



■禅城中心医院P2停车场。

从解决就医停车难中感受“禅医温度”

禅城中心医院投入近2000万元，通过租赁改造临时停车场、增加免费接驳车数量，从细微处服务好就诊市民

昨日，珠江时报记者来到禅城中心医院(下称“禅医”)，上午九点钟，正是就诊高峰时期，在医院门前的行车管理井然有序，医院各个路口都有引导员以及清晰的指引牌，引导汽车到就近停车场停车，接驳车来来往往接送着患者往返于医院和停车场之间，有效保证行人和车辆安全。

“现在停车还是很顺畅的。”“虽然远一点，但有接驳车，我们觉得医院安排得挺周到的。”记者随机采访的两个市民如是说。

事实上，禅医精进楼门前的健康城项目、文化广场项目均已正式开工，这意味着原地块之上的900多个停车位无法继续使用，医院停车位由原来的1200个骤减至约300个。

停车难，是摆在禅医这个年门诊量约240万人次的大型综合医院面前的一道难题。如此情势下，禅医该如何“破题”呢？

早在一年前，禅医就已开始着手解决新建设周期将要面临的停车难题，在周边1公里内寻找适合的地块建设停车场。经过多方努力、协调，终于为患者觅得了宝贵的近800个停车位，解决项目建设期的停车位紧缺问题。

细微之处见真章。为了方便患者，禅医为患者提供了近10辆接驳车，来回穿梭于院外停车场和医院之间。同时，一项项细致、周到、温馨的配套服务，让每一个患者由衷地感受到：为患者服务，禅医真的在用心。

提早谋划

投入近2000万元解决停车难

“以往在禅医停车需要找车位，如果停在稍远一点的停车场，还必须顶着烈日多走一段路，没想到今天停车如此顺利，还全程有接驳车接送。”昨日，市民王丽到禅医体检，体验了新增的停车接驳服务。她笑说，禅医的患者服务，可与大酒店媲美。

医院停车问题不容小觑，它是医院管理能力、服务水平、也会影响市民的就医感受。禅医如何解决停车难，让本来很有可能吐槽的“痛点”变成点赞的“亮点”呢？

禅医日均门诊量上万人次，日住院量逾千人次，日均车位需求超4000辆次，面对就诊市民日益激增的停车需求，医院有限的车位显得捉襟见肘。在医院快速发展的同时，新的难题也不断涌现。近日，禅医健康城综合体项目已开始施工，该地块之上的900多个车位已无法继续使用。

停车位骤减必定影响市民就医，此时，解决停车“一位难求”的难题，考验的是医院管理层的智慧以及决心。

对此，禅医早有布局。据禅医执行院长胡航介绍，早在一年前，禅医后勤部与保卫科已派出相关人员，在禅医周边物色合适的地块，建设停车场。然而，在禅医周边要找到合适地块建设停车场并不容易。禅医后勤服务部主任彭旭告诉记者，在医院周边1公里处，并没有现成的大型停车场，而且周边面积较大的旧厂房或空地，要不就是可租赁时间短，要不就是厂房建筑太旧。

“地方不好找，最终还是我们为患者的真心打动了业主。”彭旭说，如今，禅医临时停车场P2是免费的，即使以后收费，其收取的费用是远远覆盖不了医院在停车场租赁、改造以及人员配置、接驳车等投入的近2000万元的费用。禅医这种不问回报，为服务市民锲而不舍的精神，让业主非常赞赏。最终禅医从周边园区的4个业主手上取得地块的使用权，建成两个停车场，为禅医患者新增了近800个停车位。

“一年前禅医健康城项目尚未开建，此时我们已花费不少人力物力把停车场准备妥当，以备不时之需。这800个新增的备用停车位一直‘躺着晒太阳’，直至近日才正式转证投入使用。”胡航说。

“借助医院内涵建设，医院管理服务理念提升等，禅医不断在优质服务上‘下功夫’。在政府主要领导和主管部门等多方支持下，停车难这个痛点暂时不那么痛了，后续希望通过持续努力，争取能够将痛点变亮点。”负责这次停车专项工作的禅医副院长孙连丰说。

据悉，接下来禅医还将在P2停车场开展停车楼改造，5层的厂房将“变身”停车楼，进一步服务患者。预计“十一”国庆节后，该停车楼可正式投入使用。

便民措施

每辆接驳车每天来回近50趟

临时停车场场地问题解决了，然而另一个问题又出现了。新增的停车场位于禅医的周边位置，如果驾车到停车场停车，还必须步行10到15分钟，才能到达院区。虽然从2016年开始，禅医就设置了往返健康城项目地块临时停车场至医院的免费接驳车，但可以预见，原有的接驳车远远不能满足现在的需求。

为方便患者，禅医管理层做出了一个决定：取消所有行政用车，全部人力、物力用于车场接驳，竭尽所能为患者提供服务，确保患者通畅无阻抵达医院。同时，禅医新购了4辆中巴车专门用于车场接驳，并根据时段需求调度，增加多辆行政用车同时运转，确保患者能够在最短的时间内往返停车场与医院之间。至此，禅医共有5辆中巴和5辆商务车随时候命，参与从医院至停车场的接驳工作。

如今，在就医高峰时期，接驳车来回穿梭于禅医和P2停车场之间，接驳车日载客量超过4000人次，一辆15座中巴每日载客量有700多人，也就是说这辆中巴每天至少来回走47趟。

此外，在解决停车难问题时，禅医得到了多方助力。“为解决禅医患者的停车难题，禅城各部门多次召开协调会，禅城交警、城管等，以及石湾镇街道等部门也在各方面给予我们很大帮助。”胡航说，本来自身也有停车难题的周边园区，也尽力克服困难，为禅医以及患者提供了极大地帮助。

“借助医院内涵建设，医院管理服务理念提升等，禅医不断在优质服务上‘下功夫’。在政府主要领导和主管部门等多方支持下，停车难这个痛点暂时不那么痛了，后续希望通过持续努力，争取能够将痛点变亮点。”负责这次停车专项工作的禅医副院长孙连丰说。

据悉，仅仅是停车环节，禅医就动用了3个部门的员工，包括司机班、车场管理公司、保安等各环节共60多人的专业团队全面“护行”患者。

“这些设备是我们用一周时间配备好的，接下来如果发现患者的新需求，我们会继续完善，关注好每一个环节，关切到每一位患者。”孙连丰介绍。

一般医院的就医流程，是从医院前台导诊开始，而在禅医，患者从停车开始，就可享受到优质的服务。为了解决停车难题，禅医制定了一整套标准化制度和流程，确保患者等待接驳车的时间不超过5分钟。

医院的服务规范细致到员工的每一个行为准则，目的就是为了让患者前来就医时从停车开始，每个环节的时间都能优化、节省，把宝贵时间还给患者，各类“暖心”服务真正体现了禅医的“以人为本”。

据悉，仅仅是停车环节，禅医就动用了3个部门的员工，包括司机班、车场管理公司、保安等各环节共60多人的专业团队全面“护行”患者。

贴心服务

保证患者等车不超过5分钟

对于医疗服务，质量与安全是医院的生命线，禅医始终将品质放在首位；而对于患者的服务，禅医屡屡开创新模式，开启特有的“禅医式服务”，获得极佳口碑。

此次停车问题的解决，正印证了禅医服务的细致入微。在禅医P2停车场，市民停好车后可在停车楼内等待接驳车，停车楼内专门设置了等候椅、风扇、饮水机等设施，在酷暑天气下为市民挡去“暑气”。如果有急需救助的患者来到停车场，引导员会将其引至绿色通道，医院将为这类患者开通绿色通道，实现停车场和院区的医疗服务无缝衔接，使病情紧急的患者尽快得到医疗救助。

“我们的设备是我们用一周时间配备好的，接下来如果发现患者的新需求，我们会继续完善，关注好每一个环节，关切到每一位患者。”孙连丰介绍。

“这些设备是我们用一周时间配备好的，接下来如果发现患者的新需求，我们会继续完善，关注好每一个环节，关切到每一位患者。”孙连丰介绍。

“我们的设备是我们用一周时间配备好的，接下来如果发现患者的新需求，我们会继续完善，关注好每一个环节，关切到每一位患者。”孙连丰介绍。

“我们的设备是我们用一周时间配备好的，接下来如果发现患者的新需求，我们会继续完善，关注好每一个环节，关切到每一位患者。”孙连丰介绍。

“我们的设备是我们用一周时间配备好的，接下来如果发现患者的新需求，我们会继续完善，关注好每一个环节，关切到每一位患者。”孙连丰介绍。

“我们的设备是我们用一周时间配备好的，接下来如果发现患者的新需求，我们会继续完善，关注好每一个环节，关切到每一位患者。”孙连丰介绍。

“我们的设备是我们用一周时间配备好的，接下来如果发现患者的新需求，我们会继续完善，关注好每一个环节，关切到每一位患者。”孙连丰介绍。

“我们的设备是我们用一周时间配备好的，接下来如果发现患者的新需求，我们会继续完善，关注好每一个环节，关切到每一位患者。”孙连丰介绍。

“我们的设备是我们用一周时间配备好的，接下来如果发现患者的新需求，我们会继续完善，关注好每一个环节，关切到每一位患者。”孙连丰介绍。

未来计划

后年将有近1400个车位投用

“我在P2停车场停好车后，坐在停车楼内等车，大约4至5分钟后就坐上了接驳车，挺方便的。”昨日，市民陈文斌从顺德龙江驾车到禅医看病，体验过“禅医式”停车服务后，他说，没想到如今到禅医看病停车如此方便快捷，“每次来禅医都能发觉这里很多细节都做得很好，让人感到他们对于患者，是细致真诚的。”

事实上，禅医并非首次用如此思路解决停车难问题。早在2016年，在禅医院长谢大志的倡导下，禅医上至院领导下至普通员工积极响应医院“将有限车位让给患者”的号召，为患者让出近500个车位。直至今日，禅医在周边划定了员工限停区，规定员工“不占用一个车位，不添堵”。员工则需在离医院步行10分钟甚至20分钟的地方租用停车位，他们每天必须提前半个小时出门才能赶上上班的节奏。

“我们的诚意，市民能感受到的。”彭旭告诉记者，为了更好地提升市民停车体验，他们偶尔会“混入”排队等候接驳车的市民中间，听他们会不会对新停车场有意见。“本来我们以为新停车场投入使用，一开始肯定会收到一些投诉的，谁知道停车场运行至今都没有收到投诉。”让他觉得既意外又感动，当他们主动询问市民意见时，大家都觉得很理解，同时，也都称赞禅医的服务做得很细，很用心，“市民的肯定，让我们工作人员都觉得很感动。”彭旭说。

“为患者提供各种优质服务是禅医人做事的风格，我们将坚持做到，一切以患者为中心，为患者提供优质、体贴的服务。”一位禅医的工作人员说。

如今，禅医家门口的地铁二号线已进入攻坚收官阶段，石湾文化广场升级改造已经开工，地标性的复星-禅医健康城综合体工程顺利启动……据悉，石湾文化广场及复星-禅医健康城综合体工程将于2021年上半年竣工，届时将有近1400个车位投入使用，禅医周边停车问题将会得到有效缓解。



■市民可在停车场坐接驳车到医院。



■停车位位置示意图。



文/珠江时报记者 曾雪莹
通讯员 李爱玲 邢莹 吴涤宇 张溯兵 杜娟
图/珠江时报记者 威伟雄

禅医停车攻略

1 禅医派出多辆中巴、商务车，从每天早上7:30至晚上8:00，为市民提供停车场免费接驳服务。

2 早上8:00至12:00，下午2:30至3:30是就医高峰期，市民驾车至医院附近，可把车辆停在禅医P2停车场(原金环球厂区内、莲峰书院对面)，坐接驳车到院区。

3 禅医制定了一系列停车管理流程，确保市民等待接驳车的时间不超过5分钟。