

長照機構導入智慧照護管理系統之服務體驗洞察初探

邱鈺淳¹ 林文鴻^{1,2} 何慧娟² 柯穎蓁² *裴駿¹

¹南開科技大學 福祉科技與服務管理學系

²傑瑞老人安養中心

1. 研究背景與目的

行政院為提升國內居住空間智慧化所推動之「智慧綠建築推動方案」，南投縣某養護機構進行「健康照護、安全監控、便利舒適」的服務改善，導入「智慧照顧管理系統之翻身離床監測系統」。透過感測技術、資通訊平台建立與系統伺服器技術整合，將傳統式照護服務轉變為「主動式照護服務」，藉此提升機構服務效率與品質。此系統對照護人員於照護住民生活實務上有下列幾項功能：

- (1) 臥/離床警示及翻身拍背提醒；
- (2) 臥床身體活動即時監測（每日住民臥床狀態報告）；
- (3) 臥床身體活動歷程記錄；
- (4) 住民生活與健康管理協助；
- (5) 主動式照護服務。

本研究針對該機構導入重症住民使用之「翻身離床監測系統」進行服務流程初步探討，以降低後續全系統整合建置時之窒礙因素。

2. 研究方法

本研究以服務體驗工程方法第二階段中的「服務體驗洞察」(資策會創新應用服務研究所, 2008)作為研究方法。使用之系統為世大化成有限公司與元智大學老人福祉科技研究中心所共同開發之「翻身離床監測系統」，服務對象為機構中之長期照護區住民。透過「服務體驗洞察」法，藉由實地觀察及訪談機構內 12 位使用者（護理人員與及照服員）之整體行為過程，彙整所得資料後，完成「序列模型」。經由「序列模型」可提供使用者執行工作時之順序及步驟，以及使用者執行工作時所面臨之窒礙因素，並找尋解決方案。

3. 結果與討論

建立「序列模型」，須經由與工作執行人員詳細討論執行流程，並詳細記錄各行為步驟。包含實際或潛意識行為，研究者在完成觀察或訪談後，彙整逐字稿或錄音等相關資料繪製流程圖，如圖 1。流程分述如下：

- (1) 照服人員及護理人員到達護理站報到；
- (2) 由兩人一組進行共同巡房及責任交接事宜；
- (3) 照時間及參考牆上的翻身鐘進行每 2 小時翻身拍背照護；
- (4) 住民躺臥在床墊感應區時，床墊會自動記錄住民臥床活動資訊，照護人員於時間內進行拍背照護，感測器會記錄照護資料，傳送於電腦資料庫中；
- (5) 網路連接端頭位於床墊內部，連接床架下方資料處理盒，將資訊傳輸至智慧照護管理系統，護理人員可即時查詢照服員執行工作現況；
- (6) 智慧照護管理系統未顯示某位住民翻身拍背記錄時，確認電腦系統或內部網路線有無異常；
- (7) 如有異常，得通知工程師進行系統故障排除；

- (8) 如無異常，護理人員得詢問並要求照服員確實執行翻身拍背照護；
- (9) 記錄並呈報護理部督導；
- (10) 工作完成。

本研究運用服務體驗工程法第二階段中的「服務體驗洞察」，彙整出翻身拍背行為序列模型，可提供管理人員瞭解照服人員執行臥床住民翻身拍背照護過程並能及時介入協助。透過「翻身離床監測系統」的建置，管理人員可即時掌控以下功能：

- (1) 隨時檢測住民是否長時間出現未翻身警告訊息；
- (2) 住民臥床/離床狀況；
- (3) 掌握照服員是否依照計畫執行翻身拍背照護。

後續將持續進行此系統之服務體驗工程五大模型建立，期能形成更完善之「照護服務遞送」予長輩們。

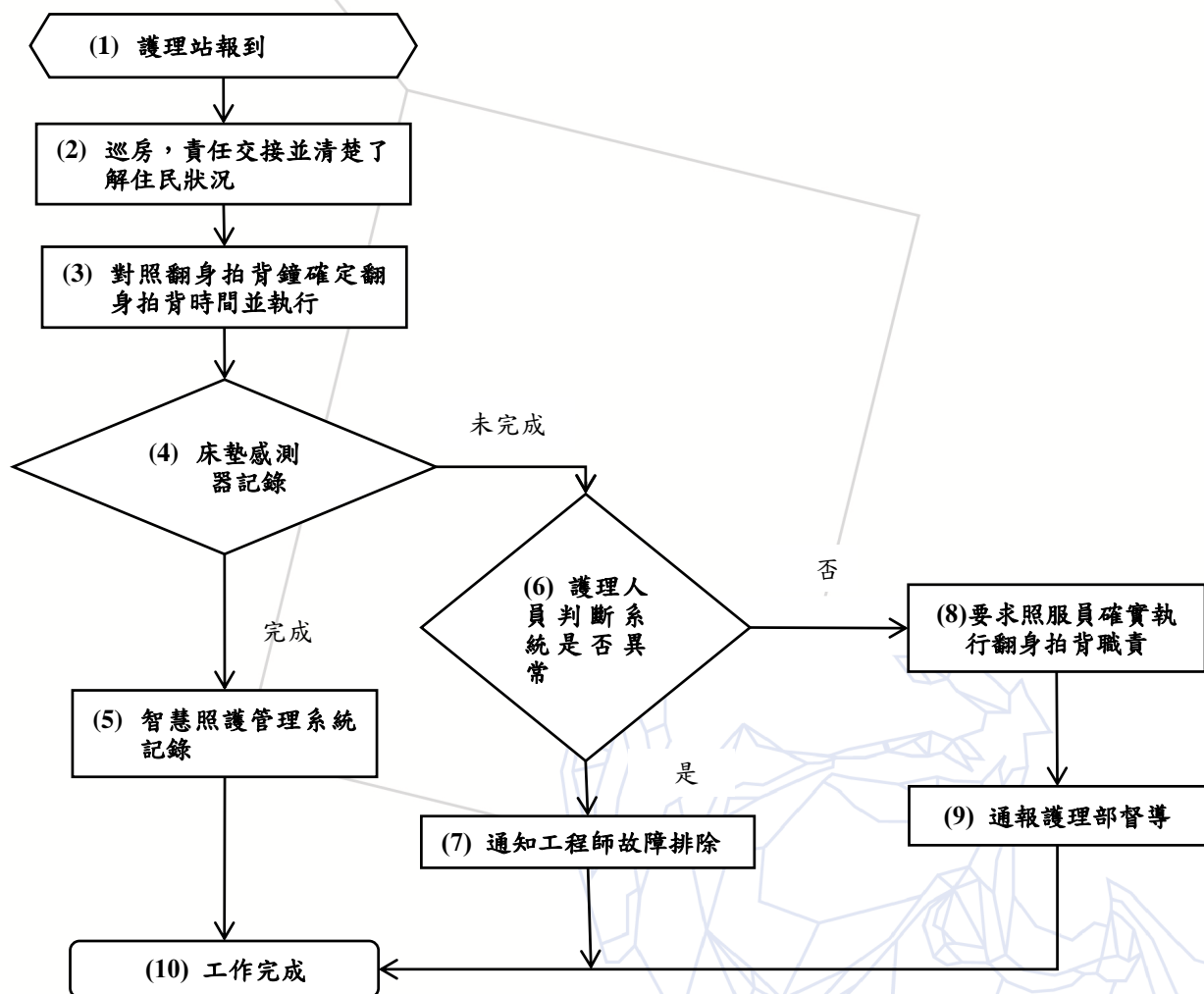


圖 1. 翻身拍背序列模型圖

參考文獻

- 1. 資策會創新應用服務研究所(2008)。服務體驗工程方法論。台北：財團法人資訊工業策進會。