

# “数字鸿沟”更需要人性化服务来摆渡

# 权力下放 治理跟上

海客谈 | 简之

在智能化就医背景下,不少市民看病只需带一部手机。然而,很多老年人却被智能化“甩在身后”,不但享受不到智慧医疗带来的便利,还平添了许多烦恼。由于没有智能手机或不会操作智能手机,部分老年人去医院挂号、缴费、看病成了“走迷宫”。他们的“智慧化就医难”怎么破解?如何让老年人也能享受到就医流程数字化带来的红利?《问政舟山》节目曾直面老年群体智慧化“就医难”问题(详见《舟山日报》9月30日报道),值得引起全社会关于“数字鸿沟”的更广泛思考。

## 智慧化就要让就医更省心

挂号难、排队慢,这是各大医院由来已久的顽症,也应该是打造智慧化就医环境需要着重破解的难题。但事实上,老人们看病反而越来越难了。一位老人在短片中说,排队要等、看病也要等,早上5时40分出门,回到家里最起碼下午1时。之所以出现这样的情况,一方面是智慧化并没有简化就医流程,另一方面很多人能够网络预约挂号、移动支付缴费后,导致老年群体难上加难。智慧化难以体现共享性,又怎能让就医更省心?

网上预约、移动支付并非智慧化的全部,人们有理由在智慧医院体验到更多的便利。有位问政嘉宾提出一个设想:

“我希望老年人不用手机就能享受数字化的便利,比如,通过仪器刷脸的方式,直接挂号、付费。”这样的想法,已经称不上“大胆”,因为一些单位门禁、机关食堂早已实行刷脸放行,刷脸付费了。

医院理应通过数字化管理,对原有就医流程进行改造,让患者普遍享受绿色通道。果能如此,就完全有望取消排队挂号。患者拿着市民卡找该找的医生,然后刷一下卡,不就完成挂号了吗?这样的智能化,既普惠患者又没有“鸿沟”,为什么不实行呢?怕挂号窗口的工作人员失业,导医台不是正缺人吗?

智慧化本该让就医更省心,而不是让老年人束手无策,否则就偏离了数字化改革的初衷。把老年人的就医困境简单地推给“数字鸿沟”,很容易掩盖智能系统及设备本身存在的缺陷。

## 群众满意才是唯一标准

在充分竞争的市场环境下,只有赢得消费者满意,才能把产品卖出去。这也正是当下数字化产品不断更新换代的动力之源。同样的道理,用于公共服务的数字化终端,也应把群众满意当作唯一标准。只有这样,才会形成一种优胜劣汰的倒逼机制,促使智能设备越来越好、越来越普及。

但在现实生活中,一些单位在推进数字化建设中往往只求“乌枪换炮”,不顾“没人使唤”。为了完成推广任务,假借“深受群众欢迎”,还各显其能动员甚至强制人们成为“智慧用

户”,致使每个人手机上或多或少装有不想要的“垃圾终端”。一些医院也是如此,为了推广电子医保卡,让人们激活支付宝上的医保电子凭证,竟然用胶带把原有的自助挂号机封起来,让刚刚学会用市民卡刷卡的老人们望“机”兴叹。难怪有问政嘉宾当场批评:电子医保的覆盖率、渗透度上升了,但市民特别是老年人就医的便捷度、可及度却下降了!

数字化原本应该体现高效便捷,但或许因为设计初衷更为了“主人”方便而不是服务对象方便,一些智能设备操作繁琐、流程复杂,让人们普遍感到难以接受。一位女士吐槽,挂号机字体小到看不清,好不容易挂完号,还要签到才能排队看病。为什么还有签到环节?问政现场的相关部门负责人坦言“不太清楚”。事实上,正是一些“不清不楚”的繁文缛节,折损着人们对数字化服务的体验感、满意度。

可以说,在老年人“智慧化就医难”的背后,还有虽然跨越了“鸿沟”但同样不满意的许多年轻人。

因此,在推广智能化服务的过程中,应该始终不忘一个常识,那就是群众满意的才是“好东西”。以此为出发点,才会在设计上更多地体现老百姓需求、迎合老年人特点,让智慧服务真正造福于民。

## 更应该为老年人填平“鸿沟”

让老年人跨越“数字鸿沟”,这是

当下的一句时髦话。但人们有没有想过,即使大家都具备跨越的能力,智慧城市也应尽可能少些“鸿沟”、多些“坦途”。何况,老年群体的年龄跨度相当大,一些高龄老人已注定难以跨越“鸿沟”,更需要以人性化的服务来摆渡。

医院是老年人最集聚的地方之一,本应更加突出适老化服务。但有些医院“数字壁垒”森严,还人为地削减人工服务,让看了一辈子病的老年人如刘姥姥进了大观园。还没看病就先给患者添堵,医患关系开局就不顺利。

“越高端就越难用”,这是对数字化的误解。眼下很多人都用手机拍照了,但不至于忘了曾经的“傻瓜机”吧。内里复杂、外在简单,才能让更多普通人享用。眼下的一些智能设备设计不合理、操作不方便,一味把用户当作数字化考级的考生,实在让人难以接受。在一些医院,智能设备虚位以待,排队窗口门庭若市,这种“用脚投票”现象就很具讽刺意味。

骗子人人痛恨,但未尝不能当“反面教员”。那些被视作跨越不了“数字鸿沟”的老人,却会在电信网络诈骗中连连“操作成功”,骗子是怎么做到的呢?毫无疑问,老年人难免会遭遇“数字鸿沟”,但这并不意味着无法摆渡。医院也好,整个社会也好,只要用心为老年人填平“鸿沟”,智慧城市一定会让生活更加美好。

点滴录 | 大力

今年以来,普陀在东港街道试点的基础上,持续推进“大综合一体化”改革,进一步整合18个领域192项的行政处罚权及与之相关的行政强制权,全部或部分交由相关镇、街道行使,全面提升了基层治理效能,促进了诸多痛点难点问题解决。

优化基层治理直接关系到老百姓“家门口”和美,也是整个社会和谐稳定的基础。近年来,随着经济社会发展,民生实事兴办,公共服务优化,社会治理深化,老百姓的获得感、幸福感持续提升;而越是如此,人们对美好生活的期望值也越来越高,对身边麻烦事、堵心事的容忍度就越来越低。

诸如乱搭乱建、乱停乱放、乱扔垃圾、噪声扰民之类的不文明现象,看似“无伤大雅”,却会让居民群众虱叮虫咬般不爽。而且,治理稍有松懈,一些乱象很容易反弹。显然,优化城乡环境,离不开基层的精细化管理、常态治理。

但长期以来,由于基层缺乏执法权,导致了“有责无权”“看得见管不到”问题,而诸多执法部门又难免因权力交叉、精力不足等原因造成“三不管”“多头管”以及“管得到看不见”现象,常常导致一些乱点难点问题拖而不决。

普陀通过推进“大综合一体化”改革,下沉力量建好镇、街道综合行政执法队,不断为基层赋权赋能,化解了一大批群众急难愁盼问题。同时,着力提升综合执法能力。今年以来,开拓创新“综合查一次”多跨协同联合检查场景,通过开展120次联合检查,市场主体受检频次降幅达65.7%。

社会善治久久为功,改革创新未有穷期。坚持以问题为导向、以需求为导向,继续优化、深化“大综合一体化”实践,不断夯实基层治理根基,有助于推进社会治理体系和治理能力现代化。

# “银龄人才”是个宝

海客谈 | 西阳

今年以来,普陀区聚焦银龄医生、银龄教师、银龄工程师等“银龄人才”群体,积极实施“银龄计划”,招募“银龄人才”,已先后引进21人充实海岛地区专业人才队伍。他们还在海洋产业人才新政中增设“银龄人才”专项,给予引才补助、住房保障等政策优惠,鼓励民营机构和企业大力引进“银龄人才”。

人尽其才,物尽其用。“银龄人才”虽然到了退休年龄,但远没有到体衰的程度,尤其是知识能力依旧动力强劲。海岛地区各类人才短缺,引进用好“银龄人才”不失为睿智之举。省却了

培养人才的长期投入,直接拥有经验丰富、技艺成熟的“银龄人才”,算算投入产出比真是赚大发了。

现行政策在退休年龄大致上的“一刀切”,体现的是一种相对公平。受教育年限越长,实际工龄就会越短,这难免让那些“满肚子墨水”的“银龄人才”感到意犹未尽。出台政策,创造条件让“银龄人才”二次就业,对各类人才来说是一种价值肯定和正向激励,对整个社会来说更有利于实现人才资源效益的最大化。

人往高处走,水往低处流,这是一种自然规律。但何为“高处”,不同年龄段的人也会有不同的解读。对一些领域的专业人员来说,心目中的“高处”应该

是大城市。因为,在科研条件好、学术氛围浓的大城市工作,有利于成就事业。但到了功成名就的退休年龄,很多人不再留恋大城市的喧嚣,反而会把环境幽雅、空气清新的美丽海岛视作“高处”。引进“银龄人才”,堪称顺势而为。

一座城市的人才结构与规模,往往与产业结构、发展程度直接相关。近年来,我市海洋产业发展势头迅猛,尤其是油气全产业链快速形成,日益形成了区域经济的比较优势,也在相应领域集聚了大批专业人才。但与此同时,人才短板也依然存在。比如,与大城市相比,我市的医生、教师队伍总体上就比较薄弱,这在偏远小岛表现得更为突出。

在这些缺乏比较优势的专业领域,积极引进“银龄人才”应该是拉长短板的有效举措。这些年,教育系统一直在为小岛引进“银龄教师”,并且取得了不错的成效。其实,引进“银龄人才”的步子还可以大一些。比如,城区学校虽然师资相对较强,但同样可以引进更强的“银龄教师”,这样显然有望将更多的学子送进清华、北大等一流学府。

舟山正在打造海上花园城市,无论是人居环境还是生活条件都在越来越好。而且,随着交通条件的改善,舟山离上海、杭州等大城市越来越“近”,这为引进“银龄人才”创造了有利条件。年龄不是问题,有用才是关键,不拘一格降人才正当其时。



本版署名文章不代表本报立场 每个人都应有话筒,欢迎争鸣



**稳进提质 共富乐居 2022舟山金秋房博会**

**活动延期 举办时间另行通知**

指导单位:舟山市住房和城乡建设局  
 主办单位:舟山市房地产业协会  
 协办单位:舟山报业传媒集团、舟山广电传媒集团  
 支持媒体:大舟山网



文明健康 有你有我 公益广告

**为垃圾分类点赞 为文明舟山添彩**

舟山市自行设计作品