

树立助餐服务新标杆 破解舌尖养老难题

居家养老助餐服务国标落地



大学生开展助餐志愿服务。



新华社发 居民在银川市“湖映泰平”共享社区食堂就餐。

【解读】

明确适用范围与服务原则

适用对象广泛:适用于养老服务机构、餐饮企业等各类服务组织开展的居家养老助餐服务,整合多方资源,满足老年人助餐需求。

坚守四大原则:安全卫生原则保障用餐安全,降低风险;营养健康原则关注老年人营养需求;人文关怀原则尊重老人差异;高效便捷原则借助数字化提升服务效率,使服务更精准、可溯。

筑牢服务保障根基

规范服务组织管理:建立完善管理制度,配备专业人员,公开服务信息,建立服务档案,推动智能化管理,提升服务规范性与透明度。

提升服务人员素养:要求服务人员接受培训考核,掌握专业知识与技能,同时注重仪容仪表和言行举止,提供优质服务。

优化设施设备用品:依据服务需求配置设施设备及用品,并定期检查、维护、保养和消毒,确保安全卫生。

规范服务提供流程

订餐服务多元便捷:提供多种订餐渠道,全面记录老人信息,针对长期服务签订合同,保障双方权益。

配餐服务科学合理:根据老人多种因素制定食谱、规划营养干预、提供特殊餐食并选择合适餐食质地,满足个性化需求。

送餐服务严谨高效:综合规划送餐路线,规范封装与标记餐食,严格核对检查,做好防护与应急处置,及时送达并确认签收,提供信息查询或推送服务。

上门烹饪服务贴心周到:明确服务关键信息,规范食材采购,烹饪人员做好服务与安全保障,完成后整理厨房,提供信息查询或推送服务。

强化服务评价与改进机制

构建全面评价体系:建立反馈机制,从安全卫生、营养健康、个性化与选择性、便捷性与时效性等多维度开展评价,全面了解服务质量。

推动持续优化改进:依据评价反馈分析问题,制定整改措施,不断提升服务质量,满足老年人日益增长的助餐服务需求。

综合新华社、《杭州日报》报道

国家标准《居家养老助餐服务指南》(GB/T 45872-2025)于2025年6月30日起实施,从养老服务行业角度来看,该标准对规范居家养老助餐服务意义重大。

该标准在民政部的支持和指导下,由浙江省质量科学研究院和浙江省民政厅等单位共同制定。该标准的发布实施,标志着我国居家养老助餐服务迈入标准化、精细化发展新阶段,有望切实解决老年人“舌尖养老”的难题,让千万居家老年人的餐桌迎来更安心、更暖心的守护。

“小饭碗”托举“大民生”

近日,国家标准《居家养老助餐服务指南》正式实施。杭州市余杭区百丈镇作为全国少数基层乡镇代表,参与了此项国标的制定。此前,百丈已参编并颁布《居家老年人送餐服务规范》省级地方标准。这标志着,百丈镇在山区居家养老助餐服务领域再上台阶,用“小饭碗”不断托举“大民生”。

百丈镇老年人口占常住人口比例近50%,且地处山区,地域分散、老人居住偏远、服务成本高等问题成为“养老安老”的

巨大阻碍。近年来,百丈镇在“医、食、住、行、文、体、娱”养老服务体系上“下功夫”,精心构建了“全链条农村养老服务模式”。从新改村级医疗卫生服务站和“百岁幸福家”入手,百丈镇依托“幸福百龄”联动支持中心,打造文化交流活动区、全龄食堂等生活区块,为老年人搭建便捷高效的养老服务平台。

值得一提的是,百丈镇创新推出“中央厨房+助餐点+配送入户”的养老送餐模式,并成功开展养老助餐服务标准化试点

项目。在试点工作期间,百丈镇积极探索,建立完善的养老助餐服务体系,涵盖助餐场所建设、膳食营养搭配等内容,为《居家养老助餐服务指南》的编写提供成功案例。

“我们希望百丈经验能在解决山区养老助餐服务‘最后一公里’难题中提供有效帮助。”百丈镇相关负责人表示,下一步,百丈镇将以老年群体需求为着力点,继续创新完善养老服务体系,推动“老有颐养”从愿景走向常态。

从“吃得饱”到“吃得好”

浙江省质量科学研究院相关负责人表示,作为浙江省社会养老服务标准化技术委员会秘书处承担单位,近几年来,浙江省质量科学研究院在养老服务标准化领域积累了较为扎实的研究基础,此次牵头制定的居家养老助餐服务国家标准深度响应民政部等11部委印发的《积极发展老年助餐服务行动方案》的文件精神,并将浙江省“老有康养”的先进理念和实践经验融入国家标准中,搭建居家养老助餐服务的核心原则、服务保障、服务提供、服务评价与改进的全链条指导框架,可为养老服务机构、餐饮企业等各类服务组织开

展居家老年人助餐服务提供行动指南。

据介绍,该标准提出的“安全卫生、营养健康、人文关怀、高效便捷”四大服务原则,反映居家助餐服务的核心理念和本质需求。在服务保障方面,从服务组织、服务人员、设施设备及用品等方面给出明确指引,为服务落地筑牢基础;在服务提供部分,围绕订餐、配餐、送餐、上门烹饪等,给出服务内容、流程指导和操作要点,尤其针对慢性疾病以及不同咀嚼、吞咽和消化能力的老年人,提出定制化提供特殊餐食方案与营养干预建议;在服务评价与改进部分,列举安全

卫生、营养健康、个性化与选择性、便捷性与时效性、服务态度以及满意度等评价内容,为服务组织提供明确改进方向和目标。

浙江省质量科学研究院相关负责人表示,《居家养老助餐服务指南》国家标准的发布实施,对于居家老年人而言,标志着即将实现从“吃得饱”到“吃得好”的品质跃升,真正展现“老有所养、老有所依、老有所安”的幸福图景。对于助餐服务行业而言,将进一步激发市场竞争力,推动居家养老服务行业朝着规范化、专业化的方向发展,为我国养老事业的高质量发展注入强劲动能。