

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

蒋炜康 黄小军

(1. 云南财经大学公共管理学院, 云南昆明 650221;

2. 云南省社会科学院马列所, 云南昆明 650034)

【摘要】本文以昆明市 5 家养老机构 257 名入住老人的调查数据为基础, 对城市老年人机构养老服务满意度及其影响因素进行了研究。分析表明, H 前入住老人机构养老《务总体满意度较高。入住老人文化程度、生活孤独感与机构养老 K 务总体满意度呈负相关, 代际支持程度与机构养老总体费用服务满意度呈正相关;文化程度、代际支持程度、自理能力、收费标准、入住时间、生活孤独感对机构养老单项服务满意度有著影响。

【关键词】机构养老;满意度;因素分析

【中图分类号】C913.6**【文献标识码】**A

【文章编号】1006-723 X (2016)11-0056-07

机构养老是我国社会养老服务体系的重要组成部分。机构养老具有照顾全面、护理专业化、居住环境好、减轻子女负担、缓和家庭矛盾等优势。随着经济社会的发展与养老观念的转变, 在家庭养老功能逐步弱化的背景下, 公众对机构养老服务的需求呈现快速增长的态势。机构养老服务满意度是机构养老问题研究中的重要一环, 因为机构养老服务满意度“既是衡量老人生活质量的重要依据, 也是衡量机构养老绩效的重要指标”。研究机构养老服务满意度及其影响因素, 有助于了解入住老人生存状况, 发现机构养老过程中存在的问题, 也有助于通过对现状的深入分析, 找到提升机构养老服务满意度的相关举措。

机构养老服务满意度受多方面因素影响且影响程度存在差异。因研究侧重点、研究方法、研究地域的不同, 不同学者的研究结论存在冲突, 甚至有截然相反的结论。其次, 机构养老服务满意度影响因素划分缺乏统一标准且差异明显。崔丽娟指出“对于养老院中的老人来说, 精神支持的需求比物质支持和认知支持更重要”, 但目前诸多研究在影响因素划分上过多地强调物质因素、有形因素所占比重, 而忽视了精神因素、心理因素在机构养老过程中的重要作用。此外, 已有的研究表明, 入住养老机构老年人生活孤独感较强, 但目前对入住老人生活孤独感与机构养老服务满意度之间关系的研究相对较少, 这也是本文的研究重点之一。在借鉴国内外已有研究成果的基础上, 本文从机构养老服务满意度入手, 通过 24 个细分指标综合考察入住

老人机构养老服务满意度，并将入住老人生活孤独感纳入自变量当中，探讨生活孤独感与机构养老服务满意度之间的相互关系。

一、数据来源与变量测量

（一）数据来源

研究数据来源于笔者 2016 年 3 月至 4 月在云南省昆明市的调查。经昆明市相关主管部门推荐并实地考察，最终选取昆明市主城区 5 家具有代表性的养老机构。调查对象为入住养老机构年满 60 周岁的老年人。本次调查首先对 30 名入住老人进行试调查，根据调查结果对问卷进行修改。最终在 5 家养老机构发放调查问卷 300 份，回收有效问卷 257 份，问卷回收率为 85.7%。

（二）研究方法 with 变量测量

自变量的选取综合考虑了入住养老机构老年人的人口学和社会关系特征，主要选取性别、年龄、文化程度、婚姻状况、子女个数、代际支持程度、自理能力、入住时间、收费标准、生活孤独感等 10 个变量。以代际支持表示入住老人的子女或亲友对其精神关怀和物质支持程度；以生活孤独感来考察入住老人精神状态。数据显示，在机构养老过程中偶尔会感到孤独的比例达 31.9%，而经常会感到孤独的比例达 11.7%。这表明入住养老机构老年人生活孤独感较强。变量赋值与描述性统计情况如表 1 所示。

因变量为入住老人对养老机构所提供各项服务的满意度，通过 24 个细分指标进行测量。细分指标主要包含养老机构餐饮、住宿、医疗、活动、社会志愿服务、精神照顾等多方面内容。问卷回答采用李克特五级量表的形式，分为“非常不满意、不满意、一般、满意、非常满意”五个等级，分别赋值为 1-5 分。

表 1 变量赋值与描述性统计(N = 257)

统计指标	赋值或含义	均值	标准差
性别	男性 = 0, 女性 = 1	0.58	0.50
年龄	60 - 69 岁 = 1, 70 - 79 岁 = 2, 80 - 89 岁 = 3, 90 岁以上 = 4	2.67	0.83
文化程度	小学及以下 = 1, 初中 = 2, 高中或中专 = 3, 大专 = 4, 大学本科及以上 = 5	2.15	1.36
婚姻状况	无配偶(含离异、未婚、丧偶) = 0, 有配偶 = 1	0.25	0.43
子女个数	无子女 = 1, 1 个 = 2, 2 个 = 3, 3 个 = 4, 4 个及以上 = 5	3.49	1.12
代际支持	比较弱 = 1, 较弱 = 2, 一般 = 3, 较强 = 4, 比较强 = 5	3.58	0.78
收费标准	1001 - 2000 元/月 = 1, 2001 - 3000 元/月 = 2, 3001 - 4000 元/月 = 3, 4001 - 5000 元/月 = 4, 5001 - 6000 元/月 = 5	1.71	0.76
入住时间	半年以下 = 1, 半年到 1 年 = 2, 1 年到 2 年 = 3, 2 年到 3 年 = 4, 3 年到 4 年 = 5, 4 年到 5 年 = 6, 5 年以上 = 7	3.12	1.73
自理能力	不能自理 = 1, 半自理 = 2, 完全自理 = 3	2.72	0.54
生活孤独感	从来不会有 = 1, 很少会有 = 2, 偶尔会有 = 3, 经常会有 = 4	2.22	1.04

(三) 数据处理与分析

首先，对自变量进行相关性分析，以明确自变量间相互关系，排除自变量间可能存在的共线性问题。其次，对 24 个影响因素进行因子分析。因子分析是一种用于提取多个潜在公共因子的统计方法，它是从众多可观测的变量当中综合和抽取出少数几个潜在的公共因子。由此，得到机构养老服务满意度的主要影响因子。最后，在因子分析的基础之上，进行回归分析，运用回归模型对相关影响因素进行分析。

二、研究结果与讨论

(一) 相关性分析

相关性分析能够考察各变量间相互关系及密切程度。对上述 10 个自变量进行相关性分析，结果如表 2 所示：

表 2 自变量间相关系数										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
性别	1									
年龄	-.115	1								
文化程度	-.092	-.014	1							
婚姻状态	-.206**	-.007	.051	1						
子女个数	.067	.285**	-.217**	.041	1					
代际支持	.092	.109	-.064	-.007	.219**	1				
自理能力	.132*	.099	-.006	-.002	-.060	.031	1			
收费标准	-.081	-.009	.237**	.111	.109	-.010	-.497**	1		
入住时间	.094	.095	-.114	-.036	.027	-.048	.026	-.189**	1	
生活孤独感	-.098	-.008	-.001	-.096	-.007	-.142*	-.167**	-.046	-.133*	1

* $P < 0.05$; ** $P < 0.01$

上表所示为各自变量间相关系数。可见，除自理能力与收费标准 ($r=-0.497, P<0.01$) 呈低相关外 ($0.3<r<0.5$)，其他自变量间相关性均较弱 ($r<0.3$)。因此，各自变量间相关性较小，自变量间共线性程度较低。

(二) 因子分析

首先，对所选取变量（24 个细分指标）进行因子分析的适用性检验。经检验，KM0 值为 0.752，对应 P 值为 0.000，表明该问卷适合做因子分析；问卷的总体 Cronbach α 系数为 0.789，表明该问卷具有良好的可信度。其次，提取影响入住老人机构养老服务满意度的公因子。经过最大方差法旋转，剔除三个变量后得到旋转后的因子负荷矩阵（如表 3 所示）。通过分析发现，前 7 项因子的方差总体贡献率为 61.63%，表明提取出的公因子具有较好的解释力。

表 3 旋转后的因子负荷矩阵

项目名称	因子 1	因子 2	因子 3	因子 4	因子 5	因子 6	因子 7	共同度
管理人员服务水平(X_{18})	0.801	0.152	0.043	0.083	0.064	0	-0.072	0.682
管理人员服务态度(X_{17})	0.75	0.135	0.114	0.2	0.039	0.129	-0.166	0.679
护理人员服务态度(X_{16})	0.774	0.069	0.019	0.069	-0.078	0.169	0.146	0.666
护理人员服务水平(X_{20})	0.677	0.162	0.086	-0.03	-0.122	0.063	0.233	0.567
医疗护理人员配备(X_{10})	0.097	0.765	0.038	0.08	0.163	-0.015	-0.084	0.637
医疗设施配备(X_9)	0.131	0.735	-0.013	-0.044	0.039	0.159	0.045	0.588
看病就医方便程度(X_{12})	0.159	0.685	-0.171	0.197	-0.061	0.162	-0.054	0.595
医护人员技能水平(X_{11})	0.139	0.675	0.28	0.034	0.073	-0.174	0.084	0.597
菜品口味(X_2)	-0.042	0.077	0.819	-0.025	0.028	0.017	0.102	0.691
菜品种类(X_3)	0.063	0.015	0.804	0.013	-0.047	0.138	0.13	0.689
菜品营养程度(X_1)	0.195	-0.03	0.777	-0.008	0	0.068	0.075	0.653
每月举行活动次数(X_{15})	0.164	0.004	0.047	0.81	0.088	0.004	0.029	0.694
每月举行活动内容(X_{16})	0.006	0	0.056	0.808	0.241	-0.101	0.072	0.729
活动设施配备(X_{13})	0.069	0.375	-0.13	0.557	-0.152	0.173	-0.02	0.526
社会志愿者服务态度(X_{22})	-0.085	0.034	0	0.091	0.867	0.057	0.132	0.79
社会志愿者服务次数(X_{21})	-0.012	0.141	-0.022	0.067	0.805	0.021	0.217	0.721
居住面积大小(X_5)	0.086	0.03	0.025	-0.054	0.097	0.735	-0.003	0.562
住房卫生整洁程度(X_6)	0.22	-0.027	0.09	-0.022	0.099	0.624	-0.317	0.557
就餐环境(X_4)	0.03	0.132	0.27	0.163	-0.114	0.541	0.174	0.453
心理咨询与疏导服务(X_{23})	0.071	-0.03	0.138	-0.002	0.201	-0.011	0.811	0.724
精神照顾(X_{24})	0.063	-0.035	0.258	0.152	0.225	-0.032	0.749	0.708
公因子命名	管护服务	医疗条件	餐饮条件	活动开展	志愿服务	居住条件	精神慰藉	—

经过最大方差法旋转后,共提取七个主成分。依据各成分中绝对值较大的负荷系数所代表的影响因素指标,现将各主成分分别命名为“管护服务满意度因子”“医疗条件满意度因子”“餐饮条件满意度因子”“活动开展满意度因子”“志愿服务满意度因子”“居住条件满意度因子”“精神慰藉满意度因子”。

(三) 回归分析

经检测,入住老人对机构养老服务总体满意度的均值得分为 3.52 分,表明入住老人机构养老服务总体满意度较高,但仍有较大提升空间。为考察城市老年人机构养老服务总体满意度受何种因素影响及其影响程度大小,现通过逐步回归分析的方式进行验证,回归结果如表 4 所示:

模型 1 考察了入住老人性别、年龄、文化程度等个人特征变量对机构养老服务满意度的影响。在控制其他变量的情况下,文化程度、代际支持程度对入住老人机构养老服务满意度有显著影响,性别、年龄、婚姻状况、子女个数对机构养老服务满意度的影响并不显著。其中,文化程度与机构养老服务满意度呈负相关($P<0.01$),这表明入住老人文化程度越高,机构养老服务满意度越低。入住老人文化程度与其职业学历背景紧密联系,对其自身修养、人生观、价值观有着重要的影响。在入住老人对机构养老服务的评价中,这些因素起着至关重要作用;代际支持程度与机构养老服务满意度呈正相关($P<0.001$),即入住老人代际支持程度越高,机构养老服务满意度越高。可见,子女或亲友给予入住养老机构老年人更多的精神关怀和物质支持

，能增进入住老人机构养老服务满意度。

表 4 机构养老服务总体满意度逐步回归分析

	模型 1			模型 2		
	B	S. E	Beta	B	S. E	Beta
常数	3	0.119	——	3.234	0.208	——
性别	0.033	0.041	0.046	0.023	0.041	0.032
年龄	-0.026	0.025	-0.061	-0.022	0.025	-0.052
文化程度	-0.04	0.015	-.158**	-0.043	0.015	-.167**
婚姻状态	-0.005	0.046	-0.006	-0.023	0.046	-0.028
子女个数	-0.007	0.019	-0.021	-0.005	0.019	-0.015
代际支持	0.191	0.026	.429***	0.177	0.026	.398***
自理能力				0.001	0.044	0.002
收费标准				-0.004	0.032	-0.008
入住时间				-0.018	0.012	-0.087
生活孤独感				-0.059	0.02	-.174**
Adjusted R ²	0.199			0.219		
F	11.585			8.176		
P	0			0		
N	257			257		

* $P < 0.05$; ** $P < 0.01$; *** $P < 0.001$

模型 2 在模型 1 的基础上加入了入住老人自理能力、收费标准、入住时间、生活孤独感等特征变量。模型 2 中，入住老人文化程度、代际支持程度对机构养老服务满意度仍具有显著影响 ($P < 0.01$)，同时，生活孤独感与机构养老服务满意度呈负相关 ($P < 0.01$)。入住老人生活孤独感指数每上升一个单位，机构养老服务满意度就会下降 0.174 倍。这表明，生活孤独感强的老人对机构养老服务感到满意的可能性比生活孤独感弱的老人要低。郝桂兰等人的研究也得出了类似结论。

多元回归模型揭示了因变量与多个自变量之间的线性关系。本项研究以入住老人性别、年龄、婚姻状况、子女个数、代际支持程度、自理能力、收费标准、入住时间、生活孤独感为自变量。因变量是经因子分析后所提取的七个公因子，包括管护服务满意度因子、医疗条件满意度因子、餐饮条件满意度因子、活动开展满意度因子、志愿服务满意度因子、居住条件满意度因子、精神慰藉满意度因子。经多元回归模型检验，结果如下：

表5 机构养老服务满意度多元回归分析(非标准化回归系数)

	模型1	模型2	模型3	模型4	模型5	模型6	模型7
性别	.094	.057	.009	-.057	.010	-.029	-.069
年龄	.035	-.082	-.066	-.010	-.001	-.068	-.041
文化程度	-.012	-.039	-.037	-.049	-.038	-.066*	-.108*
婚姻状态	-.081	-.104	-.043	-.090	.076	-.016	.183
子女个数	.008	-.017	.042	-.055	-.080	.051	-.015
代际支持	.128	.034	-.050	.190***	.169*	-.037	.143*
自理能力	-.017	-.199*	.177	.018	-.094	.095	.120
收费标准	-.136	-.252***	.330***	.119	.205*	.001	.248**
入住时间	-.090*	.001	-.119***	.031	.145***	-.021	-.039
生活孤独感	-.137*	-.037	-.052	-.012	-.034	-.116***	-.070
常数	5.504	4.616	2.990	2.692	1.732	2.337	2.199
R ²	.086	.110	.178	.072	.100	.108	.099
F	2.323*	3.040***	5.342***	1.917*	2.725**	2.978***	2.693**
N	257	257	257	257	257	257	257

* $P < 0.05$; ** $P < 0.01$; *** $P < 0.001$; 模型1: 管护服务满意度; 模型2: 医疗条件满意度; 模型3: 餐饮条件满意度; 模型4: 活动开展满意度; 模型5: 志愿服务满意度; 模型6: 居住条件满意度; 模型7: 精神慰藉满意度

结果表明, 上述七组模型均在 $P < 0.05$ 的显著性水平上具有统计学意义。文化程度、代际支持、自理能力、收费标准、入住时间、生活孤独感对机构养老单项服务满意度有显著影响。具体情况如下:

1. 入住时间、生活孤独感对管护服务满意度存在负面影响

缺乏训练有素、高素质、稳定的服务人员队伍是目前养老机构较为普遍的问题。养老机构管护人员缺少专业化培训, 服务质量和服务水平难以提升; 护理人员服务水平有限, 只能完成基本的服务项目, 难以应对潜在的突发事件; 护理人员结构不合理, 服务人性化与精细化程度低; 护理人员工资水平不高但工作强度大, 人员流动性高, 经验积累困难。诸如此类问题如无法得到有效解决, 长期入住的老年人对管护服务的满意度水平将会降低; 老年人入住养老机构后其社会关系进一步淡化, 与外界交流更少, 更容易加剧入住老人生活孤独感。管护人员是入住老人日常接触最多的群体, 老人与管护人员之间的沟通与互动将直接决定其对管护服务的满意程度。但目前一名管护人员往往照顾多位老人, 繁重的工作任务以及缺乏必要的沟通技巧使得管护人员与老人有效沟通明显不足。生活孤独感强的老年人也更容易封闭自我, 不愿与周围人群接触。长此以往, 将会使此类老人对管护服务的满意度降低。

2. 自理能力、收费标准对医疗条件满意度有显著影响

入住老人自理能力越强意味着老人身体更加健康, 对养老机构医护人员的依赖程度更低。目前, 昆明市养老机构“医养结合”情况并不理想, 多家养老机构医疗设施与专业医护人员配备明显滞后, 医护水平难以满足入住老人医疗服务需求。囿于医疗服务的高投入、高专业、高风险, 多数养老机构无力也无法提供针对老人的医疗服务。多数老人表示, 在身体条件允许的情况下, 养老机构外的大型定点医疗机构是其就医首选; 当前老年人日益增长的医疗服务需求

与养老机构专业医护水平之间存在较大矛盾。养老机构医疗服务明显缺位,养老服务体系与基层卫生体系难以有效衔接,养老机构高收费却无法提供有效医疗服务,故入住老人对此存在负面情绪。

3. 收费标准对餐饮条件满意度产生正面影响,但入住时间对餐饮条件满意度产生负面影响

收费标准与入住老人支付能力密切相关,是养老机构服务提供的重要经费来源。收费较低的养老机构经营压力大,难以提供较高水平的餐饮服务,而收费较高的养老机构则能提供相对较好的餐饮服务。例如,本次调查的一家养老机构人均收费为 3000~4000 元/月,该收费在昆明处于中上水平。它采取了自助餐的就餐形式,在保证菜品营养程度和种类多样性的前提下,就餐的老人拥有更多的选择,老人对此的满意程度较高。但是,多数养老机构食堂菜品种类更新速度慢、口味单一、老人缺乏自主选择,长期入住的老年人对此可能感到厌倦,甚至不满。

4. 代际支持起着不可替代的作用,代际支持程度越高,活动开展满意度越高

有关研究结果表明,当子女给予老年父母情感支持时,老年人的生活满意度和幸福感会随时间的推移而增加。入住养老机构老年人生活相对孤单,亲情滋养能有效缓解入住老人的心理孤寂。子女或亲友的支持与经常性探望,对入住老人身心健康有明显的积极影响。养老机构开展活动时,如有子女或亲友的陪伴,能有效增进老人活动参与度与满足感,活动的可获得性也将进一步增强。因此,代际支持程度越强,机构养老活动开展满意度越高。

5. 代际支持程度、收费标准、入住时间对志愿服务满意度有显著影响

如前所述,子女或亲友的支持能增进入住老人生活满意度。代际支持程度越高,入住老人对志愿者的接纳程度可能会更高,因而对志愿服务更为满意。其次,相比于收费水平较低的养老机构,收费相对较高的养老机构拥有更多财力、物力对志愿服务的时间、人员、内容做出更为细致的规划与安排。入住老人对经常性的优质志愿服务感到满意的可能性更高。最后,长期入住养老机构可能使老年人更加孤独,封闭的生活环境与狭小的活动空间更加深了这种状态。通过各种形式的志愿服务,能增进与老人的交流,增强老人的主观幸福感,缓解老人生活孤独感,提升其生活满意度。入住时间较短的老人,所享受到的志愿服务相对较少,对志愿服务的满意程度可能并不明显。

6. 文化程度越高,居住条件满意度越低,生活孤独感越强,居住条件满意度越低

文化程度对入住老人文化修养、人生观、价值观存在影响 3 文化程度高的老年人对机构养老拥有更高的生活品质追求,其对居住条件尤其是对房间面积大小、卫生整洁程度有着较高要求。目前,养老机构统一的、缺少个性化的住宿安排,可能会使此类老人满意度降低;封闭的生活环境与狭小的活动空间将加剧入住老人生活孤独感,加之入住养老机构老年人自身活动能

力不强，有限的居住条件可能会使生活孤独感强的老人产生更多的负面情绪。

7. 文化程度与精神慰藉满意度呈负相关，代际支持程度、收费标准与精神慰藉满意度呈正相关

文化程度高的老人精神需求层次也相对较高，但目前养老机构举办的各类精神文化活动相对较少，难以满足入住老人的精神文化需求，故入住老人文化程度越高对精神慰藉的满意度越低；当子女或亲友对入住老人予以更多的精神关怀与物质支持时，入住老人的精神满足程度将得到有效提升，对精神慰藉的满意度也更高；当前，低收费养老机构因自身人力、财力限制，只能满足入住老人基本物质需求，而无法对老人予以更多精神关怀和照顾。收费相对较高的养老机构所提供的服务则更为精细化和人性化，对入住老人的精神关怀也更充分，使之更为满意。

三、结论与建议

通过前文分析，我们发现入住老人机构养老服务总体满意度较高，但仍有较大提升空间。文化程度、代际支持程度、自理能力、收费标准、入住时间、生活孤独感对单项服务满意度有显著影响，但性别、年龄、婚姻状况、子女个数的影响程度并不显著。

本文研究结果显示：入住老人文化程度、代际支持程度、生活孤独感对机构养老服务总体满意度有显著影响；“医养结合”将有助于入住老人机构养老服务满意度的提升；管护人员自身素质与服务水平在机构养老服务过程中起着关键性作用；生活孤独感对养老机构管护服务满意度、居住条件满意度有明显的削弱作用。为提高养老机构服务品质，提升入住老人机构养老服务满意度，结合上述结论及前文所述，笔者认为养老机构应重视以下几个方面：

（一）提升管护人员自身素质与服务水平，提高养老服务品质

通过前文分析，我们发现随着入住时间的增加，老人对管护服务的满意度呈下降趋势，生活孤独感对管护服务满意度有明显的削弱作用。从根本上看，要提升管护服务满意度乃至整体养老服务品质，管护人员自身素质与服务水平将起着关键性作用。

首先，完善管护人员培训制度，建立专业化、规范化护理标准。对管护人员在生活照料、技术护理、康复护理、心理护理等方面进行培训，以提升专业服务技能。通过经常性培训与演练，提升管护人员专业素养和应急处置能力。建立行之有效的专业化、规范化护理标准，严格执行，以此作为护理人员工作考核的重要依据。其次，完善护理人员队伍结构，健全护理人员工作激励制度。从性别、年龄、知识等多方面完善护理人员队伍结构。增加男性护理人员比例，优化护理人员年龄结构，重视护理人员专业教育背景，逐步提升护理服务人性化与精细化程度；对于工作表现优异的护理人员予以奖励，通过各种激励措施维持护理人员的稳定性，减少服

务水平波动。在提升管护人员专业素质和服务水平的基础上,增进管护人员与入住老人的有效沟通,进而提升养老服务品质。

(二) 医疗服务与养老服务相结合,满足入住老人医疗服务需求

“医养结合”一直是养老机构发展过程中的难点与痛点。本就有限的医疗卫生与养老服务资源以及两者相对独立的服务体系,使得“医养结合”形势更加紧迫。

养老机构应加大“医养结合”力度,从医养服务的需求对象上看,根据入住老年人的健康状况和护理需求进行科学评估,确定自理、介助、介护等不同护理类型,对失能、部分失能的入住老人予以特殊照顾;从医养服务的提供主体上看,养老机构应通过各种途径,提高养老机构疾病防治能力,解决养老机构医疗能力匮乏的问题。通过整合资源,深化养老机构与相关医疗机构的合作,将机构养老服务与基层卫生服务有效衔接。例如养老机构可与所在地社区医院合作,建立专业医护人员定期巡诊制度,为入住老人提供卫生体检、疾病排查、保健咨询、急诊急救等医疗服务。同时,在具备资格条件的前提下,养老机构设立的医疗机构应逐步纳入基本医疗保险定点范围,合理收费以减轻入住老人看病就医的经济负担;从医养服务的人才队伍上看,应加快培养老年医学、康复、护理等方面专业人才,加强医养服务人才储备,以满足日益增长的老年医疗服务需求。

(三) 重视入住老人自身特点,拓展养老服务领域,提升养老服务层次

入住养老机构老年人有着不同的职业背景和生活经历,在经济能力、文化程度、兴趣爱好等方面也存在较大差异。同是养老服务需求者,其共性之中仍存在着较大的个性与差异。养老机构在对入住老人的管理过程中,应充分认识并尊重这种差异。考虑到入住老人自身特点,实行差异化管理以最大限度满足不同养老服务需求。以餐饮服务为例,考虑到老人入住时间长短、饮食习惯、经济能力等方面差异,养老机构应尽可能提高菜品更新速度、丰富菜品种类、变换菜品口味以照顾到入住老人个性化餐饮需求。

养老机构经营压力大、管理经验积累不足,使得养老服务的服务内容有限,层次不高。从数据分析结论可以发现,养老机构在医疗、餐饮、活动开展以及居住条件上仍有较大提升空间。随着养老机构的发展,在保障基本服务的同时,应拓展养老服务领域,提升养老服务层次。在服务项目的设置上,综合考虑入住老人健康饮食、康复保健、社会活动和业余活动、心理照顾等多方面需求,拓展服务内容,让入住老人“老有所医”“老有所学”“老有所为”。

(四) 精神照顾与物质照顾相结合,努力化解入住老人生活孤独感

目前,养老机构在物质照顾方面已有较大进步,但精神照顾方面仍有所欠缺。入住养老机构老年人生活孤独感较强,他们更容易对生活产生消极认知和感受,进而导致生活满意度降低

。养老机构应将精神照顾与物质照顾等多种照顾形式相结合，化解入住老人生活孤独感。

根据入住老人心理特点与精神需求，开展形式多样的精神文化活动，如举办老年大学、健康讲座、兴趣爱好团体，激发入住老人积极性。创新活动形式，丰富活动内容，增进入住老人活动参与度。其次，机构支持、家庭支持和社会支持要相互融合，通过各种正式或非正式支持网络对入住老人予以更多精神关怀。在条件允许的情况下，养老机构应开展心理咨询与疏导服务，增进与入住老人的沟通和交流，排解入住老人心理烦恼；家庭关注是预防老年人孤独感的重要力量，对入住养老机构的老年人来说更是如此。应充分发挥入住老人的配偶、子女、亲友的情感支持与物质支持的重要作用，增强入住老人安全感，鼓励老人以更加积极的态度面对生活。再者，对现有社会志愿服务予以恰当安排和充分利用。依托社会志愿服务，增进交流以缓解生活孤独感，提升入住老人养老生活质量，最终实现入住养老机构老年人“老有所养”“老有所乐”。

参考文献:

[1]田北海,钟涨宝,徐燕.描利院老人生活满意度及K影响因家的实证研究——基于湖北咨的调查[J].学习>-j 实践.2010, (3>•

[2]崔明,,秦茵.养老院老人社会支持网络和生活满意度研究[J]•心理科学,2001,24, (4).

[3]张红坡,张海峰.SPSS 统计分析实用宝典[M].北京:清华大学出版社.2012.

[4]郝炸兰,杨南南.养老院老年人的生活满意度及其影响因素[J].中国老年学杂志.2012, (6).

[5]丁华,徐水德.北京市社会办养老院入住老人生活状况及满意度调奄分析[J].北京社会科学,2007, (3).

[6]樊蕊树.北京养老院养老的难点及对策[J].北京社会科学,2014, (5).

[7]蒋京川.国外积极老龄化视角下的代际关系研究[J].国外社会科学,2014, (4).

[8]邵德兴.K 养护一体化健康养老模式探析一-以上海市余山镇为例[J].浙江社会科学,2014, (6).

[9]谢翔龙,段蕙,谷传华.老年人依恋对生活满意度的影响:孤独感的中介作用[J]•心理

科学, 2014, 37(6).