

影响养老院老人生活满意度因素的调查

——以西安市养老院为例

杨伊萌

(陕西师范大学 陕西西安 710100)

【摘要】本文调查了西安市三所养老院入住老人对养老院生活的满意度，分析了影响老人养老院生活满意度的内部因素：经济状况、老人与子女关系、老人自身心态、入住养老院之前的经历、宗教信仰、与外部的联系都影响老人对养老院生活满意度。提出改善的建议：子女首先应树立履行赡养老人的义务观念，多关心探望父母；养老院在提供基本生存保障的同时，要多关心老人的心理状况；养老院应形成与院外机构长期的合作；养老院应不断完善服务体系；政府有关部门可利用媒体等多种渠道宣传养老院，吸引社会各界人士对老人的关注。

【关键词】养老机构；家庭关系；社会支持；社会网络；心理建设

一、研究背景

中国经济的现代化进程及计划生育的人口政策，使得我国的人口老龄化速度也逐步加快。据2000年第五次人口普查时，60岁及以上人口所占比重为10.33%，65岁及以上人口的比重为6.96%。而到了2010年，以上两项比重已经分别上升到13.26%和8.87%，按照常用的衡量指标，中国的人口年龄结构已经进入老年型，随之带来的养老问题也越来越受到社会各界的关注。价值观念的变迁和社会政策、福利机构的逐步完善，使得家庭养老已不再是子女赡养老人的唯一方式，越来越多的子女因工作忙碌无暇照顾老人而把老人送到养老院。当然，老人居住在养老院的原因具有复杂性，只不过根据过往的调查和本次的实地调查发现，“子女没有时间精力来照顾老人”成为了最主要的因素。当这种不得已的客观因素使得老人住进养老院时，老人对养老机构和进入养老院之后的生活满意度就成为了家庭、养老机构、社会最为关注关心的问题。

二、文献回顾

过往的研究有关老人居住在养老院的原因，如在《中国农村老人养老院居住意愿的影响因素》一文中，^[1]作者指出老年人慢性病的护理需求是居住在养老院的动机之一。在《城市老人对于非家庭养老的态度及其影响因素》中，^[2]作者指出年龄、性别、受教育程度和子女数都是影响老人选择非居家养老的可考虑因素。在调查影响老人对于养老院生活的满意度影响因素时，唐颖蕾在《养老院老年人生活满意度研究》中指出，^[3]养老院软硬件支持、老人之间支持、子女支持、护理员支持等社会支持因素对老人生活满意度影响很大。在《北京市社会办养老院入住老人生活状况及满意度调查》中^[4]，作者发现养老院的基本环境、公共设施及日常活动安排，以及入住老人的经济状况与老人的生活满意度息息相关。综合以往调查发现，对于老人入住养老院之后的生活满意度的研究大多集中在有关养老院的外部因素，而较少的关注老人的自身心态，入住养老院之前的生活经历、家庭结构这些内部因素上。基于此，本文主要讨论影响养老院老人生活满意度的内部因素并观察老年人入住养老院前后的生括状况比较以发现养老院在老人的生活中所起的作用，从而发现影响生活满意度的外部因素。

三、调查对象及方法

调查对象为西安市三所养老院：三桥养老院、长庆养老院、三春晖养老院的共计100位老人，采用问卷和访谈相结合的方式，以随机抽样为准则来进行调查。为了体现调查结果的深度性，本文主要以质性访谈资料为基础进行讨论和分析。访谈内容，主要涉及到调查对象的基本信息，如年龄、子女数、收入和受教育情况等；调查对象的家庭成员及与家庭成员（主要是子女）的关系；调查对象选择入住养老院的原因，选择这家养老院的原因及入住养老院之后的生活状况；调查对象对于养老院的满意程度及意见建议等。

四、调查结果

1、经济状况与对养老院的满意度

调查发现，高收入和中等收入的老人对于养老院的满意程度与经济状况没有直接关系。这类的收入人群大都能支付得起在养老

院的费用，生活在这里更在意养老院所提供的服务。而低收入人群的生活满意度较低于中高收入人群。他们在住进养老院的开始时就抱怨收费过高，这种负面情绪就使得老人有这样一种心理“收费那么高，饭还这么难吃，服务态度还这么差”。也就是说他们会在一开始的时候就更在意“一分钱一分货”，并带着更高的标准来评价养老院的方方面面，满意度自然就低于中高等收入的老人。当养老院接二连三的涨价，而硬件软件设施都没有明显改善时，无论是哪个收入层次的老人，对养老院这种涨价行为都会有一定程度的不满，只不过低收入人群的不满意程度更大一些。

2、老人与子女关系与生活满意度

综合来看，老人认为子女越孝顺，老人对生活的满意度越高。子女孝不孝顺在大多数老人看来，就是子女对父母关不关心，是不是常来探望。那些常有子女来探望，打电话的老人，提起自己的家庭总是笑容满面，频频点头。即便在访问过程中，他们会对养老院的一些问题：如娱乐空间太小等问题提出自己的意见，但是一提到自己的孩子有多么关心自己，他们就会认为养老院硬件设施的不完善都不那么重要，有子女的关心和照顾的生活就是满意的生活。

相反，那些认为子女不孝顺，不常关心自己的老人，一提起自己的子女情绪就会有波动，流泪，甚至不想再与访员继续谈这个问题。这种对自己的家庭关系、子女关系感到不满意的老人，一部分人会在一开始就对在养老院这种养老方式产生排斥的心理。他们通常因为非主观自愿因素来到养老院，多数原因是子女无暇照顾，身体状况欠佳，与子女一起生活产生矛盾冲突等。这样一来，养老院就成了逃避子女关系问题的回避所在，老人们生活在养老院并没有解决与子女的不和谐问题，只是暂时的回避了这个矛盾，老人心里仍然有对子女的心结，这种心结致使他在养老院的生活满意度大大下降。而另一部分与子女关系不和谐的老人，反而认为入住养老院是一个再好不过的选择。因为这里有医护人员的照顾，也有同辈人的陪伴，也没有与子女产生冲突的客观条件。这些老人通常对子女不再抱有希望，对“养儿防老”这种传统观念感到无奈。但是这种对子女的消极心理对生活满意度并没有太大的影响，他们反而认为入住养老院之后的生活质量较与子女一起生活更好。

3、老人自身心态与生活满意度

调查发现，那些想法积极，心态阳光乐观的老人对生活的满意度较高。不难理解，那些总考虑到事情好的一面的老人，往往对生活的抱怨更少。在其中一家养老院调查时发现，老人对这里的饮食普遍不满意，认为菜色单一，口味不佳，价格过高。但在访问一些老人时，他们虽然也对这里的饮食提出了自己的意见，但是他们也会说到“虽然这里的饭没有家里的饭菜好吃，但是能吃饱，而且不用自己做，已经挺好的了，吃大锅饭就是这样，我们都理解，岁数大了，也吃不了多少”。也就是说，这些心态阳光的老人，一方面能看到养老院客观存在的问题，另一方面，又能正视这些问题，不让这些事情影响自己的生活。对待与子女的关系问题上也是这样，那些“想得开”的老人，对子女忙碌的工作生活表示理解，有老人这样说“现在年轻人都忙得很，工作压力也大，再说孩子们也有自己的家庭，住

在养老院就挺好的,孩子们有时间就可以过来看看我”。这样积极的心态使得老人的烦恼较少,居住在养老院里也可以更安心,更舒心,对生活的满意程度也较高。

而那些在访谈过程中处处充满了对养老院,对子女,对周围的人际关系抱怨的老人,他们对生活的满意度也较低。他们看问题的方式着重在事情的负面影响上。在访谈中,一位老人对于养老院不能自由出入表示出多次的不满,他认为养老院内的活动空间太有限,不能外出散步太糟糕,心情得不到释放。这样的心态使得他不单单对养老院的一方面感到不满意,而是方方面面,只要稍微不符合自己的心意,都会产生抱怨的情绪,这样的负面情绪就使得他对生活的满意度大为下降。

事情总是可以一分为二的看待,养老院不允许老人随便外出,但同时也保障了老人的安全。养老院在服务体系的建设和规章制度的建立不能完全满足每个老人的需求,因此怎样看待这些不完善的地方就成了重中之重。综上,我们可以看出,养老院的客观条件,如饮食、卫生、活动场所设置等固然会对老人的生活满意度产生重要的影响,但是老人的心态也起着至关重要的作用,即便在不那么称心的地方生活,有些老人依旧可以找到生活的乐趣,看到养老院给他们提供的便利服务保障了他们的基本生活需求。

4. 入住养老院之前的经历与生活满意度

调查发现,在入住养老院之前,遭遇过家庭、健康等不幸的人对入住养老院之后的生活满意度普遍较高。主要原因在于养老院为这些特殊群体提供了生活需求的基本支持,并重新建构了他们的社会网络。这些特殊群体包括:无子女、配偶离世时间过长、生活完全不能自理等。在调查中,访问了一位双目失明的老人,她来到这个养老院已经将近十年了。在问及关于养老院的设施服务等基本情况时,她表现出对养老院极大的满意。这位老人只有一个女儿,并且在外地生活,她双目失明无法照顾自己,因此选择在养老院养老,她认为养老院给了她重新生活的机会,饮食起居都得到了保障,并且打算长期生活在这里,由此可以看出她的生活满意度很高。还有一位老人,她没有子女和配偶,搬进养老院已10余年。这位老人见证了养老院的变迁,地址的变化,服务和设施的改善,并在10余年的养老院生活中结识了很多朋友,她表示将一直住在这里,直到离世。她把这所养老院当成了自己的家,感谢有这样的地方,让她即便没有配偶和子女也不觉得孤独。还有那些因疾病,生活完全不能自理的老人,他们需要有护工24小时来管理饮食起居。一位只能靠轮椅行走的老人表示,孩子没有时间24小时在家陪护,只能住在养老院,虽然更希望在家养老,但是在生活的很好,护工照顾的很周到,总的看来,对生活较满意。

综上,可以看出,养老院在提供基本生存需求服务上起到了较大的作用,几乎所有人都表示,养老院使得他们的生活有了保障。只不过,这种基本保障和集体生活的模式,对于那些特殊人群,有更大意义的帮助,养老院使得他们摆脱了对生存的担忧,并提供了社会网络让老人们精神上减少孤独的感觉。

5. 宗教信仰与生活满意度

在访问三家养老院时,发现每家养老院都有少部分有宗教信仰的人。经过与这些有宗教信仰的老人的访谈,发现这些老人都乐观开朗,情绪稳定,并且对生活的满意程度较高。在这些有宗教信仰的人当中,以信奉基督教的人数为最多,他们手中都有一本《圣经》来经常阅读。这些有宗教信仰的老人,有的身体患有严重疾病,有的生活无依无靠,没有子女或伴侣,有的不善言谈,不常参加集体活动,但谈到对养老院的生活是否满意时,他们都表现出一种淡然的态度,觉得这里的生活很舒心。有的老人还会劝说我们这些年轻人,教导我们珍惜身体,生活中不要计较得失,凡事要想得开。但是据调查,养老院里并没有具有一定规模的教会组织,他们的“宗教活动”就是读读《圣经》,做祷告等。

6. 养老院的外部联系与生活满意度

这种外部联系有,养老院与大学生社团联谊,养老院接受媒体调查访问等。这种外部联系,活动等虽然不与老人的生活满意度呈明显的正相关,但是在调查中发现,老人们大多都很欢迎有非养老院的人进入养老院参观,访问,调查,或者是做活动,这种外部联系会在一定程度上增加老人们对养老院的好感,并提高了对养老院生活的满意度。在随机对老人进行访问时,有的老人甚至会主动要求被调查,并对访员的来历很感兴趣。在询问有关养老院平时都有哪些活动时,老人们会提起在哪一天有哪个团体来这里参观,有哪个大学的学生给老人们表演节目等,老人提起这些事情的时候,都很开心,并表示,希望这样的活动越来越多。

养老院平时限制老人的外出,只有家人可以来探望,这样的管理模式使得老人的社交群体太过单一,而外来人员的到来可以刺激老人们对生活的热情和沟通的欲望。尤其是当调查人员来养老院做专门调查时,由于访员与老人和养老院之间没有直接的利益联系和长期关系,老人们往往会对陌生的访员更加信任,说出自己对养老院的看法,真实的描述在这里的生活,并期待他们对养老院提出的建议可以得到反馈和解决。哪怕只是和陌生的访员聊聊天,都可以一定程度上丰富他们的日常生活,提高他们对养老院生活的满意度。

综上,我们可以得出结论。养老院所提供的外部条件,如卫生条件、饮食、医疗设施、医护人员、活动场所等与老人们对养老院生活的满意度息息相关,这些基础设施和服务体系越完善,老人们对养老生活的满意程度越高。同时,我们也发现,诸如老人的精神状态、心理心态、宗教信仰,与子女的关系也很大程度上影响着老人对养老院生活的满意程度,并且不容忽视。

5. 讨论与建议

针对以上的讨论的内容,将提出对于提高老人在养老院生活的满意度的几点建议:

1、子女是父母无论多大年龄都会一直牵挂的人,养老机构再完善的建设也弥补不了子女对老人的关心和照顾,尤其是在重视亲情的中国。所以,做为子女,首先应树立正确的观念,履行赡养老人的义务,在行动上多关心父母。

2、养老院在提供基本的生存保障的同时,要多关心老人的心理状况。应根据养老院老人的人数,配备一定的心理医师和社会工作者,及时帮助老人排除心理上的障碍。

3、养老院应形成与院外机构长期的合作,如大学生社团,使得老人有机会和不同年龄的人有交流的机会,来丰富日常生活。

4、养老院应定期派专门的调查人员收集老人对养老院建设的意见和建议,不断完善服务体系。

5、政府有关部门可利用媒体等多种渠道宣传养老院,吸引社会各界人士的关注,利用社会的力量吸纳资金和人才,使养老院的发展适应老人们的需求。

【参考文献】

- [1] 左冬梅、李树苗、宋璐.中国农村老人养老院居住意愿的影响因素研究[J].人口学刊, 2011.
- [2] 丁煜、叶文振.城市老人对于非家庭养老的态度及其影响因素[J].人口学刊, 2001.
- [3] 唐颖蕾.养老院老年人生活满意度研究[D].四川大学, 2007.
- [4] 丁华、徐永德、北京市社会办养老院入住老人生活状况及满意度调查[J].北京社会科学, 2007.

【作者简介】

杨伊萌,陕西师范大学社会学系。