别让技术困难将老人与智能时代“隔离”

本报记者模拟体验多场景老人生活

记者调查

核心提示

日前，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》（以下简称《方案》），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。

老年人日常生活的哪些场景会遭遇运用智能技术困难？我们能提供的辅助解决措施和服务如何？重庆日报记者寻找了多个老年人生活场景进行模拟体验。其间，我们发现了很多单位正在努力提升适老化服务，帮助老年人克服智能技术困难，但也有很多不足之处需要完善。我们期待读者朋友与我们一起去寻找需要改进的细节，贡献你们的智慧和建议。

场景一 网约车出行

基本功能可以学 注册绑定困难大

□本报记者 崔曜

记者随机点开打车软件，在设置页面发现了针对老年人的“关怀模式”。点击“关怀模式”按钮，软件的页面发生改变，字体变大了，也更清晰了。

记者发现，“关怀模式”下打车的流程也简化很多。老年人可以提前保存几个常用的地址，叫车时可以快速选择。子女可替父母预设好目的地，老人出门时点击地址即可叫车。

完成行程后如何支付也困扰着老年人。目前打车软件上也开通了“亲友代付”功能，但需要老人的亲友提前为其设置绑定代付账号。

12月2日上午11点07分，记者模拟老年人叫车去重庆图书馆，然后选择打车软件的“亲友代付”功能。大约21分钟的行程结束后，共23.58元的账单直接通过记者绑定的亲友账号完成了支付。

家住南岸区融侨半岛的王玉英今年75岁，近段时间一直努力学习使用打车软件。“今年春节我女儿给我买了一个智能手机，也下了‘滴滴出行’软件，我用起来还是比较困难。”王玉英称，“普通的操作还行，但是注册账号、绑定银行卡这些比较复杂的操作，我还是有点懵。”

李航是607公交线路的驾驶员，该线路往返于两江新区鸳鸯站至南岸区盘龙花园站。“我们每天都会遇到这样的老年乘客，他们中有的人既没有公交卡，随身也不带零钱，有手机但不会用移动支付。”

“我们目前在乘客比较集中的鸳鸯公交车站调度室，设立了移动支付教导站。”公交集团两江公交二分公司相关负责人介绍说，教导站每天都会有专人接待前来求助的老年人，手把手地教老年人使用手机二维码支付。下一步，公交集团将推广移动支付教导站，更多地方便老年市民。

场景二 就医

看病好辛苦 何时不排队

□本报记者 张莎

11月30日上午8点40分，76岁且患有老年冠心病的王守和婆婆正在沙坪坝某三甲医爱心挂号窗口排队挂号。

离王婆婆排队三五米远的醒目处，医院树立着一个宣传展板，告知市民可通过手机预约挂号或自助机取号。

老人轻轻地摇摇头说：“我晓得，现在年轻人都在手机上挂号，但流程太复杂了，字体小、操作难。”

其实就在就医前一天，为了避免硬生生地排队挂号，王婆婆很有“先见之明”地通过114查到了医院电话，试着提前挂号，无奈打了一晚上都没人接听。

记者见到，此时门诊大厅10余个窗口均排起长龙，其中老年患者占相当比例。医院特别为老年人、儿童、无智能手机及手机无法完成支付等患者开设了两个爱心挂号窗口，排队人群丝毫不逊于普通窗口。

半个小时后，王婆婆挂上了心血管内科的普通号。走进3楼的候诊室，她一屁股坐下，“站得我腰都酸了”。

11点半，医生给王婆婆开出了检查单。走出候诊区，王婆婆对着一排自助缴费机望而却步。她依然走向3楼的爱心挂号窗口，加入十余人的排队队伍。20多分钟后，老人成功缴费，但检查只好下午再做了。

缴完费，王婆婆看见一旁的柱子上张贴着“门诊预约挂号方式”，她走近仔细看后，却很失望。

“你看，医院能提供现场预约、网络预约、手机上网预约、邮箱预约、智能服务机预约，但中间的电话预约号码却被白纸覆盖了。这是我们老年人唯一方便的方式，怎么就没有了呢？”

就此，记者前往医院一楼大厅的志愿者服务站询问。志愿者说，医院已取消电话预约，她推荐记者扫柜台上的二维码预约。

记者又拨打了12320卫生服务热线，接线员表示，少数医院的确关闭了电话预约渠道，建议市民可选择其他医院进行电话预约挂号，但只能在工作日的上午8点到下午6点拨打。

与王婆婆告别时，她忧心地说：“老年人看病很不容易，对于不擅长运用现代新技术的他们，希望有关部门和单位给予更多照顾和倾斜。”

场景三 使用文体场所

有适老化服务 但大多没设老年窗口

□本报记者 杨钜棠

12月1日上午10时，记者来到重庆图书馆，发现位于图书馆一楼的中文报刊阅览区内，已有几名老人正拿着报纸在浏览。“我们老年人嘛，起得比较早，一般都是早上9点开门就进来了。”一位正在看报的李奶奶告诉记者，她今年68岁，家就住在凤天路，过来很方便，经常约着小区邻居坐公交车来看书读报。

李奶奶还说，只需凭身份证就能进出图书馆，如果带了包包就存在门口的储物柜里，要借书就办张借书卡就行了。

重庆图书馆工作人员也向记者介绍到，市民持身份证即可进入图书馆，老年人若想借书，可让家人通过重庆图书馆公众号办理借书卡或是直接带着身份证到现场办理，有相关的工作人员协助他们办卡以及如何借书和还书。

记者走访发现，不仅是图书馆，博物馆、美术馆、体育馆等场所也同样为老年人群体提供便利。

进入三峡博物馆，如果老人有智能手机但不会预约门票，会有现场工作人员帮助买票；如果老人没有手机或使用的是老年机，工作人员可以用自己的手机给老人买票，或者请老人的家人给老人预约。

在重庆美术馆的进馆排队通道，有安保或志愿者帮助老人现场预约门票，前提是必须携带身份证；没有智能手机的老人，可以提前由家人在手机上帮忙预约，约好后，刷身份证进馆。预约分上午和下午时段，按照预约时段进馆，过时可由安保协助重新预约，只要不是春节期间，基本都不会超过可预约人数。

在奥体中心，也保留了电话专线和人工窗口，若老人想进入奥体中心内各场馆进行健身活动，可提前打电话咨询，或是直接到现场购票进入。

在走访中，记者发现上述这些场所并未针对老年人张贴相关指示标识或是开辟老年窗口，这对到场馆现场享受服务的老年人来说，带来了一定程度上的不便。

未来，如若在这些公共场所都贴上老年人相关指示标志，或是为老年群体开辟专门的通道，将更好地方便老年人享受公共服务。

场景四 购买医保

遭遇拒收现金 只能回家向年轻人求助

□本报记者 黄乔

李婆婆和老伴住在沙坪坝区凤鸣香山小区，儿子和女儿常年在外工作。11月20日，她来到沙坪坝区凤天路社区，打算为自己和老伴购买明年的医疗保险。却被工作人员告知“只能刷卡和网上支付。”

“这是上面规定的，可以刷卡也可以手机缴费，但不再收现金了！”当李婆婆从兜里掏出现金，准备缴纳医保费用时，窗口工作人员给出了这样的回复。

“那我给你现金，你用你们的卡，或者手机帮我缴一下嘛！”不想再跑路的李婆婆这样提议，但工作人员以“只能本人的手机和银行卡购买”为由再次拒绝。

没办过银行卡，还在使用老年人手机的李婆婆只能悻悻离去……

“工作人员态度还是很好，反复给我解释是规定要求不收现金，建议我回家找年轻人帮忙。”回到小区后，李婆婆向周围邻居咨询相关问题，住在楼下的杨婆婆赶紧“支招”，“找社区要个缴费二维码，带回来找年轻人缴。”

“说你们有个二维码，我来领一下。”第二天下午，李婆婆再次来到社区，排队等待20多分钟后，向工作人员询问如何领取缴费二维码。

“就放在这里，婆婆您自己拿就是。”工作人员指了指放在窗口台上的一叠“沙坪坝区城乡居民合作医疗保险2021年度参保宣传资料”说。

“娃儿都很忙，我原本不想麻烦他们，但实在搞不懂！后来儿子特意回来了一趟，给我们老两口把医保买上了。”李婆婆告诉记者，买医保不收现金的情况是从去年开始的，智能化的操作很方便，但对老年人来说却不便。

重庆日报记者看到，李婆婆手中的参保宣传资料上，正反两面印共印有6个二维码，并以大面积的图示，详细介绍了重庆医保电子凭证的激活流程。同时，在缴费方式一栏，明确写到：用“重庆税务”微信公众号、电子税务局在线客户端、专用移动pos机等缴费方式缴纳2021年居民医保费。

近日，重庆日报记者陪同李婆婆再次来到凤天路社区。窗口工作人员介绍，针对老年人没有银行卡和不会使用智能手机等问题，现在已经可以使用现金缴纳医保费用了。

“这样才对嘛！用了大半辈子现金，近年来竟然不能用了，叫我们老年人咋办嘛！”了解到购买医保可以使用现金后，李婆婆很高兴，她还建议在出行、就医、购物、旅游等更多地方，都能使用现金。

场景五 处理违章和办证

使用智能终端困难 民警可提供人工服务

□本报记者 周松

11月30日，九龙坡区公安分局交巡警支队交通违法处理大厅里，不少市民正在使用自助处理终端处理交通违法。

大厅正中央，有2名民警通过服务窗口，在为群众处理交通罚单。61岁的市民陈大爷前不久因乱停车被处以200元的罚款，虽然现在网上可以缴纳罚款，但是陈大爷并不会操作，只得通过线下处理。

在查看了陈大爷递交的身份证、驾驶证和行驶证后，民警随即开具了一张交通违法处罚决定书，告诉陈大爷，他只需要拿着这张决定书，15日之内到指定银行的任意一家网点缴纳罚款即可。

九龙坡区公安分局交巡警支队综合大队民警余显芳告诉记者，网上处理交通违法需要先进行实名认证和车辆登记等操作，年纪大点的驾驶员操作起来或许有难度，因此仍有约7成的交通违法是通过线下处理，为此九龙坡交巡警在支队和各大队都设置了专门的交通违法处理窗口，有部分大队还特地在人流密集的商场等地设置了交通违法处理点，方便群众处理交通违法。

记者在渝北区公安分局黄泥磅派出所看到，来派出所办理身份证补办等业务的市民并不多。需要补办身份证时，只要带上户口本、医保卡等任何能够证明身份的有效证件即可。

据了解，补办身份证除了需要提供能证明身份的相关证件外，还需要拍摄照片和录入指纹。在办理身份证时，民警会手把手教办理人如何录入指纹。而在派出所里则有自助拍照的机器，办理人可以通过机器自助拍照。如果是不会使用自助拍照机的老年人，民警则会通过相机手动给办理人拍照。

渝北区公安分局人口支队支队长陈一萍告诉记者，对于部分行动不便的老年人，公安机关提供了上门办理身份证的业务。老年人告知辖区派出所后，民警会带上能够连接公安内部网络的专用设备和指纹仪、照相机等，上门为老年人办理身份证补办等业务。

前不久，家住黄泥磅的78岁老人邹大爷不慎将身份证遗失，但因他常年卧病在床不能到派出所补办身份证，又急需身份证办理医保手续，人口支队就派出民警到邹大爷家中为其现场采集指纹、重新拍照，补办了老人的身份证。

报料

63823333

关注重庆日报App
民生频道“市民有话说”

专家观点

多元主体共同参与 帮助老年人跨越“数字鸿沟”

——专访重庆社科院法学与社会学研究所副所长、副研究员罗伟

□本报记者 崔曜

老年人如何跨越“数字鸿沟”？罗伟认为，家庭成员、社工、志愿者乃至企业等多元主体应共同参与，帮助老年人从心理上克服对智能技术的抵触，萌发对智能产品的兴趣，全社会共同营造科技适老环境。同时，家庭成员、社工、志愿者、市场主体等社会成员与组织也各有分工。

“家庭成员应承担起首要责任。”罗伟表示，家庭成员是离老年人最近、和老年人最亲，是老年人最可信赖、最易沟通的人。第一，家庭成员要发挥“辅导”作用，给老年人购买智能产品，然后帮助老年人从心理上接纳智能产品，然后教会老年人出行、挂号、购物等常见的操作；第二，家庭成员要发挥“代办”作用，对一些无法自行使用智能产品的老年人，其子女替父母在网上处理挂号、叫车、购物等服务。

对于子女不在身边的“空巢”老人，社工和志愿者可以介入进来。社工和志愿者经过培训后，通过专业的社会工作技能辅导老年人使用智能产品，慢慢说、细细讲、手把手、心贴心地教会老人。在火车站、公交车站、轨道交通站等公共交通站台，志愿者也能发挥作用，有针对性地教导老年人使用智能产品。例如，鸳鸯公交车站调度室设立移动支付教导站，安排志愿者教老年人扫码乘车的做法值得推广。另一方面，作为市场主体的互联网公司也应该在软件上开发适应老年群体的功能。例如，“滴滴打车”推出了“滴滴亲亲卡”，老年人打车费可由亲友代付；“拼多多”兼顾老年人的购物与社交需求，让老年朋友在购物的同时还能通过微信分享交流……

此外，全社会在推广线上智能技术应用的同时，也要考虑到老年人的特殊需求保留线下服务。罗伟称，“互联网技术的迅猛发展，方便了大家日常的生活，另一方面也不能忽视线下服务体系的建设和优化，线上与线下互补才能更好地帮助老年人跨越‘数字鸿沟’。”

重报热话题①

新能源车免费停车 激励政策为何难落地

□本报记者 余虎

《重庆市支持新能源汽车推广应用激励措施（2020年度）》停车费减免政策规定，新能源汽车在机场、火车站、公交及公路客运站场、驻车换乘（P+R）、公园、文体场馆等配建的收费停车场（库）和特级公共停车场停放免收停车费；新能源汽车在市政道路的路内停车位停放免收停车费。但政策实施两月，这一激励政策却难落地。11月30日本报以《部分公共停车场仍对新能源汽车收费 政策出台两月为何落地难》为题作了报道，引来读者大量反馈，他们或发来邮件，或来电反映，或在稿件留言区留言，现摘录如下：

支持声音>>>

网名青青：好政策贵在执行到位，免费停车政策激励引导作用大，应该细化政策措施，比如给停车场悬挂显著的免费停车标志。

网名一哥：这个好政策咋不知道呢，难怪停车场业主不执行。

市民刘先生：停车场主管部门尽职没有，好政策不能落空哇。

网名江南：关于新能源车激励政策是贯彻落实全市汽车摩托车产业高质量发展座谈会精神制定的，关系我市汽车产业转型升级，需要坚决推行。

建议声音>>>

网名急诊男：政策执行要考虑社会成本，停车场业主也要生存，要有适当补贴吧。

网名斗一角：能否指定几个专用新能源车位，来解决这个难题。

网名蜀山居士：新能源车免费停车还是要规定时长，比如两个小时内免费，超过优惠计费或正常计费。

重报热话题，不能没有你。重庆日报App民生频道欢迎你加入热话题的讨论，我们将在留言区与你相见。