

老吾老以及人之老 教用手机辦證掃碼 讓銀髮族跟上智能時代

愛心+耐心

最近在深圳灣口岸，常常會遇到這樣的香港長者。他們小心翼翼地關口拿出智能手機，卻不懂如何轉換「港康碼」，只能步履蹣跚地到人工通道向工作人員求助。這個智能時代，新興科技日新月異，卻越來越容不下慢節奏的老人。尤其近半個月來，「回港易」計劃實施等本意便民的線上措施，卻讓大批香港長者對着屏幕發愁。為此，很多部門都招募志願者教導老人使用手機辦證掃碼。不少人為此呼籲，老吾老以及人之老，希望大家用愛心加耐心，讓銀髮族融入這個智能時代。

大公報記者 盧靜怡

「回港易」實施首天，港人黎小姐和友人早早來到深圳灣口岸，準備返回闊別10個月的香港。天空澄明，風冷氣涼，大街上人人戴着口罩，行色匆匆。在過關時，黎小姐遇上了難忘的一幕：人工通道前頭湧湧，幾乎都是頭髮斑白的長者。約有二、三百名長者有序排成長長的隊伍，隊伍中有人露出迷茫的神情。

「我自己用『港康碼』過關，前後不到10分鐘，但那些老人家起碼需要等候2、3小時。他們不懂如何轉換『港康碼』，只能提前到人工通道現場操作。」黎小姐感到一陣心酸，「我想起我父親已經80多歲了，也不會用智能手機，不知道我不在身邊時，會不會也這樣無助。」

憂80老父 攜子返穗照顧

在如今的智能時代，老人似乎成了被遺忘的群體：進醫院大門掃碼不會，就診卡自助充值不會，連在醫院食堂買好的飯也因手機支付不會又放下……近日，國務院辦公廳印發了《關於切實解決老年人運用智能技術困難的實施方案》，提出要解決老年人在運用智能技術方面遇到的困難，為老年人提供更周全、更貼心、更直接的便利化服務，讓「慢半拍」的老年人跟上智能時代發展的步伐。

「老一輩辛勞了一輩子，老了卻追不上時代。」疫情以來，港人趙小姐特意從香港趕回內地，照顧在廣州養老定居的老父親。「爸爸今年80多歲了，平時很少出門，最多在屋外散散步，很少自己一個人周圍去。我始終放心不下，畢竟現在買菜要手機支付、

去醫院看病也要出示健康碼，一個老人家怎麼懂這麼多。」
「在內地，98%的消費場景都是用手機支付的。我有次看到一個老伯不懂如何線上付錢，在眾人的催促下，他滿臉通紅，越急越慌。我忍不住上去幫他結賬。但我個人的力量太微弱了，我能幫一個老人，但還有很多老人我照顧不了。」疫情前，趙小姐兩個孩子在香港讀小學，今年由於為了照顧老父親，在內地停留時間太長，她索性把兩個小孩接到廣州，在私立學校上學。瘦弱的她，在廣州東奔西走，一個人扛起了整個家庭：帶老人按時就診、接送孩子上學、做飯處理家務。「無論現在我們看着多聰明，但我們每個人都會變老。善待老人也是善待以後的自己。」

今年62歲的港人鄭先生，上周獨自背着行囊從廣州回香港。為了過關，他提前讓友人把「回港易」預約頁面截圖存到自己手

機。他自言年輕時是個灑脫自由的人，最喜歡周圍探索。在智能手機時代也只能「認老」：「我那時去哪裏都很安心。不過現在年紀大了，跟不上數字時代，連申請『回港易』名額也得靠在香港的老友幫忙。」

工聯會籲多考慮老人處境

「回港易申請、港大醫院就診申請等政策都涉及電子操作，來諮詢的長者數量急增。這兩周諮詢量增加了2、3倍，每天光是上門諮詢的長者，都有二、三十人。」香港工聯會內地諮詢服務中心副主任邵建波告訴大公報。他期望國家幫助老年人運用智能技術的措施，也能惠及到內地的港人。「老吾老，以及人之老。希望兩地政府也可以想想辦法，在兩地相關政策出台前，也可照顧這一批不會用智能手機的老人家。據我們了解，這個群體人數並不少。」



◀由於不熟智能手機運用，不少在粵香港長者感到茫然，要上門到工聯會廣州中心求助
受訪者供圖



搭兩小時大巴 諮詢如何辦「回港易」

「回港易」開放註冊的第一天，就有從番禺和佛山來的香港長者，早上7點就從家中出發，乘搭2小時大巴，風塵僕僕趕到工聯會辦公室，希望能第一時間預約申請。工聯會內地諮詢中心副主任邵建波告訴大公報，「我們是真的沒想到有這麼多人會趕來問詢。那是一對80多歲的公公婆婆，我們勸說不要周車勞頓

趕來，可以找身邊的年輕人幫忙。但他們說，年輕人都在香港，家中只有他們兩老。而且他們急着回香港覆診取藥，也要處理銀行戶口，擔心生果金等社會福利會因為疫情而停止。」

邵建波表示，特區政府早前推出的港大深圳醫院的「支持計劃」，需要提前線上申請預約就診，但手續和流程都很複雜，光說明文件、隱私條例等等已經有7、8頁，讓不少老人家「吃不消」。「有一個80多歲的老人致電來求助，其50

多歲的兒子都無法看說明書搞掂「支持計劃。而且材料備齊均上傳好後，仍需要等一周時間才得知預約是否成功。不成功又得重頭再來。」

邵建波表示，「希望各項政策在操作層面上可以做得更人性化一些，包括要照顧到不會使用智能設備的長者。不然很多長者搞不懂文件，要跑來跑去、問來問去，提交完資料還得等等來去，憂心填寫錯誤。又是一番折騰。」

記者 盧靜怡



▲11月26日，揚州市文匯街道春江社區的志願者在教老年人使用智慧手機
新華社

智慧助老 打破數字圍城



難題 1
不知道怎麼使用數字手機，很多智能操作無法完成

解決方案
部分社區開設智慧手機課堂，志願者為社區居民講解智慧手機日常使用，包括微信、公交出行、掃碼購物等，幫助老年人了解掌握智慧手機的操作方法



難題 2
不知道如何申請健康碼，擔心出門寸步難行

解決方案
有車站開設無健康碼通道，志願者幫老人操作顯示健康碼，對於沒有手機的旅客，志願者用自己手機輸入號碼或將其身份證交給公安人員查驗，隨後發放紙質通行證出站



難題 3
出門看病，不知道如何上網掛號

解決方案
部分醫院採用「刷臉掛號」系統，在儀器上刷臉確認身份，完成掛號、繳費、就診、醫技檢查、取藥流程。部分醫院亦有志願者講解指導。部分醫院安排志願者幫助老年人人工掛號。

機器冷 人情暖 志願者全程陪伴就醫

從預約到檢查到繳費取藥，也處處都智能化，長者們如何解決他們遇到的智能技術困難呢？28日上午，在福建省醫科大學附屬第一醫院，大公報記者跟隨一位70歲的陳姓老人一起去看病。全程體驗後，感受到智能設備的背後，並非都是冷冰冰的機器，溫情的人文關懷始終伴隨左右。

進醫院門診大樓，老人沒有智能手機也沒有健康碼，門口執勤的工作人員小蘭掏出手機，打開「閩政通」中的「出入掃碼服務」功能，掃了老陳的身份證後，系統顯示了老陳的安全信息，被允許進入。隨後，老陳到門診大廳的「自助機」上預約醫生並取號。老陳表示，自己操作過幾次，但每次都用得不熟悉，需要別人幫忙。這次，老陳還是顯得有點慌，一位小伙子在自助機上操作完後，老陳便請小伙子幫忙預約。「孩子已經幫我綁定了銀行卡，可以不用去排隊繳款。」



▲醫院工作人員幫助老年人操作健康碼流程
大公報記者何德花攝

另一對老人卻沒有老陳順利。這位老人姓羅，拄着拐杖由妻子陪同，半月前出院，此次是來打印一份檢查報告。只見他在自助機上操作多次都不成功，大公報記者發現，老人是刷卡不正確。這時，一位志願者迅速上前，幫助操作，完成打印。

香港老人伍永凌告訴大公報記者，去年12月，他從香港回老家福州過春節，原本計劃今年3月返港，因為突如其來的疫情，至今還未返回香港。有慢性病的伍永凌，每個月都要去醫院看醫生拿藥。「那些智能化的東西我一個都不會用，非常麻煩，就是個科盲，好在有子女和志願者幫忙。孩子會提前在手機預約醫生，我到醫院後，不懂的地方都有志願者幫忙，很順利的。」如今自己去醫院也能應付自如了。

小蘭告訴大公報，四月推出健康碼後，醫院門診樓每天都安排數十位工作人員幫助患者、特別是老年人申請健康碼。「很多老人子女幫忙下載了，但是不懂得用；還有就是忘記密碼，我們都會幫忙操作。」另外，醫院也可提前1-14天通過電話預約、查詢、退號等，都設有人工服務，方便銀髮族。

八零後楊潔，上了年紀的雙親和醫院打交道的機會漸漸增多，楊潔說，父母住家離自己有一段距離，自從給父母親買了智能手機後，給他們下載了各種APP，手把手教用，幫他們綁定銀行卡，但老人家每次要去看病之前都要打電話再詢問操作。「我在電話裏再一步一步教，次數多了我就會不耐煩了，可是之後我就後悔，爸媽老了，我不應該這樣說他們。」

記者 何德花