

关于印发《宣城市老年助餐服务机构运营 管理规范》的通知

宣民养〔2023〕5号

各县市区民政局：

为进一步提高我市老年助餐服务水平，依据《宣城市居家养老服务条例》、《宣城市基本养老服务清单》、《宣城市民生工作领导小组办公室关于印发宣城市10项暖民心行动2023年实施方案的通知》（宣民生办〔2023〕1号）等文件精神，市民政局制定了《宣城市老年助餐服务机构运营管理规范》。请结合实际贯彻执行。

宣城市民政局

2023年4月20日

（此件公开发布）



宣城市老年助餐服务机构运营管理规范

为进一步规范我市老年助餐服务机构运营管理工作,现就建设标准、服务提供、政策宣传、服务提升、质量评估、动态调整等规范如下:

一、建设标准

1.优先在城市建成区、乡镇政府驻地、农村地区老年人居住集中的地方,按照“**15 分钟生活圈**”的要求,建设并运营老年食堂(助餐点)。

2.原则上应设置在建筑物一层,不得设置在地下空间。确因条件限制不能设置在一层的,应尽量设置在低层并设有电梯或坡道助行。

3.供餐能力在 **50 人/餐**以上,就餐面积原则不少于 **50 平方米**。一般集中就餐人数达到 **10 人**以上的场所即可设立老年助餐点,设置配(备)餐区和就餐区,面积原则不少于 **20 平方米**。

4.总体布局实用合理,设施设备安全、卫生,符合食品安全相关规定,配备冷藏、消毒、加热等必要的设施设备。

5.有方便老年人进出的无障碍设施,包括无障碍慢坡通道、防滑脚垫、座厕拉杆、楼梯扶手设备等。



6.应有配套的适合老年人使用的桌椅、用具及空调等设施。在显著位置要有符合要求的公共标识。

二、服务提供

1.老年助餐服务机构至少应提供午餐服务，有条件的可提供早、晚餐服务。鼓励根据老年人需求制作大馍、包子、面条、水饺等方便食品。有条件的提供符合相关标准的老年营养餐。鼓励在套餐之外，开展点菜式服务，提供“半份菜”、“混合菜”等菜品。

2.老年助餐服务机构年度开放时间不少于 **300** 天（疫情防控等特殊情况除外），有就餐需求的地方周末和假日原则上都应开放。鼓励在“元宵”“端午”“重阳”等传统节日，举办老年人参与较多、体验感强的集体活动。有条件的地方可定期举办老年人集体生日会。

3.积极推进“社保卡”在老年助餐领域的应用范围。依托“皖事通”平台或现有的助餐服务信息平台，对符合补助条件的老年人进行一次性身份信息采集后，通过居民服务“一卡通”、人脸识别等方式直接就餐和享受补助，切实提高助餐服务精准性、便利性。

三、政策宣传



1.老年助餐服务机构严格落实“六公示”制度，将食品经营许可证、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、服务（投诉）电话上墙公示。应以县市区为单位统一格式和标识。

2.老年助餐服务机构设置符合老年人喜好的宣传内容，营造浓厚的敬老爱老氛围。积极宣传节约粮食、反养老诈骗、食品安全等知识。

3.有条件的地方设置投影或电视，播放时政新闻、助餐等宣传片、电影、戏剧等老年人喜闻乐见、健康向上的节目。

四、服务提升

1.鼓励老年助餐服务机构将就餐配餐服务与其他为老服务项目结合，利用老年助餐服务设施在非就餐时间开展知识讲座、健康咨询、文体娱乐、社交互动等活动，让餐桌同时成为“书桌”、“茶桌”、“棋牌桌”。

2.鼓励老年食堂、老年助餐点在满足老年人助餐服务需求的基础上，通过社区大食堂、打包外卖等方式面向周边居民提供就餐服务，通过社会化运营提高自我造血能力。

3.鼓励农村敬老院发挥区域养老服务中心作用，举办的老年食堂、老年助餐点为周边 **1-3** 公里范围内的有助餐刚需的经济困难高龄、独居、失能老年人和重点优抚对象等有特殊贡献的老年



人提供低收费的助餐服务。各县市区民政局和当地乡镇可通过慈善捐赠、统筹使用养老体系资金等给予支持。

4.对有需要送餐的老年人,要积极通过志愿者、社会工作者、互联网送餐平台以及现有的居家养老上门服务体系等开展送餐服务。必要时,以县或乡镇为单位开展政府购买服务项目。

五、质量评估

1.各县市区制定以老年人满意度为核心的服务质量评估体系,每半年或每季度对老年助餐的服务价格和质量进行评估。

2.指导乡镇街道成立评估小组,或以县市区为单位开展政府购买服务。

3.评估内容包括并不限于:①对老年助餐服务机构的场地硬件、制度建设、服务人员情况、服务过程等进行现场观察和信息收集。②查阅老年助餐服务机构的各类机构资质证明、规章制度、服务档案记录等。③通过与运营机构的管理人员、服务人员、服务对象、服务对象家属等交谈了解情况,了解有关服务存在的问题、服务投诉处理情况等。④从服务对象中抽取部分人员,采取面对面或电话了解等形式,按照满意度调查内容开展满意度调查。

六、动态调整

1.对有下列情形的需要及时动态调整:①无正当理由,年度开放时间少于**300**天(防疫需要、恶劣天气等其他情况除外)。



②就餐面积和适老化改造不符合要求、存在安全隐患等。③服务质量评估不符合要求的。④其他认为有需要的调整的情形。

2.做好接续服务准备工作，按照“撤一还一”的原则进行动态调整。在新的老年助餐服务机构未启用前，原来的老年助餐服务机构应继续维持运转或转移服务至周边邻近的其他老年助餐服务机构。

3.稳妥有效开展动态调整。对外公示、广泛宣传让服务对象和家属及时知晓，做好有关结余就餐资金的清算工作，开展好风险评估。