

# 考量外在環境限制之優質老化照顧策略與行動方案設計概念模式建構

\*陳啟光<sup>1</sup> 廖盈婷<sup>1</sup> 謝安晉<sup>2,3</sup>

<sup>1</sup>元智大學工業工程與管理系 <sup>2</sup>國立勤益科技大學工業工程與管理系

<sup>3</sup>嶺東科技大學企業管理系

## 1. 研究背景與目的

根據聯合國 1956 年發表的《人口老齡化及其社會經濟後果》的統計標準，當一個國家或地區，60 歲以上人口或 65 歲以上人口總比例分別超過 10% 或 7%，即屬人口老齡化型社會，台灣至 2012 年底為止，65 歲以上之人口占台灣總人口數的比率為 11.2%，預計於 2018 年老年人口比率將超過 14%，使我國成為高齡(aged)社會，因此對於高齡化問題之探討已刻不容緩。

高齡照顧衍生之問題，乃社會性之問題。高齡者雖然年紀較長，卻仍有意願且可維持獨立生活，然而現今社會卻較少針對高齡者獨立生存之意願，提供相關之因應措施或予以機會，使高齡者較難於社會上發揮個體價值，乃現存社會制度面之不足之處，且內政部統計查詢網之資料也顯示台灣近年老人長期照護、安養機構之使用率只有約 7 成多，顯示現存之高齡照護、安養系統已不符合高齡者之需求，綜上所述，針對老化系統之概念與成效探討確有其必要性。

自 1950 年代開始，也有諸多學者開始針對老化議題進行研究，最初研究之議題都專於高齡者本身，但隨著時代之演變，以往多只強調於高齡者本身能力或需求之成功老化理論已不符使用，因而有了加入外在環境因素限制之優質老化產生。將環境資源建置與評估也一併納入優質老化模式中，透過循序漸進針對環境資源進行建置，促使高齡者達成優質老化。

回顧過往老化議題之相關文獻，發現多著重於成功老化(Successful Ageing)之發展與應用，其中最著名之理論為 Baltes & Baltes(1990)之 SOC 模式(Selection, Optimization, & Compensation)，雖然 SOC 模式有益於了解生命過程中個人行為，但實行的選擇、最適化以及補償亦並未考量到外在環境之限制。基於上述所論述之研究背景及動機，本研究希望藉由 SOC 之基本操作模式並加入外在環境之限制後，建構優質老化模式策略，並進一步將模式運用於實際個案，以支持模式之可行性。詳言之，本研究之目的為：

- 整理成功老化相關理論、操作暨評估之文獻
- 建構外在環境限制之優質老化照顧策略與行動方案設計概念模式
- 應用於個案中，透過個案研究探討本研究提出模式之可行性

## 2. 概念模式建構

根據本研究之主軸，優質老化模式必須考量外在環境之限制才有意義。圖 1 為本研究欲發展之優質老化照顧策略與行動方案設計概念模式。該模式包含四個步驟，分別為第一步驟外在環境限制下之老人需求分析、第二步驟擬定最佳照顧策略、第三步驟擬訂行動方案及第四步驟方案評估與驗證。以下分別就各步驟描述其發展過程與方法介紹。

步驟一之外在環境限制下之老人需求分析，本研究應用服務工程領域之服務需求分析，其評估方法可分為外在環境之瞭解及老人實際需求分析，針對外在環境分析之方法，譬如德爾非法等，老人實際分析部分也包含多種方法，這些方法起源於美國 IDEO 設計公司，包含了定點觀察法等。

步驟二之擬定最佳照顧策略，本研究利用服務工程領域之服務設計塑模研擬最佳照顧策略，所謂最佳照顧策略我們必須使用 SOC 之操作來進行。本研究嘗試利用服務工程之價值主張之觀點來說明，亦即所擬訂之策略，必須符合高齡者實際需求且真正滿意，在滿足高齡者需求同時，也達到最佳利益，且非單方面的利益。可用之方法包含 Roberta Tassi 之兩類工具，分別為共同設計 (co-designing) 以及想像建置 (envisioning) 類。

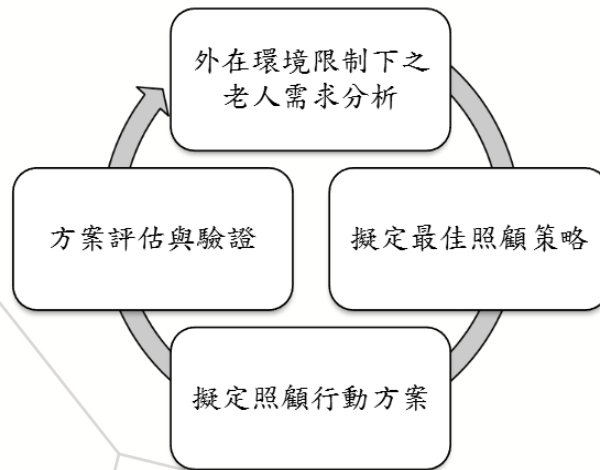


圖 1. 優質老化照顧策略與行動方案設計概念模式

步驟三之擬定照顧行動方案，本研究使用服務工程領域中之服務系統建置進行建構。利用第二步驟研擬之照顧策略加上欲探討之照顧流程設計與照顧人員培育，本研究嘗試透過服務工程領域之服務金三角進行方案建置，根據服務金三角之概念，此照顧行動方案必須以許多前人之高齡者照顧方案經驗為基礎所提出來，它是一個以高齡者為中心的行動方案品質管制模式，由照顧策略、照顧系統、照顧人員三個因素組成。

步驟四之方案評估與驗證，為驗證方案可行性，本研究利用服務工程領域中之系統驗證進行此方案之評估與驗證，此階段包括照顧策略驗證、行動方案驗證與整體照顧模式驗證三部分。本研究嘗試利用生活實驗室 (Living Lab) 之概念進行驗證，此概念之方法是將研擬之策略及行動方案設計地點移至以高齡者為中心的真實生活環境中，強調高齡者在策略研發各階段的參與，高齡者利用其在社會及文化層面的經驗，主動對策略及行動方案設計產生貢獻，而生活實驗室之概念與傳統實驗方法的差異在於與高齡者互動的能力突出，藉由生活實驗室可在策略研發初期了解高齡者行為模式，甚至是高齡者自身未意識的潛在動作，幫助行動方案減低做出錯誤策略研發決策的成本。

### 3. 概念模式應用

為探討本研究所發展概念模式之可行性，本研究欲應用此概念模式於一高齡者個案，此高齡者罹患慢性病且身體機能衰退，並接受安養中心照顧。經由四個步驟，分析其外在環境與高齡者之實際需求，並擬定最佳策略、最佳行動方案，最後驗證此方案之可行性。

### 參考文獻

1. Baltes, P. B., & Baltes, M. M. (1990). Psychological perspectives on successful aging: The model of selective optimization with compensation. *Successful aging: Perspectives from the behavioral sciences, 1*, 1-34.
2. 資策會(2008)。服務體驗工程方法指引。台北：經濟部技術處。