

# 东城区社区养老服务驿站的运营效果与提升改造研究

焦靖涵

北方工业大学，北京，100043；

**摘要：**社区养老服务驿站是北京很常见的社区养老服务模式，目的是给有需求的居家老年人给予多样的生活照料服务。这种服务模式充分利用了社区资源，提供了日常照顾、紧急呼叫、老年专属餐饮、健康照料、文化娱乐和心理慰藉等六项基本服务功能。作为居家养老服务的基础，养老服务驿站承担着为社区老年人提供基础养老服务的关键职责。它是社区老年人家门口的“服务管家”，为他们提供更专业、更便捷的服务，有效地缓解了部分空巢、失能、失智老人的养老难题。

**关键词：**养老服务驿站；社区服务；养老

**DOI：**10.69979/3029-2700.25.10.041

## 1 东城区养老服务驿站现状

本文选取了北京市东城区三家社区养老服务驿站进行调查。调查区域位于中轴线东侧起点附近的永定门外街道，天坛正南方向。该区域内共有三个养老服务驿站，包括东城桃园社区养老服务驿站、养老东城宝华里养老服务驿站、东城定安里社区养老服务驿站。

### 1.1 调查驿站服务范围

东城桃园社区养老服务驿站主要服务范围为桃园社区、蒲黄榆第一社区和永外社区，其服务半径约为 980 米，服务范围面积大约为 1.12 平方千米。在这三个社区，共有常住人口 23295 人，其中 60 岁及以上人口的比重约为 26.4%，据此推算老年人口约为 6149 人。

而东城宝华里养老服务驿站则主要辐射定安里社区、宝华里社区、富莱茵社区、木辉园第一社区和东铁营街道沙子口社区这五个社区，其服务半径约为 880 米，服务范围面积大约为 0.78 平方千米。在这五个社区，常住人口总数为 18755 人，推测老年人口数量约为 4876 人。

最后，东城定安里养老服务驿站主要服务周边的定安里社区、富莱茵社区、刘家窑第一社区和东铁营街道沙子口社区这四个社区，其服务半径约为 1180 米，服务范围面积大约为 0.59 平方千米。在这四个社区，常住人口总数为 16248 人，据此推算老年人口数量约为 4289 人。

### 1.2 调查驿站出行距离

老年人前往驿站的行为往往伴随着购物、停留等，其出行距离和时间的感知比较弱，因此以老年人的居住距离作为出行距离的线索是比较恰当的。500m 范围内的

老年人是驿站的主要使用人群，而在 1000–1500m 范围内的老年人一般是根据自己的需求前往驿站，选择上门送餐的比例相应增加。规模效应在服务人群数量上更为显著，但特色化、精细化、专业化的服务是扩大驿站规模影响力的关键。老年人选择驿站服务的因素更多的是服务的内容和他们自身的身体条件等。

## 2 东城区养老服务驿站现状

### 2.1 所调查驿站建筑空间具体使用频率分析

为记录三个调研驿站的内部功能空间使用情况，我分别对三个驿站的一天实际使用情况做了结构性观察记录，利用驿站平面，分别记录使用者的空间位置、行为内容、停留时长。根据每人的停留时间，将其分为短、中、长三个时间段，并对每个空间内工作人员的停留次数做记录，将驿站使用者的行为在空间、时间上连结起来，获取更加客观可靠的驿站使用状况。

桃园驿站共有 3 名工作人员，一天内记录到使用者 23 人。在使用时间上，其使用高峰期为午饭取餐以及下午活动时间前后，有的老年人会在活动前来站做健康检查或是闲坐，其余时间驿站的使用者较少。在空间分布上，大部分老年人来站咨询或取餐仅作短暂停留，以入口大厅为主要使用空间；其次是公共活动室和按摩理疗室。

在老年人的使用流线上，主要包括三条，一条是短暂停留后离开，一般为取餐、咨询、购物的老年人，另一条是有目的性地前往活动室或者是保健室，另一条是由保健室前往活动室，这部分老年人一般是参加活动前顺便做健康检查。在工作人员的空间使用上，有专门的办公空间，但工作人员的主要办公场所仍然在入口服务

厅, 办公空间的使用频率和其他空间相差不大, 都是有特殊事务的时候才会前往。

因此, 驿站的重点聚集空间为综合服务门厅和公共活动室, 但公共活动室空间较为封闭, 所以老年人们停留时间一般较短。

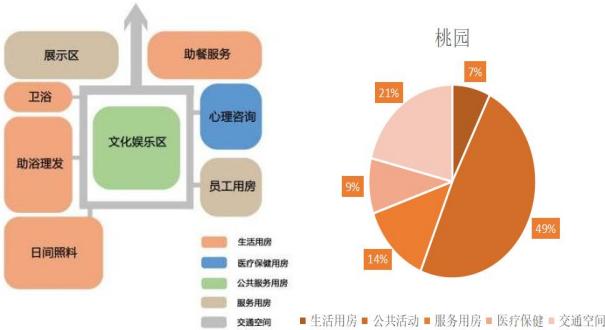


图 1: 桃园驿站空间布局及面积配比

定安里驿站共有 5 名工作人员, 记录到使用者 17 人。因为是新装修的驿站点, 更换位置影响了居民的使用习惯, 除了午餐时段和活动时段, 其他时间也几乎处于无人的状态。在空间分布上, 明显看出入口门厅的人员分布最为广, 其次为餐厅和娱乐室。

在老年人的使用流线上, 一条主要是短暂停留离开的, 另一条是在前厅活动后前往娱乐室闲坐聊天的。在工作人员的使用上, 该驿站并没有专门的办公空间, 工作人员也主要集中在前厅。驿站的主要聚集空间是入口的综合服务和活动厅, 工作人员既可以看护到活动区的老年人, 也可以顾及到在中庭空间休憩的老年人, 同时也可以完成自己的工作; 活动厅的空间较为开敞, 与室外有较好的视线联系, 因此老人除了参加活动, 也会在此闲坐聊天。

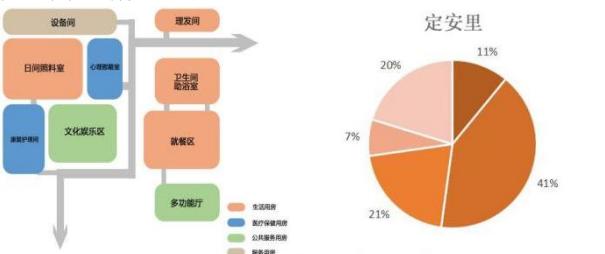


图 2: 定安里驿站空间布局及面积配比

宝华里驿站共有 3 名工作人员, 记录到使用者 8 人。在使用时间上, 该驿站一天各个时间段的人流量较为平均, 主要由于驿站面积较小, 装修的氛围整体较为亲切, 驿站将其打造为阅读、书画空间, 在没有组织活动时, 很多老年人也会来站进行自发的阅读、书画等娱乐活动。

驿站的助餐服务作为分餐点, 对街道其他大型养老设施的助餐服务进行补充, 并不是该驿站的主营服务。驿站虽没有独立的医疗保健用房, 但由于其与中医院合

作在每周开展健康检查和讲座等活动, 形成一部分稳定的使用群体, 有时会来驿站做健康检查或是健康咨询。

由于该驿站的空间较为简洁, 所以其使用流线也较为明确, 分为前台短暂咨询或用餐以及进入驿站。在工作人员的空间使用上, 前台用于值班、资料储存等, 在一定程度上减少了工作人员的流动。操作间因为使用频率较低所以有时用作休息。



图 3: 宝华里驿站空间布局及面积配比

## 2.2 关于驿站针对走访调查的结果分析

三个社区使用驿站的老人数量差不多, 年纪偏大的老人使用较多, 老人们综合使用驿站的次数并不频繁。总体看来存在以下问题:

老人群体对驿站的使用频率较低, 以阅读、看电视、散步等活动方式为主, 说明老人对驿站提供的服务需求较为单一。

驿站建设的医务室没有医生, 理发室没有专业理发师, 导致老年人对这些功能的满意度较低。

老人对驿站提供的食品服务(包括质量和价格)不满意, 而文化娱乐、陪聊慰藉等功能区的满意度较高。

未使用过养老驿站的老人中, 年龄相对较低、学历水平较高, 更多的需要紧急呼救、社区配药、健康指导、文化娱乐、陪聊慰藉等服务。

影响老人选择驿站服务的因素中, 服务优和价格低排名比较靠前。

针对以上问题, 可以采取如下措施来改善驿站服务和服务内容:

针对老人对驿站服务需求较为单一的问题, 可以增设更多种类和服务项目, 吸引老年人更多地到驿站参加各类活动和项目。

健全驿站服务功能, 增加医生和专业理发师等专业人员, 提高医务室和理发室的服务质量和满意度。

优化驿站餐厅和食品服务, 改善老年人对食品服务的不满意程度, 提高食品服务质量, 优惠政策, 吸引更多老年人在驿站内就餐。

扩大文化娱乐、陪聊慰藉等功能区, 打造更多老年人感兴趣的活动项目。

针对未使用过养老驿站的老人需求，增加社区配药、健康指导、心理咨询等方面的服务，并广泛宣传，提高老年人对驿站服务的了解和认识。

优化驿站服务价格和优惠政策，提高老年人对驿站服务的感知价值，增加老年人对驿站的满意度和使用频率。

### 3 针对养老驿站现状提出有关提升改造的建议：

养老服务驿站的发展定位是提供居家养老服务支持和社区就近养老照料，主要为老年人日常生活服务，必须了解并掌握所在地区老年人口的总体情况、健康水平和服务需求。重点做好老年人的就餐、助浴、医疗和保洁服务，同时针对市场和社会力量介入较少的养老服务领域，政府要兜底，通过养老服务驿站提供独居老年人巡视、探望和老年精神关怀等服务。

根据实地考察结果，东城区的养老服务驿站建设场所不足问题突出，因此可以采取多种方式整合利用闲置场地资源。首先可以优先使用疏解清退的房屋进行养老服务驿站建设，这样能够在一定程度上缓解该地区驿站建设场所不足的问题。其次，针对国有企事业单位所属设施，可以进行有效利用来补齐养老服务设施配套短板。

为了满足日益增长的老年人的多样化服务需求，应该调动更多的社会力量投入养老服务驿站的建设和运营，不仅局限于政府投资。因此，可以推动养老服务驿站的连锁化、品牌化经营，鼓励更多的社会资本参与养老服务业的发展。

整合医疗资源，强化养老服务驿站医养功能，医疗服务是老年人关键需求。探索驿站与社区卫生服务中心衔接机制，在挂号、就诊、取药等环节为老人就医提供便利。加大社区医养结合支持，将驿站、护理站医疗服务项目纳入补贴范畴。强化养老服务驿站监督评估，提升服务质量。政府构建第三方评估机制，评估服务质量。依据老年人满意度和达标情况推动品质提升，加强标准化建设，出台助浴等地方标准。监督通过地区机构、问卷、非政府组织等进行，淘汰不达标机构。

### 参考文献

[1] 北京市民政局关于印发《北京市社区养老服务驿站服务质量星级评定管理办法(试行)》的通知[J]. 北京市人民政府公报, 2022(43): 50-57.

- [2] 孙惠. 北京: 养老驿站的“食”与“医”[N]. 中国人口报, 2022-09-27(003). DOI: 10.28125/n.cnki.ncr cb. 2022. 001496.
- [3] 田进. 养老驿站见闻录[N]. 经济观察报, 2022-09-12(006). DOI: 10.28421/n.cnki.njjgc. 2022. 001458.
- [4] 白瑄. 西安市社区嵌入式微型养老服务设施设计策略研究[D]. 西安建筑科技大学, 2022. DOI: 10.27393/d.cnki.gxazu. 2022. 000471.
- [5] 王天鹏. 基于互助理念的北京近郊农村养老模式及其设施研究[D]. 北方工业大学, 2022. DOI: 10.26926/d.cnki.gbfgu. 2022. 000302.
- [6] 王涵. 北京老城养老服务驿站调查研究[D]. 北京建筑大学, 2022. DOI: 10.26943/d.cnki.gbjzc. 2022. 00224.
- [7] 李茜, 谢博宇. 代际共享下的社区养老服务物流驿站公共空间设计研究[J]. 中国储运, 2022(06): 191-192. DOI: 10.16301/j.cnki.cn12-1204/f. 2022. 06. 040.
- [8] 王柯颖. 基于老年人行为模式的居住环境设计研究[D]. 苏州大学, 2020. DOI: 10.27351/d.cnki.gszhu. 2020. 003039.
- [9] 李屹斐, 郭晶, 徐钊. “共享养老”模式下的老年人居住环境设计研究[J]. 家具与室内装饰, 2018(08): 113-115. DOI: 10.16771/j.cn43-1247/ts. 2018. 08. 030.
- [10] 孙佩泽. 对老年人居住环境无障碍设计的研究与思考[D]. 东北师范大学, 2018.
- [11] 夏建涛. 老年人居住环境设计分析[J]. 住宅与房地产, 2017(32): 71.
- [12] 胡玉梅, 崔琳琳. 老年人居住环境设计研究[J]. 科技视界, 2015(33): 45. DOI: 10.19694/j.cnki.issn2095-2457. 2015. 33. 029.
- [13] 邱方. 在宅养老模式下老年人居住环境设计初探[J]. 艺术教育, 2015(08): 271.
- [14] 傅娜. 老龄化社会下老年人居住环境设计研究[D]. 山东建筑大学, 2012.

作者简介：焦靖涵（1998—）女，汉族，山西晋城人，硕士研究生在读，研究方向：养老建筑