

從使用者觀點探討「ECare 專業照護管理系統」之服務需求

蕭文伶 王慶裕 *陳聰堅 段伴虬
南開科技大學 福祉科技與服務管理系

1. 研究背景與目的

國內家庭結構的改變，國人平均餘命不斷提高，慢性病與功能障礙的盛行率亦急遽上升，造成老年人口及功能障礙者或缺乏自我照顧能力者，除健康與醫療服務外，也需要廣泛的長期照顧服務。然而長期照護是連續性照護，也是跨專業團隊領域的照護，機構式照護乃目前長期照護主要方式之一；因應政府長照機構評鑑機制與高齡化社會趨勢，在有限的專業照護人力資源情況下，如何利用資訊系統整合，提供長照機構照護人員依其需求進行適合的照護作業，以提升住民照護過程的安全性及正確性，是值得探討的議題。本研究旨在探討機構照護人員使用「ECare 專業照護管理系統」之感受與潛在需求，同時檢視系統目前提供之功能與服務，期找出「ECare 專業照護管理系統」使用者需求及隱藏的服務契機。

2. 研究方法

「ECare 專業照護管理系統」整合醫師會診、藥師評估、復健管理、營養計畫、社工處遇、護理照護等六大系統，利用系統將工作流程標準化，落實住民個資安全，並結合智慧型行動護理，資料上傳不重工。本研究將此系統視為一項服務，採用資策會創新應用服務研究所於 2008 年研發之「服務體驗工程，SEE」理論架構（資訊工業策進會，2008），在「Innovation Net」階段的「服務塑模」，透過「服務體驗需求洞察」作為研究的方法，從使用者觀點以體驗觀察及訪談的方式實施服務體驗脈絡洞察。以長期照護機構護理人員及社工為研究對象，藉由直接進入使用者實際的工作場域中，針對活動、環境、互動、物件、使用者五項構面，利用觀察、訪談與研究對象互動，繪製彙整五大行為模型（蕭淑玲等，2010），分析出長照機構照護人員使用「ECare 專業照護管理系統」服務行為模式及潛在需求，再以親和圖法將脈絡洞察研究過程中所得到的眾多洞察結果加以統整收斂，將「ECare 專業照護管理系統」服務需求歸納整理，找出使用者隱藏的需求，協助服務開創新契機。

3. 結果與討論

本研究循服務體驗工程方法為研究依據，以使用者觀點深入探討「ECare 專業照護管理系統」服務需求，經由觀察、訪談進行資料的蒐集、分析與歸納，研究結果如下：(1)藉由服務體驗需求脈絡洞察找出使用者未被滿足的服務需求，如表 1 所示。研究顯示使用者在使用「ECare 專業照護管理系統」時會遭遇到智慧型行動護理使用、系統操作、系統設計、個人因素、他人影響、外在因素等問題，涉及的影響因素繁多。(2)透過親和圖法歸納分析各服務接觸點的隱藏服務需求，歸納出最切合機構照護人員「ECare 專業照護管理系統」的服務需求與契機有：a.系統優點為易操作且統計與資訊整合流通良好；b.使用者應熟練照護管理系統流程，調適使用系統造成作業流程的改變；c.機構經營者應重視資訊化作業，願意投資智慧型行動護理設備與加強人員照護資訊教育訓練；d.企業需招募護理及社工專業人力協助系統規劃設計，改善系統資訊品質；e.系統功能改善與作業項目增加，並製作完整之系統操作手冊；f.政府長照政策與評鑑機制應明確統一，建議主管機關整合廠商強化長照資訊管理系統等六項。

現今國內長期照護資訊管理系統的建立、運用與整合如火如荼進行中，長照機構急需與現代化科技結合，而從研究可知人、技術和環境的互動，會影響服務效益；因此，「ECare 專業照護管

理系統」的導入在長期照護需求增加與作業資訊化管理的前提下，服務需求及契機首要在「人」的過程，包含照護人員的調適與接受、機構經營者的重視與支持、企業專業諮詢師的協助與後台電腦工程師的配合等，其次是要有操作容易、功能完備且實用的服務系統設計，加上完整作業設備，再結合長照政策與機構評鑑品質指標規範。長期照護機構導入 ECare 專業照護管理系統將可節省時間、簡化文書作業流程、強化跨團隊照護效能、提升照護品質，使機構住民能獲得完善照護。

表 1. 彙整「ECare 專業照護管理系統」服務需求列表

問題	狀況描述	需求點
智慧型行動護理使用	機構未購置平板，作業使用紙本或重工登入系統	依機構需求狀況考量購置平板 APP 系統
	機構未購置行動護理車，生命徵象量測數據用紙本記錄或重工登入系統	依機構需求狀況考量購置 ECare 行動量測護理車
系統操作	新進人員職前訓練採師徒式教學，系統操作較不熟練	企業與機構定期辦理教育訓練
	系統操作說明不完整，缺乏操作手冊	製作系統操作手冊
系統設計	紀錄資料列印出現斷句，表格字太大及過多空白，浪費紙張	改善資料列印設計
	系統功能及作業項目不足	可增加「自動提醒」、「家系圖繪製」及「活動計畫設計」作業功能
個人因素	個人作業習慣與系統不同	系統紀錄方式可運用「其他」欄位註記，增加系統使用意願
	使用經驗：自覺有用性、自覺易用性	覺得系統確實有助於節省時間、提升工作效率
他人影響	機構經營者為降低成本、提升照護品質導入資訊系統	機構建置完善硬體設備，避免重工或資訊不能交流互通
	機構經營者未開放權限	機構經營者應瞭解系統功能與權限，適當開放予相關人員使用
	企業提供照護人員教育訓練，並積極協調溝通增進系統使用，有助於系統與專業照護結合	企業定期辦理教育訓練，照護人員遇系統問題諮詢師需當面或其他方式指導操作系統，增強系統使用意願
	護理諮詢師離職及缺乏社工專業人員，無法與工程師溝通以解決系統問題	企業應招募社工專業人員並解決諮詢師異動頻繁問題
外在因素	國人長期照顧需求增加，政府將資訊化管理列為機構評鑑指標	評鑑標準不明確，機構照護資訊系統不統一，如何結合內政部長照資訊管理系統，避免重工
	評鑑品質指標政策不明確，系統建置不完整	因評鑑需使用資訊系統、品質指標系統建置應大眾化
	無法與內政部長照管理系統接軌，造成重工	希望企業主動出擊，ECare 系統能與內政部長照管理系統接軌

致謝

本研究獲行政院科技部專題研究計畫(MOST-104-2218-E-252-001-MY3)經費補助，謹此致謝。

參考文獻

1. 資訊工業策進會(2008)。服務體驗工程方法指引—研究篇、實務篇。台北：資策會創新應用服務研究所。
2. 蕭淑玲、黃宣龍、張呈璋、林義倫、吳明珊、楊墜沂、陳以玲(2010)。顧客洞察者的田野手冊。台北：經濟部技術處資策會創新應用服務研究所。