

跨过“数字鸿沟” 玩转“数字养老”

□法治报记者 夏天 陈友敏

党的二十大报告指出：“实施积极应对人口老龄化国家战略，发展养老事业和养老产业”“健全共建共治共享的社会治理制度，提升社会治理效能”。这说明，发展成果应惠及广大老年人的养老生活，老人面临的各类“鸿沟”应当努力消弭。

近年来，智能手机在老年群体中的普及率攀升。根据今年 2 月中国互联网络信息中心发布的报告显示，当前我国 60 岁及以上的老年网民规模达 1.19 亿，互联网普及率为 43.2%。正如老人常用的各类设施需要适老化改造，不断扩大的老年网民群体也让“赛博世界”的“适老化改造”变得愈发必要，而智慧养老应用，则是解决问题的具体方案。上海两次发布智慧养老应用场景需求清单，涉及老年人防跌倒、老年人紧急救援、认知障碍老人防走失、智慧助餐、健康码智能核验等 20 个场景。

根据《上海市城乡社区服务体系“十四五”规划》，上海将聚焦社区的地域性特点，探索引入公益性、市场化运作相结合的服务和居民互助类服务，满足居村民在社区内的多元化服务需求，引导居村民通过使用应用场景“上云”，力争在“十四五”末形成具有一定规模的应用场景生态集群。

场景一：“养老百事通”，老人的“自助养老广场”

“很多老人现在只能用手机进行某些个别的、程式化的操作。”普陀区甘泉路街道相关负责人介绍，“例如，他们知道怎么打开健康码，怎么用微信转发视频，但如果稍微变一变，让他们打开健康云，或者让他们用微信一次性转发多条文字，他们往往就不知道该怎么操作了。”

日前，由甘泉路街道打造的一体化养老服务小程序“甘泉养老百事通”正式上线，成为普陀区首个专为老年群体打造的区域化应用集成平台，也标志着街道对以数字应用为基础的智慧养老服务模式的起步探索。

“甘泉养老百事通”集合了辖区内共 54 家专业照护机构、养老服务企业和站点，除提供适老化改造、家庭照护床位、辅具租赁等政策申请外，还提供助餐送餐、家电维修、家政护理、叫车出行等生活服务，以及就医缴费、认知障碍自测筛查等医养服务。

一方面，居民们可以通过文字浏览或电话咨询的方式，了解各类养老政策和养老服务的申请条件、项目清单、优惠补助等信息；另一方面，在有需求的时候则可以进行“一键申请”，预约专业人员上门服务。

“通过这个平台，我们把自主权交到了居民手中。”甘泉路街道相关负责人介绍，以往一项政策服务从出台到落地，基本采取自上而下的单向运作模式，由街道筛选出符合申领条件的人员名单，再通知居委上门征询是否有服务需求。而现在，居民们可以主动浏览、咨询、预约相关服务，并与服务供给商直接对接，实现养老资源的精准匹配和有效分配。

为了提高供求匹配度，平台还设置了

自我评估环节，帮助居民快速锁定他们所适用的服务。“这个功能背后的原理是通过标签选择，对服务项目进行一次初步筛选。”街道相关负责人解释，后台为每一项政策的申领条件都做了标签化处理，居民填写个人信息的过程，实际上也是在选择标签、进行筛选的过程，“在完成评估后，平台会根据筛选条件隐去那些不适用的政策。”

“甘泉养老百事通”的出现，为供需双方打通了对接渠道，却也在一定程度上弱化了街道、居委在其中的把关作用。为杜绝服务机构专业水平良莠不齐、擅自设立收费项目、服务质量无法保证等可能存在的隐患，甘泉路街道布下三层“安全网”，保障居民享有优质的服务体验。

“首先，我们在前期梳理时，优选出辖区内口碑良好的服务商，在入驻前和他们签订承诺书和安全保密协议。其次，针对那些有固定价格的服务项目，我们会在平台服务详情页列出项目清单和价目表，保证居民在点单前能够清楚掌握每一项服务的价格。最后则是建立评价反馈机制，当服务商将服务状态更改至完成后，平台会自动邀请居民进行评价，并有专人进行电话回访，评价结果将同时传送给服务商和监管方，后者将对前者进行监督管理。”街道相关负责人表示。

要让老人适应并使用“甘泉养老百事通”，还需要市场、社会和家庭的共同协助。“我们在尽量简化服务申请流程的同时，也在平台上设置了放大镜、语音播报和人工热线功能，方便老人读取了解信息。”他表示，“现阶段我们想将平台先推广至老人的子女和家属，让他们先学会如何使用，再由他们教授给老人。”



甘泉路街道在“养老百事通”发布仪式上召开“零距离”人民建议民生小论坛



专为老年群体打造的区域化应用集成平台

场景二：认知症教育开“网课”，足不出户参与筛查训练

由于疫情反复，线下各类教学活动常常受到影响。如何确保老年朋友在家也能持续开展智能设备学习使用，同时丰富他们的精神生活？前不久，浦东新区花木街道综合为老服务中心就想出了一个“金点子”：由中心工作人员自拍自制的“长者智慧课堂”系列课程，把一个个日常生活中老年群体经常会遇到的智能设备使用困惑，搬上屏幕，通过视频讲解、线上指导的方法，将操作步骤一一教给老年朋友。

“考虑到老人使用智能设备经常遇到这样那样的不便，我们就设计了这个系列课程，围绕健康码、移动支付、一键叫车、手机导航、流量使用等场景内容展开演示教学。”花木街道综合为老服务中心主任吕淑娟介绍了他们精心拍摄制作这一系列短视频的初衷，“疫情绝不会阻隔我们帮助老人的心！我们觉得当下十分火的短视频是一个非常不错的切入载体，既能把实用的信息分享给老年朋友，又能给他们解闷，一举多得。”

日前，该“长者智慧课堂”系列课程已上线与老年朋友见面，首期介绍“公共场合如何使用支付宝、微信扫码场所码”。不少社区老人观看后纷纷点赞，80 高龄的秦奶奶就是其中一位。她特别喜欢学习新事物，但儿孙辈总没时间教她：“这下我就不怕跟不上时代的脚步了，这个课程很有用，也很容易学。”

疫情同样不能阻挡静安区石门二路街道关

爱认知障碍老人及其家庭建设“社区家庭双支撑”的认知障碍友好特色社区的脚步。“非常感谢你们关爱老年人，丰富多彩的活动让老年人老有所学，老有所乐。”近日，一位阿姨在石门二路认知症障碍友好社群内连声称赞。

在上一年工作基础上，市经信委继续深入开展数字伙伴系列品牌行动，推广部署为老服务“微站点”，发动市场化资源形成“数字伙伴力量”，组织“数字体验官”走进更多场景开展体验。以“数字家园”建设导引为指导，从家里数字新体验、家门口数字生活圈、数字家园新设施三个维度，推动数字家园建设，形成“新五好数字家庭”，构建家门口数字新体验，并着力建设信息新设施、生活新设施、空间新设施等数字家园新设施，打造一批数字家园示范。

虽然受疫情影响，许多原本开展的线下宣传、干预活动不能正常进行，但项目承接方上海福苑养老服务有限公司从未停止对街道居民输送丰富、有效的早期干预服务。线下有困难，就转移阵地，在线上展开认知障碍健康教育，普及认知障碍知识，提高居民对老年认知障碍的正确认识，推动认知障碍早发现、早诊断、早干预。

丰富多彩的视频课程，线上手指操、趣味问答等游戏互动，非药物干预多感官线上活动……居民们仿佛与工作人员面对面，参与热情一点也不亚于线下，还能积极完成“课后作业”，把家中老人参与认知障碍训练的情况拍摄成小视频分享出来。

我市将开展“社区服务数字化转型行动”

近日，《上海市城乡社区服务体系“十四五”规划》公布。规划提出了“社区服务数字化转型行动”，明确将依托“社区云”平台，实现社区服务升级，精准对接居民服务需求，深度优化智能便民服务平台供给体系，加大技术支撑力度，推进社区服务数字化资源的组合、集聚与融合，实现社区服务转型升级。拓展“社区云”服务场景和应用功能，进一步深化数据治理和应用，提升居社互动能效。

行动将建设各类应用场景，便利居民生活。探索建设政策找人、政策咨询与意见征集、智慧报表等社区公共服务场景。深入推进社区智慧停车、加装电梯、电动车辆充电、智慧早餐、物业服务信息公开等社区便民服务场景建设。扩大为老服务“一键通”的内容和受益面，推动建设养老顾问、儿童福利、康复辅具租赁、精神障碍康复、社区

志愿服务等应用场景。

“市民政局、市经济信息化委于 2020 年、2021 年两次发布智慧养老应用场景需求清单，涉及老年人防跌倒、老年人紧急救援、认知障碍老人防走失、智慧助餐、健康码智能核验等 20 个场景。在具体场景应用上，2021 年在长宁、普陀、松江等区探索“一键通”为老服务，拓展挂号就医、紧急救援、叫车出行等服务内容，下一步将推动‘一键通’在全市推广应用。”市民政局在答复代表委员建议提案时披露。

“社区服务数字化转型行动”还将针对老年人、残疾人等群体需求特点，加强技术创新，开发提供更多智能化简易产品和服务，解决部分人群运用智能技术困难问题。建立完善长效工作机制，及时梳理发现新情况、新问题，形成社区服务领域跨越“数字鸿沟”的解决方案，切实保障各类群体基本服务需求。