

“小饭碗”背后的“大民生”

上海“普陀模式”蹚出老年助餐新路子

■中国城市报记者 张亚欣文图

让老年人吃上一口“热乎饭”，有了“新招”。

打开微信小程序“长者助餐”，完成注册、绑定，点击长者食堂，挑选符合自己心意的套餐，不便外出就餐的老人就可以在次日准时收到这份专为老年人准备的餐食，还能享受补贴优惠价，将社区食堂的服务范围从周边几百米扩展到几十平方公里……餐品健康实惠，操作快捷方便，3分钟就能操作完成。从线下到线上，为实现这一为老服务助餐体系的闭环，上海市普陀区用了10多年，从基础设施铺设、到数字化建设，再到数智化赋能，层层推进才演变成今天的小程序“长者助餐”，让情况特殊的老年人真正过上动动手指，足不出户，就能解决吃饭问题的生活。

本期，中国城市报走进上海市普陀区，探一探“普陀模式”蹚出的老年助餐新路子。

老年人“吃饭难”问题迫在眉睫

空巢老人、独居老人、失能老人“吃饭难”，是做好养老服务的头疼事。

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居家社区养老、增进老年人福祉的具体举措，是实施积极应对人口

老龄化国家战略的重要内容和重要民生工程。

近年来，从中央到地方持续推出系列政策举措，大力支持老年助餐服务发展。今年1月，国务院办公厅印发《关于发展银发经济增进老年人福祉的意见》，解决“急难愁盼”的第一条就是扩大老年助餐服务；8月，民政部等11部门印发的《积极发展老年助餐服务行动方案》明确提出，要提升智能服务管理水平。依托现有的养老服务信息平台，开展老年助餐服务需求调研摸底和重点保障对象确认工作，加强数据采集整合与共享，精准对接老年助餐服务多元供给资源。在提供线下便利服务的基础上，鼓励开发老年助餐服务智能终端和信息管理系统，推广多种形式、方便快捷的智慧服务和智能管理方法；在9月初举办的民政部2024年第三季度例行新闻发布会上，民政部新闻发言人武增锋介绍，近日，民政部协调落实中央财政新增3亿元支持老年助餐服务项目，指导推动各地老年助餐服务提质增效。

可见，解决老年人，特别是高龄、特困、独居等老年人“吃饭难”问题已迫在眉睫。

上海市是我国首个进入老龄化的城市，其中，普陀区60岁以上的户籍老年人口高达38.34万人，占总人口的42.76%，是上海老年人口占比最高的三区之一，这意味着完善老年助餐服务体系尤为迫切重要。

针对老年人用餐的痛点问

题，普陀区率先通过数字化手段进行探索。目前，普陀区已建有社区老年助餐服务场所113家，其中社区长者食堂38家，老年助餐点75个，覆盖全区10个街镇的助餐服务网络已基本形成。构建数字基座，让老年就餐服务网越织越密的同时，普陀区积极引入生态力量——今年6月，普陀区民政局与全区各街道镇、饿了么、乐扬公益以及长者科技签署战略合作协议，为出行不便、居家卧床的老人提供送餐上门服务，解决了他们用餐的“最后一米”问题，全国首创的老年助餐服务“数字化样本”也迎来里程碑式的发展。

普陀民政社区事务发展中心主任傅颖概括：“在线下场景，我们打造了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’；在线上场景，我们以‘政府+企业+公益’的模式跑通配送痛点，托底困难老人送餐上门的刚性需求，打通送餐上门的数字化方案。”

破解养老助餐体系的“最后一米”

究竟何为“普陀模式”？中国城市报记者实地探访了上海市普陀区长风新村街道白兰片区社区长者食堂（下称“长风社区长者食堂”），从长风社区长者食堂的工作流程着手，探索“普陀模式”。

不到早上9时，长风社区长者食堂的工作人员就开始准

备各种配菜，按照前一天的订单，逐一装盒，再打包装入保温袋，最后整齐地摆放在“助老e餐”取餐处。

半小时后，身着蓝色制服的饿了么骑手陆续抵达长风食堂，各自查阅手机系统、核对餐盒信息，确认无误后，拿走各自要配送的餐食，整个过程井然有序。

“我们社区食堂基本从一大早就开始忙碌，毕竟老年人吃饭时间比其他人要早一些。”长风社区食堂的工作人员告诉中国城市报记者，有自理能力、行动方便的老人来食堂的较多，而另一部分行动困难的老人就得靠这些骑手定点送餐，一般中午11时左右就能吃上热乎饭。

实际上，为老年人“送餐上门”服务的背后，还有特殊的人文关怀。普陀区民政局调研显示，不少高龄老人不愿意每天由陌生人送餐上门，存在一定安全隐患，再加上部分老年人行动能力迟缓，需要送餐的服务人员给予更多的耐心。更为重要的一点是，上门关怀高龄独居老人本身属于街道的一项工作，因人力有限，无法实现每天上门探望，而每天定时送餐的骑手则可以部分补充这一关注工作。

饿了么公共事务部总监程源源介绍，为实现“熟人配送”，在送餐人员方面，老年餐订单优先定向分配给由党员、先进骑手组成的“助老e餐”专送队，而非每次随机分配骑手。专送队的骑手会接受饿了么的专业培训，确保为老服务的质量与温度，骑手如在送餐过程中，发现老人有异常情况，将及时向街道进行反馈。

前来取餐的张承是“助老e餐”专送队的成员之一。“其实给老年人送餐不麻烦的，有的老人不愿被敲门打扰，我就按约定给他们挂在门口的钩子上。”他告诉中国城市报记者，因为是固定配送，所以他对对应的老人已十分熟络，有时候天气太热，老人还会送他一瓶饮料，他也会在走时顺手带走垃圾。

中国城市报记者发现，在长风社区长者食堂的墙上还贴着普陀区老年人助餐食堂补贴政策，在统一规则的基础上，区民政局对老年人的优惠政策进行分层分类管理，比如，从60岁到80岁区间的老人，可享受15元减2元的优惠，80岁以上老人可享受15元减3元的优惠。此外，所有长者食堂还会推出不同的优惠套餐，提供公益化、差异化、多样化的选择。

“普陀模式”提供了哪些“普陀经验”

现阶段，我国大多数老年人的养老选择集中于居家或社区，其中约90%的老年人选择居家养老。因此围绕社区打造的老年助餐服务体系对于居家养老体验十分重要。特别是，随着身体机能退化的高龄老人数量不断增加，送餐上门服务将逐渐成为刚性需求。

因此，“普陀模式”针对老年助餐的探索能为其他城市提供哪些成功经验成为业内关注的核心问题。

“‘政府+公益+企业’的特殊之处是在政府引入企业参与养老助餐服务的过程中，政府与企业之间存在一个社会组织。”上海市普陀区政协委员邱婕在接受中国城市报记者采访时表示，国务院办公厅印发的《关于发展银发经济增进老年人福祉的意见》虽然提出了平台等企业参与养老助餐服务，但就其模式并没有过多的展开，而普陀的探索对于如何有效引入平台等企业发挥作用提供了一种可行的模式。

邱婕认为，“普陀模式”不仅适用于养老助餐服务，未来，在越来越多的老年服务领域，这种模式都有拓展的空间。

“‘普陀模式’是老年助餐生活服务的升级版，有很强的可持续性和可复制性，可以为其他城区、城市开展养老服务提供普陀经验。”商务部研究院电商所副研究员毛军在接受中国城市报记者采访时分析，普陀区建立的助老送餐模式具备可持续发展机制。普陀区建立五个“一点”（即“个人出一点、企业让一点、政府补一点、集体添一点、社会捐一点”）的送餐多元筹资机制，形成了“政府+公益+企业”模式，解决了老人餐配送的资金。从成效来看，“普陀模式”实现多方共赢，比如对服务方来说，普陀模式扩大长者食堂服务半径，提高饿了么骑手送餐效率，支持包括长者食堂、饿了么等老年助餐主体运营；对老年人来说，减轻老人家庭用餐负担，增加选择多样性，也提升老年人居家养老的幸福感和获得感，而老年助餐“普陀模式”实现了老年人、长者食堂、配送企业、政府的多方共赢。

在毛军看来，未来，“普陀模式”的为老助餐服务可以进一步拓展到服务其他弱势群体，如行动不便残疾人等，共享社区生活服务，帮助政府更好触达到其他需要托底服务的弱势群体，增强他们的幸福感。



上海市普陀区“助老e餐”专送队成员张承正在助老餐厅取餐。这已成为他每天的一项工作。