

---

「지역사회와 함께하는 정신장애인 가족연대 강화」  
2020년 국립나주병원 국민디자인단 운영

---

2020. 10.



보건복지부 책임운영기관  
국립나주병원

**추진배경**

- (수요자 관점의 서비스 과제 발굴·시행) 공모전 심사결과 반영
  - \* 2020, 국립나주병원 국민디자인 과제 공모전에서 ‘지역사회와 함께하는 정신장애인 가족 치유캠프’가 국민제안 우수과제로 선정(‘19.12.)
- (맞춤형 프로그램 필요) 환자 및 가족의 다양한 맞춤형 프로그램 제공을 통하여 환자의 재활과 사회적응을 지원하고 정서적 지지제공 및 사회적 지지체계 절실히 필요

**추진내용**

- 2020년 국립나주병원 국민디자인단 구성·운영(총10회기/8회기 진행)
  - \* 2020년 ‘지역사회와 함께하는 정신장애인 가족연대 강화’ 국민디자인단 발대식 개최
  - \* 당사자 및 가족, 지역사회 전문가 등 이해관계자 현장조사를 통한 진짜 욕구발견
  - \* “환자가족의 이야기를 잘 들어주고, 재미있어 믿음이 가는 안심병원 만들기’ 세부 미션 선언문 발표 및 낭독
  - \* 핵심고객 정의 및 퍼소나(미한해/보호자/58세/여) 치료동행 과정 고객여정맵 도출을 통한 공감하기
  - \* 핵심문제 정의(서비스 개발 방향 및 목표 설정)하기
  - \* 기존 프로그램 분류 및 재평가를 통한 수요자 중심의 프로그램 핵심컨셉 설정
  - \* 상담·지지 프로그램&재미를 돕는 프로그램 8가지 프로토타입 만들기
  - \* 병원방문 고객 대상 수요자 의견조사 실시 → 시범사업에 반영할 우선순위 선정

**추진성과 및 기대효과**

- 국민디자인과제 운영과정(준비-기획-실행-평가) 전반에 국민참여 제도화
- 인권적 접근을 통한 수요자 맞춤형, 수요자가 주도하는 공공의료서비스 혁신!
- 치료과정 단계별 서비스 지원 통합프로세스 전환
- 지역사회 참여 및 사회통합을 위한 지속적 협력체계 구축
- 정신장애인·가족 자조모임 활성화를 통한 연대의식 강화 및 삶의 질 향상
- 정신질환에 대한 편견해소로 정신의료기관 이미지 개선 및 서비스 이용률 증가

< 국민디자인단 운영 전·후 비교 >

국민디자인단 운영 前(AS-IS)	국민디자인단 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기관 중심의 사업기획·추진·평가</li> <li>• 수동적인 서비스 수요자(환자·가족)</li> <li>• 입원단계 위주의 프로그램·서비스 개입</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 국민제안 과정 및 국민평가반영 제도 개설</li> <li>• 능동적인 서비스의 활용 주체</li> <li>• 입원전외래-입원-퇴원후외래 통합프로세스 구축</li> </ul>

**향후계획**

- 세부실행전략 수립 및 증장기로드맵 설정을 통한 시범사업 추진 및 ‘정신장애인 및 가족 통합지원서비스’ 매뉴얼 개발

# 1

## 지역사회와 함께하는 정신장애인 가족연대 강화 (국립나주병원)

- 정신장애인 사회통합을 위한 맞춤형 가족지원서비스 운영 -

과제유형	②기획·협업과제*	정책분야	사회복지
주관기관 (협업기관)	보건복지부 국립나주병원 (지역 정신건강복지센터 2개소)	과제담당자	이지니 주무관 연락처 : 061)330-7720 이메일 : leejini21@korea.kr

\* 과제유형 : 연초 실행·협업과제로 추진할 계획이었으나, 코로나19 사태 장기화로 인해 기획·협업과제로 추진, '21년도 시범사업 실행과제 운영 및 중간평가 예정임.

## 1 과제 개요

- ◆ (사업목표) 지역사회와 함께하는 정신장애인 가족연대 강화로 가족의 소진예방 및 정신장애인의 효율적인 회복·사회복귀 촉진
- ◆ (주요고객) 우리병원 외래·입원환자 및 가족/지역사회 센터 정신장애인 및 가족
- ◆ (추진기간) '20.7.~10.(서비스 기획)  
'21.2.~12.(시범사업 계획 및 실행과제 운영)
- ◆ (소요예산) ('20) 약18백만원 / ('21) 약20백만원  
\* 국민디자인과제 '정신장애인 가족연대 강화' 운영 관련 제반 예산확보
- ◆ (추진내용)
  - 사전단계 > 2020, 국립나주병원 국민디자인과제 공모전 심사결과 우수과제로 선정된 국민제안과제 실행
  - 1단계 > 국민디자인단 발대식 및 위촉장 수여, 킷오프 회의
  - 2단계 > 정신장애인 당사자 및 환자의 현장 인터뷰, 지역사회 전문가 및 치료진 경험담을 토대로 한 진짜 욕구발견, 미션 선언문 발표  
"환자와 가족의 이야기를 잘 들어주고, 재미있어 믿음이 가는 안심병원 만들기"
  - 3단계 > 핵심고객 정의, 퍼소나 고객여정맵 구성을 통한 핵심고객 공감하기, 핵심문제 정의하기 "내 얘기를 터놓고 얘기할 믿을만한 사람이 필요해요"
  - 4단계 > 기존 프로그램 분류를 통한 수요자 중심의 프로그램 핵심컨셉 설정  
"검증된 우수프로그램을 수요자 중심으로 새롭게 정의하기!"  
아이디어 발전 - 정서적지지·상담 프로그램 / 재미를 돕는 프로그램
  - 5단계 > 선별된 아이디어로 서비스 프로토타입 제작, 수요자 의견조사 실시

## 2

## 추진배경

- 지역사회 협업을 통한 정신장애인 가족연대 강화 및 사회통합 지원
- 맞춤형 가족지원서비스를 통한 정신장애인 회복촉진 및 사회복귀 활성화

### □ 수요자 중심의 서비스 과제 발굴·시행

#### ○ (2020, 국립나주병원 국민디자인과제 공모전 개최)

- 우리병원에서 실시한 2020, 국립나주병원 국민디자인 과제 공모전에서 '지역사회와 함께하는 정신장애인 가족 치유캠프' 과제가 국민 제안 우수과제로 선정('19.12.)

\* 2020년 국민디자인단을 구성·운영함으로써 국민 제안과제 실행

### □ 문제점 및 현황

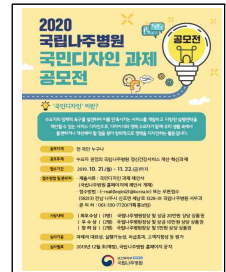
- (정신장애인 가족의 정서적 부담 및 소진) 부모세대의 노령화와 가족의 부담, 소진 등으로 가족의 관심과 참여가 미흡한 실정
- (정신장애인 가족 참여 욕구 증대) 가족의 역할에 대한 이해가 점점 높아지게 되면서 정신장애인 가족들이 정신질환을 올바르게 알고 치료·재활의 과정에 적극적으로 참여하기를 원함
- (맞춤형 프로그램 필요) 환자 및 가족의 다양한 맞춤형 프로그램 제공을 통하여 환자의 재활과 사회적응을 지원하고 가족의 정서적 지지 및 사회적 지지체계 절실히 필요
  - 가족의 관심과 참여를 높일 수 있는 프로그램 제공 형태 및 운영 방법 등에 있어서 환자와 가족의 요구에 맞는 다양한 맞춤형 프로그램 운영 필요
- (지역사회 사회통합 노력) 지역사회 정신건강복지센터 등 사회복귀·재활센터와 협력하여 다양한 가족지원서비스를 실시함으로써 가족을 지원하고 환자의 만성화 예방 및 사회복귀 촉진

### 3

## 추진내용

### □ [사전단계\_2020, 국립나주병원 국민디자인과제 공모전]

- (대국민 공모전) 2020, 국민디자인과제 공모전 개최
  - 수요자 관점의 국민제안 과제 선정 및 공공서비스 개발을 위한 국립나주병원 국민디자인과제 공모전 실시
  - \* 우수과제로 '지역사회와 함께하는 가족 치유캠프' 선정



### □ [1단계\_이해하기]

- (2020년 국립나주병원 국민디자인단 발대식) 단원 위촉장 수여(8.19.)



- (키오프 회의) 국민디자인단 1차 워크숍 진행
  - 주제선정 배경 확인 및 공공서비스 디자인 이해하기
  - 팀원 소개 및 내부규칙 정하기 등 공감대 형성하기

### □ [2단계\_국민요구/문제 발견하기]

- (관찰하기) 서비스 수요자 인터뷰 진행
  - 정신장애인 당사자, 정신장애인 보호자, 정신장애인 동료지원가의 치료과정 및 정신건강 전문가의 경험담 공유하기
- (미션 확인하기) “우리의 미션은 무엇인가?”



- (세부 미션 설정하기) “우리는 무엇을 달성하고자 하는가?”
  - 환자 가족의 얘기를 잘 들어주고, 재미있어 믿음이 가는 안심병원 만들기

미션은 무엇인가

**왜! 무엇을 위해 존재하는가?**

우리는 무엇을 달성하고자 하는가?

- 우리팀의 미션이 무엇이라고 알고 있는가?
- 우리의 존재 이유는 무엇인가?
- 우리는 이 일을 왜 하고 있는가?
- 최종적으로 우리는 무엇으로 기억되고 싶은가?

우리의 미션은 무엇인가?

환자 가족을 위한 상담 들어주기	이런 것인데 이해하는 것	재미난 활동 만들기	아예까지 없었던 더 좋은 치유방법 찾기	환자 가족을 위한 상담	믿을 사람 하나 있는 안심병원 만들기
-------------------	---------------	------------	-----------------------	--------------	----------------------

환자 가족의 얘기를 잘 들어주고, 재미있어 믿음이 가는 안심병원 만들기

미션: 환자 가족을 위한 상담 들어주기  
미션2: 재미난 활동거리 만들기  
미션3: 손오주 중심 치유방법 찾기  
미션4: 믿을 사람 하나 있는 안심병원 만들기

□ [3단계\_문제 정의하기]

- (핵심고객 정의) “반드시 만족시켜야 할 대상은 누구인가?”
  - 우리의 고객목록 작성하기 → 그룹핑 작업 → 우선순위

만족시켜야 할 대상은 누구인가?

병원을 처음 찾는 환자 가족	정보가 부족한 가족	도움을 원하는 가족	즐겁게 일하고 싶은 의료진	어려움 겪고 있는 환자	치료를 의지하는 환자
-----------------	------------	------------	----------------	--------------	-------------

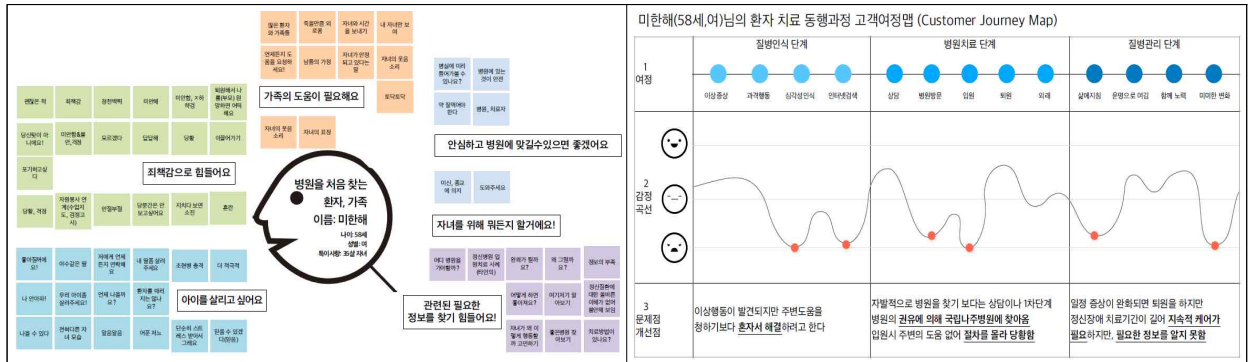
핵심고객 정의

병원을 처음 찾는 환자 가족	어려움 겪고 있는 환자(중증환자)	즐겁게 일하고 싶은 의료진	지역사회 실무자
정보가 부족한 가족	치료 의지가 있는 환자		
도움을 원하는 가족			
삶에 지친 가족			

- (피소나 여정지도 작성하기)
  - 가상인물 설정 및 공감지도 작성하기

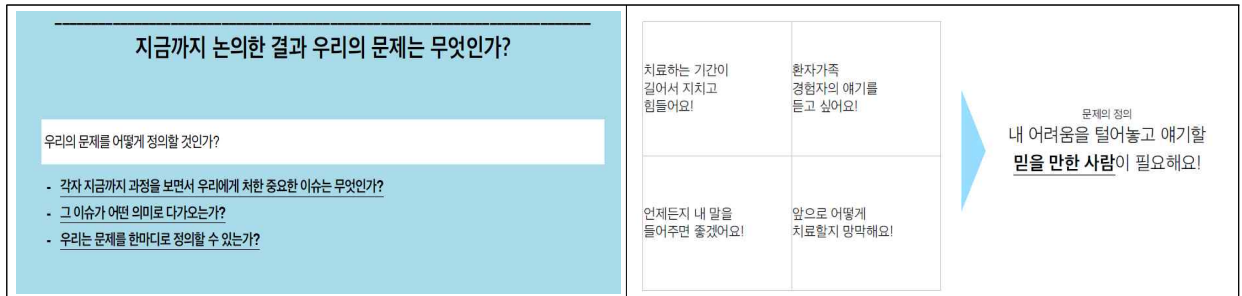
공감지도  
Empathy Map

○ (핵심고객 공감하기) '미한해(58세, 여)님'의 환자 치료 동행과정 고객여정맵



○ (핵심문제 정의하기) “우리는 문제를 어떻게 정의할 것인가?”

- 핵심문제 정의를 통한 서비스 개발 방향과 목표 수립하기



□ [4단계\_아이디어 발전하기]

○ (아이디어 발산하기)

- Q1. “환자와 가족을 위한 기존의 프로그램은 무엇인가?”
- Q2. “새로운 프로그램을 하나 더 만들 것인가?”

**아이디어 발산하기**

“환자모임을 활성화하려면 예산이 있어야 일을 하지요?”  
 <동료환자팀 회장 송해기>

“환자가족을 위한 프로그램? 그들만의 리그가 되면 어떡하죠?”  
 <환자가족 이미한>

“동료돌봄 프로그램? 봉사라면 하기에는 너무 일이 많아요!”  
 <요한빌리지 동료지원가 박선우>

“이미 우리 정신건강복지센터에서 하고있는 일인데요!”  
 <나주시 정신건강복지센터 팀장 신주형>

“병원에서 모든 문제를 해결 하기에는 한계가 있어요?”  
 <국립나주병원 기획홍보팀 이지나 주무관>

“병원에서 다양한 프로그램을 기획하고 운영하고 있어요?”  
 <국립나주병원 의료사회사업과 팀장 강성애>

“우리도 새로운 프로그램 하나 더 만들것인가요?”  
 <서비스디자인원 우유할>





<p><b>정서적 지지 및 상담 아이디어4</b></p>	<p>편안한 장소, 사람</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>상담사와 함께하는 '일터' 제공</li> <li>일상생활인 곳을 일터로 지정</li> <li>보조생활관 인바, 코디, 상담원 배치</li> <li>산림자원연구소</li> <li>"말해줄 수 있나요"</li> <li>타기보 보육교사 배치(보육교사) 제공</li> </ul>	<p>공원 벤치 등을 심터로 지정하여 생활고민을 들어주는 생활속 정신건강 실천운동 <b>이야기 의자"말해줄 수 있나요" 서비스</b> (공원/ 산림자원 연구소 등 편안한 장소 활용)</p>
<p><b>정서적 지지 및 상담 아이디어5</b></p>	<p>맞춤형 서비스</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>장애인 도우미 서비스</li> <li>동료지원가 당사자 활동</li> <li>간강관리, 가사도움</li> <li>생활수기 보급, 노년층 교육, 장애인 교육, 장애인 교육, 장애인 교육</li> </ul>	<p>동료 지원가가 환자의 건강관리, 가사도움 등 당사자를 지원하는 <b>동료동행서비스</b></p>

<p><b>재미를 돕는 서비스 아이디어1</b></p>	<p>재미를 돕는 서비스 아이디어</p> <p>함께 하고 있다는 느낌</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>상대방 말을 잘 들어주기</li> <li>누으로 바라보기</li> <li>상대방 앞에서 이야기하기</li> <li>카톡으로 안부묻기</li> </ul>	<p>상대방 말을 잘 들어주고 눈으로 바라봐주고 함께 하고 있다는 느낌을 주는 <b>"고개 끄덕이기" 서비스</b></p>
<p><b>재미를 돕는 서비스 아이디어2</b></p>	<p>칭찬하기</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>인사처럼 자연스럽게</li> <li>반가워하면 서 활짝 웃어 주기</li> <li>상대방의 이름 자주 불러주기</li> <li>이름을 기억할 수 있는 특이한 용어로 부르주기</li> </ul>	<p>반가워하며 활짝웃고 이름을 기억할 수 있는 좋은 특징을 나누고 인사처럼 자연스럽게 하는 <b>"자주 칭찬하기"서비스</b></p>
<p><b>재미를 돕는 서비스 아이디어3</b></p>	<p>관심사가 같은 사람과 함께</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>취미동아리(바둑, 체스, 그림)</li> <li>봉사활동(여가(전공))</li> <li>취미 소모임(커피, 요리)</li> <li>별 찍는 밤</li> <li>행안면도 참가자 모집</li> </ul>	<p>관심사가 같은 사람과 함께 취미동아리 참가자를 모집해서 봉사활동 캠프를 하는 <b>"여가 캠프"서비스</b></p>
<p><b>재미를 돕는 서비스 아이디어4</b></p>	<p>운동+정신운동(코그니사이즈)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>신체에 집중하여 영상</li> <li>자주지주 해보기</li> <li>무분부 영상 따라하기</li> <li>좋은 음악 듣기</li> </ul>	<p>좋은 음악을 들으며 신체에 집중하며 정신을 맑게하는 <b>신체+정신 집중을 돕는 프로그램</b></p>
<p><b>재미를 돕는 서비스 아이디어5</b></p>	<p>놀고먹기</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>음에 좋은 음식</li> <li>음식의 소금 알고 먹기</li> <li>레시피 공개</li> <li>건강요리에 관심 있는 사람들과 요리</li> </ul>	<p>건강, 요리 등에 관심이 있어 음식의 효과, 레시피를 공개해서 몸에 좋은 음식을먹고 놀수있는 <b>요리체험서비스</b></p>

<p><b>전문상담치료 서비스</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-정신건강 회복 한마당 1박2일</li> <li>-환자, 가족, 치료진 1박2일 힐링캠프</li> <li>-명의'와의 만남</li> <li>-마음건강주치의</li> <li>-환자들뿐 성공담</li> </ul> <p>정신건강 이동진료 및 상담차 운영서비스</p>	<p><b>환자지지 서비스</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-당사자 중심 인권강화 P "세내비"</li> <li>-심리극</li> <li>-동아리활동</li> <li>-퇴원환자 자조모임 희망생</li> <li>-한울타리 가족모임</li> <li>-가족 힐링데이(자조모임)</li> <li>-가족 자조모임 결성</li> <li>-환자가족 교류모임</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>이야기 의자"말해줄 수 있나요" 서비스</li> <li>동료일상동행서비스</li> <li>환자가족 모임 및 홈페이지 운영 서비스</li> <li>경제지원가능치 운영 서비스</li> <li>관계회복을 돕는 요리체험 서비스</li> </ul>
<p><b>전문교육 서비스</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-가족교육 매뉴얼 개발</li> <li>-가족 교육(패체 집단)</li> <li>-공개강좌(가족 교육)</li> <li>-취업 연계</li> <li>-퇴원환자 지역사회 연계</li> <li>-지역사회시설 설명회</li> <li>-회복지향 프로그램(IMR)</li> <li>-사회기술</li> <li>-사례관리팀</li> <li>-외래 중심 초발 환자 관리</li> <li>-가족강사 양성과정(Family-link)</li> <li>-그룹인지행동치료</li> </ul>	<p><b>치료동행 서비스</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-다담 캠프(시설인소 체험 사전훈련)</li> <li>-재활 프로그램</li> <li>-보조 직업(카페테리아, 자판기)</li> <li>-운동 프로그램(걷기대회, 몸영, 건강요가)</li> <li>-아름다운 도서관-이동도사-</li> <li>-취업준비 프로그램</li> <li>-행동체험</li> <li>-재활치료중 직업치료</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>동료치료동행서비스</li> <li>신체+정신집중 프로그램</li> </ul>

## □ [5단계\_서비스 전달하기]

- (아이디어 점검) 타 수요자(환자와 가족) 아이디어 공유하기
  - 환자/가족과 아이디어 공유하고 피드백 받기



“우리 아이가 무엇을 하고 싶어하는지 알 수 있도록 다양한 경험을 쌓을 수 있으면 좋겠습니다! 목표는 자기 삶을 갖는 것 이외요!”

“농사일은 어머니가 나를 위해 만들어준 일거리고, 어렵겠지만 나 혼자서 할 수 있는 일을 해보고 싶어요.”



“다른 사람에게 환자라고 편하게 이야기하고 만남을 가지고 싶다. 비슷한 고통을 갖고 있는 또래끼리 라면 더 좋겠다!”

“아이가 얼마나 아프는지, 얼마나 힘들어 하는지 잘 모르는데! 아이의 생각, 행동을 체크해주는 의료 시스템이 있으면 좋겠습니다.”

- (서비스 프로토타입 제작하기) 기존 아이디어의 점검결과를 토대로 아이디어 선별 및 8가지 서비스 프로토타입 제작하기

<p><b>정신건강 이동진료 및 상담차 운영 서비스</b></p> <p>상담전문가 및 진료진이 지역 현장에서 진료/상담을 제공하는 서비스로 국립나주병원의 활동상을 홍보하고 정신건강 진료/상담의 접근성을 개선하고 국민의 정신건강에 대한 인식개선을 위한 찾아가는 정신건강 이동진료/상담차 서비스</p> <p>이동차에는 진료/상담차 운영 서비스, 이동진료 및 상담차 운영 서비스, 이동차 운영 서비스, 이동차 운영 서비스, 이동차 운영 서비스</p> <p>특이: 정신건강 인식개선, 주제: 국립나주병원, 서비스: 찾아가는 서비스</p>	<p><b>아이디어 피드백을 수 있도록 서비스</b></p> <p>병원이나 공원 등 이야기하기 편한 곳에 설치하여 정신건강 관련 초기 고민을 들어주고 자신의 경험담을 얘기해주므로써 정신건강에 대한 편견을 해소하고, 쉽게 접근할 수 있도록 돕는 정신건강 자원봉사 활동으로 치료 경험이 있는 환자나 가족이 주변에서 쉽게 다가갈 수 있도록 참여할 수 있도록 도움을 주는 서비스</p> <p>아이디어 피드백을 수 있도록 서비스, 아이디어 피드백을 수 있도록 서비스, 아이디어 피드백을 수 있도록 서비스, 아이디어 피드백을 수 있도록 서비스, 아이디어 피드백을 수 있도록 서비스</p> <p>특이: 아이디어 피드백, 주제: 아이디어 피드백, 서비스: 아이디어 피드백</p>
<p><b>동료지원가와 일상을 함께하는 서비스</b></p> <p>동료지원가가 외래증이거나 봉원치료중인 환자와 함께 걷고, 운동하고, 가사일을 동행하며 건강과 일상을 관리하는 서비스로 약물유지 체크리스트 관리 및 정서적 지지 유사중상 경험자와 유대감 형성 등의 구체적인 일을 돕는 서비스</p> <p>동료지원가의 동반자 및 상담형 서비스, 보살을 동행하여 건강을 관리하고 일과일 활동</p> <p>특이: 환자지 지원, 주제: 동료지원가, 서비스: 환자지 일상동행</p>	<p><b>환자가족 모임 및 홈페이지 운영 서비스</b></p> <p>국립나주병원을 이용중이거나 퇴원한 환자 및 환자가족 대상 자발적인 참여자를 모집하여 친목모임과 같은 쉬운 만남으로부터 시작하여 나아가 동료지원활동가로 양성하여 비즈니스 활동으로 이어지는 일련의 과정을 관리하는 환자 및 가족의 자조모임, 또한 회원들을 SNS 등 홈페이지를 활용하여, 환자의 일상이 담긴 영상 인터뷰 방식의 정신건강 극복 사례, 환자가족의 경험담을 함께 나누는 유망타이머리 형식의 데이터를 구축하고 회원상호간에 고민상담, 경험담 공유, 치료과정 설명, 동료지원가들과 함께 직업생활 활동 등 필요한 정보를 공유하는 서비스</p> <p>환자가족 모임 및 홈페이지 운영 서비스, 환자가족 모임 및 홈페이지 운영 서비스, 환자가족 모임 및 홈페이지 운영 서비스, 환자가족 모임 및 홈페이지 운영 서비스, 환자가족 모임 및 홈페이지 운영 서비스</p> <p>특이: 친목모임, 주제: 환자가족 자조모임, 서비스: 환자지 지원</p>
<p><b>경제적 도움을 지원하는 나눔회 운영 서비스</b></p> <p>국립나주병원과 지역 정신건강복지센터와 공동으로 생활고를 느끼는 환자와 가족 대상자를 발굴하여 경제적 지원을 제공하는 나눔회활동 서비스로 환자(가족) 자조모임의 봉사동아리 나눔회운영 지원은 의식있는 시민 및 단체의 기부를 통해 운영</p> <p>나눔회 운영 서비스, 생활에 필요한 물품 지원</p> <p>특이: 자조모임, 주제: 환자(가족) 모임, 서비스: 경제적 지원</p>	<p><b>환자지료동행 서비스</b></p> <p>병원방문과 상담에 어려움을 겪고있는 외래환자를 위해 병원에 대한 선입견을 해소하고 친근한 이미지로 기억될 수 있도록 따뜻하고 관심어린 눈빛으로 접수부터 외래 진료과정에 함께 동행해주는 서비스로 일원중인 환자 및 가족 자조모임 봉사자가 함께 동행하며 질병관련 정보나 진료과정을 설명해주고 함께 참여해주는 서비스로 VCR을 통해 영상안내도 병행하여 제공하게됨</p> <p>환자지료동행 서비스, 환자 가족의 진료과정에 동행하여 안내하는 서비스</p> <p>특이: 친근한 병원 이미지, 주제: 동료지원가, 서비스: 자조모임 동행</p>
<p><b>신체+정신 집중을 돕는 브레인피트니스 서비스</b></p> <p>전문가의 도움을 받아 좋은 음악을 들으며, 신체에 집중하며 명상과 신체의 움직임을 동시에 훈련하는 프로그램으로 정신을 맑게 하는 신체와 정신집중을 돕는 브레인피트니스 프로그램</p> <p>브레인피트니스 서비스, 신체+정신 집중을 돕는 프로그램</p> <p>특이: 환자(가족) 관계회복, 주제: 동료지원가, 서비스: 브레인피트니스</p>	<p><b>관계회복을 돕는 인코크체임 서비스</b></p> <p>환자건강에 좋은 음식 레시피를 공개하고 회원이 운영하는 농장에서 직접 재배한 농산물을 채집하여 환자/가족이 함께 모여 요리에 참여하고, 음식을 나누며 관계형성에 도움이 되는 요리체임서비스</p> <p>인코크체임 서비스, 인코크체임 운영 서비스</p> <p>특이: 관계회복, 주제: 환자(가족) 모임, 서비스: 인코크체임</p>

- (수요자 의견조사) 도출된 서비스에 대한 환자·가족 및 직원 대상 선호도 조사

- 병원 외래방문 고객(환자/가족) 대상 서비스 투표하기



- 국립나주병원 직원 설문 조사(부내 인트라넷) 실시(~10.20.까지)

- (서비스 우선순위 선정 및 시행) 수요도가 높은 서비스 3가지를 선정 하여 9, 10차 디자인단 활동을 통한 세부 실행전략 수립 예정

< 주요 추진현황 및 계획 >

연도	주요 추진사항	소요 예산
'19년	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 2020, 국민디자인과제 공모전 개최('19.10.)</li> <li>○ 국민제안 우수과제 심사 및 결과 공지('19.12.)</li> </ul>	○ 약 1백만원
'20년	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 2020년 국립나주병원 국민디자인단 단원 모집 및 서비스디자이너 섭외</li> <li>○ 국민디자인단 발대식 및 위촉장 수여</li> <li>○ 국민디자인과제 운영 워크숍 총10회 진행</li> <li>○ 서비스 시연 및 후속작업 추진</li> </ul>	○ 약 18백만원
'21년 ~	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 수요도 높은 서비스 중심의 세부실행 전략을 기반으로 시범사업 계획·추진</li> <li>- 정신장애인 자조모임 및 가족 자조모임 등 다양한 지원서비스 제공</li> <li>○ 프로그램 효과성 평가 및 매뉴얼 개발·적용</li> </ul>	○ 약 20백만원

## 4

## 국민디자인단 운영 성과

## 가. 국민디자인단 구성 현황

구분		성명/소속/직위	역할
국민	분야 전문가	선주형 팀장 (나주시정신건강복지센터)	○ 지역사회 현황정보 제공 ○ 팀활동, 정신건강전문가로서의 의견제시
		허남식 팀장 (곡성군정신건강복지센터)	○ 지역사회 현황정보 제공 ○ 팀활동, 정신건강전문가로서의 의견제시
		박선우 동료지원가 (사회복귀시설 요한빌리지)	○ 가족강사, 정신장애인 동료지원가 ○ 회복당사자·전문가로서의 의견제시
	정책수요자	일반국민 송해기 (정신장애인 당사자)	○ 정신장애인 당사자, 인터뷰·현장조사 협조 ○ 서비스 수혜자로서 의견제시
		일반국민 이미한 (정신장애인 보호자)	○ 정신장애인 보호자, 인터뷰·현장조사 협조 ○ 서비스 수혜자로서 의견제시
서비스 디자이너	한우일 대표 (㈜가치같이)	○ 서비스디자인기법을 통한 과제수행 총괄 ○ 디자인단 팀회의 진행	
	고준형 연구원 (㈜가치같이)	○ 서비스디자인 보조 활동 ○ 팀활동 및 회의 운영지원	
	김주미 연구원 (㈜가치같이)	○ 서비스디자인 보조활동 ○ 팀활동 및 회의 운영지원	
공무원	국민디자인단 담당	이지니 주무관 (서무과 기획홍보팀)	○ 국민디자인단 기획·운영 전반관리 ○ 팀활동 및 운영 결과보고서 작성
	가족지원 사업담당	강성애 주무관 (의료사회사업과)	○ 국민디자인과제 사업 담당, ○ 팀활동 및 활동사항 점검, 방향성 제시
	재활치료 및 훈련담당	신은식/이혜림 주무관 (정신재활치료과)	○ 사회복귀·가족지원사업 협조부서, ○ 환자 교육·상담 전문가로의 의견제시

※ 5단계(서비스 전달하기) 과정에 타 정신장애인 당사자(2명) 및 보호자(2명)을 국민디자인단에 초대하여 서비스 및 프로그램에 대한 의견 청취함

## 나. 국민디자인단 추진 성과

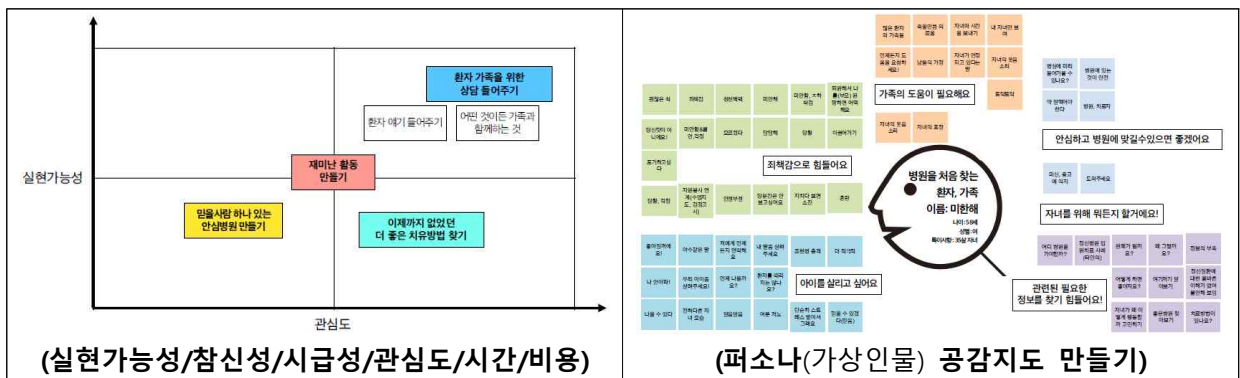
### □ [성과1] 국민디자인과제 운영 전반에 **국민참여 제도화**

- 국민디자인과제 공모전, 국민평가단 심사, 국민디자인단 구성·운영, 주요 서비스의 수요자 의견조사 등 **준비-기획-실행-평가 사업운영 전 단계에 국민참여 실현**

- (국민제안 과제 공모전) 우리 병원 국민디자인과제 대국민 공모전 개최, “정신장애인 가족 치유캠프” 우수과제 선정!

\* 제안과제 심사 시, 대학생 국민평가단 활용하여 심사결과에 반영

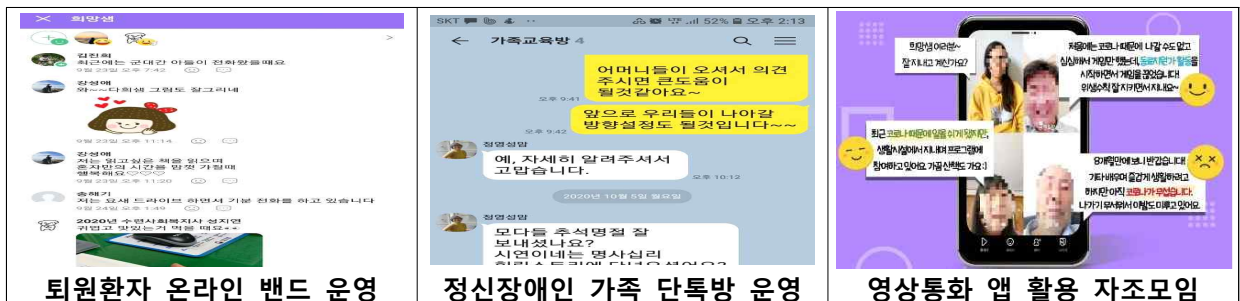
- (수요자의 진짜 욕구파악) 2020년 국민디자인단 운영을 통한 정신장애인 당사자와 보호자의 현장 인터뷰 및 팀 활동을 통한 진짜 욕구파악



- (자발적 참여 유도) 국민 중심의 충실한 서비스디자인 활동으로 수요자들의 자발적·적극적 참여 유도 및 다양한 아이디어 발견

\* 총10회기 과정 개설(현재 8회기 진행), 단원 평균 참석률 90%이상 유지

- (비대면 수요조사) 언택트 시대, 온라인을 활용한 밴드, 단톡방 운영 등 수요자의 다양한 의견수렴



국민디자인단 운영 前(AS-IS)	국민디자인단 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기관 중심의 사업기획·추진·평가</li> <li>• 평가과정에 국민평가 부재</li> <li>• 일회성 위주 회의 및 행사 등에 참석하는 수준으로 형식적 의견수렴</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기관 주요사업 준비단계의 국민제안 과정 및 국민평가반영 제도 개설</li> <li>• 국민의 지속적인 참여와 의견수렴 과정을 통한 국민 목소리 적극 반영</li> </ul>

□ [성과2] 인권적 접근을 통한 **수요자 맞춤형, 수요자가 주도하는 공공의료서비스 혁신!**

- (서비스 주체의 전환) 수동적인 수요자 입장에서 서비스를 함께 생산하고 활용하는 능동적인 주체자로서의 당사자와 가족
  - 정신장애인 당사자와 가족이 회복의 주체로서 활동할 수 있는 인권적 접근을 통한 회복 동기강화
- (함께 만족하는 서비스) 기관 측과 고객 측 입장의 충분한 의사소통을 통한 수요자와 공급자가 모두 만족하는 프로그램 개발
  - 실제 발전 가능성과 실행될 가능성이 있는 프로그램 및 서비스 평가를 통한 체감도 높은 서비스 개발
- (예상성과1\_재활프로그램 인센티브 제공)

원내 동행하는 재활프로그램 개발을 통한 정신장애인 동료지원가로서의 병원 안내 활동  
 - 정신장애인 동료지원가의 병원동행·안내 서비스 -

- (예상성과2\_서비스의 비즈니스 전환)

당사자 자조모임 구성 및 정신장애인 강사양성 과정 개발 및 우리병원 강사로 활동기회 제공  
 - 자조모임을 활용한 정신장애인 강사양성 과정 개발 -

국민디자인단 운영 前(AS-IS)	국민디자인단 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 수동적인 서비스 수요자(환자·가족)</li> <li>• 기관(공급자) 중심의 서비스 제공</li> <li>• 환자 교육·훈련식(지시형) 접근</li> <li>• 형식적 틀에 고정된 프로그램</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 능동적인 서비스의 활용 주체</li> <li>• 수요자가 주도할 수 있는 서비스</li> <li>• 환자/가족 정서적(상담형) 접근</li> <li>• 재미와 감동을 주는 프로그램</li> </ul>

□ [성과3] 입원 전 단계-입원 치료단계-외래유지·관리단계별 **치료 지원 통합프로세스 전환**

- (통합프로세스 전환) 입원중심 서비스에서 퇴원 후 사후관리까지의 치료과정 단계별 통합프로세스 구성
  - 기존 입원치료 위주의 일시적 환자 및 가족상담·교육을 넘어서 치료과정 전반에 걸친 서비스 프로세스 구축으로 치료 효과성 극대화

질병인식 단계	병원치료 단계			질병관리 단계
	치료준비	입원중	퇴원준비	
가족교육(공개강좌) 코발렌스 및 가족회 방문이력 정신건강에 관한 인식개선을 위한 강좌·코발렌스 및 가족회 방문이력 정신건강에 관한 인식개선을 위한 강좌·코발렌스 및 가족회 방문이력	가족교육(폐쇄집단) 특정질환의 환자·가족들에게 맞춤형 교육 및 정보 제공, 코발렌스 및 가족회 방문이력	가족교육(폐쇄집단) 특정질환의 환자·가족들에게 맞춤형 교육 및 정보 제공, 코발렌스 및 가족회 방문이력	가족교육(폐쇄집단) 특정질환의 환자·가족들에게 맞춤형 교육 및 정보 제공, 코발렌스 및 가족회 방문이력	가족교육(공개강좌) 코발렌스 및 가족회 방문이력 정신건강에 관한 인식개선을 위한 강좌·코발렌스 및 가족회 방문이력 정신건강에 관한 인식개선을 위한 강좌·코발렌스 및 가족회 방문이력
가족교육(폐쇄집단) 특정질환의 환자·가족들에게 맞춤형 교육 및 정보 제공, 코발렌스 및 가족회 방문이력	명의와의 만남 입원 입원유지기간에 대한 정보 제공 및 정신과 전문의와의 만남과 대화를 통해 정신과에 대한 가족교육 및 상담 제공	정신재활프로그램 정신재활프로그램(정신·사회·직업·가족·치료·건강관리 등) 다양한 정신재활프로그램 제공	사회기술훈련	환자들(회복) 성공담·발표 환자·가족의 다양한 치료·재활 경험 공유를 위한 강좌·프로그램
명의와의 만남 입원 입원유지기간에 대한 정보 제공 및 정신과 전문의와의 만남과 대화를 통해 정신과에 대한 가족교육 및 상담 제공	정신병동체험 환자에 입원하기 전에 병동생활을 체험함으로써 환자·가족을 이해하고 입원에 대한 이해도 높일 수 있는 프로그램	회복지향 프로그램(IMR) 정신질환의 예방, 조기발견(발생), 재활, 치료 등 10가지 주제로 구성된 IMR 프로그램 제공 (지역사회 연계)	지역사회시설 설명회 사회복지센터	한술타리 가족모임 환자가족 교류모임 가족힐링데이(자조모임) 가족 자조모임 결성
환자들(회복) 성공담·참관 환자·가족의 다양한 치료·재활 경험 공유를 위한 강좌·프로그램	가족교육 매뉴얼 환자·가족에게 필요한 치료·재활 정보 제공을 위한 매뉴얼 개발	(그룹)인지행동치료 정신질환의 예방, 조기발견(발생), 재활, 치료 등 10가지 주제로 구성된 IMR 프로그램 제공 (지역사회 연계)	디딤캠프 서명소, 재활, 사후관리	취업준비 프로그램 환자가족 교류모임 가족힐링데이(자조모임) 가족 자조모임 결성
마음건강주치의(센터) 지역사회 정신건강기관에 정신과 전문의로 파견된 시민들이 정신건강을 상담할 수 있도록 하는, 환자·가족을 위한 상담을 통해 정신건강 회복을 도모해 줌	동료치료동행서비스	작업치료 정신질환의 회복을 위한 직업·직업훈련 프로그램 제공 (지역사회 연계)	직업재활훈련 프로그램	퇴원환자 지역사회 연계 사회복지(지역사회) 연계
정신건강 이동진료 및 상담자 운영서비스		정신건강 화합 한마당 1박2일 가족회, 환자·가족, 치료진, 당사자가 함께 참여할 수 있는 행사 및 프로그램 제공		퇴원환자 자조모임 '회합상' 환자·가족의 다양한 치료·재활 경험 공유를 위한 강좌·프로그램
이야기 의자"말해줄 수 있나요" 서비스		운동프로그램(건강증진) 환자·가족, 치료진, 당사자가 함께 참여할 수 있는 행사 및 프로그램 제공		동료지원가 양성과정
환자가족 모임 및 홈페이지 운영 서비스		환자, 가족, 치료진 1박2일 힐링캠프 당사자 중심 인권강좌 P "세나비" 세나비 나눔비즈니스의 성공사례 경험 기회, 주제에 맞게 서로 질문 할 수 있음		가족강사 양성과정(Family-link)
		아름다운 도서관(찾아가는 이동도서관)		동료일상동행서비스
		심리극		환자가족 모임 및 홈페이지 운영 서비스
		동아리 활동		관계회복을 돕는 요리체험 서비스
				경제지원나눔회 운영 서비스
				신체+정신 집중 프로그램

- (프로그램의 재평가) 기존에 존재하는 프로그램의 재평가 과정을 통한 다양한 고객 맞춤형 서비스 재개발

국민디자인단 운영 前(AS-IS)	국민디자인단 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 입원단계 위주의 프로그램 서비스 개입</li> <li>• 다양한 프로그램 존재하나, 치료단계별 기준 부재로 선택적 제공</li> <li>• 담당부서(의료사회사업과) 전담으로 획일화된 가족지원 서비스 제공                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- 가족교육, 가족상담 위주의 서비스</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 입원전외래-입원-퇴원후외래 단계별 치료지원 마련 → 통합프로세스 구축</li> <li>• 외래기반 초기정신증 집중 가족지원 프로그램을 통한 효과적 사후관리</li> <li>• 다학제간 협업을 통한 다양한 맞춤형 서비스 제공</li> </ul>

□ [성과4] **지역사회 참여 및 사회통합을 위한 지속적 협력체계 구축**

- (지역사회 참여 유도) 지역사회 정신건강전문가의 디자인단 위원 위촉 및 지속적 참여를 통한 협업 필요성 제기 및 관심 제고
  - 지역사회 서비스 이용 안내·제공을 통한 수요자의 참여 욕구 증진
- (지역사회 연계망 구축) 병원-지역사회 협력체계 구축을 통한 다양한 서비스 지원 방안 마련 및 정신장애인의 효율적인 사회복귀 지원 확대
  - 유기적인 소통과 협업을 통한 보유자원 공유 및 중복서비스 방지

국민디자인단 운영 前(AS-IS)	국민디자인단 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 환자·가족의 지역사회 정신건강복지센터 이용정보 부족 및 서비스 욕구 저조</li> <li>• 형식적인 지역사회 의뢰연계 과정</li> <li>• 퇴원 후 모니터링 및 사후관리 부재</li> <li>• 잦은 재발과 지역사회 고립 등 악순환 반복으로 정신질환자·가족 소진</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 적극적인 지역사회 참여기회 제공 및 구체적 재활서비스 이용정보 전달</li> <li>• 지역사회 협력체계 강화를 통한 병원-지역사회 통합관리시스템 적용</li> <li>• 퇴원 후 지속적인 사례관리를 통한 재발방지 및 사회복귀 촉진</li> </ul>

□ [기대효과1] **정신장애인·가족 자조모임 활성화를 통한 연대의식 강화 및 삶의 질 향상**

- (연대의식 강화) 정신장애인 및 가족 간의 자조모임 결성·운영을 통한 나눔과 공감의 시간 마련으로 당사자·가족 간 유대관계 형성 및 소통창구 개설
    - (가족 자조모임) 누구나 참여 가능한 정신장애인 가족 모임 운영으로 가족 간 위기극복 경험 공유 등 정서적 교류 촉진
    - (퇴원환자 자조모임) 퇴원한 정신장애인의 정기적인 모임 활동을 통하여 사회적응 기술 공유 및 회복 경험 확산
- \* 단순 모임에 그치지 않고, 자발적이고 생산적 활동을 통한 비즈니스 전환 아이디어 마련



□ [기대효과2] 서비스 혁신과 정신질환에 대한 편견 해소로  
**정신의료기관 이미지 개선 및 서비스 이용률 증가**

- (안심병원 만들기) 2020년 우리 원 국민디자인단 미션 수행을 위한 ‘믿음이 가는 안심병원 만들기’ 프로젝트 추진
- (공공의료서비스 혁신) 정신장애인 당사자가 주체가 되는 서비스 전환을 통한 국립기관으로서의 혁신 선도 및 사회적 약자에 대한 인권 강화 수행
  - 수요자 관점의 서비스 개발 및 성공적인 프로그램 적용을 통한 국민 신뢰도 향상 및 기관 이미지 제고
- (정신질환에 대한 편견 해소) 정신질환자·가족의 회복 성공경험 확산 및 정신질환에 대한 편견 해소로 병원 이용률 증가

□ [해외 성공사례]

<캐나다 “솔다이스 병원”>	
병원을 알게 된 경로	솔다이스병원 홈페이지에 남긴 환자 메세지
1위(49%), <u>이전 환자의 소개</u> 2위(34%), 보건전문가의 소개 3위(13%), 솔다이스에 관한 이야기를 들은 지인의 소개 ※ 환자 절반가량이 이전 환자의 직접 소개로 알게 되었고, 나머지 절반가량 또한 전문가나 지인의 소개로 알게 됨	“솔다이스 병원은 마치 기름이 잘 칠해진 기계가 움직이는 것 같다. 모든 의료진과 직원들은 서로에게뿐만 아니라 환자에게 매우 친절하고 자세히 설명을 해주며, 존경하는 마음으로 대해준다. 병원에 입원한 동안 너무나 편안했고 최선의 진료를 받았다고 확신한다. 내가 회복되는데 지대한 관심을 보여준 병원에 감사하다.”

**다. 국민디자인단 운영 시 미흡한 점 및 향후 개선방안**

□ 미흡한 점

- (외부환경에 따른 운영 한계) 코로나19 확산에 따른 디자인단 운영 일정 차질 및 한계 발생
  - 상반기 일정 연기로 인한 과제유형 변경 및 실행단계 진행 어려움
  - \* (당초)실행·협업과제→(변경)기획·협업과제

## □ 향후 개선방안

- (철저한 후속 작업) 선별된 아이디어와 우선순위 선정결과를 바탕으로 서비스 테스트 시행 및 실행을 위한 세부전략 수립
- (단기·중장기 실행전략 수립) 우선순위 서비스(프로그램)의 시범사업 적용을 위한 2021년도 사업계획 수립 및 서비스별 중장기 실행전략 마련

## 5 향후 추진계획

### □ 수요도 높은 서비스 선정 및 2021년 시범사업 추진

- (우선순위 선정 및 실행전략 마련) 수요도 높은 서비스를 우선 선정하여 9, 10차 디자인단 활동을 통한 세부 실행전략 수립
- (시범사업 추진) 서비스 적용을 위한 아이디어 개발 활동 지속운영 및 2021년 우선 서비스 중심 시범사업 시행

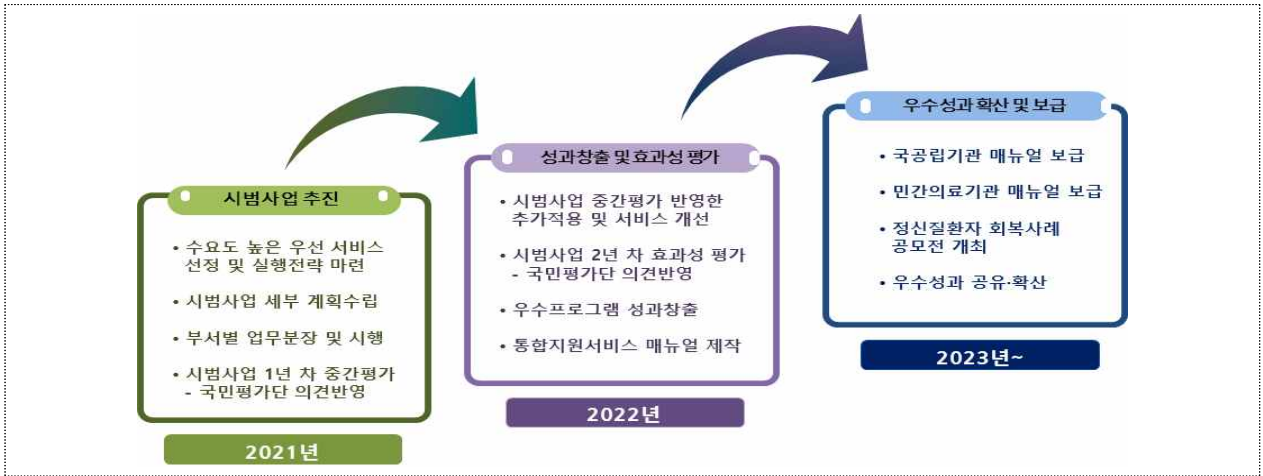
### □ 정신장애인·가족 통합지원서비스 매뉴얼 개발 및 보급

- 시범사업 적용 및 서비스 효과성 평가를 통한 '정신장애인·가족 통합 지원서비스 매뉴얼' 개발
  - 전국 국공립정신의료기관부터 민간정신의료기관까지의 단계적인 매뉴얼 보급을 통한 서비스 확산

### □ 국민디자인단의 다양한 홍보로 공공서비스디자인 성과공유·확산

- 지역일간지 및 인터넷 신문 등 활용한 언론홍보를 통한 국립나주 병원 국민디자인단 활동 성과공유
- 서비스 전달단계 세부 활동내용에 대한 기관 블로그, 인스타그램, 페이스북, 카카오톡 채널 등 다양한 SNS 활용한 체감형 홍보로 국민체감지수 향상

# □ 서비스 실행 · 발전을 위한 중장기 로드맵 설정



## 6 홍보실적 및 계획

### □ [홍보계획] 기관성과 보도자료 배포 예정

- [보도자료] \_ “국립나주병원, 2020년 국민디자인단 촘촘한 운영으로 수요자 중심의 공공의료서비스 개발에 주력!”

### □ [국립나주병원 국민디자인과제 공모전 홍보]

- 지역사회 유관기관, 대학교 등 100여 개소 홍보 협조요청 공문발송
- 공모전 포스터 홈페이지, 카카오톡채널, 네이버 블로그 등 게재 - 기관 홈페이지 ‘공모전’ 조회 건수, 총 2,075회

지역사회 협조요청 공문	카카오톡 채널 홍보	네이버 블로그 홍보
<p>국립나주병원 수입 수입처 확보 국립나주병원 2020. 10. 22. 11:04</p>	<p>국립나주병원 2020년 10월 22일 오전 11:04 국민 제안 활성화 및 정책 수요 반영을 위한 「2020, 국립나주병원 국민디자인 과제 공모전」을 개최하오니, 여러분의 많은 관심과 참여 바랍니다.</p>	<p>2020 국립나주병원 국민디자인 과제 공모전 국민 제안 활성화 및 정책 수요 반영을 위한 2020, 국립나주병원 국민디자인 과제 공모전을 개최하오니, 여러분의 많은 관심과 참여 바랍니다.</p>

국민디자인과제 공모전 홈페이지 공지	공모전 우수과제 심사결과 홈페이지 공지
<p>2020. 국민디자인 공모전 '국민디자인과제 공모전' 개최</p> <p>2020. 국민디자인 공모전 '국민디자인과제 공모전' 개최</p> <p>2020. 국민디자인 공모전 '국민디자인과제 공모전' 개최</p>	<p>2020. 국민디자인 공모전 '국민디자인과제 공모전' 심사 결과 공지</p> <p>2020. 국민디자인 공모전 '국민디자인과제 공모전' 심사 결과 공지</p> <p>2020. 국민디자인 공모전 '국민디자인과제 공모전' 심사 결과 공지</p>

## □ [2020년 국민디자인단 발대식 및 운영개시 홍보

- 기관 홈페이지, 보건복지부 부내 인트라넷, 블로그, SNS 등 게재

기관 홈페이지 홍보	인스타그램 홍보	네이버 블로그 홍보
<p>2020년 국민디자인단 발대식</p> <p>국민디자인단 발대식 개최</p> <p>수요자 중심의 정신건강서비스 개발을 위한 공공서비스디자인 활동</p>	<p>naju_national_hospital 2020년 국민디자인단 발대식</p> <p>9월 11일</p> <p>좋아요 6개</p>	<p>국민디자인단 발대식 개최</p> <p>수요자 중심의 정신건강서비스 개발을 위한 공공서비스디자인 활동</p>

**첨부1****국민디자인단 활동 실적 및 단계별 산출물**

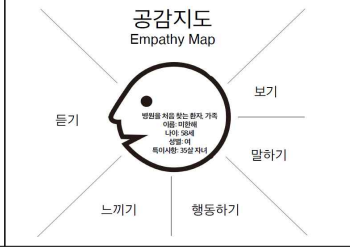
## □ 국민디자인단 활동 실적

구분	일 시	장 소	참석자
1차	'20년 8월 19일(수) 14:30~17:30	국립나주병원 커피스토리	국민디자인단 총10명 일반국민, 서비스디자이너, 담당 공무원 등
2차	'20년 8월 26일(수) 14:30~17:30	국립나주병원 커피스토리	국민디자인단 총10명 일반국민, 서비스디자이너, 담당 공무원 등
3차	'20년 9월 2일(수) 14:30~17:30	국립나주병원 커피스토리	국민디자인단 총10명 일반국민, 서비스디자이너, 담당 공무원 등
4차	'20년 9월 9일(수) 14:30~17:30	국립나주병원 커피스토리	국민디자인단 총11명 일반국민, 서비스디자이너, 담당 공무원 등
5차	'20년 9월 16일(수) 14:30~17:30	국립나주병원 커피스토리	국민디자인단 총11명 일반국민, 서비스디자이너, 담당 공무원 등
6차	'20년 9월 23일(수) 14:30~17:30	국립나주병원 커피스토리	국민디자인단 총10명 일반국민, 서비스디자이너, 담당 공무원 등
7차	'20년 10월 7일(수) 14:30~17:30	국립나주병원 커피스토리	국민디자인단 10명 + 당사자가족 4명 일반국민, 서비스디자이너, 담당 공무원 등
8차	'20년 10월 14일(수) 14:30~17:30	국립나주병원 커피스토리	국민디자인단 총 10명 일반국민, 서비스디자이너, 담당 공무원 등
9차	'20년 10월 21일(수) 14:30~17:30	국립나주병원 커피스토리	진행 예정
10차	'20년 10월 28일(수) 14:30~17:30	국립나주병원 커피스토리	진행 예정



※ 9, 10차 디자인단 활동을 통하여 실행전략 마련 및 상호평가단계 진행 예정임

## □ 국민디자인단 활동 단계별 산출물

구분	단계별	주요 활동내용	산출물
1차	1단계 (이해하기)	① 국민디자인단 발대식 및 위촉장 수여 ② 서비스디자인 이해하기/사례 강의 ③ 킥오프 미팅/구성원 소개 및 역할분담	단원 소속감 및 참여동기부여
활동 사진			
2차	2단계 (발견하기)	① 현장인터뷰 - 환자/가족/정신건강 전문가 각 경험 공유 ② 과제 미션 확인 - 국민디자인단 프로세스 로드맵 제시 ③ 진짜 욕구를 기반으로 한 세부 미션 재설정 - 조사목표 설정, 진행방향 협의 - “우리는 무엇을 위해 존재하는가?” - “우리는 무엇을 달성하고자 하는가?”	① 당사자 및 보호자의 현장 인터뷰/경험공유 ② 과제 미션 확인 ③ 진짜욕구/미션 설정
활동 사진			
3차	3단계 (정의하기)	① 미션 선언문 발표 및 낭독 - “환자가족의 얘기를 잘 들어주고, 재미있어 믿음이 가는 안심병원 만들기” ② 핵심고객 정의하기 - “우리가 만족시켜야 할 대상은 누구인가?” - 고객목록 작성하기/그룹핑/우선순위 선정 ③ 퍼소나 설정하기 - 퍼소나1(미한해/보호자/여/58세) - 퍼소나2(난해해/당사자/남/45세)	① 미션선언문 발표 ② 핵심고객 정의 ③ 퍼소나 만들기
활동 사진			



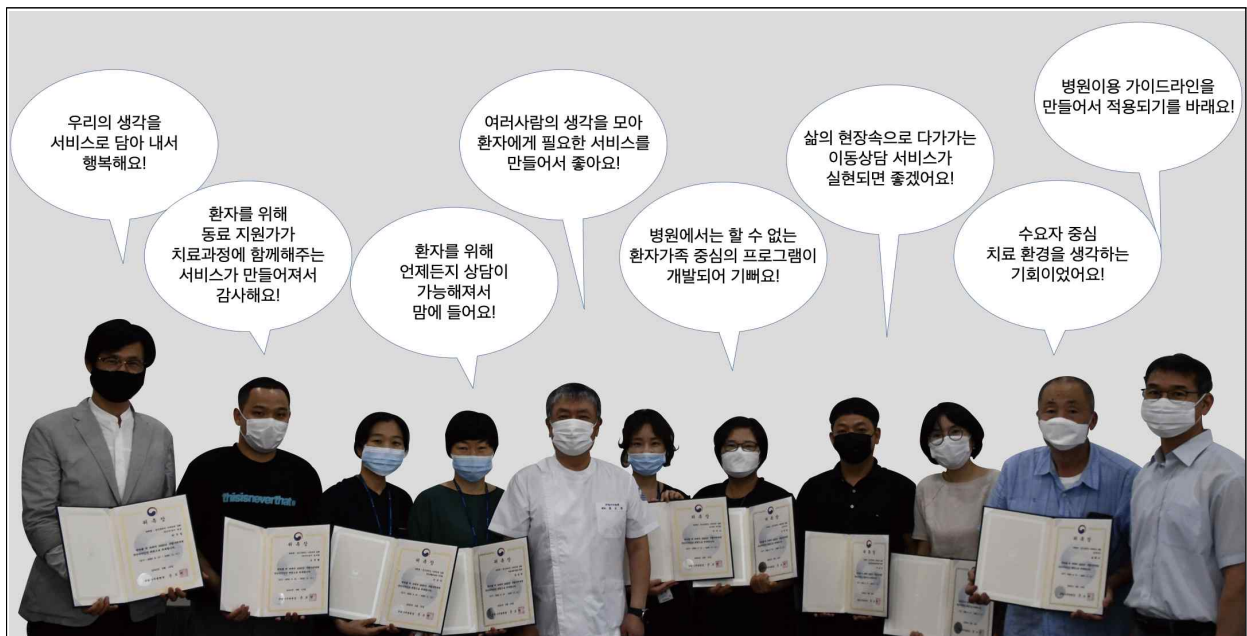
<p><b>4차</b></p>	<p>3단계 (정의하기)</p>	<p>① 퍼소나 여정지도 작성하기 - 환자/보호자 치료과정 경험 공유하기 - 핵심고객 설정 및 고객여정맵 작성</p> <p>② 핵심고객 공감하기 - 치료과정에서 느끼는 행동, 감정 파악하기</p>	<p>① 퍼소나 여정지도 작성 ② 핵심고객 공감하기</p> 
<p>활동 사진</p>			
<p><b>5차</b></p>	<p>3단계 (정의하기)</p>	<p>① 핵심문제 정의하기 - 핵심문제 찾기/공감지도 우선순위 선정</p> <p>② 서비스 개발 방향과 목표 수립하기 - "우리는 문제를 어떻게 정의할 것인가?" - "우리가 처한 중요한 이슈는 무엇인가?" - "우리는 문제를 한마디로 정의할 수 있는가?"</p>	<p>① 핵심문제 정의하기 ② 서비스 개발 방향과 목표 수립하기</p> 
<p>활동 사진</p>			
<p><b>6차</b></p>	<p>4단계 (발전하기)</p>	<p>① 아이디어 발산하기 - "환자와 가족을 위한 기존의 프로그램은 무엇인가?" - 기존의 치료프로그램 공유하기 - 기억나는 프로그램 작성하기 - 프로그램 그룹핑 하기</p> <p>② 아이디어 발산하기 - "새로운 프로그램을 하나 더 만들 것인가?"</p> <p>③ 아이디어 발전하기 - "검증된 우수 프로그램을 새롭게 정의하기" - 수요자 중심 프로그램 핵심컨셉 설정</p>	<p>① 기존 프로그램 공유 ② 프로그램 그룹핑 ③ 우수프로그램 선정 ④ 프로그램 핵심컨셉 설정</p> 
<p>활동 사진</p>			

7차	4/5단계 (발전하기/ 전달하기)	① 아이디어 발전하기 - “어떻게 하면 환자와 가족에게 필요한 상담을 제공할 수 있을까?” - “어떻게 하면 프로그램을 재미있게 만들 수 있을까?” ② 서비스 전달_아이디어 점검하기 - 도출 된 아이디어들을 바탕으로 다른 환자와 가족과 공유하기 - 다른 환자와 가족의 피드백 받기	① 아이디어 그리기 ② 도출된 아이디어 다른 환자/가족 공유 및 피드백 
활동 사진			
8차	5단계 (전달하기)	① 서비스 프로토타입 제작하기 - 기존 아이디어 점검 결과, 8가지 서비스 프로토타입 제작하기 - 정서적 지지 및 상담 프로그램 4가지 - 재미를 돕는 프로그램 4가지 ② 수요자 의견조사 - 도출 된 프로토 서비스에 대한 환자/가족 및 직원 대상 선호도 조사 실시 - 병원방문 고객 서비스 투표하기	① 8가지 서비스 프로토타입 ② 수요자 의견조사 - 고객&직원투표 실시 
활동 사진			
9차	5단계 (전달하기)	진행 예정 : <u>실행전략 마련</u>	수요조사 결과에 따른 우선순위 서비스 선정 및 실행전략 마련
10차	5단계 (전달하기)	진행 예정 : <u>상호평가단계</u>	국민디자인단 운영 총평 및 향후 계획 수립



□ 국민디자인단 활동 총평

- “정신장애인 가족연대 강화” 국민디자인단의 촘촘하고 정밀한 운영
  - 단원들의 적극적이고 자발적인 참여로 성공적인 진행과정 운영
- 당사자와 가족, 치료진, 지역사회 전문가의 생생한 경험담을 토대로 다양한 아이디어 공유 및 실현 가능하고 지속 가능한 서비스 도출
- 국민디자인단 초대손님과 방문고객 대상 서비스 수요도 조사를 통한 아이디어 점검 및 선별과정
  - 지금까지 논의한 결과를 실제 현장에 반영한 것에 대한 단원들의 높은 만족감
- 직접 디자인 해 온 서비스가 반드시 실현되기를 바라는 공급자와 수요자의 공통된 바람
  - “나와 우리를 위한 새로운 공공서비스를 개발하고 있는 사실에 설레고, 앞으로의 진행 과정이 더욱 기대됩니다.”



심사 항목		심사 내용						
추진 적합성 (20점)	추진배경 및 목표 (5점)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>추진배경 및 고객정의</b>(추진하는 과제의 수요자는 누구인가?)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 독창적이고 새로운 관점에서 유사한 사례와 비교하여 차별성이 있는지?</li> <li>- 과제의 목적, 추진배경 등을 반영하여 고객은 바르게 정의 되었는가?</li> </ul> </li> <li>○ <b>과제 추진을 통해 달성하고자 하는 목표</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 과제 추진 배경과 방법은 과제가 달성하고자 하는 목표에 부합하는가?</li> </ul> </li> </ul> <table border="1"> <tr> <td><b>심사등급</b></td> <td>매우우수(5)</td> <td>우수(4)</td> <td>보통(3)</td> <td>다소미흡(2)</td> <td>미흡(1)</td> </tr> </table>	<b>심사등급</b>	매우우수(5)	우수(4)	보통(3)	다소미흡(2)	미흡(1)
	<b>심사등급</b>	매우우수(5)	우수(4)	보통(3)	다소미흡(2)	미흡(1)		
추진체계 (15점)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>국민디자인단 구성 현황</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 국민디자인단은 과제의 특성을 반영하여 적절히 구성되었는가?</li> <li>* 정책수요자, 관련 분야 전문가 참여여부 등</li> </ul> </li> <li>○ <b>기관의 지원체계 구성 현황</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 기관은 국민디자인단 과제에 대해 이해하고 적극적으로 지원하는가?</li> <li>- 예산확보 현황 및 홍보 실적/계획(언론, SNS 등)</li> </ul> </li> </ul> <table border="1"> <tr> <td><b>심사등급</b></td> <td>매우우수(5)</td> <td>우수(4)</td> <td>보통(3)</td> <td>다소미흡(2)</td> <td>미흡(1)</td> </tr> </table>	<b>심사등급</b>	매우우수(5)	우수(4)	보통(3)	다소미흡(2)	미흡(1)	
<b>심사등급</b>	매우우수(5)	우수(4)	보통(3)	다소미흡(2)	미흡(1)			
사업 효과성 (30점)	추진활동 (25점)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>국민디자인단 활동 실적</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 과제 수행을 위한 국민디자인단 회의 및 활동 실적</li> </ul> </li> <li>○ <b>국민디자인단 활동 내용의 적정성</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 국민의 실생활에 직접 적용될 수 있도록 문제의 원인분석 및 해결방법이 강구되었는지?</li> <li>- 과제 추진과정에 서비스디자인 기법(프로세스)이 적절히 적용되어 있는가?</li> <li>- 국민디자인단 구성원(서비스디자이너, 혁신담당, 사업담당 등)의 역할 분담 및 유기적 협조체계가 이루어졌는가?</li> <li>- 국민디자인단 활동을 통하여 도출된 프로토타입(정책, 서비스)을 해당 또는 관련 사업부서에서 추진할 수 있는가?</li> </ul> </li> </ul> <table border="1"> <tr> <td><b>심사등급</b></td> <td>매우우수(5)</td> <td>우수(4)</td> <td>보통(3)</td> <td>다소미흡(2)</td> <td>미흡(1)</td> </tr> </table>	<b>심사등급</b>	매우우수(5)	우수(4)	보통(3)	다소미흡(2)	미흡(1)
	<b>심사등급</b>	매우우수(5)	우수(4)	보통(3)	다소미흡(2)	미흡(1)		
향후 추진활동 (5점)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>향후 추진계획의 적정성</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 도출된 성과를 지속적으로 유지하거나 발전시킬 수 있는가?</li> <li>- 사업 시행에 따른 예산절감 효과 등의 효용성이 있는가?</li> </ul> </li> </ul> <table border="1"> <tr> <td><b>심사등급</b></td> <td>매우우수(5)</td> <td>우수(4)</td> <td>보통(3)</td> <td>다소미흡(2)</td> <td>미흡(1)</td> </tr> </table>	<b>심사등급</b>	매우우수(5)	우수(4)	보통(3)	다소미흡(2)	미흡(1)	
<b>심사등급</b>	매우우수(5)	우수(4)	보통(3)	다소미흡(2)	미흡(1)			
성과창출 및 확산가능성 (50점)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>추진 실적 및 예상성과</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 실질적으로 현장에 적용이 가능하고 그 내용이 충실히 집행될 가능성이 있는가?</li> <li>- 사업 효과가 양적·질적으로 명확하게 나타나 있는가?</li> <li>- 도출된 성과의 유지 및 타 기관에 파급·확산 가능성이 있는가?</li> <li>- 정부의 혁신정책과 연계 되어 있거나 연계 가능성 있는가?</li> </ul> </li> </ul> <table border="1"> <tr> <td><b>심사등급</b></td> <td>매우우수(5)</td> <td>우수(4)</td> <td>보통(3)</td> <td>다소미흡(2)</td> <td>미흡(1)</td> </tr> </table>	<b>심사등급</b>	매우우수(5)	우수(4)	보통(3)	다소미흡(2)	미흡(1)	
<b>심사등급</b>	매우우수(5)	우수(4)	보통(3)	다소미흡(2)	미흡(1)			