

# 社区适老化服务系统构建设计研究

孙美芹, 邓嵘

江南大学, 江苏 无锡 214000

**摘要:** 在少子化与老龄化叠加的社会背景下, 社区适老化服务需求爆发式增长。将服务设计理念引入社区适老化服务系统的构建中, 基于当前社区适老化服务系统的现状, 总结荷兰“生命公寓”项目对我国养老模式的启示, 提出适老化服务系统设计指导原则和创新设计方法, 并在社区辅助功能、情感关怀、社会保障等方面展开研究, 构建以服务规划、流程、利益相关者、触点和服务内容为核心的社区适老化服务系统模式。对当代社区适老化服务系统的构建与优化设计具有实际的启示意义。

**关键词:** 服务设计; 适老化服务; 社区养老; 生命公寓

中图分类号: J524

文献标识码: A

文章编号: 2096-6946(2023)01-0043-06

DOI: 10.19798/j.cnki.2096-6946.2023.01.008

## Construction and Design of Community Elderly-oriented Service System

SUN Meiqin, DENG Rong

Jiangnan University, Jiangsu Wuxi 214000, China

**Abstract:** Under the social background of the superposition of declining birthrate and aging, the demand for community elderly-oriented service has gotten explosive growth. The work aims to introduce the service design concept into the construction of the community elderly-oriented service system and summarize the enlightenment of the "Life Apartment" Project in Netherlands to the pension model in China based on the current situation of the community elderly-oriented service system. Then, the guiding principles and innovative design methods of the elderly-oriented service system are put forward and the research is carried out on the auxiliary functions of community, emotional care, social security, etc., so as to construct a community elderly-oriented service system model with service planning, process, stakeholders, contacts and service content as the core. It is of practical significance to the construction and optimization design of contemporary community elderly-oriented service system.

**Key words:** service design; elderly-oriented service; community pension; Life Apartment

国际社会认为, 60岁及以上的人口占总人口比例达到10%, 或65岁及以上人口占总人口的比重达到7%, 即可视为老龄化社会。专家预测到21世纪中叶, 我国60岁以上老年人可达到4亿, 平均每4个人当中就有1个老年人<sup>[1]</sup>。人口老龄化的加速发展, 现代家庭养老功能的弱化, 空巢及失独家庭的增多, 促使社会对

养老的需求大幅度增长。我国是人口大国, 如何应对养老问题, 将关系我国的长治久安。

为了满足中国人口不断变化的需求, 适老化服务设计研究需要关注中国文化语境对于老年人群的影响。东方文化强调相互依存与和谐, 因而, 中国人在很大程度上依赖于适应和容纳他人, 在儒家哲学中, 家庭

收稿日期: 2022-12-22

基金项目: 面向主动健康的生活方式设计研究(2021BG03219)

作者简介: 孙美芹(1988—), 女, 博士, 助教, 主要研究方向为健康设计、生活方式设计。

通信作者: 邓嵘(1976—), 男, 博士, 教授、博士生导师, 主要研究方向为健康设计、生活方式设计、体验设计。

是供养老人的主要基础,但是中国的家庭模式和老一辈的生活方式正在现代社会中发生着变化。因此,改变传统的养老模式,以家庭为中心,以社区为基础的社区适老化服务体系的构建设计是人们应该重点关注的领域。

### 一、社区适老化服务系统的现状研究

为了缓解养老压力,满足老年人的情感需求,节省适老化服务对社会资源的占用,兴起了一种新型的养老方式——养老社区。

社区适老化服务通过政府扶持、社会参与、市场运作,为居家老人提供生活照料、医疗保健、精神慰藉、文化娱乐等为主要内容的服务<sup>[2]</sup>。当下的养老社区主要分为3种类型:一类是配建于普通居住区中的养老社区或养老住宅,一类是专门建设的综合性养老社区,还有一类是结合旅游、养生地产开发建设的度假型养老社区,其优势相较于家庭养老和原居安老能提供更加全面和专业的服务内容<sup>[3]</sup>。

笔者在对国内适老化服务设施的调研后发现,现有社区比较缺乏对社区适老化服务系统的整体思考。问题主要集中在以下几点:社区提供适老化服务的方式相对单一,无法与老年人建立多维度的联系;现有的社区适老化服务相对基础,缺乏对原居安老人群的研究;老年人与社区的沟通较弱,无法及时地从社区中获取适老化服务;社区与原居安老的关系不明确等,这些都使现有的社区还没有达到适老化服务的目标。

由此可见,如何在满足老年人物质需求和精神需求的同时,将适老化服务设计理念贯穿于整个系统的各个环节,是社区适老化服务构建需要考虑和探索的问题。老年人在社区的生活模式,是他们在与适老化服务设施(见图1)的互动过程中形成的。因此,通过对老年人生活模式特征的分析,归纳老年人生活实态和潜在需求,从服务设计的角度对社区适老化服务系统进行重新思考与设计,分析存在哪些利益相关者及

其在整个系统中角色的定位,将各自的价值最大化,实现适老化服务系统的创新设计。

### 二、荷兰“生命公寓”与社区适老化服务系统构建

荷兰是人口老龄化较早的发达国家。荷兰不仅有完备的养老保障制度,而且其生命公寓倡导的“YES文化”“用进废退”“泛家庭”“做自己的主人”等核心理念,实现了荷兰养老文化的突破,创造了荷兰养老的“幸福天堂”。维克托·雷尼尔(Victor Regnier)教授在其著作《老龄化时代的居住环境设计——协助生活设施的创新实践》中对于“生命公寓”定义如下:生命公寓是一种荷兰老年居住模式,其为独立居住的居民提供集中健康照护和支持服务<sup>[4]</sup>。这种模式不仅能够为老年人提供原居安老直至生命结束的环境,还能够提供社会交往的机会。

“生命公寓”的4个关键词分别是独立居住、集中健康照护与支持服务、原居安老和社会交往<sup>[5]</sup>。生命公寓的核心目标是实现老年人的原居安老,让老年人能够稳定而幸福地度过晚年生活。居家照护、社区融合、志愿服务系统提供了相应的运营支持,见图2。

#### (一) 荷兰“生命公寓”理念与社区适老化服务系统设计的契合

荷兰“生命公寓”理念与社区适老化服务系统设计的研究方向相贴合,两者都是以老年人群体为主要服务对象,通过组织和规划相关资源为其提供解决方案,提升用户在特定环境的服务体验和发展现状。适老化服务系统构建设计强调分析以家庭为单位、以社区服务为依托的环境下,老年人的养老需求,通过制订合理的计划,并有效组织社区中所涉及的人员、基础设施、通信和物资等相关因素,构建以社区为依托的原居安老服务系统,满足老年人的养老需求,从而提升老年人

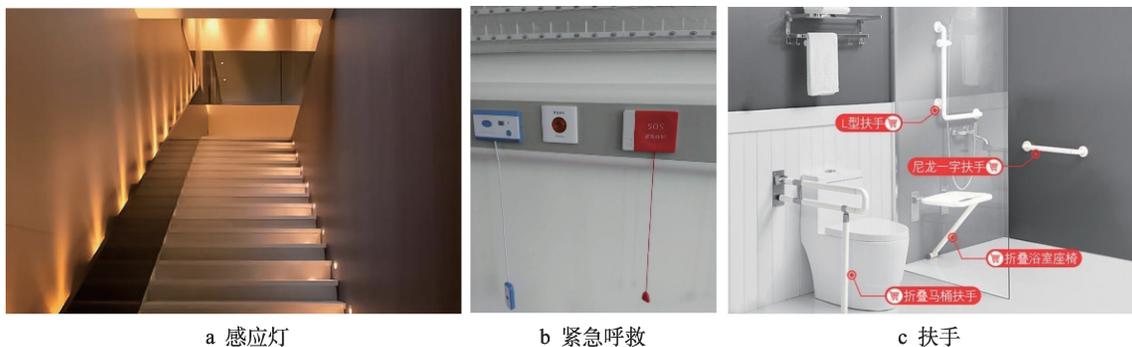


图1 适老化服务设施

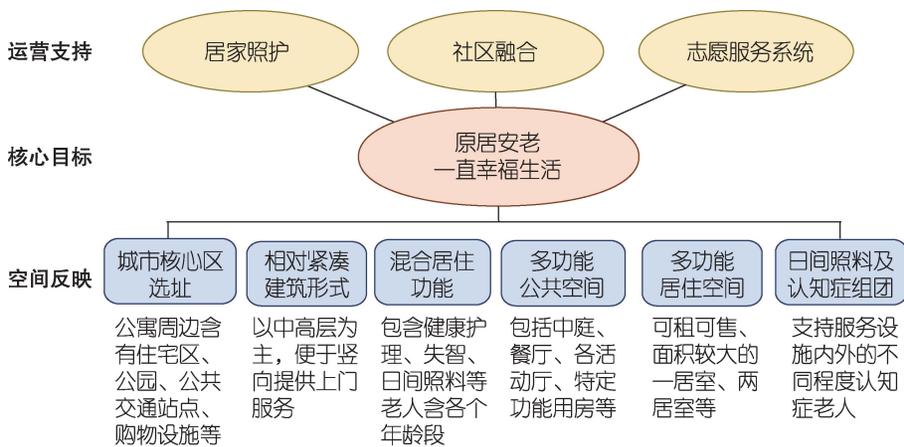


图2 生命公寓理念

的养老体验和生活质量。

在国内适老化服务设施的调研中,笔者发现有部分企业已经在实践“生命公寓”的理念,比如“耘林生命公寓”项目,见图3。或许在我国现阶段,生命公寓模式中丰富的餐厅、多功能的两居室等空间特征,出于气候条件、运营成本、得房率等原因还难以直接照搬,但其采用混合居住功能,同时服务健康老人和护理老人,包括居家上门服务、日间照料服务、认知症护理服务等多种服务空间,作为综合性、多功能的适老化设施,力求实现老人原居安老目标核心理念,却是世界通用的,值得大家借鉴参考。

### (二) 荷兰“生命公寓”对我国社区适老化服务系统设计的启示

随着我国“4-2-1”家庭结构及空巢家庭的增多,家庭养老的压力日趋增大,远不能满足对老年人照护的需求<sup>[9]</sup>。社区养老,主要依靠政府及社区。尽管社区养老模式,从形式和心理上,更容易为我国老年人接受,但是仅仅依靠政府及社区的投入,远不能满足养老市场的需求。

究竟怎样的养老模式,能让老年人“老有所养”“老有所乐”“老有所为”呢?笔者认为可以借鉴荷兰生命公寓的“YES文化”“用进废退”“泛家庭”文化等养老核心价值理念,依托社区的设备供给和适老化服务,在满

足老年人基本需求的基础上,引导针对老龄人口适老化服务的建设并由此建立起以居家照护、社区融合、志愿服务为补充的新型适老化服务系统,实现老年人的原居安老,让老年人能够稳定而幸福地度过晚年生活。

以下是笔者总结的荷兰生命公寓对我国社区适老化服务系统模式的启示。

第一,尊重生命,认同老年人。借鉴“YES文化”,在进行社区适老化服务系统设计时要以尊重老年人为前提,学会倾听老年人的诉求,在接受和认同中,改变观念,让老年人不仅得到身体上的照护,还可以得到心理或精神上的照护,提高生命质量。

第二,避免过度照护。人们在进行社区适老化服务系统设计时可以借鉴“用进废退”理念,即提倡老年人在力所能及的范围内自主活动,更多地创造条件,鼓励老年人,激活其自理能力,帮助他们建立学习能力。

第三,兼容“泛家庭”文化理念。“泛家庭”养老理念,与我国传统的家庭观相契合,社区环境要尽量减少带给老年人的陌生感,使老年人感受到亲情和社区大家庭的温暖。

第四,关注老年人需求,构建社交综合体。荷兰生命公寓的人性化设计及养老社交综合体概念,也是非常值得人们借鉴的。首先,在适老化服务系统设计上,



图3 “耘林生命公寓”适老化服务设施

要充分考虑到老年人的身体及生理特点,全程采用人性化的无障碍设计,避免老年人使用的尴尬。比如为了避免老年人下床发生跌倒,采用能调整高度的升降床,既能避免摔跤,又可以让老年人自由行动,同时又避免让老年人联想到因为年老或者失能等所带来的不安或自卑心理。在进行设计时,不仅要关注老年人安全,更要关注老年人心理及精神等多层次需求。另外,在社区配备餐厅、超市、美发店、理疗店、健身室、茶馆、怀旧时光馆等功能单元,来来往往的人群及各式各样的社交,会让老年人的生命更富活力。这样的社交综合体,不仅能增加老年人的主观能动性,更能带动养老相关市场的活跃。

### 三、社区适老化服务系统设计原则

在面临人口老龄化的挑战,以及适老化服务产业存在有效供给不足的问题下,本文引入服务设计理念,合理组织资源、设备和人员,将产品和服务相结合,通过有效的服务流程完成设计,为社区适老化服务系统设计提供相关参考。

服务设计是以用户和相关利益者为中心,从用户的视角出发,重视用户体验,找到服务生态的平衡点,并针对性地提出系统性的解决方案<sup>[7]</sup>。社区适老化服务系统设计原则是基于上述从服务设计理念的角度,分析现有社区环境下适老化服务系统的研究,并提出社区适老化服务系统设计应当遵循的五项原则,分别是服务规划整体性原则、服务流程有序性原则、利益相关者协作性原则、服务触点优化原则和服务内容人性化原则。这些设计原则为设计方法的提出指明了方向。

#### (一) 服务规划整体性原则

服务设计强调系统地挖掘和优化服务过程中的触点体验,以便各个利益相关者可以有效地协作并最终获得完美的用户体验。当前社区适老化服务系统的构建强调以社区为整体,通过服务设计为老年人在熟悉的社区环境下提供适老化服务设施和服务,使其获得更好的服务体验。

#### (二) 服务流程有序性原则

触点在服务系统中占据着重要的地位,是连接服务流程中各部分的重要节点。通过触点之间相互联系、相互作用,共同组成的动态流程。在社区适老化服务系统设计中,有序性强调的是对适老化服务触点和老年人与服务触点互动的关注。

#### (三) 利益相关者协作性原则

服务设计需要综合考虑系统里涉及的所有利益相关者。在社区适老化服务系统中,既要考虑到有养老需求的老年人,还要考虑涉及适老化服务系统的其他人员,如服务人员,其他住户等。

#### (四) 服务触点优化原则

触点是用户与服务系统交互的关键点,不同于以往主要运用于企业或品牌产品的经营概念中的接触点概念,在社区适老化服务系统中,接触点概念并不是特指“接触”,而是广义上人与整个服务系统的互动<sup>[8]</sup>。接触点是互动的每一个点,可能是内部与外部的,或可视与不可视的。适宜且完整的接触点可以满足老年人的需求与期望,给老年人留下良好的服务体验。

#### (五) 服务内容人性化原则

服务系统设计最本质的要素是为人的服务。在社区适老化服务系统中社区要针对老年人原居安老的各种场景和需求提供全方位、多层次的人性化服务。

### 四、社区适老化服务系统构建设计方法

在明确设计原则的前提下,运用恰当的设计方法才能保证社区适老化服务系统设计的顺利进行。针对服务设计原则结合荷兰“生命公寓”对我国社区适老化服务的启示提出了社区适老化服务系统的五种设计方法,分别是规划服务场景、设计服务流程、利益相关者协作、定位服务触点和定义服务需求。

#### (一) 规划服务场景

社区适老化服务系统设计是对老年用户使用产品的生活场景和日常生活圈的构想。在社区适老化服务系统设计过程中,将社区视为整体,既要考虑社区内部的用户、触点、服务内容、相关流程;也要考虑社区与企业、社会组织的联系,确保各服务环节的流畅性,实现服务系统规划的整体性。

#### (二) 设计服务流程

在社区适老化服务系统中,接触的触点越多、流程越完整,老年人的养老体验就会越好。通过绘制老年人在社区的养老旅程地图,总结老年人与社区硬件设施、服务人员和适老化服务等产生的服务流程,分析老年人在养老中的行为、常见问题和机会点<sup>[9]</sup>。结合已有的服务流程,以触点为切入点,分析现有适老化服务系统是否引入新的接触点,优化部分服务流程的完整性;从服务流程入手,考虑各流程间的连接,提升社区

适老化服务的整体体验。

### (三) 利益相关者协作

社区适老化服务系统中,利益相关者群体第一层是老年人的社交群体,是日常生活中互动最多的利益相关者。适老化服务设计的目标不是将社区变成只属于老年人养老的社区养老院,而是从根本上改善其生活、娱乐和服务条件,使其成为适老化服务程度更高、包容性更强的新型社区模式。因此,除了研究主要用户之外,还要考虑社区的潜在用户模型,如处于年龄过渡期的中老年群体等。子女常常因为工作繁忙、离家距离远等原因,对父母的关心更多的是通过远程、询问、观察等方式,在适老化服务设计中还需考虑子女的诉求;其他亲友偶尔会有来往,同龄、同小区的老年人之间会相互分享消息,相互关怀,适老化服务设计中还需要考虑到社交元素。

第二层是活动场所,涉及老年人的日常路线。活动场所所有社区、公园、社团、菜场等,这些场所覆盖老年人的居住、生活、社交等多方面,适老化服务设计中需要考虑到定位的功能,并能实时监测路线、健康指数等内容,做到及时响应。

第三层是健康诉求,涵盖医院、养老机构等第三方机构。第三方机构的参与能够为老年人的健康保驾护航,普及健康知识,提供健康咨询、疾病诊断和治疗,适老化服务设计中要注重三方信息的互联互通,确保在第一时间保障老年人的健康。

### (四) 定位服务触点

在社区适老化服务系统中,适老化服务触点可以分为物理触点、数字触点和人际触点三类。物理触点是老年人在社区可以看到的元素如锻炼器材、服务站等。数字触点是老年人通过其他媒介如宣传单、社区网站、手机APP等接触适老化服务。人际触点是养老过程中老年人与其他人员接触的感知点<sup>[10]</sup>。

基于总结的触点种类和内容,得出在适老化服务模式设计中,用户体验将是重要的一部分。在设计过程中,设计的策略开始聚向用户体验,不再局限于硬件和实体,而是对整个服务流程的设计与阐述。硬件和实体只是整个服务流程的一部分,或一个具体的接触点。通过对老年人的生活特点进行归类和划分,分析社区适老化服务系统中已存在的接触点,包含同类服务系统已有使用而社区适老化服务系统未使用的潜在接触点,以及满足老年人未知用户体验的创新接触点。优化现有触点,移除不利的触点,增添可满足老年

人养老需求的新触点,提升服务流畅性,从而提高社区适老化服务的体验。

### (五) 定义服务需求

服务设计的核心原则是以用户为中心,要将用户的基本需求和高层次需求融入产品设计中,需要建立用户画像。世界卫生组织把老年人进一步划分为60~74岁、75~89岁、90岁及以上三个阶段,分别定义为年轻老年人、老年人和长寿老年人<sup>[11]</sup>。在传统印象中,老年人生理上身体机能衰退、反应速度变慢、学习能力降低、抵抗能力下降;在心理上孤独、敏感、眷恋;在行为上抵触新鲜事物。

而作为经历过改革开放的一代人,加上互联网的普及,60~74岁的年轻老年人在生理、心理和行为特征上都有明显差异。

在生理上,随着收入水平和医疗技术的提高,老年人更加注重生活质量,享受医疗服务,通过网络渠道了解更多健康知识,整体健康水平较高;在心理上,老年人更注重自我塑造,有自我追求,愿意主动结交朋友;在行为上,老年人消费能力强、消费需求多元化,具有互联网经验,有意愿、有能力主动学习新的技能,能够通过智能设备进行日常社交和购物。结合老年人的需求层次和特征,可以得出社区适老化服务的内容,见表1。

根据对目标用户的研究,社区关于适老化服务体系的构建,可以从社区辅助功能、情感关怀、社会保障三个方面进行。

#### 1. 社区辅助功能支持

依托需求层级理论,以健康护理和衣食住行为代表的基本生存是老年人在社区养老中最根本的需要;其次是安全需求<sup>[12]</sup>。最有可持续性的养老模式,是让老年人尽可能长地保持健康和积极的自理生活。因此,社区要依据“用进废退”理念注重引导和激发老年人的自理能力,并积极创造条件让老年人尽可能地自力更生、自主生活。在此基础上完善日间照料、助餐助浴服务、健康指导、呼叫服务和成立社区卫生服务站等

表1 新老年人需求和服务内容对应分析

需求层次	需求特征	适老化服务内容
生理需求	一日三餐;生活服务;健康水平高	健康关怀需求
心理需求	精神独立;追求自我塑造和品质;愿意主动结交朋友	社交需求
安全需求	医疗服务的及时性;出现的安全性	提供与医院的对接
行为需求	消费能力强;消费需求多元化;互联网经验相对丰富	被动服务转向主动服务

服务措施,满足老年人原居安老的基本需求。

## 2. 情感关怀

社区要将“泛家庭”理念融入适老化服务中,提供如老年人活动中心、养老服务驿站和健康管理等相应的服务支持,注重与老年人建立社交联系,倾听他们在原居安老中遇到的问题和想法,注重“YES文化”中老年人对自己生活的最佳掌控权,给予老年人更多的尊重、关怀和理解,形成亲密的互动关系,最大限度地满足老年人原居安老的社交需求和尊重需求,方便老年人根据需求自主选择服务内容并积极融入新的社交圈<sup>[13]</sup>。

“万物唯求存在,生存高于一切。”王东岳先生在其《物演通论》中的求存理论恰恰能够印证,在这样的“泛家庭”文化氛围下,老年人会积极主动地分担“家庭事务”,关心和关注其他人;并且,自我在社会存在度越高,越不会自我封闭,从而使老年人会更加积极健康地参与社会交互,开心愉快地生活。

## 3. 社会保障支持

社区虽然是适老化服务系统的支持主体,但是社会保障同样不可或缺,政府通过加强对相关政策的制定和监督,积极引导社会各界组织和力量参与到社区适老化服务改造中;为社区提供物质和技术服务等专业支持;鼓励亲属、邻居等非专业性支持积极参与到社区适老化服务系统中。形成以社区为主、多元并举的支持主体框架。

服务设计作为社区适老化服务系统的设计方法,针对社区适老化服务问题,从服务规划、流程、利益相关者、触点和服务内容五个方面提出设计原则和方法。服务规划强调各要素间的相互协调和配合;流程的有序性为社区适老化服务系统提供了设计思路;利益相关者强调对适老化服务参与者的引入和协调;触点的优化为社区适老化服务系统设计明确了服务切入点;服务内容强调社区在特定环境下为老年人提供相应的适老化服务。设计原则和方法的提出为社区适老化服务系统的构建提供了整体性的服务规划。

## 五、结语

在老龄化背景下,社区适老化服务问题备受关注。相比于传统的居家养老,社区适老化服务系统设计,不仅要完成社区的硬件更新,还要考虑和解决以社区为依托的适老化服务系统的构建和优化。通过引入服务设计理念,从荷兰生命公寓对我国适老化服务系统的启示视角,分析社区的适老化服务问题,并以此为适老化服务设计提供了方向;社区适老化服务系统的

构建能够改善老年人的生活质量,使社会各界更好地适应老龄化过程带来的变化。通过适老化设计使老年人的身体机能和认知心理保持活跃;同时赋予老年人选择和控制权,实现老年人的独立性及通过家人、朋友和社区实现与社会的交互。

社区适老化服务系统设计不仅是面向老年人的特定设计,更是引领社区规划与建设走向精细化和人性化的前沿探索。目前,我国的社区适老化服务系统设计仍处于探索阶段,还需要加强这方面的研究,进行深度创新,提出更多关于适老化服务系统的设计策略。

## 参考文献

- [1] 佚名.《智能养老蓝皮书:中国智能养老产业发展报告(2018)》正式发布[J]. 劳动保障世界,2019(2):8.
- [2] 刘佳燕,梁思思.我国城市养老服务需求研究评述[J]. 住区,2013(3):6-11.
- [3] 尹璐,孔庆君.我国养老社区的发展现状与规划原则探析[J]. 美与时代(城市版),2020,(2):43-44.
- [4] 张泽群.老龄化时代的居住环境设计——协助生活设施的创新实践[J]. 环境工程,2021,39(7):209.
- [5] 史薇.荷兰老龄政策的经验与启示[J]. 老龄科学研究,2014,2(4):70-80.
- [6] 胡顺发.武汉市社区居家养老服务发展中的问题与对策探讨[D]. 武汉:武汉大学,2017.
- [7] 罗仕鉴,邹文茵.服务设计研究现状与进展[J]. 包装工程,2018,39(24):43-53.
- [8] 谢克生,王韞.服务设计中的接触点:定义、研究现状与趋势[J]. 包装工程,2022,43(8):137-148.
- [9] 辛向阳,王晰.服务设计中的共同创造和服务体验的不确定性[J]. 装饰,2018(4):74-76.
- [10] 欧阳弘毅,肖沁芳.基于服务设计与正创造设计管理程序的老年公寓再设计[J]. 居舍,2022(24):98-101.
- [11] 江虹,徐晶晶,王瑞,等.不同年龄阶段老年人的幸福感、心理压力与心理弹性研究[J]. 山东大学学报(医学版),2017,55(9):11-16.
- [12] 唐艺.人口老龄化视域下的老人身心需求研究与建议——基于ERG理论模型分析[J]. 南京艺术学院学报(美术与设计),2020(3):157-164.
- [13] 张晓梅,韩笑,石林.人文关怀理念下社区养老服务中心研究[J]. 家具与室内装饰,2021(2):75-77.