A

关于区政协九届五次会议第95021号

提案的答复

赵传庆委员：

您提出的关于“老年人不应被数字化时代边缘化”的提案收悉。我局高度重视，经研究调查，现答复如下：

1. 提案第一条：以社区为单位，把对老年人智能手机使用的培训作为一项量化指标。

根据国务院办公厅《关于切实解决老年人运用智能技术困难实施方案的通知》国办发[2020]45号文件要求，开展老年人智能技术应用培训及教育由教育局、民政局、人力资源和社会保障局、市场监管局、卫生健康局、中国银行保险监督管理委员会薛城区监管办、区地方金融监督管理局等相关部门按职责分工负责。区卫健局制订了老年人就医绿色通道服务内容及流程，对辖区内的医疗机构组织开展专题培训，提高医护人员对老年人就诊中使用智能化应用困难的帮扶指导能力，健全完善医疗机构公共设施设备、规范医疗机构提供多渠道挂号服务、为老年人提供优先就医、绿色通道服务。全区医疗机构完善电话、网络预约、现场等多种挂号方式，畅通家人、亲友、家庭医生等代为老年人预约挂号的渠道。根据老年人患病特点和就医实际情况，为老年人提供一定比例的现场号源。

1. 提案第二条：商场、医院、以及职能服务局门设立“爱老岗”“帮办”为老年人服务。

全区医疗机构导医台均设置“老年人就诊服务处”，针对老年人就医有志愿者或引导人员巡回值守，保留挂号、缴费、打印检验报告等人工服务窗口，为就诊老年人提供优先咨询、预约、导医等人工快捷服务。医疗机构急诊科为突发疾病老年人提供便捷有效的急诊“绿色通道”。

1. 提案第三条：设立救济通道，针对老年人，可以凭借老年卡，或者有效身份证，实现线下领取优惠券或者优惠码。商场、医院可将共享租用设施放置在离服务台较近的地方，方便帮助指导老年人使用，或者线下协助办理租赁服务，方便老年人的使用。

《山东省老年人电子优待证》已于2021年3月1日已正式启用，与《山东省人民政府关于进一步优化老年人优待政策的通知》（鲁政字2020第240号）明确的身份证、港澳居民来往内地通行证、台湾居民来往大陆通行证、护照和各省（自治区直辖市）颁发的老年人优待证具有同等效力，均可享受山东省老年人各项优待政策，全省通用。申领方式可以老年人本人或委托他人通过“爱山东”APP，按流程申请。全区医疗机构在主出入口处设置方便老年人上下车的临时停车区和安全标识，导医台、门急诊、住院病区均配备一定数量的辅助移乘设备(如轮椅、平车等)，均有人工快捷服务帮助指导老年人使用。

（单位盖章）

　2021年7月1 日

 联 系 人：吴玮 李士国 联系电话： 4463699

A

关于区政协九届五次会议第95021号

提案的答复

邓连修委员：

您提出的关于网络时代，请来扶老人一把的建议的提案收悉。我局高度重视，经研究调查，现答复如下：

1. 提案第一条：互联网技术的一些细节可以改善，新开发的各个项目、各类app打造青少年版的同时，适时推出专门的简捷的“老年版”兼顾老年人，提供给这一特定人群，让他们可知、可会，比如通过放大手机的字号，让老年人能够使用手机；通过让电脑和互联网产品有读屏功能，让老人易接触并明白理解互联网产品的运营模式；“傻瓜”化一些产品的操作模式，让老人可以轻松上手，不再对科技产生恐惧。

根据国务院办公厅《关于切实解决老年人运用智能技术困难实施方案的通知》国办发[2020]45号文件要求，推进互联网应用适老化改造，由工业和信息化局、民政局、人民银行、中国银行保险监督管理委员会薛城区监管办、区地方金融监督管理局等相关部门按职责分工负责。推动与老年人日常生活密切相关的政务服务、社区服务、新闻媒体、社交通讯、生活购物、金融服务等互联网网站、移动互联网应用适老化改造。

1. 提案第二条：确实不行的话，就由各个公司延伸到基层的人员，组织培训手把手地教。像移动支付、网约车服务、网络购票、网上预约看病等等生活必需的内容，务必让老年人掌握基本操作方法，社区要构建常态化帮扶机制，应把更多资源下沉到基层，提供精准化、精细化服务，建立可持续的数字反哺机制。一方面，社区可以通过定期开展兴趣课堂、技能培训等活动，为老年人讲解各类新媒体使用相关知识；另一方面，建立常态化的志愿服务体系，让社区居家老年人可以通过电话或面对面的方式，寻求志愿者帮助。

区卫健局制订了老年人就医绿色通道服务内容及流程，对辖区内的医疗机构组织开展专题培训，提高医护人员对老年人就诊中使用智能化应用困难的帮扶指导能力，健全完善医疗机构公共设施设备、规范医疗机构提供多渠道挂号服务、为老年人提供优先就医、绿色通道服务。全区医疗机构完善电话、网络预约、现场等多种挂号方式，畅通家人、亲友、家庭医生等代为老年人预约挂号的渠道。根据老年人患病特点和就医实际情况，为老年人提供一定比例的现场号源。全区医疗机构导医台均设置“老年人就诊服务处”，针对老年人就医有志愿者或引导人员巡回值守，保留挂号、缴费、打印检验报告等人工服务窗口，为就诊老年人提供优先咨询、预约、导医等人工快捷服务。医疗机构急诊科为突发疾病老年人提供便捷有效的急诊“绿色通道”。

1. 提案第三条：一些必须要老年人到场办理的业务，2014年，全国老龄办等24个局门下发《关于进一步加强老年人优待工作的意见》，其中燃气、电信、邮政、医院、银行均要为老年人开设专门窗口，可以为老人开通绿色通道，60岁以上的老人都可以免排队，到现场办业务的老人只要出示身份证，就可以享受特别优待。

《山东省老年人电子优待证》已于2021年3月1日已正式启用，与《山东省人民政府关于进一步优化老年人优待政策的通知》（鲁政字2020第240号）明确的身份证、港澳居民来往内地通行证、台湾居民来往大陆通行证、护照和各省（自治区直辖市）颁发的老年人优待证具有同等效力，均可享受山东省老年人各项优待政策，全省通用。申领方式可以老年人本人或委托他人通过“爱山东”APP，按流程申请。

1. 提案第四条：还要多宣传培训老年人提升网络信息安全意识和媒介素养，保护好自己的隐私和财产，识破网络谣言、避开“坑老陷阱”，充分享受便捷和丰富的数字化生活。

根据国务院办公厅《关于切实解决老年人运用智能技术困难实施方案的通知》国办发[2020]45号文件要求，开展老年人智能技术应用培训及教育由教育局、民政局、人力资源和社会保障局、市场监管局、卫生健康局、中国银行保险监督管理委员会薛城区监管办、区地方金融监督管理局等相关部门按职责分工负责。区卫健局制订了老年人就医绿色通道服务内容及流程，对辖区内的医疗机构组织开展专题培训，提高医护人员对老年人就诊中使用智能化应用困难的帮扶指导能力，健全完善医疗机构公共设施设备、规范医疗机构提供多渠道挂号服务、为老年人提供优先就医、绿色通道服务。

规范智能化产品和保护个人信息收集、使用等活动,严厉打击电信网络诈骗等违法行为,提升老年人网络信息安全意识和媒介素养保障老年人安全使用智能化产品由网信办、工业和信息化局、公安分局等相关部门按职责分工负责。

（单位盖章）

　2021年7月1日

联 系 人： 吴玮 李士国 联系电话：4463699