

社情民意

第 26 期

政协舟山市普陀区委员会办公室

2023年8月28日

领导批示:

政协委员们的调研非常细致，情况掌握得非常清楚，提出的建议符合实际，可操作性强，请民政部门认真研究，积极吸纳委员们的意见，进一步提升我区“幸福食堂”建设水平。

(批示和采纳情况反馈)

本期专报：朱彦波副区长

关于我区“幸福食堂”建设的几点建议

区政协社法委反映：为认真贯彻落实市委市政府关于“幸福食堂”民生工作部署要求，加快建设幸福食堂，提升老年人就餐服务水平，我区“幸福食堂”布点规划、启动建设、多元化服务

和幸福食堂建设标准和优惠政策不断完善，为办好民生“实”事，解决民生“食”事加码。

近期，区政协社法委委员们作了相关调研，发现了以下需求及问题：

一、目前幸福食堂以健康老年人上门堂食为主，经调研，行动不便的老人有配送餐上门服务需求，目前普陀区幸福食堂有2家已经开展配送餐服务，但因人力成本和运营模式等原因，还不能完全实现配送餐功能。

二、支付系统不稳定，经常出现死机、卡顿、数据丢失等问题，影响正常经营，同时老年人使用智能设备的水平还是偏低，数字化设备的使用率还不高，智慧平台融合助餐为老服务需要进一步提升。

因此，建议：

一、加强服务，精准推出老年助餐服务。

一是提升品质，做到老年餐品全营养。制定适合老年人的营养菜单。如每日提供杂粮、粗粮等，每日提供不少于三大类的食物并开设专门的低盐和无糖档口，以满足高血压、糖尿病老年人的特殊需求。可以引进来料加工项目，增加“幸福食堂”收入，有效缓解食堂运营资金等压力。发挥社会团体组织的作用，在食堂内开辟老人休闲区域。二是创新和完善送菜到家服务。针对行动不便的老人提供送餐上门服务。可以使用美团、饿了么送餐上门收取配送费用，也可以由食堂专门人员送货。

对有需要的三高老人和慢性病老人提供一周菜谱预订，既减少了食堂运行成本的浪费，又把服务送到老年人心坎上，传递了幸福滋味。三是服务人员要加强培训，菜品原材料要符合食品安全和卫生防疫条件，消防和监控设备要配置齐全。四是为把充值风险降到最低，建议设立充值规定，可到市民卡中充值。建议开发老年人助餐服务线上结算系统。老年人首次到助餐服务机构用餐时，需持本人身份证或社保卡进行人脸识别登记，登记完成后就餐时通过人脸识别方式在本人社保卡上扣除助餐费用。还可以对接相关专业机构开展智能化改造设计，为老年人助餐服务提供个性化技术支持。

二、加深监管，规范推进老年助餐服务。

一是继续做好加盟类“幸福食堂”建设，跟进幸福食堂运营状况及完善相关奖补考核政策，制定出台加盟模式幸福食堂建设工作指导意见和配套奖补方案。二是采用不同方式检查指导各加盟类“幸福食堂”的菜品质量和服务质量，真正做到让老年人感到放心，保持幸福食堂的生命力和可持续性。三是老年人助餐服务补贴和折扣政策要做到人性化和公平性。四是健全老年助餐服务规范和标准。对食材的数量、种类进行规定，减少高钠、高胆固醇食物，确保膳食搭配营养均衡。制定出台相关政策文件，指导助餐服务机构建立覆盖食品生产、配送等各个环节的安全监管机制，做到源头可追溯、责任可追究。

三、加快举措，有效推动老年助餐服务。

一是建议建立精准服务档案。制作为老服务手册，为辖区老人建立个人精准档案，从基本情况、生活状况、享受政策等多维度为每位老人精准“画像”。以“画像”为基底，细分为老助餐群体。二是邀请专家集中授课、开展动态宣传、举办技能培训等，促使食堂员工全面掌握标准化基础知识及各项标准内容。食堂员工对照标准自查、食堂主管抽查、有关部门监督检查，通过多级监督机制，提高标准的执行力和执行率。三是在社区食堂设立健康角，摆放体重秤、血压计等健康监测设备，提醒就餐人员关注身体指标的变化。设置健康书架，购置各类平衡膳食与营养健康书籍供就餐人员阅读，专门印制一套宣传手册，或者重要内容上墙等供就餐人员了解。四是确保每个细节都更友好。如进门时有残障坡道，配备有轮椅适用餐板；服务人员经过相关急救培训后，能及时处理老人发生噎食等情况。

四、加大宣传，积极推广老年助餐服务。

一是可在城区、镇（街道）主干道、人群密集处、各“幸福食堂”门口悬挂横幅等，发送宣传短信，利用已有的电子屏滚动播放宣传标语、定时播放助餐服务短片。二是为了让群众更深入地了解老年助餐服务项目，还可以发放宣传单，宣传单上给出“时间表”，画出“路线图”，列出“幸福食堂”的详细地址、营业时间、咨询电话、补贴对象、补贴标准等内容。三是还可以推出适当的免费试吃等方式加深加大宣传，并征询老人对餐食及配餐服务的意见和建议，逐步改善菜品风味、增加菜品种类，确

保菜品真正符合老年人的用餐习惯和自身需求。四是建议政府有关部门拍摄幸福食堂短视频在抖音、快手、微信、政府网站等各大媒体平台投放,营造“多知晓、愿参与”的良好氛围,让“幸福食堂”美味幸福更多人。

抄送: 本会主席、副主席、秘书长, 区民政局, 本会各委办。
