

构建中国式现代化特色养老服务质量评估体系的发展方向与具体路径

◆ 陆杰华

养老服务质量评估不仅是实施积极应对人口老龄化国家战略、推进中国式现代化的必然要求，也是新时代养老服务高质量发展的重要前提。多年来，我国养老服务质量评估体系经历了萌芽发育、建设起步和建设发展3个阶段，并呈现出不同的特点。适合中国式现代化的养老服务质量评估内涵要义在于通过多元评估主体全过程参与居家社区、养老机构、医养结合等层面的养老服务或产品标准、管理和评估。

新时代推动养老服务质量评估对于我国养老产业高质量发展具有重要意义。目前养老服务质量评估尚处于建设发展阶段，地方与国家规范衔接模糊，养老服务质量标准和规范相对滞后，养老服务评估机构较少，养老服务评估人员稀缺，养老服务质量监督力度不够，所有这些制约着新时代养老服务高质量发展。笔者认为，适合中国式现代化国情的养老服务质量评估体系

建设应注重如下发展方向：

更加注重构建多方主体参与的评估制度。高度重视服务供应商、服务接受方、第三方等多方主体在养老服务质量评估工作中的作用，除去传统的内部评估、官方评估（行政部门组织的评估）外，客观、公正、规范的第三方评估需要进行更加科学的制度优化设计，进而实现养老服务评估科学化、常态化和专业化。

更加注重构建养老服务质量评估的监督体系。养老服务质量评估应在政府评估和监督的基础上引入社会监督，形成多元监督主体，探索多样化监督方式，尤其是重点构建“监督—反馈—调整—决策”循环式的运行机制，充分利用社会各方资源，稳步提高养老服务质量。

更加注重构建多样性和标准化的养老服务质量评估方法。构建一套多元、公正、科学、规范、可操作性强的评估指标体系是建立健

全养老服务质量评估制度的方向，应当以既往研究成果为理论基础，在各地积极推进试点工作，构建更加多样的养老服务质量测评方法。

更加注重建设养老服务质量评估信息化平台。鼓励相关政府部门和社会组织，积极搭建养老服务信息化平台，推动养老服务质量管理智能化。此外，积极探索建设居家社区养老网络信息服务平台，基于管理信息平台，实现相关管理部门、社区服务机构、居家老人、子女亲属等不同主体的实时互动和服务资源的有效配置。

基于上述发展方向，下一步养老服务质量评估应结合我国养老服务的特点和老年人的特定需求，采用科学的方法，构建适合中国国情的标准统一、指标实用、评估科学的养老服务质量评估体系，并以此为依据建立健全老年人需求评估制度，推进社会养老服务建设，提升养老服务水平，



促进合理分配资源,保障老年人的合法权益。其主要路径包括:

加强养老机构服务质量标准化、规范化建设。养老机构的标准化、规范化建设是老龄事业和产业高质量发展的根本出路。迄今,养老机构的规范管理工作取得了明显成效,尤其是在养老机构质量基本规范和行业标准方面,为居家社区养老服务和医养结合质量评估体系积累了一些成功经验。下一步要尽快建成国家、行业、地方相互补充配套的标准体系,对养老机构进行动态检查、考核、定级、奖励或惩处。此外,政府也要积极鼓励支持符合国家、行业、地方标准的养老机构连锁经营,推进品牌建设。

加快居家社区养老服务评估体制建设。现阶段我国尚未建立相对统一的居家社区养老服务质量评估标准,建议首先统一居家社区养老服务质量评估标准,细化不同服务类型规范;其次,结合

实际确定改进居家社区养老服务质量评估指标以及方式。当然,这里所说的统一标准并不意味着各地评估指标的完全相同,需要根据不同地区经济发展与居家社区养老发展程度,对相应的具体项目、指标作适时调整,坚持评估普遍性与特殊性相结合的基本原则。

重点建设地方性的养老服务评估中心。确定全国统一的养老服务质量标准规范势在必行,尤其需要加快各地专业化的养老服务评估中心建设。在养老服务第三方评估机制中,保证第三方评估机构的公正性与权威性是确保这一机制得以运行实施的根本。而现实情况是我国多数地区第三方评估机构并不具有独立性,其行政色彩明显。因此,各地应当加强政策引导,重视扶持专业、独立的评估机构,向机构提供资助;同时应通过多种形式为评估队伍提供定期或不定期培训,进一步细化评估人员从业标准,

加强评估专业技能资格考核,加快推动养老服务质量评估队伍专业化进程。

推动地方原有规范与新的国家规范有效衔接。注重地方原有规范与新的国家规范相衔接,对于已制定并实施养老服务质量评估指标的地方,当下要尽快做好与国家标准及全国等级评定体系的衔接,按照标准就高不就低的基本原则进行适当调整,若地方先前实施原有规范已取得良好成效,可在保持原来规范的基础上酌情实施。对于尚未开展养老服务评估建设的地区,一律采用国家标准进行评定。下一步为提升资源的利用率及行政效率,国家还应出台详细的衔接细则以规范先前地区养老服务评估体系。

加强评估指标体系顶层制度设计与地方实践经验结合。养老服务质量评估指标体系的具体建设应与顶层政策制定紧密结合,一方面国家应借鉴有关专家学者的意见,推动国家层面制定统一的指标体系,以规范养老服务质量评估领域的工作;另一方面在统一指标体系尚未出台前,地方要基于现有的国家规范,在省级层面制定详细的服务质量评估指标体系,再逐步向下推广。在制定省级统一的指标体系时,可以由国家专家委员会来进行评定,市以下地区的指标建设接受省级和市级的监管,这有助于推动指标体系的顶层设计与地方实践经验更好地结合起来,并充分发挥综合效用。

(作者系北京大学社会学系教授,本文系摘编,原稿刊登于《河海大学学报(哲学社会科学版)》2022.24(6):3-10)