

# 变“数字鸿沟”为“数字红利”—— 构建老年友好型数字社会步伐不断加快

设立智慧长者食堂,为老年人提供上门送餐服务;推进养老服务“一卡通”建设,提升老年人办事、就医、出行便利度;上线长者数字课堂小程序,丰富老年人退休生活……为弥合老年群体“数字鸿沟”,加快构建老年友好型数字社会,近年来,各地各部门推出多项举措,积极优化数字社会适老化建设,帮助老年人更好享受数字经济发展红利。



## 从“有碍”到“有爱” 让银发族更好享受数字红利

先来看两组数据:根据第七次全国人口普查结果,全国人口中60岁及以上人口占18.7%,与2010年第六次全国人口普查相比上升5.44%。截至2022年12月,我国网民规模为10.67亿,互联网普及率达75.6%,其中60岁及以上老年网民规模达1.53亿。这表明,越来越多的老年人开始“触网”,享受数字化带来的便利。但与此同时,仍有近半数老年人从未接触过互联网。

当老龄化遇见数字化,如何让规模巨大的老年群体共享智能社会发展红利,是当前民生领域面临的一个重要挑战。

为应对这一挑战,近年来党中央、国务院采取了一系列举措。2020年,国务院办公厅和工信部分别印发《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》《互联网应用适老化及无障碍改造专项行动方案》,帮助老年人与“网”更好相融。

此后,许多地方也进行了不少有益尝试。2021年,北京市推动首批与老年人和障碍人群工作、生活密切相关的51家网站和26款App开展适老化及无障碍改造工作,着力解决老年人和障碍人群在使用互联网等智能技术时遇到的困难,推动充分兼顾老年人和障碍人群需求的信息化社会建设。同年,上海通过实施长者服务“银色数字工程”,打造“智慧长者食堂”、开展100

万人次长者智能技术运用能力提升行动”、上线长者数字生活“随申学”微信小程序等,建立智慧养老的“四梁八柱”。

“你看,现在这些软件都有‘长辈模式’,不仅字体大,而且没有广告。”指着手机上安装的几款应用软件,李女士告诉记者。家住北京市丰台区的李女士今年71岁,原本对智能手机一窍不通,现在也渐渐玩起了网购:“有时候我也会在生鲜电商平台团菜,价格比较实惠。”

“平时我会在小程序上搜索课程,找一些养生小课堂,学习养生知识,有时候还跟着课程练字。”上海市民黄慧兰今年67岁,在她看来,移动互联网不仅给她带来了便利,还大大丰富了她的退休生活。

中国社会科学院社会发展战略研究院研究员房连泉表示,近年来,老年人在使用互联网、享受智能服务的便利性等方面显著提升,日常生活场景中基本保留了线下兜底服务,应对“数字鸿沟”问题的长效机制正在形成。

## 从“受限”到“畅享” 为老年人提供便利化公共服务

搭建智慧监测平台,配备一批无感智慧终端……在浙江丽水,老人可在关联的服务机构、护理机构享受远程问诊、刷脸进门、刷脸吃饭等无感智慧养老服务。

“老年人腿脚不利索,在日常走动或健身的时候,不小心跌倒或者在卫生间滞留,系统就会及

时报警,工作人员会第一时间赶到现场,让我们更加有安全感。”90多岁的江苏琴老人说。据统计,截至目前,丽水市已关联养老服务机构57家,护理机构110家,社区(村)送餐服务点3159个。

通过适老化技术改造,解决老年人使用数字技术的障碍,只是第一步。

房连泉指出,从更深层次上看,老年“数字鸿沟”源于人口年龄结构变化与技术快速进步之间的矛盾,老年人在其间处于相对弱势地位,需要获得友好型的社会环境支持。

我国高度重视老年友好型数字社会建设。2021年发布的《关于加强新时代老龄工作的意见》明确指出要构建老年友好型社会。2020年12月,国家卫生健康委印发《关于开展示范性全国老年友好型社区创建工作的通知》,提出“到2025年,在全国建成5000个示范性城乡老年友好型社区;到2035年,全国城乡实现老年友好型社区全覆盖”的工作目标。

构建老年友好型数字社会,体现在衣食住行的方方面面。近年来,各地利用“一卡通”等数字平台建设手段,不断创新养老服务方式方法,有效解决了老年人“卡多”“密码多”的烦恼。

“走路不到10分钟,就能到附近的社区助餐点就餐了,只要随身带着社保卡,刷卡吃饭,补贴自动扣除,还能查询余额和消费记录,非常方便。”安徽省滁州市南谯区的72岁老人陈会珍说:“现在除了领退休金,吃饭、看病、买药、坐公交都能用社保卡,

离不开数据的共治共享。近几年,各地从老年群体的办事需求出发,积极协调公安、民政、人社、卫健和金融监管等部门,打通涉及老年服务的信息壁垒,不断优化服务模式,为老年人提供“一站式”贴心便捷服务。

“在手机上下载一个医院App,带着老年证去看病,等检查结果、化验结果、血压数据都能显示在手机上。看完病之后,系统还会生成一个电子病历,同步到老年证上。看病非常方便,不用来回跑。”适老化数字服务,让就医不再难,李女士对此深有体会。

“超过60岁的老人,可以到社区办理申领老年证。”据北京市一位社区工作人员介绍,办理数字化信息老年证,可享受多方面优惠待遇,免除纸质化复杂操作。在医疗保健方面,老人去医院就诊或检查,包括缴费、取药和住院等需求,都可优先满足;在出行方面,老年优待证持有者,在乘坐火车、飞机等交通运输工具时,可优先购买车票、检票进站,甚至可优先乘车或登机。

“现在办事越来越方便了,手机轻轻一点,10分钟就办完了退休手续,还能为我们提供体检预约、健康管理、一键急救等功能服务。”家住浙江省丽水市的胡先生说。“丽水市现有60岁以上老年人口超70万,约占常住人口总数的四分之一。”丽水市社保卡管理服务中心副主任吴登峰介绍,当地通过集成人社、医保、民政等部门政策,整合社区、医疗、养老等服务机构资源,降低老年人办事负担,提升公共服务效能。

在江苏常州,人社部门主动联合市医保中心、社保卡合作金融机构,为失能群众开辟“绿色通道”,通过数据共享、社保卡金融状态比对筛选出需特殊服务人群,合作金融机构为失能群众提供上门激活金融功能服务,实现待遇可进可取。截至2023年6月,当地共有14567人通过社保卡领取长期护理保险补贴,累计发放长期护理保险待遇1.3亿元。

“数字政府建设是提升社会治理水平和公共服务供给能力的前提。”房连泉认为,在线上政务、便民服务、社保经办、民生救助、福利待遇认证和医疗服务等高频性公共服务事项上,数字技术应用广阔,享有规模成本优势。对此,他建议,未来在国家层面继续推进数据资源的整合和开放共享,实现多部门间的信息联动,构建一体化的国家政务信息服务平台,让“数据多跑路,老年人少跑腿”,从而让老年人更好分享数字经济发展红利。

“乘公交、用餐、逛景区全凭这张卡,我们60岁以上的老人还能享受半价优惠,只带一张社保卡就能办成很多事。”张小芳说。

卡,政府推行的‘一卡通’非常方便老百姓。”

“为普及社保卡‘一卡通’在老年助餐领域的应用服务,我市建设了居民服务‘一卡通’和老年助餐服务信息平台,老年人持注册的第三代社会保障卡可以在全市任一助餐点享受助餐服务,并且系统会依据老人申请的补贴类别,自动划减补贴金额。”滁州市人社局相关负责人表示。据悉,该平台记录老人就餐累计已超过46万人次,累计消费金额达近337万元,累计补贴119万元。

“除了每月用社保卡领取退休金外,最近我交通出行、用餐、逛景点都用社保卡,真的太方便了。”家住江苏省南京市江宁区的张小芳说。退休后,张小芳发现自己正在与社会“脱节”。去医院看病得用手机预约,偶尔乘公交地铁,打开手机扫码,都要求助工作人员,出门处处受限。

自从更换了第三代社保卡,张小芳的老年生活开始变得便捷起来。据介绍,南京市人社局推进社保卡与养老服务的融合应用,推出社保卡助餐、助浴场景的应用功能,老年人持三代社保卡即可“刷卡”就餐和洗浴。

“从‘纸间’到‘指尖’  
打通养老服务‘最后一公里’

老年友好型数字社会建设,

(据《光明日报》)