

所有权异质性与机构养老服务满意度研究

——以宁波市为例

白金龙 刘欢¹

(宁波工程学院, 浙江 宁波 315211)

【摘要】: 随着人口老龄化的不断加剧, 机构养老服务需求迅速增加, 但不同所有制性质的养老机构之间需求并不平衡, 公办养老机构需求比较旺盛, 而民办养老机构需求相对缺乏。鉴于此, 本文将通过实地调查, 运用多分类 Logit 回归分析, 阐明不同所有制养老机构之间满意度差异, 进一步分析供求不平衡的原因。研究结果显示, 公办养老机构在医疗服务、康复服务等方面优于民办机构, 但民办机构的护理能力、服务态度优于公办机构; 不同所有制养老机构市场势力不均衡导致供需矛盾突出。政府应该对民办机构的扶持力度, 消除公办机构和民办机构的不公平竞争, 使中国机构养老产业更加健康发展。

【关键词】: 多分类 Logit 模型 所有权异质性 机构养老服务 满意度

【中图分类号】: F24 **【文献标识码】:** A

0 引言

根据全国老龄办(全国老龄工作委员会办公室)公布的数据, 截至 2017 年底, 我国 60 周岁及以上人口 2.4 亿人, 占总人口的 17.3%, 65 周岁及以上人口 1.6 亿人, 占总人口的 11.4%, 预计到 2050 年前后, 中国老年人口数将达到峰值 4.87 亿, 占总人口的 34.9%。如何妥善解决老年人的养老问题是摆在中国各地政府面前的重要任务。大力发展机构养老行业, 政府职能转变、“放管服”改革, 从而提升养老服务供给能力、改善服务质量是解决老年人养老问题的重要举措。中国老龄事业“十三五”规划当中提出, 加快公办养老机构转制为企业或公建民营, 并对民间资本和社会力量申请兴办养老机构进一步放宽准入条件, 加强开办支持和服务指导。“十三五”期间实现政府运营的养老床位数占当地养老床位总数的比例不超过 50%, 护理型床位占当地养老床位总数的比例不低于 30%。截至 2017 年 9 月, 中国养老机构总数超过 14.46 万家, 相比于 2012 年底的 4.43 万家增长超过 2 倍。

机构养老服务快速增长的同时, 也出现了很多问题。例如, 机构养老床位使用率偏低(马晓雯, 2015), 而另一方面出现了“一床难求”的现象(宋慧辉, 2016), 这种供求不平衡的矛盾在现今的中国机构养老领域普遍存在。床位使用率偏低的养老机构多数是民办养老机构, “一床难求”的养老机构主要集中于公办养老机构。众多公办养老机构出现“一床难求”的现象, 供应严重短缺, 需求严重过剩。另一方面民办养老机构的发展却并不理想, 入住率较低, 床位空缺率较高, 出现了“一人难求”的现象, 处于供过于求的状态。因此民办养老机构运营艰难, 多处于亏损状态。民办养老机构发展极其缓慢的重要原因是社会对其缺乏信任感(朱浩, 2014)。朱浩认为, 老年人对依托于政府的大型公办养老机构的信任感要高于民办养老机构。老年人之所以更加

¹作者简介: 白金龙(1979-), 男, 内蒙兴安盟人, 宁波工程学院讲师, 研究方向: 养老服务;

刘欢(1989-), 女, 江西宜春人, 宁波工程学院讲师, 研究方向: 养老服务。

基金项目: 宁波市社会科学研究基地项目(JD20JCSH-2); 宁波市社会科学研究基地项目(JD20JCSH-1)的资助

信赖政府开设的公办养老机构，与老年人认为“公办的是公益性的，民办的是营利性的”这种心理认知，以及对政府有较高的信任度有很大关系。对民办养老机构信任感较低的原因在于民办养老机构发展时间较短、制度化运作的经验比较缺乏，同时由于为追求盈利而可能通过不规范操作来节约成本，使得公众普遍认为民办养老机构的制度规范性不高。

(朱凤梅 2019)认为老年人的支付能力相比，当前养老机构的收费水平仍显过高。朱凤梅对不同所有权性质的养老机构收费标准进行分析后发现，民办营利性养老机构不能自理老人平均月收费为 3360.7 元，自理老人平均月收费为 2110.2 元；民办非营利性机构不能自理老人平均月收费为 2636.1 元，自理老人平均月收费为 1665.1 元；公办公营机构不能自理老人和自理老人的月收费水平均较低，分别为 2197.1 元和 1354.0 元，其中，北京、河北和山西公办公营机构不能自理老人收费水平相对较高，分别达 3550 元、3066.7 元和 3500 元；公办民营机构不能自理老人和自理老人的平均月收费分别为 2808.5 元和 1783.1 元。从不同所有权养老机构的收费水平与当地人均养老金水平，大部分地区的人均养老金水平仅够支付不能自理老人入住公办公营养老机构。因为不同所有制性质养老机构的收费标准不同，其内部治理结构、专业能力、公共资源支持及监管管理体系也有较大的差异，这种差异影响了养老机构的服务质量(张赛林，2018)。相对于公办养老机构，民办机构做了更多的居家服务延伸，且医疗服务的可得性更高，但当前的养老服务收费水平高于老年人的支付能力，因此大多数老年人愿意入住公办的养老机构，而不是民营的养老机构，导致民营养老机构的床位空缺率高达 40%(朱凤梅，2019)。目前，在中国老年人的机构养老生存质量均偏低，社区养老老年人生活生存质量显著优于机构养老老年人(杨士来，2016)，公办养老机构的老年人的生活质量高于民办养老机构(张赛林，2018)。在美国，政府运营的非营利性养老机构的成本始终高于营利性养老机构(HOWARD BIRNBAUM 和 CHRISTINE BISHOP, 1981)。

综上所述，中国不同所有权性质的机构养老服务出现供需不平衡的现象。这种现象严重影响中国养老事业的健康稳定的发展。但大多数学者研究结果认为解决机构养老供求矛盾的方法是增加政府财政投入(张丽霞，2017;周旭，张秀芳，2017)，鼓励社会资本投入养老行业，降低民营资本市场准入门槛(刘阳阳，2018)。很少有人关注所有权性质与老年人满意度之间的差异这一重要的实际与理论问题。本研究通过实地调研的方式研究入住不同所有制性质的老年人对养老服务如何评价，从而试图解释中国机构养老供求不均衡现象的原因。

1 数据、变量与方法

1.1 数据

基于本研究主题，为确定影响机构养老有效需求的主要因素，以宁波市 60 岁以上入住养老机构的老人为总体，采用概率抽样抽取样本，使得样本满足不重复性等概率性以及独立性。考虑到发放到所抽取的个体手中的样本并非能全部回收，所以在正式调查之前，进行了预调查，发放了 100 份问卷，有效问卷回收 95，问卷回收率为 95%。根据预调查中得到的问卷回收率再次进行调整，确定最终入住机构样本量。对宁波市 2.2 万位入住养老机构的老人进行抽样，根据养老机构拨款方式的不同，分为市本级机构以及区机构。再依据养老机构在民政局登记的所有权性质进行分类，对每类机构以床位数、入住老人数为变量进行聚类分析，再进行随机抽样得出所选机构，最后根据机构的入住老人数进行样本的分配。对 20 家事业登记性质的养老机构进行聚类分析。根据拉希里法确定各机构的样本量。最终选择的机构样本为公建公营 7 家(315 人)，公建民营 5 家(158 人)，民建民营 4 家(167 人)，社区养老院 4 家(209 人)，样本容量为 849 人(表 1)。

1.2 变量选择

因变量：本研究的因变量为养老机构的所有权性质。综上所述，养老机构所有权性质对老年人的选择行为产生一定的影响，大多数老年人愿意入住公办养老机构，而入住民办机构有所抵触。本文从现有的养老机构当中选择具有一定代表性的公建公营、公建民营、民建民营、社区养老院作为因变量。目前，公办公营和公办民营占比最高，民办民营占比最少。街道养老院也属于公办类型，但主要以兜底服务为主，硬件条件和服务能力方面相对比较弱。

自变量：老年人对机构养老服务的期望包括“生存期望”“关系期望”和“发展期望”等，其中“生存期望”包括生活照料和医疗服务，“关系期望”包括文化娱乐和精神慰藉，“发展期望”包括健康查体、健康教育和康复训练(朱珠等，2020)。也可以包含公众期望、感知质量、感知价值、公众满意度、社区形象、公众信任等(杨晓冬等，2020)。本文根据先行文献研究结果和养老机构所有权性质的异质性，把机构养老满意度分为硬件设施、护理能力、医疗服务、康复服务、服务态度等五大类，将这些满意度作为核心自变量，其他变量主要为本研究的控制变量，包括性别、文化程度和收入水平、收费标准等。其中，老年人对养老机构的评价和养老服务满意度的备选答案均为五个层次的李克特量表(非常满意=5, 比较满意=4, 不清楚=3, 不太满意=2, 非常不满意=1)。

表 1 变量的描述性分析

Variable	Incidence	percent	Variable	Average Value	Incidence
所有权性质			初中(=2)	183	21.6
公办公营(=1)*	315	37.1	高中/职高(=3)	136	16
公办民营(=2)	158	18.6	大学及以上(=4)	73	8.6
民建民营(=3)	167	19.7	收入水平	4.32±1.944	849
社区养老院(=4)			收费标准	3.95±1.877	849
性别			养老服务满意度		
男性=0	484	57	硬件设施	3.97±0.635	849
女性=1	365	43	护理能力	2.16±0.693	849
文化水平			医疗服务	1.97±0.642	849
小学以下(=0)*	196	23.1	康复服务	2.32±0.818	849
小学(=1)	259	30.5	服务态度	2.24±0.723	849

表 2 所有权性质与满意度的回归分析

所有权性质	Coef.	Std. Err.	z	P>z	[95%Conf. Interval]	
公办民营						
硬件设施	0.939***	0.213	4.410	0.000	0.521	1.357
护理水平	-0.034	0.216	-0.160	0.874	-0.457	0.389
医疗服务	-0.275*	0.167	-1.650	0.099	-0.604	0.052
康复服务	0.050	0.206	0.240	0.807	-0.354	0.454
服务态度	-0.076	0.214	-0.350	0.723	-0.495	0.343

_cons	-3.210	0.788	-4.070	0.000	-4.755	-1.664
民建民营						
硬件设施	0.519***	0.204	2.540	0.011	0.118	0.919
护理水平	0.440***	0.209	2.110	0.035	0.030	0.849
医疗服务	-0.531***	0.161	-3.290	0.001	-0.847	-0.214
康复服务	-0.758***	0.204	-3.720	0.000	-1.157	-0.359
服务态度	0.440***	0.205	2.140	0.032	0.038	0.843
_cons	-1.312	0.776	-1.690	0.091	-2.833	0.209
社区养老院						
硬件设施	-0.012	0.177	-0.070	0.944	-0.360	0.335
护理水平	-0.219	0.195	-1.120	0.261	-0.601	0.163
医疗服务	-0.083	0.157	-0.530	0.598	-0.391	0.225
康复服务	-0.284	0.183	-1.560	0.120	-0.642	0.074
服务态度	-0.050	0.184	-0.270	0.785	-0.410	0.310
_cons	2.023	0.674	3.000	0.003	0.702	3.344

1.3 分析方法

本研究因变量为养老机构的所有权性质，是多分类变量(discrete variable),不能用最小二乘法(OLS)构建回归模型。本研究根据因变量的特征采用多分类 Logit 模型构建回归模型。模型逐步加入控制变量进行分析，加入控制变量和未加入控制变量的分析结果基本一致，确定模型分析结果相对稳健。多分类 Logit 模型研究结果显示(表 2)，公建公营机构和公建民营机构之间，硬件设备正向显著，医疗服务能力是负向显著。这表明，公建民营机构的硬件设备满意度高于公建公营机构，而医疗服务满意度则低于公建公营机构。公建民营机构是属于营利性机构，虽然收费标准不高，但入住率达到 60%就可实现盈利，因此为了提高入住率，在房间、床位、走廊、楼道等硬件设施方面的投入较大，入住的老年人也比较满意。医疗服务满意度低于公建公营机构的原因在于，本次选取的公建公营机构多数位于市区，相邻与大型医疗机构和社区卫生服务中心等医疗机构，老年人医疗需求相比于公建民营更容易得到满足，因此公建公营机构的医疗服务满意度高于公建民营机构。公建公营机构和民建民营机构之间的回归分析结果显示，硬件设施、护理能力和服务态度正向显著，医疗服务和康复服务负向显著。这表明，民建民营机构与公建民营机构一样属于营利性养老机构，入住率达到一定水平才能盈利，因此为了吸引更多的老年人入住，在硬件设施、护理型人才的培养和提高服务态度等方面的投入远远大于公建公营机构。但医疗服务和康复服务能力满意度低于公建公营机构。医疗和康复服务欠缺是我国老年人养老面临的较大的问题。“十三五”期间各级政府提出医养结合养老模式，但老年人的医疗和康复需求还未得到充分的满足。本次调查中发现，有些大型的公建公营养老机构政府扶持力度较大，机构内部设有专门的医疗机构和专业的团队，但小型和零散的养老机构没有足够的资金建设专业的医疗设施和团队，护理人员专业水平较低，地理位置也比较偏，老年人无法得到专业的医疗和康复服务。公建公营机构和社区养老院之间没有显著的差异。原因可能是社区养老院基本上属于公办的，非营利性的机构，因此两者之间没有显著的差异。

2 研究结论与讨论

本研究结果显示,不同所有权性质的养老机构之间有一定的差异。老年人愿意选择公办的养老机构,尤其是喜欢纯福利性的公建公营的养老机构,选择民办养老机构的意愿较低。这导致公办养老机构出现“一床难求”的现象,入住条件好的公办养老机构需要等待好几年甚至十年时间。而另一方面,民办养老机构的床位大规模闲置,入住率很低。出现这种矛盾的原因有以下方面:首先,老年人的养老金相对较低,不能承受高额的机构养老费用。陈爱茹(2016)等人在W市实施调查结果显示,W市的企业离退休人员养老金为1770/月,而公办养老机构的收费标准为1050元/月,大多数老人入住养老机构会加重自身的经济压力,更会对许多低收入家庭的老年人选择机构养老产生阻碍,加剧养老机构供给与需求之间的不平衡。公办养老机构土地、建筑房屋、运营成本都由政府承担,所以成本大幅下降,可以定大多数老年人能够接受的低价格。而民营养养老机构政府补贴有限,再加上必须承担巨大的前期投入成本和后期的运营成本。同时,由于老人照护服务的提供目前很难用新技术代替人力投入,导致其劳动生产率较低,价格难以下降,长期遭受成本病的困扰,运营艰难(朱凤梅,2019)。其次,不同所有权性质的养老机构的满意度有一定的差距。总体而言,运营效率高养老机构整体满意度也较高。例如,公建民营机构和民建民营机构。营利性养老机构的效率高于非营利性养老机构(Sexton1989;Fizel,1992),而这种效率受管理和环境因素的影响,营利性养老机构不管环境如何一直保持高效率的运行,非营利性养老机构通过不断提高自身的效率应对环境压力(Rosko,1990)。任洁(2018)对中国厦门市的28家养老机构调查后发现,民建民营养老机构的综合效率均值高于公办养老机构。本研究的分析结果与上述研究结果基本一致。民建民营养老机构的护理专业化水平和服务态度高于公建公营养老机构,而医疗服务和康复治疗水平低于公建公营养老机构。护理的专业化水平和服务态度是衡量养老机构经营管理效率的重要指标之一。在养老机构的专业建设中最显著的表现是服务队伍的专业化程度(陈爱茹,2016)。

通过研究,我们得出以下结论:民建民营养老机构的入住意愿较低,医疗服务满意度和康复治疗满意度也较低,在市场竞争中处于劣势地位。公办养老机构收费较低,医疗服务和康复服务水平优于民营养老机构。因此,公办养老机构对老年人更有吸引力,这就是公办养老机构“一床难求”,民办养老机构“一人难求”矛盾的主要原因。解决这一矛盾的途径有以下几种:首先,提升政府对民建民营养老机构的扶持力度,以往政府对民营机构的扶持主要集中于硬件设备建设、服务购买、税收优惠等方面,今后应适当侧重于医疗服务和康复服务能力提升方面。其次,民营养老机构通过积极提高自身的管理水平,提高服务创新能力和品牌建设能力来吸引更多的老年人入住,从而解决“一人难求”的问题。最后,政府应进一步放宽社会资本进入机构养老服务的门槛,加大消防、食品安全、意外事故等方面的协助与协调,降低社会资本进入机构养老服务行业的风险。更多的社会资本进入机构养老服务行业一方面为政府减轻经济负担,另一方面使市场竞争加剧,有利于服务创新,老年人的更多的养老服务需求得到满足,从而解决“一床难求”问题。

参考文献:

- [1]马晓雯,肖文文,谢红,等.北京市养老机构床位使用率现状调查[J].中国护理管理,2015,15(07):773-777.
- [2]宋慧辉,郭岩.北京市机构养老床位现状分析[J].老龄科学研究,2016,4(06):29-36.
- [3]朱浩.基于信任视角下的民办养老机构发展模式研究——以杭州市为例[J].老龄科学研究,2014,2(11):26-35.
- [4]夏春萍,郭从军,蔡轶,等.湖北省农村中老年人的机构养老意愿及其影响因素研究——基于计划行为理论的个人意志因素[J].社会保障研究,2017,(02):47-55.
- [5]石晓健,班晓娜.城市老年人选择养老机构的主观养老意愿影响因素分析——基于辽宁地区的调查[J].辽宁经济,2018,(04):24-26.

-
- [6]杨士来, 杨贵芳, 肖惠敏, 等. 机构养老和社区养老老年人生存质量比较[J]. 中国老年学杂志, 2016, 36(18).
- [7]高程程. 老年人机构养老意愿及影响因素分析[J]. 中国集体经济, 2018, (34):144-145.
- [8]朱凤梅. 基于所有权性质的养老机构特征研究——来自 2016 年全国养老机构的调查[J]. 卫生软科学, 2019, 33(01):6-13.
- [9]张赛林. 养老机构所有制与服务质量关系研究——基于济南市 X 区两个养老机构的比较研究[J]. 山东社会科学, 2018, (07):128-133.
- [10]周旭, 张秀芳. 机构养老发展现状及对策研究——以山东省泰安市岱岳区为例[J]. 当代经济, 2017, (33):85-87.
- [11]张丽霞. 机构养老遇坎儿, 如何助其“成长”[J]. 人民论坛, 2017, (9).
- [12]刘阳阳, 黄颖烽, 秦良玉, 等. 广州市机构养老供给能力的现状与问题[J]. 中国医学伦理学, 2018, 31(05):614-618.
- [13]朱珠, 燕武, 姜海婷, 等. 养老机构老年人期望-满意度评价模型构建及初步应用研究[J]. 中国全科医学, 2020, 23(22).
- [14]杨晓冬, 武永祥, 姚嘉玉, 等. 面向用户满意的养老社区服务体系构建[J]. 中国软科学, 2016, (03):175-183.
- [15]陈爱如, 丁晨. 不同所有制养老机构的发展策略研究——基于供需视角的考察[J]. 陇东学院学报, 2016, 27(02):74-78.
- [16]陈睿. 一元到多元: 改革开放以来我国养老模式的探索[J]. 未来与发展, 2018, 42(04):15-19+31.
- [17]任洁. 健康治理视角下的养老服务供给机制研究——以厦门市机构养老为例[J]. 社会福利(理论版), 2018, (12):52-58+51.