

■记者 朱林飞 通讯员 王苏萍 来宇超

“我们社区食堂里的菜品多种多样,价格实惠,味道也好。你什么时候来看我,我请你来这里吃饭。”昨日中午,正在城厢街道回澜南苑邻里餐厅就餐的叶阿姨接到小姐妹的电话,忍不住向她夸起了自家社区的老年食堂。不仅是叶阿姨,近几年来,越来越多的老年人在家门口吃上了热乎乎的“暖心饭”。

老年助餐服务是老年人关心的“关键小事”,也是事关千家万户的民生实事。为破解老年人“做饭难”“吃饭难”等问题,自2019年加速推进助餐服务体系建设以来,我区历时5年,实现了老年助餐服务村(社区)全覆盖。

截至目前,我区已有助餐服务机构176家,其中老年食堂129家,助餐点37家,老年餐桌10家,日均助餐服务老人达到1.5万人次,2023年全年助餐服务老人超过200万人次。

为实现老年助餐服务再提升,让广大老年人吃得安全,吃得满意,6月5日,萧山区推进老年助餐服务扩面提质工作现场会召开。

会上发布了我区老年助餐服务品牌——“萧膳养”及《“萧膳养”老年助餐服务工作指引(试行)》,成立了“萧膳养”助餐服务联盟,聘请了首批“萧膳养”助餐服务体验官。这一切,只是为了这口热乎饭,为了共同守护老年人的幸福“食”光。



盈丰街道和家·御虹府老年助餐服务点

## 举措一:发布老年助餐服务品牌和《工作指引》

为实现全区统筹、统一运作,现场会上,我区正式发布老年助餐服务品牌——“萧膳养”。“膳养”即为膳食、助餐之意,又谐音赡养,极具萧山辨识度。

在区纪委区监委派驻纪检监察组监督指导下,区民政局制定《“萧膳养”老年助餐服务工作指引(试行)》(下称《指引》),通过规范老年人助餐服务,统一老年食堂、助餐点、老年餐桌三级服务管理,完善助餐服务机构备案、评估、退出三大机制,形成“案例示范—目标计划—操作指引—资源链接—监管责任—服务评价”的老年助餐服务全链条管理流程。

根据《指引》,老年助餐服务是指以老年助餐服务机构为主要依托,为萧山区范围内的60周岁及以上老年人提供制餐、配餐、就餐、送餐等服务的活动。

具体来看,《指引》明确了三方职责,即区民政局负责萧山区老年助餐服务的统筹规划、政策指导、监督管理、资金管理;助餐服务机构备案等工作。

区市场监管局负责老年助餐服务机构的审批、食品安全业务指导、日常监管等工作。

镇街负责具体实施辖区内老年助餐服务工作,负责设施建设、设置助餐服务机构、遴选运营机构及日常监管、补助资金的受理及审核等工作。

《指引》统一了三级服务管理,即对老年助餐服务机构进行统一命名、分级管理:承担自主供给服务、集中配送服务的各类食堂统一命名“萧山区\*\*街道/镇\*\*社区/村老年食堂”。老年食堂应当建立阳光厨房。

各镇街在村社居家养老服务照料中

心内设置的老年助餐点统一命名“萧山区\*\*街道/镇\*\*社区/村助餐点”。

餐饮门店、养老服务机构、单位食堂承接老年助餐服务的统一命名“萧山区\*\*街道/镇\*\*社区/村老年餐桌”。

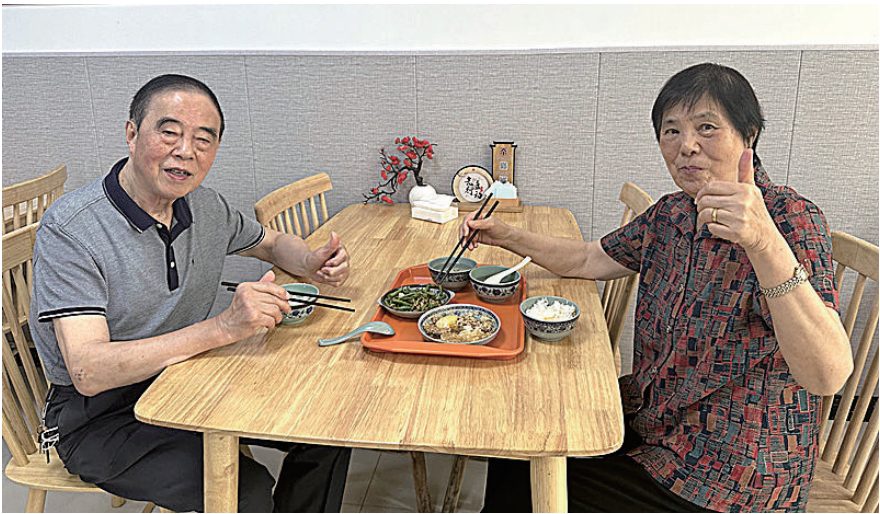
上述三类助餐服务机构统一由区民政局进行编号管理,在室外醒目位置悬挂“萧膳养”标识。

各镇街根据本辖区实际组建“膳养助餐服务队”,可依托外卖配送平台或者社会组织、村社志愿者等,助餐服务队统一配送装置、统一着装。各助餐服务机构可根据实际提供居家饮食指导、养老顾问等延伸服务。

《指引》完善了三大机制,即备案机制。属地镇街要根据辖区内实际情况进行助餐服务机构的规划和确认,将《萧山区养老服务设施建设项目申报表》、设计图纸等资料报送区民政局确认。建造完成后,提交《“萧膳养”助餐服务机构备案申报表》等相关台账资料报送区民政局确认备案。

评估机制。以满意度、便利性、多样性为重点指标,根据考评结果评选“年度之星”。

退出机制。一旦出现以下情况:对于老年助餐服务机构出现擅自关停的;餐饮质量较差,老年人投诉较多的;连续3次评估或抽查不合格的;场所设施不达标的;正常运营的老年食堂、老年餐桌连续3个月老年人日均就餐人次在10人以下的;存在虚假上报用餐人数的;出现问题拒不整改或者整改不到位等情况的,区民政局、属地镇街视情况责令整改,整改不到位的直接终止合作。



城厢街道老年助餐服务获好评

## 举措二:创新推出五大服务模式

经过5年的摸索实践,我区逐步形成了自主供给、集中配送、餐饮门店嵌入、养老服务机构辐射、单位食堂搭伙五大老年助餐服务模式。《指引》首次对这五大服务模式进行规范。

自主供给服务模式是指由政府出资或与社会力量共同出资,利用社区养老服务设施配建食堂或者社区食堂,依法取得《食品经营许可证》,以即时加工的方式为老年人提供就餐、送餐服务。

目前,我区大部分老年食堂都采用这一模式。以城厢街道百尺漈社区邻里餐厅为例,走的是“公建民营”的路子。由政府投资建设,企业运营管理,向全体老年人开放,同时面向社会人士补充经营,老年人享受5—8折优惠,社会人士则根据餐厅定价消费。

餐厅每日为老人提供特价菜,三元自助早餐和每周六两元特价肉包,尤其

受到大家欢迎。餐厅坚持错峰和错区域双时段服务,以保障老年人用餐为先。在错峰时段开展社会餐饮运营,兼顾效益。在这一模式的参照下,目前城厢街道已建老年食堂5家,累计服务33.58万人次,36个社区老年助餐全覆盖。

集中配送服务模式是指引入持证经营且社会信誉良好的配送单位为老年助餐点进行配送餐。

这一模式在义桥镇体现得最为明显。近年来,义桥镇积极探索“中央厨房”模式,采取划片定点、统一供应的方法,实现助餐服务全覆盖。

辖区内设立两大“中央厨房”,统一配备保温式配送车,每日送到各村社照料中心或助餐点,再由各村点对点送至老人家中,让老人们不出家门就可以吃到热乎乎的饭菜。

餐饮门店嵌入服务模式是指持证经

# 『萧膳养』为了这口热乎饭

## 发布助餐服务品牌和《工作指引》 成立『萧膳养』助餐服务联盟 聘请首批助餐服务体验官

营且社会信誉良好的社会餐饮服务机构开辟老年助餐专区或者订餐外送等方式,为老年人提供助餐服务。

北干街道众安广场周边有不少转制社区,这些社区里老年人口占比高,但因场地、资金等原因,新建老年食堂来缓解老人们的用餐需求显得有些不切实际。考虑到综合体内存餐饮企业众多,以饭里张社区为首,通过走访调研,选择“施家八大碗”作为社区助餐合伙人。

在对硬件设施进行适老化改造后,“施家八大碗”开辟了老年人就餐专区。60周岁以上的老人,用餐可享受5至8折优惠。在菜品上,保证每餐都有适合老年人口味的菜肴,并提供免费的粥、汤和特价菜。老年人用餐优先,高峰时段



义桥镇为老年助餐点开展集中配送服务



北干街道老年助餐服务点

## 举措三:吸引更多社会力量参与服务

近年来,我区秉着“因地制宜,多元发展”的原则,充分激发社会参与,深化探索特色助餐模式,涌现出了一批社会餐饮企业、配送企业等积极加入助餐服务队伍。

6月5日的现场会上,我区正式成立“萧膳养”助餐服务联盟,旨在进一步吸引撬动更多社会力量参与老年助餐服务。

施家八大碗、第贰厨房餐饮、顺旺基餐饮、新丰小吃、裸棵笑餐饮、新利餐饮、饿了么、九龙厨具成为首批联盟单位。各单位代表共同盖印结盟,承诺为全区的老年助餐服务贡献力量。

为进一步确保老年食堂的膳食品质,区民政局和区卫健局协同组建了首批助餐服务体验官,今后将通过线上营养菜谱推介、专业营养膳食指导,线下实地体验品鉴等形式,共同助力助餐服务品质的提升。

会上,5名助餐服务体验官正式亮相。他们是来自区疾控中心或社区卫生服务中心公共卫生科的医生,并参加过国家级营养师培训,在健康、营养方面具

也不用排队。通过两个月的运营,这家餐厅的老年助餐服务已经辐射到周边其他几个社区,越来越多的老年人吃上了“暖心饭”,享受到了“舌尖上的幸福晚年”。

养老服务机构辐射服务模式是指养老机构内部餐饮服务向周边村社老年人开放,提供机构内就餐或送餐服务。

和家·御虹府长者之家是位于盈丰街道和美社区的一家嵌入式养老机构,基于盈丰街道老年人助餐服务的需求,主动打开机构大门,将养老机构食堂转型升级为社区食堂,持续为周边社区的老人提供优质的助餐服务。对于不方便出门的老人,主动提供送餐服务。

和家·御虹府长者之家在提供早、中、晚三餐的同时配备包间雅间,可以提供小炒满足老人之间的聚会。这里也欢迎周边社区的年轻人来就餐,不少90后年轻人直呼:“太爱来这里吃饭了,不仅有美味的红烧肉,还有和蔼的爷爷奶奶们传授人生经验!”

单位食堂搭伙服务模式是指高校、企事业单位食堂开辟老年助餐专区(窗),或通过订餐外送盒饭就近供餐服务,将内部餐饮资源向周边村社老年人开放。

近年来,新塘街道积极探索“高校辐射+专业配送”服务模式,构建起了较为完善的老年人助餐服务体系,为老年人提供就近、便捷、健康、价廉的助餐服务。

街道利用浙江开放大学萧山学院先进的餐饮设备和稳定的管理团队,作为老年助餐的最大运营保障力量。以开放大学为圆心,辐射周边44个村庄,每天统计好次日需送餐人员名单,确认送餐地址,规划好最优路线,送餐员统一服装,持证上岗,准时准点将美味可口的饭菜送达老人手里。



“萧膳养”助餐服务战略合作协议签约仪式