

一套为输液诊疗空间设计的生态系统

🕒 阅读 10分钟



Cathy 是一位 59岁的护士，正在为她早期乳腺癌的化疗输液做准备。她还需要治疗两周，但是已经迫不及待地希望诊疗期早点结束了

David 是一名45岁的教师，现已离职。他每隔六周就要卷起袖子进行一次Remicade输液，来治疗他的慢性克罗氏病。每次输液差不多需要两个小时。就如成千上万名患者一样，David和Cathy 需要输液治疗来维持健康。

对Cathy而言，这只是阶段性的。对David而言，可能需要终生输液。但是无论对于Cathy还是David来说，这和他们以往所经历的事情都不能同日而语。

今天，输液治疗已经成为多种疾病的常用治疗手段，用来治疗癌症、心力衰竭、克罗氏病、血友病、免疫系统缺陷、多发性硬化症、类风湿关节炎等等。在全球范围内，对输液治疗的需求与日俱增，其中北美和欧洲更为明显。

尽管治疗的方法有地区间的差异，但是有一件事情是相同的：治疗空间需要能平衡对病人的支持和安全。对大多数病人而言，治疗的过程夹杂着焦虑和希望，通常丧失了控制力，独立性也不可避免地变弱。这是一段饱含困惑和忍受、无论在身体上还是心理上都很焦躁不安的过程。对于家属而言，同样要经历无助和压力，他们不仅要尽力去满足他们的爱人，还要应对其他家属和老板同样迫切、有时又相互矛盾的需求。对于医生来说，这是一个观测病人、获得信息和协助、以及对病人/家属进行教育和支持的工作场所。

但是今天的输液诊疗空间却反映出截然不同的现实：它们通常又简陋又冷漠。不允许病人掌控自己的社交互动，不能为医生和护士在需要的时候提供工具和技术设备。家属被从堆满的医疗设备的设计简陋空间里挤了出去，在病人最需要亲密关怀的时候营造出的却是隔离感。装修令人感到不适、不方便清洁、又很难调整。

医生和病人的需求

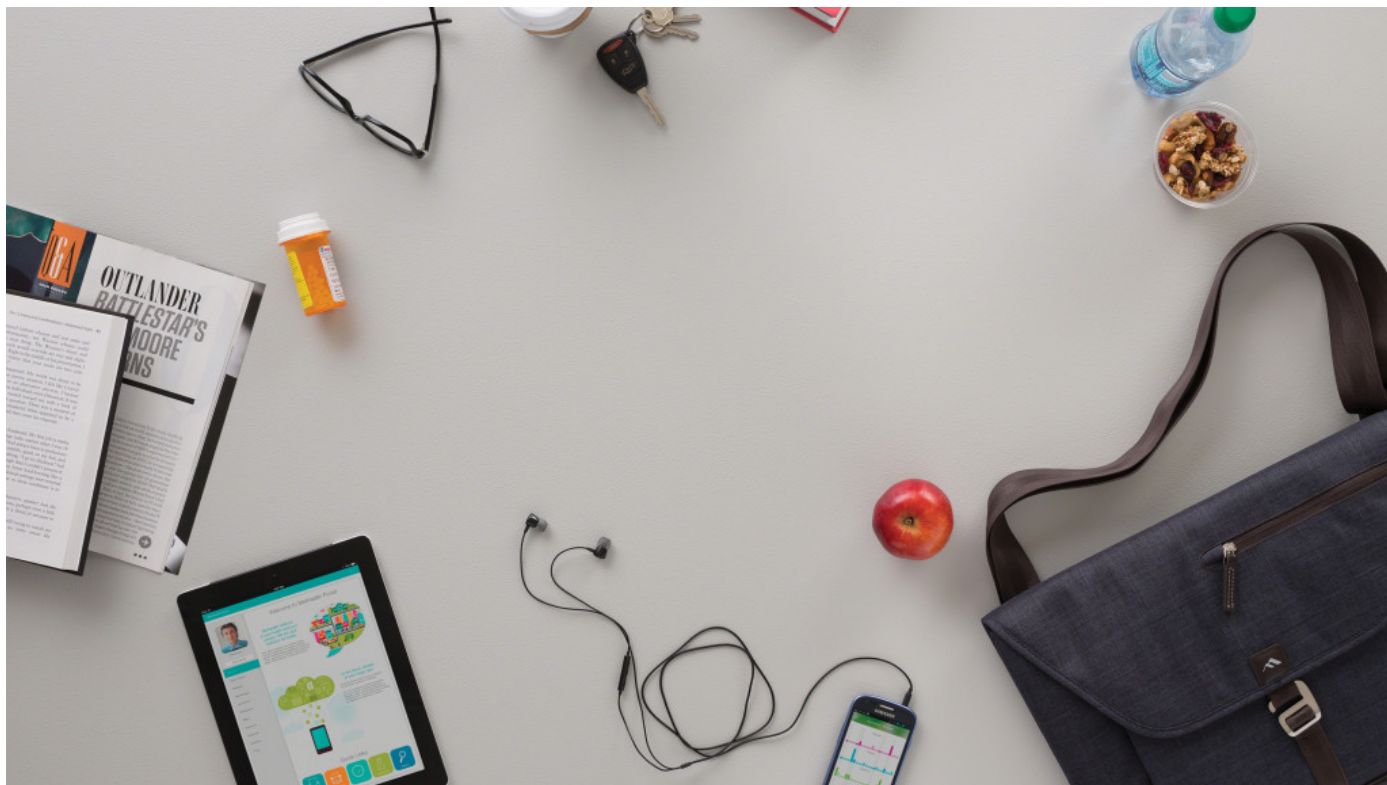
“从医生的角度来看，安全是首要考虑，” Steelcase Health 医疗环境总监 Michelle Ossmann 说道。“在治疗过程中，病人可能存在生命危险，也可能会跌倒，因此护士必须能观察到病人。而且，在任何诊所环境中，尤其是许多病人存在免疫抑制的情况下，控制感染是重大考虑因素。”病人需要放松，知道他们在获得治疗的过程中是很安全的。同时，医生也需要能迅速做出反应，毫无耽误和障碍地获得所需的工具和用品，无论是去洗手间的帮助，还是新的静脉注射袋。

在病人绑着输液泵的情况下确保他们的安全也是医生工作的一部分。在大多数治疗空间里，接受治疗的病人都坐在躺椅上。Steelcase Health 的研究人员观察到，用于输液治疗的躺椅都不是为了连着输液设备的病人设计的，尤其对于那些四肢虚弱的病人更不适用。仰靠控制通常只在座椅的一侧，需要坐在上面的人非常灵活并且有力气才能搞定。姿势的选择也很有限；还有，躺椅通常填充得太满，清洁消毒起来很麻烦。坐进去和站起来都颇为费力，因此病人如果治疗时间较长，会感到很不舒服。

对医生而言，这些设计简陋的躺椅让他们照顾病人起来也显得颇为笨拙，反倒频添了造成损伤的风险。“让病人能够自己控制姿势和身体舒适度，能帮助他们保持一定程度的独立性，并保证他们的安全，” Ossmann 补充道。这听起来在普通的环境里再简单不过了——但是在输液诊疗空间里，这些细节却存在着严重的潜在安全隐患。

但是安全不仅仅是控制感染和安全设备使用的问题——同样重要的是空间设计要保证医生和病人之间有清晰的视线。药物必须得到精准的掌控，视觉监控必须落实以监测副作用。那种安全感对于病人来说也是至关重要的。“知道我可以看见他人很重要，” David 说道。“我并非刚接受输液治疗，而且我现在知道应该如何应对。但要知道你是在通过一根针管接受药物输入，这是非常严肃的事情，而且你不能随意走动，因此能够看见眼前有护士会让我感到安心。”

医生需要仔细观察病人，这样一来病人对私密性的要求常常无法顾及，这在空间设计上是一个矛盾点。Cathy 对此充分理解。“我知道监测我的病人意味着什么，”她说道。“但是当我自己作为一个病人时，这是一个非常私人的经历，癌症已经侵害了我的身体了，我真的不想自己的隐私再受到侵犯。”



“每次去诊疗，你的身体状况不同，想法不同，陪护你的家人也有不同的事情需要处理。对这个不断变化的经历赋予个性化的关怀是我们尝试想做的事情。”

不同病人，不同的人

通过为输液诊疗室提供安全的环境，医生、病人和家属都会感到舒适又有信心。那种心理和身体层面的舒适感是治疗过程中的关键因素。认识到输液治疗的方式和途径需要高度个人化这点很重要。根据诊断、治疗方案和可能发生的副作用，每个病人都在这个过程的不同阶段经历不同的身体状态和情感需求。“每次接受治疗的过程都不一样，” Steelcase Health产品经理Mary Juhlin说道。“你的身体状况不同，想法不同，陪护你的家人也有不同的事情需要处理。对这个不断变化的经历赋予个性化的关怀是我们尝试想做的事情。”

比如，化疗可能持续几分钟，也可以持续 8 个小时。在这段时间里，可以鼓励感觉好一些的病人四下活动，走走路，和别人社交，试试看自己控制身体姿势、室内温度甚至是灯光。没有理由病人必须禁锢在治疗躺椅里，几个小时保持一个姿势不变，接触不到积极的刺激或分散注意力的事物。但是很多输液诊疗的空间让病人从躺椅中爬起来这件简单的事儿都变得困难不已，病人需要调节躺椅，解开输液泵。有时候，因为治疗区挤满了设备，躺椅变成固定的了，不能放倒到舒服的位置。“大家的需求是可以在这些空间里自由挪动，” Juhlin说道。“这意味着要创建一个整体环境，病人可以在其中方便并且安全地接受治疗、挪动、饮食、会见亲友、社交并且放松。这让病人感到自己不仅仅是病人，而是一个完整的人。这不只是躺椅的问题——而是关乎整体环境和体验。”

正面的分心可以以多种形式让病人暂时不去思考自己的病情，让他们觉得自己也是正常人。“你需要暂时不去思考病情，” David说道。“人们有种奇怪的心情想要看药液慢慢滴入手臂。我和他们不一样，我可以看电视，有时候读点东西，睡一会儿，或者在笔记本电脑上干点活儿来打发时间。” 他喜欢在治疗过程中尽可能和其他病人分来。“你是在一个半私密的环境中讨论非常私密的事情。我不希望受到打扰。”

为家属腾出空间

家属、朋友和其他看护人员常常会陪伴病人输液或就诊。家属的出现可以让病人安心，知道在需要时有人可以立刻提供帮助和情感支持。然而，许多等候区和治疗区的设计仿佛在隐射家属的陪伴是种不合理要求——在里面找不到简单的便利设施，如舒适的座椅、存放私人物品的地方或是充电插头。“家属希望陪伴在关爱的人身边，但是他们也同时在处理医院外的各种事项，” Steelcase高级设计研究员Caroline Kelly说道。“我们发现病人并不希望自己被视为负担。他们希望家属在陪伴他们就医的过程中仍然可以保持工作和生活的节奏，如果看到家属无法和外部世界保持联通时他们会感到内疚，陪护的人则会更有压力。” 和工作保持联通状态需要电源和数据接入、以及一个办公桌面。

让家属和病人呆在一起会产生更好的私密体验、促进亲密沟通、并帮助监测病人状况的变化。但更通常的情况下，家属只是需要一个休息的地方。一大清早的就诊、长时间的等待以及路程都会让陪护人员疲惫不堪，他们往往将爱人的身体需求放在首位。“看护人员得到充分的休息很关键，” Kelly说道，“但是大多数治疗空间的设计并不支持这点。”

全新的输液体验

随着我们对输液治疗的病人需求有了更多了解，我们很明显地发现治疗空间和等候空间在接纳病人、医生和家属方面需要改善。通过对治疗空间进行设计，让空间可以促进安全性、为病人提供心理和身体层面的舒适感、并为家属提供支持，我们相信治疗空间可以在病人治愈的过程中扮演不可或缺的角色。通过提供各种选择、控制和技术接入，全新的输液治疗空间可以将无比难熬的时间变得充满支持和希望。



半开放诊疗区

这个设置让病人可以在其视线范围内看到家属，还能和其他病友交谈。病人可以从直坐的姿势变成仰靠的姿势。个人空间也有界限感。而且医生也更容易靠近病人、取用技术工具和医疗用品。



共享空间

一个类似于咖啡厅一样的社交中心，这个空间支持多种活动——上网、工作、看电视、阅读、玩游戏、吃零食或交谈。家庭和病人可以选择是坐在这个开放式空间里还是临近它的地方，让自己更有活力。同时，这也是小组学习或独立学习的理想环境。



私人家庭诊疗室

如果病人和家属需要呆在一起，而且不被其他人看见，那么这些房间就可以提供充足的空间，用来互动、休息、做游戏或者分享零食。这个空间让病人对于自己的环境有更高的控制感，最终对他们的治疗过程也是如此。

为输液诊疗空间做设计

人

- 认识到人和人之间的区别以及对环境的控制欲，设计出包含私密、半私密、以及共享空间的一整套生态系统。
- 在整个空间体系里都为家属的陪伴做布局规划。提供支持多种姿势的座椅：直坐、坐靠、躺靠、躺倒等等。
- 支持用多种方式分享信息。
- 创造可以让人不受打扰、面对面交流的空间。
- 尽可能让空间看起来不那么正式，有亲和力。

场所

- 治疗区的设置要能提供不同程度的私密性。
- 加入灵活度，让空间能根据未来的需求做适配。
- 加入敞开式存放区，让人们自己自助拿取毯子、纸巾、水等等。
- 提供共享咖啡厅空间，带有电视、游戏桌、网络接入、阅读材料等等。
- 运用大窗户或天窗引入自然光。
- 认识到毗邻区和视线的重要性，能让人对空间有感知，方便找路，并提供交流的机会。

技术

- 利用技术来提升通信质量，但不要让它压迫环境。
- 构建具有适配性的基础设施，以适应新的技术。
- 支持医生、家属和病人使用移动技术。

- 加入房间预约的电子系统，以便管理私密和半私密的空间使用情况。
- 简化在私密和半私密空间里的灯光调节。