

## 한림대학교 강남성심병원 CS Workshop 체험기

지난 5월 29일(토)과 30일(일) 이틀 동안 안면도에 위치한 일송문화관에서 원장님 및 부원장님을 비롯한 다양한 직종을 포함하고 있는 CS위원 50여명이 참석한 가운데 2004년 제2차 강남성심병원 CS workshop이 개최되었다.

5월 29일 토요일 오후, 이른 더위의 시작을 알리는 뜨거운 햇살을 받으며 고객만족이라는 변화와 혁신을 향한 큰 명제와 더불어 오랜만에 일상과 실무에서의 스트레스에서 해방되어 보리라는 기대를 안고 문화관으로 출발하였다.

이번 workshop의 목적은 2004년 CS 위원회의 역량 강화를 위해 새로이 개편된 실무팀들의 활동 성과, 올해 중점사업의 진행상황 및 활동 진행상의 문제점을 점검하는 데 있었다. 각자 숙소에서 여장을 풀자마자 세미나실에 모여 비뇨기과 이영구 교수님과 홍경숙 간호과장님의 주도로 workshop이 진행되었으며, 교육관리팀, 고객관리팀, 진료체계개선팀, 환경개선 및 지원팀의 팀장을 맡고 계시는 교수님들의 팀별 발표에 이어 올해 4월 CS 핵심강사 up-grade 교육을 이수한 박이숙 수간호사의 LIFO 개요 및 행동유형 진단에 대한 흥미로운 강의가 진행되었다.

환자들이 한 번 방문했던 병원을 다시 찾는 가장 중요한 요인인 의료진의 실력과 태도를 변화시키기 위한 방안에 대한 교육관리팀장의 발표를 시작으로 진료체계개선팀, 고객관리팀, 환경개선 및 지원팀의 발표가 이어졌으며, 각 부서의 부서장들이 모두 참석해주신 덕분에 발표와 동시에 사업 추진상의 문제점에 대해 조언을 들을 수 있는 효율적인 workshop이 되었다. 병원에서 다른 서비스를 아무리 많이 제공해도 실력있고 친절환 의사를 보유하지 못하면 환자를 다시 오게 하는데 큰 효과를 기대할 수 없으므로 의사의 환자에 대한 태도변화가 환자만족의 가장 중요한 요제임에 의견을 같이하였으며, 각 팀의 사업들이 좋은 결실을 맺어 실제적인 변화로 가시화되기 위해서는 팀원들의 실제적인 활동과 함께 강남성심병원 구성원 모두의 지원과 동참이 필요하다는 결론을 도출하였다.

항상 공감하는 부분이지만 고객만족을 향한 새로운 움직임의 주축이 되어 변함없는 열정을 보여주는 위원장님의 지도력과 병행하여 의료기관의 주된 서비스는 질 좋은 의료서비스임을 망각하지 않도록 양념처럼 채근하시는 원장님과 부원장님의 조언 속에 어느 한 쪽으로도 치우침이 없는 균형 잡힌 고객만족, 고객감동 서비스를 제공할 수 있는 강남으로 자리매김 할 수 있으리라는 기대 속에 실제적인 프로그램은 마감되었다.

Workshop 일정이 끝나고 난 후에는 선발대들이 준비한 정겨운 식사와 recreation으로 팀원들간의 이해와 친목을 다지는 시간을 가짐으로써 기존의 업무시간 외에 별도의 시간과 관심을 할애해야 하는 팀 활동으로 인해 다소 중압감을 느껴 왔던 팀원들이 에너지를 충전하고 여유로운 마음으로 의견을 교환할 수 있는 시간이 되었다.

팀의 막내로서 참석한 이번 workshop을 통해 터득한 변화와 혁신에 대한 교훈을 들자면 변화의 근본적인 문제는 "변화는 바로 사람의 문제"라는 나름대로의 진단과 실무팀의 일원으로서 실천적인 마인드를 재정비할 수 있는 시간이 되었다는 점을 들 수 있겠다.

첫째, 아무리 획기적인 변화 정책을 수립하고 그 정책을 강력하게 추진하더라도 구성원들이 변화를 두려워하거나 그럴듯한 이유로 변화의 물결을 가로막는다면 그 모든 정책이나 변화를 주도하는 소수의 의지가 아무 소용이 없다는 점이다. 모든 문제는 정책이나 제도에 그 해결책이 있는 게 아니라 바로 우리 각자의 마인드에 있다는 사실을 다시 한 번 확인할 수 있었다.

둘째, 품위있는 언어로 그럴듯하게 포장된 책 속의 이론이나 이야기를 듣는 것보다 우리 병원에서의

진실을 보여 준 실무팀 4팀의 발표 자료를 통해 보다 실천적인 교훈을 얻을 수 있었다. 4팀의 올해 사업이 중반에 접어든 시점임을 고려할 때, 구호만 요란하고 실천은 없는 고객만족운동이 되지 않도록 현재 무엇을 할 수 있는가를 염두에 둔 지속적인 평가와 점검이 필요하리라 생각된다.

변화의 방향을 가장 멀리, 가장 빨리 터득하는 사람이 가장 앞선 사람이다.

각 실무팀들이 계획한 사업들이 바람직한 변화의 모습으로 결실을 거둘 수 있도록 모든 구성원들이 "나는 과연 변화와 혁신의 중심에 설만한, 혹은 변화와 혁신의 물결에 자연스럽게 편승할만한 마음의 준비가 되어있는가?"하는 물음을 한 번쯤은 던져 보길 권하면서, 가장 멀리, 가장 빨리 터득하고 가장 높이 도약하는 강남성심병원의 내일의 모습을 마음껏 기대해본다.

한림대학교 강남성심병원 감염관리실 김승주 책임감염관리사  
(고객감동운영위원회 환경개선 및 지원팀 간사)

[2004년도 강남성심병원 CS Workshop 일정표]

- ◎ 일시: 2004년 5월 29일(토)~5월 30일(일)
- ◎ 장소: 안면도 일송문화원
- ◎ 주요 프로그램

일 자	시 간	내 용	강 사
5월 29일	15:30~15:40	인사말	병원장
			진료부원장
			<b>CS</b> 위원장
	15:40~16:00	VOC 사례소개 및 불친절 직원 제로화	고객관리팀장 조지웅 교수
	16:00~16:20	대기시간 단축방안	진료체제개선팀 정찬민 교수
	16:20~16:40	의사직군 <b>CS mind</b> 구축방안	교육관리팀장 김창현 교수
	16:40~17:00	<b>Coffee break</b>	
	17:00~17:20	병원의 환경을 이렇게	환경개선 및 지원팀 송원근 교수
17:20~18:00	<b>CS up- grade</b> 교육발표(LIFO)	박이숙 수간호사	