

优化养老机构护理服务质量管理体系的具体措施分析*

李 运 李虹毓（通讯作者） 陈双琴

（宁波卫生职业技术学院，浙江 宁波 315000）

摘 要：随着社会人口的老龄化和老年人需求的不断增加，长期护理机构的长期护理服务质量越来越受到重视。养老服务评价是提高养老机构养老服务的重要内容，直接关系到生活的满意度和幸福感。本文根据养老机构的服务流程、设施、内容设计了养老服务评价服务体系，验证了该服务体系的有效性，为养老服务评价提供参考。

关键词：养老机构 养老服务评价 评价服务体系

DOI：10.12319/j.issn.2096-1200.2022.06.17

中国正在进入老龄化社会，老龄化日益严重，养老金制度的作用将越来越突出，应采取必要措施，积极应对人口老龄化问题。除了国家落实相关人口政策外，还要站在老年人的角度来看待问题，解决日益突出的养老问题，减轻社会的负担。一系列的外在表现和内在需求，都建立科学合理的养老机构照护服务质量服务体系，但目前的研究大多是基于社区的居家照护服务质量，仅侧重于建立服务，对服务质量评价的研究较少。因此，制定一套长期照护服务质量评价服务体系，不仅为民政工作提供了合理的评价标准，还有助于解决长期照护服务发展面临的各种问题，对养老护理员的职业发展也有很大的影响。

一、相关文献综述

国外最早研究护理服务质量。1984年，GlenRuth提出顾客认可质量，认为应该从顾客的角度来理解护理服务的质量，这样才能让顾客满意。1988年，Parasuraman、ZeithamlVA和BerryLL（PZB）认为，客户能够感知的护理服务质量水平取决于客户的实际价值和期望之间的差异。此外，这些学者还提出了SERVQUAL模型，用于衡量客户对护理服务质量的感知。该模型包括五个方面：具体性、可靠性、响应性、保证性和同理心^[1]。

我国关于养老服务质量的调查起步较晚，但从以上的调查回顾来看，大部分的调查都是基于老年人自身的满意度，多集中在家庭护理和社区护理方面。因此，本文在总结和调查前人对养老服务体系研究的基础上，从包括社区居家养老机构在内的养老机构长期护理服务的整体质量入手。可科学合理地直接运行评价的养老机构护理服务质量评价服务体系。

2013年底中国老年人口总数突破2.02亿，人口老龄化程

度达到了14.8%。面对如此庞大的老年人口，如何有效解决老年人的养老问题已经成为我国整个社会亟待解决的问题。

养老问题是每个人都要面对的或可能要经历的问题，而有关养老保障制度则是世界各国社会保障体系的支柱性制度。目前，养老问题已经成为我国经济社会发展必须面对的一个重要问题。基于我国人口老龄化的特点，人口老龄化将会加重年轻人的负担，加重社会的赡养负担，加重养老保险个人账户的压力。目前，存在的养老模式是“以家庭养老为基础，以社区养老为依托、机构养老为支撑”的社会化养老服务体系^[2]。

传统的家庭养老是一种以家庭为基本单位，以家庭子女、配偶为主的为自家老人提供养老照护服务的养老形式。这种养老方式在我国是最传统、最主要的养老方式。现今的家庭养老实际上叫作居家养老，指老人在自己家住，为其提供养老服务的是社区内人员。这种养老方式，与传统的家庭养老有着本质的区别。

机构养老是指老人离开自己的家庭，到养老机构居住。养老机构为老年人提供一系列全面的包括日常生活照护、医疗护理以及精神文化活动等综合性服务。这种机构可以依托于政府部门，也可以是医院的某个病区，更可以是独立的企业。机构养老的优势是可以为老年人提供比较专业的照护，并且减轻了家庭成员的负担。但目前也有很多不足，如养老机构数量的限制、收费较高、中国传统思想的影响等。

老年人的健康状况不容乐观。根据各地老年人健康普查表明，无重要脏器疾病的所谓健康老年人仅占20%~25%。所以老年人的养老问题不能局限在日常生活的照顾，还包括功能康复、慢性病的治疗护理、心理精神上

* 本文系 2021 年度宁波市鄞州区社会科学立项课题：推进鄞州区养老护理服务质量发展对策研究（编号：Y21YJ-27B）。

的全方位服务。

二、养老机构整体服务质量不高原因分析

(一) 老年人总体收入水平偏低, 服务质量提升有限

由于经济社会持续发展和收入分配政策不断调整, 中国居民收入水平不断提高, 但老年人收入水平偏低, 特别是在发展中地区养老服务质量不高。大多数老年人没有经历过工资快速调整的时期, 财富积累很少。此外, 养老机构老年服务很少, 对老年服务的补贴很少, 老年人的整体消费能力有限, 这不可避免地影响了服务质量的提高。

(二) 养老机构自身服务和意识不强

目前, 养老机构在政策和老年人需求的刺激下发展较快, 但受养老机构自身发展意识的制约, 整体服务质量较高。一是养老体系建设滞后。私人养老金领取者大多以营利为目的, 如果费用相对较低, 几乎没有增加对软件或硬件投资的意愿, 服务水平难以提升。二是养老机构服务理念滞后。一些养老机构受制于自身质量, 为老年人提供养老服务, 没有进行足够的市场调研, 将老年人的养老需求同质化。同时, 一些养老机构还存在着重管理、轻服务、缺乏人情味、缺乏品牌意识、缺乏改进的内在动力等现象。当然, 也有养老设施因土地限制而难以推进发展^[3]。

(三) 监管机构缺乏有效监管和指导

养老服务业的发展事关民生和社会稳定大局, 有关部门树立正确思想, 积极规范推进。目前, 一些地区和有关部门对推进养老设施建设认识不充分, 发展的规范化和引导性不够, 设施养老设施不足, 影响了服务质量。一是地方行业规范和标准尚未完善。这导致养老机构运行存在诸多问题, 包括服务不规范、运营不规范等。在较高的检测水平上, 养老设施建设门槛要求不高, 会导致质量改进出现问题。二是长期照护服务评价体系尚未建立, 缺乏有效监管。由于缺乏详细、完整的评级体系, 相关部门对养老机构的年审基本只是形式上的, 往往是“结账、补贴、补充”, 提出改进建议, 并没有严格的限制。缺乏对养老设施规范化发展的指导, 难以提高和提升设施内养老服务水平^[4]。

(四) 养老服务人员整体素质不高, 团队建设滞后

在养老服务行业中, 由于劳累、工资低、地位低等原因而有动力从事养老服务的人少之又少, 悬殊较大。在长期护理服务人员中, 农村妇女以女性为主, 她们大多缺乏基本的护理知识和专业技能, 限制了养老机构服务质量的提高。根据《中国养老机构发展调查报告》公布的数据, 医疗人员比例在养老机构中最低, 心理咨询师、营养师、工作人员等专科技术人员较少。同时, 许多地区还没有建立

养老从业人员日常培训机构, 在职培训实践和认证制度尚未规范, 养老服务团队建设滞后。

三、服务体系设计原则

(一) 包容性原则

护理机构除了要提高护理服务质量, 还要包括养老机构外的衣、食、住、行等方面。以往的服务不够全面, 无法考虑所有方面, 影响评估护理服务的质量。

(二) 客观性原则

长期护理机构服务质量评估所选择的服务系统必须能够从实地观察或通过书面材料审查和访谈中获得数据。评价必须以实际情况为准, 尽量避免评价者主观判断的主观性, 不能将个人主观意见带入评价过程, 否则会严重影响评价效果。

(三) 可操作性原则

将养老机构的长期护理服务质量评价服务体系分解为实际可观察的服务, 并设计具体的依据来分配这些实际服务。可以简化评估过程并即时操作服务, 评价者不能盲目评价。

(四) 简单原则

在确保护理服务质量全面性的基础上, 设计的服务也应具有典型性和代表性, 重要服务不应被丢弃, 各种服务之间的相关性应尽可能低, 减少评估工作量的错误。在设计长期护理服务体系时, 考虑以上四项原则, 且不限于上述原则。

四、服务体系设计的概述

(一) 服务和点的来源

养老机构养老服务质量评价服务体系的设计, 应以相关法律法规为依据。评价各类养老机构养老服务的具体服务体系来源于上述各种文件。此外, 评价服务, 即文件的具体内容, 可分为三个层次的服务。可实施的三级服务各分配1个, 二级服务对应若干三级服务。将一级服务的得分相加得到养老金服务体系的总分。

(二) 索引内容

分析长期照护服务全过程的需求、供给方式和特点, 根据法规和现有骨干文件, 选取和汇总能够反映长期照护服务质量层次特征的服务。所设计的评价体系采用三级服务体系, 包括设计的服务流程、服务设施和服务内容三个一级服务。一级索引服务流程, 主要是指与老年人从住院到退休的整个过程相关的服务。这包括个人生活护理、基础护理、心理及精神支持、康复训练指导和安宁服务、级别服务; 一级服务设施, 是指老年人在养老机构接受适当

治疗时考虑的与养老机构硬件设施相关的服务。这包括感染控制和保护、现场安全服务、环境卫生服务、辅助医疗服务、资产管理与维护；一级服务服务的内容是指老年人在养老机构中可以享受到的最基本的一套相关服务，包括休闲娱乐、保健医疗、饮食服务和洗衣服务等。

五、养老机构养老服务质量管理体系的未来发展

近年来，长期护理服务行业不断发展壮大，地方长期护理服务是一项社会、政府和个人共同合作、不可或缺、密不可分的精细工程。长期护理机构长期护理服务质量评价对机构发展具有重要作用，建立科学合理的评价服务体系有利于具体精细化服务、合理利用和分配。养老机构还可以根据评估结果调整组织目标，完善相应的服务流程，更重要的是帮助养老机构更好地与社会沟通。老年护理设施是所有老年护理服务的基础支撑，根据现场调查和评估，对老年护理设施应以设施康复训练指导为主，为老年人提供的服务和膳食服务，尊重所有长期护理服务的质量评估，养老机构可以根据这些评价结果，检查养老机构的进展情况，并做出相应的政策调整，帮助养老机构提高护理服务质量。

对政府而言，养老机构的服务包括公益性服务，政府必须在这方面发挥支持监督、管理和保护的作用。一是地方企业的支持，减轻政府负担。政府还要对养老机构进行监督管理，不允许其盲目赚钱，从而忽视老年人的感受，影响养老机构的护理服务质量。政府必须保证养老机构长期护理的服务质量。

从社会上看来，养老服务机构是多方面的，如果仅靠政府扶持，资源难以得到有效利用。因此，要积极吸引民间资本投资养老机构，并与公私合作模式相结合。个人和私营部门都可以参与养老服务项目，让更多企业参与养老服务，也是发展养老服务的必要补充。因此，养老机构服务的社会化和接受将有助于提高老年人对养老机构服务的满意度和幸福感。

人口老龄化势必会加重年轻人的负担，也会给国家的养老服务带去更大的挑战，只有不断完善养老护理的服务，坚持以可持续发展为服务宗旨，分等级培养护理人才，为社会培养输送更多优质的养老护理人才，才能满足我国日益增多的老年人的需求。

（一）优化养老服务培训，扩大再就业内需

就目前的养老服务培训机构而言，提供的都是同样的培训内容，其培训时间也一样。但就事实而言，养老培训服务可以提供多种养老培训，可因老人的不同需求，为不

同的护理人员配备不同的培训课程。采取短时间的培养方式，为社会不同的再就业人士提供再就业服务，这样不仅可以扩大养老服务人员的队伍，还可以扩大再就业内需。在培训课程方面，可以设立不同的等级课程予以考核，通过等级资质考核受理职业资格证书，以实用、实效为培训基础，针对老年人的起居、突发性的情况做出相应的措施处理。

（二）职业教育学校设立专业的养老护理课程培训

职业教育学校设立专业的养老护理课程培训，必须要突显专业的实践技能，以市场为导向，为社会培养出更多适用于市场技术型服务人员。如人突发性急救的抢救、老年人的康复护理、老人慢性病的护理等，不但要解决常见的疾病护理，还应做好老人的心理建树，熟练解决一切突发事件，做好老年人的养老护理工作。

（三）高等院校设立专门的科研项目培养养老护理科研人才

高等院校区别于以上两种培训目标，主要是针对老年人护理服务，设计更适用于当代养老服务再就业的科研方向，以培养专业、实用、创新的教育方式为专研目标，为不同的人员提供专业的护理建议，同时也要开创新的教材内容与课程内容，不断完善养老护理服务培训内容，提高养老护理服务的专业化水平，提升形象。

六、结语

本文建立的服务体系最终服务可直接用于评价，使用方便快捷，现场考核即可观察和操作。但是在实际应用这种养老服务质量评价服务体系时，可能存在一些服务缺失，要根据实际情况进行调整。本文在前人研究的基础上，以相关立法和政策文件为依据，构建了适合老年人的社区照料服务质量评价服务体系。本文提出的养老机构护理服务质量评价服务体系更具操作性、广度和可持续性，在评价护理服务质量时，评价服务体系可以更加完善。

参考文献

- [1] 乔志华,刘芳.我国机构养老服务质量研究现状及其思考[J].经济研究导刊,2019(08):79-80.
- [2] 谢珍君,计维斌,陈双群.养老服务质量评价工具研究综述及展望[J].云南行政学院学报,2019,21(2):5-6.
- [3] 唐钧.养老机构服务质量:标准、管理和评估[J].行政论坛,2018,25(01):29-33.
- [4] 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.