

# 养老机构老年人膳食营养现状及优化建议

王 姝 祝芳芳

(钟山职业技术学院, 江苏 南京 210049)

**摘要:**在整个养老机构的服务体系当中,膳食营养服务环节是最具有难度性与挑战性的。当下,养老机构在膳食营养服务方面缺乏精细化的管理,相应的膳食营养标准体系的建立也并不科学,再加上管理规章制度不全面、缺乏高水平专业人才,从而导致在运作过程中出现各种问题,导致了养老机构膳食营养服务质量无法达到理想状态。对于老年人而言,营养膳食是其生活中最为重要的部分之一,因此,在养老机构的工作中,膳食服务是老年人最为在意的部分之一,也是最容易被投诉的环节。鉴于此,养老机构应当针对营养膳食的服务体系进行革新,从内部管理的提升、高质量专业人才的引进以及自身服务水平的提升,来优化老年人在养老机构当中遇到的营养膳食方面的问题,打造一个基于现代化、专业化、舒适化的生活环境,推动养老机构膳食营养服务革新与高质量发展。

**关键词:**养老机构;老年人;膳食营养

在联合国标准中一个地区60岁以上人口占总人口的10%,那么该地区即视为进入老龄化社会。据全国第七次人口普查资料,2020年我国60岁及以上的人口为26402万人,占人口的比重为18.7%,这些数据已经充分显示出了,目前我国已经非常接近深度老龄化的状态。在此背景下,如何妥善处理养老问题成为了当下社会各界关注的焦点,同时这个问题也是社会发展进程中不可忽视的问题。而养老机构成为了解决这一问题的的重要途径。在理想化的养老机构当中,其拥有齐全的设备、专业的服务人员,还有良好的居住环境等等,其提供的专业养老服务相对适老化,国家当下也在大力推行医养结合。因此,养老机构在针对养老问题方面有着极大的优势。然而,在实际的养老机构当中,除了少数高端养老机构以外,多数养老机构由于缺乏相关的先进设备、专业的人员、完整的服务管理体系,导致养老机构在营养膳食方面的服务并不充分,让老年人出现了各类型的营养问题。笔者通过调研发现,江苏省作为养老事业发展较前沿的地区,也未针对老年人的身体状况进行个性化的行膳食营养指导。膳食营养对于老年人健康意义重大,因此,养老机构必须要对营养膳食拥有正确的认知,从本身服务体系当中寻找到不足之处,而后采取相应的策略进行改正,确保营养膳食服务水平的提升,树立养老机构自身的形象与口碑,为老年人健康生活保驾护航。

## 一、养老机构膳食营养服务中存在的主要困境

根据陈永康等人在《江苏省养老服务机构入住老年人满意度基线调查》的调查显示,现如今社会养老机构在满意度调查当中得分较低的项目主要在膳食营养以及心理慰藉方面,由于膳食营养牵扯众多,再加上养老机构的服务水平不够,很容易导致老年人的不适感,无法满足他们在膳食营养方面的需求。随着现代文化素养以及经济水平的大幅度提升,大部分老年人对于养老机构营养膳食的要求也越来越高,不只是要求吃饱,而是需要从口味、营养搭配与均衡方面有了更多的要求。而综合笔者目前的调研显示,养老机构在营养膳食服务方便存在如下三个问题:

### (一)管理规章制度不系统

#### 1. 缺乏系统性指导规章

看上去膳食服务很简单,但是归根结底也是一个系统性的工程,其中牵扯到的各项工作细节也非常多,因此需要严谨、科学、合理、专业的规章制度来对其进行系统性的指导,确保其稳定运行。当前,部分养老机构对老年人的身体状况了解不够,并未针对他们的身体状况来进行膳食营养服务,甚至导致一些老年人在进餐时出现不愉快或异常事件,造成了不必要的麻烦,同时加剧了老年人与养老机构的信任危机。而由于规章制度不合理,所以

在处理相关纠纷时,双方也是牵扯不断,无章可循、无规可依。根据笔者在互联网上查找的很多资料,部分养老机构存在规章制度建设不规范、服务质量管理不健全、安全与风险控制管理缺乏等现象,影响了营养膳食的服务质量,无法令老年人满意。因此,养老机构要针对这些问题进行加强,建设出能够引导膳食营养服务高质量运行的规章制度的管理流程,以此来提升养老机构的整体服务水平。此外,养老机构老年人身体以及营养状况存在着大量不同的问题,这些问题都是受到了疾病、年龄、生理等因素影响,但是相应的养老机构却并未在营养膳食方面进行分层化管理,影响了最终的服务质量。

#### 2. 各部门的规章不协调

尽管当下在不少养老机构当中存在着不同职能的部门,这些部门也都有相应的规章制度,但是这些部门却“各自为政”,只在自己工作区域内进行服务,在部门与部门之间的协调服务方面有偏差,甚至在一些服务项目上,各自部门的规章制度还有冲突。因此,各部门之间规章制度以及工作内容的不协调,也是造成营养膳食服务不理想的根本性原因。例如,在某大型高端养老机构的膳食营养服务当中,由于膳食营养涉及到了多个部门,如加工、营养、护理以及医疗等,由于这些部门各自制定了规章和制度以及一定的标准,但是由于缺少互通性与协作性,导致了在最终工作衔接上出现了问题,且彼此无法促进工作成果的提升,无法达到理想化的膳食营养服务状态。

### (二)服务技术能力落后

老年人因为年龄而身体功能下降,存在着许多问题,例如咀嚼吞咽功能下降,还有的老人有着很多基础疾病,因此,膳食营养服务需要具备针对性,这便需要养老机构在膳食营养服务当中注重技术与人才方面的提升,以达到合理营养的要求。现阶段养老机构在膳食营养服务技术能力落后,主要体现在以下两方面:

#### 1. 技术的不足

当下,大部分养老机构并没有评判老年人进餐条件的技术,例如咀嚼吞咽功能评估技术、摄食风险筛查以及营养风险筛查的技术。而养老机构中从事制作营养膳食的厨师,也只能从口味上进行调整,并不具备制作针对老年人咀嚼障碍、吞咽障碍等状况的膳食技术能力,也无法制作出应对其他疾病的膳食技术能力,因此,养老机构饭菜的满意度历来是个重灾区,同时这也是造成老年人营养不良的重要原因,更是膳食营养技术不达标的体现。

#### 2. 人才的匮乏

养老机构难以留住现代化的人才,这已经是社会以及大部分养老机构所公认的难题。当下,膳食服务在养老机构中的投诉率

居高不下, 尽管责任方并非一定是养老机构, 但是往往出了问题受到苛责的是膳食制作与服务人员, 因此, 这也导致愿意留在养老机构发展的人才少之又少。再加上国家很少有培养针对老年人膳食制作的学校、培训机构等, 导致了相关的人才稀少。通过笔者的调查研究, 中小型养老机构很少会单独聘请营养师来针对老年人进行营养配餐, 尽管问题出在相关的技术上, 但是最终仍然还是缺乏相关的人才。即便是在医养结合的养老机构, 也存在一定技术和人才方面的匮乏, 这些问题也加重了老年人及其家属与养老机构的矛盾关系。

### (三) 养老机构营养膳食服务质量评估体系尚未形成

当下, 我国养老机构膳食服务体系的建设还不成熟, 且仍然存在着许多问题, 针对服务流程、服务质量尚未建立起一套行之有效的评估体系, 也缺乏相关的评估机构对养老机构膳食服务质量进行监管。在《养老机构基本规范》和《养老机构服务质量基本规范》两个国家推荐性标准中, 已有了养老机构膳食服务的定义和要求, 但在这两项标准中并未有对评估的要求。随着现代社会发展水平的日益提升, 人们对于养老机构的膳食服务也有了新的标准与要求, 对于膳食服务的专业性要求愈来愈强, 但是如何建立一套检测服务质量的体系, 以满足老年人对膳食营养的要求, 这是当下养老机构的重任。同时, 由于当下并未建立起有效的膳食服务质量评估体系, 从一定程度上影响了其服务质量的提升。

## 二、优化养老机构老年人膳食营养服务现状的建议

### (一) 建立健全各项规章制度

#### 1. 建立或健全系统性的规章

标准是一切工作的参考依据与实践指南, 养老机构针对膳食营养服务也应当建立起一套专业化、科学化、针对化的标准, 用以引领相关工作。从某些方面而言, 标准便是一项工作中顶层设计的一部分。首先, 应当基于国家层面建立养老机构膳食营养服务的标准, 将大部分标准统一, 其余按照地域特性以及体质特性来进行针对性的改善, 但是也要保证同地区标准的统一性, 建设基础性的服务标准体系。其中应包括膳食服务相关岗位、技术、人员以及管理等方面的要求, 应当覆盖老年人身体状况检查、营养风险评估、摄食能力以及风险筛查和评估、相关疾病对应食谱、膳食烹饪加工制作、进餐服务以及最终的服务质量评估等, 以此作为引领, 辅助养老机构建立科学专业的膳食服务体系, 保障老年人的身体健康。其次, 国家相关部门以及社会层面的行业协会、团体等, 应当加入养老机构膳食服务标准体系的建设当中来, 献计献策, 旨在为老年人提供精准的高质量膳食服务。最后, 养老机构要针对膳食服务标准体系, 针对自身在膳食服务方面存在的问题进行优化, 严格按照标准执行, 建立健全服务细节以及完善各项规章制度, 规范各部门的服务行为, 让服务水平也达到较高的标准。

#### 2. 建立各部门规章协调机制

养老机构高层管理者应当在膳食服务革新方面将国家相关标准作为基础依据, 而后将其作为核心导向, 协调各部门规章制度之间的冲突, 理顺工作流程, 让各个部门的工作呈现出相辅相成、互相成就的关系, 打通各个环节, 实现高效膳食营养服务体系的创建。相关规章包括: 学习培训、岗位职责、膳食营养服务总体流程和工作原则、奖励与处罚、服务信息与传递、摄食安全、服务安全、食品加工、健康评估与风险筛查等, 通过这些规章制度的制定和各部门的协调, 让膳食营养服务满足现代化发展要求, 更让老年人享受到更好地服务。

## (二) 强化膳食营养服务能力

### 1. 注重技术的引进与建立

养老机构的膳食营养服务具备一定专业性与技术型, 因此管理者需要加强老年人摄食风险、营养风险、食谱编制、不同机构膳食制作与筛查评估、膳食安全服务等方面的技术要求, 配备相关的专业技术标准, 对工作人员的技术能力进行定期审查。同时, 养老机构管理者还应当关注养老领域的发展, 积极引进先进设备, 为老年人提供优质的膳食营养服务。

### 2. 重视人才的培训与培养

膳食营养服务涵盖了很多个领域, 包括老年临床营养、老年化、老年护理、心理学、食品卫生与烹饪加工等。因此, 这份工作需要具备综合素质的人才来进行, 才能确保服务的高水准。养老机构可以从两方面进行。一方面, 养老机构要加强内部人员的培训, 为膳食营养服务中负责不同环节的人员定期进行有针对性的培训, 增强他们的在膳食营养服务方面的专业性; 另一方面, 可以提高招聘门槛, 按照标准招聘膳食营养服务的相关人才, 甚至还可以与相关的学校合作, 进行膳食营养服务人才的培养与供给的创建, 为本行业培养大量优质的人才, 推动大环境的提升。此外, 国家也应当颁发相应的激励政策, 给予本行业从业人员一定的惠利, 如职称评定、人才优待、津贴补助等, 以此来壮大老年人膳食营养服务队伍。

### (三) 建立科学和精细化的膳食营养服务质量评估体系

对膳食和营养服务质量的科学和精细评估是提高养老机构膳食和营养能力的重要环节。膳食服务质量评估包括三个方面: 评估方法、评估工具和评估内容。评估内容可根据相关标准或规定制定, 主要内容应包括硬件设施、服务流程、服务质量控制、服务反馈、食品和食品安全、问题处理、服务效果等; 建立或选择具有良好可靠性和有效性的评估工具, 特别是借助现代信息技术, 基于大数据全面评估膳食和营养服务; 在评估方法方面, 虽然目前评估养老机构服务质量的方法很多, 但可以使用更客观、更理想的方法来评估膳食和营养服务。例如, 老年人的自我评估, 老年人(家庭成员)机构设置的评估-第三方专家联合评估小组, 以及第三方评估, 评估结果应及时告知机构、家庭成员和老年人, 帮助养老机构及时改善饮食和营养服务。

综上所述, 养老机构的服务中, 膳食营养是核心环节。随着我国社会老龄化日益加重, 养老机构要成为社会发展分担压力的重要枢纽。当下, 养老机构对膳食营养服务的提升已经是刻不容缓, 应当在通过分析自身问题与大环境问题的基础上, 从服务标准、服务技术、服务人才、服务评估等方面来进行加强, 进而开展有序、精准、高质量的膳食营养服务。

## 参考文献:

- [1] 国家统计局. 第七次全国人口普查公报(第五号)——人口年龄构成情况[EB/OL]. [http://www.stats.gov.cn/tjsj/tjgb/rkpcgb/qgrkpcgb/202106/t20210628\\_1818824.html](http://www.stats.gov.cn/tjsj/tjgb/rkpcgb/qgrkpcgb/202106/t20210628_1818824.html)
- [2] 道客巴巴. 江苏省养老服务机构入住老年人满意度基线调查[EB/OL]. <https://www.doc88.com/p-8502522815202.html>
- [3] 吕利萍, 马金霖, 陈社育, 莫宝庆, 吕万勇, 刘世晴. 养老机构膳食营养服务的困境与对策[J]. 中国卫生标准管理, 2022, 13(03): 7-11.
- [4] 谭贵良, 刘妍, 程浩, 谢军, 汤桂燕. 老年人膳食营养及养老服务业膳食服务标准规范研究[J]. 中国标准导报, 2016(06): 38-41+45.