

# 2차 대면 심층 인터뷰

특이사례 및 복합 위험군 (Complex Cases)

대상자명: \_\_\_\_\_

인터뷰일: \_\_\_\_\_

인터뷰어: \_\_\_\_\_

시군: \_\_\_\_\_

수행기관: \_\_\_\_\_

특이사유: \_\_\_\_\_

## 1. 불만의 근원

지난번에 불편하다고 말씀하셨는데, 구체적으로 어떤 상황에서 "이건 나한테 도움이 안 된다"고 느끼셨나요?

예: 내가 원하는 시간에 안 오셔서... / 필요한 건 안 해주고...

## 2. 기대 불일치

처음에 이 서비스를 신청하실 때 기대했던 것과, 실제 받아보시니 가장 달랐던 점은 무엇입니까?

예: 집안일 다 해주는 줄 알았는데...

## 3. 소통 방식

담당 선생님의 말투나 방문하는 태도, 혹은 연락하는 방식에서 마음이 상하신 적이 있으신가요?

예: 너무 바쁘게 오셔서 서운했어요

## 4. 자율성 침해

혹시 선생님이 건강을 쟁겨준답시고 잔소리를 하거나, 내 생활에 너무 간섭한다고 느끼신 적이 있습니까?

예: 먹는 것까지 참견하셔서...

## 5. 서비스 한계

어르신의 어려움을 해결하기에 지금의 방문 시간(주 1~2회)이 턱없이 부족합니까, 아니면 방문 횟수는 중요하지 않습니까?

예: 주 1회로는 택도 없어요 / 자주 오는 것보다 제대로 해주는 게...

## 6. 우선순위

몸도 아프고 마음도 힘드신데, 병원 동행, 청소, 말벗 중 당장 하나만 선택해야 한다면 무엇이 제일 시급하십니까?

예: 병원을 좀 같이 가줬으면...

## 7. 낙인감/수치심

혹시 생활지원사가 집에 오는 것을 남들이 알까 봐 꺼려지거나, 도움받는 게 부끄럽다고 느끼신 적이 있나요?

예: 이웃들이 불쌍한 사람 취급할까 봐...

## 8. 과거 경험

예전에 다른 복지 서비스를 이용하시다가 안 좋은 기억이나 상처를 받으신 경험이 있으신가요?

예: 예전에 다른 데서 막 대해서...

## 9. 위기 촉발

최근 들어 가장 화가 나거나, 견딜 수 없이 슬펐던 일이 있었다면 무엇 때문이었는지 말씀해 주실 수 있나요?

예: 자식이 연락을 안 해서... / 몸이 너무 아파서...

## 10. 제도 제언

우리 복지관 말고 시청이나 정부에 "노인들을 위해 제발 이런 걸 좀 바꿔달라"고 쓴소리를 하신다면 무엇입니까?

예: 기초연금을 올려달라 / 병원비를 깎아달라

노인맞춤돌봄서비스 통합 모니터링 시스템 | 2차 대면 심층 인터뷰 - 특이사례군