

병원 경쟁의 시대, 병원코디네이터 필수 역량강화 교육_

01차시

의료서비스 및 병원코디네이터의 이해

<1> 의료서비스 특성에 대한 이해

[1] 의료서비스의 특성

(1) 의료서비스 특성에 따른 문제점과 해결방안

특성	특성 및 문제점	해결방안
무형성 (intangibility)	<ul style="list-style-type: none"> - 보거나 만질 수 없음 (강의, 상담, 진료) - 저장이 불가능함 - 특히 보호가 불가능함 - 진열이나 커뮤니케이션 활동이 곤란함 - 가격설정 기준이 불명확함 	<ul style="list-style-type: none"> - 실제적인 단서를 강조함(의료시설 및 장비 그리고 병원종사자의 복장 및 태도 등) - 인적접촉을 강화함(고객과 접촉하는 직원의 예절이나 지식, 대인응대능력을 지속적으로 향상) - 구전(wordofmouth)을 효과적으로 활용함(진료 받은 사람이 주변에 긍정적으로 얘기하도록 유도) - 구매 후 커뮤니케이션을 강화함 (진료 후 환자와의 접촉을 강화함)
동시성 (simultaneity)	<ul style="list-style-type: none"> - 생산과 소비가 동시에 발생함 - 소비자도 생산과정에 참여함 (진료,상담,통신,이발 등) - 서비스 제공시 고객이 개입함 - 집중화된 대량생산이 곤란함 	<ul style="list-style-type: none"> - 서비스제공자의 선발과 교육에 세심한 노력을 기울임 - 가능한 접점을 확대함(가능한 지역에 병원네트워크를 구축함, 시공간을 초월한 다양한 매체를 활용한 진료(원격진료))
이질성 (heterogeneity)	<ul style="list-style-type: none"> - 모든 서비스가 매번 다름(같은 병도 의사와 환자의 여건에 따라 다름) - 표준화와 품질에 대한 통제가 어려움 	<ul style="list-style-type: none"> - 서비스 표준화를 위한 매뉴얼을 작성하여 활용함
소멸성 (perishability)	<ul style="list-style-type: none"> - 판매되지 않은 서비스는 사라짐 : 즉, 재고로 보관이 불가능하기 때문에 환자가 없는 시간대의 진료서비스를 어떻게 수익으로 연결되도록 할 것인가가 중요한 마케팅의 문제 	<ul style="list-style-type: none"> - 수요와 공급 간의 균형과 조화를 이룸 - 예약시스템을 활용하고 정확한 수요를 바탕으로 하는 공급전략을 수립함

<2> 병원코디네이터의 개념 및 발전배경

[1] 병원코디네이터의 개념

(1) 병원코디네이터(Hospital coordinator)의 역할

- 직원의 서비스교육을 담당하여 직원들이 환자를 따뜻하게 보살피는 분위기를 조성
- 의사와 직원간의 갈등을 중재하며, 대안을 제시하여 병원조직이 최대한 기능할 수 있도록 관리
- 고객의 불평에 대해 의사와 협의하고 긍정적으로 문제를 해결할 수 있도록 조정자의 역할
- 병원 직원과 의사, 환자와 의사, 지원과 직원 간의 의사소통을 도움

병원 경쟁의 시대, 병원코디네이터 필수 역량강화 교육_

02차시

진료 접수

<1> 진료 접수 절차

[1] 접수 실무

(1) 진료 접수 시 환자 특징

- 환자들은 불편한 몸과 마음의 치료를 위해 병원을 찾는다.
- 1) 신체적, 심리적으로 매우 불안하고 예민한 상태이다.
- 2) 자신의 건강 문제에 관심이 많다.
- 3) 자신의 상태에 대해 정확하고 빠르게 알고 싶어한다.
- 4) 환자 자신의 문제를 신속하게 해결하기를 바란다.

[2] 진료 접수 수행

(1) 진료 접수 수행순서

- 1) 환자 내원 시에 적절한 방법으로 응대한다.
 1. 일어서서 인사한다.
 2. 밝고 경쾌한 목소리로 안내한다.
 3. 초진 및 재진 환자의 내원 여부 묻는다.
- 2) 필요에 따라 진료 접수 양식을 작성하도록 한다.(성명, 주민등록번호, 연락처, 주소 작성)
 - 환자의 초진과 구진을 구별하여 접수 양식 작성한다.
- 3) 환자에게 개인 정보 수집 동의서에 대해 충분한 설명한다.
- 4) 환자에게서 작성된 양식을 받으면 꼼꼼히 확인한다.
- 5) 작성되지 않은 부분 설명, 환자의 접수 양식 작성 도와준다.
- 6) 접수 양식 접수 후 대기실로 안내한다.

<2> 진료과 안내

[1] 진료 흐름도와 환자 응대

(1) 진료에 따른 흐름도와 업무

- 1) 초진 여부를 확인한다.
- 2) 진료과 접수에 따른 양식과 진료 상담에 필요한 문진표를 작성한다.
- 3) 모든 양식 작성 후 대기실로 안내한다.
- 4) 대기시간을 파악하여 환자에게 설명한다.
- 5) 진료 전 상담과 진료 후 상담을 파악하고, 진료 전후 환자의 심리를 파악한다.

(2) 환자의 심리 상태

- 1) 환자는 하루 빨리 건강을 회복해 정상적인 생활을 하고 싶어한다.
- 2) 불안감을 가지고 있어 심리적으로 긴장하고 허약한 상태이다.
- 3) 불안은 환자의 신경을 예민하게 만들어 좀 더 따뜻하고 친절할 대우를 받고 싶어한다.
- 4) 경제적인 부담 때문에 치료비가 얼마인지 알고 싶어한다.
- 5) 자기 질환에 대한 친절하고 자세한 상담 등의 책임 있는 대우를 받고 싶어한다.
- 6) 가능하다면 기다리지 않고 신속하게 치료 받기를 원한다.
- 7) 자신의 질병에 대한 비밀을 지켜 주기를 바란다.

병원 경쟁의 시대, 병원코디네이터 필수 역량강화 교육_

03차시

진료 전후 설명

<1> 진료 대기시간 관리

[1] 진료 대기시간 파악 및 관리

1) 진료 대기시간 활용 방법

1. 대기 인원, 예상 시간 확인 가능한 모니터를 설치하고 프로그램을 가동시킨다.
2. 모니터가 없는 경우에는 구두로 안내한다.
3. 해당 진료과와 관계되는 질병 안내 책자를 준비한다.
4. 질환에 따른 진료 과정 사전 설명을 한다.

<2> 진료 전후 설명

[1] 진료 전 준비 사항

(1) 진료 전 준비 사항 설명을 위한 준비 사항

- 진료과 특성과 진료과에 따른 치료 및 검사프로세스, 의학 용어로 이루어진 진료 차트의 구성과 내용을 알아야 한다.

(2) 진료 전 준비 사항 설명

1) 진료 차트

- 의학 용어로 의사에 의해 직접작성, 입력되는 것으로 입, 퇴원, 퇴원 요약, 신체검사, 협진기록, 의사 지시 기록 등으로 구성되어 있다.

2) 진료 전

- 환자에게 준비 사항과 주의사항을 제공해 주면서 환자가 궁금해할 수 있는 주의사항에 대한 행동 이유를 충분히 설명해야 한다.

[2] 진료 후 예후 사전 정보 안내

(1) 진료 예후 정보 안내

- 1) 병원의 진료 특성에 따라 진료와 검사를 통한 진료 예후 정보를 미리 습득한다.
- 2) 환자들을 이해하고 배려하는 태도로 사전 정보 안내 책자를 제공한다.
- 3) 진료의 특성에 따른 치료 검사 예후에 대한 일련의 프로세스의 습득이 필요하다.
- 4) 진료 차트와 해당 진료과의 의학적 지식과 용어를 이해해야 한다.

(2) 질병 관련 예후 정보 전달 시 주의사항

- 1) 영어 등의 전문 용어 피한다.
- 2) 사람에 따라 통상적으로 쓰이는 용어가 익숙한 경우도 있음을 기억한다.
- 3) 의사가 환자나 가족에게 예후 정보를 전달한다.
- 4) 설명할 때 인체 모형, 그림, 사진이나 교육 도구를 갖추어 놓고 활용하면 환자와 가족이 이해하기 쉬워진다.
- 5) 설명을 마친 후에는 더 물어볼 것이 없는지 질문하여 환자가 모든 궁금증을 해소할 수 있도록 한다.

병원 경쟁의 시대, 병원코디네이터 필수 역량강화 교육_

04차시

대기 환자 관리와 환자 배웅

<1> 대기 시간 관리

[1] 대기시간 관리

(1) 대기시간 관리를 위한 방안

1) 실제 대기시간을 줄이는 방법

1. 접수에서부터 검사, 수납, 조제 등 환자 진료 프로세스에 관한 면밀한 검토와 더불어 원내 각 부문 구성원의 의지와 노력을 통해 보다 나은 방법을 찾아내고 수행함으로써 이를 수 있다.
2. 진료 예약제는 IT 기술을 활용한 가장 폭 넓게 활용되는 방법이다.
3. 최근에는 병원 홈페이지에서 직접 예약을 하거나 전화 ARS 지시대로 숫자를 누르면 자동으로 예약이 되도록 하는 기술을 사용한다.
4. 진료 예약제와 같은 IT 시스템을 활용할 경우 접수창구의 업무를 줄이고 환자가 내원하기 전 진료기록 준비, 치료 준비를 할 수 있어 관계자들을 한층 여유롭게 해줄 수 있으며 환자들은 진료 시간을 예측할 수 있기 때문에 시간적인 부담감을 덜 수 있다는 장점이 있다.

(2) 대기시간 관리 유의사항

- 예상 대기 시간에 대해 정확하게 안내한다.
- 진료실과 치료실의 상황을 충분히 파악한 뒤 대기 시간을 안내한다.
- 예상 대기 시간이 길어질 경우에는 환자에게 다시 안내한다.
- 환자는 진료별로 분류하여 응대한다.
- 대기실에 있는 환자의 상태는 수시로 살펴야 한다.

(3) 대기 시간 관리 수행순서

- 1) 내원 환자의 진료 정보를 파악하여 그에 맞는 응대자와 연결하고 대기실로 안내한다.
- 2) 대기실로 함께 안내하거나 대기실을 알려준다.
- 3) 대기시간이 발생하면 대기시간에 대해서 설명한다.
- 4) 대기실에서 이용할 수 있는 여러 가지 이용물을 안내한다.
- 5) 예약자 순서대로 진행되도록 안내한다.
- 6) 대기시간이 길어지면 다음 대기시간을 안내한다.
- 7) 대기자들 누락되지 않도록 수시로 확인한다.

<2> 환자 배웅하기

[1] 진료 후 환자 대응

(1) 진료 후 상담을 하는 이유

- 1) 환자 스스로 느끼지 못하는 좋아진 점들을 알림
- 2) 환자에게 감사받는 느낌을 통해 자신의 일에 대한 자긍심을 높일 수 있어서
- 3) 다른 환자를 소개해 달라고 자연스럽게 요청
- 4) 환자의 불만과 불평을 파악하여 해결할 수 있는 기회

병원 경쟁의 시대, 병원코디네이터 필수 역량강화 교육_

05차시

진료 준비

<1> 진료 준비

[1] 진료 주변 환경과 병원 환경 청결 지침

(1) 병원 환경 청결 지침

1) 환경 청결 지침

1. 청소는 계획에 의해 면밀하게 시행한다.
2. 청소에 관한 감독과 교육에 관한 사항은 담당 부서에서 시행한다.
3. 청소에 대한 책임은 확실하게 규정한다.
4. 책임을 맡은 수간호사는 지정된 소독액으로 청소가 매일 시행되고 있는지 점검해야 한다.
5. 병원 내의 모든 청소는 먼지를 일으키지 않는 방법으로 이루어져야 한다.
6. 청소 시 혈액이나 체액이 묻은 것이 보이면 반드시 소독제를 이용하여 청소한다.

[2] 진료실 청결 유지

(1) 수행순서

1) 청소 전

1. 진료 중인지 확인한다.
2. 물품 배치가 바뀌지 않도록 청소 전 상태를 확인한다.
3. 필요시 일회용 마스크와 일회용 장갑을 착용한다.
4. 창문을 열어 환기한다.

2) 청소

1. 진료실 내부
2. 진료용 책상, 의자, 진찰대
3. 소독기 내부 및 드레싱 카트
4. 오물 싱크

3) 청소 종료 후

1. 주변 정리가 잘 되었는지 확인한다.
2. 창문을 닫고 실내 온도가 적정한지 확인한다.
3. 모든 정리가 끝난 후 손을 씻는다.

<2> 의무기록과 전산 업무

[1] 의무기록

(1) 전산 의무기록 특징

- 1) 식별의 용이성과 정확성
- 2) 상세하고 완전한 기록
- 3) 판독 시간의 단축
- 4) 자료의 접근성 향상
- 5) 자동화되고 정형화된 입력 과정
- 6) 객관적이고 완전한 기록 재생
- 7) 컴퓨터의 자문을 통한 의료의 질적 향상
- 8) 자료의 공유 및 의사 소통량 증가
- 9) 자료의 재생산성 및 가공 능력의 향상
- 10) 접근성 vs 보안성

병원 경쟁의 시대, 병원코디네이터 필수 역량강화 교육_

06차시

고객 안내 및 환경 정리

<1> 고객 안내

[1] 고객 안내

(1) 고객 안내 방법

- 1) 대상자에게 인사한다.
- 2) 대상자의 방문 목적과 이름, 진료과를 확인한다.
- 3) 병원 진료 절차를 안내한다.
- 4) 대상자의 방문 목적에 맞게 진료실, 검사실, 병실 등으로 안내한다.
- 5) 거동이 불편하거나 보조가 필요한 대상자의 경우 직접 방문 장소까지 안내한다.
- 6) 대상자의 입장에서 알기 쉬운 용어로 안내한다.
- 7) 추가 안내 사항이 필요하거나 문의 사항이 있는지 확인한다.

[2] 시설 안내 절차

(1) 진료실 안내

1) 진료실 안내 수행

1. 접수 안내
2. 진료실로 안내
3. 진료 이후

- 추가 검사가 있는지 확인하고 진료가 끝난 대상자에게는 약 처방 및 수납 등 기타 사항을 안내

(2) 검사실 안내

1) 검사실 안내 수행

1. 대상자 확인
2. 검사별 유의사항 안내
 - 채혈 후 채혈 부위를 문지르지 않도록 설명
 - 채혈 후 사용한 소독솜은 전용 수거함에 넣어야 함을 설명
 - 화장실 위치와 소변 컵 놓을 자리 안내
 - 영상의학과 안내
 - 검사 전 탈의 및 가운 환복 안내

3. 검사 후

- 다시 진료 대기실로 안내한다.

<2> 정리 정돈하기

[1] 정리 정돈

(1) 병원에서의 정리 정돈

- 대상자를 안전하고 편안하게 보살피는 활동을 수행하면서 병원 진료와 대상자 간호를 하는 데 꼭 필요한 부분이다.

(2) 의료 기관 정리 정돈

- 해당 부서별 정리 정돈 매뉴얼을 활용하여 병실, 치료실, 진료실, 수술실, 간호사 스테이션, 기타 해당 구역을 정리 정돈하고 표준화한다.
- 모든 것이 청결하고 제자리에 있도록 함으로써 직원들이 업무에 필요한 물품들을 지체 없이 찾을 수 있도록 해야 한다.

병원 경쟁의 시대, 병원코디네이터 필수 역량강화 교육_

07차시

진료 후 상담

<1> 진료 후 상담

[1] 차별화된 상담 스킬

(1) 환자 상담

속성	의료 상담(medical consultation)	환자 공감 의료 상담(medical counseling)
사전적 의미	변호사나 의사의 전문 상담	심리적 상담
상담 내용	논리와 지식에 기반	논리와 지식 같은 전문 지식 외에 감성 요소에 기반
방향성	일방향	쌍방향
의사 결정권	상담자에게 있음.	상담자는 정보 제공 최종 의사 결정은 피상담자가 하도록 선택권을 부여

(2) 환자와의 커뮤니케이션

- 1) 아이스 브레이킹
- 2) 신뢰 형성
- 3) 열린 질문
- 4) 해결책 모색
- 5) 설득
- 6) 결정

[2] 진료 후 상담

(1) 상담자 주의사항

- 1) 질문에 즉시 대답해 준다.
- 2) 환자를 편하게 해 준다.
- 3) 환자에 대한 관심을 표시한다
- 4) 환자의 생각을 알아낸다.
- 5) 환자에게 말할 수 있는 기회를 준다.
- 6) 환자로 하여금 문제점을 스스로 알 수 있도록 한다.
- 7) 환자 명단이나 자료를 작성해 놓고 활용한다.
- 8) 환자의 이름을 기억한다.

(2) 진료 후 상담 과정

1) 상담실 준비

1. 상담실은 가능하면 독립된 공간을 확보한다.
2. 필요한 물품을 준비한다.
3. 환자 상담자로서의 신뢰감을 주는 이미지 메이킹을 준비한다.
4. 병원 내 원장, 스태프, 환자 간에는 3각 관계를 유지해 진료의 효과를 높여야 한다.
5. 고객과 만났을 때 가벼운 대화로 대화를 이끌어 가는 것도 중요하다.

2) 상담 진행

- 상담 진행 전 감사 표현과 함께 추가 문의 사항 확인한다.

3) 상담 진행

- 환자 상담법 4단계

1. 1단계

- 환자의 증상에 공감해 주며 현재의 상태를 설명한다.
- 환자의 잘못된 상태를 지적하지 않도록 한다.
- 긍정적인 분위기를 형성해야 한다.

2. 2단계

- 현재 좋지 않은 상태를 방지할 경우의 예후에 대해 설명한다.
- 치료의 중요성 뿐만이 아니라 환자의 건강을 위한 예방 지식 등 적극적인 환자 교육의 역할이 중요하다.

3. 3단계

- 효과적인 치료 방법을 선택할 수 있도록 치료 계획을 도와주는 역할을 한다.

4. 4단계

- 적절한 치료비를 설정한다.
- 진료 내역별로 치료비에 대한 상세한 설명과 지불 방법을 설명하도록 한다.

<2> 불만 환자 상담

[1] 불만 환자 접수

(1) 불만 고객

1) 불만 고객이 원하는 사항

1. 자신이 정당한 불만을 갖고 있다는 것에 대한 인정을 받고 싶어 한다.
2. 잘못된 부분에 대한 정확한 설명을 듣고 싶어 한다.
3. 정중한 사과와 정당한 보상을 받고 싶어 한다.
4. 앞으로 잘할 것이라는 다짐을 받고 싶어 한다.

2) 불만 고객의 긍정적인 효과

1. 불만 환자를 통하여 병원 체크의 기회를 얻는다.
2. 문제점 인식을 기반으로 서비스 창조의 기회를 얻는다.
3. 단골 고객으로의 전환을 통해 병원 수익성을 향상시킬 수 있다.

<3> 상담 일지 작성

[1] 상담 일지 작성 유의사항

- (1) 환자의 인적 사항과 연락처, 상담 일정 및 내용, 상담 결과 등을 일목요연하게 기재한다.
- (2) 인적 사항에는 환자를 기억할 수 있는 특징을 기재한다.
- (3) 상담 내역은 빠지는 내용이 없도록 한다.
- (4) 환자가 상담 일지를 보지 않도록 한다.
- (5) 외부에 유출이 되지 않도록 신경을 쓴다.

[2] 상담 일지 작성

- 진료 후 상담일지 작성 방법

1. 병원 상담 일지 양식에 따라 상담 내용을 입력 또는 작성한다.
2. 주요한 사항뿐만이 아닌 모든 대화 내용이 포함되도록 포괄적인 의미로 작성한다.
3. 기록된 상담 일지는 관련 부서와 공유할 수 있도록 보관한다.

병원 경쟁의 시대, 병원코디네이터 필수 역량강화 교육_

08차시

환자 예약 관리

<1> 온라인 예약 관리

[1] 온라인 예약 시스템의 이해

(1) 전화예약 응대

1) 초진 환자의 예약 업무 응대

1. 예약 환자나 보호자가 전화로 진료 예약을 신청하면 환자 이름, 주소, 전화번호, 희망 진료과, 희망 진료 의사 등의 정보를 받아 입력한다.
2. 진료 가능 일자를 확인한 후, 환자 측의 동의를 받아 진료 일시를 등록한다.
3. 진료 당일 환자는 예약 진료 시간 10분 전에 각 진료과 접수 창구에서 접수 수속을 하고, 접수 예약 번호 및 진료 카드를 교부받는다.
4. 해당 진료과 환자 안내 표지판의 진료 순번에 따라 진료를 받는다.

2) 재진 환자의 예약 업무 응대

1. 환자 등록 번호를 받아 기본 정보가 화면에 나타나면 환자의 인적 사항을 확인한다.
2. 희망 진료 의사의 진료 예약 일정을 확인하고 진료 가능 일시를 환자 측의 동의를 받아 예약 일정을 등록한다.
3. 진료 당일 환자는 예약 진료 시간 10분 전에 각 진료과 접수 창구에서 접수 수속을 하고 접수 예약 번호를 교부받는다.
4. 해당 진료과로 이동해 환자 안내 표지판의 진료 순번에 따라 진료를 받는다.

(2) 인터넷 예약 응대

- 1) 개인의 인터넷을 이용하여 의료 기관별 진료 예약을 선택한다.
- 2) 진료 예약 신청 양식에 따라 주민등록번호, 전화번호, 희망 진료과, 초진/재진 구분, 희망 진료 의사를 입력한다.
- 3) 예약자가 자신의 증상이 어느 과에 해당되는지 모를 경우에는 증상을 입력한다.
- 4) 등록 절차를 마치면 인터넷으로 예약된 사항을 예약 담당자가 확인하여 희망 진료과와 일시 등을 이메일로 전송한다.
- 5) 예약자는 전송된 이메일을 확인하고, 진료 당일 10분 전에 각 진료과로 접수한다.

[2] 예약 스케줄 사전 준비

(1) 예약 완료 후, 환자에게 확정된 일정 안내

- 온라인 예약이 완료되었을 경우, 고객은 자신의 예약이 정확하게 성립되었는지 확인하고 싶어 하기 때문에 병원에서는 예약이 완료되었음을 환자에게 재확인시켜 주어야 한다.

(2) 예약 스케줄 파악

- 내원 1~2일 전날까지 예약 담당자는 예약 스케줄을 파악하고, 이를 고객에게 미리 안내하여 진료의 차질이 없도록 도와야 한다.

(3) 병원 예약 일지 작성

- 병원에서는 여러 사람이 근무하기 때문에 예약받은 사람이 다를지라도 업무를 잘 이행하기 위해서는 공통된 예약 일지를 작성해야 한다.
- 예약 일지에는 전화를 받은 시간, 전화를 받은 사람, 고객 이름, 진료과, 상담 내용, 고객의 내원 목적 등을 기록해야 한다.

<2> 오프라인 예약 관리

[1] 오프라인 환자 예약

(1) 환자의 방문 시에 예약 응대 상황에서 알아 두어야 할 서비스 매너

1) 상담 예절

1. 명함 및 준비 자료와 용모를 점검하고 약속에 늦지 않도록 한다.
2. 사전에 확인 연락을 다시 한 번 하고, 늦는 경우에는 반드시 다시 알린다.
3. 만나자마자 바로 본론으로 들어가지 않고, 정중하고 기분 좋게 인사말과 안부 등을 묻는다.
4. 시간 여유가 없는 경우, 미리 양해를 구하여서 결례가 되지 않도록 한다.
5. 용건은 간결, 명확하게 전달하고, 상대의 말을 적극 경청한다.
6. 상담의 결과에 집착하지 말고, 결과가 어떻든 기분 좋게 마무리하는 여유를 가진다.

(2) 환자의 내원 내역, 인적 사항, 보험 유형에 따라 예약하기

- 병원을 방문해서 예약을 하는 경우는 병원을 처음 방문하는 환자일 수도 있지만, 주로 치료의 과정에서 다음 내원일을 예약하고 가는 경우가 많다.
- 방문 예약 시, 과거 환자의 내원 내역, 인적 사항, 보험 유형을 파악하여, 다음에 병원을 방문했을 때 시간을 단축하고 서비스의 질을 높이도록 한다.

[2] 환자 사전 안내

(1) 내원 전 환자에게 준비 사항을 미리 안내

- 예약 성립일과 병원 내원일이 일치하지 않아 고객이 병원 방문이나 준비 사항을 잊는 경우가 있다. 이에, 사전에 예약 날짜와 장소를 환기시켜 주면서 동시에 준비 사항을 안내하면 진료의 차질을 감소할 수 있다.

<3> 예약 일정 관리

[1] 예약 일정 관리

- (1) 내원하지 않은 환자의 예약 상태, 취소 여부 등을 파악한다.
- (2) 예약 상태의 파악한 내용을 바탕으로 다음 예약을 기록한다.

[2] 환자 예약 정보 전달

(1) 예약 정보를 공유하기 위한 병원 내부 커뮤니케이션의 중요성

- 병원이라는 조직 문화는 직원들 사이에서 끊임없는 대화를 통해 업무가 진행되고, 많은 환자들과의 대화를 통해 그들의 불편 사항과 요구 사항을 듣고 해결해 준다. 따라서 병원에서 직원 간 또는 환자와의 대화가 병원의 성공을 좌우한다고 볼 수 있다.
- 각 과별로 환자 예약 내용을 공유함으로써 신속하고 정확한 진료를 받을 수 있도록 안내한다.

(2) 환자 예약 정보 전달 시 환자의 동의 하에 공유되는 내용

1. 환자 이름
2. 해당 진료과
3. 상담 내용
4. 내원 목적
5. 내원 경험 및 내원을 원하는 시간
6. 특별한 요구 사항, 불만 사항 등

병원 경쟁의 시대, 병원코디네이터 필수 역량강화 교육_

09차시

진료비 수납과 증명서 발급

<1> 진료비 수납

[1] 미수금과 환불금

(1) 미수금 발생 처리 절차

- 1) 병원에 수납되지 않은 진료비는 진료 미수금으로 처리한다.
- 2) 미수금을 개인, 계약 기관, 조합별로 구분하여 정리한다.
- 3) 진료비가 납부되지 않고 있다는 사실을 알려 납부하도록 안내한다.
- 4) 미수금 입금이 완료되면 미수입금 정부나 시스템에 반영하고 진료비 납부에 대한 감사 인사를 한다.

(2) 진료비 환불

1) 진료비 환불 동의서

1. 나중에 관련 사항의 요구나 내부 결재 시에 발생할 수 있는 문제를 예방한다.
2. 병원과 환자가 각각 보관한다.
3. 뒷면에는 진료비를 환불받아가는 사람의 신분증을 복사한다.

2) 진료비 환불 절차

1. 환불 사유 및 대상, 환불 가능 여부, 투약 검사 여부, 미수금 여부 등을 확인한다.
2. 환불 여부 및 금액을 결정한다.
3. 환자에게 내역 설명과 함께 환불 금액을 통지한다.
4. 환불 동의서에 인적 사항 및 서명을 받는다
5. 환자에게 환불과 함께 환불 동의서 복사본을 전달한다.

<2> 증명서 발급과 기록관리

[1] 증명서 발급

(1) 증명서, 진단서 발급 절차

1) 원본

1. 발급을 신청한다.
2. 각 진료과에서 진단서 및 각종 증명서를 발행한다.
3. 증명서 기재 사항을 확인한다.
 - ① 기재 사항
 - 환자 인적 사항, 의사명, 면허 번호, 날인, 내용의 해당 증명서 일치 여부
 - ② 인적 사항이 잘못된 경우
 - 재방문으로 인한 민원, 허위 진단서 발급 등의 문제가 발생한다.
 - 주민등록증을 제출받아 인적 사항을 정확하게 확인해야 한다.
4. 병원 정보 시스템에 전산 입력한다
5. 발급 번호를 부여한다.
6. 증명서에 직인을 날인한다.
7. 진단서 종류 및 수량을 확인 한 후에 봉투에 넣어 환자에게 제공한다.
8. 증명서 및 진단서 발급 수수료를 수납한다.

2) 사본

1. 등록 번호를 확인하여 환자별 제 증명 발급 현황을 보고 증명서 종류, 발행 번호, 등록 번호 일치

여부를 확인한다.

2. 기 발행된 증명서(원본)를 복사하여 직인 날인 및 원본 대조필을 날인한다.
3. 제 증명 발급 시와 같이 등록하고 발급한다.

(2) 진단서 부분 보관

- 진단서 발급 사실 조회나 추가 발급 신청 시에 신속한 재발급이 가능하다.
- 진단서 부분 보존 기간은 3년이다.
- 보관할 때는 종류별로 구분하여 보존한다.

[2] 진료비 수납 기록

- (1) 병원 처방 전달 시스템을 활용하면 자동으로 수납 기록이 누적되며, 활용하지 않을 경우 수납액 장부 관리를 해야 한다.

(2) 진료 마감 후 기록

- 1) 수납 직원별로 발생한 건수와 수입액, 후불 진료비, 미수금, 환불액 등을 확인하여 1일 결산한다.
- 2) 병원 정보 시스템 사용 시에는 간단히 메뉴에서 일일 집계 내역 검색이 가능하다.
- 3) 집계 내역을 진료 유형별, 보험 유형별, 기간별로 요약, 정리하여 수납 총괄 책임자에게 수납 금액을 인계한다.

(3) 진료 통계

1) 진료 통계 활용

1. 병원 경영 활동에 따른 성과 측정, 보건 통계 및 의학 연구 자료로 활용한다.
2. 경영 실적에 대해 외부 기관 보고 자료로 이용한다.
3. 병원 자원의 효율성과 병원 경영 성과를 높일 수 있도록 노력한다.

2) 진료 통계 방법

1. 병원 규정에 따라 월별, 분기별, 연도별 환자 진료 실적 관련 통계표를 작성한다.
2. 병원 규정에 따라 월별, 분기별, 연도별 환자 진료 실적 및 진료 수익 분석을 한다.
3. 환자 진료 실적에 관한 각종 통계표를 기반으로 보고서를 작성한다.
4. 해당 팀장 및 병원장에게 보고한다.

병원 경쟁의 시대, 병원코디네이터 필수 역량강화 교육_

10차시

환자 매뉴얼 관리

<1> 접점별 서비스 응대

[1] 접점(MOT)

(1) MOT의 특징

- 1) 제공자와 고객 사이에서 이루어지는 쌍방간 거래이다.
- 2) 제공자와 고객 간의 의사소통은 서로 영향을 미치며 상호작용을 이룬다.
- 3) 접점에서 이루어지는 상호 작용은 목적 지향적, 직무 지향적 성격을 가지고 있다.
- 4) 고객 인식의 많은 부분이 서비스 제공과정에서 얻은 접촉에 밀접한 관계를 가지고 있다.

(2) 고객만족

1) 고객 접점에서 고객 만족 서비스

1. 고객과 마주치면 먼저 인사 하기
2. 고객에게 주의를 집중하고 응대하기
3. 처음 30초 잘 활용하기
4. 기계적이지 않고 자연스러운 행동
5. 열정적이며 예의 바른 행동
6. 고객의 대리인이라는 마인드
7. 때로는 규정을 어길 줄도 아는 사고의 유연성
8. 고객에게 여운을 남길 수 있도록 마지막 30초 잘 활용하기
9. 철저한 자기 관리

<2> FAQ 매뉴얼

[1] FAQ 매뉴얼

(1) 매뉴얼의 개념

- 병원 시스템 구축에 매우 중요한 요소이다.
- 표준을 설정하여 작업의 방법을 구체적으로 지시하는 지침서로서, 작업 동작이나 수순을 도식화하는 것을 말한다.

[2] FAQ 매뉴얼 작성

- FAQ 매뉴얼 작성 시에는 최대한 통합적이고 일반적인 내용이 포함될 수 있도록 해야 한다.
- FAQ 매뉴얼 작성 수행 순서

(1) 질문을 취합한다.

- 병원 직원들이 병원 내에서 가장 많았던 부서별 질문을 취합한다.
- 부서별 중복되는 질문들을 분류하여 다시 취합한다.

(2) 중복되는 질문들을 카테고리별로 취합한다.

- 기존에 학습한 접점 사이클을 활용하여 접점별 질문들을 카테고리별로 분류한다.
- 의료 지식에 관한 질문은 의료진의 도움을 받아 환자들이 가장 많이 했던 질문이나 진료 지식 등을 취합한다.

(3) 질문을 정리하고 공유 및 검토하는 작업을 한다.

- 카테고리별 취합한 질문을 정리하고, 다시 직원과 공유하여 재검토한다.

(4) 작성한 FAQ 매뉴얼을 직원과 공유하고 환자에게 안내할 수 있도록 실습한다.

병원 경쟁의 시대, 병원코디네이터 필수 역량강화 교육_

11차시

환자 유형과 유형별 관리

<1> 환자 유형의 이해

[1] 환자 유형에 따른 안내

(1) 환자 유형에 따른 환자 안내를 위한 유의사항

- 문진표, 질환별 환자 분류 코드 등이 필요하다.
- 환자의 보험 유형 파악 시에 사생활 존중한다.
- 인적 사항 접수 시에 신상 정보 누출 방지한다.

(2) 환자 유형에 따른 환자 안내 수행 순서

- 1) 환자의 내원 유형을 파악하여 분류한다.
 1. 초진 환자인지 재진 환자인지의 여부를 확인한다.
 2. 외래 환자인지 입원 환자인지의 여부를 확인한다.
- 2) 환자 유형에 따라 필요 사항을 안내한다.

(3) 초진 환자와 외래 환자의 내원 흐름 및 안내

- 1) 환자(보호자)가 전화로 진료 예약을 신청하면 환자 이름, 주소, 전화번호 등의 기본 인적 사항을 입력하고 환자의 주 증상을 확인한 후에 진료과로 예약한다.
- 2) 진료 가능 일자를 확인한 후, 환자 측의 동의를 받아 진료 일시를 등록한다.
- 3) 진료 당일에 환자는 예약 진료 시간 10분 전에 각 진료과 접수 창구에서 접수 수속을 하고, 접수 예약 번호 및 진료 카드를 교부받는다.
- 4) 해당 진료과 환자는 안내 표지판의 진료 순번에 따라 진료를 받는다.
- 5) 진료 후 접수, 수납 창구에서 진찰료 및 진료비를 수납할 수 있도록 안내한다.

(4) 재진 환자의 내원 흐름 및 안내

- 1) 환자(보호자)는 전화로 진료 예약을 신청한다.
- 2) 환자의 등록 번호를 받아 기본 정보가 화면에 나타나면 인적 사항을 확인한다.
- 3) 희망 진료 의사의 진료 예약 일정을 조회하고, 진료 가능 일시를 환자 측의 동의를 받아 예약 일정을 등록한다.
- 4) 진료 당일에 환자는 예약 진료 시간 10분 전에 각 진료과 접수 창구에서 접수 수속을 하고, 접수 예약 번호를 교부받는다.
- 5) 해당 진료과로 이동해 환자는 안내 표지판의 진료 순번에 따라 진료받는다.
- 6) 진료 후에 환자가 접수 수납 창구에서 진찰료 및 진료비를 수납할 수 있도록 안내한다.

[2] 환자 유형 분류 방법

(1) 내원환자의 유형

- 1) 소개 환자
- 2) 치료 중단 환자
- 3) 장기 통원 환자
- 4) 특별 관리 환자

<2> 환자의 유형별 관리

[1] 환자 사후 관리

(1) 환자 사후 관리의 기능

- 환자 정보 관리의 결과물을 효과적으로 활용할 수 있는 범주 가운데 하나이다.
- 장기 통원 환자의 애로 사항 접수와 해결, 환자에 대한 모니터링 차원의 각종 환자 정보 활용, 진료 과정에서의 환자의 병력의 검토와 연구 등 다양한 방면에서 이루어진다.

(2) 계획적인 사후 관리

- 다음 환자를 유치하기 위한 정보로서 활용될 수 있다.
- 소개 및 홍보의 기능성과 함께 해당 환자가 협력자가 될 수 있는 가능성을 제고함과 동시에 소개를 이끌어 낼 수 있으므로 효율적인 관리가 필요하다.
- 환자 사후 관리를 어떠한 목적으로 해야 하는지와 사후 관리를 통해 무엇을 얻고자 하는지에 대한 질문과 해답을 얻으려는 노력을 기울여야 한다.

(3) 환자 서비스 관리

- 1) 메일 관리
- 2) 상담관리
- 3) 환자 상담 사후 관리

(4) 통계 관리

- 1) 환자의 진료 DB와 관련되어 있으며 병원 원무와 매우 밀접하게 연관되어 있어 원무 관리에서 함께 다루어야 하는 부분이다.
- 2) 소규모 병원에서는 원무 담당 또는 코디네이터가 환자 DB에 관한 정보 입력에서부터 관리에 이르기까지 전담하는 사례가 많다.
- 3) 규모가 큰 병원으로 가면 대부분 업무의 복잡성과 더불어 하나의 전산 시스템 속에서 관리하게 된다.
- 4) 환자 DB 입력 과정

[2] 환자 유형별 필요사항 안내

(1) 환자 유형별 필요사항 안내

1) 신환 환자

- 당일 진료 만족도나 안부를 묻는 내용으로 연락한다.
- 유선상 연락을 받지 않는 경우 해피콜을 사용한다.

2) 내원 일정이 있는 환자

- 예약 환자 경우 예약에 대한 확인을 위하여 간단한 문자 메시지로 연락하는 것이 바람직하다.
- 다음 예약일에 대한 일정을 자세하게 공지한다.
- 내원 전 필요 사항이 있을 경우는 유선으로 설명하고 문자 메시지를 한 번 더 연락을 하는 것이 좋다.

3) 치료 중단 환자

- 가능하면 유선으로 연락을 취한다.
- 환자의 치료 중단 사유나 의견을 들어 보는 것이 바람직하다.
- 불만족의 사유가 많을 수 있으므로, 대화할 때는 최대한 정중하게 응대할 수 있도록 하는 것이 좋다.

4) 장기 통원 환자

- 치료를 받으면서 불편했던 사항이나 의견 등에 대하여 유선으로 연락한다.
- 일주일 단위 스케줄을 미리 짤 수 있도록 하여 최대한 환자의 편의를 고려해야 한다.
- 문자 메시지로 원내 이벤트에 대한 프로모션 등을 연락하여 기본치료 이외의 치료도 행할 수 있도록 유도하는 것도 좋다.

병원 경쟁의 시대, 병원코디네이터 필수 역량강화 교육_

12차시

병원 정보 및 온라인 환자 관리

<1> 온라인 환자 관리하기

[1] 고객 DB 이용 마케팅

(1) CRM(customer relationship management) 마케팅

- 1) 고객 개개인의 요구와 성향에 맞춘 차별화된 서비스를 제공함으로써 고객의 기대 수준에 부응하여 Loyalty Customer를 창출하기 위한 마케팅 전략이다.

(2) 데이터베이스 마케팅(database marketing)

- 1) 데이터베이스 마케팅은 의료 마케팅에서 매우 중요한 기법으로, 고객의 정보를 수집, 분석, 가공하여 향후 필요한 전략을 수립하는 마케팅이다.

(3) VIP 마케팅(VIP marketing)

- 1) 고품격 의료 서비스를 원하는 고객을 대상으로 고객의 니즈(needs)를 최대한 충족시켜 줌으로써 고부가가치의 수익과 고객과 기업 상호 간 브랜드 가치를 높이는 마케팅이라 할 수 있다.

[2] 온라인 병원 홍보

(1) 블로그 마케팅

1) 블로그 마케팅의 장점

1. 관리 및 업데이트가 쉽다.
2. 검색엔진과 같이 노출되므로 효과적이며, 파급이 빠르다.
3. 콘텐츠를 통해 잠재 고객을 모을 수 있다.
4. 제휴 마케팅을 통해 수익을 창출할 수 있다.

(2) 카페 마케팅

장점	단점
<ul style="list-style-type: none">• 회원 가입 절차가 쉽다.• 사이트보다 쉽게 회원을 모집할 수 있다.• 검색엔진과 연계되어 있고 구축 비용이 무료• 진료 서비스에 대한 반응을 알 수 있다.• 고객의 취향을 알 수 있다.• 고객과의 커뮤니케이션이 쉽다.• 잠재 고객을 만들 수 있다.• 타깃화 된 회원에 이메일 마케팅을 할 수 있다.• 우수 카페에 가입하여 벤치마킹한다.• 오프라인 모임을 통해 친목을 다진다.	<ul style="list-style-type: none">• 최초 트래픽을 위한 노력이 필요하다.• 지속적인 콘텐츠를 업데이트해야 한다.• 많은 노력과 시간이 필요하다.• 노력에 비해 효과가 떨어질 때가 있다.• 상업적인 카페에 대한 단속이 심하다.• 부분적인 의견이 나올 수 있다.• 경쟁 업체에 정보가 노출될 수 있다.

(3) SNS 마케팅

1) SNS 마케팅의 장점

1. 브랜드의 인지도를 상승시킨다.
2. 비교적 간단한 리드 생성과 전환율 상승으로 수익을 상승시킨다.
3. 고객과의 관계가 발전된다.
4. 경쟁사 전략을 확인하여 견제할 수 있다.

병원 경쟁의 시대, 병원코디네이터 필수 역량강화 교육_

13차시

주변 상황 관찰

<1> 관찰 방법과 보고

[1] 관찰 방법

(1) 위험, 유해 물질 관찰

- 격리 의료 폐기물, 위해 의료 폐기물인 조직물류 폐기물, 병리계 폐기물, 손상성 폐기물, 미생물/화학 폐기물, 혈액 오염 폐기물 그리고 일반 의료 폐기물이 각 전용 용기에 처리 되었는지 확인이 필요하다.

(2) 화상 관찰

- 대상자가 감각 손상, 인지 손상, 기동력 손상, 균형 감소가 있는지 확인해야 한다.
- 주변에 뜨거운 물이 있는지 확인하고 대상자가 뜨거운 물컵을 잡거나 들어 올리는 것이 가능한지 확인합니다.
- 사용하고 있는 보온 매트와 온도가 적절한지와 전기장판 등 전기 제품으로 인한 화상 가능성이 있는지 확인합니다.
- 노후 되거나 약간 의심스러운 핫 팩은 즉시 교체한다.
- 샤워기로 인한 화상 사고 발생 가능성이 있으므로 항상 주의 깊게 살펴야 한다.
- 치매가 있는 이용자들은 찜질 치료 동안 철저히 지켜본다.
- 목욕 수발 시 충분한 인력을 배치하여 1:1케어가 이루어지도록 한다.

(3) 전기 사고 관찰

- 세면대, 욕조 등 물이 있는 곳에서는 전기의 전도가 쉬워지므로 콘센트에 보호용 커버가 있는지 확인해야 한다.
- 전기 기구를 세척 해야 한다면 반드시 전기를 연결하지 않은 상태에서 해야 한다.
- 누전을 예방하기 위해 누전 차단기가 있는지 확인한다.
- 플러그를 제거할 때 합선에 의한 화재 및 감전을 예방하기 위해 몸 전체를 잡고 뽑아야 한다.
- 전열기 등의 자동 온도 조절 장치는 작동 여부를 수시로 점검하며 전열기기가 넘어지는 경우를 대비하여 전원 차단 장치가 있는지 확인한다.
- 플러그 및 전선 피복 손상 여부를 확인한다.
- 용량에 적합한 규격 전선을 사용하며, 노후 된 배선은 교체해야 한다.
- 1개의 콘센트에 많은 가전제품을 연결할 시 전기가 한꺼번에 많이 흐르게 되어 화재의 위험이 있으므로 문어발식 콘센트 사용은 금지해야 한다.
- 젖은 손으로 전기를 취급하는 것 역시 금지한다.

[2] 위험 상황 보고

(1) 업무 보고 내용

1) 주의사항

1. 보고 내용은 사실과 다름이 없어야 한다.
2. 요양 치료사의 주관적 판단이 아닌 객관적 사항을 바탕으로 정확해야 한다.
3. 중요한 사항을 빠뜨리지 않고 명확하게 보고하도록 한다.
4. 육하원칙(언제, 어디서, 무엇을, 어떻게, 왜 하였는가)을 염두에 두면 보고가 용이하다.
5. 의미가 분명하게 전달되어야 하므로 공식화된 용어를 사용한다.

병원 경쟁의 시대, 병원코디네이터 필수 역량강화 교육_

14차시

대상자 관찰

<1> 대상자 관찰

[1] 대상자 관찰 주의사항

(1) 노인 사고

1) 기동성 장애

- 움직임에 제한이 있어 걸음걸이가 불안정한 노인은 더욱 위험하다.

2) 감각 손상된 경우

- 시각, 청각, 후각, 미각, 촉각 중 어떠한 감각이라도 손상된 경우는 환경에 대한 민감성이 떨어지므로 안전사고가 일어날 가능성이 크다.

3) 인지 기능 손상 대상자

- 집중력 저하, 기억 상실, 지남력의 변화를 초래한다.

- 주변 환경 변화에 혼돈이 올 수 있어 사고의 위험이 크므로 대상자를 잘 관찰해야 한다.

<2> 관찰 방법과 보고

[1] 낙상 위험 요인 관찰

(1) 수행사항

1) 대상자의 특성 및 과거력을 확인한다.

1. 고위험군인 연령에 속하는지 확인한다.

2. 시력, 청력 감퇴 여부를 확인한다.

3. 근골격계 변화(뼈와 근육의 크기 감소, 골다공증(폐경기 여성))를 확인한다.

4. 기동성의 제한, 신경 및 인지적 변화를 확인한다.

5. 저혈압 또는 부정맥 여부를 확인한다.

6. 뇌질환 여부를 확인한다.

7. 약물 사용(진정제, 이뇨제, 혈압 강하제 등) 여부를 확인한다.

8. 낙상의 과거력을 확인한다.

9. 자주 넘어지는 노인은 침대 밖으로 나오기 전에 약 1분간 침대 가에 앉아 있게 한다.

[2] 욕창 예방 관찰

(1) 수행사항

1) 대상자의 침상 옆에 체위 변경표를 비치하고 '시간/자세' 및 '실시자/확인자'의 이름을 기록한다.

2) 매일 아침, 저녁으로 대상자의 피부 상태를 점검한다.

3) 피부에 붉은 부위가 있는지 확인하고, 이상이 있다면 그 부위가 자세를 바꿔도 그대로인지 확인

4) 침대 시트에 주름이나 이물질이 있는 경우 마찰을 일으킬 수 있으므로 점검한다.

5) 피부 청결을 확인한다.

6) 대상자를 움직이게 한다.

[3] 수상한 사람과 외부인 출입 관찰

(1) 수행사항

1) 시설 운영자, 종사자를 대상으로 보안 및 안전 교육을 강화한다.

2) 위험한 상황이 되었을 경우를 대비하여 미리 직원들 간의 연계 체계를 구축한다.

3) 유괴, 도난, 폭력, 주취 위험이 의심되는 사람이 발견되면 즉시 보고한다.

4) 제한 구역, 통제 구역의 경우 지정된 전산실에 비인가자의 출입이 있는지 관찰한다.

병원 경쟁의 시대, 병원코디네이터 필수 역량강화 교육_

15차시

직원 CS교육

<1> 병원 CS

[1] 병원 CS 개요

(1) 병원 CS 경영

- 병원의 고객 만족을 목표로 하는 경영으로, 고객에게 최대의 만족을 주는 것에서 병원의 존재 의의를 찾으려는 경영 방식이다.

(2) 병원 CS 교육을 위한 모니터링

1) 병원 CS의 모니터링 3요소

1. 휴먼웨어
2. 소프트웨어
3. 하드웨어

2) 병원 CS 자료 수집

- 병원 CS 우수 병원 벤치마킹을 통한 사례 연구 방법을 활용한다.

1. 벤치마킹

- 어느 특정 분야에서 우수한 상대를 표적 삼아 자기 기업과의 성과 차이를 비교하고 극복하기 위해 그들의 뛰어난 운영 프로세스 등을 배우면서 부단히 자기 혁신을 추구하는 기법이다.

2. CS 우수 병원 벤치마킹 사례 연구 주의사항

- ① 병원의 경우에 어느 요일, 어느 시간대에 따라 다른 서비스 접점을 경험할 수 있기 때문에 여러 차례에 걸친 다양한 방문이 중요하다.
- ② 벤치마킹 목적에 부합한 병원을 선정한다.
- ③ 고객층을 선정해서 상황을 설정한다. 여러 가지 상황이나 유형에 따른 고객 설정이 중요하게 작용한다.
- ④ 선정한 이유에 입각해서, 목적을 항상 염두에 두어야 한다.
- ⑤ 벤치마킹으로써 궁극적으로 얻고자 하는 CS 주제를 기억해야 한다.
- ⑥ 얻고자 하는 부분이 서비스 응대인지 시스템적인 것인지에 따라 접근 방법도 달라져야 한다.

[2] 고객 응대 문제점 파악

(1) 환자 응대 시 필요한 서비스 관련 주제

1. 의료계의 새로운 패러다임에 따른 서비스 마인드의 필요성
2. 프로 의식, 서비스 매너
3. 접점별 환자 서비스의 중요성 이해(MOT 개념)
4. 병원 프로세스별 서비스 실천 방안
5. 환자 유형에 따른 효과적인 상담
6. 내부 고객의 만족도와 환자 만족도와의 상관관계
7. 병원 내·외부 마케팅의 중요성의 이해

(2) 병원 내부 환자 만족도 검사

- 정기적인 병원 서비스에 대한 환자 만족도 조사를 통해 내부 직원들의 CS 문제점 파악이 필요하다.
- 고객 접점별 환자 응대 서비스 평가를 통해 가장 문제시되는 고객 응대 방안에 대한 개선안을

마련해야 한다.

- 병원 자체 모니터링 체크리스트를 통해 서비스를 평가하거나 고객 소리함 등의 환자 불만을 수렴하여 자주 지적되는 문제 상황에 대한 개선안을 제시한다.

[3] 직원 CS 교육 프로그램 기획

(1) 병원 CS 교육 기획 및 진행

- 1) 목표 및 주제 선정
- 2) 교육 대상자와 교육장 환경파악
- 3) 병원 CS 교안 작성
- 4) 진행 후

1. 평가지를 만들어 강의가 교육의 목적에 부합되었는지 평가한다.
2. 평가지는 교육생이 작성하도록 하고 교육생들의 욕구에 맞게 진행되었는지 확인한다.
3. 강의 만족도 조사는 보완자료로 활용한다.

<2> 내부 고객과 팀 커뮤니케이션

[1] 내부 고객 만족도 파악

(1) 내부 고객 유형의 이해

1) 내부 고객 유형 이해의 필요성

- 병원 종사자들의 성격 유형과 직무 만족 간의 상관관계, 성격 유형에 따른 직무 만족도와 고객 지향성에 미치는 영향 등을 고려하여 직무 만족 요인을 제고해야 한다.
- 적절한 직무 배치 또는 직원의 교육이나 훈련 등을 통해 종사자 개인의 효율성과 조직의 효과를 높여 병원 경영의 목표인 고객 만족과 경쟁우위를 실현하며, 결과적으로 의료 서비스 발전에 기여하게 된다.
- 인정, 복리 후생, 작업 조건, 병원 운영 방침 등도 내부 만족도를 높이는데 중요한 결정 요인으로 작용하므로, 근무 조건의 개선, 조직 내 커뮤니케이션의 활성화 등을 위한 노력이 필요하다.

2) 내부 고객 유형 파악 결과

1. 유형 파악 결과 활용법

- ① 유형별 특성에 맞는 부서에 적절히 배치하여 고객 지향성은 높인다.
- ② 구성원들의 자발적 헌신을 위한 동기를 부여할 수 있는 물적, 정신적 지원을 한다.
- ③ 부서 간의 상호 커뮤니케이션 그리고 고객 지향 조직 시스템을 구축한다.
- ④ 성격 유형의 선호에 따른 조직 내 커뮤니케이션 스킬과 역량을 강화한다.
- ⑤ 서비스 마인드 교육과 고객이 쉽게 이해할 수 있는 의료 지식 전달 방법의 개발 및 개선 등을 하는데 활용한다.

2. 팀 빌딩 조직 측면의 활용도

- ① 개인차를 효과적으로 활용하여 개인 상호 간, 하부 조직 간의 갈등 요인을 해소하도록 한다.
- ② 팀의 강점과 약점을 파악하여 기능을 보완할 수 있다.
- ③ 상급자나 중간 관리자의 리더십 스타일의 차이를 이해하여 적응력을 강화시킬 수 있다.
- ④ 갈등 관리를 위한 객관적 틀을 제공한다.
- ⑤ 원활한 의사소통 기술을 습득하는 데 유용하다.
- ⑥ 내부 고객 자신에 대한 이해를 통해 효과적인 업무를 강화하는 데 도움을 줄 수 있다.

병원 경쟁의 시대, 병원코디네이터 필수 역량강화 교육_

16차시

오염물 처리

<1> 오염 세탁물 처리

[1] 오염 세탁물 수집

(1) 오염 세탁물 수집 수행 순서

- 1) 수집된 세탁물을 수집할 때에는 항상 마스크와 장갑을 착용한다.
 - 오염된 세탁물(젖은 세탁물 포함)은 격리 장소에서 구분된 통에 넣는다.
- 2) 대상자가 사용하는 물품에 혈액이나 체액이 묻었을 경우에는 찬물로 닦고 더운물로 헹구며, 필요 시 소독한다.
- 3) 작업과 작업 사이에는 항상 손 씻기를 철저히 한다.
- 4) 마스크와 장갑을 벗고 분리 수거하여 버린다.
- 5) 손을 깨끗이 씻는다

[2] 오염 세탁물 운반

(1) 오염 세탁물 운반 수행 순서

- 1) 준비된 장갑과 마스크를 쓴다.
- 2) 오염 세탁물은 별도의 위생적인 수집 햄퍼 또는 운반 용기에 넣어 운반한다.
- 3) 오염 세탁물을 묶고 옮기는 모든 과정에서 피부나 점막이 오염에 노출되지 않도록 주의한다.
- 4) 오염 세탁물의 운반 용기는 주 1회 이상 소독하고, 세탁물 운반 차량의 적재고는 주 2회 이상 소독한다.
- 5) 오염 세탁물이 기타 세탁물을 오염시키지 않도록 별도의 용기에 넣어 운반한다.
- 6) 장갑과 마스크를 벗고 손을 씻는다.

<2> 오염 폐기물 처리

[1] 의료 폐기물

(1) 의료 폐기물의 종류

종류	폐기물의 종류		전용용기	보관 기간
격리 의료 폐기물	· 감염병으로부터 타인을 보호하기 위하여 격리된 사람에게 대한 의료 행위에서 발생한 일체의 폐기물		· 상자형 합성수지류(적색)	· 7일
위해 의료 폐기물	· 조직물류 폐기물	· 인체 또는 동물의 조직 · 장기 · 기관 · 신체의 일부, 동물의 사체, 혈액 · 고름 및 혈액 생성물	· 상자형 합성수지류(황색) · 4도 이하의 전용 보관시설	· 15일(치아는 60일)
	· 병리계 폐기물	· 시험, 검사에 사용된 배양액, 배양 용기, 보관 균주, 폐시험관, 슬라이드, 커버글라스, 폐배치, 폐장갑	· 합성수지류, 골판지류 또는 봉투형(황색)	· 15일
	· 손상성 폐기물	· 주사바늘, 봉합 바늘, 수술용 칼날, 한방 침, 치과용 침, 파손된 유리 재질의 실험 기구	· 상자형 합성수지류(황색)	· 30일

	· 생물 · 화학 폐기물	· 폐백신, 폐항암제, 폐화학 치료제	· 합성수지류, 골판지류, 또는 봉투형(황색)	· 15일
	· 혈액 오염 폐기물	· 폐혈액 백, 혈액 투석 시 사용된 폐기물, 그밖에 혈액이 유출될 정도로 포함되어 있어 특별한 관리가 필요한 폐기물	· 합성수지류, 골판지류, 또는 봉투형(황색)	· 15일
일반 의료 폐기물	· 혈액 · 체액 · 분비물 · 배설물이 함유되어 있는 탈합성수지류, 골 지면, 봉대, 거즈, 일회용 기저귀, 생리대, 일회용 주사기, 수액 세트 등		· 합성수지류, 골판지류, 또는 봉투형(황색)	· 15일

[2] 오염 폐기물 보관

(1) 오염 폐기물 보관 수행 순서

- 1) 준비된 장갑과 마스크를 쓴다.
- 2) 종류별로 수거된 오염 폐기물이 담긴 전용 용기의 뚜껑이 닫혀 있는지 확인한다.
- 3) 오염 폐기물의 보관 장소 및 기간을 확인한다.
- 4) 오염 폐기물이 누출되지 않도록 보관 장소에 놓는다.
- 5) 장갑과 마스크를 벗고 손을 씻는다.

[3] 오염 폐기물 운반

(1) 오염 폐기물 운반 수행 순서

- 1) 준비된 장갑과 마스크를 쓴다.
- 2) 종류별로 수거된 오염 폐기물이 담긴 전용 용기가 봉인용 테이프를 이용하여 밀봉되었는지 확인한다.
- 3) 오염 폐기물을 수송할 운반 차량이 있는 장소를 확인한다.
- 4) 오염 폐기물을 운반 카트를 이용해 수송할 차량으로 운반한다.
- 5) 오염 폐기물 수송 담당자를 확인하고 전달한다.
- 6) 장갑과 마스크를 벗고 손을 씻는다.

병원 경쟁의 시대, 병원코디네이터 필수 역량강화 교육_

17차시

오염물품 세척과 비품 청결 유지

<1> 오염 물품 세척하기

[1] 세척

(1) 의료 기구, 요양 기구의 오염 원인

- 환자의 체액, 점액, 미생물뿐만 아니라 의료용 젤, 각종 약품 등으로 계속적으로 오염될 수밖에 없는 환경에 놓여 있다. 따라서 요양 기관 내 일회용품과 소모품을 제외한 모든 물품은 사용 전후로 세척 작업이 수행되어야 한다.

(2) 의료기관 재처리 과정 관리 체계

- 1) 의료기관에서 사용하는 기구와 물품의 재처리 과정에 대해 문서화된 규정을 마련하고 이행한다.
- 2) 재처리 과정에 대한 책임과 권한 체계에 관한 문서화를 한다.
- 3) 재처리 과정에 대한 질 관리 체계와 과정에 대한 최소 연 1회 이상의 주기적 평가와 수행, 보고를 한다.
- 4) 새로운 재처리 방법이나 과정을 도입할 경우, 관련 내용을 검토하고 결정한다.
- 5) 재처리 과정에 참여하는 직원은 정기적으로 교육과 훈련을 받아야 한다.

[2] 오염 물품 세척

(1) 오염 물품 세척 수행 순서

1) 작업 전

1. 손을 씻는다.
2. 오염 물질과 접촉한 물품을 확인한다.
3. 주변에 사람이 있으면 오염 물질임을 알리고 접촉을 피하도록 전달한다.

2) 작업 전 - 보호장구 착용

1. 오염의 정도에 따라 가운, 모자, 마스크, 보안경, 장갑, 장화 등 적절한 보호 장구를 선택하여 착용한다.
2. 의료용 모자는 머리카락이 나오지 않게 쓴다.
3. 마스크의 위쪽은 콧등을 가리게 하고 위쪽의 끈은 머리 뒤쪽으로 가져와서 정수리 쪽으로 묶는다. 마스크의 아래쪽은 턱 아래에 위치하도록 하고 아래 끈은 목 뒤에서 묶는다.
4. 가운은 등 뒤에서 가능한 한 많이 겹치게 한 다음 허리에 끈을 묶는다.
5. 깨끗한 장갑을 착용한다. 장갑은 멸균 소독된 장갑일 필요는 없으며, 세척용 고무장갑을 사용하여도 무방하다.

3) 세척 과정

1. 오염 물질의 정도가 심한 경우 보안경이나 장화 등을 장착하고 세척할 수도 있다.
2. 요양 대상자의 혈액이나 대소변, 음식물 등으로 오염된 장소에서 폐기할 물품과 세탁 물품, 세척 물품을 구분한다.
 - 장티푸스, 이질과 같은 감염성 질병 대상자에게서 배출된 체액으로 오염된 환자복, 이불 등의 오염 물질은 폐기 처리한다.
3. 세척이 필요한 곡반, 소변통, 대변 용기, 흡입통을 오물 처리실로 옮긴다.
4. 오물 처리실 내의 오수 처리대에 오물을 버리고 물을 내린다. 이때 오물이 튀지 않도록 주의한다.
5. 세척할 물품을 개수대에 놓는다.

6. 오염 물품에 흐르는 물을 흘려보내면서 육안으로 보이는 오염 물질을 모두 제거한다. 통의 안쪽과 바깥쪽 모두 물을 흘려보낸다. 필요 시 고무장갑을 낀 손으로 물품을 문지를 수도 있다. 세척 작업 시 물이 튀지 않도록 주의한다.
7. 세척용 솔과 세척제를 사용하여 물품을 1분 이상 깨끗이 닦는다.
8. 솔과 비누를 내려놓고 물품에 다시 흐르는 물을 흘려보내어 세척제 성분이 남아 있지 않도록 한다.
9. 세척한 물품을 개수대 위에서 가볍게 흔들어 물기를 제거한다.
10. 세척한 물품을 방수포 위 또는 건조대에서 자연 건조되도록 한다.
11. 세척에 사용한 솔과 비누, 세척통도 깨끗이 씻어서 제자리에 놓는다. 세척용 솔은 깨끗이 씻은 후 소독제에 일정 시간 담가 둔다.
12. 사용한 고무장갑을 깨끗이 씻어서 건조되도록 제자리에 걸어 놓는다.

4) 세척 과정 - 건조 후

1. 건조가 끝난 물품은 오염 물질이 모두 깨끗이 제거되었는지 점검한다.
2. 물품을 수납 공간에 정리한다.

5) 작업 종료

1. 비누를 사용하여 손을 씻는다. 세면대와 15cm 정도 떨어져서 손을 씻고, 비누를 사용하여 충분히 거품을 낸 후 손가락 사이, 손등, 손바닥, 손목까지 깨끗이 씻는다.
2. 흐르는 물에 손을 행구고, 손과 손목을 일회용 종이 타월로 닦아 말린다.
3. 사용한 종이 타월로 수도꼭지를 잠근다.

<2> 비품 청결 유지하기

[1] 청결 유지

(1) 청결 유지 시 주의사항

- 1) 공기를 매개로 일어나는 감염
 - 감염은 공기를 매개로 하여 일어나기도 하므로 흩날리는 털이나 함부로 던져서는 안 된다.
 - 모든 물품은 잘 정리된 상태로 조심스럽게 다룬다.
- 2) 접촉을 통해 일어나는 감염
 - 감염은 접촉을 통해 일어나기도 하므로 손으로 자신의 얼굴을 만진 후 물품을 만지지 않도록 한다.
 - 깨끗한 물품이 의복에 닿지 않도록 주의한다.
 - 깨끗한 물품과 더러운 물품은 반드시 분리해 놓는다.
 - 물품을 바닥에 떨어뜨리거나 더러운 영역에 접촉한 경우도 더러워진 것으로 간주한다.
- 3) 병원균을 포함한 미생물은 중력에 의해 전파
 - 더러운 물품을 깨끗한 물품 또는 깨끗한 영역 위로 지나가게 해서는 안 된다.
 - 물건을 정리하는 지침도 깨끗한 물품은 윗선반에, 더럽다고 생각되는 소변기나 대변기 같은 물품은 아래 선반에 정리한다.
- 4) 병원균은 건조한 물품 위에서는 천천히 전파되지만, 축축한 곳에서는 매우 빨리 전파된다. 따라서 요양 기관의 환경은 잘 건조된 상태를 유지하여야 한다. 수도꼭지 등도 손을 씻은 후 종이 타월 등으로 닦아 놓고, 대야 등을 보관할 경우도 잘 닦아 건조한 상태로 보관한다.
- 5) 요양 기관 서비스 제공자
 - 청결한 개인 위생 상태를 유지한다.
 - 머리카락의 청결, 치아 등 구강 청결, 의복 청결, 손톱 위생 등의 규칙을 준수한다.
 - 신발도 깨끗한 상태를 유지하도록 하며 화려한 장신구 등의 착용은 피한다.

병원 경쟁의 시대, 병원코디네이터 필수 역량강화 교육_

18차시

병원 시설 안전 및 환경 관리하기

<1> 병원 부분별 시설관리

[1] 병원의 물리적 환경

1) 일반 병동부

1. 환자 물품 개인 보관함을 설치한다.

2. 병동부

- 각 층에는 2개의 간호 단위를 배치하는 것을 원칙으로 한다.

- 기본적으로 동일한 형태의 표준 병동부로 계획하는 것을 원칙으로 한다.

- 과별 특성을 고려하여 일부 차별화된 계획을 제안할 수 있다.

- 공간 계획에서 제시된 장애인 화장실 중 1개는 병동의 성격에 따라 좌욕실, 세탁실, 수유실 등으로 계획하고 관리할 수 있다.

- 팀 간호 방식으로 운영될 것을 고려하여 팀의 구분이 쉽도록 병실을 배치한다.

- 기존의 기능 위주의 콤팩트 한 병동 개념을 지양한다.

- 환자를 위한 치유 환경을 적극적으로 도입하여 계획한다.

- 자연 채광, 식재, 재료, 예술, 조명 등의 도움을 적극 고려한다.

3. 간호 대기소

- 병동의 중앙에 배치하는 것을 원칙으로 한다.

- 쉽게 병실을 관찰할 수 있도록 한다.

4. 승강기

- 환자용과 일반용, 소방용, 화물용 등의 용도별로 구분하여 설치하는 것을 원칙으로 한다.

- 설계자가 승강기의 합리적인 배치 및 용도를 제시할 수 있다.

5. 환자 휴게실

- 전망이 좋은 곳에 배치한다.

- 인터넷실, 식사 공간으로도 활용될 수 있도록 한다.

- 용도에 따라 분산하여 계획하며 관리할 수 있다.

6. 2인 병실

- 다른 환자의 침대를 움직이지 않고 침대를 이동할 수 있도록 병실 폭을 확보한다.

7. 배선실

- 보호자가 사용할 수 있는 간단한 주방 시설을 설치한다.

8. 모든 병실

- 화장실과 세면대, 샤워기를 설치한다.

- 세면대는 환자뿐만 아니라 의료진의 이용을 고려하여 설치한다.

- 분리형 커튼 또는 스크린을 설치한다.

9. 휠체어 보관 공간

- 복도 벽을 이용하여 분산할 수 있도록 한다.

10. 모든 병실문 및 병실 내 화장실 문 크기

- 환자 이용에 불편이 없도록 계획 및 관리한다.

11. 의국

- 병동 운영에 따라 다양한 목적으로 사용할 수 있도록 한다.

12. 병동부 복도

- 자연 채광이 가능하도록 한다.

- 환자 및 보호자를 위한 쾌적한 환경을 제공한다.

13. 병원 내 감염을 예방하기 위해 기준 병실 및 병실 출입문에 손 소독기를 설치한다.

<2> 병원 시설 안전관리

[1] 시설 안전관리

(1) 화기 위험물 안전관리

- 1) 산소, 휘발유, 가스, 화학 약품 등 인화성이 강한 물질이 있는 장소나 실내
 - 금연을 한다.
 - '금연 구역' 표시판을 붙여 주위를 환기시킨다.

2) 화기 주변

- 인화 물질을 가까이 하지 않는다.
- 화기 점검표를 비치하여 항상 이상 유무를 점검한다.
- 방화사, 방화수를 비치한 후 상태를 수시로 점검한다.
- 반드시 창문을 열고 환기를 자주 시켜 중독 사고 등을 미연에 예방한다.

3) 화기 사용

- 근무 교대할 때, 화기 이상 유무를 점검한 후에 필히 인수·인계한다.
- 허가되지 않은 화기는 사용을 하지 않는다.
- 화기에 관련된 물건은 지정된 장소에 보관한다.
- 연료를 주입할 때에는 불을 끄고 난 후에 주입하는 등 안전 수칙을 준수한다.

(2) 화재 발생 안전관리

- 환자 및 보호자들의 긴장과 불안을 진정시킨다.
- 신속히 대피와 구조를 할 수 있도록 전 직원의 사태별 대응 행동 요령을 규정한다.
- 비상사태 대비 능력 제고 및 예상되는 혼란을 방지한다.
- 신속, 정확한 상황 처리로 계속되는 병원의 기능을 유지시켜야 한다.

<3> 병원 환경 위생 관리

[1] 안전한 환경관리

(1) 혈액을 엮지른 경우의 관리

- 1) B형간염 바이러스에 효과적인 소독제를 사용한다.
- 2) 유효 염소량 500~5000ppm의 염소계 소독제 사용한다.
 - 희석 배수는 제품의 농도에 따라 진행한다.
- 3) 장갑을 착용한 상태에서 흡착포나 휴지 등을 이용하여 혈액을 흡수시켜 버린다.
- 4) 새로운 흡착포 위에 소독제를 부어 놓고 나서 3~5분 정도 방치한 후에 닦아 낸다.
- 5) 사용한 휴지나 흡착포는 장갑과 함께 감염성 쓰레기로 폐기한다.

병원 경쟁의 시대, 병원코디네이터 필수 역량강화 교육_

19차시

병원 마케팅과 의료 질 관리

<1> 병원 마케팅 개요

[1] 병원의 SWOT 분석 및 대응 전략

(1) 환경 분석

- 병원 시장을 둘러싸고 발생하는 다양한 요인들에 초점을 두고 있음
- 전략개발에 직간접적으로 영향을 미칠 수 있는 환경 요인의 변화 추이를 분석하는 것
- 환경 요인 : 인구 통계적 환경, 경제적 환경, 사회·문화적 환경, 기술적 환경, 법적·정치적 환경, 자연적 환경 등

[2] 병원 홍보의 유형 및 방법

(1) 병원의 경쟁 전략 기본 유형

1) 서비스 품질 전략

- 서비스의 품질을 최고로 중요하게 생각하는 접근 방법

2) 원가 효율성 전략

- 자본 투자를 줄이기 위해 표준화 절차들을 강조하는 전략
- 비용 감소, 능률적인 운영을 위해 시행

3) 개별화 전략

- 고객들의 특정한 욕구를 충족시키기 위해 서비스를 설계하는 접근 방법
- ex) 병원 서비스 - 특정 질환에 대한 클리닉의 설치 등

<2> 의료 질 관리

[1] 의료 질 관리의 개선

(1) 의료 질 관리의 활동 모형

1) 구조

- 일반적으로 병원의 하드웨어를 일컫는 것
- 시설, 장비, 인력 등 하드웨어 측면에서 적절성을 평가하기 위한 자료를 수집하고 분석하는 활동 수행

2) 과정

- 일반적으로 의료 서비스 제공 과정에서 의료인들이 제대로 된 서비스를 제공하였는지를 기술적인 측면에서 평가

3) 결과

- 환자 진료의 최종 결과가 일반적인 관리 대상
- 진료 결과의 종류 : 사망, 재입원, 합병증 등

[2] 의료의 질 향상 및 서비스 개선 활동

(1) 의료 질 향상 모니터링 목적

- 조직 전반의 품질 향상과 혁신에 대한 근거 자료 제공
- 응대의 품질과 제공된 정보의 정확성 측정
- 업무 프로세스의 일관성과 효과성에 기여
- 피드백에 대한 구체적인 예를 제공함으로써 코칭을 지원
- 의료의 질과 고객 만족도를 평가하는 계기
- 전사적 관점에서 전략을 실행하도록 지원