

# DB12

天 津 市 地 方 标 准

DB12/T 997—2020

---

## 养老机构膳食服务基本规范

Basic standard for catering services in senior care organization

2020 - 12 - 04 发布

2021 - 01 - 15 实施

---

天津市市场监督管理委员会 发布

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本标准由天津市民政局提出并归口。

本标准起草单位：天津市养老院、天津市烹饪协会、天津市快客利食品科技咨询有限公司。

本标准主要起草人：孙兆元、孔令涛、裴广成、王英梅、兰莉、辛岳、金薇、乔雪梅、陶钧、韦春锋、王进、于炳智、杨宇。

# 养老机构膳食服务基本规范

## 1 范围

本标准规定了养老机构膳食服务基本规范的组织管理与人员、环境与设施设备、安全与应急、服务内容 & 质量要求、评价与改进。

本标准适用于天津市养老机构膳食服务的管理。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB 29922-2013 食品安全国家标准 特殊医学用途配方食品通则

GB/T 35796-2017 养老机构服务质量基本规范

GB/T 37276-2018 养老机构等级划分与评定

GB 38600-2019 养老机构服务安全基本规范

JGJ 450-2018 老年人照料设施建筑设计标准

WS/T 556-2017 老年人膳食指导

DB12/T 526-2019 养老机构服务质量规范

餐饮服务食品安全操作规范 国家市场监督管理总局[2018]12号

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件

### 3.1

**膳食服务 catering service**

根据营养学、卫生学要求，向老年人提供营养均衡的饮食的过程，包括食谱制定、采购、贮存、加工及烹饪、供餐、留样、清洗消毒、营养宣教与评估等服务内容。

### 3.2

**食品处理区 food handling area**

食品粗加工、切配、烹调和备餐场所、专间、食品库房、餐用具清洗消毒和保洁场所等区域。

### 3.3

**非食品处理区 non-food handling area**

办公室、厕所、更衣场所、非食品库房等非直接处理食品的区域。

### 3.4

**老年人用餐场所 dining place for the elderly**

供老年人就餐的场所，包括老年人集中使用的餐厅，及单元起居厅兼作为老年人集中使用的餐厅。

### 3.5

**特殊医学用途配方食品 food for special medical purpose**

为满足进食受限、消化吸收障碍、代谢紊乱或者特定疾病状态人群对营养素或者膳食的特殊需求，专门加工配制而成的配方食品。该类产品必须在医生或临床营养师指导下，单独食用或与其他食品配合食用。

#### 4 组织管理与人员

- 4.1 膳食服务的组织应符合 GB/T 35796-2017 和 DB12/T526-2019 相关要求。
- 4.2 提供膳食服务的养老机构应持有食品经营许可证。
- 4.3 膳食服务提供者应由持有健康证并经过专业培训合格的人员承担。
- 4.4 宜配备专/兼职营养师，应具有大专及以上学历，并取得相关资格证书。
- 4.5 应建立老年人膳食经费专门账户，定期核准老年人膳食经费专账，向老年人、相关第三方及社会公开账目。
- 4.6 养老机构膳食服务由外部服务机构提供时，须签订外包协议，明确相应的职责、权利和义务，并建立外包服务质量和监督机制。

#### 5 环境与设施设备

##### 5.1 老年人用餐场所

- 5.1.1 老年人集中使用的餐厅应符合 JGJ 450-2018 相关要求。
- 5.1.2 餐厅中单人座椅应可移动且牢固稳定，无尖锐棱角，符合老年人安全使用标准，应便于轮椅老年人使用。
- 5.1.3 餐厅空间布置应能满足餐车进出、送餐到位服务的需要，并应为护理人员留有分餐、助餐的空间。
- 5.1.4 当单元起居厅兼作为老年人集中使用的餐厅时，应同时符合单元起居厅与餐厅的设计规定。

##### 5.2 食品处理区

- 5.2.1 食品处理区应当按照原料进入、原料加工制作、半成品加工制作、成品供应的流程合理布局。
- 5.2.2 应配备数量适宜、能正常使用的消防设施、炊事用具、保温设备、保鲜设备、清洗设备、消毒设备、送餐车等。从食品处理区到老年人用餐场所应选择有保温功能的密闭餐车。
- 5.2.3 食品处理区内宜设置制作普通膳食、软食、半流质膳食、流质膳食的区域。
- 5.2.4 宜根据老年人的疾病特点及饮食需求，设立特殊的膳食配制区，特殊膳食配制区应配备必要的炊事用具、设备、称量工具等，按照相应管理要求进行管理。
- 5.2.5 对于有特殊民族、宗教习惯的老年人，应设立专门的膳食配制区进行膳食制作。
- 5.2.6 备餐间内应设有专用工具、清洗消毒设施和空气消毒设施，宜设有独立的空调设施。
- 5.2.7 宜配备留样专用容器、冷藏设施。
- 5.2.8 食品处理区内应当设置相应的清洗、消毒、洗手、干手设施和用品，员工专用消毒设施附近应当有洗手消毒方法标识。

##### 5.3 非食品处理区

- 5.3.1 非食品处理区应与食品处理区分隔开。
- 5.3.2 更衣场所与食品处理区应处于同一建筑内，应设置在工作人员进入食品处理区入口处。

## 6 安全与应急

- 6.1 养老机构膳食服务安全管理应遵照 GB/T 37276-2018 和 GB 38600-2019 相关要求执行。
- 6.2 应建立健全膳食安全管理制度，设立膳食安全管理责任人，明确相关人员职责。
- 6.3 食品及食品原料的采购、贮存、加工、烹饪、分发等环节应符合国家食品安全相关法律法规和食品安全标准的要求。
- 6.4 建立膳食安全交接班制度，做好记录。
- 6.5 应加强废弃物管理，配备带盖的废弃物存放容器，设置结构密闭的废弃物临时集中存放设施，与具有资质的餐厨废弃物收运者签订收运合同，建立餐厨废弃物处置台账。
- 6.6 抽油烟机等排风设备应定期（至少 3 个月一次）清洗油垢。
- 6.7 有害生物防治应遵循物理防治优先，化学防治有条件使用的原则，保障食品安全和人身安全。
- 6.8 特种设备、电器设备、燃气设备、安防设备等各类设施设备的购买、安装、登记、使用、维护、保养、维修、检查、检测、更换、报废均应按其强制性规定执行。
- 6.9 应建立突发事件应急管理程序，制定相应的应急预案，明确相关部门和人员职责，定期进行模拟演练。应急预案包括但不限于食物中毒、传染病爆发、防涝、停气、停电、停水应急预案。

## 7 服务内容与质量要求

### 7.1 食谱制定

#### 7.1.1 服务内容

为老年人制定基本套餐食谱及个性化膳食食谱。

#### 7.1.2 服务要求

- 7.1.2.1 应依据 WS/T 556-2017 老年人膳食指导的相关要求，结合老年人生理特点、身体状况、地域特点、民族宗教习惯、疾病需求等因素，进行食谱制定。
- 7.1.2.2 老年人食谱中食物每天达 12 种以上，每周达 25 种以上；应包括薯类、全谷物及杂粮制品、绿色蔬菜、水产、禽肉、蛋、奶类、畜肉等。
- 7.1.2.3 食谱每周更新一次，且一周内不重复，向老年人公布并存档。
- 7.1.2.4 应多选蒸、煮、烩、氽、炖等烹调方法进行合理烹制，使膳食的质地与老年人的消化功能相适应，增进和维持老年人的食欲。
- 7.1.2.5 应根据老年人咀嚼、吞咽及消化功能的不同，为老年人提供普通膳食、软食、半流质膳食、流质膳食等基本膳食。
- 7.1.2.6 宜根据老年人的疾病特点及饮食需求提供特殊膳食，特殊膳食包括但不限于匀浆膳、低盐膳食、糖尿病膳食、肾病膳食、低嘌呤（痛风）膳食等。特殊膳食应由医师或营养师编制食谱。
- 7.1.2.7 当老年人通过日常膳食无法满足每日营养需求时，宜按照 GB 29922-2013 相关要求为老人提供或指导老人采用特殊医学用途配方食品作为基本膳食的补充。
- 7.1.2.8 食谱应定期进行评价改进。

### 7.2 采购

#### 7.2.1 服务内容

根据食谱制定采购计划，进行原材料的采购验收及出入库。

## 7.2.2 服务要求

- 7.2.2.1 应建立食品、食品原料、食品添加剂和食品相关产品的索证索票和定点采购制度。
- 7.2.2.2 应建立食品、食品原料、食品添加剂和食品相关产品的采购记录制度。
- 7.2.2.3 食品、食品原料、食品添加剂和食品相关产品应进行进货和入库查验。食品类产品主要需查看合格证、检疫章、生产日期、有效期、保质期、数量、外包装等。

## 7.3 贮存

### 7.3.1 服务内容

对食物原料、成品及半成品采用适当的贮存设备分区域贮存备用。

### 7.3.2 服务要求

- 7.3.2.1 贮存场所、设备应保持清洁，无霉斑、鼠迹、苍蝇、蟑螂等，不得存放有毒、有害物品及个人生活用品。
- 7.3.2.2 直接入口的食品应当使用无毒清洁的包装材料、餐具、容器。
- 7.3.2.3 原料外包装标识符合要求，按照外包装标识的条件和要求规范贮存。
- 7.3.2.4 食品原材料、半成品、成品在盛放、贮存时相互分开。生食与熟食应当有严格的分隔措施，固定的存放位置和标识。
- 7.3.2.5 粮、油、调料等食品应按类别、品种分类、分架摆放整齐，做到隔墙离地。
- 7.3.2.6 肉类、水产、蛋品等易腐食品需按储存标准采用冷藏、冷冻或常温等方式分类贮存。用于保存食品（原料、半成品、成品等）的冷藏设备，须贴有明显标识。
- 7.3.2.7 遵循先进、先出、先用的原则，使用食品原料、食品添加剂、食品相关产品。定期检查，及时清理变质或者超过保质期的食品。

## 7.4 加工及烹饪

### 7.4.1 服务内容

将食品原料或半成品加工制作成食物成品。食物成品包括普通膳食、软食、半流质膳食、流质膳食、特殊膳食等。

### 7.4.2 服务要求

- 7.4.2.1 应尊重老年人的饮食习惯、民族宗教习惯，在进行各类膳食加工烹饪时选择适宜的食品原料和烹饪方法。
- 7.4.2.2 食材应松、软、嫩，需要烧熟煮透的菜品中心温度应达到 70℃ 以上。

### 7.4.3 膳食要求

#### 7.4.3.1 普通膳食

- 7.4.3.1.1 适用于咀嚼、吞咽及消化功能正常的老年人。
- 7.4.3.1.2 具体制作要求如下：
  - 普通膳食须营养均衡，各类食物种类齐全、搭配合理；
  - 食物的形状、韧性、口感应适合老年人的咀嚼和吞咽能力。

#### 7.4.3.2 软食

7.4.3.2.1 适用于存在咀嚼不便、不能进食大块食物，消化功能欠佳的老年人。

7.4.3.2.2 具体制作要求如下：

——食物应细软、易咀嚼、易吞咽、易消化，应用富含膳食纤维和动物肌纤维的食物，经切碎、煮烂后食用；

——老年人可以用牙齿轻松碾碎，使用汤勺边缘或筷子将此类食物切断或分成小块。

#### 7.4.3.3 半流质膳食

7.4.3.3.1 适用于消化功能减退，咀嚼或吞咽功能一定程度受损的老年人。

7.4.3.3.2 具体制作要求如下：

——呈半流质状态，松软、湿润，在口腔中容易形成食团，易咀嚼吞咽，易消化吸收；

——每日宜提供 5 餐。

#### 7.4.3.4 流质膳食

7.4.3.4.1 适用于极度虚弱、无力咀嚼食物、病情危重等老年人。

7.4.3.4.2 具体制作要求如下：

——流质膳食呈液体状或在口腔可以融化为液体；

——每日宜提供 6 餐，每餐液体量以 200-300ml 为宜；

——普通流质可选用各种肉汤、牛乳、浓米汤、蛋花汤、蒸嫩蛋羹、奶酪、酸奶、藕粉、豆浆、蔬菜汁、水果汁等；

——某些固体食物可先用高速搅拌机将其研碎、过筛，再用液体冲匀和制熟；

——肉汤、蔬菜汤、水果汤应过筛去除渣滓。

#### 7.4.3.5 匀浆膳

7.4.3.5.1 适用于采用鼻饲管辅助进食、疾病晚期、或有特殊进食需求的老年人。

7.4.3.5.2 匀浆膳应在专门的肠内营养配制室进行配制。

7.4.3.5.3 匀浆膳提供的能量、营养素比例应符合不同老年人的营养需求。

7.4.3.5.4 匀浆膳配制流程如下：

——配制之前做好台面及配制室的清洁及消毒工作，保证各种原料清洁、安全、无污染；

——工作人员戴好口罩、帽子，清洁双手后进行操作；

——将称量好的各种原料依次放入胶体磨中，加适量水，研磨成均匀的无颗粒乳状液体，然后按量分装入已消毒灭菌的容器中，制熟待用；

——制熟后的匀浆膳要贴上标签，标明老人所住区域、床号、姓名、剂量、配制日期等信息。

#### 7.4.3.6 特殊膳食

7.4.3.6.1 特殊膳食包括但不限于匀浆膳、低盐膳食、糖尿病膳食、肾病膳食、低嘌呤（痛风）膳食等。

7.4.3.6.2 特殊膳食的提供应遵医嘱执行。

7.4.3.6.3 特殊膳食应在专门的特殊膳食配制室进行配制。

7.4.3.6.4 特殊膳食配制应按照相应的卫生标准执行。

### 7.5 供餐

#### 7.5.1 服务内容

将制作好的膳食（包括普通膳食、软食、半流质膳食、流质膳食、特殊膳食等）分送到老年人就餐场所。

## 7.5.2 服务要求

- 7.5.2.1 供餐形式包括但不限于：套餐、订餐、点餐、自助餐、节日桌餐及其他特殊形式。
- 7.5.2.2 根据老年人需求、习惯、定餐情况等及时、准确分发。
- 7.5.2.3 供餐前应对备餐间的空气和操作台进行消毒。室内温度不高于 25℃。
- 7.5.2.4 供餐前工作人员应清洗、消毒双手，保持工作服清洁，戴好工作帽、口罩、手套。
- 7.5.2.5 供餐过程应使用专用的工具、容器、餐具，使用前进行清洗消毒并保持清洁。
- 7.5.2.6 从烹饪到分发食用时限不超过 2 小时。在烹饪后至食用前需要较长时间（超过 2 小时）存放的食品，应当在高于 60℃或低于 8℃的条件下存放。
- 7.5.2.7 送餐时应做好保温、保鲜，用密闭的容器和餐车送到老年人用餐场所。
- 7.5.2.8 工作人员对待老年人要热情、周到、耐心、细致。

## 7.6 留样

### 7.6.1 服务内容

对提供的每餐膳食进行留样备查。

### 7.6.2 服务要求

- 7.6.2.1 留样食品应按照品种分别盛放于清洁消毒后的密封专用容器内。
- 7.6.2.2 在 0~4℃左右的冷藏条件下，存放 48 小时以上。
- 7.6.2.3 每个品种留样不少于 100 克。
- 7.6.2.4 在盛放留样食品的容器上应标注留样食品名称、留样时间（月、日、时），或者标注与留样记录相对应的标识。
- 7.6.2.5 应由专人管理留样食品、记录留样情况，记录内容包括留样食品名称、留样时间（月、日、时）、留样人员等。

## 7.7 清洗消毒

### 7.7.1 服务内容

对环境地面、台面、餐饮具、盛放或接触直接入口食品的容器和工具等进行清洗及消毒处理。

### 7.7.2 服务要求

- 7.7.2.1 对环境地面每天进行 2 次湿式打扫，台面用湿布抹擦，有传染病疫情时采用有效氯 250mg/L~500 mg/L 的含氯消毒剂进行消毒。
- 7.7.2.2 餐饮具、盛放或接触直接入口食品的容器和工具的清洗消毒水池应当专用，与食品原料、清洁用具及接触非直接入口食品的工具、容器清洗水池分开，不交叉污染。
- 7.7.2.3 餐饮具、盛放或接触直接入口食品的容器和工具使用前应消毒。消毒后的餐用具宜沥干、烘干，定位存放在专用的密闭保洁设施内。定期清洁保洁设施，防止清洗消毒后的餐用具受到污染。

## 7.8 营养宣教与评估

### 7.8.1 服务内容



- 7.8.1.1 宜对老人进行营养知识宣传教育，倡导健康的饮食习惯。
- 7.8.1.2 宜对老人的营养状况进行评估，针对性进行饮食营养干预。

## 7.8.2 服务要求

- 7.8.2.1 宜开展营养健康知识宣传。
- 7.8.2.2 宜定期组织开展营养知识讲座或沙龙。
- 7.8.2.3 宜定期为老人进行营养状况评估，通过动态监测、及时干预等策略保持和改善老年人的营养健康状况。
- 7.8.2.4 营养宣教与评估记录应予以保存。

## 8 评价与改进

### 8.1 评价

- 8.1.1 宜采取日常检查、定期检查、不定期抽查、专项检查等方式进行内部评价，每年开展不少于1次的自我检查，并形成检查报告。
- 8.1.2 应建立老年人膳食委员会制度，定期听取老年人对膳食服务的意见和建议。
- 8.1.3 定期进行老年人膳食满意度调查，收集老年人用餐需求及反馈，改进服务。
- 8.1.4 膳食满意率不低于80%。
- 8.1.5 食物中毒发生率为0。
- 8.1.6 宜邀请相关专家或第三方专业机构，对服务质量进行评价。

### 8.2 持续改进

- 8.2.1 养老机构膳食服务应明确投诉受理部门和人员，做好投诉及反馈记录，记录应具体完整。
  - 8.2.2 养老机构应对服务评价结果进行及时分析，并制定相应的整改措施。
-