兰州市居家社区养老服务质量评价与优化对策

毛雪蓉，马晓翠

（甘肃农业大学管理学院，兰州 730070）

摘要：养老服务质量关乎老年人的福祉与社会和谐稳定。依据政策文本、理论成果和调研结果，从服务提供、服务管理、服务保障与服务成效 4 个维度构建 13 个兰州市养老服务质量发展水平评价指标，运用综合评价法对 2023 年调研组对 245 家居家社区养老服务机构采集的数据进行量化分析。结果显示，兰州市养老服务质量整体处于中等水平，但机构间差异显著，发展不均衡问题突出。在准则层中，服务管理维度平均得分最低，反映出制度建设滞后、监管机制不健全等机构共性问题。在指标层中，健康护理服务、人力资源、精神慰藉服务 3 项得分较低。基于实证结果，从落实医养政策、加强人才队伍建设、提升精神慰藉服务水平、提升服务管理 4 个方面提出优化路径，为兰州市养老服务高质量发展提供参考。

关键词：兰州市养老服务质量；质量评价；综合评价法；优化对策

中图分类号：C913.6 **文献标志码：**A **文章编号：**1671－1807(2026)17－0059－08

2016 年国务院办公厅发布《关于全面放开养老服务市场提升养老服务质量的若干意见》，旨在促进养老服务业的发展，提升服务质量，满足老年人多样化的需求。2024 年中共中央、国务院发布《关于深化养老服务改革发展的意见》中提到，建设养老服务体系应当形成以居家养老为基础、社区为依托、机构为专业支撑、医养结合的综合供给格局，着力提升养老服务能力和水平[1]。为推动新时代养老服务高质量发展，2025 年民政部同国家标准化管理委员会共同制定了《养老服务标准体系建设指南》，为养老服务质量评价提供了参照[2]。这些政策的相继出台，体现了国家对养老服务质量的重视和提升养老服务水平的决心。

民政部、全国老龄办发布的《2024 年度国家老龄事业发展公报》显示，截至 2024 年底，中国 60 周岁及以上老年人口达 31 031 万人，首次突破 3 亿人，占总人口的 22.0%[3]，标志着中国老龄化进程持续加快。在老龄化和少子化的双重压力下，家庭养老功能不断弱化，社会抚养负担加重，老年人对专业化、多元化养老服务的需求日益迫切[4]。兰州市是甘肃省较早进入老龄化的城市之一[5]。截至 2024 年底，兰州市常住人口 443.65 万人，60 岁及以上有 101.47 万人，占兰州市常住人口的 22.87%[6]。除此之外，受经济因素的影响和交通便利性的大幅提升，兰州市青年人口流失严重，青壮年外出务工现象普遍，兰州陷入“人才荒”的境地[7]。由此可见，兰州市的老龄化程度高于全国水平，加之青年人口外流，不断扩大的老年人规模、老年人对养老服务日益多样化的需求以及服务人才的短缺，给兰州市的养老服务带来了巨大挑战，传统家庭养老模式难以满足当前复杂情景和日益增长的养老需求。因此，加强社会服务体系建设、提升养老服务质量，不仅是保障老年人安享晚年、提升老年人生活质量和幸福指数的必然要求，也是兰州市积极应对人口老龄化的关键策略。

面对严峻的人口老龄化形势，兰州市以推进国家居家养老和社区养老服务改革试点为契机，全力提升养老服务质量，逐步形成居家、社区、机构和医养康养相结合的养老服务体系。2020 年，兰州市民政局印发的《兰州市养老服务领域公共服务质量提升工作方案》中提到，养老服务需要以满足老年人需求为导向，紧盯服务功能完善、服务标准规范、服务监管评价、服务队伍培育、环境条件构建，着力解决制约养老服务质量持续改善的瓶颈和短板问题，建立以质量和效益为导向的养老服务发展机制[8]。因此，评价兰州市居家社区养老服务质量，既能够

收稿日期：2026-04-17

基金项目：2023 年度兰州市社会科学规划项目(23-B42)

作者简介：毛雪蓉(2003—)，女，重庆人，硕士研究生，研究方向为社会工作；通信作者马晓翠(1982—)，女，回族，甘肃张家川人，副教授，研究方向为社会工作、农村区域发展、基层治理。

弥补西北地区养老评价本土化研究的不足，也能为兰州市优化养老资源配置，应对老龄化提供实证依据。

1 文献综述

养老服务是近年来社会广泛关注的一个重要话题，但目前的研究对养老服务还缺乏统一认知，学术界对养老服务很少有明确定义[9]。早期学者多将养老服务狭义理解为对老年人基本生活的照料与协助，随着研究的深入，养老服务的内涵扩展为不仅涵盖由家庭提供的基本照料服务，还包括政府、社会组织等提供的社会化服务[10]。对养老服务质量的理解，学界主要从两方面解读：①强调老年人及其家属对服务体验的主观评价，即服务接受者的期望与实际获得服务体验之间的差距。这一视角源于“服务质量差距模型”[11]和SERVQUAL模型[12]，强调服务质量是老年人基于个性化需求和主观体验作出的评价，是一种主观质量。②养老服务质量被认为是服务本身所具备的客观属性，通常可以通过一套标准化的指标体系进行测量与评估，涵盖养老的硬件设施、环境安全、人员配置与资质、服务项目的种类与标准操作流程等，是一种综合评估的客观结果[13]。

国内外学者从不同角度出发构建了多样化的养老服务质量评价维度，大致可分为3类：①最经典的框架是Parasuraman等[12]提出的SERVQUAL模型。该模型包含有形性、可靠性、响应性、保证性和移情性五个维度，主要以用户主观感知为评价依据，因能精准捕捉用户对服务的主观感知与期望差距，被广泛应用于医疗服务质量评价[14]、游客满意度[15]等各种体验类服务质量评价中。这种模型在中国养老服务质量评价中的应用会结合本土实际情况加以改良。方纪元等[16]针对医养结合型养老机构卫生服务质量的评价，结合中国养老服务发展背景，在SERVQUAL模型五维度基础上，增加了有效性和经济性两个维度，建立27个二级指标和77个三级指标。②“结构-过程-结果”三维评价模型从全过程视角来评估服务质量，常运用在标准化和规范化程度较高的服务评价中。基于该模型，何晖和朱娜[17]建立了政策保障、服务规范、满意度等指标的农村互助养老服务质量评价体系。③单一的理论模型难以满足养老服务发展水平的更精细化和综合性的需求，研究转向更全面的多维综合评价体系。此类评价体系的特点是从服务供应方、服务对象等多主体对服务结构、服务过程和服务结果质量等的综合评价。王成和丁社教[18]对政府购买居家养老服务质量评价中，没有仅以老年人满意度为唯一评价标准，还纳入了服务机构、政府等相关利益者的视角。王玉环和黄方超[19]运用层次分析法，建构了包含服务内容、财政支持、长期照护效果评价、运行与监管等7个一级指标的社区-居家式老年人长期照护评价的综合评价指标体系。

当前，关于西北地区养老服务的研究多聚焦于现有问题梳理与解决路径层面。受地区经济发展水平不平衡和劳动年龄人口外流等因素影响，西北地区普遍面临养老服务供需失衡、专业人才短缺、养老服务设施不足等共性难题[20-22]。为解决这些难题，学界主要从宏观背景出发，强调制度建设和创新服务模式等角度展开。张晓峰[23]基于西北Q省H市的调查，提出实现城乡居民基本养老服务均等化需要尽可能落实城乡居民一体化的政策措施，以需求为重点提供供需匹配的养老服务。朱红艳等[24]提出在西北民族地区推广互助养老模式，融合家庭养老、机构和社区养老，以缓解基层养老服务供给的不足。张璐等[25]立足于西安市政府购买智慧养老服务的实际情况，强调可以通过智慧化来满足老年群体的多样化需求。

综上所述，中国养老服务质量研究起步较晚。对养老服务质量发展水平的评价大多是借鉴外国的模型，且对西北地区养老服务的研究以定性研究为主，缺乏基于本土化实践的量化研究。因此，在前人对养老评估指标体系研究和调研小组实地调研评估采用的评价体系基础上，从兰州市养老服务发展现状和政府出台的相关政策出发，建立科学合理并且能够直接进行实际操作和评估的养老服务质量评估指标体系，深入分析兰州市居家社区养老服务质量水平。

2 兰州市养老服务质量评价指标体系构建

2.1 构建依据

2.1.1 政策依据

2017年，深圳市市场监督管理局发布的《居家养老服务与绩效评估规范》明确对居家养老服务机构的基本要求包括资质要求、管理要求、基础设施、服务管理和服务人员5个方面以及服务内容包括生活照料服务、助餐服务、家政服务、康复辅助服务、助行服务、交谈服务、代办服务和助医服务8大类[26]。2020年，甘肃省第十三届人民代表大会常务委员会第十五次会议通过的《甘肃省养老服务条例》明确规范了养老服务工作，规定居家社区养老

服务需包含餐饮家政、紧急救援、医疗护理、精神慰藉、心理咨询等内容,推动居家养老信息化服务平台建设,同时说明养老机构提供的服务应当符合国家规范和行业标准[27]。2025 年,民政部与国家标准化管理委员会发布的《养老服务标准体系建设指南(2025 版)》从服务通用基础标准、服务提供、服务保障和服务管理 4 个维度,构建了养老服务标准体系框架。这些政策的出台与落实为兰州市构建本土化、可操作的评估体系提供了政策依据和实践指引,推动养老服务质量水平持续提升。因此,借鉴上述政策文件要求,将准则层划分为服务提供、服务保障、服务管理 3 个维度,服务提供进一步细化为生活照料、膳食服务、精神慰藉、健康护理、康复服务和委托与咨询服务。

2.1.2 理论依据

通过梳理相关文献,当前养老服务水平评价指标体系已从单一视角拓展至多维度因素。①关于老年人日间照料中心养老服务质量发展水平评价指标的构建。苏浩飞等[28]从基础设施建设、工作人员配置、资金来源情况、服务项目提供、服务对象满意度这 5 个层面调查了泰安市社区日间照料中心发展基本现状。②关于社区居家养老服务质量发展水平评价指标的构建。尚春喜和程敏[29]构建了餐饮服务、家政服务、医疗服务以及娱乐服务 4 个方面的社区居家养老服务质量评估指标体系。甘录等[30]基于 SERVPERF 模型构建了助餐、助洁、医疗保健、服务价格是否与老人支付能力相匹配 5 个具体指标。从以上梳理可以看出,对日间照料中心和社区居家养老服务质量发展水平的评价涵盖服务供给、人员配备、设施条件和老年人满意度等维度。所以,在准则层增加服务成效维度以回应老年人的主观体验评价,该维度细分为服务满意度。同时将人力资源和物力资源纳入服务保障维度。

2.1.3 现实依据

从调研组调研评估的实际情况来看:①对兰州市 181 家城市社区日间照料中心运营情况进行评估时,主要是评估日间照料中心的基础设施、管理制度、服务内容和要求、安全工作、医养服务情况、资金使用及管理等方面,并按照“一中心一档案”要求进行建档,为政府部门出台政策提供依据,全面提升养老服务的整体水平。②评估全市 47 个乡镇(街道)综合养老服务中心的养老服务质量时,调研评估小组从基础设施、管理制度、服务内容和要求、安全工作、医养服务情况、资金使用及管理等方面展开全面核查。③为了解兰州市居家养老服务质量和发展水平,调研小组重点考察了 25 家提供居家养老服务机构的硬件设施、服务能力、管理规范性以及服务相关方对服务的满意度。综合调研小组对兰州市养老服务各层级的实地评估方面来看,共同点都聚焦于服务内容、基础设施、管理制度、安全运行及老年人对服务的满意度。为此,在服务管理维度下增设内部管理、服务质量管理和安全管理。服务成效维度则进一步细化为服务满意度和服务效率。

2.2 指标体系构建

高质量的养老服务对于老年人来说,不仅是生存的保障,更是生活质量与尊严的体现[31],构建养老服务指标体系需顺应老年人多层次、多样化的需求。SERVQUAL 模型偏重用户主观感知,客观性不足。“结构-过程-结果”三维评价模型划分逻辑与调研实际存在偏差,同时多维综合评价模型普遍纳入政府、机构、老年人、服务供给方等主体,指标细碎、数据采集困难,故研究基于学术界相关研究成果和政策文本的系统梳理,结合兰州市老龄化特征、服务供给实际和调研经验,遵循科学性、系统性、可操作性与地域适配性原则,将“兰州市社区养老服务质量评价”作为评价体系的目标层,构建服务提供、服务保障、服务管理和服务成效 4 个维度作为准则层,进一步细化为 13 个指标层。具体评价指标体系见表 1。

其中,服务提供主要根据各类规范和标准所规定的养老服务内容展开,涵盖生活卫生照料、膳食服务、健康护理服务、康复服务、精神慰藉服务和委托与咨询服务,以此满足老年人生理需求、安全需求、爱与归属需求。服务保障是养老服务制度落地的关键,能力强弱会直接影响资金转化为照护服务的效率与效果[32],研究选取人力资源和物质资源作为衡量养老服务保障的具体指标。服务管理主要用于支撑服务供给的规范性与可持续性,涵盖内部管理、服务质量管理和安全管理 3 大方面。服务成效反映养老服务的最终效果和影响,聚焦服务满意度和服务效率两个维度。

采用熵权法确定各指标的权重值,具体权重见表 1。结果显示,兰州市居家社区养老服务质量各维度的权重有较大差异,其中服务提供维度权重最高(0.534 1),其次为服务管理维度(0.173 5)、服务成效维度(0.157 0)与服务保障维度(0.135 4)。这一权重分布是由 245 家调研样本原始数据的离散特征客观运算而成。现阶段,兰州市居家社区养老仍

表 1　兰州市社区养老服务质量发展水平评价指标体系及指标权重

目标层	准则层	权重	指标层	权重	指标内容
兰州市居家社区养老服务质量评价	服务提供	0.534 1	生活卫生照料	0.083 9	日常起居照料/个人与居所卫生清洁/室外助行服务
			膳食服务	0.173 3	上门做餐、送餐、集中就餐/饮食卫生/个性化需求/餐具清洁和垃圾处理/完整服务记录/食品安全保障/人员卫生规范
			健康护理服务	0.041 0	日常监测/专业指导/医疗协助/紧急救援/健康档案管理
			康复服务	0.102 9	康复训练/辅助工具指导/疗养指导
			精神慰藉服务	0.063 5	情绪疏导/聊天陪伴/寻访关爱
			委托与咨询服务	0.069 5	代办服务/法律咨询服务
	服务保障	0.135 4	人力资源	0.042 0	有专职管理人员，要求学历在大专以上、获得相应资质证书/对专职从业人员进行岗前培训和定期在职培训
			物质资源	0.093 4	具备独立、固定的办公与服务场所，场所面积需满足服务需求，并根据场地面积大小进行分级评分/配备必要的办公设备/建立智能化管理平台
	服务管理	0.173 5	内部管理	0.070 1	为服务对象建立基本信息档案/建立养老服务人员基本信息档案/信息及时更新
			服务质量管理	0.050 6	公开营业执照、收费标准、服务项目、规章制度、服务流程等信息，并定期更新相关内容
			安全管理	0.052 9	制定突发事件应急预案/对服务人员安全教育和培训，做好记录
	服务成效	0.157 0	服务满意度	0.100 1	定期开展一次服务对象及其家属服务满意度测评/项目相关方对服务进行客观评价
			服务效率	0.056 8	服务覆盖所在社区的需求/向周边社区辐射的范围

以基础服务供给为重心，服务供给的差异化程度较大，样本数据离散程度较高。服务管理权重偏低是因为兰州市多数养老机构制度同质化严重，标准化流程普遍趋同，导致指标间变异系数较小。因此，此权重分布符合兰州现阶段“补齐基础服务供给，优化规范管理”的阶段特征。

3　数据来源与研究方法

3.1　数据来源

对兰州市养老服务质量水平进行评价，原始数据均来源于实地调研。为尽量反映兰州市养老服务质量的真实水平，2023 年调研组深入兰州市安宁区、城关区、皋兰县、高新区、红古区、七里河区、西固区、永登县 8 个县区的乡镇（街道）综合养老服务中心和安宁区、城关区、皋兰县、红古区、七里河区、西固区、永登县、榆中县的城市社区日间照料中心及居家养老服务机构进行调研评估，共对 253 家机构开展了评估，因数据缺失导致 8 家机构未纳入最终分析，有效样本为 245 家。

3.2　研究方法

3.2.1　赋权方法

熵权法基于信息熵原理，是一种客观赋权法，通过数据本身的离散程度确定各指标权重，避免主观偏差。根据熵权法基本理论，数据指标的数值差异度越大，则表示该指标所蕴含的信息量越丰富，相应权重也就越高。

（1）数据标准化。为消除指标量纲和数量级差异带来的影响，采用功效系数法对原始数据进行标准化处理。

正向指标：

$$x'_{ij}=\frac{x_{ij}-x_{j,\min}}{x_{j,\max}-x_{j,\min}} \tag{1}$$

逆向指标：

$$x'_{ij}=\frac{x_{j,\max}-x_{ij}}{x_{j,\max}-x_{j,\min}} \tag{2}$$

式中：x'_{ij} 为标准化后的指标值；x_{ij} 为第 i 个机构在第 j 项指标上的原始值；$x_{j,\max}$ 和 $x_{j,\min}$ 分别为第 j 项指标的最大值和最小值。

（2）非负平移处理。为了消除负数和零值的影响，对标准化数据进行适当平移。

$$x''_{ij}=x'_{ij}+K \tag{3}$$

式中：x''_{ij} 为平移后的指标值；K 为指标平移幅度，设置为 0.000 1，是对实际结果不产生影响的极小值[33]。

（3）计算第 i 个机构第 j 项指标占该指标和的比例 p_{ij}。

$$p_{ij}=x''_{ij}/\sum_{i=1}^{n}x''_{ij} \tag{4}$$

（4）计算第 j 项指标的熵值 e_j、信息熵冗余度 g_j、权重 w_j。

$$e_j=-\frac{1}{\ln n}\sum_{i=1}^{n}(p_{ij}\ln p_{ij}) \tag{5}$$

$$g_j=1-e_j \tag{6}$$

$$w_j=g_j/\left(n-\sum_{i=1}^{n}e_j\right) \tag{7}$$

3.2.2　综合评价指数测算

综合评价法是指通过构建一个能反映被评价

对象多方面特性的指标体系,并利用一定的数学模型或统计方法,将多个指标的信息聚合成一个整体性的分值或序次,从而对评价对象作出全面、客观、定量化判断的一种分析方法。研究测算出各指标权重后,对各项指标加权,计算出综合得分,以衡量各养老服务水平指标的综合水平,计算公式为

$$y_{is} = \sum_{i=1}^{q}(w_j x''_{ij}) \tag{8}$$

式中:y_{is} 为第 i 个机构第 s 个准则层的指数;q 为该准则层所含指标个数。通过上述计算过程,得出评价指标体系中相关指标的测度结果。

4 兰州市养老服务质量评价结果与分析

4.1 兰州市养老服务整体质量分析

由表 2 可知,兰州市 245 家养老服务机构的服务质量发展水平综合得分介于 3.926 0～0.266 5,均值为 2.023 4,整体处于中等水平。这一结果表明,经过多年政策推动和资金投入,兰州市养老服务体系建设取得了阶段性成效,大部分机构能够提供基本养老服务。然而,兰州市各机构所提供的养老服务质量发展水平标准差为 1.144 0,由于兰州市居家社区养老服务的资金来源主要是政府拨款,政府财政会根据区域经济水平、人口结构变化及政策落实力度动态调整。拨付给机构的资金也会根据机构资质、能力等因素进行差异化分配,导致部分机构在设施更新、人员培训和专业化服务拓展方面受阻。加之各机构规模大小和基础设施设备、服务人员运用资金来提供养老服务的能力参差不齐,因而机构间服务质量差异显著,存在明显的两极分化现象,反映出资源配置和服务能力的不均衡分布。兰州市养老服务质量发展水平最大值与最小值相差 3.659 5,说明部分机构在服务质量各方面表现优异,已达到较高水准,而最小值则反映出仍有部分机构服务质量偏低,基本服务能力严重不足。

表 2 兰州市养老服务质量发展水平整体质量评价

统计指标	平均值	标准差	最大值	最小值
综合得分	2.023 4	1.144 0	3.926 0	0.266 5

4.2 兰州市养老服务质量各维度分析

从各准则层得分来看(表 3),服务提供维度的平均得分最高(1.212 3),服务保障维度得分次之(0.434 8),服务成效维度的平均得分为 0.232 3,服务管理维度平均得分最低,只有 0.144 0。并且,服务管理维度下设指标的平均得分位列靠后。从均值得分情况来看,兰州市养老服务质量呈现“供给保障优质、管理成效落后”的特征,各层面之间未能形成有效支撑。其原因在于:①兰州市受到青年人口流失、人才荒的影响,养老服务机构缺乏具备专业管理能力的从业人员,多数机构管理人员由护理人员或行政人员兼任,无法有效推进标准化管理;②养老服务机构普遍将有限资源投入老年人直接需求领域,对内部管理、服务质量监督等环节不够重视,忽略了管理体系建设的长期价值,导致制度、监督缺失;③多数机构建立了常态化的满意度测评但结果未有效反馈至服务改进环节,仅作为形式化考核指标,因此,管理流于形式,难以为服务质量提升提供持续动力。

表 3 兰州市养老服务质量准则层发展水平评价

准则层	平均值	标准差	最大值	最小值
服务提供	1.212 3	0.774 0	2.551 8	0.129 6
服务保障	0.434 8	0.250 0	0.722 9	0.011 6
服务管理	0.144 0	0.053 2	0.222 5	0.043 8
服务成效	0.232 3	0.130 1	0.592 1	0.024 9

4.2.1 健康护理

在指标层中,健康护理服务的平均分最低,只有 0.014 9,标准差为 0.006 3(表 4)。这组数据表明了健康护理服务水平低不是个别机构的问题,而是兰州市居家社区服务机构普遍存在的短板。造成这一短板的原因可能在于没有落实医养融合政策,多数养老机构未能与医疗机构建立长期稳定的合作,缺乏专业医生驻点,服务内容仅停留在量血压、测血糖等基础监测层面,难以提供专业护理服务[34]。此外,李国鑫等[35]提到护理人员等专业人才短缺,现有从业人员没有资质、没有经过专业培训,服务的专业性和有效性难以达到预期,因此机构只能提供低水平、碎片化的照护服务,无法满足失能、半失能老人的持续性健康干预需求。

表 4 兰州市养老服务质量指标层发展水平评价

准则层	指标层	平均值	标准差	最大值	最小值
服务提供	生活卫生照料	0.277 5	0.176 4	0.566 4	0.020 9
	膳食服务	0.426 1	0.400 5	1.109 4	0.000 0
	健康护理服务	0.014 9	0.006 3	0.038 2	0.000 0
	康复服务	0.247 3	0.176 2	0.658 4	0.000 0
	精神慰藉服务	0.091 0	0.050 3	0.147 7	0.000 0
	委托与咨询服务	0.155 5	0.090 9	0.323 0	0.000 0
服务保障	人力资源	0.079 3	0.035 9	0.134 3	0.005 5
	物质资源	0.355 5	0.216 0	0.597 7	0.000 0
服务管理	内部管理	0.056 5	0.032 5	0.092 5	0.000 0
	服务质量管理	0.030 7	0.014 5	0.064 1	0.000 0
	安全管理	0.056 8	0.029 0	0.087 2	0.000 0
服务成效	服务满意度	0.130 6	0.093 0	0.396 6	0.000 0
	服务效率	0.101 6	0.056 9	0.367 4	0.006 4

4.2.2 人力资源

人力资源维度的平均分为0.079 3，是仅次于健康护理和服务管理下设3个维度的低分指标，凸显出专业人员严重短缺不是个别现象，而是全行业面临的共性问题。这一现象折射出兰州市养老体系缺少新鲜血液，本地养老服务行业难以吸引年轻劳动力，从业人员多为中老年人。张琳等[36]也指出社会对养老服务认同度不高，年轻人不愿留在养老领域，因此出现“小老帮大老”现象。同时，养老服务行业薪酬水平低于社会平均水平，且缺乏完善的职业晋升通道和培训体系，导致从业人员流动性大，难以形成稳定、专业的服务团队。

4.2.3 精神慰藉服务

精神慰藉服务维度的平均得分为0.091 0，标准差达0.050 3，其平均得分也未能突破0.1，表明精神慰藉服务质量不高，服务覆盖率低。姜晴怡[37]在对青岛市居家社区养老服务质量评价时同样发现老人对精神慰藉服务的评价一般，究其原因是服务机构对精神慰藉方面的重视力度不够、服务人员态度生冷且服务的宣传力度不够。同时，机构依旧缺乏持证心理咨询师，精神慰藉服务多由护理人员提供，缺乏系统性与专业性，难以应对老年群体日益增长的抑郁、焦虑及认知退化等问题。

5 结论与优化对策

5.1 结论

基于构建的养老服务质量评价指标体系，运用综合评价法对兰州市245家养老服务机构进行了实证分析，得出如下主要结论。

(1)养老服务质量整体处于中等水平，机构间发展不均衡问题突出。兰州市养老服务质量综合得分均值为2.023 4，表明在政策推动与资源投入下，各机构已经能实现基本养老服务的供给，养老服务体系建设取得阶段性成效。但综合得分标准差达1.144 0，最大值与最小值相差3.659 5，反映出机构间服务质量存在两极分化现象。

(2)准则层中服务提供维度平均得分最高，是影响养老服务质量的主要因素，体现出兰州市养老服务供给能满足老年人的基本需求。服务保障维度次之，服务成效与服务管理维度平均得分相对较低，说明兰州市养老服务的管理体系建设、服务效果落地与反馈环节有待提升。

(3)在指标层13个指标中，除去服务管理下设3个指标外，平均得分最低的指标依次为“健康护理服务”“人力资源”“精神慰藉服务”，这3类指标的得分都在0.1以下。这反映出兰州市养老服务在专业照护能力、人才队伍建设与人文关怀方面供给水平不高。

5.2 优化对策

基于上述结论，结合兰州市养老服务发展实际，提出如下优化对策。

(1)落实医养融合政策，提升健康护理水平。针对健康护理服务专业度低、仅能提供基础服务的问题，推动医疗资源与养老服务融合。①建立“医疗机构+养老机构”结对机制，各机构可率先与社区卫生服务中心合作，增加日托、老人术后康复、家庭病床等服务内容；②为养老服务机构配备基础医疗护理设备[38]，并开展护理人员专项培训，与多家培训机构合作，定期对服务人员进行外部培训，同时各机构内部组织每日晨学，花费30 min学习与所需提供服务相关的专业知识，并做好相应学习记录。

(2)建设专业人才队伍，增强人员专业能力。在兰州市青年人口流失、人才荒的背景下，首先要做的是留住和引进人才。养老服务机构要进一步提高一线养老服务人员的薪资待遇，购买完整的社会保险，建立以岗位为中心的薪资增长机制。同时，民政部门可组织开展养老专业技能培训，尤其是组织开展护理员资质培训，提升机构一线养老护理人员服务能力与水平。此外，机构可以与兰州大学、甘肃农业大学等高校建立合作，开展校企定向培养，为养老服务行业输送专业人才。

(3)强化精神慰藉服务专业性，弥补服务短板。面对精神慰藉服务内容单一、专业人才短缺的问题，可以从以下方面着手：①支持养老服务机构配备持证心理咨询师，针对老年人抑郁、焦虑、认知退化等问题开展专业心理疏导、认知干预服务；②摆脱慰问、简单聊天的单一模式，在传统节日开展文艺汇演，举办运动联谊赛、读书交友会、手工创作展等，为老年人搭建社交和娱乐的平台，丰富老年人精神文化生活，大力弘扬敬老、爱老、助老优良传统；③养老机构可以和社区联合定期上门陪伴老人，为行动不便的老人提供个性化陪伴服务。

(4)完善服务管理机制，提高服务整体质量。基于服务管理下各维度平均分都较低的现状，需要再次明确服务标准与考核细则，细化管理的各个流程。①机构集体学习《养老机构管理办法》《全国养老服务标准化文件汇编》等文件，确保管理人员了解最新政策法规与行业标准。同时，加快建立一人一档管理模式，除了配合全市养老服务平台外，各区县居家社区养老服务对象也需要建立动态信息

管理系统,服务承接主体要为各自服务的服务对象建立基本信息档案。②解决管理人才缺位问题,机构组织开展外出交流学习、相互交流学习,引进成熟管理模式与科学管理方法,大力提升兰州市养老机构整体运营管理能力。③健全安全管理机制,要求所有机构完善突发事件应急预案,定期开展应急演练,对服务人员开展常态化安全教育培训并做好记录,强化服务场所安全隐患排查。

参考文献

[1] 中共中央、国务院. 关于深化养老服务改革发展的意见.[EB/OL].(2025-01-07)[2026-03-20]. https://www.gov.cn/zhengce/202501/content_6996775.htm.

[2] 民政部、国家标准委. 养老服务标准体系建设指南(2025版).[EB/OL].(2025-09-29)[2026-03-20]. https://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/202511/content_7049494.htm.

[3] 中华人民共和国民政部. 2024年度国家老龄事业发展公报[EB/OL].(2025-07-25)[2026-03-20]. https://www.gov.cn/lianbo/bumen/202507/content_7033724.htm.

[4] 扁梦媛,杨立敏. 人口老龄化背景下农村居家养老服务的供需结构性矛盾与破解路径[J]. 山西农经,2026(5):16-20,50.

[5] 王学居. 做好养老服务这篇大文章:兰州、白银、武威三市养老服务工作的调查[J]. 社会福利,2009(1):26-27.

[6] 甘肃省统计局. 2024年兰州市国民经济和社会发展统计公报[EB/OL].(2025-04-29)[2026-03-20]. https://tjj.gansu.gov.cn/tjj/c109457/202504/174132260.shtml.

[7] 寇凤梅,史建国,李莹华. 基于全面建设小康社会视角的农村人口空心化问题研究:以甘肃省为例[J]. 赤峰学院学报(汉文哲学社会科学版),2015,36(6):75-77.

[8] 兰州市民政局. 兰州市民政局关于印发《兰州市养老服务领域公共服务质量提升工作方案》的通知[EB/OL].(2020-05-06)[2026-03-20]. https://www.pkulaw.com/lar/0829288c802ae75a03e7238a78620e46bdfb.htm.

[9] 董红亚. 中国政府养老服务发展历程及经验启示[J]. 人口与发展,2010,16(5):83-87.

[10] 黄俊辉,李放. 农村养老服务研究的现状与进展:基于2001—2011年的国内文献[J]. 西北人口,2012,33(6):67-73,78.

[11] PARASURAMAN A,ZEITHAML V A,BERRY L L. A conceptual model of service quality and its implications for future research[J]. Journal of Marketing,1985,49(4):41-50.

[12] PARASURAMAN A,ZEITHAML V A,BERRY L L. Servqual:a multiple-item scale for measuring consumer perc[J]. Journal of Retailing,1988,64(1):12.

[13] 刘芷含,欧阳彩妮. 国内外养老机构服务质量评价指标体系研究的系统综述[J]. 中国卫生政策研究,2020,13(5):72-81.

[14] 包朝鲁门,蔡超,胡志德,等. SERVQUAL模型下的三级公立医院门诊患者服务质量评价体系的构建研究[J]. 中国卫生事业管理,2026,43(3):285-289,337.

[15] 张慧,路荣. 基于期望确认理论的文化遗产景区游客满意度实证研究[J]. 陕西青年职业学院学报,2025(3):84-88.

[16] 方纪元,张浩成,陈文琴,等. 医养结合型养老机构卫生服务质量指标体系构建研究[J]. 中国卫生政策研究,2020,13(4):24-30.

[17] 何晖,朱娜. 农村互助养老服务质量的实证考察与评价:以长沙市、湘潭市和常德市为样本[J]. 吉首大学学报(社会科学版),2024,45(4):84-94.

[18] 王成,丁社教. 政府购买居家养老服务质量评价:多维内涵、指标构建与实例应用[J]. 人口与经济,2018(4):12-20.

[19] 王玉环,黄方超. 应用层次分析法确定社区-居家式老年人长期照护评价指标权重[J]. 中国老年学杂志,2013,33(11):2616-2619.

[20] 宋健兴. 西北地区养老服务体系的优化路径:以甘肃省为例[J]. 开发研究,2024(4):153-160.

[21] 张勰,翟丽华,靳婷,等. “银发经济”背景下西北地区G省健康养老产业发展探究[J]. 商讯,2025(17):7-9.

[22] 毛满长. 西北地区社区居家养老:功能、限度与完善:以兰州市西北新村社区为个案[J]. 宁夏社会科学,2009(4):59-63.

[23] 张晓峰. 城乡基本养老服务均等化的现实困境及其路径思考:基于西北Q省H市的调查分析[J]. 社会福利(理论版),2022(7):51-56.

[24] 朱红艳,刘家鑫,刘星宇,等. 西北民族地区互助养老模式困境与发展路径研究[J]. 北方经济,2022(11):57-60.

[25] 张璐,张儒涵,江鹏. 西安市政府购买智慧养老服务绩效评价[J]. 合作经济与科技,2022(19):182-184.

[26] 深圳市市场和质量监督管理委员会.《居家养老服务与绩效评估规范[EB/OL].(2017-05-23)[2026-03-20]. https://amr.sz.gov.cn/xxgk/qt/tzgg/content/post_7353093.html.

[27] 甘肃省第十三届人民代表大会常务委员会第十五次会议. 甘肃省养老服务条例[EB/OL].(2020-04-01)[2026-03-21]. http://www.gsrdw.gov.cn/html/2020/lfdt_0402/18849.html.

[28] 苏浩飞,韩玉叶,张琰,等. 泰安社区老年人日间照料中心调查报告[J]. 教育现代化,2018,5(4):247-249,257.

[29] 尚春喜,程敏. 社区居家养老服务质量评估指标体系的构建[J]. 现代商业,2017(19):181-182.

[30] 甘录,周绿林,许兴龙. 社区居家养老服务高质量发展评价指标体系的构建研究[J]. 中国卫生政策研究,2023,16(7):40-47.

[31] 杨翠迎,刘玉萍. 养老服务高质量发展的内涵诠释与前瞻性思考[J]. 社会保障评论,2021,5(4):118-130.

[32] 梅真,张文娟. 推动养老服务与长期护理保险协同发展

[J]. 中国社会工作，2025(29)：12-13.
[33] 吴佳瑶，张煜洲，陈柯，等. 基于 AHP-熵权法的城市内涝风险评估：以杭州市滨江区为例[J]. 浙江水利水电学院学报，2024，36(1)：38-45.
[34] 张佳雯. 社区居家医养服务政策分析及系统优化路径研究[J]. 中国医学伦理学，2026，39(1)：121-128.
[35] 李国鑫，刘安琪，周俊阁，等. 社区居家医养结合服务老年人常见慢性病共病影响因素分析[J]. 郑州大学学报(医学版)，2024，59(3)：325-330.
[36] 张琳，高盈菊，闫强，等. 北京市社区居家养老服务质量影响因素及评价研究[J]. 北京邮电大学学报(社会科学版)，2024，26(3)：32-45，91.
[37] 姜晴怡. 居家社区养老服务质量及其影响因素分析：以青岛市为例[J]. 科技和产业，2024，24(11)：135-141.
[38] 龙玉其. 智慧居家养老服务协同治理的逻辑机理与实践路径[J]. 行政管理改革，2023(7)：50-58.

Quality Evaluation and Optimization Strategies of Home and Community-based Elderly Care Services in Lanzhou

MAO Xuerong, MA Xiaocui

(College of Management, Gansu Agricultural University, Lanzhou 730070, China)

Abstract: The quality of elderly care services is closely related to the well-being of senior citizens and social harmony and stability. Based on policy documents, theoretical findings, and survey results, an evaluation index system with 13 indicators for the development level of elderly care service quality in Lanzhou City was constructed from four dimensions: service provision, service management, service support, and service effectiveness. A comprehensive evaluation method was employed to quantitatively analyze the data collected by the research team from 245 home- and community-based elderly care institutions in 2023. It is found that the overall quality of elderly care services in Lanzhou City is at a medium level, but significant differences exist among institutions, with prominent uneven development issues. At the criterion level, the lowest average score is obtained by the service management dimension, and common institutional problems such as lagging system construction and inadequate supervision mechanisms are reflected. At the indicator level, relatively low scores are found for health care services, human resources, and spiritual comfort services. Based on the empirical results, optimization paths are proposed in four areas: implementing medical and elderly care policies, strengthening talent team building, improving the level of spiritual comfort services, and enhancing service management, and references are thereby provided for the high-quality development of elderly care services in Lanzhou City.

Keywords: elderly care service quality in Lanzhou City; quality evaluation; comprehensive evaluation method; optimization strategies