拱墅区老年人助餐服务质量提升三年行动计划（2018—2020年）

（征求意见稿）

为强化居家养老助餐服务功能，保障居家老年人特别是高龄、孤寡、独居老年人的就餐需求，提升老年人助餐服务质量，根据《杭州市民政局杭州市市场监管局关于推进老年人助餐服务体系建设的指导意见》，特制订本行动计划。

一、指导思想

深入贯彻党的十九大、省市决策部署，坚持以满足老年人需求为发展理念，健全提升以质量和效益为导向的老年人助餐服务体系，打造老年食堂“安全、健康、实惠、优质”的服务品质，确保老年人吃得安全、吃得健康、吃得满意，切实提升老年人获得感和幸福感。

二、行动目标

通过新建或改造提升社区老年食堂、社区助餐服务点、打造具有拱墅特色的健康老年食堂；通过智慧平台为媒介，深化社会餐饮企业送餐上门等模式，完善“中央厨房+中心食堂+助餐点”、“互联网+配送餐”大助餐体系；通过社区老年食堂大比武等载体，使老年人养成健康饮食理念，提升助餐服务品质。

**（一）助餐服务全域覆盖。**到2018年底，实现高龄、孤寡、独居、空巢老人助餐服务全覆盖，每个社区均具有一种以上老年人助餐服务方式，老年人吃饭难问题得到有效缓解。到2020年，形成一套完整、高效的食材供应、加工、配送、服务于一体的助餐体系产业链，充分满足老年人特色化的就餐需求。

**（二）实体站点合理优化。**整合养老机构、小微机构资源，推动现有社区老年食堂、社区助餐点改造提升，有条件的社区应新建社区老年食堂或助餐点，到2018年底，每个街道至少有1家杭州市示范型老年食堂（含助餐点）。到2020年，形成老年人助餐点“十分钟步行圈”，原则上每个街道建有1家“中央厨房”“。

**（三）智慧助餐加快推进。**充分依托“阳光大管家”综合管理服务信息网络平台的助餐配餐功能，开发移动APP，优化智慧养老服务，拓展网络订餐、送餐上门等项目，到2019年，每个街道有1个“互联网+配送餐”；到2020年，全区智慧助餐模式全面普及并形成拱墅品牌。

**（四）服务水平显著提升。**整合社区资源，搭建邻里交流、志愿服务平台，将助餐配餐服务与志愿服务、上门探访、家庭医生等服务有机结合，并利用卫生医疗人力资源，开展健康饮食宣教活动。到2019年，全区老年人助餐服务质量和水平显著提升；到2020年，形成一套可复制可推广的配送餐服务、志愿服务与食品健康安全服务有机结合的大助餐模式。

三、主要内容

**（一）进一步推进食堂建设，提升老年食堂硬件设施**

**1、改造提升或新建社区老年食堂。**推动现有社区老年食堂改造提升，有条件的社区可自建运营社区老年食堂，也可依托社会餐饮企业等社会第三方力量共建。社区老年食堂应符合《杭州社区老年食堂食品安全和管理服务规范（试行）》（见附件1）要求，面积不少于100平米，最少能容纳20名老人同时用餐，工作人员不少于3人。

**2、建设社区助餐服务点。**对于没有条件建立社区老年食堂但能提供老年人就餐场所的社区，可依托集体用餐配送单位提供配餐服务，建设社区助餐服务点作为老年人就餐场所。社区助餐服务点应符合《杭州社区助餐服务点食品安全和管理服务规范（试行）》（见附件2）要求，面积不少于50平米，最少能容纳15名老人同时用餐，工作人员不少于2人。

**3、社会餐饮企业送餐上门。**为方便老年人在家就餐，提供个性化助餐服务，以社区为单位，就近选择诚信经营、管理规范、餐饮服务食品安全监督年度等级原则上在B级及以上的社会餐饮企业作为送餐企业，利用现有的“阳光大管家”综合管理服务信息网络平台为有需求的老年人提供送餐服务。为老年人送餐上门的社会餐饮企业应符合《杭州为老服务送餐上门社会餐饮企业食品安全和管理服务规范（试行）》（见附件3）要求。

**（二）进一步规范备案管理，提升老年食堂服务品质**

**1、统一备案。**新改建的社区老年食堂、社区助餐点及新成立的为老助餐企业（单位）应在开始营业前的15日前将备案表报送至区民政局，区民政局会同区市场监管局在7日内进行现场审核，备案通过的悬挂相关标识。

**2、规范管理。**社区老年食堂、社区助餐服务点应实行“六公示”。社区老年食堂、社区助餐服务点应提供中餐服务，有条件的可提供早、晚餐服务，每周开放不少于6天，社区老年食堂每天至少有50人次以上的居家老人就餐，社区助餐点每天至少有30人次以上居家老人就餐，被服务老人或亲属满意度达到90%以上。对老年人以外群体开放的社区老年食堂、社区助餐服务点，应设置相对独立的老年人就餐区域。社区老年食堂、社区助餐点及为老助餐企业（单位）应采取刷卡等信息化手段对老年人就餐情况进行实时记录。

**3、加强监督。**各街道应加强对社区老年食堂、社区助餐服务点的监督，每月至少组织1次消防安全、食品安全检查，指导各社区配备专职食品安全管理员，确保食品安全工作有序、有效推进。依托养老观察员、民主党派等社会力量参与老年人助餐服务质量的监督。

**（三）进一步鼓励争先创优，提升老年食堂服务水平**

**1、开展老年食堂质量大比武。**加强老年食堂食品安全和食品质量管控，针对菜品质量、食堂卫生、健康配餐等方面进行社区老年食堂、社区助餐点和为老助餐企业（单位）大比武活动，根据比武情况，培育一批年度居民最满意社区老年食堂、社区助餐服务点和为老助餐企业（单位），并实施星级管理。

**2、推动阳光厨房建设。**要积极推进阳光厨房建设，搭建监控平台，利用信息化手段将老年食堂现场制作食品过程实时公开，增强食品安全自律意识，有效提高监管效率。

**3、加强健康宣传引导。**通过志愿服务、家庭医生上门等各种形式对健康饮食加强宣传，各社区老年食堂、社区助餐点和为老助餐企业（单位）应根据助餐服务对象身体特点和时令季节变化，考虑到老年人饮食习惯和禁忌，做到每周都有食谱、荤素搭配、营养丰富、合理均衡。

四、保障措施

**（一）加强领导，明确分工。**建立区老年食堂质量提升行动工作联席会议制度，由分管副区长任召集人，区民政局为牵头单位，各相关职能部门及各街道为成员单位，定期研究解决提升行动工作中的有关问题。各单位要充分认识加强老年人助餐服务体系建设，提升老年人助餐服务水平的重要意义，将其作为保障和改善民生的重点工作摆上重要议事日程。要根据计划要求，层层分解目标任务，保证工作顺利推进。

**（二）加大投入，完善机制。**各街道要发挥主体作用，多渠道筹措资金，科学制定社区老年食堂、社区助餐服务点建设和提升改造规划，有效改善硬件设施，消除食品安全隐患。对于新建或提升改造的社区老年食堂、社区助餐服务点将给以一定的补助。

**（三）严格考核，树立典型。**区民政局牵头定期开展督促检查，确保建设工作有序推进，并实行定期通报制度，老年食堂质量提升行动工作纳入区养老工作综合考评范围。大力宣传行动计划实施过程中，尤其是大比武中涌现出的优秀团体和先进个人，营造争先创优氛围。

附件：1.杭州社区老年食堂食品安全和管理服务规范 （试行）

2.杭州社区助餐服务点食品安全和管理服务规范（试行）

3.杭州为老服务送餐上门社会餐饮企业食品安全和管理服务规范（试行）

4.拱墅区健康食堂管理服务规范（试行）

附件1

杭州社区老年食堂食品安全和管理

服务规范（试行）

一、实行“六公示”制度

1.食品经营许可证、健康证、收费价格以及对老年人的优惠、食品安全管理制度、食品安全承诺书、举报电话上墙公示。

二、加强许可及人员管理

2.经营场所、主体业态、经营项目等事项与食品经营许可证一致。

3.从业人员持有有效的健康证明，工作时穿戴清洁的工作衣帽，双手清洁，保持个人卫生。

4.建立并落实从业人员健康管理制度，食品安全管理员制度，食品安全自查制度，加工经营场所及设施设备清洁、消毒和维修保养制度，食品、食品添加剂进货查验和记录制度，餐厨废弃物处置管理制度和食品安全事故处置方案。

三、完善场所设施设备

5.厨房及就餐场所保持清洁、卫生，每日完工后应进行一次清洁。

6.厨房按照食品清洗区域、食品切配区域、食品烹饪区域、成品供应区域流程合理布局，为生进熟出单一流向。

7.厨房内应至少分别设置动物性食品清洗水池、植物性食品清洗水池、水产品清洗水池、餐用具清洗水池4个水池。各类水池应以明显标识标明其用途，并保持下水通畅。

8.厨房的门、窗应装配严密，与外界直通的门和可开启的窗应配置风幕机或纱门纱窗。厨房和就餐场所有灭蝇灯。

9.卫生间、拖把等清洁工具清洗池不得设在厨房内，另设低位水池，卫生间保持清洁、卫生，定期清理。

10.有冷藏、冷冻设施并保持正常运转，定期进行除霜、清洁和维修，食品原料、半成品、成品应分开贮存，并有生产或加工日期。

11.用水符合生活饮用水标准。

12.食品烹饪区域有通风排烟设施，定期清洁。

13.厨房内废弃物容器应配有盖子，并及时清除垃圾、进行清洗。

14.刀具、剪刀、砧板、抹布和原料容器落实色标管理规定，不得混用。

15.有餐用具消毒和保洁设施并保持卫生、清洁和正常运转。无专用餐饮具清洗消毒设施的，应当使用符合规定的一次性消毒餐饮具或者采用集中式消毒餐饮具。

四、加强过程控制

16.不得将回收后的食品经加工后再次销售。

17.不得制售冷食类、生食类、裱花蛋糕类食品。

18.需要熟制加工的食品应烧熟煮透。

19.在烹饪后至食用前需要较长时间（超过2小时）存放的食品应在高于60℃或低于10℃的条件下存放，需食用时应进行充分加热后方可食用。

20.餐用具消毒前清洗应“一刮二洗三冲”， 消毒后的餐用具应及时放入密闭的保洁柜内。

21.外卖食品应标注食用时限（从加工制作完成到食用不超过2小时），外卖配送时应有保温设施。

五、其他要求

22.提倡建成阳光厨房。

23.提倡落实食品安全责任保险制度。

24.同时对老年人以外群体开放的社区老年食堂应设置相对独立的老年人就餐区域，并优先保障老年人就餐。

25.年度开放时间不少于300天。

26.每天至少有10人次以上老人就餐。

27.被服务老人或亲属满意度较高。

初次备案社区老年食堂时，上述25-27项可暂不做要求。

附件2

杭州社区助餐服务点食品安全和

管理服务规范（试行）

一、实行“六公示”制度

1.集体用餐配送单位的食品经营许可证、健康证、收费价格以及对老年人的优惠、食品安全管理制度、食品安全承诺书、举报电话上墙公示。

二、完善场所设施设备

2.就餐场所保持清洁、卫生，每次就餐后应进行一次清洁。

3.场所内应设备餐区域，设操作台、洗手、消毒、更衣设施和紫外线灯。

4.场所内与外界直通的门和可开启的窗应配置风幕机或纱门纱窗，设灭蝇灯。

5.有保温设施并保持正常运转，定期进行清洁和维修。

6.有餐用具消毒和保洁设施并保持卫生、清洁和正常运转。无专用餐饮具清洗消毒设施的，应当使用符合规定的一次性消毒餐饮具或者采用集中式消毒餐饮具。

7.场所内废弃物容器应配有盖子，并及时清除垃圾、进行清洗。

三、加强过程控制

8. 从业人员持有有效的健康证明，工作时穿戴清洁的工作衣帽，双手清洁，保持个人卫生。

9.接触食品的设备、工具、容器符合食品安全标准或要求，用前应清洗消毒。

10.每次分餐前备餐区域应进行空气和操作台消毒。

11.从烹饪后至食用时限控制在2小时内；需要较长时间（超过2小时）存放的食品应在高于60℃或低于10℃的条件下存放，需食用时应进行充分加热后方可食用。

12.不得将回收后的食品经加工后再次销售。

四、其他要求

13.同时对老年人以外群体开放的社区助餐服务点应设置相对独立的老年人就餐区域，并优先保障老年人就餐。

14.年度开放时间不少于300天。

15.每天至少有10人次以上老人就餐。

16.被服务老人或亲属满意度较高。

初次备案社区助餐服务点时，上述14-16项可暂不作要求。

附件3

杭州为老服务送餐上门社会餐饮

企业食品安全和管理服务规范（试行）

1．食品经营许可证（登记证）合法有效，经营场所、主体业态、经营项目等事项与食品经营许可证（登记证）一致。

2．餐饮服务食品安全监督年度等级原则上在B级及以上。

3．送餐时应当使用无毒、清洁的食品容器、餐具和包装材料，包装好食品，避免送餐人员直接接触食品，确保送餐过程食品不受污染。禁止重复使用一次性餐具。

4.送餐人员应当保持个人卫生，使用安全、无害的配送容器，并保持容器清洁。

5.不得配送冷食类、生食类、裱花蛋糕类食品。

附件4

拱墅区健康食堂服务规范（试行）

一、基本条件

（1） 参加健康支持性环境建设的食堂要取得《餐饮服务许可证》，并且达到食品安全监督量化分级管理等级B级以上，有效执行《餐饮服务食品安全监督管理办法》的管理规定。

（2）所有直接接触食品的人员（厨师和服务员）须持有有效健康证明。

（3）在过去2年内，不曾被工商局或卫生监督所处罚过。

二、人员要求

（1）食堂有1-2名专职或者兼职营养配餐人员，负责营养配餐和管理，科学指导食堂采购、配料和加工。

（2）管理人员和工作人员每半年累计接受2小时以上的合理膳食知识培训。新进人员须先接受合理膳食知识培训，考核合格后方可上岗。

（3）厨师应掌握制作低盐少油菜肴技能，能够制作至少5种低盐少油菜品。

（4）以食堂为主体，每年至少开展1次职工营养健康厨艺比赛、膳食知识问答等活动，提高职工健康生活方式行为能力。

（5）食堂至少有1名健康生活方式指导员，熟练掌握健康生活方式基本知识和技能。每月为食堂工作人员和就餐人员开展健康生活方式宣传和指导活动至少1次。

三、食堂环境

（1）环境整洁，无蚊蝇，室内外无污染物。

（2）食堂内为无烟就餐环境。

（3）利用张贴画、板报、电子屏幕、桌牌、餐具包装、订餐卡等宣传形式开展健康生活方式知识宣传。

（4）通过摆放体重计、BMI尺、食物模型、膳食平衡塔等方式，指导职工合理膳食、吃动平衡。

（5）食堂内有可自由取阅的健康生活方式宣传资料。

四、供餐服务

（1）菜肴、主食品种丰富，每餐菜肴品种达到4种以上，提供低盐低油菜品。主食品种达到2种以上，保证一种粗加工粮食类、薯类的供应；提供并鼓励奶类、豆类、新鲜果蔬消费；避免高脂和碳酸饮料的供应。

（2）提供主要菜品的营养特点、指导职工合理选择食物。

（3）控制膳食中油盐用量，记录每月油、盐的购买量和使用量以及每日用餐人数，计算每人油盐的摄入量，控制每份菜肴的油、盐用量，并逐步减少，争取达到食用油推荐量（25-30克/人.天）的标准。

（4）根据职工健康需要，主动提供特殊需要人群膳食（如低能量、低脂肪、低钠盐等膳食），并不断总结经验，创造更多新营养品种。

（5）主动销售半份菜和经济型工作餐、会议餐，不断创造勤俭节约、反对浪费的供餐措施。