



2014년도 성인간호학회 춘계학술대회

헬스케어 서비스, 디자인과의 만남

>> 일시 : 2014년 6월 20일(금) 9:00~18:00

>> 장소 : 서울대학교 간호대학 강당

>> 주최 : 성인간호학회



2014년도 성인간호학회 춘계학술대회

헬스케어 서비스, 디자인과의 만남

>> 일시 : 2014년 6월 20일(금) 9:00~18:00

>> 장소 : 서울대학교 간호대학 강당

>> 주최 : 성인간호학회

1부 : 의료서비스디자인 연구개발 최신 지견		사회 : 오익금 교수(연세대학교/학술위원장)
09:00~09:20	환영사	조경숙 회장(가천대학교/성인간호학회장)
	축사	임숙빈 회장(을지대학교/한국간호과학회장)
	축사	박현애 학장(서울대학교)
09:20~10:40	주제강연 1 서비스디자인의 이해	윤성원 팀장(한국디자인진흥원)
10:40~10:50	휴식 및 다과	
10:50~11:40	주제발표 1 헬스케어와 디자인, 의료융합과제연구	김 신 연구원(한국디자인진흥원)
11:40~12:30	주제발표 2 공공보건의료 서비스 혁신과제 - 수요자중심의 노인요양시설 서비스 디자인 개발	이정규 부사장 (와우디자인)
12:30~13:30	점심 / 포스터 발표	
2부: 성과기반 교육과정과 성인간호학 학습목표		사회 : 이숙정 교수(중앙대학교/학술위원)
13:30~14:30	성인간호학학습목표 개선 전략	서연옥 교수(순천향대학교/부회장)
14:30~15:20	프로그램 학습성과 기반 성인간호학 학습목표	박지원 학장(아주대학교)
15:20~15:30	휴식 및 다과	
15:30~16:30	간호사 국가고시 질 향상을 위한 성인간호학 역할	김금순 교수(서울대학교/간호사국시 출제위원장)
16:30~17:30	구두발표 조혈모세포이식 환자의 구강 점막염 발생실태, 영향요인과 환자 경과	발표자 : 조관숙
	근육주사 후 통증경감을 위한 마사지 중재의 효과 : 진동과 압력을 이용한 마사지기 적용	발표자 : 박점현
	퇴원 환자의 건강상태, 가정간호요구 및 자기돌봄요구	발표자 : 성지현
17:30~18:00	우수발표 시상 및 폐회	
09:00~18:00	포스터 발표(대강당 옆 라운지 또는 중정)	

| 인사말 |

2014년도 1학기를 마무리하는 바쁜 일정에도 성인간호학에 대한 사랑과 새로운 지식에 대한 갈망으로 전국에서 오셔서 이 자리에 함께 하신 회원여러분께 문안인사를 드립니다. 바쁜 일정 중에서도 학술대회에 오셔서 축하를 해주신 임숙빈 간호과학회장과 박현애 서울대간호대학장님께 깊은 감사를 드립니다.

보건의료서비스 패러다임이 예방과 평생건강관리, 삶의 질 중심으로 전환되는 가운데, 보건의료계도 사용자 경험 (user experience) 중심의 의료서비스 연구 및 비즈니스 모델 개발이 활발해지고 있습니다. 간호사는 변화하는 보건의료환경에서 의료서비스의 주 제공자로서, 의료소비자 경험을 극대화할 수 있는 간호서비스에 대한 연구 개발을 주도할 핵심인력입니다. 이를 위해서 보건의료서비스 디자인의 연구개발 트렌드를 이해하고 관련 전문 분야와의 네트워크도 필요합니다. 이에, 새롭게 주목받고 있는 보건의료서비스 디자인산업분야에서 선도적인 역할을 하고 있는 한국디자인진흥원 윤성원 팀장님, 김 신 연구원님, 와우디자인 이정규 부사장님을 모시고 연구개발 동향 및 의료서비스 디자인 개발 사례를 소개함으로써 회원들의 이해와 연구개발 역량을 증진하고자 합니다.

2부에서는 국내 간호대학 인증평가에 대한 회원여러분의 관심을 반영하여, 성과기반 학습 환경에서의 간호사 국가고시에 대비한 성인간호학 학습목표 및 성과 평가에 대한 새로운 방향을 모색함으로써 성인간호 교육의 수월성을 제고하고자 합니다.

바쁘신 중에도 본 학회의 강연요청을 흔쾌히 수락하신 윤성원팀장님, 김신연구원님, 이정규부사장님, 김금순교수님, 박지원학장님, 서연옥교수님께 깊은 감사를 드립니다. 또한 학술대회를 성심으로 준비해주신 임원 한분 한분께도 감사드립니다.

이번 학술대회는 새롭게 변화하는 보건의료 환경에서 간호 연구 및 교육 전문가로서 회원들의 역량을 높일 수 있는 유익한 기회가 될 것으로 기대합니다.

회원 여러분의 참여에 감사드리며 소중한 하루가 되시길 기원합니다.

2014년 6월

성인간호학회장 조 경 숙



2014년도 성인간호학회 춘계학술대회

헬스케어 서비스, 디자인과의 만남

>> 일시 : 2014년 6월 20일(금) 9:00~18:00

>> 장소 : 서울대학교 간호대학 강당

>> 주최 : 성인간호학회

서비스 디자인의 이해	01
윤성원 팀장(한국디자인진흥원)	
헬스케어와 디자인, 의료융합과제연구	97
김 신 연구원(한국디자인진흥원)	
공공보건의료 서비스 혁신과제	113
수요자 중심의 노인요양시설 서비스 디자인 개발	
이정규 부사장(와우 디자인)	
성인간호학습목표 개선 전략	177
서연옥 교수(순천향대학교/부회장)	
프로그램 학습성과 기반 성인간호학 학습목표	201
박지원 학장(아주대학교)	
간호사 국가고시 질 향상을 위한 성인간호학 역할	219
김금순 교수(서울대학교/간호사국시출제위원장)	
구두발표	243
포스터발표	249

구두 발표

페이지	발표자	공동저자	논문제목	소속
245p	조관숙	김남초	조혈모세포이식 환자의 구강 점막염 발생실태, 영향요인과 환자 경과	서울성모병원
246p	박점현	김정아	근육주사 후 통증경감을 위한 마사지 중재의 효과 : 진동과 압력을 이용한 마사지기 적용	한양대학교 구리병원
247p	성지현	김유경, 박영수, 성지현 우수희, 유재용, 이현주 오익금	퇴원 환자의 건강상태, 가정간호요구 및 자기돌봄요구	연세대학교 간호대학

포스터 발표

페이지	발표자	공동저자	논문제목	소속
251p	이형숙	오익금, 전은석 최모나	심부전 환자의 신체적 증상경험 및 관련요인	연세대학교 간호대학
253p	정영미	김현실	대학생의 결혼에 대한 태도 영향 요인	대구한의대학교 간호학과
254p	김인숙	정정숙	갑상선암 수술환자의 삶의 질에 미치는 영향요인	조선대학교
255p	김인숙	윤지영	임상간호사의 의료관련 감염관리실천에 영향을 미치는 요인	조선대학교
256p	오복자	장은수	암환자에게 적합한 심리사회적중재가 코티졸과 면역기능에 미친 효과 : 메타분석	삼육대학교 간호학과
257p	강정희	박수정	섬망에 대한 간호사의 지식과 간호수행	전북대학교 간호대학
258p	장연수	김정현, 이경화	B형 간염 환자의 피로도에 따른 혈중 cytokine의 차이	연세대학교 간호대학
259p	정승은	이순희	간호대학생의 팀기반학습 경험	한국교통대학교
261p	전재희	전재희(교신저자)	투석전 만성신장병 환자의 증상과 자가관리	중앙대학교
263p	김지수		관상동맥질환 가족력이 있는 성인에게 유전상담에 대한 체계적 문헌고찰	연세대학교 간호대학
265p	서영승	이원아, 이선옥	간호사의 언어폭력 경험 후 정서적 반응 및 대처 간의 관련성	동의과학대학교 간호학과
266p	김소희	정은영	체계적 문헌고찰을 통한 당뇨병 2형 환자대상 집단교육과 개인교육 효과비교	연세대학교 간호대학원
268p	박영례	박민정, 박성희	The effects of Preclinical Nursing Practicum for nursing students	국립군산대학교 간호학과
269p	임경희	김향미	항암화학요법에 따른 말초신경병증 증상	계명대학교 간호대학
271p	서남숙	이상준, 강승자	혈액투석환자의 삶의 질 구조모형	동신대학교 간호학과
273p	이현주	김유경, 박영수, 성지현, 우수희, 유재용, 오익금	퇴원환자를 위한 간호중재 프로그램의 내용과 효과 : 체계적 문헌고찰	연세대학교
274p	김진옥	권지혜, 이미나 송가희, 김원선 오익금	대장내시경 환자에서 PEG용액의 분할복용과 일회 복용이 대장정결과 환자의 불편감 완화에 미치는 효과: 근거기반간호사례	연세대학교 간호대학 / 가톨릭대학교 여의도성모병원

2014년도 성인간호학회 춘계학술대회

헬스케어 서비스, 디자인과의 만남

서비스 디자인의 이해

...

윤성원 팀장
한국디자인진흥원

DESIGNINGHEALTHCARESERVICES

수요자 중심 보건의료산업 혁신 전략

서비스디자인의 이해

한국디자인진흥원
서비스디지털융합팀
윤성원 팀장



윤성원

한국디자인진흥원 서비스디지털융합팀 팀장
이화여자대학교 디자인대학원 서비스디자인전공 겸임교수
design@naver.com
www.usableweb.co.kr
<http://www.facebook.com/usable>

하는 일.

수요자 중심의 서비스 혁신 방법론으로서 서비스디자인이 각 영역에
확산 될 수 있도록 정책 개발, R&D, 강연 등 활동 중

관심사.

서비스디자인, 공공서비스 혁신, 디자인 역할 확대, 사용성 개선, 인터랙션
디자인 등

모두가 다 아는 디자인의 역할은 이런 것입니다.



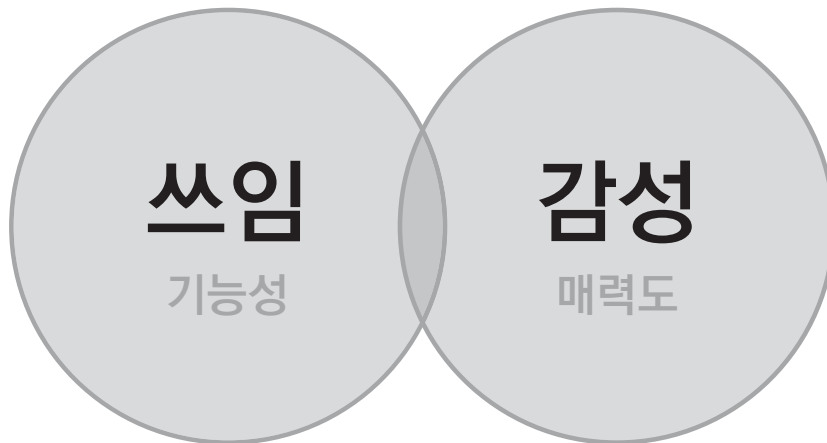
BC4, 아테네, 히페리데스가 변론 중 프리네의 옷을 벗기는 장면

배심원 앞의 프리네, 장레옹 제롬, 1861



전통적인 디자인 역할

‘디자인은 제품의 가치를 높여 구매를 유발한다’




최근,
디자인 역할이
새롭게 확대되고
있습니다

관찰의 힘

평범한 일상 속에서 미래를 보다
Hidden in Plain Sight

안철수(서울대 교수) · 차근(스타트업 대표) · 이준(가수) · 김민(가수) · 김민(가수)



현재 전 세계에서 진행 중인 변화에 대한 가장 HOT한 리포트
미래 사회의 단서와 혁신의 발화점은 우리 주변의 평범한 것에 있다!
관찰하고, 기록하고, 직접 질문하라!


이준
베스트셀러
1위

김민
베스트셀러
1위

차근
베스트셀러
1위

관찰의 기술


Art of Observation



이준(서울대 교수), 차근(스타트업 대표), 이준(가수), 김민(가수), 김민(가수)

관점을 디자인하라


관점을 디자인하라



관점을 디자인하라

관상

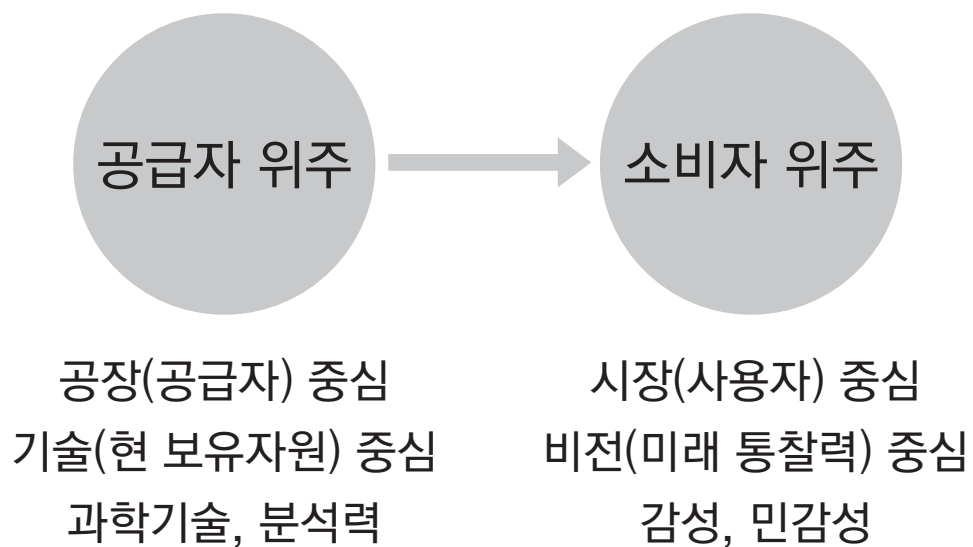
09월 11일

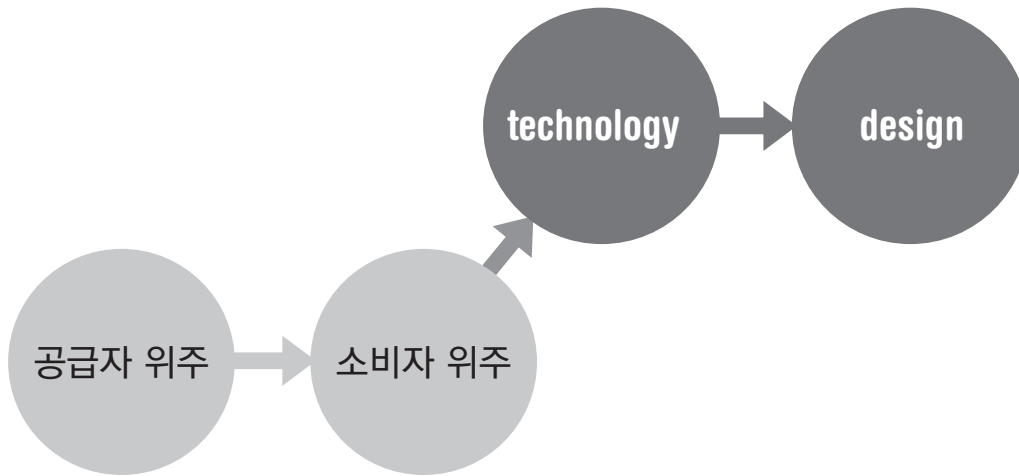


관상

최근 경제경영분야 베스트셀러
주요 경제연구소 하반기 필독 도서
프로그 디자인 안 칩체이스

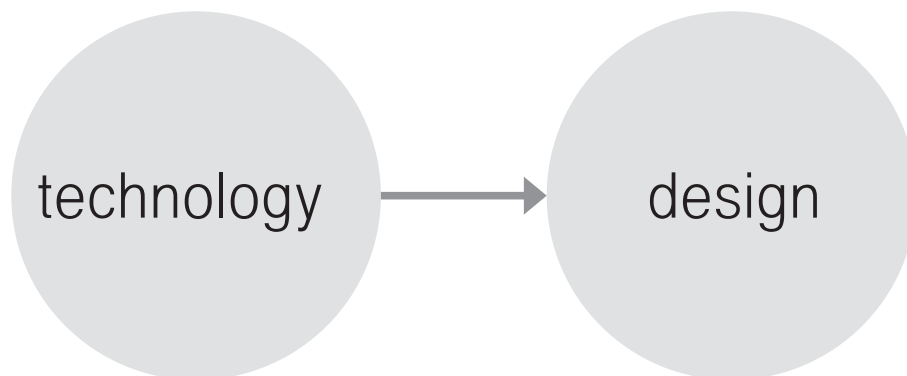
서비스산업 중심의 경제구조 변화는
어떤 변화를 불러오게 될까요?





기술 중심에서 인간 중심으로

기술 중심에서 인간 중심으로



미래를 만듭니다



Vision of the Future

1996년 발표, Philips Design Center

디자인이 신기술, 신상품개발을 주도할 수 있는 가능성을 제시한 혁신적 프로젝트



영상보기 : http://www.youtube.com/watch?v=hvGb-o2Y_Xo

미래 삶을 풍족하게 할 제품, 서비스를 통한 생활 시나리오에 대한 영상 제안.
10년 후(2005) 미래 생활을 '인간, 가정, 공공/업무, 이동' 4분야로 구체화.
컨셉 중 10년 내 80%이상 상용화 됨

디자인이 차별화 전략의 역할을 넘어, **상상력과 창의성**을 기초로
미래의 지향점을 제시하고 **고객 잠재욕구를 찾는** 방법으로 사용됨

15

산업융합을 통해 신산업을 구상하다



시모어 파웰(영국)이 삼성C&T에 제안한 관광과 운송에 대한 미래 비전

산업융합을 통해 신산업을 구상하다



시모어 파웰(영국)이 삼성C&T에 제안한 관광과 운송에 대한 미래 비전

미래보건의료 시나리오 예시

100세 기념 신체재건 여행

이번에 100세를 맞이한 이무영씨는 '100세 기념 신체 재건 여행' 부부여행 패키지를 신청하였다. 바쁜 업무 와중에 어렵게 낸 장기 휴가라서 기대가 크다. 작년에 오랜 검토 끝에 건강관리 에 어크루즈(비행선)를 이용하여 태국, 베트남, 호주로의 해외여행, 몇 가지의 의료 서비스가 포함된 패키지를 이용하기로 결정하였었다. 국민 건강관리 포인트를 모아 할인 받을 수 있는 점도 좋았지만, 특히 참여자들 간에 관심 주제의 사고 모임이 운영되고 있는 점에 매력을 느꼈다. 이번 패키지 여행은 여행 중 신체 재건 시술이 2건 포함 되어 있는 여행으로서, 100세의 고령임에도 재택에서 아직 소프트웨어 엔지니어로 활동 중인 이무영씨는 급격하게 나빠지고 있는 시력 보안을 위해 생애 두 번째로 각막을 교체하는 시술을 선택하였다. 이번에 선택한 수술방식은 자신의 세포를 배양해서 각막 프린터로 각막을 제작하고 이미 수천만번의 시술 정보가 누적된 로봇 시스템으로 시술하는 것이어서 안전성이 매우 높은 시술로 알려져 있다.

최근에 이무영씨는 운동을 너무 많이 해서 생길 수 있는 건강상의 문제에 대해 상담을 받고 있다. 이무영씨 가족은 월 이용 요금이 저렴함에 비해 선호도가 20% 내에 드는 브라질, 인도, 미국의 3인의 의료 전문가의 협진으로 이루어지는 주치의 팀을 지정해 매주 건강 상태에 대해 점검 받고 있다. 이무영씨는 3년 전부터 지역 스마트워크 센터에 있는 건강 게임실(게임 테마파크 헬스클럽)을 이용하고 있다. 최근 매일 이용시간이 2시간이 넘어가면서 스마트워크 센터는 급격히 늘어난 운동시간에 대해 국민건강관리 시스템에 자동 경고를 주었고, 상담시 이점에 대해 주목했던 주치의의 지적으로 중독현상에 대해 상담해 보라는 메시지를 받게 된 것이다. 주치의 팀의 지적에 대해 대응하지 않으면 어렵게 획득한 국민 건강관리 포인트를 잃게 되기에 이번 여행 중에 에어크루즈 내에서 제공되는 헬스 매니저에게 건강중독 치료를 위한 상담을 신청하였다. 게임 레벨로 획득했던 포인트만으로도 건강관리 등 각종 사회 서비스를 이용할 수 있기 때문에 이에 대해 별도의 비용 부담은 없다. 정부는 매년 국민건강지수를 산출하고, 국민 개개인이 더 건강해지면서 보전되는 사회적 비용의 경감 분으로 국민 건강관리 포인트를 관리하는 사회 투자 기관을 운영하고 있다.

미래보건의료 시나리오 예시

90세의 할머니, 정서영씨는 아직도 40세 정도의 우아한 외모를 유지하고 있다. 이번 여행에서 5년 만에 재생 피부를 교체하는 미용성형 패키지를 선택하였다. 그녀는 젊은 시절 보관해 둔 혈액을 통해 젊은 시절의 피부를 제공받고 있는 중이다. 최근에는 치아에 심어진 개인의 생체 정보 변경 추이를 기록하는 시스템이 지방 섭취가 늘고 있음을 경고하는 메시지를 자주 보내오고 있어서 이를 해결하기 위해 식단 조절을 하고 있다. 스스로 주의하지 않는다면 또 다음 주치의 미팅 때 지적을 받게 될 것이 분명하다.

정서영씨 가족은 10년 전부터 개인 건강정보 센싱을 지원하는 스마트 홈 적용을 신청하여 건강상태를 체크하는 침대와 변기를 무료로 임대해주는 서비스를 이용하고 있다. 침대와 변기를 통해 수집 되는 개인의 모든 건강 정보는 국민의료정보시스템에 집중화되고 이것은 개인과 주치의가 참조할 수 있게 공유된다. 전체 국민의 건강 정보가 취합되어 변화 정도가 미래 의료 투자 방향을 결정하는 R&D 의사결정에도 중요한 시사점을 제공하고 있다고 하니 이용자로서 자부심을 느낄 만하다. 스마트 홈 건강 센싱 대상자는 기본적인 국민 건강관리 포인트를 관리하면 무료서비스가 유지 되게 된다. 사실 스마트 홈이 아니어도 RFID칩이 프린트 된 허리띠 착용으로 대중교통과 공공화장실 등 공공영역에서도 건강정보 센싱과 개인화된 정보의 누적이 가능해진 것은 오래 되었다.

정서영씨는 지난 20년간 서울에서 영상으로 베트남 학생들에게 심리학을 지도하는 사회기여 활동을 해오고 있는 중인데 이번 여행에서 성장한 제자를 만날 수 있었다. 학생이었던 '레 반 투언'의 첫 아이의 대모까지 되었었기에 이번 여행은 특별한 것이었다. 베트남 상공에서 사흘간 머물던 중에 레투언과 그의 가족들은 비행선에 초대되고 이무영, 정서영씨와 함께 즐거운 시간을 보내었다. 레투언과 응웬티는 40세가 넘어 첫 아이를 낳은 만큼 세계적으로 노산은 이제 드문 일이 아니다. 아이가 뱃속에서 성장하는 중에 측정되는 정보를 토대로 적절한 점검과 조치가 이루어져서 건강한 아이로 성장하는데 큰 무리가 없기 때문이다. 레투언 부부는 아이가 에어 크루즈의 가상 공간에서 공통 사냥 게임을 하는 중에 측정되는 여러 정보로 신체 발달 상태, 건강 상태를 점검해 보고 관리사의 상담 서비스도 받아 볼 수 있었다...

산업융합을 통해 신산업을 구상하다

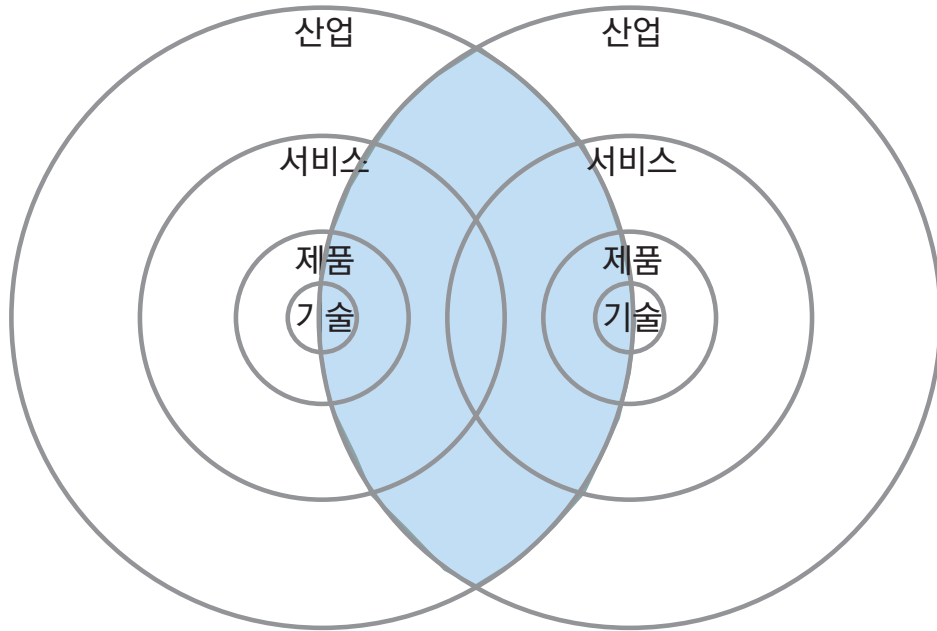
항공 + 의료산업 융합(예시)

에어크루즈 건강검진센터(또는 장기 요양원) 개발

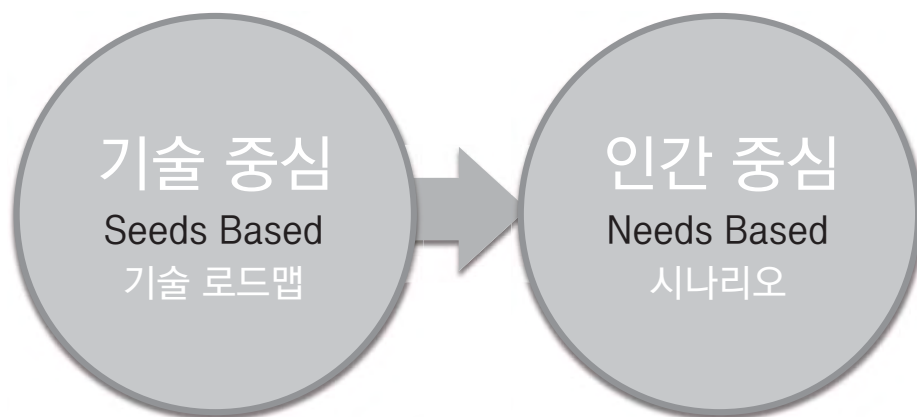
저속으로 비행하는 크루즈와 같은 항공기 컨셉과 보건의료산업 융합으로 날으는 건강검진센터를 개발함으로써 새로운 개념의 산업 생태계를 창조함

창출 가능한 비즈니스 모델 :

- 고품위 의료관광 컨설팅 서비스
- 웰니스에 관심이 많은 장기 비행 투숙객을 위한 숙박서비스
- 지상-항공간 원격 진료 서비스
- 의료 검진 장비 렌탈 서비스
- 제한된 공간안에서 라이프로그 분석을 통한 개인 맞춤형 건강관리 서비스
- 웰니스 식단 컨설팅 서비스
- 비행선내에서 이루어지는 컨벤션사업 및 관련 서비스
- 비행선내에서 이루어지는 엔터테인먼트사업 및 관련 서비스 등



디자인주도의 따뜻한 R&D가
실현된다면 그 모습은 무엇일까요?



좋은 국민을 만듭니다

The screenshot shows a web browser window with the URL www.fnnews.com/view?ra=Sent0901m_View&corp=fnnews&rcid=201309110100114040006207&cDateYear=2013. The page title is "미래의료상 예측할 '미래의료 원정대' 출범" (Future Medical Prediction 'Future Medical Expedition Team' Launches). The article text discusses the launch of the 'Future Medical Expedition Team' to predict the future of medicine, mentioning various fields like medical technology, law, and social systems. It also mentions a '100-year medical prediction' and a '100-year medical prediction'.

미래의료상 예측할 '미래의료 원정대' 출범

기사입력 2013-09-11 10:30 기사수정 2013-09-11 10:30

HOT 검색어 아이폰6 스피크 | 전자 사나이 수학 문제 | 박지성 도움 | 북한

2030년 미래의료상을 예측해 '100세 건강시대를 이끄는 미래의료기술 전략'을 잘 전문가 협의체가 구성됐다.

보건복지부는 의료전문가와 미래예측, 법·제도, 사회경제, 융합기술 전문가 등으로 이뤄진 '미래의료 원정대'를 출범하고 '시나리오 기반'과 '집단 지성 활용'이라는 새로운 방식으로 연구개발(R&D) 과제를 발굴한다고 11일 밝혔다.

복지부는 "의료기술은 미래사회를 전망할 때 빠지지 않는 중요한 기술 분야로 미래 의료기술 예측을 위해 국내·외 유수 기관이 활발히 움직이고 있다"고 설명했다. 그러나 "단편적이고 나열식의 기술 예측은 그 기술이 의료 현장을 어떻게 바꾸는지, 실제 질병의 진단과 치료 패턴을 바꾸는 것이 가능할지에 대해 설명하기 어렵다는 한계가 있었다"며 원정대 출범 이유를 전했다. 의료기술이 사람에게 적용하는 기술이라는 측면에서 기술 자체보다는 기술이 적용되는 현장을 고려하는 것이 글로벌 경쟁에서 성공 가능성을 높이는 중요한 요인이라는 설명이다.

오늘의 핫뉴스

- 서울대생이 폭로한 97%암기법..영미업계 "발칵!"
- 최대 1억원도 아깝지 않은 종목 추천 서비스

오늘의 인기정보

- "이명난형" 민간요법으로 치료할 수 있다.
- 팔자주름 치료비용 얼마? 정말??
- 수면 중 머리가 아픈 이유? 지나쳤다면...
- 남성수술은 퍼스트비노기과 김재영원장
- 20대녀덱실신 시킨..중년의 힘.. "술격"
- 노스페이스 "겨울재고 80%" 참고정리!
- 전체치아가 부실해서 임플란트 하려면(치)
- 30.40대부부관계 관심사 - "한번더?"
- 라식, 라섹 할때 필요한 것을 알면좋은것은?
- 차세대 임플란트, 1시간이면 끝!
- 불편한? 소음순, 이유를 아시나요?

법규를 준수하는 영국인

시내버스 후면 감시 카메라 설치로 버스 전용 차선 주행 차량 적발
도로 설치 감시카메라 20,000개

기술과 규제로 질서를 유지할 수도 있습니다.



사진 : 런던

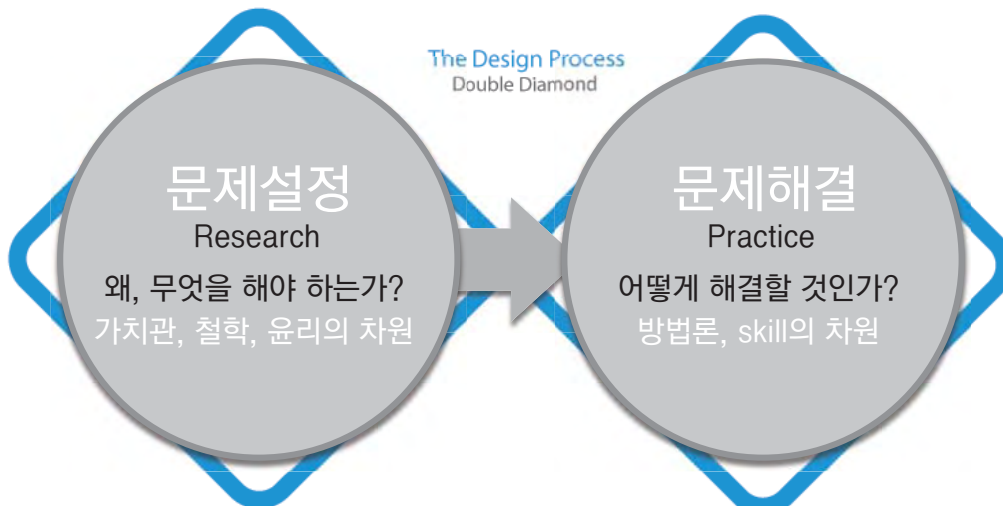


더 쉽게 질서를 유지할 수 있습니다.
행동이 변화되도록 조건을 디자인함으로써.

우리나라는 어떻습니까?



디자인의 과제, 두 가지 측면



이제까지 시험 문제를 푸는 데에 집중해 왔으나 이제 출제를 해야 하는 상황임

문제를 잘못 설정한 결과 생기는 문제는 문제해결 방법을 잘 못 선택하는 것보다 훨씬 심각한 문제를 유발함

개념화 단계 → ... 실제화 단계 →

좋은 국민을 만듭니다

서비스디자인방법론 적용 에너지 고지서 개선 예, 2010

mke 지식경제부
Ministry of Knowledge Economy

kidp 한국디자인진흥원
Korea Institute of Design Promotion

서비스디자인으로 에너지사용을 줄이기

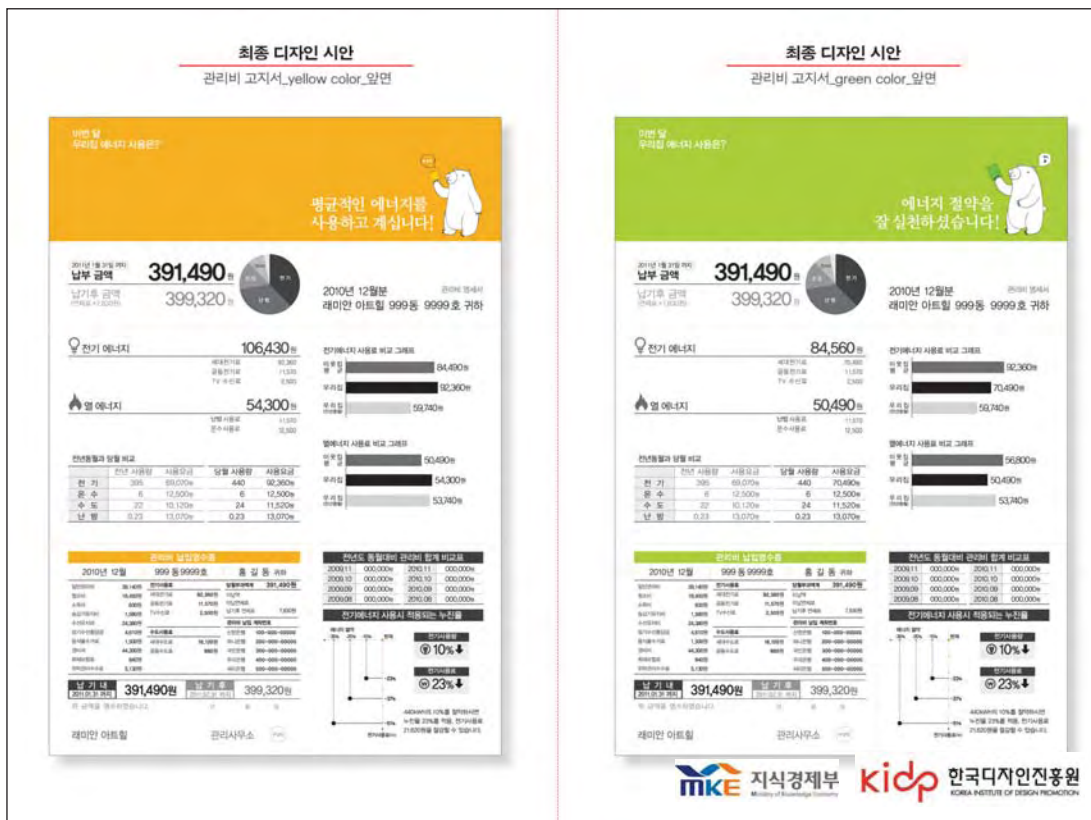
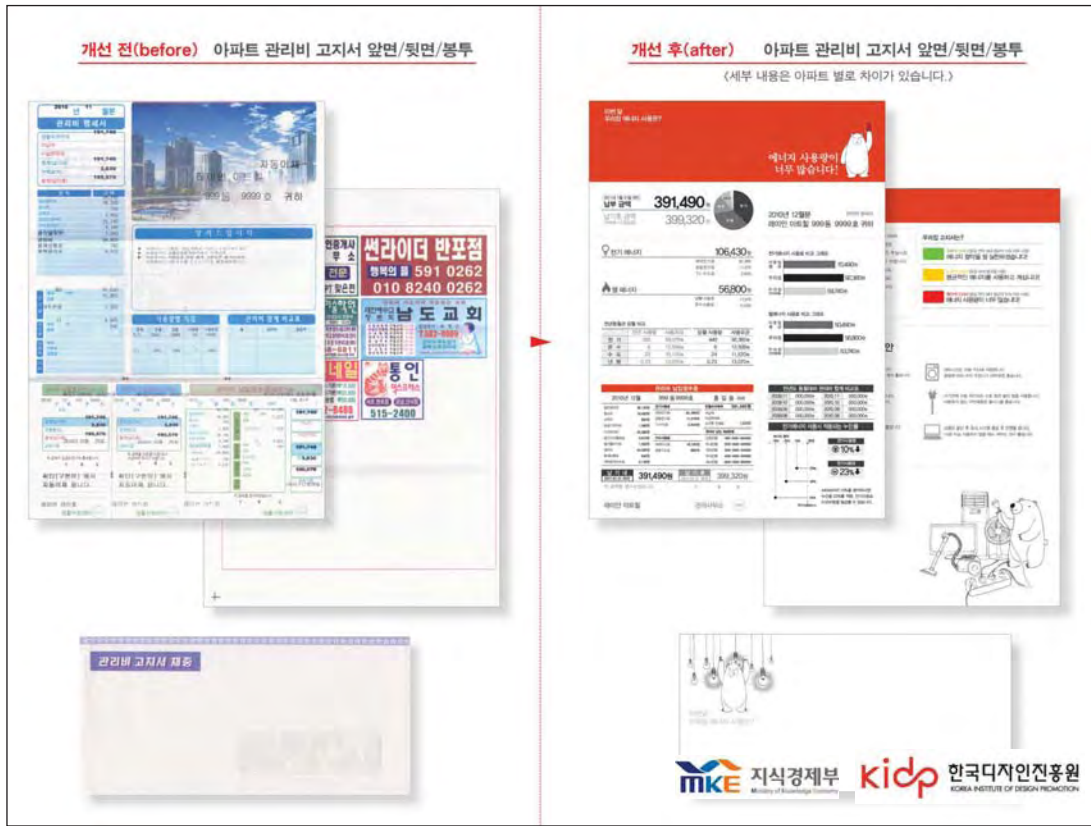
2011. 1~3. 시범사업 결과 전년 대비 10%이상 에너지 절감

* 방배동 삼성 레미안 아파트 방배아트힐 600단지 대상 적용 결과

지경부 에너지정책과 및 에너지관리공단은 향후
변경된 디자인의 고지서의 전국적 확산을 검토 중
디자인개발 : 디자인지식산업포럼

* 참고자료 : <http://cafe.naver.com/usable/1839>





최종 디자인 시안
관리비 고지서_red color_앞면

최종 디자인 시안
관리비 고지서_red color_뒷면

주택용 전기에너지 10% 절감 → 연간 7천6백억 절감

2011년 전국 사용량 기준

* IDEA(세계 3대 디자인상 중 하나) 2011, 파이널리스트로 선정

* 2011 행정제도 선진화 우수사례 경진대회, 국무총리상 금상 수상





절약 에너지 절약을 잘 실천하셨습니다!

평균 평균적인 에너지를 사용하고 계십니다!

낭비 에너지 사용량이 너무 많습니다!

전기 많이 쓰면 '레드카드'

문화 충무아트홀 새 사장에 이종덕씨

2011.1.18, SBS 8시 뉴스

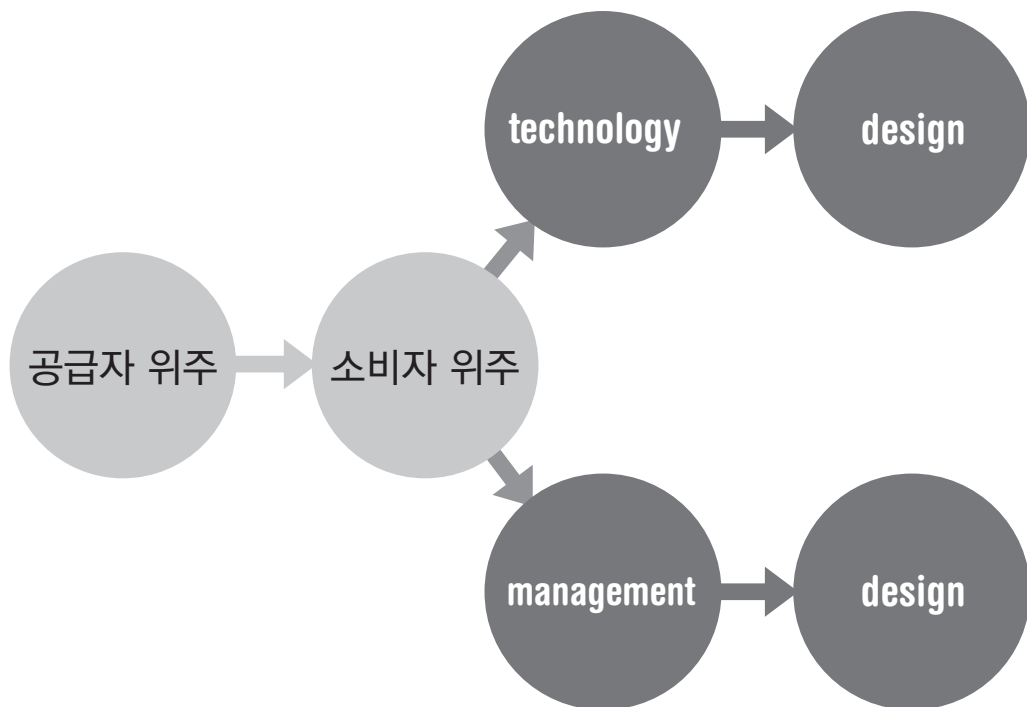
디자인의 새로운 역할

‘디자인은 행동의 변화를 이끈다’

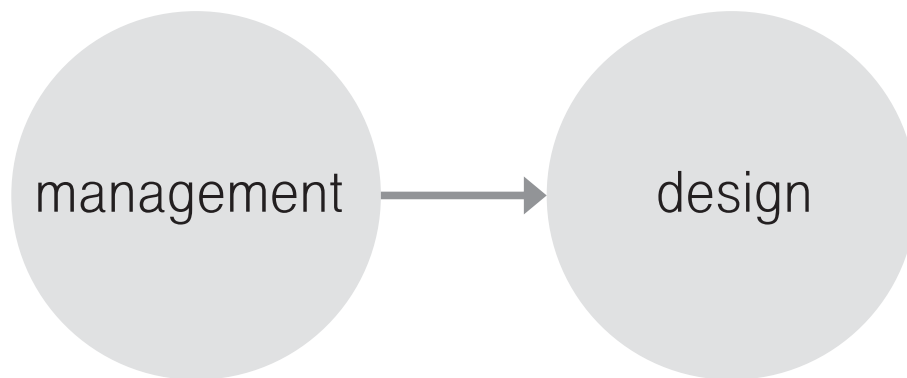
‘디자인 사고design thinking’나 ‘사회적 혁신social innovation’,
서비스 디자인service design’ 등의 용어의 부상이 일관되게 의미하는 것은,
디자이너들이 단순히 제품의 형태를 결정하는 역할에서 벗어나
소비자의 행동을 직접적으로 변화시키는 데 힘을 쏟게 되었다는 점이다.

‘The Design Comedy: In Defence of Irony’

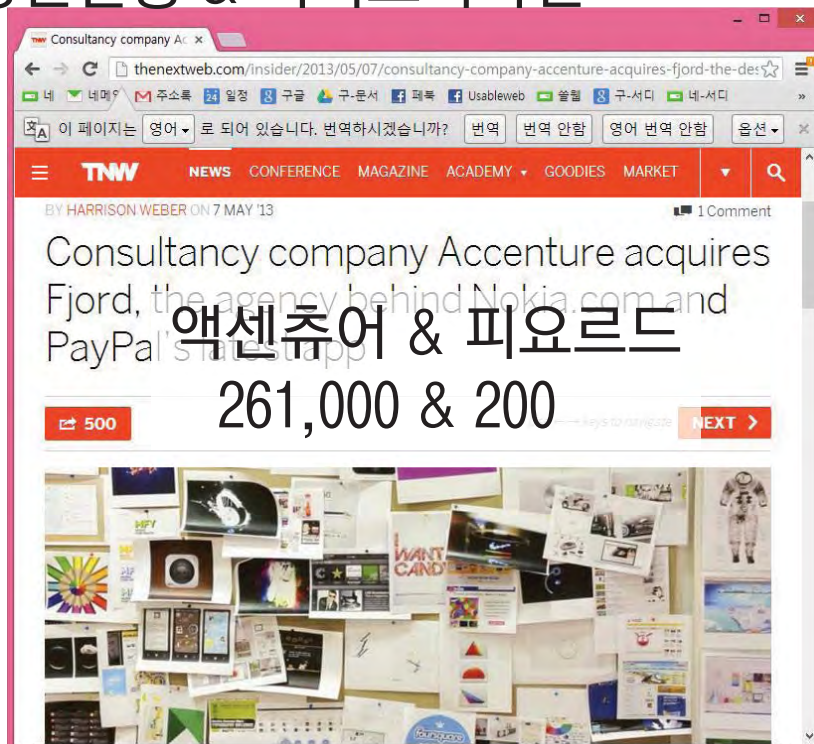
core77 게재 글 중, 2010.6.3. Tim Parsons



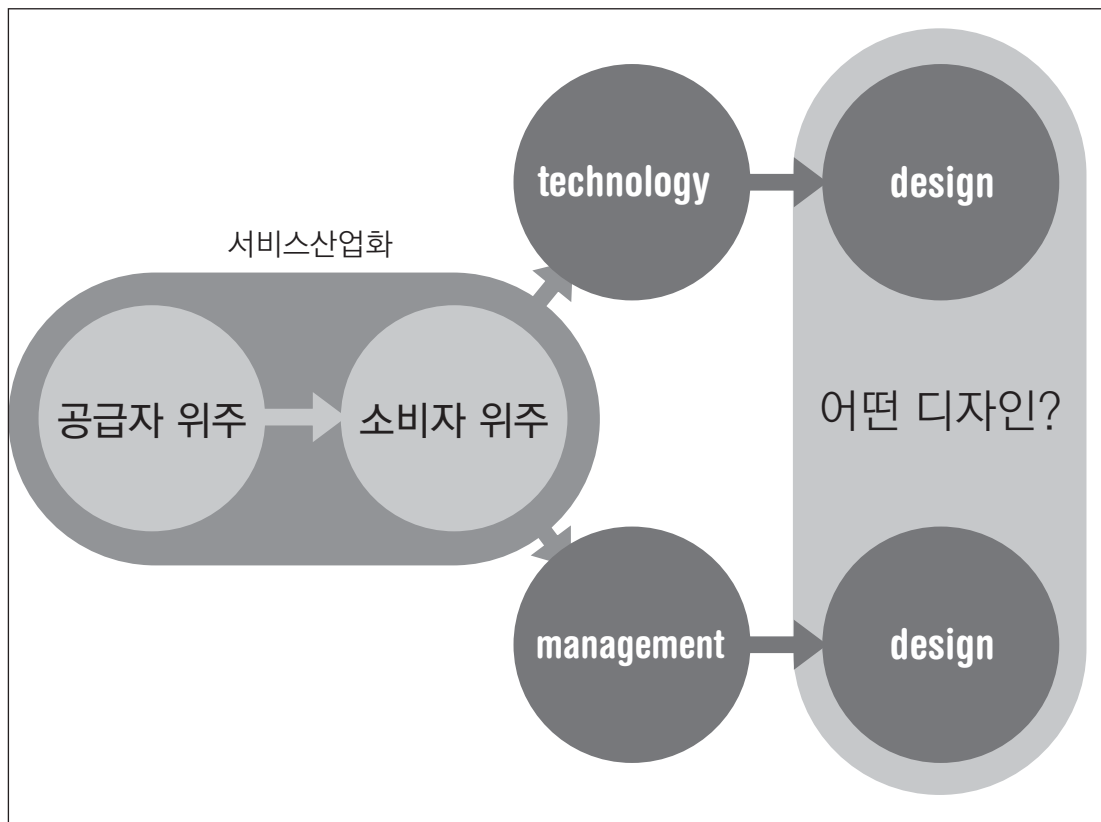
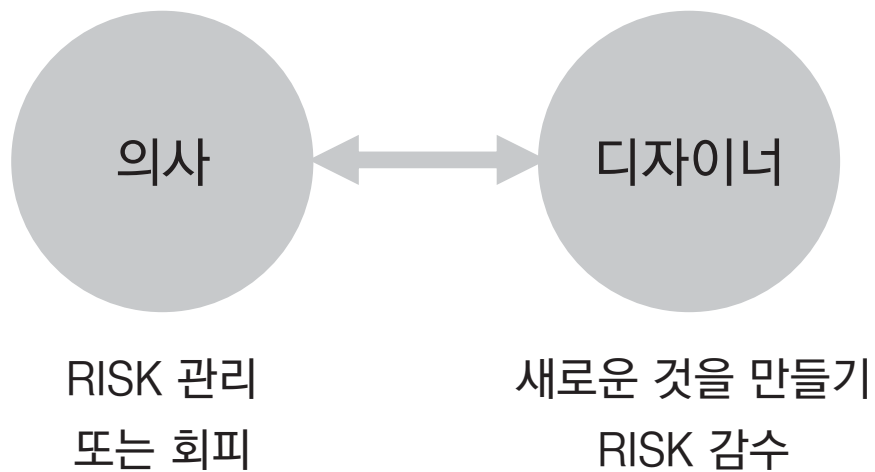
관리 중심에서 창의성 중심으로



경영컨설팅 & 서비스디자인



의료서비스에 혁신을 가져오는 디자이너의 역할



1. 세계 경제가 **서비스산업 중심**으로 바뀌었습니다
2. 서비스는 경험해보지 않으면 가치를 느낄 수 없는 **경험재**입니다

이러한 배경에서
‘경험디자인’, ‘서비스디자인’이
세계적 이슈가 되고 있는 중

서비스산업을 고도화시킬 방법이 있을까요?



기술의 활용도를 높이는 기술로서의
디자인



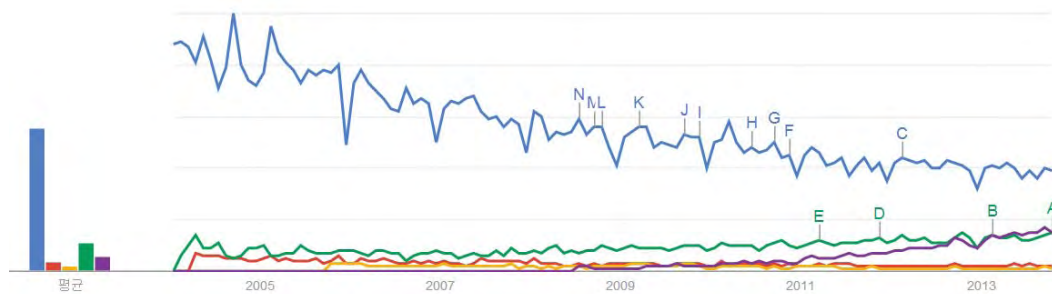
서비스산업 고도화를 위한
방법으로서 서비스디자인

서비스R&D를 위한 학문은 무엇일까요?

서비스 사이언스
서비스 엔지니어링
서비스 경영
서비스 마케팅
서비스 디자인

...

Google



2013년 10월(데이터 일부)

- "service management": 39
- "service engineering": 2
- "service science": 1
- "service design": 15
- "ux design": 15

서비스디자인이란?

UX디자인과 서비스디자인



1993

Donald Norman

애플 컴퓨터 부사장으로 재직시
User Experience Architect 라는 직함을 사용



1991

Michael Erlhoff

KISD(Köln International School of Design) 교수
서비스디자인을 디자인의 한 분야로 소개

서비스디자인의 역사



1991 Michael Erlhoff
KISD(Köln International School of Design) 디자인의 한 분야로 소개



1995 Birgit Mager
UASC(University of Applied Sciences in Cologne) 최초의 서비스디자인 교수



2001 live|work 설립
최초의 서비스 디자인 전문기업. 런던



2003 카네기멜론 대학, 미국 최초로 서비스디자인 과목 운영(셜리 에브슨)



2004 SDN(Service Design Network) 설립
KISD, 카네기멜론대학, 링크핑대학, 밀라노폴리테크닉 대학, 도무스아카데미 주축



2006 카네기멜론 대학 Emergence 2006 서비스 디자인 컨퍼런스 개최(미국)



2007 대규모 공공 서비스디자인 프로젝트 Dott07 실행(영국)

* 자료제공 : 김남형 계원예술대학교 교수

서비스디자인은 무엇인가?
사례로 본 서비스디자인

IDEO가 개발한뱅크오브아메리카(BOA)의 신개념의 저축예금
서비스로서 서비스디자인 특징을 잘 보여주는 서비스 개발사례

Keep the Change™



잔돈은 넣어두세요

구매 후 주머니 속, 집안에 남은 잔돈을
계좌로 이체되도록 함→ 신규시장 창출

1. 구현기간이 짧다.
2. 많은 아이디어가 도출되며, 가장 혁신적인
아이디어를 채택한다.
3. 즉시 적용 가능한 결과물이 도출된다.
4. 혁신적인 성과를 가져온다.

이미지출처 : <http://reflectionsintheword.files.wordpress.com/2010/02/coin-tower.jpg>

서비스디자인은 무엇인가? 사례로 본 서비스디자인

Bank of America Higher Standards

Introducing a whole new kind of change jar.
Keep the Change™

Spend with your debit card. Add to your savings. Only from Bank of America.

Savings so simple your wallet won't miss it.

Here's how it works: every time you buy something with a Bank of America Visa® debit card, we'll round up your purchase to the nearest dollar amount — and transfer the difference from your checking to your savings account. So you get to keep the change and grow your savings. What could be easier?

Save with everyday purchases, special purchases — all your purchases.

Using your Bank of America Visa® debit card is always a smart way to spend. The money comes directly out of your checking account with no charge to you for this service. And now with Keep the Change™, it's even smarter. Because every bag of groceries, every coffee and even tank of gas adds up to more savings for you, whenever Visa® debit is accepted.

We'll match, too.

For the first three months, we'll match your Keep the Change savings of 100%. That means for every Keep the Change transfer, we'll contribute the same amount to your account, not when the three months are over, we'll continue contributing 5% a year, every year. To make it even easier to save, our reward will be paid annually to your savings account.

Track your Keep the Change™ transfers.

Sample Online Statement

Statement #	Statement	Statement Dates	Balance
123456789	01/01/2011 - 01/31/2011	01/01/2011	\$1,234.56
123456789	02/01/2011 - 02/28/2011	02/01/2011	\$1,234.56
123456789	03/01/2011 - 03/31/2011	03/01/2011	\$1,234.56
123456789	04/01/2011 - 04/30/2011	04/01/2011	\$1,234.56
123456789	05/01/2011 - 05/31/2011	05/01/2011	\$1,234.56
123456789	06/01/2011 - 06/30/2011	06/01/2011	\$1,234.56
123456789	07/01/2011 - 07/31/2011	07/01/2011	\$1,234.56
123456789	08/01/2011 - 08/31/2011	08/01/2011	\$1,234.56
123456789	09/01/2011 - 09/30/2011	09/01/2011	\$1,234.56
123456789	10/01/2011 - 10/31/2011	10/01/2011	\$1,234.56
123456789	11/01/2011 - 11/30/2011	11/01/2011	\$1,234.56
123456789	12/01/2011 - 12/31/2011	12/01/2011	\$1,234.56

Total dollar transfer to savings from Visa® debit card purchases: \$1.23

Getting started is easy. Visit your nearest Banking Center to enroll today. www.bankofamerica.com/keepthechange

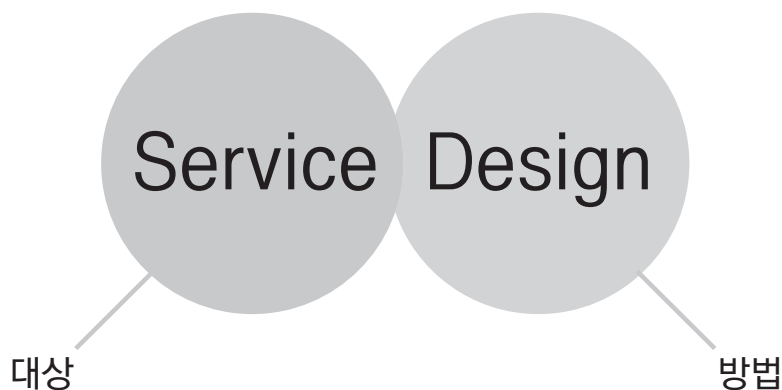
잔돈은 넣어두세요

2005년 첫 해 250만 명,
총 1,200만명 신규고객 유치,
경이적 고객유지율 99%,
‘사회경제적 영향을 미친 최고의 서비스’ 로
선정 2006, 비즈니스위크

서비스디자인이란?

사용자의 [서비스]경험을 디자인하는 것?

* 서비스산업(비디자이너)이 서비스디자인을 이해하는 시각



유사 개념간 비교



유사 개념간 비교



유사 개념간 비교



서비스디자인 은?

유사 개념간 비교



경영컨설팅

서비스디자인

경험디자인

유사 개념간 비교



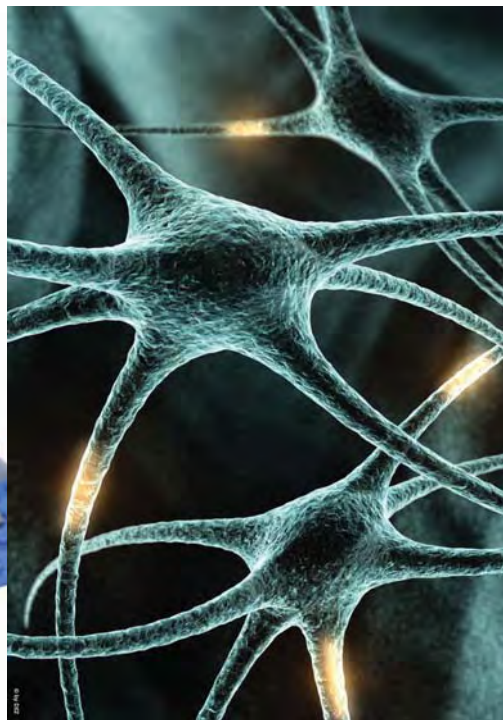
유사 개념간 비교

구분	경영 컨설팅	서비스디자인	경험 디자인
태도, 관점	과학적, 분석적 태도 공급자와 공급자가 보유한 기술 중심의 관점	통합적 태도, 사용자와 사용자가 느끼는 감성, 심리 중심의 관점	통합적 태도, 사용자와 사용자가 느끼는 감성, 심리 중심의 관점
일의 내용	비즈니스모델 개발, 제품,프로세스, 서비스혁신	디자인 리서치, 디자인 개발, 비즈니스모델 개발, 제품,프로세스, 서비스혁신	디자인 리서치, 디자인 개발

제조산업의 고도화 방법으로 활용됨	서비스산업의 고도화 방법으로 고려됨
과학, 공학	사회학
경영학	심리학
마케팅	디자인
문자, 숫자	이미지
개념	실행
논증의 세계	실증의 세계



제조산업



서비스산업

이 중 디자인의 대상은 무엇일까요?

신제품 기획 서비스 전달체계
신서비스 개발 IT시스템
신사업 개발 제조-서비스 시스템
R&D 전략 개발 교통 시스템
사용자 리서치 세금 징수 시스템
정보 시각화 투표 관련 절차
각종 서식 업무 프로세스
패키지 병원내 세균 감염 억제
광고 병원 진료 프로세스
제품 조직 관리 프로세스
가구 지역 커뮤니티 활성화
건축 시민의 건강을 지키는 규칙
인테리어 에너지 소비를 줄이는 고지서
고객 동선 저축을 유도하는 금융서비스

시각디자인

개선 후

의료법인경희의료재단

주소 412-270 경기도 고양시 덕양구 화정동 697-24
Tel. 031-810-5353/810-5385

성명
주민등록번호
건강검진일
검진 장소 ☐ 병원 ☐ 종합
건강진단기관명
요양기관기호

귀하

hi 건강검진은 무엇인가?

hi 건강검진은 저렴한 검사결과와 정확히 나중을, 심근경색, 고혈압, 당뇨 등을 조기에 발견하기 위한 건강검진이다.
hi 건강검진은 검진 후 필요한 진료로 연계하고, 건강 생활 지침을 제공하여 사전에 질병을 예방할 수 있도록 도와 드립니다.



나의 건강검진 종합소견은?

● 총 길동 님은 다음 사항에 대해 바로 조치가 필요합니다.

- 이상지질혈증 (고지혈증)이 의심됩니다. 치료가 필요합니다.
- 당뇨병 질환이 의심됩니다. 2차 검진이 필요합니다.

10주일 이내
30일내에
가까운 내과
검진기관

● 총 길동 님은 다음 사항에 대해 적극적인 관리가 필요합니다.

- 혈압 관리 : 주기적인 혈압 측정이 필요합니다.
음식을 되도록 싱겁게 드시고, 규칙적인 운동을 해주시길 바랍니다.
- 간기능 관리 : 정기적으로 검진해 주십시오. 술을 줄이고 운동이 필요합니다.
- 복부 관리 : 운동과 음식 조절을 해주시고 가정의학과 전문의와 상담하시기 바랍니다.

나의 주요 상태 결과는?



mke 지식경제부
Ministry of Knowledge Economy

kidp 한국디자인진흥원
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

CYPHICS

시각디자인

개선 후

나의 검사결과 수치는?

* 검사 전에 기입한 숫자는 본인의 검사결과 수치입니다.

구분	검사 질환	검사 항목	검사 결과	
계측검사	비 만	신장 / 체중	161 cm / 61 kg	
		BMI	23.5 (과체중)	
	고 혈 압	혈압	138/90 mmHg	
		시력 이상	원시 (0.7) / 오목시 (0.8)	
		청각 이상	원시 (정상) / 오목시 (정상)	
혈액검사	만 혈 당	혈 색 소	14.5 g/dL	
		당 뇨 병	32 mg/dL (정상)	
	고 혈 압	총 콜레스테롤	260 mg/dL	
		LDL-콜레스테롤	138 mg/dL	
	이상지질혈증	트리글리세라이드	393 mg/dL	
		LDL-콜레스테롤	138 mg/dL	
	동맥경화	혈청아미노산	0.8 mg/dL	
		간성신장질환	AST (SGOT)	24 U/L
	ALT (SGPT)		20 U/L	
	간장 질환	간기능 (GPT)	30 U/L	
요 검사		신장 질환	요 단백	음성 (정상)
영 양	비타민 / 필수지방산	비타민 / 필수지방산	정상 / 비필수성 (정상)	
	진 찰 (문진)	과거 병력 (전통)	없음	과거 병력 (전통)
생물 수면		양호	외상 및 후유증	없음
진 찰 (문진)	일반 상태	양호	인지기능 장애	특이 소견 없음
	환자명	연락처	의사명	(인)

mke 지식경제부
Ministry of Knowledge Economy

kidp 한국디자인진흥원
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

CYPHICS

제품디자인

Bristol Maid™
Innovative Healthcare Solutions

Design : Kinneir dufort



1951~2009

design bugs out 참여 전

2009

design bugs out 이후

환경디자인

미국은 비만과 비만으로 인한 당뇨 문제가 심화.

단편적 해결책으로는 문제를 해결할 수 없다.

더 걷게 하여 시민의 비만을 줄이는 환경디자인 가이드라인

- 뉴욕시민의 비만을 줄이기 위해 개발된 디자인가이드라인(2009)
- 건물의 에너지 사용을 줄이고, 신체 활동 기회를 늘리게 하는 등 시민의 행동을 변화시키기 위한 환경 디자인 지침

더 걷게 하여
시민을 건강하게 하는 디자인이 있다면?



환경디자인

어린이를 위한 치료 공간
런던왕립병원, 2013



환경디자인

어린이를 위한 메디컬센터의 벽면 Great Ormond Street Hospital, 런던, 2013





제품디자인 아이레그 병원

Prototyping



서비스디자인 아이레그 병원



Touch point extracting _Extracting touch point through journey map



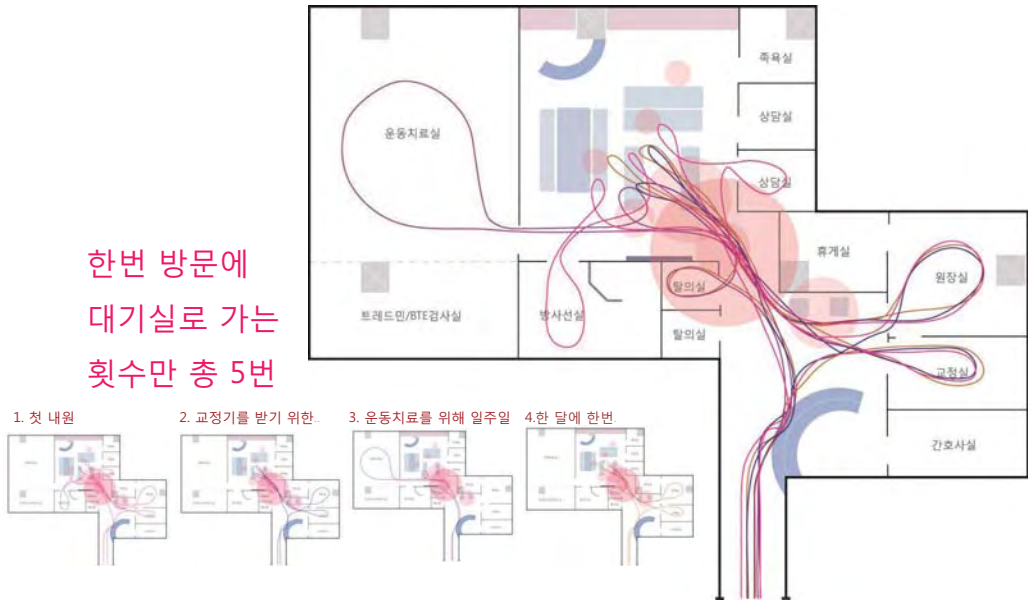
서비스디자인 아이레그 병원



Traffic line analysis _Visualization

한번 방문에
대기실로 가는
횟수만 총 5번

1. 첫 내원
2. 교정기를 받기 위한
3. 운동치료를 위해 일주일
4. 한 달에 한번



Visualizing

빠른 실행을 통해 실험하고, 최종적으로 시각화합니다

서비스를 미리 실험해 보는 실험실

Service Experience Prototyping



* 가필드 헬스케어 혁신 연구소 사례

서비스를 손으로 만질 수 있고, 눈으로 볼 수 있는 형태로 만든다.

Methods : Service Experience Prototyping



서비스디자인을 활용하는 조직으로...

원격 : 5호 (주) (가르레임) / 00-02-48(99%)

Q. 서비스디자인을 통해
프로토타이핑을 직접 경험해본 소감은?

관동의대 명지병원 이왕준 이사장

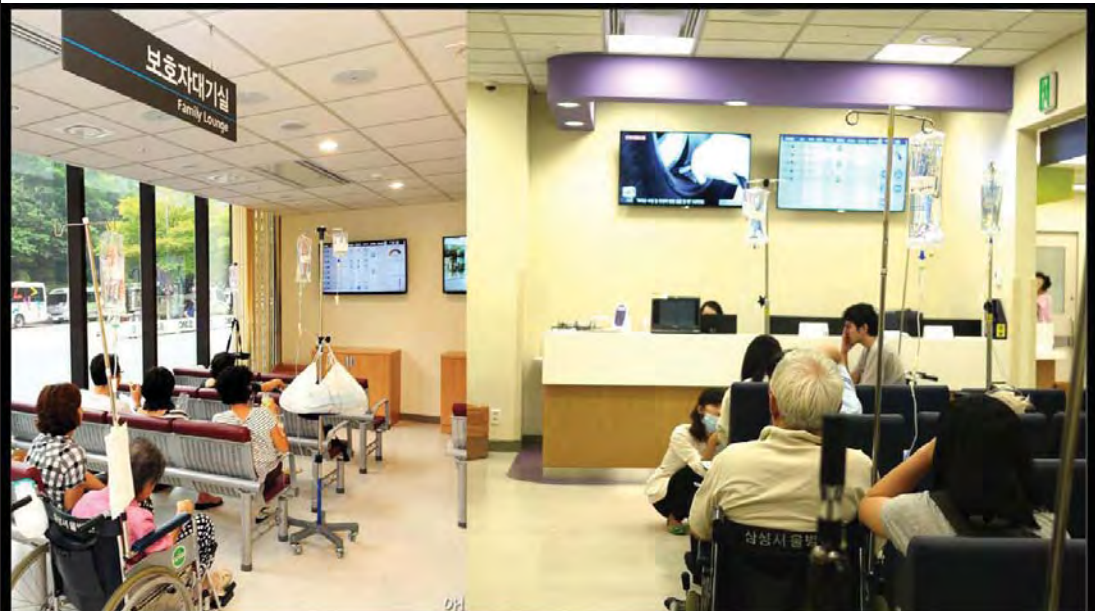
항상 도면으로만 보거나 또는 가상의 시나리오만으로 얘기를 하는 것으로는 디테일한 검증이 안되기 때문에, 실증적인 시뮬레이션을 하는 것으로 충분히 오류를 줄일 수 있고, 다시 보수를 함으로 인한 중복 투자를 줄일 수 있습니다.

* 사진 : 명지병원, 외래진료실 서비스디자인 적용 사례 2012

서비스디자인을 활용하는 조직으로...



서비스디자인을 활용하는 조직으로...



서비스디자인을 활용하는 조직으로...

Medical process information: Public

의료진 종합상황판 (중앙관제시스템)

중앙관제 역할을 할 수 있는 상황판을 두어
의료진이 응급실 내 전체 상황을 한눈에
파악하고 대처할 수 있도록 지원

- 각 존 별 재원 환자 수, 지체되는 검사,
타과의뢰 상황 등을 한눈에 숫자로 인지
- 도면 위의 사람모양과 배드모양의 GUI를 통해
빈 병상 수 파악 가능
- 알람이 울리는 병상과 의자를 통해
어느 구역의 환자에게 어떤 프로세스가
delay되고 있는지 추적해 낼 수 있는
preview 제공
- 환자 상황의 실시간 update를 통해,
의료진이 정확한 정보를 기반으로
환자의 요구에 실시간 대응 가능토록 함



서비스디자인을 활용하는 조직으로...



서비스디자인을 활용하는 조직으로...

Relationship with User Research Methods

Service Design

Ux Research Methods

Service Design

사람만이 희망이다

* 사진 : 강북삼성병원 서비스디자인 교육, 김광순 디맨드컨설팅 그룹 대표, 2012.

* 사진 : 강북삼성병원 서비스디자인 교육, 김광순 디맨드컨설팅 그룹 대표, 2012.

[illegible]

의료서비스디자인 워크숍 (제출용)

5. 서비스 아이디어 설명

- 앞에서 아이디어로 개발했던 서비스를 간단하게 설명함

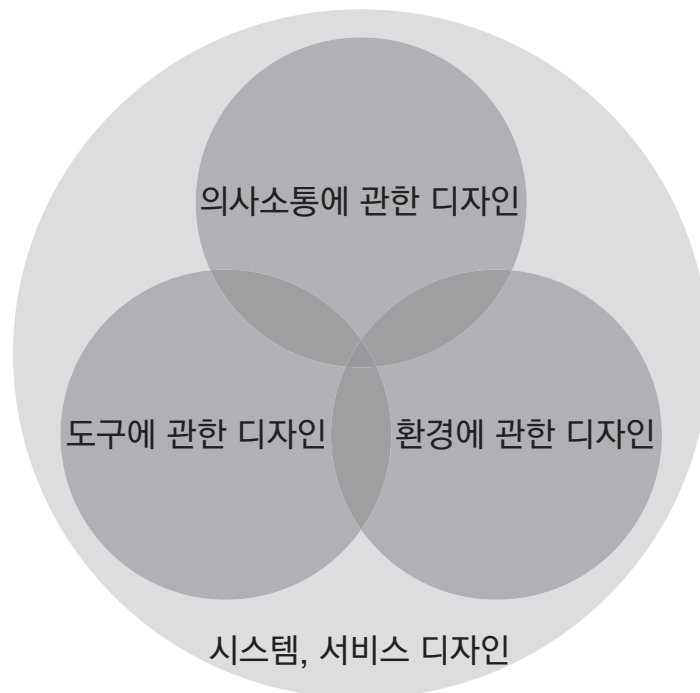
서비스 아이디어	Anxiety Free Service (AFS) - 예시	동작상유기구조체 서비스	아동에게 대한 건강 위험 서비스	검사기관에 대한 안내 서비스	검사대행본인물감각 서비스
기본 개념	환자가 병실에서 느끼는 불안과 걱정을 일괄적으로 해소해주는 서비스	내시경 검사에 대한 공포·거부감을 완화하기 위한 서비스 (수술 전)	검사 전 검사자에게 대인 거부감을 해소해주는 위안 서비스	검사 과정에서 검사 도중 검사실로 환자를 대기 위안 서비스	검사실 영도록 작성과 검사실, 공복을 위해 대기 위안 서비스
필요성	<ul style="list-style-type: none"> 병실에 입원하는 환자들은 기본적으로 불안감을 갖고 있는 상태임 낮선 환경, 미래에 대한 불안 등이 만연해 있는 상태지만 적극적으로 해결 노력이 부족한 상태임 	<ul style="list-style-type: none"> 내시경 검사 전 체력은 물론 인내, 공포에 대한 극복을 위한 교육 프로그램 제공 	<ul style="list-style-type: none"> 검사실로 이동할 경우 불안감을 갖고 있는 검사자에게 검사 전 약을 먹여 심리적 부담감 / 기쁨, 웃음 	<ul style="list-style-type: none"> 내시경 검사 도중 약간의 대기하더라도 긍정적 분위기 조성 대기시간, 검사실로 이동할 때의 불안감 	<ul style="list-style-type: none"> 검사실로 이동할 수 있는 환경과 공기, 온도, 조명 등 복합된 마음과 눈으로 보지 않아도 느낄 수 있는 영도록
서비스 내용 및 구성	<ul style="list-style-type: none"> 병실의 TV, 디지털 기기 활용한 종합안내 영상 병실 공동적인 사항과 환자 개인적 사항에 대한 내용을 담음 환자들이 가장 불안해 하는 사항을 중심으로 정확한 정보를 재미있는 표현방식으로 제공 	<ul style="list-style-type: none"> 체력에서 체력적 Herpin Corp를 강화하여 두뇌 파워를 강화함 내시경 및 내시경에 대한 이해를 위한 교육 프로그램 제공 	<ul style="list-style-type: none"> 환자를 검사실로 안내하는 과정에서 약을 먹여 심리적 부담감을 해소함 검사실로 이동할 때의 불안감을 해소함 	<ul style="list-style-type: none"> 환자의 두뇌를 강화하는 서비스(TV)이리메도, 아티스트로 설계하여 기다리는 동안 환자에게 긍정적인 분위기를 조성함 	<ul style="list-style-type: none"> 마음과 눈으로 보지 않아도 느낄 수 있는 영도록 환자 케어를 위한 영도록, 영도록을 통해 환자에게 긍정적인 분위기를 조성함

보건의료분야 서비스디자인 활용(예)

대상	방 법	기존디자인방법			서비스디자인	
구분	적용 대상(예)	제품	시각	환경	서비스 (프로세스, 시스템)	
의료시설/장비	- 의료사고 예방을 위한 통합 의료시설 시스템 디자인 - 만성질환 환자의 보호, 치료를 돕는 의료시설 디자인	0 0	- 0	- 0	0 0	영국 싱가폴
의약품 / 약제	- 의료정보 이해를 돕기 위한 의약품 정보 리디자인 - 투약봉투 및 약정보험색 어플리케이션 디자인	- 0	0 0	- -	0 0	영국 -
공공의료/건강보험	- 지역건강관리 시스템 구축을 위한 서비스디자인 - 국민건강검진 수검률 향상을 위한 서비스디자인	- -	- -	0 -	0 0	- 한국
감염/ 질환 관리	- 병원내 재감염 방지를 위한 의료기기/환경 개선 디자인 - 효율적 의료정보 교환을 위한 커뮤니케이션 디자인	0 -	- 0	0 -	0 0	영국 영국
응급의료정책	- 병원 입수속 절차 및 응급치료 방식에 대한 리디자인	-	-	0	0	영국
식품/음식문화개선	- 비만개선(식생활개선/운동) 유도를 위한 서비스디자인	-	0	-	0	미국
(기타)고령화	- 고령인구의 지역사회 참여 및 소통증대를 위한 서비스디자인 - 시니어 라이프사이를 관리 서비스디자인(커리어플래닝 등)	- -	- -	- -	0 0	스위스 -
(기타) 아동/보육	- 저소득층 아동대상 방과후 커뮤니티 교육 서비스디자인	-	-	-	0	-
(기타)장애인	- 무장애 도시를 위한 서비스디자인 표준모델 개발	0	-	0	0	-
* 출처 : 한국디자인진흥원, 한국공공환경 등 접근성 향상을 위한 서비스디자인		-	0	0	0	영국

서비스 디자인은 어떤 역할을 할 수 있을까요?

디자인의 분류



90

수요 시장별 서비스디자인의 역할

적용분야	민간부문		공공부문
	제조산업	서비스산업	
기존 디자인 역할	산업디자인	산업디자인	공공디자인
새로운 디자인 역할	제조산업의 서비스화를 실현하는 방법론	서비스산업 선진화 방법론	공공서비스를 수요자 중심으로 혁신함으로써 사회문제를 해결하는 방법론
예시	IT산업과 자동차산업의 신 서비스 융합 사업 모델 제시	새로운 금융서비스 비즈니스모델 개발	에너지절감 행동유발 고지서 디자인 등 사회문제 해결을 위한 서비스 디자인

서비스디자인이 하는 일 : 엔진의 서비스디자인 프레임워크



엔진 서비스디자인 프레임워크의 활용 :

클라이언트에게 서비스디자인이 달성 가능한 큰 비전을 보여주고 그들의 니즈에 맞는 결과물이 어떤 것이 될지 보여줌으로써 과업의 목표와 범위를 분명히 규정하고 합의하기 위한 도구로서 활용됨.

예를 들어 이번 프로젝트는 01~04와 09에 해당된다는 식으로 협의시 사용.

엔진 <http://enginegroup.co.uk/approach/>

서비스디자인이 하는 일

01. 서비스 역할 정의

고객의 생활 속에서 우리(클라이언트를 의미함) 서비스의 역할 정의

02. 서비스 원칙 수립

조직 내 디자인과 의사결정의 방향성을 유지할 수 있는 명확한 서비스 목적, 원칙 수립

03. 서비스 가치 제안

타 서비스와 차별적이고 고객들이 서비스를 구입/사용할 수 밖에 없게 만드는 서비스 빅 아이디어 제안

04. 서비스 모델

고객의 일상에서 서비스의 역할을 제대로 충족/수행하고 가치와 이윤을 창출하는 서비스의 운영 모델 제시

05. 플랫폼 요구사항

서비스 운영에 필요하고 고객이 원하는 경험과 서비스를 제공하는데 필요한 플랫폼 요구사항들을 제시

06. 프로세스

관리 가능, 항상 가능하고 유지될 수 있는 방법으로서 요구되는 경험을 전달하는 서비스의 (운영)방법 규정

07. 사람

서비스를 제공하고 사용하는 사람들의 믿음과 행동 양식 제시

08. 제공 요소(offers)

사람들이 교류(interact)하고 구매하는 개별적/ 분리된 서비스 파트 제안

09. 여정과 경험

고객과 서비스 제공자에게 가치를 제공하는 바람직한 경험과 인터랙션 창출을 위해 어떻게 서비스들이 결합되어야 하는지에 대한 여정과 경험 제시

2014. 1. 서비스디자인데이트 발표자료 중, 엔진 김성환 서비스디자이너

서비스디자인의 단계



“현재 3가지 레벨에서 서비스디자인이 이루어지고 있음

1. 전략적 레벨

현재 서비스디자인이 가장 많이 이용되고 있는 단계. 비즈니스 모델을 개발하는 것.

2. 시스템 레벨

회사 내 조직 개편이 이루어지는 단계

3. 인터페이스 레벨

사용자의 고객여정에 따라 고객경험을 향상시킬 수 있는 서비스디자인”

SDN 발표자료 중, 2014.2. 비어겐 마거 서비스디자인네트워크 대표

디자인은 사회문제를 해결합니다

- 산업단지 안전 사고 줄이기
- 전통시장 활성화하기
- 노인 요양원 서비스개선...



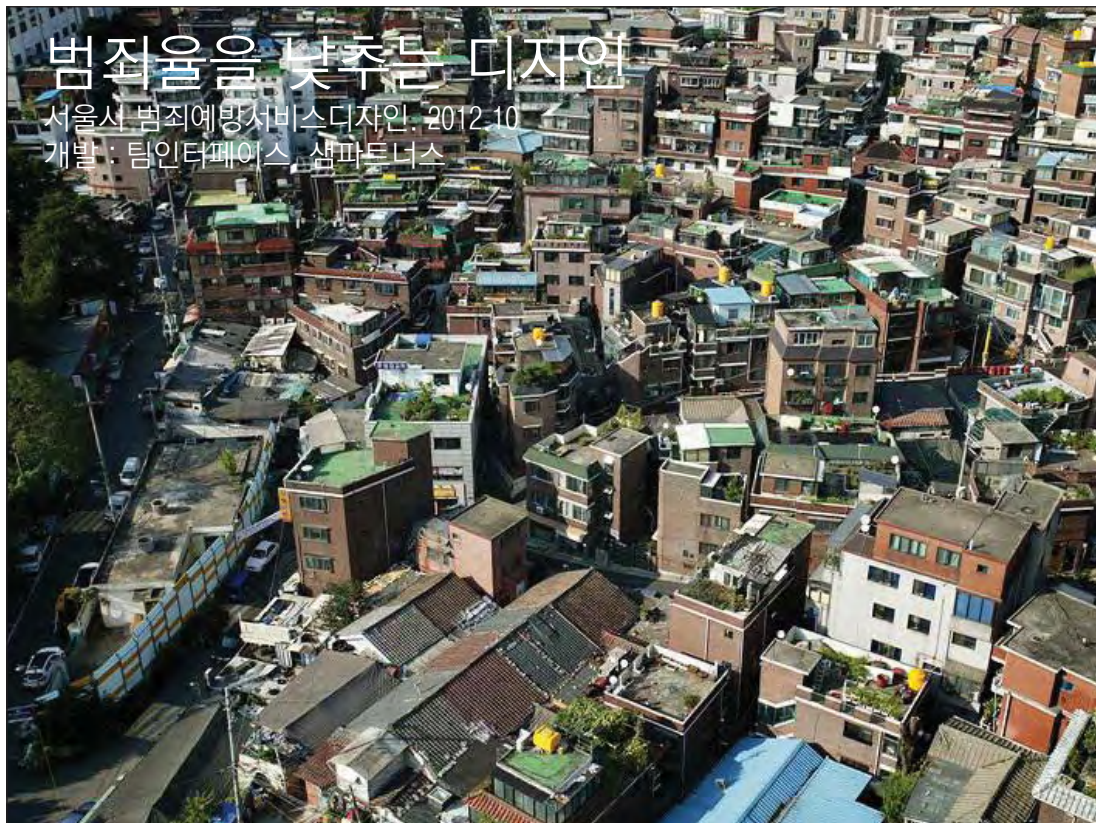


노인 요양원 서비스 향상을 위한 서비스디자인

한국디자인진흥원, 디자인와우애파트너스, 2013



디자인은 범죄를 예방합니다



범죄율을 낮추는 디자인

서울시 범죄예방서비스디자인, 2012.10

개발 : 팀인터페이스, 샘파트너스

범죄율을 낮추는 디자인

서울시 범죄예방서비스디자인. 2012.10

개발 : 팀인터페이스, 샘파트너스

① 누군가 당신의 범죄를 알고 있다!

- 소금길 지킴이집 운영(6가옥)



출처 : 서울시 범죄예방디자인 세미나 발표자료 중 발췌 (서울시, 2013)

범죄율을 낮추는 디자인

서울시 범죄예방서비스디자인. 2012.10

개발 : 팀인터페이스, 샘파트너스

② 주민이 지킨다!

- 소금길 (SALT WAY) 조성



소금길 B.I.



범죄 공포지도

출처 : 서울시 범죄예방디자인 세미나 발표자료 중 발췌 (서울시, 2013)

범죄율을 낮추는 디자인

서울시 범죄예방서비스디자인. 2012.10

개발 : 팀인터페이스, 샘파트너스



소금길 : 총 1.7km 40분
619kcal 소모, 163분 수영연장

A코스

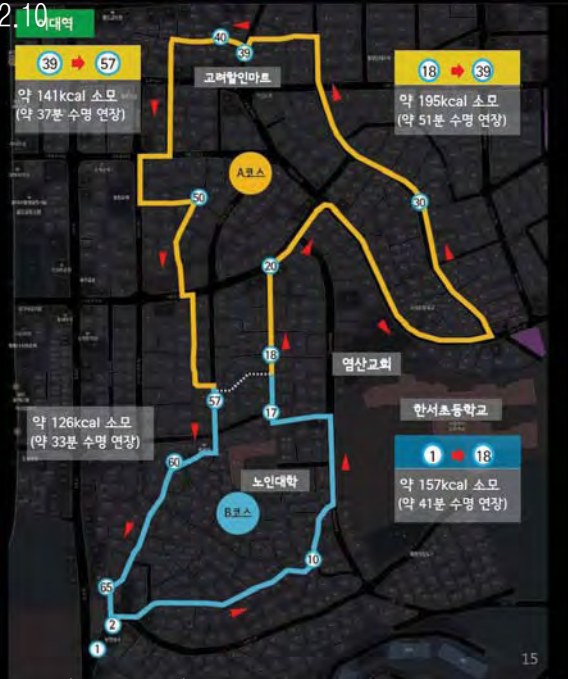
B코스

길이 1.1km

소요시간 약 25분

길이 0.6km

소요시간 약 15분



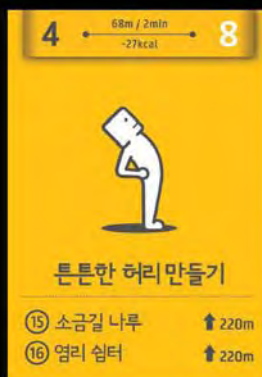
출처 : 서울시 범죄예방디자인 세미나 발표자료 중 발췌 (서울시, 2013)

범죄율을 낮추는 디자인

서울시 범죄예방서비스디자인. 2012.10

개발 : 팀인터페이스, 샘파트너스

· 소금길 코스 안내 및 Active Design



출처 : 서울시 범죄예방디자인 세미나 발표자료 중 발췌 (서울시, 2013)

범죄율을 낮추는 디자인

서울시 범죄예방서비스디자인. 2012.10

개발 : 팀인터페이스, 샘파트너스

- 소금길 전봇대

- 정확한 위치 인식 사인(69개)
- 방법용 LED 번호 표시등
- 위급 시, 안전 대처 요령

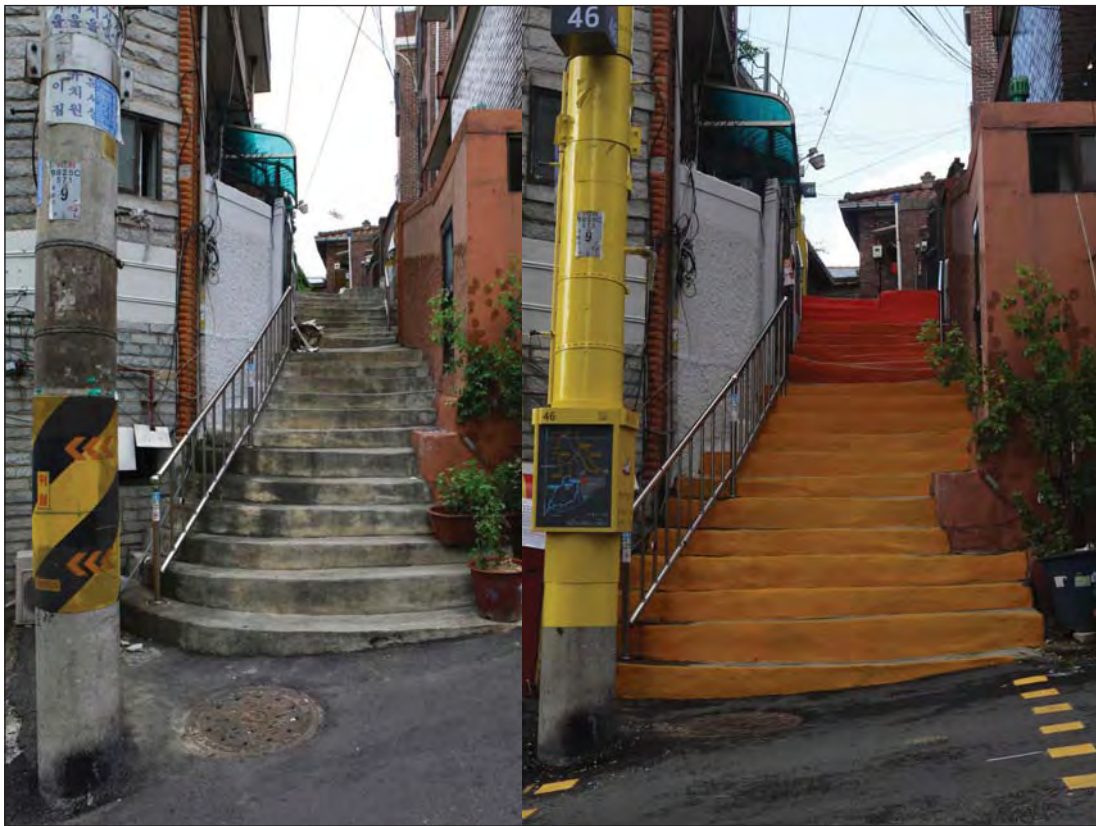


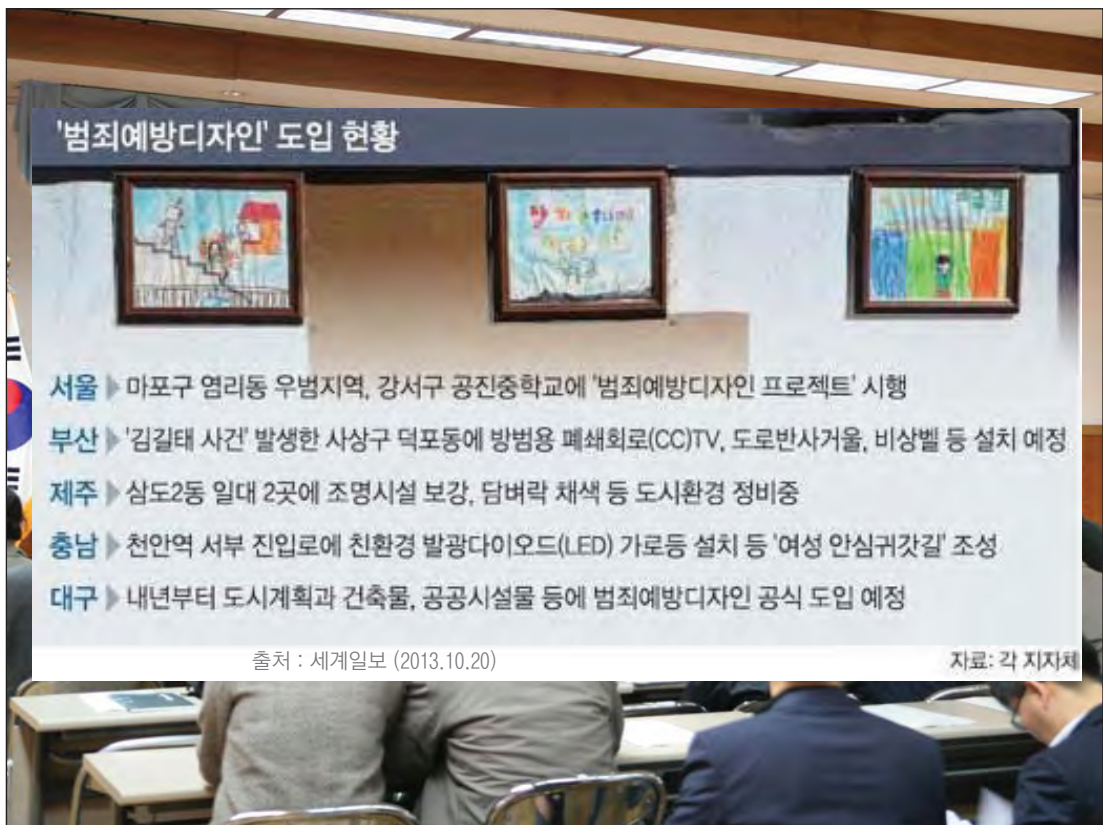
※ 영국 연구결과, 야간 노상범죄 발생 건수의 40%가 5 lux 이하 지역에서 발생, 15 lux 이상 조도에서는 3% 수준

16

출처 : 서울시 범죄예방디자인 세미나 발표자료 중 발췌 (서울시, 2013)



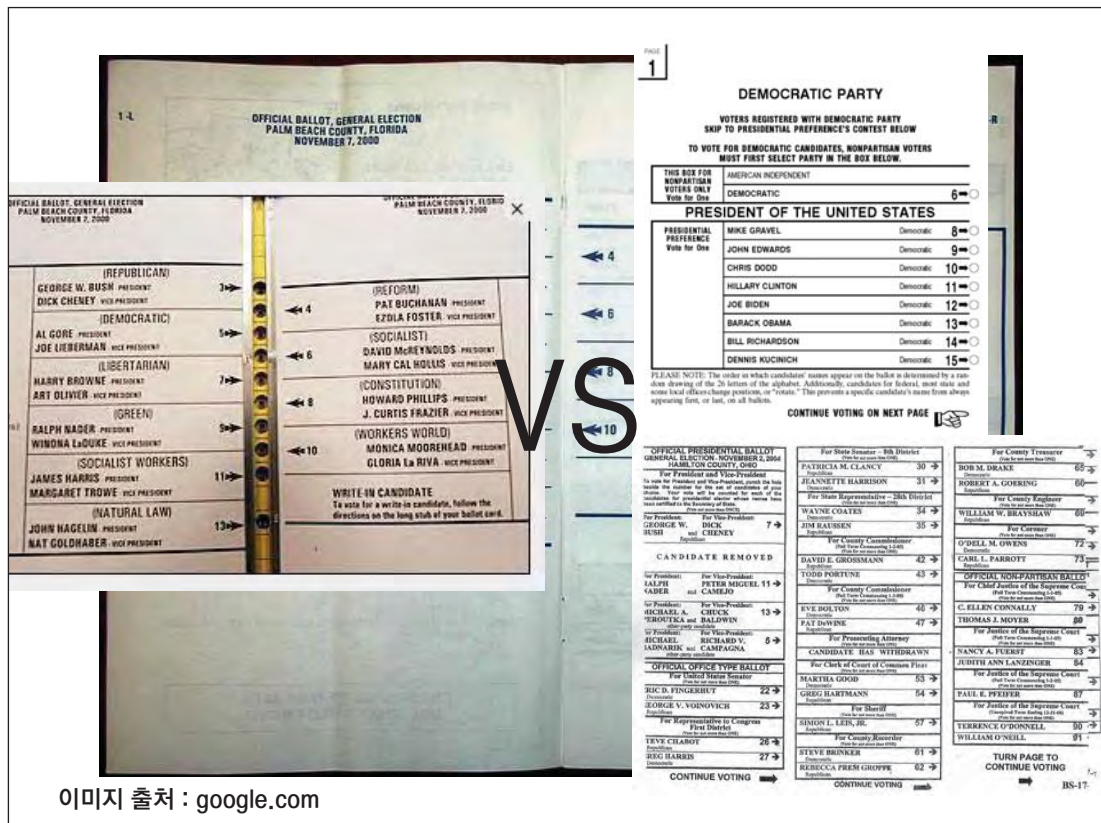




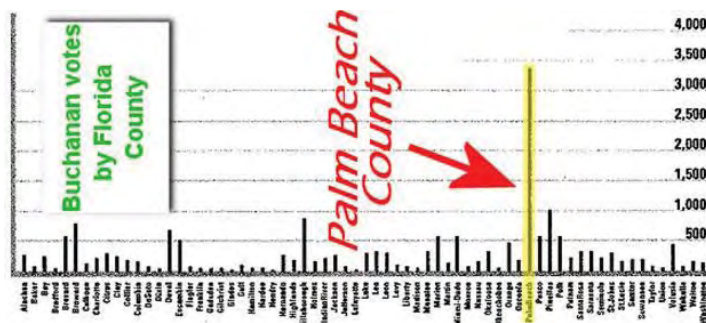
디자인은 대통령을 만들기도 합니다



이미지 출처 : google.com



팝 뷰캐년의 전국 득표



이미지 출처 : google.com

○ 천공식 투표방식 사용

- 유권자가 선택한 곳에 구멍을 뚫는 방식
- 구멍이 제대로 뚫리지 않거나 자국이 남는 등의 문제점 발생

○ 실제로 잘못된 디자인으로 인해 5,237명의 투표가 무효화 됨
(부시의 당선 격차 537표)

* 출처 : 새로운 미래가 온다. 다니엘 핑크

○ 2000년 이후 2400만 달러를 들여 전자투표기로 전환했으나 문제점 발생

- 확실한 검증이 불가능함과 부정 투개표의 가능성이 제기됨
- 노인층 등 터치스크린 방식에 익숙치 않은 투표자들의 사용성 문제 발생

3.23 Optical scan ballots

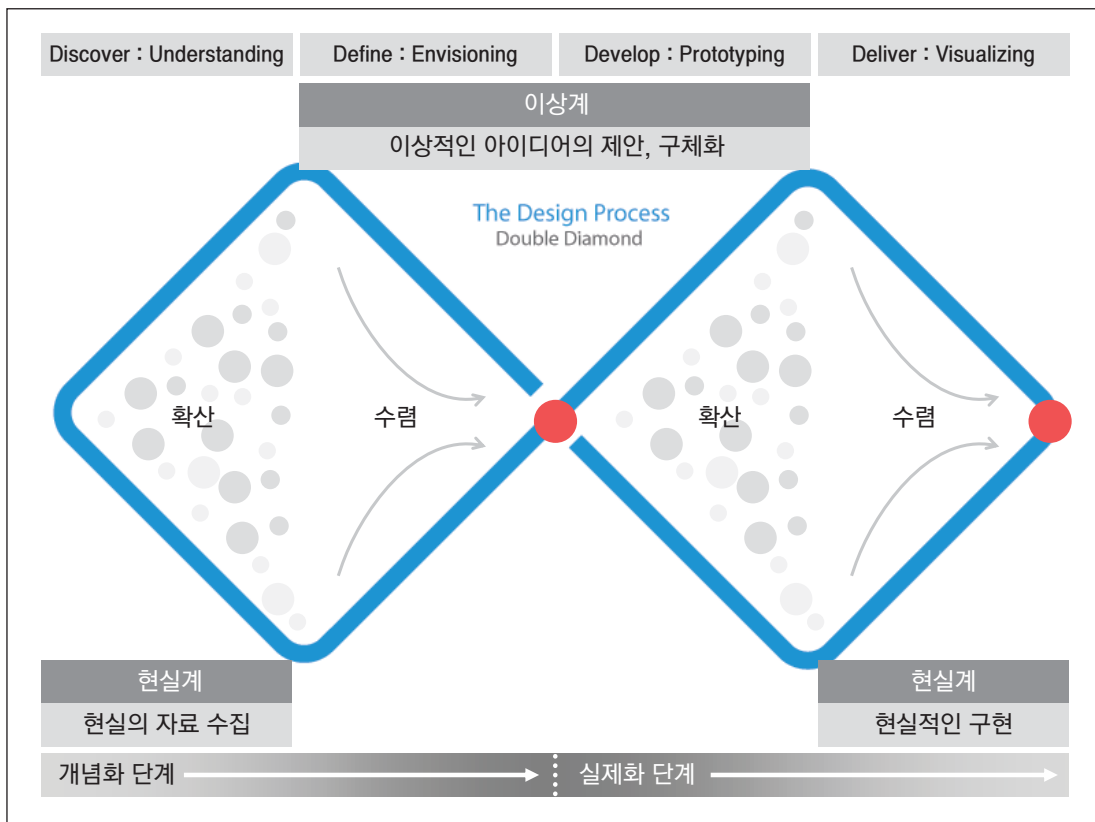
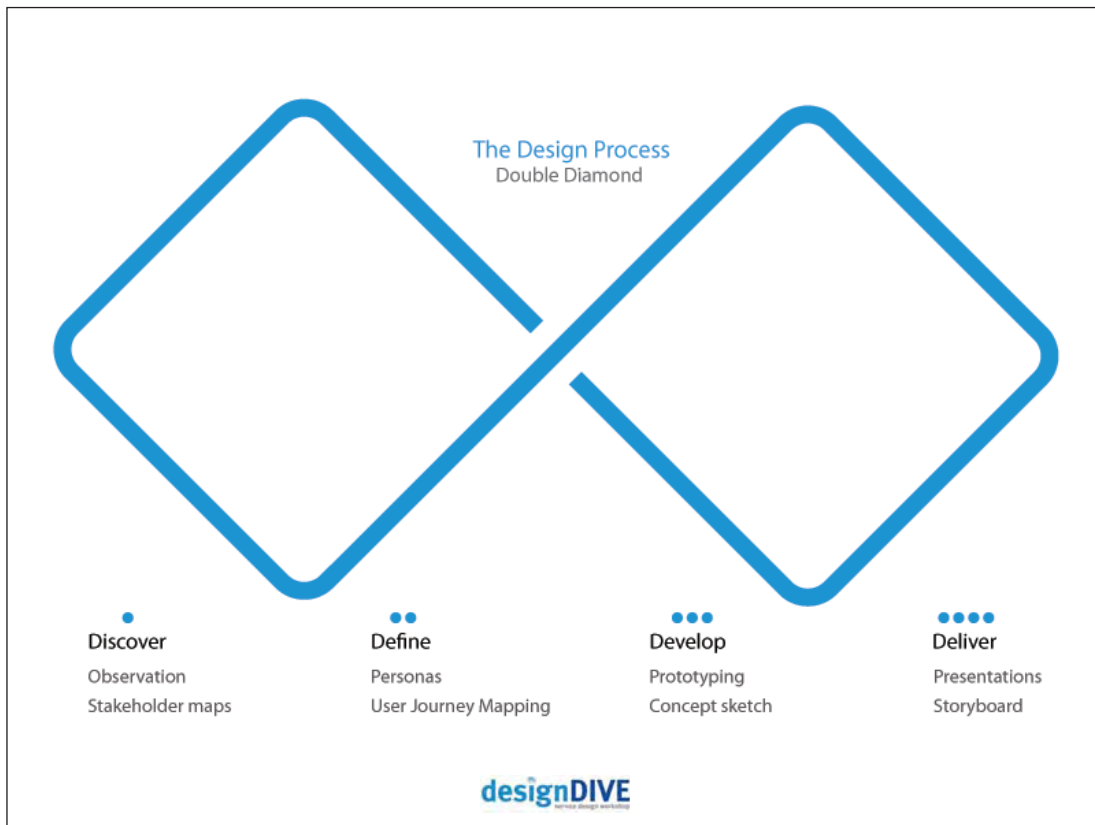
Samples One language Version A

2.63 Voter information Samples Two languages English/Chinese

The image displays three design samples for optical scan ballots. The first sample on the left is titled 'Official Ballot for General Election Springfield County, Nebraska Tuesday, November 07, 2006'. It includes an 'Instructions' section with a diagram of a hand filling in a bubble, and an 'Optional write-in' section with a handwritten example 'Ann Lee'. The second sample in the middle is titled 'Restricted entrance' and features a large red circle with a white horizontal bar, with the text 'Do not enter' and '請勿進入' below it. The third sample on the right is titled 'Information' and features a large blue circle with a white question mark. Below each sample, there is a 'File name' and a reference to 'See pages 2.34-2.55 for additional production'. The file names are '110_EC_NoEnter' and '120_EC_Info'. A URL is provided at the bottom: http://www.aiga.org/resources/content/4/2/8/3/documents/EAC_Effective_Election_Design.pdf.



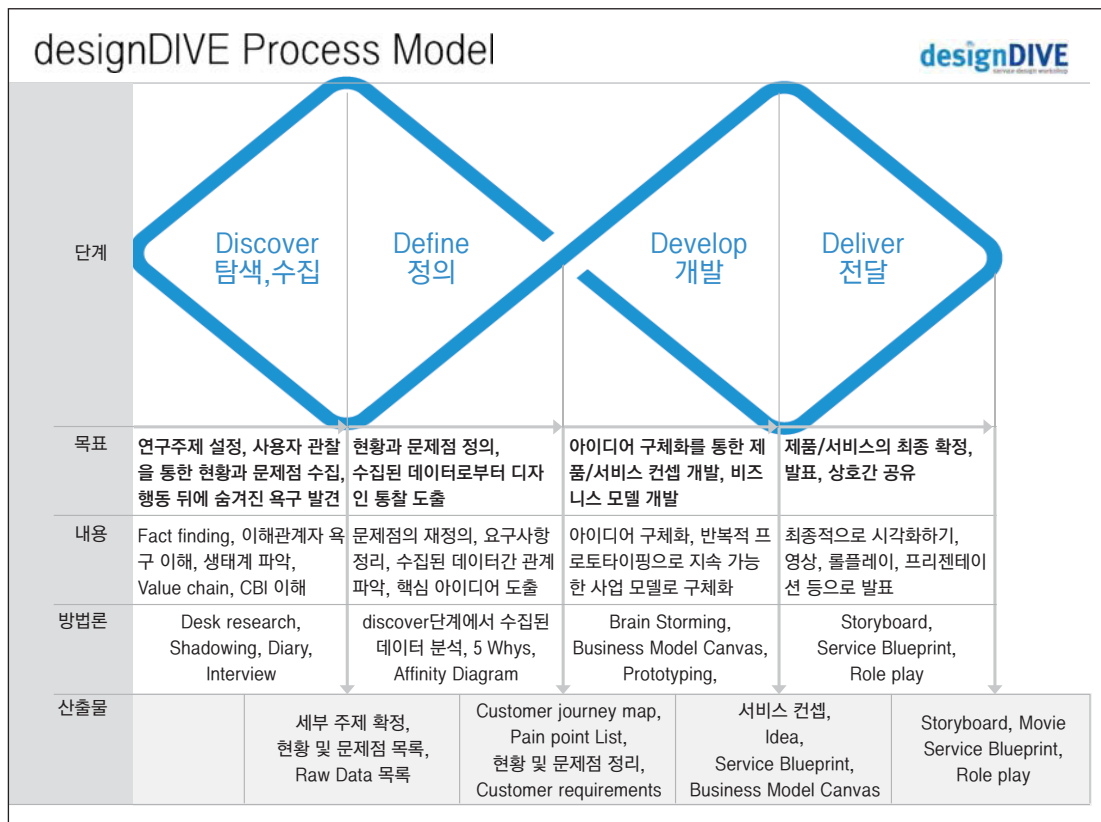
서비스디자인 프로세스



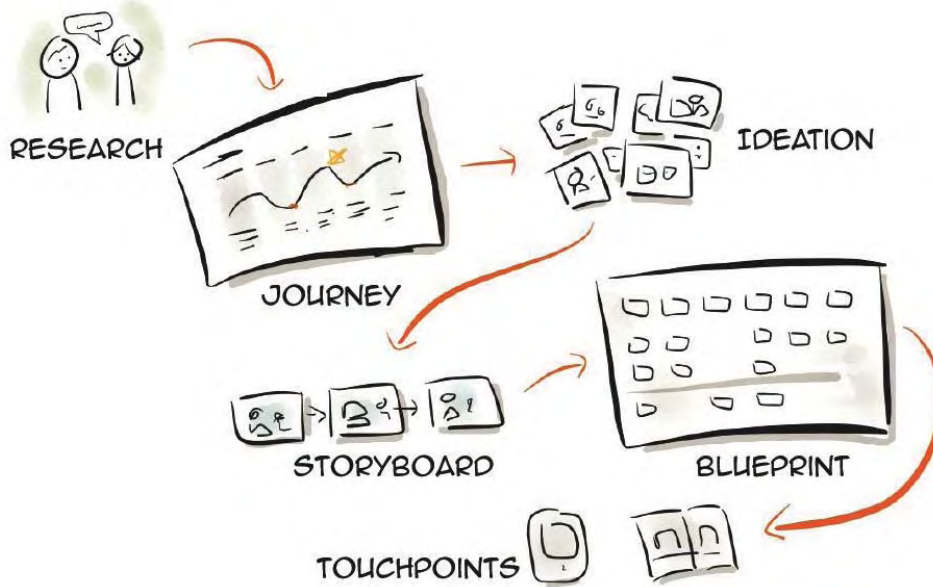
서비스디자인 방법론

ENGINE http://www.enginegroup.co.uk/	THIS IS SERVICE DESIGN THINKING Stickdom & Schneider	SERVICE DESIGN TOOLS http://www.servicedesigntools.org/	LITERATURE REVIEW ON SERVICE DESIGN Vasjakallio et al	CARNEGIE MELLON Prof. Shelley Evenson
<p>paths to participation</p> <p>culture hunt</p> <p>participant journals</p> <p>contextual interview</p> <p>distributed scenario brainstorm</p> <p>graphic facilitation</p> <p>co-creation</p> <p>filming</p> <p>conjoint analysis</p> <p>storyboarding</p> <p>service prototyping</p> <p>empathy tools</p> <p>shadowing</p> <p>relationship mapping</p> <p>desktop walkthroughs</p> <p>experience surveying</p> <p>service specification document</p> <p>ethnographic user research</p> <p>personas</p> <p>customer journey mapping</p> <p>service blueprint</p>	<p>stakeholder maps</p> <p>service safaris</p> <p>shadowing</p> <p>customer journey maps</p> <p>contextual interviews</p> <p>the five whys</p> <p>cultural probes</p> <p>mobile ethnography</p> <p>a day in the life</p> <p>expectation maps</p> <p>persona</p> <p>idea generation</p> <p>what if...</p> <p>design scenarios</p> <p>storyboards</p> <p>desktop walkthrough</p> <p>service prototypes</p> <p>service staging</p> <p>agile development</p> <p>co-creation</p> <p>storytelling</p> <p>service blueprints</p> <p>service roleplay</p> <p>customer lifecycle maps</p> <p>business model canvas</p>	<p>Co-designing</p> <p>logo serious play, design games, role play, group sketching, issue cards, rough prototyping, affinity diagram, motivation matrix, mind map, storyboard, storytelling, character profiles</p> <p>Envisioning</p> <p>service image, touchpoint matrix, evidencing, personas, offering map, interaction table, actors map, information, poster, system map, experience prototype, mock up, moodboard, tomorrow headlines, storyboard, customer journey map, context panorama, character profiles</p> <p>Testing & prototyping</p> <p>personas, blueprint, constructive interaction, service prototype, wizard of oz, experience prototype, user cases, mock up, heuristic evaluation, storyboard, cognitive walkthrough, usability testing, character profiles</p> <p>Implementing</p> <p>task analysis grid, role script, offering map, blueprint, specification, templates, service prototype, use cases, storyboard</p>	<p>Mapping current situations</p> <p>customer journey, experience prototyping, probes, mapping the stakeholders, building a servicescape of the service, interviews, retrospective testing, informance</p> <p>Generating and developing ideas</p> <p>randomiser, visualizations / prototyping / enactment, Workshops, Improvisational theatre and scenarios, Personas / character profiles / user descriptions</p> <p>Tools for different phases of design process</p> <ul style="list-style-type: none"> • Understanding (Assessing): benchmarking, critical incident technique, ecology map, ethnographical studies, shadowing, trend scouting • Thinking (framing): affinity diagram, fishbone diagram, touchpoints analysis • Generating (exploring): body-storming, randomizer, unfocused group, • Filtering (reducing): Heuristic evaluation, personas, pluralistic walkthrough • Explaining (rationalizing): experience prototyping, metaphors, social network mapping • Realizing (building): blueprint, role script 	<p>Discover</p> <p>environment description and user and stakeholder needs identification (through immersive research), company/organization perception and core competency, market conditions and brand audit</p> <p>Synthesize</p> <p>process mapping (stage 1 blueprints), stakeholder model and ecology, customer typology (personas), definition of core competency and brand vision (or declaration) and cultural model</p> <p>Construct (Service Innovation)</p> <p>service moment concepts, service string and event concepts (processes), draft experience strategy (values, tools, etc. across touchpoints), experience prototyping (enactments), refine (progressive resolution), service moment concepts, service strings and event concepts, experience strategy, service blueprinting (requirements specification or documentation), experience prototyping (enactments), service testing</p> <p>Release</p> <p>service performance development</p>

* 자료제공 : 카네기 멜론 대학, 김미소



서비스디자인의 여정



출처 : Jamin Hegeman, 2012

http://www.slideshare.net/jaminhegeman/mapping-the-journey-experience-beyond-the-screen?from_search=12

서비스디자인 Tool Kit

서비스디자인을 실행하는 도구들



지역 주민과 디자인전문가가 함께 디자인하도록 돕는 방법론, 서식 등 제시
 디자인 문제에서 출발, 듣기(Hear), 창조(Create), 전달(Deliver)의 세 단계로 구성
 1. 사람들의 실제 모습을 관찰하고 - 2. 통찰력과 주제를 발견하는 추상적인 사고를
 거쳐 - 3. 다시 실체를 가진 해결책으로 돌아오는 과정으로 구성됨 * 출처 : www.ideo.com

서비스디자인을 실행하는 도구들



듣기

듣기 단계에서 디자인 팀은 사람로부터 이야기를 수집하고 영감을 받습니다. 여러분은 현장 조사를 준비하고 실시해야 합니다.



창조

창조 단계에서 여러분은 워크샵 형식으로 공동 작업을 실시함으로써 사람로부터 들은 것들을 구조와 기회, 솔루션, 프로토타입으로 변환시킵니다. 이 단계에서 여러분은 실체에서 벗어나 보다 추상적인 사고로 이동하여 주제와 기회를 확인하고 다시 실체를 가진 솔루션과 프로토타입으로 되돌아옵니다.



전달

전달 단계는 신속한 수익 비용 모델링, 역량 평가, 실행 계획을 통해 솔루션을 실현합니다. 이 단계는 여러분이 새로운 솔루션을 세상에 내놓을 수 있도록 도울 것입니다.

* 출처 : www.ideo.com

서비스디자인은 어떻게 실행될까요?

1. 먼저, 사람들을 잘 관찰합니다



Understanding

디자인 대상의 범위와 특성을 이해합니다

고객이 겪게 되는 경험을
주의 깊게, 맥락 속에서 관찰한다.

observations



출처 : ANA의 서비스개발 프로젝트, Engine-KIDP 디자인워크숍 발표자료 중, 2010

Engine

맥락적 인터뷰(Contextual Interview)



출처 : ANA의 서비스개발 프로젝트, Engine-KIDP 디자인워크숍 발표자료 중, 2010

Engine

맥락적 인터뷰(Contextual Interview)

이해관계자의 안내 받기 guided tour



출처 : ANA의 서비스개발 프로젝트, Engine-KIDP 디자인워크숍 발표자료 중, 2010

Engine

Understanding

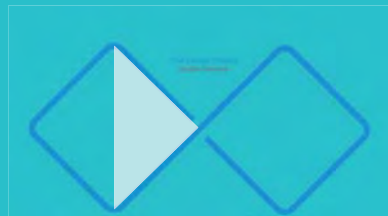
디자인 대상의 범위와 특성을 이해합니다

고객이 겪게 되는 경험을
주의 깊게, 맥락 속에서 관찰한다.

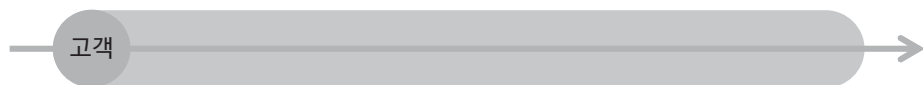


출처 : Innovation Through Design Thinking, Mat Hunter, IDEO

2. 통합적 관점으로 접근합니다.



서비스를 통합적으로 조망합니다.



경험 전 · 경험 중 · 경험 후

1. 전체 시간의 경험을 통합적으로 다룬다는 의미

예) 고객여정맵

고객이 겪게 되는 경험의 총합을
디자인의 대상으로 간주합니다.

“열차가 아니라 여행을 디자인하라”



열차의 좌석 디자인에서 시작된 일이
21C철도교통의 새 비전을 제시하다

출처 : 피어인사이트 발표자료, 2005(IDEO의 아셀라 고속철도서비스 프로젝트, 1999)

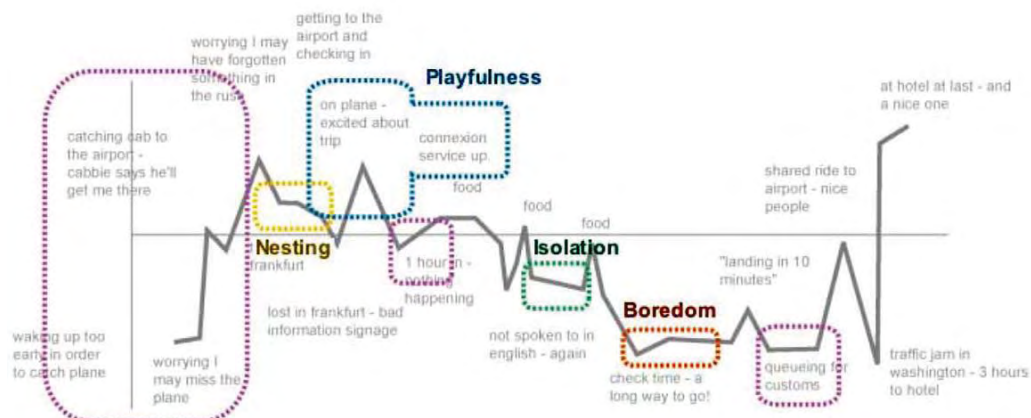
사진 출처 : <http://www.eglobaltravelmedia.com.au/z-more/rail-z-more/amtrak%E2%80%99s-record-30-million-plus-passengers.html>

Case : emotional journey map (IDEO)

고객여정맵

Mood-o-gram

One person's **emotional** journey



여행자가 호텔까지 이동하게 되면서 느끼는 감정의 여정을 시각화한 사례

출처 : IDEO 발표자료 중

designDIVE²⁰²⁰ service design workshop

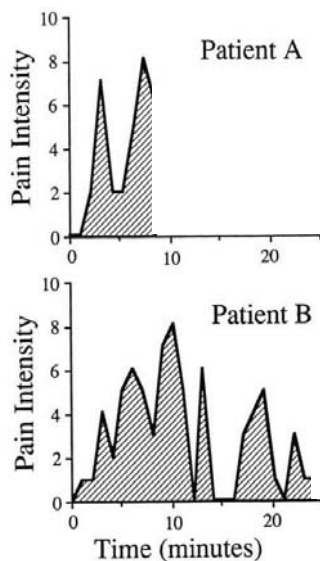
종합병원을 찾은 고령자가 편안하게 의료 경험하기



* 출처 : <http://cafe.naver.com/usable/1246>

mke 지식경제부 kidp 한국디자인진흥원

서비스의 특정 시점보다는 기억으로 남게 될 경험에 주목해야 한다



경험하는 순간이 아닌, 기억으로 남게 되는 경험을 주목하라

1990년 결장경 검사 참가자들이 자신의 고통의 느낌을 60초마다 기록한 그래프. 고통의 양은 B가 더 많으나 1년이 지난 이후에 그들이 기억하는 고통이 어땠는가를 물었을 때 A가 더 고통을 느꼈다 대답했다고 한다. 검사의 마지막에 고통을 느꼈던 A가 더 고통스럽게 느꼈던 것이다.

이 실험결과가 주는 시사점은 서비스에서는 '결정적(감정선의 최저점)인 순간과 마지막이 가장 중요하다'는 점이다. 경험하는 주체와 기억하는 주체가 서로 다르며 경험의 판정은 기억의 주체가 맡게 된다.

* 출처 : TED. 대니얼 카네만 강연 중

http://www.ted.com/talks/lang/kor/daniel_kahneman_the_riddle_of_experience_vs_memory.html

* 대니얼 카네만 : 인지심리학자이면서 2002년 노벨 경제학상을 수상. 행동경제학의 창시자.

서비스를 통합적으로 조망합니다.

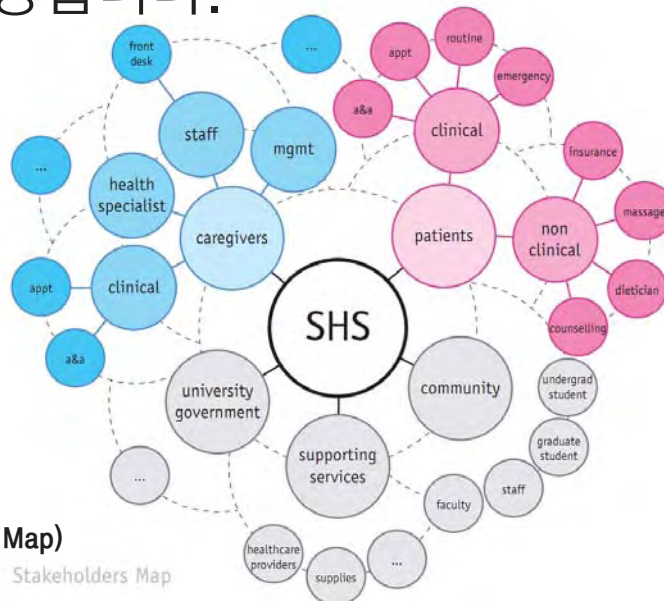


이해관계자 전체

2. 경험을 만드는 데 영향을 주는 요소를 통합적으로 조망한다는 의미

예) 이해관계자맵

서비스를 구성하는 다양한 이해관계자를 통합적으로 조망합니다.



이해관계자 맵(Stakeholders Map)

Stakeholders Map

* 출처 : 'Happier + Healthier' , 2006, John Zimmerman

http://xocoyotl.com/salsaverde/docs/%20DE2006_Gonzalez_Presentation.pdf

3. 빠르게 실행해봅니다.



서비스 경험 프로토타이핑 (Service Experience Prototyping)



* 사진 : 자이러스사의 수술용 장비 개발 프로젝트 사례, IDEO



서비스를
만질 수 있고,
볼 수 있는
형태로 만든다.

Methods :

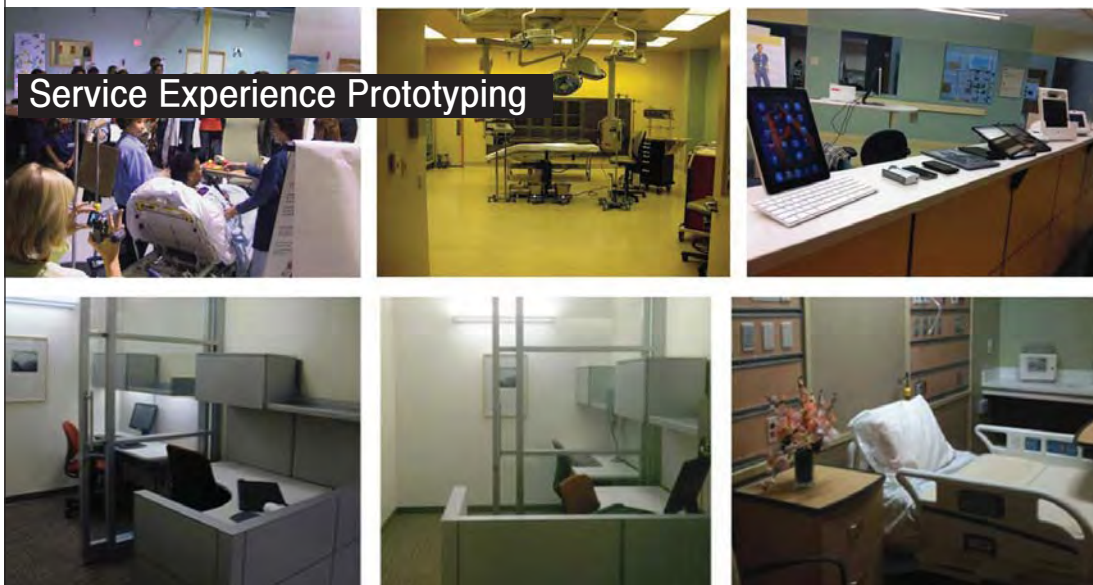
Service Experience Prototyping

출처 : CAN YOU DESIGN A SERVICE?,
1508(덴마크의 서비스디자인기업)

Visualizing

빠른 실행을 통해 실험하고, 최종적으로 시각화합니다

서비스를 미리 실험해 보는 실험실



* 가필드 헬스케어 혁신 연구소 사례

Visualizing

빠른 실행을 통해 실험하고, 최종적으로 시각화합니다

서비스를 손으로 만질 수 있고, 눈으로 볼 수 있는 형태로 만든다.

Service Experience Prototyping



출처 : IDEO, American Red Cross, Donor Program 개발 사례

Visualizing

빠른 실행을 통해 실험하고, 최종적으로 시각화합니다

서비스를 손으로 만질 수 있고, 눈으로 볼 수 있는 형태로 만든다.

Service Experience Prototyping



사용자 관찰을 통한 디자인리서치 방법으로 기부자의 참여 동기를 극대화 할 수 있도록
다른 기부자의 의도를 친필로 읽어볼 수 있게 하는 등 조치, 기부 프로그램 효과를 극대화 함

출처 : IDEO, American Red Cross, Donor Program 개발 사례

서비스 경험 프로토타이핑(Service Experience Prototyping)



맥도널드 매장내 서비스 경험

출처 : 서비스R&D국제컨퍼런스, 빌모그리지 발표자료 중, 2009

서비스를 손으로 만질 수 있고,
눈으로 볼 수 있는 형태로 만든다.

서비스 스케이프 모형 개발



서비스를 가상으로 경험해보기



출처 : Innovation Through Design Thinking, Mat Hunter, IDEO

4.실제화합니다.



Visualizing

빠른 실행을 통해 실험하고, 최종적으로 시각화합니다

서비스를 손으로 만질 수 있고,
눈으로 볼 수 있는 형태로 만든다.

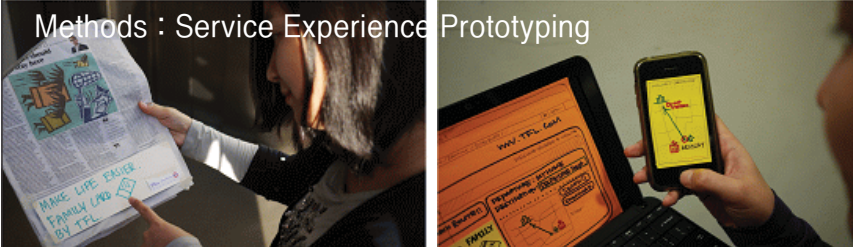
Role-playing



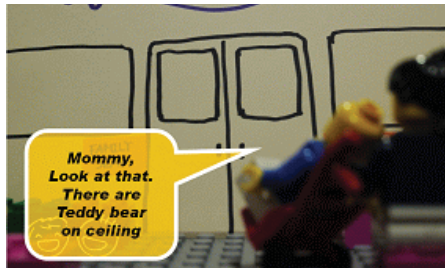
출처 : 서비스디자인워크숍 design dive in 에버랜드, 2011, DOMC

서비스를 손으로 만질 수 있고, 눈으로 볼 수 있는 형태로 만든다.

Methods : Service Experience Prototyping



서비스를 가상으로 경험해보기



출처 : Engine-KIDP 서비스디자인워크숍 결과보고서 중, 최미경, 2010

Engine

서비스디자인 의료서비스 품질 향상을 위한 디자인

- 디자인리서치(사용자관찰과 심층 인터뷰)로 문제 해석
- 간호사 근무 교대시 정보 전달 지체 문제를 소프트웨어 및 정보 교환 방식 개선으로 해결



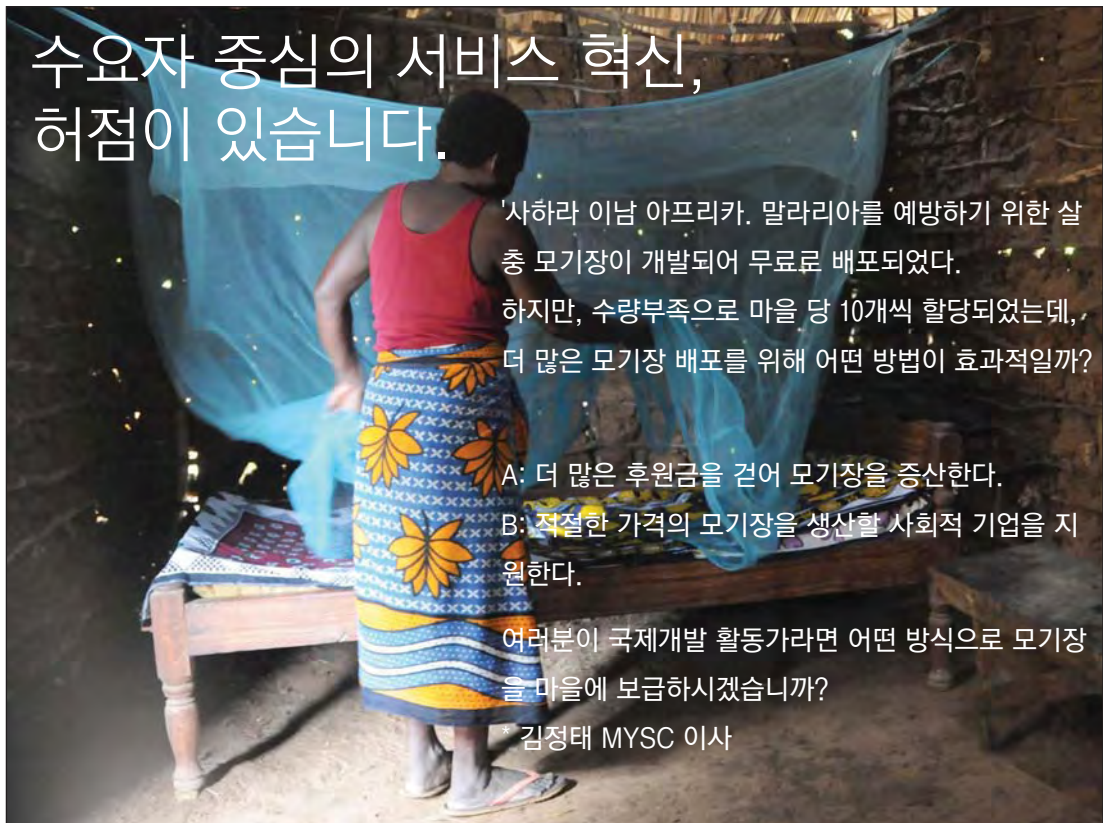
출처 : Design Thinking(2008), 팀 브라운, 하버드비즈니스리뷰

서비스디자인 프로세스 및 실행방법



* 출처 : design DIVE 실행 매뉴얼, 2011

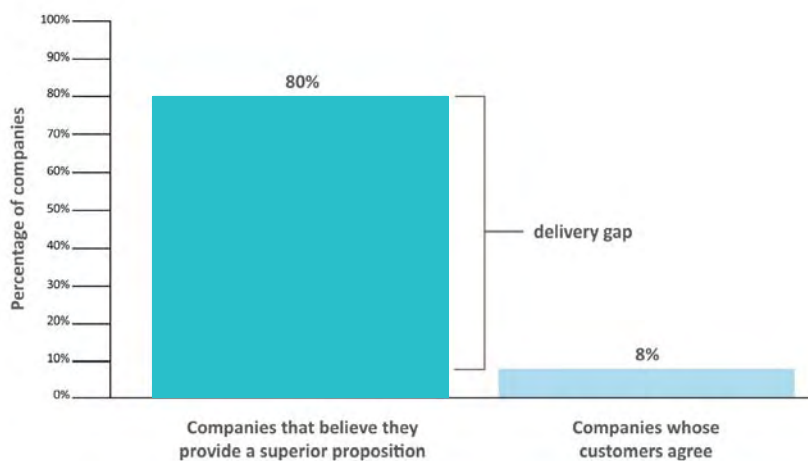
서비스디자인은
서비스를
수요자 중심으로
혁신하는 방법입니다.



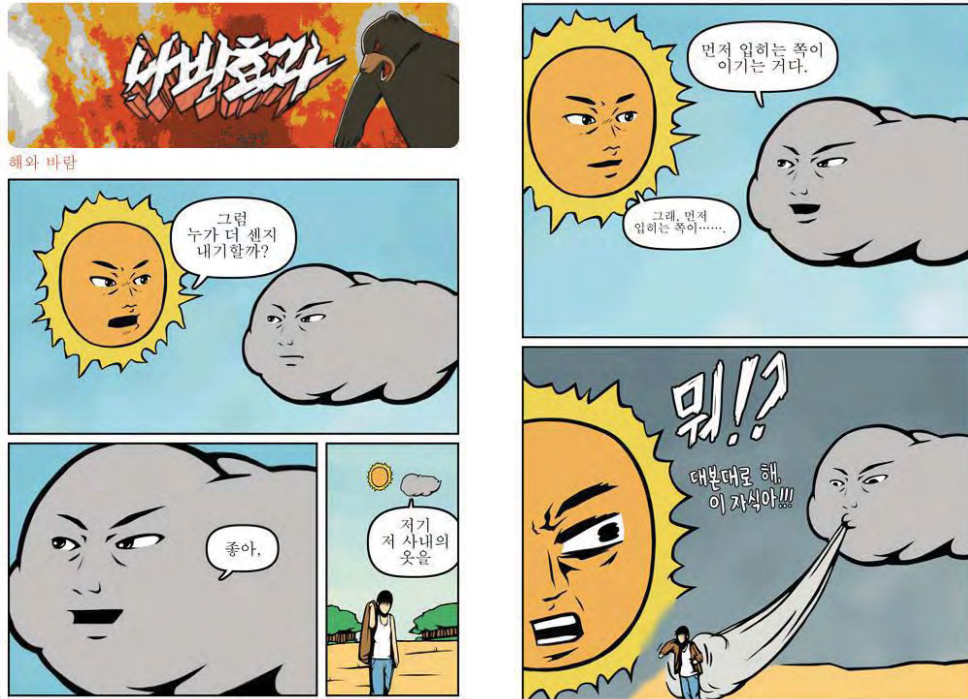
수요자 중심 보건의료서비스로 가는 여정...

공급자 중심 ● ————— ● 수요자 중심

우리는 고객을 잘 이해하고 있습니까?



출처 : Closing the delivery gap, 2005, Bain & Company, Inc.



<http://stoo.asiae.co.kr/cartoon/ctlist.htm?sc1=cartoon&sc2=ing&sc3=8>

SPORTS@DAY

stoo.com

우리는 고객을 잘 이해하고 있습니까?



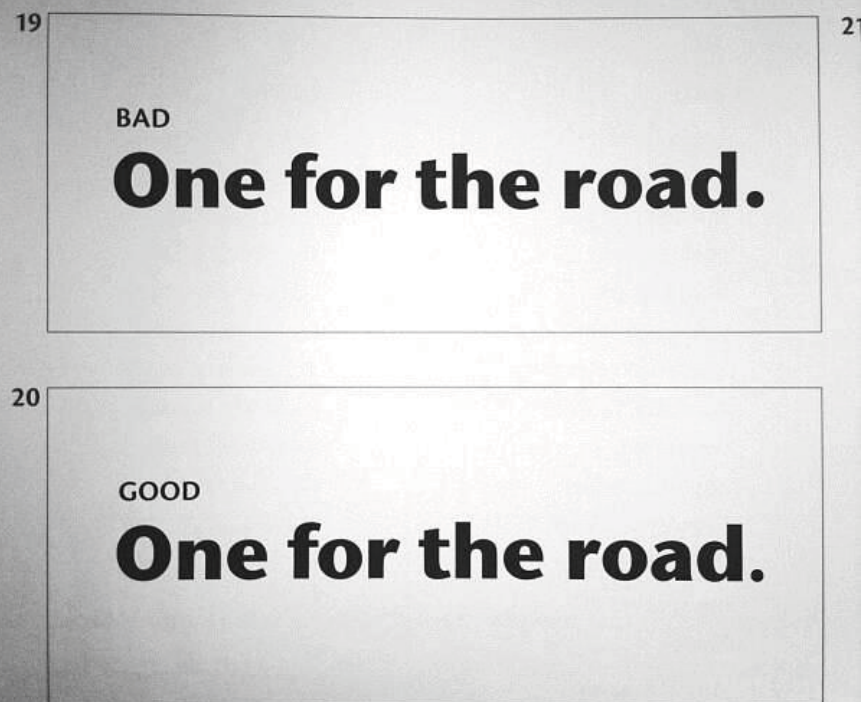
왜 병원에 디자인이 필요할까요?

고감도 안테나를 활용해
사용자를 철저하게 **이해**
해야 합니다.
[민감성]과 [공감력] 필요

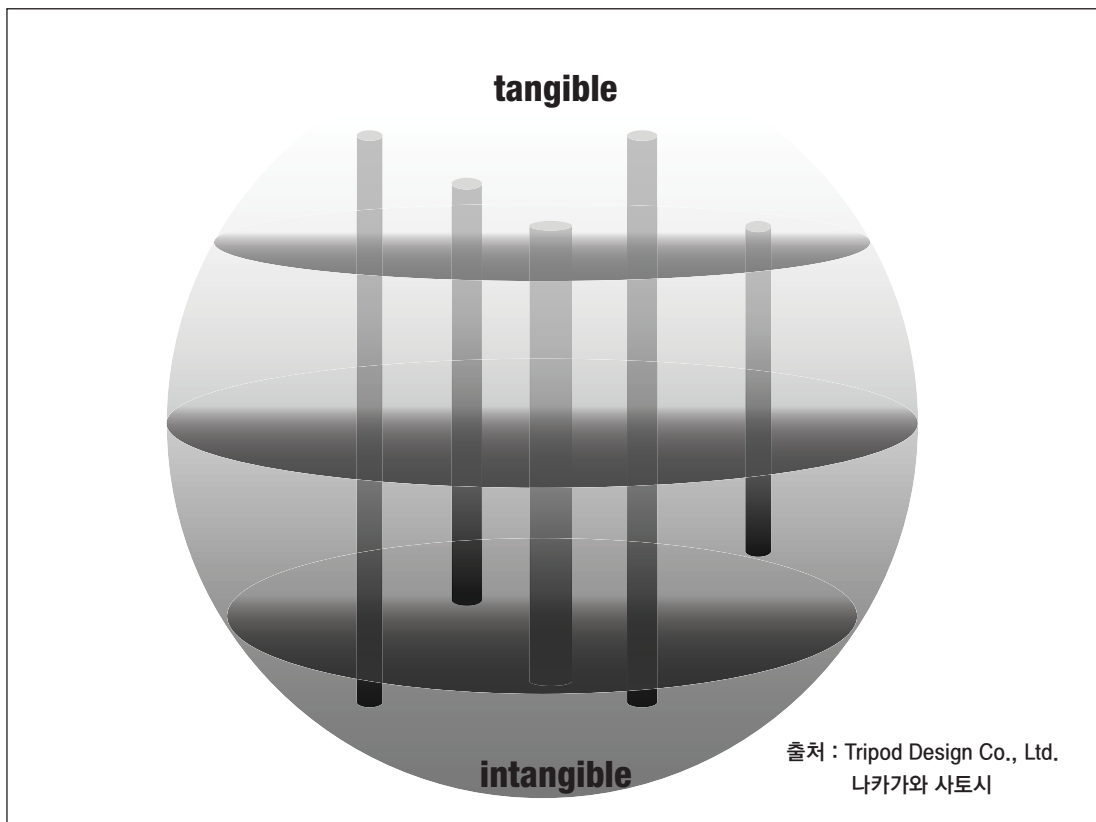
서비스디자인이란?

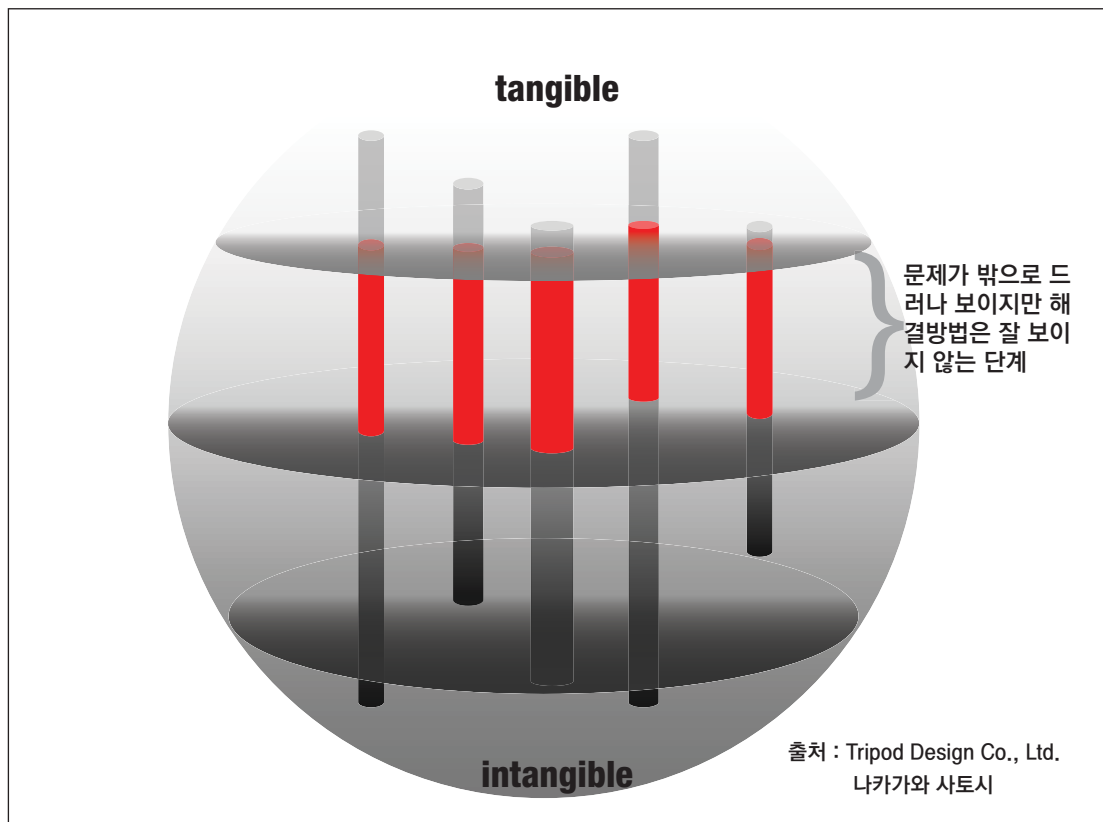
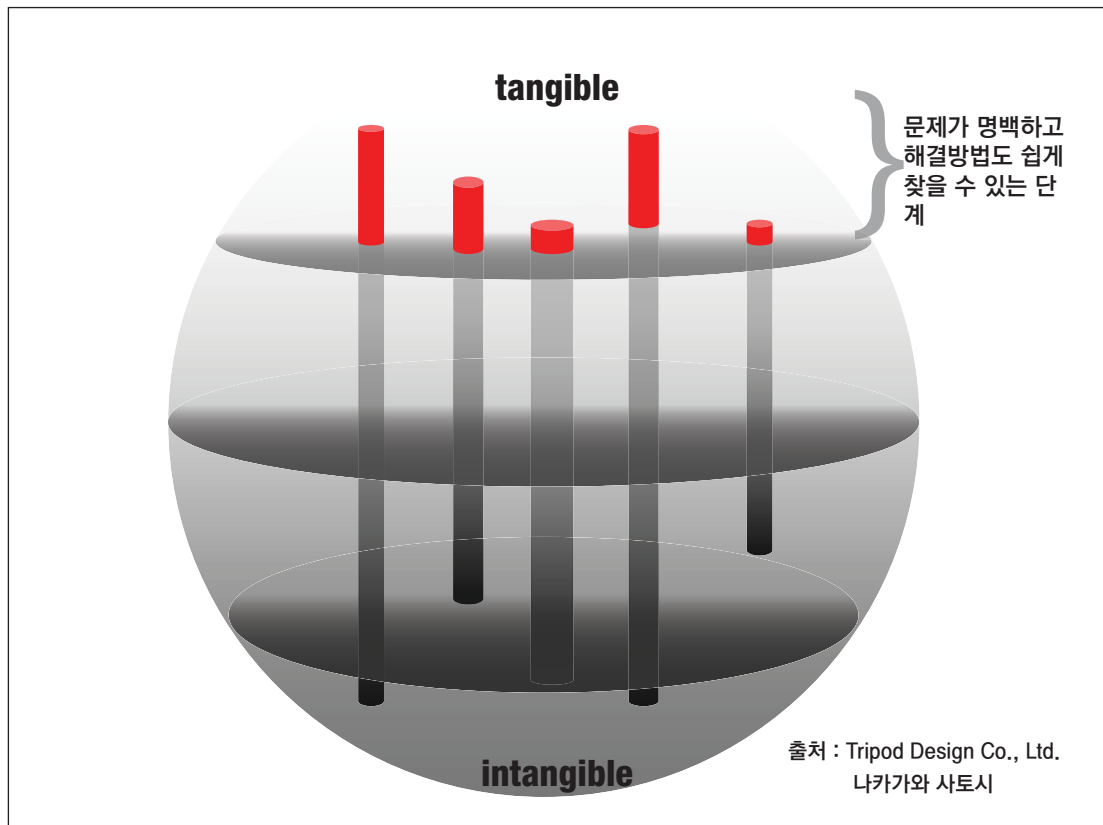
맥락을 중시하는 집중적 디자인리서치, 다양한 이해관계자의 욕구를 반영할 수 있도록 하는 공동개발, 특화된 가시화 방법, 빠른 반복 실행으로 혁신적 아이디어를 구체화함으로써 고객이 경험하는 제품, 서비스의 가치를 극대화하는 방법 및 분야를 말한다.

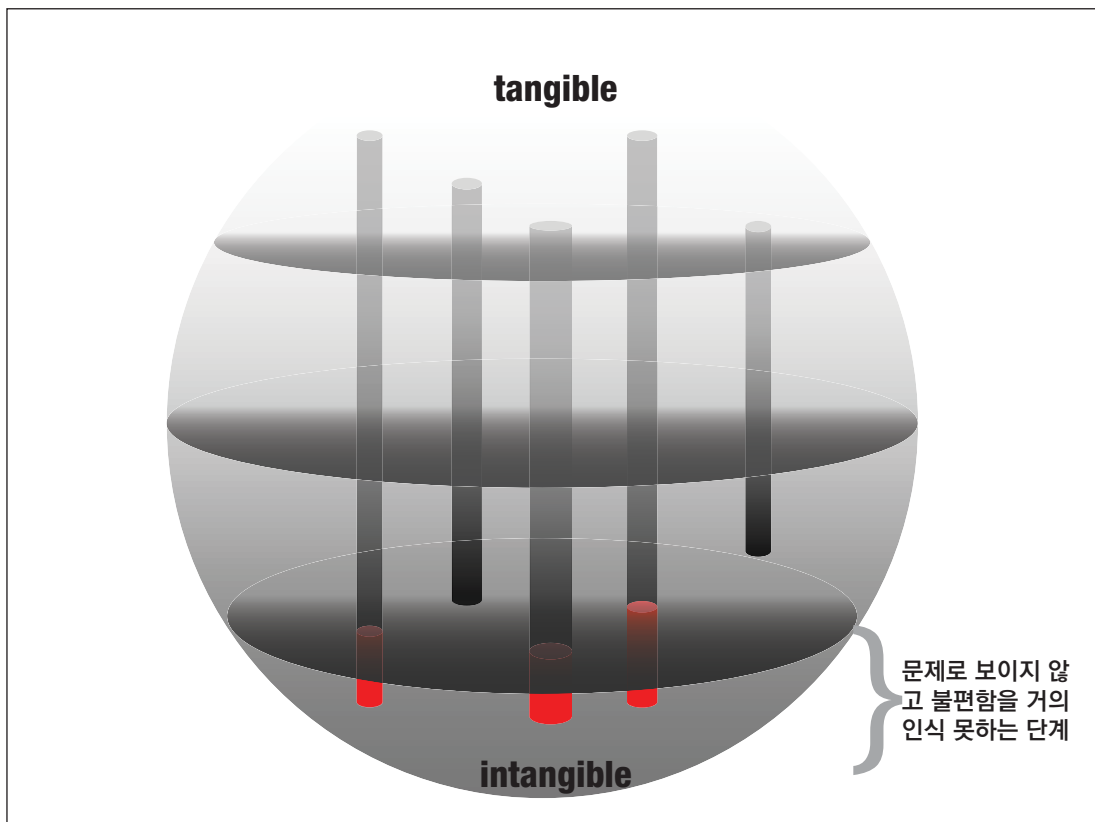
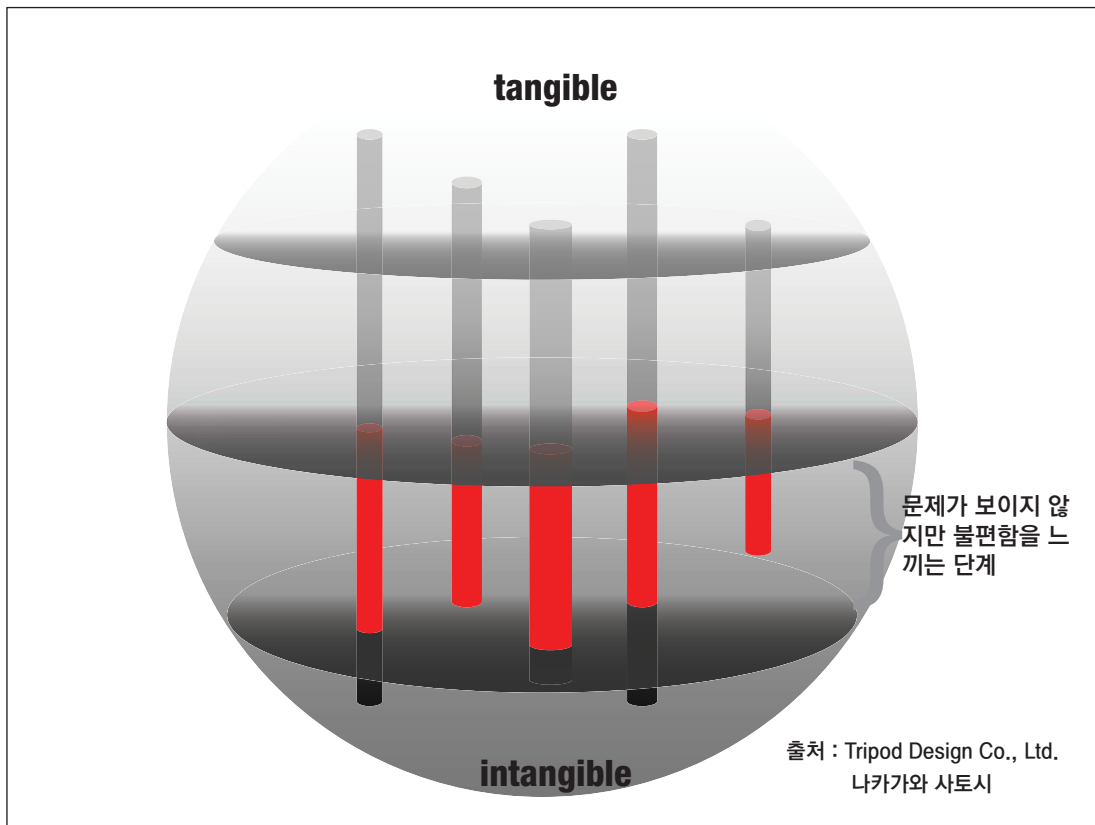
[민감하다]는 것



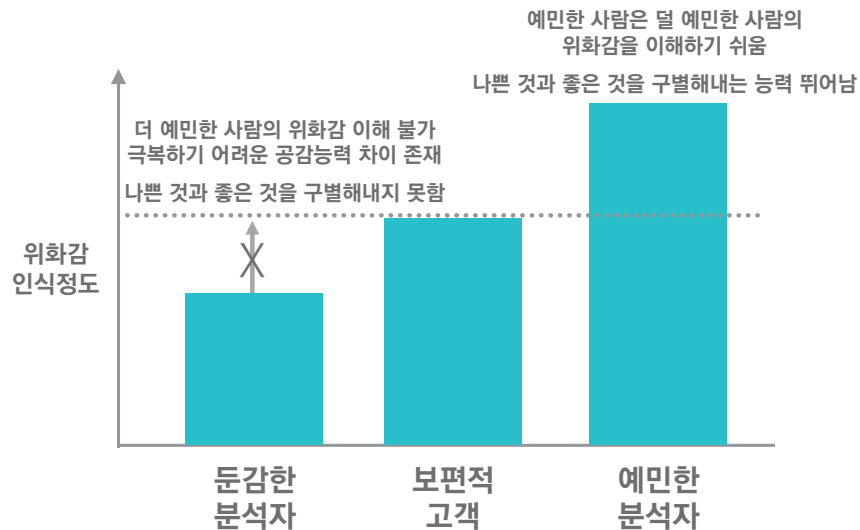
* 타이포그래피 교재 중에서 인용(출처 미상)







서비스 경험을 잘 디자인하려면 위화감에 대한 높은 감수성, 공감력이 필요



[공감한다]는 것

서비스디자인은 왜 디자이너가 하고 있는가?



Patricia Moore, 3년간(1979~1982)의 실험

동영상 : <http://www.youtube.com/watch?v=-lk7ZmV3gYY>



그녀는 26세였던 1979년부터 3년간 80대 노인으로 변장해 일상생활을 체험했습니다.

왜 그랬던 걸까요?

당시 건축이나 디자인은 물론이고 사회 전반에 노인은 소비자가 아니라는 잘못된 시각이 있었죠. 근본적으로 노인을 무시하는 경향이 있었습니다. 관찰이나 설문조사 같은 방법도 있지만, 그런 방법으로는 충분히 소통하기 어렵다고 판단했습니다. ...

3년간의 경험으로 나는 젊은 사람들을 위해 만들어진 세상에서 노인의 삶이 어떤 것인지 알 수 있었습니다. - 패트리샤 무어



패트리샤 무어

세계적으로 유명한 노인학자이자 디자이너. 옥소의 굿 그림을 디자인했고, GE, 존슨앤존슨, 김벌리 클락 등 많은 제품디자인에 관여하였다. 미국 ABC뉴스가 선정한 새천년을 정의하는 50인 중 한 명으로 꼽히기도 하였다.

* 출처 : 2012년 9월호 월간디자인

감 사 합 니 다 !



한 국 디 자 인 진 흥 원
윤 성 원
design@naver.com
usableweb.co.kr

kidp 한국디자인진흥원
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

서비스디자인의 이해를 돕는 책



아웃라이어, 말콤 글레드웰

천재의 등장을 외부적 요인에서 찾음. 디자인을 외부요인과의 관련성 측면에서 이해할 수 있는 시각 제시.



경영전략 묘수와 정수, 문휘창

마이클 포터의 다이아몬드모델을 이해하고 활용할 수 있도록 설명. 경영전략에 관한 책 중 매우 쉽게 읽을 수 있는 것이 장점.



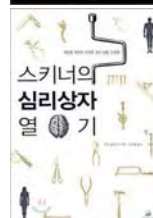
디자인에 집중하라, 팀 브라운

IDEO의 많은 서비스디자인 프로젝트 사례가 재미있게 소개됨. IDEO라는 회사에 대해 알고 싶다면 '유쾌한 이노베이션'이라는 책도 추천.



제7의 감각, 윌리엄 더건

경험과 지식을 연결하여 완전히 새로운 아이디어를 창조해내는 방식을 설명. 디자인사고를 이해하는데 도움.



스키너의 심리상자 열기, 로렌 슬레이터

현대 심리학의 중요한 10가지 실험에 대해 자세히 소개.



블링크, 말콤 글레드웰

설마 아직 안보신 분 있다면 추천. 말이 필요 없음.

서비스디자인의 이해를 돕는 책



사용자 경험에 미쳐라, 피터 머홀즈

사용자 경험을 반영한 프로세스를 어떻게 구축할 것인가에 대해 설명



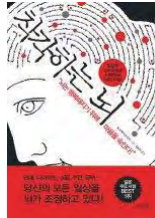
퍼소나로 완성하는 인터랙션 디자인 About Face 3, 앨런 쿠퍼 등

인터랙션디자인, UX디자인의 입문서로서 추천.



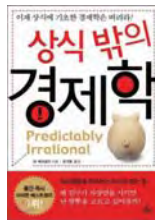
컨텍스트를 생각하는 디자인, 캐런 홀츠블랫 등

구체적인 실행방법과 적용사례가 궁금하다면. UX방법론에 대한 기초 이해가 있는 상태에서 봐야.



착각하는 뇌, 이케가야 유지

대중적인 인기를 얻고 있는 뇌과학자의 저서. 과학과 창의력을 결합, 인간의 행동에 대한 통찰을 제시.



상식밖의 경제학, 댄 애리얼리

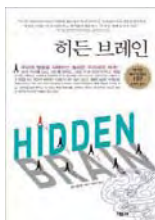
행동경제학을 재미있는 연구 사례를 중심으로 소개하고 있는 책. 행동경제학을 처음 만나는데 적당.



59초, 리처드 와이즈먼

실험심리학의 여러 연구성과를 바탕으로 실용적인 활용 방안을 제시. 창의력이 넘치는 심리 실험 소개.

서비스디자인의 이해를 돕는 책



히든 브레인, 상커 베단탐

뇌과학을 바탕으로, 사람들의 편향된 행동 특성에 기인한 사회, 경제적 현상을 설명. 뇌과학과 행동경제학의 연결고리.



스티크,

변화를 가져오는 메시지를 만드는 방법. 마케팅 관심자라면 필독.



링크, 라즐로 바라바시

복잡계 네트워크 과학을 바탕으로 사회현상을 새롭게 이해할 수 있도록 하는 시각 제시. 소설처럼 풀이한 구성 탁월.



36.5도 인간의 경제학, 이준구

행동경제학의 부각 배경과 특징을 잘 이해할 수 있게 하는 책.



넛지, 리처드 탈러

행동경제학을 통해 사용자를 조정하는 구체적 사례 소개. 정부 정책 관련자에게 추천.



티핑포인트, 말콤 글래드웰

마케팅과 복잡계 네트워크 과학, 행동경제학을 연결하는 고리.

서비스디자인의 이해를 돕는 책



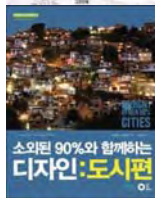
거짓말하는 착한 사람들, 댄 애리 얼리

비윤리적인 행동이 어떻게 나타나며, 이것이 스스로 높은 도덕성을 갖고 있다고 느끼는 우리에게 어떤 영향을 미치는지 설명.



생각의 지도, 리처드 니스벳

인간의 사고방식을 지배하는 것은 유전자가 아니라 문화라는 시각을 제시. 동.서양인들의 심리적 차이에 대해 분석, 학문으로 체계화.



소외된 90%와 함께하는 디자인 도시편, 스미소니언연구소

여러 문제들이 복잡하게 얽힌 도시의 문제들을 디자인으로 해결한 사례들을 소개.



생각에 관한 생각, 대니얼 카너먼

300년 전통경제학의 프레임을 완전히 뒤엎은 행동경제학의 창시자 대니얼 카너먼의 첫 대중교양서



서비스디자인교과서, 마르크 스틱 도른 등

서비스 디자인을 위한 안내서



사용자 경험 스케치, 빌 벅스턴

프로토타이핑의 방법에 대해 소개하는 책이면서도, 디자인 사고의 특징과 장점에 대해 잘 설명하고 있는 책.

서비스디자인의 이해를 돕는 책



인간중심디자인

툴킷

한글판 제작, 배포

가장 광범위하게 사용되고 있는 공공서비스 디자인 도구인 HCD 툴킷 한글판 제작, PDF로 무료 배포.

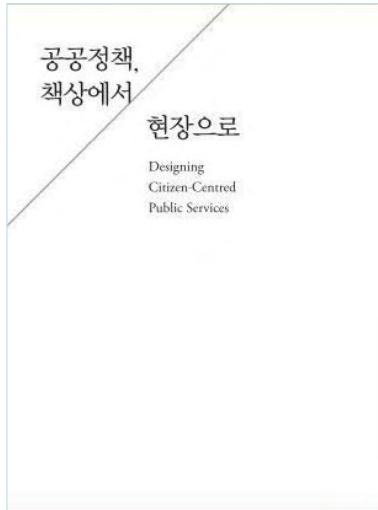
1만1천건 이상 다운로드.

IDEO.org 에 번역본이 게재됨

<http://goo.gl/lgbnk>

182

서비스디자인의 이해를 돕는 책



[공공정책, 책상에서 현장으로]

국내 최초로 공공정책 · 공공서비스와 서비스디자인의 만남을 다룬 책
디자인이 다양한 측면으로 확장되고 있는 시점에서 디자인을 만나지 못
했던 공공정책과 공공서비스의 영역에 디자인을 소개하기 위해 발간.
한국디자인진흥원, 로보디자인, 2013

산업통상자원부 R&D

<http://www.slideshare.net/sdnight/ss-31982609>

183

서비스디자인의 이해를 돕는 책



다시 시작하는 영국2. 디자인과 공공서비스
Restarting Britain 2. Design and Public Service
공공서비스와 서비스디자인과의 만남.
디자인이 왜 공공서비스를 도와야 하는가.
유럽 여러 국가의 사례 소개.
영국 디자인카운슬 등. 2013년 3월 발행.

<http://cafe.naver.com/usable/2610>



공공재를 위한 디자인
Design for Public Good
공공부문의 모범 사례와 디자인 주도의 혁신에 대한
연구 보고서. '공공부문 디자인 사다리 사용' 등 네가
지 핵심 사항을 권고하고 있음.
영국 디자인카운슬 등. 2013년 4월 발행.

<http://cafe.naver.com/usable/2612>

의료서비스디자인의 이해를 돕는 책



[의료서비스디자인참고서]

의료서비스디자인의 개요, 사례 등 개괄적인 소개
한국디자인진흥원, 한동대학교, 사이픽스. 2013
산업통상자원부 R&D

<http://www.slideshare.net/usableweb/ss-16567992>



의료서비스디자인의 이해를 돕는 책

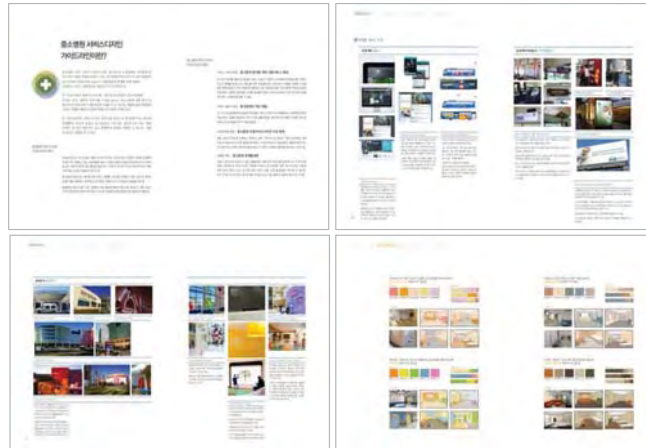
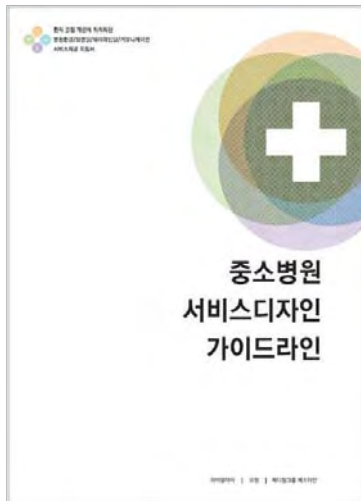


[헬스케어 서비스디자인 실행매뉴얼]

의료서비스디자인참고서에 이어 앞으로 의료서비스디자인을 시도하고자 하는 디자인 회사들에게 참고할 만한 구체적인 실행 가이드를 제공.
한국디자인진흥원, 한동대학교, 사이픽스. 2013
산업통상자원부 R&D

<http://www.slideshare.net/usableweb/2013-2nd-aid-kitfinal>

의료서비스디자인의 이해를 돕는 책



[중소병원 서비스디자인 가이드라인]

중소병원 의료서비스의 질과 경쟁력을 높여 환자의 경험 만족도를 높이고 이를 지원하는 서비스 실행방안을 제공.

㈜IRI디자인연구소와 ㈜FRUM, 베스티안 병원. 2013

산업통상자원부 R&D

<http://www.slideshare.net/usableweb/ss-25578081>

2014년도 성인간호학회 춘계학술대회

헬스케어 서비스, 디자인과의 만남

헬스케어와 디자인, 의료융합과제연구

• • •

김 신 연구원
한국디자인진흥원

DESIGNINGHEALTHCARESERVICES



<p>PART 01 Summary</p> <p>헬스케어 3.0시대 3대 진화방향 & 8대 주제</p> <p>소비자 중심인 헬스케어 3.0 시대에는 의료서비스 사업 간의 경계가 허물어지고 비진료영역, 의료정보 분야에서 다양한 헬스케어서비스 동장이 전망되며 병원의 환자 중심의 의료 서비스, 개인의 일상적이고 자발적인 예방관리가 중요한 동향으로 나타남</p>	<table> <tr> <td data-bbox="933 1332 1141 1467"> <p>헬스케어 서비스의 혁신 새로운 의료서비스 환경으로 헬스케어 공급자의 다변화 및 다양한 서비스동향</p> </td> <td data-bbox="1149 1332 1356 1467"> <ol style="list-style-type: none"> 1. 신약 플랫폼 2. 헬스케어 상품화 3. 공공 의료 접근성 </td> </tr> <tr> <td data-bbox="933 1467 1141 1601"> <p>수요자 중심의 혁신 사용자 편의성과 만족도가 고도화된 환자 중심의 의료서비스</p> </td> <td data-bbox="1149 1467 1356 1601"> <ol style="list-style-type: none"> 4. 만족도 5. 커뮤니케이션 6. 편의성 </td> </tr> <tr> <td data-bbox="933 1601 1141 1736"> <p>개인의 건강관리 일상적이고 자발적인 개인화 맞춤 건강관리로 질병예방 및 건강지속성 유지</p> </td> <td data-bbox="1149 1601 1356 1736"> <ol style="list-style-type: none"> 7. 맞춤 건강관리 8. 자가 건강관리 </td> </tr> </table>	<p>헬스케어 서비스의 혁신 새로운 의료서비스 환경으로 헬스케어 공급자의 다변화 및 다양한 서비스동향</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 신약 플랫폼 2. 헬스케어 상품화 3. 공공 의료 접근성 	<p>수요자 중심의 혁신 사용자 편의성과 만족도가 고도화된 환자 중심의 의료서비스</p>	<ol style="list-style-type: none"> 4. 만족도 5. 커뮤니케이션 6. 편의성 	<p>개인의 건강관리 일상적이고 자발적인 개인화 맞춤 건강관리로 질병예방 및 건강지속성 유지</p>	<ol style="list-style-type: none"> 7. 맞춤 건강관리 8. 자가 건강관리
<p>헬스케어 서비스의 혁신 새로운 의료서비스 환경으로 헬스케어 공급자의 다변화 및 다양한 서비스동향</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 신약 플랫폼 2. 헬스케어 상품화 3. 공공 의료 접근성 						
<p>수요자 중심의 혁신 사용자 편의성과 만족도가 고도화된 환자 중심의 의료서비스</p>	<ol style="list-style-type: none"> 4. 만족도 5. 커뮤니케이션 6. 편의성 						
<p>개인의 건강관리 일상적이고 자발적인 개인화 맞춤 건강관리로 질병예방 및 건강지속성 유지</p>	<ol style="list-style-type: none"> 7. 맞춤 건강관리 8. 자가 건강관리 						

PART
02
Summary

수요자 니즈 및 Key Values

의료이해관계자 워크숍 및 건강인 그룹 인터뷰, 전문보고서 등 헬스케어 디자인을 위한 니즈 도출 및 키벨류 13개 선정하여 과제 개발을 위한 아이디어이션 키트 및 과제 선정의 지표로 활용

Secretary Service (관리한 보호)

나를 대신해 치환하거나 관리함을 부가서비스로 지원받고 싶어하는 니즈

Empathetic Community

(감성교류 기반 커뮤니티)

연령대, 심리적, 물리적 장애 및 처지가 비슷한 사람들이 모여 건강한 삶을 지속하고자 함

Emotional Healing (정신적 안정)

치료와 투약 중심에서 벗어나 새로운 형태의 서비스나 환경을 통해 안정과 치유 받고 있음

Personalized Service (맞춤서비스)

속화된 생체정보, 진료기록, 건강관리기록 등을 기반으로 최적화된 서비스를 받고 싶어함

Smart Treatment (스마트 관리)

첨단 디바이스, 공간 및 새로운 형태의 서비스를 통해 치료, 재활 및 케어받고 싶어하는 욕구

Self-Direct (자기주도적 선택과 참여)

진단, 치료, 재활 등의 방법과 과정에서 나의 선택과 참여 등 의사결정에 참여하고 싶어함

Patient Dignity (환자 존엄성)

진료, 치료, 재활 및 입원 과정에서 환자의 사회적 인간으로서 존엄성을 지키고자 하는 니즈

Emergency Aid (응급도움)

응급 및 돌발상황에서 필요한 정보를 제공받거나 물리적으로 신속하게 대처받고자 하는 욕구

Safety (안전)

물리적 공간이나 시설 (환자 이동 등에서 발생할 수 있는 위험으로부터 보호되고 싶은 욕구

Deinstitution (감염방지)

의료 전 과정에서 위생적인 치료를 받기를 원하는 욕구

Interactive Communication

(참고 관리한 상호교류형 의사 및 정보소통)

진료, 치료, 재활 뿐만 아니라 일반적 케어상황에 대해 쉽게 이해하고 소통하길 원하는 욕구

Healthtainment (즐거움 치료 및 건강관리)

진료, 치료, 재활 등 치유 및 건강관리의 지속성에 필요한 동기부여를 즐거움 경험에서 찾고자 함

Homesplit (공과재택 없는 일상 생활속의

병원 / 병원 밖의 병원)

집과 같은 병원 외 공간에서 쉽고 편리하게 진단, 재활, 케어 등을 하고 싶은 욕구

PART
03
Summary

헬스케어 디자인을 위한 과제탐구

의료분과 회의 및 의료분과위원으로부터 로드맵을 위한 82개의 주제 발굴 및 취합 및 미래기반의 헬스케어 전략 방향을 중심으로 아이디어 확산을 위한 시나리오 워크숍을 통해 서비스컨셉 및 예비과제 정리

미래기반의 주제 탐구

헬스케어 서비스의 혁신

사용자 경험을 고려한 병원서비스 경영 제고를 위한 융합형 의료기기 디자인
민생경제, 특구·노인 등 고위험군 환자간호 통합의료 시스템 및 케어센터
서비스 중심의 가치 창출을 위한 병원서비스 디자인
다중의 (비정형) 기록(인정보)와 개인(LIFE DATA)을 위한 의료기록 솔루션 디자인
글로벌 의료자원을 위한 병원형 Medical tourism
찾기 쉽고 다양한 서비스가 있는 1차 병원을 위한 서비스 모델 개발
지역사회 건강관리서비스로서 주민 건강 향상을 위한 의료 서비스 디자인
국민의 일상적 인생을 위한 스마트 공공의료서비스 디자인
환자 편의를 우선하는 응급서비스, 응급구급 서비스 디자인

수요자 중심의 혁신

병원에서도 일상적인 삶의 가치를 지닐 수 있는 병원생활 디자인
쉽게 이해하고 기억하기 쉬운 의사소통을 위한 환자-병원 커뮤니케이션 디자인
의료효율 향상 및 환자 만족도를 높이기 위한 특수한 케어 서비스 개발
환자/가족/의료진의 환자 중심 의료관리를 위한 시설 및 기기(시스템) 디자인
의료효율 향상 및 환자 만족도를 높이기 위한 특수한 케어 서비스 개발
입원환자, 외래환자의 병원 내 환자 약제관리 및 약물관리, 리빙을 위한 디자인

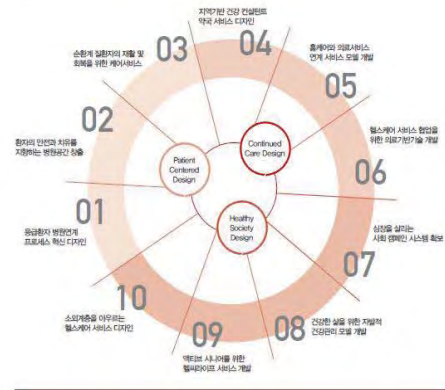
개인의 건강관리

일상에서 건강을 지킬 수 있는 네트워킹 서비스 기반의 헬스라이프 서비스 디자인
노년화 사회, 무병장수 100세를 준비하는 네트워킹서비스를 위한 헬스라이프 서비스 디자인
고 위험군 및 취약 환자들을 위한 사회서비스 기반의 맞춤형 헬스케어 서비스 디자인

PART
04
Summary

헬스케어 디자인을 위한 과제탐구

병원, 가정, 사회를 연계하는 헬스케어 순환체계를 고쳐
한 통합적 접근과 국민보건의 공공적 측면과 헬스케어 산
업 가능성, 국민편의 산업화 효과, 실효성과 효용가치가
높은 수요자 니즈에 부합하는 과제로 선정



헬스케어 3.0시대 3대 진화방향 정리

3 부문의 헬스케어 연구(전략)

기초 조사 분석 research & ANALYSIS

국내 의료서비스의 현황 및 특성
글로벌 의료서비스의 동향 분석
의료 및 헬스케어 산업 - 서비스 사례 분석

메가/헬스 트렌드 조사 MEGA & Health Trend

STEP 중심의 메가트렌드와
이에 부응하는 의료 관련 동향분석을 통한
헬스케어 관련 키워드 도출

전문가 인터뷰 expert interview INSIGHT

의료 전문가 및 의료기술
경영 등 분야별 전문가를 통해 도출한
헬스케어의 미래방향 인사이트

헬스케어 서비스 산업의 이슈 8

신약 플랫폼

헬스케어 상품화

공공 의료 접근성

만족도

커뮤니케이션

편의성

맞춤 건강관리

자가 건강관리

37가지 관점에서 본 헬스케어 미래(전략)

헬스케어 서비스의 혁신

새로운 의료서비스 환경으로
헬스케어 공급자의 다변화
및 다양한 서비스 등장

수요자 중심의 혁신

사용자 편의성과 만족도가 고도화된
환자 중심의 의료서비스

개인의 건강관리

일상적이고 자발적인 개인별 맞춤 건강관리
로 질병예방 및 건강지속성 유지

Healthcare Future,
in 3 Way (Strategy)

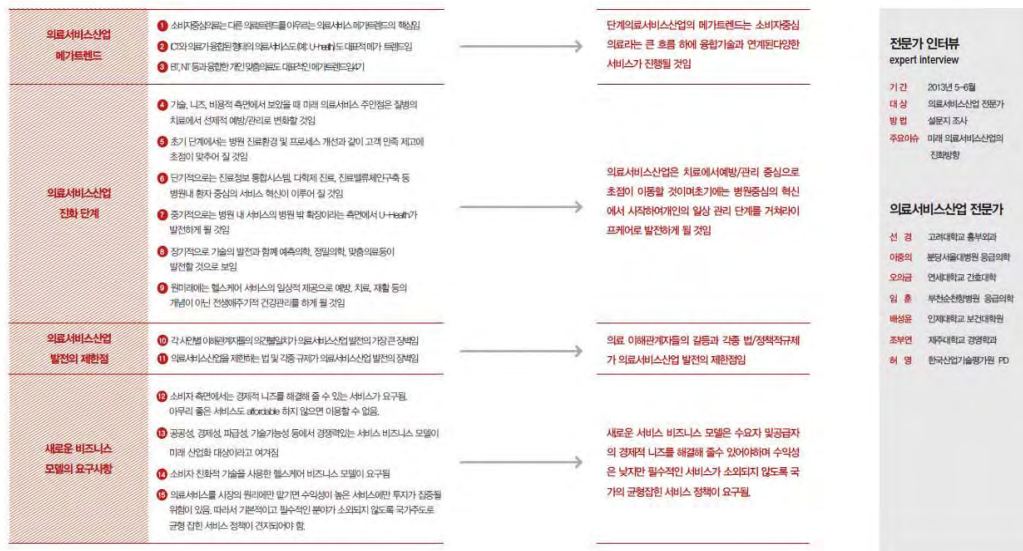
헬스케어의 조사분석

메가헬스 트렌드 조사
MEGA & Health Trend



헬스케어 매크로 이슈	관련 변화요인
인구구조 변화	고령화 사회로 진입 Aging Society 생애주기 삶의 질 및 케어에 대한 수요 증가 질병구조의 변화(만성 질환 및 노인 관련 질환 증가) 개인화 서비스 등장 Personalization 개인화 삶의 질에 최적화된 상품/서비스가 필요 유전자 치료 등 개인맞춤 의료서비스 가능 다문화 (의료서비스)문화가중 Multicultural 의료취약계층이 다양화되고 그로 인한 헬스케어 서비스의 다각적 접근 필요
융합기술 발달	융합기술의 발달 Convergence Technology 지능화, 모바일화 Smart & Mobile — 서비스 다양화 디지털 정보 네트워크 Digital Networking 연계·이동·의료진과 연결될 수 있는 Tele-Medine 의료진 및 소비자의 Big Data 활용한 의료 정보 활용
경쟁가치 — 의료소비변화	경쟁가치 산업 Experience market 헬스케어를 중심으로 소비자의 경쟁가치를 극대화하는 관련 서비스 산업의 확대 신업 및 서비스 융합 Emerging Business 동종간·이종간의 산업융합과 신산업의 등장 고급형 소비자 Premium Service 의료관광 등 프리미엄 의료소비자 시장의 다양화
자극환경 변화	주도적 소비자 Proactive Consumer 예방·관리를 위한 셀프 케어 시장의 성장 / 커뮤니티 활성화로 원자단 질병 예방/병인 및 의료진에 대한 평가 정보 공유 정신적 만족을 추구 Mental Healing 정신적인 여유를 추구하는 힐링여행 등 심리적인 만족감이 가치요소로 등장
세계화 유기성	건강한 삶과 생활 Healthy & Quality Life 건강한 일상을 추구하는 데 관심 일상의 안심 Ordinary Relief 예전에 없던 신종 전염병 및 질병 급증 지구환경변화로 재난 등에 대한 의료수요 증가 아시아 웨이브 Asian Wave 글로벌 시장의 중심이 구매력이 풍부한 아시아로 이동 의료관광산업 Global Medical Tourism 국제적인 의료관광, 특히 아시아를 중심으로 Medical Tour 시장의 성장

헬스케어의 조사분석



헬스케어 서비스 산업
이슈 8

<p>새로운 의사서비스 확립으로 헬스케어 공급자의 다변화 및 다양한 서비스제공</p>	<p>1. 신약 플랫폼</p> <p>새롭게 대두되는 의약품개발 중심의 혁신적 헬스케어 플랫폼이 등장 진료 - 병원 분야 외 경기가 개편되고 합선 등 의료환경 및 역할 다변화</p> <p>2. 헬스케어 상품화</p> <p>메디칼 투아리머 등으로 대표되는 의료서비스의 상업화 추세 다양한 의료서비스 확장모델로 프라이빗 의료서비스를 포함함</p> <p>3. 공공 의료 접근성</p> <p>국민의 일상과 생활을 위한 공공서비스로서 국민 편의를 위한 헬스케어 다문화 환자 및 의료 취약지 등을 위한 의료서비스 중심</p> <p>4. 만족도</p> <p>환자의 감성적 심리적 만족을 위한 케어서비스를 위한 접근 보통의 의료진 등 다양한 이해관계자를 위한 서비스디자인의 지향점</p> <p>5. 커뮤니티케어</p> <p>병행 단계 전제, 건강과 웰빙 등 의료서비스 뿐만아니라 경제·자족·문화 관계에서는 부분으로 전제적인 의료서비스 질과 만족도 제고에 중요함</p> <p>6. 편의성</p> <p>의료활동 향상 및 치료 편의성 제고를 위한 플랫폼 서비스 전략 환정 및 기기 등 진단·치료·후유증적인 의료 서비스 나즈에 대응</p>
<p>사용자 편의성과 만족도가 고도화된 환자 중심의 의료서비스</p>	<p>7. 맞춤 건강관리</p> <p>개인의 특성과 생체 정보의 개인화 맞춤형서비스를 위한 나노·바이오 Big data, networking 기반으로 관련 기술 및 서비스 산업 가속화</p> <p>8. 자아 건강관리</p> <p>일상적이고 자발적인 건강관리를 통해 질병예방 및 건강기능성품 유지·확장하는 자아의 나즈에 대해 필요한 기기 등 발전</p>

1 헬스케어 서비스의 혁신

새로운 의료서비스 환경에 대응하는 지역 및 커뮤니티 기반 헬스케어서비스, 전통적인 병원 중심의 시스템에서 다른 방식의 의료 딜리버리가 일어나는 방식

헬스케어 비즈모델 개발을 위한 대표적 전략방향으로 기존의 병원서비스 중심에서 가정, 개인으로 연계가 이루어지는 혁신

노령자 취약자 등 헬스케어 사회 구성원 모두가 편안하게 헬스케어서비스를 받을 수 있도록 변화

2 수요자 중심의 혁신

사용자 편의성과 만족도가 고도화된 환자 중심의 병원서비스 제고 전략

의료, 건강에 대한 주도권이 공급자에서 소비자로 전이, 소비자 욕구의 상승으로 인한 전략적 필요성 대두

의료소비자인 환자의 니즈를 충족하기 위해 병원 내외에서 환자 중심의 의료서비스를 혁신

3 개인의 건강관리

일상적이고 자발적인 건강관리를 통해 질병예방 및 건강
지속성 유지하고자 하는 개인의 니즈와 산업의 동향을 반
영한 전략

건강인 중심의 개인의 자발적인 관리를 위한 부분으로 미래 헬스케어의 주요 서비스 모델로 볼 수 있음

서비스디자인 워크숍
의료 관계자 니즈 조사

조사장소	S 종합병원 외래서비스 워크숍
조사일시	2013년 1~2월, 약 4회
조사대상	입원환자, 외래환자, 보호자, 간호사, 행정직원 등 병원 내 환자 및 주변인 의료 종사자 등 약 1600명
조사방법	4회의 워크숍을 통해 데이터 수집, 생필품 및 관심사 중심으로 관련 니즈 도출



회당 400명의 총 4회에 걸친 워크숍을 통해 1600여명의 참가자 중 1415개의 워크시트 수집, 선별 후 모수로 사용	주요 대상 중심으로 샘플링 후 응답자의 고래 관심사(open question) 항목에 순차적 5점 척도를 주어 주요 항목 도출	진료, 치료, 환자관리, 예방/관리, 시스템, 고객응대 등의 6개 분야 25개 세부 항목에 대한 다양한 니즈도출
---	--	--

6개 분야 25개 항목 38개 니즈 도출

[illegible]

CORE NEEDS & Key Value 정의

서비스 컨셉 및 아이디어이션 킷으로 활용

서비스디자인 워크숍 의료 관계자 니즈 조사

니즈 유사 그룹핑 및 수위도에 따른 우선순위 도출

라이프 콘텍스트 기반의 건강관리 FGI

22개 CORE NEEDS

- 질병 감시 - 환자까지 진료비 예측이 가능하여 감시행위를 선택할 수 있으면 좋음
- 의료 비용 및 복지등급에 정확한 대응법을 알고 약의 오남용을 예방하고 싶음
- 본인이 가진 질병 및 치료 과정에 대해 자세히 알고 싶음
- 감시 결과는 신속하고 간편한 방법으로 제공받되 그 내용이 이해하기 쉬운지 좋음
- 나를 알려주려고 나에게 맞추어 주는 서비스를 받고 싶음
- 가족에 대한 영양상태 제공 및 원하는 식단을 선택하고 싶음
- 통증 및 건강검진 항목 이외의 방법으로도 테스트하고 싶음
- 환자 및 가족이 항상 소통할 수 있으면 좋음
- 정보, 위생 관리, 병력기록부의 검진결과 예방하고 싶음
- 감시 및 치료 시 병력에서의 안전사고 방지
- 스마트기기, 원격의료 등 혼자서도 쉽고 지속적으로 질병을 예방 관리하기 원함
- 첨단 과학기술(기기 등) 발달에 따른 편리한 진료 및 처치 기대
- 복잡하고 오래 걸리는 진료 절차가 자동화 되었으면 좋음
- 정확하고 빠른 진료를 위해 자동으로 정밀 검사하는 시스템
- 대기 시간이 짧고 대기 시간을 활용할 수 있기를 원함
- 간편하기 힘든 진료 일정을 병원이 잘 지켜 주기를 원함
- 필요한 서비스를 쉽고 편리하게 받고 싶음
- 나를 파악하고 나의 진료 절차 및 이동 경로를 안내 서비스가 있으면 좋음 (사전 or 기기)
- 병원 접근 용이성을 높여줄 수 있는 다양한 서비스를 원함
- 의사나 종이 어려운 환자들을 위한 대체 의사로 방문 연구
- 표현하기 어려운 막연한 느낌이나 정도를 수치화하여 관리 하고 싶음
- 환자 - 의료진 간 상호 정보 교환으로 신뢰감을 형성하고 불안감을 해소하고 싶음

13개 KEY VALUES

- Patent Dignity (환자 존엄성)
- Empathetic Community (감성교류 기반 커뮤니티)
- Emotional Healing (정신적 안정)
- Secretary Service (편리한 보조)
- Personalized Service (맞춤서비스)
- Self-Direct (자기주도적 선택과 참여)
- Smart Treatment (스마트 관리)
- Safety Hospital (안전한 병원)
- Directional Environment (감성병치 환경)
- Healthfarm (즐거움 치료 및 건강관리)
- Homespace (공간적이지 않는 일상 생활속의 병원)
- Emergency Aid (응급지원)
- Interactive Communication (상호교류형 정보소통)

Ideation KIT

CORE NEEDS & Key Value 정의

서비스 컨셉 및 아이디어이션 킷으로 활용

13개 KEY VALUES

Patent Dignity (환자 존엄성)	진료, 치료, 재활 및 입원 과정에서 환자의 사회적 인간으로서 자존감을 지키고자 하는 니즈
Empathetic Community (감성교류 기반 커뮤니티)	연명대, 심리적, 물리적 장애 및 처지가 비슷한 사람들이 모여 건강한 삶을 지속하고자 함
Emotional Healing (정신적 안정)	치료와 투약 증상에서 벗어나 새로운 형태의 서비스나 환경을 통해 안정과 치유 받고 있음
Secretary Service (편리한 보조)	나를 대신해 처리하거나 편리함을 부가서비스로 제공받고 싶어하는 니즈
Personalized Service (맞춤서비스)	속적인 생체정보, 진료기록, 건강관리기록 등을 기반으로 최적화된 서비스를 받고 싶어함
Self-Direct (자기주도적 선택과 참여)	진단, 치료, 재활 등의 방법과 과정에서 나의 선택과 참여 등 의사결정에 참여하고 싶어함
Smart Treatment (스마트 관리)	첨단 디바이스, 공간 및 새로운 형태의 서비스를 통해 치료, 재활 및 케어받고 싶어하는 욕구
Safety Hospital (안전한 병원)	물리적 공간이나 시설 (환자 이동 등에서 발생가능한 위험으로부터 보호되고 싶은 욕구
Directional Environment (감성병치 환경)	의료 전 과정에서 위생적인 치료를 받기를 원하는 욕구
Healthfarm (즐거움 치료 및 건강관리)	진료, 치료, 재활 등 치유 및 건강관리의 지속성에 필요한 동기부여를 즐거운 경험에서 찾고자 함
Homespace (공간적이지 않는 일상 생활속의 병원)	집과 같은 병원 외 공간에서 쉽고 편리하게 진단, 치료, 케어 등을 하고 싶은 욕구
Emergency Aid (응급지원)	응급 및 돌발상황에서 필요한 정보를 제공받거나 물리적으로 신속하게 대처하고자 하는 욕구
Interactive Communication (상호교류형 정보소통)	진료, 치료, 재활 뿐만 아니라 입원적 케어상황에 대해 쉽게 이해하고 소통하길 원하는 욕구

전문가 다이내믹스 EXPERT dynamics

전문가 그룹 분과 운영을 통한 82개 주제 발굴



의료, IT융합, 경영, 디자인, 정책 분야 전문가 25명으로 구성된
5개 분과 운영
5개 분과 의학, 의학, 간호, 응급, 의료경영
분과 운영 2013년 3~5월 약 44회의 분과운영
위원장 선 정 고려대학교 의료원 인공장기(분장)에 국한된
주요 전문가 김태경 국가과학기술정책위원회 생명과학기술정책(생명과학정책)
허 영 한국산업기술정책연구원 의료기기 PD
송시경 연세대학교 의과대학 교수 겸 국책사업
장지훈 관동대학교 영지병원 IT융합센터장
이중의 분과 서울대병원 응급의학과 등

로드맵 개발 실행위원회 회의 주요 내용
1차 의료융합 서비스 수요 파악 및 배경 정리
2차 주제 선정 및 방향 설정
3차 주요 이슈 논의 및 아이디어 발굴
4차 분과별 로드맵 개발 주제(이슈) 도출

의료경영 분과

분과 위원 위원장 장지훈 영지병원 IT융합연구소 소장
박성훈 연세대학교 보건대학원 교수
이상규 단국대학교 병원경영학과 교수
조부연 제주대학교 경영학과 교수
장지훈 (주요보조교 (디자인))

주요 이슈
• 융합형 의료기기 개발 프로세스 디자인
• 환자들 위한 병원공간 및 서비스 디자인 (수술실 / 수술실 등)
• 병원경영의 서비스 디자인 지표 및 서비스 디자인 프로세스 개발
• 장수형 Medical tourism

주요 제안과제
• 병원경영과 구조변화와 의료현장과 건강관리 등 의료경영의 새로운 모습
• 헬스케어의 가시화(트렌드)를 고려한 의료경영 관점의 주제논의 필요
• 의료 소비행태의 변화에 대응하는 산업구조 변화 관련 이슈
• 병원 및 건강관리 부문 중심으로 정보 연구 이슈가 중요
• 의료서비스(제약)의 전략적인 육구충족을 위한 서비스 필요

전문가 다이내믹스 EXPERT dynamics

의학분과

분과 위원 위원장 송시경 연세대학교 내과대학 교수
임종학 고려대학교 마취과학 교수
김용욱 연세대학교 상해외과 교수
박승훈 (주요보조교(디자인))

주요 이슈
• 기존 의료 체계에 대한 새로운 패러다임 개입 관련 주제
• 최우의 효율성 관련 기기 이슈, 부가적 의료신업의 발전 전망
• 의료(병원)의 비즈니스 모델, 제품, 서비스 등 다양한 관점을 중시
• 환자의 문제 해결이라는 미래의 기호(기술)를 발굴하는 것이 필요
• 의료 현장에서 실질적으로 할 수 있는 것을 정확히 파악하는 관점 필요

주요 제안과제
• 환자 및 의료진 커뮤니케이션 증진을 위한 디자인
• 임상과 같은 병원 생활 디자인
• 병원 안전 증진 디자인 : 안전시스템, 의료사고, 생활안전
• 생활형 피드백 디자인 : 병원 열 개발, 위생기기, 질 관리 디자인
• 환자 진료 편의성 도모하는 진단 및 치료 중심의 기기 및 프로세스 개발 등
정책(보급), 의료경영정보시스템 등을 연구하고 있다.

약학분과

분과 위원 위원장 김태경 중앙대학교 약학대학 교수
신현택 숙명여자대학교 약학대학 교수
오영미 서울대학교 약학대학 교수
이명섭 건국대학교 약학부 부장
오영미 (주요보조교(디자인))

주요 이슈
• 수요자중심의 의료서비스 체계 개선 필요
• 드럭스토어 등 오프라인 시장에서의 새로운 비즈니스 모델 필요
• 의사의 조직문화 / 환자의 의무의무 감소에 따른 부작용이 중요
• 약제 정보관리 및 처방전통을 위한 의료 서비스 강화 필요

주요 제안과제
• 환자 약제정보 관리 및 정보전달을 위한 시각 및 제품(디자인)
• 환자 약제정보 모니터링을 위한 프로세스 디자인
• 환자 약제정보 모니터링을 위한 기기 및 프로세스 디자인
• 약제 서비스가 이루어지는 공간 디자인
• 안전하고 정확한 약제전달을 위한 조직관리와 프로세스 개발
• 안전한 투약을 위한 서비스 및 프로세스 디자인

디자이너 아이디어이션

DESIGNERS ideation _ Scenario & Concept Workshop 1, 2, 3

디자인 본과 사내외 워크숍

사내외 워크숍 참여자 및 학생 10명 이상이 참여하여 다양한 헬스케어 서비스를 위한 서비스 모델 및 제품/서비스 관련 컨셉 개발을 위한 워크숍

목표 및 의의

- 다양한 디자인 헬스케어 서비스/제품에 필요한 핵심가치를 디자인 중심의 컨셉으로 전환하여 구체화
- 수요자의 코어니즈를 중심으로 아이디어 확산과 서비스 및 제품 컨셉 스토리 개발로 보다 확산된 과제해의 기회요소 발굴
- 산업화를 위한 아이디어 구체화와 서비스 및 제품의 이유에 기반한 솔루션으로 가능성 확보

2013.06.10~2013.06.11

워크숍 진행

- 1 아이디어이션 카드와 피스나 등 설정하여 아이디어 논의
- 2 서비스 아이디어별 컨셉 스토리 작성 후 아이디어 스케치 등 디자인
- 3 유기적인 팀 운영과 개별 브레인스토밍으로 유망아이디어 그룹핑
- 4 디자인 본과위원을 중심으로 최종 서비스 아이디어 정리

안전하고 위생적인 병원환경, 응급 재난 보호, 환자 정보 관리 스마트병원, 외래환자 관리, 첨단 스마트 의료기기, 간단한 일상관리 등 15개 주요 이슈에 대해 98개 서비스 컨셉 도출

최종 98개 제품 서비스 아이디어



헬스케어 디자인을 위한 제안 주제

헬스케어 서비스의 혁신

신약 플랫폼

서비스 중심의 가치 창출을 위한 병원서비스 디자인	
수요자 중심 가치창출을 위한 병원경영의 서비스 디자인 지표 및 서비스 디자인 프로세스 개발	수요자 중심 가치창출을 위한 의료 서비스/디자인 컨셉을 사업모델 개발 수요자가 관점에서 바라보는 의료서비스 지표 및 서비스 디자인 프로세스 개발 수요자가 주도하는 의료서비스 평가 모델 및 피드백 솔루션 개발
P4P을 대비하는 기록관리와 개인 LIFE CARE를 위한 의무기록 솔루션 디자인	
P4P을 대비하는 기록관리와 개인 LIFE CARE를 위한 의무기록 관리 및 표준화 디자인	의무기록 전달 및 입출력 프로세스를 위한 기록기기 UX 디자인 COPE BMS 표준화에 대한 정보 표준화 및 유·비상 시의 체계 구축
사용자 경험을 고려한 병원서비스 경영 제고를 위한 융합형 의료기기 디자인	
수요자의 능동적인 참여를 기반으로 융합형 의료기기 개발 프로세스 디자인	오른팔팔팔 팔의 수요자/사용자를 통한 융합의료기기 과제 도출 수요자 니즈 중심의 융합의료기기 제품-서비스 컨셉모델 방법론 구축 소재/장비 기반의 디자인 주도형 프로세스 개발 융합형 의료기기 전문 사용자 평가 시스템 구축 CT 기반의 글로벌 의료 서비스 상품화 전략 및 공간 모델개발
융합형 의료기기 신제품 개발을 위한 기반기술 연구	진단 설비 등 의료관련 신소재 개발 환자의 회복을 돕기 위한 감성 기반 치유기 및 제품 의료사회의 연구되는 로봇과 IT 기술, 3D 스캐닝 관련 기반 영상기법 기술
병원서비스 경영제고를 위한 통합패키지 시범병원 사업	건축 및 IT 기술, 의료기기, 의료서비스 등과 결합한 패키지 병원 디자인 수술 모델로 개발 가능한 환자용을 위한 시범병원 수술실 등 디자인

만성질환, 독거노인 등 고위험군 환자/간 합입의 시스템 및 케어센터	
독거노인 등 1인 가구를 위한 자립적 건강관리 지원 및 합입 의료 시스템 서비스모델 개발	독거노인 등 1인 가구를 위한 거주지 기반 자립적 건강관리 지원 및 합입의료 서비스 모델 및 지원기술 개발 시군구 보건소 중심 노인 건강관리 위탁사업/민간기업 병상을 위한 케어센터 일상생활을 위한 거주지 기반의 독거노인 라이프스타일 케어 디자인
노인 민생기 환자들을 위한 케어센터-서비스 모델 개발	일상생활을 위한 독거노인 등 수요자 맞춤형 헬스케어 개발 일상생활 및 가족이 함께 자립적 생활을 할 수 있는 공동 주거 및 요양 커뮤니티 원격의료의 정성적 일상생활 복구를 위한 자가 환자 모니터링 및 정보 피드백 서비스
환자/간 합입의 시스템 및 케어서비스를 위한 관련 지원기술 개발	개인 맞춤형 병력관리 및 기록의 통합관리에 필요한 의료정보 서비스 디자인 환자의 병력 및 약력(복합약제), 의료진과 주기적으로 상호 교류하여 피드백이 되는 병력관리(연속적) 서비스/기술(스마트 카드 서비스)
글로벌 의료허용을 위한 정주형 Medical tourism	
문화적 Care Body를 고려한 정주형 Medical tourism 기반구축사업	의료 관광활성화를 위한 수요자가 중심의 문화형 헬스케어 디자인 의료인-다문화가정 환자/간 소통을 도와주는 헬스케어/서비스 지원 시스템 구축 의료관광 활성화를 위한 의료고급화/의정 메디컬 의료기관 정보 안내 가이드 및 의료 + 여행 관광 정보 플랫폼 개발
의료 관광 확대 지원 (전문인력/보험상품/국제 의료접근 컨설팅 등) 개발	의료와 관광에 대한 전문적인 자문을 가진 의료+관광 융합형 전문 가이드 양성 각 국가별 방문 인도가 높은 질병 특성 또는 문화적 특수성에 기반한 환자 니즈를 기반으로 맞춤형 서비스 디자인
정주형 Medical tourism 서비스모델 개발	리조트, 호텔과 연계한 환자용을 위한 의료 휴양 서비스 패키지 전통 한국의 문화와 의료/글로벌 병원과 협정 을 융합한 의료+문화 서비스 패키지

헬스케어 디자인을 위한 제안 주제	
헬스케어 서비스의 혁신 헬스케어 상품화	
찾기 쉽고 다양한 서비스가 있는 1차 병원을 위한 서비스 모델 개발	
개인 주치의(나침반)와 돌 피싱서비스를 중심으로 서비스 되는 병원모델 연구	개인, 가족, 다양한 질병군 환자 회원들을 대상으로 맞춤 정보 전달을 제공하는 나침반 병원 만성기 환자를 컨설팅으로 케어하는 회원 후계 연방
찾기 쉽고 다양한 서비스가 있는 합친 병원서비스모델	홍합스케어가 사시스템을 통해 수면과 지각연의 건강정보를 기반으로 가족의 건강을 컨설링 해주는 지각연 1차 기관 중심의 의료 서비스 디자인 자연 출신 고분자 서비스 등 일상생활을 위한 전문 케어 병원
이중 서비스 공간지 간의 융합을 통한 병원사업모델	반려동물과 반려인을 동시에 care하는 의학 + 수의학 복합 의료 서비스 신산업 창출을 위한 미래형 병원사업모델을 위한 서비스 디자인
병원 길이 없는 병원을 위한 새로운 개념의 병원 모델 연구	은 가솔을 위한 헬스케어 멀티플렉스 공간 학업과 재화를 병행 할 수 있는 헬스케어 대학 학교 및 서비스 프로그램 개발 외상치료 등 상상을 초월하는 헬스센터와 합병하는 의료계가 통합 서비스 모델
지역사회 건강관리서비스로 주민 건강 향상을 위한 지역 서비스디자인	
지역사회 건강 관리센터로서 약국서비스 디자인	주민 건강 향상을 위한 환자 복귀 순환도 향상 요-리뷰 및 복귀 컨설팅 디자인 신뢰도와 친근감을 주는 약국 환경 개선을 위한 표준공간 가이드라인 및 조제 자동화 프세스 디자인 환자 자발적인 약제관리 관련 동기유발형 약제관리자의 시스템 디자인 독거노인 등 유동성에 한계를 대상으로 환자 이력 다-리뷰 프로세스 디자인 복합자의 일상에서 약 배달 등 지역 사회봉사의 권리 및 책임 전달 서비스 디자인 24시간 약국 등 원하는 시간에 약품을 이용할 수 있는 서비스 및 프로세스 디자인
현재 어디서나 만날 수 있는 스마트 복귀 서비스 디자인	복합자의 정보를 기반으로 약에 대한 정보와 안정성 여부를 확인 할 수 있는 스마트 복귀 약령서 서비스디자인 CT 영상 위에 서비스를 위한 의료, 약재 및 소모품 저장 등 연구 및 개발사업
국민의 일상적 안심을 위한 스마트 공공의료(서비스) 디자인	
진짜 의료 접근성과 확산의 공공보건 인식 고양을 위한 디자인	가정용 -송출/수입 관리 제도로 및 홍보 지원에 구축 모사전투 투시 감시를 위한 병원 연구 생물, 뇌사 장기 기부 등 인식을 위한 서비스디자인 청소년 건강관리 역량강화 프로그램
일정한 심박수증상 교육 확보를 위한 서비스 디자인	심박수증상 확인을 위한 서비스 디자인 Save Heart Smart Card (심박수증상 카드)를 통한 인식확산 사업
공공 자기관리 시스템을 통한 스마트 공공의료 서비스 디자인	지역 주민의 질병예방 등 예방의치 수업을 위한 스마트 공공의료서비스 개발 스마트 공공의료 시스템 기기 및 서비스를 이용한 비파괴식 모델 공공 자기관리 시스템 서비스 이용자 개인에게 필요한 건강정보 및 서비스 피드백을 제공 하는 스마트 공공의료 디자인 프로그램
스마트 헬스케어 카드 Smart healthcare Card 비파괴식 모델 개발	스마트 공공의료서비스와 국가 차원의 데이터 연동하는 스마트 헬스케어 카드 장래인 등 복지대상자 입찰자 등 고유번호 환자, 독거노인을 대상으로 동 병원을 이용 하는 신원확인 시스템으로 할 수 있는 Smart healthcare Card 개발 국민-환자의 건강정보 및 질병 특성정보 적합한 개인정보 분석을 통해 공공의료 정보 및 헬스케어 서비스의 연동 될 수 있는 부가 서비스모델

헬스케어 서비스의 혁신 공공 의료 접근성	수요 중심의 혁신 높은 만족도
환자 편의를 위한 것은 응급서비스, 응급진료 서비스 디자인	병원에서 일상적인 삶의 가치를 재발할 수 있는 병원환경 디자인
그레이트 엑스를 위한 응급 진료를 커뮤니케이션 /PPI/ service 디자인	인간한 병원 시설 디자인
다양한 언어 사용과 장애요인의 제거를 위한 커뮤니케이션 UX 디자인 및 온도조절 시스템 개발	고령자 및 장애인에 의한 안전사고 예방을 위해 유해한 병원 시설물 디자인
세계적인 의료정보 및 다양한 환자 workflow 조사부터 outcome 를 통해 환자 특성화 등은 응급진료 병동별 /기법	차별화된 안전사고 예방을 위한 공간 및 시설 가이드라인 디자인
응급진료를 시작지점으로 설명할 수 있는 기법	2차 감염 예방을 위한 외벽이 /디자인 가이드라인 /개발
	건조 방수 등 오염 여부를 쉽게 살펴볼 수 있는 도구 개발
응급의료 취약지역 가점 외국기관과 이동 응급실 연계 서비스를 위한 디자인	방문 성원을 위한 디자인
필요한 장소와 상황에 맞춰 배치되는 한 장비와 공간을 갖춘 환자구역에 대한 이동형 동 급실 병원서비스 시스템	내 집같이 편안한 이완공간을 위한 서비스 디자인
응급환자의 SMART BANC와 대안이 제공된 SMART AED를 통해 환자 모니터링 실 시 및 장외 진료, 대안적 자기재활치료로 치료도 가능 /전국연속이 가능한 199개국을 위한 SMART AED 199대	환자의 방문객에게 필요한 정보를 상호교류형으로 제공하는 스마트 배드 유닛
중증도 응급환자를 위한 처치 장비모듈이 없는 intensive care system	실시간 건강 보호자를 위한 센터까지 /확립 /디자인
신용사별 시 사용처는 외벽이 /의무직 /소통창고를 기반으로 응급 응급실의 효과를 극 대화할 수 있는 응급실 관리시스템	임원자 지침을 빌릴 기능도 제공 등의 활용 /제거 /개발
환자친화적 환경을 기반으로 제3자 지원에 사용 가능한 이동형 진료부 모듈형 시스템을 병원 /개발	환자의 최측근인 가족을 통해 간호사를 대신하는 역할
응급차원의 편의를 위한 정보 제공 smart bed unit	장기 환자의 무관심 등을 해결하여 자기 /케어라는 프로그램 /개발
병리 및 이들의 용어, 진단결과, 검사 결과지를 포함한 응급실 중환자의 smart bed unit 관련 도구 및 시스템을 개발	환자지원 및 기타 맞춤형 병원 서비스 디자인
응급환자 병원 전후 후 단계 케어를 위 한 서비스	일상생활에서 입원환자 자신을 꾸미는 것은 드레스룸 공간 디자인
119 구급차 : 남용 사례를 줄이고 더 효율적인 119 구급차 활동 문화를 정착을 위한 119 구급차 남용 방지를 위한 안티노출 전략	환자 /디자인 활동을 위한 서비스 디자인
전자 단말기와 통신망을 이용한 환자정보 /기록 -스킨, 사용자 참여, 인터랙티브 등 종 극 진보자에게 맞춤형 의료/건강 진료를 시작하도록 제공하는 서비스	디자인 간섭을 위한 각 식별 /기능을 통한 유도 디자인
건강 관리 /가이드는 자력 주치의 정보제공을 전제로 신속한 응급진료이 가능하도록 하는 병원 이전 단계 응급진료센터 내부 디자인 구축	환자 /진료를 하는 임상직원 /환자를 위한 외벽으로 표현하는 디자인
재입도는 환자의 유형분석을 통한 건강검진과 재활요법을 위한응급차 환관 후 건강검 진 행동 유도를 위한 인식 보조도구	환자의 심리적 안정을 도모하는 공간 디자인
	실리적 불균형이 높은 치열성과 긴장감을 낮추는 사용자 맞춤형 공간 디자인
	실리적 안정을 도모하는 분할 내 소음차단 및 경량화 /가벼워 /개발
	조명 및 구조물을 활용한 이러한 효과는 인위적으로 공간 /슬로우
	환자의 청각적 스트레스를 저감하는 완전한 Stress Free space 디자인
	회전도를 돕는 프로그램
	병원 방문과 기기를 돕는 헬스케어 코디네이터
	IF 기반 모바일 시스템을 통해 환자 완원을 도와 최적화된 여정 설계 /개발
	퇴원 후에도 지속적으로 의료 서비스를 제공할 수 있는 병원 애프터서비스 디자인

헬스케어 디자인을 위한 제안 주제

수요자 중심의 혁신

높은 만족도

쉽게 이해하고 기억하기 쉬운 의사소통을 위한 환자-병원 커뮤니케이션 디자인

병원 내 중심 진료 단계별 커뮤니케이션 디자인

환자 접수 프로세스 등 병원 내 인증 프로세스 단축을 위한 생체정보 인식 시스템 개발

진료내용을 환자에게 이해하기 쉽도록 전달하는 병문명장한 진료 단계별 설명 Tool-Kit 디자인

2-3차 병원서비스 이용 전 과정에 대해 이해하기 쉬운 병원 서비스 디자인 통합안내 서비스 어플리케이션 개발

사이버 병원형 웹-스마트 디자인스 연동 의료 애플리케이션 중심 오픈커뮤니티 개발

수술 전 환자의 전신상태 파악하고 수술 및 마취에 대한 정보를 제공하는 사용자 UX 기반 어플리케이션 개발

고려된 환자들을 위한 커뮤니케이션 디자인

알zheimer가 겪는 정신적인 스트레스를 줄여주는 도움을 줄 수 있는 의료진의 커뮤니케이션 방법 및 도구 개발

정확한 의료정보의 제공과 환자 만족도 향상을 위한 고려된 환자의 자유단계를 위한 커뮤니케이션 서비스 디자인

질환별 기초정보 가이드 및 단계별 정보제공 카드 디자인

위장기능을 위한 디자인 커뮤니케이션 디자인

다문화 가정 및 외국인 체류자를 위한 디자인 진료 단계별 가이드 개발

사회적응을 위한 음성인식 시스템 및 질자본 시스템 개발

빅데이터 요소를 전담하는 중앙별 의료정보를 통합 개발

고령을 포함한 장애 유형별 스마트 커뮤니케이션 개발

중증 특수장애 등 의사소통이 어려운 환자들을 위한 대체 의사소통 방안 연구

의료진커뮤니케이션 디자인

간호사들을 위한 업무안내 서비스 디자인

의료료를 향상 및 환자 만족도를 높이기 위한 특수환자 케어 서비스 개발

치매환자를 위한 케어 서비스

치매환자 돌봄활동 및 문제행동에 대응을 위한 생체정보인식 기반 모니터링 서비스

치매환자를 위한 병원안내시스템 개선을 통한 의료 서비스

치매환자 안전확보를 위한 환자의 동선 분석 및 움직임 생성 및 알림 디자인 서비스

치매환자와의 교감하고 환자의 상태를 수시로 체크하여 환자의 심리적/신체적 안정을 지키는 치매돌봄 서비스를 제공

신생아를 위한 케어 서비스

신생아 생체정보 분석 및 모니터링을 위한 종합관리 시스템 구축

신생아의 건강관리를 위한 바이오센서를 활용한 유아용 스마트 베드

소통에 민감한 신생아를 위한 소음차단 베드 가림막(잠금장치) 개발

가족친화적 신생아의 사인과 영상을 온라인으로 제공하는 "생애 첫날" 서비스

첫 모유수유 신생아와 신생아를 위한 할인가율 할인 가능 앱

비밀할 사진 모니터링 및 접근 관리정보 시스템 기능의 통합형 신생아 베드

암환자를 위한 케어 서비스

암환자보호자 포함의 의료진 간 커뮤니케이션

편안하게 내원하는 암환자들을 위한 자동 접수 시스템

암환자와 보호자의 심리적 안정을 위한 우울증 자수 체크 및 심리케어 상담프로그램 개발

도환 후 정서적 안정 및 지속적인 학습과 개선을 위한 그림책 서비스 개발

환자보호자 간 상담, 진료일정 및 내용 등 정보공유를 위한 디자인 앱

암환자의 치료과정에서 환자의 치료 및 질병 진행상태에 대한 이해를 높여줄 수 있는 맞춤형 의료정보

가족의 병역이나 건강관리 차등 데이터 분석을 통해 암 발생률과 관련한 유전성 및 조기 진단을 하는 가족친화형 서비스

한정된 임상 자료를 활용한 암환자 병역관리/유사해결 서비스

면역력 강화를 위한 암환자 스트레칭/의료 관리를 위한 에스프레소 서비스 디자인

헬스케어 디자인을 위한 제안 주제

수요자 중심의 혁신

높은 만족도

의료료를 향상 및 환자 만족도를 높이기 위한 특수환자 케어 서비스 개발

중증 이상 환자를 위한 응급응답센터 구축

외상환자의 심리적 안정을 위한 병원 방문 및 병원 서비스 등 환경 디자인

환자 프라이버시 보호 및 2차 감염 예방을 위한 응급 입원실 등의 파티션에 대한 소재 및 구조 디자인

응급환자의 정보관리 및 원활한 입퇴원처리를 위해 진료 및 생체정보 등이 포함된 개인 정보관리 및 디자인 서비스

개인 병력 기반 맞춤형 케어 서비스

생체정보 기반 질병 관리 시스템 디자인 (데이터를 수집하여 분석하는 동안 발생한 개인 병력 데이터 수집부터 개인 병력 분석까지)

개인 병력정보를 기반으로 분석을 통해 질병 예방을 위한 케어서비스 및 서비스

환자 가족을 위한 스마트 서비스 시스템 디자인(개인 병력정보를 제공하는 개인 구성 및 자동 배치 관리)

개인의 건강상태에 따른 프라이빗 헬스케어 시스템 디자인(응급응답을 위한 서비스와 접근하고 효과적으로 대응할 수 있는 개인 병력 정보 헬스케어 시스템)

환자 건강상태를 체크하고 진단정보를 확인할 수 있는 스마트 케어서비스 디자인

입원환자, 외래환자의 병원 내 환자 악력정보관리 및 악력모니터링을 위한 디자인

악력관리 및 프로세스 개선 디자인

악력관리 센터 프로세스 관리의 효율성 개선을 위한 서비스 디자인

악력관리 센터가 이해하기 쉽고, 편하게 실시 체크 가능한 악력관리 / 악력정보를 위한 관리 프로그램 디자인

악력관리 센터를 위한 악력관리 D 자동인식 시스템 디자인 및 개발

참단기환자의 환자 중심 치료관리서비스를 위한 시설 및 서비스 디자인

진단 및 치료 편의를 위한 의료기기 및 시설

신속한 진단 및 치료를 위해 환자의 치료환경을 한 눈에 체크하는 진료환경 디자인

환자의 치료 편의성을 위해 적대성을 이용한 할당하는 기기

원격으로 생체정보를 체크할 수 있는 모바일 기반의 60 check 시스템 개발

고위험군 입원환자를 위한 전용 케어 서비스

의료료를 향상 및 환자 만족도를 높이기 위한 특수환자 케어 서비스 개발

의료진 건강관리를 위한 디자인

의료진 스트레스를 줄이고, 건강관리 서비스를 위한 의료진 전용 커뮤니케이션 서비스 개발

간호사 근무환경을 개선하기 위한 간호업무 전용 스마트 의료 기기

의료진의 건강을 지속적으로 관리하는 빅데이터 기반 커뮤니케이션 서비스 개발

진료/간호 업무 중 오진/누락을 방지 서비스 할 수 있는 도구/모니터링 센서-앱 연동, 로보트, 앱

헬스케어 디자인을 위한 제안 주제

개인의 건강관리

자가 건강관리

일상에서 건강을 지킬 수 있는 네트워크 서비스 기반의 헬스라이프 서비스 디자인

개인 가족의 자발적 관리를 위한 헬스라이프 서비스 모델	<p>자동차용 생체정보 체크 센싱센서를 기반으로 운전자의 신체상태를 파악해 휴식 및 사생활 개선 등을 제안하는 솔루션</p> <p>사용자의 신체특성 및 상태변화에 따라 부팅이 가능한 웨어러블 맞춤형 서비스</p> <p>건강한 삶에 대한 아이들의 인식을 향상 시키기 위해 놀이 프로그램으로 제공되는 식습관, 생활 패턴 앱</p> <p>취침 패턴을 알려주는 Smart Window를 통해 질병에 따른 잠의 패턴 조절을 자동적으로 해주는 스마트 창문 프로그램</p> <p>근력운동용 헬스케어 건강관리용 유도체에 체성분측정을 통해 신체의 변화를 즉각적으로 알려주는 피트니스 웨어</p> <p>개인과 가족 주변 지인 간의 헬스 플러스의 결성하여 가정 및 가계단위의 건강 관리를 위한 가족건강관리 서비스</p> <p>개인의 건강정보와 연동해 적합한 서비스를 알려주거나, 외상예방업계를 선별하여 알려주는 피트니스 라이프 서비스 및 앱</p> <p>임산 계획이 있는 여성을 위한 맞춤형 정보 제공 및 건강 생활 습관 패턴관리 프로그램</p>
--------------------------------	--

카네이션 홈과 연결되는 의료서비스 모델	<p>가족의 건강 이상유무를 함께 공유하여 상응자의 유무를 감지할 수 있는 가족용 헬스케어 네트워킹서비스 모델</p> <p>아이 상태를 모니터링 하는 Baby Data 모니터링 앱 활용으로 아이의 상태를 판독하고 대처법을 알려주는 나만의 작은 의사 선생님 앱</p> <p>헬스케어 확장성-확장성 건강에 대한 데이터 제공을 주체와의 연계</p> <p>장래에 도움이 되는 관련 정보 제공하고 개인적 체조프로그램에 따라 선택할 수 있는 30-40-50 분의 각각 맞춤 서비스 앱</p>
-----------------------	--

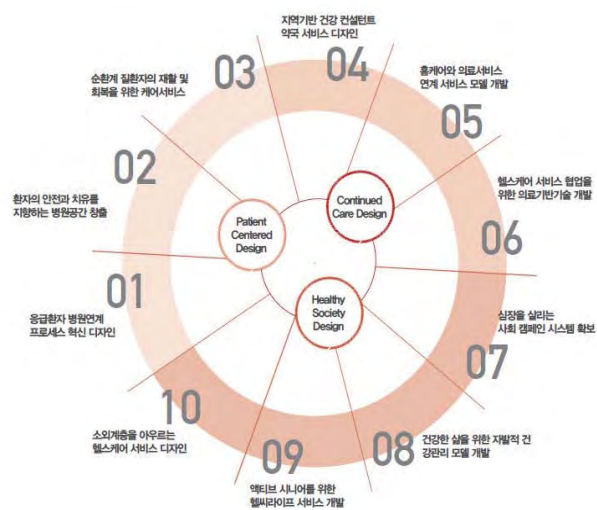
무병장수 100세를 준비하는 네오생태계를 위한 헬스라이프 서비스 디자인

액티브 라이프를 위한 헬스라이프 서비스 디자인	<p>노인들의 사회적 관계를 위한, 스마트 TV, 스마트폰을 통해 직접 참여하는 일상 관리 및 피트니스, 사진 작가 포스트 등 커뮤니티 서비스</p> <p>일상생활의 건강관리를 위해 전문가를 활용한 개인 맞춤형 헬스케어 서비스</p> <p>실버세대의 외출 시 음성인식 기능과 GPS 기능을 통해 회선 이동 경로 안내 및 장애물 감지가 가능한 smart stick + drone</p> <p>직각적인 액티브라이프의 단계 등 만성질환을 위한 100일 생활관리 서비스 수련장에 치료를 위한 smart bed 연계형 프로그램 관리서비스 및 센터</p>
---------------------------	--

고 위험군 및 취약 계층을 위한 사회서비스 기반의 맞춤형 헬스케어 서비스 디자인

1인 가구 고령자 중심의 생활보조-지원서비스를 위한 서비스 디자인	<p>주거적으로 집이나 노인정으로 찾아가는, 거주지 - 집에서 받는 이동형 장기 관리 서비스</p> <p>생애장수 인식 및 변화기 GPS 등 일상생활 관리를 위한 노인 맞춤형 헬스케어 서비스</p> <p>남녀, 70대 등을 미리 알려주어 취약자의 위험도를 경고하는 서비스 순환기 질환자를 위한 외부환경 감지형 스마트 밴드</p> <p>가정의 건강 기능을 통해 생체정보 분석 자료를 의료기관과 사회복지사의 DB에 전송하여 1인 가족의 헬스케어 서비스를 제공하는 플랫폼</p>
--------------------------------------	--

헬스케어 순환계 PCS 중심의 10대 정책과제



부록

전문가 인터뷰

기간 2013년 5-6월

대상 의료서비스산업 전문가

방법 미래 의료서비스산업의 진화방향 설문지 조사

Q&A

Q1 소비자중심으로, 예측이론 및 U-health 및 기타 의료 트렌드 중 무엇이 생애주기 의료 서비스 메리트라는 무엇 일까요?

Q2 수요자 중심으로 생각할 때 의료서비스의 헬스케어/서비스 산업화로의 진화는 단계적으로 어떻게 어디에 주안점을 두고 진행될 것이라고 생각하십니까? (근미래~야미래)

Q3 민간 중심적 미래 의료서비스를 지원하는 데 있어 가장 큰 장벽은 무엇이라고 생각하십니까?



선경

(KAIST 미래의료융합연구실)



오익금

(연세대학교 건강대학)

1. 서비스 측면에서는 전통적인 의료행위/서비스를 변화시키는 의료기술과 IT 기술의 집약인 '의료IT'가 메리트 트렌드 중의 하나라고 생각함
2. 원아에서는 의료서비스의 주요점은 질병의 치료보다는 선제적 예방, 그리고 건강상태의 질 개선과 수행성의 양 연장이 될 것이며 산업화도 그에 따른 주변산업과 부가서비스가 활성화 될 것임
3. 의료산업에 대한 진입 장벽 (산업에 대한 이해, 법/제도, 의료진력의 차등 - 기술적 문제 (유비쿼터스 환경 구축, 개인정보 보호 측면 - 의료 질(quality) 유지)을 위한 국민의 합의가 필요함
1. 소비자중심 의료는 맞춤형, 선제적, 예방적 보건으로 요구 및 의료의 정보화 (u-health, e-health) 모두 포함이 의료서비스 메리트트렌드의 핵심이라고 봄
2. 근 미래에는 소비자 중심의 다양한 콘텐츠 및 서비스의 비즈니스 모델 개발이 주를 이룰 것으로 보이며, 경제성과 파급성, 그리고 공공성 등의 측면에서 경쟁력 있는 서비스만이 test-bed를 거쳐 산업화 단계로 나아갈 것으로 전망
3. 법과 기술의 변화/발전 필요 (예: u-health)과 소비자 친화적 기술 및 서비스 콘텐츠의 구현 (서비스/기술의 수준, 그리고 미래의료서비스 평가에서 중요한 요소는 '경제성' 측면일 것으로 여겨짐



이중연

(서울대학교병원 의료정보학)



조부연

(서울대학교 경영학부)



김형진

(서울대학교 경영학부)



허영

(서울대학교 경영학부)

1. 소비자중심의료의 U-health가 될 것으로 보이며, 소비자들의 정보 취향이 더욱 높아지고 보다 잘 정리된 정보를 알게 되면서 자율성이 더욱 강화된 형태로 발전할 전망이다
2. 응급의료/중환자실의 중요성 증가 □ 안정 질환으로 큰 병원을 찾는 사람들이 줄어들고 대개는 U-health로 재택 치료를 받게 될 것으로 전망. 자연히 큰 의료기관은 중환자/응급실 환자에 집중하게 될 것으로 예상됨
3. 의료 체계, 법률 및 정책이 방향성이 없어 체계의 흐름에 따라 이리저리 바뀔 의료 산업화라는 미명 아래 상업적 시장 원리에 밀림으로써 의료의 방향이 비인간화적인 형태로 점점 더 편향되고 있음
1. 의료서비스 메가트렌드는 소비자 중심의 의료기 우선순위로 나타나고 있음
2. 단기적으로는 부가적 품질 차원에서 수요자 중심이 논의되겠지만, 본질적 품질 중심으로 중장기적으로 재편될 것으로 보임
3. 기능별로 분리되어 전문화되어 있는 현재의 의료진업 시스템은 고객감염/수요자 중심으로 재편되면서 서비스 전달 프로세스 차원으로 변화될 것으로 예상

1. 환자중심의 트렌드는 소비자 중심의 의료기 중심이 될 것임. U-Health 등도 소비자들 중심으로 의료서비스를 재편하는 도구로 활용될 것임
2. 단기적으로는 병원 내에서의 환자중심 서비스로 혁신이 중기적으로는 병원 내에서의 서비스를 원외로 확장하는 방식으로, 장기적으로는 Life care 서비스의 일상적 제공 형태로 진행될 것임. 예방, 치료, 재활 개념이 아닌 인간의 삶 자체를 관리하는 방식임
3. 이해관계자들의 반대 가장 큰 장벽인 이러한 반대를 넘어설 수 있는 정치적 역량의 정책적 의지가 있어야 하는데 지금까지는 미흡한 수준임
1. 미래는 개인의 생체정보, 헬스케어 관련 ICT가 활발하게 발전할 것으로 바이오 나노 등 첨단 의학기술을 활용 한 개인 맞춤형 의료서비스가 주요 트렌드가 될 것임
2. 헬스케어는 보다 수요자 중심의 서비스 및 기기를 지향하고 있으므로 사용자 편의성, 즉 접근성, 신속성/비침습성 등을 지원하여 발전할 것으로 기대
3. 각국의 법적 규제, 의료비의 증가, 내부관리자의 이해관계 등이 어려운 과제로 남아 인간 중심적 미래 의료서비스를 지원하는 데 장애가 되고 있음



임훈
[순천향대
부속병원 응급의학]

배성운
[강제대학교 보건대학원]

- ① 특별히 국내 현황을 감안한다면 'U+Health' , 및 'U+Health' 가 우선 대상이 될 수 있음
- ② 산업화의 급격한 수요량과 공급능력 그리고 기술적 실현 가능성이므로, 다수에게 제공되어 건강성을 확보하고 수명을 연장하는데 절대적으로 요구되며, 생애 전 기간 동안 지속적으로 요구되는 분야가 미래 산업화 대상이라고 생각함
- ③ 의료 관련 분야 및 산업에서 균형 잡힌 서비스 정책이 필요하다
- ④ 기술이나 서비스 등 모든 부분에서 소비자 중심의 접근이 메타트렌드의 중요방향으로 나타나고 있다고 볼 수 있음
- ⑤ 진료환경 및 서비스 프로세스 개선으로부터, U+Health에 기반한 원격진료, 소프트웨어와 진단기기에 기반한 예측의학/정밀의학/맞춤의학 제공으로 나아갈 것임
- ⑥ 의료법에 따른 건강관리 서비스 제공을 위한 기관 개설 제한 및 서비스 제공방식과 제공자 자격에 대한 법적 규제의 해소가 필요함