

## 跨越“数字鸿沟”

【现实挑战】关于解决老年人运用智能技术困难，国务院出台实施方案，全国各地如何落实

【应对策略】多地推出针对性措施，推进“健康码”与身份证、社保卡等互相关联，日常生活场景须保留传统服务方式，医疗机构需保留人工服务窗口等

解决老年人数字难题  
全国各地如何落实？刷身份证核验健康码  
广东率先推出

东北的一位老年人坐公交车，因为没有手机，无法出示健康码，遭到司机的拒载。对于此类事件，国务院的通知明确提出，要做好突发事件应急响应状态下对老年人的服务保障。在充分保障个人信息安全前提下，推进“健康码”与身份证、社保卡、老年卡、市民卡等互相关联，逐步实现“刷卡”或“刷脸”通行。

2020年12月底，广东在全国率先创新刷身份证进行出行登记和核验健康码(粤康码)的新型服务功能。除了交通站场，还将同步在养老院、医院、商场、银行、社区出入管理等老年人出行、就医、消费、文娱、办事等高频事项和服务场景推广使用该系统。广东省汽车客运站共设有两个长者绿色通道，今年70岁的黄伯接受媒体采访时说自己用的是老人机，上不了网：“以前出门我都没办法出示健康码，只能手写登记。现在刷身份证，几秒就好了，对我们来说特别方便。”

而四川省则在今年春节前上线了“离线码”，老年人通过微信、支付宝小程序、天府通办手机客户端等入口进入，点击“下载离线码”即可完成。“离线码”也可以打印纸质版，随身携带使用，自生成之日起，7天内有效。目前仅在微信小程序端，就有近200万的老人、儿童申领了离线码。

近日，北京市卫健委与市老龄办共同发布的通知中规定，有条件的地区和场所要为不使用智能手机的老年人设立“无健康码通道”。不得将“健康码”作为人员通行的唯一凭证，对老年人可采取凭有效身份证件登记、持纸质证明通行，出示“通信行程卡”作为辅助行程证明等替代措施。

现金及银行卡支付  
老人高频消费场所需支持

67岁的谢大爷在超市买了8.8元的葡萄，采用现金支付却遭到拒绝；58岁大爷因为不会手机抢票，跑了6趟火车站买不到票，跪地崩溃大哭……这样的新闻人们还记忆犹新。

国务院的通知中要求，在各类日常生活场景中，必须保留老年人熟悉的传统服务方式，任何单位和个人不得以格式条款、通知、声明、告示等方式拒收现金。对此，多省市陆续针对重点领域和行业出台老年人日常出行和生活消费等方面的针对性措施。

福建省商务厅对列入街区生活服务聚集中心的三明市沙县小吃文化城、泉州晋江五店市美食城等9个福建省美食街(城)，组织福建省餐饮烹饪行业协会和美食街(城)所在地商务部门，向美食街(城)管理机构和业主单位宣传动员保留人工服务、现金支付，切实解决老年人运用智能技术的困难，在促进社区便民消费的同时，保障老年人生活需求。

青海省要求，在日常消费方面，银行、保险、证券机构等场所开通绿色通道和爱心窗口，提供优先办理服务，引导老年人等特殊群体使用自助设备。同时，要加大拒收现金、拒绝银行卡支付等行为整治工作力度。

近日，北京市也宣布，在全市开展拒收现金集中整治，对零售、餐饮、商场、公园等老年人高频消费场所，水电气费等基本公共服务费用、行政事业性费用缴纳领域重点排查，对相关拒收现金主体实施经济处罚，通过抓典型案例、新闻媒体曝光等方式，多措并举持续整治拒收现金违法行为。同时，对于老年人高频消费场所、基本公共服务费用、行政事业性费用收取单位需设置人工现金收付通道，并加强宣传；采用无人销售方式经营的场所应提供现金支付渠道或转换手段。

医疗机构保留人工服务窗口  
鼓励平台提供电话打车服务

对于老年人最为关注的就医和出行问题，各地也推出相关举措。

首先是挂号方面，国家卫健委要求医疗机构、相关企业要完善电话、网络、现场等多种预约挂号方式。同时，医疗机构应提供一定比例的现场号源，保留挂号、缴费、打印检验报告等人工服务窗口，配备导医、志愿者、社会工作者等人员，为老年人提供就医指导服务。

在武汉大学中南医院，每天到门诊就诊的60岁以上老年人达到总就诊人次的三分之一，其中慢性病患者约二分之一。日前，医院专门开设老年患者专用人工窗口，常规配置导医人员，协助老年患者就医和打印检查报告单。此外，与附近社区卫生服务中心对接，为老年患者开通看病就医“绿色通道”。对此，湖北省卫健委表示，全省医疗机构正抓紧出台实施一批卫生健康系统解决老年人运用智能技术困难的有效措施，满足老年人基本医疗需求，武汉大学中南医院的做法值得在全省推广。

打车出行方面，多省市也在落实国务院提出的要求，引导网约车平台公司优化约车软件，增设“一键叫车”功能，鼓励提供电召服务，对老年人订单优先派车。例如，天津市拟加大出租汽车电召服务宣传力度，引导老年人使用96880出租车电召业务。在商场、医院、超市、大型居住区等区域，设置出租汽车扬召站点。结合“巡网融合”项目，开发“扫码一键叫车”和“智能电召”功能等。

最近，上海街头的“一键叫车”在社交平台刷屏。乘客有叫车需求时，可至最近的出租车候客站，通过候客站的“信息屏”和“扬招杆”快速呼叫出租车，只要按下“呼叫键”，周边的巡游出租汽车就会接收到需求提醒，尽快前往呼叫地接单。目前，该市黄浦区的出租车候客点已达到30个，未来还将继续扩大建设，形成规模效应。

文/本报记者 陈斯

## 养老话题

【发生地点】北京市海淀区海淀街道

【事件看点】因遗产分配问题家庭关系破裂，独居老人在社工帮扶下重燃生活希望

独居老人生活遇困  
社工帮扶“一户一策”

北京市海淀区海淀街道困难群众救助服务所的运营工作是由北京友方社会公益发展中心承接的。在走访帮扶困难群众的过程中，他们遇到了不同的帮扶对象，也面临着各种各样的困难。社工们采取各种专业的帮扶方法，因人而异，一户一策，尽自己的最大努力给困难群众的生活带去了温暖和帮助。88岁的苗女士就是其中的帮扶对象之一。

苗女士在友谊社区生活了几十年，她右手残疾，干活使不上劲，日常穿衣吃饭全凭左手。原本应该安度晚年、尽享天伦之乐的她却有太多的烦心事、揪心事。独居多年的她不仅解决无门，甚至连倾诉的对象都没有，独自忍受孤独的生活和病痛折磨。不久前她不小心摔倒了，导致左手骨折，需要做手术，可她的几个孩子却不同意在手术知情同意单上签字，这对她的生活无异于雪上加霜，无奈之下只能选择保守治疗。就在她对生活失去信心的时候，海淀街道困服所的社工来到她的身边。

社工接到苗女士的求助后，第一时间对她进行走访。经过了解得知，她曾经也有一个和谐美满的大家庭，但因为遗产分配问题使得家庭关系破裂。苗女士有两儿一女，老伴十几年前去世，一直照顾她的大儿子也在五年前因病离世，其他儿女与她不相往来。多年来，她非常渴望亲情，一再尝试与孩子们联系，均遭到对方不接电话或拉黑等形式的拒绝。她一直将对亲情的念想放在心里，希望儿女能回到她的身边。现在，她的身体状况不容乐观，一方面由于左手骨折未愈再加上右手残疾无知觉，处于半自理状态，日常生活需要专人照料；另一方面长期存在便秘的情况，医生诊断后怀疑是肝癌或肝硬化，需要儿女配合去医院做手术治疗。

经过一系列工作，社工了解到苗女士家问题

的来龙去脉。为了帮助她，经与街道、社区讨论后，他们制定了四个工作目标：首先提供心理慰藉服务，主要采取探访慰问的方式，陪伴她聊天，缓解压力，缓解心理孤独感；其次，联系她的儿女，为他们之间搞僵的关系破冰；此外，链接法律资源，帮助她必要时用法律武器维护自己的合法权益；同时，联系养老院，使她能够入住养老院享受专业照顾服务。

社工的介入，通过多方联动，多管齐下，苗女士的生活有了起色。社工定期探访给她送去温暖，有人隔三岔五陪她聊天，让她重新燃起对美好生活的希望。在社工的帮助下，苗女士还得到了海淀法院公益法律援助，她知道自己可以拿起法律的武器保护自己，促使儿女履行赡养老人的责任和义务。社工还联系了一家养老院，对方表示愿意接收苗女士入住。

虽然最终苗女士因各种原因拒绝了律师的帮助和入住养老院，但社工知道她渴望亲情的念头一直都在，和儿女之间的心结一直未解开，她希望与儿女和好，能常来探望她。社工与她的大女儿多次联系沟通，不断说明苗女士现在的艰难处境和想法，大女儿最终同意来探望苗女士，当面解开心结，并表示自己应该承担起应有的赡养责任，履行好应尽的赡养义务，以后会多来探望母亲，洗衣做饭、协助治疗。

今年春节期间，困服所社工的节日慰问让苗女士高兴不已。困服所负责人说：“虽然通过社工们的不懈努力，苗女士的境况得到明显改善，初步完成了预期的目标，但我们深知，帮扶之路不能止于此，她和子女的关系虽然有所缓和，但冰冻三尺非一日之寒，要想进一步改善关系，拉近亲情，我们还将继续寻求更好的方式，使她能愉快地度过晚年，这也是我们作为社工的责任和义务。”

文/贾祥伟

## 银发生活

## 子女的“间歇式”孝顺我们成全

◎李秀芹



卡拍照，女儿将其发朋友圈“公布”孝顺行为。我称这种朋友圈是变相自我表扬，净搞些虚头巴脑的。老伴说，这不是虚假孝顺，也是实打实的孝行，就该发朋友圈晒孝顺，这是正能量，多宣传还能提醒为子女者，常回家陪伴父母。

细想，我对父母的孝心又何尝不是间歇性的，年轻时忙于工作忙于家庭，好不容易休息一天，还有一大堆家务等着突击处理，去娘家走一趟屁股还没坐热就得走，只有节日才“专心”陪伴父母一天。父母在世的绝大部分时间里，我也是“间歇式”孝顺，总觉得自己太忙，父母身体尚可，来日方长，却不知父母老去是一瞬间的事情。幸亏一年之中有那么多节日，可以提醒自己“过节尽孝”。

老伴感慨：“我算参透了子女孝顺的节奏，想出了应对之策，把平日要子女做的事情都写下来，节前告知他们一一办妥，当做过节子女孝敬我们的礼物。一年中节日那么多，让“间歇式”孝顺绵延不断，这也是过节的意义所在。”

狐狸尾巴终于露出来了，八成女儿过生日，要请我看电影这事也是老伴让女儿做的，他从电影上映就想看了。

不过，老伴这些心机用在“间歇式”孝顺的子女身上，也算双赢。

女儿打电话来说，她生日那天要请我去看《你好，李焕英》，我从电视上、网络上多多少少了解了这部电影的剧情，加之电影票那么贵，不打算去看。我回复她：“看电影的目的是为了让子女‘孝顺’父母，你有请我看电影的那份心，不如平时少让我生点气……”

我话还没说完，老伴夺过电话说：“你妈嘴上是一套，心里一套，别听她的，她早盼着要去看这场电影了，另外再买一张，我也想去看看。”

这老头子，竟然“越级”表态，我刚想数落他几句，他忙笑呵呵地说：“女儿有那份心就得成全。”

“她这是间歇式孝顺，逢年过节给我买点礼物就算孝敬我了？平时老和我顶嘴，我说一句她有八句等着我，孝顺孝顺，顺者为孝，她倒好，总嫌我唠叨。还有儿子也是这样，逢年过节又是给钱又是送东西，不年不节时想见一面都难，真是养了一群白眼狼，没一个让我顺心的。”

老伴听我唠叨完，开导我说：“间歇式孝顺也是孝顺呀，子女都有工作，有自己的小家，要还房贷、车贷，还有孩子教育方面的花费，经济和精神上压力都挺大的。看他们每天忙得陀螺似的，偶尔忽略父母，不能随叫随到，也可以理解。至于女儿，自己养的孩子，还不了解她吗？她就是火爆脾气，在单位受领导的气，戴着假面具工作，在家若还夹着尾巴，老对你摆笑脸，像对待领导那样奉承你，岂不是累死啦。”

老伴倒是佛系，万事都想得开。既然答应了去看电影，只好奉陪到底。女儿早安排好了，看完电影再请我们吃西餐，然后还要请我和老伴去做足疗。

都是自家人，破费啥呀。我刚想拒绝，老伴早应声了，还悄悄对我说：“女儿好不容易放松一天，别毁了她的兴致。”

一天下来，被女儿“导演”着走，走到一处还要打

卡拍照，女儿将其发朋友圈“公布”孝顺行为。我称这种朋友圈是变相自我表扬，净搞些虚头巴脑的。

老伴说，这不是虚假孝顺，也是实打实的孝行，就该发朋友圈晒孝顺，这是正能量，多宣传还能提醒为子女者，常回家陪伴父母。

细想，我对父母的孝心又何尝不是间歇性的，年轻时忙于工作忙于家庭，好不容易休息一天，还有一大堆家务等着突击处理，去娘家走一趟屁股还没坐热就得走，只有节日才“专心”陪伴父母一天。父母在世的绝大部分时间里，我也是“间歇式”孝顺，总觉得自己太忙，父母身体尚可，来日方长，却不知父母老去是一瞬间的事情。幸亏一年之中有那么多节日，可以提醒自己“过节尽孝”。

老伴感慨：“我算参透了子女孝顺的节奏，想出了应对之策，把平日要子女做的事情都写下来，节前告知他们一一办妥，当做过节子女孝敬我们的礼物。一年中节日那么多，让“间歇式”孝顺绵延不断，这也是过节的意义所在。”

狐狸尾巴终于露出来了，八成女儿过生日，要请我看电影这事也是老伴让女儿做的，他从电影上映就想看了。

不过，老伴这些心机用在“间歇式”孝顺的子女身上，也算双赢。

女儿打电话来说，她生日那天要请我去看《你好，李焕英》，我从电视上、网络上多多少少了解了这部电影的剧情，加之电影票那么贵，不打算去看。我回复她：“看电影的目的是为了让子女‘孝顺’父母，你有请我看电影的那份心，不如平时少让我生点气……”

我话还没说完，老伴夺过电话说：“你妈嘴上是一套，心里一套，别听她的，她早盼着要去看这场电影了，另外再买一张，我也想去看看。”

这老头子，竟然“越级”表态，我刚想数落他几句，他忙笑呵呵地说：“女儿有那份心就得成全。”

“她这是间歇式孝顺，逢年过节给我买点礼物就算孝敬我了？平时老和我顶嘴，我说一句她有八句等着我，孝顺孝顺，顺者为孝，她倒好，总嫌我唠叨。还有儿子也是这样，逢年过节又是给钱又是送东西，不年不节时想见一面都难，真是养了一群白眼狼，没一个让我顺心的。”

老伴听我唠叨完，开导我说：“间歇式孝顺也是孝顺呀，子女都有工作，有自己的小家，要还房贷、车贷，还有孩子教育方面的花费，经济和精神上压力都挺大的。看他们每天忙得陀螺似的，偶尔忽略父母，不能随叫随到，也可以理解。至于女儿，自己养的孩子，还不了解她吗？她就是火爆脾气，在单位受领导的气，戴着假面具工作，在家若还夹着尾巴，老对你摆笑脸，像对待领导那样奉承你，岂不是累死啦。”

老伴倒是佛系，万事都想得开。既然答应了去看电影，只好奉陪到底。女儿早安排好了，看完电影再请我们吃西餐，然后还要请我和老伴去做足疗。

都是自家人，破费啥呀。我刚想拒绝，老伴早应声了，还悄悄对我说：“女儿好不容易放松一天，别毁了她的兴致。”

一天下来，被女儿“导演”着走，走到一处还要打



下载北京头条App  
让现在告诉未来

编辑/陈斯 美编/巨琳 责校/董一凡