

# 养老院如何赢得老人心

## 十年调研揭示:适老化不是一场技术竞赛



养老院有“家”的感觉。

受访者供图

本报记者 赵培希

放眼各地,养老机构正经历一场巨大的变革——硬件设施的提升有目共睹,而一场更深层次的“软性进化”正在悄然发生。

在走访全国37家养老院,和数百位长者促膝长谈后,清华大学博士、浙江大学建筑工程学院研究员陈瑜在其新著《老年人照料设施使用后评估》中,以十年调研数据揭示了一个现象:近些年,我国养老机构的设施设备不断升级,服务模式逐步创新,但其中,也存在部分“设计者理想与使用者现实”错配的情况。

养老院如何赢得老人心?近日,记者专访陈瑜,听她剖析“高级”“智能”的标签之下,老人们还有哪些“隐藏”的诉求?



在一些机构,室外活动空间成为晒被子的场所。

受访者供图

### 被低估的“非正式社交”

现代养老院的活动空间设计已经取得了长足进步。许多机构配备了专业的多功能厅、康复训练区和兴趣活动室,定期组织书法、绘画、合唱等丰富多彩的集体活动,有效促进了老年人的社会参与和身体锻炼。

然而,花费重金打造的健身室、恒温泳池等,有时因运营成本高、管理维护难度大、使用需求不够强烈而逐渐闲置。一些不在最初规划蓝图中的区域却成为使用率较高的活动区,靠近护理站的角落、走廊尽头的窗台边等“非正式空间”,成为老人休憩社交的重要场所。

“这里有阳光,能看到外面的人走动,家属来了我能第一时间知道,有什么问题也可以随时找到工作人员。”有老人解释为什么喜欢坐在临街门厅的窗边。

室外活动区域也十分重要。有老人提出:“养老院一定要有室外空间,每天都在楼层活动的话会憋出问题的。”但实际调研中发现,很多养老院未对院子进行针对性规划设计,有的是一片空场地、缺乏绿植,运营过程中逐渐沦为晾衣服、晒拖把的后勤场地。因此室外应考虑布置遮阳避雨设施、散步道、活动小广场等,并进行一定的植物景观设计。

这些优化不需要大规模改造,却能显著提升空间的包容性和使用率。

### 标准之外的个性适老化

如果说丰富的活动空间是“锦上添花”,那么,居室作为老人朝夕相处的生活空间,直接关系到老人的生活质量。

陈瑜举的一个典型例子是储物空间——许多老人拎着大包小包,离开了生活数十年的家,却发现养老院没有足够的地方存放个人物品。

一位老人向陈瑜展示了她的生活用品,一年四季的衣服、鞋子、零散袋装的零食、瓶瓶罐罐的保健品,塞满了房间每一个角落。“很多东西只能堆在地上。”她说,“最好在墙上多挖几个柜子。”

“多人间的公平性问题也是另一个常被低估的隐藏需求。”陈瑜在调研中发现,多人间的衣柜、洗手池置物架,甚至毛巾杆上都会被贴上名字或标签来明确归属,曾有受访者提到,一个双人间设计了三组衣柜,无法做到合理平分。

“有些需求很小,但对老人来说却很重要,因为它们代表了老人的身份、记忆和生活方式。”陈瑜表示,老人居室在保障安全的标准化设计之外,还应留有个性化空间,让老人按照自己的喜好意愿布置。

### “家的感觉”是终极命题

我国老人究竟需要什么样的养老机构?陈瑜调研显示,老人满意度最高的项目往往具备两大特征:一是服务触手可及,二是空间可感知。

智慧养老是当下热点。陈瑜表示,新技术确实一定程度上提升了老人的居住安全和生活质量,提高了工作人员的照护精细度,降低了工作人员的工作负担。但本质上,智能设备只能是辅助工具,人与人之间的感情,是机器无法替代的。陈瑜强调,当硬件设施趋同,情感联结就会成为高端养老院的核心竞争力。护理人员与老人的关系质量是影响“家氛围”的重要因素。

而在空间感知层面,“家的感觉”源于对个体差异的尊重,其核心是尊重老人的自主权和选择权。

老人的世界里,“熟悉”就是安全感。家里斑驳的老沙发、按习惯摆放的茶杯、甚至楼下固定时间响起的叫卖声,都是构成安全感的碎片。

“老人可以决定什么时候起床,吃什么,做什么,就像在自己家一样。”陈瑜说,养老院不应是一个提供服务的机构化场所,而应是一个有家庭氛围的生活空间。

正如她在书中写道:“适老化不是一场技术竞赛,而是一场关于人文关怀的觉醒。”

当我们将养老机构从“设施”重新定义为“家”,设计的重点也将从豪华的装饰转向温暖的细节——一盏可调节亮度的床头灯,一个伸手可及的储物架,一扇可以安全打开的窗户,一处与家人私密交谈的角落。这些看似平凡的点滴,才是老人们真正渴望的“家的感觉”。



同居老人将柜子贴标签。受访者供图