

인쇄하기

인쇄하기    청탁하기

청년의사

HOME    뉴스    기관·단체

# HiPex 2019가 선택한 혁신, '모바일·연계·B급 감성·세계화'

21일 '우리 병원 혁신 사례를 소개합니다' 세션서 다양한 병원 사례 공유

곽성순 기자

승인 2019.06.21 12:52

회진 시 모바일 EMR을 활용해 환자에게 적절한 정보를 제공하고 퇴원환자를 위해 복지서비스를 연계하는 것은 물론 병원 홍보를 위해 B급 감성을 담은 동영상을 활용하고 세계화를 꿈꾸는 병원들이 실제 있다면 어떨까.

21일 명지병원에서 열린 HiPex 2019 컨퍼런스

(Hospital Innovation and Patient Experience Conference 2019, 하이펙스)에서는 '우리 병원 혁신 사례를 소개합니다'를 주제로 고신대 복음병원, 서울특별시 서북병원, 에이치플러스 양지병원, 레다스 흉부외과 등의 사례들이 소개됐다.





서북병원 김성은 팀장, 레다스 흉부외과 심현진 과장, 고신대 복음병원 김제훈 교수, 양지병원 김병연 팀장.

고신대 복음병원은 '새로운 모바일 EMR 솔루션을 이용한 회진/간호 환경 개선' 사례를 발표했다.

고신대 복음병원에서 만든 모바일 EMR 솔루션은 너무 복잡하지 않게 단순화한 것이 특징으로 ▲바이탈 사인 ▲투약약제 확인 ▲원활한 협진 위한 시스템 등으로 구성돼 있다.

고신대 복음병원 호흡기내과 김제훈 교수는 "환자 눈앞에서 검사결과와 영상까지 보여주면 좋겠지만 내부 회의를 거쳐 그정도까지는 필요하지 않다는 결론을 얻어 시스템을 단순화했다"며 "특히 협진 시 많은 서류를 작성해야 하는 등의 번거로움을 없애기 위한 기능에 초점을 맞췄다"고 말했다.

김 교수는 "이를 위해 모든 협진을 조회할 수 있게 했으며 메신저 서비스를 통한 의사소통 기능을 마련했다"며 "사람이 사용하는 가장 밀접한 장비인 핸드폰을 이용해 환자에게 정확한 정보를 주고 (진료 시) 오류를 줄이면 환자에게 큰 이득을 줄 수 있다"고 덧붙였다.

서북병원은 병원에서 퇴원환자에게 제공하는 '건강돌봄 디딤돌 사업'에 대해 소개했다.

건강돌봄 디딤돌 사업은 병원과 지역사회기관을 연계해 퇴원환자에게 의료복지서비스를 제공하는 일종의 커뮤니티케어 서비스다.

서북병원 공공의료사업팀 김은성 팀장은 "퇴원환자에 대한 병원의 포괄적 퇴원계획 수립을 통한 의료-재활-복지에 기반한 단계적 전문의료서비스를 일정기간 제공해 지역 보건소 건강돌봄톱에 연계하고 있다"고 설명했다.

김 팀장은 이 사업을 통해 ▲호흡장애인 퇴원환자 대상 방문호흡재활 및 지역사회 복지자원 연계 ▲전문의료서비스 부재로 2차 장애가 발생한 환자 케어 ▲장기 중증재가장애인 발굴 후 의료서비스 제공 등의 성과를 냈다고 밝혔다.

김 팀장은 "향후 보건소 건강돌봄팀과 협력해 보건복지자원을 연계하고 병원 의료 서비스를 지역 의료취약계층에게 제공하는 공공의료서비스 전달체계를 구축할 것"이라며 "은평구를 시작으로 서대문구, 마포구 등 서북권역은 물론 도심권으로까지 확대 운영할 것"이라고 말했다.

김 팀장은 "서울케어-건강돌봄 사업과 협력해 '서북병원형 건강돌봄 서비스 실행모델'을 개발해 공공의료서비스의 방향을 제시할 것"이라고 덧붙였다.

에이치플러스 양지병원은 '사용자 중심의 병원문화를 위한 동영상 이용 사례'에 대해 발표했다.

양지병원은 동영상 콘텐츠를 통한 정보 검색이 늘어난다는 점에 착안, 병원 동영상을 만들어 병원을 홍보하고 의학 정보를 전달하겠다는 목표를 세우고 병원 동영상에 'B급 감성'을 담아 결과물을 만들었다.

못생김이나 이상한 연출, 가벼움, 어설피름, 어이없는 웃음, 촌스러움 등을 담은 B급 감성을 병원 동영상에 담아 병원이라는 공간의 딱딱함과 불편함을 해소한 메시지를 전달하겠다는 생각에서다.

이렇게 탄생한 양지병원의 동영상 콘텐츠는 '병원 문화를 바꾸자', 일명 '병문바'로 이를 통해 친절하고 무례한 병원 사례를 비교하는 상황극 등을 동영상 콘텐츠로 만들었다.

양지병원 환자경험관리팀 김병연 팀장은 "허술하고 실없는 모습을 보여도 내용이 옳다면 통하지 않을까 하는 생각을 했다"며 "동영상 공개 후 '병원에서 이런 것을 만드는 것 처음 본다'는 등의 긍정 평가와 '고령환자가 접근하기 어렵다'는 부정 평가가 모두 나왔다"고 말했다.

김 팀장은 "병원 동영상 콘텐츠에는 정보, 재미, 감동이 담겨야 하며 3분 이내 짧은 시간에 담아야 한다"며 "또한 모바일에 최적화된 병원 환경을 고려해 무음 환경을 고려한 제작, 자막과 그래픽 활용 등이 중요하다. 이제는 병원과 환자경험도 구독하는 시대가 될 것"이라고 덧붙였다.

김병준 레다스 흉부외과는 '하지정맥류를 위한 서비스 디자인 : 이상을 실현하다'를 주제로 레다스 흉부외과의 이상 실현을 위한 노력을 소개했다.

레다스 흉부외과 경영기획부 심현진 과장은 "레다스 흉부외과는 하지정맥류 선도병원을 위한 시그니처 서비스를 만들었다. 하지정맥류환자만을 위한 가장 이상적인 병원을 만들자는 것이 목표였다"고 밝혔다.

이를 위해 레다스 흉부외과는 ▲하지정맥류 선도병원 실현 ▲환자편의성 강화 ▲의료질 강화 ▲감염관리 강화 ▲업무효율성 제고 등의 목표를 세우고 변화를 시작, 입원센터와 수술센터의 공조를 나누는 등의 작업을 진행했다.

특히 환자경험을 높이기 위한 활동으로 진료 시 양말까지 벗어야 하는 하지정맥류 환자가 발냄새를 걱정한다는 점에 착안, 환자들을 위해 만든 별도 공간에 발을 씻을 수 있는 환경까지 조성했다.

심 과장은 "독보적 신뢰, 독특한 경험, 분명한 배려를 목표로 변화했다. 레다스 흉부외과는 이에 그치지 않고 병원의 철학을 공유하기 위한 아카데미, 레다스 하지정맥류 시스템 전파, 세계적인 표준 시스템 지속 개발 및 업데이트 등을 통해 앞으로도 이상을 실현하는 병원이 될 것"이라고 강조했다.

곽성순 기자 [kss@docdocdoc.co.kr](mailto:kss@docdocdoc.co.kr)

<저작권자 © 청년의사, 무단 전재 및 재배포 금지>

인쇄하기