

民生调查

出行较方便但路上盲道有短板,办事便捷了但服务仍有盲点……

无障碍期待更多暖心举措

今天,《中华人民共和国无障碍环境建设法》正式施行,这是我国首次就无障碍环境建设制定专门性法律。

作为一座有温度的城市,上海的无障碍环境现状如何?残障人士等特殊群体对此有何评价?对于无障碍环境建设又有哪些“金点子”?昨天,记者跟随熊爪咖啡的视障咖啡师殷天佑,从他居住小区搭乘公共交通前往门店,实地体验了一回视障人士的上班路,感受了不同场景下无障碍设施和服务的便捷度。其中,既有好的经验做法,也有需要补上的短板,希望能为优化申城无障碍环境提供借鉴。



地铁工作人员帮助天佑(左)从站台抵达站点地面。椅等硬件设施一应俱全,服务更是细致入微,我即使单独出行,也不怕迷路!”天佑向小曹竖起大拇指。

到店前的最后一段路也走得很顺畅:先沿浦东南路往南,穿过张杨路地道,再顺着张杨路直行100米即可,这两条路上均有盲道,且无障碍物遮挡。上午10时15分许,天佑顺利抵达门店,从出门算起,全程耗时约1小时45分钟。“总体来说,上海的公共交通很发达,无障碍设施也相对完善,就算要去陌生地方,跟着手机导航走,问题也不大。如果想打车,只要在打车软件里认证身份,还能享受优先叫车服务。”天佑总结道。

就业障碍正在变少

张杨路上的这家熊爪咖啡面积不大,但布置得十分温馨,专业设备和物料也一样不少。天佑到店后,换上工作服,便开始清洗机器,擦拭台面,为11点营业做准备。

“没想过能当咖啡师,真的要感谢老板给我机会,我也非常珍惜、热爱这份工作。”天佑回忆说,他自幼在盲童学校读书,社交圈子很窄,中专毕业后,对未来也曾一片迷茫。“像我们视障群体,几乎唯一的出路就是去盲人按摩店。”但他有自己的志向,希望能跳出束缚,活出不一样的人生,“只要上进肯学,很多工作我们也能胜任。”

2022年,天佑遇到了熊爪咖啡的创始人天天。当时熊爪咖啡已在上海开出多家门店,帮助一批聋哑人当上了咖啡师,而天天的下一个目标,就是让视障者去尝试新的可能。

主动报名的天佑经过两个月培训很快掌握了咖啡制作技巧。去年7月,首家熊爪盲人咖啡店开张,生意异常火爆,天佑的干劲也越来越足。

“比起生活中被关照,拥有平等的学习和就业机会,才是我们更渴望的无障碍服务!”让天佑欣慰的是,近年来,各级政府部门和企业都在努力,为残障群体开放更多就业岗位,并解决工作中的实际困难,比如有电商平台招聘视障者当客服员,一些音频网站也抛来了橄榄枝。今年7月,美团还为盲人咖啡店量身打造了订单语音播报系统,有了这项“黑科技”,天佑无需再求助同事,便可“听见”订单信息,快速出杯。目前,他已开始独自运营一家门店。

期待未来越来越好

除了出行和工作,视障者在平时生活中还有什么难处?“基本没什么障碍。”天佑解释说,如今,智能手机都“解锁”了读屏模式,视障人士也能借助语音提示发微信、看新闻、点外卖,与健全人别无二致。他还喜欢跑步,因为以前在公益组织认识了一群跑陪员朋友,闲暇时就约上他们去公园或黄浦江边挥汗如雨,享受运动的快乐。

“如果说还有什么遗憾的,可能就是去商场和医院,还得有人陪着。”天佑坦言,商场里店铺林立,独自出行,很难精准定位到具体商家;去医院看病,虽然有护士、志愿者引导,但碰上就诊高峰,有时也顾不过来。但他相信,随着新法律的出台和新技术的发展,未来各方面的无障碍环境一定会越来越好,市民的获得感、幸福感、安全感也会越来越高,他愿继续当好“啄木鸟”和“测评员”,为建设高水准的无障碍城市建言献策。 本报记者 房浩

盲道缺失公交难辨

天佑今年24岁,家住闵行区龙吴路5530弄吴泾小区,虽然先天双目失明,但他乐观开朗,去年刚入职了“火出圈”的熊爪咖啡,成为一名视障咖啡师。

昨天上午8时30分,记者来到吴泾小区,见到了早已等在门口的天佑——高高的个子,一身黑色运动装,说话时始终面带微笑。当天,他要去浦东张杨路上的华润时代广场店上班,通勤采用公交换地铁,全程约30公里。

首先,沿龙吴路步行前往50米外的公交站点。尽管这段路没多远,但对天佑却是个考验:龙吴路的人行道上未铺设盲道,加上早高峰人流众多,他只能拿出盲杖,贴着道路内侧,小心翼翼往前挪步。“盲道是我们视障者的眼睛,可能因为这段路太窄,旁边还有行道树,不方便设置,如果以后有机会拓宽改造,补上这块短板就好了!另外,上海不少路段虽然设了盲道,但有的会中途断头,有的经常被共享单车占用,反而存在安全隐患,希望有关部门科学规划,平时也加强管理,杜绝异物占道。”天佑有感而发。

行至龙吴路剑川路站,更大的难题出现了:由于看不见公交车,天佑只能听声音来确定车辆进站,可该站台有多条线路停靠,车辆抵达后,他还得逐一询问司机线路信息。“如果几辆车同时到站,可能还没问完,我要等的车就开走了。”天佑说,视障人士在搭公交车时普遍有这样的困扰,他建议,公交公司在车外安装语音播报器,到站后自动报出线路名称,方便视障人士“循声上车”。

乘坐地铁有人指引

8时45分,记者陪天佑登上闵行38路公交车,用时20分钟,抵达浦星公路沈杜公路站。下了车,左前方就是轨交8号线沈杜公路站2号口,进站后,站务员马上打开绿色通道,并指引天佑沿着地面盲道,搭乘无障碍电梯来到二楼站台。

9时10分,列车到站,约半小时后到达陆家浜路站。刚下车,只见一名站务员主动上前询问天佑是否需要帮助,得知他要换乘9号线前往商城路站,工作人员搀扶他慢慢下楼,来到换乘站台,随后通过对讲机联系了商城路站站务员,告知有位视障人士10分钟后到站,请他到18车厢接人。“这是上海地铁专为残障人士和轮椅出行的市民推出的爱心接力服务,确保他们安全出行。”工作人员介绍。

果然,当到达商城路站时,站务员小曹已候在门外。他一路陪伴,将天佑护送到3号出口。“上海地铁的无障碍环境很赞,不仅盲道、无障碍电梯、轮



天佑为点单的顾客送上做好的咖啡



天佑上班途中部分路段未设置盲道,隔离墩等会对出行造成困扰 本版摄影 记者 徐程

市民呼声

这些“障碍”如何跨越?

昨天,记者走访上海多个公共场所,采访多位残障朋友和老年市民,发现无障碍设施、无障碍服务仍相对缺乏,打造无障碍环境,我们还有一段很长的路要走。

镜头1 卫生间定位难

轮椅女孩燕子有个烦恼:独自出门办事,无障碍卫生间太难找了。“很多商场的无障碍卫生间没有醒目标识。又或者进去了发现被占用,里面堆着杂物。”燕子说。

记者来到西藏中路的来福士广场。根据各楼层的卫生间指示牌,B1层到7层仅有母婴室的标识。在商场的2层,一名保洁人员坦言不清楚哪一层有。记者绕了一圈终于看到,原来在来福士2层的另一个女卫生间就有无障碍卫生间,因为没有标识,很难一下子找到。之后,记者又来到其他楼层,依旧是老问题:有无障碍卫生间,却没有相关标识。“无障碍设施应当设置符合标准的无障碍标识,并纳入周边环境或者建筑物内部的引导标识系统。”燕子为轮椅出行者们呼吁。

镜头2 自助机不友好

视障人士使用智能手机可依靠读屏功能,但遇到车站、银行、景区里的自助服务机仍一筹莫展。任先生是全盲人士,一次前往银行办理业务需在自助服务机上操作。机器没有语音和盲文功能,他只能听工作人员在一旁说明每个步骤,到了本人签字环节,更是麻烦不少。“我从小不会写自己的名字。ATM机不用的,平时就用银行的手机App。”任先生说,最后折腾了好久,通过拍照证明等方式总算办好了业务。

《无障碍环境建设法》中规定:银行、医院、城市轨道交通车站、民用运输机场航站区、客运站、客运码头、大型景区等的自助公共服务终端设备,应当具备语音、大字、盲文等无障碍功能。昨天,记者走访发现,在上海火车站售票大厅,十多台自助售票机提供购票、改签、取报销凭证等服务,但遗憾的是没有语音、大字、盲文功能。同样,轨交站点内的自助售票机也是如此。任先生说,全盲人士可免费乘坐上海轨交,但低视力人群可能需用自助机买票,这些不能变动字体大小的设备对视障人士并不友好。

镜头3 说明书字太小

年过六旬的刘先生患有老花眼,视力不佳,他认为如今很多药品说明书字体过小,老年人即使戴上眼镜或用放大镜,也感觉费劲,“希望能早日看到大字版的说明书”。

《无障碍环境建设法》第三十七条指出:国务院有关部门应当完善药品标签、说明书的管理规范,要求药品生产经营者提供语音、大字、盲文、电子等无障碍格式版本的标签、说明书。国家药监局为此也发布《药品说明书适老化改革试点工作方案(征求意见稿)》,另外还在网上公示了《药品说明书(简化版)编写指南(征求意见稿)》等。《编写指南》中写明:药品说明书(简化版)标题用三号黑体、加粗、居中;正文用四号字体;段落设置,行距固定值30磅等。

本报记者 夏韵