

公开属性：主动公开·全文

上海市普陀区卫生健康委员会文件

普卫健复〔2023〕16号

对区政协十五届二次会议 第152043号提案的会办意见

区民政局：

李凤等委员提出的“关于帮助老年人跨越‘数字鸿沟’”的提案收悉，经研究，现将会办意见函告如下：

截至2022年12月底，普陀区60周岁及以上老年户籍人口数37.99万人，占总人口数42.20%。区卫健委、区民政局、区公安分局、区教育局、区科委等有关部门，为助力老年人跨越“数字鸿沟”，让老年人更好地适应并融入智能时代，主要通过以下几方面开展工作：

一、打造养老服务圈，开展为老服务“一键通”。一是通过在养老服务圈设置站点（包括养老机构、长者照护之家、社

区综合为老服务中心、老年日间照护机构、助餐服务场所、老年活动室等)设立公益学习点,发动“老伙伴志愿者”“时间银行”互助养老志愿者上门指导老年人学会使用手机功能及办理事务。常态化推进针对老年人的学习智能手机应用等培训和帮办服务。二是设立“一键通”养老服务热线平台,24小时紧密守护本区高龄独居老年人。通过为老年人家庭安装“一键通”定制电话、“一键通”有线电视应用频道服务,帮助老年人“一键操作”应急呼叫、就医预约挂号、预约出租车出行、助餐送餐及社区超市买菜等老年人日常生活高频服务需求。

二、依托区科普基地,推动乐龄科技发展。鼓励区内科技企业开发面向老年群体的数字化场景应用,同时加强对适老化改造项目的政策扶持力度。深化养老“一网通办”建设,加快推动数据整合归集、贡献应用和适老化改造。用好科普教育基地资源,开展针对性培训,构建线上线下全面融合的适老化服务体系。

三、加强数字课程建设,提升智慧助老服务能力。发挥区老年大学、社区学院专业力量,加强优质教育资源建设及特色课程培育。进一步扩大悦学堂等多个成熟网络公众号影响力,吸引老年学员和居民主动学习。新设10余个智慧学习助学团队,同时在各街道镇加大培育三类学习点力度(居村委特色学

习点、社会学习点以及养老机构学习点)，有效培育多批助学团队，加强老年智慧学习助学团队力量。培育一批智能手机使用骨干学员，以“传、帮、带”的方式下沉各居民区帮助老年人一对一学习。广泛招募具备条件的志愿者，形成强大的师资及志愿者团队，联合各界社会力量，切实推进老年数字教育进社区活动。

四、加强网络信息监管，营造清朗网络环境。相关部门将会强化反诈宣传，加强网络信息监管力度，提高老年人风险防范意识。督促信息运营商做好科普教育基地的内部个人信息的保护，定期开展数据安全风险排查和整改，给予老年群体一个安全的网络环境，从而鼓励引导老年人主动拥抱数字时代生活，融入到互联网数字化时代中。

五、推进多元化服务模式，创建老年友善医疗机构。区内各医疗机构致力于信息化赋能医疗服务的同时，将数字服务与传统服务结合并行。老年患者可以在家属或志愿者的指导下通过诊间预约、预缴费等功能，有效解决老年人看病来回跑、反复付费、重复排队问题。在传统服务中仍保留提供电话预约途径，现金支付，人工窗口挂号，现金支付等服务。区内 23 家各级各类医疗机构创建老年友善机构。从老年友善文化、老年友善管理、老年友善服务、老年友善环境四个模块切实提高医

疗机构的为老服务水平，从而提供多元化的老年服务。

以上意见供你单位统一答复提案者时参考。

上海市普陀区卫生健康委

2023年5月9日

联系人：金 丽

联系电话：52564588*3313

联系地址：大渡河路1668号1号楼C区313室 邮政编码：200333