

Kano 模型视角下社区助浴服务需求嵌入现状研究

林雅诗 周铭

浙江中医药大学, 浙江杭州, 310051;

摘要: 目的运用 Kano 模型剖析杭州市社区助浴服务需求属性, 探究需求嵌入现状, 为优化社区助浴服务供给、提升失能群体服务质量提供理论依据与实践参考。方法基于 Kano 模型设计社区助浴服务需求调查问卷, 对杭州市 392 位老年人开展调研, 系统分析不同需求属性的占比及满意度、重要度差异。结果在 18 项社区助浴服务需求条目中, 必备属性 4 项 (占比 22.2%), 此类需求缺失会严重降低老年人满意度; 期望属性 3 项 (占比 16.7%), 需求满足程度与满意度呈线性正相关; 魅力属性 7 项 (占比 38.9%), 此类需求的满足能显著提升老年人对社区助浴服务的好感; 无差别属性 4 项 (占比 22.2%), 其存在与否对满意度影响较小。其中, “健康宣教” 满意度系数最高, “陪同聊天” 重要度系数 DSI 值最高。结论社区助浴服务中期望属性与魅力属性对老年人满意度提升作用显著, 社区应在保障必备属性和期望属性需求满足的基础上, 着重强化魅力属性服务供给, 尤其在医疗健康支持及精神慰藉层面优化助浴服务, 从而满足老年人多元需求, 提升生活幸福感与社区养老服务质量。

关键词: Kano 模型; 社区助浴服务; 需求属性; 服务嵌入; 社区养老

DOI: 10.64216/3080-1486.25.02.053

随着中国老龄化的加剧, 当前养老形式呈现出“低供给—高需求”的局面^[1], 为了促进养老资源配置的优化, 构建互助养老服务体系成为可行之策^[2]。互助养老, 作为一种基于自愿互惠原则、融合多方力量的新兴养老模式^[3], 不仅在国内外农村地区展现出良好的适应性和效果, 如美国的“村庄”模式^[4]以及国内“农村养老幸福院”^[5]等, 也启发我们思考其在城市社区中的推广潜力与应用价值。将互助养老嵌入社区, 可以充分发挥城市社区在养老资源供给、养老基础设施建设、先进养老观念等方面较之农村存在的优势^[6], 进一步完善互助养老模式。与此同时, 城市社区养老需求的多样性和复杂性要求服务模式的设计必须更加精细化^[7]。然而, 既往研究缺乏对老人深层次、多维度需求的挖掘, 未能充分满足社区互助养老模式下老人的实际需求, 而本研究则通过细致的需求分析弥补了这一空白。Kano 模型, 由狩野纪昭教授于 20 世纪 80 年代提出, 作为一种用户需求分类与优先级排序的工具, 已被广泛应用于包括养老服务在内的需求分析^[8], 帮助我们精确捕捉老年群体需求的内在个性化需求。因此, 本研究通过 Kano 模型对杭州地区的社区互助养老服务现状及需求进行调查分析, 为杭州地区嵌入式社区互助养老模式改善提供优化策略和建议。

1 对象与方法

1.1 调查对象

根据经济发展水平、人口老龄化程度等主要选择杭州区域内的养老服务社区、卫生服务站等地展开调研。

纳入标准: ①长期居住在杭州市内; ②年龄在 60 岁及以上的老年人; ③意识清楚, 语言能力、沟通能力正常, 能回答问题; ④愿意参与本次调查, 能够在辅助下完成问卷调查或访谈。排除标准: ①非杭州地区常住居民; ②存在严重认知障碍, 无法有效沟通的老年人; ③因疾病导致无法参与调查; ④已参与过本次研究预调查的个人。

根据 Kano 模型理论中调查问卷数量确定原则: 所发放调查问卷数量应大于 200, 并且要大于该问卷条目数的 10 倍, 考虑 20% 的无效问卷, Kano 属性问卷 18 个条目, 则样本量至少为 216 份。

1.2 研究工具

1.2.1 一般资料问卷

自行设计一般资料问卷, 包括性别、年龄、文化程度、生活自理能力等条目。

1.2.2 社区互助养老模式下老人需求 Kano 属性问卷

基于《关于发展银发经济增进老年人福祉的意见 (国办发〔2024〕1号)》等政策文本、文献分析和深度访谈, 结合社区互助养老模式下老年人的实际情况进

行分析。该问卷包括4个方面18个条目,涉及日常照料服务、健康管理与医疗服务、情感慰藉与社会活动服务、互助形式。每个问题会进行正反向提问,以了解老人在社区互助养老模式中提供和不提供的情况下对某项服务的态度,每项服务设置很喜欢、理所当然、无所谓、勉强接受、很不喜欢5种选择。该问卷信度良好,其中,Cronbach's α 系数为0.991。

1.2.3 Kano 模型

(1) Kano 属性归属探讨

Kano 属性归类是分析社区互助养老模式下服务提供类型对老人满意影响的基础工具,它体现了服务类型和老人满意度之间的非线性关系。Kano 模型认为,满意与不满意并非完全相互排斥的选择,意味着即便去除了令人满意的元素,也不一定会导致用户的不满情绪;同样地,仅仅消除引发不满的要素,并不保证能提升用户的满意度水平。因此,Kano 属性被分为以下六类:必备属性(M)、期望属性(O)、魅力属性(A)、无差异属性(I)、反向属性(R)、可疑结果(Q)。

(2) 满意度-重要度系数分析

满意度-重要度系数(SI-DSI系数),通常是通过将重要度和满意度的平均得分分布在一个二维矩阵中,来分析二者的关联性。其中满意度系数 $SI=(A+O)/(A+O+M+I)$,重要度系数 $DSI=-1*(O+M)/(A+O+M+I)$ 。

满意度(SI)的数值通常为正数,其现实意义为若社区互助养老过程中提供某种功能属性服务,将提升老人的满意度;该正值越大,表明对提升老人满意度的作用越明显,其影响效果越强。重要度(DSI)数值通常为负数,其现实意义为若社区互助养老过程中不提供某种功能属性服务,将降低老人的满意度;该负值越大,表明对用老人满意度的负面影响越大。

1.3 资料收集方法

通过问卷星及线下发放调查问卷,填写困难的老年人由调查人员按照其本意代填,共发放问卷427份,回收有效问卷392份,有效回收率为91.80%。在取得养老机构管理人员同意后,向老年人说明调查目的、意义及隐私性,取得同意后进行深入访谈调查。

1.4 统计学分析

利用Excel软件录入调查统计数据,应用SPSS 26.0软件进行数据分析。对一般资料采用构成比等相对数指标进行描述性分析。

2 结果

2.1 调查对象一般资料

本研究共纳入有效问卷392份,样本中女性略多(53.6%),主要分布于70-80岁组(49.2%);在生活自理能力方面,58.7%的受访者有部分自理;主要照护者以配偶(24.7%)和子女(24.0%)为主;79.9%受访者参加城乡居民医疗保险;在日常情感体验中,“经常”感到孤独者占59.4%。

2.2 社区互助养老嵌入需求属性分类结果

魅力属性A有7项,必备属性M有4项,期望属性O有3项,无差别属性I有4项。

满意系数SI值最高的为“健康宣教”,说明若提供贴近老年人日常生活及老年人生理特点相关的健康宣教服务则老年人对互助养老模式的满意度将提升59.85%,而重要度系数DSI值最高的是“陪同聊天”,问卷显示经常觉得孤独的老年人233人,占59.44%,若忽略此服务或降低此服务的标准,患者满意度将下降73.29%。平均SI值为0.45,平均DSI值为-0.43。

表1 社区互助养老模式下老人需求属性分类结果

需求	属性频数						Kano 属性	满意度	重要度
	M	O	A	I	R	Q			
日常照料									
A1 送餐配餐	29	137	28	119	27	52	O	0.53	-0.53
A2 助浴	32	34	51	141	90	44	I	0.33	-0.26
A3 家务整理	47	51	53	108	89	44	I	0.40	-0.38
A4 代办事务	129	32	42	50	91	48	M	0.29	-0.64
健康医疗									
B5 血压测量	41	129	55	93	8	66	O	0.58	-0.53
B6 健康宣教	19	61	103	91	62	56	A	0.60	-0.29
B7 协助挂号	133	72	44	48	43	52	M	0.39	-0.69

B8 用药指导	48	37	105	80	72	50	A	0.53	-0.31
B9 陪同就医	138	32	44	85	39	54	M	0.25	-0.57
B10 回收过期药物	68	41	93	97	47	46	I	0.45	-0.36
B11 中医护理	35	32	105	87	83	50	A	0.53	-0.26
精神活动									
C12 陪同聊天	132	82	34	44	51	49	M	0.40	-0.73
C13 户外出游	102	32	34	89	85	50	A	0.26	-0.52
C14 心理疏导	32	27	108	77	97	51	A	0.55	-0.24
C15 兴趣活动	32	118	18	130	36	58	I	0.46	-0.50
C16 陪同运动	34	14	121	87	82	54	A	0.53	-0.19
互助形式									
D17 社区邻里	27	23	114	79	92	57	A	0.56	-0.21
D18 招募年轻人	31	118	18	80	89	56	O	0.55	-0.60

2.3 社区互助养老嵌入需求满意度—重要度矩阵

以重要度 (DSI) 为纵轴, 满意度 (SI) 为横轴构建重要度-满意度象限矩阵分析 IPA, 纵横坐标的交汇值为“0”, 坐标向左向下的终点值为“0”, 向右向上的终点值为“1”, 分为 4 个区域: 第一象限区, 优势区 I, 又称竞争优势区; 第二象限区, 待改进区 II; 第三象限区, 观察区 III, 又称次要改进区; 第四象限区, 保留区 IV。使用表 1 中 SI-DSI 系数值绘制重要度-满意度矩阵分析图 IPA, 通过计算得出每个需求点 X 坐标和 Y 坐标分别对应的 SI 系数和 DSI 系数的绝对值, 能够更加清晰地反映增加满意度或减少不满意度的影响程度。如图 1 所示。

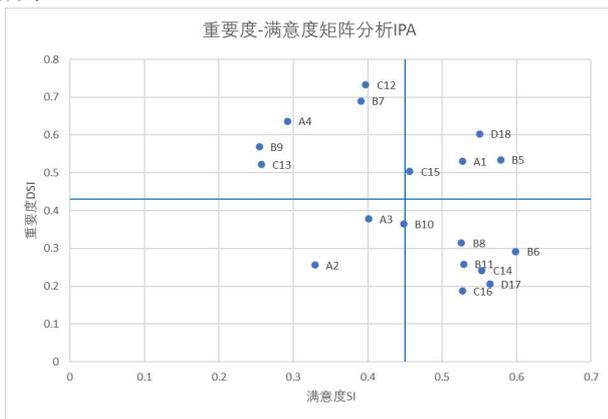


图 1 重要度-满意度矩阵分析 IPA

3 讨论

3.1 社区互助养老嵌入需求分析

3.1.1 必备属性需求

本研究结果显示, 对于社区互助养老嵌入需求服务中老年人的必备属性 M 有 4 项, 占比 22.2%, 其中日常

照料服务维度 1 个, 精神慰藉和社会活动服务维度 2 个, 精神慰藉和社会活动服务维度 1 个。均要位于第二象限, 待改进区。

在杭州社区老年人的视角下, 陪同聊天、代办事务、协助挂号以及陪同就医这四项服务为必备属性需求。由问卷调查结果可知, 高达 59.44% 的受访者平时经常感到孤独, 40.56% 的受访者有时会有孤独感, 而无一例受访者表示通常不会或完全不会感受到孤独, 这一现象凸显了老年人对以陪同聊天为主的缓解孤独服务的需求。此外, 社区老人多为独居、与配偶居住或抱团式养老, 在日常生活中缺乏子女或青壮年的直接支持与照料。因此, 对协助挂号和陪同就医等医疗健康服务以及代办事务等紧急应对服务也展现出强烈需求倾向。

3.1.2 期望属性需求

期望属性 O 有 3 项, 占比 16.7%, 其中日常照料服务维度 1 个, 健康管理与医疗服务维度 1 个, 互助形式维度 1 个。均位于第一象限, 优势区。且上述分析结果显示, 血压测量 SI 值最高, 为 0.58。由于养老观念和需求的提升, 社区老人对血压测量等服务的期望不仅体现在测量结果的准确性上, 还包括测量的便捷性、数据的连续性, 以及能否依据数据提供的个性化健康建议。

3.1.3 魅力属性需求

魅力属性 A 有 7 项, 占比 38.9%, 其中健康管理与医疗服务维度 3 个, 精神慰藉和社会活动服务维度 3 个, 互助形式维度 1 个。主要位于第四象限, 保留区 IV。与必备属性或是期望属性相比, 魅力属性具有其惊喜性 (如中医护理、户外出游等) 和非普遍性等特征。

3.1.4 无差异属性需求

无差别属性 I 有 4 项, 占比 22.2%, 其中日常照料服务维度 2 个, 健康管理与医疗服务维度 1 个, 精神慰藉和社会活动服务维度 1 个。主要位于第三象限, 次要改进区。

4 结论

本研究发现, 期望属性和魅力属性满意度较高, 提升期望属性需求和魅力属性需求对于提升老年人对社区嵌入式互助养老模式的满意度程度较高; 魅力属性需求主要集中于健康管理及医疗服务及精神慰藉和社会活动服务方面, 提示在嵌入社区互助养老模式时应重视老年人在这两方面的建设, 在优化创新社区嵌入式互助养老模式方面应维持必备属性需求和期望属性需求, 从而提高社区嵌入式互助养老模式的满意度和可推广性。研究受限于杭州便利抽样及日常化需求聚焦, 未来需拓展多元地域与高阶需求研究。

参考文献

- [1] 毛义华, 严喆昊, 张钊. 基于城市与家庭双视角的智慧养老社会福祉研究[J]. 人口学刊, 2024, 46(6): 112-128.
- [2] 彭琳, 余洋, 钟洵丽, 等. 社区老年人互助养老需求

现状及影响因素分析[J]. 护理实践与研究, 2024(7): 1030-1035.

- [3] 翟绍果, 韩煜. 资源支持、组织能力与价值创造: 社区互助养老服务可持续生产的驱动路径[J]. 海南大学学报(人文社会科学版), 2023.

- [4] 万谊娜. 社区治理视角下互助养老模式中社会资本的培育——基于美国“村庄运动”的经验[J]. 西北大学学报(哲学社会科学版), 2019, 49(4): 104-113.

- [5] 李学迎. 农村幸福院互助养老存在问题、模式演变与治理策略[J]. 理论学刊, 2024, (02): 72-79.

- [6] 徐红, 钟婉怡. 嵌入性视角下农村社区互助养老的多重困境与破解路径——以上海市 Y 社区为例[J]. 江南论坛, 2024(6): 69-73.

- [7] 王三秀. 养老机构社区化福利生产的增能逻辑及实践机制[J]. 中州学刊, 2024(10): 70-79.

- [8] 袁丁, 李贝, 张春瑾, 等. Kano 模型在护理领域应用的研究进展[J]. 中国护理管理, 2024(9): 1432-1437.

作者简介: 林雅诗(2004年7月-), 女, 汉族, 浙江省台州市, 本科在读, 研究方向: 老年护理。

周铭(2004年1月-), 女, 汉族, 浙江省温州市, 本科在读, 研究方向: 老年护理。