

경험에서 시작된 새로운 변화



이노베이션디자인센터 이정현 소장(가운데)과 센터 직원들.

혁신을 외치기는 쉽지만 실행은 어렵다. 이 쉽지 않은 ‘혁신’이라는 과제를 서울아산병원 이노베이션디자인센터는 10년째 꾸준히 풀어 왔다. 환자 경험 디자인이라는 생소한 분야를 개척하며 혁신을 시작한 이노베이션디자인센터는 지난해 12월 8일 차곡차곡 쌓인 10년간의 소중한 경험들을 한 자리에 모아 이노베이션 챌린지 ‘Expanding Experience : 찾아가는 이노베이션, 실현되는 이노베이션’ 전시를 열었다. 특히 이번 전시는 원내 직원뿐만 아니라 다른 병원과 의료 관계자들에게도 공개되어 큰 관심을 모았다.

“이노베이션 챌린지는 매년 전 직원과 한 해 동안 진행한 프로젝트를 공유하고 이노베이션 문화를 확산하기 위한 시간으로 마련했던 원내 행사입니다. 그러다 최근에는 코로나19로 중단하고 전시 위주로 운영해왔지요. 이번에는 10주년을 맞아 그동안의 활동을 총망라해 공개하는 자리로 마련했습니다. 호응이 좋아서 37개 기관의 관계

자가 전시를 다녀갔고 많은 분들이 ‘더 자주 했으면 좋겠다, 실패 사례도 공유해달라’며 긍정적인 피드백을 많이 주셨습니다.” 이노베이션디자인센터 이정현 소장은 ‘우리 병원뿐 아니라 다른 병원에도 환자를 위한 새로운 관점을 제공하고자 한 것인데 반응이 좋아서 뿌듯하다’고 덧붙인다.

인간 중심의 병원을 만들기 위해

이노베이션디자인센터는 2013년 국내 병원 최초로 ‘인간 중심의 병원’을 만들어가기 위해 문을 열었다. ‘공감’을 바탕으로 환자와 보호자의 마음을 이해해 병원에서 더 나은 서비스를 경험할 수 있게 하고, 더 나아가 직원들도 자긍심을 가지고 일할 수 있도록 시스템을 개선하며 환자의 경험을 디자인하는 혁신적인 작업을 계속해왔다. 이노베이션디자인센터가 10년간 진행해 온 서비스 디자인 프로젝트가



‘수술 전 불안감 감소 프로젝트’로 새로 디자인한 서울아산병원 동관 수술 대기실.

운데 대표적인 사례가 수술을 앞두고 있는 환자와 보호자의 불안한 마음을 안정시킬 수 있도록 서비스 디자인을 적용한 ‘수술 전 불안감 감소 프로젝트’다.

2022년에는 원내 직원들이 직접 아이디어를 제안하는 제안제도, 아이디어AMC, 아이디어팩토리를 통합 운영하는 ‘아이디어 스페이스’ 플랫폼을 열었다. 특히 의료기구나 보조기구 등 좋은 아이디어는 실제 시제품으로 구현해주는 아이디어 팩토리는 매년 60건의 시제품을 제작할 정도로 직원들의 호응과 참여도가 높다. 최우수제안으로 선정돼 특허를 출원·등록한 ‘침대환자용 신장 측정장치’의 경우 헬스케어 전문기업에 기술이전하며 사업화의 물꼬를 트기도 했다. “전시된 시제품들은 고도화 과정을 거쳐서 사업화할 계획을 갖고 있습니다. 그래서 문제가 생기지 않도록 사진을 찍지 못하게 했어요. 다른 병원 관계자분들이 많이 아쉬워했는데, 그중 한 분이 ‘그리는 건 괜찮냐’고 묻더니 손으로 적고 그림까지 그렸어요. 서비스 디자인의 필요성에 대해 많은 분들이 공감하는구나 느낄 수 있었던 순간이었죠.”

환자의 경험을 새롭게 ‘디자인’ 하다

이노베이션디자인센터의 혁신은 방법론을 제시하는 것이 아니라 현장에서 직접 체험하며 느낀 다양한 ‘경험’을 모아 보다 나은 경험을 만들어내는 과정이다. 그러기에 잠시 시행착오를 겪을 수는 있어도 멈추지 않는다. 실패조차도 귀한 경험이 된다는 것을 알기 때문이다. 하지만 처음부터 ‘환자의 경험을 디자인한다’는 개념이 모두의 공감을 이끌어냈던 것은 아니었다.

박대호 과장은 ‘1~2년이면 개념이 공유될 수 있을 거라고 생각했는데 생각처럼 쉽지가 않았다’고 말한다. “우리가 목표로 하는 환자

경험 디자인이라는 개념부터 하나하나 설명하고 공유하는 과정을 거듭하고, 또 현장 직원들은 우리에게 의료 현장에서 벌어지는 여러 가지 일들을 전달하며 서로 소통하기 위해 끊임없이 노력했어요. 그래서 프로젝트를 진행할 때 반드시 현장 직원과 함께 워크숍을 했어요. 본인이 낸 아이디어가 실현되는 것을 직접 눈으로 보면 훨씬 동기부여가 되니까요.”

보다 혁신적인 10년을 준비하며

이노베이션디자인센터는 새로운 10년을 시작하며 보다 혁신적인 행보를 준비하고 있다. 아이디어팩토리를 통해 구현된 시제품들을 보다 고도화해 전문 기업과 협업해서 제품화할 계획이다. 또 기존의 고객 경험 중심 디자인 프로젝트와 스마트병원 구축 솔루션을 지속적으로 추진하며 고객 경험을 고도화할 계획이다.

박수성 기획조정실장은 “서울아산병원의 혁신과 변화는 결국 구성원들이 직접 느끼고 참여할 때 가능하다”고 말한다. “현장에서 문제가 느껴진다면 우리 센터에 언제든 찾아와서 말씀해주셨으면 합니다. 여러분의 고민이 바로 환자의 경험 개선을 위한 것이니까요. 다 해결할 수는 없지만 함께 고민하며 더 좋은 발전을 위해 노력하는 것이 우리의 일입니다. 병원 구성원에게는 의미 있는 순간을, 환자들에게는 병원에서 충분히 공감과 배려를 받았다고 느낄 수 있는 인간 중심의 병원을 만들기 위해 앞으로도 계속 나아갈 것입니다.”

글 편집부



이노베이션디자인센터는 개소 10주년을 맞아 2022년 12월 8일 이노베이션 챌린지 ‘Expanding Experience : 찾아가는 이노베이션, 실현되는 이노베이션’ 전시를 열었다.