

• 专论:智慧养老 •

编者按:人口老龄化是当前我国社会面临的重大挑战之一。为应对日益增长的养老服务需求,借助互联网、物联网、云平台等数智化方式,以信息通信技术、传感技术等为工具,面向居家、社区及机构老年人,提供实时、高效、数字化养老服务的智慧养老成为新型养老模式,为破解社会养老服务困境、促进老龄事业发展、加强老龄社会治理提供了新路径。本期专论着眼于智慧养老,邀请南京大学朱庆华教授团队,基于国家社会科学基金重大项目“面向健康中国战略的智慧养老数据资源体系建设研究”和江苏省高校哲学社会科学研究重大项目“智慧养老视角下江苏积极应对人口老龄化的对策研究”,从养老服务质量、智慧养老研究主题、老年人择医意愿、智慧养老平台持续使用行为等方面,采用不同研究方法、从不同视角探讨智慧养老服务相关问题,以期促进养老服务领域理论研究的深化和实践工作的推进。

养老服务质量评价研究系统综述^{*}

蒲敏蕊¹ 朱庆华^{1,2}

(¹ 南京大学信息管理学院 南京 210023 ² 江苏省苏科创新战略研究院 南京 210019)

〔摘要〕 **目的/意义** 了解养老服务质量评价研究现状,为构建全国统一的养老服务质量标准、等级评定与认证体系提供引导。**方法/过程** 根据 PRISMA 标准选取 2013—2023 年间养老服务质量评价研究文献,从基础理论研究、评价体系构建、评价过程与工具等养老服务质量评价全过程进行综述。**结果/结论** 我国养老服务质量评价研究尚处于初步探索阶段,存在研究视角单一、重实证轻理论、研究模型同质化等问题。

〔关键词〕 养老服务;质量评价;系统综述法

〔中图分类号〕 R-058 **〔文献标识码〕** A **〔DOI〕** 10.3969/j.issn.1673-6036.2024.03.001

A Systematic Review of Research on Quality Evaluation of Elderly Care Services

PU Minrui¹ ZHU Qinghua^{1,2}

¹ School of Information Management, Nanjing University, Nanjing 210023, China; ² Jiangsu Suke Academy of Innovation Strategy, Nanjing 210019, China

〔Abstract〕 **Purpose/Significance** To understand the research status of quality evaluation of elderly care services, and to provide guidance for constructing a national unified quality standard, rating and certification system for elderly care services. **Method/Process** According to PRISMA standard, the research literature on elderly care service quality evaluation from 2013 to 2023 is selected to review the whole process of elderly care service quality evaluation, including basic theoretical research, evaluation system construction, evaluation process and tools, etc. **Result/Conclusion** The research on quality evaluation of elderly care services in China is still in the prelimi-

〔修回日期〕 2024-02-03

〔作者简介〕 蒲敏蕊,硕士研究生;通信作者:朱庆华,教授,博士生导师。

〔基金项目〕 国家社会科学基金重大项目(项目编号:22&ZD327);江苏省高校哲学社会科学研究重大项目(项目编号:2021SJZDA044)。

nary stage of exploration, and there are some problems such as single research perspective, emphasis on empirical evidence rather than theory, homogenization of research models, etc.

[Keywords] elderly care services; quality evaluation; systematic review

1 引言

面对人口老龄化“数量多、速度快、差异大、任务重”的严峻挑战^[1]，从 2011 年《中国老龄事业发展“十二五”规划》到 2021 年《“十四五”积极应对人口老龄化工程和托育建设实施方案》，养老服务体系建设和养老服务体系建设受到高度重视，有效应对老龄化问题已上升为国家战略。在此期间，国家大力支持养老服务产业新业态、新模式的发展，养老服务提供方数量和入住老年人数均快速增长。与此同时，护理人员缺乏、服务水平较低、服务内容单一等质与量不对称的矛盾逐渐凸显。因此，研究制订一批与国际接轨、体现中国特色、适应服务管理需要的养老服务标准成为保障养老服务产业健康发展的重中之重。

虽然既往有关养老质量的研究成果数量较多，但是大多数研究仅针对个别地区实践情况进行调研分析，各种评价标准各自为政，缺乏系统性总结，养老服务质量评价难以深入。基于此，本研究通过文献检索与选择、文献计量、主题分类与观点分析等步骤，较为系统地对养老服务质量评价的基础理论、国外实践、研究重点以及国内主要评价方法、工具等研究现状进行梳理，对比国内外养老服务质量评价全流程（包括研究视角、理论模型、评价方法和工具、分析方法等），以期为加快建立全国统一的养老服务质量标准、等级评定与认证体系提供理论参考。

2 研究设计

2.1 研究方法

系统综述法是一种从多角度综合初始研究结果并进行批判性评价的二次文献研究方法，最早可以追溯

到 20 世纪初^[2-3]。早期系统综述文献多见于医学领域，相较于传统叙述性综述具有数据来源全面、检索流程科学、分析过程系统等优势，其应用领域逐渐向教育学、心理学、管理学等社会科学领域扩展。本研究在遵循 2020 年系统综述及 Meta 分析的首选项目报告（preferred reporting items for systematic reviews and meta-analyses, PRISMA）声明的前提下，对综述筛选流程进行严格控制，使用系统综述法对养老服务质量评价的基础理论、国内主要评价方法和工具以及国外实践与研究重点等进行定性分析。

2.2 数据收集

系统综述法通常包括提出问题、检索文献、选择文献、数据抽取、结果分析等主要步骤^[4]。一是提出问题。当前我国养老服务质量评价研究处于哪个阶段？研究重点是什么？与国外是否存在差距？如何改进？基于研究问题，提出“老年人服务”“养老服务”“康养服务”“质量”“绩效”“评价”“评估”等核心关键词。二是检索文献。中文文献检索以中国知网为数据源，选取学术期刊和会议进行跨库检索，以“SU = ‘养老服务’ * （‘质量’ + ‘绩效’） * ‘评价 + 评估’”为检索式；英文文献检索以 Web of Science（WoS）为数据源，以“elderly care service quality evaluation”为核心检索词。检索时间范围为 2013—2024 年，检索日期为 2024 年 1 月 18 日。三是选择文献。根据检索结果的标题、摘要等信息，制定文献初步纳入/排除标准，主要包括以下 4 方面：排除检索结果与研究主题相关度排序靠后的文献；纳入期刊和会议文献，排除其他类型文献，如专利、报刊、新闻评论等；纳入检索结果全文可获取文献；纳入文献语种为中文或英文。初步筛选出文献 291 篇。四是进一步筛选。根据检索结果的摘要进一步筛选，筛选标准为：纳入以养老服务质量评价为主要研究对象的文献，包括

养老服务质量评价标准、评价主体、评价内容等，排除只讨论养老服务质量的文献，如养老服务质量影响因素、养老服务质量满意度等；纳入采用某种评价方法的实证文献；纳入养老服务质量评价的标准/案例研究文献。共筛选出文献 97 篇。五是结果分析。分析文献之间的逻辑联系，得出关于养老服务质量评价的内涵、评价方法、评价工具、国内外对比的相关结论。根据 PRISMA 流程，最终确定 97 篇文献作为本研究的核心样本，见图 1。

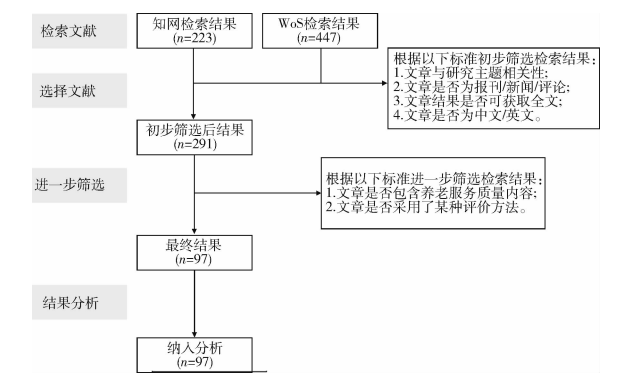


图 1 文献采集流程

3 养老服务质量评价基础理论

3.1 养老服务质量内涵

最早的“服务质量”研究起源于 20 世纪 60 年代，相较于有形的物质产品质量，服务质量一般难以用量化的客观指标直接得出。1982 年芬兰学者提出基于顾客期望服务质量和感知服务质量差值的评价模型，标志着服务质量评价与管理研究全面展开^[5]。国内关于养老服务质量评价的基础理论研究较少，实证研究较多。从养老服务质量内涵来看，李兵等^[6]从政府、服务提供者和服务对象视角对养老服务质量进行定义，分别强调养老服务的社会效益、服务标准和使用价值。有研究者从概念上对养老服务构成要素进行拆分，如认为构成要素应包括安全性、一致性、态度、完整性、调整性、可及性、及时性^[7]；或者将其划分为环境质量、技术质量、感情质量、关系质量、沟通质量^[8]。基于既往研究对养老服务质量的界定，陆杰华^[9]认为养老服务质量评价是指通过老年人及其家属、服务提供者和第三

方评估机构等多元主体的参与，对相关养老服务或产品进行相应标准化、管理和评估的全过程。

3.2 养老服务质量评价内容

养老服务质量评价涉及政府、养老服务提供方、被服务老年人和第三方机构等多个主体，养老服务质量评价内容应根据养老服务模式和被服务老年人状况灵活变动。在社区居家服务方面，评估重点应包括生活照料、家庭护理、文体娱乐、精神慰藉等；在政府购买养老机构服务方面，应更加注重评估的综合性和客观性，除此之外还应重点关注养老机构财务情况和收入绩效等运营状况；在医养结合模式方面，应关注临床护理、保健康复等医疗服务质量^[8]。但总体来说应从养老服务提供方的硬件（如区位条件、基础设施、救护设备等）、软件（如人力资源、运营状况等）、养老服务提供方人员工作情况（如专业水平、服务内容、服务行为等）、老年人反馈（如权益保障、护理情况、满意度等）等方面综合考虑。

3.3 养老服务质量评价实践现状和存在问题

我国人口老龄化程度加深，老龄工作面临问题和挑战。随着积极应对人口老龄化、健康中国等一系列国家战略的提出，新型养老模式和养老机构如雨后春笋般涌现出来。在缺乏质量评价标准的情况下，各种问题也层出不穷。当前国内研究主要集中在机构组织层面，较少从老年人角度进行研究^[10]。2023 年 7 月发布的《〈养老机构等级划分与评定〉国家标准实施指南》将考察重点放在了养老机构的环境、设施设备、运营管理和服务等方面，大多采用了易操作、可量化的客观指标，缺乏对老年人态度和反馈情况等主观指标（如心理状况、服务满意度等）的考量。除此之外，实践中还存在专职人员短缺、志愿工作不系统、机构设施设备老旧等问题^[11]。

4 养老服务质量评价体系与评价工具

发达国家较早进入老龄化社会，目前已经构建较为成熟的养老服务制度和质量评价体系。我国随

着“居家-社区-机构”相协调养老服务模式的兴起, 养老服务质量评价和控制相关研究逐渐增多。

4.1 评价模型

以理论模型为基础构建评价指标体系能够使指标更加全面科学。当前, 国内养老服务质量评价指标体系构建主要使用以下 3 种理论模型。

4.1.1 SERVQUAL 及其优化模型 1982 年 Grönroos C 最早提出服务质量模型。在此基础上, Parasuraman A、Zeithaml V A 和 Berry L L (简称 PZB) 于 1985—1994 年发表了 5 篇论文, 对顾客服务质量进行深入探讨, 提出 PZB 服务质量差距模型以及 SERVQUAL (service quality) 测量方法^[12-13]。SERVQUAL 模型基于顾客期望服务质量与感知服务质量之差构建, 包括 5 个维度: 有形性、可靠性、保证性、移情性、响应性, 分别对应服务机构基础设施、服务人员专业化水平和消费者需求与反馈, 调查采用问卷法, 设置期望问卷和感知问卷对顾客体验服务进行前测和后测, 包括 22 项指标。1992 年 Cronin Jr J J 等^[14]对该模型进行优化, 提出直接基于服务绩效来度量顾客感知服务质量的 SERVPERF (service performance) 模型, 该模型继承了 SERVQUAL 模型的调查维度和指标, 但删除了期望问卷, 简化了操作流程, 获得更高信效度。以上两种模型及其扩展模型在我国养老服务质量评价领域实证研究中得到大量运用, 如王晓玲等^[15]结合威海市卫生健康委员会对“十四五”老龄事业的发展规划, 将 SERVQUAL 模型的评价维度调整为顶层设计质量、基础设施质量和服务模式质量。由于 SERVPERF 模型操作简化、度量高效, 有学者更愿意采用基于 SERVPERF 的模型, 如沈嘉晨考虑到社区居家养老服务的对象均为老年人, 如果使用 SERVQUAL 模型, 被试者受到生理因素的影响可能难以保证前后两次调查的质量, 因此采用了简化后的 SERVPERF 模型^[8]。

4.1.2 结构-过程-结果 (structure-process-outcome, SPO) 模型 1968 年 Donabedian A^[16]提出目前医疗服务质量评价领域最经典、使用最广泛的 SPO 模型。该模型包括 3 个维

度: 结构、过程和结果。其中, 结构维度代表服务发生的环境, 即养老机构经营机制、基础设施、人员设备等; 过程维度衡量服务人员与被服务人员之间的交互行为, 即养老机构的养护服务、临床护理等服务理念、态度和行为; 结果维度代表被服务人员接受服务后的反应与效果, 即老年人身体功能、精神状态、生活质量等服务效果。基于 SPO 模型, 张造成等^[17]对养老机构医养结合服务的结构质量、过程质量和结果质量进行探究, 在 3 项 1 级指标下建立人力资源、设施设备、制度建设、生活照护服务、医疗护理服务、生活照护服务满意度、医疗护理服务满意度、机构入驻情况等 8 项 2 级指标, 共计 36 项。除了实证研究以外, SPO 模型应用于国外养老服务质量评价研究文献述评中, 如柴宇阳通过比较日本养老机构服务质量机构自评、老年人自评和第三方评价 3 种方式的标准发现, 机构自评标准侧重养老机构的设置及服务过程, 结构维度和过程维度指标占比较大; 老年人自评标准更重视服务体验, 因此包括更多过程和结果维度指标; 第三方评价则综合体现养老机构的结构性质量、过程性质量与结果性质量, 更加全面客观^[18]。

4.1.3 基于我国法律或标准的扩展模型 自 2019 年 6 部委启动全国养老院服务质量建设专项行动以来, 《养老服务标准体系指南》《养老机构服务标准体系指南》《养老机构服务质量基本规范》等一系列文件和标准相继出台^[19], 为我国学者探索具有中国特色的养老服务质量评价之路提供了政策依据。例如, 李楠楠^[20]构建了将法律层、规章层和标准层组合起来的智慧康养服务质量评价指标选取来源。目前已有评价体系投入实践, 如中国质量认证中心 2022 年发布针对康养全程服务制定的“美好老龄服务质量评价”体系, 衡量机构在服务质量、获得客源、社会信誉、政府认可等方面的能力^[21-22]。

4.2 评价过程及工具

4.2.1 指标选择 除了阅读研究文献、政策文本等资料, 利用理论模型形成客观指标构建评价体系外, 还可以通过专家咨询法依靠业内专家和管理人员对行业关键点的深入了解形成指标, 如张一敏

等^[23]根据德尔非法研究程序,建立专家库并进行两轮专家咨询,构建养老机构护理服务质量评价指标体系,并通过了专家咨询可靠性和结果可靠性检验。

4.2.2 评价体系构建 为了避免单一指标选择方法带来的局限性,我国学者大多采用复合指标构建方法,如理论模型与专家咨询相结合^[24]、国家标准与专家咨询相结合^[25]等,评价指标往往具有多维度、多层次特点,因此要考虑聚合指标并赋予权重的问题,解决方法通常有层次分析法^[26]、模糊综合评价法^[27]、熵权法^[28]、TOPSIS 法^[29]、K - means 聚类分析^[30]、粗糙集理论^[31]等。

4.2.3 数据采集 通过问卷法^[32]和访谈法^[33]获取专家意见、工作人员评价、老年人反馈的方式较为普遍,该类方法在获取老年人对服务满意度等结果维度指标方面比较具有优势,但对于比较专业而隐性的问题则缺乏客观数据支撑,存在过于主观、缺乏对照数据的问题。

4.2.4 数据分析 除了统计分析方法外,有学者引入新兴计算机技术,如崔娟娟^[34]采用 Matlab 仿真分析对政府购买居家养老服务质量管控的多方演化博弈模型进行模拟;徐兰等^[35]构建政府购买居家养老服务模型,通过案例和数值模拟识别出网络关键节点,找出影响服务质量的重要环节。

5 国外养老服务质量评价实践情况

以英国和美国等为代表的发达国家在工业化浪潮推动下,生产力极大发展、物质极大丰富,生活质量和医疗水平不断提高,人口死亡率下降、寿命延长。法国、德国、英国、美国、日本等已陆续步入老龄化社会,在养老机构建设、服务内容拟定与质量评估方面已具有健全的体制机制,到 20 世纪 90 年代基本形成了较完善的养老服务质量评价标准。

5.1 美国

由于养老政策变动、养老机构发展与人口老龄化加剧等一系列复杂因素,美国养老机构质量评价经历了复杂的演变过程。目前,美国对机构养老服

务进行质量评价的主流工具有两种。一是居民评估工具最小数据集(residential assessment instrument minimum data set, RAI - MDS)。1991 年美国医疗保险和医疗补助服务中心(Centers for Medicare & Medicaid Services, CMS)发布了 RAI - MDS 1.0 版本,其功能定位为评估处于长期护理环境居民的健康状况并了解其偏好和需求,从而为个性化护理计划和监测提供信息支持^[36-37],评价指标包括 9 个维度的医疗护理指标和 3 个维度的体验指标,共计 175 项^[38]。1995 年 CMS 开发 RAI - MDS 2.0 版本,保留原有 12 个维度的评估项目,将指标精简为 24 项,具有更高可靠性,于 1996 年在美国推出。2010 年 CMS 对 RAI - MDS 2.0 进行重大修订, MDS 3.0 纳入直接从居民访谈和住院医师中获得的评价指标,包括精神状态、情绪、疼痛、生活质量等方面^[39-40],共计 30 项指标,保证了评价指标的全面性、标准化、可靠性和可操作性,缩短评估时间。MDS 评估面向美国所有具有公费医疗补助资质的养老机构居民,一般由养老机构工作人员主持完成,根据 CMS 要求, MDS 评估需按设定的时间表进行,对于养老机构长期居民,评估的最长间隔为 3 个月。二是观察性养老机构服务质量评价指标体系(observable indicators of nursing home care quality, OIQ)。起源于 1998 年美国密苏里大学哥伦比亚分校 Rantz M J 等^[41]的多维理论模型研究,其目的在于高速度、低成本地判断养老机构是否提供高质量护理并提出相应改进措施。经过多年对养老机构服务质量的调查和追踪,2002 年 OIQ 6.0 版本发布,包含沟通、护理、员工、机构环境和家庭参与 5 个维度,共计 42 项。

5.2 澳大利亚

澳大利亚社会福利养老制度十分典型,养老服务和质量评价制度构建较为成熟。1987 年澳大利亚政府制定《老年护理质量标准》作为最低标准对养老机构的老年护理质量进行评估,1998 年设置了老年护理标准和认证机构(Aged Care Standards and Accreditation Agency, ACSAA)进一步加强政府使用标准化工具监测养老机构护理设施和服务质量的

力度。但该标准也存在一些问题：临床护理指标存在空白，老年人群的重大健康问题（如抑郁症、髌部骨折等）未被纳入考虑；指标量表构建区分度低，处于中间水平的养老机构难以识别^[42]。2023年6月新版《老年护理质量标准》修订完成，其中体现优质老年护理服务 VIPS 框架中的“价值基础 (value)、个性化护理 (individualised care)、个人意见 (personal perspective)、社会环境 (social environment)” 4 要素^[43]，包括以人为本、组织机构、照顾服务、机构设施、临床护理、食物和营养、社区环境 7 个维度，共计 152 个项目^[44]，预计于 2024 年 7 月 1 日正式执行。

5.3 国外养老服务质量指标体系总结

综上所述，国外养老服务质量指标体系的评价

表 1 美国、澳大利亚养老服务质量评价常用标准

国家	标准名称	发布机构	指标维度	评价项目个数
美国	RAI – MDS 2.0	美国医疗保险和医疗补助服务中心	事故、行为和情绪模式、临床管理、认知模式、排泄和失禁、感染控制、营养和饮食、身体机能、精神药物使用、生活质量、皮肤护理	24
美国	OIQ 6.0	美国密苏里大学哥伦比亚分校	沟通、护理、员工、机构环境、家庭参与	42
澳大利亚	老年护理质量标准	澳大利亚老年护理标准和认证机构	以人为本、组织机构、照顾服务、机构设施、临床护理、食物和营养、社区环境	152

5.4 国内外养老服务质量评价对比

指标选择方面，国外评价指标体系构建是由国家标准驱动的；而国内目前采用的模型和评价体系存在理论滞后、指标科学性和可操作性不足、缺乏临床意见指导等问题^[10]。数据采集方面，国外往往具有成熟的数据集，数据采集手段主客观兼具；而国内数据来源和采集方式较为单一，偏向于养老机构客观数据收集，忽视老年人主观感知和具体身体情况评估，限制了评价指标的选取和制定，导致最终可分析数据的类型受限，影响评价的全面性。

6 结语

人口老龄化是社会发展的趋势，也是今

对象主要面向经营性养老机构，评价主体包括政府部门和第三方机构/高校，一般以国家标准作为行业最低标准，包括对养老机构自身的评估、养老机构工作人员服务内容和行为的评估、老年人身体状况和临床护理的评估，见表 1，内容涵盖结构性指标、过程性指标、结果性指标等，具有全面性、立体化、可操作性强的优点。评价程序方面，由国家设立专门机构，按照既定程序定期对评价主体进行检查和评估，调查对象包括机构、机构工作人员和在养老人，养老机构需以现行评价标准或已出具的评估报告为准，对自身经营状况和服务内容等进行自查或整改。此外，第三方机构/高校往往作为服务质量评价体系的重要一环，以更高标准、更公正的态度有效规避单一评价方式可能带来的不足。

后较长一段时期我国的基本情况。提供高质量的为老服务离不开健全的养老服务体系。本研究采用系统综述法通过对中国知网和 Web of Science 共 97 篇文献的分析，筛选出 2013—2024 年间国内养老服务质量评价的研究主题并加以综述。从研究结果可以看出，当前我国养老产业尚处于发展初期，对养老服务质量评价研究还在探索之中，存在重实证轻理论、研究模型同质化、研究视角单一等问题，但也逐渐涌现了有关医养结合、智慧养老等新型养老模式的相关研究。随着我国本土化养老服务发展模式的明晰和确立，中国式养老服务质量评价标准化指日可待。

利益声明：所有作者均声明不存在利益冲突。

参考文献

- 1 人民网. 我国预计 2035 年左右进入重度老龄化阶段 60 岁及以上老年人口将突破 4 亿 [EB/OL]. [2023 - 12 - 01]. <http://health.people.com.cn/n1/2022/0920/c14739-32530182.html>.
- 2 COOK D J. Systematic reviews: synthesis of best evidence for clinical decisions [J]. *Annals of internal medicine*, 1997, 126 (5): 376.
- 3 邱璇. 系统综述——一种更科学和客观的综述方法 [J]. *图书情报知识*, 2010 (1): 15 - 19.
- 4 AROMATARIS E, PEARSON A. The systematic review: an overview [J]. *American journal of nursing official magazine of the American nurses association*, 2014 (3): 53 - 58.
- 5 GRÖNROOS C. A service quality model and its marketing implications [J]. *European journal of marketing*, 1984, 18 (4): 36 - 44.
- 6 李兵, 庞涛. 国家养老服务质量框架: 定义、原理和标准 [J]. *社科纵横*, 2018, 33 (2): 97 - 104.
- 7 SASSER W E, RICHARD P O, WYCKOFF D D. Management of service operations: text, cases, and readings [M]. Boston: Allyn and Bacon, 1978.
- 8 沈嘉晨. 社区居家养老服务质量评价研究 [J]. *经济研究导刊*, 2021 (30): 25 - 27.
- 9 陆杰华. 构建适合中国式现代化特色的养老服务质量评估体系探究 [J]. *河海大学学报 (哲学社会科学版)*, 2022, 24 (6): 3 - 10, 129.
- 10 姜春, 刘辉. 积极老龄化背景下机构养老服务质量研究的理论框架及其新维度 [J]. *宁夏社会科学*, 2023 (2): 136 - 149.
- 11 廖楚晖, 甘炜, 陈娟. 中国一线城市社区居家养老服务质量评价 [J]. *中南财经政法大学学报*, 2014 (2): 46 - 50.
- 12 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.
- 13 PARASURAMAN A, ZEITHAML V A, BERRY L L. Servqual: a multiple - item scale for measuring consumer perception [J]. *Journal of retailing*, 1988, 64 (1): 12.
- 14 CRONIN JR J J, TAYLOR S A. Measuring service quality: a reexamination and extension [J]. *Journal of marketing*, 1992, 56 (3): 55 - 68.
- 15 王晓玲, 马文琦, 周翀. 智慧养老服务质量评价研究——以威海市为例 [J]. *商业经济*, 2023 (9): 150 - 153, 187.
- 16 DONABEDIAN A. Promoting quality through evaluating process of patient care [J]. *Medical care*, 1968, 6 (3): 181 - 202.
- 17 张浩成, 方纪元, 沈阳, 等. 养老机构医养结合服务质量评价指标体系的构建——基于 SPO 模型 [J]. *卫生软科学*, 2020, 34 (9): 23 - 27.
- 18 柴宇阳. 日本的养老机构分类分级服务评价体系 [J]. *社会福利*, 2018 (6): 45 - 47.
- 19 贾云竹. 建立全国统一的养老服务质量评价体系 [J]. *中国社会工作*, 2018 (29): 30 - 31.
- 20 李楠楠. 基于 AHP - FCE 模型的辽宁省智慧康养服务的综合评价 [J]. *呼伦贝尔学院学报*, 2022, 30 (6): 59 - 66.
- 21 中国质量报. 中国质量认证中心发布美好老龄服务质量评价体系 [EB/OL]. [2023 - 12 - 02]. https://www.cqn.com.cn/zgzlb/content/2020-10/20/content_8638795.htm.
- 22 吴蔚, 张素贤, 丛翰文, 等. QSAW 评价体系赋能养老服务发展 [J]. *质量与认证*, 2022 (S1): 70 - 72.
- 23 张一敏, 罗云婷. 养老机构护理服务质量评价指标体系的构建 [J]. *全科护理*, 2017, 15 (4): 388 - 390.
- 24 韩小威, 徐元昊. 数据驱动下长春市居家养老服务可及性评价指标体系构建与实证检验 [J]. *中国老年学杂志*, 2023, 43 (16): 4058 - 4062.
- 25 仲青, 陈从建, 钱声源. 江苏省农村社区养老与健康服务发展评价指标体系构建 [J]. *乡村科技*, 2022, 13 (23): 14 - 18.
- 26 谢尊贤, 姚聪, 赵娜. 基于 AHP - 物元可拓模型的养老机构服务质量评价研究 [J]. *经济研究导刊*, 2022 (10): 40 - 43.
- 27 丁可蒙. 上海市长期护理服务质量评价——基于层次分析法和模糊综合评价法 [J]. *经济研究导刊*, 2022 (10): 44 - 46.
- 28 王梦苑, 郑函, 赵育新. 基于熵权 TOPSIS 法对武汉地区社区医养结合养老服务的综合评价 [J]. *现代预防医学*, 2018, 45 (3): 458 - 461.
- 29 王寅未, 毕红霞. “十三五”期间中国养老服务高质量发展水平综合评价 [J]. *科技与经济*, 2022, 35 (5): 96 - 100.
- 30 张园, 董晶晶, 连楠楠, 等. 基于公办与民办差异视角的养老机构医养结合服务质量评价研究 [J]. *中国全科医学*, 2024, 27 (7): 822 - 828.
- 31 蔡中华, 王一帆, 董广巍. 城市社区养老服务质量评价——基于粗糙集方法的数据挖掘 [J]. *人口与经济*, 2016 (4): 82 - 90.
- 32 黄俊辉, 郭少盈, 莫楚潼. 居家养老服务满意度调查研究——以东莞市 A 街道为例 [J]. *中国集体经济*, 2022 (25): 21 - 23.

(下转第 15 页)

- (4): 174 – 185.
- 14 康超. 近二十年青年思想政治教育对象、内容、方法研究的主题演变——基于 CSSCI 期刊文献的 LDA 模型分析 [J]. 青年发展论坛, 2020, 30 (5): 40 – 47.
- 15 李倩, 王帅. LDA 模型下我国公共图书馆微信平台阅读推广内容主题研究 [J]. 图书情报工作, 2022, 66 (8): 72 – 83.
- 16 马永红, 孔令凯, 林超然, 等. 基于专利挖掘的关键共性技术识别研究 [J]. 情报学报, 2020, 39 (10): 1093 – 1103.
- 17 WEI X, CROFT W B. LDA – based document models for ad – hoc retrieval [C]. Washington: The 29th Annual International ACM SIGIR Conference on Research and Development in Information Retrieval, 2006.
- 18 关于加强新时代老龄工作的意见 [EB/OL]. [2023 – 12 – 02]. https://www.gov.cn/zhengce/2021-11/24/content_5653181.htm.
- 19 左美云. 智慧养老 [M]. 北京: 清华大学出版社, 2018.
- 20 袁赛杰, 胡泽斐, 丛玉华, 等. 混合型养老社区综合服务平台之智能终端系统的设计 [J]. 电子技术与软件工程, 2020 (8): 71 – 75.
- 21 徐路. 基于时空相关性分析的人体行为识别的方法研究与系统实现 [D]. 哈尔滨: 哈尔滨工业大学, 2018.
- 22 杨茜婷. 基于智能家居系统的自理老人住宅室内设计研究 [D]. 昆明: 昆明理工大学, 2020.
- 23 庞广凤. 基于用户体验的家庭助老服务机器人交互设计研究 [D]. 扬州: 扬州大学, 2022.
- 24 朱庆华, 吴琼, 郭雨辰, 等. 养老服务数据融合需求分析和框架设计 [J]. 文献与数据学报, 2020, 2 (3): 3 – 16.
- 25 黄忠义, 王子敏. 江苏推进新信息技术与养老产业融合路径研究 [J]. 电子商务, 2020 (8): 37 – 38.
- 26 左美云. 智慧养老的内涵、模式与机遇 [J]. 中国公共安全, 2014 (10): 48 – 50.
- 27 屈芳, 郭骅. “物联网 + 大数据”视阈下的智慧养老模式研究 [J]. 信息资源管理学报, 2017, 7 (4): 51 – 57.
- 28 肖振业. 医养护一体化模式下的系列产品设计 [D]. 重庆: 重庆大学, 2019.
- 29 杜智民, 康芳. 农村社区居家养老服务供给精准化的实践困境与优化路径 [J]. 重庆社会科学, 2020 (9): 130 – 140.
- 30 睢党臣, 彭庆超. “互联网 +”背景下我国城市社区智慧居家养老服务模式的构建 [J]. 新疆师范大学学报 (哲学社会科学版), 2018, 39 (3): 119 – 128.
- 31 李玉玲. 我国居家、社区、机构养老服务融合模式发展研究 [J]. 学术探索, 2016 (9): 61 – 65.
- 32 王昌, 申子阳, 孙晓宁. 老年用户智慧医养需求影响因素理论框架构建 [J]. 情报理论与实践, 2020, 43 (11): 71 – 78.
- 33 白玫, 朱庆华. 老年用户智慧养老服务需求及志愿服务意愿影响因素分析——以武汉市江汉区为例 [J]. 现代情报, 2018, 38 (12): 3 – 8.

(上接第 7 页)

- 33 徐倩, 尹欣欣. 基于医养结合的农村养老服务质量评价——以青岛市为例 [J]. 护理研究, 2020, 34 (19): 3552 – 3556.
- 34 崔娟娟. 基于复杂网络博弈的政府购买居家养老服务质量管控机制构建 [J]. 经营与管理, 2022 (4): 108 – 113.
- 35 徐兰, 刘宏伟. 基于 GERT 网络的政府购买居家养老服务质量关键环节探测 [J]. 工业工程, 2022, 25 (2): 34 – 41.
- 36 Population Data. Residential assessment instrument (RAI) data set [EB/OL]. [2023 – 11 – 28]. <https://www.popdata.bc.ca/data/health/rai>.
- 37 HUTCHINSON A M, MILKE D L, MAISEY S, et al. The resident assessment instrument – minimum data set 2.0 quality indicators: a systematic review [J]. BMC health services research, 2010, 10 (1): 1 – 14.
- 38 侯玉梅, 王亭. 国内外养老机构服务质量评价研究现状 [J]. 护理研究, 2020, 34 (20): 3647 – 3651.
- 39 杨波. 养老产业发展及服务质量评价的文献综述与展望 [J]. 中国商论, 2016 (23): 161 – 163.
- 40 李芳, 李靖, 龙艳芳, 等. 国外养老服务综合评估工具的应
用现状与启示 [J]. 护理研究, 2020, 34 (9): 1546 – 1551.
- 41 RANTZ M J, MEHR D R, PETROSKI G F, et al. Initial field testing of an instrument to measure: observable indicators of nursing home care quality [J]. Journal of nursing care quality, 2000, 14 (3): 1 – 12.
- 42 O’REILLY M, COURTNEY M, EDWARDS H. How is quality being monitored in Australian residential aged care facilities? A narrative review [J]. International journal for quality in health care, 2007, 19 (3): 177 – 182.
- 43 SEAH S S L, CHENOWETH L, BRODATY H. Person – centred Australian residential aged care services: how well do actions match the claims [J]. Ageing & society, 2022, 42 (12): 2914 – 2939.
- 44 Australian Government Aged Care Quality and Safety Commission. Stronger standards, better aged care program [EB/OL]. [2023 – 11 – 29]. <https://www.agedcarequality.gov.au/providers/quality-standards/stronger-standards-better-aged-care-program>.