

养老服务机构服务质量影响因素及其地区差异 ——基于山东省十七地市的实证分析

张红凤¹ 张 栋² 卜范富³

(山东财经大学公共管理学院, 山东 济南 250014)

[摘 要] 基于拓展的利益相关者理论和平衡积分卡模型,建立养老服务质量影响因素指标维度,利用2010—2016年山东省17地市养老服务发展监测数据,运用主成分与多元回归分析方法对影响养老服务机构服务质量的诸多因素进行实证分析。结果显示,老年群体人口特征因子对养老服务机构服务质量影响效用最高,养老服务机构从业人员素质与政府投入因子次之,老年人支付能力与养老服务机构投入因子最低,三种因子的影响效用均存在显性地区性差异。文章提出调整财政支出结构、增加老年人群收入、提高从业人员素质等策略。

[关键词] 人口老龄化;养老服务机构;服务质量;地区差异;影响因素

[DOI 编码] 10.13962/j.cnki.37-1486/f.2018.02.002

[中图分类号]F287 **[文献标识码]**A **[文章编号]**2095-3410(2018)02-0016-10

一、引言

1999年中国正式进入人口老龄化社会,第四次城乡老年人生活状况抽样调查结果显示,截至2015年底,我国60岁及以上老年人口达2.22亿,约占总人口的16.1%;80岁以上老年人口达0.26亿,约占总人口的1.9%,中国已经成为世界上老龄人口唯一过亿的国家。老年人的养老服务需求对中国养老服务业提出了前所未有的挑战,然而,中国的人口老龄化、高龄化程度仍在不断加深,老年群体对于高层次、多样化的养老服务需求持续增长,也对养老服务质量提出了更高要求。因此,如何通过有效提升养老服务质量来促进养老服务业更好、更快发展已成为当务之急。

面对如此严峻的形势,我国政府在2016年颁布了《关于全面放开养老服务市场提升养老服务质量的若干意见》,提出到2020年要实现养老服务和产品有效供给能力大幅提升,行业质量标准体系进一步完善,服务质量明显改善,群众满意度显著提高的目标。因此,通过对影响养老服务机构服务质量的内在影响因素进行深入分析和研究来提高养老服务质量,促进养老服务业健康、快速发展,已经成为解决中国老年群体高层次、多样化养老需求的关键所在和内生要求。

20世纪70年代后期,国内外学者展开了关于养老服务质量的相关研究。国外早期如 Gron-

[基金项目]泰山学者建设工程“政府规制与公共政策”专项经费资助

[作者简介]张红凤(1970—),女,山东荣成人,山东财经大学公共管理学院院长、教授、博士生导师,泰山学者,国家百千万工程入选者。主要研究方向:政府规制与公共政策。

roos(1984)^[1]根据认知心理学的基本理论首先提出了顾客感知服务质量的概念,他所创建的顾客感知服务质量模型与差异分析的方法,为理论界和实务界研究养老服务质量提供了一个基本的理论框架。中期研究主要围绕 Parasuraman 等人(1985)^[2]在格罗鲁斯的研究基础上基于 PZB 顾客感知服务质量模式提出的 SERVQUAL(服务质量差距模型)对养老服务评价展开大量研究。后期研究逐渐转向养老服务与老年人满意度、老年人生活质量及老年人身体健康状况的关系研究。Hsien 等人(2006)^[3]指出养老服务机构的护理人员学习更多的职业知识能够提升养老服务质量,从而促进老年人生活质量的提高。Iovita(2012)^[4]等人发现高质量的养老服务能够提高入住老年人的满意度。

国内学者对养老服务质量的研究主要集中于以下几个方面:(1)养老机构服务质量现状分析及提升策略研究(姜向群等人,2011)^[5]。(2)养老服务评价研究。章晓懿等人(2011)^[6]、宋凤轩等人(2014)^[7]运用 SERVQUAL 模型对影响养老服务质量的因素进行了研究,得出老年人的年龄、经济收入以及享受政府补贴的状况等是影响养老服务关键因素。(3)老年人满意度、生活质量、身体健康状况与养老服务关系研究。颜秉秋等人(2013)^[8]、蔡中华等人(2014)^[9]、孙统达等人(2016)^[10]。(4)养老服务影响因素研究。李娟(2011)^[11]研究发现老年人的个人背景和社会支持程度是影响养老服务的主观因素。

综上所述,以往针对养老服务质量的相关研究,还是存在一定的局限。(1)从研究方法来看,相对比较单一、固化,缺少使用多种研究方法进行综合分析的运用。(2)从研究视角来看,鲜有将养老服务提供的客观介质本身的数量与质量以及宏观经济发展水平与政府所发挥的调控作用等影响因素考虑在内来对养老服务质量进行分析。(3)从研究内容来看,尽管对于养老机构服务质量的相关研究已经得到学术界许多学者的关注,但对养老机构服务质量影响因素的分析与研究并不多见。(4)从研究地域来看,以往的研究仅以城市和农村来分别研究影响养老服务质量的因素显然不够细致和科学。

二、养老服务质量影响因素指标构建

随着“新公共管理运动”的兴起,弗里曼将政府部门、相关的社会组织和社会团体、社区乃至社会大众等全部归入利益相关者的范畴,大大扩展了利益相关者的内涵。养老服务作为基本公共服务,其供给主体是政府和社会组织。满足老年人对于养老服务的需求,政府和社会组织发挥着不可替代的作用。老年人对养老服务的需求与政府和社会组织对于养老服务的供给之间存在直接或者间接的合作、互动过程。因此,参与此过程中主要利益相关者为政府、养老机构、老年群体以及养老服务从业人员。基于利益相关者理论,1992年卡普兰和诺顿提出了平衡计分卡模型,该模型是从财务、客户、内部运营、学习与成长四个维度将影响组织目标实现的各项因素落实为可操作的衡量指标,以考察各项指标对于组织目标实现的影响。提高养老服务是养老服务机构的核心目标,同时政府、养老机构、老年群体以及养老服务从业人员四者之间存在利益相关者关系,因此基于利益相关者理论而产生的平衡积分卡模型方法,适用于养老服务质量影响因素的分析。

综上,文章基于平衡积分卡模型的研究方法,将研究对象由原先的股东与客户丰富拓展为政府、养老机构、老年群体以及养老服务从业人员,在此基础上对养老服务的影响因素进

行如下维度的划分:(1)经济发展水平维度。由于中国特殊的二元经济结构,城市与农村老年群体的收入水平、养老机构的发展状况存在较大差异。因此,以经济发展水平维度替代财务维度,从养老服务机构外部环境(宏观经济发展水平)和内部环境(自身规模、发展状况)两个方面考察经济发展水平对养老服务质量的影响。(2)老年群体人口特征维度。平衡计分卡中顾客维度是核心,老年群体是养老服务机构的对象,其本质就是养老服务机构的顾客。(3)管理运营维度。对养老服务机构而言,公办养老服务机构与民办养老服务机构二者互为外部运营环境,彼此之间的管理人员、护理人员等养老机构从业人员的数量与质量必然存在一定的交叉影响。因此以管理运营维度替代内部运营管理维度,以完善对于外部运营环境关注的不足。(4)专业化培训维度。将企业对于员工能力的提升具体化为养老服务机构从业人员的专业化技能培训。

(一)经济发展水平的影响作用

姜向群等人(2011)在分析影响我国养老服务机构发展因素时,将影响因素分为人口因素、经济因素、老年人选择养老机构意愿因素三种类型,指出老年人的经济收入水平严重影响和制约老年人的生活质量^[5]。柳键(2013)^[12]选取了城市人均收入与农村人均收入两项指标来对比分析农村与城市老年人的收入水平对养老服务机构绩效的影响。董红亚(2012)^[13]认为老年人通过养老服务补贴在一定程度上获得了购买养老服务的能力,促使养老服务机构不断提升服务质量。因此,受到收入来源、城乡差异等因素的影响,城市老年人与农村老年人在经济收入水平上存在较大差异。

(二)老年群体人口特征的影响作用

养老服务机构主要的服务对象是以下五类人群:各地市60岁及以上本市户籍老年人;城镇“三无”人员;农村“五保”人员;特殊群体老年人(指失能、半失能以及重度残疾老人);社会上其他有养老需求的老年人。60岁及以上老年人作为养老服务机构服务对象的主要群体,其数量与规模的增长对养老服务的供给造成了巨大冲击。

(三)运营管理的影响作用

养老服务机构从业管理人员是养老服务机构正常经营、运转、维护的参与者,也是养老服务机构内部各项管理制度履行的监督者,更是入住养老服务机构老年人享受养老服务的维护者。

养老机构的运营管理还包括设施设备的管理。养老服务机构硬件设施是为老年人提供养老服务与住宿的设备依托和物质保障,硬件设施完备、齐全的养老服务机构能够为老年人提供更加科学、安全、健康的养老服务。单亚维(2014)^[14]认为政府应对养老服务机构建筑规划、环境建设、硬件配置、软件优化、运营状况等给予财政资助或补贴,从而保证入住老年人的生活质量,促进养老服务机构提升养老服务质量。

(四)专业化培训的影响作用

曹煜玲(2014)^[15]指出加强职业技能培训对于提升养老服务质量,完善老年照顾服务体系具有关键性影响。老年人入住养老服务机构后其生活质量的高低取决于养老服务机构所提供养老服务质量的优劣程度。养老服务机构护理人员是否持证上岗、有无职称评定是衡量养老服务机构护理人员专业素质、护理水平的关键因素。

基于此,本文选取山东省 17 地市各地市 60 岁及以上户籍老年人数量、生产总值等 14 指标作为解释变量,选取山东省 17 地市各地市养老服务机构入住人数为被解释变量,各影响因素名称及相关代码如下表所示:

表 1 养老服务机构服务质量影响因素代码、因素名称及指标来源		
因素代码	因素名称	指标来源
x ₁	60 周岁及以上户籍老年人数量(人)	姜向群等人(2011)
x ₂	山东省 17 地市各地市生产总值(亿元)	
x ₃	山东省 17 地市农村居民纯收入(万元)	
x ₄	山东省 17 地市城市居民可支配收入(万元)	柳键等人(2013)
x ₅	山东省 17 地市各地市养老服务机构人员实训基地数量(个)	
x ₆	山东省 17 地市各地市养老服务机构从业管理人员数量(人)	梁祝昕等人(2014)
x ₇	山东省 17 地市各地市养老服务机构中获得国家职业资格证书护理人员数量(人)	张利苹等人(2013)
x ₈	山东省 17 地市各地市养老服务机构专业护理人员数量(人)	
x ₉	山东省 17 地市各地市养老服务机构中大专及以上学历职工数量(人)	
x ₁₀	山东省 17 地市各地公办养老服务机构床位数量(张)	
x ₁₁	山东省 17 地市各地养老服务机构总数量(个)	李娟(2011)
x ₁₂	山东省 17 地市各地民办养老服务机构床位量(张)	
x ₁₃	山东省 17 地市各地养老服务机构财政资金投入总额(万元)	单亚维(2014)
x ₁₄	山东省 17 地市各地高龄补贴投入总额(万元)	董红亚(2012)
y	山东省 17 地市各地市养老服务机构入住老年人数(人)	

三、实证分析

(一)数据来源

本文以济南、青岛、淄博等山东省内 17 个城市作为研究对象,数据来源于 2010-2016 年山东民政厅社会养老服务发展监测数据汇总与《山东统计年鉴》。

(二)研究方法

利用 SPSS21.0 软件对选取的 14 项指标进行主成分分析,将提取出主成分与养老服务机构入住人数进行多元回归分析,根据回归系数分析各因子对养老服务机构服务质量影响程度,最后利用计算得出的地区影响效用得分,分析影响养老服务质量的各项因素产生地区性差异的外在作用机制与内在原因。考虑到在实证过程中有一些数据无法收集,因此本文采用养老服务机构入住人数作为养老服务机构服务质量的替代指标。

(三)主成分分析

表 2 变量相关系数矩阵														
指标	x ₁	x ₂	x ₃	x ₄	x ₅	x ₆	x ₇	x ₈	x ₉	x ₁₀	x ₁₁	x ₁₂	x ₁₃	x ₁₄
x ₁	1.000	0.608	-0.003	0.050	0.451	0.655	0.393	0.556	0.323	0.755	0.384	0.471	0.164	0.242
x ₂	0.608	1.000	0.657	0.696	0.003	0.647	0.868	0.725	0.584	0.177	0.761	0.827	0.362	0.249
x ₃	-0.003	0.657	1.000	0.788	-0.130	0.209	0.662	0.414	0.337	-0.365	0.665	0.716	0.328	0.084
x ₄	0.050	0.696	0.788	1.000	-0.428	0.127	0.538	0.253	0.130	-0.198	0.454	0.566	0.195	0.068
x ₅	0.451	0.003	-0.130	-0.428	1.000	0.304	-0.026	0.323	0.228	0.376	0.081	0.095	0.321	0.337
x ₆	0.655	0.647	0.209	0.127	0.304	1.000	0.678	0.660	0.608	0.525	0.572	0.552	0.312	0.470
x ₇	0.393	0.868	0.662	0.538	-0.026	0.678	1.000	0.793	0.787	0.020	0.832	0.802	0.480	0.305
x ₈	0.556	0.725	0.414	0.253	0.323	0.660	0.793	1.000	0.748	0.301	0.749	0.716	0.517	0.475
x ₉	0.323	0.584	0.337	0.130	0.228	0.608	0.787	0.748	1.000	0.072	0.594	0.463	0.473	0.327
x ₁₀	0.755	0.177	-0.365	-0.198	0.376	0.525	0.020	0.301	0.072	1.000	-0.041	0.018	-0.023	0.332
x ₁₁	0.384	0.761	0.665	0.454	0.081	0.572	0.832	0.749	0.594	-0.041	1.000	0.923	0.293	0.101
x ₁₂	0.471	0.827	0.716	0.566	0.095	0.552	0.802	0.716	0.463	0.018	0.923	1.000	0.335	0.126
x ₁₃	0.164	0.362	0.328	0.195	0.321	0.312	0.480	0.517	0.473	-0.023	0.293	0.335	1.000	0.493
x ₁₄	0.242	0.249	0.084	0.068	0.337	0.470	0.305	0.475	0.327	0.332	0.101	0.126	0.493	1.000

观察表 2 可以发现,矩阵中山东省 17 地市各地市生产总值(x_2)、农村居民纯收入(x_3)、养老服务机构从业管理人员数量(x_6)等 7 项指标具有较高的相关系数,因此选择主成分分析法来解决多重共线的影响是十分必要的。

通过表 3 可以发现 KMO 统计量为 0.711, Bartlett 球形检验的 p 值为 0.000,说明本数据适合进行主成分分析。

表 3		KMO 和 Bartlett 的检验	
KMO 和 Bartlett 的检验			
取样足够度的 Kaiser-Meyer-Olkin 度量。		0.711	
Bartlett 的球形度检验	近似卡方	172.325	
	df	91	
	Sig.	0.000	

表 4		相关指标的因子载荷															
	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆	X ₇	X ₈	X ₉	X ₁₀	X ₁₁	X ₁₂	X ₁₃	X ₁₄	特征值	贡献率%	累计贡献率%
F1	0.29	0.89	0.85	0.81	-0.24	0.45	0.86	0.61	0.5	-0.15	0.86	0.89	0.26	0.04	6.72	47.96	77.99
F2	0.89	0.32	-0.31	-0.22	0.44	0.64	0.14	0.38	0.17	0.91	0.17	0.21	-0.13	0.19	2.83	20.24	
F3	0.13	0.16	0.1	-0.17	0.59	0.4	0.38	0.57	0.61	0.07	0.2	0.15	0.8	0.72	1.37	9.79	

从表 4 可以看出生产总值(x_2)、农村居民纯收入(x_3)、城市居民可支配收入(x_4)、养老服务机构中获得国家职业资格证书护理人员数量(x_7)、养老服务机构总数量(x_{11})、民办养老服务机构床位量(x_{12})在主成分 F_1 上有较大载荷, F_1 代表的是老年人对养老服务机构所提供服务的支付能力与养老服务机构投入。60 周岁及以上户籍老年人数量(x_1)在主成分 F_2 上有较大载荷, F_2 可以看作是老年群体人口特征的代表。养老服务机构专业护理人员数量(x_8)、养老服务机构中大专及以上学历职工数量(x_9)、养老机构财政资金投入总额(x_{13})和高龄补贴投入总额(x_{14})在主成分 F_3 上的载荷较大, F_3 可以看作是养老服务机构从业人员素质和政府投入的综合代表。综上所述,通过主成分分析将影响养老服务机构服务质量的 14 项指标提炼成 3 个因子,即老年人支付能力与养老服务机构投入因子(F_1)、老年群体人口特征因子(F_2)以及养老服务机构从业人员素质和政府投入因子(F_3)。这样就能够更加简明、科学地反映养老服务机构服务质量的影响因素。

(四)多元回归分析

表 5		公办养老机构床位数量的回归系数			
		非标准化系数		标准系数(β)	t
		β	标准误差		
	(常量)	14197.778	448.092		31.685
	F ₁	1807.726	534.633	0.156	3.381
	F ₂	6342.015	390.847	0.835	16.226
	F ₃	2142.1	408.228	0.274	5.247
R ² (调整后 R ²)		0.973(0.967)			
	Sig.				
	0				
	0.005				
	0				
	0				

从表 5 可以看出,回归方程的拟合优度为 97.3%, F_1 、 F_2 、 F_3 的 P 值均小于 0.05。总体多元线性回归显著。因此得到回归方程如下:

$y=14197.778+0.156F_1+0.835F_2+0.274F_3$

可见,老年群体人口特征主成分对养老服务机构服务质量的影响贡献较大,养老服务机构

从业人员素质和政府投入主成分、老年人支付能力与养老服务机构投入主成分对养老服务机构服务质量的影响贡献相对较小。

在主成分分析与多元线性回归分析的基础之上,根据差贡献率计算出 3 个主成分 F_1 、 F_2 、 F_3 的因子得分,结果见表 6。

表 6 山东省 17 地市主成分因子得分

	F_1	F_2	F_3
济南市	0.5529	0.0165	-0.2124
青岛市	1.319	0.0979	0.2377
淄博市	0.5402	-0.0461	-0.2408
枣庄市	-0.2393	-0.0855	0.0131
东营市	-0.0176	-0.3111	-0.2088
烟台市	0.6134	0.0122	0.2842
潍坊市	0.1737	0.3448	-0.0939
济宁市	-0.315	0.3421	0.287
泰安市	-0.2032	-0.2065	-0.2154
威海市	0.0979	-0.331	0.0943
日照市	-0.4392	-0.1207	-0.1322
莱芜市	-0.2035	-0.3408	-0.1801
临沂市	-0.181	0.4377	-0.4049
德州市	-0.2738	-0.0627	0.2565
聊城市	-0.3104	0.1479	-0.1007
滨州市	-0.4524	-0.2494	0.4392
菏泽市	-0.6616	0.3575	0.1774

依据山东省 17 地市所在的城市地理位置,将山东省 17 地市划分为 7 个地区,鲁北地区包括滨州市和东营市,鲁西北地区包括德州市、聊城市及济南市,鲁西南地区为菏泽市,鲁东南地区为临沂市,鲁南地区包括济宁市和枣庄市,鲁中地区包括淄博市、莱芜市及泰安市,半岛、沿海地区包括日照市、青岛市、烟台市及威海市。根据回归方程得到回归系数与各主成分因子得分,计算出三个主成分 F_1 、 F_2 、 F_3 对各地区影响效应得分 T_1 、 T_2 、 T_3 ,结果见表 7。

表 7 主成分对山东省各地区养老服务机构服务质量影响效应得分

	T_1	T_1 排名	T_2	T_2 排名	T_3	T_3 排名
鲁北地区	-0.0733	5	-0.4680	6	0.0631	3
鲁西北地区	-0.0049	3	0.0849	4	-0.0155	5
鲁西南地区	-0.1032	7	0.2985	2	0.0486	4
鲁东南地区	-0.0282	4	0.3649	1	-0.1109	6
鲁南地区	-0.0864	6	0.2125	3	0.0822	2
鲁中地区	0.0209	2	-0.4956	7	-0.1744	7
半岛、沿海地区	0.2754	1	0.0027	5	0.1069	1

表 7 中显示,主成分 F_1 、 F_2 、 F_3 对山东省各地区养老服务机构服务质量的影响效应各不相同, T_1 、 T_2 、 T_3 分别代表的是老年人支付能力与养老服务机构投入因子(F_1)、老年群体人口特征因子(F_2)、养老服务机构从业人员素质和政府投入因子(F_3)对山东省各地区养老服务机构服务质量的影响效应(以下简称 T_1 、 T_2 、 T_3 影响效应),因此下文将基于纵向视角(选择同一影响因子对不同地区的影响效应进行分析)和横向视角(分析同一地区由不同影响因子作用所产生的影响效应)两个视角来进行分析。

基于纵向视角分析, T_1 影响效应在半岛、沿海地区所产生的效应最高,鲁中地区其次,鲁西南地区的影响效应最低为-0.0049,其余 4 个地区的影响效应也均为负值。 T_2 影响效应在鲁东

南地区所产生的效应最高,鲁中地区的影响效应最低,其余 5 个地区的影响效应 4 项为正值,1 项为负值。 T_3 影响效应在半岛、沿海地区所产生的效应最高,鲁中地区影响效应最低,其余 5 个地区的影响效应 2 项为负值,3 项为正值且影响效应得分的分差较大。

基于横向视角分析, T_1 与 T_3 影响效用在半岛、沿海地区同时最高。 T_2 与 T_3 影响效用在鲁中地区同时最低,因此主成分 F_1 、 F_2 、 F_3 所对应的 3 项因子对养老服务机构服务质量

表 8 相关分析结果		
	β_1	β_2
T_1	0.015	0.003
T_2	0.245	0.389
T_3	0.479	0.622

的影响效应都存在地区性差异性。近年来,半岛、沿海地区经济发展迅速,在政府财政补贴与政策支持下,居民的收入水平得到了很大提升,鲁中地区相对半岛、沿海地区在经济发展水平与居民收入水平相对增长缓慢。那么当地的经济发展水平与人均收入水平是否会对养老服务机构服务质量影响效应的地区性差异产生影响?二者之间是否有所关联?

β_1 代表山东省各地区人均 GDP, β_2 代表城镇居民可支配收入与农村居民可支配收入。从表 8 可以看出,山东省各地区人均 GDP (β_1)、城镇居民可支配收入与农村居民可支配收入 (β_2)与 T_1 影响效用显著正相关,与 T_2 、 T_3 影响效用不存在相关关系。因此,接下来只需利用 T_1 影响效用与山东省各地区人均 GDP (β_1)、城镇居民可支配收入与农村居民可支配收入 (β_2)分别进行回归分析即可。

表 9 T_1 与 β_1 的回归系数					
	非标准化系数		标准系数(β)	t	Sig.
	β	标准误差			
(常量)	-0.140	0.047		-2.954	0.032
β_1	8.294E-07	0.000	0.853	3.661	0.015

表 10 T_1 与 β_2 的回归系数					
	非标准化系数		标准系数(β)	t	Sig.
	β	标准误差			
(常量)	-0.174	0.038		-4.526	0.006
β_2	1.649E-06	0.000	0.923	5.364	0.003

根据表 9、表 10 可知,山东省各地区人均 GDP (β_1)的回归系数为 0.853,城镇居民可支配收入和农村居民可支配收入 (β_2)的回归系数为 0.923,二者的回归系数均为正值,这说明当地的经济发展水平与人均收入水平正向地促进了老年人支付能力与养老服务机构投入因子 (F_1)对该地区养老服务机构服务质量的影响效应。究其原因不难发现老年人的收入水平决定了老年人对养老服务的购买能力,当地的经济发展水平与人均收入水平很大程度地影响了老年人的收入水平。与此同时,养老服务机构自身的投入与发展主要资金来源是依靠政府的补贴与政策支持,当地的人均 GDP 越高,说明当地宏观经济发展越好。因此,当地政府拥有更多的资金对养老服务机构进行资助与扶持,因而养老服务机构能够加大对于硬件设备、基础设施等方面的投入。

经济发展好、人均收入水平高的地区其所居住的老年人对于养老服务的支付能力较强,养老服务机构发展较为迅速,从而促进了该地区养老服务机构服务质量的提升。在这种促进作用下,使更多因子的影响效用对其发展产生正向促进作用,这恰好解释了 T_1 、 T_3 影响效用在半

岛、沿海地区同时最高的实证结果。与此相对,经济发展与人均收入水平相对落后的地区,这种促进作用就会较小甚至出现反向促进,正如 T_2 、 T_3 影响效用在鲁中地区同时最低的实证结果所示。

四、研究结论与政策建议

综上所述,老年人支付能力与养老服务机构投入因子、老年群体人口特征因子及养老服务机构从业人员素质和政府投入因子均与养老服务机构服务质量有显著正相关。3种因子的影响程度大小顺序为老年群体人口特征因子>养老服务机构从业人员素质和政府投入因子>老年人支付能力与养老服务机构投入因子。上述3项因子对养老服务机构服务质量的影响都存在地区性差异,其中老年人支付能力与养老服务机构投入因子对养老服务机构服务质量影响的地区性差异还与当地经济发展水平与人均收入水平有关,当地经济发展水平越好,人均收入水平越高,老年人支付能力与养老服务机构投入因子对养老服务机构服务质量的影响就越强,由此而产生的地区性差异就会更加明显。养老服务作为基本公共服务的重要组成部分,其均等化要求便是在不同地区之间、不同社会群体之间享有的养老服务水平和质量大体相等。公共服务均等化的实质在于缩小城乡之间、不同地区之间、不同群体之间的差距^[16]。因此政府作为应明确自身职能责任,引导影响养老服务质量的资源合理分配,着力破解养老服务质量的地区性差异,实现养老服务的均等化。

(一) 调整财政支出结构,扩大养老服务支出规模

面对当前各地区养老服务机构资金短缺、财政压力巨大的窘境,各级政府应通过调整财政支出结构,把对养老服务的支出重点由养老服务发展较好的地区转向养老服务发展相对落后的地区,最大限度地使各地区的养老服务在财政支出上得到均等的倾斜力度,努力使各地区的养老服务实现均衡发展。与此同时,各级政府还应适当提高养老服务的财政投入规模,加大相应财政转移支付力度。可以通过政府资本与社会资本(PPP)的有机结合,一方面可以为各地区养老服务高速、健康发展提供资金支持,另一方面还为解决各级政府资金困境找到了出口。

(二) 增加老年人群收入,提升养老服务支付能力

老年人收入水平的高低,一方面决定了老年人对于养老服务购买能力的强弱,另一方面也决定了所支付的养老服务质量的优劣。国家应继续大力发展经济,努力提高各地区经济发展水平,增加人民收入,为养老服务质量的提升提供强大的经济保障。各级政府应适当提高老年人的收入,增加对老年人的财政补贴,提升老年人对于养老服务的支付能力。让老年人能够住得放心、住得安心、住得舒心,彻底化解老年人住不起、住不进、住哪里的困境。

(三) 提高从业人员素质,完善人才培养机制

目前养老服务从业人员不论规模还是专业水平都与现实需求存在较大差距。因此,政府应当加强养老护理人员的职业技能培训,建立专业知识与服务技能培训基地,不断提高养老机构从业人员职业素养与专业技能,从根本上解决养老机构从业人才短缺的问题。(1)通过各种引导和激励方式,以增强入住老年人心理满意度为工作目标,通过定向培养和集体培训等方式,培养和提高养老机构从业人员心理辅导等专业技能,努力增加综合型多功能从业人才的数量。(2)对养老机构内管理人员,应加强对管理专业相关技能与知识的培训,建立科学的绩效

考核制度,严格按照制度的要求,规范和考察机构内的管理人员。努力提高公办养老机构内管理人员的管理水平,确保能为入住的老年人提供优质、高效的服务。(3)加强养老机构中医护人员专业护理技能的培训与指导,努力提升医护人员专业护理技能。组织制订岗位专业标准、操作规范,提高养老机构中工作人员的专业化。

(四)增加养老机构投入,充分发挥自身特色优势

养老服务机构的硬件设施、设备是养老服务机构为老年人提供养老服务的介质和依托,进一步更新和完善养老服务机构的硬件设施、设备有利于提高入住老年人的生活品质^[17]。因此要想解决“一床难求”的窘迫境地,就必须实现由以政府为主体的单一养老服务供给方式向养老服务供给方式多元化的转变。可以通过 PPP 模式来利用民间资本为养老服务机构硬件设施、设备等投入提供强大资金支持与物质保障,同时可以适当引入市场竞争机制,提高养老服务设施供给的供给效率。由于现实生活中,各地区养老机构所拥有的硬件设施、设备 and 专业化从业人员等已存在的养老服务供给资源各不相同,科学合理的资源配置与专业化分工可以确保不同的养老服务机构将自己所拥有的特色优势资源得到充分利用。因此,各地区养老服务机构应根据自身发展状况努力抓住国家大力推进养老服务 PPP 模式的良好契机,运用“互联网+”思维积极地向智慧养老、精准养老转型升级,努力提升自身市场综合竞争力,从而提升养老服务质量,力争为更多的老年人提供优质、高效的养老服务,最终实现养老服务均等化的目标^[18]。

参考文献:

- [1] Grönroos Christian. Grönroos. (1984) A service quality model and its marketing implications[J]. European Journal of Marketing, 1993, (4): 36-44.
- [2] Parasuraman A., Zeithaml Valerie-A., Berry Leonard-L. A conceptual model of service quality and its implications for future research[J]. Journal of Marketing, 1985, (4): 41.
- [3] Chang Su-Hsien, Corgan Neva-L. A partnership model for the teaching nursing home project in Taiwan[J]. Nurse Education in Practice, 2006, (2): 78-86.
- [4] Ioviță Daniela-Cristina. Ways of increasing degree of the quality of life in the institutions for elderly people[J]. Procedia - Social and Behavioral Sciences, 2012, (4): 3999-4003.
- [5] 姜向群, 丁志宏, 秦艳艳. 影响我国养老机构发展的多因素分析[J]. 人口与经济, 2011, (04): 58-63.
- [6] 章晓懿, 刘帮成. 社区居家养老服务质量模型研究——以上海市为例[J]. 中国人口科学, 2011, (03): 83-92.
- [7] 宋凤轩, 丁越, 尤扬. 基于 SERVQUAL 模型的城镇社区养老服务质量测评与提升对策[J]. 经济研究参考, 2014, (52): 34-39.
- [8] 颜秉秋, 高晓路. 城市老年人居家养老满意度的影响因子与社区差异[J]. 地理研究, 2013, (07): 1269-1279.
- [9] 蔡中华, 王一帆, 董广巍. 城市社区养老服务质量评价——基于粗糙集方法的数据挖掘[J]. 人口与经济, 2016, (04): 82-90.
- [10] 孙统达, 董晓欣, 余俊武. 老年人健康服务需求与利用现状——以宁波市入住养老机构的老年人为例[J]. 卫生经济研究, 2016, (01): 27-30.

- [11]李娟.城市养老机构服务质量及其影响因素调查研究[J].社会工作(学术版),2011,(11):85-87.
- [12]柳键,舒斯亮.我国养老服务机构绩效影响因素实证分析[J].管理学报,2013,(02):58-62.
- [13]董红亚.中国养老服务补贴制度研究[J].社会科学辑刊,2012,(01):55-60.
- [14]单亚维,艾华,贺昱甦等.我国机构养老人群生活质量影响因素的文献综述[J].全科护理,2014,(07):588-590.
- [15]曹煜玲.我国老年人的照护需求与服务人员供给分析——基于对大连和南通的实证研究[J].人口学刊,2014,(03):41-51.
- [16]周明.基本养老保险服务均等化区域差异分析——陕西省省级统筹前后的对比[J].社会保障研究,2011,(01):50-56.
- [17]桑秀丽,李金蔓,肖汉杰等.基于政府补贴的养老服务供应链资源分配研究[J].经济与管理评论,2016,(05):118-122.
- [18]郝涛,徐宏,岳乾月等.PPP模式下养老服务有效供给与实现路径研究[J].经济与管理评论,2017,(01):119-125.

(责任编辑:周杰)

The Influencing Factors and Regional Differences of Service Quality of Pension Service Institutions

——Based on the Empirical Analysis of 17 Cities in Shandong Province

ZHANG Hongfeng,ZHANG Dong,BU Fanfu

(School of Public Management,Shandong University of Finance and Economics,Jinan 250014,China)

Abstract: Based on the extended stakeholder theory and the balanced score card model, establishing the dimension of influencing factors of service quality, and using monitoring data of pension service development of 17 cities in Shandong province from 2010 to 2016, the paper makes an empirical analysis of factors influencing service quality of pension service institutions by using the principal component and multiple regression method. The results show that the impact of population characteristic factor of the elderly group on service quality of pension service institutions ranks first, the impact of employees' quality of pension service institutions and government's commitment ranks the second, and the impact of capability to pay of the elderly people and commitment of pension service institutions ranks the last. The influence of these three factors presents dominant regional differences. According to the analysis results, this paper puts forward some suggestions such as adjusting fiscal expenditure structure, increasing revenues of the elderly people and improving the quality of employees.

Key Words: Population aging; Pension service institutions; Quality of service; Regional differences; Influencing factors