

社会调查

敬老餐厅(老年助餐服务)作为政府部门大力推动的民生实事,近两年取得了实实在在的成果:2022年,全省建成社区老年食堂136个;2023年,全省社区老年食堂达到549个;2024年,全省计划每个街道当年建成老年助餐服务场所不少于2个、每个乡镇不少于1个……敬老餐厅建设,解决了很多老年人“吃饭难”问题,深受居民欢迎。敬老餐厅的运营和发展情况如何?近日,本报记者走访了多个敬老餐厅,试图寻找答案。

敬老餐厅,怎样才能走得长远

本报记者 韩雪洁 吴茗 马贺

长源社区有了敬老餐厅 居民迎来幸福“食”光

“大爷,今天有您喜欢的炸鱼,等会儿您尝尝,味道绝对好!”“阿姨,您慢点,走过来累了吧,喝口水歇歇。”日前,记者走进长春市桃源街道长源社区敬老餐厅,10点半左右,餐厅热闹起来,住在附近的很多老年人陆续来到餐厅等待“开餐”。餐厅的工作人员一边热情地跟老人们打招呼,一边手脚麻利地帮他们开门、倒水、搬椅子。11点10分,饭菜还没摆上,餐厅已座无虚席。

“上菜啦!”青椒炒肉、炸鱼、茄子炖土豆、红烧肉、麻婆豆腐、蘸酱菜、玉米、地瓜、小白菜汤……随着热气腾腾的饭菜接连出锅,整齐地摆放在餐桌上,老人们开始排队打餐。

“每次花10元钱,就能吃到10多种菜,荤素搭配,卫生又营养,生活在这里真幸福!”今年63岁的于林凤说,自己是新搬到附近住的,听邻居说社区有敬老食堂就过来了,吃了几顿,味道可口,价格也不贵,感觉很方便。

“不光菜好,这儿的 service 也好,对我们老年人挺热情。”今年97岁的苏连弟老人居住的春晖小区,距离敬老餐厅不到700米,老人身体硬朗,自从餐厅开业,就每天自己走过来吃午饭。他告诉记者,“这里的工作人员服务态度好,都乐呵呵的,每次来这儿吃饭,心里都很高兴。”

“这社区餐厅可给我们老年人解决大问题了,帮我们提高了生活质量。”91岁的王荫臣老人和他85岁的老伴儿关淑芝老人对敬老餐厅赞不绝口。“我们住大小区,虽然过来有点远,得走10多分钟,但我们天天过来。这儿的菜特别丰富,每天不重样,光咸菜就6种,还有我最喜欢的苞米、地瓜和蘸酱菜。咱在家也整不了这么多样菜啊,而且这里的饭菜干净卫生,吃着放心、开心。”关淑芝老人说,“我们赶上好时候了,享受到好政策了,希望这么好的食堂能长久地办下去,也希望能有更多像这样的食堂,让所有老年人都受益!”

记者从长源社区了解到,近年来,桃源街道及长源社区立足实际,加快推进养老服务,构建“15分钟养老服务圈”,全力打造尊老、敬老、助老、护老的温馨家园。在街道和社区的支持下,敬老餐厅开业的一个多月时间里,受到了周边社区居民的广泛欢迎。“我们辖区老年居民较多,有些人家老人少做饭难,有些人出行不便买菜难。敬老餐厅开业后,给他们解决了吃饭难的问题。不只是老年人,还有环卫工人、快递小哥、残疾人过来吃饭,也都有优惠。”长源社区党委书记刘婷告诉记者,该餐厅现已服务长者2000余人次,日用餐人数最高达到130人,其中80%以上为老年人。

记者在餐厅看到,门口、收银台上、餐台旁边都贴有用餐时间和收费标准的提示。敬老餐厅每天提供两顿饭,午餐和晚餐,价格根据年龄设定标准,越年长收费越低,90岁以上老人免费。“我们这儿的 price 还是比较优惠的,但餐厅这边目前每天都会亏损一些,还没有达到收支平衡。”餐厅负责人说。

社区食堂物美价廉,解决了困扰老年群体吃饭难题,受到居民们的欢迎和点赞,但是如何办下去,还需要相关部门和社会力量的共同扶持。

富豪社区嵌入式敬老餐厅 老人很喜欢,服务有前景

早听说长春市富豪花园小区内有一个敬老餐厅,口碑不错。日前,记者慕名前往。绿树鲜花掩映下,“富豪社区



长春市朝阳区富豪社区敬老食堂很受居民欢迎。

本报记者 韩雪洁 摄



中午正值用餐高峰。在长源社区敬老餐厅里,老年居民们正在有序排队打饭。

本报记者 马贺 摄



长春市富豪社区敬老餐厅内,两位老人在用餐,他们吃着可口的饭菜,很开心。

本报记者 韩雪洁 摄



开业一个多月来,长源社区敬老餐厅深受辖区老年居民、环卫工人欢迎。

本报记者 马贺 摄



光明社区敬老餐厅每日客流在200人左右,60%均为老年群体。

本报记者 吴茗 摄

老餐厅。“这儿的菜样多、好吃,干净、卫生,而且环境也很好,我天天都来这儿!”11时,餐厅里,已经有不少老人开始就餐。自助选餐区里摆放着各种各样的菜品,一位阿姨一边往餐盘里夹菜,一边向旁边的人介绍。正在忙碌的收银员告诉记者,从10点半开餐到下午2点结束,餐厅每天的客流量大约在200人,其中老人占60%,年轻人占40%。

自2022年8月初成立至今,光明社区敬老餐厅一直以人气旺、口碑好著称。谈及餐厅运营情况,经理刘洋直言,运营较为稳定,但利润微薄,效益并不乐观。作为社区老年食堂,200人的客流量并不算少,为何利润微薄?刘洋给记者算了一笔账:餐厅以年龄阶梯收费:60—69岁老人11元,70—89岁老人10元,90岁以上老人免费,低于60岁每人餐费13元。抛去社区提供场地及水电费,餐厅的运营成本包括人工、菜品支出、一次性消耗品等,平均下来,每餐的成本至少是10元,也就是说,70岁以上老人的10元餐费是成本价用餐,没有利润空间。而老年客流占比达60%,意味着仅靠40%年轻客流的利润收益是难以支撑运营的。

2022年,长春市大规模建起一批社区老年食堂,但一些食堂陆续“夭折”,对于社区食堂,要做到可持续运营并不简单。

“首先需要政策上的补贴和扶持。”在刘洋的理解中,敬老餐厅需要兼顾公益性和可持续性,其经营的底层支撑之一就是政策。

“敬老餐厅要在公益性下进行社会化运营,其利润受限的困境,在精细化管理中能够得到一定缓解。”刘洋认为,政策扶持在敬老餐厅的经营中发挥重要作用,但仍属于兜底保障,具体的运营效益情况还要取决于其实际经营。“我们在运营过程中面临着几个问题,餐厅位于社区党群服务中心二楼的负二层,虽然处于重庆商圈,地段上略有优势,但因为不是门面,所以直接影响客流;冬天时,老年群体基本上不出来用餐,因而冬天一直处于亏损状态,去年每个月的亏损额达2万元。”

困难不少,但想要持续经营,就要想出解决之道:“作为餐厅,我们的第一要素就是把菜做好,别的敬老餐厅一般是8—10个菜品,而我们每天的餐食近40样,目前我家是长春市敬老餐厅里菜品最为丰富的一家;其次,辖区4家单位把这里定为就餐点,这样就有了固定客流;再者,我们在线上通过社区群进行宣传并时时推出活动,线下进行充卡打折促销活动,而且我们的服务也特别细致暖心……”刘洋表示,通过一系列经营活动,来餐厅用餐的人越来越多,很多附近商铺单位的员工也都慕名而来,尤其夏天时客流多,就能把冬天的亏损找补回来。

菜品多、服务好、环境优,经营有方得来的是百姓的认可。辖区居民王阿姨告诉记者,她和老伴天天来这儿吃饭,这儿的饭菜不仅样式丰富,而且干净、放心、好吃,省去了很多做饭的烦恼。而在此用餐的老年人,也都有着同样的想法。

“居民的认可,对于我们社区来说,是最为看重的。”社区敬老餐厅运行较为稳定,让光明社区党委书记刘华宇深感欣慰,“敬老餐厅本身是微盈利,如果只面对老年人开放,对于经营者来说压力很大。”刘华宇说,对于敬老餐厅来说,增加多元客流量,对提升运营效益很重要。而如何增加多元客流,还需要以口碑来赢得消费群体。

对于政策支持,刘华宇有自己的想法:可否用老年公交卡在挂牌敬老餐厅刷卡用餐,针对政府购买的老年服务项目可否增加就餐服务,可否给部分老年群体提供就餐补助等等?在她看来,政策补贴越细化,敬老餐厅的可持续发展越有前景。

敬老餐厅”的牌匾透着美感,下面还有一个牌子:乐聆敬老餐厅。9时30分,记者见到了餐厅经理孙女士,她正在和几位老大姐开会,“下周我们在白城还有一家敬老餐厅要开业,这已经是我们的第11家餐厅了,准备带我们志愿者团队的老人去演出祝贺,顺便带他们去旅游。”说起开办敬老餐厅,孙女士信心满满,“我们开办的都是嵌入式敬老餐厅,去年上半年办了3家。8月份以来,陆续开了好几家,都很受欢迎,只要有会,我还会接着办。”

什么是社区嵌入式养老餐厅?就是不光能用餐,还能开展活动,甚至还有养老房间,可以居住。孙女士说,“富豪花园小区是我们乐聆养老的第一家店,社区的场地。老人在这儿能吃、能玩,老人们特别喜欢。我们这儿还有志愿者团队,大部分是退休的老干部,他们愿意付出,过年过节,我们组织志愿者们去慰问困难家庭。做社区养老服务要体现出政府的扶助政策和关怀,体现出公益性。”

办敬老餐厅两年多,有一些事让孙女士很感动,也很难忘。她说,富豪社区有一位双眼失明的老人,经常吃凉饭。自从敬老餐厅开张了,老人能吃上热乎饭了,他说“自己感觉有家了”。老人经常把社区给的米、面、油送给餐厅,表达自己的感激之情。

不知不觉到了11时,餐厅中午开饭时间。10多张餐桌坐满了老人。他们开心地聊着天,脸上带着笑容,一位刚从外地回来的老人亲切地和孙女士拥抱,像是久别重逢的亲人。餐台上,6个热菜,4个凉拌菜,还有蒸土豆、地瓜、蘸酱菜,色、香、味俱全,很是诱人。老人们自助选餐,一边还赞叹着:“在家里哪能做这么多菜呀!最多两个菜,吃不完还得浪费。”“大粽子粥、发糕,都是我老伴爱吃的,在家里做很费事,在这儿天天有,真方便。有这个餐厅,太好了!”77岁的邢淑琴老人和老伴每天都到餐厅吃饭,对餐厅特别满意。

老人们的满意感,是发自内心的,也是餐厅经营者的良苦用心换来的。孙女士说,大家特别喜欢餐厅,尽管冬天来的人少,赔钱,可是一开春,老人们都来了,马上就火起来。她觉得餐厅不光能吃饭,还是老人们情感交流的地方,邻里情都体现出来了。“我们的服务是以老人满意为标准,不同的想法和口味,只要老人能说出来,我们就能做出来。”

为了更好地运营敬老餐厅,也为了与政府相关政策对接,孙女士在富豪社区敬老餐厅刚刚上了新的就餐系统,能提供刷脸就餐服务,目前开始试用。“老人的年龄等所有信息都能显示出来,老人方便,我们也方便,对以后每个店的经营情况也能有个掌握。政府提倡的老年卡就餐系统我们也在用,但刷老年卡的人少,将来准备研究把两个系统对接上,给街道、社区都开个端口,坐在办公室就能看到各个餐厅的情况。这个系统还有一个好处就是儿女还可以通过手机APP为老人订餐,老人也可以自己打电话订餐,我们让志愿者给配送到家,一次只收2元配送费,这样就解决了不方便下楼的老人就餐问题。”

敬老餐厅是公益性惠民事业。据了解,目前很多餐厅都是微利、保本或者亏本运营。对此,孙女士有自己的看法。她说:“做这个行业必须是喜欢,用感情来经营,用心去经营,把餐厅办出特色、个性化,我们能持本,够员工开支就行。未来希望实现连锁规模经营,增加收益。”

光明社区老年食堂 受欢迎,还得长“运营”

日前,记者走进长春市朝阳区重庆街道光明社区敬



疑惑我来解,烦恼我来排。深度挖掘新闻细节,全面剖析事实真相,为您澄清谬误。扫一扫,加入我们,私信我们,共同关注身边的社会热点问题。