

# 我国养老机构服务质量评估现状及国内外研究进展

张良文 曾雁冰 王丽霞 方亚

361102 厦门大学公共卫生学院 福建省卫生技术评估重点实验室

通信作者:方亚, Email: fangya@xmu.edu.cn

DOI: 10.3760/cma.j.issn.0254-6450.2018.11.020

**【摘要】** 随着我国人口老龄化进程日益加快,社会化养老服务得以迅猛发展,但其服务质量堪忧。如何为老年人提供优质、高效的养老服务成为社会普遍关注的重大民生问题。现有养老机构服务质量评估相关文献或实践中的评价标准各异、视角单一,缺乏系统梳理。本文以“结构-过程-结果”质量评价三维理论为基础,系统比较国内外典型国家与地区养老机构服务质量的评价指标体系及其评估管理机制,为设计符合我国国情的养老机构服务质量评价指标体系,建立涵盖评估原则、主客体、监管、奖惩、等级划分的评估管理制度提供循证依据。

**【关键词】** 养老机构;服务质量;评价指标;评估制度

**基金项目:** 国家自然科学基金(81573257);福建省自然科学基金(2017J01133)

**The status quo of service quality evaluation of pension institutions in China and research progress** Zhang Liangwen, Zeng Yanbing, Wang Lixia, Fang Ya

*School of Public Health, Key Laboratory of Health Technology Assessment of Fujian Province, Xiamen University, Xiamen 361102, China*

*Corresponding author: Fang Ya, Email: fangya@xmu.edu.cn*

**【Abstract】** With the accelerating process of population aging in China, social pension system has been rapidly developed, but its service quality remains poor. How to provide quality and efficient elderly care services has become a major livelihood issue of general public. The existing evaluation standards for service quality in the elderly care institutions vary greatly in terms of literature review and practice, and they have only single perspective and lack systematic review. Based on the three-dimensional theory of “structure-process-result” quality evaluation, this paper systematically compares and evaluates the evaluation index system and evaluation management mechanism of service quality of pension institutions in typical countries and regions, and provides an evidence-based basis for establishing an evaluation management system, which is in line with China’s national conditions and covers evaluation principles, subject and object, regulation, rewards and punishments, and classifications.

**【Key words】** Pension institution; Service quality; Evaluation index; Evaluation system

**Fund programs:** National Natural Science Foundation of China (81573257); Fujian Provincial Natural Science Foundation (2017J01133)

人口老龄化问题已成为21世纪人类面临的最大挑战之一。截止2016年底,我国≥65岁老年人口高达1.5亿人,占总人口的10.8%<sup>[1]</sup>;预计到2020年,高龄老年人将增加到2 900万人,独居和空巢老年人将增加到1.18亿人,老年人抚养比将提高到28%左右<sup>[2]</sup>。随着我国老年人照护需求的日益增长和家庭模式的变化,作为社会养老服务体系建设的重要支撑,机构养老以其专业化服务起到越来越重要的作用。但由于我国养老体系建设尚处于起步阶段,养老机构的发展中仍存在着服务质量评价标准不健全、服务流程不规范、质量监管不完善等问题<sup>[3]</sup>。如何提供优质、高效的社会化养老服务成为党和国家关注的焦点。本文基于服务质量评价三维理论,通过系统比较国内外典型国家及地区的养老机构质量评价指标体系及其评估管理机制,为构建符合我国国情的养老

机构服务质量评估指标体系及管理制度提供参考依据。

## 一、我国养老机构服务质量评估现状

我国人口老龄化是20世纪人口政策和经济社会发展的产物,各项老龄事业和养老产业起步较晚。自1999年步入老龄化社会以来,我国面临庞大的老年人消费群体和刚性需求,如何提供充足、便捷的社会化养老服务作为重点民生问题已引起社会广泛关注。“十二五”以来,我国老龄化政策进入快速发展阶段。本文通过梳理2010—2015年的全国涉老政策法规发现,仅中央和各部委层面就出台政策文件30余份,主要涉及养老机构的设立许可办法、管理办法,机构发展的土地、资金、人才、设施、标准、改革等政策措施。回顾近20年出台的全国性涉老政策,主要集中在老年人的权益保障、经济安全、养老方式、照护服务等方面,对养老机构服务质量关

注较少,更缺乏专门用于规范养老服务、评估服务质量的政策法规。自2016年始,针对当前养老机构存在的突出质量问题,《“健康中国2030”规划纲要》提出要促进健康老龄化,重点提升养老机构的服务质量和能力<sup>[4]</sup>;国家“十三五”规划纲要明确提出推动养老机构提质增效,优化养老服务;民政部等六部委联合发布并开展以“五查五改、对标达标”为主要内容的养老院服务质量建设专项行动。

养老机构是社会养老专有名词,指为老年人提供集中居住和照料服务的机构<sup>[5]</sup>。作为社会养老服务体系中的重要组成和基础支撑,其社会作用和价值日益突显,但问题重重。早期的养老机构以公办为主,收费低服务好,但入住门槛高,如敬老院、福利院主要用于保障“五保”或“三无”老年人。随着市场准入机制的逐渐放开,养老机构如雨后春笋般快速发展,机构床位数量得以高速增长。截至2016年,我国各类养老服务机构和设施14.0万个,比上年增长20.7%;各类养老床位共730.2万张,比上年增长8.6%<sup>[1]</sup>。在满足不同层次养老需求的同时,也存在明显的供求不匹配问题,如公办机构“一床难求”,民办机构“门可罗雀”,市场缺口大与床位空置率高的矛盾现象并存<sup>[6]</sup>。究其原因,机构养老尚在发展过程中,存在着服务质量评价标准有待统一,监管机制不健全,服务规范不完善,资源配置不合理,服务队伍专业水平低,安全事故、虐待老年人事件频发等问题,服务质量参差不齐已成为制约社会化养老发展的主要因素<sup>[6-7]</sup>。建立适合国情的养老机构质量评估管理制度,成为规范和发展养老产业的有效途径。

## 二、国内外养老机构服务质量评估模式及其特点

美国医疗质量管理之父Avedis Donabedian于1966年第一次提出了医疗质量概念的三维内涵(结构-过程-结果),从而建立了各国沿用至今的医疗质量评估范式<sup>[8]</sup>。本文借鉴该理论模型的思想,同时考虑我国养老机构自身特点,改进形成基于“结构-过程-结果”的养老机构服务质量评价三维理论框架(图1)。其中,结构性指标是指养老机构的服务管理与资源配置,过程性指标主要涉及养老机构的服务内容与方式(如衣食住行、医疗娱乐等),结果性指标是测量服务对象对于服务品质的反馈(如满意度、跌倒率、感染率等)。

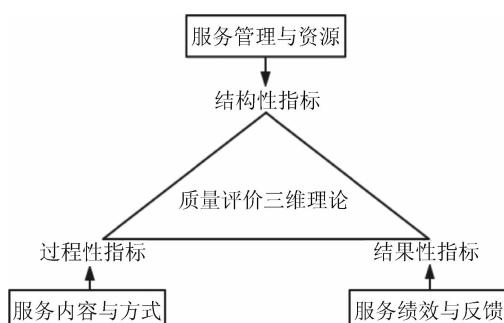


图1 养老机构服务质量评价三维理论框架

服务质量评价指标是判断养老机构服务质量好坏的基础,直接决定了服务质量评价的准确性、全面性和客观性,同时也作为评估管理机制中的核心组成部分,起到连接不同

管理机制间的桥梁纽带作用。我国大陆地区养老体系建设处于初步阶段,部分省市对养老机构的质量评估进行了初步探索,但仍未形成统一标准化的服务质量评估管理制度。

### 1. 评价指标体系:

(1)国内:本研究对出台的养老机构服务质量评估标准进行了归纳分析(表1)。北京市作为大陆地区最早开展养老机构评估的城市,于2004年制订了养老服务机构服务质量星级划分与评定的地方标准,由民政局、质监局等政府部门成立评定委员会,按照服务质量和服务设施将辖区养老机构划分为五个星级,有效期3年<sup>[9]</sup>。此后,天津市、青岛市、湖北省等地也先后制订了地方养老机构服务质量评价、等级划分与管理办法,为全国的养老机构规范化进行了积极探索。现有的养老机构质量评价地方标准差异不大,多由结构性和过程性指标构成,主要围绕服务管理、服务人员、服务内容、设施设备等进行评价。随时间推移,其结构性(服务管理)和结果性指标(服务水平)有所增加。其优势在于指标容易量化、可操作性较强;缺点则是难以科学完整地评估养老机构服务质量,缺少对于服务对象实际服务感受的评估(表1)。

我国香港、台湾地区不仅有完整的评价指标体系,还有较为完善的质量等级评估管理制度<sup>[10]</sup>。国内其他省市学者对养老机构质量评价研究起步较晚,且以定性为主,集中在现状调查、影响因素分析以及对策研究。研究视角多倾向入住老年人,评价其所在机构的结果性服务质量,但缺乏对结构性和过程性指标的系统评价。如董敏<sup>[11]</sup>比较了机构内老年人和工作人员对服务质量内涵的理解;仇琰等<sup>[12]</sup>针对宁波市非营利性养老机构开展服务现状调查;厉飞萍<sup>[13]</sup>对杭州市8家民营机构进行现况调研,分析服务质量的影响因素;唐笑梦<sup>[14]</sup>和李娟<sup>[15]</sup>分别采用Gronroos模型和SERVQUAL量表调查老年人对养老机构的服务质量满意度。此外,养老机构服务质量等级管理机制的研究较少,主要围绕养老机构综合评价开展了相关探索,如郭红艳等<sup>[16]</sup>采用德尔菲法确立了46项三级指标,并对北京市59所养老机构开展综合评价。

(2)国外:本文对国外的养老机构质量评价指标进行了梳理与汇总(表2),相较而言,它们在养老机构服务质量立法或标准、质量评价等方面起步较早,发展建设都较为健全,已建立了较为完善的养老机构质量评价指标体系。如美国在1991年发布了第一版最小限数集(Minimum Data Set, MDS)质量评价体系<sup>[17]</sup>,现行的第三版MDS相继增加了关于情绪、精神、疼痛等方面的老年人访谈内容,并对保健服务、机构环境和居住氛围等方面进行细化,重点关注过程性和结果性指标<sup>[18]</sup>。日本养老机构质量评价指标体系由三方面组成,其中,机构自评方面侧重于养老机构提供服务的过程,老年人评价方面侧重于老年人的服务体验和实际感知,第三方评价则涵盖了自身设置、服务提供过程、老年人体验等内容<sup>[19-20]</sup>。荷兰对老年人的个性化服务提出较高要求,强调医护人员的可及性。澳大利亚养老机构评价指标体系包括组织管理、健康和人员服务、居住生活方式、实际环境和安全系统4个方面共计44项指标<sup>[21]</sup>。

表1 国内养老机构服务质量评价指标体系

省市	时间	指标体系	
		一级指标	二级指标
北京市	2014年 (2004年第一版)	硬件设施	规模与环境、服务空间、安保系统
		服务人员	人员配备、资质、培训、使用
		服务内容	服务项目总数
		服务绩效	入住率、运营状况、辐射作用、荣誉级别
湖北省	2011年	规模	床位数、每床平均建筑面积
		环境	建筑、绿化、空气和噪音
		设备设施	居室面积及内部设施、食堂及卫生、医疗康复用房、公共区域
		管理	规范建设、规范执行、质量控制
		服务内容	生活护理、膳食、文娱、医疗康复服务、志愿者服务
		运营情况	入住率、机构效益、示范作用
青岛市	2016年 (2012年第一版)	规模	床位数、每床平均建筑面积
		环境	建筑、绿化
		安全	周边环境、标识、消防、安全防护、安全培训
		设备设施	居室面积及内部设施、食堂及卫生、医疗康复用房、公共用房
		管理	规范建设、规范执行、质量控制
		服务内容	生活护理、膳食、文体娱乐、医疗康复
福建省	2014年	运营情况	入住率、运营情况
		规模	床位数、每床平均建筑面积
		环境	建筑、绿化、空气和噪音
		设备设施	居室面积及内部设施、食堂及卫生、医疗康复用房、公共区域
天津市	2015年	管理	规范建设、规范执行、质量控制
		服务内容	生活护理、膳食、文娱、医疗康复
		床位规模	床位数、床位利用率
		环境建筑	基地与规划、建筑与无障碍设计、各类房间设计、安全与防护
香港地区	2014年 (2008年第一版)	服务内容	生活照料、医疗保健、精神慰藉、安全保护、文娱、安宁服务
		管理制度	执业资质、行政、人力资源、财务、安全、信息、物业管理
		服务水平	满意度、发展战略与创新策略、法律支持与风险控制
		机构管理	经营、安全、人力资源、财务、权益保护
台湾地区	2017年 (2001年第一版)	环境	内部设施、卫生、合作交流、环境安全
		服务内容	健康评估、临床护理、用药、皮肤护理、跌倒、排便、助餐、营养、疼痛、心理支持、临终关怀、文娱
		资料管理	信息管理、沟通
		组织管理	经营、信息、财务、安全、人力资源管理、权利保护
		照护服务	社工、医疗、康复、紧急送医、健康管理、生活照顾、辅具服务、膳食服务
		设施安全	面积及内部设施、光线、空气、照明、交通设备、卫生情况、活动空间、紧急呼叫设施、无障碍设计、安全维护
		权益保障	安全保险、销售相关、宗教信仰、物品布置、遗产处理、临终关怀、服务评价
		改进创新	整改及创新

在发达国家,养老机构服务质量评价主要依靠3种评估模式来完成:事后总结性评估的泰勒模式、为了解目的如何达到而揭示成功或失败背后的原因的萨奇曼评估模式和从服务对象的实际感受与看法为着眼点进行人性化的科学评估的罗伯史德模式<sup>[22]</sup>。当前,罗伯史德模式越来越受到普遍

认可与采纳,其评价标准一般由服务内容、运营管理、环境与设施设备、权益保障等方面构成,涵盖较为全面的结构性、过程性和结果性指标。如在硬件环境方面,充分体现其人文理念,美国的观察性养老院服务质量指标工具(OIQ)考察重点机构环境是否有家庭氛围,包括根据老年人习惯摆放家具物

表2 典型国家和地区的养老机构服务质量评价指标体系

国家地区	时间	指标体系	
		一级指标	二级指标
美国	2008年(1991年第一版)	人际沟通	人文关怀、熟悉程度、相处情况
		个人卫生	老人着装及仪容
		保健服务	注册护士可及性、助食、助行、助医
		机构环境	内部设施、户外环境
日本	2015年(2004年第一版)	居住氛围	物品布置、会客场所、隐私空间
		管理制度	财务、信息、老年人权益保护、人力资源管理
		经营方针	顶层设计、市场营销、安全管理
		建筑设施	无障碍设计、紧急呼叫设施、活动空间、隐私保护
荷兰	2007年(2006年第一版)	生活服务	咨询、财务托管、便民服务、服务转介
		饮食相关	助餐服务、丰富程度、适宜程度、饮食管理、口腔护理
		护理管理	护理评估、护理方案制定与实施、员工技术、服务评价
		照护服务	生活照料、健康管理、医疗管理、辅具使用、机能训练
澳大利亚	2014年(1997年第一版)	照护计划	照护计划制定、客户(含家属)参与
		沟通交流	服务满意度、信息对称性、员工可及性
		身体健康	身体照料、饮食保障
		照护安全	褥疮、营养、跌倒、用药、失禁、辅具、尊重老年人意愿
		生活环境	生活舒适度、空气、隐私保护
		社会参与	社会参与、自我管理
		心理健康	心理支持、预防抑郁
		居住安全	环境安全、员工可信度
		充足员工	员工可及性、员工资质
		组织管理	持续改进、法规遵从、人力资源、经营、信息、对外服务
		健康护理	临床护理、特殊护理、用药、临终关怀、营养、疼痛、排便、睡眠、康复服务、皮肤护理、口腔护理
		生活服务	情感支持、文化娱乐服务、生活服务、权益保护
		环境安全	居住环境、安全管理

品、养宠物及植物、有会客空间等<sup>[23]</sup>;日本、荷兰、澳大利亚注重老年人隐私、自主权和行动自由,如在公共空间设置私人空间等。与国内现有评价标准最大不同在于其评估理念重点在于“以老年人为中心”而非“以机构为中心”,多强调对老年人的尊重、有效沟通,及其身心权益保障等,注重人文关怀,这些都是国内的评价标准尚欠缺之处。

2. 评估管理机制:养老机构服务质量评估管理制度是由不同管理机制有机连接组合而成,其中,评估方式大多分为3种,分别是机构自评、政府评估以及第三方评估。美国政府投入大量经费和资源用于每年的养老机构检查工作,以计算机信息系统为平台的MDS评估,将长期护理机构老年人的综合状况整合为国家数据库<sup>[24]</sup>,评估结果公布于官方网站,方便政府全面了解机构发展状况,此外,更注重顾客的满意度,定期调查老年人的服务满意度<sup>[23]</sup>。澳大利亚通过机构自评和主管单位审查的方式进行养老机构评估,多样化专业评估团队是其主要特色;日本则是在机构自评基础上,向政府所在地评估委员会提出申请,对养老机构进行实地评估、二轮评估和结果公示。中国香港地区社会福利署依照法律对养老机构进行质量评估,对评审员的资质要求较高,设立专门的训练课程及进阶课程<sup>[23]</sup>;中国台湾地区是由政府组织对养老机构进行例行评估,评估流程包括预备会议、介绍受评机构及评鉴委员、受评机构简报、实地评估及书面资料查阅、评鉴小组讨论和综合座谈,评估结果依次划分为五等级并公布于官网<sup>[10]</sup>;中国其他省市的质量评价流程较为相似,北京市评价工作由政府和行业专家开展,青岛市和福建省则由养老机构等级评审委员会实施,评估流程基本包括提交申请,

评定审核,等级划分,结果公示<sup>[11,25-27]</sup>。天津市较为特殊,评审工作是主管部门委托专业机构、行业协会或第三方机构进行的,评估流程更为完备<sup>[28]</sup>。见表3。

本研究发现,国外对于养老机构服务质量评估管理主要涉及监管单位、评估组织与人员、评估流程、结果公示等多方面,政府将强制性审查监管与结果公示相结合,第三方专业化的评估团队保证其公平性与可靠性,评估结果的公开不仅利于机构持续改进服务质量,也为养老市场化竞争机制提供保证。反观大陆地区的养老机构服务质量评估管理,仍以机构自主申报为主,监管单位不明确,评估团队不完善,第三方评估机制尚未建立,结果公示仅限机构内部,缺乏社会监督,阻碍了养老市场的公平、可持续发展。

### 三、小结

我国养老机构服务质量评价起步较晚,现有针对养老机构服务质量的评价指标体系的构成较为片面,且尚无统一标准化规范。实践中各省市主要以结构和过程性指标为主进行质量评价,尽管这便于进行统一地范式评价,却忽略了老年人对于服务品质的直观感受与效果反馈,且现有的评价指标缺乏分类标准,“一刀切”的评价指标难以符合当前养老机构发展参差不齐的现状;此外,现有研究中学者优先选择结果性指标对养老机构进行质量评价,评价标准中缺乏对结构和过程性指标的考量。同时,我国养老机构服务质量评估管理制度也正处于初步探索阶段,缺乏国家层面强制性的统一监管,评估机制不透明,缺少多学科交叉的第三方评估等。因此,为更好地反映养老机构服务质量的特性,全面、公平、准确地评价养老机构服务质量,我们应①立足于大陆地区目

表3 国内外养老机构服务质量评估管理机制对比

国家/地区	主责机关	评估组织(评价人员)	评估流程/方式	等级划分
美国	MDS	医疗保险和医疗补助服务中心	主治医师、护士、社会工作者、物理治疗师、运动专家等	其结果整合成为国家级数据库,从中抽取质量评价指标进行养老机构质量评价
	OIQ		研究人员、消费者和监管机构	每题得分从低到高为1~5分,加总计分
日本	厚生劳动省	各区县评价机构、质量监督组织及医疗护理机构人员	1. 自我评价; 2. 递交实地调查申请; 3. 实地评价; 4. 参考自评和他评结果,委员会提出意见; 5. 机构自我改善; 6. 重新向委员会提出实地评价申请; 7. 二轮评价,公示结果	每项设A、B、C和不符合4个程度。评价结果以每条目中全国养老机构在各程度中占的比例来表示
澳大利亚	老年人护理质量监管机构	老年病学专家、注册护士、社会工作者、理疗医师、职业理疗师、心理学家等	1. 机构自评; 2. 实地评估; 3. 拟定中期质量评审报告; 4. 拟定最终质量评审报告; 5. 提出改进计划; 6. 机构继续执行改进计划	-
中国	北京市	养老机构星级评定委员会(由政府和行业专家组成)	熟悉有关法律法规和政策;熟悉养老服务工作,具有一定的组织管理和综合评审能力;具有大专以上学历和中级以上技术职称,有相关专业3年以上工作经验;通过养老机构星级评定培训,取得星级评定专家资质	从低到高依次为1~5星级。评审星级有效期3年;通过评审的机构可在1年后申请高星级的评审;被取消资质的机构恢复正常运营2年后可申请评审
	青岛市	青岛市等级评审委员会办公室	市养老服务协会按照专业化的 要求,建立专门的评估专家库进行实地评估	从低到高依次为1~5星级
	天津市	主管部门委托专业机构、行业协会或第三方机构实施评审	各项专业评估领域具有中、高级资质并经过专项培训的专业人士	从低到高依次为1~5星级。有效期3年,每年进行年检;获得等级3年后可以申请高等级评定
	湖北省	湖北省养老服务机构等级评审委员会	由省民政厅社会福利和慈善事业促进处、省社会福利协会的成员组成	从低到高依次为1~5星级。等级评定有效期为3年,到期必须重新申请、评定。在有效期内(满1年)可申请高一等级养老服务机构的评定
福建省	福建省养老服务机构等级评审小组	由省民政厅福利慈善处、省社会福利协会的成员组成	1. 养老机构自评并提出申请; 2. 等级评审委员会考核评定; 3. 颁发星级标志	从低到高依次为1~5星级。1星级不参评、不授牌
台湾地区	卫生福利部	各县、市养老机构的主管、护理人员及社工人员和办理养老机构辅导的社政、建管及消防业务承办人员各1人	分为自评、初评和复评,先由机构自行完成相关内容的填写,并由主管县、市政府主管单位初评,复评则由省主管单位进行	优等(>90分)、甲等(80~分)、乙等(70~分)、丙等(60~分)、丁等(<60分)。
香港地区	社会福利署	医生、护士、社工、物理治疗师、职业治疗师,并拥有最少3年养老服务经验及安老服务行业相关的知识(评估员需接受训练,获得资格)	1. 提交申请; 2. 填报评审前问卷; 3. 缴纳费用,签署同意书及诚信声明; 4. 初评并撰写评估报告; 5. 缴纳评审费,提交自评及机构资料; 6. 确定实地评审日期及评审员名单; 7. 实地评审; 8. 提交实地评审报告; 9. 汇报会议	

前的养老服务评价指标体系,充分吸收借鉴国外发展经验,以质量评价三维理论为基础,从养老机构的组织管理、服务资源、服务内容以及服务绩效4个方面,构建适合国情的养老机构服务质量评价指标体系;②建立完善的养老机构服务质量评估管理制度,重点涵盖评估的原则、监管单位、主体、等级划分、奖惩机制等;③建立由政府监管的第三方评估制度,通过政府购买等方式引入专业机构评估,在减轻政府部门工作压力的同时,提高评定工作的专业性和科学性。

利益冲突 无

## 参考文献

- [1] 国家统计局. 中华人民共和国2016年国民经济和社会发展统计公报[EB/OL]. (2017-02-28) [2018-01-15]. [http://www.stats.gov.cn/tjsj/zxfb/201702/t20170228\\_1467424.html](http://www.stats.gov.cn/tjsj/zxfb/201702/t20170228_1467424.html). National Bureau of Statistics of China. Bulletin of the National Economic and Social Development [EB/OL]. (2017-02-28) [2018-01-15]. [http://www.stats.gov.cn/tjsj/zxfb/201702/t20170228\\_1467424.html](http://www.stats.gov.cn/tjsj/zxfb/201702/t20170228_1467424.html).
- [2] 国务院办公厅. 关于印发“十三五”国家老龄事业发展和养老体系建设规划的通知[EB/OL]. (2017-03-06) [2018-01-15]. [http://www.gov.cn/zhengce/content/2017-03/06/content\\_5173930.htm](http://www.gov.cn/zhengce/content/2017-03/06/content_5173930.htm). General Office of the State Council of the People's Republic of

- China. Notification for the construction planning of the elderly development and pension system in the 13<sup>th</sup> five-year plan [EB/OL]. (2017-03-06) [2018-01-15]. [http://www.gov.cn/zhengce/content/2017-03/06/content\\_5173930.htm](http://www.gov.cn/zhengce/content/2017-03/06/content_5173930.htm).
- [3] 国务院办公厅. 关于印发社会养老服务体系建设规划(2011—2015年)的通知[EB/OL]. (2013-03-10) [2018-03-25]. [http://www.gov.cn/zwgk/2011-12/27/content\\_2030503.htm](http://www.gov.cn/zwgk/2011-12/27/content_2030503.htm). General Office of the State Council of the People's Republic of China. Notification for the planning of the construction of social old-age care service system (2011–2015) [EB/OL]. (2013-03-10) [2018-03-25]. [http://www.gov.cn/zwgk/2011-12/27/content\\_2030503.htm](http://www.gov.cn/zwgk/2011-12/27/content_2030503.htm).
- [4] 中华人民共和国中央人民政府. 中共中央国务院印发《“健康中国2030”规划纲要》[EB/OL]. (2016-10-25) [2018-03-25]. [http://www.gov.cn/xinwen/2016-10/25/content\\_5124174.htm](http://www.gov.cn/xinwen/2016-10/25/content_5124174.htm). The State Council of the People's Republic of China. The CPC central Committee and the State Council's notification for the ‘The Healthy China 2030 Planning Outline’ [EB/OL]. (2016-10-25) [2018-03-25]. [http://www.gov.cn/xinwen/2016-10/25/content\\_5124174.htm](http://www.gov.cn/xinwen/2016-10/25/content_5124174.htm).
- [5] 中华人民共和国民政部. 养老机构设立许可办法[EB/OL]. (2013-07-01) [2018-03-25]. <http://www.mca.gov.cn/article/gk/fz/shflhcssy/201507/20150715848516.shtml>. Ministry of Civil Affairs of the People's Republic of China. Measures for Licensing the Establishment of Pension Institutions [EB/OL]. (2013-07-01) [2018-03-25]. <http://www.mca.gov.cn/article/gk/fz/shflhcssy/201507/20150715848516.shtml>.
- [6] 吴雅琴, 张立婧. 民营养老机构入住率研究及SWOT分析——基于锦州市的实证研究[J]. 辽宁广播电视台大学学报, 2016(4): 142-144, 148. DOI: 10.3969/j.issn.1007-421X.2016.04.062. Wu YQ, Zhang LJ. Research on occupancy rate and SWOT analysis of old nutrition institutions—An empirical study based on Jinzhou city [J]. J Liaoning Radio TV Univ, 2016 (4) : 142-144, 148. DOI: 10.3969/j.issn.1007-421X.2016.04.062.
- [7] 张钰. 民办养老机构入住率问题与对策研究——基于青岛市某老年公寓及周边小区的调研[J]. 中国管理信息化, 2015, 18 (16): 242-243. DOI: 10.3969/j.issn.1673-0194.2015.16.175. Zhang Y. The question and countermeasure research on the occupancy rate of private pension agencies—based on the survey of an old residential apartment and surrounding area in Qingdao [J]. China Manage Information, 2015, 18 (16) : 242- 243. DOI: 10.3969/j.issn.1673-0194.2015.16.175.
- [8] 朱士俊. 医疗质量管理工作现状及展望[J]. 解放军医院管理杂志, 2003, 10(3) : 204-206. DOI: 10.3969/j.issn.1008-9985.2003.03.003. Zhu SJ. Current situation and future of medical quality control [J]. Hospital Admin J Chin People Liber Army, 2003, 10 (3) : 204-206. DOI: 10.3969/j.issn.1008-9985.2003.03.003.
- [9] 北京市质量技术监督局. 北京市地方标准养老服务机构服务质量规范[EB/OL]. (2004-01-30) [2018-04-10]. <http://shfl.mca.gov.cn/article/bzgf/dfbzgf/201008/20100800100779.shtml>. Beijing Municipal Administration of Quality and Technology Supervision. The Standard for Local Elderly Service Quality in Beijing [EB/OL]. (2004-01-30) [2018-04-10]. <http://shfl.mca.gov.cn/article/bzgf/dfbzgf/201008/20100800100779.shtml>.
- [10] 中国台湾“内政部”. 105年度老人福利机构评鉴实施计划书[EB/OL]. (2016-11-02) [2018-04-10]. <http://www.mohw.gov.tw/mp-1.html>. Taiwan Interior Ministry, China. 105 Elderly Welfare Institutions Evaluation Implementation Plan [EB/OL]. (2016-11-02) [2018-04-10]. <http://www.mohw.gov.tw/mp-1.html>.
- [11] 董敏. 老人和工作人员对养老机构服务质量的界定初探[D]. 上海: 复旦大学, 2011. Dong M. Study of the understanding of service quality between the Elderly and staff members of the pension institution [D]. Shanghai: Fudan University, 2011.
- [12] 仇琰, 王佳妹, 俞蕾, 等. 宁波市非营利性养老机构服务现状调查[J]. 中国公共卫生, 2015, 31(11): 1472-1474. DOI: 10.11847/zggws2015-31-11-32. Qiu Y, Wang JS, Yu L, et al. Elderly care service in urban non-profit pension agencies in Ningbo city [J]. Chin J Public Health, 2015, 31(11) : 1472-1474. DOI: 10.11847/zggws2015-31-11-32.
- [13] 厉飞芹. 民营养老机构服务氛围、情感劳动与服务质量的关系研究——基于杭州地区的调查[D]. 杭州: 浙江工商大学, 2013. Li FQ. Study on the relationships among service climate emotional labor and service quality of civilian-run institutes for old-age—Based on an empirical investigation in Hangzhou [D]. Hangzhou: Zhejiang Gongshang University, 2013.
- [14] 唐笑梦. 农村养老机构的服务质量评价标准与应用研究——基于Gronroos模型[J]. 企业导报, 2013(15): 15-16. Tang XM. Evaluation criteria and application of service quality in rural pension institutions; based on Gronroos model [J]. Guide Business, 2013(15); 15-16.
- [15] 李娟. 城市养老机构服务质量及其影响因素调查研究[J]. 社会工作, 学术版, 2011(11): 85-87, 66. Li J. Investigation and study on service quality of urban aged institutions and its influencing factors [J]. J Social Work: Acad Ed)2011(11): 85-87, 66.
- [16] 郭红艳, 王黎, 彭嘉琳, 等. 养老机构服务质量评价指标体系的构建[J]. 中华护理杂志, 2014, 49(4): 394-398. DOI: 10.3761/j.issn.0254-1769.2014.04.002. Guo HY, Wang L, Peng JL, et al. Development of service quality indicators for long-term care facilities [J]. Chin J Nurs, 2014, 49 (4): 394-398. DOI: 10.3761/j.issn.0254-1769.2014.04.002.
- [17] Hutchinson AM, Milke DL, Maisey S, et al. The Resident Assessment Instrument-Minimum Data Set 2.0 quality indicators: a systematic review [J]. BMC Health Serv Res, 2010, 10: 166. DOI: 10.1186/1472-6963-10-166.
- [18] Rahman AN, Applebaum RA. The nursing home minimum data set assessment instrument: manifest functions and unintended consequences-past, present, and future [J]. Gerontologist, 2009, 49(6): 727-735. DOI: 10.1093/geront/gnp066.
- [19] Campbell JC, Ikegami N, Gibson MJ. Lessons from public long-term care insurance in Germany and Japan [J]. Health Affairs, 2010, 29(1): 87-95. DOI: 10.1377/hlthaff.2009.0548.
- [20] Arai Y. Japan's new long-term care insurance [J]. Lancet, 2001, 357(9269): 1713. DOI: 10.1016/S0140-6736(00)04849-2.
- [21] The Commission with the Australian Government. The National Safety and Quality Health Service (NSQHS) standards [EB/OL]. (2017-03-30) [2018-04-10]. <https://www.safetyandquality.gov.au/our-work/assessment-to-the-nsqhs-standards/>.
- [22] 宋杉岐, 张立波, 张红霞, 等. 社会养老机构评估模式的本土化路径分析[J]. 社会工作: 学术版, 2010(9): 17-20. Song SQ, Zhang LB, Zhang HX, et al. Analysis of the localization path of the evaluation model of social pension institutions [J]. J Social Work: Acad Ed, 2010(9): 17-20.
- [23] 法若冰, 王林, 王长青. 国外及港澳地区养老机构服务质量评价及启示[J]. 中国老年学杂志, 2017, 37(7): 1775-1777. DOI: 10.3969/j.issn.1005-9202.2017.07.090. Fa RB, Wang L, Wang CQ. Evaluation of service quality of pension institutions in foreign, Hong Kong and Macao regions and its enlightenment [J]. Chin J Gerontol, 2017, 37 (7) : 1775-1777. DOI: 10.3969/j.issn.1005-9202.2017.07.090.
- [24] 王硕, 井坤娟, 戎艳琴, 等. 美国养老机构老年人服务需求评估现状及对我国的启示[J]. 护理学杂志, 2016, 31(4): 97-101. DOI: 10.3870/j.issn.1001-4152.2016.04.097. Wang S, Jing KJ, Rong YQ, et al. Evaluation of elderly care needs of older residents living in residential care facilities in the USA and its enlightenment to China [J]. J Nurs, 2016, 31 (4) : 97-101. DOI: 10.3870/j.issn.1001-4152.2016.04.097.
- [25] 湖北省民政厅. 关于印发《湖北省养老服务机构服务质量规范(试行)》的通知[EB/OL]. (2010-12-20) [2018-04-10]. [http://www.hbmzt.gov.cn/gk/gfxwj/emzg/201109/t20110930\\_310762.shtml](http://www.hbmzt.gov.cn/gk/gfxwj/emzg/201109/t20110930_310762.shtml). Hubei Provincial Civil Affairs. Notification for the “Service Quality Standard for Elderly Care Institutions in Hubei Province (Trial Implementation)” [EB/OL]. (2010-12-20) [2018-04-10]. [http://www.hbmzt.gov.cn/gk/gfxwj/emzg/201109/t20110930\\_310762.shtml](http://www.hbmzt.gov.cn/gk/gfxwj/emzg/201109/t20110930_310762.shtml).
- [26] 青岛市民政局. 关于印发《青岛市民政局养老服务机构等级管理办法》的通知[EB/OL]. (2012-08-28) [2018-04-15]. <http://www.qingdao.gov.cn/n172/n24624151/n24625835/n24625849/n24625863/130914210030712212.html>. Bureau of Municipal Civil Affairs for Qingdao. Notification for the “Administrative Measures on the Levels of Pension Services of Qingdao Municipal Civil Affairs Bureau” [EB/OL]. (2012-08-28) [2018-04-15]. <http://www.qingdao.gov.cn/n172/n24624151/n24625835/n24625849/n24625863/130914210030712212.html>.
- [27] 福建省民政厅. 关于印发《福建省社区居家养老服务照料中心星级评定暂行办法》的通知[EB/OL]. (2017-03-31) [2018-04-01]. [http://www.fjsmzj.gov.cn/xxgk/zfxxgk/xxgkmu/gfxwj/shlfw/201704/t20170426\\_1519504.htm](http://www.fjsmzj.gov.cn/xxgk/zfxxgk/xxgkmu/gfxwj/shlfw/201704/t20170426_1519504.htm). Ministry of Civil Affairs of Fujian Province. Notification for the “Interim Measures for the Star Rating of the Community Care Aging Care Center in Fujian Province” [EB/OL]. (2017-03-31) [2018-04-20]. [http://www.fjsmzj.gov.cn/xxgk/zfxxgk/xxgkmu/gfxwj/shlfw/201704/t20170426\\_1519504.htm](http://www.fjsmzj.gov.cn/xxgk/zfxxgk/xxgkmu/gfxwj/shlfw/201704/t20170426_1519504.htm).
- [28] 天津市市场和质量监督管理委员会. 天津市地方标准养老机构等级划分与评定[EB/OL]. (2015-12-30) [2018-04-20]. <http://www.doc88.com/p-5458951996611.html>. Tianjin Market and Quality Supervision Administration. Tianjin local standards for Grading and rating of senior care organization [EB/OL]. (2015-12-30) [2018-04-20]. <http://www.doc88.com/p-5458951996611.html>.