

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

杨润琪

南京农业大学, 江苏 南京

收稿日期: 2022年7月14日; 录用日期: 2022年8月11日; 发布日期: 2022年8月19日

摘要

社区嵌入式养老模式作为中国养老服务的新兴模式, 集家庭养老、社区养老、机构养老三者之长, 是发展国家养老服务行业的必经之路, 完善社会养老保障体系的必然选择, 实现社会总福利最大化的最优解。研究以江苏省南京市鼓楼区腾飞园社区为例, 探索社区嵌入式养老的实践与优化路径。经过资料查找、文献阅读、实践探索、深度访谈发现, 腾飞园社区自2014年正式实施社区嵌入式养老模式以来, 始终关注养老服务的基础建设与服务质效。但由于社会资源有限、社区嵌入式养老模式仍处于初期发展阶段, 腾飞园社区老年人服务存在基础建设不完善、养老服务不精专、专业人才缺乏等问题, 其中, “信任危机”是腾飞园社区嵌入式养老服务发展的最大障碍, 服务提升与机制优化是未来社区嵌入式养老发展的必然路径。

关键词

社区嵌入式养老, 养老服务, 老龄化

Research on the Practice and Optimization Path of Embedded Community Care for the Aged

—A Case Study of Tengfeiyuan Community in Gulou District, Nanjing

Runqi Yang

Nanjing Agricultural University, Nanjing Jiangsu

Received: Jul. 14th, 2022; accepted: Aug. 11th, 2022; published: Aug. 19th, 2022

Abstract

As a new mode of old-age service in China, the community embedded old-age service model, which combines the advantages of family, community and institution, is the only way to develop national old-age service industry, the inevitable choice of perfecting the social old-age security system and realizing the optimal solution of maximizing the total social welfare. Taking Tengfeiyuan community in Gulou District, Nanjing City, Jiangsu Province as an example, this paper explores the practice and optimization path of community embedded old-age care. Based on the data, literature reading, practice exploration and in-depth interview, Tengfeiyuan community has paid close attention to the basic construction and service quality of the old-age Service since 2014. However, due to the limited social resources and the early development of the embedded community mode of providing for the aged, there are some problems in the community service for the aged in Tengfeiyuan, such as the imperfect infrastructure construction, the poor service for the aged and the lack of professional personnel, etc., "Trust Crisis" is the biggest obstacle to the development of embedded retirement service in Tengfeiyuan community. Service promotion and mechanism optimization are the inevitable path for the development of embedded retirement in future community.

Keywords

Community Embedded Old-Age, Old-Age Service, Aging

Copyright © 2022 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

2020年中国65岁及以上的老年人约有1.8亿,约占总人口的13%;2025年“十四五”规划完成时,65岁及以上的老年人将超过2.1亿,约占总人口数的15%;同时,老年人口高龄化趋势日益明显:80岁及以上老人正以每年5%的速度增加,到2040年将增加到7400多万人[1]。因此,伴随中国老龄化的加剧、高龄老人数量的不断攀升,养老需求升高与家庭养老供给能力降低的矛盾凸显,养老逐渐成为学术与社会实践,以及各级政府部门关注的热点和焦点,社会嵌入式养老作为一种较为重要的养老方式以其新颖独特的方式引起各界的广泛关注。

2013年,为满足老人“在家门口养老”的愿望,上海市闵行区颛桥镇政府利用社区闲置的公共配套设施建设小型养老院,破解了当地的养老难题,也使社区嵌入式养老成为养老行业的现象级热词[2]。社区嵌入式养老模式作为社区养老服务的新兴模式,具备家庭养老、社区养老以及机构养老三者的优势,是我国养老服务行业未来发展的必然选择。

南京市鼓楼区腾飞园社区于2014年开展社区嵌入式养老模式,目前尚处于起步发展的阶段。作者在该社区有一年以上的志愿服务经历,故通过深度访谈养老服务中心负责人以及社区老人,了解腾飞园社区嵌入式养老的发展背景、运营机制与发展现状,就腾飞园社区的嵌入式养老体系在建设中存在养老设施不完善、服务专业度欠缺等问题开展了研究。社区嵌入式养老的核心是基于多方互助的信任纽带传递,经过作者调研分析“信任危机”是腾飞园社区嵌入式养老服务发展目前的最大障碍。

2. 理论基础

(一) 社区嵌入式养老概念剖析

“嵌入”的观点最初由卡尔波兰尼提出，他从经济和社会的整体视觉下形成了他的著名观点——所有经济生活都是嵌入于社会关系和制度中的。格兰诺维特在此基础上创新性地提出社会嵌入理论，该理论认为人作为个体不是孤立存在的，而是嵌入在特定社会体系当中，借助情感、服务等资源，取得广泛的社会支持[3]。人们随着年龄的增长，生活需求乃至精神需求不断变化。在周绍斌看来，老年人的精神需求本身是一个多因素组成的系统，有其自身内在结构，老年人的精神需求主要包括情感需求、文化娱乐需求、人际交往的需要、教育需求、政治需求、自我实现需求[4]。依据社会嵌入理论，尤其空巢老人、高龄老人、失能老人，无论是满足生活需求还是满足精神需求，比起一般人都更加需要得到社会的帮助和支持，更加需要融入到社会体系中。根据我国最新的人口普查数据显示，我国 60 岁及以上人口数为 2.6 亿，占总人口数的 18.7%，其中 65 岁及以上人口比重达到 13.50%。纵观 2010 年至 2020 年，60 岁及以上人口比增长了 5.44%，与 2000 年至 2010 年相比，增长了 2.51%。中国在老龄化和高龄化现象愈发严重的背景下，失能和部分失能老年人口数高于 4000 万，老年人健康服务的市场缺口非常巨大[5]。但由于中国传统家庭养老观念的限制、养老机构的发展不均衡，无论是家庭养老、机构养老还是社区养老，在单独实施的情况下，都不能满足目前社会养老的需求。

因此，形成家庭养老、机构养老、社区养老相结合的社区嵌入式养老模式，即基于社区持续照护理念，以社区为载体(胡宏伟等，2015)，通过嵌入相应的设施、服务和情感支持，通过服务网点和上门服务两种形式(周富玲，2020)，为居住在周边的老年人提供包括短期居住照料、日间托老照料、医疗康复保健、精神慰藉服务等在内的养老服务(赵小兰等，2019) [6]，能在一定程度上解决如今中国养老服务的发展困境。2019 年，国务院印发的《国务院办公厅关于推进养老服务发展的意见》(国办发[2019] 5 号)明确提出：“养老服务发展要破除发展障碍，持续完善居家为基础、社区为依托、机构为补充、医养相结合的养老服务体系。”由此可见，社区嵌入式养老已成为目前国家和社会所提倡的新型养老模式，社区嵌入式养老概念图如图 1 所示。

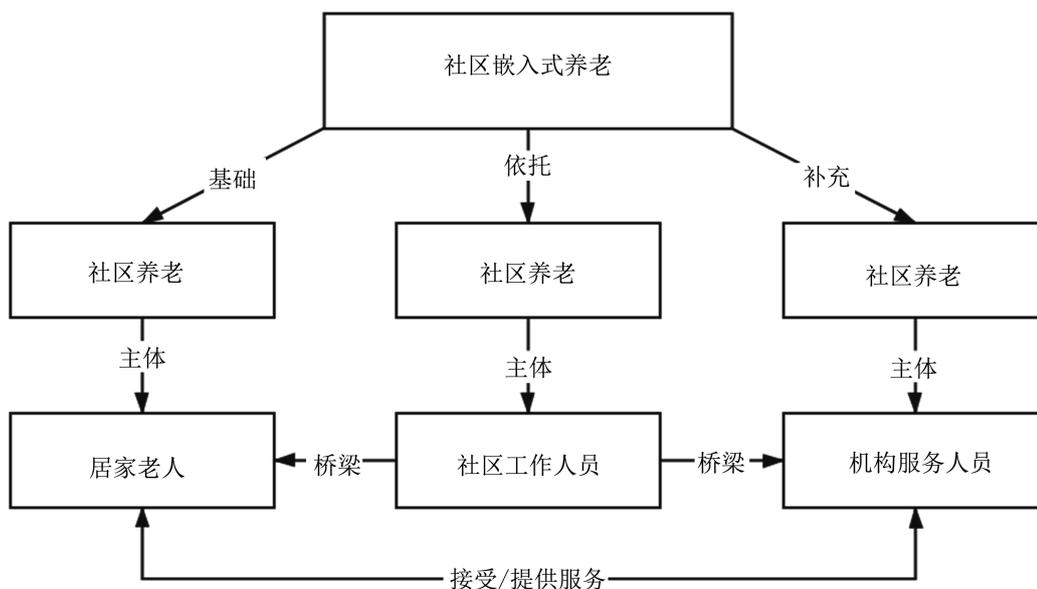


Figure 1. Concept map of community embedded old-age care
图 1. 社区嵌入式养老概念图

(二) 中国社区嵌入式养老的运作模式

中国的社区嵌入式养老概念起源于2013年上海的养老探索,随后逐步成为中国养老的主流。社区嵌入式养老的出现,一定程度上弥补了中国养老行业存在的三方面局限:第一,传统养老观念的局限。中国孝悌文化限制了家庭将老人送至养老院的行为,同时由于子女忙于自身追求,容易忽略老人在情感、照顾、陪伴等方面的需要,致使家庭养老难以满足老年人的需求。第二,社区财政负担的限制。逐年增长的老年人口数目、逐步扩大的养老医疗支出,若将养老责任全权托付给政府,容易造成财政亏折等问题。第三,养老机构发展不平衡的限制。老人偏好选择养老设施完善、养老环境优良、拥有政府补贴的公办养老机构,这使养老行业出现公办养老机构床位爆满而民办养老机构惨淡经营的发展不平衡现象。同时,优质养老机构收费高昂、能自理老人占据养老院较多资源、医养护理功能难以发挥的问题同样严峻。

社区嵌入式养老模式集中家庭养老、机构养老、社区养老三者之长,彰显老人需求得以满足、经济和新市场得以发展、资源得到综合利用的优势。目前,社区嵌入式养老在中国各地因地制宜地以不同形式得以发展。在北京,它是社区养老服务驿站;在上海,它是长者照护之家;在合肥,它是综合养老服务;在石家庄,它是社区照护中心……中国的社区嵌入式养老表现出小规模、多活动、富情感的特点,具体体现在社区养老服务中心充分利用社区闲置空地或闲置居民房建造或改建而成,灵活性高,规模小;位于老人熟悉的社区环境,邻里交往密切,活动易开展;满足老人恋家情怀,方便儿女看望父母。

(三) 社区嵌入式养老效能的实现路径

从社会学的角度看,社区嵌入式养老有利于老年人进行继续社会化和逆社会化。社区嵌入式养老借助志愿者、社区工作人员等社会力量向老人定期提供助聊、助学等帮助,由年轻的帮助年长的,实现老年人继续社会化和逆社会化的过程。相比之下,机构养老中老年人的交往对象几乎是同龄老人,家庭养老中许多空巢老人甚至缺乏与他人交流的机会,而社区养老又难以为老人提供足够的养老保障。因此社区嵌入式养老在保障老年人基本需求的情况下为老人创造了继续社会化和逆社会化的机会与环境。

从管理学的角度看,社区嵌入式养老更符合人本原理、系统管理和效益原则。社区作为桥梁,既帮助了解老年人的生活需求,也帮助养老机构的服务深入,以更加亲切温和的方式建立老人与养老机构之间的联系。同时,以社区为单位进行统一管理,有利于提升管理效率,避免社会资源重复和浪费。

从经济学的角度看,社区嵌入式养老有利于改善老年人对社区养老服务的需求弹性,促进社会总福利最大化。相比离开熟悉环境但能提供良好养老服务的机构养老以及留在熟悉环境但老年问题难以解决的家庭养老和社区养老,社区嵌入式养老以更加亲切温暖的方式走近老人,以更加低成本的手段使人们对养老服务的看法从奢侈品变成必需品,改善了老年人对社区养老服务的需求弹性,推动了社会总福利最大化的实现。其本质原理是:需求弹性越小,社会总福利越大。当需求呈刚性,即价格不再影响社区养老服务的购买时,社会总福利最大化,达到理想状态。

社区嵌入式养老效能的实现路径如图2所示。

3. 案例分析

腾飞园社区重视从物质供给到情感满足的养老服务供给,追求实现从硬件到软件全面建设的社区嵌入式养老服务体系,从而满足老年人的生活需求和精神需求,健全社会养老保障体系。社区老人在接受入户服务关怀的同时,也在社区不断完善的基础建设中感受生活的便利。腾飞园社区建有专门的老年人社区服务中心,超市、医院、菜场、小吃饭店、散步广场一应俱全,早上八点半前有品种多样的早点摊位供社区居民选择,菜场一楼设置专门的就餐部,提供不断更新和丰富的餐食以及大约10套桌椅……

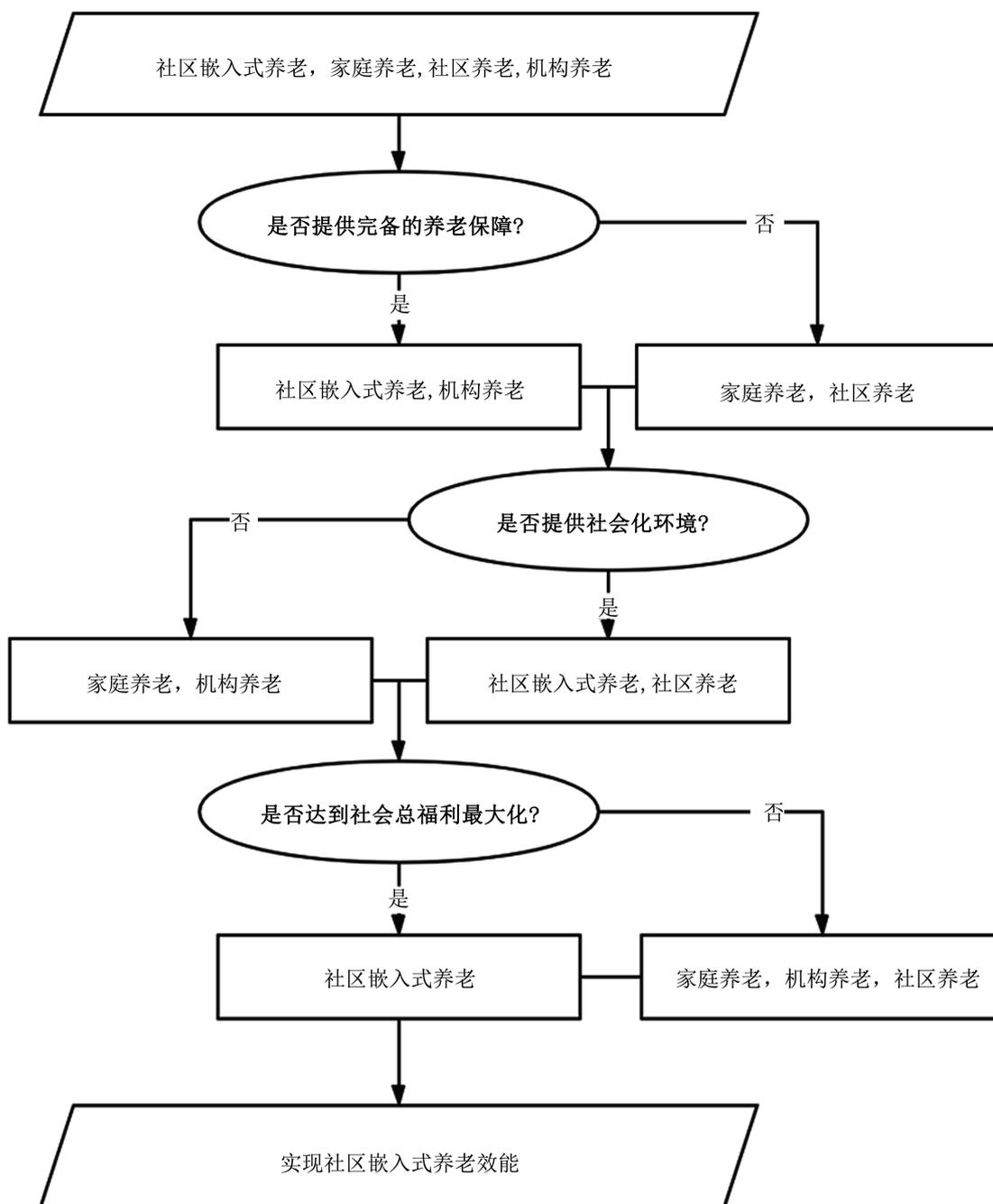


Figure 2. Implementation path of community embedded old-age care efficiency

图 2. 社区嵌入式养老效能的实现路径

(一) 腾飞园社区嵌入式养老概况

自 2014 年银杏树老年人服务中心入驻腾飞园社区, 正式为老人提供养老服务, 腾飞园社区嵌入式养老服务体系初步形成。在 2020 年度南京市养老服务机构等级评定中, 银杏树老年人服务中心被南京市民政局评定为三级养老机构。根据 2021 年 2 月 1 日南京市民政局和财政局发布的《南京市社区居家养老服务管理规定(试行)》中对于三级养老机构的具体要求管窥腾飞园目前的社区嵌入式养老服务的要求, 具体情况见表 1 所示。

Table 1. Overview of Tengfei Park community elderly care services**表 1.** 腾飞园社区养老服务概况

项目	南京市社区养老服务标准	腾飞园社区
主要职能	承担完善社区居家养老服务网络，提供专业性、综合性养老服务，推进社区养老基础设施建设，建立健全社区老人基本保障服务体系	具备
基础设施	服务中心拥有 5 张以上全托床位，10 张以上能满足老年人日间休息、照料、全托等功能的日间照料床位	具备
服务项目	三级社区居家养老服务设施至少提供助餐、日间照料、助医、银发顾问、文化娱乐、教育培训、时间银行等服务，累计不少于 10 个服务项目	具备
人员配备	服务中心至少有 2 名大专以上学历的专职工作人员	具备

根据社区志愿服务经历以及对腾飞园养老服务中心负责人和社区老人的深度访谈，了解到腾飞园社区嵌入式养老服务主要通过社区老年人服务中心展开：第一，老年设施建设。老人家中，腾飞园社区免费为老人安装老年设备，比如厕所的老年扶手、家庭报警器。社区内，腾飞园社区设置老年活动室，为老人的休闲娱乐活动提供较为优良的场所；建设老年食堂，依靠政府补贴专门为老年人提供比市场价格优惠的餐食服务。第二，医养服务供给。腾飞园社区依托银杏树老年人服务中心，在社区内建设老年医疗室，为老人提供洗浴帮助、老年护理、老年按摩等付费医养服务，价格比市场价格优惠。第三，志愿服务辅助。在社区养老服务中心为老人提供相对专业的养老保障和服务供给之余，社区通过志愿者服务辅助深入了解老年人的生活状态和实际需求。社区招募社区党员、社区刚退休活力老人以及高校大学生作为志愿者，大学生志愿者在南京疫情前会定期进入老人家中进行每月两次、每次一小时的养老服务，疫情之后则由社区工作人员不定期地拜访老人并为老人提供测量血压等简易的医疗服务。

政府和社会组织也对腾飞园社区的养老服务给予支持。一方面，政府每年向社区养老服务中心提供基础补贴和绩效奖励。2020 年政府为腾飞园社区 80 岁以上老人发放了 200 多份大礼包：“一点点”奶茶会定期定点为老人提供物品供给，比如冬天赠送围巾，节假日赠送节日礼品等。

(二) 腾飞园社区嵌入式养老困境及原因分析

伴随中国老龄化加剧和腾飞园社区嵌入式养老服务发展，尽管社区基础建设和养老服务已取得一定成果，但仍然存在不足。从社区实际供给看，第一，社区养老人才供不应求。腾飞园养老中心负责人表示，养老服务人才招聘十分重视应聘者的素质和能力，服务人员既要具有足够的爱心和耐心，也要有专业的养老服务技能，才足以胜任养老服务这份繁琐细致的工作。因此在老龄化社会背景下，社区养老照护需求极大，但养老人才极其缺乏。第二，老人的精神需求难以满足。腾飞园社区的老人大多属“空巢老人”，很多老人的儿女前往外地甚至外国发展、深造、定居，在年纪增长、年老失能、独自生活的情况下，老人容易产生孤独、焦虑、寂寞等消极情绪，对此社区尚未找到较好的解决办法。从老人真实需求看，当前腾飞园社区的养老服务并不能和老人产生较为紧密的连结和联系，主要体现在三个方面：

第一，双向沟通的信息不全。对于较少出门的高龄老人，仅仅凭借几次入户的交流，不能使其完全了解社区所能提供的养老服务，同样社区也难以借此完全了解老人的生活状况和需求。

问：据您了解，社区是否为老人提供了医疗、护理等方面的服务？

答：感觉除了志愿者服务，社区提供的老人服务我们都不大了解或者说没有感受。上门来拜访我们的社区负责人也只是问问我们的近况、帮我们量量血压之类的。所以社区应该没有医疗、护理这些服务吧？（访谈材料：A20211025）

第二，社区养老服务效率质疑。社区提供养老服务或者建设养老设施的效率较低，当老人提出需求时难以尽快提供帮助，不利于社区养老保障的均衡、稳定发展。同时，当老人遭遇紧急情况时，通过社区寻求帮助往往是在“兜圈子”。

社区从两年前开始进行老人设备的安装，像安装在厕所里的扶手、紧急情况可以使用的报警器等等，我们觉得很好。但是到目前为止，社区的工作人员还没有到我们家安装这些设备，我曾三次向社区表达这个需求，但是社区都没有行动。幸好我们现在暂时还能自理，所以没有这些设备也没关系，如果是先给那些行动不便的失能老人安装老人设备也是好的。(访谈材料: A20211024)

尽管社区的工作人员和我们说，如果生病了或者遇到其他紧急情况，可以给社区的养老服务中心打电话求助，社区可以提供车辆帮助接送什么的。但真遇到紧急情况，我们都是拨打120，如果打给社区，还不知道要等多久，还要有什么流程，我们等不起。(访谈材料: B20211024)

第三，社区养老服务质量质疑。特别对于极少外出的居家老人来说，社区展现在老人面前的养老服务较为局限，尤其与老人由外聘请的家政人员对比，专业度显然不足。且社区目前被老人广泛了解的养老服务难以体现社区养老服务的高质量。

现在通过社区来家里最多的就是你们这样的大学生志愿者，我们也不好让你们帮忙打扫卫生、做饭什么的，疫情期间你们不来了，我们的生活也没什么影响，所以还不如我们聘请的每天帮我们做饭的阿姨。但是如果以后阿姨不做了，或者我们难以自理了，我们也不知道该怎么办了。(访谈材料: A20211025)

社区有老年食堂，有一些老人会去那里用餐。但我们邻居说需要很早去排队，九点半、大概十点要去那里等着，这样还不如我们自己烧菜。另外，我们也自己去看过食堂，一道鱼肉，只有两块是鱼中间的肉，其他都是鱼尾巴，也不知道是不是餐馆外售剩下的就给老人了。(访谈材料: B20211025)

由此可见，目前腾飞园社区的服务暂只局限于基础服务，对于生活尚能自理的老人，遇到问题时一般靠自己解决；对于生活难以自理的老人，社区提供的基础服务不能解决他们的困难。

社区嵌入式养老的核心是基于多方互助的信任纽带传递，而“信任危机”是腾飞园社区嵌入式养老服务发展的最大障碍。社区目前的养老服务能力，老人信任和依赖度还有待提升，存在老人在面对需求和困难时，宁愿找“远水”也不找“近邻”。探究“信任危机”产生的原因，主要在三：第一，养老服务建设不完全。一方面，专业养老人才缺乏，腾飞园社区养老服务中心不能为老人提供全面细致的养老照护。另一方面，设施建设仍不够完善。比如尽管社区建设老年食堂，但需要自己前往，且餐食质量不能保证。第二，养老服务宣导不足。老人仅通过入户的志愿者或者工作人员了解社区养老服务，信息不足够，信任不够，对服务总持怀疑态度。第三，社区桥梁作用有待加强。社区作为养老机构与老年人之间的桥梁，能力不足，作用发挥不够等问题普遍存在。一位老人明确表示能靠自己或者家庭解决的问题绝不会麻烦社区，且让大学生、年轻老人志愿者看望和陪伴的社会行为总使她感到于心不忍。

(三) 基于老人需求探索腾飞园社区嵌入式养老的发展

要构建真正解决养老问题、满足老人需求的社区嵌入式养老服务，需要深入了解老年人的生活状态、思想观念和真实需求。经过与老人的深度访谈，我们发现目前老年人在老年生活中普遍存在以下三个方面的需求或问题：

第一，身体健康问题。人的年老往往伴随着许多疾病的出现，同时年老失能也对老人身体健康带来很大影响，尤其体现在出行上。

南京天气好的时候我们都会尽量出去走走，但是老人散步的地方，我们嫌阳光广场(距离住所约300米)远，所以

不大去。因为现在行动不像原来轻快了，所以就算只是稍微远一些的阳光广场，我们也觉得比较远了。尤其疫情期间社区的1号楼不开，需要从4、5号门那边绕过去，需要走很远的路，我们走不动。(访谈材料: B20211023)

第二，时代适应问题。老人不能很好地进行继续社会化，面对日新月异的生活，老人不能熟练使用智能机，不了解网购、打车的全过程，技术和信任问题共存。

上次我们去医院取药的时候，因为医院离公交车站有点远，我们就想打车，但是我们又不知道网络打车要怎么做。最后只好顶着大太阳走了好久才到公交车站，真的太累太麻烦了！(访谈材料: A20211023)

第三，信任危机问题。老年人对于社区嵌入式养老服务产生的信任危机不止由于社区养老服务的局限性，更是基于对目前养老机构的恐惧心理。由于老人对于网络新闻的分辨能力相对较差、对于目前国家养老院管制政策的不了解以及往年的亲身经历，老人对于养老机构提供的养老服务质量以及服务人员素质存在信任危机。

我们去养老院看望以前的老朋友，发现这位昔日的数学教授战战兢兢地和养老院的阿姨说：“我很乖，我会听话的。”我们看到他如同幼儿园的孩子一般的样子，真的很心痛。我们另一位患老年痴呆的朋友，服务人员给他喂饭时，不等他完全咀嚼好，便急于喂出下一口，导致他经常呛到。我们还发现听说，老人白天不可以躺在床上休息，因为晚上老人精神好的话会折腾工作人员等等。所以我们老人圈子都很抗拒去养老院，最恐惧的就是其中的服务人员。去养老院养老很恐怖，去了就等于任人摆布了。(访谈材料: A20211024)

虽然存在不足和问题困难，但社区嵌入式养老服务确实发挥了应有的作用，也得到各方面的肯定和好评。通过访谈，老人对于社区未来的发展提出了三点期望：第一，加强社区与老人的联系。目前老人和社区的联系较为脱节，老人希望每一户老人能有固定的社区联系人，在有需要的时候能及时提供帮助。第二，提供继续社会化的机会。面对高速发展的科技时代，老人对网络打车、网络购物等电子软件的使用有较强的学习需求，社区应当定期举办相关的讲座、技能培训，并通过年轻志愿者帮助老年人等方式去完成老年人的继续社会化以及逆社会化。第三，社区服务质量的提升。老人既重视社区提供养老服务的专业性和全面性，也十分关注社区服务人员的人品和素质。社区应当配置服务能力较强、人品素质过关、值得老人依赖和信任的服务人员。

4. 对策建议

(一) 基础方面

1) 加大财政投入，完善社区基础设施。建立养老服务基础设施和医养服务标准，确保实用性和安全性；参考学校学生用餐经验，尝试建立统一且规范的餐食供给与服务，提供更加优质餐食服务，为高龄老人、失能和部分失能老人提供外卖配送服务；加快老人设备的入户安装工作，保证服务落实到每一家每一户的老人。

2) 夯实基础，积极推进养老服务队伍建设。提升工作人员服务能力，重视专业培养。在重视社区养老服务人员的技能培训，参考育婴师的培养机制，将养老从业资格证纳入专业技能考核和管理系统，建立职级晋升和考核机制，建立从业人员的上升通道，实现规范管理，确保从业队伍的基本素质，培养高素质的高级专业人员队伍，定期审查考核，有效提升服务质量的同时。通过纳入专业技能体系，提升从业人员管理人员的行业自信，进而提升该行业的人才吸引力，对从业人员的服务质量专业素养靠谱有章可循，有证可查，薪酬配备有据可行。

3) 群策群力，用好社会资源。一是广泛开展志愿者活动。通过能使老年人感到亲切的同社区退休活力老人、大学生志愿者，在对志愿者进行养老服务培训的基础上，用入户拜访的方式，以陪聊、陪同散

步、助学等形式，缓解老人的孤独寂寞感，一定程度上满足老人的精神需求。二是广泛招聘义工。国外义工是非常庞大的一个群体，能够发挥巨大作用，且可以根据需求有针对性地招聘义工，比如分业务能力、工种、年龄和性别等等，能够及时有效解决服务瓶颈，提升服务质量，减低成本。体现人人为我，我为人人的精神。三是广泛发挥社区企事业单位作用。用好“党员双报到”等平台，通过共建、帮扶、手里拉手等方式，依托社区精英，积极提升养老服务的品质；通过联谊、共同举办节日文艺活动等丰富养老生活，有效提升养老部门的升级和活力。

（二）社区功能方面

1) 明确职责，强化督导。将养老机构的管理，养老工作纳入社区年度目标考核，点规划社区职责，强化社区履行相关职能的督导检查 and 屏蔽，搭建好机构与家庭的桥梁。规范养老机构管理工作，努力营造温暖亲切的社区养老环境，把养老工作与其它社区工作同部署同安排同考核，把引入优质的、可信赖的养老机构，或是否有优质的、可信赖的养老机构作为核心考核指标，推进社区嵌入式养老的落实和发展。

2) 依托社区平台，努力提升养老服务软实力。养老软实力的提升关键要准确把握老人共性和特性的问题。运用社区力量，依托社区平台，以更加亲切温和的方式帮助养老机构深入老人生活，探索和分析社区老年人存在的共性问题 and 特性问题。针对共性问题，提出统一的解决办法；针对特性问题，有的放矢地逐一解决，真正实现高质高效的社区嵌入式养老服务，推进养老机构与老人的相互理解，进而互信互助，助力养老机构服务品质的提升。

（三）信誉建设方面

1) 结合“互联网+”，加强社区嵌入式养老概念的宣传。应用大数据、智能化、物联网和人工智能等，依托QQ、微信、APP和社区群等，通过线上线下多种途径宣传社区养老机构和服务。

2) 依托社区互助，加强社区嵌入式养老概念的宣传。借助社区“口口相传”的邻里亲和关系，提升老人对于社区嵌入式养老概念的了解程度和接受程度，同时也帮助老人更加清晰全面地了解社区目前提供的养老服务项目。

3) 开展专题讲座，加强社区嵌入式养老概念的宣传。提升社区养老服务的信誉度。定期举办线上线下相结合的老年人培训和交流会，在深入了解老年人需求从而更有针对性地提供养老服务的同时，帮助老人适应社会，如教导老人如何使用智能机，外出如何打车，居家如何购物。从老年人的根需出发解决其本身难以解决的困难，从而加大养老机构、社区与老人之间的联系，增加社区养老服务的信誉度。

5. 结束语

“有房子住为什么要空下房子去养老机构小小的房间住？”社区嵌入式养老是老人认为最为理想的养老方式，它将家庭养老、机构养老、社区养老相结合，以熟悉的、方便子女探望的生活环境为养老的基本背景，由社区作为桥梁引进专业的养老人才和全面的养老服务，真正实现“居家养老”的理想状态。腾飞园社区在构建社区嵌入式养老服务体系的过程中，始终遵循国家和地方政府发布的文件和要求，依据社区老人的实际情况提供养老服务，将“真心为老人着想，细心为老人服务”作为社区养老服务的基本宗旨。但是，因为养老方面的社会资源紧缺，腾飞园社区嵌入式养老仍处于发展阶段，所以尽管社区不断地通过设施建设、调查拜访等方式去帮助老人、满足老人需求，仍存在社区嵌入式养老服务提升与机制优化的巨大需求。中国古话有云，老吾老以及人之老，幼吾幼以及人之幼。社会有责任和义务承担老年人的赡养任务，腾飞园唯有真正建设好社区的基础设施与养老服务体系，解决老年人对于社区养老的信任危机，才能进一步推动社区嵌入式养老的持续发展。

参考文献

- [1] 中国发展基金会. 中国发展报告 2020: 中国人口老龄化的发展趋势和政策[EB/OL]. <http://www.199it.com/archives/1068230.html>, 2020-06-19.
- [2] 雷杰, 詹青. 社区嵌入式养老模式如何“走远走好”? [J/OL]. 西安日报. <https://kns.cnki.net/kcms/detail/detail.aspx?doi=10.28843/n.cnki.nxarb.2021.002682&dbcode=CCND>, 2021-08-12.
- [3] 余婧, 麻乐乐. 社区嵌入式养老模式探究[J]. 合作经济与科技, 2021(17): 188-190.
- [4] 周绍斌. 老年人的精神需求及其社会政策意义[J]. 市场与人口分析, 2005(6): 68-72.
- [5] 廖晓璐. 我国长期护理保险试点中的问题及对策分析——基于荆门市试点调查[D]: [硕士学位论文]. 昆明: 云南财经大学, 2021.
- [6] 陈岩, 方媛, 张洋, 甘珍珍, 梁会东. 社区嵌入式养老服务供给与功能优化研究——以上海市为例[J]. 老龄科学研究, 2021, 9(8): 55-66.