

没有健康码、不会打网约车？ 江苏50条举措帮老年人跨越数字鸿沟

疫情期间,老年人没有“健康码”不方便出行;不会用智能手机,不能打网约车、网上挂号……面对数字鸿沟,老年人无需再有“数字恐惧”了。1月22日,江苏省政府办公厅印发《江苏省切实解决老年人运用智能技术困难重点任务清单》(以下简称《任务清单》),从交通出行、日常就医、文体活动等9个方面,列出了50条分解措施,帮助老年人跨越数字鸿沟。今后,老年人不用“健康码”也能通行,还能享受人工买票、“一键叫车”、“一站式”窗口就医等各种便捷。

现代快报+ZAKER南京记者 徐苏宁 李娜 制图 顾子臻

《江苏省切实解决老年人运用智能技术困难重点任务清单》

做好突发事件应急响应状态下对老年人的服务保障

- 严格执行相关规定,对老年人不将“健康码”作为人员通行的唯一凭证。对于既无“苏康码”又无纸质健康证明的人员,现场登记个人信息,填写健康承诺书,无发热等异常症状且无疫情中高风险地区旅居史的人员应及时放行。
- 推动“健康码”全省互认互通,认可全国一体化平台“防疫健康信息码”以及其他省(市、区)“健康码”。

便利老年人文体活动

- 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,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。

便利老年人办事服务

- 进一步推进政务数据共享,优化政务服务,实现社会保险待遇资格认证、津贴补贴领取等老年人高频服务事项便捷办理,让老年人办事少跑腿。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。
- 科学布局政务服务大厅窗口,为服务老年人高频事项设置必要的线下接待、办理渠道,优先服务老年人。

便利老年人使用智能化产品和服务应用

- 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。
- 开展精准降费,引导基础电信企业为老年人提供更大力度的资费优惠,合理降低使用手机、宽带网络等服务费用,推出更多老年人用得起的电信服务。
- 通过购买服务等形式,组织老年大学(学校)、养老服务机构、社区教育机构、老年社会组织等,开展老年人运用智能技术专项培训,帮助老年人提高运用智能技术的能力和水平。

切实保障老年人财产、信息安全

- 实施常态化综合监管,组织省、市、县三级反诈防骗中心,不断加大以老年人群体为作案对象的通讯网络诈骗等违法行为打击力度。
- 依托全省打击治理通讯网络诈骗犯罪联席会议机制,加强老年人防骗宣传阵地建设。

建立健全工作推进机制

- 加大宣传推广普及力度,将促进老年人融入智慧社会作为人口老龄化国情教育重点,加强正面宣传和舆论监督,弘扬尊重和关爱老年人的社会风尚。
- 建立工作协调机制,根据需求召开工作协调会,及时研究解决老年人运用智能技术困难工作中的有关问题。

便利老年人日常交通出行

- 优化铁路、公路、水运、民航客运机场及轨道交通站点等窗口服务,每个站点至少保留1个人工服务窗口,方便老年人现场购票、打印票证等。
- 保留巡游出租车扬召服务,为服务老年人群体打车预留必要的运力。
- 鼓励网约车平台公司优化约车软件,增设方便、适合老年人使用的“一键叫车”功能,鼓励提供电召服务,对老年人订单优先派车。
- 推进第三代社保卡加载交通出行功能工作,逐步推行老年人凭身份证、社保卡、老年卡等证件乘坐城市公共交通。

便利老年人日常就医

- 医疗机构建立绿色通道,保留人工服务窗口,确保智能设备配备人工值守,为老年患者就医提供方便。所有医疗机构要开设为老年人提供挂号、就医等服务的绿色通道。
- 丰富预约挂号的形式,支持通过诊间、电话、自助机、网站、手机端等多种途径开展预约,保留一定比例的现场号源给老年人,保留现金支付方式。
- 在“江苏健康通”APP中增加“长辈模式—添加家庭成员”服务功能,并逐步增加语音导医和人脸识别等功能,方便老年人使用。

便利老年人日常消费

- 强化支付市场监管,对拒收现金、拒绝银行卡支付等歧视行为开展集中整治行动。
- 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。
- 推动金融机构、非银行支付机构、网络购物平台等优化用户注册、银行卡绑定和支付流程,打造大字版、语音版、简洁版等适老手机银行APP,提升手机银行产品的易用性和安全性。

不将“健康码”作为人员通行的唯一凭证

现代快报记者注意到,《任务清单》强调了要规范“健康码”使用,对老年人不将“健康码”作为人员通行的唯一凭证。对于既无“苏康码”又无纸质健康证明的人员,现场登记个人信息,填写健康承诺书,无发热等异常症状且无疫情中高风险地区旅居史的人员应及时放行。

受疫情影响,一些老年人在日常生活中可能会存在不方便的情况。《任务清单》

提出,在常态化疫情防控下,建设改造一批社区便民消费服务中心、老年服务站等设施,为居家老年人特别是高龄、空巢、失能、留守等重点群体,提供生活用品代购、餐饮外卖、家政预约、代收代缴、挂号取药、精神慰藉等服务,满足基本生活需求。在各类应急预案管理和应急物资储备上,要充分考虑老年人特殊困难,确保突发事件发生时不落下一名老年人。

鼓励网约车平台增设老年人“一键叫车”功能

现代快报记者注意到,《任务清单》涉及出行、就医、消费、文娱、办事等高频事项和服务场景,为老年人提供更周全、更贴心、更直接的服务。比如,在出行方面,提出了保留老年人习惯的纸质车票、门票、证明等凭证。在客运场站及轨道交通站点等窗口服务,每个站点至少保留1个人工服务窗口,方便老年人现场购票、打印票证等。对于已推行电子客票、电子船票的国内客运线路,应支持老年人在现场购票或由他人网上代为购票后,凭购票的有效证件或相应的纸质票据、凭证直接乘坐。

不少老人不会使用网约车软件,《任务清单》中提到,保留巡游出租车扬召服务,为服务老年人群体打车预留必要的运力。同时还鼓励网约车平台公司优化约车软件,增设方便、适合老年人

使用的“一键叫车”功能,鼓励提供电召服务,对老年人订单优先派车。

老年人跑医院的频率比较高。《任务清单》中要求,医疗机构建立绿色通道,保留人工服务窗口,确保智能设备配备人工值守,为老年患者就医提供方便。所有医疗机构要开设为老年人提供挂号、就医等服务的绿色通道。丰富预约挂号的形式,支持通过诊间、电话、自助机、网站、手机端等多种途径开展预约,保留一定比例的现场号源给老年人,保留现金支付方式。

此外,有条件的基层医疗卫生机构和综合医院逐步整合医办、门诊办、咨询服务台等功能,开设“一站式”窗口为老年患者提供服务,集中办理住院预约、入院缴费、入院检查检验安排等事项,让老人少跑路。

开展老年人运用智能技术专项培训

《任务清单》也在便利老年人使用智能化产品和服务应用方面提出具体举措。一方面,提出了要针对老年人使用习惯和需求,扩大老年人专用智能产品的有效供给,推动与老年人生活密切相关的互联网网站、手机App进行适老化改造,切实改善老年人使用体验。另一方面,提出了要将引导和普及老年人运用智能技术列为

老年教育的重点内容,做好老年人运用智能技术的培训工作,帮助有基础、有意愿的老年人了解新事物、接受新科技,融入智慧社会。

省发展改革委副主任李荣锦介绍,将开展老年人运用智能技术困难专项普及培训行动,今年计划在全省范围内培训50万人次。

评论 这样的善政可以多来抄作业

“江苏清单”率先问世,消弭数字鸿沟,堪称是引导老年人跨过技术门槛,分享数字化“蛋糕”的一大善政。

现实中,老年人面临种种数字鸿沟难以跨越。例如,多地出现老年人因不会使用移动支付和健康码而被刁难、歧视的事例,老年人想打网约车却只能望车兴叹,也是现实窘迫。

2020年11月份,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》,明确要求,保留传统服务,解决老人运用智能技术困难。这为各地解决相关问题提供了权威指引。如何将《实施方案》尽快落地,保障老年人基本权益,为老年人生活和出行提供便利,是地方亟须回答的社会治理命题。

“江苏清单”从交通出行、日常就医、文体活动等9个方面,列出了50条分解措施,今后,老年人不用“健康码”也能通行,还能享受人工买票、“一键叫车”、“一站式”窗口就医等各种便捷。这是为老年人量身定做的“智能礼包”,一目了然,又具有实操性,体现了对老年人的友好、贴心。

任务清单还要求,为老年人普及运用智能技术做好教育培训工作。而自2021年1月1日起,南京市已经开展万名

老年人免费学用智能手机专项行动。这是一件大好事。事实说明,填平数字鸿沟,不仅要为老年人保留一定的传统服务项目,更要让老人学会智能化应用,共享数字和智能化红利。培养又潮又新的“数字老人”,大有可为。

“江苏清单”透着人性化关怀的亮色。人性化关怀,是彻底消除老年人的“数字恐惧”,使其融入智能生活的核心力量。一些七八十岁的老年人把新媒体技术玩得“很嗨”的事实说明,老年人不是新技术、智能化生活的“弃子”,他们照样可以玩出精彩、活出高质量,重点是政府和社会关键时候搭把手,以问题为导向,以包容为要旨,化解现实尴尬,共创数字和谐。

数据显示,截至2019年末,江苏60岁及以上老年人口达到1834.16万人,占户籍人口的23.32%。老年人是个庞大而特殊的群体。这个群体,需要更多的关爱。共享社会发展红利,一个人都不应落下。“江苏50条清单”有温度有力度有厚度,是江苏新发展的必有智慧。期待它早日落地生根,条条都能扎实推动和显效,惠及所有老年人,也期望各地都能出台类似的政策和举措,让银发一族享受到处处幸福便利的夕阳时光。

现代快报评论员 曹玉兵