

数智化背景下银发助餐服务平台的构建——以南京地区为例

王璟 李心怡 周蕾 胡佳乐

南京审计大学 金审学院，江苏南京，210033；

摘要：本文聚焦南京市智慧养老助餐服务，分析人口老龄化现状和政策背景，化解供需失衡困境，达成服务精准高效，提出了搭建数智化助餐服务平台的方案。此项目于理论可丰富智慧助餐研究，于实践能优化服务模式、提升服务品质、保障养老生活。通过调研国内外研究现状，结合南京助餐发展实例，创新构建南京首个助餐智慧平台，为老年助餐开辟新径。

关键词：数智化；银发助餐；管理学；养老服务

DOI：10.69979/3029-2700.25.02.030

引言

从“十三五”迈向“十四五”这段时期，是我国应对人口老龄化的关键节点。第七次全国人口普查结果表明，在我国范围内，60岁及以上、65岁及以上的老年人群体，分别占据全国总人口的18.9%与14.2%；而南京市常住人口中的相应比例依次为18.98%、13.70%，相较于第六次全国人口普查，其占比呈现出显著的上升态势。按照当前趋势推算，预计到2025年，我国将正式迈入深度老龄化社会。面对这一日趋严峻的人口形势，

党的二十大着重指出，要实施积极应对人口老龄化的国家战略，大力发展养老事业与养老产业，持续优化对孤寡老人的服务，力求让全体老年人都能享受到基本养老服务。与此同时，依据第五次中国城乡老年人生活状况抽样调查数据显示，有22.1%的老年人存在助餐服务需求，其中70岁至90岁这个年龄段的需求尤为突出。为切实解决老年人的急难愁盼问题，江苏省即将开启“舒心助餐”专项行动，计划利用3年时间全方位拓展老年助餐服务的覆盖面，着力提升服务质量与效能，从而为老年人的幸福生活增添保障。

表 1：相关政策背景

| 时间 | 颁发部门 | 文件名称 | 主要内容 |
|---------|-----------------|-------------------------------|--|
| 2024.04 | 江苏省民政厅等 11 部门 | 《江苏省“舒心助餐”专项行动实施方案》 | 坚持按需供给、注重实效 |
| 2024.01 | 国务院新闻办公室 | 《关于发展银发经济增进老年人福祉的意见》 | 提出要“聚焦老年人多样化需求，扩大产品供给，支持组建产业合作平台或联合体” |
| 2023.10 | 国家民政部等 11 个部门 | 《积极发展老年助餐服务行动方案》 | 发挥互联网平台、物流企业等作用扩大和优化服务供给 |
| 2023.05 | 中共中央办公厅、国务院 | 《关于推进基本养老服务体系建设意见》 | 提出重点工作为建立精准服务主动响应机制 |
| 2022.04 | 国务院办公厅 | 《关于进一步释放消费潜力促进消费持续恢复的意见》 | 要培育壮大智慧养老等消费新业态 |
| 2022.02 | 南京市民政局 | 《2022 年南京市养老服务工作要点》 | 深化养老信息技术应用，加快完善市、区养老服务信息平台功能 |
| 2022.02 | 国务院 | 《“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划》 | 构建城乡老年助餐服务体系，建立老年人助餐服务网络 |
| 2021.10 | 工信部、民政部、国家卫健委 | 《智慧健康养老产业发展行动计划（2021—2025 年）》 | 到 2025 年，智慧健康养老产业科技支撑能力显著增强，产品及服务供给能力明显提升。 |
| 2017.02 | 工信部、民政部、国家卫生计生委 | 《智慧健康养老产业发展行动计划（2017-2020 年）》 | 计划在 5 年建设 500 个智慧健康养老示范社区，意味着智慧养老驶入发展快车道。 |
| 2015.07 | 国务院 | 《关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》 | 明确提出要“促进智慧健康养老产业发展” |

1 国内外研究现状

1.1 国内有关养老助餐服务的研究

我国社区养老就餐服务体系的构建起步较晚。迈入

21 世纪后,各地政府不遗余力地推进养老就餐服务的建设进程。以往,养老就餐服务多依赖政府出资购买,并通过合同外包方式向生产者提供补贴,财政拨款与养老服务资助是其主要运作形式。随着互联网的蓬勃发展及物流平台的兴起,陈炆与马欣(2020)提出了居家养老就餐配送的新模式构想,他们借助“互联网+养老餐饮配送”的模式,为老年人提供了更为便捷、高效的养老服务,力求打造出更加优质、灵活的社区养老解决方案。针对养老餐饮服务站点的当前状况,我国的研究人员依据 2020 年在北京市范围内对 73 所餐饮服务站点的深入调研与剖析,揭示出多数居家养老餐饮服务机构的总体效能尚待显著增强,并针对机构的属性、人力规模、供餐模式、盈利状况等多个维度,提出了针对性的改进建议。在另一项研究中,饶晶(2021 年)通过对黄石市内四个具有代表性的社区进行实地考察,详细了解了这些社区内老年餐饮服务的实施状况,进而归纳出老年餐饮站点在发展初期所遇到的高成本投入、自主运营难度颇大、运营监管存在疏漏、服务覆盖范围有限以及人力资源配置不够标准化等一系列挑战。为了缓解老年人“用餐不便”的困境,各地纷纷着手探索居家养老餐饮服务的新途径。在各大城市中,面向老年人的居家养老餐饮服务系统已初具规模,并展现出诸多令人振奋的前景,如服务供给主体趋向多元化,服务对象实现多层次、多规格的优化,配送方式日益丰富,安全监管手段也逐步规范化。然而,纪竞垚在 2022 年的研究中指出,在此进程中,各地亦遭遇了诸多挑战,如助餐服务的发展规模尚小、服务能力有待提升、部分政策的适用性和可操作性不强、服务难度较大等。再者,对于那些单一模式的餐饮供应点而言,除了寥寥几个区域提供了相对较高的送餐服务占比外,其余各个区域的餐饮点主要还是依赖顾客到店就餐。

1.2 国外有关养老助餐服务的研究

西方发达国家的养老服务体系历经长时间的发展,对智慧养老的探索起步较早,相关调研工作也颇为详尽。早在 2008 年 11 月,IBM 在纽约的外国关系理事会上便首倡“智慧地球”理念,并于次年进一步提出了构建“智慧城市”的宏伟蓝图,这一连串的创新思维最终催生了“智慧养老”的新概念。值得一提的是,“智慧养老”这一术语最初源自英国的生命信托基金会,该体系凭借现代信息技术的力量,成功打破了时空界限,为老年人

提供了高水准、全方位的养老服务。

海外智慧养老领域起步颇早,如今已形成一套相对完善的产业架构和多样化的养老服务模式。国外智慧养老的研究成果主要聚焦于智慧养老的需求分析、科技手段在医疗保健、安全防护、老年教育及娱乐等方面的应用。

丹麦以食堂为平台,为老年人提供便捷的助餐服务,并且,该国还特设岗位,为需要帮助的老年人提供购物便利。作为欧盟中养老保障体系首屈一指的国家,丹麦在养老服务上的创新令人瞩目。据陈玮婷于 2010 年的研究指出,早在十年前,丹麦政府便在传统居家养老与医疗服务的基础上,增设了老年食堂并推出送餐上门服务(即“车轮上的餐食”服务),这些食堂不仅提供现成美食,还有半成品预制菜可供选择,更能根据老年人的具体需求代购其他副食品。

瑞典的养老餐饮服务体系涵盖了两大模式:一种是设立专属岗位,工作人员会上门为老年人采购食材、烹饪美食等;另一种则是与资质齐全的地方小学携手合作,让学生们在下课后,将学校食堂预先烹制好的餐点送到老年人家中或指定的地点。这一模式充分利用了学校食堂资源,使附近老年人能便捷地前来就餐,且费用仅为市价的一半。除此之外,地方政府还设立了特定的岗位,以应对老年人多样化的需求。他们根据老年人的实际收入状况来灵活调整服务费用,对经济困难的老年人则实行免费服务。

美国的社区养老服务体系完备且品质卓越,不仅在社区范围内建立了照料中心及多样化的娱乐服务场所,还精心规划了由公共建设转为民营运营的营养膳食中心与食品零售店铺,极大地便利了老年人的餐饮需求,并配备了周到的送餐服务。任素雅从服务设施的角度深入剖析了美国的养老服务模式,指出美国政府为老年人餐饮保障所依托的主要机构为“居家服务站点”与“尊贵长者营养中心”。前者依靠专业人员上门服务,贴心照顾身体较弱、自理能力有限的老年人;后者则是集中供餐的机构,更加适合身体状况良好的老年人。

2 智慧助餐已有发展基础

2.1 南京助餐的发展情况

江苏省南京市建邺区积极响应“银发经济”,陆续开展 58 家“银发助餐点”,可基本实现社区银发助餐点全覆盖。其中多家正陆续升级为智慧助餐。建邺区“幸

福餐厅”银发助餐点进行明厨亮灶改造,实现一眼可见后场的食品操作过程,让居民吃的放心。还借助先进的可视化技术,按照“明厨亮灶”建设的标准要求,将后场操作的视频全部接入大厅的显示屏,通过大屏幕展示、实时数据分析等,可以 360° 无死角查看后场操作情况及环境是否卫生、操作是否规范,将助餐过程变得直观、易操作。通过大屏幕展示,还可以实时呈现就餐人员的点餐情况、菜品销售数据等信息还可提前查看第二天。开发智能助餐系统“邗养天年”小程序,通过小程序进行线上点餐、线下就餐、线下送餐。各个银发助餐点均已实现支持人脸识别、助老卡、数字人民币及移动支付等多种支付方式。其中人脸识别功能,只需刷脸,即可就餐、结算。而且,各支付方式结算数据同步上传至南京市民政局市民卡结算平台,就餐老人当场即可享受优惠。所有交易数据实时上传市助老卡结算平台,确保交易数据的安全及服务的有效性。

2.2 国内已有的智慧助餐信息系统

浙江省嘉兴市桐乡“e 桐养”智慧养老综合服务平台以“智慧助餐”为切入点,打造“惠老助餐”服务品牌,在各居家养老服务中心配置助餐一体机,老人只要在助餐一体机上通过刷脸就可以进行订餐。现在桐乡所有的镇(街道)居家养老服务中心都配备了这台助餐机,实现了惠老助餐服务全覆盖。

桐乡创新开发“E 桐养”智慧助餐信息系统,融入老年人堂食点餐、个性化点餐、配送轨迹查询及大数据分析等功能,智能优化配送路线,畅通供需信息。为了方便腿脚不利索,或不想出门的老人,小程序提供网上订餐服务。就近选择老年食堂、助餐服务定点单位进行送餐。不会操作智能手机的老人也可以通过子女帮忙代点或者前往各居家养老服务照料站,由工作人员帮忙代点。订餐后可以选择在各居家养老服务照料站用餐或送餐到家。去年 7 月乌镇地区年满 60 周岁且通过惠老助餐资格申请的老年人可以通过微信小程序“e 桐养 | 桐享康养”网上订餐,享受送餐到家的贴心服务。截至 7 月底,乌镇已经通过惠老助餐资格申请的老年人有 528 名,累计配送约 68419 人次。

3 研究目标及主要内容

3.1 项目研究目标

通过调查走访南京已有的银发助餐点,发现现有助

餐服务体系出现的不同年龄层老年群体多样化需求不能进行满足,以及现有服务模式存在的供需失衡问题,构想搭建一个数智化助餐服务专项平台,实现老年服务人群的基本信息及助餐服务需求和供给之间的对接,让老年人吃的健康、吃的便捷,让服务变得高效化、精准化、科技化,助力助餐服务可持续性发展。

3.2 项目研究主要内容

建立基础需求数据库:需要对目标老年人群进行需求调研,通过多元渠道收集例如老年人身体素质状况和饮食习惯、口味偏好、营养需求、是否需要上门送餐以及用餐时间等信息,建立老年助餐数据库,作为助餐服务平台的数据基础。

构建服务平台:通过搭建平台建立多元的服务网络体系。平台接入前期数据,以数据为基础,通过平台可以选择不同的服务类型,探索多种服务方式相结合的服务网络体系:线上平台+线下配送相结合、中心厨房+专业配送等。例如:低龄老年人可自行在平台上根据自己的基本信息,选择由中心厨房或者社会餐饮机构提供的相应的菜单。高龄老年人,由于行动不便,也可以通过社区进行集体购买。平台根据订单信息,进行不同方式的配送。达到实现供需平衡。

4 创新特色概述

南京市现仅有“时间银行”平台助力养老服务体系,缺少专项服务于助餐服务的数字化平台来应对老年群体的需求。本项目从智慧助餐的供需问题出发,针对老年助餐存在的一系列问题进行研究;同时同时提出新的服务方式,方便老年群体解决吃饭问题。

本项目希望通过对南京已有助餐点进行分析,从助餐供需方面出发,了解老年人习惯和需求,结合“数智化”,为南京市银发助餐服务搭建出首个智慧平台。



研究技术路线和研究路线

5 结语

目前,智慧养老助餐方面的研究尚还停留在相对初级的阶段。从管理学视角对智慧老助餐服务的实施进行阐述,探寻智慧助餐服务的优化路径,从而丰富智慧养老助餐服务的研究。同时,本文以智慧助餐服务政策文本和相关例子为补充,对提供助餐服务的网点和服务对象进行调研,探究智慧助餐服务模式,并在已有模式的基础上进行优化。提出可行的建议,对进一步提升智慧助餐服务以及保障老年人的养老生活有一定的现实意义。

参考文献

- [1]陈炆,马欣. 电商背景下居家养老助餐配送模式研究[J]. 物流科技,2020,43(01):76-78.
- [2]饶晶. 老年助餐服务发展的困境与启示——以黄石市社区“幸福食堂”为例[J]. 新疆广播电视大学学报,2021,25(03):54-57.
- [3]纪竞垚. 推进老年助餐服务持续健康发展[J]. 中国国情国力,2022,(04):17-20.
- [4]陈玮婷. 论老年型社区的养老公共服务供给[D]. 复旦大学,2010.

项目编号 202413994008