

养老机构入住满意度与市场潜在需求研究——基于对辽宁省沈阳市养老机构的调查

目录

摘要.....2

Abstract.....2

一、研究背景及目的.....3

 （一）研究背景.....3

 （二）研究目的.....3

二、理论基础与研究模型.....3

三、调查方法与数据.....4

 （一）调查主体.....4

 （二）调查方法.....4

 （三）调查数据说明.....4

四、调研数据分析.....5

 （一）计量模型.....5

 （二）入住老人满意度分析.....5

 （三）潜在消费者需求分析.....7

五、调研结果.....8

六、针对调研结果的几点思考与建议.....10

 （一）完善运营手段.....10

 （二）提升养老机构管理队伍素质.....10

 （三）加强养老护理风险管理.....10

 （四）稳定及积极发展养老护理队伍的建设.....11

参考文献（Reference）.....12

附录 1.....13

附录 2.....15

附录 3.....17

附录 4.....18

附录 5.....19

附录 6.....20

养老机构入住满意度与市场潜在需求研究

——基于对辽宁省沈阳市养老机构的调查

摘 要：人口老龄化趋势的不断加深，为我国养老机构的发展提供了广阔的市场。近些年来，人们除了考虑传统的家庭养老，也更多地考虑机构养老。本次研究通过对养老机构进行实地考察、对养老机构的入住老人、管理人员以及市场潜在需求者进行问卷调查与访谈，经 Logistic 回归数据分析与访谈整理，获取了机构老人入住满意度以及机构养老服务市场潜在需求的影响因素，分析出了现阶段养老机构运营发展过程中所存在的问题，据此提出了解决养老机构困境的几点思考。

关键词：养老机构；满意度；需求；Logistic 回归；影响因素

Research on the Living Satisfaction and Potential Demand of Market of Endowment Institutions ——Based on the Investigation of Endowment Institutions in Shenyang, Liaoning Province

Abstract: The continual deepening of the aging tendency provides a broad market for the development of China's pension institutions. In recent years, except for considering the traditional family pension model, people think more about the model of agency old-age care. By conducting field studies on the endowment institutions and making surveys in forms of questionnaires and interviews with the elderly, managers and market potential needs of the pension institutions, we acquire influence factors of the living Satisfaction and potential demand of market of endowment institutions and obtain the problems existing in the development of the operation at the present stage by using Logistic regression model data analysis and sorting. At last, we come up with some thoughts on how to solve the dilemma of the endowment institutions based on the analysis.

Key words: Endowment institutions; Satisfaction; Demand; Logistic regression model; Influence factors

一、研究背景及目的

（一）研究背景

1. 市场前景

随着经济与科技的迅猛发展，人们生活水平的日益提升，人口老龄化问题已成为全世界共同关注的问题，它对各个国家或地区的发展具有重要的影响。近年来，我国老年人口规模越来越大，老龄化速度有所加快。预计到 2040 年，65 岁及以上老年人口占总人口的比例将超过 20%。同时，老年人口高龄化趋势日益明显：80 岁及以上高龄老人正以每年 5% 的速度增加，到 2040 年将增加到 7400 多万。可以预见，21 世纪前期将是中国人口老龄化发展最快的时期。

2. 政策支持

中国政府高度重视和解决人口老龄化问题，积极发展老龄事业，初步形成了政府主导、社会参与、全民关怀的发展老龄事业的工作格局。^[1]国家成立了全国老龄工作委员会，确定了老龄工作的目标、任务和基本政策；颁布了《中华人民共和国老年人权益保障法》，制定了《中国老龄事业发展“十三五”规划纲要》，把老龄事业明确纳入了经济社会发展的总体规划和可持续发展战略。应对老年服务事业发展迅速，中国政府修订了《老年人建筑设计规范》、《城市道路和建筑物无障碍设计规范》等相关条例。

3. 可行性

我国人口老龄化具有基数大、高速度、高龄化、社会养老水平低、自我养老社会意识差等特点，而且正处于老年人口数量增多的加速发展阶段，这一阶段也是处理养老问题的关键时期，那么就要妥善解决养老问题，将为今后养老高峰期的到来打好坚实的基础。所以，本调研旨在为广大养老机构提供咨询服务。调查其问题并且帮助养老机构进行改造，使其更有竞争力的同时，也为老人提供更好的服务。

（二）研究目的

本研究旨在解决养老机构面临的问题，使养老机构在资金运转、专业管理、专业医疗护理等方面面临的困境有所改善。并且希望唤醒老年子女的养老爱老意识，号召社会各界对老年人这一特殊群体给予深度关怀，使他们共享我国社会发展的红利，使老人，养老机构与政府部门乃至第三部门在养老问题方面相互协调。

二、理论基础与研究模型

“经济理性”是西方经济学对人的经济行为的基本假设，它假定“理性经济人”具备在所有可能性中比较择优的完全认知能力，并以实现个人利益最大化为目标，也即决策者具

有完全理性。“理性经济人”的消费决策是在当前预算约束条件下，依自身偏好按照效用最大化的原则选择的商品组合。^[2]养老机构的入住选择与潜在需求也是具有理性的经济行为，在此过程中，机构入住老人与市场潜在需求者即为“理性经济人”，为了实现个人利益和效用的最大化，主体则会综合考虑多方面的要素，最后做出是否入住养老机构的决策以及对养老机构满意度的判断。影响入住满意度与市场潜在需求有诸多要素，本文假设影响总体入住满意度受个人特征、家庭特征以及对各项服务的满意度等因素影响，潜在市场需求受个人特征、家庭特征、未来预期以及养老机构选择等因素影响。上述行为发生的理论分析模型如图 1。

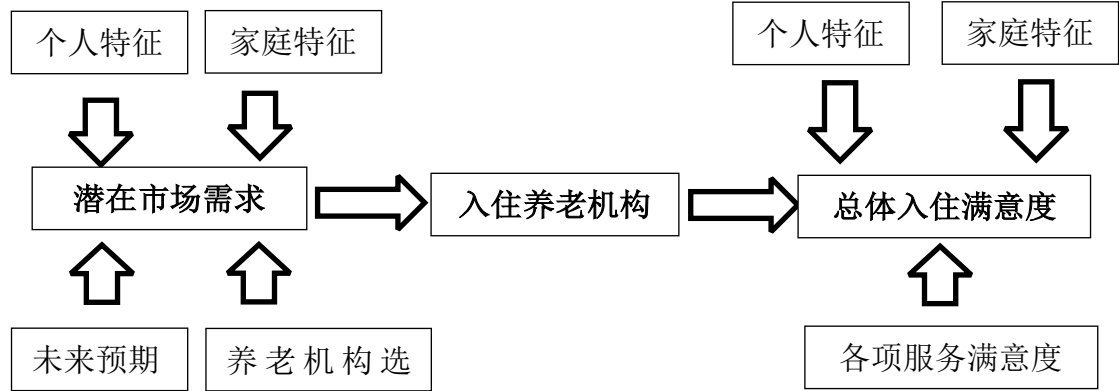


图 1 养老机构入住满意度与市场潜在需求发生的理论分析模型

三、调查方法与数据

（一）调查主体

本次调查的对象主要有三类，一是沈阳市养老机构入住老人，二是沈阳市潜在消费者，三是沈阳市养老机构的经营者。通过调查养老机构入住老人反映满意度情况，调查潜在消费者了解市场未来需求，调查养老机构经营者了解养老机构的运营困难。

（二）调查方法

本次调查主要采用问卷调查法与访谈调查法。考虑到抽样的难度大，且并非所有养老机构都配合调查，故采用随意调查的方式。为了保证调查结果的科学性，公营、私营以及规模的大中小都能在调查的养老机构中均有所体现。

对于潜在消费者人群，采用问卷调查法，通过实地和网络发放问卷。对于养老机构老人，考虑到老人年事已、不便填写问卷，主要对其进行访谈，并把访谈结果记录在问卷中。对于养老机构管理者而言，考虑到现实生活中机构管理者数量较少，故主要采用访谈的形式

（三）调查数据说明

对沈阳市养老机构老人入住满意度的分析，本文所使用的数据来源于 100 份有效问卷，

分别收集于沈阳市沈飞老年公寓、沈阳市幸福之家养老院、松陵养老院和沈阳华能老年公寓。问卷填写对象为养老机构的部分老人。由于只能对养老机构中身体状况良好的老人进行调查，且需要代替老人填写问卷，因此效率低，样本数量少。

对沈阳市养老机构市场潜在需求的分析，本文所使用的数据来源于 80 份问卷星网站 (<http://www.sojump.com/jq/7696056.aspx>) 的有效问卷以及 120 份于沈阳市发放的纸质版问卷，调查主体为养老机构的潜在入住者。

本次调研采访了沈阳市沈飞老年公寓、沈阳市幸福之家养老院、松陵养老院和沈阳华能老年公寓的经营者，获得了运营状况的相关信息。

本文选用 Logistic 回归模型对收集的数据进行分析。

四、调研数据分析

（一）计量模型

本研究需要了解养老机构的老人对养老机构的满意度，以及潜在消费者对养老机构的需求情况，并分别研究不同影响因素对老人的满意度以及各自需求的影响。根据研究问题，养老机构老人“是否满意现住养老机构”这一问题的选择可以设定“不满意=0”；“满意=1”。潜在消费者“是否满打算入住养老机构”这一问题做出选择，可以设定“不打算=0”；“打算=1”。对于是否满意与是否打算这样的二分变量，在计量检验中可以通过构建二元 Logistic 回归模型进行处理，二元 Logistic 回归模型的表达式如下：

$$P_i(Y_i=1|X_i)=\frac{1}{1+e^{-(\beta_0+\beta_iX_i)}}$$

其中 X 为影响因素向量。

（二）入住老人满意度分析

1. 变量设置

本研究的影响因素包括三大方面，即养老院老人的个人特征、家庭特征和对养老机构的各项满意程度，而 β 是个影响因素的系数。先经过一次回归，剔除不显著的影响因素。剩余的影响因素中，个人特征具体包括性别、年龄、月退休金、身体状况和自理能力；家庭特征具体包括婚姻状态和子女个数；对养老机构的各项满意程度包括价格、膳食、住宿环境。问卷中运用李克特 5 级量表加以测量。模型共计 11 个自变量，变量及其赋值详见表 1。

表 1 老人对养老院评价的影响因素及赋值

变量	变量的解释与赋值
因变量 Y 对养老机构是否满意	虚拟变量：不满意=0；满意=1

自变量	
（一）个人特征	
X1 性别	虚拟变量：男性=0；女性=1
X2 年龄	定序变量：55-65=1；66-75=2；76-85=3；85 以上=4
X3 月退休金	定序变量：无=1；1000 以下=2；1000-2000=3；2000-3000=4；3000-4000=5；4000 以上=6
X4 身体状况	定序变量：健康=1；有慢性疾病=2；动过大手术=3
X5 自理情况	定序变量：完全可以=1；基本可以，偶尔需要帮助=2；不能自理=3
（二）家庭特征	
X6 婚姻状况	虚拟变量：有老伴=0；伴侣过世=1；一直没有伴侣=3
X7 子女个数	定序变量：0 个=1；1 个=2；2 个=3；3 个及以上=4
（三）对养老机构的各项满意度	
X8 价格	定序变量：非常不满意=1；不满意=2；一般=3；重要=4；非常满意=5
X9 膳食	定序变量：非常不满意=1；不满意=2；一般=3；重要=4；非常满意=5
X10 住宿环境	定序变量：非常不满意=1；不满意=2；一般=3；重要=4；非常满意=5
X11 娱乐活动	定序变量：非常不满意=1；不满意=2；一般=3；重要=4；非常满意=5

2. 回归结果

利用 SPSS 17.0 对共计 100 份有效问卷进行 Logistic 回归，其校正百分比为 78.3%，接近 80%，回归结果准确，具体结果见表 2。

表 2 是否满意分类表

已观测			已预测		
			是否满意		百分比校正
			.00	1.00	
步骤 1	是否满意	.00	25	12	65.4
		1.00	9	54	86.0
总计百分比					78.3

从表 3 的回归结果来看，身体状况、自理情况、婚姻状况以及子女个数与对养老机构的满意度呈正相关，在其他条件不变的情况下身体状况越健康、自理能力越强、婚姻情况越美满或子女个数越多的老人对养老院越满意。在所有变量中，身体状况、自理能力、子女个数以及住宿环境对满意度有显著影响。除自身原因以及家庭原因外，影响最大的因素为住宿环境，在与老人的访谈中我们了解到老人在选择时更倾向于离家近并且安全的养老院。

表 3 入住老人满意度回归结果

自变量	B	Sig.	Exp (B)
性别 (X1)	-0.269	0.121	0.764
年龄 (X2)	-1.727	0.057	0.178
月退休金 (X3)	0.359	0.161	1.432
身体状况 (X4)	1.781	0.001	5.936
自理情况 (X5)	2.466	0.000	11.775

婚姻状况 (X6)	0.009	0.977	1.009
子女个数 (X7)	0.569	0.002	1.766
价格 (X8)	-0.915	0.143	0.401
膳食 (X9)	0.728	0.241	2.071
住宿环境 (X10)	1.622	0.002	5.063
娱乐活动 (X11)	0.047	0.925	1.048
常量	-0.386	0.941	0.680

(三) 潜在消费者需求分析

1. 变量设置

本研究的影响因素包括四大方面，即潜在消费者的个人特征、家庭特征、未来预期和选择养老机构的因素，而 β 是个影响因素的系数。先经过一次回归，剔除不显著的影响因素。剩余的影响因素中，个人特征具体包括性别、年龄、月收入和健康状况；家庭特征具体包括婚姻状态和子女个数；未来预期则为对现有收入是否能支持未来养老的预期，选择养老机构的因素包括医疗设施、绿化环境、品牌口碑、价格以及服务员水平。问卷中运用李克特 5 级量表加以测量。在个人特征、家庭特征两大变量的选取上与已有研究比较类似，本研究将未来预期和选择养老机构的因素这两大变量纳入计量模型中，这是相比其他研究的不同之处。模型共 11 个自变量，变量及其赋值详见表 4。

表 4 潜在消费者入住养老机构的影响因素及赋值

变量	变量的解释与赋值
因变量	
Y 是否打算入住养老院	虚拟变量：没有意愿=0；有意愿=1
自变量	
（一）个人特征	
X1 性别	虚拟变量：男性=0；女性=1
X2 年龄	定序变量：18-30=1；31-45=2；46-60=3；60 及以上=4
X3 月收入	定序变量：<1500=1；1500-2500=2；2501-3500=3；3501-4500=4；4501-5500=5；5500-6500=6；6500 以上=7
X4 身体状况	定序变量：动过大手术=1；有慢性疾病=2；健康=3
（二）家庭特征	
X5 婚姻状况	虚拟变量：未婚=0；已婚=1
X6 子女个数	定序变量：0 个=1；1 个=2；2 个=3；3 个及以上=4
（三）未来预期	
X7 未来养老预期	定序变量：完全不可能=1；不可能完全实现=2；有可能但是低水平=3；完全有可能=4
（四）选择养老机构的因素	
X8 医疗设施	定序变量：非常不重要=1；不重要=2；一般=3；重要=4；非常重要=5
X9 绿化环境	定序变量：非常不重要=1；不重要=2；一般=3；重要=4；非常重要=5

X10 品牌口碑	定序变量：非常不重要=1；不重要=2；一般=3；重要=4；非常重要=5
X11 服务人员水平	定序变量：非常不重要=1；不重要=2；一般=3；重要=4；非常重要=5

2. 回归结果

利用 SPSS 17.0 对共计 200 份有效问卷进行 Logistic 回归，其校正百分比为 78.8%，接近 80%，回归结果准确，具体结果见表 5。

表 5 是否入住养老院分类表

已观测			已预测		
			是否入住养老院		百分比校正
			.00	1.00	
步骤 1	是否入住养老院	.00	70	23	75.7
		1.00	20	87	81.4
总计百分比					78.8

从表 6 回归结果来看，在显著性水平为 0.05 的情况下，年龄、身体状况、子女个数、未来养老预期以及品牌口碑对潜在消费者是否打算入住养老机构有显著影响，其中子女个数与入住需求之间为负相关关系，并在 1% 的水平上通过显著性检验。这说明，与子女较少的潜在消费者来说，子女数量较多的人对入住养老机构的需求意愿较低，而子女数较多的人更倾向于入住养老院。这很可能是子女数量较多的人在一定程度上更易获得子女的照顾，因此在一定程度上对入住养老机构的需求较小。此外，身体状况与入住需求也为负相关关系，说明身体状况相对较差的人更愿意将来住进养老机构。

表 6 潜在市场需求回归结果

自变量	B	Sig.	Exp (B)
性别 (X1)	0.326	0.394	1.385
年龄 (X2)	1.730	0.000	5.641
月收入 (X3)	2.106	0.147	8.215
身体状况 (X4)	-0.447	0.002	0.640
婚姻状况 (X5)	-1.654	0.256	0.191
子女个数 (X6)	-3.193	0.001	0.041
未来养老预期 (X7)	1.339	0.004	3.815
医疗设施 (X8)	0.647	0.246	1.910
绿化环境 (X9)	-0.784	0.128	0.457
品牌口碑 (X10)	0.238	0.001	1.269
服务人员水平 (X11)	0.254	0.565	1.289
常量	-2.737	0.547	0.065

五、调研结果分析

在第一部分关于养老机构满意度的调研中，62.3% 的老人对所住的养老院感到满意，身

身体状况、自理能力、子女个数以及住宿环境对满意度的影响最为显著。除自身原因以及家庭原因外，影响最大的因素为住宿环境，老人更偏好离家近并且安全的养老院。但此部分调研存在一定的局限性，由于样本主体为老人，对每位老人采取访谈的方式采集数据，因此效率较低，样本数量较少。此外，样本主体也局限为身体健康状况较为良好的老人。

在第二部分关于潜在消费者的入住需求的调研，53.8%的人选择未来住进养老机构。年龄、身体状况、子女个数、未来养老预期以及品牌口碑对潜在消费者是否打算入住养老机构有影响更为显著，其中子女个数和身体状况与入住需求之间为负相关关系。

在本次调研中，就硬件设备来看，多数老人对于硬件设施都较为满意。即便如此，我们仍然能发现一些有较大回报的改造途径。例如：调研发现，多数养老机构是以冷色调为主的装修风格，容易加剧抑郁情绪，通过粉刷等低成本的改造措施能很大程度地提高老人的满意度。

就服务方面而言，养老机构主要存在以下问题：

1. 饮食方面：在调研中我们发现，许多养老机构较为轻视老人的健康而过于注重口味，没有区分有慢性疾病（例如糖尿病）老人的饮食和健康老人的饮食，往往给部分老人造成了一定的困难。对于饮食更换的频率，养老机构也缺乏必要的重视。

本公司能为养老机构提供最高性价比的餐谱，在保证成本不变甚至减少成本的前提下增加食物的丰富度。

2. 管理服务人员方面：调查的多家养老机构负责人年龄偏大、学历较低，管理方式上缺少科学的专业管理思维，在老年人分级护理管理、护理风险管理、护理质量管理等方面缺乏规范的管理体系。[3]具有专业资格的护理人员很少，年龄普遍偏大，教育水平较低，多为来自外地或农村的中年女性并且很多都是没有经过系统培训的妇女。

本咨询公司能够通过对服务人员短期的培训迅速提高其服务能力和专业水准。

3. 风险的预防方面：现有的养老机构大多以“养”为主，缺乏有效及时的医治人员，若老人有意外情况，一般都将其送到附近的医院进行救治，一些养老机构与医院距离较远，送治途中可能延误救援时间。调研中我们发现，管理人员、养老护理员缺乏风险管理意识。首先养老机构硬件建设不完全符合有关要求，比如走廊、卫生间安装扶手，地面防滑，窗台、楼道等都有特定的要求，基本很少有养老机构能够完全满足。其次养老机构缺乏科学评估体系，对老年抑郁症、老年痴呆、跌倒风险、心脑血管意外风险及其他疾病没有一定的评估和筛查，对潜在问题没有较好的预测。在老人出现以往时候，往往导致一系列的法律问题，赔偿费用也是养老机构运行的成本之一，而事故多发在一定程度上会影响养老机构的声誉，导致顾客的减少。[4]

本公司将提供法律咨询以及风险预防等服务。在事故发生前，我们会在中高端养老机构推广基于物联网的老人防摔倒系统，使得每个老人的信息能通过手环及时地被记录。我们会帮助养老机构建立应急管理以及事发后的处理流程，保证承担最小的法律责任，减少损害赔偿的费用。

4. 宣传营销方面：较为低端的养老机构往往仅依靠口口相传的传统方式进行推广，而在当下的信息社会很难起到较为有效的推广作用。中高端养老机构的广告投放多集中于报纸，不能保证广告资金被最大化的利用。[5]

本公司将以专业的营销水平利用互联网的平台实现低价高效的宣传效果，突出养老机构自身的独特优势，重点不仅仅放到老人自身，还放到老人的家人，通过家人的帮助决策使得老人选择某家特定的养老机构。

六、针对调研结果的几点思考与建议

（一）完善运营手段

目前养老机构在国内的运营面临着各种各样的挑战，各种系统问题要求我们必须通过借鉴外国先进的养老机构经验，更为专业的服务和更完善的运营方法，来满足每个层次的老年人的需要。

1. 机构养老设计居家化、宜老化、品质化和人文化

通过对国外经验的借鉴以及小组对养老机构的市场调研，我们明确了一个成功的机构养老要实现机构养老居家化、宜老化、品质化和人文化四大目标。首先，在居住环境上，要实现“机构养老居家化”目标，就要求经营者努力营造一个舒适如家的养老环境，确保我们的老年人的生活品质。其次在环境设施上，要实现“机构养老宜老化”。这就要求我们注意地板防滑、扶手、卫生间的人性化设计、噪音隔离等各种细节问题，真正想老人所想，设身处地为老人提供安全、方便和舒适的养老环境。再次在服务品质上，要保证各层级服务的高品质。机构养老要追求“品质养老”的境界。有品质的养老机构一定要提供专业、规范的养老服务和产品，小到提供可口的饮食，中到提供个性化的医养服务，大到提供多样化的精神关怀。这就要求机构经营者提供专业、规范的养老服务和产品。从老人的饮食起居到医疗服务的品质都必须有良好的保证。

2. 政府的积极介入

通过政府实施的更为积极的政策以及维持良好的市场秩序，促进中国养老机构更好的发展。市场和社会应该加强合作，通过市场化手段引入市场各方投资，构建以“公有民办”为基础，以“民办公助”为主体，以市场化养老为重要补充的多元化机构养老体系，为各类老

人有效率地提供无偿、低偿、有偿等不同层次的机构养老服务。[6]

（二）提升养老机构管理队伍素质

通过对多家养老机构的实地调查，我们发现多数养老机构的经营者的学历不高，对国外养老情况缺少了解，管理上缺少科学的专业管理思维管理方式上缺少科学的专业管理思维，在老年人分级护理管理、护理风险管理、护理质量管理等方面缺乏规范的管理体系。[7]因此，我们应该鼓励国内机构经营者积极引入外国先进管理经验，在市场经济环境下让政府管理部门应加强建立管理者资质准入制度，激发市场活力来加强养老产业内竞争，对管理队伍进行培训、提高，有计划地培养一批年轻的专业化管理队伍，逐步引导养老机构规范管理。

（三）加强养老护理风险管理

1. 强化风险管理意识

通过对多家养老机构的调查，我们发现，由于老人的身体机能老化及各种疾病因素的影响，老人身上发生的意外事件多，养老机构容易与老人家属产生众多纠纷。为了更好的避免这些不必要的纠纷，应该通过各种硬件设施改善、科学评估强化和机构选址上优化，来强化管理人员、养老护理员的风险管理意识。

2. 设施建设及安排

首先养老机构硬件建设符合有关要求，这就包括地板防滑卫生间的人性化设计、通道扶手、噪音隔离等设施的改良；其次要加强入院的科学评估，对老年抑郁症、老年痴呆、跌倒风险、心脑血管意外风险及其他疾病有一定的评估和筛查，对潜在问题有较好的预测，并在日常生活中有评估记录，尽量避免一些有精神问题的老年人自伤、走失和伤人事件的发生。对老年人骨质疏松易发生骨折、心血管老化易发生心脑血管意外的特点，与老人及其家属有较好的沟通。日常护理按服务规范执行，强化风险防范的意识。[8]最后，在养老机构选址上，在实际基础上优先考虑一些大医院或医护条件良好的社区，为老人提供更为强大的医疗护理以应对各种由于老人身体原因带来的特殊情况，弥补养老机构在应对风险时的能力不足。[9]

（四）稳定及积极发展养老护理队伍的建设

1. 建立养老护理员的职称评审体系

通过对多家养老机构的实地考察，我们了解到，护理人员的专业护理水平和人员规模是影响养老机构服务质量的关键因素。同时，很多养老机构没有意识到养老护理员的持证上岗和分级管理的重要性，更不用谈落实到实处。因此，在市场经济的条件下，我们有必要在政府的积极引导下，不断鼓励并完善，护理人员的持证上岗和分级管理的相应机制，通过市场淘汰的方式，全面提高中国养老机构的护理服务水平。养老护理员的初、中、高级及技师的

考核由劳动部门管理,主要对其知识和技能进行考核,考核合格即可发给相应的证书。同时,由于护理对象的特殊性,我们除了对护理人员的专业技能的要求外,还要积极培养和提高相关人员的责任心和沟通协调能力,建立职称评审系统。相应证书的获得是必要条件,但还需要结合具体工作的表现和其他相关能力进行评审。[10]

2. 加强养老护理员的专业化培养,提高工资待遇

养老护理工作辛苦,工资待遇低,对护理院校毕业生缺乏吸引力,难以招到高学历的人员。应结合养老护理员的分级管理,提升工资待遇,提供专业发展机会,以稳定养老护理队伍。

[参考文献] (Reference)

- [1] 彭希哲, 梁鸿, 程远. 城市老年服务体系研究[M]. 上海: 上海人民出版社, 2006.
- [2] 李越, 崔红志. “新农保” 参保决策制约因素分析[J]. 中国农业大学学报, 2014, 19 (2) : 224-232.
- [3] 邱刚. 政府扶持, 社会参与, 积极推进养老机构的建设和管理[J]. 中国民政 2005. 439 (10).
- [4] 金燕娇, 张永理. 民办养老机构的产权困境——以爱地颐养中心为例[J]. 郑州航空工业管理学院学报, 2005 (4).
- [5] 张晓峰. 民办养老机构在机遇中发展, 在发展中完善[J]. 社会福利, 2006 (12).
- [6] 屠世超. 论政府对民办养老机构的管理和扶持[J]. 绍兴文理学院学报, 2010 (5).
- [7] 李芹, 孙艳艳. 民办养老机构中老年人基本生活状况调查[J]. 社会福利, 2003 (2).
- [8] 陈志霞. 城市老年人的生活满意度及其影响因素研究——对武汉市位老年人的调查[J]. 华中科技大学学报: 社会科学版 2010.
- [9] 杜瑞红, 董莉萍. 敬老院老年人生活满意度及其影响因素[J]. 中国老年学杂志, 2006, 26 (11) : 1555-1556.
- [10] 林怡琼. 对上海养老机构的若干思考[J/OL].

附录一：

关于对养老机构满意度的调查问卷

为顺应老龄化趋势,让老人在养老院生活更幸福,希望您能如实填写。本问卷仅用于研究,我们会对您的信息保密,感谢您的配合!

A.满意度调查

A1 您对养老院的总体满意度 [单选题] [必答题]

(1) 很不满意 (2) 不满意 (3) 一般 (4) 满意 (5) 很满意

A2 关于各项开支[填空题] [必答题]

- (1) 每月的住宿费
- (2) 每月的服务支出
- (3) 每月的伙食费
- (4) 其他费用
- (5) 每月总开销

A3 关于膳食 [矩阵量表题] [必答题]

	不满意	较不满意	一般	比较满意	满意
卫生健康	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
符合口味	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
调整伙食频率	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
伙食费	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

A4 关于服务[矩阵量表题] [必答题]

	不满意	较不满	一般	较满意	很满意
护理人员专业性	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
得到照料的及时性	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
服务人员的数量	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
护理的价格	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

A5 关于住宿环境 [矩阵量表题][必答题]

	不满意	较不满	一般	较满意	很满意
养老院的绿化水平	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
养老院的硬件设施 (地板防滑、床的高度、有无电梯等)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
电气设备(暖气、空调等)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
养老院的人均面积	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
住宿的价格	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

A6 您更喜欢几人一起居住? [单选题] [必答题]

(1) 一人 (2) 两人 (3) 三人 (4) 四人及以上

A7 关于休闲娱乐 [矩阵量表题] [必答题]

	不满意	较不满	一般	较满意	很满意
娱乐活动的丰富程度	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
娱乐活动的频率	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

A8 您对养老院下列方面的重视程度？ [矩阵量表题] [必答题]

	1	2	3	4	5
护理照料服务	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
住宿环境	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
娱乐、文化活动	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
膳食	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
医疗	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
价格	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

A9 您对养老院下列方面现状的评分？ [矩阵量表题] [必答题]

	1	2	3	4	5
住宿环境	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
娱乐、文化活动	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
膳食	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
医疗	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
价格	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

B.基本信息**B1 您的性别： [单选题] [必答题]**

(1) 男 (2) 女

B2 您的年龄段： [单选题] [必答题]

(1) 55-65 (2) 66-75 (3) 76-85 (4) 85 以上

B3 您的户口？ [单选题] [必答题]

(1) 农村 (2) 城镇

B4 您所在的行业 [填空题]**B5 您的文化程度 [单选题] [必答题]**

(1) 小学 (2) 初中 (3) 高中 (4) 本科及以上

B6 您每月的退休金 [单选题] [必答题]

(1) 无 (2) 1000 以下 (3) 1000-2000 (4) 2000-3000 (5) 3000-4000 (6) 4000 以上

B7 您的婚姻状况 [单选题] [必答题]

(1) 有伴侣 (2) 伴侣过世 (3) 一直没有伴侣

B8 您的子女的数量 [单选题] [必答题]

(1) 无 (2) 一个 (3) 两个 (4) 三个 (5) 四个及以上

B9 子女每月的赡养费 [单选题] [必答题]

(1) 无 (2) 1000 以下 (3) 1000-2000 (4) 2000-3000 (5) 3000-4000 (6) 4000 以上

B10 子女看望您的频率 [单选题] [必答题]

(1) 每周 (2) 每个月 (3) 每年 (4) 从没有

B11 您的身体状况 [单选题] [必答题]

- (1) 健康 (2) 有慢性疾病 (3) 动过大手术

B13 您能否自理 [单选题] [必答题]

- (1) 完全可以 (2) 基本可以, 偶尔需要帮助 (3) 不能自理

B14 您主要的资金来源 [多选题] [必答题]

- (1) 本身积蓄 (2) 退休金 (3) 子女等亲人 (4) 其他

B15 您居住养老院的主要原因 [多选题] [必答题]

- (1) 身体状况 (2) 家庭不和睦 (3) 缺少伴侣 (4) 减轻子女负担 (5) 养老院环境好 (6) 其他

附录二:

养老机构市场潜在需求调查问卷

为顺应老龄化趋势, 了解人们入住养老机构的需求, 希望您能如实填写。本问卷仅用于研究, 我们会对您的信息保密, 感谢您的配合!

A. 需求调查

A1 您认为现有收入继续是否能支持未来养老? [单选题] [必答题]

- (1) 完全不可能 (2) 不可能完全实现 (3) 有可能但是低水平的 (4) 完全有可能

A2 如果您将选择养老机构, 下列因素对您选择的优先程度 [矩阵量表题] [必答题]

	1	2	3	4	5
医疗设施					
绿化环境					
开发商信誉品牌					
户型结构					
地理位置					
面积					
配套服务					
价格					
服务能力					

A3 您认为在平时生活中急需要哪些养老服务项目? (可多选) [多选题] [必答题]

- (1) 生活照料 (洗衣做饭、打扫卫生、买菜购物、洗澡穿衣、陪同外出)
(2) 医疗保健 (3) 日托服务 (如日托站等) (4) 紧急救助
(5) 参与社会活动 (6) 心理护理 (聊天解闷, 心理开导等) (7) 身体锻炼
(8) 休闲娱乐活动 (9) 老年人学习培训

A4 您认为养老机构的最大缺点是? [多选题] [必答题]

- (1) 收费高 (2) 没有家庭温暖 (3) 伙食差 (4) 卫生差
(5) 服务差 (6) 老弱病残集中, 产生压抑感 (7) 其他

A5 您是通过何种方式了解某家特定养老院的？ [多选题] [必答题]

- (1) 电视广告 (2) 路牌广告 (3) 传单 (4) 网络 (5) 广播
(6) 报纸、杂志 (7) 商店内广告 (8) 路过那家养老院 (9) 其他

A6 您希望的养老方式是？ [多选题] [必答题]

- (1) 自己或夫妻独自居住 (2) 与子女同住 (3) 住养老院
(4) 请家政保姆照料 (5) 其他

A7 您对医疗保健方面有什么需求？ [多选题] [必答题]

- (1) 社区保健站 (2) 建立老年人康复中心
(3) 开设免费义务服务 (4) 其他

A8 您对现有养老保障的现状是否满意？ [单选题] [必答题]

- (1) 非常不满意 (2) 不满意 (3) 感觉一般 (4) 满意 (5) 非常满意

A9 您对于老年生活方式的规划是？ [单选题] [必答题]

- (1) 和儿女呆在一起 (2) 去敬老院，不麻烦儿女 (3) 自己独住 (4) 其它

A10 您认为养老院收费在哪个价位比较合理？ [单选题] [必答题]

- (1) 老年人自付（等于或小于养老金金额） (2) 愿意由自己或子女贴钱住条件更好的养老院 (3) 只要条件好，价格无所谓

B.个人信息

B1 您的性别： [单选题] [必答题]

- (1) 男 (2) 女

B2 您的年龄段： [单选题] [必答题]

- (1) 18-30 (2) 31-45 (3) 46-60 (4) 60 以上

B3 您的文化程度是： [单选题] [必答题]

- (1) 小学及以下 (2) 初中 (3) 高中 (4) 本科及以上

B4 您的婚姻家庭状况： [单选题] [必答题]

- (1) 已婚 (2) 未婚

B5 您的子女个数是： [单选题] [必答题]

- (1) 0 (2) 1 (3) 2 (4) 3 个及以上

B6 您从事的工作是： [单选题] [必答题]

- (1) 机关企事业单位职工 (2) 个体工商户 (3) 灵活就业者
(4) 农林牧渔劳动者 (5) 其它

B7 您的月收入大概是：若能透露，具体金额为： [单选题] [必答题]

- (1) 1500 以下 (2) 1500-2500 (3) 2501-3500 (4) 3501-4500
(5) 4501-5500 (6) 5500-6500 (7) 6500 以上

B8 您的户口是？ [单选题] [必答题]

- (1) 农村 (2) 城镇

B9 您的身体状况如何？ [单选题] [必答题]

- (1) 健康 (2) 有慢性疾病 (3) 动过大手术

附录三：

对于养老院管理者的访谈提纲

A.基本情况

- A1** 养老院的性质（公办或民办 营利或非营利）
- A2** 养老机构的成立时间
- A3** 养老机构的文化（服务理念、管理理念）
- A4** 入住的总人口与入住率
- A5** 享受了哪些政策的支持，有哪些方面？（用地租金优惠、水费电费的优惠、税收方面的优惠、资金支持）
- A6** 为什么有些政策的支持没有享受到？

B.经济状况

- B1** 养老机构现在的收支状况如何近两年的大概数？（具体）
- B2** 养老机构的资金来源是？
- B3** 主要的开支有哪些食物、员工工资、医疗费用、其他支出？比重各占多少？
- B4** 影响盈利水平的主要因素有哪些？
- B5** 运营收入如何分配以及资金存量如何管理？

C.服务对象的总体情况

- C1** 老人的年龄以及性别结构比
- C2** 政府买单者所占的比例

D.管理状况

- D1** 机构内部实施的是什么样的管理体制和管理方法？效果如何？
- D2** 机构内部有没有具体的奖惩措施？

E.宣传状况

- E1** 对外宣传的途径有哪些？
- E2** 对外宣传的费用有多少，占总支出的比？

F.机构员工

- F1** 员工的招聘方式是什么？
- F2** 员工培训状况（包括有无培训，有无专业培训，单位时间内的培训次数，培训内容，培训组织单位，培训师资构成，培训费用支出等）
- F3** 员工考核标准与激励机制是什么？

G.总体询问

- G1** 您认为，您所在养老机构相比其他类别的养老服务机构而言，优势有哪些？
- G2** 养老机构在经营中遇到的问题有哪些？
- G3** 您认为整个养老行业目前发展的困难有哪些？

附录四：

对于问卷预调查案例

活动：对若干老人进行预调查

地点：沈阳市沈飞老年公寓

对象：一位 80 岁老人，辽大退休老教授的问卷填写结果。

问卷填写结果：

- (1) 对养老院的总体满意度：满意
- (2) 费用：夫妻二人每月共消费 4000 多元，包括伙食费 500 元每月每人，不包括暖气费 500 元每月每人，生病去医院的开销另算。
- (3) 膳食：卫生、比较固定，膳食软、易消化满足老人特殊需求。
- (4) 服务：专业、十几个人、不与老人聊天
- (5) 住宿环境：干净、有绿化、必要的设施
- (6) 住人：随便，最好一人一间。
- (7) 娱乐：节目、室外锻炼、室内看报麻将等活动，但不爱运动。
- (8) 每日活动：打麻将、看报、种植化。
- (9) - (12) 略
- (13) 对养老院各项服务的重视程度（打 1-5 分）
 - 护理照料服务：5 分（每天量血压等十分必要）
 - 住宿环境：3-4 分
 - 娱乐文化：2 分
 - 膳食：3 分
 - 医疗：2 分（普遍缺少专业人员）
- (14) 性别：女
- (15) 年龄：80
- (16) 户口：城镇
- (17) 行业：辽宁大学商学院教授
- (18) 文化程度：本科及以上
- (19) 每月退休金：够用
- (20) 婚姻状况：有伴侣
- (21) 子女数量：2 个
- (22) 子女赡养费：无（不需要）
- (23) 子女看望频率：每周
- (24) 身体状况：有慢性疾病
- (25) 自理能力：基本可以
- (26) 资金来源：本身积蓄和退休金
- (27) 住养老院的原因：减轻子女负担，机构提供好的服务。

附录五：

对于养老院管理者的访谈案例

地点：松陵养老院和沈阳华能老年公寓

案例：与华能老年公寓院长的访谈内容如下

问：请问华能养老院是一家什么性质的养老院？

答：是民营养老院。

问：请问贵养老院成立多长时间了？

答：已经成立了有 15 年了。

问：请问在办理养老院的过程中是否享受到政策的支持？

答：国家只对 09 年之后办的养老院提供政策支持，我们是今年才开始才有的。

问：请问养老院的运营收入如何分配以及资金存量如何管理？

答：一部分会用于房屋建设，这大概占了 50%，包括房屋维修等，剩下的用来支付员工工资，以及投资。

问：请问住在这的老人年龄结构大致怎样？

答：大多集中在 75-99 岁，75 岁以下仅占 20%不到。

问：对外宣传途径都有哪些？

答：网络和养老系统。

问：一般招聘方式都是怎样的？

答：可以从行业培训中选拔，也可以通过推荐、志愿者等。

问：请问贵养老院的优势是什么？

答：我们的文化活动是一大特色，我们养老院有老年合唱团，还会到外面参加比赛，基本上都可以拿一二等奖。

问：养老机构在经营中遇到的困难有哪些？

答：资金的话都普遍会有一定的困难，除此之外还有一大困难，是老年人的意外伤害，为了避免纠纷，身体健康状况较差的老人会成为我们的重点保护对象，并且在入住前签订许多协议。

附录六：

照片

