

如今,上海不少医院、商场、景区都提供轮椅租借服务。这本是便民之举,可朱女士带着70多岁的婆婆前往瑞金医院就医时,却被“租借轮椅缴纳的500元押金必须是现金”的规定给难住了。“刚好旁边ATM机没现金了,想给保安线上转账行不通,医院一家便利店里也没那么多现金,一群工作人员态度很好,却无法解决实际问题,最终没能租上轮椅……”朱女士表示,考虑到急需使用轮椅的人,往往是寸步难行的病人或老人,租赁轮椅这一“便民服务”理应考虑得更周全。那么,上海各家医院的轮椅租赁是否便捷呢?日前,新闻晨报·周到帮办的记者展开了走访调查。



瑞金医院租赁轮椅只收现金押金,难倒患者家属 “便民服务”如何考虑更周全

I 尴尬 500元现金押金难倒租借人

4月16日下午,朱女士夫妇带着婆婆,前往瑞金二路197号的上海交通大学医学院附属瑞金医院门诊部就诊。

“我婆婆已经70多岁了,腿脚不太方便,走路会很喘,所以到了医院之后,我们就想着去借一辆轮椅。”朱女士说,一开始,她去门诊大厅便民服务平台咨询时,保安告诉她,轮椅已经被借完了,“我想既然借不了那没办法,就先搀扶老人去看病了。”

朱女士回忆,看完医生后,她带着老人验血,正好经过便民轮椅租借的地方,发现停放轮椅的点位终于有轮椅了。

“我赶紧问保安,是不是可以借轮椅了。他说可以借,但需要缴纳500元押金,而且必须是现金。”

朱女士表示,她和家人是第一次来瑞金医院借轮椅,没准备这么多现金,于是和保安商量,能否通过微信转账的形式来支付押金,“但保安不愿意接受线上转账,告诉我们不远处有ATM机可以取现。”

朱女士当即跑去ATM机取现,不巧的是,两台ATM机都提示没有现金了。

“我又回到服务台跟保安商量。那名保安态度很好,提议我们押一部手机,用来借轮椅。”朱女士说,“手机毕竟有很多隐私信息,我觉得不是很能接受。”

朱女士又提出,能否把价值3000元左右的手表用来抵押,租借轮椅,“但保安不接受”。

I 无奈 多方求助依然没能解决问题

无奈,抱着试试看的心态,朱女士求助了门诊大厅的志愿者。

“门诊大厅的志愿者很热心,带着我们去门口的便利店求助。”朱女士表示,尴尬的是,便利店的备用金不能随便动用,而柜台抽屉里的现金怎么凑也凑不满500元。“说实话,现在年轻人出门,的确很少会带这么多现金。”

朱女士觉得这样的轮椅租借服务过于不便,于是跑去向医院咨询投诉窗口反映,“差不多半个小时后,咨询窗口给我的说法是,‘租借轮椅需缴纳500元现金押金’是第三方保安公司的规定。”

朱女士表示,又过了一段时间,第三方安保公司“猎鹰”一名工作人员前来解释,为什么只能收现金。

“他们说,因为有员工要换班,如是转账的话,容易弄乱。”朱女士表示,最终,这名工作人员还是劝她去银行取现,并坚持只能收现金。

“我拍了一张服务台张贴的《租轮椅须知》,当场质问这名工作人员,《租轮椅须知》说租借轮椅要提供证件和押金,提到‘有效证件+人民币300元;无效证件+人民币500元’,但是人民币是币种,也没强调一定要现金啊。”

朱女士表示,因为这个规定,他们最终没能借成轮椅。

“我们之前也在商场等公共场所借过轮椅,从没遇到过只能押现金的情况。”朱女士认为,之所以向“周到帮办”反映这个问题,就是希望能改进流程,“让这个便民服务做到真便民”。

I 走访 8家医院中有2家医院只收现金押金

瑞金医院的轮椅租借,真的只能用现金当押金吗?其他医院的轮椅租借又是什么形式?4月23日,记者走访了包含瑞

沪上6家知名医院共享轮椅收费标准

医院	押金金额	24小时内累计免费时长	24小时内超出免费时长收费	每日封顶
新华医院	198元	2小时	3元/小时	20元
仁济医院(东院)	299元	2小时	6元/小时	50元
市六院	299元	4小时	1元/10分钟	50元
同济医院	298元	1小时	4元/小时	30元
华东医院	299元	2小时	6元/小时	50元
华山医院	299元	2小时	6元/小时	50元

金医院在内的8家沪上知名三甲医院,逐一咨询轮椅租借服务。

4月23日,在瑞金医院门诊大厅的便民服务中心,记者看到了多辆贴有“爱心服务”标志的轮椅。服务台醒目地张贴着《租轮椅须知》,称在门诊租借轮椅车、平推车时需要提供有效的证件和押金,“有效证件+人民币300元;无效证件+人民币500元。”

根据《租轮椅须知》,支付押金后,工作人员会开具押金凭证;归还轮椅时,凭押金凭证由工作人员退还押金及相关证件。

而在距离《租轮椅须知》不远处,还有一则“友情提示”：“现金请当面点清,离柜后恕不负责。”

记者询问服务中心一位保安,没有现金能否通过线上转账方式租借轮椅。这名保安坦言:“轮椅本身不收费,但押金一定要是现金,我们也是根据工作流程,没有办法。”

那么,除了门诊大厅,还有哪里可以借轮椅吗?记者又来到了瑞金医院急诊预检台,发现这里的规定稍稍比门诊要宽松些。

预检台的《急诊借轮椅须知》显示:“凭有效身份证借轮椅车;无法提供有效身份证件的,需押金人民币500元(只接受现金)。”但是,记者还注意到,该《须知》显示:“门诊就诊患者请至门诊大楼借轮椅。”

当天,记者还走访了位于武进路85号的第一人民医院,在急诊大厅门口的轮椅租赁点位,工作人员告诉记者,如要租借轮椅,需要500元押金,且只能是现金形式。记者又到市一院门诊的便民服务中心询问,同样被告知租借轮椅需要500元现金押金。

记者走访发现,相比瑞金医院、市一院的轮椅租借方式,新华医院、仁济医院(东院)、市六院、同济医院、华东医院、华山医院均设有可扫码租赁的“共享轮椅”。

在位于控江路1665号的新华医院,记者一进门诊楼就注意到有智能租借轮椅的装置,用手机打开蓝牙后,扫码进入小程序,按提示操作付费即可租借轮椅。

收费规则显示,24小时内可累计免费租借2小时,超过2小时按照每小时3元收费,超出24小时按照20元/天收费。租借时可以在线上小程序交198元押金,归还轮椅后,也可扫码自行申请退押金。

仁济医院(东院)、市六院、同济医院、华东医院、华山医院的共享轮椅装置与新华医院类似,只是收费标准有所不同。

仁济医院(东院)门诊入口两侧的共享轮椅,押金为299元,每日累计前2小时免费,超过2小时后,每小时收费6元,每日50元封顶。

第六人民医院的共享轮椅押金为299元,每日累计前4小时免费,超过4小时后,每10分钟收费1元,同样为每日50元封顶。

同济医院的自主共享轮椅放置在户外,停放轮椅的装置设计得更贴近“柜子”形态,方便遮风避雨。收费规则显示,轮椅租借每24小时内可累计免费租借1小时,超出免费时长后按照4元/小时收费,24小时内封顶收费30元。

在华东医院7号楼一楼的共享轮椅装置,记者看到资费标准为押金299元,累计每人每天免费使用2小时,2小时后每小时收费6元,每日封顶收费50元。

记者还注意到,华东医院这组共享装置上还有共享平推床可以租赁,平推床押金同样是299元,累计每人每天免费使用1小时,1小时后每小时收费6元,平推床每天封顶收费60元。通过小程序,使用者还能查到共享轮椅在医院的可借还位置。

在华山医院急诊门外,共享轮椅有专门的透明小屋用于停放,非常醒目。资费标准为押金299元,累计每人每天免费使用2小时,2小时后每小时收费6元,每天封顶收费50元。

那么,这些设置了“共享轮椅”的医院,还保留现金租赁轮椅的服务吗?

记者先后拨通了华东医院、新华医院、市六院、同济医院的热线,接线人员均表示,目前只能通过手机扫码租借轮椅。

【记者手记】

“轮椅租借”服务应考虑更周全

作为全国老龄化和高龄化程度最高的城市之一,“轮椅租借”已是上海很多医院、商场、景区等公共场所的“标配”。很显然,这是一个非常便民的举措。

记者走访上海8家医院发现,用于租借的轮椅大都已被借走大半,足见就诊患者对轮椅租借服务的现实需要。

因为500元现金押金被难倒,朱女士在瑞金医院租借轮椅时遇到的这件烦心事,应该说是小概率事件,但对于每一个急需使用轮椅的人而言,却是大难事。

因为需要使用轮椅的人,往往是寸步难行的病人或老人。恰恰因为轮椅的特殊属性,我们更有责任把这一件便民的好事,做得更好。

在手机支付日益普遍、便捷的当下,要求租借人只能用现金支付押金的说法,无疑不够方便。

同样,共享轮椅在方便大部分人的同时,对于那些没有智能手机,或者不会操作智能手机的老人而言,也存在一定的“数字鸿沟”,不够方便。

因此,轮椅租借服务应该考虑得更周全,通过完善的制度和流程设计,确保每一个人都能便捷地租赁到轮椅,让“便民服务”真正落到实处。