

# 基于DEMATEL方法的泰州居民购买长期护理保险的影响因素研究

徐 娴, 杜悦华

上海工程技术大学管理学院, 上海

收稿日期: 2023年2月23日; 录用日期: 2023年5月11日; 发布日期: 2023年5月18日

## 摘 要

近年来保险业得到国家的大力支持, 对于重度失能的人来说, 长期护理保险在一定程度上可以帮助解决日常生活照顾和护理的问题, 给有重度失能家庭成员的家庭减轻重担。泰州市已经开始长期护理保险的试点, 但是长期护理保险的参保率远远低于其他省份。在这时把握泰州居民的需求特点, 增加参保率是泰州市长期护理保险面临的首要问题。结合泰州市长期护理保险的发展现状, 本文从个人方面, 生活方面, 社会方面对泰州市居民购买长期护理保险的影响因素进行分析, 找到12个主要影响因素。通过实证应运DEMATEL方法, 从中找到关键影响因素, 原因因素的因素。根据研究结果, 提出发展泰州市长期护理保险的建议。

## 关键词

长期护理保险, 泰州居民, DEMATEL

## Research on the Influencing Factors of Taizhou Residents' Purchase of Long-Term Care Insurance Based on DEMATEL Method

Xian Xu, Yuehua Du

School of Management, Shanghai University of Engineering Science, Shanghai

Received: Feb. 23<sup>rd</sup>, 2023; accepted: May 11<sup>th</sup>, 2023; published: May 18<sup>th</sup>, 2023

## Abstract

In recent years, the insurance industry has received strong support from the state. For severely

disabled people, long-term care insurance can help solve the problems of daily life care and nursing to a certain extent, and reduce the burden on families with severely disabled family members. Taizhou has begun the pilot of long-term care insurance, but the participation rate of long-term care insurance is far lower than other provinces. At this time, we should grasp the demand characteristics of Taizhou residents and increase the participation rate of Taizhou long-term care insurance. Combined with the development status of long-term care insurance in Taizhou, this paper analyzes the influencing factors of residents' purchase of long-term care insurance in Taizhou from the aspects of individual, life and society, and finds 12 main influencing factors. Through the empirical application of DEMATEL method, the key influencing factors and the factors of cause factors are found. According to the research results, suggestions for the development of long-term care insurance in Taizhou are proposed.

## Keywords

Long-Term Care Insurance, Taizhou Residents, DEMATEL

Copyright © 2023 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

## 1. 引言

世界卫生组织提出长期护理就是保证那些丧失能力的人能够获得和其基本权利自由和尊严相对等的服务。长期护理服务包含针对老年人的传统保健服务, 还包含老年人护理和社会支持等服务。长期护理保险是在被保险人丧失生活自理能力或者是患病时为其提供护理服务并且分担经济费用的一种制度。我国老龄化程度不断的加深。国务院社会发展研究部预测, 我国失能和半失能的老年人将在 2030 年达到 7611 万人, 在 2050 年达到 1.2 亿人[1]。长期护理保险的需求越来越多, 2016 年 6 月, 我国人力资源社会保障部下发《关于开展长期护理保险制度试点的指导意见》, 我国于 2016 年开始在 15 个城市进行长护险试点[2]。2020 年 9 月, 国家医保局提出新增 14 个试点城市, 印发《关于扩大长期护理保险制度试点的指导意见》, 从制度层面深度探究适合我国国情的保险制度框架。2021 年 7 月, 国家医保局, 民政部印发的《长期护理失能等级评估标准(试行)的通知》提出了长期护理失能等级评估的标准。国家层面出台的政策性文件为各地的长期护理保险事业发展指明了方向, 各地围绕着长期护理保险的实施办法出台了适应各地发展的文件。

泰州人口老龄化趋势的日益加重, 失能老人也将日益增多, 失能老人的护理需求规模日趋庞大。2019 长期护理保险正式开始在泰州试点, 不过泰州居民长期护理保险的参保率仅为 35%。通过 DEMATEL 方法确定泰州居民购买长期护理保险的影响因素及影响度, 以期增加泰州居民长期护理保险的参保率。着力解决长期失能人员基本生活照料和与基本生活密切相关的医疗护理问题。

## 2. 泰州居民购买长期护理保险影响因素体系

经济学中的需求理论是消费者在特定的时期内, 价格水平下愿意并且能够购买的某种商品的数量。各种经济与社会因素均影响着消费者的购买商品的意愿和支付产品的能力。从消费者自身条件来说, 这些因素包含个人的经济情况, 消费者偏好。老年人的经济情况由自身的收入和子女的经济支持组成。消费者对不同的产品和服务有个性化的偏好, 当地的社会环境, 风俗习惯, 时尚变化等都会对消费者群体产生影响, 比如老年人群体中大部分人都购买长期护理保险时, 其他老年人就会跟随社会群体的消费行

为从而产生购买长期护理保险的需求。除此之外, 购买长期护理保险的需求还与其他相关产品和服务相关, 包括互补品和替代品, 比如说有的老年人已经参加了社会保险, 那么其在患病时可以报销一部分的费用, 那么就会抑制对长期护理保险的需求, 子女给予老年人足够的生活照料时也可能影响老年人购买长期护理保险的欲望。根据经济学中的需求理论可以认为影响老年人购买长期护理保险的因素有自身情况, 比如个人收入, 子女的经济支持; 社会环境包括身边的亲朋好友购买长期护理保险, 法律保障长期护理保险在各个地区的实行; 替代品和互补品包含已经老年人已经参加社会保险, 老年人的子女经常给予生活上的照料。

消费者决策论指出消费者在消费的时候谨慎的评价产品属性并且做出理性的选择。但是在现实生活中, 消费者在做出决策时往往会由于信息不对称的影响, 做出有限理性的决策。如果消费者对长期护理保险的认知不到位, 对长期护理保险能够提供什么样的服务, 服务质量怎么样都不了解的话, 对这些信息的不了解就会影响消费者购买长期护理保险的决策。消费者做出决策的另外一个影响就是直觉, 人们由于年龄的不同, 受教育程度有高低会影响消费者的直觉判断。

根据需求理论和消费者决策论可以将影响老年人购买长期护理保险的因素分类为三个方面, 分别为个人层次的方面, 生活方面和社会方面。

### 2.1. 个人方面的影响因素

1) 收入。收入的高低会影响保险的购买, 收入低的居民最先满足的是基本的生活需求, 其在购买基本社会保险之后基本是能满足日常看病的需求的。只有当收入达到一定程度后, 才会考虑其他的保险品种。

2) 年龄。不同的年龄段患病的概率不同, 但是年龄越大身体机能出现问题的风险越大, 处于失能状态的概率越高。不同年龄段的人对保险的需要和认知也不同, 年龄越高的人可以通过购买长期护理保险来规避失能失智时无人照料, 无力承担时的风险, 保障自己失能失智时的基本生活。

3) 对长期护理保险的认知。居民知道失能失智时会给家庭造成很重的负担, 很多居民想过如果真的生活不能自理给家庭造成严重负担的话, 那么就选择自杀。他们还是依靠传统的家庭照料, 大多数人甚至都不知道可以购买这种专为失能失智居民设计的保险。

4) 受教育程度。泰州居民高中以上学历占比为 30%。居民的受教育程度越高, 越能够理解保险对其生活的重要程度, 能够有效地提升居民自身和其亲朋好友购买保险的意识。

### 2.2. 生活方面的影响因素

1) 子女的生活照料。有子女照顾居民的生活起居, 会影响其购买长期护理保险的需求。

2) 子女的经济支持。子女给予足够的经济支持, 会影响其购买长期护理保险的需求。

3) 参加社会保险。泰州市长期护理保险参保的对象为泰州市市区行政区域内参加城镇职工基本医疗保险。只有参加了社会保险才有资格参加长期护理保险, 参加了基本的医疗保险可以帮助居民报销一部分医疗费用, 长期护理保险是在基本医疗保险的基础上一种特殊的险种, 当投保人处于失能状态就可以得到基本生活照料以及经济补偿。

### 2.3. 社会方面的影响因素

1) 亲朋好友购买。居民的购买行为会受到身边人的影响, 当身边有使用长期护理保险的案例, 能够让居民更加直观地感受到长期护理保险所发挥的作用, 能够为家庭减轻的负担。

2) 长期护理保险的宣传。泰州居民基本都购买城乡居民医疗保险, 但是对基本保险之外的其他保险认知程度普遍偏低。宣传长期护理保险可以帮助居民了解这个保险是什么, 保护的对象是谁, 怎么参加, 怎么使用。长期护理保险的宣传在潜移默化中就可以改变居民的保险意识。

3) 专业的护理人员。给保险人提供长期护理服务是一项专业化的服务, 非专业人士不仅不能满足被服务方的需求, 还容易因为没有职业素养而产生职业倦怠, 不利于专业护理人员队伍的壮大。

4) 护理服务的质量。泰州市符合重度失能标准的参保人员可以选择入住照护机构, 入住定点的养老机构, 居家接受照护机构的上门服务。服务的内容有清洁, 睡眠, 饮食, 排泄, 安全照料, 康复照护等。照护服务的质量越高, 能够满足失能人士的基本生活需求, 那么就吸引更多的人关注到长期护理保险。

5) 法律保障。由于是试点运行, 各地长期护理保险制度在覆盖面, 筹资来源, 管理办法等方面出现碎片化的特征[3], 统一的法律文件可以增加长期护理保险的效力。

通过以上的分析, 可以得到泰州居民购买长期护理保险受到很多因素的影响, 具体情况见表 1。各影响因素之间不是单独起作用的, 而是相互之间影响, 构成比较复杂的系统, 直接或者间接的影响长期护理保险的购买, 所以很难判断哪些因素是关键的影响因素。为解决此问题, 通过 DEMATEL 方法分析各因素对购买长期护理保险的重要程度, 找到关键影响因素, 为泰州市实现长期护理保险购买率的增加提供科学的依据。

**Table 1.** Influencing factors of Taizhou residents purchasing long-term care insurance

**表 1.** 泰州居民购买长期护理保险影响因素

	维度	影响因素	编号
泰州居民购买 长期护理保险 影响因素	个人	收入	S <sub>1</sub>
		年龄	S <sub>2</sub>
		对长期护理保险的认知	S <sub>3</sub>
		受教育程度	S <sub>4</sub>
	生活	子女的生活照料	S <sub>5</sub>
		子女的经济支持	S <sub>6</sub>
		参加社会保险	S <sub>7</sub>
	社会	亲朋好友购买	S <sub>8</sub>
		长期护理保险的宣传	S <sub>9</sub>
		专业的护理人员	S <sub>10</sub>
		护理服务的质量	S <sub>11</sub>
		法律保障	S <sub>12</sub>

将表 1 所示的影响因素制成调查问卷, 通过问卷星的方式发放给专家, 由专家进行填写。调查对象的专家主要分为 4 类: 政府官员, 主要是泰州市社保局有关长期护理保险的从业人员; 护理机构负责人; 护理服务人员; 泰州居民, 包括失能人士, 健康人士等。发放 100 份问卷, 收回 96 份, 问卷的回收率为 96%。

### 3. 基于 DEMATEL 方法的泰州居民购买长期护理保险影响因素分析

#### 3.1. 模型构建

DEMATEL 是 1971 年美国 Battelle 实验室提出来的一种运用图论与矩阵工具进行系统要素分析的方法, 通过专家的学识和经验帮助处理复杂化的社会问题。

分析各要素的逻辑关系, 构造直接矩阵并通过矩阵计算得到影响度与被影响度, 然后计算得到中心度与原因度[4]。基于 DEMATEL 方法的泰州居民购买长期护理保险影响因素的分析步骤如下:

1) 选取对泰州居民购买长期护理保险有关的  $n$  个影响因素, 分别为  $S_1, S_2, \dots, S_{12}$ 。

2) 对系统要素间两两之间的关系进行描述。用阿拉伯数字 0 代表影响程度为“无影响”, 1 的影响程度为“弱”, 2 影响程度为“中”, 3 影响程度为“强”, 目标系统的要素对自身没有影响。由此建立  $n \times n$  的直接影响矩阵, 见表 2。

**Table 2.** The direct influence matrix of the influencing factors of Taizhou residents purchasing long-term care insurance  
**表 2.** 泰州居民购买长期护理保险影响因素的直接影响矩阵

No	S <sub>1</sub>	S <sub>2</sub>	S <sub>3</sub>	S <sub>4</sub>	S <sub>5</sub>	S <sub>6</sub>	S <sub>7</sub>	S <sub>8</sub>	S <sub>9</sub>	S <sub>10</sub>	S <sub>11</sub>	S <sub>12</sub>
s1	0	0	3	3	2	2	2	1	0	0	0	1
s2	0	0	0	3	2	1	2	2	0	0	0	0
s3	0	0	0	2	1	3	2	2	0	0	0	1
s4	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
s5	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
s6	0	0	0	0	1	0	3	0	0	0	0	0
s7	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
s8	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0
s9	0	0	0	3	0	0	0	0	0	1	1	2
s10	0	0	0	2	3	1	0	1	1	0	2	1
s11	0	0	0	3	2	1	0	1	2	1	0	1
s12	0	0	0	2	1	2	0	2	2	1	1	0

3) 规范化直接影响矩阵。将直接影响矩阵的每行之和并且取最大的那个值, 将直接影响矩阵中的每个元素都除以最大值, 得到正规化影响矩阵  $G$ , 公式如下:

$$G = \frac{1}{\max_{1 \leq i \leq n} \sum_{j=1}^n x_{ij}} X \quad (1)$$

4) 为分析各因素间的间接影响关系, 计算综合影响矩阵  $T$  见表 3, 公式如下:

$$T = G(I - G)^{-1} \quad (2)$$

**Table 3.** Comprehensive influence matrix of influencing factors of purchasing long-term care insurance for Taizhou residents  
**表 3.** 泰州居民购买长期护理保险影响因素综合影响矩阵

No	S <sub>1</sub>	S <sub>2</sub>	S <sub>3</sub>	S <sub>4</sub>	S <sub>5</sub>	S <sub>6</sub>	S <sub>7</sub>	S <sub>8</sub>	S <sub>9</sub>	S <sub>10</sub>	S <sub>11</sub>	S <sub>12</sub>
s1	0.00	0.00	0.21	0.27	0.20	0.23	0.22	0.14	0.03	0.01	0.01	0.09
s2	0.00	0.00	0.00	0.22	0.16	0.10	0.16	0.16	0.02	0.00	0.00	0.00
s3	0.00	0.00	0.00	0.17	0.11	0.25	0.20	0.17	0.04	0.01	0.01	0.08
s4	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.07	0.01	0.00	0.00	0.00

## Continued

s5	0.00	0.00	0.00	0.00	0.01	0.07	0.02	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
s6	0.00	0.00	0.00	0.00	0.09	0.02	0.22	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
s7	0.00	0.00	0.00	0.00	0.08	0.08	0.02	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
s8	0.00	0.00	0.00	0.04	0.01	0.01	0.00	0.01	0.15	0.01	0.01	0.02
s9	0.00	0.00	0.00	0.28	0.05	0.04	0.01	0.06	0.05	0.09	0.10	0.16
s10	0.00	0.00	0.00	0.22	0.26	0.12	0.03	0.12	0.13	0.03	0.16	0.10
s11	0.00	0.00	0.00	0.29	0.19	0.11	0.02	0.12	0.19	0.09	0.03	0.11
s12	0.00	0.00	0.00	0.23	0.12	0.17	0.04	0.18	0.20	0.10	0.10	0.04

5) 影响度分析。计算出影响度  $f_i$ , 被影响度  $e_i$ , 中心度  $m_i$  和原因度  $n_i$ 。  $t_{ij}$  代表要素  $i$  对要素  $j$  的直接影响和间接影响的程度, 或者要素  $j$  从要素  $i$  处受到的综合影响的程度[5]。具体计算结果见表 4。计算公式如下,

$$f_i = \sum_{j=1}^n t_{ij} \quad (i=1, \dots, n) \quad (3)$$

$$e_i = \sum_{j=1}^n t_{ji} \quad (i=1, \dots, n) \quad (4)$$

$$m_i = f_i + e_i \quad (i=1, \dots, n) \quad (5)$$

$$n_i = f_i - e_i \quad (i=1, \dots, n) \quad (6)$$

**Table 4.** The comprehensive influence relationship of the influencing factors of Taizhou residents' long-term care insurance purchase

**表 4.** 泰州居民长期护理保险购买影响因素的综合影响关系

影响因素	影响度	被影响度	中心度	原因度
s1	1.43	0	1.43	1.43
s2	0.83	0	0.83	0.83
s3	1.02	0.21	1.23	0.81
s4	0.09	1.72	1.81	-1.63
s5	0.09	1.28	1.37	-1.19
s6	0.33	1.21	1.54	-0.88
s7	0.17	0.93	1.1	-0.76
s8	0.26	0	0.26	0.26
s9	0.85	0.82	1.67	0.03
s10	1.17	0.35	1.52	0.82
s11	1.15	0.44	1.59	0.71
s12	1.18	0.62	1.8	0.56

通过计算结果可知, 影响度和被影响度可以得出每个因素对泰州居民购买长期护理保险的影响程度,

中心度可以得出每个因素对泰州居民购买长期护理保险的重要程度, 原因度是用来判断因素之间的相互关系。

## 3.2. 结果分析

### 3.2.1. 原因因素与结果因素

根据各因素的原因度指标, 将泰州居民购买长期护理保险影响因素分为两类: 原因因素和结果因素。原因度的值大于 0 叫作原因因素, 就表明该因素对其他因素影响大。原因度的值小于 0 叫作结果因素, 就表明该因素受到其他因素影响大。将表 4 中的数据以中心度为横坐标, 原因度为纵坐标, 制作散点图, 如图 1。据 DEMATEL 模型可知, 落在第一象限的为原因因素, 落在第四象限的为结果因素。

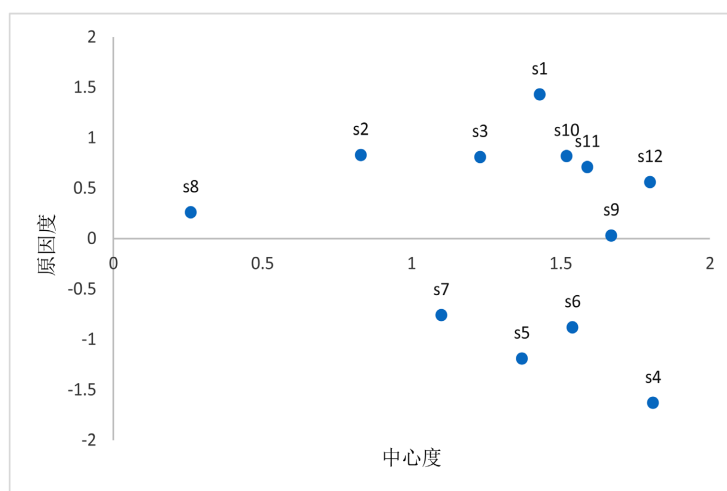


Figure 1. Causality relationship diagram  
图 1. 因果关系图

1) 原因因素。相比于结果因素, 原因因素可能对其他影响因素产生影响而不容易受其他因素影响。因此分析长期护理保险的参保率, 想要提高居民的购买力, 发展长期护理保险必须首先考虑原因因素。通过综合影响关系可见, 泰州居民购买长期护理保险的原因度大于 0 的影响因素有 8 项, 按照数值大小从大到小排列分别为收入  $S_1$ , 年龄  $S_2$ , 专业的护理人员  $S_{10}$ , 对长期护理保险的认识  $S_3$ , 护理服务的质量  $S_{11}$ , 法律保障  $S_{12}$ , 亲朋好友购买  $S_8$ , 长期护理保险的宣传  $S_9$ 。这些因素主要来自于个人特征因素以及社会因素。

个人特征方面, 个人的收入, 年龄, 对长期护理保险的认知对是否购买长期护理保险具有直接的影响, 是主动的因素, 对其他因素和整个因素系统的影响是比较大的。长期护理保险是被保险人在丧失生活能力, 年老患病或者身故时, 为其提供护理保障和经济补偿的一种保险方式。其服务的对象具体一定的针对性, 针对的是哪些生活难以自理的人群, 所以身体状况较好或者年轻人很少会有购买长期护理保险的需求。而年纪稍大, 身体失能程度比较严重的人会比较需要长期护理保险, 其提供的护理服务能够帮助失能人士维持身体机能。在这些因素中, 收入的影响度最高, 说明收入能够最大程度的影响其他因素。

社会方面, 亲朋好友的购买, 长期护理保险的宣传  $S_9$ , 专业的护理人员  $S_{10}$ , 护理服务的质量  $S_{11}$ , 法律保障  $S_{12}$  对是否购买长期护理保险具有直接的影响。亲朋好友的购买, 长期护理保险的宣传的原因度数值比较低, 说明这些因素存在一定的改变难度, 但是难度也不算大, 这些因素对长期护理保险的购买具

有一定的影响, 但是影响程度不算大。泰州居民身边的朋友购买并且使用了长期护理保险, 长期护理保险的宣传都能够起到一定的作用, 帮助居民了解长期护理保险是什么, 有什么作用, 如何使用, 这些都是可以促进居民购买长期护理保险的。专业的护理人员, 护理服务的的质量的原因度数值比较高, 长期护理是一个长期的繁琐的护理过程, 如果没有专业的从业人员对保险人进行专业服务, 那么就不会勾起人们购买的欲望。居民购买保险是为了规避风险, 如果不能满足自己的需求那么就没有购买的必要。

2) 结果因素。泰州居民购买长期护理保险的原因度小于 0 的影响因素有 4 项, 按照绝对值数值的大小从大到小排列, 分别为对受教育程度  $S_4$ , 子女的生活照料  $S_5$ , 子女的经济支持  $S_6$ , 参加社会保险  $S_7$ 。这些因素主要来自于生活方面, 这些因素都很容易受到个人特征和社会因素的影响。

### 3.2.2. 关键影响因素

将表 4 中的影响度, 被影响度以及影响因素值作柱状图分析, 如图 2。

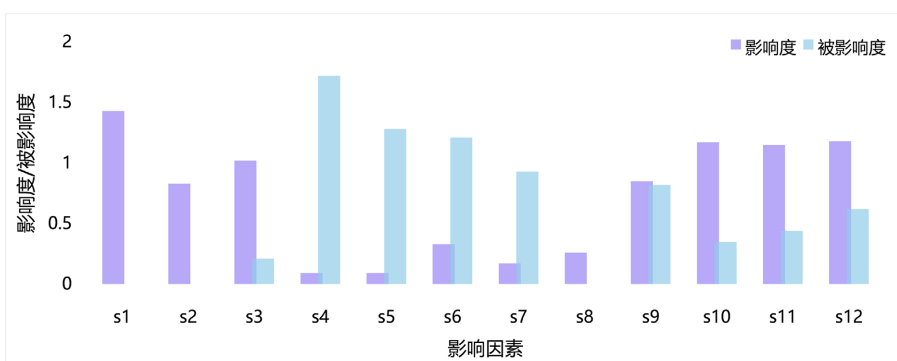


Figure 2. Impact degree analysis  
图 2. 影响度分析

1) 影响度与被影响度。从图 2 中可以发现, 影响度最大的因素是收入  $S_1$ , 其次是法律保障  $S_{12}$ , 专业的护理人员  $S_{10}$ , 护理服务的质量  $S_{11}$ , 这 4 项影响因素对其他 8 项影响因素的影响最大。改变这 4 项因素能够得到最大的改变值。被影响度最大的因素是受教育程度  $S_4$ , 是这 12 项影响中最容易被其他因素影响的因素。

2) 关键影响因素。中心度越大的因素对研究目的来说其效果是越来越强的, 表 4 的数据可以看到, 中心度的值大于 1 的因素有 10 项, 分别为收入  $S_1$ , 对长期护理保险的认知  $S_3$ , 受教育程度  $S_4$ , 子女的生活照料  $S_5$ , 子女的经济支持  $S_6$ , 参加社会保险  $S_7$ , 长期护理保险的宣传  $S_9$ , 专业的护理人员  $S_{10}$ , 护理服务的质量  $S_{11}$ , 法律保障  $S_{12}$ 。上述 10 项影响因素对泰州居民购买长期护理保险的影响效果比其他因素更强, 是泰州居民购买长期护理保险的关键影响因素。

## 4. 结论与建议

### 4.1. 结论

泰州居民购买长期护理保险的影响因素有三大类, 其中关键的影响因素有个人因素中的收入, 受教育程度; 也有生活方面的因素, 比如子女的生活照料; 社会方面的因素包括专业的护理人员等。这些因素对不同地区的居民购买长期护理保险的影响作用是有所不同的, 不同的地区居民的生活质量水平, 社会文化环境以及对各地政府对长期护理保险的重视程度都会有所不同, 所以不同地区的居民购买长期护理保险的需求也有所差异。长期护理保险的试点工作还有很长一段路要走, 每个城市应该根据自身的特制定发展长期护理保险的政策。



为了帮助发展泰州市长期护理保险, 提高泰州居民的购买率, 根据研究数据, 就泰州市政府而言要重点关注既是原因因素又是关键影响因素的 6 项影响因素, 包括收入, 对长期护理保险的认知, 专业的护理人员, 护理服务的质量, 政策法规的制定, 长期护理保险的宣传。从这 6 个方面入手做出一些针对性的改善能够提高居民对长期护理保险的认知并且增加对长期护理保险的投保概率。

## 4.2. 建议

1) 长期护理保险的宣传。在社区增加长期护理保险的讲座, 为泰州居民讲解保险的作用对象, 报销的范围, 能为居民承担什么风险等等。收集一些参保的典型案例, 当作范本为居民讲解, 这样能够更加直观地感受到长期护理保险的作用。可以和企业合作, 通过公司的人事部门宣传长期护理保险的作用, 让企业的员工接触并了解长期护理保险。也可以在人流比较大的地方安放宣传标语, 比如公交站台, 火车站, 超市等地方。只有让居民先了解长期护理保险, 才会在有需要的时候想到长期护理保险, 增加长期护理保险的投保。

2) 提高长期护理保险的服务质量。现有的长期护理保险的从业人员并没有统一的从业规范, 服务质量并不高, 不能满足失能人士的服务需求。应该加大对从业人员规范化的职业培训, 并设置一定的考核, 增加从业门槛, 提高整体的服务质量。在一些高校设置长期护理保险相关的专业, 培养专业化的护理服务人才。除此之外, 长期护理保险的理赔, 失能评定也应该有专业的服务人员, 帮助使用长期护理保险的家庭快速有效的获得赔偿并获得护理服务, 减轻家庭负担。

3) 参保人的选择。我国传统的养老观念根深蒂固, 大多数老人都是依靠家庭养老。但对于失能老人的家庭来说, 单纯依靠家庭养老那么家庭的负担是过重的, 虽然年龄和失能并没有什么必然联系, 但是年龄越大越有一定的风险会增加。具备一定收入能力的家庭才会在购买基础保险之后考虑购买其他的保险, 那么长期护理保险应该针对那些具备一定收入能力并且年龄稍大的人群, 有针对性的参保人才会增加投保几率。

## 参考文献

- [1] 葛延风, 王列军, 冯文猛, 张冰子, 刘胜兰, 柯洋华. 我国健康老龄化的挑战与策略选择[J]. 管理世界, 2020, 36(4): 86-96.
- [2] 张浩, 张佳慧, 崔婧晨, 刘胜兰, 史宇晖. 基于文献计量学的国内外长期护理保险研究的可视化分析[J]. 医学与社会, 2022, 35(8): 84-88+99.
- [3] 潘萍, 覃秋蓓. 中国长期护理保险制度模式选择与发展路径[J]. 西南金融, 2022(2): 89-100.
- [4] 李林, 朱俊昌. 基于 DEMATEL 方法的大学科技园软实力影响因素的分析[J]. 中国科技论坛, 2011(5): 103-107. <https://doi.org/10.13580/j.cnki.fstc.2011.05.018>
- [5] 甘俊伟, 贺政纲, 彭茂, 廖伟. 基于 DEMATEL 方法的我国报废汽车回收利用产业发展影响因素分析[J]. 科技管理研究, 2016, 36(1): 103-107.