高赛南-92岁-女-用餐十年

1. 民生保障改善：您觉得老年食堂是如何解决您的“吃饭难”问题的？您觉得食堂有哪些创新之处？您觉得有了这个老年食堂以后，你的生活变得怎么样了？

一句话：如果没有食堂，那是就活不成了。为啥？我举一个例子啊。嗯，我有病的时候，送水送碗。我没有牙齿，软一点的菜他给我多一点。嗯，吃不动的，给我稍微少一点，反正我是非常满意。如果没有食堂，我就活不成了，就是这个情况。

2. 数字化改革：---您觉得老年食堂有什么智慧化和数据化的优点（比如说电子屏什么的）？

（老人没有理解问题）这个食堂的确是以老年人为主，所有的菜什么都是符合我们老的人。（有一句话我没有听懂）。当初是说十块钱一个月。嗯，我就建议，这个菜，这个饭应该再添点钞票（涨价），对吧？那他们说是国家发的，我说我们满意的，我们老年人，哎呦，有退休费，不要它便宜，我们其他的都满意了，所以就加两块钱，所以后来么就十二块钱。非常好，这个食堂我是一百个满意。

3. 社区影响：您觉得老年食堂对您的生活质量、幸福感、归属感有哪些积极影响？您能分享一些具体案例和感人故事吗？

有啊。譬如说，我是一个人，我的儿子住得都比较远，女儿在上海。儿子虽然在杭州，但是远 汽车都要一个小时。所以有好多事情都是食堂来照顾我，比我的儿子女儿都亲。你说好不好？真的，所以我是非常非常满意，我要没有食堂，可能我不在了。

4. 送餐服务：您有用过老年食堂的外卖或送餐服务？这些服务是否满足了您的需求？

我有病到时候都送到我家里来了。当时么，因为疫情么这个阿姨（保姆）都没有。全部都是食堂给我送的，送菜送饭甚至送水。甚至有病人，给人家送稀饭。早晨听到在那里烧个南瓜稀饭，八宝粥稀饭。反正你说呢，这是怎么样？这个食堂可以说是先进食堂也是模仿食堂。我们食堂的这个领导，亲自来关心我，食堂师傅啊，都来关心我，问我“怎么样，你要吃点啥，我帮你说，我帮你弄”。你说我的儿子、女儿都没这么好。

5. 活动参与：在老年食堂，除了用餐，您还参加过什么其他活动吗？比如文娱、健康、教育等方面的活动。

活动呢，因为我这个腿，上下楼梯不太方便。所以我就早晨出去走一圈，其他时间呢，我就在家里看看电视。可是所有的活动，其实食堂里有什么活动，伶伶都通知我：“叫郭阿姨来，叫郭阿姨来。”这个什么过生日啦，什么的，都叫我去的，我心里非常高兴。他们唱歌跳舞唱越剧，每次都去。我呢喜欢看书，可是现在我这个眼睛不太行，有时去么我眼眼镜没有带。你这个大小的字（指采访问题的打印稿）我都看得清清楚楚，再小一点还能看，那个书上面的字，那小了看不清。那看个报纸也是这样。所以一般的跳舞唱歌，我的腿已经不行了。哈哈哈，就这样。所有的活动伶伶都每次都通知我。就说什么呢，都说“哎，叫郭阿姨来。”，她每次都说的。

6. 传统文化：您在老年食堂有没有尝试过哪些传统特色菜品？您有参加过哪些传统节日活动吗？

（一开始没有理解）反正她通知的所有活动我都知道的。（中间一段没有听懂）。过去啊，我还是去楼下看看书，其他我好像没什么。（后来理解了）每次都少不了我，而且是先通知我，每次有的。什么中秋节，国庆节，所有搞活动都有的。所以说这个食堂比我的家好。

7. 以人民为中心：您觉得老年食堂是如何结合您的饮食结构、生活习惯等实际进行菜品设计和服务定制的？有哪些细节和温度体现？

就是说菜，饮食的，菜，这个意思吧？都不错，都习惯。比如说我没有牙齿，伶伶她知道。举一个例子啊，那个红红烧肉啊，烧鸡啊，我喜欢。她就硬的菜不给我了，就把豆腐这些（软的菜）。我么说少一点少一点，他们么照顾我，（给我多）。很好，非常好。

8. 民主：您是否参与过老年食堂的质量检测和满意度调查？您有没有向食堂提出过投诉或建议？食堂是否听取了您的建议？

（没有理解问题）满意，我自己都去说了，必然满意。我也是这样的，举个例子，牙齿没有了，譬如说我这个菜牙齿嚼不动的，她给我少一点，嚼得动的菜么，就给我多一点。有的，这些都有。（采访者补充：那您有没有对食堂提出过建议？）提出过建议》因为我满意了，我有什么好建议的呢，你说呢？我都满意了，我是有啥好建议。哈哈哈，我什么都满意了，我还去建议什么呢。唯一的建议是啥？你们不要太累了，人太少了，我这个建议。三个人，究竟要管理的。甚至作为一个领导，她也一天到晚要买菜，早上还要买菜，一早要买菜，买好菜。中午，一个师傅，他自己要洗菜，做卫生也他是，他也要洗菜，尤其是伶伶一个人，你想主要的责任，结账，收账这类,这些都是事情，很多很多事情,（都是）她一个人。我说向你领导建议一下，都有起码再添一个。太辛苦了，食堂吃饭，好像有六十个人，八十个人的，太辛苦了太辛苦了，真的。我这两个腿也走不动，（不然）我真的向领导建议一下。食堂办得那么好，人那么多。而且她又要买菜，中午又要添饭。这样一笔账，我都搞不清，菜的账，吃饭的账，又要做账，又要菜谱做好，每天吃什么吃什么，也要配好，反正事情很多很多。我过去也走路过，走过一段时间，我知道这么辛苦。照理说，她一个人，专门做做行政的工作，那添饭不应该（她做）了，买菜不应该（她做），对吧？嗯，所以既要买菜，既要添饭。我说太辛苦了，我就建议她添一个人。我两个腿（不好）我走不动。人太多了，吃饭的人太多了。又要办得好，又要人多，你说呢？这是我的建议。

9. 运营难题：您觉得老年食堂这个地方和这些饭菜的价格是否合理？

合理合理，我觉得很合理。现在的物价，又要这么多，真的很合理。两素一荤，还有个汤，还有米饭，这几样东西你到哪里去吃可以这么便宜？卫生工作又搞得好。所以我觉得是合理。我一直是有这个建议，要加点钱，（没听清）。又要好，又要便宜。要好肯定稍微要贵一点，要便宜肯定稍微差一点，。它又是好，再又便宜，这个不容易做到的。她有一次去说要买肉，买蹄膀到哪里去。哎呦，乘汽车，跑好远的地方，买便宜点的东西。又要吃得好，又要便宜，这太难了，我觉得，你说合理不合理。

10. 发展改革：您在老年食堂用餐已有一段时间了，您觉得食堂在制度、设施、运营模式上做了哪些改革（改变）？这些改革给您带来了哪些好处？

（没有理解）这个食堂的吃饭时间都符合老年人，而且非常符合我过去的生活习惯这些。因为我过去以前也是吃食堂的，都是准时吃饭的，一般十一点钟我都是吃饭的，要是我自己做，一点钟能不能吃到饭我也不知道。所以现在时间准，十一点钟准时开放，这个时间是特别准的。这个设施各方面都特别好，桌子也都是干干净净。几个人又互相排个队，他们又特别照顾我，非要叫我第一个，我也觉得是不意思。我说没关系：“哎呀不要不要”。每次都叫我第一个排队，人太多了。所以说设施各方面，桌子啊这类都是真正地（好）。你一进去你看到，一排一排凳子什么都是干干净净，时间都是保证你十一点钟可以吃饭，十一点钟到十二点钟。我都福气最好是什么，楼上楼下（食堂就在这位老人家里楼下），我就这点福气特别好。我到了杭州以来（老人年轻时去新疆建设兵团，退休后来杭州），其它福利都没有，但是有这个食堂，啥都照顾我。（采访者：那您在食堂一共用餐了多久了？就是从什么时候开始在食堂用餐的。）我啊？说食堂什么时候开我什么时候去。怎么哪一年我记不得了。反正这个食堂开始了我就去，我不停的，从来没有停过。可能有十几年了吧，什么时候开始的我第一个去。（采访者：那么多年下来，食堂有没有做出过一些改变？）有啊，嗯，原来好像是开始的时候菜啊什么的好像。就是那个时候（我）还有两个牙齿还可以，反正是这样。反正好像是没有菜谱之类的。开始的时候人还没有少，那个时候八块钱，买的时候是十块钱，后来公家给我们两块钱，就这么个情况。到后来是十块钱，改进不说，你到里面去看看就知道了，一天比一天好，就是这样。

11. 建议：您认为目前老年食堂有什么比较突出的问题是什么？您对食堂以后的发展有什么建议？

我希望这个食堂一直开着，我对伶伶也是这么说，最好送到我老，我怕就怕这个食堂停止了，我就没办法了。就这么回事，其他也没什么。

12.个人信息:您的年龄。

我的年龄，92岁。为什么活到那么长，就是因为有这个食堂，没食堂我我活不到这个年龄，我不是在你面前说闲话，真的如此。因为没有人照顾我。儿子呢，远。大儿子呢身体也不好，他有时候勉强来一下，小儿子呢稍微好一点。他没有孩子。整天拿了一部汽车。都说礼拜天嘛，都说替我送一荤一素。那也是一点，有时候还是不送了。不送了那我吃一点面条混沌。“妈，我要到哪里哪里去。”“我说，那你去吧，趁年轻的时候。”因为我们那个时候，礼拜天都没有，更不要说那个。我那个时候做那个干部，要礼拜天义务劳动，每天晚上就开会开会，起码要到十点十一点。礼拜天是整天干部义务劳动。从来没有说礼拜天出去玩，我们那个时候，洗衣服都是晚上十一点多洗。从礼拜一到礼拜六，每天晚上都要开会。今天是工会会议，明天是党支部书记会议，后天是政治局会议，每个礼拜三是政治局会议，雷打不动。礼拜三之后，譬如说是，每个干部要出个题目，你自己要上去讲一下怎么怎么。我们科里档案工作没有时间，我还要管工地，只有我一个人，我们整个工地，还要请人做一下，要把档案送一下，我还要跑新华书店、设计院、供电公司，所有的电力系统都要跑。我一个人，那时候说干部要不怕困难，财务口发工资，我又要去帮忙，就这个样子。所以从来没空。所以我为什么会来杭州，我的孩子，一个一岁，一个三岁，寄养到杭州，是这么个情况。所以没办法，就这样。

采访者：那我所有的问题都问完了，非常感谢您参与我们的采访。

我也有个心里话给你讲一讲。第一个问题，我刚才说了，食堂里的人太少了，要添一个人。我希望这个食堂越来越好，越来越好。我们伶伶能干得很，都是她一个人，所以是，比我的女儿都好，我女儿哪里好，你看那么远，只打个电话。