

[2013 공공서비스디자인 혁신사업]

공공보건의료서비스 혁신과제

수요자 중심의 노인요양시설 서비스 디자인 개발
[결과보고]

Design WOW&Partners

CONTENTS

I 사업과제 개요

01. 사업과제 범위 및 목표
02. 사업과제 범위

II 사업 과제 추진내용

01. Design framework
02. Literature research
 - 키워드 및 이슈도출
03. Field research
 - 인터뷰 · 관찰조사 개요
 - 인터뷰 · 관찰조사 키워드 도출
 - 이슈 도출
04. Analysis
 - 마인드맵
 - 고객여정맵
 - 퍼소나
 - 이해관계자맵
 - 종합 이슈 도출 & 분류
05. Design direction
 - 디자인 방향 및 컨셉 설정
06. 서비스 아이디어
07. 서비스 핵심 과제
 - 전문가 / 수요자 검증
 - 과제 기획서
 - Road map
 - 시나리오

I 사업 과제 개요

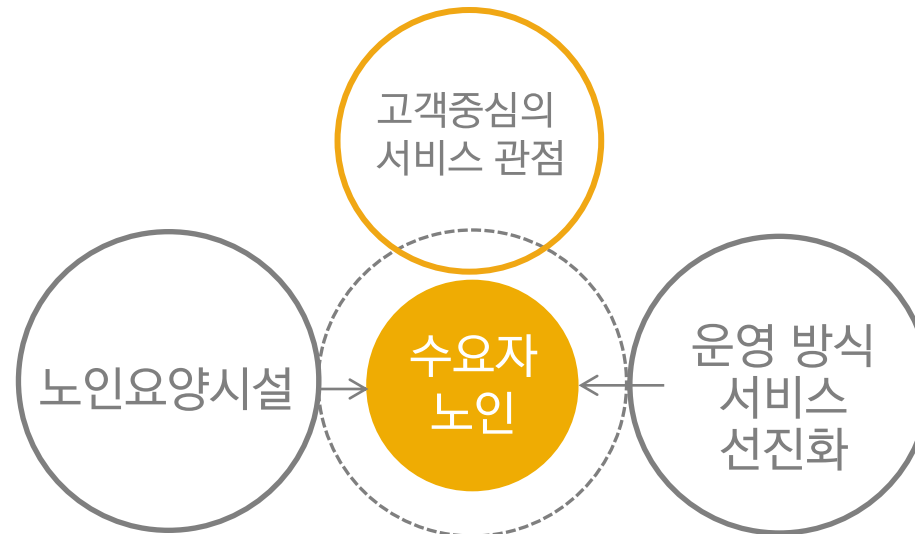
- 01. 사업과제 범위 및 목표
- 02. 사업과제 범위

01. 사업과제 개요

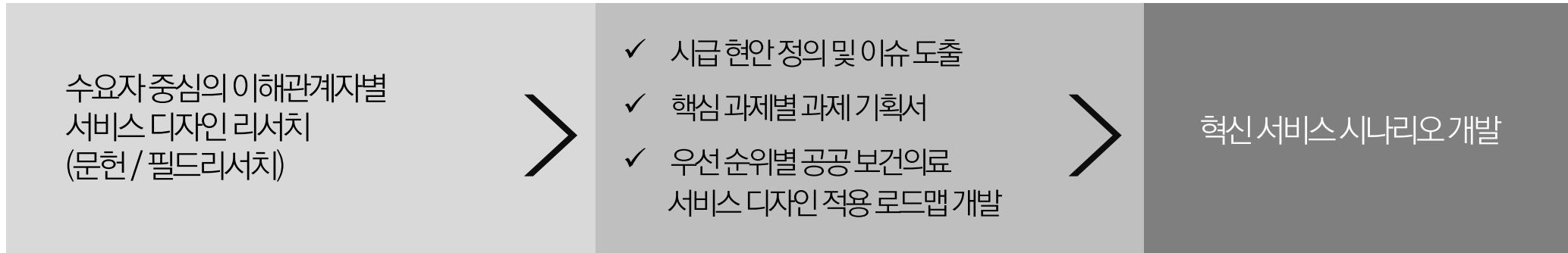
- | 개요 |**
- 과제명 2013 공공서비스디자인 혁신사업_공공 보건 의료서비스 혁신과제
 - 과제주제 수요자 중심의 노인요양시설 서비스 디자인 개발
 - 중점사항 노인요양시설 이용 단계별 디자인 로드맵 및 혁신 서비스 시나리오 개발
 - 사업기간 2013.08.01 ~ 2013.12.06

- | 범위 |**
- 수요자 중심 서비스디자인 리서치
 - 리서치 결과분석을 통한 시급현안 정의 및 이슈 도출
 - 해결안 제안을 위한 서비스시나리오 개발

- | 목표 |**
- 수요자 중심의 혁신을 통해 이용자의 만족을 고취시키고, 국내 노인요양시설 서비스 선진화를 추구



02. 사업과제 범위 _ 세부 내용



1. 수요자 중심 서비스디자인 리서치

- 전체 리서치 프레임워크 수립
- 문헌조사, 서비스디자인 리서치 방법론을 활용한 단계별 정성조사 등을 통한 이해 관계자별 현황 파악 (필드리서치 포함)

2. 리서치 결과분석을 통한 시급현안 정의 및 이슈 도출

- 수요자 관점에서의 현황과 문제 진단을 통한 서비스 위협 · 기회요소 발견
- 서비스 디자인 적용 대상 과제 도출 및 로드맵 개발
 - 공공 보건 의료 산업 전반을 포괄하여 서비스 디자인을 통해 혁신할 수 있는 과제를 도출하고 핵심 과제별 과제 기획서 작성
 - 기술 중심의 기존 과제 기획서와 차별화된 서비스 디자인 적용을 통한 새로운 형태의 과제 기획서 제시
 - 핵심 대상 과제의 우선 순위를 제시한 공공 보건 의료 서비스 디자인 적용 로드맵 개발

3. 해결안 제안을 위한 서비스 시나리오 개발

- 서비스 혁신 방향성 제시 및 문제 해결 아이디어 도출
- 시나리오 방법론을 활용한 서비스 디자인 해결안 제시

02. 사업과제 범위_대상

-노인장기요양보험 급여 종류

- 재가 급여 (방문 요양, 방문 목욕, 방문 간호, 주.야간 보호, 단기 보호 등)
- 특별 현금 급여 (가족 요양비, 특례 요양비)
- **시설 급여**

• **노인 요양 시설** : 치매·중풍 등 노인성질환 등으로 심신에 상당한 장애가 발생하여 도움을 필요로 하는 노인을 입소시켜 급식·요양과 그 밖에 일상생활에 필요한 편의를 제공함을 목적으로 하는 시설

- 노인 요양 공동 생활 가정 : 치매·중풍 등 노인성질환 등으로 심신에 상당한 장애가 발생하여 도움을 필요로 하는 노인에게 가정과 같은 주거여건과 급식·요양, 그 밖에 일상생활에 필요한 편의를 제공함을 목적으로 하는 시설
- 노인 전문 병원

-장기 요양 등급 1, 2, 3 등급 판정 받은 경우 급여 가능

요양 1등급	요양 2등급	요양 3등급	등급 외(경증)
<ul style="list-style-type: none"> · 하루 종일 침대 위에서 생활하는 자로서 스스로 움직일 수 없는 와상 상태 · 일상 생활 활동, 즉 식사,배설,탈의,착의 등의 모든 활동에서 전적으로 다른 사람의 도움이 필요 	<ul style="list-style-type: none"> · 식사,배설,옷 벗고 입기 등에서 상당 부분 다른 사람의 도움 필요 · 휠체어를 이용, 일상 생활 유지 · 낮에는 주로 침대에서 생활하는 경우가 많음 	<ul style="list-style-type: none"> · 보행 보조기 등을 통해 이동 · 다른 사람의 도움을 받아야만 외출 가능 	<ul style="list-style-type: none"> · 식사,배설,옷 벗고 입기 모두가 대체로 자립이나, 생활 관리 능력이 저하하는 등으로 가끔 지원 필요

II 사업 과제 추진내용

01. Design framework

02. Literature research

- 키워드 및 이슈 도출

03. Field research

- 인터뷰 · 관찰조사 개요
- 인터뷰 · 관찰조사 키워드 도출
- 이슈 도출

04. Analysis

- 마인드맵
- 고객여정맵
- 퍼소나
- 이해관계자맵
- 종합 이슈 도출 & 분류

05. Design direction

- 디자인 방향 및 컨셉 설정

06. 서비스 아이디어

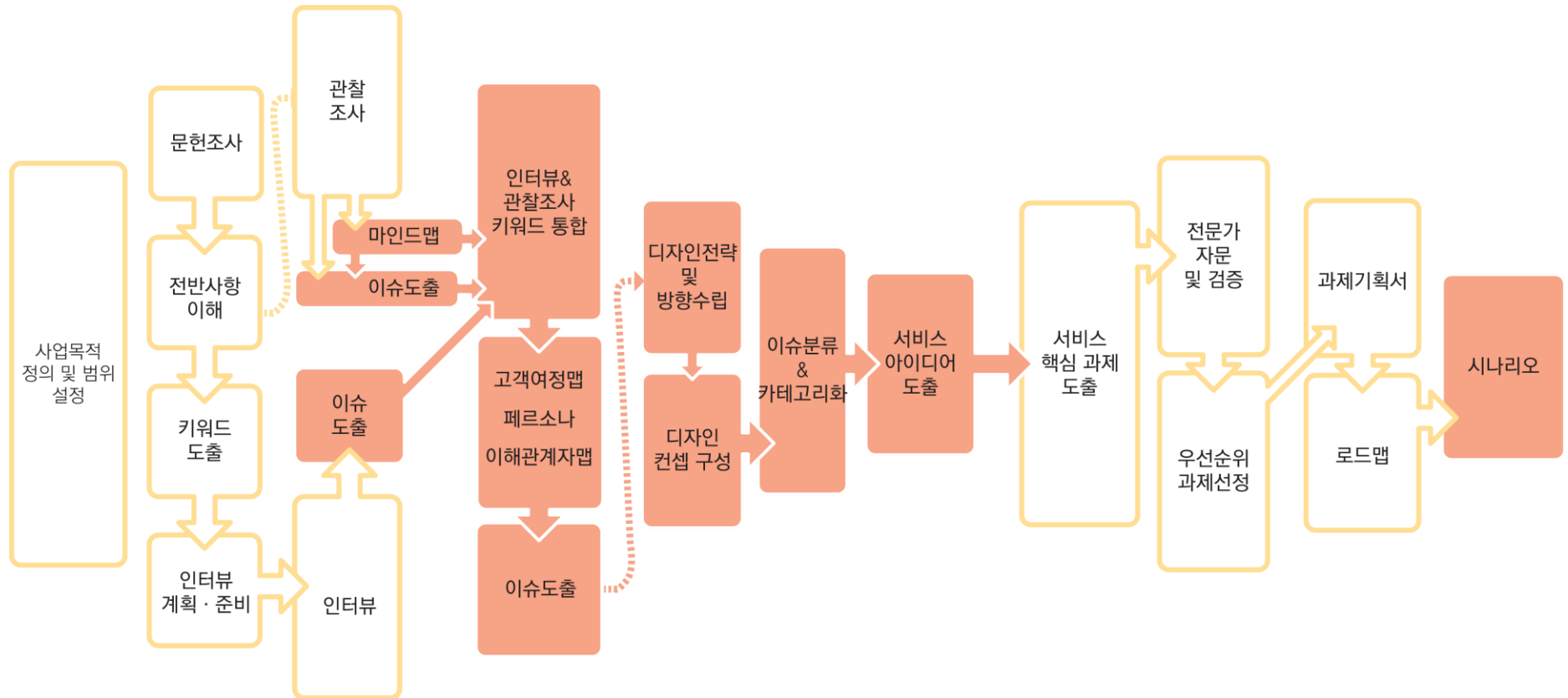
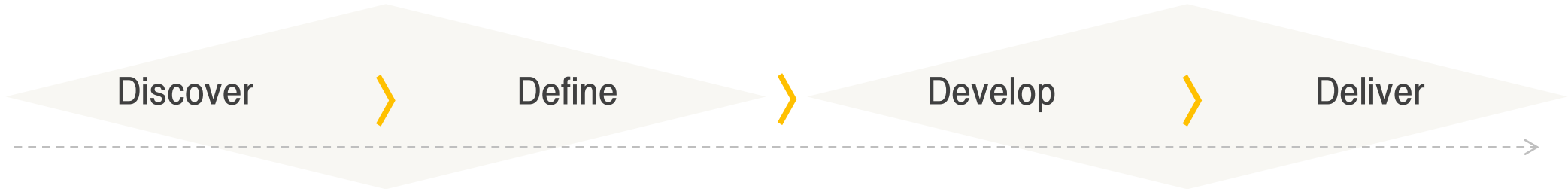
07. 서비스 핵심 과제

- 전문가 / 수요자 검증
- 과제 기획서
- Road map
- 시나리오

01. Design framework



01. Design framework



II 사업 과제 추진내용

01. Design framework

02. Literature research

- 키워드 및 이슈도출

03. Field research

- 인터뷰 · 관찰조사 개요

- 인터뷰 · 관찰조사 키워드 도출

- 이슈 도출

04. Analysis

- 마인드맵

- 고객여정맵

- 퍼소나

- 이해관계자맵

- 종합 이슈 도출 & 분류

05. Design direction

- 디자인 방향 및 컨셉 설정

06. 서비스 아이디어

07. 서비스 핵심 과제

- 전문가 / 수요자 검증

- 과제기획서

- Road map

- 시나리오

02. Literature research

노인 장기 요양 보험제도 및 현황 파악

수요자, 시설관계자, 정책관계자로 이루어진 3주체 간 상호작용과 역할에 대해 검토

Registration Process

신청

등급 판정

입소

케어 과정

평가

정책관계자

신청

요양원

노인

주관적인 등급 판정 과정

→ 긍정적 영향
→ 부정적 영향

정책관계자

요양원

노인

[민영화 후 영리 추구 시설로 변질]

요양원 매매
허위신고
복지 수준의 저하
노인 매매

· 등급 판정시 편법 행위 유도
· 자기부담금 생략 미끼로 입소 유도
· 과장된 정보 제공

정책관계자

요양원

노인

시설 관리 기준 준수

· 시설 낙후
· 불충분한 물품 지급
· 실비 과다 청구
· 불충분한 인력 운영
· 자격미달자 고용
· 명의 도용

요양보호사

폭력 & 존엄성 문제

정책관계자

요양원

노인

근로 기준 모호
근로 감독 X
관리 감독 기준 모호

부당한 업무 요구
호객행위 요구

요양보호사

신체적, 정신적 언어적 폭력

정책관계자

요양원

노인

감사

요양원 측 정부에 로비
감사 방식의 문제 (샘플링에 불과)
평가 기준 미흡

시설장 자질 평가X

* 외국 사례와 비교

+ 요양원 방문 후 실질적인 시설, 구조에 관한 문제 도출

02. Literature research

문헌조사_

논문 / 통계자료 / 법령 / 기사
협회 및 공공기관 발표자료 활용

노인 장기 영양 보험 제도 파악

- 노인 장기 영양 보험 제도
- 노인 장기 영양 보험 제도 대상
- 노인 장기 영양 보험 제도 신청
- 노인 장기 영양 정보 접근성

노인 장기 영양 시설 현황 파악

- 노인 장기 영양 시설 설립
- 노인 장기 영양 시설의 적합성
- 서비스 인력 교육 문제
- 노인 장기요양 시설의 인권문제
- 노인장기요양시설의 평가 현황
- 노인 장기요양시설의 외국사례

노인 장기 영양 시설의 인권문제 [요양보호사]

Registration Process: 신청 (Application) → 등급 판정 (Rating Assessment) → 입소 (Admission) → **케어 과정** (Care Process) → 평가 (Evaluation)

정책관계자 (Policy Stakeholders):

- 노인 (Elderly)
- 요양원 (Nursing Home)
- 정체치, 정신치 언어적 폭력 (Physical, Mental, Verbal Abuse)
- 요양보호사 (Nursing Assistant)
- 부담한 입우 요구 호격행위 요구 (Burdened admission requirements, demand for abuse)
- 노인 (Elderly)
- 요양원 (Nursing Home)
- 정책관계자 (Policy Stakeholders)

요양보호사 (Nursing Assistant):

- 요양보호사를 양성하는 교육기관에서 소정의 교육과정을 이수하고 국가시험에 합격한 후 국가가 부여한 요양보호사 자격을 취득한 자
- 여성 93.0%
- 평균 나이 40.3세
- 1시간 또는 24시간 고대 근무
- 월수입 120만원
- 보건복지자원연구소

2010년 한국여성노동조합의 '노인요양보호사 노동권 실태 조사' 를 보면, 요양보호사들의 주당 평균 근무시간은 약 53시간, 요양보호사 1명이 실제 돌보는 노인 수는 주간 평균 9.7명, 야간엔 16.5명으로 나타났다. 급여는 최고 교육은 불안한데다, 노동강도마저 세다는 것을 확인할 수 있다.

요양보호사 저취득 현황 (Source: 보건복지자원연구소)

연도	취득 인원
2009년	33만 9197
2010년	69만 2138
2011년	98만 3823
2012년	106만 2208
2013년	111만 1793

시설 요양보호사 한달 급여 (Source: 한국여성노동조합 2011 노년여성노동조합 2011 노년여성노동조합)

연도	월평균 급여 (만원)
2010년	100만원 미만 2.0%
2011년	100만원 미만 2.0%
2012년	100만원 미만 2.0%
2013년	100만원 미만 2.0%

노인 장기 영양 시설 현황 파악 (Other documents in the collage):

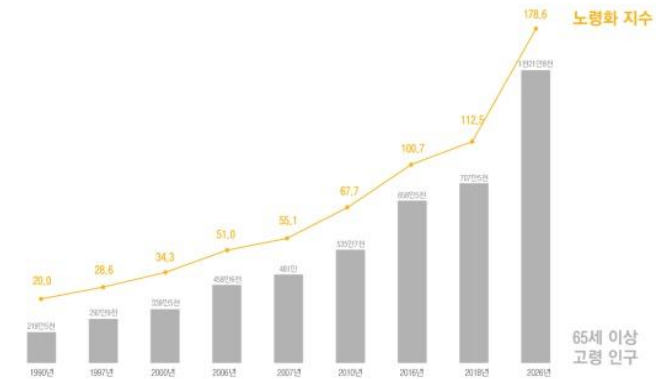
- 노인 장기 영양 보험 제도의 개요 (Overview of the elderly long-term nutrition insurance system)
- 노인 장기 영양 보험 제도의 목적 (Purpose of the elderly long-term nutrition insurance system)
- 노인 장기 영양 시설의 현황 (Current status of elderly long-term nutrition facilities)
- 노인 장기 영양 시설의 인력 문제 (Human resource issues of elderly long-term nutrition facilities)
- 노인 장기 영양 시설의 평가 현황 (Evaluation status of elderly long-term nutrition facilities)
- 노인 장기 영양 시설의 외국사례 (Foreign cases of elderly long-term nutrition facilities)

02. Literature research

노인 장기 요양 보험 제도의 시작 (2008)

[배경]

- 불필요한 입원으로 노인 의료비 증가
- 인구 고령화로 치매, 중풍 등 수발 보호 필요 노인의 급격한 증가
- 저출산, 핵가족화, 여성의 사회활동 확대로 가족 수발 한계
- 가정 내 요양보호 방치, 시설 입소 후 연락두절, 치매 노모 살해 등
- 노인 수발 비용의 과중한 부담



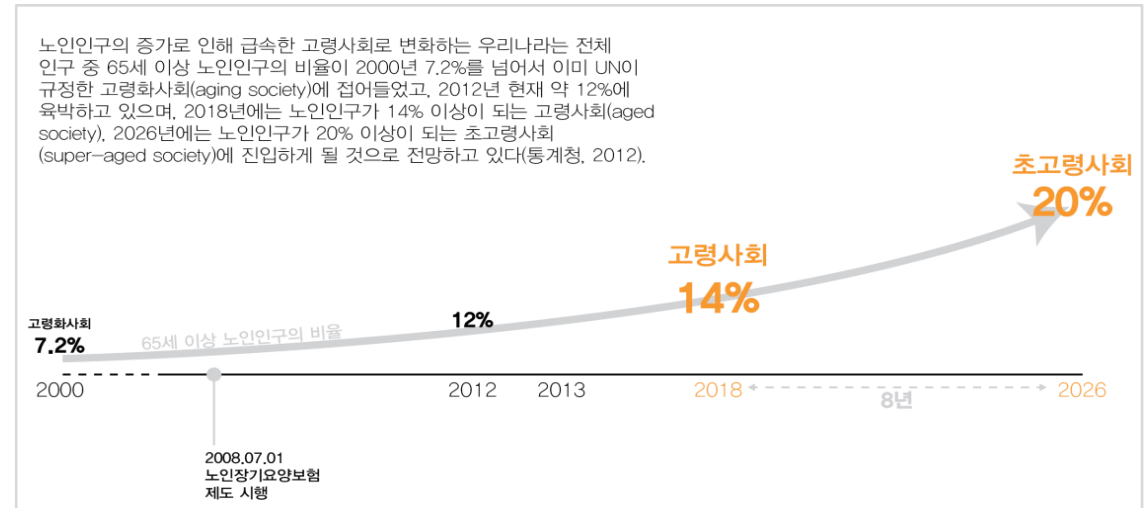
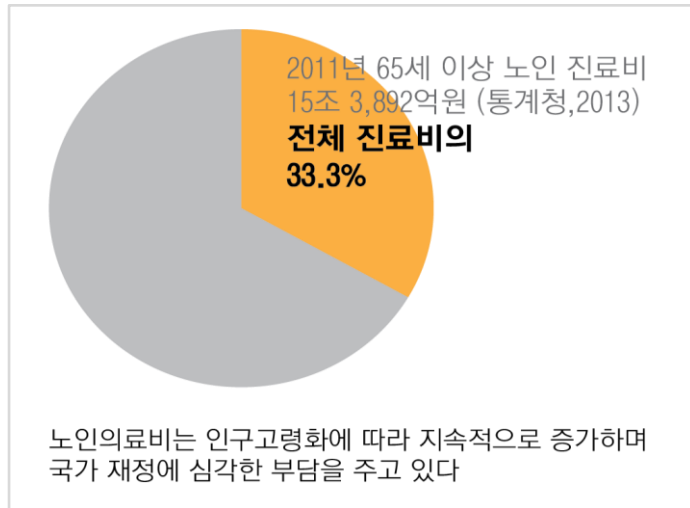
[의의]

고령이나 노인성 질병 등으로 일상 생활을 혼자서 수행하기 어려운 이들에게 신체활동 및 일상 생활 지원 등의 서비스를 제공하여 노후 생활의 안정과 그 가족의 부담을 덜어주기 위한 사회보험제도.



02. Literature research

관련정책동향



새로마지 플랜 2015

제2차 저출산·고령사회기본계획

2013년도 시행계획(대한민국정부)

<02. 분야별 시행계획>

II. 고령자의 삶의 질 향상 기반 구축

2. 안정되고 활기찬 노후생활 보장

- 2-47. 정신건강문제 조기개입 및 정신건강증진
- 2-49. 체계적 치매 예방치료 관리
- 2-50. 효과적 치매관리를 위한 인프라 구축
- 2-51. 치매환자 인식개선
- 2-52. 예방적 서비스 공급역량 강화
- 2-53. 품질높은 요양서비스 제공
- 2-54. 장기요양보험 수급질서 확립
- 2-55. 장기요양보험 대상자 확대

(2013년 보건복지부 업무보고)

“국민행복을 향한 맞춤복지”

II. 새 정부 국정과제 실천계획

<청장년> 일자리 창출을 통한 창조경제 선도

- (1) 고부가가치 사회서비스 활성화
- (2) 복지일자리 확충 및 처우개선

<노인> 행복한 노후를 위한 국가적 지원체계 구축

- (1) 든든한 노후 소득보장체계 구축
- (2) 건강하고 활기찬 노후생활 지원
 - 1. 치매 및 요양필요 노인 보호 확대
 - 2. 노인 의료 지원체계 강화
 - 3. 독거노인 돌봄시스템 강화
 - 4. 노인일자리 확대 및 사회참여 활성화

02. Literature research

관련정책동향

(2013년 보건복지부 업무보고)
 “국민행복을 향한 맞춤형복지”

- II. 새 정부 국정과제 실천계획
 <노인> 행복한 노후를 위한 국가적 지원체계 구축
- (1) 든든한 노후 소득보장체계 구축
 - (2) 건강하고 활기찬 노후생활 지원
 - 1. 치매 및 요양필요 노인 보호 확대
 - 2. 노인 의료 지원체계 강화
 - 3. 독거노인 돌봄시스템 강화
 - 4. 노인일자리 확대 및 사회참여 활성화

노인	행복한 노후를 위한 국가적 지원체계 구축
<p>◇ 정책상황 분석</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 현재 노인의 절반이 빈곤함에도 불구하고, 국민연금의 짧은 역사로 인해 노인의 소득보장 체계는 크게 미흡 <ul style="list-style-type: none"> • 우리나라 노인인구(총인구수 60% 이상)는 45.1%로 OECD국가 중 1위(OECD 평균 13.9%) • 국민연금 : 65세 이상 노인중 수급자 30.1%, 연금액 302만불(소득필요자금 183만불)의 16.4% ○ 급격한 고령화로 인한 노인의 돌봄과 건강 문제가 향후 중요 정책사안이 될 전망이다, 제도적 준비는 아직 미흡 <ul style="list-style-type: none"> - 요양보험제도는 중증 중심으로 설계되어, 돌봄 수요가 큰 치매 환자 등에 대한 보장은 아직 낮은 수준 - 노인인구 중 장기요양수급자 비율은 한국 5.6%(1/2), OECD 평균 11%(1/1) - 점차 늘어나는 노인의료비를 고려할 때 노인에 대한 의료보장, 치료·요양체계(요양병원·시설)의 효율화 등도 대비할 필요 ○ 가족구조 변화·부양이식 약화 등으로 취약 독거노인은 점차 증가하고 있으나, 사회적 돌봄을 받는 독거노인은 19%(23만명)에 불과 <ul style="list-style-type: none"> • 정부 및 민간의 돌봄이 필요한 모호로 독거노인은 약 40만명으로 추정 ○ 건강한 노인들에게 일자리, 사회공헌 등 적절한 활동의 장(場)을 국가가 마련해 주는 것이 고령화 시대에 꼭 필요한 과제로 대두 <p>◇ 핵심 정책과제</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 든든한 노후 소득보장체계 구축 ② 건강하고 활기찬 노후생활 지원 	<p>1 든든한 노후 소득보장체계 구축</p> <p>① 안정적 노후소득보장을 위한 기초연금 도입</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 기초연금을 도입하여 65세 이상 노인에 1인 1원급 적용 <p style="text-align: center;"><제도 설계 주요내용(인수위 안)></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> ○ {재원조달} 조세로 충당 ○ {대상자} 65세 이상 노인(특수지역연금 수급자·배우자 제외) ○ {연금액} 연금액이 현행 수준보다 높아져 누구에게나 이득이 되는 제도로 설계 (1인당 최대 20만원 지급) ○ {시행시기} '14년 7월부터 시행 </div> <ul style="list-style-type: none"> ○ 사회적 합의를 위한 민간 합동의 「국민행복연금위원회」 설치·운영(8월) 및 법률 정비 완료(~12월) <p>② 연금제도 내실화를 위한 제도개혁</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 제3차 재정계산을 통해 재정추계 결과 발표(8월) 및 중장기적인 제도개선방안 수립(10월) <ul style="list-style-type: none"> • 다층노후소득보장체계 구축 방안, 중장기 재정안정화방안 및 금융운용방향 등 ○ 국민연금 적용계좌와 범위 축소 등 가입자 관리방안 개선 및 급여제도 합리화 추진(국민연금법 개정 추진) ○ 현행 저임금 근로자 연금보험료 지원사업의 지원대상 기준 및 지원율을 상향 조정 <ul style="list-style-type: none"> • (12년) 10인 미만 사업장 125만원 미만 근로자 보험료의 1/3~1/2 지원 (13년) 10인 미만 사업장 130만원 미만 근로자 보험료의 1/3~1/2 지원(1~3월) → 1/2 지원(4월~12월)

-노인장기요양보험 수혜규모 확대 34만명→56만명 (2017년 노인인구의 7.8% 수준)

- 현행 3등급 인정기준 완화 및 인지기능 비중 강화 (등급판정도구 개편 시행, 7월)
- 등급 외 치매환자 대상 ‘치매특별등급(가칭)’ 사업실시 (2013년 하반기/ 본격시행 2014년 7월 예정)
- 경증 치매환자 보호를 위한 주·야간보호시설확충 (2017년 1900개소)

-의료&요양 연계체계 구축방안 마련 (10월)

- 요양시설·재가의 적절한 의료서비스 제공을 위해 통합서비스(의료+요양+생활) 활성화 방안 마련

02. Literature research

관련정책동향

(2013년 보건복지부 업무보고)
 “국민행복을 향한 맞춤형”

- II. 새 정부 국정과제 실천계획
 <노인> 행복한 노후를 위한 국가적 지원체계 구축
- (1) 든든한 노후 소득보장체계 구축
 - (2) 건강하고 활기찬 노후생활 지원
 - 1. 치매 및 요양필요 노인 보호 확대
 - 2. 노인 의료 지원체계 강화
 - 3. 독거노인 돌봄시스템 강화
 - 4. 노인일자리 확대 및 사회참여 활성화

1 고부가가치 사회서비스 활성화

① 범부처 고부가가치 사회서비스 일자리 창출

- 돌봄, 건강관리, 상담 등 국민적 수요가 큰 유망사회서비스 및 부처간 융·복합 서비스를 발굴해 확대·제도화
- 노인, 장애인, 여성 등 취약계층 직접일자리 지원 사업 확대
 - (복지부) 노인일자리 지원, 장애인복지일자리지원 (교과부) 베타터치키기 (문화부) 문화관광예약시스템, 중농방제시스템 구축 등
- 범부처 「사회서비스 일자리 창출계획」 수립 및 발표(11월)

< 사회서비스 일자리 창출계획(안) >

- ◆ 대상별 특화 서비스 확대
 - (아동) 방과 후 돌봄사업을 기존·확대하고 학습지원·문화예술 교육 등과 접목
 - (취약계층) 장애인활동지원, 노인장기요양서비스 등 확대
- ◆ 여성, 청년, 베이비부머의 사회참여 강화
 - 직업훈련 및 취업지원, 평생학습 지원, 직접 일자리 지원
- ◆ 아동, 중장년층 등 건강관리 강화
 - 이르신 생활체육지도사, 학교 스포츠 강사 확대 배치 및 스포츠 바우처 확대, 건강생활서비스 제도화 검토
- ◆ 문화 인프라 등 각종 시설·인프라 구축
 - 복합문화 커뮤니티센터 조성, 말벗인 문화센터 건립, 지역별 문화복지사 배치, 향토년 수련시설·설비 확충
- ◆ 아동, 직장인 등 정신건강 분야, 여성·가족 분야 등 상담 강화
 - 학교 폭력 관련 학교 전문 상담인력 배치 확대, 직장인 직무스트레스 관리 프로그램 지원
 - 가정폭력·성폭력피해자 상담 및 법률구조, 생애주기별 부모교육 지원
- ◆ 사회적기업·협동조합을 통한 공공 일자리 확충

2 복지 일자리 확충 및 처우개선

① 민간·공공 사회복지 인력 확충

- 사회복지시설 종사자 보수 및 근로 실태조사를 실시하고(13.7), 결과를 토대로 생활시설 3교대 근무 도입방안 마련(12월)
 - 생활시설 교대 근무제에 따른 소요인력 추계 등 포함
- 주민센터 기능 개편 및 국민기초생활보장제도 개별급여 전환 등 복지 수급과 확대에 따라 복지의 공무원 및 전문인력 추가 확충 추진

② 사회복지시설 종사자 근무여건 개선

- 지방이양사업은 종사자 인건비 가이드라인 인상(1월) 및 지자체 준수를 유도하여 급여 수준을 현실화
 - 지자체별 인건비 준수율을 조사하여 공표(8월)
- 국고보조(지역차별연차, 지역아동센터 등) 및 보험수가 적용사업(노인 장기요양)의 경우 시설 운영비 인상 및 수가 인상 등 지속 실시
- 종사자 보수·근로 실태조사 및 장기 근속자 포상 추진(9월)

- 사회복지무원 배정 비중을 단계적으로 확대 추진(13년 26.4%→17년 40%)하고, 격주제 근무 요원 심화교육 시범실시(13.7) 후 점차 확대

③ 돌봄 서비스 종사자 처우개선

- 종사자 권익보호를 위해 임금 구성항목, 근로·휴게시간 및 고충처리 방법 등을 명시한 표준 근로계약서 적용(13년~)
 - 가사간병, 노인돌봄종합, 장애인활동지원, 산모신생아도우미 등 4대 돌봄 바우처 중심으로 표준 근로계약서 마련·배포
- 다양한 유형의 종사자 임금체계 가이드라인을 제시하여 합리적 급여 책정 유도(13.7)
- 고용형태 및 근로시간, 4대보험 가입 여부 등 고용현황 모니터링 강화

돌봄, 건강관리, 상담 등 국민적 수요가 큰 유망사회서비스 및 부처간 융·복합 서비스 발굴 및 확대·제도화

-대상별 돌봄 서비스 확대 : 노인장기요양서비스 등 확대

복지 일자리 확충 및 처우개선

· 민간·공공 사회복지 인력 확충

-사회복지시설 종사자 보수 및 근로 실태조사 실시 후 결과를 토대로 생활시설 3교대 근무 도입방안 마련(12월)

· 사회복지시설 종사자 근무여건 개선

-종사자 인건비 가이드라인 인상(1월) 및 지자체 준수를 유도하여 급여 수준 현실화
 -노인장기요양시설 운영비 및 수가인상 등 지속 실시
 -장기 근속자 포상 추진
 -사회복무요원 배정 비중 단계적 확대 추진

· 돌봄 서비스 종사자 처우개선

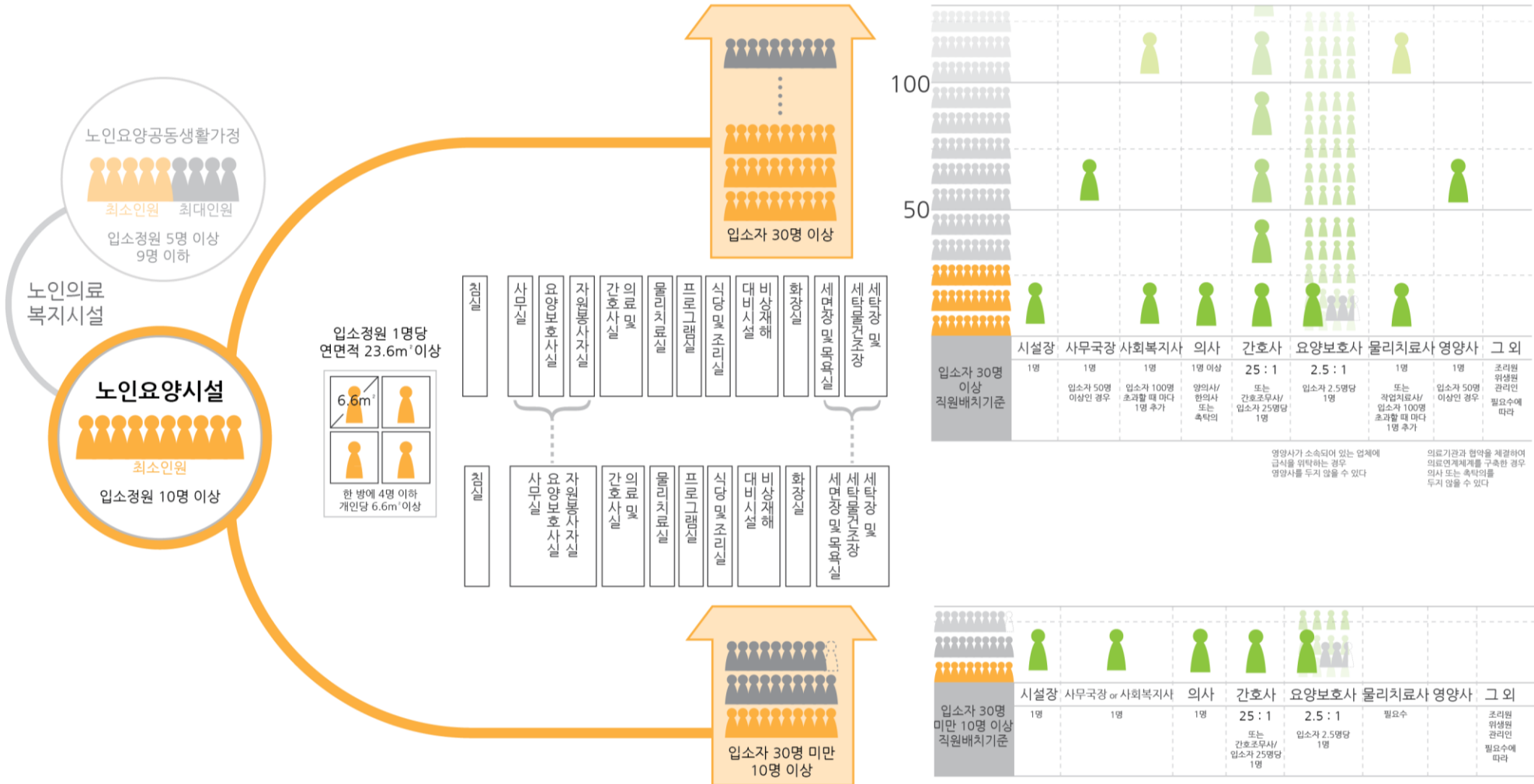
-표준 근로계약서 적용 (2013년~)
 -종사자 임금체계 가이드라인을 제시 (2013년 하반기)

고령친화산업 육성

-고령친화 우수제품에 대한 지원방안 마련 (4월)
 -우수제품 시험 비용 지원 (5월~)
 -친고령·향노화 유망기술·제품분야 선정하여 R&D 지원 (9월)

02. Literature research

노인 요양시설 관련 기준 정리



02. Literature research

노인 장기 요양 보험 제도의 대상

65세 이상 노인 또는 치매, 중풍, 파킨슨 병 등 노인성 질병을 앓고 있는 65세 미만인 자 중 6개월 이상의 기간 동안 혼자 생활을 수행하기 어려워 장기 요양 서비스가 필요하다고 인정받는 자.

▶ 장기 요양 등급 : 1, 2, 3 등급 내에 들어야 급여 가능

등급 구분	판정 기준
장기 요양 1등급	일상생활에서 전적으로 다른 사람의 도움이 필요한 자로서 장기요양인정점수가 95점 이상이 자
장기 요양 2등급	일상생활에서 상당 부분 다른 사람의 도움이 필요한 자로서 장기요양인정점수가 75점 이상 95점 미만인 자
장기 요양 3등급	일상생활에서 부분적으로 다른 사람의 도움이 필요한 자로서 장기요양인정점수가 51점 이상 75점 미만인 자

요양 1등급(최중증)	요양 2등급(중증)	요양 3등급(중등증)	등급 외(경증)
<ul style="list-style-type: none"> · 하루 종일 침대 위에서 생활자로 스스로 움직일 수 없는 와상 상태 · 일상 생활 활동의 식사, 배설, 옷 벗고 입기의 모든 활동에서 전적 다른 사람의 도움이 필요 	<ul style="list-style-type: none"> · 식사, 배설, 옷 벗고 입기 등에서 상당 부분 다른 사람의 도움 필요 · 휠체어를 이용, 일상 생활 유지 · 낮에는 주로 침대에서 생활하는 경우가 많음 	<ul style="list-style-type: none"> · 보행 보조기 등을 통해 이동 · 다른 사람의 도움을 받아야만 외출 가능 	<ul style="list-style-type: none"> · 식사, 배설, 옷 벗고 입기 모두가 대체로 자립이나, 생활 관리 능력이 저하하는 등으로 가끔 지원 필요

노인 장기 요양 보험 제도의 대상확대

점수 완화를 통해 대상을 확대

2008년

55점

2012년

53점

2013년

51점

02. Literature research

노인 장기 요양 보험 제도의 신청-이용절차

Registration Process

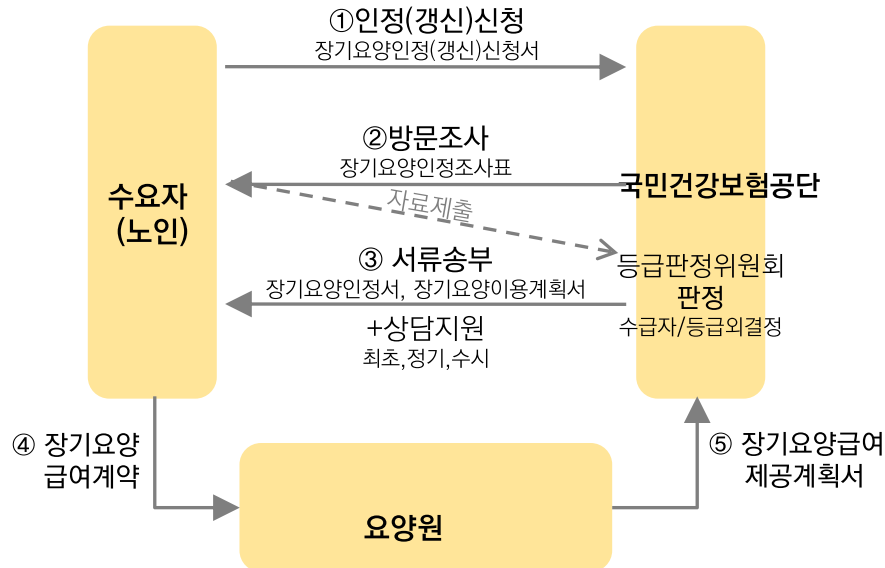
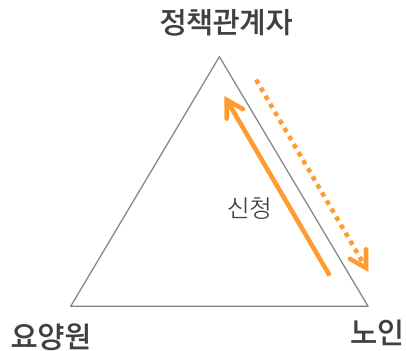
신청

등급 판정

입소

케어 과정

평가



	[] 가. 정상
	[] 나. 1미터 떨어진 달력은 읽을 수 있으나 더 먼 거리는 보이지 않는다.
① 시력상태	[] 다. 눈앞에 근접한 글씨는 읽을 수 있으나 더 먼 거리는 보이지 않는다.
	[] 라. 거의 보이지 않는다.
	[] 마. 보이지 판단 불능

(위 사진)장기요양인정조사표의 일부분

* 주관적 평가항목으로 조사원에 따라 결과가 다를 수 있다.
(평가자료가 문서화되어 등급판정위원회로 넘어감에 따라 등급판정의 정확도는 더욱 떨어지게 된다.)

* 등급평가 대상자(요양인정신청자)의 상태변화
(평가대상자의 상태가 조사 당일 갑작스레 호전되는 경우/ 실제 상태보다 위중한 듯 위장하는 경우 등이 발생)

- 단시간 · 주관적인 방문조사로는 정확한 평가가 어려움
- 보호자/대리인의 존재여부 · 경험도에 따라 편차발생가능

02. Literature research

노인 장기 요양 보험 제도의 정보 접근성 · 질 · 신뢰도 부족

Registration Process

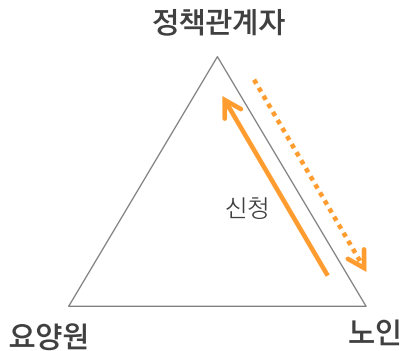
신청

등급 판정

입소

케어 과정

평가



h·well 국민건강보험 노인장기요양보험
National Health Insurance Service

개인회원

주민등록번호
 -

참고하세요
 은행 등 금융기관을 통하여 발급 받은 공인인증서가 없다면 신분증을 지참하고 가까운 우리공단지사 또는 국민연금지사를 방문하시면, 공인인증서를 무료로 발급해드립니다. (반드시 본인이 방문해야 함)

수급자 본인이 아니면 보호자라도 홈페이지에 접속하여 정보를 확인하기가 매우 어렵다.

장기요양기관 정보

본인 신청자(본인 신청) 또는 "국민건강보험 노인장기요양보험" 신청자 정보					(사진보기)								
주소	[주소 정보]			전화번호	[전화번호]								
일방원장	지정일자	2012.03.06	설치신고일자	2012.03.06	홈페이지 주소	[홈페이지 주소]							
	정원(A)	해당없음	현원(B)	해당없음	이용가능원원(A-B)	해당없음							
인력현황	계	시설장(관리책임자)	사무국장	사회복지사	간호사	간호조무사	치위생사	물리치료사	작업치료사	요양급여 1	요양급여 2	사무원	기타
	16	1	0	0	0	0	0	0	0	15	0	0	0
방문요양차량현황	대수	차량번호											
	데이터가 없습니다.												
프린팅용 차량	종류	제목	대상(명)	주기(시간)	장소								
	데이터가 없습니다.												
복합용 차량	신고내역	장비명	제조사	모델명	용도	기타							
	데이터가 없습니다.												

장기요양보험 홈페이지에서 제공하는 요양기관에 대한 자료는 형식적이며, 시설 외에도 치매나 중풍 등 병에 관한 정보, 지자체에서 제공하는 서비스 정보 등을 얻기 위하여 수급자나 보호자가 노력하여야 한다.

→ 정보검색능력, 시간투자가능 여부에 따라 수급자 간 편차가 발생하게 됨

02. Literature research

노인 장기 요양 시설 설립 허가제→신고제

Registration Process

신청

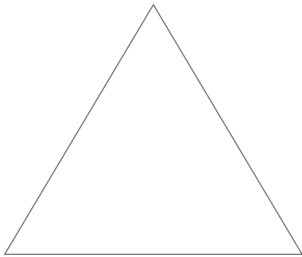
등급 판정

입소

케어 과정

평가

정책관계자



요양원> 노인

[민영화 후 영리 추구 시설로 변질]

- 요양원 매매
- 허위신고
- 복지 수준의 저하
- 노인 매매

- 등급 판정시 편법 행위 유도
- 자기부담금 생략 미끼로 입소 유도
- 과장된 정보 제공

노인의료복지시설과 재가노인복지시설은 노인복지법에 따라 신고만 하면 운영이 가능하기 때문에 노인장기요양보험법의 지정제 방식에도 불구하고 사실상 신고제로 운영된다. 복잡한 절차 없이 누구나 간단한 신고 절차를 통해 운영 가능하므로 지나치게 많은 요양기관이 난립하게되었다.

노인의료복지시설 설치신고서

접수번호	접수일	처리기간	7일	
신고인	성명(대표자)	법인명		
	주소	전화번호		
특지시설	명칭	시설의 종류		
	소재지			
	시설의 장	성명	주민등록번호	
	입소정원	면	사업개시예정일	
	직원	총인원	명	자격보유자
	예산	수입액	천원	지출액
		천원	비고	

「노인복지법」 제35조제2항 및 같은 법 시행규칙 제20조에 따라 위와 같이 신고합니다.

년 월 일

신고인(담당자)

(서명 또는 인)

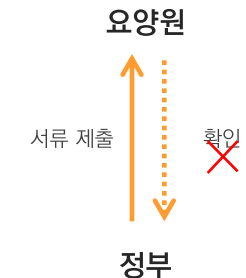
특별자치도지사·시장·군수·구청장 귀하

- + 위치도, 평면도 및 설비구조내역서
- 입소보증금 이용료 비용부담 관계서류
- 사업계획서 건물 소유권 증명 서류 등

[담당공무원 확인사항]

1. 법인 등기사항 증명서(법인인경우만)
2. 건물등기부 등본
3. 토지 등기부 등본

→ 신고 서류/절차 간단.



02. Literature research

노인 장기 요양 시설 설립 허가제→신고제

Registration Process

신청

등급 판정

입소

케어 과정

평가

정책관계자

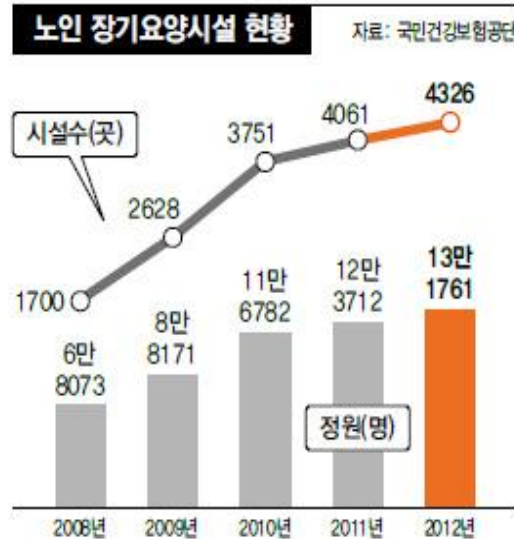
요양원> 노인

[민영화 후 영리 추구 시설로 변질]

- 요양원 매매
- 허위신고
- 복지 수준의 저하
- 노인 매매

- 등급 판정시 편법 행위 유도
- 자기부담금 생략 미끼로 입소 유도
- 과장된 정보 제공

노인장기요양시설이 허가제에서 신고제로 바뀔에 따라 그 수가 무분별하게 늘어나고 있다. 그러나 복지 수준은 이와 반비례한다.



→ 과도한 민영화 야기

요양기관의 난립은 노인 확보 경쟁으로 이어지며, 보험료 지급 방식이 경쟁에 불을 지피고 있다. 노인장기요양보험법은 영리,비영리 서비스의 질, 경영의 투명성 등에 상관없이 사실상 노인 확보 정도에 따라 비용을 지급하도록 정하고 있다.

현재 우리나라는 요양 서비스를 거의 다 민간에서 제공하고 있고, 정부나 지자체가 하는 일은 미미하다. 정부는 서비스 공급체계를 전적으로 시장에 맡기는 정책을 시행했지만, 수익성을 추구하는 사람들은 투자한 만큼 수익을 내야 하다 보니 과다경쟁을 하게 돼 서비스 질이 낮아질 수밖에 없다.

02. Literature research

노인 장기 요양 시설의 과도한 민영화

Registration Process

신청

등급 판정

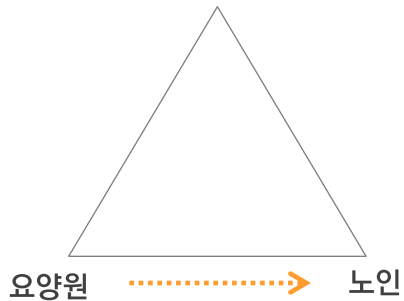
입소

케어 과정

평가

노인장기요양시설이 허가제에서 신고제로 바뀜에 따라 애초 설립 취지와 다르게 노인들을 돈벌이 수단으로 악용하고 있다.

정책관계자

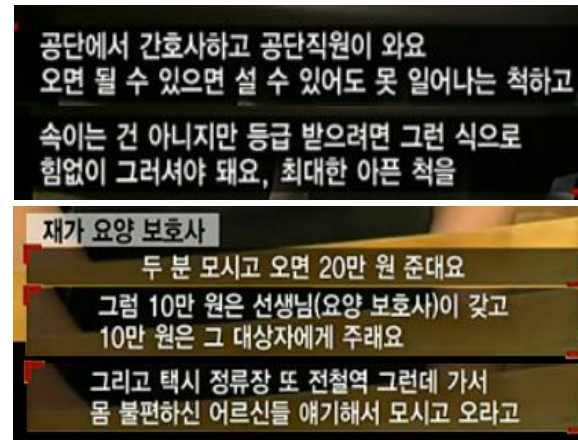
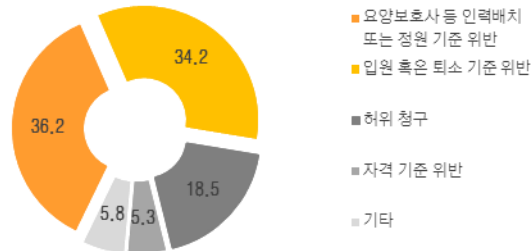


[민영화 후 영리 추구 시설로 변질]

- 요양원 매매
- 허위신고
- 복지 수준의 저하
- 노인 매매

- 등급 판정시 편법 행위 유도
- 자기부담금 생략 미끼로 입소 유도
- 과장된 정보 제공

장기요양기관의 부당 청구 유형



요양보호사를 허위로 등록하거나 요양 서비스를 아예 제공하지 않고도 한 것처럼 꾸미는 등의 수법으로 요양비를 부당 청구하다 건보공단의 현지 조사에서 적발된 장기요양기관이 2009년부터 2013년 4월까지 모두 5271곳에 이르는 것으로 나타났다. 이는 부당청구가 의심되는 기관을 중심으로 공단이 현지 조사를 직접 벌인 8221곳 가운데 64.1%에 이르는 수치다. ‘장기요양현지조사현황’ 자료에 따르면 조사대상 4년4개월 동안 해마다 현지조사한 결과 부당청구로 적발된 기관 비율은 매년 59.1%~73.3%로 집계됐다.

02. Literature research

노인 장기 요양 시설의 과도한 민영화

Registration Process

신청

등급 판정

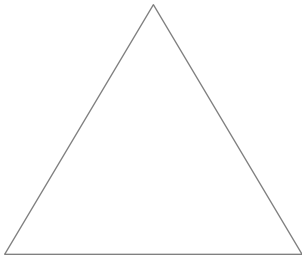
입소

케어 과정

평가

노인장기요양시설이 허가제에서 신고제로 바뀔에 따라 애초 설립 취지와 다르게 노인들을 돈벌이 수단으로 악용하고 있다.

정책관계자



요양원> 노인

[민영화 후 영리 추구 시설로 변질]

- 요양원 매매
- 허위신고
- 복지 수준의 저하
- 노인 매매

- 등급 판정시 편법 행위 유도
- 자기부담금 생각 미끼로 입소 유도
- 과장된 정보 제공

표준장기요양이용계획서

장기요양보험연번호 : L00103892-101

구분	구분명	단위	월	년	비고
장기요양료	1,000,000 원	월	0	0	0 %
노인장기요양료	36,860 원	월	0	0	0 %
노인장기요양료	36,860 원	월	0	0	0 %
노인장기요양료	36,860 원	월	0	0	0 %

요양원명: ...

노인명: ...

주소: ...

연락처: ...

국립건강보험공단 이사장



수급자

'표준장기요양이용계획서' 공단에서 수급자에게 어떤 서비스가 필요한지 알려주는 계획서이나, 작성시 직원간 편차 발생, 수급자나 보호자가 이해하기 어려운 양식, 부족한 설명 등으로 인해 실효성이 낮다.

권고예산

월 한도액

요양시설에서 반드시 필요하지 않은 서비스를 이용하도록 유도하거나 필요한 서비스가 아니라 자신들이 제공하는 서비스를 이용하도록 함

권고예산이 초과되면서 노인장기요양보험의 안전성에도 문제가 발생할 가능성이 있음

요양시설

- * 수급자가 요양시설에서 자기부담금을 면제받는 경우 보다 필요한 서비스가 있어도 시설을 옮기지 않는 경우가 생김
- * 수급자가 보험공단 보다 요양시설이나 요양보호사를 신뢰하는 경우, 보험공단 측의 상담지원이 제 역할을 하지 못함

02. Literature research

노인 장기 요양 시설의 적합성/ 서비스 인력 교육문제

Registration Process

신청

등급 판정

입소

케어 과정

평가

장기요양시설의 규제가 구체적이지 않아 발생하는 크고 작은 문제점 산재

포항 노인요양원 화재 참사..10명 사망,17명 부상

연말뉴스 기사입력 2010-11-12 15:30 | 최종수정 2010-11-12 15:45



화재 포항 노인요양원 (포항=연합뉴스) 이승형 기자 = 12일 새벽 불이 나 노인 10명이 숨지고 17명이 부상한 경북 포항시 남구 인덕동 요양원. 2010.11.12 haru@yna.co.kr

장간 불에 속수무책, 대부분 중증 치매·중풍 노인들 대피 못해

(포항=연합뉴스) 임상현 이덕기 기자= 중증의 치매 또는 중풍 환자들이 거주하는 경북 포항의 한 사설 노인요양원에서 불이 나 노인 10명이 숨지고 17명이 부상하는 참사가 발생했다.

*이 시설은 지자체의 지원을 받지 않는 시설이었음

집기류 대부분이 약간 그을린 정도의 화재로서 재산피해 약 400여만원, 30분만에 진화됨
1층 중증 수용자 11명중 10명 사망(질식사)

사건 당시 1,2층 요양보호사 총 두 명 화재를 처음 발견한 요양보호사는 119에 바로 신고하지 않고 근처 포스코 경비원에게 화재사실을 알림

* 시설의 요양보호사 인력 배치에 대한 규제 필요 (시간별, 인원별 실제적인 인력배치 확인 방법이 필요)

* 요양보호사 교육/자격 또는 교육기관에 관한 감사 필요

* 노인의료복지시설의 특수성을 반영한 관련법개정(소방법 적용 등)이 필요하며 실제수행여부의 확인 필요 (현재의 신고제로는 적절한 관리가 불가능함) (규제 또는 연구 필요)

정책관계자

시설 관리 기준 준수

요양원 → 노인

- 시설 낙후
- 불충분한 물품 지급
- 실비 과다 청구
- 불충분한 인력 운영
- 자격미달자 고용
- 명의 도용

폭력 & 존엄성 문제

요양보호사

02. Literature research

노인 장기 요양 시설의 인권문제 [노인]

Registration Process

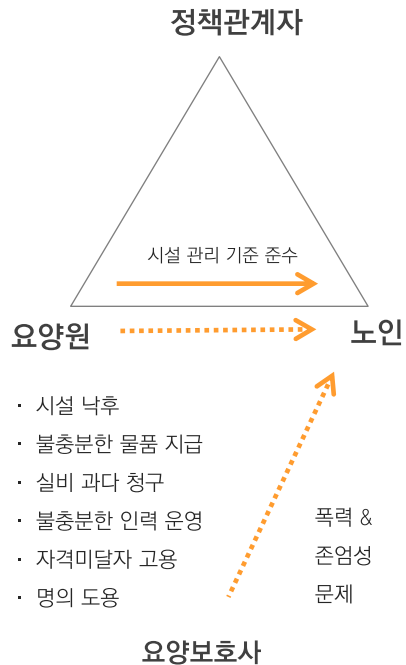
신청

등급 판정

입소

케어 과정

평가

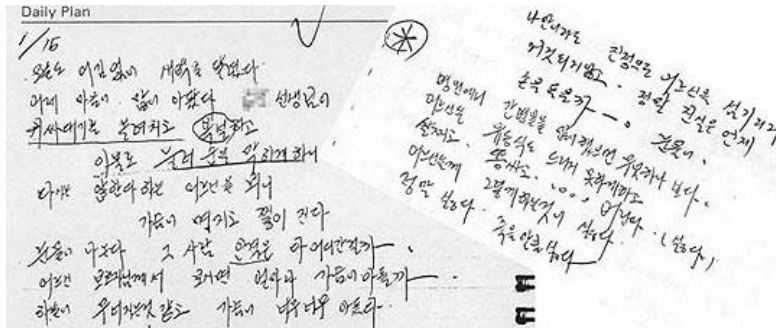


요양원 내에서 침해 받고 있는 노인들의 인권 문제가 심각한 지경에 이르렀다.



“남자가 내 기저귀를 간다고?”

목욕 끝난 할머니, 옷도 안 입힌 채 복도로.. 별거벗긴 인권 할머니가 이를 만에 질겁을 하고 집으로 돌아간 가장 큰 요인은 성적 수치심이었다. 요양보호사들이 노인들을 목욕시키는 과정에서 당사자들의 인격권은 흔히 무시된다. 요양보호사들의 일정에 따라 남성 요양보호사가 할머니를 씻길 때도 있고, 그 반대의 상황도 발생한다. 목욕을 하는 동안 샤워실 문은 활짝 열려 있다. 보통 2명이 함께 목욕을 하는데, 목욕이 끝난 할머니·할아버지들은 수건이나 이불로 허술하게 몸을 가린 채 복도를 걸어 방으로 돌아간다. 샤워실 안에서 옷을 갖춰 입고 나오는 이들은 볼 수 없었다.



요양원 내 인권 유린 심각

P요양사는 “3세 이하의 지능을 가진 60~80대 환자들에게 온갖 욕설과 뺨을 때리는가 하면 심지어 변을 많이 본다고 밥을 굶기고 보호자들이 넣어준 각종 처방약도 무단 폐기했다” 고 증언했다.

02. Literature research

노인 장기 요양 시설의 인권문제 [노인]

Registration Process

신청

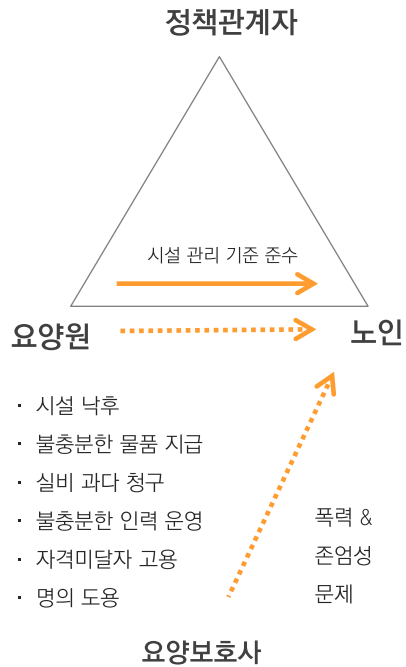
등급 판정

입소

케어 과정

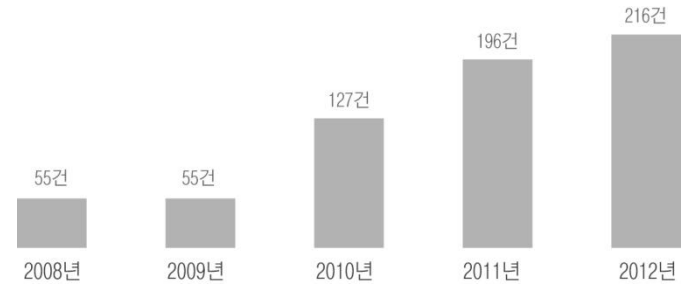
평가

요양원 내에서 침해 받고 있는 노인들의 인권 문제가 심각한 지경에 이르렀다.



노인 학대 문제 심각

수익 창출 위해 인건비 절감, 식대, 각종 소모품비 절감.
등급 상향조절 위해 방치하기도.



5년간 시설 내 노인 학대 추이

“반말은 기본이고 다루기 힘들거나 짜증이 좀 난다 싶으면 욕설과 손찌검이 습관적으로 나온다니까요. 자기 엄마, 아버지라면 그렇게 하겠어요?” 지난여름 경기 지역의 한 요양원에서 퇴직한 요양사 A씨의 말이다.

노인 학대 문제는 매년 증가하고 있지만, 짧은 시간의 예방 교육과 한정된 곳에 투입되는 옴부즈맨 외에는 뚜렷한 방침이 없고, 증거를 확보하기 어려워 징계도 사실상 불가능한 경우가 많다.

02. Literature research

노인 장기 요양 시설의 인권문제 [요양보호사]

Registration Process

신청

등급 판정

입소

케어 과정

평가

요양보호사 _

요양보호사를 양성하는 교육기관에서 소정의 교육과정을 이수하고 국가시험에 합격한 후 국가가 부여한 요양보호사 자격을 취득한 자



여성 93.0%
 평균 나이 50.9세
 12시간 또는 24시간 교대 근무
 월수입 120가량

- 보건복지자원연구 조사

2010년 한국여성노동조합의 '노인요양보호사 노동권 실태 조사' 를 보면, 요양보호사들의 주당 평균 근무시간은 약 53시간, 요양보호사 1명이 실제 돌보는 노인 수는 주간 평균 9.7명, 야간엔 16.5명으로 나타났다. 급여는 적고 고용은 불안한데다, 노동강도마저 세다는 것을 확인할 수 있다.

정책관계자

근로 기준 모호
 근로 감독 X
 관리 감독 기준 모호

요양원

노인

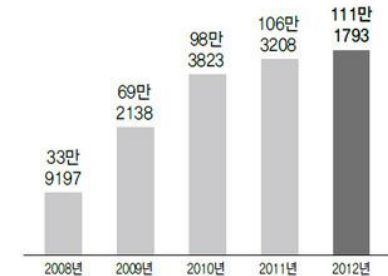
부당한 업무 요구
 호객행위 요구

신체적, 정신적 언어적 폭력

요양보호사

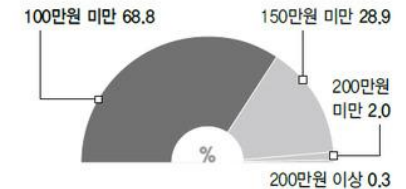
요양보호사 자격취득 현황 자료: 보건복지부 (단위: 명)

* 2012년 기준 여성 101만5503명(91.4%), 남성 9만6290명(8.6%)
 * 국민건강보험공단 등록 요양보호사시설·제가 등 취업 추정 인원은 24만여명



시설 요양보호사 한달 급여

자료: 국민건강보험공단 '2011 요양보호사 운영실태 보고서(2694명 면접조사)



02. Literature research

노인 장기 요양 시설의 인권문제 [요양보호사]

Registration Process

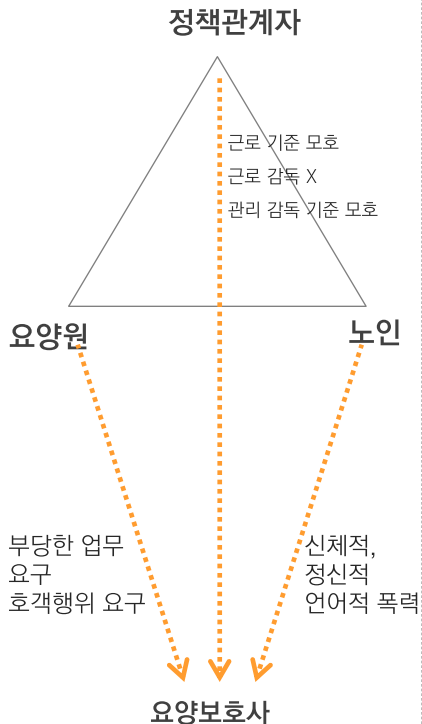
신청

등급 판정

입소

케어 과정

평가



요양보호사 _

요양보호사를 양성하는 교육기관에서 소정의 교육과정을 이수하고 국가시험에 합격한 후 국가가 부여한 요양보호사 자격을 취득한 자



[부당한 업무]

업무 이외에 이용자 가족의 빨래나 청소, 취사, 발일, 심지어 이용자 집안이 운영하는 식당 일이나 종교재단 청소를 요구하는 등 강요가 많았으며, 관장(56%), 석선(51%), 드레싱(21%), 배뇨관 삽입(5%) 등 의료행위와 같은 부당 업무를 하게 된 사례도 많았다.

- 전국요양보호사 협회 보고서

노인요양보호사 폭력 유형 (단위:명, %중복응답)



[업무 중 폭력 경험]

치매 또는 정신질환 노인을 돌보아야 하는 일의 특성상 요양보호사의 81%는 근무중 폭력과 폭언, 성희롱 등에 시달리는 것으로 조사됐다.

- 보건복지자원연구 조사



[근 골격계 질환 경험]

시설요양보호사 2명중 1명이 허리나 어깨에 고통을 호소하는 '근 골격계 질환'을 앓고 있는 것으로 나타났다. 하지만 대다수가 산재 신청이나 공상처리가 아닌 개인비용을 들여 치료를 받은 것으로 조사되었다.

- 전국요양보호사 협회 보고서

02. Literature research

노인 장기 요양 시설의 인권문제 [요양보호사]

Registration Process

신청

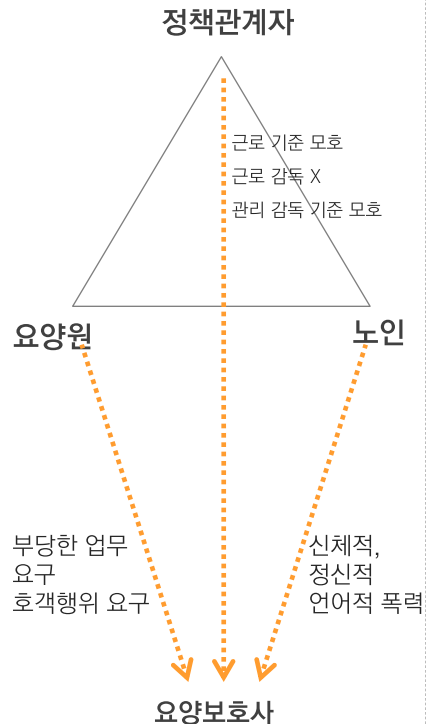
등급 판정

입소

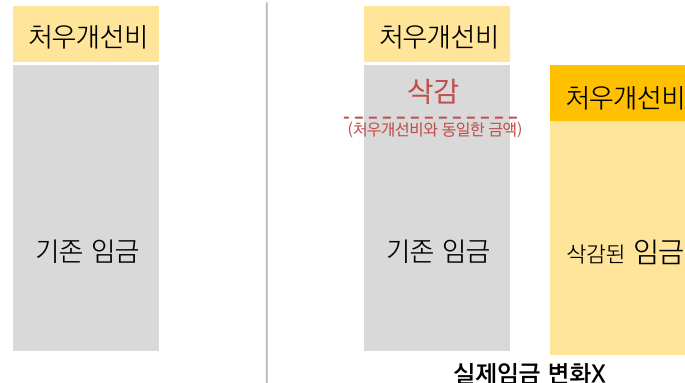
케어 과정

평가

조사 후 요구사항을 받아들여 처우개선비를 2013년 3월부터 지급 통보했지만 요양원측에서는 월급을 깎겠다는 반응을 보이고 있다.



요양보호사 A씨는 지난해 말 일하고 있던 장기요양기관으로부터 '사직서를 쓴 뒤 다시 근로계약서를 쓰라'는 요구를 받았다. "내년(2013년) 3월부터 처우개선비 10만원이 지급되니 월급을 10만원 정도 깎겠다"는 얘기였다. A씨가 항의하자 해당 기관은 A씨에게 일을 주지 않는 등의 방법으로 퇴직을 종용했고 결국 A씨는 일을 그만뒀다.



요양보호사 처우개선비의 전달과정



- * 요양보호사를 사직시키고 삭감한 임금으로 재고용
- * 기존 근무시간을 단축하여 임금을 삭감



- * 서비스의 질 하락
- * 요양보호사의 처우 변함 없거나 오히려 악화

02. Literature research

노인 장기 요양 시설의 국내 기관 평가 현황 [평가]

Registration Process

신청

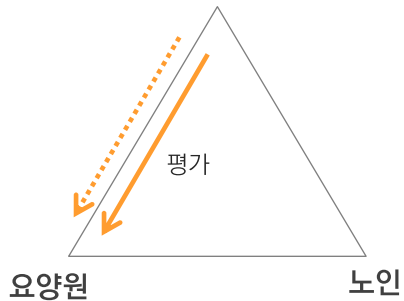
등급 판정

입소

케어 과정

평가

정책관계자



요양원 측 정부에 로비
감사 방식의 문제
(샘플링에 불과)
평가 기준 미흡

시설장 자질 평가X

국민건강보험공단의 2012년도 재가급여 평가결과 평균점수는 100점 만점에 73.8점(복지 용구 제외)으로 2010년도 평가점수 81.2점보다 7.4점 하락한 것으로 나타났다.

이는 2010년 신청에 의한 일부평가와 달리 전체기관 의무평가로 소규모기관과 처음 평가를 받은 기관이 다수(5342개소, 58.2%)이다. 전체 재가시설 9186개소에 대해 평가를 실시해 도출한 결과다.

2010년 이어 2012년 2회 연속 평가를 받은 3844개소(41.8%) 기관의 평균 점수는 77점으로 최초평가 평가를 받은 기관 점수 71.1점보다 5.9점이나 높았다. 기관별 요양서비스 제공 수급자의 규모가 작을수록 평가점수가 낮은 것으로 나타났다.

평가기준은 6개 급여종별의 기관운영과 환경·안전, 권리·책임, 급여제공과정, 급여제공결과 등 5개 대분류 영역에서 총 353개 평가지표를 적용했다.

건보공단 측은 "장기요양서비스 질을 향상을 도모하고 국민의 알권리 보장과 장기요양기관의 선택권을 확대하고자 한다"며 "일부기관 신청평가에서 2011년부터 전체기관 의무평가로 전환하고 3번째로 맞이하는 평가대회에서 그 결과를 공표한다"고 말했다.

1997 _ 복지시설 평가 시작

2009 _ 시설급여 평가 시작

2010 _ 재가급여 평가 실시(신청기관만 평가)

신청기관 평가에서 전체기관 평가로 전환

2011 _ 전체 입소시설 의무평가 실시

2012 _ 전체 재가시설 의무평가 실시

처음 평가를 받은 기관이 다수(58.2%)이며

평가를 받았던 경험이 있는 기관의 점수가 보다 높음

2013 _ 재가시설 평가결과 공개

2013 _ 하반기(6월~12월) 입소시설 평가 실시(현재 실시중)

하위 30%기관 연 2회 이상 현장방문으로 지속점검 예정

상위 10%내 916개소에 총 68억 원 인센티브 지급

요양기관 평가대회 제 3회 실시

* 전체 평가가 뒤늦게 실시되면서 아직 장기 요양 서비스 질이 공급자별로 상이한 실정

02. Literature research

노인 장기 요양 시설의 외국사례 비교 [평가]

Registration Process

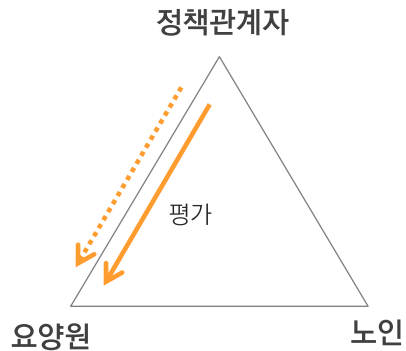
신청

등급 판정

입소

케어 과정

평가



- 요양원 측 정부에 로비
- 감사 방식의 문제 (샘플링에 불과)
- 평가 기준 미흡
- 시설장 자질 평가X

일본과 독일의 장기요양제도와 비교



[독일]

1. 내부 평가

시설운영자의 자기 점검을 통하여 서비스 질을 스스로 강화함을 목적으로 기관자체의 질 관리 의무를 부과(법 제 80조 장기요양의 질 보장과 지속적인 발전을 위한 표준과 원칙의 부칙)

2. 외부 평가

장기요양급여의 질을 평가하고 급여 질의 결함이 되는 원인을 분석. 개선하기 위해 질병보험의료업무단(MDK)의 경제성 심사를 실시(법 80조)



[일본]

1. 개호서비스 정보 공표

사업자 및 시설에 대해서 필요한 정보의 공표를 의무화

2. 사업자 규제 강화

부정사업자 등에 대하여 결격 사유, 취소 요건 추가, 지정 갱신제도 등 사후규제법칙 강화.

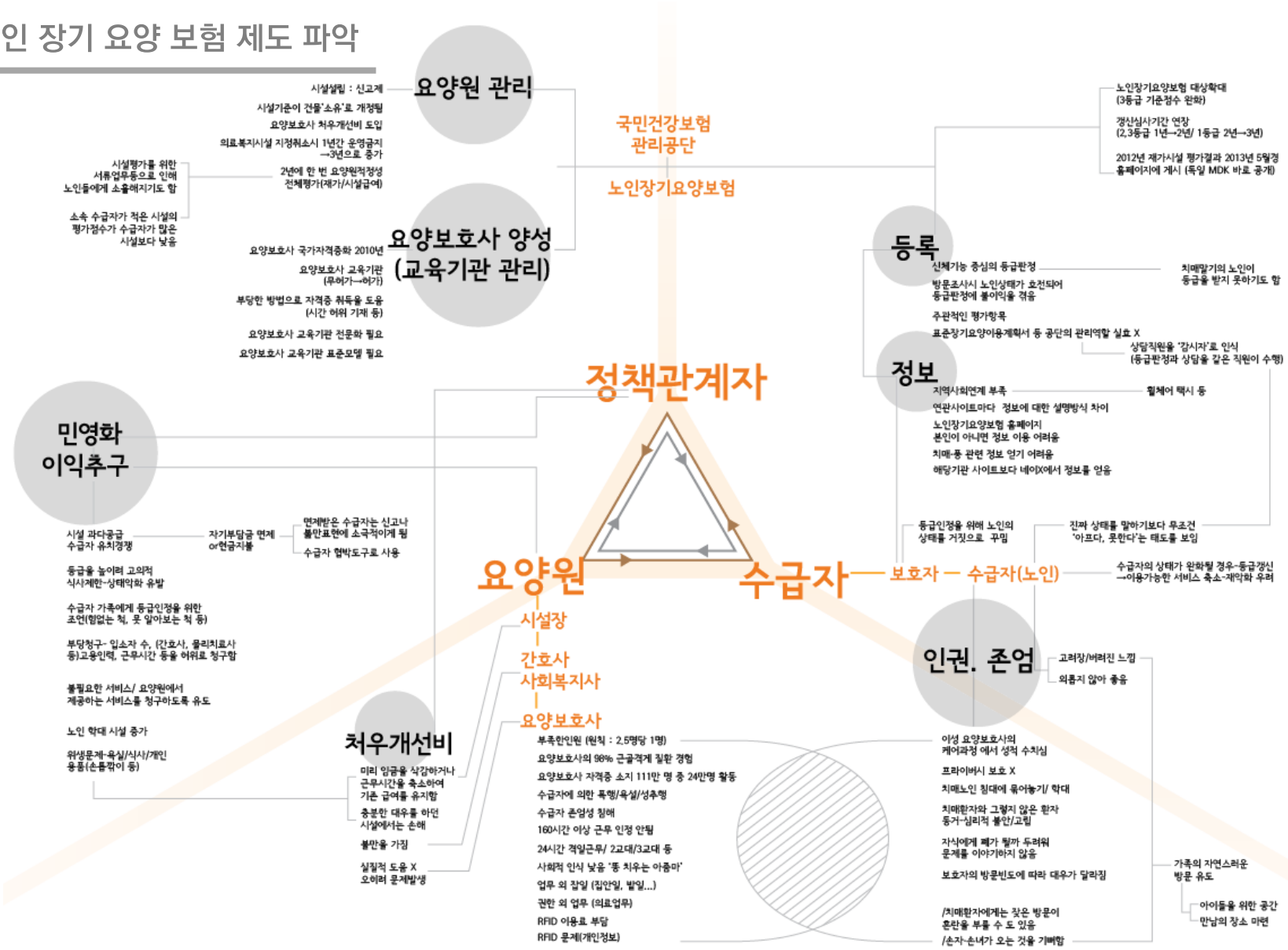
3. 케어매니저 검토

제도 및 개호보수의 검토 실시

요양 서비스 질의 표준화를 위해 엄격한 수준의 평가 제도 실행

03. Literature research

노인 장기 영양 보험 제도 파악



요양원 관리

시설실립 : 신고계
 시설기준이 건물'소유'로 개정됨
 요양보호사 채용개선비 도입
 의료복지시설 지정원칙 1년간 운영금지
 →3년으로 증가
 2년에 한 번 요양원적정성
 전체평가(제가/시설급예)
 시설평가로 인한
 서류업무등으로 인해
 노인들에게 소홀해지기도 함
 소속 수급자가 적은 시설의
 평가점수가 수급자가 많은
 시설보다 낮음

**요양보호사 양성
(교육기관 관리)**

요양보호사 국가자격증화 2010년
 요양보호사 교육기관
 (무허가→허가)
 부당한 방법으로 자격증 취득을 도움
 (시간 허위 기재 등)
 요양보호사 교육기관 전문화 필요
 요양보호사 교육기관 표준화 필요

**국민건강보험
관리공단
노인장기영양보험**

노인장기요양보험 대상확대
 (3등급 기준점수 완화)
 경신심사기간 연장
 (2,3등급 1년→2년/ 1등급 2년→3년)
 2012년 재가시설 평가결과 2013년 5월경
 홈페이지에 게시 (특일 MDK 바로 공개)

등록

신체기능 중심의 등급판정
 방문조사시 노인상태가 호전되어
 등급판정에 불이익을 겪음
 주관적인 평가항목
 표준장기요양이용계획서 등 공단의 관리역할 실효 X
 치매환자의 노인이
 등급을 받지 못하기도 함
 상담직원을 '감시자'로 인식
 (등급판정과 상담을 같은 직원이 수행)

정보

지역사회연계 부족
 연관사이트마다 정보에 대한 설명방식 차이
 노인장기요양보험 홈페이지
 분인이 아니면 정보 이용 어려움
 치매-종 관련 정보 얻기 어려움
 해당기관 사이트보다 네이버에서 정보를 얻음
 휠체어 택시 등
 등급인정을 위해 노인의
 상태를 거짓으로 꾸밈
 진짜 상태를 말하려고 무조건
 '아프다, 못한다'는 태도를 보임

**민영화
이익추구**

시설 과다공급
 수급자 유치경쟁
 등급을 높이며 고의적
 식사제한-상태악화 유발
 수급자 가족에게 등급인정을 위한
 표현(힘없는 척, 못 일해보는 척 등)
 부당청구-입소자 수, (간호사, 물리치료사
 등)고용인력, 근무시간 등을 허위로 청구함
 불필요한 서비스/ 요양원에서
 제공하는 서비스를 청구하도록 유도
 면제받은 수급자는 신고나
 불만표현에 소극적이게 됨
 수급자 협약도구로 사용

정책관계자

요양원

수급자

보호자 - 수급자(노인)

시설장
간호사
사회복지사
요양보호사

초우개선비

미리 인금을 삭감하거나
 근무시간을 축소하여
 기존 급여를 유지함
 중요한 대우를 하던
 시설에서는 손해
 불만을 가짐
 실질적 도움 X
 오히려 문제발생

부록인원 (원칙 : 2.5명당 1명)
 요양보호사의 98% 근골격계 질환 경험
 요양보호사 자격증 소지 111만 명 중 24만명 활동
 수급자에 의한 폭행/욕설/성추행
 수급자 존엄성 침해
 160시간 이상 근무 인정 안됨
 24시간 적일근무/ 2고대/3고대 등
 사회적 인식 낮음 '종 치우는 아줌마'
 업무 외 잡일 (립안일, 발일...)
 권한 외 업무 (의료업무)
 RFID 이용료 부담
 RFID 문제(개인정보)

인권 존엄

고령장/버려진 느낌
 의롭지 않아 좋음
 여성 요양보호사의
 케어과정에서 성적 수치심
 프라이버시 보호 X
 치매노인 침대에 묶어놓기/ 학대
 치매환자와 그렇지 않은 환자
 동거-심리적 불안/고립
 자식에게 폐가 될까 두려워
 문제를 이야기하지 않음
 보호자의 방문빈도에 따라 대우가 달라짐
 가족의 자연스러운
 방문 유도
 /치매환자에게는 잦은 방문이
 환란을 부를 수도 있음
 /손자-손녀가 오는 것을 기뻐함
 아이들을 위한 공간
 만남의 장소 마련

II 사업 과제 추진내용

01. Design framework

02. Literature research

- 키워드 및 이슈도출

03. Field research

- 인터뷰 · 관찰조사 개요
- 인터뷰 · 관찰조사 키워드 도출
- 이슈 도출

04. Analysis

- 마인드맵
- 고객여정맵
- 퍼소나
- 이해관계자맵
- 종합 이슈 도출 & 분류

05. Design direction

- 디자인 방향 및 컨셉 설정

06. 서비스 아이디어

07. 서비스 핵심 과제

- 전문가 / 수요자 검증
- 과제 기획서
- Road map
- 시나리오

03. Field research _ 인터뷰 개요

인터뷰 기간

2013.08.21~2013.09.30 (약 1개월)

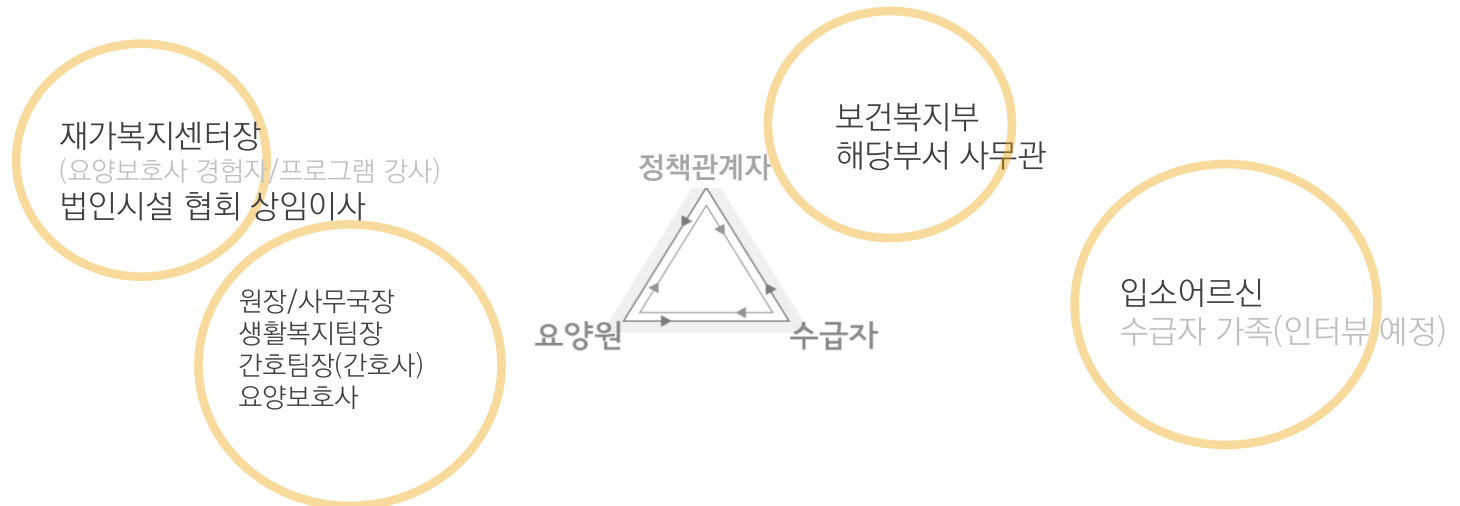
인터뷰 목적

실무자 인터뷰를 통해 수요자 중심의 노인요양시설 서비스 디자인을 위한 현장 실태 · 문제점 · 애로사항 파악

인터뷰 대상

서울 · 경기 내 비영리 법인 노인요양시설 4개소 종사자 + 이해관계자 + 관련 전문가 + 입소 어르신

No.	시설명/소속기관명	인터뷰 대상(직책)	특이사항
01.	서초 구립 성심노인복지센터	사무국장	30인 미만 시설/여성 치매어르신 위주
02.	길음 안나의 집	원장/간호팀장/요양보호사	60인 이상 시설/여성 어르신 시설
03.	광명시립노인요양센터	원장/사무국장/생활복지팀장/간호팀장/요양보호사	80인 이상 시설/와상 어르신 위주
04.	시립동부노인전문요양센터	사무국장/요양보호사	100인 이상 시설
05.	심청재가복지센터	센터장(요양시설 프로그램 강사)	요양보호사 유경험자/프로그램 강사
06.	한국노인복지중앙회	상임이사	법인 시설협회 상임이사/정책입안활동
07.	보건복지부	사무관	요양보험과 노인의료복지시설업무
08.	현 입소 어르신		인지가 있는 어르신



03. Field research _ 인터뷰 대상

서초구립성심노인복지센터

사무국장



길음 안나의 집

원장/간호팀장/요양보호사



광명시립노인요양센터

원장/사무국장/생활복지팀장/
간호팀장/요양보호사



시립 동부노인전문요양센터

사무국장/요양보호사



심청재가복지센터

센터장



한국노인복지중앙회

상임이사



보건복지부 영양보험과

의료복지시설담당 사무관



입소 어르신

인지 있으신 어르신



03. Field research _ 인터뷰 정리

길음 안나의 집

원장/간호팀장/요양보호사



해당 시설의 이해관계자별 인터뷰 내용을 문제점/ 사실/ 의견/ 사례로 나누어 정리
그 중 다른 인터뷰 내용과 공통된 부분, 중요성이 높은 부분 등을 다시 간추림

원장	
Problem -서비스 계획 진행 도중 평가지표 신설 -요양보호사의 높은 이직률 -1등급 어르신이 3등급 어르신으로 바뀜으로 인한 예산 불안정성 -어르신 등급 완화시 지원금 감소 -요양보호사의 체력/자존감 문제 -시설 기준이 바뀌는 경계선에 걸리면 운영이 힘들	Fact -요양보호사들이 대기업이 운영하는 요양원을 선호함 -요양보호사 이직률이 높으면 가산점을 주지만, 사실상 수급도 힘들 -인원이 적은 곳은 시스템 도입 없이 수기로 자료 작성 -시설에 대한 평가는 구청과 공단 양쪽에서 다 받고 있다 -컨설팅을 받고 평가를 거친 뒤 인센티브를 나눠먹는 곳도 있다 -큰 시설이 개별 특성에 맞추 프로그램 진행이 가능하다
간호사	
Problem -요양보호사가 어르신에게 조금 더 신경을 쓰게 하기 어려움 -요양보호사의 잦은 이직으로 어르신에게 악영향 -불가피한 처치(수면제 투여 등)를 자녀(보호자)가 악용-고소 -시간이 부족하다 보니 식사수발을 기계적으로 하게 된다	Fact -요양원에 대한 자식과 어르신의 인식 차이가 존재 -어르신은 치매가 아닌데 자식이 치매라 생각하는 경우도 있고 -어르신은 치매인데 자식이 인정을 못하는 경우도 있음 -등급판정을 받기 위해 상태를 속이는 경우가 있음 -때문에 장기요양이용계획서는 별로 믿지 않음
Opinion -평가지표가 자체 계획이 좀 -(장애인시설처럼)요양보호 -공단 쪽에서 시스템을 제 -수급자 등급의 편차가 크 -평가지표 추가 시 해당사	
요양보호사	
Problem -큰 시설은 사각지대가 생길 가능성이 있어 조심해야 한다 -어르신 이동이 잦을 수록 요양보호사가 많이 힘들다 -어르신 이동을 해드리는 요양보호사도 힘들지만 일단 휠체어로 옮긴 뒤 어르신 스스로 움직이기도 힘들다	Fact -고용보험을 이용해 유급으로 쉬기 위해 일부러 어르신을 해코지 하고 하고 당하는 요양보호사도 있다. -기저귀를 갈 때는 항상 커튼을 치고 갈고 있음 -어르신의 구족이 진행되는 것을 막기 위해 쿠션을 많이 사용함 -어르신이 불안함을 표현하는 방식은 의사표현 가능한 분은 일반인과 같이 부탁/이야기 치매어르신은 소리지르기/신음하기 등 -자기 영역에 신경을 많이 쓰는 어르신이 계심
Opinion -요양보호사 교육이 필요없는 집무(청소, 빨래)의 경우 해당 전문인력이 투입되었으면 좋겠다	
어르신에 대한 실제 사례	
<ol style="list-style-type: none"> 1. "이렇게 살아서 뭐 해" 2. "현대판 고려장" 3. 젊은 시절 잘 하던 것을 살린 경우도 있음. 홈패션을 해 팔고 간식 구매에 보태기도 함 4. 요양보호사가 이직을 하자 우느라 식사도 못하는 어르신 5. 자녀(보호자)가 기저귀 사용도 욕기도 절대 반대하는 경우 6. 침대에서는 눈을 꼭 감고 계시지만 하던 어르신이 밖으로 모시고 나오면 눈을 크게 뜨고 몇 시간씩 주위를 지켜보심 7. 귀가 잘 안들리는 어르신에게 크게 이야기를 하면 '나에게 소리를 지른다' 라고 생각하고 상처받는다. 8. 가족이 가져온 간식을 직접 나눠주려 다님 9. 가족이 간식을 사오지 않은 경우 울면서 돌아오기도 함 10. 무슨 반응이든 아랑곳 없이 자기 이야기를 끝까지 하는 어르신 11. 한 어르신을 칭찬해 드리면 옆에 있는 어르신이 곧장 질투하며 '00만 좋아한다' 고 함 	

03. Field research _ 인터뷰 분석

길음 안나의 집

원장/간호팀장/요양보호사



| 이해관계자별 인터뷰 내용을 종합, 문제점, 사례, 의견의 원인을 분석/ 비교하여 Keyword 도출



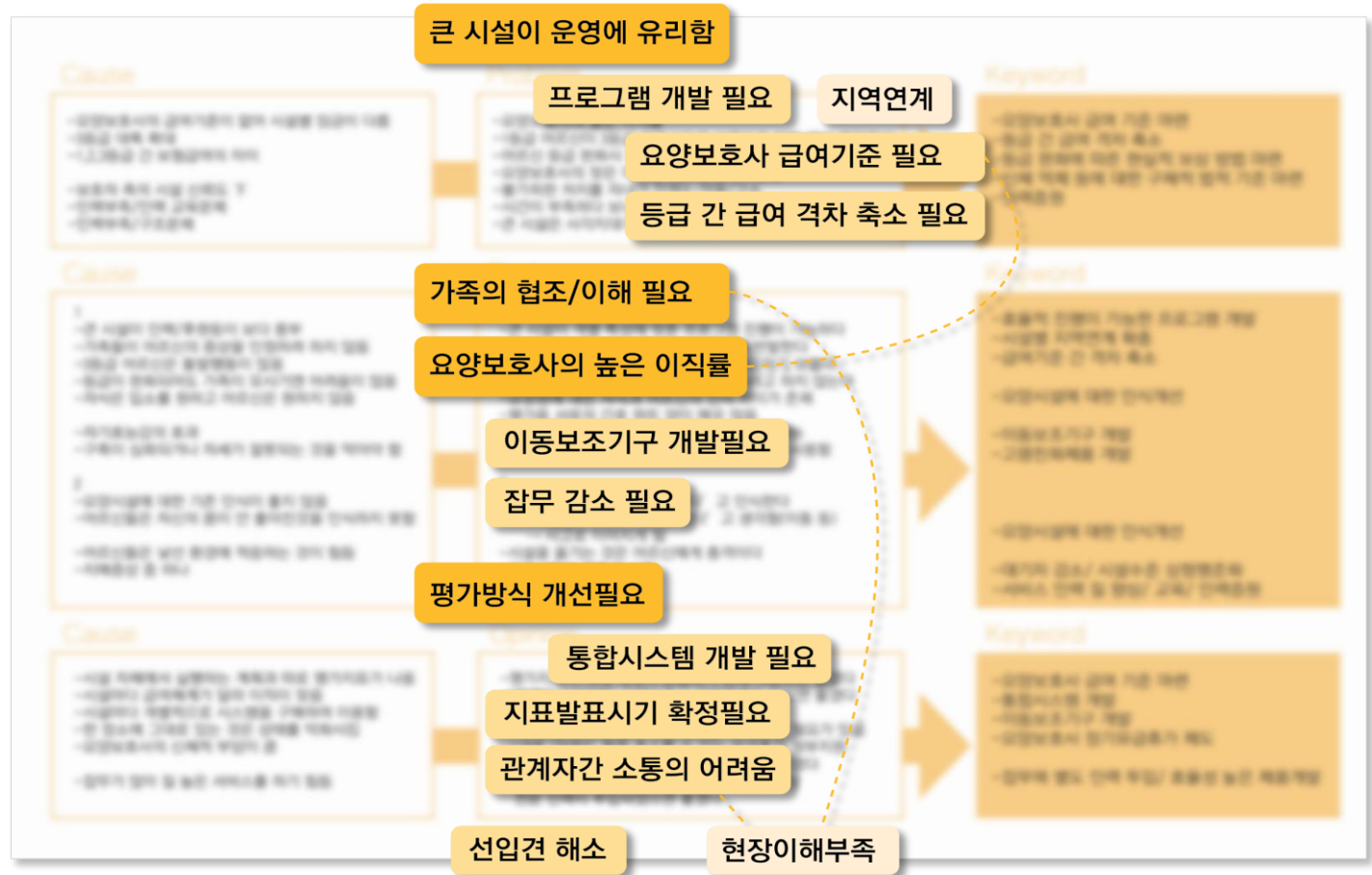
03. Field research _ 인터뷰 Keyword 도출

길음 안나의 집

원장/간호팀장/요양보호사



| 최종 키워드 도출 후 중요도, 이해관계자 관련도, 키워드 별 연관관계를 분석



03. Field research _ 인터뷰 Keyword 도출

서초구립성심노인복지센터

- 소규모 시설 운영의 어려움
- 인력문제(질/양) 사회적 인식문제
- 사회복지사 요양보호사 후원/자원봉사자 부족
- 영리시설로 인식
- 가족들의 이해/협조 필요
- 유사 의료 서비스 제공 문제
- 향택
- 어르신에 대한 이해를 통한 개별맞춤서비스 추구
- 치매 어르신을 위한 다양하고 많은 프로그램
- 평가방식 개선필요
- 인증제 도입 필요
- 감독/평가자의 현장이해부족
- 현장성 반영 필요
- 처우개선비

길음 안나의 집

- 큰 시설이 운영에 유리함
- 프로그램 개발 필요 지역연계
- 요양보호사 급여기준 필요
- 등급 간 급여 격차 축소 필요
- 가족의 협조/이해 필요
- 요양보호사의 높은 이직률
- 이동보호기구 개발필요
- 집무 감소 필요
- 평가방식 개선필요
- 통합시스템 개발 필요
- 지표발표시기 확정필요
- 관계자간 소통의 어려움
- 선입견 해소
- 현장이해부족

광명시립노인요양센터

- 가장 많은 사고 : 낙상
- 평가방식 개선필요 서류에 치중
- 불시점검
- 정성평가 원함
- 현장성 반영
- 현장이해부족
- 운영주체별 운영여건 차이반영
- 특화 프로그램 인정받고 싶음
- 시설별 경쟁력으로 작용하기 원함
- 실용적/저가 제품 개발 필요
- 제도에 현장성 반영 필요
- 의견전달통로 필요
- 유사 의료 서비스 제공 문제
- 상비약
- 석션/경관식
- 서비스 인력의 문제
- 처우 개선

시립 동부노인전문요양센터

- 인력부족
- 정년
- 인력부족/수급어려움
- 현 시설 기준 개선 필요
- 현장성 반영 필요
- 평가준비
- 서류작성/서비스내용 기록문제
- 서비스 제공 시간 할애
- 시설(건물형태, 구조 등)관련
- 변경/구조 개선 어려움
- 제품관련
- 휠체어 의자 목록
- 치매어르신 케어
- 설득 폭언

심청재가복지센터

- 서비스 질 향상 필요
- 개인별 맞춤서비스 필요
- 인력추가배치 방도 마련
- 어르신 특성에 맞는 프로그램 진행
- 장기여 활용
- 프로그램 비 지원
- 식사보장 가족연계
- 인력 질 향상 필요
- 자존감 향상
- 경험이 중요
- 인식개선
- 시설평가 개선필요
- 평가항목개선
- 평가서식제공

한국노인복지중앙회

- 서비스 질 향상 필요
- 집같은 분위기, Unit 케어 필요
- 개인별 특별 서비스 필요
- 시설 양극화
- 인력부족
- 등급판정/입소 과정의 어려움
- 정보부족
- 평가방식 개선필요
- 관계자간 소통의 어려움
- 감독/평가자의 현장이해부족
- 선입견
- 동일 기관이 지급/평가
- 가산제도
- 인증제 도입
- 비영리/영리의 구분
- 선입견

보건복지부 요양보험과

- 민영화에 대한 긍정적 반응
- 서비스 질 향상
- 대기자는 시설 선호도의 지표
- 평가 방식에 대한 긍정적 반응
- 공정성 문제없음
- 평가항목은 기본/필수적 내용
- 현 시스템 공개범위에 시설이 민감하게 반응함
- 정성평가 아직은 어려움
- 최저수준 시설 슈아네기가 우선
- 현장과의 소통이 어려움
- 공단 직영 시설 준비중
- 각종 연구사업 진행중
- 치매관련
- 지표개선

입소 어르신

- 무료함
- 이야기 상대 부족
- 소일거리 부족
- 휠체어 운전 힘들
- 자원봉사자필요
- 혼자 이동하는 데 한계있음
- 자유가 없음
- 외출
- 죽음
- 가족격정
- 섭섭함
- 그리움
- 직접 연락하기 어려움
- 두려움
- 상태가 악화된 어르신과 같은 방
- 병·아름
- 제품
- 조작문제
- 불편함

03. Field research _ 인터뷰 Keyword 도출



03. Field research _ 인터뷰 Keyword 도출

| 전체 인터뷰의 키워드를 도식화 하여 관련된 내용과 주체에 따라 분류하고, 이에 따른 최종 키워드를 도출함.



03. Field research _ 관찰조사 개요

조사 기간

2013.08.21~2013.09.30 (약1개월)

조사 목적

수요자 중심의 노인요양정책 마련을 위한 노인요양시설 현황 서비스디자인 리서치, 심층진단, 선진화 방안 제시

조사 내용

- 시설 운영에 관한 애로사항 등 전반적 서비스 시스템 현황조사
- 노인 행동 특성 및 문제점 발견
- 요양시설의 환경적 요소 개선을 위한 환경 디자인 조사
- 노인특성에 적합한 복지용구 필요성 조사
- 원활한 시설이용을 위한 시각정보 등 커뮤니케이션디자인 조사

조사 대상

서울 · 경기 내 비영리 법인 노인요양시설 4개소

No.	소재	시설명	운영주체	정원
01.	서울 서초구	서초 구립 성심노인복지센터	(재)천주교까리따스수녀회유지재단	29인 10이상 30인 미만 시설
02.	서울 성북구	길음 안나의 집	성가소비녀회	60인 } 30인 이상 시설
03.	경기 광명시	광명시립노인요양센터	한기장복지재단	
04.	서울 성동구	시립 동부노인전문요양센터	온누리복지재단	296인 100인 이상 시설

조사 방법

- 조사원 _ 2인 1조
- 주요대상_ 수요자, 가족, 요양보호사, 간호사, 시설 및 공간, 복지용구
- 기록_ 사진촬영, 비디오 촬영, 메모, 녹취

03. Field research _ 관찰조사 대상 시설 개요

서초구립성심노인복지센터

운영주체 : (재)천주교가리따스수녀회유지재단
 정원 : 29인 , 종사자 13인
 입소자 현황 : 할머니 요양시설 , 치매 어르신
 규모 : 지하1층 지상6층
 설치 : 1998.02



길음 안나의 집

운영주체 : 성가소비녀회
 정원 : 60인 , 종사자 44인
 입소자 현황 : 할머니 요양시설, 치매 어르신 다수
 규모 : 지하2층 지상5층
 설치 : 2010.02.



광명시립노인요양센터

운영주체 : 한기장복지재단
 정원 : 84인 , 종사자 55인
 입소자 현황 : 1등급 외상어르신
 규모 : 지하1층 지상3층
 설치 : 2012. 04



시립 동부노인전문요양센터

운영주체 : 온누리복지재단
 정원 : 296인, 종사자 187인
 입소자 현황 : 치매 어르신 다수
 규모 : 지하1층 지상5층
 설치 : 2005.8



03. Field research _ 관찰조사방법

조사 방법

- 조사원_ 2인 1조
- 주요대상_ 수요자, 가족, 영양사, 간호사, 시설 및 공간, 복지용구
- 기록_ 사진촬영, 비디오 촬영, 메모, 녹취

관찰 방법



01st

수요자 중심 관찰조사



02nd

대상별 관찰조사



03rd

수요자 + 케어 서비스
(노인) (영양보호사)



03. Field research _ 관찰조사내용

조사 내용

- 입소 어르신의 행동특성을 관찰 · 기록
(메모, 녹취, 사진촬영 및 동영상 촬영)
↓
- 관찰 기록내용을 바탕으로 그 원인을 파악/유추
↓
- 문제 원인을 통해 입소어르신의 Needs를 도출
↓
- 수요자의 1차 Keyword 도출

01st

수요자 중심 관찰조사



02nd

대상별 관찰조사



03rd

수요자+케어서비스
(노인) (요양보호사)



03. Field research _ 수요자 중심 관찰조사 키워드 도출

관찰기록/ 원인 / 니즈에서 도출된 각각의 키워드를 그룹핑하여 총 9가지의 인사이트를 도출



03. Field research _ 관찰조사내용

조사 방법

- 수요자와 관계된 모든 대상을 중심으로 관찰조사



- 입소 어르신이 사용하는 제품, 공간 및 수발 및 케어 서비스를 제공하는 영양보호사, 간호사 등 수요자와 관계된 모든 이슈 사항을 체크



- 대상별 이슈 사항을 통한 2차 Keyword 도출

01st

수요자 중심 관찰조사



02nd

대상별 관찰조사



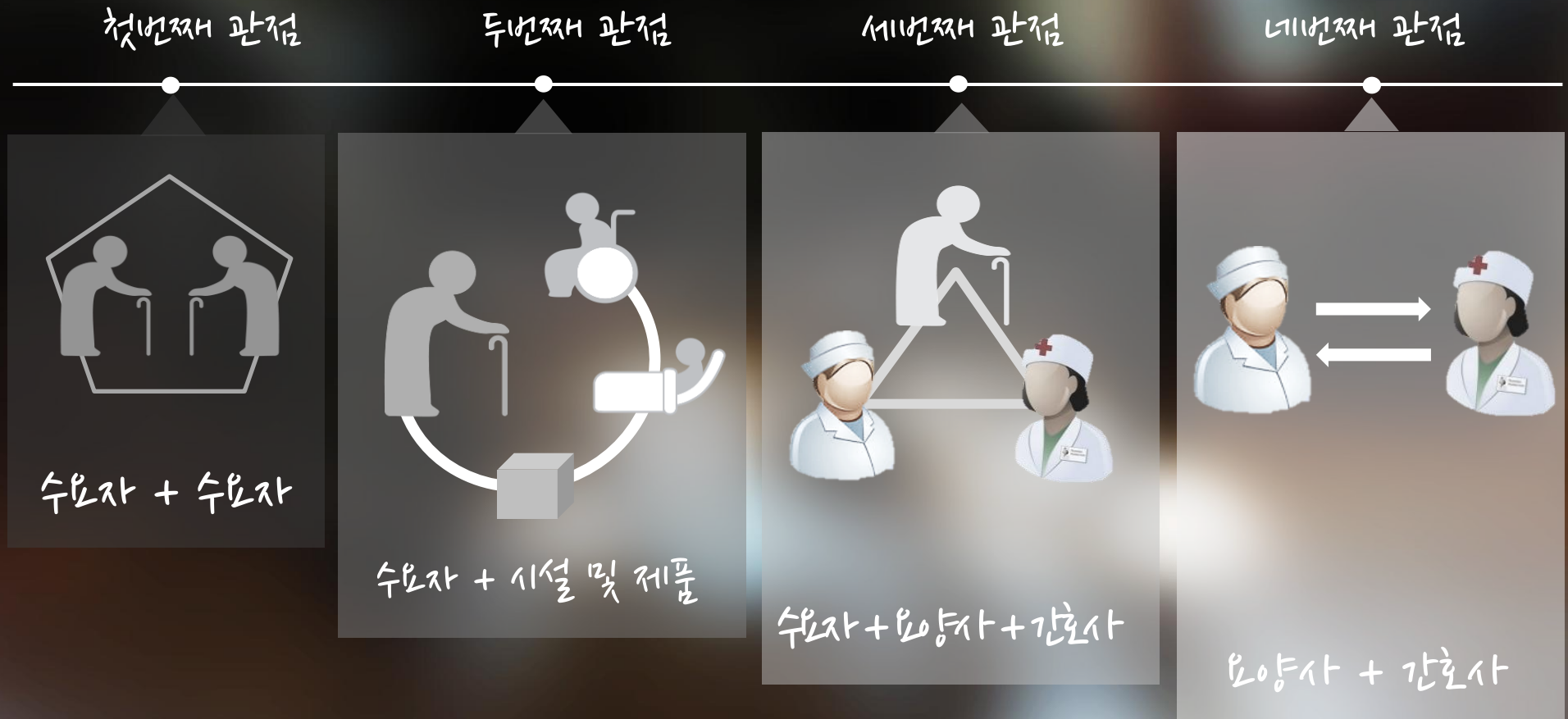
03rd

수요자 + 케어 서비스
(노인) (영양보호사)



03. Field research _ 대상별 관찰 조사

| 관찰조사에는 다양한 관점으로 수요자와 관계된 모든 대상을 중심으로 관찰조사를 실시



03. Field research _ 대상별 관찰 조사



수요자 + 수요자

입소 어르신간의 모습을 관찰하면서 나왔던 이슈내용 중 대부분은 소통의 문제가 상당한 부분을 차지하였음.
 입소 어르신간, 가족간, 세상과의 소통이 굉장히 피동적이며 단절되어있었음.



1



2



3

우리 은행장
 아들한테
 전화좀 걸어줘



세상과의 소통 시간

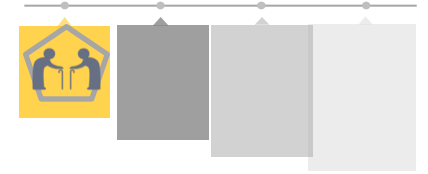


나의 추억 나누기!
 나의 아들.딸 자랑하기!



아들 목소리 듣고 싶어.
 이번주 주말에 오라고 하려고

03. Field research _ 대상별 관찰 조사



수요자 + 수요자

수요자들의 여가시간의 대부분은 휠체어나, 침대에서 보내는 시간이 상당수를 차지하였으며, 치매 어르신이 많은 경우 입소자간 대화가 거의 없으며, 인지가 있는 어르신의 경우 대화 상대로 요양사에게 많이 의지 하는편임.



같은층 노인 중 대화 가능한 분은 단 2명이야



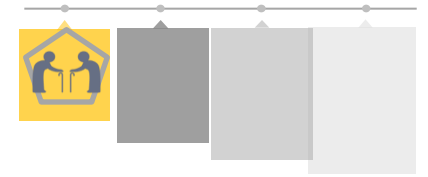
나는 책 읽는게 좋아.
구비된 책은 어린이 동화책 ??



나는 화초가 좋아!



03. Field research _ 대상별 관찰 조사



수요자 + 수요자

노인성 질환으로 신체가 자유롭지 못한 어르신들의 경우 일상생활에 답답함을 많이 느꼈으며, 개인의 의사 및 행동이 반영되기 어렵다.



수요자: 턱받이는 불편해

요양보호사:

한 번 묶으면 금세 흘러서 다시 묶어야 해



곳들은 답답해. 입이 건조해
달리 할 것이 없어.. 잠자는 것 이외엔

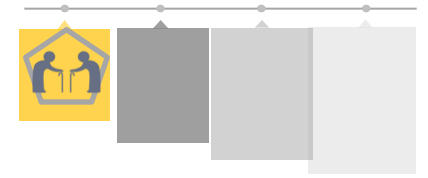


지루한 시간..
나른한 시간..
무聊한 시간..
무얼해야할지 모르는 시간..



질문자 : 할머니 뭐하고 노셨어요?
할머니 : 뭘 뭐하고 놀아.. 그냥 놀았지

03. Field research _ 대상별 관찰 조사



수요자 + 수요자

수요자와 수요자간의 생활을 관찰한 결과 많은 어르신이 함께 있음에도 불구하고, 혼자만의 지루한 시간들을 보내고 있었으며 건강상의 이유로 신체적으로 자유롭지 못해 일상의 즐거움을 느끼기란 쉽지 않음.
그 결과 대부분의 어르신들의 경우 외로움을 많이 느끼고 있었음.

KEYWORD

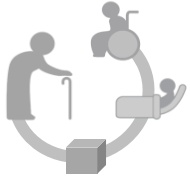
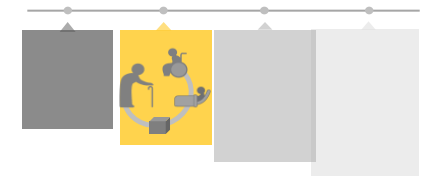
#1. 혼자만의 지루한 시간

#2. 일상의 즐거움이 없어

#3. 자유로움 (건강, 심리적)



03. Field research _ 대상별 관찰 조사

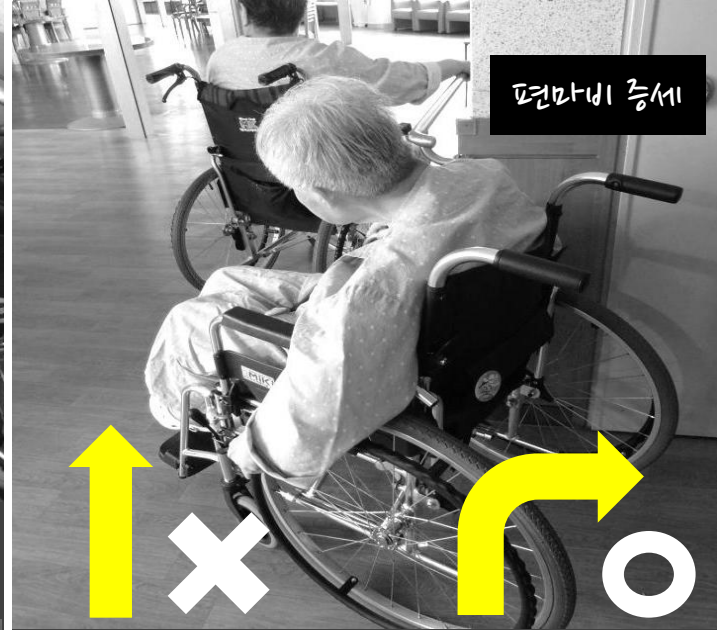


수요자 + 시설 및 제품

어르신들이 대부분 사용하고 있는 제품은 휠체어로, 사용빈도와 시간이 높은 제품임. 하지만 노인의 특성을 고려하지 않은 기존의 일반 휠체어 사용으로 노인성 질환을 앓고 계신 상당수의 어르신들이 불편함과 수치심을 느끼고 있었음.



노인성 질환인 '중풍'으로 인해 '슬림' 현상



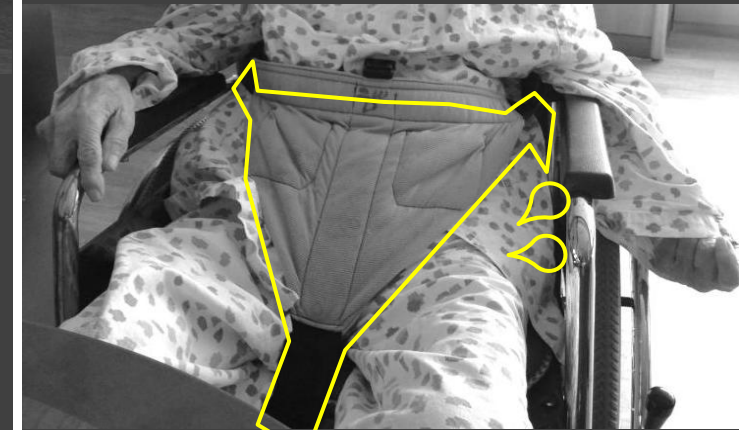
'편마비 증세'인 나는 '직진'이 더 힘들어

[바퀴를 돌려 방향조절]

내맘대로 방향향 전환은 무리수!

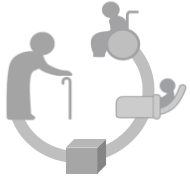
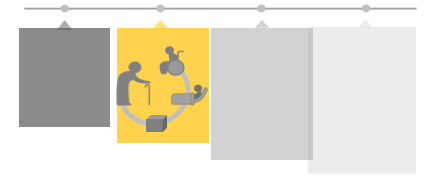


고정된 자세로 앉기 힘들어
'미끄러짐' 방지 위해 -> '고정대' 착용



고정대의 모양이 '수치스럽고' '불편해'

03. Field research _ 대상별 관찰 조사



수요자 + 시설 및 제품

휠체어를 이용하는 과정에서의 안전과, 대기, 방향조절에 대한 부분이 발견되었으며, 어르신들의 특성에 맞는 휠체어 개발이 시급하였음.



손이러워!
그래서 잠깐꺼냈어.



'프로그램 이후 항상 무한대기'
'식사시간도 무한대기'
요양사는 바쁘다 바빠하~



지나가야하는데 ...

맞은편에 휠체어 탄 어르신들이 마주한 경우 피해가기 어려워..

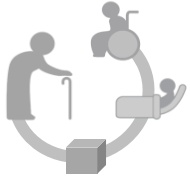
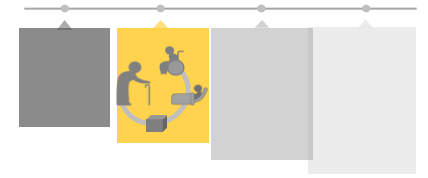
요양사가 휠체어를 끌어들때,
손을 꼭 휠체어 안쪽으로!!
Why? 바퀴에 손이 다치니까



요양사는 항상 '손'을 예의주시 !!



03. Field research _ 대상별 관찰 조사

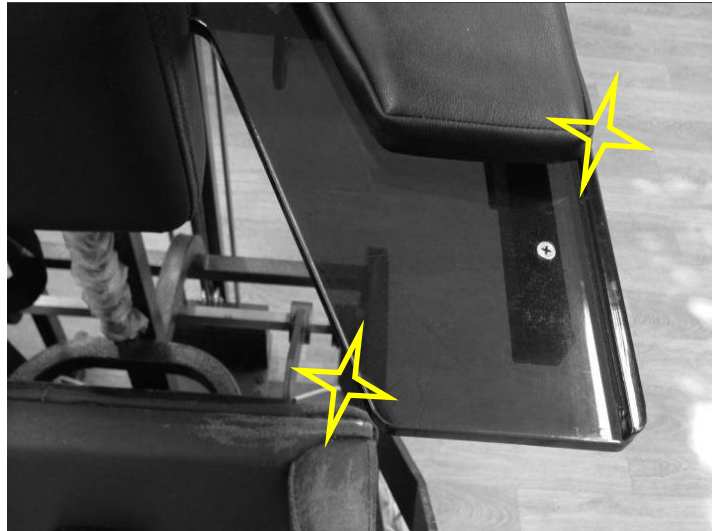


수요자 + 시설 및 제품

요양시설의 상당수 병원의 이미지를 떠올릴 수 있는 부분이 많았고, 골절 및 낙상사고가 잦은 어르신들의 경우 안전을 고려한 시설 및 제품 선정 및 개발이 필요함.



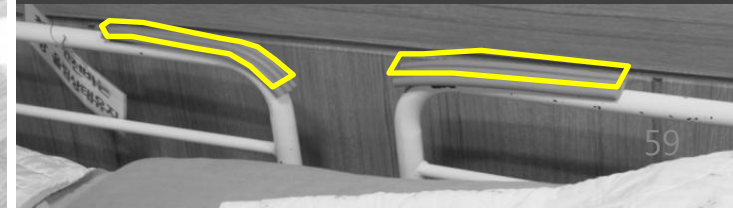
병원에서 온 기분이야



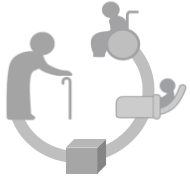
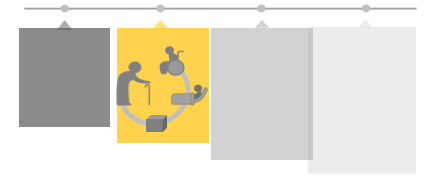
차갑고 딱딱하고, 다칠까 겁나



딱딱한 침대 난간에 부딪혀
그래서 쿠션으로 보완..
살짝만 부딪혀도 멍들어..



03. Field research _ 대상별 관찰 조사



수요자 + 시설 및 제품

휠체어를 이용하는 과정에서 가장 위험한 부분은 침대에서 휠체어로 이동하는과정이었으며, 휠체어 이동시 바닥으로부터의 충격이 바로 몸으로 전해져 고통을 호소하는 등의 내용이 관찰되었음.



휠체어에서 내리거나 의자로 이동은 '턱걸식' 많아

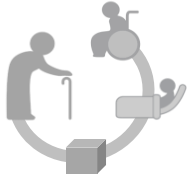
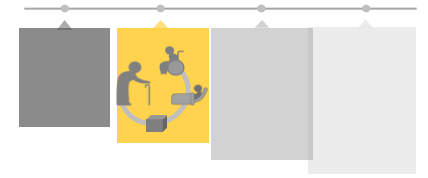
'휠체어'에 앉아 있을때... 주로 나는 00 한다.

1. 대화
2. 머무름
3. 관찰
4. 수면



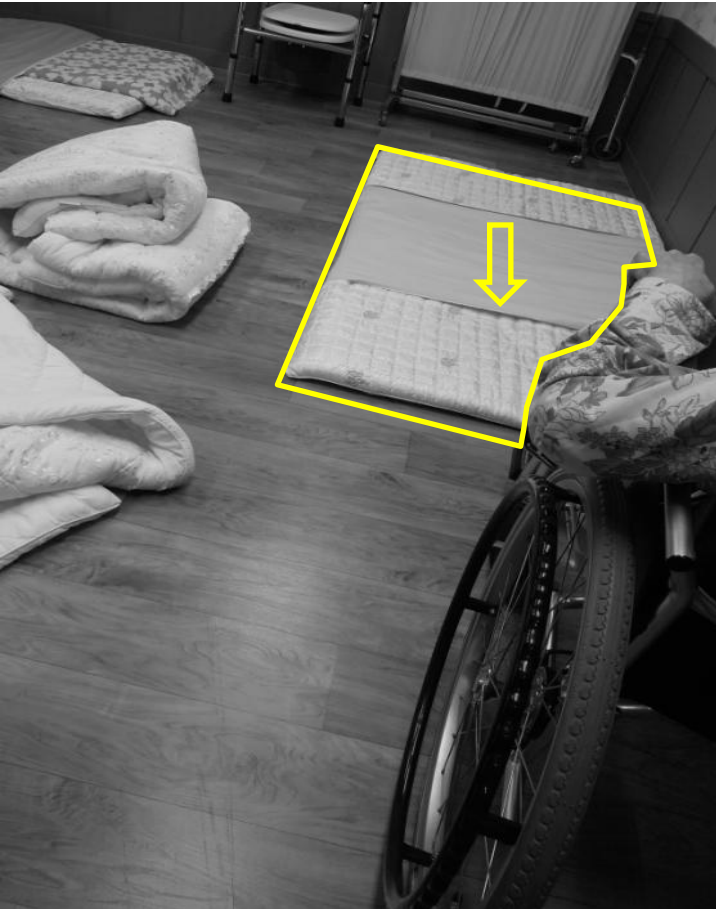
보행보조기 수납함은 나의 '보물창고'

03. Field research _ 대상별 관찰 조사



수요자 + 시설 및 제품

어르신이 생활하는 공간의 경우 침대와 바닥이 있었으며, 바닥의 경우 휠체어를 이용하시는 어르신들이 내려오는데 심리적으로 많은 부담감을 느끼셨음. 생활실 및 복도의 풍경의 벽화등은 상당히 반응이 좋았음.



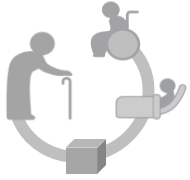
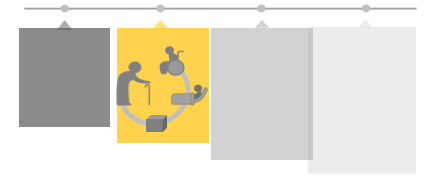
휠체어에서 바닥 내려오기는 가장 고난이도!

시설별 구조에 따른 배치 및 동선



'벽화'라도 옛 풍경은 좋아

03. Field research _ 대상별 관찰 조사

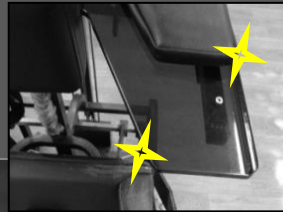


수요자 + 시설 및 제품

어르신이 주로 사용하는 시설 및 제품에는 상당수 신체적 특성을 고려하지 못하여 불편을 호소하는 내용들이 많았으며, 특히 안전과 방향, 심리적 거부감에 관한 부분이 관찰되었음.

KEYWORD

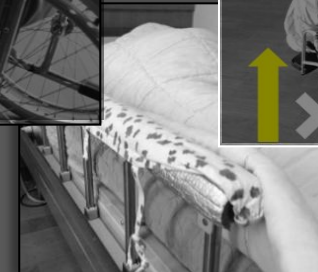
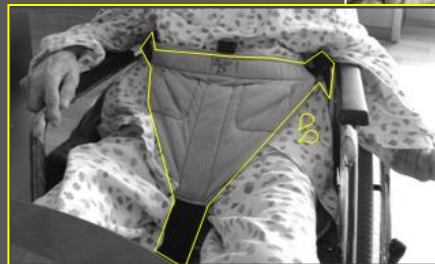
#1. 자세 및 이동의 불편함



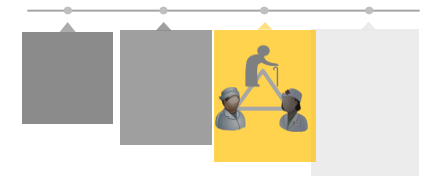
#2. 안전과 방향성에 관한



#3. 심리적 거부감



03. Field research _ 대상별 관찰 조사



수요자 + 요양사 + 간호사

입소 어르신을 케어하는 요양보호사의 경우 육체적 고된 업무에도 불구하고 50대 여성이 대부분을 차지하고 있었음.
 상당수 무리한 육체적 업무로 인한 근골격계 질환을 가지고 있었음.

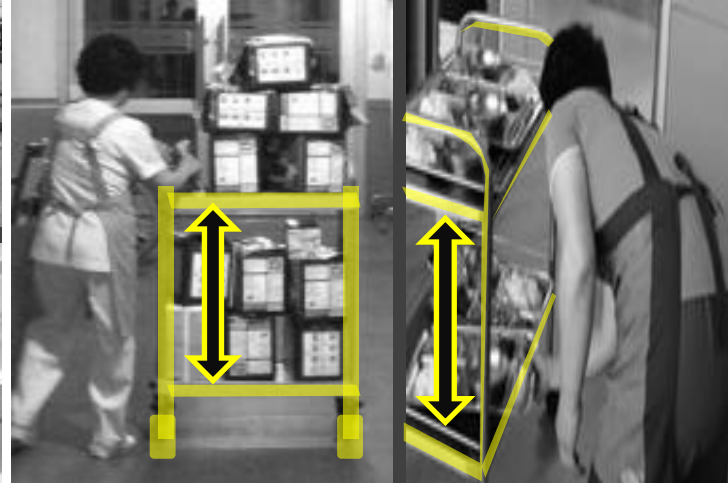


나눔아 64세 요양사

나눔아 65세 수요자

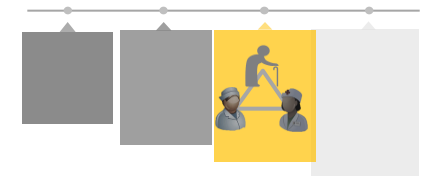


요양사 : 아이고 허리야!



기저기와 식판을 옮기는 카트가 같아
 많이 쌓아두고 사용하지 않는 식판의 경우
 허리를 굽혀서 꺼내야함.

03. Field research _ 대상별 관찰 조사



수요자 + 영양사 + 간호사

요양보호사가 어르신을 케어하는 과정에서 육체적으로 정신적으로 가장 부담스럽게 느낀부분은 이동하는 부분인데 특히 침대에서 휠체어로 이동시 많은 육체적 고통이 따른다고 함.



이동은 항상 영양사 둘이 함께. 환자는 무리



“치매 걸렸어도 바지를 내리는 행위는 수치”

“어르신이 거부하면 육체적으로 너무 힘들어”



어디를 잡아야 할 지 모르겠어

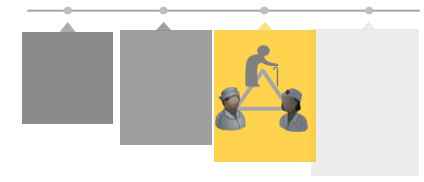
휠체어로 이동할 때 대화가 어려워



수시로 자세변경. '체크 또 체크'



03. Field research _ 대상별 관찰 조사



수요자 + 요양사 + 간호사

1대 다수(대개 7~8명)의 어르신을 케어하는 과정에서 무리한 육체적 고통이 따르며 대부분 50대 여성으로 정신적 스트레스가 상당히 있음. 요양보호사의 처우개선은 곧 수요자의 서비스 질에도 영향을 미칠수 있음을 시사 함.

KEYWORD

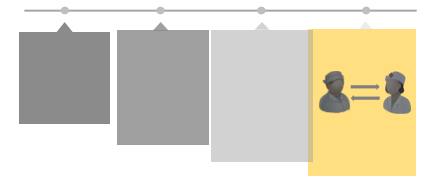
#1. 육체적 고통
(50~60대 요양사)

#2. 1대 다수 케어

#3. 수시체크 및 기록



03. Field research _ 대상별 관찰 조사



요양사 + 간호사

바쁘게 돌아가는 요양시설내 업무중 상당부분을 차지하는것은 수시체크, 상태 기록 및 직원과의 공유.
 수요자를 수시로 체크하는 업무가 빈번하게 일어나고 있고, 평가를 위한 작성해야하는 각종 서류업무가 상당함.



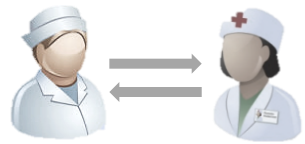
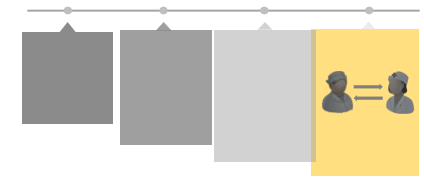
요양사 교대시간!
 간호사의 전달사항 및 업무회의
 요양사와 간호사간 의견 수렴시간

틈틈이 기록 또 기록
 모든 것이 평가를 위해서 !!

어르신 돌볼 시간도 부족해

어르신 상태를 기록한 메모를 통해
 수시로 간호사와 요양사간
 투약 및 각종 업무 체크

03. Field research _ 대상별 관찰 조사

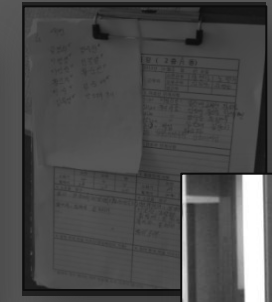


영양사 + 간호사

영양사와 간호사의 업무중 많은시간을 컴퓨터 앞 또는 서류작성하는 모습을 쉽게 관찰할 수 있었으며, 업무시간 수요자의 상태에 관한 소통방식이 비효율적으로 이루어지고 있었음.

KEYWORD

#1. 평가를 위한 준비



#2. 업무시간 소통방식



#3. 다양한 기록작성방식



03. Field research _ 관찰조사내용

조사 방법

- 입소어르신을 케어하는 일련의 모든 과정을 '업무 중심'으로 나열하여 살펴봄.
↓
- 입소 어르신의 특성과 업무에서 오는 심리적 · 육체적 문제점 발견
↓
- 상호 문제를 일으키는 원인을 살펴보고 3차 Keyword 도출

01st

수요자 중심 관찰조사



02nd

대상별 관찰조사



03rd

수요자 + 케어 서비스
(노인) (요양보호사)



03. Field research _ 수요자 + 케어 서비스

요양시설에서 입소 어르신을 케어하는 일련의 모든과정을 '업무중심'으로 나열하고, 어르신의 특성과 업무에서 오는 심리적 육체적 문제점과 원인을 통해 크게 5가지의 키워드를 도출

하는 일 Main	하는 일 Sub	노인+일	기본		문제점	노인 특성	원인
			심리적	육체적			
위생관리(x2)	손·발톱관리 양치·세안	기구 개별적 사용 진문성 요구됨	짊짊함 대충대충	허리굽힘(케어)	불편한 자세로 청결한 양치 및 세안이 어려움	물니, 치마 상태가 대부분 좋지 못함.	시간 촉박 불편한 케어 자세
식사준비(x3)	식탁세팅, 개별배식 식사수발, 뒷정리·청소	어르신 별 반찬 위치 조정 어르신 증세별 반찬 종류 어르신 별 배달(방으로) 턱받이 두르기 턱받이·행주 수거 배달하기	답답함(얼른 드세요) 빨리 끝내야 해 안쓰러움	장시간 서서 수발 허리굽힘(배식) 이동 다 → 체력 ↓	요양사 인력이 부족하여 케어를 다 받지 못하는 일부 어르신의 경우 음식을 흘리는 경우가 많음. 일괄적으로 배급하기 때문에 어르신의 대기시간 이 자리 착석에서 10~15분 정도 소요	음식mix, 존엄성 시래물냄(급한식사) 식사속도 느림	시간 촉박
청소	소독, 세탁, 정리정돈 노인용품청소, 기자재청소	치매어르신이 쓰레기 수집 어르신들이 행가를 흘림	봉사자(심적부담감소) 요양사로써 회의감 잡무, 기타잡무	허리굽힘 이동 다	빠듯한 업무일과로 청소 도중에도 수시 케어를 해야하고, 치매어르신의 주의관찰을 요함.	치매노인이 어지럽힘	과중한 업무
산책	휠체어 밀기	온도·날씨 주의	상쾌함 신안심.	오양사·이동으로 힘들	이동에 많은 시간이 소요 어르신의 경우 대기시간이 길다.	날씨에 민감함	요양사 인력 부족 다수의 이동 공간 부족
수시체크활동	구축예방, 신체구속체크 육창방치	틀려놓기 물고-물고-물고-물고	긴장감 질문 "...또해?" 귀찮음	육창방치-신체적부담	신체적 부담을 갖는 노인 육체적 노동이 부담되는 요양사	와상노인	노인존엄성 존중 법과 현실의 괴리
물리치료	이동 자세변경	열리비이동 환승 대기		어르신 이동-힘들	일부 상태가 좋은 어르신에만 해당	어르신 상태별, 짧은 치료시간	시간 촉박
프로그램	이동, 활동 보조	낙상 다	상위감	형제 가능 제어로 소극적 어려움	맞춤별 특성을 고려하지 않아	질투, 어르신 상태별	정여가능자 제한
목욕	이동, 목욕 갈아내기, 자세변경	간호사 목욕 갈아내기, 자세변경 일대일	부담스러움 난감함 간절함	목욕 갈아내기, 자세변경 일대일	남자어르신 문제, 기구부실 기구 부족, 미끄러움	성적 수치상 이상 어르신 다 존엄성X, 욕실내부에 미사용 보조기구 다	요양보호사 다수 노인 의견 고려 X 노인성 문제
기타(어르신과 커뮤니케이션)	대화, 질문, 스킵 장심부름, 상태체크	일대일 도중에 노인이 혼술하기도 함	함술 돌림 직업전문성	함술 돌림 직업전문성	중복된 경우가 많음. 양식 및 식사가 없어 다 만들어야함. 평가용 위인 작성해야하는 업무로 인해 어르신 케어에 시간을 뺏긴다.	본인은 알 수 없음 가족도 잘 모름	표준화된 평가 양식 미비 평가 시스템 부족
용변처리	자세 변경, 기저귀착용	요양보호사간 질문으로 확인 어르신에게 질문해 확인 기저귀 수거, 장갑 착용 담아주기, 자원봉사자 X	안쓰러움, 불쾌함 짊짊함, 회의감	어르신 들어올리기	어르신의 거부반응으로 실행이 있음. 육체적으로 고통스러움 냄새로 인한 스트레스	커튼 사용 X, 노인 수차심	시간 부족, 귀찮음 노인 인자에 무관심
취침준비	자세 변경	침대 조정 낙상 다	아, 끝나간다 예민함 집(가족) 걱정	피관함, 불편	수면 방해요인 (치매 노인) 잠들기 어려움 노인개별케어	잠들기 어려움 잠들었다가 쉽게 깨어남	같은방 어르신의 상태 로 인한 수면방해
기타(어르신과 커뮤니케이션)	대화, 질문, 스킵 장심부름, 상태체크	상시 기록 교환, 반복업무 개별 증세, 심한 치매 증상 난청, 노인의 무반응	지겨움, 상위감, 귀찮음, 부딪힘, 보람 안쓰러움, 난처함(무리한 요구시)	피관함	어르신과 마찰, 남자어르신 문 제 개별케어 힘들어서 포기, 욕언·욕행, 어르신 발음 부정확	의사소통 불안전 치매 어르신의 폭력성 비 수급자와 대화 無 수급자와 대화 無	어르신 발음 부정확 어르신 난청 동 요양원 내 어르신과 동일시 X
이동	휠체어 가져오기 어르신 일으키기 자세 정돈 휠체어에 앉히기	휠체어 전기·퍼기 어르신 안아올림 휠체어 고정 끈 후워올리기 육창방치 깔기, 낙상 다 자원봉사자 불가 휠체어 정리(보관) 휠체어 고정 리버 풀기	긴장됨	근·골격계 질환 어르신 들어올리기	무거움, 자립노인 小, 신체부담(보조기구 부족), 허리 구부러기, 낙상사고 다 휠체어 벨트 불편, 기구 간 이동 어려움	휠체어 허리벨트 부끄러움(기저귀 노출) 혼자는 힘들 노인도 육체적 고통 침자분해 역효과 불가능 인정X→시도→낙상	노인의 상태
의출	병원 진료동행, 나들이 동행 프로그램 연관	어르신 실종, 낙상 다	불안함 난감함	근·골격계 질환	휠체어 운송, 차량지원 드림	외부의 자극, 새로운 환경	차량 X, 1: 다 케어

이동 및
자세변경

개별
특성

서류
작업

시간

소통

03. Field research _ 관찰조사 종합정리

01st

수요자 중심 관찰조사
[기본적인 삶의 가치]

- 건강회복
- 안전한 환경/시설/제품
- 진정한 마음
- 불안함
- 심리적 외로움/그리움
- 삶의 의미
- 가족의 힘
- 무료한 일상 여가
- 소통과 위로

02nd

대상별 관찰조사
[소통. 보완. 효율]



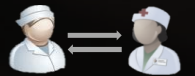
1. 혼자만의 지루한 시간
2. 일상의 즐거움이 없어
3. 자유로움 (건강, 심리적)



1. 자세로 인한 불편함
2. 안전과 방향에 관한
3. 심미적 거부감



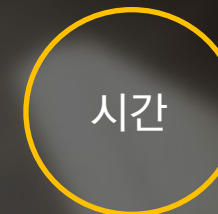
1. 육체적 고통
2. 1 대 다수 케어
3. 수시체크 및 기록

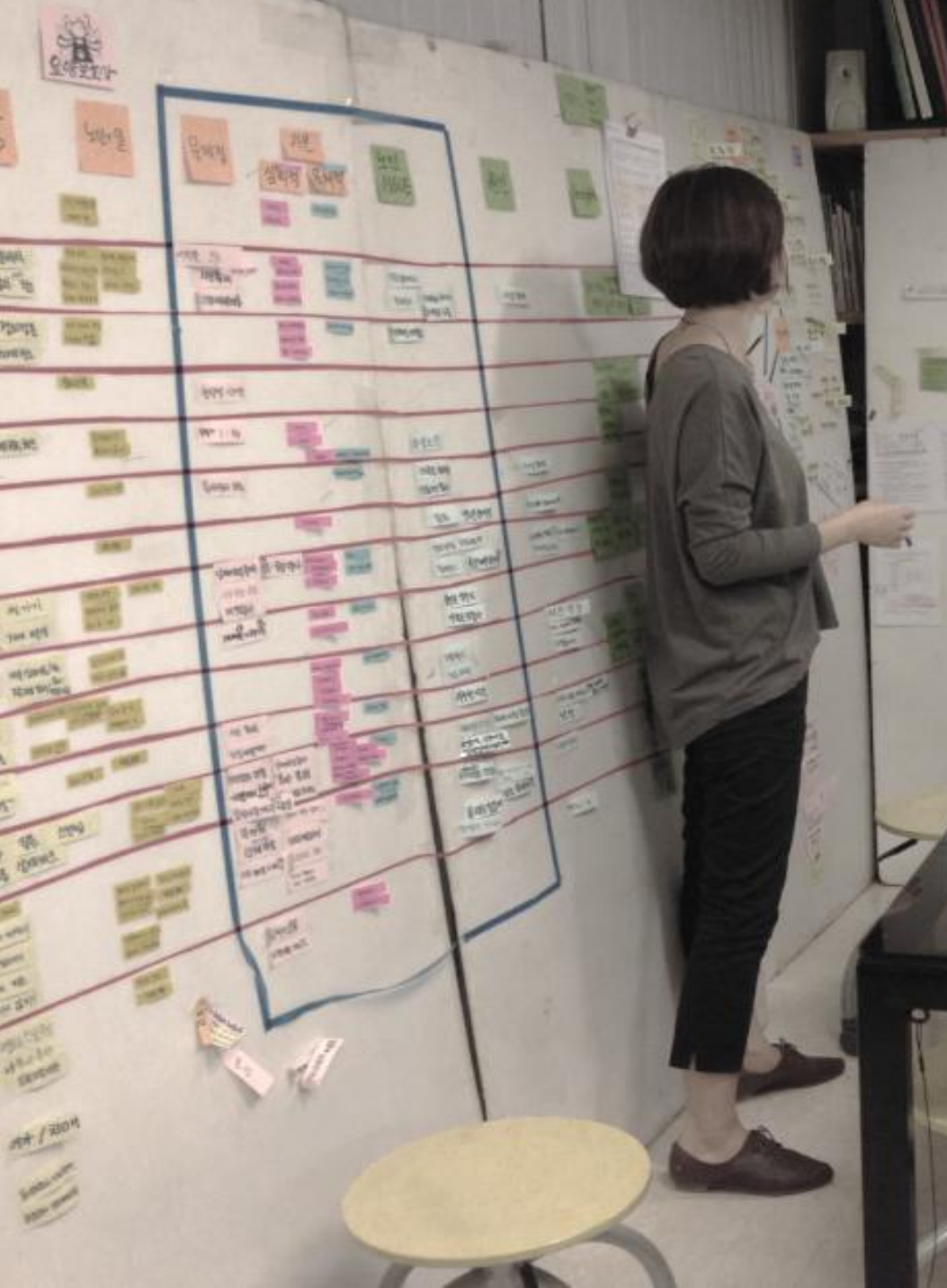


1. 평가를 위한 준비
2. 업무자간 소통방식
3. 다양한 기록작성방식

03rd

수요자+케어서비스
[신뢰. 배려 . 이해]





II 사업 과제 추진내용

- 01. Design framework
- 02. Literature research
 - 키워드 및 이슈 도출
- 03. Field research
 - 인터뷰·관찰조사 개요
 - 인터뷰·관찰조사 키워드 도출
 - 이슈 도출

04. Analysis

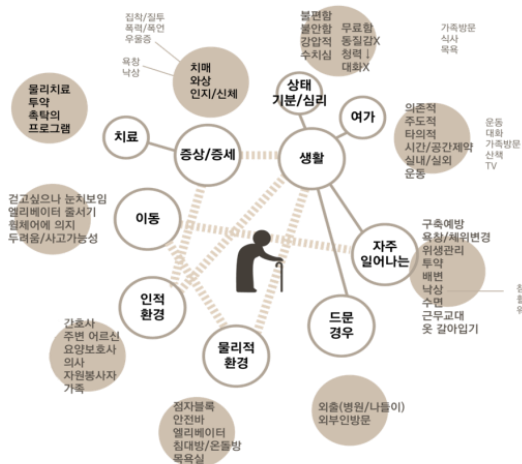
- 마인드맵
- 고객여정맵
- 퍼소나
- 이해관계자맵
- 종합 이슈 도출 & 분류
- 05. Design direction
 - 디자인 방향 및 컨셉 설정
- 06. 서비스 아이디어
- 07. 서비스 핵심 과제
 - 전문가 / 수요자 검증
 - 과제 기획서
 - Road map
 - 시나리오

05. Analysis _ 분석과정

사고 확장

마인드맵을 통해 수요자와
관계된 사항을 폭 넓게 파악

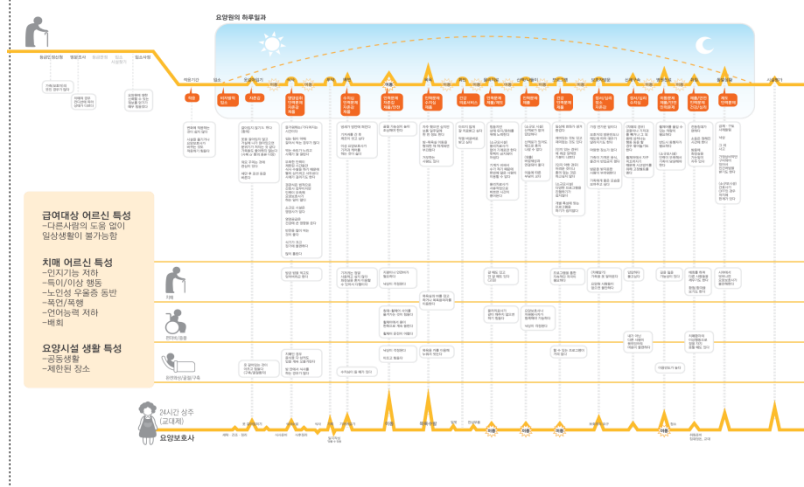
Mindmap



연관관계 · Keywords 파악

고객여정맵을 통해 정리 · 확인 · 보충한 후
키워드를 도출

Customer Journeymap



세분화 · 핵심 Needs 파악

보다 세부적인 개별 Persona 를 설정 · 분석
하여 수요자에 대한 이해도를 높이고
핵심 Needs를 파악

Persona



04. Analysis _ 고객여정맵 _ Keyword 도출

| 도출된 Keyword 에 어떠한 특성의 수요자가 해당하는지, 요양보호사와는 어떻게 관련되는지 파악



적응기간	적응	물리치료	인력문제/제품/제도
입소	비자발적 입소	산책/나들이	인력문제/제품
옷 갈아입기	자존감	프로그램	건강/인력문제/제품
식사	영양/인력문제/자존감/제품	보호자방문	정서/심리/장소/자존감
배변	수치심/인력문제/자존감/제품	신체구속	정서/심리/수치심
이동	인력문제/자존감/제품/안전	병원진료	이동문제/제품/안전/인력문제
목욕	인력문제/수치심/제품	취침	제품/안전/인력문제/건강/심리
회진/라운딩	건강/의료서비스	돌발상황	제도/인력문제

04. Analysis _ Persona 개요 및 목적

고객여정맵을 통해 파악된 문제점과 연관관계에 따른
수요자와 이해관계자의 반응과 심리를 보다 깊이 파악



관찰조사와 인터뷰 결과, 어르신들의 상태나 증상은 매우 개별적이었다.
따라서, 가장 기본적인 척도라 할 수 있고 등급 판정시 이용되기도 하는

‘인지기능’ 과 **‘신체기능’** 을 기준으로 하여

네가지 유형의 수요자 persona 를 설정하였다.

또한 수요자에게 가장 직접적 영향을 미치는 존재인 요양보호사를 ‘근무경력’
을 기준으로 삼아 두가지 유형의 persona 로 설정하여 수요자와 요양보호사간의
상호작용에 대해 살펴보았다.

이를 통해 **수요자에 대한 이해도를 높이며 수요자의
가치를 파악** 할 수 있다.

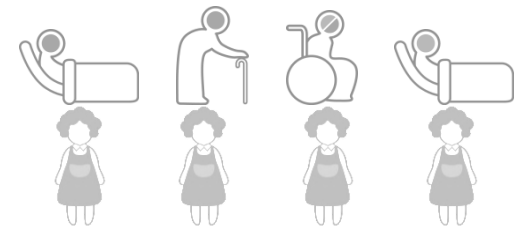
_1. 수요자 개별 Persona 설정 및 핵심목표 파악



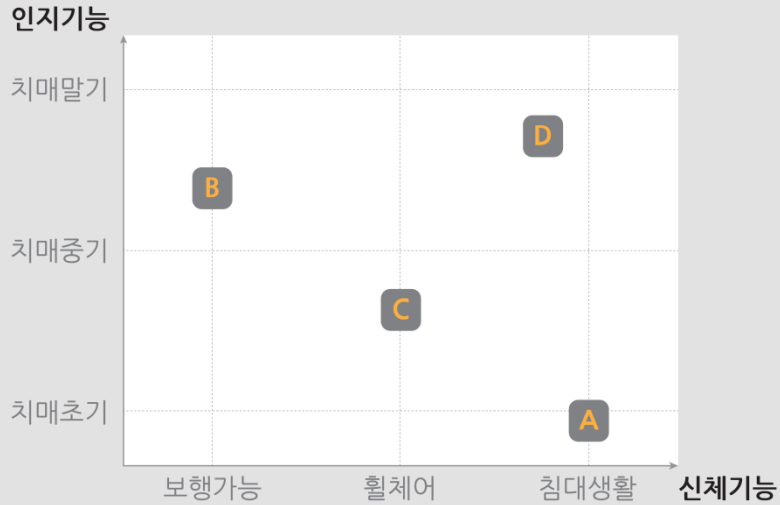
_2. 요양보호사 개별 Persona 설정 및 비교분석



_3. 수요자 · 요양보호사 상호작용 파악



04. Analysis _ Persona



A 치매이전·초기 / 침대생활

인지가 있으나 침대에서 거의 모든 시간을 생활한다.



B 치매중·말기 / 보행가능

치매가 상당히 진전된 상태이지만 신체기능은 비교적 뛰어나다.



C 치매초·중기 / 휠체어 이용

치매는 중기에 가까워지고 있으며 휠체어를 이용하여 이동한다.



D 치매중·말기 / 침대생활

치매와 와상이 모두 상당히 진행된 상태이며 침대에서 생활한다.

* '인지기능' 과 '신체기능' 을 기준으로 하여 네가지 유형의 수요자 persona 설정

치매의 일반적 경과

초기 [약간의 주변 도움 필요(minimally dependent)]

- 기억장애 (특히, 최근 일이나 대화 내용 망각, 오래된 일은 비교적 잘 기억)
- 집중력 저하 및 계산 착오
- 언어장애 (경미한 표현 감소)
- 일상생활이나 사회활동으로부터의 회피반응
- 성격이나 기분의 변화 (우울증, 짜증, 의기소침)









중기 [일상 생활에 상당한 정도의 도움 필요(mild to moderately dependent)]

- 기억장애의 심화 (오래된 기억까지 망각)
- 지남력 장애 (시간관념이 흐려지고, 길을 잃는 경우 발생)
- 언어장애 (표현력 저하, 이해력 저하)
- 행동증상 (배회, 난폭행동 및 기타 초조행동, 환각, 망상, 야간착란, 수면장애)

말기 [거의 전적으로 주변의 도움에 의존하여 생활 (totally dependent)]

- 기억장애 더욱 심화 (대부분의 기억 망각)
- 지남력 장애 심화 (가족이나 가까운 친지를 알아보지 못함)
- 언어장애 심화 (부적절하고 단편적인 발언 증가 또는 표현 상실)
- 행동증상 지속
- 신체증상 출현 (대소변 실금, 보행장애, 경직 등이 출현하기 시작, 결국에는 와상상태 (누워서만 지내는 상태)에 이룸 ; 폐렴, 요로 감염, 욕창 빈번)

04. Analysis _ Persona

A			김복례 치매이전·초기 / 침대생활/ 76세 인지가 있으나 침대에서 거의 모든 시간을 생활한다.
B			박원호 치매중·말기 / 보행가능/ 73세 치매가 상당히 진전된 상태이지만 신체기능은 비교적 뛰어나다.
C			이옥녀 치매초·중기 / 휠체어 이용/ 75세 치매는 중기에 가까워지고 있으며 휠체어를 이용하여 이동한다.
D			한경희 치매중·말기 / 침대생활/ 81세 치매와 와상이 둘 다 상당히 진행된 상태로 침대에서 생활한다.



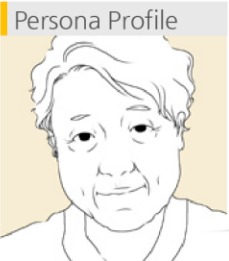
정호숙
요양보호사
경력 3년



양선영
요양보호사
경력 5개월

* '근무경력' 을 기준으로 두가지 유형의 요양보호사 persona 설정

04. Analysis _ Persona



“하루 종일 천장이랑 노인네들만 보고 있으려니... 안 아프던 곳도 아픈 것 같고, 답답하고 그라제”

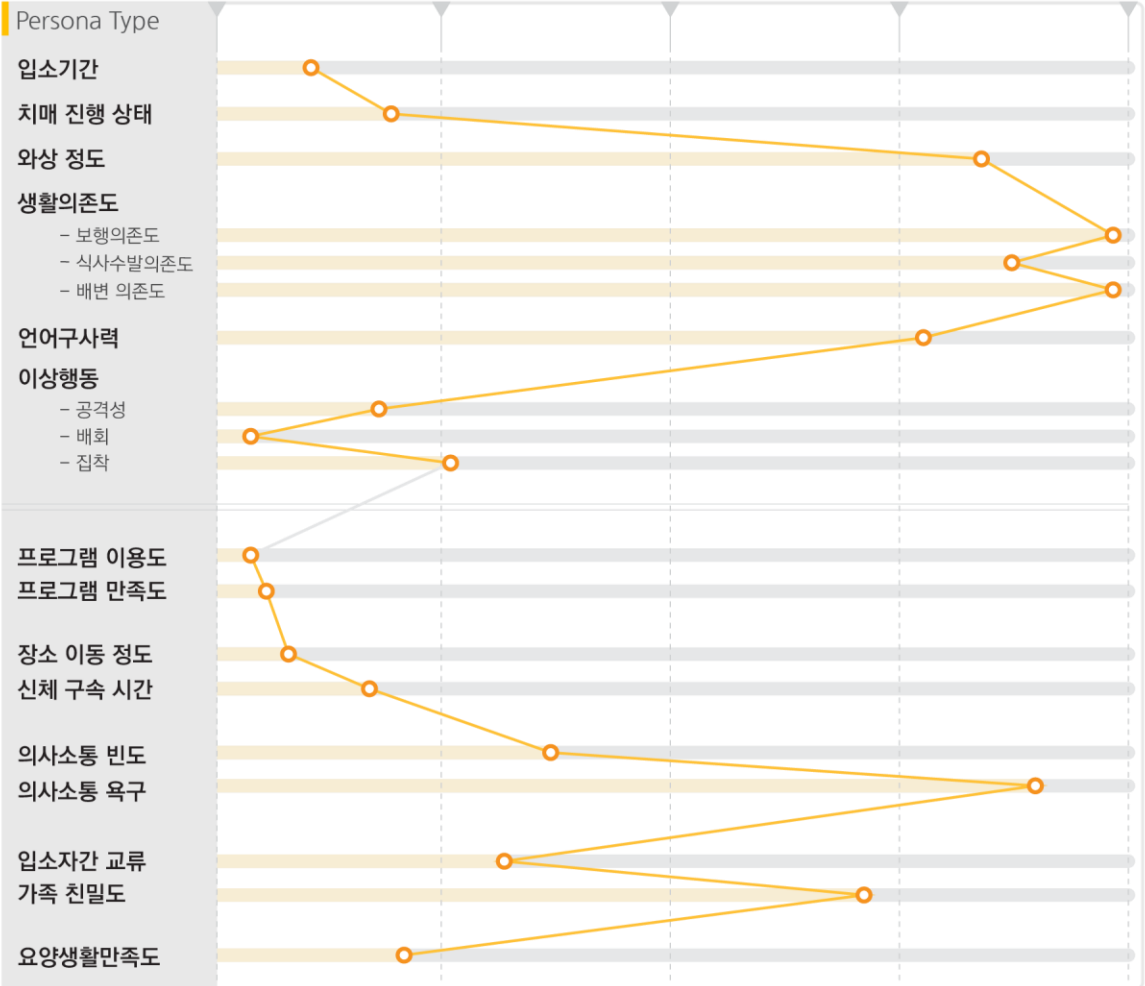
김복례 / 여 / 76세
치매초기 / 와상

- 입소기간 1년
- 가족 방문 격주 1회
- 자존심이 강함
- 인지기능은 좋지만 중풍으로 인해 거동이 거의 불가능

흠뻑으로 세 아들을 키워낸 여장부. 스스로에 대한 자부심을 갖고 있다. 자식에게 기저귀를 갈게 하느니 차라리 모르는 사람이 도와주는게 편하다고 생각한다.

자식들의 사정을 이해 하지만 솔직히 마음 한 켠에 섭섭함도 적지않다. 어릴 적 기저귀를 갈아주던 손자가 종종 눈앞에 어른거린다.

몸이 건강했을 적에는 손에서 일을 놓지 않던 부지런한 성격이다.



04. Analysis _ Persona



Persona Profile



한경희 / 여 / 81세
치매중~말기 / 와상

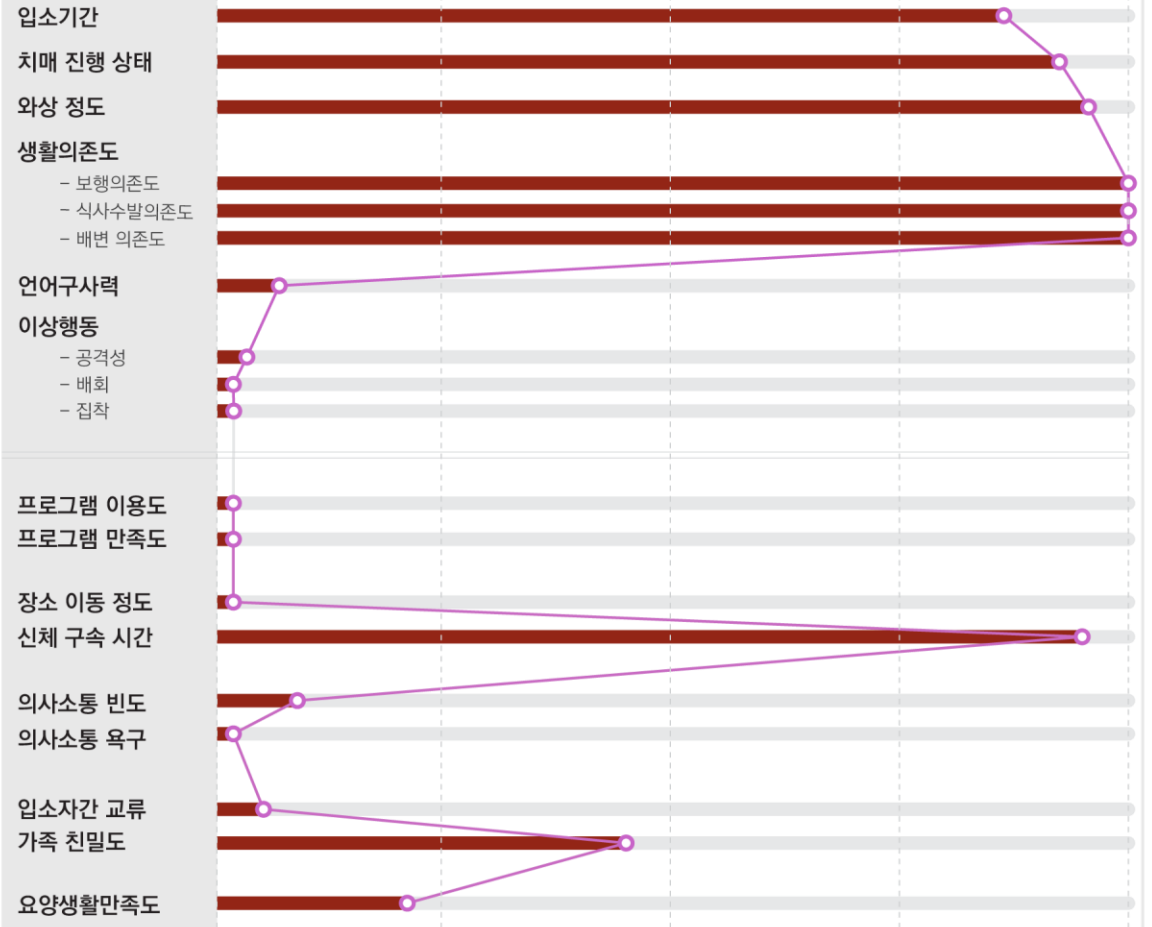


- 입소기간 7년
- 가족 방문 연 3~4회
- 신체기능 인지기능 모두 좋지 않은 상황
거동이 거의 불가능하며 경관식 이용

한경희 할머니는 요양원에서 살게 된 지 7년차이다. 처음에는 어느정도 거동이나 대화가 가능했지만 시간이 지나며 노화로 인해 어쩔 수 없이 건강이 악화되었다. 지금은 치매 말기에 접어든 완전한 와상환자로, 인지기능과 신체기능이 모두 매우 약해진 상태이다. 고관절 수술을 받았고 휠체어에 앉으면 몹시 고통스러워 하기 때문에 모든 시간을 침대에서 보낸다.

얼마 전 경관식을 시작했는데 무의식적으로 계속 콧줄을 잡아뜯는 행동을 해 불가피하게 신체 보호대를 착용하고 있다. 두시간에 한 번씩 욕창방지를 위해 체위변경을 받는다.

Persona Type



04. Analysis _ Persona



Persona Profile



핵심 NEEDS

무료한 일상에 활기를 불어넣어 줄 것이 필요
+
직접적 · 간접적 수치심이나 불안함 감소



지속적인 자극(프로그램)을 통해
인지기능 · 신체기능을 유지하고
이상행동을 방지



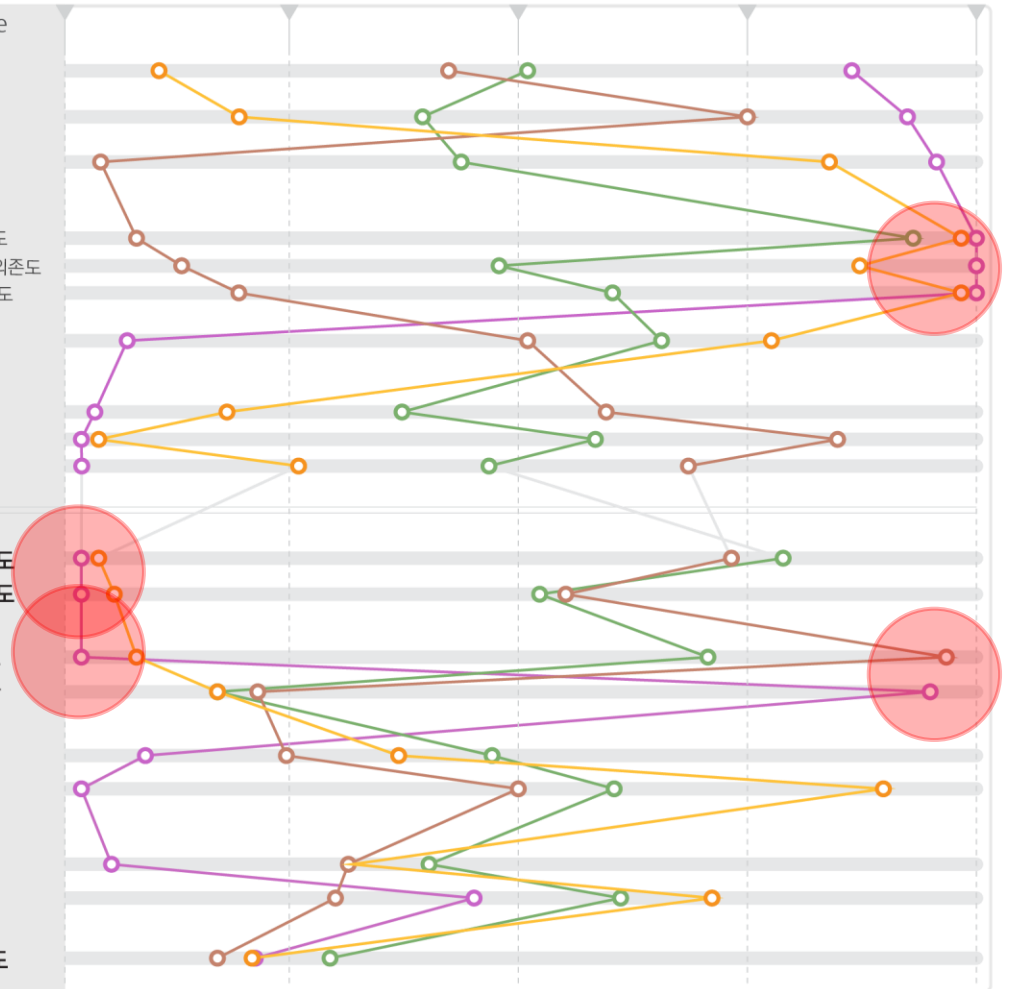
하루 대부분의 시간을 의지하는
휠체어의 편리성 · 맞춤형 향상
+
일상의 무료함 감소



존엄성을 중시 + 불가피한 조치의 형태 개선

Persona Type

- 입소기간
- 치매 진행 상태
- 와상 정도
- 생활의존도
 - 보행의존도
 - 식사수발의존도
 - 배변 의존도
- 언어구사력
- 이상행동
 - 공격성
 - 배회
 - 집착
- 프로그램 이용도
- 프로그램 만족도
- 장소 이동 정도
- 신체 구속 시간
- 의사소통 빈도
- 의사소통 욕구
- 입소자간 교류
- 가족 친밀도
- 요양생활만족도




04. Analysis _ Persona _ 요양보호사 유형 A, B



경력에 차이가 나는 요양보호사 Persona 유형 A, B의 비교를 통해 공통적 애로사항과 경력에 따른 서비스 제공 차이를 보고자 함.

Persona Profile




정효숙
요양보호사
경력3년/ 55세

정효진 씨는 이전 근무지에서 2년, 이곳에서 1년, 총 3년을 근무한 경력자이다. 그만두고 싶었던 적도 있지만 어르신들이 눈에 밝혀 조금만 더 조금만 더 하다가 3년이 되었다.

하지만 경력을 인정받지 못하고, 때론 섭섭하기도 하다. 나이가 들면서 몸도 예전만큼 버티지를 못하는 듯하다.

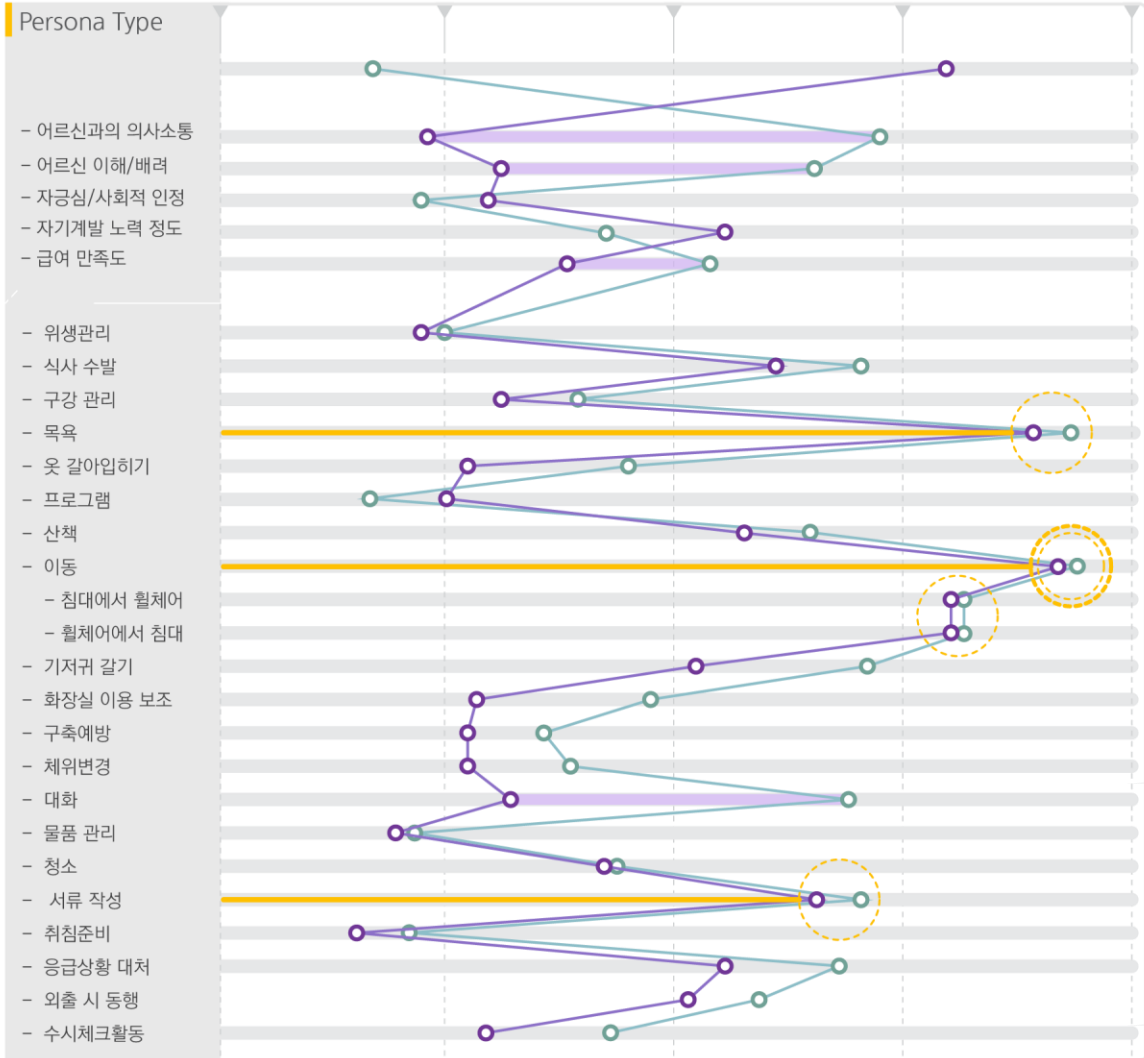
Persona Profile



양선영
요양보호사
경력5개월/ 56세

어르신의 말을 알아듣기가 힘들다. 처음에 '우리 부모님 모시듯이 잘 해드려야지' 하던 생각이 희미해져 가고 있다. 오른 손목과 등허리가 쑤시는 것이 고참 요양보호사들이 종종 이야기하던 근골격계 질환이 찾아온 것인 같다.

전문적인 일이 아니라 청소, 빨래 등의 일도 하다보니 가끔 '내가 파출부인가?' 하는 생각도 들곤 한다.



- 정효숙 요양보호사 (경력 4년)
- 양선영 요양보호사 (경력 5개월)
- 편차가 큰 것
- 수치가 동일하게 높은 것 (공통의 문제가 되는 것)

“인력수준과 급여가 개선되어야 더 좋은 서비스를 제공할 수 있을 것 같아요. 전문성도 인정받고 싶네요.”

“늦은 나이에 시작한 일인데 생각보다 많이 힘든데요. 사회적 시선도 좋지않은 것 같아요.”

04. Analysis _ Persona

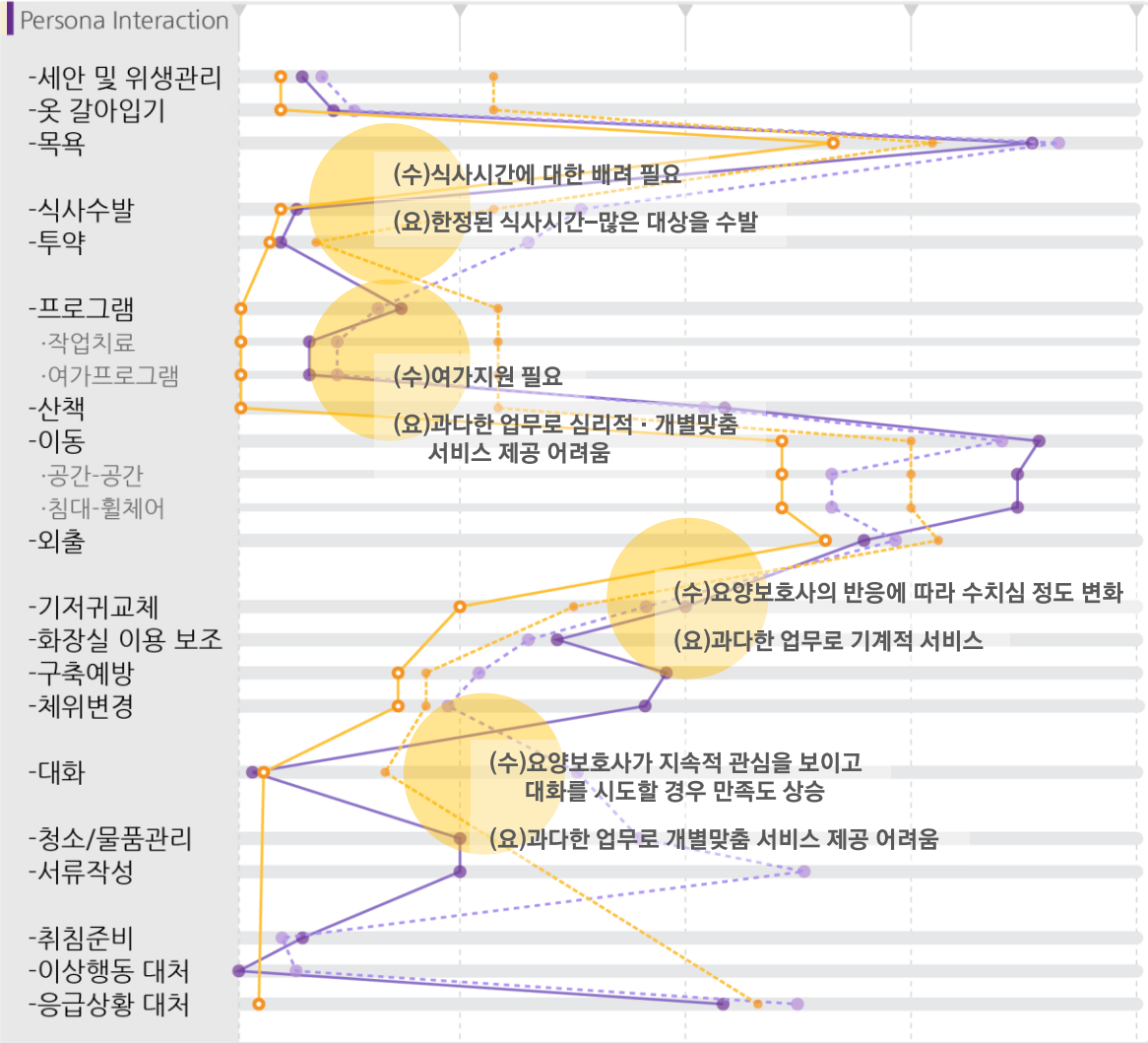


Persona Profile

Persona Profile

육체적 어려움의 정도

심리적 어려움의 정도



심리심층분석

신체기능이 약화되어 거동이 불가능하지만 인지 기능은 양호하기 때문에 지적 자극을 필요로 한다.

이동이 어려운 외상환자를 위한 프로그램이 매우 적기 때문에 하루의 거의 모든 시간을 TV, 천장 등을 보며 지낸다. TV의 경우도 보통 한 방에 하나가 배치되며 채널의 자유로운 설정이 어렵다. 자세를 스스로 바꾸기 어렵는데, 체위변경시 TV가 보이지 않는 자세가 되면 TV를 볼 수 없다.

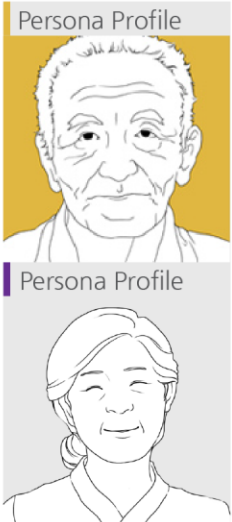
주로 자식들이나 손자들에 대한 생각을 하며, 원하는대로 연락을 할 수 없어 걱정이 된다.

이동이 불가능하니 같은 방을 사용하는 사람 외에는 요양원에 대화할 만한 상대가 있는지 여부를 알 수 없다. 요양보호사와 대화를 하기도 하지만 요양보호사가 바쁘기 때문에 짧게 끝나기 일쑤다.

때로 요양보호사가 치매어르신 다루듯 할 때면 기분이 좋지않다. 바쁜 자녀들의 집에 있을 때보다 받는 서비스는 좋아졌지만, 장성한 자녀들이 있는데도 요양원에 맡겨졌다고 생각하면 언짢다.

‘죽는 것도 마음대로 못하는 삶’이라는 생각이 든다. 하루하루 살아가는 것에 의미를 부여하는 것이 힘들다. 그저 자다가 가만히 가고 싶다. 노인성 우울증의 증상인 것 같기도 하다.

04. Analysis _ Persona



심리심층분석

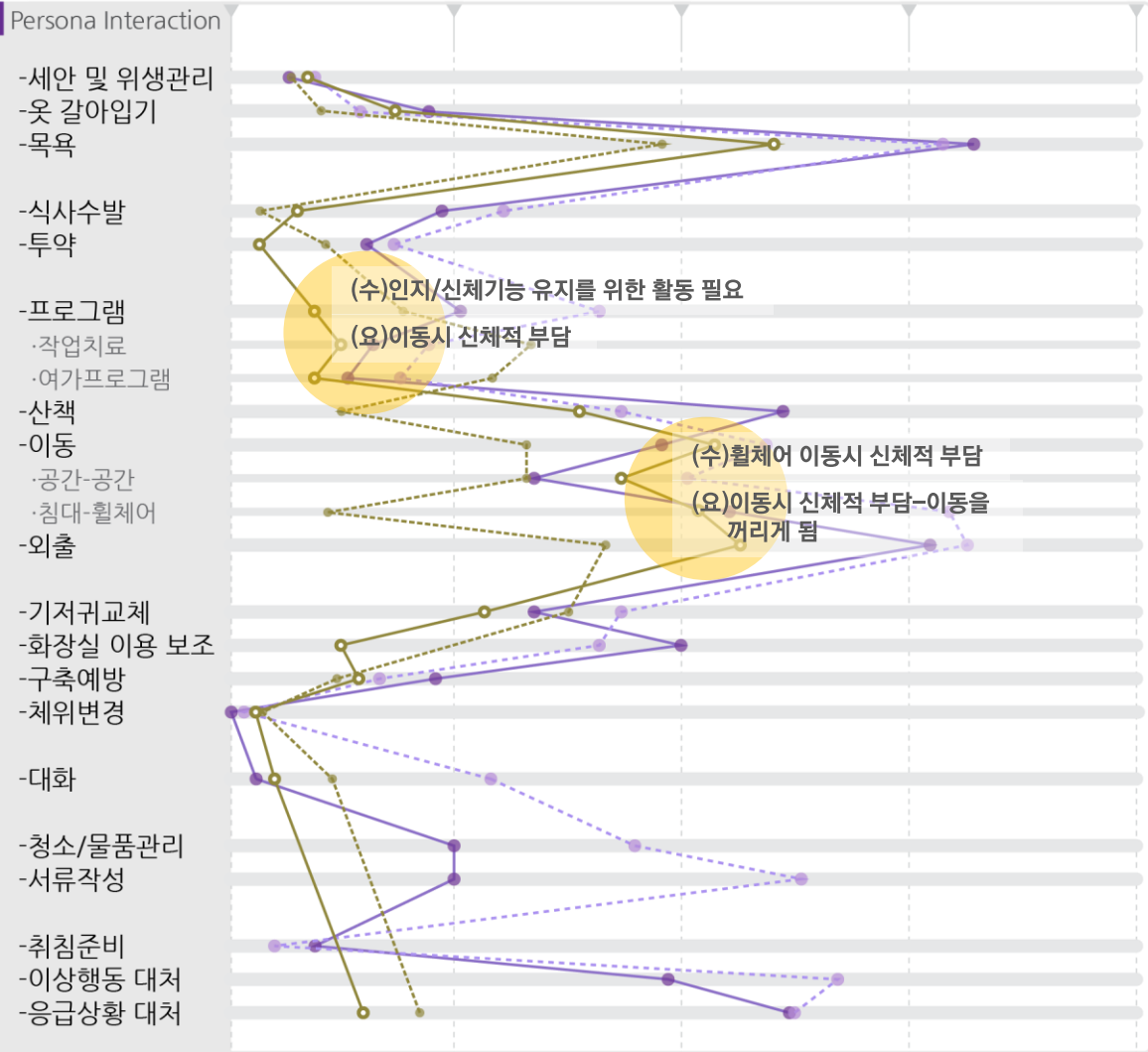
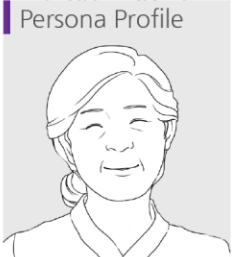
인지가 약화되어 요양보호사와 의사소통이 정확히 되지 않지만 자신을 달래거나 설득하려는 거짓말이나 행동, 통제를 위한 말 등에 대해 인식할 수 있다. 그런 상황이 되면 '자신을 업신여긴다'는 생각에 강하게 반발한다. 또한 신체기능이 비교적 양호하기 때문에 반발심리를 느낄 때에 물리적 행동으로 표현 할 수 있다. 따라서 요양보호사의 능숙한 대처가 필요하며, 그렇지 않을 경우 함께 생활하는 입소자들에게도 부정적 영향을 미칠 수 있다. 폭행, 폭언등의 행동이 일어나는 경우 요양보호사의 서비스 제공의지에 부정적 영향을 미칠 수 있다.

요양보호사의 서비스 제공을 '돈 내고 제공받는' 당연한 것으로 여기며 서비스가 성에 차지 않으면 '그렇게 일하고 돈 받느냐'며 역정을 내기도 한다.

상태가 극도로 나쁜 동 시설 입소자나 보호대 착용 입소자 등에 부정적으로 반응하며 같은 방을 이용하는 것에 대해 '답답하다, 무섭다'는 반응을 한다.

식사시간이 되기 30분 전부터 식당에 자리를 잡고 기다린다. 하루 세 번 제공되는 식사가 삶의 큰 기쁨중 하나이다. 때로 식사시간이 아닌데도 왜 식사를 주지 않느냐고 묻기도 한다.

04. Analysis _ Persona



— 육체적 어려움의 정도
 - - - 심리적 어려움의 정도

심리심층분석

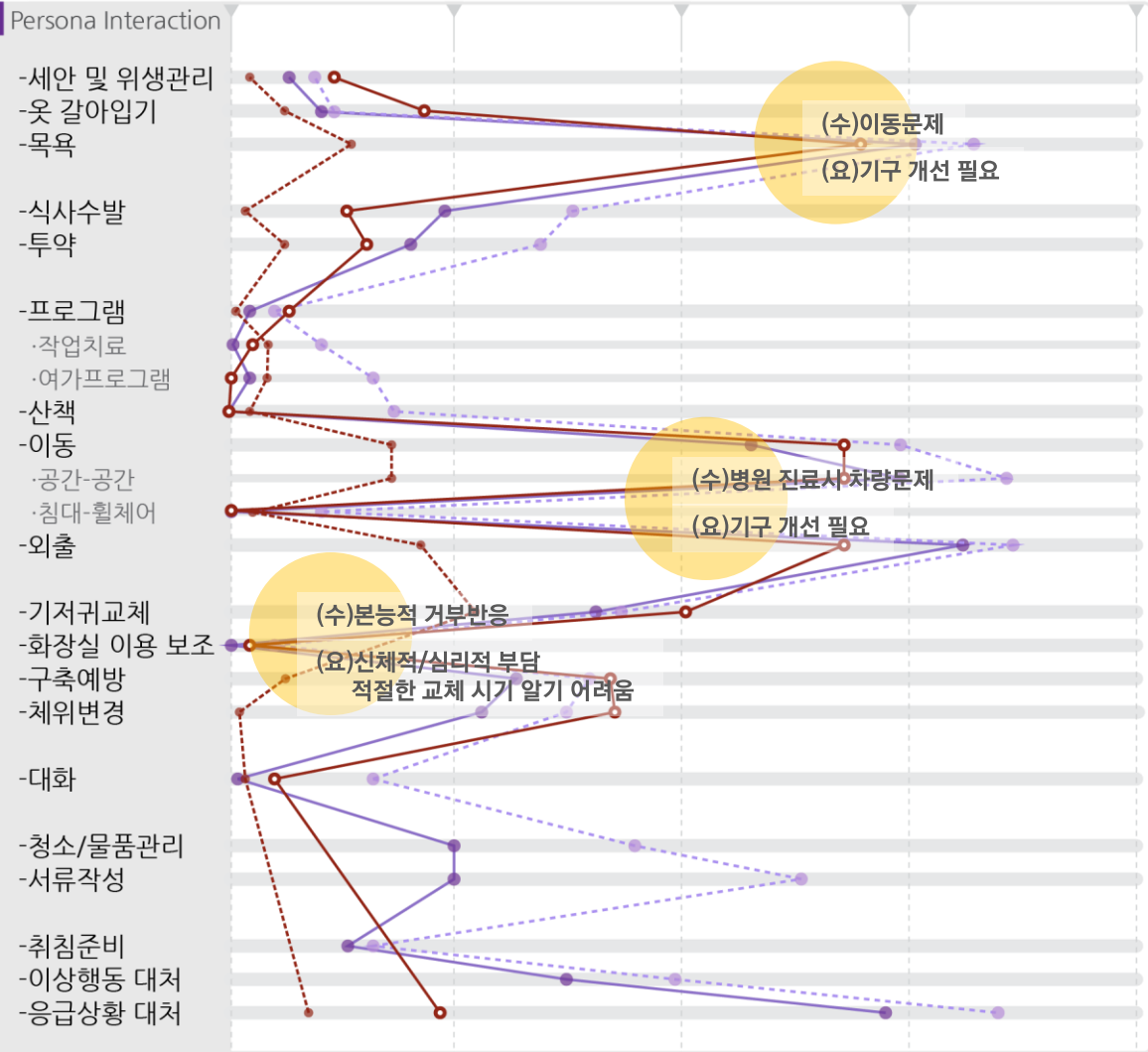
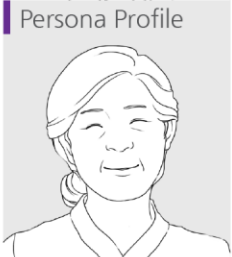
휠체어를 타고 이동이 가능하지만 그것이 쉽지만은 않다. 편마비로 인해 휠체어 양쪽 바퀴를 다 굴릴 수 없고 악력도 부족하기 때문이다. 휠체어에 앉아 있으면 몸이 앞으로 기울어 낙상 위험이 있다. 때문에 안전벨트나 보호대를 하게 되는데 그 모양이 썩 맘에 들지 않는다. 요양복 소매가 헐렁한 것이 거슬려 단정히 접어있는 성미에 아기 기저귀 모양의 보호대는 탐탁지 않다.

요양원에 산책로가 있지만 산책은 반드시 요양보호사가 동행해야 하기 때문에 마음대로 할 수 없다. 프로그램을 할 때는 괜찮은데 프로그램이 없는 저녁시간은 멍하니 복도에 멈춰있곤 한다.

요양원 내에 대화를 나눌 수 있는 입소자가 몇 명 없고, 그나마 그 사람들도 언제 상태가 나빠질지 모르는 상태이다. 이야기를 나누는 한 할머니는 치아가 없어 발음이 부정확하며, 양쪽 다 청각이 약해진 상태이기 때문에 대화가 엉키거나 끊기는 일이 잦다. 그래서 때로는 대화를 나누고 싶지 않다. 자신보다 치매가 심해서 이상행동을 하는 사람들을 보면 '에그 저 저 정신나간 할미 보소'라고 혀를 차지만 그레놓고 보면 또 저것이 자신의 모습인가 싶어 흠칫한다.

미용시간이 되어 머리를 예쁘게 다듬거나 화사한 옷을 입는 일을 하면 기분이 좋다. 세안 후에는 꼭 로션을 발라야 하고 요양원 화단에 난 잡초들을 뽑아낸다.

04. Analysis _ Persona



심리심층분석

인지기능과 신체기능이 모두 약화되어 사실상 죽음을 준비하는 기간으로 볼 수도 있다. 돌아가시기 전까지 존엄성을 지켜드려야 한다.

배변시 그에 대한 표현이나 내색이 어려운 관계로 요양보호사가 경험이 많아야 적절한 시기에 기저귀를 갈아 줄 수 있다.

보호자(가족)가 찾아오면 보호대 착용한 것을 보고 불쾌해 하는 경우가 있는데 보호대를 하지 않으면 더 큰 사고가 날 가능성이 있다. 하지만 인지가 약한 어르신께는 그저 자신의 손목이 묶여 있다-는 인식만이 있는 듯하다. 붙들려 있다는 것 때문에 연신 미약하게나마 보호대를 잡아당기는데 그 덕에 손목에 멍이 들었다. 그걸본 가족들은 오해가 생겨 폭행 운운하며 요양보호사를 공격하기도 한다.

식사를 통해 충분한 영양을 공급받아야 한다.

구축이 진행되고 고관절 수술을 한 적이 있기 때문에 체위변경등의 서비스 제공시 잘못하면 다칠 가능성이 있다.

체위변경을 주기적으로 해서 욕창을 방지해야 하며 작은 생채기 같은 변화도 잘 관리해야 한다.

04. Analysis _ Persona



심리심층분석

몸이 건강하고 심리적으로 지쳐있지 않을 때는 남자 어르신의 모욕적인 언사, 또는 치매 어르신의 고집이나 화내는 것에도 '아프신 분이니까, 병이니까' 하고 웃으며 부드럽게 해결할 수 있다. 하지만 과로에 지치게 되면 평소 어르신을 대하는 것보다 한결 쌀쌀맞은 태도가 나온다.

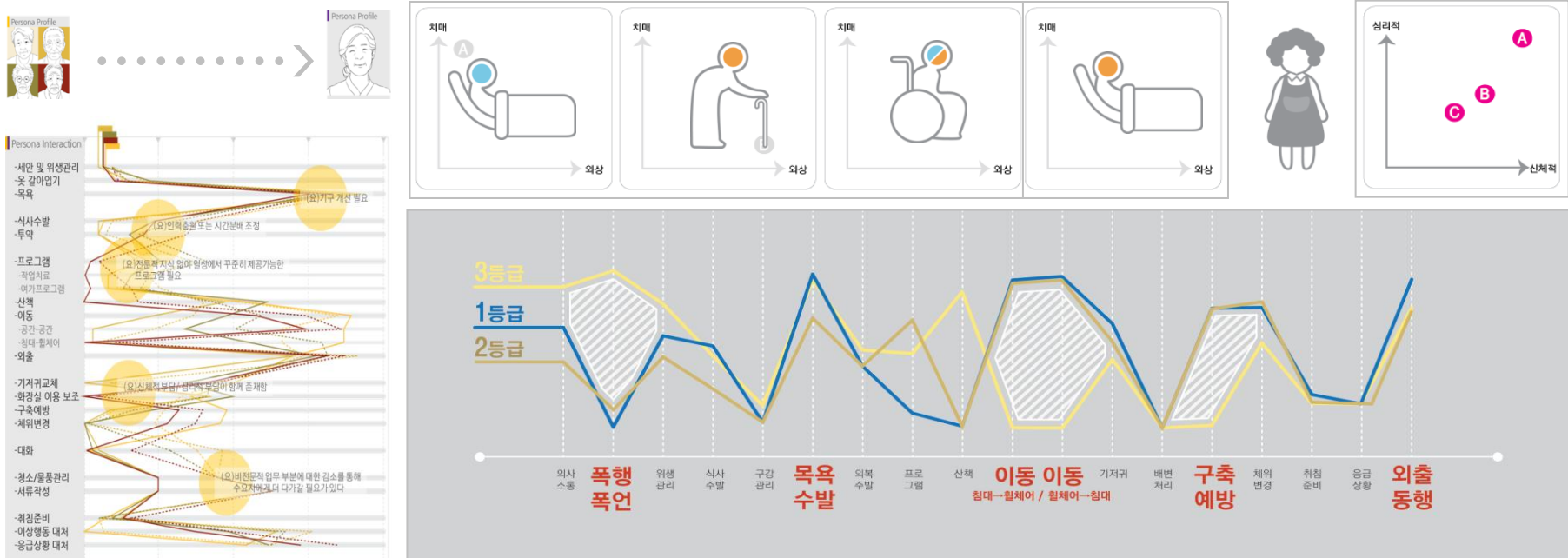
봉사의 개념이 약간 섞여있는 직업이라고 생각하지만 급여가 적게 나오고 주변에서 '똥기저귀 가는 일' 이라고 하는 것을 들으면 힘이 빠진다. 여기에 더해서 어르신까지 요양보호사를 낮추어 보는 말이나 행동을 할 경우 (큰 소리로 나무라거나 폭행, 폭언하는 경우) 그만두겠다는 소리가 목구멍 까지 올라온다. 청소 빨래 등을 하는 것도 달갑지는 않다.

어르신 한 분 한 분에게 신경을 쓰며 서비스를 제공하고 싶지만 시간은 부족하고 일손은 딸리다 보니 어느 순간 부터 처음의 마음가짐은 흐릿해졌다.

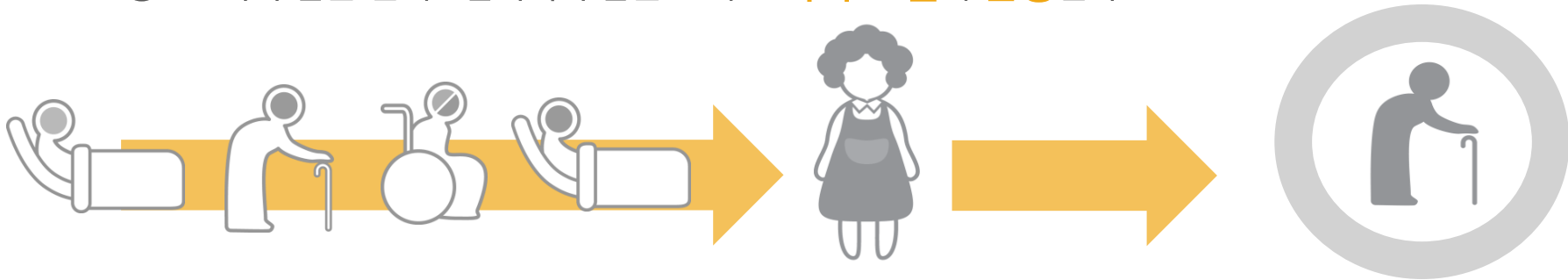
어르신을 위해서는 이동을 많이 도와드려서 장소와 분위기를 바꾸는 것이 좋다는 것을 알지만, 근골격계 질환으로 퇴근 후 병원에 들러 물리치료를 받는 상황이다 보니 소극적인 태도를 보이게 되었다.

04. Analysis _ Persona

수요자 특성에 따라 요양보호사가 받는 영향 종합 분석



요양보호사가 받는 신체·심리적 부담은 그대로 **서비스 질에 반영**된다



수요자에게 제공되는 서비스 질을 개선하기 위해 **서비스 인력의 애로사항 역시 개선**되어야 한다

04. Analysis _ Persona _ 요약

▶▶ 수요자 Persona 의 핵심 Needs 해결 필요 / 영양보호사의 편의/ 업무 효율 개선 필요 ◀◀

핵심 NEEDS

무료한 일상에 활기를 불어넣어 줄 것이 필요
+
직접적 · 간접적 수치심이나 불안함 감소



지속적인 자극(프로그램)을 통해
인지기능 · 신체기능을 유지하고
이상행동을 방지



하루 대부분의 시간을 의지하는
휠체어의 편리성 · 맞춤형 향상
+
일상의 무료함 감소



존엄성을 중시 + 불가피한 조치의 형태 개선



핵심 NEEDS

신체적 · 심리적 부담 감소
인력 충원 · 급여수준 향상
전문성 인정
사회적 인식 제고

교육 개선
교대제 개선
잡무 감소
업무 자긍심 필요

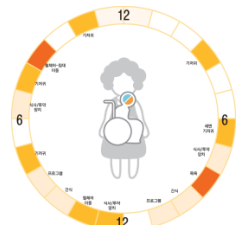
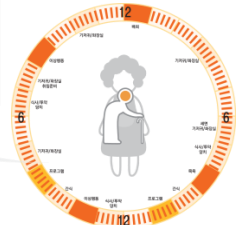
수요자는 일상생활에서 타인의 도움없이는
생활이 어렵기 때문에 요양원에 입소

요양원에서 입소자의 생활 전반에 대한 서
비스를 제공하는 가장 직접적인 구성원은
'영양보호사'

입소자의 상태나 유형에 따라 영양보호사의
업무 난이도가 달라지며 초점을 맞춰야 할
서비스 종류도 다름

이로인한 영양보호사의 상태 변화는 다시
입소자에게 영향을 줌.

요양보호사 개입 필요도/난이도



II 사업 과제 추진내용

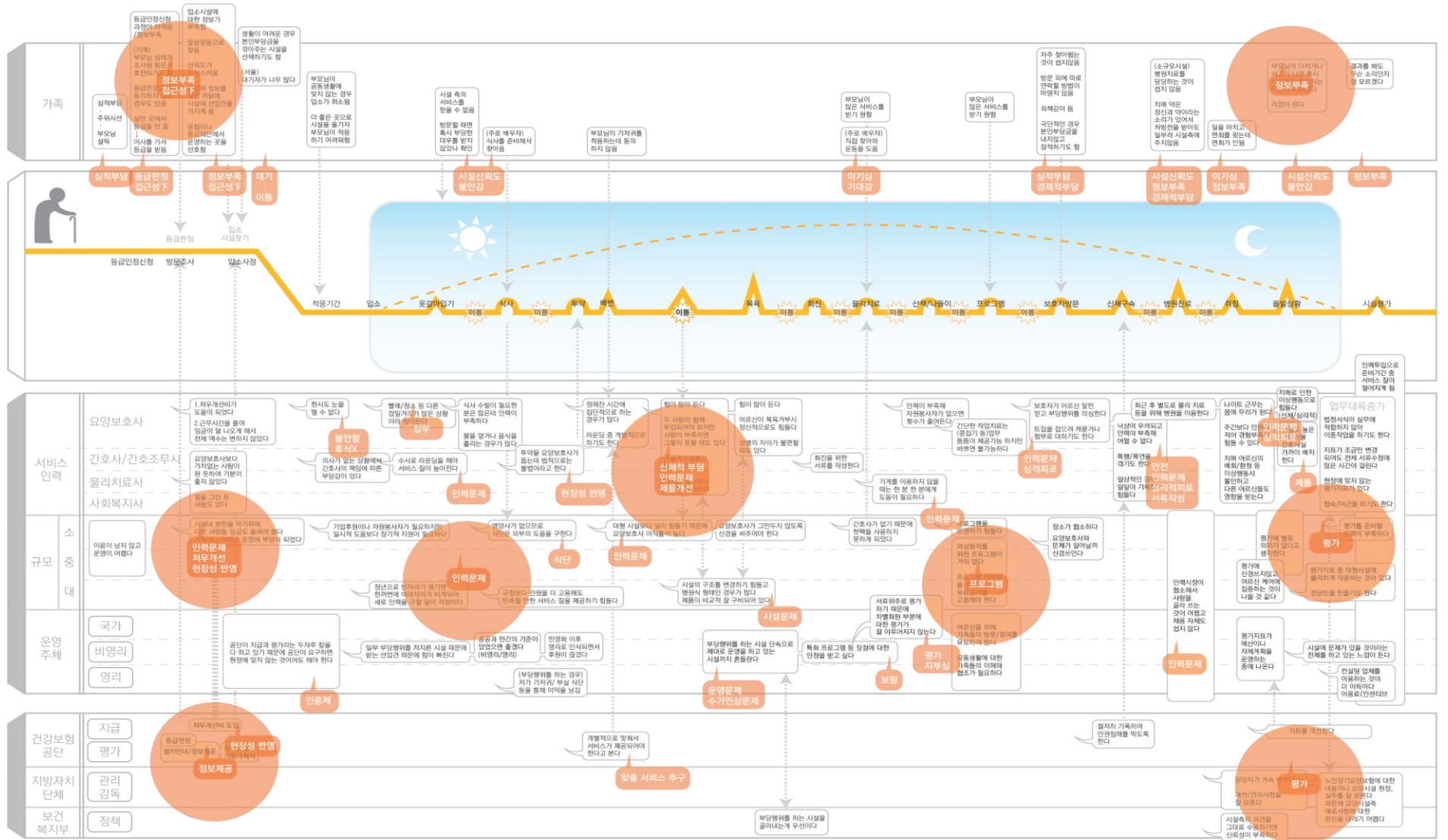
- 01. Design framework
- 02. Literature research
 - 키워드 및 이슈 도출
- 03. Field research
 - 인터뷰·관찰조사 개요
 - 인터뷰·관찰조사 키워드 도출
 - 이슈 도출

04. Analysis

- 마인드맵
 - 고객여정맵
 - 퍼소나
 - 이해관계자맵
 - 종합 이슈 도출 & 분류
- 05. Design direction
 - 디자인 방향 및 컨셉 설정
 - 서비스 아이디어
 - 06. 서비스 핵심과제
 - 전문가 / 수요자 검증
 - 과제 기획서
 - Road map
 - 시나리오

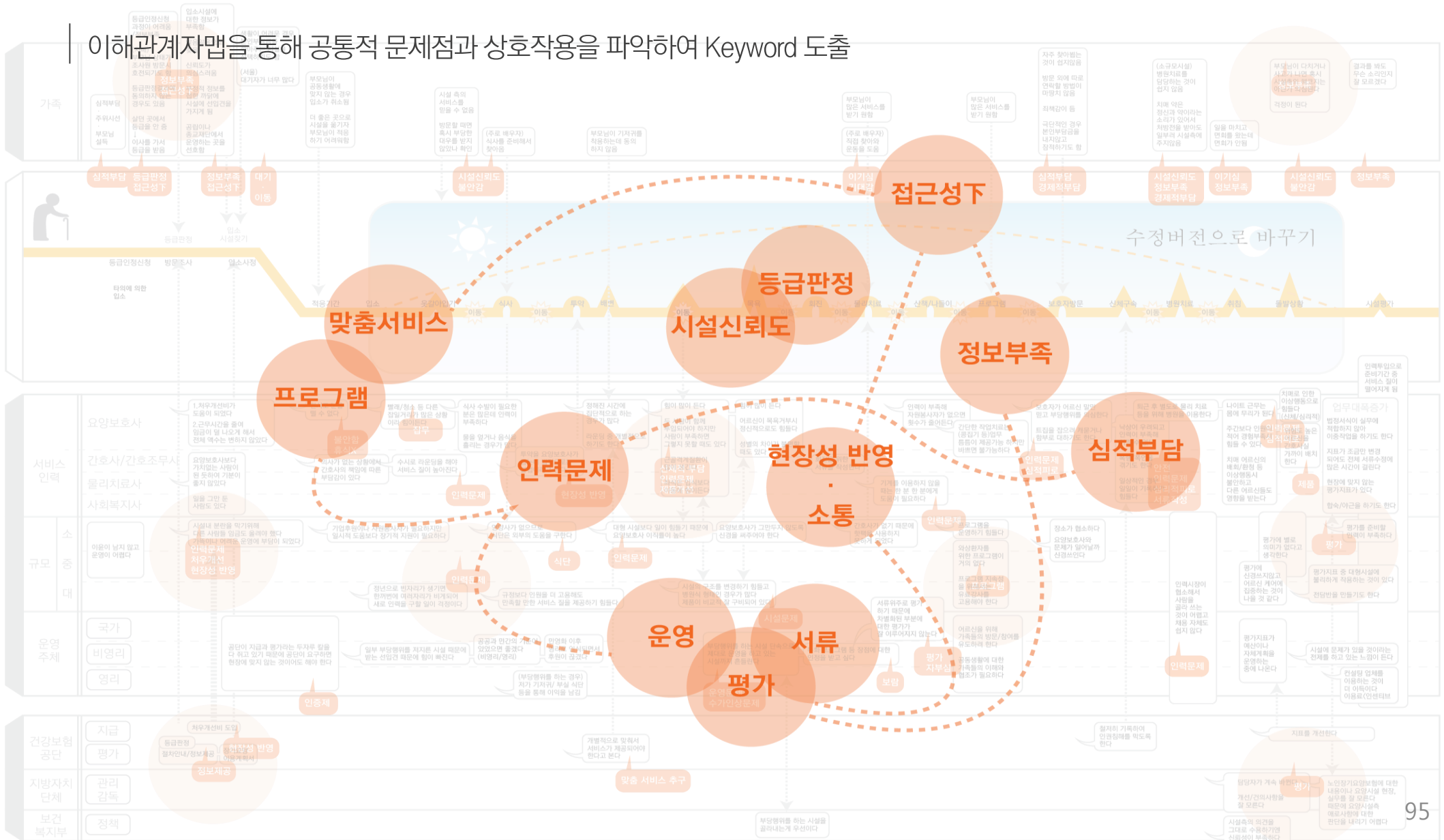
04. Analysis _ 이해관계자맵 _ Keyword 도출

이해관계자들의 업무와 반응을 시간의 흐름에 따라 배치하고 상호작용을 표시하여 수요자에게 미치는 영향과 각각의 연관 관계 파악



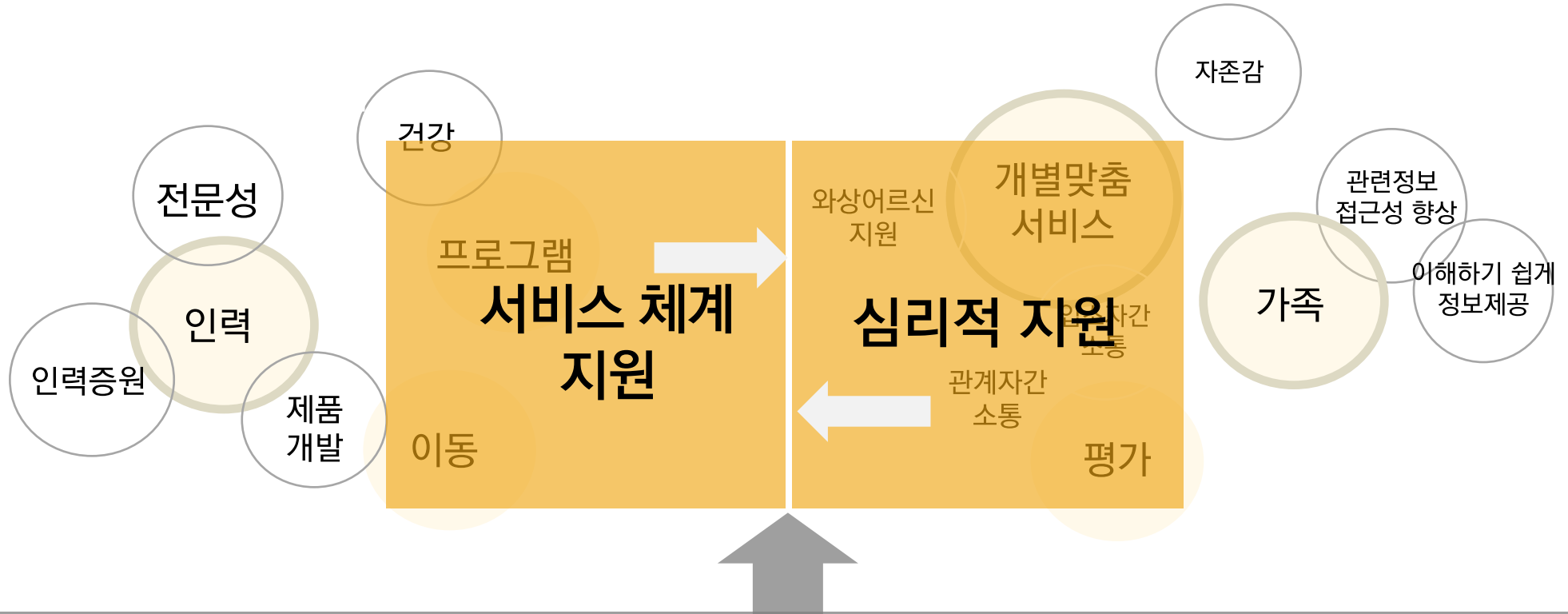
04. Analysis _ 이해관계자맵 _ Keyword 도출

이해관계자맵을 통해 공통적 문제점과 상호작용을 파악하여 Keyword 도출



04. Analysis _ 종합이슈도출

문헌조사와 각종 서비스 디자인 툴을 활용하여 도출된 사항을 종합한 결과 크게 ‘서비스 체계 지원’ 부분과 ‘심리적 지원’ 로 구분
 이는 향후 서비스 아이디어를 도출 및 과제로 진행할 경우 큰틀을 구분짓는 골격으로 활용됨.



문헌조사 ISSUE

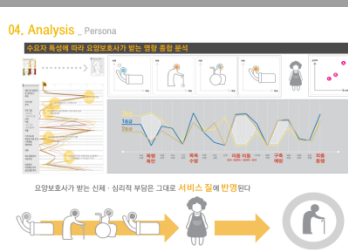
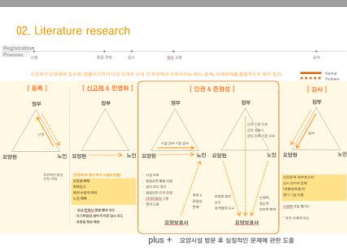
인터뷰 ISSUE

관찰조사 ISSUE

고객여정맵 ISSUE

페르소나 ISSUE

이해관계자맵 ISSUE



II 사업 과제 추진내용

01. Design framework
02. Literature research
 - 키워드 및 이슈도출
03. Field research
 - 인터뷰·관찰조사 개요
 - 인터뷰·관찰조사 키워드 도출
 - 이슈 도출
04. Analysis
 - 마인드맵
 - 고객여정맵
 - 퍼소나
 - 이해관계자맵
 - 종합 이슈 도출 & 분류

05. Design direction

- 디자인 방향 및 컨셉 설정
06. 서비스 아이디어
 07. 서비스 핵심과제
 - 전문가 / 수요자 검증
 - 과제기획서
 - Road map
 - 시나리오

05. Design direction

서비스를 제공받는 수요자도, 제공하는 관계자간 상호 존중은 무엇보다도 중요함.

모두를 위한 노인요양서비스 제공을 위해 '존중' 이란 키워드를 중심으로 총 8가지의 카테고리안에 다양한 서비스 아이디어를 전개함.



‘이해가능하고’

‘배려가능한’

- ‘지적 측면’ 에 대한 이해
- ‘신체적 자유’ 에 대한 이해

- 직접적 배려
- 간접적 배려



05. Design direction _ 서비스 카테고리

디자인 방향에 따라 각 8가지 카테고리별 서비스 아이디어를 도출함.

서비스 아이디어는 다각적인 측면의 조사를 통해 도출된 이슈들을 중심으로 문제점 및 원인을 분석하고 이를 해결하기 위한 아이디어 방안으로 구성됨.

건강

01. 와상어르신의 인지개선 및 정서적 지원을 돕는 시청각 특화 도구개발

환경

02. 수요자의 심리적 안정을 돕고, 안정된 공동생활을 위한 숙면 및 치유 · 개선을 위한 시청각 생활 공간 조성

03. 온돌구조형 생활실에서 이용하는 하반신 장애 어르신대상으로 혼자서도 안전하게 사용할 수 있는 이동 보조도구 개발

존엄성

04. 수요자의 심리적 안정을 돕고 착용 · 비착용자의 심리적 거부감을 완화하는 신체 억제대 개발

05. 기저귀 교체시 요양사 · 수요자 모두 육체적, 심리적 고통을 감소할 수 있는 장치 개발

식이

06. 어르신을 위한 건강한 식단 제공과 운영평가의 효율적관리를 위한 Tdd개발

07. 노인을 위한 식기류 개발

인간관계

08. 신규 입소시 수요자와 가족간 심리적 갈등해소를 위해 긍정적 요소를 도입한 장기요양이용계획서 응용 개발

여가·프로그램

09. 신규 입소 수요자 및 가족의 적응 프로그램 개발

10. 노인용 놀이치료 도구 개발

안전

11. 노인질병에 따른 신체 장애에 따른 자세 보정용 휠체어 개발 (방향조절, 쓸림 현상, 미끄러짐)

기타

12. 장기요양시설 정보의 효율과 활용을 높이기 위한 직관적 시각 정보 개발 (웹사이트 시각정보)

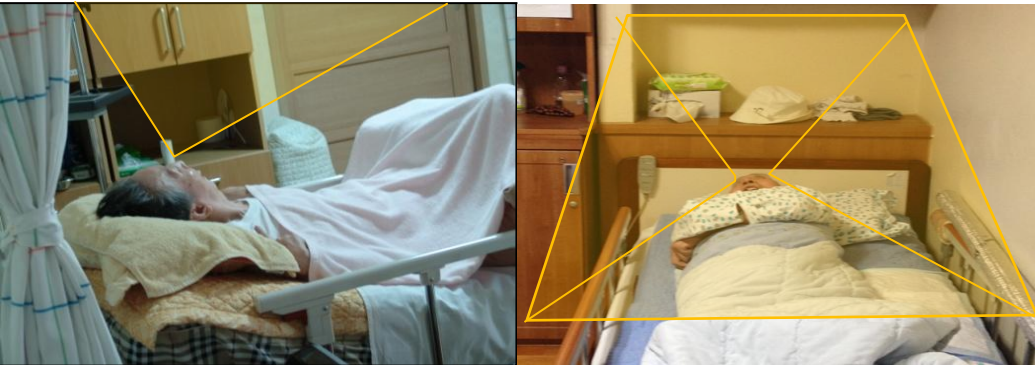
13. 요양시설 평가시 작성자와 평가자간 업무 효율 증대를 위한 직관적 표준 서식 개발

14. 수요자와 요양사의 긍정적 심리 유도를 위한 영양복 및 작업복 개발

06. 서비스 핵심 아이디어

건강
01

“와상어르신인의 인지개선 및 정서적 지원을 돕는 시청각 특화 도구개발”



Problem

- 외부의 긍정적 자극 x
- 한정된 시야

Cause

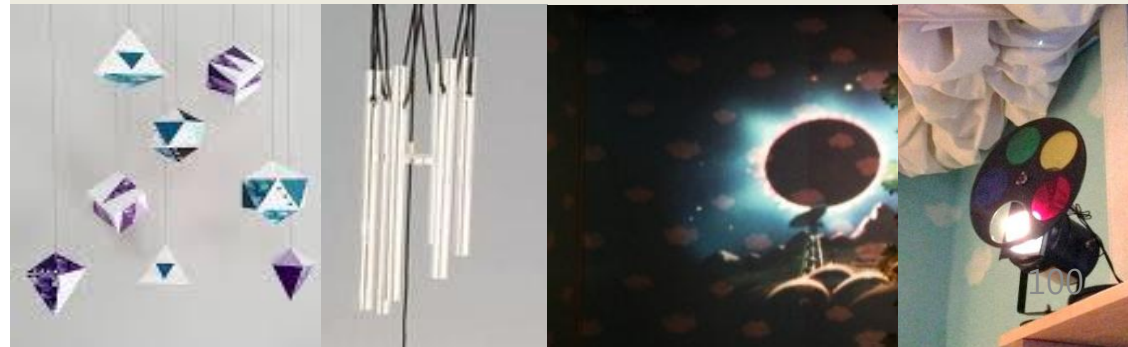
- 이동이 어려운 심신의 상태
- 요양사에게 이동 케어가 어려운 대상
- 인지가 없으신 어르신

Wants & Needs

- 고정된 장소에서 할수 있는 최소한의 긍정적 자극이 필요
- 시각, 청각을 활용
- 일상 생활 공간 내 치유 및 안정

Idea

- 치유를 위한 교육용 전자 모빌
- 풍경(소리 및 시각)
- 음향 (음악, 라디오, 오디오북)
- 조명을 통한 고정된 분위기 전환



06. 서비스 핵심 아이디어

환경
02

“ 수요자의 심리적 안정을 돕고, 안정된 공동생활을 위한
숙면 및 치유·개선을 위한 시청각 생활 공간 조성 ”



Problem

- 다양한 특성의 어르신 같은 공간
- 수면방해로 요양사,수요자 모두 고통

Cause

- 다양한 특성의 어르신 한 공간에 생활
- 치매 어르신의 증상으로 수면 방해

Wants & Needs

- 요양사의 빠른 대처가 필요
- 치매어르신의 신속한 심리적 안정 및 정신적 환기가 필요

Idea

- 4인 1실의 이상의 공용공간에 한하여 조명 및 음향을 통한 심리적 안정을 위한 분위기 전환 장치 조성
- ex) 상태별 모드설정 (스위치 방식)



06. 서비스 핵심 아이디어

환경

03

“ 온돌 구조형 생활실에서 이용하는 하반신 장애 어르신을 대상으로 혼자서도 안전하게 사용할 수 있는 자립형 이동 보조도구 개발 ”



Wants & Needs

- 하반신 마비 어르신이 상당수
- 자유로운 신체활동과 이동
- 안전한 이동 / 낙상 최소화

Idea

- 바닥에서 쉬운 이동
- 자세 교정 및 안전한 이동 목적 자립형 이동 보조 도구

Problem

- 신체 활동이 축소
- 자유로운 이동이 어려워
- 침상 노인보다 이동케어가 힘들어

Cause

- 하반신 마비, 구축 증세
- 바닥에서 혼자 일어서는 것은 위험



06. 서비스 핵심 아이디어

준엄성

04

“ 수요자의 심리적 안정을 돕고 착용·비착용자의 심리적 거부감을 완화하는 신체 억제대 개발 ”

Problem

- 어르신의 인권을 침해
- 가족 및 외부인에게 부정적 인식
- 억제대 없이 요양사의 업무 어려움.

Cause

- 불편함을 제거하려는 어르신
- 의료적인 치료 목적의 불가피한 노인의 안전 위한 케어 과정에 다른 대안 없음.

Wants & Needs

- 심리적으로 안정된 케어가 필요
- 착용·비착용자 모두 거부감 없는 디자인

Idea

손을 잡아주는 듯한 따뜻한 ‘정’



06. 서비스 핵심 아이디어

준엄성

05

“ 기저귀 교체시 요양사 수요자 모두 육체적, 심리적 고통을 감소할 수 있는 장치 개발 ”



Problem

Cause

“ 서로 눈을 마주치고 기저귀 교체 전과정을
본다는게 하는사람도, 받는사람도 수치”

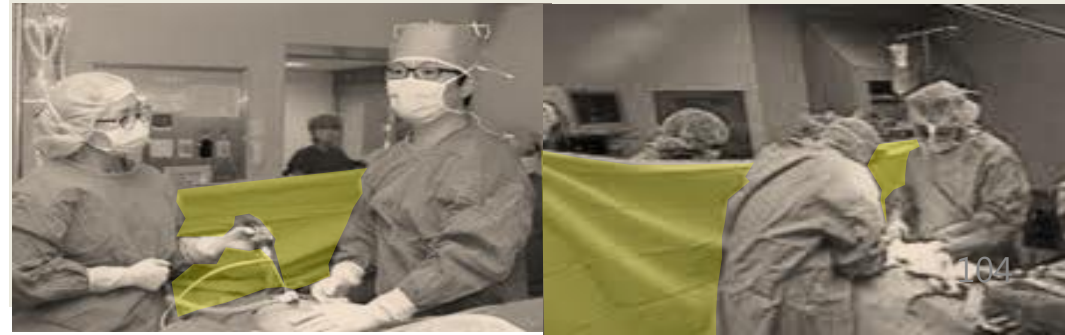
ex) 병원 수술실 사례 [환자와 의사] Idea



: “ 치매 걸렸어도 바지를 내리는 행위는 수치스러워”



: “어르신이 거부하면 육체적으로 너무 힘들어”



06. 서비스 핵심 아이디어

식이
06,07

06 “ 어르신들을 위한 건강한 식단 제공과 운영 평가자의 효율적 관리를 위한 TOOL 개발 ”
07 “ 노인을 위한 식기류 개발 ”



“ 같은 반찬 지겨워 현재 나의 영양상태는 ? ”
“ 편마비 증세로 자꾸 음식물이 한쪽으로 흘러 ”

Cause

- ✓ 장기요양 보험법 입소자 30인 미만 = 영양사 X
- ✓ 영리 시설의 경우 불가피한 운영을 위한 식자재로 부담 이득

- ✓ 편마비 증세로 자세 기울어짐. 감각 X
- ✓ 수발 가능한 영양인력 및 시간 부족

Idea



식자재 구입내용 입력



제공된 식단으로 변환 → 평가

06. 서비스 핵심 아이디어



“ 신규 입소시 수요자와 가족간 심리적 갈등해소를 위해 긍정적 요소를 도입한 장기요양이용계획서 응용 개발 ”

Problem

장기요양인정관리번호 100000000

표준장기요양이용계획서

본 계획서는 결정 사항으로 본인(가족)의 희망에 따라 자유롭게 장기요양기관에 협의하여 적절한 장기요양급여를 이용할 수 있도록 하기 위한 안내서입니다.

성명	주민등록번호	
장기요양등급	등급	발급일
신청급여	요양 : 원/일	원/일
계가급여(일반도움)	원/일	원/일
장기요양필요영역	장기요양 목적	
급여종류	표준장기요양 이용계획 및 비용 (조정가능)	본인부담액
주최(분)	장기요양급여비율	원
월계	원	원
연계	원	원
복자용구		

형식적



Cause

- ✓ 시설에 대한 부정적인 시각 / 인식
- ✓ 효율성 없는 '표준장기요양이용계획서'

Idea

“ 부정적인 시설에 대한 인식 전환이 필요 ”
 > 표준장기요양이용계획서 → 긍정적 요소 도입 필요

ex) ‘가족/수요자 심리적 ‘갈등 해결 지침서’ 첨부
 ‘초대장’의 부정적 시설의 인식 전환
 시설에 요구하는 ‘가족의 의견’ 동봉 → 시설에 송부



수요자

“ 요양시설 가기 싫어 “버려졌다”는 상실감



가족

“ 경제적, 육체적 전문기관이 필요해. 죄책감 ”



06. 서비스 핵심 아이디어

프로그램
09

“ 노인용 오감각 놀이치루는 도구 개발 ”

Problem



Cause



어린이를 위한 ?

“ 흥미없어, 공감이 안돼서 지루해. 집중이 안돼. 강사는 힘들어 ”

Idea



어르신들 위한 !



“ 어르신 시각에서 바라보기. 어르신의 시대상, 추억 활용 ”

06. 서비스 핵심 아이디어

프로그램
10

“ 신규 입소 수요자 및 가족의 적응 프로그램 개발 ”

Problem



수요자

“ 내 집이 최고. 요양시설 낯설어 ‘버려졌다’ ”



가족

“ 부모님 부양에 관한 심리적 죄책감 ”



시설

“ 어르신 케어가 힘들어. 다른 입소자와 같음 ”

Cause

집과 가족에 대한 그리움 · 원망 → 거부반응
집으로 돌아갈 수 있다는 ‘희망’

Idea

“ 어린시절 부모님과 함께한 입학식 ”



가족과 함께 맞이하는 ‘제 2의 집’



06. 서비스 핵심 아이디어

안전
11

11. 노인질환병으로 생기는 신체 장애에 따른 자세 보정용 휠체어 개발
(방향성조절, 쏠림 현상, 미끄러짐)



Problem

Cause

- ✓ 휠체어 방향조절 방식이 편마비 증상에는 부적합
- ✓ 거부감과 수치심을 느끼는 고정대 모양

Idea

“편리하고 자연스러운 자세교정이 필요”

“기울어진 자세로 허리가 아파. 고정대는 불편해”

“수시로 자세를 교정해주러니 육체적으로 무리”



06. 서비스 핵심 아이디어

기타
12

“12. 장기요양시설 접근성과 실질적 정보 활용을 높이기 위한 직관적 시각 정보 개발 (웹사이트 시각정보)”

지역	급이종류	시설종류	지역별 검색결과
전체	간호	시설	4629
전체	간호	사무국장	1
전체	간호	사회복지사	1
전체	간호	전임	17
전체	간호	촉탁	1
전체	간호	간호사	0
전체	간호	조무사	0
전체	간호	치생	0

Handwritten text in yellow: 숫자 010102011

Idea 이용하는 사람에게 쉽고, 직관적인 정보제공 + 신뢰도 (정량적 정보와, 정성적 정보)

이벤탈 우리집 에너지 사용은?

에너지 사용량이 너무 많습니다!

2019년 12월분 에너지 사용비 비교

2019년 12월분	391,490원	2018년 12월분	70,490원
감축액	399,320원	감축률	23%

에너지 사용량 비교

2019년 12월분	106,430kWh	2018년 12월분	59,490kWh
감축량	46,940kWh	감축률	23%

에너지 절감 고지서 사례

Problem

정말 내게 필요한 정보를 한눈에 알아볼 수 있을까?

에너지 절감 고지서 사례

06. 서비스 핵심 아이디어

기타
13

“ 운영시설 평가시 작성자와 평가자간 업무 효율 증대를 위한
직관적 표준 서식 개발 ”

2013 시설급여 평가지표. 총 98개 항목 → 표준서식 미흡

평가 매뉴얼에 제시된 예시 22개를 참고하여, 시설 자체 서식을 작성하여 평가받음.



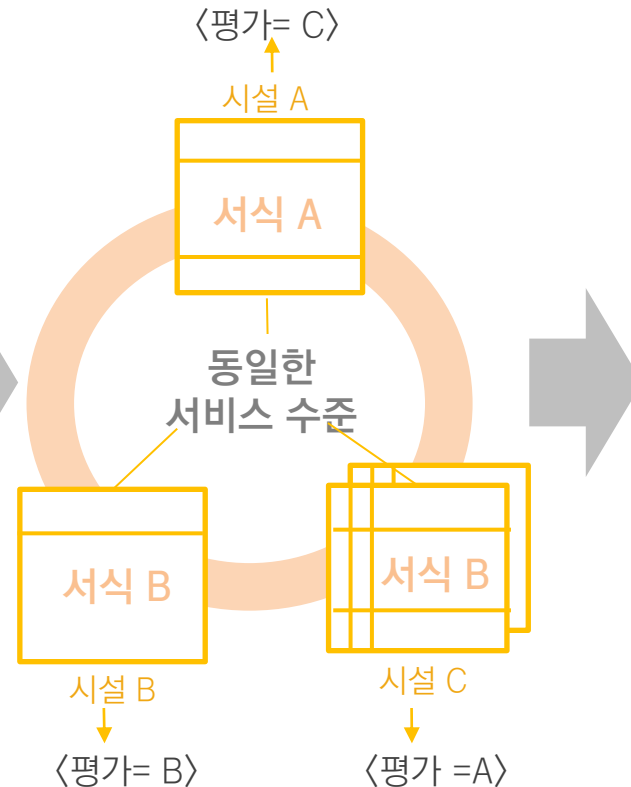
작성자



평가자

별지 <서식>

참고용 <예시>



새로운
표준 서식


06. 서비스 핵심 아이디어

기타
14


“ 수요자와 요양사의 긍정적 심리 유도를 위한 요양복 및 작업복 개발 ”

Problem



 : “ 늙어서도 예쁜 옷 입고 싶어 ”



 : 요양사로서의 ‘초심’이 육체적으로 힘들니까 일하게돼..

Idea

직업에 대한 ‘자긍심’을 스스로 고취시키고,
직원간 서로의 ‘신념’ 아래서 ‘긍정적 에너지’를 전달

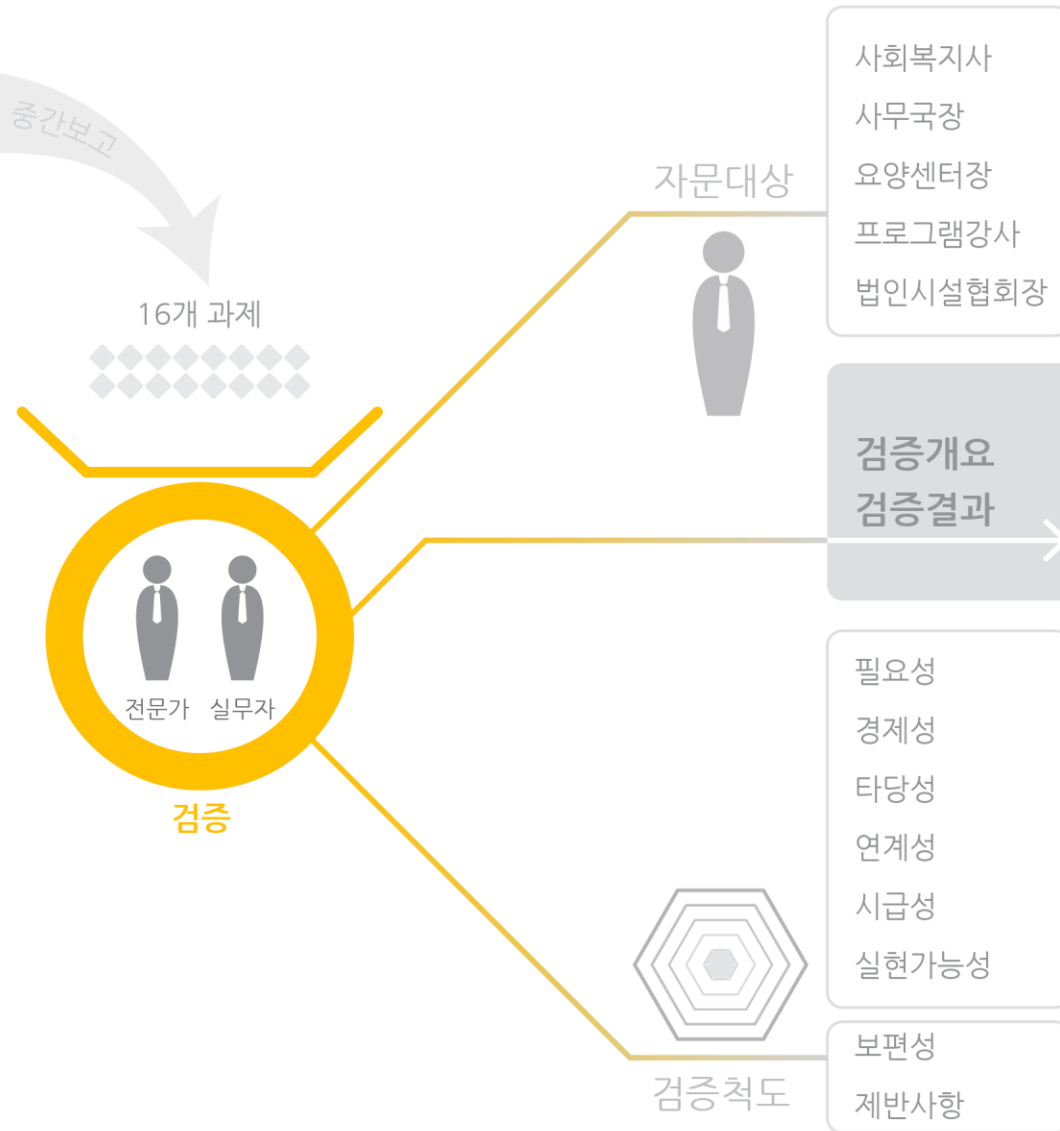




II 사업 과제 추진내용

01. Design framework
02. Literature research
 - 키워드 및 이슈도출
03. Field research
 - 인터뷰 · 관찰조사 개요
 - 인터뷰 · 관찰조사 키워드 도출
 - 이슈 도출
04. Analysis
 - 마인드맵
 - 퍼소나
 - 고객여정맵
 - 이해관계자맵
 - 종합 이슈 도출 & 분류
05. Design direction
 - 디자인 방향 및 컨셉 설정
06. 서비스 아이디어
- 07. 서비스 핵심과제**
 - 전문가 / 수요자 검증
 - 과제 기획서
 - Road map
 - 시나리오

07. 서비스 핵심 과제_ 전문가 검증 개요



현장 실무자, 장기요양보험관련 업종에 장기간 근무한 전문가 등을 대상으로 중간보고 과정을 통해 도출된 16개 과제를 검증·자문 받음

검증 시 개별 과제를 설명하고 5점 척도를 기준으로 평가 의뢰 그 외 기타 자문 의견에 관한 기록

검증개요
검증결과

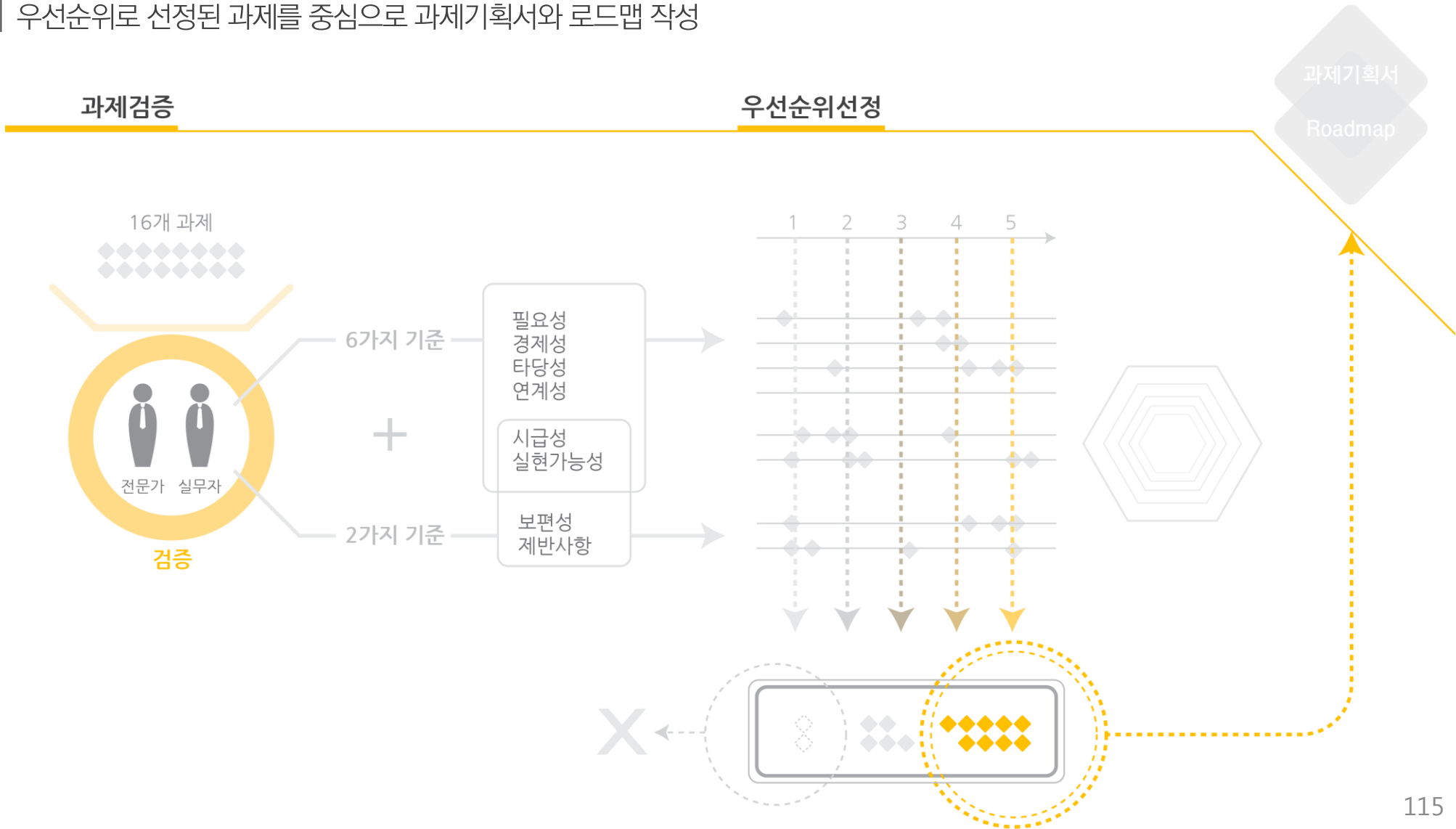
5명의 자문대상을 통한 검증에 6개 기준 5점척도를 이용하였으며 차후 2개 기준을 추가적용하여 최종 과제 우선순위 선정
검증을 통해 9개 과제가 우선순위로 선정되었으며 5개 과제는 보류, 2개 과제가 삭제됨

- ___ 해당 과제가 현장에 필요한 정도
- ___ 해당 과제 수행시 예상되는 비용 대비 효과의 정도
- ___ 해당 과제의 수행이 바람직하다고 생각하는 정도
- ___ 해당 과제의 이해관계자간 파급효과의 정도
- ___ 해당 과제가 실제로 현장에 적용될 가능성의 정도
- ___ 해당 과제가 시급히 수행되어야 할 필요성의 정도
- ___ 해당 과제로 인해 영향을 받는 수요자의 보편적인 정도
- ___ 해당 과제를 수행하기 위해 필요한 제반사항의 존재 정도

*위 검증척도는 [보건관련 연구사업의 우선순위 설정 기준 및 모델 _ 한국보건사회연구원] 과 전문가의 자문을 기반으로 작성됨

07. 서비스 핵심 과제_ 전문가 검증 과정

필요성, 경제성, 타당성, 연계성, 시급성, 실현가능성, 보편성, 제반사항의 기준을 통해 16개 과제 중 9개 과제를 선정
 우선순위로 선정된 과제를 중심으로 과제기획서와 로드맵 작성



07. 서비스 핵심 과제_ 전문가 검증 과정



16개 과제 검증내용을 그래프화하여 비교하고, 전문가의 자문의견을 정리

종합점수1
24/30

종합점수2
15/20

신문가 신무자
검증

우선과제

[핵심 아이디어 1]

노인성 질병에 따른 신체장애를 보다
자연스럽게 보완하는 어르신 전용 휠체어 개발

검증 내용 요약

필요성, 타당성, 시급성이 높다.

자문 의견 & 참고사항

- 맞춤 휠체어의 수요가 적다는 부분을 고려해야 한다.
- 맞춤 휠체어가 필요하지만 어르신의 이동이 잦은 시설의 경우 맞춤 휠체어 구입이 어려울 것
- 시설의 수요자 특성에 따라 수요면에 차이가 있을 듯 함.
- 넓이 조절, 높이 조절 등의 기능이 필요함.
: 최근 서구형 체형을 가진 어르신이 늘고 있음.
- 내구성, 충격흡수성, 발판조절, 브레이크 등에 대한 보강과 개선 필요
- 자세보정용구 개발 필요
- 신체보호대와 마찬가지로 휠체어 보호대도 이미지 개선 필요

07. 서비스 핵심 과제_ 전문가 검증 내용 종합

| 16개 과제에 대한 검증 척도별 그래프와 우선순위 표시



07. 서비스 핵심 과제_ 전문가 검증

> 과제 우선순위 선정 | 16개 과제에 대한 검증 척도별 수치와 우선순위 표시

	휠체어	기저귀 가림막	식기류	온돌실 이동보조기	프로그램 기록지	여가지원	시청각 도구	식단	보호대	작업복	시청각 공간	입소적응	웹사이트 개선	용어순화	모니터링	통합 시스템
종합1	24	12	13	6	15	17	19	11	28	17	15	19	17	22	24	28
필요성	5	2	3	1	3	4	5	1	5	3	3	5	3	4	5	5
경제성	4	2	2	1	3	2	3	3	5	3	2	2	4	4	4	5
타당성	5	2	3	1	3	3	4	1	5	2	2	4	3	4	4	5
연계성	2	2	2	1	2	2	2	3	4	3	3	3	2	4	5	5
실현가능성	3	2	2	1	3	3	2	1	4	5	3	3	3	3	3	4
시급성	5	2	1	1	1	3	3	2	5	1	2	2	2	3	3	4
보편성	3	2	2	1	1	4	4	3	4	1	2	4	3	4	5	5
제반사항	4	5	3	1	3	3	3	1	5	5	2	5	3	4	1	2
종합2	15	11	8	4	8	13	12	7	18	12	9	14	11	14	12	15
	휠체어	기저귀 가림막	식기류	온돌실 이동보조기	프로그램 기록지	여가지원	시청각 도구	식단	보호대	작업복	시청각 공간	입소적응	웹사이트 개선	용어순화	모니터링	통합 시스템

07. 서비스 핵심 과제_ 전문가 검증

> 과제 우선순위 선정

순위	2	5	4	1	5	4	5	3	2	1
종합점수	24	17	19	28	17	19	17	22	24	28
필요성	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
경제성	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
타당성	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
연계성	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
실현가능성	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
시급성	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
보편성	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
제반사항	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
종합점수	15	13		18	12	14		14	12	15
순위	2	4		1	5	3		3	5	2



II 사업 과제 추진내용

- 01. Design framework
- 02. Literature research
 - 키워드 도출
- 03. Field research
 - 인터뷰 · 관찰조사 개요
 - 인터뷰 · 관찰조사 키워드 도출
 - 이슈 도출
- 04. Analysis
 - 마인드맵
 - 퍼소나
 - 고객여정맵
 - 이해관계자맵
 - 종합 이슈 도출 & 분류
- 05. Design direction
 - 디자인 방향 및 컨셉 설정
- 06. 서비스 아이디어

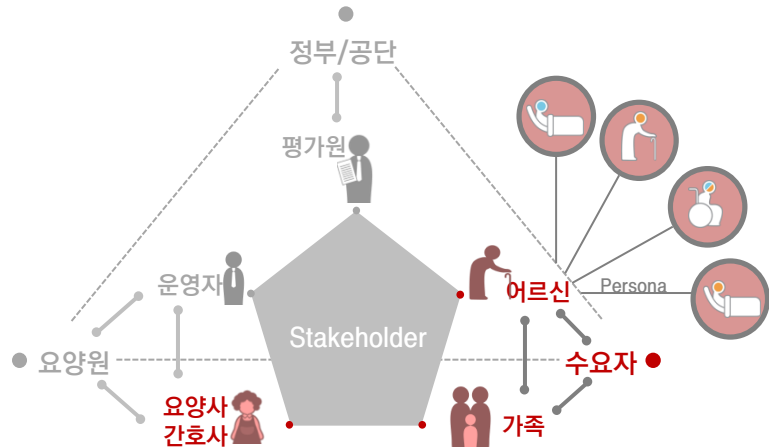
07. 서비스 핵심과제

- 전문가 / 수요자 검증
- 과제 기획서
- Road map
- 시나리오

07. 서비스 핵심과제 _ 과제기획서

착용 · 비착용자의 심리적 거부감을 줄이고 보호의 이미지를 연상 시키는 신체 보호대 개발

과제 1



어르신



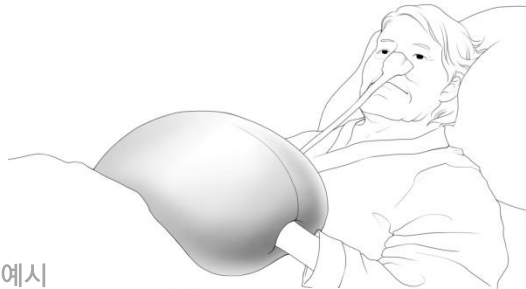
가족



요양보호사

- 신체보호대를 착용하는데 불편하지 않았으면 좋겠다.
- 보호대를 착용하면 불편하다.
- 신체보호대를 착용한 모습이 보기 좋지 않다.
- 신체 보호대를 착용해드리는 마음이 좋지 않다.

* 신체 보호대 개발 예시



Painpoint

- 착용자가 신체보호대에 대한 불편함을 소호
- 비착용자가 시각적인 측면에서 거부감을 초래
- 본래 목적인 '보호'가 아닌 '인권침해'로 인식
- * 신체 보호대 사용: 주로 콧줄, 링거빼기, 자해, 폭행 등 각종 수요자의 사고를 예방

내용

- 착용자의 심리적 안정을 고려한 보호대 디자인 개발로서
간접적 연상 이미지의 활용 또는 온기, 소재를 통한 감각자극 제공 예) 손을 잡은듯한 연상

목적

- 심리적으로 안정된 케어
- 착용 · 비착용자의 시각적 거부감 완화

기대효과

- 착용자의 인권 존중
- 요양보호사의 원활한 케어 서비스로 인하여 육체적 · 심리적 부담 완화

적용대상

- 노인요양시설에 입소 어르신의 가족(보호자) 또는 어르신

활용범위

- 노인요양시설, 병원 등 신체 보호대를 필요로 하는 해당 시설

기술영역

- 제품디자인, 소재 관련

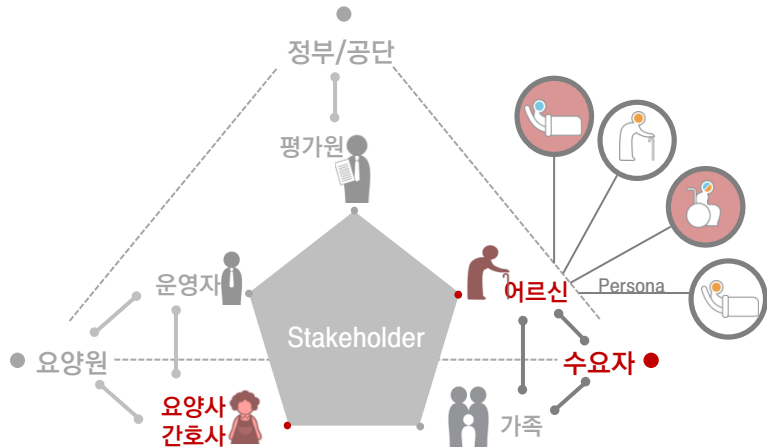
활용시점

- 1~2년 이내

07. 서비스 핵심과제 _ 과제기획서

노인성 질병에 따른 신체장애를 보다 자연스럽게 보완하는 어르신 전용 휠체어 개발

과제 2



- 휠체어가 편안했으면 좋겠다.
- 고정대 사용없이 미끄럼, 쏠림 현상을 방지해주는 휠체어면 좋겠다.
- 수시로 어르신의 자세를 교정해주지 않아도 안정적이면 좋겠다.

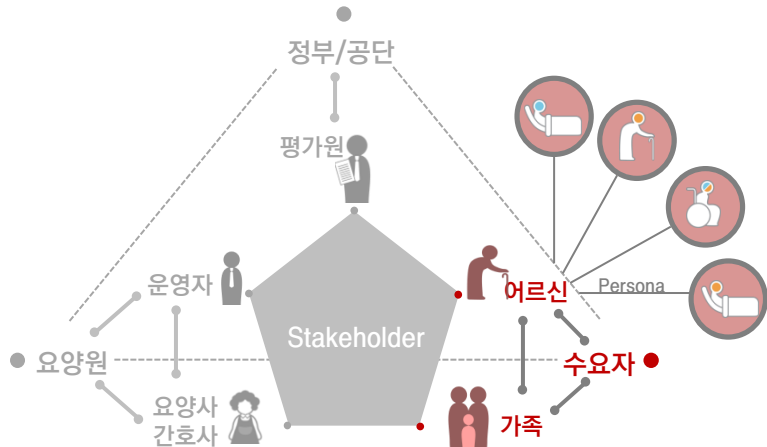


Painpoint	<ul style="list-style-type: none"> • 노인성 신체장애(편마비로 인한 기울어짐 현상, 미끄러짐 등)로 이용에 불편함. • 미관상 수치심을 유발하고, 답답함을 호소하는 고정대 • 수시로 어르신의 흐트러진 자세를 교정해야하는 요양보호사의 육체적 부담 • 편마비 어르신의 경우 자유로운 방향조절이 어려움
내용	<ul style="list-style-type: none"> • 노인의 신체적 장애 및 특성을 고려한 휠체어 기능 개선 (심미적 안전장치, 신체 치수, 내구성)
목적	<ul style="list-style-type: none"> • 편안하고 안전한 휠체어 사용
기대효과	<ul style="list-style-type: none"> • 수시 자세체크와 교정 작업이 줄면서 요양보호사의 업무편의 증진
적용대상	<ul style="list-style-type: none"> • 노인요양시설에 입소 어르신(하반신마비, 중풍 등 거동이 어려운 어르신)
활용범위	<ul style="list-style-type: none"> • 노인요양시설내 , 병원 등 휠체어를 필요로 하는 어르신 및 시설
기술영역	<ul style="list-style-type: none"> • 제품디자인, 인체 공학
활용시점	<ul style="list-style-type: none"> • 1~2년 이내 1 2 3 4 5

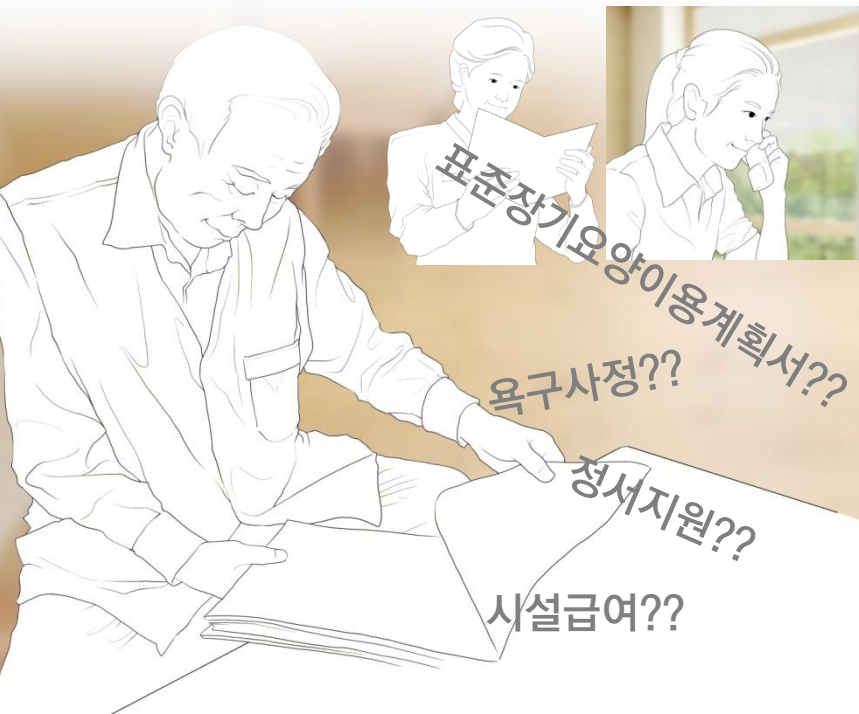
07. 서비스 핵심과제 _ 과제기획서

노인요양시설 관련제도의 이해도를 높이기 위한 전문 용어순화

과제 3



- 장기요양보험제도 관련 전문 용어가 알기 쉬웠으면 좋겠다.
- 등급확정시 수요자에게 제공되는 다양한 정보물들을 쉽게 이해하고 싶다.



Painpoint

- 장기요양보험제도에 사용되는 전문용어로 수요자들에게 혼란을 일으킴
- 시설 운영자 및 업무처리에 있어 용어에 대한 반복된 설명이 요구되며, 업무의 효율을 저해함.

내용

- 장기요양보험제도 관련 전문용어를 수요자 측면의 알기쉬운 용어로 순화
- 정보의 시각화 개선으로 쉬운 이해를 도움

목적

- 노인요양제공되는 모든 서비스에 관한 정보의 이해도를 높임
- 명확한 정보의 전달력과 활용을 증진

기대효과

- 행정업무 처리의 효율을 높임.
- 일반인에게 긍정적인 장기요양보험제도 활용 인식 확산

적용대상

- 노인요양시설에 입소(또는 예정) 어르신 및 가족(보호자)

활용범위

- 공공기관의 민간처리업무

기술영역

- 시각디자인, 복지전문가

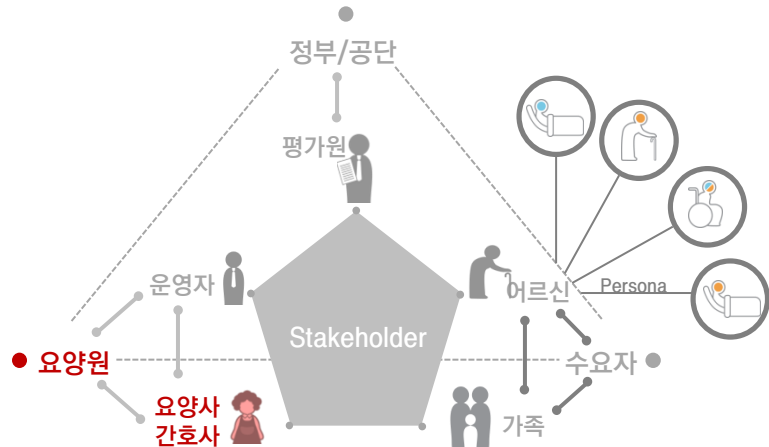
활용시점

- 1~2년 이내

07. 서비스 핵심과제 _ 과제기획서

요양 보호사 업무에 심리적 시너지 효과를 주는 기능성 작업복 개발

과제 4



- 기능적인 작업복으로 업무의 효율이 좋았으면 좋겠다.
- 유니폼을 통한 직업의 프라이드를 느꼈으면 좋겠다.

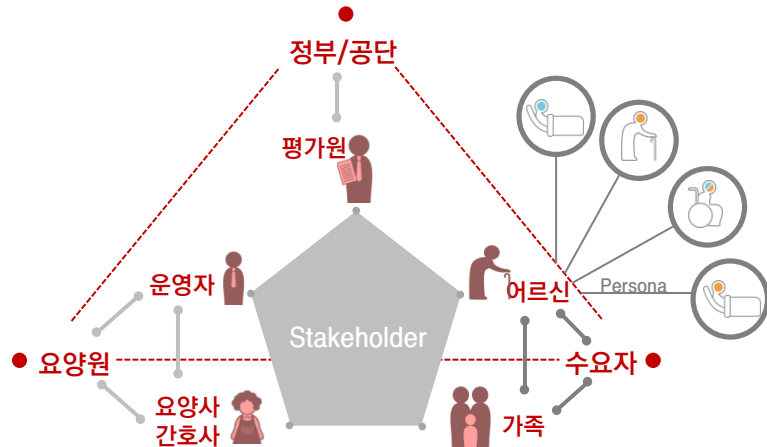
Painpoint	• 육체적 정신적 업무 스트레스로 인해 요양보호사로서의 초심을 상실
내용	• 업무효율을 높이는 기능성 작업복 개발 • 긍정적 심리효과를 유도할 수 있는 긍정적 문구 (개인의 신념등) 도입 (직원간 서로의 '신념' 을 읽으며 긍정적 에너지를 나눔)
목적	• 요양보호사의 업무의 효율을 높임으로서 질 좋은 케어서비스를 제공 • 작업복을 통해 육체적 심리적 긍정적 에너지를 전달
기대효과	• 요양시설에 대한 가족(보호자) 및 방문자에게 신뢰감을 줌
적용대상	• 노인요양시설 요양보호사 및 간호사
활용범위	• 봉사단체, 병원 등
기술영역	• 패션디자인, 시각디자인, 소재개발
활용시점	• 1~2년 이내
유의사항	• 일괄적, 형식적 방식(시설로고)등 의 사용은 지양



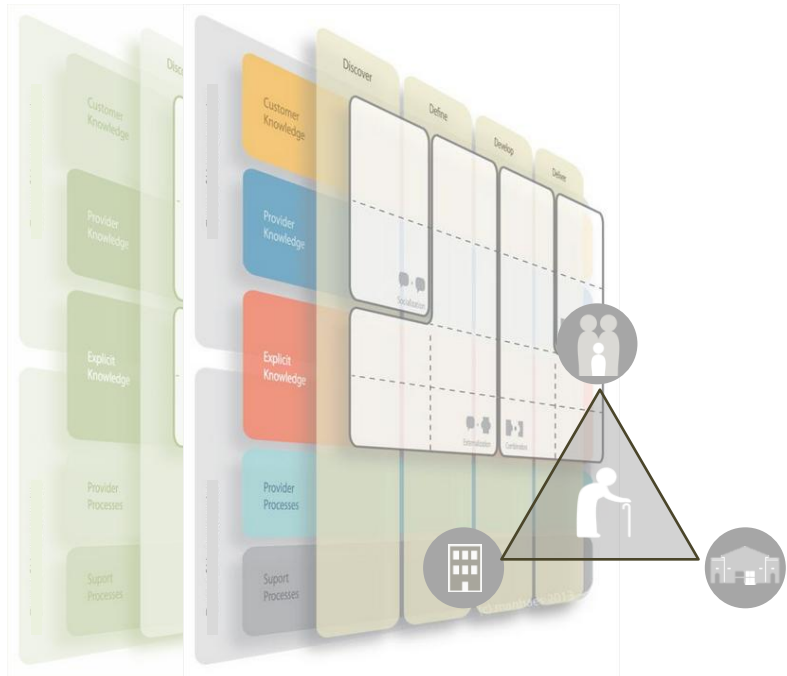
07. 서비스 핵심과제 _ 과제기획서

체계적인 영양서비스 제공과 업무 효율 향상을 위한 통합시스템 개발

과제 5



- 어르신, 가족 : 수요자의 건강상태를 쉽게 체크할 수 있었으면..
- 영양보호사 : 서비스 제공 기록을 쉽게 할 수 있었으면..
- 운영자 : 체계적인 영양서비스 관리가 이루어졌으면..
- 평가자 : 표준화된 평가 시스템으로 객관적 평가가 이루어 졌으면 ..



Painpoint

- 시설마다의 다른 평가 서식을 통해 객관적 평가가 이루어지기 힘들
- 수기로 서비스 내용을 기록하는 비효율적 업무 방식
- 수요자의 서비스 제공 내용에 대해 정보를 쉽게 알기 어려움

내용

- 노인요양시설의 표준화된 서비스 입력 시스템을 구축
- 제공된 서비스 기록 및 확인, 객관적 평가

목적

- 업무의 효율을 높임으로서 질 좋은 케어서비스를 제공
- 시설과 보호자, 수요자와 보호자간 원활한 소통 가능
- 시설의 객관적 평가

기대효과

- 축적된 서비스 데이터를 활용한 서비스 질향상 활용

적용대상

- 수요자 및 가족(보호자), 영양보호사, 간호사, 운영자, 평가자

활용범위

- 병원

기술영역

- 웹디자인, UX, UI, 시스템 개발

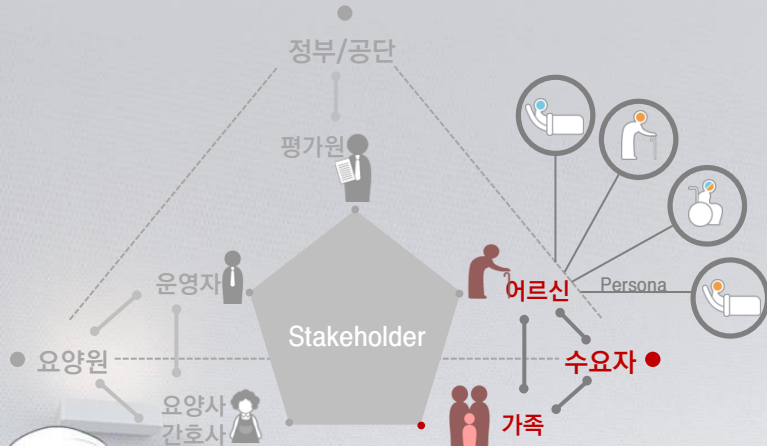
활용시점

- 2년 이내
1
2
3
4
5

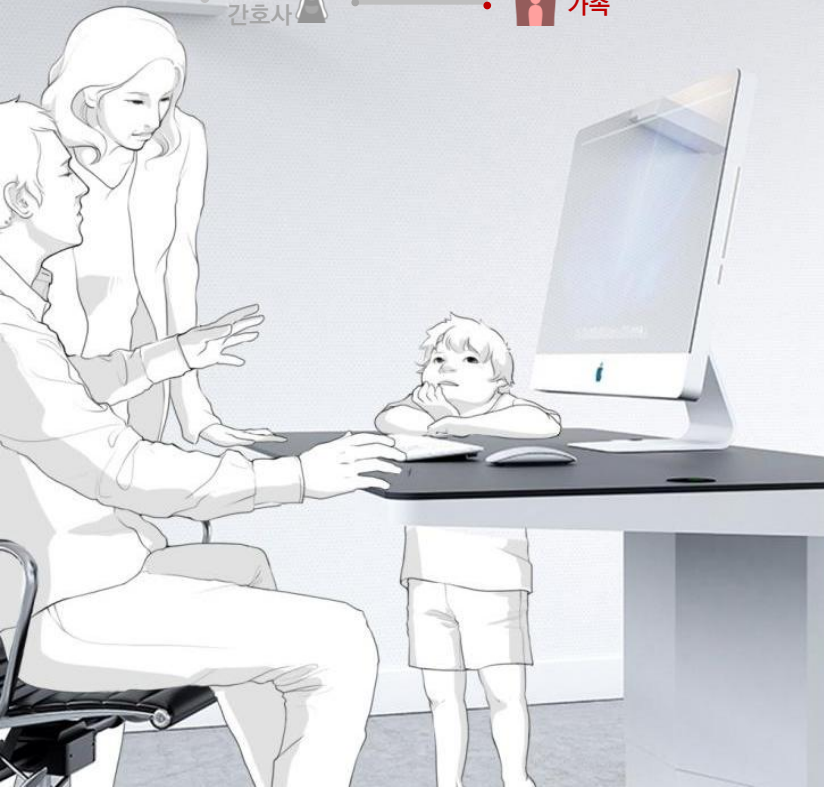
07. 서비스 핵심과제 _ 과제기획서

장기요양보험제도에 대한 접근성과 활용도를 높이는 직관적 웹사이트 개발

과제 6



- 노인장기요양보험을 이용하는 과정을 더 쉽게 알고 싶다.
- 장기요양시설에 대한 정보를 보다 쉽고, 자세히 알고 싶다.
- 어느 시설이 우리 부모님께 적절한 시설인지 알고 싶다.



Painpoint

- 많은 정보들로 인해 복잡하고, 쉽게 장기요양보험에 대해 알기 힘들
- 적절한 장기요양시설에 대한 정보를 얻기 어려움

내용

- 이용하는 사람에게 쉽고, 직관적인 정보제공
- 유형 및 분류로 맞춤형 정보를 제공

목적

- 노인장기요양보험 이용 편리성 · 접근성 향상

기대효과

- 노인장기요양보험 이용 편리성 · 접근성 향상을 통한 보호자의 부담 감소
- 어르신 특성에 맞는 요양시설 선택을 유도하여 만족도 향상/ 이해관계자간 효율 증가
- 홍보효과를 위한 요양시설의 자발적 특성화/전문화

적용대상

- 노인요양시설에 입소 어르신의 가족(보호자)또는 어르신

활용범위

- 노인장기요양보험 홈페이지
- 시설홍보/

기술영역

- 웹디자인 , UX, UI

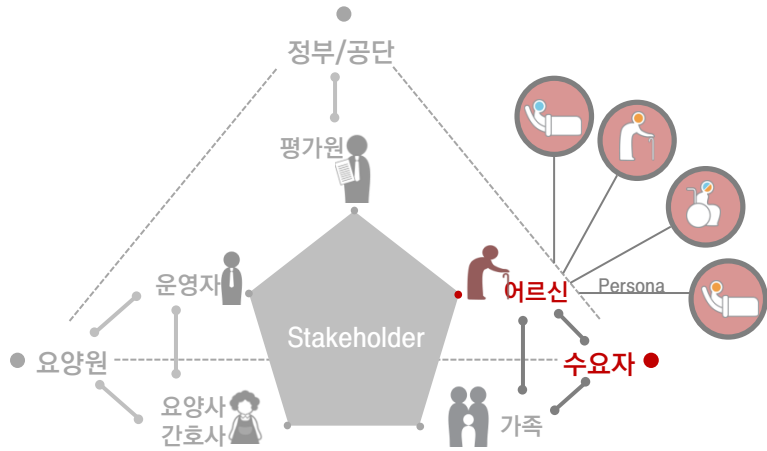
활용시점

- 2~3년 이내
1
2
3
4
5

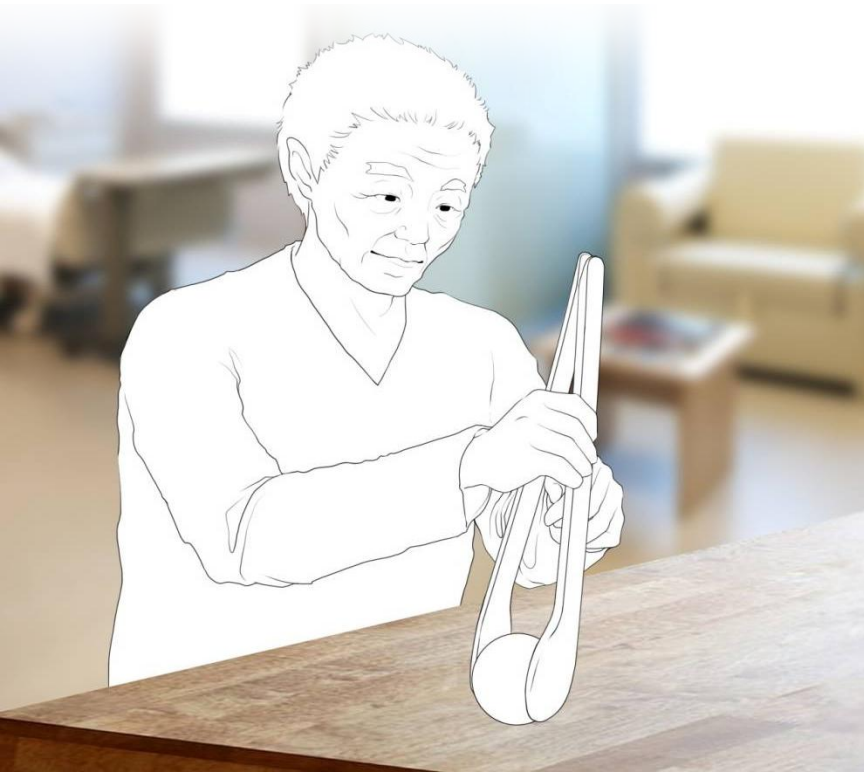
07. 서비스 핵심과제 _ 과제기획서

어르신 특화 여가지원 도구개발

과제 7



- 어린이가 아닌 세월의 연륜있는 세대로 인정 받고 싶다.
- 공감이 되고 지루하지 않은 여가 활동을 하고 싶다.



Painpoint

- 어린이용 프로그램 도구를 활용하여 어르신의 공감대를 이끌기 어려움.
- 어르신의 공감대와 욕구를 반영한 여가 지원 도구들이 현저히 부족하다.

내용

- 어르신의 시대상을 유추하고 특성별 공감대를 형성 할 수 있는 여가 도구 개발
- 오감각, 추억/회상 등을 활용한 도구개발, 신체적 정신적 상태별 도구 개발 등

목적

- 노인요양시설내 어르신의 심리적 치유 및 인지 유지/개선

기대효과

- 일상생활의 활력을 증진

적용대상

- 노인요양시설입소어르신

활용범위

- 방문요양, 주·야간 단기보호, 병원

기술영역

- 제품디자인, 사회복지, 심리

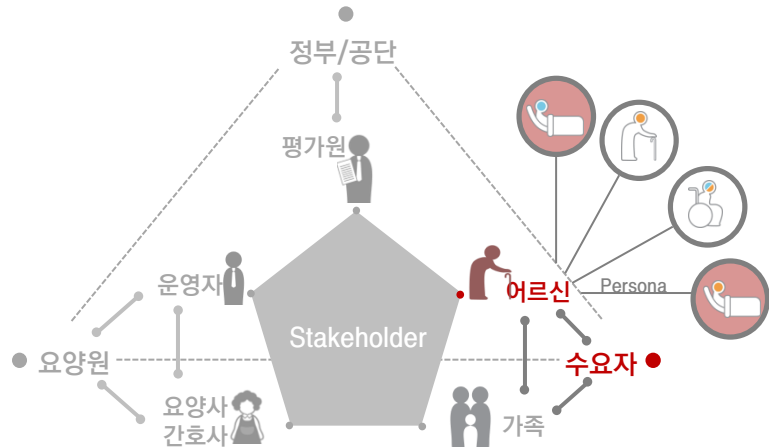
활용시점

- 2~3년 이내
1
2
3
4
5

07. 서비스 핵심과제 _ 과제기획서

와상어르신의 인지기능개선 및 정서적 지원을 위한 시·청각 특화 도구 개발

과제 8



- 침대에서 지내는 지루한 일상의 연속이 아닌, 새로운 자극이 필요하다.



Painpoint

- 한정된 공간에서 외부의 자극없이 지루한 일상을 보냄
- 프로그램등 각종 여가 지원서비스의 사각지대

내용

- 시청각 도구활용을 통한 인지 및 정서적 활동 지원
- 개인별 맞춤 시청각 서비스 지원

목적

- 와상어르신의 인지기능 유지·개선 과 정서지원을 통한 요양서비스 질향상

기대효과

- 중증 노인성질환 대상 어르신의 삶의 활력 증진

적용대상

- 중증 와상어르신, 주로 침상에 머무는 시간이많은 어르신

활용범위

- 병원

기술영역

- 제품디자인, 심리

활용시점

- 3~5년 이내 1 2 3 4 5

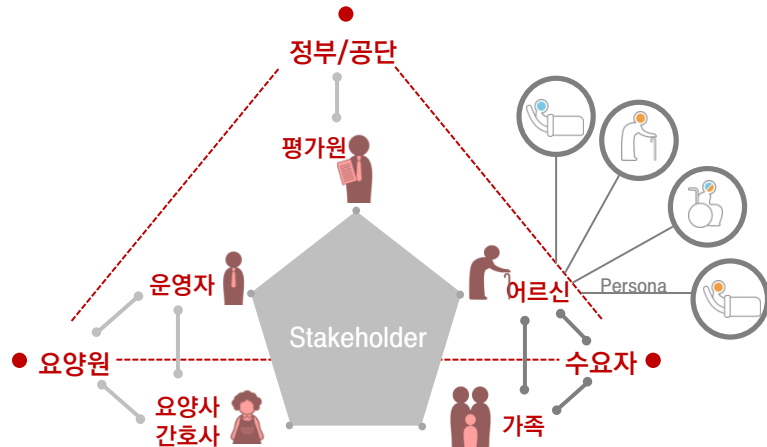
유의사항

- 어르신도 사용이 용이하도록 디자인이 고려되어야 함.

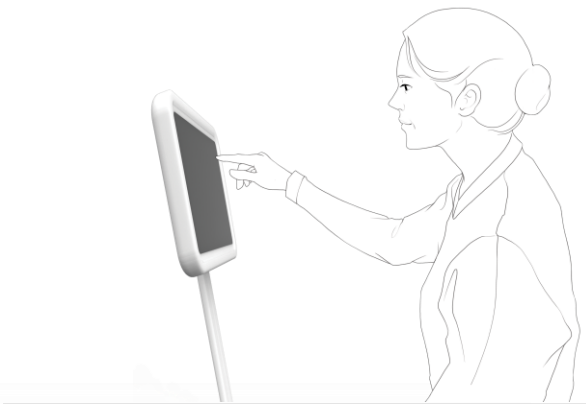
07. 서비스 핵심과제 _ 과제기획서

수요자-서비스제공자-가족간 정보 교류와 업무효율 향상을 위한 케어넷 시스템 개발

과제 9



- 어르신, 가족 : 서로의 안부를 자유롭게 물을 수 있었으면..
- 요양보호사 : 서비스 제공 기록을 쉽게 할 수 있었으면..
- 운영자 : 체계적인 요양서비스 관리가 이루어졌으면..
- 평가자 : 표준화된 평가 시스템으로 객관적 평가가 이루어 졌으면 ..

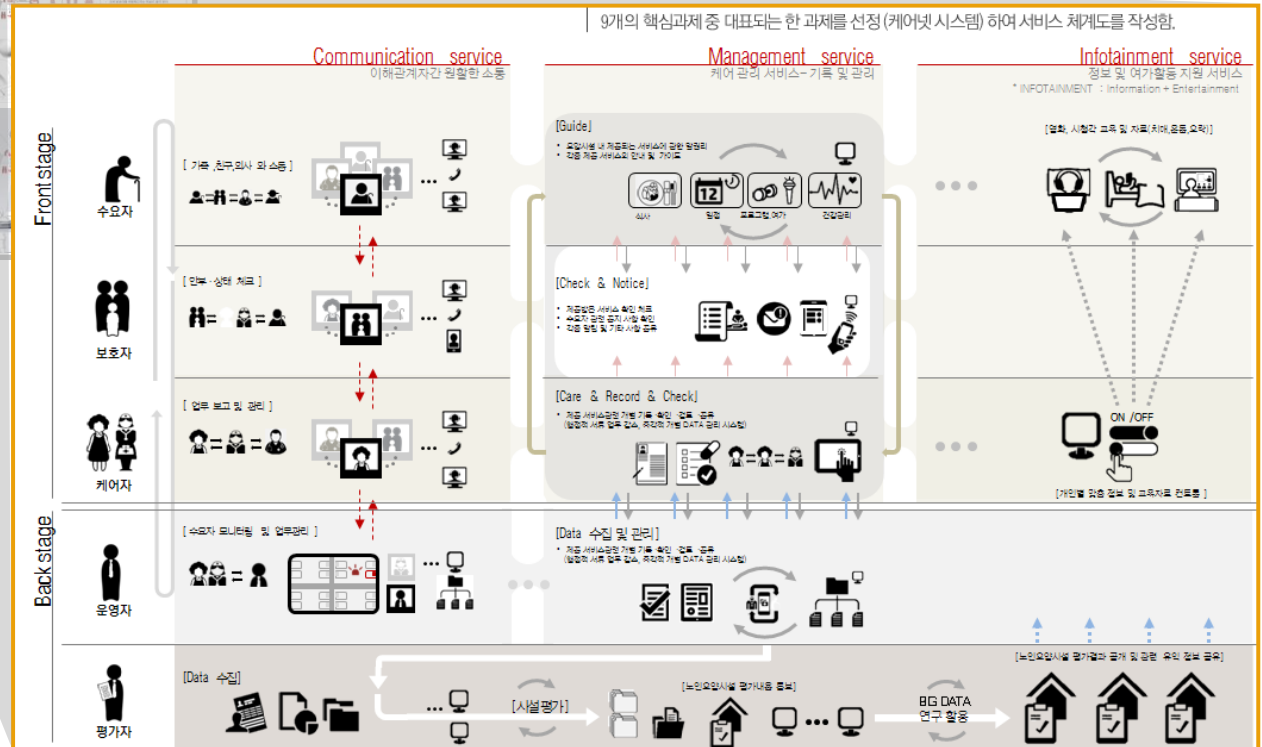


Painpoint	<ul style="list-style-type: none"> • 수요자와 가족(보호자)간 소통이 시간적 · 공간적으로 제한적 • 수요자에 제공된 서비스 확인이 어려움 • 잦은 개별 케어 서비스 입력방식의 번거로움
내용	<ul style="list-style-type: none"> • 개별 디바이스를 통해 즉각적으로 제공된 서비스를 기록 • 가족과 친구, 시설내 어르신과의 자유로운 커뮤니케이션 수단으로 활용 • 제공된 서비스 기록 및 확인, 객관적 평가 가능
목적	<ul style="list-style-type: none"> • 업무의 효율을 높임으로서 질 좋은 케어서비스를 제공 • 체계적인 개별 관리가 가능하고, 시 · 공간적 제한없이 자유로운 소통을 가능케 함.
기대효과	<ul style="list-style-type: none"> • 축적된 서비스 빅데이터를 활용한 추가 응용 서비스에 활용
적용대상	<ul style="list-style-type: none"> • 수요자 및 가족(보호자),요양보호사, 간호사, 운영자, 평가자
활용범위	<ul style="list-style-type: none"> • 병원
기술영역	<ul style="list-style-type: none"> • 제품디자인, 인터렉션디자인, 시스템 개발
활용시점	<ul style="list-style-type: none"> • 3~5년 이내

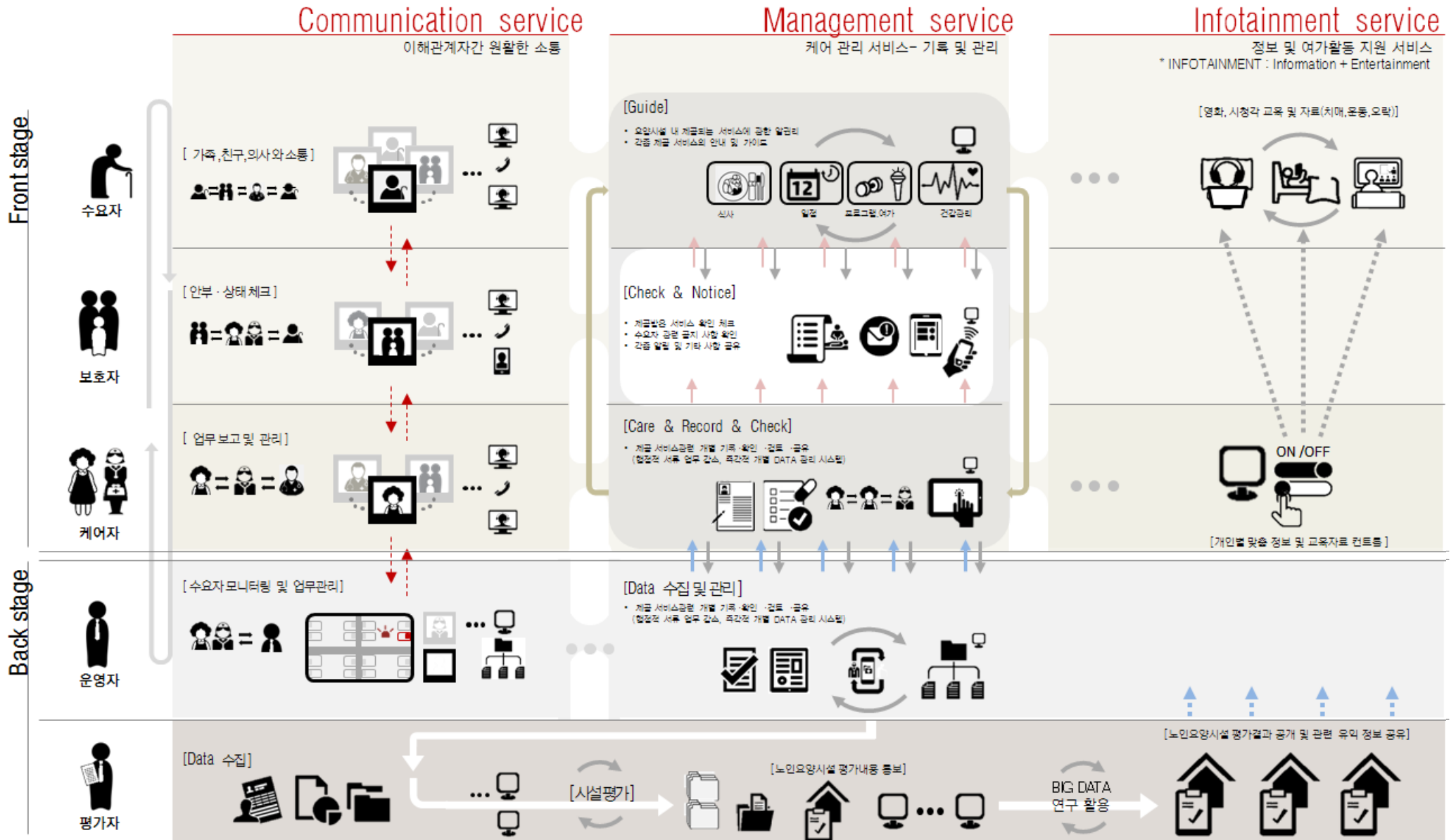
07. 서비스 핵심과제

9개의 핵심과제 중 대표되는 한 과제(케어넷 시스템)를 선정하여 서비스 체계도를 작성함.

- Front stage와 Back stage로 구분하여 각각의 이해관계자별 이용되는 서비스를 배치
- 케어넷 시스템의 서비스는 총 3가지로 Communication/ Management/ Infotainment Service로 분류됨.



07. 서비스 핵심과제 _ 케어넷 시스템 서비스 체계도

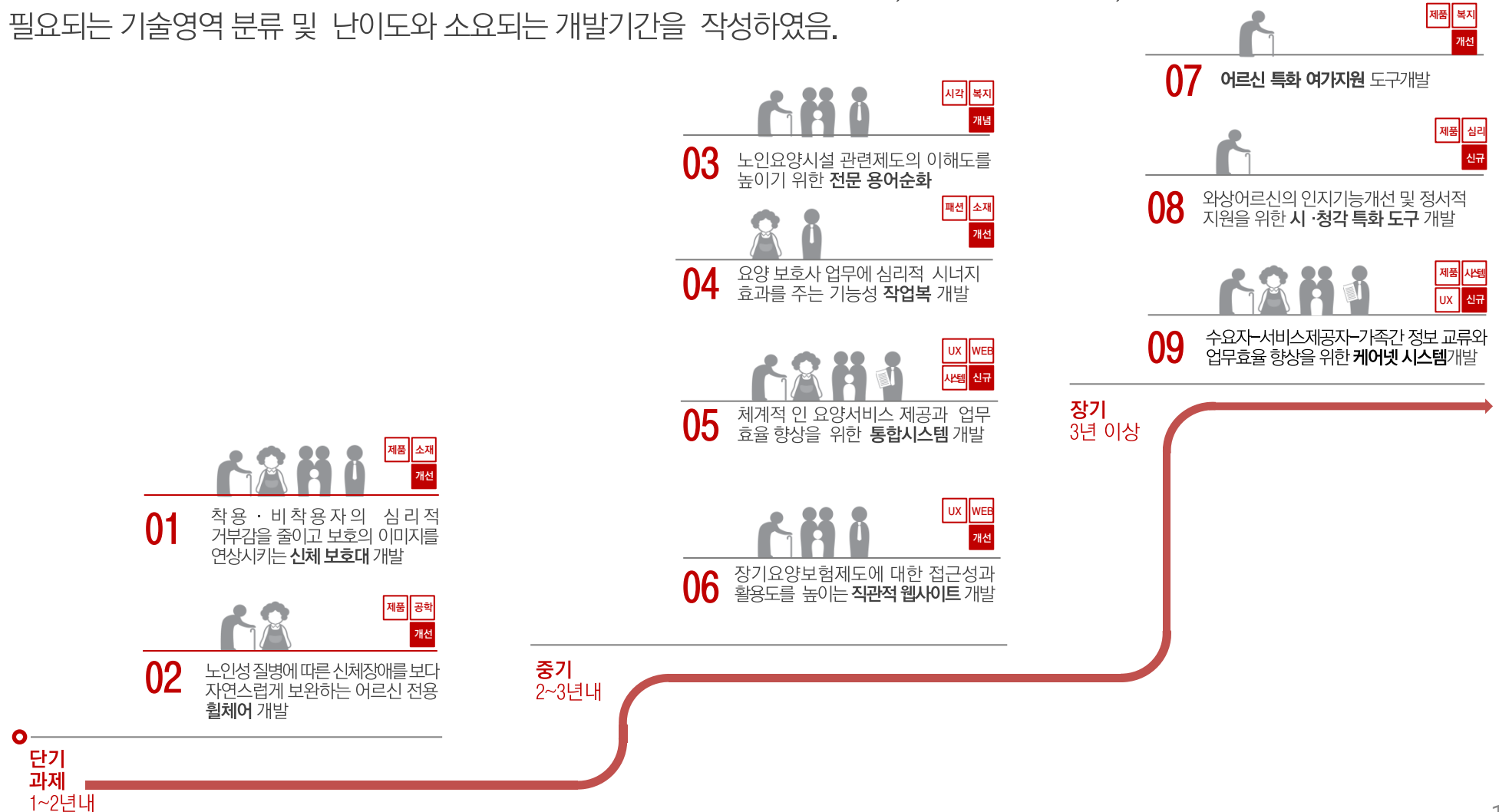


07. 서비스 핵심과제 _ Road map

	기술개발 과제	서비스 대상	서비스 제공 시점	핵심 서비스 내용	기술영역 및 개발 분류	기술난이도			소요개발기간 (년)						
						Low	Mid.	High	1	2	3	4	5		
우선 적용 단기 과제	서비스디자인 핵심 과제	서비스 이용 대상자	입소단계서비스이용시점	서비스 제공 내용	필요기술영역및기술개발분류										
	착용·비착용자의 심리적 거부감을 줄이고 보호의 이미지를 연상시키는 신체 보호대 개발	수요자 케어자 가족 운영자	입소 중	인권 존중 수요자의 심리적 안정 비착용자의 심리적 거부감 완화	제품디자인, 소재개발 / 개선	★									
	노인성 질병에 따른 신체장애를 보다 자연스럽게 보완하는 어르신 전용 휠체어 개발	수요자 케어자	입소 중	안전한 사용 편한 자세유도 업무 효율	제품디자인, 인체공학 / 개선		★								
중기 과제	노인요양시설 관련제도의 이해도를 높이기 위한 전문 용어순화	수요자 가족 운영자	사전 입소 단계	제도의 접근성 향상 알기쉬운 정보의 이해	시각디자인, 복지전문 / 개념, 개선			★							
	요양 보호사 업무에 심리적 시너지 효과를 주는 기능성 작업복 개발	케어자 운영자	입소 중	업무 기능 향상 자극심 및 긍정적 마인드 고취	패션 의류 디자인, 소재개발 / 개선	★									
	체계적인 요양서비스 제공과 업무 효율 향상을 위한 통합시스템 개발	수요자 케어자 가족 운영자 평가자	입소 중 ~ 퇴소 관리	체계적 요양 서비스 관리 효율적 평가 관리	웹디자인, UX, 시스템 / 신규				★						
	장기요양보험제도에 대한 접근성과 활용도를 높이는 직관적 웹사이트 개발	수요자 가족 운영자	사전 입소 단계 입소중 퇴소	시설정보 및 제도에 관한 쉬운 이해를 통한 접근성 향상 (쉬운/맞춤형 정보 검색 가능)	웹디자인, UX / 개선	★									
	어르신 특화 여가지원 도구개발	수요자	입소 중	흥미 및 공감을 유도 프로그램 집중 강화 신체적·심리적 활동 지원	제품디자인, 복지전문 / 개선			★							
장기 과제	와상어르신의 인지기능개선 및 정서적 지원을 위한 시·청각 특화 도구 개발	수요자	입소 중	인지및 정서적 활동 지원 개인별 맞춤 시청각 서비스 지원	제품디자인, 심리 / 기초, 실험연구			★							
	수요자-서비스제공자-가족간 정보 교류와 업무효율 향상을 위한 케어넷 시스템 개발	수요자 케어자 가족 운영자 평가자	입소 중	수요자의 건강 모니터링 가족간 소통 업무 효율 향상	제품, 인터렉션디자인, 시스템 / 신규				★						

07. 서비스 핵심과제 _ Road map

9개의 핵심과제를 단기.중기.장기 과제로 구분하여 로드맵을 작성
 로드맵의 구성_ 서비스 디자인 핵심 과제의 내용과 서비스를 이용하는 대상자, 서비스 제공 시점,
 필요되는 기술영역 분류 및 난이도와 소요되는 개발기간을 작성하였음.



II 사업 과제 추진내용

01. Design framework
02. Literature research
 - 키워드 및 이슈도출
03. Field research
 - 인터뷰·관찰조사 개요
 - 인터뷰·관찰조사 키워드 도출
 - 이슈 도출
04. Analysis
 - 마인드맵
 - 퍼소나
 - 고객여정맵
 - 이해관계자맵
 - 종합 이슈 도출 & 분류
05. Design direction
 - 디자인 방향 및 컨셉 설정
06. 서비스 아이디어

07. 서비스 핵심과제

- 전문가 / 수요자 검증
- 과제 기획서
- Road map
- 시나리오

공공서비스 디자인 혁신사업
공공보건의료서비스

Senario

Episode _# 9



Thank you