

요양병원 환자 관리 서비스

Suggestion of Patient care service in Nursing hospital

인간시스템디자인공학과

20192008 이유경

20192019 최수지

경산 노인요양시설서 23명 집단감염...추가 확산 우려

입력 2021.04.01 (19:03) | 수정 2021.04.01 (21:29)

뉴스7(대구)

1 0

가



최근 요양병원 코로나 감염 증가
-> 면회 금지



전세계 10억 '실버세대'를 주목하라

김민수 기자 | 승인 2014.12.07 15:21 | 댓글 0

[세대공감 행복 100세] ⑥ 성장하는 실버산업

매일신문 배포 2018-02-09 00:05:01 | 수정 2018-02-09 00:05:01

| "실례했어요" 보호자에 알리는 기저귀, 70세 대상 보험 상품



실버산업 블루오션으로 부상

실버 의료산업 육성 집중

실버산업 시장규모 전망 <단위 : 원>

	2015년		2020년
의약품	5조 4천 10억	➡	9조 7천 937억
의료 기기	1조 7천 827억	➡	3조 2천 479억
식품	9조 3천 609억	➡	18조 6천 343억
화장품	1조 645억	➡	2조 1천 690억
용품	1조 8천 770억	➡	2조 2천 907억
요양	4조 6천 533억	➡	10조 316억
여가	13조 7천 237억	➡	26조 2천 331억

자료 : 한국보건산업진흥원

2020년 124조 규모 전망

노인이라는 특정 계층이 소비자가 되는
실버산업이 성장하고 있다.

의료 분야는 물론 요양 서비스 등 거의 모든
영역에서 노인을 대상으로 열리고 있다.





발전하는 실버산업에 적합하고 현재 코로나 상황에서도 유용
환자보호자들을 위한 요양병원 환자 관리 서비스 어플리케이션

Context



1. Discover

- 1. 경쟁 분석
- 2. 트렌드 분석
- 3. 사용자 분석

2. Define

- 4. 페르소나
- 5. 핵심요구 도출

3. Develop

- 6. IA 설계
- 7. Storyboard
- 8. Wire Frame
- 9. Prototype

4. Deliver

- 10. 기대효과
- 11. 향후 계획
- 12. 역할 분담

DISCOVER

Discover - 1. 경쟁 분석

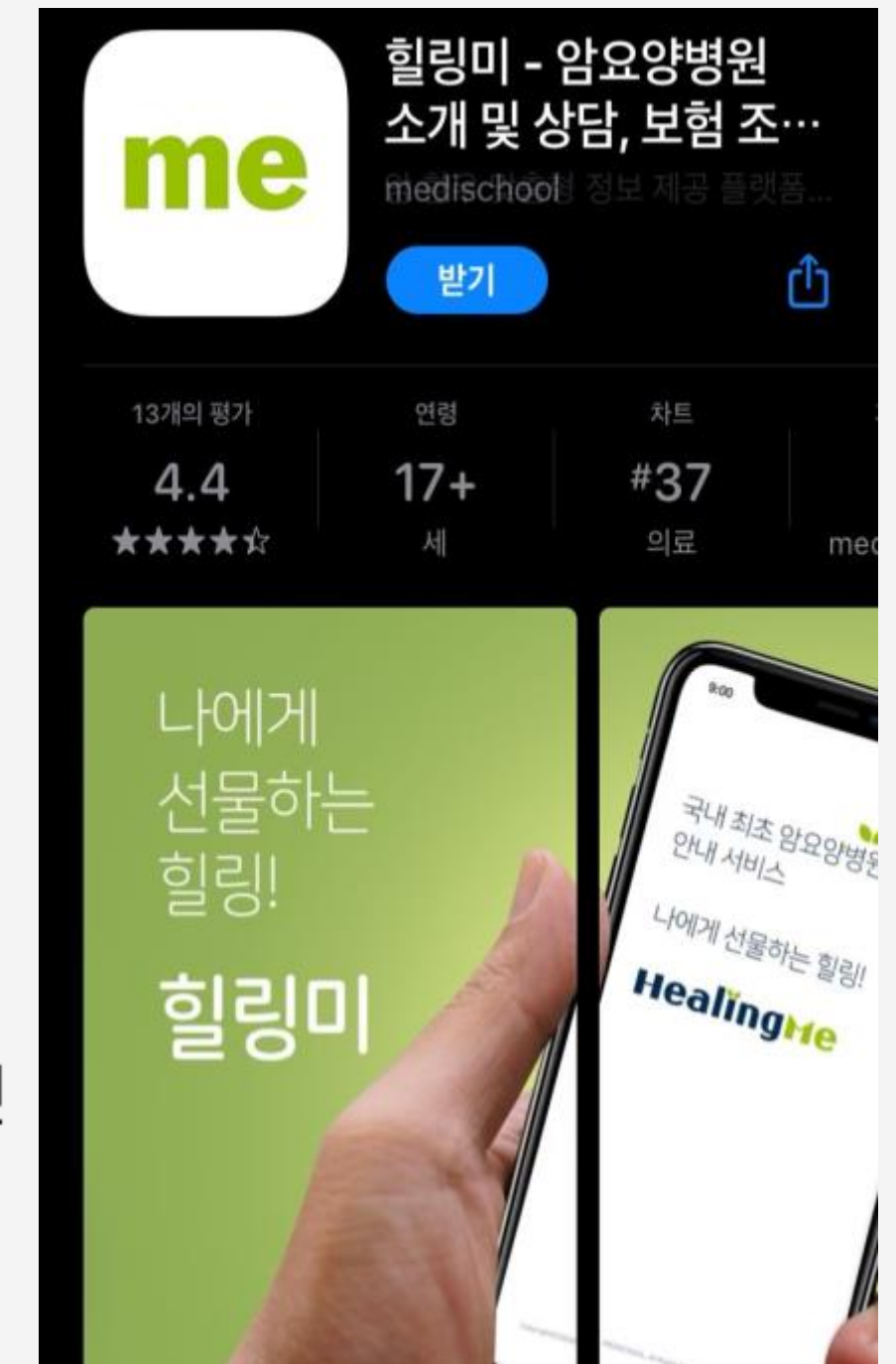


<메디픽>

- 원하는 요양병원 쉽게 찾기 기능
- 자신의 위치에서 가까운 시설의 병상 찾기
- 요양시설의 사진, 프로그램 등 자세한 정보 제공
- 시설에 문의하기 기능

<힐링미>

- 자신이 가입한 보험 조회 및 치료비 보장 내용 확인
- 위치 기반 서비스로 내 주변 암요양병원 자동 검색

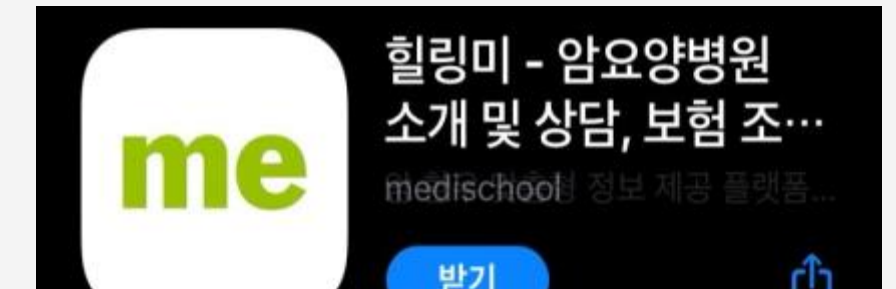


Discover - 1. 경쟁 분석

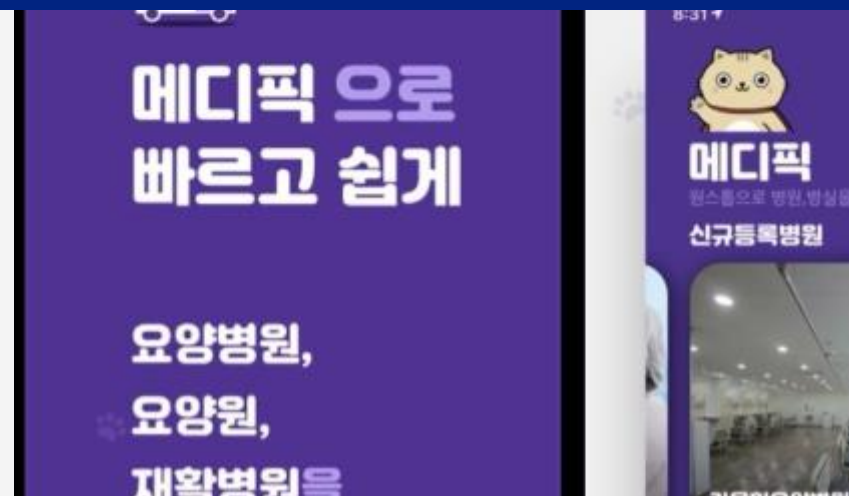


<메디픽>

- 원하는 요양병원 쉽게 찾기 기능



시중의 어플들을 보면 요양병원 환자 케어 서비스에 대한 내용 X



<힐링미>

- 자신이 가입한 보험 조회 및 치료비 보장 내용 확인
- 위치 기반 서비스로 내 주변 암요양병원 자동 검색





- 일본 요양 사업의 규모는 2012년 8.4조 엔(약 87조 원)에서 2025년에는 그 2.35배인 19.8조 엔(약 205조 원)에 달할 것으로 예상
- 관련 비즈니스인 실버 산업까지 고려하면 요양 시장은 약 30조 엔(약 310조 원)의 거대 시장을 형성하게 됨

1. 지역 포괄 케어
2. 의료 간병 일체 운영
3. 케어 매니저 제도
4. 인터넷 활용 및 요양 인식의 변화

한국 병원들이 나갈 방향은?.. "해외 트렌드 배워야"

「'고령화·저출산' 선진 의료국의 공통 고민... "지역사회, 1차의료 강화 필요"」

초고령화 사회로 치닫는데 요양병원 정책은 뒷걸음

f t d b blog | 0

우리나라가 빠르게 고령화하면서 요양병원의 중요성이 커지고 있으나 관련 정책이나 지원이 이런 변화를 수용하지 못하고 있다는 지적이 제기됐다. 우리나라 요양병원 정책이 큰 틀에서는 일본의 제도를 모방하고 있으나 엉뚱하게도 이미 일본에서는 대대적으로 수정되는 정책이 시행되고 있는가 하면 국회나 관련 부처의 무관심 때문에 정책 우선순위에서도 뒤로 밀려 '지원없는 규제'만 무성하다는 것이다.



Old people with active life

Welfare service for the elderly

Silver Industry

Customized care

All-Day nursing system

Strengthening the Designation System

a non-face-to-face consultation

Discover - 3. 사용자 분석

설문지 작성

1. 귀하의 성별은 무엇입니까?*

- ☐ 남
☐ 여

2. 귀하의 나이는 무엇입니까?*

- ☐ 20대
☐ 30대
☐ 40대
☐ 50대 ~

3. 요양병원 관련 어플리케이션을 사용해보신 적이 있습니까?*

- ☐ 메디픽
☐ 힐링미
☐ 없다
☐ 기타 :

3-1. 사용하신 어플의 기능은 무엇입니까?

전체 선택

- ☐ 병원 찾기
☐ 자신의 위치에서 가까운 병상 찾기
☐ 시설에 문의하기
☐ 기타 :

4. 우리나라의 요양병원 서비스가 부족하다고 생각하십니까?*

- ☐ 네
☐ 아니요

4-1. 우리나라의 요양병원 서비스가 부족하다고 생각한 이유는 무엇입니까?

3번에 '네'라고 선택하신 분만 작성해주세요

전체 선택

- ☐ 관련 어플리케이션이 부족하다
☐ 환자에 대한 정보를 쉽게 알 수 없다
☐ 광고가 대부분이라 믿을 수 없다
☐ 어플리케이션이 복잡하다
☐ 원하는 기능이 없다
☐ 기타 :

5. 원하는 요양병원 서비스 기능은 무엇입니까?*

6. 요양병원 환자 관리 서비스 앱이 있다면 사용하실 건가요?*

- ☐ 네
☐ 아니요

총 20명 조사

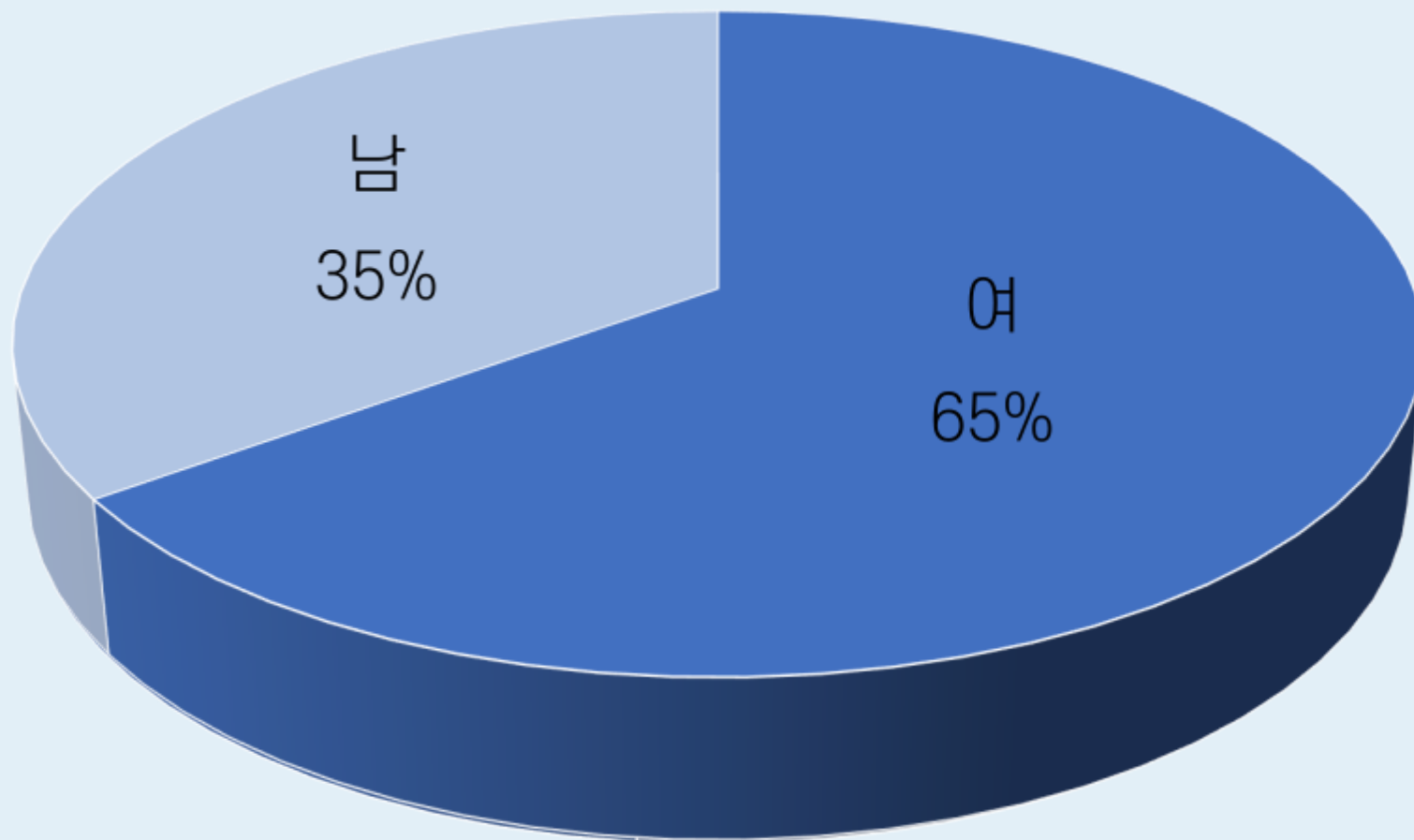
대상 : 요양병원에 관심이 있는 20대~50대

방법 : 오프라인 설문조사

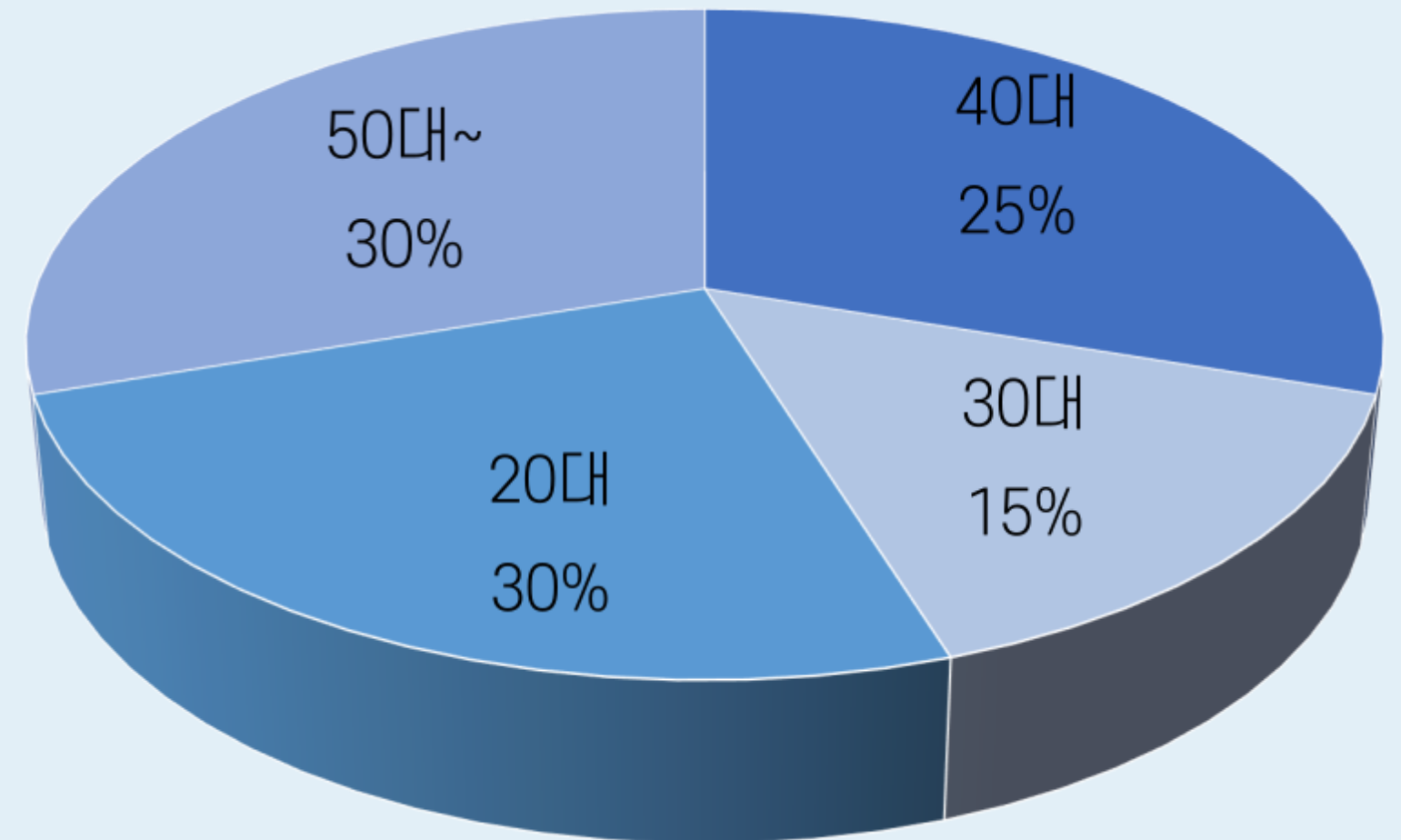
Discover - 3. 사용자 분석

설문조사 결과

Q1. 귀하의 성별은 무엇입니까?



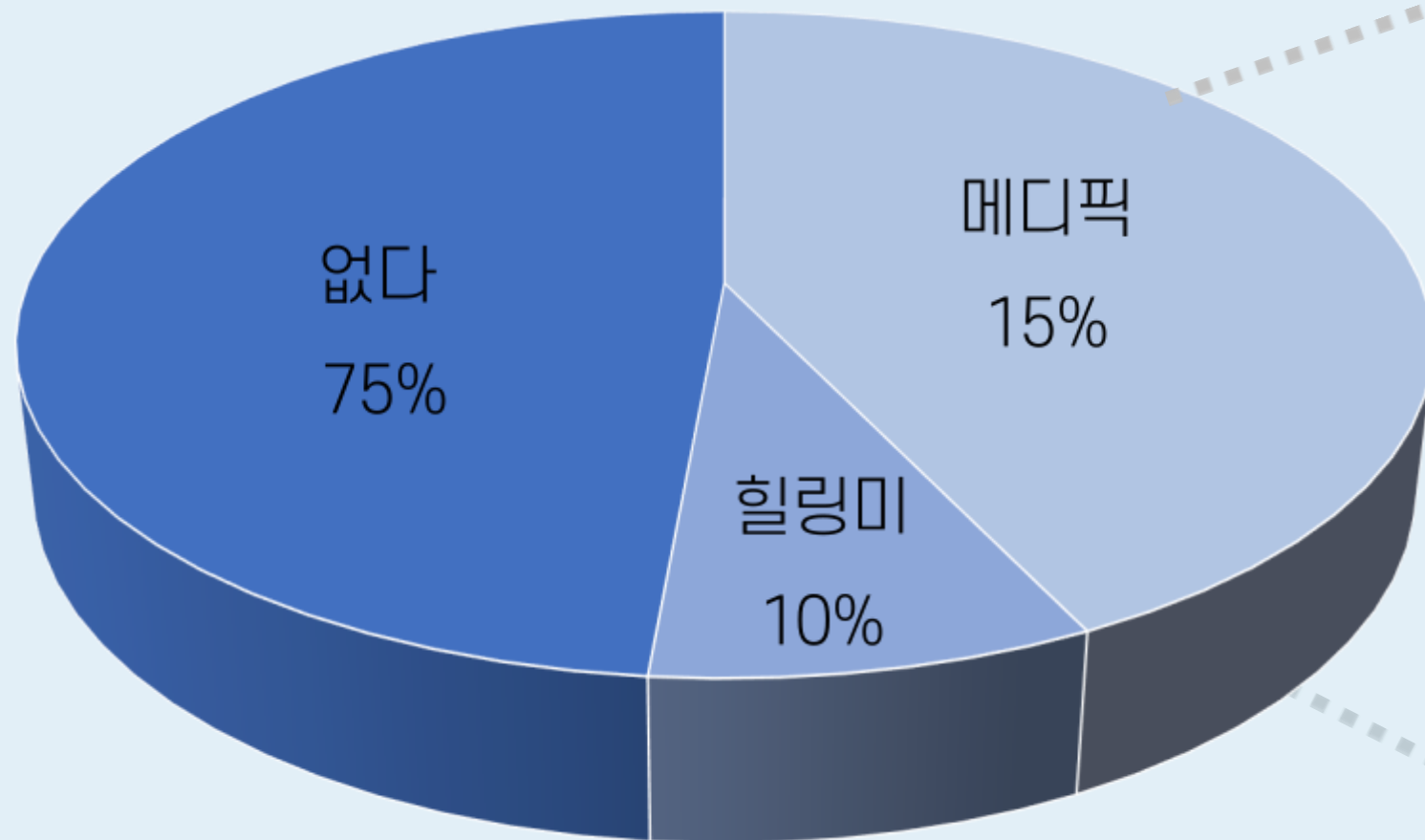
Q2. 귀하의 나이는 무엇입니까?



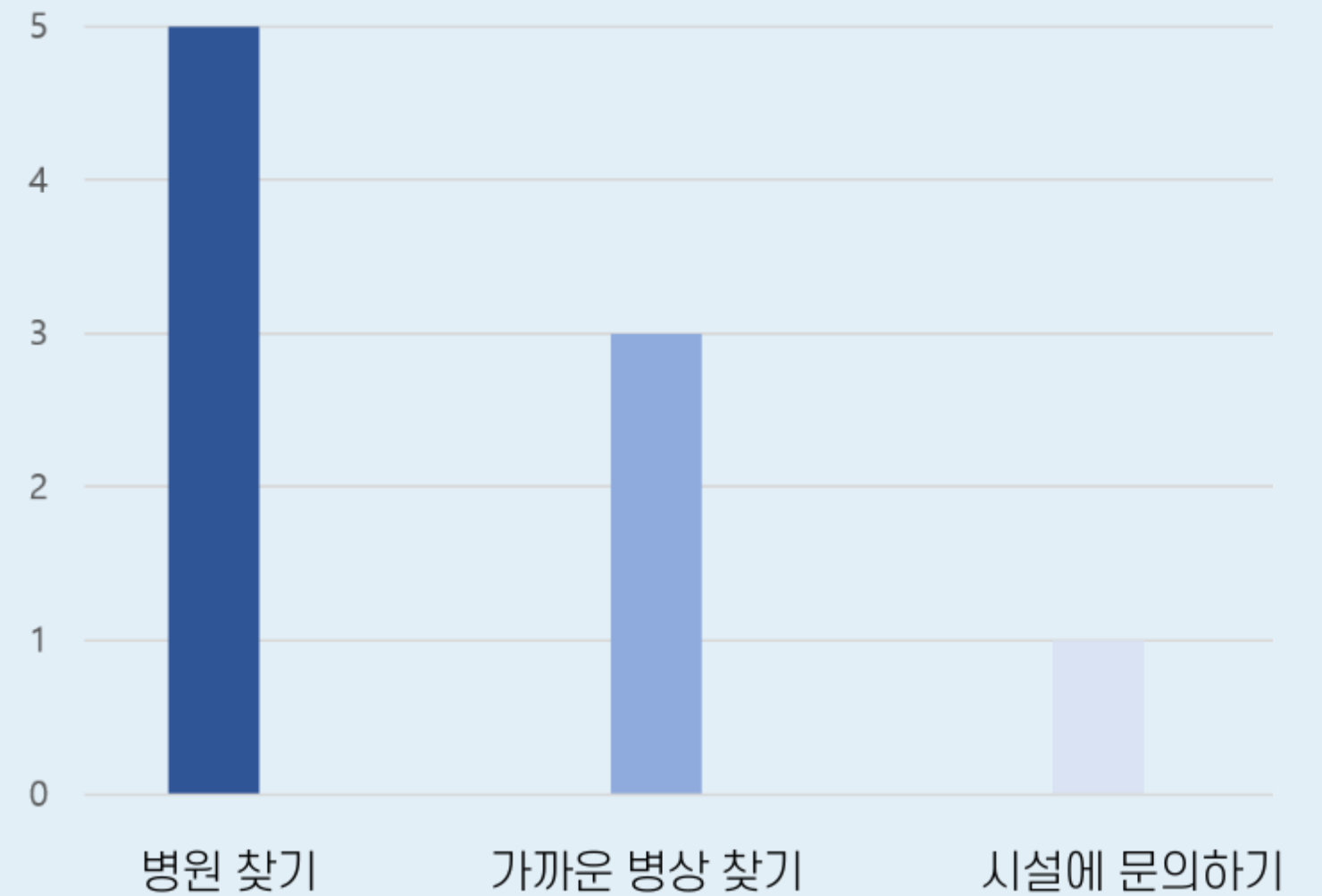
Discover - 3. 사용자 분석

설문조사 결과

Q3. 요양병원 관련 앱을 사용해보신 적이 있습니까?



Q4. 사용하신 어플의 기능은 무엇입니까?

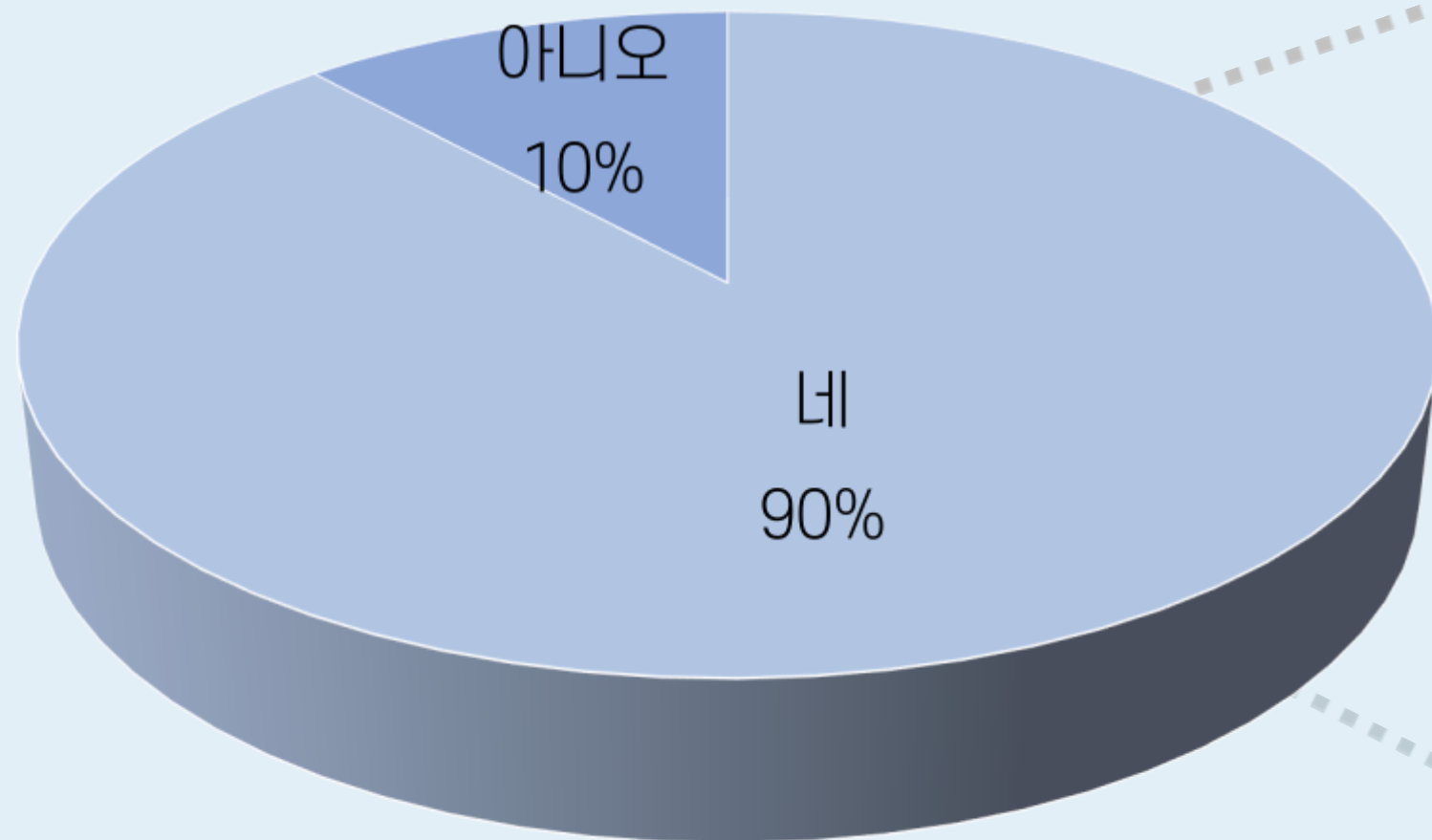


* 중복 가능

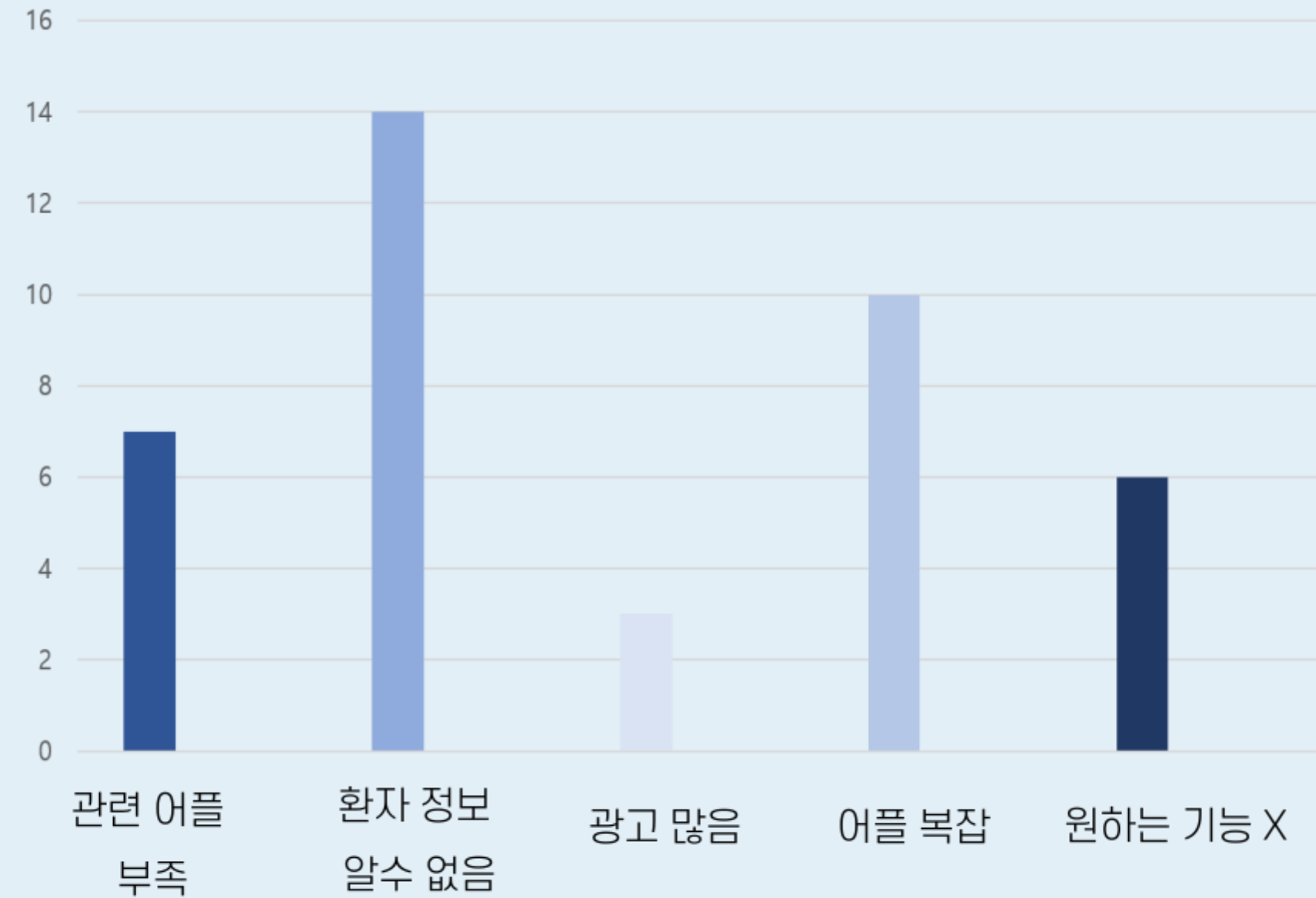
Discover - 3. 사용자 분석

설문조사 결과

Q5. 우리나라의 요양병원 서비스가 부족하다고 생각하십니까?



Q6. 부족한 이유가 무엇이라고 생각하십니까?



Discover - 3. 사용자 분석

설문조사 결과

Q7. 원하는 요양병원 서비스 어플 기능은 무엇입니까?

1. 요양병원 안에서 진행되는 프로그램 신청기능

2. 환자 건강 상태 확인 기능

3. 보험료 및 치료비 간편 결제

4. 환자 병명 검색 기능

5. 복용하는 약 알기

6. 처방전 미리 보기

7. 메뉴 간단하게

8. 여러 결제 방법

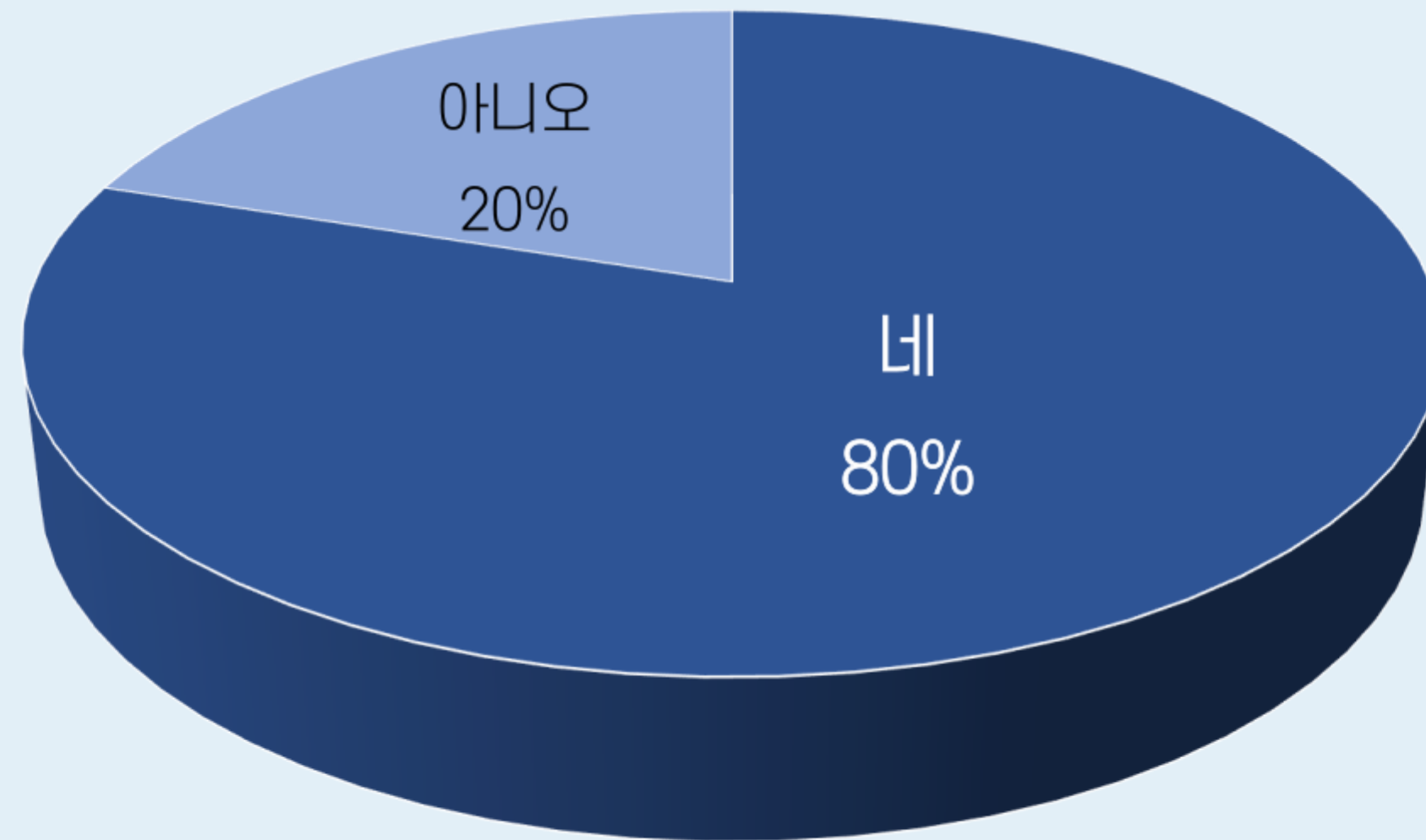
9. 환자에게 적합한 병원 추천

10. 거리순으로 병원 추천

Discover - 3. 사용자 분석

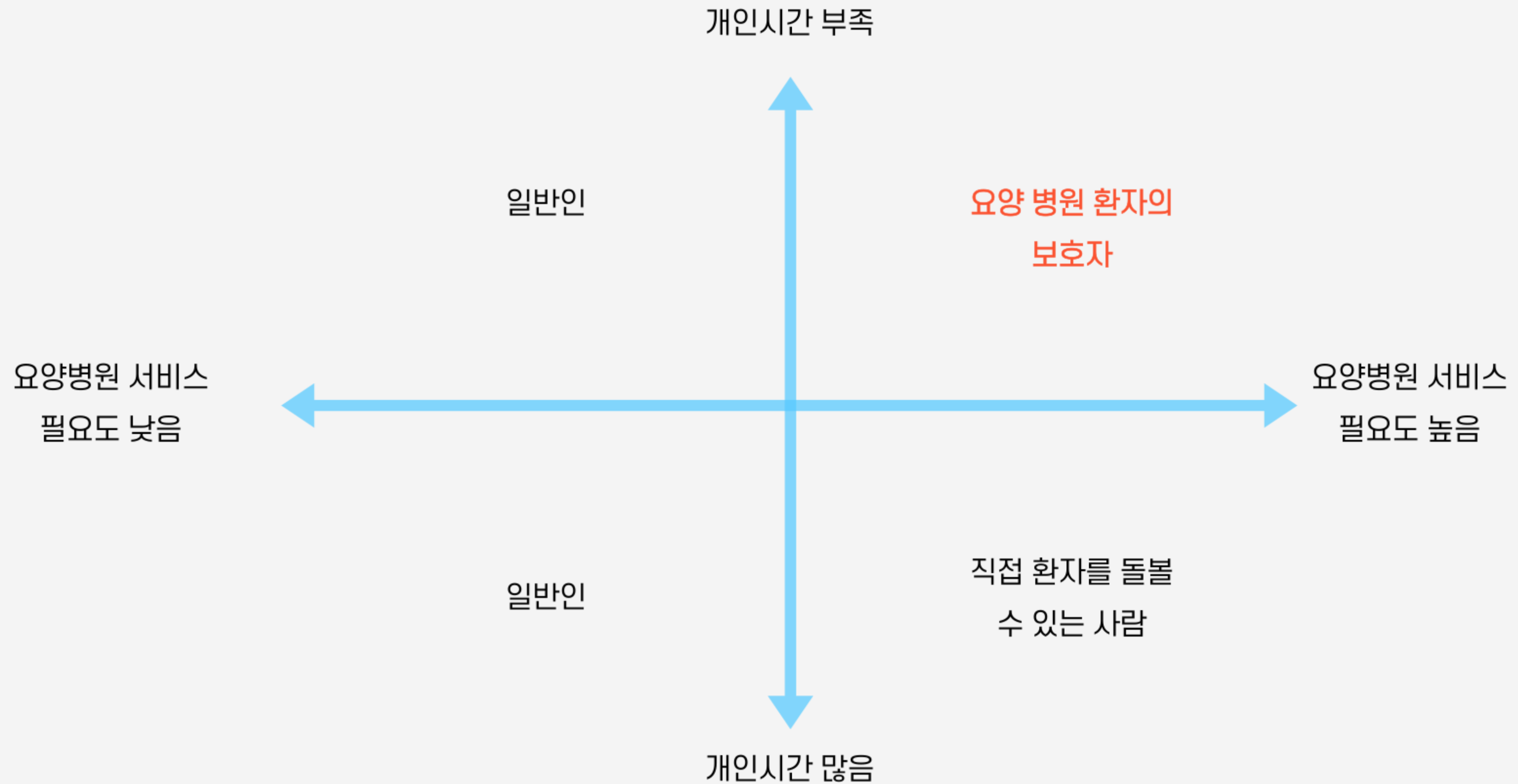
설문조사 결과

Q8. 요양병원 환자 관리 서비스 앱이 있다면 사용하실 건가요?



DEFINE

Define - 4. Persona



Define - 4. Persona : 이지은



Age : 28

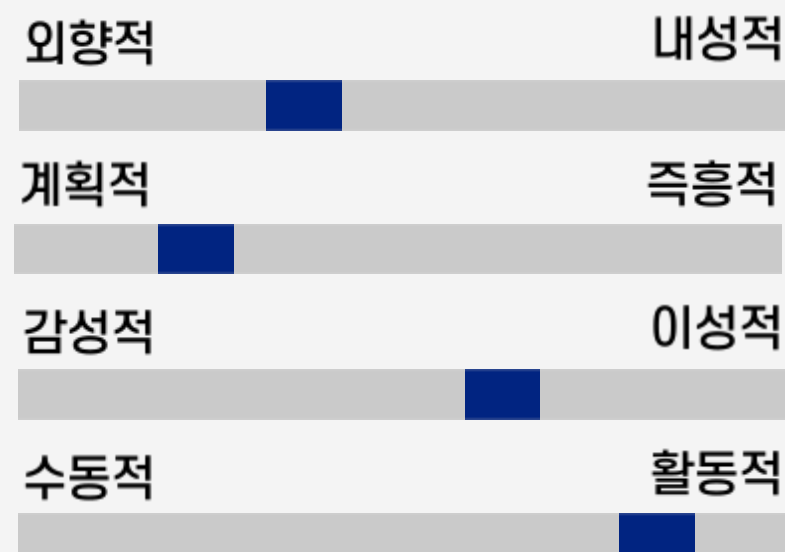
Work : 회사원

Family : 할머니

Location : 서울 은평구

Character : 일과 할머니가 세상에서
젤 중요한 사람, 독립심 강함

Personality



Goals

- 할머니를 위해 돈을 많이 벌고 싶다
- 좋은 집 마련하기
- 과장으로 승진하기

Frustrations

- 요양병원에 있는 할머니가 보고싶다
- 일로 바빠 할머니의 건강상태를 체크할 시간이 없다
- 요양병원 어플리케이션이 부족하다

Life Style

28살 회사를 다니는 이지은씨는 가족이 할머니 뿐이다. 어렸을 때부터 할머니와 둘이 살았던 이지은씨는 자신이 회사일로 바쁘고 할머니를 간병해줄 수 있는 사람이 없어 할머니를 요양병원으로 모셨다. 할머니 면회 가는 것도 쉽지가 않아 건강상태와 치료상태를 알수가 없어 불편함을 느끼고 있다.

그래서, 요양병원 어플리케이션 기능 중에 환자의 상태를 보여줄 수 있는 기능이 있으면 편리할거 같다고 생각하는 중이다.

Motivation

Incentive(자극)

Fear(공포)

Growth(성장)

Power(힘, 성취)

Social(사회적 관계)

Preferred Channels

Traditional Ads

Online & Social media

Referral

Guerrilla Efforts & PR

Define - 4. Persona - 오정세



Age : 47세

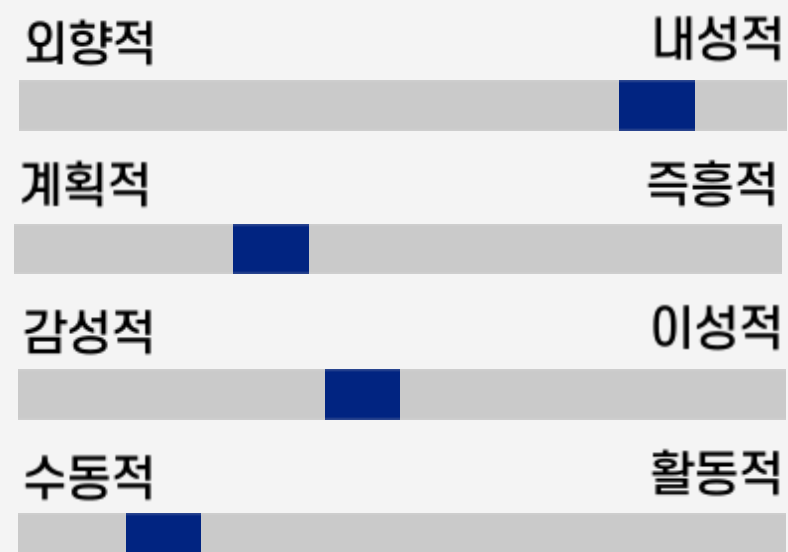
Work : 건설업

Family : 아내, 딸

Location : 울산 중구

Character : 마음이 선하고 신중한 편

Personality



Goals

- 다치치 않고 건설일 하기
- 가족들 모두 행복해지기
- 딸이 이번 수능을 잘 칠 수 있도록 집안 환경 만들기

Frustrations

- 홀로사는 어머니를 요양병원에 보내야 하는데 어느 병원이 좋은지 모르겠다.
- 어머니가 원래 먹던 약들이 많은데 그걸 다 알 수가 없다.

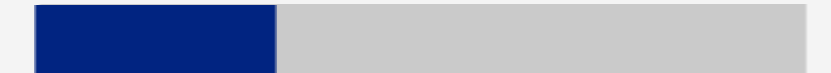
Life Style

정세씨는 혼자사는 어머니가 최근에 병세가 악화되어 본인이 어머니를 함께 보살피고 싶지만 자신이 일을 하기 때문에 아내에게 맡기기 미안한 마음에 결국 어머니를 요양병원으로 모셨다

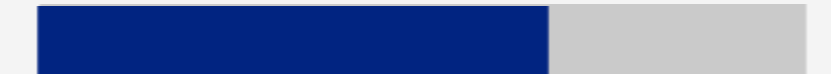
병원을 알아보기 위해 메디픽 어플을 사용해 알아보았지만, 원래 어머니가 지병으로 먹는 약들이 많은데 어떤 관리가 필요한지 잘 알 수 없어서 먹는 약의 유무와 기능이 무엇인지 한눈에 알 수 있는 기능이 있으면 좋겠다고 생각한다.

Motivation

Incentive(자극)



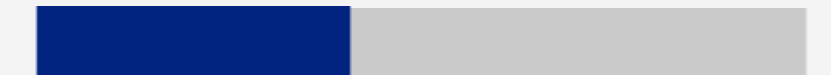
Fear(공포)



Growth(성장)



Power(힘, 성취)

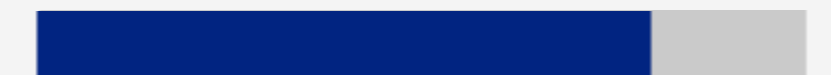


Social(사회적 관계)

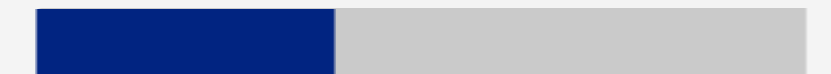


Preferred Channels

Traditional Ads



Online & Social media



Referral



Guerrilla Efforts & PR



Define - 4. Persona : 김희애



Age : 55세

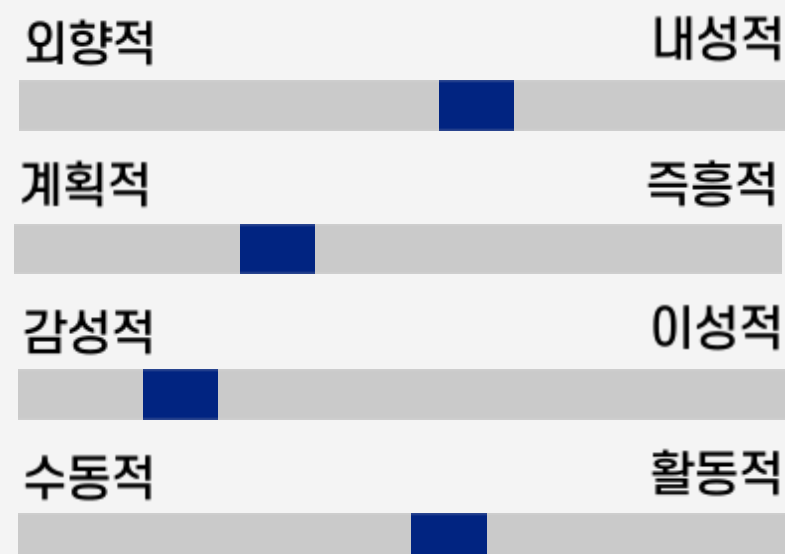
Work : 주부

Family : 남편, 시어머니, 아들 둘

Location : 부산 해운대구

Character : 자존심이 매우 세고, 집안 일을 잘하는 편

Personality



Goals

- 평온하고 행복한 가정을 유지하기
- 아들 둘 옆에서 학업에 잘 몰두할 수 있도록 해주기
- 시어머니 케어 잘하기

Frustrations

- 남편은 회사일로 바빠 혼자서 치매걸린 시어머니 케어가 힘들
- 요양병원에 대해 알아보고 싶은데 그에 유용한 어플이 없음
- 요양병원에 있는 시어머니를 보기 힘들

Life Style

집안일을 혼자서 거의 다 전담하고 있는데 여기에 치매걸린 시어머니 까지 본인이 케어하기에는 너무 부담이 되고 힘들어서 남편과 상의 끝에 시어머니를 요양병원으로 모셨다.

시어머니가 있는 요양병원에서 다양한 문화생활 프로그램을 하는데 그런 프로그램 신청을 간편하게 할 수 있는 요양병원 관리 시스템과 연동될 수 있으면 좋겠다고 생각한다.

Motivation

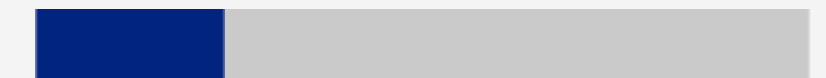
Incentive(자극)



Fear(공포)



Growth(성장)



Power(힘, 성취)



Social(사회적 관계)

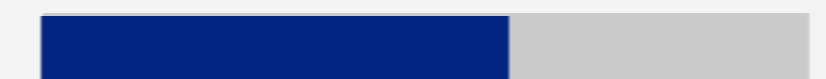


Preferred Channels

Traditional Ads



Online & Social media



Referral



Guerrilla Efforts & PR



Define - 5. 핵심 요구 도출 - 친화도법



보험비나 치료비를
앱 안에서 한번에 결
제할 수 있는 기능이
있으면 좋겠다



환자에게 처방된 약들
을 보기쉽게 보여줬으
면 좋겠다



결제방법이
다양했으면
좋겠다



50대 이상이 사용하기
편하도록 메뉴가 간편
한 어플을 쓰고 싶다



안에서 진행되는
프로그램을 보호자
가 신청할 수 있었
으면 좋겠다



환자의 건강상태를
보기 쉽게 나타내면
좋겠다

Define - 5. 핵심 요구 도출 - 친화도법

보험비나 치료비를
한번에
한번 결제 기능
결제할 수 있는 기능이
있으면 좋겠다

환자에게 처방된 약들
을
처방전 기능
면 좋겠다

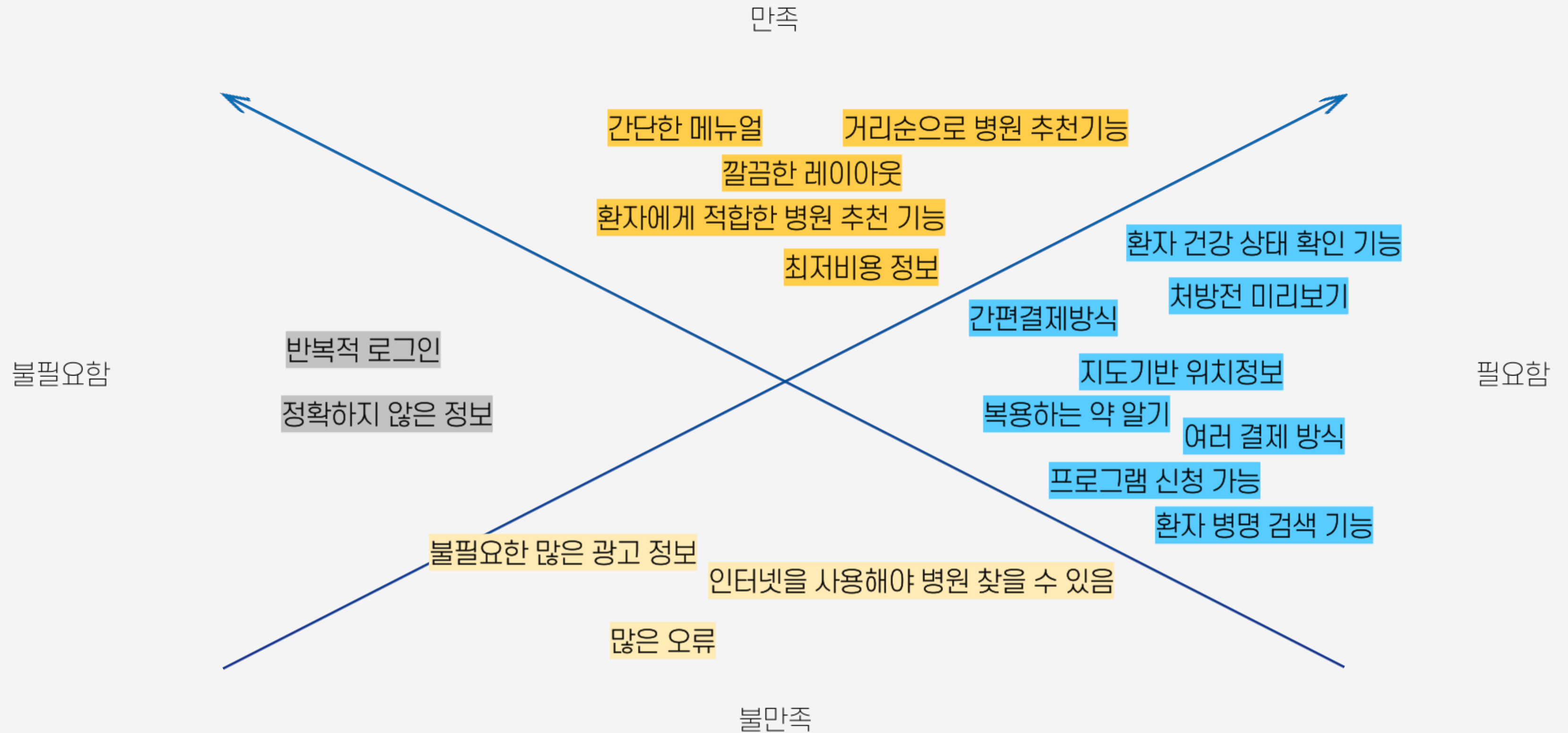
결제 방법의
다양함
**결제 방법의
다양성**
면 좋겠다

50대 이상이 사용하기
편하도록 메뉴가 간편
메뉴 간소화
한 어플을 쓰고 싶다

안에서 진행되는
프로그램
**프로그램
신청 기능**
면 좋겠다

환자의 건강상태를
보기 쉽게 나타내면
**환자 건강
상태 체크**
면 좋겠다

Define - 5. 핵심 요구 도출 - 카노 분석



DEVELOP

Develop - 6. IA 설계



Develop - 7. Storyboard

요양병원검색이 주 목적인 사람

병원 검색
거리순
별점순
추천순



병원 소개
병원(병상) 현황
의료진 현황
진료시간 안내
위치확인



병원 예약
모바일 예약
상담 신청
전화 예약



요양병원 환자 보호자

환자 등록
개인정보 입력
병원 등록
보험선택
상세 정보



실시간 정보 업데이트
프로그램 신청
환자건강상태



결제
간편 결제
여러 결제 방법



보험 청구
보험회사 연결
개인보험정보확인
보험회사 호출



진료 내역
환자 병명
복용 약
진행중인 프로그램
면회 가능 유무

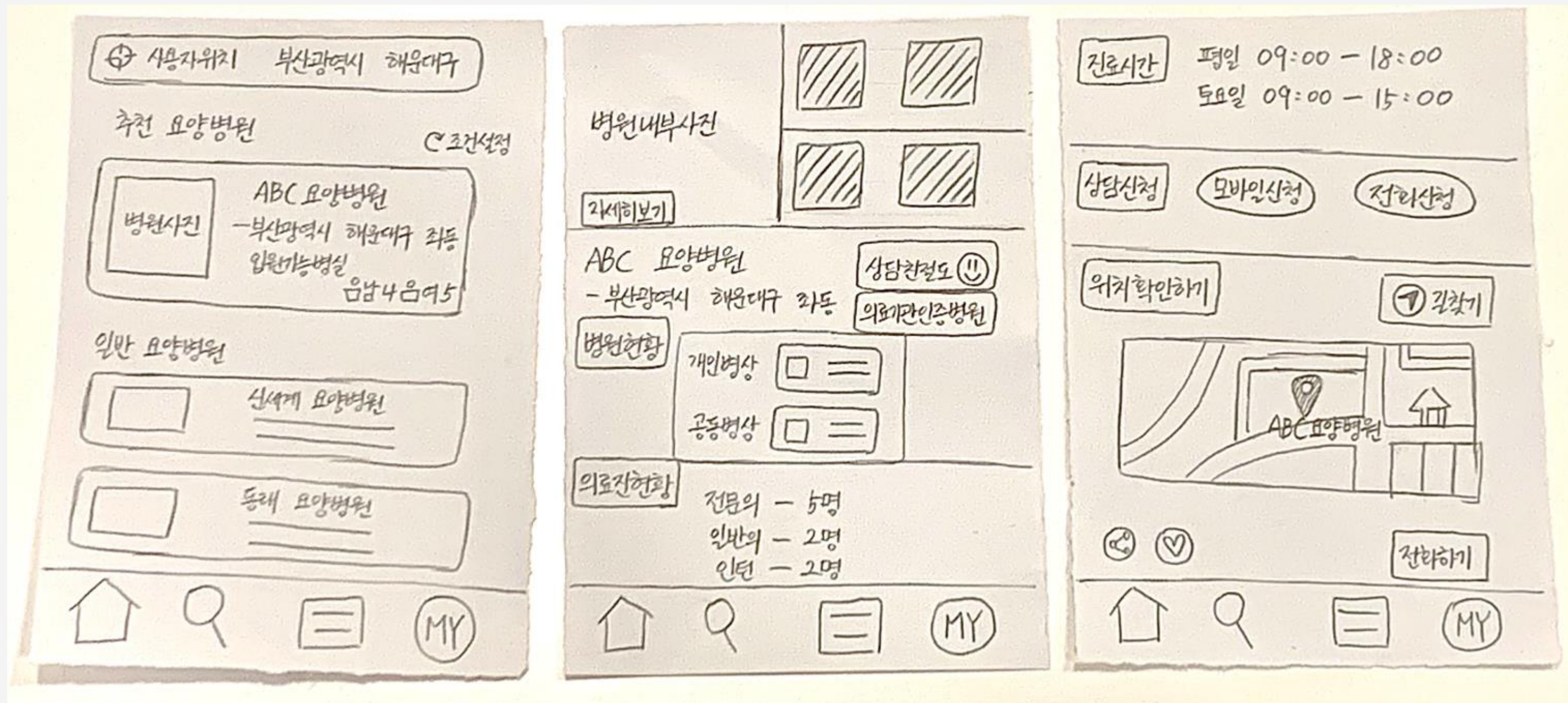


정보 검색
병명 정보 검색
복용하는 약 검색



Develop - 8. Wire Frame

1. 병원 찾기 기능



Develop - 8. Wire Frame

2. 환자 개인 정보 설정

프로필

00님이 집한병원 ♥

최근 본 병원

등록된 병원

가입자타의 관계 (필수)

가입자본인 환자본인

전화번호 입력

나이 성별

남자 여자

1순위 원하는 병원지역

2순위 원하는 병원지역

보험선택

의료보험 건강보험 자동차보험

의료급여 산재 비보험

식사정보

일반식 ▼

당뇨식

죽

거동정보

기능 ▼

부족

환체어

의사소통

유 무

산소유무

유 무

가져가

필요 없음

호흡기 사용

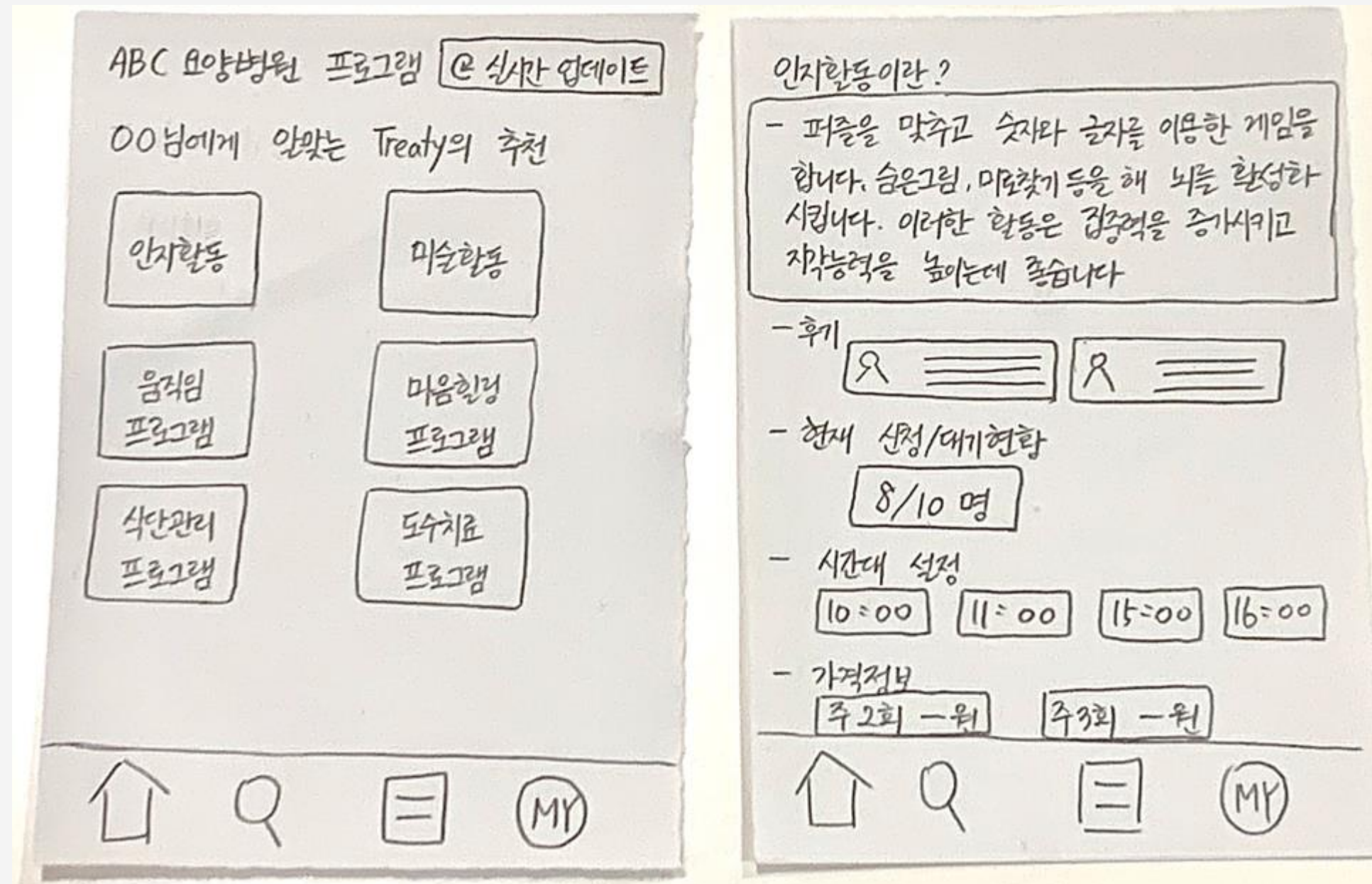
사용 안함

비고 추가작성란

Home Search Menu MY






Develop - 8. Wire Frame

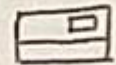
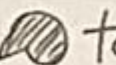
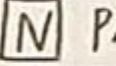
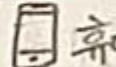
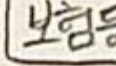




3. 프로그램 신청



Develop - 8. Wire Frame

4. 결제 방식

산정한 프로그램 내역			
	안지활동 프로그램 - 11:00 - 12:00 - 주3회 수업		
결제금액			
└ 프로그램 금액	150,000원		
└ 서비스 금액	49,000원		
<hr/>			
최종결제금액	199,000원		
<hr/>			
① 결제진행 필수동의 개인정보 수집·이용 및 처리 동의 (필수)			
<hr/>			
			

결제수단			
 신용카드	 toss		
PAYCO	 PAY		
kakao pay	 휴대폰		
무통장입금			
<hr/>			
보험청구			
 보험등록	포인트 적립/사용내역 확인		
<hr/>			
199,000원 결제하기			
<hr/>			
			

Develop - 9. Prototype



Develop - 9. Prototype

Treaty+

프로필

00님이 찜한 병원♡

최근 본 병원

등록된 병원

가입자와의 관계(필수)

가입자 본인

환자 본인

전화번호 입력

나이

성별

남자

여자

1순위 원하는 병원 지역

2순위 원하는 병원 지역

🏠

🔍

☰

MY

Treaty+

보험선택

의료보험

건강보험

자동차보험

의료급여

산재

비보험

식사 선택

거동 정보

일반식 ▼

당뇨식

죽

특식

가능 ▼

부축

휠체어

의사소통

산소 유무

유

무

유

무

귀저귀

호흡기 사용

필요

없음

사용

안함

비고

추가 작성란

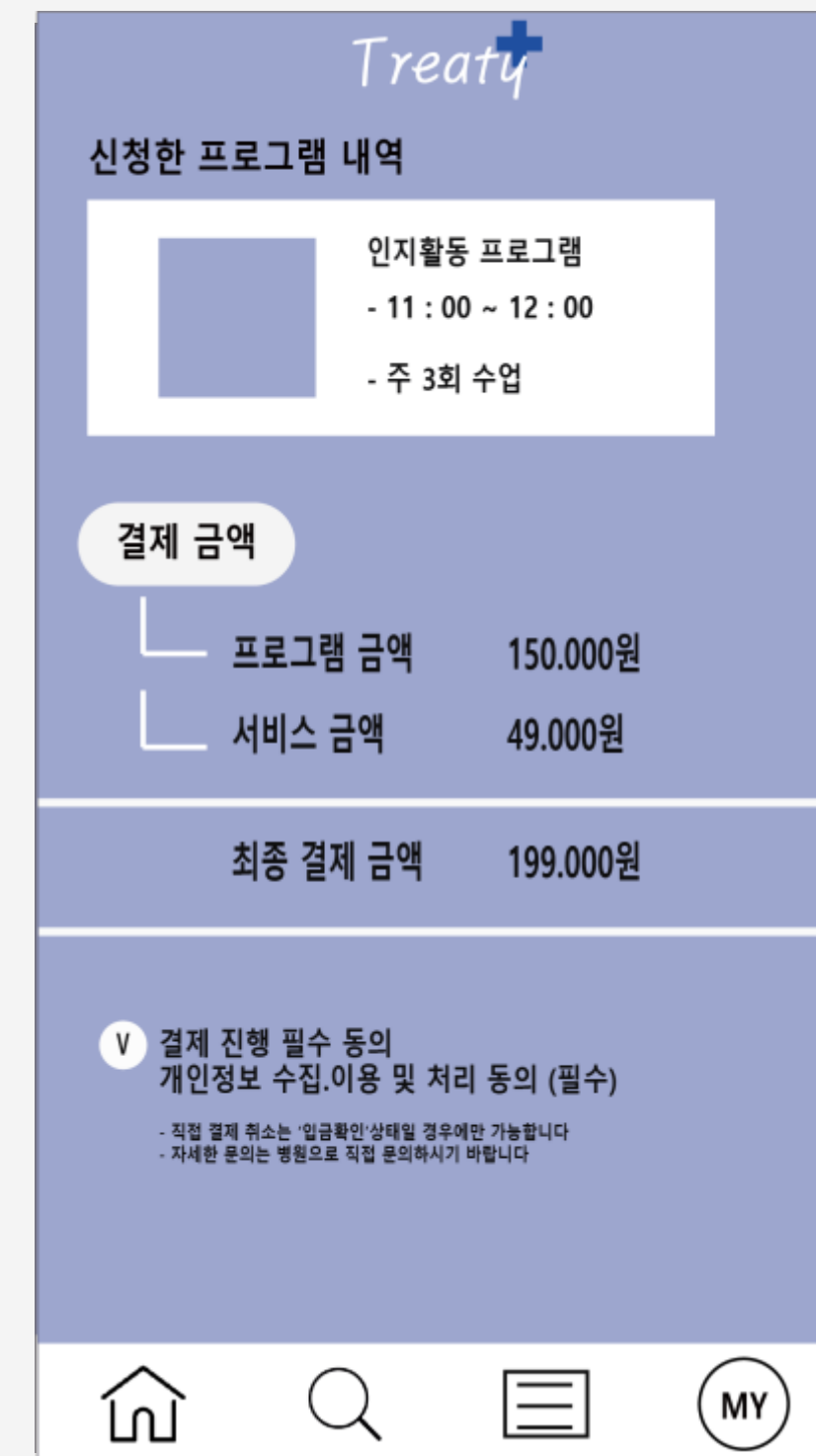
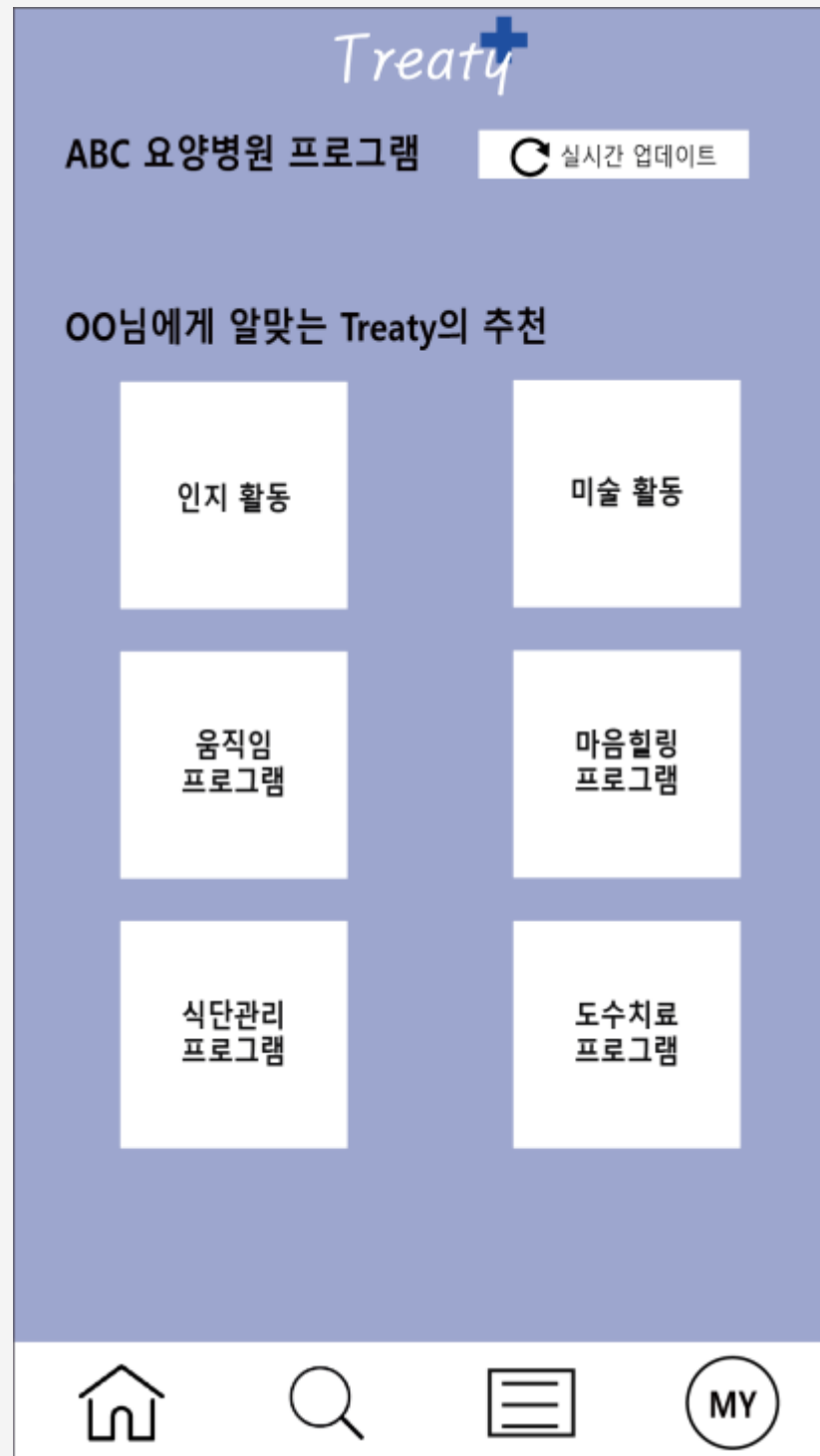
🏠

🔍

☰

MY

Develop - 9. Prototype



DELIVER

Deliver - 10. 기대효과

- 영양병원 환자 보호자들에게 환자에게 적합한 병원 찾기 시스템을 하나로 통합한 서비스를 제공한다.
- 현 코로나 시대에 적합하게 기존에 알수 없었던 환자들의 건강정보를 쉽고 정확하게 확인 할 수 있다.
- 이를 통해 앱 사용자들은 병원을 직접 찾아갈 필요 없고, 환자케어에 대한 부담을 줄여줄수 있다.
- 향후 고령화 시대에 맞게 영양병원 시장 활성화에 도움을 줄 수 있게 한다.

Deliver - 11. 향후 연구 계획

- 6월에 있을 학술대회에 참가할 계획으로 포스터 제작할 예정이다.
- 실제로 이 앱을 디자인 해 봄으로써 전체적인 메뉴의 구성과 세부사항들을 검토하고, 추가하거나 개선해야 할 사항들이 없는 지 확인한다.
- 사용성 테스트를 통해 만족감과 불편함을 분석한다.

Deliver - 12. 역할 분담

이유경	최수지
PPT 제작 사용자 분석 설문조사 페르소나 친화도법 최종 보고서 작성	경쟁 분석 트렌드 분석 스토리보드 와이어프레임 페르소나 카노 분석 최종 보고서 작성

THANK YOU!