

服务设计视角下老幼共融社区养老服务创新研究

魏晗睿 黄博康 王康^{通讯作者} 韩桂荣 向倩仪

湖北美术学院工业设计学院, 湖北省武汉市, 430060;

摘要: 在物质生活日益丰富的今天, 老年人对精神娱乐的需求不断提升, 他们不仅追求生活的便利与舒适, 更渴望情感陪伴、文化体验与社会参与。另一方面, 城市化进程与家庭结构小型化使幼儿群体面临活动空间不足、社交机会匮乏以及情感陪伴缺失等问题。老年人与幼儿群体在情感需求与生活质量方面的共性, 为老幼共融社区的建设提供了契机。本文以服务设计为视角, 探讨老幼共融社区养老服务的创新路径, 提出新的老幼互助模式。该模式面向60岁以上老年人与缺少托管的儿童, 旨在通过资源互助、老幼共享的方式, 构建一个多元文化娱乐活动的适老化共创互助空间, 满足老年人与儿童对文化娱乐、情感陪伴及生活服务的双重需求, 是一种可灵活组合的模块化社区空间, 充分发挥复合型多功能空间优势, 为老龄化社会与儿童健康成长提供了新的解决方案。

关键字: 老幼共融; 服务设计; 创新设计; 养老服务

DOI:10.69979/3041-0673.25.05.089

1 服务设计概述

1.1 服务设计的原则

服务设计的原则以用户为中心, 强调通过系统化的设计思维优化服务流程, 提升用户体验^[1]。其核心在于赋予用户对服务过程的控制权, 减少负面情绪的影响, 并通过强有力的结束环节增强用户满意度^[2], 即优先传递坏消息以减少焦虑, 避免引发“差一点就成功”的遗憾情绪, 将愉快的体验分割为多个部分以延长积极感知, 同时将不愉快的体验整合为单一过程以减少负面情绪。此外, 服务的结束环节对用户满意度至关重要, 设计需确保用户在服务结束时感受到价值与成就感。

2 服务设计在老幼共融社区中的应用价值

2.1 老幼共融社区的概念

老幼共融社区是一种将老年人护理与儿童照护服务相结合的创新模式, 旨在通过共享空间和资源, 促进两代人之间的互动与联系。

根据Gerona, N. M.的研究表明, 老幼共融社区通过促进老年人与儿童之间的代际互动, 为双方带来了显著的益处^[3]。对于老年人而言, 参与儿童的照护和教育活动赋予他们新的责任感和成就感, 增强了自我价值认同。这种积极的社会角色不仅提升了他们的心理健康水平, 还丰富了日常生活的意义。同时, 儿童在这种环境中成长, 能够更早地培养出耐心、同理心和关爱他人的品质。这种跨代共融的模式, 有助于儿童在身体、认知、社会情感和创造力等方面全面发展。因此, 老幼共融社区为两代人提供了互惠互利的平台, 促进了社会的和

谐与进步。例如, 位于美国加利福尼亚州范奈斯的ONE generation中心, 日常活动包括老年人与幼儿共同进行水彩画创作、抱婴儿、为婴儿喂食, 以及教授学龄前儿童普通话或西班牙语等。这些互动有助于减少社会孤立, 提升老年人和儿童的生活质量。德国的“利多多代屋”模式通过构建非血缘关系的代际间公共开放空间, 促进儿童、青年人、老年人等多代人群开展社区层面的生活帮助、情感交流等。

2.2 服务设计的应用价值

服务设计作为一个全新的整体性、多学科、综合性领域, 其核心价值在于通过系统化的设计思维, 创新或改进服务, 使其更加有用、可用、受客户欢迎, 同时提升组织的运营效率^[4]。

服务设计通过优化每一个接触点的体验, 精准满足其需求与期望。每一个接触点都能对客户端体验产生不同的影响, 若能透过适合的接触点, 成功地满足客户的需求与期望, 则能提高客户的获取率, 客户的满意度以及赢得客户的忠诚度^[5]。通过对接触点的研究, 可以发现用户的消费习惯、心理和行为。优化这些接触点, 有助于提升用户体验, 满足其需求与期望, 从而提高用户获取率、满意度以及忠诚度。因此, 接触点的优化在服务设计中扮演着关键角色, 对于提升服务质量和用户满意度至关重要。

3 产品现状

3.1 现有机构的类型与特点

目前市面上直接对标老幼共融的社区综合体较少,

与之相关的养老机构和社区模式存在多种类型，呈现出各自的特点。以养老院机构为例，侨亚国际（光谷）养生文化区作为高端养老社区，选址于城郊地区，周边环境宜人，为老年人提供了舒适的居住环境。在生活配套方面，超市、食堂、房间使用环境良好，能满足老年人的日常生活需求。娱乐设施也较为完备，设有手工室、诗词班、阅览室、棋牌室等，但据老人自己的描述，其实互动组织力度并不大。

洪山区福泰老年公寓作为市中心的中端福利性质养老机构，由老居民区改建而成，设施较为简陋，除特定楼层居住特殊需求老人外，其余多为部分自理老人。娱乐设施相对较少，仅配有棋牌室和室外活动空间，但生活方面提供送餐到房服务，各楼层配备洗衣机（虽需付费使用），在一定程度上满足了老年人的基本生活需求。

武汉顾连康复医院属于医养结合机构，位于市中心，大楼较新且卫生条件好，最大的优势在于医疗设施基本一应俱全，能为老人提供及时、专业的医疗服务。但其整体呈封闭结构，且以自理用户为主，导致缺少娱乐设施和户外活动区域，老年人的社交和休闲需求难以得到充分满足。

3.2 相关产品的不足

空间利用上，部分机构功能分区不够合理，如福泰老年公寓设施老旧，难以满足老年人多样化的生活需求；顾连康复医院封闭的结构和缺乏户外活动区域，限制了老人的活动范围和社交机会。服务内容上，缺乏个性化服务，难以满足不同老人的特殊需求，且服务质量参差不齐。

模式竞品方面，YOU+（优家）国际青年社区建立的“共居+共享”模式，在整合资源、打造社区文化方面有一定的借鉴意义。它关注人与人的关系，为青年提供了创业和生活良好社区生态。然而，其目标群体仅针对创业青年，较为狭窄，无法满足更广泛人群的需求。而且社区本质上较为封闭和私人化，共居模式可能会侵犯个人隐私，这对于注重个人空间的用户来说是一大缺陷。

4 老幼共融社区服务的策略与方案

4.1 服务设计策略

4.1.1 创新服务策略概述

老幼共融社区服务策略面向60岁以上有养老需求的老人和缺少托管的儿童，致力于实现城乡融合、老幼共享，提供多元文化娱乐活动的适老化共创互助文化空

间，提高社区养老能力，增强人民幸福感，同时建设一个与社区创新融合的文化娱乐空间，向用户提供既满足老龄人养老需求、也满足儿童托管的优质产品与服务。

社区将由私密养老空间+儿童托管服务+共享交流社区组成。提供包括基础生活服务团队、社区运营服务团队、医疗护理服务和特色文化交流服务等。老年人既有属于自己的私密养老空间也有共享交流的社交空间，既可以选择与别人交流也可以选择自己安静地度过不被打扰。同时为儿童配备了托管服务和文化娱乐课堂，不仅丰富了儿童的课后文化活动，同时为老年人提供继续发挥余热，实现自我价值的机会。

社区的主体不只局限于提供一个空间，而是作为一种具有普遍性的模式，实现根据用户独有的需求自由搭配组合空间，充分发挥复合型多功能模块化设计优势，满足老年人与儿童共同的文化娱乐以及对陪伴的心理需求。

4.1.2 服务系统搭建

服务系统图是一种可视化工具，用于描述服务提供者、用户以及服务传递过程中各要素之间的互动关系。

核心利益相关者包括用户（老年人和儿童）和服务提供者，其他相关者即附近医院、设备供应商、社区外人员以及当地政府。老年人和儿童通过线上平台寻找医生、预约活动并参与社交互动；附近医院提供专家支持，确保健康服务的专业性；社区外人员可以进入区域参与活动，增强社区的开放性与活力；设备供应商为社区提供必要的物资支持，保障服务的顺利运行；当地政府则通过资金补贴和政策支持，完善物质流、服务流、信息流和资金流，形成完整的服务闭环。

4.1.3 服务蓝图分析

服务蓝图是一个图表，将不同的服务组件，即人员、道具（物理或数字证据）和流程之间的关系可视化，而这些组件与特定客户旅程中的接触点直接相关。

整个服务过程分为接种前服务前、入住服务中、入住后反馈三个过程。第一个过程是服务前预约。首先，用户可以在网上了解相关信息并预约，知道自己符不符合入住条件。然后通过预约通道进入预约、参观社区并录入身份信息领取手环，最后搬行李进行入住。第二个过程是入住接受服务。入住完成后，可使用社区内提供的休闲运动、文化娱乐、医疗护理设施。用户可以自发组织活动，也可以参与社区组织的活动。在预约的时间内前往预约的空间，用手环确认身份并对使用空间或设施进行解锁，然后在工作人员、护工的看护下进行活动。第三个过程是服务后。用户离开社区时，需归还手环并

会收回押金。离开后，社区会与用户保持联系，定期发送活动信息和生日祝福等。

4.2 创新设计方案

社区的设计分为服务空间设计和服务线上平台两个部分，目的是通过产品将老年人与儿童连结在一起，实现需求的双向满足。

服务空间设计致力于充分利用空间开展代际陪伴养老模式，提供符合人体工程学的适老化设施，供给优秀的日常以及移动护理服务，满足老幼用户物质及精神文化需求。

服务线上平台联动设施，方便用户设施集成使用，并提供实时监测、即时跟踪、提示与报警的远程医疗服务，最大程度帮助用户生活。同时具有生活分享、线上交友，发展代际陪伴的辅助功能，从生理、心理两方面支撑用户使用。

4.2.1 线下空间设计

社区区域空间共分为前台区域、活动教室及老年用户养老空间。分别用于接待参观介绍、娱乐交流以及提供养老服务。

社区最外围是接待大厅，作为用户进入社区的第一接触点，这里提供咨询、导览与登记服务，为用户营造温馨、友好的第一印象。向内延伸是活动教室，专门设计为适合老年人与儿童共同使用的多功能空间，用于开展文化课堂、手工制作、健康讲座等跨代际活动，促进两代人的交流与教育。活动教室旁是中庭花园，作为开放的社交空间，方便社区内外人员进行休闲互动，增强社区的开放性与活力。

老年用户的养老空间则位于社区内部，公寓走廊与厕所均配备了无障碍设施，确保老年人的安全与便利。养老空间不仅提供日常护理服务，还通过适老化设计与温馨的氛围营造，为老年人创造一个舒适、安心的居住环境。

4.2.2 线上平台搭建

线上服务平台是为社区老年人和儿童提供生活辅助与互动支持的综合工具。对于老年人，平台通过预约功能及生活服务（如维修、跑腿、清扫、订餐、理发等）

和医疗护理服务，帮助他们实现生活自理，提升生活质量。对于儿童，平台不仅提供安全的活动预约与参与功能，还通过代际互动活动（如老幼共享课堂）促进其与老年人的情感交流与知识传递，丰富儿童的社交与文化体验。

5 结语

服务设计作为一种以用户为中心的系统化方法，为老幼共融社区的构建提供了全新的视角与实践路径。通过优化服务流程、整合多方资源、强化代际互动，社区不仅提升了老年人与儿童的生活质量，还增强了社区的凝聚力与活力，不仅为解决老龄化社会与儿童成长问题提供了创新思路，也为其他公共服务领域的优化与创新提供了宝贵经验。

参考文献

- [1] 李冬, 明新国, 孔凡斌, 王星汉, 王鹏鹏. 服务设计研究初探[J]. 机械设计与研究, 2008, 24(06): 6-10. DOI: 10.13952/j.cnki.jofmdr.2008.06.004.
- [2] Chase, R. B. (2004). It's time to get to first principles in service design. *Managing Service Quality*, 14(2/3), 126 - 128. <https://doi.org/10.1108/09604520410528545>
- [3] Gerona, N. M. (2022). Care Across Ages: Opportunities for Early Childhood and Senior Inter-generational Shared Site Programs in the San Francisco Bay Area (Doctoral dissertation, San Francisco State University).
- [4] Moritz, S. (2005). Service design: Practical access to an evolving field. *Köln International School of Design*.
- [5] Spengler, C., & Wirth, W. (2009). Maximizing the impact of marketing and sales activities. *Business management*, (3), 1-5.

作者简介：魏晗睿（2002.1--），女，汉族，湖北武汉人，学士，从事服务系统策略研究。