

以高龄者为中心的家庭健康服务创新设计

张明

(北京工商大学, 北京 100048)

摘要: **目的** 设计创新居家养老健康服务来解决现有服务中存在的问题。**方法** 对居家养老的高龄者进行深入调研,对其常见病、服务依赖性以及现有家庭健康服务提供情况进行研究,明确高龄者家庭健康服务的缺口。**结论** 在“硬件”产品与“软件”服务过程方面共同展开设计,满足“应对慢性病,长期监测老年人生命体征并及时反馈信息,提供有效护理的健康医疗服务”的需求。家庭健康服务新模式兼顾了高龄者需求与社会资源消耗双重问题,是社会文明、可持续发展的历史性选择。

关键词: 高龄者; 家庭健康服务; 服务创新设计

中图分类号: TB472 **文献标识码:** A **文章编号:** 1001-3563(2014)06-0033-04

Innovative Design of Home Health Services for Elderly People

ZHANG Ming

(Beijing Technology and Business University, Beijing 100048, China)

ABSTRACT: **Objective** To design Innovative elderly home health services according to the problems in existing services. **Methods** It conducted a in-depth survey of elderly home care, did the research of elderly common ailment, service dependencies and existing home health service and cleared the gaps in family health services of old people. **Conclusion** In the "hardware" products and "software" aspects of the service process, it carried out jointly design to meet the "coping with chronic, long-term monitoring of vital signs of the elderly and timely feedback to provide effective health services" needs. New model of family health services took into account the needs of the elderly and social resource consumption dual problems, it's the historic choice of social civilization and social sustainable development.

KEY WORDS: elderly people; family health service; service innovation design

面临日益严峻的老龄化问题,北京市提出了“9064”养老服务新模式,指出到2020年,北京市90%的老年人在社会化服务协助下实现居家养老。老年人在家庭环境中进行疾病的预防、监测和恢复,将成为未来社会化服务的主要发展趋势^[1]。如何配置现有资源,通过服务创新保证家庭健康服务的质量与效率,成为当今社会必须回答的问题^[2]。这里分析了北京市居家养老健康服务缺口,并以高龄者为中心,重新整合“家庭—社区—医院”的资源,进行服务原型创新设计,希望能为我国应对老龄化问题带来一些启发。

1 居家养老健康服务缺口分析

笔者选取了4种方法(问卷调查法、焦点团体访谈法^[3]、深度访谈法以及模拟实验法)对5个目标试点社区的150位居家养老的高龄者进行了调研,通过调研,笔者得到了大量数据。主要包括:(1)居家养老常见病统计;(2)家庭健康服务依赖性统计;(3)现有家庭健康服务提供情况统计。居家养老常见病统计见图1,高血压占34.18%,冠心病占17.46%,糖尿病占

收稿日期: 2013-09-15

基金项目: 北京市教委社科计划项目(SM201210011004)

作者简介: 张明(1983—),男,河北人,硕士,北京工商大学讲师,主要从事产品服务设计方面的教学与研究。

15.35%,脑卒中占10.79%,其他22.22%的慢性病是困扰老年人的常见疾病。

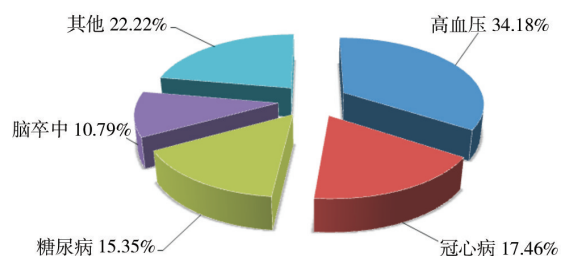


图1 居家养老常见病统计

Fig.1 Home care common statistics

老年人家庭健康服务统计见图2,可以看出:由于老年人生理功能的衰退,自我照顾能力的减弱,居家养老对于家人的依赖性大,这说明目前居家养老仍然持传统养老观念,主要依靠家人照顾,社区的辅助功能并没有得到充分的发挥,给三甲医院的专业服务带来了极大的压力。

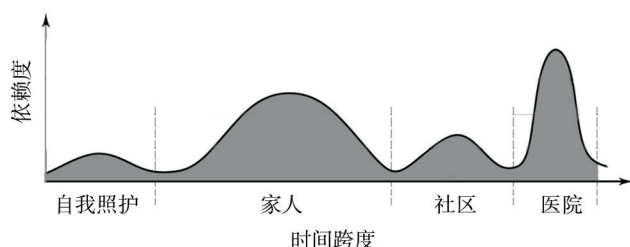


图2 老年人家庭健康服务统计

Fig.2 The elderly family health service dependencies

从图2来看,以基本医疗护理服务为主,包括监测生命体征、肌肉注射、静脉输液、抽血化验检查、测血糖、用药及生活指导等内容;多以记次的、临时的、独立的形式提供服务,无法保证服务的可靠性和持续性。

在数据分析过程中,笔者对问题进行了信息重组^[4],逐渐发现所有数据都直接或间接地指向一个问题,那就是居家养老中对慢性病“长期监测—及时有效护理”的服务缺口^[5],见图3。居家养老需要一种“应对慢性病,长期监测老年人生命体征并及时反馈信息,提供有效护理的健康医疗服务”的服务。

2 家庭健康服务原型创新

笔者对家庭、社区、医院各单元的服务功能与关

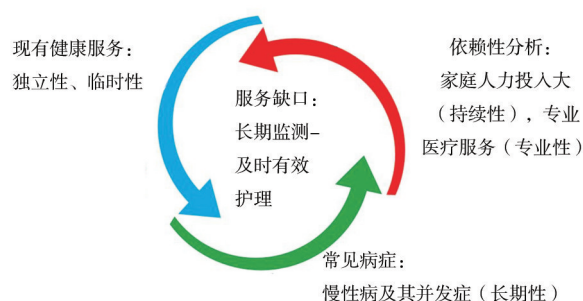


图3 居家养老健康服务缺口

Fig.3 Home care health service gaps

系进行了分析。从服务功能进行分析:(1)家人主要承担对老年人的长期看护与精神慰藉,家庭负担重;(2)社区主要提供基本医疗检查与服务,由于现有社区医疗服务专业程度较低,高龄者对其的信任度与依赖性较低;(3)医院提供的专业化医疗服务,随着人们对生命质量要求的提高,压力也逐渐增大。从三方与高龄者的关系来看,它们各自独立、缺乏有效沟通,造成服务效果差、效率低。针对上述分析,问题可归纳为:资源配置不平衡、服务功能过于集中、服务之间缺乏互动。

针对现有家庭健康服务存在的问题,提出一种新型居家养老健康服务模式,见图4。模式中以高龄者的“长期监测—及时有效护理”为原则,突破传统家庭照护的养老观念:扩展社区辅助功能,通过社区服务替代家人的“长期看护”功能,来减轻家庭的护理负担;通过加强社区与三甲医院的沟通与学习,承担专业化的常规检查、基础护理与辅助恢复的功能,缓解三甲医院的压力;开辟家庭—社区—医院与高龄者服务沟通的新途径,有效提升高龄者健康服务质量与效率,实现以高龄者为中心的家庭健康服务创新。

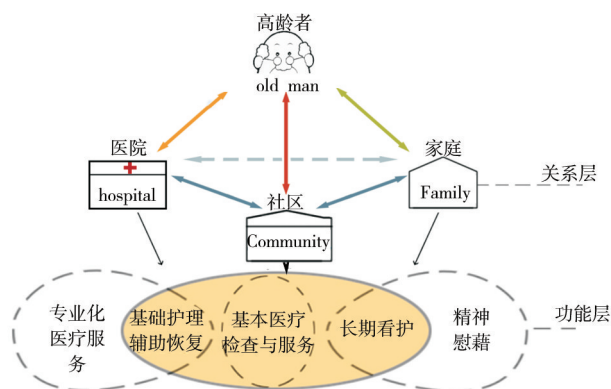


图4 新型居家养老健康服务模式

Fig.4 New home care health service model

3 家庭健康服务设计与实践

基于新型居家养老健康服务模式,为满足“应对慢性病,长期监测老年人生命体征并及时反馈信息,提供有效护理的健康医疗服务”的需求,在“硬件”产品与“软件”服务模式上共同展开设计。首先,为了能够扩展社区对居家老年人的长期看护能力,需要以实体产品与产品功能的设计为前提,“生命体征监测腕表”的设计实践,通过产品的“定时监测生命体征—及时数据发送”的功能,解放了长期陪护的家人,为减轻家庭的护理负担奠定了物质基础;其次,为了提高家庭、社区、医院三方对居家养老的高龄者的服务质量与效率,服务过程的控制与互动关系的设计至关重要。

3.1 生命体征监测腕表设计

健康服务新模式是建立在提供充分物质保障基础上的,是针对传统家庭照护人力成本高、效率低的问题,来设计一种功能替代产品,既能够24 h佩戴于高龄者身上,随时地监测血压、体温、心率三项数值,并通过腕表液晶屏显示出来,也能够将测量结果发送到社区服务站的控制台界面上,同时也允许家人通过手机APP随时关注老年人的体征变化。

体征监测腕表的使用方式设计上,主要考虑生命体征的三值测量和测量数据的发送。测量过程设计:心率(脉搏),通过表带上的两个脉搏感应片测量;体温,需要依靠本体附件,从腕表拉出测量线,线的一头连接腕表,另一头带有体温测量器,将测量器贴在腋下即可测量体温,测量完成后将体温测量器通过卷线装置收回到腕表上,卷线装置与腕表为一体结构,类似微型鼠标拉线器,不用时可收纳保护;血压,采用直接式血压计原理,通过压力传感器直接测量压力变化,佩戴于腕部的同时即可测量血压值。

测量数据发送可自动或手动进行。自动过程:先由控制台对腕表进行测量时间设定,如间隔时间6 h一次等,设定完成后腕表24 h戴在病人手腕上,在指定时刻时自动开启三值的测量,发送完成后继续进入待机节电模式。手动过程:腕表设有“开始”键,在待机模式,按动后开始依次测量三值并发送,发送完成后腕表自动进入待机休眠模式,不需要“停止”键,减少高龄者操作负担。

生命体征监测腕表见图5,由腕表主体、“启动”按键、显示三值的液晶屏、脉搏感应片、血压检测传感器、体温测量接口和表带7个部分组成。造型风格适应居家养老的家庭使用环境,贴合高龄者的使用心理,造型语义明确、简洁^[6],因其与其他家用医疗产品为系列产品,可考虑风格和元素的相关性,尽量减少高龄者操作时的心理负担^[7]。



图5 生命体征监测腕表外观与结构设计

Fig.5 Vital signs monitoring watch appearance and structure design

3.2 服务过程与互动关系设计

在整个家庭健康服务设计过程中,如何构建起高龄者一家人—社区—医院之间的互动关系,强调效率的同时优化资源配置^[8],成为关注的焦点。具体而言,提高效率包括:降低人力看护成本、提高监测可靠性、提高自助服务产品使用率、提供及时的监测信息传递与反馈。优化资源配置包括:加强社区二级监测与反馈能力、减轻家人的监护负担、缓解三甲医院压力。

首先老年人在居住社区注册,取得健康服务资格,填写身体状况表格,将健康基本状况、以往病史、联系方式、家庭信息等资料存入社区PC服务端,正确佩戴“体征监测腕表”即开始享受家庭健康服务。新健康服务模式中的服务过程与互动关系,见图6。A1社区服务站根据高龄者身体状况与病史设定生命体征测量时间,通过PC端实时监控老年人生命体征变化;A2根据测量数据波动及时提醒家属或上门医疗服务;B1家人可通过安装在手机上的APP软件及时查看老年人的健康数值;B2家人及时提醒与关怀;C1社区服务站遇到无法处理的病症直接联系最近的三甲医院,同时社区服务站会联系高龄者家属;C2三甲医院接诊;C3接诊医院与家人及时沟通;C4医院对社区服务站提供专业医疗指导,支持开展后续居家护理;C5

家属对社区服务的建议与评价。

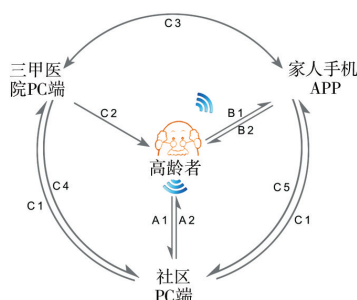


图6 新健康服务模式中的服务过程与互动关系

Fig.6 Service process and interaction in the new health service model

家庭健康服务的创新模式是建立在“非物质社会”的强大物质基础上,依靠计算机微电子技术与无线网络技术,构建起一个新型服务系统,它试图突破传统观念的居家养老服务模式,创造性地解决高龄者居家养老过程中健康医疗服务的缺口。

4 结语

家庭健康服务创新是北京市“9064”养老服务新模式的重要组成部分。从家庭角度来讲,它既满足了高龄者长期需要监护的需求,又降低了人力照护成本,同时提升了生命体征监测与及时护理的效率;从社区的角度来讲,它发挥了社区服务对于居家养老的辅助功能,为统一管理社区中的老年人健康提供了可能;从医院角度来讲,这种模式由于社区服务实行了二级监测制度,有助于缓解三甲医院的接诊压力,提高了优势医疗资源的使用效率。由此可见,在老年人监护、人力成本、资源消耗等方面,家庭健康服务新模式要优于传统的居家养老服务模式,该设计兼顾了高龄者需求与社会资源消耗的双重问题,充分体现了“非物质社会”——“有之以利,无之以用”的核心价值观^[9]。将物质基础作为便利基础条件,通过设计协调人—物—社会—环境之间的关系,以可持续发展的方式推动老龄化社会的发展,达成减少资源消耗,实现社会与家庭利益最大化的目标,这是科技、物质高度发展的必然结果,也是社会文明、社会可持续发展的历史性选择^[10]。

参考文献:

[1] 陈媛媛.老年家用电子医疗保健产品设计研究[D].武汉:武

汉理工大学,2007.

CHEN Yuan-yuan.The Design Research on Household Electronic Medical Care Products for Old People[D].Wuhan: Wuhan University of Technology,2007.

[2] 许平.公共服务设计机制的审视与探讨[J].装饰,2010(6): 18—21.

XU Ping.Discuss about the Public Service Design System[J]. Zhuangshi,2010(6):18—21.

[3] 高博铨.教育研究法:焦点团体访谈法[J].教育学术新知, 2002(11):101—110.

GAO Bo-quan.Educational Research Methodology: Focus Group Interview[J].Education Academic Knowledge, 2002 (11):101—110.

[4] 陈茜,王国胜.以病患为中心的服务创新与设计[C].北京: 2011清华—DMI国际设计管理大会论文集,2011:170—174.

CHEN Qian, WANG Guo-sheng.Patient-centered Service Design and Innovation[C].Beijing: 2011 Tsinghua-DMI International Design Management Conference Proceedings, 2011:170—174.

[5] JONATHAN C.Create Breakthrough Products[M].Mechanical Industry Press,2004.

[6] 窦金花,郑艳玲.面向空巢老年人的产品愉悦感设计研究 [J].包装工程,2013,34(10):34—37.

DOU Jin-hua, ZHENG Yan-ling.Research on Designing Pleasant Products for the Empty Nest Elderly[J].Packaging Engineering,2013,34(10):34—37.

[7] 何景浩.数字化老年产品的通感设计[J].包装工程,2011,32 (10):30—32.

HE Jing-hao.Synaesthesia Design of the Elderly Products in the Digital Era[J].Packaging Engineering,2011,32(10):30—32.

[8] 海军.设计的主动性——服务设计个案研究[J].装饰,2010 (6):28—32.

HAI Jun. Design Initiative: Service Design Case Study[J]. Zhuangshi,2010(6):28—32.

[9] 余乐,李彬彬.可持续视角下的产品服务设计研究[J].包装工程,2011,32(20):73—76.

YU Le, LI Bin-bin.Research on Product Service Design from the Perspective of Sustainability[J].Packaging Engineering, 2011,32(20):73—76.

[10] 吴琼.信息时代的设计伦理[J].装饰,2012(10):32—36.

WU Qiong.Design of the Information Age Ethics[J]. Zhuang-shi,2012(10):32—36.