

一心一意服务“一老一小”，长沙开启家政新业态

今日女报 / 凤网记者 吴雯倩

近日，长沙市人民政府印发《长沙市“一老一小”整体解决方案》，提出到2025年，每个街道至少建成1所综合养老服务中心、1个具有示范效应的托育机构。而此前不久，国家发展改革委等11部门印发的《关于推动家政进社区的意见》指出，到2023年底，促进家政服务业提质扩容“领跑者”行动重点推进城市的社区家政网点服务能力覆盖率达到90%以上。

养老和托育是家庭服务中最需要解决的关键问题，也正是家政进社区的创新点之一。湖南如何更好地让服务落地？“阿姨”们动了脑筋。

她把助餐助浴服务送进社区

兔年正月初八，暖阳高照，家住长沙市长沙县泉塘街道杨庄社区74岁的李奶奶来到麻利婆家政的社区康养驿站。从腊月到正月，驿站的服务升级工作一直在紧锣密鼓地进行着，不时有老人前来询问，什么时候能开门，能否进行问诊监测，能否预订老年餐。

“子女们都去外地上班了，我们几个老姐妹想出去转转，可是家里的老信子走动不方便，买菜做饭搞不了……”李奶奶将自己的难处跟工作人员一说，马上得到了回复：“我们有专门的助餐服务，都能帮您解决用餐问题的。”工作人员一边向李奶奶介绍，一边仔细地记下李奶奶老伴的食物禁忌，拟定了一份初步的助餐食谱。

“现在我们的服务正在快速向助餐2.0版本迭代。”麻利婆家政创始人李香元微笑着介绍，去年10月，第一家

社区驿站在长沙县开业，推出了“中央厨房”式的助餐服务，“统一安排食谱、采购食材、制作分装，老人自行打饭回家吃”。

经过两个月的服务观察和满意度调查，她发现，老人虽然认为助餐服务省心省力，但对“大锅菜”确实难以说“爱吃”。在细心研究老人需求后，李香元马上着手启动服务升级计划：由“中央厨房”式助餐服务向“家庭用餐”式助餐服务升级。

她介绍，家庭用餐式助餐服务是由驿站提前收集记录报餐老人的饮食喜好、食物忌口等信息，根据每天报餐老人的数量和饮食需要拟定专属食谱，老人可以过来“吃围席”。“老人围坐一起吃更能感受家的气氛，定制的饭菜也更合胃口。”李香元说。

除了围桌用餐，驿站也开辟自己取餐和送餐上门两

种方式，老人或家属可以来自行取餐，不方便来取餐的高龄独居或身体不便的老人，也可以由工作人员送餐上门。

“她们特别有耐心，服务也不错，真的太方便我们老人了。”李奶奶一个劲地点赞。看到老人喜笑颜开，李香元别提多高兴了。

从2022年上半年开始，李香元积极响应家政“领跑者”行动工作要求，进入社区服务新赛道。

老人最需要哪些服务？李香元费了不少心思。她用了大半年的时间深入若干社区调研，又制作调查问卷走访老人家庭。“我发现做饭难、洗浴难、保洁难、看病难是困扰老年人的‘四大金刚’。”李香元说。

于是，她下沉社区，分别在长沙望城区、长沙县、开福区的部分社区开始试点开办服务门店，为社区老人提

供助餐、助浴、保洁、问诊等服务项目。

长沙县泉塘街道阳高社区就是其中之一。

该辖区内有一片高等院校的老旧住宅区，不少离退休教职工居住于此，有非常突出的养老需求。辖区内的物业管理有限公司一直在探索服务方式。通过一年多的考察，物业与李香元达成共建协议，在小区建设康养驿站，让老人们在门口享受到日间照料、文化娱乐、健康管理、家政便民、康复理疗、中医调理、助餐、助浴等精细化服务。

除此之外，李香元还打造特色与实用服务产品，科学规划工作空间，完善配餐室、中医室、康复室、文娱活动室等多功能配套设施。“未来，驿站将关注老人需求、结合新技术新模式，积极探索老人认可的可持续性发展养老服务模式。”李香元说。

她让宝妈在家门口放心托育

明亮的教室、木制的桌椅、色彩缤纷的墙画……走进长沙市雨花区湘天社区的小青苗托育中心，映入眼帘的便是舒适温馨的环境和富有童趣的设计。

“太好了，家门口有了托育园，活动室、游戏区等一应俱全，我们再也不用为孩子无人看管而发愁了。”谈及家门口的托育服务，宝妈高女士乐得合不拢嘴，“我和爱人是双职工，平时工作比较忙，没有办法全天候照看孩子，女儿的看护问题一直困扰着我们。托育服务解了我们的后顾之忧，新学期马上开学了，希望孩子在这里健康快乐成长，我和爱人也能更安心地工作了。”

作为湘军教育民生实事“放心托育”的其中一个点，这样的社区托育中心已在长沙铺开了30个。小青苗托育品牌联合创始人、湖南湘军职业学校高级讲师熊姣介绍，小青苗托育中心采用专业团队管理，融入智慧化信息管理技术，为27个社区提供托位680个，实现已落地社区内托育服务15分钟服务圈。

“以湘天社区为例，我们设置了2个托班、30个托位，能够为社区家庭提供全日托、半日托、计时托等多种方式的服务。”熊姣介绍，针对家长关注的安全问题，托育点内安装了人脸识别门禁、智能报警等设备，并进行了视频监控全覆盖。

“老师很专业也很细心，我家二宝去年入园，在语言、习惯、社交等方面都有比较明显的进步。”家住雨花区的蒋先生表示，由于夫妻俩白天上班，二宝就会送到姥姥家，晚上再由夫妻俩接回去，“老人带得比较娇，后来看到小区转角的这家托育中心，白天送、晚上接，很方便还省心。”蒋先生说，对于托育中心的灵性教育理念，他和妻子也比较认可。在采访中，当问及选择托育服务的主要原因时，不少家长都表示除了看重安全性、离家近外，科学早教的确是关注点之一。

“年轻父母对于幼有所育的需求越来越多，托育不仅要做到普惠，还要做到放心、科学。”熊姣表示，新的一年，她希望做精做亮“放心托育”服务品牌，充分发挥效能作用，挖掘社区综合服务设施，秉承办好“家门口的托班”，全力打造“放心托育”婴幼儿照护服务“青苗模式”，让托育服务能够真正造福于社区家庭，切实提升社区居民的实际感受度、满意度和幸福感。

她为家庭开通旧衣换保洁服务

1月13日，在长沙芙蓉北路街道江湾社区家政服务中心，年近七旬的张奶奶拖着一小拖车旧衣裳急匆匆赶来。

“这些旧东西扔了太可惜，听说可以拿来兑换，请人上门搞卫生，简直不要太好了。”张奶奶面露喜色地说，为迎新春收拾屋子，她清出来了两大箱旧毛衣、旧被子，“有的都存在家里快十年了，一直不知道怎么处理，刚好也准备请人上门做卫生，这一换俩都解决了，真好真好”。

“既能处理家里的闲置品给家腾出空间，又能换取生活所需，每次活动都异常受欢迎。”鼎好家政相关业务负责人程红玉介绍，她每月都会轮流去到不同社区的家政服务中心，定期开展集中的旧衣换保洁等多种活动，每

次活动会提前一周发布通知，“以‘旧衣换保洁’为例，让辖区居民提前把家里不穿的旧衣物、旧物件等清理出来，届时送至服务中心进行兑换，旧衣重量达到100斤以上的家庭还可以电话预约上门服务”。

程红玉说，最初是看到政府推动垃圾分类，很多客户家庭旧衣服基本丢弃垃圾桶，这样做一是不环保，给垃圾分类增加了负担，二是造成了资源浪费，“因为废旧衣物本身并不值钱，大多数家庭出于面子基本不会买卖，所以就想着能不能借助某种方式来兑换服务，既可以节能减排，又能给业务引流。”她表示，截至目前，鼎好家政已开展40多场换购活动，换购旧衣服30余吨，社区和居民



社区老人将家中旧衣送来兑换保洁服务或日用品。

的反馈非常热烈。

“除了旧衣换保洁，我们还开展了家庭餐制作、免费家政课堂等各种与居民生活息息相关的服务活动，每次都很受追捧。”程红玉认为，

推动家政进社区可以在很多细节上动脑筋，既帮助本社区居民就近、就地就业，又能提供更高效、安全、便捷的服务，真正打造15分钟生活服务圈。