

福利院老人生活满意度及其影响因素的实证研究：基于湖北省的调查

田北海 钟涨宝 徐燕

(华中农业大学文法学院社会学系 湖北 武汉 430070)

【摘要】论文以对湖北省 32 家福利院 290 位老人的调查资料为基础，分别从总体生活满意度、硬件环境满意度、服务内容满意度和服务质素满意度四个方面分析了福利院老人的生活满意度及其影响因素。研究发现，总体而言，老人们对福利院的生活满意度普遍较高，老人对福利院生活的满意度水平既受到性别、自身生理机能、身体健康状况等个体属性的影响，又受到老人的社会交往现状、个人经济社会地位等社会因素的影响；既反映了不同类型福利院的客观服务水平，也体现了老人的主观需求与现实服务之间的差距。以上述结论为基础，论文对如何改善老年服务环境，提高福利院老人生活质量提出了对策性建议。

【关键词】福利院 老人 生活满意度

一、引言

社会福利社会化是以社会共同责任本位为理念基础，通过社会福利主体的多元化、筹资渠道的社会化和队伍的社会化，实现福利服务对象的公众化，即动员社会各部门力量，为有需要的社会成员提供专业或志愿服务，以最大限度地满足社会成员的福利服务需要^①。社会福利社会化改革的终极目标在于实现服务对象的公众化，即社会福利机构“除供养特殊困难群体外，要面向全社会，扩大服务范围，逐步满足广大群众的福利服务需求”。因此，服务对象的生活现状及生活满意度是衡量社会福利社会化实践绩效的首要指标。

生活满意度 (Life Satisfaction) 是指个体各方面的需求和愿望得到满足时，所产生的主观合意程度。福利院老人的生活满意度既是衡量老人生活质量的重要依据，也是衡量机构养老绩效的重要指标。在本研究中，课题组分别用生活的总体满意度和对福利院各项服务的满意度等两大类指标来测量福利院老人的满意度，并对不同类型老人的满意度进行比较分析，同时还探讨老人生活满意度的主要影响因素，并以此为基础以社会福利社会化改革的实践绩效进行探讨，为进一步深化社会福利社会化改革提出对策性建议。

二、资料来源及样本特征

本研究的数据主要来源于湖北省民政厅与华中农业大学联合课题组于 2008 年 7 月在全省范围内进行的“福利院入住人员生活现状与生活满意度调查”。调查通过分段随机抽样的方式进行。调查期间，课题组分别在武汉、孝感、宜昌、十堰和荆州等城市的 32 家福利院发放了 380 份问卷，由于老人生理、健康等方面的原因，实际收回有效问卷 290 份，有效回收率为 76.3%。

^① 田北海：“社会福利社会化的困境与出路”，《学习与实践》，2008 年第 6 期。

“福利院入住人员生活现状与生活满意度调查”样本的基本特征，主要包括年龄、性别、婚姻状况、子女基本情况、文化程度、政治面貌、户口性质、退休前职业、收入状况、月收入水平、收入来源和生活自理能力。(1) 在年龄分布上，福利院入住人员以高龄老人为主，其中，70岁以上老人所占比例高达79.9%，80岁以上老人所占比例亦超过40%。(2) 在性别分布上，福利院入住人员男女比例相对均衡，女性比例(58.7%)稍多于男性。(3) 在婚姻状态分布上，绝大多数福利院入住人员有过婚姻经历，其所占比例高达92.8%，但有26.2%的老人已经丧偶。(4) 在子女个数分布上，有85.4%的老人有子女，其中，子女人数在3个以上的老人比例高达59.6%。(5) 在文化程度分布上，绝大多数(79.0%)入住人员仅有初中以下学历，其中，小学以下学历者的比例高达57.6%。(6) 在政治面貌分布上，福利院入住人员多为群众，仅有19.0%的入住人员为中共党员。(7) 在户口性质分布上，绝大多数入住人员为城市户口，但仍有12.1%的入住人员为农业户口。(8) 在离退休或入住前职业分布上，入住人员以工人、专业技术人员、企事业单位管理人员、农民和党政机关干部为主，各类从业者比例分别占30.8%、17.3%、11.1%、9.7%和8.0%，另有一部分分别来自办事员、自由职业者、商业服务业人员、个体工商户、军人、下岗失业人员和农民工等不同阶层，表明福利院入住人员职业分布相对广泛。(9) 在收入分布上，绝大多数入住人员有稳定收入来源，但仍有21.7%的入住者没有稳定收入来源；在有稳定收入来源的228位入住者中，79.4%的老人的收入主要来自“离退休金”，另有少量老人主要靠“养老金”、“子女或亲友供给”、“政府补助金”或其他来源获得收入；绝大多数(89.8%)福利院入住人员的月收入水平在500元以上，福利院入住人员的月收入水平主要集中在500-1499元这一区间，其中，月收入在500元以下1000元以下的占35.4%，收入在1000元以上1500元以下的占34.5%，另有近20%的入住者月收入水平在1500元以上；绝大多数(83.6%)入住者的经济状态可以维持其生活所需，另有近一半(45.3%)的入住者的经济状态处于“略有节余”或“宽裕”的水平。可见，福利院入住人员以中等收入人士为主，低收入人士比例相对较低。(10) 在身体健康状态分布上，大多数入住人员身体健康水平在一般以下，身体较健康或很健康的老人比例仅为40.7%。(11) 在生活自理能力分布上，大多数老人生活自理能力较强，仅有15.6%的老人生活自理能力较差或很差。

本次调查的样本主要分布在国办福利院和民办福利院，二者的比例分别为67.0%和32.3%，仅有少量的老人住在社会办福利院。从入住时间来看，在所有有效样本中，截止2008年7月，在福利院入住时间最长的高达380个月，即超过31年的入住时间，最短的则不足1个月，绝大部分(78.1%)老人在福利院的时间在5年以上；与此同时，入住时间在1年以下和5年以上的老人所占比例均相对较高，前者达到35.8%，后者则达到21.9%。可见，一方面，福利院新入住老人越来越多，另一方面，在福利院长期生活的老人比例亦越来越高。

三、福利院老人生活满意度的描述性分析

1.老人对福利院生活的总体评价。总体而言，绝大多数老人对自己在福利院生活的评价水平较高，其中，53.9%的老人对其在福利院的生活比较满意，21.5%的老人对其在福利院的生活非常满意，仅有7.4%的老人对其在福利院的生活不太满意或很不满意。

2.老人对福利院硬件环境的满意度。在本研究中，课题组将福利院的硬件环境细分为服务设施、活动场所、卫生环境和交通安全保障水平四大类。通过对上述四类生活环境满意度的分析发现，老人对福利院的服务设施、活动场所的满意度水平最高，二者的满意率70.1%和56.2%，不满意率则分别仅有7.0%、13.4%；老人对福利院卫生环境的满意度水平次之，其满意率为48.4%，不满意率为15.5%；相对而言，老人对福利院交通安全保障水平的满意程度最低，其满意率仅为22.8%，不满意率高达37.7%。

3.老人对福利院服务内容的满意度。总体而言，大部分老人对福利院提供的各项服务有较高的满意度水平。其中，老人对“护理”、“医疗”和“休闲”服务的满意度水平最高，三者的不满意率分别仅为7.0%、13.4%和15.5%；老人对“膳食”和“住宿”服务的满意度次之，分别有60.4%和67.9%的老人对之持满意态度，而二者的不满意率则均为22.9%；相对而言，老人对“心理咨询服务”的满意度水平很低，其满意率仅为22.8%，不满意率则高达37.7%，课题组认为，这可能与大多数福利院尚未开设专业性的心理咨询服务项目有关。

4.老人对福利院服务质素的满意度。在本研究中，课题组将福利院的服务质素细分为服务态度、服务效率和服务质量三个指标。通过对上述三个指标的分析发现，老人对福利院工作人员的服务质素普遍持较高的评价，三项指标的满意率分别为87.1%、83.6%、83.0%，不满意率则5.7%、5.5%和4.2%。在调查中，有不少老人反映：“就是自己的亲生儿女也不一定做得像她们一样”，“子女忙，没有时间照料我。但是在福利院里，却同样体会到了亲情，得到了她们无微不至的照料。我觉得我真的没有什么可以遗憾的了。”可见，老人对福利院服务水平的高满意率是建立在与居家养老模式进行比较的基础之上的。在居家养老模式中，子女对于老人们的价值更多地体现在“情感慰藉”和“精神寄托”等精神层面，由于缺乏足够的时间和专业的护理知识，子女往往很难有效满足老人的生活照顾与日常护理需要。相对于家庭照顾的零散化、业余化和不稳定化，机构养老服务具有系统化、职业化和稳定性等特点。因此，当老人们发现服务人员能够细致入微的为自己提供全方位的生活照料服务时，其满意度水平自然会相应提高。

四、福利院老人生活满意度的影响因素分析

从一定意义上讲，生活满意度是主观生活质量高低的重要标志。作为一种主观的生活质量，生活满意度不可避免地受到个体属性、经济社会地位、生活环境、社会交往状况等多种因素的影响，且不同因素对福利院老人生活满意度的具体影

响也会不尽相同。因此，深入分析不同因素对老人生活满意度的不同影响，对于帮助福利机构改进服务环境、服务内容和方式，均具有重要意义。

如前所述，老人的生活满意度可以细分为福利院生活总体评价得分、福利院服务内容满意度、福利院硬件环境满意度和福利院服务质素满意度。为了比较分析上述四类指标的影响因素，课题组对后三项具体指标作了加权处理，即，通过将服务设施、活动场所、卫生环境和交通安全保障水平 4 个变量的满意度得分相加，生成“福利院硬件环境满意度得分”这一新变量，通过将膳食服务、住宿服务、医疗服务、护理服务、休闲服务和心理咨询服务 6 个变量的满意度得分相加，生成“福利院服务内容满意度得分”这一新变量；通过将服务态度、服务效率和服务质量 3 个变量的满意度得分相加，生成“福利院服务质素满意度得分”这一新变量。上述三个新生成的变量与老人对生活的总体评价一起，形成老人生活满意度影响因素分析的 4 个因变量。同时，将影响老人福利生活满意度的自变量划分为三种类型：一类是个人特征变量，包括“年龄”、“性别（虚拟变量）”、“身体健康指数”、“生活自理能力指数” 4 个变量；二类是社会关系特征变量，包括“婚姻状况（虚拟变量）”、“子女孝顺指数”、“与子女关系和谐指数”、“家人或亲友探望频率指数”、“与其他老人关系和谐指数”、“与福利院工作人员交流频率指数” 6 个变量；三类是经济与社会地位特征变量，包括“是否有稳定收入”（虚拟变量）、“月收入”、“主观经济地位评价指数”、“所在城市级别指数”、“入住福利院性质”（包括 2 个虚拟变量）和“入住方式”（虚拟变量）等 7 个变量。并以此为基础，分别建立了 4 组回归模型。

其中，老人福利院生活总体评价得分的回归模型包括：

- (1) 个人属性特征回归模型： $S_{11}=a+a_1X_1+a_2X_2+a_3X_3+a_4X_4$ ，其中， X_1 表示“年龄”， X_2 表示“性别为男”， X_3 表示“身体健康指数”， X_4 表示“生活自理能力”。
- (2) 社会关系特征回归模型： $S_{12}=b+b_1Y_1+b_2Y_2+b_3Y_3+b_4Y_4+b_5Y_5+b_6Y_6$ ，其中 Y_1 表示“已婚”， Y_2 表示“子女孝顺指数”， Y_3 表示“与子女关系和谐指数”， Y_4 表示“家人或亲友探望频率指数”， Y_5 表示“与其他老人关系和谐指数”， Y_6 表示“与福利院工作人员交流频率指数”。
- (3) 个人经济社会地位特征回归模型： $S_{13}=c+c_1Z_1+c_2Z_2+c_3Z_3+c_4Z_4+c_5Z_5+c_6Z_6+c_7Z_7$ ，其中， Z_1 表示“有稳定收入”， Z_2 表示“月收入”， Z_3 表示“主观经济地位评价指数”， Z_4 表示“所在城市级别指数”， Z_5 表示“入住国办福利院”， Z_6 表示“入住民办福利院”， Z_7 表示“自费代养入住”。

老人福利院硬件环境满意度得分的回归模型包括：

- (1) 个人属性特征回归模型： $S_{E1}=a+a_1X_1+a_2X_2+a_3X_3+a_4X_4$
- (2) 社会关系特征回归模型： $S_{E2}=b+b_1Y_1+b_2Y_2+b_3Y_3+b_4Y_4+b_5Y_5+b_6Y_6$
- (3) 个人经济社会地位特征回归模型：

$$S_{E3}=c+c_1Z_1+c_2Z_2+c_3Z_3+c_4Z_4+c_5Z_5+c_6Z_6+c_7Z_7$$

老人福利院服务内容满意度得分的回归模型包括：

(1) 个人属性特征回归模型： $S_{Cs1}=a+a_1X_1+a_2X_2+a_3X_3+a_4X_4$

(2) 社会关系特征回归模型：

$$S_{Cs2}=b+b_1Y_1+b_2Y_2+b_3Y_3+b_4Y_4+b_5Y_5+b_6Y_6$$

(3) 个人经济社会地位特征回归模型：

$$S_{Cs3}=c+c_1Z_1+c_2Z_2+c_3Z_3+c_nZ_4+c_5Z_5+c_6Z_6+c_7Z_7$$

老人福利院服务质素满意度得分的回归模型包括：

(1) 个人属性特征回归模型： $S_{Qs1}=a+a_1X_1+a_2X_2+a_3X_3+a_4X_4$

(2) 社会关系特征回归模型： $S_{Qs2}=b+b_1Y_1+b_2Y_2+b_3Y_3+b_4Y_4+b_5Y_5+b_6Y_6$

(3) 个人经济社会地位特征回归模型：

$$S_{Qs3}=c+c_1Z_1+c_2Z_2+c_3Z_3+c_nZ_4+c_5Z_5+c_6Z_6+c_7Z_7$$

对模型的检验结果表明，上述 4 组回归模型均在 $p<0.01$ 的显著性水平上具有统计学意义。不同因素对老人福利院生活满意度的影响主要体现在为：

1.个人属性特征与福利生活满意度。在与老人个人属性特征相关的 4 个变量中，性别、身体健康状况和生活自理能力等 3 个变量对福利院生活满意度具有显著性影响（显著性水平为 $p<0.1$ ）。其中，性别的影响最为显著，无论是对福利院的总体生活满意度，还是对福利院硬件环境、服务内容和服 务质素等各项具体指标的满意度，女性的评价水平平均高出男性，其显著性水平分别为 0.088、0.067、0.027 和 0.008。身体健康状况对福利院服务内容和服 务质素的满意度水平均具有显著性影响（显著性水平为 $p<0.05$ ），老人身体健康指数每上升 1 个单位，其福利院服务内容满意度得分就会提高 0.149 倍（ $p=0.021<0.05$ ），福利院服务质素满意度得分亦会提高 0.158 倍（ $p=0.014<0.05$ ）。生活自理能力对福利院硬件环境和服务内容的满意度水平均具有显著性影响（显著性水平为 $p<0.1$ ），老人生活自理能力指数每上升 1 个单位，其福利院硬件环境满意度得分就会提高 0.288 倍（ $p=0.00<0.01$ ），福利院服务内容满意度得分亦会提高 0.118 倍（ $p=0.067<0.1$ ）。上述分析结果表明，女性比男性的生活满意度高，身体健康状况与生活自理能力越好，老人对福利院生活的满意度水平越高。

2.社会关系与福利院生活满意度。在老人社会关系特征相关的 6 个变量中，“与其他老人关系和谐指数”、“与福利院工作人员交往频率指数”、“与子女关系和谐指数”等 3 个变量对福利院生活满意度具有显著性影响。其中，“与福利院工作人员交往频率指数”的影响最为显著，老人与福利院工作人员交往频率指数每上升 1 个单位，其福利院生活总体评价得分就会提高 0.287 倍（ $p=0.00<0.01$ ），福利院硬件环境满意度得分就会提高 0.180 倍（ $p=0.009<0.01$ ），福利院服务内容满意度得分就会提高 0.265 倍（ $p=0.00<0.01$ ），福利院服务质素满意度得分则会提高 0.277 倍（ $p=0.00<0.01$ ）。“与其他老人关系和谐指数”对福利院生活总体评价水平、硬件环境满意度水平有显著性影响（显著性水平为 $p<0.05$ ），老人“与

其他老人关系和谐指数”每上升1个单位，其福利院生活总体评价得分就会上升0.277倍（ $p=0.00<0.01$ ），福利院硬件环境满意度得分就会上升0.154倍（ $p=0.024<0.05$ ）。“与子女关系和谐指数”对服务内容和服素质满意度水平有显著性影响（显著性水平为 $p<0.1$ ），老人“与子女关系和谐指数”每上升1个单位，其福利院服务内容满意度得分就会提高0.232倍（ $p=0.026<0.05$ ），福利院服素质满意度得分则会提高0.175倍（ $p=0.088<0.1$ ）。婚姻状况、子女孝顺程度及家人、亲友探望频率对4个因变量的影响均不显著。

上述分析结果表明，老人与社会关系和谐程度越高，即老人与子女、其他老人的关系越融洽，心情就越愉悦，对福利院服务内容中可能存在的不足的宽容度就越高，与福利院工作人员互动越频繁，相处越融洽，越能理解福利院工作人员的困难与苦衷，对福利院生活的总体满意度及服务满意度水平就越高。

3.经济社会地位与福利院生活满意度。在与经济社会地位特征相关的7个变量中，“是否自费代养”、“主观经济社会地位评价指数”、“月收入”、“所在城市级别指数”、“是否入住国办福利院”和“是否入住民办福利院”等6个变量对福利院生活满意度具有显著性影响。其中，“是否自费代养”的影响最为显著，相对于“收养入住”老人而言，“自费代养”老人对福利院生活的总体评价得分要高出0.145倍（ $p=0.047<0.05$ ），福利院硬件环境满意度得分要高出0.120倍（ $p=0.097<0.1$ ），福利院服务内容满意度得分要高出0.151倍（ $p=0.042<0.05$ ），福利院服素质满意度得分要高出0.131倍（ $p=0.073<0.1$ ）。“主观经济社会地位评价指数”对福利院生活总体满意度水平、服务内容满意度和服务素质满意度有显著性影响（显著性水平为 $p<0.1$ ），老人“主观经济社会地位评价指数”每上升1个单位，其福利院生活总体评价得分就会提高0.222倍（ $p=0.003<0.01$ ），福利院服务内容满意度得分就会提高0.187倍（ $p=0.015<0.05$ ），福利院服素质满意度得分就会提高0.127倍（ $p=0.097<0.1$ ）。“月收入”对福利院生活总体满意度水平、硬件环境满意度、服务内容满意度具有显著性影响（显著性水平为 $p<0.1$ ），老人的“月收入”每提高1个单位，其福利院生活总体满意度水平就会下降0.129倍（ $p=0.099<0.1$ ），福利院硬件环境满意度得分就会下降0.138倍（ $p=0.075<0.1$ ），福利院服务内容满意度得分就会下降0.289倍速（ $p=0.00<0.01$ ）。“所在城市级别指数”对福利院生活总体满意度水平、服务内容满意度和服务素质满意度有显著性影响（显著性水平为 $p<0.1$ ），老人的“所在城市级别指数”每上升1个单位，其福利院生活总体评价得分就会下降0.135倍（ $p=0.052<0.1$ ），福利院服务内容满意度得分就会下降0.140倍（ $p=0.047<0.05$ ），福利院服素质满意度得分就会提高0.115倍（ $p=0.097<0.1$ ）。入住福利院类型对福利院服素质满意度水平具有显著性影响。相对于其他类型的福利院而言，入住国办福利院老人的服素质满意度得分要高出0.580倍（ $p=0.015<0.05$ ），入住民办福利院老人的服素质满意度得分要高出0.419倍（ $p=0.078<0.1$ ）。

上述分析结果表明，相对于以“三无”为主体的收养对象而言，自费代养人

士对福利院生活的满意度水平更高；相对于生活较为拮据的老人而言，自认为生活比较宽裕的老人对福利院生活的总体评价水平更高；月收入水平越高，老人的服务需求水平就越高，相对不满足感就越高，对福利院生活的满意度水平因此不升反降；所在城市级别越高，老人的生活期望值越高，服务需求层次越高，对福利院生活的满意度水平及服务内容的满意度水平就显得相对较低；相对非国办福利院而言，国办福利院的服务质素更高，老人的满意度水平因之更高。

表1 老人福利院生活总体评价得分回归模型

模型	自变量	标准系数	Sig	模型汇总
模型一： 个人特征变 量	常量	2.975***	.000	R ² =0.031
	年龄	.058	.332	标准差=0.859
	性别为男（虚拟变量，女=0）	-.102*	.088	Df=4
	身体健康指数	.104	.110	F=3.273
	生活自理能力指数	.087	.180	Sig=0.012
模型二： 社会关系特 征变量	常量	1.304**	.007	
	已婚（虚拟变量，未婚及其他=0）	-.042	.482	R ² =0.254
	子女孝顺指数	.146	.139	标准差=0.704
	与子女关系和谐指数	-.035	.728	Df=6
	家人或亲友探望频率指数	.010	.869	F=12.802
	与其他老人关系和谐指数	.277***	.000	Sig=0
	与福利院工作人员交往频率指数	.287***	.000	
模型三： 经济社会地 位特征变量	常量	3.123***	.000	
	有稳定收入	.004	.948	
	月收入	-.129*	.099	R ² =0.097
	主观经济社会地位评价指数	.222**	.003	标准差=0.799
	所在城市级别指数	-.135*	.052	Df=7
	入住国办福利院（虚拟变量，其他=0）	.300	.204	F=3.141
	入住民办福利院（虚拟变量，其他=0）	.181	.445	Sig=0.004
	自费代养（虚拟变量，收养入住=0）	.145**	.047	

*: P<0.1; **: P<0.05; ***: P<0.01;因变量：福利院生活总体满意度得分。

表2 老人福利院硬件环境满意度得分回归模型

模型	自变量	标准系数	Sig	模型汇总
模型一： 个人特征 变量	常量	15.212***	.000	R ² =0.090
	年龄	-.047	.424	标准差=2.393
	性别为男（虚拟变量，女=0）	-.109*	.067	Df=4
	身体健康指数	-.038	.553	F=6.720
	生活自理能力指数	.288***	.000	Sig=0.000
模型二： 社会关系 特征变量	常量	10.344***	.000	R ² =0.143
	已婚（虚拟变量，未婚及其他=0）	.079	.214	标准差=2.42
	子女孝顺指数	.067	.536	Df=6
	与子女关系和谐指数	.163	.145	F=7.282
	家人或亲友探望频率指数	-.013	.853	Sig=0.000

	与其他老人关系和谐指数	.154**	.024	
	与福利院工作人员交往频率指数	.180**	.009	
	常量	12.454***	.000	
模型三:	有稳定收入	.030	.663	R ² =0.131 标准差=2.368 Df=7 F=4.272 Sig=0.000
经济社	月收入	-.138*	.075	
会地位	主观经济社会地位评价指数	.045	.545	
特征	所在城市级别指数	.037	.591	
变量	入住国办福利院(虚拟变量, 其他=0)	.344	.138	
	入住民办福利院(虚拟变量, 其他=0)	.010	.966	
	自费代养(虚拟变量, 收养入住=0)	.120*	.097	

*: P<0.1; **: P<0.05; ***: P<0.01;因变量: 福利院硬件环境满意度得分。

表3 老人福利院服务内容满意度得分回归模型

模型	自变量	标准系数	Sig	模型汇总
	常量	17.062***	.000	R ² =0.064
模型一:	年龄	.058	.335	标准差=3.813 Df=4 F=5.622 Sig=0.000
个人特征	性别为男(虚拟变量, 女=0)	-.134**	.027	
变量	身体健康指数	.149**	.021	
	生活自理能力指数	.118*	.067	
	常量	12.180***	.000	
模型二:	已婚(虚拟变量, 未婚及其他=0)	-.068	.266	R ² =0.258
社会关系	子女孝顺指数	.083	.408	标准差=3.429 Df=7 F=3.671 Sig=0.001
特征变量	与子女关系和谐指数	.232**	.026	
	家人或亲友探望频率指数	.001	.986	
	与其他老人关系和谐指数	.104	.109	
	与福利院工作人员交往频率指数	.265***	.000	
	常量	21.098***	.000	
模型三:	有稳定收入	-.007	.918	R ² =0.116 标准差=3.749 Df=7 F=4.272 Sig=0.000
经济社会	月收入	-.289***	.000	
地位特征	主观经济社会地位评价指数	.187**	.015	
变量	所在城市级别指数	-.140**	.047	
	入住国办福利院(虚拟变量, 其他=0)	.117	.619	
	入住民办福利院(虚拟变量, 其他=0)	-.049	.835	
	自费代养(虚拟变量, 收养入住=0)	.151**	.042	

*: P<0.1; **: P<0.05; ***: P<0.01;因变量: 服务内容满意度得分。

表4 老人福利院服务质素满意度得分回归模型

模型	自变量	标准系数	Sig	模型汇总
	常量	10.366***	.000	R ² =0.078
模型一:	年龄	.057	.329	标准差=2.062 df=4 F=5.866 Sig=0.000
个人特征	性别为男(虚拟变量, 女=0)	-.157**	.008	
量	身体健康指数	.158**	.014	
	生活自理能力指数	.078	.220	

	常量	6.635***	.000	
	已婚（虚拟变量，未婚及其他=0）	.050	.403	R ² =0.242
模型二：	子女孝顺指数	.058	.561	标准差=1.802
社会关系特	与子女关系和谐指数	.175*	.088	Df=6
征变量	家人或亲友探望频率指数	.093	.148	F=12.098
	与其他老人关系和谐指数	.092	.157	Sig=0.000
	与福利院工作人员交往频率指数	.277***	.000	
	常量	7.882***	.000	
	有稳定收入	-.021	.758	R ² =0.092
	月收入	-.091	.240	标准差=2.041
模型三：	主观经济社会地位评价指数	.127*	.093	Df=7
经济社会地	所在城市级别指数	.115*	.097	F=2.951
位特征变量	入住国办福利院（虚拟变量，其他=0）	.580**	.015	Sig=0.006
	入住民办福利院（虚拟变量，其他=0）	.419*	.078	
	自费代养（虚拟变量，收养入住=0）	.131*	.073	

*: P<0.1; **: P<0.05; ***: P<0.01;因变量：服务质素满意度得分。

四、结论与讨论

1.研究结论

老人对福利院生活的满意度是一个相对的概念，是一个主观性很强的指标。老人对福利院生活的满意度水平既受到老人性别、自身生理机能等个人属性的影响，又受到老人的社会关系现状、个人经济社会地位等社会因素的影响；既反映了不同类型福利院的客观服务水平，也体现了老人的主观需求与现实服务之间的差距。总体来说，老人对福利院生活的满意度普遍较高，并呈现出如下几个方面的特征：

第一，相对于非国办福利院而言，国办福利院在一定程度上确实发挥了示范作用，国办福利院在硬件环境、服务的规范化和专业性方面有着其他类型福利院不可比拟的优势，因而在服务质素方面的满意度水平显著高于非国办福利院。

第二，相对于低行政级别的城市而言，高行政级别城市的老人生活期望值更高，对福利服务的需求层次更高，因而其对生活满意度的总体评价偏低，对福利院服务内容的满意度亦偏低。

第三，相对于自费代养的老人而言，收养入住的老人享受的是“免费午餐”，因此，一些城市的福利院将收养入住老人与自费代养老人区别对待，为其提供的服务仅限于满足其最低层次的基本生活需要，因而可能让收养入住老人产生相对剥夺感，从而影响其对福利院生活的评价水平。

第四，良好的身体机能有助于提高老人的生活满意度。分析结果表明，身体健康状态较好、生活自理能力强的老人对福利院生活及福利院服务的满意程度往往更高。因此，帮助老人养成良好的生活习惯，提高其身体健康水平，有助于提高老人对福利院生活的满意度。

第五，有效的沟通有助于提高老人的生活满意度。分析结果表明，无论是与子女，还是与院友或工作人员的沟通，都有助于提高老人的生活满意度。因此，对于福利院工作人员而言，在提供硬件服务的同时，加强与老人的沟通，改善服务的软环境，有助于改善与老人的关系，提高老人对福利院的满意度。

2.研究结论的启示

通过对福利院老人生活满意度及其影响因素的分析可以发现：一方面，调查样本区域已较好地实现了“除供养特殊困难群体外，要面向全社会，扩大服务范围，逐步满足广大群众的福利服务需求”这一目标，有效促进了福利服务对象的公众化。另一方面，社会福利社会化改革应至少致力于解决如下几个方面的问题：

一是提升福利服务层次，拓展服务内容。现有福利服务仅能满足老人的基本生活照顾需要，仅能有限满足老人的“老有所乐”需要，尚未能有效满足老人“老有所医”、“老有所学”和“老有所为”等更高层次需要，因此，应不断提高福利服务层次，拓展服务内容，以满足老人更高层次的服务需要。

二是防止福利服务出现“福利性不足”。福利服务的本质特征在于福利性。然而，由于政府对老年福利服务事业的财政支持极其有限，导致福利机构主要靠市场机制来维持运转，从而淡化其福利性，强化其市场性^①。从福利服务对象构成来看，各福利机构均以“自费代养”人士为主，以“三无”收养人士为辅，且“自费代养”人士以中等收入人士为主，低收入人士比例相对较低，这意味着大量有机构养老需求但经济条件较差的低收入人士被排斥在机构养老服务体系之外；从不同服务对象的待遇来看，调查所涉的许多福利机构采取将“三无”老人与自费代养人士住宿分开、饮食分开的区别对待方式，因而导致“三无”人员的生活满意度普遍低于自费代养人士。因此，应降低福利服务门槛，扩大福利服务辐射范围，改善对收养人士的待遇水平，提高福利服务的福利性水平。

三是提升非国办福利机构的硬件环境及服务素质。研究表明，相对国办福利机构而言，社会办福利机构和民办福利机构普遍存在硬件环境较差、服务规范化水平低、专业性程度低等问题。因此，应适当加大的非国办福利机构的扶持力度，同时引导非国办福利机构规范福利服务内容，提高福利服务层次及服务素质。

四是促进福利机构工作人员与服务对象的有效沟通。研究表明，福利机构工作人员与服务对象有效沟通不足，是各类福利机构普遍存在的问题。有效沟通的缺乏既与服务工作人员自身素质有关，也与服务工作人员专业水平有关。由于部分服务工作人员素质不高，因而不愿主动与老人沟通，从而可能加深与老人的隔阂；由于服务工作人员专业化水平有限，因而缺乏专业的沟通技巧，无法有效满足老人社会交往与心理咨询的需要。有效沟通是提高老人服务满意度的重要条件，因此，应提升福利机构工作人员素质及专业化水平，促进福利机构工作人员与服务对象的有效沟通。

（文章来源：《学习与实践》，2010年第3期。）

〔选题来源〕 本文是民政部政策研究中心2008年中国民政理论研究委托项目“社会福利社会化研究”的成果之一。

〔作者简介〕 田北海（1977-），男，博士，华中农业大学文法学院社会学系副教授，主要从事福利社会学、发展社会学和农村社会学研究；钟涨宝（1963-），男，博士，华中农业大学文法学院社会学系教授，博士生导师，主要从事农村社会学和农村社会保障研究；徐燕，华中农业大学文法学院社会学系硕士研究生。

文章来源：作者投稿

中国社会学网 www.sociology.cass.cn

^① 田北海：“香港与武汉：老年福利服务模式比较”，《学习与实践》，2007年第12期。