**会员单位膳食（后勤）管理创新及经验做法**

**（2022年1—5月）**

**南京市第一医院**

**1.建章立制，保障安全**

营养膳食中心重新梳理并完善科室各项规章制度。

**2.每月例会，落实整改**

营养膳食中心每月召开科室例会及外包食堂例会，针对第三方、社会服务部满意度调查中患者提出的意见，制定整改方案并加以落实。

**3.质控检查，夯实管理**

结合实际工作，成立质控小组，针对安全生产、环境卫生、菜肴质量、外包管理、膳食服务、教学质量六个方面，按照质控要求每月进行质控检查，进一步夯实科室及各外包食堂的管理。

**4.培训考核，共同管理**

营养膳食中心结合各物业公司配餐员管理规定，根据各食堂的订餐特点，制定营养膳食中心培训、考核标准，实现共同管理。

**5.招兵买马，提升效率**

招聘工作人员，补足空缺岗位，优化人员结构、提高工作效率。

**6.线上点餐，加强防控**

中心为了满足住院患者陪护的个性化需求，推出了住院患者陪护点餐扫码小程序，上线小炒、套餐、面条等饮食品种，采用正常的烹饪方法，口味上较病人餐有较大提升，住院患者陪护通过手机扫码就能看到食堂的菜肴品种，动动手指就可选择自己喜欢的菜品，直接通过手机结算，大大方便了住院患者陪护就餐，也助力了医院病区疫情常态化防控。

**南京市第二医院**

1. **落实安全生产，保障患者就餐**

①认真贯彻执行《食品安全法》。每日按质监局要求上传食堂肉蔬追溯信息，做好留样记录，按月进行餐具及工作人员手卫生的细菌培养。

②定期开展安全教育和消防培训，设专人每日工作结束后检查水、电、气关闭情况，责任到人。

③积极响应、严格执行医院各项疫情防控政策，在医院患者就餐率因疫情管控猛增的情况下，在食堂现有供应能力受限的情况下，对各个食品菜肴制作环节进行梳理，采用错时、穿插的工作方式，化整为零，尽可能使各流转环节的高峰期人力分配及时间消耗相对均衡。同时调整营养科人员的工作时间分布，尽可能的抽出时间参与食堂的运营工作,确保住院患者及家属的一日三餐准时准点、保质保量。

④加强内部人员管理，提高服务意识，按时按需召开各班组工作例会，对实际工作中发现的不合理、不规范、高消耗、低效率现象及时提出讨论、整改，尽可能提高各环节的工作效率。

⑤加强对食堂第三方人员（包括供货单位的配送人员）的健康监督，每日有专人负责上传核对健康打卡情况，按医院感控要求仔细核对每位第三方人员核酸检测情况，鼓励大家积极响应政府“非必要不离宁”的号召，从细节着手着力做好疫情防控。

**2.保证膳食品质，优化成本控制**

①食堂设专职人员按每日菜单、病区订餐量、食材成本卡合理计算次日食材进货量并将测算结果在食堂专用微信群发布，方便所有参与食堂成本管理人员的核对、监督，减少漏订、错订等情况发生。

②在每日工作结束前由质检人员对当日食材结余进行盘查，并上传照片至管理群，有专人按照食材结存量对次日订单进行增减，尽可能避免不必要的浪费，减少损耗，控制成本。在保证品质和收支平衡的前提下，合理调配每份餐的荤素搭配，为病人提供更好更丰富的膳食。

**3.以患者为中心，提高患者满意度**

①充分考虑患者的饮食习惯，满足其在院期间的营养需求，同时尊重患者的文化背景，尽可能的提供个体化的优质膳食服务。调整住院病人菜单的制定执行周期，由原来的每月更新调整为每周更新。根据季节变化，适时组织新品种的开发，努力扩展病人就餐的选项。

②营养师协同食堂管理人员做好膳食满意度调查工作。勤询访、多沟通，定期开展各病种患者营养专题讲座，宣传营养知识，进行营养指导等，在提高与病人互动前提下充分听取患者的想法及需求，及时发现问题，分析问题，制定解决方案，努力提升食堂膳食满意度。

**南京市妇幼保健院**

1.每日专人组织测量体温，员工企业微信每日健康打卡。

2.定期对营养膳食中心进行全面消杀。

3.多次邀请病区护士长给中心全体员工进行个人防护和疫情期间病房的注意事项等相关内容培训。

4.3-4月份，由于疫情的影响，中心就餐人数激增，营养膳食中心远超最大负荷量持续运转，中心取消所有人员休假，全体员工放弃休息，加班加点，随时待命。中心主任、副主任靠前站位，与师傅们一起烹饪膳食，中心管理员、点餐员、送餐员、会计、采购员全员上阵，参与到配餐、送餐和食材粗加工等具体工作中，确保按时按点、保质保量出餐。中心每日工作开始时间从清晨5点提前至4点，工作结束时间推迟至晚上8点，订餐客服电话直至晚间11点仍在接听中。

5.采取工作人员现场把关，分管院长、膳食中心负责人及工作人员试吃，营养师试吃，三管齐下，努力提升膳食品质。

6.强化应急意识，做好合理的必要的食材等物资储备。食材储备严格执行时限性，定期清存并补充。

**南京市儿童医院**

**1.全方位确保安全生产**

为确保燃气使用安全，在安装燃气泄漏报警切断装置的基础上，对食堂所有灶具加装熄火保护装置。

**2.着力提升科室管理信息化**

为避免人工记账琐碎、易出错等缺点，引进云供应链库房管理系统。

**3.切实加强沟通与交流**

科室定期组织管理人员走进临床与病房召开座谈会，了解职工对食堂餐饮的需求，并及时改进。为更好做好病人餐饮服务，打通与病人的沟通环节，每月开展对病人的问卷满意度调查。

**4.定级评星给予补贴**

科室对厨师及服务员进行定级评星，并依据评定结果给予岗位补贴。

**5.做好疫情防控保障饮食供应**

严格落实各项疫情管控措施，重视查验消杀，全方位做好员工和病人餐饮配送。

**6.不断拓展膳食服务内容**

对职工在打包外带菜的基础上，开设便民小菜场，预订生鲜及半成品菜品。对病人开设下午茶外卖小餐车，将服务延伸至病人身边。

**南京市中医院**

1. **优化流程，完善制度**

①坚持流程管理，保持优化的食品制作及相关流程。

②完善各项规章制度、岗位职责、操作流程和应急预案，并进行应急预案的现场演练。

1. **加强培训，健康宣教**

①每月进行安全生产知识和安全操作培训，注意用电用火以及消防器材的管理。

②营养师每周下病房对治疗饮食病人进行营养宣教，并及时了解就餐病人的饮食需求和服务情况，满足患者合理的饮食要求。

1. **丰富品种，个性服务**

①丰富治疗饮食的品种和花样，半流等个性化饮食也提供选餐，提高治疗饮食病人的满意度。

②与治胃病及中医经典病房合作，推出个性化的中药食疗套餐，满足不同层次病人的需求。

③为了建立良好的医患关系，烘托节日氛围，共创和谐医院，沿袭传统做法，腊八节免费提供腊八粥，清明节免费赠送青团，端午节自制中医养生粽，并免费给住院病人赠送粽子和鸭蛋。

**4.督查检查，落实整改**

①营养师每月两次随机病区现场开餐情况督查，确保饮食质量和服务质量。1-5月，共发放病员满意度问卷调查表2698余份，满意度均在90%以上。

②定期召开食堂班组会议，针对存在的重点问题，制定整改方案，并督促实施。

**南京市口腔医院**

**1.深入病区，加强患者沟通**

①患者入院时进行入院宣教，包括订餐流程及病员饮食的特点，及时了解患者的特殊需求。

②开展医疗服务大查房，由行风办牵头，分管院长带领相关职能部门负责人（护理部、财务科、信息科、营养室、物业等），走进病房和科室，与患者进行面对面交流。

③由总务科牵头，后勤院长带领科室负责人，到病区现场办公，及时解决患者的问题。

④膳食管理人员定期到病区了解饭菜质量、送餐服务。

⑤为重点人员提供个性化服务，如糖尿病患者、肿瘤患者及“高需求”患者。

⑥患者出院时发放膳食满意度测评表，进行满意度调查，对薄弱项加以改进。

⑦利用传统节日为住院患者免费提供节日美食。

**2.增强管理，提升服务意识**

①组织菜单审核会，对菜品进行审核；选用好看的分餐盒；管理员每餐试菜。

②定期对送餐人员培训，规范服务用语；食堂管理人员不定期对送餐进行旁站监督，发现问题及时改进。

③加强对服务公司的管理，采取每周菜单审核、开餐前检查、每月考核点评、每年度进行终期考评等措施。

**3.攘外安内，做好员工服务**

①在传统节日，在职工食堂进行节日宣传，为职工免费提供节日特色美食，组织职工开展节日活动。

②针对职工开展特色专题活动，包括专属美食节活动、组织年货大集、提供季节美食等。

**南京市中西医结合医院**

1. **落实“制止餐饮浪费行为”举措**

深入贯彻习近平总书记关于节约粮食、制止餐饮浪费行为重要批示指示精神。食堂每天按订餐量采购食材，严控积存浪费；餐厅和餐车张贴“光盘行动、避免浪费”标语，并利用餐厅电子屏同步持续滚动播放宣传；疫情防控期间为避免人员聚集和浪费，米饭分半份和整份按需自取，同时增加全素套餐，职工和患者可按需选择。

**2.制定疫情防控期间食堂消杀制度**

医院封控期间，食堂在正常执行原有清洗消毒保洁制度的基础上，结合疫情防控制定食堂物表、地面、餐车和重点区域的消毒制度，餐车去病房专人、专车、固定路线，使用后严格擦拭消毒，每日2次，擦拭消毒后在餐车消毒登记表上签名，消毒记录表做好留存，做到闭环可追溯。

**3.围绕一线，做好智慧食堂**

收集一线职工和患者的反馈意见，召开多部门协调会，不断完善职工和患者智慧点餐系统，满足职工和患者网上充值、点餐、付费的需求。无智能手机的老年住院患者，除了订餐人员现场订餐外，子女可以使用微信小程序为住院的老人订餐，解决老年人住院就餐问题。

**南京市职业病防治院**

**1.开展头脑风暴，增加饮食品种**

总务科为满足广大职工及病患的要求，增加早餐品种，并且一周内增加的品种不重样，广受好评。对外卖品种进行创新，增加外卖数量与品种，最大程度满足供应需求。

**2.升级订餐系统，提升服务水平**

通过对订餐系统的升级，工作人员到病房为病人订餐，提升患者满意度。

**3.进行每周总结，推进后勤服务社会化**

①每周对膳食工作进行会议总结，不断提升膳食服务水平。

②食堂由社会化运营管理，由专业单位提供服务。在重大节日上，食堂积极参与，免费为职工患者提供相应的膳食服务。

**南京市高淳人民医院**

**1.完善制度，责任到人**

对照三级医院条款细则，膳食科制定完善制度15个、职责12个、规范10个、预案1个，每个岗位都有章可循，每项工作有序进行。完善台账53本，分楼层分布，有执行人，有督查人。

**2.加强培训，开展考核**

①2022年3-5月开展医院“安全质量月”活动，进行食品安全、生产安全系统培训及考核。建立长效化督查机制，让员工在日常的工作中做到谨于思、合于规、慎于行。

②抓好科内培训，对员工开展从食材验收、粗加工、切配、制作、售出、保存、洗消等操作流程培训，以及食堂15项设备操作规范培训和食品安全法律法规的培训。

③开展院感对食堂督查标准的培训，确保夏季食品卫生、食品质量。邀请后勤专业人员对食堂员工进行一次水电气、消防安全生产的培训。

④进行食品安全法律法规考核，设备操作人人考核过关。

**3.丰富膳食，创新服务**

继续探索多元化饮食种类，丰富膳食品种，创新服务，增加病人个性化膳食服务种类，严格控制饭菜价格，体现医院的公益性。病员订餐为16元/天或20元/天的包餐制，提供个性化特供套餐60元/天、月子餐80元/天，以及各种汤品。病员订餐率≥80%，职工满意率≥95%，2022年1月、2月市卫健委第三方膳食满意度调查满意度分别为第2名和第3名。

**南京江北医院**

**1.加强疫情防控，做好消毒防范**

餐厅每天做好消毒工作，每天三餐及下班后对食堂进行全方位的消毒处理，将疫情防控及食品卫生安全放第一位。对全体员工进行消防、食品安全及应急演练、员工服务礼仪等相关培训。

**2.丰富饮食品种，满足职工需求**

为丰富二楼职工餐厅饮食种类及品种，增加砂锅档口、麻辣烫窗口及员工自选餐点餐区，为方便职工生活需求在一楼餐厅增加生活服务超市。为配合体检中心工作调整体检餐质量并定制VIP客人手提袋，对本院职工增加减脂餐。

**3.提升员工福利，活跃节日气氛**

元宵节为职工提供免费水饺、元宵；三八妇女节为女性职工准备水果一份，活跃节日氛围，提高员工满意度。

**4.注重食品安全，加强人员管理**

食堂工作人员每年进行上岗前体检，对体检不合格者不予上岗。加强学习和培训，提高工作人员的服务质量和意识。切实做好食堂食品卫生，餐具“一洗、二冲、三消毒”，工作台做到随用随清，每周对厨房进行一次大清扫。发现工作中有不到位之处立即指出，及时改正到位。全体工作人员认真做好本职工作，明确职责、各司其职、服从分配，保证食堂工作正常运转。

**南京同仁医院**

**1.推陈出新，加强病人饮食管理**

①设专门的营养食堂，配备专职营养师，每周审核食谱，提供特殊饮食床边沟通个性化服务等。

②建立有各科室护士长在内的微信群，及时反馈病人用餐过程中的问题，加订或补订新病人的饮食。

③建立每月培训制度，制定年度《食堂教育培训计划》，每期不同主题，由后勤部、营养科、食堂管理人员共同承担培训，食堂全体员工参与。

④每月组织住院病人满意度调查，深入临床了解患者需求，并及时根据调查情况反馈和改善服务。

⑤制定《食堂每日自查表》，要求食堂落实每日的自查并做好记录。制定《食堂工作督查表》，后勤部每月现场督查，同时进行不定期抽查，内容包括食品安全和环境安全等，以规范食堂日常管理。

**2.持续改进，提升职工就餐体验**

①工会牵头，定期进行职工满意度调查，持续改进。

②职工食堂探索特色化餐饮服务，提供员工减脂餐、外带龙虾等服务，获得员工广泛好评。

③每周出品新的中西式点心，包括：酒酿饼、老婆饼、无水蛋糕、三明治、汉堡等，满足个性化需求。

④员工堂食就餐使用智能餐盘，自助取餐和称重模式，结算时人脸识别扣款，实现无卡支付。

**3.科学膳食，满足产妇营养需求**

①每日三餐两点，每周有营养科查房，制定个性化的食谱。

②每日与产妇进行餐品需求调整的对接，及时了解产科护理中心护理人员和产妇的意见和建议。

③每月进行综合满意度调查，由产妇、月子中心、营养科、后勤部进行综合评分考核。