

虽说夕阳无限好 奈何手机用不了

“买不了东西、挂不上号”，智能手机很多功能让老年人遇尴尬

扫码付费、在线挂号、网约车……智能手机时代，生活愈发便捷的同时，却带来了“不会用手机，买不了东西、挂不上号”的尴尬。面对这种尴尬的，往往都是老年人。

眼下，济南老年人智能手机使用状况如何？如何助力老年人跨越“数字鸿沟”？齐鲁晚报·齐鲁壹点记者作了相关调查。

▶许多老人在购物时因不会使用智能手机，只能采用现金支付。



文/片 记者 王杰

社区样本： 六成老人用智能手机 熟练使用的却不到四成

18日上午9点，吃过早饭，65岁的李文（化名）正在东工商河的一处休闲广场里散步晒太阳，兜里的手机一直响个不停。琢磨了一会儿，他才反应过来，是来了微信电话。

掏出手机，点击接听：“老李，过来下盘象棋吧！”来电人老张，是老李在燕子山养老服务中的棋友。

“智能手机用了3年多，微信通话是唯一熟练的技能。不是不想用，而是难掌握。”老李说，小区里上年纪的退休老人不少，用得惯、用得好智能手机的确实不多。

根据《济南市第七次全国人口普查公报》，济南市60岁及以上人口为183.7余万人，占19.96%，其中65岁及以上人口为129.4余万人，占14.07%。

连日来，记者随机采访了老李等20余位老年人，对他们使用智能手机的情况进行了解。

打开这些老年人的手机桌面，他们安装的应用软件往往不会太多，其中社交、新闻资讯、娱乐短视频等App比较受欢迎，仅半数人下载了5个以上的手机App。

“微信聊天是会用了，但是手机支付、网银之类的复杂功能还是会用。”“一看要输入身份信息，总觉得不保险。”“隔三差五就有一些新功能，根本玩不转。”采访中，老人们普遍表示：智能手机虽会使用，但难像年轻人那样精通。

2021年，作为小区志愿服务队队长，老李经常要联系社区老龄志愿者，挨个打电话或者上门传达，有些麻烦。听说微信可以建群发通知，老李想尝试下，便让儿子帮忙买了一部智能手机。

手机买来了，用起来却没那么简单。打开程序，把通知内容打成文字，点击发送……在儿子一遍遍演示下，老李总算记住了。但刚学会，老李又遇到新问题，“有的队员根本就没有微信，还不如直接打电话省事”。

“手机这功能是啥？手机支付咋开通？”每天都有老人过来问。尤其是到了交取暖费、领补贴的日子，一上午都能有三四十位老人来咨询。”济南市工人新村北

村街道西区社区书记韩延利介绍，社区60岁以上老人有1000余位，其中六成以上老人已用上智能手机，但熟练使用的不到四成，真正精通的则少之又少。

现场探访： 超市购物大多用现金 就医靠现场排队挂号

在采访中，记者也发现，老人使用智能手机往往以社交通信、娱乐为主，仅少数能使用手机支付、网上缴费功能。

20日11点，历下大润发超市的人工收银台前，67岁的张文南（化名）掏出钱包，翻找着零钱。她买了豆芽、青菜、鸡蛋，还有一罐胡椒粉，总额34.7元，“这是34块5毛，还差两毛”。

“您可以扫码支付。”翻找钱包一分钟，老张迟迟找不到那两毛钱，收银员提醒道。

“不会用！”老张摆摆手，继续埋头找零钱。不一会儿，老张身后已排起六人长的队伍。

或许是真找不到零钱，又或许是担心影响他人排队，老张最后拿起那罐胡椒粉对收银员说：“这个先不要了，我再拿走三块钱，钱就正好了。”

时值中午采购高峰，11点15分—15分期间，共有20余名顾客在此收银台结算，其中老年顾客占六成以上；老年顾客都是用现金结算，其余人则大都手机扫码支付。

此外，人工收银台的北边还设有自助结账机柜。将所购商品条形码对准机柜上的扫码口，总价便实时显出来，顾客可通过线上或扫描二维码来支付。

自助机虽能节省顾客排队时间，但记者看到，这些机柜前，是清一色的中青年，鲜有老年人在此结算。

类似情况，在老人扎堆的医院更是常见。“闺女帮我在网上预约的号。”近日，文化东路一家医院，73岁的杨先生独自来看病。虽会用手机微信，但网上挂号的流程，他总是弄不明白。

此外，记者还采访了几位来此看病的老人，与老杨一样，他们也不会网上预约挂号。他们有的通过电话预约，有的则是现场排队挂号。

“网上预约很省事，但自己也不想总是为这些事麻烦孩子。”一位老人说。

老人感悟： 学会用智能手机不难 难的是克服“打怵”心理

相比李文对智能手机的“淡定”，65岁的马国勇却是“越挫越勇”。而这得益于他住的小区（工人新村北村西区）最近举办的老年智能手机培训班。

“一开始以为就是走走过场，没想到真的学会并用了起来。”培训班几节课下来，除了通信社交、新闻小说、视频娱乐，老马还学会了用手机导航、扫码缴费、网购等等，“除了不玩电子游戏，其他的都可以”。

3月初，济南工人新村北村街道西区社区联合北村街道社工站开展了为期一个月的智能手机课堂。“第一期共六节课，一个礼拜一节课，有20多个学员。”西区社区书记韩延利说，“最年轻的60多岁，年龄最大的已有83岁”。

“现在社区的大事小情，网格管理、取暖供水、生育、养老补贴……每个事项都有一个微信群，通知也都是在群里发。”韩延利说，“以前单元楼门口贴通知、挨家挨户打电话的方法已跟不上时代，老年人不学会用智能手机根本不行。”

“课程内容不复杂，也没有那么多理论知识，关键是实用。”韩延利说，为让老人们真正掌握起来，培训班“干货满满”。

“我们编制教材，以手机设置、基本功能为切入点，为老人讲解智能手机使用方法，如微信的操作、增减好友的常用方式等，并针对老年人关心的高龄补贴认证、新闻阅读等内容进行操作演示。”

韩延利说，老人用的智能手机大部分是自家孩子淘汰下来的，型号相对落后。此外，结合当下老年人诈骗案例，培训班还专门开设了一节防诈骗课。

“我觉得，最重要的是克服了我们老人对智能生活的‘打怵’心理。不会再像之前那样，看见二维码啥的就发蒙。”结合自身经历，马国勇总结道，智能手机并不难学，关键是要自信，“人老了，心态不能老”。

济南市社科院研究员王新军认为，老年人对于智能手机的“打怵”，反映出的是当前智能生活与老年人数字化知识不足的隔阂，“这不仅反映在智能手机使用上，还包括老年人在生活中接触、使

用的其他智能技术、电子产品和设备，比如智能家电、金融机具、医院设备、交通设施等”。

专家： 家庭代际支持很重要 教老人应多一份耐心

不只是马国勇所在的社区，眼下，济南市已有不少社区开设老年智能手机培训班。

自2012年以来，槐荫区便在辖区各街道开展“智能手机老年教学课程”。2021年，该区整合16个街道社工站教学经验，编制了《老年人智能手机学习教材》。

“十分受欢迎，每次开班消息一公布，不出十分钟就报满了。”济南槐荫区一社区社工站的社工说。

“开课后成了最受老年人欢迎的项目，甚至超越了唱歌跳舞班，每节课都座无虚席。”该社工介绍，自2014年该社工站开设智能手机老年学习班以来，已连续举办9年。

老年人缘何热衷培训班？除了克服“打怵”心理，“孩子烦”的心理也是关键原因。

“培训班的老师们很有耐心，一遍遍地给我们演示。”马国勇说，之前有弄不懂的手机难题，他问过社区工作人员，问过保安，甚至问过小学生，但很少向自家孩子请教。“之前问过一次，孩子说您这么大岁数了，学这个有什么用。”

采访中，不少老人表示，他们都有类似马国勇的经历。问自己的儿女，手机某个功能怎么用，“一开始的时候，他们还挺有耐心。次数多了，就不耐烦了，到头来啥也没学会”。

山东大学社会学教授王忠武表示，除了社区公共服务给予老年人照顾之外，家庭中的代际支持也极为重要。“对年轻人来说再简便的操作，在老年人眼里或许会是一座高山，子女应注意到这一问题，多一点耐心。”

“我们想号召更多的社会组织或者志愿者加入进来，毕竟仅仅依靠某个街道社工站的力量还是很薄弱。”韩延利说。

除了开设老年人智能手机培训班，王新军认为，老年人的数字化知识普及培训应注重多场景应用，“不仅要让老年人学会，更重要的是让老年人用起来，在社区常态化开展”。

记者 王小蒙

“我现在走路不憋喘了，将来也能出去旅游了！”33岁女子杨丽（化名）可以再度畅快地呼吸新鲜空气，让山东大学齐鲁医院肺血管病团队颇感欣慰。谁也想不到，就在一个多月前，杨丽还在死亡线上徘徊。

年轻的杨丽已经被大动脉炎折磨了18年，肺动脉早已不堪重负，15年前因为右肺动脉重度狭窄，迫不得已进行了人工血管置换，没承想人工血管又堵了。

检查发现，杨丽的右肺动脉人工血管几近闭塞，原来直径12mm的人工血管最窄段直径不足2mm，超声心动图上右肺动脉血流几乎消失。“如果不紧急把堵塞的血管开通，患者将命悬一线。”山东大学齐鲁医院老年医学科四病区主任张红雨教授说。

然而，如何选择合适的治疗策略是摆在肺血管病团队面前的一大难题。在张红雨教授支持下，经与心外科孙厚荣、风湿免疫科宋立军教授、介入导管室吴家红护士长进行多学科讨论，并与家属充分沟通，肺血管病团队决定采用不开胸的介入方法，即通过球囊扩张狭窄的肺动脉。

考虑到大动脉炎发病机制为慢性炎症，为降低夹层撕裂以及扩张后再狭窄的风险，治疗团队大胆借鉴冠脉支架内再狭窄治疗策略，对病变部位应用切割球囊及药物球囊进行处理，将血管直径扩大至4mm。术后72小时严密监测血氧并给予充分利尿治疗，复查CT未见再灌注肺水肿征象，患者6分钟步行距离增加至350米，顺利出院。

据了解，大动脉炎是大动脉管壁发生慢性非特异性炎症的罕见疾病，发病率仅为百万分之二点六，目前国内尚未见到大动脉炎肺动脉狭窄人工血管置换术后再次狭窄的治疗报道，肺血管病团队用介入治疗办法开通堵塞的人工血管，在国内尚属首例。

公告

2023年4月10日，济南古城（明府城片区）征收拆迁指挥部在齐鲁晚报发布公告，现对公告内容作出更正，更正如下：将“历下区寿佛楼10号”更改为“历下区寿佛楼后街10号”。

特此公告。
济南古城（明府城片区）
征收拆迁指挥部

国内首例，33岁女子介入治疗开通堵塞的人工血管