



새로운 의료서비스 패러다임으로 환심(患心) 사로 잡는다

연중 펼쳐지는 친절캠페인과 다양한 고객서비스 제공
끊임없는 교직원 격려와 독려로 주인의식과 책임감 부여



최고의 환자중심 병원을 지향하고 있는 고려대 구로병원(원장 변관수)이 최근 친절서비스 향상으로 고객만족도 제고와 신규고객 유치라는 두 마리 토끼를 잡기 위해 열을 올리고 있다.

이제 환자가 병원을 선택하는 기준은 과거 치료의 성과만을 쫓기 보다는 이와함께 총체적인 의료서비스의 질을 판단하기에 이르렀다. 지식정보기술의 발달로 이제 일반인들도 의사 뺨질 정도의 의학정보를 숙지하고 있는가 하면 의료기관간의 의료역량과 서비스를 비교평가하기도 한다.

이렇게 날로 높아지는 환자의 눈높이와 욕구를 충족시키는 것이 병원의 경쟁력을 결정짓는 또 하나의 중요한 잣대가 되었다. 이러한 변화를 반증하듯이 오래전부터 많은 대형병원들이 앞다퉀 갖가지 아이디어와 서비스를 내세우며 고객의 마음을 사로잡기 위한 매력 발산에 여념이 없다.

구로병원도 2005년 친절 원년의 해를 선포한 이래 지금까지 고객 감동 서비스를 위한 전방위 노력을 기울여 왔다. 최근에는 그랜드오픈으로 최첨단 의료장비 도입과 진료동선 최소화, 하루만에 진료, 검사, 시술까지 원스톱으로 이루어지는 일일케어시스템 확대 등 환자중심의 효율적인 진료시스템으로 진료 대기시간을 줄이는 것을 비롯해 쾌적한 진료환경과 각종 편의 시설 및 휴게공간을 갖춰 고객만족에 한발 더 다가섰다는 평가를 받고 있다.

이와 더불어 고객감동 서비스 강화를 지상과제로 삼고 내외부 고객이 모두 병원에서 즐거울 수 있는 문화가 형성될 수 있도록 각종 연중 친절캠페인을 펼치고 있다.

온, 오프라인을 통해 고객의 불편, 불만, 만족사항을 모두 청취할 수 있는 고객의 소리(VOC)시스템을 구축하고 고객의 작은 목소리 하나에도 귀를 기울여 즉각적인 개선이 이루어질 수 있도록 했다. 불편, 불만사항은 해당 담당부서에서 바로 시정조치할 수 있도록 하며, 만족한 사례에 대해서는 친절직원과 친절부서를 정기적으로 선발해 포상한다.

외래와 병동에서는 환자에게 진료일정을 문자메시지로 안내하고 진료 이후에는 의료진이 직접 전화를 걸어 진료시의 불편 사항이나 궁금증을 해결해주는 해피콜서비스를 실시하고 있다.

또한 자체 친절서비스의 체계화와 전문성을 강화하기 위해 지난해부터 친절리더제를 출범시켜 유기적인 친절서비스가 이루어질 수 있도록 하고 있다. 고객접점부서를 중심으로 친절리더를 선발해 정기적인 CS 전문심화교육과정을 수료케하고 자신의 부서는 물론 각 부서를 수시로 모니터링하고 자체적인 친절교육이 이루어질 수 있도록 했다.

특히, 올해 벌이고 있는 캠페인인 '교직원 칭찬탈레이'는 교

직원들이 서로를 칭찬하면서 교직원간 배려하고 교감하도록 했다. 칭찬을 받은 교직원은 다른 교직원을 칭찬하고 칭찬을 받게 되면 포상한다. 가장 칭찬을 많이 한 교직원은 병원장이 직접 현장에서 찾아가 꽃다발과 상품을 건네는 등 다각도로 포상이 이루어진다.

또한 내부고객 만족도가 높아지면 외부고객 만족도가 높아진다는 생각으로 치킨호프데이, 등반대회 등 교직원 단합대회를 정기적으로 개최하고 병원장은 매일같이 현장을 돌며 교직원들의 고충을 청취하고 격려하는 한편, 교직원 생일을 일일이 체크하며 직접 손수 적은 카드와 함께 와인을 선물하고 발렌타인데이같은 각종 이벤트날이나 명절에도 선물을 선사하고 있다. 최근에는 말복이라며 교직원들에게 수박을 전하기도 했으며, 부서장들도 안내도우미를 자청, 매일같이 로비에 나와 내원객들에게 친절서비스를 제공하는 등 보직자들이 직접 나서 고객감동에 앞장서고 있다.

이는 교직원들에게 주인의식을 갖고 일할 수 있도록 동기를 부여하고 신바람나는 직장문화를 만들기 위한 것으로 이러한 노력들이 병원발전을 위한 직원간의 화합을 도모함은 물론 외부 고객에게 친절서비스로 연결되는 두 가지 효과를 나타낼 것으로 기대하고 있다.

변관수 병원장은 "우리 병원 직원부터가 병원에 오는 것이 신바람난다면 환자를 대하는 마인드와 태도자체가 바뀔 것이다. 친절에는 정도가 없다. 그야말로 고객이 만족하고 감동할 때까지 최선을 다하는 수밖에 없다. 하루아침에 바뀔 수 있는 부분이 아닌만큼 바로 친절이 하나의 생활이자 즐거움이 될 수 있도록 지속적이고 다각적인 친절활동을 펼쳐나갈 것"이라고 강조했다.

좌식생활 및 자출족 증가로 인한 회음부통증 호소 환자 늘어 실시간 X선 투시와 주사를 이용한 통증부위 신경 차단 효과적

말 못할 그곳의 통증, 주사한방으로 말끔하게



최근 컴퓨터작업과 공부 등 하루종일 의자에서 생활하는 사무직 직장인과 학생들을 비롯해 자출족(자전거 출근족)이 늘어나면서 회음부 통증을 호소하는 사례가 늘고 있다. 회음부 통증은 항문과 성기의 중간 부분인 회음부가 빠근하거나 쑤시다 못해 마치 밀이 빠지는 듯한 심한 통증을 수반하기도 한다. 전립선염이나 골반염, 암과 같은 내부장기의 문제 등 기저질환으로 인해 발생하기도 하지만 아이를 출산한 산모나 앉아서 오래 생활하는 사무직 직장인과 학생, 자전거와 승마, 오토바이 등 회음부에 잦은

마찰과 충격을 주는 활동이 많은 사람들에게서 흔히 나타난다. 하지만 원인을 알 수 없는 경우도 많아 진단 및 치료가 어렵다.

뿐만 아니라 대부분의 환자들이 통증부위를 부끄러워 해 통증을 숨기거나 치료받기를 꺼리거나 이를 성기나 항문 쪽의 통증으로 잘못 인식해 다른 치료를 받거나 잘못된 민간요법을 택하는 경우가 많아 치료시기를 놓치거나 오히려 통증을 키워 만성통증으로 발전하는 경우가 많다.

이에 대한 기존의 신경치료는 의사가 직접 성기나 항문에 손가락을 넣어 통증을 유발시키는 부위를 찾아내 주사로 신경을 차단해 왔다. 하지만 이 시술법은 시술 소요시간이 길어 시술자뿐만 아니라 환자에게도 불편을 초래할 뿐만 아니라 신경을 정확하게 찾아내 차단하는 것이 어려워 치료 실패율이 높았다.

최근에는 이러한 단점을 보완하기 위해 X선 촬영기(C-Arm)로 시술 중 실시간으로 통증부위와 통증을 유발

시키는 신경을 관찰하면서 약물을 주사로 투여해 통증을 차단시키기 때문에 정확한 치료가 가능해졌다. 뿐만 아니라 시술 시간이 고작 10~20여분 남짓이라 환자의 불편이 적고 회복속도 또한 빠르다. 단 몇차례 시술만으로 완치가 가능하기 때문에 병원을 다시 찾는 번거로움도 피할 수 있다.

고려대 구로병원 통증클리닉 최상식 교수팀이 만성적인 회음부 통증을 갖고 있는 36세에서 79세까지 총 25명의 환자들을 대상으로 이 시술법을 시행한 결과 단 한 두 차례의 시술만으로도 통증은 말끔히 사라졌고 어떤 부작용이나 합병증도 관찰되지 않았다.

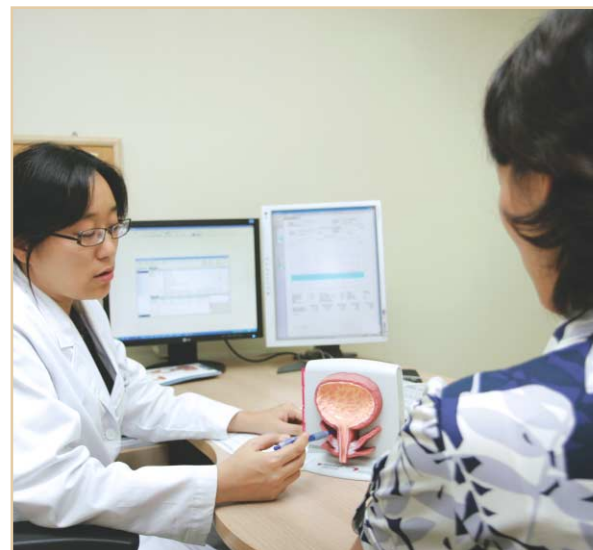
최상식 교수는 "환자들이 대부분 질병을 밝히기를 꺼려서 치료시기를 놓치거나 다른 통증으로 오인해 질병을 크게 키우는 경우가 많았다"며 "회음부 통증을 방지할 경우 만성통증으로 발전될 수 있으므로 조기에 치료하는 것이 무엇보다 중요하다"고 말했다.

(문의: 통증클리닉 02)2626-1870)



답답했던 비뇨기질환, 이젠 시원하게!

세계적 수준의 전문의, 다년간의 수술 노하우, 첨단 의료장비
환자는 최고로 꼽는 요로결석 클리닉, 배뇨장애 클리닉



비뇨기과 +

비뇨기질환별 전문성 두루 갖춰 환자에게 신뢰성 높여

비뇨기과에서는 신장, 부신, 요관 및 방광 등의 요로기관과 남성의 생식기관에 발생하는 질환인 비뇨기계 종양, 전립선 질환을 비롯해 요로결석, 성의학, 배뇨장애, 소아비뇨 등 각 질환별로 특화된 클리닉을 운영해 환자들에게 보다 전문적인 진료와 치료를 제공하고 있다. 이와 더불어 국내외에서 많은 연구와 저술활동을 하며 세계적인 수준의 의료역량을 갖춘 우수한 전문의들의 세분화된 진료와 체외충격파쇄석기, 요역동학 검사기 및 내시경, 초음파기(신장, 방광, 전립선), 레이저 치료기 등 첨단 의료장비, 복강경 및 내시경 수술역량은 타의추종을 불허한다. 특히, 요로결석과 배뇨장애 클리닉은 환자들이 꼽는 비뇨기과 베스트 클리닉이다.

의사명	전문진료과목
윤덕기	종양, 전립선질환
문두건	소아비뇨기, 성기능장애, 결석, 남성여성갱년기장애 전립선
박홍석	비뇨기종양, 전립선, 결석
진명현	여성요실금, 전립선, 배뇨장애, 결석
박재영	비뇨기종양, 전립선, 결석
오미미	여성요실금, 배뇨장애
남상간	일반비뇨기학

요로결석클리닉 +

최신 맞춤형 시술로 효율성 향상

요로결석은 콩팥과 방광, 요관에 돌이 생기는 증상으로 구토 혹은 옆구리에 매우 심한 통증을 수반한다. 그러나 아예 증상이 나타나지 않는 경우에는 치료를 하지 않고 방치할 수 있어 콩팥의 기능을 완전히 상실할 뿐만 아니라 심지어 생명까지 위협받을 수 있기 때문에 조기 발견이 무엇보다 중요하다.

비뇨기과 문두건 교수는 환자의 요로 결석의 크기 및 위치에 따라 체외충격파쇄석술 및 요관경하내시경수술을 비롯해 내시경을 통해 직접 분쇄하는 경피적신쇄석술, 복강경하 결석 제거술 등 환자의 개인에 맞는 최신 맞춤형 시술을 시행하여 환자의 만족도를 높이고 있어 요로결석 치료의 최고

권위자로 정평이 나 있다. 특히, 최근에는 수술을 하지 않고도 외부에서 방사선 충격파를 가해 결석을 없앨 수 있는 최첨단 체외충격파 쇄석기를 도입해 보다 효율적인 치료를 시행하고 있다.

요로결석클리닉에서는 만성 재발성 요로결석에 대한 분석 및 예방치료 프로그램을 운영하여 재발이 흔한 요로결석에 대한 치료 뿐 아니라 예방에도 주력하고 있다. 뿐만 아니라 24시간 전문 의료팀이 상주해 응급상황 시 즉각적인 처치가 가능토록 하고 있으며, 빠르고 편안한 치료를 위한 원스톱 서비스를 제공하여 응급실 내원 후 통증으로 인해 입원을 원할 경우 바로 입원하여 체외충격파쇄석술 등의 치료를 시행하고 있으며, 외래에 내원한 환자의 경우에도 외래 내원당 일 시술할 수 있어 환자의 편의를 돕고 있다.

요로결석의 예방

1. 물을 충분히 마셔서 소변량이 하루 2-3L가 되도록 한다.
2. 칼슘은 지나치지 않으면 특별히 제한하지 않는다. 하루 2-3잔 정도의 우유는 괜찮다.
3. 칼슘제제의 복용은 삼가며, 필요하면 음식과 함께 복용한다.
4. 음식은 짜거나 달게 먹지 않는다.
5. 육류의 섭취를 줄인다.
6. 과일이나 야채를 많이 먹는다.

배뇨장애클리닉 +

여성전문의의 편안한 치료

요실금은 본인의 의지와 상관없이 요도를 통해 소변이 새는 증상으로 중년여성에게 있어 가장 흔한 고민거리다. 우리나라 65세 이상 여성의 15-30%가 요실금 환자라 할 만큼 많은 사람들이 앓고 있는 질환이지만 말조차 꺼내기를 꺼려해 불편함을 감수하고 생활하는 경우가 대부분이다. 이를 위해 배뇨장애 클리닉에서는 여자 비뇨기과 전문의 오미미 교수가 이연지 간호사와 함께 요실금 진료를 전담하고 있어 여성 환자들이

보다 편안하게 치료를 받을 수 있다. 뿐만 아니라, 요실금의 전문치료를 위해 국내 정상급의 치료 시스템 및 요역동학 검사실 구축하여 정확한 검진이 이루어질 수 있도록 하였다.

요실금은 크게 복잡성요실금과 절박성요실금으로 크게 구분된다. 절박성요실금은 소변을 저장하는 방광의 저장기능에 문제가 있을 때 발생하며 복잡성요실금은 소변을 저장하는 방광의 저장기능에 문제가 있을 때 발생하는 것으로 방광기능은 정상이지만 요도의 잠금장치가 약해질 때 주로 발생한다. 복잡성요실금은 옷거나 재채기, 뽀뽀기 등과 같이 복압이 갑자기 증가하면 자신도 모르게 소변이 새는 이상으로 주로 출산 시 태아의 머리에 의해 골반근육이 약해져서 발생하며 여성요실금 중 발생빈도가 가장 높다.

다행히 요실금은 대부분 치료된다. 과민성 방광을 포함한 절박성요실금은 행동치료와 골반 근육운동, 약물치료로 80% 이상 해결된다. 약물치료는 절박성요실금에 주로 사용되며 복잡성요실금의 경우 증세가 가벼울 때 사용된다. 증세가 심할 경우 체외자기장 치료나 수술요법이 적당한데 체외자기장 치료법은 자극코일이 장착된 의자에 20분 동안 앉아 있으면 자기장이 골반에 인접한 신경을 자극해 골반근육을 수축시키는 치료법이다. 치료기간은 일반적으로 주2회씩 6주간 실시하며 자기장이 늘어진 골반근육을 최대 20배까지 수축시키면서 근육을 강화시켜 치료하게 된다. 수술은 주로 복잡성요실금 치료에 있어 약물이나 골반근육훈련 등으로도 증상의 호전이 없을 때 시행하며 입원 및 마취가 필요한 단점은 있으나 치료 효과가 가장 좋은 것으로 알려졌다.

복합성 요실금 예방법

1. 체중조절 - 비만은 요실금 원인 중의 하나
2. 규칙적인 운동 - 장의 움직임 원활 및 골반근육 긴장도 유지로 요실금 방지
3. 음식물제한
4. 변비치료 - 장이 방광을 자극하여 소변을 자주 보게 됨
5. 소변이 잦은 경우 배뇨일지 작성 후 의사 상담.
6. 금연 - 흡연은 기침을 유발하며 방광을 자극하여 요실금이 악화될 수 있음

〈문의 : 비뇨기과 02)2626-1310〉



메디칼럼

잠 못드는 밤, 살 찐다 **수면과 비만**

잠만 잘 자도 비만예방에 효과적 적게 자거나 많이 잘 경우 비만 및 고혈압 위험 주의해야



수십 년간에 걸쳐 비만의 유병률은 지속적으로 증가하고 있다. 비만의 원인으로 여러 가지를 열거할 수 있는데 부족하거나 과도한 수면시간이나 나쁜 수면의 질 또한 비만을 유발하는 위험요소 중 하나라는 것이 최근 밝혀지고 있다.

실제로 수면시간과 관련된 여러 단면적 연구에 의하면 수면시간과 체질량지수와는 U-자모양의 관계를 보인다.

수면시간이 짧을수록 체질량지수가 증가하는 것에 대해서는 여러 가지의 가설이 있다.

첫째, 지속적으로 수면시간이 부족한 경우 피곤함을 느낄 것이며 이것은 곧 신체적 활동을 감소시켜 비만을 유발하게 한다.

둘째, 수면시간이 줄어들수록 호르몬의 변화로 인해 음식의 섭취를 증가하고 에너지 소비가 줄어들게 된다. 수면시간과 식욕과의 관계는 먼저 수면박탈을 통한 동물실험에서 얻어진 결과로 수면시간이 줄어들수록 식이양이 많아지는데 특히 지방과 탄수화물 음식에 대한 섭취량이 늘어났다.

사람에서도 실험실에서나 역사조사에서 비슷한 결과가 나왔으며 이것은 식욕을 조절하는 중요한 호르몬이 수면과 관련이 있어서 나타나는 현상이다.

셋째, 잠을 자는 동안에는 깨어 있을 때와 포도당 대사가

달라지게 된다. 잠을 자면서는 8시간이나 그 이상으로 금식을 하는데도 불구하고 혈당의 변화가 거의 없다. 이것은 수면 시 뇌와 근육에서 포도당의 이용이 줄어들어 생기는 데 깨어있을 경우 혈당이 내려가는 것을 막기 위해 식욕이 증가할 것이며 음식을 섭취하게 된다. 마지막으로 수면이 줄어들어 깨어있는 시간이 길어질 경우 먹을 기회가 많아지게 된다는 것도 이것이 비만과 관련이 있게 되는 한 가지 이유가 된다.

앞에서 언급한 바와 같이 수면시간이 길어지는 경우에도 비만이나 심혈관계 위험이 높아 수면시간이 9시간 이상인 경우 7~8시간 수면하는 경우보다 체질량지수가 더 높으며 대사증후군의 유병률도 더 높게 나타났다.

수면시간이 증가하는 경우 수면시간이 부족한 경우와 같이 명확하게 질환과의 관련성을 알 수는 없지만 가능한 가설은 다음과 같다.

첫째, 우울증이 있는 많은 사람들이 병으로 인한 것이든 항우울제의 복용으로 인한 것이든 수면 시간이 길어지는 경우가 많으며 우울증이 있는 사람에서 비만의 위험이 높다는 것이다.

둘째로는, 움직이기 싫어하는 게으른 성격의 경우 많이 자는데 이러한 게으른 성격으로 인해 비만이 유발된다.

마지막으로는, 낮은 사회경제적인 환경에 있는 사람들이 수면시간이 더 길다는 역학연구가 있는데 이렇게 낮은 수입이나 낮은 사회적 지위는 또한 비만한 사람에서 더 많아 결국 수면시간이 긴 경우 비만할 위험이 높아지는 것이다.

수면무호흡증은 비만, 심혈관계질환과 관련이 있는 수면 질환이다. 수면무호흡증은 수면 중 공기흐름이 차단되어 호흡크기가 감소되는 것으로 이로 인해 수면이 단절되어 충분한 수면을 이루지 못하게 된다.

결국은 수면시간이 줄어드는 것과 비슷한 효과를 가지고 오며 전신적인 저산소증을 발생하게 된다.

수면은 건강에 관련된 가장 중요한 요소 중 하나이다. 건강한 젊은 성인에서 적절한 수면시간은 7~8시간이다.

그러나 성인이 되면서 수면시간은 짧아지고 현대사회의 과도한 업무로 인해서 수면시간이 단축시켜 미국의 경우 1950년대의 성인에서 하루 평균수면시간이 8시간인데 비해 최근에는 하루 평균 7시간으로 감소되었다고 하며 젊은 성인에서 하루 7시간 이하로 잔다는 답한 사람도 1960년대 15.6%인 비해 2001년 조사에서는 37.1%로 증가하였다.

우리나라에서도 마찬가지로 하루 7~8시간 수면을 취하는 성인인구가 1998년 국민건강영양조사에서 58.8%에서 2001년 52%로 감소하였으며 2001년 조사에서는 38.6%가 하루 6시간 이하로 잔다고 답하였다.

건강을 위한 적절한 수면량으로 간주되는 하루 7~8시간의 수면을 하는 사람에 비해 하루 6시간 이하로 수면하거나, 9시간 이상으로 수면하는 경우 비만을 비롯한 대사증후군, 당뇨, 고혈압 등의 심혈관계질환의 위험이 높다.

따라서, 하루 7~8시간의 적절한 수면을 취하는 것은 비만을 비롯한 여러 심혈관계질환을 예방하고 치료하는데 중요한 역할을 할 것이다.

한편, 역으로 체중을 감량하여 비만을 치료한다면 잘 알려진 바대로 수면무호흡증이나 우울증 등이 개선될 수 있으며 체중감량을 위해 활동량을 늘리면 불면 등으로 수면을 취하기 어려운 사람에서 수면시간을 늘려주는 효과도 줄 수 있을 것이다.

수면시간은 다섯 번째 활력증후라고 할 수 있을 만큼 중요하다.

개인마다 약간의 차이가 있고 나이가 들어감에 따라 수면시간이 짧아지므로 모든 연령의 사람에서 적정수면시간이 하루 7~8시간이라 일률적으로 말하기는 어렵겠지만 수면시간의 중요성에 대하여 알지 못하는 환자들에게 절주, 금연교육 등과 같이 적절한 수면시간에 대한 교육을 시키는 것도 비만과 심혈관계질환을 예방하고 건강증진을 위해 꼭 필요하다고 본다.

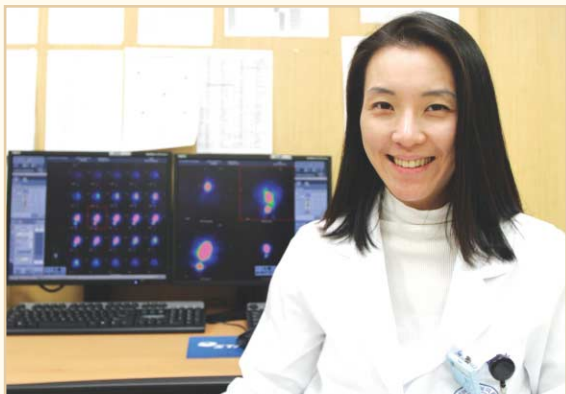
(글: 가정의학과 김선미 교수)



피플

핵의학과 김성은 교수, '2008 WMIC 트래블러스 어워드' 수상

분자영상을 이용한 선도적인 암 치료역량 국제적으로 인정받아



핵의학과 김성은 교수가 9월 13일 프랑스 니스에서 열리는 '2008 세계분자영상학술대회(2008 World Molecular Imaging Congress)'에서 트래블러스 어워드를 수상한다.

김성은 교수는 흉부외과 최영호, 김현구 교수와 공동연구한 '세계 최초로 개발한 신방사선의약품을 이용한 폐암환자의 림프절 네비게이션 수술'이란 논문으로 세계 37개국에서 제출된 1400여편 이상의 논문 가운데 수상하는 영예를 안았다.

특히, 이번 학회에서 김성은 교수는 우수한 의학자들의 경쟁을 제치고 "Molecular Imaging - Focus on Asia focus session"의 5명에 선정되어 구연발표와 함께 심도있는 토론이 이루어질 예정이다.

이는 고려대 구로병원의 분자영상을 이용한 선도적인 암 치료역량이 세계적으로 인정받은 것으로 평가되고 있다.

핵의학과 김성은 교수는 "개인적인 영광이기도 하지만 무엇보다 이러한 연구를 통해 많은 환자분들이 질병에서

좀 더 자유로워질 수 있도록 하는데 더욱 의의가 있다"고 말하고, "앞으로 지속적인 연구를 통해 질병정복에 가까이 갈 수 있도록 노력할 것"이라고 강조했다.

흉부외과 최영호 교수는 "실제 폐암환자들을 수술해 본 결과 치료효과가 매우 높았다. 정상조직은 건드리지 않고 암조직부위만을 제거할 수 있기 때문에 수술 후 회복이 빠르고 암의 재발 및 림프부종과 같은 후유증도 최소화할 수 있었다"고 말했다.

한편, 세계분자영상학술대회는 기초 의과학, 임상에 이르기까지 다양한 분야의 세계적인 의학자들이 한 데 모이는 세계 최고 권위의 학술대회로 총 8개의 학회가 연합하여 개최되는 분자 영상 학회의 올림피아드.



어디선가 누군가에 무슨 일이 생기면 틀림없이 나타난다! 병원의 만능 해결사, 총무팀



“따르르릉~” 여기저기서 끊임없이 울리는 전화벨소리, 오늘도 어김없이 총무팀은 각종 업무를 처리하느라 분주하다.

총무팀은 이름 그대로 원내·외 총체적인 업무를 담당한다고 해도 과언이 아니다. 재판기의 컵을 보충하고 병원 곳곳을 청소하는 소소한 일부터 각종 문서 수발, 회의실 예약 관리, 급여, 인사고과, 민원 처리, 공식 행사 진행에 이르기까지 병원 내 모든 업무처리를 담당하는 총무팀은 병원 직원들에게 어머니 같은 존재라고 할 수 있다.

총무팀은 이종길 팀장을 중심으로 총 46명의 팀원으로 구성되어 있으며 인사파트, 총무파트, 그리고 기획파트가 각각 전문화된 분야별로 나누어 유기적인 시스템을 바탕으로 효율적으로 일을 수행하고 있다. 총무팀에서는 병원 전반의 인사, 총무, 기획 업무를 모두 수행하는 동시에 도서실, 통신실, 안전요원실, 외부인력관리실, 그리고 어린이집까지 관리하고

있을 만큼 병원행정의 중심축을 담당하고 있어 병원 직원 중에 이 곳을 찾지 않은 사람이 없을 정도이다. 게다가 업무 외에도 1년 내내 수시로 각종 평가를 받아야 해 긴장의 끈을 놓을 수 없다. 주요 행정 업무 외에 원내·외에서 이뤄지는 크고 작은 행사들도 총무팀이 맡고 있는 중요한 업무 중 하나이다.

정기적인 등반대회와 호프데이 등 교직원 단합을 위한 매 행사 때마다 뒤에서 묵묵히 조연으로서 원활한 행사 진행에 힘써왔던 사람들이 바로 총무팀 직원들이다. 이들은 신관 신축과 본관 리모델링으로 인한 큰 혼란기 속에서도 밤을 지새우며 1,800여 명의 교직원들의 이사를 진두지휘하며 숨은 조력자 역할을 충실히 했다.

특히 지난 6월에 있었던 ‘그랜드오픈’ 행사는 총무팀의 숨은 노력의 결실이라고 할 수 있다. 2시간 남짓한 행사를 위해 1년 동안 타 병원을 벤치마킹하고 T/F팀을 구축하여 지속적인 회의와 만남을 반복했고, 수많은 시뮬레이션과 리허설을

통해 만반의 준비를 해 차질 없이 마칠 수 있었다. 각종 행사를 훌륭하게 마무리를 할 수 있었던 것은 이처럼 보이지 않는 노력이 뒷받침되어 있었기 때문이다.

다양한 일을 처리하느라 정신없는 와중에도 고객과 직원 모두에게 항상 웃으며 응대하는 세심함이 눈에 띈다. 팀원 중 이재호 사원은 친절직원으로 2회나 선발되었지만 팀원 전체가 친절직원이자 할 만큼 친절 마인드로 무장된 총무팀은 병원 고객과 직원들의 요구사항을 해결하고자 매사에 의욕적으로 임하고 있다. 무엇보다 총무팀을 더욱 빛나게 하는 것은 독특한 팀워크이다. 끈끈하게 뭉쳐 한 가족처럼 지내는 총무팀은 자타공인 3개 병원을 통틀어 팀 분위기가 제일 좋기로 소문이 자자하다. 팀원들의 조직 만족도가 높은 데에는 팀원 개인의 서로에 대한 존중과 배려도 한 몫 했지만 이종길 팀장의 역할이 컸다.

인자한 성품으로 팀원들의 인기를 독차지하고 있는 이종길 팀장은 팀원들이 일을 열심히 할 수 있도록 동기를 부여하고, 서로를 잘 융화시켜 내 일, 네 일 구분 없이 협심하여 해결하는 화기에애한 팀 분위기를 연출하고 있다.

늘 웃음으로 맞이하는 이들이지만 남모름 고충과 애환이 많다. 행사 준비 등으로 정신없이 바쁜 시기에 직원들로부터 문의사항을 빨리 해결해달라는 요구를 받고 난감했던 적이 한 두 번이 아니라고 한다. 게다가 발에 땀이 날 정도로 돌아다니면서도 병원 이용 중에 발생하는 불편함으로 인해 민원 환자들로부터 손소리도 듣는 것도 다반사다. 하지만 일이 해결된 후에 이따금 음료수나 감사 편지를 받거나 “수고하셨습니다”라는 인사를 들을 때면 그 동안에 쌓인 스트레스가 씻듯 없어지고 일에 보람을 느낀다고 한다.

이종길 총무팀장은 “총무팀 직원 모두 일을 잘 하는 것도 중요하지만, 총무팀의 도움으로 타 부서와 병원 발전에 조금이라도 도움이 된다면, 언제든지 달려가서 도와드리겠습니다”고 전했다. 보다 많은 병원 고객과 직원들에게 좋은 서비스를 제공하고자 지금 이 순간에도 총무팀은 고군분투하고 있다.



사람들과 소통하는 그림을 그리고 싶어요~ 미술작가로서의 첫 데뷔, 개인전 연 오미숙 수간호사



81병동 오미숙 수간호사가 8월 6일부터 일주일간 인사동 인사아트프라자 갤러리에서 꽃을 주제로 한 첫 초대 개인전을 열었다.

프로작가라고 해도 무색할 만큼 뛰어난 실력을 갖춘 오미숙 수간호사는 사실 어린 시절 미술학원 한 번 다닌 적이 없다. 3년 전, 나이가 많아져도 계속할 수 있는 취미생활을 찾던 중, 선배의 추천으로 우연치 않게 그림을 그리기 시작

했다. 바쁜 와중에도 매주 토요일마다 짬 내어 서너 시간씩 그림 그리기를 꾸준히 해왔고, 어느새 이렇게 개인전까지 열만큼 실력이 향상되었다.

그 동안 수채화, 소묘 등 여러 가지 표현기법을 배웠지만 제일 적성에 맞고 물감끼리 섞이는 맛이 매력 있어서 유화를 즐겨 그리게 됐다는 오미숙 수간호사는 이번 전시회에 유화작품 9점을 선보였다.

전시회장에는 지인들뿐만 아니라 일반 관람객도 방문해 성황을 이뤘다. 그림을 본 사람들은 모두 “그림이 사진 같아 마치 그림에서 꽃향이 나는 것 같다”며 “나도 그동안 접어두었던 취미생활을 다시 해보고 싶다”고 감탄했다. 수간호사가 자신이 그린 그림이 사람들에게 특정한 메시지를 전달해 그림과 소통할 수 있도록 하는 것을 제일 중요하게 생각해서일까 이번 작품 제목들도 환희, 기다림 등 작가의 감정을 이입했다. 이번 전시회에 왔던 중학교 3학년 학생은 “그림을 보고 행복함을 느꼈는데 제목이 행복이라 신기했다”며 즐거워했다.


오미숙 수간호사는 “첫 개인전임에도 불구하고 많은 분들이 찾아주시고 표현기법이나 의도에 대해 이야기 나눌 수 있어 보람을 느꼈다”며 “이제는 다음 전시를 목표로 다양한 기법을 시도해 더 열심히 그리겠다”고 말했다. 언젠가는 그림과 음악, 글이 한데 어우러지는 발표회를 열고 싶다는 오미숙 수간호사의 말에서 열정이 느껴진다.



소외계층 무료종합검진



고려대 구로병원(원장 변관수)은 8월 13일 건강증진센터에서 저소득 한부모 여성가구주 6명을 대상으로 무료 종합건강검진을 실시했다. 지난해에 이어 2번째인 이번 무료 종합

합검진은 구로병원이 구로살터지역자활센터, 아름다운 재단과 공동으로 이루어진 것으로, 국가에서 지원을 받는 저소득층 가구 중 병원에서 복지간병을 하며 홀로 생계를 꾸려나가는 여성들을 대상으로 이루어졌다. 검진을 받은 여성가구주 한 명은 “이렇게 훌륭한 곳에서 무료로 건강검진을 받게 되어 너무 좋다. 지원을 해주신 병원 관계자분들께 감사드린다”고 말했다. 김원철 의료사회사업사는 “건강검진을 통해 모처럼 환한 모습을 볼 수 있어 기분이 좋다”며 “앞으로도 더 많은 지원이 이루어질 수 있도록 노력할 것”이라고 말했다. 한편, 구로병원은 경제적인 어려움으로 인해 검진을 받지 못하는 지역내 소외계층을 대상으로 무료건강검진 혜택을 더욱 확대해 나갈 예정이다. 

아이들의 이색 건강캠페인, 환자들 ‘활짝!’




고려대 구로병원에서 초등학생들의 특별한 자원봉사활동이 이뤄졌다.

지난 8월 14일 병원을 찾은 계성초등학교 2학년생 13명

은 집에서 손수 만든 건강 표어를 들고 병원을 돌며 건강구호를 외치는 ‘건강지킴이 자원봉사활동’을 실시했다.

이번 자원봉사활동은 학생들이 어릴 때부터 자원봉사의 참 의미를 알고 그 중요성을 몸소 체험할 수 있도록 하기 위해 마련됐다.

자원봉사활동에 대한 시청각 교육과 함께 어린 학생들은 병원 곳곳을 돌며 포랑포랑한 목소리로 건강구호를 외치며 환자 및 내원객들에게 용기와 희망을 선사했다.

봉사활동에 참가한 한 초등학생 김예진(9) 양은 “표어를 외치면서 내가 건강을 지키는데 큰 역할을 한 것 같아 기분이 좋다”며 “아픈 사람이 너무 많아 눈물이 날 것 같았는데, 다음에 또 와서 힘이 됐으면 좋겠다”고 말했다. 

인공신장실, 쾌적한 투석환경과 최신 혈액투석기 확대 운영




인공신장실(실장 권영주)은 8월 21일 신관 3층 세미나실에서 ‘인공신장실 확장이전 기념 학술발표 및 기념식’을 가졌다.

신장내과 권영주 교수의 사회로 진행된 이날 학술대회는 변관수 병원장과 김형규 신장병연구소장을 비롯해 타 병원 신장내과 의료진, 원내 교직원들이 참석한 가운데 두

시간 여 동안 이루어졌으며, 내외빈 축하인사와 함께 신장내과에 대한 소개 후 신장병의 최신 지견에 대한 심도 있는 논의가 이어졌다.

신장내과 표희정 교수는 “무엇보다 환자분들이 보다 좋은 환경에서 편안하게 투석 받으실 수 있게 되어 기쁘다. 최상의 진료를 제공할 수 있도록 인공신장실 식구들과 함께 최선을 다하겠다”고 말했다.

한편, 인공신장실은 중환자실환자의 치료를 위한 지속적 혈액투석기(CRRT) 3대를 도입하는 등 현재 최신 투석기 총 34대를 운영하며 환자들이 보다 쾌적한 환경에서 편하게 투석을 받을 수 있도록 하고 있다.

또한 영양팀, 재활의학과, 감염내과, 의료사회사업팀, 약제팀으로 구성된 신장전문교육팀을 구성, 환자와 가족이 함께 참여하는 각종 신장전문교육을 정기적으로 실시하고 있다. 


말복 맞아 수박나누기로 교직원 활력 Up!



고려대 구로병원은 8월 8일 말복을 맞이하여 교직원 및 협력업체 직원을 대상으로 수박나누기 행사를 진행했다.

이날 행사는 연일계속되는 무더위에 지친 교직원과 협력업체 직원들을

격려하고 경기침체로 어려움에 빠진 농민들의 어려움을 조금이나마 돕기위해 진행 되었으며 각 부서에 총 200여 통의 수박을 전달했다.

큼지막한 수박의 갑작스런 배달에 잠시 당황하던 한 교직원은 “오늘이 말복인지도 몰랐는데 이렇게 세심하게 배려해주시는 원장님께 너무 감사드립니다”며 함박웃음을 터트리며 즐거워했다. 


아름다운 봉사로 무더위 안녕~ 학생 자원봉사활동



8월 4일 구로병원 대강당이 여름방학을 맞이하여 의미 있는 시간을 보내기 위한 청소년들의 열기로 가득 찼다.

매년 구로병원 사회사업팀에서 하계 학생 자원봉사자들을 모집하여 실시하는 참가자 오리엔테이션이 바로 그것으로 올해는 50여명의 청소년들이 참가하여 학업으로 바쁜 와중에도 소중한 시간을 나누었다.

이번 자원봉사활동은 8월 4일부터 8월 8일까지 5일간 쉽게 접할 수 없는 병원의 업무에 대한 이해를 돕고 참가자들의 성취감을 높이기 위한 체계적인 프로그램으로 수술실 및 안내를 포함한 15개 부서에서 진행됐다.

이종길 총무팀장은 “병원에서 봉사활동을 하는 것은 몸이 불편한 환자들을 접하며 그들을 배려할 수 있는 소중한 시간을 체험할 수 있는 기회가 될 것이며 짧은 기간이지만 스스로 값진 의미를 찾아서 돌아가길 바란다”며 학생들을 격려했다. 

디지털정보게시판(DID) 도입


50인치 대형화면, 터치스크린으로 고객위한 다양한 정보 제공



고려대 구로병원은 디지털정보게시판(DID, Digital Information Display)을 도입하며, 병원을 찾은 고객서비스 업그레이드에 나섰다.

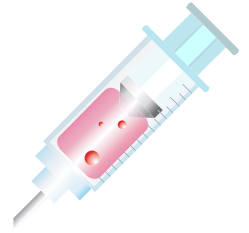
구로병원에 도입되는 DID는 총 30대로 대부분의 병원에서 사용하고 있는 PDP, LCD 모니터 등과 비교해 훨씬 선명한 화면을 가졌을 뿐만 아니라, 고객에게 필요한 정보를 무선 네트워크를 이용해 업그레이드함으로써 고객에게 필요한 최신정보를 빠르게 전달할 수 있다.

구로병원은 이번 DID를 통해 병원생활안내, 건강강좌와 같은 여러 가지 소식뿐만 아니라 최신 의술이나 장비도입과 관련된 내용 등 병원 고객들에게 필요한 정보를 제공할 예정이다. 또한, 터치스크린 방식을 통해 고객들이 원하는 정보를 직접 찾아볼 수 있는 방식도 도입한다. 특히, 기존에 여러 크기와 종류의 복잡했던 병원 게시물들을 DID로 일원화해 더욱 깔끔하고 쾌적한 병원 환경을 구축할 예정이다.

한편, DID는 고려대 안암병원에 30대가 이미 설치돼 가동되고 있으며, 안산병원에도 30여대가 9월중 설치되어 본격 운영할 예정이다. 



나의 웰빙 건강보험 “백신(예방접종)”



일렬로 서서 목을 주욱 빼고 앞의 친구가 주사 한방에 울며 돌아서는 모습을 보며 침을 꿀꺽꿀꺽 삼키던 교실풍경. 예방접종 날이면 온 학교가 한바탕 소란이었다. 그 때는 야속하기만했던 주사바늘이 지금까지 각종 질병으로부터 나를 보호해주고 있으니 오히려 고마워야할 일이 아닐까.

예방접종은 질병의 원인이 되는 균을 소량 주사하여 그 균에 대한 항체를 몸 안에 심어놓아 이후 그 균에 감염되었을 때 질병을 이겨낼 수 있게 하는 가장 적극적이고도 효과적인 감염병 예방법이다. 이전에는 주로 단순히 사망률을 낮추기 위한 어린이들의 예방접종만 강조되어 왔다. 그러나 최근 노인인구의 증가, 면역저하자의 증가, 해외여행자의 증가, 내성 세균의 증가 등과 함께 새로운 백신의 개발로 인해 성인 예방접종이 중요해졌으며 많은 관심을 받고 있다.

매년 겨울철이면 어김없이 유행하는 독감. 독감(인플루엔자)은 유행하는 항원형이 계속 변하기 때문에 매년 백신을 맞아야 한다. 특히 호흡기 기능이 떨어지는 노인이나 만성질환자, 임신부는 반드시 맞는 것이 좋다. 보통 임신 중에는 예방접종을 피해야 한다고 생각하지만 생백신이 아닌 사백신은 필요에 따라 접종이 가능하고 특히 인플루엔자 백신은 임신 중에 접종받을 것을 권장하고 있다.

자궁경부암 백신은 최근 개발된 것으로, 9세 이상의

성경험이 없는 여성에게 우선적으로 권장하나 성경험이 있는 26세 이상의 여성이라도 바이러스에 감염되지 않았을 경우에는 백신의 효과를 볼 수 있기 때문에 예방접종을 하는 것이 좋다.

불결한 환경에서 잘 걸려 후진국병으로 불리는 A형 간염이 최근 10대와 20대를 중심으로 증가하고 있어 A형 간염의 예방접종 또한 중요하다. 청결한 위생 상태로 A형 간염에 노출될 기회가 적어 항체가 없는 어린이와 청소년, 청년층이 A형 간염 다발지역인 저개발 국가로의 여행이나 각종 수입식품 섭취로 A형 간염에 많이 노출되고 있기 때문이다.

B형 간염은 만성일 경우 간경화나 간암으로 발전할 수 있다. 예방접종을 하지 않았거나 바이러스 보유자의 배우자, 가족, 만성 신부전 환자, 만성 간질환 환자, 단체 생활을 하는 지체 장애인과 보호자들은 반드시 접종해야 한다.

파상풍은 녹슨 못에 의한 깊은 관통상이나 조직괴사를 일으킨 상처, 흙 등에 의해 감염되며, 상처가 생겨 이 안에 파상풍균이 증식하면서 전신의 근육이 뻣뻣해지며 경련이 일어나는 질병이다. 유행률은 낮지만, 치사율이 40% 정도 되기 때문에 예방접종이 중요하다. 특히 군입대를 앞두고 있는 경우 반드시 맞는 것이 좋으며 단체생활을 하게 되므로 B형 간염, A형 간염, 폐

렴(폐구균) 백신도 접종하기를 권하고 있다.

풍진은 풍진바이러스에 의해 감염되어 발열이나 발진, 림프절 종창을 나타내는 질환이다. 특히 임신부에 노출되면 태아의 선천성 기형이나 자궁 내 발육부전, 유산 등을 초래하므로 임신을 계획한다면 반드시 임신 3개월 전에 풍진 검사를 하고 예방접종을 받아야 한다.

영유아 시기에는 꼬박꼬박 예방주사를 맞지만 성인이 되어서는 예방접종을 등한시 하는 경우가 많다. 건강한 20대라 하더라도 백신으로 인한 면역이 갖춰지지 않으면 갑자기 찾아오는 감염병의 위협에 치명적일 수밖에 없다. 예방접종은 대부분 생명을 위협하거나 심각한 후유증이 남을 수도 있는 병, 전염의 위험이 있는 병을 대상으로 하고 있기 때문에 나와 주변사람을 위해서라도 반드시 하는 것이 좋다. 성인에 대한 예방접종은 ‘건강하게 오래살기 위해’ 그리고 ‘내 삶의 질을 높이기 위해’ 필요한 일종의 건강 보험과도 같은 역할을 한다. 주사를 맞는 단 몇 초의 고통으로 수십년간 고통스러울 수 있는 질병의 위협에서 벗어난다면 이는 분명 현대 의학기술이 우리에게 주는 선물일 것이다.

〈문의 : 감염내과 02)2626-1100, 소아청소년과 02)2626-1220, 산부인과 02)2626-1200〉

나이	기본 예방접종	선택 예방접종	참고사항	비용(회당)
0세	0-1주	B형 간염		〈소아용〉 B형 간염 : 8,000원 A형 간염 : 40,000원 BCG : 50,000원 DTaP : 20,000원 소아마비 : 20,000원 뇌수막염 : 40,000원 폐구균 : 100,000원 MMR : 25,000원 수두 : 45,000원 일본뇌염 : 8,000원 성인용Td : 30,000원
	0-4주	BCG		
	1개월	B형 간염		
	2개월	DTaP, 소아마비	뇌수막염, 폐구균	
	4개월	DTaP, 소아마비	뇌수막염, 폐구균	
	6개월	B형 간염, DTaP, 소아마비	뇌수막염, 폐구균백신, 인플루엔자	
1-3세	12-36개월	일본 뇌염		
	15개월		폐구균	
	18개월		DTaP, 뇌수막염, A형 간염 2차	
4-6세	4-6세	DTaP, 소아마비, MMR		
	6세	일본뇌염		
7-18세	10-12세	성인용Td		
	12세	일본뇌염		
19-39세		Td	10년마다 1회 접종	〈성인용〉 Td : 30,000원 A형 간염 : 70,000원 B형 간염 : 15,000원 자궁경부암 : 250,000원 폐구균 : 35,000원
		A형 간염	2회 접종 (0,6-12개월)	
		자궁경부암	3회 접종 (0,2,6개월)	
		B형 간염	3회 접종 (0,1,6개월)	
		수두	2회 접종 (0,1-2개월) 접종 후 4주간 피임	
		MMR	위험인자가 있으면 1회 접종 접종 후 4주간 피임	
가임기, 임신 예정인 여성		인플루엔자	1회 접종 (매 임신 시)	
		수두	분만 후 접종	
		풍진	1회 접종 접종 후 4주간 피임	
		B형 간염	접종을 받았어도 음성이면 접종	
40-49세		Td	10년마다 1회 접종 처음 접종이면 3회 접종(0,1,6개월)	
		B형 간염	3회 접종 (0,1,6개월)	
50-64세		Td	3회 접종 후 10년마다 1회 접종	
		인플루엔자	매년 10-11월에 1회 접종	
65세 이상		Td	3회 접종 후 10년마다 1회 접종	
		인플루엔자	매년 10-11월에 1회 접종	
		폐구균	1회 접종	

<해외여행자에게 필요한 성인 예방접종>

해외여행이 활발해지면서 여행과 관련되어 발생하는 각종질환이 늘고 있다. 여행 시 또는 여행 후 발생하는 열성 질환은 여행지역에 따라서도 다양하며 여행기간과도 밀접한 관계를 갖는다. 여행 지역에 따른 사전 건강정보를 미리 알고 유행하는 감염병에 대한 백신을 미리 접종하여 대비한다면 더욱 즐겁고 유익한 여행이 될 수 있을 것이다. 대부분 백신 접종 2주 후에 면역이 생기므로 최소한 출발 2주 전에는 병원에 와서 접종을 해야 한다. 그러나 한가지 백신만 맞을 경우에도 여러 번 주사가 필요한 경우가 있고, 말라리아 예방약은 백신의 효과를 떨어뜨릴 수 있어 일정한 간격을 두어야 하므로 여행 6주 이전에 병원에 오는 것이 이상적이다.

국가	대상	방법
입국시 접종 증명서가 필요한 예방접종		
황열	아프리카와 중남미의 황열 발생 지역 중 황열백신 증명서를 요구하는 국가	모든 방문객 (입국시 증명서 제출) 출발 10일전까지 1회 접종 10년마다 재접종 국립의료원이나 검역소에서 접종
수막알균	사우디아라비아	성지순례 출발 10일전까지 1회 접종
여행시 일반적으로 필요한 예방접종		
A형 간염	개발도상국	면역이 없는 모든 방문객 (특히 30대 이하) 2회 접종 (0,6-12개월)
장티푸스	인도, 파키스탄, 방글라데시, 네팔, 인도네시아, 필리핀, 파푸아뉴기니	시골지역 방문객, 2주 이상 방문객 1회 주사 또는 3-4번 경구 복용
수막알균	아프리카 중부 국가들	모든 방문객 출발 10일전까지 1회 접종
수두	개발도상국	면역이 없는 일부 20-30대 여행객 항체검사 음성시 2회 접종(0,1-2개월)
MMR	개발도상국	면역이 없는 일부 20-30대 여행객 1회 접종
광견병	남아메리카, 멕시코, 아시아	동물 접촉자, 1개월 이상 방문객 시골지역 방문객 3회 접종
황열	아프리카와 중남미의 황열 발생지역	정글 탐험가
인플루엔자	남반구	여름에 여행하는 인플루엔자 고위험군 1회 접종
보통의 관광 여행이 아닌 경우 추가되는 예방접종		
콜레라		난민보호소에서 활동하는 봉사자 1회 접종

* DTaP: 파상풍-디프테리아백일해 * Td: 파상풍-디프테리아 * MMR: 홍역-볼거리-풍진



친절이 경쟁력이다

우리병원 칭찬열차 출발~

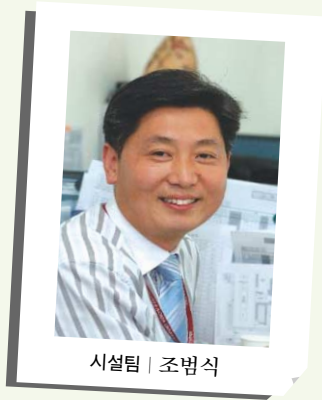
우리병원 전 직원이 칭찬열차에 탑승할 그날까지



4호 칭찬열차 주인공

· 탑 승 자 : 전공의 강승방

3호 칭찬열차 의료정보팀 박상희 사원이 전공의 강승방 사원을 칭찬합니다.



4호 칭찬열차 주인공

· 탑 승 자 : 시설팀 조범식

3호 칭찬열차 진단검사의학과 최재열 사원이 시설팀 조범식 사원을 칭찬합니다.

“지난 5월 토요일 근무 때 일입니다. 의무 기록 사본을 발급 받으러 오신 보호자가 서류를 지참하지 않아 발급이 불가능하자 불만이 심했습니다. 관련 규정까지 보여 드리며 상황에 대해 설명했지만 보호자분은 막무가내였습니다.

그 당시 흉부외과 근무였던 강승방 선생님은 미비 작성으로 의료정보팀에 계셨는데 보호자의 불만의 목소리가 점점 심해지자 그 광경을 지켜보던 선생님께서 논리적으로 보호자를 설득하기 시작했습니다. 화가 난채 직원들을 무시하며 감정적으로 나오는 보호자에게, 의사 선생님이 직접 설명을 하시자 보호자도 수긍하였습니다.

자신의 업무만으로도 많이 바쁘실 텐데 미비 작성도 적극적으로 해 주시고, 의료정보팀 일에 신경 써 주시며 보호자분께 직접 설명해 주신 선생님께 늦게나마 감사의 인사를 전하며 친절직원으로 추천합니다.”

“진단검사의학과는 다양한 장비와 검사기기로 인하여 검사실 환경이 중요하며 이로 인해 시설팀의 협조를 구하는 경우가 많습니다.

검사결과와도 관련이 있기 때문에 도움을 청할 일이 생기면 시도 때도 없이 급하게 연락을 하는 경우가 많이 있는데, 특히 본관 리모델링과 신관 신축이 있었던 작년에는 진단검사의학과와 경우 두 번의 이사 과정에서 건설기획팀과 시설팀의 많은 도움을 받았습니다. 귀찮을 정도로 잦은 전화와 협조 요청에도 기꺼이 응해 주신 부서 모든 분들께 감사를 드리고 칭찬을 하고 싶습니다. 특히 시설팀 조범식 선생님은 어려운 일이 생겨서 도움을 청하면 언제라도 직접 찾아와 해결해 주려고 애쓰며 마무리가 잘 되었는지 확인하는 것도 잊지 않습니다.

일찍 출근하여 병원 구석구석을 돌아보시는 모습에서 성실함을 봅니다. 병원의 행사에도 적극적으로 참여하는 열정적인 모습에 칭찬 주인공으로 추천합니다.”

우리병원 친절직원을 소개합니다.



고려대 구로병원은 8월 7일 별관 세미나실에서 '이달의 친절직원'을 선정해 포상했다. 이달의 친절직원에는 성형외과 박덕준, 통증클리닉 최윤희, 83병동 이신애, 영양팀 최순남이 각각 선정되었다. 수상자 전원에게는 표창장과 함께 상품권(10만원권)과 친절직원백지가 부상으로 수여됐다. 한편, 구로병원은 원내 친절도 향상을 위해 고객소리함과 온라인 추천 등 고객관리시스템(VOC)를 통해 접수된 만족사례를 종합평가해 최우수자를 매월 선정하고 분기별로 친절부서를 선정해 포상하고 있으며, 친절리더를 통한 전 직원 대상 친절교육 및 칭찬릴레이 캠페인을 펼치고 있다.

칭찬합시다! 초대 칭찬왕에 72병동 이정은 간호사



고려대 구로병원이 친절마인드 향상과 칭찬문화 정착을 위해 펼치고 있는 칭찬릴레이가 한창인 가운데 교직원포탈 칭찬게시판을 통해 칭찬을 가장 많이 한 제 1대 칭찬왕을 선발해 포상했다.

칭찬왕으로 선정된 주인공은 72병동 이정은 간호사. 이 간호사는 최근 한달동안 교직원 포탈 칭찬게시판을 통해 7명의 직원을 칭찬하는 등 칭찬릴레이에 앞장서왔다.

변관수 병원장은 손수 꽃다발을 들고 근무중인 병동을 깜짝 방문해 이 간호사를 비롯한 교직원들을 격려했다. 칭찬왕에게는 표창장과 함께 상품권(10만원)도 수여됐다. 한편, 구로병원은 친절리더팀을 주축으로 '함께해요 해피칭찬!'이란 칭찬릴레이 캠페인을 통해 교직원들을 격려하는 칭찬열차를 운행중에 있다. 뿐만 아니라 매월 교직원포탈 칭찬게시판에 가장 많은 칭찬을 한 교직원도 칭찬왕으로 선발해 포상할 계획이다.

