

与养老驿站合作推出线上点餐 老人为啥不“捧场”？

上午9时,家住北京西城区月坛街道铁二二社区的老人李奇拿出手机,浏览着前不久注册的一家企业版点餐页面,想点一份外卖。可看了看商家动辄30多元的套餐价格和零元到十几元不等的送餐费,老李退出应用,然后拿起饭盒,直奔复兴门北大街养老驿站,虽然要走小一公里的路,但也没挡住老李去打饭的热情。

本是解决老人用餐“最后一公里”的好事,为啥不被老人“捧场”？



老人提前两小时排队打饭

复兴门北大街养老驿站(以下简称复北养老驿站)大门一侧,立着一个易拉宝,上面写着:“为丰富驿站餐品多样性、营养全面性,西城投用数字化助餐平台,社区所有居民可通过‘饿了么’就近驿站点外卖啦。”这是“饿了么”与西城区民政部门共同搭建的首个专门服务老年人手机点餐、包含“网络平台+驿站+第三方膳食营养评估+数据跟踪反馈”的数字助餐试点项目。目前已在6家驿站启动试点,并计划8月覆盖至西城区所有驿站。

据了解,该数字助餐试点目前已为驿站老年人定制了包含线上自行选餐送餐上门(外卖)、选择盒饭配送到驿站(团餐)以及驿站内就餐(到店)在内的三种用餐模式。

“一开始尝试使用的老人有十几位,表示愿意了解一下的有20多人。可现在真正坚持用的已经不足5人了。”工作人员高振说。

和这一现象形成鲜明对比

的,是复北养老驿站内每日红火的打饭现场。11时开饭,9时左右就来排队的不在少数。

“1号!”拿到工作人员发的号码,李奇冲着高振脱口而出:“小高,今天这肘子,我们老两口吃上了。”

一顿中午饭,居然让老人自愿提前两个小时排队、拿号,此中的“魔力”究竟是什么?记者看到,驿站内点餐窗口,荤素菜加起来足有10种以上。一旁还专门设置了熟食和主食专柜。不到11时,一份份打包好的馒头、花卷、包子已经“就位”。李奇心心念念的肘子冒着油光,散发出令人不可抗拒的香味。

与此同时,鱼块、茄子、豆芽、扁豆等十几样荤素菜也已备齐。随着工作人员一声“开饭了”,高举“1号”的老李站在最前面,要了半份茄子、半份土豆、四个肉包、一个大肘子。亲眼瞧着工作人员帮他打包装好后,老李特意打开手机计算器,核算了一遍价格,56元5角。

性价比暖了老人心

这样的场面每天都在发生,从最初常来打饭的十几位老人,到最多时的七八十位,高振和同事们不得不通过每天发号的形式保持老人点餐时的秩序。

好吃、实惠、品种多、服务贴心,说起复北养老驿站的伙食,现场的老人们你一言我一语给出关键词。高振说,复北养老驿站主要覆盖复北、汽南和三里河三个社区,像李奇这样距离稍远的老人,主要奔的是菜的性价比。

打开饭盒,李奇特意展示了已经“冒尖”的土豆和茄子。老李说,饭盒装满了米饭接近四两,他和老伴儿一顿吃不完,而半份土豆加半份茄子一共才14元。李奇说,和线上点外卖相比,线下驿站“眼见为实”的体验在老年人群中大大增加了安全感。

记者注意到,复北养老驿站老年餐分为单点和套餐两种,单点单一菜品单价一般不

超过15元,可打半份。套餐分为两荤两素和一荤两素,价格分别为26元和22元。

“便宜!外卖随便点一两个菜就几十元钱,加上五六元配送费,还是觉得有点贵。”年过花甲的齐燕老人说

“杨阿姨和程叔叔每次来,都要拉着我说一会儿话。”复北养老驿站工作人员唐丽丽说,86岁的杨桂芬和丈夫程林是驿站的常客,每天来打饭之前,都会给她打一个电话。“丽丽,今天都有什么菜,要是带带鱼帮阿姨留一下,你程叔叔喜欢吃。”别看话不多,几次帮忙让老人和小唐的信任逐渐建立起来。每天见面的话题也从饮食延展到了家庭情况。前不久,得知唐丽丽的孩子上学了,杨桂芬特意送给她铅笔。

“借着打饭,能和大家见见面,聊聊天,工作人员尊重我,心里高兴,能缓解孤独感。驿站就像我的另一个家。”杨桂芬说。

“不贴心”让数字助餐难发力

送餐费、眼见为实、参与感、性价比……看似错综复杂的原因,归根结底还是“不贴心”三个字。

“我算是智能手机玩得熟练的,第一次用这个老年餐的端口也花了十几分钟,更不要提那些80多岁、眼花、手不灵的老人了。”李奇说,根据点餐操作手册,老人需要先在智能手机上下载App,注册、登录,在“我的”中找到“企业版”,然后点击外卖,输入送餐地址、选择商户和相应菜品、选择时间、支付、等待。

此外,此项试点的优惠政策主要针对失能、半失能和高龄老人,因此首次登录需由驿站工作人员先进行后台准入,将此类老人每月的高龄津贴、失能补助转化到平台账户中,才能使用补贴和老年券中的额度。

“对于三类以外的老人,只能把钱充到账户里才能消费,和普通用户相比,企业版端口的红包、优惠券和打折额度都要低一些。”高振说。

作为首批用户,李奇特意做了一次对比。同样的商家,在普通界面和企业版中,

价格相差10多元,算下来普通界面便宜了将近一半。“而且企业版里的商家数量比较有限,在普通版里想吃哪家点哪家,一比较,企业版没有什么优势。”李奇说。

既然“槽点”这么多,受众和养老驿站从业者为何仍支持数字助餐试点呢?家有九旬老母的齐燕道出了数字助餐刚需所在。

“我们每个人都可能成为高龄老人,都可能成为失能和半失能老人。一旦这样,这个数字助餐的必要性就显出来了。”

另一方面,对于从业者来说,数字助餐是对养老驿站老年餐的拓宽和补充。“养老驿站目前最缺乏的是送餐人员,如果App可以将每一单的送餐费控制在5元及以下,考虑和对点驿站合作,把驿站内的老年餐送到老人家中,一定会提升老年人的满意度。”高振说。

此外,高振认为,养老驿站难以大量开发回民餐、多样化流食等难点也是数字助餐试点可以解决的。一旦加入的商家到了一定级别,线上线下形成的合力将打造老年餐的新局面。

“三合一”破解智能养老困局

对于数字助餐试点遇冷现象,中国老年学和老年医学学会社区居家养老分会总干事王衍臻表示,点餐手段的智能并不代表真正的智能。数字助餐想要真正贴心,需要抓住老年人心中的渴望,即方式传统化、简单化,给予参与感、安全感,满足个性化需求。

王衍臻说,即便是学习能力强的老年人,对新生事物的接受程度也远低于年轻人。因此一般人看似不难的操作对于老年人来说,仍是繁琐的。

无论衣食住行,老年人对安全感和尊重的渴望都强于年轻人。很多智能化手段恰恰在这方面是缺失的,不如线下互动安全感高。

此外,老人对于衣食住行的个性化需求不会因为年龄增长和身体状况变化而彻底消失,因此智能养老过程中要针对不同老人的不同需求细分、定制。

王衍臻建议,将智能化、精细化、人情化相结合,为老年人量身定做营养餐。(北京晚报)

大话脉管

作为中国脉管病泰斗,无锡籍海派名医,奚九一教授生前有个心愿,希望自己对脉管病的毕生经验,能够传给年轻一代,造福故里。

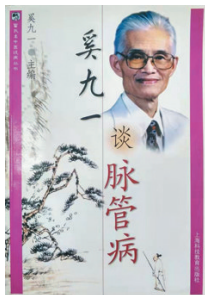
静脉曲张拖10多年,腿肿黑溃破是“胫肿”难题没解决

惠山区 夏阿姨:静脉曲张、小腿肿黑10多年,病到走不动路,有硬块,还出现溃破,做过很多检查,挂水换药一直不好,怎么办?

传承人解读:临床上,下肢水肿85%是小腿肿(胫肿),这和下肢静脉功能不全有极大关系,由于静脉高压,血液返流,局部因反复的缺

氧、炎症性损害,皮肤会发黑、溃破,静脉团内还出现静脉石的硬结。

易可周围血管病(脉管病)高级专家会诊中心提醒,要解决“胫肿”难题,关键要修复下肢静脉功能,清除血液中的炎症反应,奚氏清法“用腿吃药”可解决此类疑难杂症。



特邀:奚氏清法第三代传人、梁溪区优秀医师、无锡易可中医医院奚氏脉管中心主任朱成河。