

利用人類活動輔助科技模型預估居家照顧服務之健康輔助產品開發需求

*鄭珮仔 盧慶樺 周瑛琪
東海大學 企業管理研究所

1. 研究背景與目的

本研究以居家安養作為探討照顧服務的研究主體（陳佳惠，2003），以 PZB 服務品質表 (SERVQUAL) 評估、整理目前台灣照護服務之存在缺口，再以整合醫學以及服務科學的「人類活動輔助科技模型 (Human activity assistive technology model, HAAT model)」，分析各種老人健康輔助科技運用在居家照顧上的重要評估指標。綜合供給端及需求端的觀點：以案主為中心 (person-centered) 來作為預估健康輔助用具未來需求的主要參考來源，而居家照顧服務機構中心之督導長期累積之照護經歷為參考輔助，不僅能增加高齡者自主行動的整體比例，也能藉助輔助器具以彌平部分無法被滿足的客製化服務之缺憾。

本研究主要目的為在以 HAAT 架構為推導機制來探討健康輔助產品，不只以案主需求為主要訴求點，來得到輔助工具的需求種類，更以最終能使高齡使用者增進其自主行動能力做為有效使其成功老化、服務照顧者亦能從中稍微減輕使用輔助器具時的不便及照顧壓力。

2. 研究方法

本研究架構圖 1 是以 SERVQUAL 作為居家照顧服務缺口評估之主軸 (Parasuraman et al., 1988)，得到以案主為中心的需求來源，並以 IPA 方法分析之，再加上次級文獻資料整理、專家訪談，以及運用 HAAT 的方法作為推導機制來分析未來健康輔助科技產品之需求。



圖 1. 研究架構圖

本研究有兩項重要的假設：(1) 假設 SERVQUAL 的五構面對居家照顧服務品質有所影響，並欲以問卷調查的方式證明之；(2) 使 Giesbrecht (2013) 所提出以人為中心 (person-centered) 的 HAAT

model 來對應居家照顧的相對項目，如圖 2。最後綜合居家照護服務品質以及 HAAT 模型推導之結果，探討輔助產品之需求種類(De Jonge, D, 2007)。

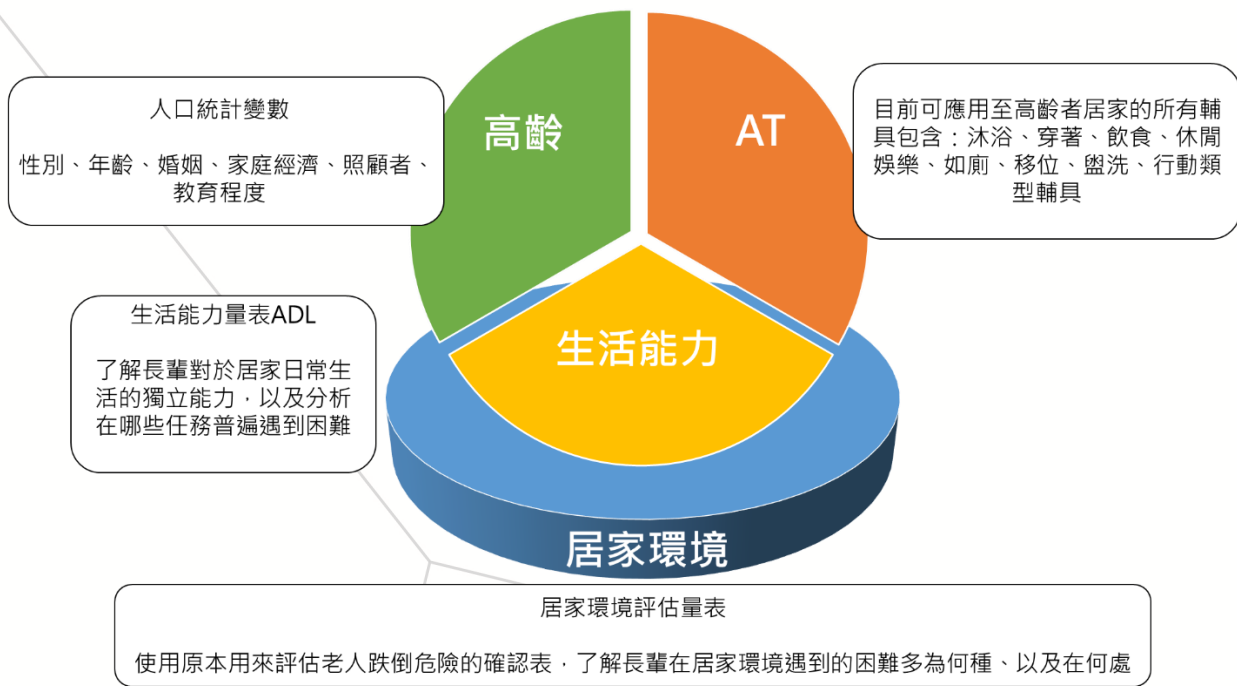


圖 2. 對應 HAAT 模型的衡量項目

3. 預期結果

目前收到的前測資料顯示，中度失能的人數佔五成以上，高齡者在「進食」(M=8.00)和「上下床椅」(M=8.50)沒有太大的問題，而在「洗澡」的自主性最差(M=1.00)，極需要協助；而對服務品質的要求，最在意的是可靠性(M=4.18)，保證性次之(M=4.00)，再依序為同理心(M=3.90)、有形性(M=3.84)及回應性(M=3.75)。而以文獻的研究成果以及專家訪談為參考，本研究預期結果會有以下兩點：

- (1) 未來輔具最大的需求仍以行動類輔具為主；
- (2) 目前休閒類輔具的種類及數量相對於其他類型輔具都較少，但隨著樂齡族群的增加，高齡者對於此類輔具的重視及需求會日益增高。

參考文獻

1. De Jonge, D., Scherer, M. J., & Rodger, S. (2007). Assistive technology in the workplace. Elsevier Health Sciences.
2. Giesbrecht, E. (2013). Application of the Human Activity Assistive Technology model for occupational therapy research. Australian occupational therapy journal, 60(4), 230-240.
3. Parasuraman, A., Leonard L. Berry, Valarie A. Zeithaml, (1988)., SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, 64, 12-40.
4. 陳佳惠(2003)。台中市老人居家服務方案案主權益維護之探討。暨南國際大學社會政策與社會工作研究所碩士論文。