



## 智能化服务

# 帮老年人走出“数字困境”

■本报记者 刘良慧 文/图

数据显示,截至2022年末,我国60岁及以上人口达到2.8亿人,占总人口19.8%,老龄化程度进一步加深。数字化时代,老年人能否跟上时代步伐,享受智能化、数字化带来的便利,共享经济社会发展成果,成为不容忽视的问题。

通过加强智能技术培训、在老年人使用率较高的生活场景逐步推进“适老化改造”,推广无障碍社会服务,有关部门和社会各界正在合力探索,帮助老年人走出“数字困境”、拥抱美好生活。

### 智能机培训

解决老年人“不会用”“不敢用”问题

10月10日,太湖县江塘乡大塘村的智能手机培训班开课,15位老人齐聚一堂。这次培训课程是江塘乡社工站驻村社工开展的农村留守老人关爱服务项目之一,拟在7月份到10月份开展两期培训班,每期4节课,本次课程的主题是“短视频的使用方法”。

73岁的大塘村村民朱友良是这期培训班的学员之一,“以前孩子们把不用的智能手机给我,我不会用,放在家里几年。自从上了培训班,我自己花一千块钱买了一个新手机,现在还学会了用支付宝买东西,很方便。”朱友良告诉记者,现在村里和他一样的“时髦老人”纷纷学会在抖音上刷各种有趣的短视频。

传统观念认为,老年人因为年纪渐长,记忆力、学习力逐渐变差,对新事物的接受能力降低,对智能手机的学习应用能力天然较差。记者在走访中发现,老年人对智能手机的熟练使用能力因人而异,受到阶层、职业、学历等多方面因素影响。

“我所在的大塘村,多数老年人都用上了智能手机,方便和子女进行视频通话,也有部分老年人仍在使用老人机,只能简单地接打电话。”大塘村社工章敏告诉记者,他们中的多数会使用打视频电话等基础功能,复杂一些的功能,则需要别人教。

今年72岁的合肥市民汤军则能熟练使用智能手机,“我用智能手机十多年了,聊天软件、办公软件、手机支付、打车、地图,基本上都会。”汤军说。在合肥市蜀山区老年大学的秋季课表上,开设了手机摄影课程,“我们多数学员使用智能手机不存在什么问题,他们对手机的一些高级功能比较感兴趣,我们据此开设了手机摄影课。”蜀山区老年大

学办公室副主任汪家玲告诉记者。

虽然存在差异,然而不管在农村还是城市社区,依然有很大一部分老人,因为无法熟练使用智能手机,在参与现代生活的诸多场景上面临困难。在合肥市瑶海区和平路街道当涂路社区,一些老年人还在坚持去营业厅交水电燃气费用。“我们在智能手机培训班上教他们如何在手机上交水电燃气费用,老人们都表示很实用。”当涂路社区社工罗婷说,他们刚在上月结束了四期智能手机培训班课程,30名老人全程参与了培训。

为消除老年人面临的“数字鸿沟”,安徽省老龄工作委员会办公室从2021年起常态化开展“智慧助老”进社区活动,通过开展老年人智能手机操作和智能场景体验等培训,帮助老年人解决“不会用、不敢用”智能手机等问题。据悉,截至今年6月,我省开展“智慧助老”进社区活动近6.5万场次,覆盖所有区县,社区覆盖率达到91.83%。

如何提高老年人智能手机培训效率?章敏认为,一方面要让老年人对智能手机感兴趣,这样他们才愿意勤学勤练。另一方面,老年人之间的互帮互助很重要,“在反复教学上,有时候老伙伴们会比家里的年轻一代更有耐心。”章敏说。

### 智慧出行

老年人也能方便快捷打车

肥和瑞出租车有限公司今年8月在合肥市6个小区推广了助老打车智能桩服务。只要在小区门口的智能桩前面一站,点击“我要打车”,进行人脸识别后,点击“一键确认”,附近的出租车就会接单,并以最快时间赶来。

“我们在推广的第一个月有近200人次的使用量,获得老年人的广泛好评,下一步打算在合肥市再推广50个助老打车智能桩。”合肥和瑞出租车有限公司巡游运营中心总监丁飞介绍,希望帮助解决老年人出行痛点难点,履行企业的社会责任。

智能化时代如何方便老年人打车?近年来,交通运输部门加大了“95128”免费约车热线的推广力度。老年人通过拨打电话,告知起点和终点,电话接线员即会帮助派单。合肥市出租车司机井玉国告诉记者,本月大概接了5单电话派车服务,其中有4个是老年人。记者从安徽省运管中心了解到,目前“95128”电话叫车服务已在我省16个地市实现全覆盖。

为方便老年群体打车,一些打车软件也纷纷进行“适老化改造”,在App内推出“助老打车”模块,简化程序,无需输入终点,实现“一键叫车”。模块内大字体、大按键,方便老年人使用。记者在早高峰时段体验“一键叫车”,在短短30秒内即有司机接单。

### 智慧就医

无障碍服务让老年人看病“提速”

如今,去医院看病,除治疗环节外,挂号、缴费、预约检查、查看检查结果等,都能在手机上完成,极大提高了患者看病的效率。然而,一

个国家对我们老年人乘坐公共交通有很大的优惠,除非真有急事,一般情况下,我们都会乘坐公共交通。”78岁的合肥市民杨庆芝告诉记者,如果真要打车,除了路边拦车,就是让儿女帮忙叫车,自己去楼下等车,有时候司机和老人之间想要互相找到,并不容易。

为了缓解老年人打车难问题,合

肥市第一附属医院南区门诊部大厅,一位头发花白的老年女性站在机器面前犹豫,一旁的导医问清缘由后帮助老人在机器上操作,成功打印了老人的检查报告。

记者在采访中了解到,目前一些就诊人数较多的大型医院通过建立志愿者团队、导医、开辟绿色通道等无障碍社会服务方式,改善老年人就医体验。

“挂号方面,我们保留了114电话预约方式,方便老年人群选择。另外,家属绑定老年人身份证后可帮助老人代为挂号,我们在医院也安排了专门的志愿者团队,可以现场帮助老年人挂号。”安徽医科大学第一附属医院门诊部副主任何安勇以挂号为例,向记者介绍了老年人的多样选择。

为优化老年人就医体验,安徽医

科大学第一附属医院还设立了敬老

一站式服务台,为老年人提供无障碍

志愿服务。“我们在挂号结算窗口、抽血、取药窗口开通老年人等特殊人群绿色通道,提供挂号、采血、取药等优先便利服务。”何安勇说,系统在识别到有70岁以上老年人刷卡报到后,还会自动提前5个号,减少老人的等待时间。

目前,各大医院在方便老年人看病就医方面,仍以加强服务为主。在智能设备的软硬件改造方面,尝试不多,“下一步,我们考虑在医院看病挂号软件改版时推进‘适老化改造’,设置‘适老版’,进一步方便老年群体在手机上操作,为老年人提供更多更丰富的选择。”何安勇说。



▲ 10月16日上午,在合肥市江汽四村小区南门,一名老人在研究助老打车智能桩。

▲ 10月16日下午,在中国科技大学第一附属医院南区,一名老人在导医帮助下使用自助挂号机打印检查结果。

## 多元共治,增强社区服务能力

■本报记者 刘良慧

围布系好,剪刀在理发师的手里上下翻飞,不出10分钟,金玉兰的新发型就在镜子成型了。她照了照,“挺好看!”脸上绽放起了笑容。10月10日,在安庆市迎江区龙狮桥乡机场社区文明实践站活动室,又逢每周一次的“邻里十八匠”集体出摊日,72岁的金玉兰一早就赶过来,找到理发师为自己理了头发。“在外面剪最少要8块钱,到这里不收钱,剪得还好看。”金玉兰笑呵呵地告诉记者。

这支由辖区内商家、能人等组成的“邻里十八匠”队伍可谓个个“身怀绝技”,可提供理发、缝补、健康监测、水电维修、疏通管道、开换锁等多种服务。龙狮桥乡是一个急速发展的新城区,在村居过程中,外来人口不断涌入,新大楼拔地而起,原先涉及居民生活的小修小补却不见了踪影,居民相关需求难以满足。

这由辖区内商家、能人等组成的“邻里十八匠”队伍可谓个个“身怀绝技”,可提供理发、缝补、健康监测、水电维修、疏通管道、开换锁等多种服务。龙狮桥乡是一个急速发展的新城区,在村居过程中,外来人口不断涌入,新大楼拔地而起,原先涉及居民生活的小修小补却不见了踪影,居民相关需求难以满足。

龙狮桥乡社工站了解情况后,利用走访和活动等契机,在全乡范围内挖掘传统匠人、手艺人,把这些曾经“看不见”的能人巧匠组织起来,于去年底成立“邻里十八匠”便民服务队,每月定期在辖区内各小区开展志愿服务,让居民的需求在家门口就能得到满足。“考虑到机场社区老人较多、行动不便的特点,我们从今年5月起,在机场社区设立定点服务,每周二或周四常态化开展便民服务。”龙狮桥乡社工站社工董超介绍。

“邻里十八匠”便民服务队入驻社区,极大方便了周边居民,尤其是老年人的生活。“以前想磨一把菜刀或剪子,不知道上哪儿找师傅。现

在通过社区公布的通讯录,还能联系师傅上门服务,真的很方便。”金玉兰说道。“邻里十八匠”作为一支志愿服务队伍,它的服务项目是免费的,这要得益于龙狮桥乡推动多方力量,通过项目化形式推动基层治理的创新举措。

“我们通过需求调研,根据辖区内高龄独居、空巢、低保特困等7大类特殊老人需求编制微服务项目,由辖区共建单位对项目进行认领和资金捐赠,以项目化形式由社工和社区社会组织实施,提供6大类20项服务,确保特殊老人关爱服务落到实处。”董超说。龙狮桥乡还充分调动社会慈善力量参与,与安徽乐邦慈善基金会共同成立“微爱龙狮”专项基金,筹资5万余元,撬动辖区6家单位参与。

近年来,安庆市坚持多元共治,全力搭建社区治理新载体。“我们以‘五社联动’为牵引,引导社会组织、社会工作者共同参与社区治理,全面增强社区服务群众、组织动员、民主协商能力。”安庆市民政局相关负责人表示,设立村(社区)资源清单及需求清单,通过微创投方式,为群众多样化、个性化需求提供具体化服务。3年来,累计投入资金200多万元用于支持“五社联动”项目。

截至目前,安庆市153个乡镇(街道)社工站建设实现全覆盖,配备社工人员354人。全市共有社区社会组织8904家,城市社区枢纽型社会组织实现全覆盖。全市共有注册志愿者85.69万人,注册志愿服务队伍3866支,实施志愿服务项目32860个,志愿服务时长达到568.32万小时。

## “一肩挑”,激活乡村监督“末梢”

■本报记者 李浩

本报通讯员 高春英

深秋时节,枞阳县钱铺镇井边村山色斑斓,涧水潺潺,村部旁边的停车场整齐停放着一辆辆小轿车和农用车。“以前可不是这样,私家车乱放乱停现象严重,每临逢年过节,就非常闹心,出行很不便。”井边村徐院组村民左克家说。

井边村地处三公山脚下,有着丰富的山场资源。以前由于交通不畅,运输成本太大,茶叶和毛竹一直是“养在深闺”,未能形成产业规模。2021年4月,随着三公山旅游路的建成,畅通了该村将“绿水青山”转化成“金山银山”的通道,村里的茶叶种植、毛竹加工产业快速发展,村民的生活也越来越富裕,私家车越来越多,停车难成了村民的“烦心事”。

王振鹏是该村的纪检委员兼村务监督委员会主任,他在走访中了解到大家的想法,便及时将村民的诉求上报村“两委”。随后,该村召开“两

委”会议,研究通过整合利用公共场所以及闲置土地,建立便民停车场。经过为期一个月的监督施工,便民停车场和村部党群活动中心广场停车位先后完工,新增停车位25个,解决了停车难题。

在枞阳县,与王振鹏一样,常态化收集民情、民意,对村务决策、村务公开、项目建设等重点工作开展“贴身”监督的村级纪检委员有214名。近年来,枞阳县纪委监委不断健全完善基层廉勤监督体系,将一批思想素质高、工作能力强的干部选任到村纪检委员岗位上来,并依法定程序兼任村(居)务监督委员会主任,实现了村(社区)纪检委员与村(居)务监督委员会主任“一肩挑”全覆盖。

在充分发挥村级纪检委员前哨作用的同时,枞阳县还依托4个纪检监察协作区,紧盯惠民富农政策落实、政策项目资金使用、“微权力”清单运行等关键环节,坚持问题导向跟进监督,织密基层监督网,保障小微权力规范运行,为实现乡村全面振兴提供坚强纪律保障。

## 主动作为,社会救助纾解解困

■本报通讯员 王英 王勤

“家里所有人包括儿子儿媳、女婿,不能将身份证件、残疾证、银行卡借给别人使用……”在合肥市蜀山区西园街道岳西新村社区社会救助受理窗口放置的明白纸上,列出了8条浅显明白的注意事项。

“在对城区低保家庭经济状况进行动态监管和信息核对时发现,有部分低保户把银行卡借给别人打卡发放工资、身份证借给他人注册公司或企业法人等现象,为此,区民政局推出了《蜀山区城区低保保温暖提示》,避免低保户因不熟悉政策而取消保障。”蜀山区副局长周平介绍。

今年以来,蜀山区不断健全完善社会救助工作机制,在主动告知、主动发现、主动公开、主动联办等方面,推动实现社会救助领域精准、高效、阳光救助。

据了解,蜀山区民政局在政府网站开设政务公开专栏,第一时间主动公开各级救助政策的调整情况。同时,在镇(街、开发区)党群服务中心、社工站等服务窗口进行政策明白纸摆放,开展“社会救助政策宣传月”活动。采用“线上+线下”方式,主动告知低保、特困人员救助供养

、临时救助、“扶残助困一件事”等社会救助的申请条件、办理流程等事项。

住在蜀山区稻香村街道望江西路社区的程某,患精神二级残疾,离异,患病住在合肥市第四人民医院,无收入。今年8月份,社区志愿者在走访探视服务中了解到程某家庭情况,及时将程某申报纳入城区低保A类保障。

据悉,依托低收入人口动态监测平台,蜀山区民政局定期开展数据比对,将因病、因残、因意外造成生活困难的群众线索第一时间推送给镇(街、开发区)。今年以来,通过群众自主申请和主动发现,先后新增了城区低保、重度残疾人和困难残疾人等207人,累计发放各类救助保障金4567.09万元,有效保障和改善了困难群众的基本生活。

蜀山区民政局还先后与医保、人社、住建、乡村振兴等部门建立社会救助事项协办、联办工作机制。每月低保、特困、低保边缘、因病致贫重病患者等群体审核认定完成后,主动向相关部门共享困难救助对象信息,协调相关部门落实其他救助事项。今年以来,通过居民家庭经济状况核对平台核对各类数据1408户次、3643人次。