



다중 카운티 PAD 혁신 프로젝트

2023 회계연도
연차 보고서

작성자: 키란 사호타(Kiran
Sahota), 컨셉츠 포워드
컨설팅(Concepts Forward
Consulting) 대표 겸 프로젝트
디렉터

콘트라 코스타, 프레즈노, 마리포사, 몬터레이, 오렌지, 샤스타, 트라이시티 정신건강 당국 등 7개 협력 카운티가 참여한 '다중 카운티 정신건강 서비스법(MHSA) 정신과 사전 지시서(PADs) 혁신 프로젝트'는 2023년 12월 31일 기준으로 4년 프로젝트 중 2년 반을 완료했습니다. 참고로, 프레즈노 카운티는 2019년에 이 프로젝트를 시작했으며, 2024년 6월 30일부로 1단계 구축에 대한 참여를 마무리할 예정입니다.

2021년 6월 24일 정신건강 감독 및 책임 위원회(MHSOAC)의 승인을 받은 PADs 프로젝트는 전년의 추진력을 이어갔습니다. 참여 카운티들의 활동과 기대치를 효율적으로 수행하기 위해 하도급업체의 일정을 따랐습니다. 동시에 진행되어야 하는 중첩된 활동이 많았기 때문에 이는 결코 쉬운 일이 아니었습니다. 또한, 카운티와 하도급업체 모두에서 인력 변동이 발생하면서 일 년 내내 많은 어려움이 있었습니다.

프로젝트 목표는 변함없지만, 다른 혁신적인 프로젝트와 마찬가지로 달성 가능한 바를 현실적으로 검토하는 것이 일 년 동안의 성과 평가에 포함되었습니다. 제안된 프로젝트는 원래 계획대로 인종적·문화적으로 다양한 지역사회, 위기 계층, 서비스 이용자, 실제 경험을 가진 동료, 이용자 및 가족 옹호 단체, 장애인 권리 단체의 전문성을 활용할 것입니다. 이 프로젝트는 주 전역에서 충족되지 않은 여러 가지 필요를 해결하고자 합니다. 이러한 목표는 다음과 같이 지속되었습니다:

1. 지역사회와 이해관계자 모두를 대상으로 PADs에 관한 표준화된 수준의 교육을 제공한다.
2. 주 전역에 걸쳐 PADs 양식을 표준화한다.
3. PADs가 의료 사전 지시서와 별개의 공식 문서로 인정되도록 한다.
4. 카운티 간에 쉽게 적용할 수 있도록 PADs 교육 “툴킷”을 표준화한다.
5. 행동 건강 관련 PADs를 의료 사전 지시서와 연계하여 신체적 및 정신적 건강 요구 사항이 동등하게 다루어지도록 한다.
6. 각 카운티가 PADs 교육 및 자료에 쉽게 접근할 수 있도록 학습 관리 시스템(LMS)을 활용합니다.
7. 실제 경험과 이해를 바탕으로 동료들이 PADs를 작성하도록 하여, 이를 통해 열린 대화와 신뢰를 조성할 수 있도록 합니다.
8. 위기 상황에서 PADs에 쉽게 접근할 수 있도록 클라우드 기반 데이터 웨어하우스 인프라를 구축하여, 주 전역에서 PADs의 이동성을 보장해야 합니다.
9. 캘리포니아주에서 표준화된 PAD의 사용 및 수용을 의무화하는 법안을 제정해야 합니다.
10. 결과 중심의 지속적인 평가 프로세스를 마련하여 교육, PADs 템플릿의 사용 편의성 및 PADs 활용도를 평가합니다.

본 연례 보고서는 2023년 역년, 즉 2022-23 회계연도의 3·4분기 및 2023-24 회계연도의 1·2분기를 다룹니다. 다음은 활동 요약이며, 상세한 하도급업체 보고서는 보고서 말미의 부록 섹션에 수록되어 있고, 재정 중개 기관의 검토 보고서가 결론 문서로 포함되어 있습니다.

민족적·문화적 다양성 요건을 충족하기 위해, 각 카운티와 여러 하도급업체들은 카운티가 할당한 업무 범위 및 자금 지원 범위를 벗어날 수 있는 지속적인 번역 및 통역 서비스의 필요성을 확인했습니다. 본 프로젝트에서는 이전 회계연도에서 남은 자금을 재할당할 수 있는 방안을 마련했습니다. 알파 오메가(Alpha Omega)사는 심사를

거쳐 선정되어, 프로젝트 전반에 걸쳐 다국어 문서 작성, 통역 및 인터뷰를 수행하게 되었습니다. 프로젝트 전반에 걸쳐 다국어 문서 제작, 통역 및 인터뷰를 수행하기 위해 알파 오메가(Alpha Omega)사가 심사를 거쳐 선정 및 계약되었습니다. 알파 오메가사는 참여 카운티 내에서 확인된 여러 주요 언어를 모두 처리할 수 있는 역량을 보장합니다.

평가 기간을 통해 이 프로젝트 단계가 기술 플랫폼 구축, 즉 1단계 PADs 기술 구축으로 규정되어 있음이 명확히 확인되었습니다. 이 프로젝트 단계에서는 어떠한 시점에서도 일반 대중이 PAD에 접근할 수 있도록 플랫폼이 “실제 가동”되지 않을 것입니다. 프로젝트의 주요 우선순위는 PAD 템플릿/구성 요소를 간소화하고, 기술 플랫폼 구축에 업로드될 구성 요소를 추진하는 작업으로 이어졌습니다.

Painted Brain과 그 하도급업체인 CAMHPRO는 카운티 동료 지원 전문가, 정신 건강 문제를 직접 경험한 당사자, 가족 구성원/보호자 및 응급 대응 요원들과 함께 일련의 의견 수렴 세션, 지속적인 작업 그룹 및 계약자 간 협력을 진행했습니다. Painted Brain은 철저한 템플릿 검토를 완료하고, 플랫폼 구축에 업로드될 구성 요소를 Chorus에 제출했습니다. 구성 요소가 어떻게 다뤄질지에 대한 개요는 다음과 같습니다:



다음 단계는 플랫폼 내 구성 요소 이해, 디지털 리터러시 및 PADs를 보완하기 위한 PADs 진행자 교육 과정을 개발하는 것이었습니다. 교육 과정은 완성되어 각 카운티에 제출되어 의견을 수렴했습니다. 최종 확정되면 이 교육 과정은 플랫폼 ‘툴킷’의 일부가 될 것입니다.

Chorus에 전송된 템플릿 구성 요소를 통해 디지털 PAD의 인프라를 구축할 수 있게 되었습니다. PAD의 디지털 구축과 병행하여, 사용 흐름 및 서비스 약관이 해결해야 할 과제로 파악되었습니다. 적절한 문구를 마련하기 위해 팀들과 협력할 카운티 실무 그룹이 구성되었으며, 이 그룹은 현재도 활동을 이어가고 있습니다.

연중 내내 매월 참여형 및 지역사회 중심의 이해관계자 작업 그룹이 지속되어, 카운티 동료 전문가, 정신 건강 문제를 직접 경험한 당사자, 가족 구성원/보호자 및 응급 대응 요원들과 함께 기술 구축에 대해 논의했습니다. Chorus는 'Richard'를 예시로 사용하여 PAD가 디지털 형식으로 어떻게 보일 수 있는지 보여주는 모의 디자인을 제작할 수 있었습니다.

플랫폼 설계와 병행하여 브랜딩 및 마케팅 작업도 진행되었습니다. Idea Engineering은 마케팅 소작업반을 통해 PAD를 작성하는 사람이나 응급 대응 요원이 PAD를 쉽게 식별하고 인식할 수 있는 PAD 로고를 선정했습니다. 카운티 동료 및 동료 전문가들의 의견을 주된 반영하여 다음과 같은 결과가 도출되었습니다:



아이디어 엔지니어링(Idea Engineering)은 프로젝트의 노력과 프로젝트 참여자들에게 PAD가 갖는 의미를 하나로 묶어 전달하기 위해 모든 인쇄물과 대외용 웹사이트를 업데이트했습니다.

프로젝트 평가는 RAND와 Burton Blatt Institute(BBI)가 공동으로 담당했으나, 두 기관 모두 프로젝트의 일부 단계가 완료될 때까지 작업을 연기해야 했습니다. RAND는 PAD 플랫폼 사용자를 대상으로 한 “2단계” 평가를 가능하게 하기 위해 교육 평가 프로토콜과 워크플로를 개발하고 최종 확정했습니다. 이 평가는 2024년 4월부터 시작될 것으로 예상됩니다.

BBI의 평가는 오렌지 카운티가 주관하지만, 프로젝트 전체를 대표하는 것으로 확인되었다. BBI는 7개 카운티 모두와 협력하여 질적 연구 접근법을 활용하고, 일 년 내내 개별 반구조화 인터뷰를 실시했다. 평가 프레임워크는 프로젝트 구축의 첫 번째 단계에서 웹 기반 플랫폼의 직접적 및 간접적 이점과, PAD 개발이 PAD를 작성한 사람들의 소속률, 수감률, 입원률에 어떤 영향을 미치는지를 살펴볼 것입니다. 이는 초기 구축 단계이므로, 이론적으로 시스템 전반에 걸친 변화에 영향을 미칠 것입니다.

전체 프로젝트 디렉터로서 Concepts Forward Consulting은 관련된 모든 기관의 의견을 수렴하는 한편, 잠재적인 “범위 확장(scope-creep)” 및 의사 결정의 최종 확정과 관련하여 적절한 경계를 설정함으로써 프로젝트를 각 단계를 거쳐 지속적으로 추진해 나갔습니다. 각 카운티는 모두 요청된 기간 내에 의견을 제시하기로 합의했으며, 만일 그렇지 않더라도 프로젝트는 계획된 목표를 달성하기 위해 어쨌든 다음 단계로 진행되어야 합니다.

프로젝트 책임자는 입법 절차를 시작했습니다. ‘페인티드 브레인(Painted Brain)’ 동료 운영 서비스, 캘리포니아 병원 협회, 주 정신의학협회 대표들, NAMI 캘리포니아, MHSOAC, 캘리포니아 행동건강 국장단, 그리고 환자 권리 및 랜터만-페트리스-쇼트법(Lanterman Petris Short Act)에 정통한 변호사들의 지원을 받아 기간 한정 실무 그룹이 구성되었습니다. 이 그룹을 통해 PAD를 추진하기 위한 입법 작업에는 입법 주도자가 필요하다는 점이 확인되었으며, 이는 향후 1년 이내에 달성해야 할 최우선 과제입니다. 이 계획은 PAD의 문구를 유연검인법, 복지법 및 시설법 규정에 맞춰 조정함으로써, PAD를 자기결정권과 자율성을 보장하는 문서로 인정하는 간소화된 PAD 법안을 마련하는 데 목적이 있습니다.

또한, 본 프로젝트가 PAD 플랫폼을 캘리포니아 법 집행 통신 시스템(CLETS)에 통합하는 방안을 조사하는 데 법무부의 참여를 유도하고자 함에 따라, 법 집행 기관 및 캘리포니아 교정·재활부 산하 형사 사법 및 행동 건강 집행관 협의회와도 논의가 진행되었습니다. 이러한 단일 연결을 통해 위기 대응팀, 최초 대응자 및 출동 지휘 센터는 출동 요청을 받고 현장에 파견될 때 실시간으로 PAD에 접근할 수 있게 될 것입니다. 이 활동은 내년에도 계속될 예정입니다.

프로젝트 전반에 걸쳐 연 2회 개최되는 회의를 통해 대면 논의, 학습 및 계획 수립의 중요성이 부각되었습니다. 해당 회계연도 동안 두 차례의 대면 회의가 열렸습니다. 봄에는 몬터레이 카운티가, 가을에는 오렌지 카운티가 주최했습니다. 두 회의 모두 프로젝트 웹사이트(www.padsCA.org)에 소개되었습니다.

회의가 끝난 후에는 일정한 수준의 학습 성과와 추진력이 형성됩니다. 각 카운티는 2024년 봄 회의에서 하도급업체의 진행 상황 보고뿐만 아니라 더 많은 논의와 계획 수립의 기회를 마련해야 한다고 결정했습니다. 이에 각 카운티는 학습 시간을 확보하고 프로젝트 목표를 더욱 발전시키거나 조정할 수 있도록 이틀간의 행사로 진행하기로 했습니다. 모든 참여 카운티가 주최 책임을 분담하는 가운데, 샤스타 카운티가 다음 회의의 주최자로 선정되었습니다.

이 프로젝트가 어려움 없이 진행된 것은 아닙니다. 캘리포니아의 많은 고용주들과 마찬가지로, 우리 카운티와 하도급업체들은 일 년 내내 여러 인력 확보 문제를 겪었으며, 이는 목표 달성 시기에 영향을 미쳤습니다. 일부 카운티는 규모가 작아 이해관계자 커뮤니티가 적거나 인력 공석률이 높은 실정입니다. 하도급업체들은 인력 이직 문제를 겪었는데, 프로젝트의 각 단계가 서로 의존하고 있기 때문에 이는 도미노 효과를 일으켰습니다. 동료 직원의 부족으로 인한 인력 문제도 발생했습니다. 바로 이 점에서 동료 계약은 프로젝트 전반에 걸쳐 정신 건강 관련 실제 경험을 가진 동료의 목소리를 반영하는 데 있어 매우 귀중한 역할을 했습니다.

이 프로젝트는 혁신적인 성격상 목표 달성 시기도 또 다른 과제였습니다. 활동 완료에 소요되는 시간 중 일부는 사전에 산정할 수 없었습니다. 이는 페인티드 브레인(Painted Brain)이 의미 있는 템플릿 논의를 마련하고 구성 요소를 제시하기 위해 전국의 수많은 PAD 문서를 검토해야 했던 작업량에서 확인할 수 있습니다. 페인티드 브레인이 구성 요소 질문들을 코러스(Chorus)에 제출했을 당시, 디지털 PAD를 제작하기 위해 각 구성 요소 질문에 최적의 문구와 디지털 위치를 결정할 수 있는 의미를 부여해야 할 것까지는 예상하지 못했습니다. 템플릿 구성 요소의 지연으로 인해 PAD 진행자 교육 커리큘럼의 제작을 지연시켰고, 이는 결과적으로 교육 제공 및 평가 시기를 늦추는 결과를 낳았습니다.

본 프로젝트는 앞서 언급한 바와 같은 어려움에 직면했으나, 2023 회계연도 내내 각 프로젝트 목표는 해결되거나

완료되었으며, 내년에는 계속해서 구체화될 예정입니다. 2024년을 계획함에 있어 다음과 같은 향후 활동이 예상됩니다.

- 샬스타 카운티에서 2일간 진행되는 봄 정기 회의.
- 진행자 교육자 양성(Train the Trainer) 과정 완료, 수정 및 최종 확정.
- 카운티 시범 대상자들이 디지털 PAD 사용 테스트를 실시합니다.
- RAND와 BBI가 평가 작업을 지속합니다.
- 여러 주요 언어별로 정보 동영상 제작.
- 입법 지지자가 선정되었으며, 관련 법안 문안 작업이 진행 중입니다.
- CLETS 통합의 타당성을 조사합니다.
- 프레스노 카운티가 1단계 참여를 종료합니다.
- 2단계 '실제' 도입 및 교육 계획 수립과 문서화가 완료됩니다.
- 1단계 구축 플랫폼에 대한 지속적인 개선이 이루어집니다.

모든 카운티는 여전히 가장 협력적인 태도를 유지하며, 한 달에 여러 차례 회의를 개최하고 다양한 직원을 다음 회의에 파견하고 있습니다: 하도급업체와의 개별 카운티 회의, 대규모 전체 프로젝트 회의, 카운티 간 회의, 템플릿 작성, 기술, 서비스 약관 및 마케팅 분야의 하위 작업 그룹 회의 등입니다. 또한, 프로젝트 평가자들과의 인터뷰를 위해 직원이나 카운티 협력자들에게 시간을 할애하고 있습니다. 전반적으로 2023년 한 해 동안의 성과는 어려움보다 더 컸습니다. 이 프로젝트는 여전히 헌신과 시간 면에서 도전적이지만, 혁신적인 디지털 PAD를 구현한다는 보람은 이제 눈앞에 다가왔으며, 본 프로젝트 1단계 구축 기간 내에 달성될 것입니다.