



國家衛生研究院 113 年度「機構導入智慧科技應用於高齡照顧」成果專刊

行政有效率，日間照顧更放心

詹豐澤² 陳嘉惠¹ 張瑛瑛^{1,2}

¹臺中榮民總醫院埔里分院附設南投縣公立榮光社區式長期照顧服務機構

²臺中榮民總醫院埔里分院護理部

媒合廠商：博鈞科技股份有限公司

摘要

榮光日照中心為輔助機構管理人員、護理師及照服員於日照服務相關業務，同時有效減少行政作業所需之時間，希望透過導入合適的日照中心管理資訊系統，降低例行性資料整合、轉換、與申報文件製作等作業，以此協助人員能夠專注於長者於日照中心之各項照顧項目及服務。相較於導入前作業流程採紙本與電子並行方式，透過本次國家衛生研究所提供之「機構導入智慧科技應用於高齡照顧」計畫協助系統導入，以減少上述作業所需之時間，包含個案管理、核銷、活動課程、交通接送記錄與機構管理共 5 項模組。同時，結合中心照服員所使用之交通接送 App，落實中心每位長者交通車接送情況之系統記錄。

榮光日照中心導入日間照顧資訊管理系統一套，能夠降低人員於一般性報表製作與各項須申報項目之格式進行轉換及上傳所耗費之時間。在導入後之成果部分，減少人員每月例行性行政作業時間約略 600 分鐘（月）及本單位於例行性週報表製作時間。同時，結合長者乘車記錄 App 與 Wi-Fi 生命徵象量測，排除人員重複作業之情況。藉由日照中心管理資訊系統的導入於日常作業與管理中，降低人員耗費之時間，同時透過系統的輔助，有效上傳相關日照服務申報之相關文件，排除不必要之作業。

關鍵詞：日間照顧中心、行政作業、日照服務申報

[結案影片連結](#)

1. 前言

榮光日照中心（下稱本單位）於 106 年 6-10 月申請開辦日間照顧計畫，於同年 10 月營運，初步收案人數為 20 位，108 年 4 月擴編至今，合計可收案量為 30 人，平均收案數為 27 人至 29 人。

根據相關規範，本單位收案條件需先由照管中心評估等級 2 級（含）以上，核定後符合下列 5 類（符合下列 1 項即符合）方可收案並提供以入托服務：

- (1) 65 歲以上失能老人
- (2) 失能之身心障礙者
- (3) 55 歲以上失能原住民
- (4) 50 歲以上失智症者
- (5) 僅工具性日常生活活動(IADL)需協助且獨居之老人

目前，本單位服務範圍除埔里鎮及魚池鄉外，尚包含仁愛鄉偏鄉地區有需要且滿足收案條件之長者，入托服務時間為每週一至週五並提供每天 8 小時之日間照服務務為原則。服務項目部分，主要提供社區式長期照顧服務並分為月托、日托與半日托共 3 類，其服務項目包含(1)個案照顧管理(2)營養及供餐(3)看診/復健(4)健康促進(5)社會服務資源連結(6)交通接送項目(7)團康休閒活動安排(8)生活自住訓練與(9)家屬溝通及關懷等。

1.1 住民活動空間與設施與工作人員概況

本單位為一獨立地上建築（如圖 1），占地約 195 坪（674.5 平方公尺），依機構管理及設立標準需達 6.6 平方公尺/人，以最高收案量 30 人計算，本單位每人活動空間達 22.49 平方公尺。

空間規劃部分設有前庭、後院與交通接送區域，內部則多功能活動室、休憩室、廚房及長者用餐區（如圖 2、圖 3）。除團康活動空間外，本單位更備有多種復健器具，提供長者多元且豐富的活動場域並落實在地安養及健康老化。



圖 1. 本單位外觀



圖 2. 本單位內部設備與環境



圖 3. 本單位晨間律動

本單位編制為醫院內附屬機構，設立 1 位機構負責人，機構負責人以下設立 1 位具護理師資格之業務負責人，負責統籌及管理相關業務。在提供長者日間照護人力部分，包含 2 位護理師（含業務負責人）、5 位照服員及 4 位交通司機（視路線調整），同時根據長者入托情況及家屬需求，協助長者看診、復健及營養諮詢服務，合計 12 位。

1.2 本機構照顧問題、需求

本單位主要以上述服務地區提供入托照護於有需要且符合收案條件之長者，並隨時與家屬保持聯繫以瞭解長者至本中心入托情況，如照護情況、心理/情緒或社交情況。根據服務項目，主要職責可分為長者照顧、家屬溝通與相關行政作業，均由護理師、照服員與支援人力（以司機居多）協同完成日間照護服務。

因此，在考量本單位執行目標下，目前在執行上仍存在以下問題，希望藉由資訊系統的導入與後續帶來的作業流程的優化以提高長者照護品質及人員工作效率，問題現況如下。

長者活動與照護資訊管理問題

本單位於入托時間內，均安排不同活動如藝文、肢體與認知訓練、復健需求規劃、特定節日活動或院外導師帶領進行。目前，本單位課程安排與記錄均由主責人員以紙本執行，尚未透過系統進行規劃與記錄活動相關訊息。

長者出席情況雖可透過人臉辨識系統於後台取得記錄，但在資訊整合部分，仍未與長者家庭聯絡簿合併，同時亦受限於紙本方式。因此，從家屬角度思考，若能透過受權之 App（或網頁）方式取得長者當天活動情況如每日生活照顧紀錄、出席紀錄、服務項目（課程內容）、用餐/用藥狀況、精神/情緒/表現等資訊，則有助於維持單位人員與家屬間的信任感。

目前本單位針對長者所進行的評估表單包含(1)護理類如生命徵象、護理紀錄、護理計畫、傷口護理、疫苗注射、異常/意外事件、就醫用藥紀錄 (2)個案需求評估如新進個案心理及社會需求評估表、個案需求評估/處置表、社工個案紀錄、團體活動評估表及(3)營養與復健評估等以紙本作業進行各職能評估。因此，有鑑於單位持續以長者在地老化為目標提前下，必需將評估結果進行整合及資訊化，協助人員判讀長者可能的生理及心理變化而給予適合之醫療、護理與社會資源介入。

交通接送規劃問題

相較於其它類似機構，本單位為少數提供照服員隨車接送服務機構之一，因此如何在指定時間內完成接送服務，減少長者搭乘交通車時間過久所造成的不適感，必需透過合適的路程規劃輔助以達上述需求。

在接送管理部分，本單位共有 4 條接送服務線路，合計接送 25 至 30 位長者（視車輛大小），因此單位人員必需及時掌握接送情況，以此瞭解長者到達順序更有利於人員協助行動不便的長者上下車與後續作業同時縮短等候時間。

行政作業

本單位行政作業以帳單管理及核銷相關作業為主，其中帳單作業包含一般繳費明細製作、入托服務費用收據列印與報表製作等，核銷資料則需按主管機構規定分別於每月（及週、日）上傳至指定系統備查。但在目前本中心作業方式下，仍需提高中心整理資訊化程度以減少人員重複作業、資料格式轉換及紙本資料保存之問題。相關原始生命徵象量測紙本作業與未整合之費用繳交如圖 4 所示。

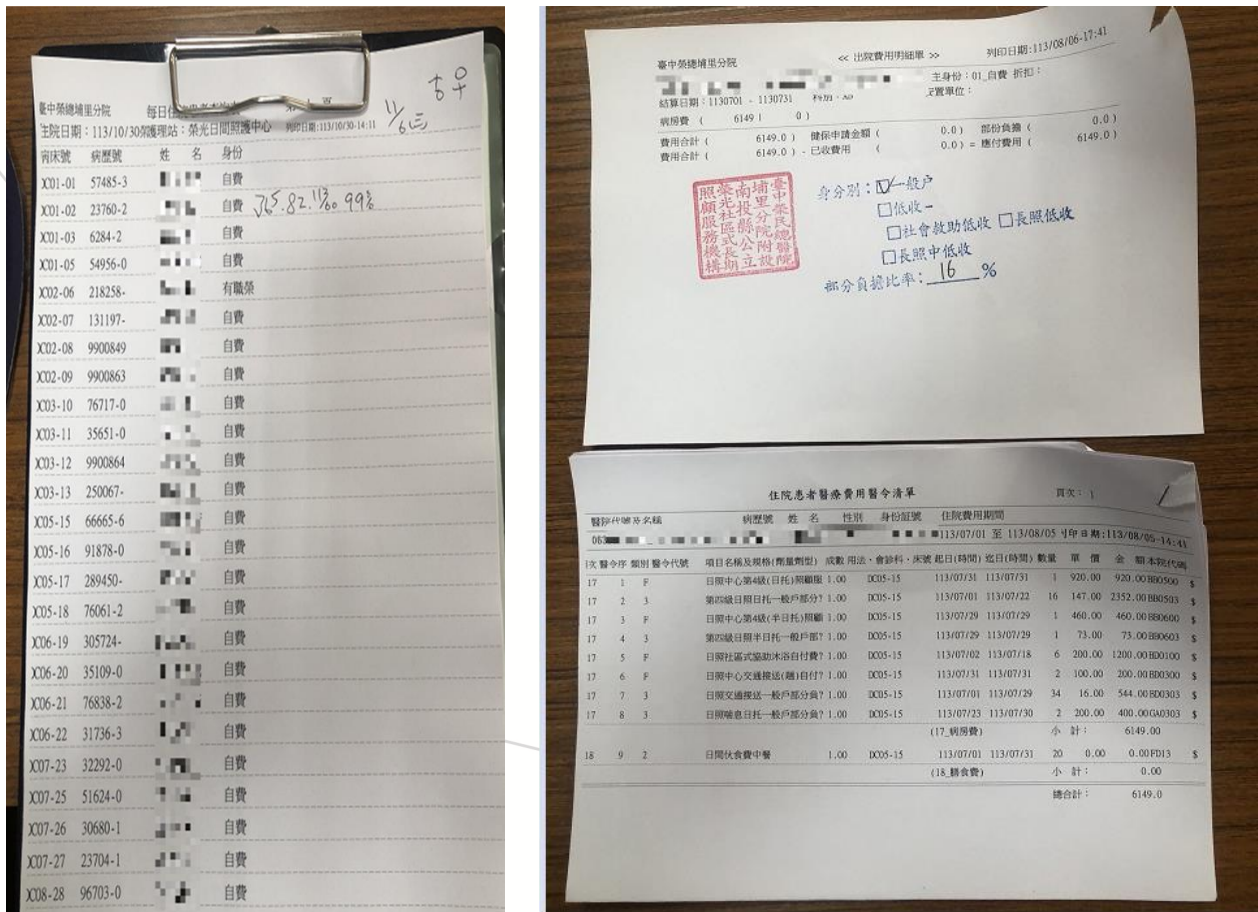


圖 4. 左：紙本生命量測記錄；右：個案照護項目之收據列印（未整合前）

後台分析

為提高單位長者照護品質、加強人員與家屬間的溝通及信任感、有效管理營運績效等目的，必需透過各式統計報表進行分析作為人員調整營運參考用，例如個案身分別統計、收案/結案分析表、各式評估量表統計、活動滿意度、收費報表、出席統計、交通接送管理報表等。

1.3 選擇導入既有智慧科技產品/服務過程及智慧科技產品/服務簡介

根據本單位服務流程，該系統以協助人員進行長者每日照顧記錄管理與行政作業，同時提供後端管理者（業務負責人或指派人員）進行資料及問題追蹤，功能說明如表 1 所示。

表 1. 日照中心管理資訊系統功能概況

系統功能	受益對象	功能概述
長者照護資訊管理	照服員 護理師 家屬	<ol style="list-style-type: none"> 日常護理記錄：當住民結束護理服務後，人員可透過系統進行登打，或是用於例行生命徵象量測、住民發生異常事件及活動參與情況之輸入，作為後續住民管理與家屬溝通用。 線上長者評估量表：在長者健康管理與促進服務項目中，主要以各式評估表單作為照護參考依據，若透過線上方式則可減少不必要的紙本管理作業，同時藉由資訊化更有益於後續資料的整合與判讀。 出勤管理與線上家庭聯絡簿：本單位均為每位長者提供家庭聯絡簿作為人員與家屬溝通用，若能透過線上填寫上傳並配合其 App，家屬可隨時取得長者入托相關資訊與活動照片等，免除每日攜帶至中心交於主責人員之情況。
日照中心課程規劃	護理師 家屬	透過線上課程與活動安排，提供家屬瞭解長者參與活動之內容，以此提高家屬對於長者入托至單位時的參與及信任感。
交通接送規劃功能	護理師 照服員 司機 家屬	藉由系統協助人員進行接送路線之安排、管理並及時掌握接送情況，能夠幫助人員及家屬預前準備上下車事宜。
行政作業輔助	護理師	包含所需之入托費用計算、補助單據請領、照護服務人員管理與出勤薪資計算等所需之行政作業範疇。 針對評鑑作業所需之文件或報表，透過資訊化能夠方便人員以系統自動輸出所需文件之方式將有效減少作業時間。
品質指標、服務時數統計分析	業務負責人 後台管理人	整合長者護理資訊記錄、評估資訊報表、交通及行政資訊，提供人員進行長者照護計畫(例如傷口、心理及社交諮詢及追蹤)、指標及營運成本管理。

另外，以資訊系統的導入預期取代目前紙本作業方式所產生的文件，除了省略紙本管理外，透過系統進行資訊整合，減少負責人員需從許多自訂報告中根據要求而重複截取資料之作業，能夠利用節省下之時間用於長者照護及陪伴上，日照中心管理資訊系統畫面首頁如圖 5 (中心人員操作) 與圖 6 (家屬端 App) 所示。



圖 5. 系統首頁（中心人員操作）



圖 6. 系統首頁（家屬端 App）

2. 導入智慧科技產品/服務應用於高齡照顧方案

本單位在系統管理與維護職責分配部分，護理人員與照服員主要以系統操作及資料輸入為主，業務負責人將根據所輸入之照護資訊及營運情況進行管理，例如照護記錄、交通車接送情況、相關費用統計等。此外，藉由系統協助負責人進行例行性（月、季、年）報表輸出與匯整，減少重複統計與製作報表時間。針對系統管理，原則上將指派專責人員負責相關事宜。作業內容包含系統使用過程中的錯誤回報、校正後測試、檢查、更新並作為系統廠商及單位之聯絡窗口，同時評估是否建置通訊群組，作為通訊用以及其它事宜交辦，確保系統操作穩定。因此，日照中心管理資訊系統導入後之執行流程調整說明如下。

2.1 長者活動與照護資訊管理流程與交通接送規劃

藉由 Dcare 日照智慧照護系統導入，取代原先紙本或根據業務所自行設計之電子表單。透過所提供之系統模組（如每日護理記錄、定時生理量測結果、日常行政作業、活動管理與記錄、交通車接送記錄等），以較結構化進行資料的輸入及管理，並根據上層單位所需之各式報名，於系統輸出相關報表後進行上傳作業/回覆。

本單位路線規劃主要根據居住地區並以人工方式進行每週接送順序之安排。而導入系統後，藉由所提供之交通車規劃與輔助，協助人員根據長者與家屬需求調整接送情況，並且能夠及時掌握長者上下車時間而有利於後續事宜之準備與進行，進而減少人員以電話通知作業。

2.2 行政作業與例行性報表製作

原作業方式均以由人工針對作業項目（如收據開立或例行性報表）逐一製作，導入系統後可將入托費用計算、補助單據請領、照護服務人員管理與出勤薪資計算等藉由系統計算與開立，人員僅需於時間內追蹤繳交費用情況，例行性（月、季、年）報告表後台分析所需之資料製作雷同，相關主要報表介面（子系統）如圖 7 至圖 11 所示。

個案編號	姓名	日期	體溫	脈搏	血糖 (飯前/飯後)	腹圍	備註
	吳	113-11-06 14:42	36.5	62	30	/ 182	
	吳	113-11-05 11:20	36.8	73	8	257 /	
	吳	113-11-04 11:00	36.4	76	30	396 /	

圖 7. 個案管理系統

姓名	個案編號	日期	施打劑量 (部位)	血糖數值
吳		113-11-06	Ryzodeg / 12 IU / Tid (G4)	/182
吳		113-11-05	Ryzodeg / 12 IU / Tid (B3)	257
吳		113-11-04	Ryzodeg / 14 IU / Tid (G4)	396
吳		113-11-01	Ryzodeg / 12 IU / Tid (G2)	
吳		113-10-30	Ryzodeg / 12 IU / Tid (B2)	303

圖 8. 品質指標胰島素施打紀錄

博鈞科技 IP來源: 王秀文, 您好! 登出: 179分 57秒

個案管理 營運管理 維護權 品質指標 系統資訊 生活照護 費用與報表

聯絡單與核銷

日期: 1131006 1131106 查詢 新增 列印個案 匯出核銷XLS 重刷本頁

日期	服務人數	實到人數	出席率	事假/病假	編輯	列印	匯出CSV檔	刪除
2024-11-06	32	26 家屬回覆(未讀0則/總計3則)	81%	0				
2024-11-05	32	25 家屬回覆(未讀0則/總計8則)	78%	0				
2024-11-04	32	24 家屬回覆(未讀0則/總計7則)	75%	0				
2024-11-01	32	27 家屬回覆(未讀0則/總計7則)	84%	0				
2024-10-31	32	0 家屬回覆(未讀0則/總計5則)	0%	0				
2024-10-30	32	27 家屬回覆(未讀0則/總計8則)	84%	0				
2024-10-29	33	24 家屬回覆(未讀0則/總計7則)	73%	0				
2024-10-28	33	26 家屬回覆(未讀0則/總計8則)	79%	0				
2024-10-25	32	26 家屬回覆(未讀0則/總計7則)	81%	0				
2024-10-24	32	25 家屬回覆(未讀0則/總計10則)	78%	0				
2024-10-23	32	27 家屬回覆(未讀0則/總計9則)	84%	0				
2024-10-22	32	25 家屬回覆(未讀0則/總計11則)	78%	0				
2024-10-21	32	27 家屬回覆(未讀0則/總計10則)	84%	0				
2024-10-18	32	27 家屬回覆(未讀0則/總計10則)	84%	0				
2024-10-17	32	25 家屬回覆(未讀0則/總計10則)	78%	0				
2024-10-16	32	26 家屬回覆(未讀0則/總計10則)	81%	0				
2024-10-15	32	25 家屬回覆(未讀0則/總計10則)	78%	0				

聯絡單與核銷 出报表 個案接洽名單 生命徵象總表 滿意度調查表 員工體溫紀錄 人員教育訓練 文件管理區 通訊錄

圖 9. 聯絡單與核銷

博鈞科技 IP來源: 王秀文, 您好! 登出: 179分 59秒

個案管理 營運管理 維護權 品質指標 系統資訊 生活照護 費用與報表

每日TPR BP

查詢 姓名 性別 查詢 全部

日期: 1131106 16:05 每頁資料輸入完畢, 請記得點選存檔

第一頁 上一頁 1 2 3 4 下一頁 最後一頁 共32筆

姓名 個案編號	體溫 °C	脈搏 次/分	呼吸 次/分	血壓mmHg		血氧%	血糖mg/dl			膝圍 cm
				收縮	舒張		飯前	飯後	時間	
陳 (女)							無	無	無	<input type="radio"/> 無 <input type="radio"/> 有 <input type="radio"/> hold
日期: 113-10-15 時間: 15:42 體溫: 36.6°C 脈搏: 60次/分 呼吸: 16次/分 血壓: 120/57mmHg 血氧: 96%										
蔡 (女)							無	無	無	<input type="radio"/> 無 <input type="radio"/> 有 <input type="radio"/> hold
日期: 113-10-24 時間: 09:15 體溫: 36.5°C 脈搏: 68次/分 呼吸: 16次/分 血壓: 140/62mmHg 血氧: 95%										
陳 (男)							無	無	無	<input type="radio"/> 無 <input type="radio"/> 有 <input type="radio"/> hold
日期: 113-10-24 時間: 09:15 體溫: 36.4°C 脈搏: 81次/分 呼吸: 16次/分 血壓: 138/76mmHg 血氧: 96%										
曾 (女)							無	無	無	<input type="radio"/> 無 <input type="radio"/> 有 <input type="radio"/> hold
日期: 113-10-24 時間: 09:15 體溫: 36.5°C 脈搏: 70次/分 呼吸: 16次/分 血壓: 132/62mmHg 血氧: 97%										
陳 (女)							無	無	無	<input type="radio"/> 無 <input type="radio"/> 有 <input type="radio"/> hold
日期: 113-10-24 時間: 09:15 體溫: 36.5°C 脈搏: 91次/分 呼吸: 16次/分 血壓: 141/81mmHg 血氧: 97%										
葉 (男)							無	無	無	<input type="radio"/> 無 <input type="radio"/> 有 <input type="radio"/> hold
日期: 113-10-24 時間: 09:15 體溫: 37.1°C 脈搏: 72次/分 呼吸: 16次/分 血壓: 101/65mmHg 血氧: 97%										
戴 (男)							無	無	無	<input type="radio"/> 無 <input type="radio"/> 有 <input type="radio"/> hold

點選姓名可修改歷史資料

聯絡單與核銷 出报表 個案接洽名單 生命徵象總表 滿意度調查表 員工體溫紀錄 人員教育訓練 文件管理區 通訊錄 醫療設備管理 生命徵象異常值管理 個案紀錄表(家屬聯絡單) 每日TPR BP ADL量表分析

圖 10. 每日量測記錄

個案姓名	出席	午餐	點心	藥物/營養品	午休	今天精神	今天情緒	活動表現	排便	排便	服務
陳	未出席				無						
蔡	日照一天 08:09-17:00	大部份吃完	全吃完	早上:已服、中午:已服、晚上:無	三十分鐘內	普通	好	粗細動作協調	有,正常	無	交通接送 來,大坪線,07:43-08:09,車號AGJ-7695
陳	日照一天 08:20-17:00	全吃完	全吃完	早上:無、中午:無、晚上:無	一小時內	普通	好	其他	有,正常	無	交通接送 來,埔里線,07:51-08:20,車號RDG-7823 沐浴 10:00-10:15
曾	日照一天 08:40-17:00	大部份吃完	全吃完	早上:無、中午:無、晚上:已服	一小時內	好	高興	有理解力	有,正常	有,正常	交通接送 來,武界線,08:09-08:40,車號BLC-5073
陳	日照一天 08:40-17:00	全吃完	全吃完	早上:無、中午:無、晚上:無	三十分鐘內	普通	好	其他	有,正常	無	交通接送 來,武界線,07:52-08:40,車號BLC-5073 沐浴 10:00-10:15
葉	日照一天 08:09-17:00	全吃完	全吃完	早上:無、中午:無、晚上:無	一小時內	普通	其他	其他	有,正常	無	交通接送 來,大坪線,07:50-08:09,車號AGJ-7695 沐浴 10:15-10:30
	日照一天										交通接送

圖 11. 日常照顧記錄

3. 導入智慧科技產品/服務成效

本單位主要提供服務地區長者日間照護服務，包含生活照顧、安全看視、供餐服務、健康管理與促進規劃等，同時安排各式團康活動及訓練課程以減緩高齡帶來的影響，以下就降低人員行政相關作業逐一說明：

- (1) 透過系統自動產出核銷所需資料、照護費用單據於圖 12 所示，省略主責人員以人力進行個案服務項目與次數等計算以及每週交通車排班及其 App 如圖 13、圖 14 所示；
- (2) 護理照護記錄由照服員針對主責長者於 App 進行登打，省略原先需填寫於紙本後再由人員輸入至系統步驟，如圖 15 所示。例行性報表則是由系統根據需求自動產出，人員僅需選擇報表項目及資料即可輸出；
- (3) 透過資訊系統進行各式資料的整合並且根據需求自動輸出對應報表，預期減少人員需花費額外時間整理來自不同報表中之資料再進行撰寫整理之問題；
- (4) 藉由照護記錄 App 輸入及系統操作，減少紙張使用與保存空間；
- (5) 將入托費用計算、補助單據請領、照護服務人員管理與出勤薪資計算等行政作業於行政作業輔助系統中執行，能夠縮短行政作業及人員核對所需時間成本。


 臺中榮民總醫院埔里分院附設南投縣公立榮光社區式長期照顧服務機構
 照顧服務費用收據

單據編號： 2024100003 姓名： 身分證：
 長照身分別： 一般戶(自付額16%) 長照失能等級： 第4級 費用期間： 1131001~1131031

代碼及服務項目類別	次數	單價	金額	備註
BB05-日間照顧(全日)-第3型	17	\$147	\$2,499	
日間照顧(全日)-第3型 服務次數:17	服務日期:113/10/01, 113/10/07, 113/10/08, 113/10/09, 113/10/14, 113/10/15, 113/10/16, 113/10/17, 113/10/18, 113/10/21, 113/10/22, 113/10/23, 113/10/24, 113/10/25, 113/10/28, 113/10/29, 113/10/30			
費用合計	\$2,499	實際補助金額	\$13,141	預繳金額
應繳金額	\$2,499	實收金額		未繳金額
總計新台幣(中文大寫)			貳仟肆佰玖拾玖 元整	

繳費日期: ※收據請妥為保管, 遺失恕不補發。
 第一聯 個案收執聯 ※退費時請繳回本收據。

機構  批價 經手人 護理師王秀文


 臺中榮民總醫院埔里分院附設南投縣公立榮光社區式長期照顧服務機構
 照顧服務費用收據

單據編號： 2024100003 姓名： 身分證：
 長照身分別： 一般戶(自付額16%) 長照失能等級： 第4級 費用期間： 1131001~1131031

代碼及服務項目類別	次數	單價	金額	備註
BB05-日間照顧(全日)-第3型	17	\$147	\$2,499	
日間照顧(全日)-第3型 服務次數:17	服務日期:113/10/01, 113/10/07, 113/10/08, 113/10/09, 113/10/14, 113/10/15, 113/10/16, 113/10/17, 113/10/18, 113/10/21, 113/10/22, 113/10/23, 113/10/24, 113/10/25, 113/10/28, 113/10/29, 113/10/30			
費用合計	\$2,499	實際補助金額	\$13,141	預繳金額
應繳金額	\$2,499	實收金額		未繳金額
總計新台幣(中文大寫)			貳仟肆佰玖拾玖 元整	

繳費日期: ※收據請妥為保管, 遺失恕不補發。
 第二聯 機構留存聯 ※退費時請繳回本收據。

圖 12. 收費報表



圖 13. 女性長者交通車上下車記錄(App)



圖 14. 照服員照護記錄 App



圖 15. 生命徵象量測作業

3.1 本機構導入計畫執行成果量化成本效益數據

採購費用

本次導入之採購成本合計 40 萬元，系統使用者包含照服員 6 位（含 App）於交通車接送與日間照顧，2 位護理人員包含機構營運類、護理照護與照顧、項目申報、費用核銷、評鑑相關與行政庶務等。此外，本中心服務之長者平均 28 位，透過系統能夠與家屬保持聯絡與溝通。

維護成本

於後續系統維護成本年度經費為 4 萬元整，平均每月後續需支付 3,333（NTD/月）。

額外耗材費用

本次系統導入後，相關費用攤提與支付主要於上述第 2 點之每月維護成本，固無需支付該項各項設備之額外費用如意外設備故障事件。

存放空間面積

本單位導入之設備為一資訊管理系統，採用線上操作方式進行作業，排除即有之單位電腦設備，並無存放空間之需求。

教育訓練時數

針對在職教育訓練時數統計，護理人員共需要 1.5 小時系統操作說明與實作訓練。照服員則針對上述 App 進行操作在職訓練，共 1 小時。除在職教育訓練外，提供專人於上班時間，協助各項操作過程中的協助與問題回覆。

照顧人力成本

本次導入系統目前在於減少中心人員相關行政作業為主要目標，因此導入後，中心人員減少每月行政作業時間約 600 分鐘(±5%)，包含資料彙整時間、例行性報表製作、報表選配輸出、電子照護紙本與紙本記錄輸入、申報資料製作上傳時間。同時減少每週上述例行性報製作時間約略 2 小時。最後在費用繳交單據製作上，透過系統整合各項服務項目結算，取代人員根據每月服務項目逐一比對與費用合計。

實際提供服務的人次

根據系統提供之輔助並以中心人員行政作業為主，護理人員每月每天均會使用該系統執行行政業務。根據 8 月至 10 月底統計並依本中心人力配置 1 護理人員，每次主要使用 3 次為原則(早上報到，中午進行日照記錄輸入、下午執行當日照護記錄與服務項目之申報)，每月共 60 人次，合計 180 人次。

在照服員之交通接送 App 使用人次部分，依中心照護規定均排定 1 位照服員隨車接送，因此照服務人次計算部分，每天 4 位人員接送並於早上、下午共 2 次接送服務，排除 3 天因颱風共 177 服務天數，合計 1,416 App 之使人次數。

本場域可有效使用區域

本次導入之系統使用於日照中心，該區域採用實體網路與 Wi-Fi 環境，在操作上，護理人員主要以電腦及實體網路進行網路系統操作為主。照服員則透過行動手機(平板)連結 Wi-Fi 進行每日照顧記錄輸入，隨車照服員則配置電信進行接送記錄的輸入。

每週使用的次數與時數

根據上述服務人次統計，在時數部分，護理人員花費系統操作上約略 1.5 小時(全天計)，180 天合計略 270 小時。照服員部分，行車記錄每次約略花費 5 分鐘進行 App 操作，每週 200 分鐘。

本場域滿意度

單位於導入後於 10 月進行之日照中心滿意度調查，採問卷發放方式進行，填寫對象以照顧者為主，回收 21 份，非常滿意占 85.8%，滿意占 14.2%。其中，中心生活作息規劃、工作人員的照護技巧、問題處理的效率與結果非常滿意人數較高，其次為環境的整潔清潔度、中心活動課程安排、工作人員的服務態度、交通車時間的安排。

4. 永續經營模式規劃

首先在以長者日常照顧工作為主之照服員部分，導入後將由原始的紙本轉為線上登打，能夠幫助人員熟悉資訊系統的操作外，更能夠面對未來醫療、護理與資訊科技結合後帶來的改變與適應力。

護理人員與後台管理人員方面，藉由資訊化長者照護資料與記錄，能夠幫助人員從各項資訊中分析與判讀長者的變化，以此作為照護項目的調整或預防，並且提升對資訊整合及系統使用者需求分析的能力。

人員培訓規劃承上，資訊系統導入將改變中心人員於照護管理及行政作業流程。此外，考量系統後續將延伸使用至新設立之日照中心。因此在人員培訓部分，將安排中心業務負責人、護理師、照服員及場域系統使用管理者進行系統的操作訓練，確保導入後能夠落實於中心日常照護/顧管理上。而在系統教育師資部分，以系統供應商指派之人員為主，預計導入前進行人員的訓練。於後續使用部分，除供應商進行輔導與排除問題外，亦由指派之系統管理人員進行相關協助。

系統導入及計畫結束後，將持續作為日照中心人員主要的使用系統之一。因此在產品規劃部分，考量相關資料需於規定時間上傳至負責單位，系統將會持續優化及調整相關格式（包含欄位）以符合後續使用情況及報表輸出，以降低人員行政作業及整理時間。若因單位作業而需其它調整，則採取客製化方式進行系統設計，以符合中心人員持續使用之目的。

本專案目前使用於本院區內之日照中心，預計於系統成功上線及教育訓練完成後，可將此系統直接延伸至隸屬本院管理下之魚池鄉日間照護中心，有效進行資料的整合、人員訓練及符合即有之相關作業規範，減少不同系統間的資料交換與執行差異。

5. 結論與建議

本次所導入日間照護系統，主要協助中心人員降低行政作業所耗費之時間與精力，同時根據本縣所頒佈之管理規定，藉由系統所提供之交通車上下車之 App 管理工具，落實日照中心接送之記錄要求。此外，相較於本中心未導入系統之作業方式，有效減少人員於各項記錄、服務項目、費用、報名數據之整合作業，使人員能夠有效並持續專注於長者的照護服務上。

有鑑於目前市面上相關管理資訊系統選擇非常多樣，未來機構在選擇過程中，除需符合主管單位所頒發之規定外，透過考量到系統是否能夠與其它系統或其它硬體設備進行資料的整合，以此減少紙本與電子記錄並行所延伸出額外的作業時間。

依本次加入該計畫之時間給予之建議，在整體媒合文件、流程至最後部置於單位之時間上相對緊湊。

