



‘병원 IT 정보화의 리더’ 분당제생병원 - RemoteCall이 함께 합니다.

분당제생병원은 지난 1998년 우리나라 최초로 필름과 차트 없는 정보화 시스템을 구축한 병원으로, 설립 당시 국내 최초로 전자의무기록(EMR), 처방전달시스템(OCS), 의료영상저장전송시스템(PACS)의 연동을 구축함으로써 우리나라 병원 전산화의 성공적인 한 모델이 되었다.

응급실에는 지역 최초로 24시간 전문의가 양질의 응급서비스를 받을 수 있도록 했으며, 2008년 3월에는 국내 최초로 ‘24시간 뇌졸중 센터’를 개소하여 뇌혈관 질환 전문의가 24시간 대기하며 앰بول런스에 실려 오는 뇌졸중 환자의 상태를 영상 전화를 통해 확인해 병원 도착 시 신속히 치료하는 시스템을 갖추었다.

의료 정보화의 파워리더로 환자와 보호자들이 다시 찾고 싶은 병원을 만들어 가는 분당제생병원이 알서포트의 원격지원 제품 도입을 통해 어떠한 혁신을 이루어냈는지 알아본다.

문제점

분당제생병원은 개원할 때부터 첨단 정보화 시스템을 갖추고 진료를 시작했기 때문에, 병원 내에서 발생하는 모든 업무가 전산 시스템 상에 연동되어 있다.

본관 8층 건물과 별관 5층 건물의 총 174개 병실로 구성되어 있으며, 586개의 일반 병상, 37개의 중환자 병상, 22개의 응급 병상, 신생아실, 분만실, 인공신장실, 회복실 등 총 704개의 병상을 보유하고 있다. 병원장 아래로 제위원회, QI실, 교육연구부, 진료부, 간호부, 행정부, 건강증진센터, 바이오 메디컬 연구센터로 나누어 운영하고 있는 분당제생병원은, 병원장 직속으로 QI실을 두고 QI실 산하에 있는 의료정보과(전산기계실, 전산개발실, 전산수리실)를 모두 본관 정 중앙층인 4층에 두어 빈틈없이 전산 업무를 지원함으로써 의료 정보화 리더로서의 만전을 기하고 있다.

그러나 병원의 규모가 점점 커지고 새로운 시스템 도입과 이에 따른 기존 시스템과의 연동 작업이 지속적으로 발생됨에 따라, 병원 내 각 부서의 원활한 업무 진행을 위해 현장에 직접 가서 직원들 PC에 프로그램을 설치하고 네트워크를 설정해 주어야 했고, 복잡한 병원 시스템에 대해 잘 모르는 직원들도 많아 반복적인 질문에 대한 전화를 받았을 가리지 않고 응대해야 했다. 특히 병원 특성 상 24시간 멈추지 않고 응급 상황에도 신속 정확하게 대처할 수 있어야 했는데, 이 모든 일련의 운영을 위해 병원

Field of Business

의료 · 보건 · 복지

RSUPPORT Service in Use

RemoteCall 5.0 Enterprise
2010년 7월 도입

Summary

700여 개의 병상 규모로 34개 진료과, 62개 클리닉, 10개 전문진료센터를 운영하고 있는 분당제생병원은 국내 최초 정보화 시스템 도입 병원이라는 명성에 걸맞는 시스템 유지 관리를 위해 RemoteCall을 전격 도입하였으며, 빠르고 정확한 업무 지원을 통한 업무 능력 향상은 물론 이와 연결된 내원객의 만족도까지 끌어올리는 효과를 거두고 있다.

Address

경기도 성남시 분당구 서현로 180번길 20

Vision

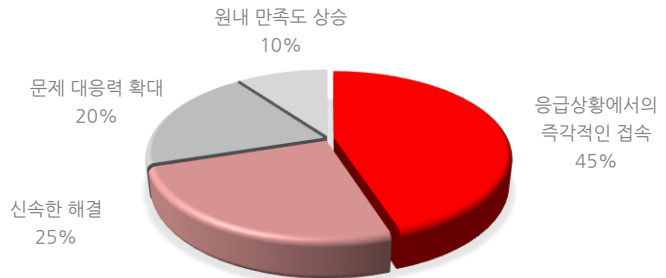
지역사회에서 최고의 만족도를 주는 병원

종합 병원은 환자의 건강과 직결된 정보들을 실시간으로 다루는 시스템이 수없이 많이 연동되어 24시간 움직입니다. 단순히 직원 PC에 문제가 생기는 것에서 끝나는 것이 아니라 결국은 환자에게 영향이 가게 되는 것이죠. 이러한 병원 현장에서 즉각 접속하여 원격제어를 할 수 있는 RemoteCall은 시스템의 응급실 역할을 제대로 해 주고 있습니다.

전화로 길게 설명하거나 직원이 올 때까지 손 놓고 기다릴 필요 없이 RemoteCall 로 어디서든 PC화면을 직접 보고 해결해 주니, 원내 업무를 지원함에 있어 시간과 장소의 제약이 사라졌습니다. 병원 시스템에서 발생하는 모든 문제는 지체 없이 해결되어야만 합니다. RemoteCall은 크고 작은 모든 문제를 빠르고 조용하게 해결해 내고 있습니다.

- 분당제생병원 의료정보과 김유섭님

시스템을 직접 사용하는 부서와 사용자들의 수에 비해 전산 담당자는 상대적으로 숫자가 적을 수 밖에 없었다. 각 부서를 직접 방문하는 것에는 한계가 있었고, 시스템 전문가가 아닌 부서의 직원들에게 우선으로 설명을 해 주는 것도 시간이 많이 소모되고 결국 해결이 안 되는 경우도 있어 비효율적이었



[분당제생병원이 느끼는 RemoteCall 도입 효과]

해결책과 효과

RemoteCall을 도입하기 전, 분당제생병원 전산팀 직원 중에는 이것이 정말 업무에 효과가 있을지 의심반 기대반으로 생각하는 사람도 있었다. 그러나, RemoteCall 도입 후 각 부서 방문 없이도 단시간 내에 지원이 가능하다는 것을 직접 경험한 후에는 RemoteCall에 대해 전적인 신뢰를 갖게 되었다. 병원 내에서 사용하는 정보 시스템을 제대로 활용하기 위해서는, 기본적인 PC 환경설정부터 네트워크설정, 프로그램 설치, 소프트웨어 사용법 등 최적화된

환경 구축과 관리가 필요한데, 수 많은 직원 개개인이 매일 사용하는 PC에 발생하는 크고 작은 오류들을 빠른 시간 안에 원격으로 바로 해결해 줄 수 있었다. 무엇보다도, 문제의 원인을 파악하기 위해 일부러 해당 부서를 방문해야 했던 기존 방식에서 벗어나 어떤 현장 지원이 필요한지를 미리 원격으로 파악하고 필요한 준비를 한 후 출동할 수 있기 때문에 최초 요청 시의 문제 해결 비율이 크게 향상되어 사내 직원들의 업무

만족도 또한 크게 높아졌다.

특히, 원격 지원 화면을 녹화하는 기능을 이용하여 지원 사례를 배포함으로써, 새로운 시스템 도입 시 반복적으로 발생할 수 있는 직원들의 지원 요청에 대한 사전 대응을 할 수 있어, 보다 질 높은 기술 지원과 병원 내 전 부서를 골고루 지원할 수 있도록 효율적인 시간 안배가 가능해졌으며 더 나아가 병원 외부에서도 지원이 가능하여 시간과 장소에 제약을 받지 않게 되었다.



앞으로의 계획

분당제생병원은 브랜드 파워 향상을 위해 각 분야의 전문가를 양성하는 인적 투자와 새로운 장비를 도입하는 물적 투자를 과감하게 추진할 예정이다. 이에 따라 더 많은 인력 충원과 시스템 도입을 시행함과 동시에, 병원 전체를 꼼꼼히 점검하여 시간과 인력의 낭비를 최소화하는 디테일 경영으로 내실을 다져갈 것이다.

이와 같은 병원의 비전 실현을 위한 든든한 파트너로 RemoteCall 을 선택하였으며, 더욱 완벽한 업무 지원을 위하여 내년에는 RemoteCall ID를 더 추가할 계획이다.

알서포트의 RemoteCall은 분당제생병원 디지털 경영의 숨은 조력자로 그 행보를 같이 하게 될 것이다.

Highlights

- 다양한 진료과와 각 업무 부서에서 함께 사용하는 복잡한 병원 시스템에 발생하는 긴급한 문제들을 해결해 주는 RemoteCall은 병원 시스템의 응급실 역할을 한다.
- 생소한 의료 장비 도입 시 1:1 원격 교육은 물론, 새로운 프로그램도 병원 내에 신속하게 원격 배포할 수 있게 하는 RemoteCall은 병원 정보화 최전방을 지원한다.
- 전산팀 직원 1명이 1개의 문제를 해결했던 시간 동안, 이제는 5개 이상의 문제를 해결할 수 있게 만든 RemoteCall은 대형 병원 전산팀의 보이지 않는 일꾼이다.