

智能时代,助老年人跨越“数字鸿沟”

# 悉心关爱架起座座连心桥

本报记者 张志忠 摄影 戎禹仁



手机移动支付、线上挂号预约、网络购票、扫码出行……如今,智能技术让公众生活越来越便利,但大部分老年人因为不会上网、不会使用智能设备,遭遇难以逾越的“数字鸿沟”。

为帮助老年人融入日新月异的数字时代,保障他们出行、就医、购物等生活需求,我市在多个领域进行探索尝试,通过方式方法的变通、相关措施的辅助,以悉心关爱架起座座连心桥。

## 智能带来便利 老年人却干着急

“现在就连买菜都用微信、支付宝,但有些功能我实在不会使用。”66岁的平城区居民魏女士告诉记者,自己年纪大了,智能手机刚刚上手,才学会用手机听歌、微信聊天,而用手机支付、出示健康码这些复杂操作学起来很吃力,因此,去医院看病、到银行取钱等日常生活中最普通的公共服务都受到影响。虽然儿女时常教她使用智能手机,但毕竟岁数大了,这些手机软件即便学会了,几天不用就又忘记了。

现在,银行转账业务用手机或智慧柜员机都能操作,老年人却需要排队拿号等待柜台服务;在菜市场,一些老年人眯着眼睛点开手机微信支付页面,很多时候即便一通操作之后,还是掏出了现金……

日前,记者在大同南站采访时注意到,在行色匆匆的进站旅客中,一边是能很快调取出健康码快速通过的年轻旅客,一边则是需要排队等候工作人员协助的中老年人,对持有智能手机的旅客,工作人员只需帮忙调取健康码,而使用老年手机者则需手工登记身份信息。

同样的情况,在我市各大医院也经常见到。

智能时代,大多老年人掉了队,需要为他们提供必要的帮助,但围绕老年人的公共服务不能只追求技术的便利性,还应结合服务对象的具体特点解决困扰。比如目前大多数老年人即便使用智能手机,也局限于打电话、浏览信息,更加复杂的线上功能还需要一个学习过程。因此,除了让家庭里的年轻一代帮助尽快熟悉智能手机,老年人也期盼通过社区等一些便民服务机构,开设智能手机应用培训课程,帮助他们尽快融入智能时代。

## 公共服务创新,满足老年人需求

如今,我市越来越多的医疗机构开始使用智能手机预约挂号,就诊流程也日趋信息化、智能化,这让去医院看病的老年人常常感到无所适从。

连日来,记者在我市部分三甲医院走访时看到,导医台和各科室诊室均贴有醒目的“老年人就诊优先”等导引牌,为就诊老年人提供咨询和预约服务。自助挂号、缴费、检验报告(胶片)打印等智能设备处均有引导人员巡回值守,为有需要的老年人提供协助。

在市五医院,一名工作人员告诉记者,医院在做好新冠肺炎疫情常态化防控的同时,在预检分诊环节增设老年人“无码绿色通道”,测量体温后,由医院配备的工作人员、志愿者帮助老年人进行健康码或核酸检测结果查询操作;如遇老年人没有智能手机,可凭有效身份证

件登记,由医生护士进行流行病学史询问,并发放“无码通行证”作为辅助行程证明,以保证老年患者顺利就诊。该院急诊科还针对老年患者推出优先挂号、优先取药、优先就诊服务,并安排导诊员全程陪护,协助患者挂号、就诊、检查、缴费等。一位缴完费的老年患者告诉记者,自己不会扫码付款,子女也不在身边,入院前担心不能现金支付,医院人工服务窗口保留了现金收费业务,让他觉得既方便又暖心。

记者从市卫健委了解到,为做好老年人挂号就医工作,我市各医疗机构认真解决老年人在运用智能技术挂号就医方面遇到的困难,比如提供多渠道挂号服务,让患者不仅可在网上预约挂号,在医院服务中心也可以现场预约挂号,同时为老年群体预留一定比例的现场号

源;设立养老特需服务区,为行动不便的老年群体提供陪诊、陪检、陪缴费、协助办理住院手续等专项服务。全市各医疗机构还简化网上办理就医服务流程,优化线上线下一体化服务,探索建立老年人挂号就医的长效服务机制。

根据老年旅客的出行特点,大同南站优化升级服务举措,设置“嘉慧馨旅服务台”“魏都畅行”两个服务台,开展答疑解难、志愿帮扶,为老年旅客提供专区候车、专人引导等一站式服务。在市内公共交通方面,年满65岁的老年人,均可办理免费乘车公交IC卡。

社保部门支持老年人利用社保公共服务等自助认证平台等,通过刷脸方式自助认证,让老年人不跑腿;支持老年人利用基层服务平台就近认证,让老年人少跑腿。



图① 市五医院导诊员指导老年患者扫码就医

图② 大同南站工作人员为老年旅客提供热心帮助

图③ “大同助老”综合服务智慧平台

## “大同助老”开启服务新模式

老龄化加速是全社会面临的一个重大课题。根据全市老年人口基数统计,60岁以上老年人65.2万人,占全市总人口的18.83%;65岁以上老年人44.6万人,占全市总人口的12.88%。网络时代,如何让老年人也能搭上智能技术的快车,共享信息化发展的成果呢?有专家建议,可根据年龄层次、身体状况等对老年人进行划分,有针对性地帮助他们融入智能时代,同时开发更多适用于老年人的智能产品,如简便易行的软件等,优化界面交互,方便老年人使用。

2019年,我市被列为全国第三批居家和社区养老试点城市,以此为契机,全

市智慧居家和社区养老服务改革专项行动(“大同助老”)全面启动,以平城区为试点,为70岁以上老年人发放助老服务卡,为75岁以上空巢、独居、生活困难的老年人免费配备398贴心保。

398贴心保是我市企业自主研发的一款智能助老产品,可实时捕捉老年人身体姿态数据,佩戴该产品的老年人如果不慎摔倒或突遇险情,通过人工智能报警或按键求助方式,报警后自动启动双向语音通话、技术定位,可联动120、110等机构,获得第一时间救助。

依托398贴心保智能化终端设备、398智慧养老云平台、拥有70个座席的呼叫中心以及社区助老服务站,环环

相扣,“大同助老”为老年人搭建起线上线下无缝对接的服务圈,可以实现“助救、助购、助餐、助医、助洁、助行”等六大服务。老年人还可通过398贴心保呼叫服务中心,享受预约挂号、预约专家、预约时间、优先缴费、优先住院、免费导诊等服务;不用出门即可购物,所购物品由社区助老服务站人员送货上门,用助老服务卡结算;享受居家适老化改造,水、电、气、暖维修,家庭保洁等生活服务……

下一步,平城区将整合运用现有资源,加快助老服务站点建设,让“大同助老”为更多老年人提供安全、便捷、高效的贴心服务。