

湖北宏颐悦年华康养产业中心院长王琳娜——

件件平凡小事 满满养老温情

养老院里的年轻人



中午11时30分，湖北宏颐悦年华康养产业中心食堂里，热汤的氤氲蒸汽从碗沿升腾而起。院长王琳

娜端着托盘，穿梭在一张张餐桌间。“今天饭菜合不合口？”她一边细致问询，一边主动为行动不便的老人递送热汤，轻声提醒大家慢慢用餐、小心烫口。

中心近百名老人的一日三餐、日常起居以及各类琐碎矛盾，往往都藏在王琳娜一次次贴心的问询与陪伴中。自2023年进入养老行业以来，王琳娜愈发明白：养老服务从不是简单安顿好老人的吃穿住行，而是将每位老人的生活习惯、性格脾气与人格体面，温柔妥帖地融入集体养老生活中。

■文、图/记者 吕世银



王琳娜带着老人做手指操，与大家相处十分融洽。

A 一日三餐，适配每位老人的生活习惯

2024年，刚接手中心后勤食堂工作时，王琳娜先学着看菜单。每周，她都会和采购人员一起了解食材特性，再同厨师共同敲定菜品、调整烹饪方式，不再单纯以年轻群体的口味为标准。“时令竹笋鲜嫩爽口，但多数长者牙口较差，即便炒熟也难以咀嚼；豆腐若是提前煎炸，外皮发硬、油脂偏重，改成红烧或清炖，口感软糯少油，更方便老人入口。”王琳娜坦言，厨房里这些看似微不足道的细节调整，关乎每一位老人能否吃得下、吃得健康、吃得安心。

真正让她深刻体会“每位老人需求各不相同”的，是80多岁的肖奶奶。肖奶奶刚入住时，正赶上王琳娜主管食堂餐饮工作。与大多数偏爱软烂、清淡饭菜的老人不同，肖奶奶牙口较好，始终觉得食堂大锅菜过于软烂、味道寡淡，尤其不喜欢晚餐的粥、面、水饺等带汤水的主食。长期饮食不合心意，让她心生抵触。她曾私

下跟儿子坦言，再住一个月，若饭菜始终吃不惯，便打算回家养老。

得知情况后，王琳娜没有劝说老人“入乡随俗”，而是耐心询问其居家饮食习惯。了解到肖奶奶习惯把中午的菜留到晚上，再搭配米饭一起吃，她便协调食堂工作人员，每日专门为肖奶奶预留一份午餐，傍晚再给老人热好。每天送餐、收餐时，她还会问询口味意见。一个多月后，肖奶奶彻底打消了回家的念头，主动融入中心的生活。如今，已不再需要留餐的特殊安排，但王琳娜始终铭记：老人对饭菜的挑剔，并不是苛求，而是一种生活习惯。

自此，每日午、晚餐时段，巡查食堂成为王琳娜的固定习惯。一句家常口味问询，一碗热汤暖心递送，既是服务细节的优化，亦是对老人情绪状态的体察。对她而言，助餐服务是以烟火暖意守护老人的日常幸福。

C 一屋一位，用心化解相处的隔阂

集体养老，从不意味着所有老人都要摒弃个人生活习惯。中心近百名老人的房间搭配、餐桌席位、就餐顺序、日常相处，每一件看似琐碎的小事，都需要用心协调、精准适配。在室友、床位安排上，王琳娜和同事会综合考量老人的身体状况、作息节奏、过往经历，最大限度做到合理适配；若老人之间产生隔阂，也会优先尊重老人意愿，灵活调整。

针对刚入住、情绪低落的老人，王琳娜从不急于要求其融入集体，而是以陪伴为先、共情为主。通过聊过往工作、兴趣爱好拉近距离，精准匹配玩伴与活动圈子：喜爱棋牌的老人，工作人员会主动帮其结识牌友；乐于分享过往经历的老人，她会耐心倾听、真诚回应。随着熟人越来越多、参与的文娱活动愈发丰富，老人对陌生环境的抵触感逐渐消散，向子女抱怨的次数也大幅减少。

中心两位关系要好的老姐妹，曾因一条鲈鱼产生矛盾。其中一位老人每周都会自费购买鲈鱼，请食堂加工后分两餐食用，并习惯性将鱼肉分享给身边的同伴。可这份善意，却让另一位老人误以为对方的分享是刻意炫耀，两人随之心生嫌隙。王琳娜和同事第一时间介入调解。她向分享鱼肉的老人耐心解释，每个人的相处边界与心理感受不同，需要尊重他人的习惯；同时安抚另一位老人，细致说明对方的善意初衷。在双向沟通仍难以完全化解心结的情况下，工作人员调整了两人的居住房间和餐桌座位，让两位老人各自拥有舒适的社交圈，减少相处摩擦。

入职养老行业前，王琳娜曾在装修公司负责人事行政工作，擅长统筹规划。入驻中心后，她先后负责后勤食堂、客服、日常协调、线上宣传等工作。在她看来，养老行业从来没有惊天动地的大事，所有的温情服务与责任担当，都藏在一碗饭、一句话、一个座位的细微之处。

下午5时30分，中心食堂再度热闹起来。落日余晖漫入食堂，老人们或念叨着当日的饭菜口味，或倾诉生活中的琐碎小事。大家亲切地喊王琳娜“娜娜”或“王院长”，王琳娜依旧穿梭在餐桌间，俯身倾听每一句家常、回应每一份诉求。对于这位32岁的“青春养老人”而言，坚守三餐四季的细碎日常、守护每一位老人的体面与温情，便是她对养老事业最真挚的初心与诠释。

B 一言一语，温柔守护老人的尊严

养老服务的温度，不仅藏在三餐烟火里，更体现在一言一行的分寸与温柔中。去年一次用餐时，一位90多岁、听力偏弱但生活完全自理的老人正在就餐，王琳娜像往常一样询问是否需要添菜。老人起初未能听清，待捕捉到“要不要”三个字后，瞬间情绪激动，拍桌说道：“我是要饭的吗？我没有交养老费用吗？”

那一刻，王琳娜既意外又委屈。她原本只是单纯担心老人吃不饱，却忽略了老年群体敏感细腻的内心里——老人在意的不是一口饭菜，而是被

尊重、被平等对待的尊严。随后，老人将此事向中心其他工作人员倾诉。得知是自己言语存在不妥后，王琳娜第二天专程上门向老人诚恳道歉，将生硬的“要不要添菜”改成温暖得体的“再给您添点菜吧”。真挚的态度化解了隔阂，此后老人待她愈发温和客气。

这样的认知磨合与细节调整，王琳娜经历过很多次。曾有一位老人反复到办公室叮嘱她，务必安排好次日外出车辆。当日身体不适的王琳娜，在两次应允后，忍不住轻声提醒：“奶奶，我已经记住了，您已经交代三遍了。”简单的一句话，却让老人觉得她态度敷衍、缺乏耐心与爱心。事后，王琳娜主动上门沟通、真诚致歉。她明白，老人的反复叮嘱，不是刻意为难，而是年龄增长、记忆力衰退引发的安全感缺失，这也要求她和同事给予老人更多的耐心回应和肯定答复。

王琳娜坦言，养老工作很难满足所有人的所有诉求，但首要原则是认真倾听、尊重每一位老人的心声。面对偏爱甜食、喝粥总要加糖的老人，她不会生硬制止，而是循序渐进地沟通，引导老人逐步减少糖分摄入、兼顾健康；面对刚入住、抵触陌生环境的老人，她会安排工作人员每日陪伴谈心，从过往职业、兴趣爱好切入，帮老人结交志同道合的伙伴，快速适应集体生活。



和老人聊天时，王琳娜总能逗得老人开怀大笑。