

联合中华老字号品牌为老年人配送重阳节点心 饿了么数字化创新推动助老服务体系升级

2024年重阳节,饿了么联合中华老字号品牌童涵春堂、悦来芳为上海市普陀区曹杨新村街道及黄浦区豫园街道各100名老人送上重阳节点心,由饿了么骑手为老人免费送上门。这次的重阳节送餐活动,是饿了么数字化创新推动助老服务体系升级的新实践。在普陀区,很多出门不便的老人已经习惯了在社工帮助下,通过普陀区民政局和饿了么联合打造的“长者助餐”小程序订餐,并由饿了么骑手送到家;在黄浦区,饿了么骑手以志愿者的身份加入豫园街道开展的“社区快药”行动,通过与接受家庭病床服务的老人结对子的方式,提供免费的一对一送药上门服务。



饿了么联合中华老字号品牌为老人配送重阳节点心



饿了么骑手通过“熟人配送”方式为老人送餐上门



饿了么通过公益激励体系,鼓励骑手参与社区服务

探索“政府+企业+公益”模式 提升居家养老体验

国家统计局数据显示,截至2023年末,我国60岁及以上人口约2.97亿人,其中65岁及以上人口约2.17亿人。随着老年人口规模扩大,发展老年助餐服务作为一项支持社区居家养老、增进老年人福祉的具体举措在上海落地生根。

以普陀区为例,60岁以上的户籍老年人口占总人口的42.76%,是上海市老年人口占比最高的3个区之一。为更好满足老年人的用餐需求,2008年起,普陀区启动老年助餐服务体系建设。截至2023年底,普陀区建成社区老年助餐服务场所112家,其中社区长者食堂37家、老年助餐点75个,日均供餐能力2.1万份,织密“15分钟社区生活圈”网络;打造全市首个区级智慧助餐系统,让老年人在全区老年食堂都能“一卡通吃”,基本解决了老年人线下用餐难题。

今年6月,普陀区民政局与全区各街镇、饿了么、乐扬公益以及长者科技签署战略合作协议,共同提升智慧长者

助餐体系能级,促进老年助餐产业发展。

实行“政府+企业+公益”模式,满足老年群体线上订餐需求,打通送餐上门“最后一公里”。普陀区的老人可以通过“长者助餐”小程序订餐,由饿了么骑手准时送达。给老人送餐的成本一部分由政府补贴,一部分由公益基金支付。

围绕老年助餐服务的取、送餐特征,饿了么在普陀区民政局的指导下创新配送方案和服务标准,推出“助老e餐”社区专送服务,在提升配送效率和服务水准的同时,采取“一点取、多点送”的物流配送新模式,实现降本增效。

提供有温度的数字化社区服务 展现企业人文关怀

针对老人送餐上门需求,饿了么与普陀区老年助餐平台“长者助餐”小程序实现数字化对接,由饿了么骑手提供专业、高效的配送服务。

在送餐人员方面,为实现“熟人配送”,老年餐订单将优先定向分配给由党员、先进骑手组成的“助老e餐”专送队。专送队骑手要接受饿了么的专业培训,以确保提供助

老服务的质量和温度。在送餐过程中,骑手如果发现老人有异常情况,将及时向街道反馈。由这种“公益—商业—社区”共同构建的隐柔性安全网络,可有效补齐社区治理短板,提升风险抵御能力。

饿了么根据老年餐特点,量身定制了“一点取、多点送”的物流配送策略,在保证骑手收入的同时,通过数字化手段降低配送成本。在助餐筹资方面,通过数字化手段推行“政府补贴+公益支持”的多元化模式,确保为老人送餐可以长期健康运营。此外,饿了么正在与公益基金探索合作,通过“爱心商家”项目发起成立老年助餐服务的助老基金,以便在更多地区服务老人用餐。

“政府+企业+公益”的模式有效满足了老年人的多元用餐需求,同时,这套可复制、可推广、可持续的老年助餐服务模式,也致力于为全国各地区破解居家养老难题提供经验参考。

饿了么持续开展以问题为导向的数字化创新,未来,还将长期专注于社区数字公益的探索,持续提升对老年群体的生活服务能力,为人民群众美好生活加油添彩。

数据来源:饿了么