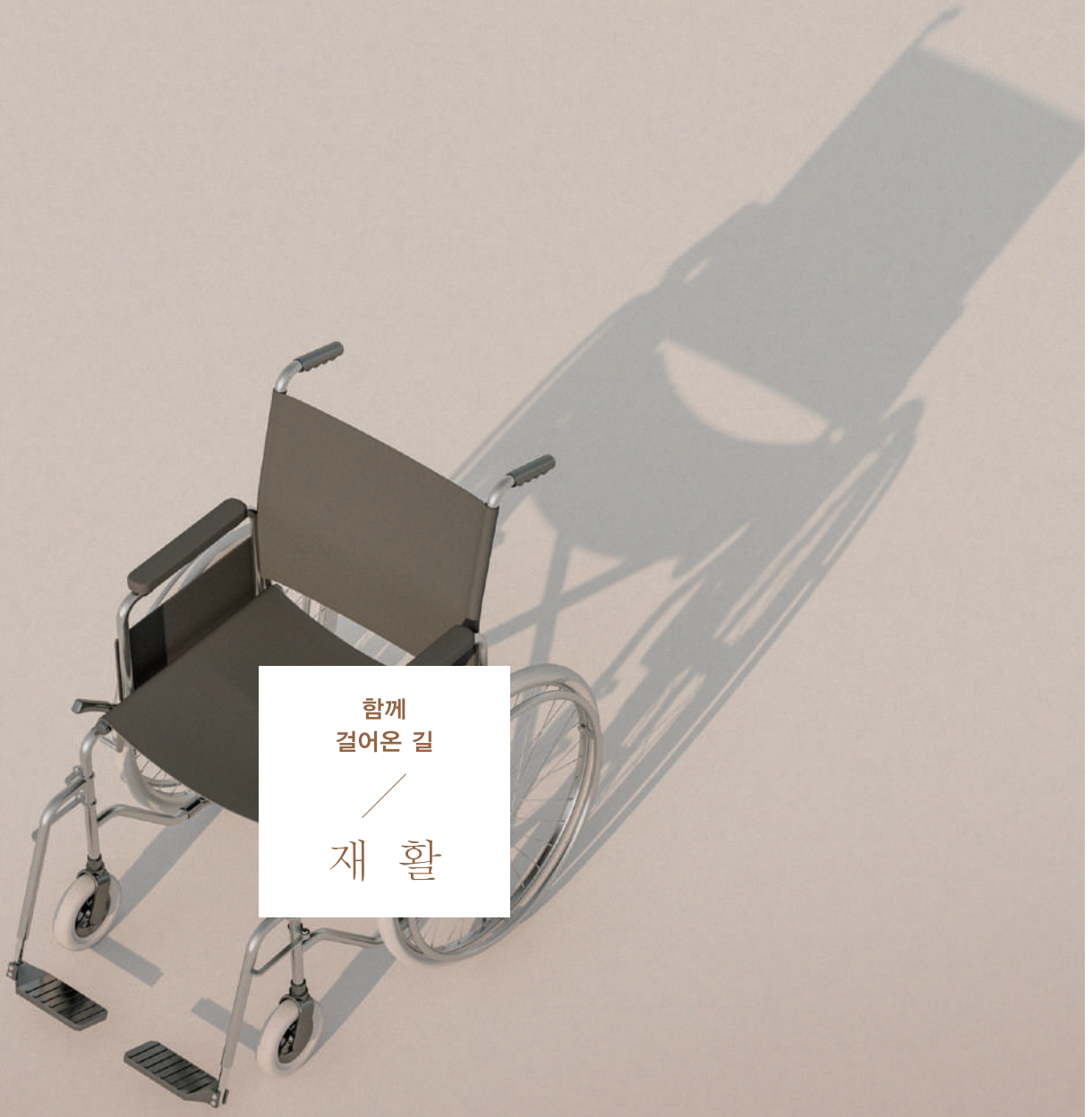


Chapter 01. **기념**

공유하는 [기억]이 있어야 합니다.  
그래야 우리는 앞으로 함께 나아갈 수 있습니다.



기억 하다  
**Memories**



함께  
걸어온 길

／  
재활

몸이 아프건 마음이 아프건  
누구나 어울려 살아갈 수 있는  
세상을 꿈꾸다!

---

해운대나눔과행복병원이 걸어온 길의 시작입니다. 장애 당사자에게는 평범한 일상을 누리는 것이 가장 소중한 꿈이라는 것을 잘 알기에, 해운대나눔과행복병원 재활센터는 많은 고민과 지속적인 변화를 통해 재활의 가치를 현실에서 구현하고자 노력해 왔습니다.

- 주변 많은 분들의 염려가 있었던 것도 사실입니다.

너무 이상적인 것을 추구하는 게 아닌지? 너무 험난한 과정이 아닐는지?

그러나 지금까지 담담히 걸어왔습니다. 우리가 꿈꾸는 미션과 우리가 노력하는 방향이 올바르다는 믿음으로, 모든 직원이 하나가 되어 때로는 힘들고 험난한 과정이었지만 묵묵히 극복해왔습니다.

누구에게나 어려운 새로운 도전도 마다하지 않았습니다. 간절히 필요하다면 어떠한 재활치료법, 치료장비, 제도이든, 그 무엇이든 직접 경험하고 우리의 것으로 만들고자 애썼고, 때때로 변화가 요구될 때면 언제나 열린 마음으로 받아들이고자 애써왔습니다.

우리들의 애씀이, 결국 '장애 당사자분들이 어울려 살아갈 수 있는 세상'으로 이어질 것이라는 믿음이 있었기 때문입니다.

#### Phase 01

#### 힐링스에서 나눔과행복으로

사람에 대한 애정과 배려가 있는 나눔,  
바라보는 방향을 함께 하는 우리가 있는 행복!



“사람에 대한 애정을 갖고 필요한 상황에서 배려할 수 있음이 나눔이고, 이러한 가치를 구현하면서 느끼는 마음과 동일한 가치를 가진 이들이 함께 일할 수 있음에 행복한 우리였으면 한다.” [백선미 병원장님 인터뷰 중]

내가 행복해서 나누고자 하는 것이 아닙니다.

사람에 대한 기본적인 애정을 가지고 있다면, 그리고 누군가의 도움이 필요한 어려움에 처해 있는 사람이 있다면, 감사하게도 조금이나마 도움 줄 수 있는 역량이 우리에게 있다면, 어려움에 공감하고 기꺼이 할 수 있는 배려를 하고자 하는 것이 우리가 생각하는 나눔입니다.

바라보는 방향을 함께 함으로써, 기꺼이 나눔에 동참하는 사람들이 모였습니다.  
바로 해운대나눔과행복병원 가족들이고, 우리가 생각하는 행복입니다.

2011년 11월 1일 나눔으로 행복할 수 있는 공동체, '해운대나눔과행복병원'으로 새로운 출발을 시작하게 된 이유입니다.

Phase 02

나눔과행복의 사람으로의 동행

‘어떤 돌도 꽃처럼 물 위에 뜰 수 없다.  
하지만 만일 그대가 배를 갖고 있다면  
그 배는 수십 킬로그램의 돌을 실어도 물위에 뜰 것이다.’

- 조신영의 '쿠션' -

246명! 나눔과행복 재활센터에 함께하고 있는 동료들의 수입니다. 매일같이 어떤 일이라도 늘 생길 수 밖에 없는 많은 인원입니다. 선한 마음과 뜻을 가지고 있음에도, 때로 지치고 힘들 때가 있었고, 지금의 방향이 맞는지 고민이 늘 필요했습니다.



팀 별 연수, 체육대회 등 단비와 같은 시간들도 있었습니다.

함께 하면서도 미처 갖지 못했던 서로 간에 가까이 이야기를 나누고 그 동안의 노고를 격려하고 이해할 수 있는 뜻깊은 시간이 되었습니다.

체육대회가 직원들간 하나 되는 시간이었다면, 팀 별 연수는 매일 부딪히며 함께 일하는 직원들간에 진지하게 소통하고 바라보는 방향을 함께 조율해 나가는 소중한 시간이었습니다. 혼자가 아픔을 느낄 수 있었고, 나눔과행복의 가치 아래 바라보는 방향을 함께 하는 '나눔과행복의 사람'이라는 것에 자부심을 가질 수 있는 시간이 되었습니다.

조직의 방향을 공유하고 함께 하는 꿈을 만들어 준 월례회와 워크샵!

코로나19로 지금은 상상할 수 없는 일이 되어 버렸지만, 월례회를 통해 나눔과행복병원 전 직원들이 모일 수 있는 시간은 쉽지 않은 기회이자 경영진을 통해 조직 전체의 현황과 방향을 분명히 함으로써 나눔과행복의 지탱하는 힘의 원천으로 강조하는 조직문화 형성과 정착에 중요한 시간이었습니다. 돌아보면 언제쯤이나 전 직원이 다시 함께 모일 수 있을지 그림기도 합니다. 워크샵은 꿈을 현실로 만들고자 애쓰는 시간이었습니다. 경영진이 결정하여 내려주는 방식이 아닌, 직원들이 직접 함께 소통하며 비전과 전략을 만들어 나가게 함으로써 직원들로 하여금 '내가 곧 주인'이라는 생각으로 임할 수 있도록 해주었던 소중한 시간이었고, 애써 결과물을 만들어 내던 워크샵의 과정은 잊지 못할 추억을 남겨주었던 것도 사실입니다.



29명! 나눔과행복 10년의 역사를 원년부터 함께 한 재활센터 직원들 수입니다.

지난 10년 동안의 다양한 고민과 애쓴 결과물은 오늘의 나눔과행복 가족들에게 마음의 배를 만들어 준 듯합니다.

오늘의 해운대나눔과행복병원이 있기까지 애써주신 원년 멤버들의 노고에 전체 나눔과행복 가족들의 깊은 감사를 전합니다.

Phase 03

재움을 만들어가는 배움

‘공부는 하지만 생각을 하지 않으면 길을 잃은 사람이고,  
 생각을 하지만 공부를 하지 않으면 위험한 사람이다.’

— 공자님 격언 —

처음부터 열심히 하고자 애써 왔습니다.

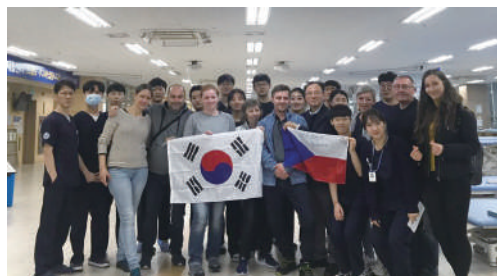
그러나 열심히 하는 것에 더하여 배움이 동반되어야 함을 알게 되었습니다.



치료팀에서 교육지원부를 신설하여 교육문화를 만들어나가기 시작하였습니다. 그리고 간호팀에서도 재활교육 간호사 교육팀을 꾸려 타 병원의 재활시스템을 견학하고 재활전문교육을 적극적으로 시행하여 근거중심의 체계적이고 전문적인 재활간호(호흡재활간호, 척수재활간호, 장방광관리, 욕창간호 등)를 참여자(환자)에게 제공하고 개 개인의 특성에 맞는 맞춤형재활간호를 참여자(환자)와 가족에게 교육해 퇴원 후에도 관리 하실 수 있는 교육체계를 마련하였습니다.

2017년부터는 전반적인 움직임으로 확대되었습니다.

국제교류 연수, 타병원 견학, 학회교육 유치, 임상 치료기법 전달교육 정착, 특강, 정기적인 파트별 스터디 등 우리가 부족하다고 느끼는 부분을 결코 부끄러워 하지 않고 오히려 채워나가기 위한 노력에 격려하는 문화가 만들어져 나갔습니다.



언젠가부터 우리의 경험을 얻고자 찾아오는 분들이 생겨나기 시작했습니다. 국내의 대학병원을 비롯한 병원들 뿐만 아니라 외국에서도 견학 요청이 이어졌습니다. 그리고 우리는 그동안 배우고 경험했던 것을 기꺼이 함께 나누었습니다. 우리가 노력해서 얻은 것들을 공유하고 나눔으로써 참여자들의 건강한 사회복귀를 위한 보다 건강한 재활과 의료가 정착되는데 기여하고자 하는 바람이 있었기 때문입니다.

가치를 중심에 두고 배움과 채움을 위한 노력을 이어왔고, 10주년을 맞이한 지금도 멈추지 않고, 지속적인 배움의 기회를 강조하고 소중히 여기고 있습니다. 참여자가 함께 어울려 살아갈 수 있는 세상을 만들기 위해 멈출 수 없는 길이라 생각합니다.

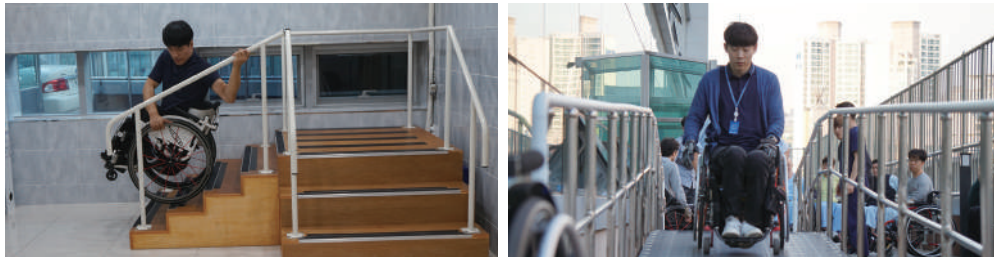
---

#### Phase 04

#### 다름의 시작

#### 재활코치!

#### ..... 동료로 함께 하다! .....



2017년, 재활코치를 직원으로 채용하였습니다.

재활코치는 장애를 가진 당사자로, 재활을 처음 경험하는 참여자로서 느끼는 생경함과 두려움을 함께 소통하고 장애를 겪으며 살아가는 삶을 실제로 보여줌으로써, 장애 당사자로 하여금 가정·사회로의 복귀를 향한 자발적 동기를 이끌어내기 위함이었습니다.

시작은 참으로 어려웠습니다.

참여자 분을 만나러 가면 간혹 ‘휠체어 영업하러 왔느냐’는 오해를 받기도 하였고, 국내 재활병원에 없던 영역이다 보니 병원 내 조직체계 마련에도 고민이 있었습니다. 정체성의 모호함, 역할 설정의 어려움이 계속되었습니다. 그런 시간들 속에서 한국척수장애인협회 국제세미나의 참석은 한 줄기 빛과 같았습니다. 외국의 재활코치 분들을 만날 수 있었고 우리가 해야 할 일들에 대한 체계를 갖출 수 있었습니다. 그리고 지금의 재활코치팀으로 거듭나게 되었습니다.





2018년, 척수손상 재활전문센터를 별도로 운영하게 되었습니다.

처음부터 난관에 부딪혔습니다. 어느 누구도 척수손상재활을 전문으로 하길 원하지 않았던 것입니다. 그만큼 낯설고 어렵고 힘든 분야였습니다. 그러나 장철호 선생님, 김보연 선생님부터 한 명씩 지원을 하기 시작하였습니다. 용기있는 도전의 시작이었습니다. 캐나다 국제교류 연수, 척수장애인 휠체어스킬 세미나 등을 통해 조금씩 다져나갔습니다. 그리고 치료사 선생님과 재활코치 선생님 간의 지속적인 소통과 노력으로 조금씩 틀이 잡아 나가기 시작했습니다.

같은 해 11월, 자립이동 훈련실의 개소는 화룡점정이 되었습니다. 병원 안에서도 다양한 실외환경을 경험 할 수 있게 되었고, 차량의 승·하차 훈련도 가능해지며 치료프로그램이 한 단계 업그레이드 될 수 있었습니다.

2019년, 우리 병원의 자량인 휠체어 스킬업 스쿨을 처음 시작하였습니다.

우리 병원 재활코치, 치료사 선생님의 주도 아래, 한국척수장애인 협회와 부산장애인식개선 교육센터와 협업하여 휠체어를 이용해 이동하는데 어려움이 있던 분들이 스스로 이동할 수 있게 되는 실질적인 치료 성과를 낼 수 있었습니다.

두근두근~♡ 이제는 또 우리가 무엇을 해낼 수 있을지 기대되고 가슴 설렙니다. 또 다른 새로운 시도는 우리들로 하여금 낯설고 긴장되게 하겠지만, 지금까지와 마찬가지로 새로운 도전을 이어가고 어려움을 극복해 나갈 수 있으리라 믿습니다. 지난 날 우리들의 도전이 참여자의 삶, 그리고 함께 살아가는 우리의 삶에 있어서도 의미있는 변화에 기여했다는 확신을 가지고 있습니다.

## Phase 05

## 사람을 봅니다

‘단지 질병이 아닌  
사람을 봅니다.’

나눔과행복의 미션과 가치 아래, 바라보는 방향을 함께 하며 조직 및 구성원들의 삶 속에 스며들도록 하고, 함께 꿈꾸어 온 것들을 현실 속에 구현하고자 하는 노력은 지속되었습니다.

그러한 조직문화의 흐름 속에, 미션 및 핵심가치와 맥을 함께 하는 또 하나의 공유가치가 자연스럽게 만들어 졌습니다.

‘사람을 봅니다’입니다.



의료와 재활 모든 영역에서 단지 질병이 아닌, 질병을 가진 사람을 보고자 하는 조직문화가 자연스럽게 공유되어질 수 있었던 것은 그 동안 지속해온 바라보는 방향을 함께 하는 노력의 의미있는 결과물이었습니다.

이와 함께, 치료 현장에 전인적인 돌봄의 가치를 담아내고자 고민하였고, 그 연장선상에서 작업치료를 리드하는 재활2팀 백영수 팀장님이 진행한 교육은 대표적으로 의미가 있었던 시간이었습니다. 그리고 이 교육을 시작으로 질병이 아닌 사람의 삶을 보며 이를 재활치료에 담아내기 위한 과정이 시작되었으며, 이는 끊임없이 노력해온 물리치료와 함께 작업치료, 언어치료도 어우러지며 사람을 중심에 두고 서로 간 협업을 하는 소중한 전환점이 되었습니다.

의미있는 과정은 계속 이어졌습니다.

‘아픈 사람’이라는 의미를 갖고 있는 ‘환자’라는 용어를 더 이상 사용하지 않고 ‘참여자’라는 주체적인

의미를 담고 있는 새로운 단어를 사용하기 시작했습니다. 그리고 환자의 질병부위, 문제 요소만 보는 것이 아닌, 사람 그 자체를 바라보는 시선으로 바뀌어나가기 위해 ‘사람을 봅니다’란 캐치프레이즈를 병원의 모든 영역에서 함께 사용하게 되었습니다.



2020년에는 치료 환경 개선을 위한 큰 변화를 시도하였습니다.

(아)급성기 치료재활에 중점을 두게 되는 병실생활에서부터 자신의 삶을 자립해서 만들어갈 수 있도록 하는 생활치료실을 개소하였고, 병원의 삶을 일상으로 자연스럽게 이어가기 위한 동기강화의 목적으로 ‘나눔코인 시스템’을 낮 병동 시스템에 적용하며 일상재활센터를 시작하게 되었습니다. 또한 참여자와 그 가족이 편안하게 상담할 수 있는 작업치료 상담실과 외부소음에 영향을 받지 않고 치료가 가능한 언어치료실과 인지치료실, 감염관리와 쾌적한 환경을 고려한 연하치료실, 호흡치료실도 새롭게 리모델링을 진행하였습니다.

생활치료실과 나눔코인을 이용한 낮 병동 시스템은 국내 병원 최초로 만들어진 재활시스템으로 나눔과행복병원 재활센터가 나아가고자 하는 길을 보여주는 시작의 의미를 담고 있습니다.



2021년 1월 1일, 드디어 회복기 재활병원으로 선정되었습니다.

참여자를 병원에 오래 머무르게 함으로써 수익을 창출하는 것이 아니라, 초기부터 전문적이고 집중적인 재활을 통해 가정과 사회로 돌아갈 수 있도록 하는, 진정한 재활을 하고자 하던 그 동안 병원이

추구하던 방향에 부합하는 시범사업에 선정된 것이기에 의미있는 일이었습니다.

선정 이후, 전문적인 재활치료를 위해 재활치료팀을 1팀 체제에서 2팀 체제로 세분화했고, 코로나19 시기에도 지속적인 치료의 성장을 위해 팀장 등 고년차 선생님이 치료를 함께 고민하는 치료사 코칭 시스템을 운영하기 시작했습니다. 또한 치료평가지, 서식지 등도 개선해 기록에서도 더욱 체계적이고 전문적인 기록을 할 수 있도록 개선해 나갔습니다.

재활을 통해 질병·손상 이후에도 건강한 삶을 살아갈 수 있도록 하는 것이 당연함에도 불구하고 현재의 의료제도와 환경은 많은 제약을 안고 있습니다. 그동안 해운대나눔과행복병원에서 가져온 고민과 지속적인 변화방향 모색의 이유입니다. 참여자의 회복과 사회복귀를 위한 고민과 개선 노력은 앞으로도 계속될 것입니다.

#### Phase 06

#### 함께 만들어가는 건강한 삶

동행은 같은 방향으로 가는 것이 아니라  
같은 마음으로 가는 것이다.

10년! 해운대나눔과행복병원은 대부분의 병원과는 다른 길을 걷고자 노력해 왔습니다.

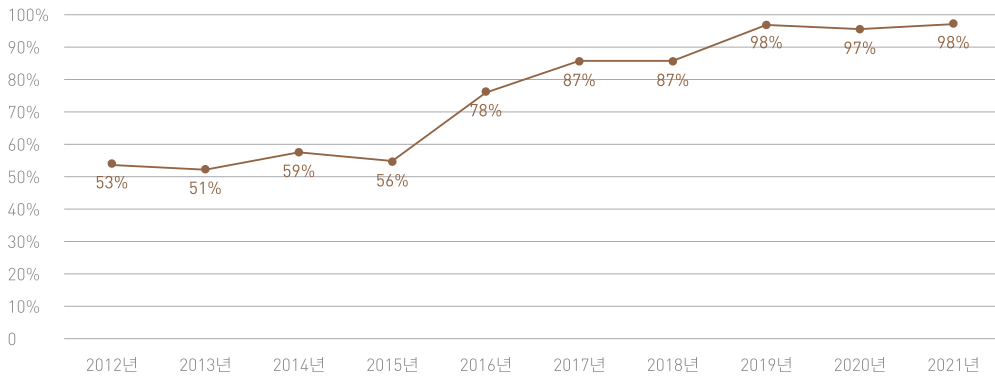
우리의 소중한 가치를 모두의 마음에 담았고, 함께 고민하고 만들어가는 문화를 이루고자 노력했으며 부족함을 인정하고 항상 배움의 자세를 잃지 않으며 배운 것을 실천해왔습니다.



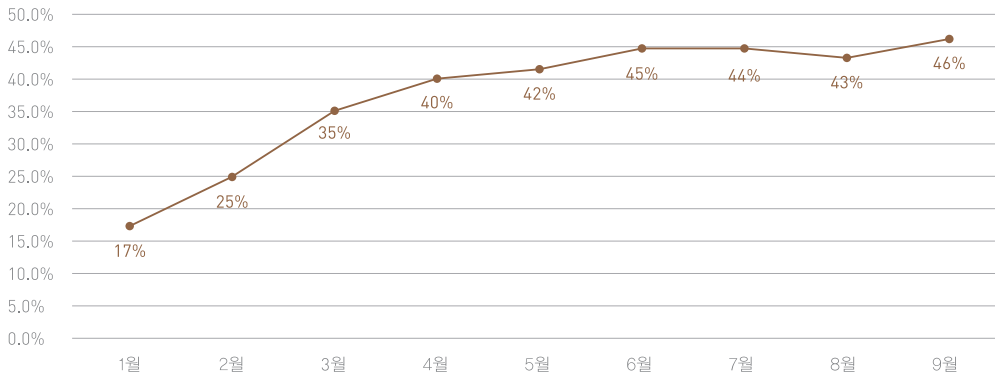
이는 항상 배려와 존중을 기본으로 하며 소통 가능한 의료진들을 있게 했고, 간호 1등급이라는 결실을 맺을 수 있었습니다. 또한 대학에서 가장 실습을 보내고 싶은 병원, 가장 많이 배울 수 있는 병원.

직원복지가 가장 훌륭한 병원, 장애당사자도 함께 어울려 일할 수 있는 병원으로 자리매김하게 되었습니다.

**발병률 2년 미만 참여자 비율 연도별 변화**



**회복기재활 참여자 비율**



병상 수를 321병상에서 228병상으로 축소하며 입원실의 환경과 치료의 질을 개선하고자 노력하였고, 이러한 노력들은 의미있는 결실을 가져왔습니다. 발병 2년 이내인 참여자의 비율이 51%에서 98% 수준으로 크게 높아졌고, 회복기재활에 참여하는 비율도 45%로 부산권에선 가장 높은 회복기 참여자 입원비율을 보이는 회복기 재활병원이 되었습니다. 또한 입원 - 낮 병동 - 외래 시스템이 정착되며 외래 참여자의 비율이 10년 전에 비해 2배 이상 증가되었습니다.

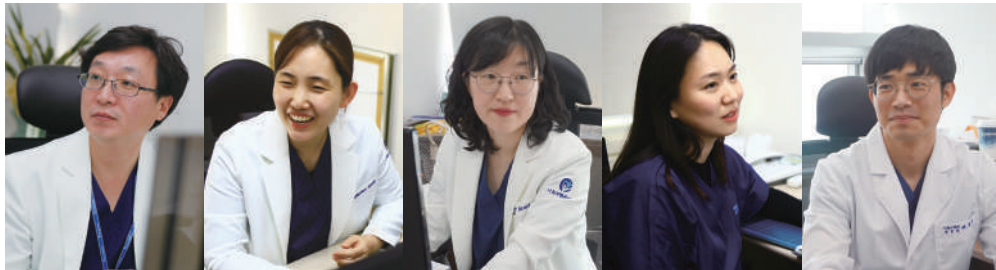
이는 증상 치료에 중점을 둔 의료모델에 머물러 있는 것이 아닌, 퇴원 이후 참여자의 삶의 질을 함께 고려하는 회복모델을 지향하는 가치가 그대로 반영된 의미있는 결실입니다.



“집에 가고 싶었다. 그런데 집에 가는 것이 걱정된다. 집에 가면 내가 짐이 될 것 같다.”

어느 날 참여자 한 분께서 하신 말씀하셨습니다. 사실 재활치료를 하는 많은 참여자들이 이와 같은 이야기를 합니다. 처음에 병원에 올 땐 집에 돌아가기 위해 치료를 시작했습니다. 그런데 시간이 흐르며 집에 갈 수 없는 존재가 되어버렸습니다.

해운대나눔과행복병원의 재활은 병원과 가정을, 병원과 사회를 잇는 다리가 되고자 합니다. 질병 및 사고 이후에도 사회 속에서 당당히 한 사람으로서 살아나갈 수 있도록 해운대나눔과행복병원 재활 진료부, 재활 간호팀, 재활 치료팀, 사회복지사, 재활 코치팀 모두 함께 같은 마음으로 최선의 노력을 다할 것입니다. 🙏



함께  
걸어온 길

／  
통합센터

## 통합센터, 10년의 발걸음

유방·갑상선센터, 내과소화기내시경센터, 건강검진센터, 산부인과영상의학팀, 진단검사팀

우리는 '정확한 진단', '정직한 진료', '최적의 치료'를 통한

'사람중심의 건강한 의료 구현'을 위해 존재합니다.

## Phase 01

## 진료의 폭을 넓히다.



- 2011년 11월 1일, 재활중심 단과병원이던 해운대힐링스병원을 인수하고, 3층 빈 공간에 리모델링 공사를 통해 유방·갑상선센터를 개소하였습니다. 그리고 이곳에서 백선미 병원장은 그동안의 경험과 전문성을 바탕으로, 보다 높은 수준의 차별화된 진료를 효율적으로 제공하는 환자중심의 유방·갑상선 진료시스템을 구축하였습니다. 진단과 검사의 정확성을 기하기 위해 대학병원과 동급 수준의 초음파 장비, 유방촬영기, 고주파절제술 및 맘모톰절제술 장비를 갖추었고, 고객 편의를 위해 대부분 검사를 방문 당일에 해결할 수 있도록 원스톱 시스템으로 운영하였습니다.

입원치료 중심의 재활 분야 전문성을 지속 강화해 나감과 동시에, 유방·갑상선 센터의 개설로 진료 분야를 확장하였습니다.



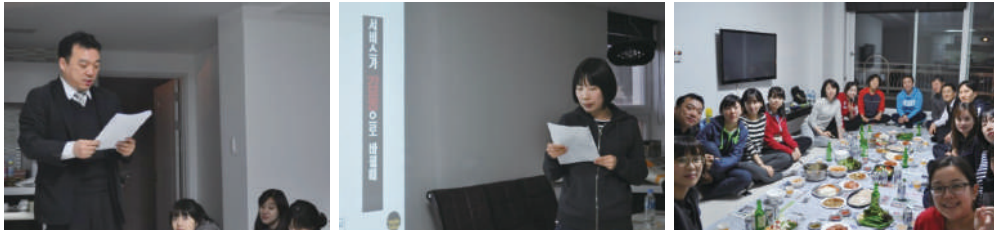
이듬해인 2012년 2월에 CT장비를 도입하고 건강증진센터와 소화기내시경센터를 오픈하여, 외래진료 분야를 지속·확장하며 오늘날 통합센터의 기반을 마련하였습니다.

특화된 영역에 대한 차별화된 진료 서비스로 지역 주민들이 신뢰를 쌓아 가는 의미있는 시작이 되었습니다. 그리고 그해 11월, 병원명을 해운대힐링스병원에서 해운대나눔과행복병원으로 변경하였고, 각 센터들은 해당 분야에서 안정적으로 자리매김 해나갔습니다.



Phase 02

가치와 신념을  
공유하다



2013년, '통합센터'를 공식 명칭으로 정하고, 정식 출범을 위해 전체 팀원이 참석하는 1박 2일 워크숍을 가졌습니다. 소중한 소통의 시간을 통해, 통합센터의 지향하는 가치와 바라보는 방향을 공유하는 원 팀(One-Team)을 이루는 계기가 되었습니다. 2011년 인수 당시, 재활병원이라는 인식 아래 외래의 비중은 매우 작았지만, 1년 만에 안정적인 자리매김과 함께 병원의 새로운 성장동력으로 급성장하며 오늘에 이르기까지 병원 전체의 지속적인 변화와 발전을 이어가는 데 기반이 되었습니다.



병원의 비전이 구성원들의 자발적 참여를 통해 만들어 진다면, 그 비전은 기업과 조직의 운영에 있어 구성원들로 하여금 가슴뛰게 만들고, 중요한 순간에 자발적인 동기를 부여하는 등 중심역할을 할 것입니다. 해운대나눔과행복병원의 비전은 자발적으로 참여한 직원들에 의해 4주간의 회의와 토론을 통해 만들어져 병원의 비전으로 공식 선포되었습니다. 그 비전을 바탕으로 통합센터의 각 팀들

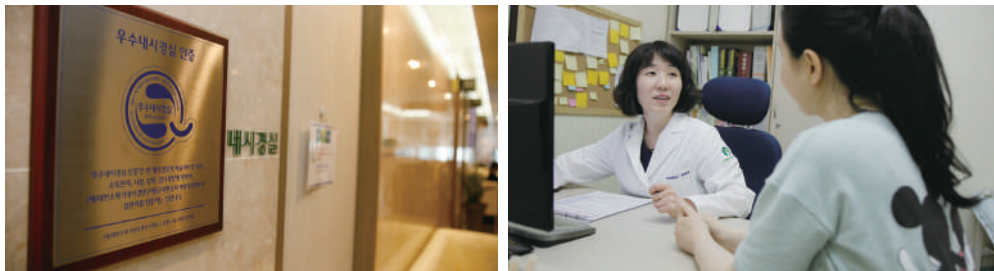
또한 팀원 전원이 참석한 가운데 팀 비전 빌딩 시간을 가졌습니다. 중·장기적 병원 비전 아래 단기적 팀 비전을 설정함으로써, 병원과 팀의 나아갈 방향을 함께 맞추어 나가고 공유하는 소중한 시간이 되었습니다.

### Phase 03

## 긍정적인 변화



통합센터에서는, 사람마다 다른 회복의 길이 있기에, 그 사람에게 맞는 최선의 회복이 무엇인지 진심으로 관심 기울이며 고민하고자 늘 노력하고 있습니다. 갑상선센터의 비수술 치료는 국내는 물론 해외까지 우수한 치료결과로 효과성을 입증하고 있으며, 시술 후 부작용이나 합병증이 거의 없으며 동시에 일상의 삶이 온전히 유지됨으로서, 높은 고객만족도를 얻고 있습니다.



통합센터 4년차인 2015년, 소화기내시경센터는 진료2과를 증설하였고, 대한소화기내시경학회 인증 평가 결과 '우수 내시경실 인증'을 획득하였습니다. 또한 건강증진센터는 양적·질적 성장과 함께 고객에게 보다 개선된 편의를 제공하고자 부분 리모델링 공사를 통해 동선을 최소화 하는 등의 노력을 지속하였고, 가정의학과에서는 혈액검사결과 분석프로그램을 도입하여 우리 몸의 면역기능 이상 여부를 판단하고, 발병 원인을 보다 근원적으로 해결하고자 비타민면역센터를 개소하였습니다.

Phase 04

공통의 가치관과  
믿음을 가진 조직문화



건강검진기관이라면 주기적으로 국민건강보험공단으로부터 검진기관평가를 받게 됩니다. 2015년 시행한 검진기관평가에 대한 2016년 평가 결과에서, 최고 등급인 S등급 인증을 받았습니다. 통합센터 출범 5년 만에 유방·갑상선센터는 대학병원에서도 믿고 의뢰하는 높은 신뢰성을 인정받았고, 소화기내시경센터는 위·대장 내시경과 다양한 내과질환의 진료에서 높은 고객만족으로 인정받고 있으며, 건강증진센터는 최고등급인 S등급을 받았고, 비타민면역센터는 면역력 강화와 몸 속 순환 기능의 회복을 통해 근원적인 도움을 제공하고 있습니다. 통합센터 내 가치를 공유하고 서로 신뢰하는 조직문화를 바탕으로 타 부서와의 경쟁이 아닌 협업을 통해 이루어낼 수 있었던 성과입니다.



정확한 진단에는 의료장비의 성능도 중요한 역할을 합니다. 통합센터 출범 이래 모든 의료장비는 대학병원과 동급 수준의 장비를 사용해 왔습니다. 2017년 초 영상의학과 진단의료장비를 최고사양으로 업그레이드 하였습니다. 영상의학과와 일반 DR장비는 물론, 유방 DR장비, 그리고 대학병원 급에서 사용하는 128MSCT를 도입하여, 방사선량은 적게, 검사는 더욱 빠르게 진행할 수 있게 되었고, 초고화질 영상으로 장기와 혈관 정밀검사까지 가능하게 되었습니다. 유방·갑상선센터는 4월에 진료 3과까지 증설하였고, 소화기내시경센터의 꾸준한 확장으로 내시경 2실을 마련하고, 소화기내시경센터 진료3과 증설을 위해 센터를 확장 이전하였습니다.

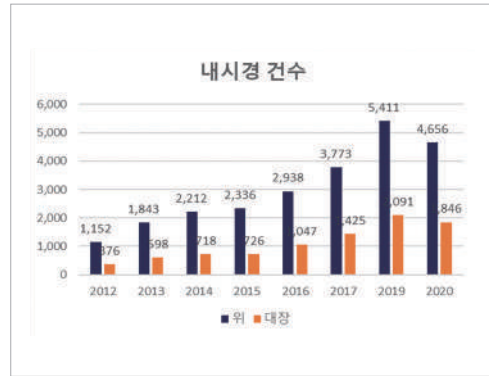
## Phase 05

## 나아가야 할 지향점

2018년 봄, 내과 진료3과 증설과 함께 다시 한 번 대한소화기내시경학회 인증평가를 준비하였고, '우수 내시경실 인증'을 획득하였습니다. 건강증진센터 역시 2018년 국민건강보험공단 검진기관평가를 시행했고, 이듬해 평가결과에서 최우수 등급을 인증받았습니다.



2019년, 그동안의 양적 성장에 더하여 질적 성장에 중점을 두고자, 다시 한 번 선택과 집중을 위한 노력을 기울였습니다. 공간으로는 두 배의 규모로 확장을 하였으며 고객중심의 효율적이고 협업 가능한 동선으로 대대적인 통합센터 리모델링 공사를 진행하여 지금 현재의 통합센터 모습으로 재탄생하였습니다. 의료진은 유방·갑상선센터 진료4과가 증설되었고, 소화기내시경센터도 진료4과가 증설되어 내시경 3실을 운영하게 되었습니다. 또한 산부인과 신설, 심장내과 신설로 인해 유방·갑상선·내과·산부인과·검진 모두에서 여성 전문의가 진료를 시행하는 여성특화 진료시스템을 완성하였습니다.

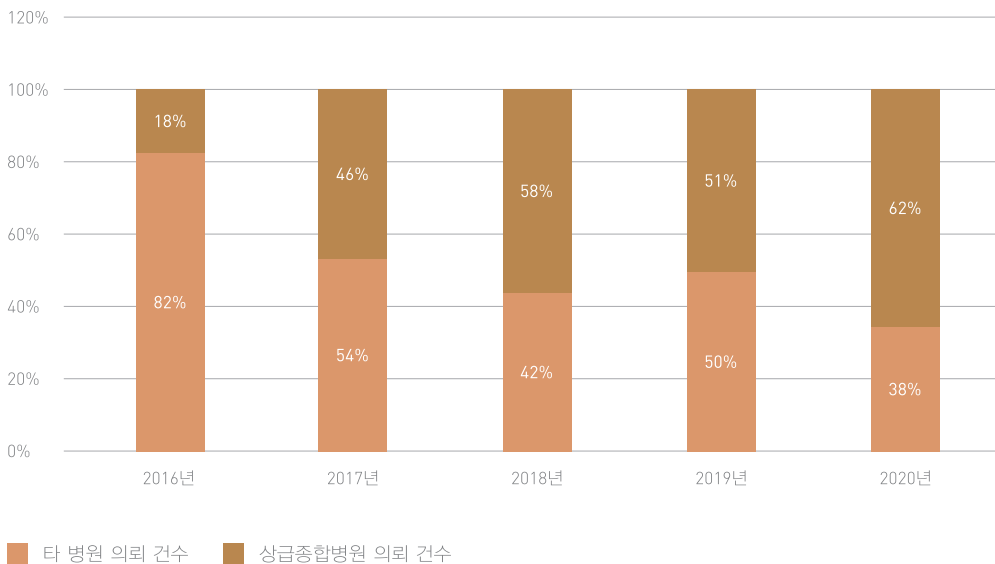


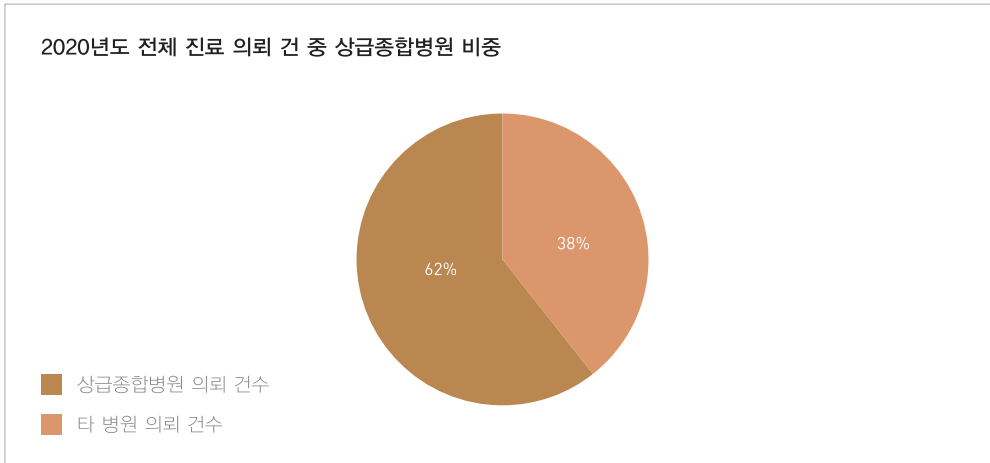
유방 · 갑상선센터에서 고위험 결절에 대한 맘모톰 3,000례, 고주파 · 에탄올 시술 1,600례, 소화기내시경센터의 내시경 40,000례 등을 달성하며 치료성적을 이루었고, 여성전문의 특화진료 시스템, 진료와 연계된 검진시스템 구축 등을 통해 통합센터의 경쟁력과 운영체계를 한층 확고히 다진 해였습니다. 그리고 각 센터별로 팀 비전 리빌딩을 통해, 구성원 모두가 함께 노력하며 나아가야 할 지향점을 마련하였습니다.

Phase 06

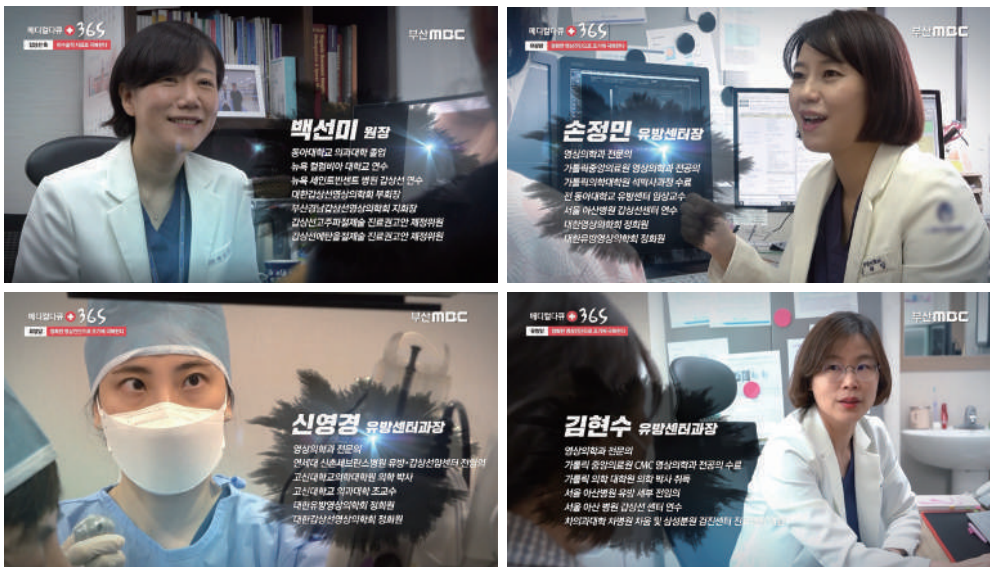
일관된 신뢰와  
만족감 제공

전체 진료 의뢰 건 중 상급종합병원 비율

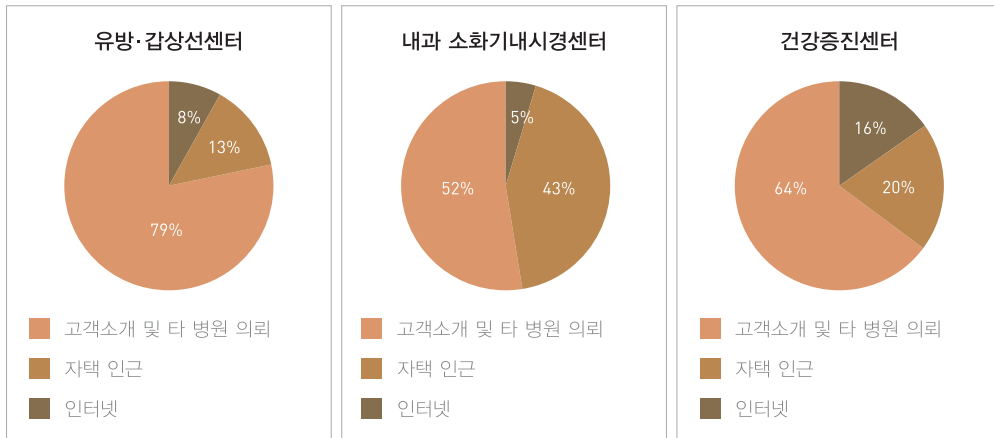




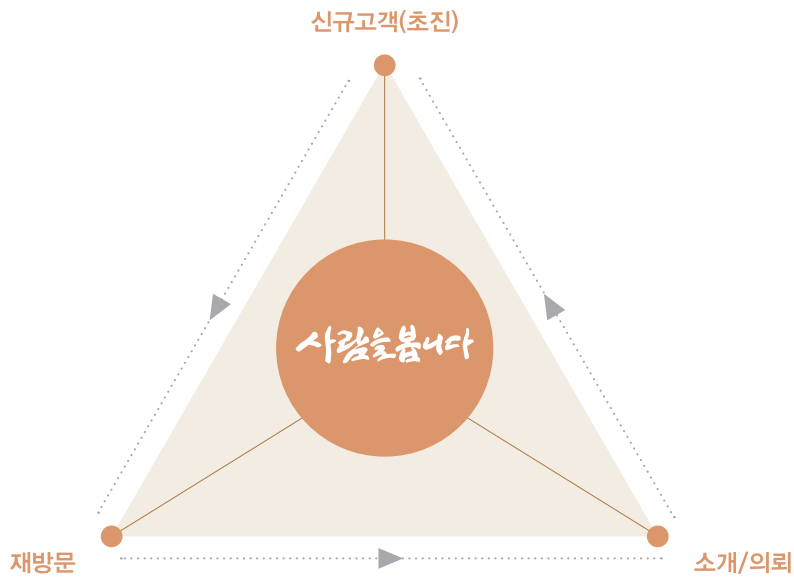
초창기 인근 병·의원의 의뢰 비율이 높았다면, 2020년도엔 대학병원 등 상급종합병원으로부터의 의뢰 비율이 62%를 차지하였습니다. 최근 5년 간 3배 이상으로 증가된 추세입니다. 이는 곧 병원에 대한 깊은 신뢰와 연결되는 것으로, 결국 '정확한 진단, 정직한 진료, 최적의 치료를 통해 사람(고객)중심의 건강한 의료 구현을 위해 존재한다'는 통합센터의 미션을 실천하는 과정에서 얻은 감사한 결과라 생각합니다.



이와 같은 성과에 더해, 2020년 유방·갑상선 TV방영이 있었고, 코로나19 확산으로 인해 어려운 시기임에도 불구하고, 보건복지부 3주기 의료기관 급성기병원 인증을 획득하는 등 진료 시스템은 물론, 병원 전반의 경영 및 행정 시스템까지 완성도를 높이는 노력 또한 기울여 나가고 있습니다. 구성원들 간에 지향점을 공유하고, 일관된 신뢰를 바탕으로 한 결과일 것입니다.



병원에 대한 만족은 내원 고객들의 체험을 통한 고객 인식에서 만들어집니다. 통합센터를 방문하는 고객들의 내원 경로를 보면 50% ~ 80%가 소개(고객소개 및 타병원 의뢰)를 통해 이루어지고 있습니다. 지난 10년의 흐름 속에서 정직하게 쌓은 신뢰는 결국 만족도로 연결되었습니다. 별다른 외부 광고와 홍보활동이 없었지만, 센터 전직원이 고객의 질 높은 건강한 일상의 유지와 회복을 위해 진심을 담아 지속적으로 노력한 결과라 생각합니다.



의료가 단지 이윤을 쫓기 위한 것이 아니라 근원적으로 환자를 위한 것이고, 환자를 위한 최고 수준의 의료서비스와 최선을 다하는 정직한 진료를 통해 우리들의 진정성이 환자분들에게 전해지고, 그렇게 가슴에 와닿은 환자 분들은 스스로는 물론 주변 지인 분들에게 믿고 권하게 되고, 그래서

더 많은 환자 분들이 이미 신뢰를 갖고 찾아오게 되는, 그럼으로서 이윤은 결과적으로 자연스럽게 따라오게 된다는 것을 잊지 않고 늘 노력하겠습니다.

Phase 07

그 길에  
.....  
함께 동행하겠습니다.  
.....



2021년 올해 초, 영상의학과 진료5과를 증설하면서 현재의 통합센터 인력과 장비, 시설 등을 모두 갖추게 되었습니다.

10년 간 많은 변화가 있었지만, 그 속에서 끊임없이 성장을 이루어 내었고, 10년 전 유방·갑상선과 내과를 합쳐 2명의 의료진과 10명 남짓한 직원들로 출발했었던 외래는 10년 후 오늘에는 12명의 의료진과 50여명의 직원들이 함께 하고 있습니다.



앞으로도 통합센터의 각 팀(센터), 영상의학과팀과 진단검사의학팀들의 유기적 결합으로, 고객이 검진과 진료를 통해서 얻을 수 있는 진단과 치료 외에 그분들의 '건강한 삶으로의 동행'을 향한 걸음에 최선을 다하고자 합니다. 통합센터가 그 길에 함께 동행하겠습니다. 📍