



在“银杏家园”站点,老人们边聊天边等待开餐



“银杏家园”站点举办反诈宣传活动

“银杏家园”公益项目：

让助老服务触达“最后一公里”

■ 本报记者 皮磊

每天中午,83岁的胡爷爷都会步行半小时左右,来到位于北京市密云区世纪家园小区的“银杏家园”助餐点,一边与其他老人聊家常,一边等待志愿者叫号取餐。

胡爷爷居住在一公里之外的另一个小区,由于子女工作繁忙,无暇照顾其一日三餐,每天的吃饭问题便成为令他最头疼的事情。而和他一样,如何解决一天之中最重要的一顿饭,也是困扰很多老年人的头等大事。

象征性地收取1元或其他金额不等的费用,荤素搭配、营养均衡,适合老年人口味,使得这里每天都有数十位老人前来用餐。他们之中有留守老人、独居老人,也有身患疾病不便自己做饭的高龄老人。除了可口的饭菜,站点还会为老人们组织开展免费理发、定期义诊、做手工等丰富的日常活动,这也让“银杏家园”成为老人们“第二个家”。

2021年,中国社会福利基金会、北京字节跳动公益基金会、北京新民社会组织能力建设促进中心共同发起“银杏家园”公益项目。项目围绕符合条件的60岁以上特殊困难老年人就餐难、反诈意识薄弱、数字鸿沟等问题,设计了“助餐、数字、生活、健康”四大板块,提供便捷餐食、反诈宣讲、精神陪伴、健康管理、生活照料和数字化能力提升等服务,成为解决助老“最后一公里”的落脚点。

从一顿午饭开始

重阳节前夕,记者来到世纪家园小区“银杏家园”站点进行探访。虽然还未到开餐时间,但老人们早早来到这里——室外,志愿者在为有需要的老人理发;室内,社区医务人员在为老人测血压,交代一些日常注意事项。

记者在这里见到了等候就餐的胡爷爷,虽已年过80,但他

的身体和精神状态很好,谈起“银杏家园”更是赞不绝口:“我退休以后一个人生活,儿子工作很忙,每天吃饭就成了我最犯愁的事情。我的早晚饭相对简单,中午饭有时候到外面的饭店解决,但一方面是价格比较贵,另一方面是口味不太适合自己,老年人还是要吃的清淡一些。”

三个多月前,胡爷爷偶尔听说世纪家园小区开设了“银杏家园”助餐点,在经过自己实地考察、尝试过专职厨师做的饭菜后,他便成了站点的常客。而吸引他的,不仅是适合老年人口味的饭菜,还有主题丰富的日常活动,以及来自站点社工和大学生志愿者的关心和陪伴。他告诉记者,“每天除了在这里吃饭,还能和老伙计们聊聊天,参加社区组织的活动,也就不会感觉无聊了。”

同样每天在“银杏家园”就餐的还有王爷爷老两口。两位老人此前一直在密云农村老家生活,子女都在城里打工。三年前,考虑到父母年事已高,照顾不便等问题,子女们将老两口从农村接了过来,租住在世纪家园小区一楼由车库改造的房子里。

“孩子们都在城里上班,回农村老家比较远,也没时间照顾我们。现在住的这个小区离他们比较近,虽然房间比农村的房子小,但好在方便孩子们过来探望。”今年同样80多岁的王爷爷告诉记者,小区里有助餐点,出门几步就能到,解决了他们每天中午吃饭这个大问题,而且站点还会开展各种各样的活动,为生活增添了很多乐趣。

据北京字节跳动公益基金会“银杏家园”项目负责人介绍,截至目前该项目已在北京、河北、江西等9个省市区落地建设20余个站点,累计为890余位老人提供18万余次助餐服务,举办防诈骗知识宣传、跨越数字化鸿沟等多种专题活动1640余场,累计受益人次达22.2万。“有一位孤寡老人因为参加了站点的娱乐活动,慢慢变得乐观开

朗,让我们非常有成就感。”

为老服务不止于助餐

民政部、全国老龄办发布的《2023年度国家老龄事业发展公报》显示,截至2023年年底,全国60周岁及以上老年人口为29697万,占总人口的21.1%;65周岁及以上老年人口为21676万,占总人口的15.4%;全国65周岁及以上老年人口抚养比为22.5%。而随着老龄化进程不断加快,老年群体在日常生活中面临的就餐难、就医难及缺乏心理慰藉和精神陪伴等问题也日渐突出。

今年8月,国务院印发《关于促进服务消费高质量发展的意见》,提出支持餐饮住宿、养老托育等服务消费重点领域高质量发展。民政部相关负责人表示,将加快建设高效规范、公平竞争、充分开放的养老服务市场,进一步鼓励和支持企业等社会力量参与提供养老服务。

9月,民政部召开全国养老服务工作会议,提出聚焦老年人急难愁盼和养老服务短板弱项,抓住重点领域和关键环节深化改革,构建分级分类、普惠可及、覆盖城乡、持续发展的养老服务体系。

事实上,近年来已有很多企业、基金会、社会服务机构等社会力量投入养老事业,其发起的相关项目在服务老年人尤其困境老年群体方面发挥了积极作用,也在一定范围内解决了老年人群体面临的就餐难、就医难、缺乏照护及心理陪伴等现实问题。

据密云区阳光社区服务中心发起人、执行董事耿明明介绍,当地对类似助老服务的需求非常大,目前密云项目站点的服务已辐射到周边300余位老人,老人对站点服务的可选择性也非常强。为保障服务质量,站点有独立的后厨并且聘请了一名专业厨师,同时安排两名志愿者配合相关工作。

“在助餐之外,我们也按照

项目要求开展了反诈宣传、数字服务等活动。作为项目运营机构,我们充分利用自身社工资源优势,安排机构专业社工为老人开展个案服务或小组活动。我们还和密云当地及北京市内五所院校开展合作,邀请社会工作专业的大学生以志愿者身份到站点进行服务支持,让他们有机会接触一线社会工作。同时,考虑到不同老人的具体情况,我们还组织开展了助医、助洁、入户走访等活动,及时了解老人生活状况。”耿明明介绍说。

采访中,一名社区志愿者告诉记者,对于行动不便的特殊群体,他们会开展送餐上门服务,“银杏家园”项目不仅解决了社区困境老人的吃饭问题,在一定程度上也成为社区特殊老年群体健康的守护者。“有一天我们发现一位天天过来用餐的阿姨过了饭点迟迟没有来,电话也联系不上,就安排志愿者到老人家里查看,发现她因为突发疾病不能动弹,我们第一时间联系了救护车并通知了她的家人,好在最后经过检查并无大碍。”

让更多人参与进来

记者获悉,根据“银杏家园”项目执行手册,开餐时站点需要全程开启抖音直播,全面真实地呈现老人用餐情况,同时也让捐赠人看到站点老人真实的受助场景。

实际上,“银杏家园”所有站点在启动运营时都会要求执行机构注册抖音账号,定期发布站点老人生活视频,记录站点的助餐、反诈培训、医疗服务等活动,同时发布项目捐赠情况的进度。这些内容会获得字节跳动公益平台的流量扶持和推荐,以此倡导更多抖音用户关注助老需求,参与助老行动。近一年来,“银杏家园”站点抖音号共发布视频5208条,直播助餐3245场,累计筹款17.8万元。

在北京新民社会组织能力建

设促进中心主任王虎看来,短视频和直播是外界了解助老项目进展的窗口:“短视频、直播的助力让更多人能够直观地看到老人的现状,从而激发每个人的善意,进而了解、支持助老公益。”

作为互联网平台,抖音还积极调动头部创作者的力量,以短视频或直播的方式探访项目站点,走近受助老年群体,以第一视角了解项目具体实施情况,让粉丝及更多用户了解老人做饭不便、缺乏照料等实际困难,看到老人最真实的生活需求。而通过在创作者发布的视频中挂载项目捐款链接,还可以为粉丝及网友创造更为便捷的爱心参与和捐赠渠道。

除了用户、创作者及社会组织等力量,抖音平台上还汇聚了诸多爱心商家,以不同的形式参与为老服务事业。

记者从字节跳动公益方面了解到,自“银杏家园”项目上线以来,有近6000家商家借助抖音爱心好物计划,与“银杏家园”项目进行挂接,通过售卖爱心好物商品将一部分销售收入捐赠给该项目。据统计,目前已有468万次爱心订单为项目筹款37万元。

值得一提的是,抖音员工志愿者也积极参与到助老行动中,他们通过实地探访、组织义卖、发布助老视频等多种形式,为困境老人带去生活所需,呼吁更多人加入助老敬老行列。数据显示,抖音员工志愿者通过5679次捐赠为项目筹集23万元善款。而在各方参与下,截至9月17日,有70万用户通过字节跳动公益平台为“银杏家园”项目捐赠,捐赠金额达到1743万元。

老年人是社会的宝贵财富,聚焦老年人的急难愁盼问题,营造良好的助老敬老环境是全社会的共同责任。北京字节跳动公益基金会“银杏家园”项目负责人表示,希望有更多人关注并参与到助老行动中来,进一步降低用户参与公益门槛,提升公益效率,解决实际问题。