

# 上海社区养老供需满意度研究

张 幸

上海工程技术大学管理学院, 上海

收稿日期: 2023年8月22日; 录用日期: 2023年11月24日; 发布日期: 2023年12月1日

## 摘 要

随着我国日益加剧的人口老龄化, 社区养老不仅承担了照顾老年人的责任, 而且对老年人的生活品质也有着重要的影响。以上海为例, 通过问卷调查, 实证分析社区养老服务供需的满意程度及影响因素, 发现: 社区养老服务供需的满意程度较高, 主要表现为在服务的质量和数量上都比较满意。就具体的影响因素而言, 个人因素、家庭因素以及社会因素都会影响到老年人的对社区养老服务的满意度。在未来我们更应该提供更加专业化、个性化、精细化的社区养老服务, 与政策设计密切关联, 多方共同促进养老服务供需匹配, 提高社区养老供需匹配满意度。

## 关键词

社区养老, 满意度, 影响因素

# Research on Satisfaction of Supply and Demand of Shanghai Community Pension

Xing Zhang

School of Management, Shanghai University of Engineering Science, Shanghai

Received: Aug. 22<sup>nd</sup>, 2023; accepted: Nov. 24<sup>th</sup>, 2023; published: Dec. 1<sup>st</sup>, 2023

## Abstract

With the increasing aging population in our country, community pension not only takes the responsibility of taking care of the elderly, but also has an important influence on the quality of life of the elderly. Taking Shanghai as an example, through a questionnaire survey, this paper empirically analyzes the satisfaction degree of supply and demand of community elderly care services and its influencing factors, and finds that: the satisfaction degree of supply and demand of community elderly care services is relatively high, mainly reflected in the quality and quantity of services are relatively satisfied. In terms of the specific influencing factors, personal factors, family

文章引用: 张幸. 上海社区养老供需满意度研究[J]. 运筹与模糊学, 2023, 13(6): 6039-6048.

DOI: 10.12677/orf.2023.136600

factors and social factors will affect the satisfaction of the elderly to the community pension service. In the future, we should provide more specialized, personalized and refined community elderly care services, which are closely related to policy design, so as to jointly promote the matching of supply and demand of elderly care services and improve the satisfaction of community elderly care supply and demand matching.

## Keywords

Community Elderly Care, Satisfaction, Influencing Factor

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. 引言及文献综述

21 世纪人口老龄化在世界范围内, 已经是一种无法逆转的发展趋势。随着社会老龄化进程的加快, 老年人的数量不断增加, 养老问题日益突出。根据上海市“七普”资料显示, 目前上海市共有 581.55 万人民, 60 岁及以上的老年人, 占总人口的 23.38%, 在这些人口中, 年龄在 65 岁及以上的老年人有 404.9 万人, 占总人口的 16.28%。目前, 我国 80 岁及以上高龄老年人口 82.59 万人, 占 60 岁及以上老年人口的 14.37%, 占总人口的 3.36%。全国 65 岁及以上人口为 19064 万人, 占 13.50%, 在 2050 年将达到 3.76 亿人, 2058 年将达到 4.14 亿人, 届时大约每 3 个中国人中就有 1 个 65 岁以上的老人。

人口老龄化是中国今后发展所面临的一个现实难题。随着老龄化程度的不断加深, 养老是一个亟待解决的问题。在二十大中, 从“增进民生福祉, 提高生活质量”的角度, 对养老事业和养老产业的发展方向进行了论述, 具体来说就是“实施积极应对人口老龄化国家战略, 发展养老事业和养老产业, 优化孤寡老人服务, 推动实现全体老年人享有基本养老服务”。上海是中国近现代快速发展起来的一座超大城市, 也是中国经济发展的重要枢纽。上海早在 1979 年就已经步入了老龄化社会, 成为全国第一个步入老龄化的城市。从上海近几年的人口构成变化中, 我们可以看到: 老年人所占的比重在逐年增加, 人们的平均寿命在持续增长, 老年人的“独居”问题也在日益凸显。这三方面的改变对上海老年人的生活和工作提出了新的要求。

在此基础上, 结合上海的实际情况, 对于老年人对社区养老服务的满意度进行了研究, 并对其需求进行了分析, 旨在为老年人在城市中的生活和工作提供借鉴。自社区养老作为一种养老模式被提出以来, 近二十年来, 学者们对社区养老服务的可行性[1]、现状研究[2]、模式研究[3] [4]、体系研究[5]都进行了深刻的分析。

李静(2012)选取北京市西城区作为案例地, 对城市中不同特点的老年人进行了养老模式选择与服务需求的调查, 结果表明: 当时城市中对养老服务资源的需求主要集中在“日间照护”与“医疗康复”两个领域, 而这两个领域又是当时城市中最迫切需要解决的问题, 而这一问题受到了诸多因素的影响[6]。刘淇(2015)对武汉市进行了实证分析, 得出结论: 目前大部分老人, 特别是高龄老人, 他们更愿意在自己熟悉的地方安度晚年, 因此社区养老是目前最好的解决方式。它以家庭为基础, 保持着亲戚之间的温情。而老人所处的社区, 则可以为老人们提供一个熟悉的生活环境, 也可以利用自己的资源, 为老人们提供各种服务[7] [8]。左莉(2019)则提出了评价城市社区养老服务供给能力的重要指标量表, 它将社区养老服务设施和设备、社区养老服务组织和人员、社区养老服务过程和行为、社区养老服务结果和绩效纳入到

一个评价体系中,从而使社区养老服务供给的评价更加直观[9]。李天琪(2021)认为,以居家为基础的社区养老能够有效地缓解家庭养老的压力,正逐步成为一种满足老人对未来生活的期望的养老模式[10][11],社区居家养老服务质量、服务价值以及老人对服务需求的期望都会对满意度产生影响。杨攀(2022)和马文雪(2022)提出,社区养老兼具家庭养老与机构养老的优点与可行性,随着实际经济社会的发展,老年人的需求也越来越多[12][13]。

赵晓春、沈心成(2023)对不同的老年群体的多样化的养老需求进行了分析,得出结论:在服务模式、服务项目、服务主体、服务空间等方面,居家和社区养老服务都存在着供需不平衡的问题,因此要从这几方面提高老年人满意度[14]。刘军(2022)认为要对社区居家养老服务的发展进行深入的研究,对社区老年人的实际服务需求进行全面的把握,从而实现社区居家养老服务的供需精准对接,促进社区居家养老服务的提质增效,这是一种必然趋势,也是提高老年人满意度的重要内容[15]。王梅欣(2022)发现,在社区中,家庭护理的需要主要是生活照料、医疗护理和水电维护[16]。同样的,周乾宇(2022)也认为:在我国,社区养老服务的供求关系存在着显著的差异,经济水平、年龄、医保类型、自评健康、有无抑郁症状、个人护理服务以及医疗保健教育服务,这些都是对老年人生活质量产生积极影响的因素[17]。

当前,社区居家养老是我国一种新兴的养老方式,要想使该方式稳定地发展下去,最重要的一环就是要实现社区养老服务的供给与需求之间的匹配。过往论文多是对社区养老服务的需求或者供给单独的调研和分析,也对其影响因素有过论述。本文的创新性在于将社区养老服务供给与需求结合起来,对老年人在供需匹配的感知上,对其满意度进行研究。在此基础上,以科学的方式对老年人的满意度进行评价,并对其满意度进行了深度剖析。以此来了解老人对社区护理服务的满意度,及影响其满意度的主要因素,为改善老人对社区养老服务的满意度提供参考。

## 2. 研究设计

### 2.1. 数据来源

本论文所需要的资料,均来自上海工程技术大学课题组调研所收集的问卷,对符合研究要求的老年人(上海户籍 60 岁以上的老年人)进行自填式问卷,从而提高样本的代表性,降低采样误差。共收集到 2320 名老年人,其中 2158 名老年人为有效样本。问卷的主要内容涉及:1) 上海老年人的基本信息,包括老年人的年龄、性别、学历、配偶、子女,退休金等。2) 对老人进行的社区服务满意程度调查。本文在进行研究时,首先考虑了老年人对当前社区养老服务的满意度,然后逐项分析了老年人对自身的身体状况、家庭生活现状和社区服务设施方面的满意度。3) 对老年人的社区服务现状进行调查,其中包括:很多老年人对日常生活、保健、娱乐等服务是否能够满足他们的需求,当前他们最需要的是哪一种服务,已有的为老年人提供的服务设施是否被合理使用。

### 2.2. 变量的测量

变量主要选取老年人的个人特征、家庭特征及社会特征。选取了 11 个自变量,个人特征层次的自变量包括性别、年龄、受教育程度、自理状况 4 个变量。家庭特征层次的自变量包括婚姻状况、子女数量、居住情况、经济状况和是否需要照顾孙辈、家庭关系 6 个变量。社会经济特征层次的自变量包括在上海居住属于本地居民还是外来人员。

## 3. 社区养老服务供需的满意度分析

根据上海市民政局公布的数据,当前上海市各类养老机构有 759 家,社区老年人日间服务中心 724 家,长者照护之家 187 家。

### 3.1. 上海各区老年人口数量基本情况

据上海市第七次人口普查数据显示,当前,上海市 60 岁及以上老年人口有 581.55 万人,占总人口的 23.38%,其中,65 岁及以上老年人口 404.9 万人,占总人口的 16.28%;80 岁及以上高龄老年人口 82.59 万人,占 60 岁及以上老年人口的 14.37%,占总人口的 3.36%。各区 60 岁及以上老年人口占该区总人口比重列前三位的依次是崇明区、虹口区和黄浦区,比重分别为 39.68%、33.21%和 31.78%;老年人口数量为列前三位的依次是浦东新区、闵行区和宝山区。

各区 80 岁及以上高龄老年人口占该区总人口比重列前三位的依次是崇明区、虹口区和长宁区,比重分别为 6.76%、5.39%和 5.35%;高龄老年人口数量列前三位的依次是浦东新区、闵行区和宝山区。各区高龄老年人口占该区 60 岁及以上老年人口比重列前三位的依次是长宁区、徐汇区和崇明区,比重分别为 18.39%、17.49%和 17.03% (见表 1)。

**Table 1.** Basic situation of the elderly population in each district of Shanghai (unit: 10,000, %)

**表 1.** 上海各区老年人口基本情况(单位:万人、%)

地区	总人口	60 岁及以上		65 岁及以上		80 岁及以上	
		人数	占本地区总人口比重	人数	占本地区总人口比重	人数	占本地区总人口比重
全市	2487.09	581.55	23.38%	404.90	16.28%	83.59	3.36%
黄浦	66.20	17.61	26.60%	12.24	18.49%	2.91	4.40%
徐汇	111.31	31.96	28.71%	22.94	20.61%	5.59	5.02%
长宁	69.31	20.17	29.10%	14.31	20.65%	3.71	5.35%
静安	97.57	30.80	31.57%	21.44	21.97%	4.78	4.90%
普陀	123.98	37.89	30.56%	26.19	21.12%	5.38	4.34%
虹口	75.75	25.16	33.21%	17.60	23.23%	4.08	5.39%
杨浦	124.25	39.49	31.78%	27.16	21.86%	6.26	5.04%
闵行	265.35	53.64	20.21%	37.21	14.02%	7.11	2.68%
浦东	568.15	122.89	21.63%	85.15	14.99%	16.59	2.92%
宝山	223.52	51.10	22.86%	34.39	15.39%	6.32	2.83%
嘉定	183.43	32.74	17.85%	22.13	12.06%	4.09	2.23%
金山	82.28	19.39	23.57%	14.01	17.03%	2.79	3.39%
松江	190.97	30.15	15.79%	20.83	10.91%	3.70	1.94%
青浦	127.14	21.16	16.64%	14.70	11.56%	2.90	2.28%
奉贤	114.09	22.09	19.36%	15.70	13.76%	3.10	2.72%

### 3.2. 社区养老服务供需匹配整体满意度分析

#### 3.2.1. 养老服务调查满意度较高

在对当前老年人养老服务满意度进行调查的过程中,在调研的总人数里,大多数人对于当前的养老服务的满意度都处于平均 41.01%的水平。有 49.63%的人对当前的养老服务表示满意,剩余 9.36%为比较不满意或非常不满意。这表明,老人对当前的养老服务度有较高的满意度,但是,在这一过程中,可能还存在着一些服务项目没有得到满足的问题,一些人员存在较为不满意的情况。由此可以看出,当前的养老服务覆盖范围很大,受益人数很多,但也还存在着不能满足更多的多样化和多人群需要的问题。

#### 3.2.2. 养老服务质量及满意度评价双高

在调研样本中,综合考虑所有因素,老年人对当前的养老服务质量满足满意度通过数据分析可知:调研中 65.94%的老年人对目前整体的养老服务质量感到满意,34.06%的老人不同程度上对目前整体的养

老服务质量感到不满意。说明目前整体提供的养老服务质量能够使得较大多数人满意，服务质量较高，能够满足较多人的需求，但还在一定程度上存在不可忽视的缺陷，令老人感到较为不满，目前整体的养老服务质量需要尽快提高。

在对目前老人养老服务质量满意度调查中，通过数据分析可得：在调研样本中，其中存在 10.57%的老人对目前的服务质量觉得满意，54.17%的老人对目前的服务质量感觉一般，剩余 35.26%的老人不满意现在的养老服务质量。说明目前提供的养老服务不仅仅是数量上应该满足老年人，达到普惠性的同时也需要注重提供的养老服务质量，质量和数量双方两手都要抓，两方面都需要满足大众的需求，这样才能得到更多老年人的认可，提升老年人的幸福感。

### 3.2.3. 养老服务的满意度与养老服务需求度呈正比

通过调研数据分析可得，养老服务的需求度与养老服务的满意度存在一定关系。对于养老服务满意度较高的老人对于养老服务总体需求旺盛，非常满意的老人对于养老服务的需求度最高为 93.60%，比较满意的为 90.58%，满意程度一般的需求度为 91.19%。对于养老服务较为不满的老人对于养老服务的需求程度较低，对于比较不满意老年服务的老人对于养老服务的需求程度为 83.44%，对于老年服务非常不满意的老人对于养老服务的需求程度为 76.47%。由此可见，养老服务的满意度与养老服务的需求程度存在正比关系，对养老服务的满意度越高，对于养老服务的需求越旺盛，对养老服务的满意程度较低则对于养老服务的需求程度也随之降低。

## 4. 政府购买社会养老服务满意度的影响因素

上海市当前的养老服务需求并没有得到充分的满足，在对老年人进行调查后发现，目前的养老服务不能得到满足的原因主要有：一些服务内容较少，服务速度较慢，需要等待，服务体验较差，养老服务供需不平衡等。调查结果显示，28.82%的老年人对护理服务的满意度较低，这是造成护理服务需要得不到满足的最主要因素。服务体验感是用服务来体现出来的，它是一个让顾客对服务进行全方位的体验的过程，把提升顾客的总体体验作为一个切入点，重视与顾客之间的每次联系，利用协整服务的不同阶段，利用不同的顾客接触点，或者是不同的接触渠道，有目的地、无缝隙的向顾客传达目标信息，从而达到一个良好的互动，从而创造一个具有差异化的顾客感知价值，从而达到顾客忠诚的目的。在对老人的服务进行调查时，发现老人对老人的服务获得感较差，老人对养老的需要得不到满足。这表明，在后期的养老服务中，需要以老年人的类别为依据，为他们提供精准的、有差别的养老服务，从而提高他们的养老服务体验感。

其次是部分服务内容不足的原因占了 26.27%，另外，诸如速度较慢、需等候、照护供给与需求不平衡等也是照护服务满意度较低的其它因素。这表明，在养老服务方面存在着比较多的可进行改进的地方。首先，需要将老年人的服务体验提升起来，并将其添加到养老服务的内容当中。在后期，还要根据需要，对余下的项目进行进一步的完善，以提升老年人的满意度。因此，我们以老年人对社区养老服务的需求以及需求的多层次性为基础，从福利多元主义和社会支持的多主体角度入手，分析老年人社区养老服务的供需匹配影响因素。

### 4.1. 影响因素变量的选取

社区养老服务供需匹配影响因素变量选取是根据调查问卷，将老年人对于社区养老服务的满意度作为被解释变量。老年人对于社区养老服务的满意度是从需求者的角度对社区养老服务的供需进行直接的感知，既能够通过社区养老服务反映老年人对于社区养老服务供给数量的利用，也能够反映老年人社区养老服务供给质量。

社区养老服务供需匹配的影响因素变量,是根据社会支持理论从主体的角度,并结合问卷中内容,影响因素的解释变量分为个人因素、家庭因素与社会因素。其中,个人因素是从老年人个人的角度,指出老年人的人口学特征与经济特征的影响;家庭因素是养老服务的供给主体角度指出家庭特征的影响;社会因素是从社区养老服务的供给角度指出外部养老服务资源的影响。

社区中的老人由于年事已高,身体功能退化,而引起了他们的社区养老需求。所以,老人的个人特征成为了对其需要的硬性限制。家庭是养老服务提供的主体,而子女数量和居住方式等家庭因素对老人的养老需求也有一定的影响。另外,居民的居住地和地区等影响总体消费需求的因素,对老年人的社区养老服务需求也有很大的影响。所以,在现有对老年人养老服务需求影响因素的研究基础上,本研究将老年人社区养老服务需求的影响因素划分为个人特性、家庭特性和社会经济特性。再与此次使用的调查数据相结合,对老人社区养老服务供需满意度的影响因素进行最大限度地挖掘。

最终,本文选取了 11 个自变量,分别归属于个人特征、家庭特征和社会经济特征,具体如表 2 所示。个人特征层次的自变量包括性别、年龄、受教育程度、自理状况 4 个变量。性别变量,1 表示男性,2 表示女性;年龄变量,本研究把调查中 60 岁及以上老年人分为三个年龄段,并依次编码,1 代表 60~69 岁老人,2 代表 70~79 岁老人,3 代表 80 岁以上的老人;受教育程度变量,本研究把受教育年限划分为三个阶段,并依次编码,1 代表初中及以下,2 代表中专/高中,3 代表大专及以上学历;自理状况变量,调查中询问老人对于自身的自理状况有何种判断,1 代表较差,2 代表一般,3 代表较好。

家庭特征层次的自变量包括婚姻状况、子女数量、居住方式和所有生活来源是否够用 4 个变量。婚姻状况变量,本研究把婚姻状况分为两类,1 代表有配偶,2 代表无配偶;子女数量变量,本研究把子女数量划分为 3 类,1 代表无子女,2 代表有 1 个子女,3 代表有 2 个及以上子女,显著区分无子女家庭、独生子女家庭和多子女家庭;居住方式变量,1 代表与家人一起居住,2 代表独居;所有生活来源是否够用变量,1 表示不够用,2 表示够用,该变量可以一定程度上用来衡量家庭经济状况,通常情况下所有生活来源不够用的居家失能老人易面临经济问题,经济状况相对较差。社会经济特征层次的自变量包括在上海居住属于本地居民还是外来人员。1 代表本地,2 代表外地。

**Table 2.** Variable descriptive statistics

**表 2.** 变量描述性统计

变量名称	变量定义	最大值	最小值	均值
个人特征				
性别	1 = 男, 2 = 女	2	1	0.523
年龄	1 = 60~69 岁, 2 = 70~79 岁, 3 = 80 岁及以上	3	1	2.034
受教育程度	1 = 初中及以下, 2 = 高中/中专, 3 = 大专及以上学历	3	1	2.051
自理状况	1 = 较差, 2 = 一般, 3 = 较好	3	1	1.364
家庭特征				
婚姻状况	0 = 无配偶, 1 = 有配偶	1	0	0.343
子女数量	0 = 无子女, 1 = 1 个子女, 2 = 2 个及以上	2	1	1.354
居住情况	0 = 独居, 1 = 与家人/他人一起居住	1	0	0.443
经济状况	1 = 不满意, 2 = 一般, 3 = 满意	3	1	2.097
是否需要照顾孙辈	1 = 是, 0 = 否	1	0	0.655
家庭关系	1 = 不和睦, 2 = 一般, 3 = 和睦	3	1	1.067
社会特征				
户籍类型	1 = 本地, 0 = 外地	1	0	0.672

## 4.2. 满意度的影响因素分析

将问卷内容进行整理,运用 stata 软件对社区养老服务的满意度进行分析。从老年人个人层面、家庭层面与社会层面三个维度来展开(见表 3)。

(1) 根据问卷整理,对老人社区居家养老服务进行多元有序 logit 回归分析在建立模型后,通过 stata 分析,进行稳健性检验,检验的显著性  $P = 0.190 > 0.05$ ,通过了稳健性检验,证明通过 logit 回归来验证自变量与因变量之间的相关性具有一定的意义(见表 4)。

(2) 通过社区养老服务的模型拟合信息,其显著性  $P < 0.05$  模型是有效的,即认为老年人社区养老服务的自变量与因变量之间存在相关性。将影响因素分析结果结论进行整理,得到如下表格。

**Table 3.** Regression analysis of influencing factor

**表 3.** 影响因素回归分析

变量名	估算	标准差	Wald	自由度	显著性
性别	-0.282	0.072	0.029	1	0.000***
年龄	0.204	0.061	0.047	1	0.001***
受教育程度	-0.117	0.045	2.199	1	0.010**
自理状况	0.513	0.656	3.063	1	0.435
婚姻状况	0.205	0.097	0.832	1	0.833
子女数量	-0.801	0.663	0.087	1	0.211
居住情况	0.045	0.110	0.007	1	0.682
经济状况	-0.097	0.053	1.652	1	0.070*
户籍类型	0.096	0.115	0.454	1	0.409
是否需要照顾孙辈	-0.218	0.074	0.446	1	0.003***
家庭关系	0.008	0.080	0.008	1	0.923
观测值			2158		
R2			0.028		

注: \*\*\*  $p < 0.01$ , \*\*  $p < 0.05$ , \*  $p < 0.1$ 。

根据影响影响因素的结果可知:

解释变量与被解释变量之间存在相关性,即个人因素、家庭因素与社会因素中的变量对老年人社区养老服务的供需满意度具有一定的影响。根据表 3,个人因素层面,老人的性别、年龄、受教育程度的回归显著性小于 0.05,所以其对于社区养老服务供需满意度的影响比较显著;而老人的自理状况、婚姻状况、子女量对于供需满意度的影响不太显著。家庭方面,是否需要照顾孙辈的显著性为 0.003 (小于 0.05),其与满意度有一定的相关性。另外,家庭关系其与老人社区养老服务供需满意度的相关程度不高,其相关性并不明显。

本文对以上的回归结果,本文采取改变样本容量的方式进行检验,在原有样本基础上随机抽取 50% 的个案形成小样本,使用相同的解释变量和控制变量,对影响因素进行回归分析。根据小样本回归结果显示,个人因素、家庭因素仍然对社区养老服务供需满意度的影响呈现统计显著性。

**Table 4.** Robust test result

**表 4.** 稳健型检验结果

变量	系数	标准差	P值
性别	-0.477	0.023	0.001***
年龄	-0.854	0.043	0.03**
受教育程度	0.431	0.029	0.009***

Continued

经济状况	-0.277	0.086	0.02**
是否需要照顾孙辈	-0.325	0.437	0.04**
观测值		1079	
R2		0.034	

注: \*  $p < 0.1$ , \*\*  $p < 0.05$ , \*\*\*  $p < 0.01$ 。

### 4.3 老年人社区养老服务供需匹配满意度的影响因素结果

年龄、性别、受教育程度、经济状况, 是否需要照顾孙辈均可以影响老年人对于社区养老服务的满意度, 且对于满意度都是负向影响, 随着老人年龄的增长, 其对于社区养老服务的依赖程度更高, 对照护服务的需求也会更多; 老人对于生活辅助的需求也在不断增大, 老人及家庭摩擦的增加, 会直接影响老年人及照护家属, 养老服务内容即社区养老服务的项目会影响老人及家属对供需的满意度。对社区养老服务的依赖程度增加、对社区养老服务的需求加大, 都会加大当前对老人的服务内容供给与其实际需求的矛盾, 这就导致老人及家属对社区养老服务的满意度降低。

老人的自理能力、居住状况、婚姻情况均对老人社区养老服务的满意度有影响, 且为正向影响。随着老人自理能力的提高老人通过依靠自我照护, 对于专项护理的依赖程度较低; 老人的失能程度与年龄呈相关关系, 慢性病患数量与程度的加深, 会导致老人的自理能力与健康状况下降, 进而导致是老人的需求增大, 会使得老年人在社区与家庭中享受到丰富的照护服务, 提高老人的养老服务满意度。就影响程度方面, 无论是正向影响还是负向影响, 其相关性方面存在一定的差异。其中自理能力与满意度的相关性程度最高, 其次为养老服务内容, 年龄的相关性程度最低。自理能力直接关系到老人的行动能力与健康状况, 这就会直接对老人及家属的满意度产生影响。

### 4.4 影响变量的主体结果分析

基于社会支持理论, 从主体的角度对老人社区养老服务的主体影响因素进行总结。

从个人层面来看, 老年人的基本信息即人口学信息, 年龄、自理能力、患慢性病情况与生活辅助的需求会对社区养老服务供需的满意度产生影响。照护需求作为刚性的需求, 会随着老人的身体状况的变化, 对服务频次与内容的数量要求更高。基于马斯洛的需求层次理论, 随着老人一部分基本照护需求的满足, 其对于更高生命质量的追求会促使其对于社区养老服务的质量提出更高的要求。个人层面直接对社区养老服务的需求提出要求, 从而从供给与需求的匹配角度影响老人的满意度。

从家庭层面来看, 家庭对于老人社区养老服务满意度的影响主要是通过提供照护服务, 家庭是老人照护的直接提供者之一, 老人照护者出现抑郁症状与出于亲属关系为老人提供照护、照护程度严重及照顾年限长有关, 老年人的健康状况, 在影响老人的身体状况的同时, 也会影响老年人的精神状态与照护家属的精神压力, 照护者的精神状态通过家庭摩擦进一步影响老人的照护服务供给与精神状态。

从社会层面来看, 社会的资金以及实物支持最终直接作用于社区, 因此, 社区是老人养老服务的载体。社区也是老人社区养老服务服务的直接供给者之一, 其供给直接影响失能老人对于社区养老服务供需匹配满意度。社区作为基层的组织, 在老人社区养老服务宣传、照护水平的落实和养老服务内容落实方面具有一定的优势。因此, 社区是通过照护服务与内容来体现照护的供给现状, 由供给影响需求, 影响老人社区养老服务的满意度。



## 5. 结束语

老年人总体需求旺盛，健康管理需求与生活照料服务为其主要需求，更有将近四成老年人的需求程度达到最高层次，但是很多老人的个性化需求，更专业化的需求还有待提高。因此在未来的养老服务项目的发展中要着重提升老年人的生活质量，以方便快捷舒适为目的，建立起一套完整的养老服务体系。因此老人对养老服务项目需求度普遍较高，专业化养老服务需求更为迫切。

上海养老服务项目涉及面较广，受众人员众多，整体养老服务的满足度较高，仅有一成老人认为自身需求没有得到满足；养老服务满足度集中在中等及以上水平，说明养老服务供给总量整体上已达到老年人的基本需求；但对于个性化的需求仍没有很好的满足，尤其是法律维权这类较高层次需求是有所欠缺的。可以看出，在养老服务的结构供给上有较大缺口。对于自身需求得到较好满足的老年人，其幸福感也较高，因此，不断满足老年人养老服务需求是提升老人幸福感重要措施。虽然养老服务需求满足度较高，但养老服务项目的提供存在总量与结构失衡。

在本次调研中发现，上海养老服务在提供上，偏好提供比较常规的日常基础项目，普遍较为常规，对于养老项目的分层分类还不够精细，划分老人层次的标准不统一，因此在老人与养老项目两个方面的分层分类既有必要又很重要。养老服务的满意度与养老服务的需求度均在正比关系，即对养老服务的满意度越高，那么需求就会越旺盛。养老服务的供给更精细更完善，会加强提升老人对养老服务满意度。养老服务项目的提供较为单一，精细化分层分类服务有待加强。而且老人希望服务场所离自己越近越好，医疗服务越健全越好，对于生活照料等日常需求度也较高，说明老人追求居家、便捷舒适的养老服务项目。同时，在调研中发现，超半数老人对购买第三方的养老服务欲望较低。在政策支持上，长护险的有效实施在一定程度上提升了老人对于养老服务的满意度评价，因此养老服务与各政策制度相配合，共同促进养老服务的供需匹配。因此养老服务要与政策设计密切关联，多方共同促进养老服务供需匹配，提高社区老人养老满意度。

## 参考文献

- [1] 武丽. 我国城市社区养老发展可行性分析[D]: [硕士学位论文]. 成都: 西南财经大学, 2007.
- [2] 刘友冬. 江西省城镇居民社区养老保障现状、问题及对策[D]: [硕士学位论文]. 南昌: 南昌大学, 2007.
- [3] 韩燕琴. 我国城镇社区养老模式研究[D]: [硕士学位论文]. 武汉: 武汉科技大学, 2008.
- [4] 赵珍怡. 上海市城市社区养老服务模式的研究[D]: [硕士学位论文]. 上海: 华东师范大学, 2008.
- [5] 谢金桃. 基于我国人口老龄化的城镇社区养老服务体系研究[D]: [硕士学位论文]. 重庆: 重庆理工大学, 2009.
- [6] 李静. 城镇居家养老服务的供求研究[D]: [硕士学位论文]. 北京: 首都经济贸易大学, 2012.
- [7] 高琦. 我国城市社区养老服务的资源整合与优化研究[D]: [硕士学位论文]. 南宁: 广西民族大学, 2012.
- [8] 安赛. 社区居家养老服务满意度及优化路径研究[D]: [硕士学位论文]. 石家庄: 河北经贸大学, 2019.
- [9] 左莉. 城市社区养老服务供给能力的关键指标研究[D]: [硕士学位论文]. 武汉: 中南财经政法大学, 2019.
- [10] 李天琪. 社区居家养老服务满意度影响因素研究[D]: [硕士学位论文]. 哈尔滨: 哈尔滨师范大学, 2021.  
<https://doi.org/10.27064/d.cnki.ghasu.2021.000377>
- [11] 何光远. 上海市城市社区养老服务供给问题研究[D]: [硕士学位论文]. 上海: 华东师范大学, 2022.  
<https://doi.org/10.27149/d.cnki.gghdsu.2022.004201>
- [12] 马文雪. 居家社区养老服务需求及影响因素研究[D]: [硕士学位论文]. 聊城: 聊城大学, 2022.  
<https://doi.org/10.27214/d.cnki.glcsu.2022.000785>
- [13] 杨攀. 南昌市社区养老服务供需精准匹配的实现路径研究[D]: [硕士学位论文]. 南昌: 江西财经大学, 2022.  
<https://doi.org/10.27175/d.cnki.gjxcu.2022.000449>
- [14] 赵晓春, 沈心成. 居家和社区养老服务供需困境与优化路径——基于安徽省实地调研[J]. 安徽开放大学学报, 2023(1): 17-24. <https://doi.org/10.19371/j.cnki.issn1008-6021.2023.01.014>

- [15] 刘军. 供需视角下社区居家养老服务发展应对策略——以重庆市开州区为例[J]. 重庆行政, 2022, 23(6): 53-55.
- [16] 王梅欣. 社区居家养老服务供需失衡及影响因素研究[J]. 东方论坛, 2022(5): 127-137.
- [17] 周乾宇, 张彦茹, 贾善群, 等. 社区养老服务供需差异对老年人生活质量的影响[J]. 现代预防医学, 2022, 49(14): 2585-2590+2596. <https://doi.org/10.20043/j.cnki.MPM.202112299>