

小区老年人口比近40%，老人为居家养老犯愁 看物业如何跨界做养老

北京海淀区复兴路40号院是典型的“双老”小区，楼龄老，老年人口占比近40%，就餐不方便、买菜跑太远，不少老人都为居家养老犯愁。如何让老人不出大院就享受到养老服务？属地永定路街道决定鼓励物业跨界开展大院式养老。可隔行如隔山，“物业+养老”怎样开展起来，怎样实现持续运营，怎样提供居民满意的服务，都是摆在属地及物业面前的难题。记者实地探访发现，经过不断探索、调整和完善，如今物业不仅建起社区食堂，还在小区里开设了超市、副食站，提供家政、送医等一系列服务，颇受老人欢迎。

现场 “三站一堂”客流不断

12月9日记者来到复兴路40号院，一进小区西门就发现路边十分热闹，多位居民正聚在一家副食站的售卖窗口前，玻璃窗内摆放着琳琅满目的熟食。“我最爱吃这儿的酱牛肉和猪蹄，肉做得香烂入味，而且比外边卖的还便宜。”年近80岁的王女士买完熟食，又到对面的果蔬站买了些葱姜。果蔬站面积只有约90平方米，麻雀虽小五脏俱全，瓜果蔬菜、葱姜大料、油盐酱醋、日常用品等摆得满满当当。记者在果蔬站停留的十几分钟里，前来购物的居民络绎不绝。店员说，老人购物还可以刷养老助残卡，享受折扣。

果蔬站与副食站的旁边，就是小区里的社区食堂。刚到中午11点，就有老人陆续前来就餐，还有不少老人拎着饭盒打包带回家。记者注意到，食堂专门蒸了两款米饭，一款偏硬有嚼劲，一款更加软烂，每当有老人来盛饭时，工作人员就会询问想吃哪一种。

再往小区里走，还有一间便民站，里边挂着爱心助老服务内容表及价格表，列出了上门理发助浴、陪同就诊、入户照料、家政保洁等40多项养老服务。

社区党委书记刘梓婷告诉记者，这些副食站、便民站、果蔬站、社区食堂是小区里颇受大家欢迎的“三站一堂”，社区食堂每天的就餐人数达到300多位，副食站和果蔬站的日均客流量也都有二三百人次。居民张女士说，自从“三站一堂”开起来，老人不出大院就能享受各项养老服务。“不过，提供这些服务的并不是专业养老机构。而是我们小区的老物业！”

缘起 “双老”小区养老需求迫切

复兴路40号院始建于1986年，是中国铁建的家属大院，也是典型的“双老”小区。现有常住居民

3188户，约1.2万人，其中60岁以上老人3986位，80岁以上老人539位，90岁以上老人82位。老人对居家养老的需求十分迫切。

居民李先生在大院里住了近40年。他说，院里的居民楼是陆陆续续建起来的，有些楼房建得早，在设计上与现在的居民楼有很大不同。“比如我家那栋楼，虽说有电梯，可电梯只在3层以上停，而且停在半层。我住在5楼，得先坐电梯到4层半，再走楼梯上半层。”年轻时他并未觉得有多大影响，可随着年纪越来越大，问题逐渐凸显。“三站一堂”开设前，买菜购物得去小区外边的超市，一来一回路上就得走二十多分钟，夏天下雨不方便，冬天太冷不愿多出门，一旦下雪路上结冰更是不敢走，很多老人养成了囤货的习惯。这样一来，虽然出门次数少了，拎着沉甸甸的小推车爬楼又成了难事。

就餐问题也是老人的一大困扰。刘梓婷介绍，最初为解决老人的就餐难题，社区协调物业在单位食堂里开设了一个外卖窗口，可这只是临时应急的办法，无法从根本上满足老人的用餐需求。半年前，铁建集团进行改革，物业公司有了餐饮经营资质。属地立刻意识到，这是一个解决社区养老问题的契机。

“养老服务与其他服务不同，需要与居民建立十分密切的联系。我们设想很多养老布局的方式，也想过聘请第三方养老机构进社区。但新的养老机构需要重新了解居民情况、与居民建立信任关系，这一点对有着上万人口的大院来说，并不容易。而且大院是典型的老旧小区，空间有限，第三方机构如何开辟合适的经营场地也是难题。”街道民生保障办公室科长杨明月说，铁建物业服务大院20余年，对小区老人的情况最为熟悉，这对开展养老服务来说无疑是巨大的先天优势。于是，工作人员找到物业进行协商，希望物业能够增加为老服务项目。今年4月，属地与物业协商达成一致，“物业+养老”服务有了初



老人在社区果蔬站采购 图片来源于网络

步方向。可让物业跨行做养老，到底该怎么入手？

探索 物业如何“丝滑”跨界

“物业+养老”并不是一个新概念，这一跨界养老模式近年来在全国各地均有探索。

杨明月说，街道、社区与物业多次协商，并与居民沟通，最终决定先利用小区闲置空地建设副食站、果蔬站。可小区公共空间毕竟有限，不能承建大规模设施，其他为老服务的场地仍需在现有空间里挤出来。为此，街道协调物业重新划分办公区域，压缩部分办公空间，腾出几间用房建设社区食堂和便民站。

场地问题解决了，下一步，如何实现“丝滑”跨界？属地再次与物业协商，选出一名合适的养老服务负责人。童茜从小在院里长大，进入物业后，又调入餐饮企业工作，有着物业与餐饮的双重经验。于是，街道找到她，希望由她担任负责人，把“物业+养老”的活儿干起来。童茜爽快地应了下来，凭着餐饮从业经验和对小区的熟悉，她原以为开食堂、做养老并不困难。但隔行如隔山，真正起步才发现并没想象中那样容易。“很多东西都不懂，需要从头学起。”童茜说，“养老服务”是一个模糊的大概念，老人具体需要什么服务，理发助浴、陪同就医、家政保洁……各项服务什么价格合适，量血压、做体检、用药指导……诸多专业服务项目物业暂时无法提供，需要与第三方养老机构接洽，如何筛选这些机构，如何判断其资质，如何为老人争取更加优惠的价格……这些都需要逐一厘清。为帮助物业实现跨界，属地带队到多家优秀社区学习先进经验，物业也联系了诸多养老机构“货比三家”。

“什么都得摸索着来。就拿果蔬店来说，对从没做过店铺经营的物业来说，就是不小的挑战。”童茜说，她对食堂餐饮业务熟悉，所以最初想为果蔬店与社区食堂选取同一家供货商，以为这么做最经济实惠。“可实际操

作发现，食堂做菜和店里卖菜完全是两码事儿。”她说，有的供货商提供的货品“卖相”欠佳，供餐饮食堂并无影响，放到店里却很难出售。有的供货商一天只提供两次配送，遇到需要增加的货品就难以及时补充。“一家小小的果蔬店，供货商连着换了四五次。”

完善 将根据需求继续优化细节

今年夏天，“三站一堂”在属地与物业的逐渐摸索中开办起来。但刘梓婷坦言，即便已经做过很多功课，开办之初依旧遇到过很多困难，也收到过不少居民的投诉和建议。“最初我们帮着物业做调研，知道多数老人喜欢吃面食，食堂便推出了一款馄饨。可多位老人来找我们反映，说大份馄饨既多又贵，吃不完太浪费，所以我们很快进行了调整，推出了便宜的小份馄饨。”

“果蔬站也经历了多次调整。”刘梓婷说，一开始，果蔬站的定位是售卖瓜果蔬菜，物业进了一大批新鲜的水果、叶菜，可店里顾客寥寥，果蔬卖不出去，又无法长期储存，大量果蔬都烂在店里。而另一边，居民也反映，楼下好不容易开了店，大家急需的货品却不售卖。“做饭突然发现葱姜蒜没了、食盐酱油用完了，这些最着急买。”“一些生活用品从外边超市拎回来不方便，最好下楼就能买到。”……社区了解到居民的诉求后，立即与物业协商，果蔬店逐渐增加货品品类，适当减少果蔬数量，增设油盐酱醋、日常用品等。果蔬站逐渐升级为社区超市，店里的生意随之日渐红火，居民生活也更加方便了。

杨明月说，属地在政策指导、宣传引导、居民协调上提供支持，帮助物业完善服务，如今半年过去，物业不仅成功跨界，还从“尽量不亏损”变成了“能微薄盈利”，逐渐找到为居民提供优惠服务与自身良性运转之间的平衡。“我们还会继续优化细节，把大院式养老办得更好。”

来源：北京日报