

# 精障長照機構導入創新體感遊戲健康促進系統之服務體驗洞察初探

李信幸<sup>1</sup> 黃郁芯<sup>2</sup> \*裴駿<sup>1</sup>

<sup>1</sup>南開科技大學 福祉科技與服務管理學系

<sup>2</sup>東海大學 社會教育研究所

## 1. 研究背景與目的

現代社會民眾生活壓力遽增，精神疾病患者的比率也逐年增加。根據世界衛生組織的公布，現今全球每4人中即有1人在一生中曾遭受精神障礙問題，預估至2030年，精神衛生問題將成為全球疾病負擔的最主要原因。根據衛福部的統計資料（行政院衛生福利部統計處，2014），我國罹患慢性精神病的總人數從1995年至2014年底為止，共增加了十倍之多，顯示慢性精神病患者接受醫療、復健等專業服務極為重要。文獻指出(Cotman et al., 2002)，運動對於紓緩壓力與降低憂鬱症狀具有一定的成效。自2014年起，本研究團隊即與南投縣某精障長照機構合作，提供自行研究開發之創新體感遊戲健康促進系統，予機構內學員每日進行互動遊戲式運動。本研究目的在於探討此創新系統於服務遞送過程中，所面臨及潛在之問題並提出強化服務方案。

## 2. 研究方法

以服務體驗工程方法第二階段中的「服務體驗洞察」作為研究方法（蕭淑玲等，2010）。服務系統為本研究團隊所開發之體感遊戲健康促進系統（黃建華等，2015），服務對象為某機構中之精障學員。透過「服務體驗洞察」法，觀察及訪談機構中12位使用學員，彙整所得資料後，完成「互動模型」及「文化模型」。藉此兩種模型可了解(1)所有使用者在共同事件上之相似行為模式；(2)對使用者具有影響力之影響者。

## 3. 結果與討論

由獲得之互動模型顯示，如圖1，在進行體感促進活動過程，若因家人有事無法接送、天候不佳無法出門或是健康促進指導員請假，當天體感促進活動則無法參加，形成服務缺口均以閃電符號表示。由圖1互動模型彙整與歸納，可得表1互動行為需求列表。

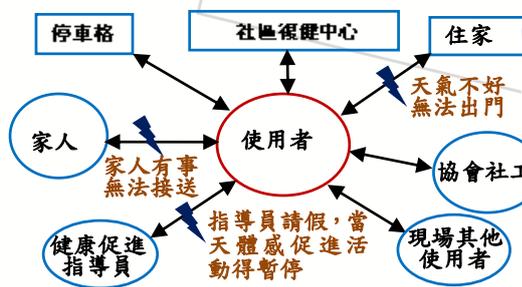


圖 1. 體感遊戲健康促進系統彙整互動模型圖

表 1. 體感遊戲健康促進系統彙整互動模型需求表

問題說明	需求點
家人無法接送，影響健康促進行為	共乘或申請搭乘復康巴士
因天候不佳等氣候因素，無出門意願而中斷健康促進	指導員電話關心或平時衛教宣導居家健康管理
若指導員請假，當天體感健康促進暫停	爭取經費，補足復健中心人力不足的情況

透過互動模型可歸納出3項使用學員互動之行為需求點：(1)採共乘或申請搭乘復康巴士，避免因家人有事無法接送；(2)電話關心請假學員及平時衛教宣導健康自主管理；(3)爭取經費，補足復健中心不足人力。

文化模型的彙整，則可看出對使用學員具有影響力的影響者，如圖 2 所示。以使用者為中心，影響最直接也最強烈的為家人和健康促進指導員（標示 1）的支持與關懷。而第二層文化影響因素（標示 2），為使用者自身的身心狀況、社交情形與健康促進成效的獎勵措施；如果使用者當天精神狀況較不理想，進行體感健康促進活動的意願就會降低。最後一層（標示 3）為氣候與使用經驗，當氣候不佳如下雨或太冷時，或使用體感的經驗較不足者皆會影響其使用意願。經由觀察訪談的結果與圖 2 模型的統整歸納，得出使用體感健康促進系統之文化行為需求列表，如表 2。

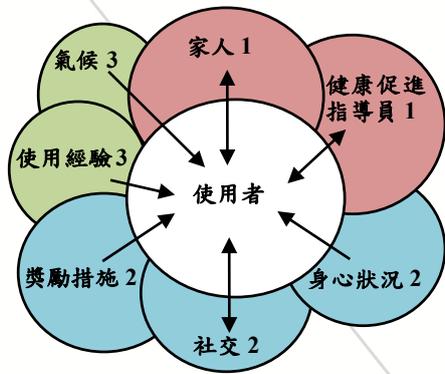


圖 2. 體感遊戲健康促進系統彙整文化模型圖

表 2. 體感遊戲健康促進系統彙整文化模型需求表

狀況描述	需求點
家人互相關心彼此健康	家人支持與鼓勵
指導員或社工的寒暄問候讓學員倍感關懷與溫暖	指導員當面的關懷與互動，增強使用意願
因自身因素無法進行健康促進	復健中心人員問候或電話關懷
學員間的相互鼓勵，持續社交生活	建立人際關係，作為回歸社會的準備
因天氣或家中突發狀況而無法至復健中心	平時衛教宣導，保持運動習慣

從文化模型中可得知某些特定內在行為習慣會影響學員使用意願，如能得到正面並即時回饋和愉快的經驗，將增強繼續使用意願。圖中箭頭方向表示被影響的對象，雙箭頭表示影響者間相互影響關係。以本研究為例，使用者會因為身心狀況而影響其對體感健康促進行為的持續性，而各種影響使用行為的文化因素，彼此間亦相互影響，例如家人的支持是持續使用的助力，而使用者維持良好健康情形也能讓家人放心。透過文化模型可歸納出 5 項使用學員之文化行為需求點：(1) 家人支持與鼓勵；(2) 健康促進指導員的關懷與互動；(3) 建立良好的人際關係；(4) 機構人員電話關懷；(5) 灌輸居家自我健康管理觀念。「人」在此服務系統中是決定成敗的重要因素，包括機構的總幹事、社工、家人及最重要的健康促進指導員。由於使用者為社區復健中心精障學員，需要健康促進指導員協助系統操作，因此與使用者的接觸與互動即成為服務系統品質之關鍵因素。

本研究運用服務體驗工程方法中的「服務體驗洞察」，彙整出體感遊戲健康促進系統於服務遞送過程中之互動模型與文化模型，進而獲得相關行為需求。希冀能以本研究結果為開端，往後持續完成「服務體驗洞察」之五大模型，以改善此體感健康促進系統之服務遞送過程。

### 參考文獻

1. 行政院衛生福利部統計處(2015)。104 年身心障礙者人數統計。取自 [http://www.mohw.gov.tw/cht/DOS/Statistic.aspx?f\\_list\\_no=312&fod\\_list\\_no=4198](http://www.mohw.gov.tw/cht/DOS/Statistic.aspx?f_list_no=312&fod_list_no=4198)
2. Cotman, C. W., & Engesser-Cesar, C. (2002). Exercise enhances and protects brain function. *Exercise and sport sciences reviews*, 30(2), 75-79.
3. 黃建華、孫天龍、洪達民、裴駿(2015)。「老搖滾」—創新長期健康促進科技與推廣現況。第九屆海峽兩岸老齡福祉研討會
4. 蕭淑玲、黃宣龍、張呈瑋、林義倫、吳明珊、楊墮沂、陳以玲(2010)。顧客洞察者的田野手冊。財團法人資訊工業策進會，台北。