

# “人间最有爱的藤篮”！

## 人大代表为培智学校的特殊学生直播带货

“他们编织一只藤篮大概需要10多天时间，但每一只藤篮凝聚了孩子们的心血和努力，每一天的变化都给予他们无限的动力，那一刻让我非常感动……”5月14日下午，在象山县培智学校，宁波市人大代表林娅走进象山共富直播基地设在这里的“代表有约”直播间，和主持人一起参与“藤篮藏梦，直播传爱”公益活动，为培智学校的特殊学生编织的藤篮直播带货。



宁波市人大代表林娅(左)和主持人一起为孩子们梦想加油。

记者 张晓曦 摄

直播间里，摆放着100多个各式各样的篮子——有的非常迷你，有的精巧实用，有的则通过不同粗细、颜色的藤条巧妙搭配，编织出了复杂而精美的图案，有的装饰有彩绳或吉祥物，增添了几分活泼与趣味。尤其是装饰有“象宝”的藤篮，仿佛让人看到了孩子们不断突破自我，奋而“象”上的精神……

据象山县培智学校副校长励海珍介绍，目前象山县0—15周岁的特殊儿童达260多人，在培智学校就读的有152人。学校为了“让每一个孩子都有

尊严地生活”，从农村实际出发，特地开展了板块式生活教育、玩耍式康复训练、自然式适应体育活动、融合式民俗文化教育，培养他们的自信和生活技能。从2019年第一届学生毕业至今，已经有61人毕业，有38人实现了就业，去了企业工疗车间和饭店工作。

去年9月，学校依托编织课程推进特殊学生创业项目，对藤篮的样式、配饰等进行改造升级，开发了40余款新式藤篮，使其更加符合市场需求。除了在校内向尚创业园销售外，在象山书城、

微店等平台也同步销售，至今共售出300多件藤篮。

在当天50分钟的直播环节中，有不少网友惊叹于孩子们的“心灵手巧”，直言“这是人间最有爱的藤篮”，有近2万人次为孩子们点赞！线上，现成的190件藤篮作品被抢单购买；线下，象山县不少党员干部、人大代表、政协委员纷纷委托订购，支持孩子们的梦想。直播所得收益将全部用于支持这些特殊学生的教育、康复训练及日常生活改善，为他们的成长之路增添一份力量。

象山县涂茨镇人大主席何增辉在接受记者采访时表示，在国际助残日来临之际，组织这场公益直播活动，主要是希望唤起社会对这群特殊孩子的关注，让更多的人走进这所特殊的学校，关心他们的成长、就业和生活。“我们希望助力孩子们的藤篮销售，帮助他们实现自我价值，为他们创造一个自力更生的机会，成为对社会有用的一分子，在实现共富的路上，不让一个人掉队。”何增辉说。

记者 张晓曦  
通讯员 纪世元 胡宸源

# 一年向同一家医院打去99次电话！

## 这个24小时热线，她逢人就“安利”

“去年，爸爸生病，我和医院基本‘捆绑’，已经数不清给你们打了多少个电话。如果没有24小时热线，我头都要大了！”近日，奉化的吴女士一拨通宁波市第二医院“88120120医·健通”热线，就连连对客服人员致谢。“过去只记得对医生说谢谢，今天我趁着替爸爸预约挂号，在电话里好好谢谢你们！”这是怎么回事？



“88120120医·健通”热线客服正在接听来电。

### “一通电话能解决几个问题”她追随“宝藏”热线11年

吴女士是奉化人，今年56岁，是一个全职主妇。让她与宁波市第二医院“88120120医·健通”24小时服务热线建立起连接的，是她79岁半身不遂的爸爸。

“11年前，我爸爸出了一场严重的车祸，120急救车把他送进了宁波市第二医院，命是救回来了，但从此卧床，生活无法自理。”吴女士的妈妈早已去世，她是家中独女，照顾爸爸成了她的主要任务。

出院前，吴女士向医生表达了自己的难处：“我们从奉化赶到医院挂号，再轮到医生看病，这大半天就过去了，我爸爸身体也吃不消，有什么办法可以让我们节约点时间，到了医院就能看病？”当时，医生在病历卡上给她写了“88120120”这个二院热线。

渐渐地，吴女士发现，这个热线很“宝

藏”，“用过一次就知道好用！这个电话没有层层转接，直接就能联系到客服。而且，往往一通电话，能解决好几个问题。”

吴女士的爸爸常年大小便失禁，平时需要她做护理，但她一开始没有经验，电话预约挂号时会顺便问一些护理方面的知识。比如，一天翻几次身比较好？擦身后可以用爽身粉吗？“我听客服人员一回答，就知道她们是专业的。几年下来，我也跟着掌握了一些护理知识。”

### 去年一年打了99次热线“最难的时候有她们在，我心很定”

去年，吴女士爸爸的身体状况每况愈下。肺部感染诱发肺气肿，从床上掉下来导致骨折、头痛得整夜整夜睡不着……

这一年间，吴女士打“88120120医·健通”的次数越来越频繁，“很多时候不知道挂什么科，因为我爸爸的情况比较特殊，

毛病还涉及几个科室。但我电话里和客服人员说上几句，她们都能帮我分清主次，找到相应的专科专家。”

去年一年，吴女士的爸爸先后在消化内科、呼吸科、神经内科等科室治疗。“爸爸肺气肿最严重的时候，连呼吸都困难，我心疼得直掉眼泪。但很多时候自己只会干着急，脑子很‘浆糊’。每每打通88120120热线，我就觉得自己心定了不少，好像治疗再难，也能找到办法。”

好在一切都熬了过来。吴女士说，今年以来，她爸爸的病情还算稳定，现在保持着一个月到医院报到一次的节奏。“我只要提前一周，通过88120120热线预约挂号就可以了。前几天电话预约挂号时我有点感慨，所以特意在电话里向客服人员道声谢谢。”

听说自己去年一年打了99次88120120热线，“一不小心”成了“头号粉丝”时，她笑了，“现在遇上亲戚朋友要看

病，我第一个就推荐二院的这条热线。确实好用！”

### 升级13个月来接到17万个电话一条热线引来众多粉丝

和吴女士一样，看病前拨打宁波市第二医院“88120120医·健通”24小时服务热线，成了很多市民的习惯。在互联网诊疗的大趋势下，为什么这种传统的热线方式仍能留住粉丝？

“我们热线的前身是2011年成立的宁波市第二医院市内首家病员服务中心，去年3月24日预约热线提档升级后，热线的功能更全，24小时都可拨打。”宁波市第二医院客户服务中心副主任杨军波说，该热线不用转接，就能实现就诊预约、医疗咨询、上下转诊、投诉建议等多个功能。医院还增派多名临床工作10年以上的资深医务人员从事热线服务，确保能够准确、及时地回答患者的各类咨询。“热线组共有12名工作人员，有着丰富的临床工作经验，她们熟悉医院的各个环节流程，接到热线能正确预检分诊，出院随访予以针对性指导，碰到与医疗相关的咨询电话也能给出专业回答。”

前阵子，宁波市第二医院对“88120120医·健通”热线做了后台数据统计。数据显示，从去年提档升级到现在，“88120120医·健通”热线共接到17万个电话。依托看不见的“电波”，该热线解决了患者从预约挂号、门诊就诊、检查检验、住院流程、出院随访等就医全过程中可能碰到的问题，托起了市民的便利医疗路。

记者 庞锦燕 通讯员 郑轲 文摄