

平台操作更简易 设施功能更多样 各项服务更贴心

# 围绕老年人需要进行适老化改造

本报记者 窦瀚洋 毕京津 季觉苏

## 帮助老年人融入智慧社会③

### 打造极简版平台 证件申领线上办

足不出户,家住浙江杭州下城区的李阿明奶奶日前在家中就完成了遗失证件申领。这是咋回事? “前段时间把残疾人证搞丢了,我腿脚不方便,孩子又不在身边,出一趟门费事得很,正愁着怎么去窗口办理呢。”正当李阿明一筹莫展之际,三塘苑社区第一网格的网格员朱玲玲了解到情况,随即打来电话,“李奶奶,现在可以上‘1Call’视频办,不用出门,证件直接就寄到您手上。”

朱玲玲说的,其实是下城区依托杭州“城市大脑”,为方便群众而打造的极简版区级移动政务服务。朱玲玲赶到李阿明家中,手把手指导她在线申办。通过手机扫码进入平台,随后发起在线视频,在平台客服人员指导下,李阿明提供了本人住址等个人信息。客服人员耐心地引导她填写申请表,不出3分钟,整个办理流程顺利完成。

“没想到两天后,快递员就把残疾人证送上了门。”拿着新补办的证件,她乐呵呵地说:“不仅没跑办事大厅,小朱还给我上了一堂手机课,真是太方便了!”

口述申请、视频办事、一次不跑,这是下城区为破解群众“办事繁、办事难”问题,尤其是为帮助行动不便者、不会操作智能设备的老人等群体而做出的政务服务创新举措。

“以往残疾人证遗失补办,需本人持身份证、照片等材料,到办事大厅现场申请,再由医疗机构评定后才能领到证件,至少得跑两趟。”下城区行政审批服务办公室

### 核心阅读

为了让老人享受到网络的便捷与乐趣,各地下了许多功夫:有的打造极简版政务服务平台,网格员上门指导,客服人员耐心引导,帮助老人在线申办证件;有的在社区开办智能手机培训班,鼓励老人骨干带动周边老人一起学习;有的安装智能终端、开发信息系统,老人刷脸可吃饭,东西丢了也不怕……一系列适老化改造,让老人办事更智能便利,生活更丰富多彩。

主任奚倩雯说,如今足不出户,通过平台就能完成线上申请,“不仅提升了政府服务效率,也切实方便了老百姓的生活。”

2018年,下城区行政审批服务管理办公室、数据资源管理局、交警大队、残联等多部门联合,以“低门槛、减材料、少跑路”为基本准则,推进政务服务平台优化升级,推进政务服务优化升级,在提供咨询、预审、预约等服务基础上,实现了“残疾人证申请及制发(本人办理及代办)”“残疾人证遗失补办(本人办理及代办)”等10余个事项全流程、24小时全在线的“跑零次”“视频办”。

“我们希望通过科学应用人脸识别身份认证、视频连线,在

线签章等技术,破除过去全程网络办理的瓶颈,真正实现在手机上把事办妥。”下城区行政服务中心副主任袁康飞说,“接下来,我们将继续推进群众办事‘跑零次’,帮助老人跨越数字鸿沟,让更多百姓享受到数字政务的改革成果。”

### 开办手机培训班 骨干带动大家学

“用手机付款,不用随身带零钱!”老人们你一言我一语,说着使用智能手机的好处。

走进河南洛阳涧西区周山路街道周山社区的党群服务中心,30多名老人正在“乐享智能生活,跨越‘数字鸿沟’”培训班上上课。他们当中,年纪最大的77岁,最小的也有63岁。

“他们很多人都是党支部书记、楼栋长,是帮助社区其他老人学习使用智能手机的骨干。”社区党委书记张春红介绍,周山社区有60岁以上老人近3000名,大多原本不会使用智能手机和电脑。从2012年起,社区定期开办培训班,教老人使用电脑上网。智能手机普及后,培训内容逐渐转向智能手机。老人们可以上课学,有不懂的也可以随时来问。

可是时间一长,新的问题也出现了。社区工作人员精力有限,面对老人日益增长的学习需求,有些力不从心;有的老人生性腼腆,不愿意来上课。怎么办?找骨干。社区把平时在社区活动中表现积极、精力较好的老人聚集起来开“大班”,帮助他们掌握使用智能手机的技巧,再由他们在自己所在的党支部和楼栋里开“小班”,教周围的老人学习。“骨干们大多是退休的老党员、老干部,积极性很高。同时,我们也欢迎其他老人随时来学。”张春红说。

通过这种方式,周山社区的大

多数老人都能掌握一些基本的智能手机使用技巧。“微信聊天、扫码付款不在话下。你看我这帽子、棉袄都是在网上买的。”70岁的老人宋爱梅对记者说。

2018年4月份,河南在全省推广使用社保应用软件对老人进行认证,希望省去老人去银行排队、刷指纹认证的辛苦。可一些老人不会操作智能手机,怎么办?“在我们这儿,老年骨干们学得快,教周围老人也教得很快。对那些岁数大、实在不会用智能手机的,骨干们就登门去做服务。67岁的陈冀平一人就帮8个老人完成了认证。”

“出去旅游、钓鱼,拍个照片、视频传到朋友圈;不想做饭了点个外卖;想子女和老朋友了,就开视频、打语音电话……社区老人们的生活越来越丰富了。”张春红说,随着老人掌握的智能手机知识越来越多,培训班的课程也在不断更新,“帮老人们融入智能生活,让他们享受到信息化的便捷和乐趣,我们也很开心!”

### 依托智能软硬件 老人就餐可刷脸

在上海长宁区仙霞新村街道社区综合为老服务中心,工作人员刘阿姨最怕遇到什么事?

“不怕苦、不怕累,就怕老人丢东西。”提到这件事,刘阿姨就倍感头疼,“尤其是各种卡,公交卡、敬老卡、医保卡、食堂饭卡……老人家记性不好,这些小东西又容易弄丢,补办起来麻烦。他们急得团团转,我们也得到处帮着找。”

但是最近,华老伯来服务中心就餐时啥都没带。他点了红烧鸡腿、腐竹肉片、蒜泥西蓝花和炒青菜,端着餐盘站到了智能支付终端机前,不到两秒,菜品总价就显示出来了,还有蛋白质、维生素、纤维素等各种营养物质的含量。华老

伯摘下口罩,进行人脸识别,就餐账户信息一秒显示,同时完成了支付。

“我的就餐账户是我儿子定期在给我缴费,我只要人过来刷脸吃饭就行了。”华老伯笑着说。他取回支付终端“吐”出来的一截小票,一边吃着饭,一边研究小票上的明细,确认支付金额和余额没问题。街道社区服务办老龄干部袁媛说:“支付形式改进了,但考虑到老人家多年的消费习惯,纸质小票我们依旧保留了。”

刷脸吃饭,背后依托的是人工智能、大数据分析以及物联网等技术。“整个街道3万多名60岁以上户籍老人的基本信息都在系统里,每日的菜品信息也会实时更新。系统试运行以来,我们收集了大量老人的饮食偏好信息,不断调整菜单,真正把就餐这件事服务到老人们的心坎儿里去。”负责为老服务中心大数据改造的场鲸科技负责人胡瑛说。

“人工智能+养老”的场景不只应用于此。华老伯回忆,有一天他拎着打包的饭菜准备回家,被活动室的一场象棋比赛吸引了。回过神来时,手里的打包饭菜不见了。为老服务中心的小楼占地面积虽然不大,但小房间众多,华老伯腿脚又不好,一时不知从何处找起。

得益于这栋楼里的63个智能摄像头,工作人员在系统中很快调出了华老伯在楼里的动线图,共13个点位,每个点位都有一张即时图像,用时1分钟就找到了遗失的打包盒:原来华老伯中途上了个厕所,把饭菜落在了过道的置物架上。

截至2019年底,长宁区60岁以上户籍老人占总户籍人口38%。2019年,全区上线了智慧养老大数据平台,各街区也结合自身特色,上线了各类智能安防、智能康养和智能文娱等软硬件,更好地提升老人的生活品质。

## 民生观

在岗位上尽职尽责、在危难时毫不退缩、舍“小我”为“大我”,人人都应该向他学习

最近,一名小伙受到网上的普遍赞誉。

他是浙江湖州某派出所的一名辅警,名叫姚森林。他和两名同事一起,到一处火灾现场救援。到达后发现,如果不及时控制火势将十分危险,紧急之下,姚森林拿起灭火器,想也没想就冲了进去。后来,和消防队一道把火扑灭了,姚森林却因为遇到煤气罐爆炸,受了伤。

看到他的故事,网友大受感动。有人感叹:“哪有什么岁月静好,只不过是有人替你负重前行!”是啊,姚森林的行为,就是履行职责、敢于担当、无私奉献的生动诠释,值得每个人学习。

要学习他履职尽责、尽心尽责的敬业精神。危急关头,他没有丝毫犹豫,拿起灭火器就冲进火场,用完了灭火器,又返回来拿个新的,继续冲进去灭火。事后他说“作为一名党员,又是退伍军人,穿上这身警服,就该义不容辞!那天,我一点也不后悔!”他的做法,充分尽到了他应尽的职责。他还表示,“伤好后要尽快回到岗位上”。从他的话语中,我们能深切感受到他对职业的尊重。

要学习他无惧危难、敢于担当的优秀品质。火灾面前,姚森林没有迟疑,没有退缩,他不惧危难挺身而出,完成了一次感人的“逆行”。这样的人,各行各业,都有很多。正如此次疫情防控中坚守一线的白衣天使、社区工作者,没有他们的敢于担当,怎么会取得抗击新冠肺炎疫情斗争的重大战略成果。“一个民族之所以伟大,根本就在于在任何困难和风险面前都从来不放弃、不退缩、不止步,百折不挠为自己的前途命运而奋斗。”唯有无惧风浪、敢于担当,才能攻坚克难、勇往直前。

要学习他甘于奉献、舍己为公的高尚情操。危急关头,姚森林忘却了自身安全,奋不顾身冲进火海,只为捍卫百姓利益和人民安全,这是一种“舍小我为大我”的奉献精神、一种舍己为公的高尚情操。

在岗位上尽职尽责、在危难时毫不退缩、舍“小我”为“大我”,人人都应该立足岗位,向他学习。社会需要更多的“姚森林”。

## 社会需要更多「姚森林」

许丹阳

## 公安部部署开展打击防范涉疫苗犯罪专项行动

江苏等地公安机关成功侦破一起制售假新冠疫苗犯罪案件

新华社北京2月1日电 近期,公安部部署全国公安机关开展依法严厉打击严密防范涉疫苗犯罪专项行动,主动排查、依法严厉打击制假售假、非法经营、走私疫苗,接种疫苗过程中发生的非法行医和以疫苗为幌子进行诈骗等犯罪行为,切实维护疫苗研发生产流通使用秩序,保障人民群众生命健康安全,有效服务疫情防控工作。

按照公安部统一部署,江苏、北京、山东等地公安机关近日成功破获一起特大制售假新冠疫苗案件,打掉了造假窝点,斩断了犯罪链条,抓获犯罪嫌疑人80余名,现场查扣假新冠疫苗3000余支。经审讯查明,2020年9月以来,犯罪嫌疑人孔某等人为牟取暴利,通过向灌灌装注射

器组件注入生理盐水加工制作假新冠疫苗,并层层加价销售。目前,孔某等人制售的假新冠疫苗流向均已查明。

制售假新冠疫苗等涉疫苗犯罪性质恶劣,危害严重。公安机关将始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想,勇于担当、主动作为,打早打小、露头就打,始终保持对各类涉疫苗犯罪的严打高压态势。同时,加强与行政监管等部门协作配合,健全完善制度机制,推动落实链条监管、全系统防范,决不让此类犯罪活动扩散蔓延。公安机关提醒广大群众通过正规渠道接种疫苗,以免上当受骗。一旦发现非法买卖、制假售假等问题,请及时向有关部门反映或拨打110举报。

## 国家中医药管理局: 绷紧疫情防控这根弦

本报北京2月1日电 (记者王君平)国家中医药管理局日前召开中医药系统新冠肺炎疫情防控工作视频会议,围绕中医药系统防控工作薄弱环节,对做好疫情防控特别是防范医院感染等工作再强调、再部署、再推进。国家中医药管理局局长于文明表示,各级中医药主管部门和各中医医疗机构要充分认识到当前疫情防控形势的严峻性、复杂性,切实把思想和行动统一到党中央、国务院的决策部署上,始终绷紧疫情防控这根弦,进一步增强底线思

维,全力以赴做好疫情防控和防范医院感染工作。

会议要求,要确保防控工作改进到位,把农村地区疫情防控工作作为重中之重,加强中医医疗机构基础条件建设,强化对疫情防控薄弱环节的工作指导和部署。要在疫情应急处置中坚持中西医结合、中西药并用,确保疫情发生后中医药第一时间参与,深度介入预防、治疗和康复全过程。要确保群众健康权益保障到位,统筹做好疫情防控和患者诊疗服务,切实保障人民群众中医药服务需求。



## 暖相册·2021 春运一线

### 春运安全 我来守护

春运拉开帷幕以来,各地一线工作人员坚守岗位、辛勤工作,既保障乘客安全出行,又保障各项物资运输畅通。

瓦(塘)日(照)铁路是我国东西部重要煤炭资源运输通道,“太行山隧道”就位于这条线路上山西、河南的交界处。当列车通过隧道时,车内散落的煤粉容易被吹附在隧道内接触网的绝缘子上,如果不及清洗,会导致污闪跳闸等问题发生。中国铁路郑州局集团有限公司安阳综合段工作人员自制了可容纳60吨水的水罐高压清洗设备,其前后有4个不同射

程的高压水枪,可同时进行上下行接触网绝缘子的冲洗工作,保障隧道的行车安全。“一身水,一脸煤”是他们工作的常态。

在山西,太原铁路公安处民警近日加强日常巡逻,排查安全隐患,守护旅客群众的乘车安全和货运列车的安全运行。

上图:安阳综合段作业人员用热水一点点融化水枪喷头上的冰。

鲍 祝 庆摄影报道 右图:太原铁路公安处民警强化巡逻,确保安全。赵 彤摄(人民视觉)



## 社保基金累计结余 6.13万亿元

本报北京2月1日电 (记者李心萍)记者近日从人社部获悉:截至2020年12月底,全国基本养老、失业、工伤保险参保人数分别为9.99亿、2.17亿、2.68亿。三项社会保险基金总收入5.02万亿元,总支出5.75万亿元,累计结余6.13万亿元,基金运行总体平稳。全国社保卡持卡人数达13.35亿,电子社保卡累计签发超过3.6亿张。

据了解,截至2020年底,所有省份均启动实施养老保险省级统筹,养老保险基金全国统筹相关准备工作稳步推进。工伤保险基金也实现省级统筹。截至目前,调整退休人员基本养老金工作全面完成,惠及超过1.2亿退休人员。失业保险保障范围扩展至所有城乡参保失业人员,2020年有1337万人领取不同项目的失业保险待遇,比2019年增加841万人。另外,所有省份均启动实施基本养老保险基金委托投资工作,合同规模1.24万亿元,到账金额1.05万亿元。全国32个统筹区已启动职业年金市场化投资运营,基金规模突破1万亿元。

针对公众关注的社保费“减缓”政策,相关负责人表示,人社部会同相关部门出台了减免企业社保费政策。从2020年2月份到12月底,养老、失业和工伤三项社会保险费、减、缓、降等政策合计减费1.54万亿元。作为一项临时性支持政策,阶段性减免社保费政策已于2020年年底到期,三项社会保险费从2021年1月1日起已按规定恢复正常征收。

## 住院费用跨省直接结算 定点机构同比增长60.87%

本报北京2月1日电 (记者李红梅)近日,国家医保局发布的基本医疗保险跨省异地就医直接结算公共服务信息显示,截至2020年12月底,全国住院费用跨省直接结算定点医疗机构已有4万多家,比2019年增长60.87%。普通门诊费用跨省直接结算稳步推进。京津冀、长三角和西南五省区等12个先行试点省份普通门诊费用跨省直接结算累计超过300万人次,医疗总费用7.46亿元,医保基金支付4.29亿元。

截至2020年12月底,全国住院费用跨省直接结算定点医疗机构数量为44413家,比2019年增加16805家,增长60.87%;国家平台备案771万人;涉及医疗费用1759.00亿元,医保基金支付1038.43亿元,基金支付比例为59.04%。2020年当年结算300.23万人次,比2019年增加28.23万人次。涉及医疗费用742.8亿元,医保基金支付438.73亿元,比2019年增长14.49%。

跨省就医必须先备案。国家医保局已启动自助开通异地就医直接结算服务试点,全国22个省份170个统筹地区的参保人可以通过下载国家医保服务平台APP或在微信中搜索国家异地就医备案小程序,按照提示线上办理跨省就医备案。目前已成功办理备案6.48万人次。