



2024年医院膳食管理工作汇报

郑成林

2024年12月10日

南京大学医学院附属口腔医院 南京市口腔医院

- 创建于**1947年**，我国历史最悠久五大口腔专科医院之一（重庆、天津、北京、广州、南京），是集医疗、教学、科研、预防为一体、以临床医疗为特色的大型**三级甲等口腔专科医院**。
- 医院目标 —— “建设国内一流、国际知名的口腔医院”
—— “名医、名科、名院” 研究型医院
—— “快乐口院” 文化名院





1947年 中央卫生实验院牙病防治所



1958年 南京市口腔病防治院



1986年 南京市口腔医院

两次迁址

五次更名

1952年 南京市立牙症防治



1984年 南京市口腔病医院

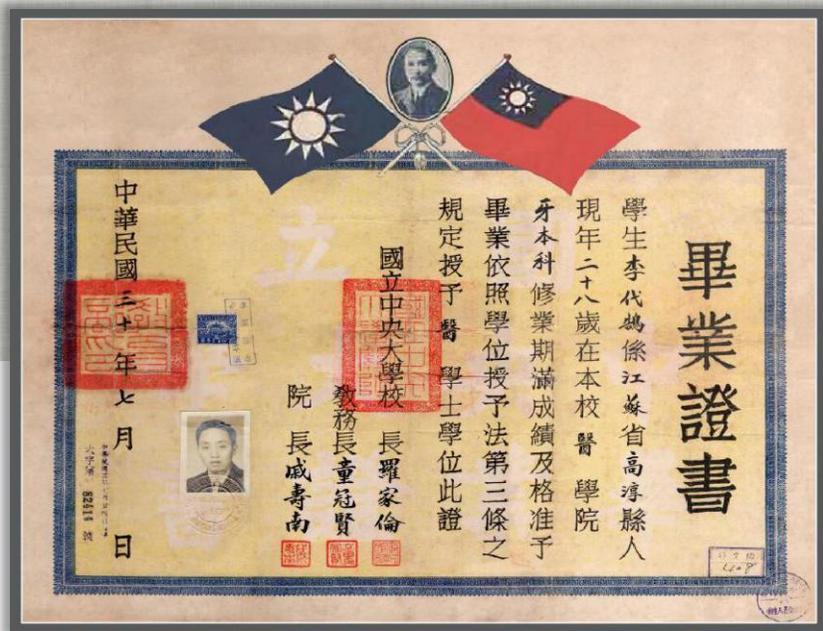
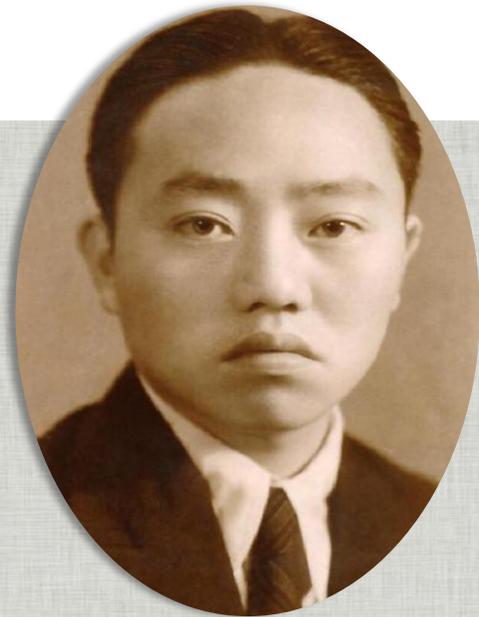




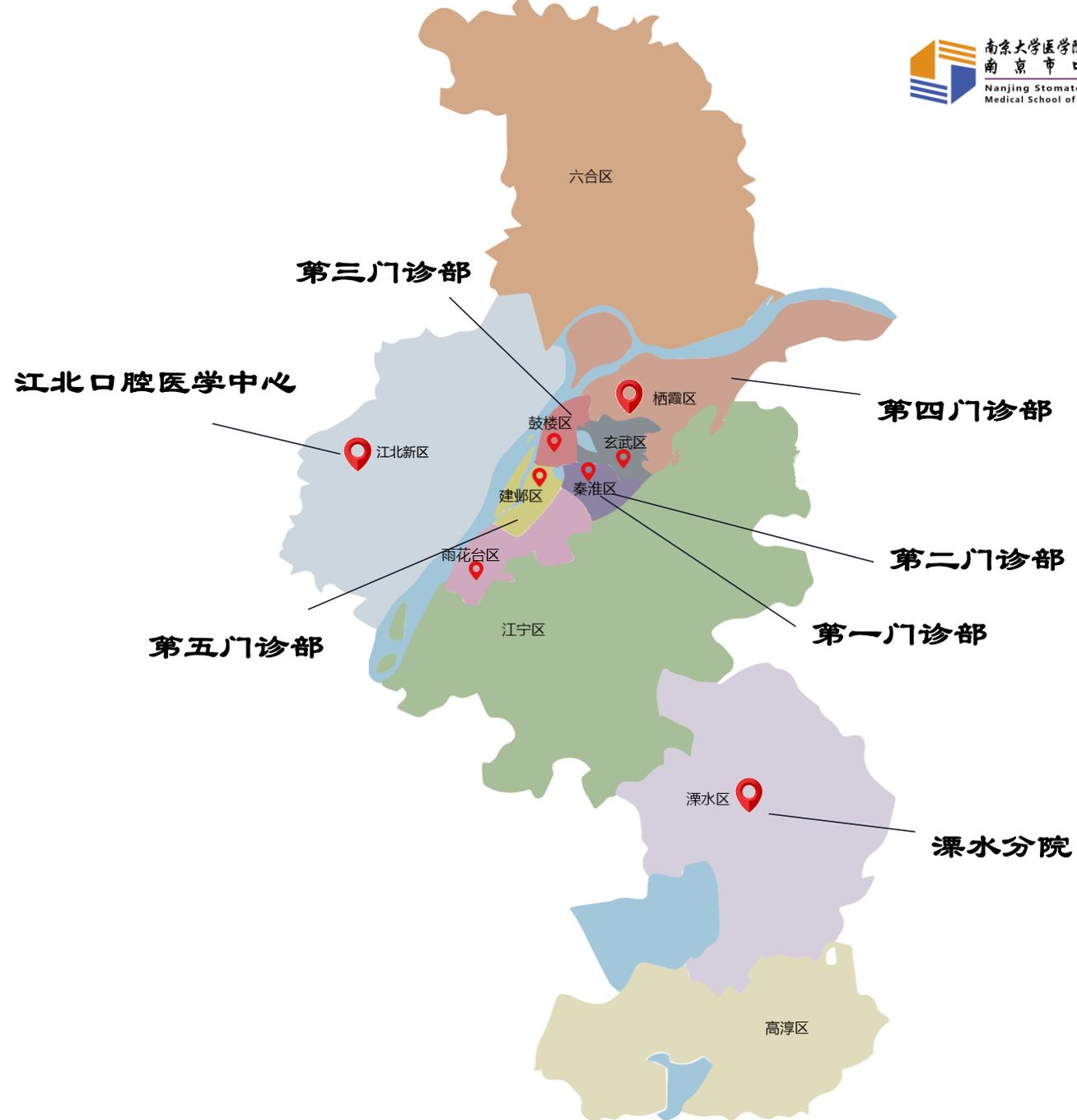
1958年**南京市口腔病防治院**，在现址（中央路30号）新建三层红黄相间的口腔大楼，医疗用房面积扩大到2610平方米。

李代鵠

- 第四任院长 (1913 -2015)
- 1941年国立中央大学医学院**首届**牙本科专业毕业；
- 1947年任中央卫生实验院牙病防治所医务主任、代理所长；
- 1952年任南京市立牙症防治所所长；
- 1958-1983年历任防治院副院长、院长，南京牙医士学校校长。



服务南京 (1+5+2)



1-医院本部

5-分门诊部

2-江北口腔医学中心、溧水分院

总建筑总面积6.2万平方米。

- 
- 全院职工 1035人，卫技人员86%
 - 博士123人，硕士344人
 - 博导10人，硕导41人
 - 35周岁以下职工59.34%，45周岁以下职工83%

- 临床科室 15个 ，医技科室6个
- 口腔综合治疗台 430台
- 四个病区，床位 152张

改善医疗服务示范医院

国家卫生健康委员会医政医管局
健康报社
二〇二〇年十二月

市 级

南京市卫健系统住院患者满意度
连续12年排名第一
2024年

南京市“推动高质量发展、争当
示范引领”先进集体

省 级

2021年
全国二级以上公立医院满意度调查
住院患者全省第三
门诊患者全省第二十五

国 家 级

2018年
全国“人文爱心医院”
2019年
全国改善医疗服务创新医院
2020年
全国文明单位
全国改善医疗服务示范医院
2022年
十大医学人文创新医院
2023年
国家级青年文明号

- 全国三级公立医院绩效考核 —— 全国口腔专科医院2018全国第七；2019第五；2020、2021第八；
2022全国第四，江苏第一，等级A
- 中国医院科技影响力排行榜 —— 2018-2022五年总科技量值全国第八，口腔医学学科2022年全国第九
- 2023年**双双入选** —— 江苏省高水平医院建设单位、公立医院高质量发展省级试点单位





员工满意是医院最大的追求

患者满意是医院最大的目标

2012年医院提出

双

满

意

理 念

医护人员是医改工作的主力军，
医改各项任务的落实
都需要广大医务工作者去实践、去探索，
医改成果也需要通过他们去传递、去体现。
所以没有员工的满意就无法实现患者的满意，
**离开员工的满意，患者的满意就成为
无本之木、 无源之水.....**

1

认真做好日常管理

2

全力做好患者满意度

3

膳食管理几点感悟

01

认真做好日常管理



1 做好团队管理

完善制度

3	学习培训管理 (15分)	3.1按时参加医院、科室组织的各类会议、培训学习	查阅台账资料	5	1、未履行请假手续不参加会议、学习的，扣1分/人次；2、请人代签、迟到、早退，扣1分/人次。
		3.2定期组织班组学习医院规章制度、科室岗位职责、工作制度、技术规范、服务规范、操作流程等。员工能够熟练掌握。	查阅台账记录、迎查反馈、人员抽查	5	1、对班组进行不定期抽查，未能准确回答各项规章制度、岗位职责、技术规范等的，扣1分/人次；2、未定期组织培训、培训记录不健全的，扣1分/次。
		3.3文章及新闻稿件发表	查阅台账记录	5	未按科室要求投稿发表科研文章、新闻宣传稿件的扣5分。
4	安全应急管理 (24分)	4.1贯彻落实上级安全生产、应急管理精神，建立完善安全生产和应急预案体系；做好自查自纠和隐患排查反馈问题整改；组织开展安全宣传教育。	查阅台账记录 迎查反馈	8	1、未建立安全应急体系，或体系不符合实际，不具备实操性的，每发现一次扣2分；2、未按要求定期进行安全巡查的，或巡查未进行登记反馈的，每发现一次扣2分；3、巡查或检查出的安全问题未及时调整的，一个问题扣2分；4、未按规定开展安全生产活动及安全教育培训的，或培训未进行考核的，少一次扣1分。
		4.2按预案组织班组进行应急预案演练活动。	查阅台账记录	6	每少组织一次应急演练扣6分。
		4.3班组安全工作落实到位，不得发生安全事故	现场检查	10	发生一次认定安全责任事故扣10分。
5	外包单位管理 (15分)	5.1外包单位整体管理	日常检查、查阅台账记录	6	1、未按合同要求对外包单位进行管理或未定期组织对外包单位进行检查的，每发现一项扣1分。2、外包单位工作不努力，受到院、科批评的，扣3分/次。3、因管理不当，所管理外包公司受院、科经济处罚的，或外包单位公司被约谈的，扣3分/次。4、外包单位被解除合同的，扣6分/次。
		5.2外包单位日常工作管理	现场检查	5	1、工作场所卫生不达标，每发现一处扣1分；2、外包单位人员未按着装要求，每发现一人扣1分；3、外包单位未按规范要求开展工作的，每发现一次扣1分；4、外包单位未按定期组织人员培训的，或者培训未进行考核的，每发现一次扣1分；5、外包单位工设备管理不到位的，每发现一次扣1分。
		5.3外包单位人员管理	查阅台账记录及现场检查	5	1、外包服务人员配备标准不符合合同约定的，扣1分/每人；2、服务期间人员缺编的，扣1分/每人。3、管理人员、服务人员未请假脱岗的，每发现一次扣2分。4、外包单位人员发生吵架辱骂、打架斗殴的，每发现一次扣5分；5、外包单位不爱惜医院财物的，每发现一次扣5分。
6	医院综合目标考核 (9分)	6.1完成院年度综合目标考核任务；	查阅台账记录 检查迎查反馈	8	1、未能按医院年度综合目标考核要求，检查不达标的，每项扣2分。2、未完成科室指定PDCA工作，扣8分。

厘清职责

职责	要求	具体内容
为员工提供膳食服务，为患者提供营养膳食指导，提供营养配餐和治疗饮食，满足患者治疗需要，保障饮食卫生安全。	有专职部门或专人负责医院膳食服务，并建立健全各项食品卫生安全管理制度和岗位职责。	<ol style="list-style-type: none"> 南京市口腔医院科室人员分工表 南京市口腔医院食堂管理各项制度 南京市口腔医院食堂培训及考核相关资料 南京市口腔医院食堂单位、人员相关合同证件 南京市口腔医院膳食持续改进相关资料

定期轮岗

总务科重点岗位人员调整

为进一步推进惩治和预防腐败体系建设，强化对部门权力运行的内部制约和监督，逐步健全完善科室治理纠风工作长效机制，现对科室重点岗位分工调整如下：

- 物业管理：原负责人龚向龙，现调整为韦颀（代管）负责，龚向龙为B角协助管理，主要负责医院物业公司的日常管理工作。
- 食堂管理：原负责人吉磊，调整为杨荣庚负责管理，武月华作为B角协助管理。主要负责职工食堂、营养膳食、医用气体管理工作。
- 房产管理：原负责人吴宇，调整为丁超负责管理，吴宇为B角协助管理，具体负责医院房产管理、基建工程、行政维修改造管理。
- 暖通管理：原负责人杨荣庚，调整为吉磊负责管理，赵军为B角协助管理。主要负责医院暖通、电梯、污水及其它小散外包单位管理工作。
- 科室后勤管理：调整为申小艺负责，何传凤为B角协助管理。主要负责科室报销、会议组织、文档资料收集整理、驾驶班管理以及科室其他勤务工作。
- 食堂账务管理：原负责人徐捷，调整为何传凤负责管理，徐捷为B角协助管理。主要负责职工食堂日常帐务等工作。

总务科(营养科)

2024年5月4日



1 做好团队管理

定期培训



对食堂工作人员定期组织培训，培训内容包括饮食安全、规范操作、消防安全、服务理念等。

厨师技术提升



从厨师技术入手，加强内部讨论学习，定期进行测试检查。



1 做好团队管理

严格服务公司考核

外包服务考核管理办法

第一条 为加强和规范总务科外包服务管理，确保各项外包服务保质保量完成，特制定本办法。

第二条 外包服务考核由科室领导带领外包组成员参加。

第三条 考核范围：物业、食堂、医用织物等总务科外包服务单位。

第四条 基本原则

- 1、外包服务单位应依照法律法规、规章及标准规定、履行合同义务、承担相应安全生产责任。
- 2、一旦发现外包单位未能依据合同约定提供合格服务，首先提出警告、限期改正，如有严重违约，则依据合同及科室管理制度对外包单位进行处罚。

第五条 考核工作流程

- 1、每月对外包单位进行全面考核。
- 2、检查外包单位相关工作人员的业务水平以及持证上岗情况。
- 3、考核外包单位是否按照合同，提供合格服务。并依据考核结果对外包单位进行一定程度的奖罚，以达到提高服务质量的目的。
- 4、对考核过程中发现不足之处，提出整改意见，并制定相关改进措施，尽快落实。
- 5、每月对外包单位的服务态度、服务质量、处理突发事件、安全等方面工作进行考核，考核后由考核人员依据考核情况填写《考核评分表》。



被考核单位	江苏卫蓝医疗科技有限公司	考核起止时间	2024.1.20-2025.1.19
服务内容	医用中心供气设备及管路维保服务	考核时间	2024.12.6
其它科室考核意见汇总	无		
总务科考核意见	考核指标均在90分以上		
总务班组意见	每月按合同考核得分均在90分以上，建议续签 孙学军		
总务外包服务组意见	同意续签 吉勃		
总务科负责人意见	南京市口腔医院 总务科		签字 孙学军

科室内部制定三级考核制度，班组负责日常工作的考核，科室负责每月一次的集中考核，合同期满后在进行终期考核，并作为是否续签合同的重要依据。



2 严格食材供应管理

选好食材供应商



小仓库



大仓库



过去的车



现在的车





2 严格验货管理



科室验货

★抓好货品验收
(定人定车定品质)

科室验货



厨师长验货

库管验货



经理验货



严格收货管理

- 1、科室专人验收货，落实第一责任人，问题发管理群；
- 2、厨师长、经理、库管验收货，落实第二责任人。



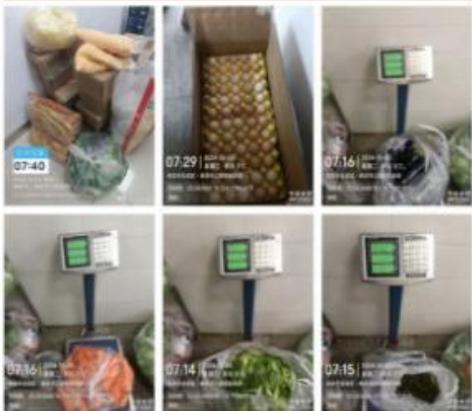
2 严格索证管理

每日验货品质报告



今日验货品质报告

汇报人：徐捷 日期：2024.12.03



今日验货:豇豆少二两, 已扣除

不合格菜品退换

2024.1月-3月份收货异常记录表

日期	原材料名称	问题描述	处理结果
3月2日	韭菜	少称	按实际斤重计算并减重3斤称
3月2日	去皮土豆	少称	按实际斤重计算并减重2斤称
3月4日	去皮玉米棒	送的不够单重量	按实际重量减重5斤
3月4日	金丝雪菜	送的里面水太多	控水减重2.2斤
3月5日	胡萝卜	送的不够单重量	按实际斤重计算并减重5斤称
3月5日	去皮土豆	送的带皮的	按去皮计算并减重6斤称
3月6日	茄子	送的坏的多, 烂的多	按实际斤重计算并减重10斤称
3月6日	黄芽菜	没有黄芽菜送矮脚黄代替	
3月8日	莲藕	送的不够单重量	按实际斤重计算并减重2斤称
3月11日	蒜米	没有货	退单
3月11日	去皮萝卜	送的带皮的	现场去皮减重2斤
3月11日	金丝雪菜	水多	控水减重3斤
3月11日	去皮玉米棒	送的不够单重量	按实际重量减重7斤
3月12日	去皮土豆	送的不够单重量	按实际重量减重9斤
3月12日	艾叶	没有货	退单
3月12日	干马齿苋	没有货	退单

2024年一季度, 收货异常记录共计25条, 皆按合同规定处理解决。



2 严格索证管理

肉品检测



索证索票



对供应商送来的菜品严格执行验收标准，索证索票，保证票证相符。



2 严格菜价核定管理

食材核价



蔬菜核量（去皮量）



- 1、通过商超核价，确保供应商提供的食材与每月锁价相符；
- 2、测算蔬菜去皮率。



3 做好日常餐品供应管理

每周菜单审核



南京医科大学口腔医院
南京市口腔医院
Nanjing Stomatological Hospital
Medical School of Nanjing University

成员 81人 事务管理 会议管理 公文管理 新闻通知 党委会议题... 院长办公会... 周例会

通知 2024-11-29

- 关于规范我院教研室及教学基地名称使用的说明 2024-11-29
- 关于南京大学医学院口腔医学院第二届教师教学竞赛初赛结果的公示 2024-11-29
- 关于规范外出参会流程的通知 2024-11-28

值班表 每日菜单 院内电话

食堂菜单 (12.2-12.8)	2024-11-29	总务科 (...)
食堂菜单 (11.25-12.1)	2024-11-25	总务科 (...)
食堂菜单 (11.18-11.24)	2024-11-15	总务科 (...)
食堂菜单 (11.11-11.17)	2024-11-08	总务科 (...)
食堂菜单 (11.4-11.10)	2024-11-01	总务科 (...)
食堂菜单 (10.28-11.3)	2024-10-25	总务科 (...)
食堂菜单 (10.21-10.27)	2024-10-18	总务科 (...)
食堂菜单 (10.14-10.20)	2024-10-11	总务科 (...)
食堂菜单 (10.7-10.13)	2024-09-30	总务科 (...)

菜品出品

武老师

市口腔医院

2024年05月06日



每周召开菜单审核会，针对上周的菜品进行总结，由厨师长评选出受欢迎菜品和售卖不佳菜品，并对下周菜品进行审核调整。

- 1、每周五在OA发布新的一周菜单；
- 2、厨师长每餐拍摄餐品照片发送管理群。



3 做好日常餐品供应管理

菜品定价审核



对菜肴的原材料、调味品、人工、水电气等费用进行成本核算，合理定价。

菜肴成本核算表(中餐)

品名	配菜名称	原材料价格(元)	原材料(克)	原材料成本(元)	调味成本(元)	成品价(元)	人工成本(元)	水电气成本(元)	成本总价(元)	原售卖价(元)	售卖价(元)
红烧狮子头	绞肉	15元/斤	250g	7.5	0.80	8.47	2.54	0.42	11.43	12.00	12.00
	菜秧	4元/斤	20g	0.17							
清蒸龙利鱼	龙利鱼	49元/斤	150g	14.7	0.50	15.20	4.56	0.76	20.52	12.00	20.00
口味鸡	鸡枪腿	13元/斤	250g	6.3	1.00	7.30	2.19	0.37	9.86	10.00	10.00
	豆腐(三角)	18元/斤	30g	2.88							
家常豆腐	青红椒	7元/斤	30g	1.12	0.50	6.30	1.89	0.32	8.51	4.00	8.00
	木耳肉片	45元/斤	2g	1.8							
	黄瓜	3元/斤	30g	0.54							
黄瓜炒蛋	鸡蛋	7元/斤	30g	1.12	0.50	2.16	0.65	0.11	2.92	4.00	3.00
	土豆片	4元/斤	120g	0.96							
土豆炒肉片	肉片	15元/斤	40g	1.2	0.50	2.77	0.83	0.14	3.74	4.00	4.00
	青椒	7元/斤	3g	0.112							
	菠菜	7元/斤	100g	1.40							
上汤菠菜	方腿	38.6元/张	50g	2.00	0.50	1.40	0.42	0.07	1.89	4.00	2.00
	咸鸭蛋	2元/个									
	皮蛋	2.5元/个									
姜汁藕片	藕	4元/斤	150g	1.26	0.50	1.76	0.53	0.09	2.38	2.00	3.00
油果白菜	大白菜	2元/斤	150g	0.68	0.50	1.30	0.39	0.06	1.75	2.00	2.00
	豆腐果	12元/斤	5g	0.12							

咖啡吧成本核算

品名	进价(元)	可做品种	单杯毫升	原材料成本	咖啡液(元)	其他(元)	单杯成本	人工成本	水电气成本	成本总价	售卖价
NFC橙汁(900ml)	20.5	橙汁	400	9.11	2.58	0	11.69	3.51	0.58	15.78	16.00
		橙C美式	350	7.97	0	0	7.97	2.39	0.40	10.76	10.00
OATLY燕麦奶(1L)	21	燕麦拿铁	370	7.77	2.58	0	10.35	3.11	0.52	13.97	14.00
		摩卡拿铁(燕麦奶)	360	7.56	2.58	2	12.14	3.64	0.61	16.39	16.00
		榛果拿铁(燕麦奶)	360	7.56	2.58	6	16.14	4.84	0.81	21.79	22.00
		巧克力燕麦奶	370	7.77	0	4	11.77	3.53	0.59	15.89	16.00
		香草燕麦	360	7.56	2.58	6	16.14	4.84	0.81	21.79	22.00



3 做好日常餐品供应管理

菜品责任制

制作人：张宗国

菜名：白灼大虾（12）元

原料：大虾，热量：179千卡/150克
蛋白质：24千卡/150克 脂肪：6千
卡/150 克碳水：9千卡/150克

克数：150

售卖菜品的标牌



半成品标签



半成品标签



3 做好日常餐品供应管理

开餐前检查



卫生检查

环境卫生检查
餐具卫生检查
人员卫生检查

用具检查

餐具是否到位
桌椅是否整洁
系统是否正常

菜品检查

菜品是摆放到位
菜品温度是否合适
调料是否摆放到位

其它检查

空调温度是否合适
灯光是否打开
洗手液、消毒液、
纸巾是否摆放到位



3 做好日常餐品供应管理

每日检查 每餐留样



- 1、检查食堂对于留样食品操作是否规范；
- 2、冰箱食物是否分类放置、是否按规范储存。



3 做好日常餐品供应管理

菜品满意度调查

职工食堂满意度问卷调查 (2024年第一季度)		
Q1. 您对食堂工作人员服务态度的总体评价是		
答案选项	选择人数	百分比
非常满意	39	33.33%
满意	43	36.75%
一般	30	25.64%
不满意	5	4.27%
Q2. 您对食堂的环境卫生是否满意		
答案选项	选择人数	百分比
非常满意	41	35.04%
满意	52	44.44%
一般	20	17.09%
不满意	4	3.42%
Q3. 您对食堂饭菜的价格是否满意		
答案选项	选择人数	百分比
非常满意	24	20.51%
满意	44	37.61%
一般	38	32.48%
不满意	11	9.40%

关于职工食堂满意度问卷调查整改方案 (第一季度)		
满意度调查职工评价	评价内容	整改方案
关于食堂工作人员服务态度 (6条)	食堂菜品太难吃了, 经常货不对板, 并且打菜阿姨态度极其差劲	
	提升食堂服务意识, 不要区别对待	
	12点半到一般饭菜都冷了 上新速度慢 服务人员态度一般 卫生堪忧	12点半会有替补菜, 前面时间保证饭菜上桌
关于食堂餐具、环境卫生 (2条)	打菜人员态度需改进, 打菜水平要公平公正!!	按照时长核算定量打餐
	二楼第一位打菜阿姨态度太差	服务员阿姨已辞退
	从服务态度、服务质量上加强食堂窗口人员的培训, 建议少辣、少盐、健康饮食	新菜单已大幅调整, 态度差的阿姨已辞退
关于食堂饭菜 (4条)	菜品重复率高, 口味差, 态度差,	餐具消毒
	餐具消毒	餐具每餐按规范消毒
	12点半到一般饭菜都冷了 上新速度慢 服务人员态度一般 卫生堪忧	卫生责任人
关于食堂饭菜 (4条)	每次打菜多一点	按照时长核算定量打餐
	菜的品种每星期都一样, 口味时好时坏	新菜单已大幅调整
	建议丰富菜品种类	
	菜偏辣 肉包 馒头出水难吃	每天会有一道辣菜, 面包更换了, 口味更换了
	建议碗筷提供擦	已增加
关于食堂饭菜 (4条)	食堂饭菜油盐味过重	
	去晚一点就没什么菜了,	12点半饭菜单制作, 12点半会有替补菜肴
	希望食堂有辣一点的菜, 谢谢	每天三个大菜, 四个小荤合会有一道辣菜

住院病人就餐情况问卷调查表

病员同志, 您好!

感谢您对营养食堂工作的理解和支持! 请认真如实填写调查表, 并请您留下宝贵意见和建议。我们将归类整理, 及时采纳, 不断完善我们的工作, 为您提供更好的餐饮服务!

- 您在住院期间选用过哪种饮食?
 - ①普食 ②软食 ③半流 ④流质
- 在各类已选用过饮食后面填写下列序号, 序号可重复使用。

您对普食是否满意: _____; 您认为不满意的原因是 _____

您对软食是否满意: _____; 您认为不满意的原因是 _____

您对半流是否满意: _____; 您认为不满意的原因是 _____

您对流质是否满意: _____; 您认为不满意的原因是 _____

 - ①非常满意 ②满意 ③一般 ④不满意 ⑤口味淡 ⑥口味咸
 - ⑦品种少 ⑧菜品不新鲜 ⑨饭菜质量差 ⑩米饭硬
- 您认为配餐员的服务态度如何?
 - ①非常满意 ②满意 ③一般 ④不满意
- 您对饮食有何意见和建议

病区: _____ 床号: _____ 联系电话: _____



每季度进行职工食堂满意度调查, 并对职工提出的问题汇总, 提出相应整改方案。

在住院患者出院前进行膳食满意度调查, 及时发现并解决问题。

事事有回音 件件有反馈



4 严格做好安全管理

每晚汇报收尾工作



每日工作结束后，由专门管理人员汇报收尾工作内容，并在管理群中汇报。

每月开展安全自查



每月开展安全自查工作，对食堂可能存在的安全隐患进行排查并及时解决。



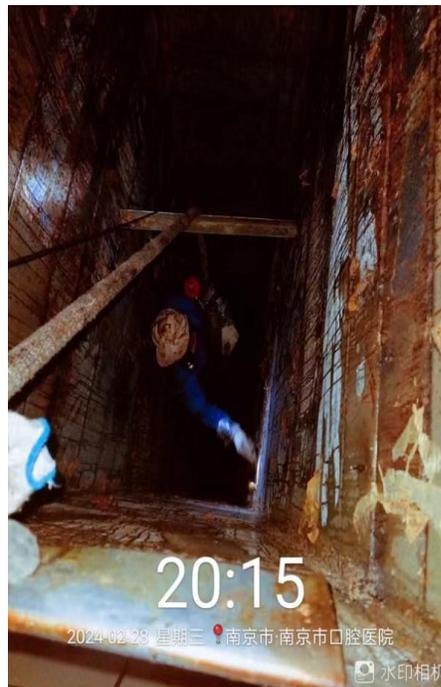
4 严格做好安全管理

灶管阀更换

食堂灶管阀台账							
		燃气主管 阀门	炉前主气阀	气管长度(估)	二次流量 阀	风气联动 阀	苗火阀
4F							
1	四眼煲仔	1	4	1米	0	0	0
2	单头炒灶进气软管	1	0	1米	1	1	1
1F							
1	单头炒灶	1	0	1米	1	1	1
2	双头炒灶	1	0	1米	2	2	2
3	双头大锅	1	2	1米	2	0	2
4	单头大锅	2	2	2米	2	0	2
5	双头矮汤炉	1	2	1米	0	0	0
6	蒸汽发生器	1	1	1米	0	0	0

按照卫健委要求对食堂灶管阀进行检查更换。

油烟机清洗



南京火灾后，医院进行安全检查对食堂油烟管道增加一次清洗。

02

做好口腔特色的 膳食满意度管理



第三方满意度调查



自2011年起，原南京市卫生局就开始委托第三方服务，对市属10家直属医院出院患者实施满意度机构调查，现在已经扩充到21家医院，膳食满意度是其中重要指标。



满意度调查目的

知得失

患者的意见建议得到准确反映。

便于医疗卫生行业针对性地改进工作，优化流程、提升服务。

促服务

以患者满意为工作导向的理念进一步

确立。通过对患者意见建议的全面整改，全市医疗服务水平不断提升。



正行风

医疗服务和医德医风建设得到有力推进。通过患者对所接触到的医院工作人员进行评价，获得表扬和批评投诉数据，以此为依据进行奖惩，形成了一定的压力，有利于医护人员更加重视患者感受。

打造有“温度”
的医院

倾听患者的心声



1 患者的需求是什么



患者的困惑

我能吃什么，我怎么
定餐，我到哪里取餐？



服务品质要求

是否好吃
日常是否有人关心
我的特殊需要能不能满足



术后的无助

术后的饮食需求！
饿！饿！



2 我们主要做法 (针对住院患者)

做好住院患者伙食服务的三个阶段

01

入院宣教：订餐流程；病员饮食的特点；了解患者的特殊需求。



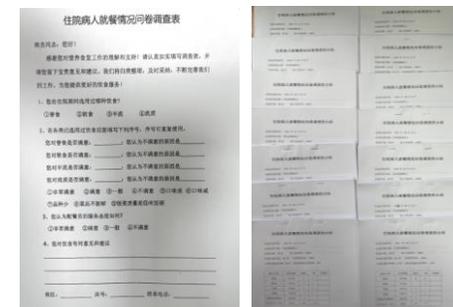
02

中期服务：膳食管理人员是患者、病房与食堂之间的纽带，患者住院期间定期到病区了解饭菜质量、送餐服务。



03

出院满意度调查：发放膳食满意度测评表





2 我们主要做法 (针对住院患者)



病员：您好！

我院为口腔专科医院，由于专业治疗的针对性，故饮食禁忌除患者个体的需要外，还存在一定的特殊性。

1. 病员应遵守医嘱用餐，术后大部分病员须清流质饮食，流质饮食容易饥饿，勿私自更改饮食种类，避免饮食不当诱发感染影响伤口愈合。

2. 口腔疾病患者须禁油腻，辛辣刺激性及葱姜蒜的食物，以保持良好的口腔环境，故我院提供的饮食较正常口味清淡。

3. 伙食标准为30元/天，普食及软食为每日三餐，半流及流质为每日六餐；为保证食品品质，所有原材料均麦德龙超市提供，其伙食成本价远远高于现行收费。

4. 住院期间如果对饮食有特殊需求，如有食物过敏、少数民族饮食、饭量大等，请及时告知病区送餐人员。

我们本着在保证充足营养的前提下，为您提供优质的饮食。

服务电话：18013353010 13814022413

南京市口腔医院 总务（营养）科





2 我们主要做法 (针对住院患者)

做细住院患者服务中三个环节

1

餐食准备：既要营养全面，又要色、香、味俱全。

- 1、组织**菜单审核会**，对菜品进行审核。
- 2、选用好看的分餐盒，连吃饭都变得有食欲起来了！
- 3、管理员每餐试菜。

2

送餐管理：

- 1、定期对送餐人员培训，规范服务用语。
- 2、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

重点人员服务：关注糖尿病患者、肿瘤患者等“高需求”患者。





2 我们的主要做法（针对住院患者）

做实具有口腔医院特色的三个服务

1

医疗服务大查房：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。



2

后勤服务查房：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。



3

不提供陪护餐
（口腔特色）

自2019年后勤服务查房以来，主动解决涉及病房膳食服务问题**52**条。



2 我们的主要做法 (针对住院患者)

不提供陪护餐 (口腔特色)

家属对伙食不满意统计	
年份	次数
2015	26
2016	18
2017	33

投诉无陪护餐人次统计	
年份	次数
2018	2
2019	4
2020	0
2021	0
2022	1
2023	3
2024	4



3 我们的主要做法（针对职工满意度提升）



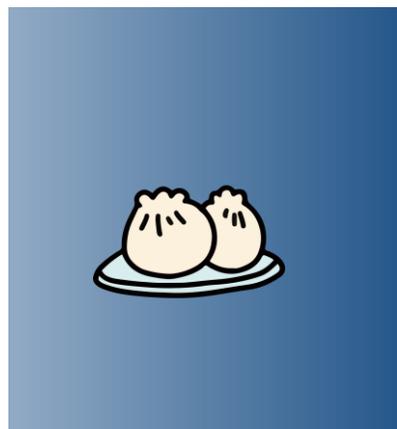
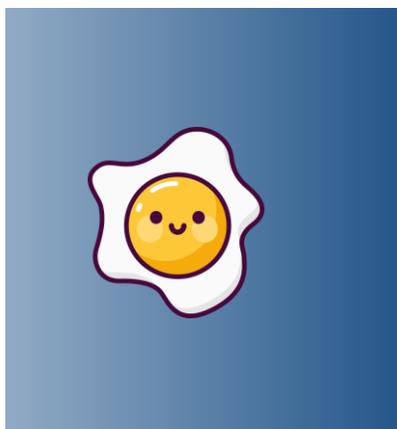
丰富的节日活动

- 1、为职工免费提供**节日美食**
- 2、组织节日职工**美食体验**
- 3、组织节日**特色活动**





3 我们的主要做法 (针对职工满意度提升)



开展针对职工的美食主题活动

专属**美食节** 组织**年货大集** 季节**美食**



3 我们的主要做法（针对职工满意度提升）

关注服务中小细节



机关、临床走进后勤活动



特殊职工照顾



线上商城



预订外卖



3 我们的主要做法 (针对职工满意度提升)

每月早餐上新



手抓饼



小脚馒头



豆腐脑



赤豆小元宵



青椒鸡蛋卷饼



藜麦馒头



桂花糖芋苗



肉夹馍



3 我们的主要做法（针对职工满意度提升）

定期菜品上新



轻食



黄焖鸡米饭



菠萝虾仁



特色水饺



黑椒扒牛排



酸菜鱼面条（米线）

03

几点感悟



关注服务中的细节



一盒饭也很重要



患者个性需求要关注



“用心” 做好服务



标准化服务
安徽高速：语言规范
动作规范、表情规范



多关注膳食服务的提供者满意度

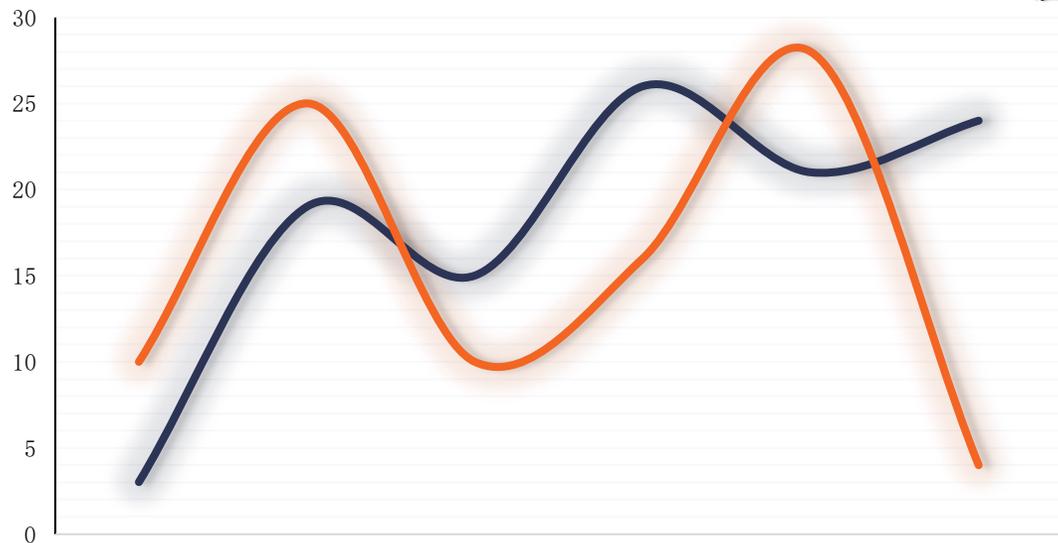
三方满意

“职工”满意是基础





注意食堂管理模式对满意度的影响



整体分包、还是劳务分包、自
负盈亏

注意处理好满意度与经济效益关系

过度关注经济效益，膳食满意度提升
难度较大，同时也不能单纯为了满意
度而忽略经济效益。



感谢聆听