

The 1 Team 2011

Aging Society

*Service Design Dive Workshop
Final Presentation 2011, 05, 11*



FEAR _공포, 최고의 공포의 순간 2분이 행복이 되도록 서비스 디자인하자!

Team Members

김, 승인

교수, 홍익대학교 IDAS

이, 원제

교수, 상명대학교 시각디자인

박, 성연

대표, 크리베이트

김, 종현

연구원, 한국생산기술연구원
실버기술개발단

김, 선희

선임연구원, 한국특허정보원

민, 지연

컨설턴트, 크리베이트

김, 영리

선임연구원, 삼성전자

박, 준선

연구원, SK Telecom HCI팀

이, 로운(영상담당)

학생, 영상담당

Index

1. Heads Together

- Brainstorming
- Developing Concepts
- Researching
- Ideation

2. Hands Together

- Analyzing the current issue
- Journey to the hospital
- Diagnosing the problems
- Prototyping

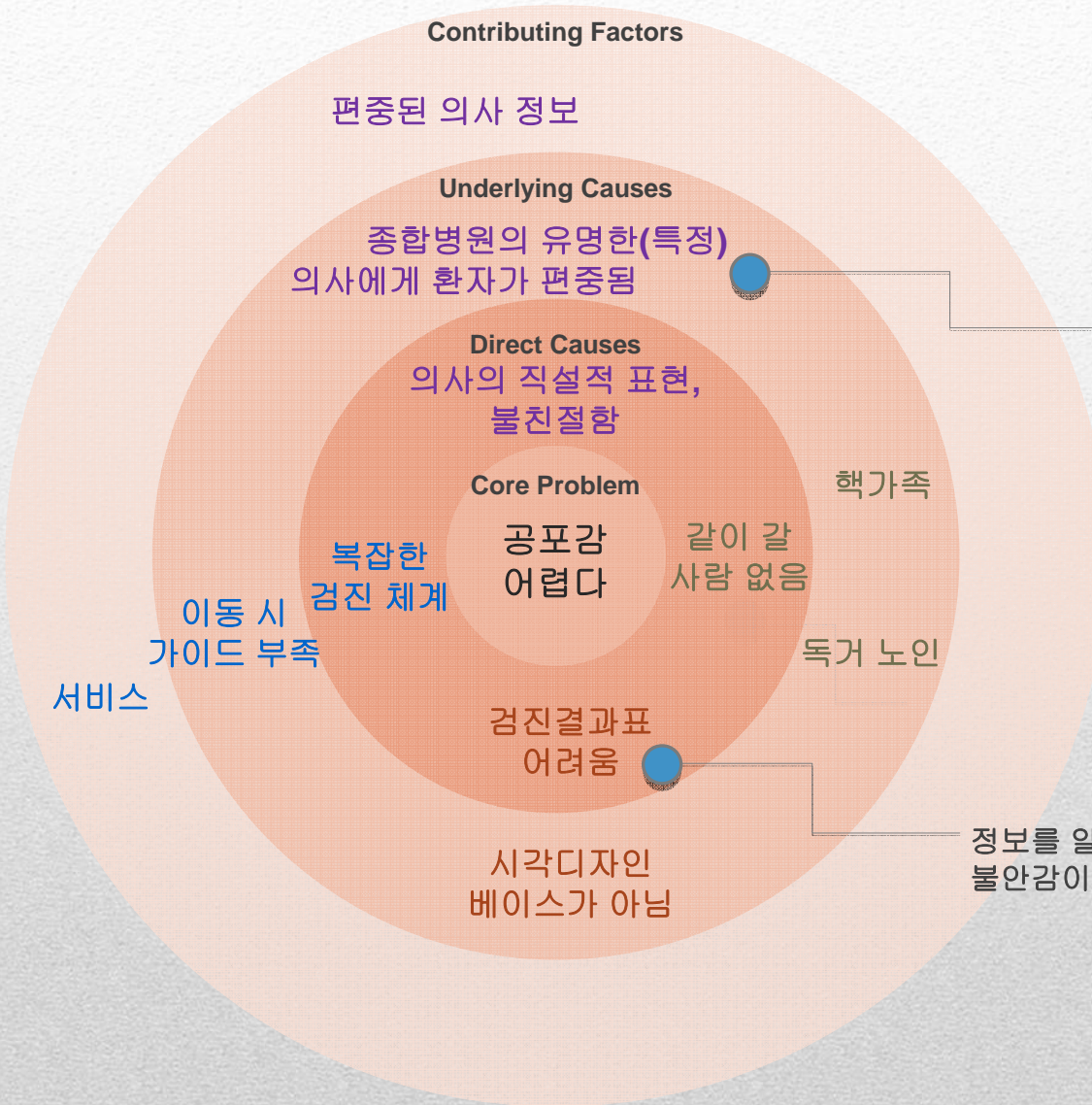
PART I
Heads Together



- 언제
2015 년
- 어디서
서울대학병원
- 누가
75세 할아버지
- 무엇을
Happy Visiting hospital
Comfortable Waiting
Reducing the fear

Cause Diagram

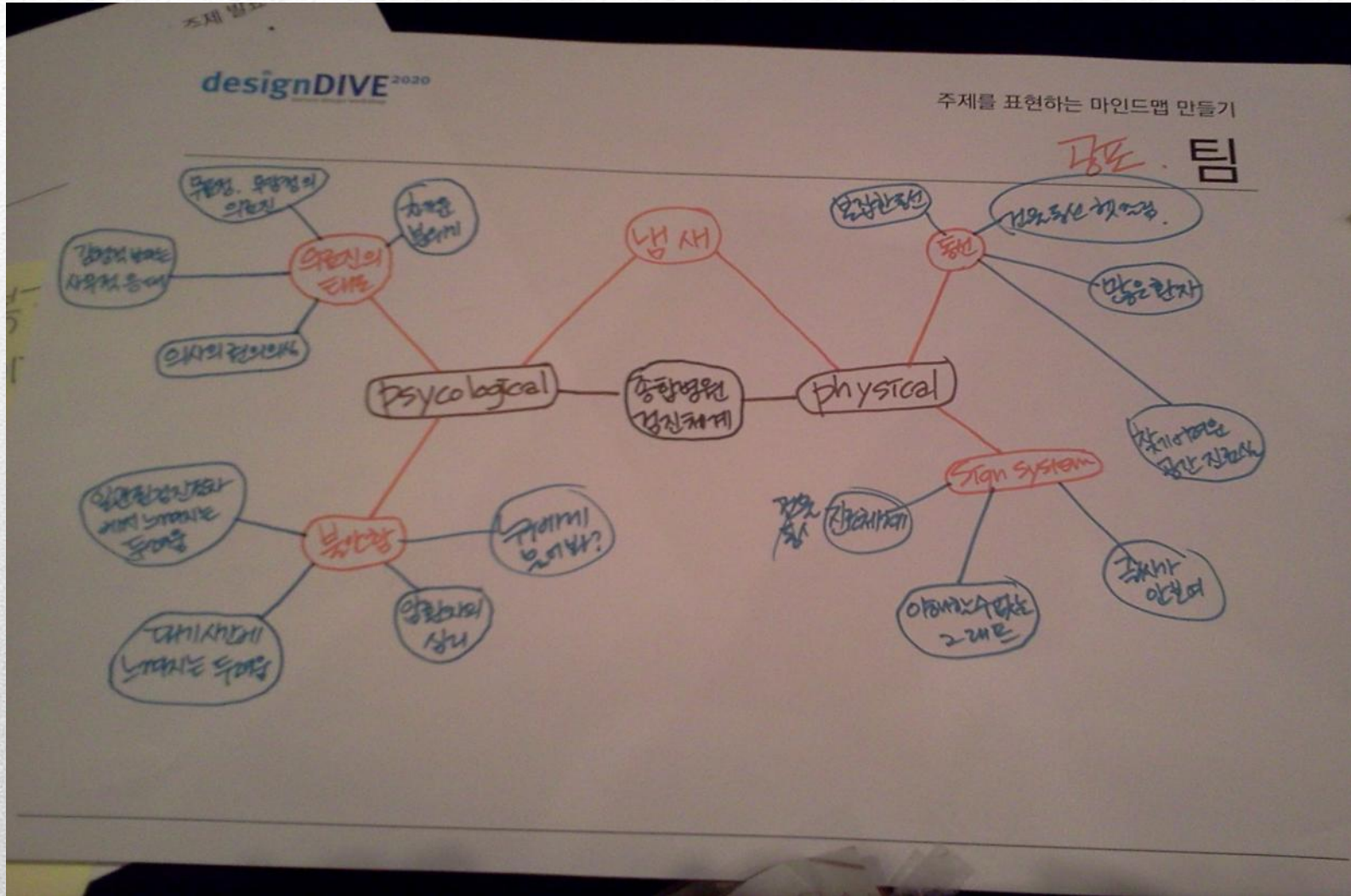
기존 종합병원 서비스가
고령 환자에게 불편한 이유는?



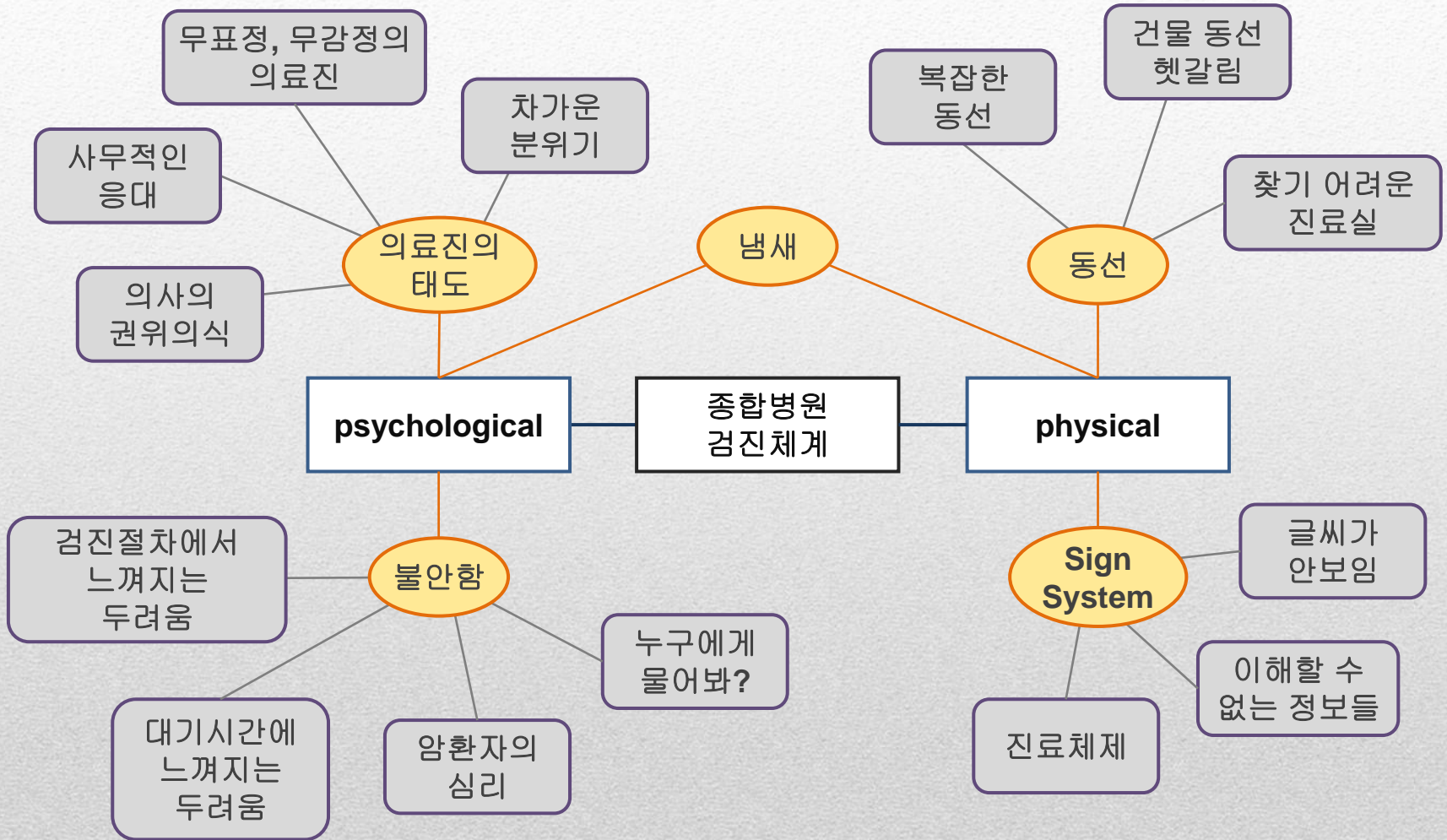
특정 의사에게 환자가 집중되어
2분밖에 진료할 시간이 없음.

정보를 알아보기 힘들어
불안감이 가중됨.

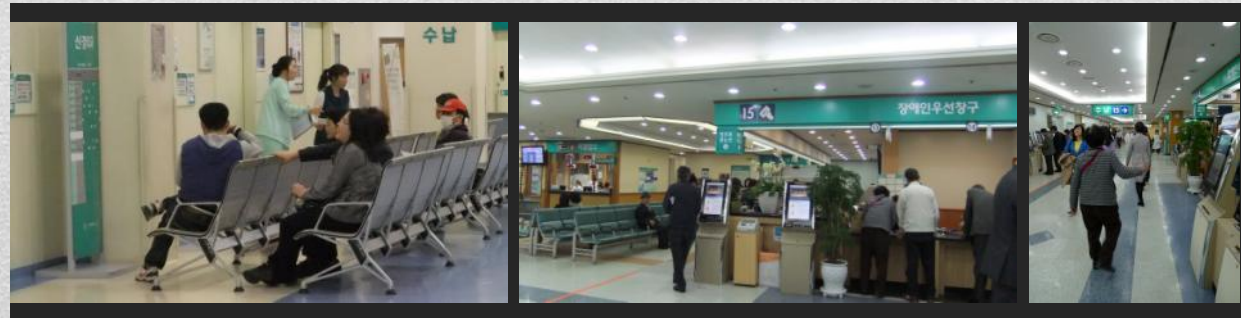
- 종합병원에서 공포감이 느껴지는 이유는 심리적/물질적 요인으로 구분됨.



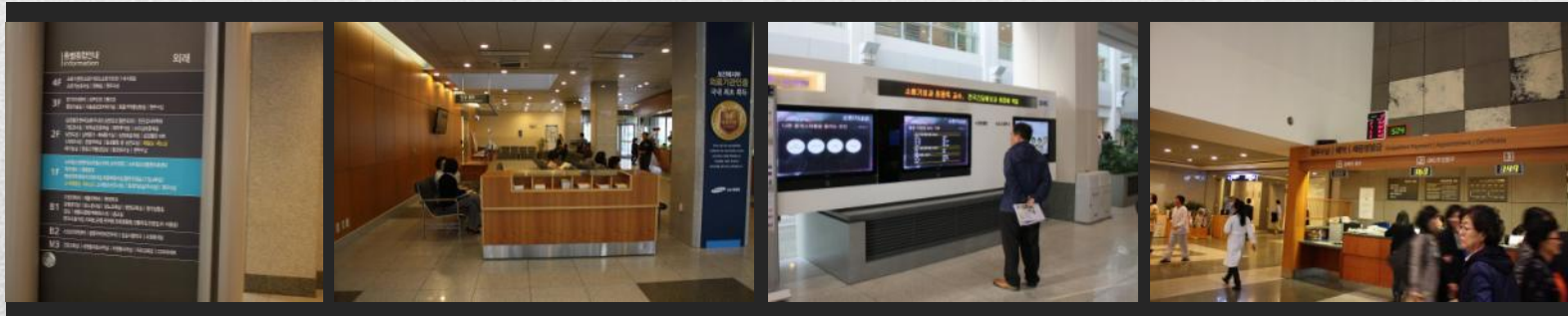
Mind map



Journey in 서울대학병원(1)



Journey in 삼성의료원





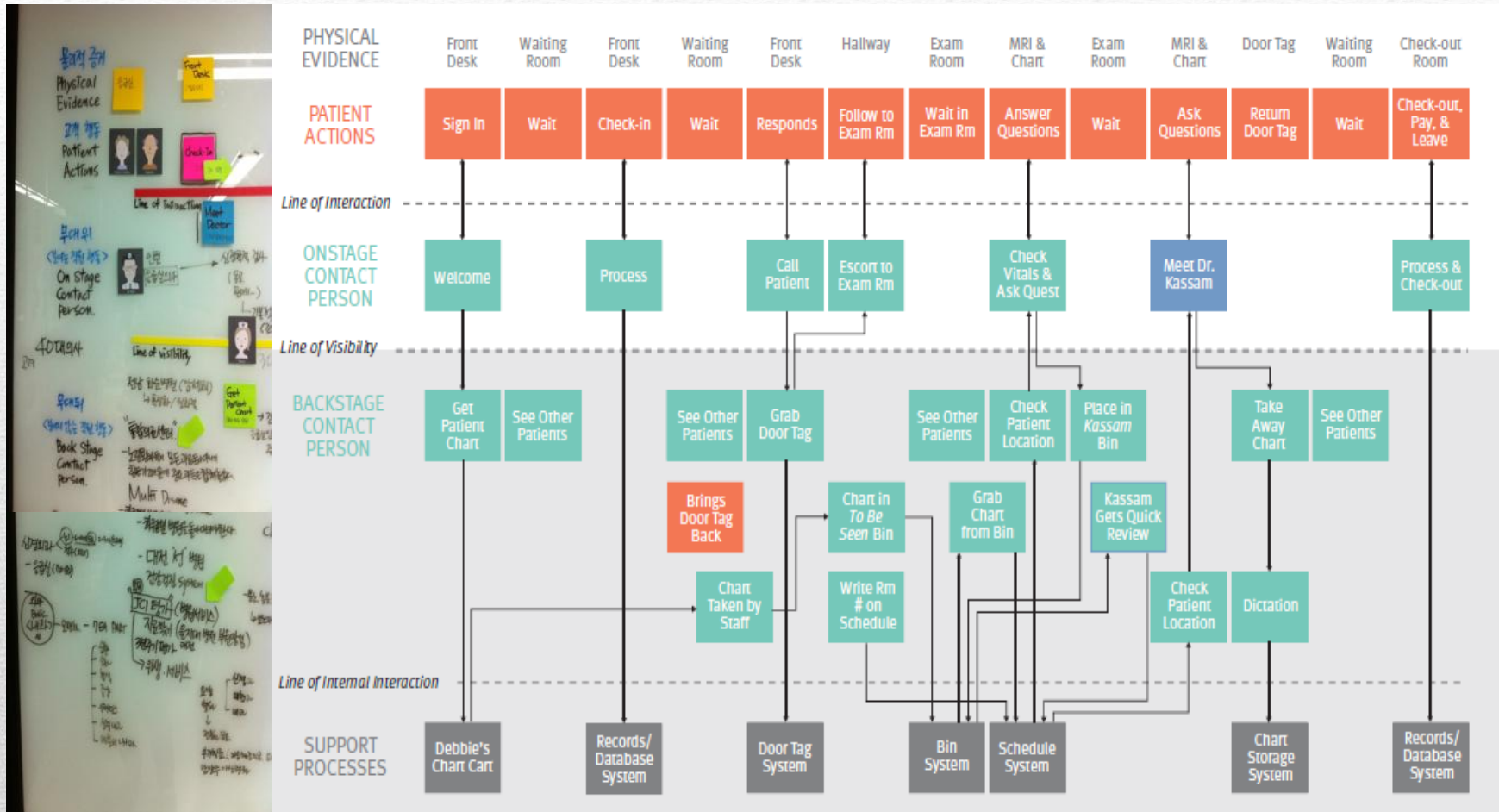
Field Research + Desk Research

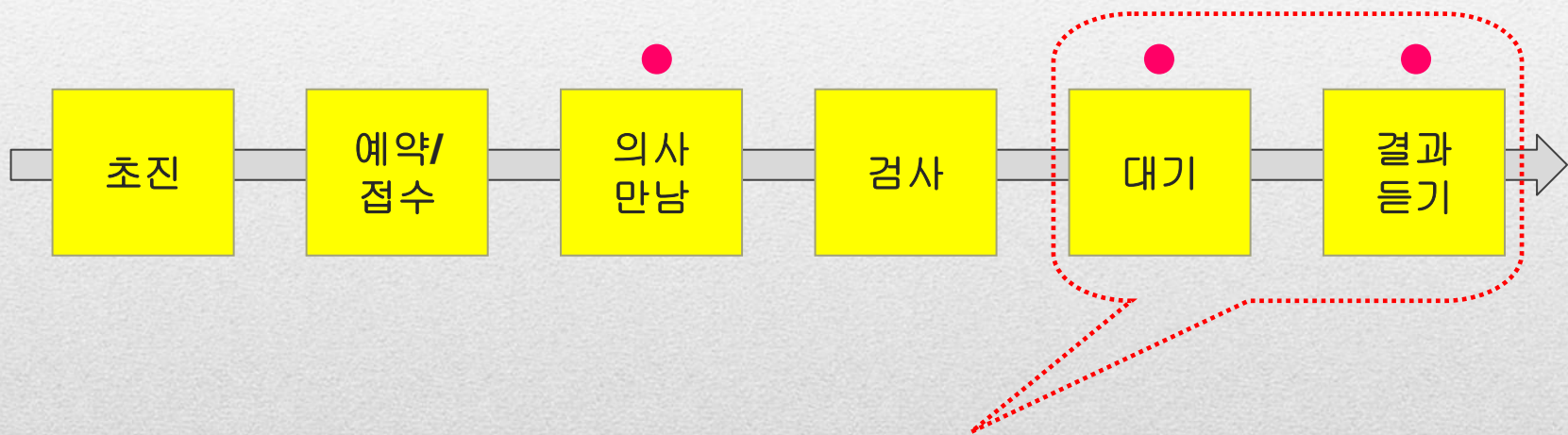
- Carnegie Mellon, Design for the Clinic Experience
- 월간 디자인, Medical Design
- 특허1, RFID를 이용한 진료 안내 서비스 제공 방법
- 특허2, 고객에게 절차 별 다음 서비스에 관한 정보를 안내하는 시스템

PART II

Hands Together

• Service Blueprint of Pres by Neuro Clinic





범위 축소 → 최고조 공포의 순간 2분의 공포감 완화에 집중

몸에 이상이 있으나 정확한 원인을 몰라서 1차 진료기관을 거쳐 종합병원에 온 고령 환자가 검사 후~결과를 확인하기 전까지의 과정에서 경험하는 심리적인 공포감과 극도의 스트레스를 완화시키고 의사와 환자 모두 희망을 갖게 한다.

• 서울대학병원



Customer Journey Map

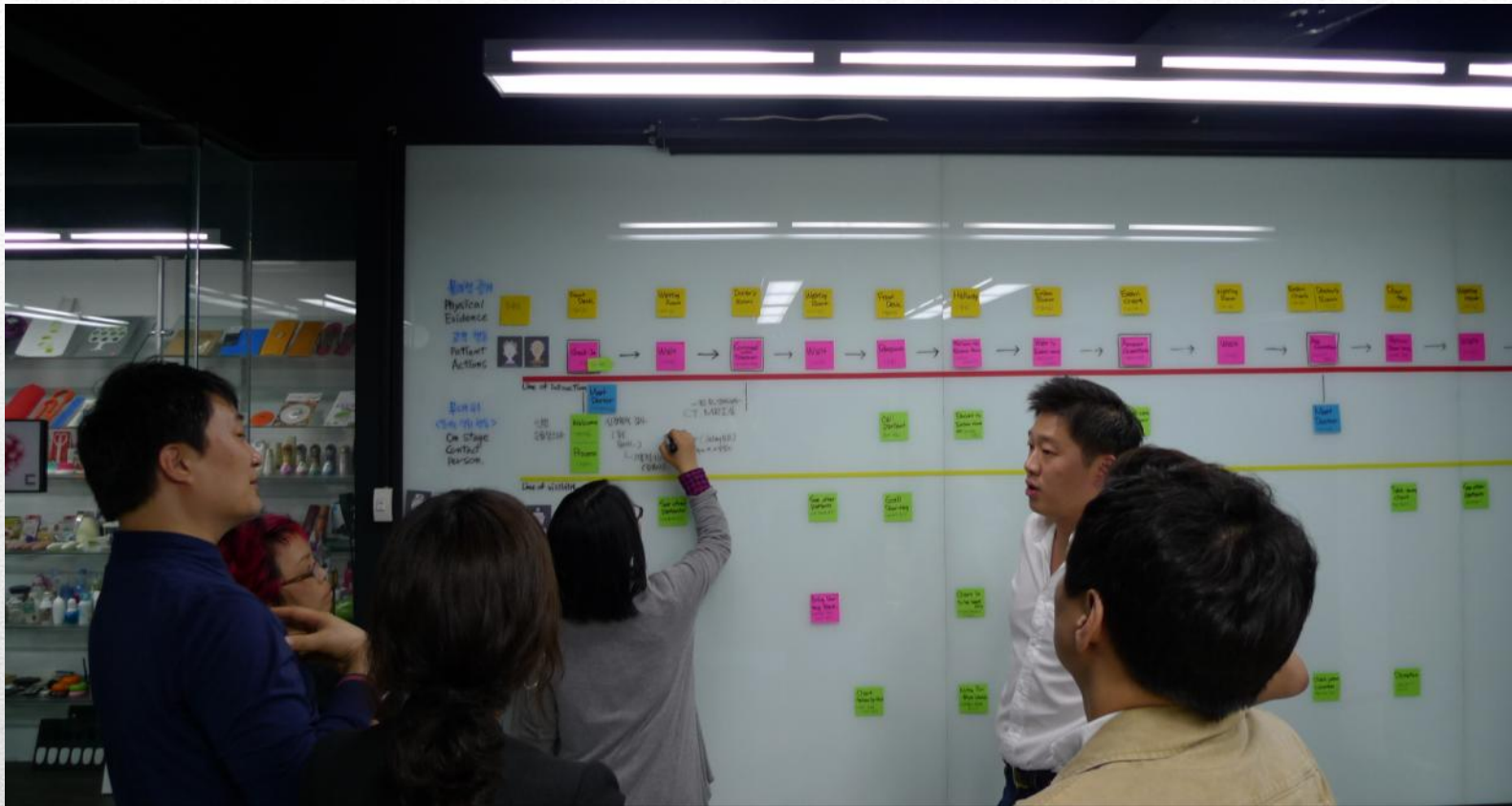
Positive Feeling Negative Feeling Insight





의사 인터뷰

- 신경외과 전문의
- 신경외과 레지던트 4년 차
- 인턴



[종합병원] 국내의 Big 5 병원으로 환자가 몰리는 현상(브랜드, 병원의 네임벨류)

[일반 대학 병원] 지역 사회 병원으로 각 지역마다 환자의 질이 다름 : 그에 맞는 서비스 필요

[센터 병원] 심각하지 않은 환자가 90%이며 경쟁이 심함

환자를 마주하는 시간은 1~2분으로 의사에게 여유 없음. 클릭 시대(전자차트)

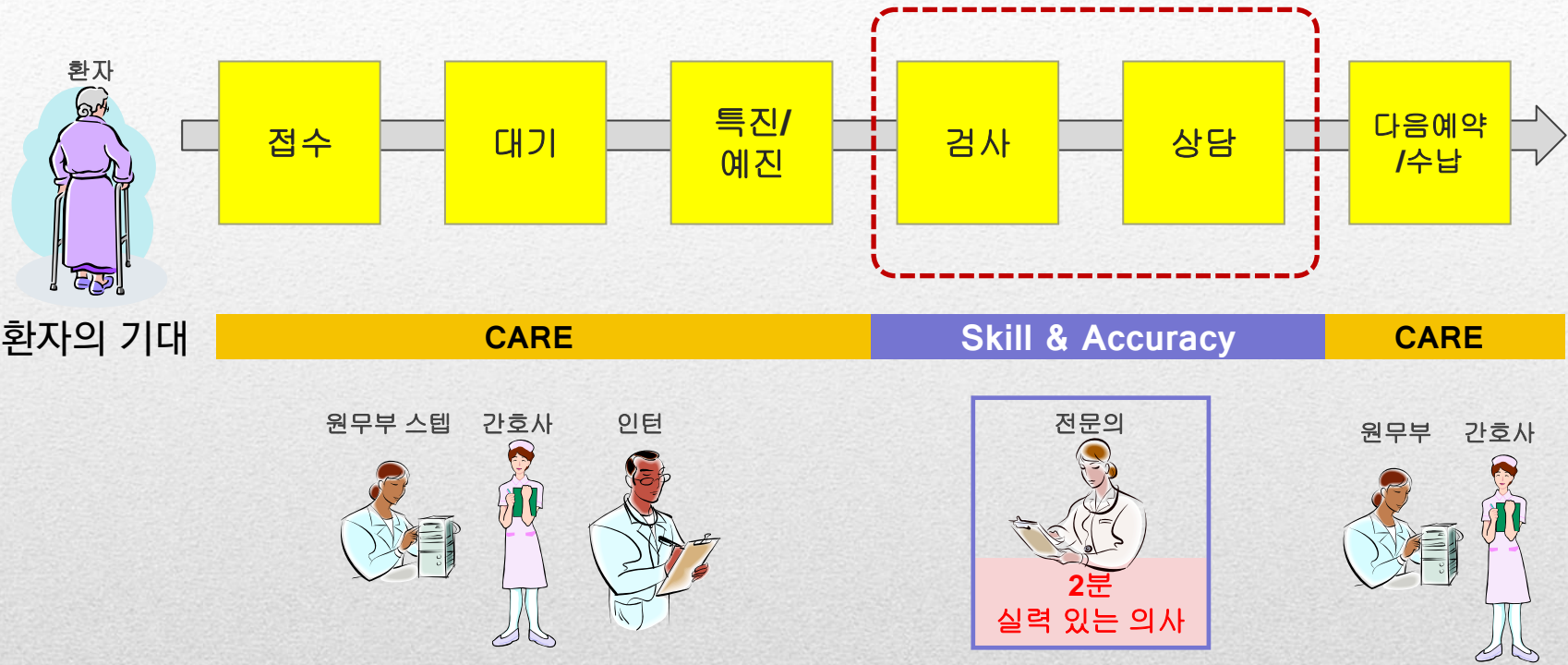
→ 서비스를 개선하려면, 의사의 정서와 병원의 목적에 맞아야함.

ex) 전남대 화순병원, 대전 선병원, 을지대병원, 부산 기장 원자력병원

- 공포의 2분, 근본 원인들 Ideation



- 공포의 2분 의 근본원인들 Ideation





1. 상담기록카드

담당간호사와의 상담을 통해 환자 개인별로 상담기록카드가 작성되며, 진료 시 의사의 진료 모니터에 함께 제공된다. 이는 어려운 기술이 아니며, 지금 바로 활용 가능하다. 이 상담기록카드를 통해 의사는 환자의 관심사항을 빠르고 쉽게 알 수 있게 하기 때문에, 환자 및 의사 모두에게 짧은 진료시간을 좀 더 알차게 보낼 수 있게 한다.



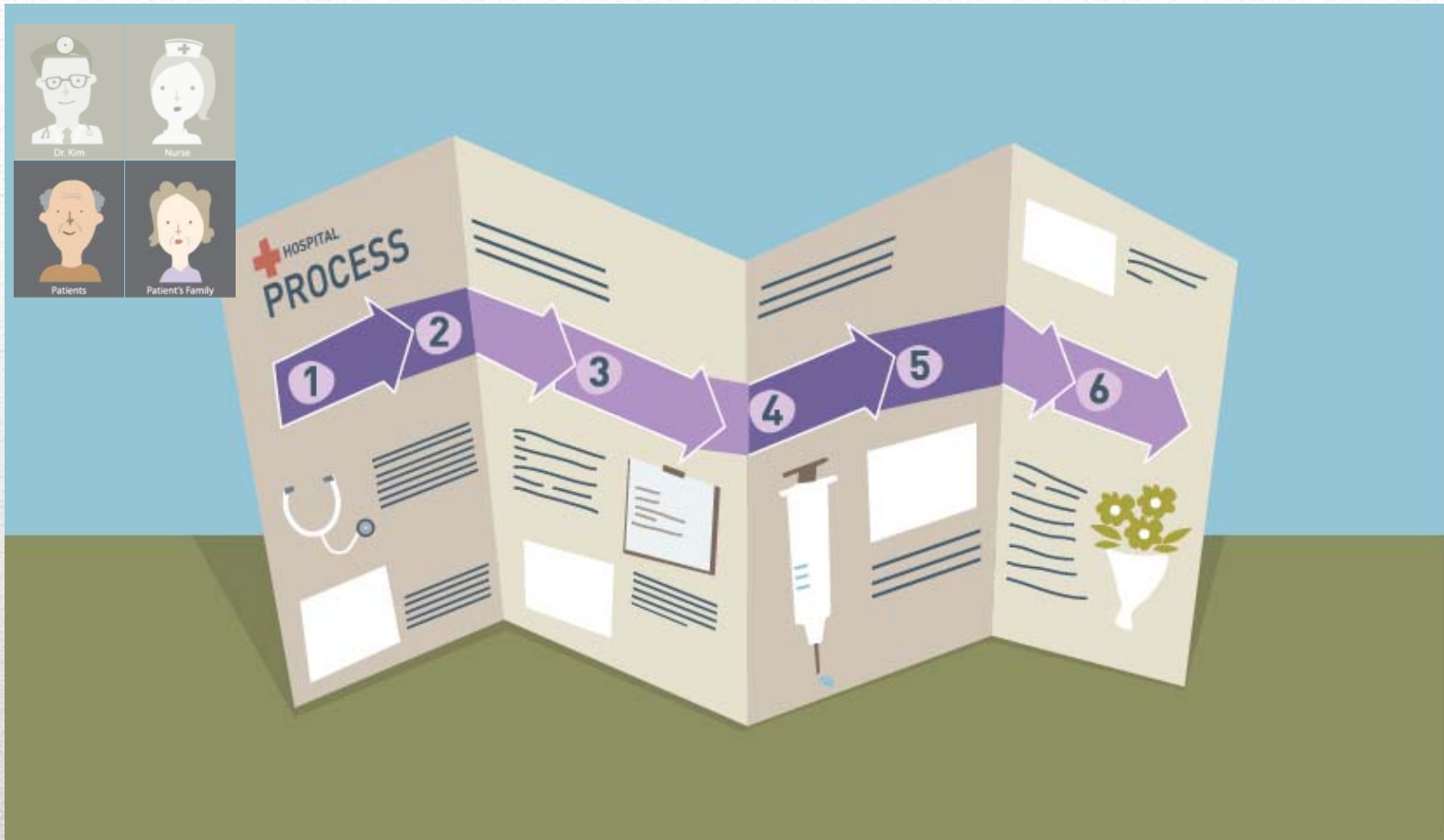
2. FAQ by Doctor

의사에게 환자가 자주 질문하는 의학정보, 처방, 용어에 대한 것 들을 대기실의 화면을 통해 대기중인 환자에게 설명해줌으로써 기다리는 시간을 유용하게 보낼 수 있다. 또한, 병원에서 의사는 환자에게 항상 어려운 존재임을 완화하기 위해, 의사의 프로필, 경력, 성격에 대한 정보를 병원 곳곳의 화면을 통해 의사가 직접 설명함으로써 친밀감을 형성할 수 있다.



3. 성공사례 Booklet

대기실에서 기다림으로 증폭된 불안감을 완화하기 위해, 진료과목과 관계된 다른 환자들의 병을 이겨낸 성공사례에 대한 **Booklet**을 제공한다. 이 **Booklet**에는 병을 이겨낸 환자의 경험을 중심으로 운동방법, 식단, 마음가짐 등의 대한 내용이 자세히 소개된다.



4. Step by Step

접수, 대기, 예진, 접수, 대기, 검사 등의 종합병원 시스템은 환자에게 복잡하고 생소하며, 지루한 대기시간 역시 힘든 시간이다. 이러한 환자에게 'Step by step'으로 환자 개인별 진료 과정을 명확하게 알려주고, 기다림에 대한 정확한 정보를 제공함으로써, 병원에서 유발되는 불안감과 생소함을 줄일 수 있다.



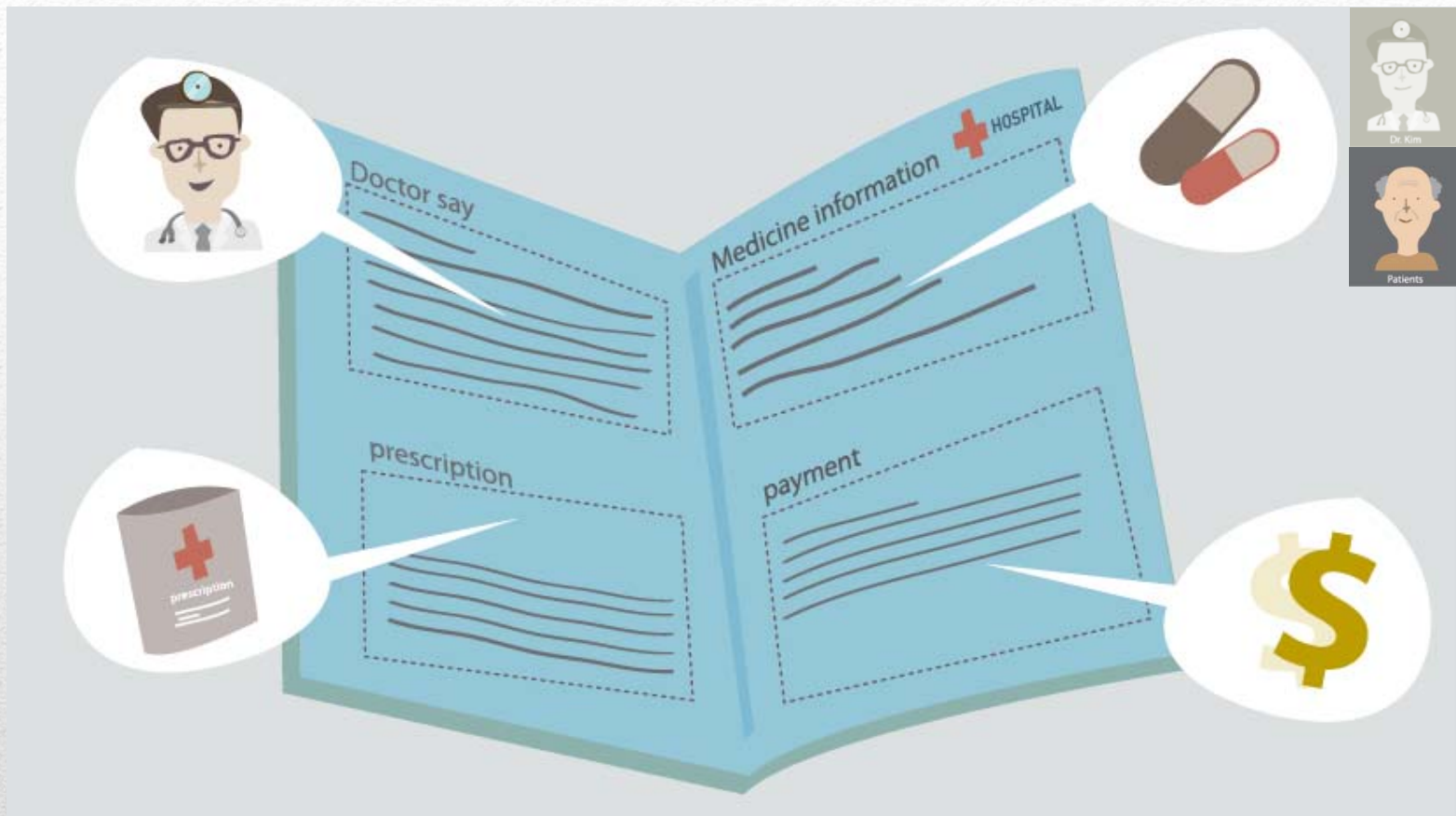
5. 담당간호사

환자는 자신의 질병뿐만 아니라 심리적인 불안감 해소와 질병에 대한 정보제공을 원한다. 또, 홀로 병원을 방문할 경우에도 친절한 안내와 1:1로 도움을 줄 수 있는 누군가를 원한다. 이러한 역할을 담당간호사가 수행함으로써, 환자에게 보다 양질의 서비스를 제공할 수 있다.



6. Green cap

종합병원에 처음 방문할 경우 위치 및 절차에 대한 정보가 필요하지만, 의사, 간호사, 수납인력을 비롯하여 모든 스텝들은 시간적 여유가 없다. 이 때, **Green cap**을 착용한 별도의 스텝을 통해 도움이 필요할 때 언제든지 요청할 수 있는 서비스를 제공한다.



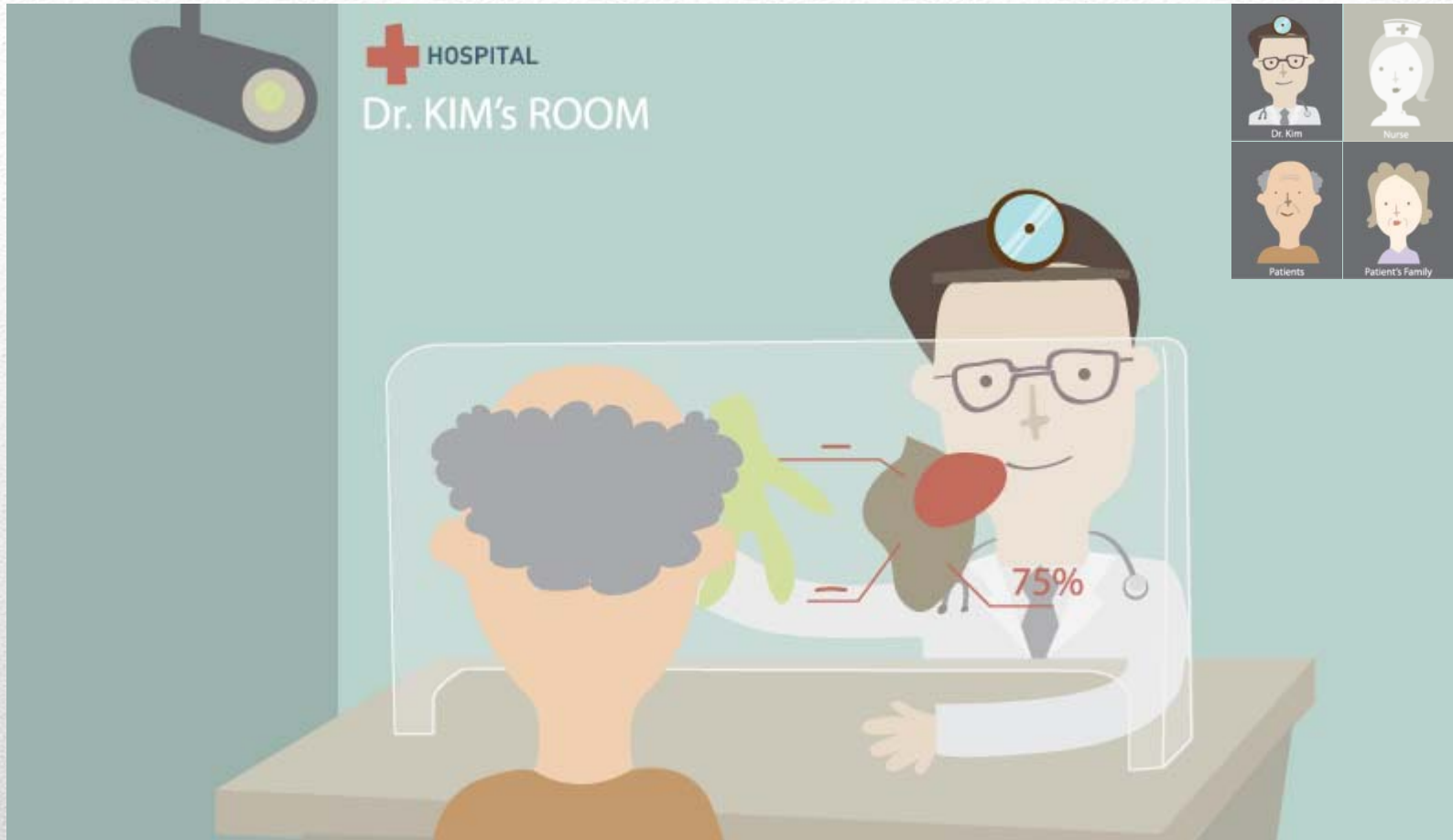
7. 환자용 Kit

현재 병원에 기록된 정보들은 병원 시스템을 통해 관리되고, 환자에게는 공유되지 않는다. 그러나, 환자는 마치 산모수첩과 같이 자신의 진료에 대한 기록 및 경험한 일련의 과정의 공유를 원한다. 이를 환자용 kit를 통해 관리하며 또한, 처방, 수납, 약에 대한 정보도 체계적으로 관리할 수 있도록 한다.



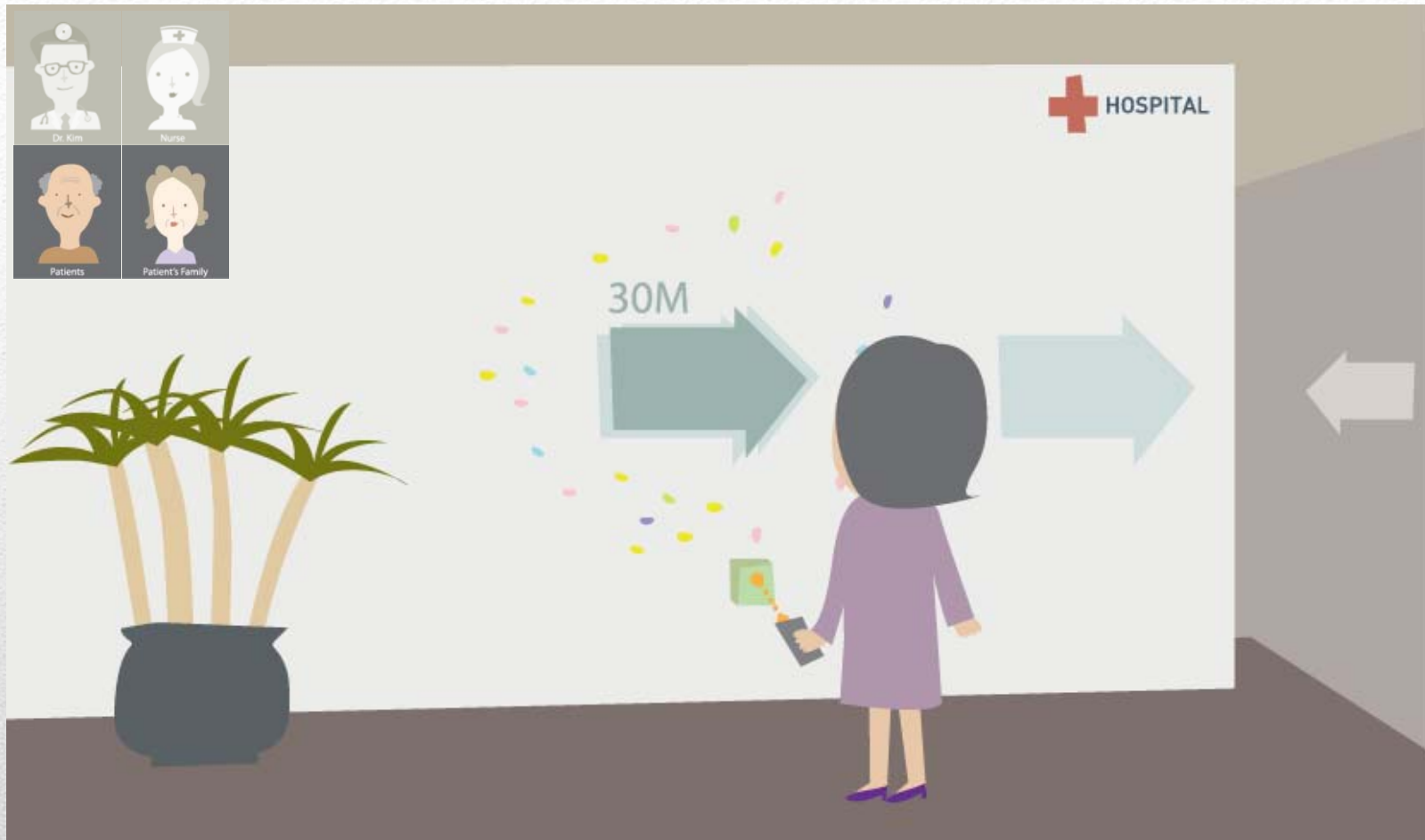
8. 감사의 글을 위한 게시판

환자가 진료 후 의사에게 친밀감과 감사의 마음을 표현하고 싶을 경우 이용할 수 있도록 병원 곳곳에 게시판을 제공한다. 이를 통해 환자와 의사간의 커뮤니케이션의 통로로 활용될 뿐만 아니라, 진료 전 대기 환자들도 다른 환자의 게시물을 읽음으로써 의사에 대해 자연스럽게 호감을 느낄 수 있을 것이다.



9. 의사와 환자의 거리 좁히기

전문의에게 진료받는 시간은 2~3분 정도이며, 이 짧은 시간조차 의사는 차트를 작성하느라 바쁘다. 의사와 환자는 서로 마주보며 이야기 하기 어려우며 환자의 질병에 대해 이해할 수 있을 정도의 자세한 설명 역시 기대하기 어렵다. 마주 보고 이야기 할 수 있도록 기술적 환경을 조성하여 의사와 환자 사이의 거리를 좁힌다.



10. RFID를 이용한 방향 지시 시스템

종합병원에서 검사, 진료 장소 등으로 환자 개인이 위치를 찾기란 쉽지 않다. 접수 시 제공되는 접수증, 진료 카드 등을 통해 다음 방향을 알려주는 지시 시스템을 제공한다. 예를 들어 병원 내 복잡한 갈림길의 벽에 나의 카드를 리더기 가까이로 가져가면 방향을 알려주는 서비스 형태이다.

THANK YOU



designDIVE²⁰²⁰
service design workshop

The 1 Team ²⁰¹¹

Ageing Society

Service Design Dive Workshop
Final Presentation 20110511

May 11th, 2011

Big Dive

KIDP Korea Institute of Design Promotion