

院長的話



近年來，人工智慧（AI）技術在長照機構的應用已成為熱門話題。從智能照護系統、健康監測設備到機器人陪伴，AI正在改變傳統的照護模式。然而，在這股數位浪潮下，許多人擔憂科技的冷漠是否會取代人與人之間的溫度。我們身為長照機構的經營者，應當思考如何讓AI成為「輔助者」而非「主導者」，讓科技的進步能真正提升長者的生活品質，並維持人性化的照顧。

AI與長照的結合：提高效率，減少人力負擔

在長照機構中，照護人員經常面臨高工時、高壓力的挑戰，人力資源短缺更是業界長年未解的問題。AI技術能夠透過自動化與精準化的輔助系統，減輕照護人員的負擔，使他們有更多時間與長者進行有溫度的互動。

愛愛院目前在智慧化的運用上包括有：智慧消防連動系統、全院區訪客網路、行政作業系統與E化檔案、兩院區（愛愛院與東明）分機互通、緊急呼叫鈴APP推播、訪客自助報到系統、無線生理量測車。除此之外，團隊也在研擬未來相關AI建置計畫，擬透過智慧管理系統，以中央電腦管理解決方式，不論失能、或行動衰弱的住民，從生理健康、情緒、臥床、睡眠、活動、赴能、尿濕、門禁，到機構內的環境舒適、節能、安全...等各種生活例行維運，都能在一套電腦管理運作。讓工作人員專注在住民的服務上，把容易疏忽、繁瑣例行等瑣碎工作，由科技系統來執行。同時藉由記錄生理作息歷史數據做為營運參考，提升服務品質、增進效率、減輕工作負擔。

AI輔佐但不取代：以人為本的長照服務

雖然AI能夠提升長照機構的服務效率，但它永遠無法取代「人與人之間的關懷」。因此，我們在導入AI時，應該堅持以下原則：

科技為輔，情感為主

AI應該成為提升照護品質的工具，而非完全取代照護者的角色。我們應該將AI視為幫手，而非主導者，確保長者仍然享有與人互動的機會。

個別化照護，避免標準化

AI的數據分析雖然能夠提供照護建議，但長者的需求各不相同，我們仍需結合社工、護理師、照服員等專業團隊，提供更具個人化的照護服務。

人性化溝通，減少冷漠感

在導入AI的同時，我們需要維持機構內的照護人員仍然積極與長者互動，避免機構變成冰冷的科技場域。例如，機器人可輔助陪伴，但不應完全取代社工或護理人員的關懷。

AI的發展已經為長照機構帶來了許多便利與創新，但真正的照護價值，仍然來自於人與人之間的關懷與互動。我們應該善用科技的力量，減輕照護人員的負擔，提升長者的安全與生活品質，但更重要的是，我們不能忘記「以人為本」的初心。讓AI成為輔助，而非主導，才能打造一個既高效又充滿溫度的長照環境，真正實踐有尊嚴、有人味的老後生活。