

青岛调查



主编 赵波 美编 李飞 审读 王岩 排版 王慧芬

在青岛已建成的276处老年人助餐服务机构中，有一些颇受欢迎。它们通过创新运作模式脱颖而出，既减轻了运营压力，又收获了超高人气

这些助老食堂如何做到“好吃不贵”

□青岛日报/观海新闻记者 贾臻 文/图

成年人拳头大的肉丸子软糯酥烂，售价6元一个；炖了2个小时的鹌鹑蛋红烧肉香气扑鼻，8元一份；干煸大头菜3元一份、青椒豆腐皮4元一份……位于市北区浮山后一小区内的合肥路街道河马石社区福山居家社区助老食堂自去年6月份开业以来，以价廉物美赢得周边居民好口碑，每日接待近200人次就餐。

就在上个月，青岛公布了已经建成的276处老年人助餐服务机构的名称、具体地址以及联系电话，所有助餐信息“一目了然”。这其中，一些“好吃不贵”的助老食堂人流络绎不绝，收获了颇高的人气与口碑。

这些助老食堂为何能做到“好吃不贵”？人气火爆的背后有什么秘诀？让老年人真正从吃饱到吃好，还有哪些堵点、痛点需要打通？记者就此展开调查。



■上午10点半刚过，助老食堂就迎来第一批打餐的老人。

■助老食堂里除了老年人，还有很多前来就餐的孩子。



为何火爆？ 物美价廉，成为“引客”关键

7月11日上午10点半，虽然还不到开餐时间，但是河马石社区福山居家社区助老食堂已经有三四位老年人在等候出餐。一块块透明玻璃后面，是一盘盘色香味俱全的菜品，厨房里的制作过程也一览无余。

上午10点40分，家住四季景园小区的翁颖才带着保温饭盒准时来到食堂，为自己和97岁的母亲选购菜品。食堂工作人员已经将菜品种类发在微信群，因此买饭时翁颖才显得十分“干脆利索”。

在选了一份8元的炸肉，一份4元的青椒豆腐皮，一份4元的菜花后，翁颖才来到收银处“刷脸”买单，本来16元的餐费实际只支付了12元。

“我今年71岁，符合青岛市老年人助餐补贴政策，每天可享受市、区两级4元的补贴。一顿饭12元，有菜有肉，荤素搭配合理，我和老母亲两个人吃都够，真是好吃不贵。”翁颖才说。

食堂开业一年多来，翁颖才几乎天天来，用“脚”给这处助老食堂“投”了一票。

现年72岁的张利兰带着孙子，拿着托盘选了6元一份的酱爆鸡丁、8元一份的鹌鹑蛋红烧肉以及5元一份的胡萝卜炒肉丝，1.5元两个的火烧，在“刷脸”享受了4元的优惠后，实际只支付了16.5元。“这里的饭菜不仅实惠，而且干净卫生。孙子放暑假后我中午基本不做饭，就来食堂吃，一周都不会重样的。”张利兰说。

在青岛，70周岁及以上老年人购买助餐服务时，可享受每人每天3元的补贴政策，失能失智老年人还可根据送餐距离享受2元到4元的送餐补贴政策。失能失智老年人和农村老年人在购买助餐服务时，还可叠加享受家庭养老床位补贴政策和农村养老服务补贴政策，累计可减免60%的助餐服务费用。除此之外，各区市也分别制定了每人每天1元到3元的区市级助餐补贴政策。

因此，符合条件的失能失智老人和农村老年人，每餐不超过6元，就可以吃得荤素搭配、营养均衡。

“在老年人助餐服务线上结算系统登记完成后，系统即可根据其年龄和身体能力状况，自动计算政府补贴金额，并在老年人支付助餐服务费用时自动扣除。”市民政局养老服务处处长乔先华说。

不到11点半，食堂里就已经坐满了人。前来就餐的除了老年人，在附近工作、居住的年轻人也不少。“即使我们年轻人不享受老年人的优惠政策，比起吃外卖还是要便宜很多。”在卓豪地产工作的高欣宇自从食堂试营业，就和同事成了这里的忠实“粉丝”：“一顿饭菜加主食不超过15元，比叫外卖实惠多了。”

“我们这里菜品多样，每天早、中供应，午餐供应近20道菜，天天变花样。”该食堂运营方福山餐饮公司助老食堂负责人王淑君说。

助老食堂不仅菜品多，价格也实惠。一份素菜价格基本在3元到4元，一份小荤菜价格在5元到6元，一份大荤菜价格是8元。不到20元，就可以买到一个大荤菜、一个小荤菜、一个素菜外加主食，对于饭量不大的老年人来说，这样的午餐搭配可以让两个人都吃得好。

浮山后一小区附近有多个农贸市场，居民买菜购物十分方便。能在这里把助老食堂办火，不仅靠着菜品价廉物美，食堂还有不少“独门绝招”。

为老年人服务，食品安全最重要。福山居家社区助老食堂从源头上把控食材，注重品质与新鲜。“我们有自己的无公害蔬菜、禽蛋基地，所有的食材从种植到餐桌全流程可追溯。食堂采取明厨亮灶，按照专业研发团队研发的上百个菜品实行标准化制作，因此很受老年人以及附近居民的欢迎。”王淑君说。

也正是因为如此，助老食堂门口售卖的新鲜蔬菜水果、鸡蛋等也成了附近居民的“心头好”。“吃了后再也不想吃别人的蔬菜水果了。”一位居民说。

如何“脱颖而出”？ “黄金位置”布局助老食堂

餐饮行业房租成本高，已经是行业内不争的事实。对于助老食堂来说，要做到“好吃不贵”，还要可持续运营，面临的问题不少。

对于运营食堂的企业来说，最大的成本就是房租。这一点，街道已经按照全市统一要求，给食堂运营方提供免费的场所。但是，即使有了免费的场所，也并不是所有的场所都适合经营，场所选址很重要。

“助老食堂的选址其实与开饭店一样，位置一定要好。只有居民觉得方便，食堂才会有客流。”一位助老食堂运营方负责人说，之前他们曾将助老食堂开在了居民不多的小区内，周边其他规模较大的居民区距离食堂也有些距离，居民走过来不方便，这家食堂在过了开业初期的热闹后，人气就回落了。

记者在采访中发现，为聚拢人气，方便服务居民，不少街道都拿出了最核心的“黄金位置”来布局助老食堂。

市北区辽源路街道是老城区，2.2平方公里内住了5.5万人，60岁以上老年人为1.5万人，人口密度很大，老年人占比也大。

在街道、社区办公用房都十分紧张的情况下，对于建设助老食堂的场地，街道、社区却“十分敞亮”：把新建成的2000平方米的文化活动中心拿出一部分建设了助老食堂，每天可以为近300人次老年人提供助餐服务。

为了让更多的老年人能够享受到这一实惠，街道和企业又开始了第二处助老食堂的选址。“我们和企业先后看了五六处地方，考虑到助老食堂要方便老年人进出、要能多辐射老年人等多种因素，最终选定了一处270多平方米的一楼临街场所，装修后投入使用。”辽源路街道办事处主任任艳艳说。

在寸土寸金的崂山区金家岭街道，为了选取老年人“便利可达”的助老食堂运营点，街道直接租了位于海口路33号麦岛家园的商业网点。“好地方给我们带

来了络绎不绝的人流，目前有3000多名会员前来就餐。”负责运营此处助老食堂的企业负责人胡园园说。

在崂山区金家岭街道办事处社会事务办主任李燕看来，街道选择了交通便利、方便进出的门口网点房免费提供给运营企业使用，就是希望让更多老年人享受到不仅吃饱还要吃好的助餐服务。

“省下来的房屋租金，我们都投入到饭菜品质提升上，加上黄金地角带来的人员流动，助老食堂一定会越来越红火。”运营着市北区30多个助老食堂的负责人王淑君说。

如何深耕？ 需要更加精细贴心的服务

家庭结构小型化、少子化以及居民高龄化，让社区里越来越多的老年人需要不同梯度的助餐服务。作为助老食堂，要解决的最核心问题就是老年人的吃饭问题。

记者调查发现，受欢迎的助老食堂菜价普遍比市面上的中式快餐店要便宜一半左右，再加上助餐补贴，10块钱不到的价格就可以让一位老年人吃饱吃好。

菜价实惠了，菜品质量也不能马虎，甚至还要多些“讲究”。比如，红烧肉需要经过特殊工艺脱脂，以降低脂肪含量；早餐提供的油条含油量比普通油条低了百分之三十。在很多助老食堂，每天上午10点半出锅的饭菜都会比12点出锅的更软烂，因为前者是老年人习惯的午餐时间，后者才是白领、附近居民的就餐高峰。

从刚开始营业每天二三百元的营业收入，到目前每天三四千元的营收，王淑君“亲历”了福山居家社区助老食堂的“出圈”之路。

“这其中，用好的质量、优的服务赢得居民认可是关键。助老食堂的市场潜力很大，我们也在想办法让更多老年人知晓这些好政策、好服务。”王淑君说。

王淑君表示，助老食堂可以提供更多的精细化服务，比如为老年人和居民做一些定制餐饮服务；利用自身养老机构的优势为老年人定期推出查体、理发等服务。

除了“门庭若市”，助老食堂的触角也在向配餐领域逐步延伸，让不能出门、无法下楼的失能失智老年人享受到政策红利。但受制于食堂运营企业人手不足、第三方配送成本较高的限制，这一问题亟需“破题”。

“以配餐上门为例，老年人的需求很旺盛，但是需求比较分散，因此配送成本较高。”一家助老食堂负责人介绍，要想让配餐成本降下来，配餐量提升是关键。“一个小区配送一单和一个小区配送五单，成本肯定是一样的。”一家助老食堂负责人说。

不少街道也和企业一起想办法，让助老食堂和社区楼长、网格员等建立对接联系，发动爱心人士增加配送力量。为了让更多老年人知晓助餐服务优惠政策，辽源路街道以及下属的6个社区则发挥公告栏的优势，在1000多个小区显眼位置设置了宣传栏，除了公布社区的日常工作外，还介绍养老助餐服务的好政策。

最近居民的物业企业员工也加入配餐的行列。恒福集团办公室主任唐鹏介绍，为了让小区里的老年人能够吃上热乎饭，他们建立了餐饮配送制度，对有需求的老年人会提供上门配送服务。



■助老食堂采取明厨亮灶，让老年人吃得放心。



■午餐时间，助老食堂的工作人员在配餐。