

如何不让老人困于“数字迷宫”

线上预约“犯难”、被二维码“绕晕”、算法推送“成瘾”……随着智能技术广泛应用,一些老人在出行、就医、消费等日常生活场景中面临操作困难,犹如陷入“数字迷宫”。

数字化浪潮中,如何让老人享受到科技带来的便捷?

“银发族”的数字困局

智能汽车、电视、音响、手机,乃至智能马桶等家居产品,在设计时主要面向年轻人,功能繁杂,操作复杂。一些产品未考虑到老年人的特点,让不少老年人感觉手足无措。

因线上操作繁琐,72岁的江苏无锡市民张大爷和老伴至今不会网上挂号、手机打车。“小孩在外地工作,我肠胃不好老跑医院,每次挂号、检查都得花两三个小时。还不会打车,路上只能忍着难受坐公交。”张大爷说。

一些手机APP的适老化改造浮于表面。工信部发布的《移动互联网应用(APP)适老化通用设计规范》对手机APP适老化改造有明确指导规范。但记者发现,不少手

机APP的“关怀版”一级界面字体变大,点击进入二级界面,页面布置、字体却与正常版无异,“换汤不换药”仍让老人无所适从。

《2024年移动互联网应用适老化现状与创新趋势》报告显示,目前网络上超50%的APP尚未提供“长辈模式”,且部分APP的“长辈模式”入口过深、不明显,不利于老年用户快速、便捷地切换使用。

层出不穷的弹窗广告、信息诱导也让不少老人苦恼。81岁的退休教师王阿婆一人独居,习惯通过平板电脑看电视。“每次看着看着,就有广告弹出,很难取消,广告界面挡住半边屏幕,特别影响观感。”

有老人吐槽,一些手机软件“手抖一下”就跳出弹窗广告,像“狗皮膏药”一样,一旦点错隐藏的关闭按钮,还会下载不知名软件。“因为误点诱导信息,还泄露了手机号码,各种骚扰电话不断。”

“冲浪”无忧,阻碍何在

记者采访发现,“银发族”要想真正跨越数字鸿沟,仍需破解个人、企业和社会等方面的核心痛点。

记者走访多家城乡养老院发现,不少老人不愿、不敢接触电子产品,认为自己“搞不懂”。“他们害怕杂七杂八的智能产品。”一家养老院工作人员说。

子女和亲友的指导是多数老人掌握智能技术的重要途径,而据此前云南大学团队开展的相关调研结果显示,48.6%的老年人表示孙辈在指导其使用手机时缺乏耐心,代际之间“数字反哺”效果仍有提升空间。

企业研发动力不足,也成为阻碍之一。“我们也希望为老年人研发更多高科技产品,但前期花费投资大,而这一群体大多节俭,企业无法预期能否盈利。”南京软件谷一名产品经理坦言,多数企业在为“银发族”开发智能产品时会犹豫。

部分企业专门成立科技部门,组建研发团队,围绕老人需求推出护理、保洁、就餐等上门生活服务的APP,但推广难度较大,下载、下单的仍以年轻人居多,且因缺乏价格优势、日活量较低,运营维护难以为继。

“社区也开展过数字技能培训,电子支付、网购下单、预防网

络诈骗等培训内容很实用,但互动性差,很难一对一手把手指导;很多老人大屏幕都看不清,再加上记性不好,教了第二天就忘了。”一名老年人智能手机培训班的志愿者说。

受访专家表示,老人“触网”问题与地区经济差异密切相关。城市与乡村之间的数字鸿沟有待弥合,在一些欠发达地区,农村老人消费能力有限,尚未融入互联网生活。

化“鸿沟”为“红利”

今年印发的《国务院办公厅关于发展银发经济增进老年人福祉的意见》提出,“开展数字适老化能力提升工程,推进互联网应用改造”。国家发展改革委等多部门也出台文件,要求“推进适老助残无障碍设施与公共服务数字化改造,积极发挥社会和市场力量助力重点人群跨越数字鸿沟”。

受访专家表示,在数字浪潮下,有效破解老年人“不敢用”“不会用”智能技术的难题,既关乎社会关怀,也是挖掘银发经济潜力的必要举措。

专家建议,将智能设备与公共服务的适老化、可及性改造纳入无障碍建设范围,针对老年群体出行、就医、购物、文娱等场景完善适老产品和服务。同时,鼓励并引导企业加快研发改造各类适老智能应用,如“一键叫车”“一键呼救”“刷脸支付”等,进一步减轻老人操作负担。

专家指出,应注重子女对老人的“数字反哺”作用,鼓励子女帮助老人筛选智能化养老服务及产品,指导老人利用智能技术提升生活品质;同时,通过推广亲情模式、家庭模式等,提升老人使用智能产品的便捷度和自信心。

此外,要有更温情的社会“兜底”保障。

专家表示,目前我国仍有许多老人属于“非网民”群体,在妥善引导其接纳智能生活的同时,要避免数字偏见与社会排斥。在推广智能技术适老化改造过程中,应为有使用困难的老年群体保留传统服务方式,尤其是在一些公共服务窗口和平台,必须提供替代方案兜底。

据新华社

老年助浴员王玉琴 让老人“沐浴”在幸福里

部分老年群体由于身体机能衰退,日常生活中的一些基本需求如洗澡、穿衣等都需要有人协助,他们正是老年助浴员的服务对象。10月12日下午,王玉琴和同事来到西安市北郊一位老人家中,通过专业的技能和无微不至的关怀,提供上门助浴服务,让老年人享受到舒适和“体面”。

助浴服务让老年人更“体面”

“今天我们服务的是一位82岁的老人,他常年需要坐轮椅,妻子也患病在家,靠辅助架才能行走,老两口的儿女长期在外地打工。”王玉琴说。看见他们,老人眼神里充满了期待。

当天,王玉琴和同事先用半个多小时为老人打扫了浴室,并在地上铺设了防滑垫,随后摆放好换洗衣物。“老人洗澡的时间,需要控制在半小时左右。半身不遂的老人下半身对温度的感

知很弱,所以需要提前放水。测好水温后,将浴室温度调整到舒适的状态,再将老人推进去。”王玉琴说。

刚开始洗澡时,老人显得有些拘谨,王玉琴和同事慢慢做着安抚,确保老人感到舒适。渐渐地,老人放松下来,开始与王玉琴分享他年轻时的故事。那一刻,王玉琴感受到与服务对象之间的信任已经建立起来。帮助两位老人洗完澡,再把换下来的衣服洗

干净晾晒起来,王玉琴和同事的工作这才结束。

老人说,几位老朋友几天前想到家里看望他,被他拒绝了。主要原因是自己很长时间都没好好洗过澡,年轻的时候他也是个爱干净的人,现在这个样子不好意思见人。老人还告诉王玉琴,上门助浴服务让他有了出门的勇气,他希望王玉琴为他们老两口提供长期服务,听闻此言,王玉琴立即答应了下来。



王玉琴为老人助浴。

帮老年人洗澡 要注意的真不少

作为一名老年助浴员,王玉琴的服务项目不仅包括基本的助浴服务,还涵盖了清洁、洗衣、按摩等。根据老人的需求不同,她会为其制订个性化的服务方案。比如,有些老人只需要简单擦洗,有些则需要全身沐浴;有的只需短期服务如按小时计费,

有的则需要长期服务如定期上门助浴。

王玉琴介绍,上门助浴这项工作并没有那么简单。每次出发前,她都要准备好各种工具和用品,如毛巾、洗发水、沐浴露等。到达老人家中后,首先要观察老人的身体状况和居住环境,

查看浴室的结构以及确定助浴方案,确保安全后才开始进行助浴服务。

在这个过程中,王玉琴经常会遇到一些意想不到的“挑战”。比如,有的老人因为长期卧床,皮肤敏感,不能大力搓洗或长时间泡水,否则容易造成皮

肤破裂;有些老人因为认知障碍,不太配合,则需要慢慢进行,避免造成老人的应激反应等。这些都要有专业的技能,以及足够的耐心和爱心。

“许多老人宁愿自己躺在床上不洗,也不想让子女帮助洗澡,更何况陌生人。”王玉琴说,

为此她需要与服务对象聊天,消除老人的心理障碍。每当看到老人因为自己的服务而变得更加干净、舒适和自信时,王玉琴就感到无比的满足和自豪。虽然工作中经常会遇到各种困难和挑战,但正是这些经历让王玉琴不断成长进步。

为老年人的幸福生活贡献一点力量

王玉琴说,自己从事这个行业已经有一年半时间,这段时间里,她与许多老人建立了深厚的感情。有一位她经常服务的老人,每到洗澡的日子,都会早早地坐在窗边等她。还有些老人,会在王玉琴赶到前准备好食物,以表达感激之情。“我知道对老人而言,我已经不仅仅是一个提供助

浴服务的人,更是可以倾诉心声的朋友和亲人。”王玉琴说,老人的一些小举动,都会让她感到温暖和幸福。

王玉琴说,自己每周都会与同事开会,讨论一些助浴过程中的问题和解决方法。为了确保服务质量和老人们的安全,王玉琴所在的公司制定了一套严格

的服务流程。负责人张卫文介绍,每次为老人服务前,助浴员都会进行专业的健康评估,从基础的测血压到皮肤状态,全方位了解老人的身体状况和特殊需求。上门助浴服务需3名以上助浴员共同进行,服务过程中严格遵守卫生标准,使用一次性洗浴用品,服务结束后还会对老人

的居住环境进行简单的整理和清洁。

张卫文表示,公司还会定期对助浴员进行培训和考核,确保他们的专业技能和服务水平不断提高。“相信只要我们用心去服务、用爱去关怀,就一定能让更多的老年人享受到幸福和有尊严的生活。”王玉琴说,希望更多的人

能够了解并加入老年助浴员这支队伍,一起为老年人的幸福生活贡献力量。

文/图 本报记者 葛兰

