

别让老年人陷入 数字化尴尬



核心观点

在老龄化社会日趋严重的当下 ,对老年人实实在在的帮助 ,传统服务再多完善一点 ,才能真正避免让老年人陷入 数字化尴尬 。

□ 本报评论员 洪盛勇

移动支付、线上挂号、网络约车 面对 数字化生活 洪流 ,老年人很难置身事外。但遗憾的是 ,许多老年人没有享受到数字化生活带来的便利 ,反而是越来越麻烦 ,越来越尴尬。上周 ,本报推出报道 ,聚焦了这一问题。

老年人陷入 数字化尴尬 ,随之带来的就是老年人幸福感获得感的丧失。这其实不难理解 ,被数字化搞得晕头转向 ,办点事反而困难重重 ,何来幸福感获得感? 11月23日 ,一则视频在网络上热传 ,湖北宜昌一位老人冒雨到村代收点交医保 现场工作人员却告诉她不收现金 ,要么告诉亲戚 ,要么自己在手机上支付。对此 ,老人一脸茫然不知所措。无独有偶 ,湖北广水一位94岁高龄的老人为激活社保卡被抬到银行进行人脸识别。老人膝盖弯曲 ,看起来十分吃力。疫情防控期间 ,到处都需要扫健康码 ,但部分老人使用非智能手机或不会操作智能手机

机 ,无法完成相应操作 ,导致出行不便。有的老人在出门就医时遇到了困难 :不会用绿码 ,上不了公交车 ,还耽误一车人时间。好不容易到了医院 ,扫不了码 ,又被拦在队伍外边。如此等等 ,实在是让老年人心里憋屈 ,有种被时代抛弃的感觉。在老龄化社会日趋严重的当下 ,避免让老年人陷入 数字化尴尬 ,变得越发紧要。

如何避免? 帮助老年人应对是关键之一。多帮一帮 ,比如教老年人掌握各种操作技术 ,或者安排志愿者帮助老年人完成各种操作 ,或者进一步优化数字化服务等等 ,许多事也就能顺利完成了 ,就不至于让老年人陷入尴尬。本报报道 ,在市中心医院 ,每层楼都设有义工疏导点 ,大厅的自助机前 ,安排了三个志愿者。志愿者往往一人兼顾好几台机器 ,左右忙活着。遇到老人 ,我们都会更加耐心的 ,有时候看老人家在一旁不知所措 ,我们也会主动提供帮助。志愿者王女士告诉记者。这种实实在在的 帮助 ,对化解老年人的 数字化尴尬 作用很大。

完善传统服务是另一关键。数字化目的还是给人带来便利。既然老年人受多重因素制约 ,很难享受到这种便利 ,就不能钻牛角尖 ,要把力气放到传统服务优化上。如此 ,就可使老年人驾轻就熟办好事 ,不至于陷入窘境。

11月25日 ,国务院办公厅印发《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》,要求保留传统纸质凭证 ,不会扫码或者不方便扫码的老年人可以由社区、医院提供纸质证明 ,为在疫情防控常态下老年人的出行提供方便 ;保留人工服务 ,让窗口服务、电话专线、引导人员能够更好帮助老年人 ;消费场所要支持现金和银行卡支付 ,社保、民政、电信、缴费等便民服务要保留线下办理渠道等。相关举措细致入微 ,正如网民所说 ,这些措施好比一场及时雨 ,带来了实打实的帮助 。相信 ,传统服务多完善一点 ,老年人的 数字化尴尬 就会少遭遇一点。

给老人留一条就医 专道

核心观点

为方便老人就医 ,开设 专道 才能做好时代的顺利交接 ,满足最广大人民群众的生活需求。

□ 市直 林华斌

数字社会 ,老人们走进医院就医会遭遇到一些什么情况? 前不久 ,本报记者为此进行了实地观察、随机采访和专题报道。许多老人因为不会使用智能机 ,看病就医过程 身陷迷宫 ,健康码打不开、预约挂号不会操作、化验单子刷不出来、指尖支付更是一头雾水。

一面是老人对医疗资源的迫切需求 ,一面又是老人面对数字就医时代 ,上医院所遭遇的 迷途 ,如何有效化解这样的矛盾? 数字化成为普通市民日常生活主流 ,为方便老人就医 ,开设 专道 才能做好时代的顺利交接 ,满足最广大人民群众的生活需求。

从需求上看 ,开辟老人就医专道合情合理。人老了 ,头脑反应变慢 ,而且容易糊涂。即使子女反复教过智能化用具的使用方法 ,到头来还是 望机兴叹 。医院越是现代化 ,离老年病患的 距离 也越远 ,老人们看病的现实阻力也越大。根据老人的需求 ,开辟老人专道皆大欢喜。

从医疗系统提质增效促服务上看 ,开辟老人就医专道暖人暖心。老年人因为年老体衰 ,需要格外的照顾 ,即使是乘坐电

梯 ,也要依赖他人的帮忙。为老人建立专道 ,可以让他们 直达中心 ,以最简洁的步骤完成就医任务 ,还可以减少交叉感染的概率。医疗系统将服务做细做精 ,提高老人就医满意度 ,可以大大提高市民幸福指数。

从社会治理上看 ,开辟老人就医专道利国利民。一些退休的老人因为害怕到正规大医院去 碰钉子 ,一提到医院看病就产生 心理抗拒 ,所以轻信一些不法分子的花言巧语 ,购买保健品、健康治疗仪 ,成为诈骗分子的 板上鱼肉 。老人专道服务老人 ,给他们提供最有效最快捷的医疗服务 ,这样能够大大增加老人对医院、对医生的信任感 ,身体抱恙就会上医院看医生。老人远离诈骗陷阱 ,对老人钱财和身体都是一种最好的保护 ,有利于社会和谐发展。

从医疗单位管理成本上看 ,开辟老人专道省时省心。对于老年人这样有特殊需求的群体 ,我们为之建立专门就医通道 ,只要在这条通道中安排有关人员辅助即可 ,对医院管理自身而言 ,也是一个减负举措 ,省时也省心。

我们真诚期待敢 第一个吃螃蟹 的医疗单位早日出现 ,为全市老人带来大福利。

声明 :本报《念白勺杂谈》版倡导百家争鸣 ,所有言论皆为一家之言 ,不代表本报立场。

坚持给老人提供便利服务

核心观点

在政务服务等领域运用智能信息技术时 ,坚持适老化原则 ,避免给不会使用智能设备的老年人增加负担。

□ 庆元 吴永飞

现实生活中 ,不少老年人没有智能手机、不熟悉智能化设备操作 ,导致生活遇到许多困难和麻烦。日前 ,笔者父母在闽北某县汽车站搭乘客车返回老家时 ,因未使用智能手机无法向检票员出示 健康码 ,而险些出现车票作废滞留当地的尴尬窘境。

在全国数以亿计的老年人中 ,不会使用智能设备 ,看病、出行受阻比比皆是 ,智能化、数字化生活成了不少老年人面对的现实与挑战。近来一些媒体也陆续开始聚焦关注这一话题 ,相关部门表态 ,下一步 ,他们将以老年人为中心 ,推动解决老年人在民政服务中遇到的智能技术困难 ,以及一系列制度性安排。

笔者以为 ,相关部门要深入研究并积极探索解决老年人在智能技术中遇到的困难与破解路径 ,提高涉老智能产品的适老性 ,满足老年人出行、就医、预约服务等方面的需求 ,特别是重点推动解决老年人在民生政务服务中遇到的智能技术困难。进一步加大鼓励办事窗口、乡村社区工作者、志愿者、养老机构工作人员等 ,帮助老年人学习智能手机、信息平台

等新技术力度 ,努力克服老年人不会用、不敢用、不能用智能手机的困难。

据权威机构发布的数据 ,截至2020年3月 ,全国网民规模超过9亿 ,但60岁及以上网民占比仅为6.7%。这意味着 ,有数以万计的老年人未能及时坐享信息化快速发展带来的便捷红利。他们中 ,不仅有人在出示 健康码 时遇到问题 ,还有人因为不会用智能手机而遇到存取款、就医、出行等困难。

令人欣慰的是 ,目前政府已要求职能部门将在政务服务、就医、出行等等领域开设人工窗口、老年人专用通道 ,继续保留人工服务、面对面的服务方式 ,让那些无法使用智能设备的老年人 ,也能办理相关业务。在政务服务等领域运用智能信息技术时 ,坚持适老化原则 ,避免给不会使用智能设备的老年人增加负担。同时 ,责成相关部门 ,深入研究老年人在智能技术中遇到的困难 ,提高智能产品的适老性 ,满足老年人在出行、就医、预约服务、线上消费等方面的需求。

为老年人提供便利服务和相关培训 ,是政府走进新时代展现新作为的基本要求 ,更是一切为了人民美好生活的使命担当与朴素初心。