

# 社会工作介入城市社区嵌入式养老服务模式与运行机制研究

## ——以A社区为例

黄桂容

贵州大学公共管理学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2026年2月2日; 录用日期: 2026年2月27日; 发布日期: 2026年3月11日

### 摘要

在我国人口老龄化持续深化、城市空巢独居老人养老需求日益凸显的背景下, 嵌入式养老服务凭借“社区嵌入、就近可及、多元协同”的特征, 成为城市社区养老服务的核心发展方向。社会工作作为专业助人力量, 在整合社区资源、搭建协同网络、提供精准服务方面具有不可替代的价值。本文以南京市A社区“好邻居敲敲门”项目为研究对象, 运用文献研究法与案例分析法, 梳理社会工作介入嵌入式养老服务的相关研究成果, 以社会支持理论、资源整合理论为支撑, 剖析A社区“五社联动+公益赋能”实务模式、运行机制及实践成效, 总结当前社区嵌入式养老服务存在的专业能力不足、资源可持续性弱、服务精细化不够、联动深度不足、数字化水平低等问题, 并提出针对性优化对策, 为社会工作介入城市社区嵌入式养老服务提供理论参考与实践借鉴, 从而积极应对我国当下老龄化的挑战。

### 关键词

社会工作, 城市社区, 嵌入式养老服务, 五社联动, 公益赋能

# Social Work Intervention in the Model and Operation Mechanism of Urban Community Embedded Elderly Care Services

## —A Case Study of Community A

Guirong Huang

School of Public Administration, Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: February 2, 2026; accepted: February 27, 2026; published: March 11, 2026

## Abstract

Against the backdrop of the deepening population aging in China and the increasingly prominent elderly care needs of empty-nesters and solitary elderly residents in urban areas, embedded elderly care services have become the core development direction of urban community elderly care services by virtue of their characteristics of “embedded in the community, accessible nearby, and multi-stakeholder collaboration”. As a professional helping force, social work plays an irreplaceable role in integrating community resources, building collaborative networks, and providing targeted services. Taking the “Good Neighbors Knock on Doors” project in Community A of Nanjing as the research object, this paper adopts the methods of literature research and case analysis to sort out relevant research findings on social work intervention in embedded elderly care services. Supported by social support theory and resource integration theory, it analyzes the practical model of “Five-Society Linkage + Public Welfare Empowerment”, operation mechanism and practical effects in Community A. It also summarizes the existing problems in current community embedded elderly care services, such as insufficient professional capacity, weak resource sustainability, inadequate service refinement, insufficient in-depth linkage, and low digitalization level, and puts forward targeted optimization countermeasures. This paper aims to provide theoretical references and practical experiences for social work intervention in urban community embedded elderly care services, so as to actively respond to the current challenges of population aging in China.

## Keywords

Social Work, Urban Community, Embedded Elderly Care Services, Five-Society Linkage, Public Welfare Empowerment

Copyright © 2026 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

## 1. 引言

人口老龄化指的是在国家总人口中，老年人数量占比逐渐增加的情况。当前，我国人口老龄化进程不断加快，城镇地区老年人口规模持续扩张，空巢、独居老人比例逐年上升，传统家庭养老功能持续弱化，机构养老资源供需失衡。在此背景下，社区嵌入式养老服务成为破解城市养老难题的重要路径。嵌入式养老服务以社区为依托，将养老服务设施、内容与资源嵌入居民日常生活场景，兼顾居家养老的便捷性与机构养老的专业性，契合城市老年人“不离熟悉环境、不离家庭亲情”的养老意愿。然而，目前城市社区嵌入式养老服务仍面临资源碎片化、主体协同不足、专业服务薄弱、可持续性差等现实困境，亟需社会工作发挥专业优势，介入服务全流程。A 社区作为典型老旧企业型社区，社区中空巢独居老人数量多、养老需求多元。基于此，社会工作者以“好邻居敲敲门”项目为核心，构建“五社联动 + 公益赋能”实务模式，形成了较为完善的运行机制，取得了显著实践成效，为社会工作介入城市社区嵌入式养老服务提供了典型样本。本文基于该案例，深入探讨“好邻居敲敲门”项目下社会工作介入 A 社区嵌入式养老服务的实务模式、运行机制与现存问题，提出优化路径，以期推动社区嵌入式养老服务高质量发展。

## 2. 文献回顾

据统计，中国知网(CNKI)现有“嵌入式养老”相关文献四百余篇，研究主题主要集中在“嵌入式养

老”“社区嵌入式养老”和“养老服务”三大领域。

在国外,社会工作者参与社区嵌入式养老机构服务的研究与实践,多聚焦于老年人医疗卫生与健康照护领域。Kim yonghyeon 指出,社区面向老年人提供的照料服务,不能仅依赖家庭、亲属、邻里等非正式支持网络,还应纳入全科医生、老年专科医师、心理咨询师、药师、社会工作者等构成的正式专业服务体系,并强调社区工作者在其中需承担资源协调、多方联动与服务整合的核心角色[1]。Elaine Williams 认为社会工作者在社区场景中,既能为老年人提供日常性的基础养老服务,也能凭借专业优势,开展短期治疗、危机干预等更具针对性与个性化的深度养老服务[2]。William D. Cabin 在美国普惠型医疗福利与长期照护体系下,对社区医务社工的角色进行研究,主张政府应加大对社会工作者的养老服务资源倾斜,通过赋予社工更充分的资源调配权,使其能发挥专业特长,更好地服务社区老年群体[3]。

国内多数学者主要从社会学、建筑学等多学科视角,对社区嵌入式养老机构展开分析与探讨。现有国内文献的研究内容大体可归为三大方向:一是探讨嵌入式养老的建设路径,并探索其与智慧养老相结合的发展模式;二是围绕嵌入式养老模式的优势特征、现实困境与现存问题进行分析;三是聚焦社区嵌入的理论逻辑、实践成效,以及嵌入主体的角色定位与功能发挥。在社区嵌入的理论研究层面,王思斌提出,“嵌入”是指某一事物进入其他不同事物的过程,以及进入之后所处的状态[4]。熊跃根提出,在政府体制内的公共组织与当代社会工作领域的动员者、实践者之间的交汇与互动过程中,便体现出“嵌入性”特征[5]。徐永祥认为,社会工作者依托专业优势介入社会问题处置与重大灾害防治,是“嵌入性”实践的典型体现,能够有效助力灾区的恢复重建[6]。董升第在嵌入式养老相关研究中提出,依托社区整合“网络化家庭”、打造网络化家庭单元,能够推动居家、社区与社会养老模式的深度融合,有效提升老年人养老服务的可及性与选择性[7]。潘琳提出“为老人提供专业照护服务需要大量成本支撑,而在当下居家养老和机构养老资源链接缺乏、服务水平参差不齐的情况下,无法使多数老人享受到令其满意的服务”[8]。在养老模式研究方面,陈溢依提出,社区养老以家庭为核心支撑,同时依托各类养老机构提供配套资源与服务支持;而居家养老则以入户上门服务为主要形式、社区养老中心服务为辅助,通过吸纳与整合社会多方资源与力量,不断提升老年人的生活福祉水平[9]。黄少宽指出,当前我国社区养老服务整体发展动力不足,在社区养老服务模式的构建与实践层面,嵌入式社区养老服务的具体推行路径仍有待进一步探索与完善[10]。胡萱婷认为“当前养老供需矛盾较为突出。公办养老机构中老人过多而床位不足,民办养老机构入住价格较高,且部分老人存在不信任的态度,被选择性较低。新兴的嵌入式养老机构将居家养老和机构养老的优势有机融合为一体,在老人熟悉的区域内为其提供养老服务,满足老人的心理预期,老人对其的接受度较高”[11]。廖喜生提出“智慧养老产业化发展的思路,应该从产业链整合研究出发,从机构运行、价值理念、资源支持、服务项目和地域优势等方面整合优化,并针对我国智慧养老的现状和问题,提出智慧养老产业链五维整合模式及发展路径,促进养老服务行业健康、持续发展”[12]。

综上,社会工作介入社区嵌入式养老机构服务的议题,正日益成为学界关注的重点。基于现有研究成果分析,尽管我国社区嵌入式养老的建设与发展已积累一定经验,但其整体发展仍处于探索推进的过程中。为此,本文将A社区为例,探索社工参与社区嵌入式养老机构养老服务的现状成效及存在问题,以期改善和提升社工介入社区嵌入式养老服务水平,提高老年人晚年的生活水平。

### 3. 理论基础

#### 3.1. 社会嵌入理论

“社会嵌入理论”最早由波兰尼在《大转型》一书中使用。波兰尼将市场经济与社会行动联系起来,即自由经济发展到一定阶段,会激发社会矛盾,世界大战爆发。工人的社会地位取决于所处的社区、掌握的本领等,将人与社会环境结合起来。之后,格兰诺维特对嵌入性理论进行完善,认为社会化不足是

由于和社会网络脱节导致的。本文将社会嵌入理论作为重要理论基础之一。该理论在嵌入式养老服务中的应用, 主要体现为让老年人在熟悉的社区环境中安享晚年, 养老服务场地的选址与服务供给均依托老年人熟悉的生活场域展开, 这种模式有助于维持老年人积极健康的生活状态与心理状态。社会工作者在开展嵌入式养老服务的过程中, 通过组织各类活动, 促进老年人与社区、同辈群体之间的互动, 推动老年人实现社会融入, 增强其社会归属感与社区认同感, 从而更好地满足老年人的养老需求, 推动养老服务质量的整体提升。

### 3.2. 资源整合理论

资源整合理论由系统论、管理学等多学科交叉发展而来, 核心是通过协同、配置与重组, 将分散、异质的资源整合起来, 实现价值最大化与整体效能提升。本文选取资源整合理论作为理论基础之一, 在嵌入式养老服务中, 主要体现为依托社区场域, 整合政府、社区、社会组织、社会企业、医疗机构、志愿服务队伍等多方资源, 统筹政策、场地、专业服务、人力与资金等资源, 实现资源在社区层面的集聚与下沉, 避免资源重复投入与供需错配。社会工作者作为资源链接者与协调者, 搭建资源对接平台, 推动各类资源有效衔接, 将医疗康复、生活照料、精神慰藉、文化娱乐等服务精准输送至老年人身边, 推动社区养老从单一供给向综合供给转型, 实现资源高效利用与服务质量整体提升。

## 4. 社会工作介入 A 社区嵌入式养老服务现状与问题

### 4.1. 现状

A 社区“好邻居敲敲门”项目, 是社会工作介入城市社区嵌入式养老服务的创新实践, 形成了“五社联动 + 公益赋能”的实务模式, 构建了完善的运行机制, 取得了显著成效。项目以空巢独居老人为核心服务对象, 秉持“家庭为本、政府兜底、公益助力、邻居帮忙”的核心理念, 构建五社联动支持网络。社会工作者作为专业骨干, 负责需求评估、方案设计、资源统筹、服务督导; 社区居委会作为服务平台, 提供场地支持、信息摸排、居民动员; 社区社会组织作为服务载体, 执行专项服务、组织文娱活动; 社区志愿者作为一线力量, 开展日常探访、应急协助; 基金会、商家、医疗机构作为资源支撑, 提供资金、物资与专业服务。同时以公益赋能为补充, 通过公益筹款、资源链接拓宽服务保障, 实现养老服务的公益性与普惠性。项目核心服务内容主要有以下几方面, 一是日常探访服务, 组织志愿者定期敲门探访, 建立老人健康与生活台账, 提供生活照料与精神陪伴; 二是应急保障服务, 建立 24 小时应急响应机制, 组建应急队伍, 快速处置老人突发疾病、意外摔倒等状况; 三是资源链接服务, 公益筹款 120 余万元设立专项基金, 链接商家消费券与专业医疗资源, 实现需求与资源精准匹配; 四是能力建设服务, 招募培育志愿者队伍, 开展系统化培训, 提升社区养老服务内生能力。

组织协同上, 实行“基金会牵头、社工站执行、多方协同”机制, 建立定期联席会议与信息共享平台; 资源保障上, 形成“公益筹款 + 政府支持 + 企业捐赠”多元资金体系, 专项基金专款专用; 服务运行上, 构建“日常服务闭环 + 24 小时应急响应”机制, 实现服务规范化与响应高效化; 队伍培育上, 采用“招募 - 培训 - 激励”全流程模式, 激发志愿者参与积极性; 监督评估上, 建立“内部监督 + 外部评估”机制, 推动服务持续优化。项目发展近 1000 名志愿者, 实现社区万名空巢独居老人服务全覆盖; 应急处置效率提升 80%, 有效降低老人突发风险, 未发生响应滞后的安全事故; 老人孤独感、焦虑感显著缓解, 安全感与生活满意度大幅提升; 同时激活社区志愿力量, 构建邻里互助氛围, 推动社区治理精细化发展。

### 4.2. 现存问题

A 社区老年人口基数大、高龄与失能占比高, 嵌入式养老服务依托社区场景落地, 但在社会工作介

入过程中，仍面临多元主体协同碎片化、服务供需精准度不足、专业支撑与可持续性薄弱三大核心问题。

#### 4.2.1. 多元主体协同机制松散，资源整合效能低下

A 社区嵌入式养老服务涉及政府、社区、社会组织、医疗机构、志愿者等多方主体，但缺乏常态化协同平台与权责清晰的运行机制。政府部门间涉老资源分散，民政、卫健、医保等政策衔接不畅，资金与场地统筹不足；社区行政事务繁重，统筹协调能力有限，难以有效联动社会力量；社会组织多以短期项目介入，缺乏长期运营动力，医养结合仅停留在健康讲座、基础体检层面，失能老人上门护理、慢病管理、紧急救治等闭环服务尚未形成。志愿者队伍以退休老人为主，组织化与专业化程度低，服务供给不稳定，多方主体各自为政，导致资源碎片化、重复投入与供需空白并存，资源整合效能难以发挥。

#### 4.2.2. 服务供给与老年需求错配，专业服务精准度不足

A 社区嵌入式养老服务仍以助餐、日间托管、保洁等基础生活照料为主，服务内容同质化严重，针对高龄、失能、空巢、失独等特殊群体的个性化、专业化服务供给短缺。精神慰藉、心理疏导、认知障碍干预、代际融合、社会参与等精神层面服务供给不足，难以满足老年人情感归属与自我实现需求。同时，专业需求评估机制缺失，社会工作介入不足，未建立老年人能力评估、需求分层与服务匹配体系，服务供给“一刀切”，部分项目利用率低，而居家照护、康复训练、临终关怀等刚需服务供给不足。此外，社区养老站点空间狭小、适老化改造不到位，缺乏康复室、心理咨询室、认知照护专区等功能空间，服务可及性与体验感较差。

#### 4.2.3. 专业队伍薄弱，运营与监管机制不健全

A 社区嵌入式养老服务存在专业人才短缺、队伍稳定性差等问题。现有服务人员以社区工作人员、兼职护工为主，社会工作者、养老护理员、康复师、心理咨询师等专业人才匮乏，持证上岗率低，难以开展个案管理、小组工作、社区融入等专业化服务。同时，A 社区还存在人才激励与保障机制缺失问题，主要体现在薪酬待遇低、职业发展空间有限，难以吸引和留住专业人才。此外，运营资金过度依赖政府财政补贴也是一大难题，市场化运营与社会筹资渠道狭窄，自我造血能力不足，长期运营面临资金压力。服务质量监管与评估体系不健全亟需解决，主要是缺乏第三方专业评估，服务标准、流程规范与考核机制不完善，老年人及家属反馈渠道不畅通，服务质量难以持续提升。

### 5. 社会工作介入 A 社区嵌入式养老服务优化策略

#### 5.1. 搭建协同治理平台，构建一体化资源整合机制

针对缺乏常态化协同平台与权责清晰的运行机制问题，社会工作应充分发挥资源链接者与协调者角色，推动建立“政府主导、社区承载、社会参与、专业支撑”的多元协同体系<sup>[13]</sup>。协助街道搭建社区嵌入式养老服务联席会议制度，定期组织民政、卫健、社区、医疗机构、社会组织等主体协商，明确权责边界，统筹政策、资金、场地、服务资源，打破部门壁垒，实现信息共享与资源互通。链接区域内养老机构、医院、餐饮企业、公益组织等社会资源，构建“15 分钟养老服务圈”，推动医养、康养、餐养深度融合，提供上门护理、慢病随访、助餐配送、康复训练等一站式服务<sup>[14]</sup>。培育社区志愿者队伍，建立注册、培训、激励与服务匹配机制，联动高校社工专业组建专业志愿服务团队，形成“专业社工 + 志愿者”联动模式，提升资源整合与服务供给效能<sup>[15]</sup>。

#### 5.2. 强化需求导向，构建分层分类精准服务体系

针对专业服务精准度不高问题，社会工作应积极运用专业方法开展全流程需求评估与服务设计，破解供需错配难题。比如，通过问卷调查、入户访谈、焦点小组等方式，对老年人健康状况、照护需求、精

神需求进行全面评估,建立需求档案与能力分层体系,划分为自理、半失能、失能、特殊关爱四大类别,实现服务精准匹配[16]。在基础照料基础上,拓展精神慰藉、心理疏导、认知干预、代际互动、社区参与等专业化服务,开展老年学堂、兴趣小组、家庭关系调适、社区志愿服务等活动,满足多层次需求。推动养老站点适老化与功能化改造,优化空间布局,增设康复室、心理咨询室、日间照护专区、无障碍设施等,提升设施适配性[17]。运用个案工作、小组工作方法,为失能、失独、空巢老人提供一对一照护指导、心理支持与社会融入服务,强化服务专业性与人文性[18]。

### 5.3. 加强专业人才建设,完善运营与监管长效机制

社会工作可从人才培育、资金保障、监督评估三方面提升服务可持续性。构建“培育+引进+激励”人才体系,联合民政部门、职业院校开展养老护理、社工实务、康复护理、心理疏导等培训,提升现有人员持证率与服务能力;通过政策扶持、薪酬提升、岗位保障引进专业人才,充实服务队伍;建立绩效考核与激励机制,将服务质量、老年人满意度与薪酬、评优挂钩,稳定人才队伍[19]。拓宽资金渠道,协助申请政府专项补贴,链接企业捐赠、公益基金,探索“政府购买+市场化运营+公益补充”模式,推动部分服务适度市场化,提升自我造血能力。建立健全服务质量监管与评估体系,引入第三方专业机构制定服务标准与考核指标,开展定期评估与动态监管;搭建老年人及家属满意度反馈平台,畅通意见表达渠道,形成“评估-反馈-改进”闭环管理,持续优化服务质量[20]。

综上,社会工作介入A社区嵌入式养老服务,可用专业理念与方法破解协同不畅、供需错配、专业不足等问题,推动多元主体联动、资源高效整合、服务精准供给,助力构建“就近可及、专业优质、可持续发展”的社区嵌入式养老服务体系,切实提升社区老年人的生活质量与幸福感。

## 6. 结语

A社区“好邻居敲门”项目构建的“五社联动+公益赋能”实务模式,是社会工作介入城市社区嵌入式养老服务的有益探索。该模式以空巢独居老人为核心,以社会工作为专业引领,整合多方资源构建养老支持网络,通过完善的运行机制,有效破解了老旧企业型社区空巢老人养老难题,在服务覆盖、应急保障、老人福祉提升、社区治理激活等方面取得了显著成效,为同类社区开展嵌入式养老服务提供了可复制、可推广的实践经验。同时,项目在专业能力、资源可持续性、服务精细化、联动深度、数字化水平等方面仍存在短板,制约了长效发展。未来,需以社会工作专业力量为核心,强化专业支撑、完善资源保障、深化五社联动、推进精准服务、赋能科技应用,不断优化实务模式与运行机制。通过持续完善与创新,推动社会工作深度融入城市社区嵌入式养老服务,实现养老服务专业化、精细化、可持续化发展,真正满足老年人多元化养老需求,助力实现“老有所养、老有所安、老有所乐”的养老目标。

## 参考文献

- [1] Yonghyeon, K. (2010) In Search of Home-Based Service Network for the Old Aged Community Care in France. *Social Welfare Policy*, 37, 75-99. <https://doi.org/10.15855/swp.2010.37.1.75>
- [2] Williams, E. (1995) Understanding Social Work in the Home Health Care Setting. *Journal of Home Health Care Practice*, 7, 12-20. <https://doi.org/10.1177/108482239500700204>
- [3] Cabin, W.D. (2008) Revaluating Social Work in Home Care: Lessons from Innovators, Rebels, and Hospice. *Home Health Care Management & Practice*, 20, 265-272. <https://doi.org/10.1177/1084822307308966>
- [4] 王思斌. 社会工作导论[M]. 北京: 北京高等教育出版社, 2004.
- [5] 熊跃根. 论中国社会工作本土化发展过程中的实践逻辑与体制嵌入——中国社会工作专业教育 10 年的经验反思[C]//中国社会工作教育协会, 中国社会工作教育协会. 社会工作专业化及本土化实践——中国社会工作教育协会 2003-2004 论文集. 北京: 北京大学社会学系, 2003: 204-217.
- [6] 徐永祥. 社会的再组织化: 现阶段社会管理与社会服务的重要课题[J]. 教学与研究, 2008(1): 24-29.

- 
- [7] 董升第. 基于网络式家庭概念下嵌入式养老模式研究[D]: [硕士学位论文]. 大连: 大连理工大学, 2008.
- [8] 潘琳. 社区嵌入式智慧养老服务模式的创新研究——以安徽乐年长者之家为例[J]. 宿州学院学报, 2018, 33(3): 31-35
- [9] 陈溢依. 家庭养老、社区养老和机构养老的比较分析[J]. 中国管理信息化, 2016, 19(10): 207.
- [10] 黄少宽. 我国城市社区养老服务模式创新研究综述[J]. 城市观察, 2018, 56(4): 101-113.
- [11] 胡萱婷. 基于 SWOT 分析嵌入式养老机构的发展前景[J]. 劳动保障世界, 2019(20): 31.
- [12] 廖喜生, 李扬秋, 李彦章. 基于产业链整合理论的智慧养老产业优化路径研究[J]. 中国软学, 2019(4): 50-56
- [13] 张玉晓. 嵌入式养老的协同治理研究: 社会组织的功能与政府支持策略[C]//中国管理现代化研究会. 第二十届(2025)中国管理学年会论文集(上). 乌鲁木齐: 新疆农业大学公共管理学院(法学院), 2025: 1917-1928.
- [14] 陈博涛. 社会工作嵌入城市基层政社养老共同体的实现机制——西安市 H 街道社工服务站的实践[J]. 社会与公益, 2025(17): 102-104.
- [15] 杨明伟, 张晓辉. 家庭结构变迁背景下社会工作嵌入社区智慧养老服务研究[J]. 现代营销, 2025(21): 16-18.
- [16] 李鹏飞. 人工智能时代智能居家养老服务系统建设研究——基于社会工作嵌入视角[J]. 工程建设与设计, 2024(15): 142-144.
- [17] 吕颖雅, 曾冬梅. 全国市一级首例, 家门口养老不再难广东肇庆迈出嵌入式社区服务一大步[N]. 中国房地产报, 2024-07-01(002).
- [18] 王娟, 张鹏飞. 社会工作嵌入养老机构的服务供给策略研究——基于一项政府购买服务的案例分析[J]. 人口与社会, 2024, 40(3): 46-54.
- [19] 杨洪芹, 王才章. 嵌入式福利治理: 社会工作参与社区居家养老服务的行动逻辑[J]. 井冈山大学学报(社会科学版), 2023, 44(5): 103-112.
- [20] 张旋迪. 社会工作嵌入农村养老服务的现实困境与优化路径[J]. 农业经济, 2023(5): 78-79.