



# 고대안암병원뉴스

KOREA UNIVERSITY ANAM HOSPITAL NEWS

2009

# 09

September

발행 | 09월 15일 · 월간 · No.30

발행인 | 손창성 · 발행처 | 고려대학교 안암병원 · 주소 | 서울시 성북구 안암동 5가 126-1 · 전화 : 1577-0083 Fax : 02)920-5770 · 홈페이지 : http://anam.kumc.or.kr

## GLOBAL SAFETY, KUMC

# 세계가 인정한 글로벌 의료기관으로 도약



### 고대 안암병원 JCI 인증획득 !!! (국내최초, 3rd edition) 외국인환자 유치 및 글로벌 마케팅 사업 본격가동 1,200개 글로벌 스탠더드 100% 충족

#### 첨단 로봇수술부터 일회용 솜까지, 빈틈없는 배려 고대병원, 세계에서 가장 안전한 병원으로 공식인 정 받아

고려대학교 안암병원(원장 손창성)이 8월 31일(월) JCI 인증을 획득해 “세계가 인정하는 가장 안전한 병원(Global Safety, KUMC)”으로 공식인정 받았다. JCI(Joint Commission International, 국제의료기관평가위원회) 인증은 병원의 의료프로세스를 환자의 안전에 가장 큰 가치를 두는 평가로, 환자는 로봇수술부터 일회용 솜까지 의료행위의 모든 단계를 글로벌 의료 기준에 맞추어 가장 안전한 의료서비스를 받을 수 있게 됨을 의미한다.

또한, 이번 JCI 인증은 이미 의료 수준과 규모 면에서 선진국에 뒤지지 않는 수준을 유지하고 있는 국내 대형병원들에 있어서 이제는 규모와 의료수준만의 경쟁이 아니라 고질적인 안전 불감증으로 인한 의료사고를 최소화하는 노력을 통한 경쟁이야말로 진정 환자들이 바라는 것임을 깨닫고 안전이라는 새로운 패러다임으로 의료계가 거듭나야 한다는 것을 시사한다는 점에서 큰 의미를 가진다고 볼 수 있다. 이 인증은 전 세계적으로 유명한 존스홉킨스병원, 메이요클리닉, 메사추세츠 종합병원을 비롯한 미국내 병원의 95%정도가 이 인증을 받았고, 의료관광으로 인기몰이를 하고 있는 싱가포르의 14개 병원을 포함, 전세계 35개국 209개 병원이 획득한바 있다.



JCI 인증획득 기념 현판식

#### 집도의, 마취전문의, 수술실 간호사 등 마취 전 수술부위 확인 후 서명 않으면 수술 못해

이미 미국은 수 십년 전부터 환자의 안전을 의료계의 최우선 과제로 보고 있는데 하버드 의대에서 조사에 의하면 예방 가능했던 의료 과실이 무려 70%에 해당한다는 보고를 하고 있다. 또한, 이를 가완다 하버드 의대 박사는 2009년 1월 '뉴 잉글랜드 의학저널'에서 보고하기를 세계보건기구의 연구 일환으로 전세계 8개 병원 총 7,500건의 수술에서 환자의 안전 확인을 위한 체크리스트를 적용한 결과 사망률이 1.5%에서 0.8%로 절반이나 줄었으며 수술 후 합병증도 평균 11%에서 7%로 확연히 줄었다고 보고하고 있다. 이번 인증으로 안암병원은 수술실에서 마취 전에 집도의, 마취과 의사, 수술실 간호사 등이 환자의 성명, 생년월일과 수술 부위를 확인한 후 서명을 해야한다. 따라서 우연의 일치로 수술 부위가 바뀌는 일이 절대로 발생할 수 없다. 이전에는 수술실에 들어온 환자는 성명만 확인하고 마취에 들어갔다. 정기적인 투약 이외에 필요시에만 추가 약물 투여를 하는 경우에도, 이전에는 처방전에 필요시에만 처방하는 약물 이름만 올라와 있었지만 이번 인증으로 약물의 구체적인 용량과 어떤 경우에만 투여하라는 적응증이 명시되어, 약물의 용량과 적응증의 오류를 사전에 차단 할 수 있게됐다.

#### 더욱 엄격해진 JCI 신 개정판으로, 국내 첫 인증 외국인 환자 유치 사업전개 다각화, JCI 인증평가 노하우 공개

한편, JCI 심사단은 3년간 안암병원의 환자안전과 권리 강조, 감염관리, 약제관리, 시설안전관리, 마취 및 수술관리, 직원교육 및 인사관리 등을 평가했고, 모든 환자임상기록과 진료 및 치료과정 등에 대한 병원 구석구석을 살피며, 알코올 솜 하나가 어떻게 관리·사용되고 어떤 과정으로 폐기되는지 까지 정확하게 평가했다. 기존의 JCI 인증은 1,033개의 평가 항목 중 104 항목만이 필수 항목으로 가중치를 두어 평가해 나머지 항목이 다소 미흡하더라도 인증이 가능했지만, 이번 평가에 적용된 JCI 인증 3차수정판은 약 1,200개의 평가항목을 가중치 없이 전 항목에 걸쳐 완벽하게 통과해야 인증을 획득할 수 있도록 인증기준이 대폭 강화됐다. 내용을 자세히 들여다보면, '마취와 수술치료' (ASC, Anesthesia and Surgical Care), '약물의 관리와 사용' (MMU, Medication Management Use) 등 두 부문이 추가 되었으며, '의료정보 의사소통 및 정보관리' (MCI, Management of Communication)가 내용 강화 후 명칭이 새로 변경되어 약 처방 오류사, 수술사고를 예방하기 위한 시스템이 대폭 강화된 것을

2면에 계속



1면으로 부터



알 수 있다. 한편, 고려대 안암병원은 이와 같은 JCI인증의 긍정적 효과를 최대한 공유하고, 선도적 획득의 의무를 다하기 위하여, 이번 JCI 인증평가 경험에 대한 노하우를 공유해 국내의료기관의 동반성장을 견인할 계획이다.

또한, 안암병원은 ▲독립적이고 전문적인 외국인 환자 진료

시설의 확충 ▲외국인 전담 의료진 및 전담팀 구성 ▲외국인 전용 행정시스템 구축 ▲외국인 환자들의 기호에 맞는 다양한 의료상품 개발 ▲국내·외 대행사 및 보험사와 MOU 체결 ▲치료 후 환자가 출국 했을 때 연계 가능한 해외 네트워크 구축 ▲지속적인 해외 광고 수행 등의 과감한 정책집행으로 글로벌의료

관으로 도약하겠다는 야심찬 마스터플랜을 마련했다.

손창성 병원장은 “JCI인증을 받은 병원은 환자가 진료를 받기 전 불안감을 해소하는데 크게 도움이 될 뿐만 아니라, 의료기관의 객관적 신뢰성과 마케팅 우위를 점하는 효과를 낼 수 있는 장점이 있다” 며 “국제진료소를 공식 오픈하고 본격적인 해외환자 유치에 따른 마케팅 전략을 시행해 구호가 아닌 실질적인 실적을 통해 글로벌 의료기관으로 도약하겠다” 며 이번 인증의 의의와 포부를 밝혔다. 고대의료원 오동주 의무부총장은 “고대의료원은 환자의 안전을 최우선 가치로 여기고 이를 실현하기 위한 수단으로 JCI인증을 선택했고, 이번 인증으로 안암병원은 질 높은 의료서비스의 실천과 국제적인 병원으로의 도약이라는 두 마리 토끼를 한 번에 잡는 결실을 얻었다” 고 강조했다. ㉠

## 존경하는 고려대 안암병원 고객 여러분!

고려대학교 안암병원이 “세계가 인정하는 가장 안전한 병원(Global Safety, KUMC)” 으로 재도약하기 위하여 JCI인증을 획득했습니다. JCI(Joint Commission International, 국제의료기관평가위원회)의 인증획득은 의료기관의 의료프로세스를 환자의 안전에 가장 큰 가치를 두는 평가로, 이 인증을 획득한다는 것은 안암병원이 환자의 안전과 의료서비스의 질적 보장을 체계적으로 관리하고 있음을 국제적으로 공인받았다는 실질적인 의미로 해석할 수 있습니다.

JCI인증을 받은 병원은 환자가 진료를 받기 전 불안감을 해소하는데 크게 도움이 될 뿐만 아니라, 의료기관의 객관적 신뢰성과 마케팅 우위를 점하는 효과를 낼 수 있는 장점이 있습니다. 고려대학교병원은 안암병원이 추구하는 가치를 실현하기 위한 수단으로 JCI인증을 선택했고, ‘환자의 안전과 질 높은 의료서비스의 실천’ 이라는 가치의 실현과 ‘국제적인 병원으로의 도약’ 이라는 두 마리 토끼를 한 번에 잡는 결실을 얻었습니다.

안암병원의 평가에 적용된 JCI인증 3차수정판은 약 1,200개의 평가항목이 가중치 없는 절대평가로, 평가받는 의료기관이 평가항목 중 2개 항목만 부적합해도 인증을 받을 수 없습니다. 이번 평가로 안암병원은 정말 탄탄한 병원이 되었습니다. JCI 심사단은 환자의 안전과 권리 강조, 감염관리, 약제관리, 시설안전관리, 마취 및 수술관리, 직원교육 및 인사관리 등을 평가했고, 모든 문서와 병원 구석구석까지 살피며 심지어 알코올 솜 하나가 어떻게 관리, 사용되고 어떤 과정으로 폐기되는지 까지 정확하게 평가했습니다.

그 결과, 안암병원은 모든 세부 평가기준을 거의 완벽하게 통과해 당당히 세계적인 의료기관으로 인정받았고, 약 처방 오류나 다른 부위수술과 같은 의료사고가 없는 안전한 병원, 세계 어느 의료기관과 비교해도 손색이 없는 최고수준의 병원으로 자리매김했습니다. 이번 JCI인증 획득을 통해 고려대학교 안암병원은 의료프로세스를 국제기준에 맞춰 의료서비스의 질을 세계 최고수준으로 높이는 성과를 보였습니다. 이는 세계적으로 명성이 높은 세계 유수의 종합병원과 환자의 안전측면에서 동등한 지위를 획득했음을 확인시켜준 쾌거라고 볼 수 있습니다.

고려대학교병원은 이번 JCI인증 획득으로 변화와 혁신을 이루어 역사의 중차대한 전환점을 만들어 내었으며, 세계가 인정한 가장 안전한 병원임을 공인 받았습니다. 이제, Global KU 고려대학교의 정신으로 세계적인 병원 Global KUMC가 된 것입니다. JCI 인증 획득은 고객 여러분들을 위한 안암병원 전 교직원의 노력의 산물입니다. 앞으로 우리 안암병원이 환자의 신뢰도를 높임은 물론 세계적인 의료시스템으로 한단계 업그레이드 시키는 데 크게 기여할 것으로 믿어 의심치 않습니다. 안암병원의 JCI인증획득을 발판으로 삼아 고려대학교병원이 더욱 안전한 세계 최고의 의료기관으로 거듭날 수 있도록 힘차게 앞으로 나아가겠습니다. 감사합니다.

고려대학교 안암병원장 **손창성**  
고려대학교 의무부총장 겸 의료원장 **오동주**



JCI 인증서를 들어보이고 있는 손창성 안암병원장



언론과 인터뷰 중인 오동주 의무부총장 겸 의료원장



# JCI 인증 전과 후의 차이점

## 1. 수술실

인증 전

수술을 위해 수술실에 들어온 환자는 성명만 확인하고 마취에 들어감.

인증 후

마취 전에 마취과 의사와 집도의 그리고 환자가 성명, 생년월일과 수술 부위를 확인한 후 의사들은 서명을 해야 함.

▶ 우연의 일치로 수술 부위가 바뀌는 일이 절대로 발생할 수 없음.

## 2. 소아환자를 약물로 재워야 하는 경우

인증 전

어느 의사건 상관없이 약물을 투여할 수 있으며 잠을 재우는 약물을 투입 한 후 보호자가 아이를 안고 잠이 들면 검사를 하며 검사 동안 모니터링은 없으며 검사가 끝나고 나면 보호자가 아이를 데리고 간다.

인증 후

약물 사용에 대해 허가를 받은 자격있는 의사가 약물을 처방하고 투약 한 후 아이가 잠이 들고 검사가 끝나서 아이가 회복되기 까지 혈압과 맥박 등의 활력징후를 모니터링 한다.

▶ 모든 수면과 관련된 약물을 호흡정지와 같은 심각한 부작용이 발생할 수 있다. 약물 사용에 전문적이지 않은 의사가 처방하지 못하게 함으로써 용량의 실수를 사전에 차단하고 검사가 끝나고 아이가 깨기까지 호흡정지등의 부작용을 인지하고 대처할 수 있다. 수면작용이 필요한 검사에서 심각한 합병증으로부터 아이를 보호함.

## 3. 수면 마취

인증 전

수면 마취를 시행하는 해당 과의 의사가 처방하고 마취와 관련된 기록없이 실시

인증 후

수면 마취에 대해 일정한 교육을 받은 사람만이 처방이 가능하며 마취 시작부터 회복까지 신체 활력징후는 모두 모니터링하고 기록으로 남고 기록은 수시로 마취과 의사에게 보고되고 평가 받는다.

▶ 수면 마취 사고를 차단.

## 4. 구두 처방

인증 전

전화나 말로 간호사에게 환자의 투약을 명하고 간호사는 기록 후 투약함.

인증 후

간호사는 들은 처방을 받아 적고 적은 항목을 다시 처방 의사에게 확인한 후 투약하고 24시간 이내에 관련 기록에 의사가 서명을 해야 함.

▶ 종종 구두 처방은 약재 이름과 용량이 틀리게 전달되는데 받아적고 재 확인을 함으로써 오류를 차단하고 반드시 서명을 추후에 하게 함으로써 구두 처방을 최소화할 수 있다.

## 5. 중요 검사 기록

인증 전

검사를 처방한 의사는 검사 기록을 본인이 확인해야 함.

인증 후

심각한 검사 결과는 자동적으로 처방 의사에게 결과가 통보된다.

▶ 검사를 하고도 처방 의사가 있고 확인을 안 하는 경우 환자는 적절한 치료의 기회를 잃게 되는데 심각한 검사 결과를 자동으로 통보함으로써 환자가 치료를 제때에 받을 수 있다.

## 6. 회진 시 진찰

인증 전

회진 시 많은 환자를 진찰하는데 특별히 피부가 지저분한 경우가 아니면 진료 의사는 손을 씻지 않았다.

인증 후

모든 환자 진찰 시 매번의 환자마다 손을 소독용제로 씻는다.

▶ 의료진의 진찰로 인해 발생할 수 있는 병원 내 감염을 차단할 수 있다.

## 7. 환자와 관련된 담당 교수의 의무기록

인증 전

교수는 특별한 상황이 아니면 환자에 대해 직접 기록을 남기지 않는다.

인증 후

수시로 환자의 상태에 대해 담당 교수가 직접 기록함.

▶ 구두로만 환자의 치료에 대해 전달받는 경우 경험이 적은 전공의는 뜻하지 않은 치료를 할 수 있는데 전공의들이 교수들의 기록을 보면서 실수를 차단할 수 있음.

## 8. 처방 시 처방의 적절성을 검증

인증 전

의사의 처방은 검증하지 않음.

인증 후

의사의 처방은 1차 적으로 자동 프로그램에 의해 검증되고 약사들에 의해서도 2차로 검증을 받는다.

▶ 투약 오류가 발생할 수 없음.

## 9. 정기적인 투약 이외에 필요시에만 추가 약물 투여를 하는 경우

인증 전

처방란에 필요시에만 처방하는 약물 이름만 올라와 있음.


인증 후

필요시에만 처방하는 약물의 구체적인 용량과 투여 상황에 대한 적응증이 명시.

▶ 흔히 발생할 수 있는 필요시에만 처방하는 약물의 용량과 적응증의 오류를 사전에 차단.


## 성모병원 간호부, 안암병원 벤치마킹



안암병원 간호부(실장 김영분)는 9월 4일(금), 19명으로 구성된 가톨릭대학교 성모병원 간호부의 벤치마킹 방문을 받았다. 이번 방문은 안암병원의 고객 만족도 제고를 위한 간호서비스 전략 및 우수간호인력 양성 등 간호관리 시스템 전반을 벤치마킹 하기위한 가톨릭대학교 성모병원의 요청으로 이루어졌다. 특히, 이번 벤치마킹에서 안암병원 간호부는 ▲외부고객 만족도를 향상시키기 위한 간호서비스의 실무적용 ▲우수간호인력 개발을 위한 지원 및 교육 방법 ▲간호업무 표준화 및 프로세스 개선 방법 등에 대한 다채로운 노하우를 소개해 참석자들로 부터 큰 호응과 갈채를 받았다. 또한, 벤치마킹 방문단을 위한 별도의 질의 및 응답의 시간을 통해 세세한 궁금증까지 해결하는 시간을 가졌으며, 병동 및 중환자실 등 병원투어를 실시해 각 현장에서의 실무 적용 현장을 살펴볼 수 있도록 하는 등 JCI인증을 획득한 병원의 간호부로서의 위상을 유감없이 발휘했다. 

## 조태형 교수, '요통 제대로 알면 완치할 수 있다' 발간




하기 위한 운동법 ▲일상생활에서의 요통관리 등 총 13장으로 구성되어 있다. 현대의학과 생활환경이 개선되어 수명이 늘어남에 따라, 허리나 목의 퇴행성 질환도 날로 증가되어, 디스크, 척추강 협착증, 척추분리증 등을 원인으로 한 요통을 호소하는 환자들이 늘어나고 있는 상황에서 본 서적은 요통과 관계된 질병의 예방과 적절한 치료법 등을 총 망라했다. 자세히 살펴보면, 이 서적은 딱딱한 의학적인 정보를 담기보다는 일반인들에게 도움이 될 만한 유용한 정보를 담는데 주력했다. 예를 들어 ▲건강한 허리를 만들기 위한 10가지 방법 ▲스스로 요통을 해결하는 방법과 회복하는 순서 ▲자신에게 맞는 치료 방법을 찾는 법 등을 상세히 소개했다. 

신경외과 조태형(趙泰衡, 49)교수가 8월 10일, 요통을 극복하기 위한 지침서인 「요통 제대로 알면 완치할 수 있다(서울메드-미디어, 229p, 20,000원)」를 출간했다. 허리건강을 유지하고자 하는 일반인이나 요통에 시달리는 환자들을 위한 이 책은 ▲요통의 발생과 원인 ▲올바르게 앉고 편하게 자는 방법 ▲카이로프랙틱 치료방법 ▲요통을 예방하고 치료

## 심혈관센터 임도선 교수, '마르퀴스 후즈후' 인명사전 등재




심혈관센터 임도선 교수(사진)가 세계적인 인명사전인 마르퀴스 후즈후 국제 인명사전(Marquis Who's Who in the World) 2010

표하고 있다. 최근에는 국내최초의 의학창작 만화 '가슴이 아파요'를 출간해 협심증 등에 대한 일반인의 의식을 높이려는 노력을 다각도로 하고있다. 한편, 이번에 등재된 마르퀴스 후즈 후 국제 인명사전(Marquis Who's Who in the World)은 1899년부터 미국에서 발간되기 시작하여 매년 세계 215개국을 대상으로 정치, 경제, 사회, 예술, 의학, 과학 등 분야에서 저명인사와 탁월한 리더를 선정해 업적과 이력을 소개하는 인명사전으로 영국 케임브리지 국제인명센터(IBC, international biographical centre), 미국의 인명정보기관(ABI) 등과 함께 세계 3대 인명사전중의 하나다. 

년판에 등재된다. 임도선 교수는 심혈관중재시술 전문가로 명성을 떨치고 있고, 줄기세포를 이용한 심근경색의 새로운 치료법 개발에 몰두하는 한편, 심장출기세포를 이식해 훼손된 심장을 살리는 동물실험에 성공하는 등 왕성한 연구 활동으로 많은 논문을 발

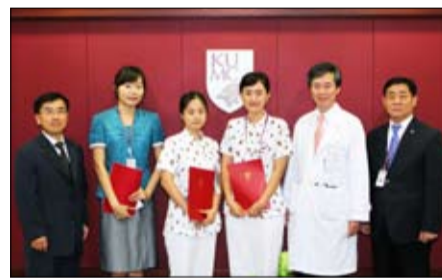
## 의무기록 정리 우수전공의 포상




이비인후과 이정훈, 내과 이순욱 전공의를 선정해 표창장과 함께 상금을 증정했다. 이번에 실시된 '의무기록 정리 우수 전공의' 포상은 의무기록 관리위원회에서 의무기록의 질을 향상시키기 위해 마련한 제도로, 의무기록 충실도, 완결도, 다작도 총 3가지 선정기준에 준거하여 공정한 평가를 거쳐 이뤄졌다. 한편, 안암병원은 의무기록 정리 우수 부서와 우수 전공의를 지속적으로 선정하여 부서와 전공의들을 격려하고 있다. 

고려대 안암병원(병원장 손창성)은 8월 26일(수) 병원장실에서 실시한 '2009년 1/4분기 의무기록 정리 우수 전공의 포상식'에서

## 이달의 친절직원 선정




했다. 친절직원에는 정형외과 이동기 전공의, 53병동 이수연 간호사, 66병동 서진경 간호사, 고객센터팀 이현정 직원 등 4명이 선정됐다. 친절직원 수상자에게는 표창장과 함께 상금(10만원)과 친절직원배지가 부상으로 수여됐으며, 안암병원은 원내 친절도 향상을 위해 고객센터함과 온라인 추천 등 고객관리시스템(VOC)을 통해 접수된 만족사례를 종합평가해 최우수자를 매월 선정하고 있다. 

안암병원은 8월 27일 오전 8시 40분에 원장실에서 '7월, 이달의 친절직원'을 선정해 포상

## '단아하고 아름답게!', 간호사 뷰티교실




간호부는 8월 27일 오후 12시와 4시 2차례에 걸쳐 8층 대강당에서 원내 간호사들을 대상으로 '나를 아름답게 꾸는 비결! 뷰티교실'을 마련했다. 이번 뷰티교실은 간호부 조운수 간호관리부장이 회장을 맡고 있고 안암병원 간호부가 주축을 이루고 있는 성북구 간호사회가 준비한 것으로, 전문 메이크업 아티스트가 강사를 초빙해 간호사들에게 일상생활의 활력소가 되고 내면과 함께 외면의 아름다움을 함께 가꿀 수 있는 메이크업 방법들을 소개했다. 뷰티교실에 참석한 한 간호사는

"단아하고 청순하게 표현하는 메이크업 트렌드에 따라 변신한 모습이 너무 예쁘다"며 "이 자리에 함께하지 못한 동료 간호사들과 새로운 메이크업 정보를 공유할 수 있도록 해야겠다"고 소감을 밝혔다. 조운수 간호관리부장(성북구간호사회장)은 "메이크업은 숨겨진 자신의 여성스럽고 아름다운 내면을 좀 더 잘 표현할 수 있는 방법중 하나다. 병원에서는 물론이고 일상생활에서도 자신있고 당당한 자신을 표현할 수 있는 고대병원 간호사가 되길 바란다"고 말했다. 

## 유방센터 · 환우회 핑크여우 음악회 개최



안암병원 유방센터와 유방암 환우회(고유회)는 8월 13일 오후 7시 고려대학교 인촌기념관에서 핑크여우 음악회를 개최했다. 이번 음악회는 클래식과 재즈를 넘나드는 음악으로 인기를 끌고 있는 미국 5인조 관악단 '보스톤 브라스밴드'를 초청해 진행됐다. 고려대학교 유방암 환우회 곽점순 회장은 "더운 날씨로 지쳐있는 몸을 한 번 더 추스르고 투병생활을 잘하라는 바람에서 음악회를 준비했다. 음악은 마음의 쉼터라는 말이 있듯이 여러 면에서 힘을 얻을

것 같다"며 핑크여우 음악회의 의미를 설명했다. 보스톤브라스의 트럼펫 주자 랜스(Lance Laduke)는 공연 중 "25년 동안 음악을 하면서 한국에 처음 왔는데 매우 기쁘게 생각한다. 우리 어머니도 유방암을 앓았었다. 이 곳을 찾은 유방암 환자들이 공연을 계기로 빨리 나올 수 있었으면 좋겠다"며 환우들에게 희망을 전했다. 

# 직원 만족도가 곧 고품격 서비스의 시작

자체 내부직원 만족도 조사결과, 지난해 상반기보다 7.5% 상승  
역량과 성과중심의 평가시스템으로 개편하고  
대규모 인력채용 지속해 교직원 만족도 견인



국내 대형 의료기관에서는 드물게 고려대의료원이 대대적인 내부 교직원의 만족도를 조사한 결과를 발표해 주목받고 있다.

고대의료원(의무부총장 오동주, 이하 의료원)은 전 교직원을 대상으로 '교직원만족도' 조사를 실시한 결과 만족도 수치에서 괄목할 만한 상승세를 보인 것으로 나타났다.

의료원은 2008년 9월 12일부터 30일까지(이하 상반기) 632명과 2009년 2월 23일부터 3월 15일까지(이하 하반기) 563명 등 응답자 총 1,195을 대상으로 인터넷 설문조사를 실시한 결과 종합만족도 점수가 상반기 68.8점에서 하반기 74.0점으로 5.2점 상승해 7.5%의 교직원 만족도 증가수치를 보였다. 의료원 산하 기관별로도 각각 안암 4.2점, 구로 5.5점, 안산 5.5점 상승한 것으로 나타나 교직원 만족도가 모든 기관에서 상승했음을 확인했다.

종합 만족도 상/하반기 대비 점수비교

전체 만족도 상승률 : 7.5%




이번 조사는 ▲직무만족도 ▲의사소통 ▲리더십 ▲성과평가 및 보상 ▲근무환경 ▲동기부여 영역 등을 세분화한 총 37개의 구체적인 영역을 평가했으며, 성과평가 및 보상, 근무환경, 동기부여 등의 만족도에서의 상승폭이 가장 컸던 것으로 조사됐다. 특히, 성과 평가 및 보상에서 만족도가 높게 나타난 것은 의료원이 직급 및 직책 제도를 개선하고, 승진제도를 바꿔 기존의 획일화된 필기시험을 없애고 자기평가와 직무수행평가, 기관장 평가 등을 통한 항목의 다양화로 평가의 객관성과 공정성을 제고시킨 결과로 풀이된다. 또한, 교직원 만족도가 전체적으로 상승한데는 최근 대규모의 인력 증원을 실시한데서 찾을 수 있다. 간호등급 상향 조정을 위해 꾸준히 인력을 채용한 결과 병상 수 대비 환자수가 국내·외 최고 수준인 2:1로 조정되었으며, 교대근무자의 심야근무 부담을 줄여 야간근무에 대한 피로도 감소시켰다.

이처럼 내부직원만족도가 꾸준히 상승할 수 있었던 것은, 의료원이 최근 몇 년간 'Medical Pride KUMC for Global KU-Frontier Spirit'이라는 비전을 목표로, 세계적 기준에 걸맞게 병원인프라와 직원복지 등을 획기적으로 개선하는 등의 거시적인 계획을 세우고 꾸준히 실천해온 노력이 서서히 결과로 나타나고 있기 때문이라는 것이 원내·외의 대체적인 평가다.

한편, 의료원은 최근 병원계에서는 드물게 선진화된 인력관리시스템의 도입을 위해 외부 전문 컨설팅기관과 함께 역량과 성과중심의 신 인사제도 개선을 위한 프로젝트를 선도적으로 수행중이어서 해외글로벌 기업에 버금가는 앞선 인사프로세스를 도입중에 있다.

오동주 의무부총장은 이번 평가 결과에 대해 "직원 만족도가 곧 고품격 서비스의 시작이다. 사실상, 고대의료원의 국제화는 이미 진행되고 있으며 경쟁상대도 국내가 아닌 해외의료기관이다. 의료인프라가 성장하고 병원의 브랜드 가치도 급 상승 함에 따라 교직원들의 복지와 후생문제를 비롯한 각종 현안들을 꼼꼼히 챙기고 있는 만큼 교직원들을 위한 각종 정책들을 앞으로도 세계 일류 수준으로 끌어 올리겠다"고 강조했다. 선경 의무기획처장은 "고객만족 그 이전에 우리에게 필요한 것은 내부직원 만족이다. 그런 의미에서 고려대의료원은 인사 및 후생복지 등 다양한 분야에서 교직원의 직무몰입도를 높일 수 있는 제도 등을 적극 도입하고 있다. 객관적이고 공정한 인사평가 시스템을 개발하고, 개인 능력을 함양시킴과 동시에 핵심인재를 양성해 타 병원이 부러워할 정도의 최고의 인재를 보유한 의료기관으로 발돋움 할 것이며, 근무환경의 질을 높이기 위한 다양한 시설개선 및 제도 등을 긍정적으로 검토하고 있다"고 말했다.

한편, 고려대의료원은 올해 정부로부터 국내 의료기관중 최초로 '에이스클럽' 인증을 받아 좋은 일자리를 창출하는 병원으로 지정받았으며, 여성고용확대 등에 관한 공로로 노동부장관 표창을 받은바 있다. 

# 추풍낙엽, 안구건조 - 건조한 가을, 안구 건조증이 눈을 괴롭힌다.



낙엽이 지는 계절인 가을이 왔다. 가을은 모든 것이 성숙해지는 계절이며, 독서의 계절이다. 하지만 독서를 하려고 맘을 먹어도 건조한 날씨 때문에 눈물이 쉽게 마르고 이로 인해 생기는 불편 때문에 독서를 마음대로 하지 못하는 사람들이 많이 발생한다. 특히 평소 안구 건조증을 가지고 있는 사람들에게 가을은 더욱 고통스러운 계절이 아닐 수 없다. 뿐만 아니라 젊은 사람들이 많이 보는 휴대용 PMP 나 DMB를 오래 보게 되면 건조한 날씨로 인해 쉽게 눈이 피로해 질 수 있어 주의를 요하고 있다. 그렇다면 과연 안구 건조증은 어떤 병이며 이를 피하기 위한 방법은 어떤 것이 있는지 한 번 알아보자.

## 눈물이 메마른다. 안구 건조증

가을철이 되면 평소보다 안구 건조증으로 병원을 찾는 환자가 늘어난다. 특히 안구 건조증은 주로 건조한 환경이나 바람이 부는 장소에서 증상이 악화되고 눈을 오래 사용할수록, 그리고 오후로 갈수록 증상이 심해지는 경향이 있다. 안구건조증의 증상은 눈의 불편함, 건조감, 통증, 이물감, 충혈, 시력저하 등이 있으며 직접적으로 눈이 마르고 뻑뻑한 느낌이 나거나 침침하면서 자극감, 이물감, 작열감, 가려움, 실같은 점액성 물질이 분비된다든지 하는 증상이 나타나기도 한다. 특히 40대 이상에서 흔히 볼 수 있고 주로 남자보다는 여자에게 흔하며 현대에는 안구건조증은 컴퓨터를 장시간 사용하는 직장인에게 많이 발생하게 된다.

## 눈물 생성 부족, 건조한 날씨 등이 원인


우리 눈은 보통 눈물이 하루 종일 지속적으로 생성되고 눈의 전면에 눈물층(Tear film)을 형성하여 눈을 부드럽게 해주고 병균을 막는 역할을 한다. 하지만 날씨가 건조해 지는 가을이 되면 건조한 날씨로 인해 눈물이 부족하거나 다른 원인으로 인해 눈물의 성분이 변하여 눈물층(Tear film)에 이상이 생기는 경우를 안구건조증이라 한다. 이렇듯 안구 건조증의 원인은 크게 두 가지로 나누어 볼 수 있는데 첫째로 눈물 생성이 부족한 경우와 눈물층의 이상으로 눈물이 과다 건조되어 생기는 경우로 나누어 볼 수 있다. 정상적으로 나이가 들어감에 따라 눈물생성이 줄어들어 안구 건조증상이 생기는 경우를 많이 볼 수 있으며 폐경기 이후의 여성에게서 더 흔히 나타나게 된다. 그 밖에 가을 같은 건조한 날씨, 약물복용이나 외상 등이 원인이 될 수도 있다. 눈물이 과다 건조되는 경우는 안건염이나 안검의 구조적 이상 등의 문제가 동반된 경우, 안약의 과다한 남용 등이 원인이 될 수 있다.

## 안구건조증의 치료

안구건조증은 치료하지 않고 방치하면 심한 경우 실명으로까지 이어질 수 있는 질환이다. 건조한 날씨가 지속되고 눈에 건조함 때문에 점점 통증이 생기거나 이물감이 심하다면 안과에 가서 진료를 받는 것이 좋다. 가벼운 안구건조증에는 인공눈물을 넣어 눈의 건조함을 없애주는 방법이 주로 사용된다. 만약 인공눈물로도 증세가 완화되지 않을 때는 눈물이 빠져 나가는 구멍을 막아 주거나, 눈물이 눈에 오래 고여 있게 하는 수술을 고려해 볼 수 있다. 또한 최근에는 염증을 동반하는 안구건조증인 경우 염증을 치료하여 건조증을 호전시키는 약물이 사용되기도 한다.

## 안구건조증, 습관으로 잡는다.

안구 건조증은 환경에 민감하게 반응하는 만큼 생활습관만 제대로 조절하여도 증상을 완화시킬 수 있다. 외출할 때는 챙이 넓은 모자를 쓰거나 자외선 코팅기능이 있는 선글라스를 착용해 자외선이 눈을 자극하지 않도록 주의하고 눈이 마르지 않도록 충분한 수분을 공급해 주는 것이 좋다. 또한 실내에서도 가습기 등을 통해 일정한 습도를 유지하는 것이 중요하다.

또 눈이 너무 건조하다면 콘택트렌즈의 사용은 피해야 한다. 콘택트렌즈는 각막의 저산소증을 유발하고 눈을 더 건조하게 만드는 원인이기 때문이다. 만약 필요에 따라 사용해야만 한다면 사용시간을 최대한 줄이는 것이 좋고 식염수 보다는 인공눈물, 특히 보존액이 함유되지 않은 인공눈물을 사용하는 것이 좋다. 식염수를 수시로 투여하면 건조함은 잠시 호전되지만 눈물 속에 들어있는 다른 이로운 성분을 씻어내기도 하므로 오히려 악영향을 줄 수도 있기 때문이다. 

도움말 | 안과 김효명 교수, 외래 (02) 920-5520

## 친절리더칼럼



# 고대안암병원 친절도 향상을 위한 서비스 마인드


## 친절서비스의 시작은 업무 지식 숙지로 부터

어느 곳이나 똑똑한 사람이 있고, 그에 반해 멍청한 사람이 있다. 또, 부지런한 사람이 있는가 하면, 반대로 게으른 사람이 있다. 조직에서 선호하는 사람은 당연히 똑똑한 사람, 부지런한 사람, 즉 일 잘하는 사람이다. 만약 당신이 이런 사람이라면 그대로도 괜찮겠지만, 이런 사람이 아니라면 어떻게 해야 할까?

위와 같은 기준을 정하는 것은 IQ도 아니고 처리하는 업무량도 아니지만 분명한 것은 변화에 적응하고 새로운 지식과 환경에 유연한 사람이 똑똑한 사람, 부지런한 사람이라는 것이다. 변화하는 업무지식을 따라가지 못한다면 업무처리하는 자연히 더디게 되고, 정확도도 떨어져 일 못하는 사람이 될 것이다. 병원은 생명을 다루는 곳이다. 신속하고 정확한 치료로 환자의 생명을 구하는 의료기관에서 위와 같은 사람은 뒤쳐질 수밖에 없다.

새로운 일을 습득하는 능력이 뛰어나 한 두 번만에 숙지할 수 있는 사람은 정말 똑똑한 사람이다. 자신이 그렇지 못한 사람이라고 해서 좌절할 필요는 없다. 부지런함으로 얼마든지 극복할 수 있기 때문이다. 하지만 업무 지식이 자주 바뀐다고 해서 대충 알

고 있거나 관련 지식습득을 게을리하면 정말 멍청한 사람이 되는 것이다. 만약 환자나 보호자가 나에게 무엇인가 질문했을 때, 잘 모르는 내용이라면 밝은 표정이 나올 수 없고 당연히 대답도 불성실하게 된다. 환자나 보호자는 직원이라면 모든 질문에 답해줄 수 있는 지식을 습득하고 있을 것이라고 믿고 질문한 것이기 때문에 업무지식유무와는 관계없이 불친절하다고 느낀다. 반면 내가 잘 알고 있는 내용을 물으면 미소에 여유가 느껴지며 대답 또한 명료해 듣는 사람으로 하여금 편안함과 친절함을 느낄 수 있게 한다.


변화에 적응하는 것은 자신을 업무적으로 뛰어난 사람으로 만들어 주는 동시에 나도 모르게 친절한 사람이 될 수도 있게 해준다. 업무 지식 숙지로 친절한 병원을 만들어보자. 



친절리더 53병동 오명옥 (수간호사)

# 환자의 눈높이로 감동을 전한다! 이달의 베스트 친절직원!! 신경과 최창운 전공의



안암병원은 지난 7월 22일 오전 8시 40분에 원장실에서 '이달의 친절직원'을 선정해 포상했다. 이달의 친절직원에는 신경과 최창운 전공의를 포함한 4명의 교직원들이 수상의 영예를 안았다. 이 상은 고객소리함과 온라인 추천 등 고객관리시스템(VOC)을 통해 접수된 만족사례를 종합평가해 최우수자를 매월 선정하기 때문에 환자로부터 큰 호응을 받은 직원이 매월 수상하고 있다. 

고대안암병원과 아웃백 동묘역점이 여러분의 건강을 케어합니다.



GLOBAL SAFETY  
KUMC



# 첨단 로봇수술에서 일회용 솜까지 이 아이는 지금 **1,200**여개의 글로벌 의료안전 서비스를 만나고 있습니다

## 글로벌 의료안전 평가 JCI 인증!

13개 분야, 1,200여개의 항목에 걸쳐 까다로운 평가를 하는 JCI(국제의료기관평가)에서 고려대 안암병원이 단 한번만의 평가로 3rd edition을 인증 받았습니다. 전 세계적으로 세계 명문 병원들에만 허락된 국제의료인증! 이제 고려대학교 안암병원의 글로벌 서비스를 경험해 보십시오



**고려대학교안암병원**  
KOREA UNIVERSITY ANAM HOSPITAL  
anam.kumc.or.kr



호텔 수준의 병상  
초대형 대학병원



세계 정상급 의료시스템  
첨단의학센터 조감도



첨단 치료시스템  
암치료기 토모테라피



개인 맞춤형 프리미엄 건진  
종합건강진단센터

- 긴급이송에서 수술까지 **One-stop** 응급의료체계
- 1시간 내 모든 혈액검사 완료, TLA 시스템

- 리니악, PET CT, 3.0T MRI, 64채널 CT 등 **첨단 의료장비**
- 심혈관센터 / 소화기센터 / 로봇수술센터 등 **질환별 특성화센터**

■ 문의전화 1577-0083 / 서울특별시 성북구 안암동5가 126-1

## JCI(국제 의료기관 평가)란?

국제 기준의 의료 서비스와 안전을 평가하는 글로벌 평가기구로 JCI 인증은 진료과정의 위험을 예방하고 의료서비스의 질을 체계적으로 관리하도록 규정하며 전세계 35개국 209개 병원만 인증 받은 국제의료기관 평가인증제도입니다

