



高齡社會關懷-

優質老化照顧策略與行動方案設計

報告人：元智大學 陳啟光 教授

報告日期：2018/01/13





**Ageing society
is now a worldwide issue**

全球老年生活指數四個構面

- ▶ United Nations Population Fund, 2013
- ▶ 收入保障
- ▶ 健康狀況
- ▶ 工作及學習機會
- ▶ 獨立生活環境



高齡友善城市八個面向

- World Health Organization (WHO), 2006
- 無障礙與安全的公共空間
- 交通運輸
- 住宅
- 社會參與
- 敬老與社會融入
- 工作與自願服務
- 通訊與資訊
- 社區與健康服務



Our research team started to
focus on this topic from 2010, even earlier.



老化理論之彙整

老化理論	著名學者	特點	缺乏處
指標性 成功老化	Ryff (1989) Rowe & Kahn (1987, 1997) Aldwin & Gilmer (2004)	1. 結果導向 2. 易於判定成功老化達成與否	忽略個體異質性
流程性 成功老化	Baltes & Baltes (1990)	1. 運用流程操作方法以達成功老化 2. 模型具持續操作性	1. 資源之流失，致使模式不利於晚年時操作 2. 未考量潛在之不確定性
前瞻性 應對策略	Kahana & Kahana (1996) Aspinwall & Taylor (1997)	1. 強調策略之運用 2. 事前預防 (未來性)	忽略個體與社會之關聯性
優質老化	Wang et al. (2013)	1. 整合指標、流程及前瞻性應對老化理論 2. 納入生命週期之概念 3. 發揮自我效用於個體、家庭及社會層面	個體與家庭、社會之關聯性仍不夠完善



**Graceful Ageing become
a major research topic in MOST in 2013**



大綱

- 九構面優質老化需求架構
- 優質老化文獻蒐集與整理
- 四階層優質老化評估架構
- 優質老化照顧策略模式
- 優質老化照顧行動方案設計案例

考量因素

- ▶ 高齡照顧與中華文化結合
- ▶ 服務主導邏輯時代之來臨
- ▶ 工業工程轉型發展之需求
- ▶ 資訊科技快速發展之因應



優質老化架構



優質老化九項需求-1

►老有所養

泛指來自內在或外在之**高齡者經濟來源**，因此無論是**個人儲蓄**、**家庭奉養**或是**政策輔助**之經濟來源，都應包含於此。



優質老化九項需求-2

►老有所護

針對高齡者**醫療需求**所提供之相關醫療措施都包含於此。



優質老化九項需求-3

►老有所顧

泛指針對高齡者所提供之**日常照顧措施**，因此居家照顧、安養院的各種高齡者照顧形式都包含在討論範圍內。



優質老化九項需求-4

►老有所尊

泛指基於對高齡者之**尊重**、**體諒**所衍生之相關態度或服務。



優質老化九項需求-5

►老有所學

泛指針對高齡者所提供的高齡**教育服務**，因此無論是正規或非正規之教育都包含在討論範圍內。



優質老化九項需求-6

►老有所樂

泛指以滿足高齡者在自由時間時之活動需求，所提供的相關休閒活動。



優質老化九項需求-7

►老有所為

泛指針對高齡者有償工作所衍生之相關工作機會與規範。



優質老化九項需求-8

►老有所用

泛指針對高齡者無償工作所衍生之相關工作機會與規範。



優質老化九項需求-9

►老有所終

泛指有助高齡者於壽終前維持生命尊嚴之相關服務與措施，如：安寧緩和治療等。



GAM: a comprehensive successful ageing model

Kuo-Ming Wang, Chi-Kuang Chen* and An-Jin Shie

*Department of Industrial Engineering and Management, Yuan Ze University,
Chung-Li 320, Taiwan, ROC*

(Received 12 June 2011; final version received 3 July 2011)

The purpose of this article is to develop a comprehensive successful ageing model. A review of the past literature found that in the research in this field there still exists a gap between the theoretical explanations and the practical phenomenon of ageing among older people. A number of debates are placed on how to successfully facilitate the ageing in situation of the concurrence of homogeneous and heterogeneous ageing characteristics among the older people. In this article, a comprehensive successful ageing model is proposed, which is called **'GAM' (Graceful Ageing Model)**. The model takes a combination of the three paradigms in successful ageing research: 'criteria-based', 'process-based' and 'proactive coping'. The proposed model is focused on not only the criteria-derived positive outcomes but also the dynamic processes of ageing as well. It also intends to interpret the successful ageing from the perspectives of the universal standards and the individual/cultural specific criteria. Besides, the issue related to GAM and the directions of future research are further discussed in this article.

Keywords: successful ageing; SOC-model; proactive coping strategy; healthy ageing; optimal ageing

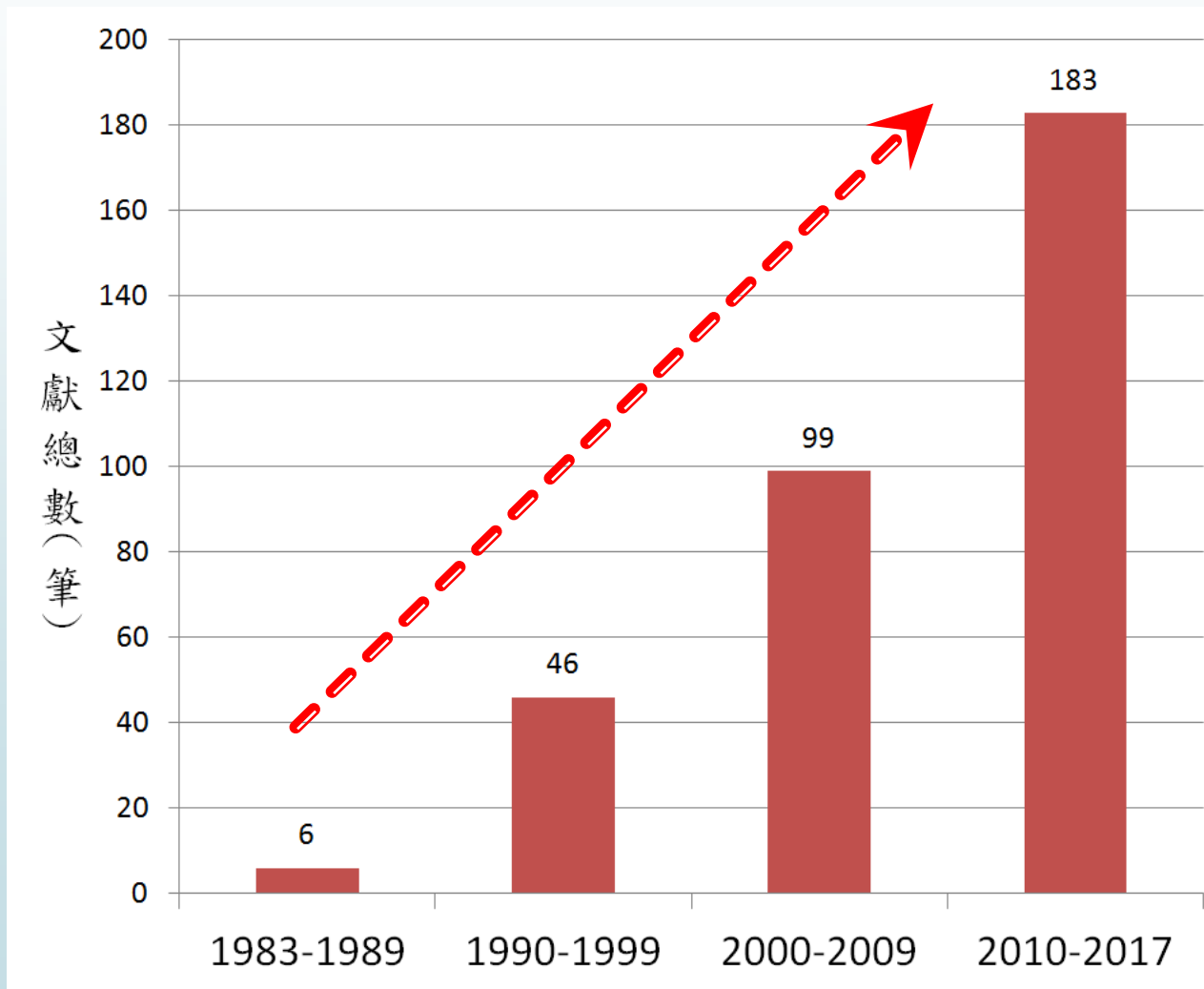


What have been studied in this nine items of Graceful Ageing needs ?

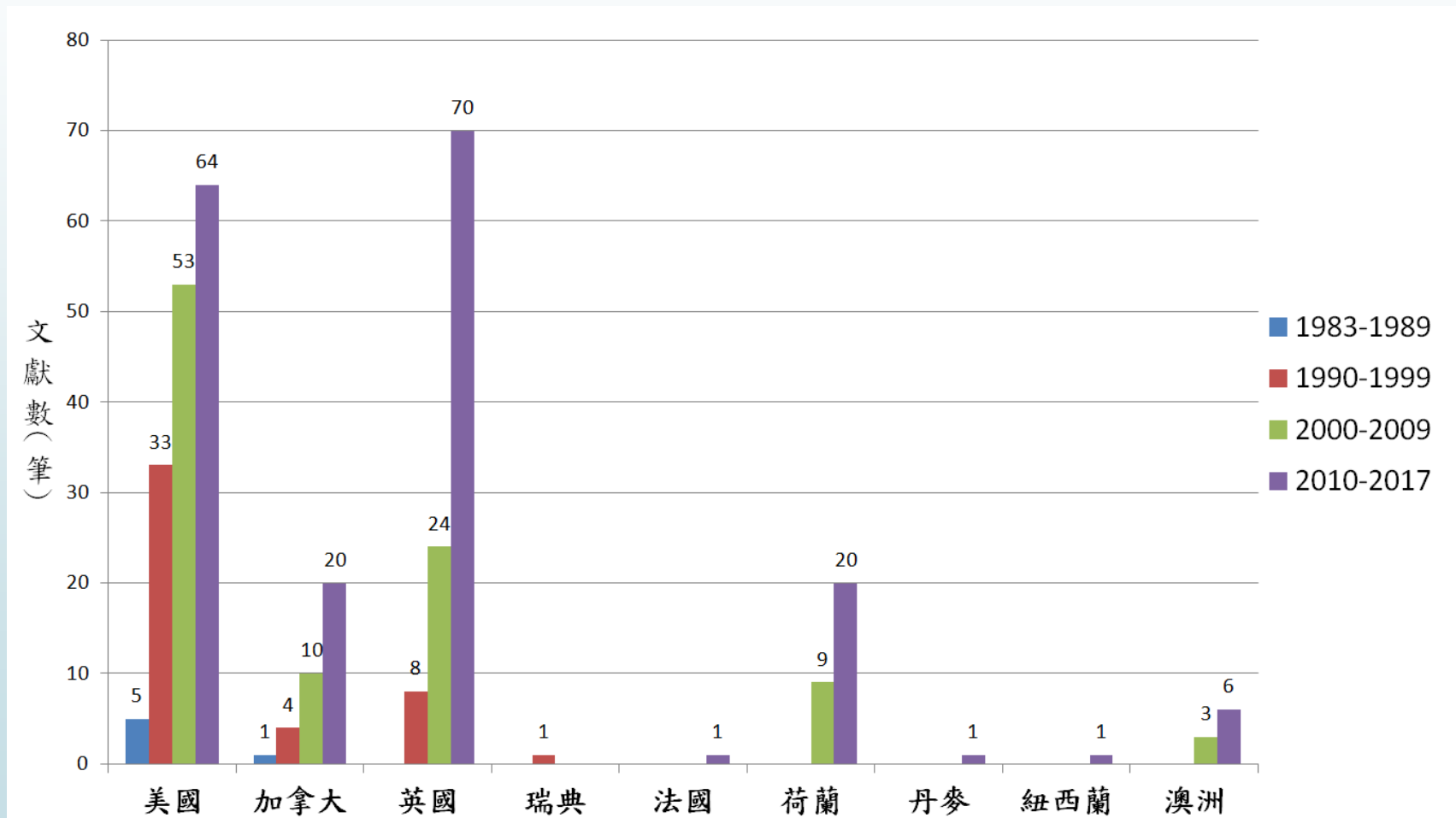
文獻蒐集與整理

- 文獻蒐集的範圍為1983-2017年期間，於ABI資料庫發表之學術期刊為主，嘗試探索先進國家目前針對高齡者照護主要關注之研究議題。
- 為了能更精準地找尋出高齡者照護的相關主題，只針對論文標題(TI)所包含的數個關鍵字進行檢索。
- 以最普遍的關鍵字老年照護(elder care)進行搜尋，共計334篇。

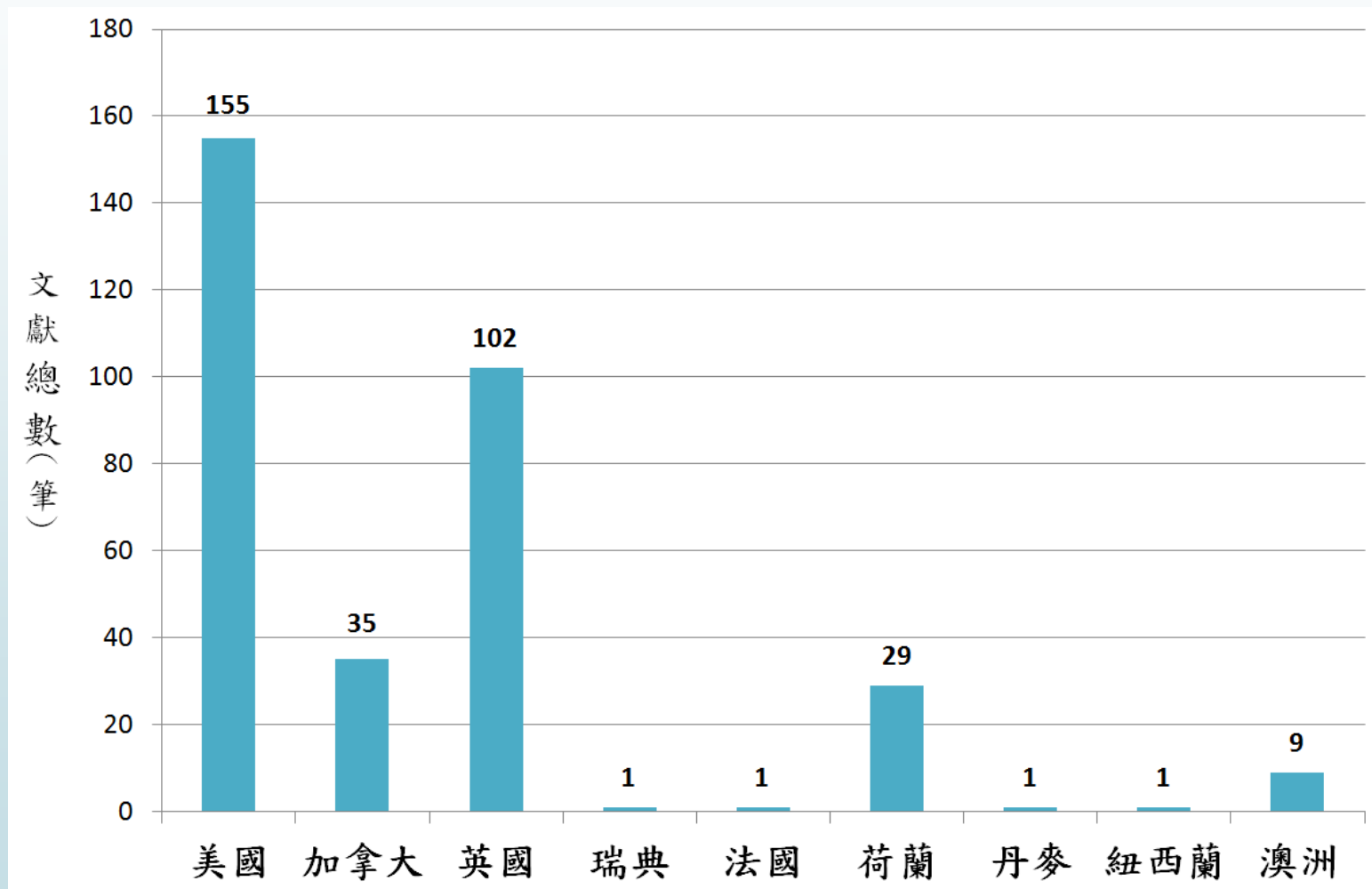
各年代文獻發表總數



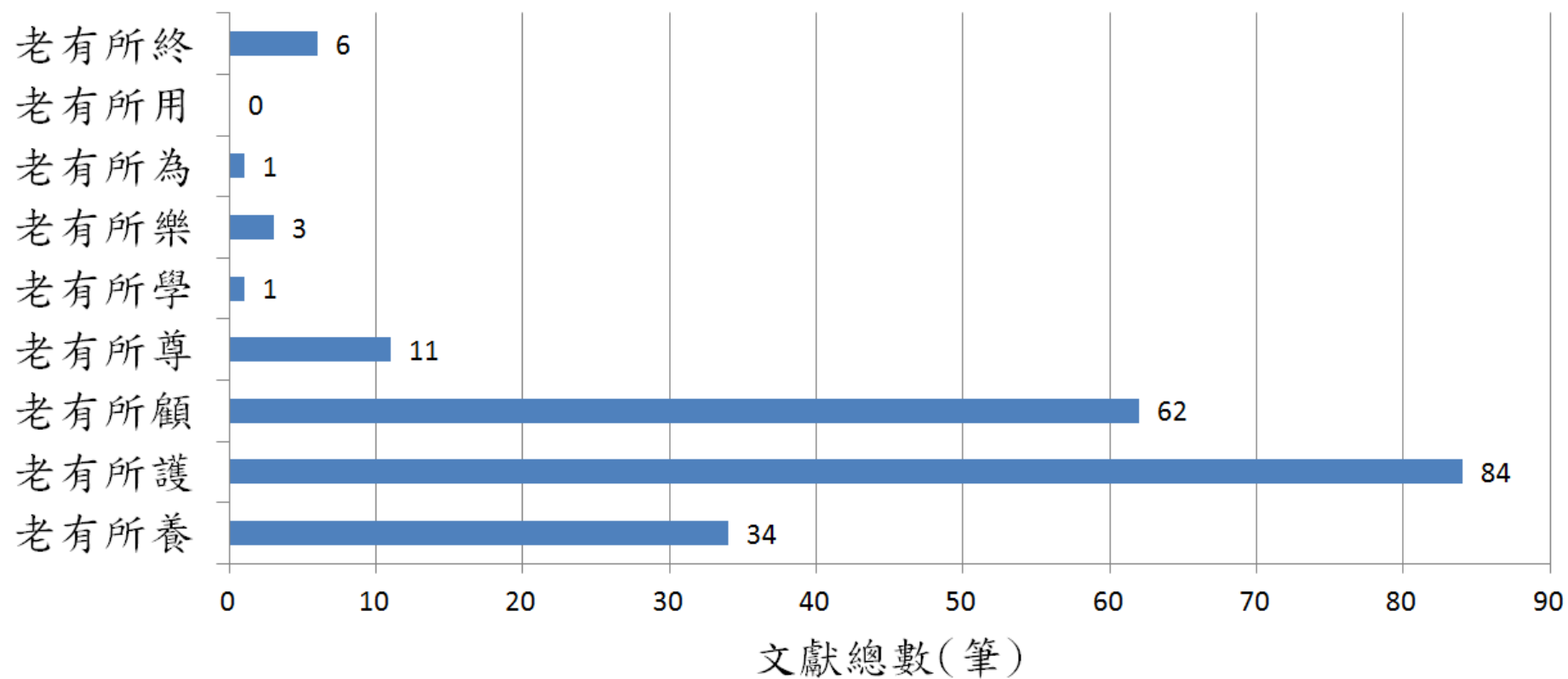
發表論文主要國家與年分



各國發表論文總數




九大面向發表篇數



第四至九面向發表篇數

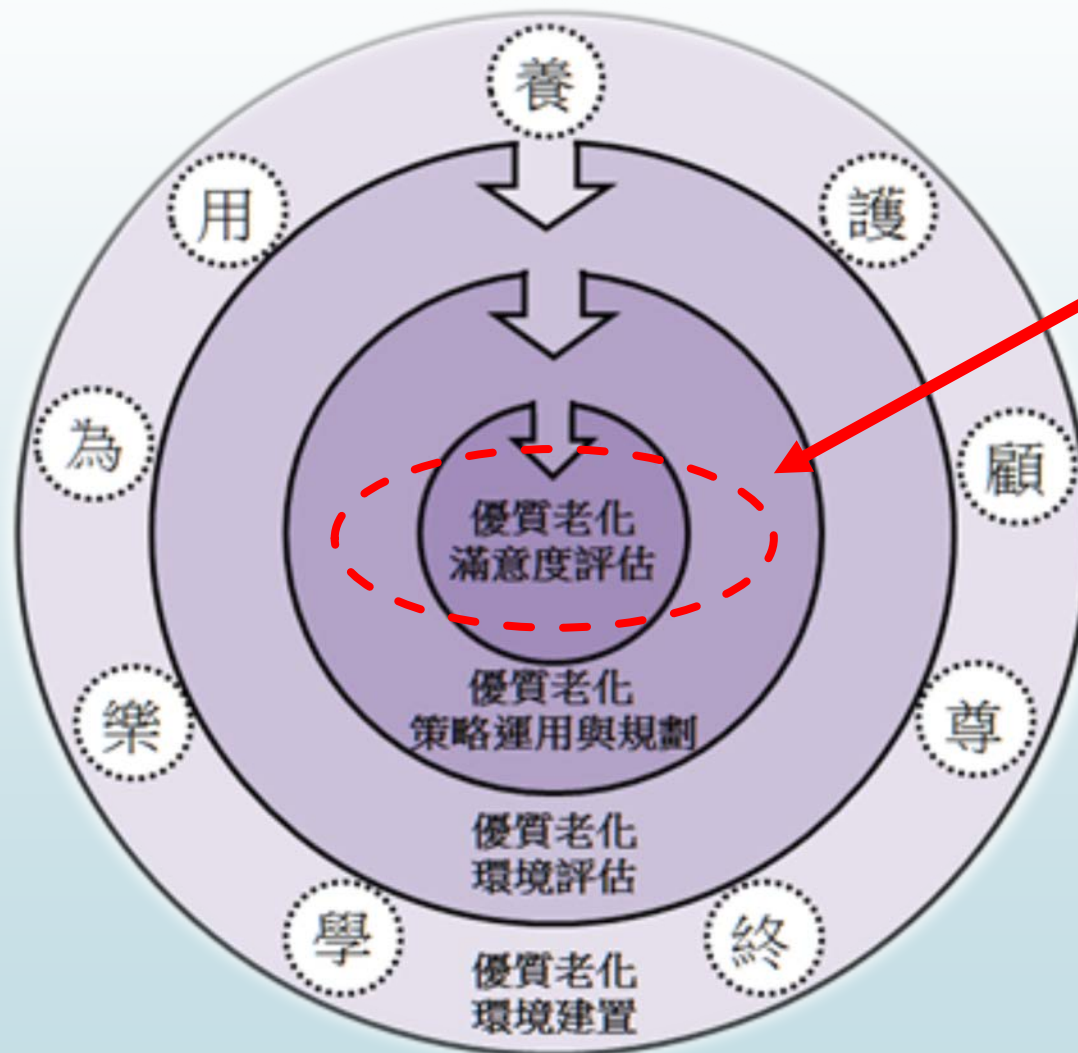
第四至九面向英文關鍵字蒐尋結果彙整表

面向	年代	關鍵字	篇數
4. 老有所尊	1991-2017	elderly quality of life	57
	1989-2016	elderly social support	13
	1969-2017	aging social support	9
5. 老有所學	1971-2017	elder learning	28
	1987-2012	elderly learning	6
6. 老有所樂	1983-2015	elderly leisure	8
	1979-2017	elderly activity	32
	1979-2016	elderly life satisfaction	18
7. 老有所為	1981-2017	elder work	117
	1970-2017	elderly work	20
	2000-2017	elder achievement	3
8. 老有所用	1988-2017	elderly volunteer	3
		aging volunteer	0
9. 老有所終	1989-2012	hospices and aged 80 over	7
	1997-2017	elderly hospices	6

A dark grey arrow points to the right from the top left corner. Several thin, light blue lines curve downwards from the left side of the slide.

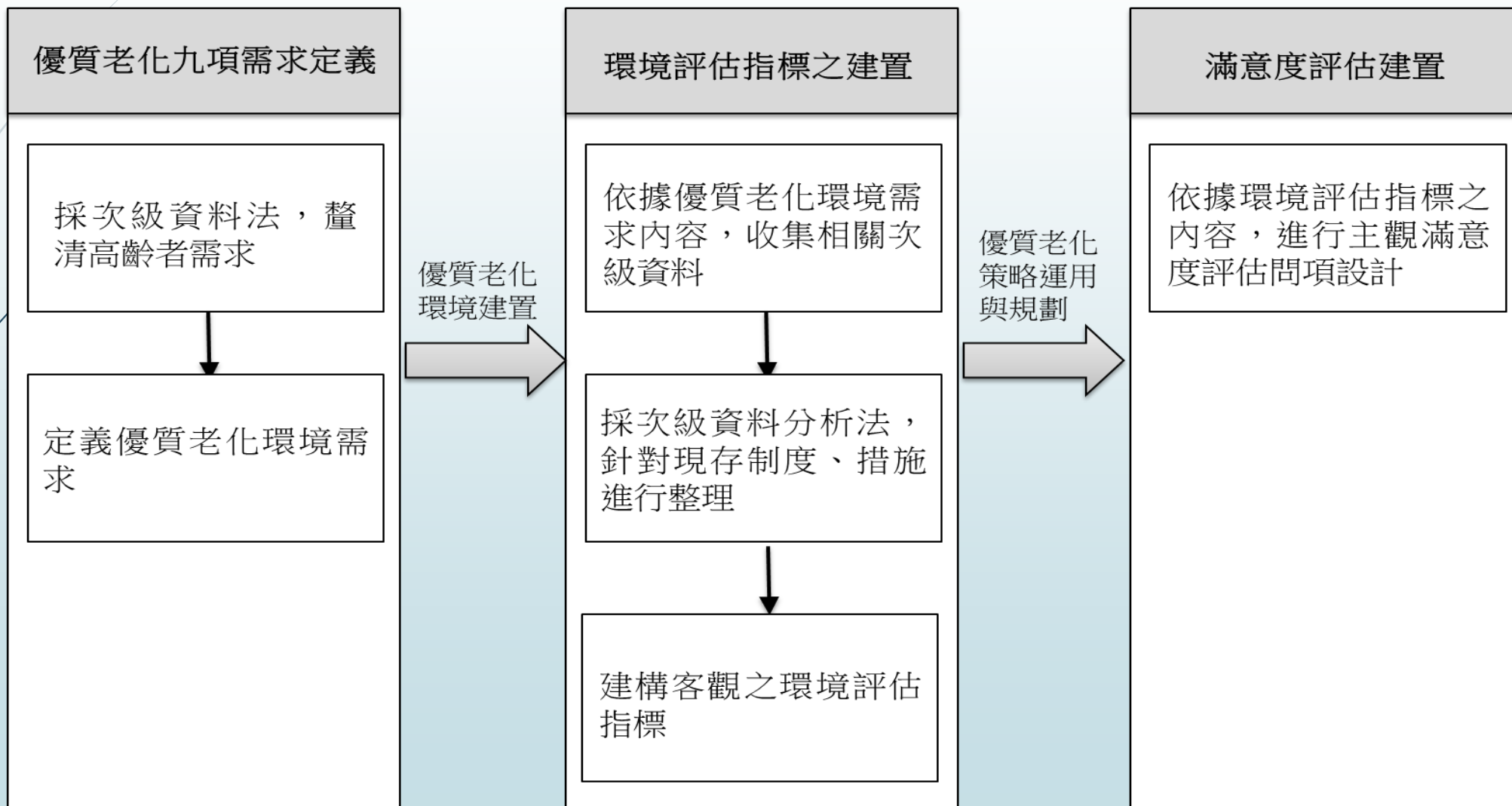
The linkage of **Graceful Ageing** with
Quality of Elder's Life,
We then proposed **a four layer model.**

優質老化四階層架構



The first
phase research

評估指標建置程序圖



環境評估指標之建置

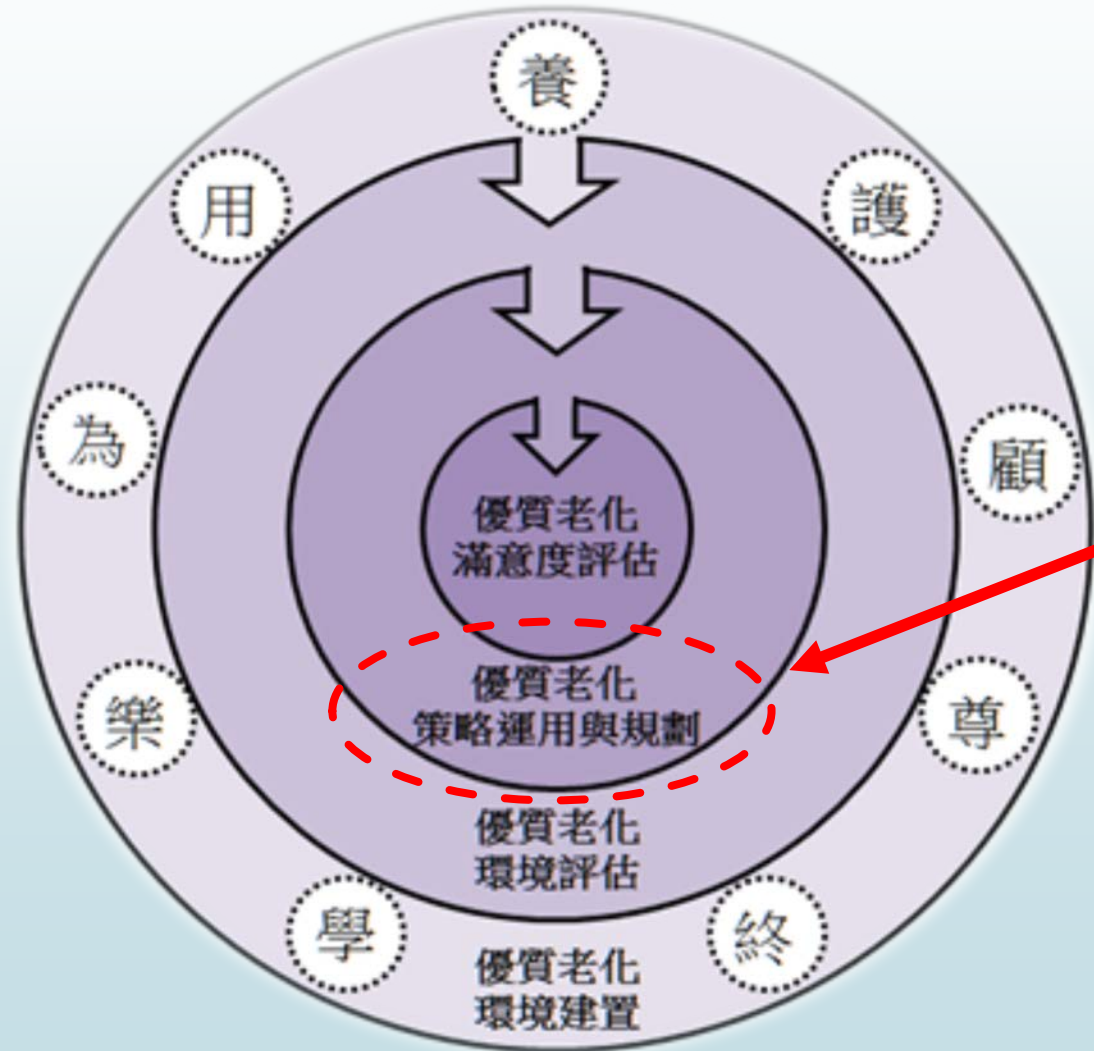
需求類別	評估指標	需求類別	評估指標
養	社會保險	樂	政府機構
	職場退休金		社會機構
	個人儲蓄保險		高齡就業政策
護	全民健康保險	為	高齡者雇用法規
	個人醫療保險		就業服務機構
顧	長期照顧機構	用	志工人力資源整合機構
	社區照顧		志工獎勵措施
	長期照顧保險	終	安寧緩和治療機構
社會尊重	安寧緩和治療相關法規		
職場尊重	安樂死		
尊	教育機構		
	社區機構		
	社教機構		

滿意度評估指標之建置

需求類別	滿意度評估問項
養	1. 我認為勞保(農保、國民年金)等社會保險退休金，對於我現在的生活是有幫助的。
	2. 我認為雇主所強制提撥的退休金，對於我的退休生活能提供充足之保障。
	3. *我因為擔心高齡生活之經濟來源，而額外自行提撥退休金。
	4. 因為過往所投資的個人儲蓄計畫，使我不再擔心高齡生活之經濟來源。
	5. 在社會保險、退休金及個人儲蓄的幫助下，使我對高齡生活之經濟狀況感到滿意。
護	6. 在全民健康保險的幫助下，使我就診時不用擔心醫療費用的問題。
	7. 我對於現在的醫療服務感到滿意。
	8. 當我不幸面臨到龐大的醫療支出時，個人所額外投保的醫療保險為我帶來相當大的保障。
	9. *依據個人醫療保險之內容申請理賠(補助)時，我通常較難得到應有的理賠(補助)。
	10. 因為有了醫療保險，使我不再擔心醫療負擔的問題。

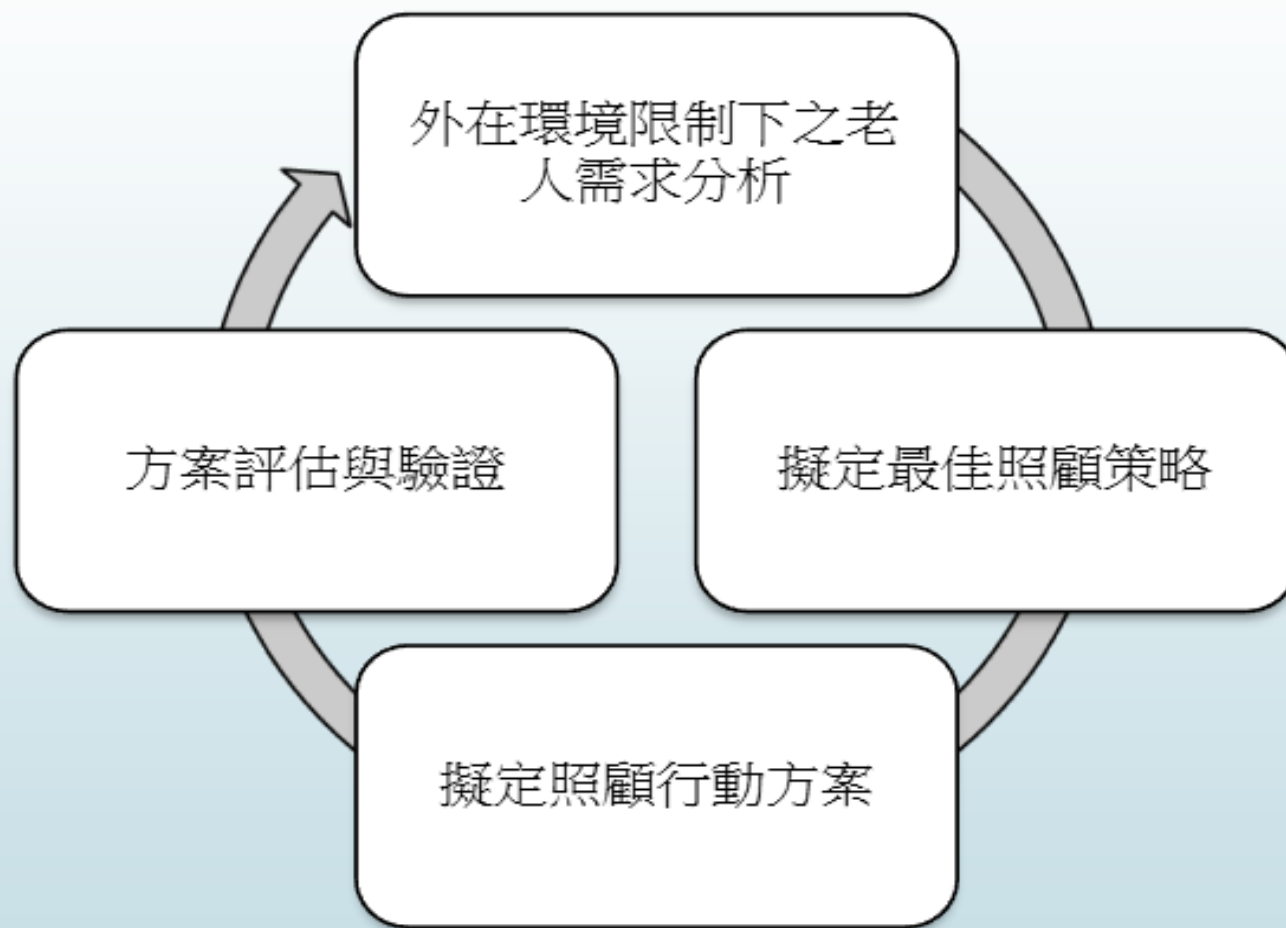
終	46. 安寧緩和治療能紓緩我對於生命盡頭之不安感。
	46. 透過安寧人員的幫助，我認為我的家人能夠支持我對於生命盡頭之選擇。
	47. 我認為安寧緩和治療之相關法規，能保障我對於生命盡頭選擇之權利。
	46. 我對於現今所提供的善終措施(安寧緩和治療、安樂死)感到滿意。
	46. 善終措施能使我安詳的步入生命之盡頭。

優質老化四階層架構



The second phase research

概念模式建構



優質老化照顧策略與行動方案設計概念模式圖

外在環境限制下之老人需求分析

- ▶ 應用服務工程領域之服務需求分析
 - ▶ 外在環境分析，如：德爾非法、情境分析法、趨勢分析法、PEST分析法、波特五力分析及SWOT分析
 - ▶ 老人實際分析，如：IDEO發展的顧客體驗洞察分析(服務體驗洞察觀察法、服務體驗訪談法、服務體驗分析法)

擬定最佳照顧策略

- 利用服務工程之價值主張之觀點來評估與說明
- 符合高齡者實際需求且真正滿意
- 在高齡者眼中具有價值
- 是照顧機構與人員可以提供的

設計照顧行動方案

- ▶ 分為照顧流程設計與照顧人員培育
- ▶ 使用服務工程領域中之服務系統建置進行建構
- ▶ 服務系統建置之可行方法可分為服務金三角、新服務發展、價值主張、服務價值套裝、商業模式與客戶關係管理等六項

服務金三角

- ▶ 成功的照顧行動方案，由完善的照顧策略、嚴格管理的照顧流程、良好素質的照顧人員三個因素組成
- ▶ 服務金三角的概念，就是照顧流程——照顧人員——高齡者三者之間的內部行銷、外部行銷和互動行銷互相整合



方案評估與驗證

- 照顧策略驗證
- 行動方案驗證
- 整體照顧模式驗證

照顧策略驗證

- ➡ 證明該照顧策略可行性的一個過程
- ➡ 藉由確認驗證個案、分析驗證需求、實作驗證雛型、評估驗證效果等四個步驟進行

行動方案驗證

- ▶ 針對此行動方案想提供給高齡者的服務特性與模型進行客觀且可被測量的驗證工作
- ▶ 分為關鍵驗證行動方案模式設計、行動方案驗證環境建構、高齡者接受度、行動方案品質與行動方案效率五大部分進行

整體照顧模式驗證

- 整體照顧模式評估、發展募集資金所需要的 Demo Kit 及建構策略夥伴
- 保證高齡者對整體照顧模式的接受度，以及整體照顧模式運作的可行性

驗證方案從構想至執行各階段之可行性

- 利用生活實驗室（ Living Lab ）之概念進行驗證
- 將研擬之策略及行動方案設計地點移至以高齡者為中心的真實生活環境中
- 進行體驗、原型設計、驗證及優化複雜解決方案
- 減低做出錯誤策略研發決策的成本，並從社會、文化及經濟層面找到新的科技應用方案

概念模式應用

- 案例背景- 高齡A先生、70歲、慢性病中風患者、經濟來源為個人儲蓄與退休金
- 透過所發展建構之概念模式，分析外在環境九項需求限制下之老人實際需求、研擬客製化之策略、建立行動方案，最後評估與驗證此方案之可行性

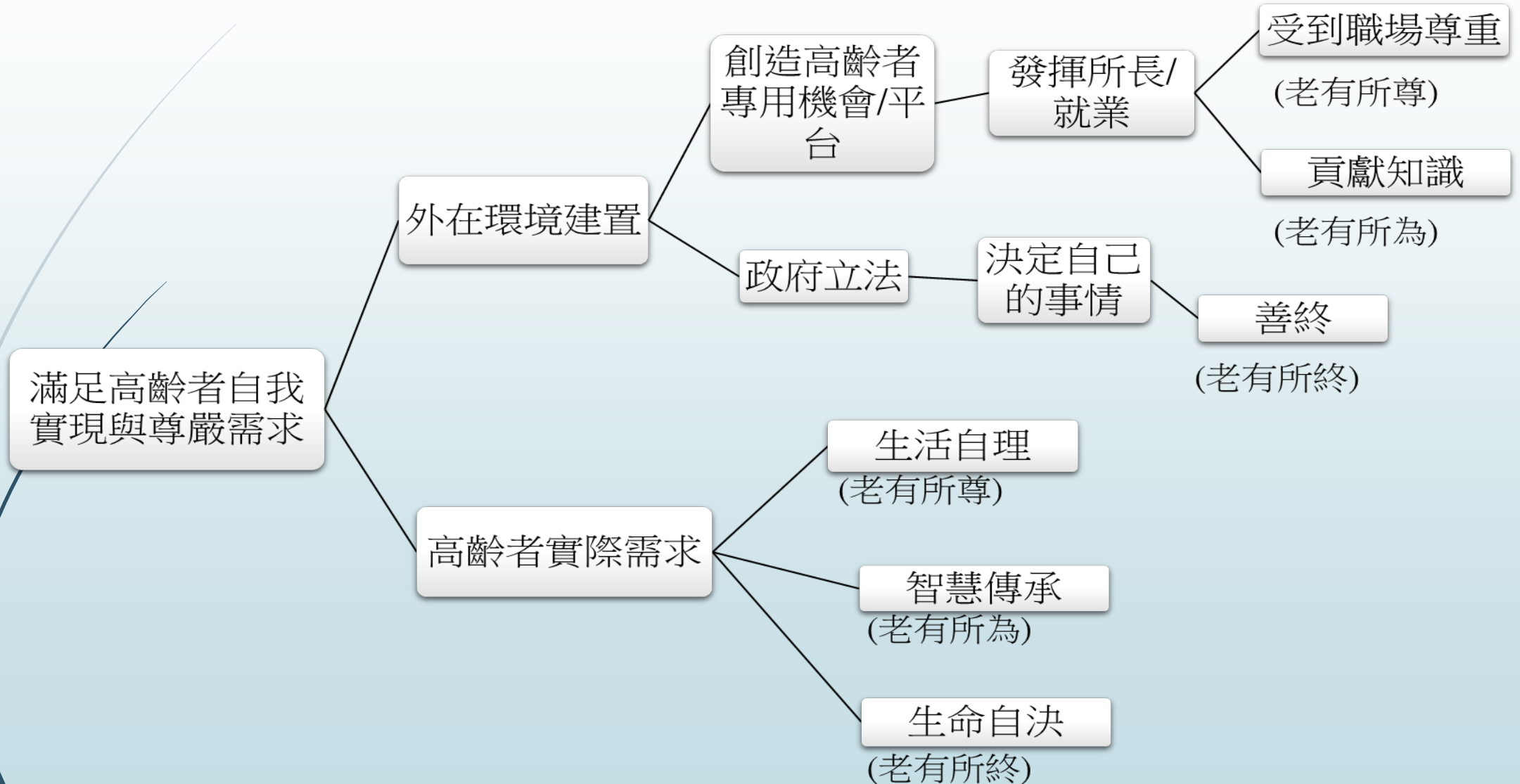
外在政策現況分數與高齡者需求評估分數差異比較表

高齡者 九項需求	評估指標	外在環境 (政策/制度)	平均	高齡者需求	平均	平均分數差異
老有所 養	• 社會保險	5	4.3	5	5	-0.3
	• 職場退休金	4		5		
	• 個人儲蓄保險	4		5		
老有所 護	• 全民健康保險	5	4.5	3	3.5	1
	• 個人醫療保險	4		4		
老有所 顧	• 長期照顧機構	4	3.7	3	3.7	0
	• 社區照顧	3		4		
	• 長期照顧保險	4		4		
老有所 尊	• 社會尊重	3	2	5	5	-3**
	• 職場尊重	1		5		
老有所 學	• 教育機構	5	5	4	4	1
	• 社區機構	5		4		
	• 社教機構	5		4		
老有所 樂	• 政府機構	3	3.5	4	4.5	-1
	• 社會機構	4		5		
老有所 為	• 高齡就業政策	2	2.3	5	5	-2.7**
	• 高齡者雇用法規	2		5		
	• 就業服務機構	3		5		
老有所 用	• 志工人力資源整合機構	5	5	4	4.5	0.5
	• 志工獎勵措施	5		5		
老有所 終	• 安寧緩和治療機構	3	2.7	5	5	-2.3**
	• 安寧緩和治療相關法規	3		5		
	• 安樂死	2		5		

擬定最佳照顧策略

- ▶ 外在環境之老有所尊、老有所為、老有所終等三項所提供之相關政策/制度**尚未符合**高齡者實際需求
- ▶ 老有所養、老有所顧、老有所樂等三項所提供之相關政策/制度**尚能符合**高齡者實際需求
- ▶ 有所護、老有所學、老有所用等三項所提供之相關政策/制度充足目前**能夠符合**高齡者實際需求
- ▶ 以滿足尊嚴與自我實現為目的擬定

思想地圖(mind map)方法



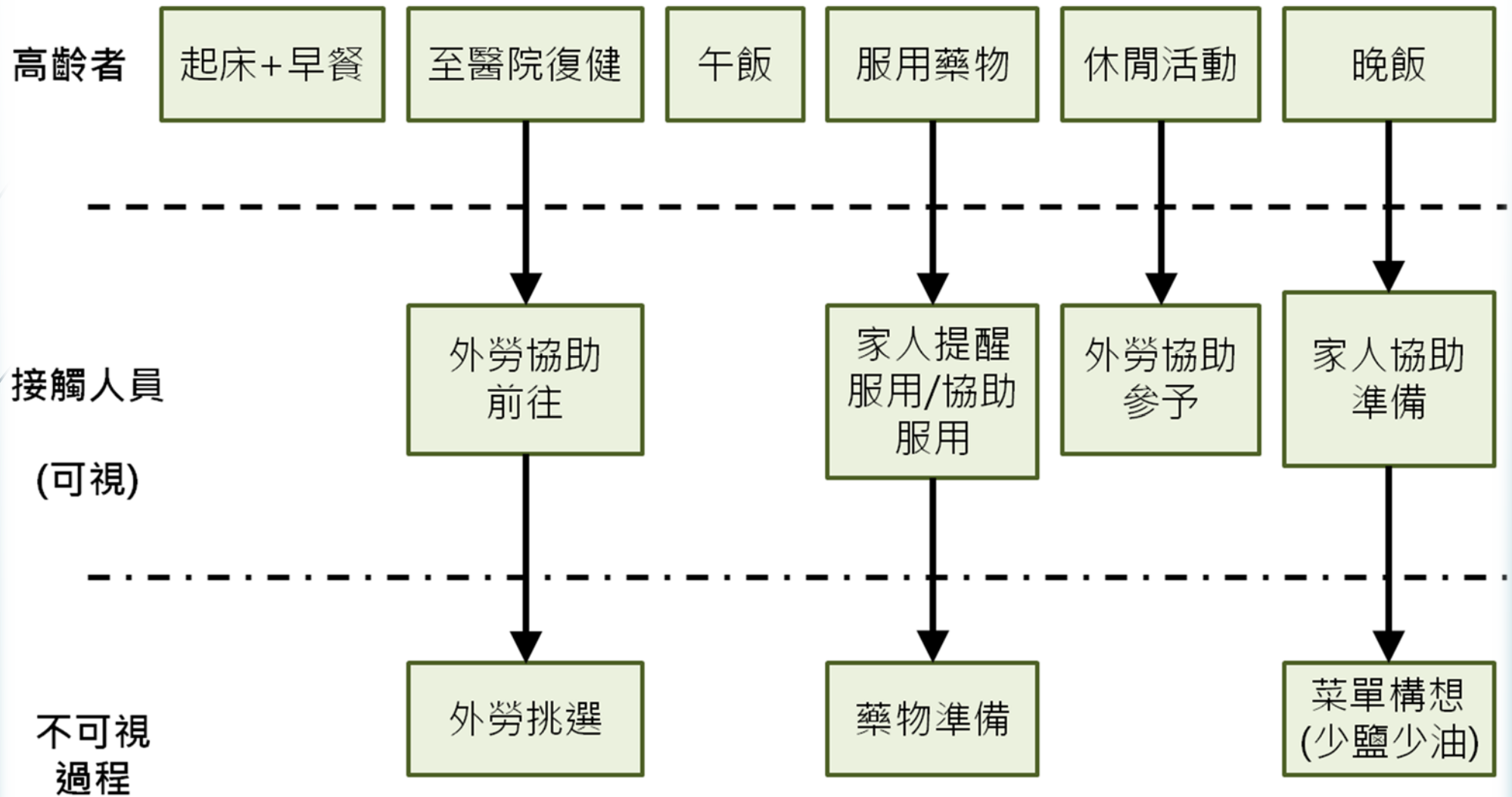
價值主張原則評估表

	價值主張原則	符合與否
擬定之照顧策略	關於高齡者照顧之重要性陳述	√
	提出之照顧策略對高齡者來講具有明確之區隔	√
	在高齡者眼中具有價值	√
	是照顧機構與人員可以提供的	√

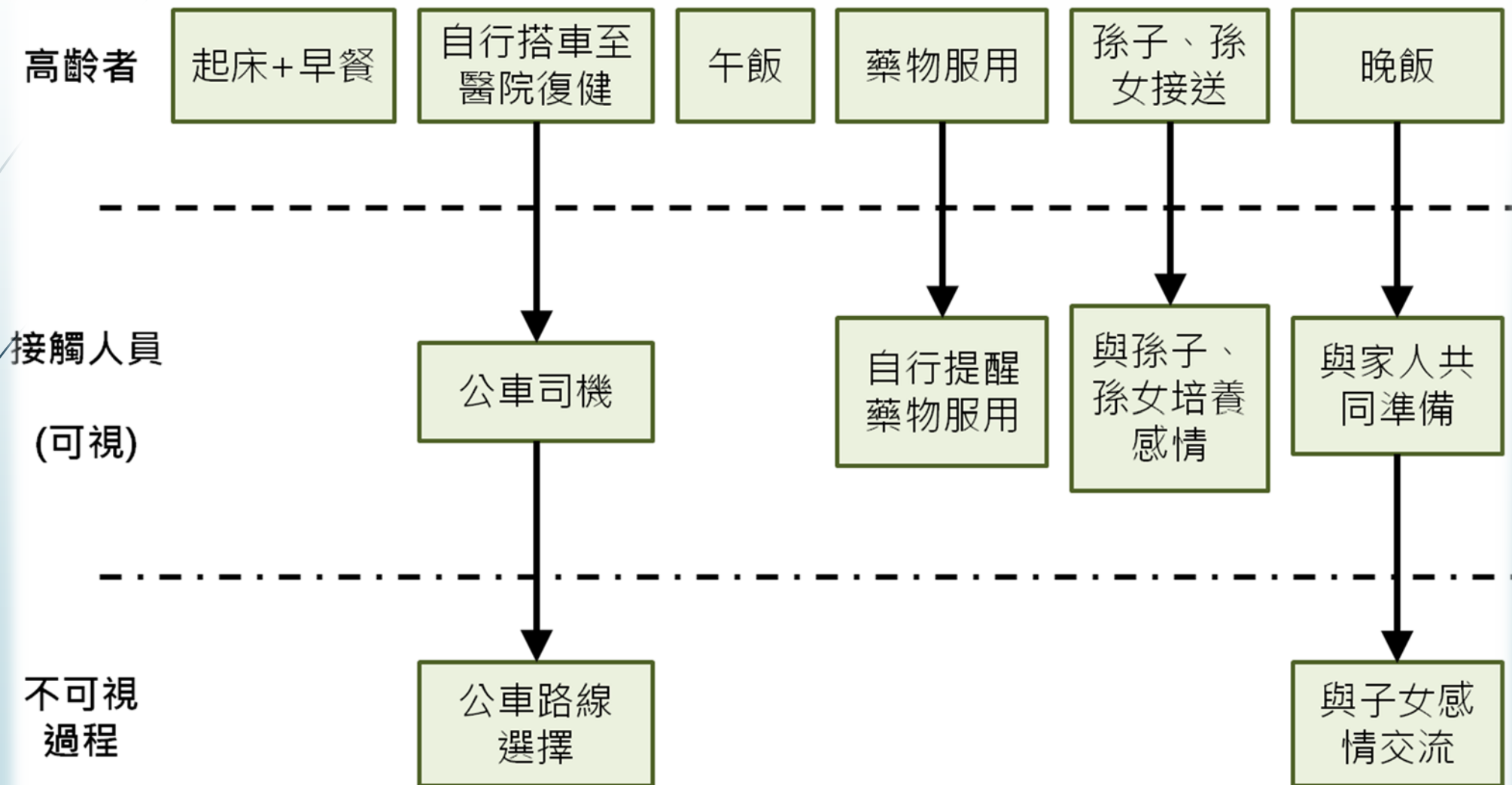
擬定照顧行動方案

- 擬定之照顧策略，以及照顧人員、照顧流程，觀察照顧策略之展開
- 外在環境建置與高齡者實際需求兩部分
- 針對高齡者實際需求之照顧部分為繪圖主軸繪製服務藍圖

生活自理前服務藍圖



生活自理後服務藍圖



方案實施前後滿意度比較表

高齡者 九項需求	實施前分數 加總	平均	實施後分數 加總	平均	平均分數 差異
老有所養	17	$17/5= 3.4$	19	$19/5= 3.8$	0.4
老有所護	20	$20/5= 4$	19	$19/5= 3.8$	-0.2
老有所顧	20	$20/6= 3.3$	23	$23/6= 3.8$	0.5
老有所尊	10	$10/5= 2$	20	$20/5= 4$	2
老有所學	23	$23/6= 3.8$	27	$27/6= 4.5$	0.7
老有所樂	20	$20/6= 3.3$	20	$20/6= 3.3$	0
老有所為	12	$12/6= 2$	24	$24/6= 4$	2
老有所用	25	$25/6= 4.17$	26	$26/6= 4.33$	0.16
老有所終	7	$7/5= 1.4$	21	$21/5= 4.2$	2.8

未來研究展望

- 本研究檢視過去研究老化相關議題的論文，發現研究老化的主題偏重在高齡者正式與非正式醫療策略與措施，對於高齡者的**生活品質**、**居住環境**、以及**身心靈**等相關研究仍很缺乏。
- **優質老化**勢必為未來人類所追求的方向，也將是研究工作者所關注的研究議題。



Thank you for your attention !