

社区养老服务中的多方协作机制研究

——以社区食堂为例

王迹璇

贵州大学历史与民族文化学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2024年4月26日; 录用日期: 2024年6月14日; 发布日期: 2024年6月26日

摘要

为实现社区养老服务模式的健康持续发展应采取多方协作机制。本文以社区养老服务模式中的核心组成部分——社区食堂为研究对象, 探讨了社区食堂在运营中运用多方协作机制破解困难的路径, 以此为例论证在社区养老服务模式中运用多方协作机制的必要性, 并探究了在社区养老服务模式中完善多方协作机制的对策。

关键词

社区服务养老模式, 社区食堂, 社会参与, 多方协作

Research on Multi-Party Collaboration Mechanism in Community Elderly Services

—Taking Community Canteens as an Example

Erxuan Wang

College of History and Ethnic Culture, Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: Apr. 26th, 2024; accepted: Jun. 14th, 2024; published: Jun. 26th, 2024

Abstract

In order to realize the healthy and sustainable development of the community elderly service model, a multi-party collaborative mechanism should be adopted. This paper takes the community canteen, which is the core component of the community elderly service model, as the research object, discusses the path of using multi-party collaboration mechanism to solve the difficulties in the operation of the community canteen, as an example to demonstrate the necessity of utilizing

the multi-party collaboration mechanism in the community elderly service model and explores the measures to improve the multi-party collaboration mechanism in the community elderly service model. It also explores the countermeasures to improve the multi-party collaboration mechanism to realize the healthy and sustainable development of community elderly service model.

Keywords

Community Service Elderly Model, Community Canteens, Social Participation, Multifaceted Collaboration

Copyright © 2024 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

根据第七次全国人口普查的详尽数据，我国 60 岁及以上人口已增至 2.64 亿，十年增长了 8600 万，占比从 13.3% 上升至 18.7%，增幅达 5.4%。预测至 2050 年，老年人口将突破 4 亿，中国将迈入超老龄化社会[1]。老龄化程度的加深，不仅对劳动力市场构成挑战，还可能加剧家庭养老负担，增加对养老服务和医疗资源的需求。与此同时，越来越多的老年人选择居家养老，这导致了养老难题进一步转移至政府和社区。面对日益多样的养老需求，学界关于分别从政府、社区、社会力量三个主体探究养老路径的成果丰富。且从已有观点可知社区养老已逐渐成为主流模式，但社区养老涉及的主体不单单指社区，还包括政府、爱心企业、公益组织、居民，本文拟从社区食堂出发深入分析其服务与运营过程中的多方协作机制，以此揭示社区养老模式中多方协作的必要性，并为构建更加完善和高效的社区养老服务体系提供参考和启示。

2. 研究背景

由于我国在 2000 年前后就已步入老龄化社会，但我国仍处于社会主义初级阶段，出现未富先老、未备先老等问题[2]。随着养老观念的改变，越来越多的老年人选择居家养老，为此国家在面对当下养老形势与需求的日新月异时及时地做出规划，社会各界也积极关注并及时地做出回应。

国家在“十二五规划”时期，以居家养老为基础、社区养老为依托、机构养老为补充的养老服务模式已初步形成，在“十三五规划”时期该养老服务模式将进一步完善落实，在“十四五规划”时期，提出到 2025 年逐步构建居家社区机构相协调、医养康养相结合的养老服务模式。国家一直以来都高度重视养老问题，稳步推进养老规划，并及时回应养老需求。

在现代社会，随着老龄化问题的加剧，老年人的生活质量和健康状况越来越受到社会各界的关注。然而，由于多种原因，许多老年人在饮食、医疗健康和社交方面面临着一些挑战，这些挑战对他们的身心健康产生了不利影响。首先，随着年龄的增长，老年人的新陈代谢会减慢，对营养的需求也会发生变化，所以他们需要包含各种食物的饮食，以确保营养的全面性，而多数老年人因行动不便和长期秉持节俭的观念，难以准备多样化且营养价值高的食品。其次，随着年龄的增长，老年人面临的健康挑战逐渐增加，而定期的医疗检查可以帮助老年人及时发现潜在的健康问题，从而采取预防措施，而老年人一旦忽视身体状况，就可能会错过治疗的最佳时机，导致病情恶化。最后，社区内人际交流的缺失也使得老年人因缺乏社交活动而倍感孤独，长期的孤独感不仅会导致心理健康问题，还可能影响老年人的生理健

康，增加心血管疾病的风险。

老年人在饮食、医疗健康和社交方面的挑战为当下社区养老服务模式的建设指明了方向。社区养老服务模式应由政府主导，由社区、公益组织、爱心企业和居民共同参与，致力于满足老年人的基本生活需求和精神文化需求。其中，为老年人提供餐饮服务、医疗帮助等生活服务是社区养老服务模式的关键和根本，举办丰富的文体活动、宣传讲座等娱乐活动是社区养老服务模式的追求。

在当前社会高度重视养老问题的背景下，养老已不仅仅是单一责任主体所能承担的，而是需要国家、社会和个人三方共同努力实现的目标，特别是在老年人倾向于居家养老的情境下，这种多方协作机制显得尤为关键。居家养老不仅依托于国家的宏观规划，社区和个人的配合执行，还需要餐饮业、医疗机构、公益组织等社会力量的积极参与。

3. 社区食堂的发展现状及困境

社区食堂作为新型公益餐饮服务模式，旨在为老年人提供便捷、经济、健康的饮食选择，满足基本生活需求的同时，为他们提供休闲娱乐的场所。然而，社区食堂的公益性决定了它运营成本较高，它的便民性决定了它需要优越的地理位置便利和提供送餐服务，它主要面向老年群体决定了它餐食的口味清淡和受众范围的有限，它的交流性决定了它需要举办丰富多样的文化活动。由此可知，社区食堂从建立到运营面临着诸多问题和挑战。

社区食堂作为服务社区居民的重要设施，其选址需考虑服务的覆盖范围和便利性，所以选址应位于社区人口密集的中心区域，并且占地面积充裕，以便居民就餐。此外，由于社区食堂主要面向老年群体，所以社区食堂所在位置应便于老年人步行到达，还需要平整的道路和避免陡峭的楼梯和坡地，以保证老年人安全。在社区食堂的建设过程中，社区应同时对建筑企业应与餐饮企业进行招商，便于建筑企业根据餐饮企业的运营特点和需求，进行室内设计，以确保就餐区域和功能区域的布局合理、设施完善。而这些无一不需要政府的政策和财政支持，尤其在社区食堂的运营阶段更是必不可少的，这是由于社区食堂以实惠的价格提供餐饮服务，但它仍然需承担与市场统一的房租和水电费用，这些固定成本对社区食堂构成了极大的财务负担，影响了其长期运营的可行性。这一困境不仅源于政策推行初期的不完善，还受到地方条件差异性的影响，这就需要政府鼓励和规范社区食堂的建设和运营的同时，提供必要的财政补贴或税收减免，减轻社区食堂的经营压力，并根据形势的变化和各地的差异，不断完善相关政策，以确保政策的有效性和适应性。

在社区食堂的运营过程中，仅仅依靠政府的扶持难以实现长期盈利，因此社区食堂需要从精细管理运营成本、优化服务人员队伍、精准定位面向受众、加强宣传推广等方面完善，实现稳步发展，长期盈利的目标。菜品是否丰富多样、营养健康对居民特别是老年人有着至关重要的吸引力，尤其是根据营养学原理，设置涵盖各类蔬菜、肉类、豆制品和谷物的菜品，既满足了老年人多样化的需求又利于他们的身体健康。虽然多样菜品满足了居民需求，但加大了食材采购与保鲜的难度，还极易导致浪费，进而增加运营成本。因此，社区食堂需要根据季节调整菜品，建立严格的食材采购与储存制度，并合理安排制作与供应时间，以优化成本控制。

运营成本的精细管理既需要对每日菜品的科学安排，还需要降低人力成本。尤其面对外卖平台的高额配送费时，社区食堂应通过招募社区内的志愿者参与送餐服务，同时与公益组织合作，发挥其已有的志愿者资源和组织优势，共同开展送餐服务，减少专职送餐人员的聘用，从而降低人力成本。社区食堂的服务人员多为退休且无工作经验的人员构成，这导致了工作的无序和效率低下，进而影响顾客的用餐体验，所以社区食堂需要定期对志愿者和工作人员进行食品安全、营养搭配、服务礼仪等专业培训，以提高服务的专业性。社区食堂通过招募志愿者和定期培训，不仅可以有效压缩成本，还能提升服务的专

业性，实现可持续发展。

社区食堂在照顾老年人健康状况和口味偏好，制作清淡菜品的同时，应设置一些符合年轻大众口味的丰富菜品，以增加客流量，从而提高营业收入。在营业时间方面，社区食堂应采取供应早中晚三餐的营业模式，这虽然这要求在食材采购、菜品制作和供应管理等方面做好充分准备，增加了营业难度，但是这适应了居民生活节奏，满足了居民日常需求，践行了其便民利民的宗旨。节假日和天气对客流量的影响也是社区食堂需要考虑的因素，对此社区食堂应及时改变菜品的种类和数量以满足居民的用餐需求。在节假日期间，居民可能更倾向于在家聚餐或外出就餐，社区食堂应通过推出特色节日菜品、优惠活动等吸引顾客，而在恶劣天气下，社区食堂可以提供外卖服务，便于居民在家就能享用热腾腾的饭菜。为居民提供优质的服务和满意的用餐体验。

社区食堂根据自身的定位，通过不断地创新和优化，为居民提供更加人性化、便捷化、多样化的餐饮服务，以满足居民的餐饮需求，增强居民的幸福感和满意度，这也是树立好口碑的关键。由于社区食堂坐落于社区且主要受众是老年人，所以好的口碑是口口相传的关键，也是扩大影响力的关键因素，社区食堂应始终秉持做居民满意的食堂这一信念。此外，老年群体中的带头人物往往具有较强的影响力，他们的认可与推荐可以迅速地在老年群体中传播^[3]，因此社区食堂应积极与带头人建立联系，邀请他们品尝菜品再听取他们的建议，并通过他们进行宣传，提高食堂在老年人群体中的知名度和影响力。社区食堂还可以利用微信、抖音等社交平台建立官方媒体账号，发布食堂的菜品信息、优惠活动以增加食堂的曝光度，并鼓励顾客分享用餐体验，通过正面的评价吸引新顾客。丰富多样的宣传方式，利于社区食堂提升知名度，吸引更多的顾客，从而增强自身的市场竞争力和盈利能力。

随着居住观念的改变，越来越多的老年人选择独自居住，而子女由于工作等原因难以经常探望，这使得老年人在精神上缺乏家庭的慰藉。同时，随着年龄的增长，老年人的身体素质逐渐下降，他们更倾向于减少外出活动，而社区内的人际疏离现象也减少了老年人的社交机会。因此，老年人的日常生活往往围绕着一日三餐展开，缺乏必要的社交活动，这可能导致他们在心理上感到孤独。社区食堂的设立为老年人提供了一个沟通交流的机会，以此抒发心中苦楚并分享生活趣事，社区食堂还可以通过承办下棋、朗诵、绘画等多样休闲活动进一步拉近老年人之间的距离，这不仅满足了他们精神文化需求的也提高了他们的社会参与感与自信心。

社区食堂面临的困境是多方面的，不仅体现在资金短缺、运营困难等方面，还涉及社区参与度不高、服务对象多样化等难题。这只有通过政府、社区、公益团体、企业和居民等多方力量的共同协作和努力，才能帮助社区食堂走出困境，实现持续健康发展。

4. 多方协作机制的必要性分析

多方协作机制强调从单一的资源投入和决策模式转变为多方面资源的整合与联动，和多方面的协商和共同运作。这种机制的关键在于促进不同主体的积极参与，以实现社区养老服务模式的多元性和包容性。社区养老服务模式的实施需要坚持多方协作机制的理念，即单靠单一主体是难以实现的，需要通过政府、社区、居民、爱心企业与公益组织形成合力，共同致力于社区养老服务模式的发展完善。实际上，多方协作机制符合社区养老服务模式的运营。

国家创建社区养老服务模式的初心是为老年人提供更加符合他们实际需求，更加科学的养老服务，所以社区养老服务模式的首要任务就是切实了解老年人的需求。故而，政府部门在宏观上需要掌握老年人的普遍需求，在微观上需要了解各地之间的差异，尽可能地满足老年人的需求。这需要通过深入的对话，了解老年人的生活状况、健康状况、兴趣爱好、社交需求等，以确保养老服务的设计符合实际需要。这一项巨大的任务单靠政府是难以完成的，还需要社区的配合、志愿者的辛勤付出、老年人及其家属的

支持。所以社区养老服务模式的建设和初期需要多方的协作参与，让社区养老服务模式真正满足老年人的需求。

正如社区食堂的建设与运营一样，社区养老服务模式的落实也需要多方的协作，因为其中涉及政府的统筹规划和政策支持，社区在执行层面的落实和推进，老人及其监护人的支持与配合，爱心企业和公益组织的人力和资源，以及科技的辅助。此外，社区养老服务模式的常态化经营的实现，也需要政府、社区、居民、爱心企业与公益组织形成多方协作机制的理念，才能有效实现社区养老服务模式的持续性发展。

建设一个真正满足老年人需求的社区养老服务模式需要社会各界共同参与。老年人的需求日新月异，为满足其需求就要进行综合运作，而综合运作需要政府、社区、居民、爱心企业与公益组织的通力合作，也需要社会各界的共同参与。

5. 社区养老服务模式完善多方协作机制的对策

社区食堂的困境与发展是社区养老服务模式的缩影，甚至社区养老服务模式面临的困难更加复杂多样，但不变的是都需要通过多方协作机制化解难题，走上持续发展之路。本文仍将从政府扶持与监督、爱心企业与公益组织的援助、社区与居民的参与、科学技术的运用四个方面出发，探究社区养老服务模式的协作发展之路。

社区养老服务模式作为国家养老规划的重点项目，作为各地的一项重点惠民工程，国家的规划和政策的制定应及时根据现实的情况进行补充调整，各地也应根据当地的实际情况进行具体完善合适。各地主管部门需强化与财政、卫生等部门的沟通协作，采取减税、降费、奖励等措施鼓励社区养老服务模式的开展，再与民政部门及时沟通，确保补助资金及时到位，推动社区养老服务模式的优惠政策得以实施。同时，各地主管部门需要与金融机构协作，为社区养老模式提供优惠贷款，确保资金链稳定，保障其运营顺畅。此外，政府需加强监管，对社区养老服务体系的服务质量、基础设施、医疗卫生等进行监督，确保服务质量的同时，引导社区养老服务体系持续优化发展。通过政府的扶持与监督，可以有效地促进社区养老服务体系向规范化、专业化发展，为老年人提供更加全面的居家养老服务。

社区养老服务模式关系着服务社会的“大民生”，仅仅依靠政府的支持是不够的，还需要社会力量的支持，才能逐步拓宽社区养老服务模式的资金、物质和人力支持渠道。爱心企业和公益组织在社区养老服务模式中扮演着至关重要的角色，它们通过提供专业服务和资源，极大地提升了养老服务的质量和效率。尤其在社区医疗服务方面，爱心企业通过先进的医疗设备和康复器械，提高社区医院的诊疗水平，还可以通过物联网技术与居家设备的配合，实时监测老年人的健康状况，预防突发疾病的发生。而社区食堂方面，也需要专业的厨师、营养师和厨房设备。公益团体通过组织志愿者参与社区养老服务，提供陪伴、心理慰藉等服务，满足老年人的精神需求，同时志愿者的参与，可以减少社区养老服务对专业工作人员的依赖，从而降低人工成本。爱心企业和公益组织也会通过捐赠、赞助等形式，为社区养老服务提供资金和物资的支持，减轻其经济压力。爱心企业和公益组织不仅能够为社区养老服务模式提供强有力的支持，还能促进整个社区养老服务体系的可持续发展，为老年人创造一个更加温馨、舒适和安全的养老环境。

社区和居民的参与是社区养老服务模式不可缺少的一部分。首先，社区和居民可以进行社区养老服务需求的调研，以准确把握老年人的实际需求，制定更符合老年人需求的服务内容和计划。其次，社区可以通过组织活动、发布公告、利用媒体等方式，宣传本社区养老服务的内容与活动。而居民作为社区的一部分，可以通过口口相传的方式，让更多居民认识和理解社区养老服务，从而提高社区养老服务的接受度和参与度。此外，社区居民还可以充当志愿者参与社区养老服务，如帮助照顾老人、陪同就医、

进行家政服务。志愿服务不仅可以减轻专业养老服务人员的工作负担，还能增进邻里间的互助精神，营造和谐的社区氛围。最后，鼓励居民参与社区的监督和管理，通过建立意见反馈机制，社区养老服务模式可以根据居民反馈和监管的结果进行持续改进，不断提升服务水平。社区和居民的参与，既有助于提升社区养老服务的温度，也拉近了社区中人与人的距离。

科学技术在社区养老服务中的作用是多方面的，它不仅可以提高服务效率，还能改善老年人的生活质量。在医疗服务方面，远程医疗技术帮助老年人在家就能咨询专业医生并得到诊疗建议，极大地便利了老年人寻医问药。而智能穿戴设备和家居监测系统可以实时监测老年人的健康状况，一旦发现异常，系统会自动通知家属或医疗服务人员，及时进行干预，防止意外的发生。此外，科学技术在社区食堂中也发挥着重要作用，通过在线监督平台，居民可以实时了解食堂的卫生状况、菜品信息，甚至可以通过平台反馈意见，这不仅提高了监管的透明度和效率，还在食品安全和服务质量监督中发挥了重要作用。科学技术的运用不仅提升了服务的质量和效率，还极大地便利了老年人的生活，提高了他们的生活质量。

社区养老服务模式的成功运行依赖于政府的主导与监管、爱心企业与公益组织的援助、社区与居民的广泛参与以及科学技术的高效应用。这些要素的协作对确保社区养老服务模式的顺利运行至关重要，缺少任何一方都可能使该模式面临困境。因此，必须通过多方协作机制来推动社区养老服务模式的持续发展。

6. 结语

政府、爱心企业、公益组织、社区、居民、科学技术的多方协作可以确保社区养老服务模式的开展、运行和持续发展。本文以社区食堂为例，具体分析了多方协作机制在社区食堂运行中的必要性，以此进一步剖析多方协作机制是确保社区养老服务模式顺利运行的关键因素。社区养老服务模式中的多方协作机制是指各方各司其职，积极有序地为养老服务这一重大民生项目贡献力量，本文认为多方协作机制虽是社区养老服务模式持续发展的关键，但各方也应随着老年人需求的变化和时代的进步及时地发展自身力量，以便更好地服务民生。

参考文献

- [1] 中国政府网. 第七次全国人口普查主要数据情况(2021年) [EB/OL]. https://www.gov.cn/xinwen/2021-05/11/content_5605760.htm, 2021-05-11.
- [2] 中华人民共和国政府网. 中华人民共和国国民经济和社会发展第十三个五年规划纲要(2016年) [EB/OL]. https://www.gov.cn/xinwen/2016-03/17/content_5054992.htm, 2016-03-17.
- [3] 侯思雨. 社区营造视角下社区养老模式: 从救助走向互助[D]: [硕士学位论文]. 武汉: 华中师范大学, 2022.