

办理结果：解决采纳

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〕19号

对区政协十五届二次会议 第152081号提案的答复

尊敬的李启川委员：

您提出的关于“如何丰富老年人精神文化生活，帮助老年人跨越‘数字鸿沟’”的提案已收悉，经研究，现将办理情况答复如下：

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、区绿容局、区商务局等有关部门，为助力老年人跨越“数字鸿沟”，丰富老年人精神文化生活，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、完善适老化设施，丰富老年文化生活。区内公园第三卫生间设置老年扶手等适老化设施。公园窗口服务人员（如售票、安保、保洁人员）为老年人提供咨询指导等服务。长风公园定期举办园艺大讲堂，作为老年人学习和交流的平台。每年区内各大公园相继举办各类花展，如长风公园牡丹、月季展，真如公园腊梅展，宜川公园菊花展等，丰富老年人群的精神文化生活。公园依托电子显示屏、现场宣讲及咨询活动，开展各类健康、法律和文化宣传，为老年人提供接触新事物的平台及途径。

三、加强行业指导，提升智慧助老服务能力。助力“一刻

钟便民生活圈”的推进，明确鼓励社区商业主体进一步数字化转型，菜场进一步智慧化转型，为避免老年人感到逐步被数字社会飞速发展边缘化，一是建议属地街道居委积极为社区老年人开展数字化培训班，满足老年群体的基本数字化需求，让老年人享受数字化生活便。二是推动智能化程度较高的超市、菜场、商场设立导购志愿者服务，协助老年人享受数字化生活便利。三是建议有条件的市场可设立“慰老服务”专柜，与周边社区属地街镇、居委会对接，对无法适应数字化改变的高龄、独居、有认知障碍的老人开展“点对点”服务。四是持续加强行业指导，督促超市菜场商场积极为老年人提供现金结算、志愿者服务等便利条件。

四、加强网络信息监管，营造清朗网络环境。相关部门会强化反诈宣传，加强网络信息监管，提高老年人风险防范意识，给予老年群体一个干净的网络环境，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
各级各类医疗机构建设老年友善机构。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。

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