



# 居家养老模式中老年人对“虚拟养老院” 服务反馈的现状调查

□王 明 刘圆圆 刘炳琪 李净雅 王美兰

了解居家养老模式虚拟养老院的现状，并分析其服务质量。方法：通过借助已有的相关研究，设计关于虚拟养老院相关问题调查问卷。采用方便抽样，对东营市 205 名参与居家养老模式中虚拟养老服务的老年人进行调查，结果显示有 64 名（32.1%）老年人倾向于居家养老的模式。在居家老年人现状方面：42.0% 的老年人生活可以基本自理、63.4% 的老年人没有和儿女同住、30.7% 的儿女每周探望一次、32.2% 的儿女每次探望逗留的时间在几小时、34.1% 的老年人每月主动与子女联系。在居家老年人对虚拟养老院服务质量反馈实施情况方面：53.7% 的居家老年人对虚拟养老院的服务比较满意、有 55.4% 的老年人希望虚拟养老院由政府指导下的街道承办、在上门进行养老服务上 69.1% 的老年人担心存在人身和财产的风险、57.4% 的老年人希望虚拟养老院可以和社区服务中心合作、59.8% 的老年人最需要的服务项目为保健康复。结论：基于老年人倾向居家养老和子女不经常在身边的状况，虚拟养老院的需求比较大，但虚拟养老院服务反馈实施的质量还有待提高。

我国居家养老服务与发达国家相比供给水平较滞后，严重制约了养老服务目标的实现。随着互联网和信息技术的快速发展，为居家养老服务需求目标的实现提供了可能。“虚拟养老院”是“居家养老+助老服务”，是一种居家养老的创新形式。最初的虚拟养老院只能通过电话呼叫的形式寻求帮助，近年经过“互联网+”虚拟养老院体系的介入，让老人能够不离开熟悉的家庭环境，居家享用智能、专业的服务。现有的

关于虚拟养老院研究仅限于养老模式及现状进行研究，而缺乏对已经接受虚拟养老院服务的老年人服务质量的反馈研究。因此，本文将从已接受虚拟养老院服务的居家老人的角度出发，调查虚拟养老院的实施现状，并分析存在的问题，为提高虚拟养老院的服务质量提供参考。

## 一、对象与方法

1. 调查对象。2021 年 10 月，采用方便抽样的方法对东营市居家老年人中接受虚拟养老服务的人群进行问卷调查。老年人均自愿参与本调查。

2. 调查工具。本调查问卷共包括三个部分：第一部分为一般资料情况：研究对象的性别、年龄、月收入、养老金的来源、倾向于何种养老模式等；第二部分为居家老年人生活现状：生活自理程度、是否与儿女共同居住、平时主动与儿女联系的频率、儿女多久回家探望一次、每次探望逗留的时间；第三部分为居家老年人对虚拟养老院服务质量反馈实施情况主观报告：（1）对现在的虚拟养老院状况满意吗；（2）身边存在这种虚拟养老服务机构，您更希望；（3）身边存在这一呼叫式的上门养老服务您可能存在的担忧；（4）虚拟养老院能与哪些平台合作；（5）虚拟养老院中老年人最需要的服务项目。条目设计为单选题或多选题形式，经检测量表信效度较好。

3. 资料收集方法。采用电子问卷收集的方式，共发放 205 份问卷，有效回收 205 份，有效回收率为 100%。

4. 统计学方法。采用 SPSS 21.0 进行数据录入与分



析。研究中计数资料采用频数、构成比进行统计描述。

续表

## 二、结果

1. 一般资料。调查对象的年龄段主要分布在 60 岁以上，其中 75 岁以上的人群占 35.6%。39.0% 的居家老人月收入在 2000—4000 元之间，养老金主要来源于国家的养老补贴占 57.6%，同时老年人更倾向于居家养老的服务模式占 31.2%。具体情况见表 1。

表 1 调查对象的一般资料 (n=205)

项目	类型	人数	构成比 (%)
性别	男	82	40.0
	女	123	60.0
年龄	60—65	18	8.7
	66—70	49	23.9
	71—75	65	31.7
	75 以上	73	35.6
月收入水平 (元)	1000 以下	29	14.1
	1000—2000	5	2.4
	2001—4000	80	39.0
	4001—6000	31	15.1
	>6000	26	12.7
养老资金来源	退休金	87	42.4
	国家的养老补贴	118	57.6
	子女的赡养费	123	60.0
	其他 (如房屋租金、务农收入等)	43	21.0
	无	6	2.9
倾向于何种养老方式	家庭养老	58	28.3
	机构养老	45	22.0
	居家养老	64	31.2
	社区养老	35	17.1
	其他	3	1.5

2. 居家老年人生活现状。调查对象中有 42.0% 的老年人生活可以基本自理、63.4% 的老年人没有和儿女同住、30.7% 的儿女每周探望一次、32.2% 的儿女每次探望逗留的时间在几小时、34.1% 的老年人每月主动与子女联系。具体情况见表 2。

表 2 居家老年人生活现状情况

项目	选项	频数	构成比 (%)
您的生活自理程度	完全不能自理	15	7.3
	部分可以自理	70	34.1
	基本可以自理	86	42.0

项目	选项	频数	构成比 (%)
是否与儿女共同居住	完全可以自理	34	16.6
	是	75	36.6
	否	130	63.4
您的儿女多久回家探望一次	每周	63	30.7
	每月	60	29.3
	每季度	48	23.4
	每年	23	11.2
	其他	11	5.4
平时主动与儿女联系的频率	每天一次或多次	48	23.4
	每周一次	58	28.3
	每月一次	70	34.1
	数月一次或更少	8	13.7
	其他	1	0.49
每次探望逗留的时间	几个小时	62	30.2
	一天	73	35.6
	一周左右	47	22.9
	半个月	17	8.3
	其他	6	2.9

3. 居家老年人对虚拟养老院服务质量反馈实施主观报告情况。通过调查发现有 53.7% 的居家老年人对虚拟养老院的服务比较满意、有 55.4% 的老年人希望虚拟养老院由政府指导下的街道承办、在上门进行养老服务上 69.1% 的老年人担心存在人身和财产的风险、57.4% 的老年人希望虚拟养老院可以和社区服务中心合作、59.8% 的老年人最需要的服务项目为保健康复。具体情况见表 3。

表 3 居家老年人对虚拟养老院服务质量反馈实施情况主观报告

项目	服务质量反馈实施情况 (频数, %)
1. 您对现在的虚拟养老院状况满意吗 (单项选择)	非常满意 (25,12.0%)、比较满意 (110,53.7%)、一般 (60,29.3%)、不太满意 (9,4.4%)、十分不满 (1,0.5%)
2. 身边存在这种虚拟养老服务机构, 您更希望 (单项选择)	独立的非营利企业性质 (20,9.8%)、政府指导下的街道承办 (113,55.4%)、无明显偏好 (63,30.9%)、其他形式 (9,4.4%)



续表

项目	服务质量反馈实施情况(频数, %)
3. 身边存在这一呼叫式的上门养老服务, 您可能存在的担忧(多项选择)	服务范围狭窄(77,37.8%); 在信任度不高的情况下, 容易带来的人身、财产风险(141,69.1%); 服务效率不高, 不能及时提供服务(122,59.8%); 监管不力, 服务质量存在问题且不能及时解决(128,62.8%); 服务计划固定, 灵活性较差, 不利于老人外出活动(97, 47.6%); 其他(15,7.3%)
4. 虚拟养老院能与哪些平台合作(多项选择)	医院(114,55.9%), 实体养老院(101,49.5%), 社区服务中心(117,57.4%), 志愿者服务(90,44.1%), 医疗保健商家(55,27.0%), 其他(11,5.37%)
5. 虚拟养老院中老年人最需要的服务项目(多项选择)	日常照料(106,52.0%), 家电维修(79,38.7%), 保健康复(122,59.8%), 家务整理(112,54.9%), 送餐服务(94,46.1%), 陪护服务(100,49.0%), 社交服务(73,35.3%), 紧急援助(72,35.3%), 心理健康服务(63, 30.9%), 文化娱乐服务(60,29.4%), 其他(9,4.4%)

### 三、讨论

1. 居家养老模式中老年人一般资料分析。“虚拟养老院”是顺应社会历史而发展起来的新型养老服务模式, 其整合家政服务、配餐、医疗保健等社会资源, 在政府部门主导下建立信息化、专业化养老服务平台, 通过电话呼叫、网络呼叫等方式, 老年人可在自己家里享受同入住养老院一样专业的服务。本研究调查发现, 反映个体特征的可观测变量中影响居家老年人对“虚拟养老院”的选择, 如文化程度、年龄、月收入水平、性别等, 在居家养老模式中参与虚拟养老院的老年人男性占40%, 女性占60%。年龄方面参与人群主要集中在75岁以上的老年人, 每月的收入水平在2000-4000元之间, 养老金的来源主要来自国家的养老补贴。由此居家老年人也比较倾向于“虚拟养老院”这种新型的居家养老模式。

2. 居家养老中子女参与度不高。本研究调查发现参与虚拟养老服务的42%以上的老年人基本生活可以自理, 63.4%的老年人和子女分开居住, 大多数子女每周探望一次, 而且每次逗留的时间在几小时以内; 同时本研究发现有34.1%以上的老年人一个月以上才主动和子女联系。分析其原因可能是就业压力较大, 儿女在外地工作, 平时联系较少; 还

有受中国传统思想的影响, 不善表达情绪, 同时父母担心影响子女工作不积极和子女联系, 从而导致在居家养老中子女参与度不是很高。

3. 居家老年人对虚拟养老院服务比较满意, 但服务质量还需要继续提高。互联网和大数据等技术着力推动“互联网+养老”发展, 在全国各地涌现出了不同形式的“智慧养老”实践模式, 甘肃、天津、山东、福建等地也纷纷试点建设“虚拟养老院”。本研究调查发现, 有53.7%的老年人对虚拟养老院的服务比较满意。但是老年人依然存在一些顾虑, 比如针对上门养老服务时担心人身和财产的安全, 并且更希望虚拟养老院可以和社区服务中心合作。其中日常照护、保健康复、陪护服务成为居家老年人最需要的服务项目。目前“虚拟养老院”养老服务供给仍然更多地局限于“提供能提供的服务”层次, 而无法做到“按照需求”提供服务的层次, 尚不能适应养老群体日益上升的养老服务需求层次及日益多元化的养老需求种类。

### 四、建议

“虚拟养老院”作为一种新兴的养老服务模式, 大多数老年人对新生事物的接受能力有限, 从而限制了其对虚拟养老院的了解。因此, 需要加强对养老服务需求进行有效调查, 成立养老服务需求信息中心, 收集居民真实的养老服务需求信息, 打造开放多元的平台供居民表达养老服务需求, 构建供需双向互动的信息收集系统。加强对老年人的信息化培训, 实现需求信息与服务决策的无缝对接, 提供适配性和精准化的公共服务。对养老服务需求进行及时供给, 可以通过特定渠道传送到养老服务需要的中心, 解决需求方、决策方和供给方信息的连接问题。

### 五、结语

中国老年人倾向于居家养老和基于子女不经常在身边状况, 使“虚拟养老院”的需求较大, 但由于养老服务资源调度能力不足, 养老服务对象的品质服务要求与养老服务的实际供给质量不对称等各种原因, “虚拟养老院”服务反馈实施的质量还有待提高。R

(基金项目: 山东石油化工学院创新创业训练计划项目资助, 项目编号: 2021121; 东营市科学发展基金项目, 项目编号: DJ2021032; 山东省艺术科学重点课题, 项目编号: QN202008022; 通讯作者: 刘园园; 作者单位: 山东石油化工学院护理学院。)

编辑 赵京龙