

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〕25号

对区十七届人大三次会议 第054号代表建议的答复

尊敬的方蕾代表：

您提出的“把与老人生活相关的事项梳理成册后发放给老人，便于获取相关信息”的代表建议已收悉，经研究，现将办理意见答复如下：

面对社会老龄化程度不断加深，如何畅通老年人信息获取渠道成为积极应对老龄化热点话题。老年人关注的热点信息如健康服务信息、养老服务信息与生活保障信息等，具有动态更新快、包含内容多、区域化强等特点。数字信息以其便捷高效、内容丰富的优势，逐渐占据信息传播的主导地位。但老年人需求增多，获取信息能力减退，因此助力老年人跨越“数字鸿沟”，

让老年人更好地适应并融入智能时代至关重要。普陀区相关部门和各街道（镇）结合工作实际，以满足老年人需求为出发点，突破信息壁垒，为老年人开辟便捷的信息获取渠道，主要通过以下几方面开展工作：

一、打造信息综合平台，让信息更集中

1. **打造综合服务平台。**区卫健委打造了“上海普陀健康”微信公众号服务平台，将区属二三级医院、专科医院和社区卫生服务中心全部接入其中，实现与“统一预约、统一支付”平台的功能对接，全面实现各类线上医疗服务。

2. **功能嵌入主流平台。**将“智慧长护平台”数据接入“一网通办”，并对参保人评估进程、结果进行“主动推送”，让参保老人足不出户、一键查询，即可实时掌握“评估”动态。

3. **智能加持减免流程。**上线“普陀区征地养老人员医疗费结算报销”免申即享项目，通过数据共享精准匹配符合条件的受益对象，区级统筹管理的征地养老人员足不出户便能查询到本人的医疗费结算报销情况。

二、增加智慧助老服务，让学习更轻松

推进智慧学习课堂教育培训。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，广泛发动社会组织、社区工作者、社会工作者、养老顾

问以及志愿者等力量参与志愿教学以及互助帮办服务；通过发动“老伙伴志愿者”“时间银行”互助养老志愿者上门为结对老年人教学等方式，指导老年人学会使用手机功能及办理事务，切实解决老年人运用智能技术困难。常态化推进老年人学习智能手机培训和帮办服务，建立解决老年人面临“数字鸿沟”的长效机制，累计培训和志愿帮办 23000 人次。

三、设置专项服务通道，让服务更便捷

1. 为老服务“一键通”服务。区民政局设立“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，为老年人提供紧急呼叫、主动电话慰问、养老政策咨询、物品代购、家政预约、费用代缴等服务，帮助老年人解决日常各类便民服务需求，实现一键呼叫、简易操作、直达需求的服务模式。

2. 电视“一键通”应用服务。2022 年，区民政局在曹杨新村街道试点，为 400 户高龄独居老年人家庭的有线电视开通“一键通”应用频道，在老年人家中的有线电视顶盒增加服务频道，配备语音遥控器，帮助老年人在电视机屏幕端“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。

四、加大特色项目宣传，让科技不陌生

各街道镇针对为老服务打造了各具特色的数字化信息服务平

台，通过广泛宣传和推广应用加大项目实施，切实惠及辖区老年人。

1. 真如镇街道打造为老服务宣传“新阵地”“上线真如金牌养老顾问”视频号，进行街道为老服务相关宣传工作。视频号以每周一期的小视频，用“接地气”的方式，向社区居民宣传为老政策。

2. 甘泉路街道打造一体化养老服务小程序“甘泉养老百事通”，集合辖区内共 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。

2023 年，普陀区将进一步深化为老服务建设，推动数据整合归集和共享应用，让老年人享受到数字时代的便利。

上海市普陀区卫生健康委

2023 年 5 月 30 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 303 室 邮政编码：200333