



志愿者张女士指导患者在自助机上挂号。



就医

志愿者现场指导老年人使用自助挂号机

目前在宁波,到各大医院就医,网上预约挂号已是常态。为方便不会使用智能设备的老年人挂号,各大医院门诊都有志愿者每天在岗,为老年人提供指导服务。此外,各大医院都推出了电话预约挂号。

昨天下午,在位于石碶的海曙区第二医院门诊部大厅,遇到老年人在挂号、收费问题,身穿红马甲的志愿者都会主动上前服务。“现在很多老年人都挺潮的,使用微信或支付宝付款不成问题,偶尔遇到没有的,我们会引导老人到窗口用现金支付。”正在服务的志愿者吴曼丽说,在挂号过程中,老年人遇到的问题是不会使用智能化自助设

备,“有的老人是因为眼睛看不清,有的老人是不理解操作界面的各项功能。”

“医院的这个自助机我还是不会用。”58岁的患者吴先生告诉记者,他觉得各医院的自助机都不一样,他之前经常去家附近的一家大医院,去得多了,自助挂号机也会用了,但这次换了医院,又不会用了。

在宁波市第一医院门诊大厅,七八个身穿红马甲的志愿者忙得团团转。志愿者张女士从事志愿服务已经4年。“可能是自助机挂号上面显示的内容比较专业,60岁以上老年人几乎都需要志愿者的帮助,偶尔也会遇到年轻人不会用的情况。”



出行

保留人工窗口,志愿者随时提供帮助

昨天下午,在地铁1号线海晏北路站,各个进口都张贴了甬行码“微信端”,乘客打开微信“扫一扫”,就能扫出自己的甬行码,非常方便。没有智能手机、无法出示甬行码的,出示甬行证也能畅通无阻。

地铁购票主要在自助机上操作,针对不会自助购票的人群,现场配备了工作人员进行指导。“自助购票操作很简单,而且每个地铁站都有志愿者,随时提供帮助。另外,70周岁以上老年人在非高峰期坐地铁,凭老年证可以免费。总体来说,需要我们帮助的乘客很少。”地铁站工作人员说。

昨天下午2点左右,在铁路宁波站购票大厅,七八个窗口前分别排着三三两两的购票者,场面有点冷清。突然,一名中年男子急冲冲跑进来,说有急事要赶往福建,不知道还有没

有前往福建的火车票。火车站志愿者项女士赶紧上前,建议他到“12306”APP上查看。在项女士的指导下,男子在手机上下载了APP,很快了解到相关信息。

“太方便了!原来在手机上就能查看火车票信息,还能线上购买。”男子说,他之前都是在火车站的购票窗口现场购买,“12306”APP还是第一次听说。

“有些中老年人还不太了解‘12306’APP,遇到这种情况,我就会指导他们通过手机下载、注册、绑定身份证、购票……第一次操作步骤比较多,多用几次,熟悉了,其实很简单的。”项女士说,火车站客流量大,一般来说,多的时候一天会遇到十几个这样的乘客,少的时候一天有五六六个。

宁波做法

“智能手机操作技能普及”列入民生实事项目

宁波这一做法在全国属首创

“老年人出去旅游,还要靠子女在网上买好票、再把车票信息转发到自己手机上。有时候我也多想看看其他班次,再做行程取舍,但不能总是打扰正在上班的子女……”2016年5月17日,当时已经88岁的方天一给宁波市科协写了一封信,“想想当年宁波市科协举办的‘普网工程’,惠及了众多老年市民,现在能不能办个惠民手机培训班呢?”

这封信的想法被市科协落到实处,宁波市中老年人智能手机操作技能普及工程自2017年启动以来,即被列入市政府民生实事项目,为全国首创。宁波市科协将其作为重点科普项目,助力宁波智慧城市和文明之都建设,如今已有55万人次完成课程培训。

“自从学会使用智能手机,才发现生活可以这么精彩。”家住鄞州区福明街道路平今年65岁,参加了几次智能手机培训课程后,手机里的各种“隐藏”功能打开了他的新世界大门。

今年5月,在我市疫情防控工作取得重大成果后,线下培训继续开展。结合时事,今年的教材新增了不少与疫情相关的内容,例如,如何查看每日疫情通报、外出时亮绿码;同时,根据实际情况,将原教材中就医挂号的途径从APP调整为“健康宁波”微信公众号。

考虑到疫情一时间难以完全消失,市科协又推出线上教学。在今年9月18日的全国科普日当天,“宁波智慧通”老年智能手机APP面世。通过APP操作,老年人随时随地在手机上可自学智能手机课堂,使得老年市民能够进行智能手机的基本应用操作。

同时,APP上还推出了生活小课堂,通过短视频的形式解决中老年人社交、出行、办事、获知信息等诸多不便。尤其值得一提的是,老年人在APP上学习了使用智能手机操作课程后,还能进行模拟练习,直至熟能生巧,不用担心操作失误。此外,APP里专门开设了“民生乐老学院”专栏,包含了金融防诈骗、食材健康、养生公开课、看病问医生、健康谣言止步等老年人当前最关注的内容。

据市科协相关负责人介绍,明年,这些短视频也将同步在“宁波科普”“宁波科协”微信公众号上推出。同时,针对有基础的中老年朋友推出直播课,以互动的形式提供手机操作技能。

此外,记者从市老龄委了解到,作为宁波落实《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》的牵头单位之一,老龄委将与相关部门联动,切实解决老年人在运用智能技术方面遇到的突出困难,确保各项工作做实做细、落实到位,为老年人提供更周全、更贴心、更直接的便利化服务。