

## 1 | 米 | 的 | 距 | 离 |

# 十级台阶困住九旬老人求医路

### 从“热线终止”到“三套方案” 这“最后一米”究竟卡在哪里？

此前,本报曾刊发“部分银行无障碍设施不完善、特殊群体出行难”的报道,引发社会广泛关注。近日,家住河东区金湾公寓的94岁居民王大爷,通过本报“一米的距离”微信反映渠道向记者求助:因身患疾病无法走路,需要依靠轮椅出行,而单元门前的几级台阶,却成了他走出家门、看病就医的最大阻碍。

更让老人寒心的是,他此前通过政务服务热线反映的问题,被回复“居民不同意,无法安装,予以终止”。然而记者调查发现,事情并非如此简单。

#### 94岁老人 被10级台阶“困”在家中

今年94岁高龄的王大爷身患多种癌症,需要定期前往医院复查、维持治疗。因腰椎问题压迫神经,王大爷的双腿已完全无法行走,日常起居、外出就医,只能依靠轮椅。

2月25日下午2时,记者来到王大爷家中。老人正在休息,虽然行动不便,但精神状态尚可,意识清醒。说起自己的出行难题,老人满是无奈。

王大爷所住的金湾公寓为高层住宅,楼内配备电梯,这本应方便老人出行。可现实却是,从小区路面进入单元楼道,先要迈上6级台阶,进入楼道内部后,还要再上4级台阶,前后共10级台阶。对于年轻人而言,这只是简单的几步路,但是对于一位没有轮椅便寸步难行的老人来说,这10级台阶,就是一道难以逾越的“鸿沟”。

#### 拨打12345 收到“退回终止”回复

春节前,老人第一次拨打12345政务服务热线,说明了自己的身体状况、出行困难,希望相关部门能帮助改造单元门口台阶,修建一条可供轮椅通行的无障碍通道。之后他接到了12345热线的回复电话,对方告知:“您反映的问题经街道核实后,作‘退回’处理,平台无法继续转派。”

王大爷以为自己哪里表达不清楚的地方,于是通过12345热线重新说明情况。其间,社区工作人员曾与老人取得联系,告知会在春节假期结束后,帮忙协调推进无障碍改造事宜。

一边是等待,一边是看病就医的现实压力,放心不下的王大爷也联系了本报“一米的距离”反映渠道。

25日下午2时30分,记者在王大爷家采访的过程中,老人的手机突然响起,来电正是12345政务服务热线。

电话中,工作人员明确告知老人最新处理结果:“经街道方面核实,您反映的无障碍改造问题,之前物业安装过(扶手),但楼道内的无障碍设施改造,需要整栋楼居民同意才能进行。因为有居民不同意,所以没办法继续安装。”

听闻这样的答复,老人情绪稍显激动。

是否做过民意调查?结果又



社区物业负责人和王大爷的老伴儿在交流



正在家中休息的王大爷



进入楼道是4级台阶

是如何?带着疑问,记者来到王大爷所属的上杭路街道金湾花园社区居委会进行核实。

#### 属地居委会回应 当天刚开完协调会 已拟三套方案

在金湾花园社区居委会,记者就王大爷遭遇的情况向工作人员进行了核实。一名李姓工作人员听完情况后,当即作出解释,并给出了一个与12345热线回复截然不同的答案。

“我们绝对没有说不给解决,恰恰相反,就在今天上午,社区针对王大爷的问题,专门召开了协调会。”工作人员表示,经与物业商议,已经初步制定出三套解决方案:第一,将楼梯一侧进行改造,修建一条专用无障碍坡道,从根本上解决轮椅通行问题;第二,将部分台阶进行磨平处理,中间设置隔离带;第三,如果前两种改造方案短期内无法落地,在老人有就医、检查等需求时,由社区或物业安排工作人员上门协助,保障老人安全出行。

工作人员坦言,推进无障碍改造,确实存在现实难题。第一种方案涉及动用住宅专项维修资金,按照规定,需要征求全楼住户意见,流程相对复杂。同时,楼梯两侧是机动车停车位,本就紧张的车位资源,再进行坡道施工,还需要与车主进一步沟通。而第二种方案可能存在一定风险。“我们一直在积极推动,本来计划在今天下午,就上门跟王爷爷当面沟通这几套方案,听听老人的想法。”工作人员说。

至于12345热线回复中提到的“居民不同意、无法安装”,社区工作人员解释,此前物业曾在台阶位置尝试安装过扶手,但在使用过程中,部分居民提出不同意见,所以被拆除,可能存在误会。

当天下午4时,记者跟随社区工作人员和物业负责人一同来到王大爷家中,沟通解决方案,最终敲定实施第二种方案。工作人员也表示,如果外出就医遇到困难,可以联系物业或者居委会,为王大爷提供帮助。

#### 记者手记

### 别让最后一米 成为最难跨越的距离

一边是有就医需求但无法正常出行的94岁老人,一边是始终在推进、拿出三套方案的基层社区,还有留存的工作照片、现场记录,证明他们从未放弃。但为什么老人听到的却是“退回”“不受理”“居民不同意”“无法安装”这样的答复?

老人听到的是“不行”,我们看到的是“在办”,热线反馈的是“终止”,社区推进的是“解决”。这种强烈的反差,让人困惑,问题到底出在哪里?

在很多人眼里,楼门口那几级台阶,不过是进出家门的一小段路。可对常年坐在轮椅上、身患重病的王大爷来说,这就是进出家门最后一米的距离。

服务要落到细微之处,可真正做到这一点,靠的不只是开会、研究、出方案,更要让每一个诉求都听得明白、每一次回应都对得上号、每一步进展都传达到位。信息不同步、答复不精准、解释不及时,哪怕基层再努力,群众感受到的,依然是冰冷的拒绝。

别让这最后一米,成为老人最难跨越的距离。在社区里,其实还有许许多多这样看似不起眼、却实实在在影响居民生活的小事。这些藏在角落里、容易被忽略的细节,恰恰是老百姓最关心、最揪心的事。可能还有不少老人、不少家庭,正面临着和王大爷相似的困境,他们的诉求不大、愿望不高,却往往因为沟通不畅、衔接不细、落实不到位,让简单的问题变复杂,让暖心的服务打了折扣。

让信息多跑路、让沟通更顺畅、让服务更精准,才能真正打通服务群众的“最后一米”,让每一位居民都能感受到实实在在的温暖与安心。

文/摄 记者 信华

#### 期待与您互动



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。

