

◎韩鑫

线上预约挂号、扫码支付货款、网约车出行……随着移动互联网发展突飞猛进,数字化在深刻改变着人们日常生活的时候,也使部分老年人感到无所适从——扫不出健康码而徘徊在小区门口,用不了移动支付在收银台前着急,不会在线预约去医院挂不上号……

我国已步入老龄化社会,按照民政部预测,“十四五”期间,全国老年人口将突破3亿。一边是日益凸显的老龄化现象,一边是飞速发展的数字化社会,如何让广大老年人也能跟上时代的脚步,尽享科技进步的红利?

国务院办公厅日前印发《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》,就进一步推动解决老年人在运用智能技术方面遇到的困难,坚持传统服务方式与智能化服务创新并行,为老年人提供更周全、更贴心、更直接的便利化服务作出部署。



大学生志愿者在帮助老年人学习智能手机操作方法。

完善市场供给 优化公共服务 聚各方力量 让更多老年人乐享数字化便利

老年人加速“触网”,成为不可忽视的网络用户群体

持续优化的智能设备和网络服务让老年人生活更加便捷、更有乐趣

“小度小度,打开床边灯带。”话音刚落,暗夜里便立马现出光亮。这里是北京西城区大柵栏街道的延寿社区养老服务驿站,去年夏天,依托“小度智能屏”等百度人工智能产品,71岁的房克傑奶奶对自己的居所进行了智能化改造。

一键点击蓝牙,自动连接设备。房克傑一边熟练操作,一边告诉记者:“过去,起夜前总得摸黑找手机,借着屏幕光开灯,年纪大了难免磕碰,现在有了智能音箱,动动嘴就能点亮床沿灯,特别方便!”

“大柵栏街道户籍人口60岁以上老年人占比近30%,远超全国18.1%的平均水平。”大柵栏街道“银鹤零距离”统筹协调中心主任马乃旒说,对普通人来说很简单的手机操作,对老年人来说会变得比较复杂,借助智能控制灯带等人工智能产品,可以预约营养餐食、获得养生资讯,让老年人更好地享受智能生活的便捷与乐趣。

宅在家,不断更迭的智能设备让老年人更舒心;出门去,持续优化的软件服务也令老年人更省心。

步入北京海淀区某社区,晚饭后在小区遛弯的辛阿姨被几位同是60多岁的街坊围住,走近一看,原来她正向大家介绍自己的网上挂号经验——打开“京医通”微信公众号,选择“就诊服务”,点击“挂号”,填选医院名单和就诊日期,最后在线付款就完成了。

“真是太方便了,我们也要试试!”邻居们啧啧赞叹。辛阿姨说,以前大清早5点就要去医院排队,现在足不出户在微信上就能挂号,尝到“触网”的甜头后,如今到菜场买菜、去超市购物,辛阿姨也加入了“无现金一族”,轻轻一扫,码上支付,咱也能潮起来!

老年人乐享数字生活,更多行动在路上。在江苏南京,超过700所老年大学开设了智能手机培训班,教授老人学习扫码付款、网上挂号,自开设以来,报名人数几乎期期爆满。在浙江嘉兴,国网电力将芯片引入智能插座,通过手机APP便可实时查阅用电情况,方便老人及时处置异常情况;多个网络平台推出专门针对老年人设计的版式,大号字体让老人不再有阅读障碍……

当前,以智能手机作为入口,越来越多老年人步入“移动互联”新生活。根据腾讯发布的《老年用户移动互联网报告》,2012年以来,我国手机网民数量增长79%,老年网民数量增长130%。老年人触网速度是整体移动互联网普及速度的1.6倍。在APP使用上,约五成老年用户下载APP数量超过30个,其中不仅涉及购物、广场舞类,也包括金融股票证券类、电视购物特卖、社保医疗养老等资讯。

进入数字化和老龄化交叠的时期,老年人作为不容忽视的网络用户群体,满足其日益庞大的信息使用和公共服务需求,显得越发重要而紧迫——

“在社会普遍采用信息工具交流的情况下,信息技术的普及将是保障老年人参与社会活动的必要条件。”青岛大学智慧健康老龄化研究中心负责人朱礼华说,研究表明,对老年人来说,互联网和社交媒体能在密切亲友沟通、促进社会融入、改善健康习惯、提升自理能力和主观幸福感等多方面发挥作用,有助于实现老有所乐。

老年人“触网”的意义不止于此。中国人民大学公共管理学院教授马亮认为,破除老年人在数字公共世界的消费障碍,有助于释放消费潜力,极大促进电子商务和数字经济发展。

更长远地看,让老人安享数字化便利,也将反向促进技术创新。在国务院发展研究中心社会发展研究部研究员冯文猛看来,老年人多起来,他们将成为未来产品开发的重

要服务对象,围绕老年人群体进行技术创新将成为企业参与市场竞争的新蓝海。

方便老年人“触网”,破除老年人数字化生活障碍

加大产品技术的适老化改造,缓解老年人对新技术的焦虑

近年来,我国互联网持续向老年人群渗透,但与不断增加的老年人数相比,当前老年人群上网比例仍较低,在已经“触网”的老人中,也有很多人无法安享数字化生活。

障碍究竟在哪里? “老年人的信息障碍主要存在于三个层面:接入层面,是否能得到接入服务;技能层面,是否会使用信息产品的软硬件;内容层面,能否按需搜索、甄别、使用和管理有关信息。”

朱礼华分析,随着网络基础设施的完善和老年人消费能力的提升,目前问题主要出现在技能层面和内容层面。

一方面,当前技术和服务对老年人不够友好,适老化需求难以得到满足。

“市场上大部分产品和服务是为年轻人一代研发的,在设计理念上并没有充分考虑老年用户的需求。”中国老龄科学研究中心老龄经济与产业研究所副所长王莉莉说,比如,当前手机触控屏幕,相较于物理按键,无法提供更好的触感;在界面交互上,多以视觉为导向,缺乏物理反馈,增加了老人使用时的出错率和挫败感。

对此,云南昆明红星社区的退休教授王大爷深有感触:“智能手机上的字太小,不戴老花镜基本看不清,而且只有一块屏幕,有时候找不到按键在哪里,不知道怎么开锁。”

从公共服务来看,相对于环境无障碍建设,社会各界对老年人信息无障碍的关注较少。王莉莉表示,部分地方在提供相关服务时,未能充分进行适老化调整,如必须线上预约提前订票、买东西扣收现金,仅提供扫码出行通道,使得老年人感到手足无措、难以适应。

另一方面,老年人自身存在生理上的机能减退,面对新技术容易产生焦虑感。

在合肥市蜀山区光明社区,一手创办智能手机培训班的刘丽直言,老年“同学们”的接受能力强但很焦虑,两个小时左右的课程通常只能培训一个功能。

不仅如此,业内人士分析,老年人在面对电脑、手机等智能设备时,总是担心自己误操作弄坏产品,或者遭到网络诈骗,使得他们在接受新技术产品时经常会感到焦虑。

这一点在记者采访中得到印证。尽管如今已是小区的“网络达人”,但辛阿姨坦言,自己“触网”之初,总觉得网上充满了陷阱,担心手机支付绑定银行卡,卡上的钱会被别人转走。经过儿子的不断劝导和再三培训后,才一步步放心融入网络生活。

在朱礼华看来,老年人参与数字化生活的良好社会环境尚未完全形成。老年人具有较大的个体差异性,其身体状况、心理状态、兴趣爱好、过往经历等因素会影响他们对互联网的态度和行为。社会各方对现阶段老年人在信息化社会下遇到的困难认识不足,关注较少。

“从供给端来看,针对老年人群体的信息无障碍产业体系及市场效应尚未完全形成,相关企业难以盈利,导致市场上可供重点受益群体使用且性价比、易于操作的终端产品较少,市场有效供给明显不足。”

工信部信息通信管理局有关负责人说,在完善市场供给、优化公共服务、凝聚多方力量等方面下功夫

老年人乐享数字化生活,近年来正在逐步引起社会各界的关注。2015年国务院印发《关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》,提出“搭建养老信息服务网络平台”;2017年工信部、民政部等部委联合印发《智慧健康养老产业发展行动计划(2017—2020年)》,详细规划发展智慧养老产品服务的路线图……各项政策的接连出台,在一定程度上缓解了老龄数字化生活的供需矛盾。

“经过几年的发展,针对老年人的信息无障碍建设已经取得积极成果。”工信部信息通信管理局有关负责人介绍,自2013年起,超过800家政府单位搭建了信息无障碍服务平台,3.2万个政务网站实现信息无障碍。此外,相关部门组织部分社交通信类、网络购物类、生活娱乐类、新闻资讯类等APP开展无障碍改造,为老年人获取信息带来很多便利。

接受采访的学者和市场人士认为,适应人口老龄化和社会信息化的趋势,实现老年人“信息无障碍”目标,应把握以下几个抓手:

——完善市场供给,引导企业充分考虑老年人需求,开发更多优质适老化数字产品。

朱礼华建议,市场主体应下功夫开展老年人数字产品和服务需求的收集、分析和挖掘,深入研究老年人群体的身体和心理变化规律,研发适老化数字产品,精准优化产品和服务质量。

“比如,智能手机要在通用设计中进行多元化需求考量,使老年用户也能选择易于接受和使用的产品服务。”王莉莉说。

“下一步将持续发挥政府引导作用,培育多元化老年智能产业市场主体。”工信部信息通信管理局有关负责人透露,目前工信部正联合相关行业主管部门对信息无障碍建设贡献突出的企业在评级评优、信用管理、社会责任考核等工作中给予倾斜,以进一步调动企业积极性。专家认为,老年数字产品和服务相对利润较低,财税金融政策应对其予以扶持鼓励。

——优化公共服务,兼顾传统和新兴生活方式,为老年群体留出专门服务通道。

“在信息化快速发展的当下,应融合不同群体的需求,传统和新兴的生活方式应该在一段时期内并存。”冯文猛认为,在采用数字化手段方便老人生活之前,首先要确保其生活无障碍,要保留传统渠道作为一个过渡,帮助他们逐步迈向新兴渠道。“特别是公共管理部门,应该给老人留出线下服务的窗口,线下客服、人工电话、纸质填表等老年人所熟悉的传统方式还应适时保留。”

此外,公共服务部门可以尝试将服务再细化。比如,针对不同场景录制相应的使用教程视频,教老年人学会办理对应的线上业务,缓解老年人不知从何做起的焦虑,也减轻线下窗口的办事压力。

近年来,专门为老年人开辟专用通道已成新风尚。江苏无锡火车站对使用老人机、不会使用微信的旅客,留出特殊通道进行人工服务;北京朝阳区不少医院对无法出示健康码的老年患者,增设了刷社保卡验证健康情况的新渠道……凡此种种,都让老年人出行的脚步更加顺畅。

——凝聚多方力量,相关组织、社区、家庭各尽所能,帮助老年群体跟上时代步伐。

“生活中智能化的应用场景五花八门,这在一定程度上增加了老年人参与其中的复杂性,需要涉及老年人生活的多方主体各尽所能、多管齐下。”朱礼华说。

在社区层面,马乃旒建议,应积极组织多种形式的培训讲座,现场课堂等,为老年人学习新技术新产品提供渠道,与此同时,也要多给老年人做心理疏导,引导其主动转变观念,敢于接受新事物。“相关部门不妨通过加大政府购买服务,支持引导企业加大相关的服务力度,为老年人学习网络

技术提供便利。”王莉莉说。

帮助老年人更好融入数字化社会,家庭环节的努力也必不可少。朱礼华表示,年轻人一方面多用“技术”反哺老人,让老年人学习智能手机更有信心;另一方面也要创造机会鼓励和陪伴老年人应用数字化产品,以更多耐心陪伴他们学习必要的数字生活技能。

更多地关爱老年人

为有效解决老年人在运用智能技术方面遇到的困难,让广大老年人更好地适应并融入智慧社会,国务院办公厅日前印发《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》,聚焦老年人日常生活涉及的出行、就医、消费、文娱、办事等7类高频事项和服务场景,提出了20条具体举措要求。

这些举措条条接地气、暖人心。比如,完善“健康码”管理便利老年人通行、提高客运场站人工服务质量、提供多渠道挂号等就诊服务、保留传统金融服务方式、政务服务设置必要的线下办事渠道、推进互联网应用适老化改造,等等,涉及老年人生活的方方面面,为老年人更好地应用智能技术,更充分地分享经济社会发展成果,扫清了障碍。

实践证明,“新技术”和“老办法”可以并行不悖。江苏无锡火车站对没有微信、不会使用健康码的旅客,开辟专属服务通道;合肥部分老年大学特别开设智能手机培训班,帮助老人克服生活障碍……最近,很多地方聚焦老年人日常生活涉及的高频事项,做实做细服务,让老年人在信息化发展中有更多获得感、幸福感、安全感。

应该看到,随着我国步入老龄化社会,老年人将成为数字时代不容忽视的庞大网络用户群体。帮助老年人积极参与数字化生活,是应对老龄化的题中应有之义。

《实施方案》提出,到2020年底前,集中力量推动各项传统服务兜底保障到位,抓紧出台实施一批解决老年人运用智能技术最迫切问题的有效措施,切实满足老年人基本生活需要。到2021年底前,围绕老年人高频服务事项,推动老年人享受智能化服务更加普遍,传统服务方式更加完善。到2022年底前,老年人享受智能化服务水平显著提升、便捷性不断提高,线上线下服务更加高效协同,解决老年人面临的“数字鸿沟”问题的长效机制基本建立。

实现这一美好的愿景,社会各界应重视老年人的需求,要加快完善法规规范,切实保障老年人使用智能技术过程中的各项合法权益;要强化相关产品与服务标准的适老特征,让智能产品更符合老年人需求;要弘扬尊重和关爱老年人的社会风尚,在社区家庭中给老人更多耐心和帮助,让老年人更好地享受信息社会、数字化生活的红利。

让我们携起手来,为老年人提供更周全、更贴心、更直接的便利化服务,共同营造更加炫酷多彩、从容温馨的老年生活。

二级中医医院都要设发热门诊

近日,国家中医药管理局办公室印发《关于做好冬春季新冠肺炎疫情防控中医药工作的通知》,要求二级以上中医医院严格按照“三区两通道”等基本要求规范设置发热门诊,严格落实发热患者闭环管理要求;严格落实首诊负责制,加强病例排查、报告和转诊,确保不漏诊一个可疑患者;各地要加快提升中医医疗机构核酸检测能力,确保发热门诊患者6小时内、普通门诊和住院患者及陪护人员12小时内、愿检尽检人员24小时内反馈检测结果。

《通知》提出,进一步强化院感防控工作。各级中医药主管部门和各中医医疗机构要坚持院感“零容忍”,把做好预防和控制院内感染作为疫情防控工作的重中之重,进一步完善制度、充实力量、加强风险排查。各中医医疗机构要进一步加强患者入院管理和住院患者管理,落实不串病房制度,定点中医医院启用时必须整体腾空,不得将新冠肺炎患者与非新冠肺炎患者同时收治于一家医院,新冠肺炎患者和非新冠肺炎患者不得共用相同医疗区域和医疗设备,人流、物流、空气流要严格管控,物理隔离,严防医疗机构内感染发生。

《通知》明确,进一步提升中医医院应急和救治能力。各省级中医药主管部门和各有相关中医医院要根据有关要求,布局建设国家中疾控防治和紧急医学救援基地,以及国家中疾控防治队和国家中疾控医学救援队,组建省级中医医院应急医疗专家组。各地要加强县级中医医院感染性疾病科等科室特别是发热门诊建设,提高医院应对突发传染病及公共卫生事件的诊疗水平和应急能力。

《通知》还要求,各级中医药主管部门会同当地卫生健康等部门进一步完善应急响应机制,在组织管理、专家组成、技术方案等方面均应有中医药相关人员和内容,确保疫情发生后中医药第一时间参与,深度介入预防、治疗和康复全过程。

据健康报

甘孜州疫情防控指挥部办公室关于新冠肺炎疫情常态化防控的温馨提示

请广大居民朋友注意啦!当前仍然存在境外输入病例风险,国内部分城市有聚集性疫情发生。“外防输入、内防反弹”不能松懈哦!州外输入风险增加,建议广大市民继续做好个人防护。

同时在此温馨提示大家:

- 1、关注官方发布的中高风险地区名单,近期请勿到中高风险地区探亲、游玩。14日内去过中高风险地区的居民,请主动向单位、社区(乡镇)报备每日健康情况,配合防疫人员工作。
- 2、外出时请正确佩戴口罩,保持1米以上安全距离。近期不要参加聚会聚餐,减少密集场所活动
- 3、勤洗手,做好手部消毒。
- 4、乘坐公共交通工具时减少交谈,全程需佩戴口罩,注意:如有发热、干咳等症状应及时就医,就医过程中请尽量避免乘坐公共交通工具。
- 5、就餐时建议实行分餐制,提倡使用公筷(勺)。
- 6、请勿海淘、代购国外高风险地区商品。收取快递时消毒外包装。
- 7、接触生鲜食品后应及时洗手消毒,请到正规商家购买海产品。

警惕!甘孜州疾控中心重要提醒!

为做好我州新冠肺炎疫情“外防输入、内防反弹”工作,有效控制和降低传播风险,甘孜州疾控中心提醒广大市民:当前我州处于低风险地区,低风险不等于零风险,更不等于疫情结束,常态化防控新冠肺炎,要牢记以下几点:

1、请您及时关注国内疫情中高风险地区动态变化及各地确诊病例行动轨迹。市民如非必要,近期不要前往中高风险地区。如确需前往,请提前向所在社区(村居)报备,并做好个人防护;从国内中、高风险地区返甘孜州后,应配合严格执行甘孜州的相关防控措施。请市民相互提醒、相互监督,发现上述人员,务必向所在社区(村居)报告。

2、市民要坚持做好个人防护,科学规范佩戴口罩,保持勤洗手、常通风、不扎堆、少聚集、保持安全社交距离(一米以上)和良好生活习惯;我州已统一使用“粤康码”,请您在有关场所主动配合使用。

3、保持良好饮食习惯,倡导公筷公勺和分餐进食;避免多人聚餐,尽量缩短就餐时间;就餐时尽量同向就座,面对面就座时建议错位就座,注意保持适当距离。要选择安全放心食材,生熟食材分开存放。在处理海鲜产品尤其是冰冻海鲜产品时,应尽量佩戴手套,并防止处理过程刺破手套。食物烧熟煮透,不吃生冷食物,拒绝食用野生动物,避免发生食源性疾病和食品安全事件的风险。

4、时刻注意自身、家人及周围人员健康状况,出现发热、咳嗽、腹泻等症状,要及时到就近的发热门诊进行排查诊治,全程做好个人防护,就诊时主动告诉医生自己近期的活动情况及接触史。就医途中尽量避免乘坐公共交通工具。

5、保持清醒头脑,提高辨别能力,不造谣、不信谣、不传谣,共同营造科学防治、理性应对的社会氛围。

甘孜州疾病预防控制中心

2020年12月21日



健康甘孜行动 健康知识宣传
州疾控中心主办
http://www.gzzcdc.org/
健康热线:12320