

江苏老年人养老满意度提升对策研究

顾建华

(江苏电子信息职业学院 江苏淮安 223003)

摘要: 本文通过对江苏老年人养老满意度的调查,分析了江苏老年人居家养老和机构养老存在的主要方面,提出了相应的对策:做好顶层设计,充分发挥社区养老服务作用,有序促进居家养老服务健康发展;严格机构养老护理人员准入制度,加快养老护理专业人才培养;加强老年人健康养老知识普及,提高老年人自身养老满意度。

关键词: 江苏老年人; 养老满意度提升; 对策研究

1、引言

当前,我国已步入老龄化社会,作为经济大省的江苏也不例外,江苏的人口老龄化呈现上升趋势,人口老龄化带来诸多社会问题,尤其是老年人养老,已引起了全社会的关注。党的十九届五中全会把积极应对人口老龄化确定为国家战略,党中央、国务院提出了老年人养老“居家为基础、社区为依托、机构充分发展”长期规划。

满意度,源于CARDOZO1965年提出的顾客满意定义,是顾客需要得到满足的心理感受,当顾客消费后的感知效果等于或高于消费前的预期,顾客就满意。将该理念应用到老年人养老中,养老满意度理解是对老年人养老期望的测量,是衡量老年人养老质量的一项重要指标,为改善老年人养老现状、提高老年人养老质量提供重要依据。

2、调查基本情况

本次调查以居住在江苏省内,年龄60岁及以上的老年人为研究对象,“江苏老年人养老满意度测评与提升研究”课题组组织江苏电子信息职业学院商科大类专业学生分别对江苏居家养老的老年人、江苏机构养老的老年人进行访谈、协助填写问卷、收集问卷,对居家养老的老人发放502份问卷,剔除无效问卷后,有效问卷403份,有效率为80.28%,进行信度检验, Cronbach's $\alpha=0.776$, KMO值为0.82, Bartlett值为1084.016;对机构养老的老人发放310份问卷,回收266份有效问卷,有效率为85.81%, Cronbach's $\alpha=0.850$, KMO值为0.835, Bartlett值为886.094。居家养老满意度问卷、机构养老满意度问卷均通过了信度和效度检验。

居家养老调研中,性别:男192人,占47.64%,女211,占52.36%;年龄:60-69岁187人,占46.40%,70-79岁146人,占36.23%,80岁及以上70人,占17.37%;教育:小学及以下223人,占55.34%,初中132人,占32.75%,高中38人,占9.43%,大学及以上10人,占2.48%;居住:与配偶居住244人,占60.55%,独居67人,占16.87%,与子女居住,84人,占20.84%,其他7人,占1.74%;生活:自理166人,占41.22%,半自理203人,占50.46%,不能自理34人,占8.32%。影响居家养老满意度的因素包括:花时间陪伴老年人因素、日常生活照顾老年人

因素、鼓励老年人交往因素、及时陪同医疗因素、理解支持老年人决定因素、社区安保因素、社区环境卫生因素、社区基础设施因素、健康感知因素、经济收入因素。

机构养老调研中,性别:男125人,占46.99%,女141,占53.01%;年龄:60-69岁50人,占18.80%,70-79岁164人,占57.89%,80岁及以上62人,占23.31%;教育:小学及以下87人,占32.70%,初中104人,占30.10%,高中59人,占22.18%,大学及以上16人,占6.02%;生活:自理112人,占42.11%,半自理71人,占26.69%,不能自理83人,占31.20%;机构:公办101个,占37.97%,民营165人,占62.03%。影响机构养老满意度的因素包括:精神慰藉因素、伙食感知因素、生活照料准时因素、服务态度因素、卫生保洁因素、康复项目齐备因素、生活设施齐备满足需要因素、休闲活动与场所日常娱乐因素、室内外环境因素、监督管理因素、养老服务职业规范因素、入住及退宿标准化程序因素。

3、基于满意度视角的江苏省老年人养老存在主要问题

(1)居家养老中,满意度均值为3.04,表明需要较大的改进。居家养老满意影响因素:家庭支持因子中的“花时间陪伴老人满意度”均值为2.95,“日常生活照顾老年人满意度”均值为2.86,满意度较低。说明老年人很在意其子女(亲朋好友)平时与老年人见面的时间、次数,通过访谈了解到:当前老年人的子女工作压力大,忙于工作,再加上生活习惯、作息时间与老年人不同步,通常老年人一日三餐时间早、晚上睡觉时间早,客观上造成了子女平时与老年人交流时间少;如果老人与其子女不居住在一起,与老人的见面次数、交流时间就更少。将居家养老总体满意度作为因变量,将生活(自理、半自理、不能自理)因素作为自变量,进行ANOVA分析, F值174.645, P值0.000,老年人生活情况对满意度有显著影响,老年人身体越是不健康,满意度就低,老年人养老需要更多外来的服务。

(2)机构养老中,满意度均值为3.26,总体来说老年人对机构养老满意,但仍有改善的方面。机构养老满意度影响因素:服务质量因子中“服务态度满意度”均值为2.8,“卫生保洁满意度”均值为2.8,“伙食满意度”均值为2.7,“精神慰藉满意度”均值为2.4,值都较低,反映出机构

养老的服务质量有待提高,机构养老工作人员与老年人平时情感交流不够,许多养老机构缺乏老年人心理疏导这项服务;部分养老机构的餐饮安排没有科学指导,没有提供符合老年人的特点营养配餐;机构养老的工作人员对待失能老年人态度恶劣,不专业,也没有耐心;设施因子中“康复项目齐备满意度”均值为2.91,“生活设施齐备满意度”均值为2.8,“休闲活动与场所满足日常娱乐满意度”均值为2.93,“室内外环境满意度”均值为3.02,这些因素的满意度较低,大部分养老机构仅能解决老年人的基本吃住问题,养老的必备硬件设施少、康复项目单一,活动空间小,难以满足基本养老需要。将机构养老总体满意作为因变量,将教育程度作为自变量,进行ANOVA分析,F值7.956,P值0.000,表明老年人教育程度对满意度有显著影响,文化水平越低满意度越高;将机构类型作为自变量,进行ANOVA分析,F值46.957,P值0.000,表明养老机构对满意度有显著影响,对民营医院的满意度较高,由于有市场竞争的因素,民营养老机构的公信力虽不如公办养老机构,单只要有良好的服务,让被服务的老年人满意,就在社会上拥有美誉度、好口碑,就能吸引更多的老年人来民营机构养老。

4、江苏老年人养老满意度提升的对策

(1)政府做好顶层设计,充分发挥社区养老服务作用,有序促进居家养老服务健康发展。

政府职能部门应制定相关政策,拨出专款扶持城市社区、新农村聚居区养老服务,鼓励其提供短期托养服务;对新建居住小区在规划、建设时要有养老服务场所及配套设施,对现有老旧小区、新农村聚居区进行改造,提供老年人活动的室内外场所,根据小区人口规模配备相应的养老护理人员,增加小区老年人养老服务功能。政府可以通过向物业管理部 门寻租,进一步完善养老服务功能,特别是对于需要照护的老年人应依托居家养老社区组织提供专门养老服务。

(2)严格机构养老护理人员准入制度,加快养老护理专业人才培养。

现有的养老机构养老护理员水平高低不一,有些养老护理员文化程度低、缺乏养老护理专业知识和素养。各级政府应强化对养老机构的管理,养老机构的养老护理员必须持证上岗,严禁无证进入养老护理行业,从根本上提高养老护理水平。国家从政策上引导,给予民营养老机构资金扶持和政策优惠,将星级评定等级与政府资金补贴相挂钩,提高养老护理员的薪资和待遇,鼓励中职校、高职院、应用型本科开设养老护理专业,加快培养养老护理各级专门人才;弘扬社会主义核心价值观,大力培养、发展养老服务志愿者,从根本上解决我国目前养老护理员数量不足和服务质量不高的窘境。

(3)树立老年人终身学习的理念,加强老年人健康养老知识普及,提高老年人自身养老满意度。

政府、社区通过各种途径引导老年人树立终身学习的

理念,鼓励老年人积极融入互联网+时代,借助老年大学给老年人培训,学习互联网基本知识,学会使用移动设备(电脑/智能手机)进行网上购物、网上就医等,从而提升了老年人的生活品质;组织老年人参加养老健康培训,使老年人对自己的养老(起居、饮食)有科学认识,对自身疾病有乐观的心态并及时治疗,以平和的心态对待养老,让老年人感到养老生活充实、有意义,进一步提高老年人养老质量,做到“老有所养”、“老有所乐”。

参考文献:

- [1] 孙晓芹. 上海城市老年人养老生活满意度及其影响因素研究 [D]. 上海工程技术大学, 2011.
 - [2] 吕德才. 合肥市居家养老服务满意度影响因素研究 [D]. 安徽财经大学, 2017,(7).
 - [3] 王晓峰, 郭东阳, 孙传勇. 我国社区居家养老的困境及破解——基于社区边界区分的视角 [J]. 吉林大学社会科学报, 2021,(5).
 - [4] 侯志阳. 城市老年人对居家养老服务的满意度及其影响因素 [J]. 北京科技大学学报(社会科学版), 2010,(9).
 - [5] 任娜. 我国老年人居家养老分层分类研究 [J]. 中国物价 2022 (2).
 - [6] 姚兴安, 朱萌君, 苏群. 我国老人居家养老研究现状、热点与前沿分析 [J]. 江汉学术, 2021,(6).
 - [7] 陈建兰. 中国城市养老模式研究——以苏州为例 [D]. 南京大学, 2012,(8).
 - [8] 王琼. 城市社区居家养老服务需求及其影响因素述 [J]. 人口研究, 2016,(1).
 - [9] 张文娟, 魏蒙. 城市老年人的机构养老意愿及影响因素研究——以北京市西城区为例 [J]. 人口与经济, 2014,(6)
 - [10] 李娟, 姜红. 养老机构的民办民营模式: 资源困境、组织依赖与模式创新 [J]. 重庆师范大学学报(社会科学版), 2022,(1)
 - [11] 陈友华, 艾波, 苗国. 养老机构发展: 问题与反思 [J]. 河海大学学报(哲学社会科学版), 2016,(12).
 - [12] 云梦可. 我国医养结合养老机构发展困境研究——以G省医养结合养老机构为例 [D]. 东北师范大学, 2020,(6).
 - [13] 张洋. 我国社会养老服务体系完善研究 [D]. 东北师范大学, 2016,(6).
 - [14] 李小兰. 我国民营养老服务业发展研究 [D]. 福建师范大学, 2016,(6).
- 项目: 本文为江苏省教育厅高校哲学社会科学研究项目“江苏老年人养老满意度测评与提升研究”的阶段研究成果, 项目编号: 2020SJA1827
- 作者简介: 顾建华(1970.01), 男, 江苏靖江人, 江苏电子信息职业学院商学院讲师, 硕士, 主要从事消费者行为方面的研究。