

# 보건의료 및 장애인 지원 시스템

## 지역사회와 소비자의 목소리

의료 서비스의 설계 및 제공에 있어 소비자, 가족, 지역사회의 목소리에 귀를 기울이고 그에 따라 행동하는 미래 보건 시스템의 중심에는 사람이 있어야 합니다.

### 무엇이 달라지나?

미래의 시스템은 지역/권역/전국 조직이 지역사회와 소비자의 의견을 경청하고 이들을 의사결정 과정에 참여시켜야 할 방법에 대해 명확한 기대와 지침을 설정함으로써 뒷받침됩니다. 이것은 누구나 자신이 이용하는 서비스에서 지역사회와 가족 목소리의 중요성을 이해하는 확실한 계기가 될 것입니다.

우리는 서비스 공급자와 조직이 일부 소비자를 의미 있는 방식으로 참여시키는 데 어려움을 겪을 수 있음을 알고 있습니다. 우리의 미래 시스템은 기대와 지침에 따라 소비자, 가족, 지역사회를 참여시키는 모범 실무로서 뉴질랜드 보건관리청(Health New Zealand)과 마오리 보건관리청(Māori Health Authority), 보건부를 지원할 것입니다.

이와 함께 소비자 그룹을 접근성이 좋은 국가 소비자 포럼 시스템으로 통합할 예정입니다. 이 포럼은 뉴질랜드 보건관리청과 마오리 보건관리청, 보건부를 전국/권역/지역 소비자 그룹에 연결해 올바른 목소리가 올바른 방식으로 전달되게 할 것입니다.

포럼은 또한 참여의 결과나 관련된 의료 시스템의 변경사항에 대한 소식을 소비자에게 계속 알려줍니다. 포럼은 개별 소비자를 옹호하는 것이 아니라 모든 시스템 단계에서 이들의 목소리가 들릴 수 있도록 지지하고 기존의 건전한 소비자 그룹과 공동체 그룹이 효과적으로 구성원의 의견을 대변하도록 돕습니다.

마지막으로, 미래 시스템은 전국에 걸쳐 피드백과 소비자 경험을 수집하기 위한 단일 메커니즘을 정립하여 소비자, 가족 및 지역사회가 긍정적이고 부정적인 자신의 의견이 어떻게 전달되고 반영되는지 명확하게 파악할 수 있게 합니다.

## 개혁의 배경

소비자와 지역사회의 목소리가 전달되는 방식에는 권역과 서비스 제공자 사이에 엄청난 차이가 있습니다. 일부 시스템 영역은 정말 의미 있는 방식으로 소비자를 참여시키지만 다른 영역은 거의 또는 전혀 참여가 이루어지지 않습니다. 마오리를 포함한 취약 계층의 목소리는 특히 우선순위가 낮습니다.

소비자, 가족 및 지역사회가 자신의 의견을 전달할 수 있는 방법을 아는 것도 어렵고, 시스템이 올바른 목소리를 듣고 있음을 아는 것 또한 어려울 수 있습니다. 소비자의 목소리에 우선순위를 둘 수 있도록 보장하는 데 대한 책임이 거의 없으며, 그렇게 하는 방법에 대한 지원이 서비스 제공자들에게 별로 제공되지 않습니다.

## 미래에는 어떤 모습일까?

우리의 미래 시스템은:

- 소비자, 지역사회, 가족이 지역 서비스의 설계 과정에 참여하는 것부터 국가 전략 및 계획에 기여하는 것에 이르기까지 의료 시스템에 쉽게 기여할 수 있도록 합니다.
- 소비자와 지역사회의 목소리가 전국, 권역 및 지역에서 어떻게 시스템에 포착되는지에 대한 기대를 명확히 합니다.
- 조직이 주민, 특히 전통적으로 소외된 취약 계층을 참여시킬 수 있는 도구 및 지원 체제를 개선합니다.
- 기존의 소비자 그룹과 지역사회 그룹이 전국, 권역 또는 지역 수준에서 더 강력한 포럼의 일부가 되도록 지원해 파트너십을 위한 명확하고 일관된 메커니즘을 제공합니다.
- '마오리에 의한, 마오리를 위한' 접근 방식으로 마오리 목소리를 소비자 목소리의 중심축으로 적절히 승격하고 내재화합니다.
- 전체 시스템에 걸쳐 명확하고 일관된 피드백 경로가 있는지 확인해 소비자와 가족이 자신의 기대가 충족되지 않은 경우 쉽게 말할 수 있도록 합니다.

## 향후 추진 절차

새로운 시스템으로 전환함에 따라 향후 18 개월 동안 소비자의 목소리에 우선순위를 두도록 이러한 구조와 체계의 일부를 도입할 계획입니다. 또한 특히 취약 계층을 대상으로 지역 수준에서 소비자 목소리를 포착하는 새로운 방법을 테스트할 것입니다.

이 작업에 보건 의료 부문과 소비자, 가족 및 지역 사회가 참여하게 됩니다.

## 자세한 정보

보건 의료 개혁 작업 및 진행 과정에 대한 자세한 정보는 DPMC 웹사이트(전환 추진 사업부의 작업 난)에서 확인할 수 있습니다.

[www.dPMC.govt.nz/our-business-units/transition-unit](http://www.dPMC.govt.nz/our-business-units/transition-unit)