

# 老年群体医保与养老服务需求及关联特征研究 ——基于家属代答视角的实证分析

陈炳良, 杨轩, 马子棋, 黄狄, 王加庆, 库迪热提·如孜, 马晓东

新疆科技学院, 新疆 库尔勒 841000

DOI:10.61369/ETI.2025100010

**摘 要 :** 随着我国人口老龄化进程深化, 老年群体的医保使用、养老服务需求及家属作为“需求代理者”的代办与信息需求, 面临供给适配不足的挑战。本研究基于341份以年轻孙辈为主的老年人家属代答问卷, 以“需求满足度”为核心, 整合活动理论、福利多元主义及信息不对称理论, 运用描述性统计与Spearman相关性分析, 聚焦于老年医保自主使用、家庭照料及家属政策认知与服务对接三大需求维度, 并探究其与医养结合服务使用率的关联。结果显示, 老年群体参保以城乡居民基本医保为主(82.99%), 但自主使用需求未满足——63.05%家属指出电子医保适老化不足, 老人需全程依赖代办; 家庭照料呈现显著缺口——48.68%家属每周照料时间不足1小时; 家属政策信息需求缺口严重——80.94%对养老服务了解有限, 39.00%不明医养服务医保报销范围。相关性分析表明, 家属照料时间与医养服务使用率呈弱正相关( $r_s=0.123$ ,  $P=0.023$ ); 政策认知度与使用率呈显著正相关( $r_s=0.313$ ,  $P<0.001$ )。本研究为精准匹配老年与家属需求、优化医保—养老服务衔接提供了实证依据, 同时指明了样本特性对结论的潜在影响。

**关 键 词 :** 老年群体; 医保使用需求; 养老服务需求; 家属代答; 医养结合; 需求适配

## Research on the Medical Insurance and Elderly Care Service Demands of the Elderly Group and Their Associated Characteristics — An empirical Analysis Based on the Perspective of Family Members Answering Questions on Behalf of Others

Chen Bingliang, Yang Xuan, Ma Ziqi, Huang Di, Wang Jiaqing, Kudireti · Ruzi, Ma Xiaodong

Xinjiang College of Science & Technology, Korla, Xinjiang 841000

**Abstract :** With the deepening of the aging process in China, the elderly group's medical insurance usage, elderly care service demands, and the agency and information demands of their family members as "demand agents" are facing the challenge of insufficient supply matching. This study is based on 341 questionnaires answered by elderly family members mainly consisting of young grandchildren. With "demand satisfaction" as the core, it integrates activity theory, welfare pluralism and information asymmetry theory, and uses descriptive statistics and Spearman correlation analysis to focus on three major demand dimensions: autonomous use of elderly medical insurance, family care, and family members' policy awareness and service connection. And explore its correlation with the utilization rate of integrated medical and elderly care services. The results show that the elderly group mainly participates in the basic medical insurance for urban and rural residents (82.99%), but the demand for self-use has not been met – 63.05% of the family members pointed out that the electronic medical insurance is not suitable for the elderly enough, and the elderly need to rely on agency services throughout the process. There is a significant gap in family care – 48.68% of family members have less than one hour of care time per week. The demand for policy information from family members is seriously lacking – 80.94% have limited understanding of elderly care services, and 39.00% are unclear about the medical insurance reimbursement scope of medical and elderly care services. Correlation analysis indicated that family care time was weakly positively correlated with the utilization rate of medical and elderly care services ( $r_s=0.123$ ,  $P=0.023$ ); Policy awareness was significantly positively correlated with utilization rate ( $r_s=0.313$ ,  $P<0.001$ ). This study provides empirical evidence for precisely matching the needs of the elderly and their families and optimizing the connection between medical insurance and elderly care services. At the same time, it indicates the potential impact of sample characteristics on the conclusion.

**Keywords :** elderly group; medical insurance usage demand; demand for elderly care services; answer on behalf of the family members; integration of medical care and elderly care; demand adaptation

## 引言

第七次人口普查数据显示，我国60岁及以上人口占比已达18.70%，老龄化进程加快<sup>[1]</sup>。随之而来的是老年群体在“医保便捷使用”“持续照料”和“医养协同”等方面日益增长的需求，而当前服务供给与需求之间存在显著错配，具体表现在三类未得到满足的需求中：

（1）老年群体自主性需求：活动理论指出，自主性对保障老年人生活质量具有核心意义<sup>[5]</sup>。在本研究语境下，这种自主性具体体现为老年群体在医保结算与养老服务选择两大场景中，希望摆脱对代理人的完全依赖。然而调研发现，横亘在老年人面前的“数字鸿沟”与不透明的服务信息，共同将其“自主参与”的愿望解构为“全程依赖”的现实困境。

（2）家庭照料支持需求：基于福利多元主义理论，家庭虽是老年照料的基础单元，但在“少子化”、“空巢化”趋势下，其照料能力日趋薄弱<sup>[2]</sup>。家庭难以独立承担老人“日常护理”与“医疗协助”的双重压力，亟需社区、市场等多元主体补位<sup>[6]</sup>，但目前各类服务供给主体间衔接不畅，导致需求缺口无法有效填补。

（3）家属代理与信息需求：家属作为老年需求的“代理人”与服务“决策者”，其需求体现在简化医保代办流程、清晰了解服务内容与报销政策。信息不对称理论揭示，当前政策宣传不足导致家属面临严重的信息缺口<sup>[7]</sup>，进而阻碍了老年群体实际需求的有效传递与满足。

现有研究多聚焦供给侧，对需求侧微观体验，尤其是家属代理角色的作用关注不足。为此，本研究从需求侧切入，核心探究三个问题：老年人的医养核心需求与痛点；家属的照料负担与信息需求特征；以及这些需求如何影响医养服务使用率，旨在为提升服务供需适配性提供实证依据。

## 一、研究方法

### （一）数据来源

本研究采用问卷调查法，调研对象限定为18岁及以上、承担老年家属医保代办或照料职责的家庭成员。调研于2025年9月8日至9月11日进行。问卷发放采用“需求导向”原则，通过设置“您认为老人最需要的医保服务是什么”等过滤性题项筛选有效样本。共发放问卷360份，经逻辑校验剔除无效问卷后，获有效问卷341份，有效回收率为94.72%。

### （二）变量定义与测量

本研究变量体系分为三类：

1.基础特征变量：包括家属性别（1=男，2=女）、年龄（1=18至25岁，2=26至35岁，3=36至44岁）、与老人关系（1=子女，2=孙辈，3=配偶，4=其他），以及老人参保类型（1=城镇职工基本医保，2=城乡居民基本医保，3=商业医保，4=未参保）。

#### 2.核心解释变量

家庭照料投入：操作化为“家属每周为老人提供的照料时间”，为定序变量（1=1小时以下，2=1至5小时，3=5至10小时，4=10小时以上）。

政策认知度：操作化为“家属对慢性病医保政策的了解程度”，为定序变量（1=完全不知道，2=听说过，3=知道一点，4=清楚具体限额/比例）。

#### 3.被解释变量

医养结合服务使用率：操作化为“家庭是否使用过含医保报销的医养结合服务”，为二分变量（1=使用过，2=未使用过）。

### （三）分析方法

1.描述性统计：重点分析老年群体使用电子医保适老化需求痛点、照料时间不足需求缺口、家属认知度低需求未满足现状。

2.Spearman相关性分析：因“照料时间与政策认知度”核心变量为定序变量，然而采用Spearman相关系数( $r_s$ )分析其与医养结合服务使用率之间的关联强度与方向。显著性水平设定为 $\alpha=0.05$ 。

## 二、研究结果

### （一）样本基本特征：家属需求感知的群体差异

样本呈现出显著的“年轻化、孙辈主导、女性居多”特征：

1.年龄与身份：18至25岁受访者占98.53%（336人），其中97.95%为在校学生。此类群体通常具有代办时间的灵活性特征，但缺乏深度照料经验，可能影响其对老人复杂需求的感知准确性。

2.关系与性别：孙辈265人占比77.71%（最高），子女69人仅占20.23%；女性受访者占77.42%。孙辈作为“非核心照料者”，对老人日常护理等持续性需求的了解度可能不及子女；女性家属则通常表现出对老人细节需求更高的关注度。

### （二）老年群体医保与养老服务需求现状：痛点与缺口

1.医保使用需求：自主性与便捷性双重受阻

老年医保参保呈现“基础保障型”特征：城乡居民基本医保覆盖82.99%（283人），而商业医保参保率极低（2.05%），表明老年群体高端、多样化医疗需求保障不足。如图1。

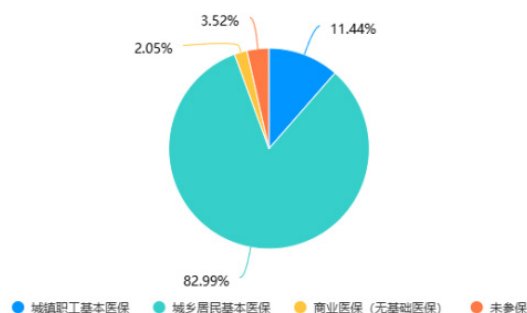


图1 老人参保分布

## 2. 核心需求痛点集中于“需求与供给错配”

①自主使用需求未满足：其中215人（占63.05%）的家属反映“老人不会用电子医保，需全程协助”，该数据表明老年人自主使用医保的需求因数字适老化不足而被抑制。

②便捷报销需求未满足：其中55人（占16.13%）的家属提及“不清楚高龄医保补贴领取方式”，有44人（占12.90%）反映“报销材料繁琐、需反复补交”，显示医保福利获取与报销流程的复杂性构成障碍。

③物理可及性基本满足：仅27人（占7.92%）认为“医保网点少”，该数据表明核心矛盾已从物理可及性转向数字化适老化与流程简化。如图2。

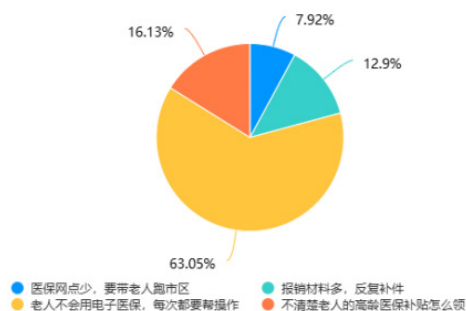


图2 医保使用痛点分布

## 3. 养老服务需求：家庭照料与服务认知需求双缺口

家庭照料投入严重不足：有166人（占48.68%）的家属每周照料时间不足1小时，仅有29人（占8.50%）能达到10小时以上。这表明大多数家庭难以覆盖老人“日常陪伴”与“医疗协助”的基础需求，存在有效外部服务补位的必要。如图3。

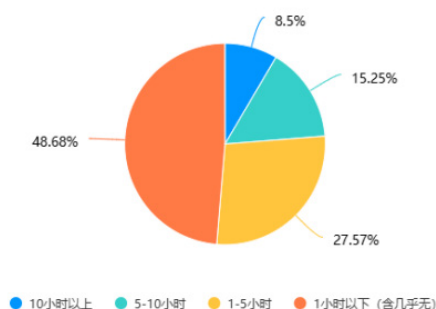


图3 家属每周照料分布

## 4. 家属对养老服务的认知需求未满足，导致老年需求无法

转化

①认知层面：存有143人（占41.94%）的家属对养老服务“不太了解”，142人（占41.64%）停留在“一般了解”水平，信息需求未被满足。

②使用层面：存有235人（占68.91%）的家庭未使用过任何养老服务，使用过服务的仅有106人（占31.09%），且多集中于社区照料。这反映出，由于家属信息缺口，老年人真实的“短期托养、上门护理”等需求难以有效对接供给，形成“有需求、无使用”的困境。

## （三）需求满足度与医养服务使用率的关联

### 1. 照料时间：需求感知能力对服务使用的微弱驱动

Spearman相关分析表明，“每周照料时间”与“医养结合服务使用率”呈显著弱正相关趋势（ $r_s = 0.123$ ,  $P = 0.023 < 0.05$ ）。这一结果的潜在逻辑在于，照料时间越长（尤其是 $\geq 10$ 小时），家属越能深入感知老人“慢性病管理”与“日常护理”协同的复杂需求，从而更主动地寻求医养结合服务。而照料时间极短（ $< 1$ 小时）的家属，对老人需求的感知可能停留在表面，难以触发对专业服务的需求。如图4。

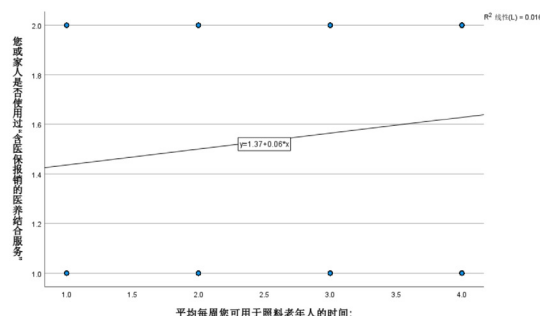


图4 照料时间与医养服务使用率散点图

### 2. 政策认知：信息需求满足推动服务对接

“慢性病医保政策认知度”与“医养结合服务使用率”呈显著正相关（ $r_s = 0.313$ ,  $P < 0.001$ ），相关强度“弱到中等”，印证“信息需求满足是需求转化的关键”：认知度最高的群体（“清楚报销限额/比例”，赋值4），其家庭使用率最高——家属的“政策信息需求”被满足后，能准确评估“医保报销后自付成本”，消除“费用顾虑”，推动老人医养需求对接；认知度最低的群体（“完全不知道”，赋值1），使用率最低——家属因信息需求缺口，担心“服务自费过高”，即使老人有需求也不敢使用。这说明，政策信息需求的满足度，是突破“需求-使用”断层的核心。

## 三、讨论

### （一）核心需求矛盾：理论视角下的供需错配

#### 1. 活动理论视角：老年自主需求与供给设计的矛盾

本研究揭示，老年人自主使用医保的需求因电子设备适老化不足而受挫，使其从“自主参与者”沦为“被动依赖者”。这直接违背了活动理论所倡导的通过维持自主性以促进晚年福祉的核心观点。供给侧设计必须充分考虑老年群体身体机能与认知特点的变化。

2.福利多元主义视角：家庭照料缺口与多元补位失灵之间的矛盾

近半数家属每周照料少于1小时，暴露了家庭照料的局限性。根据福利多元主义，此缺口需由社区、机构等主体填补。然而，社区“短期托养”、“上门护理”等服务要么覆盖不足，或是未与医保有效衔接，导致多元协同机制失灵，家庭“想补位却无渠道”。

3.信息不对称理论视角：家属信息需求与政策传递失效的矛盾

家属作为关键的信息中介作用，其政策了解率仅有80.94%认知度有限，特别是对报销范围的不了解，构成了需求传递链条上的“断点”。信息不对称理论在此得到印证。家属作为信息劣势方因无法获取充分、准确的政策信息，做出了次优甚至非最优的决策，导致资源错配。

## （二）样本偏差对需求评估的影响

样本以18至25岁孙辈为主（占98.53%），这类群体的“需求感知偏差”可能低估实际需求：孙辈照料时间少于1小时占比55.47%，低于子女的照料强度，对老人“隐性需求”感知不足；年轻群体对社区日间照料等“传统养老服务”的认知优于“医养结合服务”，可能导致对医养协同需求的评估偏差。后续研究需纳入子女、配偶等核心照料者，提升需求评估的准确性。

## （三）样本特性对需求评估的潜在影响

本研究的局限在于样本结构（98.53%为18至25岁孙辈）在很大程度上框定了研究结论的边界，可能导致对家庭照料需求缺口的评估趋于保守。孙辈群体的照料模式通常以情感陪伴和间歇性代办为主，相较于核心照料者（子女、配偶），他们对老人日常性、专业性的医疗护理等“隐性需求”的感知可能不足，对自身照料投入的评估也可能偏低。这可能导致本研究对“家庭照料需求缺口”的估计趋于保守。未来研究应着力纳入更均衡的家属群体，以提升需求评估的全面性与准确性。

## （四）与现有研究的契合性

本研究的发现与现有文献形成呼应与补充。关于“电子医保适老化是核心痛点”的结论，与《中国老龄产业发展报告（2023）》<sup>[3]</sup>的判断一致。而“政策认知驱动服务使用”的发现，则强化了李军等（2022）<sup>[4]</sup>关于信息是关键影响因素的论点，并从“家属代答”这一独特视角提供了新的实证支持。

# 四、结论与政策建议

## （一）研究结论

基于对341份家属代答问卷的分析，本研究得出以下结论：

1.研究发现，老年群体的医保需求集中体现为对自主性与便

捷性的追求，而电子医保的适老化不足与复杂的报销流程构成了主要功能性障碍。

2.家庭照料呈现出显著的结构投入缺口，与此同时，家属对养老服务的有限认知进一步阻碍了老年人潜在需求向实际消费的有效转化。

3.本研究进一步辨析了家属两类行为的影响机制：照料时间通过加深需求感知间接促进服务使用，而政策认知则是直接打通“需求-使用”通道的关键，通过增强决策信心，其驱动效应更为强劲和直接。

4.需要注意的是，本研究结论受样本特征影响，主要反映了该特定群体在需求代理过程中的认知与行为模式。

## （二）政策建议

基于研究发现，提出以下以需求为导向的优化路径：

1.赋能老年自主，推动服务适老化改造

医保端：开发医保APP“老年模式”功能，如语音导航、大字界面、一键结算等，保留线下窗口“专人协助”服务，保障老年人自主使用需求。

养老服务端：通过社区宣传栏、纸质手册等“适老渠道”，向老年人直接推送服务信息，减少对家属的信息依赖，满足其自主选择需求。

2.构建协同体系，弥补家庭照料缺口

社区补位：增设“短期托养”“上门护理”服务，将报销50%护理费用纳入医保报销范围，满足家属“喘息需求”与老人“居家照料需求”。

机构联动：医养机构与社区合作，为照料时间<1小时的家庭提供“定期上门评估+定制服务方案”，主动对接未被覆盖的照料需求。

3.精准信息推送，消除家属认知壁垒

信息推广要求精准分众：针对年轻孙辈，利用动画、短视频等形式在社交平台动态解释医保报销流程；面向承担主要决策责任的中年子女，则通过社区讲堂、工作单位工会活动等渠道，提供面对面的政策答疑与申请指导。

服务对接追求高效便捷”：核心是建立社区层面的即时响应渠道。可整合现有资源，设立“医养服务专员”岗位或热线电话，为家属提供“一个电话解答政策、预约服务”的便捷体验，消除多方问询的奔波。

政策内容务必公开透明：通过政府官网、家属微信群，发布“老年医保需求清单”“养老服务需求对接指南”，明确“需求是什么、如何满足”，消除信息差。

## 参考文献

- [1]国家统计局.第七次全国人口普查主要数据公报[J].中国统计,2021(07):7-10.
- [2]王德文,张恺悌.中国人口老龄化与养老服务需求研究[J].人口研究,2020,44(02):3-17.
- [3]民政部.中国老龄产业发展报告(2023)[M].北京:社会科学文献出版社,2023.
- [4]李军,刘玮.老年群体医保使用障碍及对策研究——基于家属代答视角[J].社会保障研究,2022(03):45-56.
- [5]吴玉韶.老年社会学[M].北京:中国社会科学出版社,2019:89-102.
- [6]Evers,A.,&Wintersberger,H.Welfare Pluralism in Europe[J].Journal of European Social Policy,1990,1(2):147-160.
- [7]Akerlof,G.A.The Market for 'Lemons':Quality Uncertainty and the Market Mechanism[J].The Quarterly Journal of Economics,1970,84(3):488-500.