

江苏老年人机构养老满意度影响因素研究

顾建华

(江苏电子信息职业学院 江苏淮安 223003)

摘要: 本文通过对江苏机构养老的老年人满意度访谈、问卷调查,运用因子分析、回归分析等方法进行实证分析。研究表明:服务质量因子、设施因子、内部管理因子是影响老年人养老满意度的主要因素,其中服务质量因子影响最大,并由此提出了相关的建议。

关键词: 机构养老; 满意度; 实证研究

1、引言

根据江苏省民政厅官方数据公布,2017年,江苏省60周岁及以上老年人口为1623万人,占总人口的20.2%;2019年,60周岁及以上常住老年人口1711.2万人,占总常住总人口的21.2%;2020年,60周岁及以上老年常住人口1850.5万人,占常住人口的21.8%,江苏的人口老龄化呈现上升趋势。机构养老作为老年人居家养老模式的补充(穆光宗,2000),对于失能老人的护理发挥了重要作用(王莉莉,2014)。2017年,江苏共有2251家养老机构,2019江苏共有2412家养老机构,2020年,江苏共有2470家养老机构,养老机构呈现稳步增长的趋势,机构养老的建设、质量引起了各级政府的高度重视。江苏省民政厅2021年7月8日出台了《江苏省养老机构等级评定管理办法(试行)》并于2021年8月1日施行。

养老机构,是指经民政部门许可依法设立的为老年人提供集中饮食起居和照料护理等养老服务的机构(江苏养老服务条例,2015),按照盈利性质,分为公益性养老机构和经营性养老机构。机构养老的实质就是老年人离开原先居住的家,到社会养老机构去居住,由社会养老机构负责老年人的日常生活、身心健康。机构养老弥补了其他养老方式的不足,在养老体系中发挥着重要的作用(郑生钦、司红运、李亚男,2016)。

2、文献回顾

近些年来,我国由于老龄化程度不断加剧,养老行业的不断发展,引起了学术界的关注。养老机构养老的理论依据主要有:①公共产品理论,加强;②福利多元主义理论,整合政府、市场、家庭、社会组织的功能参与到福利养老的结果,更好地满足老年人养老的需求;③马斯洛的需求层次理论,运用该理论可以将老年人的需求分为老有所养、老有所乐、老有所为三个层次。学者从多个视角分析了我国机构养老目前普遍存在的问题,主要观点有以下三个方面:①养老机构供给不足,陈友华、朱文娟、赵文华、黄梅(2019)认为现有养老机构设施配置不足,养老从业人员严重缺乏,且整体素质不高,服务管理质量堪忧,其主要应对策略:政府要出台政策,科学规划养老机构建设,加大资金扶持,支持民营养养老机构发展,构筑居家养老、智慧养老体系,强化养老服务从业人员队伍建设,为老年人提供优质养老服务。崔树义、杜婷婷(2021)归纳出:老龄化下养老服务的刚性需求、地方政府政绩、利益需求,也解释了机构养老发展远快于居家养老、社区养老的原因;李占五(2011)、林雷、刘黎明(2019)以北京市为例,认为养老机构配置不合理,应多渠道、多方位培养老年护理人才;②从养老机构的性质入手,

陈友华、艾波、苗国(2016)系统反思中国养老机构存在诸多问题的原因在于未能理清政府、社会、市场三者间关系与责任边界,公办和民办养老机构角色定位不准,提出了价值理念重塑、政府职责定位、人才吸引等建议;王三秀、杨媛媛(2017)认为破解农村养老机构的困境应该引入社会资本,推动公建民营养养老机构的发展,完善养老机构内部管理;认为机构养老针对失能老年人;林静、倪志平(2019)针对民办养老机构发展中的困境,提出了政府扶持、加强服务人员培训提升服务水平的建议;陈芳芳、杨翠迎(2019)认为实现所有权与经营权分离,推进养老机构公建民营发展,社会力量代替政府直接提供养老基本公共服务,可以推动服务效率和质量进一步提高。曹先东、李丽(2021)提出了养老机构除了有基本的生活照料功能外,不同性质的养老机构(公办养老机构、公建民营养养老机构、民建民营养养老机构三种类型),还应其他的养老服务功能;李娟、姜红(2022)提出整合养老服务资源、拓展运行机制,破解民营养养老机构发展困境;③从老年人养老的心理、意愿视角为切入点,曹红京、郑莉萍、郭海玲(2019)认为应关注养老机构老人心理问题,提高养老机构服务质量;陈娜、邓敏(2021)剖析我国失能老人养老意愿的现状及其影响因素,失能老人机构养老意愿受经济状况、主要照护者意愿和社区因素的共同作用,应该重点关注贫困失能老人,加大医养结合型养老机构的扶持力度。

由此,上述学者从定性的角度分析了机构养老的诸多问题,对于养老机构中最重要的角色——老年人缺乏相关研究,“老有所乐”,老年人在养老机构情绪怎样,在养老机构是否快乐?对养老机构是否满意?养老机构如何改进让老年人满意?

满意理解为某种认知或情感反应并且发生在一定时间,这个时间指消费后、选择后或基于积累的经验(Giese、Cote,2000),满意能用于理解复杂的消费者行为(Gustavo、Kevin,2009),养老满意是对如何满足老年人养老期望的一种测量。因此,本文以机构养老的江苏老年人作为研究对象,通过对江苏老年人的访谈、问卷调查、数据分析,探索影响机构养老的老年人养老满意因素,对于今后提高机构养老的养老质量、使老年人养老满意具有较强指导意义。

3、研究设计与数据分析

本文数据来源于课题组成员组织江苏电子信息职业学院国际经济与贸易专业学生、市场营销专业学生对江苏部分养老机构老年人进行的调研。共发放310份调查问卷,剔除无效问卷后,将其中266份有效问卷用于最终数据分析。

3.1 问卷设计

本研究采用问卷调查法,问卷内容第一部分为受访人员基本资料,包括:性别、年龄、学历、健康状况、养老机构性质等,采用单选题形式;第二部分为江苏老年人对养老机构的满意因素评价,采用5点李克特尺度进行测量,分值“1”表示最不满意,分值“5”表示最满意,共有12个问题;第三部分是对养老机构的整体满意度评价。

3.2 测量工具的信度检验

信度检验,即可靠性检验,本文采用学术界常用的内部一致性以Cronbach's α 系数来判断各变量项目内部的一致性程度, α 值介于0-1之间,其值越大,表明可靠性越好,大多数学者认为该值一般不应低于0.7,关于机构养老老年人满意因素的评价,Cronbach's $\alpha=0.850$,说明可靠性很高,问卷设计合理,测量项目具有较好的内部一致性。

3.3 测量工具的效度检验

本研究采用巴特利球体检验和KMO来检验问卷样本的结构效度,运用SPSS对问卷量表进行探索性因子分析来验证,通过对养老机构老年人满意因素的12个指标进行KMO和巴特利球体检验。KMO值为0.835,Bartlett值为其卡方值为886.094,其显著性概率P为0.000,统计量显著,表明问卷具有较好的结构效度,适合进行下一步分析。

3.4 因子分析

采用主成分分析和方差极大正交旋转方法对问卷12个满意子属性因素进行因子分析,见表三,提取前3个因子比较合适,其特征值均大于1,解释了57.394%的方差,提取的公因子具有较好的解释力。

12个满意度影响因素提取为3个因子,第1个因子包括:精神慰藉因素、饮食感知因素、生活照料准时因素、服务态度因素、卫生保洁因素,命名为服务质量因子;第2个因子包括: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,命名为设施因子;第3个因子包括: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,命名为内部管理因子。

3.5 回归分析

通过因子分析提取出3个因子,将其作为机构养老满意度的自变量,将老年人对养老机构场的整体满意度作为因变量进行最小二乘法回归。回归方程F值115.814,整体回归方程显著 $P=0.000 < 0.05$,调整R平方为0.565,由此得出老年人机构养老满意度模型:

机构养老满意度 $=0.596 \times$ 服务质量因子 $+0.312 \times$ 设施因子 $+0.342 \times$ 内部管理因子

4、结论与建议

通过对江苏老年人机构养老满意度影响因素的调查,计算出总体满意度的均值为3.26,说明江苏老年人对机构养老总体满意度认可,但仍然有较大的改进空间。在分析了老年人养老的满意因素,得出结论:养老服务因子、养老机构设施因子、养老机构内部管理因子是影响机构养老满意的主要因素,养老服务因子对满意度影响最大,养老机构内部因子次之,养老机构设施因子影响最小,但后两个因子对满意度的影响差距不大。

由此可见:老年人离开了原先居住几十年的家去机构养老时,原有的环境被打破,老年人最关心、最在意的因素是养老机构服务,养老机构应规范管理,重视养老工作人员的职业素养培养,倾情关爱老年人,提供适合老年人口味的饮食,对老年人提出的要求不应

厌其烦,在时间上不能怠慢,对待老年人的言语应柔和,态度上要有耐心,让老年人心情舒畅、有宾至如归的感觉。未来的十年,实行计划生育、只生一胎的父母老龄化越来越严重,一对独生子女夫妻将赡养4位老人,甚至6-8位老人,居家养老的模式也越来越不能满足养老的需要,机构养老是老年人养老的重要选择,尤其是对于半失能老人、全失能老人。提高机构养老的服务质量、改善内部管理、营造良好的养老氛围对养老机构来说显得尤为重要,这是全社会对养老机构提出的要求。

参考文献:

- [1]蒋炜康,黄小军.城市老年人机构养老服务满意度及其影响因素分析—基于昆明市5家养老机构的实证调查[J].学术探索,2016,(11).
 - [2]马潇,王建兵.机构养老服务满意度评价及影响因素分析—基于3种类型养老机构的调查[J].开发研究,2021,(6).
 - [3]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)
 - [4]崔树义,杜婷婷.居家、社区、机构养老一体化发展研究[J].东岳论坛,2021,(11).
 - [5]林雷,刘黎明.北京市机构养老需求研究[J].人口与经济,2019,(5)
 - [6]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)
 - [7]曹先东,李丽.遵义市养老机构运营状况分析[J].遵义师范学院学报,2020,(12.))
 - [8]王三秀,杨媛媛.我国农村机构养老面临的现实困境及其对策研究—基于Z省B县的个案调查[J].四川理工学院学报(社会科学版),2017,(6).
 - [9]曹红京,郑莉萍,郭海玲.养老机构老人心理特点与应对策略[J].中华现代护理杂志,2019,(12).
 - [10]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(社会科学版),2016,(12).
 - [11]王莉莉.中国城市地区机构养老服务业发展分析[J].人口学刊,2014,(4).
 - [12]林静,倪志平.福州市民办养老机构发展面临的困境及对策研究[J].社会与公益,2020,(7).
 - [13]李占五.北京市养老设施建设需要解决六大问题[J].北京社会科学,2011,(12).
 - [14]陈芳芳,杨翠迎.基于政府职责视角的养老机构公建民营模式研究—以上海市为例[J].社会保障研究,2019,(4).
 - [15]陈娜,邓敏.基于Anderson模型的我国失能老人机构养老意愿及影响因素分析[J].中国卫生统计,2021,(2).
 - [16]郑生钦,司红运,李亚男.城市老年人的机构养老满意度及其影响因素研究—以济南市为例[J].老龄科学研究,2016,(9).
 - [17]穆光宗.中国传统养老方式的变革和展望[J].中国人民大学学报,2000,(5).
- 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,从事消费者行为方面的研究。
- 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