

基于音乐疗法的老年慢性病管理服务设计研究

吴 灿, 肖宇轩

武汉工程大学, 艺术设计学院, 湖北 武汉

收稿日期: 2023年12月8日; 录用日期: 2023年12月28日; 发布日期: 2024年2月29日

摘 要

目的: 音乐疗法对老年慢性病恢复过程中所产生的负面情绪具有积极正向意义, 通过音乐治疗的方法, 构建老年慢性病管理服务系统, 在后疫情时代, 以较低成本缓解慢性病对老年患者造成的身心影响。方法: 运用相关的服务设计工具, 从老年慢性病患者的心理诉求及情绪波动, 梳理服务流程, 寻找用户体验关键触点。结果: 构建以音乐疗法为基础的老年慢性病管理服务体系, 促进患者生活方式的改善。结论: 在整个老年慢性病管理的服务系统中, 通过音乐治疗的方式积极促进老年人健康观念与生活习惯的改变, 缓解患病时的情绪波动, 降低慢性病患率, 为老年慢性病健康管理模式提供新的探究视角。

关键词

老年慢性病管理, 音乐疗法, 服务设计

Research on Service Design of Chronic Disease Management in the Elderly Based on Music Therapy

Can Wu, Yuxuan Xiao

School of Art & Design, Wuhan Institute of Technology, Wuhan Hubei

Received: Dec. 8th, 2023; accepted: Dec. 28th, 2023; published: Feb. 29th, 2024

Abstract

Purpose: Music therapy has a positive effect on the negative emotions caused by the recovery of chronic diseases in the elderly. Through the method of music therapy, a management and service system for chronic diseases in the elderly can be built to alleviate the physical and mental impact of chronic diseases on elderly patients at a lower cost in the post-epidemic era. **Methods:** Related service design tools were used to sort out the service process from the psychological demands and

文章引用: 吴灿, 肖宇轩. 基于音乐疗法的老年慢性病管理服务设计研究[J]. 设计, 2024, 9(1): 1177-1185.

DOI: 10.12677/design.2024.91140

emotional fluctuations of elderly patients with chronic diseases, and to find the key touch points of user experience. Results: The management and service system of senile chronic diseases based on music therapy was established to promote the improvement of patients' lifestyle. Conclusion: In the whole service system of chronic disease management for the elderly, music therapy can actively promote the change of health concept and living habits of the elderly, alleviate the emotional fluctuations of illness, reduce the prevalence rate of chronic disease, and provide a new perspective for exploring the health management mode of chronic disease for the elderly.

Keywords

Senile Chronic Disease Management, Music Therapy, Service Design

Copyright © 2024 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

近年来, 中国人口结构深刻转变, 老龄化人群逐年递增, 传统老年慢性病管理服务难以为继, 老年慢性病患者亟需寻求自主化、简单化、娱乐化的服务模式。长久以来中国老年慢性病管理依赖家庭、社区的支持, 随着慢性病人群的不断增加, 呈现出了越来越年轻化的态势, 无论是政府、社区还是家庭、个人都面临着巨大的管理和财政压力, 老年慢性病管理谋求专业化、模式化的发展道路。据《健康中国行动(2019~2030年)》[1]数据显示: 中国居民因慢性病导致的死亡人数占总死亡人数的比例高达 88.5%, 造成的疾病负担占总疾病负担的 70% 以上, 其中, 老年慢性病患者占比高达 80% 以上。老年慢性病的防治工作成为实现“健康中国 2030”计划的重要一环。

在老年慢性病患者的治疗和护理中, 音乐疗法是一门跨学科的新兴治疗技术, 着眼于老年慢性病管理的全流程, 以音乐疗法为基础, 将服务设计的思维方式和理论方法应用到老年慢性病管理服务研究中, 对老年慢性病管理服务体系进行优化, 从全局性的角度提出创新的, 系统性的解决方案, 从而改善老年慢性病患者的医疗现状具有重要指导意义[2]。

2. 老年慢性病管理

我国老年慢性病患者中常见的疾病有脑血管疾病、恶性肿瘤、心脏病、糖尿病、高血压、呼吸系统疾病等[3]。慢性疾病因其具有病程长以及致残率高等特点已经成为老年人生活的主要负担, 长期的慢性病治疗不仅给照护者的身心造成严重影响, 对于被照护者的心理也带来了一定的摧残。慢性疾病不仅仅使老年人的身体长期处于非健康状态, 还使老年人面对疾病带来生活与社会环境的变化, 易产生心理落差, 出现角色适应困难等问题, 从而引发心理失衡, 形成焦虑、悲观、消极等一系列负面情绪问题[4]。

2.1. 社会对老年慢性病的关注

近年来, 为应对慢性病的挑战, 卫生部先后组织专家制定并颁布了一系列指南、纲要, 以指导和促进全国各地慢性病管理的科学化和规范化[5]。《健康中国行动(2019~2030年)》15个专项行动, 其中慢性病防治专项行动就占了4个, 针对主要的慢病问题来开展专门防控, 还有6个有关慢性病预防开展的健康影响因素干预专项行动。我国慢性病防治工作从政府、社会、个人(家庭)3个层面协同推进, 通过普及健康知识、参与健康行动、提供健康服务等措施, 积极有效应对当前挑战。2022年, 国家卫生健康委

等九部门联合印发《关于开展社区医养结合能力提升行动的通知》，为失能、慢性病、高龄、残疾等老年人提供健康教育、预防保健、疾病诊治、康复护理、安宁疗护为主，兼顾日常生活照料的医养结合服务。截至到 2023 年，我国累计建成国家慢性病综合防控示范区 488 个，县区覆盖率超 17%。

此外，我国还积极搭建健康管理平台，将健康管理与现代信息技术结合起来，不仅可以实现智能辅助医疗、跟踪管理、监测预警等服务功能，还可以完善医疗机构、个人、家庭成员间的健康管理服务体系，满足被管理对象全方位、个性化需求。健康管理平台在设计过程中，采用全球广域网加移动终端的形式，实现对老年慢性病患者的动态化健康管理，并为其提供定制化的健康干预服务[6]。

近几年社会上也涌现出许多线上健康管理平台，例如丁香医生、春雨医生、好大夫在线等，它们搭建出一个医患管理、病患社交平台，帮助老年人更加科学的认识慢性病。同时基于健康防治平台，也涌现出许多相关的公益宣传活动，为老年人普及慢性病防治资讯，老年慢性病健康防治平台的目的就是真正将慢性病患者“管理”起来，做到更贴身的为老年人服务。

2.2. 老年慢性病管理形式

2.2.1. 家庭护理

家庭护理服务是由政府和社会为主导，依赖社区的力量，为居家生活的半失能、失能老人提供家庭护理服务，主要包括家庭照顾、生活护理、康复保健、人文关怀等方面的上门护理服务。关键是以家庭为中心、以社区为依托、以提供专业服务为主要手段，为居家生活的老人提供生活、医疗、人文等社会化养老服务[7]。

目前慢性病发病率在增高，这就意味着许多慢性病患者多为老年人，他们由于各种原因不能住在医院里，需要经常去医院接受检查。这部分人需要家庭护理，他们在疾病、生理、心理及社会生活方面有广泛需求，尤其是老年人的自身平衡受到疾病、社会、心理、文化及环境因素的影响，其健康状况或很快恶化或改善。对于患者来说，其处于熟悉的治疗环境，对其心理有稳定作用，可以促进治疗进行，防止慢性疾病的恶化，同时避免产生医院感染。在我国的西北地区，其由于医疗水平落后，慢病患者的大多数时间都是在家中进行治疗或者康复治疗，病情严重时才会去医院，对慢性病患者而言居家护理的本质是连续治疗的重要阶段、优质的居家护理不仅能提高院内治疗的效果、降低慢病患者再次住院率，还能降低患者医疗费用、提高生命生活质量。因此，探寻有效的居家护理形式拥有良好的社会效益和经济效益。

2.2.2. 社区健康护理

社区护理是专业性的护理，经由有组织的社会力量的合作来开展工作，社区护理工作的重点是家庭、学校或生活环境中的的人群。社区护理的核心目标是预防或减缓疾病的发展，从而降低疾病对大众的不良影响。通过制定和实施有效措施改善居民健康状况。同时为居家的患者和存在健康问题的患者提供了专业的护理服务，以帮助那些处于健康风险中的人恢复健康。社区护士在社区卫生服务中发挥着重要作用。向个人、家庭、社区组织以及整个社区传授知识，并激励他们形成有益于健康的生活方式。近年来，我国已经逐步形成了以社区卫生服务站为基础、社区卫生服务为中心、三级医院为指导的慢病预防体系[8]。

社区护理其工作就是收集和分析社区人群的健康状况，利用护理程序，解决社区存在的健康问题，将个体健康和群体健康融为一体，在长期护理过程中，对慢性病患者的心理照护也成为社区健康护理的重要内容。

鉴于我国面临的人口老龄化、疾病和死亡模式的变化、家庭小型化以及医疗成本的上升，寻找社区护理新方法，以满足人民对卫生保健日益增长的需求，以及社区医疗与养老结合服务的要求，成为推动医养结合服务向前发展的关键支柱。

3. 音乐疗法概述

3.1. 音乐疗法的定义

音乐疗法是一门跨学科的新兴治疗技术, 它将具有生理、心理、社会效应的音乐有目的、有计划、科学地应用于某些疾病康复和身心改善方面, 特别是在慢性病病人的治疗及护理中利用音乐元素对慢性病病人进行护理干预, 改善不利于治疗和康复的负性情绪能够延缓疾病进展, 缓解疼痛, 减轻焦虑, 增强机体免疫力, 增加舒适度, 恢复和促进健康, 进而提高生存质量[9]。

3.2. 音乐疗法的相关研究及应用

早在 20 世纪 40 年代起, 音乐就被作为一种治疗手段, 相关研究表明, 音乐疗法可以减轻患者的焦虑、烦躁和恐惧、敌对等情绪, 减少患者对药物的使用量, 从而减轻对身体的损害, 促进疾病的恢复[10]。

从物理层面来讲, 音乐有规律的声波振动可以影响人体各个器官的振动频率, 当人体患病时, 各个器官的振动频率发生改变甚至互相产生干扰, 音乐声波的频率和声压会引起生理上的反应, 音乐的频率、节奏和有规律的声波振动是一种物理能量会引起人体组织细胞发生和谐共振现象, 能使颅腔、胸腔或某一个组织产生共振, 这种声波引起的共振现象会直接影响人的脑电波、心率、呼吸节奏等[11]。因此, 病人可以依据自身的疾病状况来选择合适的音乐, 以此来调整身体各器官的震动频率。同时也可通过聆听音乐放松心情。从心理角度看, 音乐有助于增强人体神经细胞的活跃度, 有助于改善人们的情绪状态, 而舒缓的音乐则能有效地缓解人们内心的焦虑和烦躁情绪。

音乐能够对人体产生各种生理和心理效应。所以可以根据病人病情的差异播放适宜病人的乐曲, 通过音乐的旋律、节奏、和声、音色等因素调节病人中枢神经系统功能, 使之逐步协调平衡, 以摆脱焦虑、紧张、恐惧状态, 达到治疗作用。

4. 基于音乐疗法的老年慢性病治疗案例分析

音乐治疗对于慢性病具有各种潜在的治疗益处, 在与患者互动的过程中, 音乐常常能触及到患者隐藏在内心深处的情感, 同时音乐又能将患者的最真实表达呈现在治疗中。

笔者通过阅读书籍与查阅文献, 在 CNKI 中国文献总库中通过主题词“老年慢性病”和关键词“音乐治疗”检索发现近三年来老年慢性病相关的论文逐年增加, 音乐疗法作为与老年慢性病相关的关键词开始逐渐出现, 对于音乐疗法介入老年慢性病的关注度逐年增长。近年来, 国内外已经有不少临床研究采用音乐疗法对慢性病患者进行干预, Lord VM 等人对皇家布朗普顿医院多名患有慢性呼吸系统疾病的患者进行了歌唱训练对照试验, 试验表明音乐在减轻慢性病患者存在的焦虑和抑郁情绪方面是十分有效的, 这在一定程度上有助于患者身体的康复管理, 但此研究缺乏主动对照实验[12]。Bonilha 等人之前的论文显示, 接受歌唱训练或手工工艺品的患者的生活质量也有类似的改善[13], 因此在试验中观察到的焦虑和生活质量的改善可能是由于与社会群体的定期接触, 而不是专门的唱歌训练。为了确保实验变量的准确性, Zare 等人采用音乐疗法 AD 患者进行了前后对照比较[14], 结果显示音乐疗法可以有效缓解 AD 病人的过激情绪, 能够提高其认知能力, 最大限度地保持社交能力和日常生活自理能力, 生活质量有所提高。除此之外, 音乐疗法还可以对抑郁症患者进行有效的干预, 艾春启等人在进行五行音乐疗法对治疗抑郁症影响的对照试验中发现, 音乐疗法对改善抑郁症有明显的增效作用, 使用较为安全, 起效迅速[15]。

综合多项研究显示音乐疗法作为一种非药物干预措施, 具有安全、简单及低成本等多个优点; 可以通过轻松、愉快地稳定患者情绪, 从而起到很好的辅助治疗作用[16]。但在现有的研究中, 对于音乐疗法介入慢性病的研究主要集中在医疗层面上的实验探索, 缺少对于慢性病患者整个生活轨迹的痛点挖掘。

把服务设计的思维方式和理论方法运用到慢性病健康管理的服务中, 可以使得老年慢性病管理的服务更人性化、体验更全面化[17]。本研究正是基于此, 着眼于老年慢性病患者的治疗全流程, 以音乐疗法为基础, 运用服务设计的思维方式和理论方法从全局性的角度提出创新的, 系统性的解决方案, 从而帮助慢性病患者延长生命长度, 提升生活质量。

5. 基于音乐疗法的老年慢性病管理服务体系构建

随着老龄化社会的到来、亚健康人群以及慢性病患者的增加, 我国慢性病管理的服务理念从“重视医疗服务”转向“重视患者的需求”[18]。

在慢性病治疗的过程中, 患者的心理情绪影响着病情的恢复, 音乐疗法无痛苦、费用低, 对于安抚患者的心理情绪具有显著作用。基于音乐疗法在慢性病患者恢复过程中的重要作用, 通过案例研究剖析现有慢性病管理的服务流程和内容, 从服务设计的角度出发, 构建基于音乐疗法的老年慢性病管理服务平台。通过分析系统构成要素及不同利益相关者, 提出具有指导意义和使用价值的服务设计策略。

5.1. 服务流程分析

为了更加直观和系统地了解用户生活场景和服务流程感受, 尽可能地穷举老年慢性病患者在管理自身疾病时的行为, 并绘制用户体验地图(如图1所示), 通过情绪曲线找到痛点和机会点。图1情绪曲线中的用户情绪低点, 表示患者在管理自身疾病的过程中遇到的难点、痛点, 分析此处的用户行为、服务触点等要素, 导致此处出现情绪低点的原因可以作为设计的出发点。

用户旅程图

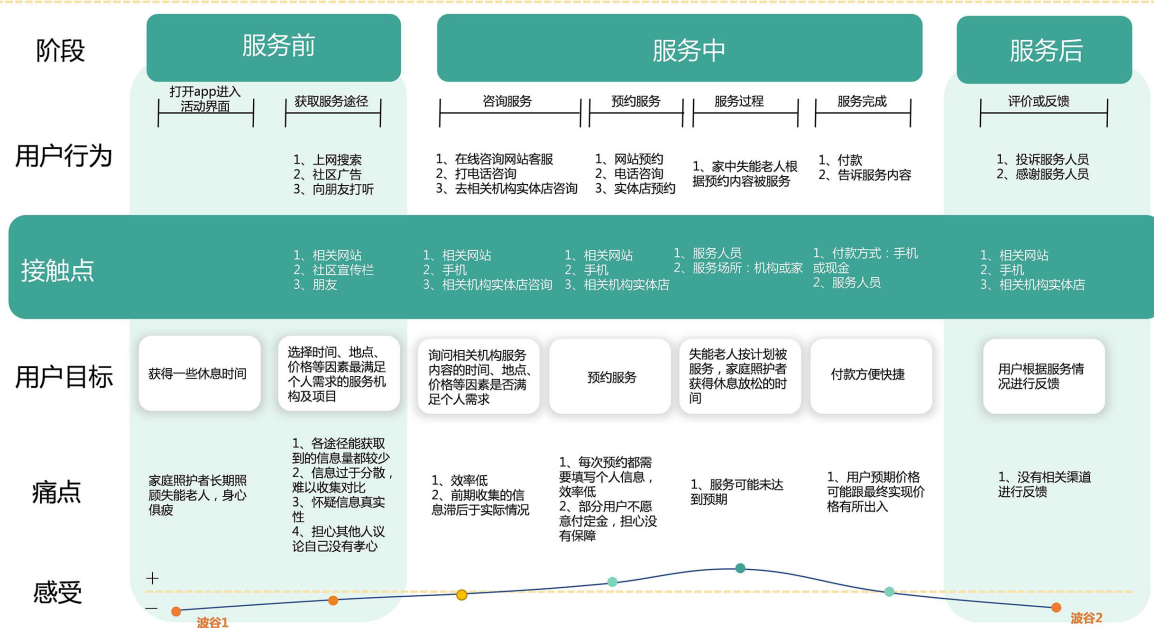


Figure 1. User experience map

图 1. 用户体验地图

5.2. 关键触点优化

在老年慢性病患者管理自身疾病的过程中, 运用服务蓝图的方法有助于系统的梳理整个服务设计过程及服务中涉及到的不同角色, 用可视化图表的方式, 来表现参与流程的角色之间的关系(如图2所示)。

通常情况下, 服务组织内部最脆弱的环节是导致用户体验不佳的主要原因, 通过服务可视化, 可以全方位了解服务依赖的内部支撑系统, 找出整个流程中患者的体验峰值、等待点、失败点还有交叉收益机会。在此基础上分析影响服务质量和效率的主要因素, 以提高患者满意度为核心, 提出相应的改善方法, 执行改进措施, 提升服务质量, 优化整体服务环境。

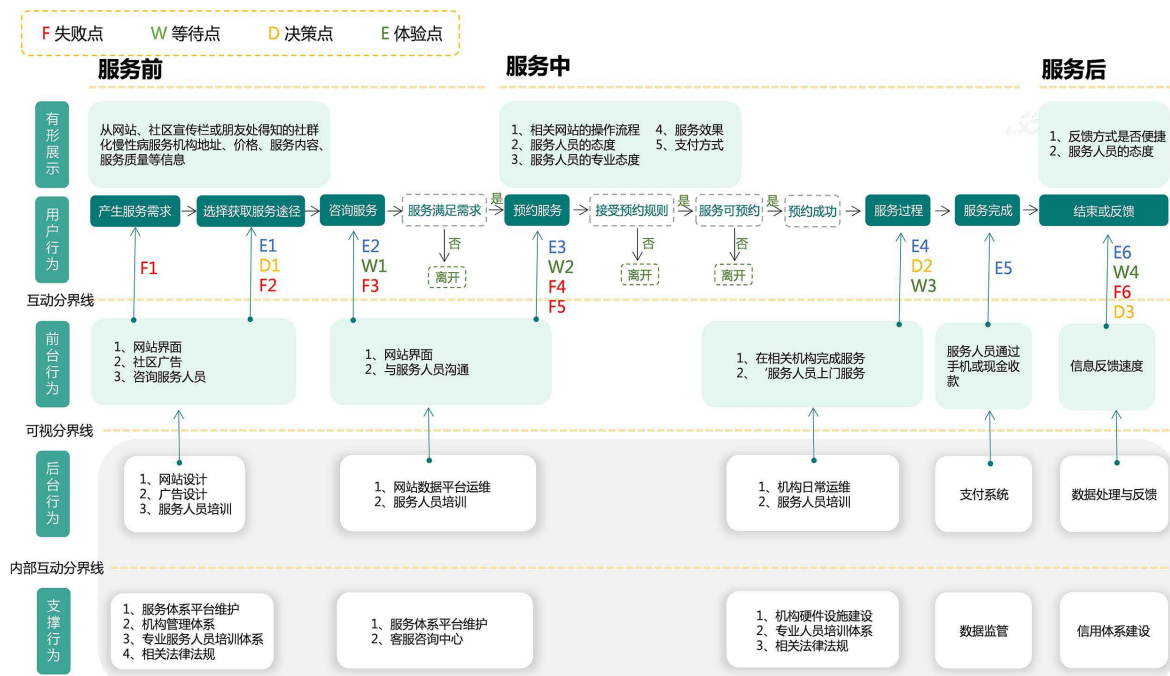


Figure 2. Service blueprint
图 2. 服务蓝图

6. 基于音乐疗法的老年慢性病服务设计策略

(一) 关注患者的音乐体验需求

音乐疗法应该根据患者的个人喜好和特点, 选择适合的音乐类型、风格和形式, 以达到患者的身心满足和期待。音乐疗法应该重视患者的感受, 通过音乐的美学、情感和寓意, 激发患者的正面情绪, 增强患者的信心和自尊, 提高患者的生活质量和幸福感。例如, 对于认知症患者, 可以选择他们熟悉和喜爱的音乐, 如童年的歌曲、民族的乐曲、经典的旋律等, 来唤起他们的记忆和情感, 增加他们的认知功能和社会交流。对于高血压患者, 可以选择节奏缓慢、旋律优美、气氛宁静的音乐, 如古典音乐、轻音乐、自然音乐等, 来降低他们的血压和心率, 减轻他们的紧张和焦虑。

(二) 建立协作参与的服务模式

音乐疗法应该促进患者与家属、医护人员、其他患者等的互动、沟通、协作和支持, 形成一个有利于患者康复的音乐社区。音乐疗法应该利用音乐的共振、同步和协调等特点, 增强患者之间的社会联系和归属感, 提高患者的社会参与和社会地位。在治疗过程中, 医生应鼓励病人积极配合治疗, 主动向他人诉说自己的痛苦及愿望, 并通过各种方式表达对疾病的认识、理解和态度, 使其获得良好的心理状态。可以通过音乐团体、音乐游戏、音乐教育等, 促进患者与家人、朋友、医护人员等的情感交流和信任建立, 或者通过音乐分享、音乐对话、音乐志愿等, 促进患者与其他患者、社区、社会等的合作参与和价值实现。

(三) 创立虚拟社区的服务平台

音乐疗法应该借助互联网技术, 为患者提供便捷和高效的音乐疗法服务, 打破时间和空间的限制, 拓展音乐疗法的覆盖范围和影响力。音乐疗法应该利用音乐的数字化、可视化和智能化等特点, 为患者提供多样化的音乐疗法形式和方式, 如音乐播放、音乐分享、音乐游戏、音乐教育等, 满足患者的不同需求和偏好。例如, 对于糖尿病患者, 可以通过音乐应用程序, 为患者提供个性化的音乐疗法计划和内容, 根据患者的血糖、血压、心率等数据, 自动调整音乐的类型、风格和形式, 以达到降低血糖、血压、心率的目的。

7. 基于音乐疗法的老年慢性病管理服务平台设计

7.1. 信息架构

基于音乐疗法的老年慢性病管理服务系统以内容展示、情景交流、用户社交为核心功能搭建架构, 根据前期调研结果与设计的目的, 着重对交流、音乐治疗服务模块、日常监测、用户系统模块的功能进行信息功能的可视化设计(如图 3 所示)。

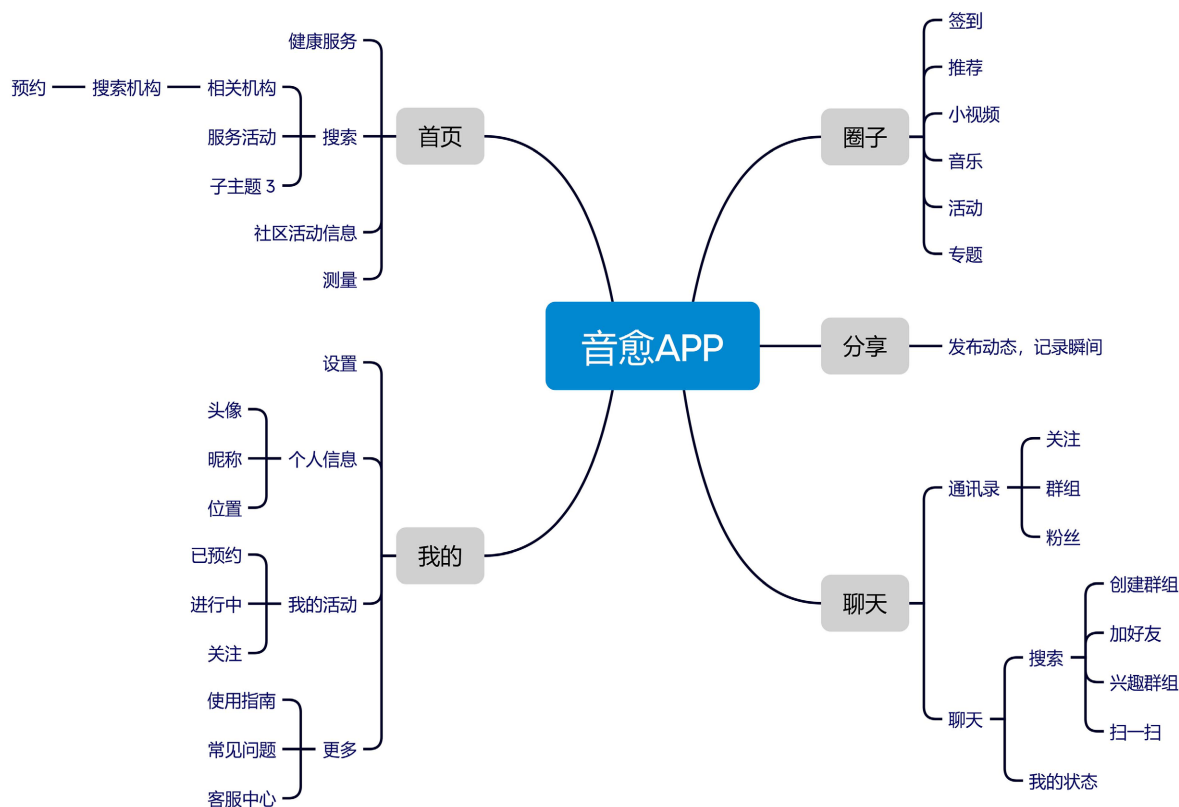


Figure 3. Information structure

图 3. 信息架构

7.2. 界面原型设计

基于服务设计理念的方法与工具, 探索发现了服务产生前的条件和患者的需求, 寻找到了设计的需求点, 并以此转化成服务系统所提供的内容及系统模块。为缓解老年慢性病患者在治疗过程中所产生的负面情绪和影响, 提出基于音乐疗法的老年慢性病管理的移动平台——“音愈”(如图 4 所示)。

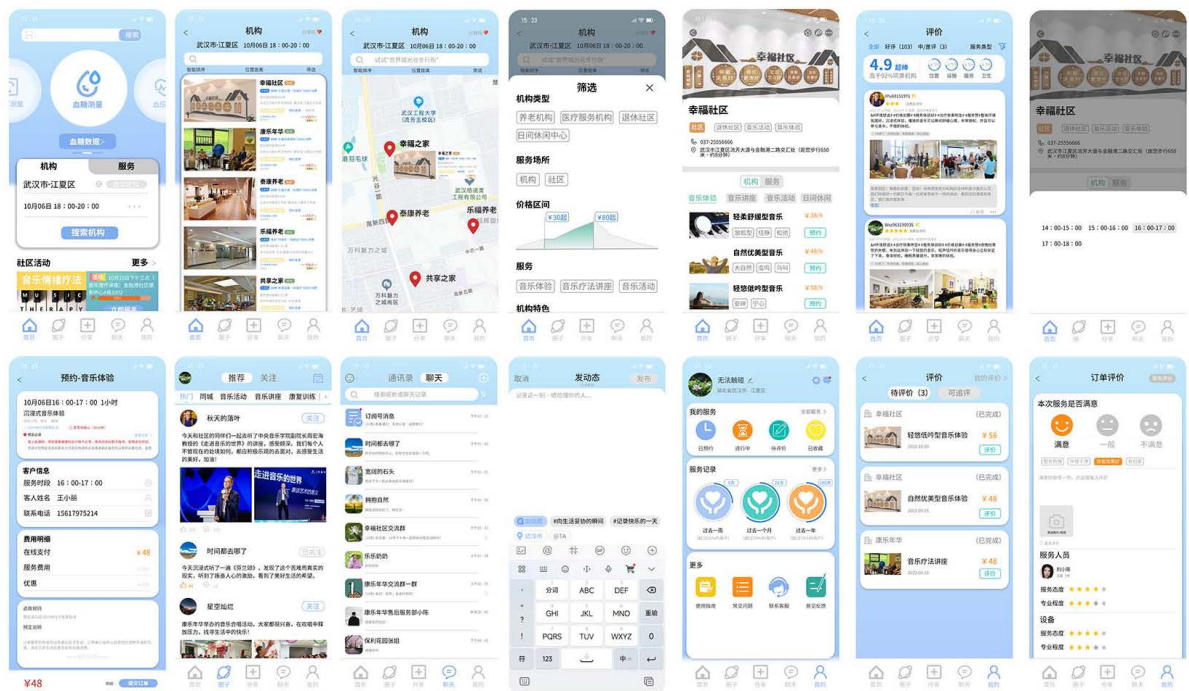


Figure 4. “Yinyu” interface design
图 4. “音愈”界面设计

8. 结论

本研究从慢性病服务的全流程出发, 提出基于音乐疗法的慢性病管理新模式, 为慢性病患者更好的治疗恢复和管理提供了新思路。目前医疗健康领域对于音乐疗法实践于慢病管理的研究匮乏, 研究慢病管理的情感需求和生活质量的提升对于患者来说具有实质价值。

将音乐治疗的方法融入慢病管理的整个过程, 通过服务设计的方法构建了服务原型、并且设计了服务设计的接触点“音愈”移动应用。从产品服务系统设计的角度, 探讨了如何构建基于音乐疗法的慢病管理的关系网络, 从而满足用户的核心需求, 让慢性患者的健康管理水平得到有效的提高。

注 释

文中所有图为作者自绘。

参考文献

- [1] 中共中央国务院. 国务院关于实施健康中国行动的意见[EB/OL]. https://www.gov.cn/zhengce/content/2019-07/15/content_5409492.htm, 2023-12-21.
- [2] 王巧, 那成爱. 基于服务设计的社区慢性病管理平台设计研究[J]. 设计, 2023, 36(21): 147-150.
- [3] 李天姣, 李亦文, 白华龙. 老年人慢性病延续性护理服务设计初探[J]. 设计, 2016(17): 76-77.
- [4] 温艳. 小组工作介入老年慢性病患者情绪管理的实务研究[D]: [硕士学位论文]. 广州: 华南理工大学, 2021.
- [5] 易秋. 我国慢性病的现状与挑战及应对策略[J]. 养生大世界, 2020(10): 63-65.
- [6] 范春, 徐安琪, 马诚浩, 等. 基于数字健康平台的重点人群“5G+健康管理”的建设与研究[J]. 信息与电脑(理论版), 2021, 33(4): 21-24.
- [7] 李泽旭. 老有所养的居家养老模式[J]. 乡镇论坛, 2008(5): 34-36.
- [8] 魏玲, 邵丽娜, 柳玲娜, 等. 玖玖安康团队基于对慢病患者实施家庭护理模式的思考[J]. 科技风, 2020(30):

142-144+166.

- [9] 高天. 音乐治疗导论(修订版)[M]. 北京: 世界图书出版公司, 2008: 35-91.
- [10] 万永慧, 毛宗福, 邱艳茹. 音乐疗法对癌症病人焦虑、抑郁及疼痛的影响[J]. 护理研究, 2009, 23(13): 1172-1175.
- [11] 苏金满, 郑惠淑, 王娜娜. 音乐疗法及其在老年慢性疾病中的应用[J]. 实用医药杂志, 2016, 33(4): 337-338.
- [12] 李红彦, 李世宏, 林璨, 等. 音乐放松疗法在老年患者负性情绪中的应用[J]. 中国误诊学杂志, 2009, 9(35): 8611-8612.
- [13] Lord, V.M., Cave, P., Hume, V.J., *et al.* (2010) Singing Teaching as a Therapy for Chronic Respiratory Disease—A Randomised Controlled Trial and Qualitative Evaluation. *BMC Pulmonary Medicine*, **10**, Article No. 41. <https://doi.org/10.1186/1471-2466-10-41>
- [14] Zare, M., Ebrahimi, A.A. and Birashk, B. (2010) The Effects of Music Therapy on Reducing Agitation in Patients with Alzheimer's Disease, A Pre-Post Study. *International Journal of Geriatric Psychiatry*, **25**, 1309-1310. <https://doi.org/10.1002/gps.2450>
- [15] 艾春启, 陈生梅, 谢贵文. 五行音乐疗法对抑郁症的疗效观察[J]. 湖北中医杂志, 2011, 33(2): 15-16.
- [16] 王静, 程翠, 方向, 等. 音乐对老年慢性病及老年综合征治疗作用的研究进展[J]. 中国临床保健杂志, 2023, 26(1): 126-130.
- [17] 俞灵洁, 张宪. 智慧医疗语境下慢性病健康管理服务设计研究[J]. 设计, 2018(21): 56-58.
- [18] 张式富. 面向社区的健康管理系统的研究与设计[D]: [硕士学位论文]. 广州: 华南理工大学, 2015.