

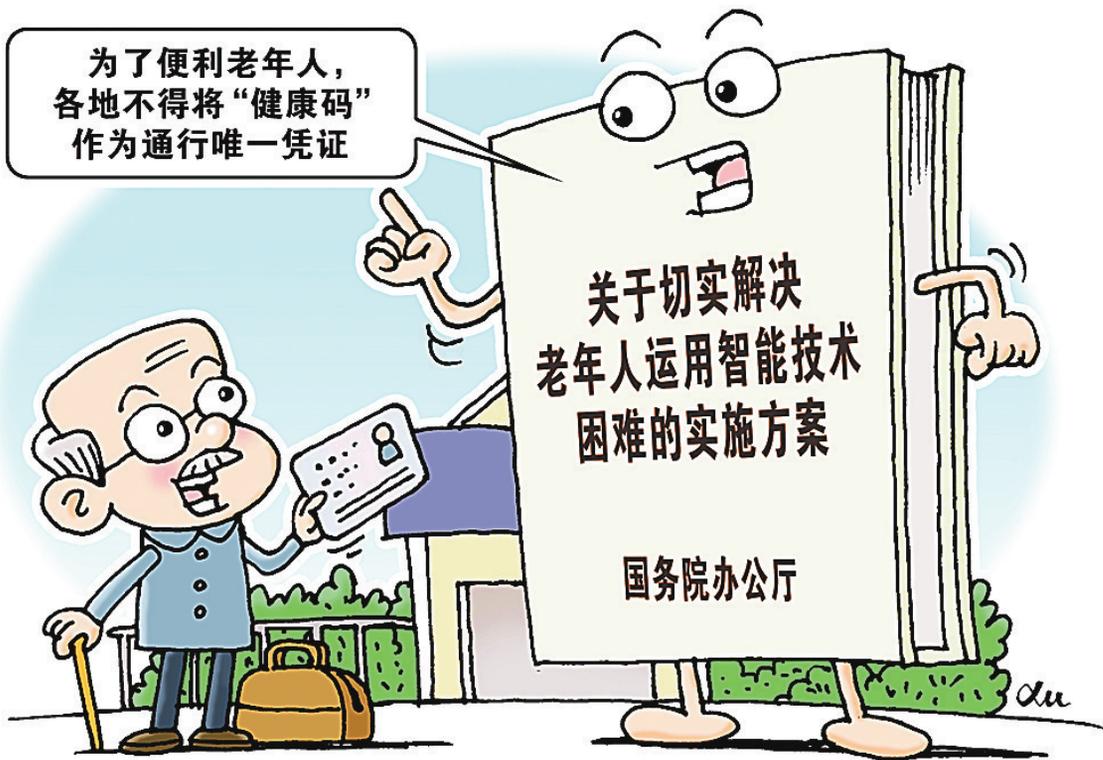
这些鸿沟,我们陪您一起跨过

——聚焦《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》

无健康码出行不便,网上挂号、网上就医、网上购物“障碍”重重……快速发展的信息技术,让更多人享受便利的同时,却在老年人面前划出一道无形的鸿沟。

国务院办公厅《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》24日公布,针对老年人运用智能技术遇到的种种“痛点”“难点”,提出解决方案。

2019年末,我国60岁及以上老年人口达2.54亿,占总人口的18.1%。方案能否解决老年人的困扰?帮助他们跨过技术飞速发展带来的鸿沟,我们怎么做?



便利老年人通行

新华社 徐骏 作

1 不会用“健康码”,常态化疫情防控下常常受阻?

【听老人说】疫情以来,扫码通行成为必须。但对于不会使用智能手机、无法扫码的老年人而言,“健康码”却成了日常生活的“拦路虎”。

【方案】各地不得将“健康码”作为人员通行的唯一凭证,对老年人等群体可采取凭有效身份证件登记、持纸质证明通行、出示“通信行程卡”作为辅助行程证明等替代措施。在充分保障个人信息安全的前提下,推进“健康码”与身份证、社保卡、老年卡、市民卡等互相关联,逐步实现“刷卡”或“刷脸”通行。

【探索实践】在江苏省中西医结合医院,扫描健康码通道的电子闸机旁设置了“请刷身份证”区域。家人帮助提前申领好健康码后,老人只需刷身份证即可进入医院。

2 打车软件太复杂,出行不畅?

【听老人说】约车软件太复杂不会操作,移动支付、扫码乘车搞不定……当年轻人享受智能化带来的便捷出行时,不少老年人却在感叹出行难。

【方案】引导网约车平台公司优化约车软件,增设“一键叫车”功能,鼓励提供电召服务,对老年人订单优先派车。铁路、公路、水运、民航客运等公共交通要保留使用现金、纸质票据、凭证、证件等乘车的方式。

【探索实践】在上海市普陀区一处出租车候客站点,陈德明老人正在使用线下“一键叫车”功能。他告诉记者,按动按钮后,需求会发给附近的出租车司机,应答率总体比网约车要高。

上海市出租车统一平台“申程出行”副总经理许轶群介绍,高峰时老人叫车订单量一天达三四千单。线上APP还针对老年人反馈不断优化,比如设置大字体、老人叫车模式、推出家人代叫车功能等。

3 网络挂号不简单,就医怎么办?

【听老人说】网络预约挂号、自助缴费、自助打印检验报告……给人们带来极大方便的智能化就医服务,却成了不少老年人求医看病的难题。

【方案】医疗机构、相关企业要完善电话、网络、现场等多种预约挂号方式。应提供一定比例的现场号源,保留挂号、缴费、打印检验报告等人工服务窗口,配备导医、志愿者、社会工作者

等人员,为老年人提供就医指导服务。

【探索实践】在湖南省长沙市第一医院,导诊护士和志愿者协助老人使用身份证在自助机上挂号、缴费。医院专设优先窗口,为65岁以上老年人等人群服务。

“导诊手把手教,操作几次我就学会了。智能化对老年人来说,也可以带来便利。”长沙市开福区66岁的范忠东老人说。

4 网上支付不放心,现金不收怎么办?

【听老人说】移动支付、网上缴费不放心,现金支付很多商家不愿收,银行网点智能终端操作复杂……年轻人使用流畅的移动支付,却让不少老人心里不踏实。

【方案】保留传统金融服务方式。零售、餐饮、商场、公园等老年人高频消费场所,水电气费等基本公共服务费用、行政事业性费用缴纳,应支持现金和银行卡支付。加大对拒收现金、拒绝银行卡支付等

歧视行为的整改整治力度。

【探索实践】在智能化转型背景下,银行传统柜台逐步减少。北京多家银行均增加了大堂工作人员配置,对需要帮助的老年人专门引导、全程陪同。

“人老了,眼睛不好使,动作也慢。银行工作人员的耐心指导感觉很贴心。”年近七旬的冷阿姨说,“设备先进很重要,但更重要的是人的服务。”

5 文体场所不适老,娱乐锻炼只有广场舞?

【听老人说】不少文体场所门票要网上预约,只能让孩子帮忙搞定,新开发的智能服务也不大会用。

【方案】需要提前预约的公园、体育健身场馆、旅游景区、文化馆、图书馆、博物馆、美术馆等场所,应保留人工窗口和电话专线,为老年人保留一定数量的线下免预约进入或购票名额。针对广场舞、群众歌咏等

普遍文化需求,开发设计适老智能应用。

【探索实践】河北省秦皇岛市北戴河区英才社区有1500位老人,通过探索建立“一站式”养老服务体系,从衣食住行、娱乐、健康等方面为老人提供全面“点单式”服务。社区居民李兰香老人说,她用手机学会了花式太极拳,几天前带着老邻居们在市里比赛拿了两项大奖。

6 政务办理很方便,不会线上办理怎么办?

【听老人说】“互联网+政务服务”让老年人办事少跑腿,但很多时候得靠孩子帮忙才会办。

【方案】各级政务服务平台应具备授权代理、亲友代办等功能,方便不使用或不会操作智能手机的老年人网上办事。医疗、社保、民政、金融、电信、邮政、信访、出入境、生活缴费等高频服务事项,应保留线下办理渠道。

【探索实践】在不少地方政务大厅,都专门设有老年人服务窗口。北京市近日发出倡议,行业窗口应优化服务,为老年人提供“绿色通道”。

7 智能终端不好用、不会用,这个槛怎么迈?

【听老人说】智能终端的使用给生活带来很多便利,但不少老年人却不会用或用不好。开发便于老年人使用的智能产品,帮助学会使用,是他们的心声。

【方案】推动手机等智能终端产品适老化改造,使其具备大屏幕、大字体、大音量、大电池容量、操作简单等更多方便老年人使用的特点。针对老年人在日常生活中的应用困难,组织行业培训机构和专家开展专题培训。

【探索实践】长沙市开福区70岁的陈春芳老人上周参加了社区组织的老年人使用智能手机培训。“年轻人给我们上课,他们很耐心,我们也很认真。”

科技创新日新月异,真正解决老年人面对的技术鸿沟,需要用老年人的眼睛去关注他们的需求。归根结底,这需要全社会共同努力。

(新华社北京11月24日电)