
**의료서비스 종사자를 위한
스트레스 관리 방안 디자인**

2020. 10.

교육부

□ 추진배경

- 장기화 되는 코로나19로 인해 의료서비스 종사자들의 스트레스가 매우 심각한 상황
 - * 외상후 스트레스 장애로 이행될 가능성이 높은 상황이며, 탈진증후군 (burn-out syndrome) 발생 가능 등

□ 추진내용

- 의료서비스 종사자, 전문가 참여를 통한 국민디자인단 구성·운영
 - * 현장조사, 수요자 중심 인터뷰, 워크숍, 온라인 회의 진행
- 의료서비스 종사자의 스트레스 관리를 위한 서비스 제안

□ 추진성과 및 기대효과

- 의료서비스 종사자에 대한 서비스 디자인 연구 진행을 통해 스트레스 관리 방안 발굴 및 추진방향 수립
- 의료서비스 종사자의 스트레스 관리 서비스 시범 적용
 - * 앱 50본 10개 부서 50명 대상

< 국민디자인단 운영 전·후 비교 >

국민디자인단 운영 前(AS-IS)	국민디자인단 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> • 부서 간, 부서 내, 고객 간 갈등 및 높은 수준의 스트레스 • 의료서비스 종사자의 스트레스 관리 방안의 부재, 스트레스 방치 • 의료서비스 종사자의 무너진 자존감 	<ul style="list-style-type: none"> • 의료종사자의 스트레스 관리 및 자존감 회복을 위한 서비스 아이디어 발굴 • 스트레스 관리서비스 시범적용

□ 향후계획

- 의료서비스 종사자 대상 정신+신체적 건강을 지원 및 관리 할 수 있는 서비스/프로그램 개발 및 확대 적용
- 의료종사자 업무 스트레스발생에 대한 근본적 개선을 위한 업무 전달체계 디자인 및 서비스/프로그램 개발 추진

1

코로나 날려~, 스트레스 날려~

의료서비스 종사자를 위한 스트레스 관리 방안 디자인

과제유형	②기획·협업과제	정책분야	생활안전
주관기관 (협업기관)	교육부 국립대학정책과 (충남대학교병원 기획예산과)	과제담당자	이준혁 사무관 연락처 : 044-203-6826 이메일 : patitu@korea.kr

1

과제 개요

- ◆ (사업목표) 코로나19등 감염병 의료서비스 종사자에 대한 신속하고 정확한 심리적 지원 및 스트레스 관리 방안 서비스디자인 적용
- ◆ (주요고객) 의료서비스 종사자
- ◆ (추진기간) '20. 6. ~ '20. 10.
- ◆ (소요예산) ('20) 기관 기본경비 활용 / ('21) 75백만원 / ('22) 70백만
- ◆ (추진내용) 의료서비스 종사자에 대한 서비스디자인 연구 진행을 통해 스트레스 관리 방안 발굴 추진방향 수립
 - 의료서비스 종사자를 중심으로 한 문제 해결 프로세스 운영
 - * 코로나19 최접점 병동, 선별진료소, 감염관리실, 의료혁신실 등 참여
 - 의료서비스 종사자가 스트레스 관리를 신속하고 정확하게 제공 받을 수 있는 정신건강 관리 서비스 구축 및 스트레스 관리를 위한 앱 서비스 시범적용
 - * (총 10개 부서 50명)
 - 신체건강관리를 위한 서비스 컨셉 구축 및 시범 적용 추진
 - 소그룹 건강(정신/신체)관리지원 서비스 개발 및 시범 적용 추진 예정
 - 의료종사자 업무 스트레스발생에 대한 근본적 개선을 위한 업무전달체계 디자인 및 서비스/프로그램 개발 계획
 - 지속적이고 계속적인 관리 및 운영이 가능하도록 의료서비스디자인 운영관리 체계 구축 계획

2

추진배경

- 코로나19 감염병으로 인해 의료기관 근무자는 감염위험과 사회적 격리를 견디면서 최일선에서 피로 및 스트레스가 매우 심각함
- 의료서비스 종사자에 대한 신속하고 정확한 심리적 지원 및 스트레스 관리 방안을 서비스디자인을 적용하여 지원할 필요가 있음

□ 현황

- 코로나19 발생 이후 현장 활동이 장기화 되면서 의료서비스 종사자들의 스트레스 정도는 매우 높음
- 재난심리 특성상 환자 및 보호자가 의료진에게 화를 내거나 책임을 묻는 등 감정노동이 심각한 상황
- 격리 및 확진자에 대한 서비스는 다양하게 제공되고 편이나 상대적으로 의료서비스 종사자들은 오로지 책임감에만 의존하여 스트레스 수준이 매우 심각
- 의료서비스 종사자의 일상의 변화의 정도는 일반 국민에 비해 매우 높게 나타남

□ 추진 필요성

- 2020년 1월 8일 코로나19 감염증과 유사한 증상을 보이는 의심환자가 우리나라에 처음 확인된 이후, 의료기관 종사자는 감염병 대응, 병원 통제, 병원과 집만 오가는 사회적 격리 등으로 코로나19 감염병으로 인한 스트레스가 타 직군에 비해 월등히 높음
- 코로나19의 종료는 기약이 없는 상황이며 현장 활동이 장기화 될 경우 근무시간 연장과 과중한 업무로 심신이 피폐해져 탈진 증후군(burn-out syndrome)이 발생할 수 있음

- 코로나19가 안정 국면에 접어든 이후에도 정신건강 문제는 당분간 계속될 것으로 예상되며 상황 종료 후에도 외상후 스트레스 장애로 이행될 가능성이 높음

* 메르스 진료에 참여한 간호사 22%가 외상 후 스트레스 장애 증상

- 재난대응 업무 종사자들은 재난대응 업무 전에 맡게 될 역할을 연습하고 자신에게 적합한 스트레스 관리 기술을 개발하며 스스로와 가족들을 미리 준비시키는 것이 필요*하지만,

* 출처: '국가트라우마센터'의 재난대응 인력 소진관리 안내서 (2019년)

- 코로나19 상황은 매우 갑작스럽고 빠르게 진행되어 의료서비스 종사자는 이를 대처할 시간적 여유가 없었으며 상당기간 스트레스에 시달리고 있음
- 또한, 복식호흡, 명상, 음악감상 등을 통해 스트레스를 관리하도록 권장하고 있으나, 격무에 시달리면서 자신의 몸을 돌볼 겨를이 없음

- 이에, 의료서비스 종사자에 대한 심리적 지원과 스트레스 관리 프로그램을 구성하고 최대한 신속하게 현장에 보급 필요

- 단기·일회성이 아닌 지속적인 심리지원 필요

- 특히, 코로나19 감염병동의 최접점에 근무하는 의료진의 경우 교육 등의 지원 프로그램 자체를 스트레스 해소가 아닌 또 하나의 '스트레스'로 인식하고 있어, 현장의 목소리를 반영한 지원이 필요

3

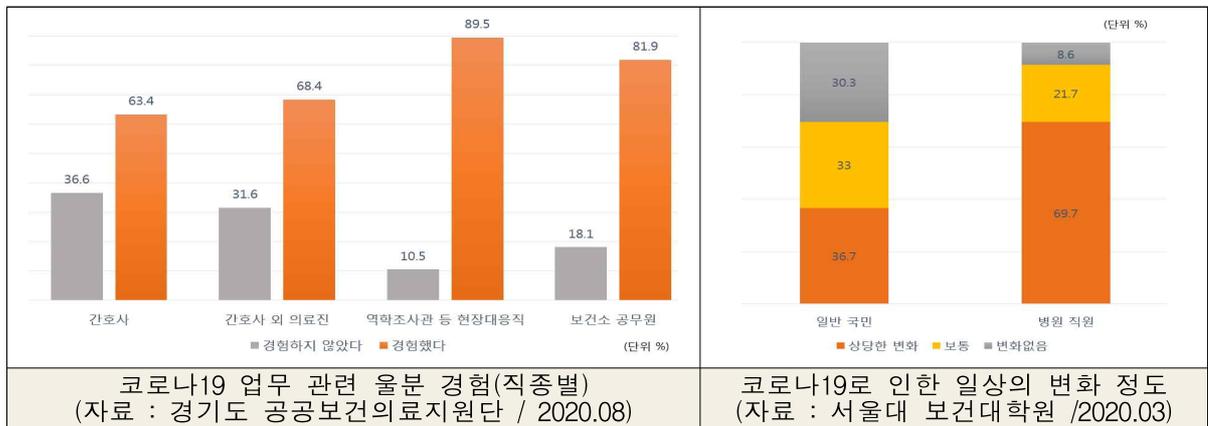
추진내용

□ [1단계] 이해하기

- 국민디자인단 팀 구성(13명) 및 코로나19 의료서비스 종사자의 현황에 대한 공감대 형성
 - 과제에 대한 이해와 서비스디자인 온택트 세미나 진행

□ [2단계] 의료서비스 종사자의 요구 발견하기

- 데스크리서치 수행
 - 코로나19 관련 의료서비스 종사자 관련. 설문조사자료, 기사 및 인터뷰 등 관련정보 수집 및 분석



- * 코로나19로 인해 일상이 상당한 변화가 있었다고 답한 병원직원의 응답은 69.7%으로 일반 국민 36.7%에 비해 상당히 높음

○ 필드리서치 수행

- 의료기관 근무현황 현장조사 : **코로나19 유관 부서 3개소***
 - * 선별진료소, 감염관리실, 코로나격리병동 등
 - ※ 근무강도 증가, 보호구 착용 불편함 등의 문제를 확인하고, 근무시간 연장 및 휴식보장이 어려운 부분 확인
- 의료기관서비스 종사자 심층인터뷰 : 5명
 - ※ 코로나19 병동등의 현장관리자를 통해 이들을 위한 지원이 오히려 또 다른 스트레스를 가중시킬 수 있음을 확인함

○ 국민요구 발견하기 활동

- 국가트라우마센터* 마음프로그램 모바일 앱 조사

* 국가 재난, 대규모 사고발생 시 관계기관과의 협력을 통해 재난현장을 지원하는 기관으로, 코로나19로 인한 스트레스 대처를 지원하는 범국민적 마음프로그램(앱) 개발·배포

□ [3단계] 진짜문제 정의하기

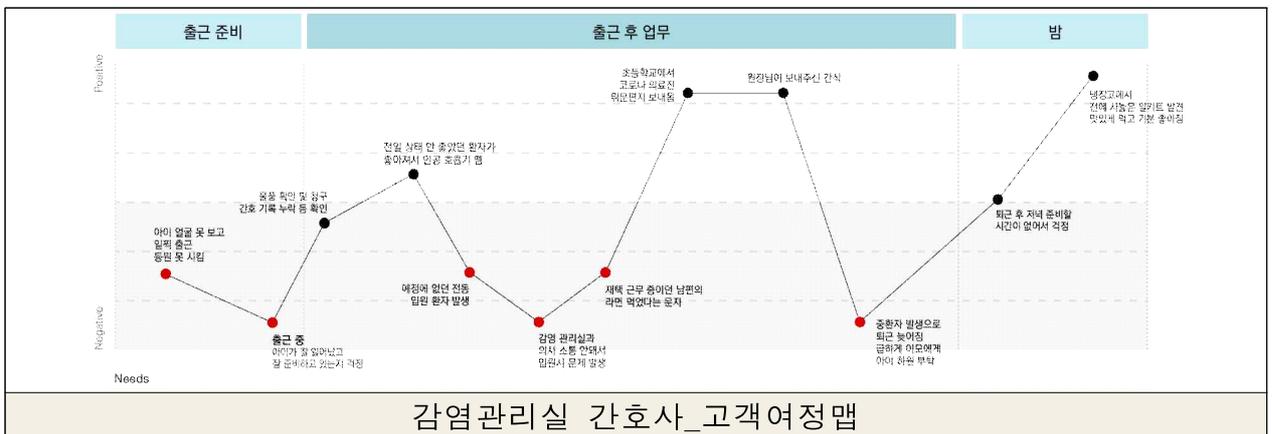
○ 코로나19 관련 의료서비스 종사자들의 고객여정맵 작성을 통해 Pain-Point 도출 ☞ 코로나19로 인한 스트레스는 업무 간 pain-point를 넘어 생활 전방으로 확장되어 가중되고 있음

<p>후서원.기리은 서로 예민한 상대라 폭발이부작전 상황!</p>	<p>만행때에 환자 본인도 힘든지만 의료진도 힘들고 다른 사람의 가족이같은 것은 인정하</p>	<p>의료진으로서의 인정과 존중 소외 고립 의료진에게만 격리 강요하는 분위기</p>
<p>아이들에게 코로나 북서에 근육한다고 말라지 말라고 시킴</p>	<p>감염 가능성이 있으므로 밖에 못하게 하며 집에만 있음 마트 학원도 우리아이만 따로 수업시킴</p>	<p>새벽 너무 힘들다!</p>

의료서비스 종사자 고객여정맵 작성 워크숍 : pain-point 도출

○ Pain-Point 분석을 통해 의료서비스 종사자들의 충족되지 않고 있는 요소(Unmet needs)들을 파악

※ ▲(정신건강) 의료진에게만 격리 강요하는 분위기, 업무에서의 안전·존중, 퇴근 후에도 쉴 수 없음 등, ▲(신체건강) 체력저하, 집에서 할 수 있는 건강 프로그램, 건강한 식사 등, ▲(업무효율) 정보전달의 신속성·정확성 등 증대, 불필요한 업무 감소 등, ▲(가족의 삶) 육아의 어려움, 고립되는 의료진 가족의 삶 등



□ [4단계] 아이디어 발전하기

○ 의료서비스 종사자들의 니즈를 그룹핑하여 서비스 컨셉 개발

※ ▲(힐링하기) 정신건강 지원, ▲(케어하기) 신체건강 지원, ▲(개선하기) 업무환경 개선

힐링하기 (Healing) : 정신적 건강 지원

케어하기 (Caring) : 신체적 건강 지원

개선하기 (Improving) : 업무환경 개선

아이디어발전하기 - 서비스 컨셉 개발하기

□ [5단계] 실행전략 전달하기

○ 개인에서부터 집단(가족, 동료) 그리고 조직(의료단체, 기관)으로의 단계별 확장 전략 수립

○ 현 상황의 의료종사자들의 스트레스 회복, 존엄성 회복단계에서부터 시작하여 스트레스발생 예방단계까지 목표를 설정함

○ 시급성, 적용가능성, 개발복잡성 등의 요소를 고려, 단계별 실행방안 도출



4

국민디자인단 운영 성과

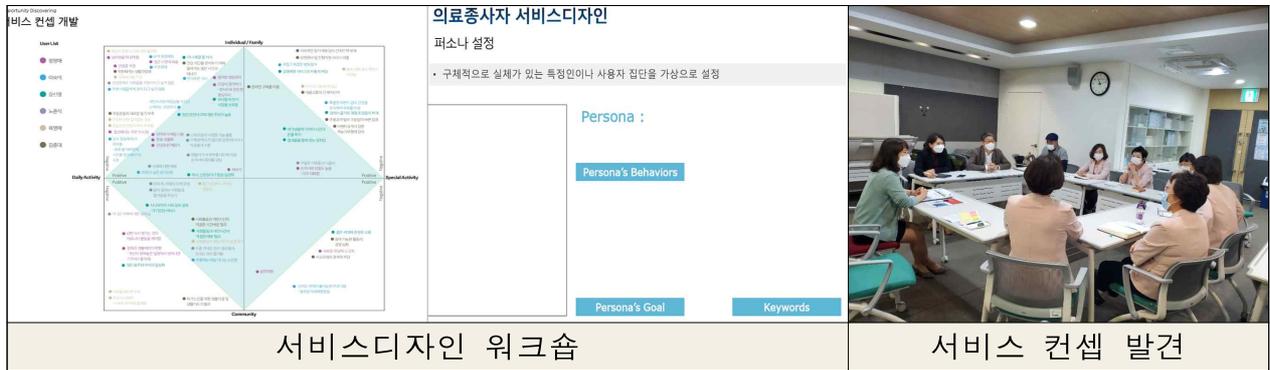
가. 국민디자인단 구성 현황

구분	성명/소속/직위	역할	
국민	분야 전문가	이혜진 과장 (충남대병원)	○ HRD 전문가
		이숙현 (코로나19 현장근무)	○ 코로나19 관련 전문지식 제공
		윤진현 사무국장 (사) 국립대협회)	○ 사업 및 정책 관련 아이디어 제시
	정책수요자	최승원 실장 (충남대병원)	○ 정책수요자로서의 관점, 아이디어 제시
		김보승 담당 (충남대병원)	○ 자료 취합 및 자료 정리
		문민정 (코로나19 현장근무)	○ 실태 조사 및 과제수행
		박상순 (코로나19 현장근무)	○ 실태 조사 및 과제수행
		서성주 (코로나19 현장근무)	○ 자료 구성 등 서비스 디자이너 지원
		홍재원 (코로나19 현장근무)	○ 자료 구성 등 서비스 디자이너 지원
		김지현 담당 (감염관리실)	○ 직접 조사활동(관찰 및 인터뷰 등) 수행
		길남오 담당 (선별진료소)	○ 직접 조사활동(관찰 및 인터뷰 등) 수행
서비스 디자이너	전희제 대표(아요바)	○ 국민디자인단 서비스 디자이너. 조사, 자료 구성 등 서비스 디자인 업무 일체	
공무원	혁신행정 담당	박은정 사무관 (혁신행정담당관실)	○ 과제 추진 상황 및 사후관리 총괄
	사업담당	이준혁 주무관 (국립대학정책과)	○ 사업 설명 및 과제 추진, 성과도출 등

나. 국민디자인단 추진 성과

□ 의료서비스 종사자를 중심으로 한 문제 해결 프로세스 운영

- 국민디자인단 활동을 통해 의료서비스 종사자 중심의 조사 및 분석으로 발견된 문제들과 이를 발전시킨 서비스 컨셉 발굴 및 문제 해결 방안 제안
 - 의료서비스 종사자를 비롯 참여자들의 서비스디자인에 대한 인식강화



서비스디자인 워크숍

서비스 컨셉 발견

□ 의료서비스 종사자의 스트레스 관리서비스 아이디어 도출 실행 전략 구축

- 수요자 중심 니즈 반영
 - * 기존 구축된 모바일앱은 사용 방법이 복잡하여 의료서비스 종사를 위한 편리성을 우선으로 한 적용 기법 필요
- 서비스디자인 등 단계별 실행전략 구축
 - ▲장소·시간에 구애받지 않는 모바일 정신건강 서비스, ▲자기 주도적 스트레스 관리 서비스, ▲정신건강을 뒷받침하는 신체건강 서비스, ▲동료, 가족구성원의 정신건강 관리 서비스, ▲기관/시설 단위의 업무전달체계 등 개선

□ 서비스디자인 전문가(전문인력) 채용 등 운영 지원

- 당해 연도는 미지원 되었으나, 필요성을 인식하였고 향후 지속적인 전담 인력 지원 요청 예정

□ 의료서비스 종사자를 위한 스트레스관리 서비스 시범 적용

- 모바일 스트레스 관리 서비스 충남대학교 의료서비스 종사자 대상 시범 적용



< 국민디자인단 운영 전·후 비교 >

국민디자인단 운영 前(AS-IS)	국민디자인단 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> • 코로나19 감염병으로 인한 신체적·정신적 스트레스와 사회적 격리감이 매우 높지만 관리체계 부재 • 정신건강관리를 받을 수 있는 시간적인 제약으로 인해 스트레스 방치 	<ul style="list-style-type: none"> • 언제 어디서든지 스트레스 관리를 제공받을 수 있는 정신건강 관리 서비스 구축 및 스트레스 관리를 위한 앱 서비스 시범적용
<ul style="list-style-type: none"> • 본인 스스로 스트레스가 극심하다는 것을 인지하고 있으나 적절한 방법 및 도구가 없어 스트레스를 방치 	<ul style="list-style-type: none"> • 자기주도적 스트레스 관리 서비스 구축 및 스트레스 관리를 위한 앱 서비스 시범적용
<ul style="list-style-type: none"> • 신체건강관리를 위한 시간, 공간적 제한으로 인해 신체건강관리에 어려움을 겪고 있음 	<ul style="list-style-type: none"> • 신체건강관리를 위한 서비스 컨셉 구축 및 시범 적용 추진
<ul style="list-style-type: none"> • 본인뿐만 아니라 동료, 가족구성원들에 대한 스트레스가 본인에게 영향을 주는 대로 방치 	<ul style="list-style-type: none"> • 소그룹 건강(정신/신체)관리지원 서비스 개발 및 시범 적용 추진예정
<ul style="list-style-type: none"> • 코로나로 인하여 비효율적인업무상황 발생 및 업무 이해관계자간 의사소통이슈 및 갈등발생으로 야기되는 업무스트레스 발생 	<ul style="list-style-type: none"> • 의료종사자 업무 스트레스발생에 대한 근본적 개선을 위한 업무전달체계 리디자인 및 서비스/프로그램 개발 추진예정
<ul style="list-style-type: none"> • 의료서비스 개선을 위한 솔루션의 부재 	<ul style="list-style-type: none"> • 의료서비스디자인의 지속적인 보급과 운영관리 체계구축 필요성 확인

다. 국민디자인단 운영 시 미흡한 점 및 향후 개선방안

□ 국민디자인단 구성원(의료서비스 종사자)의 제한적인 참여에 대한 보완 필요

- 국민디자인단 활동에 대한 정확한 이해 및 각 부서 협조 필요
 - 현재진행형인 코로나19 상황으로 인해 의료서비스 종사자가 국민디자인단 업무에 충분히 집중하기 어려움
- 외부접촉이 어려울 수 있는 의료종사자들을 위한 효과적 워크숍 진행을 위한 가이드 구축 필요
 - 실시간 화상회의뿐만 아니라 모바일기반 커뮤니케이션 앱 등을 효과적으로 활용할 수 있는 가이드 및 시설구축 필요

□ 의료서비스 종사자들의 정신/신체 건강의 회복에서 나아가 스트레스 발생을 예방할 수 있는 서비스디자인에 대한 필요 확인

- 단순 스트레스 회복에서 나아가 스트레스의 근본 원인이 될 수 있는 업무전달체계의 비효율성 및 의사소통체계의 문제 등에 대한 개선 필요
- 이에 따라 상당한 복잡성을 가지고 있는 의료서비스 전달체계 및 업무이해관계자간 의사소통이슈 및 갈등 발생 등의 문제를 해결하기 위한 깊이 있는 심층적 서비스디자인을 수행

□ 의료서비스 종사자대상 스트레스 관리 서비스 확대적용

- 추진주체 : 사단법인 국립대학병원협의회
- 협력기관 : 교육부
- 추진방안
 - 1) 서비스디자인 전문인력 영입을 통한 ‘현장을 찾아가는 스트레스 관리 서비스’ 홍보 및 적용
 - 2) 시범 적용된 스트레스관리 서비스에 대한 사용자경험을 지속 모니터링 하여 의료종사자의 상황에 맞게 서비스 및 콘텐츠 고도화
 - 3) 서비스를 통해 경감된 스트레스를 정량화된 지표를 통해 지속적인 모니터링을 수행하고 이를 공개하여 스트레스 관리 서비스가 확대될 수 있도록 함
 - 4) 시범 적용되고 있는 모바일 스트레스관리서비스에 대한 지속적인 홍보를 통해 의료서비스 종사자들의 사용 유도하고 배포
- 소요예산 : 75 백만원

□ 스트레스 감소를 위한 의료서비스디자인 수행

- 추진주체 : 사단법인 국립대학병원협의회
- 협력기관 : 교육부
- 추진방안
 - 서비스디자인에 대한 인식강화를 위한 교육/워크숍 지속 추진
 - 지속적이고 계속적인 관리 및 운영이 가능하도록 의료서비스디자인 프로그램 및 관리체계 구축
- 소요예산 : 70 백만원

6

홍보실적 및 계획

□ 코로나19 극복을 위한 다양한 의견 수렴

- 서비스디자인을 접목하여 의료서비스 종사자들의 스트레스를 줄이고자 하는 다양한 의견 수렴 ※ 국민디자인단의 현장조사 및 활동 워크숍 개최

Persona : 코로나-19 경증 환자를 담당하는 40대 초반 직장맘, 세 명의 자매를 키우고 있음, 전담 간호사
 연령 반도수 : 1년에 2~3번 국내 출국

Persona's Behaviors
 평. 13살의 아들과 11살된 딸 산둥이나 함께 살고 있음
 주로 새벽근무 (Day)와 오후근무 (Evening)를 하고 있어 친정부모
 이 돌봐주심 아이들이 답답해 하지만 경증환자 보서에 있어서
 맘 가늠안이 있으므로 밖에 나가지 않게 하고 친구와도 놀지
 않게 하며 집에만 있는 마드로 가지않고 집에서 배운시강
 원도 우리아이만 따로 수업시강 학습지도 점검부서에 근무하기

Persona's Goal
 - 아들과 교외로 출가하고 싶음
 - 아이들이 자유롭게 뛰놀게 하고 싶음

Keywords
 - 소리
 - 고집
 - 의료관계에만
 - 격리 강요라는
 - 분기기

**여름에 원격교육
 으로 대처함
 아이들에게 엄격
 코로나 복서에
 근무한다고 말하지
 말라고 서경**

워크숍 실시(2020.09.25.)



□ 모바일 앱 배포

STRESS CHECK

스마트폰 카메라를 통한 맥파 측정

측정요소

- 자율신경균형 (ANB)
- 교감신경 활성화도 (SNS)
- 부교감신경 활성화도 (PSNS)
- 자율신경 활성화도 (ANS)
- 심박변이도 (HRV)

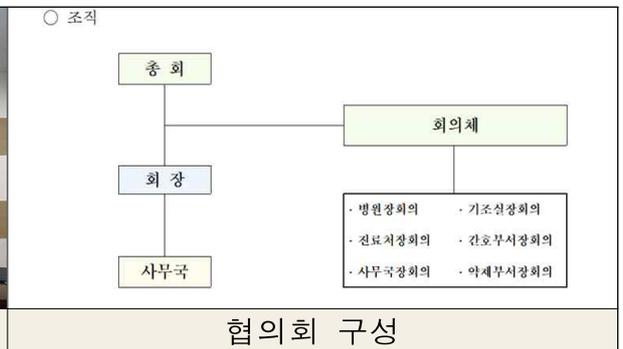
모바일 앱 구성 (1)

- 마음챙김 호흡법 1
- 짧은 마음챙김 호흡법 1
- 마음챙김 호흡법 2
- 짧은 마음챙김 호흡법 2
- 몸챙김 호흡법 1

모바일 앱 구성 (2)

□ 홍보계획 : ‘사단법인 국립대학병원협회’ 를 통한 확대 적용 예정

- '20.06월 발족된 사단법인 국립대학병원협회를 통해 시범 적용한 그 간의 활동결과를 공유하고 추진 결과를 홍보



첨부1**국민디자인단 활동 실적 및 단계별 산출물**

□ 국민디자인단 활동 실적

구분	일 시	장 소	참석자
1차	20년 06월 23일 16:30~19:00	여의도 CCMM 회의실	교육부 4명, 국립대병원 발전협의회 위원 16명
2차	20년 07월 09일 10:00~13:00	오송컨벤션센터	국민디자인단 3명, 서비스디자이너, 담당공무원 2명
3차	20년 08월 14일 13:00~15:00	충남대학교병원	국민디자인단 1명, 서비스디자이너, 외부전문가
4차	20년 09월 11일 14:00~16:00	충남대학교병원 회의실	국민디자인단 3명, 서비스디자이너, 간호부 관리자등
5차	20년 09월 15일 14:00~17:00	충남대학교병원 고위과정강의실	국민디자인단 1명, 서비스디자이너, 정책수요자등 10명 담당공무원 1명
6차	20년 09월 18일 14:00~15:30	화상회의	국민디자인단 1명, 서비스디자이너, 정책수요자 5명
7차	20년 09월 25일 14:00~18:00	충남대학교병원 고위과정강의실	국민디자인단 4명, 서비스디자이너, 정책수요자 10명
8차	20년 10월 05일 14:00~18:00	화상회의	국민디자인단 1명, 서비스디자이너, 정책수요자 5명
9차	20년 10월 13일 08:00~09:00	충남대학교병원 세미나실	국민디자인단 2명 서비스디자이너, 정책수요자 8명

□ 국민디자인단 활동 단계별 산출물

구분	단계별	주요 활동내용	산출물
1차	1단계 (이해하기)	① 서비스디자인 이해하기 ② 킥오프 미팅	
2차	2단계 (발견하기)	데스크리서치 수행	-데스크리서치 조사자료
3차	2단계 (발견하기)	① 충남대학교 병원 코로나19대응 주요 부 서 방문 ② 필드리서치 수행	- 현장관찰 및 촬영본
4차	3단계 (정의하기)	현장의 의견을 반영한 서비스 컨셉 기초 컨 셉 도출	- 현장정보를 통한 심층적 이해
5차	4단계 (발전하기)	서비스 컨셉 개발	- 서비스컨셉개발
6차	4단계 (발전하기)	① 고객여정맵 작성을 통해 Pain-Point 도출 ② 의료서비스 종사자들의 충족되지 않고 있는 요소(Unmet needs)들을 파악	- 실행 로드맵
7차	5단계 (전달하기)	도출된 서비스 컨셉을 바탕으로 단계별 실 행 솔루션 도출	- 실행 로드맵
8차	5단계 (전달하기)	의료서비스 종사자를 위한 스트레스관리 서 비스 시범적용 진행	- 시범적용
9차	5단계 (전달하기)	① 국민디자인단 추진 내용, 운영 성과 정리 및 개선방안 논의 ② 향후 추진계획 논의	국민디자인단 운영 총 정리 및 향후계획 수립

□ 국민디자인단 활동 총평

- 충분한 시간을 들여 관찰하고 문제점을 찾는데 있어 코로나19로 인해 제한된 관찰, 제한된 참여자등 많은 어려움이 있었음
- 코로나19 대응으로 인한 불안·공포·고립감·낙인 등 심리·정서적 문제를 겪는 의료서비스 종사자들의 정신건강을 스스로 돌볼 수 있도록 심리·정서지원 서비스를 시의적절한 제공이 필요 함
- 근무강도 증가, 근무시간 연장에 따른 불규칙 하고 충분히 보장 받지 못하는 휴식시간에 따른 신체건강(physical health) 또한 정신 건강과 더불어 적절한 관리가 필요함
- 의료종사자 본인의 스트레스는 가족구성원 및 동료들의 정신, 신체 건강과도 밀접히 연계되어 있어 이를 함께 지원 및 관리 할 수 있는 건강관리지원 서비스가 필요

□ 국민디자인단 추진시 애로 및 건의사항

- 짧은 사업기간과 제한된 지원
 - 사회적 이슈인만큼 충분한 시간과 조사가 필요하지만 코로나19라는 감염병으로 인해 모임 등의 활동이 제한되어 국민디자인단 활동에 제약이 많았음
 - 전년도에 비해 부족한 지원으로 인해, 활동 가능한 전문 서비스디자이너를 요청하였지만 배정되지 않아 실행에 애로사항이 많았음
- 국민디자인단 활동의 공무원 조직 및 적극적인 홍보 필요
 - 코로나19는 진행형으로 의료서비스 종사자의 참여가 현실적으로 제한되는 상황
 - 코로나19 사태가 진정국면에 들더라도, 향후 발생하게 될 세계적 재난수준의 감염병 사태에 대응 할 수 있도록 지속적인 연구가 계속 되어야 할 것임
- 의료서비스 종사자의 가족구성원 및 실제 업무상 이슈가 있는 동료 등의 이해관계자들까지 충분하게 국민디자인단에 참여할 필요가 있음