

针对老年慢性病的参与式社区医疗服务设计方法探究

张晓, 许晓云, 李洁, 杨爱慧, 杨冬梅
(河北工业大学, 天津 300400)

摘要: **目的** 探究老年人参与式的慢性病社区医疗服务设计方法及流程。**方法** 以老年慢性病的社区医疗为背景, 结合用户参与模式从服务设计的层面对社区医疗的设计方法及设计流程进行探讨。**结果** 得出在用户参与模式指导下的服务设计方法及流程, 并以老年慢性病的社区医疗为背景进行方法探究。**结论** 通过用户参与模式的社区医疗服务设计理论框架的建立, 提高了服务设计过程中的用户参与度, 通过引导老年人参与到慢性病社区医疗的服务设计过程中, 提高社区医疗服务的合理性和设计结果的适用性, 为相关领域的服务设计活动提供了可借鉴的理论依据和参考。

关键词: 用户参与; 服务设计; 老年慢性病; 社区医疗

中图分类号: TB472 **文献标识码:** A **文章编号:** 1001-3563(2018)12-0197-06

DOI: 10.19554/j.cnki.1001-3563.2018.12.037

Service Design Methods of Participatory Community Health Caring about Senile Chronic Disease

ZHANG Xiao, XU Xiao-yun, LI Jie, YANG Ai-hui, YANG Dong-mei
(Hebei University of Technology, Tianjin 300400, China)

ABSTRACT: It aims to investigate the service design methods and process of participatory community health caring about the senile chronic disease. Taking the community health care for the senile chronic disease as the background, combined with the mode of user participatory, it discusses the design methods and design process of community health care from the perspective of service design. It obtains the method and process of service design under the guidance of the mode of user participatory, and explores the community health care for the senile chronic disease. Through the establishment of theoretical framework of service design for user participatory community health care, it will improve the user participatory in the process of service design. By guiding the elderly to participate in the process of service design for chronic diseases community health care, it improves the rationality of community health care and the application of the design result. It provides a theoretical basis and reference for the service design activities in related fields.

KEY WORDS: user participatory; service design; senile chronic disease; community health care

随着社会老龄化程度的不断加深,我国老年慢性病患者的数量逐年递增。并且慢性病具有医疗服务持续时间长的特点,给医疗服务行业带来很大挑战,医疗资源缺乏以及资源分配不均等问题也日益凸显。为缓解医疗服务行业的压力,解决患病老人日益增长的医疗服务需求,进一步完善老年慢性病的社区医疗服务体系成为亟待解决的问题。

服务设计作为一个从用户角度出发,系统地运用设计学的理论和方法进行服务的创造与规划,进而提高服务质量,提升用户体验的设计方法,对老年慢性病社区医疗服务体系的优化有重要的指导意义。如何将服务设计思维运用到老年慢性病的社区医疗服务体系优化过程中,对其进行设计指导并提供系统、有操作性的设计解决方案,从而改善老年慢性病患者的

收稿日期: 2018-02-21

基金项目: 河北省社会科学基金项目基层社区“智慧养老”建设与改造研究(HB16SH019)

作者简介: 张晓(1992—),女,河北人,河北工业大学硕士生,主攻工业设计。

通信作者: 许晓云(1960—),女,江苏人,河北工业大学教授,主要从事工业设计方面的研究。

社区医疗现状是相关领域普遍关注的热点话题。

1 面向老年慢性病人群的社区医疗服务

根据卫生部的资料统计,我国已确诊的慢性病患者数量已经超过 2.6 亿,其中年龄在 60 岁及以上的患病人数是 60 岁以下患病人数的 2.3~3.2 倍,并且 60%以上的老年患者同时患有两种及以上的慢性病^[1]。慢性病给老年人的生活带来严重的影响,因此,解决老年患者的医疗需求是保障老年人安享晚年的重要前提。

社区医疗服务机构是根据小区地理位置进行区域划分设立的,是以预防疾病、治疗常见病、为慢性病服务为主,并且具有持续性的卫生服务机构。针对老年慢性病的预防和治疗,社区医疗服务机构较传统的医院有更大的优势。(1)社区的群体相对固定,有利于医生对每个患者的了解,能够根据不同患者量身定制个体化治疗方案,也更便于服务^[2]。(2)社区医疗服务机构在数量上远远超过医院,而且与患病老人的距离更近,可以为行动不便的患病老人提供上门服务,也更便于及时解决慢性病老人的各种突发状况。

(3)针对选择居家照料的慢性病老人,病人家属和其他看护人员在医疗护理等方面的专业指导可获得性更强^[1]。由此可见,进一步完善慢性病的社区医疗服务,对于老年慢性病的治疗有着重要意义。

2 将用户参与模式和服务设计融于社区医疗

在以体验为主的社会经济形态背景下,人们对系统、整体服务水平的要求逐渐提高,单一的服务模式已经不能满足丰富、多样化的用户需求^[3]。服务设计将设计的理念融入到服务的规划与流程本身,以用户需求和用户体验为核心,通过匹配特定环境下的资源和需求,为服务的优化制定系统的解决方案,进而提高服务质量,改善目标用户的服务体验^[4]。而在老年慢性病的社区医疗服务的优化过程中,融入服务设计理念是具有一定前瞻性的,将社区老年慢性病患者的具体医疗需求和医疗服务体验作为设计的中心,在满足老年人最基本的医疗需求前提下,系统规划慢性病的社区医疗服务,以满足老年人个性化的医疗需求。在对服务进行不断优化过程当中,深入挖掘老年患者潜在的医疗需求,在完成用户医疗需求的同时达到最大化满意度^[5],并力图使整个服务流程更加高效、适用、可持续,改善老年患者的社区医疗服务体验。

在服务设计过程中,用户作为设计的主导,其设计中的参与度对整个服务的适用性有重要影响,因此,将用户参与这种协同创新模式引入到服务设计研究当中,进行参与式服务设计方法的探索,是很有意义的研究课题。与传统的设计方法不同,用户参与式

设计旨在通过目标用户对设计过程的介入,深入发掘用户的潜在需求并激发其作为参与者的主动性和贡献能力,在这一过程中,设计师更多的作为组织者、协助者和观察者,支持用户表达或参与设计^[6]。运用用户参与模式的服务设计方法对老年慢性病的社区医疗服务进行设计指导,引导老年患者参与到设计过程中,可以深入挖掘其潜在的医疗需求和服务体验,并提高服务设计的理论方法在慢性病社区医疗服务优化过程中的可用性,为慢性病社区医疗服务模式的完善,提供更系统、更有操作性的设计解决方案。

尽管参与式设计方法之前在服务设计过程中也有很多形式的运用,却未建立系统的理论框架和研究方法。针对老年慢性病患者社区医疗的优化问题,系统的建立用户参与式的服务设计理论框架,可以将社区医疗的服务设计流程进行优化和完善,提高老年患者在设计过程中参与度,更有利于深入挖掘目标用户潜在的医疗服务需求和服务体验,并为相关领域的服务设计提供可借鉴的理论模型。

3 老年慢性病人群的社区医疗服务需求分析

作为相对特殊的患病群体,老年慢性病患者有着较为特殊的医疗需求:一方面是老年人由于所患慢性病的种类、程度不同而产生的客观医疗需求;另一方面是患病老人由于自己的身体情况而产生的对生活环境提供的医疗服务的主观医疗需求。其社区医疗服务需求特征,见图 1。

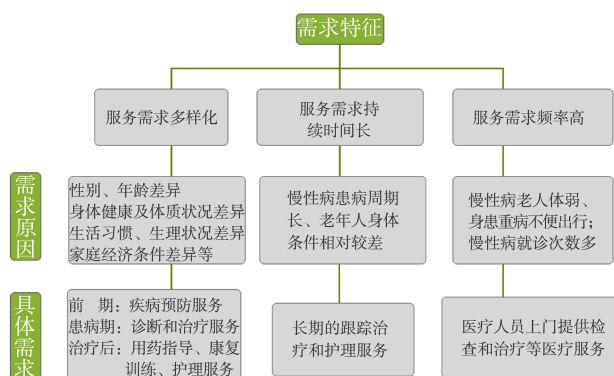


图1 慢性病的社区医疗服务需求特征

Fig.1 The characteristics of community health service demands of chronic diseases

根据前期调查,高血压、糖尿病、冠心病和脑卒中这4种疾病是在老年群体中发病率最高的慢性病^[2]。并且这4种慢性病经过前期住院治疗,病情相对稳定,治疗和用药也相对简单,非常适合在社区医疗机构进行后期的治疗和管理。根据调查研究,这4种慢性病的主要社区医疗需求,见图2,社区医疗机构应主要针对老年人这4类慢性病不同的医疗需求和因患病程度不同带来的需求差异进行调研,制定多

样化的、适用的医疗服务,进而提高老年患者对服务体验的满意度。



图2 慢性病的主要社区医疗需求

Fig.2 The major community health service demands of the chronic diseases

很多社区医疗机构都针对老年慢性病人群的医疗需求制定了服务方案,但许多医疗服务还尚且存在不足之处,慢性病老人的很多医疗需求尚未得到满足。并且,在如何对医疗服务的制定进行理论化的分析和指导,如何站在老年慢性病患者角度对服务流程进行设计等方面,还没有较为完善的理论依据。

以服务设计理念为切入点,立足于慢性病老人多样化的医疗需求,将用户参与模式引入到设计过程中,进行老年慢性病的社区医疗服务设计流程的优化,力图为慢性病社区医疗服务体系的构建提供一定程度的理论参考。

4 老年人参与模式的(慢性病社区医疗)服务设计流程探究

4.1 老年人参与式服务设计流程的构建要素

用户需求和用户体验是服务设计最核心的内容,因此在设计过程中要着重对服务目标用户进行分类,针对不同目标用户群的设计切入点不同。在服务设计过程中,用户参与模式就很大程度地提高了服务与用户之间的交互质量,用户的需求和体验也可以得到更深层次的满足^[5]。慢性病老人作为服务的目标群体和设计的参与者,在进行老年人参与模式的慢性病社区医疗服务设计流程构建过程中,应充分考量其独特的医疗需求和独特的身份特征等多方面因素,提供有针对性的、合适的设计方法,构建合理的设计流程,使得老年人更好地参与到设计过程中来。具体的设计流

程构建要素可分为客观因素和主观因素两个方面。

1) 客观因素。人口学因素:根据老年参与者的职业、年龄、文化程度以及理解能力与表达能力,制定个性化的参与模式,探索适用性的参与方法。身体条件:区分老年参与者的慢性病患者种类及程度,按照其参与设计的能力和身体条件进行设计分配。

2) 主观因素。根据老年患者对待社区医疗服务的态度和对待参与设计的态度和观念,进行参与者的筛选。充分调动老年参与者参与设计的积极性,探索生动有趣的调研及设计方法提高参与者的积极性,为老年参与者营造舒适的调研及设计环境。

4.2 参与式服务设计流程构建

通过对老年人参与式的服务设计流程构建要素的探索,充分考量老年参与者的生理、心理等多方面的特征,探索适用于老年人参与设计的方法^[7]。并结合参与式服务设计方法的研究和老年慢性病社区医疗需求的前期调研,构建出针对老年慢性病社区医疗的参与式服务设计流程,见图3,将用户参与模式的服务设计思维运用到老年慢性病的社区医疗服务体系优化过程中,为老年慢性病的医疗服务制定和其他相关领域的服务设计提供理论参考。

4.2.1 设计前期的参与式用户研究

1) 确立目标用户,进行参与式用户研究。在针对老年慢性病人群的社区医疗服务设计过程中,首先对服务的目标群体,即社区老年慢性病人群进行定位,并运用综合问卷调查的情景交流法和随行观察法,对目标群体进行用户参与模式的调研。情景交流是结合服务进行过程中所接触到的环境进行的用户访谈活动,运用情景交流法可以对用户的背景、特性、情境、行为、习惯等多方面因素有更深入的了解,使用户调研更加完善可靠。在老年慢性病患者参与式用户研究过程中,运用综合问卷调查的情景交流模式进行深入调研,根据环境的提示作用选择与慢性病的社区医疗服务关联性较大的环境,进而激发更深层次的讨论。在与医疗服务相关的不同场景进行问卷和访谈的不同部分,有助于老年人更加生动地描述他们的日常活动和服务体验,使问卷调查的结果更加真实可靠,也使调查者对受访者和服务周围的社会、自然环境有更深入的了解^[8]。例如,江南大学的设计团队在对老年慢性病患者进行参与式用户研究过程中,在不同的场景对老年患者进行访谈的不同部分,见图4^[6]。设计人员在糖尿病老人进行调研时,在家中关于医生上门问诊、血糖监测和药品配送的体验和需求调研,在社区医疗中心进行社区就医体验和需求的调研,在就餐过程中进行关于糖尿病健康饮食指导需求的调研等。在情景交流过程中针对慢性病老人的特点,制定合适、有针对性的访谈内容和调查问卷,为

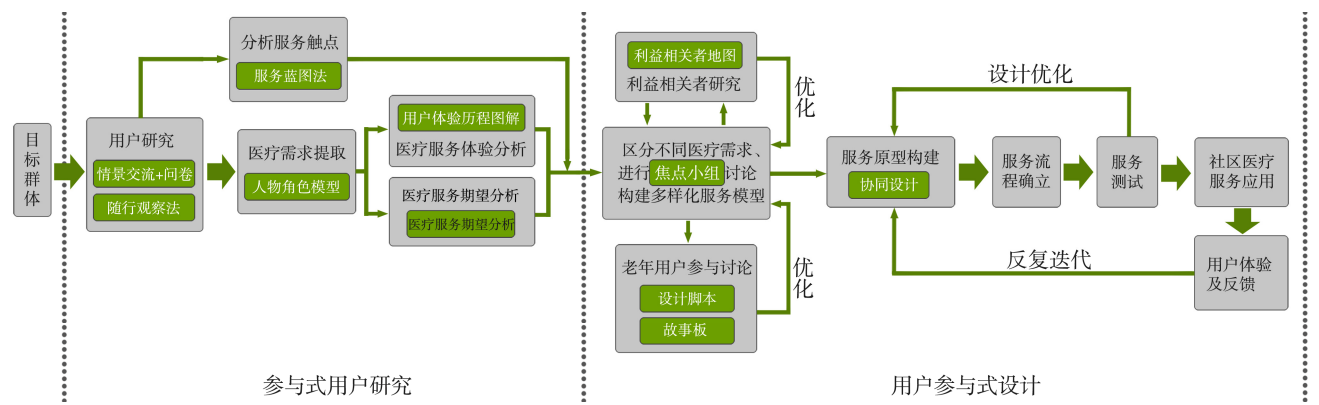


图 3 老年慢性病社区医疗的参与式服务设计流程
Fig.3 The process of user participatory service design for community health care about the senile chronic disease



图 4 老年慢性病的参与式用户研究
Fig.4 The participatory user study about the senile chronic disease

老年人营造舒适轻松的访谈氛围，使老年用户在熟悉的环境下更能轻松自在地主动分享自己的医疗需求和见解，调动老年人参与到设计当中的积极性。随行观察法是服务设计中用户调研的主要方法之一，可以对目标调研用户、社会环境等进行更直观的信息摄取。老年慢性病的社区医疗服务设计研究过程中，研究人员运用随行观察法对医疗服务过程中问题发生的瞬间进行定位，对老年用户和服务提供者没有意识到的问题进行记录^[8]。例如，在用户研究过程中，工作人员运用随行观察法记录脑卒中患者一天的生活，真实全面地记录患病老人一天当中与医疗服务相关的活动，记录服务当中的触点和可改进之处，深入挖掘病人的隐性需求。在用户调研过程中，随行观察法有助于老年人更加自然地参与到调研当中，降低用户参与的被动性，真实可靠地展现服务过程。另外，组

织身体条件允许的患病老人对前沿的医疗服务机构和设施进行实地参观和体验，同时设计人员运用情景交流和随行观察法对整个过程进行记录和分析，在提取老年人服务体验的同时开拓老年人的思路和参与设计的积极性。

2) 确定用户需求，进行参与式服务分析。通过对前期用户调研的结果进行分析，根据目标人群的年龄、患病种类、患病程度等不同角度，选取代表性人物构建人物角色模型，见图 5。根据人物角色模型对典型用户进行详细分析，提取老年慢性病人群具体的社区医疗需求，并进行老年人的现有医疗服务体验分析和对医疗服务的期望分析。在社区医疗体验分析过程中，以开放有趣的方式围绕患病老人的人物角色构建用户体验历程图解，将图解建立在社区老年人自己提供的资料基础之上，对医疗服务过程中影响用户体验的诸



图 5 高血压患者人物角色模型
Fig.5 The persona model about the hypertensive

多因素进行概括，让它同时记录正式和非正式的接触点^[9]。并力图将图片和老年用户的话语及评论相融合，激发老年用户产生同感，引导患病老人分享对社区医疗服务的期望，提高其进行参与式设计的积极性^[10]。

4.2.2 设计过程中的用户参与式设计

1) 构建服务模型，进行协同设计。经过前期的参与式用户研究，按不同的年龄阶段、患病种类和患病程度等，将用户医疗需求划分为不同类别和等级，根据不同的医疗需求构建多样化的服务模型。并利用利益相关者地图等方法，见图 6，对医院、社区医疗中心等服务提供者和其他利益相关者进行深入的调研分析。在服务模型的构建过程中，充分发挥用户的参与设计，组建焦点小组引导患病老人和利益相关者共同针对社区慢性病医疗服务模型构建的相关问题进行讨论。讨论过程中运用设计脚本和故事板的方法，将当前社区医疗服务过程中存在的问题写进设计脚本或制成故事板，供参与设计的老年人和利益相关者进行集中讨论，得出解决方案。在老年慢性病的参与式社区医疗服务设计过程中运用设计脚本的方法，将人物角色模型融入到设计脚本当中，使角色更加清晰，可以将一些概念和原型放到一个容易引起联系的

背景当中，使得它们通俗易懂且富有吸引力，促进老年用户积极主动地参与到设计过程中，并讨论将来会如何体验新的社区医疗服务。而运用故事板将有关老年人社区医疗体验的故事引入到设计过程当中，可以



图 6 老年慢性病社区医疗的利益相关者地图
Fig.6 The stakeholder map of the senile chronic disease

使参与到设计当中的老年人更加直观地了解整个服务流程,更加深入地体会用户体验,激发他们充分讨论并分析社区医疗服务中存在的问题和潜在的机会。创作故事板的过程同时也促进设计人员从社区患病老年人的角度考虑问题,这反过来又能帮助设计人员将得出的结论引入到设计过程^[8]。经过利益相关者和用户的焦点小组讨论,将老年人慢性病的社区医疗服务模型进行不断优化,通过设计师和参与设计的老年人进行协同设计,构建服务原型并确立服务流程,在目标用户、利益相关者和设计人员对服务流程进行反复的服务测试与完善后,进行社区医疗的服务应用。

2) 进行服务测试,进行迭代设计。在针对老年慢性病人群的社区医疗服务实施过程中,要引导目标用户共同参与和研究人员进行服务质量的评价。为了提高服务的可用性及适用性,使用户体验达到最佳,设计师要在服务的测试过程中不断收集服务的盲点、缺陷、用户隐性的医疗需求、老年患者的医疗服务体验和反馈。最后,将收集到的反馈信息进行处理与分析,并根据分析结果对服务存在的问题及不足与用户共同进行具体细节的修改,对服务流程进行反复迭代和优化,使服务更加完善。把社区慢性病老人的医疗服务体验和对服务的满意度,作为判断整个医疗服务设计是否成功的衡量标准,也是用户参与到服务设计过程中的前瞻性体现。

5 结语

在老年慢性病人群社区医疗服务需求不断增加,以及国家对于养老问题和社区医疗建设日益重视的社会背景下。将用户参与这种协同创新模式引入社区医疗的服务设计研究当中,确立用户参与式的服务设计理论框架和基本过程,为社区医疗服务模式的优化提供了参考。通过对老年人的慢性病进行参与式调研分析,了解社区老年人的真实就医需求,整合现有资源,对慢性病社区医疗服务进行参与式设计,为社区医疗服务模式的完善提供更系统、更有操作性的设计解决方案,以满足社区老年人的医疗需求,从而改善老年人群体的医疗现状,对解决养老问题和社会发展都有重要意义。

参考文献:

- [1] 薛利梅. 社区卫生服务中心在慢性病老人护理中的角色再定位[J]. 劳动保障世界, 2015(S2): 201—203.
- [2] XUE Li-mei. The Role Redirection of Community Health Service Center in the Nursing Care of Elderly Patients with Chronic Diseases[J]. Laodong Baozhang Shijie, 2015(S2): 201—203.
- [3] 吴任慰, 陈建敏, 官萍萍, 等. 福州市老年人社区康复需求现状与分析[J]. 南京医科大学学报(社会科学版), 2011(2): 127—130.
- [4] WU Ren-wei, CHEN Jian-min, GUAN Ping-ping, et al. The Analysis and Situation of Rehabilitation Demand of Elderly Community Present in Fuzhou[J]. Acta Universitatis Medicinalis Nanjing(Social Science), 2011(2): 127—130.
- [5] 倪鸣, 张凌浩. 从 IDEO 的成功来看服务设计的发展[J]. 商场现代化, 2009(36): 72—74.
- [6] NI Ming, ZHANG Ling-hao. The Success of View from IDEO Design Development Services[J]. Market Modernization, 2009(36): 72—74.
- [7] 罗仕鉴, 胡一. 服务设计驱动下的模式创新[J]. 包装工程, 2015, 36(12): 1—4.
- [8] LUO Shi-jian, HU Yi. Model Innovation Driven by Service Design[J]. Packaging Engineering, 2015, 36(12): 1—4.
- [9] 金锦虹. 基于服务设计理念的医疗产品应用研究[D]. 重庆: 重庆大学, 2013.
- [10] JIN Jin-hong. Research on the Application of Medical Products Based on Service Design[D]. Chongqing: Chongqing University, 2013.
- [11] 李雪亮. 面向健康医疗设计的参与式用户研究[D]. 无锡: 江南大学, 2016.
- [12] LI Xue-liang. Participatory User Research towards Healthcare Design[D]. Wuxi: Jiangnan University, 2016.
- [13] 王伟伟, 黄琳. 面向老年人群的参与式产品设计方法[J]. 机械设计, 2016(7): 117—120.
- [14] WANG Wei-wei, HUANG Lin. Design Approach on Participatory Products for the Elderly[J]. Journal of Machine Design, 2016(7): 117—120.
- [15] MARC S, JAKOB S. This is Service Design Thinking[M]. USA: John Wiley & Sons, Inc, 2011.
- [16] 高嘉蔚. 服务设计视角下的虚拟展示设计研究[J]. 包装工程, 2014, 35(14): 89—93.
- [17] GAO Jia-wei. The Virtual Display Design Based on the Service Design Perspective[J]. Packaging Engineering, 2014, 35(14): 89—93.
- [18] 王国胜. 服务设计与创新[M]. 北京: 中国建筑工业出版社, 2015.
- [19] WANG Guo-sheng. Service Design and Innovation[M]. Beijing: China Architecture and Building Press, 2015.