



# “3个半”人服务1500多位老人

这个养老服务中心靠共创模式把贴心服务送到老人家门口

文/本报记者 甘晓妹 吴云

图/本报记者 吴国乐

排队领取香气四溢的手工桃酥和寿桃，花白的头发被理发师打理得利利索索，长期操劳的双手在去角质啫喱的滋养下重焕柔润……今年重阳节，鼓楼区九里街道万科城社区的老人们，在家门口度过了一个暖意融融的特别节日。扎根小区楼下的共创养老服务中心，自3月开门迎客以来，通过5个微信群汇聚了1500余名老年成员，推出邻里食堂、家庭管家、社交文娱等7项贴心服务，让老人们的居家养老生活满是安心与底气。

推开这个“迷你”养老服务中心的门，150平方米的一楼空间被温情填满：书法室内笔墨飘香，手工坊里笑语盈盈，棋牌室传来阵阵欢谈；地下室120平方米的运动区里，台球桌与乒乓球台随时等候“主人”。大厅里摆放着新出炉的手工桃酥，包装纸上写着不同字体的“福”字。“桃酥是我们手工班成员做的，书法是我们书法班成员写的，理发师也是小区爱心人士。他们都非常喜欢参加这里的公益活动。”该中心负责人唐利萍脸上的骄傲藏不住。

厨房里的烟火气最是动人。排队打饭的王立民老人竖起大拇指：“有荤有素10元管饱，就是自己买菜做饭也不止这个钱！这里的服务项目非常多，经常搞文娱活动，上次还组织老人到开封看菊花。”沈红女士在食堂开办之初就充值了2000元，每天中午带着80多岁的老母亲前来就餐，还要打包一份给住在附近的公公送去。重阳节活动中，她和母亲一起享受了免费拍照服务，生平第一次穿上婚纱和秀禾装，化上了美美的妆。李师傅的母亲患有脑梗，常年住院，他每天上



养老服务中心工作人员为长期操劳的妈妈们的做手部护理。

午在医院陪护，中午到这里吃饭。重阳节当天，他领到了一个寿桃，喜滋滋地给母亲送了过去。

“曹师傅，我家的门把手松动了，能不能来看看？”下午3点，群里一位老人发出了请求。养老服务中心的家庭管家收到信息后，立即安排小助手曹师傅上门。不到10分钟，曹师傅就回来了：“就是一根螺丝松了，5分钟搞定。”像这样的服务，养老服务中心分文不收。有的老人外出不在家，打电话来要求晒个被子、浇个花，凡是15分钟能够解决且不需要配件的，都在免费范围内。曹师傅也成了居民眼中的“全能家人”。有时，他甚至找来磨刀石，义务给居民磨刀。

“共创养老”，何谓共创？唐利萍给出了解读——综合各方资源为老人提供更多优质服务。在这个养老服务中心，除了唐利萍外，只有“3个半”工作人员：一个店长，一个管家，一个小助手，一个只上半天班的厨师。他们一起服务5个微信群里的1500多位居民，是如何做到的？“文娱活动、公益活动我们不要操心，社

区有很多能人义务帮忙。保洁和复杂的维修，我们交给专业的家政公司。万科城社区也提供了很多支持，最近正在帮我们寻找适合教授非洲鼓的场地。绿色就医方面，我们联合了几家医院，上次邀请徐州仁慈医院来义诊，徐州和平妇产医院也准备把B超机拉过来给老人体检。”

为何执着于“家门口的养老”？两年的市场考察让唐利萍看清痛点：养老院离家远、老年大学抢课难、家政服务不系统，居家老人最缺“触手可及的安心”。而3万多人的万科城社区，恰好藏着海量需求。

运营半年多来，共创养老服务中心获得了居民的普遍认可。有的老人一天到晚“泡”在养老服务中心，有的老人出门前甚至把家门钥匙交到这里，但唐利萍仍然做好了两年之内不盈利的准备。她说：“办养老机构不能想着挣大钱、挣快钱，不能盲目复制。必须深入了解老年人的需求，用心用情服务。银发经济也许需要5年、10年之后才能真正到来，但我们必须提前耕耘，才能在未来从容迎接。”



小区爱心理发师义务为邻居理发。



养老服务中心工作人员为老年人发放手工桃酥。