

附件 2

广州市社区居家养老“大配餐” 服务经验做法

构建全覆盖社会化“大配餐”服务体系

全面提升老年人幸福感获得感安全感

2016 年以来，广州市全面贯彻落实党的十九大和十八届历次全会精神，认真贯彻落实习近平总书记系列重要讲话精神和关于老龄工作的指示精神，按照国家、省、市决策部署，以老年人服务需求为导向推进养老服务供给侧结构性改革，不断增强老年人幸福感和获得感。据民意调查显示，我市老年人对社区助餐配餐服务需求很高，市委市政府对此高度重视，省委副书记、市委书记任学锋、市长温国辉要求将养老助餐配餐服务作为民生实事大力推进。全市各级各相关部门紧紧抓住助餐配餐这个老年人最关心最直接最现实的利益问题，抓重点补短板强弱项，着力构建全覆盖的社会化“大配餐”服务体系，以助餐配餐服务为抓手推进中央财政支持居家和社区养老服务改革试点以及我市社区居家养老服务“3+X”（即 3 个基本服务项目：助餐配餐、医养结合、家政服务，同时鼓励各区、街镇根据辖区实际选择若干项目试点）创新试点，全面拓展社区居家养老服务内涵，更好地满足老年人多层次、多样化的服务需求，受到市民群众特别是老年人的普遍好评。2017 年 12 月 16 日，在“2017 第十二届中

国全面小康论坛”上，我市全覆盖社会化“大配餐”服务体系项目被评为“2017年度中国十大民生决策奖”。

一、主要做法

（一）强化顶层推动，形成工作合力。将养老助餐配餐服务纳入2017年市委全会报告、政府工作报告，与全市中心工作一同研究部署、检查推进。任学锋书记、温国辉市长等市领导多次听取养老服务汇报、作出批示，多次到长者饭堂检查，要求大力发展以“大配餐”服务为重点的社区居家养老服务，努力走出一条广州自己的路子，在“大配餐”服务方面打造“市中心城区10-15分钟，外围城区20-25分钟”的助餐配餐服务网络，提升老年人幸福感获得感。分管市领导每两个月主持召开一次全市社区居家养老服务现场会（目前已召开1次推进会、4次现场会、1次座谈会），通报情况、部署工作，进一步深化社区居家养老服务改革，全面拓展助餐配餐服务，并多次到长者饭堂暗访，推动“大配餐”有序开展。下达资金1.37亿元统筹开展中央财政支持居家和社区养老服务改革试点以及我市社区居家养老服务“3+X”创新试点，重点构建全覆盖的大配餐服务体系。各区党委、政府主要领导亲自过问，分管区领导亲抓落实，通过主持召开常务会议、现场会、推进会，深入镇街、社区、助餐点现场督导，建立通报督办制度，将社区居家养老服务纳入街（镇）工作绩效考核等措施，强力推进社区居家养老“大配餐”工作。

（二）强化制度设计，科学制定政策。出台实施《广州

市社区居家养老服务改革创新试点方案》、《广州市开展老年人助餐配餐服务指引》《关于进一步提升老年人助餐配餐服务的通知》等政策文件，规范“大配餐”服务深入推进。坚持广覆盖、保基本、可持续的原则，以保障纯老、独居、孤寡、高龄、计划生育特扶、失能老人等特殊困难老年人助餐需求为重点，面向全体老年人提供助餐配餐服务，努力构建全覆盖的助餐服务网络、创造便捷化的助餐服务流程、拓展多元化的资金来源渠道、形成立体化的安全监管机制。探索建立政府、企业（社会组织）、社区共同推进老年配餐服务的合作机制，建立健全符合广州实际的老年助餐服务体系，实现助餐服务的专业化、市场化、规模化发展。通过规模化的经营、有效的成本控制、科学的定价和合理的助餐补贴，持续地为居家老年人提供健康、营养、方便、快捷的“大配餐”服务。

（三）强化社会参与，全面开放市场。充分发挥市场对资源配置的决定性作用，按照政府采购法的有关规定产生助餐配餐服务供应商，将政府举办的长者食堂委托企业和社会组织运营，鼓励和支持社会力量成为提供助餐配餐服务的主体。建立政府、餐饮企业、互联网三方信息对接和协同服务模式，链接“饿了么”等送餐平台，为长者提供营养配餐、网上点餐和免费送餐服务。积极引入公益慈善、志愿服务资源，如市慈善会发起“爱心午餐”计划、南沙区借力“南沙时间银行平台”发动志愿者参与大配餐服务等，探索行之有效的公益慈善助老模式。主动公布“配餐地图”，扩大宣

传发动，主动接受监督，让更多的社会力量和老年人参与“大配餐”服务。运用市场化机制推行“大配餐”服务，通过采取“企业让一点、政府补一点、慈善捐一点、个人掏一点”，实现助餐配餐服务的可持续发展。

（四）强化探索创新，拓展服务内涵。通过助餐配餐服务这个抓手，根据老年人个性化、多元化的养老服务需求，坚持送上门与请出来相结合，将大配餐服务与独居、空巢特殊群体老年人关爱和老年人的精神慰藉等居家和社区养老服务有机结合，打造不仅仅是吃饭的具有广州特色的“大配餐”服务，全面拓展居家养老服务内涵，健全和提升我市社会养老服务体系。如荔湾区将餐车开进社区提供点心和西关小吃，白云、南沙、增城区在助餐点陆续增加晚餐服务和周末供餐服务，满足老年人多元化、个性化的需求。

（五）强化监督管理，提升服务质量。坚持安全第一，严守安全底线，建立覆盖食品生产、配送等各个环节的安全监管机制，建立健全并严格落实安全监管制度，做到源头可追溯、流向可跟踪、责任可追究。委托第三方开展服务评估，建立助餐配餐服务准入、退出机制，确保老年助餐配餐食品安全。统一助餐点标识，上墙公示食品经营许可证、从业人员健康证、收费标识、食品安全管理制度、食品安全承诺书、投诉电话等，主动接受监督。截至目前，全市未发生为老助餐配餐服务食品安全事故，助餐配餐服务整体水平不断提高。

二、主要成效

我市大力推动社区居家养老服务改革创新改革试点，全面铺开以助餐配餐为重点的“3+X”服务项目，探索出符合市情、切合民意的社区居家养老服务发展新格局，全覆盖、多层次、多支撑、多主体的社区居家养老服务体系基本形成，尤其是助餐配餐规模化、市场化、专业化水平持续提升，受到各级领导和老年人的充分肯定。

（一）全覆盖的服务网络初步建立。截至2018年3月底，全市共有长者饭堂952个，比2016年底增长了4.2倍，街道（镇）、村居盖率达到100%，“市中心城区10-15分钟，外围城区20-25分钟”的助餐配餐服务网络基本形成，为所有居住在本市有助餐配餐需求的常住老年人提供大配餐服务。

（二）多层次的服务内涵不断拓展。各区根据老年人个性化、多元化的需求，拓展服务内涵，丰富服务供给，完善服务手段，提升服务质量，助餐配餐服务更加易及，健康饮食得到有效保障，个性化餐饮服务需求得到满足。同时，老年人交际圈得到拓展，独居、空巢、失能老年人关爱服务体系得到加强。

（三）多支撑的服务载体持续强化。经过探索实践，全市初步形成了社会化集中配送、社区门店+助餐点助餐、养老机构辐射服务、委托运营助餐机构等四种各具特色的配餐助餐服务模式，“中央厨房+中转配送+社区就餐、送餐、助餐”等符合广州实际、具有广州特色的老年人“大配餐”服务体系不断健全，助餐配餐服务支撑得到强化。

（四）多主体的服务格局基本形成。通过政府搭台、企业和社会组织唱戏、社会各界多元参与，构建了“人人参与、人人尽力、人人共享”、多方受益的共赢格局。社会力量运营的占比 85%，社会力量成为提供社区居家养老服务的主体力量。

三、下一步工作思路

下一步，广州市民政局将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，认真贯彻落实十九大报告中关于积极应对人口老龄化，构建养老、孝老、敬老政策体系和社会环境的相关精神，按照市委、市政府的工作部署，实施养老助餐配餐提升工程，全力在扩大助餐配餐服务覆盖面、增加助餐配餐服务量、提高助餐配餐服务品质上下功夫，推动“大配餐”服务再上新水平，进一步完善全覆盖的社会化“大配餐”服务体系，让助餐配餐服务惠及每一位有需要的老人，并以助餐配餐为抓手深化社区居家养老服务改革，促进社区居家养老服务更加平衡、更加充分发展，使老年人的获得感、幸福感、安全感更加充实、更有保障、更可持续。

（一）进一步扩大“大配餐”服务覆盖面。一是扩大服务覆盖。进一步加密布点、优化布局，完善提升“市中心城区 10-15 分钟，外围城区 20-25 分钟”的助餐配餐服务网络，提高助餐配餐的易及性。二是扩大服务人群。利用媒体、网络等渠道加大宣传力度，深入社区、入户走访开展宣传，简化申请流程，保障每一位有需要的老年人都能享受到助餐服务。三是增加用餐人次。通过增设可选菜品、建立会员制、

定制营养套餐等方式，丰富助餐点文体康乐等配套服务，搭建邻里交流、志愿服务平台，吸引更多老年人就餐。**四是健全配送网络。**建立全职、兼职和志愿者队伍相结合的送餐队伍，建立完善送餐服务网络，为高龄病残、不便出门等最迫切需要助餐配餐服务的老年人开展送餐上门服务，解决失能、独居老年人就餐难题。

（二）进一步提升“大配餐”服务水平。一是完善服务手段。拓展“平安通”对社区居家养老的智能服务，开发助餐配餐服务 APP 等，尽快实现全市统一的网上点餐、手机点餐、电话点餐等多种方式点餐和刷卡结算。二是提高餐饮质量。根据助餐服务对象身体特点和时令季节变化，充分考虑老年人的饮食习惯和禁忌，做到荤素搭配、营养丰富、合理均衡，有条件的长者饭堂根据服务对象意愿和需要制定个性化食谱。支持各区、街道（镇）和助餐配餐企业聘请公共营养师科学制定食谱，用价格合理、味美可口、安全放心的餐食吸引老年人群。三是拓展服务内涵。以助餐配餐服务网络为支撑，充分利用助餐配餐服务网络，融入医疗、护理、精神慰藉、心理调适、护理工作站等医养结合的重要服务内涵，还与独居空巢等特殊群体老年人关爱、为老志愿服务、探访等居家社区养老叠加融合、协同发展，让老年人吃得安全、养得健康、活得幸福。

（三）进一步加强“大配餐”服务监管。健全民政、食品药品监督管理和各区政府之间的协同合作机制，切实加强“大配餐”服务中老年食品安全管理，建立巡查、通报制度，

开展日常巡查和督导，加强对食品从业人员的培训和膳食安全质量的抽样检测，确保食品安全。积极引导助餐配餐企业（机构）加强行业自律，主动接受舆论监督、市民监督，持续改进“大配餐”服务质量，让广大老年人吃得安心、吃得放心。