

서비스 이용자와의 협력 관계를 향한 ACI 의 약속 (17.11.21 최종본)

ACI 는 서비스 이용자와 환자, 보호자, 후원자들과 그들이 사랑하는 사람들의 역할을 인지하고 있으며, 이에 감사를 드립니다. 그들이 제공하는 생생한 경험의 목소리는 힘이 있습니다. 보다 나은 의료 체계의 변화를 위한 의사 결정에 있어 서비스 이용자들의 의견은 매우 중요한 기여를 합니다.

- NSW(뉴 사우스 웨일스)의 더 나은 의료 서비스를 설계하고 향상시키기 위해 의료 서비스 이용자와 협력하고 이들에게 권한을 부여합니다.
- ACI 는 **원주민** 문화를 높이 평가하고 존중합니다.
- ACI 는 지역사회의 다양성을 **이해하고** 그러한 **지역사회와** 협력을 강화합니다.
- 본 문서 **Commitment to Consumer Partnership** 는 **원주민 공동체에 대한 ACI 의 약속(ACI Statement of Commitment to Aboriginal communities)** (<https://aci.health.nsw.gov.au/about/cultural-respect/statement-of-commitment>) 을 보완할 목적으로 작성되었습니다.

우리는 미래 지향적이고, 탐구적이며, 목적이 있는 유연한 방식으로 협력합니다. 우리는 경청하고, 행동으로 실천합니다. 우리는 신뢰할 수 있고, 투명하며, 안전한 방식으로 협력 관계를 구축하고자 합니다. 서비스 이용자가 동등한 위치에서 협력하고, 생각하고, 말하고, 창출할 수 있게 합니다. 이에 따라 서비스 이용자가 가장 중요시 여기는 점들에 초점을 맞추어 일하는 것이 우리의 최종 목표입니다.

우리 ACI (Agency for Clinical Innovation: 임상 혁신 기관) 는,

- 서비스 이용자는 경험을 바탕으로 한 전문가로 배움의 대상이라고 인식합니다.
- 원주민 및 토레스 해협 섬 주민들이 원하는 방법으로 관계를 구축하고, 이는 문화적 필요 및 안전을 기반으로 합니다.
- 다양한 지역 주민들과 협력 관계를 구축하기 위해 노력합니다.
- 서비스 이용자의 안전하고 공정한 협력 관계 경험에 중점을 둡니다.
- 서비스 이용자와 직원이 협력 관계를 구축하는데 필요한 기술 습득에 투자합니다.
- 함께 일하는 방식에 대한 성공 사례와 그렇지 못 한 사례들을 잘 성찰해서 함께 협력하는 방법들을 배워 나갑니다.
- 당사와의 협력 관계 전반에 걸쳐 투명한 방식으로 서비스 이용자에게 업데이트하고 피드백을 제공합니다.
- NSW 의 대도시, 외곽 및 농촌 지역의 서비스 이용자들을 포함합니다.

이러한 노력들을 통해 아래와 같이 실천하겠습니다.

- 기존 작업 방식에 도전하고 새로운 작업 방식을 수용하는 안전한 학습 환경
- 매년 팀, 네트워크 및 이사회가 개발하는 행동 지향적이며 달성 가능한 서비스 이용자 협력 관계 계획 수립.
- 서비스 이용자와 직원에게 기술, 자신감 및 능력을 향상시킬 수 있는 학습 기회 제공
- 윤리적이고 안전한 참여를 지원하는 서비스 이용자 파트너 모집 및 예비 교육 과정 마련
- ACI가 성장하고 개선할 수 있도록 각 활동에 대한 책임 및 평가 기준 설정 (협력하는 지역사회가 정의하거나 제안한 사항 포함).
- 시간 투자를 통해 원주민과 토레스 해협 섬 주민 공동체와 옹운 연계 방법 모색, 경청하고, 협력하는 관계 구축 및 강화를 위한 지속적인 연구 추진
- 역량을 키우는 데 도움이 되는 다양한 지역사회 지도자들과의 관계 구축
- 실제 서비스 이용 경험이 있는 사람들 채용

이러한 비전을 통해, ACI 직원과 서비스 이용자의 협력관계가 의미있는 경험이 되도록 하겠습니다. 서비스 이용자의 목소리에 귀를 기울이고, 신뢰하며, 지속적으로 정보를 공유하겠습니다. 참여가 가능한 훌륭한 조직이 되기 위해 ACI는 계속해서 노력을 아끼지 않겠습니다.