



问题于民 学思想 强党性 重实践 建新功

腿脚不便却白跑一趟,想换家医院又怕人生地不熟

孤老社区诊疗,如何预约陪护?

【市民建议】

我是一名80岁的孤老,平时求医问药打针多有不便,希望社区医院针对孤老等特殊人群有专门的陪护人员,老人看病可以提前预约。 市民 程先生

【调查研究】

程先生家住黄浦区合肥路,年龄大了,腿脚也不利索,平时看个小毛病都习惯去离家近的社区医院。

上个月,程先生自行前往淮海中路街道社区卫生服务中心,准备接种疫苗。好不容易走到那里,医生检查后却告知,各家医院的疫苗储备不一样,程先生的身体状况可能不适合在这里接种,建议他到其他地方去接种别的疫苗。无奈之下,程先生只能无功而返。

回到家后,程先生打电话咨询相关部

门,询问像自己这样的情况该去哪里接种。几天之后他得到回复,得知可以去打浦桥街道卫生中心接种。因为对那家社区医院不熟悉,加上路程又远,程先生至今都不敢前往。

这一段到社区医院打针的经历,让程先生深感不便。一是事先没有人告知老人打针注意事项,让他白跑了一趟;二是去社区医院要独自摸索,浪费很多时间。“要是社区医院有专门的服务人员,可以先咨询相关注意事项,并能提前预约陪护服务,就能让我们这样的孤老在求医问药时方便很多。”程先生呼吁。

统计数据显示,2022年末,上海独居老年人数为30.06万人,其中孤老人数为2.24万人。程先生的呼吁也代表了一部分老人的需求——事先能找到人咨询、就医过程中能有人陪护。

【解决方案】

记者与市卫健委取得联系。相关部门回应称,针对老人的社区诊疗需求,主要依托于家庭医生制度,今年将进一步提高家庭医生签约率。

目前,上海有249家社区卫生服务中心、98所分中心,社区卫生服务中心基层延伸还有844个卫生服务站、1142个村卫生室。而作为“健康守门人”的家庭医生制度,自2011年在上海实施至今已超过10年,目前累计签约达920万人,按常住人口来算,签约率在37%左右,今年目标签约率为39%,签约人群中,65岁以上老人的签约率近90%。

不过,不少市民对家庭医生签约服务仍缺乏全面了解。据介绍,家庭医生签约服务未来将增加服务内涵,其中包括提供更多诊疗服务项目、开展更多适宜技术。下一步,社区将强化以人为中心的健康管理服务能

力,为有慢性病、高血压、糖尿病等重点人群提供健康监管服务。老人如有日常健康咨询、社区诊疗需求,均可向家庭医生寻求帮助,针对一些困难老人的特殊需求,家庭医生还可提供上门服务。

对于程先生提出的老人社区看病的陪护需求,记者也询问了其所在的复三居委会。居委会工作人员反馈称,对于社区高龄老人、独居老人等困难群体,社区有专门的志愿者会不定期上门,提供力所能及的帮助。如果是就医陪护需求,则依托于民政部门推出的“养老顾问”制度。居委会也向程先生推荐了提供专业陪护服务的护理站。

记者将相关部门的回复告知程先生。他表示,今后会加强与家庭医生的沟通,及时获取健康指导。同时,他已向护理站成功预约就医陪护服务,将于近日前往社区医院接种。 本报记者 李晓明 左妍

市民留言板

■ 上海大部分地区的地铁标识完善,但虹桥商务区的地铁指示牌非常少,对此地不熟悉的人很难找到地铁入口。建议相关部门实地调研,采取有效措施进一步完善指引系统,让市民出行更加便捷。

留言人 史先生

■ 宝山区水产路上的沃尔玛超市关闭多时,房子一直闲置,而周边多个小区都没有社区食堂。建议相关部门有效利用闲置空间,将其转型为社区食堂,造福周边居民。

留言人 王先生

■ 闵行区黎安公园附近有一条战斗河,河水污浊,河面垃圾较多、冒泡不止。另外,河道旁的护栏和河长广告牌也已破损。希望相关部门及时清理河道,整治受污染水体,保持河岸设施完好。

留言人 黄先生

线索征集渠道

热线电话:962555

新民App:“帮帮忙”入口

微信公众号:新民晚报 新民帮帮忙

今日头条:上海频道“头条帮忙”入口

电子邮箱:dzlx@xmwb.com.cn

两年多,“一键叫车”从“1.0”到“3.0”

本报记者实地探访十余处点位,发现有亮点也有痛点

转眼间,“申程出行”App在申城上线已有两年多。这个上海市实事项目汇聚了全市出租车企业运力,线上线下均可“一键叫车”,通过在居民区门口、人流量较高的服务窗口等安装“一键叫车”设备,为不善于使用手机App叫车的老年人提供信息化出行服务。

那么,作为“助老帮老”实事项目,如今线下点位推进得如何?市民在普遍叫好的同时,也对存在的一些不足提出了意见建议。记者实地探访商圈、医院和居民区等十余处点位,发现确实解决了一些问题,但也出现了一些新的痛点。

路边扬招杆:使用率不高

5月13日15时41分,记者来到人民广场来福士南1门的扬招杆旁。3名老年人正用手机摸索着打车,等待10分钟后,其中一名蔡阿姨接到了司机的电话,司机表示没找到乘客所在位置,显然蔡阿姨使用了手机App的自动定位功能,但没有精准定位。在连续沟通3分钟未果后,蔡阿姨有些懊恼并取消了订单。

于是,记者上前询问:“这里有‘一键叫车’服务,您听说过吗?”她摇了摇头。在记者的帮助下,蔡阿姨先按下“一键叫车”按钮,然而并没有出租车响应接单。16时02分,蔡阿姨尝试扫描扬招杆显示屏上的二维码,在输入手机号和验证码后,过了1分45秒,有司机接单了。由于扬招杆是定点安装,已设置点位信息,因此乘客不必再重新定位,这一点对于不能熟练使用智能手机的老年乘客来说十分有用。

但是,路边扬招杆的使用率可谓极低,基本处于无人问津的状态,大多数市民表示并不了解扬招杆的功能,更不要说去使用了。为了验证这一说法,记者前往虹口区白玉兰广场和普陀区一公交站点的扬招杆处,各等待了半小时,均未见有人前来使用。此外,有司机反映,一般不会去响应扬招杆的按钮叫单,因为曾遇上联系不到乘客的窘境——车



1.0版本

2.0版本

3.0版本

■ 人民广场来福士门口的扬招杆,下方是“一键叫车”按钮

■ 兰溪园“一键叫车”智慧屏的点位醒目,有操作提示

■ “hello 老友亭”任天宝 摄

相关链接

2020年9月28日,上海市出租车统一平台“申程出行”App正式上线试运行,随之配套的是“1.0版本”的200个出租车候客点“一键叫车”扬招杆。2021年6月16日,“2.0版本”上线,位于曹杨新村街道、北外滩街道、徐家汇街道三

个区域的首批10台“一键叫车”智慧屏正式投入使用。而“3.0版本”则是2022年10月开始建设的“一键叫车”电话亭。如今,全市应用较为成熟的“一键叫车”智慧屏数量已达700个,年内还将改造500个电话亭。

到了,乘客却走了。

“一键叫车”智慧屏:应用成熟

相比扬招杆,“一键叫车”智慧屏的操作便捷度提升了不少,刷脸或使用手机验证码都可以登录使用。

在静安区华东医院北1门出口处,柱子上有明显的黄色“出租车呼叫点”字样。记者看到一对年轻人在手机端打车等待未果后,在智慧屏前刷脸登录了支付宝账号开始打车,司机秒接单,年轻人惊呼:“这么快!比手机软件还快!”一旁的保安师傅表示,这个点

位经常有“老病友”来使用,一般不会用手机叫车的老年人都在这个门口打车,会网上叫车的则都在延安西路的大门口打车,这里自动定位的准确度比较高。

5月13日16时30分,记者来到位于黄浦区的仁济医院西院,入口处的“铁皮房”中间摆着一只大纸箱,挡住了“一键叫车”智慧屏半个机身。如果不是事先知道这里有“一键叫车”点位,可能很难发现这个智慧屏。不出所料,这台设备一直无人上前使用。

除了医院,记者还探访了沪上多个小区。家住普陀区兰溪园的牛老伯表示,智慧

屏安装一年多以来,他和小区里的老伙计们确实出行方便了很多。“直接刷脸叫车我们还是会的,只有第一次登录账号遇到了难题,但在门卫师傅的指导下完美解决了。”牛老伯说。不过,也有些小区的智慧屏使用率很低,例如打浦桥街道的海华花园,由于地处闹市,乘坐地铁非常方便,周边设施也比较完善,居民打车意愿不高。

“Hello 老友亭”:功能丰富

公交站点和出租车停泊处有扬招杆,居民小区有智慧屏,而电话亭则串联起了中间路段和大街小巷。改造后的电话亭变身“Hello 老友亭”,功能非常丰富,可通过里面安装的智慧屏刷脸快速叫车;“12345手语视频服务”可提供预约挂号、政策咨询等人工服务;如果迷路了,可以用“守望相助”AI人脸识别找到家属;在“15分钟生活圈”里,可以查询周边文娱、医院、电信营业厅等设施的位置。

5月14日18时,记者在人民广场体验了一次电话亭打车,司机的响应速度确实很快,不到一分钟时间,屏幕上已显示有司机接单,正在赶来的路上。在车上,司机宋师傅表示,“一键叫车”的点位对驾驶员来说非常友好,“打车软件的手机定位有时会出现偏差,一旦跑错上客点,还会和乘客产生不必要的纠纷。这个设备定位很准,不会有这样的麻烦”。不过,宋师傅也坦言,现在单子比较少,一天接一两单线下“一键叫车”订单。

应对:调整点位 推广模式

作为颇受关注的实事项目,要推进得快,更要推进得好,这尤为考验管理者的智慧。在记者探访的十余处点位中,大部分功能完好,但也遇到一台发生故障不能使用的电话亭智慧屏,环绕一圈后并没有发现显眼的故障报修电话。

“申程出行”相关负责人表示,许多智慧屏于去年安装在居民区,受疫情影响,没有成熟的条件给居民上如何使用的辅导课程。今年,管理方将加强课程辅导和各点位志愿者、门卫保安的培训工作,把点位再“扫”一遍,对无人使用和管理不善的点位将作出调整,同时继续推广好的模式。

本报记者 任天宝