

# 研究方法-選讀文獻口頭報告

報 告 人：NA470028 徐士勛  
NA400101 王惠德

班級：碩專企管一甲

指導教授：黃峰蕙博士

# 選讀文獻

## 銀髮族使用社區遠距健康照護系統 之服務藍圖及服務失效模式分析

銀髮族使用社區遠距健康照護系統之服務藍圖及服務失效模式分析

南開科技大學福祉科技與服務管理系

陳聰堅 段伴虬 謝敏惠

- 摘要
- 高齡化與少子化是全球先進國家不可避的兩大趨勢，在科技快速發展的今日，結合資通科技與健康資訊管理平台的技術正迅速發展，銀髮族「遠距健康照護」產業也將成為老人服務業發展的主流之一。

遠距健康照護系統之服務流程設計影響使用者使用意願，本研究採用「服務體驗工程方法」理論架構，針對遠距健康照護系統提出服務流程之服務藍圖、服務失效模式分析，找出銀髮族社區遠距健康照護系統服務潛在失效點，並提出服務建議對策，供服務發展團隊做為後續的服務設計參考。

1. 緒論

2. 研究方法

2.1 服務藍圖法

2.2 服務失效模式分析

3. 結果與討論

4. 結論與建議

# 1. 緒論

- 少子化及高齡化帶來家庭結構改變，高齡者照護已無法由家庭成員來完全負擔，需要跨專業 醫療團隊、半專業與非專業人員參與合作，老人日常生活以及慢性疾病的照護需求成為未來安養照護、居家照護產業重要的一環。

- 遠距居家照護(tele-home care, THC)利用資訊通訊科技，使能在病人家中有效地提供並管理健康照護服務，服務模式有個人緊急救援系統、日常活動監測、生理訊號長期監測
- 2007年衛福部推動「遠距照護試辦計畫」，透過資通訊科技的導入應用，發展友善使用人機介面，建置社區式、居家式、機構式三種遠距照護服務模式，其中社區遠距健康照護服務對象包括獨居長者、失智症患者、高血壓、糖尿病患者、行動不便、日常生活需他人協助者，照護模式包括專業醫護人員主動關懷、評估照護需求、設計妥適服務或轉介

# 社區遠距健康照護服務項目

服務項目	內容說明
藥事安全	提供用藥指導、藥物交互作用提醒
行動定位安全通報	利用行動定位設備，提供輕中度失智症者安全通報、定位協尋、定時回報，可以透過行動定位查詢所在位置及雙向通話，確保安全
居家專業人員訪視	個案師評估，協助轉介專業人員到府訪視
遠距生理量測	透過生理檢測儀器，將血壓、血糖、脈搏進行系統儲存與分析，若偵測到異常現象，健康管理師提供保健叮嚀建議
視訊衛教及諮詢	社區健康小站的遠距視訊設備，連結遠端的專業醫療團隊，進行遠距衛教或一對一健康諮詢
居家生活支援	若有居家生活的需求，經由轉介可得到送餐、陪同就醫、交通接送、代購物品的服務



## 2. 研究方法

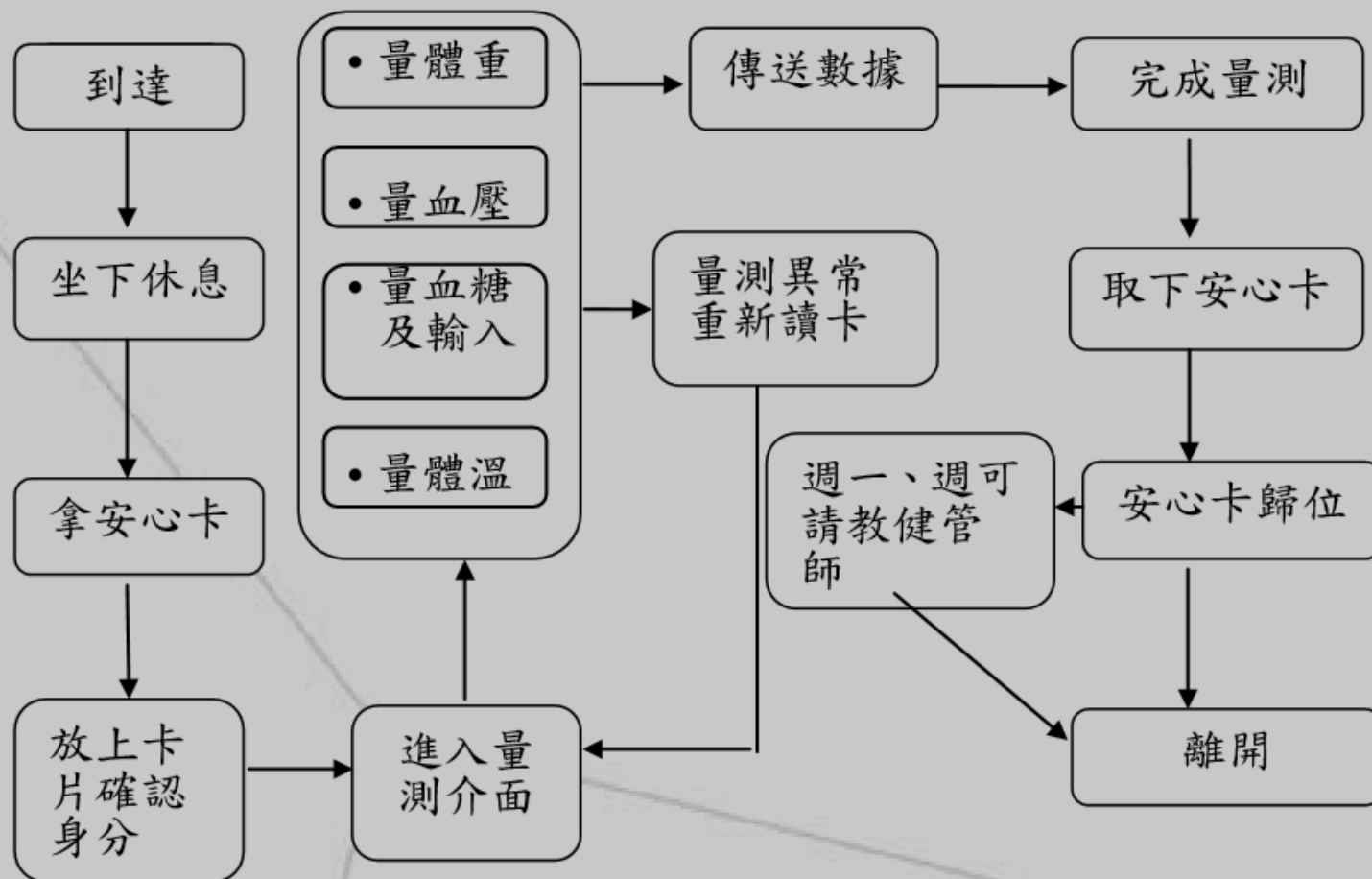
SEE 方法論將創新服務的研究分為三個階段包含趨勢研究(FIND)、產業價值鏈研究(InnoNet) 以及服務實驗(Design Lab)，其下並分趨勢研究、產業價值鏈研究、服務塑模、概念驗證、服務驗證以及商業驗證等六大程序。

「服務體驗工程方法論」(Service Experience Engineering, 簡稱 SEE 方法)

本文以服務塑模第二階段的「服務設計」來檢視銀髮族接受社區遠距照護系統之服務產出的過程及服務流程的分析，服務塑模階段主要牽涉到兩種活動「服務體驗需求洞察」以及「服務設計」，其中服務設計將透過服務機能展開表、服務流程展開表、服務藍圖、服務失效模式與服務資源展開表等五個設計步驟。

就使用者對服務流程的各項感受有較精確的掌握，依據顧客接觸點、服務舞台、服務後台、協同服務連結點四大概念進行服務設計與改善，並透過服務藍圖的協助找出潛在的服務失效點，探究服務提供者之服務設計流程及銀髮族使用遠距健康照護的經驗和未被滿足的需求。

# 竹山鎮紫南宮老人活動中心實際的 遠距健康照護量測流程

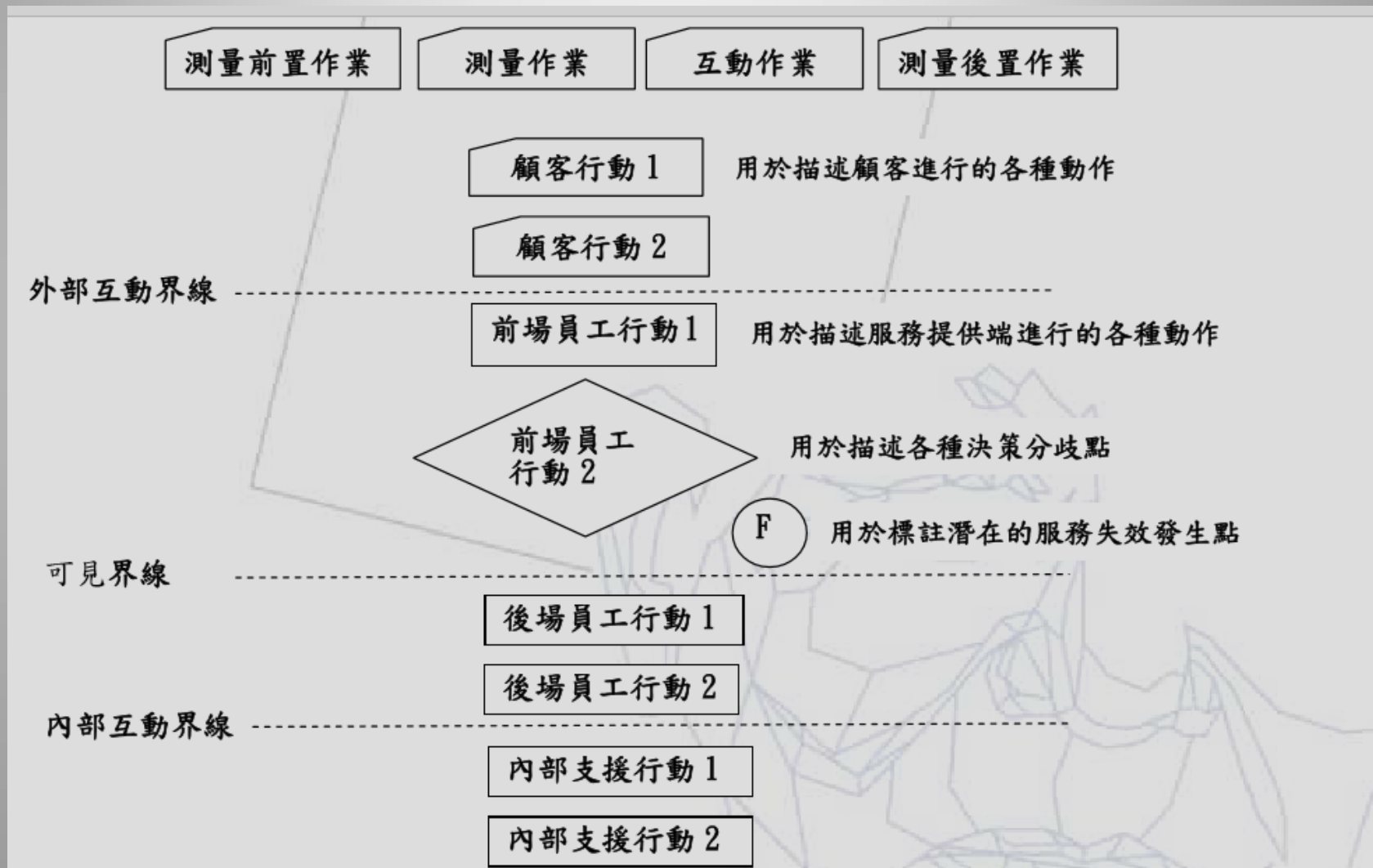


## 2.1 服務藍圖法

本服務藍圖法專注於顧客自己進行的部分及顧客與前台服務人員或科技進行的部分

將使用者使用社區遠距健康照護資訊系統量測行為區分為量測前置作業、量測作業、互動作業、量測後置作業，至於流程中後台人員的動作、其他支援性單位的動作將不做細部探討。

# 服務藍圖模型圖



## 2.2 服務失效模式分析

分析每一個流程進行的可能情境，找出服務失效點，包括顧客行動部分、前場員工行動部分、後場員工行動部分，描述一旦發生失效狀況對其服務以及使用者帶來的衝擊與影響，以及造成服務失效的可能原因。

藉由服務藍圖繪製、服務失效模式分析進行服務流程的改良與服務品質的強化，找出銀髮族使用遠距健康照護量測系統時的服務潛在失效點，供服務發展團隊做為後續的服務模式設計參考。

### 3. 結果與討論

顧客自己進行的動作中有3個決策點：

(1) 使用者放上安心卡：

確認使用者身分，正確無誤後方進行量測

(2) 測量血壓：

血壓計壓脈帶不易自己操作，不確認量測值準確性

(3) 測量血糖及輸入：

量測血糖屬手指細部動作，使用者不易自己消毒手指頭、換針頭及試紙、扎針、擠血及取血，不確認量測值準確性，不識字者不確認輸入結果是否正確。



# 前場員工進行的動作中亦有3個決策點：

## (1) 確認介面操作步驟：

判斷使用者介面操作步驟之正確性，教導操作錯誤者提升自主健康管理能力

## (2) 確認儀器穩定性及準確性：

依生理參數判斷量測儀器（血壓計、血糖機）穩定性及準確性，進行障礙排除

## (3) 後續性服務：

健管師依生理參數及使用者狀況判斷提供現場個別性醫療保健指導或後續性關懷服務。

依據服務藍圖進行預防性的服務失效分析

包含不會自己操作量測儀器測量血壓、血糖量測完畢時不確定數據是否傳送成功

找不到或拿錯安心卡

（安心卡數量眾多，若不識字、視力差、小肌肉活動協調能力不佳者則不易尋找或會錯拿安心卡）

再列出符合實際需求且可達成的服務相關建議對策

例如：

使用者不會自己操作量測儀器測量血壓、血糖

建議：

有健管師個別教示、使用者操作正確時給予口頭正向獎勵、建立使用者健康自主管理概念。

# 服務失效模式分析及服務建議表

描述	潛在失效		現在狀態		建議對策
	影響與衝擊	原因	發生率	嚴重性	
不會自己操作量測儀器測量血壓	使用者身分與量測數據不符	標示不清、未分類、使用者不識字	高	高	1. 以鄰別依序排列；2. 佐以顏色區分；3. 再依性別分類男性在前；4. 統一保管
不會自己操作量測儀器測量血糖及不確定數據是否傳送成功	生理監測數據錯誤造成衛教指導失誤、醫囑開立錯誤、提供使用者及家屬錯誤訊息	使用者不會操作量測儀器、使用者不會正確使用量測儀器、使用者自行操作困難	高	高	1. 健管師個別教示，建立健康自主管理概念；2. 使用者操作正確給予口頭獎勵，強化正向行為；3. 專人在旁協助，減少錯誤發生；4. 提供簡易型量測儀器
量測完畢時不確定數據是否傳送成功	生理監測數據錯誤造成衛教指導失誤、醫囑開立錯誤、提供使用者及家屬錯誤訊息、使用者已量測數據未傳送	使用者不會操作量測儀器、使用者不會正確使用量測儀器、操作步驟複雜困難、使用者不致自行操作量測儀器、使用者不會使用血糖值輸入介面選項	高	高	1. 健管師個別教示，建立健康自主管理概念；2. 使用者操作正確給予口頭獎勵，強化正向行為；3. 專人在旁協助，減少錯誤；4. 血糖值輸入介面選項佐以簡易圖像顯示
找不到或拿錯安心卡	使用者量測時背向門口，不易發現有人進入，易受驚嚇影響血壓值	設計者未察覺使用者需求	高	中	儀器擺設的位置改為使用者能看到門口的方向
量測儀器擺放位置背向門口	使用者進出不便，行動間需小心	使用者量測前、後會在沙發區休息聊天、硬體空間有限改變不易	中	中	1. 移除部分櫃子、桌子；2. 減少非必要之物品
空間較擁擠，進出沙發區時走道過窄，動線易受阻	使用者不確定此次量測行為是否有效、降低使用者量測意願	使用者不識字不會操作、使用者完成傳送步驟後系統無回饋機制設計	低	低	1. 操作介面佐以簡易圖像顯示；2. 使用者完成傳送步驟後系統設計回饋機制，例如語音、圖示
未量測者擔心錯過健管師關懷電話	擔心錯過健管師關懷電話，健管師會擔心使用者健康狀況	天氣不好無法出門、需照顧家人無法出門、身體狀況不佳無法出門	低	低	1. 瞭解並記載使用者方便接聽電話的時間；2. 配合使用者方便接聽電話時段再撥打；3. 讓使用者清楚健管師撥打電話的時段

## 4. 結論與建議

銀髮族受限於生理機能的老化、教育程度較低、需要家人親友的支持等因素，在目前銀髮族遠距健康照護服務系統設計中仍有未被滿足的服務失效點，提供安全、安心、貼心的服務流程對銀髮族而言是相當重要的。

遠距健康照護系統打破時空的限制，讓銀髮族在熟悉的社區中使用照護資源，提升健康生活品質，幫助銀髮族建立自我健康管理概念，以達在地老化的目標，惟目前國內遠距健康照護服務並未普及至全國各地，除了各地區幾家指標醫院先在偏遠鄉村提供服務外，銀髮族受益於遠距健康照護服務者還不算多。

在資通訊技術的快速發展下，運用科技優勢發展更輕巧、更人性化、更容易操作的多功能生理檢測儀器，結合醫療院資訊化的健康管理，將來能發展出更理想的銀髮族遠距健康照護服務系統，善用資源，造福銀髮族以增進其健康管理。