

每天中午十一点半,济南市历下区甸柳新村街道办事处甸柳一居社区食堂里热乎乎的饭菜就已准备好,前来就餐的老人排起长队。色香味俱全的饭菜配上服务员热情的态度,社区食堂让很多老人竖起大拇指。

如此高品质的饭菜定价普遍不高,目前,食堂日均服务居民超过150人,虽然人气火热但开业半年多一直亏损。怎么才能既保证给老人提供好的服务,又让食堂良好长久地运营?这让甸柳一居主任陈叶翠发愁。

▶在甸柳一居的社区食堂,一位老人正在打饭。



一年投40万,为让老人吃顿热饭

省城“老饭桌”人气旺,想长久生存却很难

文/片 本报记者 林媛媛
实习生 唐静 陈玉婷

独居老人花几块钱就能吃顿可口饭菜

82岁的王保英老人身体还算硬朗,但是腿疼一直折磨着她。自从老伴和女儿离世之后,她独自居住在甸柳一居一栋不足60平米的房子里,唯一的外甥抽空来看望她,给她买些生活用品。虽然生活基本上还能自理,但是做饭对于老人来说就有点困难了。

每天中午,王保英都会拄上拐杖,拎着饭盒,慢慢走到社区食堂,点上一份菜、一个小馒头和一碗稀饭。“一份菜分量很足,我吃不了就带回家,晚上再吃。”王保英说,除了雨雪天,她每天中午都来食堂吃饭,除了能吃上一顿可口的热乎饭,热情的工作人员还会抽空跟她聊会几天。“早饭晚饭我都是自己随便做点糊弄着吃,就中午这顿在这儿正经吃点。”因为是孤寡老人,王保英享受社区提供的免费用餐政策,这对没有退休金只有一点抚恤金的老人来说非常有帮助。

79岁的侯长芳老人住在甸东新路,她每天中午来买饭回家。“老伴83岁,不能动了,我每天照顾他还行,做饭就有点力不从心了。”侯长芳老人有4个孩子,两个在外地,一个已经退休的能隔三岔五来照料一下,而小儿子工作忙没法照顾,上小学的女儿还要每天中午回奶奶家吃饭。

“没有社区食堂的时候,每天就往外头小摊上随便买点吃,最大的问题是不放心。”侯长芳老人说,自从社区食堂开业,每天中午都来这里买饭。“花几块钱就能吃顿热乎饭,很合我们老人的胃口,每天菜都不一样,花样很多。”侯长芳说,最重要的一点,这是咱们社区居委会办的食堂,吃着放心。

街道购买养老项目 社区派监督员

除了甸柳街道之外,济南市还有很多社区也开起了“老年食堂”,解决行动不便的独居老人吃饭的问题。“每天中午有

二十多人吃饭,我们聘请了专业的厨师和服务员,还有一个工作人员专门负责给没有行动能力的老人送餐上门。”济南市市中区七里山街道办事处七东社区居委会主任王美华说。

虽然分属于不同的街道不同的区,但是甸柳一居的社区食堂和七东社区的“老年食堂”采用的却是同样的运营模式。“由街道出资,以购买第三方机构的养老项目的方式,运营社区食堂,解决社区老人的吃饭问题。”陈叶翠说。

“社区食堂项目我谋划了3年多了,去年终于开了起来。”甸柳一居居委会主任陈叶翠说,甸柳一居60岁以上的老人有1700多人,很多老人身体不好,孩子工作又忙,吃饭成了大难题。经过调研之后,甸柳一居选择与济南市基爱社会工作服务中心合作运营社区食堂项目,由甸柳街道以购买公益岗位的形式出资招聘工作人员。“在社区食堂的监督下,基爱负责招聘员工和食堂运营。”陈叶翠说,她当时要求基爱在招聘时首先考虑辖区内下岗职工。

七东社区的老饭桌自2010年开办以来,已经坚持了7年时间。最开始,居委会采用了自营模式,雇用4名工作人员承担具体工作,但是随着工作量日益增大,居委会运营难度越来越大。2013年10月,由七里山街道办事处牵头,同样以购买养老项目的方式引进济南市德福养老服务中心负责老饭桌的具体运营。王美华则会抽空去老饭桌看看食堂的饭菜质量、卫生情况和安全情况,“其实就是起一个监督作用。”



14日中午,两位老人正在甸柳一居社区食堂吃饭。

14日中午,在社区食堂里,除了穿着工作服的工作人员在忙活之外,社区党员张佳也没闲着,招呼客人就座,帮人拿筷子拿碗,打扫卫生啥都干,但张佳在社区食堂的真正身份是监督员。“我代表社区在食堂监督工作。”张佳说他监督的范围非常广,可以说啥都管。“食堂每天买菜,买原料的现金流水,做饭流程,服务态度,这些都是我的监督内容。”除了监督食堂,张佳还会询问食客对饭菜的意见和建议,并反馈给食堂和社区。

“每天想的就是怎么让食堂不亏损”

陈叶翠和王美华在提到老年人吃饭时,都特别看重两个方面,一是饭菜质量,二是饭菜价格。“给老人吃的饭,必须做到既得营养健康,又得便宜实惠。”陈叶翠说。

根据居委会的要求,甸柳一居社区食堂采购的所有食材品质都很高,民天面粉,胡姬花生油,超市特供的菜和肉,但是菜价却比一些连锁快餐店便宜三成左右。4块钱一份素菜,5块钱一块把子肉,1块钱一份米饭,分量都非常足。而且,社区还针对老人提供优惠政策,90岁以上以及孤寡老人免费吃饭,其他老人也享受不同折扣。

在没有房租成本、没有人员成本的前提下,七里山社区和甸柳社区的老人只需要花几块钱就能吃一顿营养健康的热乎饭。

作为食堂的大管家,有着二十多年厨师经验的厨师长赵

忠勇每天管理着食堂大大小小的所有事务。赵忠勇把每一笔账都算得清清楚楚,跟记者聊起来都是“批量成本”、“成本控制”这样的专业词汇,不过概括起来就是一句话,他每天想的就是怎么让食堂不亏损。

“食堂不大,百十来平面积,加我8个干活的。”赵忠勇告诉记者,房子是居委会的,工作人员是政府购买的公益岗位,这些都没成本。“尽管如此,开业这大半年了,食堂一直在亏损,最近才刚刚可以持平。说实话,外面小餐馆用的食材根本没法跟我们比,可我们的价钱也没法跟他们比。”尽管赵忠勇一直在调整菜种、集中采购,扩大服务对象等方面努力,可是效果并不明显。“说白了就一句话,食材成本太高售价太低。”

七东社区居委会前任主任付倩虽然已经调往其他社区工作4年,但是回忆起当时创办老饭桌的经历仍然唏嘘不已。“太难了!”付倩告诉记者,七东社区是典型的老小区,老年人特别多,很多老人因为孩子不在身边、行动不便等原因存在吃饭难的问题。为此,居委会提出了开办老饭桌的想法。

“当时我们有个有利条件,就是居委会办了一个小饭桌,运营良好,一直有盈利。我们就依托这个小饭桌,办起了老饭桌。”付倩回忆说,当时直接借用小饭桌的工作人员,先给老人做饭再给孩子做饭。付倩告诉记者,当时政府没有补贴,居委会就用小饭桌赚的钱补贴老饭桌,这种情况一直持续到2013年10月。

政府出资非长久计 食堂迟早要“断奶”

2016年6月,甸柳新村街道办事处与基爱社工服务中心签订了两年的合作协议,由基爱负责甸柳一居社区食堂的运营,而甸柳新村每年为这个项目支出的费用在40万元以上。“项目的启动需要资金扶持,这是肯定的,但这不是可持续发展的模式。”甸柳新村街道办事处主任张鲁宁明确表达了自己的观点,街道就计划出资扶持两年,两年之后希望社区食堂能实现独立经营。

“社区食堂运营半年的时

候,我们进行了评估,不是很满意。”张鲁宁说他们将评估结果反馈给基爱,并要求他们做出调整。“满一年之后,我们还会进行评估,如果效果不好还要进行调整。”虽然社区食堂还没有进入良性的运营状态,但张鲁宁非常肯定的是政府迟早要给它“断奶”。

张鲁宁心中的理想状态是,由政府投入一定房产资源,折算成经济效益,引进企业参与。“企业必须给老人提供营养健康的饭菜,我们则将房租收入补贴到老人吃饭上,当然我们并非完全不参与运营,我们会引导、监督、服务。另一方面,我们也鼓励企业面向更多的社会群体提供服务,社区居民、社区单位员工都可以到这里来吃饭,这些就完全可以市场化定价,这样企业就可以获得利润。”

张鲁宁的观点得到了山东大学哲学与社会发展学院社会工作系副教授张洪英的认同,“政府出资确实不是长久之计,只能在项目启动和培育阶段发挥作用,归根结底还是应该推行社会化养老。”

目前甸柳一居的社区食堂正在进行一些尝试。不管是社区的年轻居民还是附近单位的上班族,都可以办卡就餐,但是需要按照市场价购买饭菜。“虽然说是市场价,但是我们菜的品质肯定比其他快餐店高,价格也稍微低一些。”赵忠勇说,这些群体就餐还是有一些利润的,只是目前占比还比较少。2016年6月社区食堂正式对外营业至今,在社区食堂办卡的居民870人,其中八成以上都是60岁以上的老人。

陈叶翠坚持无论如何饭菜品质不能降,价格不能涨。“社区食堂不是商业餐厅,是为社区老人服务的,未来不管采用什么运营模式,都要保证品质不能降价格不能涨。如果菜价涨了,很多经济条件差的老人没条件消费了,那就完全脱离我们开办社区食堂的初衷了。”

王保英老人在吃完饭收拾完餐具,准备离开食堂的时候,转过身来跟记者说:“你们一定要好好夸夸我们食堂,让我们食堂好好办下去,千万别关门了。”