

# 市消保委发布养老机构满意度消费调查报告

## 整体满意度较高

### 但存在地区不平衡性

宁波是全国最早进入老龄化的城市之一,且老龄化程度持续加深。截至2019年末,宁波市60周岁和65周岁及以上户籍老年人口分别达156万和108.3万,占户籍总人口的25.6%和17.8%。按照国际通用标准,宁波市已进入了“中度老龄化社会”。

为此,宁波市消费者权益保护委员会委托零点有数开展宁波市养老机构满意度消费调查。经专业统计分析,形成此调查报告。近日,该报告正式发布。

## 整体满意度较高

### 市本级和海曙区满意度领跑

报告发现,宁波市养老机构整体表现较好,满意度得分达84.9分,接近优秀水平。

86.6%的受访老人或家属认为入住的养老机构能够满足养老需求,其中46.5%表示完全能满足,40.1%表示部分满足;10.2%认为需求满足程度一般,仅0.9%和0.2%认为不太能满足或完全不能满足。随着养老需求满足程度的上升,对养老机构的满意度也随之上升。

调查的养老机构中,市本级和海曙区的养老机构满意度位列前两位。市本级养老机构总体满意度得分87.8分,五大服务板块满意度得分也均位列前三。海曙区养老机构总体满意度得分87.3分,除服务规范位列第四外,其他四大服务板块满意度得分也均位列前三。二者的养老机构服务质量较高,提供的服务更能满足老人的需

求,符合老人的预期,值得肯定。

从养老机构满意度的各项具体内容来看,硬件环境满意度得分最高,达到87分,尤其是消防设施(88.1分)和室内环境(87.5分)。此外,养老机构的服务效果满意度(85.7分)和服务规范满意度(85.1分)也相对较高,均达到优秀水平。其中,服务效果最受认可的是服务与承诺的一致性(86.5分),服务规范最受认可的是机构工作作风(86.7分)。

本次调查的养老机构中,约九成可提供医疗服务,且提供服务越专业,入住老人满意度越高。具体医疗服务形式有:陪同老人到附近医院就医,满意度86.7分;内设(康复)医院,满意度86.1分;与村卫生室等地方医疗机构合作和自行聘请医生的满意度得分低于85分。

## 地区满意度不平衡

### 机构服务性价比不高

报告也显示,宁波市养老机构满意度在各区县(市)之间存在不平衡,区县(市)满意度最高87.8分,最低80.3分,两者相差7.5分。各养老机构满意度也存在明显差异,机构满意度最高94.9分,最低76.7分,两者相差18.2分。

回归分析发现,餐费对总体满意度的影响作用最大,其次是床位费;而机构规模和性质(公办、公建民营、民办)对总体满意度的影响几乎可忽略,可不作为区分机构服务质量的主要考虑因素。

服务内容满意度不高(83.8分)。具体来看,护理服务方面,老人对翻身服务(79.4分)、清洁口腔(81.1分)、梳头(83分)、排泄照料(83.3分)和修剪指甲(83.9分)的满意度较低。随着老

人失能失智程度的加重,对此类服务的精细化要求更高。

餐饮服务方面,老人对餐饮服务满意度为82.8分。反馈意见主要集中在饭菜不合胃口(79.3分)、营养不够丰富(82.2分)。此外,一些老人患有糖尿病,或牙口不好,或只食素,他们入住的机构未能提供合适餐饮。

本次调查发现,宁波市养老机构的性价比得分80.6分,53.8%的养老机构性价比得分低于80分。性价比反映的是老人感知到的服务和收费之间的匹配程度。回归分析发现,餐费对总体满意度的影响作用最大,餐费越高,总体满意度越低,一定程度上反映出餐饮质量与费用的不匹配。此外,个别机构存在相同房间、相同护理费但实际服务不同等情况。

## 调查养老机构样本满意度排名表

机构名称	满意度得分	排名	样本量	机构规模	床位费等级	餐费等级
宁波颐乐园	94.93	1	54	大	中	中
北仑区大碶街道鲤鱼幸福托老院	93.1	2	25	中	高	低
宁波市南山老年疗养院	92.81	3	58	大	高	中
象山县茅洋乡敬老院	91.9	4	39	小	低	低
海曙区古林镇郭夏村老年照料院	90.86	5	42	中	中	低
海曙区古林镇安乐园	88.47	6	25	中	低	低
慈溪市桥头镇老年公寓	88.46	7	26	中	低	中
北仑区大港颐养院	88.43	8	10	小	中	低
北仑区柴桥街道东山门养老院	88.36	9	25	小	低	低
象山县老年公寓	87.57	10	53	大	高	中
镇海区澥浦镇康悦颐养院	86.9	11	25	中	低	中
余姚市阳明颐养院	86.86	12	37	大	高	中
镇海区庄市街道敬老院	86.34	13	32	中	低	低
余姚市长青老人公寓	86.13	14	36	中	中	高
奉化区大桥基督教敬老院	84.74	15	25	中	低	中
鄞州区东吴镇敬老院	84.42	16	27	中	低	中
奉化区夕阳红怡乐园	84.18	17	88	大	低	低
宁海县金中康乐养老中心	83.91	18	32	大	中	中
海曙区洞桥镇敬老院	83.85	19	26	中	中	中
象山县丹东街道河东村养老院	83.37	20	25	中	低	中
余姚市鑫馨颐养院	83.22	21	25	中	低	中
海曙区高桥镇藕缆桥康乐养老院	83.2	22	22	大	中	中
象山县新桥镇东溪养老院	82.86	23	15	小	中	低
宁海县兴华老人乐园	82.72	24	21	大	中	中
奉化区莼湖敬老院	82.7	25	21	中	中	中
东钱湖镇敬老院	82.57	26	25	中	中	中
鄞州区云龙镇敬老院	82.33	27	20	中	中	中
奉化区溪口镇敬老院	82.25	28	13	中	低	中
慈溪市老人公寓	82.1	29	30	中	中	中
北仑区柴桥街道敬老院	81.71	30	25	小	中	低
北仑区春晓街道老年公寓	81.51	31	34	中	低	低
北仑区郭巨街道敬老院	81.48	32	44	中	中	低
余姚市舜辰老年公寓	80.63	33	91	大	中	中
大榭开发区颐养院	80.51	34	25	中	中	中
象山县墙头镇敬老院	80.41	35	20	中	低	中
奉化区99老人乐园	79.77	36	27	大	低	中
北仑区霞浦街道怡福养老院	78.75	37	21	中	中	中
宁波市福龄颐养院	76.89	38	62	大	高	高
东钱湖旅游度假区随园智汇坊	76.66	39	17	小	低	低

大港颐养院实际入住人数较少;新桥镇东溪养老院实际入住人数较少;溪口敬老院入住的多为失能失智的孤寡老人;随园智汇坊实际入住人数较少且老人大多失能失智,样本量均不足20;宁波福龄颐养院开业时间不到1年;排名仅供参考。

机构规模划分规则:大型,床位数≥300;中型,100<床位数<300;小型,床位数≤100。

床位费等级划分规则:高,平均床位费≥1500元;中,1000元<平均床位费<1500元;低,平均床位费≤1000元。

餐费等级划分规则:高,月平均餐费≥800元;中,400元<月平均餐费<800元;低,月平均餐费≤400元。



养老院里的老人在练习书法。通讯员供图

现状

问题

建议

## 提升服务人员素质

### 满足多层次养老服务需求

养老机构护理员与入住老人的日常接触最为频繁,是老人感知机构服务质量的重要来源。因此大力提升服务人员的素质,是推动养老服务高质量发展的重要举措之一。除进一步加强对养老护理人员的专业照护技能培训外,还需同时培养沟通技巧、人文关怀情怀,重视对服务人员的责任感、使命感教育。

此外,大力发展区域性养老护理员培训基地,加大养老护理员培训,确保养老服务能力平衡发展;发展养老护理员行业协会,定期开展区域间养老服务技能竞赛、经验交流会等,让养老护理员在交流中互相学习,促进全市养老服务高质量发展。

宁波市养老机构要继续注重对

入住老人基本养老服务需求的满足,确保老人在机构内的安全,日常生活得到有效照护,尤其是对失能失智老人的照护。除餐饮、护理等生理方面的精细化要求外,还要注重满足老人的社交、尊重和自我实现需求。通过给老人提供更多互动交流的机会、尊重老人的隐私和建议、鼓励老人参与力所能及的活动等方式,加强老人在高质量养老服务中的参与感和获得感。

养老机构要做好收费项目细化、信息公开,公示详细的收费项目和明细,确保老人的消费知情权。此外,结合巡察和审计、第三方绩效评估及社会舆论等多种举措,进一步完善宁波市养老机构监管机制,确保入住老人放心消费。

记者 毛雷君 通讯员 葛荣国