

公建民营养老院老年人满意度影响因素分析

——以杭州七家养老院为例

丁立龙

七宝德怀特高级中学, 中国·上海 310112

【摘要】随着中国老龄化程度的逐渐加深, 中国社会对不同类型的养老模式需求提高, 家庭养老需求逐渐弱化, 越来越多的老人选择在养老院养老。本文以公建民营养老院为研究对象, 通过收集杭州市及其辖区七家公建民营养老院数据, 重点研究了老人对养老院组织活动的满意度。得出结论认为老年人个体的差异, 对养老院的满意程度并无太大差别, 而学历的高低显著地影响了老年人对养老院的评价; 养老院的卫生条件, 交通状况, 管理能力, 费用合理性的提高能够增加老年人的满意程度, 活动组织和娱乐项目的开展也会很大程度上影响老年人的满意度。精神媒介服务的提供并没有提高老年人对养老院的满意程度。

【关键词】公建民营; 养老院; 满意度; 实证分析

Analysis of the Influencing Factors of Elderly Satisfaction in Public and Private Nursing Homes

— takes seven nursing homes in Hangzhou as an example

Ding Lilong

Qibao Dwight High School .china Shanghai 310112

[Abstract] Given China's aging population, the demand for nursing homes has gradually increased. This paper takes semi-public and private nursing homes as its research subjects and focuses on the elderly's level of satisfaction with the nursing homes' current offerings. To analyze senior citizens' level of satisfaction, we will collect data using questionnaires distributed across seven semi-public and private nursing homes in Hangzhou and its districts. This paper concludes that senior citizens' level of education significantly affects the elderly's evaluation of nursing homes and the health conditions, traffic conditions, management capabilities, and cost of nursing homes can impact the elderly's level of satisfaction. The organization of activities and the development of entertainment projects will also greatly affect the satisfaction of the elderly. The provision of spiritually mediated services did not impact the elderly's perception of their nursing homes.

[Keywords] Public and private; nursing homes; satisfaction degree; empirical analysis

1 引言

老龄化是全世界的趋势, 而中国是世界上人口老龄化程度比较高的国家。按照专家预测, 大约再过 20 年左右, 中国老人将突破 3.5 亿。中国 65 岁及以上老人占总人口的比例在 2030 年将达到 18%, 2050 年将达到 33%, 我国将整体步入深度老龄化社会。

随着中国老龄化程度的逐渐加深, 中国社会对不同类型的养老模式需求提高, 家庭养老需求逐渐弱化, 中国出现了很多不同模式的养老院, 由于养老观念的改变, 越来越多的老人选择在养老院养老, 那么, 对这些老人在养老院在生活中的状况和满意度调研并深入分析, 针对性地提出对策和建议, 有助于政府规范和完善养老院的管理, 改进养老院的服务质量。在不同模式的养老院中, 大部分学者以公办或者民营养老院为研究对象, 很少有学者研究公建民营养老院的管理状况, 这里的公建民营养老院是指由政府全部或部分出资, 在不直接经营的情况下, 通过公开招标, 由相关机构或者个人按规定要求进行管理的养老院。对公建民营养老院的管理状况及老人满意度的研究, 对于政府拓展养老院的市场有一定参考意义。

因此, 本文在第二部分对以往文献进行梳理, 接着构建模型, 对公建民营养老院老年人的满意度进行实证分析, 最后根据

据分析结果提出建议。

2 文献综述

关于老人对于养老院满意度问题的研究, 作者进行文献检索, 总结, 归纳后, 发现大部分学者仍集中于研究老人对养老院满意度的影响因素, 仅仅是研究对象、侧重点不同。在侧重点方面, 有些学者不是广泛研究影响老人满意度的总体因素, 而是侧重于养老院的某个方面进行分析, 如王思瑶, 张莉 (2013) 重点探讨了老年人对养老院内部管理的满意度, 王雅静, 黄海静 (2017) 重点分析了老年人对养老院光环境的满意度, 陈舒含 (2018) 则侧重于分析老人对养老院公共空间满意度的影响因素。

关于研究对象, 有些学者研究了老人对于不同模式养老院的满意度, 陈洪珠等 (2019) 探究了医养结合模式下老人对医疗服务质量的满意度, 得出结论认为老人普遍对于该模式较为满意, 温海红, 王怡欢 (2020) 则通过建立多元回归模型的方法调查了老年人对“嵌入式”养老院的满意度影响因素, 认为老人对“嵌入式”养老院的满意度普遍不是很高。更多的学者则以不同地域和地区养老院为研究对象进行有针对性的分析, 研究地区主要包括乌鲁木齐 (夏依旦·阿合买提, 2020)、贵阳 (宁荣辉, 2019)、济南 (肖卓翼, 2017)、

徐州（濮莹萍等，2017），西安（杨伊萌，2016），杭州（吕毛园，倪天文，2014）、上海（吕毛园，倪天文，2014），大连市（孟凡昌，2013），兰州市（司侠青，2013），延吉市（陈迎春，2010），北京市（丁华，徐永德，2007），广州市（王惠珍等，2007），这些学者从养老院服务、环境、国家宏观政策支持等方面综合分析了影响老人满意度的因素。也有少数学者针对不同性质的养老院进行研究，王世军，薛宏（2006）采取多阶段抽样的方法对南京市玄武区民办养老院进行分析，而肖卓翼（2017）则对济南市L区民办养老院进行问卷调查，实地走访，研究了养老院入住老人的满意度。

综上所述，对于老人对养老院满意度影响因素的问题，学者们进行了丰富的研究，为本文提供了良好的研究基础。然而作者发现对于不同性质养老院的研究还不够丰富，大部分学者集中于民办养老院和社区养老院的分析，对于公建民营养老院的研究基本没有。另外在研究满意度的影响因素时，大部分学者从不同维度进行了整体的分析，集中于研究养老院组织活动的满意度的文献比较少。因此，本文以公建民营养老院为研究对象，通过收集杭州市及其辖区七家公建民营养老院（第一社会福利院，杭州市残疾人托养中心，桐庐江南镇钱江缘颐养院，桐庐合村乡钱江缘颐养院，建德寿昌镇钱江缘颐养院，淳安里商乡钱江缘颐养院，淳安千岛湖镇怡欣养老院等养老机构）的267份调查问卷¹，重点研究了老人对养老院组织活动的满意度。

3 变量选取与模型构建

3.1 变量选取

3.1.1 因变量的选取

由于本文的研究目标是探究老人对于公建民营养老院的满意程度SatD (satisfaction degree)，所以本文选取老人对养老院总体满意程度作为因变量。在1932年，在原有的总加量表基础上，美国社会心理学家李克特设计了五分量表法包括了“非常同意”、“同意”、“不一定”、“不同意”、“非常不同意”五种回答，分别记为5、4、3、2、1。本文在该表的基础上增加了两个更详细的程度，扩展为七分量表法，形成“非常满意”“满意”“比较满意”“一般”“比较不满意”“不满意”“非常不满意”。用分值表示为7、6、5、4、3、2、1。

3.1.2 自变量的选取

关于自变量，本文分别从老人个人情况和养老院情况两方面进行衡量。关于个人情况，本文从老人性别，年龄，教育程度，退休前职业，身体状况，自理能力，亲属探望频率进行调查，作者将这些变量设置成虚拟变量，分别以男性、90岁及以上、高中学历及以上，企事业单位，不健康，半自理，亲属探望低频率（每月探望频率少于等于一次）为基本组，其他类别进入模型，设置自变量分别为女性（female），六十岁到七十岁（age 60-70），七十岁到八十岁（age 70-80），八十岁到九十岁（age 80-90），初中及以下middle school and below (edu MSAB)，非企事业单位non enterprise and

public institution (NEPI)，健康 (health)，能够自理 (self-care)，亲属探望高频率 high frequency (High Fre)。关于养老院情况，本文选取了养老院费用² (fee)，环境 environment，卫生hygiene，衣物清洁cloth cleaning，精神慰藉emotional care，管理management，服务人员态度staff attitude，交通transportation，医疗mediation，活动entertainment，采用上文所述的七分量表法进行打分并收集相关数据。

3.2 模型构建

根据本文选取的变量，作者构建了关于公建民营养老院满意程度影响因素的多元回归模型。如公式(1)所示：

$$SatD = \beta_0 + \beta_i X_i + \mu \quad (1)$$

其中，SatD是指老人对于公建民营养老院的满意程度， X_i 是指上文中作者定义的自变量集合， β_i 是指各自变量的系数， μ 是误差项。

4 实证分析

4.1 模型结果

根据以上分析，作者将收集到的数据在reviews中进行模拟，结果如表1所示。由于把所有变量放在模型中进行估计，很多重要变量不显著，表明全变量模型有一定共线性，文中采用逐步回归方法 (STEP-LS) 进行修正，针对模型存在的异方差，作者采用加权最小二乘法 (WLS) 进行修正，因此表一只显示了STEP-LS 和 WLS 的估计结果。

表1 模型检验结果

Variable	STEP-LS		WLS	
	Coefficient	p-value	Coefficient	p-value
EDUMSAB	0.123397	0.0604*	0.122774	0.0000*
ENTERTAINMENT	0.297393	0.0000*	0.256239	0.0000*
TRANSPORTATION	0.250702	0.0000*	0.312827	0.0000*
FEE	0.257395	0.0046*	0.246735	0.0000*
HYGIENE	0.126808	0.0152*	0.123687	0.0000*
ACTIVITY	0.111607	0.0432*	0.120365	0.0000*
MANAGEMENT	0.159541	0.0084*	0.126092	0.0000*
EMOTIONAL CARE	-0.094745	0.0749*	-0.06233	0.0000*
R ²	0.855574		0.999896	
D-W	1.969184		1.689211	
F (p-value)	165.1302 (0.0000)		266877.1	

4.2 相关检验

首先对模型进行拟合优度检验，根据表1结果，STEP-LS方法中R²等于0.855574，表明模型中所有自变量对养老老年人满意度有很好的拟合作用，并用WLS修正异方差后R²达到0.999896，表明模型通过了拟合优度检验。

其次，对于模型的显著性，作者分别用T检验和F检验方法，对模型单变量的显著性和多变量的联合显著性进行了检验，表1结果显示所有自变量在STEP-LS方法中均在10%以下的显著性水

平通过了T检验,并且ENTERTAINMENT, TRANSPORTATION, FEE, MANAGEMENT四个变量显著性水平为1%,用WLS修正异方差后,所有变量均在1%的显著性水平下通过t检验。对于自变量的联合显著性,表1结果显示两种方法下F-statistic的值均大于1%显著性水平下的临界值,表明模型通过了F检验。

对于残差检验,由于模型采用STEP-LS进行估计,因此模型不存在多重共线性。在自相关检验时STEP-LS方法中D-W值为1.969184而查表求得DW的两个临界值DL,DU分别为1.57和1.78,即使WLS方法中D-W值(1.689211)也大于DL,模型通过了自相关检验。最后是异方差检验,不管是BP检验法或者是white检验法,得到的Prob. Chi-Square(8),均小于1%,表明拒绝了同方差的假定,文中用WLS方法修正后,拟合优度和显著性均得到了改善,表明模型不再存在异方差。

4.3 模型结果分析

在模型通过所有检验之后,我们展示了WLS方法估计的结果如公式(2)³所示:

$$\begin{aligned} SatD = & 0.4923 + 0.1223X_1 + 0.2562X_2 + 0.3128X_3 + \\ & 0.2467X_4 + 0.1237X_5 + 0.1204X_6 + 0.1261X_7 \\ & - 0.0623X_8 + \mu \end{aligned} \quad (2)$$

$$R^2 = 0.9998, D-W = 1.6892$$

根据公式(2)结果,作者发现学历低的老人会比学历高的老人更容易在养老院获得满足感;养老院组织的娱乐项目越多,老人越满意;交通越便利,老人越满意;老人心中认为费用越合理,卫生条件越好,活动越多,管理越完善,老人越满意;相反,老人对养老院提供的精神安慰服务不是十分满意。

5 结论

本文主要研究公建民营养老院老人对于养老院满意度的影响因素,收集杭州七家公建民营养老院268位老人的问卷,建立多元回归模型,进行了实证分析,得到主要结论如下:

首先,对于老年人个体的差异,对养老院的满意程度并无太大差别,然而,学历的高低却影响了老人对养老院的评价,往往学历较低的老人更容易对养老院满足,而学历较高的老年人却对养老院有较高的期望,不容易获得满足感。因此,作者建议公建民营养老院需要对学历高的老年人提供合适的服务措施,比如安静的环境,有精神追求的场所等,提高高学历老人对养老院的满意度。

其次,对于养老院本身的建设,在基本条件中,作者发现老年人更加重视养老院的卫生条件,交通状况,管理能力,费用合理性,这些因素的提能够增加老年人的满意程度;养

老院的软环境指标如活动组织的质量,娱乐项目的提供,也会在很大程度上影响老年人的满意程度。因此,本文建议公建民营养老院需要在硬件和软件方面都要加强,特别是养老院的卫生,管理水平,活动组织,娱乐项目开展等方面更要特别重视。而研究还发现老年人对于养老院的衣物清洁服务,服务人员态度,医疗服务,不如上面的因素影响大。

最终,养老院提供的精神慰藉服务并未增加老人满意度,作者能够想到的原因有两个方面。一是养老院提供精神慰藉的服务人员并不和老人形成共情,并未能走入老人内心,因此被老人认为可有可无;另一个原因有可能是老年人心理较为独立,不愿意与他人过度分享隐私。因此,作者建议加强对精神慰藉的服务人员的培训,提高服务人员沟通能力,避免过度窥探老人隐私。

注释:

¹删除不合格的问卷后,最后剩下233份。

²这里为虚拟变量,选取认为养老院费用高的人群作为基本组,认为费用合理或者便宜的人群进入模型。

³这里x1到x8分别指表1中各变量。

参考文献:

- [1] 陈舒含. 基于老年人空间满意度的养老机构公共空间设计研究[D]. 重庆大学, 2018.
- [2] 王雅静, 黄海静. 老年人行为活动及光环境满意度调研分析——以重庆地区养老院为例[J]. 照明工程学报, 2017, 28(04): 47-54.
- [3] 王思瑶, 张莉. 从顾客满意度视角看民营养老院内部管理优化[J]. 企业研究, 2013(09): 63-65.
- [4] 陈洪珠, 喻萍, 仇燕青, 王康. 医养结合模式下养老院老人对医疗服务质量的满意度调查分析——以郊区福利院为例[J]. 中国卫生产业, 2019, 16(15): 1-3+6.
- [5] 温海红, 王怡欢. “嵌入式”养老院入住老年人的满意度及其影响因素分析——以上海市为例[J]. 北京航空航天大学学报(社会科学版), 2020, 33(02): 72-79.
- [6] 夏依旦·阿合买提. 乌鲁木齐市民办养老院入住老人满意度研究[D]. 新疆大学, 2020.
- [7] 宁荣辉. 养老院老人生活满意度调查与对策探究——以贵阳市Q养老院为例[J]. 经济研究导刊, 2019(10): 54-56+98.
- [8] 丁华, 徐永德. 北京市社会办养老院入住老人生活状况及满意度调查分析[J]. 北京社会科学, 2007(03): 15-20.
- [9] 王世军, 薛宏. 民办养老院老人生活满意度研究[J]. 人口与经济, 2006(S1): 135-142.