

兜住底、带着跑、齐力推,坚持传统服务方式与智能化服务创新并行,帮助老年人——

# 跨越“鸿沟”,共享“数字红利”



网络购物、网上预约挂号、手机移动支付……随着信息技术的快速发展,当大多数人可以享受科技创新带来的智慧生活便利之时,相当一部分老年人面临的却是“数字鸿沟”的尴尬。怎么样才能让老年人跨越“数字鸿沟”,享受到智能化时代的“数字红利”?记者走访了民政部门、老年大学、街道社区的相关负责人,看看他们的做法,同时聆听了专家学者的建议。

## 兜住底:传统线下服务不中断

昨天上午,市区天生港镇街道龙湖佳苑居民周燕来到家楼下的邻里服务处,在邻里理事长顾效祥的帮助下,用手机通过微信小程序顺利缴纳了居民医保。今年82岁的张大伯腿脚不是很好,也不熟悉智能手机操作,“现在邻里服务到家门,可以说是零距离帮助我们老年人。”

龙湖佳苑是一个拆迁安置小区,现有的2730户居民中,老年人占了很大一部分。“上了年纪的老人,有的没有智能手机,有的不会操作智能手机,特别是空巢老人,遇到这些问题也没儿女帮着弄。”社区书记徐小燕说,时不时就有老人登门求助,“老人不会线上支付,不敢手机绑银行卡,就拿现金给我们,让我们代操作、代付。”

这样的情况在今年疫情期间尤其凸显。龙湖佳苑社区工作人员在巡查中发现,有些老人不戴口罩就出门,当他们上前劝说时,才发现老人们是迫于无奈:“家里的口罩都用完了,儿子买的还没寄过来,手机、网络啥的都不会用,我们是有钱都买不到口罩啊。”听了老人这番话,社干何桔香心里挺不是滋味,她立即和同事在网上帮社区的空巢、孤寡老人等预约购买口罩,集中领取后再挨家挨户分发到人。

“手机买菜、手机买药,这些智慧生活方式确实给一部分有能力的老人带来了便利,但是对没有能力或不能适应的老年人,我们也尽力提供线下服务。”徐小燕介绍,疫情期间,社区不但为有困难的老年居民提供了代买菜开药、代缴水电费等生活服务,还主动为没有智能手机的老年人办理打印纸质版的健康通行证,让他们能够和其他人一样一路畅通。

近年来,针对老年人在运用智能技术方面遇到阻碍的问题,我市在全国率先探索“链式养老”特色模式,将传统养老服务与智能化服务相结合,创新打造养老服务“信息链”,“兜底”服务从未中断。市民政局副局长吴明华介绍,“十三五”以来,我市在线上建立了“通城养老”综合为老服务平台,设置了老年人信息呼叫及应急服务热线;在线下以社区居家养老服务中心(站)及各类养老机构为实体网点,解决老人医疗、咨询、购物、照料等生活需求。



龙湖佳苑工作人员帮老年居民用手机通过微信小程序缴纳居民医保。

## 带着跑:帮老人融入数字化生活

昨天上午,市区城东街道德民社区三楼活动室里,“老来乐”社团的成员们正欢快地跳着健身操。74岁的季荣新举着手机忙着给大家拍摄。“等会儿活动结束我就用‘彩视’剪个短视频,发到群里让大家伙转发朋友圈。”

虽然已经退休10多年,但季荣新对新鲜事物一直很感兴趣。大约在2012年,他就报名了市老年大学电脑班,2017年又进入老年大学手机班学习。现在,他不但能用手机看新闻、剪视频、查公交,还会帮其他老年朋友“代购”东西。如今逛超市、进餐馆,他都是手机支付,还经常因此享受到一些线上支付优惠。

无线网怎么连、剪视频要装哪些软件、手机地图怎么用、买东西怎么绑定银行卡……这些都是季荣新在老年大学手机班里学会的。针对老年人的实际需求,2016年起,市老年大学、原港区老年大学、崇川区老年大学陆续开设了手机班,从高校、社会上聘请老师,为学员提供智能手机操作的系统化教学。截至目前,已累计培训学员2000余人次。

“很多老人上了手机班以后,最直接的感受就是‘一机在手,畅行天下’。”市老年大学原工作人员李锦诚说,学习智能手机操作改变了一部分老年人的日常,不但为他们提供了生活上的便捷,同时也为老年人打开与外界沟通的一扇窗,使得老年生活更加多彩。

老年人有多渴望学习智能手机操作?从每年老年大学手机班报名的火爆程度就能窥见一二。李锦诚说,由于师资力量有限,手机班每期都是一座难求,另一方面,很多老学员还在复报,“老年人接受能力弱一些,很多都是学了忘,忘了再学。”

在李锦诚看来,面对如此巨大的需求,光靠老年大学来普及智能手机操作显然不现实。他建议更多社区借助高校、社会志愿者的力量开设相关培训班,子女面对父母关于使用智能手机的问题时多一些耐心,在拥抱智能化时代的路上稍稍放慢脚步,带着愿意接受新鲜事物的老年人一起跑,帮助他们掌握扫码支付、手机挂号等常用技能。

## 齐力推:各方联动填平“数字鸿沟”

据第45次《中国互联网络发展状况统计报告》显示,我国老年非网民群体有1.9亿,占非网民的近40%。当数字社会与老龄社会相遇,越来越多的老人因不会使用电子设备而被边缘化。

在南通大学教授、江苏长江经济带研究院地方公共政策研究所所长臧乃康看来,消弭“数字鸿沟”,目前尚缺社会整体联动。他建议,各级党委政府要把填补老年人“数字鸿沟”放在民生建设的重要位置上,动员相关政府部门、社会组织、基层社区共同参与,各方力量形成合力。

各方如何齐力推进,帮老年人跨越“数字鸿沟”?臧乃康建议:政府要在数字政务服务过程中,充分考虑老年人的需求,设置过渡期和特殊人群服务通道,让不会使用智能设备的老年人仍能享受到基本的公共服务;企业要根据老年人的特点,改进产品内容和形式,简化注册流程,改变与老年人的互动方式;社区对有条件、有意愿融入数字化生活的老年人,要通过网上授课、现场培训等方式,帮助他们加快学习掌握。

在调查研究中,臧乃康也发现,数字社会没有为老年人预留空间。“企业特别是互联网公司在追求市场收益的过程中,容易忽视部分老年群体的需求。”

针对以上痛点,相关部门已经作出探索。“比如养老方面,我们正在推广智慧健康养老服务,引导有条件的养老服务机构运用现代信息技术,为老年人提供智能化安全看护、健康管理、紧急救援、亲情关怀等形式多样的远程服务,打造多层次智慧养老服务体系,培育养老服务新业态、新模式。”吴明华如是说。

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实施方案》中提出,解决“数字鸿沟”要既保留传统服务方式,也要提升智能化服务水平。吴明华介绍,“十四五”期间,市民政局将持续聚焦涉及老年人养老服务的高频事项和服务场景,以“互联网+”为载体,实施养老智慧化赋能工程,切实解决我市老年人在运用智能技术方面遇到的突出困难,为老年人提供更周全、更贴心、更直接的便利化服务。本报记者王伟丽

## 釜底抽薪 蛇药救命

岁月时光在有限的生命中显得悠悠漫长,但在浩瀚的历史长河里却如此匆匆。二十岁到三十岁的十年是人生中最美好的时光,我在精华制药从青春少艾走过而立的无数点滴,却也只是许多精华故事中的一个点滴。

2018年的夏天,我的奶奶和母亲同时手术住院,父亲从外地赶回家,我带着四岁的女儿和还在肚子里的二胎在几处奔走,成了家里的一根顶梁柱。当我的爷爷被邻居发现晕倒在家而送到医院抢救时,我站在医院门口一阵茫然无措,原来人在病痛面前是这样的渺小不堪。等奶奶和母亲出院回家了,爷爷依然在医院住着,原因不

明,只说是某种急发性血液疾病,全球发病率不到4%。父亲四处奔走,寻求专家帮助。原来爷爷患有严重的牛皮癣,虽然用了各种药却总不见效,已经被折磨得痛苦不堪,于是爷爷选择了某个口口相传据说能够根治牛皮癣的神药。结果这个神药并没有能够解除他的病痛,反而发生了严重的副作用,需要做血浆置换术治疗,别无他法。虽不及度日如年般难熬,但也耗尽了一家人的精力,而且牛皮癣依然折磨着爷爷。我必须想办法帮他除去这个“恶魔”!

于是,我从单位的宁宁药店里买了二十盒季德胜蛇药片带回老

家,让爷爷敷在腿上,爷爷将信将疑,我以前也给他带过蛇药片,但是因为外敷太麻烦,他总是不能坚持,自然也是没有结果。这次我把蛇药片都磨好了粉装好在罐子里,嘱咐他一定要坚持敷,并且要瞒着我爸妈,因为他们总是不太相信我所说的季德胜蛇药片能够治疗皮肤病的作用。我隔几天就电话问爷爷外敷的药还不够不够,效果怎么样,得到的总是“药还够,挺好挺好”这样的官方回复。但是因为怀孕不方便经常回老家,只能电话里叮嘱要坚持。

等我生产后,父母将爷爷奶奶从老家接来看宝宝。我偷偷问爷爷腿怎么样了,当爷爷卷起裤腿,

露出几近光滑的腿时,我的心一下落定了,我就知道一定可以!于是爷爷也不再瞒着,讲起了用蛇药片敷腿的经过。原来我只说了要把蛇药片用水调成糊敷在腿上,却没有讲清楚用什么包裹,这让爷爷受了不小的苦。老人家舍不得多用药,调的比较稀稠,药在皮肤上粘不住,他便用保鲜膜将涂了药的腿包裹起来。因为天气还比较热,保鲜膜又不透气,所以敷药的时候两条腿都奇痒无比,又不好抓挠,甚是煎熬。幸而爷爷坚持了下来,大概敷了十天左右,腿上的银白色鳞屑便开始脱落了,虽然难熬但效果很是明显。这让爷爷看到了希望,也有了坚持下去的动力。到我生

我市聚焦困境儿童精准排查  
打通儿童关爱保障供需对接  
“最后一公里”

晚报讯 “以前我们对困境儿童的数据掌握,主要依靠困境儿童本人或其监护人的申请,如果他们不申请,我们可能就掌握不到信息,不能及时纳入保障。”昨天上午召开的全市困境儿童精准排查和保障推进会上,培训讲师、泰州市高港区民政局副局长钱存宏瞄准“症结”,强调困境儿童精准排查的重要性,并向南通分享了“变群众申请为主动发现”的经验做法。

“每一个困境儿童都是折翼的天使,呵护‘折翼的天使’健康成长是我们民政人的职责所在。”钱存宏从政策、组织、实施、保障、疑难问题处理等方面,专题讲授了困境儿童排查的实践方法,她说,对于“重病重残儿童保障”“散居孤儿保障”“父母监护缺失儿童保障”等须强化主动发现机制。目前,泰州高港区通过采取线上大数据比对与线下走访排查相结合、儿童信息调查与政策宣传相结合、项目过程管理与政策保障落实相结合以及困境儿童精准认定与政策创制相结合的方式,在“大数据”的帮助下,困境儿童排查的精准度大幅提升。

而我市聚焦困境儿童精准排查,于今年5月已制订下发专项行动方案,利用儿童督导员、儿童主任熟悉基层情况的优势,在前期召开动员培训的基础上进村入户,指导各地加强与教育、残联、扶贫办等部门联动,查漏补缺,同时研究制订“困境儿童精准排查和保障”第三方核查方案,在市级层面招募第三方对各地排查情况进行核查,确保符合条件的困境儿童“不落一人”。统计显示,截至今年三季度,我市共有困境儿童3.6万人,农村留守儿童近800人。

为有效解决儿童关爱保障供需对接的“最后一公里”,目前我市困境儿童精准排查和保障推进任务依然艰巨。当天,40余名来自各县(市、区)分管儿童福利工作的负责人受邀聆听,不少参会人员都有一个共同的感受:通俗、实用,对实际工作有较强的导向性和可操作性。

市民政局副局长肖四军表示,下一步,我市将继续加大创新力度,强化综合施策,完善保障体系,形成工作合力,建立健全困境儿童关爱保护大格局、大机制。会上,还对全市儿童“关爱之家”工作进行了迎查动员。记者李彤

产有三个多月,爷爷腿上的皮肤基本恢复到正常模样,爸妈看到这样的效果之后露出了难以置信的表情,我的自豪感油然而生!

吴小龙

欢迎广大读者积极参与有奖征文。来稿请同时发送至以下两个邮箱:1733623883@qq.com(报社邮箱);wgx@jhoa.net(精华制药邮箱)

