

宣城市发展和改革委员会文件

发改综合〔2022〕105号

关于市政协 2022 年第 210 号意见建议的答复

孙爱华委员：

您提出的关于提升老年人信息素养的建议意见建议收悉，
现答复如下：

一、基本情况

近年来，我市广泛开展了智慧助老工作，积极帮助老年人融入“智能圈”，努力解决老年人在运用智能技术方面遇到的突出困难，帮助老年人跨越“数字鸿沟”，进一步提升老年人获得感、幸福感、安全感。

(一) 制定常态化推进智慧助老服务方案。市老龄办于 2021 年印发“智慧助老”行动方案，开展“智慧助老”进社区活动，要求各县（市、区）深入贯彻落实《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》，以及《安徽省老龄工作委员会办公室关于开展“智慧助老”行动的通知》等文件精神，围绕五个方面工作任务，推进我市“智慧助老”行动。

(二) 开展老年友善医疗机构创建。我市于 2021 年 4 月启动了全市老年友善医疗机构创建工作，印发了《宣城市关于开展老年友善医疗机构创建工作的通知》，明确了创建范围、内容以及申报流程，从老年友善文化、老年友善管理、老年友善服务、老年友善环境等四个方面开展老年友善医疗机构创建，促进医疗机构完善相关制度措施，全面落实老年人就医优待政策，优化老年人就医流程，推进“智慧助老”。2021 年，全市完成 479 家老年友善医疗机构的创建申报，正在进行省级抽查复核命名。

(三) 开展老年友好型社区示范创建。2021 年，我市启动了老年友好型社区示范创建，重点围绕出行设施完善便捷、社

区服务便利可及、科技助老智慧创新、管理保障到位有力等，推进各项创建工作。截止 2021 年底，已创成 1 个国家级示范性老年友好型社区、5 个省级示范性老年友好型社区。示范社区利用智慧健康养老信息平台（社区综合服务平台），为老年人提供智慧健康养老服务，帮助老年人学习电脑、智能手机等智能产品和智能技术的使用，缩小老年人群与青年人群之间的“数字鸿沟”，同时为使用智能技术有困难的老年人保留必要的传统服务方式。

（四）广泛开展智慧助老敬活动。2021 年，我市组织开展了以“实施积极应对人口老龄化国家战略，乐享智慧老年生活”为主题的敬老月活动，将“智慧助老”行动作为“敬老月”主题活动之一，部署开展了“智慧助老”进社区等活动。活动期间，全市共开展知识讲座、文体展演等活动合计 60 余场次。市老龄办联合市人行在全市推动老年人无障碍支付服务场景建设，建设适老化示范网点“长春花”品牌。截止目前，全市 421 家银行营业网点，开设老年便捷窗口 423 个，实现“老年便捷窗口”金覆盖。组织通讯运营商、社区共同开展了“智慧助老”进社区活动，广泛开展老年人智能手机操作和智慧场景

体验等。截止目前，共开展活动社区 311 个、活动场次 558 场、服务老年人 3.87 万人次。

二、下一步工作举措

一是实施智慧助老行动。聚焦老年人运用智能技术、融入智慧社会的需求和困难，依托社区科普站点、养老服务机构等，普及智能技术知识和技能，提升老年人信息获取、识别和使用能力。依托全市居家养老服务组织、1000 多名助老员，利用上门开展养老服务的方式，“手把手”指导 2 万多特殊困难老年人使用智能手机，熟悉“一键呼救”、拨打电话、视频语音通话等功能。

二是推动“互联网+养老服务”。引导养老服务机构运用互联网创新模式，实现养老服务线上线下融合发展。鼓励养老机构充分运用 5G、大数据、人工智能技术，提升老年人健康管理服务能力，扶持人工智能设备和养老健康用品的技术研发。推进互联网适老化技术平台改造，全面对接养老服务需求，引导帮助老年人融入信息化社会。

三是提升智能设备实操能力。鼓励三大通讯运营商开设智能老人设备专柜或专营店，从产品介绍、购买、使用、售后等

各环节为老年人提供耐心细致、风险可控的操作培训，通过对所售的智能设备加装风险控制软件、可视化小程序等进行优化，提高老年人实操能力。优化“皖事通”交互体验，推出“敬老关怀模式”，实现65周岁及以上用户登录“皖事通”APP后可进入“敬老关怀版”，采用大图标、大字体、语音朗读等形式，增强智能设备交互体验。精选社保卡、身份证等老年人常用高频证件，方便在实际生活中易于操作。同时，推出安康码家属代申领及离线码核验功能，方便老年人疫情期间出行。

四是优化老年人智能设备高频服务事项。支持银行等金融机构开展适老化改造和老年人优先办理服务。利用“全国科普日”“科技活动周”契机，组织市老科协、老年科普志愿者队伍等专家及通讯公司技术人员，为老年人讲解手机安康码查询、微信、支付宝、淘宝等常用APP长辈模式使用方法，宣传智能技术给生活带来的便捷与幸福，提升老年人信息获取、识别和使用能力，帮助老年人融入现代数字生活。

五是组织实施老年人运用智能技术教育培训。各类老年教育机构要将智能技术运用相关内容纳入学习课程，推动智能技术科普进课堂、预防受骗知识进课堂、智慧生活体验进课堂，

通过体验学习、尝试应用、经验交流等，引导老年人了解新事物、体验新科技，积极融入智慧社会。组织涉老相关社会团体、老年协会、志愿服务组织、养老机构等，鼓励村（居）委会，通过组织兴趣示范小组、智能技术运用比赛等形式，开展面向老年人的志愿帮扶和智能技术培训。

办复类别：B类

公开属性：主动公开

联系人：袁文祥 联系电话：0563-3035069



抄送：市政府办公室，市政协办公室。