

我国将全面开展拒收现金集中整治

国务院多部委助老人跨越数字鸿沟

老年人无法出示“健康码”进站遭拒、高龄老人被抬进银行办理自助社保业务、不会使用移动支付难以缴纳医保……动动手指完成在线服务对年轻人来说并非难事,但对于部分老年人可能就是生活中“不可承受之重”。

国务院办公厅近日印发了《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》。26日举行的国务院政策例行吹风会上,国家发改委、国家卫健委、工业和信息化部、交通运输部、中国人民银行等多部委负责人纷纷拿出“实招硬举”,权威解读“国家队”进场后“适老化”改造如何改。



客运站专门开设了老年人绿色通道,方便那些不会使用智能手机的乘客进站乘车。视觉中国供图

交通出行

健康码将和公交卡老年卡整合

近年交通运输的新业态、新模式层出不穷,给老百姓带来很多的方便,提高了效率。但是,“数字鸿沟”“智能障碍”等问题也给老年人包括出行在内的日常生活带来了诸多的障碍。交通出行“适老化”改造势在必行。

购票候车等方面

交通运输部新闻发言人、运输服务司负责人蔡团结表示,鼓励客运站及高速公路服务区、收费站等场所为老年人设立优先购票、专用候车区或者绿色通道,保留现金、纸质票据、凭证和证件的使用。

网约车出行方面

蔡团结介绍,交通运输部要求各地保持巡游出租汽车扬召服务,发挥95128等电召服务的作用,保障老年人不上网或者没有手机也能打车。同时,指导鼓励网约车平台,优化约车软件,增强方便老年人使用的一键叫车功能,降低操作难度,并在医院等老年人出行集中的场所推动设置出租汽车停靠点、临时候车点以及临时叫车点。在一些地方设置人工按键,一键可以直接叫车,为老年人提供方便。

一码通行互通互认

国家卫生健康委老龄健康司司长王海东表示,卫健委已多次发文强调,不能把健康码作为出行的唯一凭证,要采取线上线下多种方式相结合手段,方便群众出行。

“通过技术手段,协调相关部门,让电脑多费点事,让老年人多省事,这是可以做到的。”王海东表示,将推动一码通行互通互认。同时,鼓励有条件的地方和场所,为老年人开设无健康码通道。将通过技术手段把健康码和各种公交卡、市民卡、老年卡等整合起来,作为出行凭证。

看病就医

医疗机构要保留人工窗口

王海东表示,医疗机构要保留传统服务方式和人工服务窗口,绝不能让一位老年人因为智能技术的运用而挂不上号、看不成病。

看病就医具体措施

国家卫生健康委已要求医疗卫生机构要保留传统的服务方式;保留并畅通家人、亲友或者家庭医生为老年患者代为挂号渠道;现场挂号、缴费、打印检验检查结果等服务,要保留人工服务窗口,同时还要配有导医、志愿者、社工等现场为老年人服务;进一步简化网上预约挂号、网上问诊等智能技术,适合老年人需要。此外,还要强化互联网上服务和医院智能终端的连接,更加适合老年人的服务,还要提供语音咨询、引导服务等,尽最大力量方便老年人看病就医。

缴费消费

全面开展拒收现金集中整治

近期,94岁老人被抬进银行做人脸识别的事件成为社会热点。中国人民银行科技司司长李伟在吹风会上表示,人民银行高度重视解决老年人运用智能技术困难的问题。准备从三个方面——现金管理、支付服务、普惠金融方面采取措施,切实提升老年人日常金融服务的可得性和满意度。

现金管理方面

在现金管理方面,将全面开展拒收现金集中整治和长效机制建设工作。会同相关部委、地方政府、银行业金融机构、基层社区,共同引导规范水电煤气、公用事业缴费领域,零售、餐饮、商场、公园等高频服务场所的现金使用行为。同时,通过暗访、巡察等方式开展摸底调查,建立违法主体名录库,进行重点跟踪,对涉及公共服务、民生及公众关注度比较高、影响范围比较大的一些拒收现金主体,将依法依规予以严肃惩治。此外,广泛宣传在不同场景下的现金收付要求,曝光一些典型案例。

支付服务方面

在支付服务方面,针对部分老年人不会使用移动支付、日常消费不便的问题,央行将指导市场机构从界面、操作等方面入手,提升支付产品的便利性、便捷化程度,加强对老年人移动支付的知识宣传、教育、普及推广。

普惠金融方面

在普惠金融方面,聚焦老年人日常高频金融场景,打造贴合老年人需要的“适老”金融服务。在线上,因人而异打造一些大字版、语音版、民族语言版和简洁版等智能金融App;在线下,不断优化银行实体网点、农村普惠金融服务站。

信息无障碍

近百个App将进行适老化改造

工业和信息化部信息通信管理局负责人隋静透露,工信部正研究互联网适老化改造,已经在筛选一批跟老年人生活密切相关的互联网网站、手机App,动员其进行适老化改造。

App适老化改造

隋静介绍,工信部已经在筛选一批跟老年人生活密切相关的新闻媒体、电子商务、金融服务、生活娱乐、网络购物、政务服务平台等多类别、近百个互联网网站、手机App,动员对这些网站和App进行适老化和信息无障碍的改造。针对老年人的特定需求,在字体大小、字体色彩、语音阅读、临时弹窗、文字输入提示等方面尽可能考虑到老年人在视力和听力等方面的障碍、困难,帮助他们更方便地接收信息,切实改善老年人的使用体验。

(综合新华社、北京青年报)

专家观点

帮老年人迈过数字鸿沟 家庭“数字反哺”更有效

据全国老龄工作委员会办公室《国家应对人口老龄化战略研究总报告》预测,2036年我国老年人口将增至4.23亿,老龄化水平达到29.1%;2053年老年人口将增至4.87亿的峰值,老龄化水平升至34.8%。

在一些学者看来,人口结构越来越“老”、数字化形态越来越“新”的矛盾,已成为全球数字化社会进程中的共性问题。老年数字鸿沟不光是老年人的问题,更是全社会亟待解决的问题。

“要坚持数字化和非数字化两条腿走路,不宜提倡所有老年人都要融入数字社会,给不愿或不能上网的老年人提供替代方案,让数字化服务成为可选项,允许‘数字断连’的老年人获得同样高质量的公共服务。”深圳大学教授周裕琼认为。

周裕琼认为,结合国外经验来看,我国倡导家庭“数字反哺”,是弥合老年数字鸿沟比较现实又理想的解决方式。年轻人教会老年人使用设备和互联网,并使他们得心应手“不掉队”,往往通过家庭“数字反哺”更有效。

“不是说老年人上网时间越长越好,而要看使用网络的广度、深度和程度。很多社区在尝试教老年人上网,我也带着学生到社区实践,但发现社区或老年大学,很难一两次就教会老年人,‘数字反哺’应该是长期的、潜移默化的,还是落实到家庭中更有效。”周裕琼解释说。

周裕琼建议,家庭“数字反哺”可以纳入中小学生的媒介素养教育,让学生和学校在弥合老年数字鸿沟中发挥作用,带动全家人融入数字化时代,逐渐形成一种新的社会观念。

然而,随着四世同堂家庭结构的变化,老年人居住安排日益独居化、空巢化,寄希望于家庭的力量,难免较为分散和随机。

“鉴于有些老年人碍于长辈的威信和面子,影响家庭‘数字反哺’,可以借鉴美国成熟的社区志愿服务机制,鼓励大学生志愿者走进社区,教老年人使用数字产品。”重庆大学新闻学院副教授李成波建议,社区老年人的互帮互助,不仅能有效克服他们的恐惧心理,还能弥补社区组织力量不足的短板,使“数字反哺”更加社区化、多样化、个性化。(据新华社)