

성남시의료원 공공의료서비스디자인 연구

성남시의료원 공공의료서비스디자인 연구

목차

연구의 배경

1. 과업 개요.....	15
1.1 ‘성남시의료원 공공의료서비스디자인 연구’ 과업 개요	15
1.1.1 과업명: 성남시의료원 공공의료서비스디자인 연구	15
1.1.2 과업의 목적	15
1.1.3 과업의 기간	15
1.1.4 과업의 내용	15
1.1.5 과업 진행 과정.....	16
1.2 과업 수행 방법.....	18
1.2.1 서비스디자인 더블 다이아몬드 프로세스	18
1.2.2 세부 연구 방법론.....	19
1.3 과업 목표	23
1.3.1 과업의 이해	23
1.3.2 이해관계자 인터뷰 주요 내용	24
1.3.3 과업의 목표	27

연구의 내용: 조사 및 분석

2. 의료보건서비스 베이직리서치	29
2.1 개요.....	29
2.2 의료보건서비스 정책적 배경.....	30
2.2.1 개요.....	30
2.2.2 보건복지부 주요 정책.....	30
2.2.3 주요국의 건강관리 관련 정책 사례.....	31
2.2.4 의료복지보건 정책 관련 주요 시사점.....	33
2.3 성남시의료원 지역적 특성(진료권 기반)	36
2.3.1 개요.....	36
2.3.2 성남시의료원 진료권 인구 및 주민 건강 특징.....	36
2.3.3 성남시 내 의료보건사업 현황 및 분석	38
2.3.4 성남시 지역적 특성 관련 주요 시사점	42
2.4 의료보건서비스 혁신 사례 조사	43
2.4.1 개요.....	43
2.4.2 해외 의료서비스디자인 혁신 사례	43
2.4.3 국내 의료서비스디자인 혁신 사례	49
2.4.4 국내 의료보건서비스 전문가 인터뷰	53
2.4.5 소결.....	58
2.5 워크숍 #1: 성남시의료원 공공의료서비스디자인 전직원 워크숍	59
2.5.1 워크숍 개요	59
2.5.2 워크숍 프로그램 구성.....	59
2.5.3 성남시의료원 이미지 찾기 워크숍	60
2.5.4 수평적 아이디어션 워크숍.....	64
2.5.5 성남시의료원 공공의료서비스디자인 전직원 워크숍 결과.....	67
2.6 소결.....	68

3. 의료서비스 사용자 조사.....	71
3.1 사용자 조사 개요.....	71
3.1.1 사용자 조사 목적.....	71
3.1.2 사용자 조사 기간.....	71
3.1.3 사용자 모집 기준.....	71
3.1.4 사용자 조사 대상.....	72
3.2 의료서비스 수요자 조사.....	73
3.2.1 수요자 주요 VOC.....	73
3.2.2 수요자 심층 인터뷰 주요 내용.....	74
3.3 의료서비스 제공자 조사.....	77
3.3.1 제공자 주요 VOC.....	78
3.3.2 제공자 심층 인터뷰 주요 내용	78
3.4 사용자 조사 분석.....	82
3.4.1 주요 불만족 지점 분석	82
3.4.2 사용자 니즈 분석 및 인사이트 도출	84
3.4.3 1차 과제 영역 도출	85
3.5 워크숍 #2: 성남시의료원 공공의료서비스디자인 주요과제 영역 도출 워크숍 ...	86
3.5.1 워크숍의 개요	86
3.5.2 워크숍 프로그램 구성.....	86
3.5.3 워크숍 상세 과정.....	87
3.5.4 워크숍 결과	89
3.6 워크숍 #3: 성남시의료원 공공의료서비스디자인 아이디어 도출 워크숍.....	90
3.6.1 워크숍의 개요	90
3.6.2 워크숍 구성	90
3.6.3 워크숍 상세 과정.....	91
3.6.4 워크숍 결과	93
3.7 소결.....	96

연구의 내용: 핵심과제 도출

4. 공공의료서비스디자인 컨셉 97

4.1 성남시의료원 공공의료서비스디자인 목표.....	97
4.1.1 성남시 ‘삶의 질’ 향상	97
4.1.2 성남시민의 ‘건강수준’ 향상.....	97
4.2 공공의료서비스디자인 컨셉	98
4.2.1 컨셉: “잇다”	98
4.2.2 공공의료서비스디자인 4대 주제영역	99
4.2.3 공공의료서비스디자인 핵심과제 영역.....	100
4.3 소결.....	102

5. 공공의료서비스디자인 10대 핵심과제 로드맵..... 103

5.1 환자의 참여로 공감하는 진료시간 만들기.....	106
5.1.1 필요성	106
5.1.2 인사이트.....	106
5.1.3 서비스 내용	106
5.1.4 서비스 기대효과	107
5.1.5 서비스 담당 조직(안).....	107
5.1.6 세부 추진 계획안.....	108
5.1.7 서비스 수행 및 운영 시 고려사항	108
5.1.8 서비스 시나리오	109
5.1.9 서비스 흐름도	110
5.2 보호자를 위한 정보제공으로 환자와 가족간 심리적 연결 도와주기	112
5.2.1 필요성.....	112
5.2.2 인사이트.....	112
5.2.3 서비스 내용	112
5.2.4 서비스 기대효과	113
5.2.5 서비스 담당 조직(안).....	113

5.2.6 세부 추진 계획안.....	114
5.2.7 서비스 수행 및 운영 시 고려사항	114
5.2.8 서비스 시나리오	115
5.2.9 서비스 흐름도	116
5.3 시민건강닥터제를 활용하여 지역주민 돌보기	118
5.3.1 필요성.....	118
5.3.2 인사이트.....	118
5.3.3 서비스 내용	118
5.3.4 서비스 기대효과	119
5.3.5 서비스 담당 조직(안).....	119
5.3.6 세부 추진 계획안.....	120
5.3.7 서비스 수행 및 운영 시 고려사항	120
5.3.8 서비스 시나리오	121
5.3.9 서비스 흐름도	122
5.4 지역 공동 사후관리 시스템으로 환자 관리하기	124
5.4.1 필요성.....	124
5.4.2 인사이트.....	124
5.4.3 서비스 내용	124
5.4.4 서비스 기대효과	125
5.4.5 서비스 담당 조직(안).....	125
5.4.6 세부 추진 계획안.....	126
5.4.7 서비스 수행 및 운영 시 고려사항	126
5.4.8 서비스 시나리오	127
5.4.9 서비스 흐름도	128
5.5 성남시민 건강한 밥상 정보 제공하기.....	132
5.5.1 필요성.....	132
5.5.2 인사이트.....	132
5.5.3 서비스 내용	132
5.5.4 서비스 기대효과	133
5.5.5 서비스 담당 조직(안).....	133
5.5.6 세부 추진 계획안.....	134
5.5.7 서비스 수행 및 운영 시 고려사항	134

5.5.8 서비스 시나리오	135
5.5.9 서비스 흐름도	136
5.6 가족 중심으로 생애주기 건강상담하기	138
5.6.1 필요성	138
5.6.2 인사이트	138
5.6.3 서비스 내용	138
5.6.4 서비스 기대효과	139
5.6.5 서비스 담당 조직(안)	139
5.6.6 세부 추진 계획안	140
5.6.7 서비스 수행 및 운영 시 고려사항	140
5.6.8 서비스 시나리오	141
5.6.9 서비스 흐름도	142
5.7 체험형 건강 교육으로 지역 내 건강이해도 높이기	144
5.7.1 필요성	144
5.7.2 인사이트	144
5.7.3 서비스 내용	144
5.7.4 서비스 기대효과	145
5.7.5 서비스 담당 조직(안)	146
5.7.6 세부 추진 계획안	146
5.7.7 서비스 수행 및 운영 시 고려사항	146
5.7.8 서비스 시나리오	147
5.7.9 서비스 흐름도	148
5.8 의료진의 환자공감을 위한 프로그램 운영하기	150
5.8.1 필요성	150
5.8.2 인사이트	150
5.8.3 서비스 내용	150
5.8.4 서비스 기대효과	151
5.8.5 서비스 담당 조직(안)	152
5.8.6 추진 일정	152
5.8.7 서비스 수행 및 운영 시 고려사항	152

5.9 성남시의료원 내 시민 서비스디자이너 운영하기.....	153
5.9.1 필요성.....	153
5.9.2 인사이트.....	153
5.9.3 서비스 내용	153
5.9.4 서비스 기대효과	154
5.9.5 서비스 담당 조직(안).....	154
5.9.6 추진 일정	154
5.9.7 서비스 수행 및 운영 시 고려사항	154
5.10 지역주민을 위한 친근하고 건강한 환경 만들기	155
5.10.1 필요성.....	155
5.10.2 인사이트.....	155
5.10.3 서비스 내용	155
5.10.4 서비스 기대효과	156
5.10.5 서비스 담당 조직(안).....	156
5.10.6 예상 일정	157
5.10.7 서비스 수행 및 운영 시 고려사항	157
5.11 공공의료서비스디자인 10대 핵심과제 5년 실행 계획.....	158
5.11.1 5년(2018~2022) 실행 계획.....	158
5.11.2 당해년도 실행 계획.....	159

6. 핵심 서비스 프로토타이핑 161

6.1 프로토타이핑 및 사용자테스트 개요	161
6.1.1 프로토타이핑.....	161
6.1.2 사용자테스트.....	161
6.1.3 프로토타입 진행 과정.....	162
6.2 프로토타입 #1: 환자의 참여로 공감하는 진료시간 만들기.....	163
6.2.1 프로토타입 초안	163
6.2.2 사용자테스트.....	164
6.2.3 프로토타입 개선안	167
6.2.4 서비스 시나리오	174

6.3 프로토타입 #2: 지역 공동 사후관리 시스템으로 환자 관리하기	177
6.3.1 프로토타입 초안	177
6.3.2 사용자테스트.....	179
6.3.3 프로토타입 개선안 1: 지역 공동 사후관리 시스템.....	181
6.3.4 사용 시나리오	195
6.3.5 프로토타입 개선안 2: 개인 사후관리를 도와주는 알림 서비스	199

결론

7. 연구의 의의 및 제언..... 201

7.1 연구의 의의	201
7.1.1 수요자 중심의 핵심과제 도출	201
7.1.2 성남시민 건강흐름도	201
7.1.3 기대 효과	202
7.2. 성남시의료원 서비스디자인 혁신 조직 제언.....	204
7.2.1 국내외 병원 혁신 조직 분석.....	204
7.2.2 성남시의료원 서비스디자인 혁신팀 구성	207

참고자료 209

부록 211

부록 1: 전문가 자문 내역	211
부록 2: 사용자 조사 요약본	217
부록 3: 공공의료서비스디자인 10 대 핵심과제 로드맵	219
부록 4: 아이디어 포트폴리오.....	221

그림 목차

그림 1 성남시의료원 공공의료서비스디자인 연구 과정	17
그림 2 서비스디자인 더블 다이아몬드 프로세스	18
그림 3 이해관계자 인터뷰 전경	24
그림 4 베이직리서치 과정	29
그림 5 주치의 온라인 서비스(GP Online Service) 가이드	32
그림 6 보건복지 정책 패러다임	33
그림 7 의료-보건-복지 네트워크 활용 형태	34
그림 8 의료-보건-복지 협업 형태	35
그림 9 성남시 사망률 비교	36
그림 10 성남시 건강관리행태 비교	37
그림 11 성남시 인구 특성 비교	37
그림 12 성남시 의료 공급 현황	38
그림 13 성남시 공공의료보건네트워크 구성도	39
그림 14 사업대상에 따른 제공 서비스	39
그림 15 생애주기에 따른 제공 서비스	40
그림 16 조사 대상 병원 및 프로젝트	43
그림 17 호그백 마을 전경	44
그림 18 매기스 암 케어 센터 내부	45
그림 19 미츠기병원 환자관리 모델	46
그림 20 솔다이스 병원 환자관리 프로세스	47
그림 21 메이요클리닉 OB Nest 프로세스	47
그림 22 오슬로대학병원 환자 진료 동선	48
그림 23 방해금지 유니폼과 방해금지 구역의 디자인 안	49
그림 24 명지병원 환자공감 활동	50
그림 25 메이커톤 전경 - 환자들의 코골이를 방지하기 위한 디자인	50
그림 26 세브란스병원 수술 경험 개선 프로세스	51
그림 27 연세대학교 세브란스병원 복도	51
그림 28 개선된 투약 안내문	52
그림 29 병원 이용객을 위한 대기 공간 조성	55

그림 30 2015 년 메르스 사태 행동 지침 가이드.....	57
그림 31 국내외 사례 분석을 통한 의로서비스 지향점	58
그림 32 워크숍 진행 전경.....	60
그림 33 성남시의료원 이미지 찾기 진행 과정.....	60
그림 34 개별 의인화 시트.....	61
그림 35 조별 투표 내용.....	61
그림 36 행동예측 아이디어 예제	62
그림 37 이미지 찾기(의인화) 최종 발표 예제.....	63
그림 38 이미지 찾기(의인화) 결과.....	63
그림 39 수평적 아이디어션 진행 과정	64
그림 40 수평적 아이디어션 과정	65
그림 41 최종 아이디어 발표 모습	65
그림 42 성남시의료원 비전과 목표.....	68
그림 43 의로서비스디자인의 범위	69
그림 44 사용자 모집 기준	71
그림 45 사용자 조사 전경.....	73
그림 46 사용자 여정 분석 맵	82
그림 47 핵심 요구사항 영역.....	83
그림 48 인사이트 도출 방식.....	84
그림 49 공공의로서비스디자인 주요과제 영역 도출 내부 워크숍 과정.....	87
그림 50 주요과제 영역의 우선순위 매핑 내용.....	88
그림 51 공공의로서비스디자인 아이디어 도출 워크숍 진행 과정	91
그림 52 사용자의 문제점을 제시한 과제 예제.....	91
그림 53 워크숍을 통해 발전시킨 서비스 시나리오.....	94
그림 54 불력을 활용한 프로토타입	95
그림 55 수요자가 요구하는 의로서비스의 확장 영역.....	96
그림 56 성남시의료원 공공의로서비스디자인 목표.....	97
그림 57 성남시의료원 공공의로서비스디자인 컨셉.....	98
그림 58 공공의로서비스디자인 4 대 주제 영역.....	99
그림 59 성남시민 건강관리 흐름 연결	100
그림 60 환자참여형 진료시간 만들기 개념도	107

그림 61 환자의 참여로 공감하는 진료시간 만들기 세부 추진 계획안	108
그림 62 환자의 참여로 공감하는 진료시간 만들기 서비스 시나리오	109
그림 63 환자참여형 진료시간 만들기 서비스 흐름도	110
그림 64 보호자를 위한 정보제공으로 환자와 가족간 심리적 연결 도와주기 세부 추진 계획안	114
그림 65 보호자를 위한 정보제공으로 환자와 가족간 심리적 연결 도와주기 서비스 시나리오	115
그림 66 보호자를 위한 정보제공으로 환자와 가족간 심리적 연결 도와주기 서비스 흐름도	116
그림 67 시민건강닥터제를 활용하여 지역 주민 돌보기 개념도	119
그림 68 지역 공동 사후관리 시스템으로 환자 관리하기 세부 추진 계획안	120
그림 69 시민건강닥터제를 활용하여 지역 주민 돌보기 서비스 시나리오	121
그림 70 시민건강닥터제를 활용하여 지역 주민 돌보기 서비스 흐름도	122
그림 71 지역 공동 사후관리 시스템으로 환자 관리하기 세부 추진 계획안	126
그림 72 지역 공동 사후관리 시스템으로 환자 관리하기 서비스 시나리오	127
그림 73 지역 공동 사후관리 시스템으로 환자 관리하기 서비스 흐름도	128
그림 74 지역 공동 사후관리 시스템으로 환자 관리하기 서비스 흐름도(향후)	130
그림 75 성남시민 건강한 밥상 정보 제공하기 개념도	133
그림 76 성남시민 건강한 밥상 정보 제공하기 세부 추진 계획안	134
그림 77 성남시민 건강한 밥상 정보 제공하기 서비스 시나리오	135
그림 78 성남시민 건강한 밥상 정보 제공하기 서비스 흐름도	136
그림 79 가족 중심으로 생애주기 건강상담하기 개념도	139
그림 80 가족 중심으로 생애주기 건강상담하기 세부 추진 계획안	140
그림 81 가족 중심으로 생애주기 건강상담하기 서비스 시나리오	141
그림 82 가족 중심으로 생애주기 건강상담하기 서비스 흐름도	142
그림 83 체험형 건강 교육으로 지역 내 건강이해도 높이기 개념도	145
그림 84 지역 내 건강이해도를 높이는 체험형 건강 교육 세부 추진 계획안	146
그림 85 체험형 건강 교육으로 지역 내 건강이해도 높이기 서비스 시나리오	147
그림 86 체험형 건강 교육으로 지역 내 건강이해도 높이기 서비스 흐름도	148
그림 87 의료진의 환자 공감을 위한 프로그램 운영하기 개념도	151
그림 88 지역주민을 위한 친근하고 건강한 환경 만들기 개념도	156
그림 89 공공의료서비스디자인 5년 실행 계획	159
그림 90 성남시의료원 2018 년도 운영 계획	160
그림 91 환자의 참여로 공감하는 진료시간 만들기: 대표 화면	168

그림 92 환자의 참여로 공감하는 진료시간 만들기: 전체 화면 1/3.....	169
그림 93 환자의 참여로 공감하는 진료시간 만들기: 전체 화면 2/3.....	170
그림 94 환자의 참여로 공감하는 진료시간 만들기: 전체 화면 3/3.....	171
그림 95 환자의 참여로 공감하는 진료시간 만들기: 의료진 EMR 표시 내용.....	172
그림 96 환자의 참여로 공감하는 진료시간 만들기: 인쇄용 매체.....	173
그림 97 환자의 참여로 공감하는 진료시간 만들기 시나리오.....	176
그림 98 지역 공동 사후관리 시스템 대표 화면.....	183
그림 99 지역 공동 사후관리 시스템 대표 화면: 이상징후 발생 시.....	184
그림 100 지역 공동 사후관리 시스템 전체 화면.....	193
그림 101 지역 공동 사후관리 시스템 인쇄용 매체.....	194
그림 102 성남시 지역 공동 사후관리 시스템 시나리오 1/3: 이상징후 감지 과정.....	196
그림 103 성남시 지역 공동 사후관리 시스템 시나리오 2/3: 시스템 연동 전.....	197
그림 104 성남시 지역 공동 사후관리 시스템 시나리오 3/3: 시스템 연동 후.....	198
그림 105 개인 사후관리를 도와주는 알림서비스 예시 화면.....	200
그림 106 핵심과제의 의의.....	201
그림 107 성남시민 건강흐름도 일부.....	202
그림 108 연구의 기대효과.....	203
그림 109 창의, 혁신 조직의 지향점.....	204
그림 110 환자경험, 공감 조직의 지향점.....	204
그림 111 병원 혁신 조직의 확장 단계.....	205
그림 112 병원 혁신 조직별 중점 분야.....	206
그림 113 성남시의료원 서비스디자인 혁신팀 구성.....	207
그림 114 자문위원.....	213
그림 115 정기 자문단 활동.....	215
그림 116 전문가 자문 성과.....	215
그림 117 외부전문자문단 간담회.....	216

표 목차

표 1 더블 다이아몬드 프로세스의 목표와 방법론.....	18
표 2 이해관계자 인터뷰 대상.....	23
표 3 환자경험평가 항목.....	30
표 4 전문가 인터뷰 대상.....	53
표 5 전직원 워크숍 프로그램 구성.....	59
표 6 7개 HMWs 질문.....	64
표 7 사용자 조사 대상.....	72
표 8 1차 과제 영역.....	85
표 9 공공의료서비스디자인 주요과제 영역 도출 워크숍 프로그램 구성.....	86
표 10 공공의료서비스디자인 아이디어 도출 워크숍 프로그램 구성.....	90
표 11 핵심과제 영역.....	101
표 12 핵심과제 영역별 세부 아이디어와 10대 핵심과제.....	104
표 13 건강이해능력 분야에 따른 교육 예시.....	144
표 14 사용자테스트 대상.....	162
표 15 정기 자문 목록.....	214

1. 과업 개요

1.1 '성남시의료원 공공의료서비스디자인 연구' 과업 개요

1.1.1 과업명: 성남시의료원 공공의료서비스디자인 연구

1.1.2 과업의 목적

- 성남시의료원의 개원을 앞두고 성남시민의 요구에 부합하는 공공의료서비스의 방향성을 수립하기 위함
- 개원 전부터 수요자¹ 중심의 서비스디자인 방법론을 사용하여 성남시민에게 향상된 공공의료서비스를 제공하기 위함

1.1.3 과업의 기간

- 2017.06.01~2017.12.26

1.1.4 과업의 내용

- 성남시 지역 및 수요자의 공공의료서비스 요구사항 조사
 - 의료보건분야 정책적 배경 조사
 - 의료보건분야 서비스디자인 혁신 사례 조사
 - 성남시의료원 진료권 특성 조사
 - 서비스디자인 전문가, 이해관계자 인터뷰
 - 의료보건 서비스 수요자 조사
- 성남시의료원 공공의료서비스디자인 방향성 제시
 - 수요자 요구사항 분석
 - 성남시의료원 공공의료서비스 방향성 도출
 - 성남시의료원 전직원 공동 워크숍 진행

¹ 수요자: 서비스를 이용하는 주체로, 본 과제에서 의료서비스의 수요자는 주로 환자, 보호자를 의미함

- 성남시의료원 공공의료서비스디자인 로드맵 개발
 - 성남시의료원 공공의료서비스디자인 전략 및 컨셉
 - 성남시의료원 공공의료서비스디자인 10 대 핵심과제 개발
- 서비스 프로토타이핑
 - 성남시의료원 공공의료서비스디자인 세부과제 및 아이디어 포트폴리오 개발
 - 서비스 프로토타이핑 2 중 및 사용자 테스트 진행
 - 성남시의료원 서비스디자인 혁신팀 제언

1.1.5 과업 진행 과정

◆ 무형적 공공의료서비스 연구

- 베이직리서치, 사용자 조사 등의 조사 및 분석 과정을 통해 성남시의료원 공공의료서비스디자인의 핵심과제 로드맵 및 아이디어를 도출하였음

◆ 유형적 공공의료서비스 연구

- 공간, 인테리어 관련 전문가 자문을 통하여 성남시의료원 내 건축, 공간, 인테리어, 색채 등에 관련된 전반적인 의견을 받았음
(부록 1. 전문가 자문 내역 참고)
- 정기 전문가 자문: 공간, 인테리어 전문가 자문 총 18 회 진행
- 외부 전문가문단 간담회: 공공의료서비스디자인 전략 및 아이디어 논의

◆ 참여형 워크숍 진행

- 성남시의료원 전직원 참여 워크숍 3 차례 진행
 - 성남시의료원 공공의료서비스디자인 전직원 워크숍
 - 성남시의료원 공공의료서비스디자인 핵심과제 도출 워크숍
 - 성남시의료원 공공의료서비스디자인 아이디어 도출 워크숍

성남시의료원 공공의료서비스디자인 연구 과정

2017.06.01-2017.07.31	2017.08.01-2017.08.27	2017.08.28-2017.09.17	2017.09.18-2017.12.26
1. 이해하기	2. 정의하기	3. 만들기	4. 실행하기

무형적 공공의료서비스

의료보건 정책적 배경 성남시 지역적 특성 이해관계자 인터뷰 의료보건 혁신사례 조사 의료혁신전문가 인터뷰 수요자 인터뷰	성남시의료원 공공의료서비스 기본 방향 도출 의료서비스디자인의 방향성 분석 수요자 요구사항 분석	성남시의료원 공공의료서비스디자인 전략 및 컨셉 10대 핵심과제	성남시의료원 공공의료서비스디자인 로드맵 대표 아이디어 프로토타이핑
---	---	---	---

유형적 공공의료서비스

건축 및 공간 자문
인테리어 및 색채 자문

참여형 워크숍 진행

워크숍 #1 (성남시의료원 전 직원 워크숍)	워크숍 #2 (핵심과제 도출 워크숍)	워크숍 #3 (아이디어 도출 워크숍)	외부전문자문단 간담회
--	--	--	----------------

그림 1 성남시의료원 공공의료서비스디자인 연구 과정



그림 1 성남시의료원 공공의료서비스디자인 연구 과정

1.2 과업 수행 방법

1.2.1 서비스디자인 더블 다이아몬드 프로세스

◆ 서비스디자인 더블 다이아몬드 프로세스 적용

- 더블 다이아몬드 프로세스란 서비스 수요자에 대한 이해와 통찰을 바탕으로 서비스 컨셉 형성을 위해 일련의 확산과 수렴을 반복하는 디자인적 사고로, 이해하기(Discover), 정의하기(Define), 만들기(Develop), 실행하기(Deliver) 단계로 이어지는 더블 다이아몬드 프로세스를 적용함

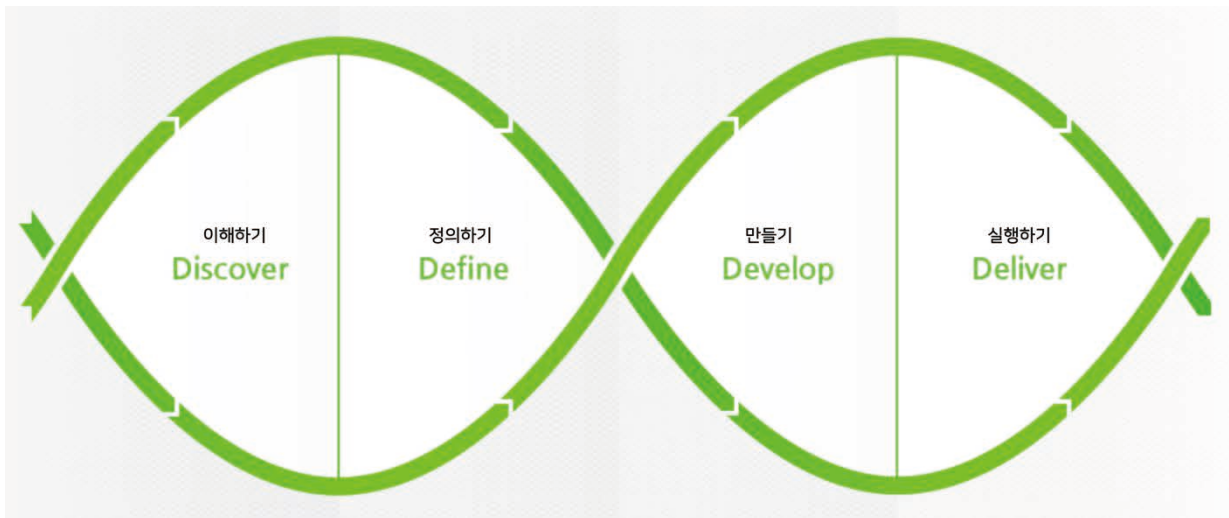


그림 2 서비스디자인 더블 다이아몬드 프로세스²

표 1 더블 다이아몬드 프로세스의 목표와 방법론

	이해하기(Discover)	정의하기(Define)	만들기(Develop)	실행하기(Deliver)
목표	배경, 문헌, 고객 경험을 통한 문제 정의	조사 내용에 대한 분석을 토대로 인사이트 발굴	문제 정의와 인사이트를 바탕으로 한 아이디어 도출	아이디어를 실행 가능한 서비스 형태로 구성하여 결과물 도출
사용된 방법론	이해관계자 인터뷰 사용자 조사 전문가 인터뷰	사용자 여정 분석 인사이트 도출	워크숍 진행	서비스 흐름도 서비스 시나리오 프로토타이핑 사용자 테스트

² <https://www.designcouncil.org.uk/news-opinion/design-process-what-double-diamond>

1.2.2 세부 연구 방법론

◆ 이해관계자 인터뷰

○ 목적

- 이해관계자 인터뷰는 서비스와 관련되어 있는 조직 내외부의 관계자를 인터뷰하여 그들의 요구사항(needs)과 동기를 파악하는 과정을 의미함
- 이해관계자의 관점을 통해 과제의 성공 목표 및 예상되는 리스크를 파악함

○ 활용 내용

- 본 과제에서는 성남시의료원 내부 이해관계자 4 명과 외부 시민단체장 1 명을 인터뷰하였음

◆ 사용자 조사

○ 목적

- 사용자 조사는 프로젝트의 목표에 맞는 사용자를 모집하고 조사하는 과정을 의미함
- 심층인터뷰 방식을 이용해 조사하고자 하는 대상과 1:1 로 면밀히 대화하며 조사 대상자의 요구사항(needs)과 내면에 존재하는 요구사항(unmet needs)을 모두 파악함

○ 활용 내용

- 본 과제에서는 환자, 보호자, 간병인, 약사, 간호사, 의사 등 총 14 명의 심층 인터뷰를 진행하였음

◆ 전문가 인터뷰

○ 목적

- 전문가 인터뷰는 짧은 기간 동안 많은 양의 정보를 다루어야 하거나 어떤 주제에 대하여 이미 많은 연구가 이루어진 경우, 해당 전문가에게 심층적 정보를 구하는 과정을 의미함

○ 활용 내용

- 본 과제에서는 의료분야 서비스디자인 전문가를 인터뷰하여 각 병원 서비스디자인의 운영 과정 및 사례 등을 파악함

◆ 사용자 여정 분석

○ 목적

- 사용자 여정 분석은 서비스 내용에 대하여 시간의 흐름에 따라 객관적인 전개(특정 패턴, 테마, 정보 등)를 파악하기 위한 분석을 의미하며 사용자 여정을 중심으로 서비스의 수요자와 제공자 간의 차이점을 드러내는 것이 중요함
- 서비스의 여러 터치 포인트를 접하는 지점에서 사용자가 느끼는 불편한 점 혹은 불만족 지점을 찾아냄

○ 활용 내용

- 본 과제에서의 사용자 여정은 환자의 진료 및 진료 전후 과정을 모두 의미하며 이 과정에서 서비스의 수요자와 제공자 사이의 시각 차이를 분석하였음

◆ 인사이트 도출

○ 목적

- 인사이트는 문헌조사, 사용자 조사 등 조사 단계에서 얻어진 모든 정보들로부터 도출된 시사점을 의미함
- 조사된 정보들 사이의 공통점과 차이점을 탐구하며, 서비스의 수요자와 제공자 간의 의견 차이를 드러냄
- 사용자의 의견을 그룹화하여 정렬하고 관련 있는 아이디어를 서로 묶어 상위 개념의 통찰을 얻어냄

○ 활용 내용

- 본 과제에서는 서비스의 수요자와 제공자 사이의 서로 다른 입장 차이가 특히 많이 나타나는 부분을 중점적으로 확인하였음

◆ 워크숍 진행

○ 목적

- 워크숍은 디자인 팀이 서비스를 운영하는 구성원과 함께 솔루션을 공동 디자인하는 것으로 서비스 수요자/제공자의 지식을 활용하는 방법을 의미함
- ‘어떻게 하면(How Might We)?’으로 시작되는 문제를 제기하고 이 문제를 해결할 수 있는 방법을 함께 고민함
- 워크숍 참가자들과 함께 브레인스토밍을 통해 솔루션을 찾아보고, 다양한 아이디어를 도출함

○ 활용 내용

- 본 과제에서는 성남시의료원 모든 직원들과 함께 다양한 상황에서의 아이디어를 도출해 보는 워크숍을 3 차례 진행함

◆ 서비스 흐름도

○ 목적

- 서비스 흐름도는 서비스 상호 작용의 성격과 특징을 상세하게 기술하여, 향후 서비스 주체가 서비스를 운영하는데 도움을 주는 도구를 의미함
- 사용자의 여정을 중심으로 사용자가 서비스와 만나는 모든 접점 및 후단 프로세스를 명시하여 서비스가 운영되기 위한 관계와 흐름을 명시함

○ 활용 내용

- 본 과제에서는 서비스의 운영 상황을 고려하여, 서비스의 흐름이 전달될 수 있는 형태의 포맷으로 구성함

◆ 서비스 시나리오

○ 목적

- 서비스 시나리오는 일련의 이미지 또는 스케치 작업을 통해 전체적인 사용자 경험을 유추해 볼 수 있도록 제작된 도구를 의미함

○ 활용 내용

- 본 과제에서는 핵심과제별 사용자의 경험을 예상해 보고 삽화 이미지를 통해 구체적인 서비스의 흐름을 검토하였음

◆ 프로토타이핑

○ 목적

- 프로토타이핑은 서비스의 경험을 모의로 제작해 봄으로써 서비스의 예상 결과를 추측해 보기 위한 도구임
- 프로토타이핑의 형태는 간단한 제품을 만드는 것에서부터 서비스 사용자들의 간단한 역할극까지 다양한 형태로 이루어짐
- 프로토타이핑 과정에서 제작된 도구는 결과가 아닌 커뮤니케이션 수단이며 가능한 신속하고 저렴한 비용으로 만들어 보는 사람으로 하여금 아이디어의 효용성에 대해 이야기할 수 있게 하는 것이 중요함

○ 활용 내용

- 본 과제에서는 핵심과제 2 건에 대한 프로토타이핑을 진행했으며 서비스의 이해를 돕는 화면의 구성 및 서비스가 구현되는 과정을 동영상으로 구현하는 프로토타이핑 방법을 활용하였음

◆ 사용자 테스트

○ 목적

- 사용자 테스트는 서비스를 구성하는 요소와 컨셉을 검증해 보기 위해 실제 사용자에게 미리 설계된 태스크를 제시함. 이 과정에서 긍정적, 부정적 피드백 및 추가되는 제안 사항 등을 수집하는 과정을 의미함
- 서비스의 효과적인 검증을 위해 이전에 이야기를 나누었던 사용자 조사 대상자와 새로운 대상자를 섞어서 테스트하는 방식이 필요함

○ 활용 내용

- 본 과제에서는 사용자 조사에 참여했던 3 명과 추가 사용자 6 명으로 테스트 대상자를 구성하였음

1.3 과업 목표

1.3.1 과업의 이해

◆ 이해관계자 인터뷰 필요성

- 과업을 진행하기 앞서 성남시의료원의 각 구성원들이 이해하는 과업의 목표와 성공 방향을 확인하기 위하여 이해관계자 인터뷰를 진행함

◆ 이해관계자 인터뷰 목적

- 과업에 대한 의료원 내 이해도를 살펴보고 과업의 목표와 세부 목표를 재설정하기 위함
- 과업 결과에 영향을 줄 수 있는 다양한 의견을 수집함
- 과업 실행에 있어 예상되는 리스크와 기회를 파악함

◆ 이해관계자 인터뷰 일정

- 2017.06.15~2017.06.16

◆ 이해관계자 인터뷰 대상

표 2 이해관계자 인터뷰 대상

순번	이름	구분	세부정보	인터뷰 내용
01	조승연	성남시의료원	의료원장	• 성남시의료원의 비전과 목표 확인 • 의료원이 지향하는 조직의 모습과 형태 파악 • 내부 구성원의 서비스 디자인 이해도 확인 • 서비스디자인에 대한 기대 파악
02	류시범		행정부원장	
03	김인자		간호부장	
04	나종익		기획팀장	
05	이덕수	공공의료 성남시민행동	공공의료성남시민 행동 공동대표	• 시민 발의 과정 이해 • 의료원과 시민단체의 관계 확인 • 시민참여 형태 확인



그림 3 이해관계자 인터뷰 전경

1.3.2 이해관계자 인터뷰 주요 내용

◆ 조승연 성남시의료원 의료원장

“민간병원에서 불필요한 진료를 억제하도록 가이드라인을 제시해주어야 합니다.”

“대부분의 외국병원은 로컬클리닉이 외래 진료를 담당하고 있습니다.
성남시의료원에서 새로운 시스템을 시험해 보면서 가능성을
확인해 보고 싶습니다.”

“모든 직원들 특히 의료진들이 의료원의 비전과 목표를 공유하는 것이
중요합니다.”

○ 운영 관련

- 성남시의료원이 민간병원을 컨트롤하는 역할을 기대함
- 병은 사회적 환경이 중요하므로 넓은 범위의 총체적인 관리가 성남시의료원의 지역과의 연계로 자연스럽게 연결될 수 있음

- 시설, 동선, 생활습관 개선을 시도하고 있지만 쉽지 않음
 - 건강증진 병원으로서 환자들이 자발적으로 습관을 개선할 수 있는 환경을 제공하도록 꾸준히 아이디어를 내고 있음
 - 교육으로 개선의 한계가 있는 공공성에 대한 비전을 직원들이 인식하고 공감할 수 있도록 노력하고 있음
- 시민참여 관련
- 시민 중 대표성을 가지고 있는 사람들의 의견을 듣고 정책에 반영할 수 있도록 노력하고 있음
- 과업 관련
- 성남시의료원의 가치를 구현하는데 필요한 서비스디자인이 제시되었으면 함

◆ 류시범 성남시의료원 행정부원장

“공공의료원은 수익과 수익성을 동시에 만족시키는 것이 관건입니다.”

“환자의 병 치료와 라이프케어 두가지 개념이 양립해야 합니다.”

“성남시의료원은 지역 연계로 의료 범위를 확대할 수 있는 기회를 가지고 있습니다.”

- 운영 관련
- 공공의료원의 차별점은 기본 치료와 넓은 의미의 시민건강관리가 지역과 연계해서 확대될 수 있는 기회를 가지고 있음
 - 취약계층에게 더 좋은 서비스로 질환에 맞는 치료를 제공하여 도움을 줄 수 있음
 - 성남시의료원의 가치를 교육을 통해 직원이 공감할 수 있도록 제도적으로 동기를 제공할 수 있음
- 시민참여 관련
- 취약계층을 대표하는 단체들과 지속적으로 소통할 수 있는 창구를 제공하고자 함
- 과업 관련
- 환자가 성남시의료원에 방문했을 때 다른 병원과는 다르다는 느낌을 받았으면 함

◆ 김인자 성남시의료원 간호부장

“공공병원은 지역 연계가 가능하다는 장점이 있습니다. 이것이 곧 민간병원과의 차별화 전략으로 작용할 수 있습니다.”

“모든 직원들이 뭉쳐서 발전을 이루어 나가는 문화를 만드는 것이 중요합니다.”

○ 운영 관련

- 지역사회에 공헌할 수 있는 공공의료원의 역할을 기대함
- 건강증진병원으로서 찾아가는 교육, 금연 캠페인 등의 다양한 프로그램을 구상하고 있음
- 모든 직원이 협업하여 함께 발전해 나가는 문화를 만드는 것이 중요함

○ 시민참여 관련

- 요구사항을 전달하는 것만 아니라 펀드 조성과 같은 역할도 기대함

○ 과업 관련

- 환자가 의료원에 방문했을 때 예기치 않은 만족감을 받았으면 함

◆ 나종익 성남시의료원 기획팀장

“1-2년 정도는 시스템 안정과 조직문화 구축에 힘을 쏟아야 합니다.
이 노력이 향후 지속적인 발전의 원동력이 됩니다.”

“교육을 통해 직원들이 같은 비전을 공유하게 하려고 노력 중입니다.”

○ 운영 관련

- 공공성과 수익성의 균형에 대한 고민이 필요함
- 단순 수익성 보다는 비용 대비 진료 및 환자 관리에서의 효율성이 중요함

○ 시민참여 관련

- 시민의 의견을 무조건으로 수용하는 것이 아니라 성남시의료원에서 먼저 의견을 찾아 전달하는 것이 중요함

○ 과업 관련

- 개원 병원으로서 서비스디자인으로 차별화 포인트가 필요함

◆ 이덕수 공공의료성남시민행동 공동대표

“성남시의료원은 시민들의 병원이라는 상징성을 활용해야 합니다.”

“시민의 참여를 위한 제도와 장치가 마련되었으면 합니다.”

○ 운영 관련

- 공공병원으로서 시민들이 편하게 다가갈 수 있는 병원 이미지가 필요함
- 진료 뿐만 아니라 교육, 문화활동 같은 장치로 예방이나 건강권 확보를 해주길 기대함

○ 시민참여 관련

- 봉사, 교육, 기부 등 병원의 운영진이 못하는 부분을 시민의 명분으로 할 수 있을 것으로 생각함
- 공공병원이기 때문에 생길 수 있는 다양한 상황(예: 정치적인 논리에서 압박을 받을 때 의료원이 방어하지 못하는 경우 등)에서 시민들이 의료원을 위해 목소리를 내야 한다고 생각함

1.3.3 과업의 목표

◆ 성남시의료원의 비전과 목표 확인

- 성남시의료원은 공공의료원으로서 올바른 의료전달체계를 확립하고, 지역사회의 건강증진을 추구해야 함
- 초기 1-2 년은 성남시의료원의 가치를 공유하는 조직문화를 정착시키는 것이 중요함
- 시민을 위한 병원이라는 상징성이 가시적으로 드러나는 것이 중요함

◆ 공공의료서비스를 위한 전략과 방향성이 중요함

- 개원 후 초기에 비전 확립과 공공의료서비스의 긍정적 이미지를 제공하기 위하여 공공의료서비스 중심의 전략과 방향성이 필요함
- 내부의 조직 문화 형성을 위하여 공공의료기관으로서 대의를 공감할 수 있는 문화 형성이 중요함

2. 의료보건서비스 베이직리서치

2.1 개요

◆ 베이직리서치 목적

- 공공의료서비스디자인을 진행하기 앞서 프로젝트의 배경과 사업대상지의 현황을 이해하고 초기 방향성과 인사이트를 얻기 위함

◆ 베이직리서치 과정

- 의료보건서비스 관련 정책 및 사례에 대한 국내외 문헌조사 및 전문가 인터뷰를 통해 과제의 이해와 의료서비스디자인 현황에 대해 파악함
- 문헌조사 내용을 바탕으로 성남시의료원의 모든 직원을 대상으로 본 과업과 서비스디자인의 이해를 위한 워크숍을 진행하여 성남시의료원의 의료서비스 방향을 공유함



그림 4 베이직리서치 과정

2.2 의료보건서비스 정책적 배경

2.2.1 개요

- 지역 공공의료원으로서 성남시의료원이 중점을 두고 제공해야 할 서비스의 방향을 발굴하기 위해 보건복지부에서 실시하는 의료보건분야 주요 정책을 살펴봄

2.2.2 보건복지부 주요 정책

◆ 문재인 정부의 ‘건강보험 보장 강화 정책’

- 비급여의 전면 급여화, 선택진료 폐지, 간호간병 통합 병실 확대, 신포괄수가제 확대 등 국민이 건강보험만으로 의료서비스를 이용하는데 문제없도록 할 수 있는 정책을 발표하였음

◆ 만성질환 지속적 관리서비스 사업

- 만성질환 환자를 1 차병원에서 관리하는 서비스로 시범사업 예정임
- 의사가 환자별 관리계획을 수립하고, 주 1 회 이상 주기적으로 혈압 및 혈당 정보를 관찰, 월 2 회 이내로 전화 상담을 실시함

◆ 환자경험평가 실시

- 상급종합병원 및 500 병상 이상 종합병원 퇴원 환자를 대상으로 환자가 경험한 의료 서비스를 전화 설문조사를 통해 확인함. 의료기관 평가에 반영하는 제도로 국민의 관점에서 의료서비스의 질적 수준을 확인하여 의료서비스의 질을 향상시키고자 함³

표 3 환자경험평가 항목

구분	문항내용
간호사 서비스	존중/예의 경청 병원생활 설명 요구처리 노력
의사 서비스	존중/예의 경청 의사와 만나 이야기할 기회 회진시간 관련 정보 제공

³ 환자중심의 의료문화를 위한 ‘환자경험평가’를 실시합니다! http://blog.naver.com/ok_hira/221058437946

투약 및 치료과정	투약/검사/처치 전 설명 투약/검사/처치 후 부작용 설명 통증 조절 노력 질환에 대한 위로와 공감 퇴원 후 주의사항 및 치료계획 정보 제공
병원환경	깨끗한 환경 안전한 환경
환자권리보장	공평한 대우 불만 말하기 쉬웠는지 치료 결정 과정 참여 기회 수치감 느끼지 않도록 배려
전반적 평가	입원 경험 평가 타인 추천 여부
개인 특성	입원경로(응급실 경우 여부) 주관적 건강 수준 학력

2.2.3 주요국의 건강관리 관련 정책 사례

◆ 예방적 공공의료 서비스 사례

○ 미국

- 메디케어(Medicare)⁴와 메디케이드(Medicaid)⁵를 비롯한 모든 민간보험은 가입자와 피부양자 모두에게 예방의료서비스를 의무적으로 제공할 것을 규정함 (생애 주기별 각종 선별검사 및 상담, 예방접종 등을 포함)

○ 영국

- 보건복지부(NHS: National Health Service)에서는 당뇨병, 고혈압, 심혈관질환 등 10 개의 질환에 대한 가이드 라인(National Institute for Health and Care Excellence)⁶을 제공하며, 특히 만성질환환자는 위험도에 따라 3 단계로 분류하고 단계별 특성에 맞는 예방의료서비스를 제공함

⁴ 메디케어(Medicare)란 미국의 주정부에서 제공하는 건강보험제도를 말함 <https://www.medicare.gov>

⁵ 메디케이드(Medicaid)란 미국의 취약계층에게 제공되는 건강보험제도를 말함 <https://www.medicaid.gov>

⁶ <https://www.nice.org.uk>

○ 일본

- 건강일본 21⁷: 예방의료서비스에 대한 접근성 제고를 목표로 하고 목표 달성을 위해 생활습관병 대책실 마련하고 보건지도 실시 의무화, 건강행태 개선을 위한 상담, 생활습관병 지도관리, 특정질환 영양, 치료관리, 외래 영양식사 지도 등의 급여 항목을 신설함

◆ 장애인 대상 공공의료 서비스 사례

○ 영국

- NHS 개인 건강 예산부(Personal Health Budgets)⁸에서는 장애인을 대상으로 '개인 건강 예산'을 지급하는 사업을 추진, 건강 예산을 개인에게 지급하여 장애인이 건강하게 살 수 있는 조건을 만들어 병원 서비스를 줄이자는 의도로 치료비, 장비대여(휠체어) 등의 의료 및 지원을 개인에게 적합한 방식으로 관리하도록 함
- NHS 에서는 거동하기 힘든 장애인들이 의료진과 온라인으로 대화하고 진료를 볼 수 있도록 주치의 온라인 서비스(GP Online Service)를 2017년 9월부터 시행하고 있음⁹



그림 5 주치의 온라인 서비스(GP Online Service) 가이드¹⁰

⁷ <http://www.nisshinkenpo.or.jp/11/01/01.html>

⁸ <https://www.england.nhs.uk/personal-health-budgets>

⁹ <https://www.england.nhs.uk/publication/gp-online-services-easy-read-guides>

¹⁰ GP online services – quick, easy and safe (A5 leaflet) 발췌, <https://www.england.nhs.uk/publication/gp-online-services-easy-read-guides>

2.2.4 의료복지보건 정책 관련 주요 시사점

◆ 개인이 주도권을 가지고 건강을 관리할 수 있는 환경으로 변화

- 국내외 정부 시책 및 의료보건 트렌드의 핵심은 국민 건강을 위한 사회·건강안전망을 공고히 하는 데 있음
- 국내에서도 포용적 보건복지 정책, 의료 패러다임의 변화, 환자경험 평가도입, 디지털 헬스케어 도입 등의 주요 변화 요소들이 의료서비스 환경을 변화시키고 있음

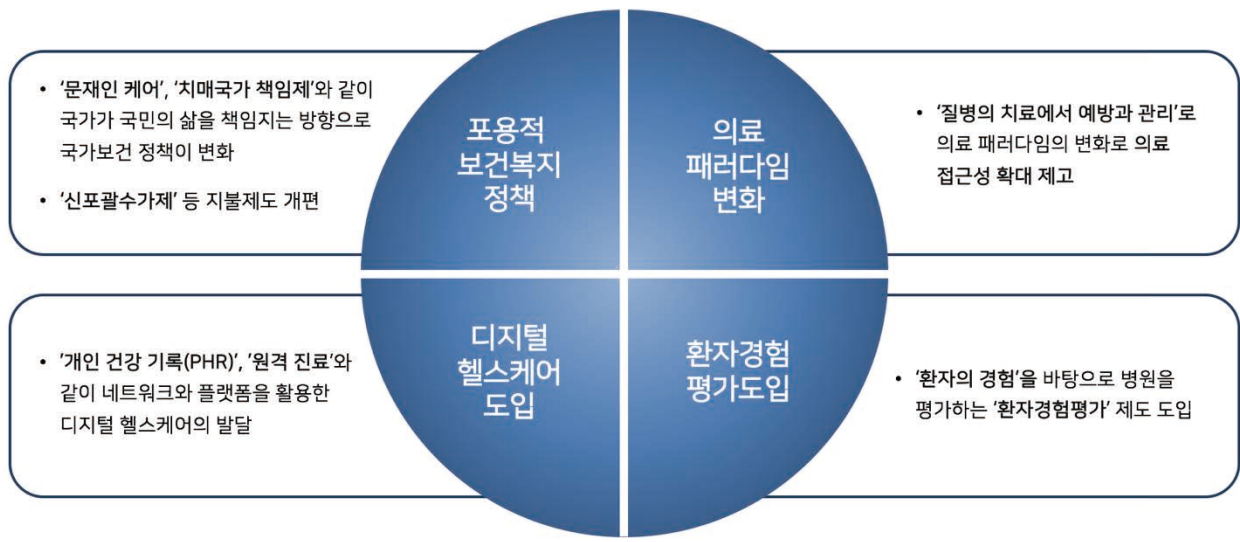


그림 6 보건복지 정책 패러다임

◆ 의료-보건-복지의 통합을 지향하는 서비스가 중요

- 현재 의료시스템은 수요자가 필요한 보건, 복지, 의료 서비스를 각각 탐색해 나가는 과정이나, 정부는 수요자 주도의 건강관리를 위하여 정책적으로 보건의료복지를 통합하는 청사진을 제시하고 있음
- 현재 지자체 중심으로 의료보건서비스를 연계하도록 하는 서비스를 제공하며 시도 중에 있음

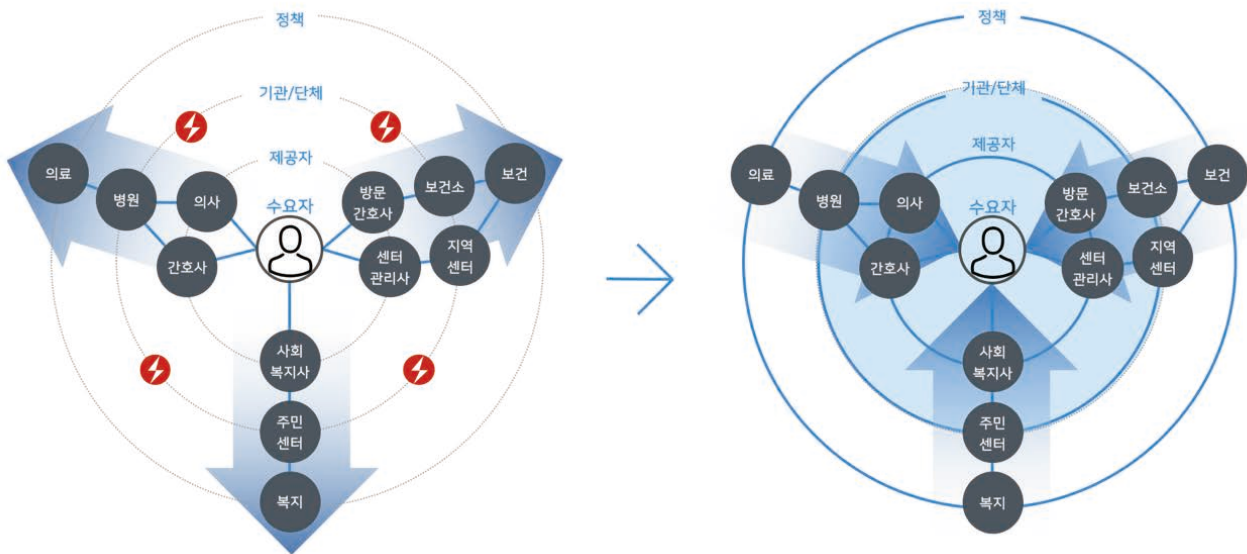


그림 7 의료-보건-복지 네트워크 활용 형태

◆ **의료-보건-복지 네트워크를 서비스 중심으로 구현하는 것이 필요**

- 성남시와 타 지자체에서 성공적으로 운영되고 있는 보건복지의료 네트워크 사업의 유형을 살펴보면 공간이나 사람을 연계하는 형태 위주로 실행되고 있음.
- 아래와 같이 크게 네 가지로 구분해 볼 수 있음
 - 성남시노인보건센터: 한 공간에 모든 서비스 시설을 통합하는 경우
 - 시민건강닥터제: 서비스 제공자를 다른 제공 기관에 파견 혹은 연결하는 경우
 - 병원에서 제공하는 복지통합서비스: 한 공간에 각 서비스를 수행하는 서비스 제공자를 모으는 경우
 - 찾아가는 동주민센터: 제공자를 연결하여 통합서비스를 제공하는 경우

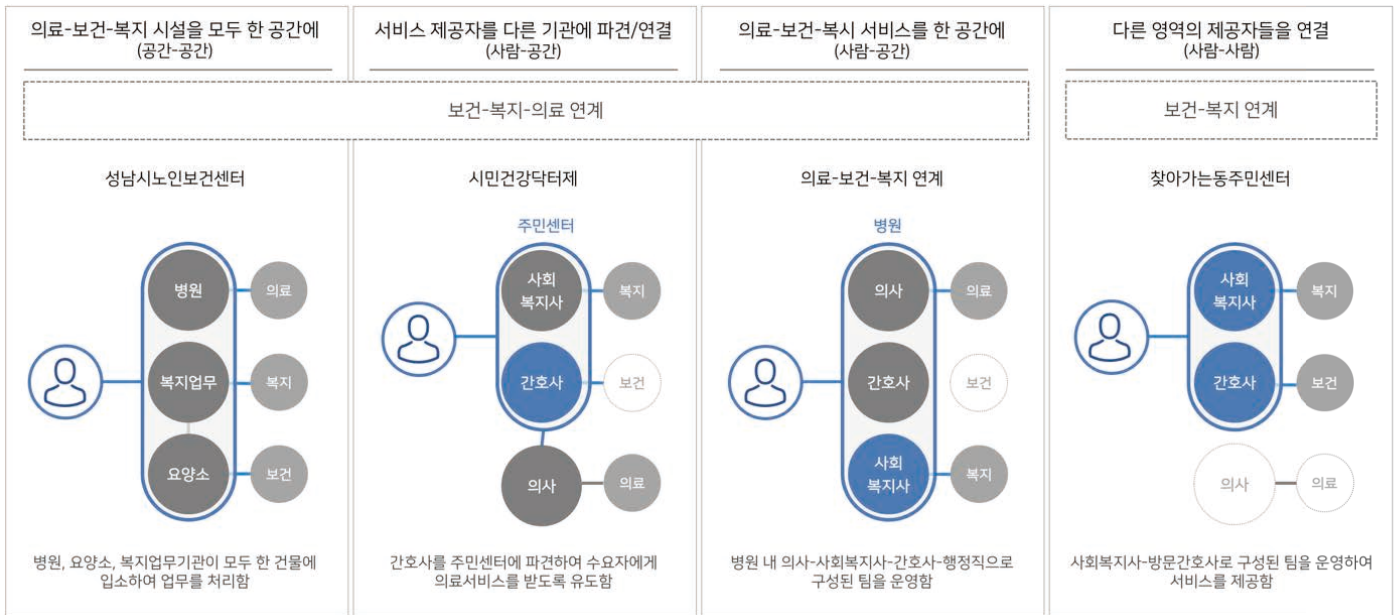


그림 8 의료-보건-복지 협업 형태

◆ **의료서비스를 치료 중심에서 예방적 건강관리로 전환하는 것이 필요**

- 최근 주요국의 의료 정책 사례들을 살펴보면, 의무적 예방의료서비스 제공을 통해 일상생활에서의 국민건강관리를 강화하고 있는 추세임
- 온라인을 통한 개인의 건강 관리 강화를 통해 예방교육을 강화시켜 사회 비용을 줄이는 것이 필요함

2.3 성남시의료원 지역적 특성(진료권 기반)

2.3.1 개요

- 성남시의료원의 진료권 수정구, 중원구의 인구 및 건강 특징을 파악함

2.3.2 성남시의료원 진료권 인구 및 주민 건강 특징

◆ 수정구, 중원구와 분당구의 건강관리 상태 비교¹¹

- 사망률
 - 연령 표준화 사망률 및 자살로 인한 사망률이 높음
 - 만성질환으로 인한 사망률이 분당구와 큰 격차를 보임
 - 만성질환 및 정신질환이 사망으로 이어지지 않도록 하는 건강관리가 필요함

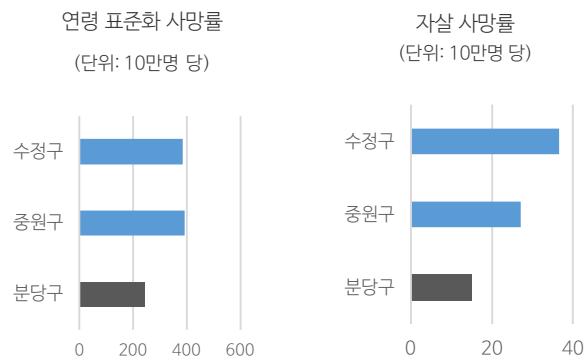


그림 9 성남시 사망률 비교

- 건강관리 행태
 - 고위험 음주율은 분당구 대비 두배 정도로 높음
 - 남자현재흡연율이 높고 분당구와 큰 격차를 보임
 - 질병 유발 가능성이 높은 생활습관 관리의 필요성이 높음

¹¹ 성남시 의료수요 현황 조사보고서, 성남시의료원 공공보건의료정책연구소, 2017.2 발췌 자료

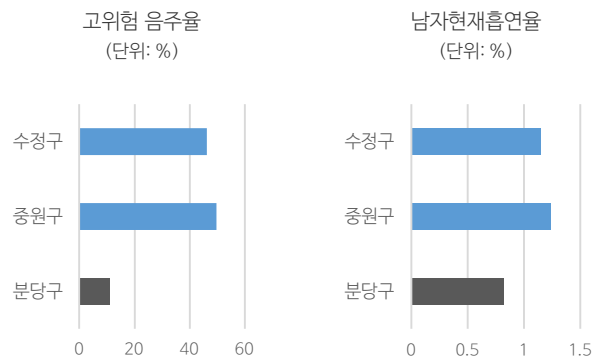


그림 10 성남시 건강관리행태 비교

○ 지역 인구 특성

- 40 대 인구 비율, 노인인구비율과 의료급여 수급자 비율이 높음
- 필요의료서비스의 미치료율이 높음

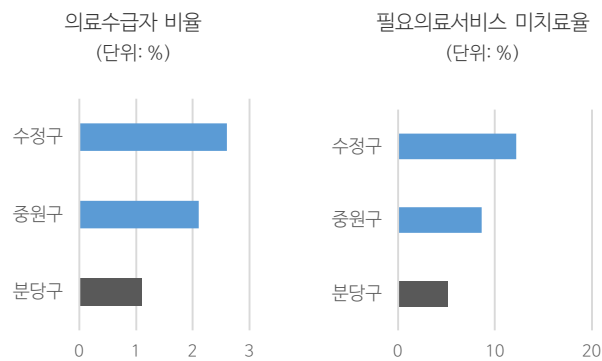


그림 11 성남시 인구 특성 비교

◆ 수정구, 중원구 의료 공급 및 이용 특징¹²

○ 의료 공급

- 병원급 이상 의료기관 및 의료자원이 분당구에 집중되어 있음
- 1 차 의료서비스의 공급은 전국 평균보다 높은 수준임
- 입원서비스에 대한 지역친화도가 낮고, 특히 2 차 이상 의료기관 한정하여 외부 유출이 높음

¹² 성남시 의료수요 현황 조사보고서, 성남시의료원 공공보건의료정책연구소, 2017.2 발췌 자료

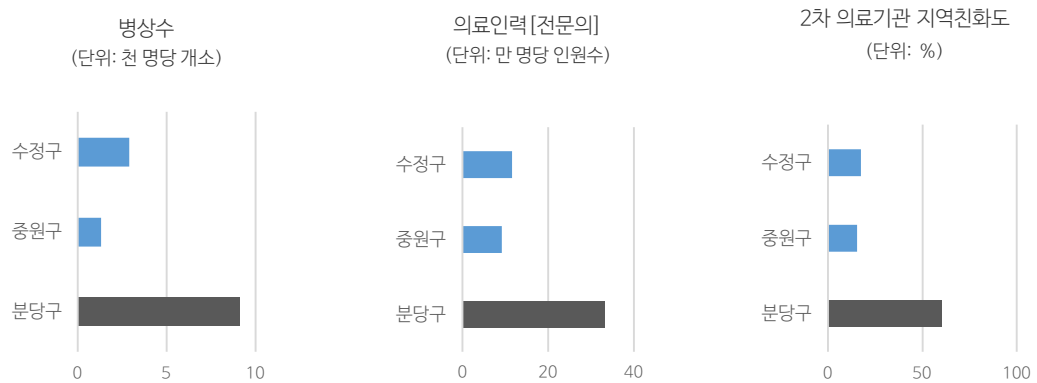


그림 12 성남시 의료 공급 현황

○ 의료 수요

- 추간판장애, 탈구, 골절, 염좌 등 관련 질환으로 높은 입원율이 높음

2.3.3 성남시 내 의료보건사업 현황 및 분석

◆ 진료권 내 경쟁 병원

- 경쟁병원으로 분당차병원과 분당제생병원이 있으며 이들 병원은 세분화된 진료분야 및 고급화를 추구하고 있음
- 성남시의료원은 경쟁 병원과 달리 지역거점병원으로서의 역할 및 의료 격차를 줄이는데 중점을 두고 진료체계 편성 및 의료서비스를 제공할 필요가 있음

◆ 성남시 공공의료보건네트워크

- 개요
 - 지역 내 공공보건의료서비스 제공 현황을 파악하여 현재 서비스가 도달하지 못하고 있는 기회 영역을 발굴하고 향후 성남시의료원과 연계 기회를 파악함
 - 성남시 산하 보건소를 중심으로 각종 보건기관이 관리되고 있으며 이와 같은 구성 내에 성남시의료원의 역할을 찾는 것이 필요함

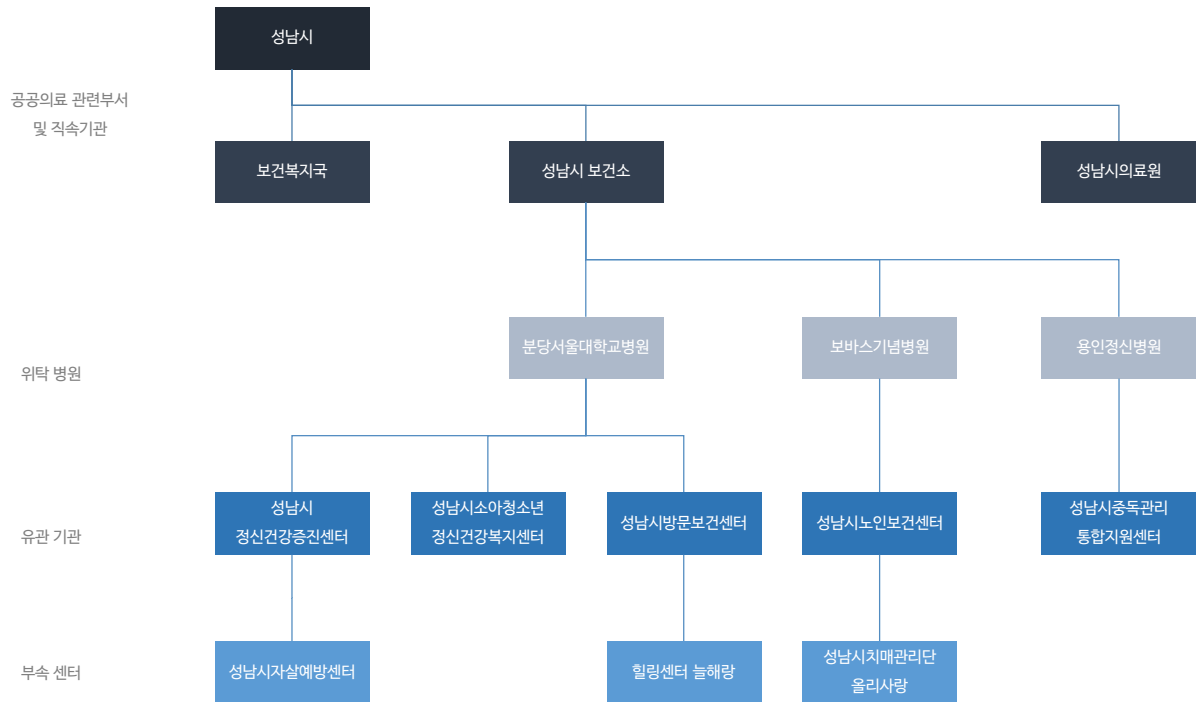


그림 13 성남시 공공의료보건네트워크 구성도

○ 사업대상에 따른 제공 서비스 분석

- 일반 시민이 체감할 수 있는 공공의료서비스디자인이 필요함
- 만성질환/암/치매와 같이 치료 후 관리가 필요한 영역은 취약계층 한정으로 현재 일반 시민에게는 도달하지 못하고 있음

	성남시정신건강증진센터	성남시소아청소년 정신건강복지센터	성남시중독관리 통합지원센터	성남시방문보건센터	성남시노인보건센터
소재	수정구 보건소	수정구 보건소	수정구 보건소	각 구 보건소	중원구 보건소
협력 병원	분당서울대학교병원	분당서울대학교병원	용인정신병원	분당서울대학교병원	보바스 기념병원
사업 대상	성남시 거주 지역주민 대상			취약계층 지역주민 대상	저소득 노인 대상
주요 사업	정신건강/자살예방	정신건강	음주/약물/도박/게임	방문보건/암	치매/요양/노인성 질환
	정신건강환경조성 사업 정신건강예방 사업 정신장애인지원 사업 자살예방 사업	주요대상자군 집중지원 고위험군 관리 건강증진 사업 기획 네트워킹	중독관리 사업 중독예방 사업 지역 연계 구축 연구 및 조사 사업	방문건강관리 사업 암관리 사업 힐링센터 늘해랑	외래진료 요양 사업 지역복지 사업 치매관리 사업 뇌건강체험박물관

그림 14 사업대상에 따른 제공 서비스

○ 생애주기에 따른 제공 서비스 분석

- 공공의료보건네트워크에서 제공하는 서비스는 주로 산모/영유아/노인 층을 대상으로 하여, 상대적으로 젊은 층이 활용할 수 있는 서비스에 공백이 있음
- 노년층에 진입하기 전 청년과 중장년 층을 대상으로 한 건강 증진 서비스 제공이 필요함
- 중장년과 노년층을 대상으로 하는 서비스가 존재하나 기관간 연계는 부족함



그림 15 생애주기에 따른 제공 서비스

◆ 기관: 성남시장애인종합복지관

○ 개요

- 장애인의 “삶의 질” 향상을 목적으로 장애인에 대한 사회인식개선, 사회참여확대, 권익 및 자립을 도모하기 위한 기관임

○ 주요 사업

- 무한돌봄네트워크: 생계비, 의료비, 주거비, 교육비, 일자리 및 법률상담 등 광범위한 지역자원을 활용하여 저소득 위기 가구의 생활안정 및 자립을 지원함
- 장애인 맞춤형 도우미: 장애인 가정에 도우미를 파견하여 맞춤형 서비스(생활지원, 육아지원, 산모 지원)를 제공함
- 보조기구대여서비스: 수동/전동휠체어, 목발, 지팡이, 기타 보호장비를 대여함
- 장애아동 및 가족문화여가: 쿠키 교실, 미술 등의 클래스를 통해 유대감을 형성함

◆ **기관: 분당서울대학교병원 공공의료사업단**

○ 개요

- 의료취약계층, 장애아동 및 다문화가족 등 취약계층에게 의료서비스를 제공하기 위한 사업단임

○ 주요 사업

- 방문보건센터와 연계한 의료지원 체계를 구성함
- 의료취약계층(노인, 아동, 한부모 가정, 조손가정, 장애아동, 다문화가족)을 위해 인근지역, 무의촌지역에 공공의료 장비 버스를 이용한 찾아가는 의료서비스 제공함
- 매월 특정시간에 환자와 가족을 대상으로하는 집단 상담(심리 상담, 치료비 지원 상담, 위기상황 상담 등) 및 교육을 진행하며 무료 간병인을 연계함

◆ **기관: 경기도 공공보건의료지원단**

○ 개요

- 경기도 내 공공병원과 보건소, 민간병원 등 기관별 연계 협력체제로 공공보건의료계획을 수립하기 위한 기관임
- 의료 취약지 거점 의료기관을 운영하며 도내 36 개 공공보건의료기관을 이끌어 가는 역할을 수행함

○ 주요 사업

- 보건의료 재난 대응 방안 수립, 공공보건의료 정책 연구 및 평가와 교육, 주민 참여형 우리동네 주치의제도 등 사업 진행함

◆ **서비스: 성남시 시민건강닥터제 (2018 년 1 월 1 일 시행 예정)**

○ 개요

- 공공의료복지 확대를 위한 시민건강주치의 사업으로 주민을 대상으로 질병예방과 건강증진을 위한 교육, 상담 등 서비스 제공을 위해 4 단계로 추진함

○ 주요 사업

- 1,2 단계: 보건소 중심의 건강관리 서비스 및 근로자 건강센터(성남헬스존)를 제공함
- 3 단계: 일부 주민센터(복지허브동)시범운영, 시민행복병원 상담연계 방식의 우리동네 건강주치의(시민건강닥터제), 3 개의 구청보건소에 의사 1 명씩 13 개 복지 허브에 간호사 또는 건강관리 코디네이터 1 명씩을 배치하고 건강상담 서비스를 제공함
- 이를 통해 이상이 있는 환자는 성남시가 지정한 시민행복의원으로 연계함
시민행복의원은 포괄적 건강관리서비스를 신청한 주민이나 전담간호사가 연계한 주민을 대상으로 건강상담은 물론 생활습관 개선 사항을 알림

◆ **서비스: 중증장애인 응급안전 알림서비스**

○ 개요

- 중증장애인과 독거노인 고독사 예방 및 사회안전망 구축을 위해 응급장비 무상 임대 설치를 통한 활동량 모니터링, 응급상황관리 지원함

○ 주요 내용

- 응급 장비 종류(응급전화기, 화재감지센서, 가스감지센서, 활동감지센서, 응급호출기)를 임대하여 취약계층에 대한 건강관리를 수행함

2.3.4 성남시 지역적 특성 관련 주요 시사점

◆ **의료 공백 요구 충족을 넘어선 확장된 의료서비스 제공이 필요**

- 성남시의료원이 들어섬에 따라 미충족 의료 등 의료서비스 ‘제공’에 대한 요구사항은 충족될 것임
- 지역 주민의 건강 특성과 파급력을 고려하면, 병원 방문을 기점으로 의료 서비스 범위를 확장시켜야 함

◆ **생활 속 건강관리를 위한 의료기관 이용 사전-사후 서비스의 연계가 필요**

- 진료권 내 질병에 대한 관리율이 낮아 생활 속 건강증진 관리가 요구됨
- 이를 위하여 병원, 보건소, 복지관 등 지역 의료보건기관과의 연계가 필요함

2.4 의료보건서비스 혁신 사례 조사

2.4.1 개요

- 국내외 의료서비스디자인 사례 조사를 통해 의료서비스의 혁신 관점을 파악함
- 병원의 비전, 진료 및 내부 프로세스 개선으로 구분하여 조사함

병원 고유 컨셉이 잘 드러난 사례	진료프로세스에서 환자의 경험 개선 사례	병원 내부(직원) 프로세스 개선 사례	기타 사례 (디자인 개선, 문제 해결 등)
네덜란드 호그벡 마을 영국 매기스 암 케어 센터 일본 미츠기 병원 캐나다 세인트폴 병원 서울의료원 메이커톤	캐나다 솔다이스 병원 미국 메이요 클리닉 OB Nest 노르웨이 오슬로종합병원 유방암 진단 프로세스 개선 서울아산병원 투약 프로세스 개선 연세대학교 세브란스병원 환자 수술 경험 개선	미국 카이저 퍼머넌트 메드라이트(MedRite) 명지병원 직원 교육 프로그램 (장미특공대, Clean and Safe)	응급실디자인사례 웨이파인딩 등 디자인사례

그림 16 조사 대상 병원/프로젝트

2.4.2 해외 의료서비스디자인 혁신 사례

◆ 네덜란드 호그벡 마을(Hogeweyk)¹³

- 개요
 - 치매 환자들의 관리를 위한 공동체 마을로 활동이 제한되는 기존의 요양병원과는 달리 환자의 자유로운 삶을 보장하는 것이 특징임
- 미션
 - ‘일상생활을 유지시키기(Living in Lifestyles)’를 모토로, 치매 환자가 최대한 이전의 일상생활 방식을 유지하도록 돕는 것이 목표임
- 문화
 - 의료진은 환자가 길을 잃거나 혼란을 느낄 때만 최소한으로 개입함
 - 서로 생각이 비슷한 환자들이 함께 거주하도록 배려함
 - 커피숍, 슈퍼마켓, 음식점, 공원 등의 일상 편의시설을 설치하였으며 각 시설의 스태프를 요양 전문 간호사, 간병인, 노인병 전문 의사로 구성함

¹³ <https://hogeweyk.dementiavillage.com>

○ 세부 요소

- 환자들의 상황을 파악하여 도시적, 기독교적 인테리어 등 6 개의 주거 스타일 중 1 곳을 선택하여 거주할 수 있도록 함



그림 17 호그벡 마을 전경(환자는 병원 내 마을처럼 꾸며진 슈퍼마켓, 식료품점, 우체국 등을 모두 이용 가능함)

◆ 영국 매기스 암 케어 센터(Maggie's Cancer Caring Centres¹⁴)

○ 개요

- 암환자들이 암을 극복하며 살아갈 수 있도록 지원하는 센터로 병원 옆에 독립된 형태로 설립되어 있음
- 암 치유 전문 프로그램을 운영하는 동시에 환자가 심리적으로 편안함을 느낄 수 있는 공간을 제공하고 있음
- 협력 병원들과 업무 관계를 형성하여 환자들에게 심리적 안정을 위한 지원 서비스를 제공하며, 이를 통해 많은 임상 사례를 수집하여 NHS 의 치료 서비스에 반영함

○ 미션

- 암을 극복하며 살아갈 수 있도록 마음을 치유하고 삶을 변화시키는 것이 목표임

○ 문화

- 실행적 지원: 암 치료에 필요한 정보를 제공함
- 감정적 지원: 심경을 이해하고 다독이는 카운셀링, 아로마 테라피 등을 제공함
- 사회적 지원: 타인을 만나고 함께 활동하도록 그룹 활동을 지원함

¹⁴ <https://www.maggiescentres.org>

○ 세부 요소

- 예약 없이 언제든지 무료로 이용할 수 있도록 함
- 각 병원 옆 독립된 건물 형태로 설립되는 것을 권장함
- 접수대 같은 사무 환경을 지양하고, 중앙에 식탁과 부엌을 설치하여 집과 같은 편안한 분위기를 연출함



그림 18 매기스 암 케어 센터 내부(문을 열고 들어오면 식탁과 부엌을 설치하여 집과 같은 편안한 분위기를 제공)

◆ 일본 공립 미츠기 병원¹⁵

○ 개요

- 일본 미츠기현에 위치한 노인질환 전문 공립병원임
- 마을의 공립병원으로 시작하여 지역 특색을 반영하여 노인질환 전문 의료 행위에 특화된 서비스를 제공함
- 미츠기 병원을 주축으로 보건, 의료, 복지가 완벽히 통합된 지역 포괄적 관리 시스템을 형성하여 지역사회 경제에 활력을 불어넣음과 동시에 국가 복지 정책의 모델을 제시함

○ 주요 제공 서비스

- 재택간호지원센터: 방문간호와 방문재활 서비스를 제공함
- 환자관리센터 ‘만남(ふれあい)’: 낮시간 동안만 입소하는 등 단기입소가 가능하도록 지원함

¹⁵ <http://www.mitsugibyoin.com>

- 케어하우스: 독립생활이 힘든 고령자들을 위한 집합 주택을 제공함
- 치매 그룹 홈: 치매 가족을 위한 치매 기술 관리 지도 센터를 운영함
- 보건, 복지, 의료 보험 및 노인관리를 담당하는 행정기관을 병원 내로 이관하여 행정절차에 걸리는 시간을 단축시킴

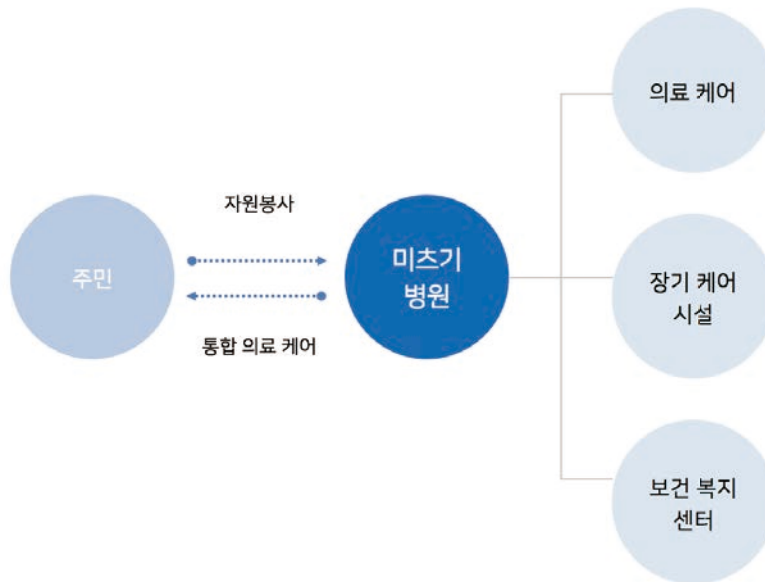


그림 19 미츠기병원 환자관리 모델

◆ 캐나다 솔다이스 탈장 전문 병원(Shouldice Hospital¹⁶)

○ 개요

- 캐나다에 위치한 탈장 전문 병원으로 원격 진단 및 퇴원 후 정기적인 사후관리(F/U)를 제공하여 환자와의 신뢰를 구축함
- 환자 경험을 개선하여 재발률을 낮추고 사후관리를 통해 많은 임상사례를 수집하여 높은 의료 퀄리티를 유지하고 있음

○ 주요 제공 서비스

- 원격 진단: 병원에 이메일을 보내 증상을 알려주면 의료진이 진단 및 의견을 토대로 병원 방문 여부를 알려줌. 또한 반경 100km 밖 환자들에게는 이메일 문진을 권유하여 환자 스크리닝을 유도함
- 솔다이스 경험 제공: '이왕 수술하러 온 김에 환자를 꼭 쉬게 하자'라는 모토를 가지고 있으며 입원실은 모두 2인실로 관심사가 같은 환자들이 같은 입원실을 사용하게 하여 고참 환자들이 식사, 병실 생활에 대한 오리엔테이션을 하게 함

¹⁶ <https://www.shouldice.com>

- 사후 관리: ‘솔다이스 병원 환자 모임’과 같은 연간 사후관리(F/U) 프로그램을 통하여 환자를 관리하고 있음. 인근 지역에 거주하는 환자가 아닌 경우에는 환자가 거주하는 병원 주변의 병원을 방문하며 사후관리를 시행하고 외국 거주 환자인 경우는 이메일로 사후관리를 시행함



그림 20 솔다이스 병원 환자관리 프로세스(파란색 단계가 솔다이스 병원 특화 단계)

◆ 미국 메이요 클리닉 산부인과 진료프로세스 개선(OB Nest¹⁷)

○ 개요

- 메이요 클리닉 산부인과에서는 출산 위험도를 낮추기 위해 출산 전 진료에서 출산 후 사후관리까지의 프로세스를 개선하는 서비스디자인을 진행함
- 환자의 경험 개선을 통해 의료에 대한 만족도를 높여 병원과의 지속적인 관계를 형성하게 함

○ 주요 제공 서비스

- 사전 연락: 온라인 커뮤니티를 통해 미리 산모와 연락을 취하고 산모의 불안감이 가장 높아질 시기에 문자메세지를 통해 산모에게 먼저 연락하는 서비스임
- 산모의 불안감 감소: 산모가 늘 연락할 수 있는 산부인과 내 연락 체계를 설정함
- 출산 관련 정보 제공: 인포그래픽 가이드를 통해 출산 여정을 안내하고 산모에게 필요한 교육을 제공함
- 사후관리: 화상통화와 산후 방문 서비스로 출산 후에도 산모를 관리함



그림 21 메이요클리닉 OB Nest 프로세스(파란색 단계가 OB Nest 특화 단계)

¹⁷ <http://centerforinnovation.mayo.edu/mayo-clinic-ob-nest>

◆ 노르웨이 오슬로대학병원 유방암 진단 프로세스 개선¹⁸

○ 개요

- 방사선과 소속 의료진이 진료의뢰 내용(환자의 암 진행 여부)을 미리 스크리닝하여 환자의 진료대기 시간을 90%(12 주에서 7 일) 감축시킴

○ 주요 제공 서비스

- 사전 검토 프로세스: 오슬로대학병원 내에 하나의 통합의뢰센터를 설치함. 1 차병원에서 의뢰한 내용을 방사선과 의료진이 사전 스크리닝하고, 증상심각도에 따라 의뢰 내용의 순위를 매겨 환자를 관리함
- 진단 협업 프로세스: 매일 각 진료과와의 협업(전화미팅), 협진, 주변 병원과의 협력으로(방사선 등의 검사) 환자의 질병 확인 시 하루에 검사가 다 끝날 수 있게 함

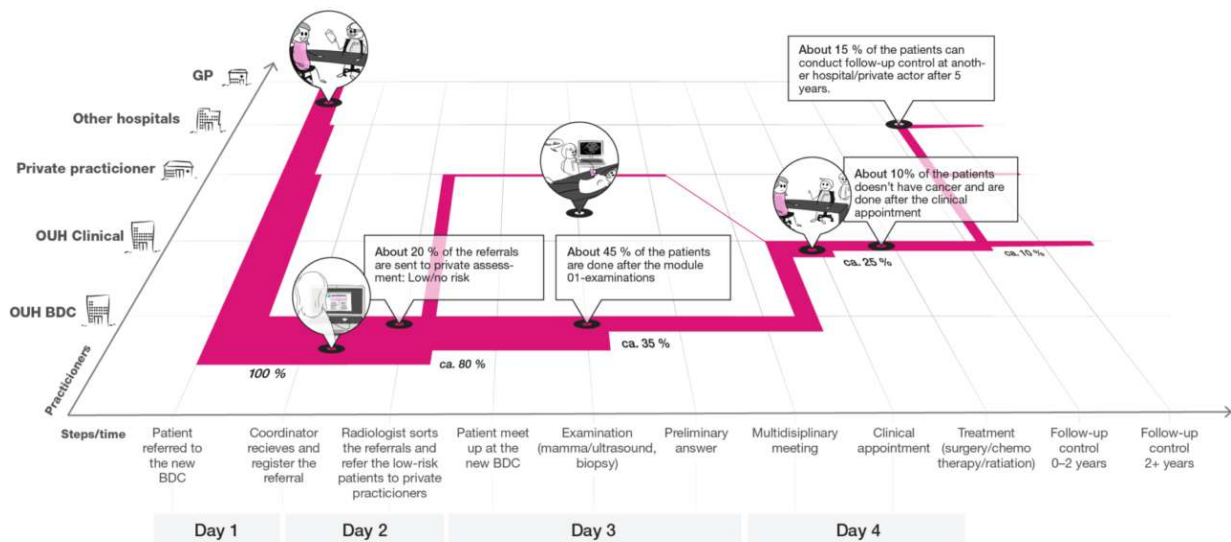


그림 22 오슬로대학병원 환자 진료 동선

◆ 미국 카이저 퍼머넌트 메드라이트 프로젝트(MedRite)¹⁹

○ 개요

- 병동 간호부에서 투약의 실수율을 줄이기 위한 프로젝트로, 현장 스태프들을 위한 업무 환경과 시스템 개선하였음
- 본 프로젝트에 대한 매뉴얼을 각 직급별로 제공하여 카이저 퍼머넌트 직원들에게 제공하여 효율적인 거버넌스를 제공함

¹⁸ <https://www.oecd.org/governance/observatory-public-sector-innovation/innovations/page/breastcancerdiagnosisattheoslouniversityhospital.htm>

¹⁹ <http://kpinnovation.org/kpmedrite.html>

- 그 결과 질문 횟수가 줄고 현장의 업무 처리 속도 개선을 통해 환자에게 보다 빠른 서비스를 제공할 수 있었음

○ 주요 제공 서비스

- 메드라이트 가이드(MedRite Change Package): 본 프로젝트에 대한 매뉴얼을 병원의 리더용, 프로젝트 매니저용, 간호사용 등으로 구분하여 각자의 상태에 따라 적용하기 편리하게 제작하여 배포함
- 방해금지 복장(No Interruption Wear): 투약 준비 시 간호사에게 불필요한 문의를 하지 않도록 방해금지 유니폼을 제작하여 착용하게 함
- 방해금지 구역 표시: 주의를 요하는 업무(예: 환자의 의료 기록, 투약 내용, 알러지 등에 대한 정보 확인) 중임을 나타내는 구역 표시 디자인을 진행함



그림 23 방해금지 유니폼과 방해금지 구역의 디자인 안

2.4.3 국내 의료서비스디자인 혁신 사례

◆ 명지병원 Clean & Safe 운동본부와 장미특공대²⁰

○ 개요

- 명지병원에서는 환자경험 개선을 위한 환자공감센터를 운영하여 병원 내 조직문화 개선 및 환자 경험 개선을 위한 노력을 시행해 오고 있음

○ Clean & Safe 운동본부

- 환자 중심의 서비스 개선을 위한 내부 조직 구성임
- 간병인 및 직원 교육과 환경 개선 등의 활동을 수행함
- 환자 경험 개선 및 전사 인식 개선을 위한 활동(손씻기, 버터플라이 프로젝트, 낙상예방운동 등의 활동부터 Hi-FIRST Project, 더 안전한 명지병원 TFT 등)의 중심 역할을 하고 있음

²⁰ HiPex 2017 ‘명지병원의 환자경험/병원혁신, 7년을 되돌아본다.’ 중 발췌. <http://hipex.org/program.php>

○ 장미특공대

- 중간간부급의 역량강화를 위한 교육과정으로 타 부서의 업무 이해 및 병원의 가치(철학) 공유와 환자 경험 향상을 위한 리더십 교육을 시행함



그림 24 명지병원 환자공감 활동

◆ 서울의료원 시민공감서비스디자인센터 “메이커톤”²¹

○ 개요

- 기획자, 개발자, 디자이너로 구성된 70 인의 참가자들이 3 주간의 병원 체험 후 병원에 필요한 아이디어를 개발하는 참여형 워크숍임

○ 주요 제공 서비스

- 공공병원에 대한 인식을 바꾸고 시민들의 헬스케어에 대한 관심을 끌어냄
- 일반 시민-헬스케어 관련 스타트업-의료진들의 네트워크를 자연스럽게 이끌어 냄으로써 공공의료 생태계 형성에 기여함



그림 25 메이커톤 전경 - 환자들의 코골이를 방지하기 위한 디자인²²

²¹ <https://hudc.seoulmc.or.kr/index>

²² <https://hudc.seoulmc.or.kr/site/whatwedo?scene=read&contentNo=41>

◆ 연세대학교 세브란스병원 수술 프로세스 개선

○ 개요

- 수술실 입장 시, 환자가 느끼는 심리적 압박을 줄이기 위한 프로세스 개선으로 수술 경험에 대한 총체적 경험을 개선하였음

○ 주요 제공 서비스

- 수술실 이동 경험 개선: 환자는 침대에 누워서 이동하는 것이 아니라 휠체어를 타거나 걸어서 이동하게 함. 복도, 창문 등에 성경구절을 부착하는 등의 디자인 요소를 개선함
- 수술 전 기도: 마취 전 의사와 함께 기도하는 것을 통해 심리적 안정에 도움을 줌
- 수술 후 경험 개선: 회복실 천장에 성경 구절을 붙여 환자가 의식을 차렸을 때 심리적 안정을 제공함



그림 26 세브란스병원 수술 경험 개선 프로세스(파란색 단계가 수술 프로세스 개선 특화 단계)



그림 27 연세대학교 세브란스병원 복도

◆ 서울아산병원 투약 횟수 줄이기 프로젝트

○ 개요

- 복약 문의로 인한 간호사의 업무 과중 및 환자 투약의 경험 개선을 위한 프로젝트로 투약 횟수 줄이기 및 투약 안내문, 복약 설명 라벨 등의 디자인을 개선하였음
- 환자의 복약 횟수가 하루 평균 12 회에서 6~7 회로 감소함
- 환자의 복약 관련 문의가 감소함

○ 주요 제공 서비스

- 투약 횟수 줄이기와 더불어 기존의 환자가 인지하기 어려웠던 투약 안내문의 디자인 개선이 이뤄짐

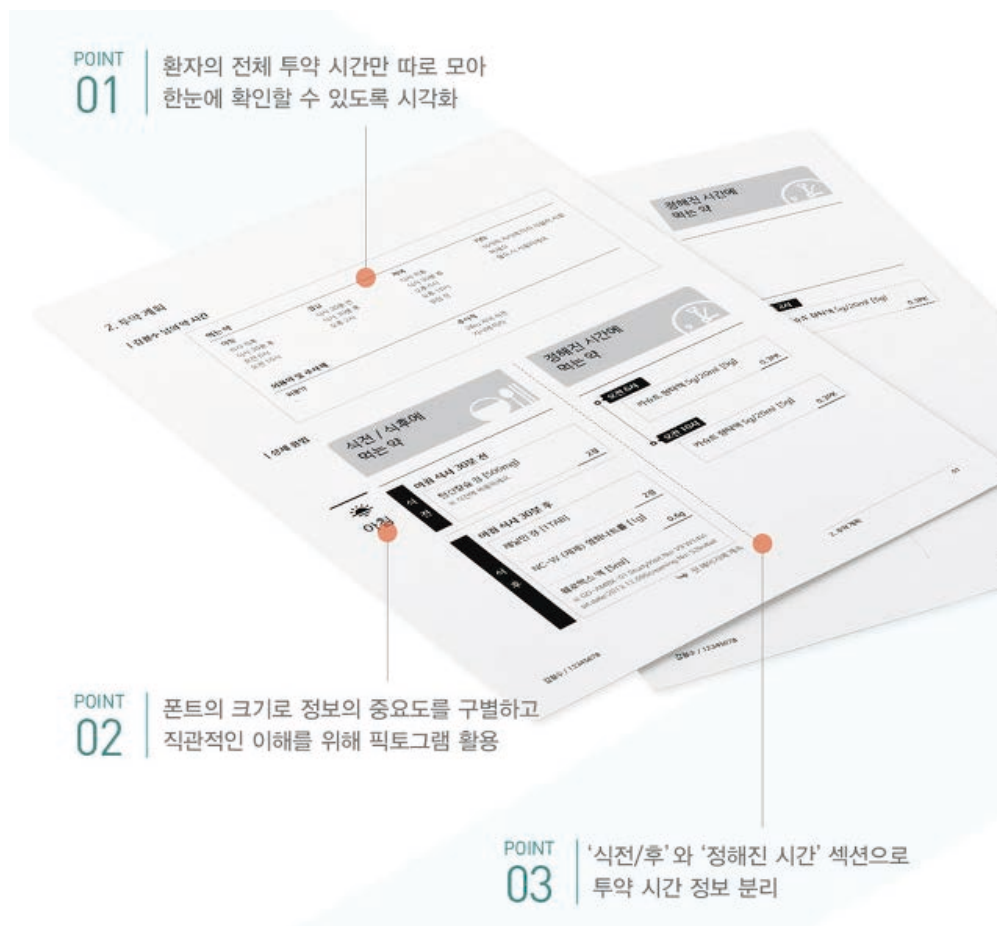


그림 28 개선된 투약 안내문²³

²³ 대한병원행정관리자협회, 아산병원 혁신사례 중 발췌

http://www.kcha.or.kr/bbs/column/list.asp?show_idx=791&table=n_data_column&category=1&page=2&search=&keyword=

2.4.4 국내 의료보건서비스 전문가 인터뷰

◆ 전문가 인터뷰 목적

- 국내 의료서비스디자인 전문가와의 인터뷰를 통해 그간의 성과 및 유사 경험 사례를 파악하여 과업 진행 시의 리스크를 파악하고, 전문가의 경험과 조언을 바탕으로 성남시의료원 공공의료서비스디자인의 강점을 찾아내기 위함

◆ 전문가 인터뷰 대상

- 김진영, 연세대학교 세브란스병원 창의센터장
- 김재학, 서울아산병원 이노베이션디자인센터장
- 팽한솔, 서울의료원 시민공감서비스디자인센터 팀장

표 4 전문가 인터뷰 대상

			
	김진영 연세대학교 세브란스병원 창의센터장	김재학 서울아산병원 이노베이션디자인센터장	팽한솔 시민공감디자인센터 팀장
배경/경력	운영전문가 전 조선호텔 COO	전략컨설턴트 전 딜로이트 컨설팅	서비스디자이너 전 사이픽스
설립연도	2013	2013	2015
현재 실무인원	5 (병원 내부*+외부) 내부 인원은 전파교육 목적으로 2년마다 교체됨	8 (병원 내부+외부)	4 (외부) 필요한 내부인원은 협업으로 해결
연구공간	△	○	○
내부 혁신 방법	조찬모임에서 혁신사례 발표 > 경영진 인식 개선	아이디어 챌린지, 아이디어 보고회 등 내부 인원 공감대 형성	시민 워크샵 등의 형태로 협업을 통한 인식 개선
업무 영역	병원의 비전, 전략 제시부터 청결관리까지 업무 스펙트럼 넓음	내부 직원 마인드세팅, 내부 프로세스 개선 등	13개 시립병원 전략제시 및 컨설팅

◆ 김진영 연세대학교 세브란스병원 창의센터장

“진료의 품질, 환자의 동선보다 더 중요한 것은 삶의 기본에 대한 것,
즉 청결, 정리, 정돈이라고 생각합니다.”

“환자의 대기시간을 줄이는 것이 아니라, 적절한 조치를 통해 기다림을 의미있는
시간으로 만드는 것이 바로 디자인입니다.”

- 서비스디자인 혁신센터 개요
 - 2013년 세브란스 병원 내 서비스디자인 혁신을 위한 창의센터를 설립함
- 서비스디자인 목표
 - 병원 내에서 환자가 기본적인 삶의 품위를 유지할 수 있도록 도와줌
 - 단순히 문제를 개선하는 것이 아니라 수요자가 병원 내에서 의미 있는 시간을 보낼 수 있도록 도와줌
- 조직 구성
 - 창의센터에서 창의적 업무방식을 습득한 인재를 병원 곳곳에 배치함
 - 창의센터의 인력은 병원의 직원이 차출되어 오는 경우가 많으며 2년마다 교체됨
- 주요 업무
 - 경영진의 서비스 혁신 인식개선 및 병원의 비전, 전략을 제시함
 - 환자 경험 프로세스 개선에서 시각 및 청각적 환경 관리까지 폭넓은 업무 스펙트럼을 가짐
 - 내부 구성원들의 서비스디자인 이해도를 높이기 위해서는 증거나 사례를 활용하는 방법이 효과적이므로 차세대 의료 트렌드 및 타 산업의 트렌드를 전파하는 활동을 진행함
- 주요 사례
 - 수술복 개선을 위한 프로젝트 사례는 환자의 수술 경험 전체를 바꾸는 사례를 만들
 - 환자들이 수술실까지 걸어가는 과정에서 창문의 성경 구절로 마음을 편안하게 하고 의사가 수술 전 기도를 하는 시간을 가지도록 함
 - 모든 과정이 한번에 적용된 것이 아니라 수술복 개선에서 시작하여 조금씩 바뀌어 나갔던 점이 중요함
 - 공간에 자연 채광 및 깨끗한 공기와 백색 소음을 담으려고 노력함



그림 29 병원 이용객을 위한 대기 공간 조성

◆ 김재학 서울아산병원 이노베이션디자인센터장

“환자 경험 개선과 함께 직원 경험 개선과 혁신 문화 확산에 집중해야 합니다.”

“프로젝트는 반드시 의료진과 협동으로 진행합니다. 그렇지 않으면 현장과의 의견 충돌이 발생하기 때문입니다.”

- 서비스디자인 혁신센터 개요
 - 2013년 1월, 원내 직원 3명으로 서울아산병원 내 이노베이션센터를 시작함
- 서비스디자인 목표
 - 환자 및 직원의 경험 개선과 이노베이션 문화 확산에 집중함
- 조직 구성
 - 현재 센터장을 비롯하여 총 8명(외부영입 4명, 내부직원 4명, 디자이너 2명 포함)
- 주요 업무
 - 내부 의료프로세스 개선 등의 프로젝트를 진행함
 - 아이디어 챌린지(연말 발표)와 아이디어 AMC(네이버)를 통해 직원 참여 유도함

- 경영진 및 직원의 교육, 혁신팀의 비전 제시, 혁신 문화 확산에 집중하기 위한 업무를 주로 진행중임

○ 주요 사례

- 수술대기실에서 느끼는 불안감을 줄이기 위해 개인 부스를 이용하여 환자에게 안정감을 제공함
- 사선으로 침대를 배치하여 의료진이 스테이션에서 한 눈에 환자상태를 확인할 수 있도록 함



그림 사선으로 배치된 이동 침대 부스²⁴

◆ 팽한솔 서울의료원 시민공감서비스디자인센터 팀장

“시립병원에 대한 부정적 고정관념(고리타분하다)을 타파하기 위해 의료진과 공동으로 1박 2일 워크숍을 진행했습니다.”

“서비스디자이너는 병원 내부에서 스스로를 분리시킬 필요가 있습니다. 스스로 제 3자 입장, 즉 조력자라는 인식이 필요합니다.”

○ 서비스디자인 혁신조직 개요

- 2015년에 서울의료원 내에 서울시 내 13개 시립병원의 서비스 전략 제시 및 컨설팅을 위한 시민공감서비스디자인센터를 설립함

²⁴<http://www.docdocdoc.co.kr/news/articleView.html?idxno=1038490>

○ 서비스디자인 목표

- 의료서비스가 소외된 사람들에게 얼마나 영향을 미쳤는지를 살핌

○ 조직 구성

- 서울시 각 시립병원의 TF와 전문가 자문 집단 및 병원 내의 전문가(QI, 홍보, 간호, 의료)와 협업하는 형태로 구성함

○ 주요 업무

- 시민 워크숍의 형태로 협업을 통한 의료진 및 시민 인식 개선을 유도함
- 서비스 컨설팅 및 시립병원의 서비스 디자인에 대한 인식 교육을 제공함
- 현장의 수용 가능한 범위 내에서의 개선을 위한 아이디어 도출을 추구함

○ 주요 사례

- 응급의료센터 디자인 가이드라인, 장례문화 개선사업, 위치 인지 개선 사업 등의 타 시립병원에 파급력이 있는 자체 사업을 운영함
- 2015년 메르스 관련 업무를 시작으로 2017년에는 각 시립 병원 고유의 문제 및 특성화 사업을 발굴함
- 시민, 병원 관계자 및 헬스케어 스타트업이 함께하는 메이커톤을 개최함



그림 30 2015년 메르스 사태 행동 지침 가이드²⁵

²⁵ <https://hudc.seoulmc.or.kr/site/whatwedo?scene=read&contentNo=29>

2.4.5 소결

- 최근 의료분야의 서비스디자인 사례들은 개인 건강관리를 위해 치료의 전후의 프로세스를 연결하는(connected care) 경향을 보임
- 병원 외 다양한 기관과의 협력을 통해 환자 중심의 통합적 건강관리를 추구함
- 수요자 참여 워크숍을 통해 병원을 이용하는 시민들과 함께 병원에서 발생하는 문제를 해결하는 노력이 증가하고 있음

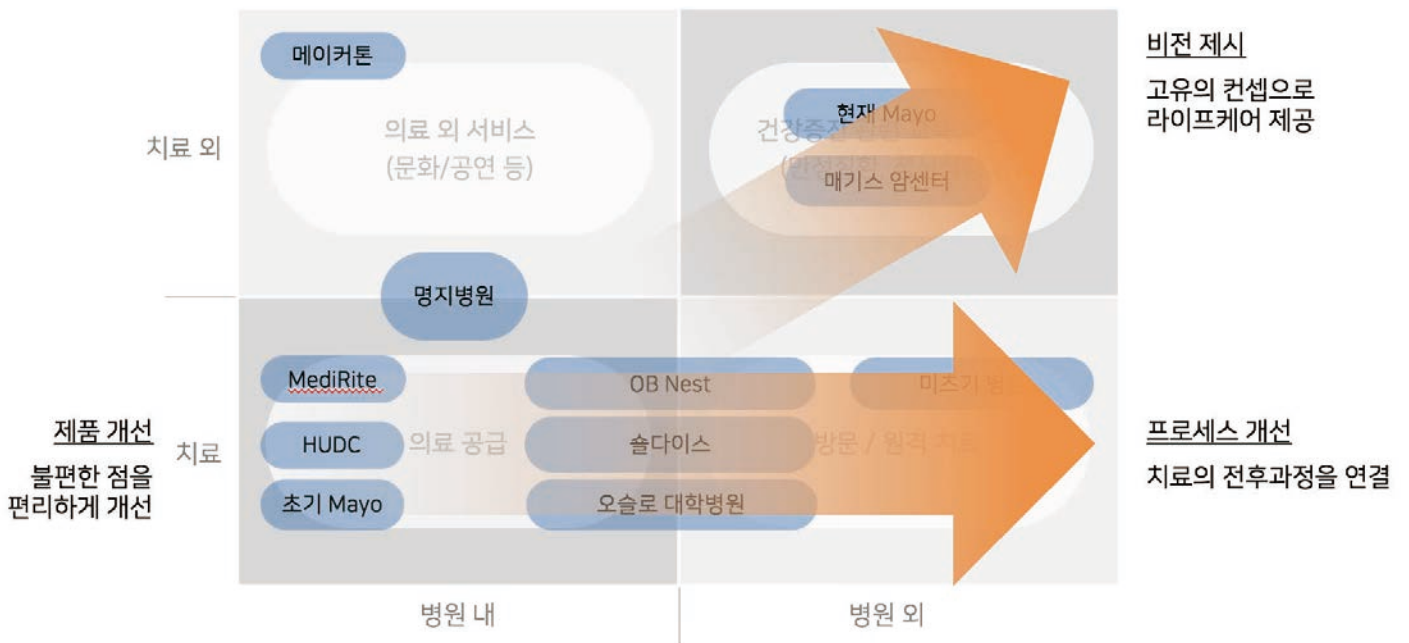


그림 31 국내외 사례 분석을 통한 의료서비스 지향점

2.5 워크숍 #1: 성남시의료원 공공의료서비스디자인 전직원 워크숍

2.5.1 워크숍 개요

◆ 워크숍 목적

- 성남시의료원 내부 구성원들의 서비스디자인 이해도를 높이기 위함
- 성남시의료원의 공공의료서비스 방향성을 함께 고민하고 토론할 수 있는 계기를 마련하기 위함
- 내부 구성원들 각자가 생각하는 우리 병원의 이미지를 구체화하여 공동의 비전과 목표를 공유할 수 있게 하기 위함

◆ 워크숍 일정 및 장소

- 일시: 2017. 07.25 13:20~18:00
- 장소: 한국디자인진흥원 2층 회의실

◆ 워크숍 대상

- 교육대상: 성남시의료원 임직원 47명

2.5.2 워크숍 프로그램 구성

- 성남시의료원의 비전을 상징하는 ‘이미지 찾기’와 공공의료서비스에 대해 단시간에 다양한 아이디어를 도출하는 ‘수평적 아이디어션’을 진행하였음

표 5 전직원 워크숍 프로그램 구성

세부 프로그램	내용
성남시의료원 이미지 찾기	의인화 시트 작성하기
	의인화된 인물의 행동 예측하기
수평적 아이디어션	HMWs ²⁶ 를 통한 아이디어 발산하기
	팀 아이디어 발표하기

²⁶ HMWs는 How might We Questions의 줄임말로 ‘어떻게 하면’ 문제를 개선할 수 있을까? 라는 질문을 통해 아이디어를 도출하는 방법을 의미함



그림 32 워크숍 진행 전경

2.5.3 성남시의료원 이미지 찾기

◆ 성남시의료원 이미지 찾기(의인화) 진행 목적

- 성남시의료원의 구성원 각자가 생각하는 의료원의 이미지를 도출하여 성남시의료원의 정체성에 대한 합의점 모색 및 공감대를 형성하기 위함

◆ 성남시의료원 이미지 찾기(의인화) 상세 과정

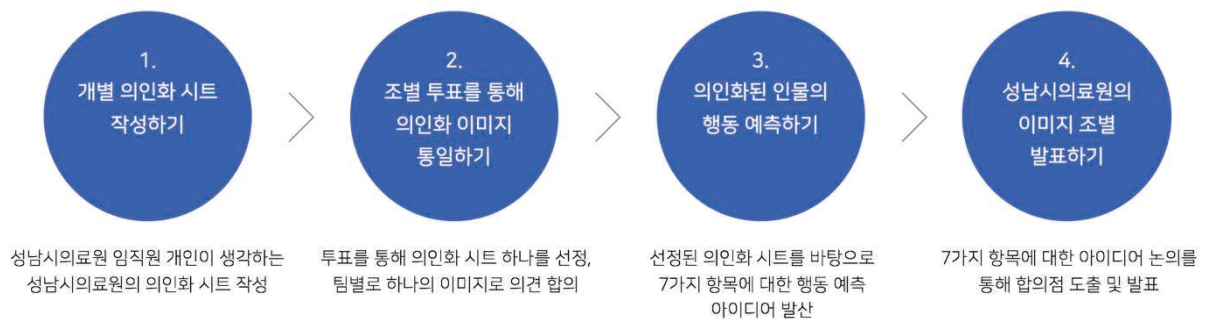


그림 33 성남시의료원 이미지 찾기 진행 과정

① 개별 의인화 시트 작성하기

- 여러 종류의 인물사진(세련된 중년 여성, 친근한 동네 아저씨 등의 컨셉으로 다양한 인물사진을 준비함) 및 형용사 단어 목록을 준비함
- 개개인이 생각하는 성남시의료원을 나타내는 사진과 형용사를 선택함



이름 김혜선

성별 ☐ 남자 ☒ 여자

나이 ☐ 10대 ☐ 2~30대 ☒ 4~50대 ☐ 6~70대

성격을 나타내는 키워드

지혜로운

활달한

자발적인

성격을 나타내는 에피소드

- 주변 사람들은 문제가 생기면 항상 나를 찾아온다.
- 활동할 때는 몇 명의 친구들과 늘 함께한다.
- 살고 있는 아파트에서 부녀회장을 맡아 굿을일을 도맡아 한다.
- 주변 가게나 상가에 자주 방문하여 주변 상인들과 친하게 지낸다.

그림 34 개별 의인화 시트

② 조별 투표를 통해 의인화 이미지 통일하기

- 조별로 각자 작성한 의인화 시트를 공유하고 제일 마음에 드는 인물에 투표하여 하나의 의견으로 모으는 작업을 진행함



그림 35 조별 투표 내용

③ 의인화된 인물의 행동 예측하기

- 2 단계에서 조별 투표를 통해 선정된 인물(성남시의료원 의인화)이 아래와 같이 주어진 조건에서 할 수 있는 행동을 예측함
- “000 씨는 병원 가기를 꺼리는 안색이 안좋은 옆집 사람에게 [] 할 것이다.”
- “000 씨는 오래 대기 중인 환자에게 [] 할 것 이다.”
- “000 씨는 질문이 많은 입원 환자에게 [] 할 것 이다.”
- “000 씨는 말 안듣는 환자에게 [] 할 것 이다.”
- “000 씨는 지친 보호자에게 [] 할 것 이다.”
- “000 씨는 나쁜 소식을 전해야 하는 환자에게 [] 할 것 이다.”
- “000 씨는 동네 병원에게 [] 할 것 이다.”

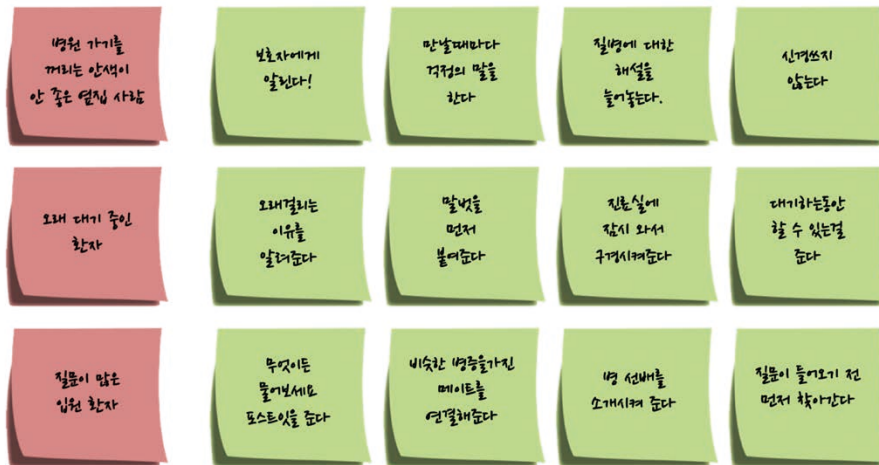


그림 36 행동예측 아이디어 예제

④ 성남시의료원 이미지 조별 발표하기

- 앞서 작성한 개별 의인화 시트와 의인화된 인물의 행동 예측 결과를 팀내 투표를 통해 합의점 도출 후 발표를 진행함

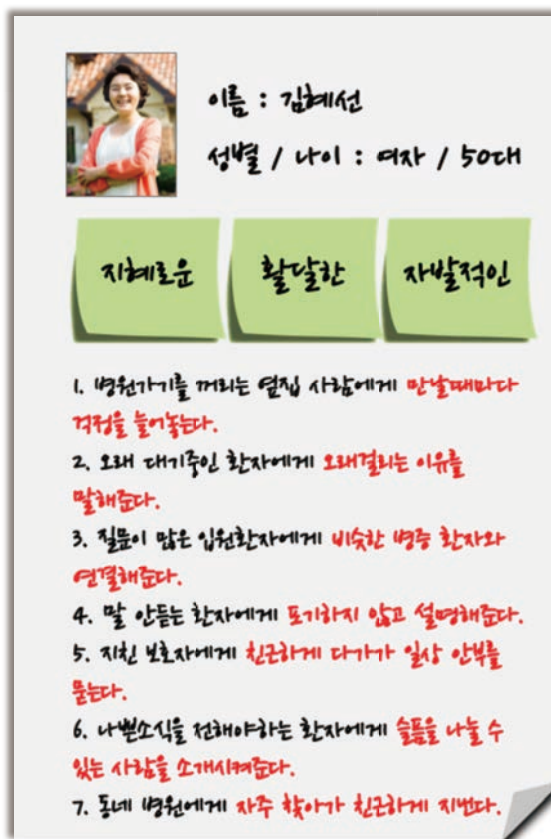


그림 37 이미지 찾기(의인화) 최종 발표 예제

◆ 성남시의료원 이미지 찾기(의인화) 결과

- 성남시의료원 구성원들은 성남시의료원의 이미지를 성남시민에게 긍정적이고 친근한 이미지와 헌신적이고 신뢰를 줄 수 있는 이미지로 생각하고 있음
- 밝고 따뜻하며 친밀한 이미지 및 전문적이고 신뢰감을 줄 수 있는 이미지의 분포가 가장 높게 나타남

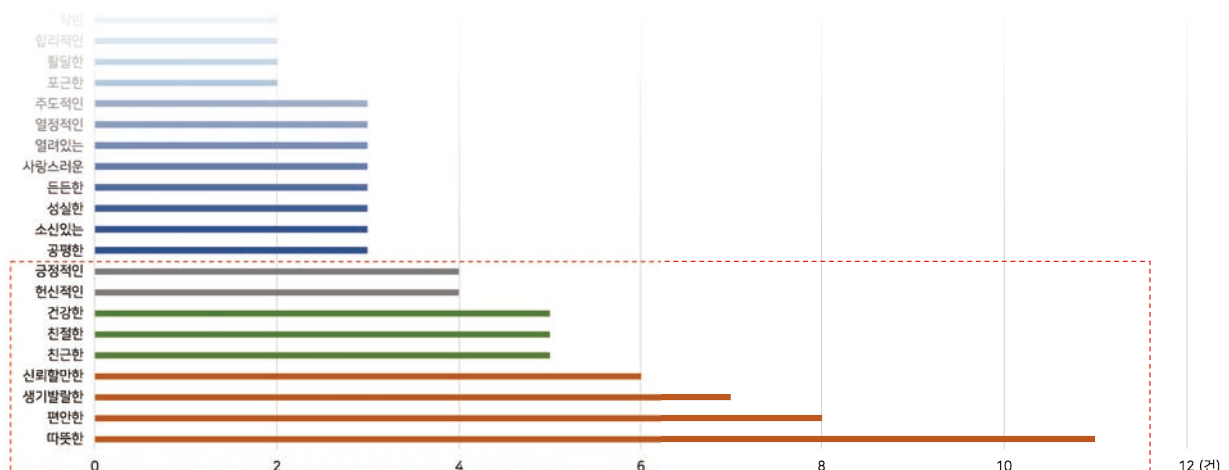


그림 38 이미지 찾기(의인화) 결과

2.5.4 수평적 아이디어션

◆ 수평적 아이디어션 진행 목적

- 단시간에 다양한 아이디어를 도출해보는 수평적 아이디어션을 통해 성남시의료원 공공의료서비스에 대한 구성원 각자의 다양한 아이디어 수집 및 발전 방향을 탐색함

◆ 수평적 아이디어션 상세 과정



그림 39 수평적 아이디어션 진행 과정

① HMWs를 통한 아이디어 발산하기

- 미리 준비한 HMWs(어떻게 하면...?) 질문 7 개에 대한 아이디어션을 진행함

표 6 7개 HMWs 질문

1	어떻게 하면 시민이 질병에 걸렸을 때 치료 시기를 놓치지 않게 도울 수 있을까?
2	어떻게 하면 보호자가 없는 환자를 병원 안팎에서 도와줄 수 있을까?
3	어떻게 하면 환자가 의료진과 충분히 소통했다고 느끼게 할 수 있을까?
4	어떻게 하면 환자들이 병원 치료를 받고 일상 생활로 돌아가서 불안함 없이 잘 지낼 수 있도록 도울 수 있을까?
5	어떻게 하면 성남시민의 건강증진을 유도할 수 있을까?
6	어떻게 하면 주변 병원이 적극적으로 성남시의료원에 도움을 주는 공생 관계를 만들 수 있을까?
7	어떻게 하면 성남시의료원에서 시민참여의 흔적을 찾아낼 수 있을까?

② 조별 아이디어 투표하기

- 수평적 아이디어션을 통해 발산된 500 개 이상의 아이디어들 중 조별로 발전 가능성이 있는 10 가지를 선정함



그림 40 수평적 아이디어션 과정

③ 최종 아이디어를 뉴스 보도형식으로 구체화

- 10 개의 아이디어 중 3 개의 아이디어를 선정하여 아이디어를 구체화함

④ 최종 아이디어 발표하기

- 미래에 일어날 뉴스로 상상하여 TV 보도형식으로 발표함



그림 41 최종 아이디어 발표 모습

◆ 수평적 아이디어선 결과(발표한 아이디어)

1. 어떻게 하면 시민들이 질병에 걸렸을 때 치료 시기를 놓치지 않게 도울 수 있을까?
 - 성남시의료원 라디오 방송국 개국
 - 약국을 통해 성남시의료원 외래 예약 가능하도록 네트워크 형성
 - 성남시민들에게 건강관리카드 150,000 원 제공
2. 어떻게 하면 보호자가 없는 환자를 병원 안팎에서 도와줄 수 있을까?
 - 보호자 없는 환자 방문 진료 서비스 확대
 - 보호자 없는 다른 환자의 보호자 되어주기
 - 보호자 없는 환자 전용 전화 24 시간 운영
3. 어떻게 하면 환자가 의료진과 충분히 소통했다고 느끼게 할 수 있을까?
 - 질문에 대한 해결방법을 전송하고 피드백 받기
 - 진료 전 궁금한 점을 누락시키지 않게 질문지를 작성하도록 하고, 답변에 대한 해결을 EMR로 확인할 수 있음
 - 환자의 이력관리 피드백 해주기
 - 환자 사진을 찍어서 관리하기
4. 어떻게 하면 환자들이 병원 치료를 받고 일상 생활로 돌아가서 불안함 없이 잘 지낼 수 있도록 도울 수 있을까?
 - 환자와 의료진의 1:1 매칭 프로그램
 - 지역 보건센터 연계
 - 환우회 가입, 동병상련은 나의 힘
5. 어떻게 하면 성남시민의 건강증진을 유도할 수 있을까?
 - 성남시의료원 원장 배 몸짱 콘테스트
 - 성남시민 노래자랑
 - 자갈 맨발 뽐기
6. 어떻게 하면 주변 병원이 적극적으로 의료원에 도움을 주는 공생관계를 만들 수 있을까?
 - 진료협력센터를 통해 지역의 병원과 네트워크 형성
 - 성남시의료원 진료실 개방
 - 성남시 지역 1 차 의료기관 보수교육(필수 이수 교육) 시행

7. 어떻게 하면 성남시의료원에서 시민참여의 흔적을 찾아낼 수 있을까?

- 의료원 태그 1 등 경진대회(SNS 홍보)
- 교육기관(초, 중, 고) 직업 탐방 활성화
- 성남시의료원 명예 원장 임명

2.5.5 성남시의료원 공공의료서비스디자인 전직원 워크숍 결과

- 성남시의료원의 서비스디자인 및 의료원의 혁신이미지를 제고함
- 성남시의료원이 성남시민에게 밝고 따뜻한 이미지 제공을 선호한다는 것을 인지함
- 실제 서비스디자인 아이디어를 도출하고 평가해 봄으로써 향후 진행될 구체적인 서비스디자인 아이디어 제시에 기여함
- 제안된 아이디어는 본 과업 내 아이디어 포트폴리오 구성의 토대가 됨(지역 보건센터 연계, 환우회 가입, 교육기관 직업탐방 활성화, 성남시의료원 진료실 개방 등)

2.6 소결

◆ 성남시의료원의 비전과 목표 정의

- 성남시의료원의 비전과 목표는 공공의료를 선도하고 시민참여를 도모하여 성남시민의 건강증진을 달성하는 것임

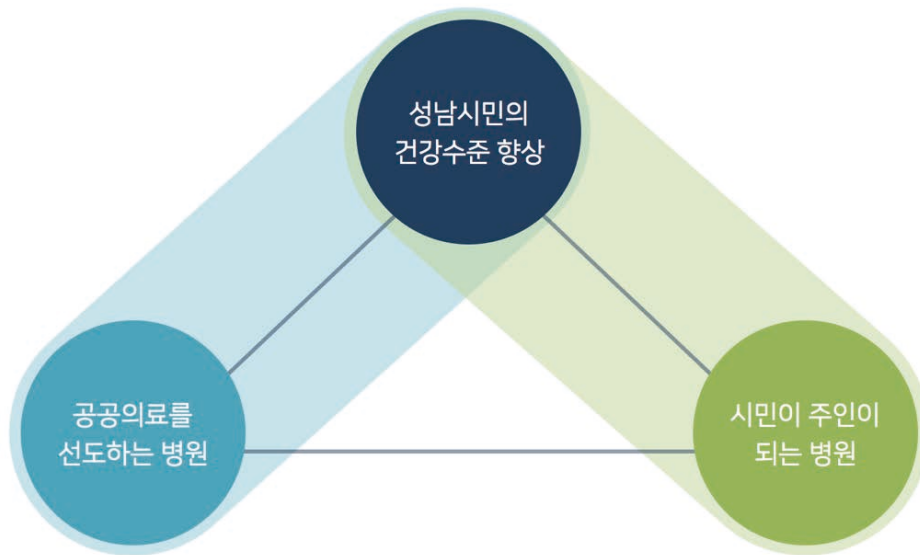


그림 42 성남시의료원 비전과 목표

◆ 지역 공공의료기관으로서 역할 정의

- 진료권 조사 및 의료보장정책 배경을 통한 공공의료의 역할은 시민의 건강관리를 치료의 사전, 사후로 연계하는 것임
- 병원 내 치료에 집중하는 기존의 ‘의료 공급’ 역할에서 병원 외에서도 시민의 건강을 관리하고 연계하는 ‘건강증진 관련 교육/관리’ 역할로 확장이 필요함

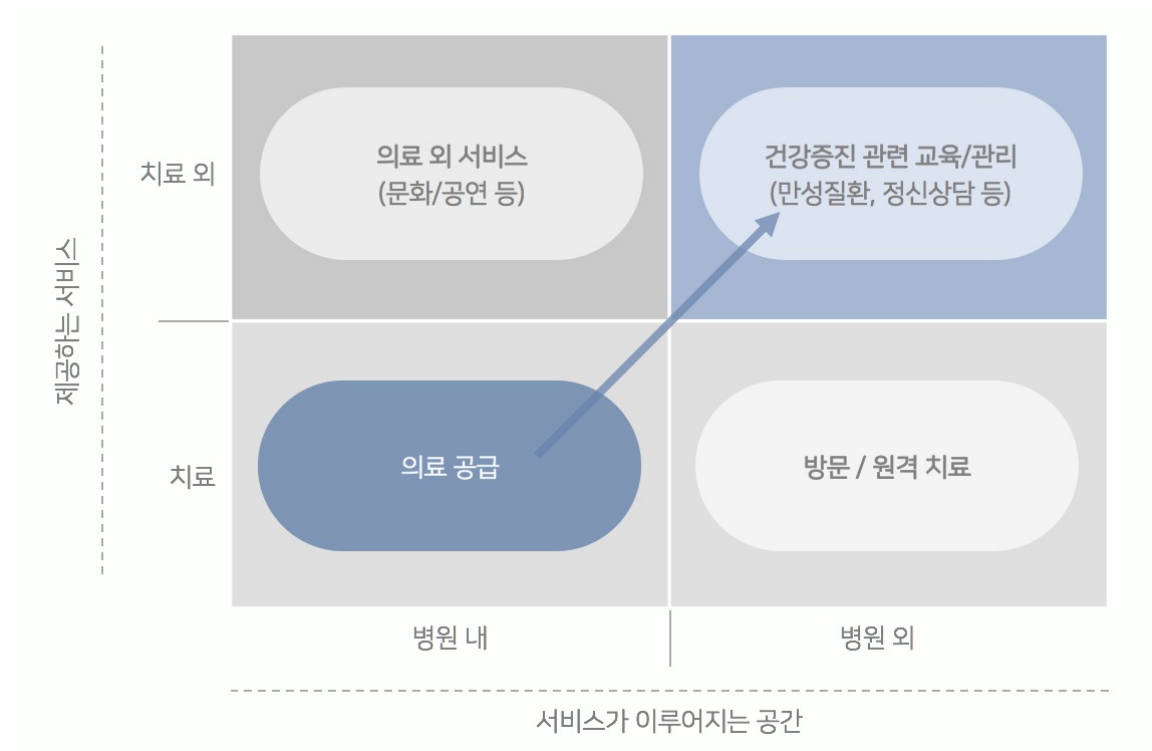


그림 43 의료서비스디자인의 범위

3. 의료서비스 사용자 조사

3.1 사용자 조사 개요

3.1.1 사용자 조사 목적

- 의료서비스 제공 시 환자와 의료진 사이에서 일어나는 만족, 불만족 요소 등을 파악하기 위함
- 지역 내 환자의 의료서비스 관련 행동패턴이나 감정상태 및 환자의 요구사항과 의료진의 응대에 대한 만족, 불만족 요소를 분석하기 위함

3.1.2 사용자 조사 기간

- 2017.07.17~08.04

3.1.3 사용자 모집 기준

- 환자의 의료서비스 이용 여정의 진료 전-중-후 과정의 수요자와 제공자를 조사함



그림 44 사용자 모집 기준

3.1.4 사용자 조사 대상

- 총 14 명
 - 의료서비스 수요자 8 명(환자, 보호자, 간병인)
 - 의료서비스 제공자 6 명(의사, 간호사, 약사)
 (부록 2. 사용자 조사 요약본 참고)

표 7 사용자 조사 대상

사용자 구분		사용자 정보
서비스 수요자	환자	01 당뇨 환자: 급성 당뇨로 1 달간 입원 후 사후 관리 중
		02 스트레스성 위염 환자: 위염으로 1-2 달에 한번씩 응급실 방문
		03 갑상선암 환자: 갑상선암 수술 및 뇌수막염으로 입원 경험
		04 협심증 환자: 협심증 및 고혈압으로 응급실 경험
		05 고혈압 환자: 고혈압 및 당뇨로 사후 관리 중
		06 고혈압 및 공황장애 환자: 급성 고혈압으로 응급실 경험
	보호자	07 치매 부모 보호자
	간병인	08 치매환자 간병인
서비스 제공자	의사	09 성남시 소재 2 차병원 외과 의사
	간호사	10 성남시 소재 2 차병원 응급실 간호사
		11 성남시의료원 간호사(전 내과 병동 근무)
		12 성남시의료원 간호사(전 호스피스 병동 근무)
		13 성남시 방문보건센터 간호사
	약사	14 둔암동에서 약국 운영



그림 45 사용자 조사 전경

3.2 의료서비스 수요자 조사

3.2.1 수요자 주요 VOC

- 환자들은 의료진과 치료 이상의 공감과 관심을 원하고 있음
- 환자가 병원에서 기대하는 바는 단순한 치료가 아닌 건강관리 과정 전체임

“내 삶 전반을 의료진과 공유하면서 관리와 상담을 받고 싶은데, 현재는 단절된
느낌입니다.” - 급성 당뇨병환자

“외래에 갈 때에는 궁금한 점을 미리 적어두고 물어보는데, 의사가 딱히 반응을
보이지는 않아요.” - 갑상선암 환자

“환자는 의료진과 차트의 기록 이상의 것을 기대하는데 의료진은 그렇지 않은 것
같아 서운합니다.” - 고지혈증 응급환자

“식단 및 생활습관 관리 등은 도와주는 곳이 없었는데, 병원에서 해주신다면
얼마든지 협조할 의향이 있어요.” - 고혈압 응급환자

“보호자로서 나만 힘든 상황이 아니구나... 하는 공감을 나누고, 혼자 짊어지고
있는 것을 나눠 들고 싶습니다.” - 치매환자 보호자

3.2.2 수요자 심층 인터뷰 주요 내용

◆ 사용자 01: 문**

○ 사용자 정보

- 31 세 미혼 남성
- 당뇨 환자: 급성 당뇨로 1 달간 입원 후 사후관리 중

○ 주요 내용

- (커뮤니케이션) 수술 후 첫 외래에서 그간 관리해 왔던 생활패턴에 대해 물어보고 싶었는데, 짧은 진료로 당황스러웠음
- (사후관리) 해외 병원처럼 환자가 입력한 데이터를 의사와 공유하고 채팅을 통해 이야기를 나눌 수 있으면 좋겠다는 생각을 많이 했음
- (사후관리) 돌발상황이 발생할 때 전문의와 소통하고 싶는데 할 수 있는 방법이 없음
- (생활관리) 생활 패턴은 병원에서의 교육을 통해 많은 것을 배웠으나 영양관리는 실생활 적용에 차이가 있으며 퇴원 후 혼자 음식 섭취에 대해 적응하고 판단하기까지 3 개월 정도 걸렸음
- (커뮤니티) 동네에 같은 치료를 받는 사람을 알고 싶고 필요할 때 서로 도움을 주고 받고 싶음

◆ 사용자 02: 이**

○ 사용자 정보

- 27 세 미혼 여성
- 스트레스성 위염 환자: 위염으로 1-2 달에 한번씩 응급실 방문

○ 주요 내용

- (커뮤니케이션) 내가 열심히 증상 설명을 했는데 의사가 반응 없이 약만 처방하면 실망스러움
- (커뮤니케이션) 내 상태를 의사가 직접 파악하고 진료해서 약을 처방했으면 함

- (커뮤니케이션) 구급차 이용 시, 내가 아픈 것을 알고 있는 사람과 함께 있다는 점에서 안정이 됨
- (보호자 관리) 환자와 보호자에게 얼마나 신경을 써주는지, 프로세스의 단순성에 따라 환자가 느끼는 편안함이 달라짐
- (정보제공) 환자나 보호자에게 정보를 전달하는 체계가 미흡함(예: 환자와 보호자가 서로 다른 정보를 가지고 있는 등 의료진과 환자/보호자 간 정보전달 체계에 일관성이 없음)

◆ 사용자 03: 임**

○ 사용자 정보

- 44 세 기혼 남성
- 갑상선암 환자: 갑상선암 수술 및 뇌수막염으로 입원 경험

○ 주요 내용

- (커뮤니케이션) 증상에 대해 가볍게 얘기하는 의사들이 있는데 그럴 경우 불쾌함(예: ‘그런 분들 많아요~’ 라고 건성으로 대답하는 것)
- (커뮤니케이션) 의사의 언어와 환자의 언어가 일치하지 않아 적응하기 힘들었음(예: 의사가 ‘가급적 주의하시라...’ 라고 하면 절대로 하면 안된다는 것을 경험을 통해 알게됨)
- (커뮤니케이션) 내 병의 근본적인 것을 알고 싶은데 증상 치료만 한다는 생각임
- (사후관리) 입원기간 동안 받았던 사후관리 교육이 일상생활에서 적용해 나가기 어려웠음

◆ 사용자 04: 이**

○ 사용자 정보

- 50 세 기혼 여성
- 협심증 환자: 협심증 및 고혈압으로 응급실 경험

○ 주요 내용

- (증상인지) 급성 협심증으로 응급실에 실려간 경험이 있음. 협심증에 대한 가족력이 있었으나 처음 통증이 왔을 때는 전혀 예상하지 못했음
- (커뮤니케이션) 집 근처 준중합 병원에서는 진료 받던 의사가 있었는데 어느 날 공지도 없이 다른 의사로 바뀌어 있었고, 새로 오신 의사에게 내 증상을 설명해 드리려고 했는데 들을 필요 없다고 말을 끊고 차트만 봐서 기분이 안좋았음

- (커뮤니케이션) 기존 의사와 오랜 시간 형성했던 공감의 끊어짐에 대한 상실감이 컸으며, 의사와 환자 사이에 형성되어 있던 공감은 차트에 기록되어 있지 않고 새로운 의료진에게 전달되지 않을 것이라 생각했음
- (사후관리) 치매 어머니의 간병도 겸하고 있는데, 평소 어머니의 약 복용이나 증상 및 상태에 대한 기록을 가지고 있다가 병원에 보여주기도 함

◆ 사용자 05: 양**

○ 사용자 정보

- 58 세 기혼 남성
- 고혈압 환자: 고혈압 및 당뇨로 사후 관리 중

○ 주요 증상

- (커뮤니케이션) 의사가 나름대로 열심히 진료하지만 소홀하다는 느낌을 받는데 오래된 관계에서 오는 문제라고 생각했음
- (생활관리) 식생활 및 생활 전반적인 문제를 의사와 공유하지는 않음

◆ 사용자 06: 이**

○ 사용자 정보

- 42 세 기혼 남성
- 고혈압 및 공황장애 환자: 급성 고혈압으로 응급실 경험

○ 주요 내용

- (증상인지) 아버지 뇌졸중, 어머니 고혈압 등 가족력이 있었고 평소 일하다가 뒷골이 당기는 증상이 있었음
- (커뮤니케이션) 병원에서의 원론적인 건강교육은 특별히 도움이 안된다고 생각함
- (커뮤니케이션) 병원간 진료 방향이 달라 인터넷을 뒤져서 판단한 적이 있음
- (생활관리) 예전에 한창 운동할 때, 지역센터에서 비만도/근력 체크하는 것이 유용했음. 만약 집에서 먹고 있는 식단을 찍어서 보여달라고 하면 의사의 관심이라고 생각하고 참여하고 싶음

◆ 사용자 07: 김**

○ 사용자 정보

- 50 세 기혼 여성
- 치매 부모 보호자

○ 주요 내용

- (커뮤니케이션) 담당 의사가 치매 환자들의 진료를 볼 때마다 손을 꼭 잡아줘서 감사함
- (커뮤니케이션) 노인들은 의사가 말하는걸 잘 이해하지 못해도 그냥 넘어가는 경우가 많아, 자녀가 같이 가야 정보를 하나라도 더 받아올 수 있음. 의사소통 때문에 보호자가 꼭 필요함
- (사후관리) 아버지가 치매 때문에 데이케어센터에 다니는데 매일 측정하는 혈압이 낮게 나와서 담당의에게 달려가 얘기한 적이 있고 혈압약을 조정해 주어서 큰 도움이 되었음
- (사후관리) 데이케어센터와 요양원 중간 정도 되는 형식의 기관이 있었으면 좋겠음. 병원 내부에 데이케어센터가 있어 병원에 간다는 개념으로 매일 다니면 더 좋을 것 같음
- (보호자 관리) 데이케어센터에서 보호자 간의 감정 공유를 통해 나만 힘든건 아니구나... 라는 공감대를 느낄 수 있어 좋았음
- (생활관리) 어른들의 오랜 습관 때문에 식단조절을 힘들어함

◆ 사용자 08: 홍** (63 세)

○ 사용자 정보

- 63 세 기혼 여성
- 치매환자 간병인

○ 주요 내용

- (보호자 관리) 병원 간호부에서 낙상 및 욕창예방 등 간병인 교육을 주기적으로 해줌
- (입원환자 관리) 간호간병서비스는 중증 환자가 들어갈 수 없고, 가끔 들리는 말에는 보호자들이 ‘그거 소용없다’고 함
- (커뮤니케이션) 간병인은 환자가 불편한 점을 먼저 얘기하면 간호데스크에 바로 전달하는데 워낙 많은 간병인이 와서 얘기하다 보니 간호사가 힘들어하는 것 같음
- (커뮤니케이션) 환자가 ‘주사를 원한다,’ ‘약을 원한다’고 요청사항을 얘기할 때 ‘병원에서 금방 대처해주면 좋을 텐데...’라고 생각했음(예: 금식이 필요하다고 하면 몇 시까지 금식을 해야 하는지 정보제공이 안되어 검사 때까지 기다리고 금식함)

3.3 의료서비스 제공자 조사

3.3.1 제공자 주요 VOC

- 의료서비스 제공자는 환자와의 커뮤니케이션이 어렵다고 함
- 시민들의 건강관리를 위해서는 지역의 의료, 보건, 복지의 연계가 필요하다고 판단함
- 보호자가 없는 환자에 대한 관리는 어느 기관이든 인력과 자원이 많이 소요된다고 여김

“지역의 주변 병원과 협력을 통해 전염병 관리, 보건 교육, 의료전달체계 관리 등에 기여해 주었으면 합니다.”_ 성남시 소재 2차병원 외과의

“보호자가 없는 환자들을 관리해 줄 수 있는 시스템이 잘 갖춰졌으면 좋겠습니다.”_ 성남시 소재 2차병원 간호사

“환자와 커뮤니케이션 채널의 단순화가 필요합니다.”_ 성남시의료원 간호사

“어떻게 하면 환자에게 안좋은 소식을 부드럽게 전할 수 있을까요? 이 점이 가장 어렵고 힘든 부분입니다.”_ 성남시의료원 간호사

“대상자(취약계층 시민)를 제대로 관리하기 위해서는 로컬병원, 약국, 지역보건센터, 사회복지 등 유관기관의 협력이 절실합니다.”_ 방문보건센터 간호사

3.3.2 제공자 심층 인터뷰 주요 내용

◆ 사용자 09: 홍**

- 사용자 정보
 - 성남시 소재 2차병원 외과의사
- 주요 내용
 - (커뮤니케이션) 최근의 진료는 검사(CT, 초음파, MRI 등) 위주로 진행을 하고 있는데 이는 환자와 대화에 소홀해지는 원인이 됨
 - (사후관리) 가끔 요주의 환자에게는 핸드폰 번호를 알려줌

◆ 사용자 10: 이**

○ 사용자 정보

- 성남시 소재 2 차병원 응급의료센터 간호사

○ 주요 내용

- (지역특성) 주변 지역에는 육체노동자가 많아서 사고로 응급실에 오는 경우가 많음
- (지역특성) 주변에 고시원 거주자, 독거노인 등 보호자 없이 오는 사람이 많음
- (보호자 관리) 보호자가 없는 환자들은 병원 입장에서 관리하기 불안해 함. 보호자가 없는 시민의 경우에 대한 대책을 시립병원에서 마련해 줄 수 있을 것 같음

◆ 사용자 11: 장**

○ 사용자 정보

- 성남시의료원 간호사(전 내과 병동 근무)

○ 주요 내용

- (환자교육) 증상이 있는데 병원에 안가고 끝까지 버티는 환자들이 조금 더 일찍 외래에 방문하게 할 수 있다면 급성입원환자의 혼잡도를 줄일 수 있을 것 같음
- (커뮤니케이션) 예전 경험을 비춰보면 치료 방향 설명은 주치의의 통해 하는 것으로 채널을 단일화 시키는 것이 효율적이라고 생각함
- (사후관리) 환자 퇴원 시 아무리 주의사항을 설명해도 퇴원 후 또 전화로 물어보며 출력물로 다 적어서 설명해도 같은 내용을 물어보는 편임
- (생활관리) 환자들이 밥은 할 수 있어도 반찬 만들기는 어려워 함. 퇴원 후 병원에서 반찬 요리 방법을 제공해 주면 훨씬 도움이 될 수도 있을 것 같음

◆ 사용자 12: 윤**

○ 사용자 정보

- 성남시의료원 간호사(전 호스피스 병동 근무)

○ 주요 내용

- (공공병원 특성) 보호자가 배우자나 부모를 요양병원으로는 차마 보내지 못하고 공공병원의 재활병동으로 보내는 경향이 있음
- (커뮤니케이션) 호스피스 병동은 환자의 치료 과정 및 방법을 의사, 간호사, 사회 복지사, 성직자 등과 함께 결정해야 하는데 병동의 특성상 환자와의 커뮤니케이션이 매우 중요함

- (커뮤니케이션) 환자는 죽음이 예견되어도 의료진과 상태를 얘기하고 싶어 하지만 의료진은 더이상 해줄 얘기가 없다고 생각하고 대화 시도도 하지 않는 경우가 많음
- (커뮤니케이션) 호스피스 병동이 아니더라도 환자의 상태가 호전되지 않을 때 의료진이 대화를 회피하는 경우가 있음
- (사후관리) 퇴원 후 재발이 예상되는 환자에게는 자주 연락하거나 한번 찾아볼 수 있을까..라는 생각을 함
- (내부 프로토콜) 환자 중심의 병원을 위해서는 환자에게 약을 잘못 처방하는 등의 사고가 발생했을 때 빠르게 대처할 수 있는 업무 프로세스가 필요함

◆ 사용자 13: 김**

○ 사용자 정보

- 성남시 방문보건센터 간호사

○ 주요 내용

- (공공의료 특성) 지역 병원의 의사 및 약사와 협업이 필요함
- (커뮤니케이션) 간호사들이 환자와의 공감 형성을 위해 대상자들의 이야기를 들어주면서 일상생활을 파악함
- (커뮤니케이션) 원론적인 건강관리 방법 안내 보다는 실생활에서 적용 가능한 조리법까지 알려 주어야 대상자들이 이해함
- (환자교육) 지역 주민의 건강증진을 위해 지역 경로당에서 방문 건강교실을 운영 중임
- (환자교육) 만성질환은 노령기 전부터 관리가 필요하여 청장년기 대상자의 관리와 교육이 필요한 실정임

◆ 사용자 14: 조**

○ 사용자 정보

- 약사, 돈암동에서 약국 운영 중

○ 주요 내용

- (커뮤니케이션) 정확한 약 복용을 위하여 환자에게 약을 쉽게 설명해 주는 것이 매우 중요함. 의료진은 약의 모양이나 색을 잘 모르는데 환자가 의료진에게 약에 대한 설명을 요구하는 경우가 있어 환자가 약국에서 불만을 토로하는 경우가 있음
- (환자 교육) 흡입식 천식약(예: 벤토린) 같이 복약 지도가 어려운 약은 병원에서 도움을 주었으면 하는 생각이 있음

- ▣ (생활관리) 동네 약국은 생활 건강 상담이 많은 편이나 대학병원 앞의 약국은 설명을 자세히 하지 않는 편임

3.4 사용자 조사 분석

3.4.1 주요 불만족 지점 분석

◆ 사용자 여정 분석 과정

- 여정 관찰: 사용자의 여정에서 파생되는 다른 서비스 채널들을 함께 관찰함
- 불만족 지점 도출: 사용자의 여정 중 사용자의 불만족 지점 및 요구사항이 많이 발생하는 지점을 도출함
- 인사이트 도출: 사용자의 여정에서 나타나는 다양한 목소리를 통해 사용자의 불만족 지점 및 요구사항을 발견, 이를 통해 개별 인사이트 도출함
- 문제 해결: 환자(서비스 수요자)와 의료진(서비스 제공자) 사이에서 나타나는 서로 다른 입장(Gap)을 발견하여 문제 해결의 실마리를 찾아봄

◆ 사용자 여정 분석 맵

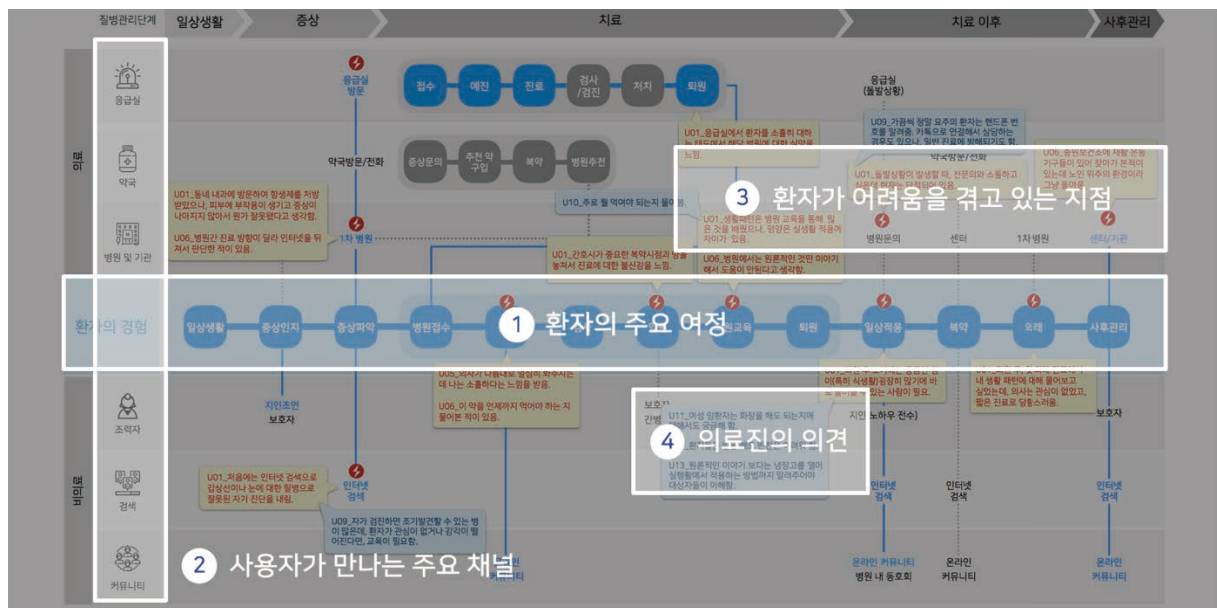


그림 46 사용자 여정 분석 맵

○ 사용자 여정 분석 맵의 구성 요소

- ① 환자의 주요 여정: 의료서비스를 이용하는 전 과정을 의미함
- ② 사용자가 만나는 주요 채널: 의료서비스 이용 시 부수적으로 만나게 되는 약국, 검색, 커뮤니티 등의 매체를 의미함

- ③ 환자가 어려움을 겪고 있는 지점: 환자 및 보호자의 불만이나 요구사항이 많이 도출되는 지점을 의미함
- ④ 의료진의 의견: 의료진의 불만이나 요구사항이 많이 도출되는 지점을 의미함

○ 네 가지 사용자 유형에 따라 분석 내용을 정리함(*별지 참고)

- 입퇴원 경험 환자(장기 입원)
- 수술 및 입퇴원 경험 환자(단기 입원)
- 입퇴원 경험 환자이자 보호자
- 사후관리 기관을 이용하는 보호자

◆ 핵심 요구사항

○ 사용자 여정의 전 과정 중 사용자 요구사항이 다빈도로 드러나는 영역은 아래와 같음

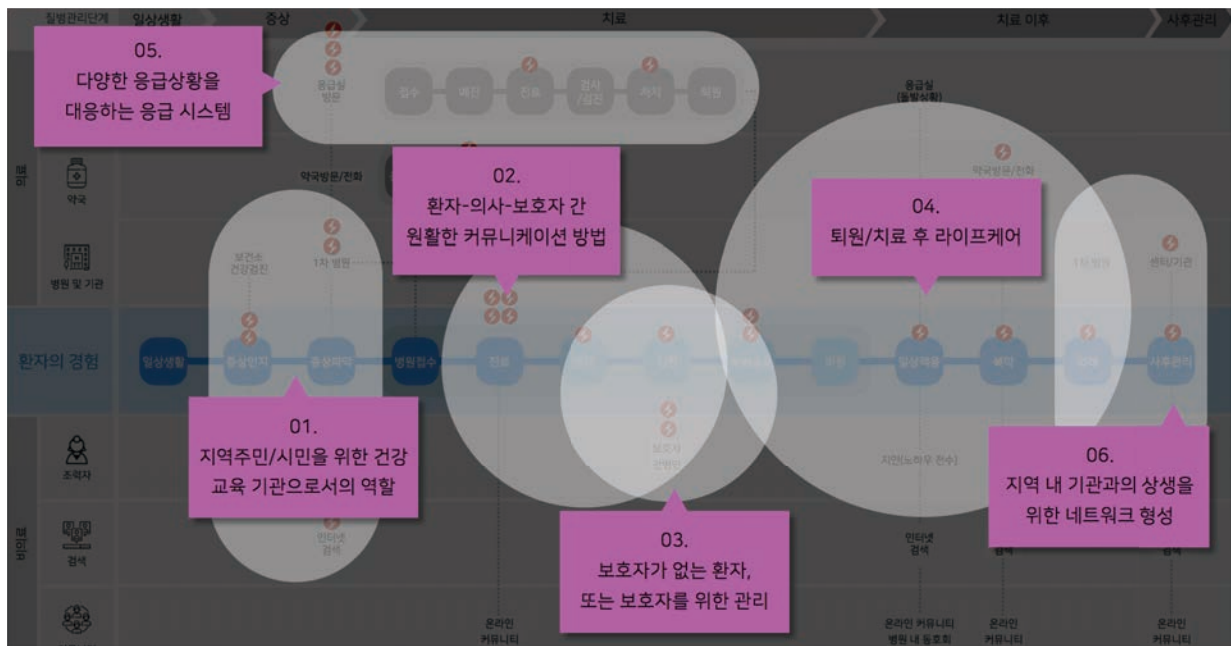


그림 47 핵심 요구사항 영역

- 01. 지역 주민/시민을 위한 건강 교육 기관으로서의 역할
- 02. 환자-의사-보호자 간 원활한 커뮤니케이션 방법
- 03. 보호자가 없는 환자 또는 보호자를 위한 관리
- 04. 퇴원/치료 후 라이프케어에 대한 역할
- 05. 지역 내 기관과의 상생을 위한 네트워크 형성
- 06. 다양한 응급상황을 대응하는 응급시스템

3.4.2 사용자 니즈 분석 및 인사이트 도출

◆ 인사이트 도출 과정

- 개별 인사이트를 상관관계에 따라 분류하여 상위 개념의 핵심 인사이트를 도출함
- 서비스 제공자와 수요자 간 공통점 및 차이점을 발견하고 조사 인사이트 도출함
- 환자(서비스 수요자)와 의료진(서비스 제공자) 사이에 드러나는 서로 다른 입장과 태도의 차이를 중심으로 인사이트를 도출함

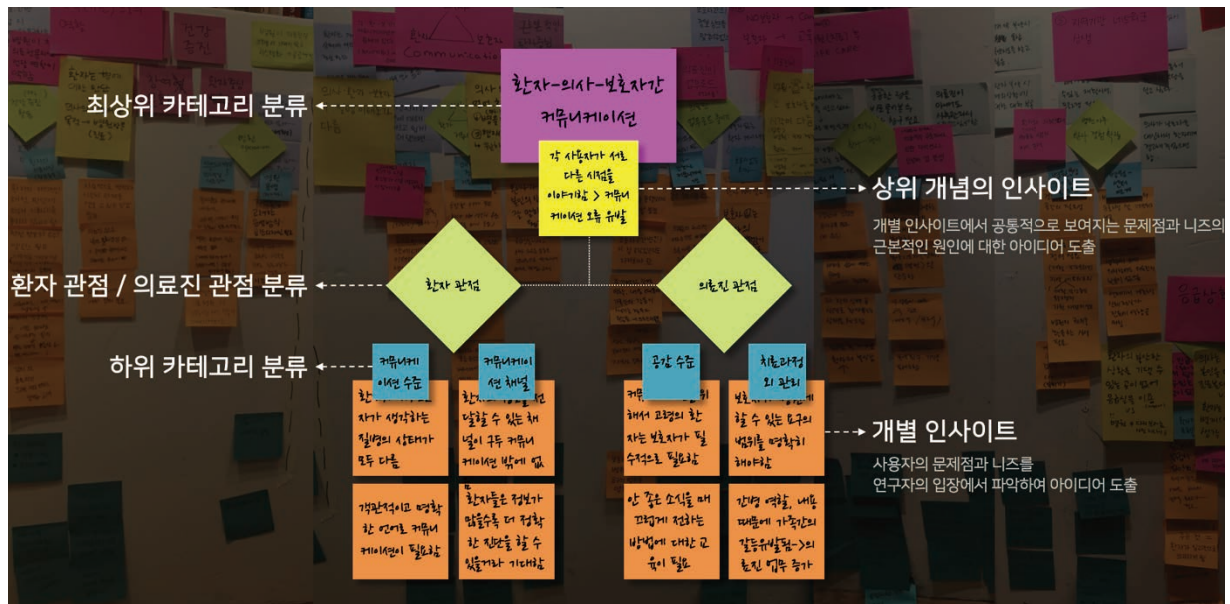


그림 48 인사이트 도출 방식

◆ 주요 인사이트

- 환자교육
 - 병원의 예방교육은 의료 지식 전달 등의 단방향성 교육 중심으로 환자에게 적합한 교육 내용이 잘 전달되지 않고 있음
 - 의료진은 환자의 의료지식 과잉, 보건문화 미형성, 건강관리 부족 등에 대한 불만이 있지만 병원의 개입이 부족한 상태임
 - 환자와 병원의 상호 교류 및 참여 기반의 예방 교육 진행이 필요함
- 커뮤니케이션
 - 다양한 환자군에 대응하는 의료진의 커뮤니케이션 고도화가 필요함
 - 의료진 대상 커뮤니케이션 방식 및 위기 대응 매뉴얼(가이드)가 필요함

- 보호자 관리
 - 병원에서 보호자를 위한 교육 및 스트레스 관리가 필요함
 - 보호자의 역할에 대해 병원과 환자가 생각하는 입장이 다름(예: 병원은 보험 및 행정처리를 위한 역할, 환자는 자신을 관리 해주는 역할로 생각함)
- 사후 관리
 - 환자 퇴원 시 병원이 제공하고 있는 정보와 환자가 기대하는 정보가 다름
 - 환자와 의료진이 생각하는 치료 종료 시기가 다름(환자는 치료 후 안정기까지 치료시기라고 생각하는 반면, 의료진은 퇴원을 치료 종료 시기라고 생각함)
 - 환자는 타 의료시설 및 기관을 이용하면서도 의료진의 도움을 받기를 원함
 - 의료원은 지역의료원으로서 보건, 복지와 연계되는 의료서비스가 필요함

3.4.3 1 차 과제 영역 도출

- 주요 인사이트 도출 후 1 차 과제 영역을 도출하였으며, 추후 주요과제 도출 워크숍을 통해 과제 영역을 세부적으로 정의함

표 81 차 과제 영역

핵심 니즈	과제 영역
01. 지역 주민/시민을 위한 건강 교육 기관으로서의 역할이 필요함	- 시민 대상 양방향 의료 교육 프로그램 연구 - 시민의 의료 접근성 증대 방안 연구
02. 환자-의사-보호자 간 원활한 커뮤니케이션 방법이 필요함	- 환자상태를 잘 파악하기 위한 의사, 환자, 보호자 간 정보전달 방식 개선 - 내부 의료진 및 직원을 대상으로 환자 공감 교육 실행 - 의료사고 감소를 위한 내부 커뮤니케이션 체계 확립
03. 보호자가 없는 환자 또는 보호자를 위한 관리가 필요함	- 보호자 없는 환자를 위한 관리시스템 고도화 - 보호자 없는 환자의 의료접근성 향상을 위한 방안 연구 - 보호자 간병 교육 및 심리 관리 프로그램 운영
04. 퇴원 후 라이프케어에 대한 역할이 필요함	- 환자의 일상 적응을 위한 전방위 교육 고도화 - 환자식 보급화를 통한 차세대 건강관리 서비스 제공
05. 지역 내 기관과의 상생을 위한 네트워크 형성이 필요함	- 성남시의료원 중심, 의료기관/센터 간 환자정보 연계 시스템 연구 - 의료복지 네트워크를 위한 의료원 자원 공유 방안 연구
06. 다양한 응급상황을 대응하는 응급시스템이 필요함	- 응급실 긴급치료 시스템 연구 및 시범도입 - 환자의 불안감 해소를 위한 비상 연락센터 개설

3.5 워크숍 #2: 성남시의료원 공공의료서비스디자인 주요과제 영역 도출 워크숍

3.5.1 워크숍의 개요

- ◆ **워크숍 목적**
 - 성남시의료원의 단계별 발전 목표를 공감하고 이를 공공의료서비스디자인 로드맵에 반영하고자 함
 - 내부 구성원과 프로젝트 팀이 의료원의 목표를 이해 및 협의하여 공동의 서비스디자인 추진계획을 세우고자 함
- ◆ **워크숍 일정 및 장소**
 - 일시: 2017.08.28 15:30~17:30
 - 장소: 성남시의료원
- ◆ **교육대상**
 - 성남시의료원 원장, 행정부원장 등 임직원 10 명

3.5.2 워크숍 프로그램 구성

- 성남시의료원 공공의료서비스디자인 로드맵 프레임 구성을 위한 단계적 추진 전략 목표를 협의 후 이를 달성하기 위한 주요과제 영역 선정을 위한 워크숍을 진행하였음

표 9 공공의료서비스디자인 주요과제 영역 도출 워크숍 프로그램 구성

구분	내용
	단계별 추진 목표 매핑
주요과제 영역 도출 내부 워크숍	주요과제 영역 협의 및 선정
	주요과제 영역 우선 순위 매핑

3.5.3 워크숍 상세 과정

- 성남시의료원의 비전 달성을 위한 단계별 추진 목표와 주요과제의 우선 순위를 매핑함으로써 성남시의료원의 로드맵을 구체화 해 나감

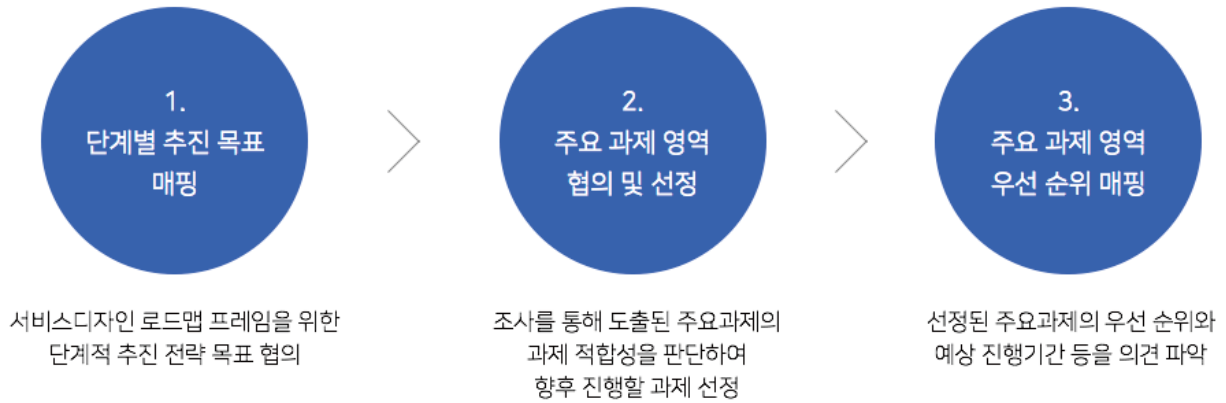


그림 49 공공의료서비스디자인 주요과제 영역 도출 내부 워크숍 과정

① 단계별 추진 목표 매핑

- 서비스디자인 로드맵의 프레임을 구성하기 위한 단계적 추진 전략 목표를 협의함
- 개원 전 단계부터 개원 후 5년까지 단계별 사용자 경험, 병원 발전 단계, 제공 이미지, 실행 방안 등에 대한 내부의 의견을 파악함

② 주요과제 영역 협의 및 선정

- 사용자 조사를 통해 도출한 14 개의 1 차 주요과제 영역 중 내부 적합도 논의를 통해 10 개의 영역으로 압축함
- 성남시의료원 관계자의 의견을 반영하여 ‘특수 병동 상황에서 환자의 존엄성을 지키기 위한 연구’ 과제 영역 1 개를 추가함

③ 주요과제 영역 우선 순위 매핑

- 의료원의 단계별 추진 목표와 주요과제 영역을 배치함
- 단계별 추진 목표에 따른 주요과제 영역의 우선 순위, 연구 시점, 예상 진행 기간 등을 파악함

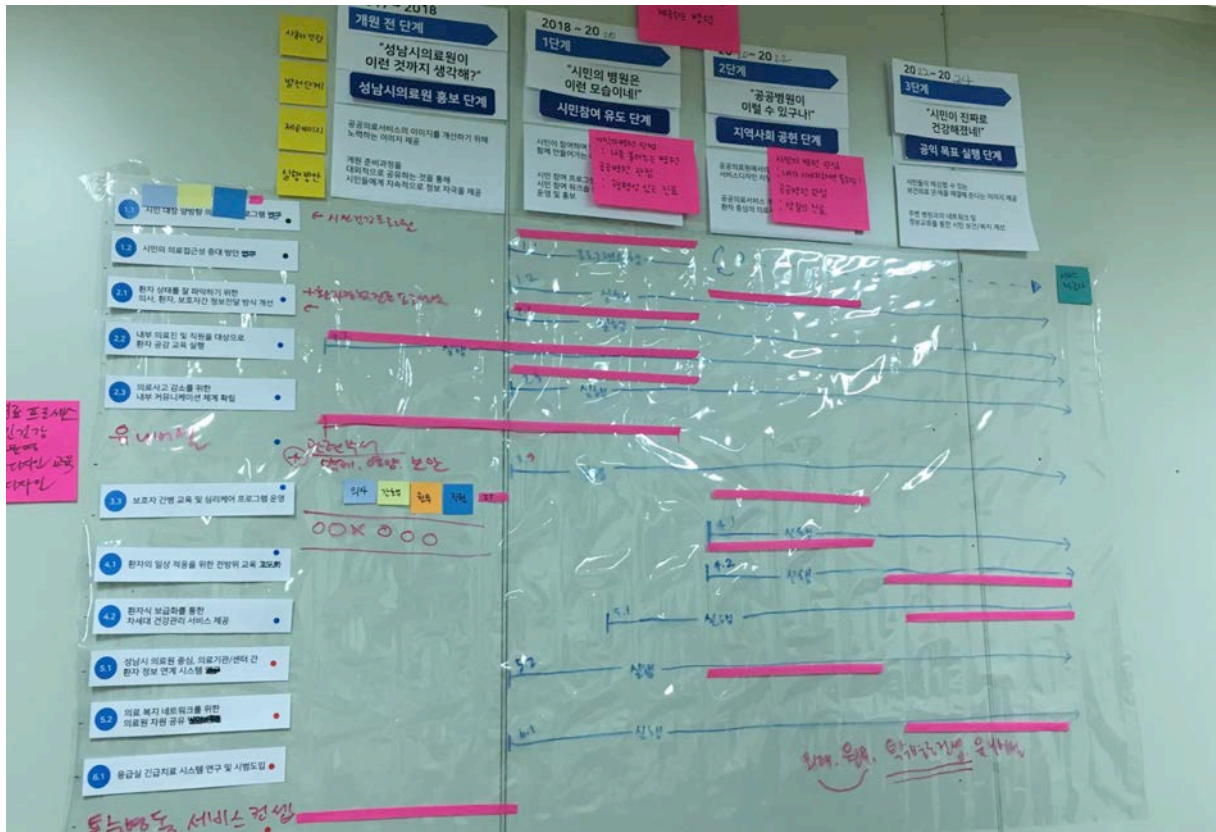


그림 50 주요과제 영역의 우선순위 매핑 내용

◆ 공공의료서비스디자인 주요과제 영역 도출 내부 워크숍의 결과

○ 주요과제 영역 11 건 선정

영역 카테고리	주요과제 영역
지역주민/시민을 위한 건강교육 기관으로서의 역할	시민 대상 양방향 의료 교육 프로그램
환자-의사-보호자 간 원활한 커뮤니케이션 방법	환자상태를 잘 파악하기 위한 의사, 환자, 보호자 간 정보전달 방식 개선
보호자가 없는 환자 관리/보호자를 위한 관리	환자의 존엄성을 지켜 주기 위한 방안 연구
	내부 의료진 및 직원을 대상으로 환자 공감 교육
	보호자 간병 교육 및 심리 관리 프로그램 운영

퇴원/치료 후 라이프케어	치료 후 환자의 일상 적응을 위한 전방위 교육 서비스
	환자식 보급화를 통한 시민 건강관리 서비스
지역 내 기관과의 상생을 위한 네트워크 형성	성남시의료원 중심의 의료기관/센터 간 환자정보 연계 시스템
	의료복지 네트워크를 위한 의료원 자원 공유
다양한 응급상황을 대응하는 응급 시스템	위급 상황의 경중에 따른 차등 응급의료시스템 제안

3.5.4 워크숍 결과

- 성남시의료원의 내부 구성원들이 함께 성남시의료원의 비전과 목표 달성을 위한 공공의료서비스디자인의 세부 목표에 대한 의견을 공유함
- 성남시의료원 공공의료서비스디자인 로드맵 구성을 위한 주요과제 영역 11 건을 선정하였고 향후 핵심과제 선정에 기여함

3.6 워크숍 #3: 성남시의료원 공공의료서비스디자인 아이디어 도출 워크숍

3.6.1 워크숍의 개요

◆ 워크숍 목적

- 주어진 과제 속의 문제점을 내부 구성원들이 스스로 도출해 보고 사용자의 문제점에 깊이 공감하는 계기 마련함
- 팀원간의 협업을 통한 아이디어션 및 세분화된 시나리오 작성을 통한 아이디어의 구체화함

◆ 워크숍 일정 및 장소

- 일시: 2017.09.06 13:00~18:00
- 장소: 한국디자인진흥원 2층 회의실

◆ 교육대상

- 성남시의료원 임직원 25명

3.6.2 워크숍 구성

- 사용자 조사를 통해 발견한 주요 불만족 영역에서의 문제점을 파악해보고 이를 해결하기 위한 구체적인 아이디어를 도출해 보는 워크숍을 진행하였음

표 10 공공의료서비스디자인 아이디어 도출 워크숍 프로그램 구성

구분	내용
아이디어 도출 워크숍	주어진 과제의 문제점 찾기
	문제점 해결을 위한 아이디어 구체화
	구체적인 서비스 시나리오 작성
	블력을 활용한 프로토타입 만들기

3.6.3 워크숍 상세 과정

- 사용자 조사 과정에서 발견된 사용자의 문제를 서비스 시나리오와 프로토타이핑으로 구체화시켜 나가는 과정을 경험함



그림 51 공공의료서비스디자인 아이디어 도출 워크숍 진행 과정

① 주어진 과제의 문제점 찾기

- 현재 의료진과 환자가 겪고 있는 문제점들을 가상의 에피소드 형식으로 구성하고 개개인이 생각하는 문제점들을 직접 도출함
- 각자 생각하는 문제점을 작성해보면서 간접적으로 사용자의 불편에 공감해보는 계기를 마련함

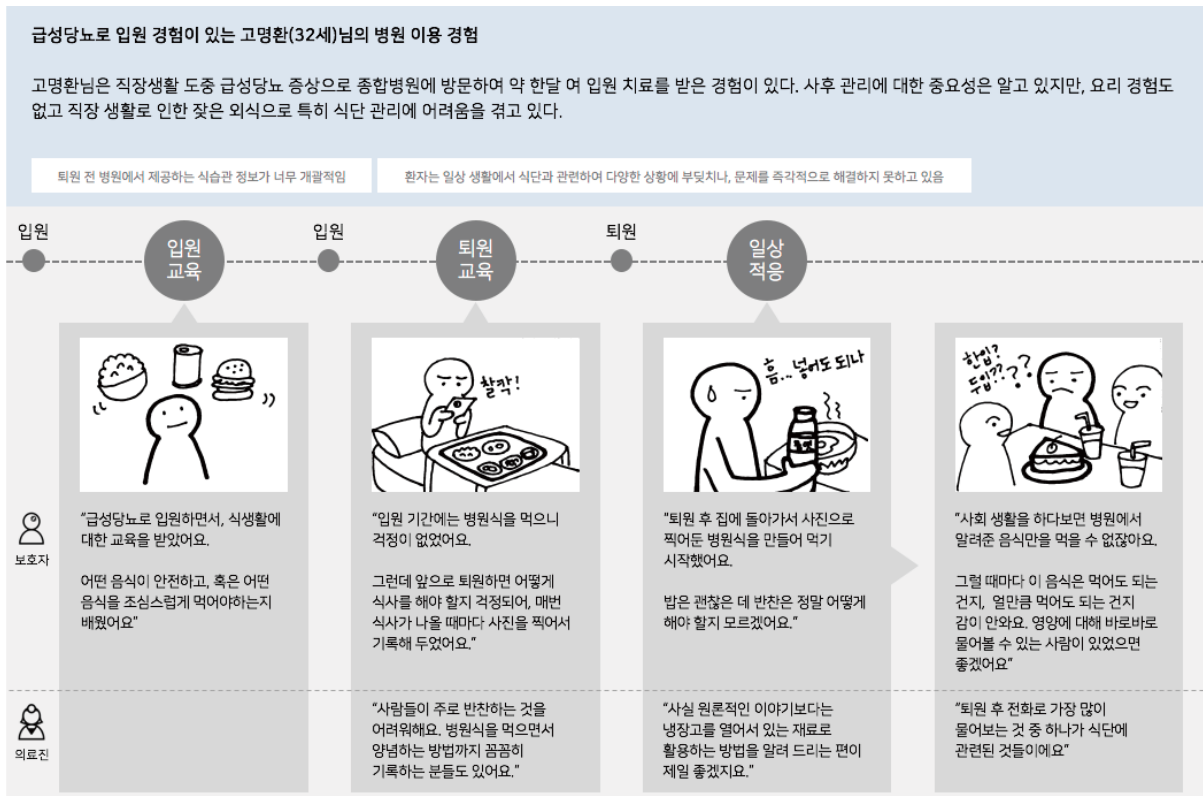


그림 52 사용자의 문제점을 제시한 과제 예제

② 문제점 해결을 위한 아이디어 구체화

- 각자 도출한 문제점 중 중요하다고 생각되는 1 개를 선정하여 아이디어를 발산함
- 조별로 좋은 아이디어에 투표하여 각 과제당 최종적으로 발전시킬 1 개의 아이디어를 선정함

③ 구체적인 서비스 시나리오 작성

- 환자 여정 지도에 선정된 아이디어가 적용되는 지점을 표시하여 아이디어의 실행 방안에 대해 탐색함
- 서비스 아이디어를 여러 컷으로 구성된 구체적인 시나리오를 통해 전달함

④ 불력을 활용한 프로토타입 만들기

- 시나리오로 작성한 2 개의 과제 중 1 개 선정하여 최종 프로토타입을 제작함
- 불력 및 색지 등의 재료를 통해 아이디어를 시각화한 후 팀별 발표를 진행함

◆ 워크숍 결과: 대표 서비스 시나리오

○ 성남시의료원 의료 버스킹

- 성남시 지역 내 길거리 의료 버스킹을 통해 의료 정보를 제공해주고, 현장에서 시민들의 궁금한 질문을 해결함

○ 증상별 의료정보 제공

- 의료 지식이 취약한 환자도 의료 정보에 쉽게 접근할 수 있도록 성남시의료원 홈페이지의 정보를 질환별 분류가 아닌 증상별로 분류하여 구성함

○ 메디커뮤니케이션

- 인공지능 스피커 등을 통해 축적한 환자들의 증상 표현 어휘를 빅데이터화하고, 이를 활용하여 환자의 눈높이에 맞는 의학 정보와 진료 상담을 제공함

○ 외래 진료 “맞춤형 환자 대기석”

- 진료실 바로 앞에 다음 순서 대기석이 있어 환자가 대기하며 미리 준비할 수 있는 여유를 주고, 메모지나 체크리스트 등을 미리 제공하여 작성하도록 안내함

- 진료정보 및 환자관리 동영상 전송 시스템 구축
 - 환자 및 보호자가 원하는 정보를 파악하고 적절히 제공할 수 있도록 진료정보를 모으고 전송할 수 있는 시스템을 구축함
- 다학제 퇴원환자 전담 관리팀
 - 퇴원 이후 돌발상황 발생 시 전담 관리팀(약사, 간호사, 영양사, 의사, 사회복지사)에 연락하여 도움을 받을 수 있음
- 중앙 환자정보 시스템 개발
 - ‘성남시 유비쿼터스 환자정보 통합 운영 서비스’를 구축하여 환자의 이전 진료, 투약 및 검사 기록 등을 통합 관리하고 해당 정보는 다른 병원 및 약국 등에서 환자의 기록을 손쉽게 열람할 수 있도록 도와줌
- 환자 진료를 위한 지역기관과의 연계 프로그램 구축
 - 데이케어센터를 이용하는 환자를 대상으로 프로그램에 환자 상태 및 일상생활을 입력하여 병원에 정보를 공유하고, 병원에서는 전송 받은 환자 데이터를 통해 검사, 약 처방 등으로 환자를 관리함
- 응급환자 상태 표시
 - 중증 환자가 급히 응급실에 실려왔을 때 빠르게 환자의 상태를 파악할 수 있도록 질환명이나 상태를 표시한 스티커나 팔찌를 환자에게 부착함
- 호스피스 환자 상태 영상정보 제공 서비스
 - 보호자가 안심하고 일상생활에 집중할 수 있도록 환자 병상 근처에 CCTV를 설치하여 병동에서의 활동 모습을 영상에 담아 보호자에게 보내줌

3.6.4 워크숍 결과

- 실제 서비스디자인 시나리오를 도출하고 프로토타입 제작을 진행해 봄으로써 향후 진행될 구체적인 서비스디자인 아이디어 가시화에 기여함
- 구체화된 서비스 아이디어와 시나리오는 향후 핵심 과제 및 아이디어 포트폴리오 구성의 토대가 됨

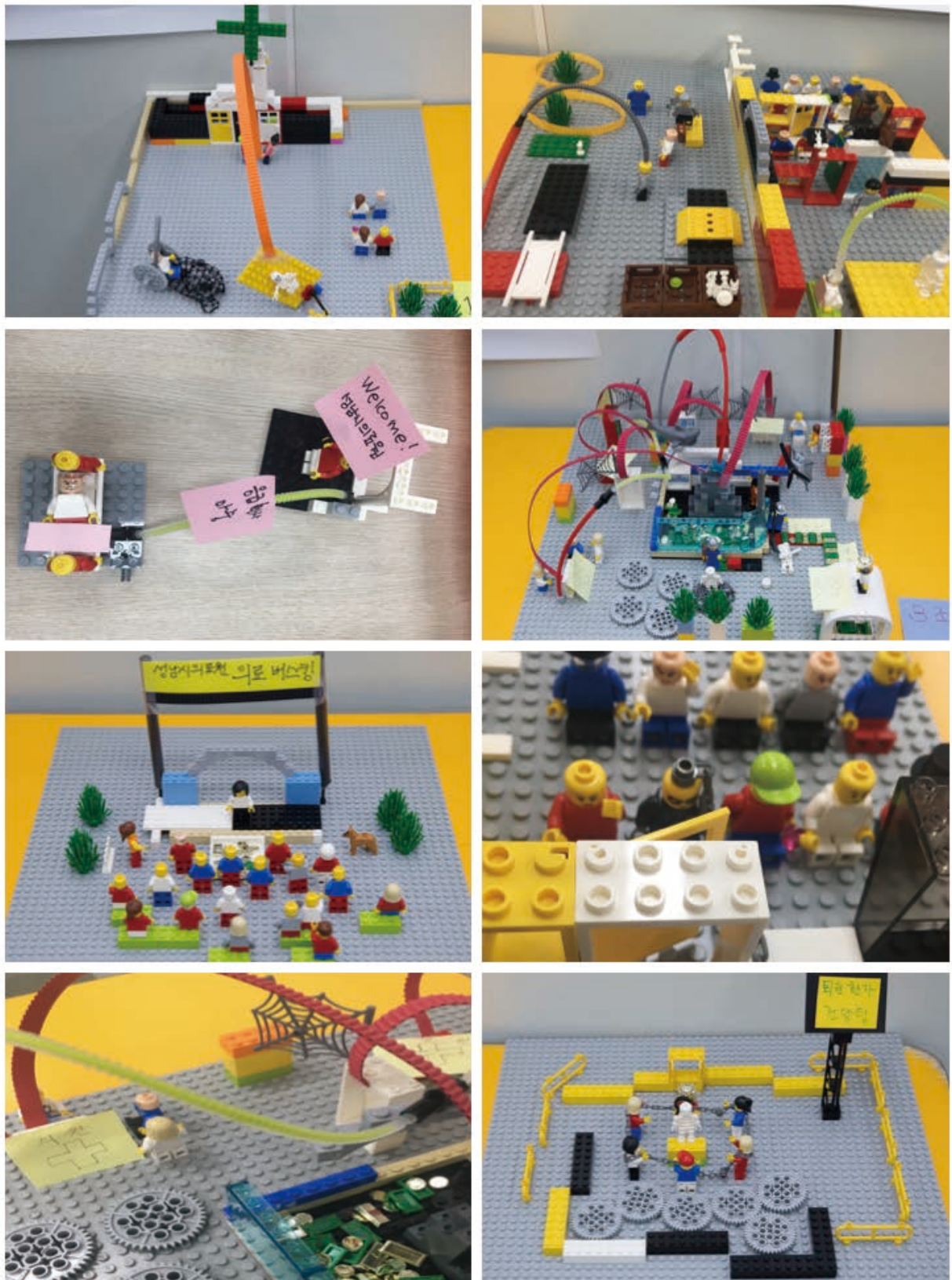


그림 54 블럭을 활용한 프로토타입

3.7 소결

◆ 의료서비스 및 건강관리 요구

- 사용자 조사 결과 치료 영역의 확장을 통한 건강관리 요구를 확인할 수 있었음
- 이는 베이직리서치 단계에서 파악된 성남시 지역적 특성 및 해외 의료서비스디자인의 사례 분석 내용과도 일맥상통함
- 또한 의료서비스 이용 시 의료진과의 커뮤니케이션 및 관계형성에 어려움을 느끼는 것으로 발견됨

◆ 의료서비스 영역의 확장 필요

- 내부업무: 서비스 제공자의 기존 업무 범위 고도화
- 치료과정: 병원 내 치료에서 라이프케어로 환자 경험의 확장
- 사용자: '환자-의료진'에서 '환자-보호자-의료진-직원-시민'으로 의료서비스 이해관계자 확대
- 채널: 지역 기관과의 네트워크를 기반으로 한 의료서비스 채널의 확장

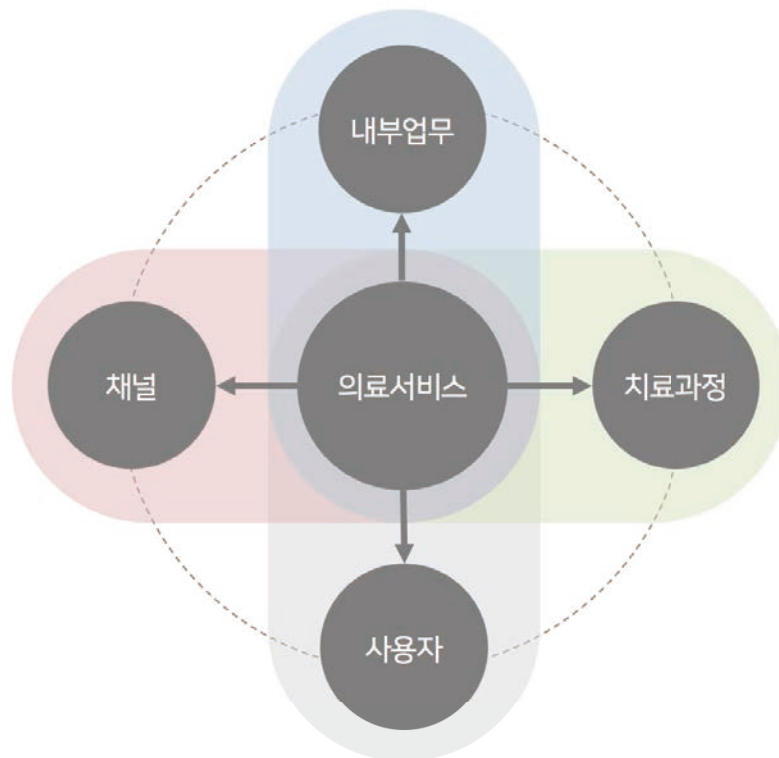


그림 55 수요자가 요구하는 의료서비스의 확장 영역

4. 공공의료서비스디자인 컨셉

4.1 성남시의료원 공공의료서비스디자인 목표

4.1.1 성남시 ‘삶의 질’ 향상

- 성남시는 성남시 ‘삶의 질’ 향상을 도시 목표로 제시하고 다음과 같은 세부 목표를 설정하였음
- 성남시 ‘삶의 질’ 향상을 위한 세부목표로는 ‘안심할 수 있는 도시,’ ‘건강한 도시,’ ‘시민의 자치가 실현되는 도시,’ ‘쾌적한 도시,’ ‘활력이 넘치는 도시’가 있음
- 성남시의료원은 건강한 도시, 시민의 자치가 실현되는 도시를 실현하기 위하여 ‘성남시민의 건강수준의 향상’ 목표를 설정함

4.1.2 성남시민의 ‘건강수준’ 향상

- 성남시 ‘건강도시’ 기반 조성 및 성남시민의 ‘건강수준’을 향상시키기 위한 공공의료서비스디자인의 세부 목표를 수립함
 - 성남시민 건강관리의 흐름 연결
 - 시민이 주도하는 건강관리

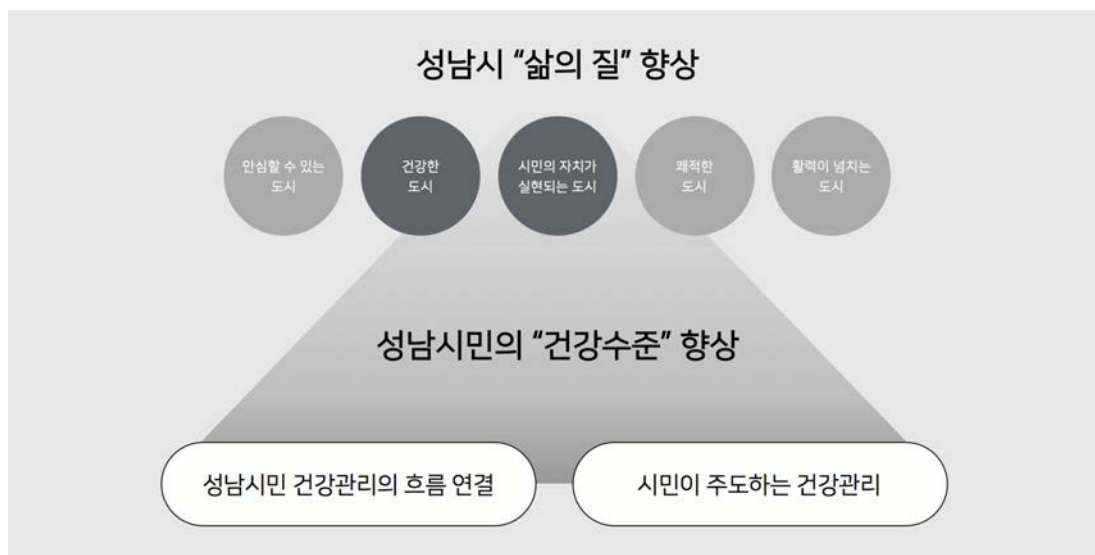


그림 56 성남시의료원 공공의료서비스디자인 목표

4.2 공공의료서비스디자인 컨셉

4.2.1 컨셉: “잇다”

- 성남시의료원 공공의료서비스디자인의 컨셉을 ‘잇다’로 설정함
- 시민 건강관리의 흐름을 연결하고 시민과 의료원의 긴밀한 협력을 위하여 성남시의료원의 공공의료서비스디자인 컨셉을 도출함

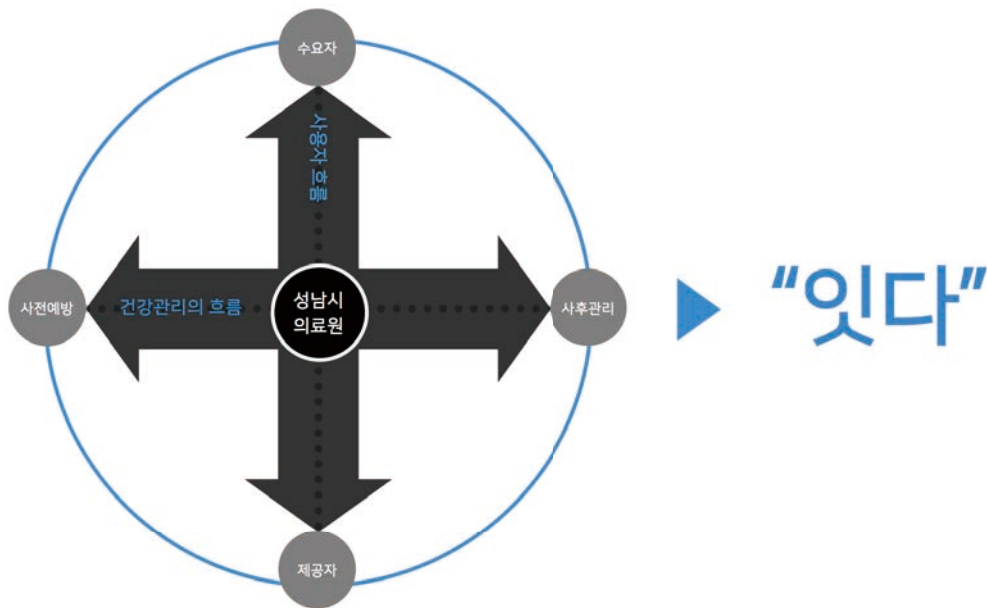


그림 57 성남시의료원 공공의료서비스디자인 컨셉

- 성남시의료원을 중심으로 사전예방과 사후관리를 연결하여 시민의 건강관리의 흐름을 이어주고자 함
- 성남시의료원을 중심으로 서비스 수요자와 제공자를 연결하여 의료서비스를 이용하는 사용자의 흐름을 이어주고자 함

4.2.2 공공의료서비스디자인 4 대 주제 영역

- 성남시의료원을 중심으로 서비스를 제공하는 각 사용자 및 의료서비스의 확대 지점을 연결하여 컨셉을 4 대 주제 영역으로 확장함



그림 58 공공의료서비스디자인 4 대 주제 영역

4.2.3 공공의료서비스디자인 핵심과제 영역

◆ 핵심과제 영역 선정 배경

- 주요과제도출 워크숍에서 결정된 11 개의 핵심과제 영역 중 공공의료서비스디자인의 컨셉 부합성 및 실행 가능성을 고려하여 ‘위급 상황의 경중에 따른 차등 응급의료시스템 제안’ 영역을 삭제하였음
- 개원 전까지 의료원 내부의 역량을 집중적으로 강화할 수 있도록 4 대 주제 영역 하위의 핵심과제 영역을 도출함

◆ 성남 시민의 건강관리 흐름 고려

- 성남 시민이 겪게 되는 ‘일상-진찰(병원)-일상’으로 이어지는 건강관리의 흐름을 살펴보고 연결이 끊어진 지점을 파악함
- 성남시민의 건강관리 흐름의 연결이 필요한 지점을 핵심과제 영역으로 선정함



그림 59 성남시민 건강관리 흐름 연결

◆ 핵심과제 영역 정의

- 성남시민의 건강관리 흐름을 연결하는 7 개 지점 및 내부의 역량 고도화 영역 3 개를 핵심과제 영역으로 정의함

표 11 핵심과제 영역

4 대 핵심주제 영역	성남시의료원 공공의료서비스디자인 핵심과제 영역
환자와 의료진의 마음있다	01 환자 공감 기반 진료 제공
	02 환자와 가족의 마음이 회복되는 병동생활 제공
성남시 의료서비스의 흐름있다	03 지역 의료-보건-복지 연계 제공
	04 성남시 지역 공동 사후관리 제공
	05 성남시민 건강/영양관리 제공
일상과 진료를 서로있다	06 성남시민 건강증진 정보 제공
	07 지역참여형 시민 건강교육 제공
시민과 의료원의 생각있다	08 성남시의료원 내부 혁신문화 증진
	09 시민참여형 서비스디자인 운영
	10 지역과 의료원을 잇는 환경 조성

4.3 소결

- 성남시의료원 공공의료서비스디자인의 컨셉을 ‘있다’ 로 설정함
- 컨셉 ‘있다’를 4대 주제 영역으로 확장함
 - ‘환자와 의료진의 마음있다’
 - ‘성남시 의료서비스의 흐름있다’
 - ‘일상과 진료를 서로있다’
 - ‘시민과 의료원의 생각있다’
- 4대 주제 영역을 바탕으로 성남시민의 건강흐름을 연결하기 위한 10대 핵심과제 영역을 설정함

5. 공공의료서비스디자인 10 대 핵심과제 로드맵

◆ 10 대 핵심과제 도출 과정

- 세부 아이디어와 사용자의 여정을 결합하여 새로운 사용자 경험을 제안하였으며 이를 ‘10 대 핵심과제’로 정의함
- 핵심과제 영역별로 물리적 환경, 정보, 대면하는 사람 등 사용자와 만나는 접점에 대한 세부 아이디어를 도출함(부록 4. 아이디어 포트폴리오 참고)

◆ 10 대 핵심과제 상세 항목

- 필요성
- 인사이트
- 서비스 내용
- 서비스 기대 효과
- 서비스 담당 조직(안)
- 세부 추진 계획안
- 서비스 수행 및 운영 시 고려사항
- 서비스 시나리오
- 서비스 흐름도

표 12 핵심과제 영역별 세부 아이디어와 10 대 핵심과제

세부 아이디어		10 대 핵심과제
1	01-1. 환자와의 유대감을 높일 수 있는 진료실 레이아웃 01-2. 환자 중심의 진료를 위한 의료진 진료가이드 01-3. 환자의 증상을 잘 파악할 수 있게 돕는 사전문진표 01-4. 진료시간 옵션제	환자의 참여로 공감하는 진료시간 만들기
2	02-1. 병동 내 가족휴게실 02-2. 응급실 내 보호자가 편안하게 쉴 수 있는 대기공간 02-3. 보호자 고관여 질병 보호자 교육 02-4. 입퇴원 환자 모바일 수속 시스템 02-5. 병동환자를 위한 스마트 진료 알림 02-6. 호스피스 환자가 자택을 방문할 수 있게 도와주는 서비스 02-7. 환자의 회복을 돕는 병동 색채계획 02-8. 보호자 간병 매뉴얼 02-9. 입원 환자 웰컴키트 02-10. 특수환자를 위한 보호자 알림장 02-11. 수술 후 입원 환자의 회복기간 동안 아이돌봄 서비스	보호자를 위한 정보제공으로 환자와 가족간 심리적 연결 도와주기
3	03-1. 시민건강닥터제와 교류를 위한 콘텐츠 개발 03-2. 시민건강닥터제 의료진 파견	시민건강닥터제를 활용하여 지역주민 돌보기
4	04-1. 퇴원 환자 사후관리 등급 개발(내부관리용) 04-2. 환자 사후관리를 위한 가이드 04-3. 환자 사후관리를 위한 알림 발송 04-4. 성남시의료원-사후관리센터의 환자 사후관리 시스템 개발 04-5. 성남시의료원 의료진과 사후관리센터와의 주기적인 컨퍼런스	지역 공동 사후관리 시스템으로 환자 관리하기
5	05-1. 성남시의료원 건강레시피 공개 05-2. 식이조절 환자 및 보호자를 대상으로 한 쿠킹 클래스	성남시민 건강한 밥상 정보 제공하기
6	06-1. 질병예방/사전건강관리 중점 콘텐츠 개발 06-2. 건강증진센터 가족 주치의 프로그램 개설	가족 중심으로 생애주기 건강상담하기
7	07-1. 찾아가는 건강교육 07-2. 우수환자 사례발표 07-3. 우리마을 건강교사(환자 주도형 건강교육) 07-4. 성남시의료원 건강축제 07-5. 성남시의료원 체험 학습	지역 내 건강이해도를 높이는 체험형 건강 교육

8	08-1. 직원 대상 서비스 디자인 역량 교육 08-2. 의료진 및 직원들의 환자 간접 경험 워크숍 프로그램 개발 08-3. 환자경험 관찰 및 자체평가를 위한 도구(Kit) 개발 08-4. 서비스디자인 연구내용 공유를 위한 온라인 플랫폼 개발 08-5. 서비스디자인 혁신 TF / 전도사 선발	의료진의 환자공감을 위한 프로그램 운영하기
9	09-1. 특수환자(치매, 지체장애 등) 공감을 위한 일일 체험 프로그램 09-2. 성남시의료원 시민참여 가이드 개발 09-3. 성남시의료원 환자간 멘토/멘티 프로그램 09-4. 전문가(퇴직 의료진) 자원 봉사단 운영 09-5. 포토보이스를 활용한 의료원 내 개선점 발견하기	성남시의료원 내 시민 서비스디자인너 운영하기
10	10-1. 보행 보조 기구를 가진 환자가 보다 편하게 대기할 수 있는 환경 조성 10-2. 지역상권 활성화를 위한 도로명 개선 방안 10-3. 의료원 접근성 향상을 위한 지역 웨이파인딩 방안 10-4. 지역 주민 건강증진을 위한 성남시의료원 건강길 조성 10-5. 성남시의료원 스마트 웨이파인딩 시스템 구축	지역주민을 위한 친근하고 건강한 환경 만들기

5.1 환자의 참여로 공감하는 진료시간 만들기

5.1.1 필요성

◆ 정책적 배경

- 의료서비스는 환자 중심의 진료(Patient-Centered Care)로 변화하고 있으며 최근 도입된 환자 경험 평가는 특히 '환자와의 공감'에 중점을 두고 있음
- 보건복지부는 심층 진찰 시범사업 예정(예: 15 분 심층진료)이며 심층진료를 위한 폭넓은 환자정보 수집 및 진료를 위한 의사와 환자의 커뮤니케이션 모델 수립이 필요함

◆ 사용자 의견

- 환자는 의료진과 충분한 소통을 필요로 함(급성 당뇨병환자 인터뷰 중)
- 의료진과 환자 간 질병을 대하는 태도와 서로 필요로 하는 정보가 다른 데서 오는 커뮤니케이션 마찰이 발생하고 있음
- 여러 환자 유형에 대응할 수 있는 의료진의 공감 기반 커뮤니케이션 고도화가 필요함

5.1.2 인사이트

- 진료 시간 중 환자-의료진 간 정보 불균형을 줄이고, 구두 커뮤니케이션을 보완하는 매체 개발이 필요함

5.1.3 서비스 내용

- 진료 시 환자가 궁금한 사항을 모두 전달할 수 있도록 도와주는 서비스임
- 진료시간 만족도: 진료실에서만 이루어지던 의사와 환자의 소통을 진료시간 전후로 확장하여 진료시간 만족도를 상승시킴
- 증상별 자가진단: 성남시의료원 홈페이지에 접근하는 시민 누구나 증상별 자가진단을 통해 진료 및 응급 여부를 확인함
- 예약 후 사전 문진표: 진료예약 후 나타나는 증상을 기록할 수 있게 하여 의료진에게 온라인으로 전달함
- 똑똑한 진료시간: 의료진에게 물어보고 싶은 질문 항목을 진료 전 준비할 수 있도록 도와줌

- 진료 후 환자 사후관리를 위한 알림 제공: 진료 후 복약 여부, 개인 사후관리 정보 등을 제공함
- 의료진 EMR 연계: 환자가 매체에 기록한 내용을 의료진 EMR에 연계하여 진료에 참고할 수 있게 함

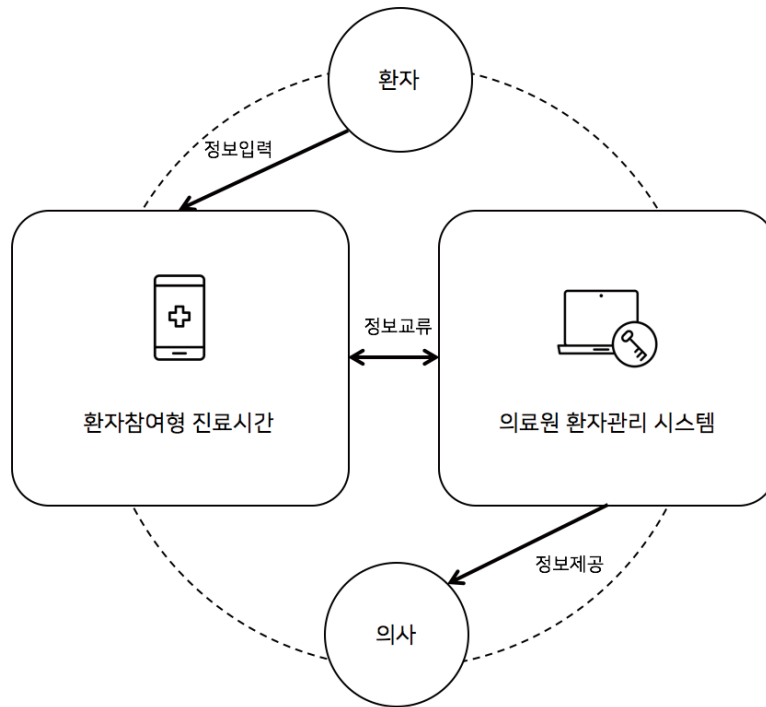


그림 60 환자참여형 진료시간 만들기 개념도

5.1.4 서비스 기대효과

- 의료진의 환자 공감으로 진료 시 환자와의 소통을 도움
- 환자가 적극적으로 참여하고 소통하는 진료시간 모델을 제시함

5.1.5 서비스 담당 조직(안)

필요한 업무 내용	담당 조직
서비스 기획 및 디자인 용역 관리	기획팀
온라인 서비스 개발 및 EMR 연계 등에 관련된 기술 개발	의료정보팀
시범운영을 위한 콘텐츠 기획	진료부
서비스 운영	홍보팀, 간호부

5.1.6 세부 추진 계획안

- 전체 일정: 약 10 개월, 시범운영기간 6 개월
- 상세 일정: 아래 표 참조

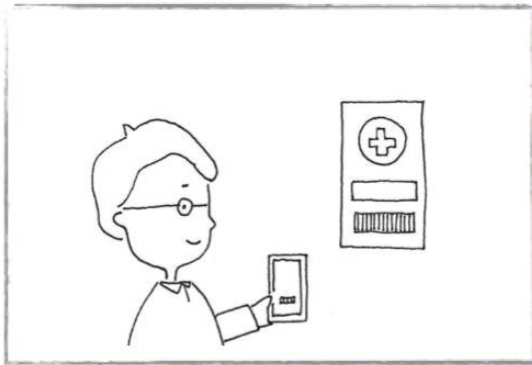
단계	세부 업무	운영 주체	예상 소요
I	서비스 시범운영 계획 수립	성남시의료원 신경과를 서비스 시범운영 대상으로 선정 (모의 진료 가능한 지역 병원과 공동 연구 협약)	기획팀 서비스혁신팀 진료부 2주
II	이해관계자 인터뷰 및 관찰	신경과 진료 이해관계자: 의료진 및 환자 인터뷰 (최소 각 8명) 신경과 세부 전공별 환자 진료 형태 관찰 (세부과별, 의료진별, 환자유형별) 이해관계자 인터뷰 및 관찰 내용 분석	서비스혁신팀 진료부 2개월
III	기획 및 디자인	환자참여형 진료시간 시스템 개발을 위한 컨텐츠 기획 컨텐츠 기획 내용(사전질문 내용, 수집내용 등)에 대한 정량평가 디자인 시안 제작	서비스혁신팀 진료부 2개월
IV	사용자 테스트	사용성 테스트 및 모의 진료 계획 수립 모의 진료 대상 의료진 및 환자군(샘플) 선정 모의 진료 수행 및 분석 개선사항 도출 및 보완	서비스혁신팀 진료부 3개월
V	시스템 개발	환자용 모바일 서비스 구축 및 수집정보 EMR 연계	정보팀 6개월
VI	시범 운영	신경과 환자 대상 시범운영 및 개선사항 도출 시범운영 평가	서비스혁신팀 진료부 6개월
VII	출시 및 운영	의료진 대상 시스템 사용 교육 실시 환자 대상 시스템 사용 교육 실시 적용 가능한 진료과목 확장 적용 확장 적용 계획 수립	기획팀 서비스혁신팀 진료부 중장기

그림 61 환자의 참여로 공감하는 진료시간 만들기 세부 추진 계획안

5.1.7 서비스 수행 및 운영 시 고려사항

- (시범운영) 특정 진료과를 기준으로 사전문진 항목 개발 등 시범운영이 필요함
- (정보구성 방식) 서술형 문답이 아닌 항목 선택형 문답 형식의 정보 구성이 필요함
- (정보연계 방안) 환자가 작성한 증상정보는 의료진의 EMR 에 연계되는 것이 필요함
- (의료진 개입 최소화) 의료진의 피드백이 필요한 서비스는 최대한 배제함
- (진료 단계 고려) 초진 또는 재진 상황에 따라 제시되는 항목이 달라질 수 있음
- (진료 프로세스 표준화) 의료진이 미리 환자의 정보를 조회하고 진료를 시작할 수 있도록 진료 프로세스 표준화 가이드가 필요함
- (채널 다양성) 디지털 매체를 어려워하는 사용자들을 위한 고려가 필요함

5.1.8 서비스 시나리오



- 김성남씨는 성남시의료원 서비스를 살펴보았다.
- '두통 자가진단' 메뉴를 발견하고 평소 간헐적으로 느끼던 두통 증상을 점검해보았다.



- 김성남씨는 자가진단을 해본 뒤에 의사를 만나면 나의 상태에 대해 더 객관적으로 전달할 수 있겠다는 생각이 들었다.



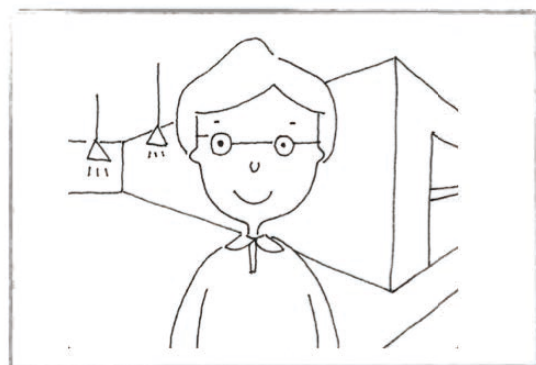
- 진료에 앞서 사전문진표를 작성하라는 안내를 받고 문진표를 작성한다.



- 진료 당일, 의사는 김성남씨가 입력한 사전 증상기록을 조회한다.



- 보험과 진료비에 대해 궁금했던 김성남씨에게 의사는 원무과에서 도움을 받을 수 있다고 안내한다.



- 김성남씨는 이전 진료시간에 물어볼 수 없었던 궁금증들 해소할 수 있어 만족감을 느끼며 병원을 나온다.

그림 62 환자의 참여로 공감하는 진료시간 만들기 서비스 시나리오

5.1.9 서비스 흐름도

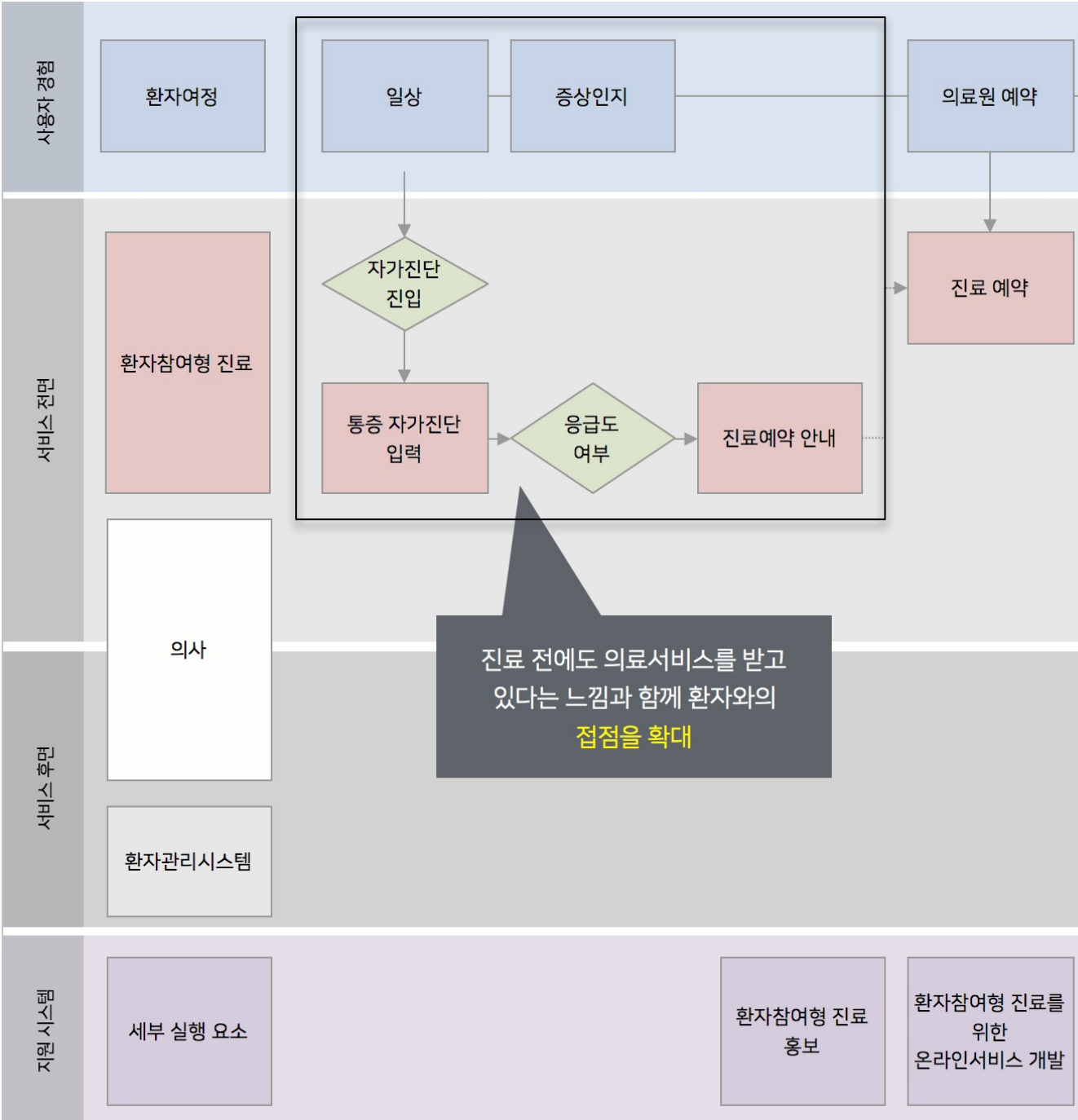
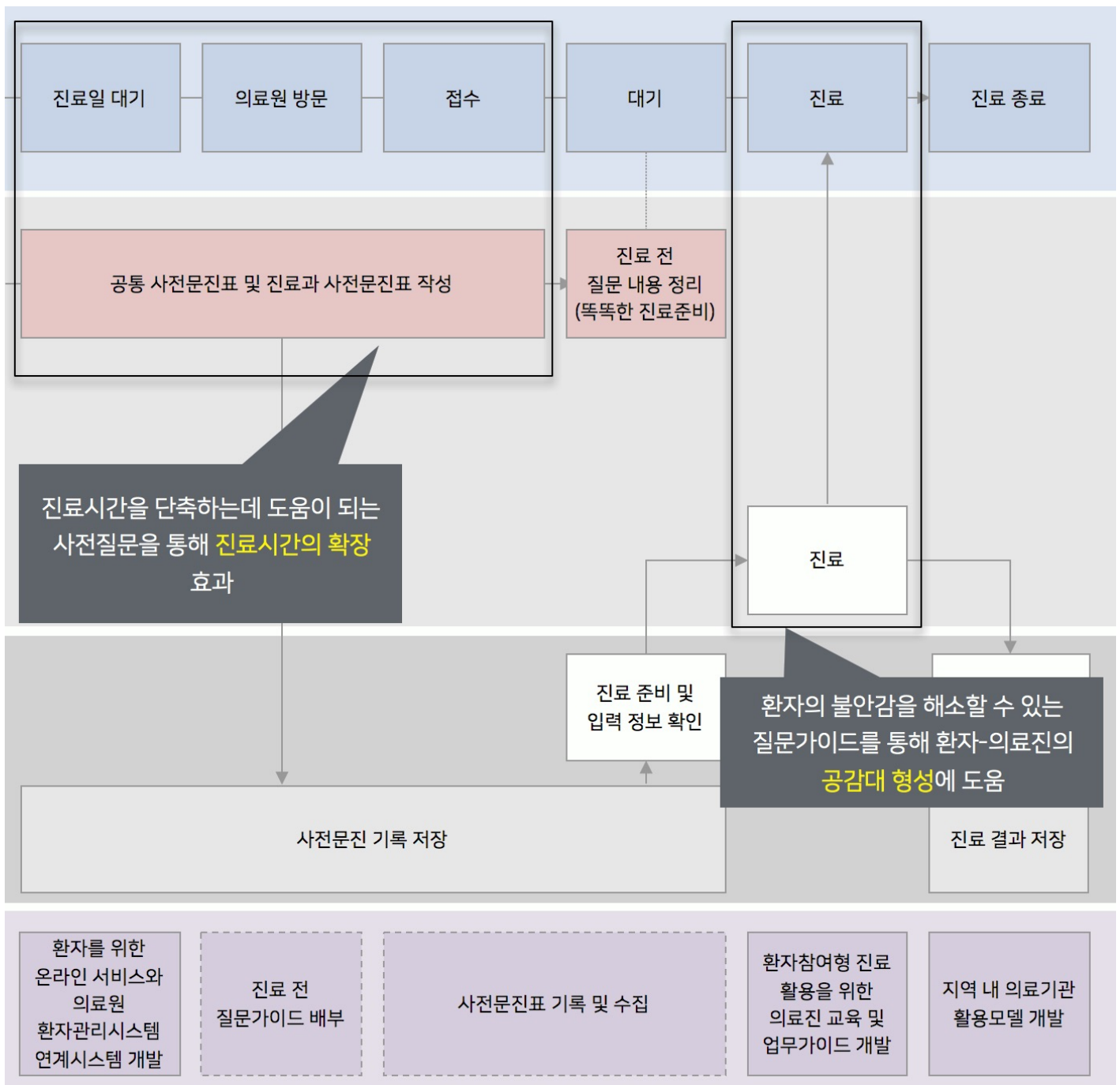


그림 63 환자참여형 진료시간 만들기 서비스 흐름도



5.2 보호자를 위한 정보제공으로 환자와 가족간 심리적 연결 도와주기

5.2.1 필요성

◆ 정책적 배경

- 환자의 가족도 관리의 대상으로 여기는 환자 가족 중심 관리(Patient-Family Centered Care)의 중요성 대두

◆ 사용자 의견

- 가족(보호자)이 환자의 질환 공감에 어려움을 느끼는 경우가 있음
- 가족(보호자)은 의료진과 환자에 대해 이야기를 나눌 창구가 필요함
- 가족(보호자)이 환자 질병과 상태를 잘 파악하는 것은 환자와 가족의 정서적 안정을 위해 중요함
- 폐쇄병동, 호스피스 등 특수환자 병동의 경우 환자와 보호자의 심리적 안정을 유도하는 방안이 필요함

5.2.2 인사이트

- 환자와 가족이 치료 중 겪게 되는 물리적, 심리적, 단절을 완화할 수 있는 방법 개발이 필요함

5.2.3 서비스 내용

- 입원 시 환자의 상황을 가족과 공유할 수 있게 도와주는 서비스임
- 환자의 정보 공유 및 보호자 교육: 온라인 매체를 통한 환자 소식 전달 및 보호자 교육을 통해 퇴원 후에도 가정 내 환자 관리의 용이성을 높임
- 특수환자를 위한 보호자 알림장: 특수환자 및 장기입원 환자의 일상을 기록하여 가족(보호자)과 공유함
- 보호자 고관여 질병교육: 보호자 고관여 질병인 경우 보호자 교육을 강화함
- 보호자 간병 매뉴얼: 기본 간병, 사후관리, 환자 공감 교육 및 매뉴얼을 개발함
- 병동 환자를 위한 스마트 진료알림: 진료나 치료 단계에서 궁금한 사항을 모두 물어볼 수 있도록 회진 및 진료 전 알림

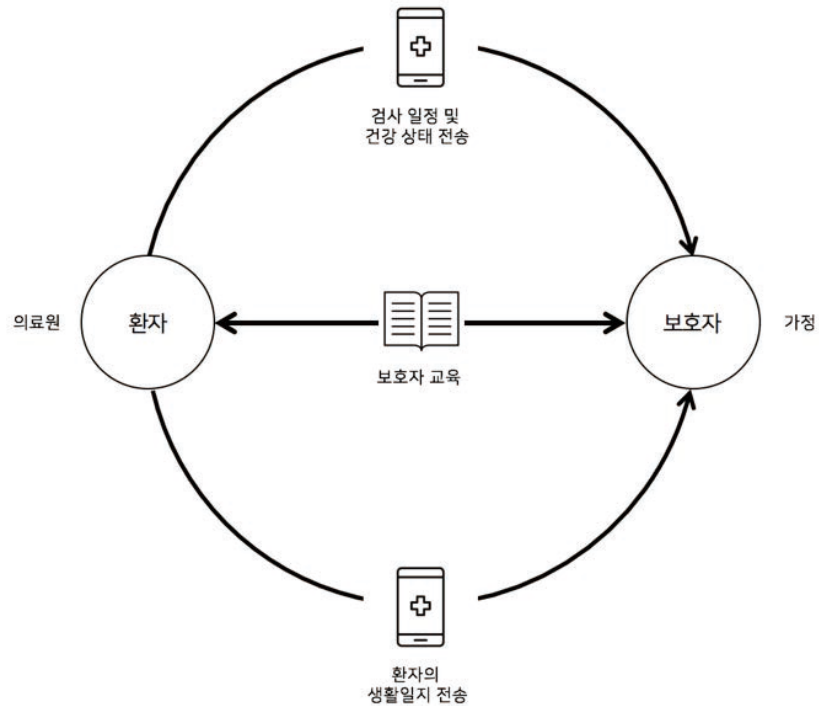


그림 43 보호자를 위한 정보제공으로 환자와 가족간 심리적 연결 도와주기 개념도

5.2.4 서비스 기대효과

- 병동에서 환자의 질병관리가 가정까지 자연스럽게 연계될 수 있는 모델을 제시함
- 간호간병통합서비스를 통해 병동의 환자와 보호자를 물리적으로 돌보는 것을 넘어서 정신적인 안정까지 관리함

5.2.5 서비스 담당 조직(안)

필요한 업무 내용	담당 조직
서비스 기획	서비스디자인혁신팀, 간호부
온라인 서비스 제공 등에 관련된 기술 개발	의료정보팀
시범운영을 위한 콘텐츠 기획	진료부, 간호부
서비스 운영	간호부

5.2.6 세부 추진 계획안

- 전체 일정: 약 12 개월, 시범운영기간 6 개월
- 상세 일정: 아래 표 참조

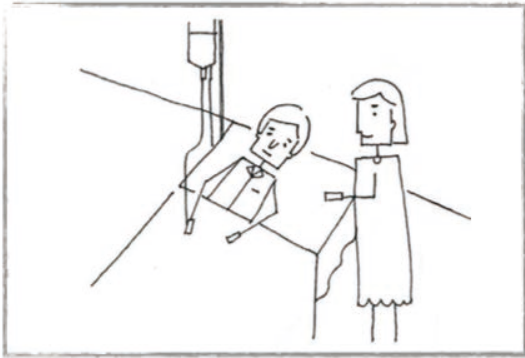
단계	세부 업무	운영 주체	예상 소요
I	서비스 시범 운영 계획 수립	서비스 시범운영 대상을 호스피스 병동으로 선정 과제 시범운영을 위한 TFT팀 구성 (서비스디자인 담당자/ 해당 진료과 의료진/ 병동관리 간호사)	기획팀 진료부 간호부 1개월
II	이해관계자 인터뷰 및 관찰	진료 이해관계자 : 의료진, 환자, 보호자, 간병인 인터뷰 환자 회진 형태 관찰 (세부과별, 의료진별, 환자유형별) 환자의 병동 생활과 보호자 간병 형태 관찰 이해관계자 인터뷰 및 관찰 내용 분석	TFT 2개월
III	기획 및 디자인	환자와 가족 간 병동생활 공유를 위한 콘텐츠 기획 콘텐츠 기획에 대한 아이디어션 및 평가 콘텐츠 개발 및 디자인 시안 제작	간호부 TFT 2개월
IV	사용자 테스트	사용자 테스트 계획 수립 병동 의료진 및 간호사 대상으로 서비스 시나리오 테스트 환자 및 환자의 가족을 대상으로 서비스 시나리오 테스트 개선사항 도출 및 보완	TFT 1개월
V	시스템 구축	병동환자를 위한 스마트 진료 알림 시스템 구축 보호자를 위한 온라인 알림 서비스 구축 알림 서비스와 환자관리시스템 간 연계	정보팀 6개월
VI	시범운영	호스피스 병동 의료진 대상 운영 교육 호스피스 병동 대상 시범 운영 진행 시범 운영 평가 후 개선사항 도출 및 보완	기획부 TFT 진료부 간호부 6개월
VII	출시 및 확장모델 개발	신규 서비스 홍보 및 안내 자료 제작 일반 진료과 대상 확장 적용 모델 개발 일반 병동 의료진 대상 운영 교육	기획팀 진료부 간호부 중장기

그림 64 보호자를 위한 정보제공으로 환자와 가족간 심리적 연결 도와주기 세부 추진 계획안

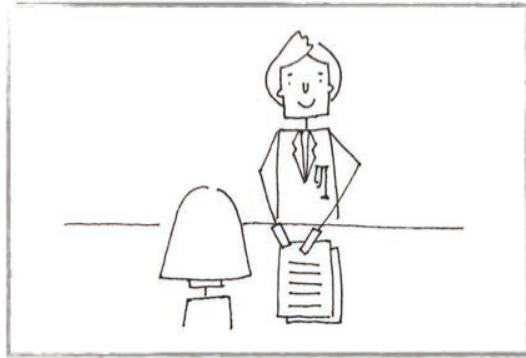
5.2.7 서비스 수행 및 운영 시 고려사항

- (시범운영) 특정 질병 케이스를 기준으로 시범운영이 필요함
- (정보구성 방식) 보호자 및 가족의 연령대를 고려한 이해하기 쉬운 정보 제공 방식 및 교육 방법 개발이 필요함
- (정보연계 방안) 환자의 개인 정보 사용을 위한 동의가 필요함
- (정보연계 방안) 의료원 내 환자 관리 정보(예: 병동 내 환자 활동 스케줄, 회진 정보 등)를 고객 시스템에 연계하기 위한 기술 개발이 필요함

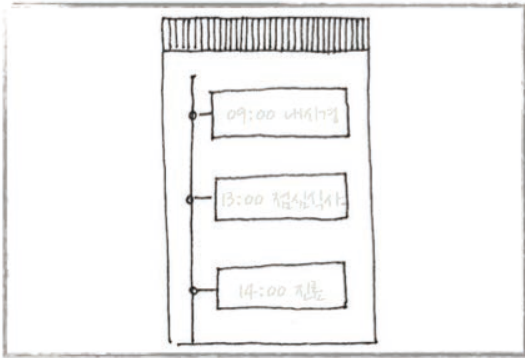
5.2.8 서비스 시나리오



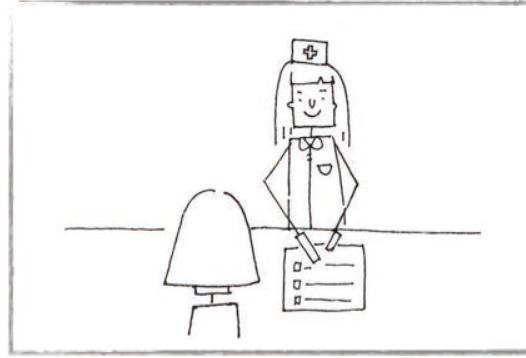
- 이성남군이 입원하여 어머니가 보호자로 병원에 내원하였다.



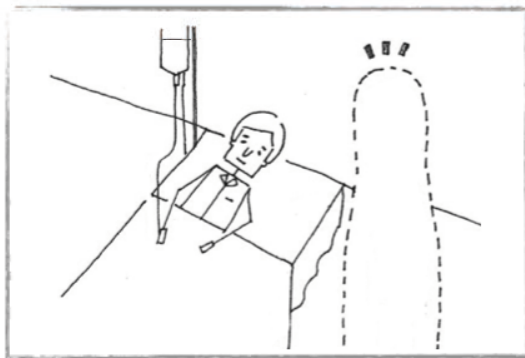
- 의사는 성남군의 입원 기간동안 받게될 검사 일정에 대해서 어머니에게 안내하였다.



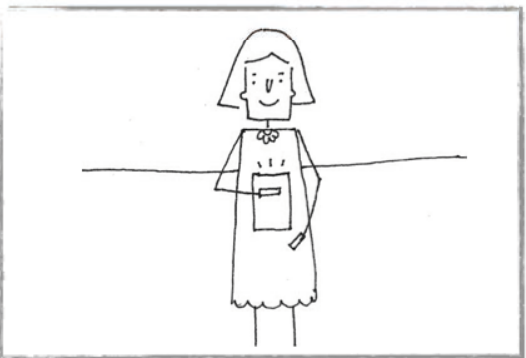
- 어머니는 성남군의 입원으로 불안과 걱정이 컸지만, 검사 일정과 챙겨야 할 소소한 도움말들이 다 기록되어 있어 까먹거나 놓칠 일은 없었다.



- 간호사는 성남군의 검사를 앞두고 보호자에게 금식 시간에 대한 안내를 전달했고, 장기 입원 환자 보호자들이 받으면 좋을 교육프로그램들에 대해서 이야기 해 주었다.



- 어머니는 잠시 급한 일로 병원을 비우게 되었지만, 이 서비스 덕분에 성남군이 오늘 병동에서 어떤 하루를 보냈는지도 알 수 있었다.



- 긴 입원 기간이었지만, 자신을 도와주는 이 서비스 덕분에 보호자로서 짐을 덜 수 있었다.

그림 65 보호자를 위한 정보제공으로 환자와 가족간 심리적 연결 도와주기 서비스 시나리오

5.2.9 서비스 흐름도

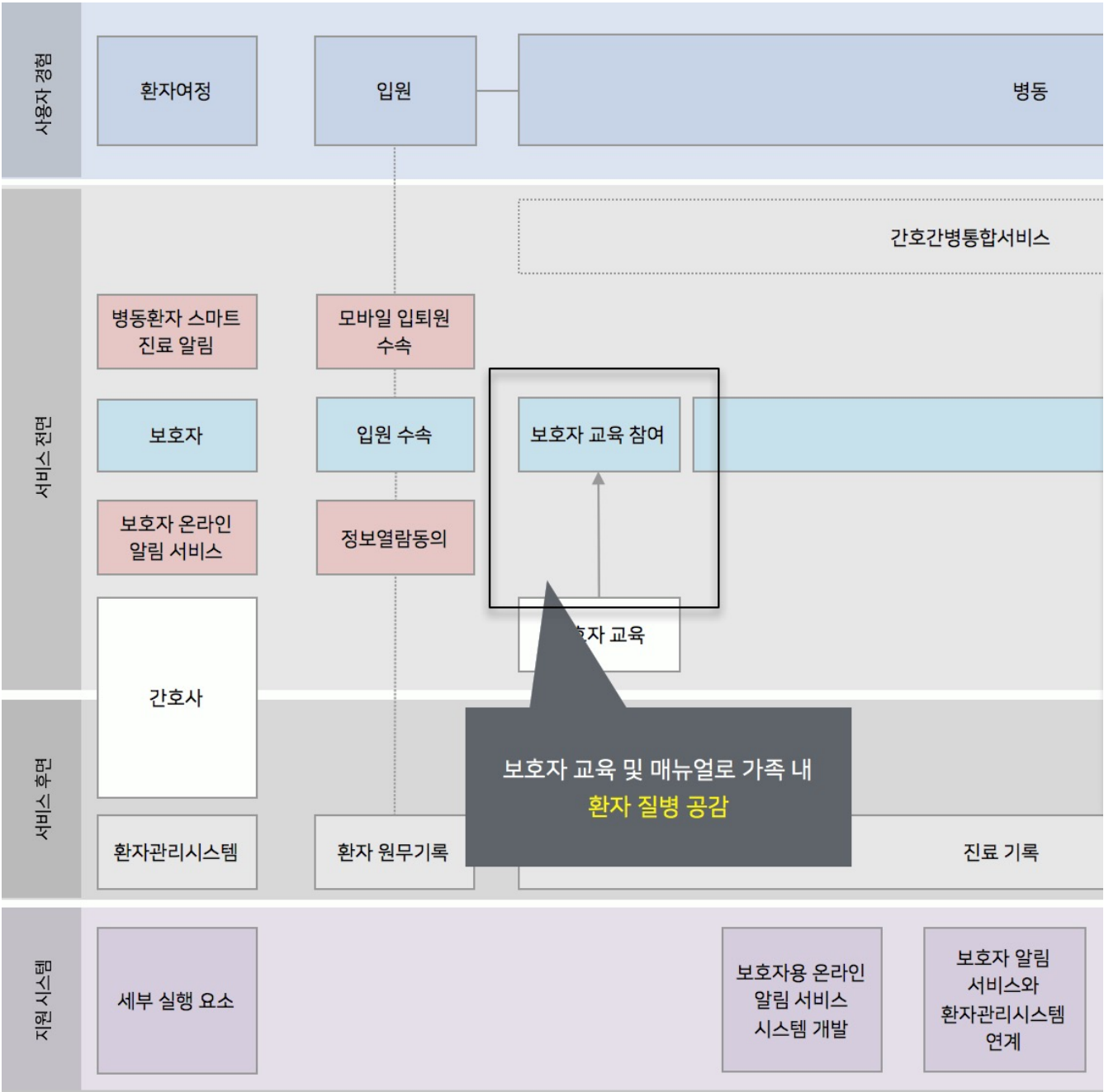


그림 66 보호자를 위한 정보제공으로 환자와 가족간 심리적 연결 도와주기 서비스 흐름도



5.3 시민건강닥터제를 활용하여 지역주민 돌보기

5.3.1 필요성

◆ 정책적 배경

- 성남시는 질병 예방과 건강관리 중심의 포괄적 건강관리 서비스인 시민건강닥터제를 2018년 1월부터 시행 예정임
- 성남시의 의료-보건-복지 연계 서비스 효과를 확대하기 위해 의료원의 구심점 역할이 필요함
- 지역 내 타 기관과의 상생을 위한 네트워크를 형성하여 치료보다 넓은 의미의 의료서비스를 제공할 필요성이 있음

5.3.2 인사이트

- 의료-보건-복지의 경험을 자연스럽게 확장할 수 있는 방안 마련이 필요함

5.3.3 서비스 내용

- 성남시에서 실시하는 시민건강닥터제와 연계하여 진료가 필요한 시민에게 의료원에서 진료와 상담을 제공하고 치료가 끝난 환자에게 행정복지센터로 사후관리를 연계해주는 서비스임
- 복지 혜택 확인: 성남시의료원에서 진료 시 문진을 통해 환자의 복지혜택 수혜 가능 여부를 확인함
- 기관 연계: 시민건강닥터제 대상자로 확인되면 주변 행정복지센터로 연계함
- 건강 관리: 성남시의료원의 환자는 행정복지센터를 방문하여 복지혜택을 받고 시민건강닥터제 소속 간호사를 통해 지속적인 건강관리를 받음
- 진료 의뢰: 행정복지센터에서는 방문한 환자의 상태를 판단하기 어렵거나 중증이 의심되는 경우 혹은 복합적인 치료가 필요한 경우 성남시의료원에 진료를 의뢰함
- 진료 도움: 성남시의료원은 행정복지센터에서 문진한 내용을 공유받고 환자의 상태를 사전 검토 후 방문할 진료과 및 진료 형태를 알려줌

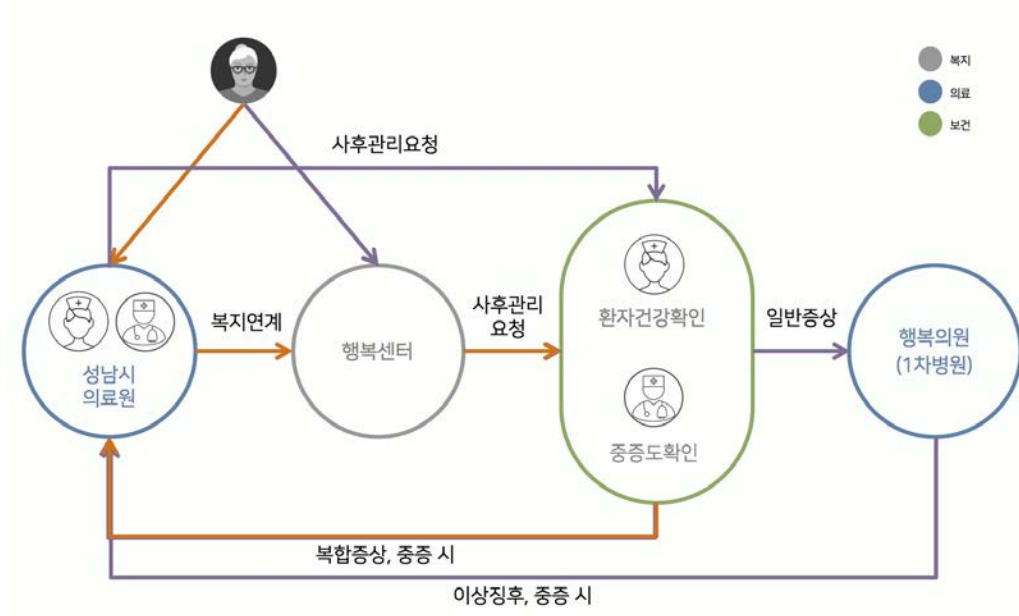


그림 67 시민건강닥터제를 활용하여 지역 주민 돌보기 개념도

5.3.4 서비스 기대효과

- 성남시 내 의료-보건-복지를 통합하여 취약계층의 의료 및 복지 접근성을 높임
- 시민건강닥터제를 활용하여 시민의 사후 건강관리를 가능하게 함으로써 지역 내 의료연계성을 높임

5.3.5 서비스 담당 조직(안)

필요한 업무 내용	담당 조직
시민건강닥터제와 성남시의료원 환자 연계 프로토콜 개발 및 협력체계 마련	공공보건의료사업단, 시민건강닥터제 담당부서

5.3.6 세부 추진 계획안

- 전체 일정: 약 6 개월, 시범운영기간 6 개월
- 상세 일정: 아래 표 참조

단계	세부 업무	운영 주체	예상 소요
I	서비스 시범 운영 계획 수립	성남시 기획팀 지역보건의료협력센터 진료부	1개월
II	이해관계자 인터뷰 및 관찰	TFT	2개월
III	기획 및 디자인	TFT	2개월
IV	사용자 테스트	TFT	1개월
V	시범운영	기획팀 지역보건의료협력센터 TFT	6개월
VI	출시 및 확장모델 개발	기획팀 지역보건의료협력센터 진료부	중장기

그림 68 지역 공동 사후관리 시스템으로 환자 관리하기 세부 추진 계획안

5.3.7 서비스 수행 및 운영 시 고려사항

- (사후관리 표준화) 지역 내 행정복지센터에서 동일한 기준으로 환자를 관리할 수 있는 사후관리 지침 및 표준화 가이드가 필요함
- (환자 특성 고려) 의료급여 환자는 1 차병원의 의뢰를 통해 성남시의료원을 방문할 수 있으므로 관련 사항을 확인하여 연계하는 프로토콜 개발이 필요함

5.3.8 서비스 시나리오



성남시의료원은 치료를 끝낸 최성남씨에게 복지 연계가 필요한 것을 파악하고 사후관리를 위해 행복센터로 연계한다.



행복센터를 방문한 최성남씨는 센터의 간호사로부터 건강과 생활습관에 대한 점검을 받는다.



의료원에서 치료가 끝난 최성남씨는 행복센터에 주기적으로 방문하면서 사후관리에 도움을 받는다.



행복센터의 간호사는 최성남씨의 사후관리 도중 이상 징후를 발견하고, 연계된 행복의원에 진료를 요청한다.



최성남씨를 진료한 행복의원 의사는 중증이 의심되어 성남시의료원에 환자의 의뢰를 요청한다.



성남시의료원 의료진은 행복의원으로부터 의뢰를 요청 받은 최성남씨의 건강 기록을 살펴보고 진료한다.

그림 69 시민건강닥터제를 활용하여 지역 주민 돌보기 서비스 시나리오

5.3.9 서비스 흐름도

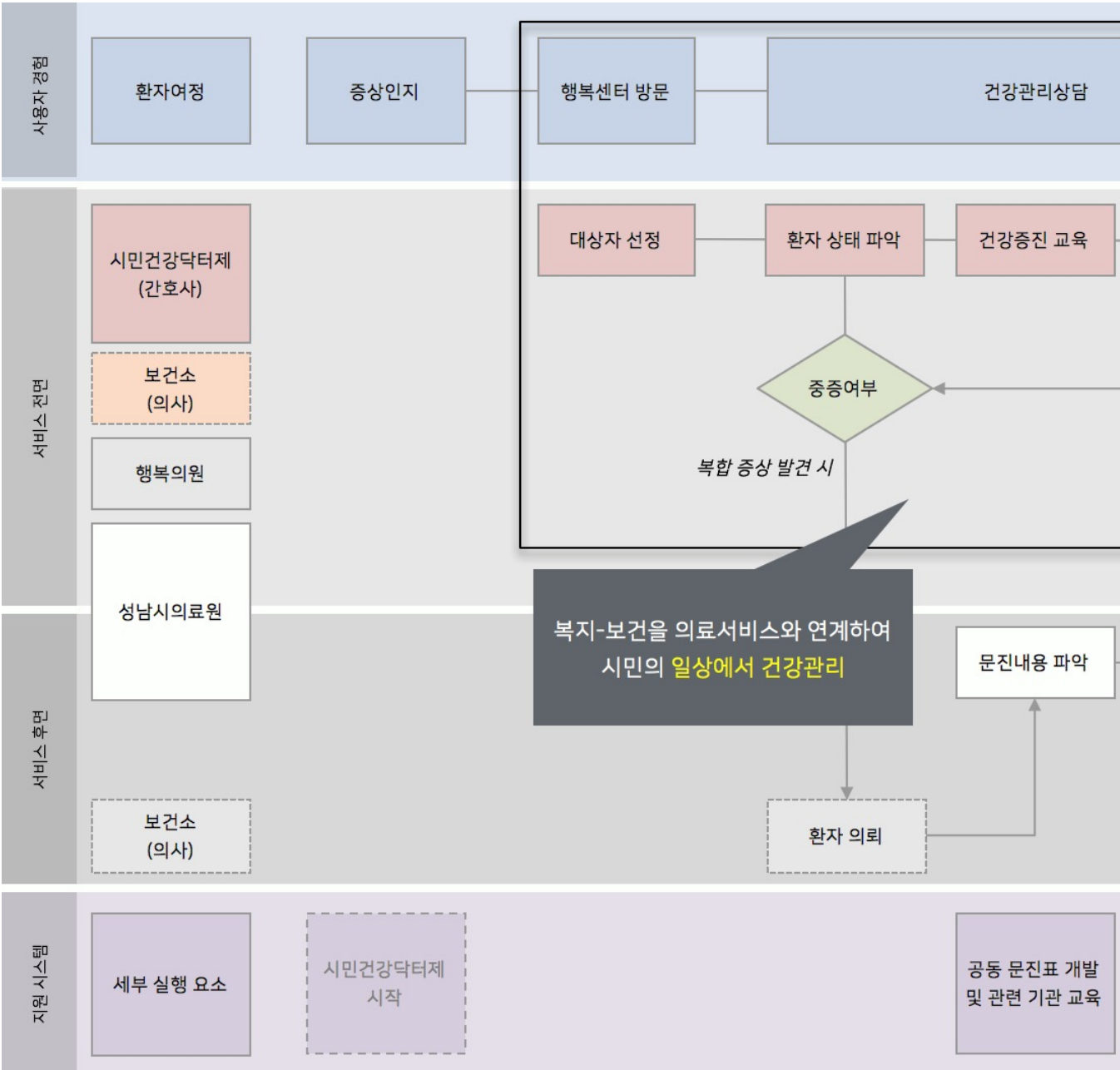


그림 70 시민건강닥터제를 활용하여 지역 주민 돌보기 서비스 흐름도



5.4 지역 공동 사후관리 시스템으로 환자 관리하기

5.4.1 필요성

◆ 정책적 배경

- 정부 'I-Korea 4.0'에서 진료정보 온라인 교류 전국 확산 계획을 발표함 (2017년 시범사업-2022년 전국 확대)
- 지역 타 기관과의 상생을 위한 네트워크를 형성하여 치료보다 넓은 의미의 의료서비스를 제공할 필요성이 있음
- 성남시는 의료-보건-복지 네트워크 구현 중에 있음(예: 성남시노인보건센터)

◆ 사용자 의견

- 환자와 병원이 생각하는 환자 관리 종료 시점이 다름(환자는 퇴원 후 안정기까지 치료의 과정으로 생각하는 반면 병원은 퇴원이 환자 관리 종료 시점으로 인식함)
- 환자는 치료 종료 후에도 의료진의 개입을 원함(급성 당뇨 입원환자 인터뷰 중)

5.4.2 인사이트

- 의료서비스를 받은 환자가 퇴원 후에도 지속적으로 관리를 받기 위한 기반이 필요함
- 각 사후관리 기관에서 쌓이는 환자 정보를 연계함으로써 환자를 다각도로 관리하는 시스템이 필요함

5.4.3 서비스 내용

- 지역보건센터와의 정보교류 시스템으로 환자 상태를 모니터링하는 시스템을 구축함
- 퇴원 환자 사후관리 표준화: 지역보건센터를 대상으로 표준화된 환자 사후관리 지침을 공유함
- 지역보건센터 연계: 의료원은 환자의 퇴원 시 환자에게 지역보건센터를 연계함
- 환자 정보 등록: 지역보건센터는 환자 등록 시 의료원에서 제공한 환자 관리 지침을 바탕으로 해당 환자의 관리 항목(혈압, 혈당, 식사 내역 등)을 시스템에 등록함
- 환자 정보 업데이트: 지역보건센터는 지속적으로 환자의 상태를 입력하고 관리함

- 이상징후 스크리닝: 해당 환자의 이상징후 발생 시 시스템에 표시되며 담당자가 해당 환자 및 보호자에게 연락하여 상황을 파악하고 필요한 조치를 안내함
- 이상징후 발견: 향후 환자 이상징후 발생 시 의료원이 해당 환자의 상태를 먼저 파악하고 연락해 줌으로써 능동적인 환자 관리를 가능하게 함

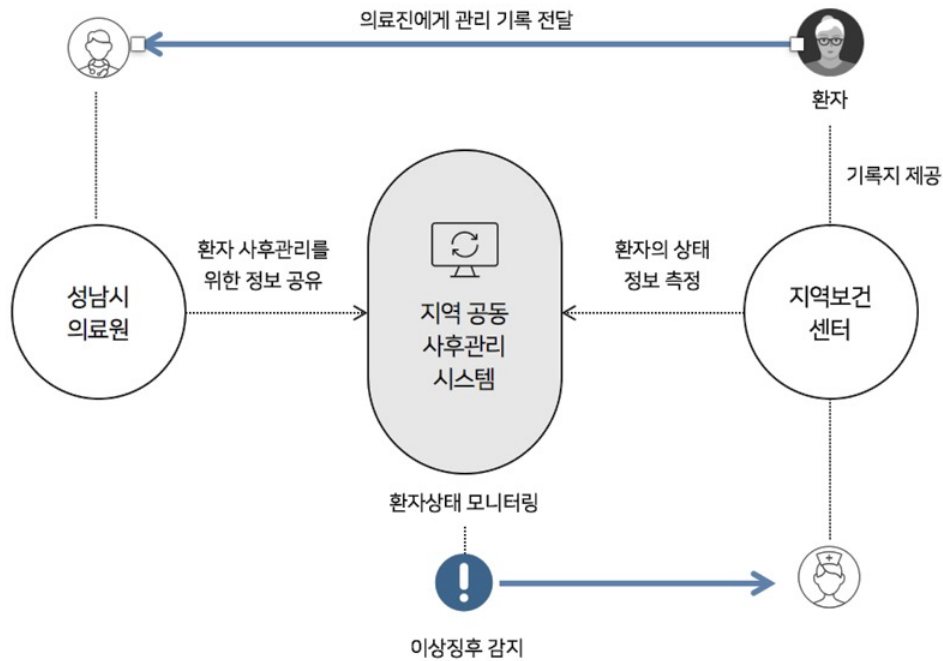


그림 45 지역 공동 사후관리 시스템으로 환자 관리하기 개념도

5.4.4 서비스 기대효과

- 치료 종료 후에도 환자를 관리함으로 의료원에 대한 신뢰도가 상승함
- 사후관리 과정에서 수집되는 빅데이터 분석을 통해 공공보건의료 연구자료에 활용함

5.4.5 서비스 담당 조직(안)

필요한 업무 내용	담당 조직
서비스 및 시범운영을 위한 콘텐츠 기획	기획팀, 진료부
온라인 서비스 개발	의료정보팀
시범운영을 위한 콘텐츠 기획	진료부

5.4.6 세부 추진 계획안

- 전체 일정: 약 12 개월, 시범운영기간 6 개월
- 상세 일정: 아래 표 참조

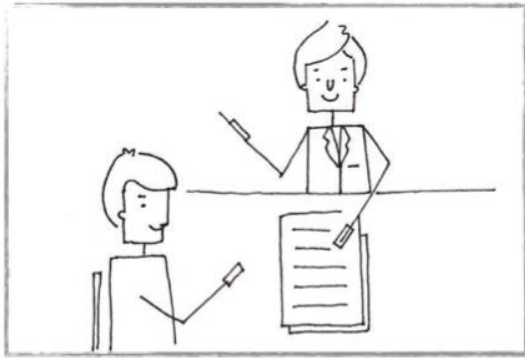
단계	세부 업무	운영 주체	예상 소요
I	과제 소개 및 협약 대상지 선정	기획팀 서비스혁신팀 진료부	1 개월
	성남시 노인보건센터를 시험운영센터로 선정		
	신경과를 시험운영진료과로 선정		
	과제 시험운영을 위한 TFT팀 구성 (서비스디자인 담당자/신경과 의료진/노인보건센터 간호사)		
II	노인보건센터 의료진, 간호사 업무 관찰 및 인터뷰	TFT	2개월
	성남시의료원 신경과 의료진 인터뷰		
	지역보건센터 이용자 및 신경과 환자 인터뷰 인터뷰		
	인터뷰 및 관찰 자료 분석		
III	사후관리 모니터링 항목 개발	TFT	2개월
	의료원 의료진 및 사후관리센터 간호사 공동 아이디어 도출 워크숍		
	콘텐츠 개발 및 디자인/시안 제작		
IV	사용자 테스트 계획 수립	TFT	1개월
	신경과 의료진 대상 서비스 시나리오 테스트		
	노인보건센터 간호사 대상 서비스 시나리오 테스트		
	환자 대상 서비스 시나리오 만족도 조사		
	개선사항 도출 및 보완		
V	시스템 구축	정보팀	6개월
VI	환자정보 연계 관련 가이드 제작 및 배포	기획팀 TFT	6개월
	신경과 의료진/노인보건센터 담당자 대상 운영 교육		
	시범 운영 및 평가		
VII	일반 진료과/지역 내 타 기관 대상 확장 적용 모델 개발	기획팀 진료부	중장기
	일반 진료과 의료진/지역 내 타 기관 담당자 대상 운영 교육		

그림 71 지역 공동 사후관리 시스템으로 환자 관리하기 세부 추진 계획안

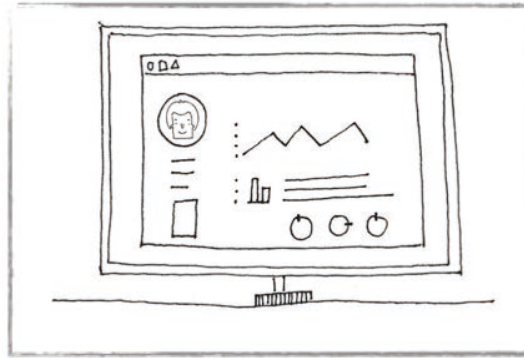
5.4.7 서비스 수행 및 운영 시 고려사항

- (사후관리 표준화) 지역 내 사후관리 기관에서 동일한 기준으로 관리할 수 있는 사후관리 지침 표준화 제작 및 배포가 필요함
- (시범사업) 시범사업을 위한 진료과 및 대상 사후관리 센터를 선정함
- (정보 구성) 측정 가능한 수치로 환자의 이상징후를 판단할 수 있게 정보를 구성함
- (정보 연계) 의료원과 센터 간 정보 연계를 위한 전산화가 필요함
- (매체 다양성) 전산을 통한 정보공유 및 출력 매체를 모두 고려해야 함
- (의료진 개입) 의료진의 직접적인 모니터링 부담을 최소화 하는 것이 필요함
- (인력 연계) 환자의 이상징후 시 의료원과 센터 간 빠르게 교류할 수 있는 채널 구성이 필요함

5.4.8 서비스 시나리오



- 퇴원을 앞둔 김성남씨에게 의사는 뇌졸중 사후관리에 대한 추천 센터 리스트를 안내했다.



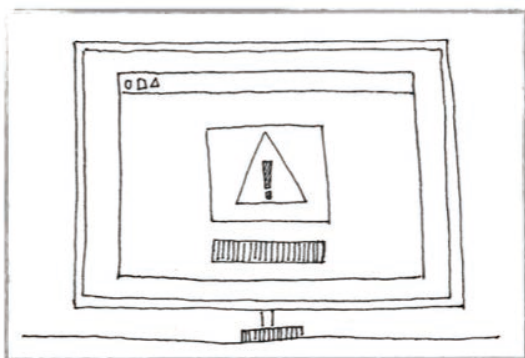
- 김성남씨가 의료진에게 안내받은 노인보건센터를 방문하자 담당자는 지난 치료 이력과 병력, 그리고 담당의의 소견 등을 확인하였다.



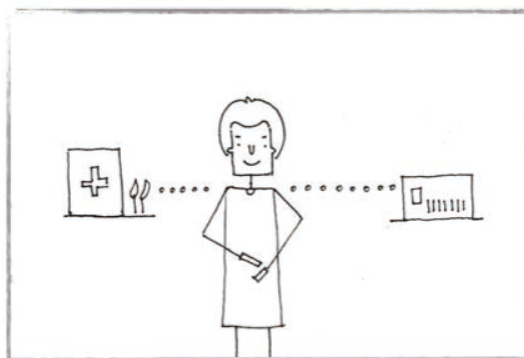
- 센터의 담당자는 공유받은 사후관리 소견서를 바탕으로 김성남씨에게 필요한 프로그램과 검진을 기획하였다.



- 센터로 방문하는 김성남씨의 혈압, 혈당 체온 등을 지속적으로 측정하고 기록하였다.



- 측정된 데이터에서 이상징후를 발견하고 의료진은 김성남씨와 보호자, 센터에 알림을 보냈다.



- 김성남씨는 모니터링을 통해 문제 상황을 미연에 방지 할 수 있었고, 퇴원 후에도 지속적으로 관리받고 있다는 생각이 들었다.

그림 72 지역 공동 사후관리 시스템으로 환자 관리하기 서비스 시나리오

5.4.9 서비스 흐름도



그림 73 지역 공동 사후관리 시스템으로 환자 관리하기 서비스 흐름도



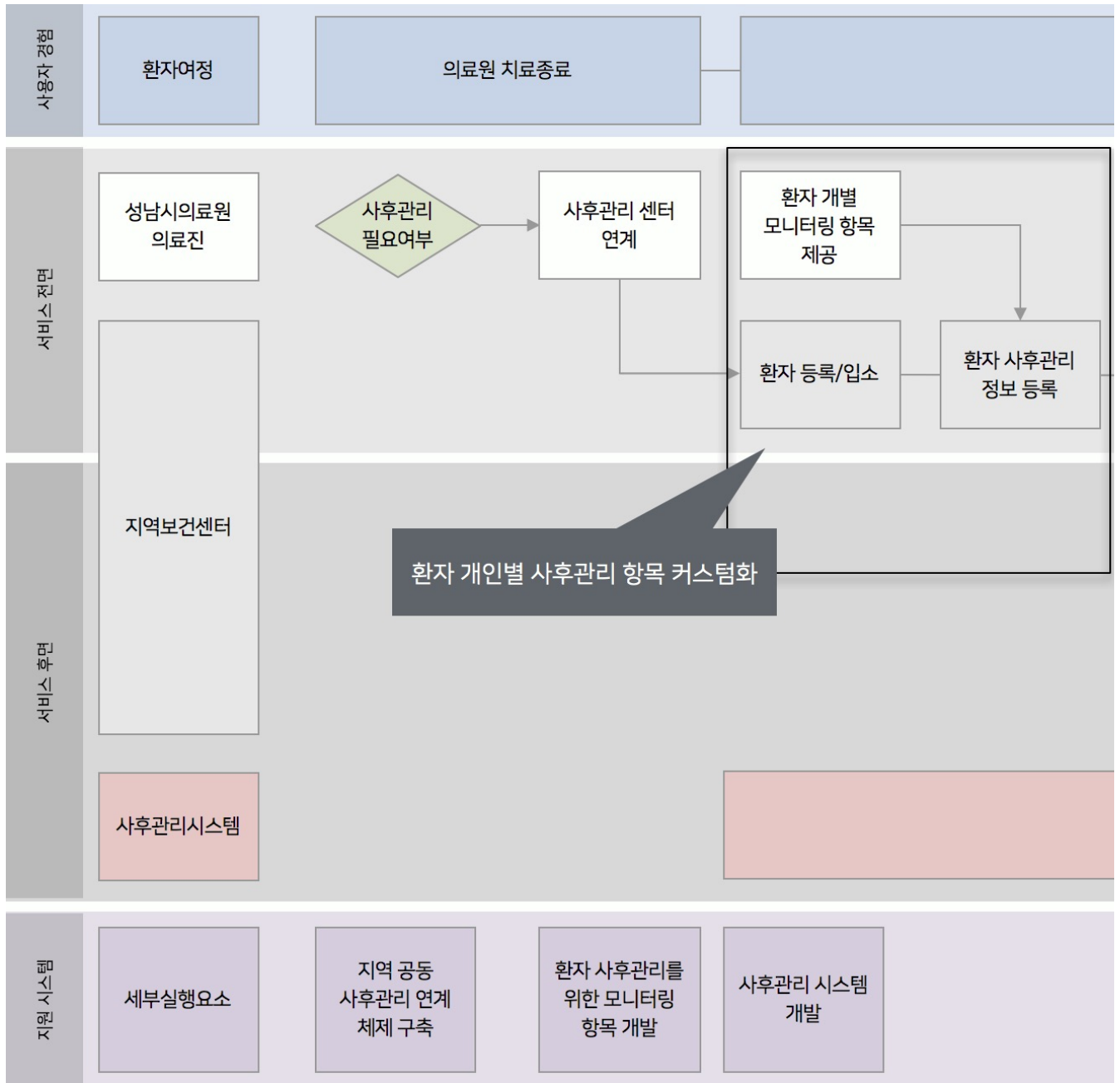


그림 74 지역 공동 사후관리 시스템으로 환자 관리하기 서비스 흐름도(향후)



5.5 성남시민 건강한 밥상 정보 제공하기

5.5.1 필요성

◆ 정책적 배경

- 성남시의료원의 영양관리 자원을 지역에 공유하는 것이 필요함
- 성남시 ‘건강도시’ 기반을 위해 시민의 일상 속 영양관리가 중요함

◆ 사용자 의견

- 환자는 식생활의 변화를 어려워함
- 환자는 병원에서의 치료 종료 후 식생활 변화가 필요하나 실질적인 정보를 얻는 데 어려움을 느낌

5.5.2 인사이트

- 일상으로 복귀한 이후에도 환자의 생활과 맞닿은 식생활 관리를 지원할 수 있는 방법 마련이 필요함

5.5.3 서비스 내용

- 성남시의료원, 보건소, 지역보건센터, 민간 음식점이 협력하여 환자의 일상 안에서 식생활 개선을 도와주는 서비스임
- 연계체제 구축: 성남시의료원, 지역보건센터, 민간 음식점 등과 영양정보 연계체제를 구축함
- 영양 표준화: 지역 내 영양 표준화 지침을 개발하고 공유함
- 건강식 레시피 개발 및 공유: 성남시의료원의 영양관리팀이 환자식을 개발하고 이를 홈페이지나 건강 뷔페 행사 등을 통해 공유함
- 지역보건센터는 영양 표준화 지침을 토대로 상담과 급식을 제공함
- 성남시와 의료원은 사회적기업경제지원센터와 함께 노인정이나 복지관 등에서 제공하는 식단에 건강식 레시피를 제공함
- 민간 음식점은 성남시의료원에서 공유한 환자식을 기반으로 한 음식 및 반찬을 판매함
(*성남시 내 요식업 조합 및 상권활성화 재단 등과 연계 필요)

- 성남시에서 취약계층에게 건강한 밥상 가맹점에서 사용할 수 있는 바우처를 제공함
(*성남시청 내 관련 부서 협의 필요)

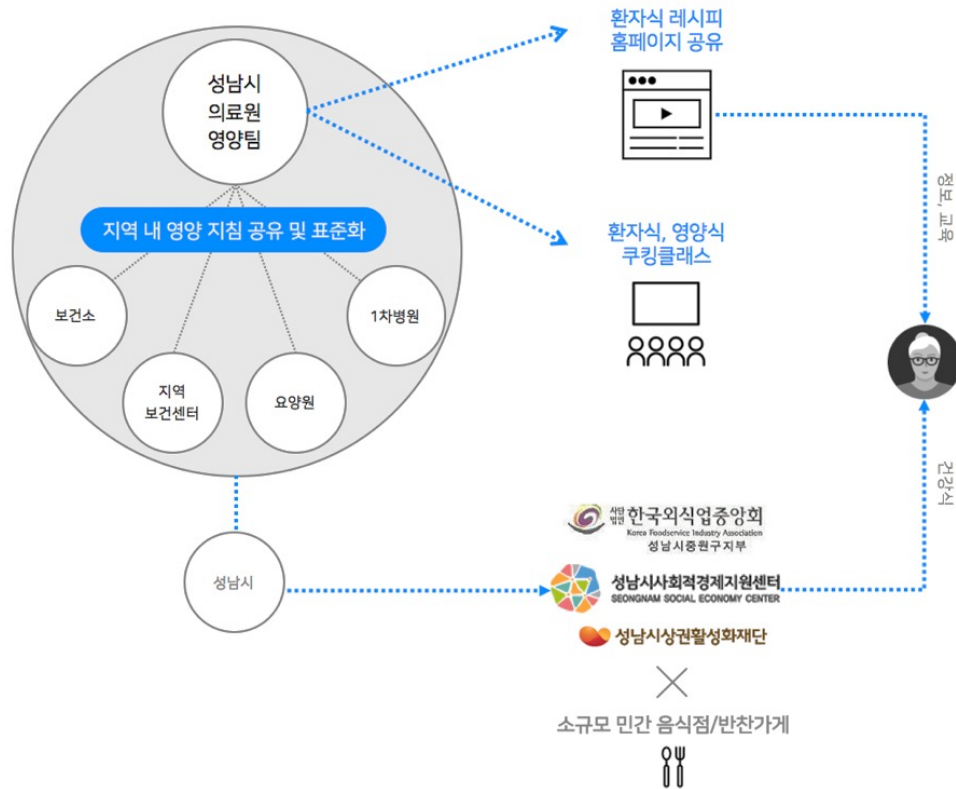


그림 75 성남시민 건강한 밥상 정보 제공하기 개념도

5.5.4 서비스 기대효과

- 주변 상권을 활용하여 시민이 보다 쉽게 건강식을 섭취할 수 있도록 유도함
- 병원에서 제공하는 건강식 정보를 제공하여 시민의 영양관리를 통한 건강증진을 유도함

5.5.5 서비스 담당 조직(안)

필요한 업무 내용	담당 조직
환자식 레시피를 홈페이지에 공유	영양팀
환자식을 쉽게 접할 수 있는 시민참여형 행사 운영(건강뷔페 등)	영양팀, 홍보팀
사회적경제지원센터, 상권활성화재단과 함께 협력 체계 마련	성남시, 영양팀

5.5.6 세부 추진 계획안

- 전체 일정: 약 7 개월, 시범운영기간 6 개월
- 세부 일정: 아래 표 참조

단계	세부 업무	운영 주체	예상 소요
I	지역 기관과 협약	성남시 기획팀 서비스혁신팀	1개월
	서비스 시범운영 지역을 수정구로 선정		
	서비스 시범운영 대상 질환을 당뇨병으로 선정		
II	이해관계자 인터뷰 및 관찰	서비스혁신팀 영양팀	2개월
	성남시 사회적 기업/단체와 식단 제공 협약		
	영양 사업 이해관계자: 영양사, 조리사, 환자 및 가족, 민간음식점 인터뷰		
III	기획 및 디자인	서비스혁신팀 영양팀	3개월
	이해관계자 인터뷰 및 관찰 내용 분석		
	당뇨식 관련 메뉴 개발 및 영양 교육 콘텐츠 기획		
IV	테스트	서비스혁신팀 영양팀	1개월
	지역 내 병원, 보건소 영양팀과 영양표준화 가이드라인 개발을 위한 워크샵		
	콘텐츠 개발 및 디자인 시안 제작		
V	시범 운영	성남시 기획팀 서비스혁신팀 영양팀	6개월
	의료원 영양팀, 보건소 영양팀, 주민센터, 민간 음식점 대상으로 연계 시나리오 테스트		
	환자 및 지역주민 대상으로 시나리오 테스트		
VI	출시 및 확장	성남시 기획팀 서비스혁신팀 영양팀	중장기
	건강한 밥상 바우처 이용 시나리오 테스트		
	개선사항 도출 및 보완		

그림 76 성남시민 건강한 밥상 정보 제공하기 세부 추진 계획안

5.5.7 서비스 수행 및 운영 시 고려사항

- (시범운영) 특정 질병 케이스를 기준으로 하여 환자 식단 및 레시피 개발 후 가이드 배포가 필요함
- (시범운영) 의료원 주변 노인복지관, 상권 내 민간 기업과의 협력을 시작으로 서비스 범위 확장이 필요함
- (영양 지침 표준화) 지역 내 여러 기관에서 동일한 영양식을 제공할 수 있도록 영양 표준화 가이드가 필요함
- (복지 지원) 영양식에 대한 접근이 낮은 취약 계층을 위해 복지 정책과 연계가 필요함

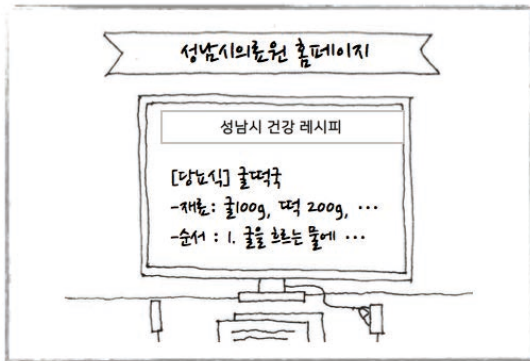
5.5.8 서비스 시나리오



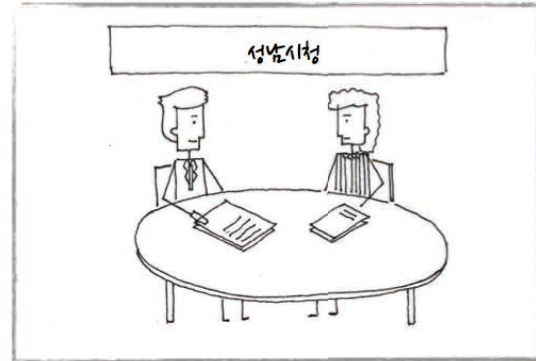
성남시의료원 영양관리팀에서 질환별 건강식 레시피와 식단을 개발한다.



의료원의 영양 관리팀에서 개발한 식단을 가지고 지역 내 병원, 보건소, 센터 등의 영양관리팀과 함께 영양 표준화 지침을 만들고 공유한다.



영양 표준화 가이드라인에 맞춘 건강식 레시피와 식단을 성남시의료원 홈페이지에 공유한다.



성남시에서는 시민들에게 지역 표준 영양식을 제공해 주기 위해 지역 외식업협회와 판매 협약을 맺고 취약계층을 위한 건강식 바우처를 기획한다.



성남시의료원에서 배포한 레시피에 따라 외식업협회에 소속된 업체가 운영하는 지역 식당 및 반찬가게에서 건강식을 만들어 판매한다.



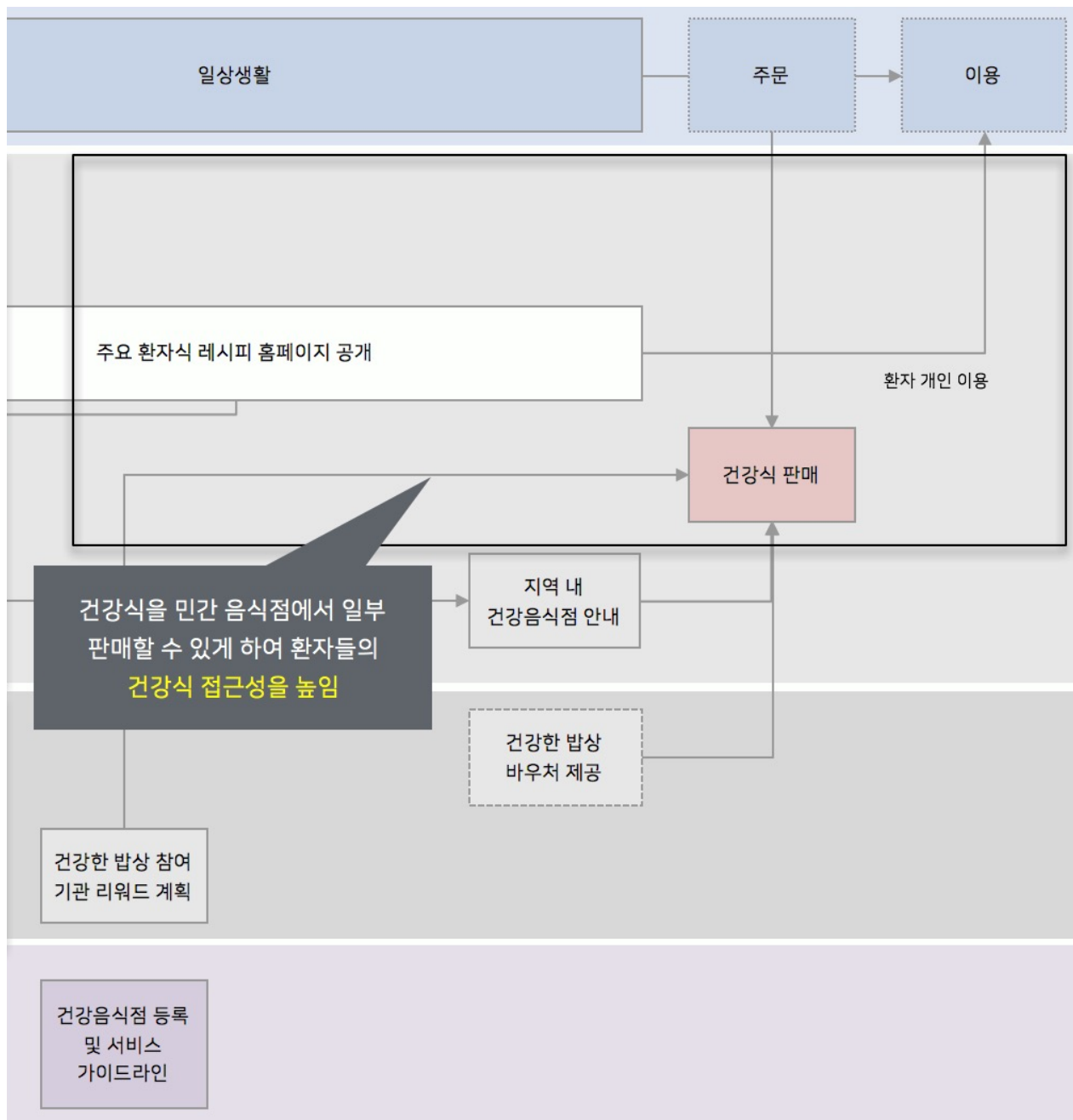
식단 관리에 어려움을 겪던 김성남씨는 성남시의료원 홈페이지에서 건강 레시피를 보고 배웠다. 또 바쁠 때는 지정된 식당에서 쉽게 건강식을 접할 수 있었다.

그림 77 성남시민 건강한 밥상 정보 제공하기 서비스 시나리오

5.5.9 서비스 흐름도



그림 78 성남시민 건강한 밥상 정보 제공하기 서비스 흐름도



5.6 가족 중심으로 생애주기 건강상담하기

5.6.1 필요성

◆ 정책적 배경

- 성남시의 지역적 특성 조사 결과 질병에 대한 생활관리율이 낮아 일상 속 건강증진 관리가 요구되고 있음
- 보건복지부는 출산부터 노인 정책에 이르기까지 평생 동안 개개인의 상황에 맞추어 복지를 지원하는 생애주기별 맞춤형 복지 사업을 시행하고 있음

◆ 사용자 의견

- 생활 속 건강 증진을 위해서는 환자의 의지 뿐만 아니라 가족 및 보호자의 노력도 함께 이루어져야 함
- 현재 사전 건강관리 교육은 관리 대상자 위주로 진행되고 있으나 가족 및 보호자 교육으로 확대가 필요함

5.6.2 인사이트

- 사전예방에 도움을 줄 수 있는 가까운 사람들(가족 등)이 생활 속에서 함께 건강 관리를 할 수 있는 방안이 필요함

5.6.3 서비스 내용

- 개인이 입력한 건강정보를 토대로 맞춤형 사전 건강관리 정보를 제공하며 예방관리 대상을 가족까지 확장시켜 가구 단위의 생애주기 건강관리를 실현시켜주는 서비스임
- 건강관리 정보 입력: 시민이 시스템에 개인 및 가족의 건강관리 정보를 입력하고 저장함
- 건강정보 추천: 시민이 입력한 내용을 바탕으로 성남시의료원에서 관련 건강정보를 추천함
- 가족 건강 관리: 가족력 입력 시 위험성이 있는 가계 구성원에게 정보를 공유함
- 예방: 성남시의료원에서 위험을 감지한 환자에게 건강증진센터 상담 및 진료를 권유함
- 예방 프로그램 개설: 건강증진센터에서 가족건강상담을 위한 프로그램을 개설함

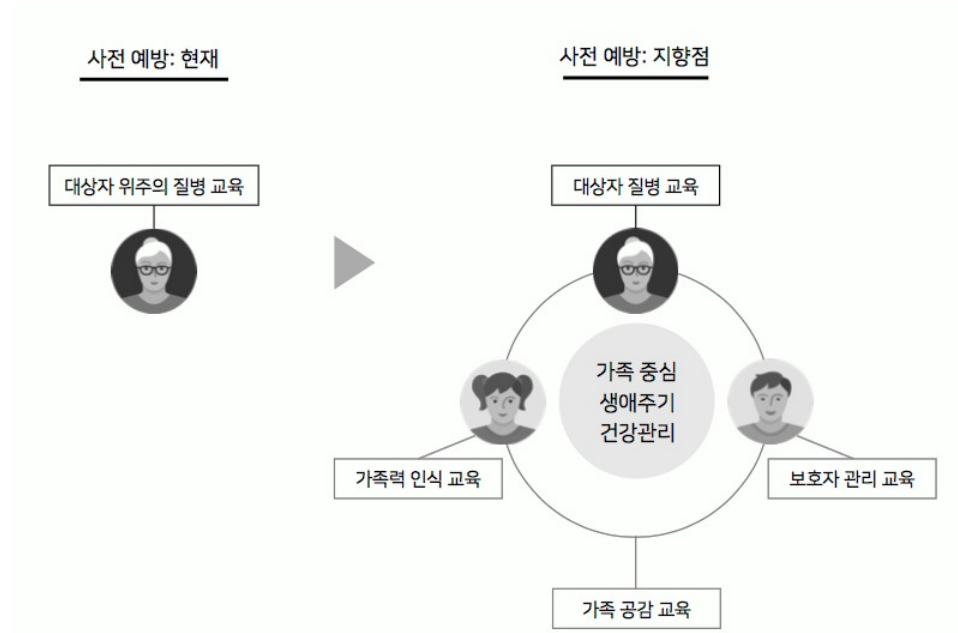


그림 79 가족 중심으로 생애주기 건강상담하기 개념도

5.6.4 서비스 기대효과

- 환자 본인 뿐만 아니라 가족 구성원의 건강 관리를 제공함으로써 지역사회 전반에 건강증진의 토대를 마련함
- 일방적인 건강교육이 아닌 환자 개인 건강정보에 기반한 교육으로 지역의 건강관리 참여도를 높임

5.6.5 서비스 담당 조직(안)

필요한 업무 내용	담당 조직
건강증진센터 내 가족건강관리 프로그램 개설	진료부
생애주기 건강관리를 위한 콘텐츠 기획	기획팀, 진료부, 간호부
온라인 서비스를 위한 기술 개발	의료정보팀

5.6.5 세부 추진 계획안

- 전체 일정: 약 12 개월, 시범운영기간 6 개월
- 상세 일정: 아래 표 참조

단계	세부 업무	운영 주체	예상 소요
I	서비스 시범운영 계획 수립	기획팀 서비스혁신팀 진료부 간호부	1개월
	서비스 시범운영 대상 질환 및 부서를 당뇨병과 내과로 선정 TF팀 구성 (서비스디자인 담당자, 해당 진료과 의료진, 원내 환자 교육팀)		
II	성남시의료원 해당 진료과 의료진, 환자교육팀, 홍보팀 인터뷰	TFT	2개월
	환자 및 환자 가족 인터뷰 및 관찰		
	인터뷰 및 관찰 자료 분석		
III	과거 병력 기반의 제공 콘텐츠 기획	진료부 TFT	3개월
	가족력 기반의 제공 콘텐츠 기획		
	생활 습관 및 섭식관 기반의 제공 콘텐츠 기획		
	관심 질병 기반 제공 콘텐츠 기획		
	콘텐츠 기획 내용에 대한 아이디어션 및 평가		
	콘텐츠 개발 및 디자인 시안 제작		
IV	사용성 테스트 및 모의 상담/진료 계획 수립	TFT	2개월
	환자가 입력한 정보를 토대로 맞춤 정보 제공 시나리오 테스트		
	가족상담팀 구성 시나리오 테스트		
	의료진, 환자, 환자의 가족 참여 모의 진료 수행		
	개선사항 도출 및 분석		
V	환자용 모바일 입력 서비스 구축	정보팀	6개월
	수집 정보와 환자관리시스템과 연계		
	입력한 정보를 기반으로 맞춤 정보 제공 로직 개발		
VI	성남시의료원 의료진, 환자 교육팀, 환자 관리팀 대상 교육	기획팀 진료부	6개월
	당뇨 환자 및 가족을 대상으로 가족관리 시범 운영 및 평가		
VII	타 질환 확장 모델 개발	진료부	중장기

그림 80 가족 중심으로 생애주기 건강상담하기 세부 추진 계획안

5.6.7 서비스 수행 및 운영 시 고려사항

- (시범운영) 지역 내에서 공동으로 활용하기 위한 예방관리 관련 콘텐츠 선정 협의가 필요함(예: 지역의사회와의 협의)
- (매체 개발) 입력한 내용을 바탕으로 시민에게 적합한 건강관리 정보를 제공해주기 위한 추천 로직 개발이 필요함
- (정보연계 방안) 성남시의료원 환자관리시스템에 시민이 입력한 건강 정보가 필요함
- (개인정보 관리) 정보 및 교육 상담 제공을 위한 시민과 가족들의 개인정보수집 동의가 필요함

5.6.8 서비스 시나리오

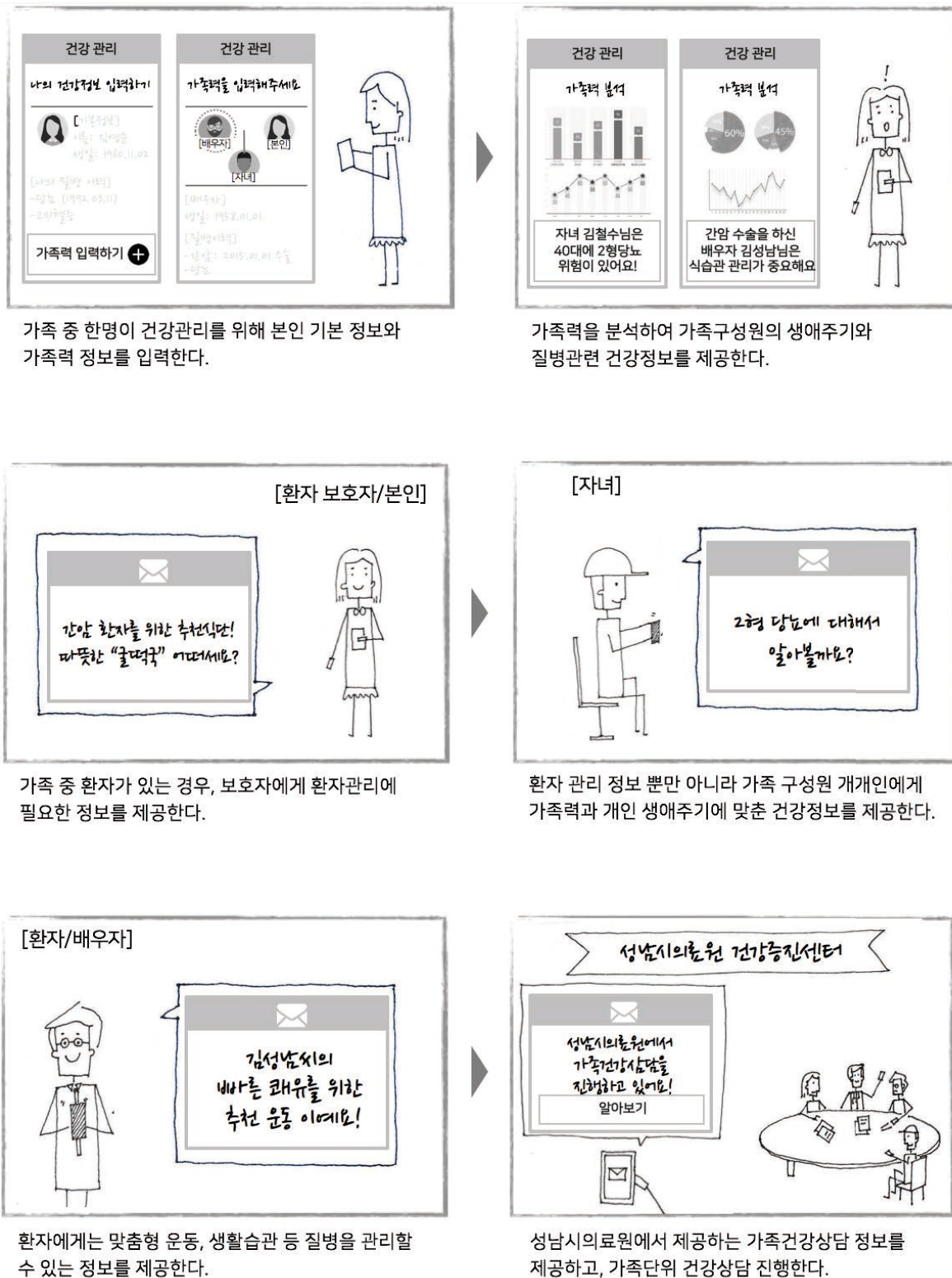


그림 81 가족 중심으로 생애주기 건강상담하기 서비스 시나리오

5.6.9 서비스 흐름도

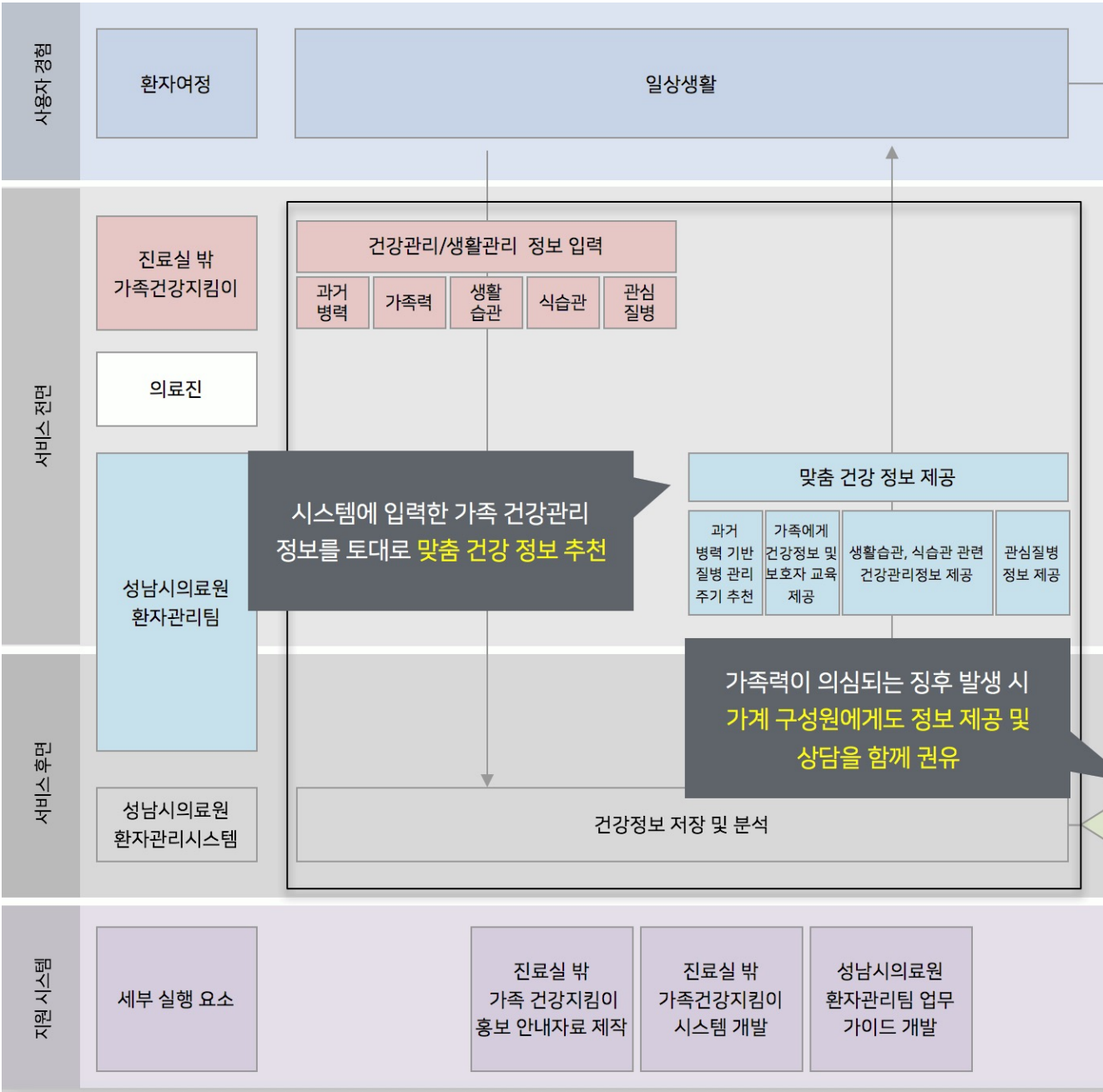
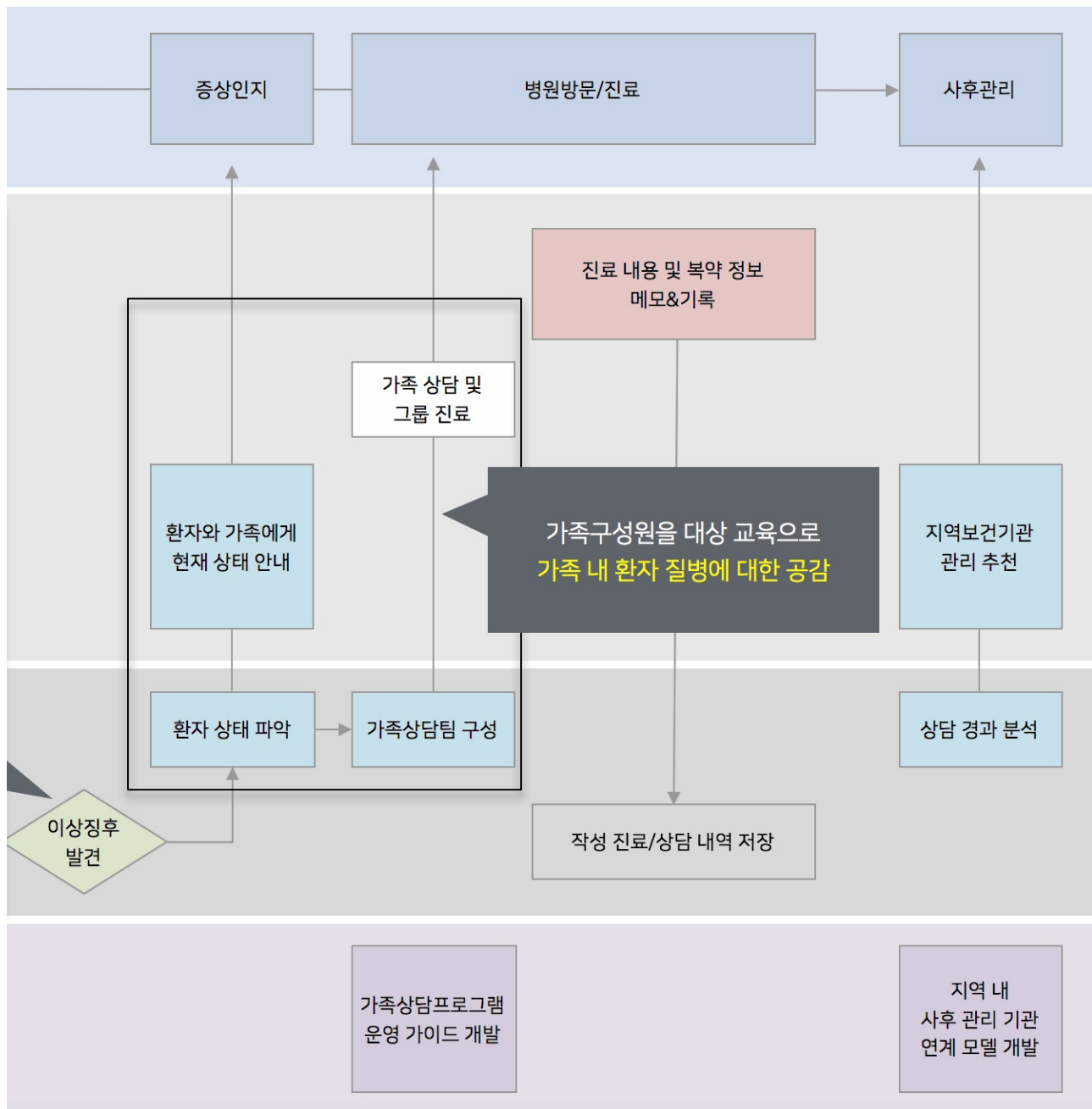


그림 82 가족 중심으로 생애주기 건강상담하기 서비스 흐름도



5.7 체험형 건강 교육으로 지역 내 건강이해도 높이기

5.7.1 필요성

◆ 정책적 배경

- 성남시의료원은 공공의료원으로서 지역 사회의 건강 증진을 추구하기 위해 지역과 연계하여 의료 범위를 확장할 수 있는 이점을 가지고 있음
- 지역 기관 연계 및 시민 참여를 통한 지역건강증진 활동이 필요함

◆ 사용자 및 이해관계자 의견

- 단순 교육으로는 사전 예방 및 정보 전달의 한계가 존재함
- 청소년기부터 체계적인 교육을 통해 관심 유도가 필요함
- 병원 내에서 환자들에게 각종 교육을 실시하고 있지만 그 효과와 참여도가 미비함

5.7.2 인사이트

- 취약 계층의 의료서비스 접근성을 높이기 위해 환자와 병원의 상호교류 및 참여 기반으로 교육을 진행할 필요성이 있음

5.7.3 서비스 내용

- 지역 교육기관 연계: 지역 교육기관과의(유치원, 초·중·고등학교, 대학교 등) 협력을 통해 실제 의료원 현장에서 진행되는 현장 체험형 교육을 실행함
- 의료원 내 교육: 의료원에서 의료원 투어와 함께 의료 환경 및 건강 교육을 진행함

표 13 건강이해능력 분야에 따른 교육 예시

건강이해능력 분야	세부 교육 내용	교육 예시
의료환경 이해 교육	의료시스템 교육	동네 병원, 우리 병원, 대학 병원의 이용 방법 비교해보기 병원 시스템과 이용 과정 알기 의료 종사자들의 역할과 도움 요청 방법 알기
	의료 행위 제공자의 역할 안내	의료진 및 기타 의료종사자 역할 체험하기
	의학 정보 접근 및 활용 교육	올바른 의학정보 찾아보고 자가진단 해보기
	병원 프로세스 이용 교육	모의 진료 예약과 필수 서류 작성해 보기
	병동 시설 이용 교육	입원 체험 및 병문안 예절 알아보기

	이용 가능한 보건 자원 안내	지역 내 보건소 이용방법 알아보기
개인 건강관리 교육	건강 증진 인식 제고	치료와 관리의 중요성 알아보기
	의료 처치 기술 교육	CPR 체험하기 등
	약물 복용 교육	올바른 복용 정보 알아보기(약 라벨 읽어보기, 같이 먹으면 안되는 약 알아보기 등)
	영양 교육	알레르기의 이해 및 알레르기가 있는 친구 이해하기
자원봉사 프로그램	병동 간병 체험 프로그램	
	이동 봉사 등 자원봉사 체험하기	

- 교육 프로그램 제공: 지역 내 아동/청소년 대상으로 의료환경과 개인건강에 대한 건강이해능력(Health Literacy)을 길러주는 프로그램을 제공함
- 체험 프로그램 제공: 시범적으로 중학교 자유학기제 기간을 활용하여 의료원 체험 프로그램을 운영함

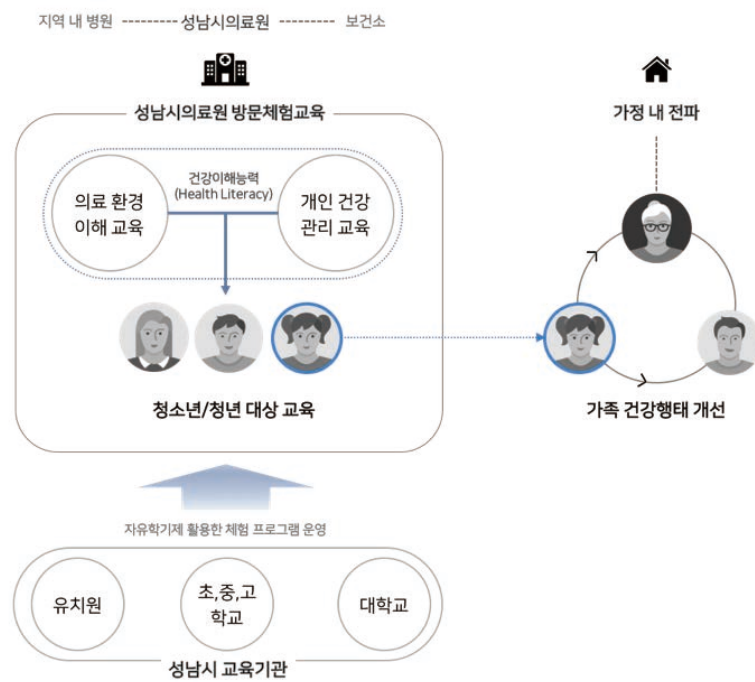


그림 83 체험형 건강 교육으로 지역 내 건강이해도 높이기 개념도

5.7.4 서비스 기대효과

- 체험형 교육을 통해 지역 주민의 유년기부터 건강관리와 의료환경에 대한 이해를 높임
- 지역 교육기관과의 협력을 통한 참여형 건강증진활동 모델을 확립함

5.7.5 서비스 담당 조직(안)

필요한 업무 내용	담당 조직
대상 교육기관 모집	공공보건의료사업단
교육 콘텐츠 기획/개발 및 운영	공공보건의료사업단, 진료부

5.7.6 세부 추진 계획안

- 전체 일정: 약 6 개월, 시범운영기간 4 개월
- 상세 일정: 아래 표 참조

단계	세부 업무	운영 주체	예상 소요
I	서비스 시범운영 지역을 수정구로 선정	기획팀 서비스혁신팀 시민건강센터	1개월
	서비스 시범운영 연계 교육기관을 성남여자중학교로 선정		
II	성남시의료원 의료진, 환자교육팀, 원무팀, 영양팀, 홍보팀 인터뷰	서비스혁신팀 시민건강센터	1개월
	인근 중,고등학생 인터뷰		
	인터뷰 자료 분석		
III	청소년 눈높이에 맞춘 체험형 교육 콘텐츠 기획	서비스혁신팀 시민건강센터 진료부	4개월
	의료전달체계와 병원 선택 교육 기획		
	의료원 투어 및 모의 이용 기획		
	의료 및 영양 지식 습득 및 스킬 훈련을 위한 프로그램 기획		
	건강한 삶에 대한 동기를 줄 수 있는 원내 사례 개발		
	콘텐츠 및 교육 자료 제작		
IV	시범 운영 계획 수립	서비스혁신팀 시민건강센터	4개월
	의료진 및 교육 콘텐츠 제공 담당자 교육		
	성남여자중학교를 대상으로 시범 운영 진행		
	시범 운영 평가 및 개선점 도출		
	교육 콘텐츠 및 투어프로그램 보완		
V	교육서비스 홍보 및 참여 교육 기관 모집	기획팀 서비스혁신팀 시민건강센터	중장기
	연형대 별 교육 콘텐츠 확장		
	참여 교육기관 확장 모델 개발		

그림 84 지역 내 건강이해도를 높이는 체험형 건강 교육 세부 추진 계획안

5.7.7 서비스 수행 및 운영 시 고려사항

- (의료원 내 협업) 체험 교육을 위한 진료부, 간호부의 적극적 지원이 필요함
- (의견 수집) 교육 내용과 방식에 대한 피드백을 수집하는 등 후속 과정 개발이 필요함
- (홍보) 지속적인 교육 프로그램 운영을 위해 효과를 가시화할 수 있는 방안 마련이 필요함

5.7.8 서비스 시나리오

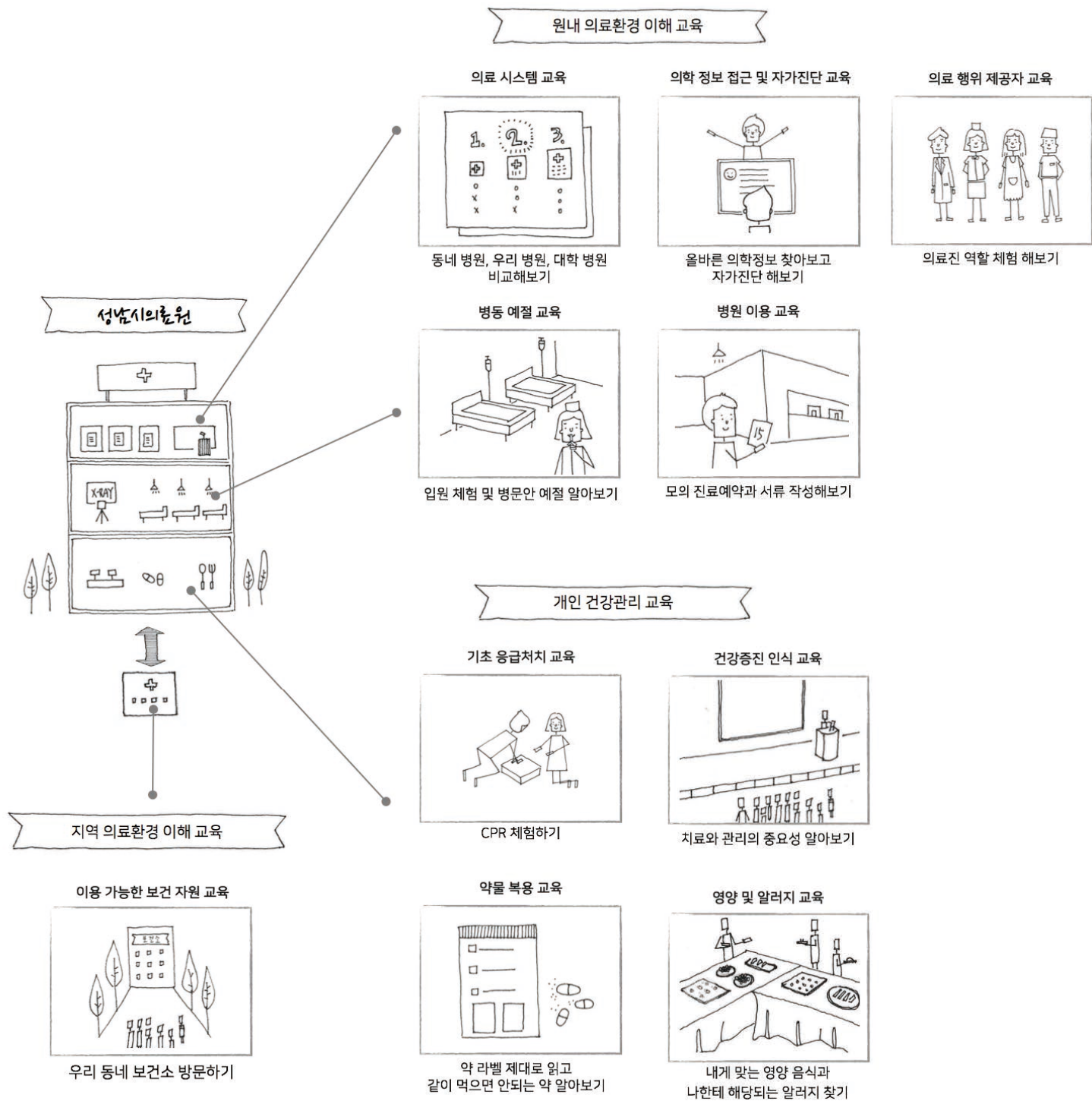
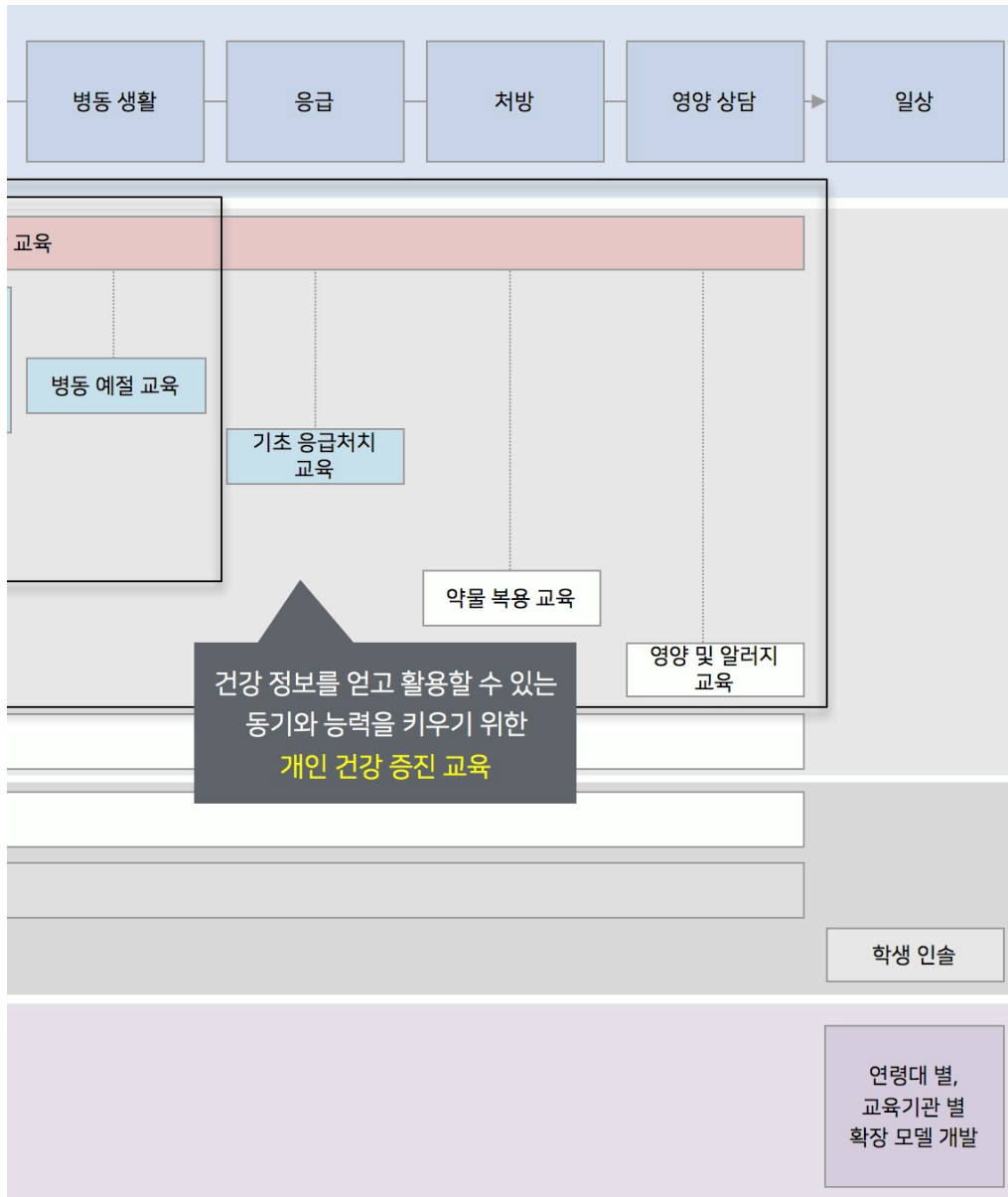


그림 85 체험형 건강 교육으로 지역 내 건강이해도 높이기 서비스 시나리오

5.7.9 서비스 흐름도



그림 86 체험형 건강 교육으로 지역 내 건강이해도 높이기 서비스 흐름도



5.8 의료진의 환자공감을 위한 프로그램 운영하기

5.8.1 필요성

◆ 정책적 배경

- 건강보험심사평가원에서는 2017 년부터 500 병상 이상 의료기관을 대상으로 환자경험평가를 도입하였으며, 환자에 대한 공감 및 환자 의견의 경청 항목이 주요 심사 요소로 도입됨
- 성남시의료원은 지역 공공의료원으로서 의료안전망 강화가 필수적임

◆ 사용자 및 내부 이해관계자 의견

- 환자는 의료진의 공감과 이해가 가장 부족하다고 느낌
- 환자의 경험과 함께 직원의 경험을 향상시키는 것이 중요함
- 의료원 건립 초기에는 성남시의료원의 가치와 비전을 공유할 수 있는 조직문화 정착이 중요함

5.8.2 인사이트

- 의료원 내부에서 성남시의료원의 가치와 비전 및 혁신 문화를 전파하여 의료원의 정체성을 초기에 정착시키는 방안이 필요함
- 의료안전망 강화는 취약계층에 대한 의료서비스 제공뿐만 아니라 대상자에 대한 이해와 공감 기반의 커뮤니케이션이 동반되어야 함

5.8.3 서비스 내용

- 성남시의료원 의료진의 환자 공감을 위해 병원 내 환자 체험 및 커뮤니케이션 교육을 실시함
- 환자들의 물리적, 심리적 불편함에 공감하고 이를 시민들과 함께 개선해 나가는 과정을 마련함
- 공감 프로그램 참여: 의료진이 외래, 입원 등의 환자 체험을 통한 상황 공감 프로그램에 참여함(프로그램 예시: 치매환자와의 24 시간, 폐쇄병동에서 24 시간 등)
- 교육: 조손가정, 다문화가정, 편부모가정, 장애인 등 특수 환경에 있는 환자와의 커뮤니케이션 방법을 교육함

- 도구 개발: 의료원에서는 교육 및 공감 프로그램에서 개선사항을 도출하고 기록할 수 있는 도구를 개발함
- 워크숍 개최: 의료원과 시민이 함께 문제점 및 개선방안을 도출하기 위하여 시민참여 워크숍을 개최함
- 가이드라인 제작: 의료원에서는 의료진의 공감대를 통한 개선방안 도출 및 가이드라인을 제작함

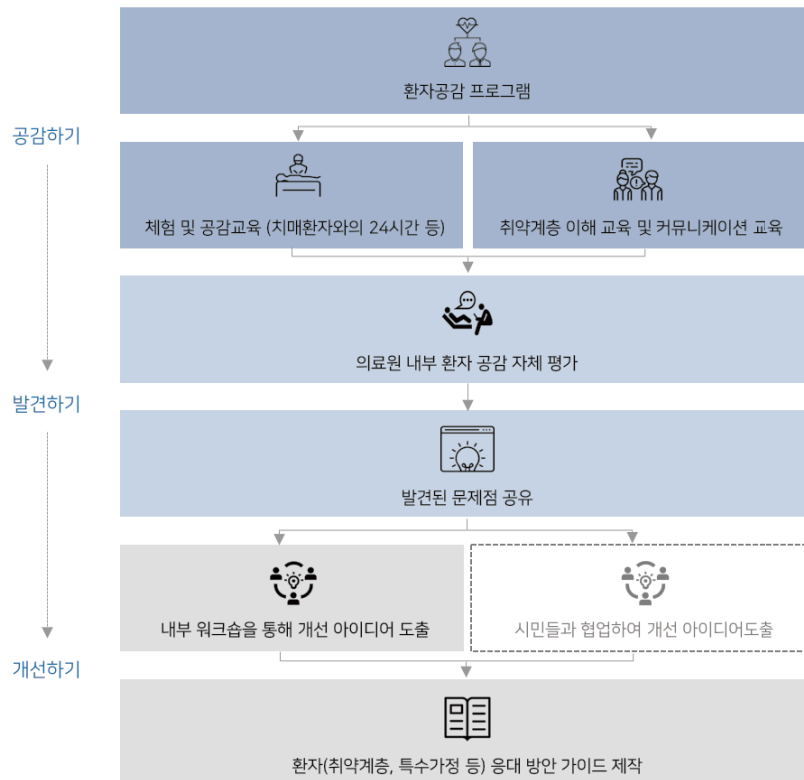


그림 87 의료진의 환자 공감을 위한 프로그램 운영하기 개념도

5.8.4 서비스 기대효과

- 병원 서비스를 이용하는 다양한 사람들을 깊게 공감하는 문화를 형성함
- 시민과 함께 서비스를 발전시켜 나가는 이미지를 만들

5.8.5 서비스 담당 조직(안)

필요한 업무 내용	담당 조직
환자공감 프로그램 개발	교육수련부, 서비스디자인혁신팀
환자공감 프로그램을 위한 툴킷 개발	서비스디자인혁신팀
시민 서비스디자이너와 워크숍 실행	서비스디자인혁신팀, 진료부

5.8.6 추진 일정

- 약 8개월 소요

5.8.7 서비스 수행 및 운영 시 고려사항

- (시범운영) 질병, 환자의 특성 등을 고려한 체험 콘텐츠 개발이 필요함
- (시범운영) 진료부, 간호부 등 환자와 만나는 접점을 기준으로 하는 교육 프로그램 개발이 필요함
- (매체) 교육 내용과 방식에 대한 피드백 수집 방안이 필요함
- (프로그램 기획) 체험의 특성에 따른 기록 방법과 개선사항을 도출 할 수 있는 후속 워크숍이 필요함
- (홍보) 지속적인 시민 참여와 프로그램 운영을 위해 효과를 가시화할 수 있는 방안이 필요함

5.9 성남시의료원 내 시민 서비스디자이너 운영하기

5.9.1 필요성

◆ 정책적 배경

- 병원의 서비스 디자인은 디자인씽킹(Design Thinking)을 통해 다양한 관점에서 문제를 바라보는 태도가 중요함

◆ 사용자 의견

- 시민의 참여를 위한 제도와 장치 마련을 통해 시민들의 병원이라는 가치를 지속적으로 이어나갈 필요성이 있음
- 성남시의료원의 운영과 혁신의 주체로서 시민의 의견이 중요함

◆ 전문가 의견

- 의료원의 혁신을 위해서는 의료진의 개입이 필수적임

5.9.2 인사이트

- 시민으로부터 다양한 아이디어를 수집하고 운영에 도움이 될 수 있도록 관리하는 방안이 필요함
- 지속적인 서비스 개선을 위해 시민의 시선에서 서비스에 대한 의견을 낼 수 있는 시민 참여 영역이 필요함

5.9.3 서비스 내용

- 성남시의료원의 서비스 개선을 돕는 시민 서비스디자이너를 운영함
- 시민참여 가이드 제시: 시민이 직접 수요자와 제공자를 연결하는 더 밀접한 시민참여 체계를 제시함
- 조직 구성: 의료원에서는 의료원의 서비스디자인 업무를 수행하는 시민 조직을 구성함
- 조직 대상 교육 진행: 선발된 시민에게 의료원의 서비스디자인을 교육함
- 조직 활동: 선발된 시민 서비스디자이너는 의료원 내 서비스의 문제점을 발견하고 아이디어를 제시하는 활동을 진행함

- 아이디어 구체화: 활동이 종료되면 의료원에서는 아이디어 워크숍 진행을 통해 아이디어를 구체화하고 현장에 반영함
- 아이디어집 발행: 의료원에서 활동에 대한 생생한 아이디어를 모아 혁신 아이디어집을 발행함

5.9.4 서비스 기대효과

- 성남시민의 의료원에 대한 주인의식을 제고함
- 의료서비스 최초의 서비스디자인 시민참여 모델을 제시함

5.9.5 서비스 담당 조직(안)

필요한 업무 내용	담당 조직
교육 기획 및 시민 참여 단체 관리	서비스디자인혁신팀
서비스 홍보 및 참여 시민 모집	홍보부

5.9.6. 추진 일정

- 워크숍 및 교육 약 1 년, 제도 정착 및 지속적 운영 약 3 년

5.9.7 서비스 수행 및 운영 시 고려사항

- (시험운영) 시민서비스 디자이너 활동을 위한 성남시의료원 직원의 협조가 필요함
- (지역연계) 지역 보건대학 및 디자인대학과 산학협력을 통해 연구를 진행할 수 있음
- (지역연계) 판교 기술 산업 단지 내 스타트업과 협력하여 연구를 진행할 수 있음

5.10 지역주민을 위한 친근하고 건강한 환경 만들기

5.10.1 필요성

◆ 내부 이해관계자 의견

- ‘시민들을 위한 병원’이라는 이미지 확립과 환자 뿐만 아니라 일반 시민들에게도 친근한 공간으로 자리매김할 수 있도록 기대하고 있음
- 의료원의 설립 목표는 성남시민의 건강증진을 위한 것이며 이를 위해 지역 주민 뿐만 아니라 지역 환경 활성화에 기여할 수 있는 방안을 고려함

5.10.2 인사이트

- 지역적 조건을 활용하여 지역시민들이 의료원에 쉽게 다가갈 수 있는 환경 조성이 필요함

5.10.3 서비스 내용

- 성남시의료원 주변 지역에 거주하는 주민들이 성남시의료원을 통해 건강을 다지는 동시에 주변 지역과 환경이 모두 건강해 지는 공간을 조성함
- 유니버설디자인 도입: 의료원 내 장애인 및 노인연령층 등 모든 방문자들이 보행과 휴식에 불편함이 없도록 함
- 성남시 건강길: 의료원의 외부 공간 중 일부를 ‘성남시 건강길’로 지정하여 걸으면서 운동을 함께 할 수 있는 공간으로 설계함
- 경사로 접근성 개선: 의료원의 주요 진입로의 경사면에 진입 접근성을 개선하는 장애인용 리프트를 설치하고 계단과 휴게 공간이 함께 어우러지도록 설계함
- 성남시 행복길: 성남시와 의료원이 함께 의료원 주변의 지역 센터(보건소, 주민센터, 복지센터 등)로 연결되는 보행로를 ‘성남시 행복길’로 브랜딩하고 웨이파인딩 시스템을 디자인함

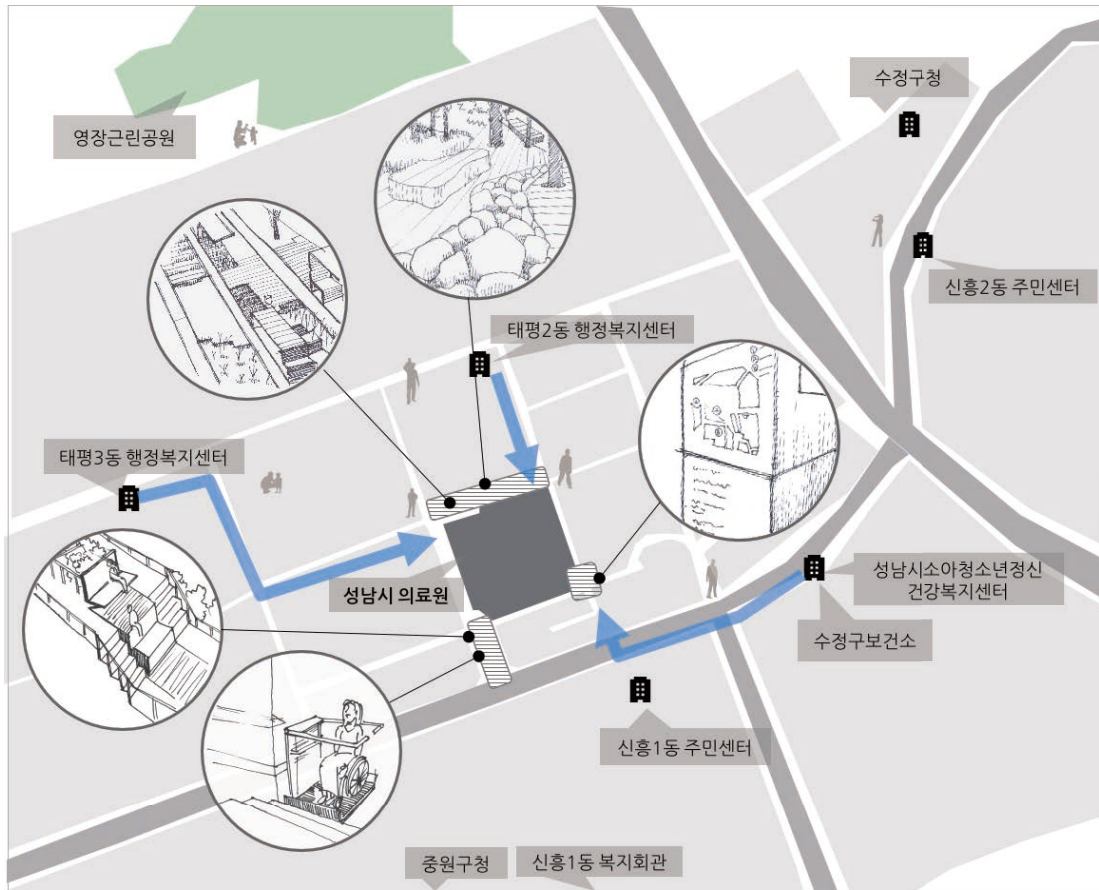


그림 88 지역주민을 위한 친근하고 건강한 환경 만들기 개념도

5.10.4 서비스 기대효과

- 건강증진도시 성남시의 이미지를 제고함
- 병원 내/외부 환경디자인으로 접근성을 개선함
- 지역 공공복지시설의 통합된 브랜딩/디자인 요소를 발굴함

5.10.5 서비스 담당 조직(안)

필요한 업무 내용	담당 조직
환경 디자인 기획	기획팀, 서비스디자인혁신팀
환경 디자인 관련 용역 관리	서비스디자인혁신팀
시설 유지 및 보수	시설팀

5.10.6 예상 일정

- 유니버설디자인 도입 및 시공 약 1 년, 건강길 및 행복길 수요조사 및 설계 약 1 년

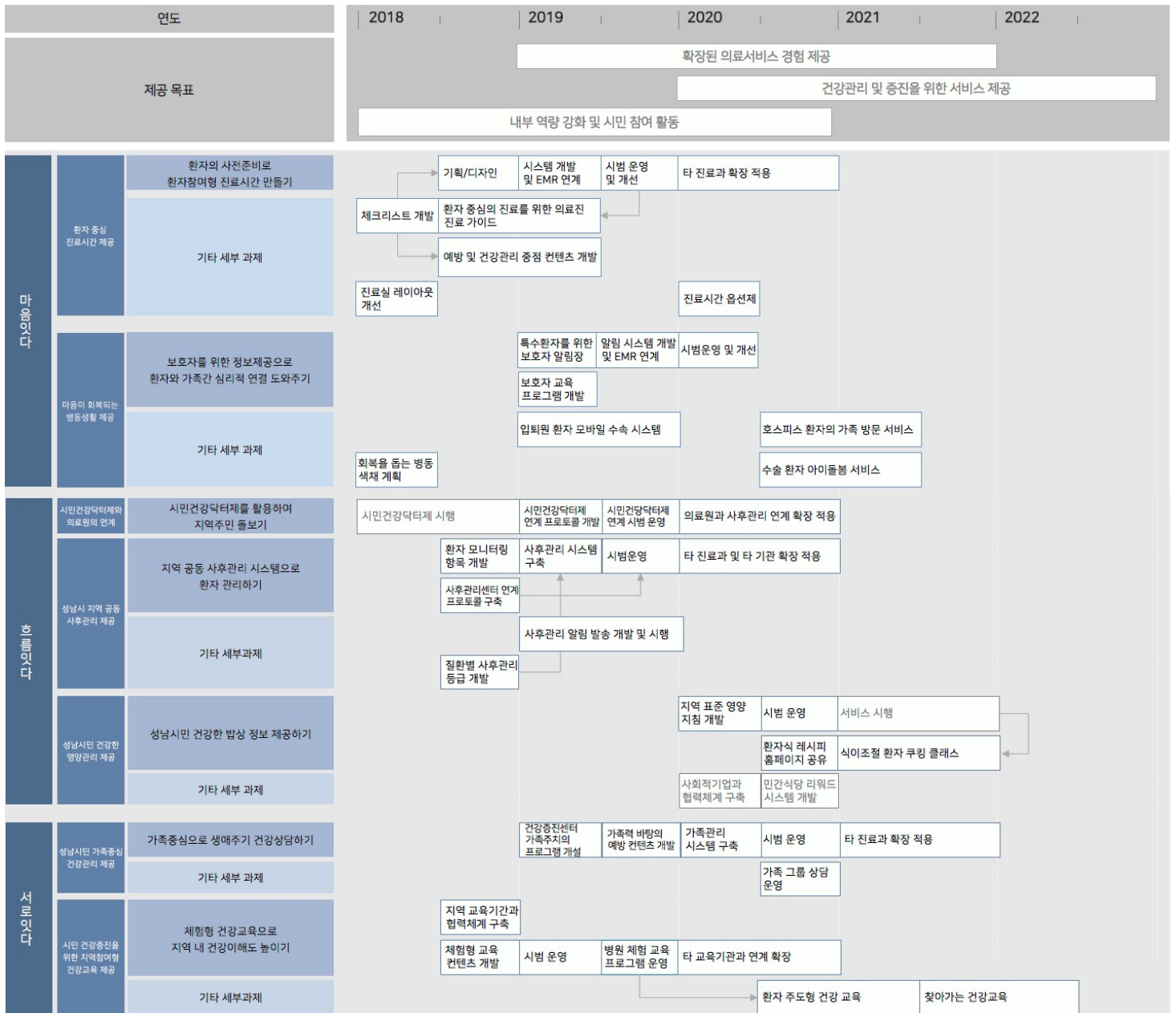
5.10.7 서비스 수행 및 운영 시 고려사항

- 의료원 주변 거리 활성화를 위한 브랜딩 및 주민 참여 방안이 필요함
- 환경 선정 및 설계 단계부터 유니버설디자인 적용을 위한 자문단이 필요함

5.11 공공의료서비스디자인 10대 핵심과제 5년 실행 계획

5.11.1 5년(2018~2022) 실행 계획

- 향후 5년간 핵심과제 및 기타 세부과제를 수행하기 위한 실행계획을 제시함
- 내부 서비스디자인 및 혁신 역량을 최대한 강화하기 위한 기간으로 설정함



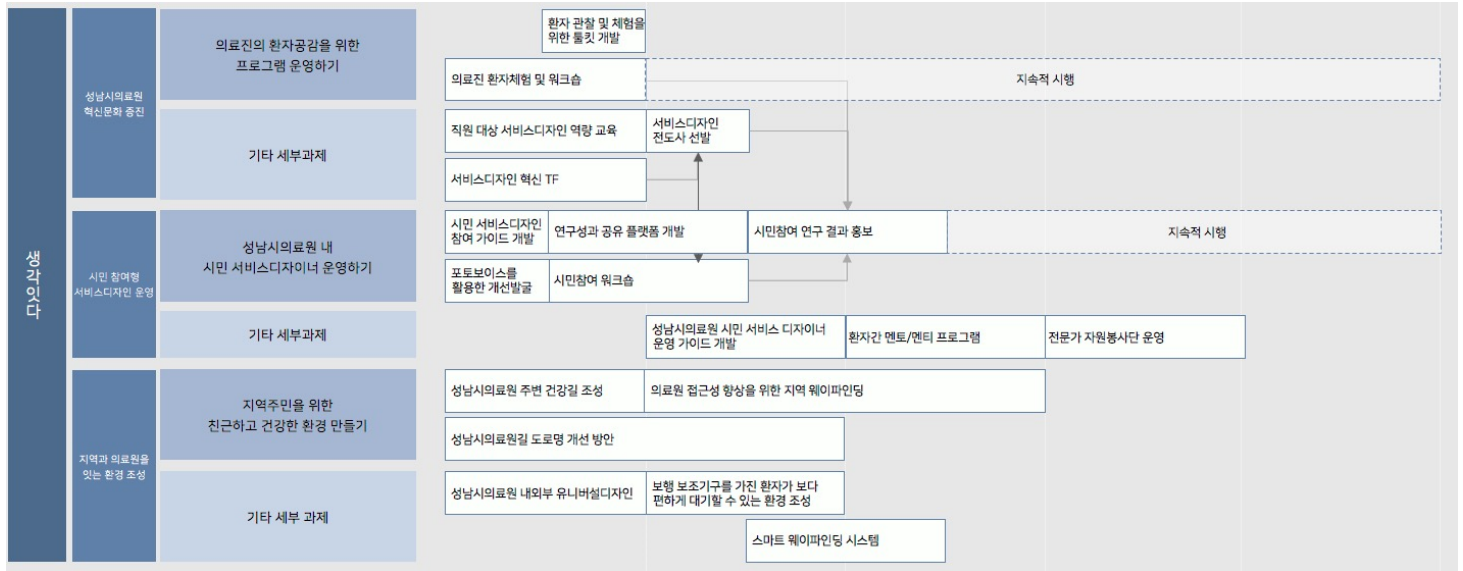


그림 89 공공의료서비스디자인 5년 실행 계획 (*별지 참고)

5.12.2 당해년도 실행 계획

- 과제 실행: 2018 년은 내부 역량 강화를 위한 기간으로 모든 직원의 진료권에 대한 이해 및 서비스디자인 혁신에 대한 역량을 길러 향후 서비스디자인 핵심과제를 수행할 수 있는 기반을 다지는 것이 필요
- 홍보: 개원 전 단계로 의료원 내부의 환자 공감 능력을 키우는 동시, 외부에는 성남시의료원의 비전을 홍보해야 하는 시기이며 홍보활동을 통해 아래와 같은 메시지를 전달해야 함
 - “성남시의료원 의료진은 개원 전부터 지역 내 특수환자들을 관찰하고 체험함으로써 환자 공감 지수를 높임”
 - “성남시의료원은 지역 주민에게 특화된 서비스를 위하여 시민과 함께 아이디어를 도출하고 이를 실현하기 위한 해커톤을 개최함”
- 내부 교육: 의료진 공감 교육에 대한 내용을 지속적으로 홍보하여 성남시의료원의 개원 후 모습을 시민에게 인지시키는 것이 중요함
- 워크숍: 공감 및 체험 활동에서 도출된 인사이트는 시민 참여 워크숍 또는 해커톤을 통해 지역 참여형 활동으로 발전시키고 홍보하는 것이 필요함

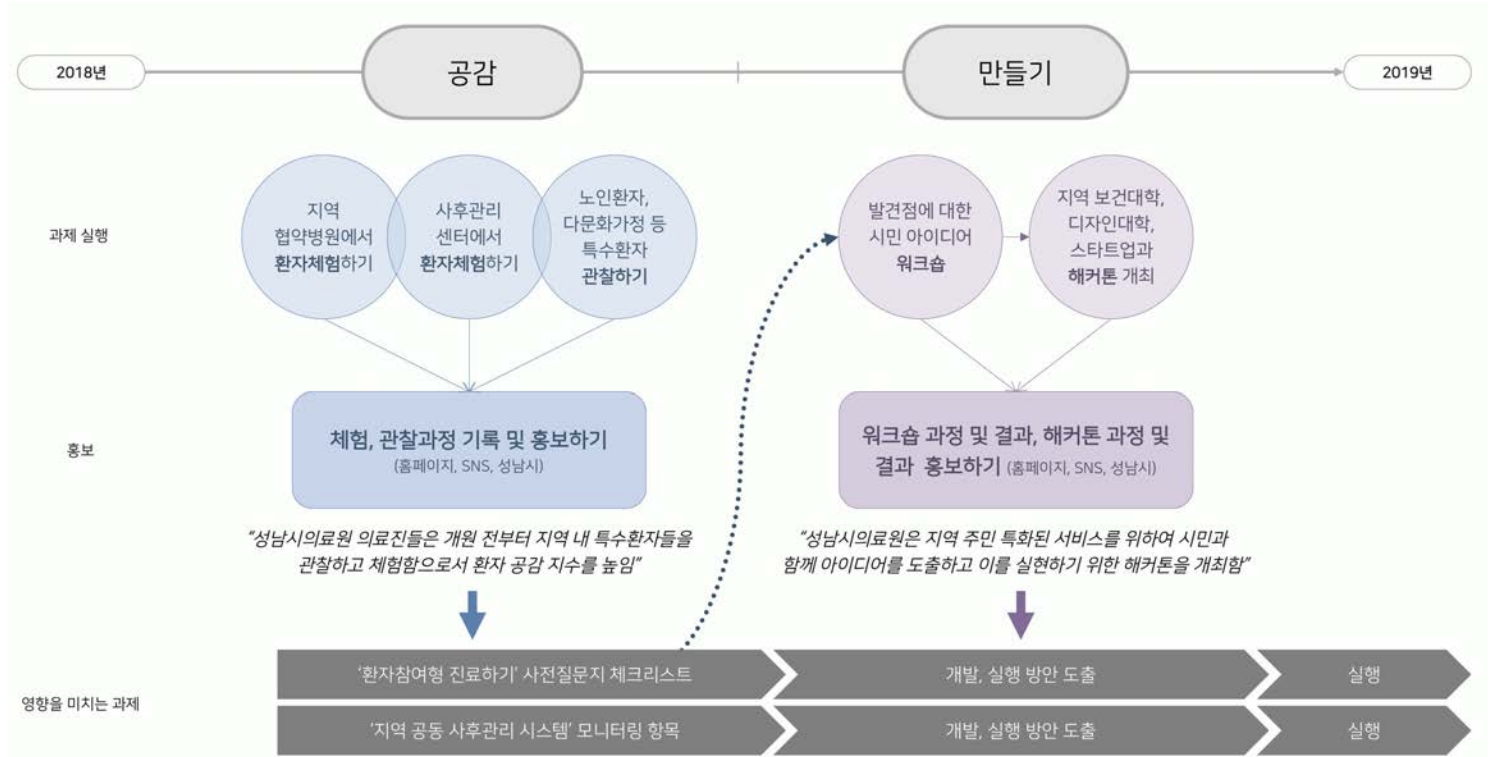


그림 90 성남시의료원 2018년도 운영 계획

6. 핵심 서비스 프로토타이핑

6.1 프로토타이핑 및 사용자테스트 개요

6.1.1 프로토타이핑

◆ 개요

- 프로토타이핑 범위는 서비스의 콘텐츠 기획 및 디자인을 바탕으로 시나리오를 작성함으로써 향후 서비스를 사용하는 모습을 예측해 보는 것임
- 본 과제의 프로토타이핑은 시각적으로 표현 가능한 범위에서 제작함

◆ 프로토타이핑 과제(2개 안)

- 10대 핵심과제 선정 기준
 - 환자 중심인가?
 - 지역 보건의료기관과의 상생을 고려했는가?
 - 공공의료기관으로서의 파급력이 있는가?
 - 시각적으로 표현 가능한가?
- 10대 핵심과제 선정
 - (1안) 환자의 참여로 공감하는 진료시간 만들기
 - (2안) 지역 공동 사후관리를 위한 시스템으로 환자 관리하기

6.1.2 사용자테스트

◆ 개요

- 사용자테스트는 서비스 내용을 파악할 수 있는 시각적 매체인 화면 설계서 및 사용 시나리오를 제작(초안)하고 이를 통해 서비스의 효용성과 개선점을 사용자 심층 인터뷰를 통해 파악하는 방식으로 진행됨
 - 핵심 서비스에 대한 시안을 작성함
 - 시안의 필요성 및 개선점에 대한 사용자의 심층 인터뷰를 진행함
 - 개선 방안을 적용하여 시안을 수정하고 보완함
 - 프로토타입을 제작함

◆ 사용자테스트 대상

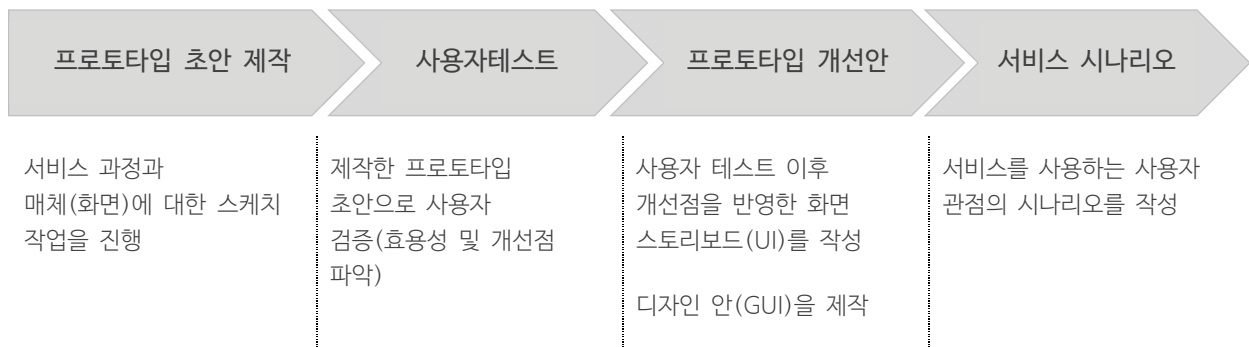
- 총 8명 (의료진 3명, 환자 및 보호자 3명, 사후관리센터 2명)
- 핵심 서비스를 사용할 사용자 즉 환자, 의료진, 사후관리센터 직원을 대상으로 인터뷰를 진행함

표 14 사용자테스트 대상

	인터뷰 대상	환자의 참여로 공감하는 진료시간 만들기	지역 공동 사후관리 시스템
A	성남시의료원 진료부장	●	●
B	K 병원 심혈관내과 전문의	●	●
C	S 병원 순환기내과 교수	●	●
D	분당노인종합복지관 간호사		●
E	수정중앙노인종합복지관 간호사		●
F	급성당뇨환자(사용자 조사 참여자)	●	●
G	치매환자 보호자(사용자 조사 참여자)	●	●
H	갑상선암 수술환자(사용자 조사 참여자)	●	

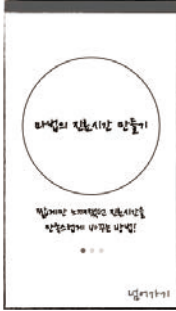
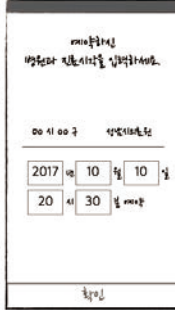
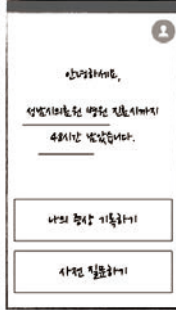
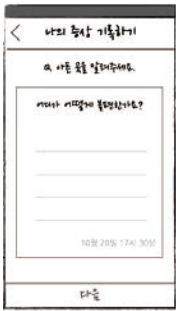
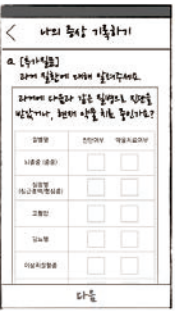
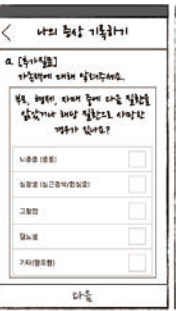
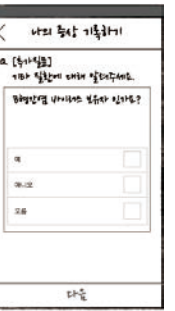
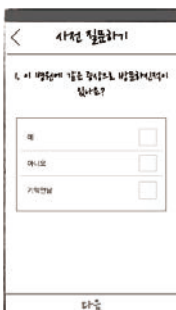
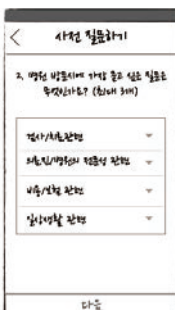
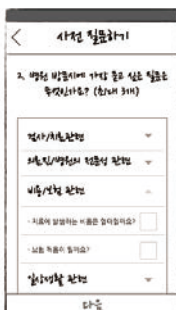
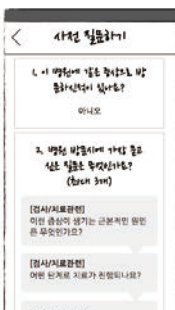
6.1.3 프로토타입 진행 과정

- 아래의 순서에 따라 핵심 서비스를 구체화하는 작업을 진행함



6.2 프로토타입 #1: 환자의 참여로 공감하는 진료시간 만들기

6.2.1 프로토타입 초안

도입	진료과 예약 후 증상을 기록할 수 있는 메뉴가 활성화	  
증상입력	증상에 대한 전반적인 설명 및 추가적으로 질병을 판단할 수 있는 정보 입력	   
증상입력 유도 알림	일정 시간(예: 6 시간) 동안 증상 입력이 없을 경우 입력 유도 알림 발송	 
진료 전 질문 입력	병원 진료 전 의사에게 묻고 싶은 내용이나 우려되는 사항을 선택	   

진료

환자의 입력 내용이
의사의 EMR 에 표시되어
증상 히스토리 및 환자의
우려사항을 확인

This screenshot shows a medical EMR system interface. On the left, there's a sidebar with various menu items. The main area displays patient information, including name, age, and gender. Below this, there's a section for '환자의 증상' (Patient's Symptoms) with a list of symptoms and their frequency. To the right, there's a section for '환자의 우려사항' (Patient's Concerns) with a list of concerns and their frequency. The interface is in Korean and includes various input fields and buttons for data entry and navigation.

This screenshot shows a medical EMR system interface, similar to the one above. It displays patient information, symptoms, and concerns. The layout is consistent, with a sidebar on the left and a main content area. The text is in Korean, and the interface includes various input fields and buttons for data entry and navigation.

진료 후 추가 질문

환자가 추가 질문한
내용에 대해서 의사가
답변

This screenshot shows a medical EMR system interface. It displays patient information, symptoms, and concerns. The layout is consistent, with a sidebar on the left and a main content area. The text is in Korean, and the interface includes various input fields and buttons for data entry and navigation.

This screenshot shows a medical EMR system interface. It displays patient information, symptoms, and concerns. The layout is consistent, with a sidebar on the left and a main content area. The text is in Korean, and the interface includes various input fields and buttons for data entry and navigation.

6.2.2 사용자테스트

◆ 주요 검증 요소

○ 의료진

- 진료과를 찾아오는 환자들에게 공통으로 묻는 질문이 있는가?
- 환자의 정보를 미리 파악한다면 진료준비에 어떻게 활용할 수 있는가?
- 증상에 대한 설명을 미리 작성하도록 할 때 예상 되는 번거로움/어려움은 무엇인가?

- 현장에서 시범적으로 적용할만한 케이스는 무엇인가?

○ 환자

- 의사에게 묻고 싶은 질문을 충분히 요청할 수 있었는가?
- 의사에게 알려주고 싶은 정보를 충분히 전달할 수 있었는가?
- 증상에 대한 설명을 미리 작성할 때 예상되는 번거로움/어려움은 무엇인가?

◆ 주요 의견 및 개선 사항

○ 아이디어 타당성

- ‘질병에 대해 검사지, 의료 척도 같은 것을 미리 해보게 하면 의료진 입장에서도 유용한 정보가 된다’ _의료진 A
- ‘짧은 시간 안에 환자의 증상을 파악하기 위한 알고리즘은 머리 속에 있다. 이대로 환자가 미리 준비해 온다면 인력이나 시간을 단축하는데 도움이 된다’ _의료진 B
- ‘진료 전에 환자가 미리 작성한 내용을 알고 있으면 의사가 하는 처음 질문이 달라질 것이다’ _의료진 B
- ‘의사가 환자에게 묻는 특정질문까지 도달하는 시간을 줄여준다면 유용할 것 같다’ _의료진 C
- ‘환자 입장에서는 답답하겠지만 지금은 진료실 문을 닫고 나가면 환자와 다시 만나기가 어렵다. 환자들은 의사와의 채널이 단절되었다는 불만을 의사가 아닌 다른 직원들에게 토로하는 실정이라 안타깝다’ _의료진 C
- ‘진료를 보기 전에 빠짐없이 묻기 위해 개인적으로 메모를 하고 있는데, 여기에 대신 작성하면 도움이 될 것 같다’ _환자 F
- ‘다음 진료까지 기다려야 하는 시간이 긴데, 환자 입장에서는 좋을 것 같다’ _환자 F

○ 개선을 위해 고려할 사항

- ‘진료과목이 많다 보니 자신이 예약한 진료과목이 잘못 되어 있는 경우가 많은데 이 단계에서 스크리닝되면 좋겠다’ _의료진 A
- ‘개인병원에서는 진료 후에도 환자들을 위한 별도의 소통 채널을 운영한다고 들었지만, 규모가 큰 병원에서는 현실적으로 어렵지 않을까 생각한다’ _의료진 B
- ‘작성한 내용을 의료진이 실시간으로 직접 답변해야하는 것처럼 느껴지지 않았으면 좋겠다’ _의료진 C
- ‘모든 것을 시시콜콜하게 말하는 환자가 생기면 의료진이 부담스러울 것 같다’ _환자 G

○ 아이디어 확장성

- ‘알고리즘을 활용해서 응급실 연계나 외래 예약 안내를 해주는 방안도 있다’
_의료진 A
- ‘똑똑한 진료시간 준비하기는 병원에 비치되어 있으면 모바일을 잘 못 다루는 사람도 작성 할 수 있을 것 같다’ _환자 F

◆ 주요 인사이트

○ 서비스의 효과

- 증상과 진료 과목에 따라 사전에 증상을 파악하기 위한 질문들이 있고 이를 온라인 매체로 환자와 공유하는 것이 유용하다고 생각함
- 진료 시간에 이루어지는 대화의 질을 높이는데 도움을 줄 수 있을 것임
- 사전 질문 항목을 활용하여 응급도를 판별하거나 예약을 도와주는 방법으로 활용 가능함

○ 개선 요구 사항

- 환자가 기대하는 피드백의 수준이 너무 높지 않도록 적절한 문장으로 질문지를 구성하면 좋겠음
- 현재는 정해진 진료 시간이 짧아 추가적인 대응이 어려워 사후 질문 항목은 삭제하면 좋겠음

◆ 주요 개선 사항

○ 증상일지 작성 방식을 개선함

- 문장형 서술 방식에서 항목 선택 방식으로 변경함
- 환자의 입력에 따라 즉각적인 피드백(실시간성)이 느껴지는 UI 는 배제함

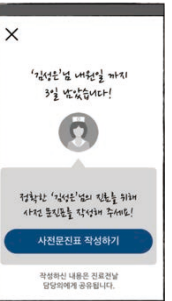
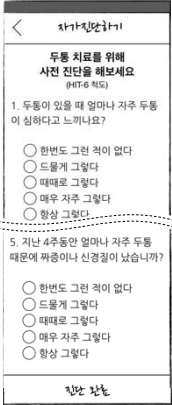
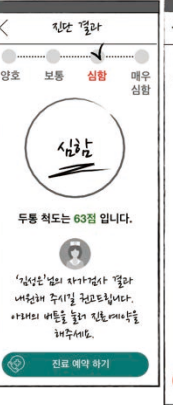
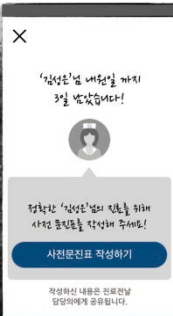
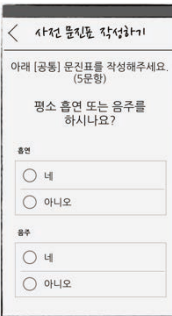
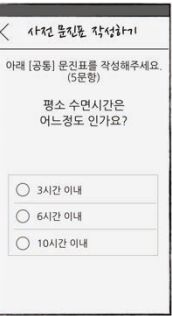
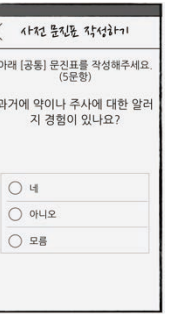
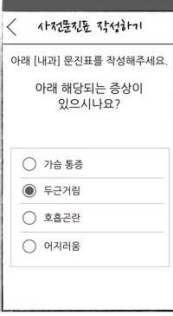
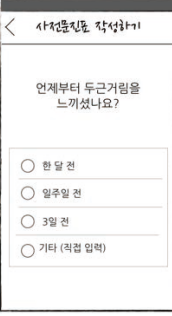
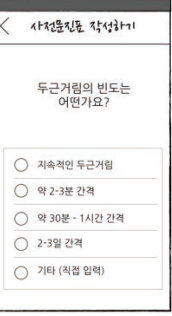
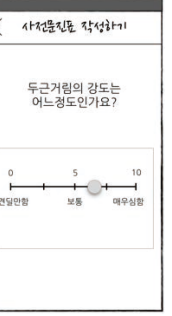
○ 자가진단 메뉴를 추가함

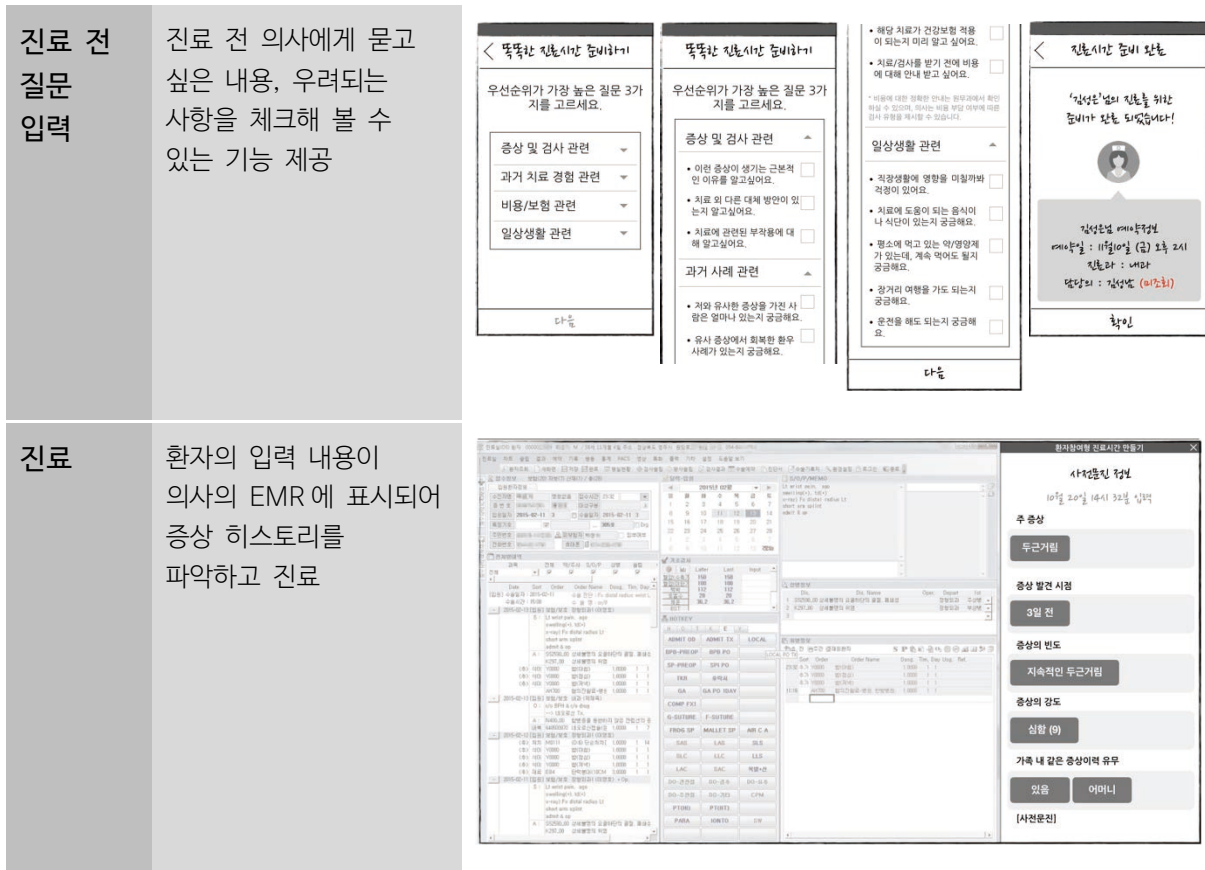
- 진료예약 전에도 위급도를 판단해볼 수 있는 자가진단 항목을 추가함
- 모바일 외 출력물을 제공하여 대기시간에도 작성할 수 있도록 보완함

○ 진료시간 이후 단계를 삭제함

6.2.3 프로토타입 개선안

◆ 화면 스토리보드

도입	내원 전 생활 습관 및 진료과의 사전 문진을 입력	  
자가진단	증상에 대한 통증 정도를 점검할 수 있는 메뉴 제공	   
사전문진	내원 전 생활습관 및 진료과의 사전 문진 항목 입력	       



◆ 화면 디자인 안

○ 서비스디자인 예상 안(GUI)

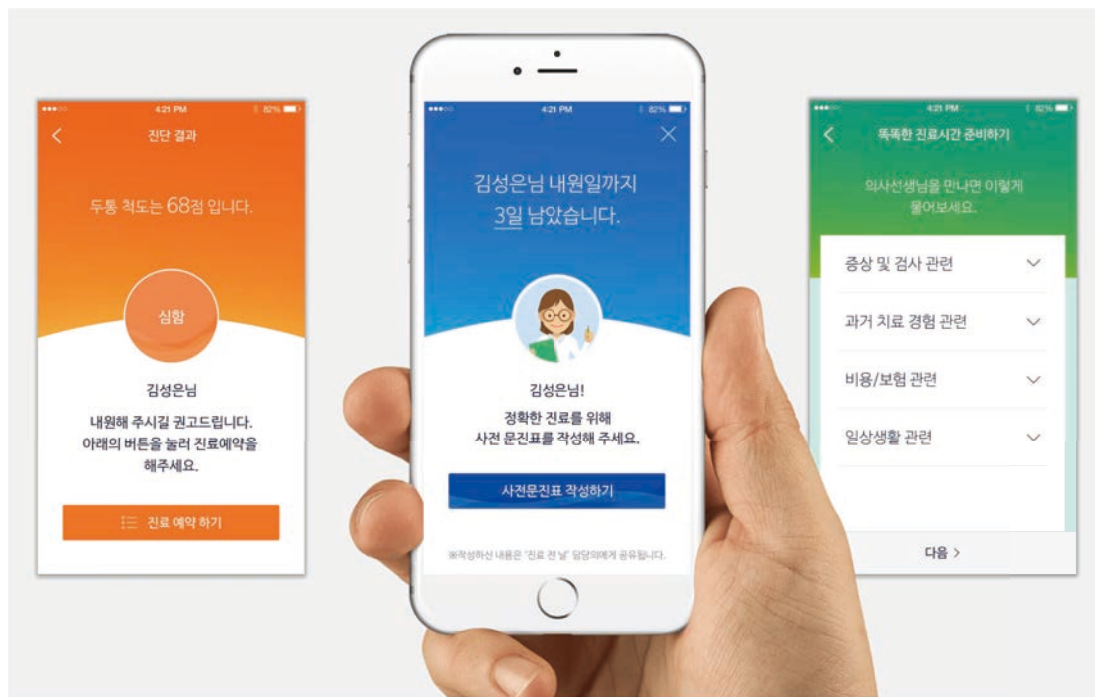


그림 91 환자의 참여로 공감하는 진료시간 만들기: 대표 화면



그림 92 환자의 참여로 공감하는 진료시간 만들기: 전체 화면 1/3

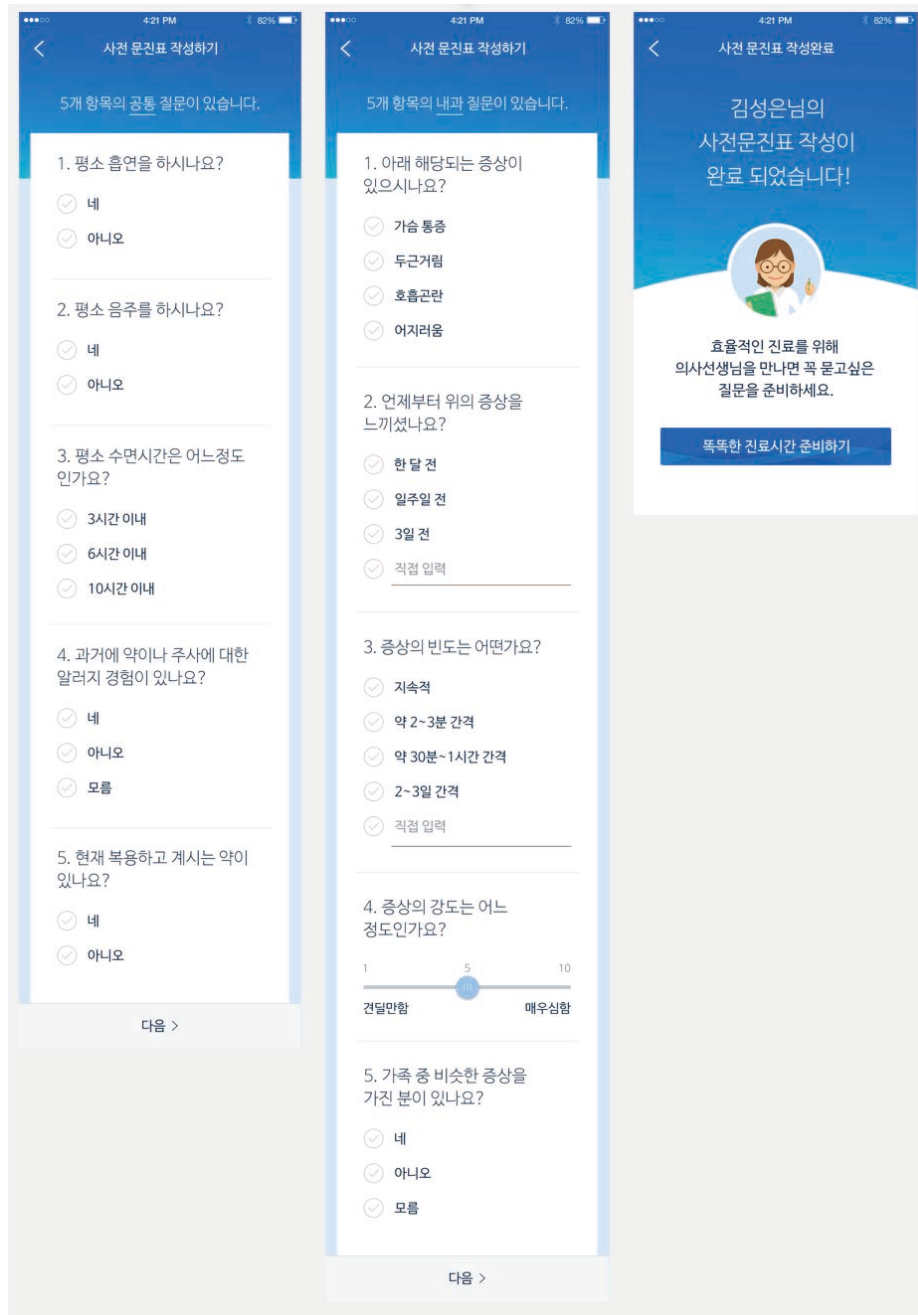


그림 93 환자의 참여로 공감하는 진료시간 만들기: 전체 화면 2/3



그림 94 환자의 참여로 공감하는 진료시간 만들기: 전체 화면 3/3

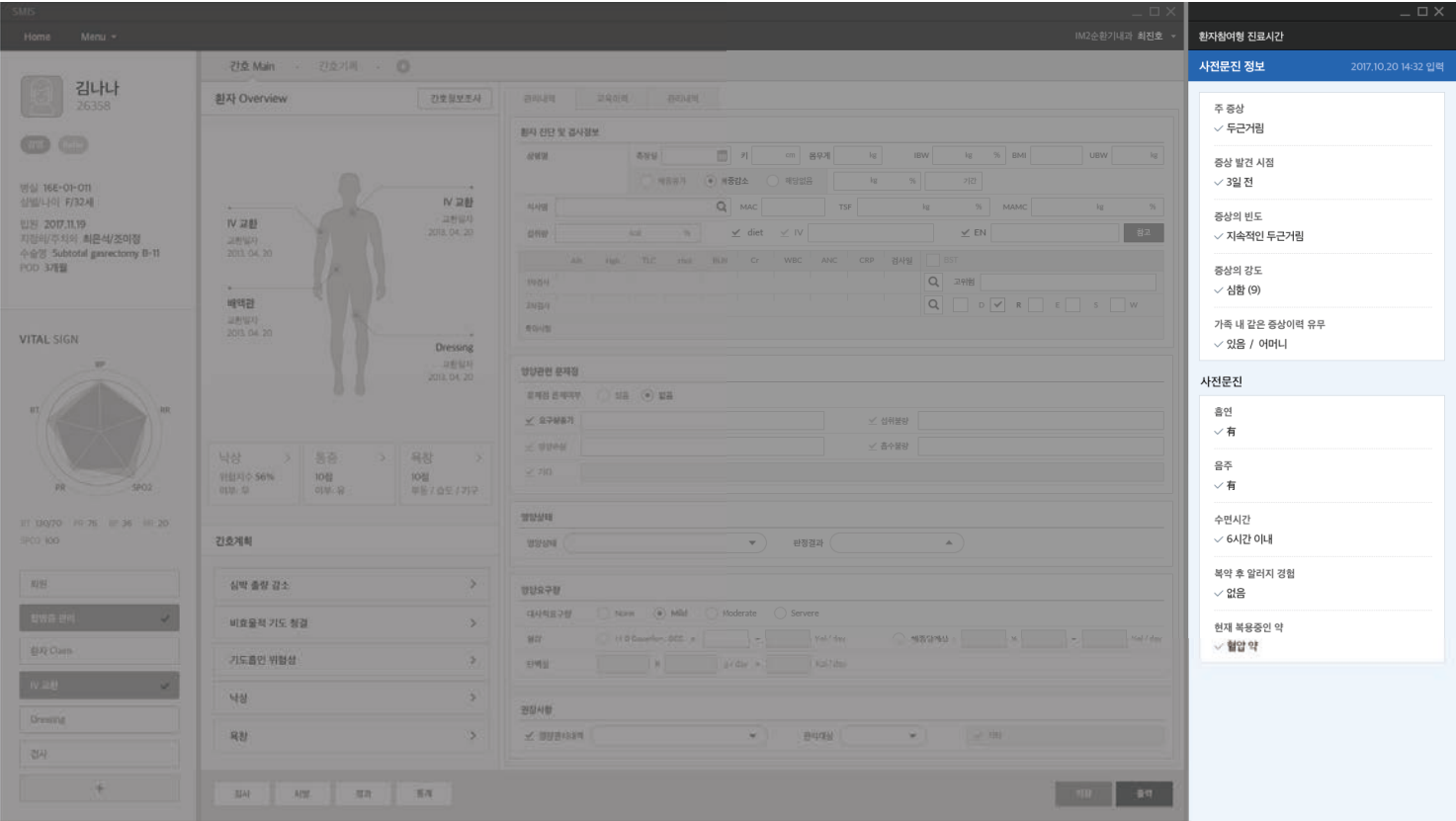


그림 95 환자의 참여로 공감하는 진료시간 만들기: 의료진 EMR 표시 내용

성남시의료원 똑똑한 진료시간 만들기 (병원제출용)

진료일

2017년 11월 30일 13시 05분 진료

이름

김성남



“안녕하세요, 성남시의료원 순환기내과 의사 박성남입니다.
짧은 진료시간에도 최선을 다하겠습니다.”

*본 용지를 작성하신 후, 진료실에 가져오시면 자세한 안내 받으실 수 있습니다.

★ 의사 선생님, 이걸 꼭 알고 싶어요!. (우선순위가 높은 질문에 체크하세요.)

증상 및 검사 관련	• 이런 증상이 생기는 근본적인 이유를 알고 싶어요. ☐ • 치료 외 다른 대체 방안이 있는지 알고 싶어요. ☐ • 치료에 관련된 부작용에 대해 알고 싶어요. ☒
과거 사례 관련	• 저와 유사한 증상을 가진 사람은 얼마나 있는지 궁금해요. ☐ • 유사 증상에서 회복한 환우 사례가 있는지 궁금해요. ☒
비용/보험 관련	• 해당 치료가 건강보험 적용이 되는지 미리 알고 싶어요. ☒ • 치료/검사를 받기 전에 비용에 대해 안내 받고 싶어요. ☐ * 비용에 대한 정확한 안내는 원무과에서 확인하실 수 있으며, 의사는 비용 부담 여부에 따른 검사 유형을 제시할 수 있습니다.
일상생활 관련	• 직장생활에 영향을 미칠까봐 걱정이 있어요. ☐ • 치료에 도움이 되는 음식이나 식단이 있는지 궁금해요. ☐ • 평소에 먹고 있는 약/영양제가 있는데, 계속 먹어도 될지 궁금해요. ☒ • 장거리 여행을 가도 되는지 궁금해요. ☐ • 운전을 해도 되는지 궁금해요. ☐

★ 이렇게 설명해주세요

☐ 최대한 쉽게 설명해주세요. ☐ 보호자에게 대신 설명해주세요 ☒ 큰 소리로 설명해주세요 ☐ 짧고 간단히 설명해주세요

★ 기타사항(메모)

저희 어머니도 저와 동일한 증상으로 치료 받으신 적이 있어요.

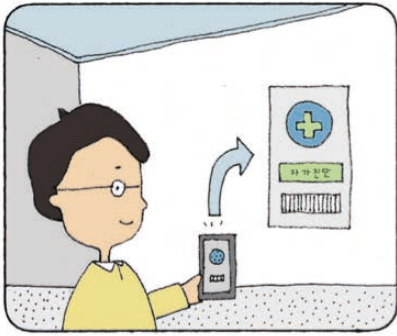
그림 96 환자의 참여로 공감하는 진료시간 만들기: 인쇄용 매체

6.2.4 서비스 시나리오

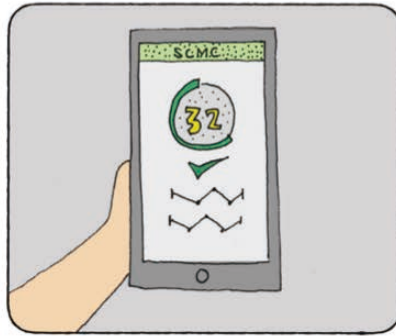
◆ 신경과에 진료예약을 한 김성남씨의 환자 참여로 공감하는 진료시간 경험 시나리오

배경	김성남씨는 일상생활 도중 가슴이 두근거리는 증상이 잦아지는 느낌이 들어 성남시의료원에 진료예약을 한다.
진료예약 후	- 진료 예약을 하니 메시지가 와있다. 진료에 앞서 사전문진표를 작성하게 되어 있는 것을 보고 김성남씨는 여유 있게 사전문진표를 작성하였다. - 사전문진을 완료하니 김성남씨가 예약한 진료과에서 증상에 대해 더 꼼꼼히 물어본다. 느꼈던 증상과 빈도 등을 묻는 질문에 충분히 생각하고 답변한다. - 이후 똑똑한 진료시간을 도와준다는 버튼이 활성화되었다. 의사에게 물을 수 없지만 걱정되는 질문들이 예시로 안내되어 있었고, 꼭 물어보고 싶은 질문들이 눈에 띄어 표시해 둔다. - 서비스를 둘러보다 ‘두통 자가진단’ 메뉴를 발견한 김성남씨는 평소에 간헐적으로 느끼던 두통 증상을 점검해보았다.
진료 당일 / 진료 중	- 김성남씨와 예약된 의사는 진료 전 김성남씨가 남긴 기록을 조회하였다. - 기본적인 증상 정보를 파악할 수 있었고 추가로 환자에게 질문/확인할 내용을 정리한다. - 진료 시 의사는 김성남씨가 기록한 내용에 대해 다시 물어보고 세세한 확인이 필요하다고 생각했던 부분을 집중적으로 확인한다. - 김성남씨는 의사가 이미 자신의 증상 병력 및 걱정거리를 파악하고 있고 먼저 질문을 해주니 한결 편안하게 대화할 수 있음을 느낀다. 마치 진료시간이 길어진 듯한 느낌이다.
결과	김성남씨는 짧은 외래 진료 시간 동안 의사에게 자신의 이야기를 모두 전달하는 것이 어렵게 느꼈었는데 서비스를 통해 짧은 시간 동안 의료진과 ‘함께’ 치료하는 ‘참여형 진료시간’을 경험하고 만족감을 느낀다.

#1. 자가진단



- 김성남씨는 성남시의료원의 모바일 서비스를 알게 되었다.
- '두통 자가진단' 메뉴를 발견하고 평소 간헐적으로 느끼던 두통 증상을 점검해보았다.

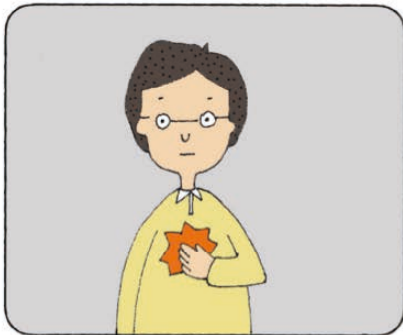


- 진단 결과 다행히 두통 척도가 높지 않았다.



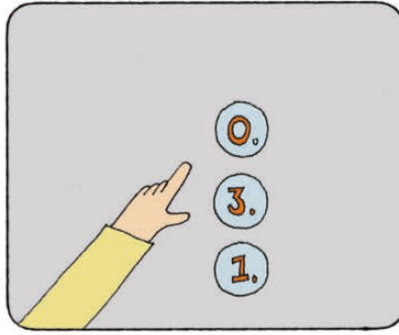
- 김성남씨는 자가진단을 해본 뒤에 의사를 만나면 나의 상태에 대해 더 객관적으로 전달할 수 있겠다는 생각이 들었다.

#2. 증상발견



- 어느날, 김성남 씨는 가슴두근거림이 찾아지는 것을 느낀다

#3. 진료예약



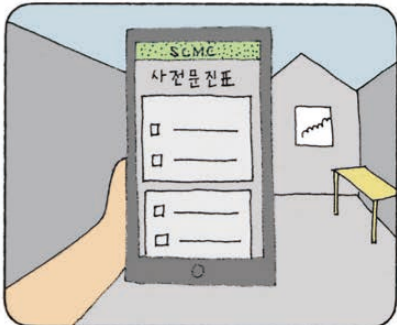
- 김성남씨는 성남시의료원 신경과에 진료를 예약하였다.

#4. 예약완료



- 전화를 끊고 나니 내가 예약한 시간과 담당의 이름이 적힌 메시지가 도착하였다.

#5. 사전문진 작성



- 진료에 앞서 사전문진표를 작성하라는 안내를 받고 문진표를 작성한다.



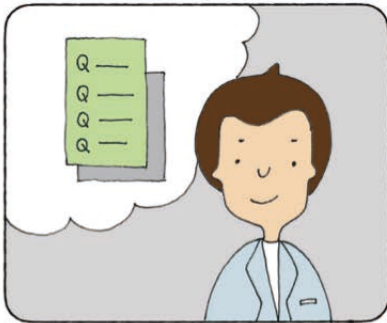
- 문진표 작성을 완료하니, 예약한 내과에서 내가 느낀 통증에 대한 사전 질문을 작성하였다.

#6. 의료진 진료준비



- 진료 당일, 의사는 김성남씨가 입력한 사전 증상기록을 조회한다.

#6. 의료진 진료준비(계속)



- 김성남씨의 주증상을 파악한 의사는 환자에게 추가로 확인해야 할 것들을 생각한다.

#7. 진료 대기



- 진료 당일날 병원을 찾은 김성남씨는 대기실에서 진료 준비를 한다.

#8. 환자 진료준비



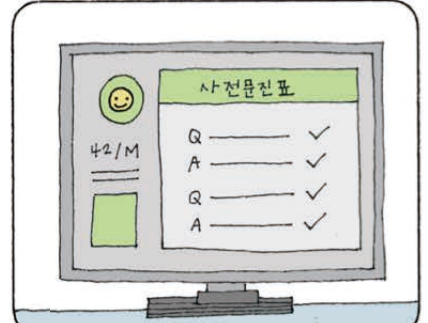
- 안내된 질문 예시중 진료받을때 꼭 물어보고 싶은 질문들에 표시를 하였다.



- 김성남씨의 진료를 위한 준비가 완료되었다.

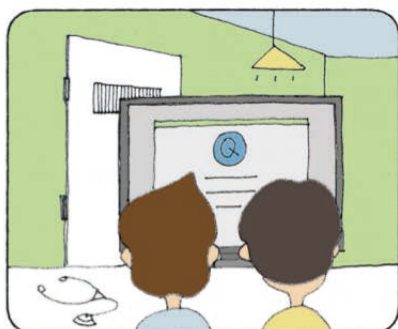


- 의사는 진료실에서 김성남씨에게 인사를 건네고 화면의 환자 정보를 확인한다.

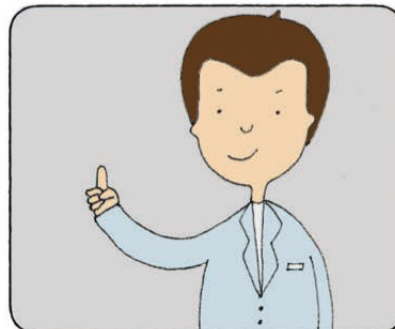


- 의사는 화면에 나타난 증상기록을 바탕으로 세세한 질문을 이어간다.

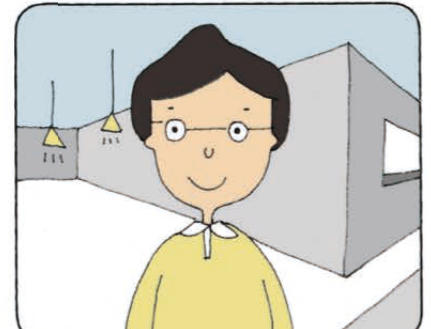
#10. 진료 종료



- 진단을 내린 후, 의사는 김성남씨가 궁금해하는 질문들을 함께 살펴본다.



- 보험과 진료비에 대해 궁금했던 김성남씨에게 의사는 원무과에서 도움을 받을 수 있다고 안내한다.



- 김성남씨는 이전 진료시간에 물어볼 수 없었던 궁금증들 해소할 수 있어 만족감을 느끼며 병원을 나온다.

그림 97 환자의 참여로 공감하는 진료시간 만들기 시나리오

6.3 프로토타입 #2: 지역 공동 사후관리 시스템으로 환자 관리하기

6.3.1 프로토타입 초안

환자 인계	성남시의료원에서 김성남 환자를 지역보건센터에 소개하고 인계	환자 정보  김성남 전송일자: 2017년 10월 25일 송신자: 성남시의료원 환자 기본 정보 <table border="1"> <tr> <th>성별</th> <th>나이</th> <th>키</th> <th>체중</th> <th>직업</th> </tr> <tr> <td>72세</td> <td>남성</td> <td>162cm</td> <td>68kg</td> <td>무직</td> </tr> </table> 병명 및 진료 소견서 병명: 인슐린 비의존 당뇨병, 당뇨병성 중독성 혈액병증 상기 환자는 2017년 9월 25일부터 본원 내과 외래에서 인슐린으로 혈당 조절을 하였고, 당뇨병성 망막증으로 본원 안과에서 병당막 광응고술 시행 함. 사후관리 소견서 및 주의사항 ① 상기 환자는 고령으로 운동과 식단조절을 병행한 당뇨 관리가 필요합니다. 상기 환자의 진료내역을 귀 센터에 제공하였으니 사후관리에 참고하시기 바랍니다. 환자 관리 항목 ② 식단조절 (저당식) 혈당, 혈당, 체중 기록 (식사 전/후, 취침 전) 아침, 저녁 약 복용 매일 30분 이상 가벼운 운동 (유산소, 저항성 운동)	성별	나이	키	체중	직업	72세	남성	162cm	68kg	무직																																																																			
성별	나이	키	체중	직업																																																																											
72세	남성	162cm	68kg	무직																																																																											
환자 관리	센터에서는 김성남 환자의 정보를 기록 및 관리	환자 관리 이력  김성남 (72) 속검기록 생활관리기록 <table border="1"> <thead> <tr> <th>날짜</th> <th>기록시간</th> <th>혈압(최고/최저)</th> <th>심박</th> <th>혈당</th> <th>체온</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017/10/25</td> <td>10:00</td> <td>109mmHg / 65mmHg</td> <td>100bpm</td> <td>114mg/dL</td> <td>36.2°C</td> </tr> <tr> <td>2017/10/26</td> <td>18:00</td> <td>109mmHg / 65mmHg</td> <td>123bpm</td> <td>114mg/dL</td> <td>35°C</td> </tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>	날짜	기록시간	혈압(최고/최저)	심박	혈당	체온	2017/10/25	10:00	109mmHg / 65mmHg	100bpm	114mg/dL	36.2°C	2017/10/26	18:00	109mmHg / 65mmHg	123bpm	114mg/dL	35°C																																																											
날짜	기록시간	혈압(최고/최저)	심박	혈당	체온																																																																										
2017/10/25	10:00	109mmHg / 65mmHg	100bpm	114mg/dL	36.2°C																																																																										
2017/10/26	18:00	109mmHg / 65mmHg	123bpm	114mg/dL	35°C																																																																										
모니터링	성남시의료원에서는 연계된 환자의 상태를 파악 및 모니터링	환자 사후 관리 목록 환자 찾기: 표시 이름 연계센터 지난 3일 지난 7일 지난 14일 지난 1달 <table border="1"> <thead> <tr> <th>표시</th> <th>이름</th> <th>연계센터</th> <th>지난 7일 환자상태</th> <th>혈압(최고/최저)</th> <th>최근 방문일</th> <th>담당의</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>A</td> <td>성남시노원보건센터</td> <td></td> <td>109 / 65</td> <td>2017/10/25</td> <td>김영희</td> </tr> <tr> <td></td> <td>B</td> <td>성남시노원보건센터</td> <td></td> <td>110 / 63</td> <td>2017/10/25</td> <td>김영희</td> </tr> <tr> <td></td> <td>C</td> <td>성남시노원보건센터</td> <td></td> <td>109 / 65</td> <td>2017/10/25</td> <td>김영희</td> </tr> <tr> <td></td> <td>D</td> <td>성남시노원보건센터</td> <td></td> <td>104 / 62</td> <td>2017/10/25</td> <td>이영수</td> </tr> <tr> <td></td> <td>E</td> <td>성남시노원보건센터</td> <td></td> <td>102 / 72</td> <td>2017/10/25</td> <td>이영수</td> </tr> <tr> <td></td> <td>F</td> <td>성남시노원보건센터</td> <td></td> <td>109 / 65</td> <td>2017/10/25</td> <td>이영수</td> </tr> <tr> <td></td> <td>G</td> <td>성남시노원보건센터</td> <td></td> <td>109 / 65</td> <td>2017/10/25</td> <td>이영수</td> </tr> <tr> <td></td> <td>H</td> <td>성남시노원보건센터</td> <td></td> <td>110 / 63</td> <td>2017/10/25</td> <td>이영수</td> </tr> <tr> <td></td> <td>I</td> <td>성남시노원보건센터</td> <td></td> <td>109 / 65</td> <td>2017/10/25</td> <td>최인환</td> </tr> <tr> <td></td> <td>J</td> <td>성남시노원보건센터</td> <td></td> <td>104 / 62</td> <td>2017/10/25</td> <td>최인환</td> </tr> </tbody> </table>	표시	이름	연계센터	지난 7일 환자상태	혈압(최고/최저)	최근 방문일	담당의		A	성남시노원보건센터		109 / 65	2017/10/25	김영희		B	성남시노원보건센터		110 / 63	2017/10/25	김영희		C	성남시노원보건센터		109 / 65	2017/10/25	김영희		D	성남시노원보건센터		104 / 62	2017/10/25	이영수		E	성남시노원보건센터		102 / 72	2017/10/25	이영수		F	성남시노원보건센터		109 / 65	2017/10/25	이영수		G	성남시노원보건센터		109 / 65	2017/10/25	이영수		H	성남시노원보건센터		110 / 63	2017/10/25	이영수		I	성남시노원보건센터		109 / 65	2017/10/25	최인환		J	성남시노원보건센터		104 / 62	2017/10/25	최인환
표시	이름	연계센터	지난 7일 환자상태	혈압(최고/최저)	최근 방문일	담당의																																																																									
	A	성남시노원보건센터		109 / 65	2017/10/25	김영희																																																																									
	B	성남시노원보건센터		110 / 63	2017/10/25	김영희																																																																									
	C	성남시노원보건센터		109 / 65	2017/10/25	김영희																																																																									
	D	성남시노원보건센터		104 / 62	2017/10/25	이영수																																																																									
	E	성남시노원보건센터		102 / 72	2017/10/25	이영수																																																																									
	F	성남시노원보건센터		109 / 65	2017/10/25	이영수																																																																									
	G	성남시노원보건센터		109 / 65	2017/10/25	이영수																																																																									
	H	성남시노원보건센터		110 / 63	2017/10/25	이영수																																																																									
	I	성남시노원보건센터		109 / 65	2017/10/25	최인환																																																																									
	J	성남시노원보건센터		104 / 62	2017/10/25	최인환																																																																									

6.3.2 사용자테스트

◆ 주요 검증 요소

○ 의료진

- 치료가 끝난 환자에게 지역 내 관리 센터로 안내 제공이 가능한가?
- 환자의 사후관리 기록을 위해 예상되는 추가 인력이나 업무 부담이 있는가?
- 진료에 도움이 되는 정보 중 센터에서 측정해줄 수 있는 항목이 있는가?
- 환자에게 이상 징후가 발견 시 센터에서 의료원으로 연락할 수 있는 창구 개설이 가능한가?

○ 환자

- 공동사후관리 제공 시 병원과 센터에 기대하는 점이 충족되고 있는가?
- 사후 관리 도중 이상 증상 발견 시 병원으로 매끄럽게 연결되고 있는가?

◆ 주요 의견 및 개선 사항

○ 아이디어 타당성

- ‘단순한 혈압/혈당 수치라도 정기적인 기록하면 진료를 보는데 좋은 정보가 된다’ _의료진 C
- ‘지역센터에서 혈압이나 혈당 체크는 가능하다. 이런 기록들은 외래 시 진료에 충분히 도움이 된다’ _의료진 D
- ‘혼자 움직이기 힘든 환자나 노인 환자의 경우 방문 간호사가 체크해주고 전산에 입력해주면 좋을 것 같다’ _환자 F
- ‘센터에서 아버지의 폭력성에 대해 알려주었고, 이를 담당의에게 이야기하니 폐렴 소견을 들었다’ _환자 F
- ‘이전에는 3 달에 한번씩 병원 외래 시 측정한 혈압을 현재는 센터에서 매일 측정해주고 있어 큰 도움이 된다’ _환자 G
- ‘담당의가 추천해주는 병원이라면 방문할 의향이 있다’ _환자 H

○ 개선을 위해 고려할 사항에 대한 의견

- ‘각 센터마다의 인력 차이로 관리의 질 차이가 발생할 수 있다’ _의료진 A
- ‘진료협력센터에서 연계된 기관으로 추천을 해주고 있다. 일정 수준 이상의 센터와 연계를 맺고 의료진들에게 공지를 해주는 것이 필요하다’ _의료진 D
- ‘병원에서 연계 기관과 워크숍을 통해 관리 지침을 통일하고, 센터 인력의 능력치를 높이는 것이 필요하다’ _의료진 D
- ‘증상 하나만 가지고 상태를 판단하기에는 변수가 많다’ _의료진 D

- ‘직군 마다 볼 수 있는 정보와 판단의 수준이 다르므로, 센터에서 위급한 정도를 판단해서 직접 외래 예약을 권유하면 문제가 생길 수 있다’ _의료진 D

○ 아이디어의 확장성

- ‘사후관리는 개인이 집에서 할 수도 있으므로 이에 대한 서비스가 있으면 좋겠다’ _의료진 A

◆ 주요 인사이트

○ 서비스의 효과

- 센터에서 측정한 기록이 의료원에 공유가 되면 진료에 도움이 됨
- 센터와 병원의 정보 공유로 채널 이동시 환자에게 생기는 비효율을 줄임

○ 개선 요구 사항

- 우선적으로 지역 내 질병 별 사후관리 가이드라인 제작 및 배포가 필요함
- 외래진료 여부는 환자나 보호자가 직접 판단하게 해야함
- 시스템을 통한 수치 항목 측정으로 의사의 개입을 최소화 할 수 있음

◆ 주요 개선사항

○ 사후관리 진입 단계에서 지역 표준 관리 지침 개발 단계를 추가함

- 질병 별 사후관리 항목 표준화 지침 개발 및 공유 과정이 필요함

○ 환자 개별 사후관리 항목을 질병 별 사후관리 항목으로 대체함

- 개인별 사후관리 지침을 내리는 것은 현재 시기상조로 판단됨
- 질병 별 표준 관리 지침을 바탕으로 필요한 항목의 측정 및 기록함

○ 모니터링 및 대응 단계에서 의료원 의료진의 스크리닝 역할을 삭제함

- 센터 직원이 이상징후를 발견하여 환자와 보호자에게 전달하도록 프로세스를 수정함
- 의료원에서 별도 모니터링 관련 업무 영역이 필요함

○ 모니터링 및 대응 단계에서 환자 관리 기록을 출력물로 제공함

○ 개인 사후관리를 위한 알림 화면을 제작함

- 기관을 이용하지 않고 집에서 사후관리 하는 경우에도 도와줄 수 있으면 좋겠음

6.3.3 프로토타입 개선안 1: 지역 공동 사후관리 시스템

◆ 화면 스토리보드

환자
관리

성남시의료원에서
치료받은 김성남 환자를
데이케어센터에서 관리

성남시의료원 지역공동 사후관리 시스템 | 성남시 노인보건센터

환자등록 환자관리 입원 퇴원

환자정보

김성남
주민번호: 12345
성별: 남 / 나이: 75 / 생년월일: 1949.12.12 / 혈액형: A형 / 종교: 불교

김대우
등록번호: 12345

김성남
등록번호: 12345

박지우
등록번호: 12345

박진석
등록번호: 12345

오재훈
등록번호: 12345

오재훈
등록번호: 12345

오재훈
등록번호: 12345

신체 측정 기록

고혈압 mmHg / mmHg / 심박 bpm

혈당 mg/dL

몸무게 kg

체온 °C

생물 기록

식사량 양호 미흡

목격성 없음 약간 있음 심각

언어 양호 미흡

가계/인지 양호 감퇴시작 심각

특이 사항 메모

저장

성남시의료원 지역공동 사후관리 시스템 | 성남시 노인보건센터

환자등록 환자관리 입원 퇴원

환자정보

김성남
주민번호: 12345
성별: 남 / 나이: 75 / 생년월일: 1949.12.12 / 혈액형: A형 / 종교: 불교

기본 신체사항

성별: 남

나이: 75

키: 170cm

몸무게: 70kg

혈압: 120 / 80 mmHg

혈당: 100 mg/dL

환자 정보

입원 병원: 성남시의료원 입원부서: 내과 301

입원 일자: 2017.11.15

입원 종료: 2017.11.17

입원 경과: 양호

의료 팀장 지명

지명 일자: 2017.11.15

지명 대상: 김성남

지명 사유: 노인성 질환

생물 관리 지명

지명 일자: 2017.11.15

지명 대상: 김성남

지명 사유: 노인성 질환

신체 측정 기록

고혈압 mmHg / mmHg / 심박 bpm

혈당 mg/dL

몸무게 kg

체온 °C

생물 기록

식사량 양호 미흡

목격성 없음 약간 있음 심각

언어 양호 미흡

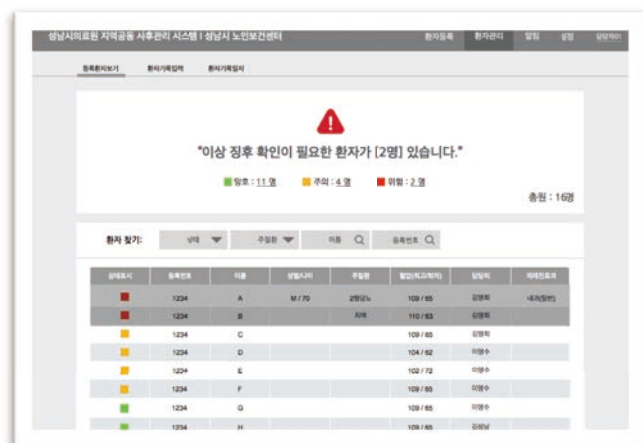
가계/인지 양호 감퇴시작 심각

특이 사항 메모

저장

이상
징후
발생

센터에서 관리하는 환자
중 이상징후 발생 시
위험 정보를 제공



환자
상태
판단 /
진료

성남시의료원에서는
연계된 환자의 상태를
파악 및 진료



◆ 화면 디자인 안

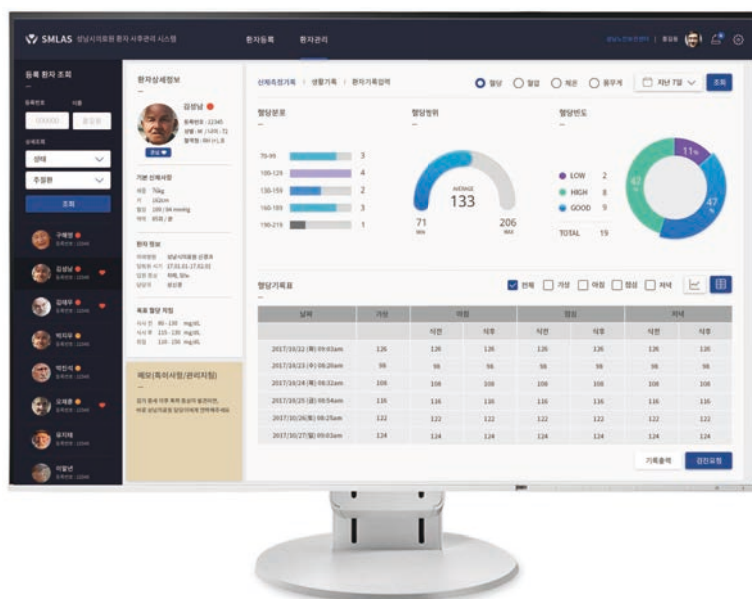


그림 98 지역 공동 사후관리 시스템 대표 화면



환자 등록하기

관리 환자 조회

조회하고자 하는 환자의 등록번호와 이름을 통하여 센터에 등록된 환자의 정보를 확인할 수 있습니다.

등록번호

000000

이름

홍길동

상세조회

상태



주질환



조회하기

실시간 모니터링

“현재 이상 징:



전체

21

등록 환자 리스트

상태표시	등록번호
ⓧ	12591
ⓧ	19492
☹	38721
☹	23888
☹	72943
☹	56379
😊	15426

그림 99 지역 공동 사후관리 시스템 대표 화면: 이상징후 발생 시



를 가진 **위급** 환자가 [2명] 있습니다.”



주의 환자
4



위급 환자
2

update : 2017/11/17 09:38 am

름	성별 / 나이	주 질환	혈압(최고/최저)	담당의	외래진료과
이영희	F / 69	2형 당뇨	129 / 94	이영희	내과(일반)
박남재	M / 72	치매	127 / 96	박남재	뇌의학과
장민수	M / 71	1기 위암	105 / 82	장민수	내과
김수남	F / 74	폐렴	110 / 70	김수남	호흡기내과
고영석	M / 67	폐결핵	102 / 79	고영석	호흡기내과
이영수	M / 72	골절	106 / 86	이영수	정형외과
양재천	M / 75	치매	96 / 75	양재천	뇌의학과

시민과 함께하는 성남시의료원

이곳은 2018년 개원하는
[성남시의료원] 임시 홈페이지입니다.

환자 사후 관리 시스템

성남시의료원에서는 지역보건센터와 환자분들의
회원 후 관리를 위해서 성남시 지역 공영 환자 사후
관리 시스템을 지원합니다.

환자 관리 시스템바로가기



인사말



의료원
소개



재원공고



의료원
소식



입원/계막/
일반공지



COPYRIGHT © 2017 SEONGNAM CITIZENS MEDICAL CENTER, ALL RIGHTS RESERVED

관리센터

선택해주세요

비밀번호

접속하기



환자 등록하기

관리 환자 조회

조회하고자 하는 환자의 등록번호와 이름을 통하여 센터에 등록된 환자의 정보를 확인할 수 있습니다.

등록번호: 000000 이름: 홍길동

상세조회: 상태: 주질환:

조회하기

실시간 모니터링

“현재 모든 환자의 상태는 양호합니다.”



전체 21



주의 환자 4



위급 환자 0

등록 환자 리스트

update : 2017/11/17 09:38 am

상태표시	등록번호	이름	성별 / 나이	주 질환	혈압(최고/최저)	담당의	외래진료과
😊	12501	구해영	F / 60	2형 당뇨병	105 / 82	이명희	내과(일반)
😊	19492	김성남	M / 72	치매	110 / 70	박남재	뇌의학과
😊	38721	김희석	M / 71	1기 위암	102 / 79	정민수	내과
😊	23888	박지우	F / 74	폐렴	106 / 86	김수남	호흡기내과
😊	72943	박진석	M / 67	폐결핵	98 / 70	고영석	호흡기내과
😊	56379	오재훈	M / 72	골절	95 / 73	이영수	정형외과
😊	15426	유지성	M / 75	치매	96 / 75	양재현	뇌의학과



환자 등록하기

관리 환자 조회

조회하고자 하는 환자의 등록번호와 이름을 통하여 센터에 등록된 환자의 정보를 확인할 수 있습니다.

등록번호: 000000 이름: 홍길동

상세조회: 상태: 주질환:

조회하기

실시간 모니터링

“현재 이상 징후를 가진 위급 환자가 [2명] 있습니다.”



전체 21



주의 환자 4



위급 환자 2

등록 환자 리스트

update : 2017/11/17 09:38 am

상태표시	등록번호	이름	성별 / 나이	주 질환	혈압(최고/최저)	담당의	외래진료과
😊	12501	구해영	F / 60	2형 당뇨병	129 / 94	이명희	내과(일반)
😊	19492	김성남	M / 72	치매	127 / 96	박남재	뇌의학과
😊	38721	김희석	M / 71	1기 위암	105 / 82	정민수	내과
😊	23888	박지우	F / 74	폐렴	110 / 70	김수남	호흡기내과
😊	72943	박진석	M / 67	폐결핵	102 / 79	고영석	호흡기내과
😊	56379	오재훈	M / 72	골절	106 / 86	이영수	정형외과
😊	15426	유지성	M / 75	치매	96 / 75	양재현	뇌의학과

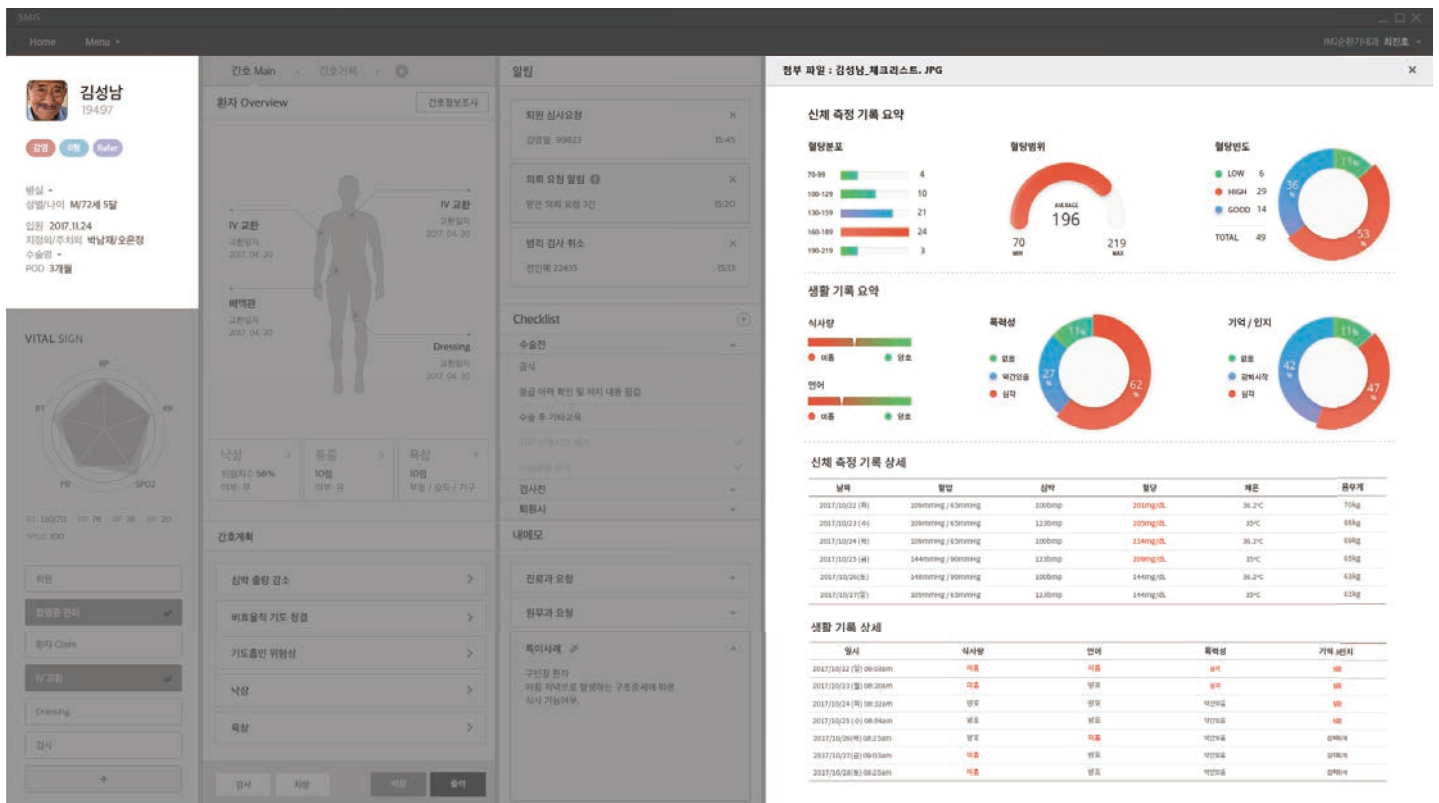
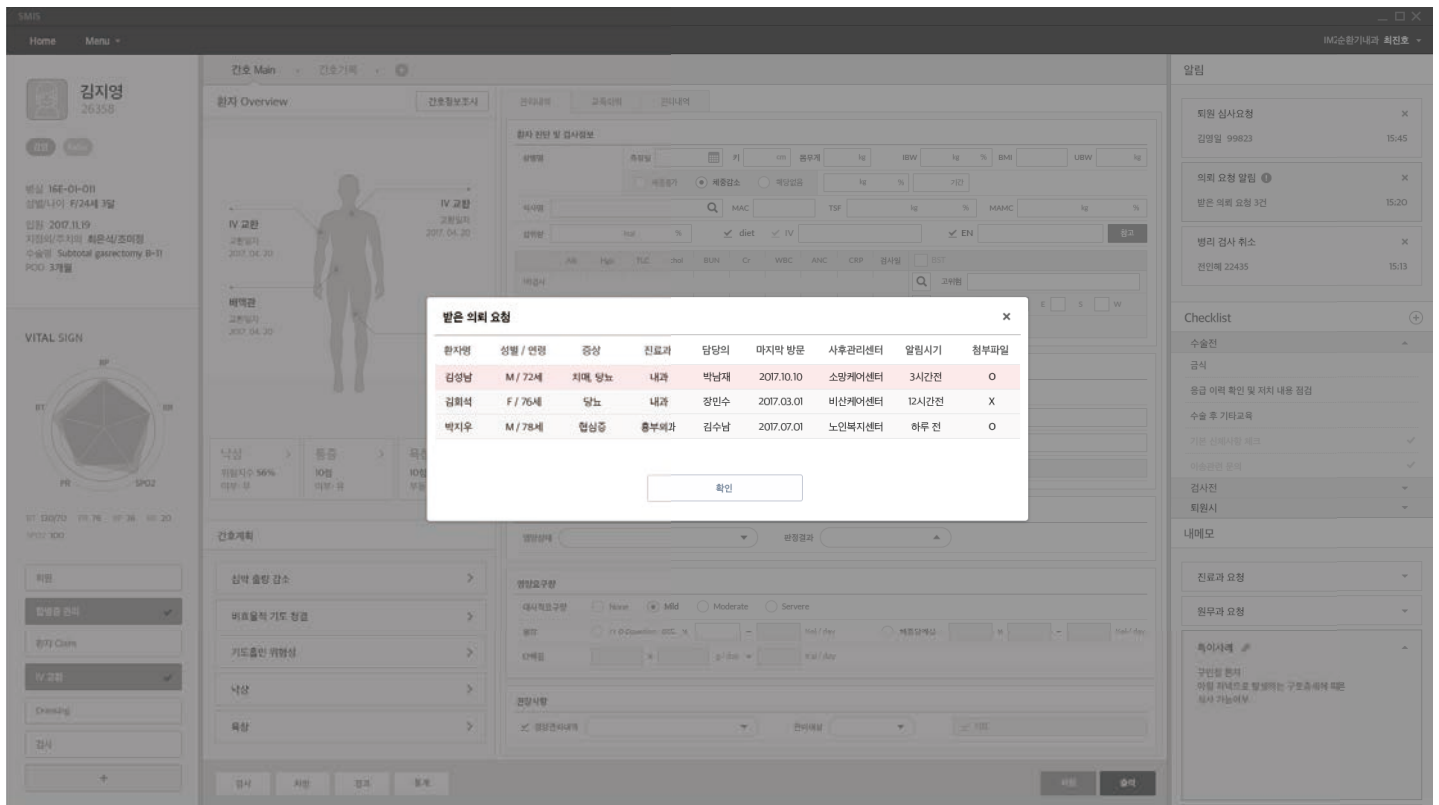


그림 100 지역 공동 사후관리 시스템 전체 화면

환자기록일지

(병원제출용)

환자 상세 정보



등록번호
19492

김성남 / M
72 / RH+,B

기본 신체사항

체중 76kg
키 162cm
혈압 109 / 84 mmHg
맥박 85회 / 분

환자 정보

외래병원 성남시의료원 신경과
입퇴원 시기 17.01.01-17.02.01
입원 증상 치매, 당뇨
담당의 성신경

목표 혈당 지침

식사 전 80 - 130 mg/dL
식사 후 115 - 130 mg/dL
취침 110 - 150 mg/dL

신체 측정 기록 요약

혈당분포

70-99	4
100-129	10
130-159	21
160-189	24
190-219	3

혈당범위

70 MIN **AVERAGE 196** 219 MAX

혈당빈도

LOW	6
HIGH	29
GOOD	14
TOTAL	49

생활 기록 요약

식사량

● 미흡 ● 양호

언어

● 미흡 ● 양호

폭력성

● 없음 ● 약간있음 ● 심각

기억 / 인지

● 없음 ● 감퇴시작 ● 심각

신체 측정 기록 상세

날짜	혈압	심박	혈당	체온	몸무게
2017/10/22 (화)	109mmHg / 65mmHg	100bpm	201mg/dL	36.2°C	70kg
2017/10/23 (수)	109mmHg / 65mmHg	123bpm	205mg/dL	35°C	68kg
2017/10/24 (목)	109mmHg / 65mmHg	100bpm	214mg/dL	36.2°C	69kg
2017/10/25 (금)	144mmHg / 90mmHg	123bpm	209mg/dL	35°C	65kg
2017/10/26 (토)	148mmHg / 90mmHg	100bpm	165mg/dL	36.2°C	63kg
2017/10/27 (일)	109mmHg / 65mmHg	123bpm	144mg/dL	35°C	62kg

생활 기록 상세

일시	식사량	언어	폭력성	기억 / 인지
2017/10/22 (일) 09:03am	미흡	미흡	심각	심각
2017/10/23 (월) 08:20am	미흡	양호	심각	심각
2017/10/24 (화) 08:32am	양호	양호	약간있음	심각
2017/10/25 (수) 08:54am	양호	양호	약간있음	심각
2017/10/26 (목) 08:25am	양호	미흡	약간있음	감퇴시작
2017/10/27 (금) 09:03am	미흡	양호	약간있음	감퇴시작
2017/10/28 (토) 08:25am	미흡	양호	약간있음	감퇴시작

특이사항 메모

상기 환자는 당뇨병과 치매 증상이 있는 고령의 환자로서 지속적인 관찰을 한 결과 최근 7일동안 혈당 수치가 높아지고 언어 및 인지능력이 낮아지며 폭력적인 성향이 두드러지게 나타났습니다.

소속 성남소망케어센터 발행일 2017.11.24(금) 담당자 홍길동 확인 홍길동

그림 101 지역 공동 사후관리 시스템 인쇄용 매체

6.3.4 사용 시나리오

◆ 성남시 지역 공동 사후관리 시스템 운영 시나리오

배경	김성남씨가 당뇨로 인해 성남시의료원의 입원 치료를 받았고, 이후 퇴원 수속을 밟는다.
퇴원절차 진행 시	- 의료진은 김성남씨의 퇴원 절차를 진행하면서 일상에서 필요한 관리에 대해 안내를 한다. - 필요한 관리(식단, 운동, 혈압, 혈당 등) 항목을 지속적으로 측정하는데 도움을 받을 수 있는 소망케어센터에 대한 안내를 한다.
퇴원 후 사후관리 센터 방문	- 김성남씨가 추천 받은 소망케어센터를 방문하자, 해당 센터의 담당자가 김성남씨의 등록 과정을 도와준다. - 담당자는 김성남씨의 질병을 확인하고, 관리지침에 따라 김성남씨에게 주기적으로 방문하여 신체기록(심박, 체온, 몸무게, 혈압, 혈당)과 생활기록(폭력성, 기억인지, 식사, 언어)을 측정 받으라고 안내한다.
사후관리 모니터링	- 소망케어센터의 담당자가 사후관리 시스템에서 김성남씨의 상태 이상 알림을 확인한다. 그동안 누적된 관리 기록을 확인한 담당자는 김성남씨의 혈압 기록이 급격히 떨어지고 있는 것을 확인하고 병원 방문이 필요할 것이라 예상한다. [1 차] 출력물 제공: 소망케어센터 담당자는 김성남씨와 보호자에게 현재 상태에 대해 알려주고 진료에 도움이 될 수 있도록 관리 기록을 출력물로 제공한다. [2 차] 시스템 연동: 소망케어센터의 담당자는 시스템을 통해 성남시의료원에 환자 상태 확인을 요청한다. - 성남시의료원의 전산 시스템에 알림이 뜬 것을 확인한 간호사는 소망케어센터에서 작성한 김성남씨의 관리 기록을 열람한다. - 퇴원 후 소망케어센터에서 작성한 김성남씨의 관리 기록 확인 후 내원이 필요하다고 판단한 간호사는 김성남씨와 보호자에게 연락하여 외래 예약을 진행한다.
결과	[1 차] 출력물 제공: 센터를 통해 건강이상 신호를 발견한 김성남씨는 성남시의료원에 연락해 외래 예약을 진행한다. - 외래 시 김성남씨는 진료에 참고가 될 수 있도록 담당의에게 센터에서 받은 관리 기록을 전달한다. [2 차] 시스템 연동: 의료원에서 외래 예약 안내를 받은 김성남씨는 퇴원 후에도 지속적으로 관리를 받고 있다는 느낌으로 만족감을 느낀다. - 외래 당일, 김성남씨의 담당의는 EMR에 첨부된 김성남씨의 관리 기록을 확인하고 진료를 효율적으로 준비한다.

#1. 퇴원

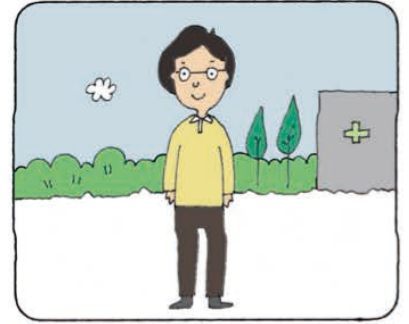


- 김성남씨는 당뇨로 인해 입원치료를 받은 이후 퇴원 과정을 앞두고 있다.

#2. 사후관리 안내



- 담당의는 김성남씨의 퇴원 절차를 진행하면서 앞으로 필요한 관리와 이에 대해 도움을 받을 수 있는 소망케어센터에 대한 안내를 해준다.



- 김성남씨는 의료진을 통해 필요할 때 도움을 받을 수 있는 곳에 대한 정보를 얻고 안도한다.

#3. 센터 방문

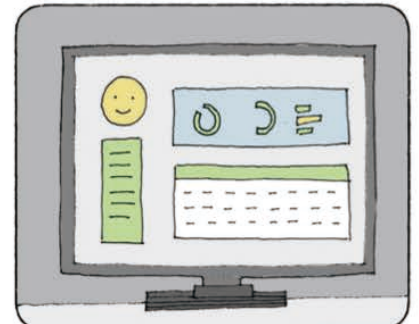


- 일상생활 도중 관리에 도움을 받고자 김성남씨는 소망케어센터를 방문한다.

#4. 사후관리시스템



- 센터의 담당자는 김성남씨를 시스템에 등록하고 김성남씨의 질병에 대한 관리 지침을 확인한다.

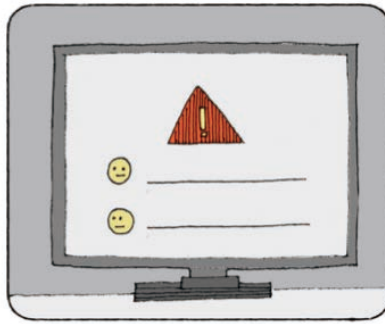


- 담당자는 주기적으로 방문하는 김성남씨의 신체/생활 기록을 측정하고 전산에 입력한다.

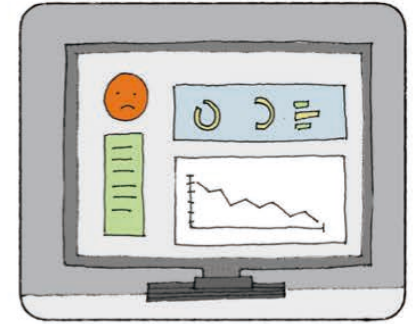
#5. 이상 징후 감지



- 김성남씨는 센터에서 체계적인 사후관리를 받으면서 만족감을 느낀다.



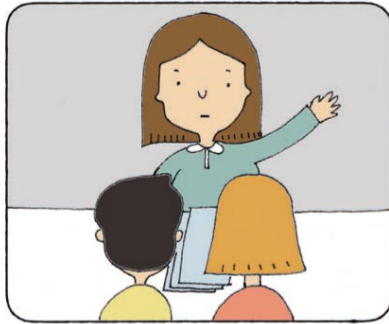
- 센터 담당자는 시스템에서 김성남씨의 건강에 이상 징후를 감지한 것을 확인한다.



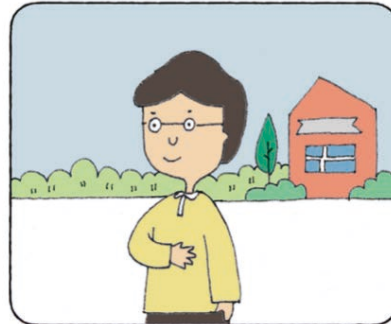
- 담당자는 김성남씨의 누적 관리 기록을 열람하고 혈압이 급격히 떨어지고 있는 정보를 확인한다.
- (이 후는 시스템 연동 여부에 따라 달라진다.)

그림 102 성남시 지역 공동 사후관리 시스템 시나리오 1/3: 이상징후 감지 과정

#6. 측정기록지 전달

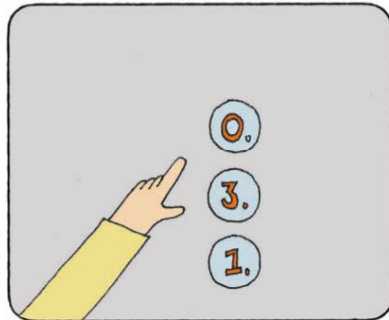


- 병원 방문이 필요할 것이라 판단한 담당자는 김성남씨와 보호자에게 현재 상태에 대해 알려주고 측정 기록을 출력물로 전달한다.



- 김성남씨는 큰 문제가 발생하기 전 이상 징후를 발견한 센터에게 고마움을 느낀다.

#7. 진료예약



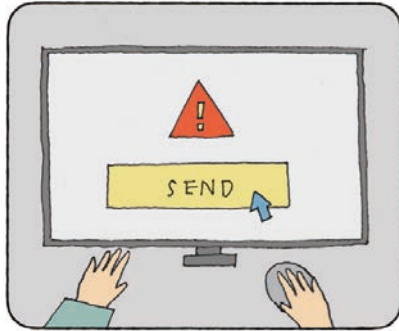
- 건강에 이상 징후를 알게 된 김성남씨는 성남시의료원에 외래 예약을 잡는다.



- 김성남씨는 진료에 참고가 될 수 있도록 담당의에게 센터에서 받은 기록지를 전달한다.

그림 103 성남시 지역 공동 사후관리 시스템 시나리오 2/3: 시스템 연동 전

#7-1. 징후 감지

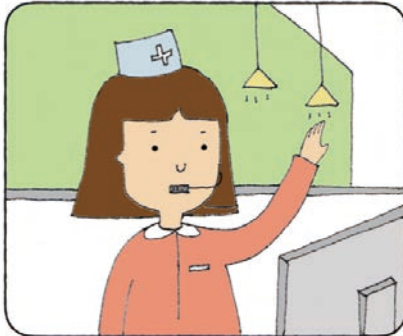


- 의료진의 확인이 필요할 것이라 판단한 담당자는 성남시의료원의 내과에 김성남씨의 상태 확인 요청을 전송한다.



- 성남시의료원 간호사는 EMR에 알람이 뜬 것을 보고 상태 확인 요청을 받은 환자 리스트를 확인한다.

#7-2. 내원 안내



- 소망케어센터에서 보낸 김성남씨의 데이터를 살펴본 간호사는 병원 내원이 필요할 것이라 판단하고, 김성남씨와 보호자에게 연락하여 현재 상태에 대해 알려주고 외래 예약을 도와준다.

#7-3. 사후관리 이력 검토



- 외래 당일 담당의는 EMR에 첨부된 김성남씨의 관리 기록을 살펴보고 진료에 참고한다.

그림 104 성남시 지역 공동 사후관리 시스템 시나리오 3/3: 시스템 연동 후

6.3.5 프로토타입 개선안 2: 개인 사후관리를 도와주는 알림 서비스

◆ 서비스 내용

- 사용자테스트 요구 사항을 바탕으로 개인 사후관리를 도와주는 알림 서비스를 추가함
- 사후관리가 필요한 진료과에서(예: 산부인과) 진료를 받은 후 환자가 알아두면 좋은 참고사항, 가정에서 할 수 있는 사후관리 방법, 위급 시 간호사와 통화할 수 있는 핫라인(hot line)을 일정 기간 제공 등의 기능으로 환자에게 알림을 발송함

◆ 화면 스토리보드

환자 퇴원 후
알림서비스 시작

환자 퇴원 후 3일
동안 핫라인 제공

환자 퇴원 후
시간에 따라 필요한
정보를 순차적으로
제공

병원 내원 전 예약
내용 알림 및 사전
문진표 연동

The storyboard consists of 8 mobile app screens arranged in two rows of four. Each screen features a circular profile icon of a person and a red heart icon in the top right corner. The text on each screen is as follows:

- Screen 1 (Top Left):** 퇴원을 축하드립니다! 앞으로 3개월 동안 '김성은'님과 아이를 위해 건강관리를 도와드릴 성남시의료원 산후 도우미 '김성은'입니다. 불편하신점이 있으시면 아래의 긴급버튼을 눌러 문의해 주세요. Button: **담당간호사 연결하기**
- Screen 2 (Top Second):** '김성은'님 안녕하세요! 제왕절개 부위는 잘 아물고 계신가요? 2~3개월동안은 얼얼함이 지속될 수 있지만 분비물이 보이거나 통증으로 불편함을 느끼시면 바로 연락주세요. 진료를 도와드리겠습니다. Button: **산모 건강관리 자세히 보기**
- Screen 3 (Top Third):** '김성은'님 안녕하세요! 우리아이 선천성대사이상질환은 받으셨나요? 아직 받지 않으셨다면 내원하여 G스캐닝 검사와 함께 받아보세요. Button: **산생아 건강관리 자세히 보기**
- Screen 4 (Top Fourth):** '김성은'님의 빠른 산후회복과 아이의 건강한 양육을 도와드리기 위해 성남시에서 산모-신생아 건강관리 지원사업을 제공하고 있어요. Button: **성남시 지원 서비스 자세히 보기**
- Screen 5 (Bottom Left):** '김성은'님 안녕하세요! 내일 11월 09일 (목) / 오후 2시 / 산부인과 진료예약 잊지않으셨죠? 산후 불편하거나 아이에 대해 궁금했던 점을 미리 작성해 주시면 내일 진료에 참고하겠습니다. Button: **사전검진표 작성하기**
- Screen 6 (Bottom Second):** '김성은'님 안녕하세요! 출산 후 1~3주는 충분한 수분섭취가 빠른 회복과 모유수유를 위해 중요해요. 모유수유나 아이 위생관리에 대해 문의사항이 있으시면 친절히 상담해 드릴게요. Button: **산모 건강관리 자세히 보기**
- Screen 7 (Bottom Third):** '김성은'님 안녕하세요! 아이는 요유를 잘 먹고 있나요? 갓 태어난 아이는 외부 온도에 따라 체온변화가 심하니, 겨울에 태어난 우리 아이를 위해 실내 온도 관리에 신경써 주세요. Button: **산생아 건강관리 자세히 보기**
- Screen 8 (Bottom Fourth):** '김성은'님 안녕하세요! 성남시에서 우리아이를 위한 산생아 청각 선별검사를 제공하고 있어요. 보건소에서 검사부스를 수령하여 내원해 주시면 검사를 도와드릴게요. Button: **성남시 지원 서비스 자세히 보기**

◆ 화면 디자인 안



그림 105 개인 사후관리를 도와주는 알림서비스 예시 화면

7. 연구의 의의 및 제언

7.1 연구의 의의

7.1.1 수요자 중심의 핵심과제 도출

- 공공의료서비스디자인 핵심과제는 사용자 조사를 통해 수요자의 요구사항을 바탕으로 의료서비스 이용에 있어 서비스디자인을 가장 필요로 하는 영역을 도출하였음
- 특히 의료서비스 수요자와 제공자의 의견이 서로 상충되는 부분에 대한 집중적인 아이디어션과 논의를 통해 최종 10 대 핵심과제를 선정하였음
- 수요자 중심의 과제 도출은 결국 성남시의료원의 지역 공공의료원으로서의 역할을 제시하고 있음

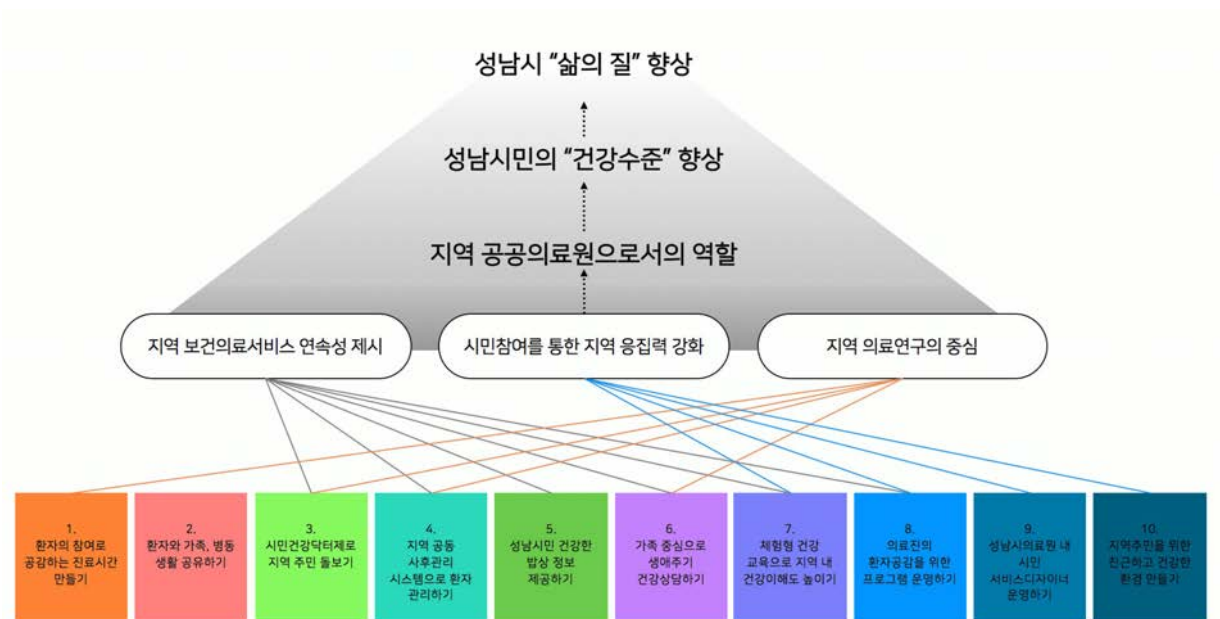


그림 106 핵심과제의 의의

7.1.2 성남시민 건강흐름도

- 성남시의 의료-보건-복지 서비스를 제공하는 기관 즉 주민센터, 보건소, 기타 보건 기관 및 1, 2, 3 차 병원들의 연계로 성남시민의 건강관리 흐름을 잇는 지도(성남시민 건강흐름도)를 제안하였음(*별지 참고)
- 과제 종료 후에도 성남시의 의료-보건-복지 기관에 대한 연계를 통해 공공의료서비스디자인을 제안할 수 있도록 하였음

◆ **성남시민의 건강관리 빅데이터 수집**

- 공공의료서비스디자인의 핵심과제 중 프로토타이핑을 진행한 서비스들을 통해 얻을 수 있는 성남시민 건강관리 정보는 지역사회 건강관리의 빅데이터가 되어 활용 가치가 높은 자원이 됨
- 공공의료서비스디자인의 핵심과제 중 얻어진 빅데이터는 성남시와 의료원이 분석을 통해 시민을 위한 맞춤형 보건 정책을 수립할 수 있도록 하여 성남시민의 보건의료 경험을 상승시키고 건강도시 성남을 만드는데 일조함

◆ **성남시민 건강수준 향상**

- 공공의료서비스디자인의 각 성과는 성남시의료원이 지역 공공의료원으로서의 역할을 성공적으로 수행하는데 토대가 되며 성남시민의 ‘건강수준’을 향상시키는 기반이 됨

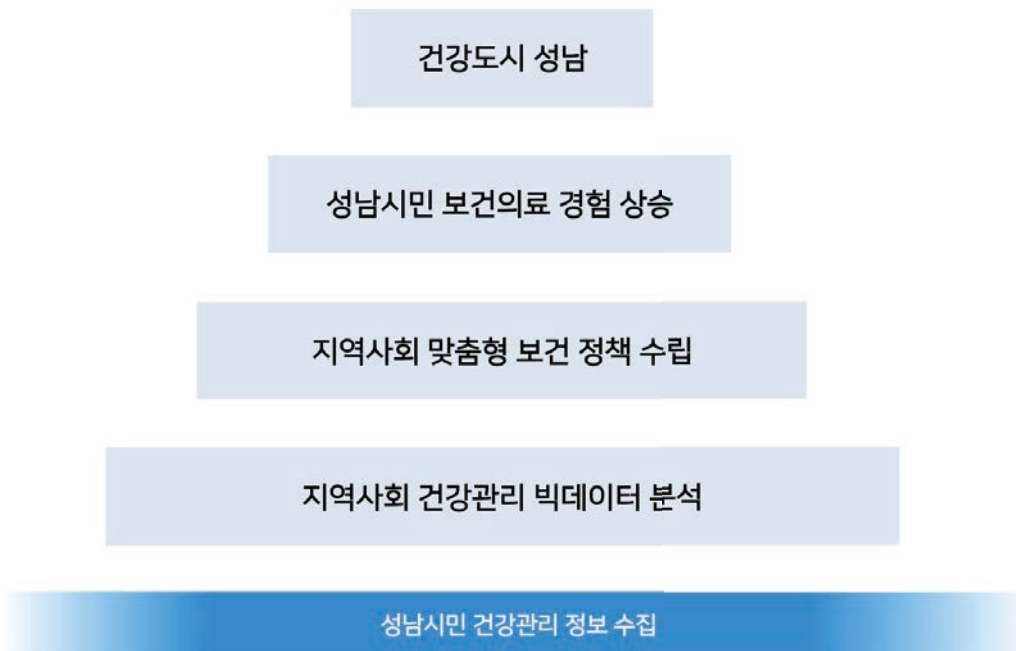


그림 108 연구의 기대효과

7.2. 성남시의료원 서비스디자인 혁신 조직 제언

7.2.1 국내외 병원 혁신 조직 분석

- 서비스디자인을 다루는 부서의 명칭은 크게 [창의, 혁신]과 [환자경험, 공감]의 두 축으로 구분됨

◆ 병원 혁신 조직 사례

- [창의, 혁신] 조직



그림 109 창의, 혁신 조직의 지향점

- 메이요 클리닉: Center for Innovation (이노베이션 센터)
- 카이저 퍼머넌트: Innovation Consultancy (이노베이션 컨설팅사)
- 플로리다 병원: Innovation Lab (이노베이션 연구소)
- 서울 아산병원: 이노베이션 디자인 센터
- 세브란스 병원: 창의센터

- [환자경험, 공감] 조직

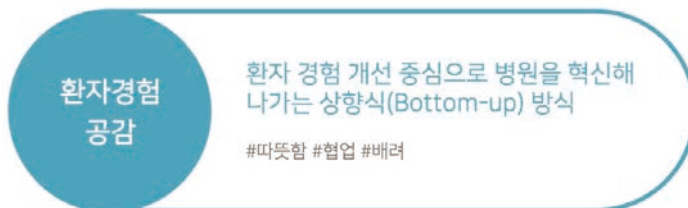


그림 110 환자경험, 공감 조직의 지향점

- 클리브랜드 병원: Office of Patient Experience (환자경험센터)
- 서울의료원: 시민공감디자인센터
- 명지병원: 환자공감센터

◆ 병원 혁신 조직 운영

- 혁신하고자 하는 가치의 확장
 - 초기에는 병원 내 환자 경험 개선에 집중하지만 점차 환자의 전반적 라이프케어 및 내부 조직 혁신 관리 등으로 영역을 확장해 나가고 있음
- 조직 내부 혁신 방법
 - 의료진을 중심으로 다학제적 전문가와 협업함
 - 서비스디자인, 디자인씽킹 방법론을 활용하여 전사적 문화 전파 교육을 통해 고객 경험에 대한 조직내 공감대를 형성함

1단계: TF 단계, 외부 컨설턴트의 도움이 필요



2단계: 디자인씽킹 역량을 탑재한 내부 다학제 조직구성 단계

자체 프로젝트 진행 형태

내부 프로젝트 컨설팅 형태



그림 111 병원 혁신 조직의 확장 단계

◆ 조직 내 중점 분야

- 각 의료기관의 특성에 따라 혁신 조직이 중점을 주는 분야가 상이하며 크게 3가지로 분류됨
 - 1) 문제해결에 중점을 두는 조직
 - 조직체계: 내부 TF + 외부 컨설팅
 - 인원구성: 의료진 + 외부 컨설팅
 - 업무영역: 환자 경험 개선

2) 내부역량강화에 중점을 두는 조직

- 조직체계: 내부 TF
- 인원구성: 경험디자이너, 디자이너, 병원 내부 인원(의료진 등)
- 업무영역: 혁신문화 확산

3) 내부역량강화에 중점을 두는 조직

- 조직체계: 별도의 혁신조직
- 인원구성: 전략 컨설턴트, 경험디자이너, 디자이너, 병원 내부 인원(의료진)
- 업무영역: 인하우스 컨설팅



그림 112 병원 혁신 조직별 중점 분야

◆ 시사점

- 성남시의료원 서비스디자인의 정체성 정의가 필요함
- 내부 협의를 통해 중점 분야에 따른 혁신조직 구성이 필요함

7.2.2. 성남시의료원 서비스디자인 혁신팀 구성

- 성남시의료원 서비스디자인 혁신팀의 초기 모델로 최소 핵심 인력이 지역 기관과의 연계를 통해 꾸준히 혁신을 추구 할 수 있는 방안을 제언함
 - 지역 보건대학, 디자인대학과의 서비스디자인 협업을 추진함
 - 성남시의료원의 기획 및 디자인 인력으로 핵심 조직을 구성함

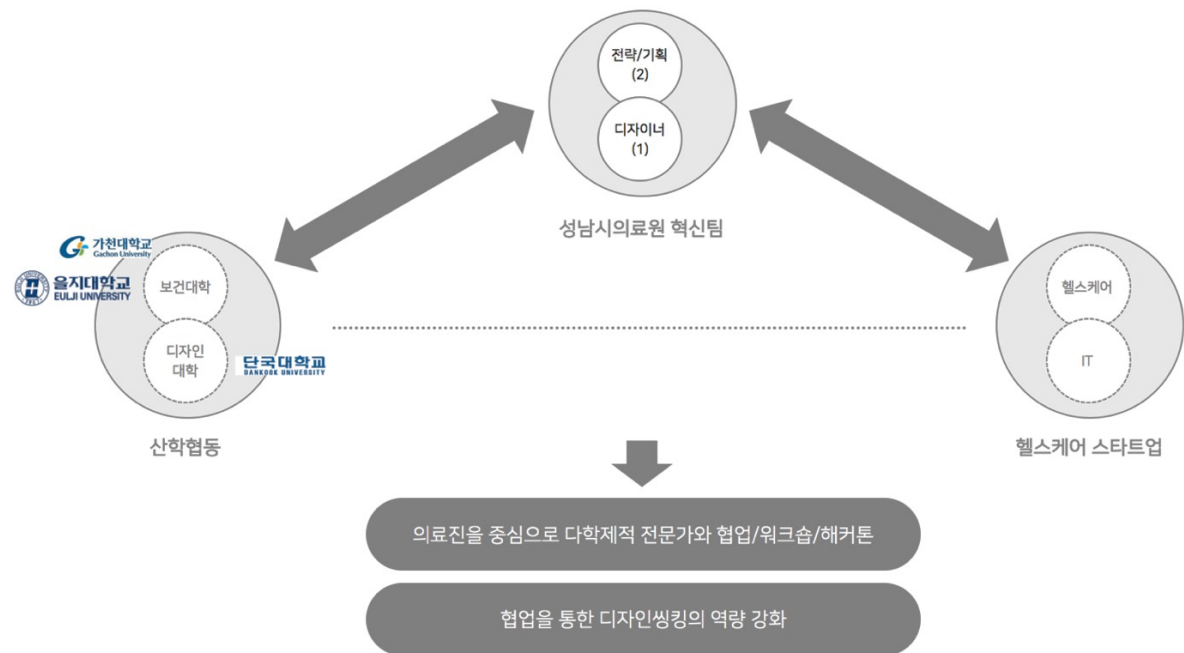


그림 113 성남시의료원 서비스디자인 혁신팀 구성

참고자료

병원 및 혁신 조직 사례

- Mayo Clinic Center for Innovation,
- Kaiser Permanente Innovation Consultancy
- UCLA Health
- Maggie's Cancer Caring Centres
- Healthwatch
- NHS England
- Imperial College Healthcare Helix Centre
- Shouldice hospital
- Oslo University Hospital
- NG Teng Fong Hospital
- 공립미츠기 병원
- 서울의료원 시민공감서비스디자인센터
- 세브란스병원 창의센터
- 서울아산병원 이노베이션 디자인 센터
- 명지병원 환자공감센터
- 메디플렉스 세종병원

의료분야 서비스디자인 연구 사례

- 김문정, Clean & Safe 운동본부에서 Hi-FIRST Project 까지(명지병원), Hipex2017 발표자료, 2017.
- 김미경, 가치를 공유하라: 장미특공대(명지병원), Hipex2017 발표자료, 2017.
- 김인병, 초일류 안전 응급실 만들기-응급실 진료문화 개선 Rabbit Jump Project (명지병원), Hipex2017 발표자료, 2017.
- 김재학, 서울아산병원의 인간중심 경험 디자인(서울아산병원), 한국병원경영학회지, 4, 2015.
- 김현정, 서비스디자인으로 혁신하는 공공병원(서울의료원 HUDC), Hipex2017 발표자료, 2017.
- 박진식, 메디플렉스 세종병원 사례(세종병원), Hipex2017 발표자료, 2017.
- 유정현, 입원환자 경험향상 및 회진문화 개선 Lily Project (명지병원), Hipex2017 발표자료, 2017.
- 하영란, 인간 존엄성 확립을 위한 희연의 간호 신체구속 폐지(희연병원), Hipex2017 발표자료, 2017.
- 한국디자인진흥원, 정형외과 외래진료실 서비스디자인, 2012.
- 한국디자인진흥원, 응급의료 CPR 키트 서비스디자인, 2013.
- 한국디자인진흥원, 수요자 중심의 검진결과 사후관리 및 만성질환자 건강관리 서비스디자인 개발 연구, 2015.
- Design Council, Improving patient experience in A&E, 2011.
- Design Council, Reducing Violence and Aggression in A&E, 2011.
- Mayo Clinic Center for Innovation, OB Connected Care (Mayo), Service Design Global Conference, 2015.
- Kaiser Permanente, MedRite Guideline, 2008.

문헌 및 논문

- 김남순 외 7명, 공공보건의료의 현황과 발전방안: 지방의료원과 국립대병원 중심으로, 한국보건사회연구원, 2014.
- 김민주, 서비스디자인 개념이 도입된 국내외 병원 혁신조직 사례 연구, 연세대학교 대학원 석사학위 논문, 2015.
- 김수진 외 4명, 응급 환자 중증도 분류의 전산화, 대한응급의학회, 2003.
- 김혜련, 지역중심의 건강증진 및 질병 예방을 위한 통합적 건강관리체계구축 방향, 보건복지포럼, 193, 2012.
- 박유석 외 5명, 중증도 분류도구로서 변형 Emergency Severity Index 의 평가자간 신뢰도, 대한응급의학회, 2002.
- 보건복지부, 2017년 독거노인중증장애인 응급안전알림서비스 사업안내, 2017.
- 양은배, 환자-의사간 의사소통 기술 교육에 대한 고찰, 한국의학교육학회, 2008.
- 유재웅 외 2명, 의사의 커뮤니케이션 스타일에 대한 환자의 인식이 재방문 의도에 미치는 영향, 한국광고홍보학회, 2010.
- 윤강재 외 2명, 보건의료서비스 분야 소비자 위상과 권리, 한국보건사회연구원, 2013.
- 심승배 외 10명, 환자의 중증도 분류를 고려한 응급실의 진료 프로세스 패턴 분석, 한국경영과학회지, 2012.
- 한국건강증진개발원, 2017년 보건소 모바일 헬스케어 사업운영 안내서, 2017.
- 한국건강증진개발원, 2017년 지역사회 통합건강증진사업 안내, 2017.
- 한국디자인진흥원, 의료서비스분야 디자인혁신 사례집, 2013.
- 한국디자인진흥원, Healthcare Design First Aid Kit, 2013.
- California Health Care Foundation, The Lean Way: How California Public Hospitals Are Embedding a Culture of Improvement, 2015.
- Bristol Myers Squibb, A patient's guide to Immuno-Oncology, 2017.
- Design Commission, Restarting Britain 2: Design & Public Services, 2013.
- Design Council, Design for Public Good, 2013.
- Design Council, Wouldn't it be great if...we could live sustainably by design?, 2007.
- Fuelfor, Hospitable hospice: Redesigning care for tomorrow, 2013.
- Ideo, IDEO's Design Cure, 2002.
- Healthwatch, Every Voice Matters: Putting People at the Heart of Care, 2016.
- Nesta, Designing for Public Services, 2016.
- Nesta, Open innovation in health, 2017.
- Patient Centered Medical Home, Creating Patient-centered Team-based Primary Care, 2016.
- The King's Fund, Acute hospitals and integrated care, 2015.
- The King's Fund, Future organizational models for the NHS, 2014.
- Salus, Towards citizen governance and management of health data, 2016.
- Service Design Network, Service Design Impact Report: Health Sector, 2017.
- World Health Organization, Standards for Health Promotion in Hospitals, 2004.
- World Health Organization, Integrated Care Models: an overview, 2016.

연도	2018	2019	2020	2021	2022
제공 목표	확장된 의로서비스 경험 제공				
	건강관리 및 증진을 위한 서비스 제공				
	내부 역량 강화 및 시민 참여 활동				

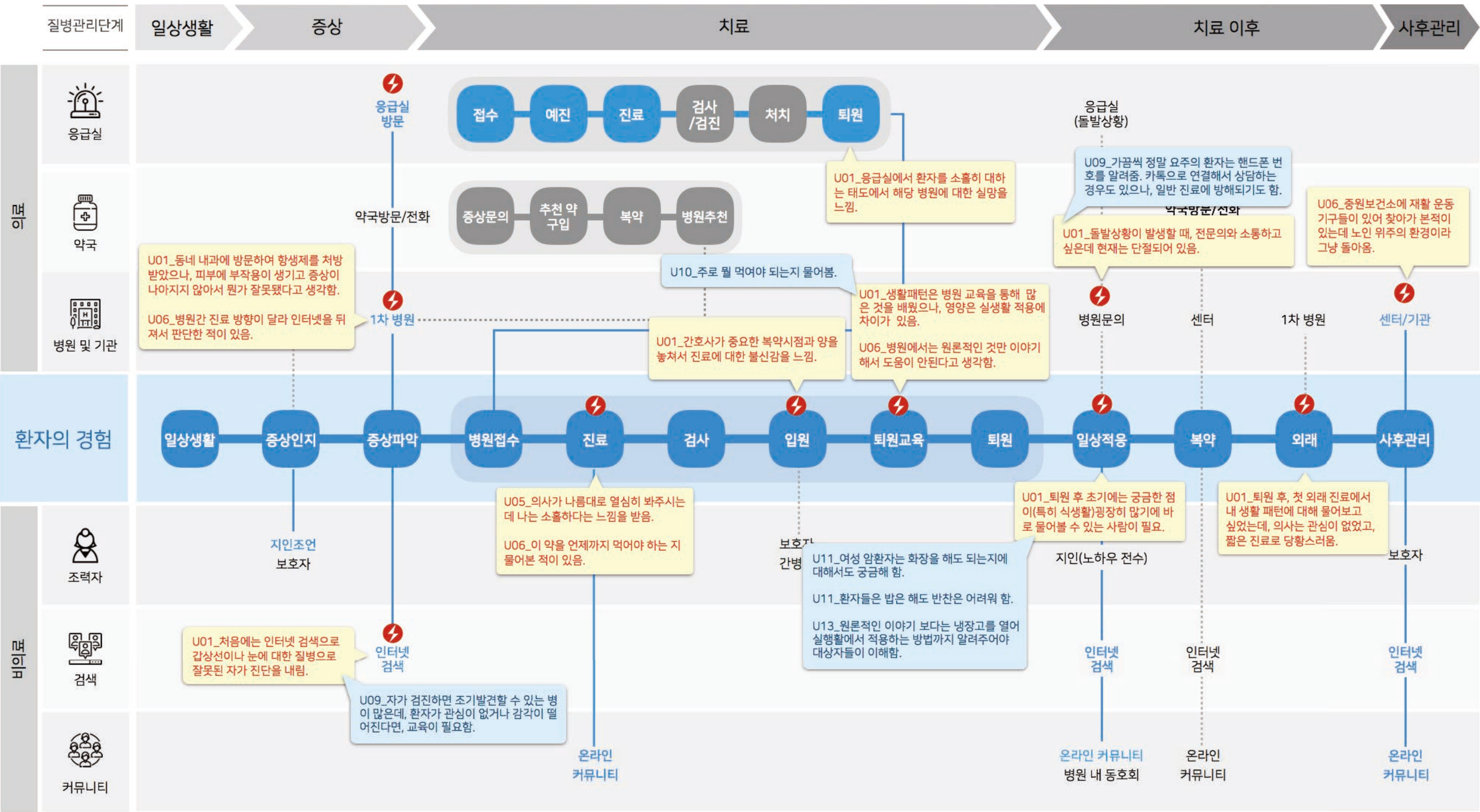
마음있다	환자 공감 기반 진료 제공	환자의 참여로 공감하는 진료시간 만들기 기타 세부 과제	기획/디자인 시스템 개발 및 EMR 연계 시범 운영 및 개선 타 진료과 확장 적용 체크리스트 개발 환자 중심의 진료를 위한 의료진 진료 가이드 예방 및 건강관리 중점 콘텐츠 개발 진료실 레이아웃 개선 진료시간 옵션제
	환자와 가족의 마음이 회복되는 병동생활 제공	보호자를 위한 정보제공으로 환자와 가족간 심리적 연결 도와주기 기타 세부 과제	특수환자를 위한 보호자 알림장 알림 시스템 개발 및 EMR 연계 시범운영 및 개선 보호자 교육 프로그램 개발 입퇴원 환자 모바일 수속 시스템 호스피스 환자의 가족 방문 서비스 수술 환자 아이돌봄 서비스 회복을 돕는 병동 색채 계획
힘있다	지역 보건-복지-의료 연계 제공	시민건강닥터제를 활용하여 지역주민 돌보기	시민건강닥터제 시행 시민건강닥터제 연계 프로토콜 개발 시민건강닥터제 연계 시범 운영 의료원과 사후관리 연계 확장 적용
	성남시 지역 공동 사후관리 제공	지역 공동 사후관리 시스템으로 환자 관리하기 기타 세부과제	환자 모니터링 항목 개발 사후관리 시스템 구축 사후관리센터 연계 프로토콜 구축 시범운영 타 진료과 및 타 기관 확장 적용 사후관리센터 연계 프로토콜 구축 사후관리 알림 발송 개발 및 시행 질환별 사후관리 등급 개발
	성남시민 건강/영양관리 제공	성남시민 건강한 밥상 정보 제공하기 기타 세부 과제	지역 표준 영양 지침 개발 시범 운영 서비스 시행 환자식 레시피 홈페이지 공유 식이조절 환자 쿠킹 클래스 사회적기업과 협력체계 구축 민간식당 리워드 시스템 개발
서로있다	성남시민 건강증진정보 제공	가족 중심으로 생애주기 건강상담하기 기타 세부 과제	건강증진센터 가족주치의 프로그램 개설 가족력 바탕의 예방 콘텐츠 개발 가족관리 시스템 구축 시범 운영 타 진료과 확장 적용 가족 그룹 상담 운영
	지역참여형 시민 건강교육 제공	체험형 건강 교육으로 지역 내 건강이해도 높이기 기타 세부과제	지역 교육기간과 협력체계 구축 체험형 교육 콘텐츠 개발 시범 운영 병원 체험 교육 프로그램 운영 타 교육기관과 연계 확장 환자 주도형 건강 교육 찾아가는 건강교육
생각있다	성남시의료원 내부 혁신문화 증진	의료진의 환자공감을 위한 프로그램 운영하기 기타 세부과제	환자 관찰 및 체험을 위한 톨킷 개발 의료진 환자체험 및 워크숍 직원 대상 서비스디자인 역량 교육 서비스디자인 전도사 선발 서비스디자인 혁신 TF 지속적 시행
	시민 참여형 서비스디자인 운영	성남시의료원 내 시민 서비스디자이너 운영하기 기타 세부과제	시민 서비스디자인 참여 가이드 개발 연구성과 공유 플랫폼 개발 시민참여 연구 결과 홍보 지속적 시행 포토보이스를 활용한 개선발굴 시민참여 워크숍
	지역과 의료원을 잇는 환경 조성	지역주민을 위한 친근하고 건강한 환경 만들기 기타 세부 과제	성남시의료원 시민 서비스 디자이너 운영 가이드 개발 성남시의료원 주변 건강길 조성 의료원 접근성 향상을 위한 지역 웨이파인딩 성남시의료원길 도로명 개선 방안 성남시의료원 내외부 유니버설디자인 보행 보조기구를 가진 환자가 보다 편하게 대기할 수 있는 환경 조성 스마트 웨이파인딩 시스템 환자간 멘토/멘티 프로그램 전문가 자원봉사단 운영

Service Concept | Journey | User Voice



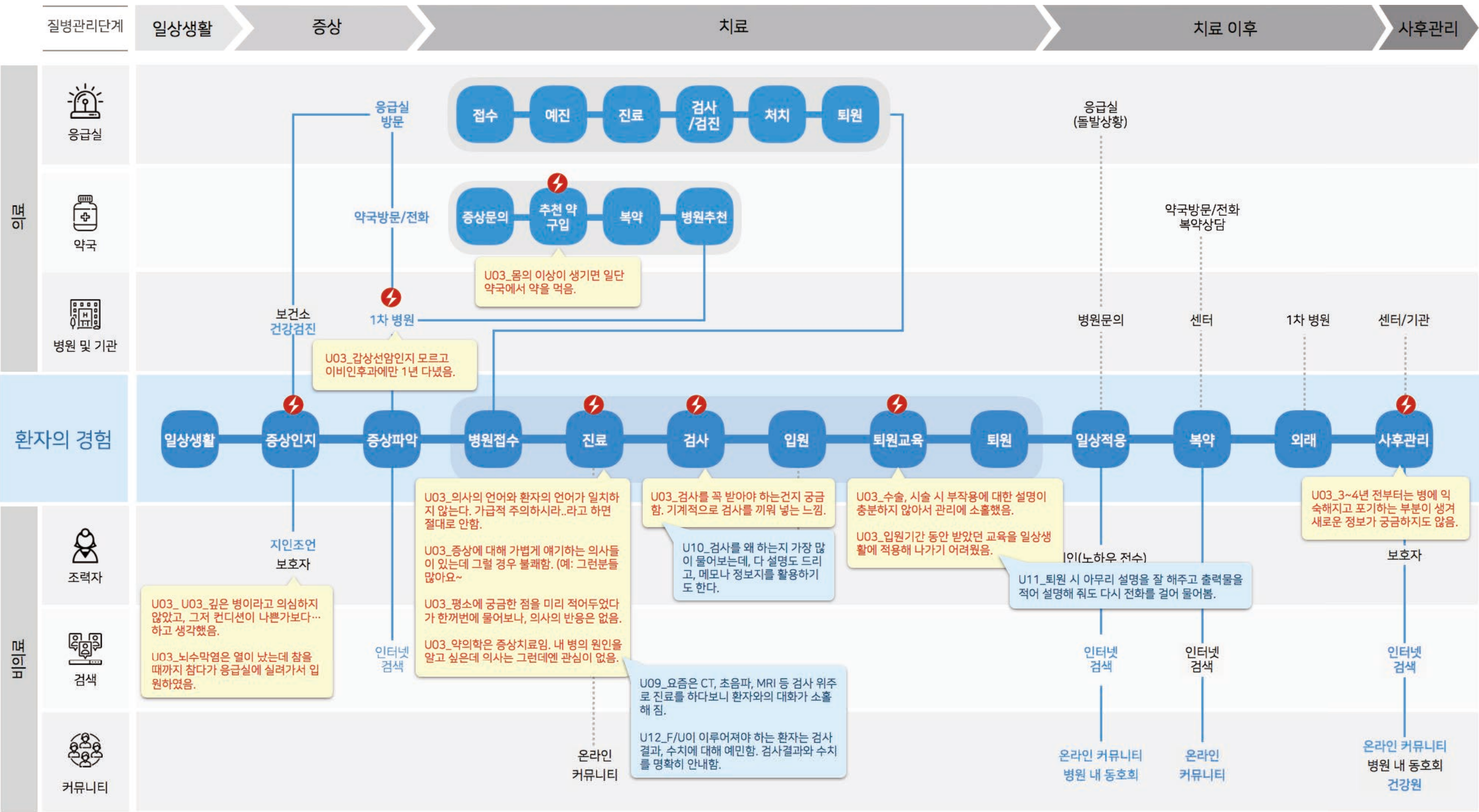
사용자조사 분석

입퇴원 경험 환자(장기 입원)



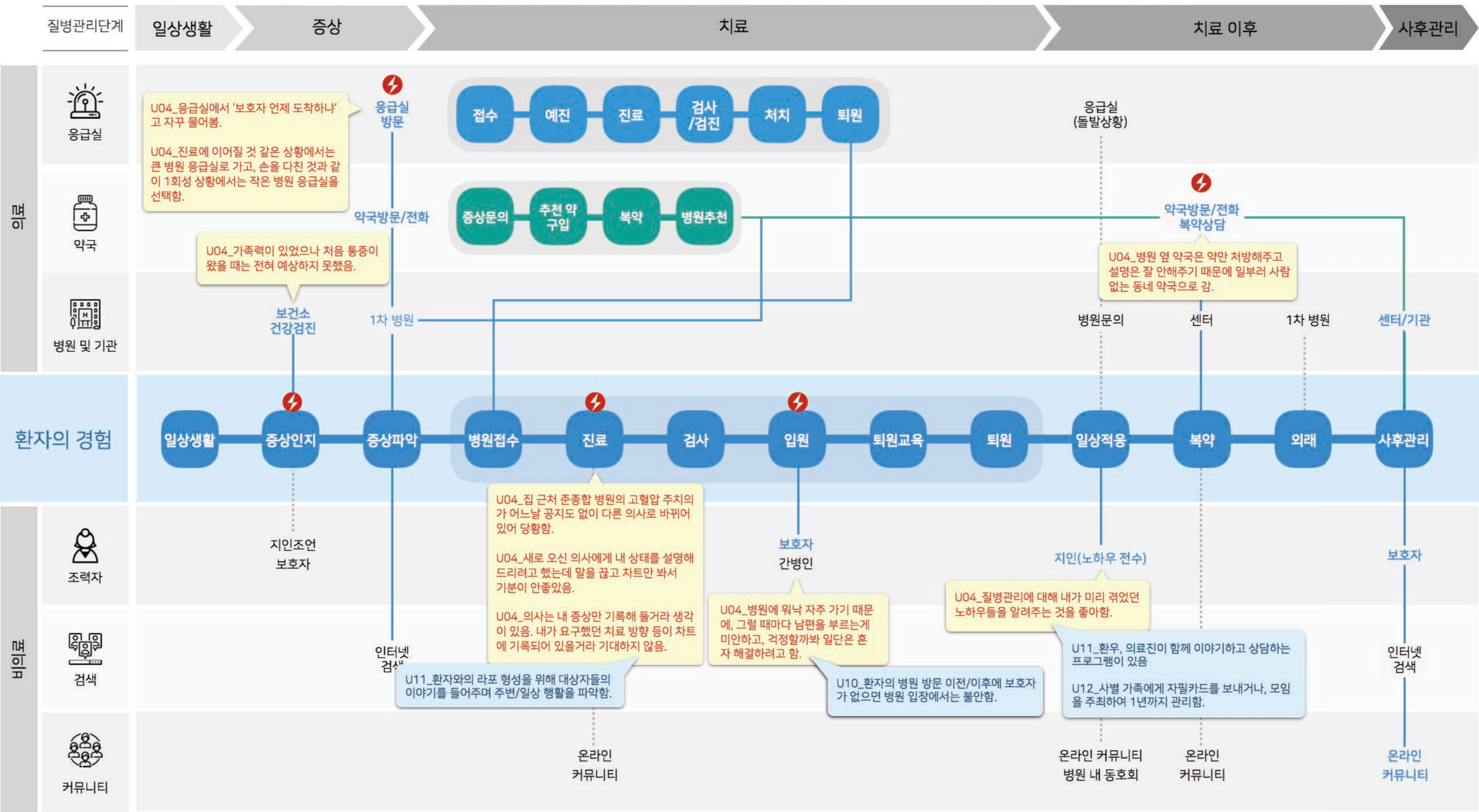
사용자조사 분석

수술 및 입퇴원 경험 환자(단기 입원)



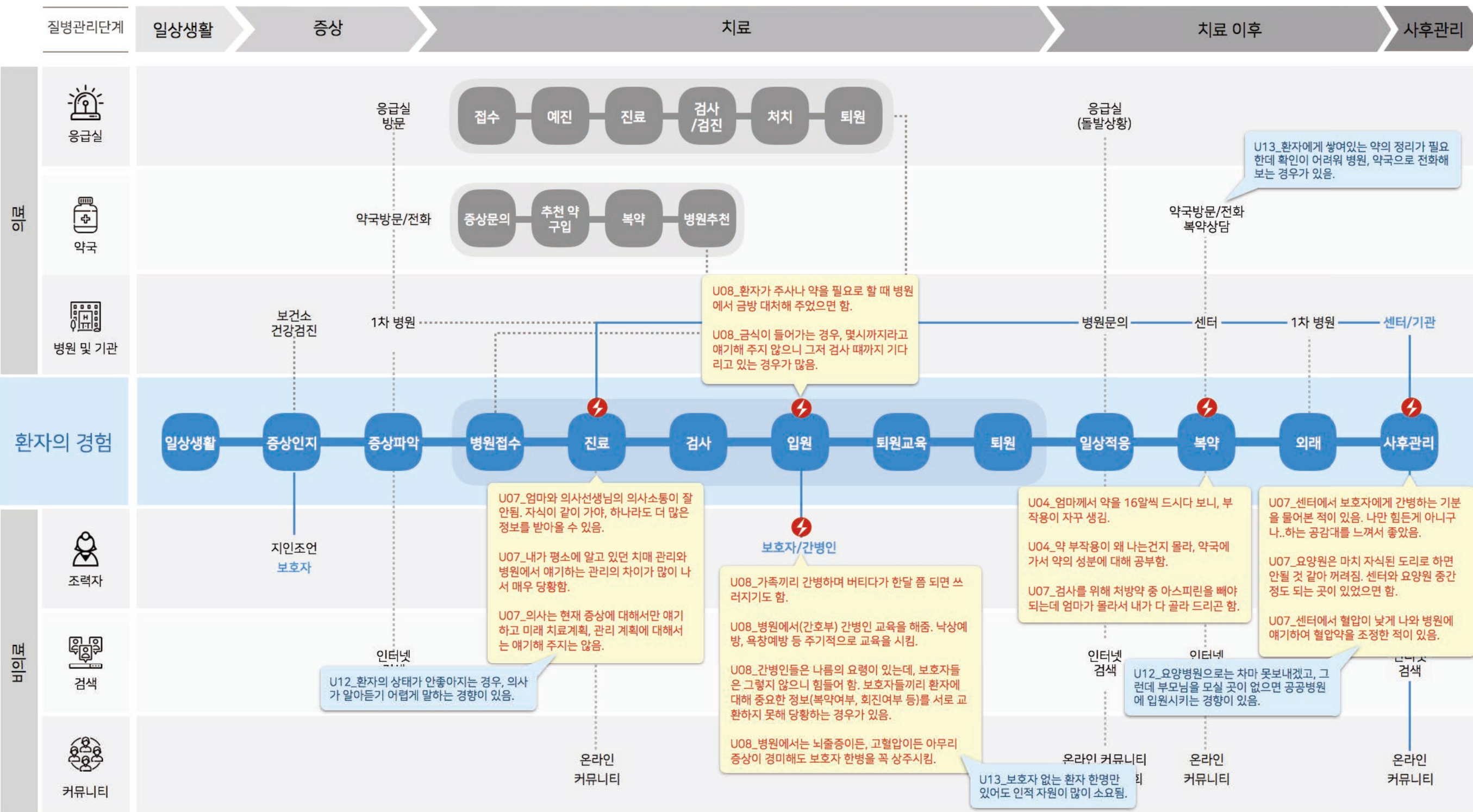
사용자조사 분석

입퇴원 경험 환자이자 보호자



사용자조사 분석

사후관리 기관을 이용하는 보호자



부록 1

전문가 자문 내역

‘성남시의료원 공공의료서비스디자인’ 전문가 자문

가. 전문가 자문 개요

- 성남시의료원의 건축, 인테리어, 공간디자인 및 색채, 가구 선정 등 유형적 서비스디자인 관련 자문을 시행하였음
- 공간, 인테리어 등 정기 자문과 공공의료서비스디자인 연구 보고 관련 자문으로 구분하여 진행하였음

나. 정기 자문단 운영

- 병원 건축, 인테리어 관련하여 자문위원 2 명이 정기 자문을 시행하였음
- 자문기간: 2017.06.27 - 2017.11.30 (약 5 개월)
- 자문위원 소개
 - 유운형 대표
 - 병원 건축 및 서비스디자인 전문가
 - 디자인케어 대표
 - 전 고려대학교 및 가톨릭대학교 겸임교수
 - 노태린 대표
 - 병원 인테리어 전문가
 - ‘종합병원 확 뜯어 고치는 여자’ 저자
 - 다수 병원 인테리어 시공(대전성모병원, 강북삼성병원, 강남세브란스병원 등)



그림 114 자문위원(좌: 유운형 대표, 우: 노태린 대표)

○ 자문내용

- 병원 건축 관련: 병원 층고 및 각 실별 공간 계획을 검토함
- 병원 공간 기획 관련: 반복 적용 가능한 유닛 계획(unit plan)에 대한 자문으로 외래 진찰실, 병실 등 공간 구성 제안, 외래 대기과 웨이파인딩 부분의 효과적인 구축과 계획에 대한 자문을 제공함
- 인테리어 관련: 공간 스타일링, 가구 배치, 조명, 마감재 선택 제안, 성남시의료원 공간별 색채 계획을 제안함
- 서비스디자인 관련: 성남시의료원의 비전과 미션을 중점으로 공공의료서비스디자인 관련 자문을 제공함

○ 자문횟수: 총 18 회(건축 및 공공의료서비스디자인 자문 12 회, 인테리어 및 색채계획 관련 자문 6 회)

표 15 정기 자문 목록

일시	유운형	노태린	자문내용
2017.06.27	●	●	전문가 자문단 회의
2017.07.04	●	●	성남시의료원 CM 건축건설 자문회의
2017.07.19	●	●	인테리어 설계 자문회의
2017.07.26	●		공간서비스디자인 도면검토(실무자)
2017.08.02	●		공간서비스디자인 도면검토(실무자)
2017.08.03		●	가구 구매 검토
2017.08.09	●		공간서비스디자인 도면검토(성남시의료원 원장 보고)
2017.08.16		●	퍼시스 본사 견학(구매팀, 부원장)
2017.08.18	●		공간서비스디자인 도면검토
2017.09.26	●		공공의료서비스디자인 전략 자문
2017.10.11	●		공공의료서비스디자인 전략 자문 (강남성모병원 권영대 교수, 디자인케어 구정하 대표)
2017.10.13		●	색채계획 자문(공공정책과장, 운영팀장 보고)
2017.10.16	●		공공의료서비스디자인 전략 자문
2017.10.18	●		공공의료서비스디자인 전략 자문(성남시의료원 원장 보고)
2017.11.27	●		공공의료서비스디자인 핵심과제 자문(성남시의료원 원장 보고)



그림 115 정기 자문단 활동

- 자문성과: 성남시의료원 층고를 비롯 각 실의 건축설계 공간배치 검토 및 인테리어, 색상배치, 가구 스타일을 제안함

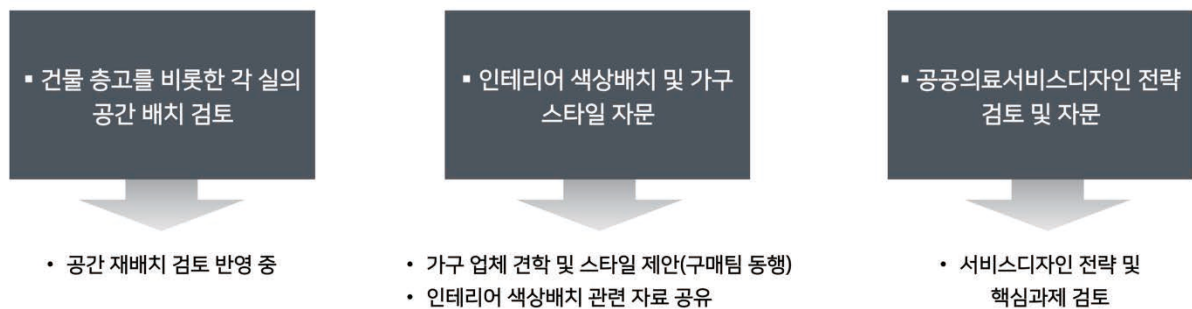


그림 116 전문가 자문 성과

다. 외부 전문 자문단 운영

- 성남시의료원 공공의료서비스디자인 과제의 방향을 점검하기 위하여 외부 전문 자문단을 운영하여 간담회를 개최함
- 외부 전문 자문단 간담회
 - 일시: 2017.11.27

- 장소: 성남시의료원
- 참석 인원: 성남시의료원 원장, 부원장, 진료부장, 간호부장, 한국디자인 진흥원 및 자문위원 등 총 15 명

○ 외부 전문 자문단 소개

- 구정하: 병원 건축 및 서비스디자인 전문가, 디자인케어 공동 대표, 가톨릭대학교 의료경영대학원 겸임교수, 서울대학교 의과대학, 가톨릭대학교 의료서비스디자인 프로젝트 진행
- 박승배: 서비스디자인 전문가, 서울과학기술대 디자인학과 교수, 고려대학교 응급실 폭력 줄이기 프로젝트 수행
- 유운형: 병원 건축 및 서비스디자인 전문가, 디자인케어 대표, 전 고려대학교, 및 가톨릭대학교 겸임교수
- 팽한솔: 의료서비스디자인 전문가, 서울의료원 시민공감서비스디자인센터 팀장, 전 사이픽스 서비스디자이너

○ 간담회 제안 내용

- 성남시의료원을 홍보할 수 있는 파급력 있는 아이디어 제안의 필요성
- 지역적 특성을 고려한 서비스디자인 아이디어 반영의 필요성
- 디지털 헬스를 접목시킨 미래형 공공의료서비스디자인의 필요성



그림 117 외부전문자문단 간담회

부록 2

사용자 조사 요약본

사용자 01 당뇨 환자

사용자 02 스트레스성 위염 환자

사용자 03 갑상선암 환자

사용자 04 협심증 환자

사용자 05 고혈압 환자

사용자 06 고혈압 및 공황장애 환자

사용자 07 치매 부모 보호자

사용자 08 치매환자 간병인

사용자 09 성남시 소재 2 차병원 외과 의사

사용자 10 성남시 소재 2 차병원 응급실 간호사

사용자 11 성남시의료원 간호사

사용자 12 성남시의료원 간호사

사용자 13 성남시 방문보건센터 간호사

사용자 14 약사

내 삶 전반을 의료진과 공유하면서 관리와 상담을 받고 싶은데, 현재는 단절된 느낌입니다.

증상 인지/진단

주변 사람들이 객관적인 시선으로 안좋아지는 상태를 말해줘서 큰 경각심을 느꼈다.

증상을 자각한 이후, 질병에 대해 모르니까 더 불안해서 인터넷으로 검색했다.

처음에는 인터넷 검색으로, 갑상선이나 눈에 대한 질병으로 잘못된 자가 진단을 내렸다.

병원선택/진료

증상과 대처를 모르기 때문에 약국보다는 병원으로 바로 갔다.

치료를 길게 잡아야하고, 꾸준한 관리가 필요하기 때문에 병원 선택에 있어 접근성이 중요했다.

간호사가 중요한 복약 시점과 양을 놓쳐서 진료에 대한 불신감을 느꼈다.

병원의 시스템보다 의사에 대한 신뢰가 중요했다. 환자를 대하는 마인드가 중요하다.

사후관리

수술 후, 첫 외래 진료에서 내 생활 패턴에 대해 물어보고 싶었는데, 짧은 진료로 당황스러웠다.

해외병원처럼, 환자가 입력한 데이터를 의사와 공유하고 채팅을 통해 이야기를 나눴음 좋겠다.

돌발상황이 발생할 때, 전문의와 소통하고 싶은데 현재는 단절되어있다.

퇴원 후, 혼자 음식 섭취에 대해 적응하고 판단하기까지 3개월 정도 걸렸다.

교육/정보탐색

처음에 병에 대한 막연한 두려움이 있는데, 온라인 카페를 통해 필요한 정보를 공부해 나갔다.

생활패턴은 병원 교육을 통해 많은 것을 배웠으나, 영양은 실생활 적용에 차이가 있다.

영양사를 알고 궁금한 점을 물어보는 것만으로도 충분한 도움이 되었다.

동네에 나와 같은 치료를 하는 사람을 알고 싶고, 또 필요할때 서로 도움을 주고 받고 싶다.

새벽에 같이 갈 보호자를 구하기도 어렵고, 응급 상황에 보호자를 신경쓰기가 힘들어요.

증상 인지/진단

같은 증상으로 계속 병원
응급실을 방문 중

스스로 스트레스성 위염이
확실하다고 판단되어, 더이상
내시경을 받거나 진행하지는
않는다.

병원선택/진료

큰 병원 응급실로 가면 너무
기다리니까 중간규모의 병원
중 야간진료가 가능한 곳으로
간다.

내가 열심히 증상 설명을
했는데 의사가 약간
처방한다던지 하면 실망한다.

응급실에 가면 아픈 증상이
빨리 멈췄으면 좋겠다는
생각뿐.

내 상태를 말하게 하지 말고
의사가 직접 진료를 해서
약을 처방했으면 한다.

응급실 이동

응급실 업무 시스템에 맞춰서
환자가 스스로 응대할 수
있는 상황이 아니다.

구토부터 시작하기때문에,
이동 중 미리 봉투를 챙기고
도와줄 보호자와 함께 간다.

보호자를 꼭 대동하고 가야
하는데 혼자 살아 난감할
때가 있다.

구급차를 이용하면 내가 아픈
것을 알고 있는 사람과 함께
있다는 점에서 안심이 된다.

응급실 경험

환자와 보호자에게 얼마나
신경써주느냐, 프로세스가
얼마나 단순하냐가 환자가
느끼는 편암의 기준이다.

보호자를 위한 공간도 없고,
직원이 곳곳에 있지 않아
뭔가를 물어보고 싶을때
당황스럽다.

링거를 받을 때가 유일하게
마음을 놓고 쉴수 있는
시간이지만, 몸을 가눌 수
있는 의자가 아니다.

환자나 보호자에게 정보를
전달하는 체계가 미흡하다.
환자에게 정보전달이 안되고
있다.

외래에 갈 때는 궁금한 점을 미리 적어두고 물어보는데,
의사가 해주는 말은 제 식으로 걸러 해석합니다.

증상 인지/진단

증상이 있을 땐 먼저 약국에
가서 약을 먹고 잘 들으면
계속 약을 먹고 낮게 하는
편이다.

병원에 가는걸 수치스럽게
생각한다.

건강검진을 통해 암을
발견하였고, 검진 병원이
아닌 가까운 병원에서 수술을
하고 F/U 하고 있다.

뇌수막염은 열이 났는데 참을
때까지 참다가 응급실에
실려가서 입원하게 되었다.

입원/외래

외래갈 때 의사에게는 궁금한
점을 미리 적어 두었다가
물어본다.

검사를 꼭 받아야 하는건지
궁금하다. 기계적으로 검사를
넣는 느낌이다.

입원 회진 시 '많이
좋아졌다고 들었습니다' 등
몇마디 더 해주는게
친절하다는 느낌이다.

증상에 대해 가볍게 얘기하는
의사들이 있는데 그럴 경우
불쾌하다. (예: 그런분들
많아요~)

커뮤니케이션

치료 받는 동안 받았던
교육이 일상생활에 적용해
나가기 어려웠다.

수술, 시술 시 부작용에 대한
설명이 충분하지 않아서
관리에 소홀했던 것 같다.

의사의 언어와 환자의 언어가
일치하지 않는다. 가급적
주의하시라..라고 하면
절대로 안해야 한다.

교육/정보

같은 고민이나 증상이 있는지,
대처는 어떻게 하는지 등이
궁금해서 인터넷 카페에
들어가본다.

내 병의 근본적인 것을 알고
싶은데 너무 증상치료만
한다는 생각이 든다.

3~4년전부터는 병에
익숙해지고 포기하는 부분이
생겨 새로운 정보가 궁금하지
않다.

환자는 의료진과 차트의 기록 이상의 것을 기대하는데
의료진은 그렇지 않은 것 같아 서운합니다.

협심증으로 인한
응급실 방문

운동 후 극심한 통증이 발생,
주변인들이 구급차를 불러
준다 했으나 민폐인 것 같아
혼자 택시를 타고 병원 방문.

가족력이 있었으나 처음
통증이 왔을 때는 전혀
예상하지 못했다.

응급실에서 '보호자 언제
오냐'고 자꾸 물어봤지만 '곧
온다'며 계속 미뤘다. (결국 안
와도 될때까지 미루었음)

평소에 먹는 약을 내가 먼저
자세히 설명하여 빠르게
증상에 대처한 것 같다.

치매 어머니
케어

엄마께서 약을 16알씩
드시다 보니, 부작용이 자주
생겼다. 그래서 스스로도
약에 대한 공부를 많이 함.

어머니가 약 부작용으로
힘들어하면 보호자로서 어떤
약을 빼도 되는지 등을 알아
두어야 함.

어머니의 평소 약 복용이나
증상, 상태 등을 기록해서
기록지를 가지고 있다가
병원에 보여주기도 함.

병원 옆 약국은 약만
처방해서 주고 설명은 잘
안해주기 때문에 일부러 사람
많이 없는 동네 약국으로 감.

의료진과의 라포

병원에 가기 전, 1차
상담소(의료 지식 상담)로
활용함. (약국 정보를
자가진단용으로 사용)

집 근처 준종합 병원에서
진료 받던 의사가 있었는데
어느 날 공지도 없이 다른
의사로 바뀌어 있었다.

새로 오신 의사에게 내
증상을 설명해 드리려고
했는데 말을 끊고 차트만
봐서 기분이 안좋았다.

의사와 환자와 형성되어 있던
라포는 차트에도 없고,
인수인계 대상도 아닐 것이라
생각했다.

사후 관리

예전에 고혈압 증세가 있어서
입원해야 했는데, 그때
엄마와 함께 2인실에
입원하기도 했음.

고혈압관리 밴드에 가입되어
있고, 회원들이 운동하는거
올리면 경쟁심을 느껴 더
열심히 하기도 한다.

상황에서의 대응 방법을
알려주고, 내가 미리 겪었던
노하우들을 알려주는것을
좋아함.

주변 사람들이 내 도움을
많이 받는 편.

만성질환으로 오랜 기간 의사와 관계가 쌓였을 때,
서로 소홀해진다는 느낌을 받습니다.

병원 이용

고혈압, 당뇨가 발병되어
집근처 내과에서 5년 정도
F/U 중.

나름대로 열심히 봐주시는데,
소홀하다는 느낌을 받음.
오래된 관계이다보니 그런가
싶음.

진료는 할 얘기 다 해도
2-3분이면 끝남.

의사와 생활, 식단 등 생활
전반적인 것에 대한 이야기를
공유하거나 하지는 않음.

보호자 관계

진료 시 보호자(아내)와는
항상 동행함.

보호자와는 진료도 같이
들어가서 직접 듣고,
진료실을 나와 들은 내용을
서로 다시 얘기함.

약국 이용

내과를 오래 다니다보니,
약국도 항상 가는곳만 감.
항상 같은 약을 먹다보니,
약국에서도 알고 있음.

약을 하루,이틀치
잃어버리거나 놓쳤을때,
약국에 가면 진단서 없이도
하루치 정도 줌.

한달 전부터 없었던 증상이
생기기 시작하여 병원에 가서
진단 받았으나 의사가 큰
일은 아니라고 함.

식단 관리, 생활습관 관리 등은 도와주는 곳이 없었는데, 병원에서 해주신다면 얼마든지 협조할 의향이 있어요.

진단 경험

아버지가 뇌졸중, 어머니 고혈압으로 유전이 있고, 평소 일하다가 뒷골 땡기는 증상 있었음.

집에서 술을 마시고 갑자기 숨이 막히며 기절함. 병원에 실려가서 고혈압 확인 후 하루 입원.

일을 해야 해서 병원의 만류에도 응급처치만 하고 퇴원함.

지인이 공황장애로 병원을 다니는데 이야기를 들어보니 증세가 비슷해 병원을 찾아가 진단을 받음.

병원에서는 원론적인 것만 이야기해서 도움이 안된다고 생각함.

이 약을 언제까지 먹어야 하는지 물어본 적이 있다. 가령 운동해서 혈압을 낮추면 약을 더이상 안먹어도 되는지.

약이 두 가지라 하나는 식전에, 다른 하나는 식후에 먹는다. (디렉션대로 먹지 않음.)

병원간 진료 방향이 달라 인터넷을 뒤져서 판단한 적이 있다.

병원 이용 경험

약이 떨어져서 병원에 약을 타러 갔는데 휴가 기간이었음. 주 약국에서는 처방전 없으니 약을 못준다고 하여 당황함.

병원에서 휴가를 가면 아래 약국에 미리 얘기를 해 주던가 하면 좋겠음.

새로 병원을 옮겨 처방을 받음. 새 병원은 약국과 협의하여 비상시 1주일치 약을 받을 수 있음.

주변 시설 이용

시간은 없으니, 짧은 시간에 효과있는 프로그램이 있으면 좋겠다. 근거리에 있으면 더 좋음.

예전에 한창 운동할 때, 지역센터에서 비만도/근력 체크하는 것이 좋았음. 식단 같은 것도 봐주면 좋을듯.

중원보건소에 재활 운동 기구들이 있어 찾아가본 적이 있는데 노인 위주 환경이라 그냥 돌아갔다.

만약 집에서 먹고 있는 식단을 찍어서 보여달라고 하면 관심이라고 생각하고 한번 해볼수는 있겠다.

보호자로서 나만 힘들게 아니구나... 하는 공감을 나누고,
혼자 짊어지고 있는 것을 나눠 듣고 싶습니다.

병원 경험

아버지가 정말 중요한 약속이 있었는데 까맣게 잊고 계셨다. 이럴 분이 아니라고 생각해서 병원에 모시고 갔다.

의사 선생님이 너무 친절하다. 그 많은 치매 환자들이 있을 텐데도 항상 갈 때 마다 손을 꼭 잡아준다.

틱틱거리는 의사를 만나면 화가 난다. 너무 화가 나서 고객센터에 전화하고 의사를 바꾼 적이 있다.

자식이 같이 가야, 하나라도 더 정보를 받아올 수 있다. 의사소통 부분 때문에 보호자가 꼭 필요하다.

보호자 역할

엄마가 항상 의사 선생님이 얘기하는 걸 자세히 안 들으신다. 검사 수치를 내가 외우고 있다.

검사를 위해 처방약 중에 아스피린을 빼야 되는데, 엄마가 그걸 모르셔서 내가 직접 가서 약을 골라드렸었다.

두 분이 계속 뭘 더 조심해야 하는지 내가 판단해서 알려드리고, 가끔 내가 장을 봐서 가져다 드린다.

보호자에게 느낌을 물어본 적이 있다. 서로 감정 공유를 통해 나만 힘든 건 아니구나 하는 공감대가 좋았다.

사후 관리

식사하시는 것 보면 식단 조절을 잘 하시진 못한다. 어르신들이 짜게 드시고 싱거우면 잘 못드신다.

어르신들의 생각을 바꾸는 게 쉽지가 않다. 내가 아무리 얘기를 해줘도 고쳐지진 않는다.

4시간 동안 간병인을 집으로 부를 수 있다고 한다. 근데 어머니가 너무 불편해하셔서 거부했다.

케어 센터 경험

엄마를 좀 더 편하게 해드려야 겠다는 생각에 데이케어센터를 알아보게 되었다.

센터와 요양원 중간 정도 되는 곳이 있으면 좋겠다. 요양원은 마치 자식된 도리로서 꺼려진다.

병원 한쪽에 공간을 마련해두고 병원에 간다는 개념으로 매일 다니면 좀 더 좋을 것 같다고 생각했다.

센터에서 혈압이 낮게 나와서 병원에 얘기한 적이 있다. 이후 혈압약을 조정해 주어서 큰 도움이 되었다.

병원에서 간병인 교육을 해 주니까 지식이 생겨 좋고, 보호자들도 신뢰하는 것 같습니다.

간병 업무

1개 월 정도 가족끼리 간병하며 버티다가 보호자가 쓰러지는 경우도 있다.

수술 직후에는 정신이 없으니까 2~3개월쯤 간병인 쓴 다음에 수월해지면 가족들이 돌보는게 좋다.

우리는 요령이 있다 보니까 괜찮은데, 보호자들은 요령이 없으니까 힘들어한다.

나는 분명 인계를 해주고 갔는데, 보호자들끼리 정보 인계가 안되어서 나에게 전화가 또 오기도 한다.

병원 서비스

병원에서(간호부에서) 간병인 교육을 해준다. 낙상예방, 욕창예방 등 주기적으로 교육을 시킨다.

보호자에게 하는 교육은 따로 없지만, 간병인 교육에 가끔 들어오는 보호자도 있다.

간호간병서비스는 중증환자는 들어갈 수 없다. 가끔 들리는 말에는 보호자들이 '그거 소용없다'고 한다.

공동간병실도 있다. 베드가 6개 있으면 한 간병인이 2명 환자를 돌보는 시스템이다.

간호사 역할

간호사들이 불성실한 간병인들을 보호자에게 얘기해서 간병인을 교체하게끔 하기도 한다.

간병인은 환자가 불편한 점을 먼저 얘기하면 간호사에게 바로 전달해준다.

워낙 여러군데에서 얘기하다보니 간호사는 기록하여 관리하는 것 같다.

뇌졸중 초기든, 고혈압이든, 아무리 증상이 경미해도 병원에서는 보호자 한명을 꼭 상주시킨다.

병원에 바라는 점

주사를 원한다, 약을 원한다 할때 병원에서 금방 대처해주면 좋을텐데 생각했다.

금식이 들어갈 경우, 몇시까지라고 얘기해주지 않으니 그저 검사때까지 금식하고 기다리세요 한다.

지역의 주변 병원과 협력을 통해 전염병 관리, 보건 교육, 의료전달체계 관리 등에 기여해 주었으면 합니다.

지역 특성

중국교포들이 많이 사는데 자체 네트워크가 잘 형성되어 있고, 입소문으로 많이 찾아온다.

좀 과격한 편이고, 우격다짐이나 시끄럽게하거나 불만을 그때 그때 토로하는 편이다.

맞벌이 가정이 많기 때문에 큰 질병이 아니면 병원에 낮에 잘 못오는 경우가 많다.

의료 공급은 충분한 편이라 생각한다.

진료

환자가 성인이면, 환자의 이야기를 들으려고 한다. 환자가 증상을 설명하고 이야기하게 한다.

시간이 밀려 충분히 얘기를 나누지 못한 일은 거의 없다. 초진하고 치료 방침을 세우는 데 약 20분 걸린다.

요즘은 CT, 초음파, MRI등 검사 위주로 진료를 하다보니 환자와 대화에 소홀해지는 원인이 된다.

환자 교육

방송 의학 채널에서 들은 정보를 일반화하지 않도록 교육해야 한다.

가끔씩 정말 요주의 환자는 핸드폰번호 알려준다. 카톡을 연결해서 상담한 경우도 있다.

자가 검진하면 조기 발견할 수 있는 병이 많은데, 환자가 관심이 없거나 감각이 떨어진다면, 교육이 필요하다.

수술 후, 교육을 시켜도 환자가 대수롭지 않게 생각하면, 합병증이 생기는 경우도 있다.

성남시의료원에 바라는 점

전염병 관리나 보건 교육의 컨트롤 타워가 되어 주었으면 한다.

주변 병원과의 협력을 통해 의료체계를 바로 잡아 나갔으면 한다.

보호자가 없는 환자들을 케어해 줄 수 있는 시스템이 잘 갖춰졌으면 좋겠습니다.

지역적 특성

육체노동하는 노동자가 많아
서, 사고들이 많다.

주변에 고시원 거주자,
독거노인 등 보호자 없이
오는 사람이 많다.

점점 질환 환자들이 늘어나는
추세이다.

환자/보호자 응대

통증이 심하지 않는 이상
증상에 대해서는 환자와
이야기한다.

보호자가 있으면 제일 좋은데,
부모님들이 자녀들에게 신세
안질려고 보호자한테
이야기를 안하려고 한다.

검사를 왜 하는지를 가장
많이 물어보는데, 다
설명드리고 메모나 정보지
등을 활용하기도 한다.

예약 외 질문사항으로는 주로
뭐 먹어도 되는지에 대해서
물어본다.

보호 급수에 따라
사회복지사를 연결해 주는
경우도 있다.

병원 방문 이전/이후에
보호자가 없으면
병원입장에서는 불안하다.

성남시의료원에 바라는 점

독거노인이나 고시원에 사는
연고 없는 사람들이 지역내
많은데, 이런 분들을
수용해줄 수 있을 것 같다.

큰 병원에 가야 하는데,
보호자가 없어서 가기 쉽지
않은 경우 시립병원에서
도와줄 수 있을 것 같다.

환자와 커뮤니케이션하는 채널을 단순화하는 것이 필요하며, 병원문화에 대한 기본 에티켓 교육이 필요합니다.

환자와 보호자

여러 보호자를 다루어야 할 때 어려움이 있다. 치료방향 설명 등이 여러 차례 이루어져야 한다.

보호자에게 치료방향 설명은 주치의를 통해 하는 것으로 채널을 단일화 시키는 것이 효율적이었다.

젊은 사람들은 대부분 수술도 보호자 없이 혼자 오는 경우가 많다.

입퇴원 및 사후 관리

환자는 생활 관리에 대한 궁금증이 많다. 여성 암환자는 화장에 대한 것도 궁금해 한다.

어느 정도 치료가 되면 물어볼 것 같았는데, 정작 수술 전에 물어본다. 미리 준비를 하려고 한다.

입원환자의 퇴원 시 의사, 간호사, 영양사를 묶어서 최소 30분-1시간 교육하는 프로그램이 있다.

본인 스스로 해 먹어야 하는 상황이거나, 생활수준, 경제수준에 따라 지속적인 관리 성공 여부가 결정된다.

환자들이 밥을 할 수 있어도 반찬은 어려워 한다. 퇴원 후 병원에서 제공해 주면 훨씬 도움이 될 수도 있을 것 같다.

당뇨환우 소식 프로그램이 있었다. 채혈 후 환자들끼리 모여서 식사하고 이후 혈당을 체크한다.

환우들끼리 질병관리나 약에 대해서도 이야기 한다. 의사/간호사도 함께 듣다가 환자 개인별 코멘트를 해준다.

병원 외에서 해줄 수 있는 것

퇴원 시 아무리 설명해도 퇴원 후 또 전화로 물어본다. 출력물로 다 적어서 설명해도 같은것을 물어본다.

병원에 대한 기본 에티켓, 가령 병문안을 가지 않는 것이 에티켓이라는 것 등이 어려서부터 교육되면 좋겠다.

끝까지 버티는 환자들이 조금 더 일찍 외래에 방문하게 할 수 있다면 급성입원환자의 혼잡도를 줄일 수 있겠다.

어떻게 하면 환자에게 안좋은 소식을 부드럽게 전할 수 있을까요? 이 점이 가장 어렵고 힘든 부분입니다.

공공병원 특성

요양병원으로는 차마 못보내고, 있을 곳이 없으면 공공병원의 재활병동으로 보내는 경향이 있다.

3개월씩 난민처럼 떠돌아 다니는 환자들도 있고, 병원 시스템을 정말 잘 파악, 이용한다.

개별 간병인이 함께 이동하며, 내 환자는 내가 더 잘안다는 마인드로 치료계획까지 요구를 할 때도 있다.

커뮤니케이션

호스피스 병동의 특성상 환자와의 커뮤니케이션이 매우 중요하다.

호스피스는 의사, 간호사, 사회복지자, 성직자, 환자가 치료과정을 함께 해야 한다.

사별 가족에게 자필 카드를 보내거나, 모임을 주최하여 1년까지 관리한다.

죽음이 예견되어 있더라도 의료진과 얘기하고 싶어 하지만, 의료진은 더이상 해줄 얘기가 없다고 생각한다.

호스피스가 아니더라도 환자의 상태가 안 좋아지는 경우, 알아듣기 어렵게 말하는 것 같다.

처방이 누락되었는데 환자가 발견하는 경우가 있다. 이 때 책임소재를 파악하느라 해결이 누락되는 경우가 있다.

진정 환자 중심의 병원을 위해서는 이런 사고가 생겼을 때 빨리 환자를 위해 처리할 수 있는 프로세스가 필요하다.

사후 관리

술 담배 문제가 있는 환자 경우는, 치료만 하면 뭐 하나, 술을 못 먹게 해야지하는 생각이 있다.

재발이 예상이되는 환자에게는 자주 연락하거나 한번 찾아볼 수 있지는 않을까 생각한다.

F/U이 이루어져야 하는 환자는 자기 상태에 대해서 예민한 것 같다. 검사결과, 수치 등을 정확히 안내한다.

대상자를 제대로 관리하기 위해서는 로컬병원, 약국, 센터, 사회복지 등 유관기관의 협력이 절실합니다.

지역/사업 특성

대상자는 집중관리, 정기관리, 자기관리고 구분하여 관리함.

지역 주민의 건강증진을 위해 지역 경로당에서 방문 건강교실을 운영 중이며 호응이 매우 좋다.

간호사들이 환자와의 라포 형성을 위해 대상자들의 이야기를 들어주면서 주변/일상생활 파악함.

만성질환은 노인 전부터 관리가 필요한데 그렇지 못해 노인 연령에서 힘든 경우가 많음.

보호자 없는 대상자 관리

독거노인이 점점 많아지고 있음.

보호자 없는 환자 한명만 있어도 인적 자원이 많이 든다..

대상자들은 병원 웨이 파인딩이 잘 되어 있어도 찾지 못하기 때문에 실제 동행해서 알려줄 수 있게 함.

원론적인 얘기보다는 냉장고를 열어 실생활에서 적용하는 방법까지 알려 주어야 대상자들이 이해함.

주변 기관과의 관계

환자에게 쌓여있는 약의 정리가 필요한데 확인하기 어려워 병원, 약국으로 전화해 보는 경우가 있음.

로컬병원의 의사, 약사들과 협업이 되면 너무 좋겠다고 생각한다.

한시적으로 독거 노인에게 복약달력을 나눠줘서 표시하는 방법을 사용해 본적 있다.

대상자들은 영양제나 의료기기 상담 같은 것들도 간호사에게 연락하여 물어봄.

기타

젊은층은 방문을 못하는 경우가 많아 전화로라도 상담하는 경우가 있음.

서울시는 찾동 서비스 (사회복지사+간호사 방문 세스팀)를 운영하며 성남시에도 반영할 수 있으면 좋겠음.

수술 등이 필요한 환자는 분당서울대병원 공공의료사업단에 요청하여 진료받을 수 있게 함.

대상자에게 적합한 서비스를 연결해 주지 못해 받는 간호사들의 스트레스가 많다.

복약지도가 어려운 약은 병원에서도 함께 교육을
해 주었으면 하는 생각이 있습니다.

지역 특성

구리에서 약국을 처음으로
개업함. 현재 돈암동에서
8년째 약국을 운영 중이다.

강남은 약국의 환자가 많이
없다고 들었다. 자기 관리를
철저히 해서 아픈 사람이
별로 없기 때문이다.

대학병원 앞의 약국들은
설명을 자세히 하지 않는다.
동네약국에서는 오히려
생활상담이 많은 편이다.

약사의 역할

약사의 역할은 의사의 처방을
더블체크하는 정도이다.
의사가 약처방을 실수하는
경우도 있다.

의사는 약의 모양에 대해서는
잘 모르는데 환자는 약 모양,
색을 가지고 이야기한다.

흡입식 천식약(벤토린) 같이
복약지도가 어려운 약은
병원에서 도움을 주었으면
하는 생각도 있다.

병원에서만 파는 약에 대한
질문도 환자는 모두 약국에
질문한다.

사후 관리

노인분들에게는 주요
부작용만 알려드리는 편이다.

약의 화학적 충돌 반응 등은
DUR에 다 뜨기 때문에
전산으로 관리한다.

약국으로 전화해서 복약방법,
주의사항 등에 대해 다시
물어보고 확인하는 사람들이
많다.

약을 먹었더니 이런 증세가
있다..이 약을 빼고 먹어도
되나...에 대한 질문이 많은데,
일단 가지고 오라고 한다.

기타

약국에서 시민을 위한
프로그램 등이 있으면
좋겠지만 그만한 여건은
안된다.

부록 3

공공의료서비스디자인

10 대 핵심과제 로드맵

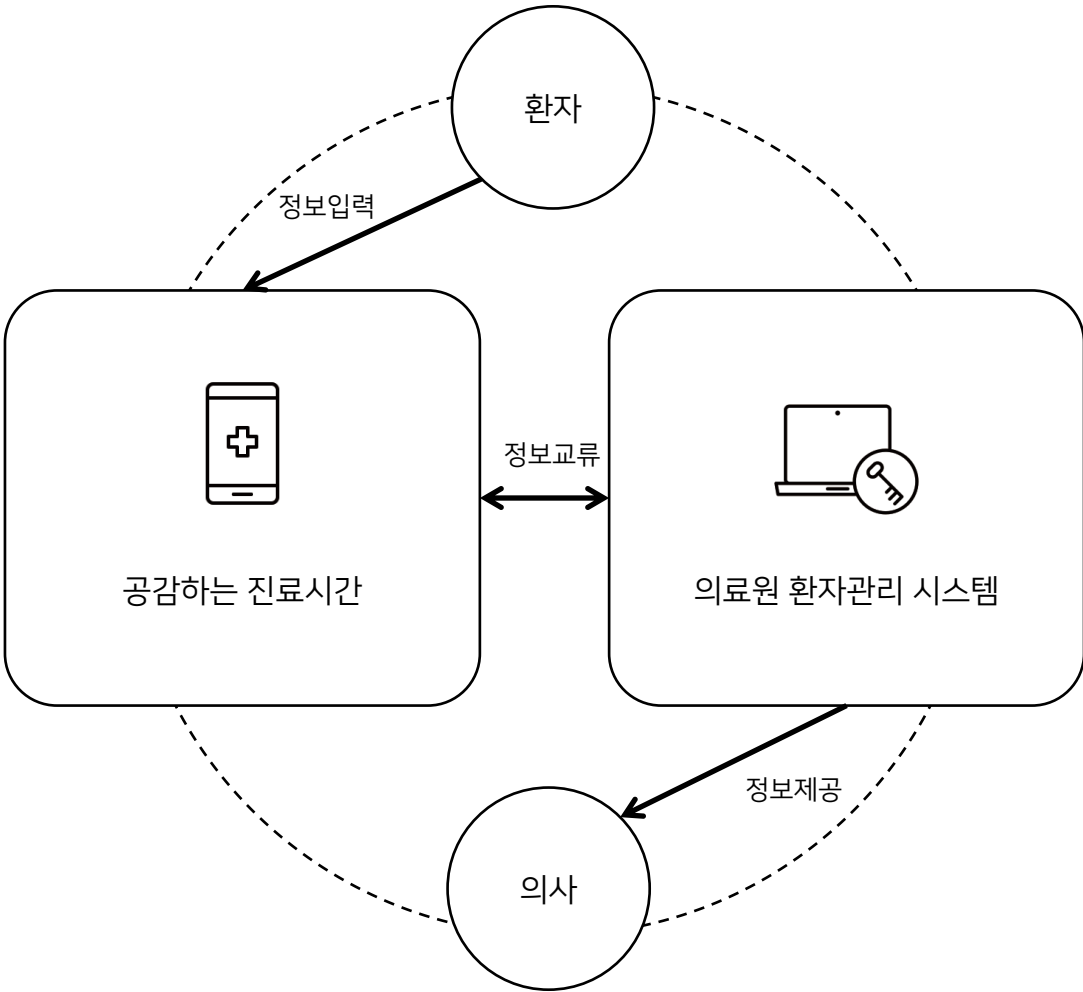
01. 환자의 참여로 공감하는 진료시간 만들기
02. 보호자를 위한 정보제공으로 환자와 가족간 심리적 연결 도와주기
03. 시민건강닥터제를 활용하여 지역주민 돌보기
04. 지역 공동 사후관리 시스템으로 환자 관리하기
05. 성남시민 건강한 밥상 정보 제공하기
06. 가족 중심으로 생애주기 건강상담하기
07. 체험형 건강 교육으로 지역 내 건강이해도 높이기
08. 의료진의 환자공감을 위한 프로그램 운영하기
09. 성남시의료원 내 시민 서비스디자이너 운영하기
10. 지역주민을 위한 친근하고 건강한 환경 만들기

I. 환자와 의료진의 마음있다

1. 환자의 참여로 공감하는 진료시간 만들기

환자의 참여로 공감하는 진료시간 만들기

진료 시 환자가 궁금한 사항을 모두 전달할 수 있게끔 도와주는 서비스로
진료실에서만 이루어지던 의사와 환자의 소통을 진료시간 전후로 확장시켜 진료시간 만족도를 상승시킬 수 있습니다.



- 환자경험
증진
- 공공의료
선도
- 성남시민
건강증진
- 시민참여
문화확산

필요성

- 환자는 의료진과 충분한 소통을 필요로 함 (급성 당뇨병환자 인터뷰 중)
- 보건복지부는 심층진찰 시범사업 예정 (예:15분 심층진료)
- 심층진찰을 위한 폭넓은 환자정보 수집 및 진료를 위한 의사와 환자의 커뮤니케이션 모델 수립 필요

주요내용

- (환자) 진료예약 후 사전문진표 작성하여 제출
- (환자) 일상생활 중에 나타나는 증상을 기록
- (의사) 환자가 미리 작성하고 공유한 증상을 토대로 진료 진행
- (매체) 위의 기능과 서비스가 시행될 수 있는 온라인서비스 구축
- (매체) 온라인 환경이 익숙하지 않은 사용자들에게는 출력물 제공

기대효과

- 환자가 적극적으로 참여하고 소통하는 진료시간 모델 제시
- 환자 공감을 위한 의료진 소통을 도움

I. 환자와 의료진의 마음있다

2. 보호자를 위한 정보제공으로 환자와 가족간 심리적 연결 도와주기

보호자를 위한 정보제공으로 환자와 가족간 심리적 연결 도와주기

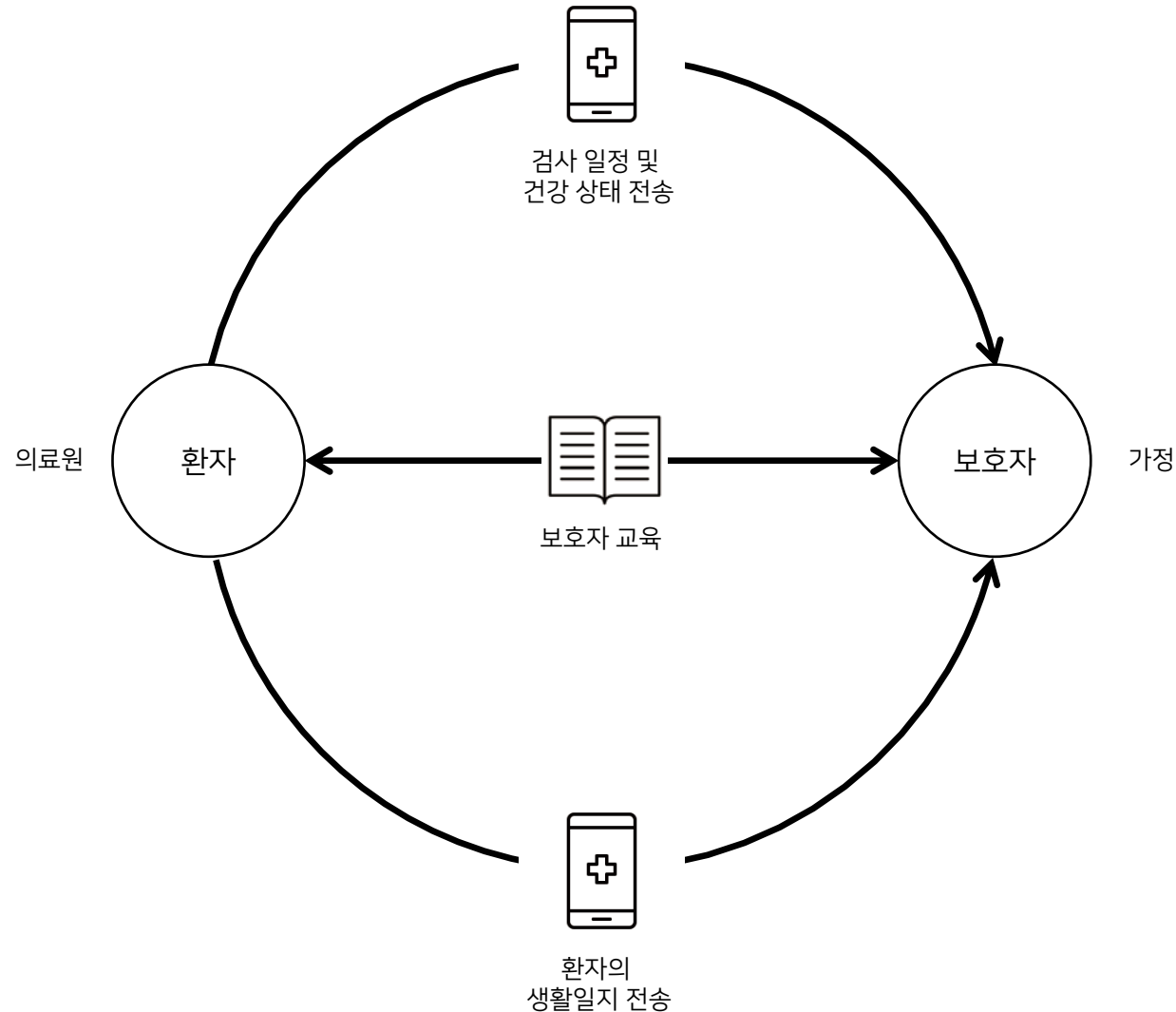
입원 시 환자의 상황을 가족과 공유할 수 있게 도와주는 서비스로,
온라인 매체를 통한 환자 소식 전달 및 보호자 교육을 통하여 퇴원 후에도 가정 내 관리를 이어나가기 용이하도록 합니다.

환자경험
증진

공공의료
선도

성남시민
건강증진

시민참여
문화확산



필요성

- 가족은 환자 질환의 공감에 어려움을 느끼는 경우가 있음
- 보호자는 의료진과 환자에 대해 이야기를 나눌 창구를 필요로 하고 있음
- 폐쇄병동, 호스피스 등 특수환자의 병동의 경우 환자와 보호자의 심리적 안정을 주기 위한 방안이 필요함

주요내용

- (의료진) 보호자 고관여 질병에 대하여 단계별 보호자 교육 실시
- (의료진) 기본 간병 교육 실시 - 환자 공감 및 사후관리 교육 실시
- (의료진) 환자 정보 보호자에게 알림 (단순 문자-전산개발 단계적 진행)
- (의료진) 특수 환자나 장기 입원 환자의 경우 환자의 일상을 기록하여 보호자와 공유
- (보호자) 입원 기간동안 환자상태에 대해 의료진에게 질문 가능

기대효과

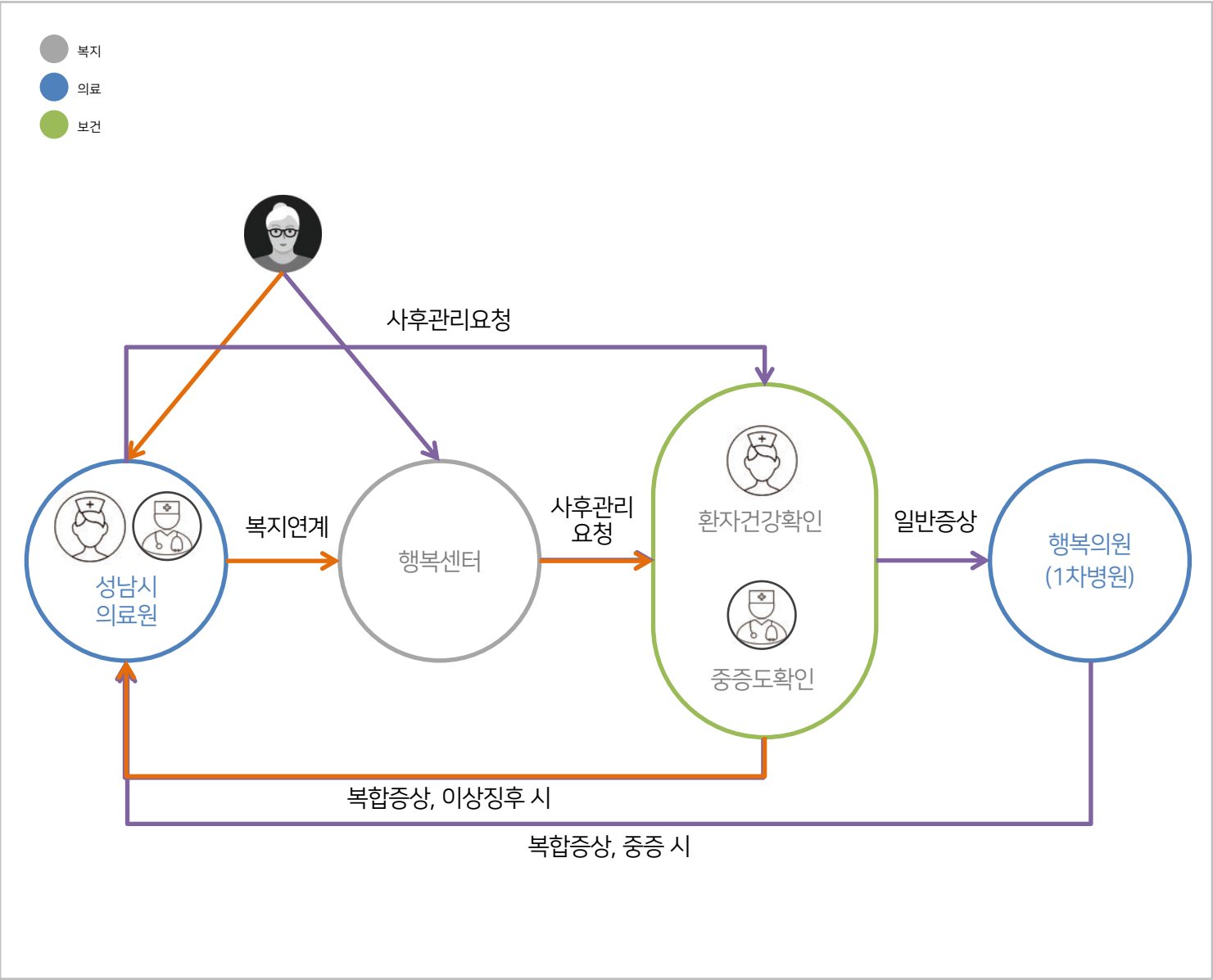
- 병동의 환자케어가 가정에까지 자연스럽게 이어질 수 있게 함
- 환자와 보호자의 정서적 안정 고취

II. 성남시 의료서비스의 흐름있다

3. 시민건강닥터제로 지역 주민 돌보기

시민건강닥터제를 활용하여 지역주민 돌보기

성남시에서 2018년 1월에 실시하는 시민건강닥터제(시민건강주치의)와 연계하여 진료가 필요한 시민에게 의료원에서 진료와 상담을, 치료가 끝난 환자에게 행복센터에서 사후관리를 제공해주는 서비스입니다.



환자경험
증진

공공의료
선도

성남시민
건강증진

시민참여
문화확산

필요성

- 성남시의 복지-보건-의료 연계 서비스 효과를 확대하기 위해서 의료원의 구심점 역할이 필요

주요내용

- (환자) 성남시의료원을 방문하여 진료 받음
- (의료원) 환자 문진을 통해 복지혜택을 받을 수 있는지 여부 판단함
- (의료원) 시민건강닥터 혜택 가능 시 행복센터로 연계함
- (환자) 행복센터를 방문하여 복지혜택을 받고 상주하는 간호사를 통해 지속적인 건강관리를 받음
- (환자) 건강상태를 파악하고 진료를 권유받음
- (의료원) 행복센터에서 환자의 상태를 판단하기 어려운 경우, 중증이 의심되는 경우, 복합적인 치료가 필요한 경우, 문진한 내용을 의료원에 연계하여 환자의 상태를 사전 검토하고 방문할 진료과 및 진료형태를 알려줌

기대효과

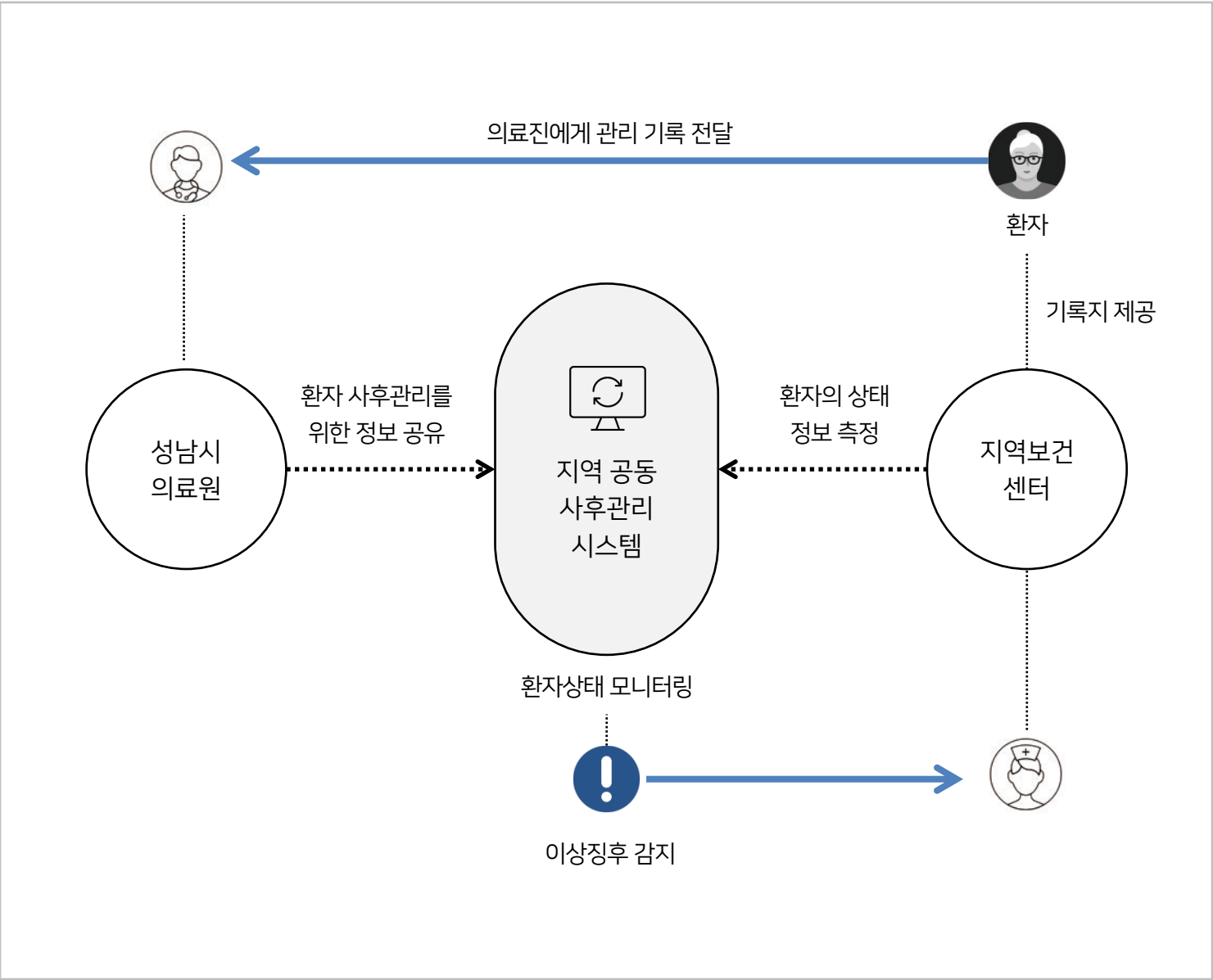
- 복지-보건-의료를 통합하여 편리한 서비스 제공
- 향후 성남시의료원 내 행복센터 유치로 복지통합서비스 제공

II. 성남시 의료서비스의 흐름있다

4. 지역 공동 사후관리 시스템으로 환자 관리하기

지역 공동 사후관리 시스템으로 환자 관리하기

지역보건센터와의 정보교류 시스템으로 환자 상태를 모니터링하는 시스템 구축으로, 환자의 이상징후 발생 시 의료원이 먼저 연락하여 상태를 파악해 줌으로써, 치료가 종료된 시민의 지역 주치의 역할을 제시합니다.



환자경험
증진

공공의료
선도

성남시민
건강증진

시민참여
문화확산

필요성

- 환자는 병원에서의 치료 종료 후에도 의료진의 개입을 원하고 있음
(급성 당뇨 입원환자 인터뷰 중)
- 성남시에서는 의료복지보건 네트워크 구현 중 (노인보건센터 등)
- 각 기관에서 쌓이는 환자 정보 연계로 다각도 환자관리 시스템이 필요

주요내용

- (의료원) 지역기관을 대상으로 환자의 표준화된 사후관리 지침을 공유
- (의료원) 의료원은 환자의 퇴원 시 환자에게 지역 보건센터를 연계
- (지역보건센터) 환자가 지역보건센터 등록 시 지침을 바탕으로 환자의 사후관리 항목(혈압, 혈당, 식사내역 등)을 시스템에 등록
- (지역보건센터) 해당 환자의 이상징후 발생 시 시스템에 표시되며, 담당자가 해당 환자에게 전화하여 상황을 파악하고 필요한 조치를 안내
- (매체) 환자 사후관리를 위한 온라인 정보교류 시스템 개발이 필요

기대효과

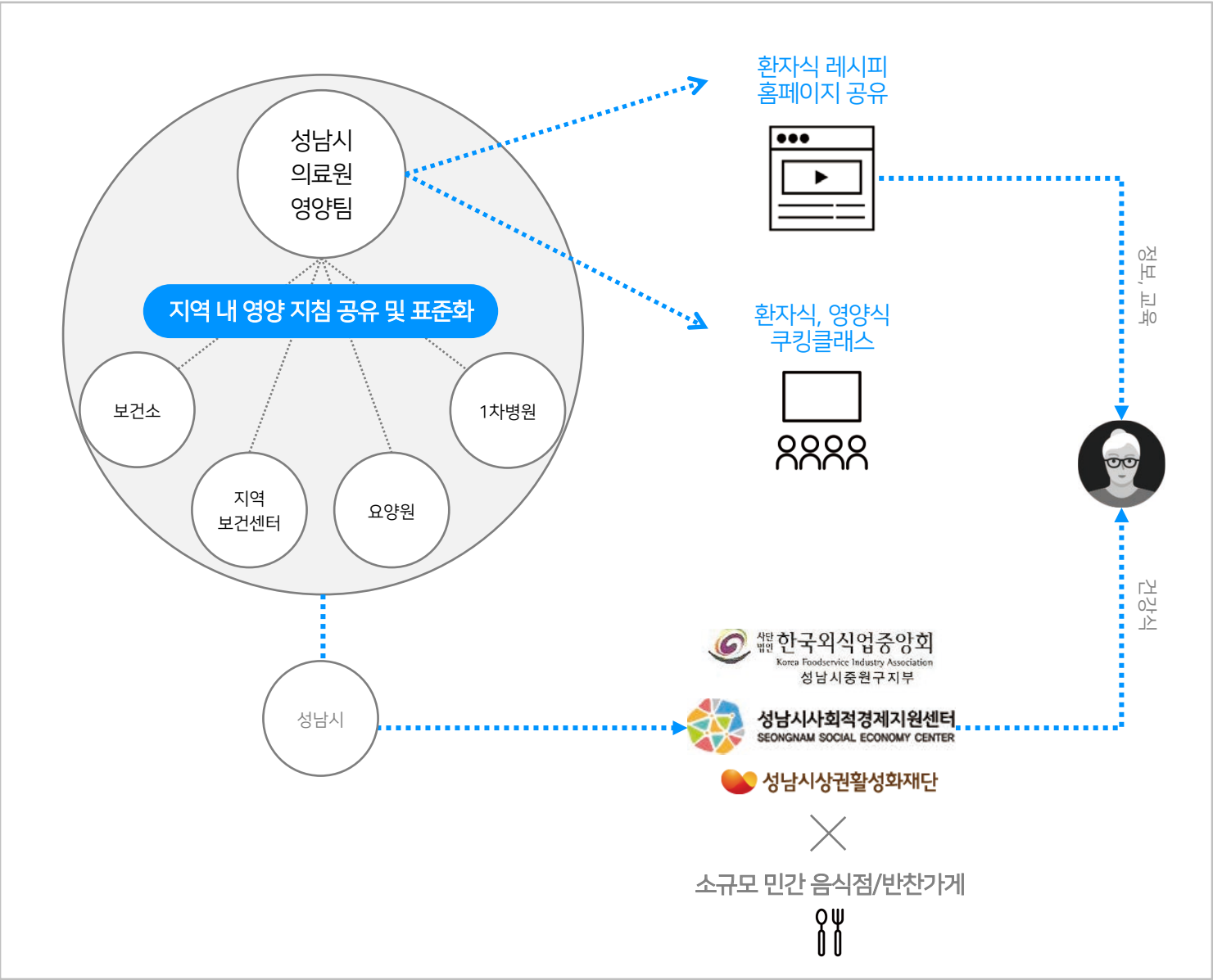
- 치료 종료 후에도 환자를 관리해 주는 것에 대한 신뢰도 상승
- 사후관리 과정에서 수집되는 빅데이터 분석을 통해 공공보건의료 연구자료에 활용

II. 성남시 의료서비스의 흐름있다

5. 성남시민 건강한 밥상 정보 제공하기

성남시민 건강한 밥상 정보 제공하기

성남시의료원, 보건소, 지역보건센터, 민간 음식점이 협력하여
환자 일상의 최접점에서 식생활 개선을 도와주는 서비스입니다.



환자경험
증진

공공의료
선도

성남시민
건강증진

시민참여
문화확산

필요성

- 환자는 병원에서의 치료 종료 후 식생활 변화가 필요하나 실질적인 정보가 부재 (급성 당뇨 입원환자 인터뷰 중)
- 환자는 식생활의 변화를 어려워함 (전 B종합병원 간호사)
- 성남시의료원의 영양관리 자원을 지역에 공유하는 것이 필요

주요내용

- (성남시) 의료원, 지역보건센터, 민간 음식점, 반찬가게 등과 영양정보 연계체제 구축
- (의료원 영양관리팀) 환자식 개발 및 공유 (*의료원 홈페이지 및 건강식 뷔페 행사 등을 통해 홍보)
- (의료원 영양관리팀) 지역 내 영양 표준화 메뉴얼 개발 및 공유
- (지역보건센터) 영양 표준화 메뉴얼을 토대로 상담과 급식을 제공
- (민간) 의료원 환자식을 기반으로 한 음식/반찬을 판매함 (*성남시 내 요식업 조합, 상권활성화 재단 등과 연계 필요)
- (성남시) 취약계층에게 건강한 밥상 가맹점에서 쓸 수 있는 바우처를 제공 (*복지 관련 협의 필요)

기대효과

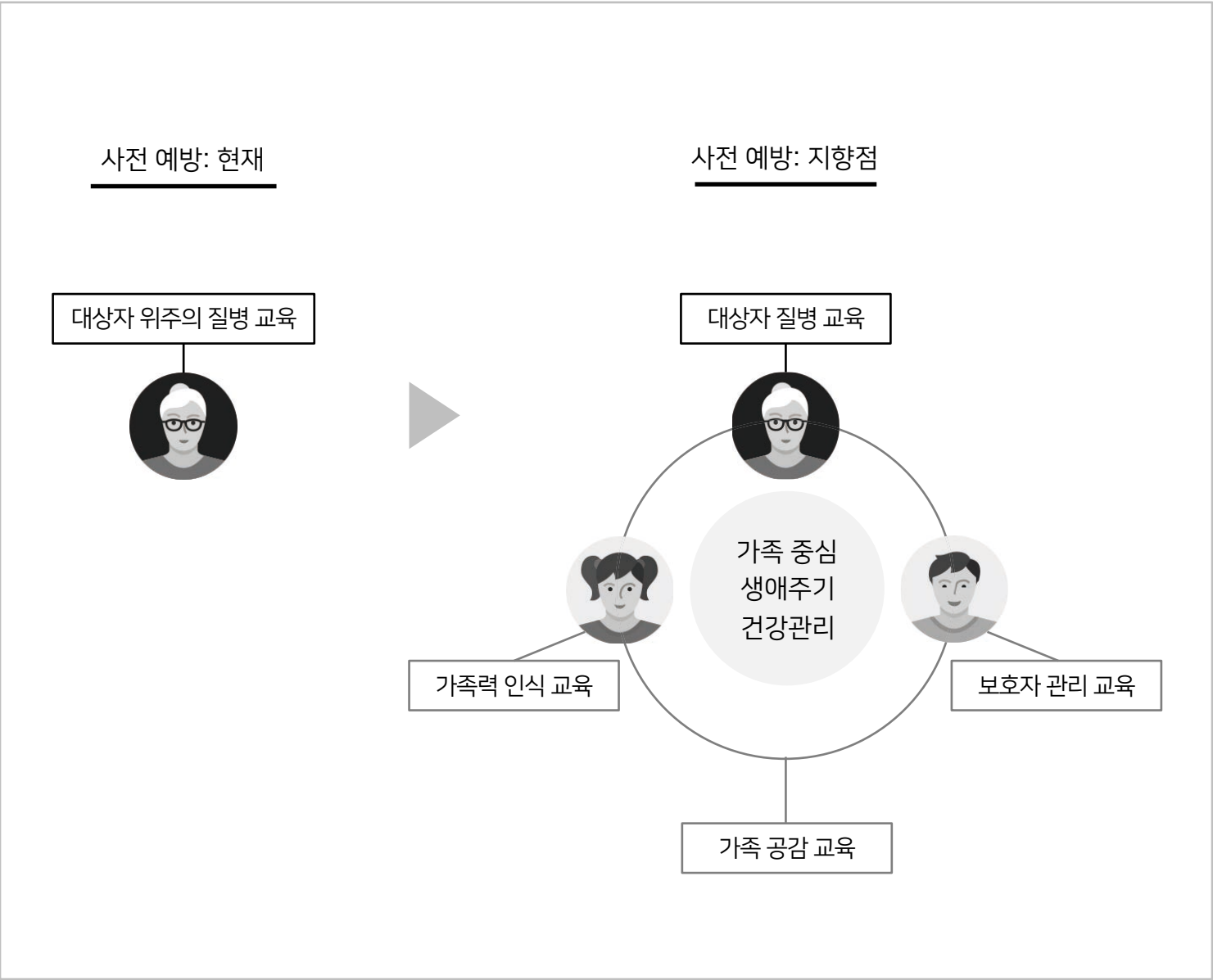
- 건강식을 간편하게 제공하여 시민 식생활 건강증진 유도

III. 일상과 진료를 서로 잇다

6. 가족 중심으로 생애주기 건강상담하기

가족 중심으로 생애주기 건강상담하기

개인이 입력한 건강정보를 토대로 개인 맞춤 사전 건강관리 정보를 제공하며,
예방관리 대상을 대상자의 가족까지 확장시켜 가구 단위의 생애주기 건강관리를 실현합니다.



환자경험
증진

공공의료
선도

성남시민
건강증진

시민참여
문화확산

필요성

- 생활 속 건강 증진을 위해서는 환자의 의지 뿐만 아니라 가족/보호자의 노력도 함께 이루어져야 함 (치매환자 보호자 인터뷰 중)
- 현재 사전 건강관리 교육은 관리 대상자 위주로 진행되고 있으나, 가족 및 보호자 교육으로 확대가 필요

주요내용

- (시민) 시스템에 개인 및 가족의 건강관리 정보를 입력하고 저장
- (매체) 입력 내용을 바탕으로 관련 건강정보를 추천 (* 추천 로직 개발 필요, 예: 가족 중 암 환자+40대 이상+다빈도 음주 -> 2형 당뇨 정보 제공 등)
- (매체) 가족력 입력 시, 위험성이 있는 가계 구성원에게 정보를 함께 제공
- (매체) 환자가 가족력을 포함한 건강 제반 사항을 입력하는 시스템임
- (의료원) 위험감지 환자에게 건강증진센터 상담/진료 권유

기대효과

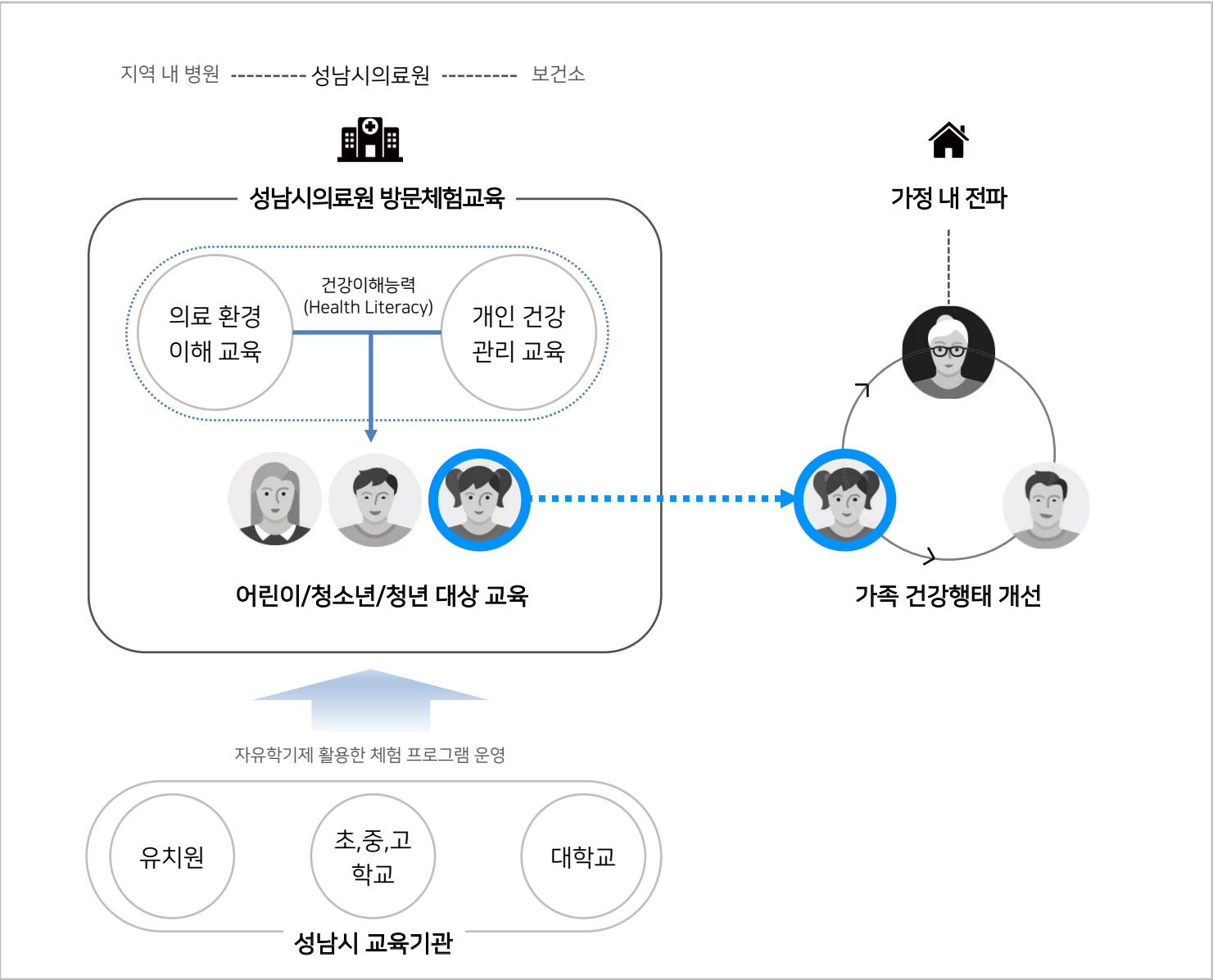
- 환자 본인 뿐만 아니라, 가족 구성원의 가족관리를 제공
- 환자 참여형 사전 건강관리 제공

III. 일상과 진료를 서로 잇다

7. 체험형 건강 교육으로 지역 내 건강이해도 높이기

체험형 건강 교육으로 지역 내 건강이해도 높이기

지역 교육기관과의 협력을 통해 실제 의료원 현장에서 진행되는 현장 체험형 교육으로, 지역 내 아동/청소년 대상으로 의료환경과 개인건강에 대한 건강이해능력(Health Literacy)을 길러주는 프로그램입니다.



환자경험
증진

공공의료
선도

성남시민
건강증진

시민참여
문화확산

필요성

- 단순 교육으로는 사전 예방 및 정보 전달의 한계가 존재
- 청소년기부터 체계적인 교육을 통해 관심 유도가 필요
- 대상자의 눈높이에 맞춘 실습 위주의 체험형 교육이 필요
- 지역 기관 연계 및 시민 참여를 통한 지역건강증진 활동 필요

주요내용

- (교육기관) 자유학기제 기간에 의료원 견학을 신청
- (의료원) 의료원 투어와 함께 의료 환경 및 건강이해 교육을 진행 (예: 의료전달체계와 병원 선택 가이드, 병원 시스템과 이용 프로세스, 의료 종사자들의 역할과 도움 요청 방법 등)
- (학생) 일정 기간 의료원 내 체험 프로그램 수료 (예: 병동 간병 체험 프로그램, 이동 봉사 프로그램 등의 자원봉사 및 의료 및 영양 지식, 스킬, 건강한 삶에 대한 동기 등)

기대효과

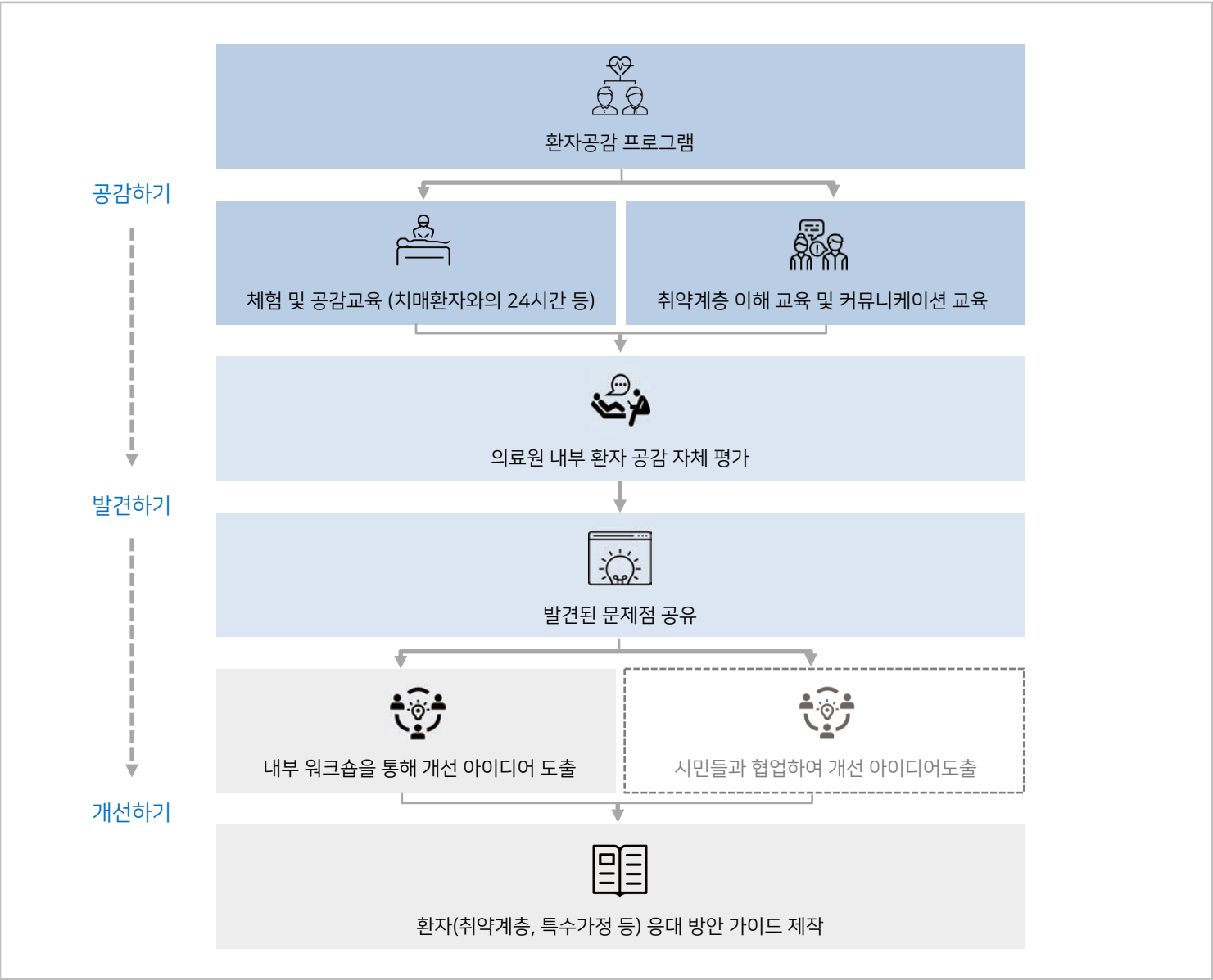
- 성남시의료원의 인지도 제고
- 지역 교육기관과의 상생을 위한 참여형 건강증진활동 모델 확립

IV. 시민과 의료원의 생각있다

8. 의료진의 환자공감을 위한 프로그램 운영하기

의료진의 환자공감을 위한 프로그램 운영하기

성남시의료원의 의료진이 환자 공감을 위하여 병원 내 환자 체험 및 커뮤니케이션 교육을 실시하여, 환자들의 물리적, 심리적 불편함에 공감하고 이를 시민들과 함께 개선해 나가는 과정입니다.



환자경험
증진

공공의료
선도

성남시민
건강증진

시민참여
문화확산

필요성

- 환자는 의료진의 공감과 이해가 가장 부족하다고 느낌
- 의료진은 환자를 존중하고 공감하는 것에 대한 이해가 부족함
- 의료안전망 강화는 의료서비스 제공 뿐 아니라 대상자에 대한 이해와 공감 기반의 커뮤니케이션이 동반되어야 함

주요내용

- (의료진) 의료진이 외래, 입원 등 환자 체험을 통해 환자의 상황 공감 프로그램 참여(치매환자와의 24시간, 폐쇄병동에서 24시간 등)
- (의료진) 조손가정, 다문화가정, 편부모가정, 장애인 등 특수 환경에 있는 환자의 관점에서 의료서비스를 관찰
- (의료진) 취약계층에 대한 이해 및 커뮤니케이션 교육 수료
- (의료원) 느낀점 및 개선사항을 도출할 수 있는 도구(kit) 개발
- (의료원, 시민) 문제점 및 개선방안을 시민 과 함께 개선함
- (의료원) 의료진의 공감대를 통한 개선방안 도출 및 가이드라인 제작

기대효과

- 병원 서비스를 이용하는 다양한 사람들을 깊게 공감하는 문화 형성
- 시민과 함께 서비스를 발전시켜 나가는 이미지 제고

성남시의료원 내 시민 서비스디자이너 운영하기

성남시의료원의 서비스 개선을 돕는 시민 서비스디자이너를 양성하여
시민이 직접 수요자와 제공자를 연결하는 더 밀접한 시민참여 체계를 제시합니다.



환자경험
증진

공공의료
선도

성남시민
건강증진

시민참여
문화확산

필요성

- 의료원의 혁신을 위해서는 의료진의 개입이 필수적임 (아산병원 인터뷰 중)
- 성남시의료원의 운영과 혁신의 주체로서 시민의 의견이 중요함 (공공의료 시민행동 공동대표 인터뷰 중)
- 지속적인 서비스 개선을 위해서는 시민의 시선에서 서비스에 대한 의견을 낼 수 있는 시민 참여 영역이 필요

주요내용

- (의료원) 의료원의 서비스디자인 업무를 수행하는 시민 조직을 구성
- (의료원) 선발된 시민에게 의료원의 서비스디자인을 교육
- (시민 서비스디자이너) 의료원 내 서비스의 문제점을 발견하고 아이디어를 제시하는 활동을 진행
- (의료원) 활동이 종료되면 아이디어 워크숍 진행을 통해 아이디어를 구체화하고 현장에 반영
- (의료원) 활동에 대한 생생한 아이디어를 발간집을 발행

기대효과

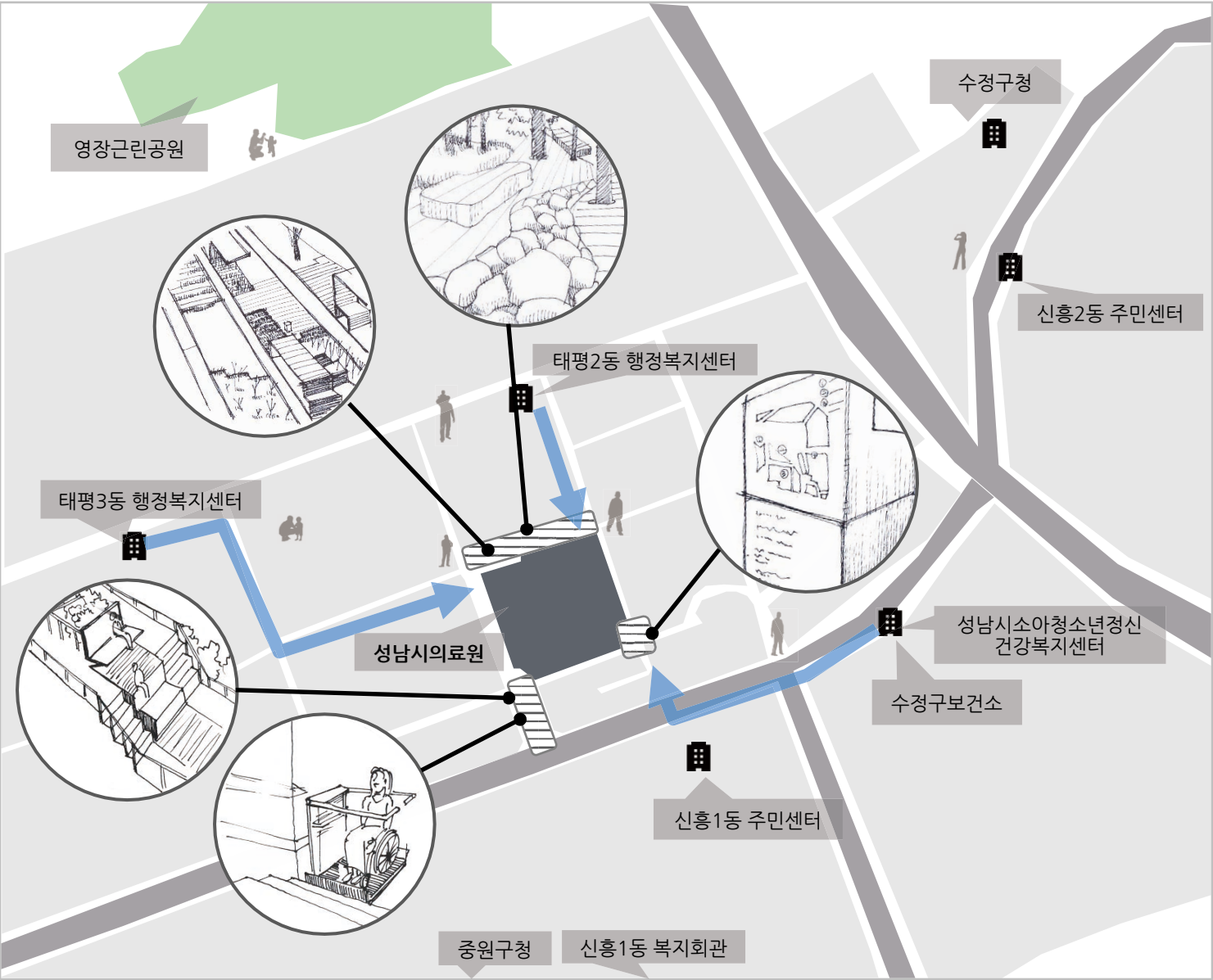
- 시민의 의료원 주인의식 제고
- 의료서비스 최초의 서비스디자인 시민참여 모델 제시

IV. 시민과 의료원의 생각있다

10. 지역주민을 위한 친근하고 건강한 환경 만들기

지역주민을 위한 친근하고 건강한 환경 만들기

성남시의료원 주변 지역에 거주하는 주민들이 성남시의료원에서 건강을 다지는 동시에
주변 지역과 환경이 모두 건강해 지는 공간을 조성합니다.



환자경험
증진

공공의료
선도

성남시민
건강증진

시민참여
문화확산

필요성

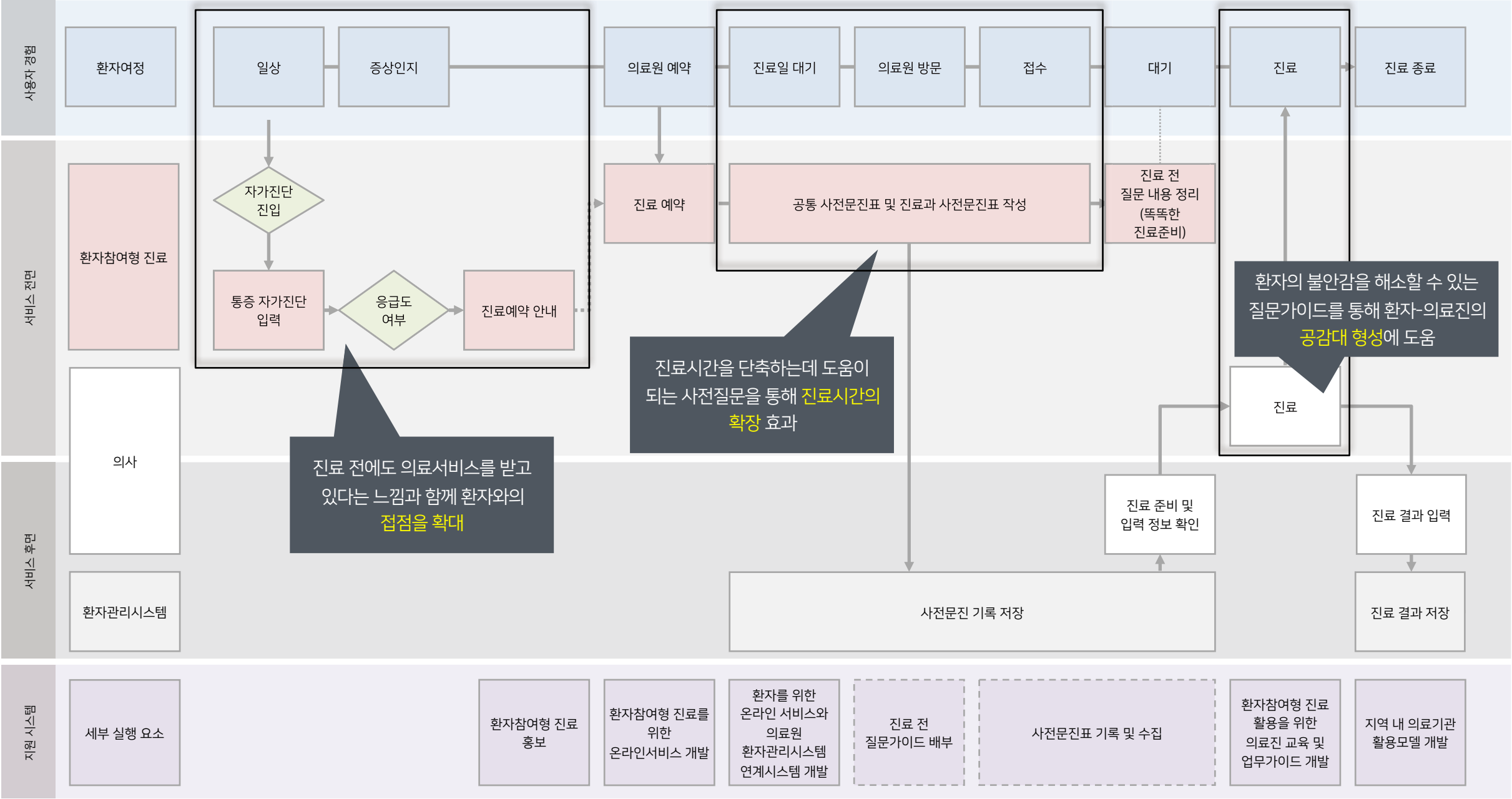
- 의료원의 설립목표는 성남시민의 건강증진을 위한 것이며, 이를 위해 지역 주민 뿐만 아니라 지역 환경 활성화에 기여할 수 있는 방안을 고려함
- 걷고 싶은 길, 머물고 싶은 공간 등 물리적인 환경을 조성하여 일반 시민들도 쉽게 다가갈 수 있는 장소로 인식되게 함
- 의료원 내 유니버설 디자인 도입으로 보행과 휴식에 불편함을 최소화함

주요내용

- (의료원) 외부 공간 중 일부를 '성남시 건강길'로 지정하여 걸으면서 운동을 함께 할 수 있는 공간으로 설계
- (의료원) 진입 접근성을 개선하는 장애인용 리프트 설치 및 휴게 공간 설계
- (성남시, 의료원) 의료원 주변의 지역 센터 (보건소, 주민센터, 복지센터 등)로 연결되는 보행로를 '성남시 행복길'로 브랜딩하고, 웨이파인딩 디자인
- (의료원) 병원 내에 유니버설디자인을 적용한 건축 설계

기대효과

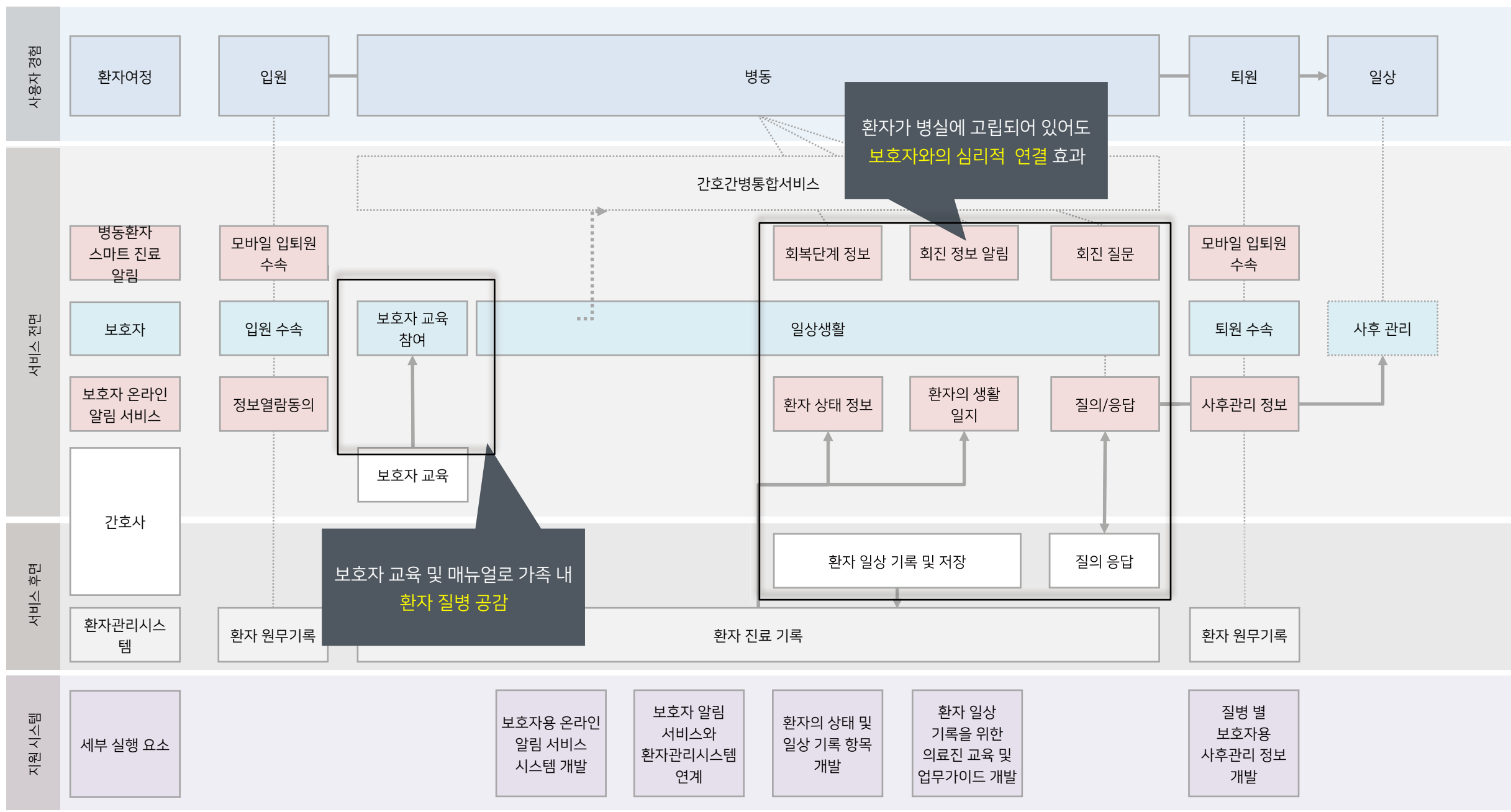
- 건강증진도시 성남시 이미지 제고
- 지역 공공복지시설의 통합된 브랜딩/디자인 요소 발굴
- 병원 내/외부 접근성을 개선하는 환경 디자인



환자의 참여로 공감하는 진료시간 만들기
서비스 흐름도

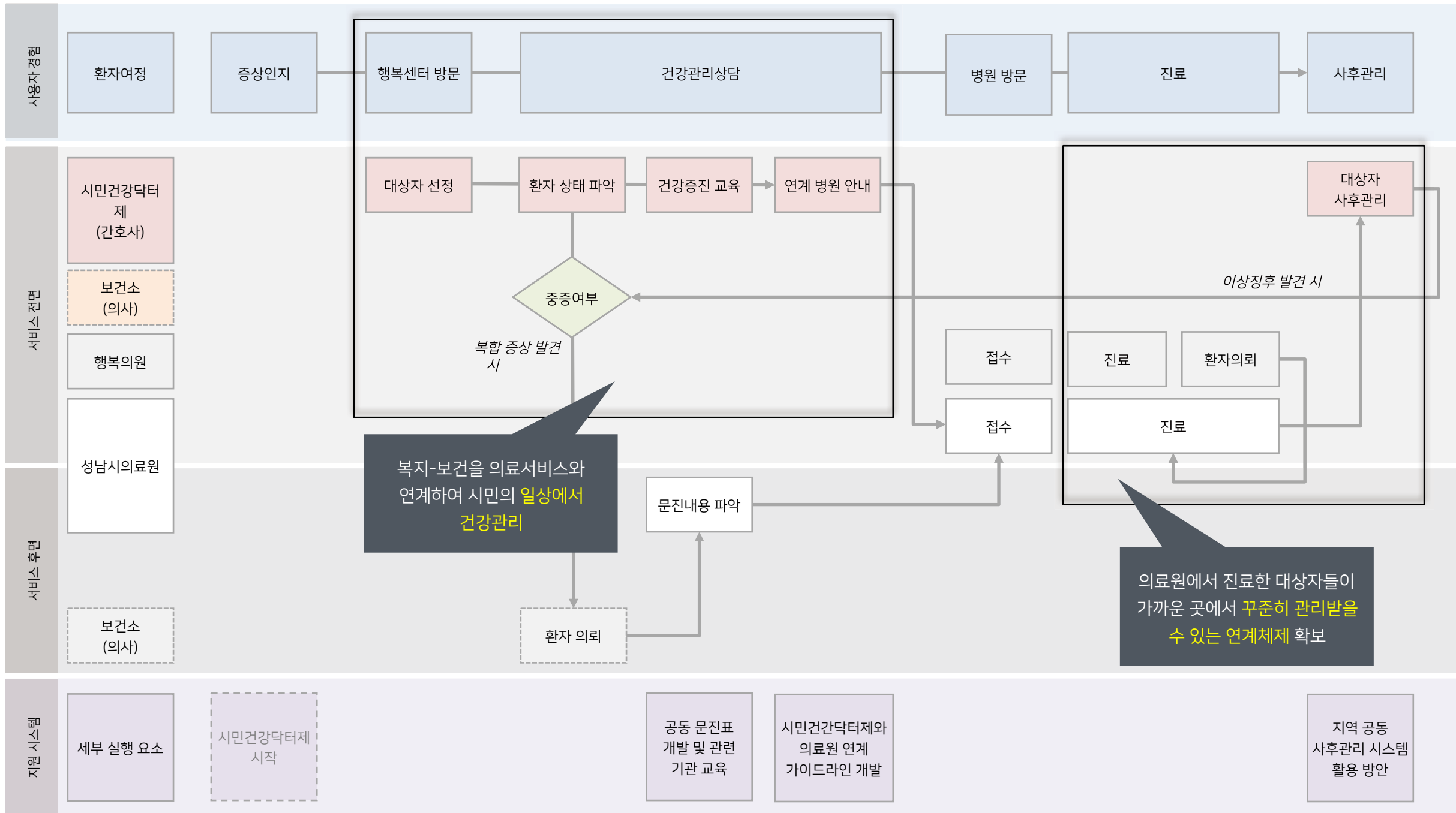
보호자를 위한 정보제공으로 환자와 가족간 심리적 연결 도와주기

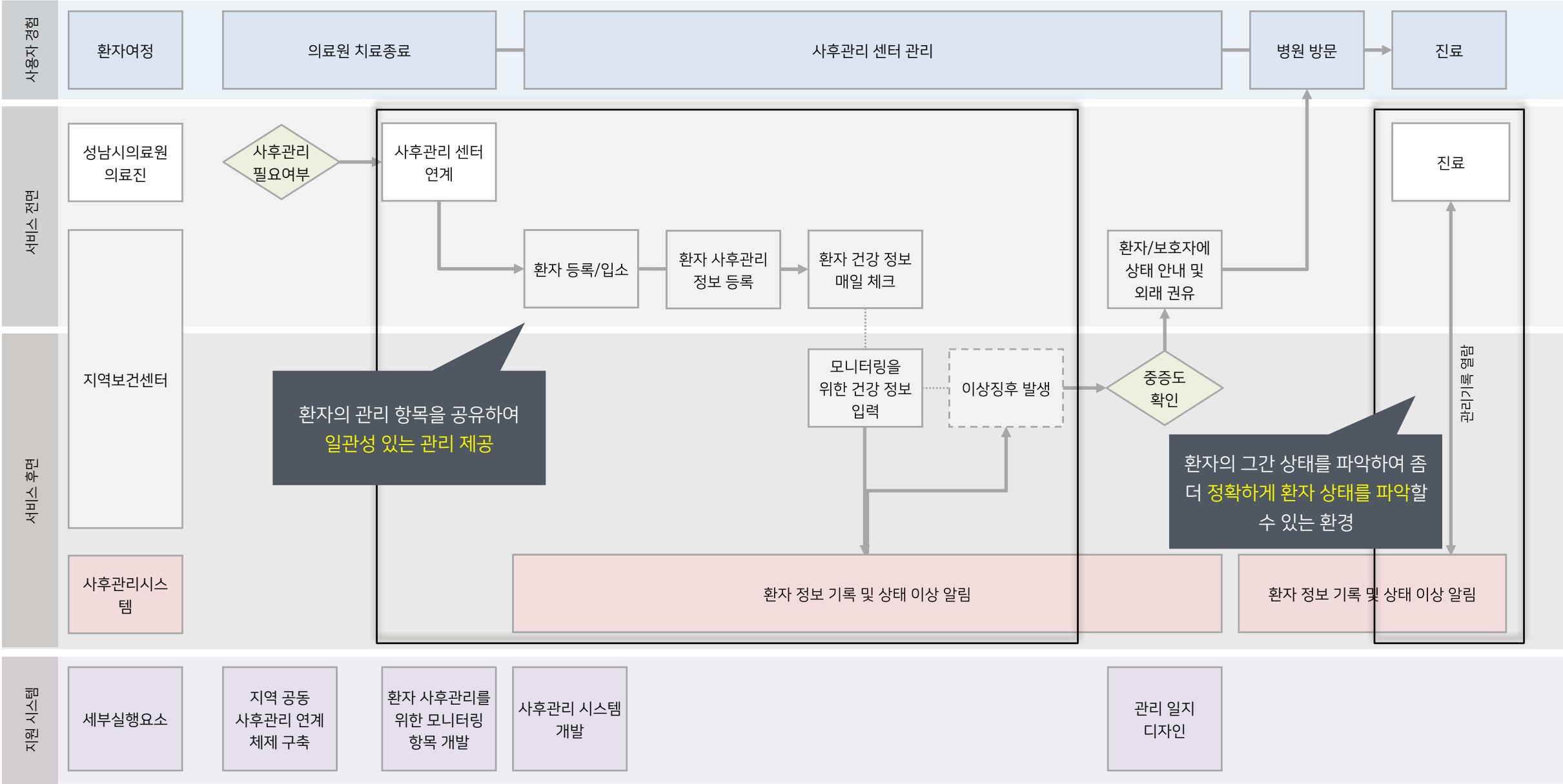
서비스 흐름도



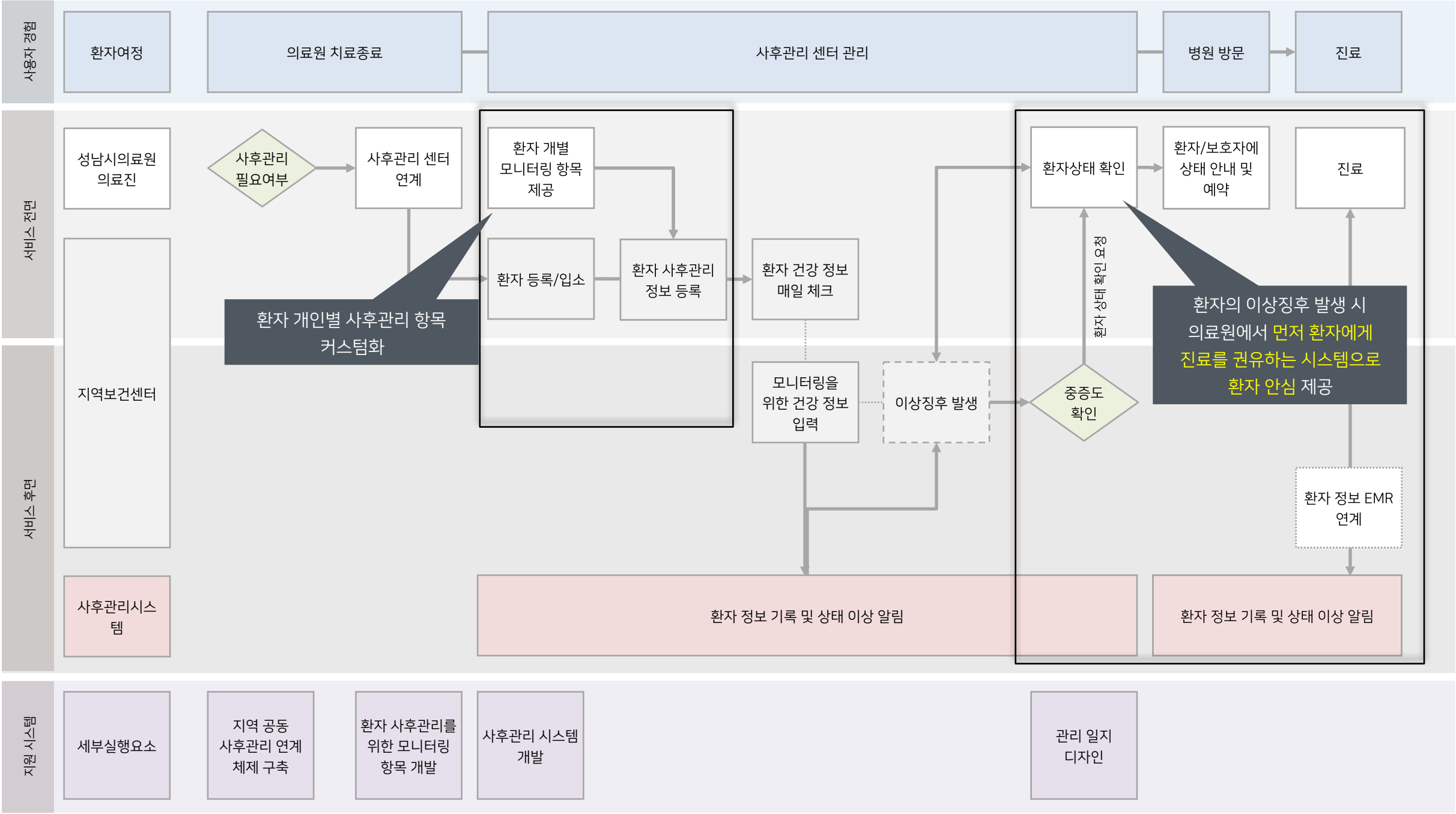
시민건강닥터제를 활용하여 지역주민 돌보기

서비스 흐름도



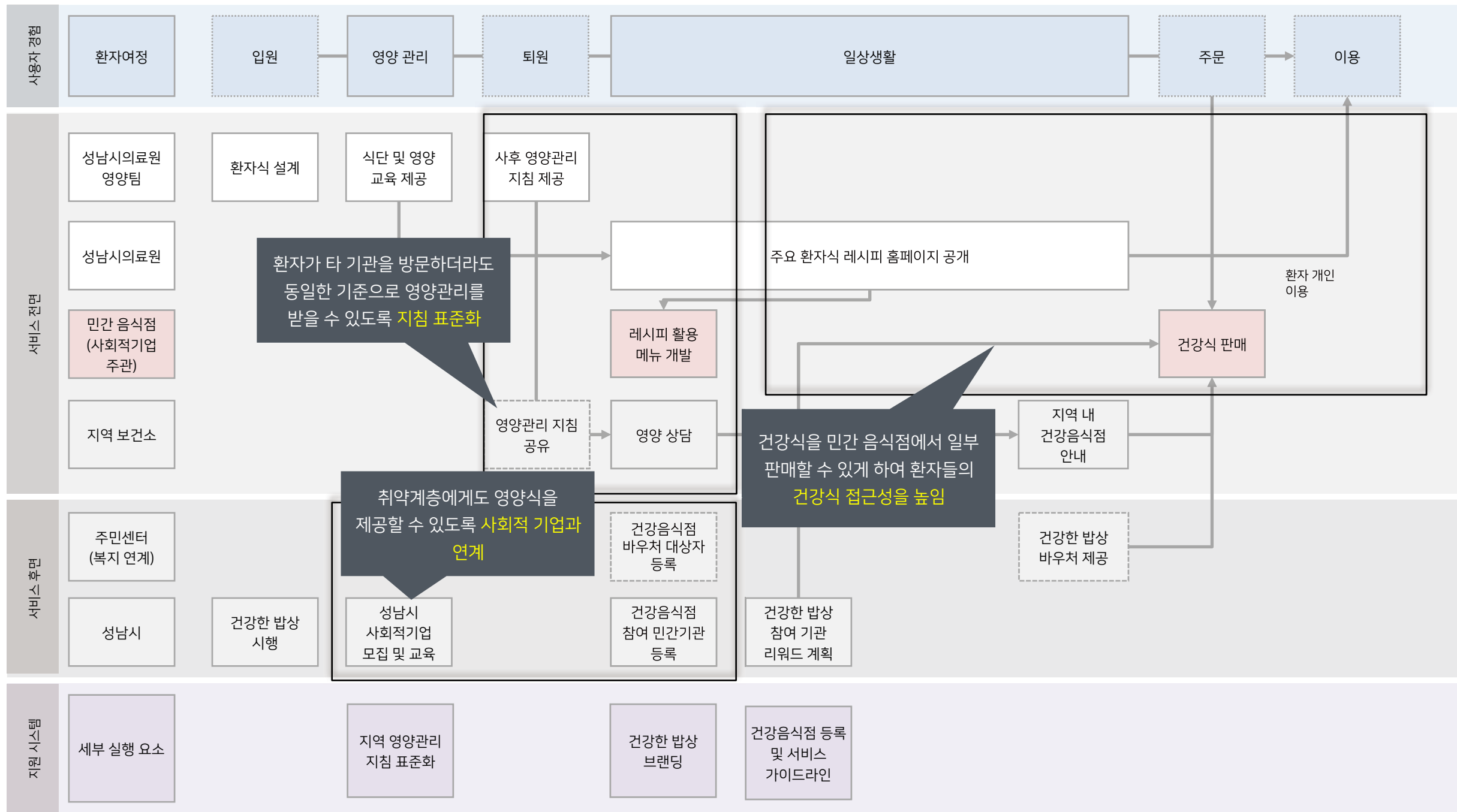


지역 공동 사후관리 시스템으로 환자 관리하기
서비스 흐름도



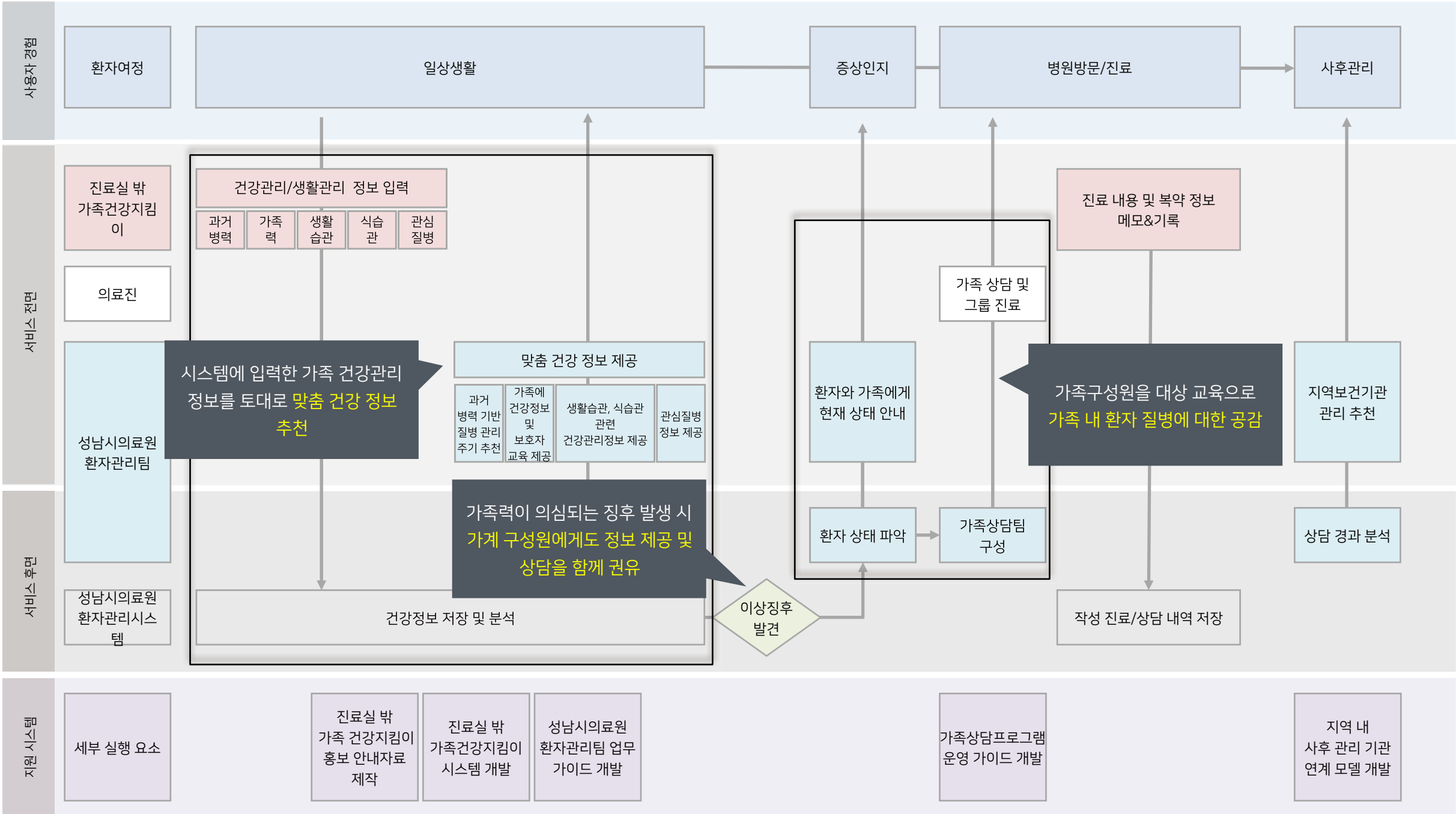
지역 공동 사후관리 시스템으로 환자 관리하기
서비스 흐름도(향후)

성남시민 건강한 밥상 정보 제공하기
서비스 흐름도

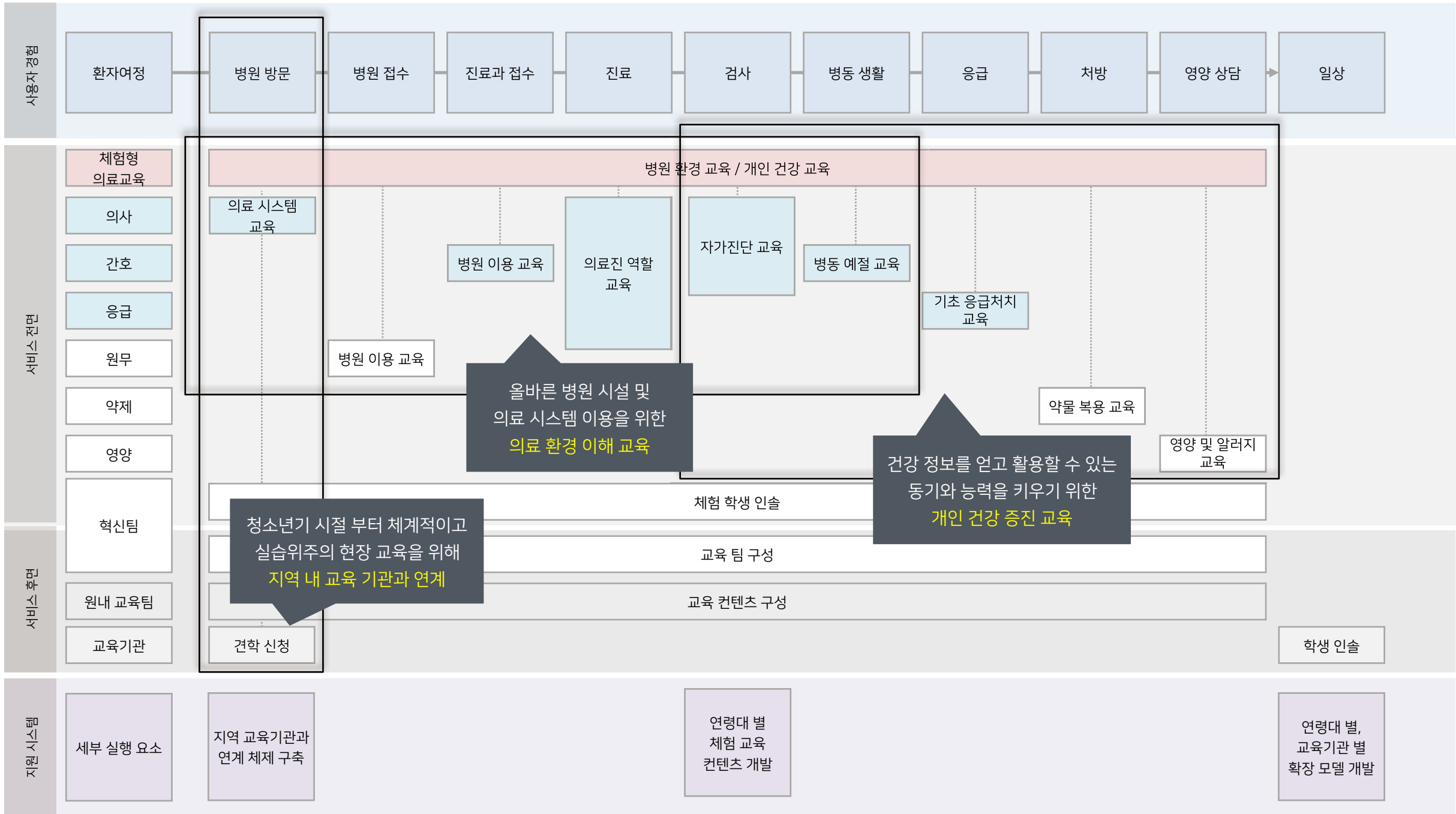


가족 중심으로 생애주기 건강상담하기

서비스 흐름도



체험형 건강 교육으로 지역 내 건강이해도 높이기 서비스 흐름도



부록 4

아이디어 포트폴리오

01. 환자의 참여로 공감하는 진료시간 만들기

- 01-1. 환자와의 유대감을 높일 수 있는 진료실 레이아웃
- 01-2. 환자 중심의 진료를 위한 의료진 진료가이드
- 01-3. 환자의 증상을 잘 파악할 수 있게 돕는 사전문진표
- 01-4. 진료시간 옵션제

02. 보호자를 위한 정보제공으로 환자와 가족간 심리적 연결 도와주기

- 02-1. 병동 내 가족휴게실
- 02-2. 응급실 내 보호자가 편안하게 쉴 수 있는 대기공간
- 02-3. 보호자 고관여 질병 보호자 교육
- 02-4. 입퇴원 환자 모바일 수속 시스템
- 02-5. 병동환자를 위한 스마트 진료 알림
- 02-6. 호스피스 환자가 자택을 방문할 수 있게 도와주는 서비스
- 02-7. 환자의 회복을 돕는 병동 색채계획
- 02-8. 보호자 간병 매뉴얼
- 02-9. 입원 환자 웰컴키트
- 02-10. 특수환자를 위한 보호자 알림장
- 02-11. 수술 후 입원 환자의 회복기간 동안 아이돌봄 서비스

03. 시민건강닥터제를 활용하여 지역주민 돌보기

- 03-1. 시민건강닥터제와 교류를 위한 콘텐츠 개발
- 03-2. 시민건강닥터제 의료진 파견

04. 지역 공동 사후관리 시스템으로 환자 관리하기

- 04-1. 퇴원 환자 사후관리 등급 개발(내부관리용)
- 04-2. 환자 사후관리를 위한 가이드
- 04-3. 환자 사후관리를 위한 알림 발송
- 04-4. 성남시의료원-사후관리센터의 환자 사후관리 시스템 개발
- 04-5. 성남시의료원 의료진과 사후관리센터와의 주기적인 컨퍼런스

05. 성남시민 건강한 밥상 정보 제공하기

- 05-1. 성남시의료원 건강레시피 공개
- 05-2. 식이조절 환자 및 보호자를 대상으로 한 쿠킹 클래스

06. 가족 중심으로 생애주기 건강상담하기

- 06-1. 질병예방/사전건강관리 중점 콘텐츠 개발
- 06-2. 건강증진센터 가족 주치의 프로그램 개설

07. 체험형 건강 교육으로 지역 내 건강이해도 높이기

- 07-1. 찾아가는 건강교육
- 07-2. 우수환자 사례발표
- 07-3. 우리마을 건강교사(환자 주도형 건강교육)
- 07-4. 성남시의료원 건강축제
- 07-5. 성남시의료원 체험 학습

08. 의료진의 환자공감을 위한 프로그램 운영하기

- 08-1. 직원 대상 서비스 디자인 역량 교육
- 08-2. 의료진 및 직원들의 환자 간접 경험 워크숍 프로그램 개발
- 08-3. 환자경험 관찰 및 자체평가를 위한 도구(Kit) 개발
- 08-4. 서비스디자인 연구내용 공유를 위한 온라인 플랫폼 개발
- 08-5. 서비스디자인 혁신TF / 전도사 선발

09. 성남시의료원 내 시민 서비스디자이너 운영하기

- 09-1. 특수환자(치매, 지체장애 등) 공감을 위한 일일 체험 프로그램
- 09-2. 성남시의료원 시민참여 가이드 개발
- 09-3. 성남시의료원 환자간 멘토/멘티 프로그램
- 09-4. 전문가 자원 봉사단 운영
- 09-5. 포토보이스를 활용한 의료원 내 개선점 발굴

10. 지역주민을 위한 친근하고 건강한 환경 만들기

- 10-1. 보행 보조 기구를 가진 환자가 보다 편하게 대기할 수 있는 환경 조성
- 10-2. 지역상권 활성화를 위한 도로명 개선 방안
- 10-3. 의료원 접근성 향상을 위한 지역 웨이파인딩 방안
- 10-4. 지역 주민 건강증진을 위한 성남시의료원 건강길 조성
- 10-5. 성남시의료원 스마트 웨이파인딩 시스템 구축

아이디어 평가 기준

아이디어 가치평가

공공성 : 해당 서비스가 많은 국민의 삶의 질을 향상시키는데 기여하는가?

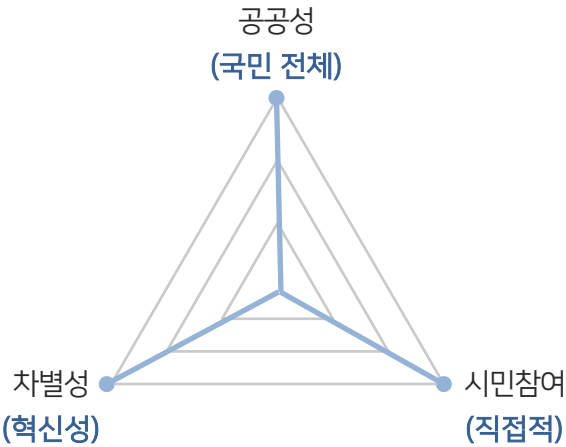
개인/기업 ↔ 국민전체

차별성 : 기존의 서비스나 서비스 제공방식에 비해 혁신적인 변화나 개선을 목표로 하는가?

타당성 ↔ 혁신성

시민참여 : 시민이 직접적으로 활동을 진행하고, 그 경험을 통하여 시민의식을 고취시킬 수 있는가?

간접적 ↔ 직접적



아이디어 실행 요소 평가

아이디어 실행에 필요한 요소를 선정하여 (시간, 비용, 인력) 항목 별 평가

* 평가예시

[시간] 단기간(3점): 내부 결정으로 실행 가능, 중기간(2점): 초기 실행 후 지속적 확장 및 개선 필요, 장기간(1점): 아이디어 실행 시 지역 기관 연계 필요

[비용] 저비용(3점): 내부 기획 및 개발로 실행 가능, 보통(2점): 아이디어 실행 시 내,외부 기획 및 개발 필요, 고비용(1점): 내,외부 지속적 연계 및 운용관리 필요

[인력] 내부(3점): 내부인력으로 실행 가능, 외부(2점): 외부인력으로 실행 가능, 내/외부(1점): 내,외부 인력의 협업으로 실행 가능

아이디어 실행용이성

아이디어간 실행용이성을 비교하기 위해 실행요소를 3점 척도로 평가하여 합산

평가 총합 3점 이상~4점 이하 : 실행용이성 낮음

평가 총합 5점 이상~6점 이하 : 실행용이성 보통

평가 총합 7점 이상~9점 이하 : 실행용이성 높음

척도 \ 항목	시간	비용	인력
1점	장기간	고비용	내/외부
2점	중기간	보통	외부
3점	단기간	저비용	내부

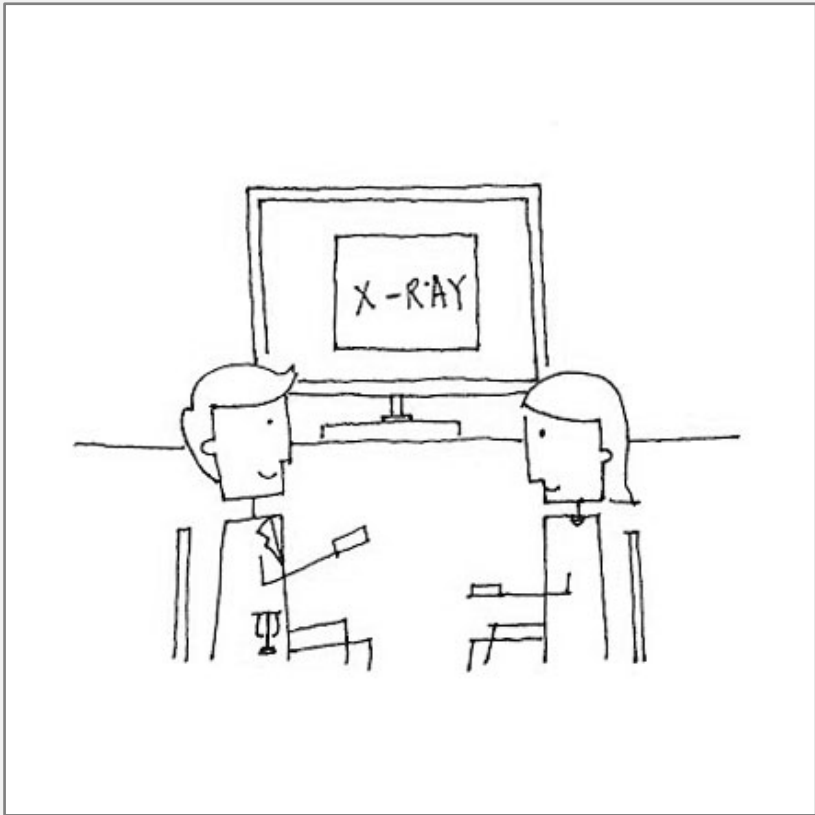
핵심 과제 영역	세부 아이디어	아이디어 실행 용이성	개원 시 적용 가능 아이디어 (안)
01. 환자 공감 기반 진료 제공	01-1. 환자와의 유대감을 높일 수 있는 진료실 레이아웃	고	✓
	01-2. 환자 중심의 진료를 위한 의료진 진료가이드	중	-
	01-3. 환자의 증상을 잘 파악할 수 있게 돕는 사전문진표	고	-
	01-4. 진료시간 옵션제	중	-
02. 환자와 가족의 마음이 회복되는 병동생활 제공	02-1. 병동 내 가족휴게실	고	-
	02-2. 응급실 내 보호자가 편안하게 쉴 수 있는 대기공간	고	✓
	02-3. 보호자 고관여 질병 보호자 교육	고	-
	02-4. 입퇴원 환자 모바일 수속 시스템	저	-
	02-5. 병동환자를 위한 스마트 진료 알림	고	-
	02-6. 호스피스 환자가 자택을 방문할 수 있게 도와주는 서비스	고	-
	02-7. 환자의 회복을 돕는 병동 색채계획	중	✓
	02-8. 보호자 간병 매뉴얼	고	-
	02-9. 입원 환자 웰컴키트	중	-
	02-10. 특수환자를 위한 보호자 알림장	중	-
	02-11. 수술 후 입원 환자의 회복기간 동안 아이돌봄 서비스	저	-
03. 지역 보건-복지-의료 연계 제공	03-1. 시민건강닥터제와 교류를 위한 콘텐츠 개발	중	-
	03-2. 시민건강닥터제 의료진 파견	고	-
04. 성남시 지역 공동 사후관리 제공	04-1. 퇴원 환자 사후관리 등급 개발 (내부관리용)	고	-
	04-2. 환자 사후관리를 위한 가이드	고	-
	04-3. 환자 사후관리를 위한 알림 발송	고	-
	04-4. 성남시의료원-사후관리센터의 환자 사후관리 시스템 개발	저	-
	04-5. 성남시의료원 의료진과 사후관리센터와의 주기적인 컨퍼런스	중	-
05. 성남시민 건강/영양관리 제공	05-1. 성남시의료원 건강레시피 공개	고	-
	05-2. 식이조절 환자 및 보호자를 대상으로 한 쿠킹 클래스	고	-
06. 성남시민 건강증진 정보 제공	06-1. 질병예방/사전건강관리 중점 콘텐츠 개발	고	-
	06-2. 건강증진센터 가족 주치의 프로그램 개설	중	-
07. 지역참여형 시민 건강교육 제공	07-1. 찾아가는 건강교육	고	-
	07-2. 우수환자 사례발표	고	-
	07-3. 우리마을 건강교사 (환자 주도형 건강교육)	중	-
	07-4. 성남시의료원 건강축제	저	-
	07-5. 성남시의료원 체험 학습	중	✓
08. 성남시의료원 내부 혁신문화 증진	08-1. 직원 대상 서비스 디자인 역량 교육	고	✓
	08-2. 의료진 및 직원들의 환자 간접 경험 워크숍 프로그램 개발	고	✓
	08-3. 환자경험 관찰 및 자체평가를 위한 키트(Kit) 개발	고	✓
	08-4. 서비스디자인 연구내용 공유를 위한 온라인 플랫폼 개발	고	-
	08-5. 서비스디자인 혁신TF / 전도사 선발	고	-
09. 시민참여형 서비스디자인 운영	09-1. 특수환자 (치매, 지체장애 등) 공감을 위한 일일 체험 프로그램	고	✓
	09-2. 성남시의료원 시민참여 가이드 개발	중	-
	09-3. 성남시의료원 환자간 멘토/멘티 프로그램	고	-
	09-4. 전문가 자원 봉사단 운영	중	-
	09-5. 포토보이스를 활용한 의료원 내 개선점 발굴	고	-
10. 지역과 의료원을 잇는 환경 조성	10-1. 보행 보조 기구를 가진 환자가 보다 편하게 대기할 수 있는 환경 조성	중	-
	10-2. 지역상권 활성화를 위한 도로명 개선 방안	중	✓
	10-3. 의료원 접근성 향상을 위한 지역 웨이파인딩 방안	중	✓
	10-4. 지역 주민 건강증진을 위한 성남시의료원 건강길 조성	중	-
	10-5. 성남시의료원 스마트 웨이파인딩 시스템 구축	저	-

01

환자 공감 기반 진료 제공

01. 환자 공감 기반 진료 제공

01-1. 환자와의 유대감을 높일 수 있는 진료실 레이아웃



- 정보
- 공간
- 교육
- 제품
- 프로세스

충족되는 사용자 니즈

“검사의 목적과 결과에 대해 환자의 눈높이로 설명해 주었으면 함”

아이디어 세부요소

언제	진료 시
어디서	진료실 내부
누가	의료진
누구에게	환자 / 보호자

아이디어
구성요소

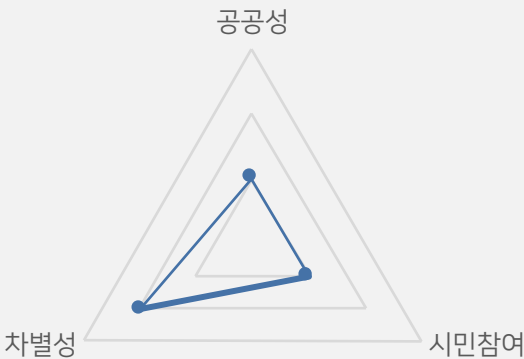
- 의사, 환자, 보호자가 같은 의자, 같은 위치에서 “대화”하는 형태의 진료실
- 의사가 본인의 모니터의 정보를 환자와 공유할 수 있는 형태로 공간 레이아웃 필요

기대효과

- (환자) 정보 공유를 통한 의사와 환자의 공감대 형성

아이디어 평가

아이디어 가치 평가



아이디어 실행요소 평가

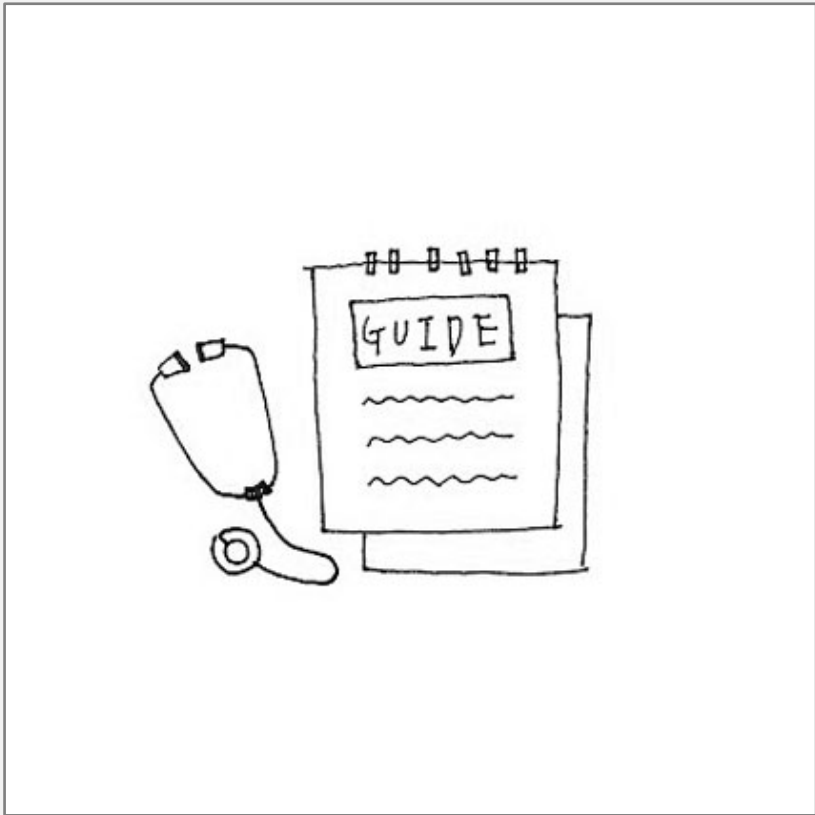
시간	비용	인력
장기간	고비용	내/외부
중기간	보통	외부
단기간	저비용	내부

아이디어 실행 용이성

- 고
- 중
- 저

01. 환자 공감 기반 진료 제공

01-2. 환자 중심의 진료를 위한 의료진 진료가이드



- 정보
- 공간
- 교육
- 제품
- 프로세스

충족되는 사용자 니즈

“진료 외 소통에서 의사들의 개인 편차를 줄이는 가이드 필요”

아이디어 세부요소

언제	진료 시
어디서	진료실 내부
누가	의료진
누구에게	의료진

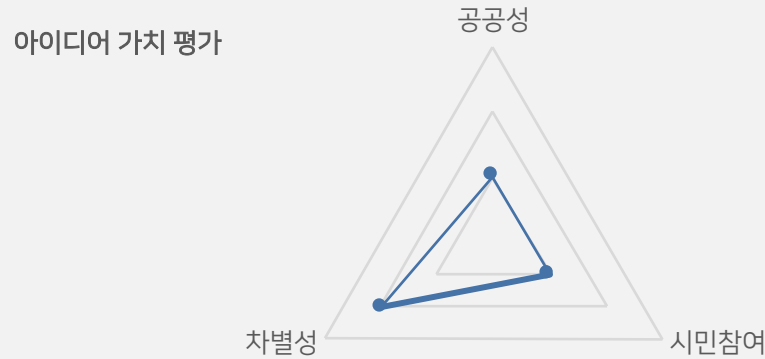
아이디어
구성요소

- 환자참여형 진료를 위한 의료진 가이드 개발 (e.g. 환자가 사전문진 및 질문을 작성했을 경우, 진료 순서 및 응대 방법 가이드)
- 의료진의 접근성을 높일 수 있도록 EMR등 온라인으로 확인 할 수 있는 방안 개발

기대효과

- (의료진) 의료원의 진료 프로세스 확립
- (성남시의료원) 공공의료원 이미지 제고

아이디어 평가



아이디어 실행요소 평가

시간	비용	인력
장기간	고비용	내/외부
중기간	보통	외부
단기간	저비용	내부

아이디어 실행 용이성

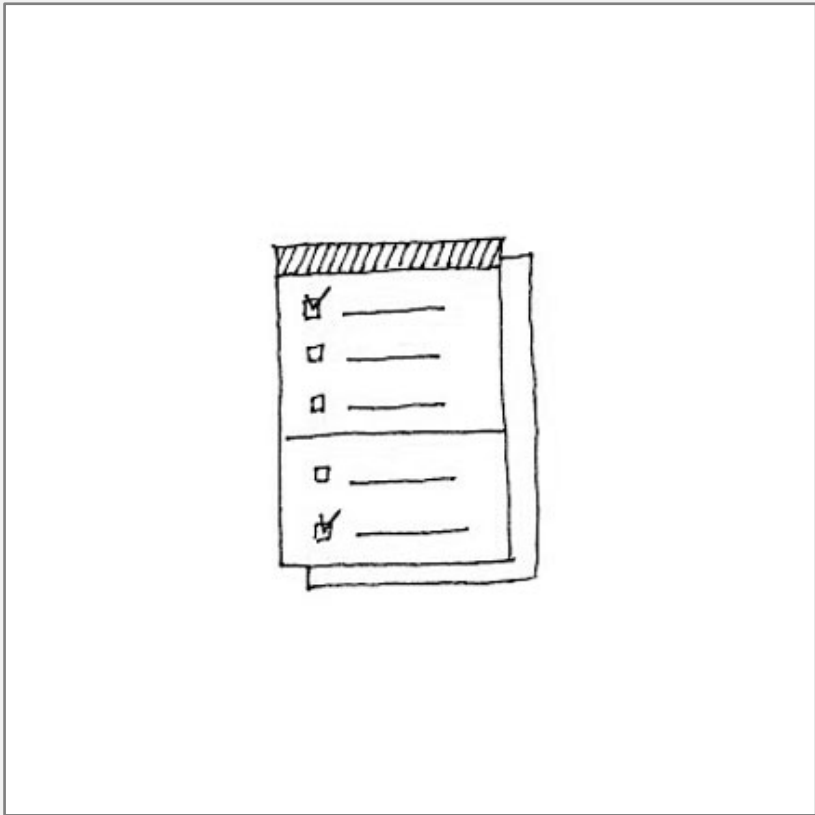
고

중

저

01. 환자 공감 기반 진료 제공

01-3. 환자 증상을 잘 파악할 수 있게 돕는 사전 문진표



충족되는 사용자 니즈

“진료 받기 이전 의료진에게 나에 대한 정보를 최대한 많이 제공하고 싶음”

아이디어 세부요소

언제	진료 전-접수-대기-진료까지 의료진과 환자의 커뮤니케이션 과정
어디서	진료 대기실
누가	의료진
누구에게	환자 / 보호자

아이디어
구성요소

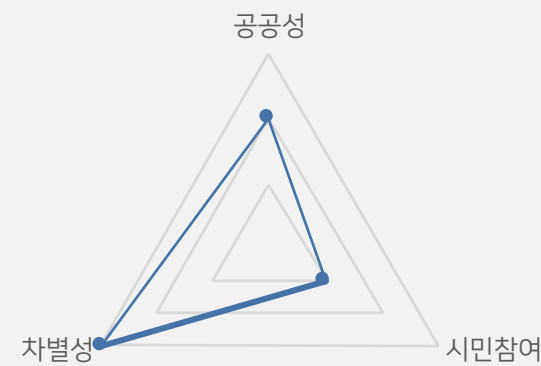
- 진료 전 대기시간에 환자가 본인의 증상을 직관적으로 표시할 수 있는 사전 문진표 개발
- 고령 환자도 이해하기 쉽고, 사용하기 쉽게 표현한 통증, 증상 체크박스
- 의사에게 꼭 물어봐야 할 질문 목록 안내
- 의사가 환자에게 알고 싶어 하는 항목 안내

기대효과

- (의료진) 빠른 환자 증상 파악
- (환자) 증상을 보다 명확하게 설명

아이디어 평가

아이디어 가치 평가



아이디어 실행요소 평가

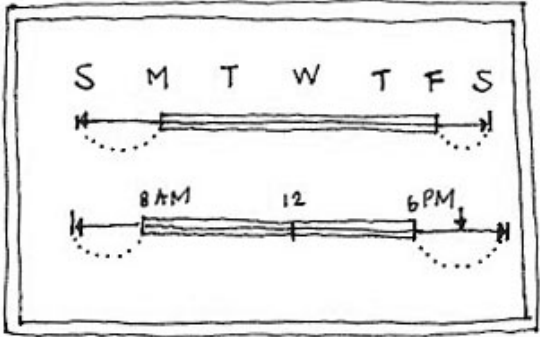
시간	비용	인력
장기간	고비용	내/외부
중기간	보통	외부
단기간	저비용	내부

아이디어 실행 용이성

- 고
- 중
- 저

01. 환자 공감 기반 진료 제공

01-4. 진료시간 옵션제



날짜: 11월 20일 (일요일) / 시간: 오후 7시

진료예약

- 정보
- 공간
- 교육
- 제품
- 프로세스

충족되는 사용자 니즈

“폭넓은 진료시간 제공으로 나의 상황과 일정에 맞추어 진료를 받고 싶음”

아이디어 세부요소

언제	진료 전
어디서	-
누가	의료진
누구에게	환자

아이디어
구성요소

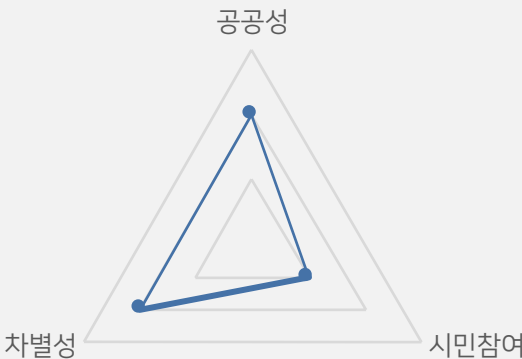
- 주중 / 주말 진료시간 확장 및 폭넓은 진료 시간 제공 (의료진 중심이 아닌 환자 일정 중심의 진료 예약)
- 동일 질병 의료진간 환자 정보 공유 (e.g. A 질병의 환자라면, A 질병을 보는 의료진 누구에게나 진료를 받을 수 있는 환자 중심의 진료시간 예약)

기대효과

- (환자) 연장된 진료시간으로 유연한 진료 예약
- (환자) 질병분야의 전문 의사 접근성 제고

아이디어 평가

아이디어 가치 평가



아이디어 실행요소 평가

시간	비용	인력
장기간	고비용	내/외부
중기간	보통	외부
단기간	저비용	내부

아이디어 실행 용이성

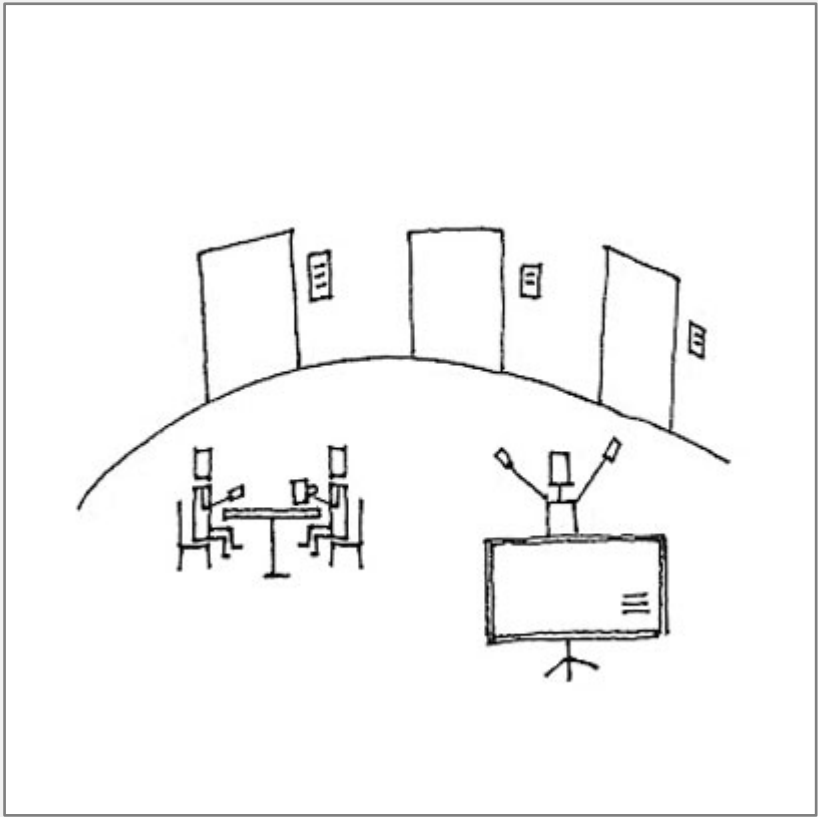
- 고
- 중
- 저

02

환자와 가족의 마음이 회복되는 병동생활 제공

02. 환자와 가족의 마음이 회복되는 병동생활 제공

02-1. 병동 내 가족휴게실



- 정보
- 공간
- 교육
- 제품
- 프로세스

충족되는 사용자 니즈

“환자를 돌보며 긴 시간 병원에 머무르기 때문에 편안하게 쉴 수 있는 공간이 필요 하다”

아이디어 세부요소

언제	진료 전
어디서	병동 내
누가	-
누구에게	보호자

아이디어
구성요소

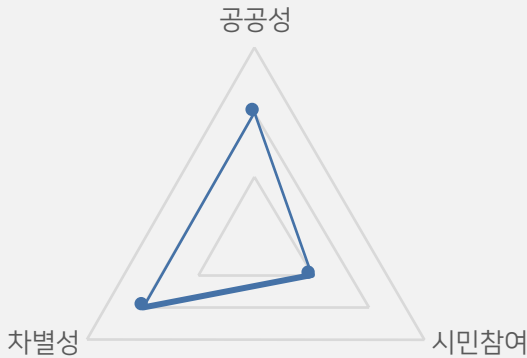
- 병동 내 입원 환자의 보호자 및 가족이 쉴 수 있는 공간 제공
- 가족별 독립 공간 제공

기대효과

- (환자) 보호자와 가족이 병원 내에서 쉴 수 있다는 안심
- (보호자) 장시간 간호의 피곤함 해소

아이디어 평가

아이디어 가치 평가



아이디어 실행요소 평가

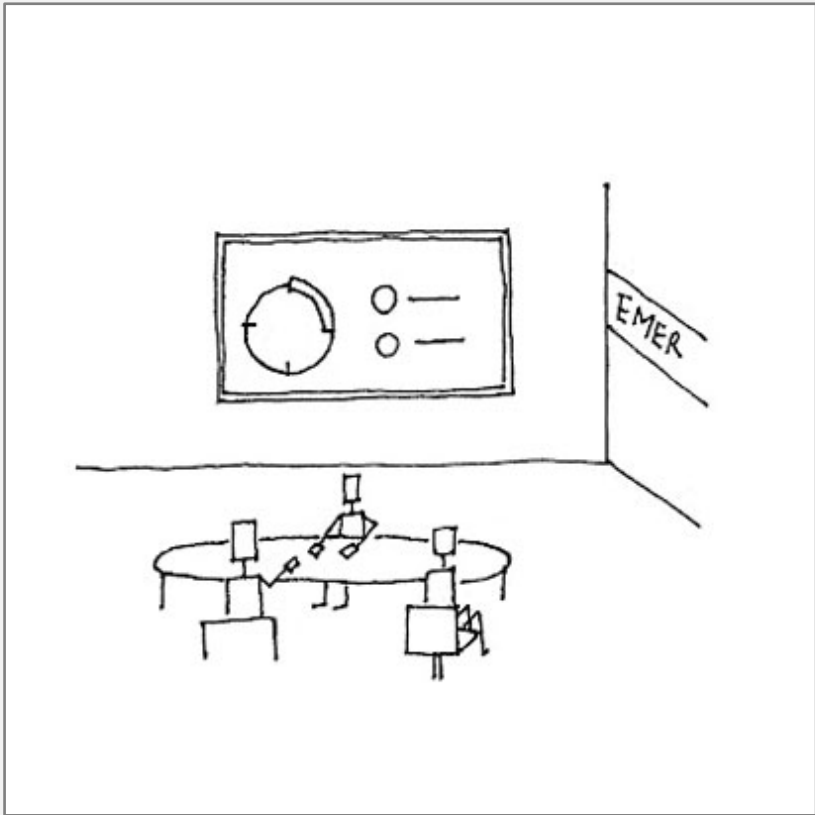
시간	비용	인력
장기간	고비용	내/외부
중기간	보통	외부
단기간	저비용	내부

아이디어 실행 용이성

- 고
- 중
- 저

02. 환자와 가족의 마음이 회복되는 병동생활 제공

02-2. 응급실 내 보호자가 편안하게 쉴 수 있는 대기공간



- 정보
- 공간
- 교육
- 제품
- 프로세스

충족되는 사용자 니즈

“응급실에 들어가지 못하고, 밖에서 장시간 대기 하는 상황으로 인해 지치고 피곤하다”

아이디어 세부요소

언제	응급실 이용 시	아이디어 구성요소
어디서	응급실 내, 외	
누가	-	
누구에게	보호자	

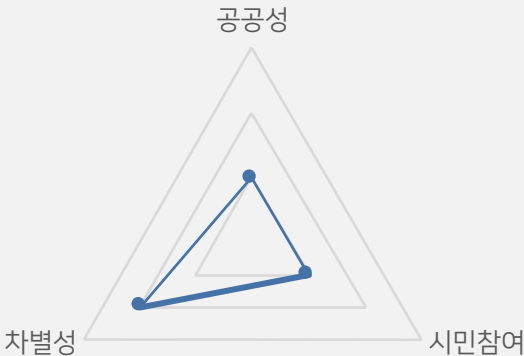
- 응급실 주변, 응급실을 이용하는 환자의 보호자와 가족이 쉴 수 있는 대기공간 조성
- 대기공간에 응급실의 상황 및 환자 정보를 보여주는 상황판 제공

기대효과

- (보호자) 단절되어 있던 응급실 상황 정보제공으로 병원 만족도 상승
- (보호자) 대기 시간 중 환자의 상태를 파악이 가능하므로 심리적 안정감 상승

아이디어 평가

아이디어 가치 평가



아이디어 실행요소 평가

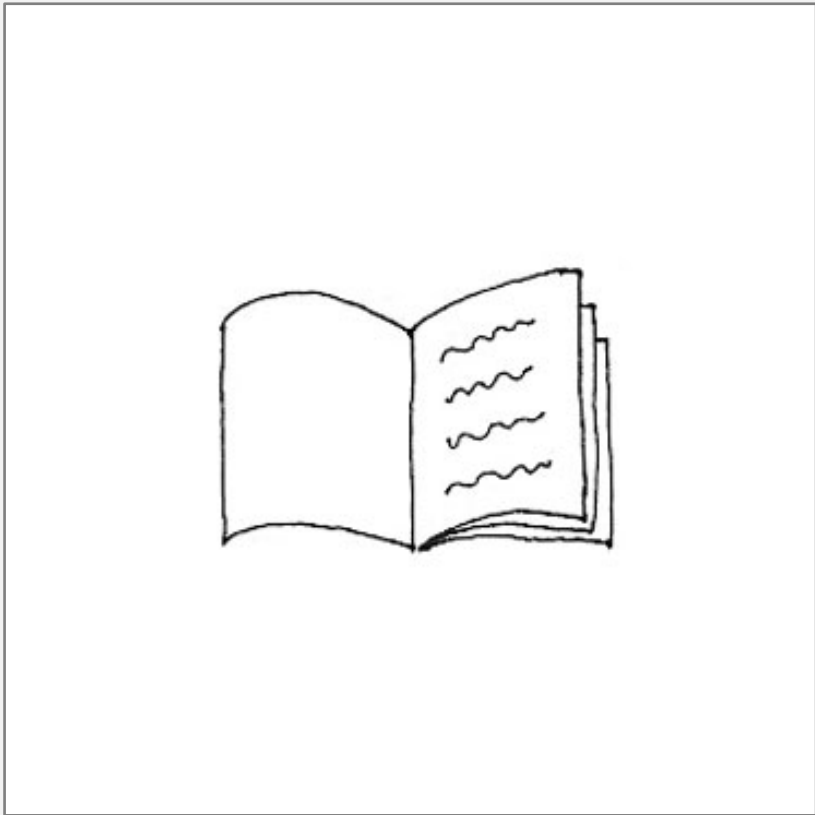
시간	비용	인력
장기간	고비용	내/외부
중기간	보통	외부
단기간	저비용	내부

아이디어 실행 용이성

- 고
- 중
- 저

02. 환자와 가족의 마음이 회복되는 병동생활 제공

02-3. 보호자 고관여 질병 보호자 교육



충족되는 사용자 니즈

“질병에 대한 가족의 이해도가 낮아 환자와 가족 모두 힘든 경우가 많다.”

아이디어 세부요소

언제	입원 시
어디서	병원 내
누가	의료진
누구에게	보호자

아이디어
구성요소

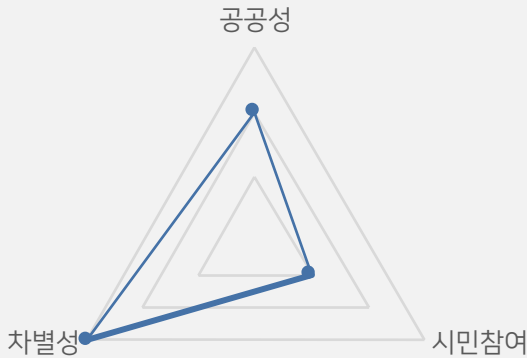
- 보호자의 관리가 필요한 질병을 앓고있는 환자의 보호자를 대상으로 교육 프로그램 제공
- 교육자료 개발
- 각 질병 환자케어 가이드 개발

기대효과

- (보호자) 환자 질병 이해도 상승으로 환자 공감 상승
- (보호자) 환자 케어를 위한 전문적인 정보 습득
- (지역사회) 질병에 대한 이해도를 간접적으로 상승시킴

아이디어 평가

아이디어 가치 평가



아이디어 실행요소 평가

시간	비용	인력
장기간	고비용	내/외부
중기간	보통	외부
단기간	저비용	내부

아이디어 실행 용이성

고

중

저

02. 환자와 가족의 마음이 회복되는 병동생활 제공

02-4. 입퇴원 환자 모바일 수속 시스템



충족되는 사용자 니즈

“입퇴원을 위한 동선과 과정이 복잡하고, 보호자가 없는 경우에는 더욱더욱 절차와 수속이 번거롭다”

아이디어 세부요소

언제	입퇴원 시	아이디어 구성요소
어디서	병원 내	
누가	-	
누구에게	환자 / 보호자	

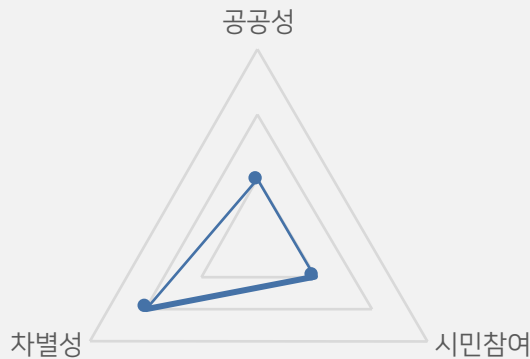
- 입퇴원 수속을 모바일로 간편하게 할 수 있는 서비스 제공 (입원환자는 외래, 퇴원환자는 병동에서 수속하도록)
- 성남시의료원 온라인서비스, 내부망을 이용한 서비스 등으로 활용

기대효과

- (보호자/환자) 보호자 또는 보호자가 없는 환자가 간편하게 입퇴원 수속 가능
- (보호자/환자) 수속을 위한 장소 이동 및 대기시간 감소
- (원무과) 수납을 하는 원무과 직원의 업무 효율성 향상

아이디어 평가

아이디어 가치 평가



아이디어 실행요소 평가

시간	비용	인력
장기간	고비용	내/외부
중기간	보통	외부
단기간	저비용	내부

아이디어 실행 용이성

고

중

저

02. 환자와 가족의 마음이 회복되는 병동생활 제공

02-5. 병동환자를 위한 스마트 진료 알림



- 정보
- 공간
- 교육
- 제품
- 프로세스

충족되는 사용자 니즈

“입원 시 진료에 관련된 정보 (회진, 치료과정 등)을 먼저 알고싶다”

아이디어 세부요소

언제	입원 시
어디서	병동 내
누가	의료진
누구에게	환자

아이디어
구성요소

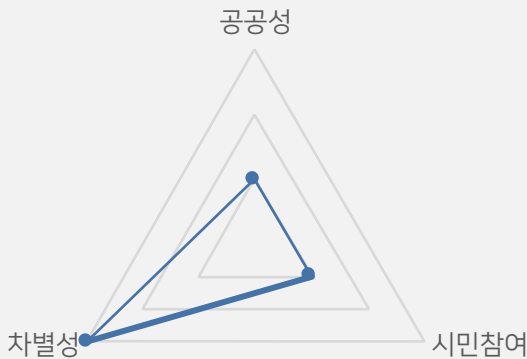
- 환자가 궁금하거나 의문사항을 준비할 수 있도록 의사를 만나는 회진 시간 전 미리 알림 제공
- 환자의 치료단계 및 절차에 대한 정보 제공

기대효과

- (환자) 회진 전 진료나 치료 단계에 대해 궁금한 점을 준비할 수 있어 진료에 대한 만족감 제고
- (환자) 진료나 치료단계에 대한 정보제공으로 환자의 질병 이해도 및 신뢰도 향상

아이디어 평가

아이디어 가치 평가



아이디어 실행요소 평가

시간	비용	인력
장기간	고비용	내/외부
중기간	보통	외부
단기간	저비용	내부

아이디어 실행 용이성

- 고
- 중
- 저

02. 환자와 가족의 마음이 회복되는 병동생활 제공

02-6. 호스피스 환자가 자택을 방문할 수 있게 도와주는 서비스



- 정보
- 공간
- 교육
- 제품
- 프로세스

충족되는 사용자 니즈

“환자가 의식이 조금이라도 있을 때 원하는 것을 해주고 싶다”

아이디어 세부요소

언제	-
어디서	병원 외
누가	호스피스 병동 의료진 / 간호사 / 응급팀 / 운송팀
누구에게	호스피스 환자 / 보호자

아이디어
구성요소

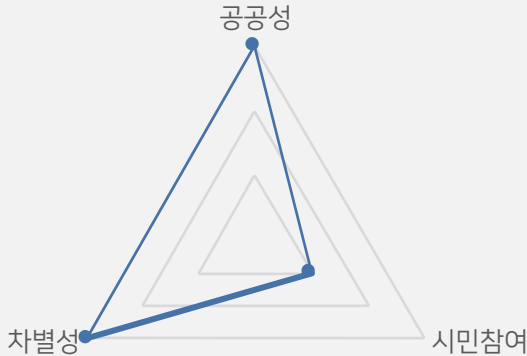
- 호스피스 환자의 자택까지의 의료진이 이동을 안전하게 에스코트
- 만일의 사고를 대비한 응급팀 동행
- 방문 전 후 환자의 건강 상태 점검

기대효과

- (호스피스 환자/보호자) 환자의 존엄성 확보
- (성남시의료원) 의료원의 공익성 홍보 효과

아이디어 평가

아이디어 가치 평가



아이디어 실행요소 평가

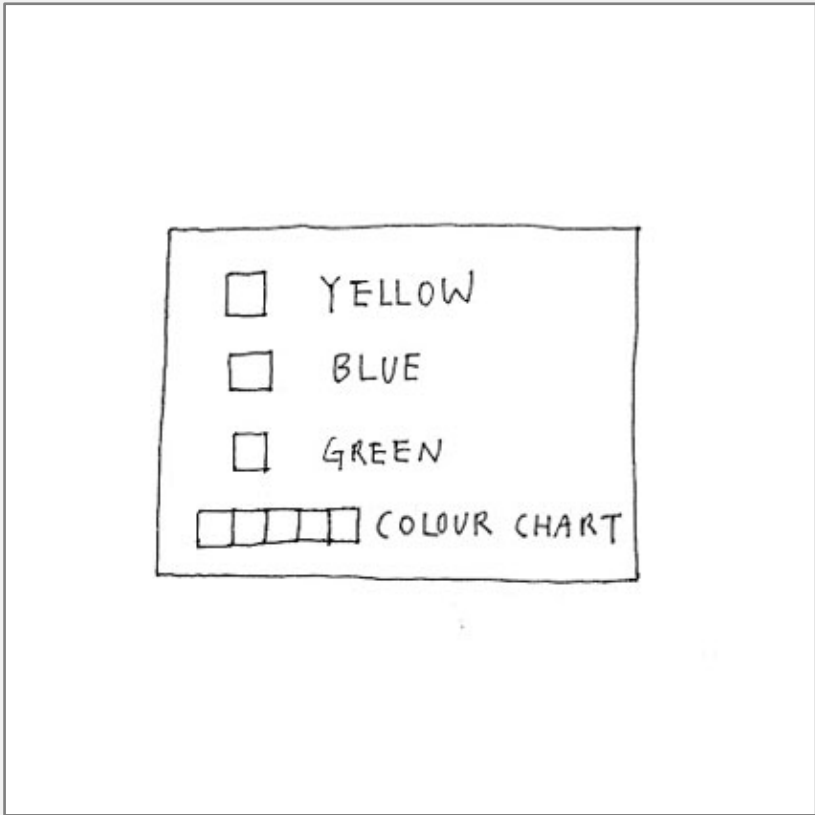
시간	비용	인력
장기간	고비용	내/외부
중기간	보통	외부
단기간	저비용	내부

아이디어 실행 용이성

- 고
- 중
- 저

02. 환자와 가족의 마음이 회복되는 병동생활 제공

02-7. 환자의 회복을 돕는 병동 색채계획



- 정보
- 공간
- 교육
- 제품
- 프로세스

충족되는 사용자 니즈

“병원에 가면 왠지 차갑고 딱딱하게 느껴져 심리적으로 위축된다”

아이디어 세부요소

언제	입원 시
어디서	병동 내
누가	-
누구에게	환자

아이디어
구성요소

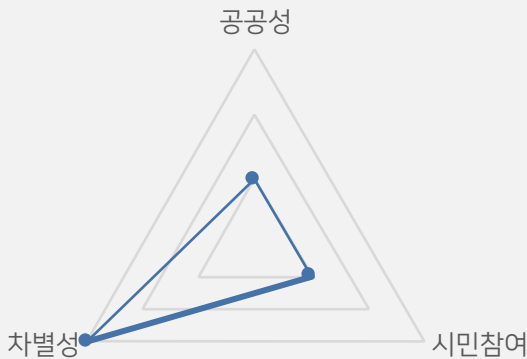
- 병동 내 환자의 휴식과 회복을 도울 수 있도록 채도가 낮고 안정적인 배색을 이용한 공간 구성 (e.g. 한색계열: 휴식 및 장기간 입원환자 병실, 난색계열: 회복기 환자 병실)
- 천장을 바라보는 시간이 많은 병동 환자들을 위해 밝은 계열의 천장 색채 계획

기대효과

- (환자) 병원의 막연한 두려움 감소 및 심리적 안정감 제공
- (성남시의료원) 병원 고유의 아이덴티티 확립

아이디어 평가

아이디어 가치 평가



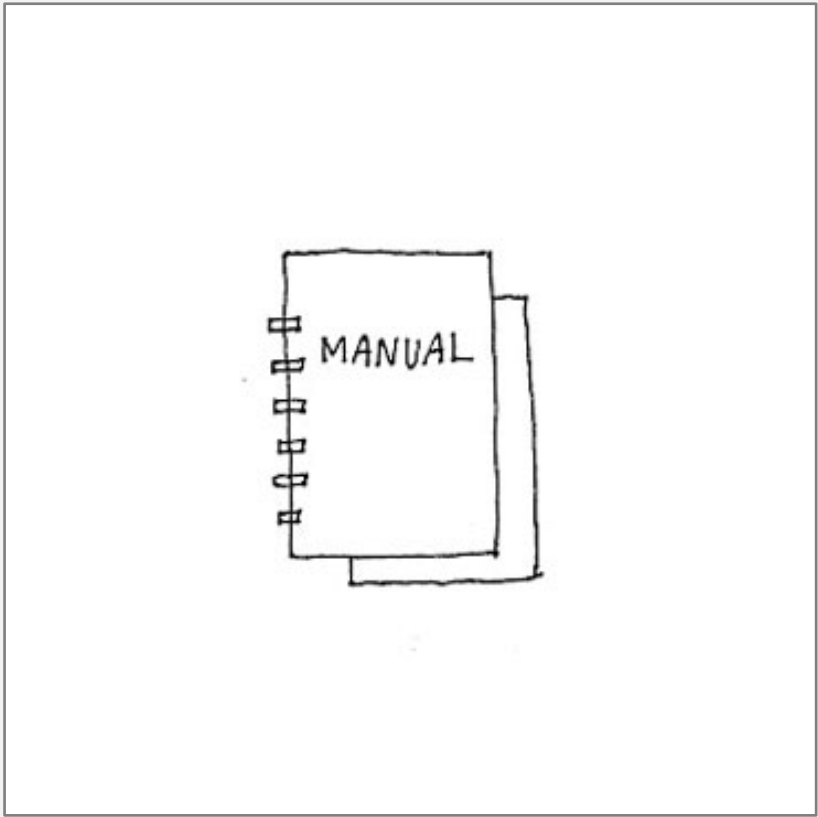
아이디어 실행요소 평가

시간	비용	인력
장기간	고비용	내/외부
중기간	보통	외부
단기간	저비용	내부

아이디어 실행 용이성

- 고
- 중
- 저

02-8. 보호자 간병 매뉴얼



충족되는 사용자 니즈

“어떻게 환자를 돌봐야 하는지 지식이 부족하고 병원 시설 이용에 어려움을 느낌”

아이디어 세부요소

언제	입원 시
어디서	병원 내
누가	간호사 / 간병인
누구에게	보호자 / 간병인

아이디어
구성요소

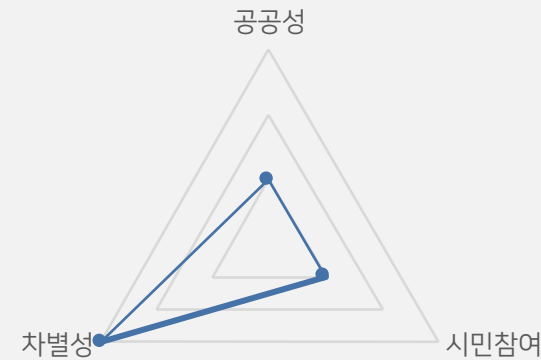
- 환자의 증상별 기본 간병 정보
- 먼저 교육 받은 보호자가 병실 내 새로운 환자의 보호자에게 기초 교육 안내 (e.g. 병실사용 에티켓: 병실물품 사용법, 비상벨 등)
- 입퇴원 관련 안내서 제공

기대효과

- (보호자/간병인) 낙상이나 욕창 등 기초적인 간병 부족으로 환자의 상태가 악화되는 것을 예방
- (보호자/간병인) 가정에서도 가족에 의한 관리가 잘 이루어질 수 있도록 함
- (간호사) 간호사의 업무 부담 감소

아이디어 평가

아이디어 가치 평가



아이디어 실행요소 평가

시간	비용	인력
장기간	고비용	내/외부
중기간	보통	외부
단기간	저비용	내부

아이디어 실행 용이성

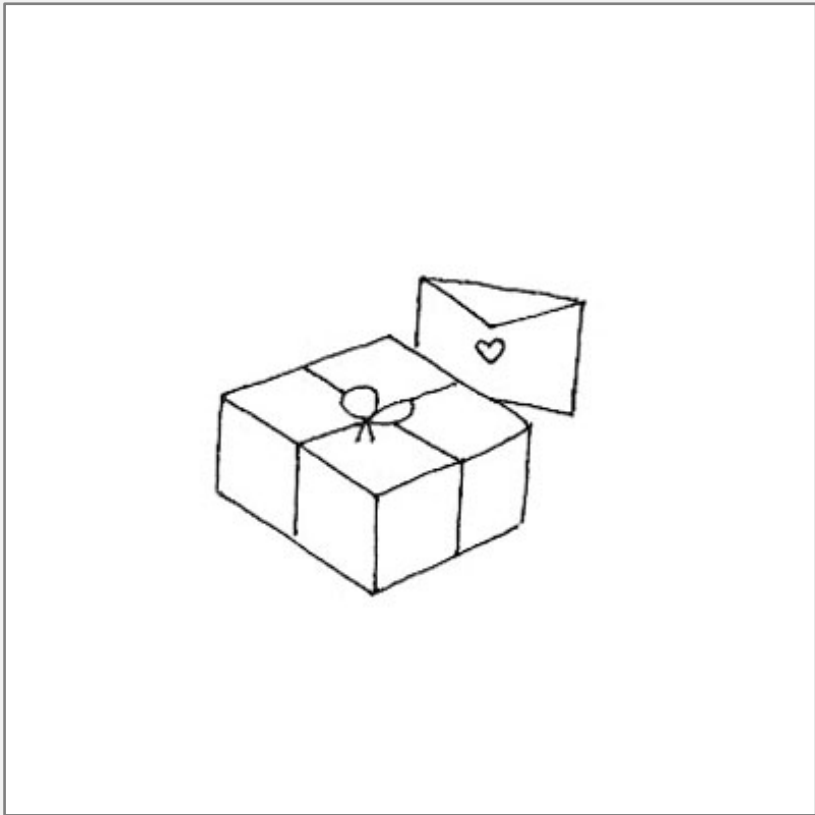
고

중

저

02. 환자와 가족의 마음이 회복되는 병동생활 제공

02-7. 입원 환자 웰컴키트



충족되는 사용자 니즈

“입원 시 필요한 물품들이 어떤 것이 있는지 모르겠다”

아이디어 세부요소

언제	입원 시
어디서	병실
누가	간호사
누구에게	환자

아이디어
구성요소

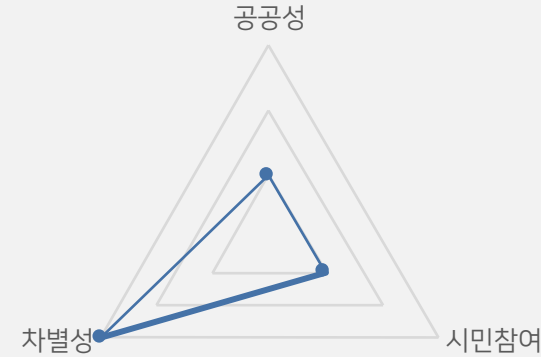
- 환자가 입원 시 기본적으로 필요한 물품으로 구성된 키트 제공 (특수한 상황에 있는 환자는 추가 물품 제공)
- 특수한 상황에 있는 환자를 위한 제품 (e.g. 손이 부러져 먹기 힘든 사람을 위한 식기)
- 환자의 심리적 불안감을 줄일수 있는 환영 카드

기대효과

- (환자) 입원 시 느끼는 불안감을 줄이고 심리적 안정 유도
- (보호자) 환자 및 보호자를 위한 많은 물품을 준비해야 하는 번거로움을 줄여 병원 만족도 향상

아이디어 평가

아이디어 가치 평가



아이디어 실행요소 평가

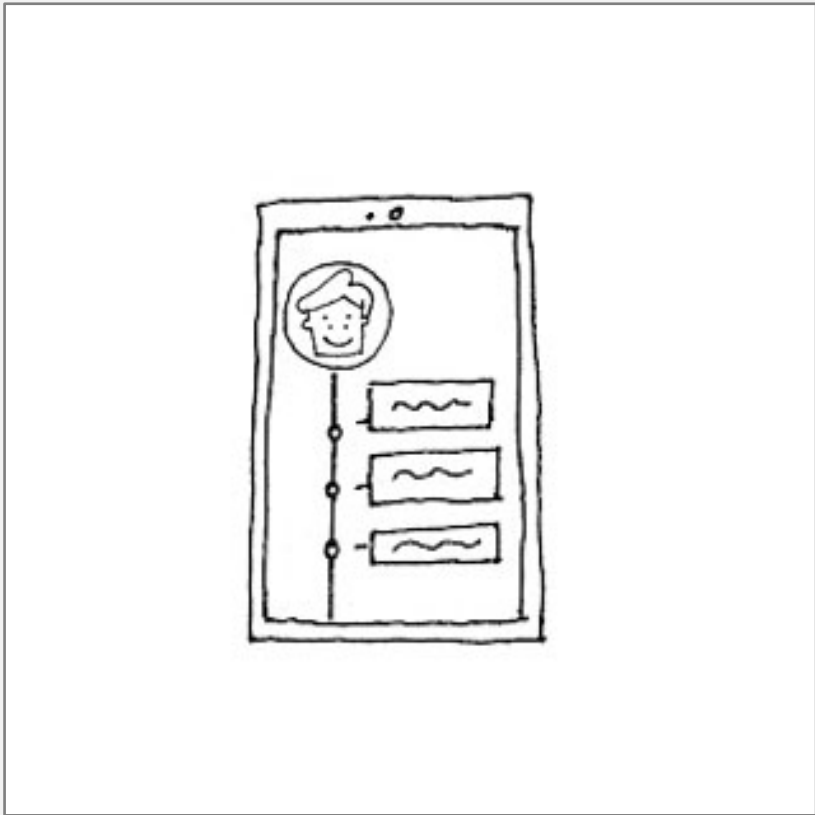
시간	비용	인력
장기간	고비용	내/외부
중기간	보통	외부
단기간	저비용	내부

아이디어 실행 용이성

고
중
저

02. 환자와 가족의 마음이 회복되는 병동생활 제공

02-10. 특수환자를 위한 보호자 알림장



- 정보
- 공간
- 교육
- 제품
- 프로세스

충족되는 사용자 니즈

“매일 환자의 활동 일지를 기록해서 보내주니 보호자로서 안심이 된다”

아이디어 세부요소

언제	-
어디서	병원 내
누가	간호사
누구에게	보호자

아이디어
구성요소

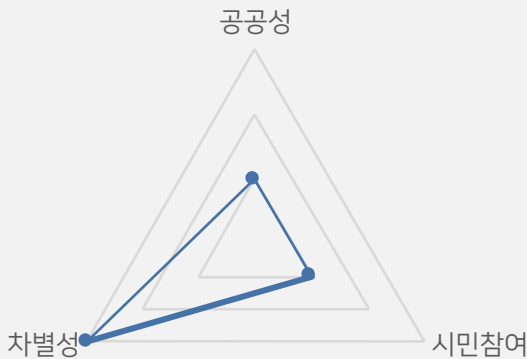
- 의사와의 상담 내용, 검사 및 치료 정보를 앱을 통해 보호자에게 전달
- 환자의 하루 생활을 사진으로 기록한 환자활동일지를 보호자에게 전달
- 담당의와 소통할 수 있는 창구 개설

기대효과

- (보호자) 보호자의 심리적 안심
- (성남시의료원) 병원에 대한 만족도 및 신뢰감 제고

아이디어 평가

아이디어 가치 평가



아이디어 실행요소 평가

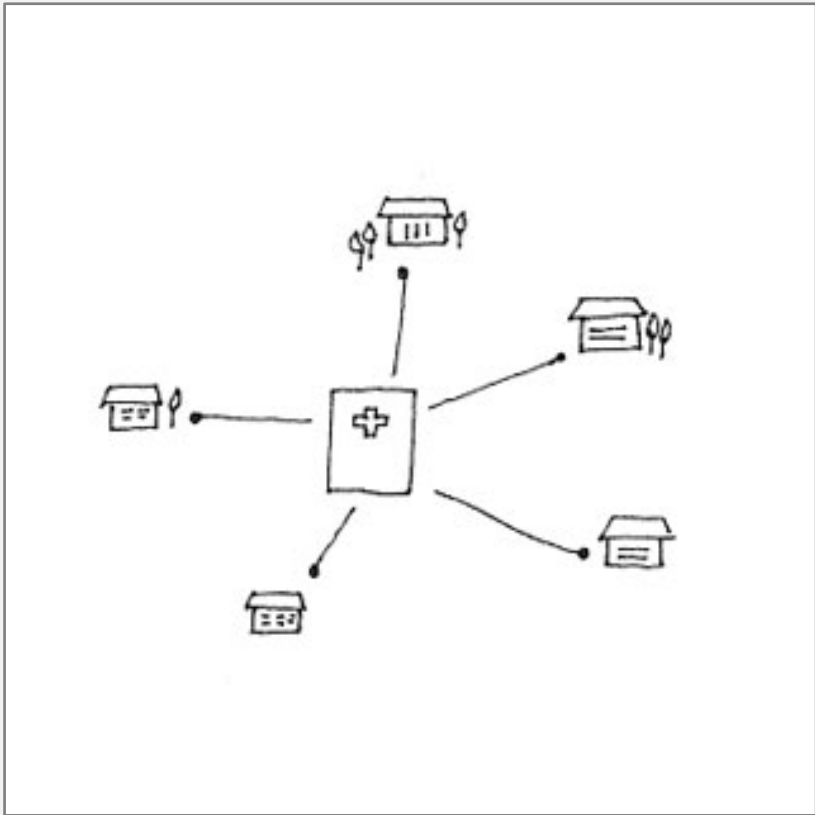
시간	비용	인력
장기간	고비용	내/외부
중기간	보통	외부
단기간	저비용	내부

아이디어 실행 용이성

- 고
- 중
- 저

02. 환자와 가족의 마음이 회복되는 병동생활 제공

02-11. 수술 후 입원 환자의 회복기간 동안 아이돌봄 서비스



- 정보
- 공간
- 교육
- 제품
- 프로세스

충족되는 사용자 니즈

“수술 일정으로 입원하는 동안 자녀를 돌봐줄 사람이 없어서 같이 입원시켰다”

아이디어 세부요소

언제	입원-수술-회복
어디서	병원 내
누가	연계기관
누구에게	수술한 환자의 피보호자 (미취학 아동, 연령이 높고 거동이 힘든 부모)

아이디어
구성요소

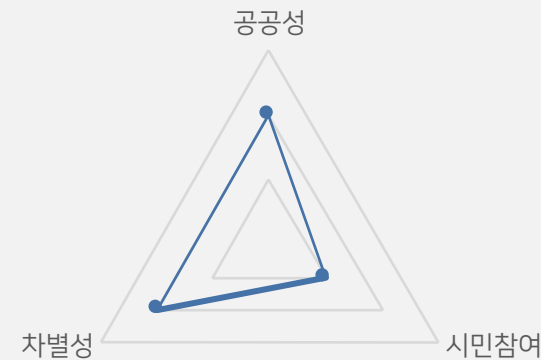
- 환자 수술 전부터 회복기간 동안 피보호자를 위한 의료원 내 어린이집, 지역 센터 등을 연계한 서비스 제공
- 환자 회복기간 동안 자녀 돌봄 도우미 서비스 제공
- 환자의 자녀를 잘 보살피고 있다는 알심메세지 발송

기대효과

- (환자) 수술환자의 심리적 안정
- (성남시의료원) 환자 만족감 제고

아이디어 평가

아이디어 가치 평가



아이디어 실행요소 평가

시간	비용	인력
장기간	고비용	내/외부
중기간	보통	외부
단기간	저비용	내부

아이디어 실행 용이성

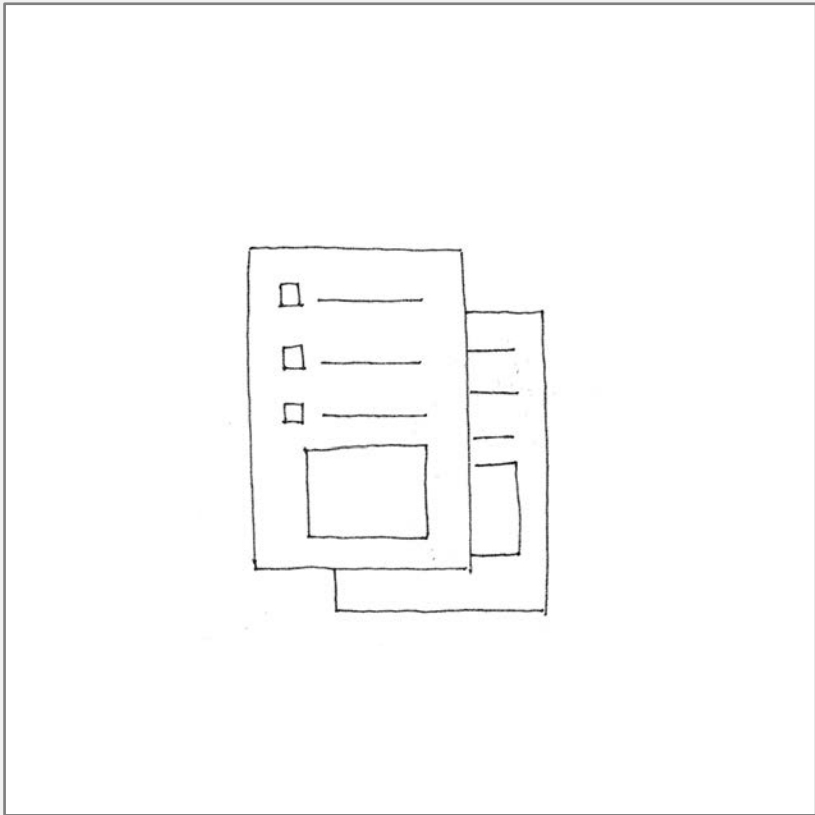
- 고
- 중
- 저

03

지역 보건-복지-의료 연계 제공

03. 지역 보건-복지-의료 연계 제공

03-1. 시민건강닥터제와 교류 프로토콜 개발



- 정보
- 공간
- 교육
- 제품
- 프로세스

충족되는 사용자 니즈

“공공의료기관은 지역 사회의 특성을 반영한 건강안전망을 구축해야 한다”

아이디어 세부요소

언제	-	아이디어 구성요소
어디서	주민센터	
누가	성남시의료원	
누구에게	시민건강센터의료진	

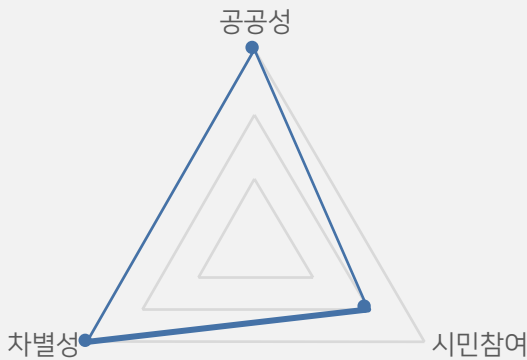
- (사전) 질병 중증도에 따라 직접 성남시의료원으로 연계할 수 있는 사전 스크리닝 문진표 개발
- (사후) 성남시의료원 퇴원 환자를 관리할 수 있는 각 질병 별 체크리스트 개발

기대효과

- (시민) 지역 주민부터 의료취약계층까지 성남시의료원 의료 접근성 확대
- (성남시의료원) 보건-복지-의료를 잇는 공공의료원 이미지 제고, 환자유입

아이디어 평가

아이디어 가치 평가



아이디어 실행요소 평가

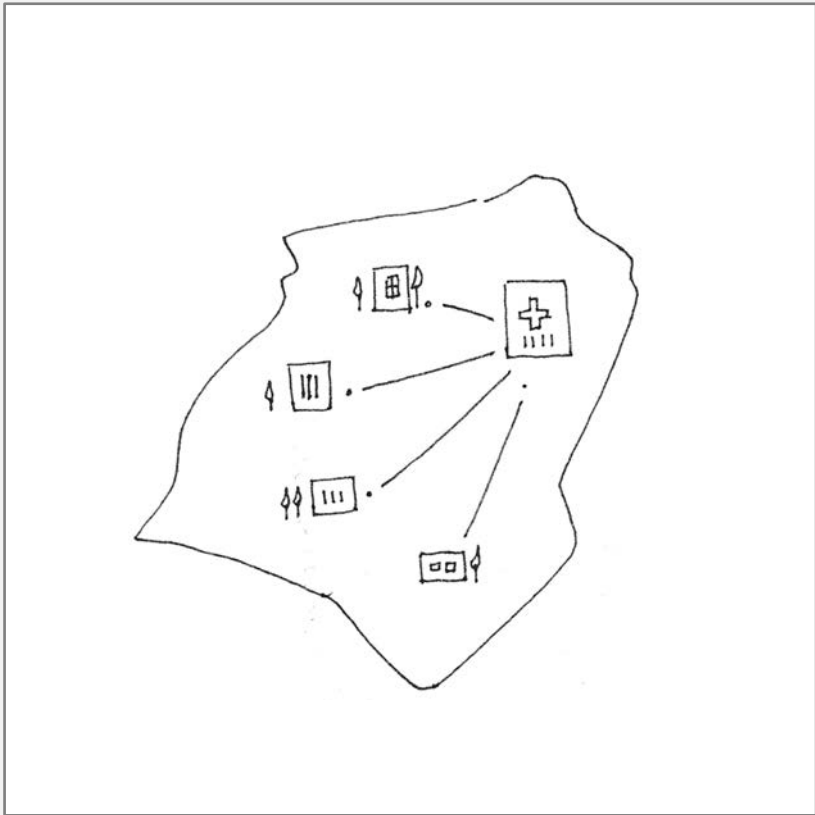
시간	비용	인력
장기간	고비용	내/외부
중기간	보통	외부
단기간	저비용	내부

아이디어 실행 용이성

- 고
- 중
- 저

03. 지역 보건-복지-의료 연계 제공

03-2. (시민건강닥터제) 의료진 파견



- 정보
- 공간
- 교육
- 제품
- 프로세스

충족되는 사용자 니즈

“노인 환자들은 병원에 와서 진료받기가 힘들고, 관리가 어렵다”

아이디어 세부요소

언제	-
어디서	주민센터 / 환자 자택
누가	성남시의료원 의료진
누구에게	시민 / 성남시의료원 퇴원환자

아이디어
구성요소

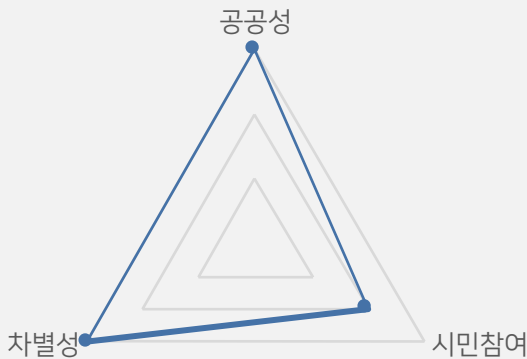
- 시민건강닥터제에 의료진 파견
- 성남시의료원 방문이 어려운 퇴원환자 F/U 및 간호

기대효과

- (시민) 지역 주민부터 의료취약계층까지 성남시의료원 의료 접근성 확대
- (환자) 병원 밖에서도 연장되는 성남시의료원 의료서비스 수혜
- (성남시의료원) 보건-복지-의료를 잇는 공공의료원 이미지 제고, 퇴원 환자의 만족감 제고

아이디어 평가

아이디어 가치 평가



아이디어 실행요소 평가

시간	비용	인력
장기간	고비용	내/외부
중기간	보통	외부
단기간	저비용	내부

아이디어 실행 용이성

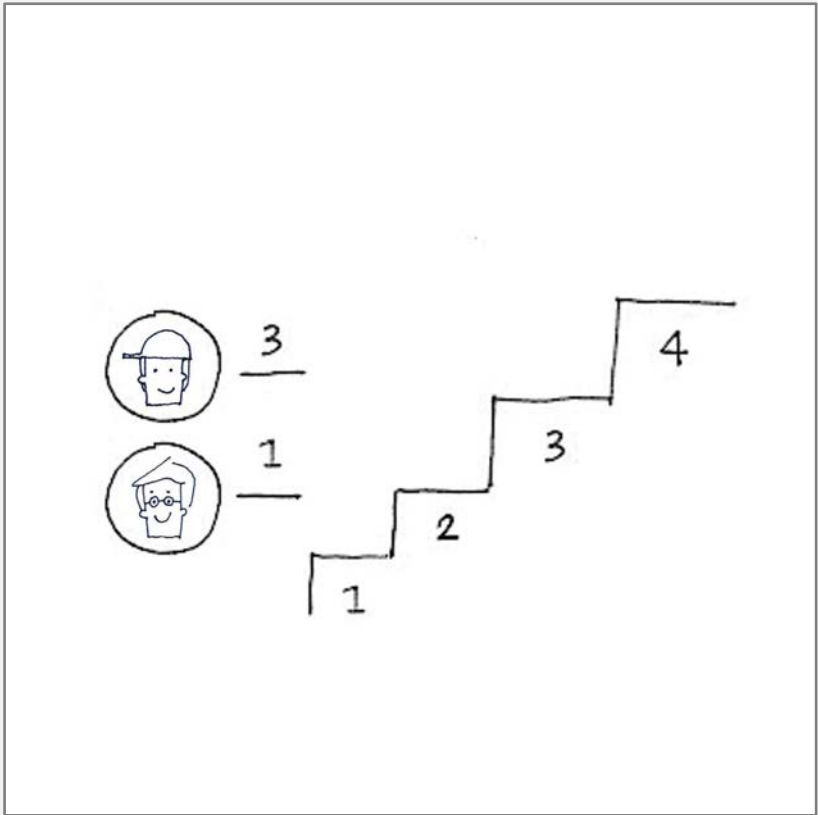
- 고
- 중
- 저

04

성남시 지역 공동 사후관리 제공

04. 성남시 지역 공동 사후관리 제공

04-1. 퇴원 환자 사후관리 등급 개발 (내부관리용)



- 정보
- 공간
- 교육
- 제품
- 프로세스

충족되는 사용자 니즈

“퇴원 시 병원에서 교육을 받지만 정보의 양이 많고 실생활에서 관리하기 어렵다”

아이디어 세부요소

언제	퇴원 후
어디서	-
누가	의료진
누구에게	환자 / 보호자

아이디어
구성요소

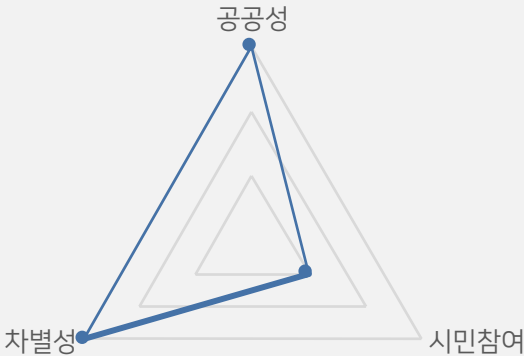
- 환자 사후 관리 등급 개발 (퇴원 환자를 관리의 필요 정도로 나누어 각 등급에 맞는 관리 및 케어 제공)
- 건강관리 주의요망 등급을 선정 하고 주의요망 환자의 경우, 해피콜 및 알림 발송 횟수를 늘림

기대효과

- (환자) 퇴원 후에도 병원이 나를 신경쓰고 케어하고 있다는 만족 및 안도감 제공
- (성남시의료원) 공공의료원의 이미지 제고

아이디어 평가

아이디어 가치 평가



아이디어 실행요소 평가

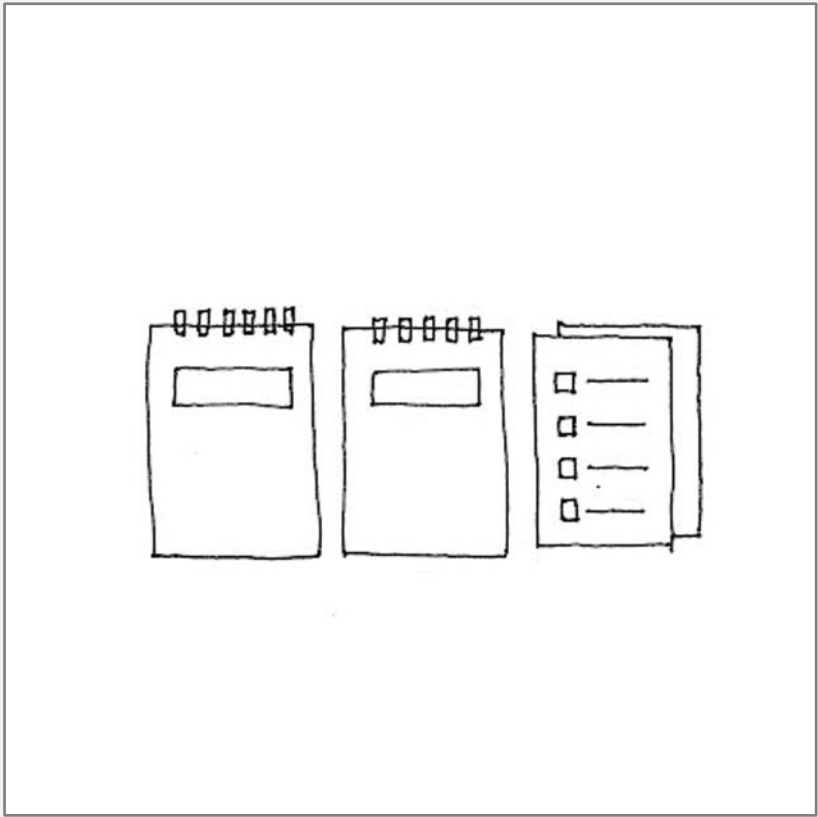
시간	비용	인력
장기간	고비용	내/외부
중기간	보통	외부
단기간	저비용	내부

아이디어 실행 용이성

- 고
- 중
- 저

04. 성남시 지역 공동 사후관리 제공

04-2. 환자 사후관리를 위한 가이드



- 정보
- 공간
- 교육
- 제품
- 프로세스

충족되는 사용자 니즈

“퇴원 후 내가 집에서 잘 관리하고 있는지 모르겠다”

아이디어 세부요소

언제	퇴원 / 진료 후	아이디어 구성요소
어디서	-	
누가	의료진	
누구에게	환자 / 보호자	

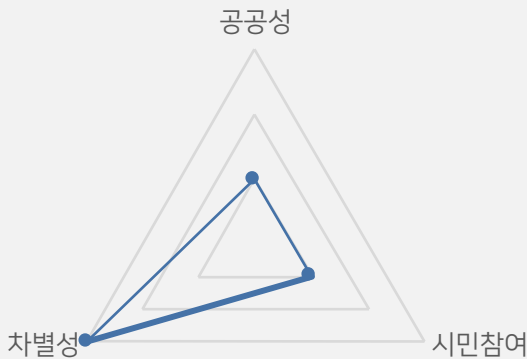
- 환자가 알아보기 쉽게 투약방법, 신체/영양관리, 응급사항 대처 등 내용별로 구분한 가이드 제공
- 환자가 스스로 사후관리가 가능하도록 각 질병의 사후관리 체크리스트 개발

기대효과

- (환자 / 보호자) 해당 질병에 대한 지식 습득 및 용이한 질병 관리
- (성남시의료원) 병원 외 에서도 확장되는 진료경험으로 병원 만족감 제고

아이디어 평가

아이디어 가치 평가



아이디어 실행요소 평가

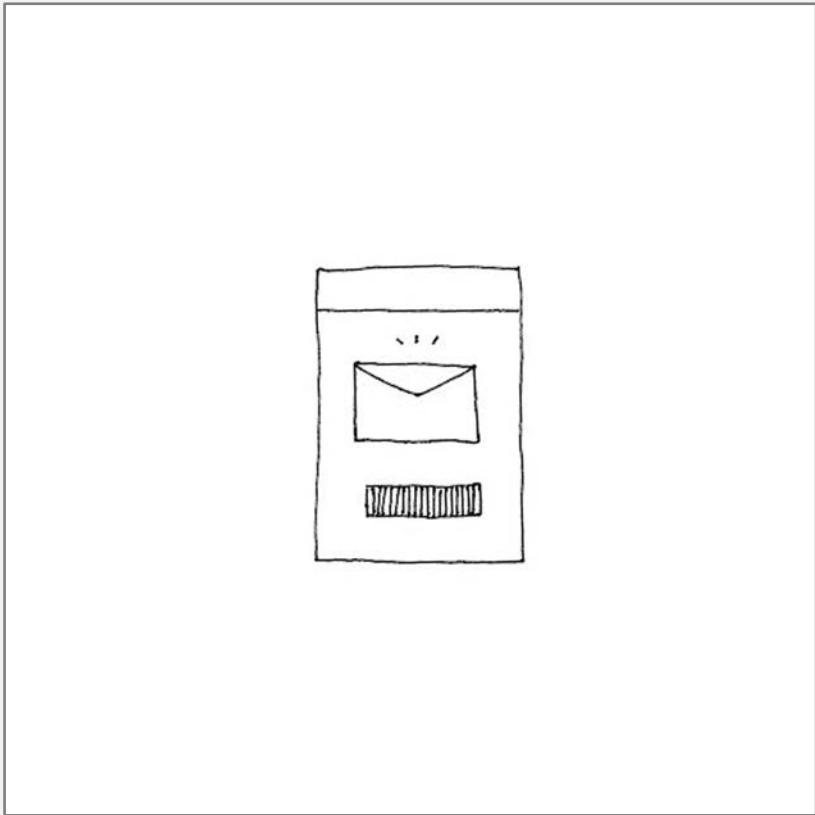
시간	비용	인력
장기간	고비용	내/외부
중기간	보통	외부
단기간	저비용	내부

아이디어 실행 용이성

- 고
- 중
- 저

04. 성남시 지역 공동 사후관리 제공

04-3. 환자 사후관리를 위한 알림 발송



충족되는 사용자 니즈

“퇴원을 하고나면 병원에서 더 이상 나를 신경쓰지 않는다”

아이디어 세부요소

언제	퇴원 / 진료 후	아이디어 구성요소
어디서	-	
누가	간호사	
누구에게	환자	

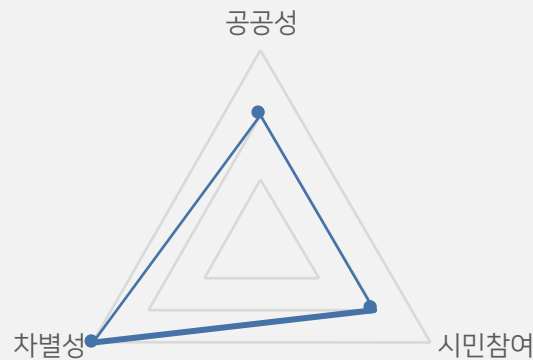
- 환자 퇴원 후 시기에 맞는 질환 정보 및 관리 정보를 주기적으로 제공
- 응급상황이나 문의사항이 있는 경우 한정된 시간 동안 의료진과 연락할 수 있는 핫라인 제공

기대효과

- (환자 / 보호자) 신경쓰지 않아도 적시에 질병 및 관리에 필요한 정보 제공받는 만족감
- (환자 / 보호자) 의료진과 연결되는 핫라인으로 응급상황 대비 및 심리적 안정 유도
- (성남시의료원) 병원 외 에서도 확장되는 진료경험으로 병원 만족감 제고

아이디어 평가

아이디어 가치 평가



아이디어 실행요소 평가

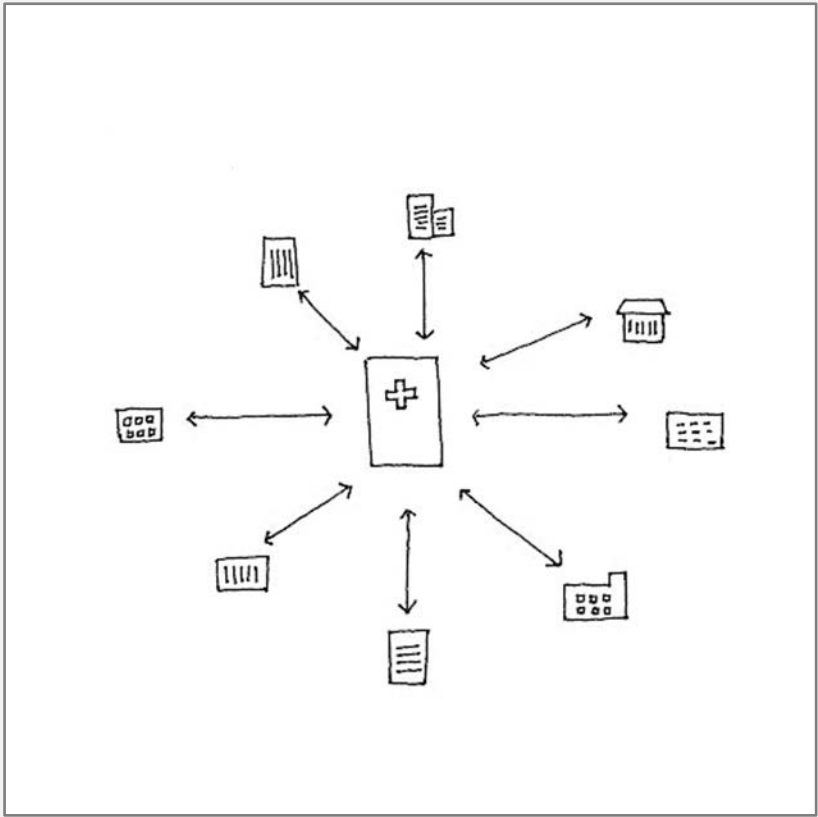
시간	비용	인력
장기간	고비용	내/외부
중기간	보통	외부
단기간	저비용	내부

아이디어 실행 용이성

- 고
- 중
- 저

04. 성남시 지역 공동 사후관리 제공

04-4. 성남시의료원-사후관리센터의 환자 사후관리 시스템 개발



- 정보
- 공간
- 교육
- 제품
- 프로세스

충족되는 사용자 니즈

“퇴원 후 환자들이 관리를 잘 하고 있는지 알고 싶다”

아이디어 세부요소

언제	퇴원 후
어디서	-
누가	의료진
누구에게	사후관리센터 / 환자

아이디어
구성요소

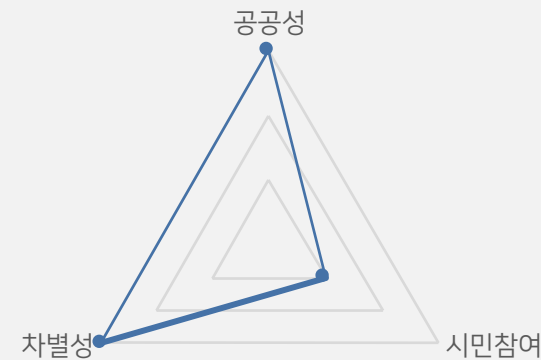
- 성남시 지역 내 보건 센터와 성남시의료원의 환자 협동 관리 시스템 구축
- 생활관리 정보 중 의료(진단)에 관련있는 정보를 공유하여 전방위적인 환자 관리
- 환자에게 진료가 필요한 상황 안내 및 의료원 연결

기대효과

- (환자) 사후관리의 용이 및 응급상황 방지
- (의료진) 진료에 필요한 정보 습득
- (성남시의료원) 환자에게 먼저 다가가는 진료의 시험 운영, 공공의료원의 이미지 제고

아이디어 평가

아이디어 가치 평가



아이디어 실행요소 평가

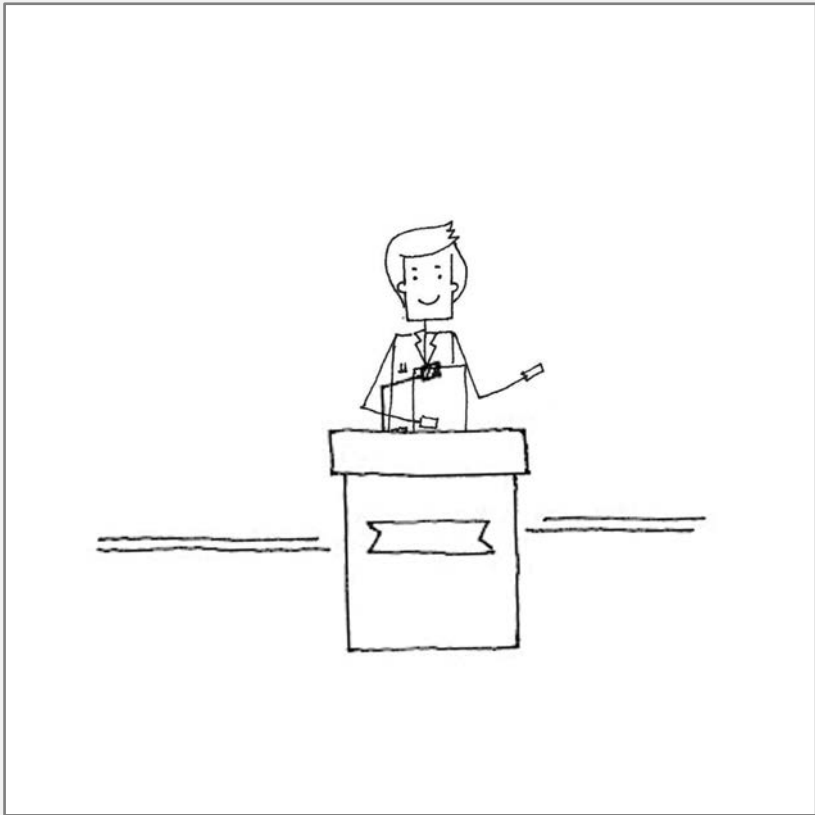
시간	비용	인력
장기간	고비용	내/외부
중기간	보통	외부
단기간	저비용	내부

아이디어 실행 용이성

- 고
- 중
- 저

04. 성남시 지역 공동 사후관리 제공

04-5. 성남시의료원 의료진과 사후관리센터와의 주기적인 컨퍼런스 개최



- 정보
- 공간
- 교육
- 제품
- 프로세스

충족되는 사용자 니즈

“지역 내 동일한 수준의 사후관리를 제공하기 위해 관련 기관끼리 정보를 교류할 필요가 있다”

아이디어 세부요소

언제	-	아이디어 구성요소
어디서	성남시의료원	
누가	성남시의료원 의료진 / 사후관리센터 직원	
누구에게	성남시의료원 의료진 / 사후관리센터 직원	

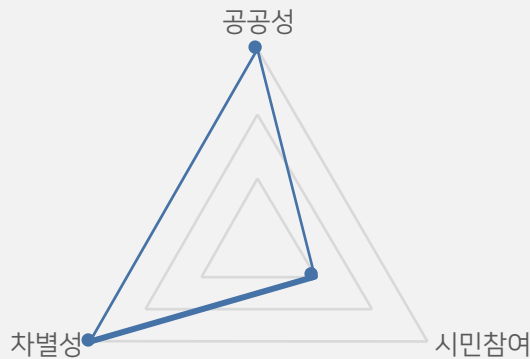
- 지역보건센터 담당자를 위한 공동 사후관리 가이드 개발 및 교육
- 각 기관의 정보 공유를 위한 정기 컨퍼런스 진행

기대효과

- (성남시의료원) 전방위적인 환자 관리 및 케어로 공공의료원의 이미지 제고
- (사후관리센터) 성남시의료원과 정보공유 및 교육으로 서비스 만족도 제고

아이디어 평가

아이디어 가치 평가



아이디어 실행요소 평가

시간	비용	인력
장기간	고비용	내/외부
중기간	보통	외부
단기간	저비용	내부

아이디어 실행 용이성

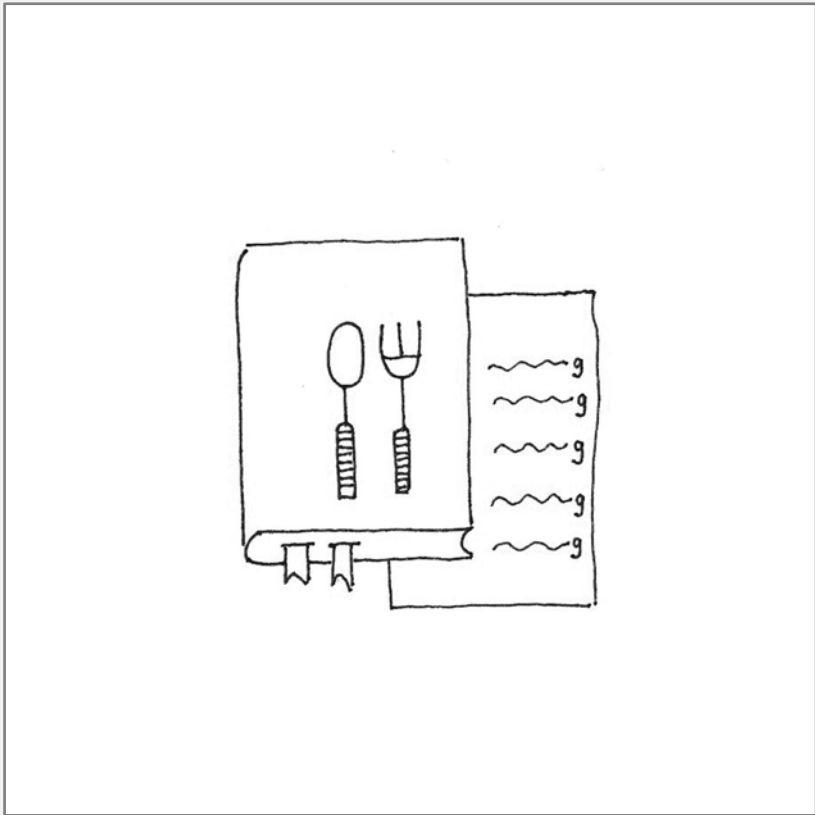
- 고
- 중
- 저

05

성남시민 건강/영양관리 제공

05. 성남시민 건강/영양관리 제공

05-1. 성남시의료원 건강레시피 공개



- 정보
- 공간
- 교육
- 제품
- 프로세스

충족되는 사용자 니즈

“퇴원 시 병원에서 먹던 음식을 계속 유지하며 먹고 싶다”

아이디어 세부요소

언제	퇴원 / 진료 후
어디서	환자 가정 내
누가	성남시의료원 영양사
누구에게	환자 / 보호자 / 시민

아이디어
구성요소

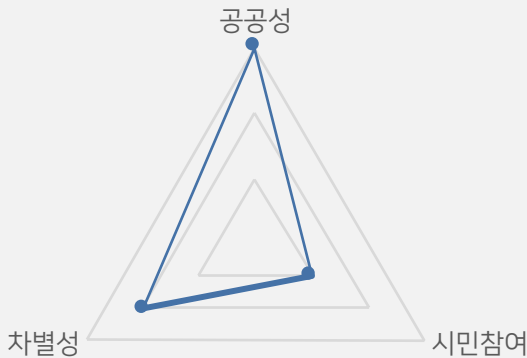
- 각 질병 별 식단 및 성남시민의 영양관리를 위한 건강 식단개발
- 성남시의료원의 식단을 가정에서 만들어 먹을 수 있도록 성남시의료원의 앱/웹에서 레시피 제공

기대효과

- (환자 / 보호자) 병원에서 먹던 식단을 집에서도 쉽게 만들수 있도록 하여 환자의 사후관리를 도움
- (성남시민) 건강한 식사를 위한 손쉬운 정보 습득

아이디어 평가

아이디어 가치 평가



아이디어 실행요소 평가

시간	비용	인력
장기간	고비용	내/외부
중기간	보통	외부
단기간	저비용	내부

아이디어 실행 용이성

- 고
- 중
- 저

05-2. 식이조절 환자를 위한 쿠킹클래스



정보 공간 **교육** 제품 프로세스

충족되는 사용자 니즈

“식이조절을 위한 식단 관리가 쉽지 않고, 온라인 상의 레시피를 참고해도 효용성이 떨어진다”

아이디어 세부요소

언제	퇴원 / 진료 후
어디서	성남시의료원 내 영양실
누가	성남시의료원 영양사
누구에게	환자 / 보호자 / 시민

아이디어
구성요소

- 환자/보호자 대상 쿠킹 클래스
- 집에서 손쉽게 영양 음식을 만들 수 있는 음식 키트 개발
- 식이조절 환자 대상 영양 컨설팅 제공

기대효과

- (환자 / 보호자) 식단 레시피 뿐만 아니라 조리법, 키트 제공으로 실제 생활에 적용 가능한 정보 습득
- (성남시민) 영양관리 컨설팅으로 건강한 식습관을 위한 정보 습득

아이디어 평가

아이디어 가치 평가



아이디어 실행요소 평가

시간	비용	인력
장기간	고비용	내/외부
중기간	보통	외부
단기간	저비용	내부

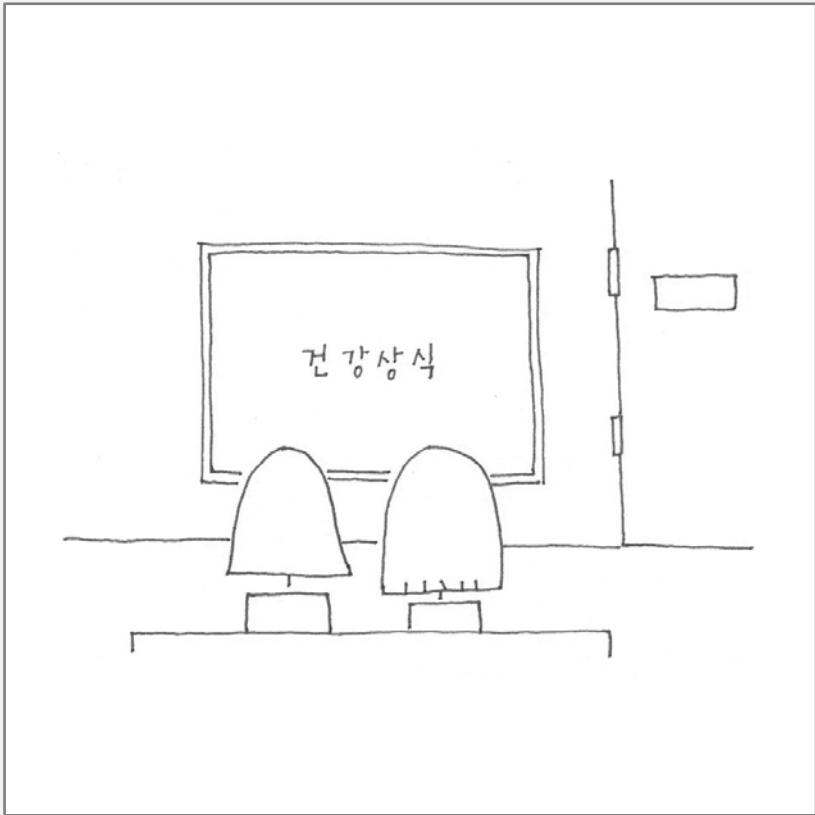
아이디어 실행 용이성

고
중
저

06

성남시민 건강증진 정보 제공

06-1. 질병예방/사전건강관리 중점 콘텐츠 개발



정보 공간 교육 제품 프로세스

충족되는 사용자 니즈

“무료한 병원 내 대기시간이 지루하지 않은 유익한 시간이 되었으면 좋겠다”

아이디어 세부요소

언제	대기 시
어디서	대기실 내 모니터
누가	-
누구에게	환자 / 보호자 / 시민

아이디어
구성요소

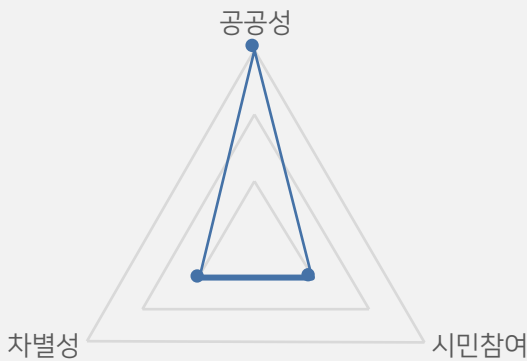
- 병원 내 대기실, 휴게공간 등에 모니터 설치
- 건강정보, 증상정보 진료절차, 병원홍보물 등 영상 콘텐츠 구성 및 제작
- 각 진료과 별 자가진단 콘텐츠 구성 및 개발

기대효과

- (환자 / 보호자) 대기시간의 심리적 단축으로 환자 및 보호자의 병원 이용 만족감 제고
- (환자 / 보호자) 병원 이용 방법, 진료절차, 건강정보, 자가진단 등의 유익한 정보 습득
- (성남시의료원) 병원 홍보 효과 및 불필요한 직원 응대 감소

아이디어 평가

아이디어 가치 평가



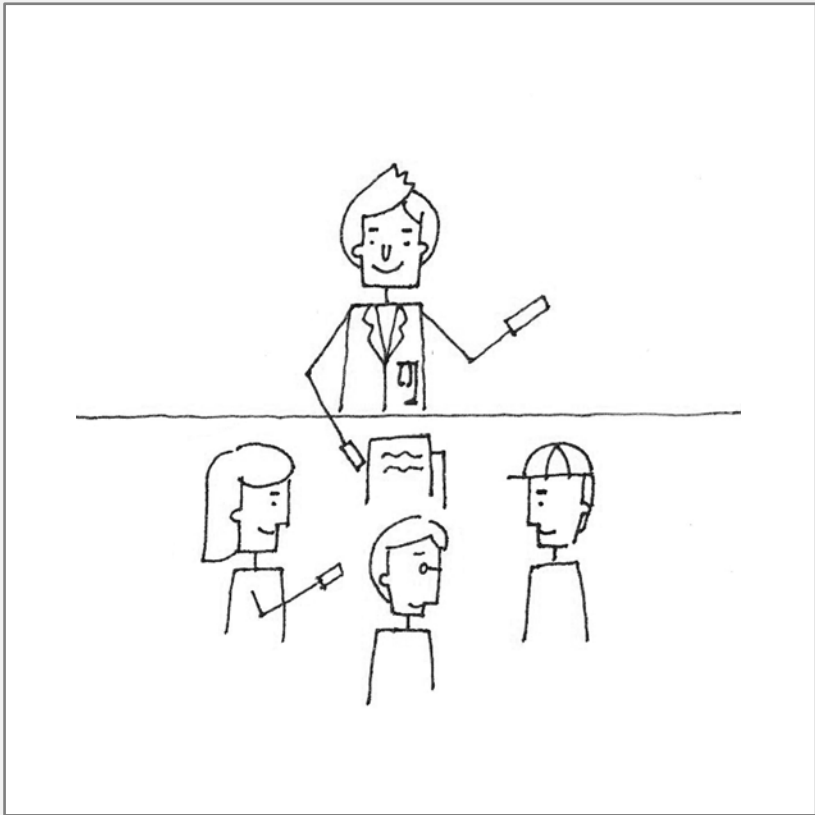
아이디어 실행요소 평가

시간	비용	인력
장기간	고비용	내/외부
중기간	보통	외부
단기간	저비용	내부

아이디어 실행 효율성

고
중
저

06-2. 건강증진센터 가족 주치의 프로그램 개설



충족되는 사용자 니즈

“질병 인지 후 가족력이 있는지는 알았지만 나도 해당할 것이라는 생각을 하지 않았다”

아이디어 세부요소

언제	-
어디서	건강증진센터
누가	건강증진센터 의료진
누구에게	환자 / 환자 가족

아이디어
구성요소

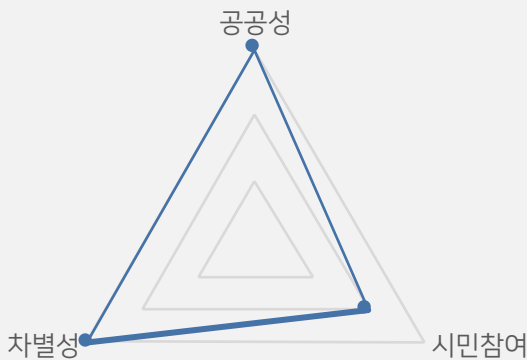
- 가족 중심 생애주기 건강관리 (e.g. 가족력 인식교육, 질병 대상자 교육, 가족 공감 교육 등)
- 상담, 진료, 협진이 통합된 건강관리 프로그램 제공

기대효과

- (환자 / 환자 가족) 환자 질병 공감 및 케어 방법 정보 습득
- (환자 가족) 사전 가족력 지식 습득 및 예방

아이디어 평가

아이디어 가치 평가



아이디어 실행요소 평가

시간	비용	인력
장기간	고비용	내/외부
중기간	보통	외부
단기간	저비용	내부

아이디어 실행 용이성

고

중

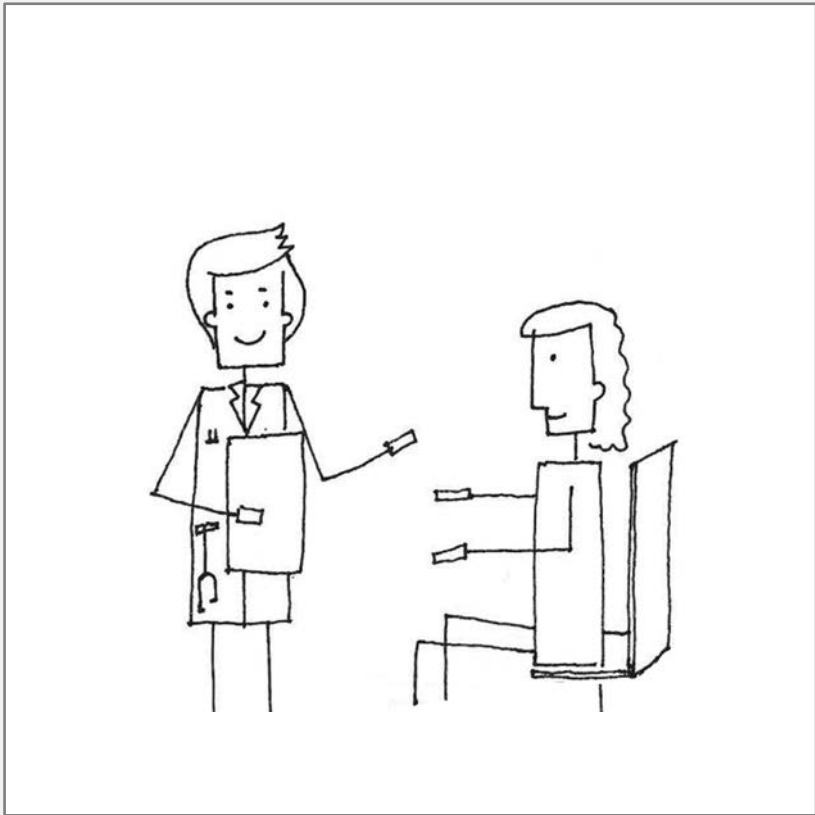
저

07

지역참여형 시민 건강교육 제공

07. 지역참여형 시민 건강교육 제공

07-1. 찾아가는 건강교육



충족되는 사용자 니즈

“의료 정보나 건강 정보를 찾아보기 어렵고 시간을 내어 병원을 방문하기도 쉽지 않다”

아이디어 세부요소

언제	-	아이디어 구성요소
어디서	학교, 직장, 경로당 등	
누가	의료진	
누구에게	병원 내원이 어렵고 접근성이 떨어지는 시민	

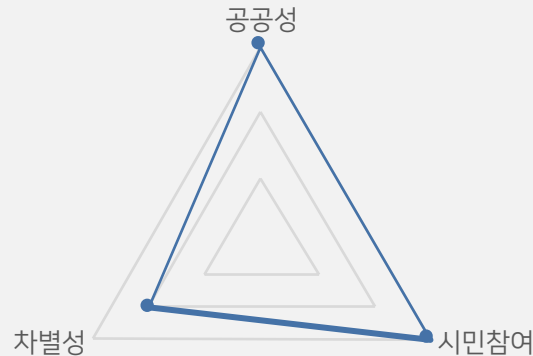
- 병원을 방문하기 어려운 노인, 학생, 직장인을 대상으로 의료진이 직접 방문하여 유용한 의료 정보 제공
- 방문이 필요한 장소 선정
- 강의 대상자의 눈높이와 상황에 맞는 교육자료

기대효과

- (성남시민) 개인의 상황과 시간에 구애받지 않고 유용한 지식 습득
- (성남시의료원) 공공의료원 이미지 제고, 성남시의료원 접근성 확대

아이디어 평가

아이디어 가치 평가



아이디어 실행요소 평가

시간	비용	인력
장기간	고비용	내/외부
중기간	보통	외부
단기간	저비용	내부

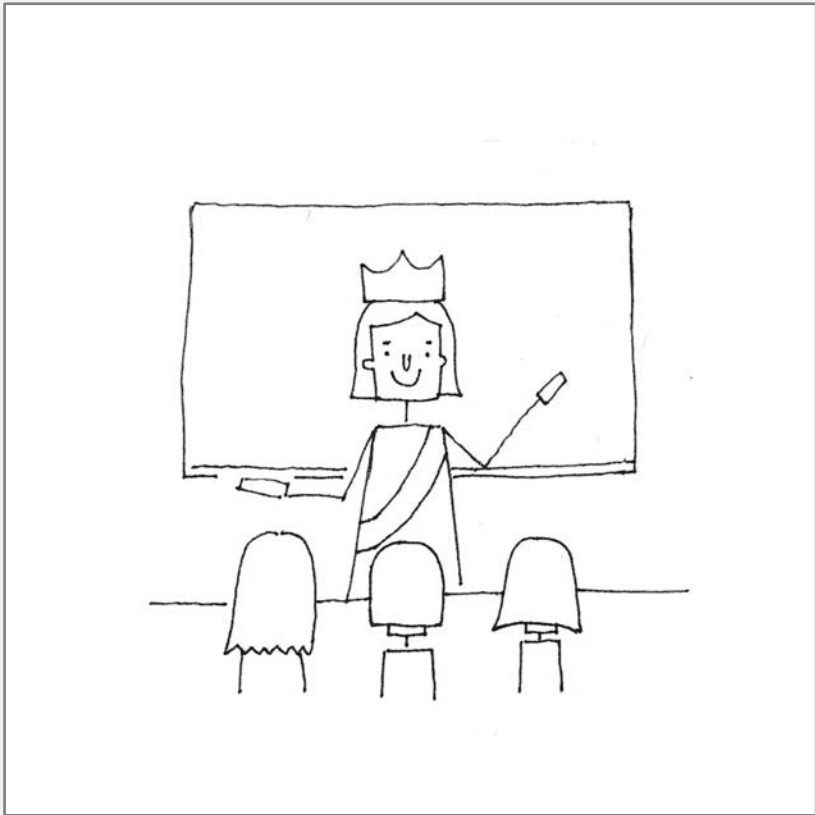
아이디어 실행 용이성

고

중

저

07-2. 우수환자 사례발표



- 정보
- 공간
- 교육
- 제품
- 프로세스

충족되는 사용자 니즈

“다른 사람들의 질병 경험이나 건강 관리 노하우를 알고싶다”

아이디어 세부요소

언제	-	아이디어 구성요소
어디서	성남시의료원	
누가	우수환자	
누구에게	환자 / 시민	

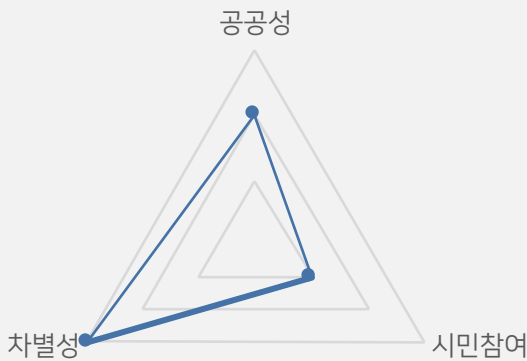
- 환자 중 치료 및 관리가 잘 되는 환자를 우수환자로 지정
- 각 질환 별 우수환자의 질병 경험 및 관리 노하우를 발표하는 강의 개설

기대효과

- (환자 / 보호자) 같은 질환을 가지고 있는 환자의 경험, 질병관리 노하우 습득
- (시민) 비슷한 연령대, 가족력을 가진 환자 사례를 통해 마음에 와닿는 건강관리 및 질병 예방
- (의료진) 공공의료원 이미지 제고

아이디어 평가

아이디어 가치 평가



아이디어 실행요소 평가

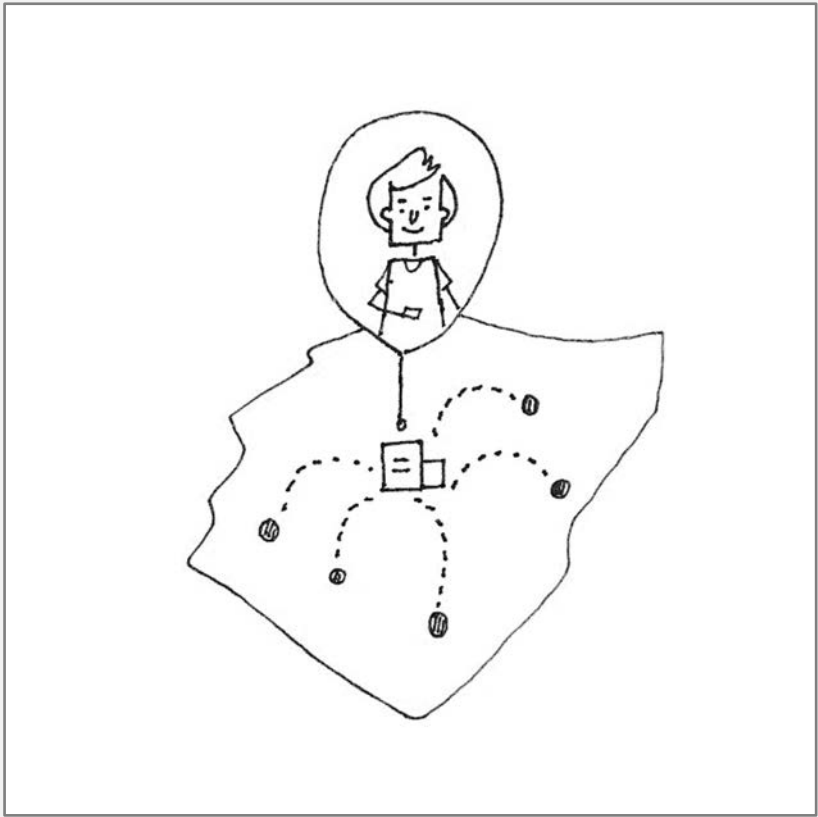
시간	비용	인력
장기간	고비용	내/외부
중기간	보통	외부
단기간	저비용	내부

아이디어 실행 용이성

- 고
- 중
- 저

07. 지역참여형 시민 건강교육 제공

07-3. 우리마을 건강교사 (환자 주도형 건강교육)



- 정보
- 공간
- 교육
- 제품
- 프로세스

충족되는 사용자 니즈

“병원에 사소한 문의나 궁금한 점을 전화해 물어보기 꺼려진다”

아이디어 세부요소

언제	-
어디서	거주 지역
누가	우수환자
누구에게	지역 주민

아이디어
구성요소

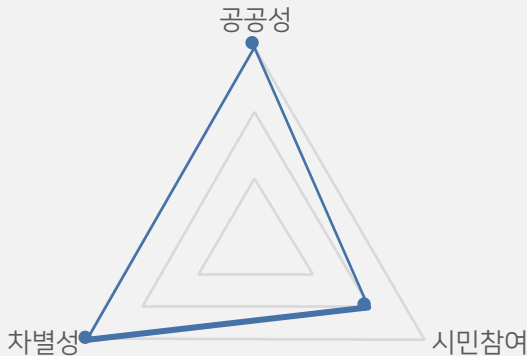
- 지역 별 우수환자 선정 및 커뮤니티 구성
- 우수환자 교육 프로그램 및 교육 자료 개발
- 지역 별 우수환자가 거주 지역 주민을 대상으로 건강관리 및 질환 관리 노하우 제공

기대효과

- (성남시민) 지역 별 우수환자를 통해 지역 주민의 건강관리 및 의료정보 접근성 제고

아이디어 평가

아이디어 가치 평가



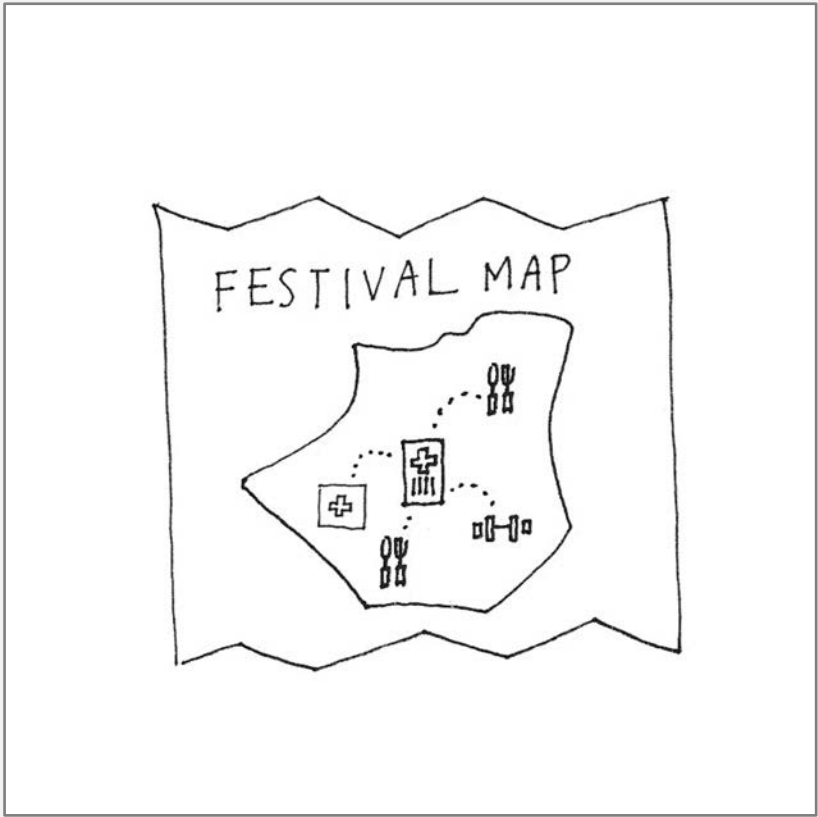
아이디어 실행요소 평가

시간	비용	인력
장기간	고비용	내/외부
중기간	보통	외부
단기간	저비용	내부

아이디어 실행 용이성

- 고
- 중
- 저

07-4. 성남시의료원 건강축제



- 정보
- 공간
- 교육
- 제품
- 프로세스

충족되는 사용자 니즈

“직접 참여할 수 있는 운동이나 건강관리 프로그램이 있으면 좋겠다”

아이디어 세부요소

언제	-	아이디어 구성요소
어디서	성남시의료원 및 연계기관	
누가	의료진, 주변 1차 병원, 민간	
누구에게	환자 / 환자 가족	

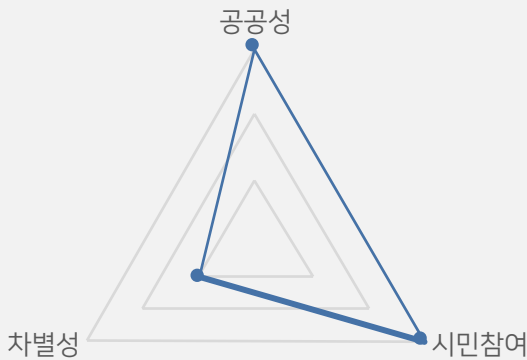
- 특정 질병에 대한 특집 강연을 제공하는 페스티벌 형식의 교육 프로그램 및 체험 프로그램 구성
- 주변 1차 병원 및 민간업체 연계

기대효과

- (성남시민) 체험과 교육을 통한 질병 상식 및 의료지식 습득
- (성남시의료원) 공공의료원 이미지 제고, 성남시의료원 접근성 확대
- (연계기관) 홍보효과, 환자 유입

아이디어 평가

아이디어 가치 평가



아이디어 실행요소 평가

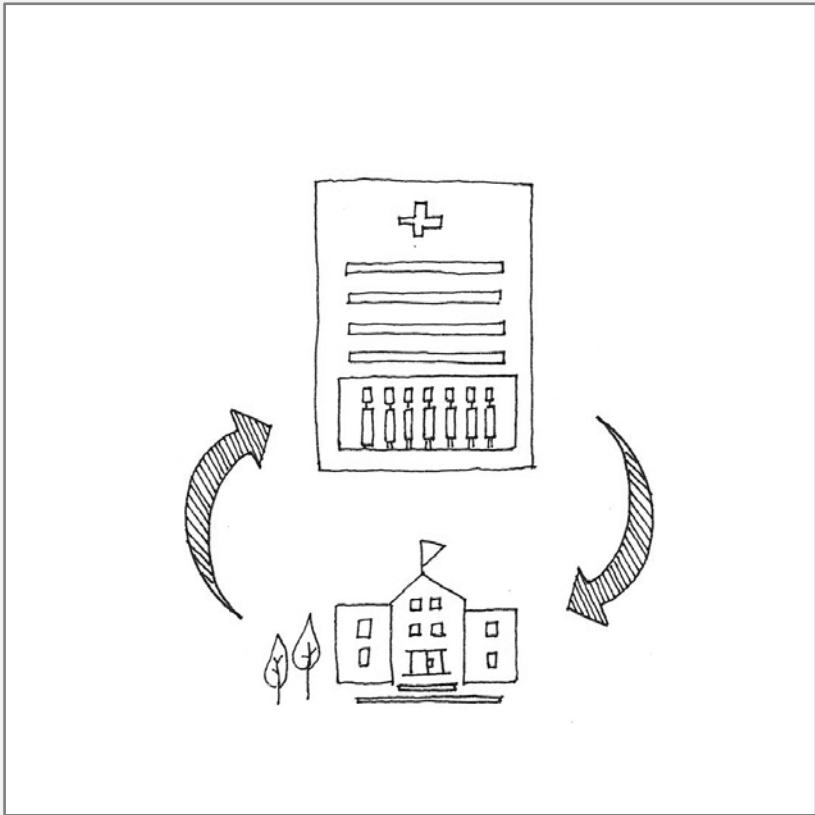
시간	비용	인력
장기간	고비용	내/외부
중기간	보통	외부
단기간	저비용	내부

아이디어 실행 용이성

- 고
- 중
- 저

07. 지역참여형 시민 건강교육 제공

07-5. 성남시의료원 체험 학습



- 정보
- 공간
- 교육
- 제품
- 프로세스

충족되는 사용자 니즈

“병원에 대한 기본적인 교육을 어릴 때부터 받을 수 있으면 좋겠다”

아이디어 세부요소

언제	-
어디서	성남시의료원
누가	의료진 및 교육부서
누구에게	지역 주민, 학생

아이디어
구성요소

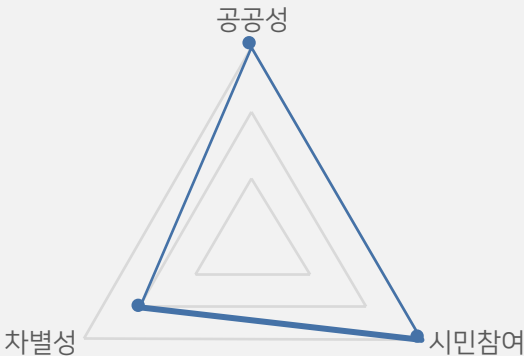
- 병원에 방문하여 시설을 견학 할 수 있는 투어프로그램 개발
- 건강 지식을 직접 몸으로 체험할 수 있는 교육 프로그램을 구성
- 주변 교육 기관과 연계

기대효과

- (성남시민) 체험과 교육을 통한 질병 상식 및 의료지식 습득
- (성남시의료원) 공공의료원 이미지 제고, 성남시의료원 접근성 확대

아이디어 평가

아이디어 가치 평가



아이디어 실행요소 평가

시간	비용	인력
장기간	고비용	내/외부
중기간	보통	외부
단기간	저비용	내부

아이디어 실행 용이성

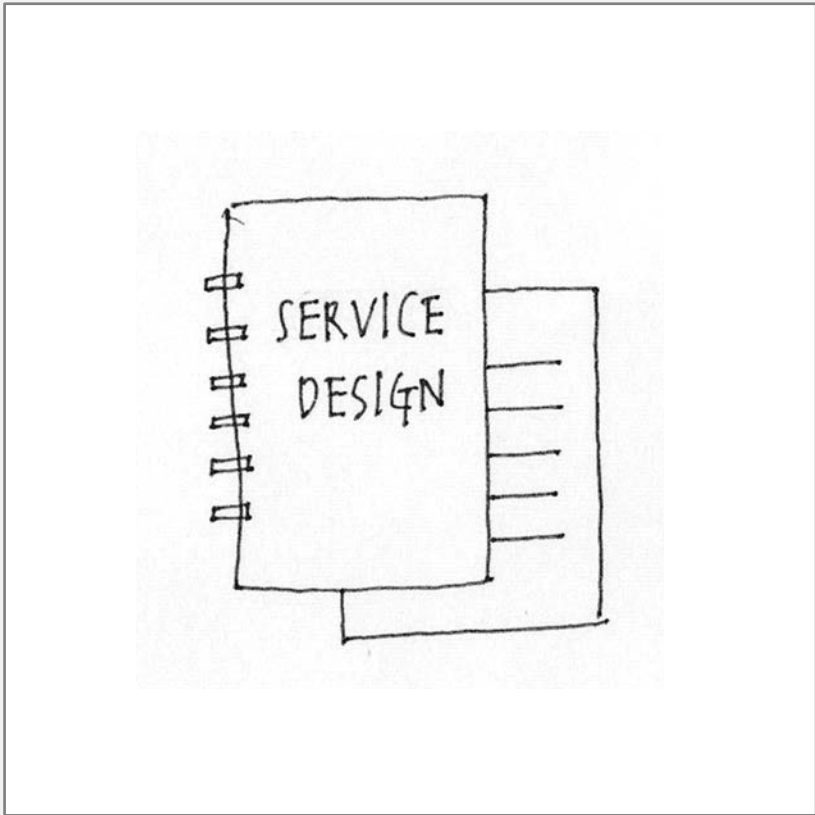
- 고
- 중
- 저

08

성남시의료원 내부 혁신문화 증진

08. 성남시의료원 내부 혁신문화 증진

08-1. 직원 대상 서비스 디자인 역량 교육



충족되는 사용자 니즈

“내부적으로 서비스디자인의 필요성과 가치에 대한 공감을 얻는것이 중요하다”

아이디어 세부요소

언제	-	아이디어 구성요소
어디서	성남시의료원	
누가	성남시의료원 혁신 조직 팀	
누구에게	의료진 / 직원	

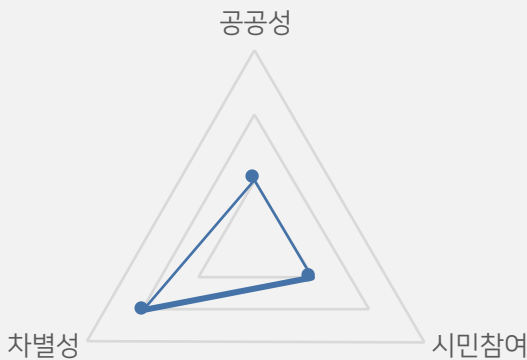
- 성남시의료원 직원 및 의료진을 대상으로 서비스디자인 교육 프로그램 개설

기대효과

- (의료진/직원) 서비스 디자인의 이해도를 높이고 이를 바탕으로 의료원 내에서 서비스를 개선하고 발전시킬 수 있는 토대 마련
- (성남시의료원) 성남시의료원 내 의료 서비스 문화 정착, 지속적인 개선을 통한 의료서비스 제공

아이디어 평가

아이디어 가치 평가



아이디어 실행요소 평가

시간	비용	인력
장기간	고비용	내/외부
중기간	보통	외부
단기간	저비용	내부

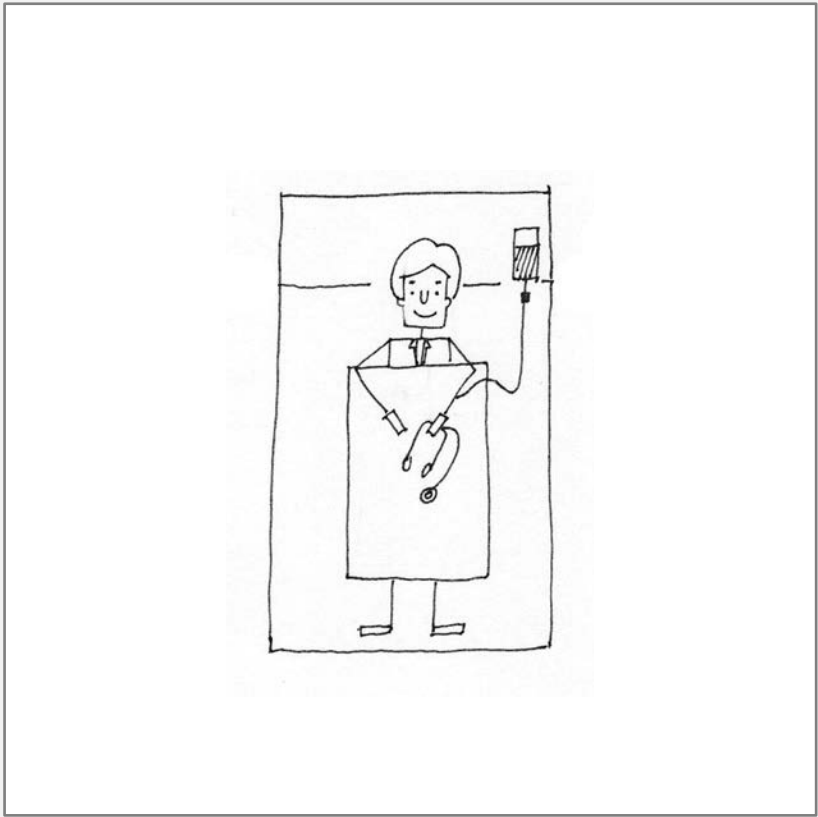
아이디어 실행 용이성

고

중

저

08-2. 의료진 및 직원들의 환자 간접 경험 (A day in the life)워크숍 프로그램 개발



충족되는 사용자 니즈

“환자의 상태에 대해 의료진의 정서적 공감기 필요하다”

아이디어 세부요소

언제	-
어디서	성남시의료원
누가	성남시의료원 혁신 조직 팀
누구에게	의료진 / 직원

아이디어
구성요소

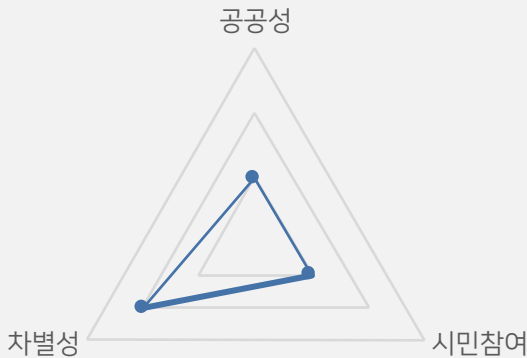
- 의료진과 직원이 병원 내 다양한 환경 (e.g. 수술 프로세스 체험, 보호자 없는 병동생활 체험, 응급실 프로세스 체험, 진료시간 체험 등)에서 하루동안 직접 환자가 되어 체험하는 프로그램 개발

기대효과

- (의료진 / 직원) 환자 중심 사고에 대한 공감대 형성
- (성남시의료원) 의료서비스 향상, 의료원 혁신 이미지 제고

아이디어 평가

아이디어 가치 평가



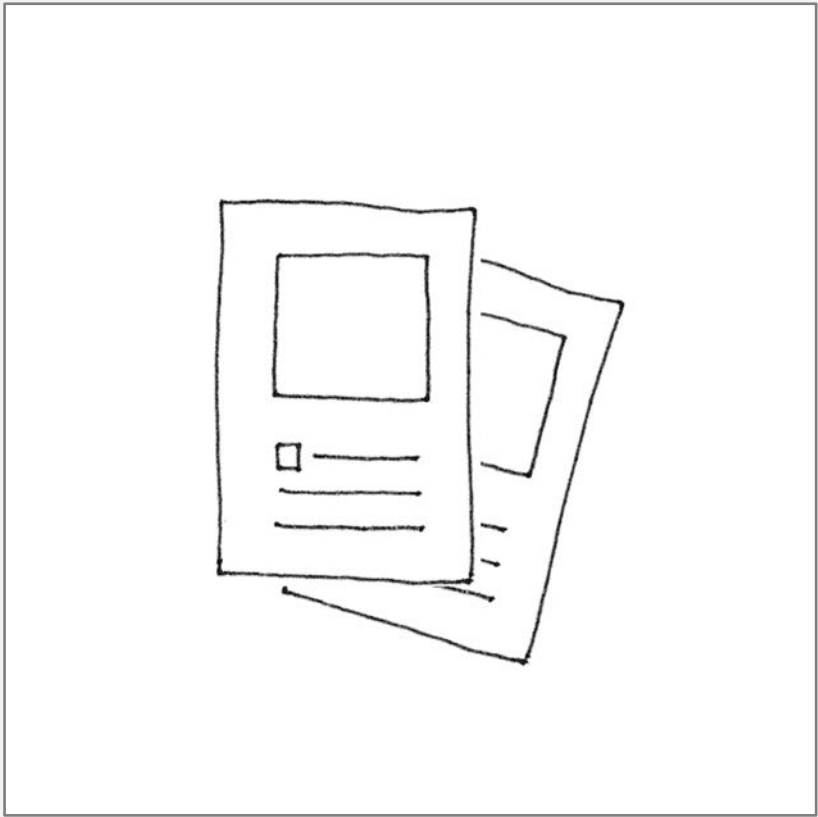
아이디어 실행요소 평가

시간	비용	인력
장기간	고비용	내/외부
중기간	보통	외부
단기간	저비용	내부

아이디어 실행 용이성

고
중
저

08-3. 환자경험 관찰 및 자체평가를 위한 키트(Kit) 개발



충족되는 사용자 니즈

“쉽고 편안한 치료 과정을 거치고 싶다”

아이디어 세부요소

언제	-
어디서	성남시의료원
누가	성남시의료원 혁신 조직 팀
누구에게	의료진 / 직원

아이디어
구성요소

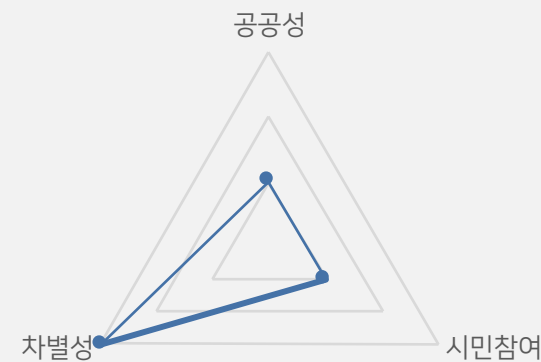
- 의료진과 직원이 직접 환자 관찰 후 의견 수집 (서베이를 통한 환자경험평가 지양)
- 의료진과 직원이 환자 관찰 후 스스로 평가할 수 있는 항목 개발
- 환자 관찰을 통해 느낀점 및 개선사항을 도출할 수 있는 키트 개발

기대효과

- (의료진 / 직원) 의료진 내 환자 공감 문화 확산, 자체 평가를 통한 의료서비스 향상
- (성남시의료원) 의료서비스 향상, 의료원 혁신 이미지 제고

아이디어 평가

아이디어 가치 평가



아이디어 실행요소 평가

시간	비용	인력
장기간	고비용	내/외부
중기간	보통	외부
단기간	저비용	내부

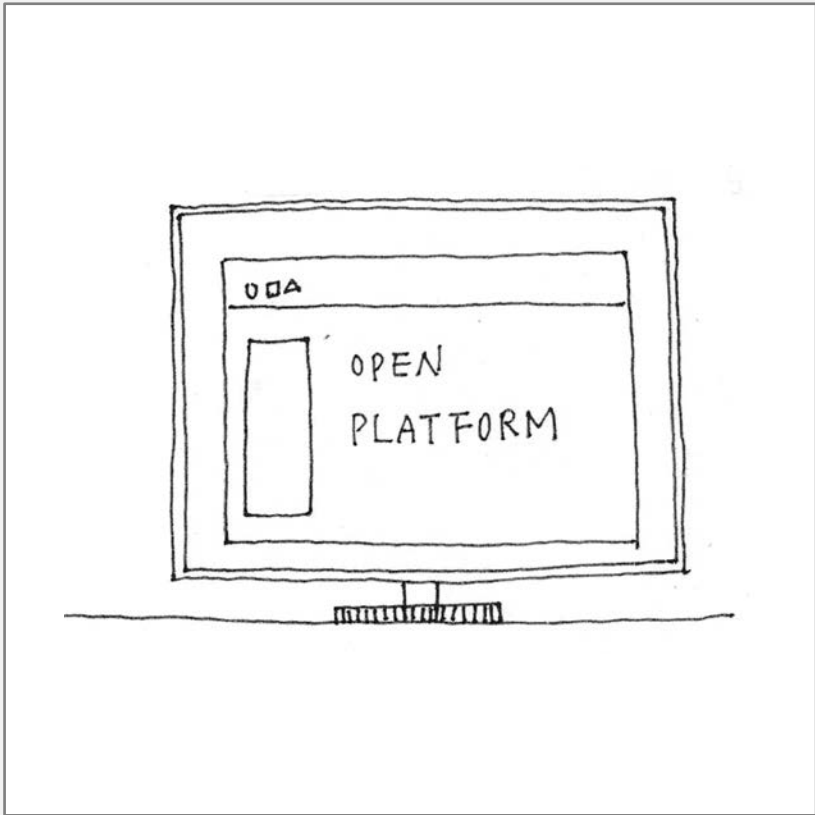
아이디어 실행 용이성

고

중

저

08-4. 서비스디자인 연구내용 공유를 위한 온라인 플랫폼 개발



충족되는 사용자 니즈

“지속적인 서비스 개선을 위해 시민과 함께 정보와 의견을 교류할 수 있는 방안이 필요하다”

아이디어 세부요소

언제	-
어디서	성남시의료원 오픈 플랫폼
누가	성남시의료원 / 오픈 플랫폼 사용자
누구에게	성남시의료원 / 오픈 플랫폼 사용자

아이디어
구성요소

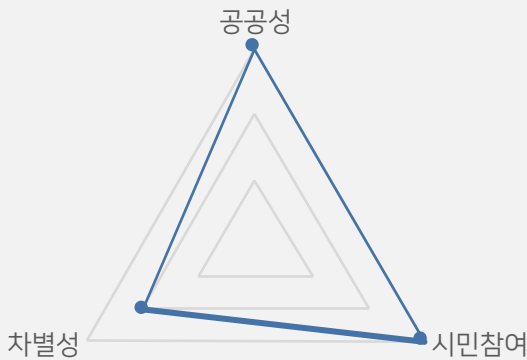
- 성남시의료원 서비스 디자인 연구내용 공유가 가능한 온라인 플랫폼 개발
- 아이디어, 의견, 정보 등을 공유하며 시민의 참여를 통한 의료 서비스 혁신 발판 마련

기대효과

- (시민) 아이디어 공유 및 의료정보 접근성 확대
- (성남시의료원) 의료원 혁신적 이미지 제고, 시민 참여 유도, 의료서비스 기회요소 발굴

아이디어 평가

아이디어 가치 평가



아이디어 실행요소 평가

시간	비용	인력
장기간	고비용	내/외부
중기간	보통	외부
단기간	저비용	내부

아이디어 실행 용이성

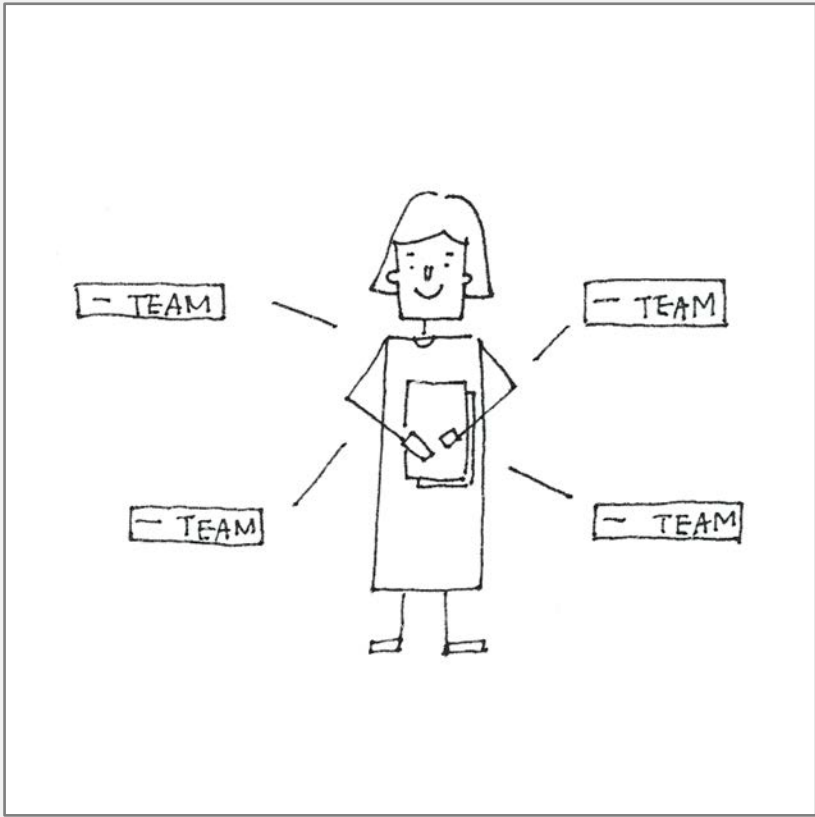
고

중

저

08. 성남시의료원 내부 혁신문화 증진

08-5. 서비스디자인 혁신TF / 전도사 선발



- 정보
- 공간
- 교육
- 제품
- 프로세스

충족되는 사용자 니즈

“병원 내부의 혁신문화를 전파하는 방안이 필요하다”

아이디어 세부요소

언제	-
어디서	성남시의료원
누가	성남시의료원 TF팀 / 성남시의료원 TF팀 내 전도사
누구에게	의료진 / 직원

아이디어
구성요소

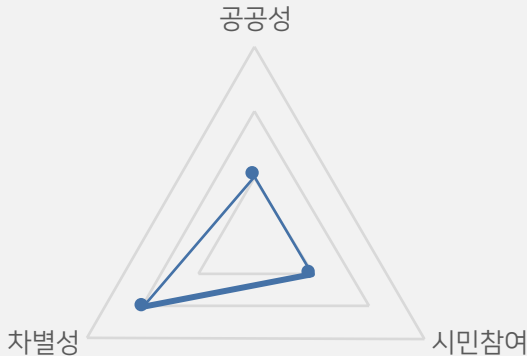
- 성남시의료원 내 서비스디자인 혁신 TF팀 구성
- 서비스디자인 혁신 TF팀 내 전도사를 선발하여 성남시의료원 개별 부처 팀에 서비스디자인 교육 및 정보 전달

기대효과

- (의료진 / 직원) 의료서비스디자인 이해도 제고
- (성남시의료원) 의료원내 혁신 문화 확산

아이디어 평가

아이디어 가치 평가



아이디어 실행요소 평가

시간	비용	인력
장기간	고비용	내/외부
중기간	보통	외부
단기간	저비용	내부

아이디어 실행 용이성

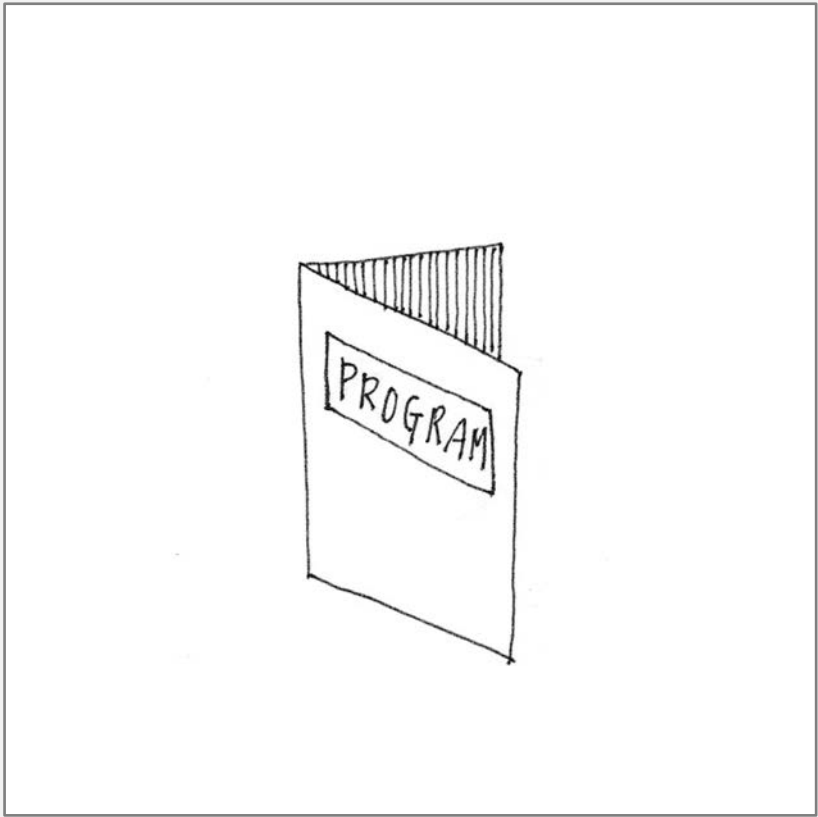
- 고
- 중
- 저

09

시민참여형 서비스디자인 운영

09. 시민참여형 서비스디자인 운영

09-1. 특수환자 (치매, 지체장애 등) 공감을 위한 일일 체험 프로그램



충족되는 사용자 니즈

“치매가 무엇인지 알지만 정확히 어떤 병인지, 증상들을 보이는지 모른다”

아이디어 세부요소

언제	-	아이디어 구성요소
어디서	성남시의료원	
누가	성남시의료원 혁신 조직 팀	
누구에게	시민	

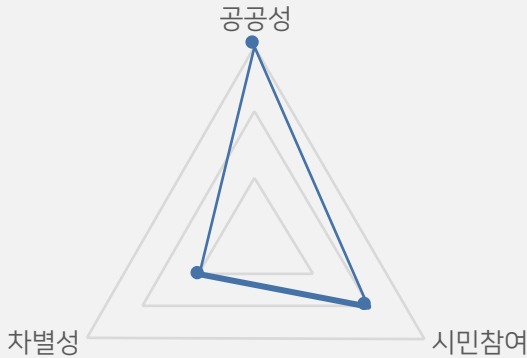
- 치매, 시각장애, 지체장애 등 각종 질병을 주제로 시민 및 의료진이 공감 및 체험할 수 있는 프로그램 개설

기대효과

- (시민) 체험을 통한 공감으로 특수환자에 대한 인식 개선 및 이해도 제고
- (성남시의료원) 공공의료원 이미지 제고

아이디어 평가

아이디어 가치 평가



아이디어 실행요소 평가

시간	비용	인력
장기간	고비용	내/외부
중기간	보통	외부
단기간	저비용	내부

아이디어 실행 용이성

고

중

저

09. 시민참여형 서비스디자인 운영

09-2. 성남시의료원 시민참여 가이드 개발



- 정보
- 공간
- 교육
- 제품
- 프로세스

충족되는 사용자 니즈

“시민의 시선에서 서비스에 대한 의견을 낼 수 있는 시민 참여 영역이 있었으면 좋겠다”

아이디어 세부요소

언제	-
어디서	성남시의료원
누가	성남시의료원 혁신 조직 팀
누구에게	시민

아이디어
구성요소

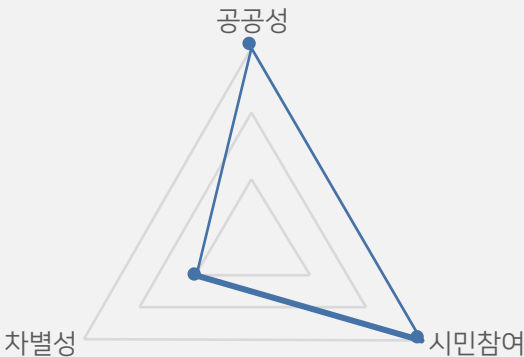
- 성남시의료원 시민 서비스디자이너 양성 및 교육
- 시민 서비스디자이너가 의료원 내 서비스 문제점을 발견하고 의견제시
- 시민 서비스 디자이너와 직원이 함께 발견된 문제점을 개선하고 반영하는 워크숍 개최

기대효과

- (성남시민) 참여를 통한 주인의식 제고
- (성남시의료원) 지속적인 서비스 개선 토대 마련, 의료원 혁신 이미지 제고

아이디어 평가

아이디어 가치 평가



아이디어 실행요소 평가

시간	비용	인력
장기간	고비용	내/외부
중기간	보통	외부
단기간	저비용	내부

아이디어 실행 용이성

- 고
- 중
- 저

09. 시민참여형 서비스디자인 운영

09-3. 성남시의료원 환자간 멘토/멘티 프로그램



- 정보
- 공간
- 교육
- 제품
- 프로세스

충족되는 사용자 니즈

“나와 같은 질환을 가진 사람들끼리 정보를 주고 받고 싶다”

아이디어 세부요소

언제	-
어디서	성남시의료원
누가	의료진 / 환자
누구에게	새로운 환자 / 새로운 환자의 보호자

아이디어
구성요소

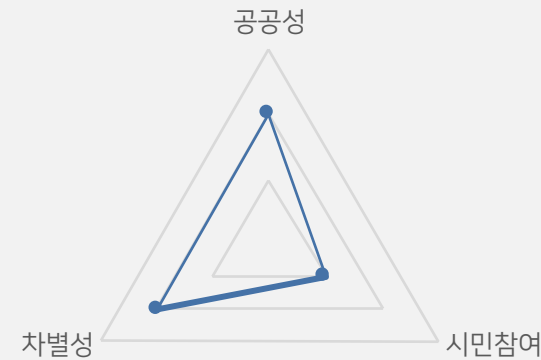
- 병동 내 비슷한 질환을 가진 환자끼리 커뮤니티 구성
- 기존 환자가 새로운 환자와 보호자에게 병동생활 팁, 질병관련 팁 등의 정보제공
- 성남시의료원 환우회

기대효과

- (환자 / 보호자) 환자간 커뮤니티를 통한 정서적 유대감 형성 및 정보교환, 병동생활의 빠른 적응
- (의료진 / 직원) 불필요한 응대 업무 감소

아이디어 평가

아이디어 가치 평가



아이디어 실행요소 평가

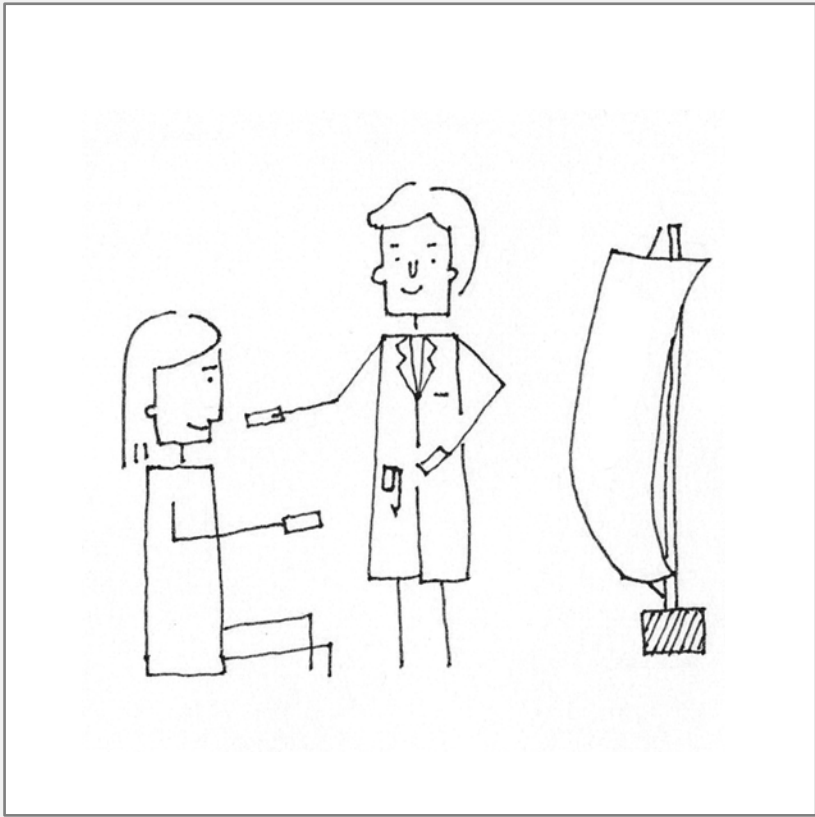
시간	비용	인력
장기간	고비용	내/외부
중기간	보통	외부
단기간	저비용	내부

아이디어 실행 용이성

- 고
- 중
- 저

09. 시민참여형 서비스디자인 운영

09-4. 전문가 자원 봉사단 운영



- 정보
- 공간
- 교육
- 제품
- 프로세스

충족되는 사용자 니즈

“의료진보다 주변의 편안한 사람에게 의견을 구하고 싶음”

아이디어 세부요소

언제	-
어디서	성남시의료원
누가	성남시 내 퇴직 의료진
누구에게	시민

아이디어
구성요소

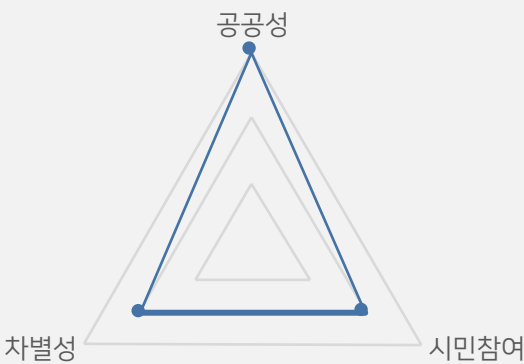
- 성남시 내 퇴직 의료진을 활용한 자원 봉사 프로그램 개설
- 의료관련 상담, 사후관리 상담 등으로 활용

기대효과

- (성남시의료원) 공공의료원 이미지 제고

아이디어 평가

아이디어 가치 평가



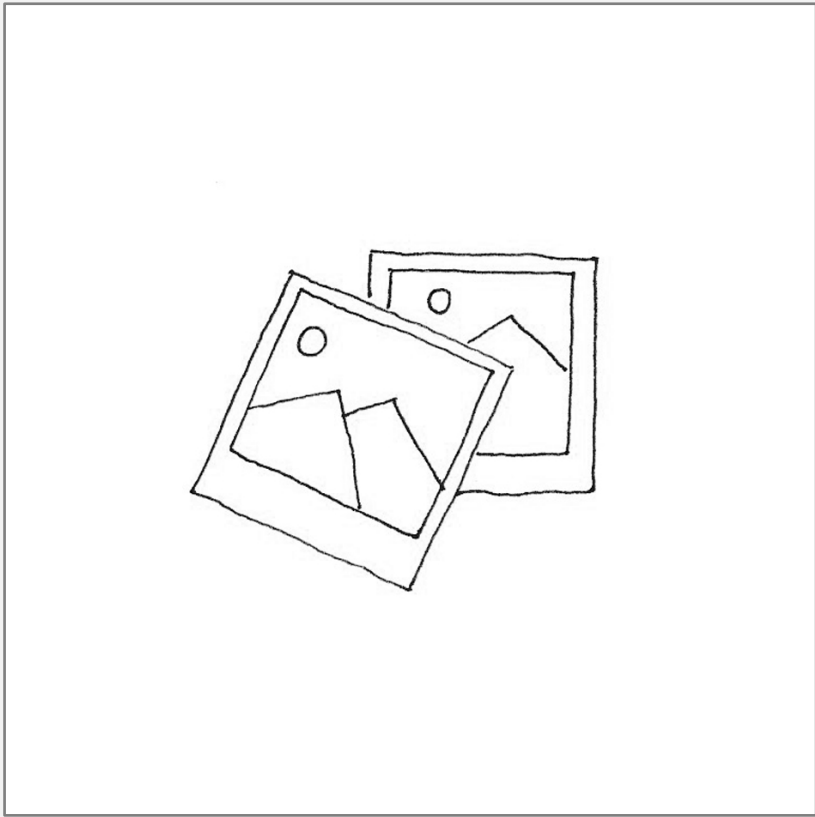
아이디어 실행요소 평가

시간	비용	인력
장기간	고비용	내/외부
중기간	보통	외부
단기간	저비용	내부

아이디어 실행 용이성

- 고
- 중
- 저

09-5. 포토보이스 (Photovoice)를 활용하여 의료원내 개선점 발견하기



충족되는 사용자 니즈

“병원의 서비스 디자인은 다양한 관점에서 문제를 바라보는 태도가 중요함”

아이디어 세부요소

언제	-
어디서	성남시의료원 내, 외부
누가	시민
누구에게	시민 / 성남시의료원

아이디어
구성요소

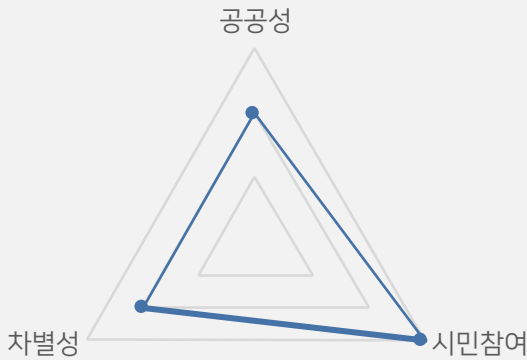
- 참여자 개개인의 시각에서 성남시의료원 내외부에서 발견한 문제점을 사진으로 기록
- 사진을 찍은 참여자가 사진에 담긴 생각, 문제점, 느낀점 등을 다른 참여자 및 의료원 직원에게 공유
- 문제점을 개선하기 위한 워크숍 진행
- 성남시의료원 내 사진전시

기대효과

- (시민) 성남시의료원 서비스 개선을 위한 의견 및 아이디어 전달
- (성남시의료원) 다양한 관점에서의 성남시의료원 개선 요소 발굴
- (성남시의료원) 의료원 혁신적 이미지 제고, 시민 참여 유도

아이디어 평가

아이디어 가치 평가



아이디어 실행요소 평가

시간	비용	인력
장기간	고비용	내/외부
중기간	보통	외부
단기간	저비용	내부

아이디어 실행 용이성

고

중

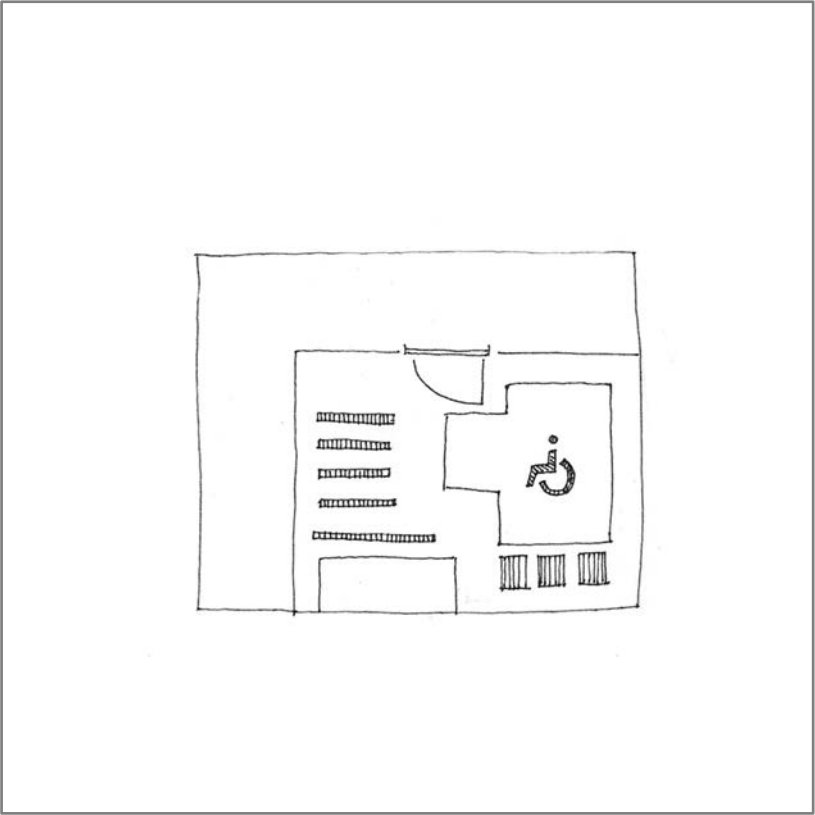
저

10

지역과 의료원을 잇는 환경 조성

10. 지역과 의료원을 잇는 환경조성

10-1. 보행 보조 기구를 가진 환자가 보다 편하게 대기할 수 있는 환경 조성



충족되는 사용자 니즈

“보행 보조 기구가 있어 활동이 불편하고 심리적인 위축감이 든다”

아이디어 세부요소

언제	진료 전	아이디어 구성요소
어디서	진료 대기실	
누가	-	
누구에게	환자	

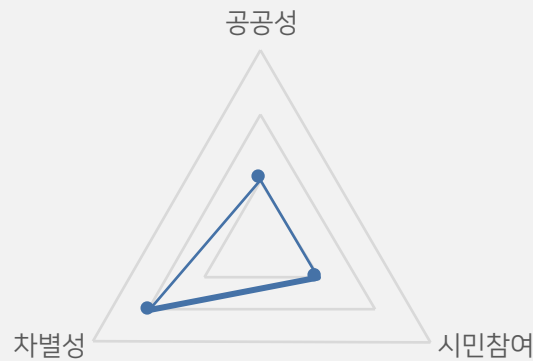
- 보행보조기구를 사용할 때 불편하지 않은 공간 구성
- 대기실 내 보행보조기구 우선 구역 선정 (보행보조기구 영역을 대기장소의 가장 편한 곳에 우선 배치)
- 거동이 불편한 환자들이 대기 시 안정감을 느낄 수 있게 간이 테이블 설치

기대효과

- (환자) 보행보조기구로 인한 심리적 위축감 방지 및 이동 편의성 제고
- (환자 / 보호자) 환자 뿐만 아니라 대기공간을 이용하는 사람들의 보행보조기구로 인한 통행 불편함 해소
- (성남시의료원) 공공의료원 이미지 제고

아이디어 평가

아이디어 가치 평가



아이디어 실행요소 평가

시간	비용	인력
장기간	고비용	내/외부
중기간	보통	외부
단기간	저비용	내부

아이디어 실행 용이성

고

중

저

10. 지역과 의료원을 잇는 환경조성

10-2. 지역상권 활성화를 위한 도로명 개선 방안



- 정보
- 공간
- 교육
- 제품
- 프로세스

충족되는 사용자 니즈

“지방 의료원은 지역 사회와 지지와 연계를 바탕으로 한다 ”

아이디어 세부요소

언제	-
어디서	성남시의료원 주변
누가	성남시
누구에게	시민

아이디어
구성요소

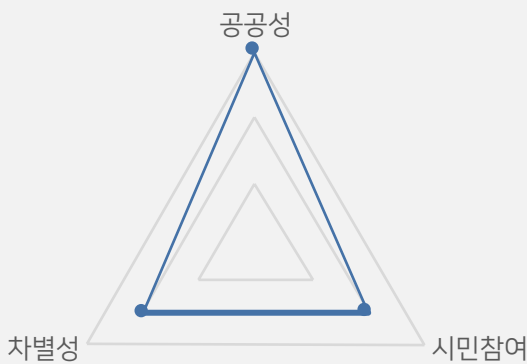
- 의료원 주변 상권 활성화를 위한 도로명 개선 (e.g. 성남시의료원 길, 성남시 건강길 등)

기대효과

- (성남시의료원 주변 지역) 홍보 효과, 손님 유입
- (성남시의료원) 성남시의료원 접근성 및 인지도 확대

아이디어 평가

아이디어 가치 평가



아이디어 실행요소 평가

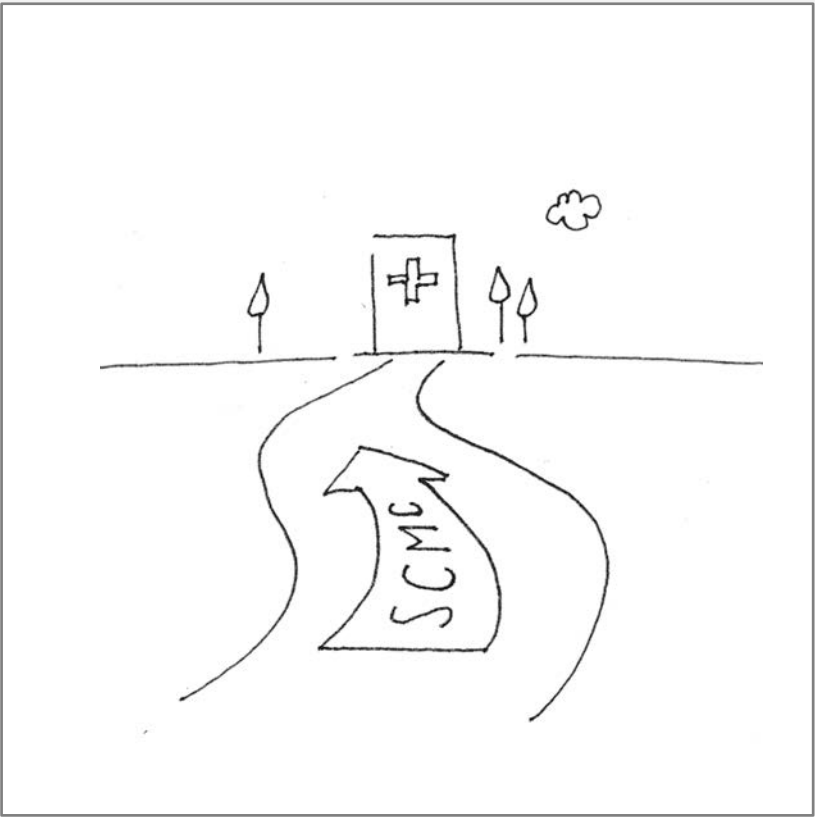
시간	비용	인력
장기간	고비용	내/외부
중기간	보통	외부
단기간	저비용	내부

아이디어 실행 용이성

- 고
- 중
- 저

10. 지역과 의료원을 잇는 환경조성

10-3. 의료원 접근성 향상을 위한 지역 웨이파인딩 방안



- 정보
- 공간
- 교육
- 제품
- 프로세스

충족되는 사용자 니즈

“성남시의료원으로 오는길은 누구에게나 쉽게 인지 되어 헤메지 않도록 해야한다”

아이디어 세부요소

언제	-
어디서	성남시의료원
누가	-
누구에게	시민 / 환자

아이디어
구성요소

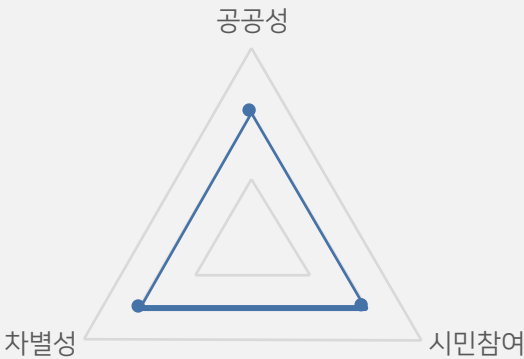
- 성남시의료원 주변 길에 성남시의료원으로 오는길을 알아보기 쉽도록 도로 바닥에 표기
- 성남시의료원 주변 골목 브랜딩으로 접근 편의성을 높임

기대효과

- (성남시의료원) 성남시의료원 접근성 확대

아이디어 평가

아이디어 가치 평가



아이디어 실행요소 평가

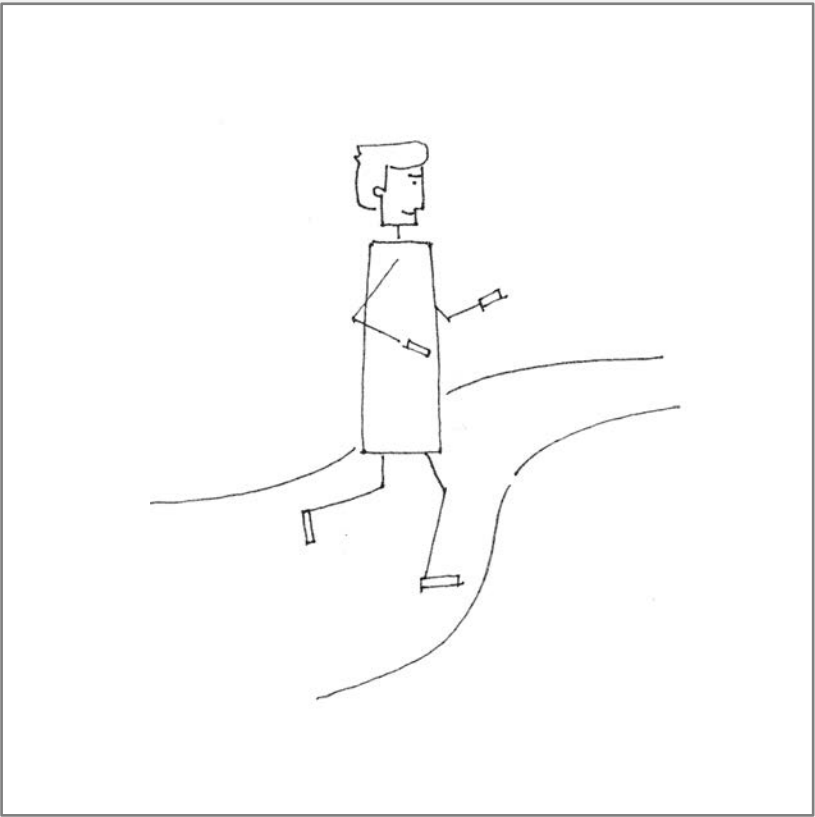
시간	비용	인력
장기간	고비용	내/외부
중기간	보통	외부
단기간	저비용	내부

아이디어 실행 용이성

- 고
- 중
- 저

10. 지역과 의료원을 잇는 환경조성

10-4. 지역 주민 건강증진을 위한 성남시의료원 건강길 조성



- 정보
- 공간
- 교육
- 제품
- 프로세스

충족되는 사용자 니즈

“의료원에 매일 찾아가서 건강관리를 할 수 있는 공간이 있으면 좋겠다”

아이디어 세부요소

언제	-
어디서	성남시의료원
누가	-
누구에게	시민

아이디어
구성요소

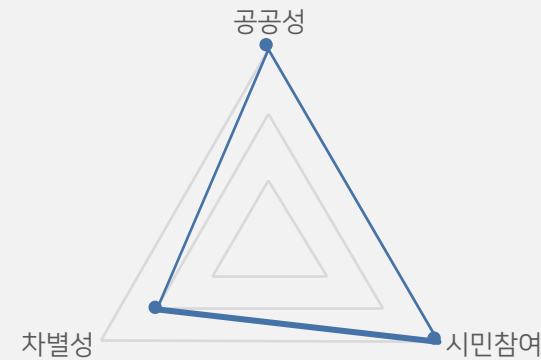
- 성남시의료원 외부 접근로에서부터 시작하는 건강길 조성
- 내외부 일정 구역을 지정하여 건강 증진을 위한 테마길 조성
- 테마길 인지를 위한 안내 표시 (e.g. 다리건강길: 구간에서는 보폭을 늘려보세요. 심장튼튼길: 이 구간에서는 빨리 걸어보세요)

기대효과

- (시민) 성남시의료원 환자 및 시민의 자연스러운 건강증진 유도
- (성남시의료원) 공공의료원 이미지 제고, 성남시의료원 접근성 확대

아이디어 평가

아이디어 가치 평가



아이디어 실행요소 평가

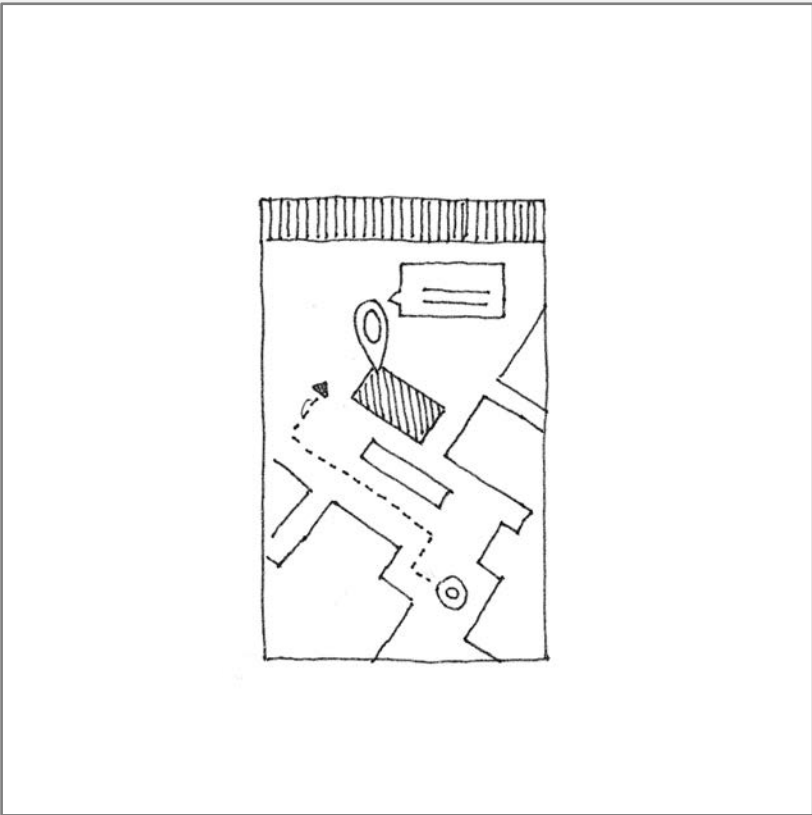
시간	비용	인력
장기간	고비용	내/외부
중기간	보통	외부
단기간	저비용	내부

아이디어 실행 용이성

- 고
- 중
- 저

10. 지역과 의료원을 잇는 환경조성

10-5. 성남시의료원 스마트 웨이파인딩 시스템 구축



- 정보
- 공간
- 교육
- 제품
- 프로세스

충족되는 사용자 니즈

“길찾기가 어렵다. 접수와 수납에서 혼잡스러움을 느낀다”

아이디어 세부요소

언제	-
어디서	성남시의료원 내, 외부
누가	성남시의료원 앱
누구에게	성남시의료원 방문자

아이디어
구성요소

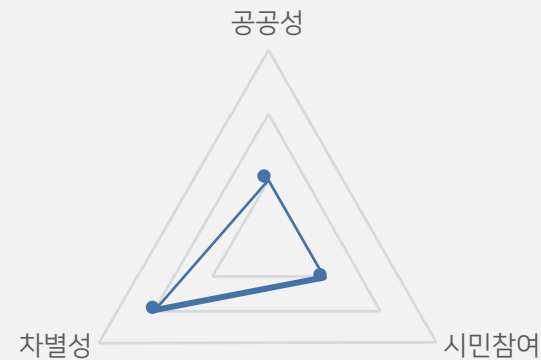
- 방문자 목적에 맞는 개인 맞춤형 웨이파인딩 시스템 제공
- 방문자들이 좀 더 편리하게 목적지를 찾아갈 수 있는 SMS 서비스 제공
- 실내 위치 전송 서비스를 통한 스마트한 길찾기 시스템 구축

기대효과

- (방문자) 병원 내 대기시간 및 길찾기 어려움 해소
- (성남시의료원) 병원 내 혼잡도 및 직원의 불필요한 응대 감소

아이디어 평가

아이디어 가치 평가



아이디어 실행요소 평가

시간	비용	인력
장기간	고비용	내/외부
중기간	보통	외부
단기간	저비용	내부

아이디어 실행 용이성

- 고
- 중
- 저



1.2 과업 수행 방법

1.2.1 서비스디자인 더블 다이아몬드 프로세스

◆ 서비스디자인 더블 다이아몬드 프로세스 적용

- 더블 다이아몬드 프로세스란 서비스 수요자에 대한 이해와 통찰을 바탕으로 서비스 컨셉 형성을 위해 일련의 확산과 수렴을 반복하는 디자인적 사고로, 이해하기(Discover), 정의하기(Define), 만들기(Develop), 실행하기(Deliver) 단계로 이어지는 더블 다이아몬드 프로세스를 적용함

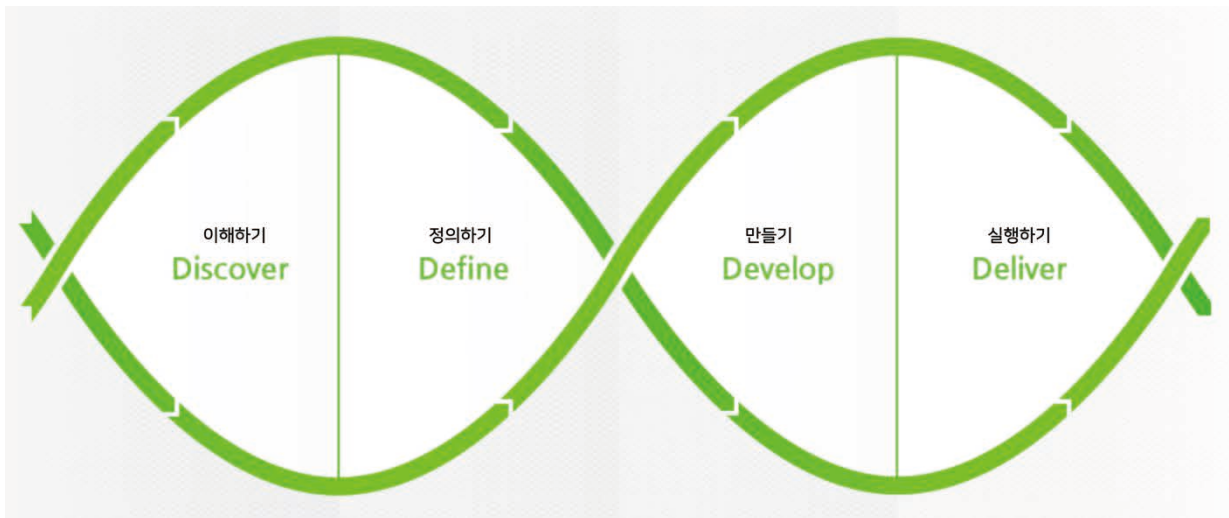


그림 2 서비스디자인 더블 다이아몬드 프로세스²

표 1 더블 다이아몬드 프로세스의 목표와 방법론

	이해하기(Discover)	정의하기(Define)	만들기(Develop)	실행하기(Deliver)
목표	배경, 문헌, 고객 경험을 통한 문제 정의	조사 내용에 대한 분석을 토대로 인사이트 발굴	문제 정의와 인사이트를 바탕으로 한 아이디어 도출	아이디어를 실행 가능한 서비스 형태로 구성하여 결과물 도출
사용된 방법론	이해관계자 인터뷰 사용자 조사 전문가 인터뷰	사용자 여정 분석 인사이트 도출	워크숍 진행	서비스 흐름도 서비스 시나리오 프로토타이핑 사용자 테스트

² <https://www.designcouncil.org.uk/news-opinion/design-process-what-double-diamond>



그림 3 이해관계자 인터뷰 전경

1.3.2 이해관계자 인터뷰 주요 내용

◆ 조승연 성남시의료원 의료원장

“민간병원에서 불필요한 진료를 억제하도록 가이드라인을 제시해주어야 합니다.”

“대부분의 외국병원은 로컬클리닉이 외래 진료를 담당하고 있습니다.
성남시의료원에서 새로운 시스템을 시험해 보면서 가능성을
확인해 보고 싶습니다.”

“모든 직원들 특히 의료진들이 의료원의 비전과 목표를 공유하는 것이
중요합니다.”

○ 운영 관련

- 성남시의료원이 민간병원을 컨트롤하는 역할을 기대함
- 병은 사회적 환경이 중요하므로 넓은 범위의 총체적인 관리가 성남시의료원의 지역과의 연계로 자연스럽게 연결될 수 있음

2. 의료보건서비스 베이직리서치

2.1 개요

◆ 베이직리서치 목적

- 공공의료서비스디자인을 진행하기 앞서 프로젝트의 배경과 사업대상지의 현황을 이해하고 초기 방향성과 인사이트를 얻기 위함

◆ 베이직리서치 과정

- 의료보건서비스 관련 정책 및 사례에 대한 국내외 문헌조사 및 전문가 인터뷰를 통해 과제의 이해와 의료서비스디자인 현황에 대해 파악함
- 문헌조사 내용을 바탕으로 성남시의료원의 모든 직원을 대상으로 본 과업과 서비스디자인의 이해를 위한 워크숍을 진행하여 성남시의료원의 의료서비스 방향을 공유함



그림 4 베이직리서치 과정

○ 일본

- 건강일본 21⁷: 예방의료서비스에 대한 접근성 제고를 목표로 하고 목표 달성을 위해 생활습관병 대책실 마련하고 보건지도 실시 의무화, 건강행태 개선을 위한 상담, 생활습관병 지도관리, 특정질환 영양, 치료관리, 외래 영양식사 지도 등의 급여 항목을 신설함

◆ 장애인 대상 공공의료 서비스 사례

○ 영국

- NHS 개인 건강 예산부(Personal Health Budgets)⁸에서는 장애인을 대상으로 '개인 건강 예산'을 지급하는 사업을 추진, 건강 예산을 개인에게 지급하여 장애인이 건강하게 살 수 있는 조건을 만들어 병원 서비스를 줄이자는 의도로 치료비, 장비대여(휠체어) 등의 의료 및 지원을 개인에게 적합한 방식으로 관리하도록 함
- NHS 에서는 거동하기 힘든 장애인들이 의료진과 온라인으로 대화하고 진료를 볼 수 있도록 주치의 온라인 서비스(GP Online Service)를 2017 년 9 월부터 시행하고 있음⁹



그림 5 주치의 온라인 서비스(GP Online Service) 가이드¹⁰

⁷ <http://www.nisshinkenpo.or.jp/11/01/01.html>

⁸ <https://www.england.nhs.uk/personal-health-budgets>

⁹ <https://www.england.nhs.uk/publication/gp-online-services-easy-read-guides>

¹⁰ GP online services – quick, easy and safe (A5 leaflet) 발췌, <https://www.england.nhs.uk/publication/gp-online-services-easy-read-guides>

2.2.4 의료복지보건 정책 관련 주요 시사점

◆ 개인이 주도권을 가지고 건강을 관리할 수 있는 환경으로 변화

- 국내외 정부 시책 및 의료보건 트렌드의 핵심은 국민 건강을 위한 사회·건강안전망을 공고히 하는 데 있음
- 국내에서도 포용적 보건복지 정책, 의료 패러다임의 변화, 환자경험 평가도입, 디지털 헬스케어 도입 등의 주요 변화 요소들이 의료서비스 환경을 변화시키고 있음

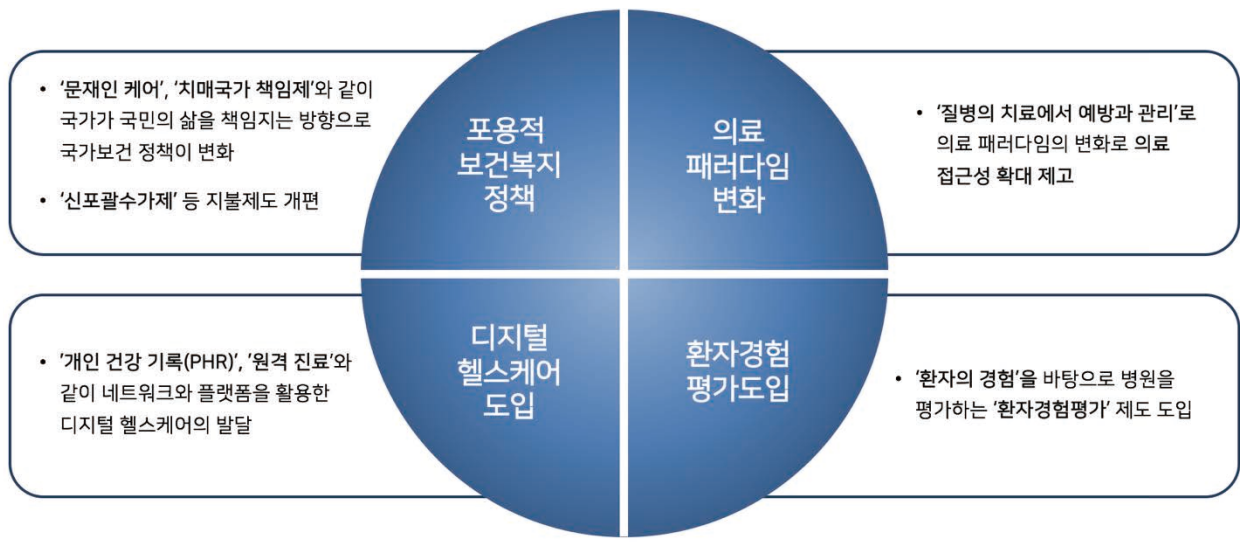


그림 6 보건복지 정책 패러다임

◆ 의료-보건-복지의 통합을 지향하는 서비스가 중요

- 현재 의료시스템은 수요자가 필요한 보건, 복지, 의료 서비스를 각각 탐색해 나가는 과정이나, 정부는 수요자 주도의 건강관리를 위하여 정책적으로 보건의료복지를 통합하는 청사진을 제시하고 있음
- 현재 지자체 중심으로 의료보건서비스를 연계하도록 하는 서비스를 제공하며 시도 중에 있음

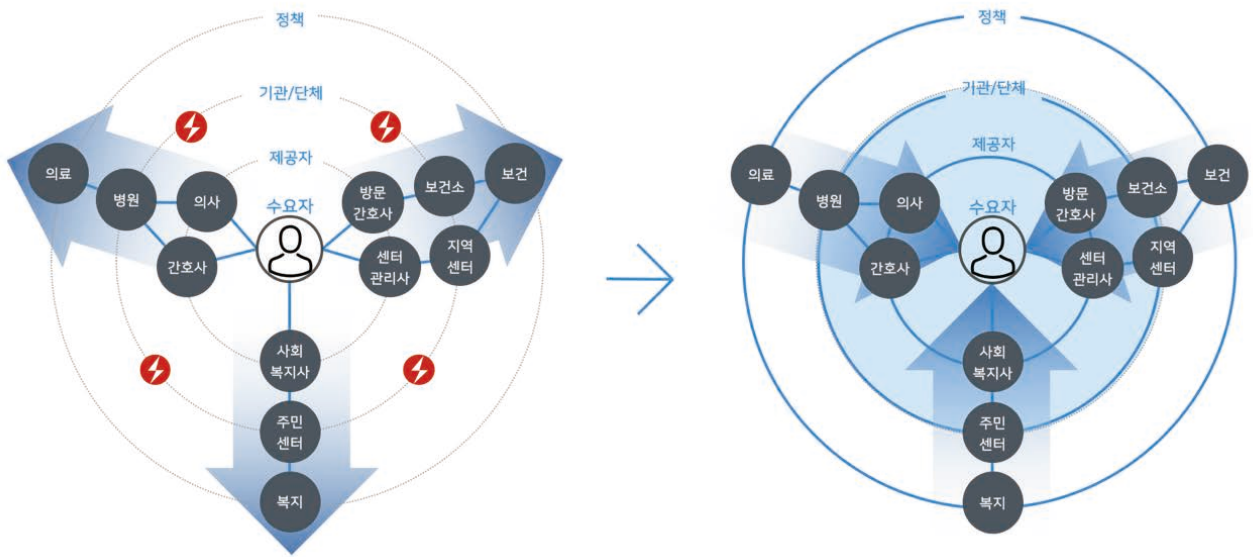


그림 7 의료-보건-복지 네트워크 활용 형태

◆ **의료-보건-복지 네트워크를 서비스 중심으로 구현하는 것이 필요**

- 성남시와 타 지자체에서 성공적으로 운영되고 있는 보건복지의료 네트워크 사업의 유형을 살펴보면 공간이나 사람을 연계하는 형태 위주로 실행되고 있음.
- 아래와 같이 크게 네 가지로 구분해 볼 수 있음
 - 성남시노인보건센터: 한 공간에 모든 서비스 시설을 통합하는 경우
 - 시민건강닥터제: 서비스 제공자를 다른 제공 기관에 파견 혹은 연결하는 경우
 - 병원에서 제공하는 복지통합서비스: 한 공간에 각 서비스를 수행하는 서비스 제공자를 모으는 경우
 - 찾아가는 동주민센터: 제공자를 연결하여 통합서비스를 제공하는 경우

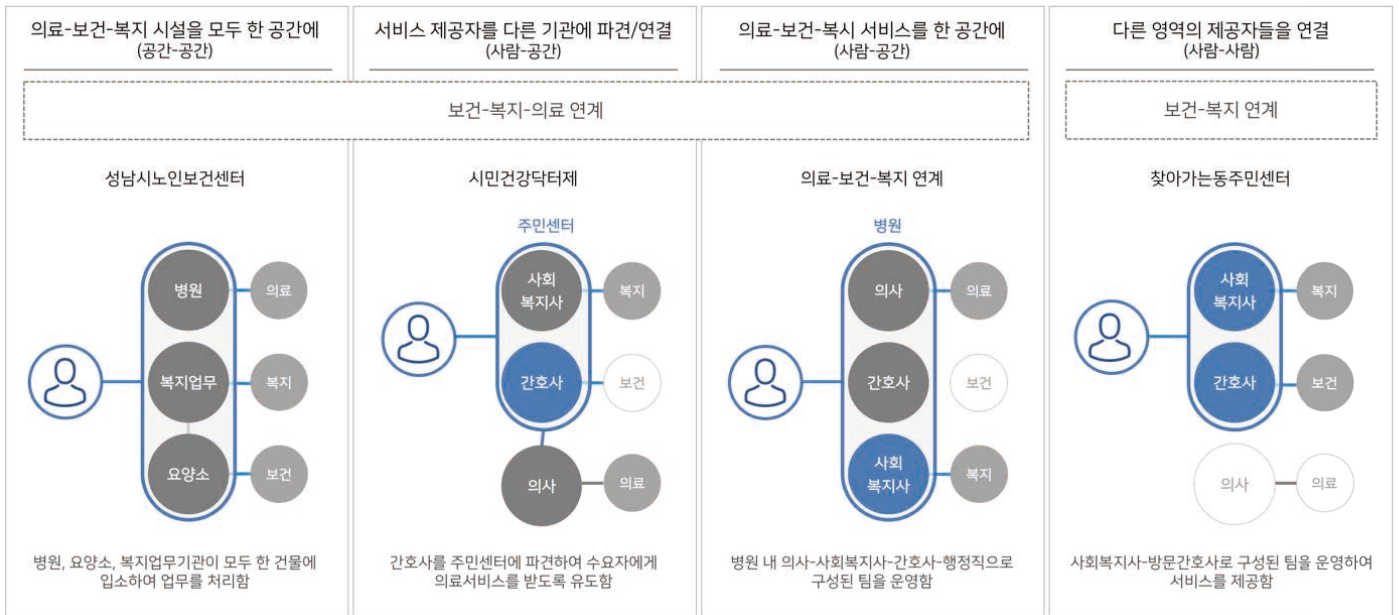


그림 8 의료-보건-복지 협업 형태

◆ **의료서비스를 치료 중심에서 예방적 건강관리로 전환하는 것이 필요**

- 최근 주요국의 의료 정책 사례들을 살펴보면, 의무적 예방의료서비스 제공을 통해 일상생활에서의 국민건강관리를 강화하고 있는 추세임
- 온라인을 통한 개인의 건강 관리 강화를 통해 예방교육을 강화시켜 사회 비용을 줄이는 것이 필요함

2.4 의료보건서비스 혁신 사례 조사

2.4.1 개요

- 국내외 의료서비스디자인 사례 조사를 통해 의료서비스의 혁신 관점을 파악함
- 병원의 비전, 진료 및 내부 프로세스 개선으로 구분하여 조사함

병원 고유 컨셉이 잘 드러난 사례	진료프로세스에서 환자의 경험 개선 사례	병원 내부(직원) 프로세스 개선 사례	기타 사례 (디자인 개선, 문제 해결 등)
네덜란드 호그벡 마을 영국 매기스 암 케어 센터 일본 미츠기 병원 캐나다 세인트폴 병원 서울의료원 메이커톤	캐나다 솔다이스 병원 미국 메이요 클리닉 OB Nest 노르웨이 오슬로종합병원 유방암 진단 프로세스 개선 서울아산병원 투약 프로세스 개선 연세대학교 세브란스병원 환자 수술 경험 개선	미국 카이저 퍼머넌트 메드라이트(MedRite) 명지병원 직원 교육 프로그램 (장미특공대, Clean and Safe)	응급실디자인사례 웨이파인딩 등 디자인사례

그림 16 조사 대상 병원/프로젝트

2.4.2 해외 의료서비스디자인 혁신 사례

◆ 네덜란드 호그벡 마을(Hogeweyk)¹³

- 개요
 - 치매 환자들의 관리를 위한 공동체 마을로 활동이 제한되는 기존의 요양병원과는 달리 환자의 자유로운 삶을 보장하는 것이 특징임
- 미션
 - ‘일상생활을 유지시키기(Living in Lifestyles)’를 모토로, 치매 환자가 최대한 이전의 일상생활 방식을 유지하도록 돕는 것이 목표임
- 문화
 - 의료진은 환자가 길을 잃거나 혼란을 느낄 때만 최소한으로 개입함
 - 서로 생각이 비슷한 환자들이 함께 거주하도록 배려함
 - 커피숍, 슈퍼마켓, 음식점, 공원 등의 일상 편의시설을 설치하였으며 각 시설의 스태프를 요양 전문 간호사, 간병인, 노인병 전문 의사로 구성함

¹³ <https://hogeweyk.dementiavillage.com>

○ 세부 요소

- 환자들의 상황을 파악하여 도시적, 기독교적 인테리어 등 6 개의 주거 스타일 중 1 곳을 선택하여 거주할 수 있도록 함



그림 17 호그벡 마을 전경(환자는 병원 내 마을처럼 꾸며진 슈퍼마켓, 식료품점, 우체국 등을 모두 이용 가능함)

◆ 영국 매기스 암 케어 센터(Maggie's Cancer Caring Centres¹⁴)

○ 개요

- 암환자들이 암을 극복하며 살아갈 수 있도록 지원하는 센터로 병원 옆에 독립된 형태로 설립되어 있음
- 암 치유 전문 프로그램을 운영하는 동시에 환자가 심리적으로 편안함을 느낄 수 있는 공간을 제공하고 있음
- 협력 병원들과 업무 관계를 형성하여 환자들에게 심리적 안정을 위한 지원 서비스를 제공하며, 이를 통해 많은 임상 사례를 수집하여 NHS 의 치료 서비스에 반영함

○ 미션

- 암을 극복하며 살아갈 수 있도록 마음을 치유하고 삶을 변화시키는 것이 목표임

○ 문화

- 실행적 지원: 암 치료에 필요한 정보를 제공함
- 감정적 지원: 심경을 이해하고 다독이는 카운셀링, 아로마 테라피 등을 제공함
- 사회적 지원: 타인을 만나고 함께 활동하도록 그룹 활동을 지원함

¹⁴ <https://www.maggiescentres.org>

○ 세부 요소

- 예약 없이 언제든지 무료로 이용할 수 있도록 함
- 각 병원 옆 독립된 건물 형태로 설립되는 것을 권장함
- 접수대 같은 사무 환경을 지양하고, 중앙에 식탁과 부엌을 설치하여 집과 같은 편안한 분위기를 연출함



그림 18 매기스 암 케어 센터 내부(문을 열고 들어오면 식탁과 부엌을 설치하여 집과 같은 편안한 분위기를 제공)

◆ 일본 공립 미츠기 병원¹⁵

○ 개요

- 일본 미츠기현에 위치한 노인질환 전문 공립병원임
- 마을의 공립병원으로 시작하여 지역 특색을 반영하여 노인질환 전문 의료 행위에 특화된 서비스를 제공함
- 미츠기 병원을 주축으로 보건, 의료, 복지가 완벽히 통합된 지역 포괄적 관리 시스템을 형성하여 지역사회 경제에 활력을 불어넣음과 동시에 국가 복지 정책의 모델을 제시함

○ 주요 제공 서비스

- 재택간호지원센터: 방문간호와 방문재활 서비스를 제공함
- 환자관리센터 ‘만남(ふれあい)’: 낮시간 동안만 입소하는 등 단기입소가 가능하도록 지원함

¹⁵ <http://www.mitsugibyoin.com>

- 케어하우스: 독립생활이 힘든 고령자들을 위한 집합 주택을 제공함
- 치매 그룹 홈: 치매 가족을 위한 치매 기술 관리 지도 센터를 운영함
- 보건, 복지, 의료 보험 및 노인관리를 담당하는 행정기관을 병원 내로 이관하여 행정절차에 걸리는 시간을 단축시킴

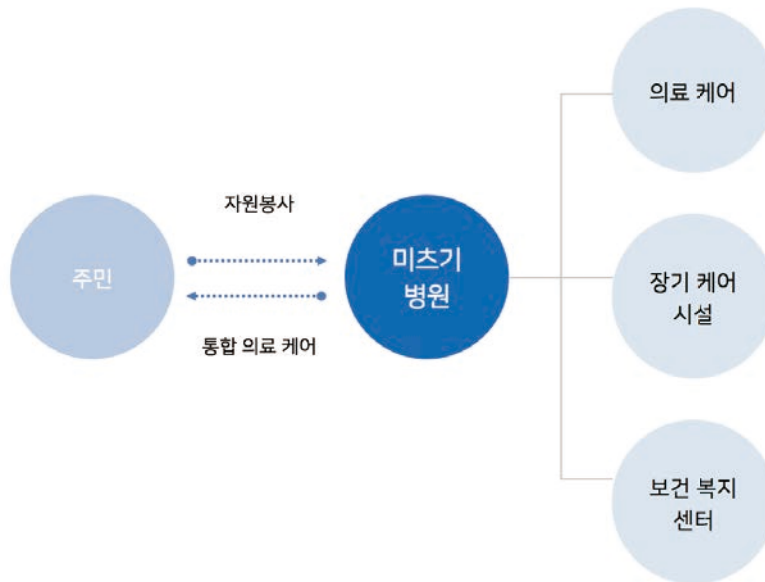


그림 19 미츠기병원 환자관리 모델

◆ 캐나다 솔다이스 탈장 전문 병원(Shouldice Hospital¹⁶)

○ 개요

- 캐나다에 위치한 탈장 전문 병원으로 원격 진단 및 퇴원 후 정기적인 사후관리(F/U)를 제공하여 환자와의 신뢰를 구축함
- 환자 경험을 개선하여 재발률을 낮추고 사후관리를 통해 많은 임상사례를 수집하여 높은 의료 퀄리티를 유지하고 있음

○ 주요 제공 서비스

- 원격 진단: 병원에 이메일을 보내 증상을 알려주면 의료진이 진단 및 의견을 토대로 병원 방문 여부를 알려줌. 또한 반경 100km 밖 환자들에게는 이메일 문진을 권유하여 환자 스크리닝을 유도함
- 솔다이스 경험 제공: '이왕 수술하러 온 김에 환자를 꼭 쉬게 하자'라는 모토를 가지고 있으며 입원실은 모두 2인실로 관심사가 같은 환자들이 같은 입원실을 사용하게 하여 고참 환자들이 식사, 병실 생활에 대한 오리엔테이션을 하게 함

¹⁶ <https://www.shouldice.com>

- 사후 관리: ‘솔다이스 병원 환자 모임’과 같은 연간 사후관리(F/U) 프로그램을 통하여 환자를 관리하고 있음. 인근 지역에 거주하는 환자가 아닌 경우에는 환자가 거주하는 병원 주변의 병원을 방문하며 사후관리를 시행하고 외국 거주 환자인 경우는 이메일로 사후관리를 시행함



그림 20 솔다이스 병원 환자관리 프로세스(파란색 단계가 솔다이스 병원 특화 단계)

◆ 미국 메이요 클리닉 산부인과 진료프로세스 개선(OB Nest¹⁷)

○ 개요

- 메이요 클리닉 산부인과에서는 출산 위험도를 낮추기 위해 출산 전 진료에서 출산 후 사후관리까지의 프로세스를 개선하는 서비스디자인을 진행함
- 환자의 경험 개선을 통해 의료에 대한 만족도를 높여 병원과의 지속적인 관계를 형성하게 함

○ 주요 제공 서비스

- 사전 연락: 온라인 커뮤니티를 통해 미리 산모와 연락을 취하고 산모의 불안감이 가장 높아질 시기에 문자메세지를 통해 산모에게 먼저 연락하는 서비스임
- 산모의 불안감 감소: 산모가 늘 연락할 수 있는 산부인과 내 연락 체계를 설정함
- 출산 관련 정보 제공: 인포그래픽 가이드를 통해 출산 여정을 안내하고 산모에게 필요한 교육을 제공함
- 사후관리: 화상통화와 산후 방문 서비스로 출산 후에도 산모를 관리함



그림 21 메이요클리닉 OB Nest 프로세스(파란색 단계가 OB Nest 특화 단계)

¹⁷ <http://centerforinnovation.mayo.edu/mayo-clinic-ob-nest>

- 그 결과 질문 횟수가 줄고 현장의 업무 처리 속도 개선을 통해 환자에게 보다 빠른 서비스를 제공할 수 있었음

○ 주요 제공 서비스

- 메드라이트 가이드(MedRite Change Package): 본 프로젝트에 대한 매뉴얼을 병원의 리더용, 프로젝트 매니저용, 간호사용 등으로 구분하여 각자의 상태에 따라 적용하기 편리하게 제작하여 배포함
- 방해금지 복장(No Interruption Wear): 투약 준비 시 간호사에게 불필요한 문의를 하지 않도록 방해금지 유니폼을 제작하여 착용하게 함
- 방해금지 구역 표시: 주의를 요하는 업무(예: 환자의 의료 기록, 투약 내용, 알러지 등에 대한 정보 확인) 중임을 나타내는 구역 표시 디자인을 진행함



그림 23 방해금지 유니폼과 방해금지 구역의 디자인 안

2.4.3 국내 의료서비스디자인 혁신 사례

◆ 명지병원 Clean & Safe 운동본부와 장미특공대²⁰

○ 개요

- 명지병원에서는 환자경험 개선을 위한 환자공감센터를 운영하여 병원 내 조직문화 개선 및 환자 경험 개선을 위한 노력을 시행해 오고 있음

○ Clean & Safe 운동본부

- 환자 중심의 서비스 개선을 위한 내부 조직 구성임
- 간병인 및 직원 교육과 환경 개선 등의 활동을 수행함
- 환자 경험 개선 및 전사 인식 개선을 위한 활동(손씻기, 버터플라이 프로젝트, 낙상예방운동 등의 활동부터 Hi-FIRST Project, 더 안전한 명지병원 TFT 등)의 중심 역할을 하고 있음

²⁰ HiPex 2017 ‘명지병원의 환자경험/병원혁신, 7년을 되돌아본다.’ 중 발췌. <http://hipex.org/program.php>

○ 장미특공대

- 중간간부급의 역량강화를 위한 교육과정으로 타 부서의 업무 이해 및 병원의 가치(철학) 공유와 환자 경험 향상을 위한 리더십 교육을 시행함



그림 24 명지병원 환자공감 활동

◆ 서울의료원 시민공감서비스디자인센터 “메이커톤”²¹

○ 개요

- 기획자, 개발자, 디자이너로 구성된 70 인의 참가자들이 3 주간의 병원 체험 후 병원에 필요한 아이디어를 개발하는 참여형 워크숍임

○ 주요 제공 서비스

- 공공병원에 대한 인식을 바꾸고 시민들의 헬스케어에 대한 관심을 끌어냄
- 일반 시민-헬스케어 관련 스타트업-의료진들의 네트워크를 자연스럽게 이끌어냄으로써 공공의료 생태계 형성에 기여함



그림 25 메이커톤 전경 - 환자들의 코골이를 방지하기 위한 디자인²²

²¹ <https://hudc.seoulmc.or.kr/index>

²² <https://hudc.seoulmc.or.kr/site/whatwedo?scene=read&contentNo=41>

◆ 연세대학교 세브란스병원 수술 프로세스 개선

○ 개요

- 수술실 입장 시, 환자가 느끼는 심리적 압박을 줄이기 위한 프로세스 개선으로 수술 경험에 대한 총체적 경험을 개선하였음

○ 주요 제공 서비스

- 수술실 이동 경험 개선: 환자는 침대에 누워서 이동하는 것이 아니라 휠체어를 타거나 걸어서 이동하게 함. 복도, 창문 등에 성경구절을 부착하는 등의 디자인 요소를 개선함
- 수술 전 기도: 마취 전 의사와 함께 기도하는 것을 통해 심리적 안정에 도움을 줌
- 수술 후 경험 개선: 회복실 천장에 성경 구절을 붙여 환자가 의식을 차렸을 때 심리적 안정을 제공함



그림 26 세브란스병원 수술 경험 개선 프로세스(파란색 단계가 수술 프로세스 개선 특화 단계)



그림 27 연세대학교 세브란스병원 복도

◆ 서울아산병원 투약 횟수 줄이기 프로젝트

○ 개요

- 복약 문의로 인한 간호사의 업무 과중 및 환자 투약의 경험 개선을 위한 프로젝트로 투약 횟수 줄이기 및 투약 안내문, 복약 설명 라벨 등의 디자인을 개선하였음
- 환자의 복약 횟수가 하루 평균 12 회에서 6~7 회로 감소함
- 환자의 복약 관련 문의가 감소함

○ 주요 제공 서비스

- 투약 횟수 줄이기와 더불어 기존의 환자가 인지하기 어려웠던 투약 안내문의 디자인 개선이 이뤄짐

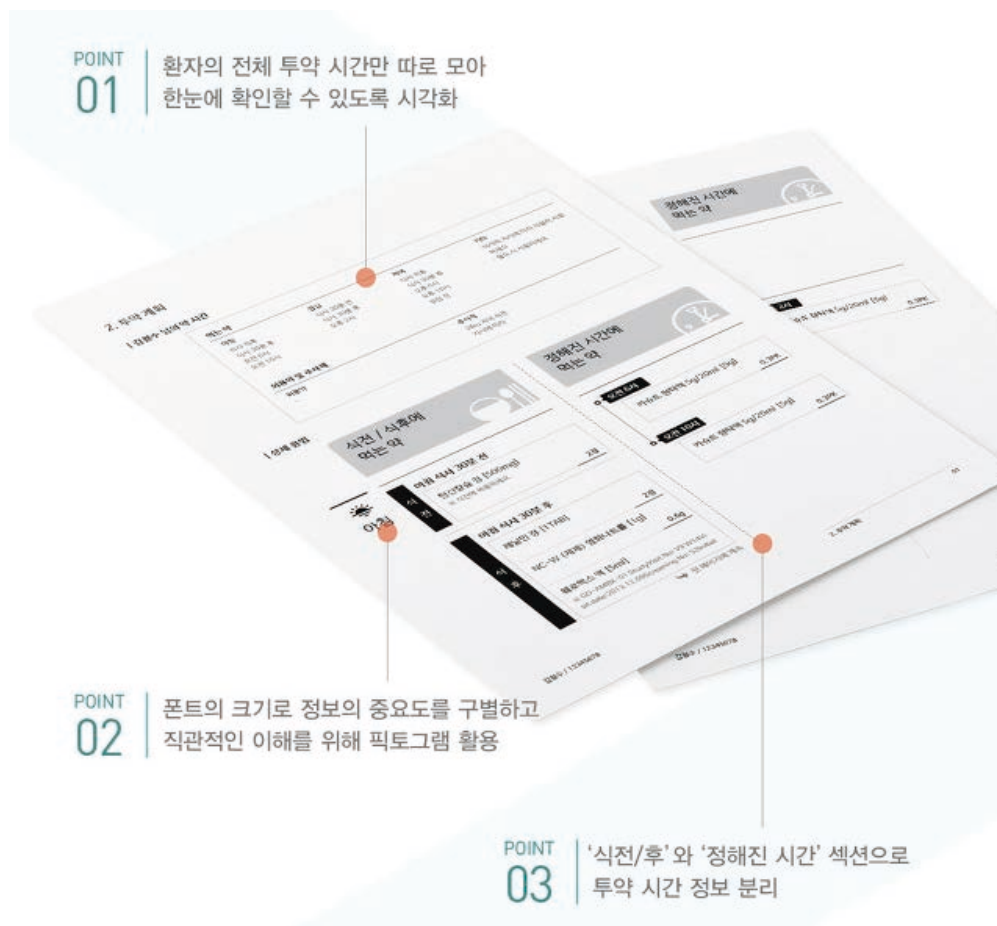


그림 28 개선된 투약 안내문²³

²³ 대한병원행정관리자협회, 아산병원 혁신사례 중 발췌

http://www.kcha.or.kr/bbs/column/list.asp?show_idx=791&table=n_data_column&category=1&page=2&search=&keyword=

2.4.4 국내 의료보건서비스 전문가 인터뷰

◆ 전문가 인터뷰 목적

- 국내 의료서비스디자인 전문가와의 인터뷰를 통해 그간의 성과 및 유사 경험 사례를 파악하여 과업 진행 시의 리스크를 파악하고, 전문가의 경험과 조언을 바탕으로 성남시의료원 공공의료서비스디자인의 강점을 찾아내기 위함

◆ 전문가 인터뷰 대상

- 김진영, 연세대학교 세브란스병원 창의센터장
- 김재학, 서울아산병원 이노베이션디자인센터장
- 팽한솔, 서울의료원 시민공감서비스디자인센터 팀장

표 4 전문가 인터뷰 대상

			
	김진영 연세대학교 세브란스병원 창의센터장	김재학 서울아산병원 이노베이션디자인센터장	팽한솔 시민공감디자인센터 팀장
배경/경력	운영전문가 전 조선호텔 COO	전략컨설턴트 전 딜로이트 컨설팅	서비스디자이너 전 사이픽스
설립연도	2013	2013	2015
현재 실무인원	5 (병원 내부*+외부) 내부 인원은 전파교육 목적으로 2년마다 교체됨	8 (병원 내부+외부)	4 (외부) 필요한 내부인원은 협업으로 해결
연구공간	△	○	○
내부 혁신 방법	조찬모임에서 혁신사례 발표 > 경영진 인식 개선	아이디어 챌린지, 아이디어 보고회 등 내부 인원 공감대 형성	시민 워크샵 등의 형태로 협업을 통한 인식 개선
업무 영역	병원의 비전, 전략 제시부터 청결관리까지 업무 스펙트럼 넓음	내부 직원 마인드세팅, 내부 프로세스 개선 등	13개 시립병원 전략제시 및 컨설팅

◆ 김진영 연세대학교 세브란스병원 창의센터장

“진료의 품질, 환자의 동선보다 더 중요한 것은 삶의 기본에 대한 것,
즉 청결, 정리, 정돈이라고 생각합니다.”

“환자의 대기시간을 줄이는 것이 아니라, 적절한 조치를 통해 기다림을 의미있는
시간으로 만드는 것이 바로 디자인입니다.”

- 경영진 및 직원의 교육, 혁신팀의 비전 제시, 혁신 문화 확산에 집중하기 위한 업무를 주로 진행중임

○ 주요 사례

- 수술대기실에서 느끼는 불안감을 줄이기 위해 개인 부스를 이용하여 환자에게 안정감을 제공함
- 사선으로 침대를 배치하여 의료진이 스테이션에서 한 눈에 환자상태를 확인할 수 있도록 함



그림 사선으로 배치된 이동 침대 부스²⁴

◆ 팽한솔 서울의료원 시민공감서비스디자인센터 팀장

“시립병원에 대한 부정적 고정관념(고리타분하다)을 타파하기 위해 의료진과 공동으로 1박 2일 워크숍을 진행했습니다.”

“서비스디자이너는 병원 내부에서 스스로를 분리시킬 필요가 있습니다. 스스로 제 3자 입장, 즉 조력자라는 인식이 필요합니다.”

○ 서비스디자인 혁신조직 개요

- 2015년에 서울의료원 내에 서울시 내 13개 시립병원의 서비스 전략 제시 및 컨설팅을 위한 시민공감서비스디자인센터를 설립함

²⁴<http://www.docdocdoc.co.kr/news/articleView.html?idxno=1038490>

○ 서비스디자인 목표

- 의료서비스가 소외된 사람들에게 얼마나 영향을 미쳤는지를 살핌

○ 조직 구성

- 서울시 각 시립병원의 TF와 전문가 자문 집단 및 병원 내의 전문가(QI, 홍보, 간호, 의료)와 협업하는 형태로 구성함

○ 주요 업무

- 시민 워크숍의 형태로 협업을 통한 의료진 및 시민 인식 개선을 유도함
- 서비스 컨설팅 및 시립병원의 서비스 디자인에 대한 인식 교육을 제공함
- 현장의 수용 가능한 범위 내에서의 개선을 위한 아이디어 도출을 추구함

○ 주요 사례

- 응급의료센터 디자인 가이드라인, 장례문화 개선사업, 위치 인지 개선 사업 등의 타 시립병원에 파급력이 있는 자체 사업을 운영함
- 2015년 메르스 관련 업무를 시작으로 2017년에는 각 시립 병원 고유의 문제 및 특성화 사업을 발굴함
- 시민, 병원 관계자 및 헬스케어 스타트업이 함께하는 메이커톤을 개최함



그림 30 2015년 메르스 사태 행동 지침 가이드²⁵

²⁵ <https://hudc.seoulmc.or.kr/site/whatwedo?scene=read&contentNo=29>

2.4.5 소결

- 최근 의료분야의 서비스디자인 사례들은 개인 건강관리를 위해 치료의 전후의 프로세스를 연결하는(connected care) 경향을 보임
- 병원 외 다양한 기관과의 협력을 통해 환자 중심의 통합적 건강관리를 추구함
- 수요자 참여 워크숍을 통해 병원을 이용하는 시민들과 함께 병원에서 발생하는 문제를 해결하는 노력이 증가하고 있음

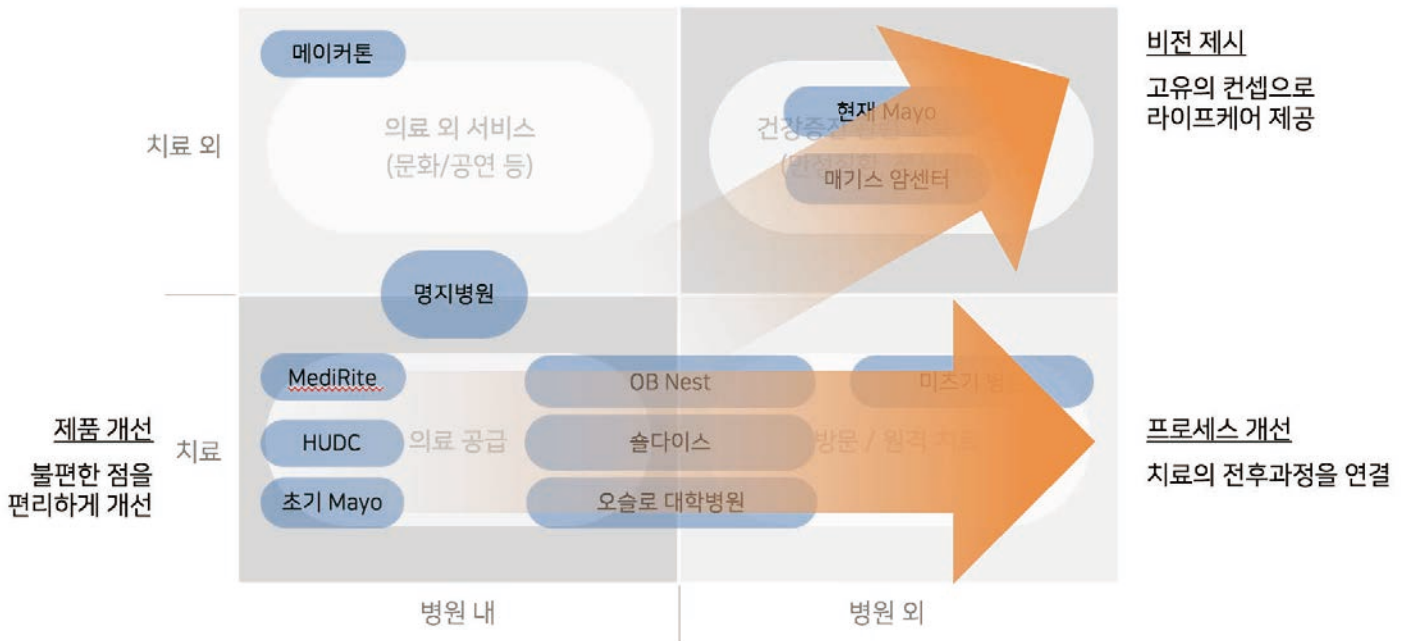


그림 31 국내외 사례 분석을 통한 의료서비스 지향점



그림 32 워크숍 진행 전경

2.5.3 성남시의료원 이미지 찾기

◆ 성남시의료원 이미지 찾기(의인화) 진행 목적

- 성남시의료원의 구성원 각자가 생각하는 의료원의 이미지를 도출하여 성남시의료원의 정체성에 대한 합의점 모색 및 공감대를 형성하기 위함

◆ 성남시의료원 이미지 찾기(의인화) 상세 과정

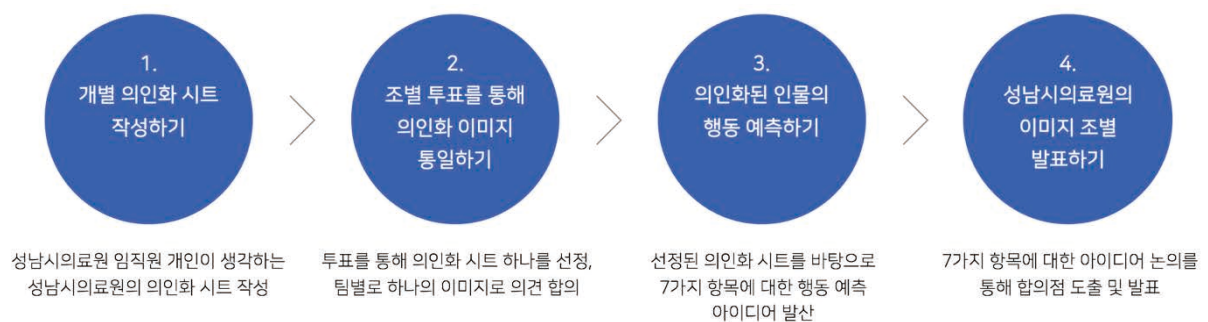


그림 33 성남시의료원 이미지 찾기 진행 과정

① 개별 의인화 시트 작성하기

- 여러 종류의 인물사진(세련된 중년 여성, 친근한 동네 아저씨 등의 컨셉으로 다양한 인물사진을 준비함) 및 형용사 단어 목록을 준비함
- 개개인이 생각하는 성남시의료원을 나타내는 사진과 형용사를 선택함



이름 김혜선

성별 ☐ 남자 ☒ 여자

나이 ☐ 10대 ☐ 2~30대 ☒ 4~50대 ☐ 6~70대

성격을 나타내는 키워드

지혜로운
활달한
자발적인

성격을 나타내는 에피소드

- 주변 사람들은 문제가 생기면 항상 나를 찾아온다.
- 활동할 때는 몇 명의 친구들과 늘 함께한다.
- 살고 있는 아파트에서 부녀회장을 맡아 굿을일을 도맡아 한다.
- 주변 가게나 상가에 자주 방문하여 주변 상인들과 친하게 지낸다.

그림 34 개별 의인화 시트

② 조별 투표를 통해 의인화 이미지 통일하기

- 조별로 각자 작성한 의인화 시트를 공유하고 제일 마음에 드는 인물에 투표하여 하나의 의견으로 모으는 작업을 진행함



그림 35 조별 투표 내용

③ 의인화된 인물의 행동 예측하기

- 2 단계에서 조별 투표를 통해 선정된 인물(성남시의료원 의인화)이 아래와 같이 주어진 조건에서 할 수 있는 행동을 예측함
- “000 씨는 병원 가기를 꺼리는 안색이 안좋은 옆집 사람에게 [] 할 것이다.”
- “000 씨는 오래 대기 중인 환자에게 [] 할 것 이다.”
- “000 씨는 질문이 많은 입원 환자에게 [] 할 것 이다.”
- “000 씨는 말 안듣는 환자에게 [] 할 것 이다.”
- “000 씨는 지친 보호자에게 [] 할 것 이다.”
- “000 씨는 나쁜 소식을 전해야 하는 환자에게 [] 할 것 이다.”
- “000 씨는 동네 병원에게 [] 할 것 이다.”

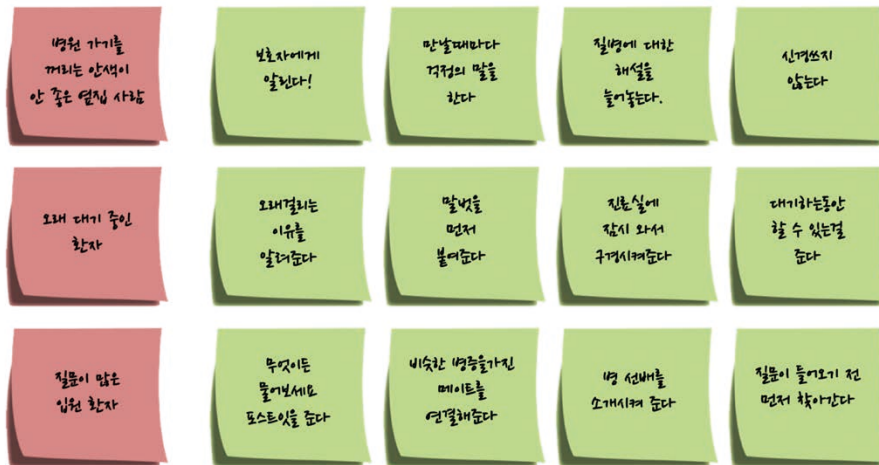


그림 36 행동예측 아이디어 예제

④ 성남시의료원 이미지 조별 발표하기

- 앞서 작성한 개별 의인화 시트와 의인화된 인물의 행동 예측 결과를 팀내 투표를 통해 합의점 도출 후 발표를 진행함

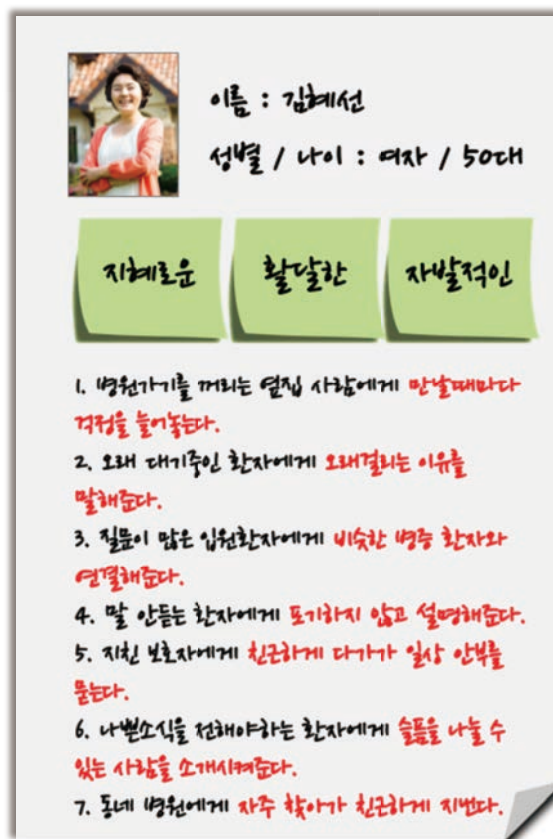


그림 37 이미지 찾기(의인화) 최종 발표 예제

◆ 성남시의료원 이미지 찾기(의인화) 결과

- 성남시의료원 구성원들은 성남시의료원의 이미지를 성남시민에게 긍정적이고 친근한 이미지와 헌신적이고 신뢰를 줄 수 있는 이미지로 생각하고 있음
- 밝고 따뜻하며 친밀한 이미지 및 전문적이고 신뢰감을 줄 수 있는 이미지의 분포가 가장 높게 나타남

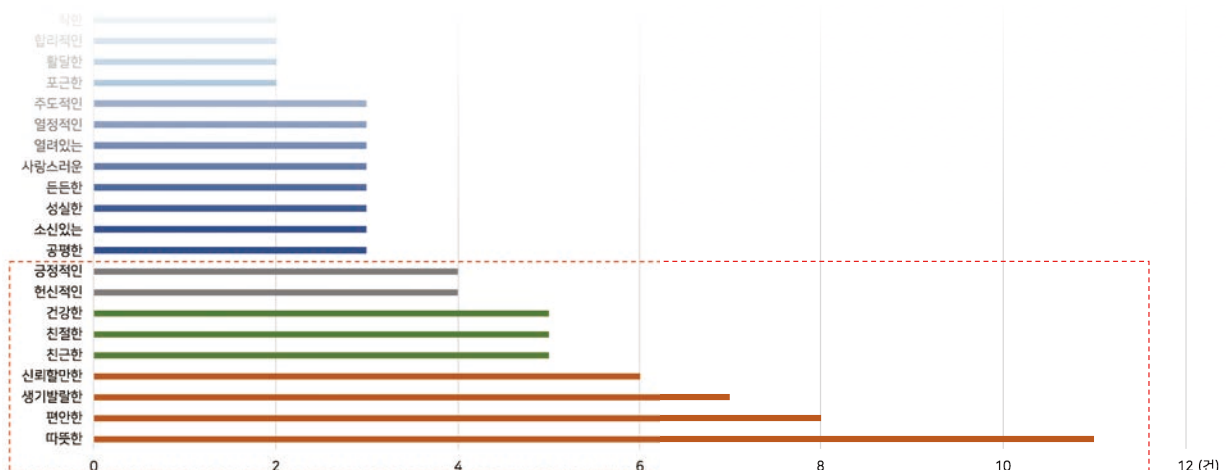


그림 38 이미지 찾기(의인화) 결과

2.5.4 수평적 아이디어션

◆ 수평적 아이디어션 진행 목적

- 단시간에 다양한 아이디어를 도출해보는 수평적 아이디어션을 통해 성남시의료원 공공의료서비스에 대한 구성원 각자의 다양한 아이디어 수집 및 발전 방향을 탐색함

◆ 수평적 아이디어션 상세 과정



그림 39 수평적 아이디어션 진행 과정

① HMWs를 통한 아이디어 발산하기

- 미리 준비한 HMWs(어떻게 하면...?) 질문 7 개에 대한 아이디어션을 진행함

표 6 7개 HMWs 질문

1	어떻게 하면 시민이 질병에 걸렸을 때 치료 시기를 놓치지 않게 도울 수 있을까?
2	어떻게 하면 보호자가 없는 환자를 병원 안팎에서 도와줄 수 있을까?
3	어떻게 하면 환자가 의료진과 충분히 소통했다고 느끼게 할 수 있을까?
4	어떻게 하면 환자들이 병원 치료를 받고 일상 생활로 돌아가서 불안함 없이 잘 지낼 수 있도록 도울 수 있을까?
5	어떻게 하면 성남시민의 건강증진을 유도할 수 있을까?
6	어떻게 하면 주변 병원이 적극적으로 성남시의료원에 도움을 주는 공생 관계를 만들 수 있을까?
7	어떻게 하면 성남시의료원에서 시민참여의 흔적을 찾아낼 수 있을까?

② 조별 아이디어 투표하기

- 수평적 아이디어션을 통해 발산된 500 개 이상의 아이디어들 중 조별로 발전 가능성이 있는 10 가지를 선정함



그림 40 수평적 아이디어션 과정

③ 최종 아이디어를 뉴스 보도형식으로 구체화

- 10 개의 아이디어 중 3 개의 아이디어를 선정하여 아이디어를 구체화함

④ 최종 아이디어 발표하기

- 미래에 일어날 뉴스로 상상하여 TV 보도형식으로 발표함



그림 41 최종 아이디어 발표 모습

2.6 소결

◆ 성남시의료원의 비전과 목표 정의

- 성남시의료원의 비전과 목표는 공공의료를 선도하고 시민참여를 도모하여 성남시민의 건강증진을 달성하는 것임

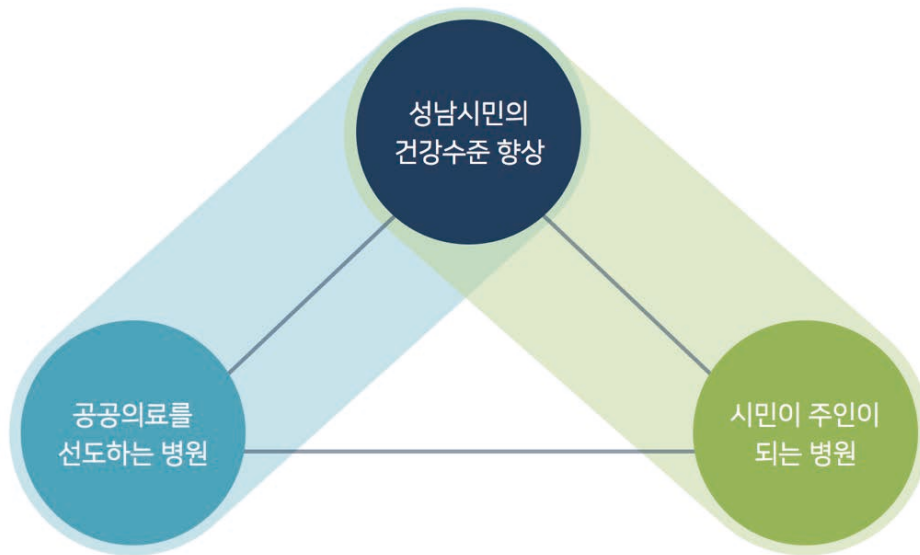


그림 42 성남시의료원 비전과 목표

◆ 지역 공공의료기관으로서 역할 정의

- 진료권 조사 및 의료보장정책 배경을 통한 공공의료의 역할은 시민의 건강관리를 치료의 사전, 사후로 연계하는 것임
- 병원 내 치료에 집중하는 기존의 ‘의료 공급’ 역할에서 병원 외에서도 시민의 건강을 관리하고 연계하는 ‘건강증진 관련 교육/관리’ 역할로 확장이 필요함

3. 의료서비스 사용자 조사

3.1 사용자 조사 개요

3.1.1 사용자 조사 목적

- 의료서비스 제공 시 환자와 의료진 사이에서 일어나는 만족, 불만족 요소 등을 파악하기 위함
- 지역 내 환자의 의료서비스 관련 행동패턴이나 감정상태 및 환자의 요구사항과 의료진의 응대에 대한 만족, 불만족 요소를 분석하기 위함

3.1.2 사용자 조사 기간

- 2017.07.17~08.04

3.1.3 사용자 모집 기준

- 환자의 의료서비스 이용 여정의 진료 전-중-후 과정의 수요자와 제공자를 조사함



그림 44 사용자 모집 기준



그림 45 사용자 조사 전경

3.2 의료서비스 수요자 조사

3.2.1 수요자 주요 VOC

- 환자들은 의료진과 치료 이상의 공감과 관심을 원하고 있음
- 환자가 병원에서 기대하는 바는 단순한 치료가 아닌 건강관리 과정 전체임

“내 삶 전반을 의료진과 공유하면서 관리와 상담을 받고 싶은데, 현재는 단절된
느낌입니다.” - 급성 당뇨병환자

“외래에 갈 때에는 궁금한 점을 미리 적어두고 물어보는데, 의사가 딱히 반응을
보이지는 않아요.” - 갑상선암 환자

“환자는 의료진과 차트의 기록 이상의 것을 기대하는데 의료진은 그렇지 않은 것
같아 서운합니다.” - 고지혈증 응급환자

3.4 사용자 조사 분석

3.4.1 주요 불만족 지점 분석

◆ 사용자 여정 분석 과정

- 여정 관찰: 사용자의 여정에서 파생되는 다른 서비스 채널들을 함께 관찰함
- 불만족 지점 도출: 사용자의 여정 중 사용자의 불만족 지점 및 요구사항이 많이 발생하는 지점을 도출함
- 인사이트 도출: 사용자의 여정에서 나타나는 다양한 목소리를 통해 사용자의 불만족 지점 및 요구사항을 발견, 이를 통해 개별 인사이트 도출함
- 문제 해결: 환자(서비스 수요자)와 의료진(서비스 제공자) 사이에서 나타나는 서로 다른 입장(Gap)을 발견하여 문제 해결의 실마리를 찾아봄

◆ 사용자 여정 분석 맵

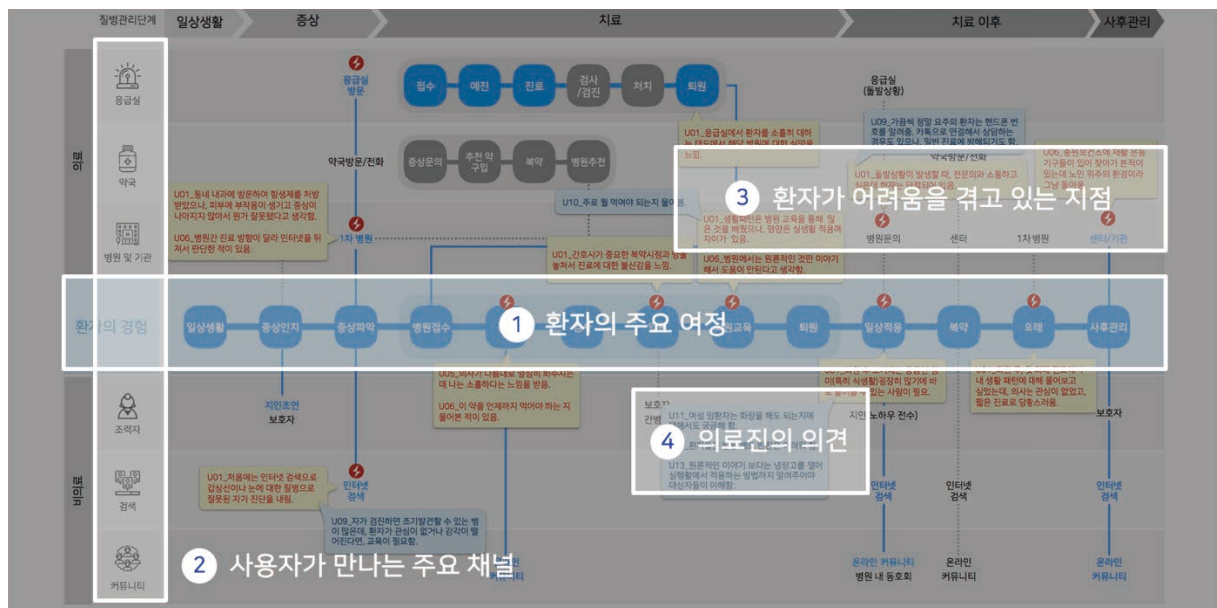


그림 46 사용자 여정 분석 맵

○ 사용자 여정 분석 맵의 구성 요소

- ① 환자의 주요 여정: 의료서비스를 이용하는 전 과정을 의미함
- ② 사용자가 만나는 주요 채널: 의료서비스 이용 시 부수적으로 만나게 되는 약국, 검색, 커뮤니티 등의 매체를 의미함

- ③ 환자가 어려움을 겪고 있는 지점: 환자 및 보호자의 불만이나 요구사항이 많이 도출되는 지점을 의미함
- ④ 의료진의 의견: 의료진의 불만이나 요구사항이 많이 도출되는 지점을 의미함

○ 네 가지 사용자 유형에 따라 분석 내용을 정리함(*별지 참고)

- 입퇴원 경험 환자(장기 입원)
- 수술 및 입퇴원 경험 환자(단기 입원)
- 입퇴원 경험 환자이자 보호자
- 사후관리 기관을 이용하는 보호자

◆ 핵심 요구사항

○ 사용자 여정의 전 과정 중 사용자 요구사항이 다빈도로 드러나는 영역은 아래와 같음

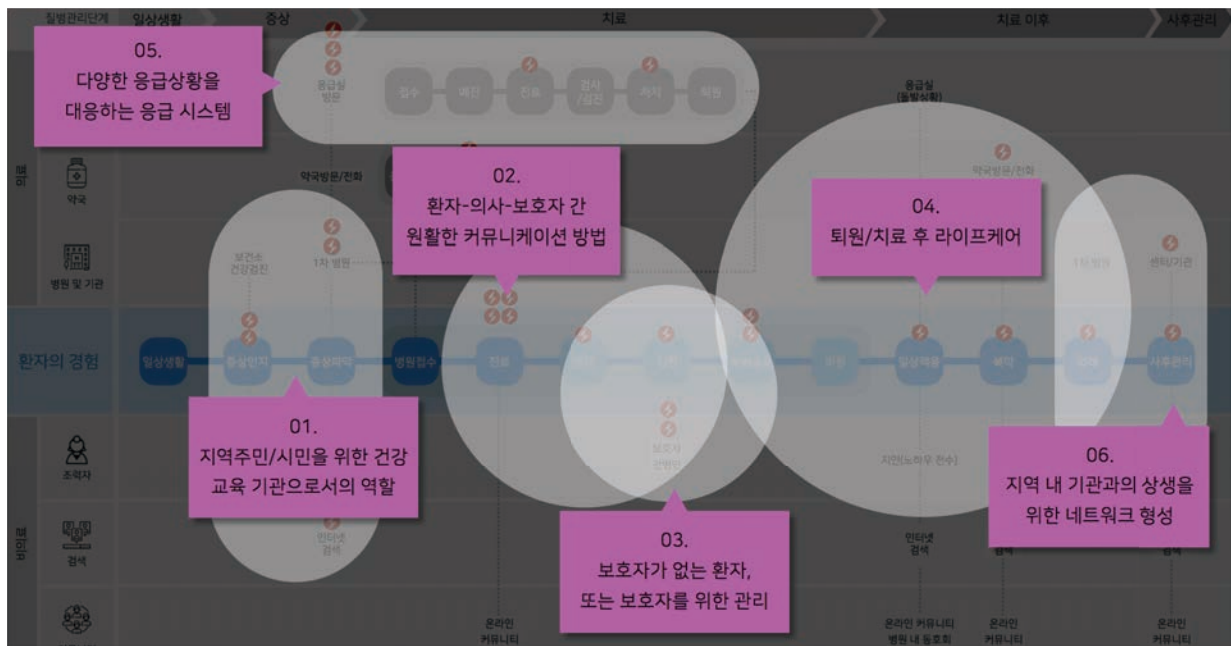


그림 47 핵심 요구사항 영역

- 01. 지역 주민/시민을 위한 건강 교육 기관으로서의 역할
- 02. 환자-의사-보호자 간 원활한 커뮤니케이션 방법
- 03. 보호자가 없는 환자 또는 보호자를 위한 관리
- 04. 퇴원/치료 후 라이프케어에 대한 역할
- 05. 지역 내 기관과의 상생을 위한 네트워크 형성
- 06. 다양한 응급상황을 대응하는 응급시스템

3.4.2 사용자 니즈 분석 및 인사이트 도출

◆ 인사이트 도출 과정

- 개별 인사이트를 상관계수에 따라 분류하여 상위 개념의 핵심 인사이트를 도출함
- 서비스 제공자와 수요자 간 공통점 및 차이점을 발견하고 조사 인사이트 도출함
- 환자(서비스 수요자)와 의료진(서비스 제공자) 사이에 드러나는 서로 다른 입장과 태도의 차이를 중심으로 인사이트를 도출함

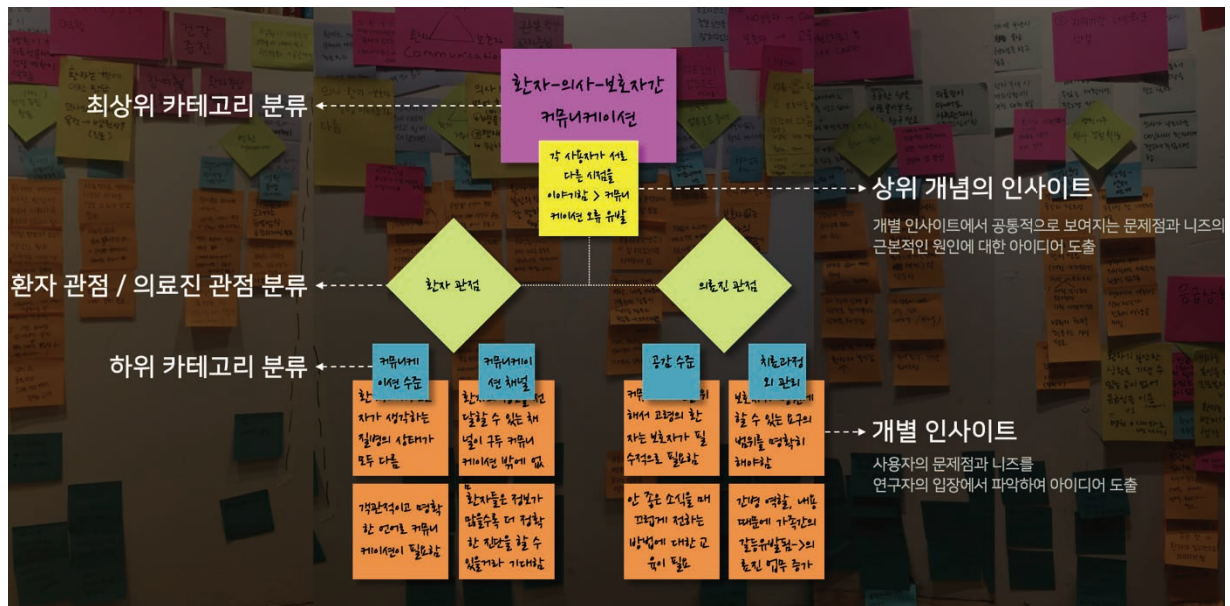


그림 48 인사이트 도출 방식

◆ 주요 인사이트

- 환자교육
 - 병원의 예방교육은 의료 지식 전달 등의 단방향형 교육 중심으로 환자에게 적합한 교육 내용이 잘 전달되지 않고 있음
 - 의료진은 환자의 의료지식 과잉, 보건문화 미형성, 건강관리 부족 등에 대한 불만이 있지만 병원의 개입이 부족한 상태임
 - 환자와 병원의 상호 교류 및 참여 기반의 예방 교육 진행이 필요함
- 커뮤니케이션
 - 다양한 환자군에 대응하는 의료진의 커뮤니케이션 고도화가 필요함
 - 의료진 대상 커뮤니케이션 방식 및 위기 대응 매뉴얼(가이드)가 필요함

3.5.3 워크숍 상세 과정

- 성남시의료원의 비전 달성을 위한 단계별 추진 목표와 주요과제의 우선 순위를 매핑함으로써 성남시의료원의 로드맵을 구체화 해 나감

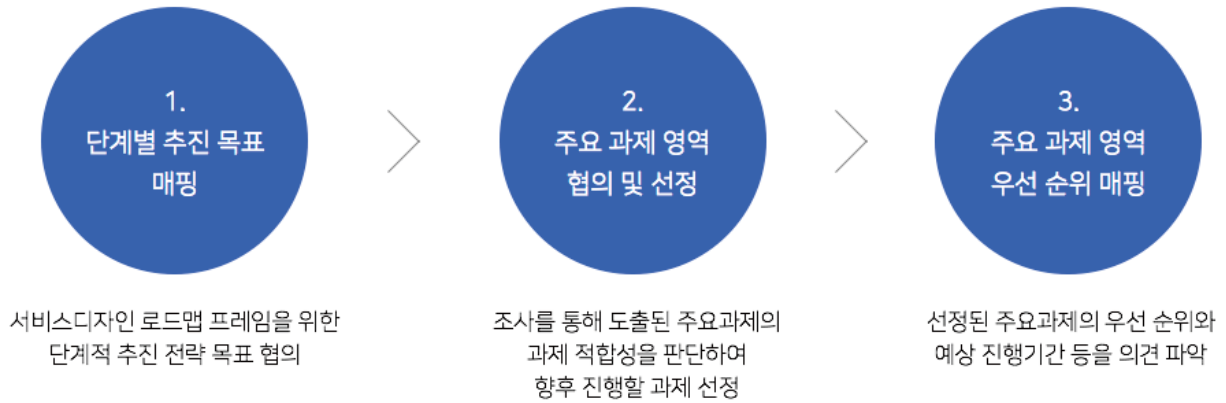


그림 49 공공의료서비스디자인 주요과제 영역 도출 내부 워크숍 과정

① 단계별 추진 목표 매핑

- 서비스디자인 로드맵의 프레임을 구성하기 위한 단계적 추진 전략 목표를 협의함
- 개원 전 단계부터 개원 후 5년까지 단계별 사용자 경험, 병원 발전 단계, 제공 이미지, 실행 방안 등에 대한 내부의 의견을 파악함

② 주요과제 영역 협의 및 선정

- 사용자 조사를 통해 도출한 14 개의 1 차 주요과제 영역 중 내부 적합도 논의를 통해 10 개의 영역으로 압축함
- 성남시의료원 관계자의 의견을 반영하여 ‘특수 병동 상황에서 환자의 존엄성을 지키기 위한 연구’ 과제 영역 1 개를 추가함

③ 주요과제 영역 우선 순위 매핑

- 의료원의 단계별 추진 목표와 주요과제 영역을 배치함
- 단계별 추진 목표에 따른 주요과제 영역의 우선 순위, 연구 시점, 예상 진행 기간 등을 파악함

3.6.3 워크숍 상세 과정

- 사용자 조사 과정에서 발견된 사용자의 문제를 서비스 시나리오와 프로토타이핑으로 구체화시켜 나가는 과정을 경험함



그림 51 공공의료서비스디자인 아이디어 도출 워크숍 진행 과정

① 주어진 과제의 문제점 찾기

- 현재 의료진과 환자가 겪고 있는 문제점들을 가상의 에피소드 형식으로 구성하고 개개인이 생각하는 문제점들을 직접 도출함
- 각자 생각하는 문제점을 작성해보면서 간접적으로 사용자의 불편에 공감해보는 계기를 마련함

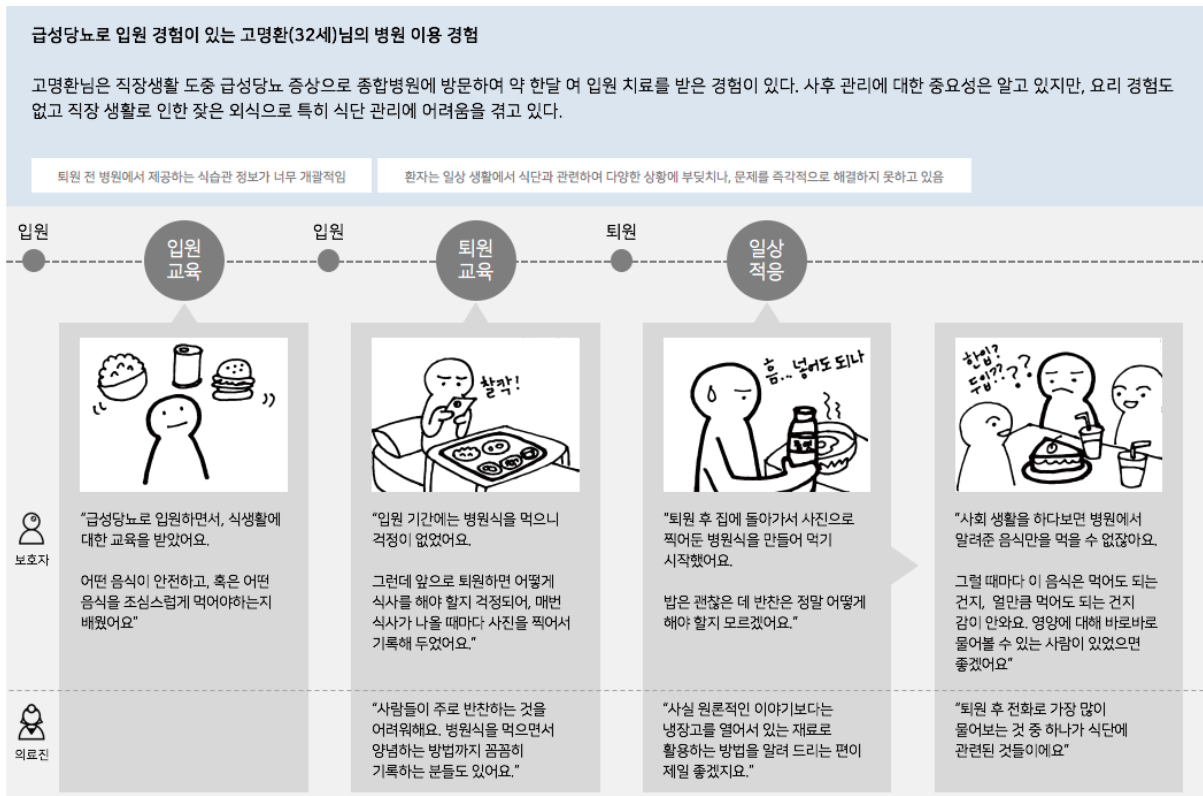


그림 52 사용자의 문제점을 제시한 과제 예제

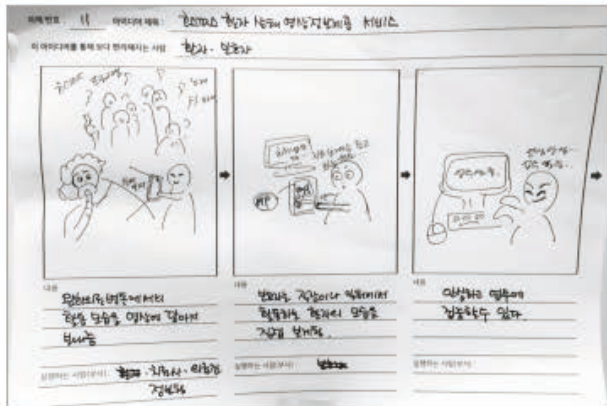
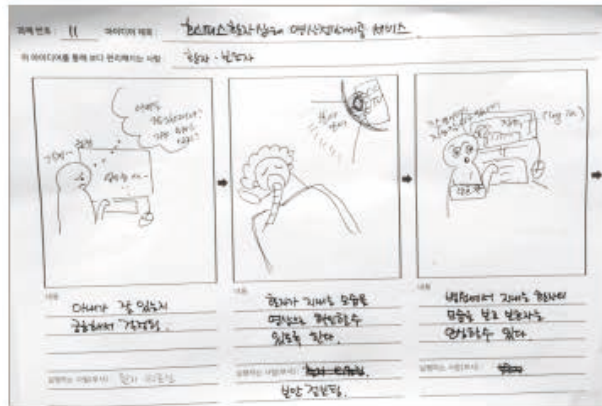
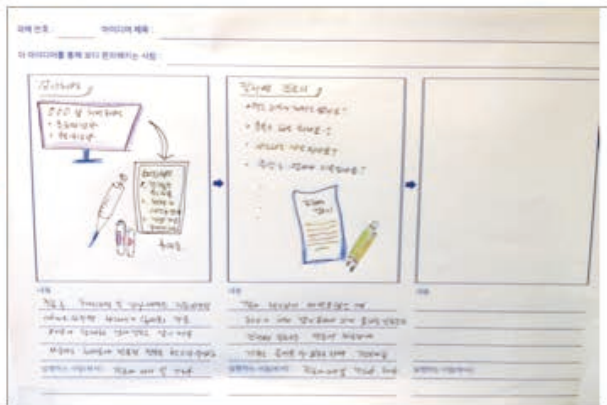
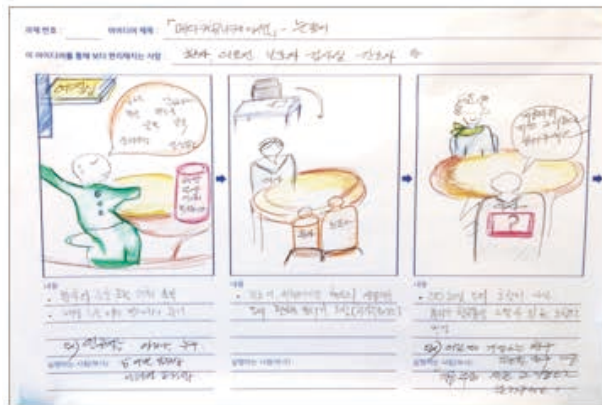
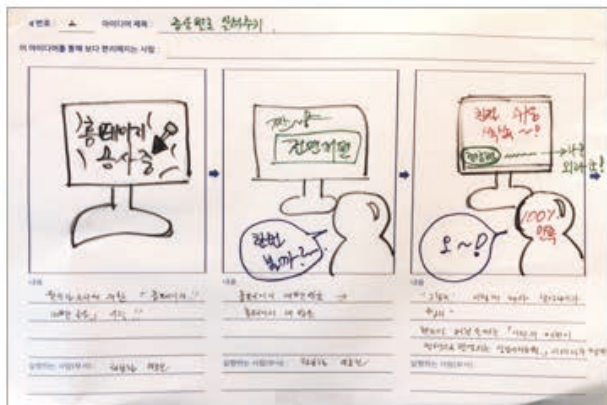
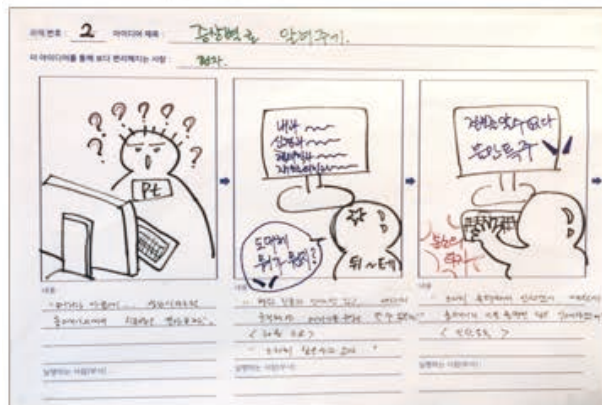
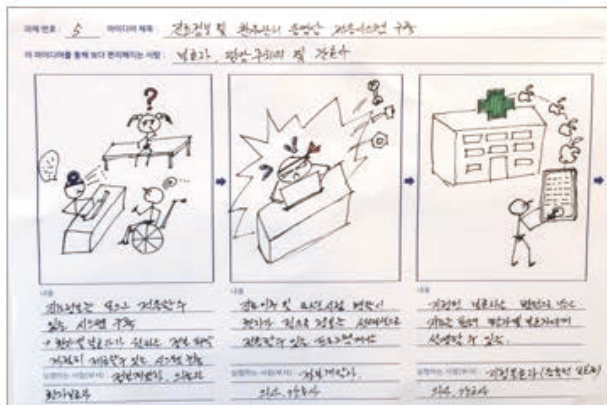
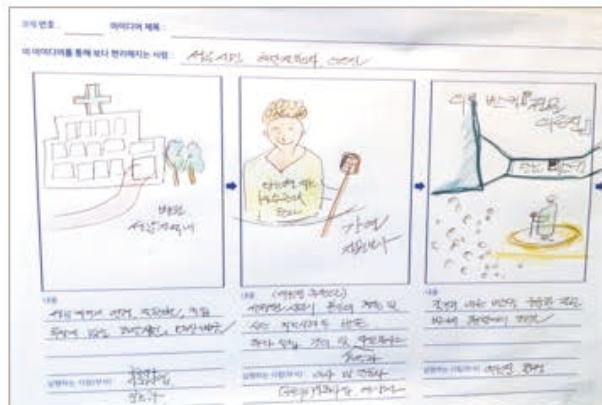


그림 53 워크숍을 통해 발전시킨 서비스 시나리오

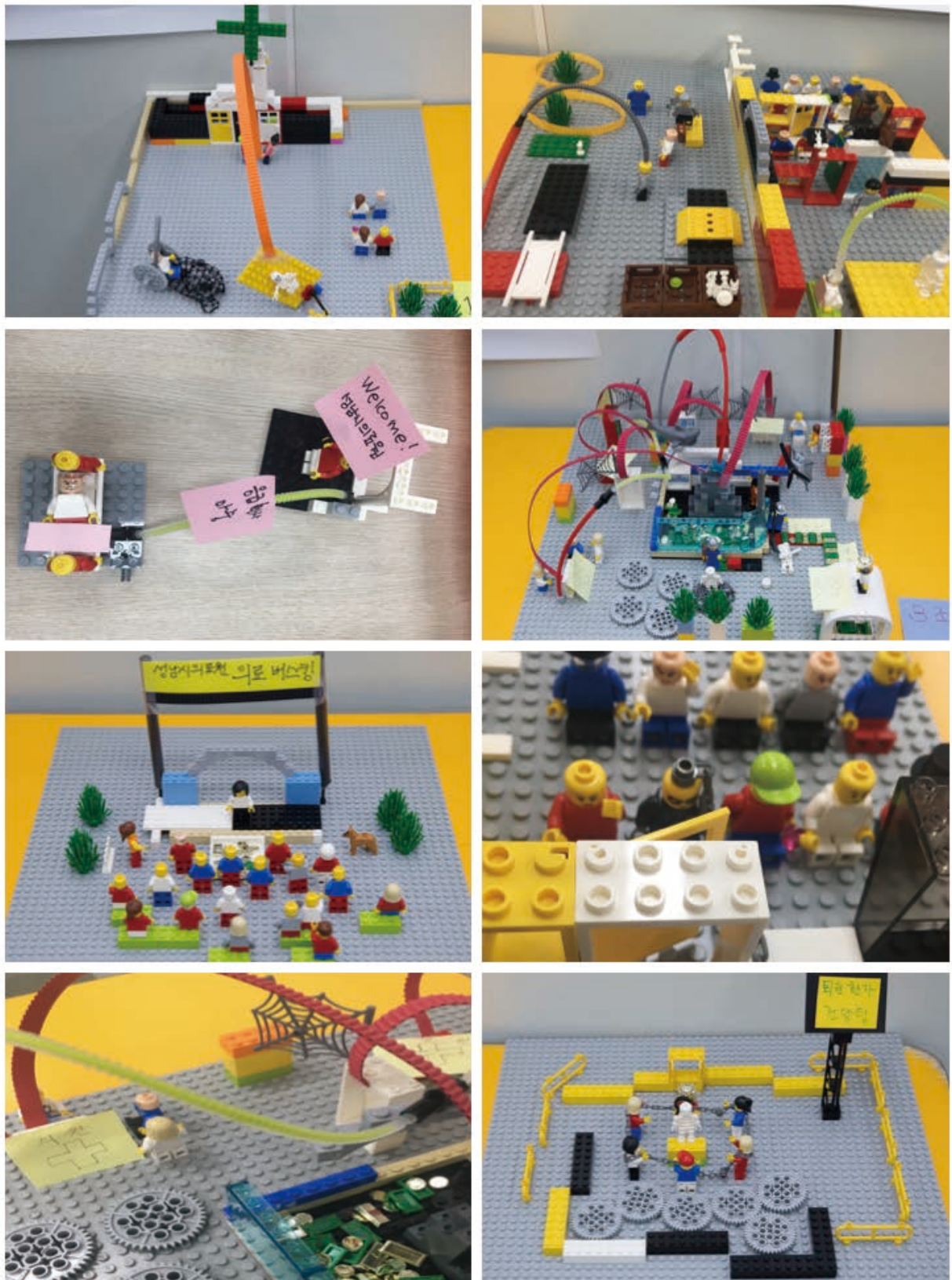


그림 54 블럭을 활용한 프로토타입

3.7 소결

◆ 의료서비스 및 건강관리 요구

- 사용자 조사 결과 치료 영역의 확장을 통한 건강관리 요구를 확인할 수 있었음
- 이는 베이직리서치 단계에서 파악된 성남시 지역적 특성 및 해외 의료서비스디자인의 사례 분석 내용과도 일맥상통함
- 또한 의료서비스 이용 시 의료진과의 커뮤니케이션 및 관계형성에 어려움을 느끼는 것으로 발견됨

◆ 의료서비스 영역의 확장 필요

- 내부업무: 서비스 제공자의 기존 업무 범위 고도화
- 치료과정: 병원 내 치료에서 라이프케어로 환자 경험의 확장
- 사용자: '환자-의료진'에서 '환자-보호자-의료진-직원-시민'으로 의료서비스 이해관계자 확대
- 채널: 지역 기관과의 네트워크를 기반으로 한 의료서비스 채널의 확장

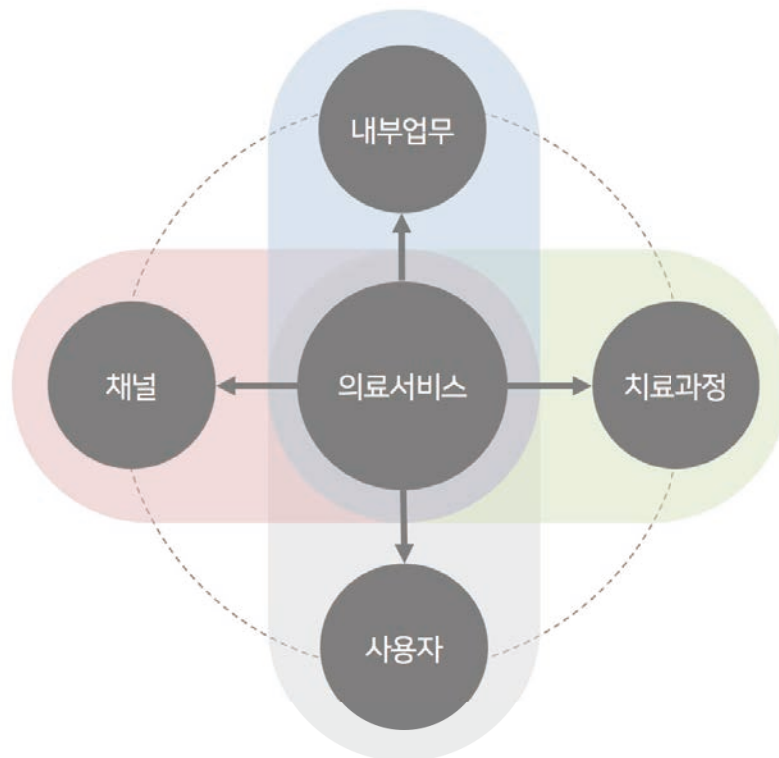


그림 55 수요자가 요구하는 의료서비스의 확장 영역

4.2 공공의료서비스디자인 컨셉

4.2.1 컨셉: “잇다”

- 성남시의료원 공공의료서비스디자인의 컨셉을 ‘잇다’로 설정함
- 시민 건강관리의 흐름을 연결하고 시민과 의료원의 긴밀한 협력을 위하여 성남시의료원의 공공의료서비스디자인 컨셉을 도출함

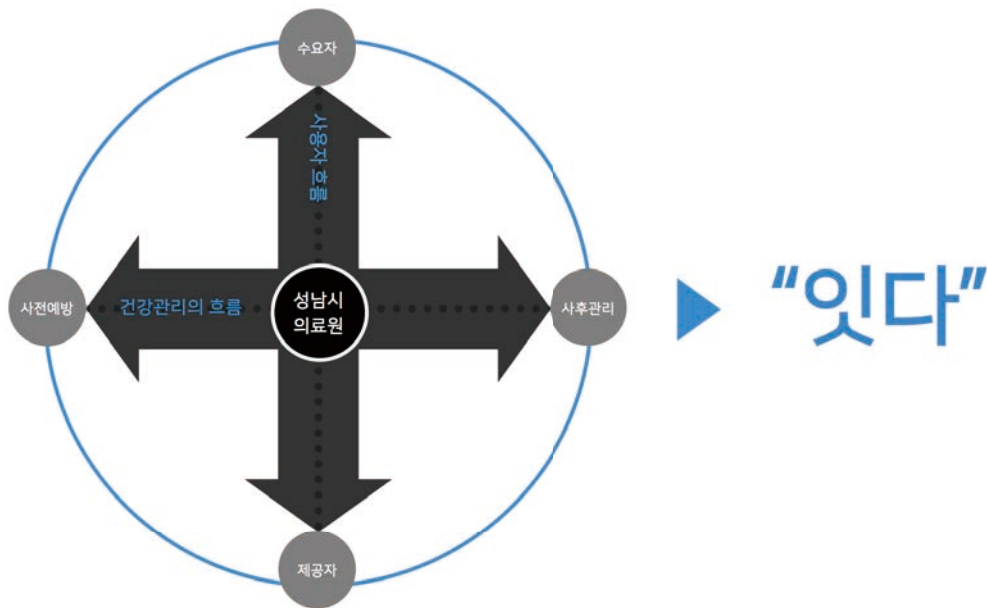


그림 57 성남시의료원 공공의료서비스디자인 컨셉

- 성남시의료원을 중심으로 사전예방과 사후관리를 연결하여 시민의 건강관리의 흐름을 이어주고자 함
- 성남시의료원을 중심으로 서비스 수요자와 제공자를 연결하여 의료서비스를 이용하는 사용자의 흐름을 이어주고자 함

4.2.3 공공의료서비스디자인 핵심과제 영역

◆ 핵심과제 영역 선정 배경

- 주요과제도출 워크숍에서 결정된 11 개의 핵심과제 영역 중 공공의료서비스디자인의 컨셉 부합성 및 실행 가능성을 고려하여 ‘위급 상황의 경중에 따른 차등 응급의료시스템 제안’ 영역을 삭제하였음
- 개원 전까지 의료원 내부의 역량을 집중적으로 강화할 수 있도록 4 대 주제 영역 하위의 핵심과제 영역을 도출함

◆ 성남 시민의 건강관리 흐름 고려

- 성남 시민이 겪게 되는 ‘일상-진찰(병원)-일상’으로 이어지는 건강관리의 흐름을 살펴보고 연결이 끊어진 지점을 파악함
- 성남시민의 건강관리 흐름의 연결이 필요한 지점을 핵심과제 영역으로 선정함



그림 59 성남시민 건강관리 흐름 연결

◆ 핵심과제 영역 정의

- 성남시민의 건강관리 흐름을 연결하는 7 개 지점 및 내부의 역량 고도화 영역 3 개를 핵심과제 영역으로 정의함

- 진료 후 환자 사후관리를 위한 알림 제공: 진료 후 복약 여부, 개인 사후관리 정보 등을 제공함
- 의료진 EMR 연계: 환자가 매체에 기록한 내용을 의료진 EMR에 연계하여 진료에 참고할 수 있게 함

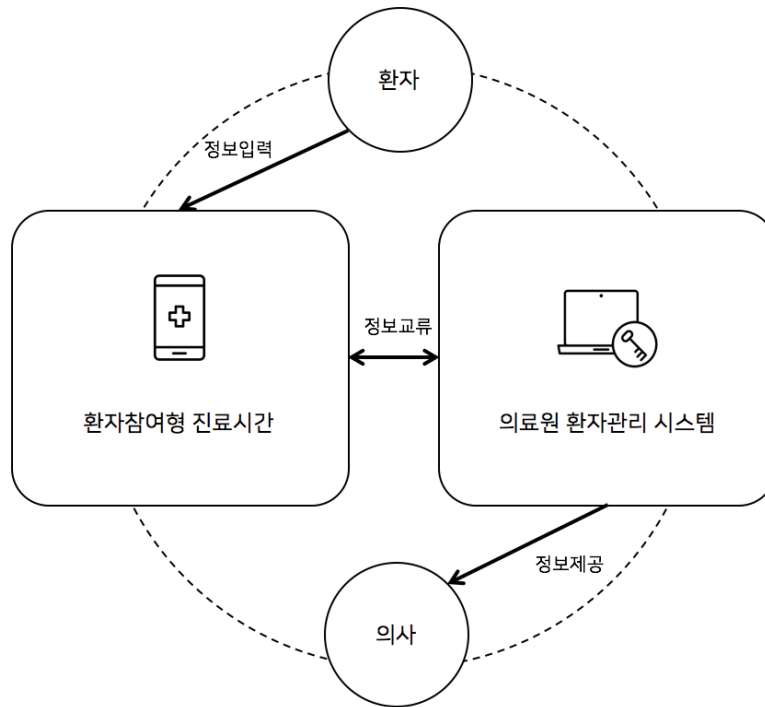


그림 60 환자참여형 진료시간 만들기 개념도

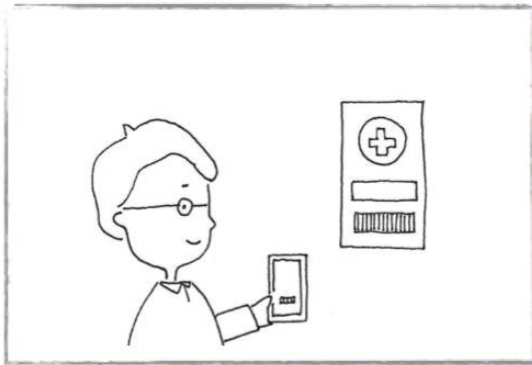
5.1.4 서비스 기대효과

- 의료진의 환자 공감으로 진료 시 환자와의 소통을 도움
- 환자가 적극적으로 참여하고 소통하는 진료시간 모델을 제시함

5.1.5 서비스 담당 조직(안)

필요한 업무 내용	담당 조직
서비스 기획 및 디자인 용역 관리	기획팀
온라인 서비스 개발 및 EMR 연계 등에 관련된 기술 개발	의료정보팀
시범운영을 위한 콘텐츠 기획	진료부
서비스 운영	홍보팀, 간호부

5.1.8 서비스 시나리오



- 김성남씨는 성남시의료원 서비스를 살펴보았다.
- '두통 자가진단' 메뉴를 발견하고 평소 간헐적으로 느끼던 두통 증상을 점검해보았다.



- 김성남씨는 자가진단을 해본 뒤에 의사를 만나면 나의 상태에 대해 더 객관적으로 전달할 수 있겠다는 생각이 들었다.



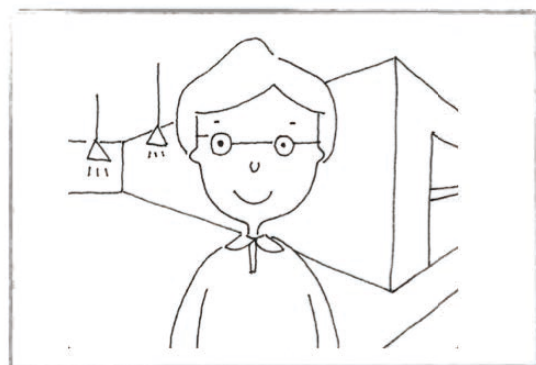
- 진료에 앞서 사전문진표를 작성하라는 안내를 받고 문진표를 작성한다.



- 진료 당일, 의사는 김성남씨가 입력한 사전 증상기록을 조회한다.



- 보험과 진료비에 대해 궁금했던 김성남씨에게 의사는 원무과에서 도움을 받을 수 있다고 안내한다.



- 김성남씨는 이전 진료시간에 물어볼 수 없었던 궁금증들 해소할 수 있어 만족감을 느끼며 병원을 나온다.

그림 62 환자의 참여로 공감하는 진료시간 만들기 서비스 시나리오

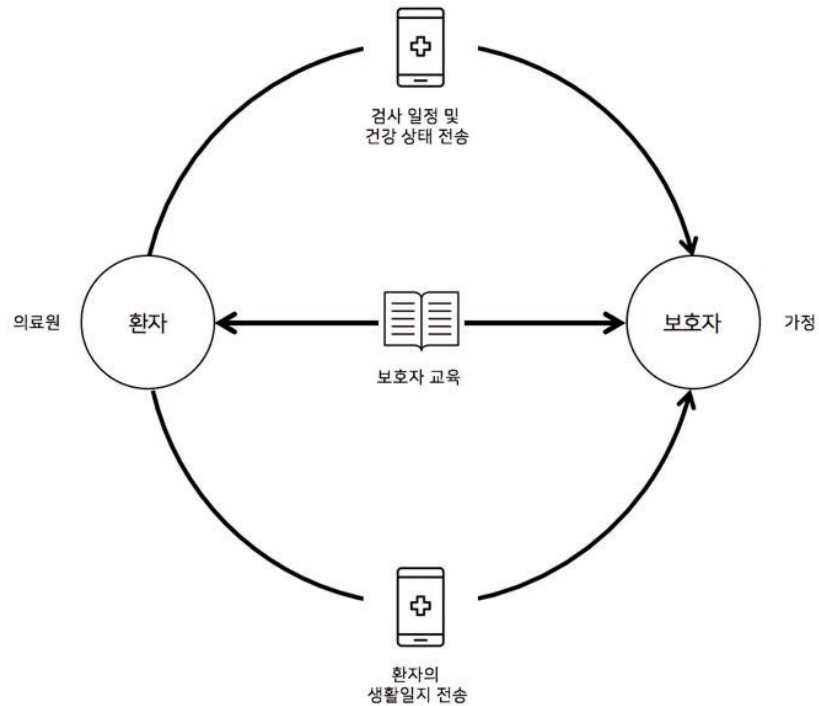


그림 43 보호자를 위한 정보제공으로 환자와 가족간 심리적 연결 도와주기 개념도

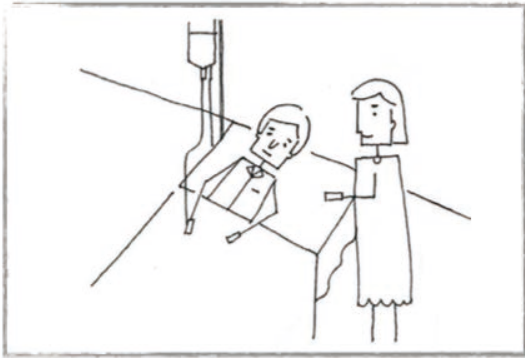
5.2.4 서비스 기대효과

- 병동에서 환자의 질병관리가 가정까지 자연스럽게 연계될 수 있는 모델을 제시함
- 간호간병통합서비스를 통해 병동의 환자와 보호자를 물리적으로 돌보는 것을 넘어서 정신적인 안정까지 관리함

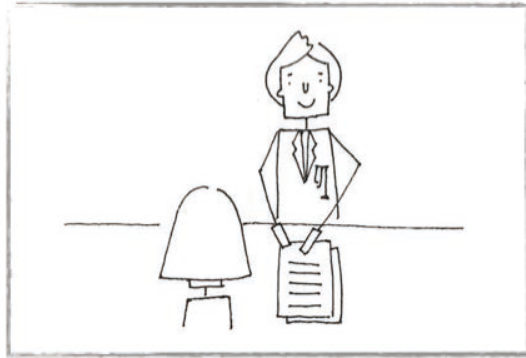
5.2.5 서비스 담당 조직(안)

필요한 업무 내용	담당 조직
서비스 기획	서비스디자인혁신팀, 간호부
온라인 서비스 제공 등에 관련된 기술 개발	의료정보팀
시범운영을 위한 콘텐츠 기획	진료부, 간호부
서비스 운영	간호부

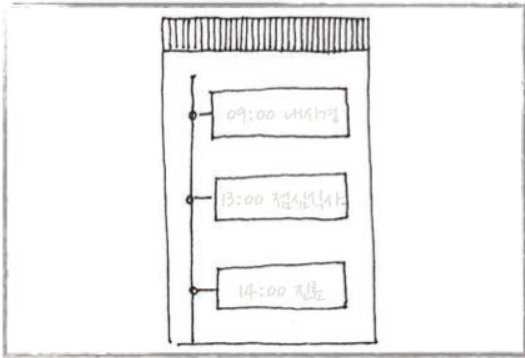
5.2.8 서비스 시나리오



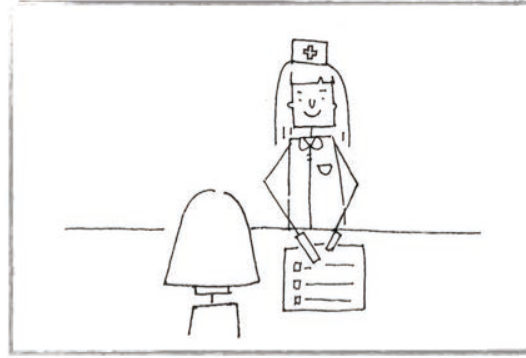
- 이성남군이 입원하여 어머니가 보호자로 병원에 내원하였다.



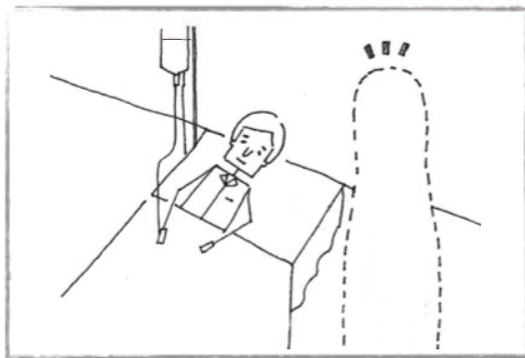
- 의사는 성남군의 입원 기간동안 받게될 검사 일정에 대해서 어머니에게 안내하였다.



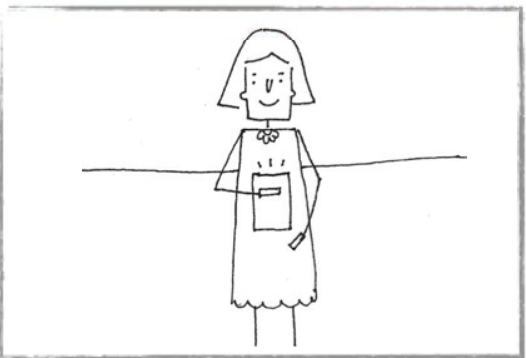
- 어머니는 성남군의 입원으로 불안과 걱정이 컸지만, 검사 일정과 챙겨야 할 소소한 도움말들이 다 기록되어 있어 까먹거나 놓칠 일은 없었다.



- 간호사는 성남군의 검사를 앞두고 보호자에게 금식 시간에 대한 안내를 전달했고, 장기 입원 환자 보호자들이 받으면 좋을 교육프로그램들에 대해서 이야기 해 주었다.



- 어머니는 잠시 급한 일로 병원을 비우게 되었지만, 이 서비스 덕분에 성남군이 오늘 병동에서 어떤 하루를 보냈는지도 알 수 있었다.



- 긴 입원 기간이었지만, 자신을 도와주는 이 서비스 덕분에 보호자로서 짐을 덜 수 있었다.

그림 65 보호자를 위한 정보제공으로 환자와 가족간 심리적 연결 도와주기 서비스 시나리오

5.3.8 서비스 시나리오



성남시의료원은 치료를 끝낸 최성남씨에게 복지 연계가 필요한 것을 파악하고 사후관리를 위해 행복센터로 연계한다.



행복센터를 방문한 최성남씨는 센터의 간호사로부터 건강과 생활습관에 대한 점검을 받는다.



의료원에서 치료가 끝난 최성남씨는 행복센터에 주기적으로 방문하면서 사후관리에 도움을 받는다.



행복센터의 간호사는 최성남씨의 사후관리 도중 이상 징후를 발견하고, 연계된 행복의원에 진료를 요청한다.



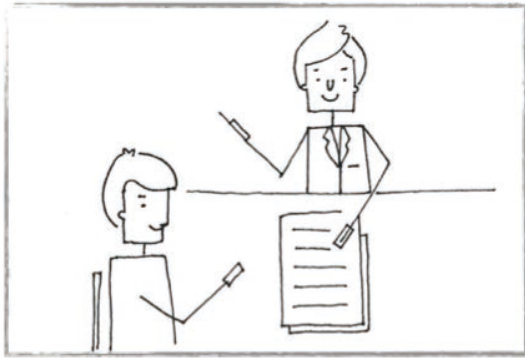
최성남씨를 진료한 행복의원 의사는 중증이 의심되어 성남시의료원에 환자의 의뢰를 요청한다.



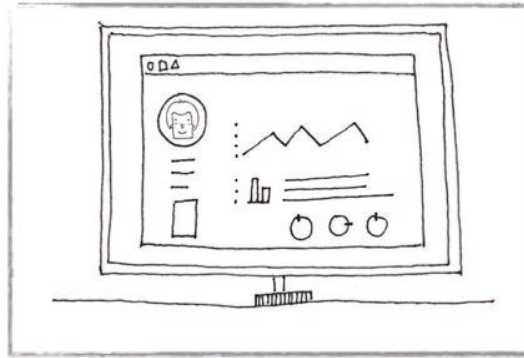
성남시의료원 의료진은 행복의원으로부터 의뢰를 요청 받은 최성남씨의 건강 기록을 살펴보고 진료한다.

그림 69 시민건강닥터제를 활용하여 지역 주민 돌보기 서비스 시나리오

5.4.8 서비스 시나리오



- 퇴원을 앞둔 김성남씨에게 의사는 뇌졸중 사후관리에 대한 추천 센터 리스트를 안내했다.



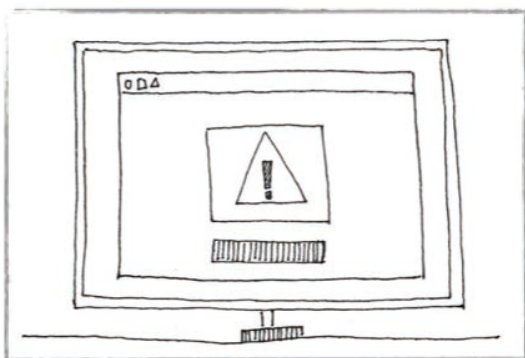
- 김성남씨가 의료진에게 안내받은 노인보건센터를 방문하자 담당자는 지난 치료 이력과 병력, 그리고 담당의의 소견 등을 확인하였다.



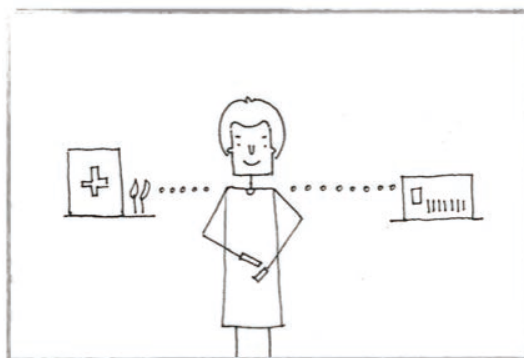
- 센터의 담당자는 공유받은 사후관리 소견서를 바탕으로 김성남씨에게 필요한 프로그램과 검진을 기획하였다.



- 센터로 방문하는 김성남씨의 혈압, 혈당 체온 등을 지속적으로 측정하고 기록하였다.



- 측정된 데이터에서 이상징후를 발견하고 의료진은 김성남씨와 보호자, 센터에 알림을 보냈다.



- 김성남씨는 모니터링을 통해 문제 상황을 미연에 방지 할 수 있었고, 퇴원 후에도 지속적으로 관리받고 있다는 생각이 들었다.

그림 72 지역 공동 사후관리 시스템으로 환자 관리하기 서비스 시나리오

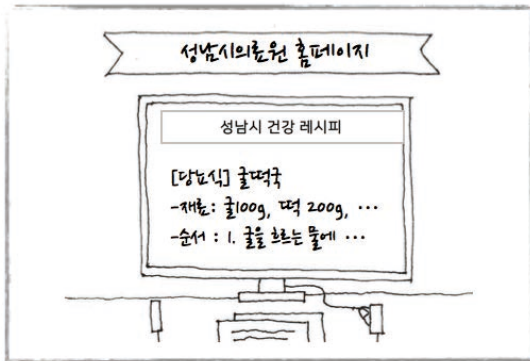
5.5.8 서비스 시나리오



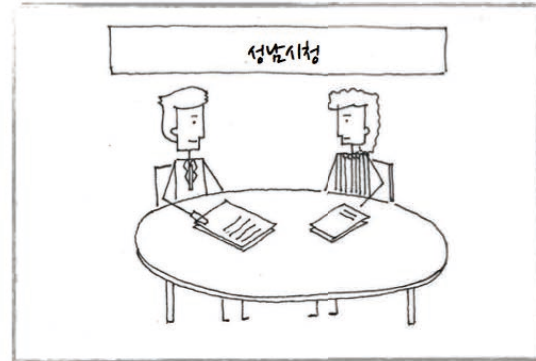
성남시의료원 영양관리팀에서 질환별 건강식 레시피와 식단을 개발한다.



의료원의 영양 관리팀에서 개발한 식단을 가지고 지역 내 병원, 보건소, 센터 등의 영양관리팀과 함께 영양 표준화 지침을 만들고 공유한다.



영양 표준화 가이드라인에 맞춘 건강식 레시피와 식단을 성남시의료원 홈페이지에 공유한다.



성남시에서는 시민들에게 지역 표준 영양식을 제공해 주기 위해 지역 외식업협회와 판매 협약을 맺고 취약계층을 위한 건강식 바우처를 기획한다.



성남시의료원에서 배포한 레시피에 따라 외식업협회에 소속된 업체가 운영하는 지역 식당 및 반찬가게에서 건강식을 만들어 판매한다.



식단 관리에 어려움을 겪던 김성남씨는 성남시의료원 홈페이지에서 건강 레시피를 보고 배웠다. 또 바쁠 때는 지정된 식당에서 쉽게 건강식을 접할 수 있었다.

그림 77 성남시민 건강한 밥상 정보 제공하기 서비스 시나리오

5.6.8 서비스 시나리오

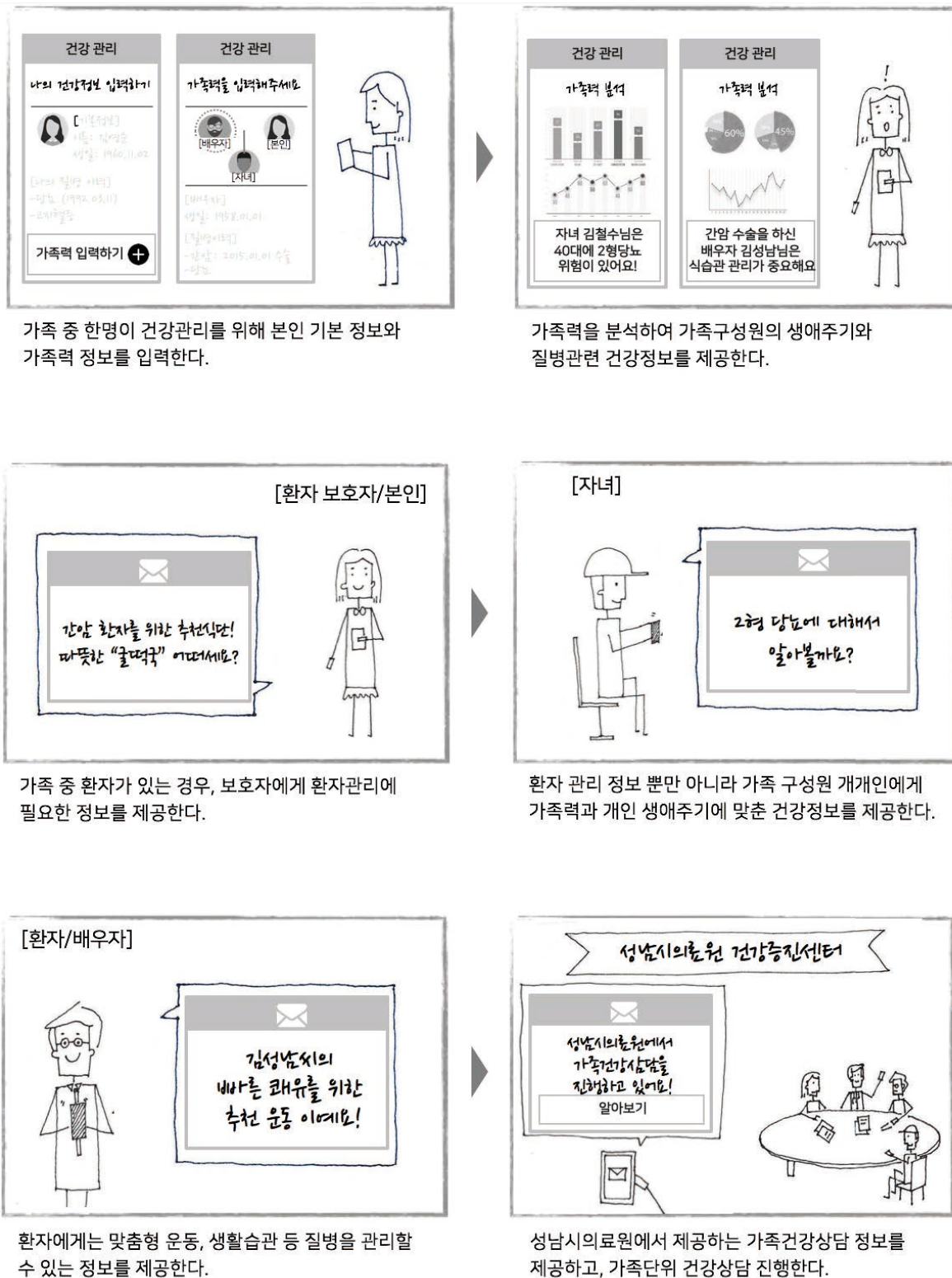


그림 81 가족 중심으로 생애주기 건강상담하기 서비스 시나리오

	이용 가능한 보건 자원 안내	지역 내 보건소 이용방법 알아보기
개인 건강관리 교육	건강 증진 인식 제고	치료와 관리의 중요성 알아보기
	의료 처치 기술 교육	CPR 체험하기 등
	약물 복용 교육	올바른 복용 정보 알아보기(약 라벨 읽어보기, 같이 먹으면 안되는 약 알아보기 등)
	영양 교육	알레르기의 이해 및 알레르기가 있는 친구 이해하기
자원봉사 프로그램	병동 간병 체험 프로그램	
	이동 봉사 등 자원봉사 체험하기	

- 교육 프로그램 제공: 지역 내 아동/청소년 대상으로 의료환경과 개인건강에 대한 건강이해능력(Health Literacy)을 길러주는 프로그램을 제공함
- 체험 프로그램 제공: 시범적으로 중학교 자유학기제 기간을 활용하여 의료원 체험 프로그램을 운영함

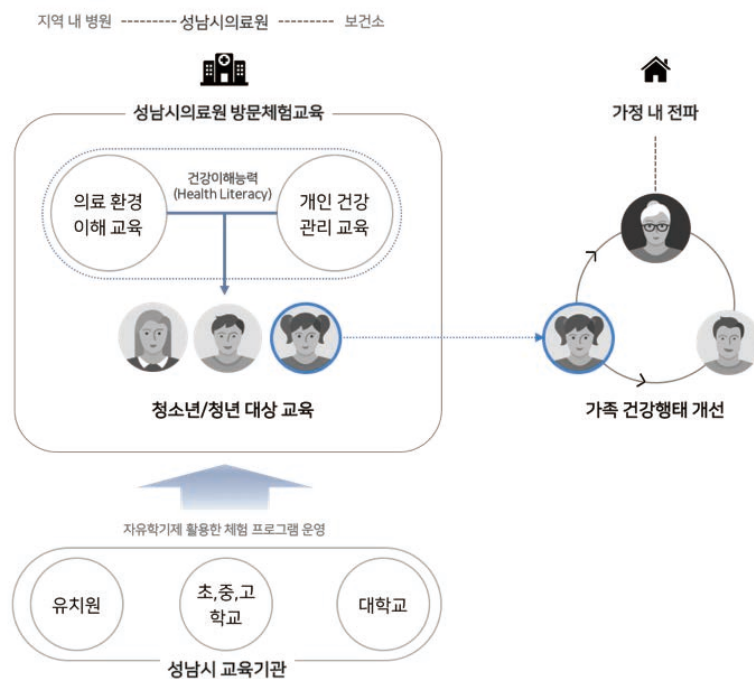


그림 83 체험형 건강 교육으로 지역 내 건강이해도 높이기 개념도

5.7.4 서비스 기대효과

- 체험형 교육을 통해 지역 주민의 유년기부터 건강관리와 의료환경에 대한 이해를 높임
- 지역 교육기관과의 협력을 통한 참여형 건강증진활동 모델을 확립함

5.7.8 서비스 시나리오

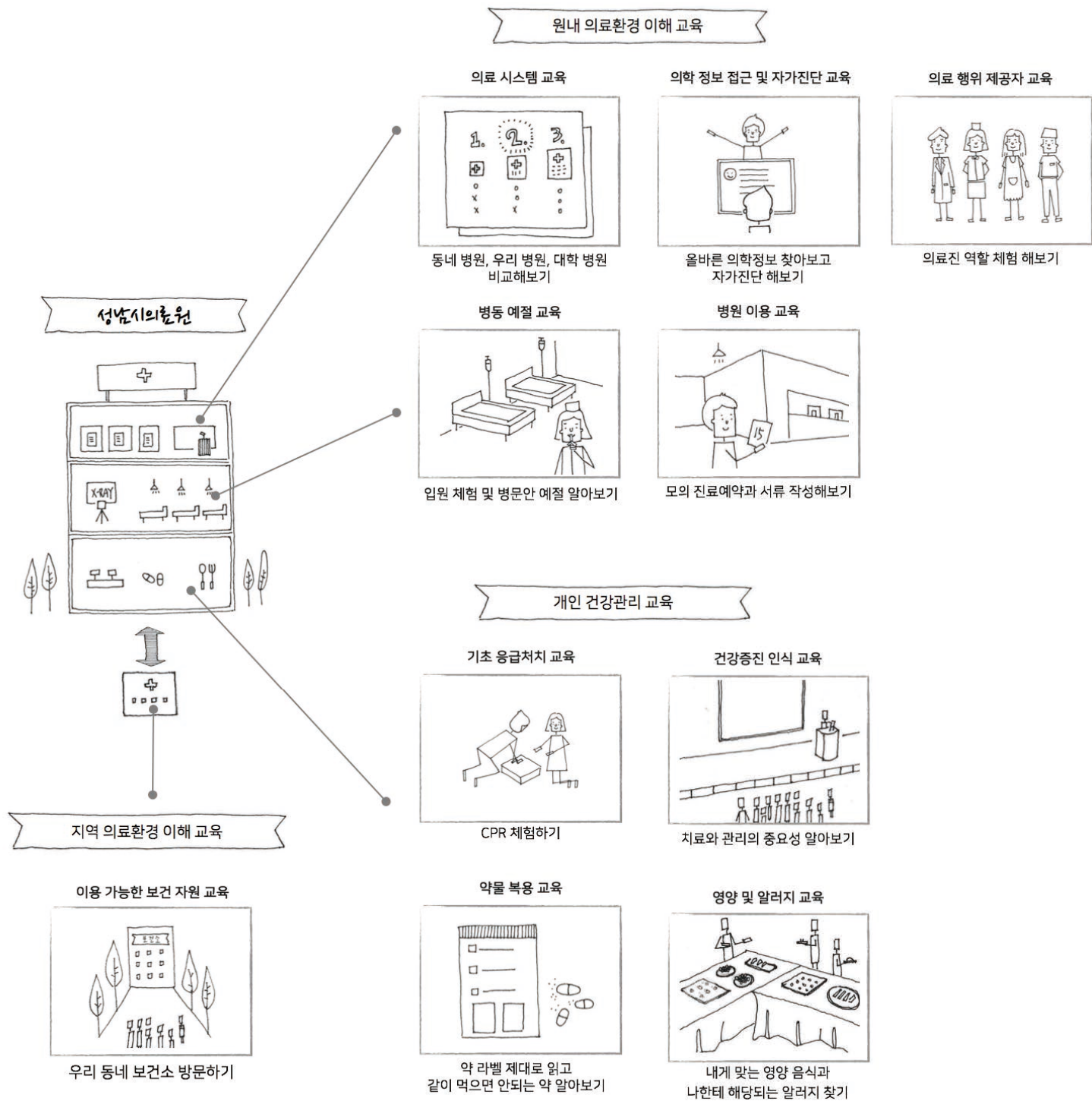


그림 85 체험형 건강 교육으로 지역 내 건강이해도 높이기 서비스 시나리오

- 도구 개발: 의료원에서는 교육 및 공감 프로그램에서 개선사항을 도출하고 기록할 수 있는 도구를 개발함
- 워크숍 개최: 의료원과 시민이 함께 문제점 및 개선방안을 도출하기 위하여 시민참여 워크숍을 개최함
- 가이드라인 제작: 의료원에서는 의료진의 공감대를 통한 개선방안 도출 및 가이드라인을 제작함

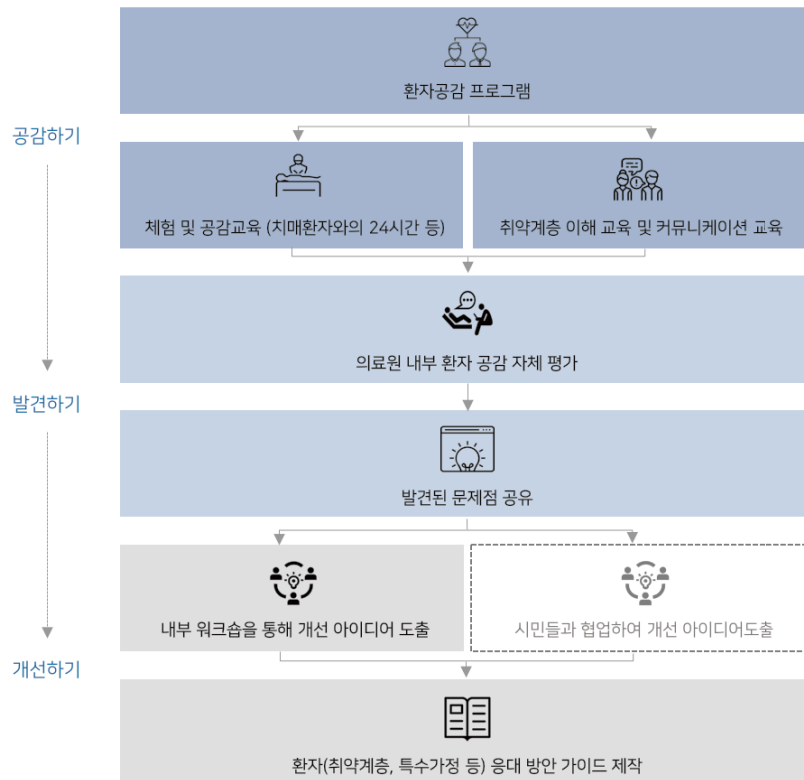


그림 87 의료진의 환자 공감을 위한 프로그램 운영하기 개념도

5.8.4 서비스 기대효과

- 병원 서비스를 이용하는 다양한 사람들을 깊게 공감하는 문화를 형성함
- 시민과 함께 서비스를 발전시켜 나가는 이미지를 만들

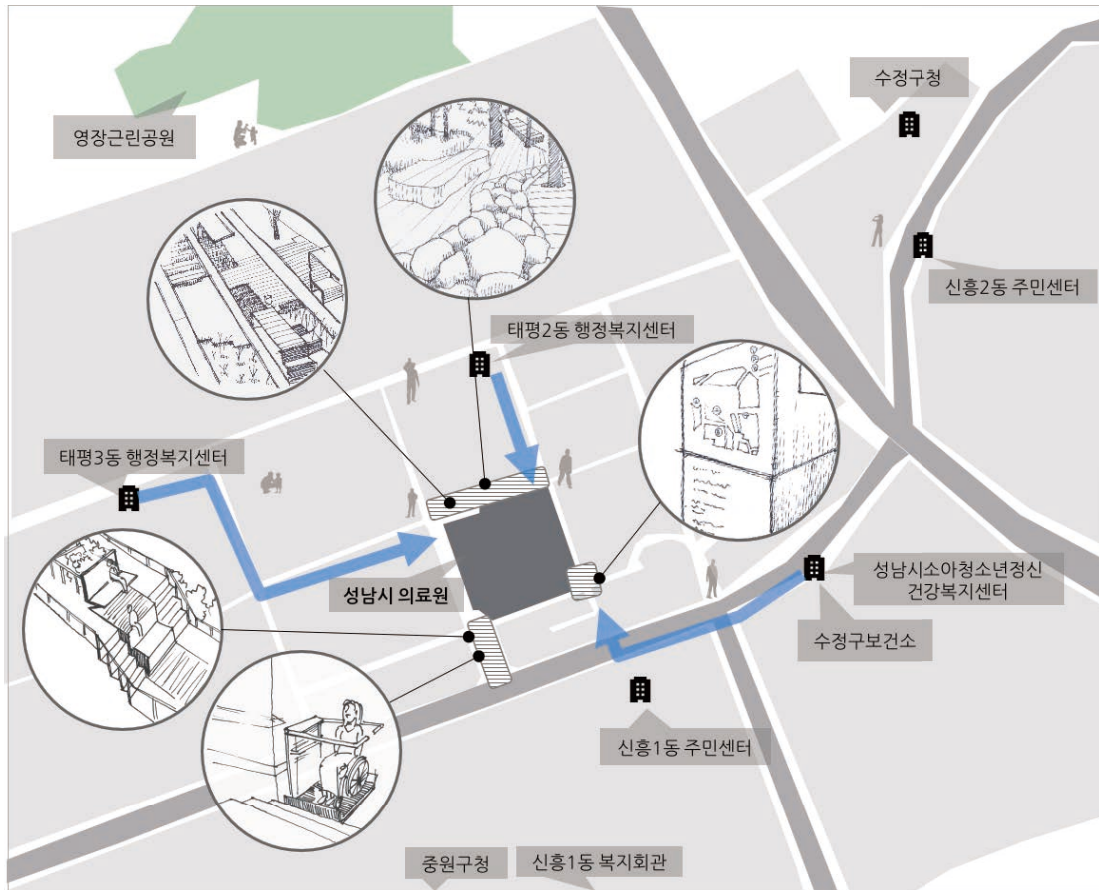


그림 88 지역주민을 위한 친근하고 건강한 환경 만들기 개념도

5.10.4 서비스 기대효과

- 건강증진도시 성남시의 이미지를 제고함
- 병원 내/외부 환경디자인으로 접근성을 개선함
- 지역 공공복지시설의 통합된 브랜딩/디자인 요소를 발굴함

5.10.5 서비스 담당 조직(안)

필요한 업무 내용	담당 조직
환경 디자인 기획	기획팀, 서비스디자인혁신팀
환경 디자인 관련 용역 관리	서비스디자인혁신팀
시설 유지 및 보수	시설팀

◆ 사용자테스트 대상

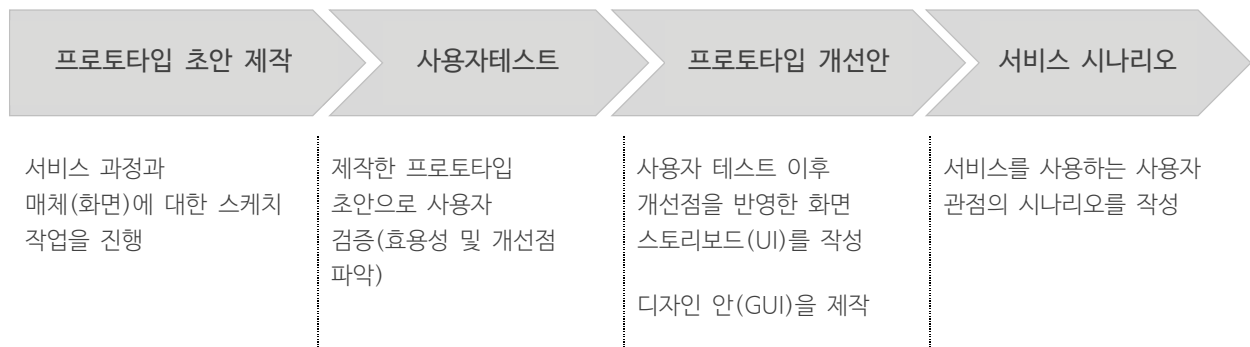
- 총 8명 (의료진 3명, 환자 및 보호자 3명, 사후관리센터 2명)
- 핵심 서비스를 사용할 사용자 즉 환자, 의료진, 사후관리센터 직원을 대상으로 인터뷰를 진행함

표 14 사용자테스트 대상

	인터뷰 대상	환자의 참여로 공감하는 진료시간 만들기	지역 공동 사후관리 시스템
A	성남시의료원 진료부장	●	●
B	K 병원 심혈관내과 전문의	●	●
C	S 병원 순환기내과 교수	●	●
D	분당노인종합복지관 간호사		●
E	수정중앙노인종합복지관 간호사		●
F	급성당뇨환자(사용자 조사 참여자)	●	●
G	치매환자 보호자(사용자 조사 참여자)	●	●
H	갑상선암 수술환자(사용자 조사 참여자)	●	

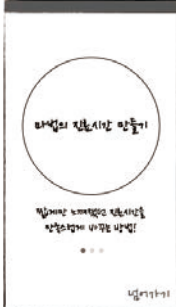
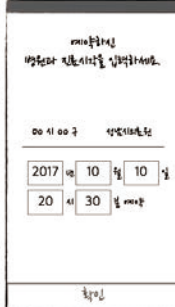
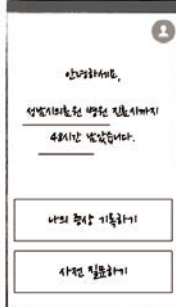
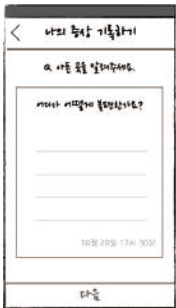
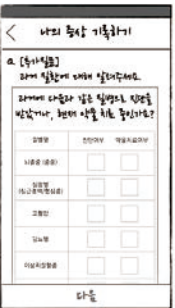
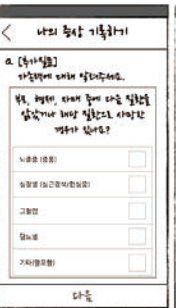
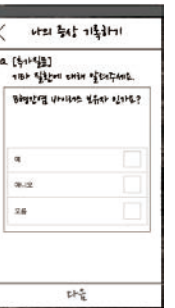
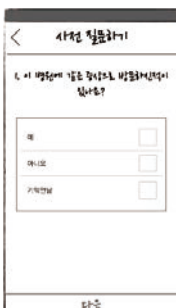
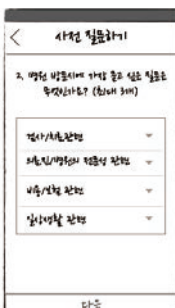
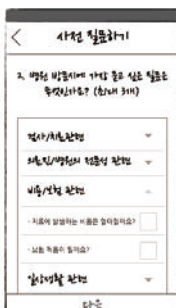
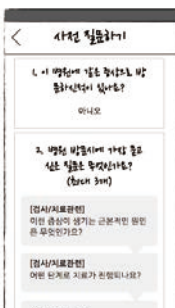
6.1.3 프로토타입 진행 과정

- 아래의 순서에 따라 핵심 서비스를 구체화하는 작업을 진행함



6.2 프로토타입 #1: 환자의 참여로 공감하는 진료시간 만들기

6.2.1 프로토타입 초안

도입	진료과 예약 후 증상을 기록할 수 있는 메뉴가 활성화	  
증상입력	증상에 대한 전반적인 설명 및 추가적으로 질병을 판단할 수 있는 정보 입력	   
증상입력 유도 알림	일정 시간(예: 6 시간) 동안 증상 입력이 없을 경우 입력 유도 알림 발송	 
진료 전 질문 입력	병원 진료 전 의사에게 묻고 싶은 내용이나 우려되는 사항을 선택	   

진료

환자의 입력 내용이
의사의 EMR 에 표시되어
증상 히스토리 및 환자의
우려사항을 확인

The screenshot shows a medical EMR system interface. On the left, there's a patient information section with fields for name, age, sex, and address. In the center, there's a table for symptoms with columns for symptom name, onset date, and status. On the right, there's a section for '환자의 우려사항' (Patient's concerns) with a list of items and checkboxes. Below this, there's a section for '환자의 이력' (Patient's history) with a list of items and checkboxes. At the bottom, there's a section for '환자의 약력' (Patient's medication history) with a list of items and checkboxes.

This screenshot is similar to the one above, showing the same medical EMR system interface. It displays patient information, a table of symptoms, and sections for patient concerns, history, and medication. The layout and content are consistent with the previous image.

진료 후 추가 질문

환자가 추가 질문한
내용에 대해서 의사가
답변

The screenshot shows a mobile app interface. It displays a message from a doctor, asking the patient to provide additional information. The message is in Korean and includes a timestamp. Below the message, there are buttons for '나의 증상 기록하기' (Record my symptoms) and '의사님에게 묻고싶어요' (I want to ask the doctor).

This screenshot shows another mobile app interface, similar to the one above. It displays a message from a doctor, asking the patient to provide additional information. The message is in Korean and includes a timestamp. Below the message, there are buttons for '나의 증상 기록하기' (Record my symptoms) and '의사님에게 묻고싶어요' (I want to ask the doctor).

6.2.2 사용자테스트

◆ 주요 검증 요소

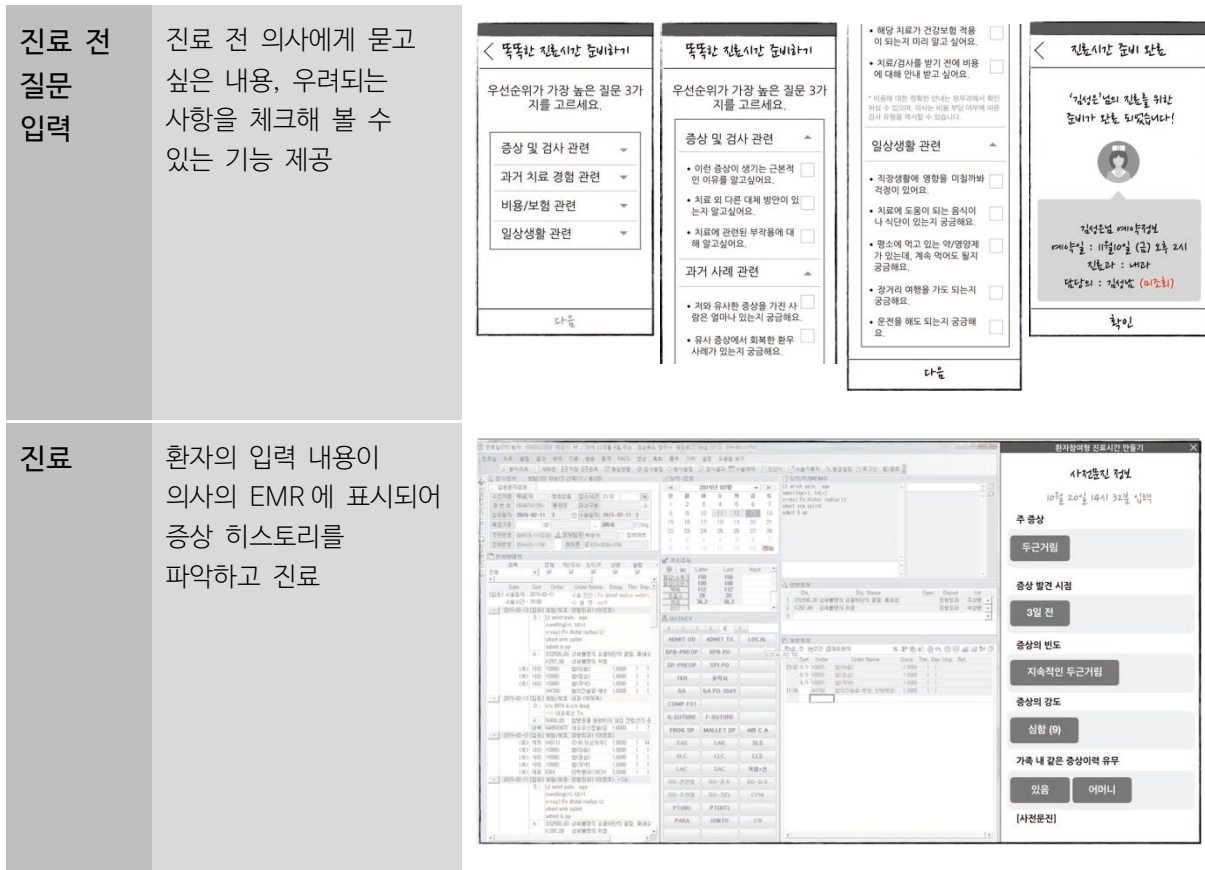
○ 의료진

- 진료과를 찾아오는 환자들에게 공통으로 묻는 질문이 있는가?
- 환자의 정보를 미리 파악한다면 진료준비에 어떻게 활용할 수 있는가?
- 증상에 대한 설명을 미리 작성하도록 할 때 예상 되는 번거로움/어려움은 무엇인가?

6.2.3 프로토타입 개선안

◆ 화면 스토리보드

도입	내원 전 생활 습관 및 진료과의 사전 문진을 입력	
자가진단	증상에 대한 통증 정도를 점검할 수 있는 메뉴 제공	
사전문진	내원 전 생활습관 및 진료과의 사전 문진 항목 입력	



◆ 화면 디자인 안

○ 서비스디자인 예상 안(GUI)

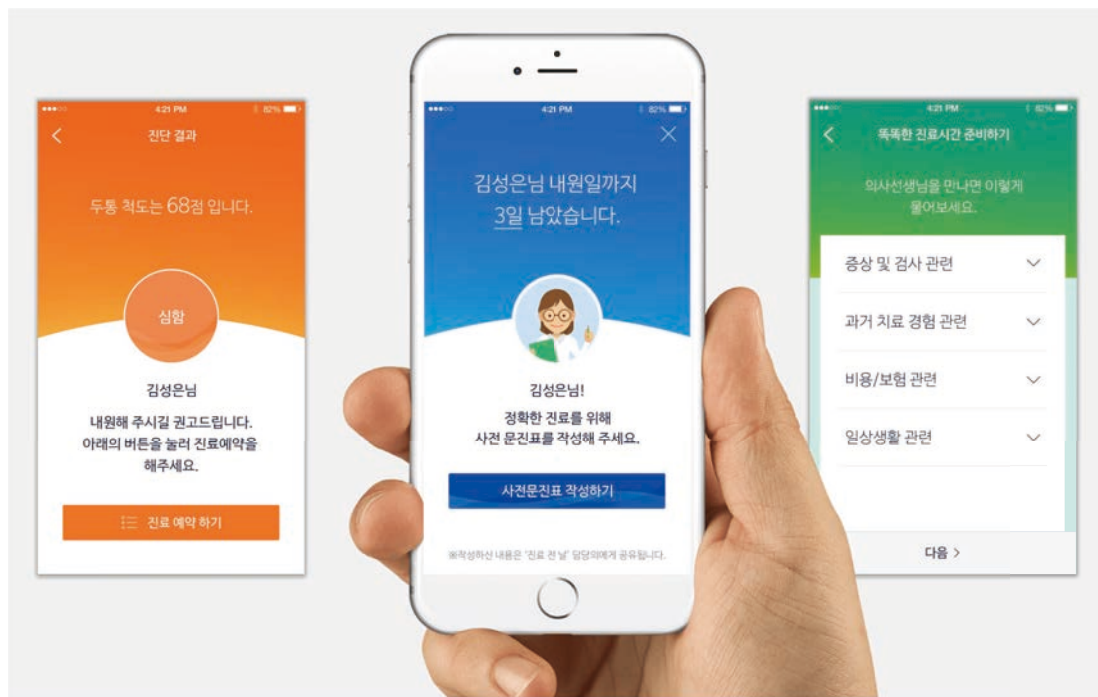


그림 91 환자의 참여로 공감하는 진료시간 만들기: 대표 화면



그림 92 환자의 참여로 공감하는 진료시간 만들기: 전체 화면 1/3



그림 94 환자의 참여로 공감하는 진료시간 만들기: 전체 화면 3/3

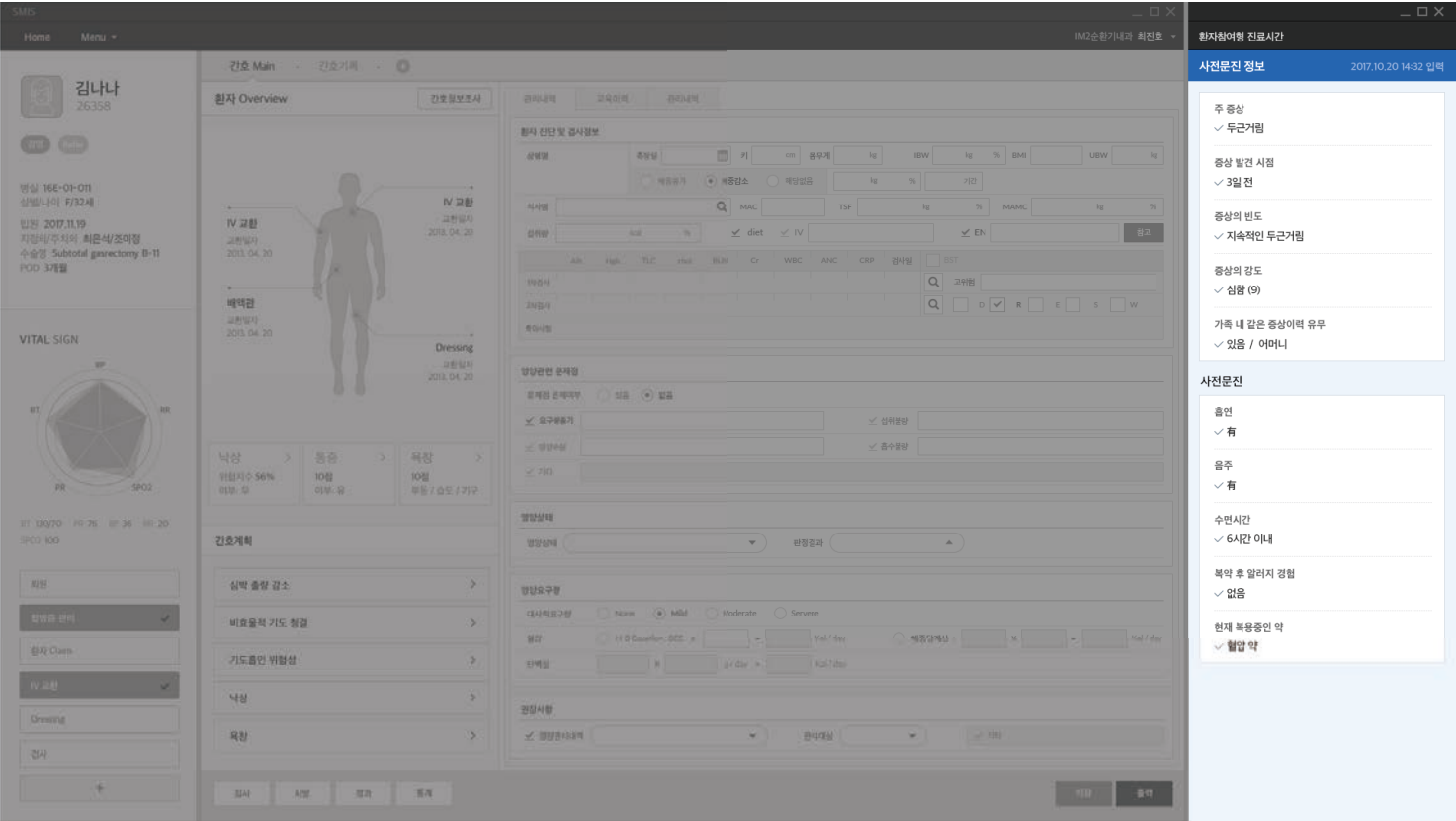
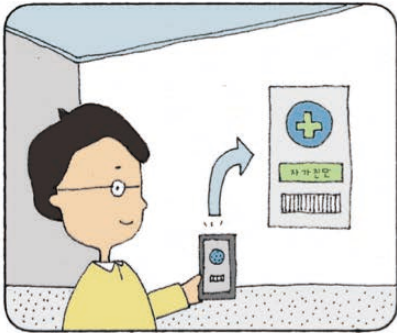
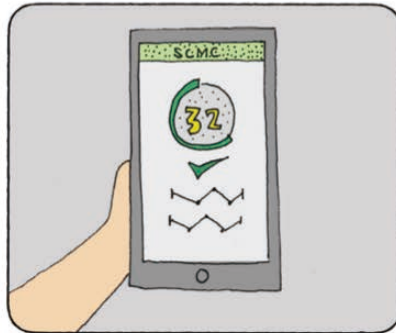


그림 95 환자의 참여로 공감하는 진료시간 만들기: 의료진 EMR 표시 내용

#1. 자가진단



- 김성남씨는 성남시의료원의 모바일 서비스를 알게 되었다.
- '두통 자가진단' 메뉴를 발견하고 평소 간헐적으로 느끼던 두통 증상을 점검해보았다.

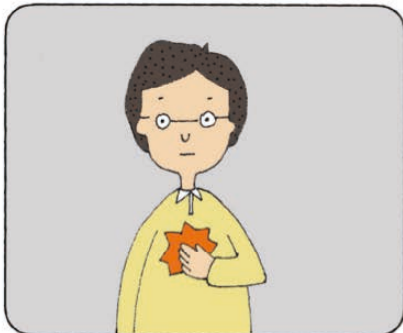


- 진단 결과 다행히 두통 척도가 높지 않았다.



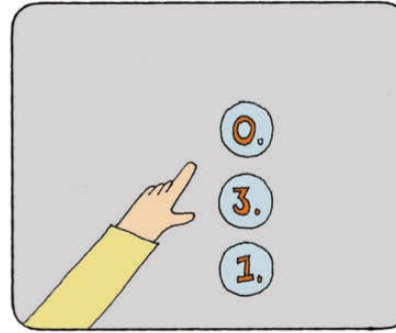
- 김성남씨는 자가진단을 해본 뒤에 의사를 만나면 나의 상태에 대해 더 객관적으로 전달할 수 있겠다는 생각이 들었다.

#2. 증상발견



- 어느날, 김성남 씨는 가슴두근거림이 찾아지는 것을 느낀다

#3. 진료예약



- 김성남씨는 성남시의료원 신경과에 진료를 예약하였다.

#4. 예약완료



- 전화를 끊고 나니 내가 예약한 시간과 담당의 이름이 적힌 메시지가 도착하였다.

#5. 사전문진 작성



- 진료에 앞서 사전문진표를 작성하라는 안내를 받고 문진표를 작성한다.



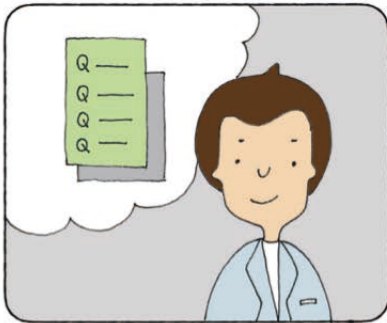
- 문진표 작성을 완료하니, 예약한 내과에서 내가 느낀 통증에 대한 사전 질문을 작성하였다.

#6. 의료진 진료준비



- 진료 당일, 의사는 김성남씨가 입력한 사전 증상기록을 조회한다.

#6. 의료진 진료준비(계속)



- 김성남씨의 주증상을 파악한 의사는 환자에게 추가로 확인해야 할 것들을 생각한다.

#7. 진료 대기



- 진료 당일날 병원을 찾은 김성남씨는 대기실에서 진료 준비를 한다.

#8. 환자 진료준비



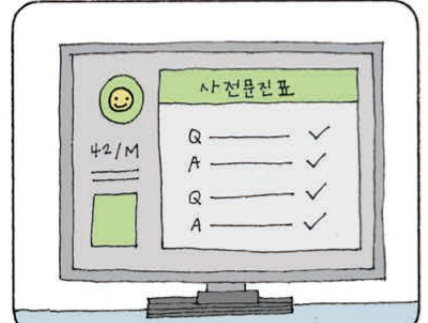
- 안내된 질문 예시중 진료받을때 꼭 물어보고 싶은 질문들에 표시를 하였다.



- 김성남씨의 진료를 위한 준비가 완료되었다.

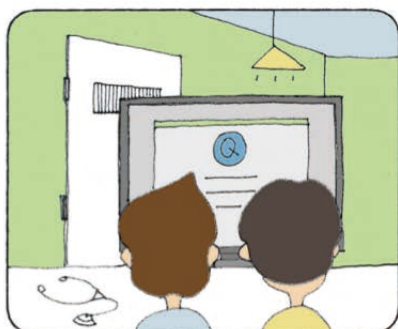


- 의사는 진료실에서 김성남씨에게 인사를 건네고 화면의 환자 정보를 확인한다.

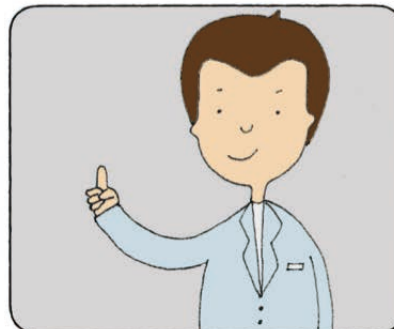


- 의사는 화면에 나타난 증상기록을 바탕으로 세세한 질문을 이어간다.

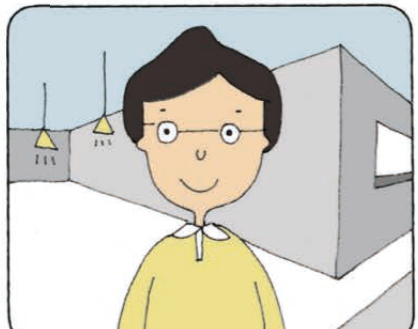
#10. 진료 종료



- 진단을 내린 후, 의사는 김성남씨가 궁금해하는 질문들을 함께 살펴본다.



- 보험과 진료비에 대해 궁금했던 김성남씨에게 의사는 원무과에서 도움을 받을 수 있다고 안내한다.



- 김성남씨는 이전 진료시간에 물어볼 수 없었던 궁금증들 해소할 수 있어 만족감을 느끼며 병원을 나온다.

그림 97 환자의 참여로 공감하는 진료시간 만들기 시나리오

6.3 프로토타입 #2: 지역 공동 사후관리 시스템으로 환자 관리하기

6.3.1 프로토타입 초안

환자 인계	성남시의료원에서 김성남 환자를 지역보건센터에 소개하고 인계
환자 관리	센터에서는 김성남 환자의 정보를 기록 및 관리
모니터링	성남시의료원에서는 연계된 환자의 상태를 파악 및 모니터링

환자 정보

김성남

전송일자: 2017년 10월 25일 송신처: 성남시의료원

환자 기본 정보

성별	나이	키	체중	직업
72세	남성	162cm	68kg	무직

병명 및 진료 소견서

병명: 인슐린 비의존 당뇨병, 당뇨병성 중독성 혈액병증

상기 환자는 2017년 9월 25일부터 본원 내과 외래에서 인슐린으로 혈당 조절을 하였고, 당뇨병성 망막증으로 본원 안과에서 병당막 광응고술 시행 함.

사후관리 소견서 및 주의사항 ①

상기 환자는 고령으로 운동과 식단조절을 병행한 당뇨 관리가 필요합니다.
상기 환자의 진료내역을 귀 센터에 제공하였으니 사후관리에 참고하시기 바랍니다.

환자 관리 항목 ②

식단조절 (저염식)

혈당, 혈압, 체중 기록 (식사 전/후, 취침 전)

아침, 저녁 약 복용

매일 30분 이상 가벼운 운동 (유산소, 저항성 운동)

환자 관리 이력

속검기록

생활관리기록

김성남 (72)

날짜	기록시간	혈압(최고/최저)	심박	혈당	체온
2017/10/25	10:00	109mmHg / 65mmHg	100bpm	114mg/dL	36.2°C
2017/10/26	18:00	109mmHg / 65mmHg	123bpm	114mg/dL	35°C

환자 사후 관리 목록

환자 찾기:

표시

이름

연계센터

지난 3일

지난 7일

지난 14일

지난 1달

표시	이름	연계센터	지난 7일 환자상태	혈압(최고/최저)	최근 방문일	담당의
■	A	성남시노원보건센터	😊	109 / 65	2017/10/25	김영희
■	B	성남시노원보건센터	😊	110 / 63	2017/10/25	김영희
■	C	성남시노원보건센터	😊	109 / 65	2017/10/25	김영희
■	D	성남시노원보건센터	😊	104 / 62	2017/10/25	이영수
■	E	성남시노원보건센터	😊	102 / 72	2017/10/25	이영수
■	F	성남시노원보건센터	😊	109 / 65	2017/10/25	이영수
■	G	성남시노원보건센터	😊	109 / 65	2017/10/25	이영수
■	H	성남시노원보건센터	😊	110 / 63	2017/10/25	이영수
■	I	성남시노원보건센터	😊	109 / 65	2017/10/25	최인환
■	J	성남시노원보건센터	😊	104 / 62	2017/10/25	최인환

이상 징후 발생

성남시의료원의 모니터에서 이상징후 표시

환자 사후 관리 목록						
환자 찾기: 표시 이름 연세센터						
			지난 3일	지난 7일	지난 14일	지난 1달
표시	이름	연세센터	지난 7일 환자상태	발달(최저/최고)	최근 방문일	담당의
	A	성남시노년보건센터		109/65	2017/10/25	김영희
	B	성남시노년보건센터		110/63	2017/10/25	김영희
	C	성남시노년보건센터		109/65	2017/10/25	김영희
	D	성남시노년보건센터		104/62	2017/10/25	이영수
	E	성남시노년보건센터		102/72	2017/10/25	이영수
	F	성남시노년보건센터		109/65	2017/10/25	이영수
	G	성남시노년보건센터		109/65	2017/10/25	이영수
	H	성남시노년보건센터		110/63	2017/10/25	이영수
	I	성남시노년보건센터		109/65	2017/10/25	최한환
	J	성남시노년보건센터		104/62	2017/10/25	최한환

환자 상태 판단

성남시의료원 담당의는 해당 환자의 기록을 살펴보고 상태판단 후 외래권유 등의 판단

환자 사후 관리 기록



김성남

속성기록

생활관리기록

기록

프로필

소견서

메모

목표 혈당

☒ 발달 데이터

☐ 발달 데이터

☐ 운동 데이터

2017/10/25 ~ 2017/11/01

지난 14일

지난 30일

지난 60일

지난 90일

모두보기

가상

식전/후

위량

자정

발달범위

최저	최고	평균
71	206	133

발달분포

70-99	
100-129	
130-159	
160-189	
190-219	

발달범위

낮음	2
중음	8
중음	9
합계	10

발달기록표

날짜	자정	가상	아침	점심	저녁	위량	메모			
			식전	식후	식전	식후	식전	식후		
10/22(월)		126								+
10/23(화)			103				106			+

진료 및 환자 관리 정보 업데이트

담당의 진료 후 원스톱 건강네트워크에 환자의 상태가 업데이트되어 지역보건센터에서도 환자의 상태를 확인

환자 정보

김성남

전송일: 2017년 11월 01일

송신처: 성남시의료원

이전 기록 보기

환자 기본 정보

성별	나이	키	체중	직업
72세	남성	162cm	68kg	무직

병명 및 진료 소견서

병명: 1) 인슐린 비의존 당뇨병, 2) 고혈압

상기 환자는 본원에, 2017년 9월 25일 당초 인제 분원에 내원함. 사후 관리 중 고혈압이 의심되어 본원에 내원 요청하였고, 검사 후 고혈압으로 진단함.

사후관리 소견서 및 주의사항

상기 환자는 꾸준한 당뇨 관리와 3개월의 적극적인 고혈압 약물치료가 필요합니다. 상기 환자의 진료내역을 귀 센터에 제공하오니 사후관리에 참고하시기 바랍니다.

환자 관리 항목

식단 조절 (저염식)

혈당, 혈압, 체중 기록 (식사 전/후, 위량 전)

아침, 점심, 저녁 약 복용

매일 30분 이상 가벼운 운동

6.3.3 프로토타입 개선안 1: 지역 공동 사후관리 시스템

◆ 화면 스토리보드

환자
관리

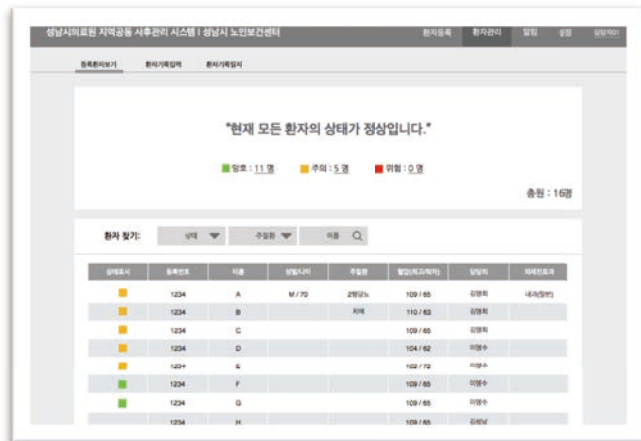
성남시의료원에서
치료받은 김성남 환자를
데이케어센터에서 관리

성남시의료원 지역응급 대응통합 시스템		환자관리 시스템		환자정보 관리시스템	
등록환자조회	환자의료일지	환자관리	환자정보	환자정보	환자정보
등록번호 검색		2017.11.13 09:23			
김병남 성명 : 김병남 / 생년월일 : 1970-10-15 성별 : 남 / 나이 : 47 전화번호 : 010-1234-5678 주소 : 서울특별시 강남구 테헤란로 123-45		• 신체 측정 기록 그림상 mmHg / mmHg / 심박 bpm 혈당 mg/dL 몸무게 kg 체온 °C			
김태우 등록번호 : 12345		• 생활 기록 식사량 ☒ 양호 ☐ 미흡 목적성 ☐ 없음 ☒ 약간 있음 ☐ 심각 언어 ☐ 양호 ☐ 미흡 기억/인식 ☐ 양호 ☒ 감퇴/서해 ☐ 심각			
김병남 등록번호 : 12345		• 복외 사항 개요			
박지우 등록번호 : 12345					
박민석 등록번호 : 12345					
오재훈 등록번호 : 12345					
오재훈 등록번호 : 12345					
오재훈 등록번호 : 12345					

[illegible]

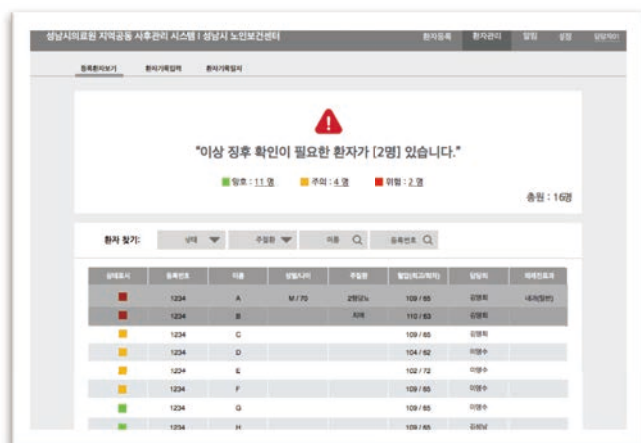
모니터링

데이케어센터에서는
김성남 환자의 건강 및
생활관리 정보를 기록 및
관리



이상 징후 발생

센터에서 관리하는 환자
중 이상징후 발생 시
위험 정보를 제공



환자
상태
판단 /
진료

성남시의료원에서는
연계된 환자의 상태를
파악 및 진료



◆ 화면 디자인 안

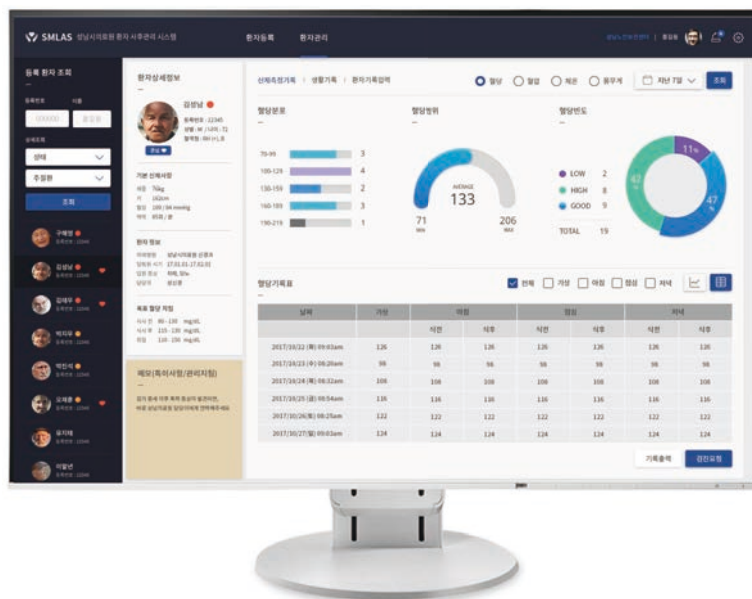


그림 98 지역 공동 사후관리 시스템 대표 화면



환자 등록하기

관리 환자 조회

조회하고자 하는 환자의 등록번호와 이름을 통하여 센터에 등록된 환자의 정보를 확인할 수 있습니다.

등록번호

000000

이름

홍길동

상세조회

상태



주질환



조회하기

실시간 모니터링

“현재 이상 징:



전체

21

등록 환자 리스트

상태표시	등록번호
ⓧ	12591
ⓧ	19492
☹	38721
☹	23888
☹	72943
☹	56379
😊	15426

그림 99 지역 공동 사후관리 시스템 대표 화면: 이상징후 발생 시



를 가진 **위급** 환자가 [2명] 있습니다.”



주의 환자
4



위급 환자
2

update : 2017/11/17 09:38 am

름	성별 / 나이	주 질환	혈압(최고/최저)	담당의	외래진료과
영희	F / 69	2형 당뇨	129 / 94	이영희	내과(일반)
영남	M / 72	치매	127 / 96	박남재	뇌의학과
희석	M / 71	1기 위암	105 / 82	장민수	내과
지우	F / 74	폐렴	110 / 70	김수남	호흡기내과
진석	M / 67	폐결핵	102 / 79	고영석	호흡기내과
재훈	M / 72	골절	106 / 86	이영수	정형외과
지성	M / 75	치매	96 / 75	양재천	뇌의학과

시민과 함께하는 성남시의료원

이곳은 2018년 개원하는
[성남시의료원] 임시 홈페이지입니다.

환자 사후 관리 시스템

성남시의료원에서는 지역보건센터와 환자분들의
회원 후 관리를 위해서 성남시 지역 공영 환자 사후
관리 시스템을 지원합니다.

환자 관리 시스템바로가기



환자관리



의료원 소개



자원공고



의료원 소식



입원/개원/일반공지



경기도 성남시 수정구 수정로 157 한화생명빌딩 5F
Copyright © 2017 Seongnam Citizens Medical Center. ALL RIGHTS RESERVED

전화번호 안내

성남시의료원 공식블로그



COPYRIGHT © 2017 SEONGNAM CITIZENS MEDICAL CENTER, ALL RIGHTS RESERVED



관리센터

선택해주세요

비밀번호

접속하기



환자 등록하기

관리 환자 조회

조회하고자 하는 환자의 등록번호와 이름을 통하여 센터에 등록된 환자의 정보를 확인할 수 있습니다.

등록번호: 000000 이름: 홍길동

상세조회: 상태: 주질환:

조회하기

실시간 모니터링

“현재 모든 환자의 상태는 양호합니다.”



등록 환자 리스트

update : 2017/11/17 09:38 am

상태표시	등록번호	이름	성별 / 나이	주 질환	혈압(최고/최저)	담당의	외래진료과
😞	12501	구해영	F / 60	2형 당뇨병	105 / 82	이명희	내과(일반)
😞	19492	김성남	M / 72	치매	110 / 70	박남재	뇌의학과
😞	38721	김희석	M / 71	1기 위암	102 / 79	정민수	내과
😞	23888	박지우	F / 74	폐렴	106 / 86	김수남	호흡기내과
😬	72943	박진석	M / 67	폐결핵	98 / 70	고영석	호흡기내과
😬	56379	오재훈	M / 72	골절	95 / 73	이영수	정형외과
😬	15426	유지성	M / 75	치매	96 / 75	양재현	뇌의학과



환자 등록하기

관리 환자 조회

조회하고자 하는 환자의 등록번호와 이름을 통하여 센터에 등록된 환자의 정보를 확인할 수 있습니다.

등록번호: 000000 이름: 홍길동

상세조회: 상태: 주질환:

조회하기

실시간 모니터링

“현재 이상 징후를 가진 위급 환자가 [2명] 있습니다.”



등록 환자 리스트

update : 2017/11/17 09:38 am

상태표시	등록번호	이름	성별 / 나이	주 질환	혈압(최고/최저)	담당의	외래진료과
😞	12501	구해영	F / 60	2형 당뇨병	129 / 94	이명희	내과(일반)
😞	19492	김성남	M / 72	치매	127 / 96	박남재	뇌의학과
😞	38721	김희석	M / 71	1기 위암	105 / 82	정민수	내과
😞	23888	박지우	F / 74	폐렴	110 / 70	김수남	호흡기내과
😬	72943	박진석	M / 67	폐결핵	102 / 79	고영석	호흡기내과
😬	56379	오재훈	M / 72	골절	106 / 86	이영수	정형외과
😬	15426	유지성	M / 75	치매	96 / 75	양재현	뇌의학과

성남시의료원
SEONAM MEDICAL CENTER

환자 사후 관리 시스템

환자등록

환자관리

성남소방케어센터

홍길동

등록 환자 조회

등록번호

이름

000000

홍길동

상세조회

상태

▼

주질환

▼

조회하기

구해영

등록번호 : 12381

김성남

등록번호 : 19492

김학석

등록번호 : 38721

박지우

등록번호 : 23888

박진석

등록번호 : 72943

오재훈

등록번호 : 56379

유지성

등록번호 : 15426

이만금

등록번호 : 317540

환자상세정보

김성남

위험

등록번호 19492

나이 72

성별 M

혈액형 RH(+), B

기본 신체사항

체중 76kg
 키 162cm
 혈압 109 / 84 mmHg
 맥박 85회 / 분

환자 정보

외래병원 성남시의료원 신경과
 입원일 시기 17.01.01-17.02.01
 입원 증상 치매, 당뇨
 담당의 성신경

목표 혈당 지침

식사 전 80 - 130 mg/dL
 식사 후 115 - 130 mg/dL
 취침 110 - 150 mg/dL

메모

상기 환자는 당뇨병과 치매증상이 있는
 고령의 환자로서, 다음의 항목에 대한 지속적
 관찰이 요구됨.
 혈당, 혈당, 언어 및 인지 능력, 복력성

신체측정기록

생활기록

환자기록입력

☒ 혈당
 ☐ 혈압
 ☐ 체온
 ☐ 몸무게

지난 7일

▼

조회

혈당분포

70-99	4
100-129	10
130-159	21
160-189	24
190-219	3

혈당범위

70 MIN
 219 MAX
 AVERAGE 196

혈당빈도

LOW	6
HIGH	29
GOOD	14
TOTAL	49

혈당기록표

☒ 전체
 ☐ 기상
 ☐ 아침
 ☐ 점심
 ☐ 저녁

기록출력

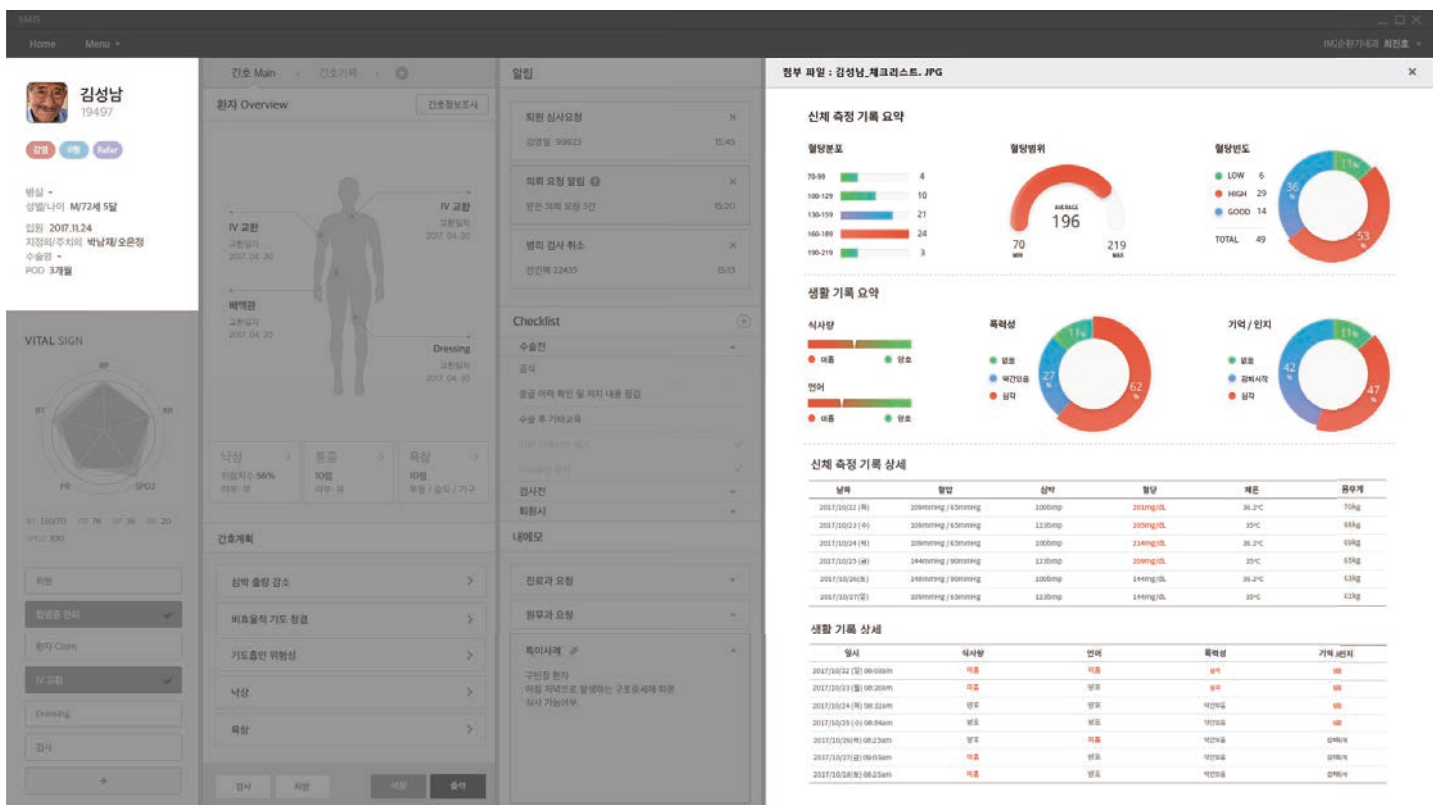
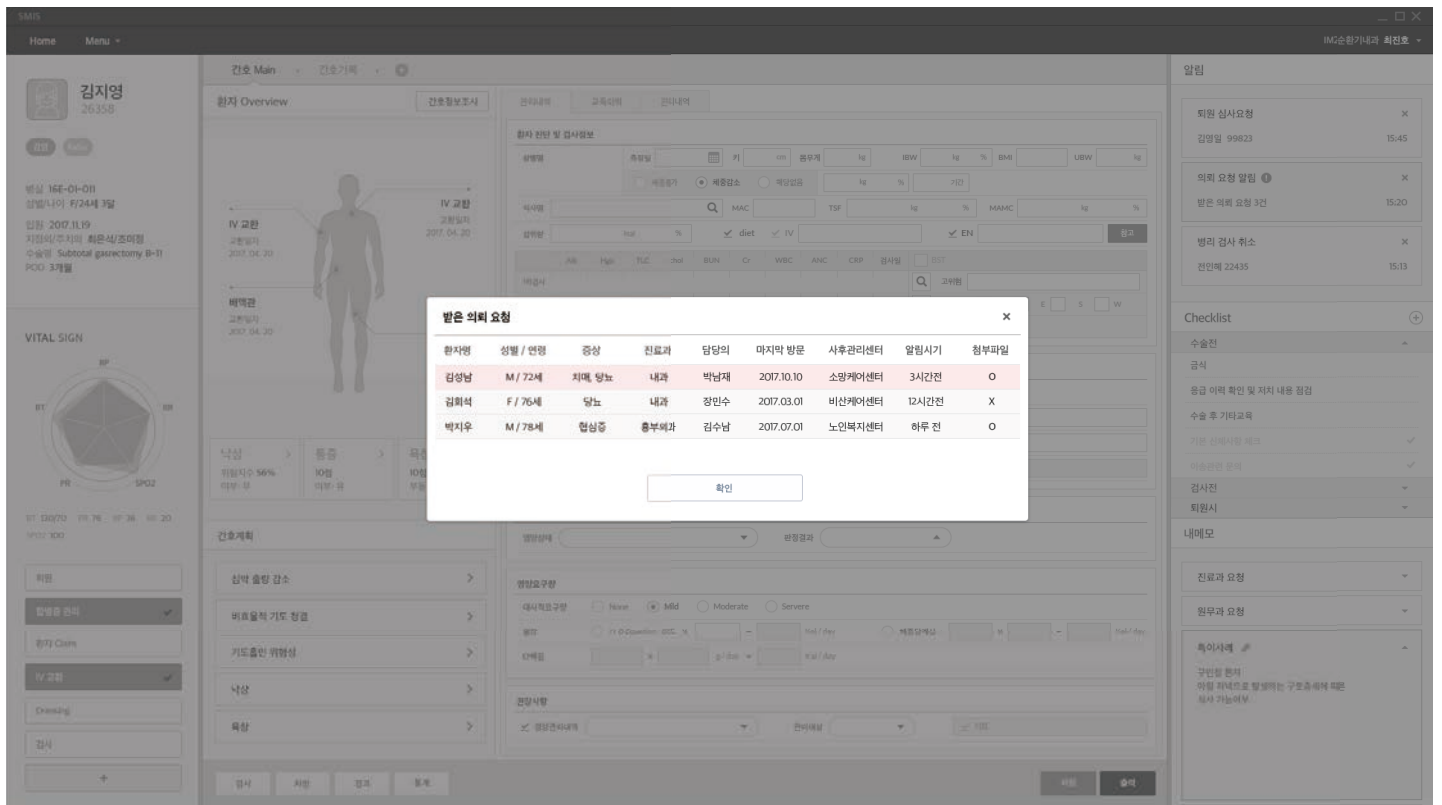


그림 100 지역 공동 사후관리 시스템 전체 화면

환자기록일지

(병원제출용)

환자 상세 정보



등록번호
19492

김성남 / M
72 / RH+,B

기본 신체사항

체중 76kg
키 162cm
혈압 109 / 84 mmHg
맥박 85회 / 분

환자 정보

외래병원 성남시의료원 신경과
입퇴원 시기 17.01.01-17.02.01
입원 증상 치매, 당뇨
담당의 성신경

목표 혈당 지침

식사 전 80 - 130 mg/dL
식사 후 115 - 130 mg/dL
취침 110 - 150 mg/dL

신체 측정 기록 요약

혈당분포

70-99	4
100-129	10
130-159	21
160-189	24
190-219	3

혈당범위

70 MIN **AVERAGE 196** 219 MAX

혈당빈도

LOW	6
HIGH	29
GOOD	14
TOTAL	49

생활 기록 요약

식사량

미흡 양호

언어

미흡 양호

폭력성

없음 약간있음 심각

기억 / 인지

없음 감퇴시작 심각

신체 측정 기록 상세

날짜	혈압	심박	혈당	체온	몸무게
2017/10/22 (화)	109mmHg / 65mmHg	100bpm	201mg/dL	36.2°C	70kg
2017/10/23 (수)	109mmHg / 65mmHg	123bpm	205mg/dL	35°C	68kg
2017/10/24 (목)	109mmHg / 65mmHg	100bpm	214mg/dL	36.2°C	69kg
2017/10/25 (금)	144mmHg / 90mmHg	123bpm	209mg/dL	35°C	65kg
2017/10/26 (토)	148mmHg / 90mmHg	100bpm	165mg/dL	36.2°C	63kg
2017/10/27 (일)	109mmHg / 65mmHg	123bpm	144mg/dL	35°C	62kg

생활 기록 상세

일시	식사량	언어	폭력성	기억 / 인지
2017/10/22 (일) 09:03am	미흡	미흡	심각	심각
2017/10/23 (월) 08:20am	미흡	양호	심각	심각
2017/10/24 (화) 08:32am	양호	양호	약간있음	심각
2017/10/25 (수) 08:54am	양호	양호	약간있음	심각
2017/10/26 (목) 08:25am	양호	미흡	약간있음	감퇴시작
2017/10/27 (금) 09:03am	미흡	양호	약간있음	감퇴시작
2017/10/28 (토) 08:25am	미흡	양호	약간있음	감퇴시작

특이사항 메모

상기 환자는 당뇨병과 치매 증상이 있는 고령의 환자로서 지속적인 관찰을 한 결과 최근 7일동안 혈당 수치가 높아지고 언어및 인지능력이 낮아지며 폭력적인 성향이 두드러지게 나타났습니다.

소속
성남소망케어센터

발행일
2017.11.24(금)

담당자
홍길동

확인
홍길동

그림 101 지역 공동 사후관리 시스템 인쇄용 매체

#1. 퇴원

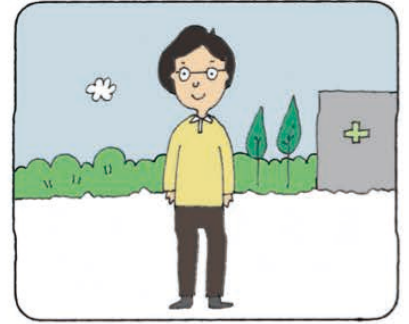


- 김성남씨는 당뇨로 인해 입원치료를 받은 이후 퇴원 과정을 앞두고 있다.

#2. 사후관리 안내



- 담당의는 김성남씨의 퇴원 절차를 진행하면서 앞으로 필요한 관리와 이에 대해 도움을 받을 수 있는 소망케어센터에 대한 안내를 해준다.



- 김성남씨는 의료진을 통해 필요할 때 도움을 받을 수 있는 곳에 대한 정보를 얻고 안도한다.

#3. 센터 방문

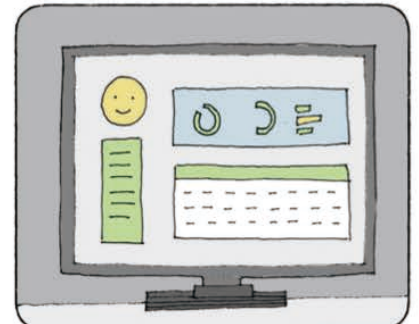


- 일상생활 도중 관리에 도움을 받고자 김성남씨는 소망케어센터를 방문한다.

#4. 사후관리시스템



- 센터의 담당자는 김성남씨를 시스템에 등록하고 김성남씨의 질병에 대한 관리 지침을 확인한다.

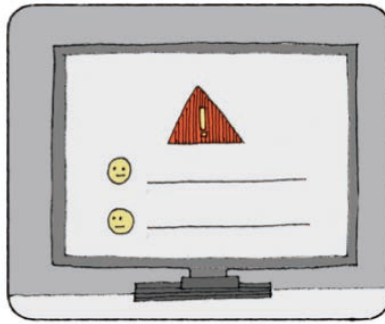


- 담당자는 주기적으로 방문하는 김성남씨의 신체/생활 기록을 측정하고 전산에 입력한다.

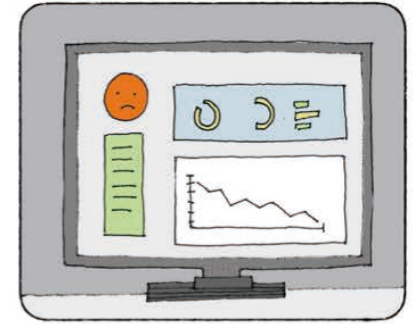
#5. 이상 징후 감지



- 김성남씨는 센터에서 체계적인 사후관리를 받으면서 만족감을 느낀다.



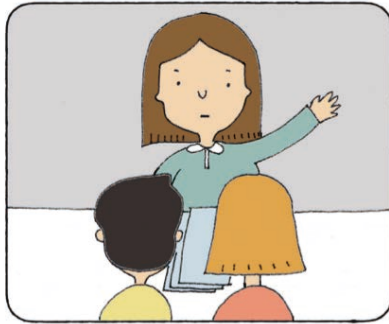
- 센터 담당자는 시스템에서 김성남씨의 건강에 이상 징후를 감지한 것을 확인한다.



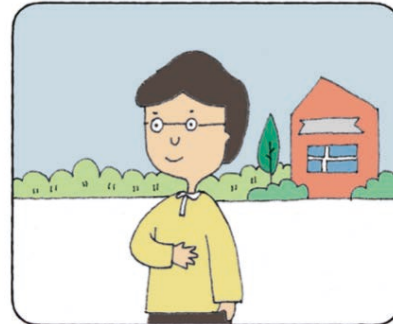
- 담당자는 김성남씨의 누적 관리 기록을 열람하고 혈압이 급격히 떨어지고 있는 정보를 확인한다.
- (이 후는 시스템 연동 여부에 따라 달라진다.)

그림 102 성남시 지역 공동 사후관리 시스템 시나리오 1/3: 이상징후 감지 과정

#6. 측정기록지 전달

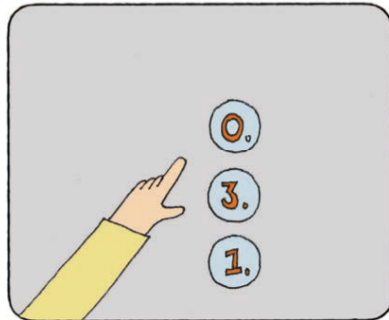


- 병원 방문이 필요할 것이라 판단한 담당자는 김성남씨와 보호자에게 현재 상태에 대해 알려주고 측정 기록을 출력물로 전달한다.



- 김성남씨는 큰 문제가 발생하기 전 이상 징후를 발견한 센터에게 고마움을 느낀다.

#7. 진료예약



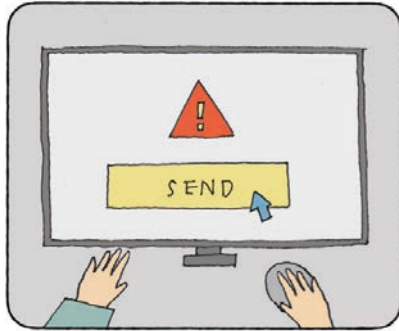
- 건강에 이상 징후를 알게 된 김성남씨는 성남시의료원에 외래 예약을 잡는다.



- 김성남씨는 진료에 참고가 될 수 있도록 담당의에게 센터에서 받은 기록지를 전달한다.

그림 103 성남시 지역 공동 사후관리 시스템 시나리오 2/3: 시스템 연동 전

#7-1. 징후 감지

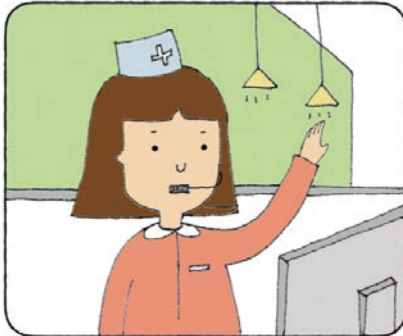


- 의료진의 확인이 필요할 것이라 판단한 담당자는 성남시의료원의 내과에 김성남씨의 상태 확인 요청을 전송한다.



- 성남시의료원 간호사는 EMR에 알람이 뜬 것을 보고 상태 확인 요청을 받은 환자 리스트를 확인한다.

#7-2. 내원 안내



- 소망케어센터에서 보낸 김성남씨의 데이터를 살펴본 간호사는 병원 내원이 필요할 것이라 판단하고, 김성남씨와 보호자에게 연락하여 현재 상태에 대해 알려주고 외래 예약을 도와준다.

#7-3. 사후관리 이력 검토



- 외래 당일 담당의는 EMR에 첨부된 김성남씨의 관리 기록을 살펴보고 진료에 참고한다.

그림 104 성남시 지역 공동 사후관리 시스템 시나리오 3/3: 시스템 연동 후

6.3.5 프로토타입 개선안 2: 개인 사후관리를 도와주는 알림 서비스

◆ 서비스 내용

- 사용자테스트 요구 사항을 바탕으로 개인 사후관리를 도와주는 알림 서비스를 추가함
- 사후관리가 필요한 진료과에서(예: 산부인과) 진료를 받은 후 환자가 알아두면 좋은 참고사항, 가정에서 할 수 있는 사후관리 방법, 위급 시 간호사와 통화할 수 있는 핫라인(hot line)을 일정 기간 제공 등의 기능으로 환자에게 알림을 발송함

◆ 화면 스토리보드



◆ 화면 디자인 안



그림 105 개인 사후관리를 도와주는 알림서비스 예시 화면

◆ **성남시민의 건강관리 빅데이터 수집**

- 공공의료서비스디자인의 핵심과제 중 프로토타이핑을 진행한 서비스들을 통해 얻을 수 있는 성남시민 건강관리 정보는 지역사회 건강관리의 빅데이터가 되어 활용 가치가 높은 자원이 됨
- 공공의료서비스디자인의 핵심과제 중 얻어진 빅데이터는 성남시와 의료원이 분석을 통해 시민을 위한 맞춤형 보건 정책을 수립할 수 있도록 하여 성남시민의 보건의료 경험을 상승시키고 건강도시 성남을 만드는데 일조함

◆ **성남시민 건강수준 향상**

- 공공의료서비스디자인의 각 성과는 성남시의료원이 지역 공공의료원으로서의 역할을 성공적으로 수행하는데 토대가 되며 성남시민의 ‘건강수준’을 향상시키는 기반이 됨

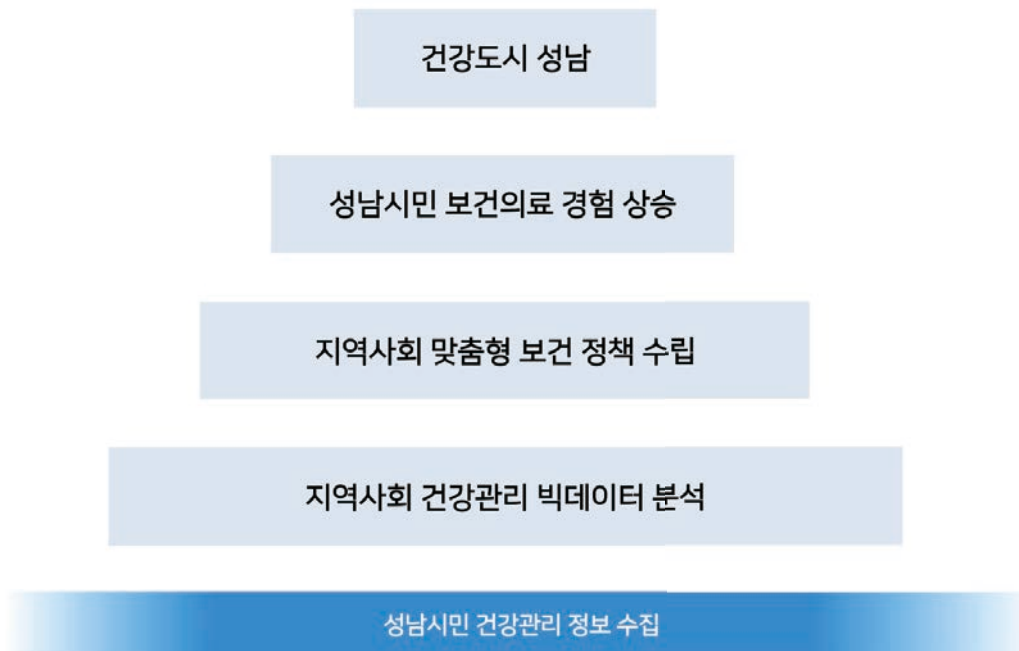


그림 108 연구의 기대효과

7.2. 성남시의료원 서비스디자인 혁신 조직 제언

7.2.1 국내외 병원 혁신 조직 분석

- 서비스디자인을 다루는 부서의 명칭은 크게 [창의, 혁신]과 [환자경험, 공감]의 두 축으로 구분됨

◆ 병원 혁신 조직 사례

- [창의, 혁신] 조직



그림 109 창의, 혁신 조직의 지향점

- 메이요 클리닉: Center for Innovation (이노베이션 센터)
- 카이저 퍼머넌트: Innovation Consultancy (이노베이션 컨설팅사)
- 플로리다 병원: Innovation Lab (이노베이션 연구소)
- 서울 아산병원: 이노베이션 디자인 센터
- 세브란스 병원: 창의센터

- [환자경험, 공감] 조직

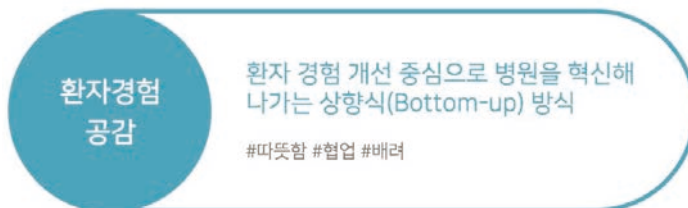


그림 110 환자경험, 공감 조직의 지향점

- 클리브랜드 병원: Office of Patient Experience (환자경험센터)
- 서울의료원: 시민공감디자인센터
- 명지병원: 환자공감센터

◆ 병원 혁신 조직 운영

- 혁신하고자 하는 가치의 확장
 - 초기에는 병원 내 환자 경험 개선에 집중하지만 점차 환자의 전반적 라이프케어 및 내부 조직 혁신 관리 등으로 영역을 확장해 나가고 있음
- 조직 내부 혁신 방법
 - 의료진을 중심으로 다학제적 전문가와 협업함
 - 서비스디자인, 디자인씽킹 방법론을 활용하여 전사적 문화 전파 교육을 통해 고객 경험에 대한 조직내 공감대를 형성함

1단계: TF 단계, 외부 컨설턴트의 도움이 필요



2단계: 디자인씽킹 역량을 탑재한 내부 다학제 조직구성 단계

자체 프로젝트 진행 형태

내부 프로젝트 컨설팅 형태



그림 111 병원 혁신 조직의 확장 단계

◆ 조직 내 중점 분야

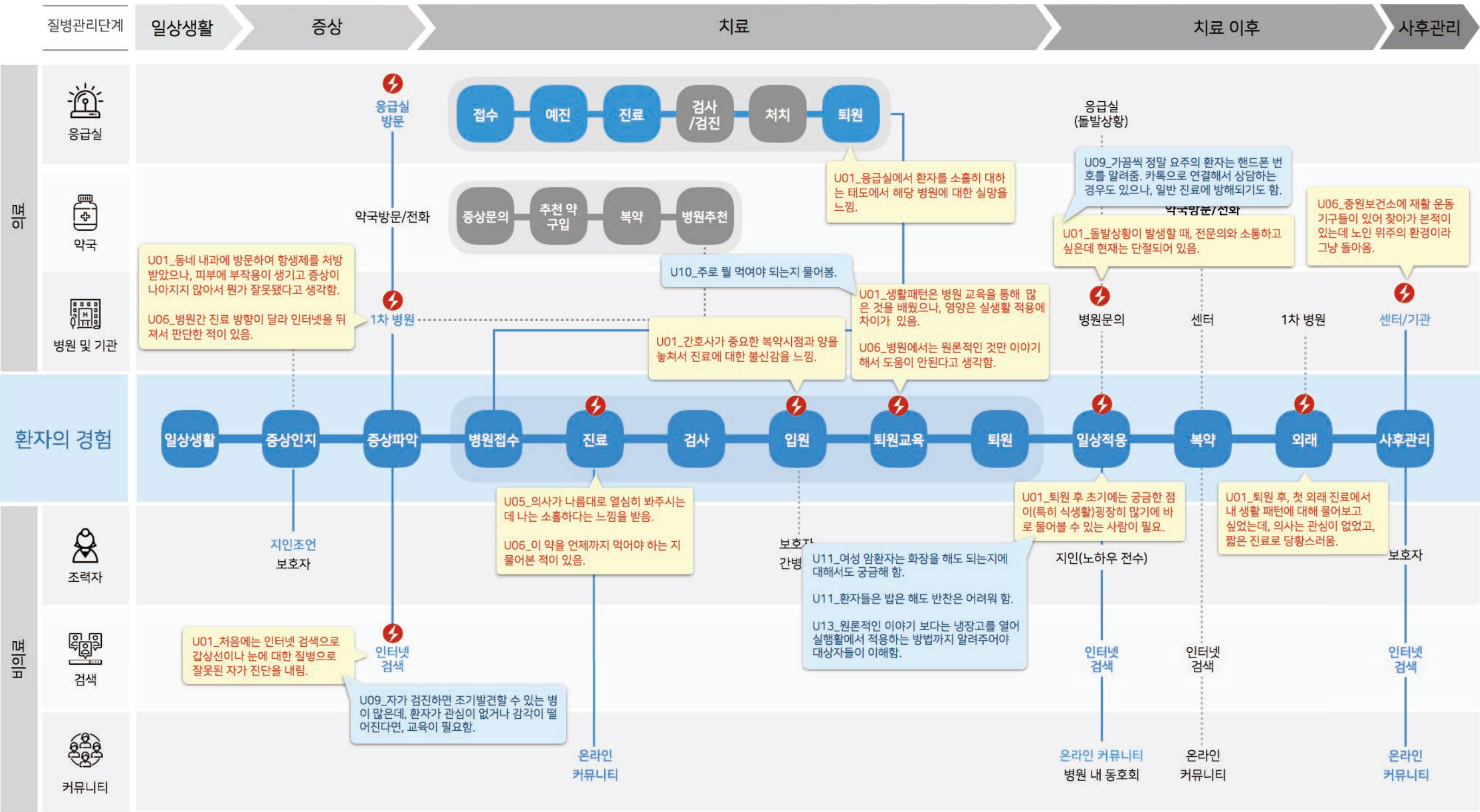
- 각 의료기관의 특성에 따라 혁신 조직이 중점을 주는 분야가 상이하며 크게 3가지로 분류됨
 - 1) 문제해결에 중점을 두는 조직
 - 조직체계: 내부 TF + 외부 컨설팅
 - 인원구성: 의료진 + 외부 컨설팅
 - 업무영역: 환자 경험 개선

연도	2018	2019	2020	2021	2022
제공 목표	확장된 의로서비스 경험 제공				
	건강관리 및 증진을 위한 서비스 제공				
	내부 역량 강화 및 시민 참여 활동				

마음있다	환자 공감 기반 진료 제공	환자의 참여로 공감하는 진료시간 만들기 기타 세부 과제	기획/디자인 시스템 개발 및 EMR 연계 시범 운영 및 개선 타 진료과 확장 적용 체크리스트 개발 환자 중심의 진료를 위한 의료진 진료 가이드 예방 및 건강관리 중점 콘텐츠 개발 진료실 레이아웃 개선 진료시간 옵션제
	환자와 가족의 마음이 회복되는 병동생활 제공	보호자를 위한 정보제공으로 환자와 가족간 심리적 연결 도와주기 기타 세부 과제	특수환자를 위한 보호자 알림장 알림 시스템 개발 및 EMR 연계 시범운영 및 개선 보호자 교육 프로그램 개발 입퇴원 환자 모바일 수속 시스템 호스피스 환자의 가족 방문 서비스 수술 환자 아이돌봄 서비스 회복을 돕는 병동 색채 계획
힘들었다	지역 보건-복지-의료 연계 제공	시민건강닥터제를 활용하여 지역주민 돌보기	시민건강닥터제 시행 시민건강닥터제 연계 프로토콜 개발 시민건강닥터제 연계 시범 운영 의료원과 사후관리 연계 확장 적용
	성남시 지역 공동 사후관리 제공	지역 공동 사후관리 시스템으로 환자 관리하기 기타 세부과제	환자 모니터링 항목 개발 사후관리 시스템 구축 시범운영 타 진료과 및 타 기관 확장 적용 사후관리센터 연계 프로토콜 구축 사후관리 알림 발송 개발 및 시행 질환별 사후관리 등급 개발
	성남시민 건강/영양관리 제공	성남시민 건강한 밥상 정보 제공하기 기타 세부 과제	지역 표준 영양 지침 개발 시범 운영 서비스 시행 환자식 레시피 홈페이지 공유 식이조절 환자 쿠킹 클래스 사회적기업과 협력체계 구축 민간식당 리워드 시스템 개발
서로있다	성남시민 건강증진정보 제공	가족 중심으로 생애주기 건강상담하기 기타 세부 과제	건강증진센터 가족주치의 프로그램 개설 가족력 바탕의 예방 콘텐츠 개발 가족관리 시스템 구축 시범 운영 타 진료과 확장 적용 가족 그룹 상담 운영
	지역참여형 시민 건강교육 제공	체험형 건강 교육으로 지역 내 건강이해도 높이기 기타 세부과제	지역 교육기간과 협력체계 구축 체험형 교육 콘텐츠 개발 시범 운영 병원 체험 교육 프로그램 운영 타 교육기관과 연계 확장 환자 주도형 건강 교육 찾아가는 건강교육
생각있다	성남시의료원 내부 혁신문화 증진	의료진의 환자공감을 위한 프로그램 운영하기 기타 세부과제	환자 관찰 및 체험을 위한 톨킷 개발 의료진 환자체험 및 워크숍 직원 대상 서비스디자인 역량 교육 서비스디자인 전도사 선발 서비스디자인 혁신 TF 지속적 시행
	시민 참여형 서비스디자인 운영	성남시의료원 내 시민 서비스디자이너 운영하기 기타 세부과제	시민 서비스디자인 참여 가이드 개발 연구성과 공유 플랫폼 개발 시민참여 연구 결과 홍보 지속적 시행 포토보이스를 활용한 개선발굴 시민참여 워크숍
	지역과 의료원을 잇는 환경 조성	지역주민을 위한 친근하고 건강한 환경 만들기 기타 세부 과제	성남시의료원 시민 서비스 디자이너 운영 가이드 개발 성남시의료원 주변 건강길 조성 성남시의료원길 도로명 개선 방안 성남시의료원 내외부 유니버설디자인 의료원 접근성 향상을 위한 지역 웨이파인딩 보행 보조기구를 가진 환자가 보다 편하게 대기할 수 있는 환경 조성 스마트 웨이파인딩 시스템 환자간 멘토/멘티 프로그램 전문가 자원봉사단 운영

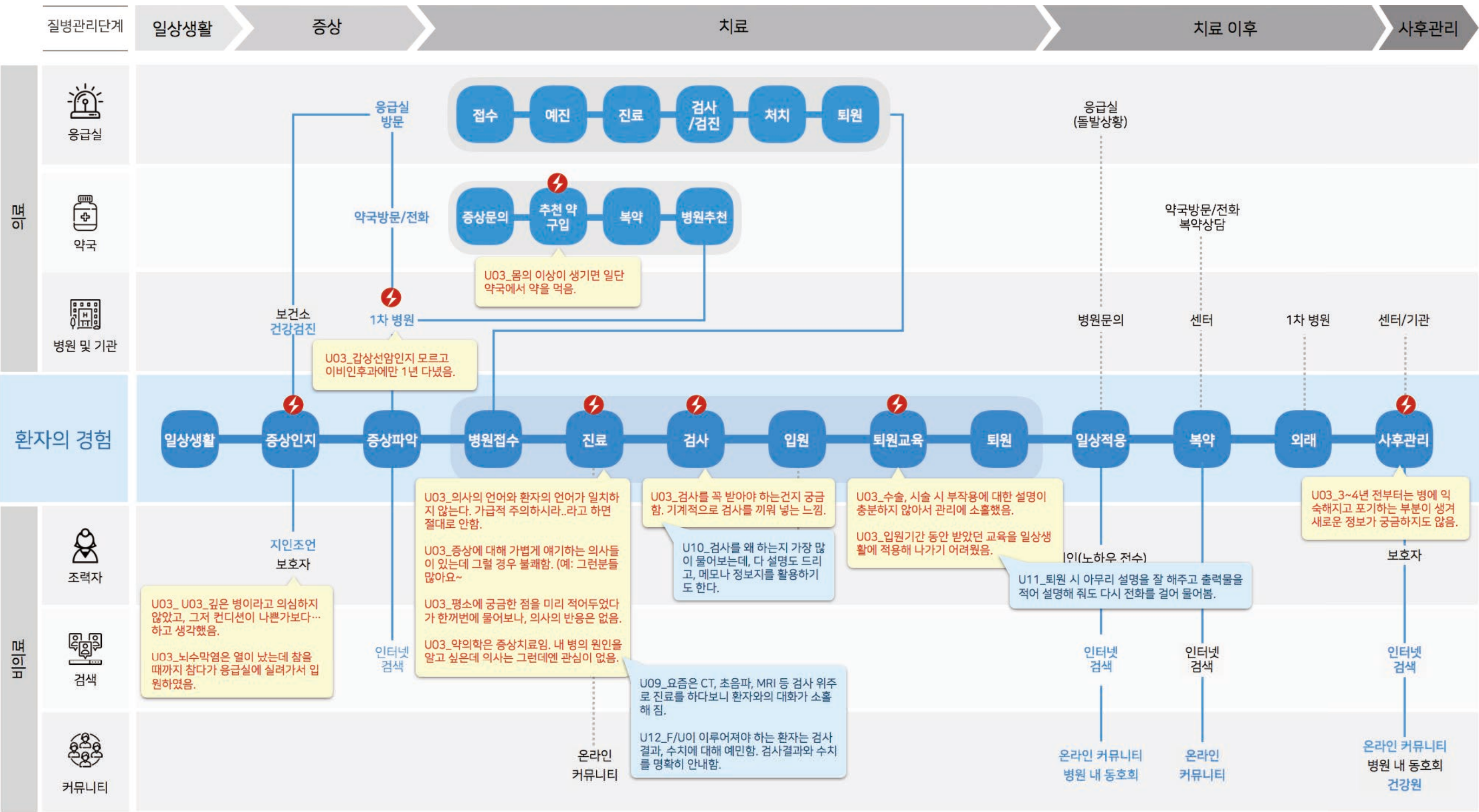
사용자조사 분석

입퇴원 경험 환자(장기 입원)



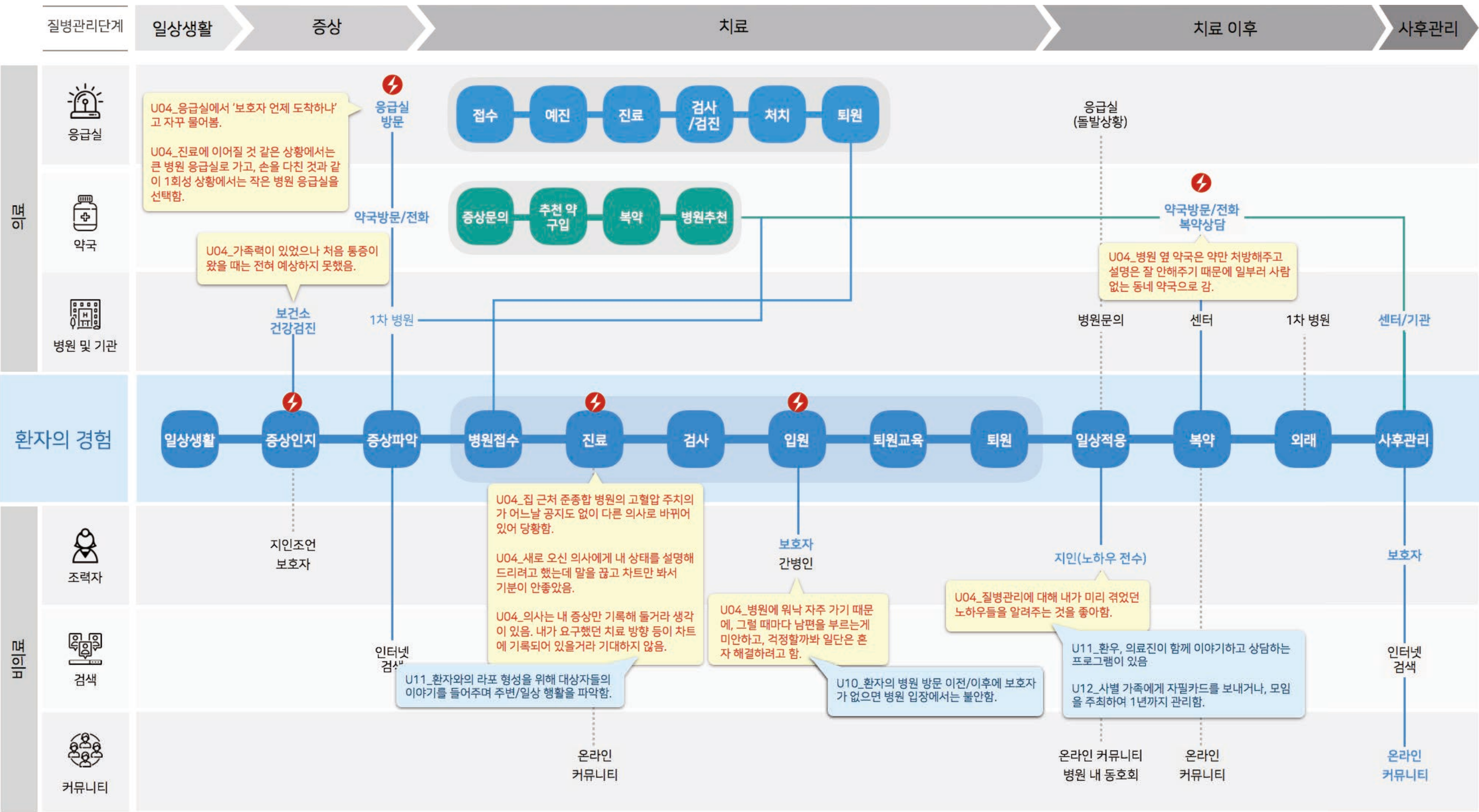
사용자조사 분석

수술 및 입퇴원 경험 환자(단기 입원)



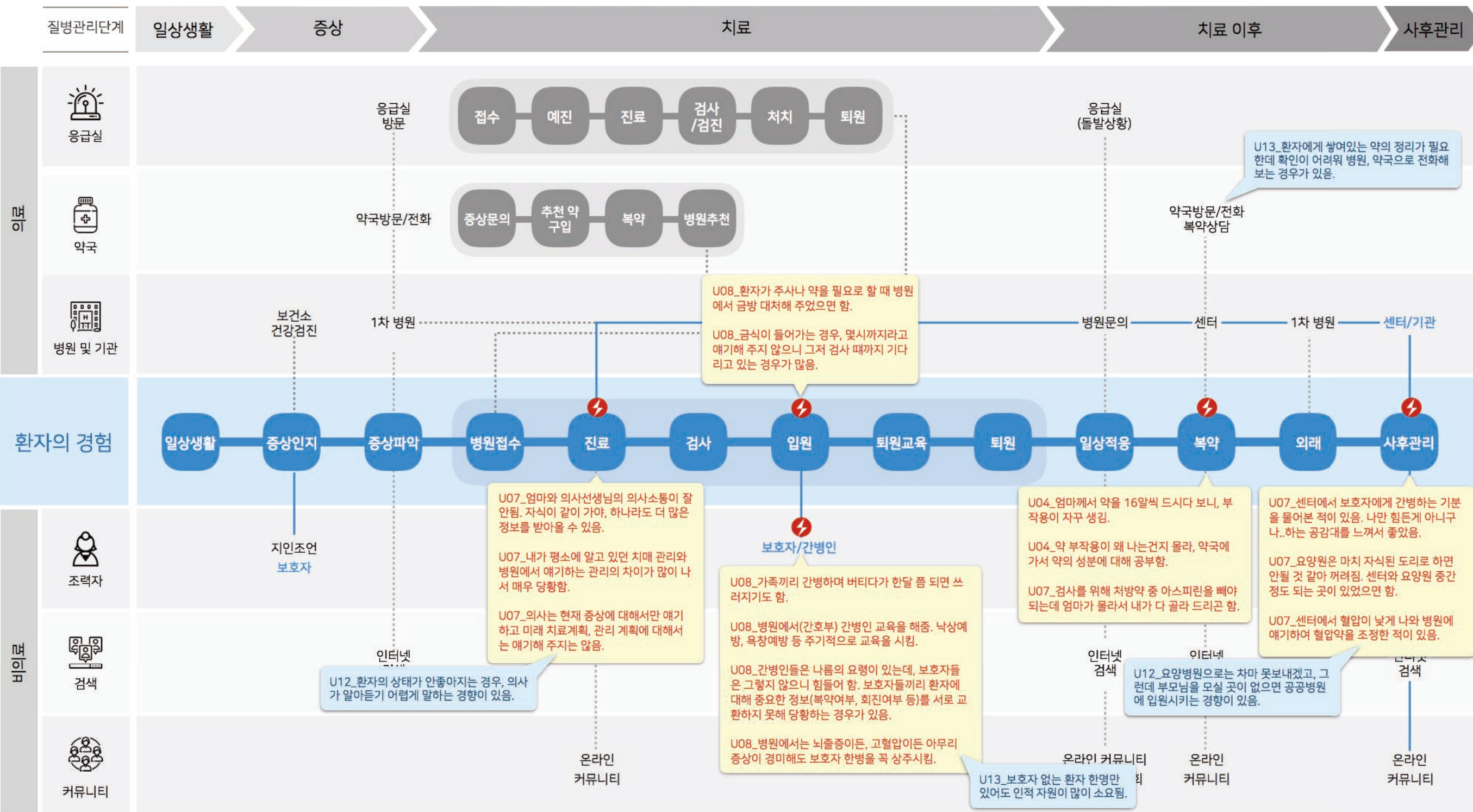
사용자조사 분석

입퇴원 경험 환자이자 보호자



사용자조사 분석

사후관리 기관을 이용하는 보호자



‘성남시의료원 공공의료서비스디자인’ 전문가 자문

가. 전문가 자문 개요

- 성남시의료원의 건축, 인테리어, 공간디자인 및 색채, 가구 선정 등 유형적 서비스디자인 관련 자문을 시행하였음
- 공간, 인테리어 등 정기 자문과 공공의료서비스디자인 연구 보고 관련 자문으로 구분하여 진행하였음

나. 정기 자문단 운영

- 병원 건축, 인테리어 관련하여 자문위원 2 명이 정기 자문을 시행하였음
- 자문기간: 2017.06.27 - 2017.11.30 (약 5 개월)
- 자문위원 소개
 - 유운형 대표
 - 병원 건축 및 서비스디자인 전문가
 - 디자인케어 대표
 - 전 고려대학교 및 가톨릭대학교 겸임교수
 - 노태린 대표
 - 병원 인테리어 전문가
 - ‘종합병원 확 뜯어 고치는 여자’ 저자
 - 다수 병원 인테리어 시공(대전성모병원, 강북삼성병원, 강남세브란스병원 등)



그림 114 자문위원(좌: 유운형 대표, 우: 노태린 대표)



그림 115 정기 자문단 활동

- 자문성과: 성남시의료원 층고를 비롯 각 실의 건축설계 공간배치 검토 및 인테리어, 색상배치, 가구 스타일을 제안함

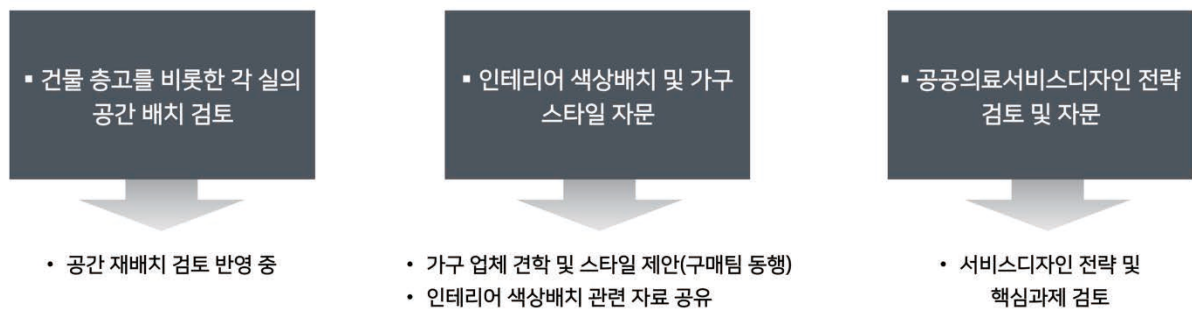


그림 116 전문가 자문 성과

다. 외부 전문 자문단 운영

- 성남시의료원 공공의료서비스디자인 과제의 방향을 점검하기 위하여 외부 전문 자문단을 운영하여 간담회를 개최함
- 외부 전문 자문단 간담회
 - 일시: 2017.11.27

- 장소: 성남시의료원
- 참석 인원: 성남시의료원 원장, 부원장, 진료부장, 간호부장, 한국디자인 진흥원 및 자문위원 등 총 15 명

○ 외부 전문 자문단 소개

- 구정하: 병원 건축 및 서비스디자인 전문가, 디자인케어 공동 대표, 가톨릭대학교 의료경영대학원 겸임교수, 서울대학교 의과대학, 가톨릭대학교 의료서비스디자인 프로젝트 진행
- 박승배: 서비스디자인 전문가, 서울과학기술대 디자인학과 교수, 고려대학교 응급실 폭력 줄이기 프로젝트 수행
- 유운형: 병원 건축 및 서비스디자인 전문가, 디자인케어 대표, 전 고려대학교, 및 가톨릭대학교 겸임교수
- 팽한솔: 의료서비스디자인 전문가, 서울의료원 시민공감서비스디자인센터 팀장, 전 사이픽스 서비스디자이너

○ 간담회 제안 내용

- 성남시의료원을 홍보할 수 있는 파급력 있는 아이디어 제안의 필요성
- 지역적 특성을 고려한 서비스디자인 아이디어 반영의 필요성
- 디지털 헬스를 접목시킨 미래형 공공의료서비스디자인의 필요성



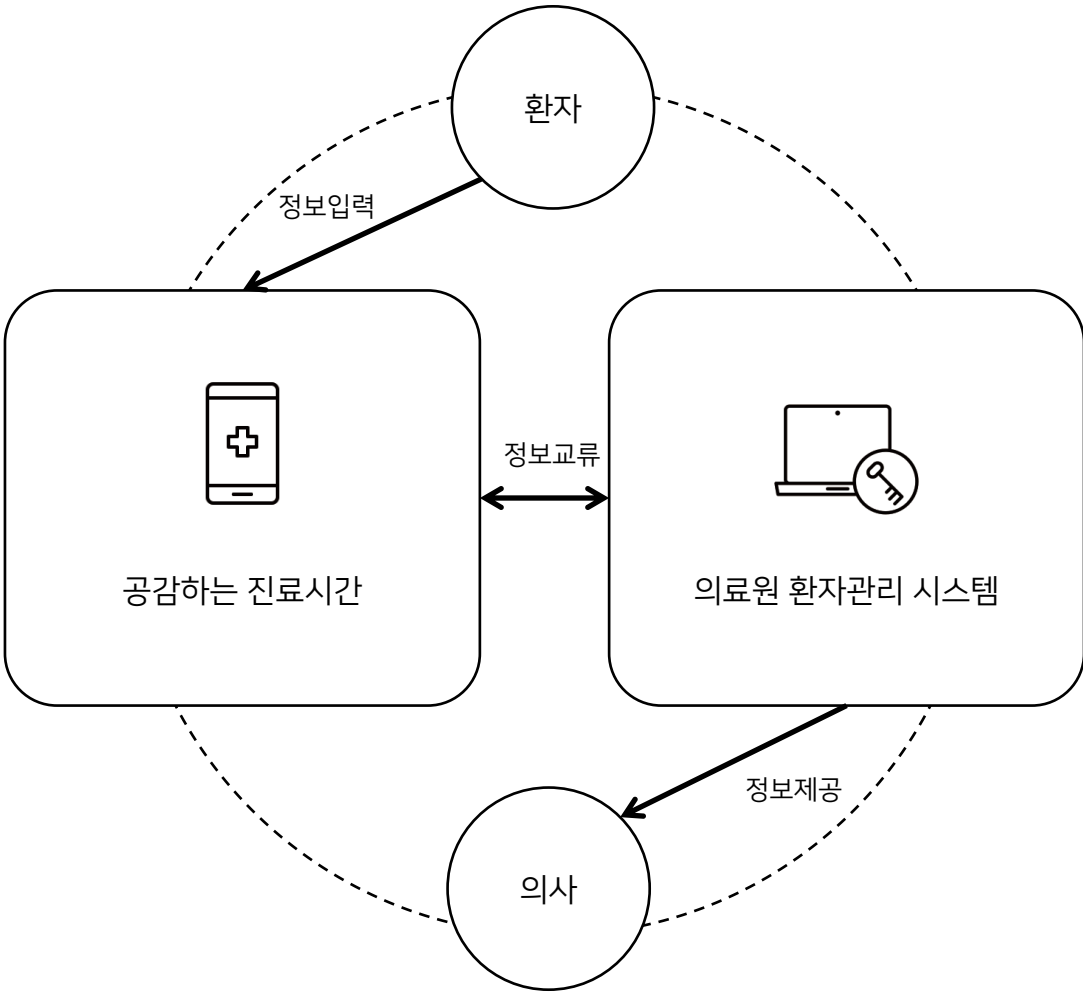
그림 117 외부전문자문단 간담회

I. 환자와 의료진의 마음있다

1. 환자의 참여로 공감하는 진료시간 만들기

환자의 참여로 공감하는 진료시간 만들기

진료 시 환자가 궁금한 사항을 모두 전달할 수 있게끔 도와주는 서비스로
진료실에서만 이루어지던 의사와 환자의 소통을 진료시간 전후로 확장시켜 진료시간 만족도를 상승시킬 수 있습니다.



- 환자경험 증진
- 공공의료 선도
- 성남시민 건강증진
- 시민참여 문화확산

필요성

- 환자는 의료진과 충분한 소통을 필요로 함 (급성 당뇨환자 인터뷰 중)
- 보건복지부는 심층진찰 시범사업 예정 (예:15분 심층진료)
- 심층진찰을 위한 폭넓은 환자정보 수집 및 진료를 위한 의사와 환자의 커뮤니케이션 모델 수립 필요

주요내용

- (환자) 진료예약 후 사전문진표 작성하여 제출
- (환자) 일상생활 중에 나타나는 증상을 기록
- (의사) 환자가 미리 작성하고 공유한 증상을 토대로 진료 진행
- (매체) 위의 기능과 서비스가 시행될 수 있는 온라인서비스 구축
- (매체) 온라인 환경이 익숙하지 않은 사용자들에게는 출력물 제공

기대효과

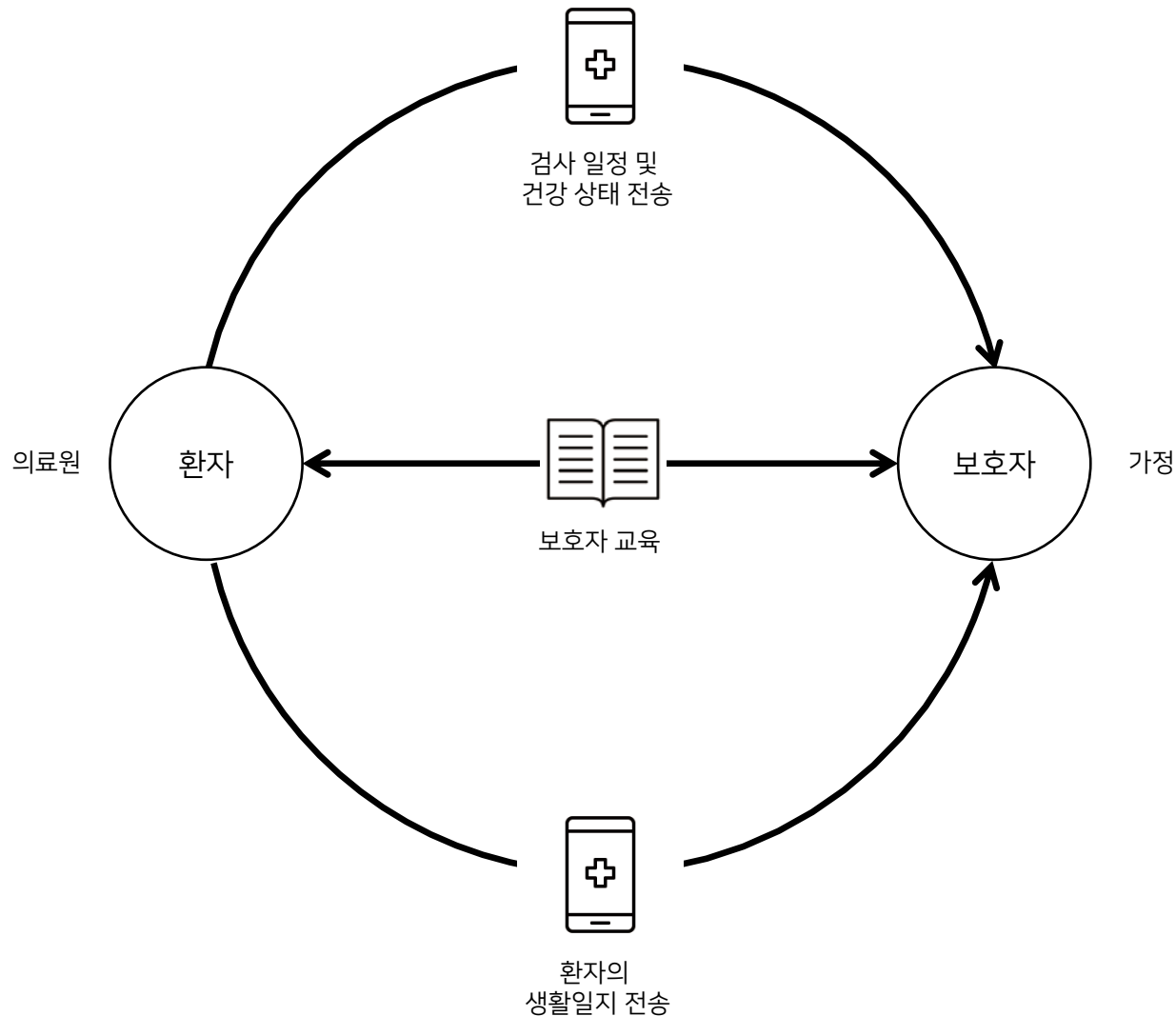
- 환자가 적극적으로 참여하고 소통하는 진료시간 모델 제시
- 환자 공감을 위한 의료진 소통을 도움

I. 환자와 의료진의 마음있다

2. 보호자를 위한 정보제공으로 환자와 가족간 심리적 연결 도와주기

보호자를 위한 정보제공으로 환자와 가족간 심리적 연결 도와주기

입원 시 환자의 상황을 가족과 공유할 수 있게 도와주는 서비스로,
온라인 매체를 통한 환자 소식 전달 및 보호자 교육을 통하여 퇴원 후에도 가정 내 관리를 이어나가기 용이하도록 합니다.



환자경험
증진

공공의료
선도

성남시민
건강증진

시민참여
문화확산

필요성

- 가족은 환자 질환의 공감에 어려움을 느끼는 경우가 있음
- 보호자는 의료진과 환자에 대해 이야기를 나눌 창구를 필요로 하고 있음
- 폐쇄병동, 호스피스 등 특수환자의 병동의 경우 환자와 보호자의 심리적 안정을 주기 위한 방안이 필요함

주요내용

- (의료진) 보호자 고관여 질병에 대하여 단계별 보호자 교육 실시
- (의료진) 기본 간병 교육 실시 - 환자 공감 및 사후관리 교육 실시
- (의료진) 환자 정보 보호자에게 알림 (단순 문자-전산개발 단계적 진행)
- (의료진) 특수 환자나 장기 입원 환자의 경우 환자의 일상을 기록하여 보호자와 공유
- (보호자) 입원 기간동안 환자상태에 대해 의료진에게 질문 가능

기대효과

- 병동의 환자케어가 가정에까지 자연스럽게 이어질 수 있게 함
- 환자와 보호자의 정서적 안정 고취

3. 시민건강닥터제로 지역 주민 돌보기

성남시에서 2018년 1월에 실시하는 시민건강닥터제(시민건강주치의)와 연계하여 진료가 필요한 시민에게 의료원에서 진료와 상담을, 치료가 끝난 환자에게 행복센터에서 사후관리를 제공해주는 서비스입니다.

공공의료
선도

성남시민
건강증진

- 성남시의 복지-보건-의료 연계 서비스 효과를 확대하기 위해서 의료원의 구심점 역할이 필요

- (환자) 성남시의료원을 방문하여 진료 받음
- (의료원) 환자 문진을 통해 복지혜택을 받을 수 있는지 여부 판단함
- (의료원) 시민건강닥터 혜택 가능 시 행복센터로 연계함
- (환자) 행복센터를 방문하여 복지혜택을 받고 상주하는 간호사를 통해 지속적인 건강관리를 받음

- (환자) 건강상태를 파악하고 진료를 권유받음
- (의료원) 행복센터에서 환자의 상태를 판단하기 어려운 경우, 중증이 의심되는 경우, 복합적인 치료가 필요한 경우, 문진한 내용을 의료원에 연계하여 환자의 상태를 사전 검토하고 방문할 진료과 및 진료형태를 알려줌

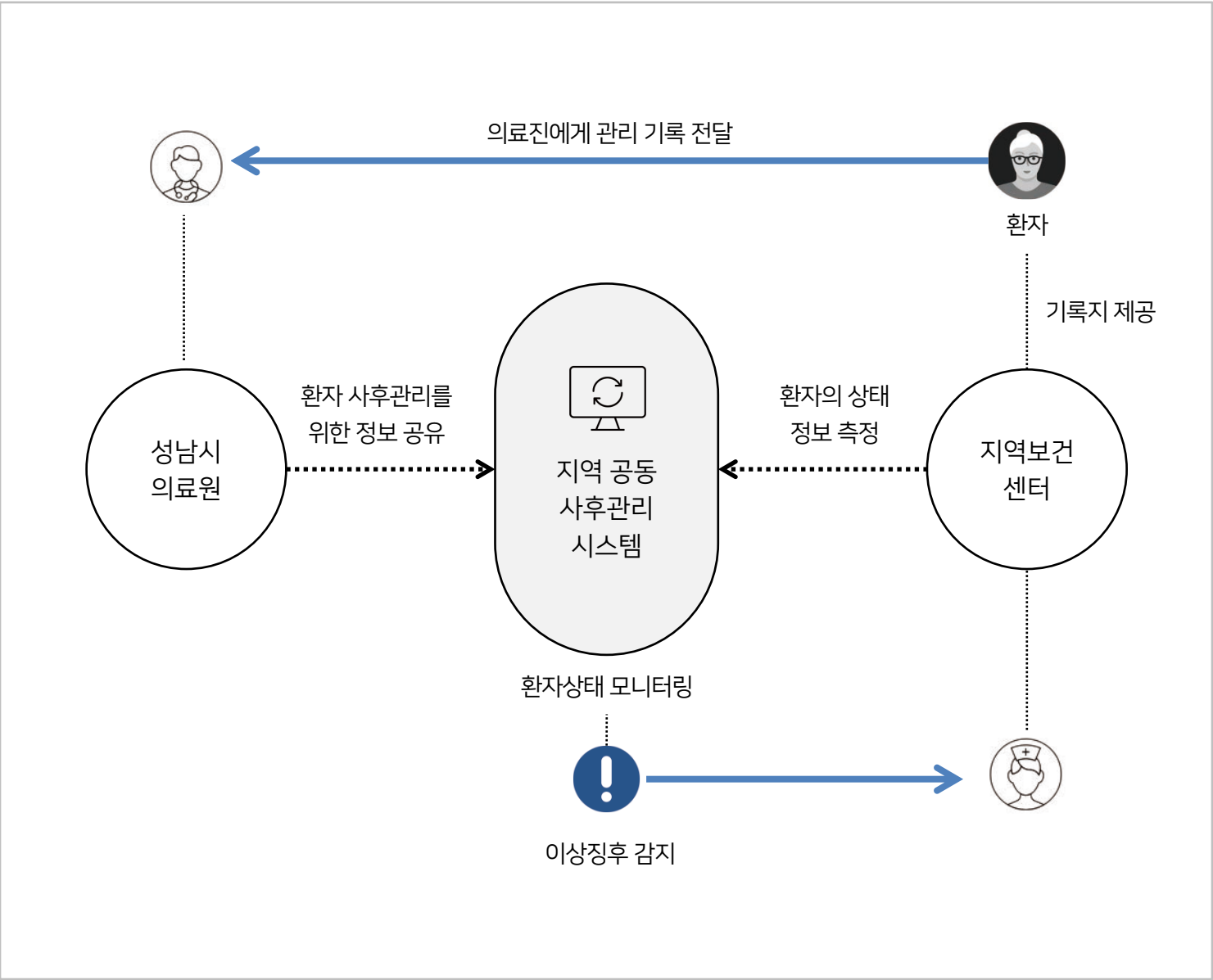
- 복지-보건-의료를 통합하여 편리한 서비스 제공
- 향후 성남시의료원 내 행복센터 유치로 복지통합서비스 제공

II. 성남시 의료서비스의 흐름있다

4. 지역 공동 사후관리 시스템으로 환자 관리하기

지역 공동 사후관리 시스템으로 환자 관리하기

지역보건센터와의 정보교류 시스템으로 환자 상태를 모니터링하는 시스템 구축으로, 환자의 이상징후 발생 시 의료원이 먼저 연락하여 상태를 파악해 줌으로써, 치료가 종료된 시민의 지역 주치의 역할을 제시합니다.



환자경험
증진

공공의료
선도

성남시민
건강증진

시민참여
문화확산

필요성

- 환자는 병원에서의 치료 종료 후에도 의료진의 개입을 원하고 있음
(급성 당뇨 입원환자 인터뷰 중)
- 성남시에서는 의료복지보건 네트워크 구현 중 (노인보건센터 등)
- 각 기관에서 쌓이는 환자 정보 연계로 다각도 환자관리 시스템이 필요

주요내용

- (의료원) 지역기관을 대상으로 환자의 표준화된 사후관리 지침을 공유
- (의료원) 의료원은 환자의 퇴원 시 환자에게 지역 보건센터를 연계
- (지역보건센터) 환자가 지역보건센터 등록 시 지침을 바탕으로 환자의 사후관리 항목(혈압, 혈당, 식사내역 등)을 시스템에 등록
- (지역보건센터) 해당 환자의 이상징후 발생 시 시스템에 표시되며, 담당자가 해당 환자에게 전화하여 상황을 파악하고 필요한 조치를 안내
- (매체) 환자 사후관리를 위한 온라인 정보교류 시스템 개발이 필요

기대효과

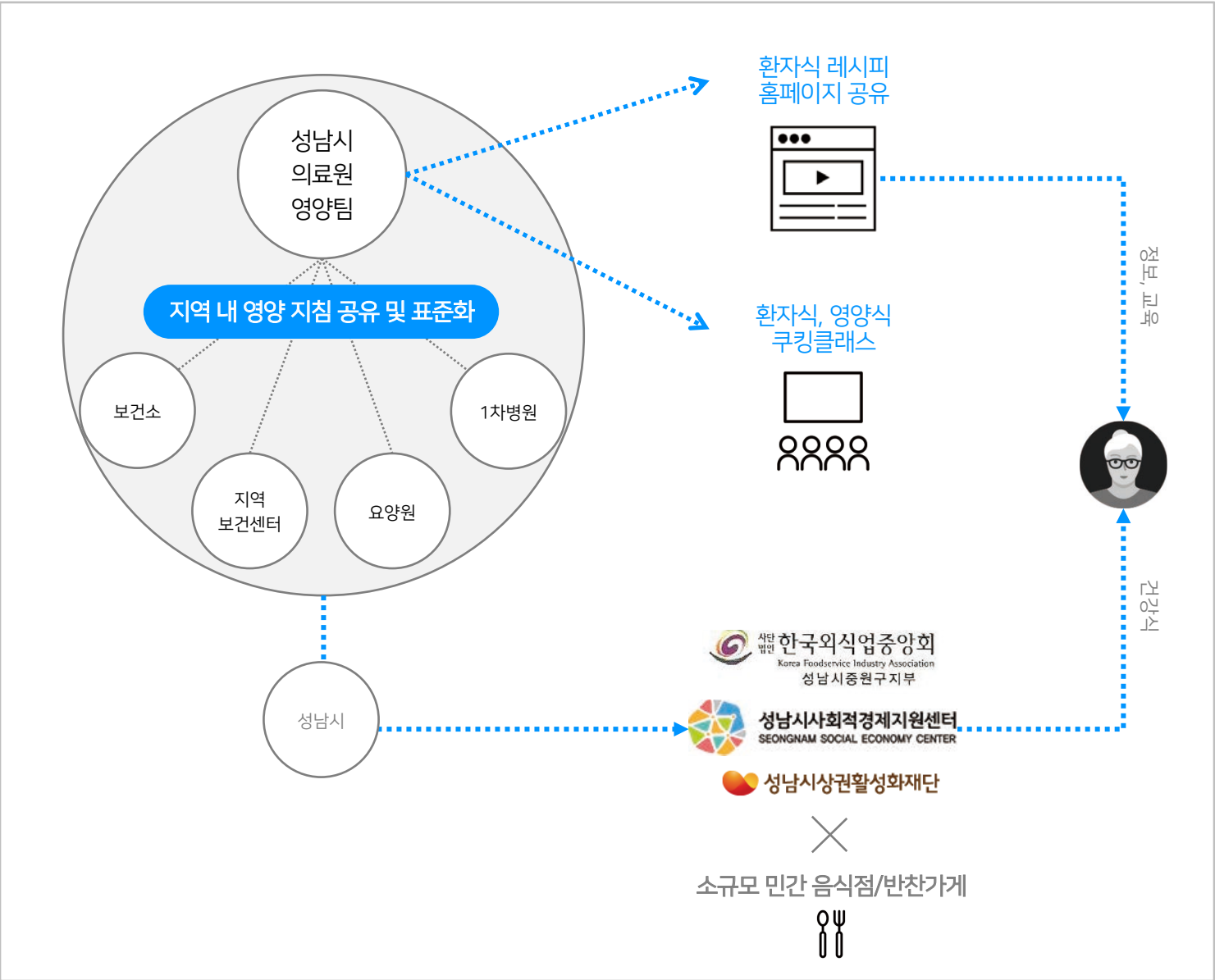
- 치료 종료 후에도 환자를 관리해 주는 것에 대한 신뢰도 상승
- 사후관리 과정에서 수집되는 빅데이터 분석을 통해 공공보건의료 연구자료에 활용

II. 성남시 의료서비스의 흐름있다

5. 성남시민 건강한 밥상 정보 제공하기

성남시민 건강한 밥상 정보 제공하기

성남시의료원, 보건소, 지역보건센터, 민간 음식점이 협력하여
환자 일상의 최접점에서 식생활 개선을 도와주는 서비스입니다.



환자경험
증진

공공의료
선도

성남시민
건강증진

시민참여
문화확산

필요성

- 환자는 병원에서의 치료 종료 후 식생활 변화가 필요하나 실질적인 정보가 부재 (급성 당뇨 입원환자 인터뷰 중)
- 환자는 식생활의 변화를 어려워함 (전 B종합병원 간호사)
- 성남시의료원의 영양관리 자원을 지역에 공유하는 것이 필요

주요내용

- (성남시) 의료원, 지역보건센터, 민간 음식점, 반찬가게 등과 영양정보 연계체제 구축
- (의료원 영양관리팀) 환자식 개발 및 공유 (*의료원 홈페이지 및 건강식 뷔페 행사 등을 통해 홍보)
- (의료원 영양관리팀) 지역 내 영양 표준화 메뉴얼 개발 및 공유
- (지역보건센터) 영양 표준화 메뉴얼을 토대로 상담과 급식을 제공
- (민간) 의료원 환자식을 기반으로 한 음식/반찬을 판매함 (*성남시 내 요식업 조합, 상권활성화 재단 등과 연계 필요)
- (성남시) 취약계층에게 건강한 밥상 가맹점에서 쓸 수 있는 바우처를 제공 (*복지 관련 협의 필요)

기대효과

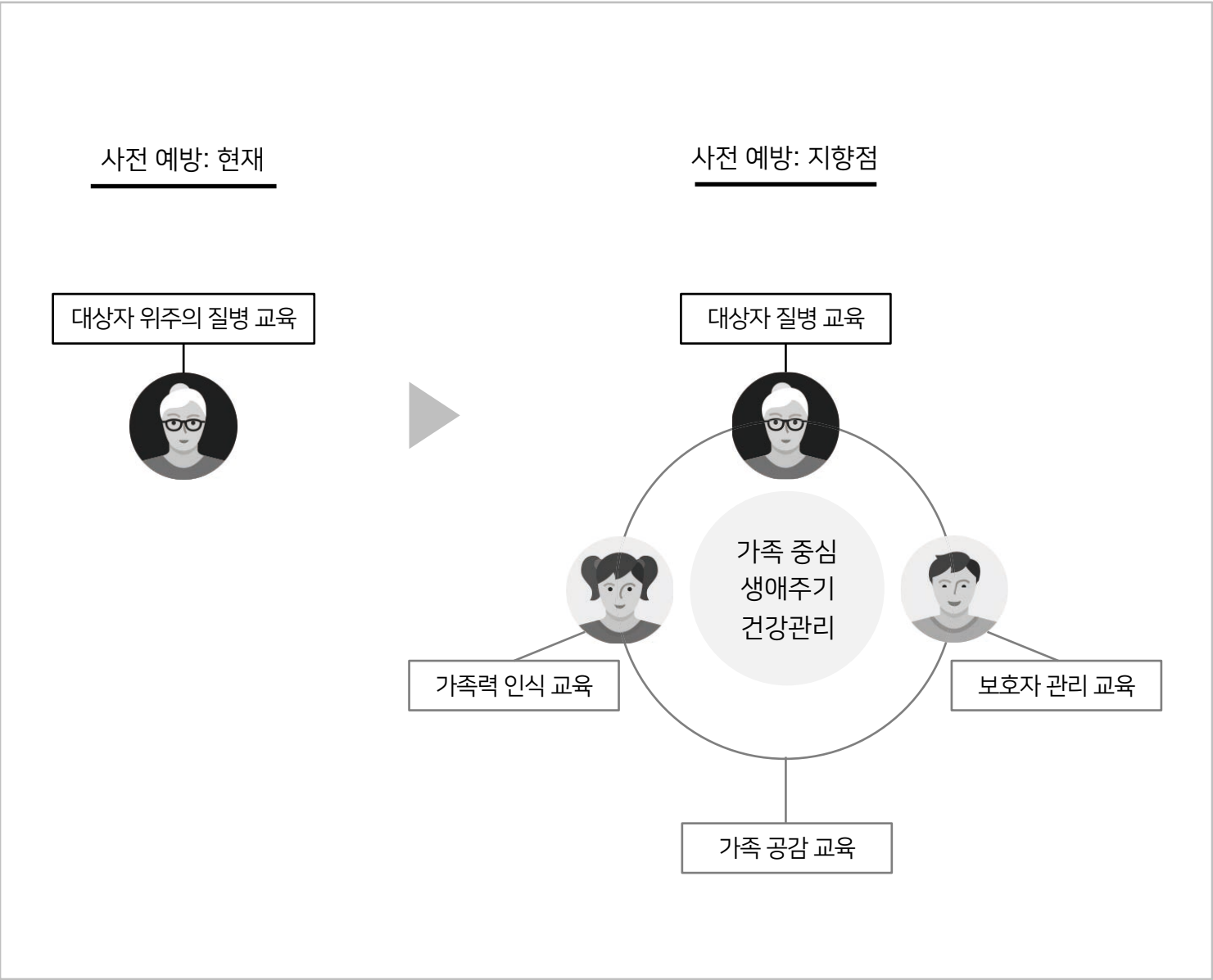
- 건강식을 간편하게 제공하여 시민 식생활 건강증진 유도

III. 일상과 진료를 서로 잇다

6. 가족 중심으로 생애주기 건강상담하기

가족 중심으로 생애주기 건강상담하기

개인이 입력한 건강정보를 토대로 개인 맞춤 사전 건강관리 정보를 제공하며,
예방관리 대상을 대상자의 가족까지 확장시켜 가구 단위의 생애주기 건강관리를 실현합니다.



환자경험
증진

공공의료
선도

성남시민
건강증진

시민참여
문화확산

필요성

- 생활 속 건강 증진을 위해서는 환자의 의지 뿐만 아니라 가족/보호자의 노력도 함께 이루어져야 함 (치매환자 보호자 인터뷰 중)
- 현재 사전 건강관리 교육은 관리 대상자 위주로 진행되고 있으나, 가족 및 보호자 교육으로 확대가 필요

주요내용

- (시민) 시스템에 개인 및 가족의 건강관리 정보를 입력하고 저장
- (매체) 입력 내용을 바탕으로 관련 건강정보를 추천 (* 추천 로직 개발 필요, 예: 가족 중 암 환자+40대 이상+다빈도 음주 -> 2형 당뇨 정보 제공 등)
- (매체) 가족력 입력 시, 위험성이 있는 가계 구성원에게 정보를 함께 제공
- (매체) 환자가 가족력을 포함한 건강 제반 사항을 입력하는 시스템임
- (의료원) 위험감지 환자에게 건강증진센터 상담/진료 권유

기대효과

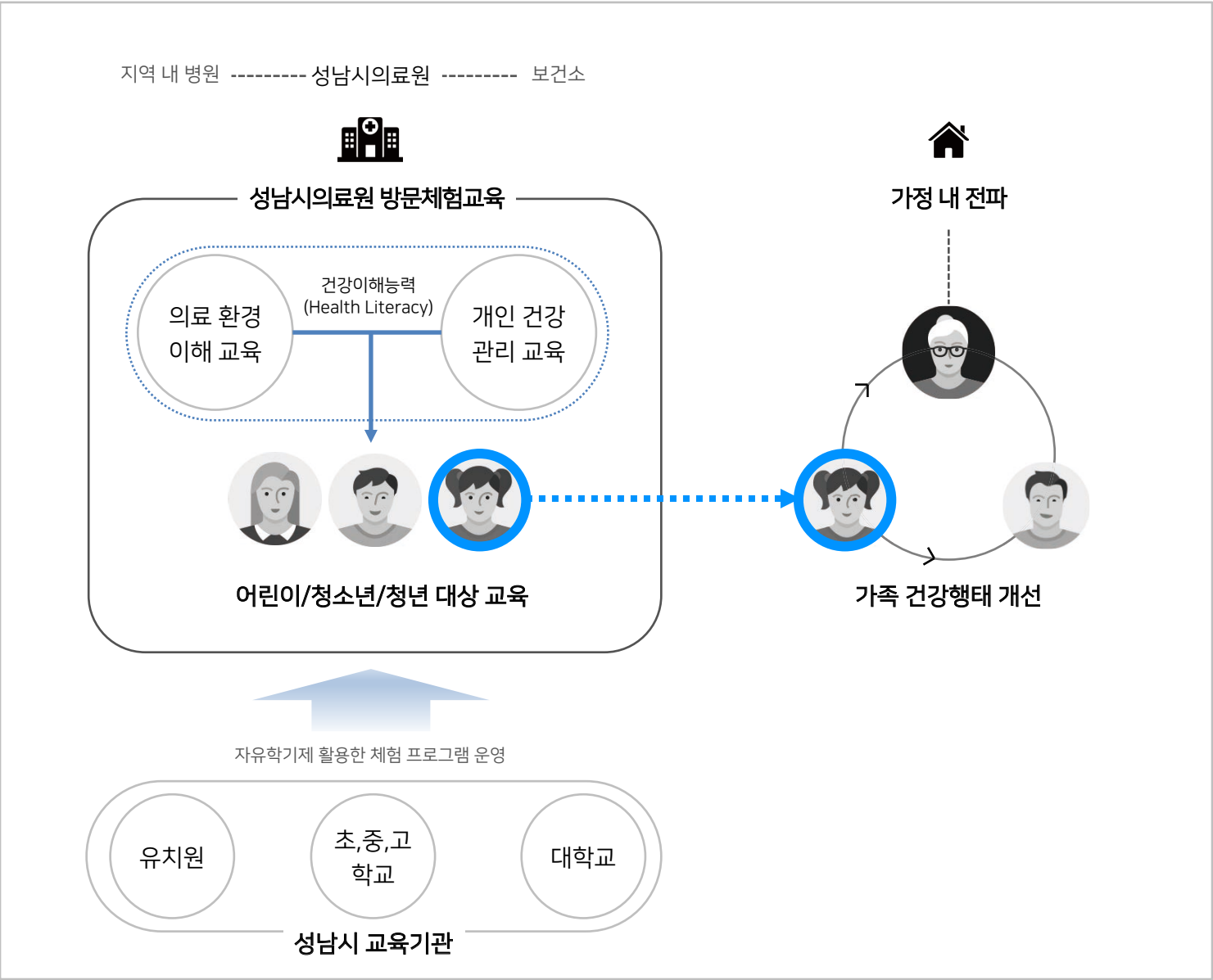
- 환자 본인 뿐만 아니라, 가족 구성원의 가족관리를 제공
- 환자 참여형 사전 건강관리 제공

III. 일상과 진료를 서로 잇다

7. 체험형 건강 교육으로 지역 내 건강이해도 높이기

체험형 건강 교육으로 지역 내 건강이해도 높이기

지역 교육기관과의 협력을 통해 실제 의료원 현장에서 진행되는 현장 체험형 교육으로, 지역 내 아동/청소년 대상으로 의료환경과 개인건강에 대한 건강이해능력(Health Literacy)을 길러주는 프로그램입니다.



환자경험
증진

공공의료
선도

성남시민
건강증진

시민참여
문화확산

필요성

- 단순 교육으로는 사전 예방 및 정보 전달의 한계가 존재
- 청소년기부터 체계적인 교육을 통해 관심 유도가 필요
- 대상자의 눈높이에 맞춘 실습 위주의 체험형 교육이 필요
- 지역 기관 연계 및 시민 참여를 통한 지역건강증진 활동 필요

주요내용

- (교육기관) 자유학기제 기간에 의료원 견학을 신청
- (의료원) 의료원 투어와 함께 의료 환경 및 건강이해 교육을 진행 (예: 의료전달체계와 병원 선택 가이드, 병원 시스템과 이용 프로세스, 의료 종사자들의 역할과 도움 요청 방법 등)
- (학생) 일정 기간 의료원 내 체험 프로그램 수료 (예: 병동 간병 체험 프로그램, 이동 봉사 프로그램 등의 자원봉사 및 의료 및 영양 지식, 스킬, 건강한 삶에 대한 동기 등)

기대효과

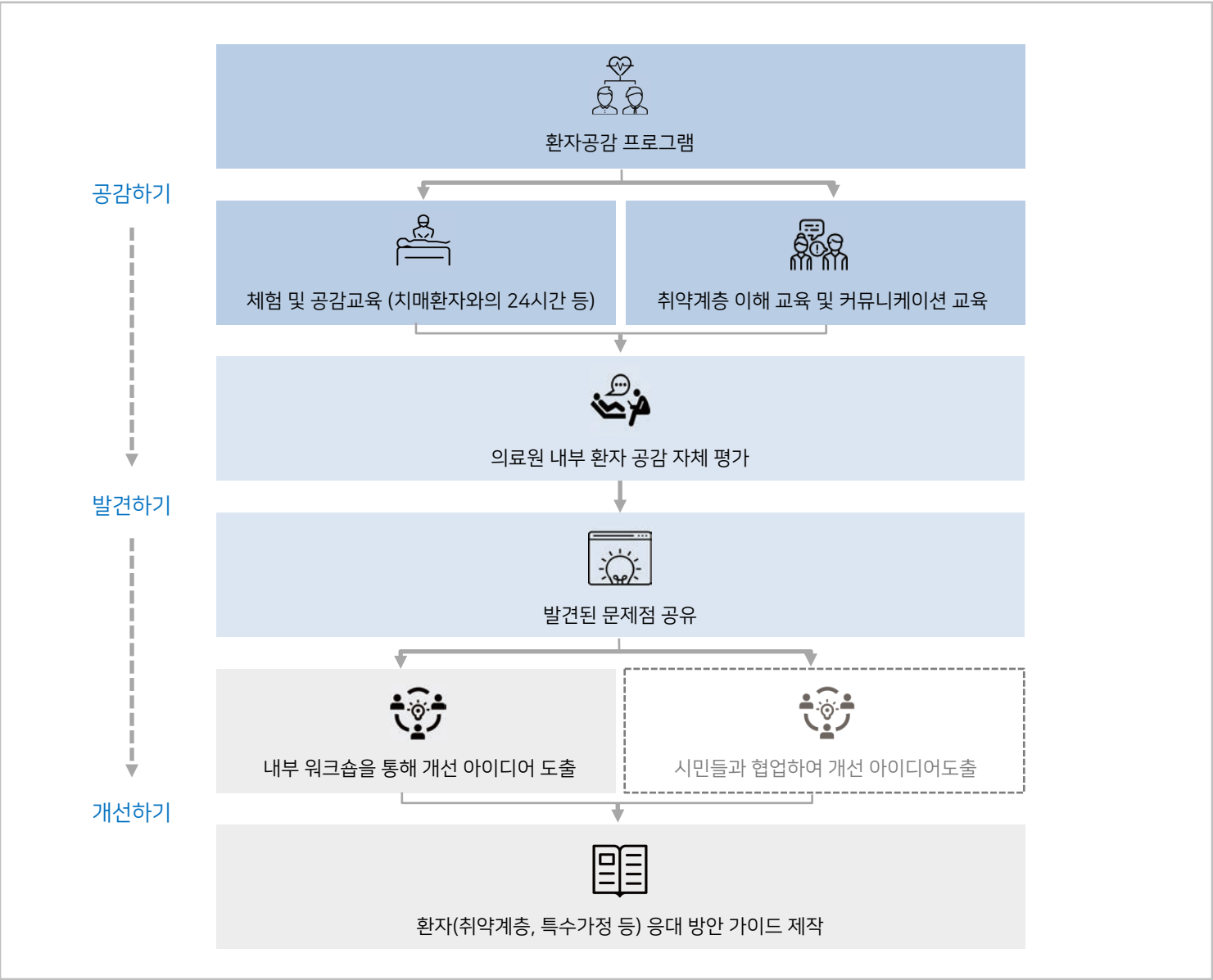
- 성남시의료원의 인지도 제고
- 지역 교육기관과의 상생을 위한 참여형 건강증진활동 모델 확립

IV. 시민과 의료원의 생각있다

8. 의료진의 환자공감을 위한 프로그램 운영하기

의료진의 환자공감을 위한 프로그램 운영하기

성남시의료원의 의료진이 환자 공감을 위하여 병원 내 환자 체험 및 커뮤니케이션 교육을 실시하여, 환자들의 물리적, 심리적 불편함에 공감하고 이를 시민들과 함께 개선해 나가는 과정입니다.



환자경험
증진

공공의료
선도

성남시민
건강증진

시민참여
문화확산

필요성

- 환자는 의료진의 공감과 이해가 가장 부족하다고 느낌
- 의료진은 환자를 존중하고 공감하는 것에 대한 이해가 부족함
- 의료안전망 강화는 의료서비스 제공 뿐 아니라 대상자에 대한 이해와 공감 기반의 커뮤니케이션이 동반되어야 함

주요내용

- (의료진) 의료진이 외래, 입원 등 환자 체험을 통해 환자의 상황 공감 프로그램 참여(치매환자와의 24시간, 폐쇄병동에서 24시간 등)
- (의료진) 조손가정, 다문화가정, 편부모가정, 장애인 등 특수 환경에 있는 환자의 관점에서 의료서비스를 관찰
- (의료진) 취약계층에 대한 이해 및 커뮤니케이션 교육 수료
- (의료원) 느낀점 및 개선사항을 도출할 수 있는 도구(kit) 개발
- (의료원, 시민) 문제점 및 개선방안을 시민 과 함께 개선함
- (의료원) 의료진의 공감대를 통한 개선방안 도출 및 가이드라인 제작

기대효과

- 병원 서비스를 이용하는 다양한 사람들을 깊게 공감하는 문화 형성
- 시민과 함께 서비스를 발전시켜 나가는 이미지 제고

성남시의료원 내 시민 서비스디자이너 운영하기

성남시의료원의 서비스 개선을 돕는 시민 서비스디자이너를 양성하여
시민이 직접 수요자와 제공자를 연결하는 더 밀접한 시민참여 체계를 제시합니다.



환자경험
증진

공공의료
선도

성남시민
건강증진

시민참여
문화확산

필요성

- 의료원의 혁신을 위해서는 의료진의 개입이 필수적임 (아산병원 인터뷰 중)
- 성남시의료원의 운영과 혁신의 주체로서 시민의 의견이 중요함 (공공의료 시민행동 공동대표 인터뷰 중)
- 지속적인 서비스 개선을 위해서는 시민의 시선에서 서비스에 대한 의견을 낼 수 있는 시민 참여 영역이 필요

주요내용

- (의료원) 의료원의 서비스디자인 업무를 수행하는 시민 조직을 구성
- (의료원) 선발된 시민에게 의료원의 서비스디자인을 교육
- (시민 서비스디자이너) 의료원 내 서비스의 문제점을 발견하고 아이디어를 제시하는 활동을 진행
- (의료원) 활동이 종료되면 아이디어 워크숍 진행을 통해 아이디어를 구체화하고 현장에 반영
- (의료원) 활동에 대한 생생한 아이디어를 발간집을 발행

기대효과

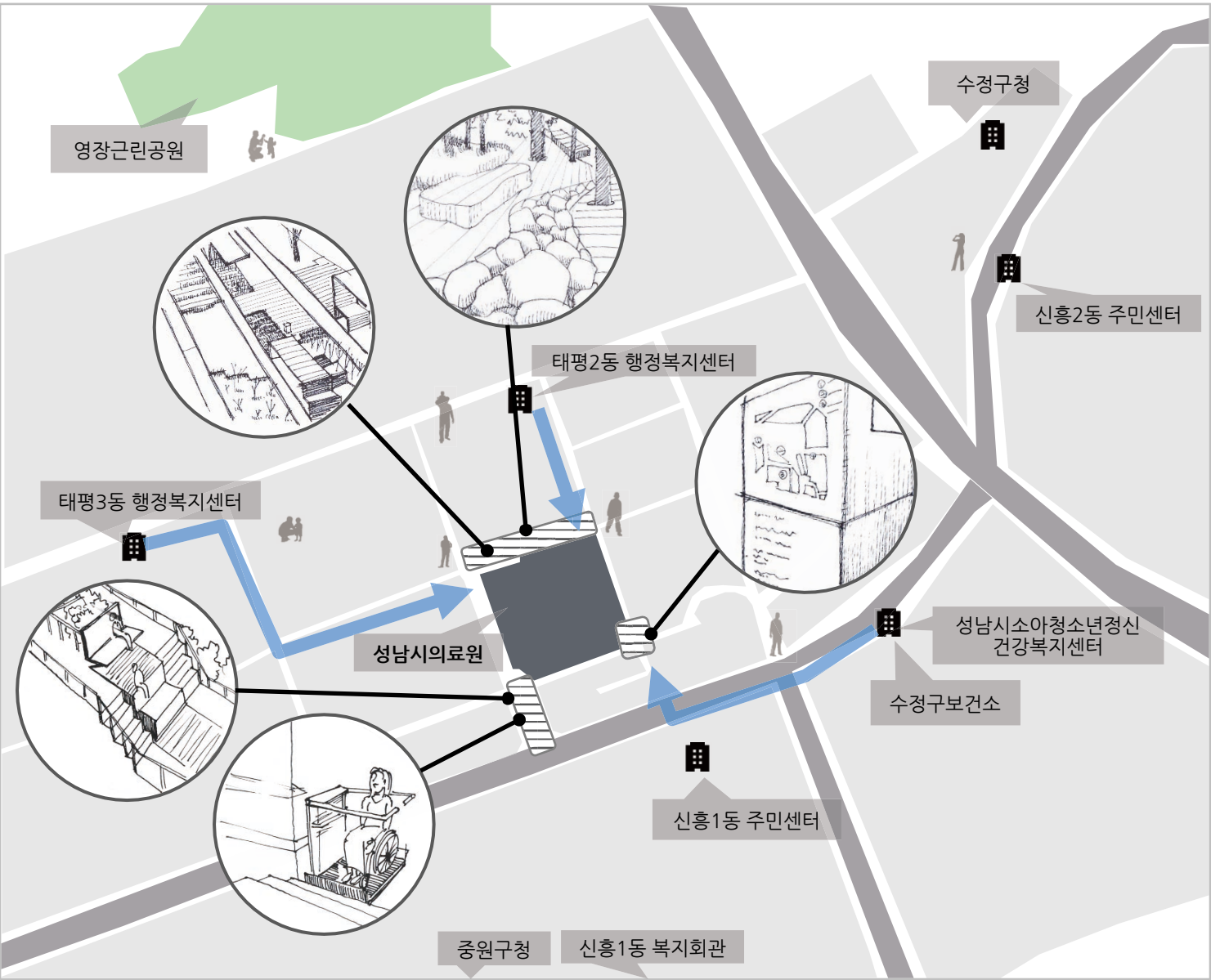
- 시민의 의료원 주인의식 제고
- 의료서비스 최초의 서비스디자인 시민참여 모델 제시

IV. 시민과 의료원의 생각있다

10. 지역주민을 위한 친근하고 건강한 환경 만들기

지역주민을 위한 친근하고 건강한 환경 만들기

성남시의료원 주변 지역에 거주하는 주민들이 성남시의료원에서 건강을 다지는 동시에
주변 지역과 환경이 모두 건강해 지는 공간을 조성합니다.



환자경험
증진

공공의료
선도

성남시민
건강증진

시민참여
문화확산

필요성

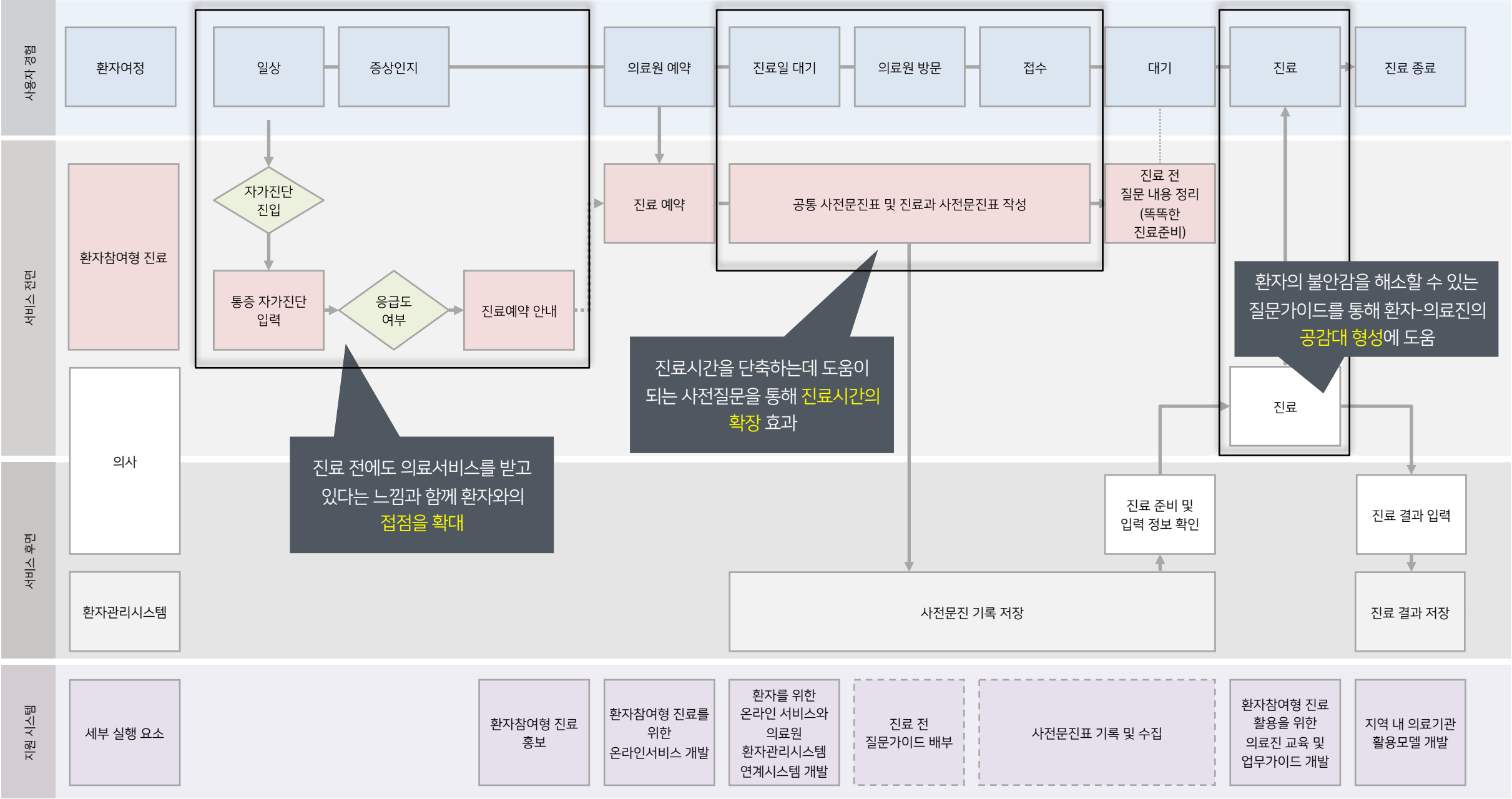
- 의료원의 설립목표는 성남시민의 건강증진을 위한 것이며, 이를 위해 지역 주민 뿐만 아니라 지역 환경 활성화에 기여할 수 있는 방안을 고려함
- 걷고 싶은 길, 머물고 싶은 공간 등 물리적인 환경을 조성하여 일반 시민들도 쉽게 다가갈 수 있는 장소로 인식되게 함
- 의료원 내 유니버설 디자인 도입으로 보행과 휴식에 불편함을 최소화함

주요내용

- (의료원) 외부 공간 중 일부를 '성남시 건강길'로 지정하여 걸으면서 운동을 함께 할 수 있는 공간으로 설계
- (의료원) 진입 접근성을 개선하는 장애인용 리프트 설치 및 휴게 공간 설계
- (성남시, 의료원) 의료원 주변의 지역 센터 (보건소, 주민센터, 복지센터 등)로 연결되는 보행로를 '성남시 행복길'로 브랜딩하고, 웨이파인딩 디자인
- (의료원) 병원 내에 유니버설디자인을 적용한 건축 설계

기대효과

- 건강증진도시 성남시 이미지 제고
- 지역 공공복지시설의 통합된 브랜딩/디자인 요소 발굴
- 병원 내/외부 접근성을 개선하는 환경 디자인

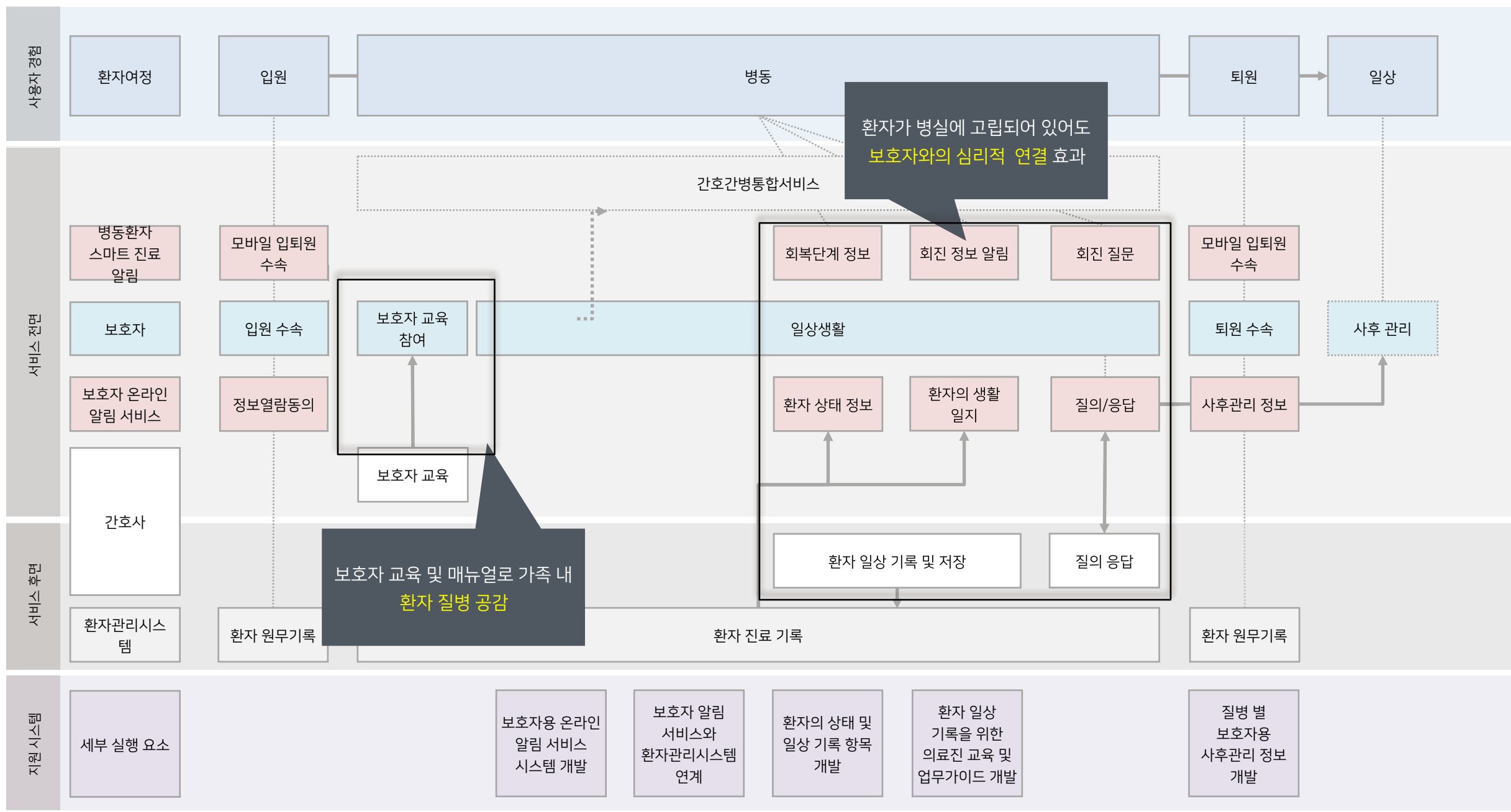


서비스 흐름도

환자의 참여로 공감하는 진료시간 만들기

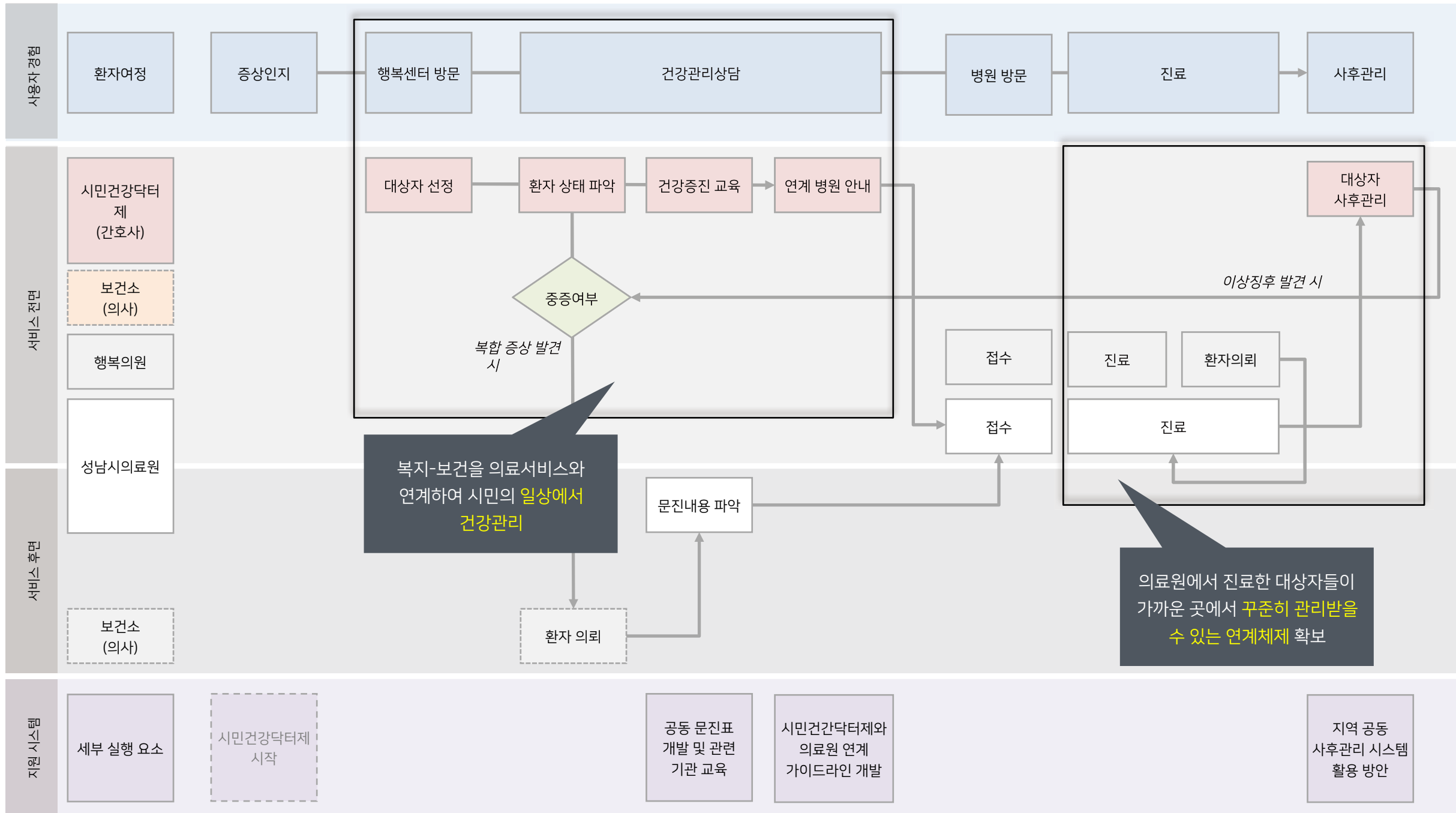
보호자를 위한 정보제공으로 환자와 가족간 심리적 연결 도와주기

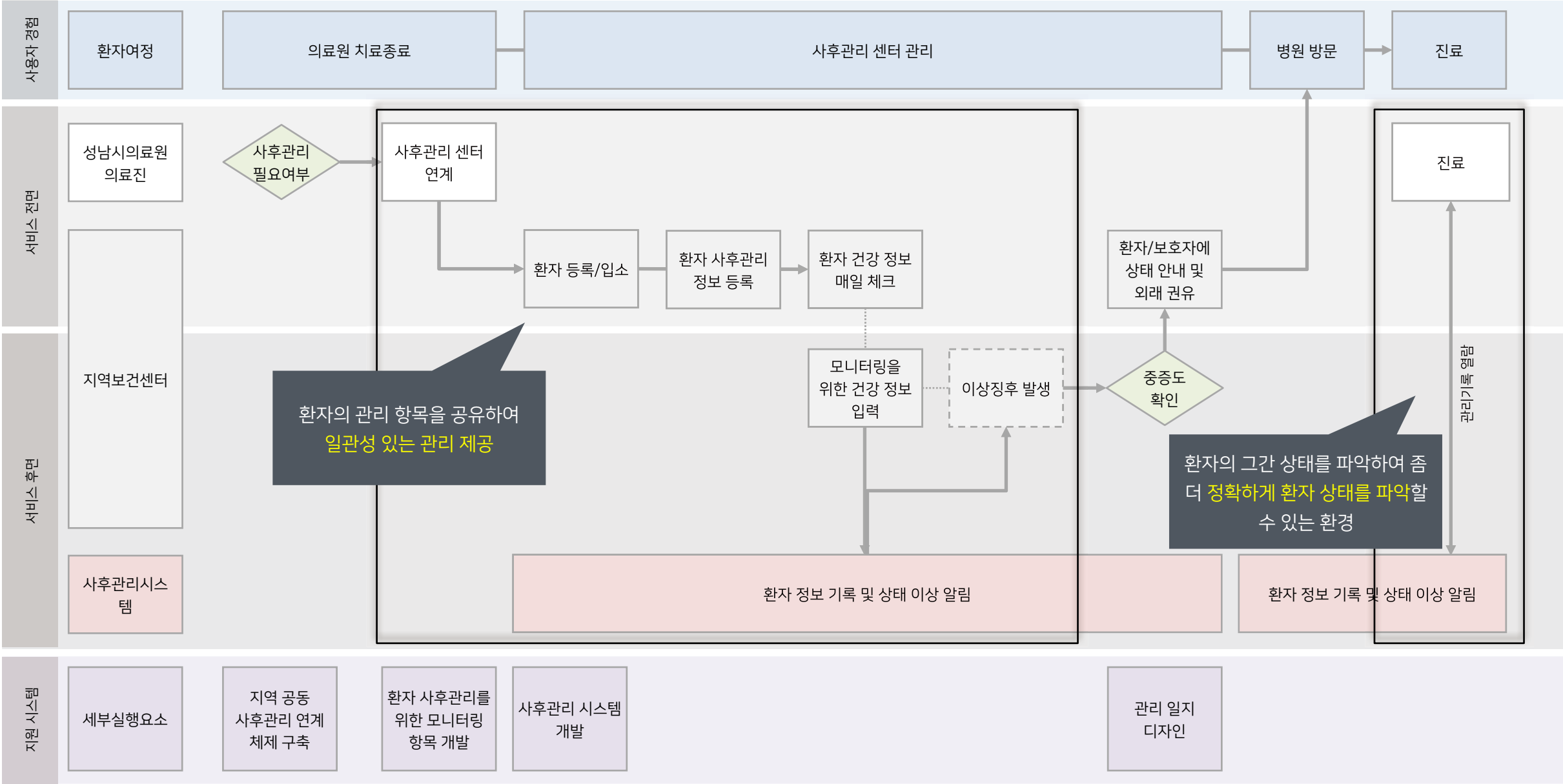
서비스 흐름도



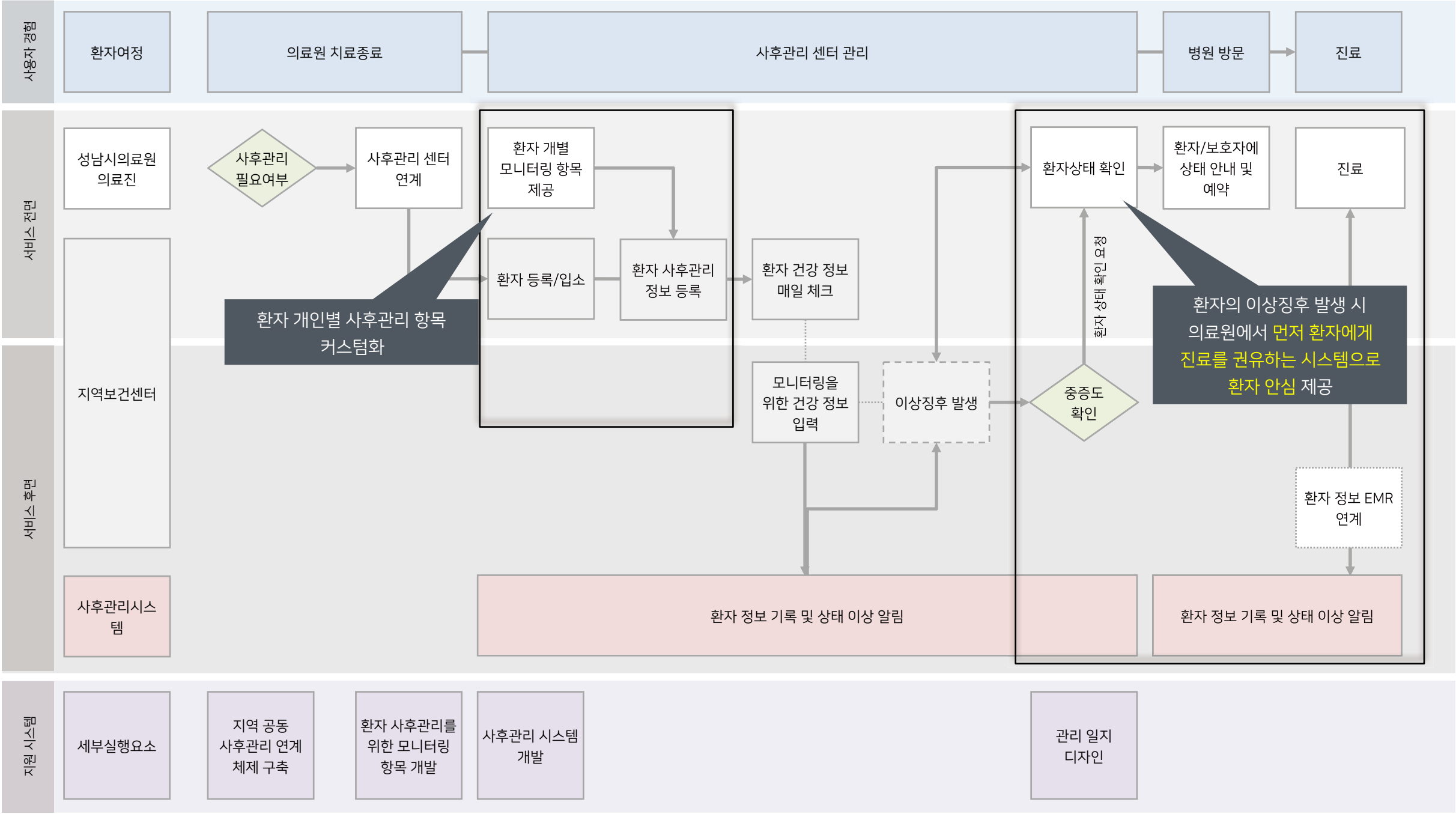
시민건강닥터제를 활용하여 지역주민 돌보기

서비스 흐름도





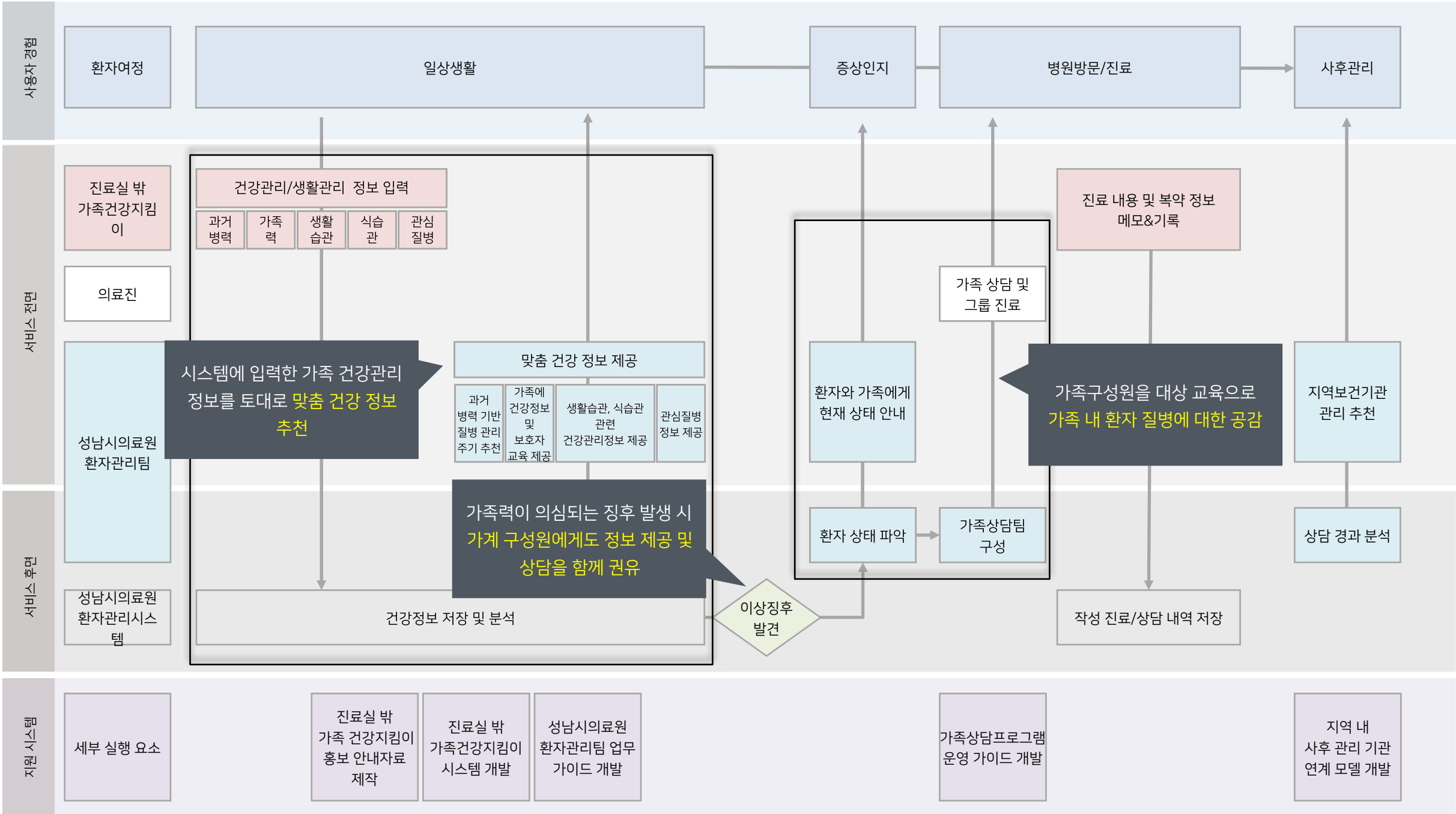
지역 공동 사후관리 시스템으로 환자 관리하기
서비스 흐름도



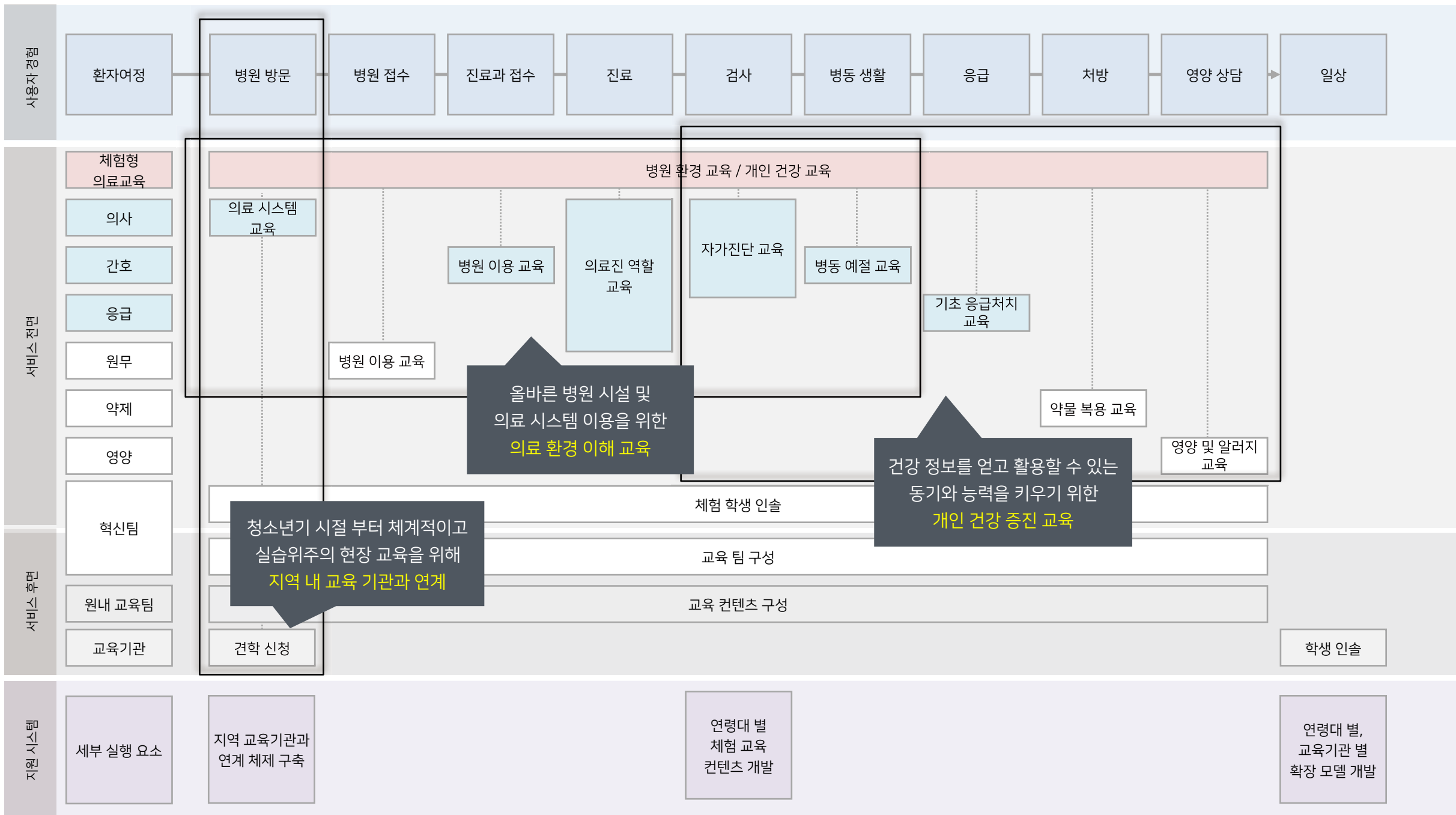
지역 공동 사후관리 시스템으로 환자 관리하기
서비스 흐름도(향후)

가족 중심으로 생애주기 건강상담하기

서비스 흐름도



체험형 건강 교육으로 지역 내 건강이해도 높이기
 서비스 흐름도



핵심 과제 영역	세부 아이디어	아이디어 실행 용이성	개원 시 적용 가능 아이디어 (안)
01. 환자 공감 기반 진료 제공	01-1. 환자와의 유대감을 높일 수 있는 진료실 레이아웃	고	✓
	01-2. 환자 중심의 진료를 위한 의료진 진료가이드	중	-
	01-3. 환자의 증상을 잘 파악할 수 있게 돕는 사전문진표	고	-
	01-4. 진료시간 옵션제	중	-
02. 환자와 가족의 마음이 회복되는 병동생활 제공	02-1. 병동 내 가족휴게실	고	-
	02-2. 응급실 내 보호자가 편안하게 쉴 수 있는 대기공간	고	✓
	02-3. 보호자 고관여 질병 보호자 교육	고	-
	02-4. 입퇴원 환자 모바일 수속 시스템	저	-
	02-5. 병동환자를 위한 스마트 진료 알림	고	-
	02-6. 호스피스 환자가 자택을 방문할 수 있게 도와주는 서비스	고	-
	02-7. 환자의 회복을 돕는 병동 색채계획	중	✓
	02-8. 보호자 간병 매뉴얼	고	-
	02-9. 입원 환자 웰컴키트	중	-
	02-10. 특수환자를 위한 보호자 알림장	중	-
	02-11. 수술 후 입원 환자의 회복기간 동안 아이돌봄 서비스	저	-
03. 지역 보건-복지-의료 연계 제공	03-1. 시민건강닥터제와 교류를 위한 콘텐츠 개발	중	-
	03-2. 시민건강닥터제 의료진 파견	고	-
04. 성남시 지역 공동 사후관리 제공	04-1. 퇴원 환자 사후관리 등급 개발 (내부관리용)	고	-
	04-2. 환자 사후관리를 위한 가이드	고	-
	04-3. 환자 사후관리를 위한 알림 발송	고	-
	04-4. 성남시의료원-사후관리센터의 환자 사후관리 시스템 개발	저	-
	04-5. 성남시의료원 의료진과 사후관리센터와의 주기적인 컨퍼런스	중	-
05. 성남시민 건강/영양관리 제공	05-1. 성남시의료원 건강레시피 공개	고	-
	05-2. 식이조절 환자 및 보호자를 대상으로 한 쿠킹 클래스	고	-
06. 성남시민 건강증진 정보 제공	06-1. 질병예방/사전건강관리 중점 콘텐츠 개발	고	-
	06-2. 건강증진센터 가족 주치의 프로그램 개설	중	-
07. 지역참여형 시민 건강교육 제공	07-1. 찾아가는 건강교육	고	-
	07-2. 우수환자 사례발표	고	-
	07-3. 우리마을 건강교사 (환자 주도형 건강교육)	중	-
	07-4. 성남시의료원 건강축제	저	-
	07-5. 성남시의료원 체험 학습	중	✓
08. 성남시의료원 내부 혁신문화 증진	08-1. 직원 대상 서비스 디자인 역량 교육	고	✓
	08-2. 의료진 및 직원들의 환자 간접 경험 워크숍 프로그램 개발	고	✓
	08-3. 환자경험 관찰 및 자체평가를 위한 키트(Kit) 개발	고	✓
	08-4. 서비스디자인 연구내용 공유를 위한 온라인 플랫폼 개발	고	-
	08-5. 서비스디자인 혁신TF / 전도사 선발	고	-
09. 시민참여형 서비스디자인 운영	09-1. 특수환자 (치매, 지체장애 등) 공감을 위한 일일 체험 프로그램	고	✓
	09-2. 성남시의료원 시민참여 가이드 개발	중	-
	09-3. 성남시의료원 환자간 멘토/멘티 프로그램	고	-
	09-4. 전문가 자원 봉사단 운영	중	-
	09-5. 포토보이스를 활용한 의료원 내 개선점 발굴	고	-
10. 지역과 의료원을 잇는 환경 조성	10-1. 보행 보조 기구를 가진 환자가 보다 편하게 대기할 수 있는 환경 조성	중	-
	10-2. 지역상권 활성화를 위한 도로명 개선 방안	중	✓
	10-3. 의료원 접근성 향상을 위한 지역 웨이파인딩 방안	중	✓
	10-4. 지역 주민 건강증진을 위한 성남시의료원 건강길 조성	중	-
	10-5. 성남시의료원 스마트 웨이파인딩 시스템 구축	저	-