

如何打通 养老助餐服务

最后一公里?

政府出台政策
支持餐饮企业等开设老年餐桌

□本报记者 盛丽 王路曼 文/摄

随着“空巢”、“失能”和高龄老人迅速增加,社区老年人吃饭难成为困扰不少老年人,特别是高龄、空巢老人的一大难题。怎么能够让养老助餐服务更加贴心、舒心?为此,相关部门花大力气搭建平台,利用社会力量,畅通养老助餐服务“最后一公里”。



流动餐车进社区 价格实惠菜品卫生

“小、散、短”是原有的老年餐桌存在的一些问题。采访中,一些人提到设置在小饭店、小吃店的老年餐桌,内部空间小、卫生情况不尽人意。“听说小区门前的一家小吃店设有老人餐桌,我不放心独居的母亲一个人去吃,就替她去考察了一下。”居民林女士告诉记者,那个小吃店只有十平方米左右,几张餐桌摆放得十分拥挤,有的餐桌还置放在室外,后厨也不是很干净,卫生情况令人担心。

“老人的免疫力和抵抗力都比较弱,对食物的卫生要求更高,万一吃坏了肚子,可不是小事儿。”林女士提醒自己的母亲,不要去环境和卫生状况都不好的小饭店吃饭。

除了就餐环境和食品卫生方面的问题,采访中,还有不少老人反映,很多老年餐桌可供老人选择的菜品非常少,菜品质量也不能充分保证。“我每天都到这里来吃饭,一碗粥,一些小菜就够了。”73岁的王桂英身体还算硬朗,但因为偶尔糊涂,家人不让她在家里开火做饭,每天都到就近的老年餐桌就餐。

说起每天的伙食,王桂英介绍,因为牙口不好,她只能吃一些柔软的食品或粥汤类的流食,但她就餐的老年餐桌每天只有两种粥和三四种蔬菜,可以选择,“我每天吃的东西几乎都一样,小米粥和一盘清炒时令蔬菜。”王桂英说,菜品单调,吃几天就腻了,而且也没什么营养搭配可言。

如何打通养老助餐服务的“最后一公里”?对此,房山解决的方法是设置流动餐车。

去年,房山启动老龄流动餐车进社区试点工作。按照“政府+协会+公司+老年人”的模式,由政府搭台、服务协会运作、企业市场化连锁经营,为企

业配备大型送餐车,在社区建立老龄餐车配餐中心,承担配送配餐服务,并部分提供老年人临时就餐服务。

10种菜品、4种主食……每天签约服务的公司,都会为老人们准备价格实惠、干净卫生的菜品。不仅如此,持老年证、残疾证就餐的老人还可享受8折优惠。

2014年底,老龄流动餐车初步进驻了房山中心主城区拱辰、西潞两个街道的4个社区试点运营。去年,房山老龄餐车确定了“1+4+10”的发展目标。即建设一个老龄餐车种植配送加工基地、4个社区配餐中心、10辆餐车,覆盖辐射10个大型社区。截至今年上半年,12辆老龄流动餐车已经进驻并覆盖拱辰、西潞两个良乡城区街道的12个大型社区,覆盖老年人口近3万人,辐射服务周边居民达10万人。

据了解,今年下半年到明年上半年,服务范围逐步扩展到拱辰、西潞、长阳、阎村等6个城镇中心街道(乡镇)的共24个大型社区,覆盖老年人口达到近5万人,燕山地区10辆餐车实现地区全覆盖,辐射服务全区50%以上的老年人口。

此外,对三无、低保、特困、高龄、失独老人提供免费送餐上门服务,并针对此类特殊人群推出一荤两素一汤8元优质营养套餐,并在有条件的社区提供早餐服务。今年,房山地区老龄餐车将发展到拥有25到30辆送餐车,近百名养老助餐服务人员,6个中心街镇实现全覆盖。

使用自助售餐机 为老人搭配营养餐

“要想吃到一餐可口的饭菜,我得穿行两个路口,三个社区。”汪德满老人今年70岁,老伴去世后,他就一直在附近的饭店吃饭,说到老年餐桌,他答:“我所在的社区并不是典型的老社区,居民年龄结构特点不明显,所以附近没有老年餐桌。距



离家最近的老年餐桌在另外一个社区里,饭菜还算可口。”

去年,汪德满老人也去居委会反映过社区没有老年餐桌的问题,但工作人员解释说,他们也在积极协调,解决这个问题,但社区内没有合适的房屋场地是最大的难题。“我们社区相对比较封闭,社区内只有两个小的便民超市,再找合适的房子做老年餐桌,确实存在困难。”问题反映了一年多时间,还是没有得到解决。

调查中,像该小区这样的类似问题很多,社区内房屋场地有限,没办法新建老年餐桌,但原有的老年餐桌又受到地理位置的局限,不能辐射更多的社区,服务更多的老人。如何解决这些问题,的确需要更加完善的服务体系和设备设施。

和房山区启动的老龄流动餐车不同,去年9月,安贞街道在社区中开始设置智慧养老自助售餐机。通过这样的方法,方便快捷的提供便民营养餐,及时的将可口的热饭热菜提供给就餐老人,以解决老年人群及各级各类人群的吃饭需求。不仅如此,还解决场地这个难题。

上午10点30分,家住安华里社区的马奶奶,来到安贞街道社区养老助餐服务站。刷卡、取餐……不一会儿,老人就从自助售餐机中,取出自己预订的午餐。今年85岁的马奶奶,虽然腿脚还算利索,但是年纪已大,买菜、做饭都成为老人心头的一个大难题。

“我一个人中午也吃不了太多,岁数大了,还是想吃上点现成的。”老人介绍,去年社区中安装上自助售餐机,她一直在这里订餐。“在这取完饭,拿到家,微波炉一热就能吃。我明天订的是6号餐。”

翻看菜单,记者发现智慧养老自助售餐机提供的饭菜品种不少。工作人员介绍,每天的菜单上都包括15到20款菜品,每两周更换一次菜单。“以后,我们还会增加饭菜品种达到三十几种。”

据了解,安贞街道所辖的6个社区中,将陆续设置18台智慧养老自助售餐机。目前,已经使用的3台自助售餐机,日供应量近300份,会员量达到600多人。

升级养老餐桌 破解老年人用餐难

不久前,本市依据有关法律法规,结合本市实际情况,以百姓需求为导向,围绕十个重点难点问题,出台了《支持居家养老服务发展十条政策》。力求通过集中力量实实在在破解几个难题、扎扎实实办好几件实事来不断提高养老服务的供给效率和质量,精准满足居家老年人的养老需求,为居家养老服务健康发展提供新动能,让全市老年人有更多的获得感、幸福感。

其中,围绕“餐”,加快打造养老餐桌升级版,解决好老年人用餐难问题。出台《老年餐饮服务体系建设办法》,支持餐饮企业、养老机构(含养老照料中

心)、社区养老服务驿站、专业送餐机构和单位内部食堂,通过开设老年餐桌、“中央厨房+社区配送”等方式,为社区居家老年人提供优质便利的餐饮服务。

鼓励大众餐饮企业、主食加工企业在社区、楼宇新建连锁店、主食售卖网点、智慧型餐饮自提柜等设施,面向老年人开展助餐、配餐和送餐服务。据了解,今年在东城、西城、朝阳、海淀、丰台、石景山、房山、顺义深化养老助餐服务体系试点工作,并在试点的基础上不断拓展服务。

以安贞街道为例,街道根据本地区特点,规划建立“1+2+N”的老年餐管理服务体系,即:建立一个信息中心;传统老年餐桌与冷链方式相结合;N个区域型助餐方式引导规范发展的方式进行稳步推进。

街道信息中心的网络平台、热线通过规范流程、深化服务,能够直接应对、调配本地区的服务资源,满足其助餐需求,对用餐地点、用餐方式、意见反馈、订(调)退餐的服务能够及时应答、处理,为安贞街道老年餐服务提升打下了坚实的基础。

通过统筹布局、投放智能自助售餐设备,延伸服务到“家门口”,通过以上工作的推进,安贞街道的老年餐实现了三个“更加”,即:价格、餐品更加丰富多样;服务就在身边更加便捷;多方式全程评估更加规范。

值得一提的是,安贞街道将以智能服务终端为依托,设计开发与“智能终端”互联的、老人儿女专用的“一点孝心”APP、“孝心E餐”等移动互联网通道工具,形成所辖区域的立体化、网格化、多元化的管理、服务结构。

综合信息智能平台实现老年餐桌线上线下结合推进,线上推出服务热线、APP、微信等多样化的,方便快捷的订餐服务方式,线下逐步布局老年餐智能自助终端设备。通过信息平台实现与社会资源的有效对接,循序渐进地实现居家养老服务零距离。

此外,建立志愿服务社会化运行模式,推动志愿服务的发展,凝聚了一批积极的志愿者,提高了居民的参与性,有利于建设和谐社区。