

老人腿脚不便,家人持卡却不能打包?

社区食堂能否更加人性化

“这就是我父亲的敬老卡,为什么不允许持卡打包餐食?”站在位于上海市普陀区宜川路街道的交西片区社区食堂门口,马先生(化名)颇有些摸不着头脑:午饭没能买回去,父亲的吃饭问题还得另想办法。

作为“为老助餐”的重要阵地,多年来,社区食堂持续服务于老年居民的就餐需求。尤其是近期天气炎热,更有雨水频频造访,社区食堂连同老年居民的“吃饭问题”更是引发了不少市民的关注。



“特事”是否可以特办

马先生和父亲居住在位于普陀区交通西路188弄的平江盛世家园小区,距离宜川路街道交西片区社区食堂近1公里。老人已80余岁高龄,腿脚不便,夏季天气又异常炎热,今年7月中旬,马先生便拿着父亲的敬老卡,想至食堂为父亲打包一份餐食居家食用。然而,令马先生没有想到的是,这样的操作竟遭到了食堂工作人员的断然拒绝:“他们告知我,必须由老人亲自持卡至食堂就餐,不允许由家属打包回家。”

老人持卡就餐,与家属持卡打包,这本质上都能将就餐行为与就餐人的身份对应上,为何后者却遭到阻止呢?对此,马先生十分不解。而夏日漫长,父亲的用餐问题又迫在眉睫,他只得拨打12345

上海市市民服务热线反映相关情况。在近日的回访电话中,马先生告诉记者,经由社区及街道工作人员协调,在提供父亲的身份证等材料后,目前“特事”已经特办,“能够切实体谅我们的难处,还是很人性化的。”马先生表示。

不过,尽管一位老人的问题解决了,但这样的“人性化”举措似乎并未能广泛应用。

“我们是不允许家属持卡来打饭或者就餐的。”日前,记者也来到交西片区社区食堂实地询问了情况。社区食堂工作人员明确告知,目前只允许老年人持敬老卡线下就餐,“使用敬老卡,每份餐食可以减免5元,一份饭吃下来,基本就在10余元钱。如果允许他人持卡打饭,我们很难排除一张卡多人用的

情况,这样一来,食堂的正常经营也会受到影响。”对于不允许持卡打包的规定,该名工作人员这样解释道,这也就是说,该家食堂目前只是为马先生的特殊情况“开了一个口子”。

对于社区食堂这样的规定,大部分前来就餐的居民表示理解,但在理解之余,不少老年居民仍希望能有两全的办法。几乎每天都会前往食堂就餐的于老伯就提议,可以在细化、完善管理措施的基础上,开放家属打包等就餐选择,“我们年纪大了,天气一热,要走过来确实不方便,有时候孩子来帮个忙,或者正好路过食堂,把饭打回来吃是最理想的。”于老伯认为,可以在敬老卡之外,要求家属加持身份证,或是在打饭时进行实名登记等。

好服务还须充实细节

事实上,对于老年居民来说,在线下提供餐食以供堂吃,这只是社区食堂日常工作范围内的一部分。随着为老便民服务的不断优化和升级,“送餐上门”渐渐成为老年居民乐于选择的就餐方式:足不出户,也无需家属跑一趟,热腾腾的饭菜便能按出现在家门口。当前,这项服务已几乎能够惠及申城每一个小区内的60岁以上居民。

既然如此,马先生的父亲为何没有使用这项送餐服务呢?“其实,要申请送餐是可以的,只是目前送餐还只有午餐,需要去居委会登记一下,对口小区的食堂便可以在约定的

日期,将餐食送上门。”马先生告诉记者,尽管距离平江盛世家园不远,但这家交西片区社区食堂并不对接小区的送餐服务,而对口提供送餐的社区食堂又偏偏餐食口味不佳,“父亲吃不习惯,无奈只能放弃送餐,选择外出解决用餐问题。”

“我们区内的送餐服务是由街道来统筹的。”针对送餐服务,记者也咨询了一名街道工作人员。据她介绍,社区食堂送餐通常都是采用划分片区的方式,“有些街道拥有中央厨房,那就由中央厨房统一承担餐食配送工作;拥有多家社区食堂,或是老年居民人数较多的街道,就按照划分好

的片区配送。”她强调,这个对接片区及社区食堂的过程,也并非依据距离来决定,而且要在街道范围内跨片区选择送餐食堂,目前还是难以做到。

在上海,为老助餐已经成为一项极为重要的政府公益服务。然而,随着该项服务日益普及,使用人数不断上升,社区食堂的服务细节仍然需要不断充实。例如,送餐服务如何给予老年居民更多、更好的选择;再如,面对老年居民多样化的特殊需求,如何通过完善相应管理措施加以落实等等,这无一不需要相关职能部门进一步思考及探索。

(上观新闻)

多知道点

山东社区老年人食堂有了地方标准

养老服务标准化是维护服务对象权益、提升管理水平与服务质量的重要手段。近日,山东省发布《社区老年人食堂建设与服务要求》山东省地方标准,对社区老年人食堂建设与服务的要求,以及场所建设、设施设备配置、人员配备与管理、现场制餐、集中配送、集中就餐、餐后处置、安全与应急管理、监督与评价等方面提出具体要求,标志着全省社区老年人食堂建设与服务有了“硬杠杠”。山东省也是首个发布老年食堂建设服务标准的省份。

山东是全国老年人口第一大省。在老年人最需要的为老服务中,解决“吃饭难”排在首位。近年来,山东省以加强社区老年人食堂建设为抓手,加强政策引导,统筹多方资源,丰富运营模式,探索建立起财政补助、集体资助、社会捐助、子女资助、志愿互助相结合支撑体系,一定程度上解决了老年人的就餐难题。截至目前,全省共建有老年食堂10095处,日服务老年人达35万人次。

《社区老年人食堂建设与服务要求》明确综合考虑社区规模和老年人结构、数量等,设置适当规模的社区老年人食堂(以下简称食堂)。食堂应突出公益属性,包括但不限于以下两种服务模式:现场制餐模式,即同时具备食品处理区和就餐区,为老年人提供制

餐、分餐、就餐、送餐服务;集中配送模式,即仅有就餐区,依托集体用餐配送单位提供配餐,为老年人提供分餐、就餐、送餐服务。食堂经营主体或配餐单位应符合食品安全监管要求,接受食品经营监管部门的日常监管。

围绕社区、老年人等特点,《社区老年人食堂建设与服务要求》提出,食堂应尽量选在一层或者低层,要结合老年人在就餐区活动的适老化需求,配置无障碍设施、采取安全防护措施等。制餐时应考虑老年人饮食特点,烹调方式以蒸、炖、烩、炒为主,不宜提供过硬、大块、过脆、骨/刺多的食物。依据山东省正在进行“15分钟社区便民生活圈”建设要求,送餐服务半径所用的运输时间不宜超过30分钟。

“目前,我省采取多种举措支持社区老年人食堂建设和运营,济南、淄博、威海等市统筹考虑助老食堂的服务人次、运营质量等因素,对每处助老食堂给予1万至10万元的差异化运营补贴,济南、日照、聊城等市区老年人的年龄、经济状况等因素,对每名老年人每餐给予1至5元补助等。”山东省民政厅养老服务处处长宋坤说,随着社区老年人食堂建设与服务省级地方标准的编制发布,将推动更多社区老年人食堂提质升级,让社区老年人吃得营养又放心。(大众日报)