



「抱抱出行」： 無障礙叫車平台，當傷健 人士不再受限於梯級， 社會才是共融

趙晉豪 Alex

「我對社會共融的定義，是當長者和輪椅人士能說走就走，不須再思前想後，擔心會否有車回應他們，也不再受限於一個梯級而無法走下一步時，甚至是當社會都不須再討論何謂社會共融時，我認為就是真正的社會共融了。」

每個人都想隨著自己的意願到訪不同地方，包括乘坐飛機，或者到街口轉角的茶餐廳吃個下午茶。後者看似簡單，不過對行動不便或是輪椅人士來說，路途上只要有一級樓梯，就難以成行，甚至要打道回府。來自運輸和科技背景的 Alex，在某次長者服務的義工活動上認識了數位朋友，大家都留意到傷健機構、老人院等院友外出應診時，不時遇上交通不便的狀況。於是，這群熱心的義工便決定跨界別合作，創立合法的無障礙叫車平台「抱抱出行」。

傷健人士想外出，的確不是肯付錢就可以。作為業內人士，Alex 留意到不少的士司機都不願意接載輪椅人士：「的士如果不是那種尾門可以打開、能抽尾板出來讓乘客上車的車款，其實是很麻煩的。普通的士的話，司機首先要扶抱乘客，然後把輪椅放在車尾箱，有時更需要用繩圍繞著，很多司機懶得用同一個價錢接單處理那麼多事情。」



你的無障礙出行首選



「BoBo抱抱出行」App特點



省時



合法



一站式

「BoBo抱抱出行」App車種



輪椅的士 Wheelchair Taxi



輪椅轎車 Welcab



優質轎車 Luxury Limo



輪椅小巴 Rehabus



救護車 Ambulance



旅遊巴 Coach



作為第三方獨立平台，「抱抱出行」建立了車隊的網絡，提供無障礙網約車服務。平台暫時以預約方式提前安排車輛，用家以一般市價預約所需車款。「抱抱出行」提供多款輪椅車，包括輪椅的士、輪椅轎車、復康巴士等，也把服務對象分為「紅黃綠燈」三個組別：紅燈是完全無法落地，必須依靠輪椅出入的人士；黃燈是可以行走一兩步的用家，可以過椅，但不能站立太久，步行十米也會感到吃力的；綠燈是相對行動自如的一群，持拐杖也可以長時間步行。團隊考慮到紅燈組在坊間叫車是最為困難的，故優先為他們提供服務。目前的試用版已成功以提前預約的方式，服務超過一千位傷健人士。

團隊成員的年紀偏輕，設計應用程式的初期，亦存在不少盲點，後來在到訪老人院和傷健機構了解用家意見後，便一一修正。例如必須要大字型，另外團隊也增添貼心的叫車選項：「使用程式的多是照顧者或子女，很多人工時

長，未必能全天候照顧父母，但也想知道父母的車到達哪個位置。有見及此，程式後來加入實時位置的功能。車程完成後，子女會收到通知，知道父母已安全到達目的地。」此外，用家的付款方式、復康巴士提供的共乘選項、按輪椅大小預約適合車款等，都是後來增設的功能，令服務更完善更多元化。

綜觀香港的道路設計，仍有不少可改善的空間。Alex 提到，不但醫院比較多斜台，路邊也有路壘和梯級。雖說行人天橋已陸續加裝電梯，但部分加裝工程需時，一眾有需要人士仍需等待。透過 Good Seed 團隊的提點和建議，Alex 了解到要多站在使用者角度去思考，才能真正了解他們的需要。「我對社會共融的定義，是當長者和輪椅人士能說走就走，不須再思前想後，擔心會否有車接載他們，也不再受限於一個梯級而無法走下一步時，甚至是當社會都不須再討論何謂社會共融時，我認為就是真正的社會共融了。」