

小时观察



本报记者去了医院、银行……采访了网约车司机和不少老人

陪看病的方女士： 第一次看见父亲无措得像个孩子

本报记者 杨茜 孙燕
见习记者 周琪 文/摄

随着互联网、大数据、人工智能等信息技术的快速发展,智能化服务已深入到生活的方方面面。在杭州这座全国最智能化之一的城市中,老人们要去看病、打车、取钱、出行,难吗?

昨天,钱报记者去了医院、银行、火车站,也采访了出租车司机、网约车司机、银行工作人员、医院志愿者和不少老人,记录下这些画面。

看着机器心里发慌 还是找志愿者吧

昨日上午9点,杭州市第一人民医院门诊大楼,正迎来高峰。

77岁的林阿姨,耐心排着队,轮到她了,她就将医保卡递给志愿者求帮忙。“已经预约过了,请帮我取个号,谢谢啊。”

很快,她拿着挂号单走出人群,走到背着书包的老伴身边。对于智能化的进步,老人是肯定的。“现在上医院方便多了,十多年前,要自己过来排队,半夜两三点都来过的。”

方女士这几天又开始在网上抢号子了。父亲生病这两年多,抢号陪看病取报告等复查已经成了他们家的常态。“我爸曾经是我的榜样,他很能干,以前觉得他是无所不能的,什么难题都能解决。可是到医院看病这件事,是我第一次见到如此小心翼翼的爸爸,无措得像个小孩。”

每次到了医院,父亲都跟在她后面。“人多的地方基本寸步不离,回答医生的问话父亲也会看看我。我在,他就安心。”方女士说,这两年因为隔三差五要跑医院,她遇到过很多像父亲一样的老年人,有时候也帮他们在机器上操作。“科技进步那么快,有些方面是不是也该等等他们呢。”

这两天杭州市一医院每天的门诊量将近8000人,其中很大一部分是老年人。穿着红马甲的志愿者常常淹没在人海中。市一有志愿者1850人,医院也有专职工作人员做引导。“增加志愿者人手帮助市民操作是一方面,我们还做了一老一少亲情账户绑定。”杭州市第一人民医院信息中心主任陈斌介绍,这是一种便于支付的手段。

场景一

：医院



林阿姨在志愿者帮助下,顺利拿到挂号单



拨打95128打车服务的老人



银行为老年人提供手写板

场

：银行

我会用ATM机 但银行APP搞不定

昨天上午,钱报记者来到了杭州闹市区的一家银行。

在大厅,刚满70周岁的张阿姨一个人来银行的ATM机取工资。由于是外地退休的公职人员,她只能每个月来银行取现金,所以现在她对ATM机的操作流程也是十分熟悉了,自己取钱不过五六分钟。

但是三年前,张阿姨第一次来这家银行取钱时就遇到了很大的困扰。“完全不会弄,就让银行工作人员教我。”张阿姨说自己只能应付ATM机,再复杂的操作就只能靠孩子帮忙。“但孩子不跟我们一起住的。”张阿姨无奈说道。

而各种银行APP对于张阿姨来说就是“灾难”。“我连支付宝都没有,只会用微信的简单功能,那些网上银行一个也弄不来。”平时网上银行的转账都是由张阿姨的老伴来做的,“他比我厉害一点。”

老年人在银行的困境张阿姨也亲眼目睹过。有一次她在银行看见一位80多岁的老人想取钱,但是听力不佳,工作人员问的话都答不上来,又忘记了银行密码,老人和工作人员都急哭了。

“我当时看不下去了,就跟那位姐姐说让她叫孩子来帮忙处理,真是罪过。”张阿姨还表示,即便是现在,自己也不习惯网上支付,出门一定会带上现金,但花现金的地方确实越来越少了。

很多老年人并没有银行卡,使用的一直是老式的存折。“老年人当时发工资还是办的存折,如果要换成银行卡还得跑去社保局,很多人怕麻烦不愿意去。”银行大厅经理告诉记者。

从记者的观察来看,在杭州的各大银行办事,老人们遇到“数字难题”,银行的工作人员都会帮忙解决,甚至会有专门的工作人员对接一些固定的老客,在每个月的固定时间提醒他们前来办理业务,实现“一条龙服务”。

场景三

一般不打车 网约车都是子女帮着叫

“一般不打车。”65岁的邹女士是杭州人,目前已退休,平时很少打车。“我们在杭州坐公交地铁都是半价,再过几年都可以免费了。”

她打车要么有急事赶时间,或陪着年事已高的父母看病。她以前常陪90多岁的母亲看病,经过小辈提醒,下了一个滴滴软件,“不过都是小辈儿哪个有空,帮忙叫一下,自己没叫过。”

后来,她发现小辈帮忙叫车会定位不准,就自己学会了用软件叫车,“偶尔我也自己叫过几次,感觉还不错。但用得不多。”

“印象里,我没有载过自己用滴滴打车的老人,一般都是子女帮忙叫好坐车的。”滴滴司机王振告诉钱报记者,老人去医院的比较多,也有去西湖边逛逛的。他曾和老人聊起过这个问题,老人们表示,一来自己年纪大,眼睛看不清手机上的字,二来怎么操作,不太会,所以要打网约车都是由子女代劳。

滴滴方面表示,为方便老人出行,他们其实从2016年起陆续推出了“代叫车”、“关怀模式”、“亲友代付”等功能。

“在杭州,如果不会用智能手机叫车,完全可以打95128叫车。”杭州出租汽车集团和谐公司的姐林小琴说,她有专门结对的老人,像87岁的陈奶奶,每周都会去杭州市红会医院做血透,都是由她负责接送的。除了去医院,陈奶奶平时还要去女儿家、亲戚家,也都会给她打电话接送。

为解决这些困难群体的出行难题,2019年8月,杭州市交通局推出95128热线电话,以预约结对与即时电召两种形式进行线上打车,并联合杭州各出租汽车企业爱心司机加盟,从基本上解决行动不便,又不会使用智能手机的老年人看病和出行,服务范围在杭州主城区。



扫一扫
看日本适老化举措