

# 基于满意度的武汉市养老机构调查研究

张茵, 杨斯磊

(武汉工程大学, 湖北 武汉 430205)

[摘要] 随着我国人口老龄化不断扩大, 养老所面临的问题越来越突出, 养老机构在我国多层次养老中占据着越来越重要的地位。文章选择了武汉市几家养老机构入住的老人为调查对象, 以收回的 147 份调查问卷为基础, 探讨了养老机构中老年人的生活满意度, 并分析总结了影响老年人生活满意度的各因素。

[关键词] 养老机构; 满意度; 老龄化

[DOI] 10.13939/j.cnki.zgsc.2017.36.073

## 1 武汉养老机构满意度现状

本次调研采取随机抽样的方式, 对武汉市 5 家养老机构的共 150 名 60 岁以上的老年人进行了面对面的访谈调查。其中公办养老机构 3 家, 私立养老机构 2 家。共发放回收调查问卷 150 份, 其中有效问卷 147 份。调查的内容包括老人的个人基本情况、养老机构各方面的生活满意情况以及老人自身真实的生活需求。同时也对养老机构的工作人员进行了简单的访谈, 对养老机构的内部环境与建筑设计进行了一定的调研。

通过对养老机构的实地调研以及与老年人面对面的接触, 力图真实客观地解读出其对养老机构生活满意度的评价和心理感受。在调查结果的基础上, 运用所学的知识对养老机构与老人提出切实可行的参考建议, 尽可能地完善和提升养老机构的服务能力。

### 1.1 养老机构的老人基本情况

男女比例调研结果如图 1 所示, 这与湖北省民政厅发布的武汉市人口老龄化报告中的男女比例一致, 女性老人比男性老人多。

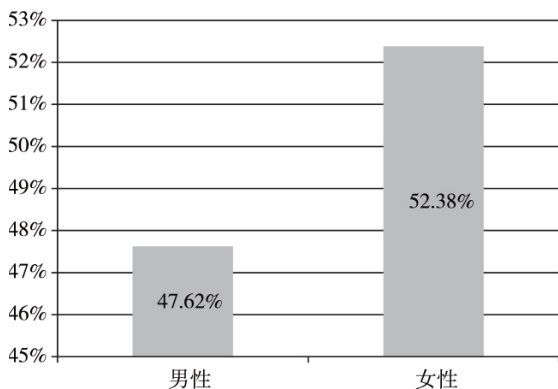


图 1 调查对象性别

年龄方面, 目前入住养老机构的老年人 60 岁以下的几乎没有, 而 80 岁以上的最多, 有 112 人 (图 2)。这些数据表明, 老年人年龄越大, 身体素质越差, 很多方面都需要被照顾。

在退休前的职业方面, 在养老机构中退休前在企业或事业单位工作的老年人占 87%, 自主创业的占 7.48%, 无业

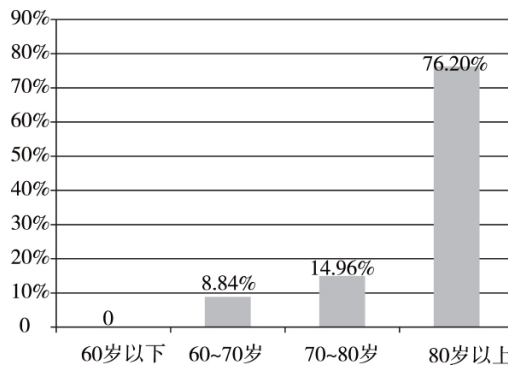


图 2 调查对象的年龄分布

的仅为 5.52%。在入住养老机构的经济来源方面, 60.5% 的老人是以退休工资为主, 31.9% 的老人是由其子女提供, 7.6% 的老人是由政府或者社会人士资助。

参与本次调研的老年人中, 已婚与丧偶的各占一半, 而夫妻两人一起住进养老机构的情况也比较常见, 这种情况双方多是介护老人。从图 3 中我们也可以看到, 老年人入住养老机构的大部分原因是身体状况欠佳及子女太忙无暇顾及。

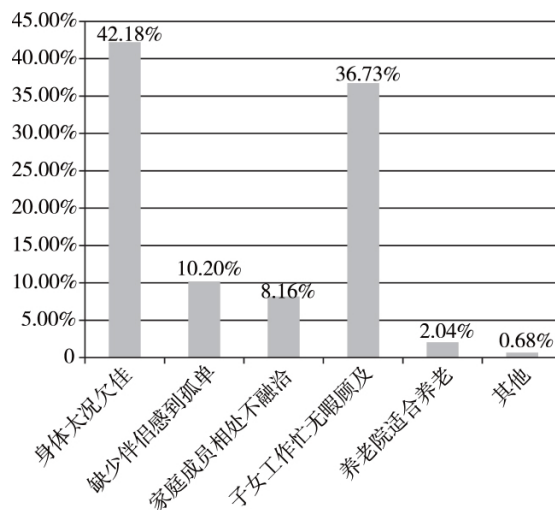


图 3 调查对象入住养老机构的原因

### 1.2 养老机构生活满意度情况

生活的满意度主要包括其居住环境与膳食、提供服务等

方面。通过访谈和问卷,发现老年人在居住条件满意度这一栏中,有53人选择了一般,44人选择了满意,36人选择了不满意(图4)。选择满意的大部分老人都是在私立养老院或者新建的养老机构里养老,这类养老机构格局规划比较好,各种电器配置也比较完善,而大部分公立养老机构或者比较老旧的养老机构在住宿条件这一块就做得不是很完备。

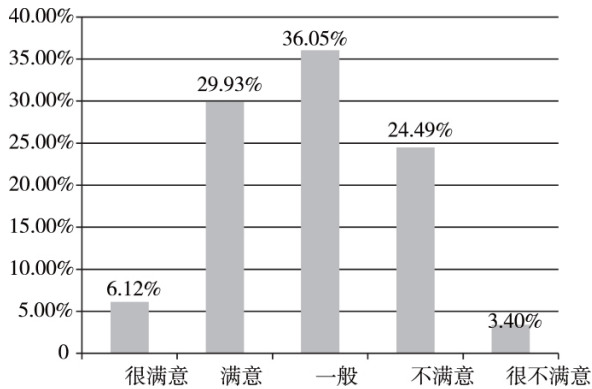


图4 调查对象对住宿条件的满意度

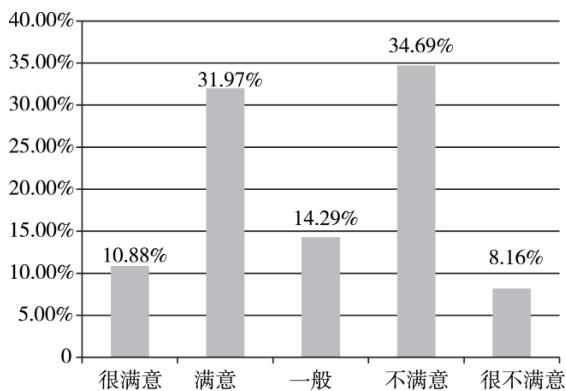


图5 调查对象对膳食条件的满意度

从图5中可以看出,对膳食条件的满意度的比例与不满意的比例基本持平,不满意的老人认为食品样式单一、口味不好,还有的认为用餐时间安排得不够合理。

当问及老人对服务人员的满意度时,49位老人选择了很满意,仅有9位老人选择了很不满意。访谈中一位88岁高龄的介护老人表示,因为身体的原因,大部分时间躺在床上,生理卫生方面需要服务人员的帮助,该养老机构中的服务人员就十分认真体贴,很多时候老人自己都觉得“不好意思”但服务人员却还反过来宽慰老人。

### 1.3 养老机构老年人的现实需求

在调查中发现绝大多数老人认为晚年生活应该重视饮食医疗以及休闲娱乐(图6),其中80岁以上的老人大部分都认为医疗是很重要的一部分。因为老年人都因身体原因需要按时吃药,他们认为养老机构采用的“医养结合”的模式很符合当下他们的现实需求。

关于养老院是否经常举办活动从图7可以看出,其频率并不是很高,这与养老机构自身拥有的资源相关。老人们对于娱乐活动这方面还是比较积极的,一位70多岁的老人就表

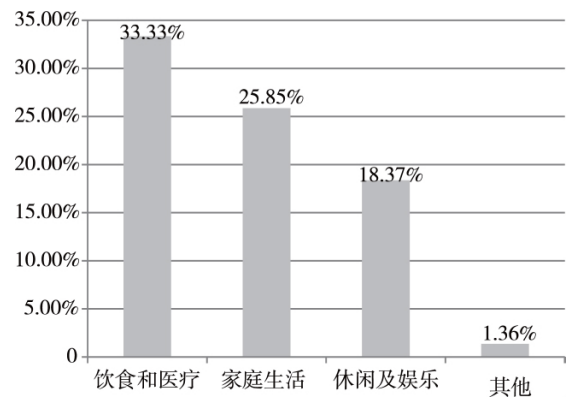


图6 老人认为晚年生活应该重视的方面

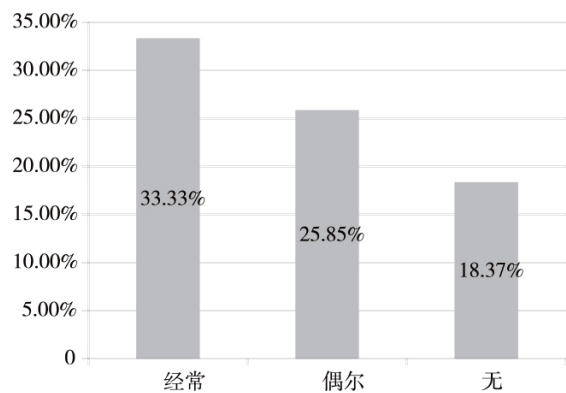


图7 养老机构举办活动的频率

示,每回养老院举办活动她都要上台表演歌舞节目,而且抽奖环节几次都抽中了一等奖,感到很开心。对于平时护工的帮助,大部分的老人认为护工的品行比技能更重要,特别是介助与介护老人,他们中的大部分都认为护工的专业知识水平不及道德品德来得可贵。

在调查养老机构的收费标准时,大部分的老人可以接受的范围在2000元到4000元,对比目前养老机构的收费标准,除了个别私立的养老机构收费太高,大部分的养老机构尤其是公立养老机构收费都算合理。在咨询老年人是否还想继续住在养老机构,87位老人说想,60位老人表示并不是很想继续住。这一数字也反映出了当前老人群体的心理诉求,值得子女思考。

## 2 武汉养老机构满意度分析

通过数据对养老机构满意度进行结果分析,发现存在以下问题。

(1) 老年人自身情况的不同,其需求也会存在明显的差异。文化程度高的老人可以通过阅读获得更多有用的知识,有效地解决自己内心的压抑和孤独感,从而感觉更幸福。而身体状况差的高龄老人,对于“医养结合”模式的养老机构的需求就比较迫切,他们更关注医疗,也没有什么精力去参加娱乐活动。

(2) 养老机构的一些服务条件并不完善,还不能充分满足老年人的生活需求。调查可知老年人对养老机构中的住

宿、饮食以及服务还是有很高要求的,大部分公立养老院在硬件设施方面较少,在室内环境的体验满意度上有所欠缺。而有的私立养老机构打着“专业一对一服务”的口号,开出昂贵的收费条目,但工作人员并不那么亲切友好。

(3) 服务质量还有待提高,应更深入地了解老年人的现实与心理需求。养老机构里很多工作人员往往忽视了老人的心理诉求,不具备心理学、护理学、老年学知识就不了解老人的生理特点,更很难读懂老人的心思。好在部分养老机构积极展开文娱活动,使老人的生活变得更丰富。作为子女的一方更是需要对老人给予关爱与呵护,大多老人都有心理阴影,但又不主动诉说心事,子女要学会解决父母积郁的心结。

### 3 提高养老机构满意度的建议

为了进一步改善老年人的生活满意度,结合上述的调研结果,给出以下几点建议。

(1) 完善养老机构硬件设备,提升养老机构服务能力。养老机构应该充分配备安全设施,在室外设置无障碍通道,安装安全扶手以及应急灯,室内要有紧急呼叫系统,防止意外情况发生。而在提高室内居住环境满意度上,养老机构应充分了解老年人的需求在调研中可以发现部分养老机构并不是很希望有人去进行走访调查,因此应该规定养老机构定期必须接受义工的查访,面对社会大众的评价,这样才能有效地保障养老机构入住者的健康安全以及合法权益。

(2) 社区应当加强宣传,政府应当给予支持。养老机构应当秉持“以人为本”的核心理念,与社区、政府相合作。政府的政策应当给予养老机构更多的优惠和资金补贴,加大建设更优惠老人的“医养结合”模式的养老机构,应当为老人进行定期体检,并为每位老人建立属于他们个人的健康档案,加强医疗保障这一块。政府还要加大宣传力度,引起社会的普遍关注。

(3) 重视老人心理需求,提高养老服务质量。养老机构应当给予老人更多的活动与锻炼的空间,提高老年人的心理健康水平,最大限度地满足老人的多样化多层次诉求。应当向国外的一些养老机构学习,锻炼老人脑力与动手能力,让老人充分自理自己的生活,工作人员从旁给予指导与鼓励,帮助老人重拾对生活的信心。对于服务人员要进行专业统一的培养,提高护工的专业水平,可以在大学中增开关于“老人护理”或者“老人心理”这一类的课程,让一些人才了解到养老市场的重要性。

(4) 提升室内环境的体验,增强养老机构满意度。在提高室内居住环境满意度上,养老机构应充分了解老年人的需求,不仅在硬件设施上符合老年人建筑设计规范,还应在

软装设计上多下功夫,室内要避免采用反光性强的材料,减少炫光对老人眼睛的刺激,墙面也不要选择过于粗糙或坚硬的材料,墙角最好处理成圆角或者做上护角,地面要使用防滑材料,有的老人需要使用轮椅,所以尽量不要使用地毯或有凹凸花纹的地面材料;在色彩上宜用温暖的颜色,室内明度不宜太暗;照明方面要考虑到自理老人起夜时的安全,设置一些低照度的长明灯,开关的位置也要明显且方便。

(5) 转化养老模式,完善养老制度。在养老模式这一块可以借鉴荷兰的养老院,将房间免费租给大学生住,学生只需每天抽出一小时时间陪伴老人,既满足了老人渴望陪伴与倾诉的心理需求,也使得年轻人更深刻地体会到生命的可贵;或者将养老院与幼儿园开在一起,老人重拾欢笑,孩子也更懂得尊重老人。这类型的养老就是利用“代代沟通”模式,可以更好地将隔代的社会群体融合在一起,共同进步。在养老制度这一块,我国也需要出台一些强硬的规定,比如制定类似“储存时间”制度,要求年轻时参加老年看护的义务工作来累计服务时间,老了就可以凭此换取享受他人为自己服务的时间,这样的规定既解决了老年看护义工少的难题,也为未来养老开辟了一条新途径。

#### 参考文献:

- [1] 杨莉. 武汉市民办养老院发展现状调查及对策建议 [J]. 社会保障研究, 2011 (3).
- [2] 表明. 武汉市老人生活满意度及现实需求探讨 [J]. 财经政法资讯, 2014 (4).
- [3] 左冬梅, 李树苗, 宋璐. 中国农村老年人养老院居住意愿的影响因素研究 [J]. 人口学刊, 2011 (1).
- [4] 康颖蕾. 养老院老人生活满意度研究 [D]. 成都: 四川大学, 2007.
- [5] 李德明, 陈天勇, 吴振云. 中国老年人的生活满意度及其影响因素 [J]. 中国心理卫生杂志, 2008 (7).
- [6] 崔颖, 于洮, 李娟. 福利院老年人生命质量及生活体验的质性研究 [J]. 护理研究, 2012 (1).
- [7] 恒波. 城市老年人选择养老院养老的影响因素研究——基于扎根理论的分析 [J]. 人口与经济, 2016 (5).
- [8] 青木. 国外养老模式借鉴 [J]. 社会科学, 2012 (1).
- [9] 张羽. 浅谈国外私营养老院的发展对我国养老院未来发展的借鉴意义 [J]. 劳动保障世界, 2013 (7).

~~~~~  
[基金项目] 本文为湖北省教育厅人文社科项目基金青年项目资助(项目编号: 15Q077); 武汉工程大学艺术设计学院生态环境设计研究中心2017年度项目资助。

[作者简介] 张茵,女,湖北武汉人,工学学士,工学硕士,武汉工程大学,教师,研究方向: 环境设计; 杨斯磊,女,湖北武汉人,文学学士,武汉工程大学在读研究生。