

Do:
Ministerstwo Cyfryzacji
ul. Królewska 27
00-060 Warszawa

PETYCJA

Szanowni Państwo,

Działając na podstawie art. 63 Konstytucji RP oraz ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach, składa niniejszą petycję w interesie publicznym. Dotyczy ona konieczności zapewnienia osobom starszym i wykluczonym cyfrowo realnej pomocy w korzystaniu z usług instytucji publicznych i ochrony zdrowia.

Uzasadnienie

W ostatnich latach w Polsce wprowadzono wiele nowoczesnych narzędzi cyfrowych, takich jak: Internetowe Konto Pacjenta, system e-recept, e-skierowań, rejestracja online do lekarza czy elektroniczne wnioski urzędowe. Nowe rozwiązania są bezsprzecznie krokiem w stronę ułatwienia obsługi obywateli, jednak dla znacznej części seniorów, osób z ograniczeniami zdrowotnymi, a także osób wykluczonych cyfrowo stanowią istotną barierę.

Znaczna część osób w starszym wieku nie posiada umiejętności obsługi komputera, smartfona czy aplikacji mobilnych. Skutkiem tego rezygnują z korzystania z usług publicznych lub są zmuszone korzystać z pomocy osób trzecich, co ogranicza ich samodzielność i poczucie bezpieczeństwa.

Realna pomoc we włączaniu do Internetu osób starszych, szczególnie osób żyjących samotnie pozwoli tym osobom korzystać z cyfrowego życia co ułatwi korzystanie z różnych aplikacji mobilnych dotyczących obsługi obywateli.

W dojrzałym wieku troska o zdrowie nabiera szczególnego znaczenia a możliwość korzystania z aplikacji na smartfonie, który w zdecydowanej większości osoby starsze

posiadają może stać się niezastąpionym sprzymierzeńcem – czymś na kształt dyskretnego, osobistego asystenta, który zawsze jest pod ręką i zawsze o wszystkim pamięta. Korzystanie z Internetowego Konta Pacjenta lub innej aplikacji, która ułatwi kontakt ze służbami medycznymi i specjalistami oraz informacja o receptach, skierowaniach, wizytach pozwoli seniorom na przestrzeganie szczególnych zaleceń lekarskich. Zdobyta umiejętność obsługi aplikacji z zakresu usług medycznych pomoże osobom starszym umówić się na wirtualną wizytę szybko, bez wychodzenia z domu i to do większej liczby specjalistów, niż dotarliby fizycznie. Nauka obsługi na smartfonie stosownych aplikacji umożliwi seniorom zdecydowanie łatwiejsze załatwianie spraw urzędowych: od rezerwacji wizyty online w Urzędach po korzystanie z Profilu Zaufanego. Tak odzyskana sprawczość, nawet w drobnych codziennych czynnościach, pozwoli osobom starszym cieszyć się niezależnością oraz poczuć siłę i pewność siebie. Pozwoli także dłużej cieszyć się pełnią życia – na własnych zasadach, z poczuciem swobody i komfortu.

Propozycja

Wnosimy o podjęcie inicjatywy ustawodawczej lub wydanie rekomendacji dla właściwych ministerstw w celu ustanowienia we wszystkich placówkach, w których wprowadzane są nowe narzędzia cyfrowe (m.in. w przychodniach, szpitalach, urzędach, instytucjach obsługi obywateli), specjalnych stanowisk pomocniczo-instruktażowych.

Na takich stanowiskach dyżurowałyby osoby przeszkolone, które:

- wspierałyby seniorów i osoby wykluczone cyfrowo w obsłudze aplikacji,
- prowadziłyby krótkie instruktaże korzystania z nowych systemów,
- pomagałyby w rejestracji i wypełnianiu niezbędnych formularzy online,
- udzielałyby informacji w prosty i zrozumiały sposób.

Rozwiązanie to przyczyniłoby się do:

- zwiększenia dostępności usług publicznych dla osób starszych,
- ograniczenia zjawiska wykluczenia cyfrowego,
- wzmocnienia poczucia bezpieczeństwa i samodzielności seniorów,
- odciążenia pozostałego personelu placówek, który obecnie często poświęca czas na indywidualną pomoc.

Punkty obsługi cyfrowej powinny działać przede wszystkim w placówkach medycznych i urzędach, a także – w miarę możliwości – w domach kultury i świetlicach wiejskich. Obsługę mogliby zapewniać zarówno pracownicy instytucji, jak i przeszkoleni seniorzy

posiadający odpowiednie kompetencje cyfrowe. Sugerujemy stworzenie specjalnego funduszu w Ministerstwie Cyfryzacji na wyposażenie i obsługę "Punktów Obsługi Cyfrowej" w formie funduszu celowego lub dofinansowania w ramach konkursów, co mogłoby rozwiązać ten problem dla wielu milionów obywateli wykluczonych cyfrowo i pozbawionych dostępu do internetu, a tym samym pozbawionych możliwości rejestracji online do lekarza, lekarza specjalisty, a także załatwiania online różnych spraw urzędowych itd.

Konkluzja

W związku z powyższym wnosimy o rozpatrzenie niniejszej petycji i podjęcie działań zmierzających do wdrożenia proponowanego rozwiązania w skali ogólnopolskiej.

Z wyrazami szacunku,

|

