

1 | 米 | 的 | 距 | 离 |

记者走访津城医院调查轮椅服务便利性

公共轮椅:免费但稀缺 想用租不到 共享轮椅:同城不同价 规则藏玄机



天津医科大学第二医院



天津市南开医院



天津市人民医院

医院提供的免费轮椅数量少,满足不了患者的需求;租用共享轮椅的小程序使用步骤复杂,收费标准不一……记者近日走访本市多家医院发现,无论是免费轮椅还是共享轮椅,对有使用需求的患者,尤其是老年患者来说,存在诸多不便。

天津医科大学第二医院 急诊交押金可借免费轮椅

2月6日下午,在天津医科大学第二医院停车楼3楼客梯旁的拐角,记者看到3辆共享轮椅。按照指引路线沿停车楼电梯走向门诊大厅,安检通道后面也放置了一排共享轮椅。进入门诊大厅,一楼扶梯两旁同样放置了多辆共享轮椅。轮椅固定架上明确了收费标准:押金99元,每天免费1小时,超出后每小时4元,不足1小时按1小时计费,每天封顶30元。

一位正在归还共享轮椅的患者家属表示,停车楼里就有共享轮椅的服务,可以不用到门诊大厅里租了轮椅再去车上接需要看病的老人,但扫码交押金这些复杂的环节还是需要会使用智能手机的人来操作。“我爸爸今年60多岁,以他使用智能手机的水平,自己肯定操作不了。”

在门诊大厅服务中心,记者询问是否有交押金可以免费使用的公共轮椅,被告知“急诊有”。记者穿过一段连接通道到达急诊后看到,服务台旁放置了3辆轮椅,服务台对面墙边放置了多辆平车,轮椅旁的台面上贴着一张纸,印着“平车、轮椅租赁处 押金:500元现金”。

不断有患者家属来租借平车或轮椅,有家属表示:“看急诊都是想快点儿看上病,交现金做押金就能租轮椅,不用去门诊租共享轮椅,跑远路又扫码那么麻烦,也没有租金,还是很方便的。”

随后记者拨通了天津医科大学第二医院的电话,了解院内共享轮椅的数量及使用情况,对方表示院内设置了很多共享轮椅,但具体数量不清楚。急诊提供免费使用的公共轮椅和平车,但需要押金。记者又拨打了共享轮椅的服务电话,咨询收费标准等问题。客服表示,各医院的共享轮椅收费价格是不一样的,没有统一标准。

天津市南开医院 共享轮椅无免费使用时段

2月7日下午,记者来到南开医院,看到共享轮椅分别设置在门诊和急诊的入口处。该院共享轮椅的收费标准为:4元每小时,一天封顶50元,押金299元。不仅没有免费使用时段,封顶价格在记者调查的几家医院中也是最高的。

门诊服务台一位工作人员告诉记者:“我们医院提供免费轮椅和平车,就在服务台借,但轮椅只有两辆,平车有一辆,应该是不够用的。”工作人员指向门诊大厅扶梯后的一辆平车说,“我们医院借用给患者的轮椅和平车都是不收押金的,患者借走后,不一定放在哪儿了。”

采访中遇到一位急诊患者正坐在轮椅上等待检查,陪同家属表示:“医院的共享轮椅很方便,但跟其他医院不一样,没有免费使用时段,万一租借后发现轮椅不好用,想换一辆,哪怕就用了几分钟,也得花1小时的钱。”

随后,记者拨通南开医院共享轮椅的客服电话,询问收费规则。客服表示,具体的收费规则是和医院一起商定的,每家医院都不一样。南开医院的共享轮椅没有免费使用时段,如果患者发现已经开始计费但轮椅有问题必须更换,只能通过电话联系客服解决。

记者致电南开医院了解相关情况,急诊工作人员告诉记者:“现在都用扫码的,急诊门口就有。自从有了扫码的,就没有免费的了,免费的只有抢救用的平车。”

天津市人民医院 共享轮椅设“隐形收费规则”

对于不太会用智能手机的老人来说,借用医院提供的免费公共轮椅恐怕会是首选。然而,记者在人民医院

门诊楼服务台前得到的答复却是“没有免费轮椅,医院只有扫码的轮椅,在楼外面”。

2月7日下午,记者从位于芥园道上的大门进入人民医院,在门诊楼大厅里没有找到共享轮椅,便询问了两侧服务台的工作人员,得到的答复均是“我们没有免费的轮椅,扫码的轮椅在门诊楼外面两侧”。

从门诊楼出来,高台两侧设置了两排共享轮椅,共40余辆。一块牌子上标明了租用办法及价格:轮椅租赁每24小时首次,免费租借1小时,超出免费时长后按照4元每小时收费,24小时内封顶20元。

记者带着“是否有免费轮椅”的问题来到人民医院急诊,得到的答案与门诊无异,“没有交押金免费的轮椅,都是扫码的”。

一位租借了共享轮椅的年轻人告诉记者,他因为脚部受伤由朋友陪同来就诊,共享轮椅是在门诊楼外租的,因为被放置在户外,“坐上去特别冷还特别脏”。提及扫码租借的过程,年轻人坦言,小程序使用并不方便,“费了点儿劲”。

随后记者拨打了人民医院的服务电话,询问医院是否有交押金可免费提供给患者的公共轮椅,电话中的门诊服务台工作人员却给出了不一样的答案“有”。至于为什么当面询问服务台工作人员时的答案是“没有”,对方告知“交押金免费借的轮椅很少,只有两辆,有时借走了就没有了”。

最后记者联系了人民医院的共享轮椅运营单位,客服人员表示,目前共享轮椅收费没有统一规定,每个城市每个医院都不一样,并告知记者,人民医院的共享轮椅没有印在告知栏上的“隐形收费规则”:24小时封顶20元,但24小时之后,超过1分钟就按一天计算,收费20元。

期待与您互动

1米不仅是距离单位,更是观察视角:再近一步,看得更清;再细一分,察得更明。1米的距离,可能是一条跑冒污水的宽度,是盲人踏上盲道的最后一个台阶,是菜市场摊位与公平秤之间的步数,也是窗口服务台前那道看不见的玻璃屏障。

“1米的距离”将专注于这些看似微小却真切影响生活品质的空间——那些关于出行、居住、消费、办事的具体困扰与期待。我们相信,正是这最后1米的抵达,决定了服务是否真正“到家”;正是这最后1米的畅通,检验着城市治理的“毛细血管”是否健康。

舆论监督不是为了批评而批评,而是为了建设而关注。我们将努力架设沟通之桥,让问题被看见,让改善被推动,让那些横亘在百姓生活中的“最后1米”障碍,一一被测量、被重视、被跨越。

从这1米出发,抵达更有温度的生活。

您有什么想说的,欢迎扫描二维码,与我们联系,提供新闻线索。

一米距离
天津 和平



文/摄 记者 解菁