

广东恩平:

“政府搭台、社区参与、社工运营”解决老人就餐难题

■ 岑捷荣 岑文雅

在广东省江门市恩平市恩城街道河南社区,岑爷爷独自居住,年事已高且行动不便。社区工作人员筛查时发现其状况,评估后规划服务方案,送餐上门并安装平安通预防老人意外发生,社工则借送餐交流,关怀其心理需求。在团队照料下,岑爷爷生活品质提升,感叹社区关怀让其暮年无忧,彰显了社区精细化管理成效。

恩城街道河南社区位于面积1.6平方公里的老旧住宅区,有5477户、19899名居民,老年人口约占30%,有6041人。近一年,社区积极探索老年助餐服务,通过精细化管理,以长者饭堂(恩平市民政局响应广东省老年助餐政策的民生工程)为依托,有效解决老年人就餐难题。

多元协同 构建长者关怀体系

在市民政局、恩城街道党工委领导下,社区针对老年人口进行统计,了解到该社区老年人口多、比例高,助餐需求旺盛。为此,街道党工委积极谋划,形成了“政府搭台、社区参与、社工运营”社区助餐模式。通过长者饭堂,社区成功整合各方资源,提升了老年人线下见面机会,在共同进餐时形成全方位互动。

项目整合康园中心和智慧养老服务中心等场地资源,为顺利推进项目奠定了基础。在服务对象的精准定位方面,主要面向河南社区及周边5公里内60岁以上低保、特困供养人员,以及残疾、独居等特殊困难群体。这种精准化服务,确保了最需要帮助的老年人能够及时得到照料和关怀,不仅解决了他们的餐饮问题,还通过社工的情感支持增强了他们的归属感和幸福感,切实改善了他们的基本生活需求。

此外,为了改善老年人的就餐体验,长者饭堂提供了一个宽

敞、明亮且配有空调和无障碍设施的用餐环境;特别设置了休息区,让老年人能够在用餐之外放松休息,提升整体的用餐体验。根据老年人的反馈,饭堂持续改进环境,包括更换座椅和调整照明,以确保用餐环境更加温馨宜人,这样的细节关注让老年人能够享受道一个舒适愉悦的用餐时光。

在优化餐饮服务方面,河南社区长者饭堂非常注重个性化和科学化的配餐服务,通过《WS/T 552—2017 老年人营养不良风险评估》工具,对每位老年人进行健康评估,结合其身体状况、饮食习惯和季节变化来制定每周的食谱,确保每餐的营养均衡、荤素搭配。

同时,针对糖尿病等特殊健康需求群体,饭堂提供了定制化餐饮服务,进一步满足了个性化的营养需求。此外,饭堂每季度更新菜单,目前已有超过30种不同菜品供老年人选择,确保老年人能够享受到多样化且美味的食物。对于营养不良风险较高的老年人,饭堂已累计服务3890人次,确保特殊饮食需求得到及时满足。

项目对老年人群体进行定期的营养不良风险评估,根据评估结果,对老年人进行动态跟踪和健康监测,及时调整服务内容以满足老年人的个性化需求。与各社区密切合作,积极宣传长者饭堂的惠民福利,筛查符合条件的老年人并提供相应的服务。每

月定期检查老年人档案和就餐记录,一旦发现老年人健康状况有变化或突发需求,项目团队会立即进行沟通和调整,确保及时响应并解决问题。这种科学的评估与跟踪机制,不仅保证了老年人获得最佳的饮食和健康照护,也为服务质量的持续改进提供了依据。

优质服务与精神关怀 共筑长者幸福生活

为提升老年人生活便利性,河南社区长者饭堂充分利用智慧养老服务平台,通过智能餐食订购、配送管理等技术手段,优化了服务流程,提高了整体服务效率。智能化服务不仅使老年人的日常餐食选择更加轻松便捷,也减少了传统餐食订购的繁琐环节,丰富了他们的生活体验。

然而,考虑到许多老年人对智能设备操作不熟悉,项目团队安排社工和志愿者为老年人提供一对一智能手机订餐培训,帮助他们掌握操作技巧,确保每位老年人都能顺利享受智能助餐服务,感受到社会的关怀与便利。

此外,长者饭堂还提供定点堂食与免费送餐上门相结合的服务,解决了部分老年人因行动不便或居住在老旧住宅区而无法到饭堂就餐的问题。餐饮配送团队经过专业培训,确保及时、精准地将热乎乎的美食送到老年人家中。通过这种方式,老年人不仅能够在家中舒适享用美

味的餐食,还免去了外出就餐的困难,真正实现了饮食无忧。

除了物质上的关怀,精神上的关怀同样是河南社区长者饭堂的核心服务之一。通过送餐服务,社工不仅与老年人进行沟通,关注他们的心理需求,深入了解他们的健康状况和生活困难,提供情感支持,帮助减少老年人的孤独感,提升了他们的幸福感和归属感。社区定期开展一些集体活动,如生日会和健康讲座等,增强了老年人的社交机会,促进了邻里之间的互动,进一步提升了他们的社会参与感。

为了提升项目的社会影响力并推广健康生活理念,项目团队还积极组织线上线下互动活动,吸引了大量社区居民参与。在社交媒体平台上,团队发布了16篇与长者饭堂相关的内容,获得省、地级市媒体报道,累计阅读量超过5万。这些活动和内容的传播,不仅有效提升了项目的知名度,还引导社区居民关注老年人健康问题,进一步推动了健康生活理念在更广泛群体中的传播。

高效协作与制度保障 提升长者饭堂服务质量

在项目实施过程中,团队通过明确的分工体系确保每个环节能够顺利进行。项目主管负责人员的培训与考勤管理,确保所有工作人员能够胜任各自的职责。社工和社工助理则主要负责整理老年人档案,及时与村委会、镇街领导以及民政部门负责人进行沟通,收集并统计项目服务数据。送餐人员不仅负责按时将餐食送到老年人家中,还会与老年人进行沟通,了解他们的需求和意见,为服务的优化提供反馈。这种高效的团队协作,确保

了老年人在各项服务中得到及时照顾,也有效提升了整体服务质量。

为确保服务的高效性和透明度,项目建立了严格的档案管理制度,涵盖了电子档案、纸质档案等多个方面,确保每次上门服务都有详细记录。项目人员按照规定的流程处理纸质材料,每月由项目主管收集服务记录表,并对服务次数进行统计,保证档案的准确性和完整性。每月,项目会对档案资料进行汇总,并及时提交给相关机构进行审核和跟进。这一精细化的档案管理制度,不仅提高了服务的规范性,也确保了各项服务的持续性和稳定性。

此外,为确保长者饭堂的日常工作符合食品安全卫生要求,项目结合实际情况制定了《恩城街道河南社区长者饭堂制度汇编》。其中包括饭堂餐饮卫生管理制度、人员健康管理制度等一系列规章制度。项目还建立了完善的应急预案,能够有效应对各类突发事件,保障项目顺利实施。这些制度和保障措施保障了饭堂的高效运行,为老年人提供了安全、健康的用餐环境。

通过精细化的管理和高效的协作,恩城街道河南社区长者饭堂在多个方面取得了显著成果。项目通过整合资源、优化服务流程和强化精神关怀,有效提升了老年人群体的生活质量。智能化服务、定点堂食与送餐上门的结合,确保了老年人的饮食无忧;而精细化管理与科学评估机制,则进一步增强了服务的精准性与持续性。“政府支持、社区参与、社工运营”协同管理模式,不仅解决了老年人的基本生活需求,还提升了他们的整体幸福感。

(作者单位:恩平市暖心社会工作服务中心)

