

浅探城市社区嵌入式养老服务的具体实践与优化路径

——以浙江省桐乡市梧桐街道16个养老驿站为例

徐焕易¹, 崔宇轩², 张瑶婕¹

¹杭州师范大学马克思主义学院, 浙江 杭州

²杭州师范大学公共卫生与护理学院, 浙江 杭州

收稿日期: 2026年2月6日; 录用日期: 2026年3月12日; 发布日期: 2026年3月20日

摘要

在人口老龄化进程加快背景下, 嵌入式养老成为破解养老服务供需矛盾的重要模式。基于浙江省桐乡市梧桐街道16个养老驿站的调研数据, 该模式具有服务集成性、空间嵌入性与资源协调等优势, 但存在医疗服务覆盖不足、服务内容单一、资源分配不均、人员配备不完善及宣传不到位等问题。据此, 围绕政策完善、技术支撑、机制创新维度提出优化路径, 为县域嵌入式养老服务高质量发展提供参考。

关键词

嵌入式养老, 养老驿站, 桐乡市, 县域实践

A Preliminary Exploration of the Specific Practices and Optimization Paths of Embedded Elderly Care Services in Urban Communities

—Taking the 16 Elderly Care Stations in Wutong Street, Tongxiang City, Zhejiang Province as Examples

Huanyi Xu¹, Yuxuan Cui², Yaojie Zhang¹

¹School of Marxism, Hangzhou Normal University, Hangzhou Zhejiang

²School of Public Health and Nursing, Hangzhou Normal University, Hangzhou Zhejiang

Abstract

Against the backdrop of accelerated population aging, embedded elderly care has emerged as a crucial model to address the imbalance between supply and demand in elderly care services. Based on research data from 16 elderly care stations in Wutong Street, Tongxiang City, Zhejiang Province, this model demonstrates advantages such as service integration, spatial embedding, and resource coordination. However, it faces challenges including insufficient medical service coverage, limited service content, uneven resource allocation, inadequate staffing, and inadequate promotion. In light of this, optimization paths are proposed focusing on policy improvement, technical support, and mechanism innovation, providing a reference for the high-quality development of embedded elderly care services at the county level.

Keywords

Embedded Elderly Care, Elderly Care Stations, Tongxiang City, County-Level Practice

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

随着我国人口老龄化进程的不断加快，第七次全国人口普查数据显示，全国 60 岁及以上人口占比达 18.7% [1]。嵌入式养老作为一种融合社区、家庭与机构资源的养老服务模式，因贴近老年人生活、服务灵活多样等优势而受到广泛关注[2]，相关研究已形成涵盖内涵特征、实践现状与优化路径的成果体系。

国内研究指出，嵌入式养老服务通过资源整合与功能嵌入，打破了传统的固态养老格局，规模小型适度，既保留家庭养老的情感依托，又吸纳机构养老的专业支撑[3]，为老年人提供就近可达、精准多元的服务[4]。国内实践主要集中在大城市，北京市整合资源构建四级养老服务体系，以养老服务驿站打造“一刻钟服务圈”[5]；上海市发展长者照护之家与社区综合为老服务中心，实现街镇全覆盖[4]；西安市创新“掌上养老院”模式，结合特色服务品牌丰富实践形态[6]；南京、重庆等城市也通过家庭养老床位建设、医养结合试点推进本地化创新[7]。国外以日本“地域密着型介护服务”为典型，充分考量老年人与子女居住地双重区位需求，以中学校区为服务辐射半径，通过日托、短住、上门护理等综合服务推动养老设施向社区下沉，呈现小型化、多功能特征，形成全链条服务网络[8]，并通过“金色计划”“新金色计划”等政策引导，构建“自助、他助、公助、共助”多主体参与模式[9]。

此外，学者们从多维度提出优化建议。黄建指出要关注农村和欠发达地区资源整合困境，构建政府、市场、社会协同机制[10]；章萍认为嵌入式养老模式应充分利用社会资源，克服家庭养老与居家养老社会化不足的缺点，同时弥补机构养老因过度社会化难以满足老人情感需求的不足[11]；服务功能方面，建议拓展服务内容，强化医养结合，实现医疗护理与养老服务无缝衔接[3]；运营模式方面，鼓励探索公建民营、民办公助等多元化方案[7]；主体协同方面，需明确各方权责边界，化解协同障碍[5]。

尽管国内外学者对嵌入式养老服务进行了广泛研究，但现有研究多集中于宏观层面的政策分析和模式探讨，缺乏对具体实施过程中微观问题的深入剖析，尤其是欠缺县域及以下实践细节剖析。而桐乡市

作为浙江省辖县级市，60岁及以上老年人口占比达到30.19%，并在养老服务体系建设进行了积极探索。基于此，本文以桐乡市梧桐街道的16个养老驿站为研究对象，对驿站工作人员与老年人进行实地访谈，探究嵌入式养老服务的实践现状，为完善县域养老服务体系提供实证支撑。

2. 桐乡市嵌入式养老实证研究方案

2.1. 研究对象与抽样方法

本研究聚焦桐乡市梧桐街道嵌入式养老服务场景，研究对象分为两类：一是养老服务一线从业者，涵盖社区养老服务负责人、养老驿站工作人员及物业管理人員等，全面覆盖服务提供、运营管理等关键环节；二是梧桐街道辖区内参与嵌入式养老服务的老年人，包含不同年龄阶段、文化程度、身体状况及居住类型的群体，确保能反映多元养老需求。

对于工作人员，采用分层目的抽样法，依据梧桐街道养老驿站运营模式差异，选取康居苑、西郊庄园、桐城雅苑等16个具有代表性的养老驿站，共抽取17名工作人员作为问卷调查对象，其中6名负责人及核心工作人员纳入深度访谈范围，确保覆盖不同运营模式、工作年限及岗位类型的从业者。

对于老年人，采用多阶段抽样法，先按梧桐街道城镇与农村户籍比例(约2.15:1)分层，再在各层内按社区规模随机抽取样本，最终选取58名老年人参与问卷调查。样本中61~70岁群体占36.59%、71~80岁群体占29.27%、80岁以上群体占21.95%，涵盖小学及以下至大学及以上不同文化程度，独居、与子女同住、与老伴同住等不同居住状态，确保样本的代表性与多样性。

2.2. 研究方法设计

为全面、深入地了解桐乡市梧桐街道嵌入式养老服务的实践情况，本研究采用多种研究方法相结合的方式，具体实施内容和样本量见表1。

Table 1. Research methodology, content, and sample size

表1. 研究的方法、内容及样本量

方法	实施内容	样本量
文献法	搜集、整理国内外关于嵌入式养老服务的相关文献、政策文件等，梳理研究现状、理论基础，为研究提供理论支撑和借鉴。	查阅文献及政策文件50余份
观察法	组织志愿者在16个驿站开展清洁、陪伴、健康服务等活动，通过亲身参与志愿服务，观察驿站的日常运营情况、服务提供方式以及老年人的反应等。	覆盖16个站点
实地访谈法	制定半结构化访谈提纲，深入驿站现场对驿站管理者和接受服务的老年人进行面对面访谈。访谈内容主要包括驿站的运营管理、服务内容与质量、老年人的需求与满意度等方面。	N = 17
问卷调查法	设计老年人服务需求满意度问卷，发放问卷，从医疗服务、文娱活动、生活照料等多个维度了解老年人对嵌入式养老服务的满意度。	回收有效问卷116份

2.3. 研究工具设计

1. 问卷调查表

工作人员版问卷围绕基本信息、服务提供情况、服务管理与运营、服务效果与反馈、问题与挑战及建议展望6个维度，涵盖服务内容供给、资源约束、管理制度、培训需求、问题认知及优化建议等主题，全面捕捉服务提供端的实践现状与诉求。

老年人版问卷包含基本情况、参与嵌入式养老情况、满意度调查、需求与建议4个维度，重点关注

老年人服务获取渠道、服务使用频率、满意度评价、现存问题及服务需求，精准把握需求端的核心诉求。

2. 深度访谈提纲

基于研究核心议题，设计半结构化访谈提纲，分为工作人员访谈提纲和专项补充提纲。工作人员访谈提纲涵盖个人基本信息、智能服务设备使用、服务质量与管理、模式认知与理解等模块；专项补充提纲针对不同运营模式的驿站，聚焦合作机制、资源配置、特色服务等差异化内容，共设置 20 余个核心访谈问题，确保深度挖掘嵌入式养老服务的实践细节。

2.4. 数据收集过程

调研采用线上与线下结合的方式收集数据。工作人员问卷通过问卷星平台发放，结合线下面对面填写，共回收有效问卷 17 份，有效回收率 100%；老年人问卷以线下一对一指导填写为主，辅助线上亲友协助填写，共回收有效问卷 116 份，有效回收率 96.67%。深度访谈采用面对面访谈形式，在各养老驿站指定访谈区域进行，每位访谈对象访谈时长 30~45 分钟，全程录音并同步记录关键信息，共形成约 3 万字的转录文字资料。

2.5. 信效度检验

1. 信度检验

通过 SPSS 26.0 对问卷数据进行信度分析，结果显示：工作人员版问卷整体克隆巴赫系数为 0.813，各维度克隆巴赫系数介于 0.721~0.856 之间；老年人版问卷整体克隆巴赫系数为 0.796，各维度克隆巴赫系数介于 0.703~0.832 之间。所有系数均大于 0.7，表明问卷信度良好，数据内部一致性高，真实可靠。

2. 效度检验

采用 KMO 和 Bartlett 球形度检验进行效度分析，工作人员版问卷 KMO 值为 0.786，老年人版问卷 KMO 值为 0.792，均大于 0.7，表明题项间相关性良好，适合进行因子分析；Bartlett 球形度检验 χ^2 值分别为 896.321 和 678.543，显著性均小于 0.001，拒绝变量独立的原假设，验证问卷结构效度良好，适合做因子分析。

2.6. 案例选取可行性与代表性说明

梧桐街道作为桐乡市核心区域，嵌入式养老服务起步早、模式多样，且已形成智慧养老平台等数字化支撑体系，实践经验丰富，具备研究的现实基础。选取的 16 个养老驿站覆盖不同规模、不同运营主体、不同服务特色，能够较为全面地反映嵌入式养老服务的多元模式；调研样本兼顾城乡户籍、不同年龄与健康状况的群体，为研究结论的推广提供保证。通过问卷和访谈的研究方法，实现服务提供端与需求端数据的相互印证，结合信效度检验保障数据质量，能够全面、深入地揭示嵌入式养老服务的实践现状、核心问题与优化路径，为同类地区养老服务发展提供参考。

3. 桐乡市嵌入式养老服务的实践模式

3.1. 政府、社区和市场协同的运营机制

桐乡市嵌入式养老服务形成了政府主导、社区参与和市场运营的协同机制。桐乡市政府层面出台全省首个县级养老驿站建设和服务规范，将养老服务延伸至老人家门口“最后 100 米”，在养老驿站建设运营上开创先河。社区深入调研辖区老年群体结构与需求差异，打造特色化驿站服务。凤鸣社区和杨家门社区因老旧小区集中、高龄及独居老人较多，将康居苑和瑞园驿站定位为康养主题，配备智能监测设备；运河社区佳源珑府驿站则突出书香特色，增设图书资源满足老年人阅读需求。市场运营方面采用差

异化模式，康居苑、瑞园等驿站委托浙江索颐科技有限公司等专业第三方机构运营，提供专业化、多样化服务；桐城雅苑等驿站由小区物业公司负责日常管理，辅以老人自发组建的“银铃志愿者”团队承担基础服务工作，形成专业力量与志愿力量互补的运营格局。

3.2. 普惠性与个性化兼备的服务内容

养老驿站构建起生活照料、健康管理和文化娱乐的服务体系，实现一站式响应老年人需求。生活照料方面，提供临时看护、上门助浴、助洁、代购等基础服务；健康管理领域，驿站普遍配备血压仪、血糖仪等基础体检设备，部分驿站与卫生机构建立合作关系，定期安排医护人员坐诊，为老年人建立健康档案并提供基础诊疗服务；文化娱乐服务则涵盖书法绘画、棋牌歌舞、节假日主题活动等，部分驿站还增设舞蹈房、沙壶球室等特色功能区域，丰富老年人精神文化生活。

针对特殊群体需求，驿站进行个性化适配改造，为“带孙老人”设置儿童游乐设施与志愿者服务，缓解照护压力；对高龄、失能老人优化服务流程，提供上门服务与应急响应支持，力求实现“一站式”满足不同层次的养老需求。

3.3. 三维优势集中体现的实践特征

服务集成性特征显著，驿站整合基础生活支持、精神文化供给、医疗健康服务与家庭照料帮助等功能，通过资源统筹尽可能避免碎片化服务，提升养老服务效率。

空间嵌入性优势突出，所有驿站均选址于居民社区内部，实现老年人步行可达，尤其保障高龄或失能老人的服务可及性；工作人员多为社区居民，“熟人空间”属性易与老年人建立信任关系，增强老年人归属感，促进邻里互动与社会融入。

资源协调功能完善，纵向对接政府政策资源与专业第三方机构，高效落实补贴政策，平衡服务质量与成本；横向统筹志愿者、社区商户、物业等多方力量，构建互助服务网络，形成政策引导、专业支撑和社会参与的资源整合格局。

4. 桐乡市嵌入式养老服务的现存问题

4.1. 医疗服务覆盖不足，专业支撑薄弱

受空间限制，桐乡市梧桐街道的养老驿站普遍面积较小，防跌倒雷达、电子手环等专业智能设备的配备空间有限。截至2024年10月底，梧桐街道60周岁以上老人达35,226人，占比约为20.11% [12]，且各社区高龄老人数量和比例波动较大¹。这类群体对医疗护理需求更为迫切，但驿站线下服务多局限于助餐、基础体检等基础项目，主要面向自理老人。对于失能或半失能老人亟需的压疮护理、康复训练等专业化上门服务，驿站因缺乏专业资质与人才储备，只能依赖社区医护人员，服务响应不及时。问卷调查显示，虽有65%的老年人认可医护人员态度和能力，但25%的老年人希望增加上门护理次数，10%的老年人反映医疗设备不完善，医疗服务供需矛盾突出。

4.2. 服务内容单一，个性化供给不足

受运营成本与规模限制，多数驿站提供标准化服务但是缺乏针对性设计。文化娱乐活动以扑克、麻将、歌舞等形式为主，同质化严重，对于有特殊爱好的老年人难以满足。个性化、多元化服务供给不足导致部分老年人使用体验不佳，影响服务整体吸引力。调研数据显示，60%的老年人对文化娱乐活动表示满意，但30%认为文化娱乐活动形式单一，10%反映活动组织频率过低，约41%的老年人期待更贴心的

¹数据来源于桐乡市梧桐街道街道办事处：《2024年梧桐街道人口统计(截至2024年10月底数据)》。

个性化服务，70%渴望志愿者陪伴服务，53%希望获得上门体检、家庭医生等更便捷的医疗护理服务。

4.3. 资源分配不均，服务质量分化明显

资源配置呈现显著的区域差异，与梧桐街道各社区老龄化程度分布不均的现状不匹配。瑞园等新建驿站位于新兴社区或重点发展区域，获得政府更多财政倾斜，配备智能护理设备、无障碍设施、多功能活动室等现代化硬件，环境整洁且服务人员专业充足，能提供健康监测、文化课程等增值服务，吸引大量健康活力老人；而康居苑、河畔花园等老旧社区驿站因预算有限，普遍存在设施陈旧、康复器材老化、卫生间未完成适老化改造等问题，仅能维持基础照料功能，难以满足失能或高龄老人的多元化需求，这种差异导致养老服务公平普惠性受损，也造成资源配置与需求分布的错配。

4.4. 人员配备机制不完善，专业人才短缺

调研数据显示，养老驿站服务人员总体年龄偏高，50~59岁群体占比最高，年轻力量补充不足，且多数驿站依赖低薪招聘临时工或兼职人员，缺乏持证养老护理员、康复师、心理咨询师等专业人才。部分工作人员专业背景与养老服务不匹配，如瑞园驿站工作人员坦言自身为广告学专业，缺乏养老服务相关知识储备，专业人才培养滞后。根据调研和访谈结果，约47%的工作人员认为人手不足，直接影响服务质量，导致部分需求无法及时响应；52%的工作人员反映资金短缺，进一步制约了人员招聘与培训投入。

同时，工作人员培训体系不完善，虽有52%的驿站定期开展培训，但71%的工作人员仅认为培训基本满足需求，难以应对复杂的养老服务需求；近22%的工作人员认为培训内容和方式有待改进，难以应对复杂的养老服务需求。薪资待遇偏低、职业发展路径模糊导致专业人才流失率高，服务稳定性差。志愿者服务机制同样存在短板，缺乏长期稳定的激励措施，志愿活动多依赖短期项目或行政动员，服务时间碎片化，且志愿者培训不足，部分人员缺乏老年沟通技巧与应急处置能力，服务效果有限。

4.5. 宣传力度不足，服务知晓率偏低

调研发现，老年人获取服务信息主要通过亲友相传或偶然得知，养老驿站主要依赖社区公告栏、传单等传统手段宣传，老年人对驿站服务的知晓率偏低，导致独居、行动不便老人因信息闭塞难以享受服务。部分驿站未突出特色项目与优惠政策，甚至导致老年人因担心收费问题不敢尝试，造成服务资源闲置，制约嵌入式养老服务的普及与推广。

5. 桐乡市嵌入式养老服务的优化路径

5.1. 政策完善：强化统筹规划与资源均衡配置

建立养老服务资源动态调配机制，以梧桐街道各社区老年人口和高龄老人的数量和比例等指标为依据，科学分配财政投入与服务资源，重点向老旧社区驿站倾斜，集中整改设施陈旧、空间狭窄等问题，推进养老服务公平普惠。

实施驿站星级评定制度，从服务质量、设施设备、人员资质、管理规范等维度设定评定标准，将评定结果与政府补贴直接挂钩，形成“以评促改、以补提质”的激励机制，引导驿站主动提升服务水平。

完善政策支持体系，扩大专业人才培养与引进的扶持力度，设立养老服务人才专项补贴，提高薪资待遇与社会保障水平，畅通职业发展路径，吸引年轻人、专业院校毕业生投身养老服务领域，优化驿站服务人员年龄结构。加强培训体系建设，根据驿站服务需求，定制化设置老年护理、康复训练、应急处置、沟通技巧等培训内容，采用理论与实操相结合的培训方式，解决近22%工作人员反映的培训不足问

题，全面提升工作人员专业素养。

5.2. 技术支撑：优化智慧养老服务

以现有“e 桐养”智慧养老体系为基础，深化数字赋能，推动平台功能迭代与服务升级。持续完善“e 桐养”智慧大脑功能，进一步归集民政、人社、卫健、医保、残联等多部门数据，细化老年人精准画像，在现有 80 余项服务功能基础上，新增针对高龄、失能群体的专项服务模块，扩大服务覆盖范围。强化一级服务中心的统筹管理与信息处置能力，提升养老驿站的就近协同与中转效能，推动失能、半失能老年人服务精准落地。

推进养老驿站智能设备迭代更新，补充便携式服务终端、心电监测、语音咨询等智能设备，实现健康监测机、助餐一体机、无感门禁系统与平台数据的实时互通；建立设备定期维护机制，引入人工智能技术优化前端感知、云上调度、线下处置的联动模式，提升动态预警与快速响应效率。

深化医养结合数字化赋能，依托养老院和护理院形成医养结合专科联盟，推动医疗、照护、康复等服务数据与“e 桐养”平台对接，将智能诊疗、远程医疗等功能纳入平台体系，进一步完善智慧康养服务链条，提升养老服务的专业性与便捷性。

优化服务便捷性，针对老年人数字素养不足的问题，简化“e 桐养”平台及“e 桐助餐”“e 桐社区”等应用场景的操作流程，提供大字版界面与语音导航功能，同时保留线下预约渠道。完善紧急救援响应机制，优化呼叫方式，缩短响应时间，确保老年人能及时获得帮助。借助大数据分析老年人服务需求特征，为个性化服务设计与资源优化配置提供数据支撑。

5.3. 机制创新：丰富服务供给与多元主体参与

拓宽服务内容供给，在保障基础服务的同时，针对不同老年群体需求，开发个性化、多样化服务项目。增加戏曲、手工艺、书法绘画等特色文化活动，定期组织健康讲座、法律咨询、智能设备使用培训等主题活动，满足老年人精神文化与技能提升需求。强化医疗服务支撑，与社区卫生服务中心、医院建立长期合作机制，增加上门护理、康复训练等专业服务供给，完善驿站和医疗机构联动的服务模式。

创新志愿者服务机制，建立“时间银行”制度，将志愿者服务时间存储量化，待其自身需要时可支取对应时长的养老服务，激励大学生、社区党员、低龄老人等群体参与志愿服务。加强志愿者培训，提升老年沟通技巧、应急处置能力与服务专业性，建立稳定的志愿者服务队伍。

加强宣传推广，整合社区公告栏、新媒体平台、社区活动等多元宣传渠道，广泛普及驿站服务内容、特色项目与优惠政策。针对独居、行动不便老人开展上门宣传与咨询服务，提高服务知晓率与使用率，避免资源闲置。

6. 桐乡市嵌入式养老服务的优化路径

嵌入式养老服务作为破解老龄化困境的重要模式，在桐乡市的实践中展现出服务集成、空间嵌入与资源协调的优势，为县域养老服务发展提供了探索。然而，调研发现的医疗服务覆盖不足、服务内容单一、资源分配不均、人员配备不完善及宣传不到位等问题，制约了服务质量的提升与可持续发展。未来，需持续深化政府、社区、市场、社会多方协同，推动嵌入式养老服务向专业化、个性化、智慧化方向发展，不断提升老年人的获得感、幸福感与安全感，为全国县域嵌入式养老服务高质量发展提供可复制、可推广的实践经验。

参考文献

[1] 国家统计局, 国务院第七次全国人口普查领导小组办公室. 第七次全国人口普查公报[Z/OL]. 国家统计局, 2021.

-
- https://www.tx.gov.cn/art/2021/12/3/art_1229401771_4816027.html, 2021-12-03.
- [2] 杨润琪. 社区嵌入式养老实践探索与优化路径研究——以南京市鼓楼区腾飞园社区为例[J]. 现代管理, 2022, 12(8): 971-980.
- [3] 杜鹏, 马琦峰. 中国社区嵌入式养老: 现状与问题浅析[J]. 人口与发展, 2024, 30(3): 113-124.
- [4] 朱勤皓. 上海社区嵌入式养老服务发展研究——新形势下老龄工作的探索与创新[J]. 科学发展, 2017(8): 103-109.
- [5] 周悦, 崔炜. 北京市嵌入式养老模式发展研究——以养老服务驿站为例[J]. 新视野, 2019(4): 90-96.
- [6] 李炎炎, 刘泓萱, 钱柄睿. 嵌入性视角下社区嵌入式养老模式优化路径研究——基于西安市嵌入式养老服务实践的思考[J]. 中国卫生事业管理, 2023, 40(12): 885-890.
- [7] 马嘉蕾, 高传胜. 社区嵌入式养老服务模式的发展逻辑与实践隐忧——基于“动因-资源”分析框架的案例研究[J]. 云南民族大学学报(哲学社会科学版), 2024, 41(1): 110-118.
- [8] 王吉彤, 铃木博志. 日本社区嵌入型养老机构规划策略研究及启示[J]. 南方建筑, 2021(5): 58-63.
- [9] 康越. 日本社区嵌入式养老发展历程及其经验[J]. 北京联合大学学报(人文社会科学版), 2017, 15(4): 110-117.
- [10] 黄建. 整合与赋能: 社区嵌入式养老服务模式优化研究[J]. 学术界, 2022(5): 151-160.
- [11] 章萍. 嵌入式养老: 上海养老服务模式创新研究[J]. 现代管理科学, 2016(6): 64-66.
- [12] 桐乡市民政局. 对市十七届人大四次会议第 J017 号建议的答复[Z/OL]. http://www.tx.gov.cn/col/col1229458414/art/2025/art_b7c7ac8bff07f5d8a31780b82439435c.html, 2025-07-22.