

최종보고

성남시의료원 공공의료서비스디자인 연구

Ver. 1.0

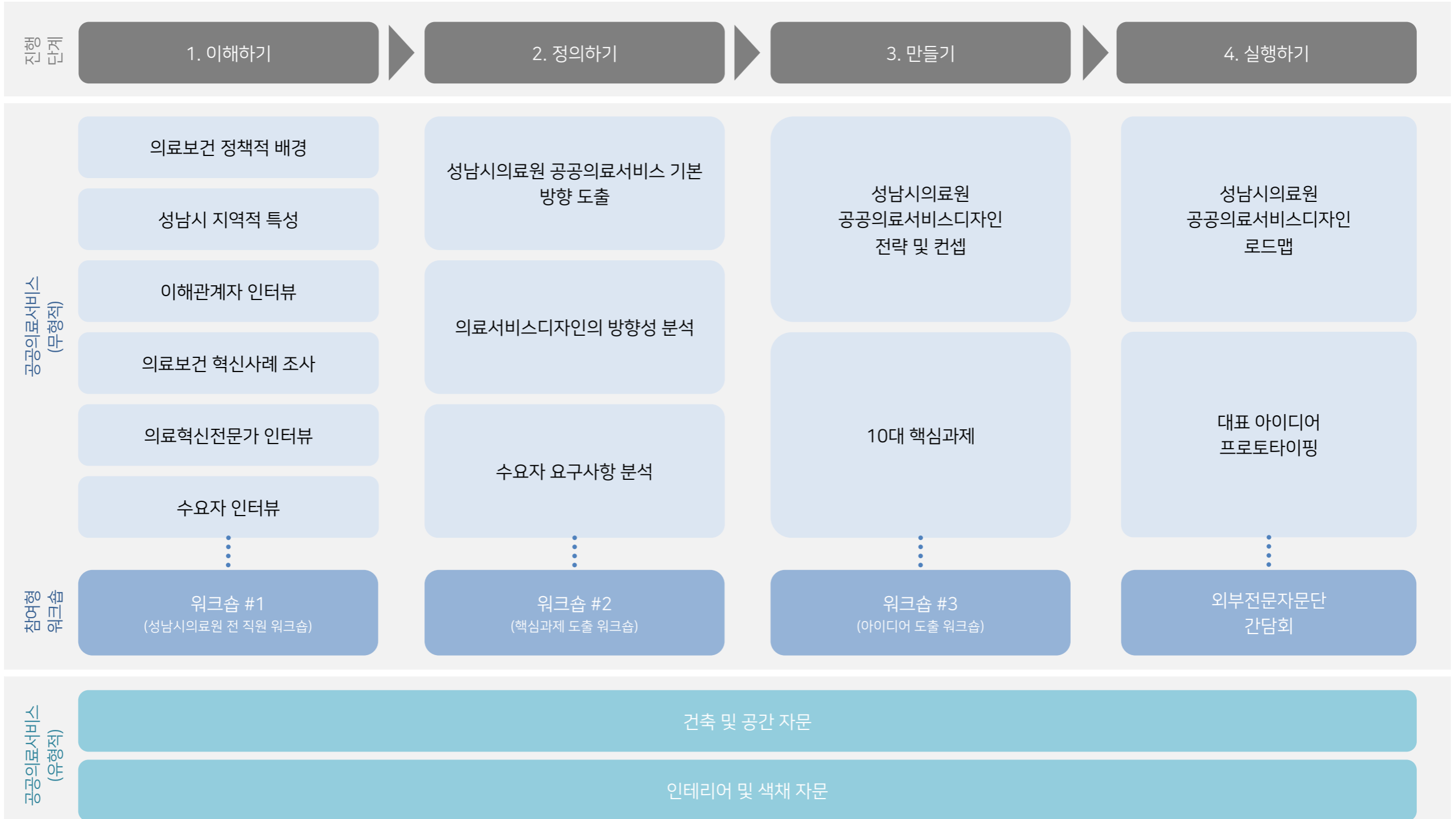
1. 과업소개
2. 의료서비스 및 서비스 수요자 조사
3. 성남시의료원 공공의료서비스 컨셉
4. 성남시의료원 공공의료서비스 로드맵
5. 핵심 서비스 프로토타이핑
6. 기대효과
7. 성남시의료원 서비스디자인 혁신팀 운영 제언

'성남시의료원 공공의료서비스디자인 연구'

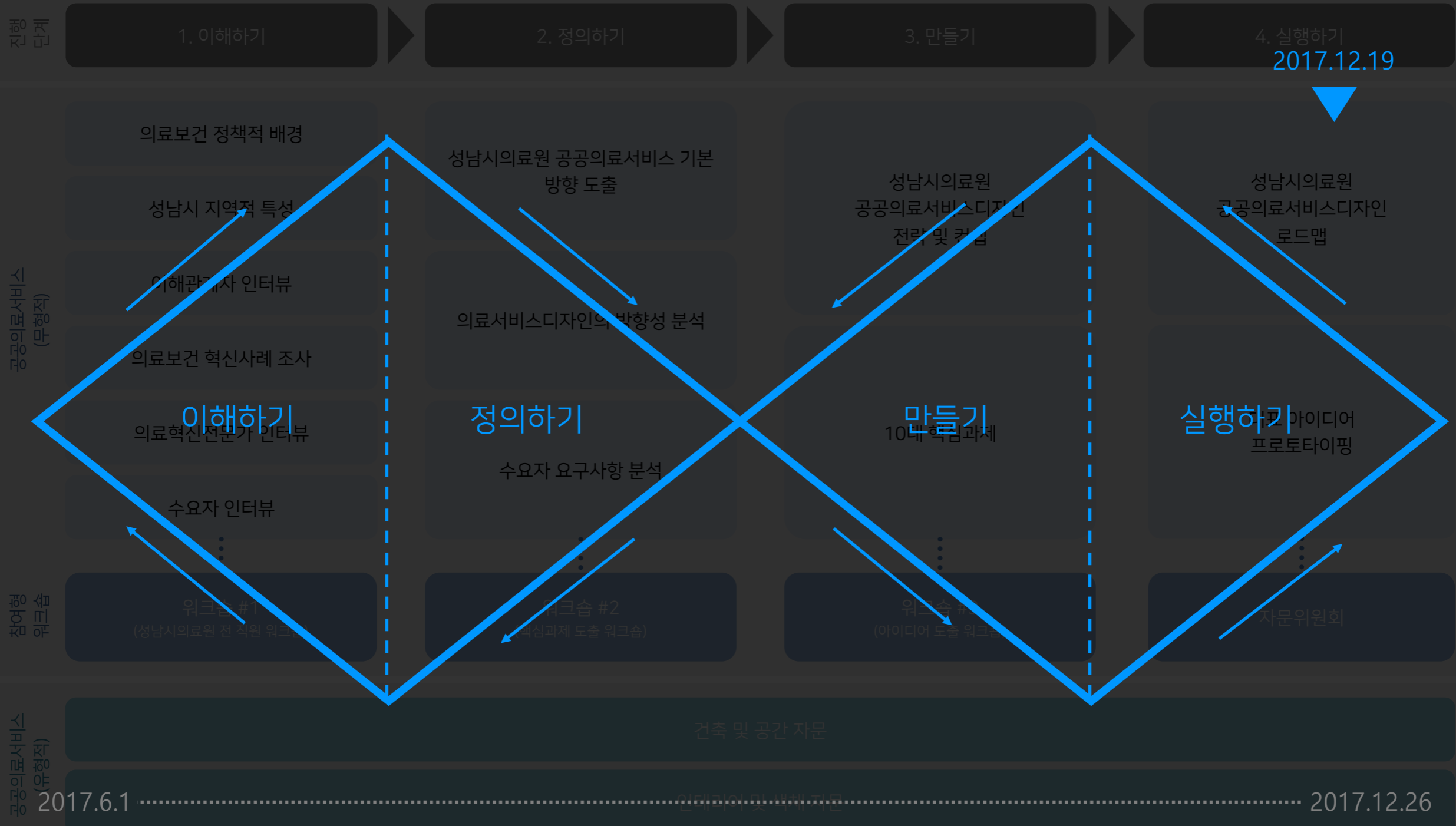
본 연구의 목적은 수요자 중심의 '서비스디자인 방법론'을 사용하여 성남시의료원의 공공의료서비스 방향성 및 로드맵 개발을 하는 것입니다.

* 수요자: 서비스를 이용하는 주체를 뜻하며 의료서비스의 수요자는 주로 환자, 보호자를 의미한다.

공공의료서비스디자인 연구 진행 프로세스



공공의료서비스디자인 연구 진행 프로세스



본 과제에서는 공공의료서비스디자인 연구과 함께 건축, 인테리어, 색채 관련 자문을 진행했습니다.

성남시의료원 공공의료서비스디자인 자문회의 개요

- **자문분야:** 건축 및 공공의료서비스디자인 인테리어 및 색채계획
- **자문기간:** 2017년 6월 27일 ~ 11월 30일 (약 5개월)
- **자문횟수:** 총 14 회 (건축 및 공공의료서비스디자인 자문 11회, 인테리어 및 색채계획 관련 자문 6회)
- **자문성과**

▪ 층고 높이 등을 비롯한 각 실의 건축 설계 공간 배치 검토

- 공간 재배치 검토 반영 중

▪ 인테리어 색상배치 및 가구 스타일 자문

- 가구 업체 견학 및 스타일 제안(구매팀 동행)
- 인테리어 색상배치 관련 자료 공유

▪ 공공의료서비스디자인 전략 컨셉 검토 및 자문

- 권영대 가톨릭대학교 의과대학 의료경영대학원장 자문

공간, 인테리어 관련 자문활동

본 과제에서는 공공의료서비스디자인 연구과 함께 건축, 인테리어, 색채 관련 자문을 진행했습니다.

• 자문위원



유운형 디자인케어 대표
(병원건축, 서비스디자인)

- 다른 병원과의 차별화 요소(서비스디자인적 관점에서)를 찾은 후, 이에 대한 공간디자인 의견 제시
- 반복적용 가능한 유닛계획(unit plan)에 대한 자문으로 외래진찰실, 병실 등 공간 구성 제안
- 기능적 요소에 치중하기 보다 성남시의료원의 비전과 미션을 중심으로 공공의료서비스디자인 자문



노태린 위아카이 대표
(병원인테리어, 서비스디자인)

- 공간 스타일링에 관련한 자문으로 가구배치, 색채, 조명, 마감재의 선택 등 의견 제안
- 서비스디자인의 외래대기와 way finding 부분의 효과적인 구축과 계획에 대한 자문

공간, 인테리어 관련 자문활동

현재까지 건축, 인테리어, 색채 및 서비스디자인 관련 총 18회 자문을 진행하고,
그 중 6회 성남시청 및 성남시의료원의 간부급 내용 보고를 했습니다.

• 자문활동 내역

횟수	일시	유운형	노태린	내용	간부급 보고
1	2017.06.27	●	●	전문가 자문단 회의	
2	2017.07.04	●	●	성남시의료원 CM건축건설 자문회의	●
3	2017.07.19	●	●	인테리어 설계 자문회의	
4	2017.07.26	●		공간서비스디자인 도면검토 (실무자)	
5	2017.08.02	●		공간서비스디자인 도면검토 (실무자)	
6	2017.08.03		●	가구 구매 검토	
7	2017.08.09	●		공간서비스디자인 도면검토 (성남시의료원원장 보고)	●
8	2017.08.16		●	퍼시스 본사 견학(구매팀, 부원장)	●
9	2017.08.18	●		공간서비스디자인 도면검토	
10	2017.09.26	●		공공의료서비스디자인 전략 자문	
11	2017.10.11	●		공공의료서비스디자인 전략 자문 (강남성모병원 권영대 교수, 디자인케어 구정하 대표)	
12	2017.10.13		●	색채계획 자문 (공공정책과장, 운영팀장 보고)	●
13	2017.10.16	●		공공의료서비스디자인 전략 자문	
14	2017.10.18	●		공공의료서비스디자인 전략 자문 (성남시의료원장 보고)	●
15	2017.11.27	●		외부 전문자문단 간담회	●

공간, 인테리어 관련 자문활동

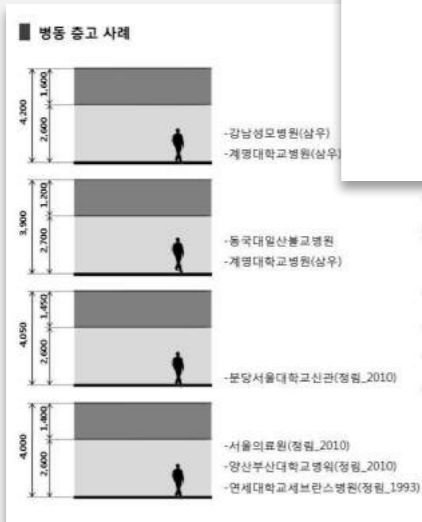
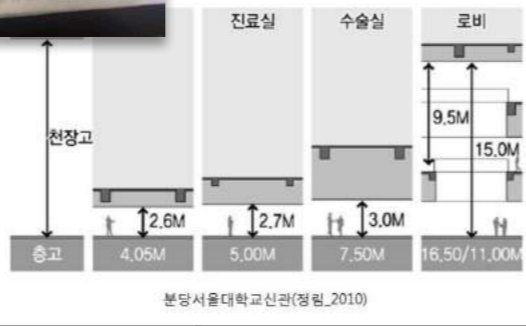
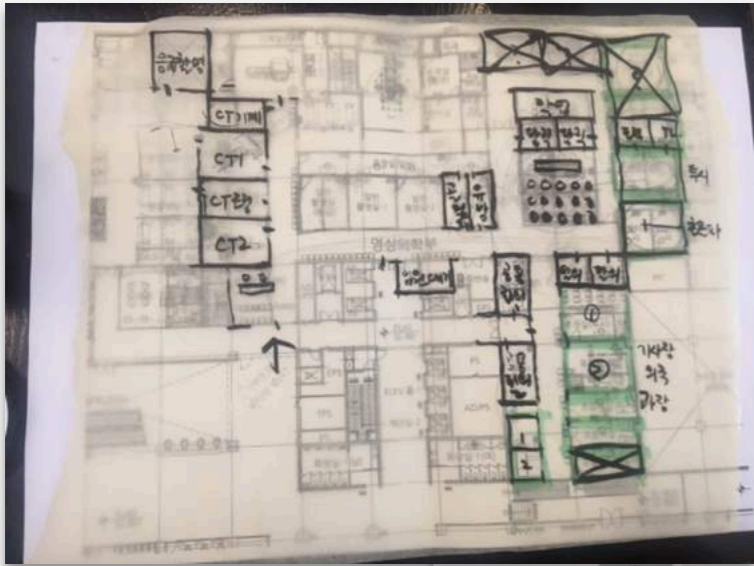
• 자문활동 사진



공간, 인테리어 관련 자문활동

• 자문활동 결과

병원 공간 구성안



- 기본 구조모듈 (9,000~10,000) X (6,600~7,200) (2개 병실 확보)
- 보 높이 700
- 설비공간 700~750
- 병실 천장고 2,600~2,700
- 일반 층고 4,000

병원 색채 구성 계획안

의료공간색채계획 수립에 관한 참고자료
성남시의료원색채계획에 대한 자문내용

문 컬러

환자들에게 적합
보는 시간이 길다- 밝은 색

Med Total care
Cancer Center VUmc, Amsterdam

<https://www.robertson.com/projects/27-southsea-healthcare-senior-living/angel-women-children-hospitals/#project-21>
<https://www.vu.nl/en/interior>

병원공간별 컬러

대부분의 주요 벽과 구역의 색채는 무채색으로 선택되어야 한다. 비주얼 요소를 위한 포인트 색채들은 채도가 낮게 선택되어야 하며 입구(문)에 선택되는 색채 역시 음영이 낮은 색으로 한다.

Step 1 - Main walls
Please start by selecting a neutral for your main wall colour.

Step 2 - Feature walls
Choose one of these shades for the feature walls.

Step 3 - Doors
Pick a colour for the doors.

문 컬러

DOORS

치료나 치료의 종류에 따라서 신체 활동을 장려하기 위해 자극적이고 에너지 효율적인 조합이 필요하다.

<https://www.duustradepaintexpert.co.uk/search?search=healthcare>

1. 과업소개
2. 의료서비스 및 서비스 수요자 조사
3. 성남시의료원 공공의료서비스 컨셉
4. 성남시의료원 공공의료서비스 로드맵
5. 핵심 서비스 프로토타이핑
6. 기대효과
7. 성남시의료원 서비스디자인 혁신팀 운영 제언

2.1 의료서비스 관련 정책, 트렌드 조사

2.2 성남시 지역적 특성 조사

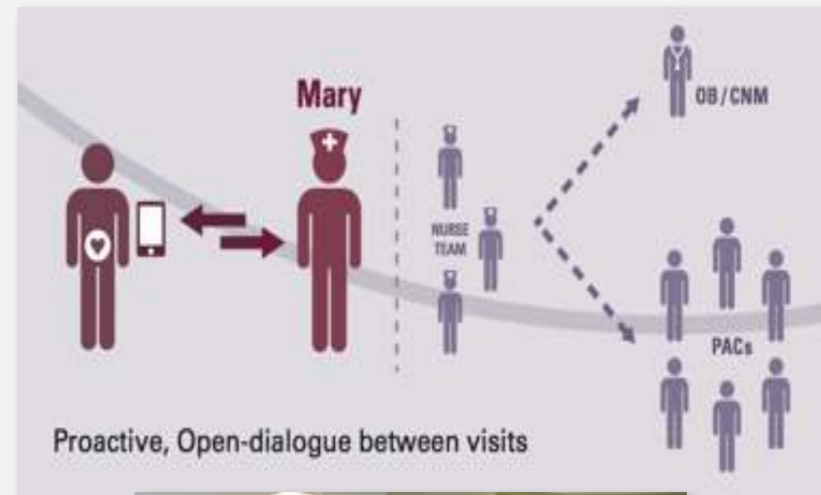
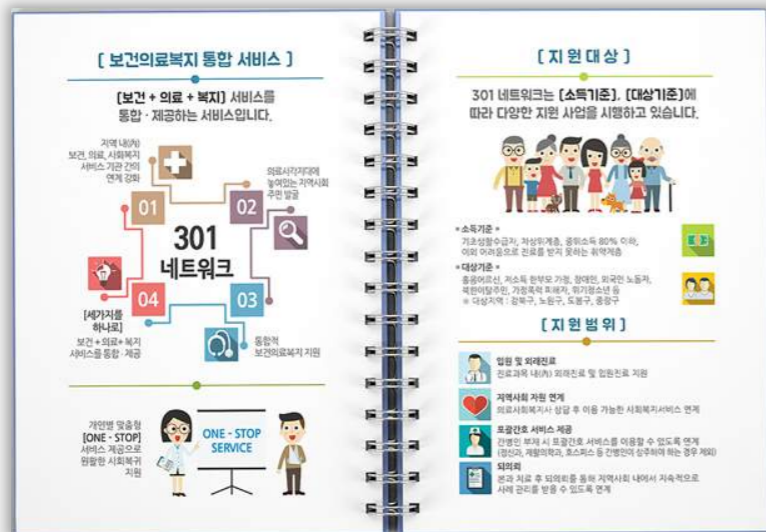
2.3 의료서비스 수요자 조사

2.1 의료서비스 관련 정책, 트렌드 조사

의료보건환경의 정책적, 지역적 특성 및 수요자 중심의 요구사항 파악을 위한 자료조사를 진행했습니다.

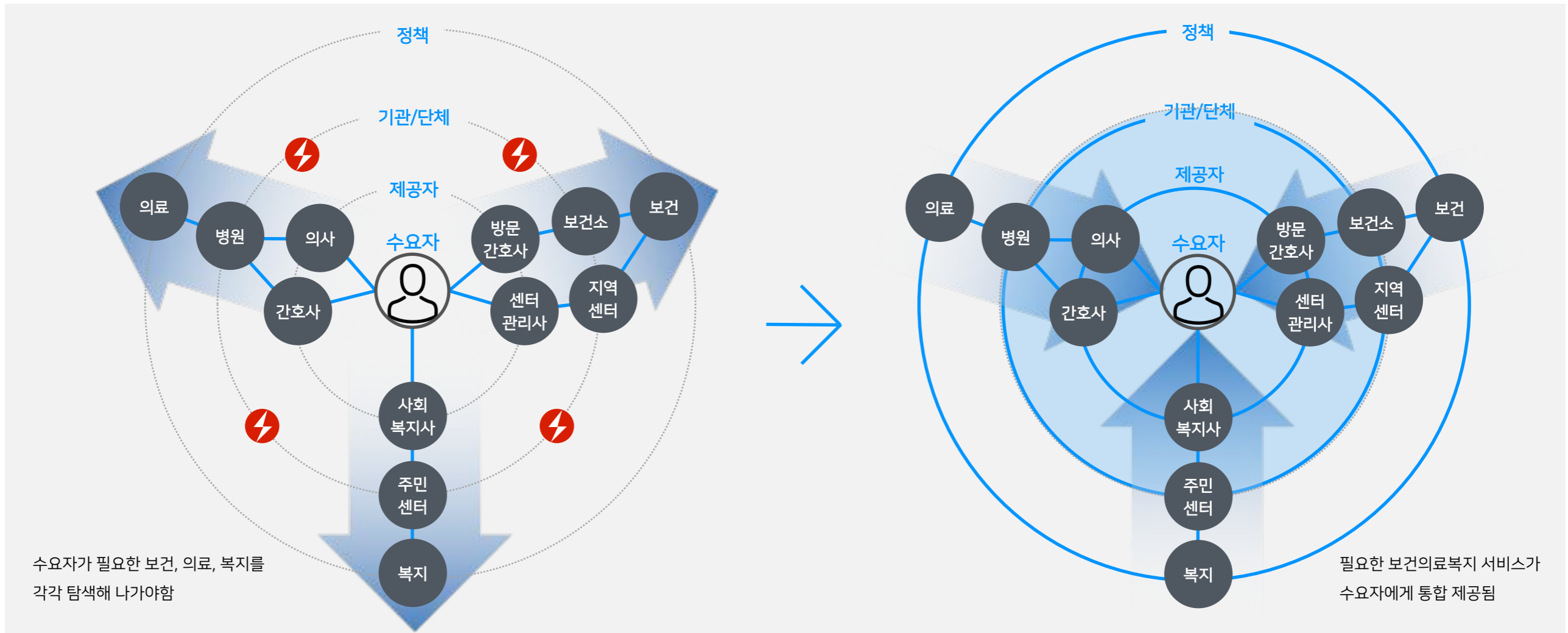
- 성남시의료원 이해관계자 인터뷰 (5인)
- 보건 의료 관련 정책 조사
- 성남시 지역적 특성

- 의료보건 혁신사례 조사
- 의료혁신전문가 인터뷰 (3인)



2.1 의료서비스 관련 정책, 트렌드 조사

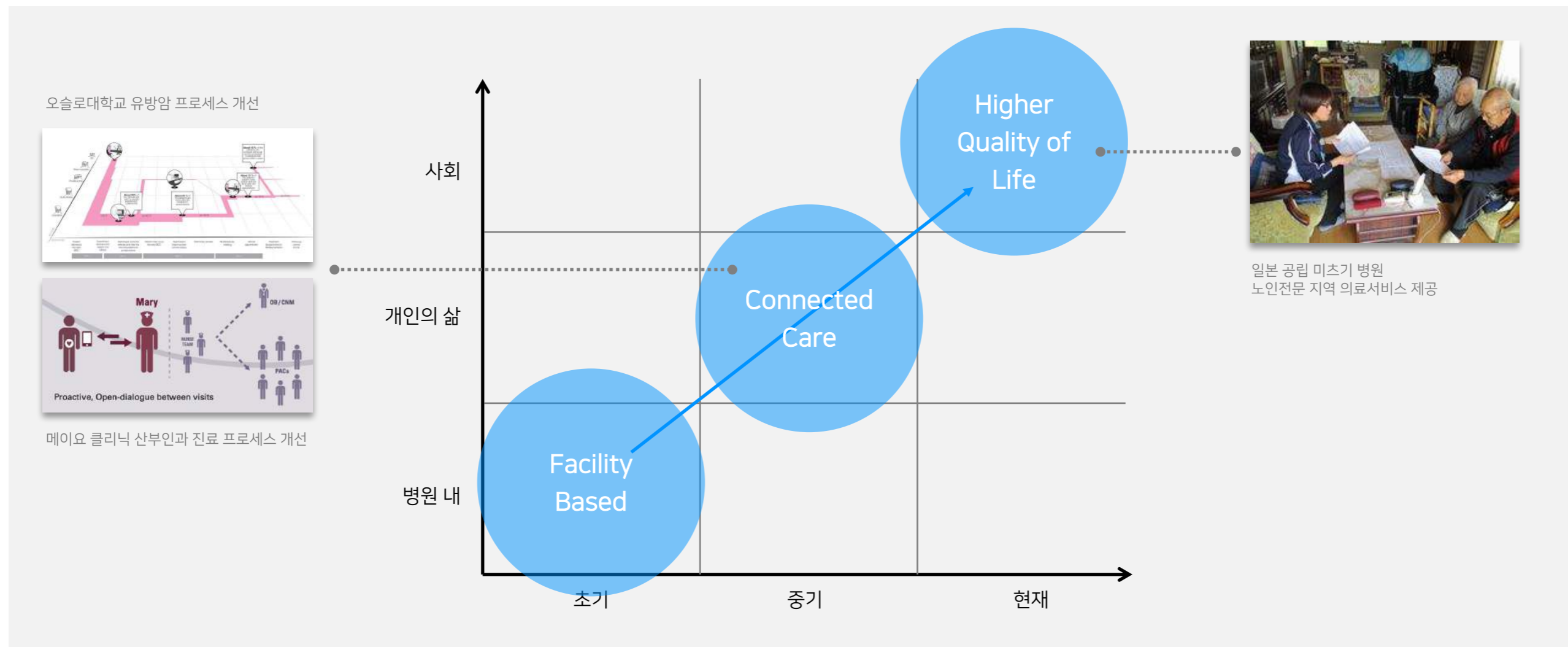
정부는 수요자 주도 건강관리를 위하여 정책적으로 보건의료복지를 통합하는 청사진을 제시하고 있으며, 지자체 중심으로 의료보건서비스 제공자 및 기관/단체를 연계하는 서비스를 제공 중입니다.



수요자 중심의 의료-보건-복지 서비스 통합을 통해 개인의 건강관리를 추구하는 단계

2.1 의료서비스 관련 정책, 트렌드 조사

의료보건분야에서는 서비스 접점의 디자인 개선에서 서비스 프로세스 개선, 서비스 모델 및 전략 제안 등으로 서비스디자인의 활용 영역을 변화시키고 있습니다.



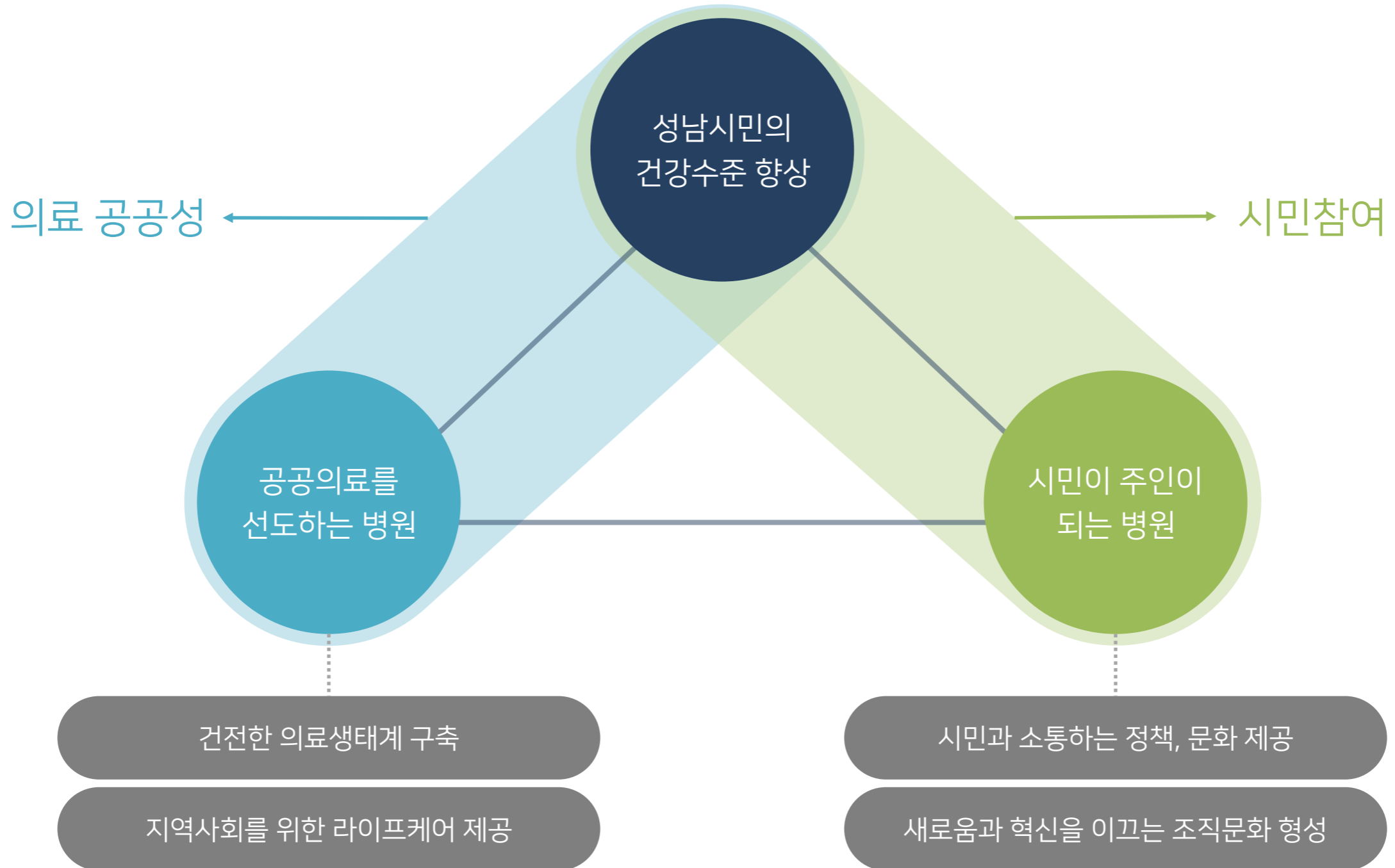
의료서비스디자인의 방향이 병원 안팎을 연결하여 개인의 건강관리를 돕는 방향으로 변화

성남시의료원은 지역거점 병원으로서
진료권 내 건강 격차 해소 및 미충족 의료 서비스를 제공 예정입니다.



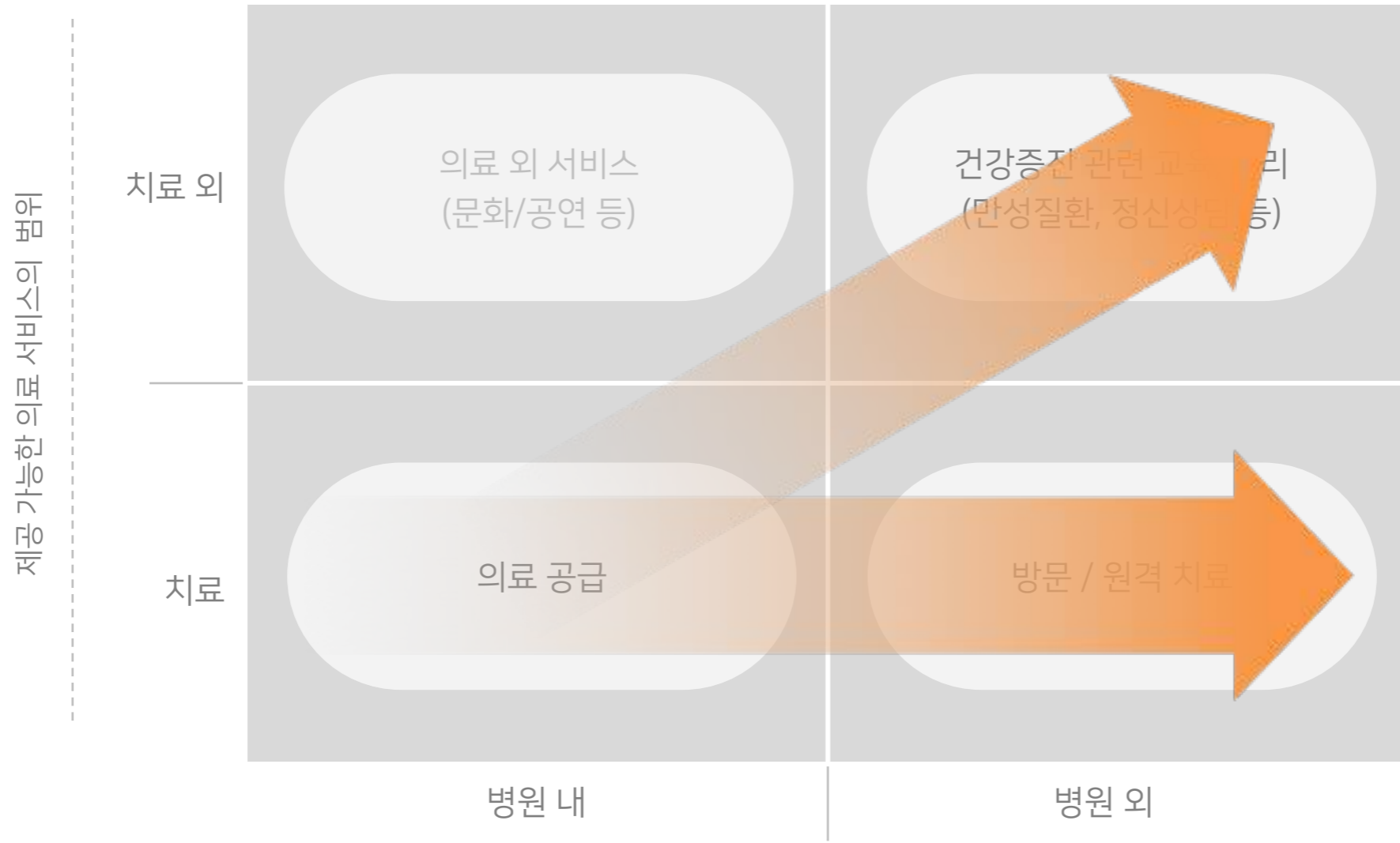
진료권 내 공공의료의 역할을 잘 전달하기 위한 서비스 기획이 필요

성남시의료원의 미션은 공공의료와 시민참여를 통하여 성남시민의 건강수준을 향상시키는 것입니다.



2.2 성남시 지역적 특성 조사

이를 위하여, 시민의 치료 전-중-후 경험을 아우르기 위한 지역의료원으로서의 역할을 제시해야 합니다.



“제한적 외래진료나 30분 외래진료 등 공공병원이 할 수 있는 프로세스 개선을 시도함으로써 민간병원을 이끌어 갈 수 있습니다.”



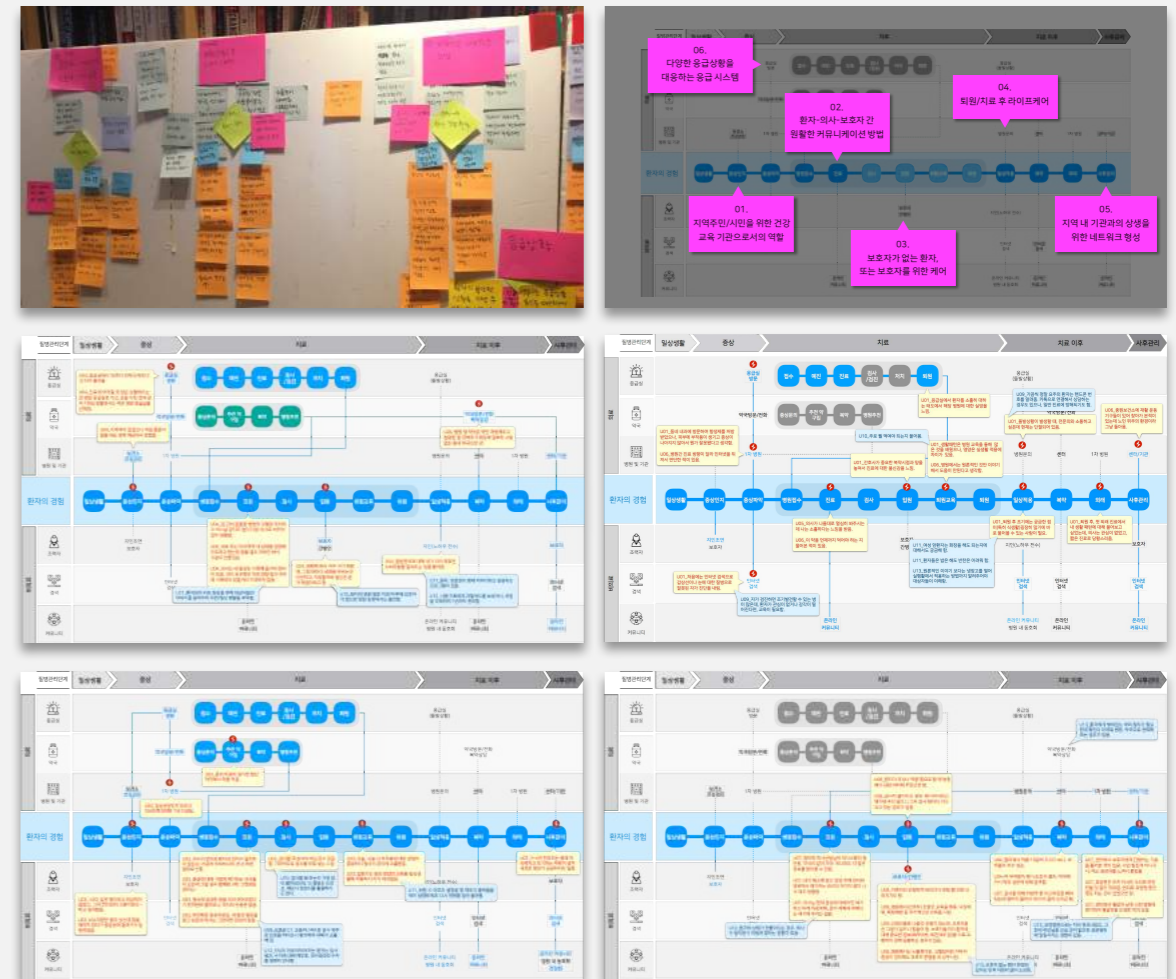
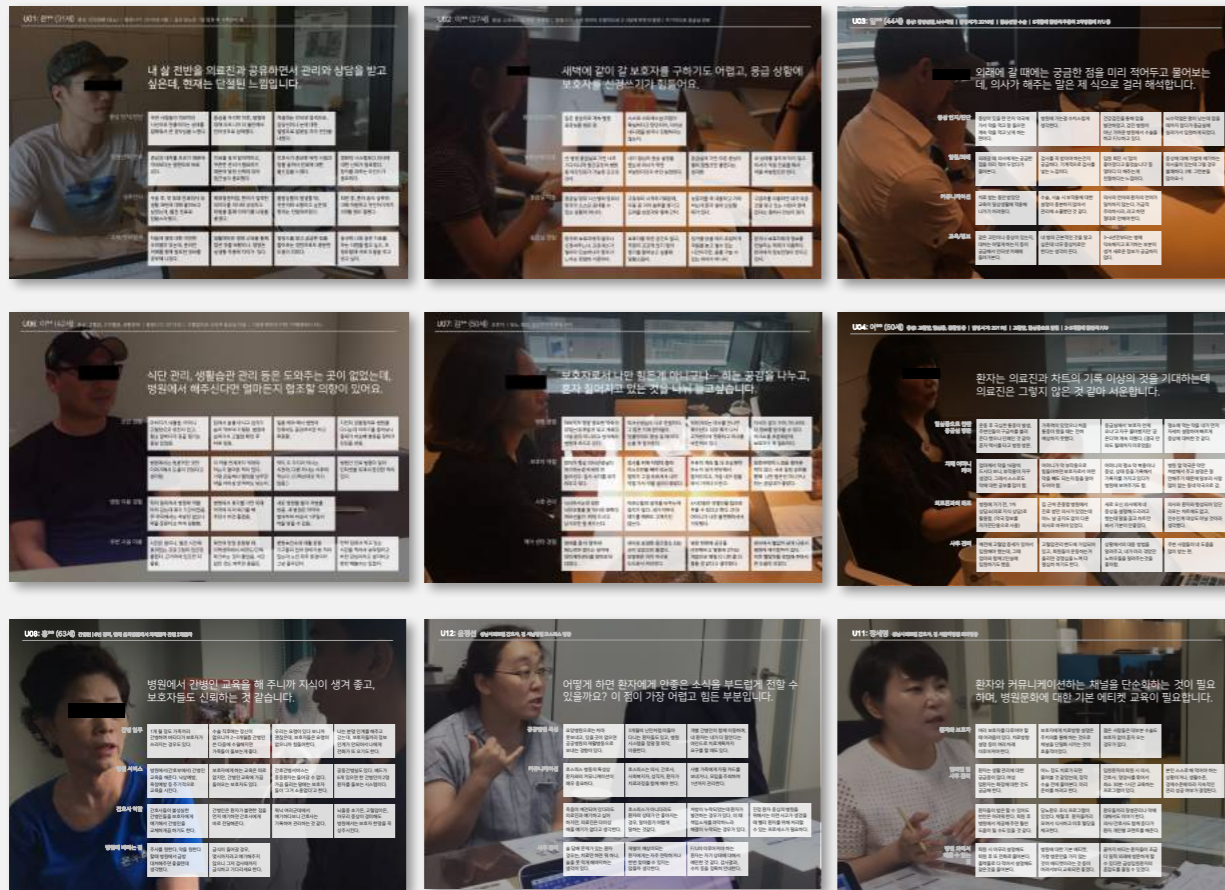
“수익이 아닌 인습과 문화를 바꾸는 것이 공공병원에서 할 수 있는 일이라고 생각합니다.”

2.3 의료서비스 수요자 조사

의료보건환경의 정책적, 지역적 특성 및 수요자 중심의 요구사항 파악을 위한 자료조사를 진행했습니다.

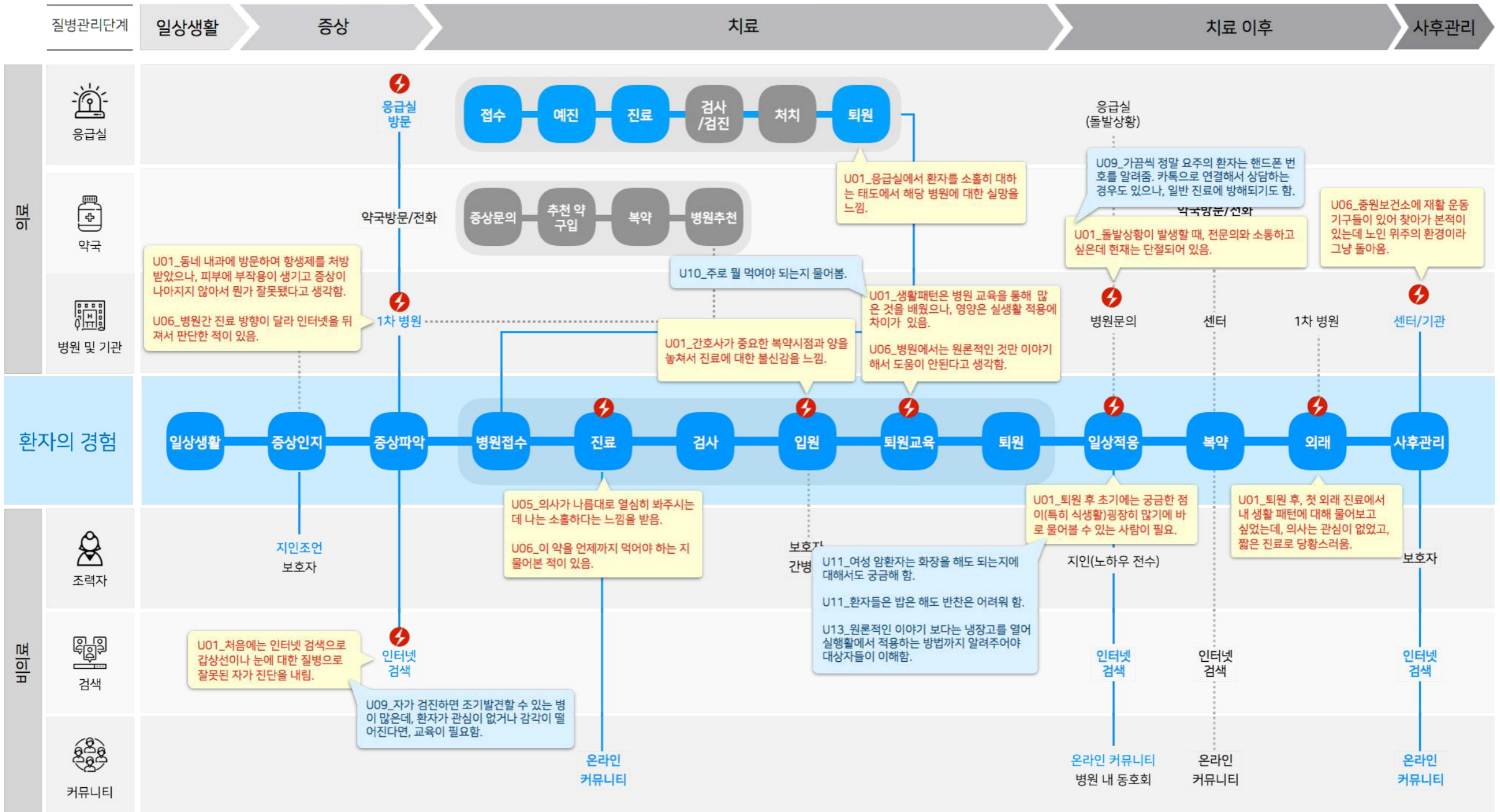
- 서비스 수요자/제공자 인터뷰
- 환자, 의료진 등 (14인)

- 주요 불만족사항 / 사용자 니즈 분석



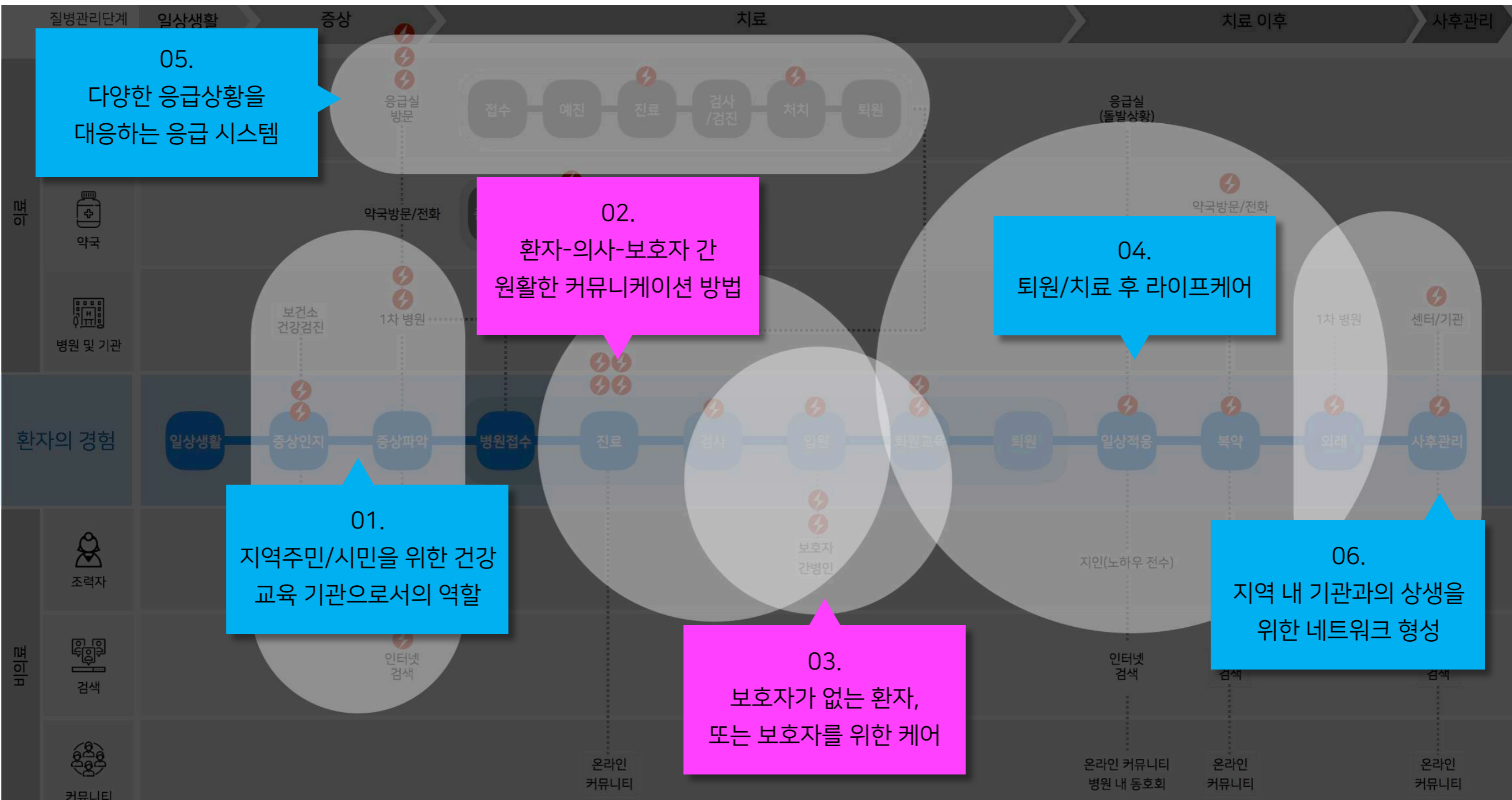
2.3 의료서비스 수요자 조사

환자, 보호자, 의료진 심층 인터뷰 결과 서비스 수요자 및 제공자의 서로 다른 관점 및 불만족지점을 확인할 수 있었습니다.

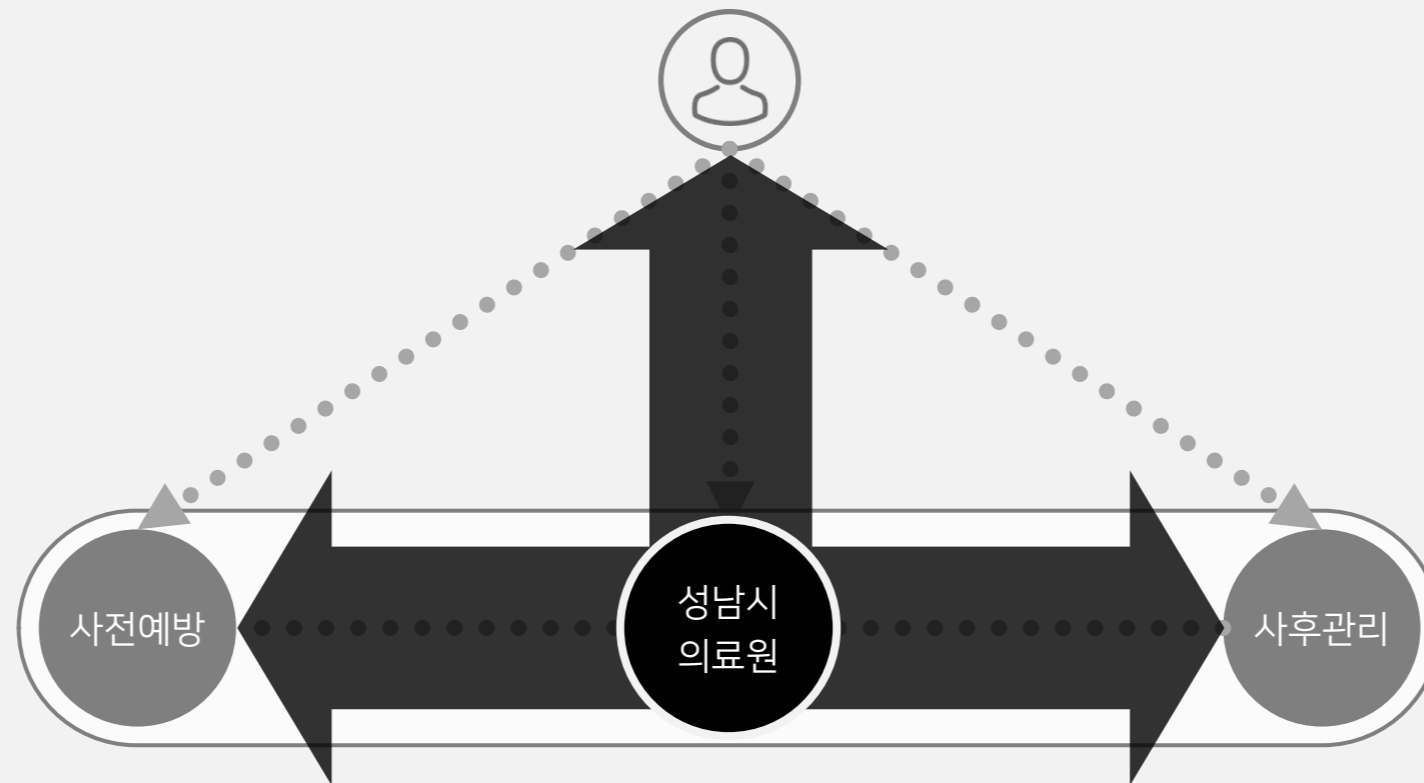


2.3 의료서비스 수요자 조사

수요자 조사에서 추가적으로 확인할 수 있는 불만족 지점은 환자-의사의 커뮤니케이션 영역이었습니다.



시민에게는 보건-의료-복지의 구분 없이 개인 건강관리에 도움을 줄 통합된 채널이 필요하며,
그 채널은 의료서비스를 제공할 수 있는 성남시의료원 중심이어야 합니다.



성남시의료원이 시민의 건강관리 흐름을 연결하는 서비스 개발이 필요

1. 과업소개
2. 의료서비스 및 서비스 수요자 조사
3. 성남시의료원 공공의료서비스 컨셉
4. 성남시의료원 공공의료서비스 로드맵
5. 핵심 서비스 프로토타이핑
6. 기대효과
7. 성남시의료원 서비스디자인 혁신팀 운영 제언

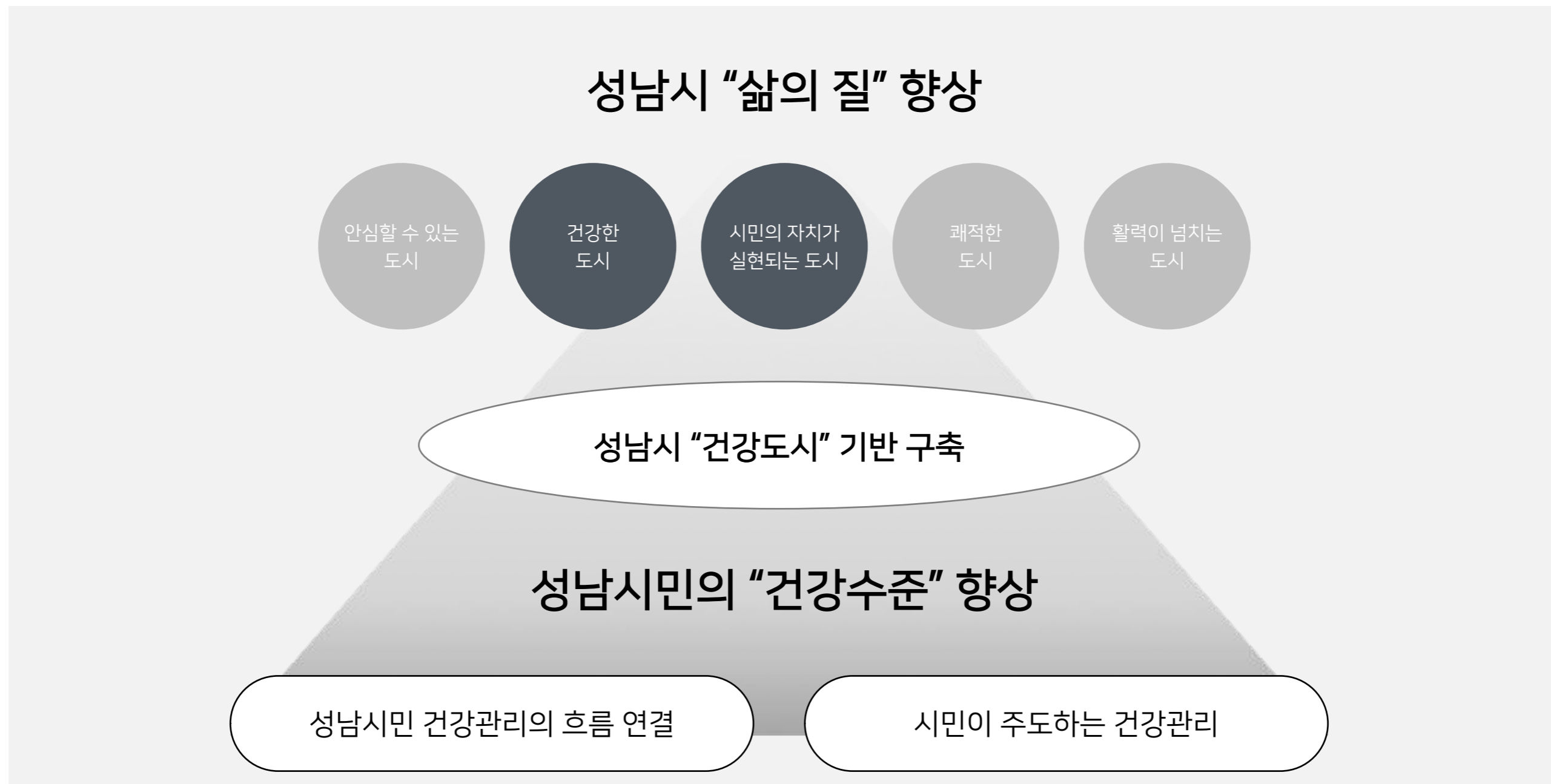
3.1 공공의료서비스디자인 목표

3.2 공공의료서비스디자인 컨셉

3.3 성남시의료원 공공의료서비스디자인 핵심 과제 영역

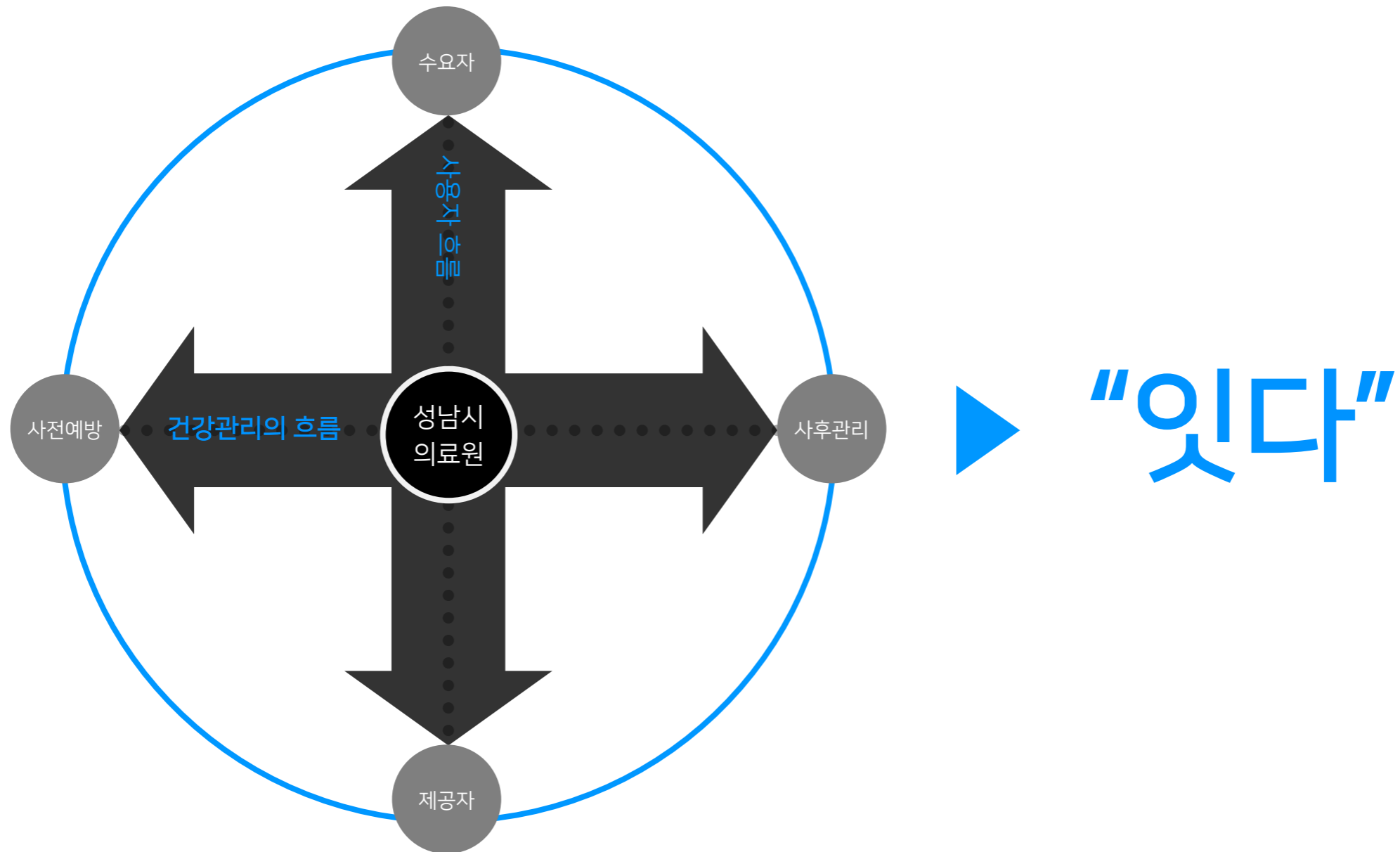
3.1 공공의료서비스디자인 목표

성남시의료원은 성남시 “삶의 질” 향상 중 “성남시민의 건강수준의 향상”의 목표를 가지고 있으며, 이를 위해 건강관리의 흐름을 연결하고 시민이 주도하는 건강관리서비스를 제시해야 합니다 .



3.2 공공의료서비스디자인 컨셉

시민 건강관리의 흐름을 연결하고, 시민과 의료원의 긴밀한 협력에 의한 의료원 운영을 위한 서비스디자인 컨셉을 도출하였습니다.



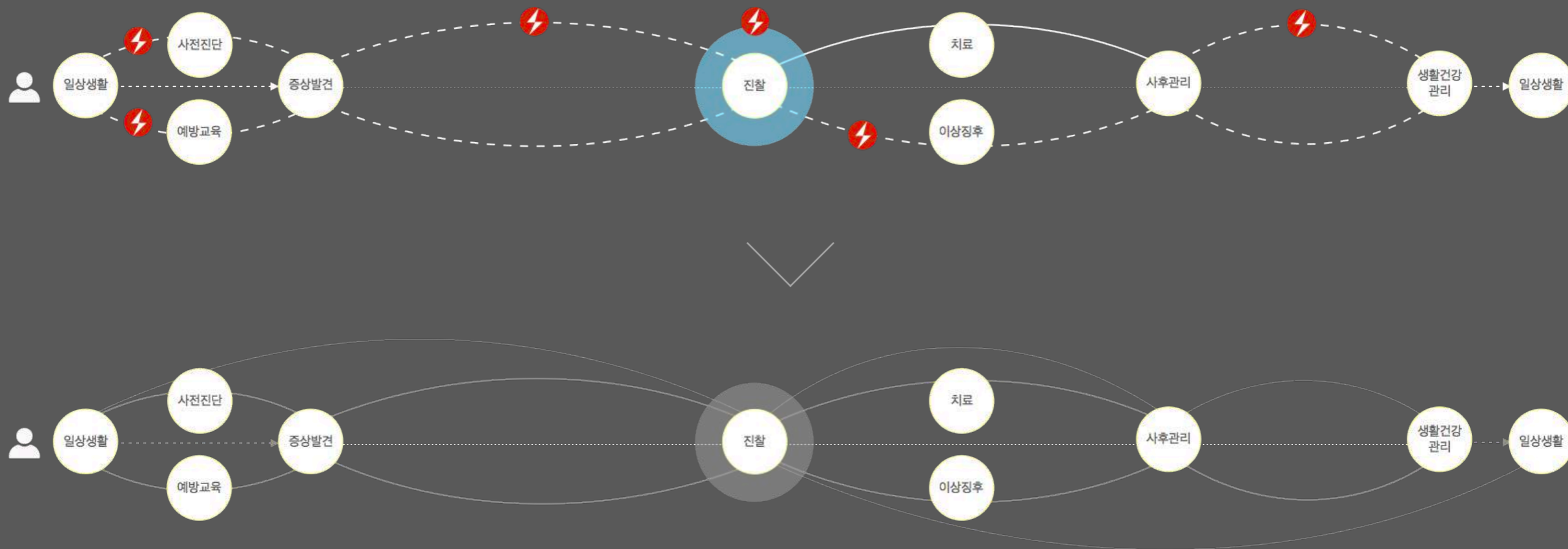
3.2 공공의료서비스디자인 컨셉

시민을 위한 의료원의 역할, 즉 건강관리 흐름의 연결과 시민참여를 통한 의료원 운영을 위하여 성남시의료원 서비스디자인 컨셉 “잇다” 를 4대 주제 영역으로 확장하였습니다.



3.3 성남시의료원 공공의료서비스디자인 10대 핵심 과제 영역

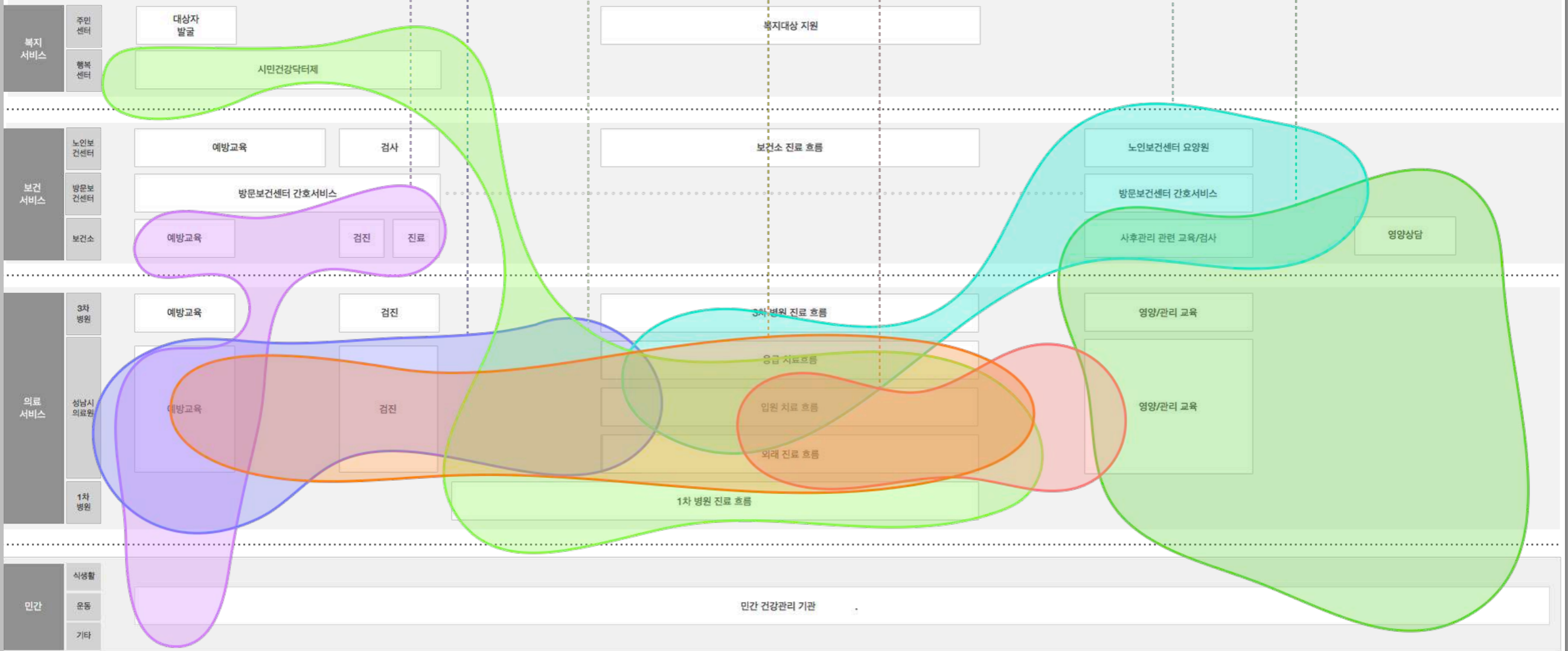
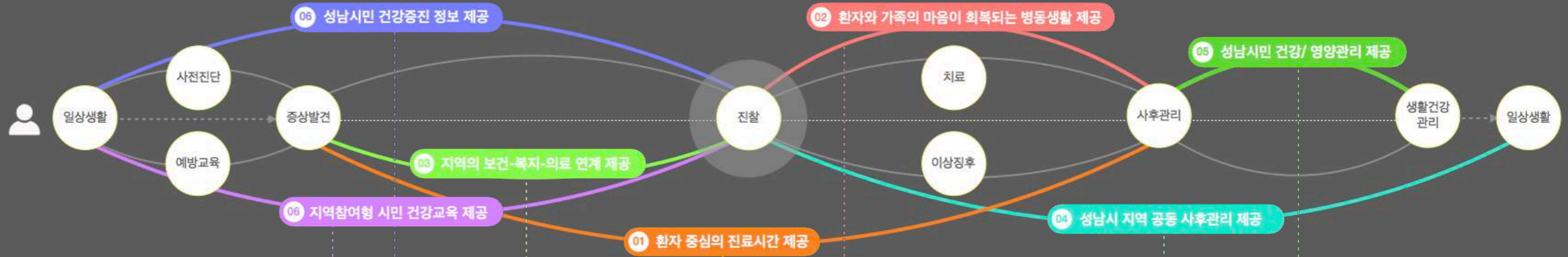
현재 성남시민의 건강흐름에서 끊어져 있는 부분을 연결하고,
이를 위하여 의료원 내부의 역량을 강화하는 것이 개원 단계에서 우선적으로 필요합니다.



3.3 성남시의료원 공공의료서비스디자인 10대 핵심 과제 영역

현재 성남시민의 건강흐름에서 끊어져 있는 부분을 연결하고,
이를 위하여 의료원 내부의 역량을 강화하는 것이 개원 단계에서 우선적으로 필요합니다.



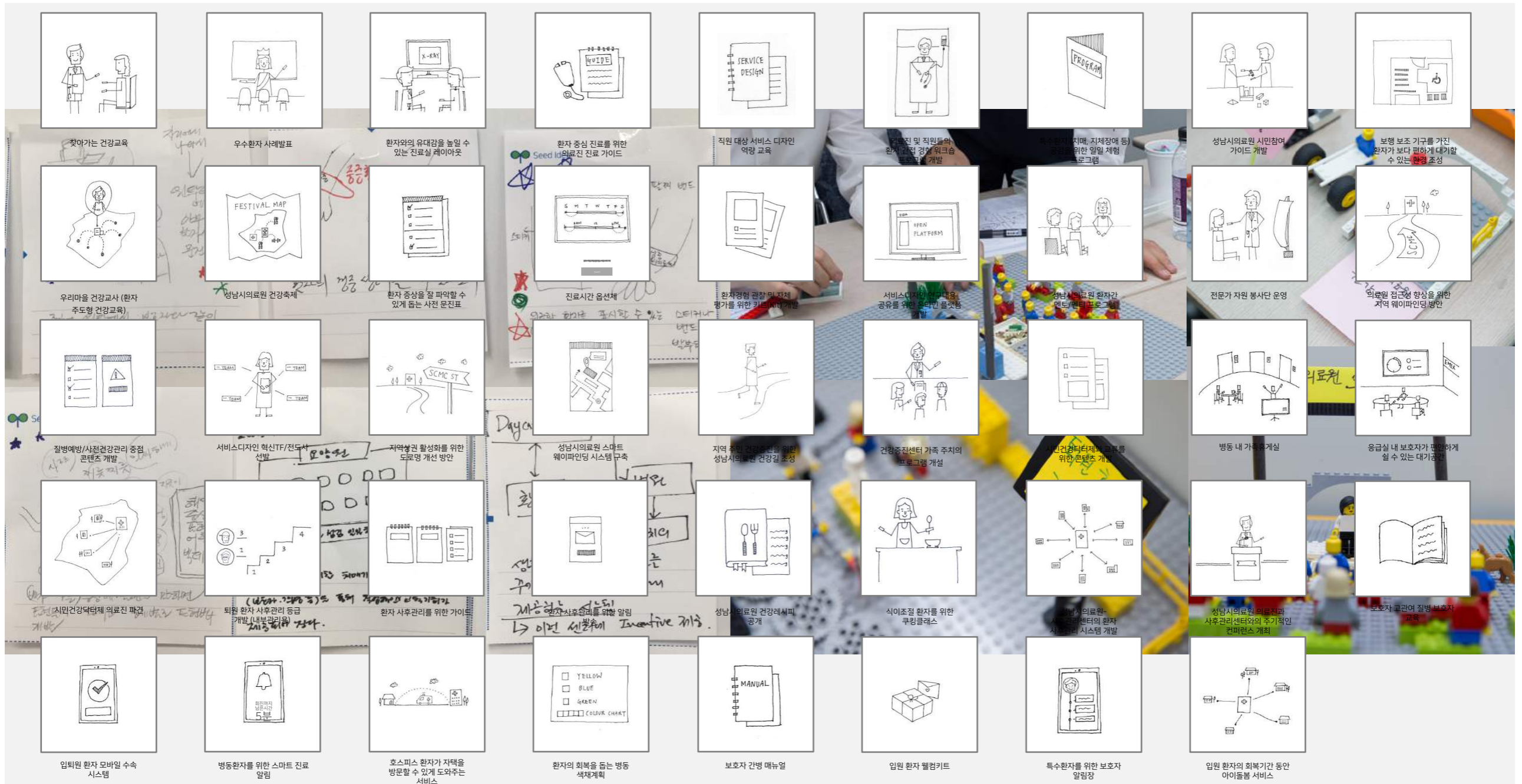


3.3 성남시의료원 공공의료서비스디자인 핵심 과제 영역

4대 핵심 주제 영역	성남시의료원 공공의료서비스디자인 핵심 과제 영역
<p>I 환자과 의료진의 마음있다</p>	<p>01. 환자 공감 기반 진료 제공</p> <p>02. 환자과 가족의 마음이 회복되는 병동생활 제공</p>
<p>II 성남시 의료서비스의 흐름있다</p>	<p>03. 지역 보건-복지-의료 연계 제공</p> <p>04. 성남시 지역 공동 사후관리 제공</p> <p>05. 성남시민 건강/영양관리 제공</p>
<p>III 일상과 진료를 서로있다</p>	<p>06. 성남시민 건강증진 정보 제공</p> <p>07. 지역참여형 시민 건강교육 제공</p>
<p>IV 시민과 의료원의 생각있다</p>	<p>08. 성남시의료원 내부 혁신문화 증진</p> <p>09. 시민참여형 서비스디자인 운영</p> <p>10. 지역과 의료원을 잇는 환경 조성</p>

3.4 아이디어 도출

성남시의료원 내부 직원들과 함께 관련 분야의 아이디어 도출 워크숍을 진행하고, 공공성, 차별성, 시민참여 측면을 고려하여 최종 46개 아이디어를 도출했습니다.

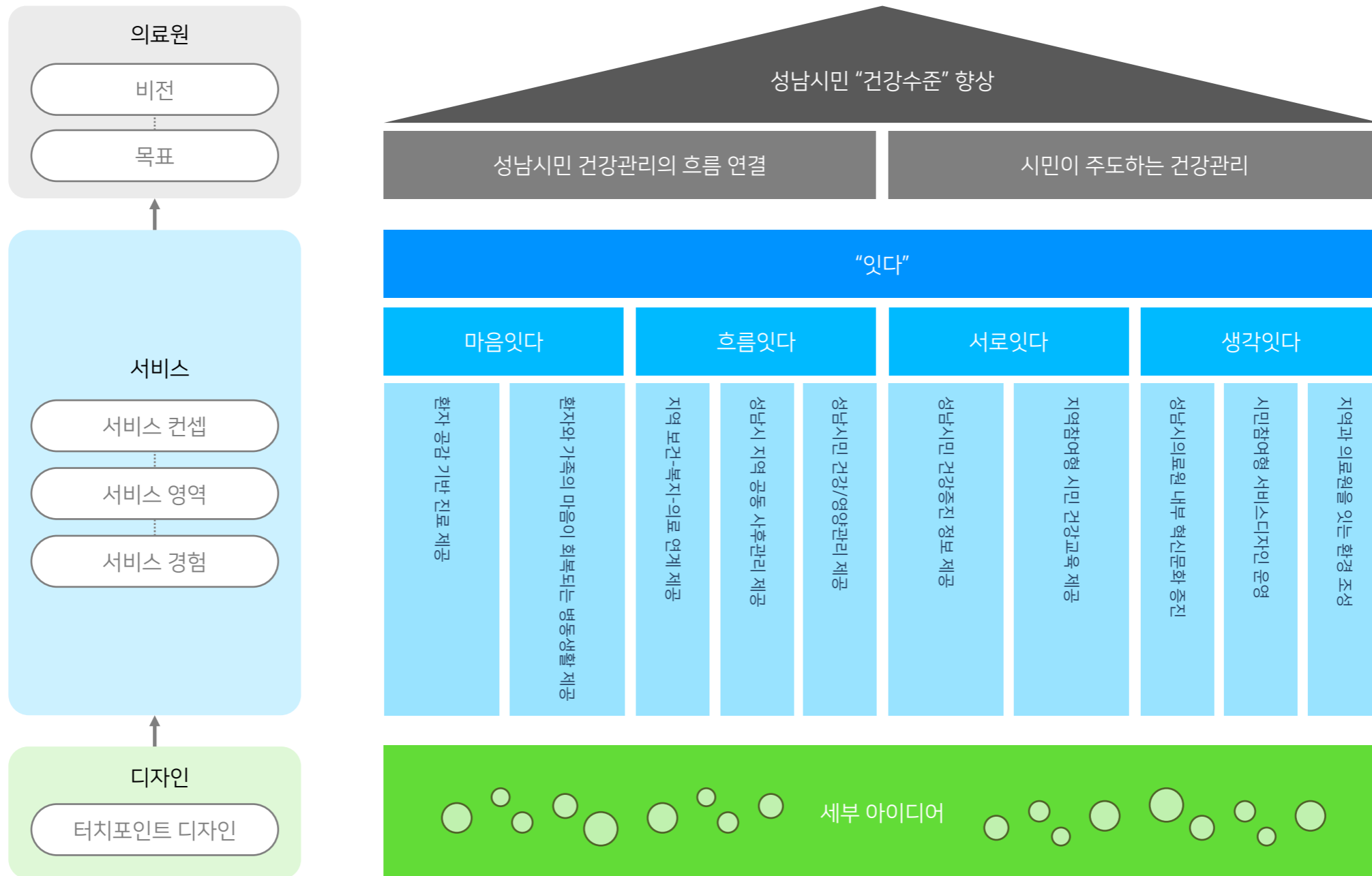


1. 과업소개
2. 의료서비스 및 서비스 수요자 조사
3. 성남시의료원 공공의료서비스 컨셉
4. 성남시의료원 공공의료서비스 로드맵
5. 핵심 서비스 프로토타이핑
6. 기대효과
7. 성남시의료원 서비스디자인 혁신팀 운영 제언

- 4.1 성남시의료원 공공의료서비스디자인 대표 서비스 경험 도출
- 4.2 성남시의료원 공공의료서비스디자인 10대 핵심 과제
- 4.3 5년 실행 계획

4.1 성남시의료원 공공의료서비스디자인 대표 서비스 경험 도출

핵심 과제 영역을 중심으로 워크숍을 통해 세부 아이디어를 수렴하고,
이 아이디어들을 연결하여 수요자를 위한 서비스 경험을 도출하였습니다.



4.1 성남시의료원 공공의료서비스디자인 대표 서비스 경험 도출

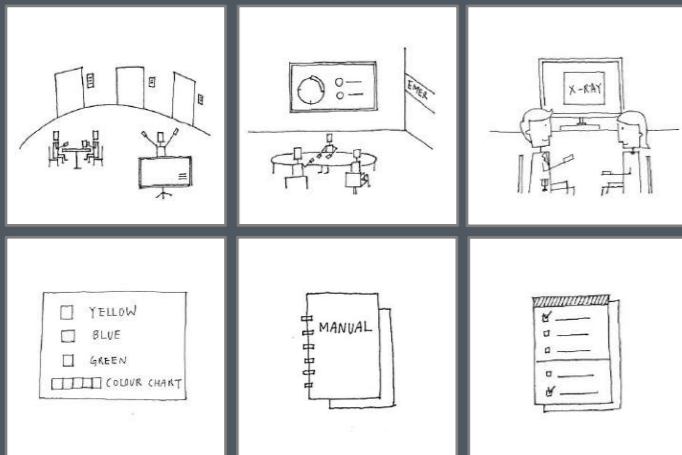
아이디어



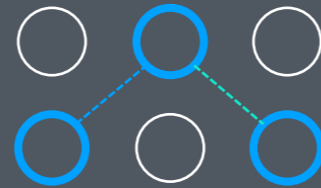
정보 환경 교육

물리적 환경, 정보, 대면하는 사람 등
사용자와 만나는 접점에 대한
개별 아이디어 도출

[워크샵을 통한 아이디어 도출]



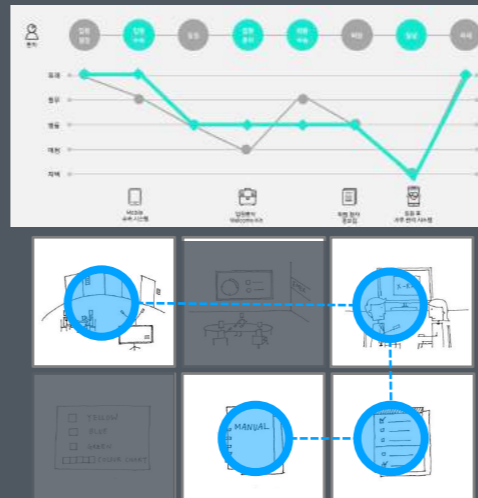
서비스 경험



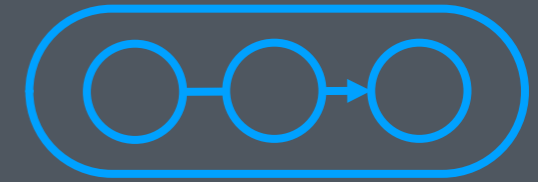
정보 환경 교육

개별 아이디어와 사용자의 여정을 결합하여 새로운
사용자 경험 제안

[아이디어 선정 및 연결]

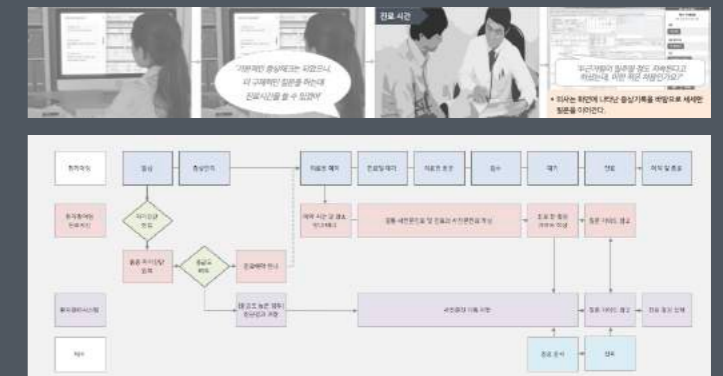


서비스 구체화



연결된 서비스 경험을 사용자에게
전달 가능하도록 구체화

[서비스 흐름도와 시나리오를 통한 서비스 구체화]



4.1 성남시의료원 공공의료서비스디자인 대표 서비스 경험 도출

4대 핵심 주제 영역	성남시의료원 공공의료서비스디자인 핵심 과제 영역
<p>I 환자와 의료진의 마음있다</p>	<p>01. 환자 공감 기반 진료 제공</p> <p>02. 환자와 가족의 마음이 회복되는 병동생활 제공</p>
<p>II 성남시 의료서비스의 흐름있다</p>	<p>03. 지역 보건-복지-의료 연계 제공</p> <p>04. 성남시 지역 공동 사후관리 제공</p> <p>05. 성남시민 건강/영양관리 제공</p>
<p>III 일상과 진료를 서로있다</p>	<p>06. 성남시민 건강증진 정보 제공</p> <p>07. 지역참여형 시민 건강교육 제공</p>
<p>IV 시민과 의료원의 생각있다</p>	<p>08. 성남시의료원 내부 혁신문화 증진</p> <p>09. 시민참여형 서비스디자인 운영</p> <p>10. 지역과 의료원을 잇는 환경 조성</p>

4.2 성남시의료원 공공의료서비스디자인 10대 핵심 과제 (1/2)

4대 핵심 주제 영역

I 환자
와 의료진
의 마음
있다

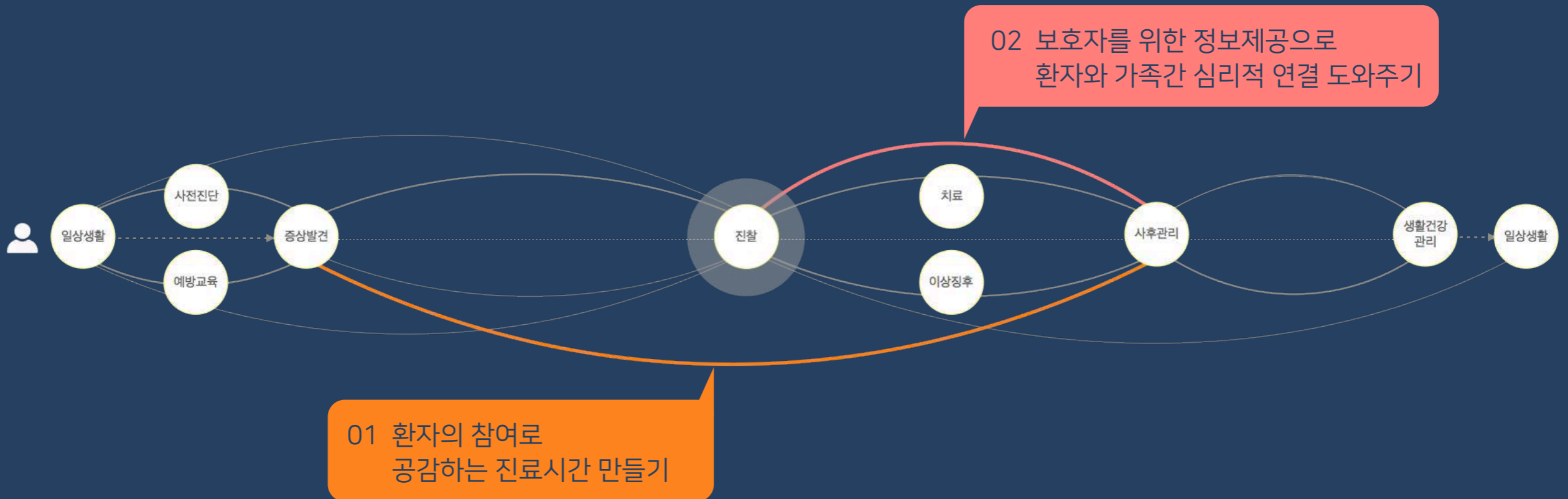
II 성남시
의료서비스
의 흐름
있다

4.2 성남시의료원 공공의료서비스디자인 10대 핵심 과제 (1/2)

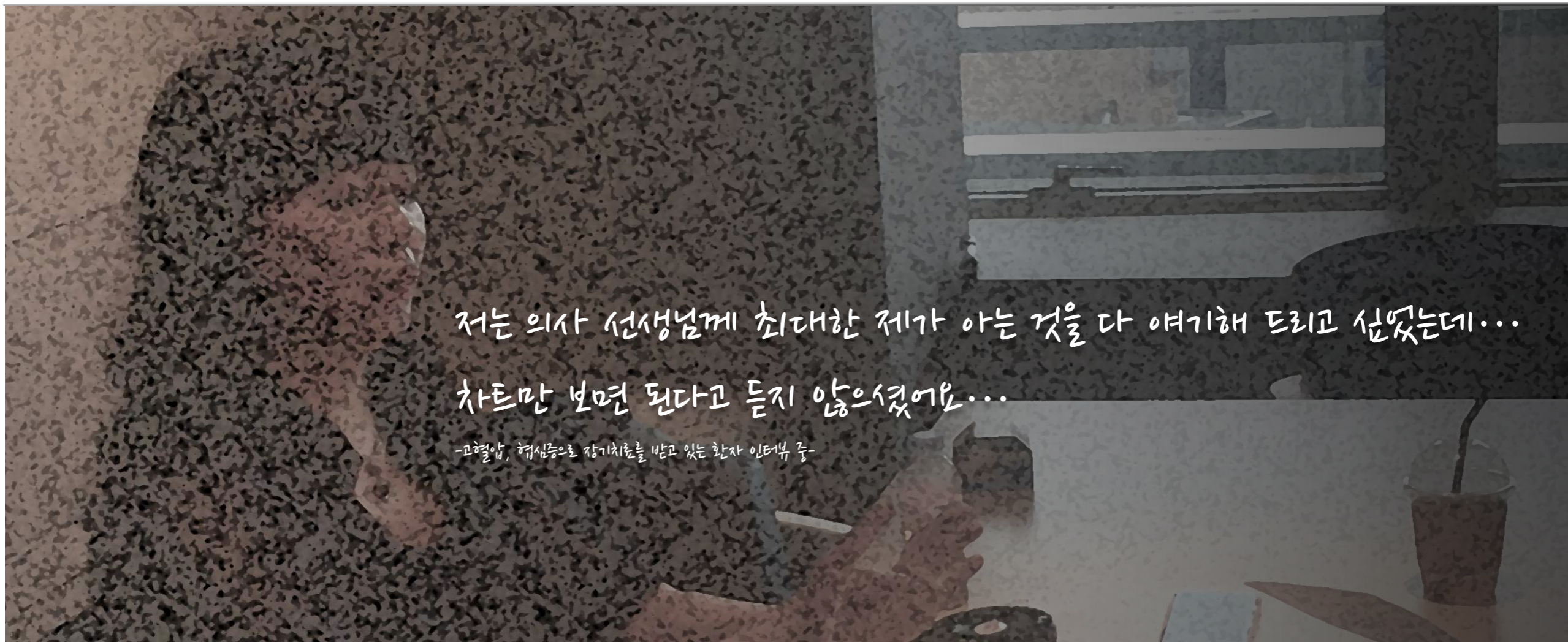
4대 핵심 주제 영역	핵심 과제 영역	세부 아이디어
<p>III 일상과 진료를 서로 잇다</p>	<p>06. 성남시민 건강증진 정보 제공</p>	<p>06-1. 질병예방/사전건강관리 중점 콘텐츠 개발 06-2. 건강증진센터 가족 주치의 프로그램 개설</p>
	<p>07. 지역참여형 시민 건강교육 제공</p>	<p>07-1. 찾아가는 건강교육 07-2. 우수환자 사례발표 07-3. 우리마을 건강교사 (환자 주도형 건강교육) 07-4. 성남시의료원 건강축제 07-5. 성남시의료원 체험 학습</p>
<p>IV 시민과 의료원의 생각 잇다</p>	<p>08. 성남시의료원 내부 혁신문화 증진</p>	<p>08-1. 직원 대상 서비스 디자인 역량 교육 08-2. 의료진 및 직원들의 환자 간접 경험 워크숍 프로그램 개발 08-3. 환자경험 관찰 및 자체평가를 위한 도구(Kit) 개발 08-4. 서비스디자인 연구내용 공유를 위한 온라인 플랫폼 개발 08-5. 서비스디자인 혁신TF / 전도사 선발</p>
	<p>09. 시민참여형 서비스디자인 운영</p>	<p>09-1. 특수환자 (치매, 지체장애 등) 공감을 위한 일일 체험 프로그램 09-2. 성남시의료원 시민참여 가이드 개발 09-3. 성남시의료원 환자간 멘토/멘티 프로그램 09-4. 전문가(퇴직 의료진) 자원 봉사단 운영 09-5. 포토보이스를 활용한 의료원 내 개선점 발견하기</p>
	<p>10. 지역과 의료원을 잇는 환경 조성</p>	<p>10-1. 보행 보조 기구를 가진 환자가 보다 편하게 대기할 수 있는 환경 조성 10-2. 지역상권 활성화를 위한 도로명 개선 방안 10-3. 의료원 접근성 향상을 위한 지역 웨이파인딩 방안 10-4. 지역 주민 건강증진을 위한 성남시의료원 건강길 조성 10-5. 성남시의료원 스마트 웨이파인딩 시스템 구축</p>

“환자와 의료진의 마음있다”

의사, 환자, 보호자의 공감을 도와주는 서비스 제안



수요자 VOC



저는 의사 선생님께 최대한 제가 아는 것을 다 얘기해 드리고 싶었는데...
차트만 보면 된다고 듣지 않으셨어요...

-고혈압, 협심증으로 장기치료를 받고 있는 환자 인터뷰 중-

“나에 대한 정보를 최대한 많이 들려야 더 정확한 진단을 내리실거라 생각해요.”

“의사와 제가 생각하는 증상의 수준이 달라요.”

“보호자로서 어떤 일을 해야 하는지 몰라 당황스러웠어요.”

“보호자가 필요할 때가 있고 아닐 때가 있는데 구분하기 어려워요.”

인사이트

의료서비스는 환자 중심의 진료 (Patient-centered Care)로 변화하고 있으며, 최근 도입된 환자 경험 평가는 '환자와의 공감'에 특히 중점을 두고있음

정책배경 리서치

의료진과 환자간 질병을 대하는 태도와 서로 필요로하는 정보가 다른데서 오는 커뮤니케이션 마찰이 발생

사용자조사

여러 환자군에 대응할 수 있는 의료진의 공감 기반 커뮤니케이션 고도화가 필요

사용자조사

환자와 가족 중심의 케어 (Patient-Family Centered Care) 환자의 가족도 케어의 대상으로 여기는 추세임

정책배경 리서치

가족(보호자)이 환자 질병과 상태를 잘 파악하는 것은, 환자와 가족의 정서적 안정을 위해 중요함

사용자조사

01

진료 시간 중 환자-의료진 간 정보 불균형을 줄이고, 구두 커뮤니케이션을 보완해 줄 수 있는 매체 개발이 필요함

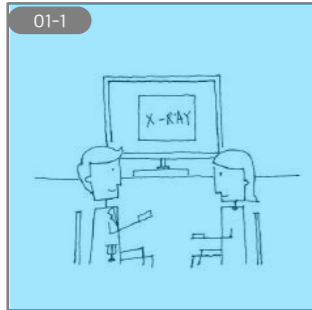
02

환자와 가족이 치료 중 겪게 되는 물리적, 심리적 단절을 완화할 수 있는 방법 개발이 필요함

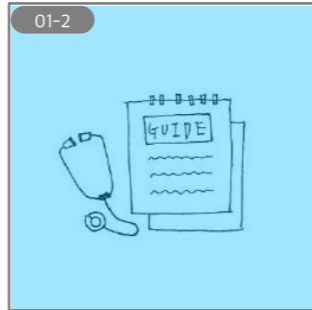
아이디어 도출

01

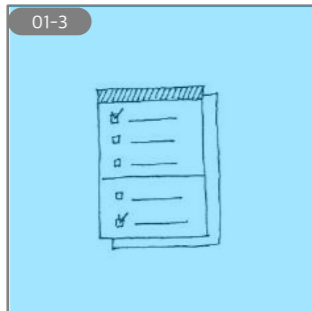
진료 시간 내 환자-의료진 간 정보 불균형을 줄이고, 구두 커뮤니케이션을 보완해 줄 수 있는 매체 개발이 필요함



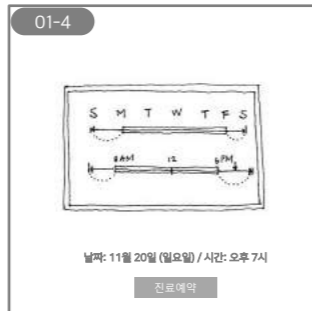
01-1 환자와의 유대감을 높일 수 있는 진료실 레이아웃



01-2 환자 중심 진료를 위한 의료진 진료 가이드



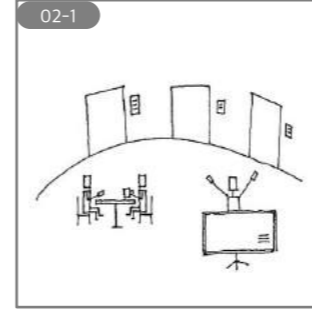
01-3 환자 증상을 잘 파악할 수 있게 돕는 사전 문진표



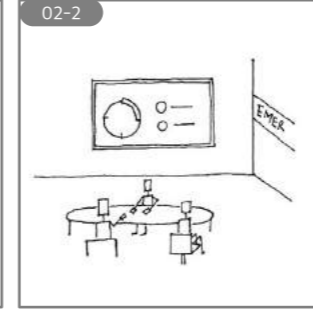
01-4 진료시간 옵션제

02

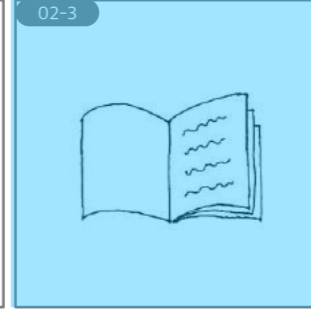
환자와 가족이 치료 중 겪게 되는 물리적, 심리적 단절을 완화할 수 있는 방법 개발이 필요함



02-1 병동 내 가족휴게실



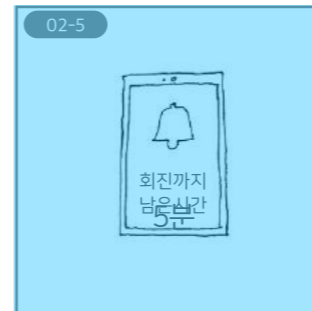
02-2 응급실 내 보호자가 편안하게 쉴 수 있는 대기공간



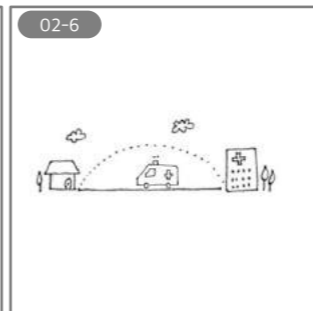
02-3 보호자 고관여 질병 보호자 교육



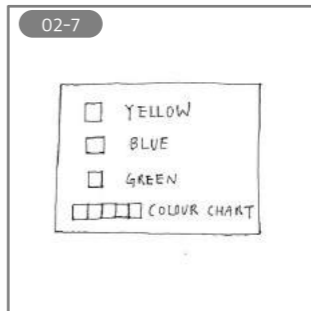
02-4 입퇴원 환자 모바일 수속 시스템



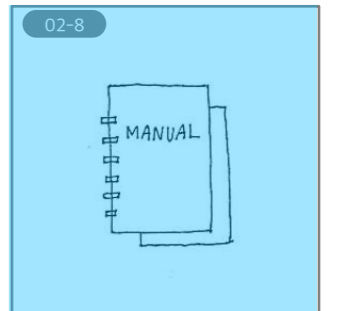
02-5 병동환자를 위한 스마트 진료 알림



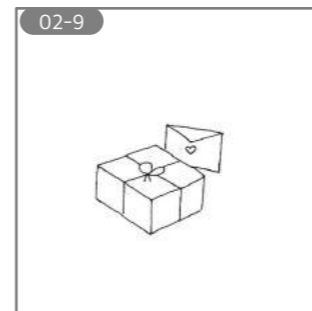
02-6 호스피스 환자가 자택을 방문할 수 있게 도와주는 서비스



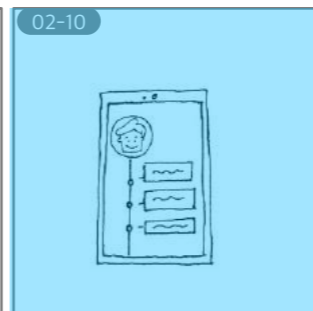
02-7 환자의 회복을 돕는 병동 색채계획



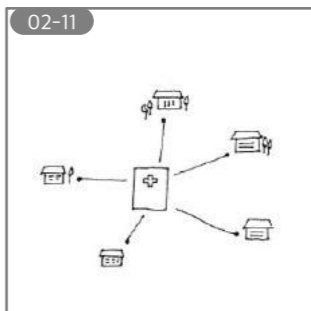
02-8 보호자 간병 매뉴얼



02-9 입원 환자 웰컴키트



02-10 특수환자를 위한 보호자 알림장

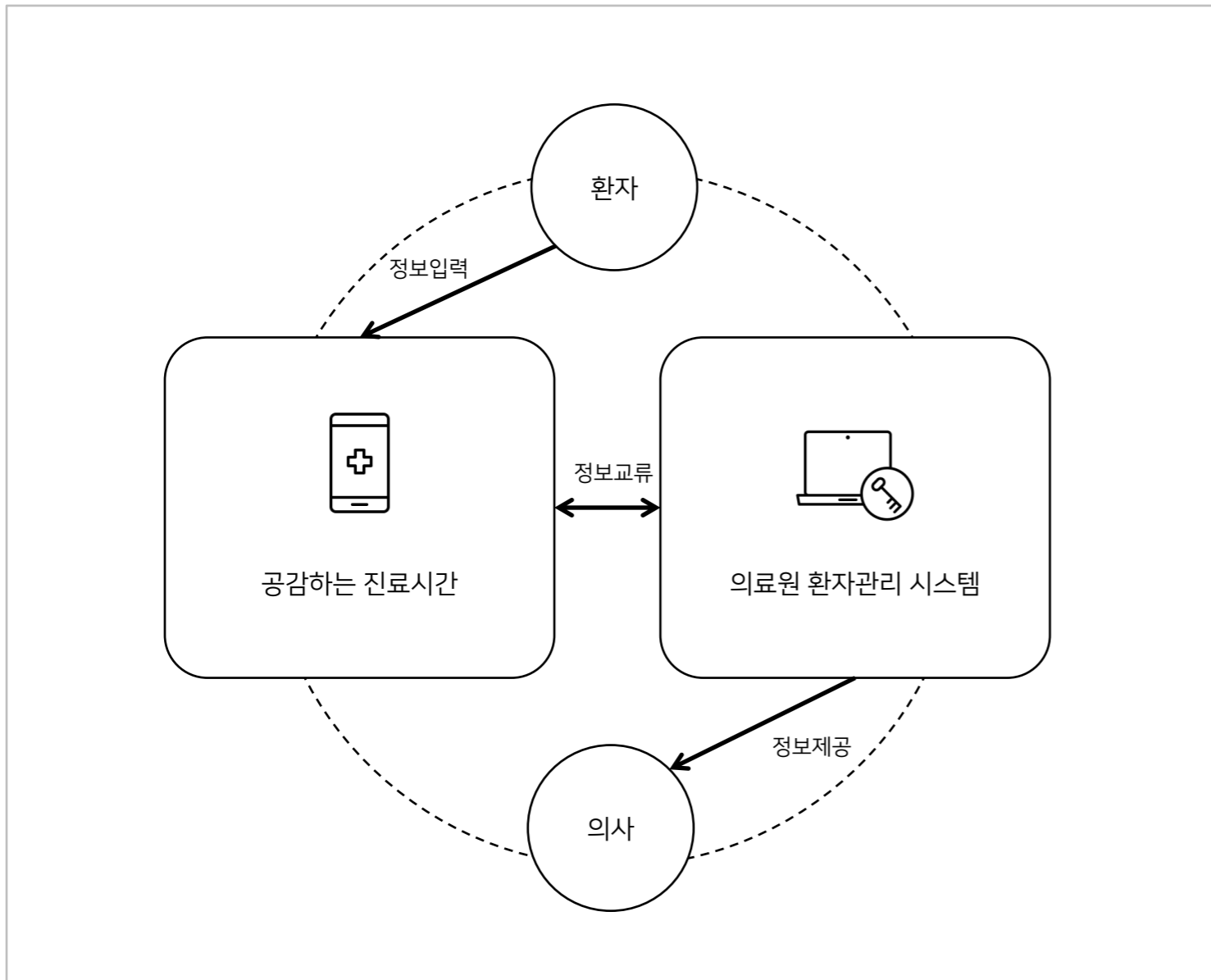


02-11 입원 환자의 회복기간 동안 아이돌봄 서비스

1. 환자의 참여로 공감하는 진료시간 만들기

환자의 참여로 공감하는 진료시간 만들기

진료 시 환자가 궁금한 사항을 모두 전달할 수 있게끔 도와주는 서비스로
진료실에서만 이루어지던 의사와 환자의 소통을 진료시간 전후로 확장시켜 진료시간 만족도를 상승시킬 수 있습니다.



- 환자경험 증진
- 공공의료 선도
- 성남시민 건강증진
- 시민참여 문화확산

필요성

- 환자는 의료진과 충분한 소통을 필요로 함 (급성 당뇨환자 인터뷰 중)
- 보건복지부는 심층진찰 시범사업 예정 (예:15분 심층진료)
- 심층진찰을 위한 폭넓은 환자정보 수집 및 진료를 위한 의사와 환자의 커뮤니케이션 모델 수립 필요

주요내용

- (환자) 진료예약 후 사전문진표 작성하여 제출
- (환자) 일상생활 중에 나타나는 증상을 기록
- (의사) 환자가 미리 작성하고 공유한 증상을 토대로 진료 진행
- (매체) 위의 기능과 서비스가 시행될 수 있는 온라인서비스 구축
- (매체) 온라인 환경이 익숙하지 않은 사용자들에게는 출력물 제공

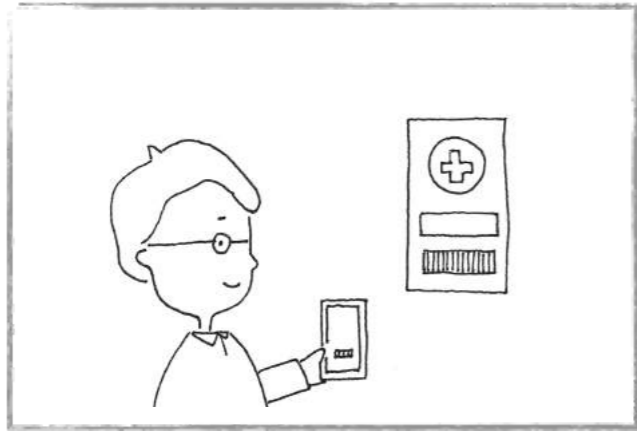
기대효과

- 환자가 적극적으로 참여하고 소통하는 진료시간 모델 제시
- 환자 공감을 위한 의료진 소통을 도움

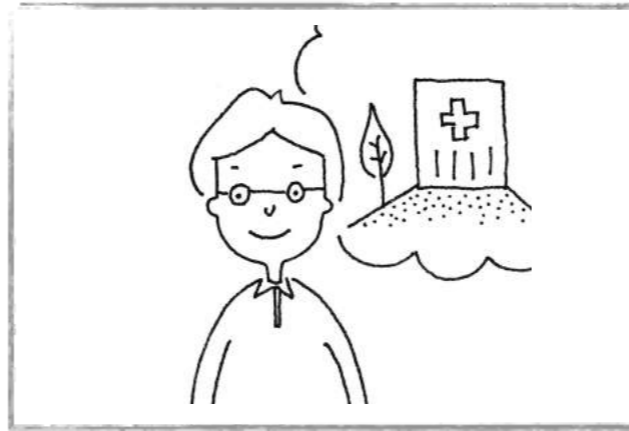
1. 환자의 참여로 공감하는 진료시간 만들기

환자의 참여로 공감하는 진료시간 만들기

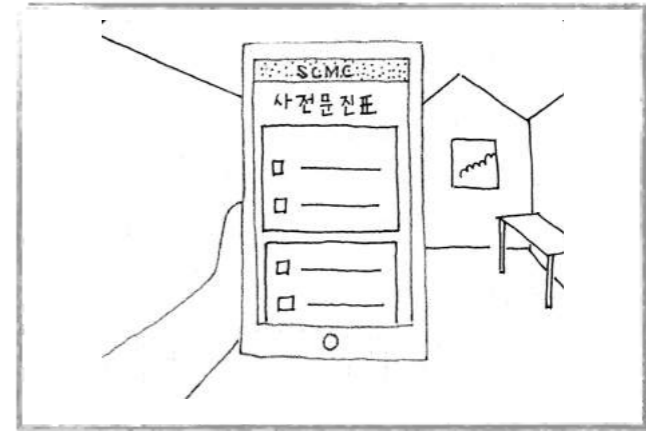
서비스 시나리오



- 김성남씨는 성남시의료원 서비스를 살펴보았다.
- '두통 자가진단' 메뉴를 발견하고 평소 간헐적으로 느끼던 두통 증상을 점검해보았다.



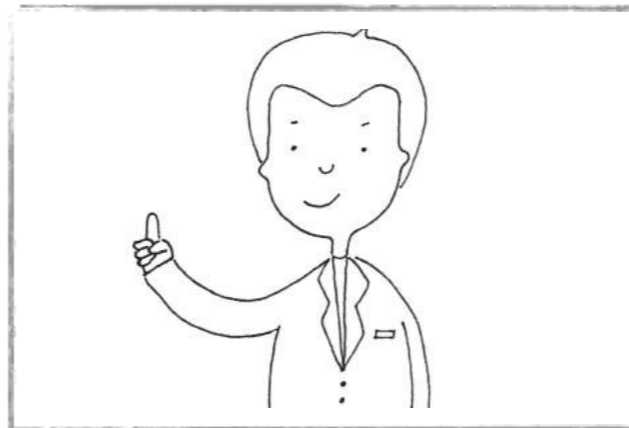
- 김성남씨는 자가진단을 해본 뒤에 의사를 만나면 나의 상태에 대해 더 객관적으로 전달할 수 있겠다는 생각이 들었다.



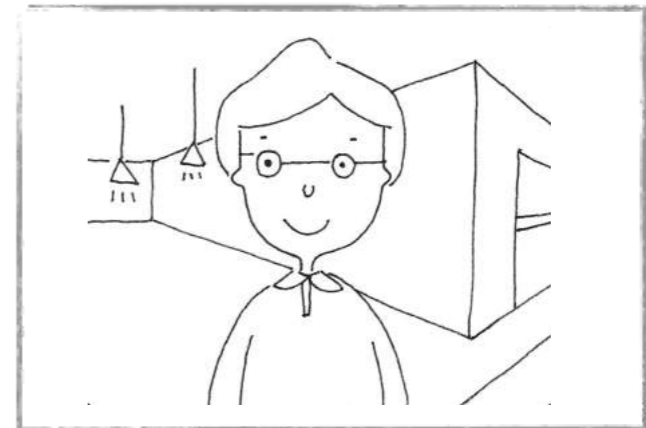
- 진료에 앞서 사전문진표를 작성하라는 안내를 받고 문진표를 작성한다.



- 진료 당일, 의사는 김성남씨가 입력한 사전 증상기록을 조회한다.



- 보험과 진료비에 대해 궁금했던 김성남씨에게 의사는 원무과에서 도움을 받을 수 있다고 안내한다.

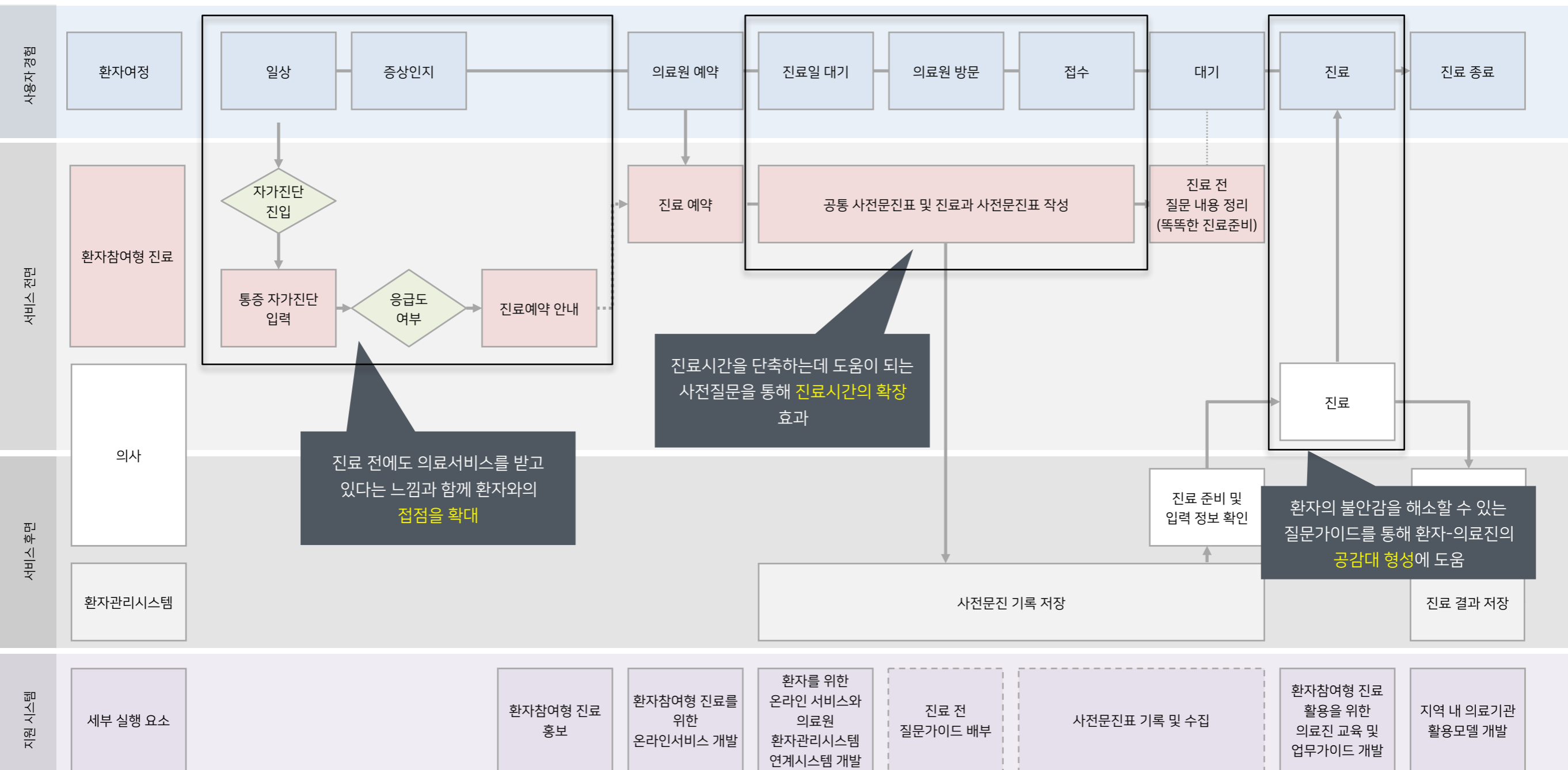


- 김성남씨는 이전 진료시간에 물어볼 수 없었던 궁금증들 해소할 수 있어 만족감을 느끼며 병원을 나온다.

1. 환자의 참여로 공감하는 진료시간 만들기

환자의 참여로 공감하는 진료시간 만들기

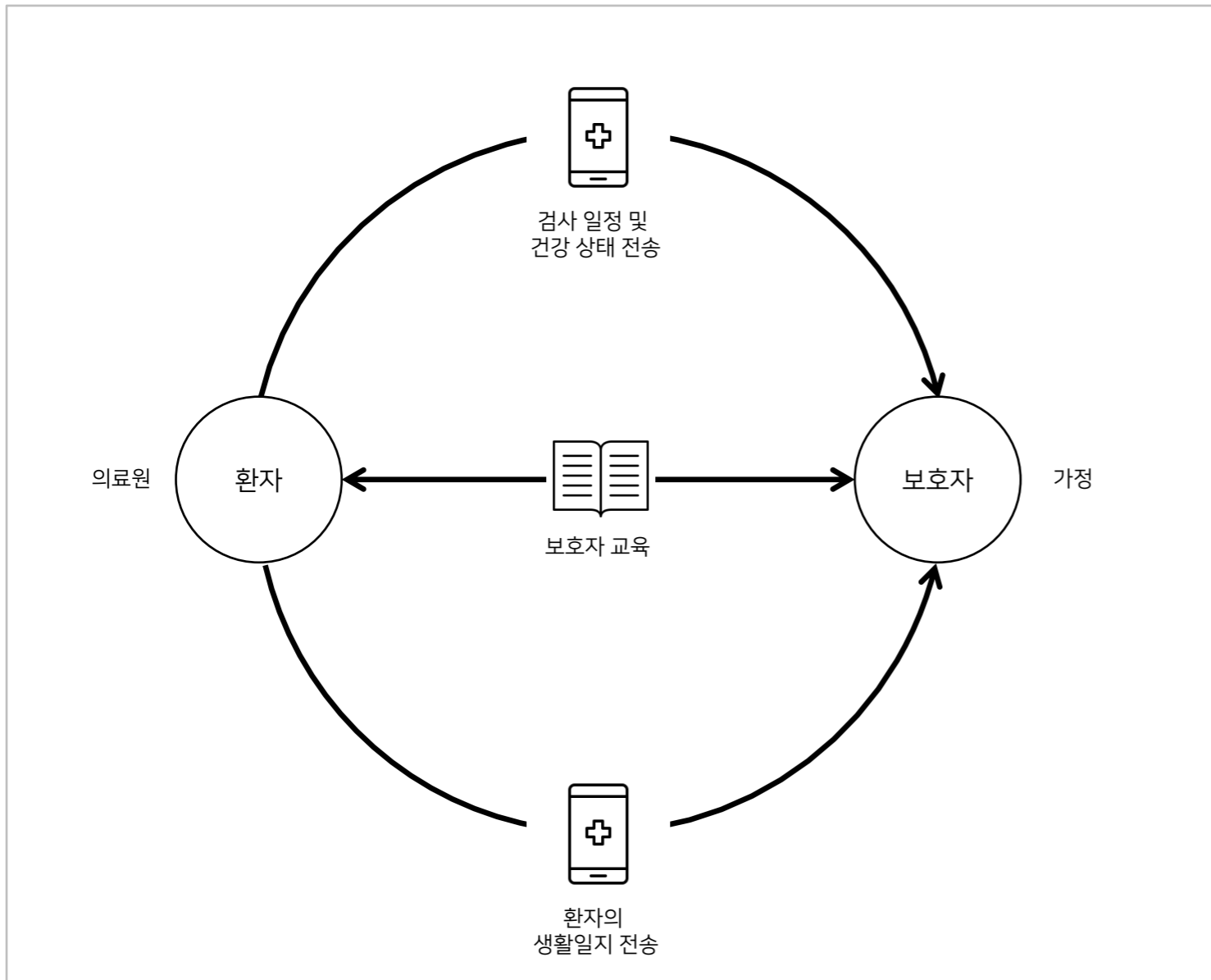
서비스 흐름도



2. 보호자를 위한 정보제공으로 환자와 가족간 심리적 연결 도와주기

보호자를 위한 정보제공으로 환자와 가족간 심리적 연결 도와주기

입원 시 환자의 상황을 가족과 공유할 수 있게 도와주는 서비스로,
 온라인 매체를 통한 환자 소식 전달 및 보호자 교육을 통하여 퇴원 후에도 가정 내 관리를 이어나가기 용이하도록 합니다.



- 환자경험 증진
- 공공의료 선도
- 성남시민 건강증진
- 시민참여 문화확산

필요성

- 가족은 환자 질환의 공감에 어려움을 느끼는 경우가 있음
- 보호자는 의료진과 환자에 대해 이야기를 나눌 창구를 필요로 하고 있음
- 폐쇄병동, 호스피스 등 특수환자의 병동의 경우 환자와 보호자의 심리적 안정을 주기 위한 방안이 필요함

주요내용

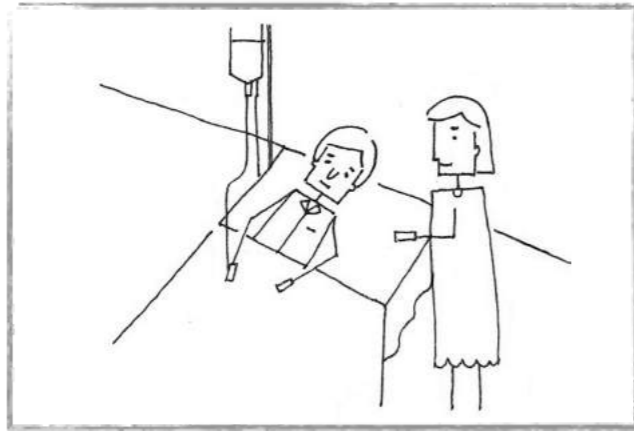
- (의료진) 보호자 고관여 질병에 대하여 단계별 보호자 교육 실시
- (의료진) 기본 간병 교육 실시 - 환자 공감 및 사후관리 교육 실시
- (의료진) 환자 정보 보호자에게 알림 (단순 문자-전산개발 단계적 진행)
- (의료진) 특수 환자나 장기 입원 환자의 경우 환자의 일상을 기록하여 보호자와 공유
- (보호자) 입원 기간동안 환자상태에 대해 의료진에게 질문 가능

기대효과

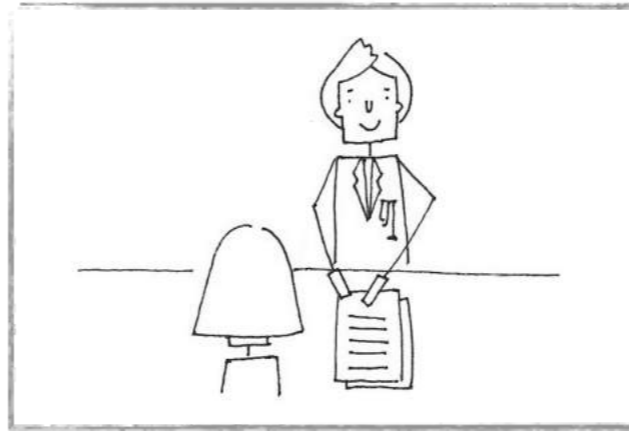
- 병동의 환자케어가 가정에까지 자연스럽게 이어질 수 있게 함
- 환자와 보호자의 정서적 안정 고취

보호자를 위한 정보제공으로 환자와 가족간 심리적 연결 도와주기

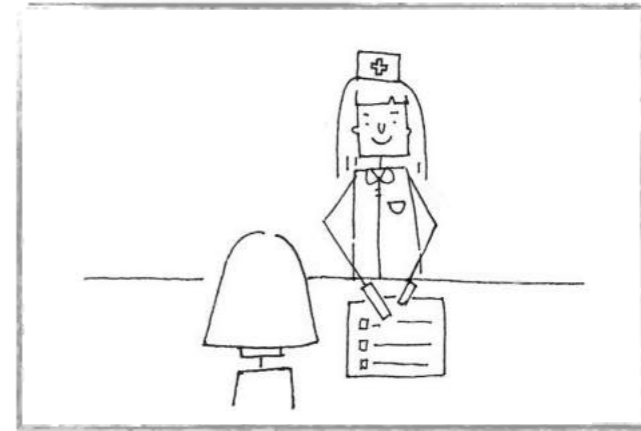
서비스 시나리오



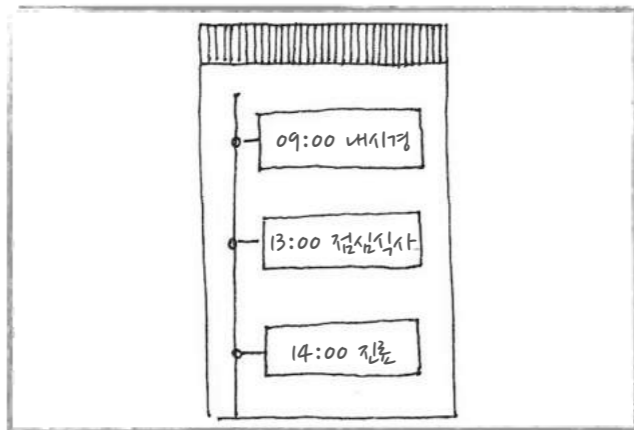
• 이성남군이 입원으로인해 어머니가 보호자로 병원에 내원하였다.



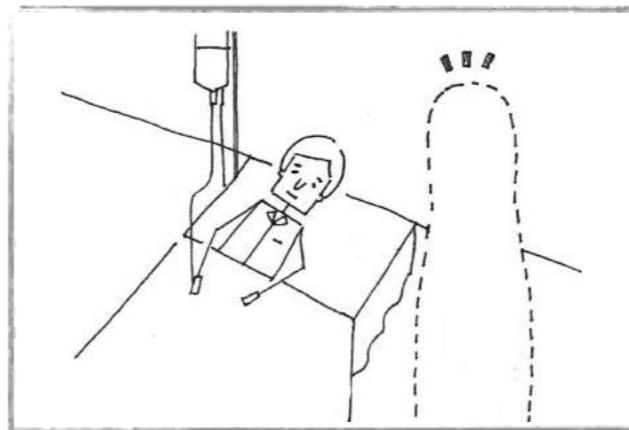
• 의사는 성남군의 입원 기간동안 받게될 검사 일정에 대해서 어머니에게 안내하였다.



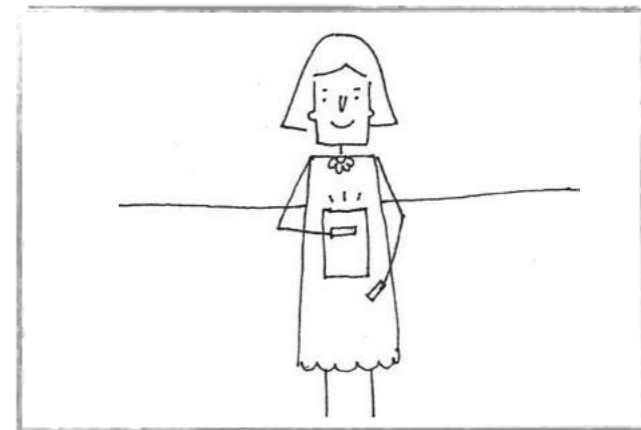
• 간호사는 성남군의 검사를 앞두고 보호자에게 금식 시간에 대한 안내를 전달했고, 장기 입원 환자 보호자들이 받으면 좋을 교육프로그램들에 대해서 이야기 해 주었다.



• 어머니는 성남군의 입원으로 불안과 걱정이 컸지만, 검사 일정과 챙겨야 할 소소한 도움말들이 다 기록되어있어 까먹거나 놓칠 일은 없었다.



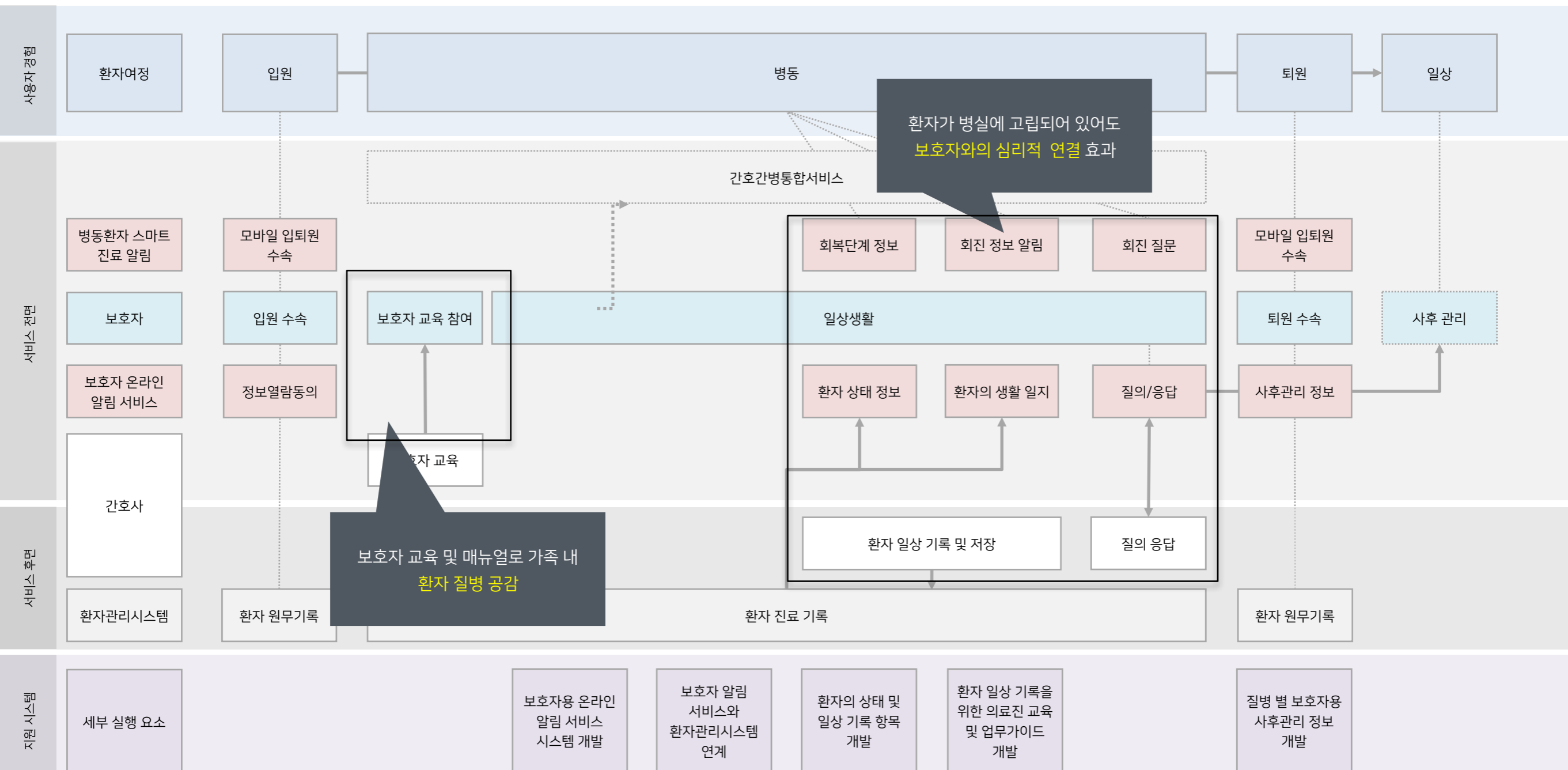
• 어머니는 잠시 급한 일로 병원을 비우게 되었지만, 이 서비스 덕분에 성남군이 오늘 병동에서 어떤 하루를 보냈는지도 알 수 있었다.



• 긴 입원 기간이었지만, 자신을 도와주는 이 서비스 덕분에 보호자로서 짐을 덜 수 있었다.

보호자를 위한 정보제공으로 환자와 가족간 심리적 연결 도와주기

서비스 흐름도

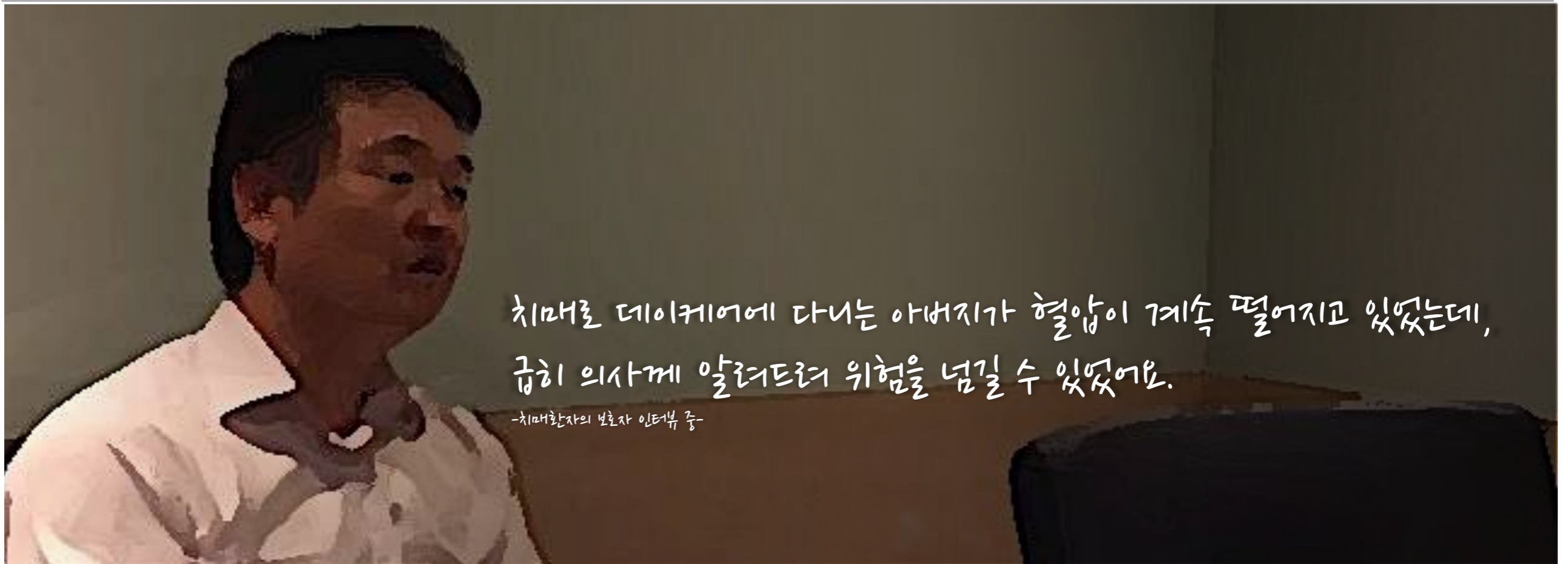


“성남시 의료서비스의 흐름있다”

성남시 보건의료네트워크를 기반으로 한 서비스 제안



수요자 VOC



치매로 데이케어에 다니는 아버지가 혈압이 계속 떨어지고 있었는데,
급히 의사에게 알려드리기 위험을 넘길 수 있었어요.

-치매환자의 보호자 인터뷰 중-

“보건소를 자주 다니고 있었는데, 증상이 있어도 병원에 가볼 생각은 못했었어요.”

“퇴원 후 스스로 자기 관리에 익숙해지는 1~2달 전까지는 굉장히 불안한 것 같아요”

“병원에서 치료 후에 나타나는 증상이 괜찮은지 궁금한데 병원에 연락할 수는 없어요.”

지역 타 기관과의 상생을 위한 네트워크를 형성하여
치료보다 넓은 의미의 의료서비스를 제공할 필요성이 있음

정책배경 리서치

성남시 시민건강닥터제는 주민의 복지-보건-의료 연계를 목표로
2018년 1월부터 시행 예정임

정책배경 리서치

환자와 병원이 생각하는 환자케어 종료시점이 다름
(환자는 퇴원 후 안정기까지 치료의 과정으로 생각하는 반면, 병원은 퇴원이
종료시점)

사용자조사

환자의 복지 욕구가 의료 불만으로 연결되고 있으나,
현실적으로 병원 외 의료서비스는 공수 및 비용이 발생하는 한계가 있음

사용자조사

퇴원 시 병원이 제공하고 있는 정보와,
환자가 기대하는 정보의 양/시기/표현 방법이 다름

사용자조사

03

복지-보건-의료의 경험을 자연스럽게 확장할 수
있는 방안 마련

04

의료서비스를 받은 환자가 퇴원 후에도 지속적으로
케어를 받을 수 있는 방안 마련

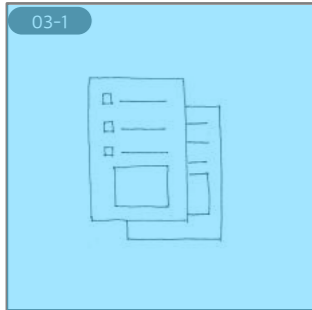
05

일상으로 복귀한 이후에도 환자의 생활과 맞닿은
식생활 관리를 지원할 수 있는 방법 마련

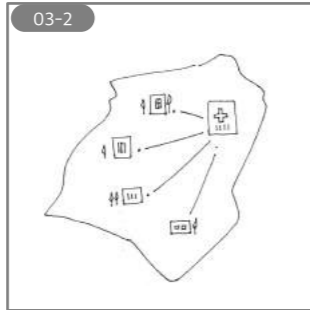
아이디어 도출

03

복지-보건-의료의 경험을 자연스럽게 확장할 수 있는 방안 마련



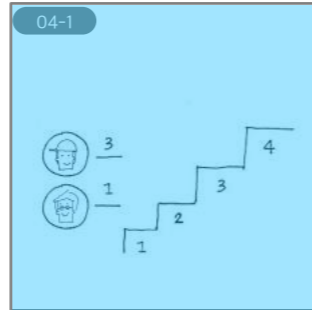
03-1 시민건강닥터제와 교류를 위한 콘텐츠 개발



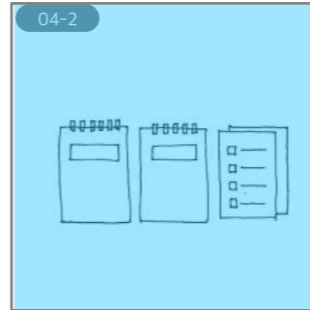
03-2 시민건강닥터제 의료진 파견

04

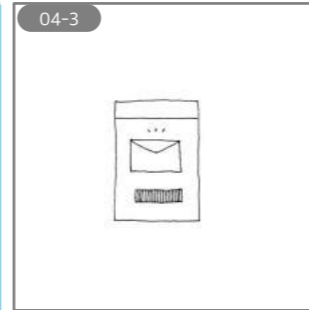
의료서비스를 받은 환자가 퇴원 후에도 지속적으로 케어를 받을 수 있는 방안 마련



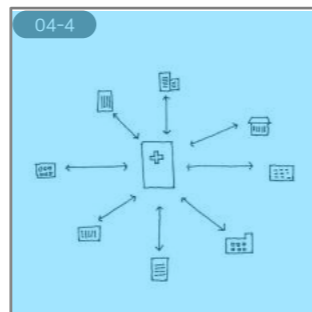
04-1 퇴원 환자 사후관리 등급 개발 (내부관리용)



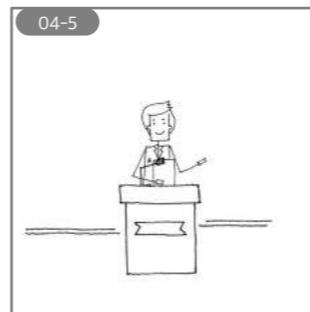
04-2 환자 사후관리를 위한 가이드



04-3 환자 사후관리를 위한 알림 발송



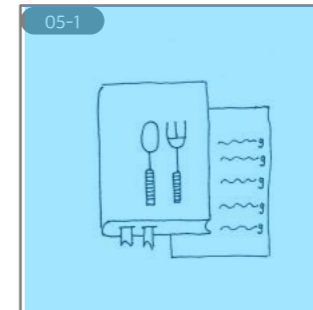
04-4 성남시의료원-사후관리센터의 환자 사후관리 시스템 개발



04-5 성남시의료원 의료진과 사후관리센터와의 주기적인 컨퍼런스 개최

05

일상으로 복귀한 이후에도 환자의 생활과 맞닿은 식생활 관리를 지원할 수 있는 방법 마련



05-1 성남시의료원 건강레시피 공개

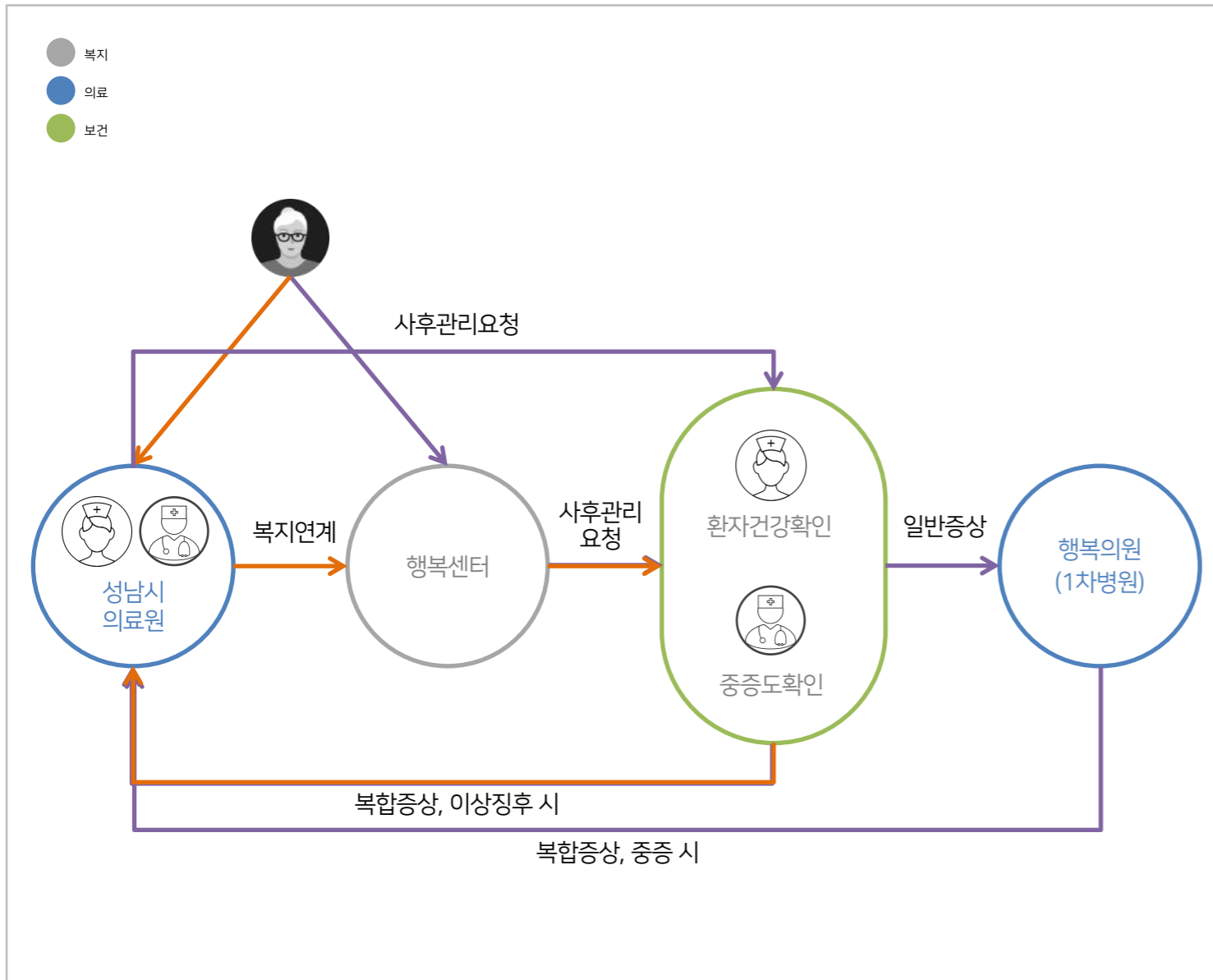


05-2 식이조절 환자를 위한 쿠킹클래스

3. 시민건강닥터제로 지역 주민 돌보기

시민건강닥터제를 활용하여 지역주민 돌보기

성남시에서 2018년 1월에 실시하는 시민건강닥터제(시민건강주치의)와 연계하여 진료가 필요한 시민에게 의료원에서 진료와 상담을, 치료가 끝난 환자에게 행복센터에서 사후관리를 제공해주는 서비스입니다.



- 환자경험 증진
- 공공의료 선도
- 성남시민 건강증진
- 시민참여 문화확산

필요성

- 성남시의 복지-보건-의료 연계 서비스 효과를 확대하기 위해서 의료원의 구심점 역할이 필요

주요내용

- (환자) 성남시의료원을 방문하여 진료 받음
- (의료원) 환자 문진을 통해 복지혜택을 받을 수 있는지 여부 판단함
- (의료원) 시민건강닥터 혜택 가능 시 행복센터로 연계함
- (환자) 행복센터를 방문하여 복지혜택을 받고 상주하는 간호사를 통해 지속적인 건강관리를 받음
- (환자) 건강상태를 파악하고 진료를 권유받음
- (의료원) 행복센터에서 환자의 상태를 판단하기 어려운 경우, 중증이 의심되는 경우, 복합적인 치료가 필요한 경우, 문진한 내용을 의료원에 연계하여 환자의 상태를 사전 검토하고 방문할 진료과 및 진료형태를 알려줌

기대효과

- 복지-보건-의료를 통합하여 편리한 서비스 제공
- 향후 성남시의료원 내 행복센터 유치로 복지통합서비스 제공

3. 시민건강닥터제로 지역 주민 돌보기

시민건강닥터제를 활용하여 지역주민 돌보기

서비스 시나리오



성남시의료원은 치료를 끝낸 최성남씨에게 복지 연계가 필요한 것을 파악하고 사후관리를 위해 행복센터로 연계한다.



행복센터를 방문한 최성남씨는 센터의 간호사로부터 건강과 생활습관에 대한 점검을 받는다.



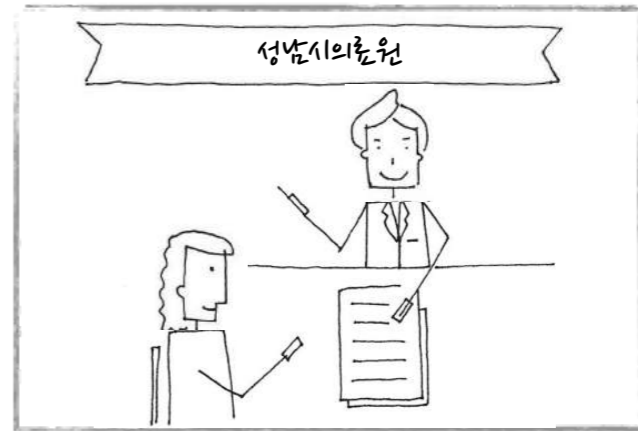
의료원에서 치료가 끝난 최성남씨는 행복센터에 주기적으로 방문하면서 사후관리에 도움을 받는다.



행복센터의 간호사는 최성남씨의 사후관리 도중 이상 징후를 발견하고, 연계된 행복의원에 진료를 요청한다.



최성남씨를 진료한 행복의원 의사는 증상이 의심되어 성남시의료원에 환자 의뢰를 요청한다.

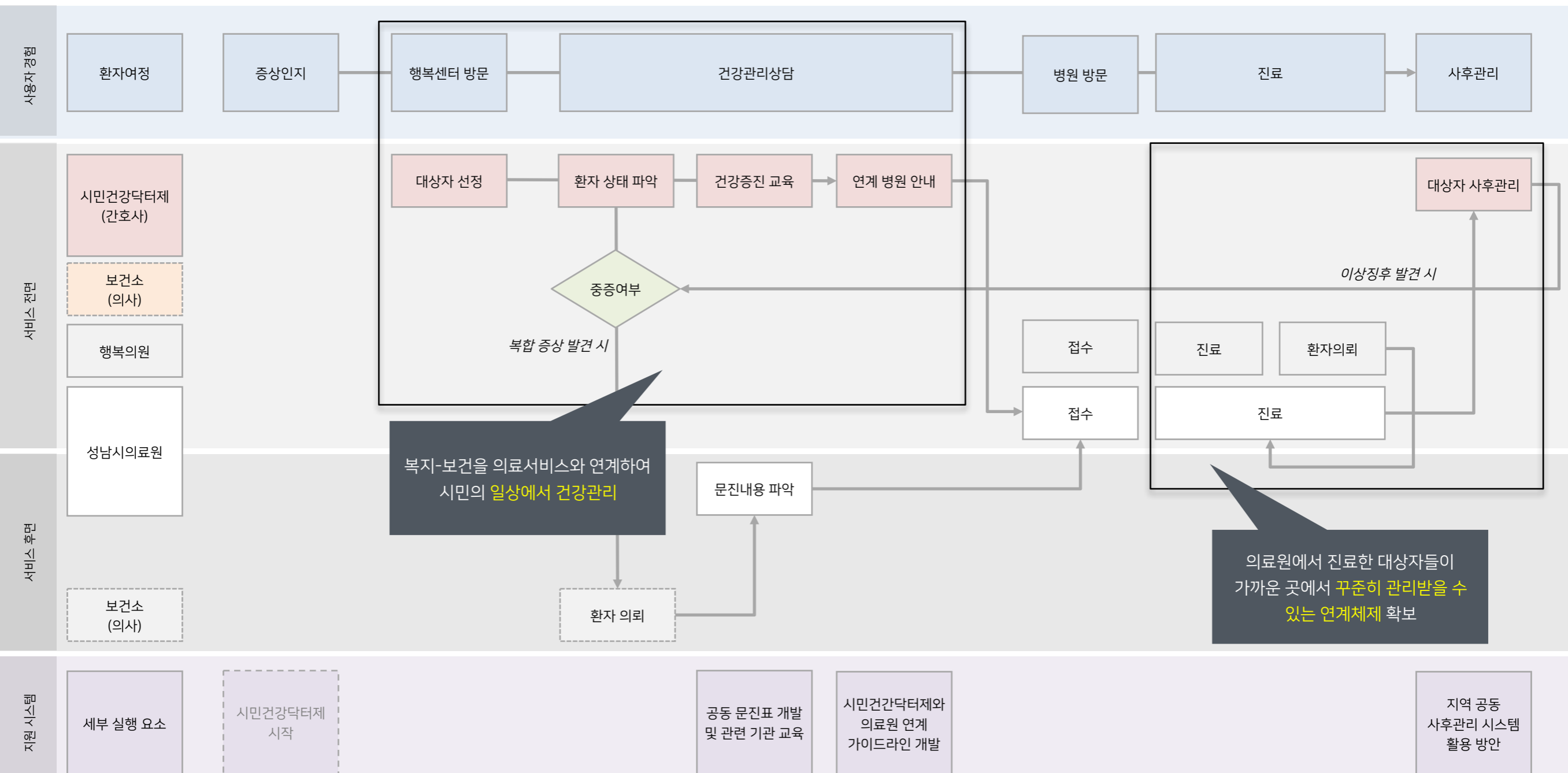


성남시의료원 의료진은 행복의원으로부터 의뢰를 요청 받은 최성남씨의 건강 기록을 살펴보고 진료한다.

3. 시민건강닥터제로 지역 주민 돌보기

시민건강닥터제를 활용하여 지역주민 돌보기

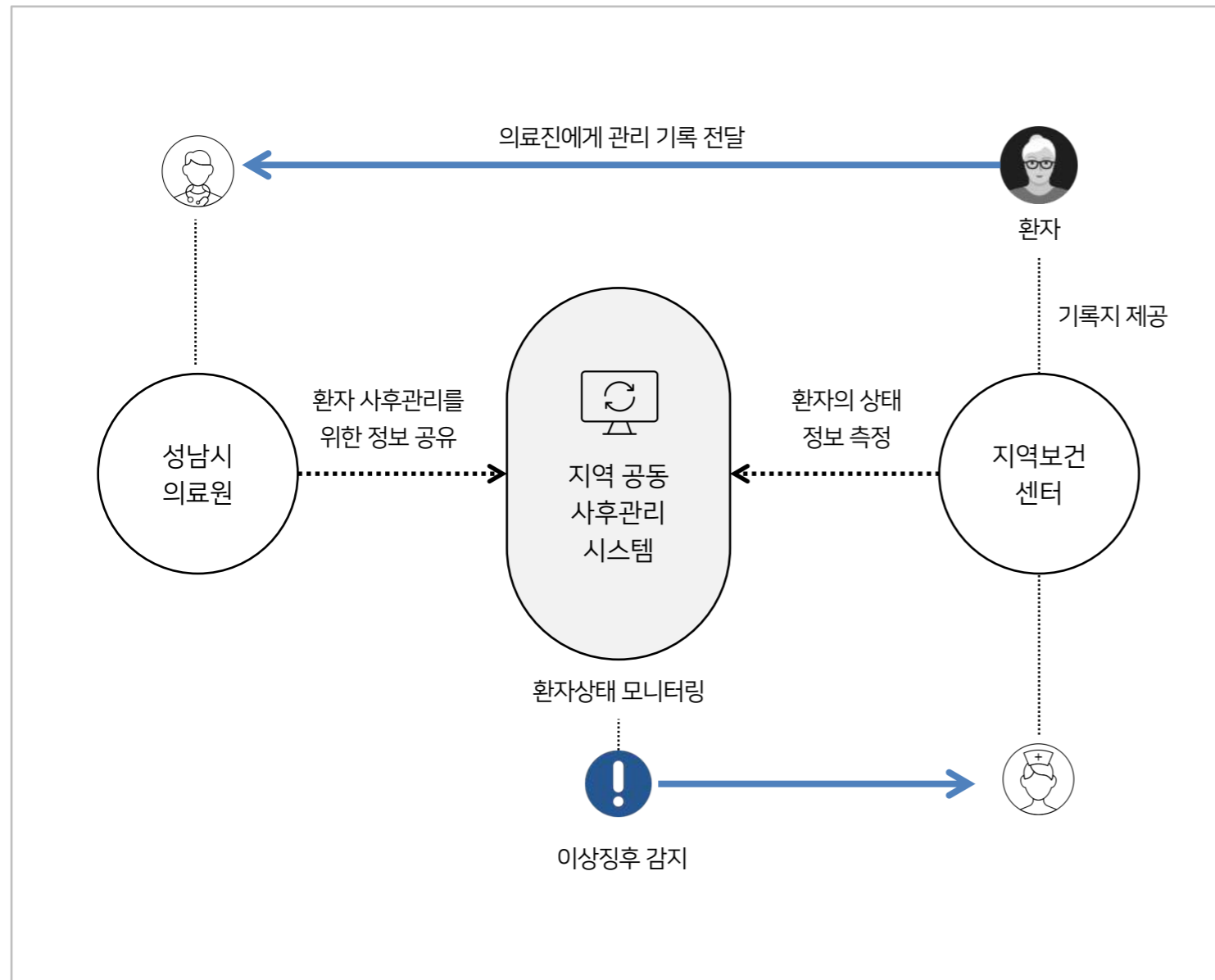
서비스흐름도



4. 지역 공동 사후관리 시스템으로 환자 관리하기

지역 공동 사후관리 시스템으로 환자 관리하기

지역보건센터와의 정보교류 시스템으로 환자 상태를 모니터링하는 시스템 구축으로, 환자의 이상징후 발생 시 의료원이 먼저 연락하여 상태를 파악해 줌으로써, 치료가 종료된 시민의 지역 주치의 역할을 제시합니다.



- 환자경험 증진
- 공공의료 선도
- 성남시민 건강증진
- 시민참여 문화확산

필요성

- 환자는 병원에서의 치료 종료 후에도 의료진의 개입을 원하고 있음 (급성 당뇨 입원환자 인터뷰 중)
- 성남시에서는 의료복지보건 네트워크 구현 중 (노인보건센터 등)
- 각 기관에서 쌓이는 환자 정보 연계로 다각도 환자관리 시스템이 필요

주요내용

- (의료원) 지역기관을 대상으로 환자의 표준화된 사후관리 지침을 공유
- (의료원) 의료원은 환자의 퇴원 시 환자에게 지역 보건센터를 연계
- (지역보건센터) 환자가 지역보건센터 등록 시 지침을 바탕으로 환자의 사후관리 항목(혈압, 혈당, 식사내역 등)을 시스템에 등록
- (지역보건센터) 해당 환자의 이상징후 발생 시 시스템에 표시되며, 담당자가 해당 환자에게 전화하여 상황을 파악하고 필요한 조치를 안내
- (매체) 환자 사후관리를 위한 온라인 정보교류 시스템 개발이 필요

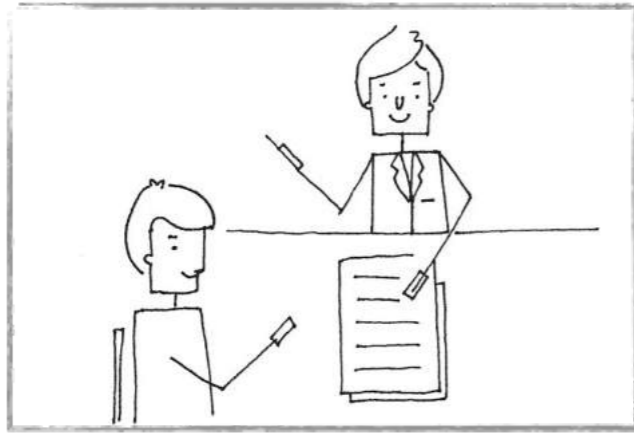
기대효과

- 치료 종료 후에도 환자를 관리해 주는 것에 대한 신뢰도 상승
- 사후관리 과정에서 수집되는 빅데이터 분석을 통해 공공보건의료 연구자료에 활용

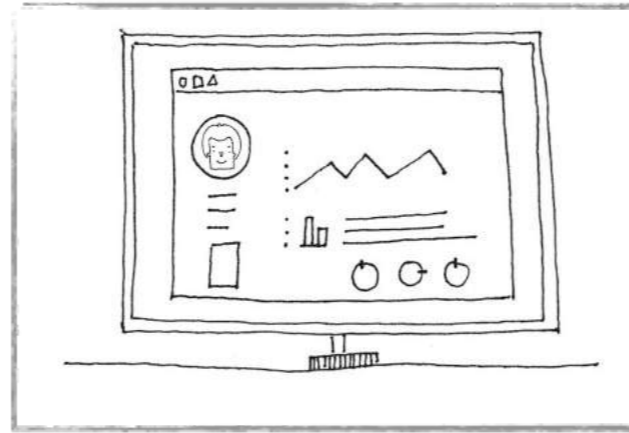
4. 지역 공동 사후관리 시스템으로 환자 관리하기

지역 공동 사후관리 시스템으로 환자 관리하기

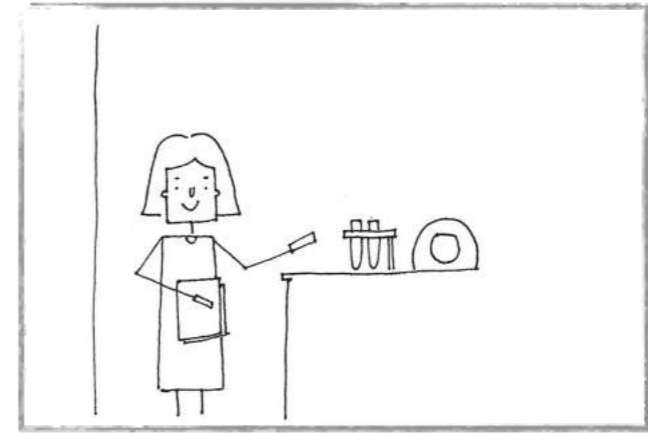
서비스 시나리오



• 퇴원을 앞둔 김성남씨에게 의사는 뇌졸중 사후관리에 대한 추천 센터 리스트를 안내했다.



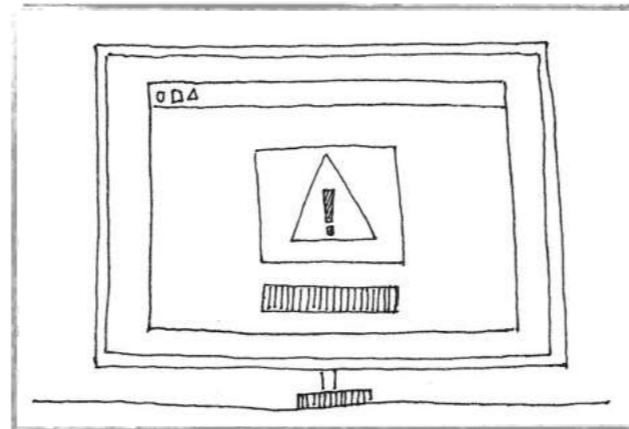
• 김성남씨가 의료진에게 안내받은 노인보건센터를 방문하자 담당자는 지난 치료 이력과 병력, 그리고 담당의의 소견 등을 확인하였다.



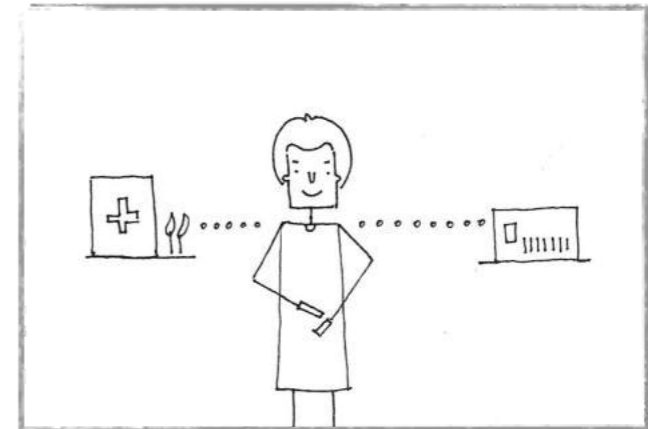
• 센터의 담당자는 공유받은 사후관리 소견서를 바탕으로 김성남씨에게 필요한 프로그램과 검진을 기획하였다.



• 센터로 방문하는 김성남씨의 혈압, 혈당 체온 등을 지속적으로 측정하고 기록하였다.



• 측정된 데이터에서 이상징후를 발견하고 의료진은 김성남씨와 보호자, 센터에 알림을 보냈다.

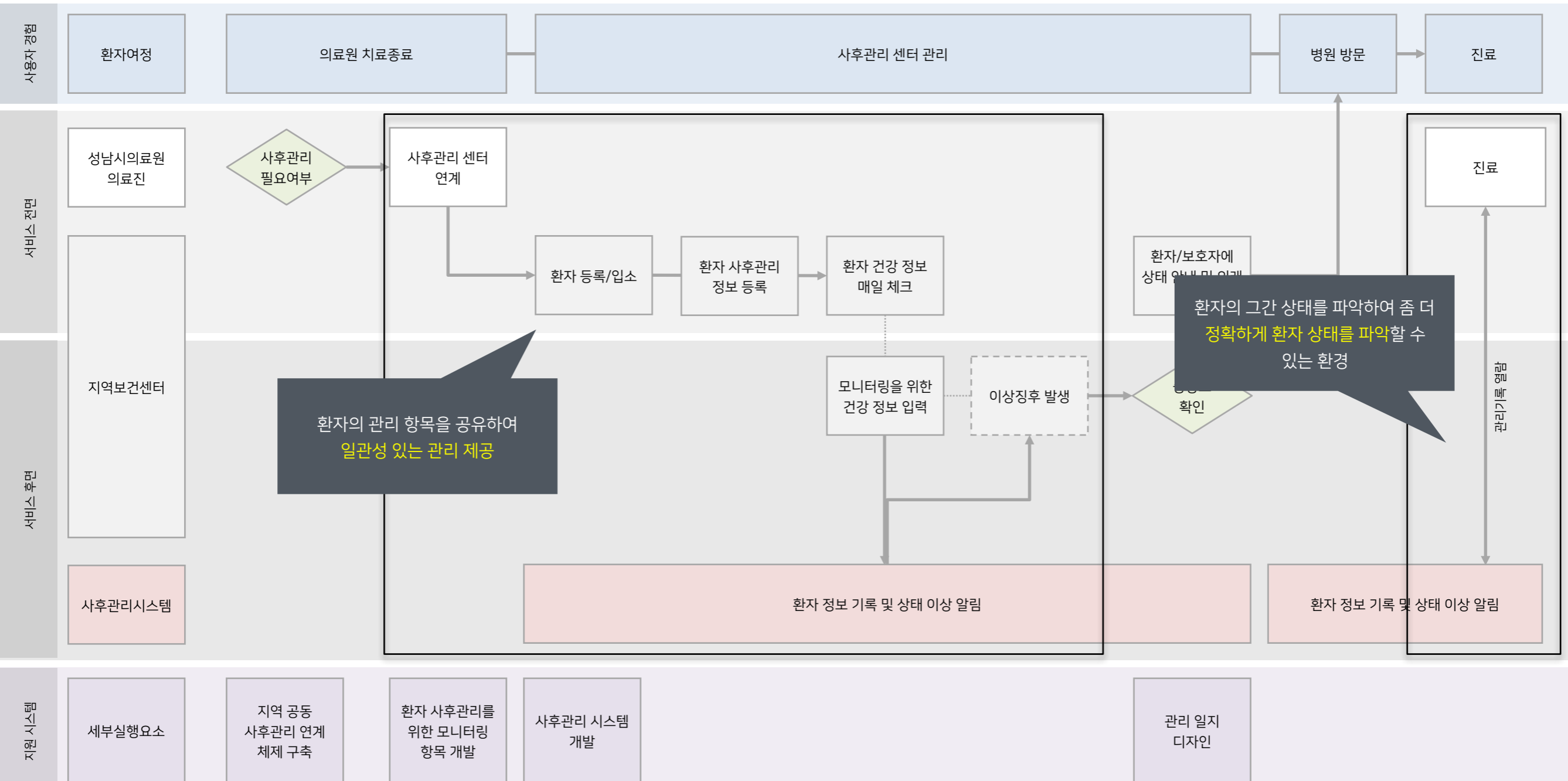


• 김성남씨는 모니터링을 통해 문제 상황을 미연에 방지할 수 있었고, 퇴원 후에도 지속적으로 관리받고 있다는 생각이 들었다.

4. 지역 공동 사후관리 시스템으로 환자 관리하기

지역 공동 사후관리 시스템으로 환자 관리하기

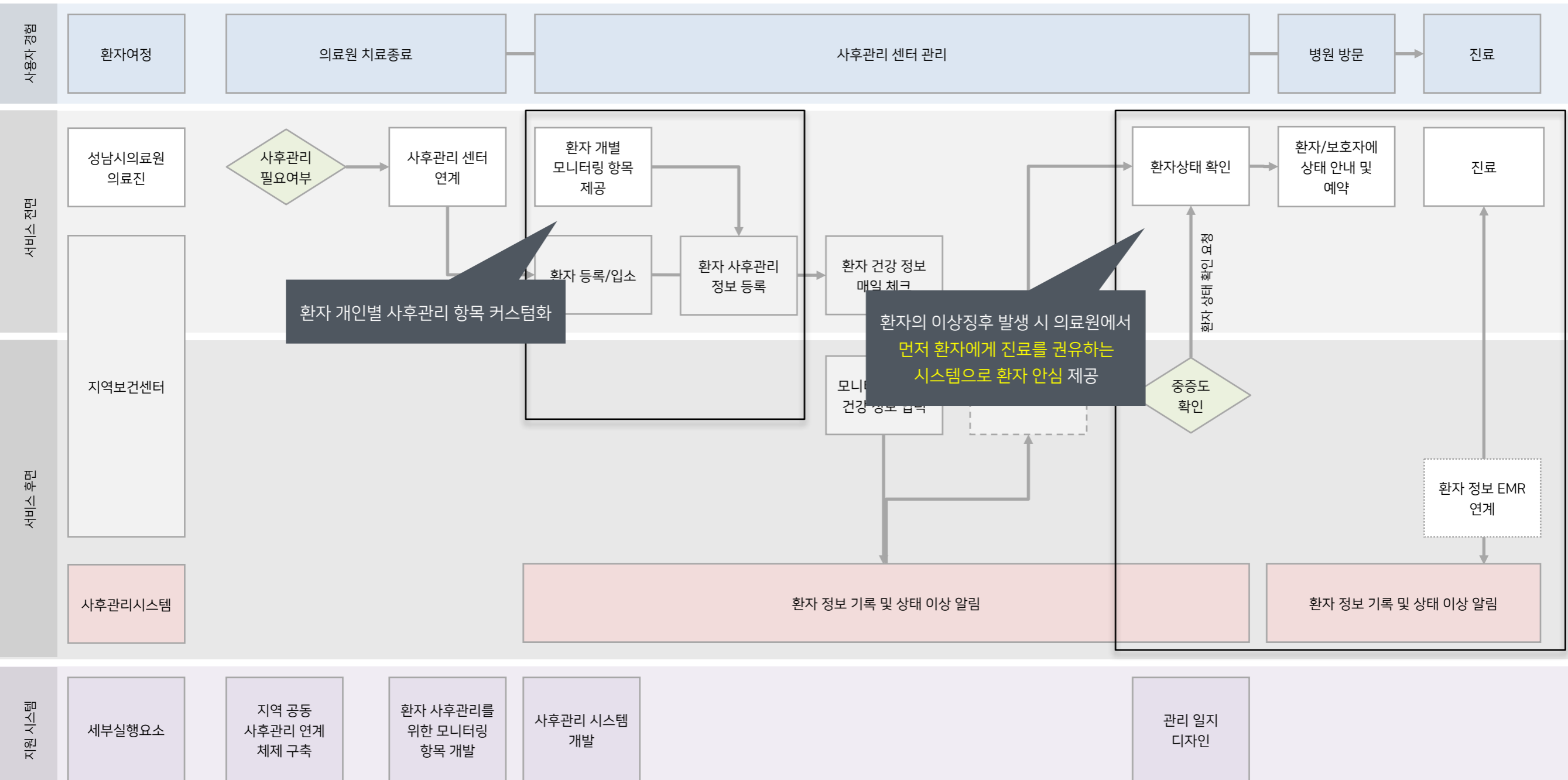
서비스 흐름도



4. 지역 공동 사후관리 시스템으로 환자 관리하기

지역 공동 사후관리 시스템으로 환자 관리하기

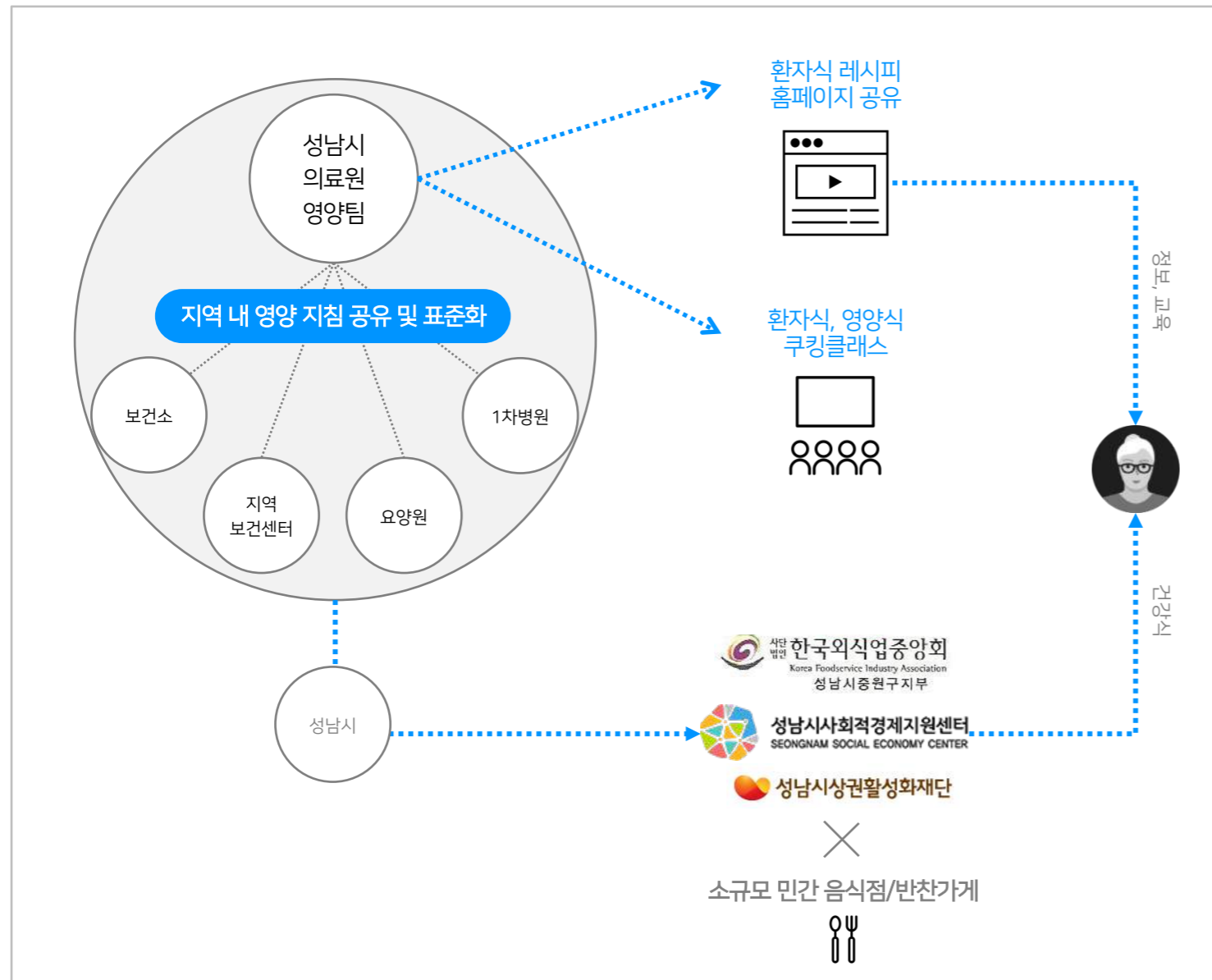
서비스 흐름도 (향후)



5. 성남시민 건강한 밥상 정보 제공하기

성남시민 건강한 밥상 정보 제공하기

성남시의료원, 보건소, 지역보건센터, 민간 음식점이 협력하여 환자 일상의 최접점에서 식생활 개선을 도와주는 서비스입니다.



환자경험 증진 공공의료 선도 성남시민 건강증진 시민참여 문화확산

필요성

- 환자는 병원에서의 치료 종료 후 식생활 변화가 필요하나 실질적인 정보가 부재 (급성 당뇨 입원환자 인터뷰 중)
- 환자는 식생활의 변화를 어려워함 (전 B종합병원 간호사)
- 성남시의료원의 영양관리 자원을 지역에 공유하는 것이 필요

주요내용

- (성남시) 의료원, 지역보건센터, 민간 음식점, 반찬가게 등과 영양정보 연계체제 구축
- (의료원 영양관리팀) 환자식 개발 및 공유 (*의료원 홈페이지 및 건강식 뷔페 행사 등을 통해 홍보)
- (의료원 영양관리팀) 지역 내 영양 표준화 메뉴얼 개발 및 공유
- (지역보건센터) 영양 표준화 메뉴얼을 토대로 상담과 급식을 제공
- (민간) 의료원 환자식을 기반으로 한 음식/반찬을 판매함 (*성남시 내 요식업 조합, 상권활성화 재단 등과 연계 필요)
- (성남시) 취약계층에게 건강한 밥상 가맹점에서 쓸 수 있는 바우처를 제공 (*복지 관련 협의 필요)

기대효과

- 건강식을 간편하게 제공하여 시민 식생활 건강증진 유도

5. 성남시민 건강한 밥상 정보 제공하기

성남시민 건강한 밥상 정보 제공하기

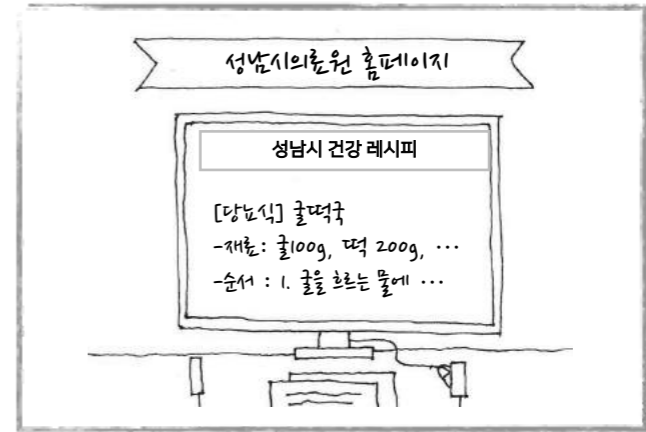
서비스 시나리오



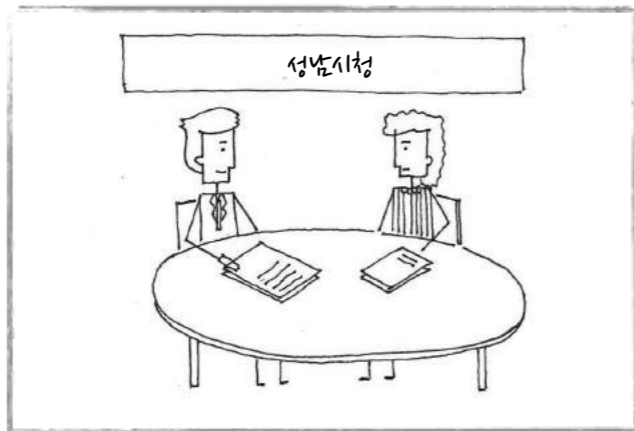
성남시의료원 영양관리팀에서 질환별 건강식 레시피와 식단을 개발한다.



의료원의 영양 관리팀에서 개발한 식단을 가지고 지역 내 병원, 보건소, 센터 등의 영양관리팀과 함께 영양 표준화 지침을 만들고 공유한다.



영양 표준화 가이드라인에 맞춘 건강식 레시피와 식단을 성남시의료원 홈페이지에 공유한다.



성남시에서는 시민들에게 지역 표준 영양식을 제공해주기 위해 지역 외식업협회와 판매 협약을 맺고 취약계층을 위한 건강식 바우처를 기획한다.



성남시의료원에서 배포한 레시피에 따라 외식업협회에 소속된 업체가 운영하는 지역 식당 및 반찬가게에서 건강식을 만들어 판매한다.

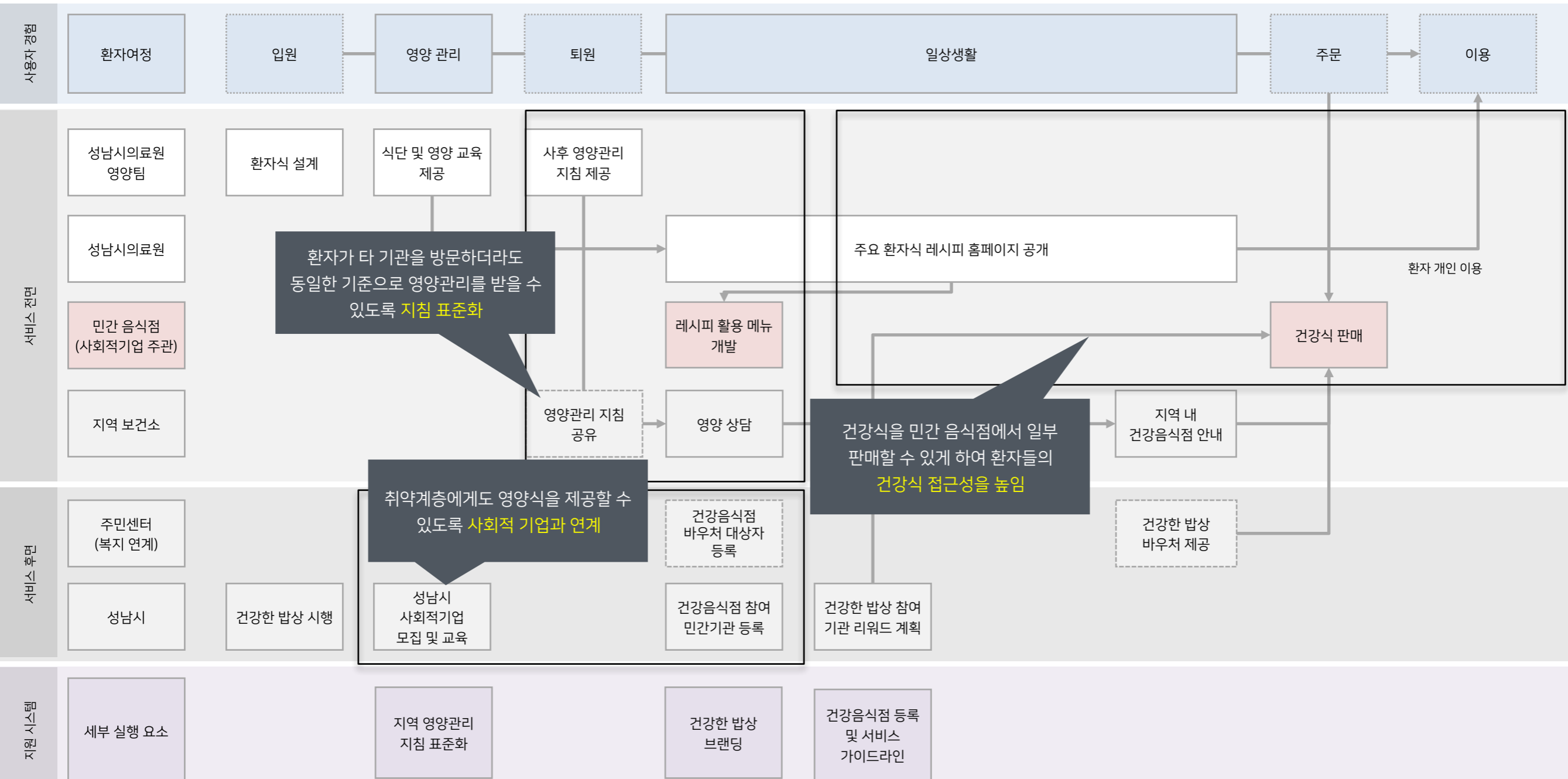


식단 관리에 어려움을 겪던 김성남씨는 성남시의료원 홈페이지에서 건강 레시피를 보고 배웠다. 또 바쁠 때는 지정된 식당에서 쉽게 건강식을 접할 수 있었다.

5. 성남시민 건강한 밥상 정보 제공하기

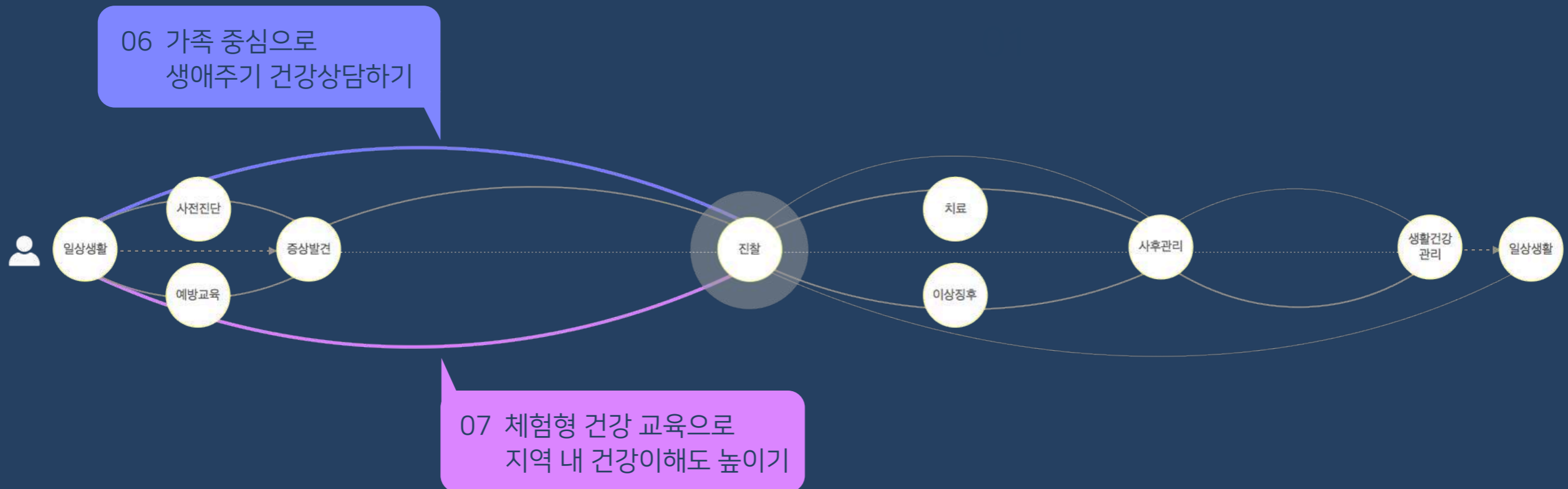
성남시민 건강한 밥상 정보 제공하기

서비스 흐름도

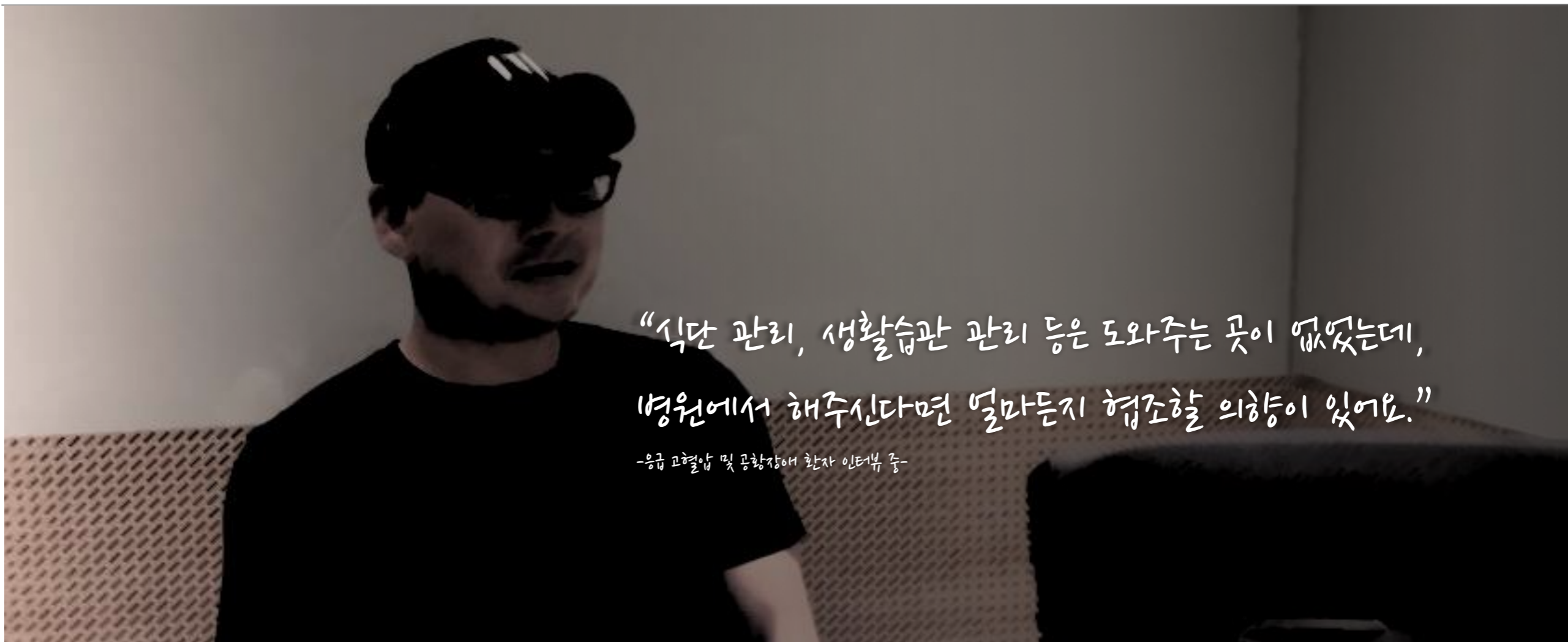


“일상과 진료를 서로 잇다”

시민의 생활습관을 기반으로 한 건강관리 서비스 제안



수요자 VOC



"증상이 있을 때 주변에서 알아봐 주는 경우가 많은데 그게 의료진이면 더 좋겠죠."

"병원에서 이런 저런 교육을 해주긴 하지만, 일상에서 필요한 정보는 따로 공부해야하는 것 같아요"

"환자들이 다양한 모임 같은데서 잘못된 의료상식을 공유하기도 해요. 의료진의 역할이 필요하죠."

성남시의 지역적 특성상, 질병에 대한 생활관리율이 낮아 일상 속 건강증진 관리가 요구되고 있음

지역적 특성 리서치

환자의 의료지식 과잉, 보건문화 미형성, 건강관리 부족에 대해 병원의 개입이 없는 상태임

사용자조사

공공의료원으로서 지역 사회의 건강 증진을 추구하기 위해 지역과 연계하여 의료범위를 확장할 수 있는 잇점

정책배경 리서치

취약 계층의 의료서비스 접근성을 높이기 위해
환자와 병원의 상호교류, 참여 기반으로 교육을 진행할 필요성

사용자조사

06

사전예방에 도움을 줄 수 있는 가까운 사람들 (가족 등)이 생활 속에서 함께 건강 관리를 할 수 있는 방안 필요

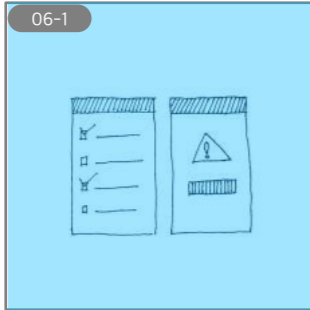
07

지역의 의료서비스 제공자들이 함께 상호 협력하는 참여형 교육 콘텐츠 기획이 필요

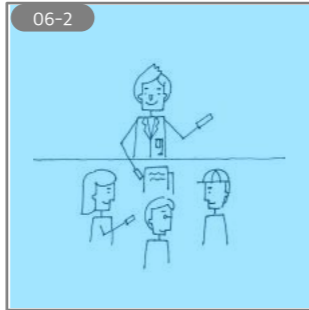
아이디어 도출

06

사전예방에 도움을 줄 수 있는 가까운 사람들(가족 등)이 생활 속에서 함께 건강 관리를 할 수 있는 방안 필요



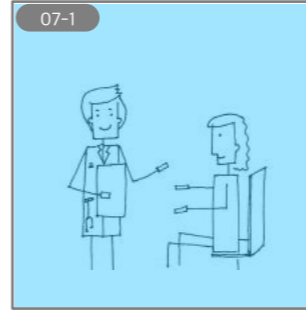
질병예방/사전건강관리
중점 콘텐츠 개발



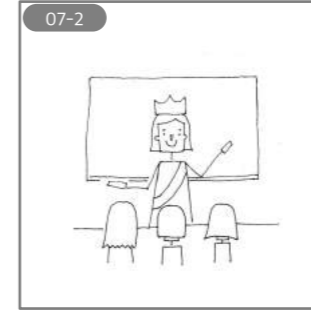
건강증진센터 가족 주치의
프로그램 개설

07

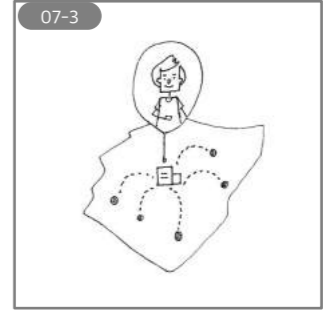
지역의 의료서비스 제공자들이 함께 상호 협력하는 참여형 교육 콘텐츠 기획이 필요



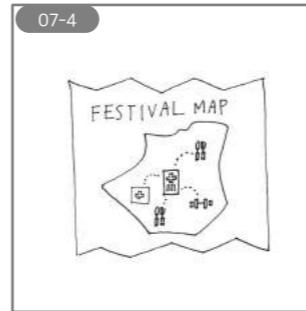
찾아가는 건강교육



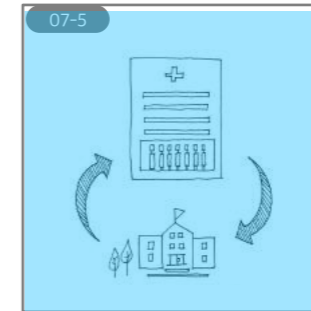
우수환자 사례발표



우리마을 건강교사
(환자 주도형 건강교육)



성남시의료원 건강축제

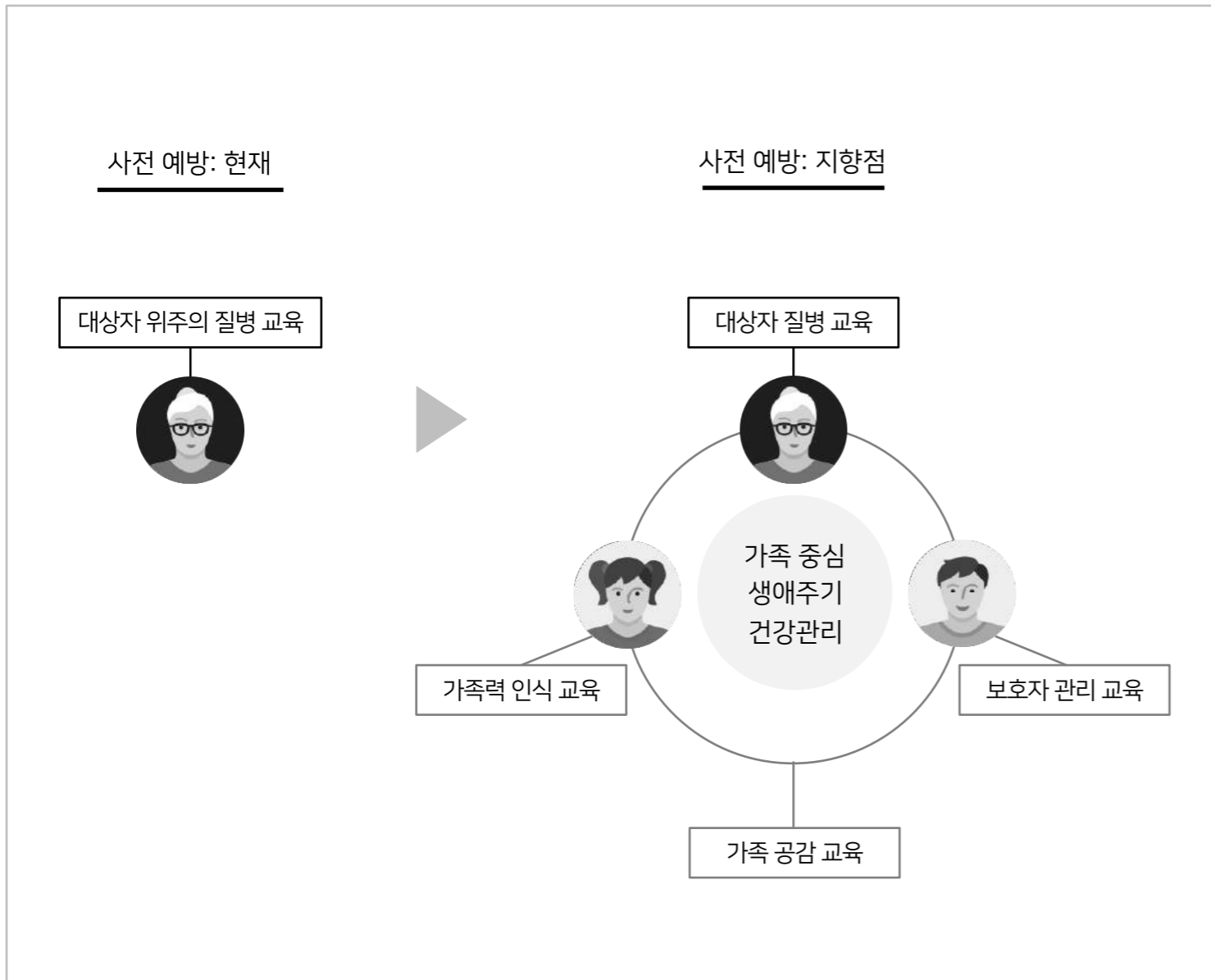


성남시의료원 체험 학습
(체험형 건강교육)

6. 가족 중심으로 생애주기 건강상담하기

가족 중심으로 생애주기 건강상담하기

개인이 입력한 건강정보를 토대로 개인 맞춤 사전 건강관리 정보를 제공하며, 예방관리 대상을 대상자의 가족까지 확장시켜 가구 단위의 생애주기 건강관리를 실현합니다.



- 환자경험 증진
- 공공의료 선도
- 성남시민 건강증진
- 시민참여 문화확산

필요성

- 생활 속 건강 증진을 위해서는 환자의 의지 뿐만 아니라 가족/보호자의 노력도 함께 이루어져야 함 (치매환자 보호자 인터뷰 중)
- 현재 사전 건강관리 교육은 관리 대상자 위주로 진행되고 있으나, 가족 및 보호자 교육으로 확대가 필요

주요내용

- (시민) 시스템에 개인 및 가족의 건강관리 정보를 입력하고 저장
- (매체) 입력 내용을 바탕으로 관련 건강정보를 추천 (* 추천 로직 개발 필요, 예: 가족 중 암 환자+40대 이상+다빈도 음주 -> 2형 당뇨 정보 제공 등)
- (매체) 가족력 입력 시, 위험성이 있는 가계 구성원에게 정보를 함께 제공
- (매체) 환자가 가족력을 포함한 건강 제반 사항을 입력하는 시스템임
- (의료원) 위험감지 환자에게 건강증진센터 상담/진료 권유

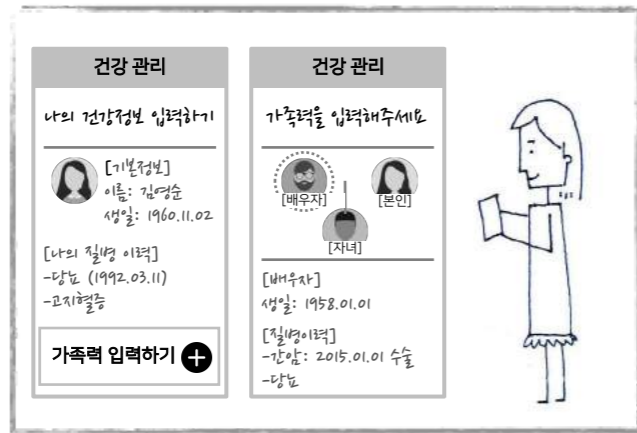
기대효과

- 환자 본인 뿐만 아니라, 가족 구성원의 가족관리를 제공
- 환자 참여형 사전 건강관리 제공

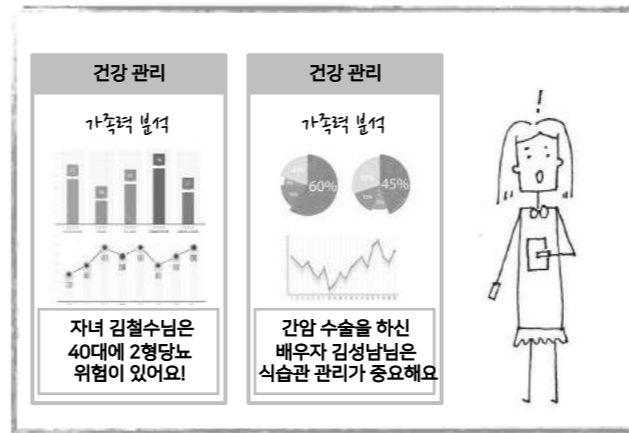
6. 가족 중심으로 생애주기 건강상담하기

가족 중심으로 생애주기 건강상담하기

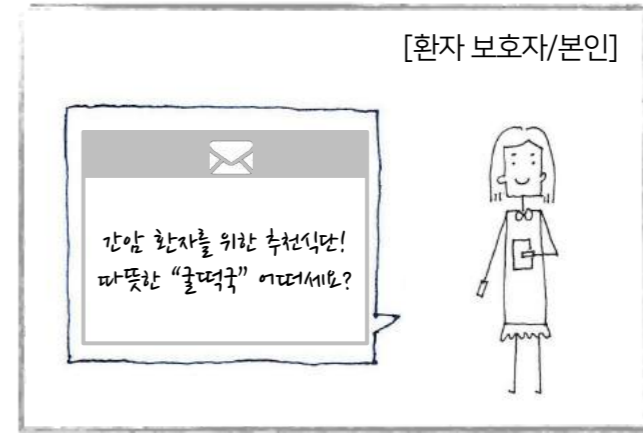
서비스 시나리오



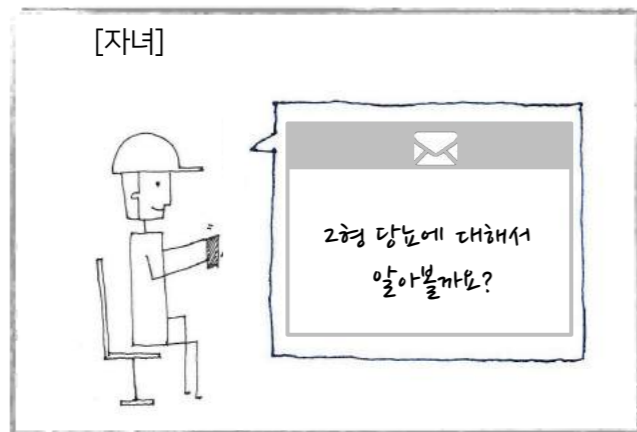
가족 중 한명이 건강관리를 위해 본인 기본 정보와 가족력 정보 입력



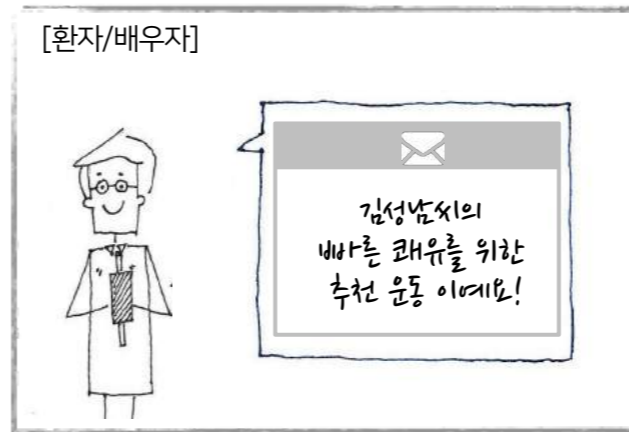
가족력을 분석하여 가족구성원의 생애주기와 질병관련 건강정보 제공



가족 중 환자가 있는 경우, 보호자에게 환자케어에 필요한 정보제공



환자 케어 정보 뿐만 아니라 가족 구성원 개개인에게 가족력과 개인 생애주기에 맞춘 건강정보 제공



환자에게는 맞춤형 운동, 생활습관 등 질병을 관리할 수 있는 정보제공

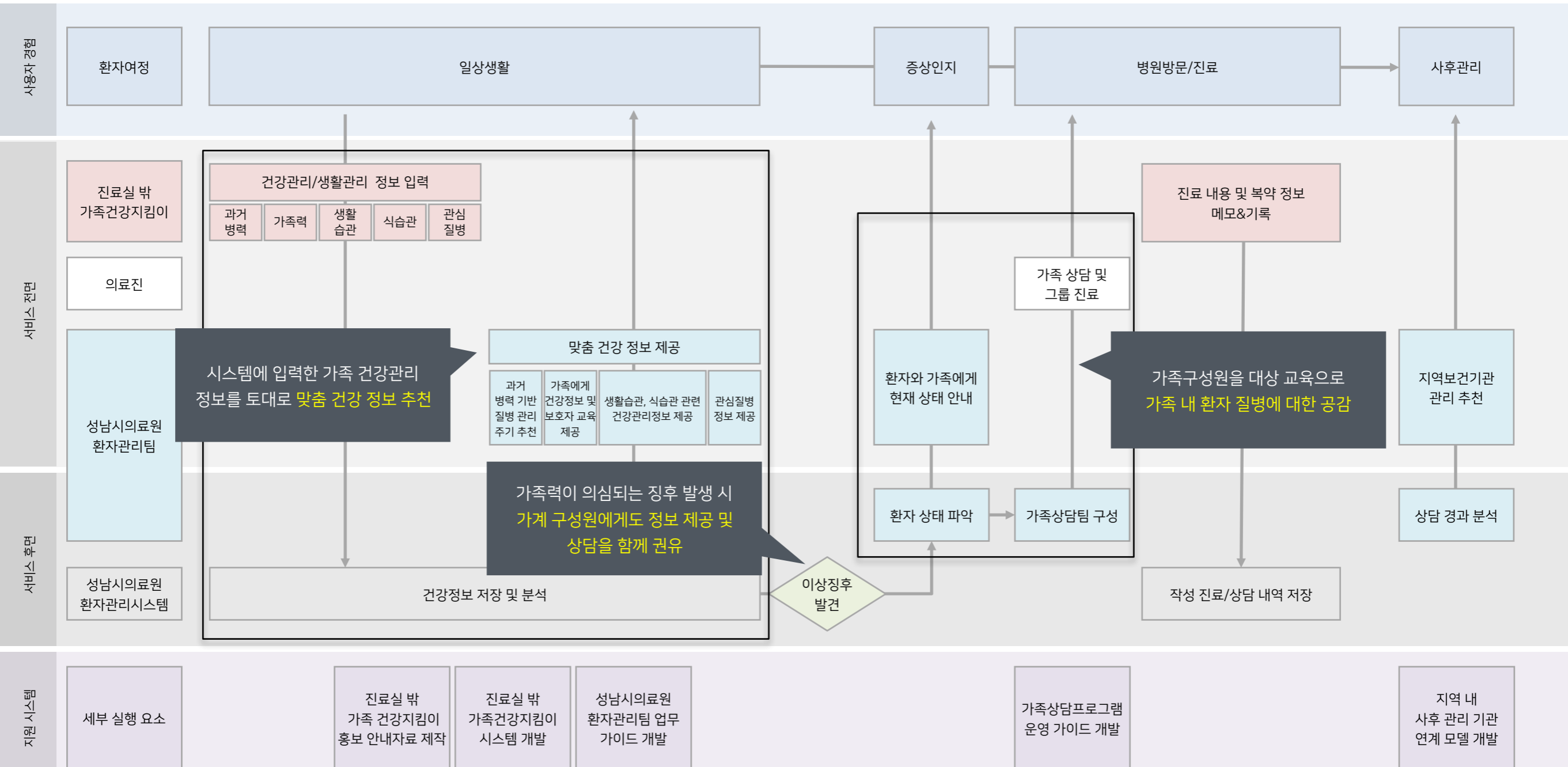


성남시의료원에서 제공하는 가족건강상담 정보를 제공하고, 가족이 방문하면 가족단위 건강상담 진행

6. 가족 중심으로 생애주기 건강상담하기

가족 중심으로 생애주기 건강상담하기

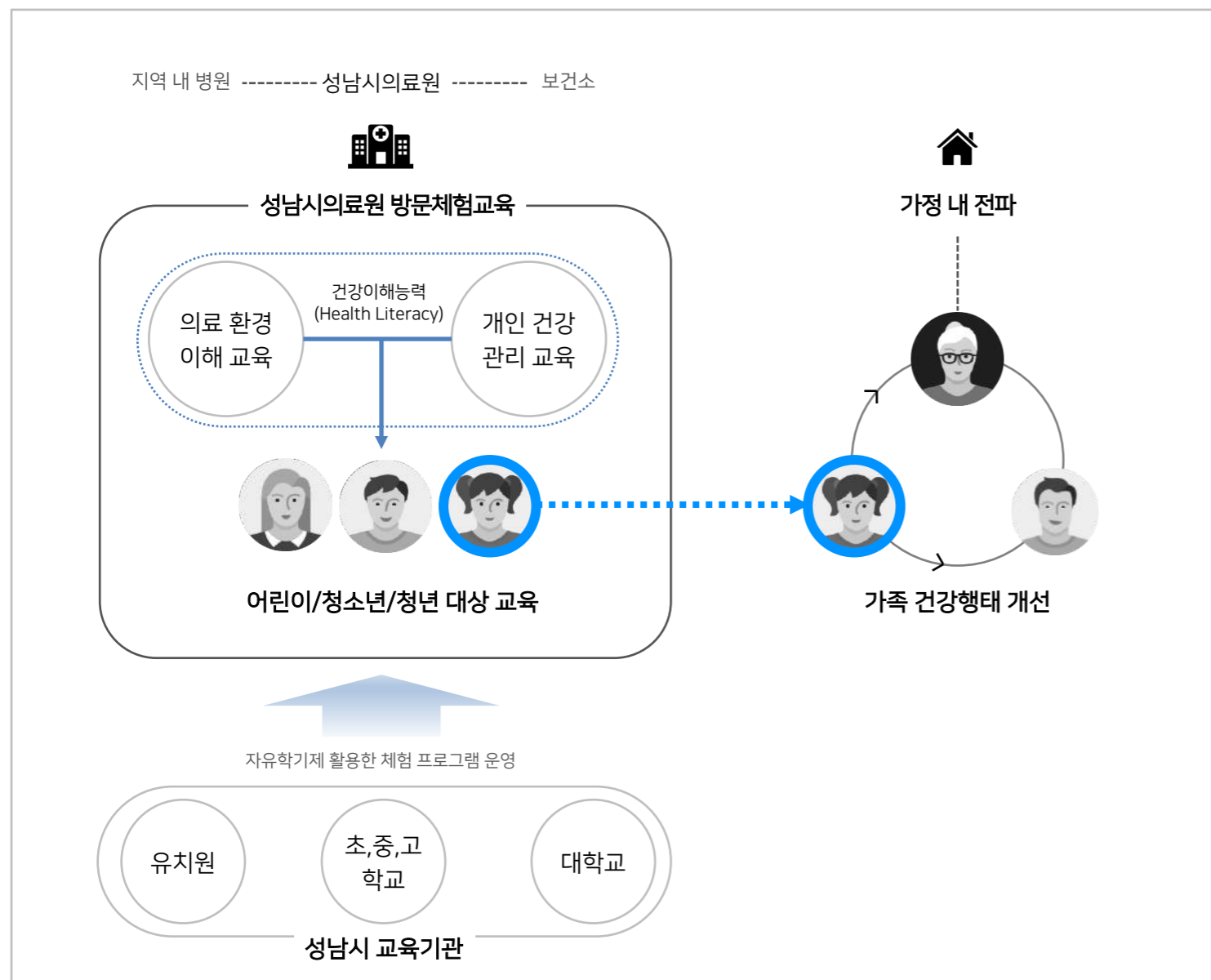
서비스흐름도



7. 체험형 건강 교육으로 지역 내 건강이해도 높이기

체험형 건강 교육으로 지역 내 건강이해도 높이기

지역 교육기관과의 협력을 통해 실제 의료원 현장에서 진행되는 현장 체험형 교육으로, 지역 내 아동/청소년 대상으로 의료환경과 개인건강에 대한 건강이해능력(Health Literacy)을 길러주는 프로그램입니다.



- 환자경험 증진
- 공공의료 선도
- 성남시민 건강증진
- 시민참여 문화확산

필요성

- 단순 교육으로는 사전 예방 및 정보 전달의 한계가 존재
- 청소년기부터 체계적인 교육을 통해 관심 유도가 필요
- 대상자의 눈높이에 맞춘 실습 위주의 체험형 교육이 필요
- 지역 기관 연계 및 시민 참여를 통한 지역건강증진 활동 필요

주요내용

- (교육기관) 자유학기제 기간에 의료원 견학을 신청
- (의료원) 의료원 투어와 함께 의료 환경 및 건강이해 교육을 진행 (예: 의료전달체계와 병원 선택 가이드, 병원 시스템과 이용 프로세스, 의료 종사자들의 역할과 도움 요청 방법 등)
- (학생) 일정 기간 의료원 내 체험 프로그램 수료 (예: 병동 간병 체험 프로그램, 이동 봉사 프로그램 등의 자원봉사 및 의료 및 영양 지식, 스킬, 건강한 삶에 대한 동기 등)

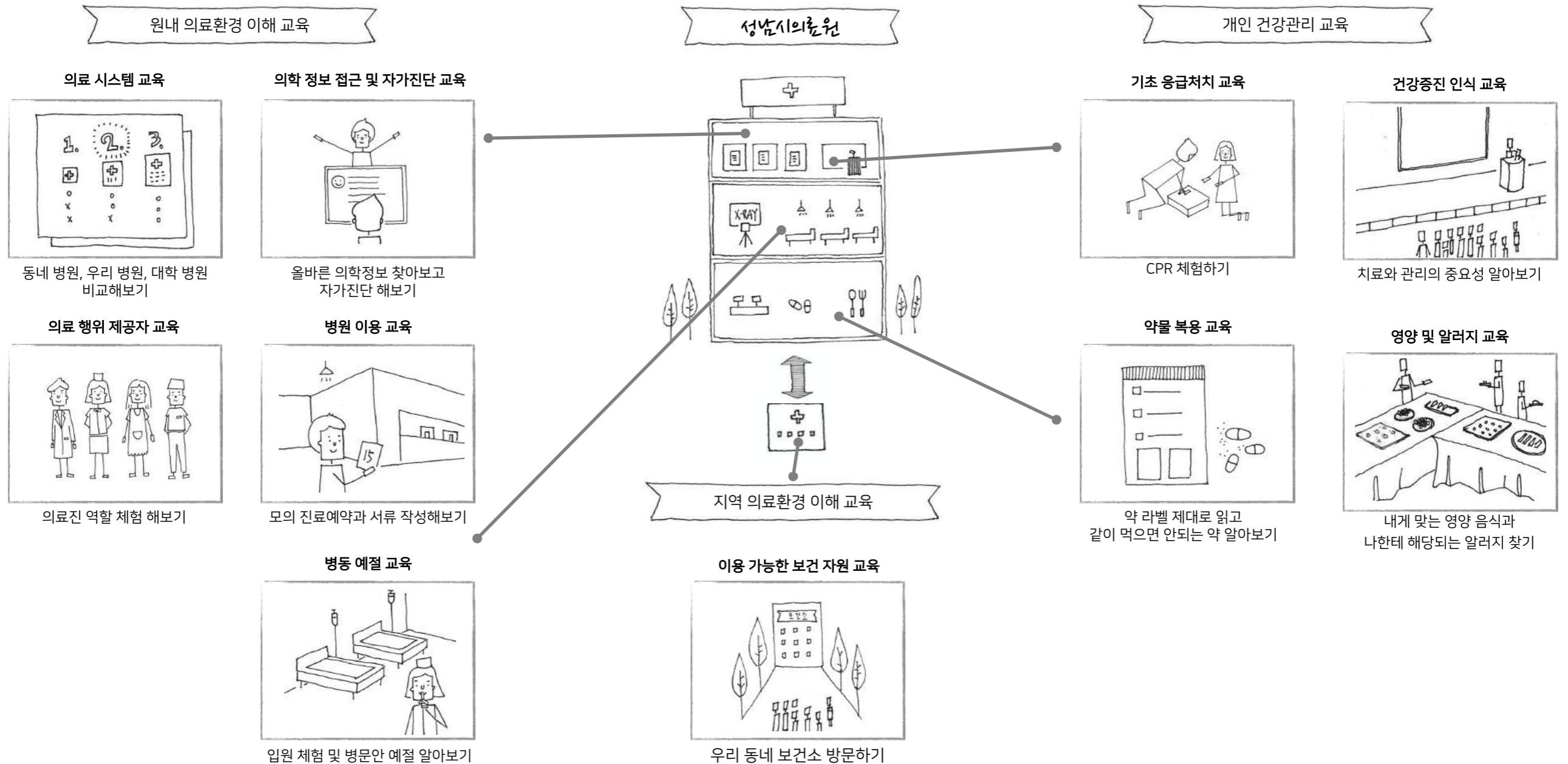
기대효과

- 성남시의료원의 인지도 제고
- 지역 교육기관과의 상생을 위한 참여형 건강증진활동 모델 확립

7. 체험형 건강 교육으로 지역 내 건강이해도 높이기

체험형 건강 교육으로 지역 내 건강이해도 높이기

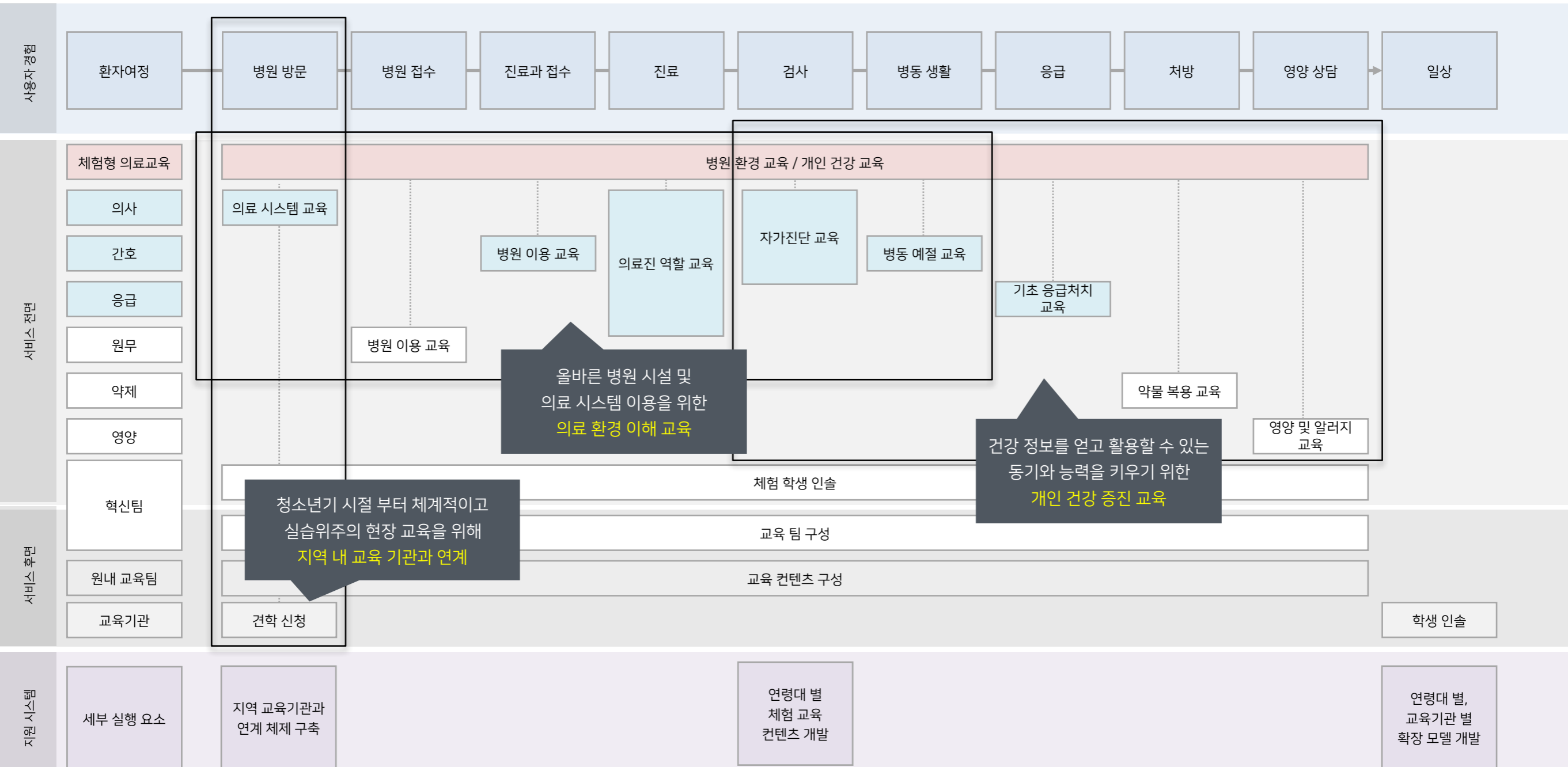
서비스 시나리오



7. 체험형 건강 교육으로 지역 내 건강이해도 높이기

체험형 건강 교육으로 지역 내 건강이해도 높이기

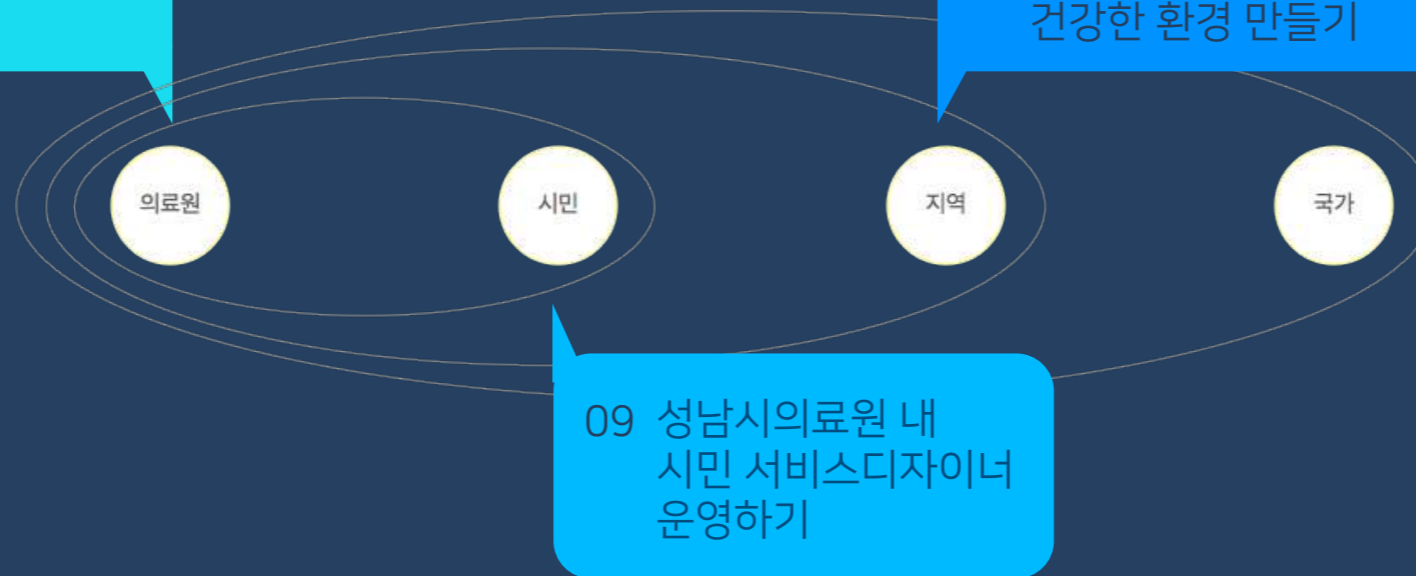
서비스 흐름도



“시민과 의료원의 생각있다”

시민의 생각과 공간을 함께 나누는 서비스 제안

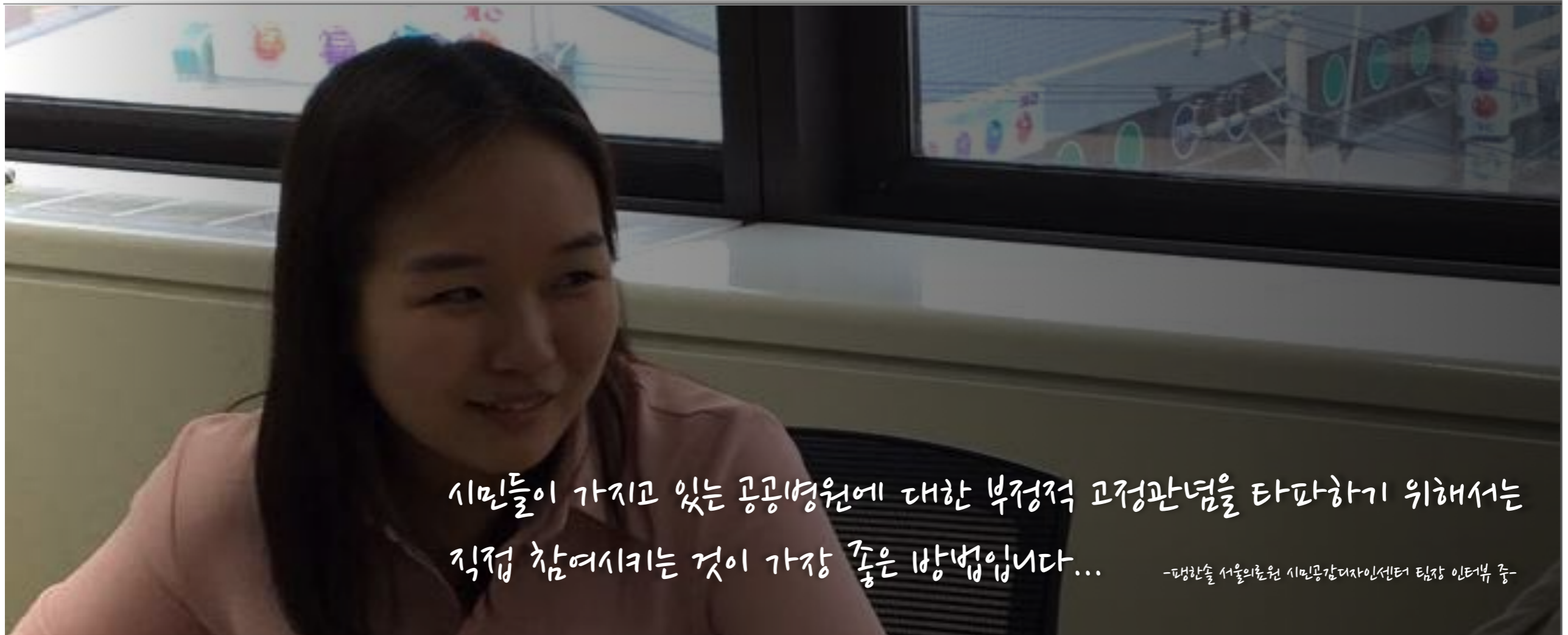
08 의료진의 환자공감을 위한
프로그램 운영하기



10 지역주민을 위한 친근하고
건강한 환경 만들기

09 성남시의료원 내
시민 서비스디자인어
운영하기

수요자 VOC

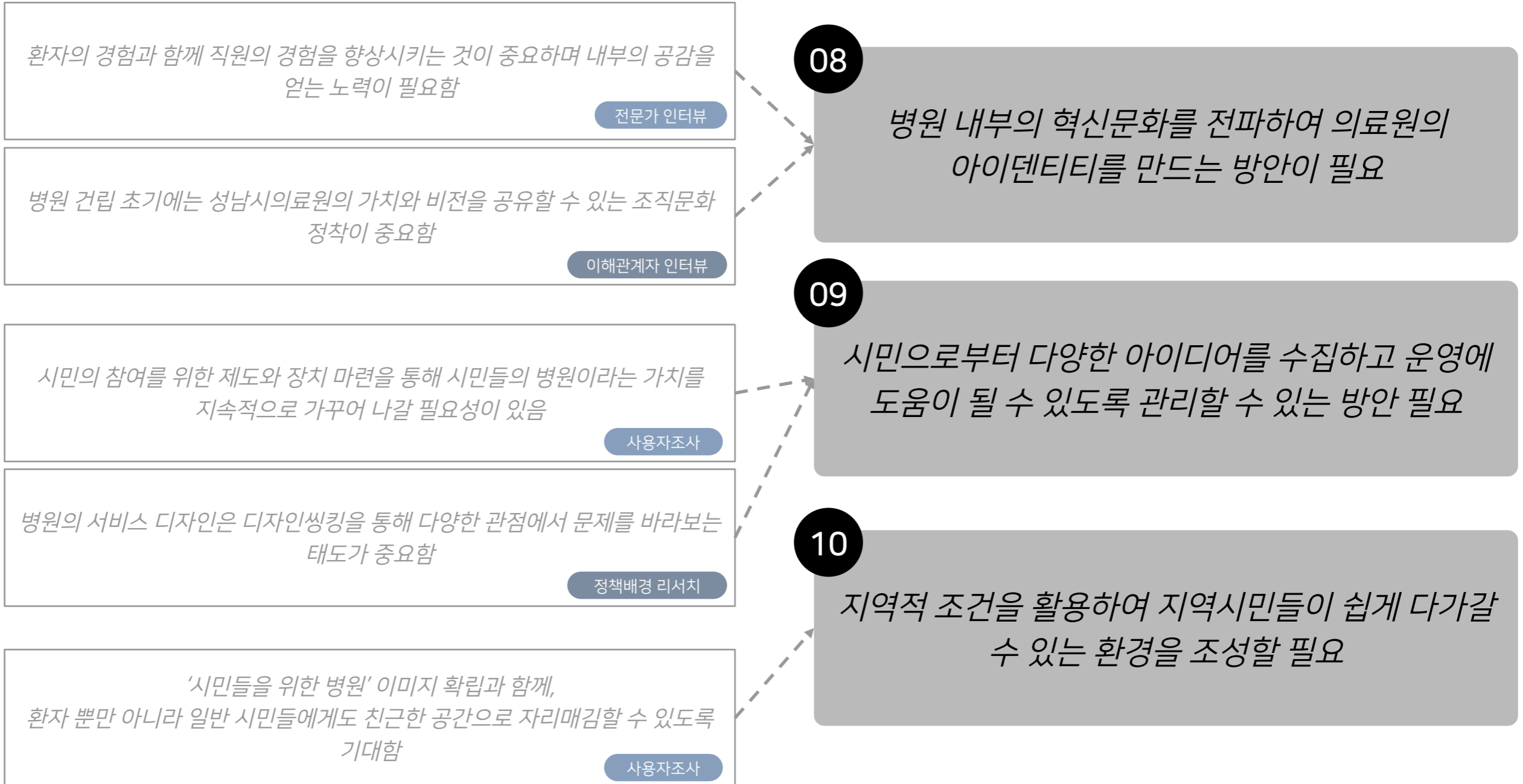


시민들이 가지고 있는 공공병원에 대한 부정적 고정관념을 타파하기 위해서는
직접 참여시키는 것이 가장 좋은 방법입니다...
-평안술 서울의료원 시민공감디자인센터 팀장 인터뷰 중-

“서비스디자인 가치와 관점을 지속적으로 전파해야합니다. 단순한 고객 접대로 이해할 수도 있어요.”

“현장에 있는 의료진들이 시민의 아이디어를 긍정적으로 받아들일 수 있도록 공감대 형성이 필요합니다”

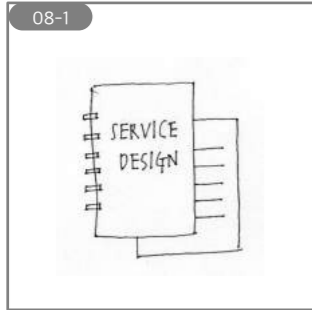
인사이트



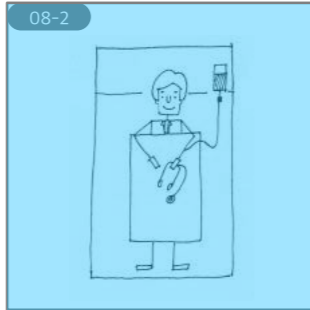
아이디어 도출

08

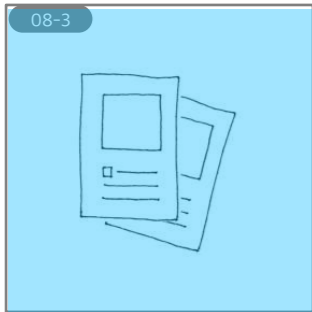
병원 내부의 혁신문화를 전파하여 의료원의 아이덴티티를 만드는 방안이 필요



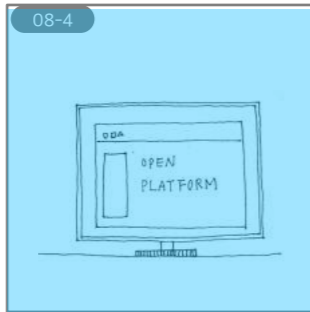
직원 대상 서비스 디자인 역량 교육



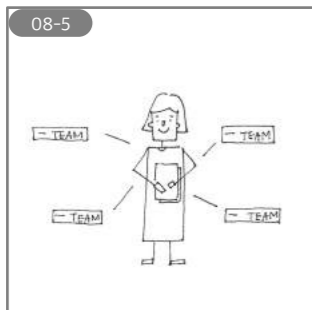
의료진 및 직원들의 환자 간접 경험 워크숍 프로그램 개발



환자경험 관찰 및 자체 평가를 위한 키트(Kit) 개발



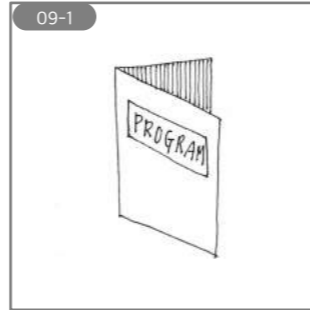
서비스디자인 연구내용 공유를 위한 온라인 플랫폼 개발



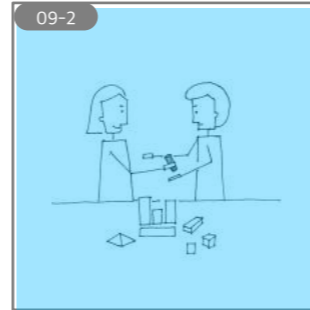
서비스디자인 혁신TF/전도사 선발

09

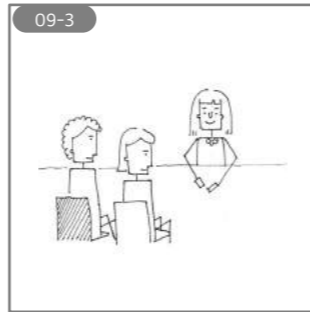
시민으로부터 다양한 아이디어를 수집하고 운영에 도움이 될 수 있도록 관리할 수 있는 방안 필요



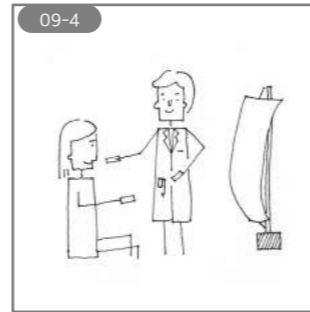
특수환자 (치매, 지체장애 등) 공감을 위한 일일 체험 프로그램



성남시의료원 시민참여 가이드 개발



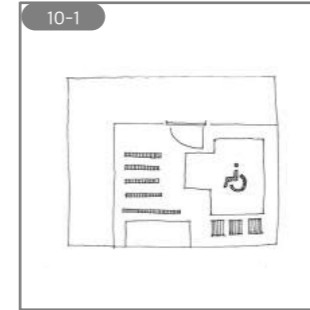
성남시의료원 환자간 멘토/멘티 프로그램



전문가 자원 봉사단 운영

10

지역적 조건을 활용하여 지역시민들이 쉽게 다가갈 수 있는 환경을 조성할 필요



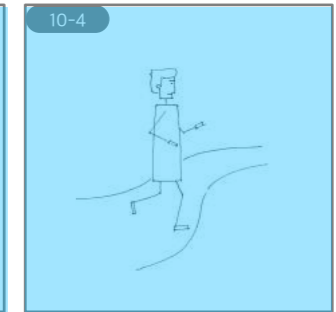
보행 보조 기구를 가진 환자가 보다 편하게 대기할 수 있는 환경 조성



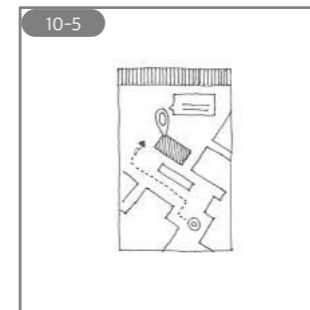
지역상권 활성화를 위한 도로명 개선 방안



의료원 접근성 향상을 위한 지역 웨이파인딩 방안



지역 주민 건강증진을 위한 성남시의료원 건강길 조성

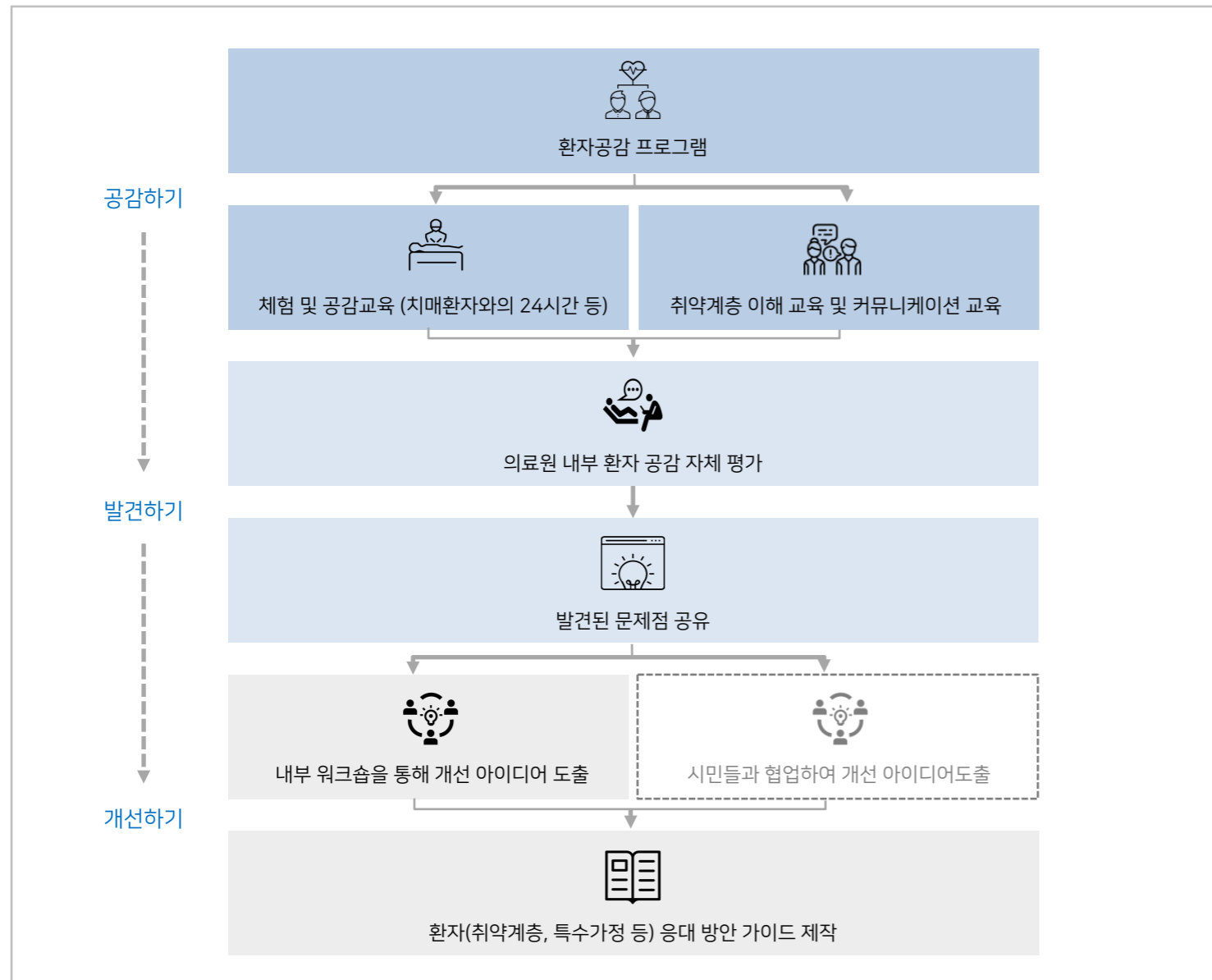


성남시의료원 스마트 웨이파인딩 시스템 구축

8. 의료진의 환자공감을 위한 프로그램 운영하기

의료진의 환자공감을 위한 프로그램 운영하기

성남시의료원의 의료진이 환자 공감을 위하여 병원 내 환자 체험 및 커뮤니케이션 교육을 실시하여, 환자들의 물리적, 심리적 불편함에 공감하고 이를 시민들과 함께 개선해 나가는 과정입니다.



환자경험 증진 공공의료 선도 성남시민 건강증진 시민참여 문화확산

필요성

- 환자는 의료진의 공감과 이해가 가장 부족하다고 느낌
- 의료진은 환자를 존중하고 공감하는 것에 대한 이해가 부족함
- 의료안전망 강화는 의료서비스 제공 뿐 아니라 대상자에 대한 이해와 공감 기반의 커뮤니케이션이 동반되어야 함

주요내용

- (의료진) 의료진이 외래, 입원 등 환자 체험을 통해 환자의 상황 공감 프로그램 참여(치매환자와의 24시간, 폐쇄병동에서 24시간 등)
- (의료진) 조손가정, 다문화가정, 편부모가정, 장애인 등 특수 환경에 있는 환자의 관점에서 의료서비스를 관찰
- (의료진) 취약계층에 대한 이해 및 커뮤니케이션 교육 수료
- (의료원) 느낀점 및 개선사항을 도출할 수 있는 도구(kit) 개발
- (의료원, 시민) 문제점 및 개선방안을 시민 과 함께 개선함
- (의료원) 의료진의 공감대를 통한 개선방안 도출 및 가이드라인 제작

기대효과

- 병원 서비스를 이용하는 다양한 사람들을 깊게 공감하는 문화 형성
- 시민과 함께 서비스를 발전시켜 나가는 이미지 제고

9. 성남시의료원 내 시민 서비스디자이너 운영하기

성남시의료원 내 시민 서비스디자이너 운영하기

성남시의료원의 서비스 개선을 돕는 시민 서비스디자이너를 양성하여
 시민이 직접 수요자와 제공자를 연결하는 더 밀접한 시민참여 체계를 제시합니다.



- 환자경험 증진
- 공공의료 선도
- 성남시민 건강증진
- 시민참여 문화확산

필요성

- 의료원의 혁신을 위해서는 의료진의 개입이 필수적임 (아산병원 인터뷰 중)
- 성남시의료원의 운영과 혁신의 주체로서 시민의 의견이 중요함 (공공의료 시민행동 공동대표 인터뷰 중)
- 지속적인 서비스 개선을 위해서는 시민의 시선에서 서비스에 대한 의견을 낼 수 있는 시민 참여 영역이 필요

주요내용

- (의료원) 의료원의 서비스디자인 업무를 수행하는 시민 조직을 구성
- (의료원) 선발된 시민에게 의료원의 서비스디자인을 교육
- (시민 서비스디자이너) 의료원 내 서비스의 문제점을 발견하고 아이디어를 제시하는 활동을 진행
- (의료원) 활동이 종료되면 아이디어 워크숍 진행을 통해 아이디어를 구체화하고 현장에 반영
- (의료원) 활동에 대한 생생한 아이디어를 발간집을 발행

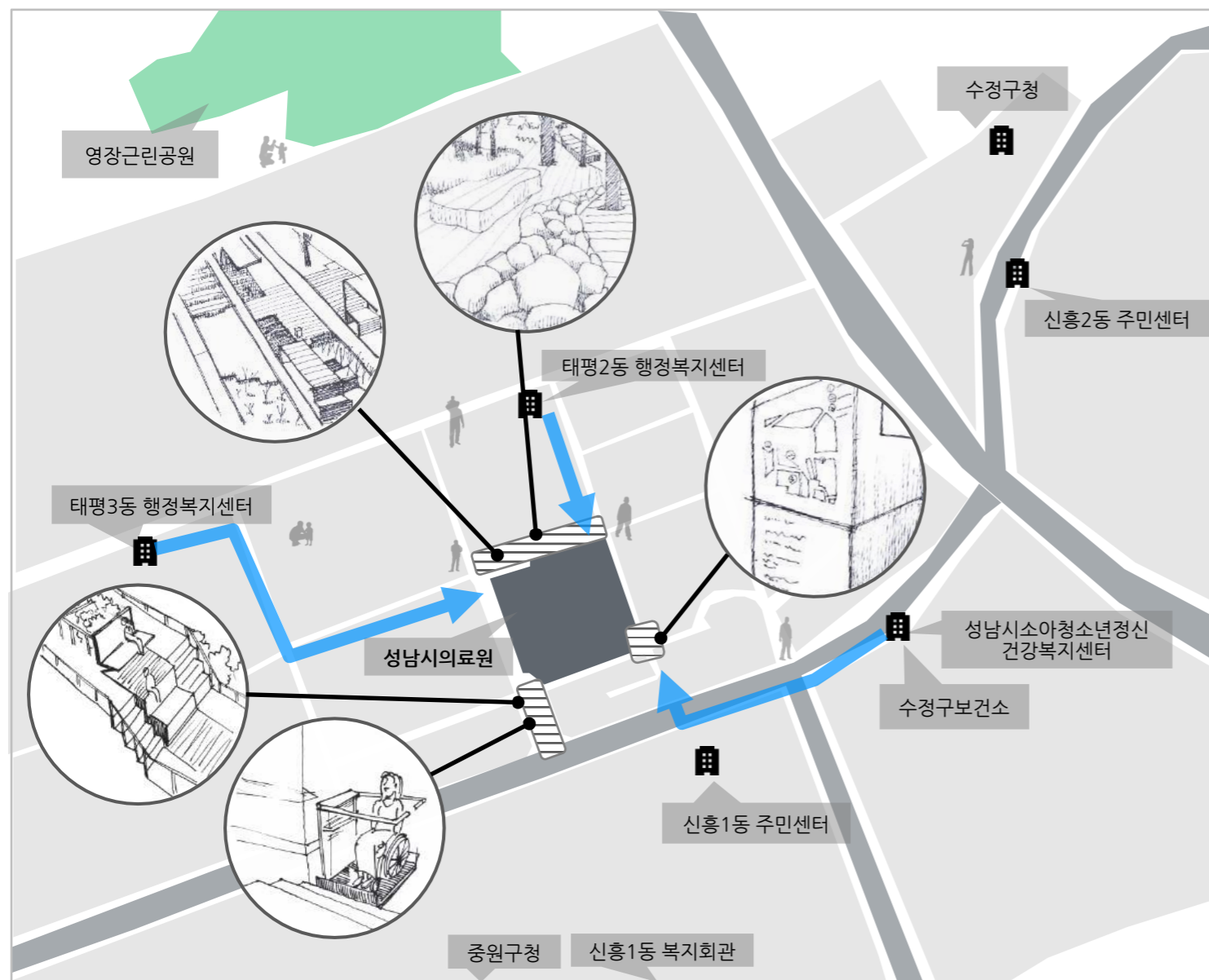
기대효과

- 시민의 의료원 주인의식 제고
- 의료서비스 최초의 서비스디자인 시민참여 모델 제시

10. 지역주민을 위한 친근하고 건강한 환경 만들기

지역주민을 위한 친근하고 건강한 환경 만들기

성남시의료원 주변 지역에 거주하는 주민들이 성남시의료원에서 건강을 다지는 동시에 주변 지역과 환경이 모두 건강해 지는 공간을 조성합니다.



- 환자경험 증진
- 공공의료 선도
- 성남시민 건강증진
- 시민참여 문화확산

필요성

- 의료원의 설립목표는 성남시민의 건강증진을 위한 것이며, 이를 위해 지역 주민 뿐만 아니라 지역 환경 활성화에 기여할 수 있는 방안을 고려함
- 걷고 싶은 길, 머물고 싶은 공간 등 물리적인 환경을 조성하여 일반 시민들도 쉽게 다가갈 수 있는 장소로 인식되게 함
- 의료원 내 유니버설 디자인 도입으로 보행과 휴식에 불편함을 최소화함

주요내용

- (의료원) 외부 공간 중 일부를 '성남시 건강길'로 지정하여 걸으면서 운동을 함께 할 수 있는 공간으로 설계
- (의료원) 진입 접근성을 개선하는 장애인용 리프트 설치 및 휴게 공간 설계
- (성남시, 의료원) 의료원 주변의 지역 센터 (보건소, 주민센터, 복지센터 등)로 연결되는 보행로를 '성남시 행복길'로 브랜딩하고, 웨이파인딩 디자인
- (의료원) 병원 내에 유니버설디자인을 적용한 건축 설계

기대효과

- 건강증진도시 성남시 이미지 제고
- 지역 공공복지시설의 통합된 브랜딩/디자인 요소 발굴
- 병원 내/외부 접근성을 개선하는 환경 디자인

4.2 성남시의료원 공공의료서비스디자인 10대 핵심 과제 (1/2)

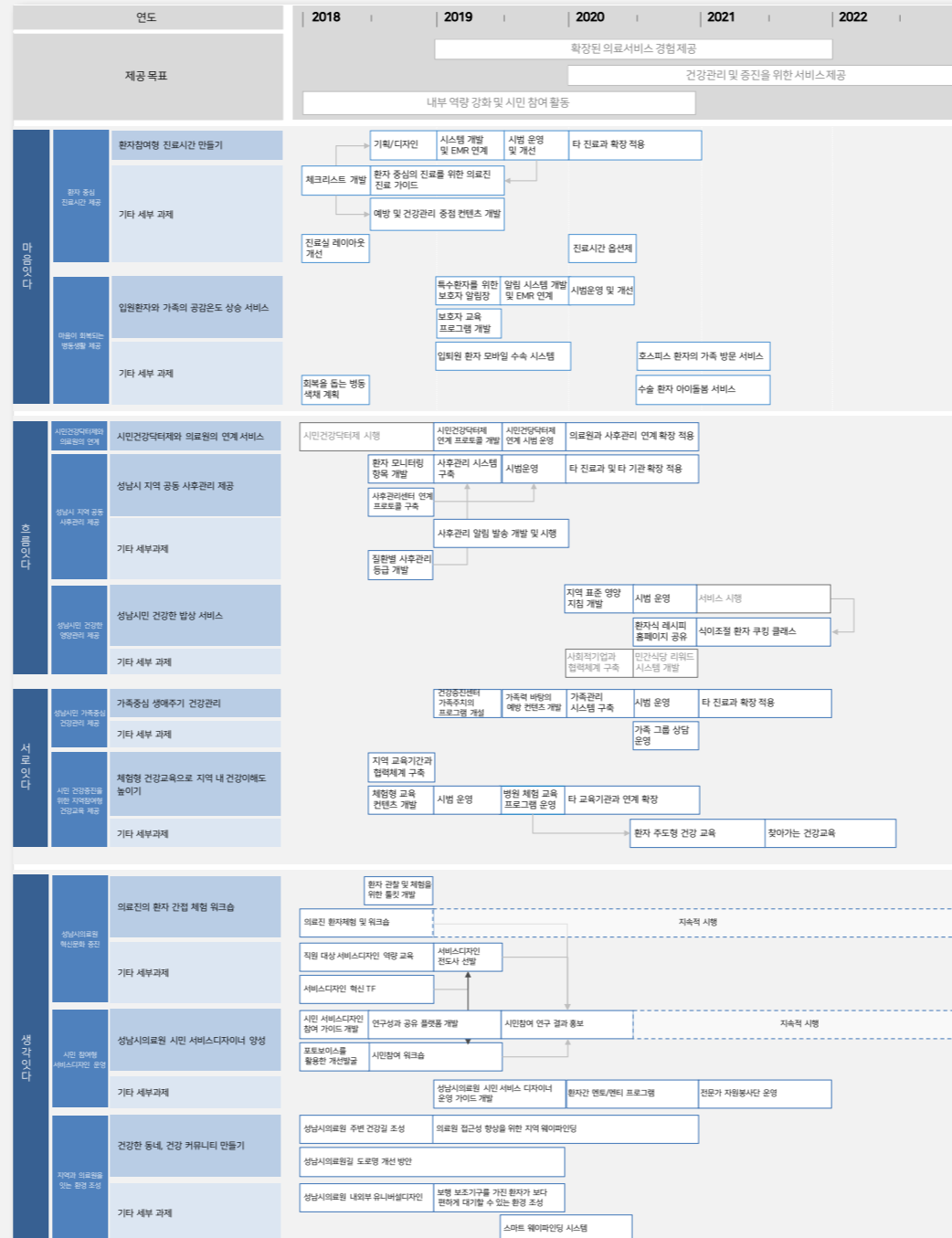
4대 핵심 주제 영역	핵심 과제 영역	세부 아이디어	10대 핵심 과제
I 환자과 의료진의 마음있다	01. 환자 공감 기반 진료 제공	01-1. 환자와의 유대감을 높일 수 있는 진료실 레이아웃 01-2. 환자 중심의 진료를 위한 의료진 진료가이드 01-3. 환자의 증상을 잘 파악할 수 있게 돕는 사전문진표 01-4. 진료시간 옵션제	1. 환자의 참여로 공감하는 진료시간 만들기
	02. 환자와 가족의 마음이 회복되는 병동생활 제공	02-1. 병동 내 가족휴게실 02-2. 응급실 내 보호자가 편안하게 쉴 수 있는 대기공간 02-3. 보호자 고관여 질병 보호자 교육 02-4. 입퇴원 환자 모바일 수속 시스템 02-5. 병동환자를 위한 스마트 진료 알림 02-6. 호스피스 환자가 자택을 방문할 수 있게 도와주는 서비스 02-7. 환자의 회복을 돕는 병동 색채계획 02-8. 보호자 간병 매뉴얼 02-9. 입원 환자 웰컴키트 02-10. 특수환자를 위한 보호자 알림장 02-11. 수술 후 입원 환자의 회복기간 동안 아이돌봄 서비스	2. 보호자를 위한 정보제공으로 환자와 가족간 심리적 연결 도와주기
II 성남시 의료서비스의 흐름있다	03. 지역 보건-복지-의료 연계 제공	03-1. 시민건강닥터제와 교류를 위한 콘텐츠 개발 03-2. 시민건강닥터제 의료진 파견	3. 시민건강닥터제를 활용하여 지역주민 돌보기
	04. 성남시 지역 공동 사후관리 제공	04-1. 퇴원 환자 사후관리 등급 개발 (내부관리용) 04-2. 환자 사후관리를 위한 가이드 04-3. 환자 사후관리를 위한 알림 발송 04-4. 성남시의료원-사후관리센터의 환자 사후관리 시스템 개발 04-5. 성남시의료원 의료진과 사후관리센터와의 주기적인 컨퍼런스	4. 지역 공동 사후관리 시스템으로 환자 관리하기
	05. 성남시민 건강/영양관리 제공	05-1. 성남시의료원 건강레시피 공개 05-2. 식이조절 환자 및 보호자를 대상으로 한 쿠킹 클래스	5. 성남시민 건강한 밥상 정보 제공하기

4.2 성남시의료원 공공의료서비스디자인 10대 핵심 과제 (2/2)

4대 핵심 주제 영역	핵심 과제 영역	세부 아이디어	10대 핵심 과제
<p>III 일상과 진료를 서로 잇다</p>	<p>06. 성남시민 건강증진 정보 제공</p>	<p>06-1. 질병예방/사전건강관리 중점 콘텐츠 개발 06-2. 건강증진센터 가족 주치의 프로그램 개설</p>	<p>6. 가족 중심으로 생애주기 건강상담하기</p>
	<p>07. 지역참여형 시민 건강교육 제공</p>	<p>07-1. 찾아가는 건강교육 07-2. 우수환자 사례발표 07-3. 우리마을 건강교사 (환자 주도형 건강교육) 07-4. 성남시의료원 건강축제 07-5. 성남시의료원 체험 교육</p>	<p>7. 체험형 건강 교육으로 지역 내 건강이해도 높이기</p>
<p>IV 시민과 의료원의 생각 잇다</p>	<p>08. 성남시의료원 내부 혁신문화 증진</p>	<p>08-1. 직원 대상 서비스 디자인 역량 교육 08-2. 의료진 및 직원들의 환자 간접 경험 워크숍 프로그램 개발 08-3. 환자경험 관찰 및 자체평가를 위한 키트(Kit) 개발 08-4. 서비스디자인 연구내용 공유를 위한 온라인 플랫폼 개발 08-5. 서비스디자인 혁신TF / 전도사 선발</p>	<p>8. 의료진의 환자공감을 위한 프로그램 운영하기</p>
	<p>09. 시민참여형 서비스디자인 운영</p>	<p>09-1. 특수환자 (치매, 지체장애 등) 공감을 위한 일일 체험 프로그램 09-2. 성남시의료원 시민참여 가이드 개발 09-3. 성남시의료원 환자간 멘토/멘티 프로그램 09-4. 전문가 자원 봉사단 운영 09-5. 포토보이스로 의료원 내 개선점 발견</p>	<p>9. 성남시의료원 내 시민 서비스디자인 운영하기</p>
	<p>10. 지역과 의료원을 잇는 환경 조성</p>	<p>10-1. 보행 보조 기구를 가진 환자가 보다 편하게 대기할 수 있는 환경 조성 10-2. 지역상권 활성화를 위한 도로명 개선 방안 10-3. 의료원 접근성 향상을 위한 지역 웨이파인딩 방안 10-4. 지역 주민 건강증진을 위한 성남시의료원 건강길 조성 10-5. 성남시의료원 스마트 웨이파인딩 시스템 구축</p>	<p>10. 지역주민을 위한 친근하고 건강한 환경 만들기</p>

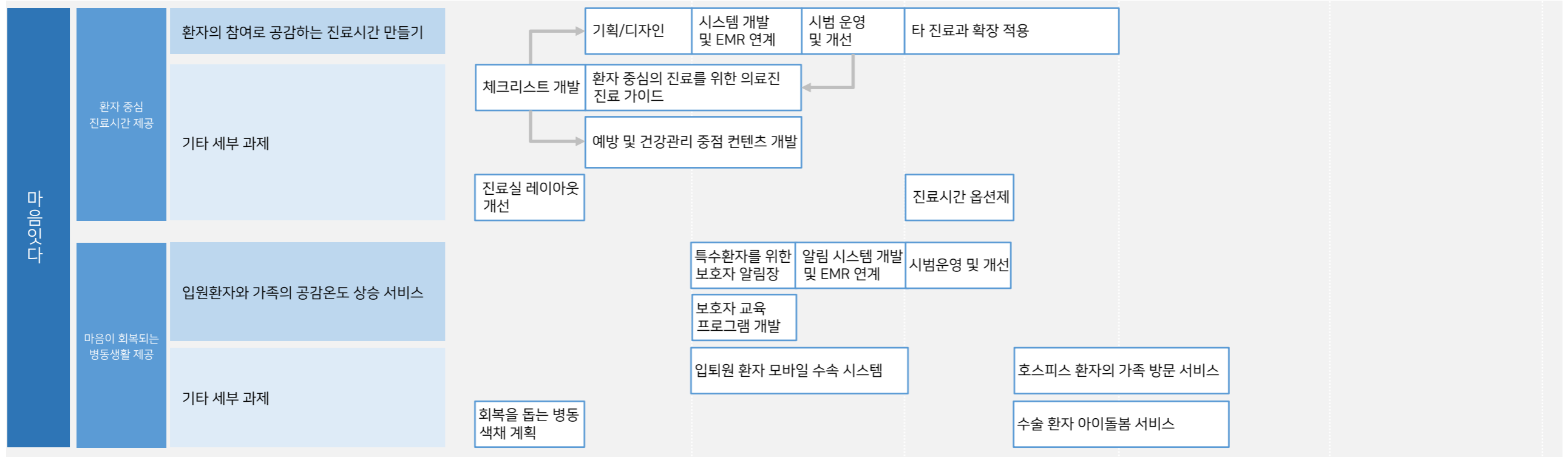
4.3 5년 실행 계획

각 핵심 서비스 및 기타 과제에 대한 향후 5년 실행 계획을 세웠습니다.



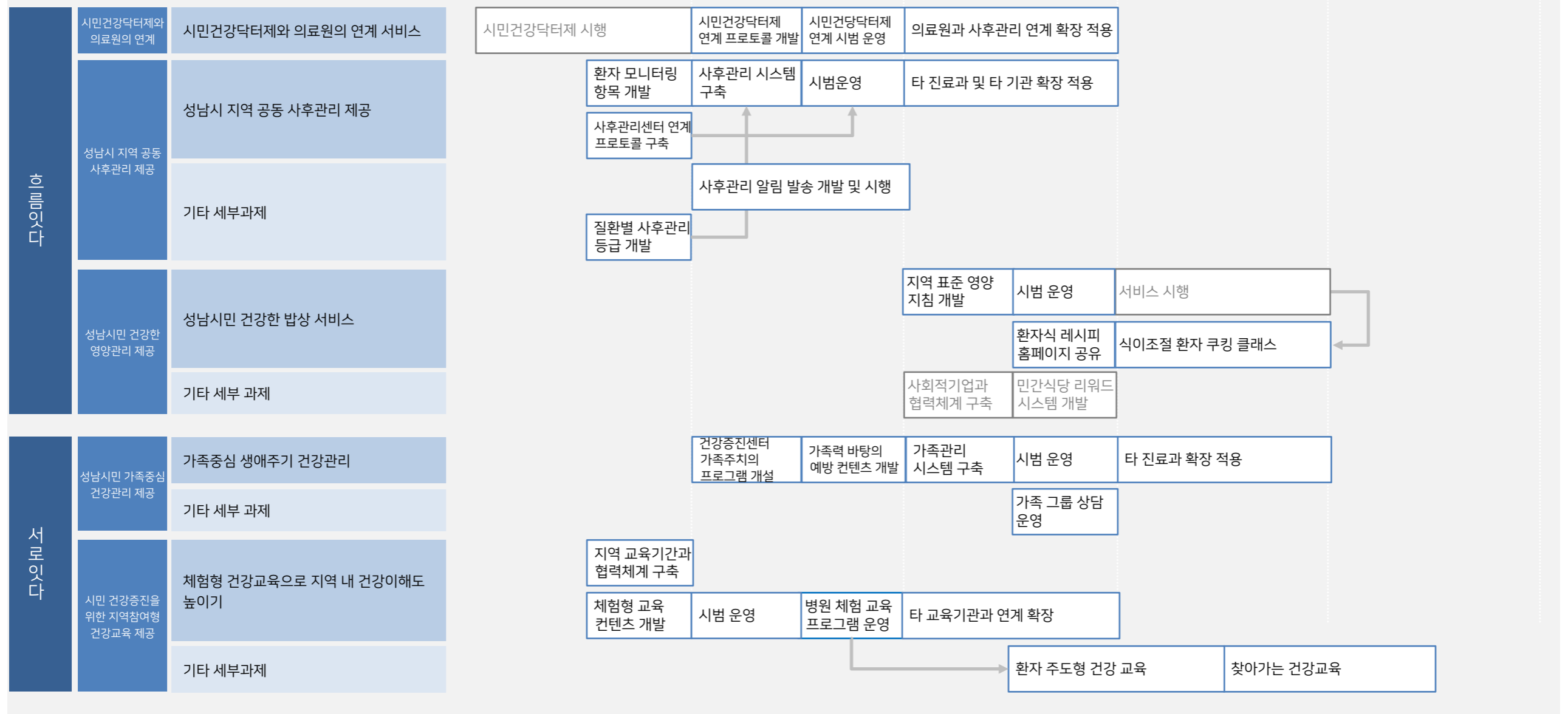
4.3 5년 실행 계획 (1/3)

연도	2018	2019	2020	2021	2022
제공 목표		확장된 의료서비스 경험 제공		건강관리 및 증진을 위한 서비스 제공	
	내부 역량 강화 및 시민 참여 활동				



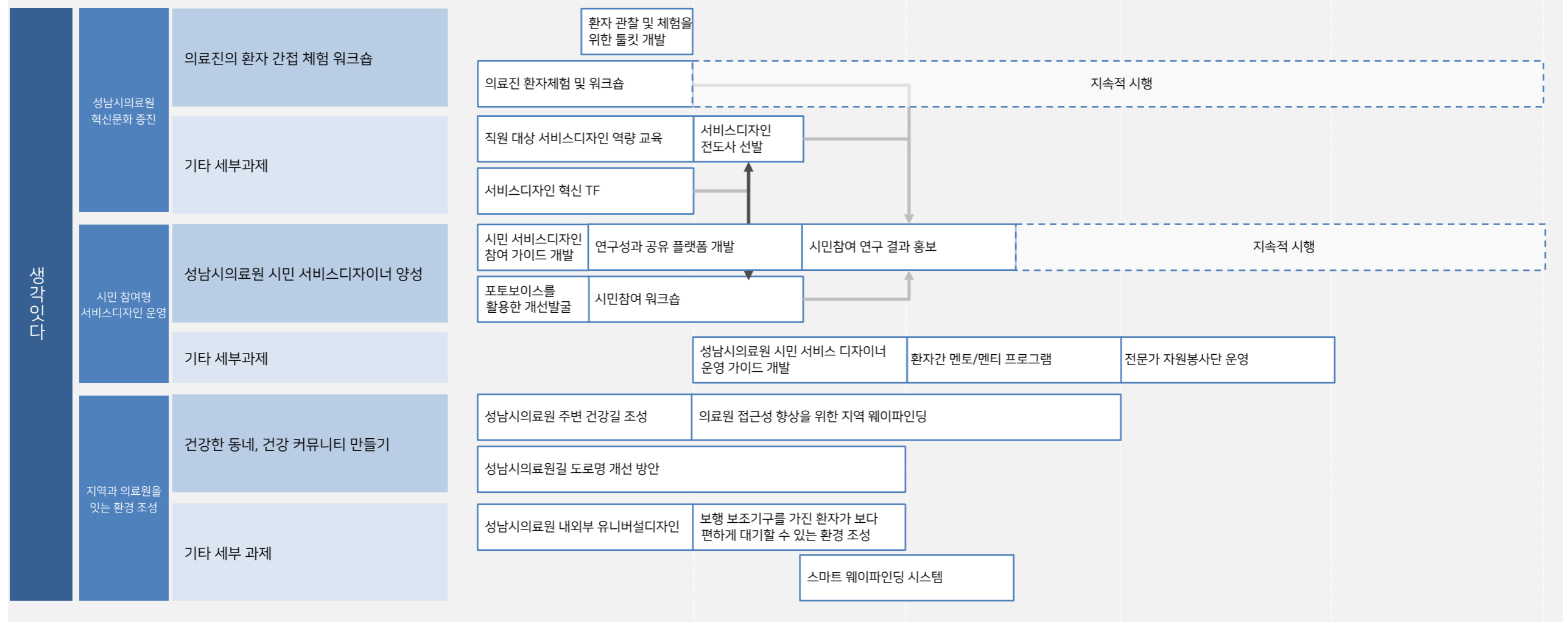
4.3 5년 실행 계획 (2/3)

연도	2018	2019	2020	2021	2022
제공 목표		확장된 의료서비스 경험 제공		건강관리 및 증진을 위한 서비스 제공	
	내부 역량 강화 및 시민 참여 활동				



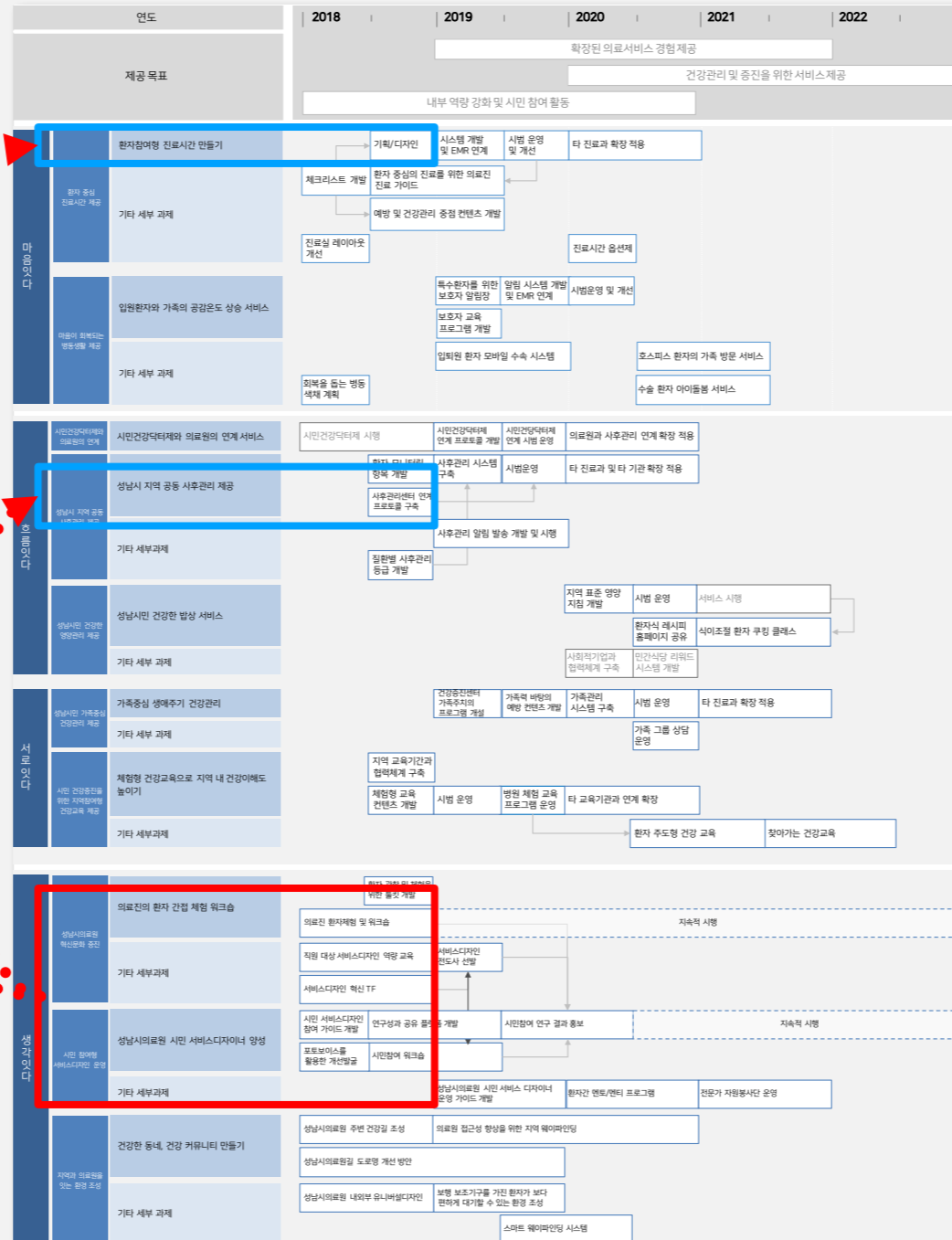
4.3 5년 실행 계획 (3/3)

연도	2018	2019	2020	2021	2022
제공 목표		확장된 의료서비스 경험 제공		건강관리 및 증진을 위한 서비스 제공	
	내부 역량 강화 및 시민 참여 활동				



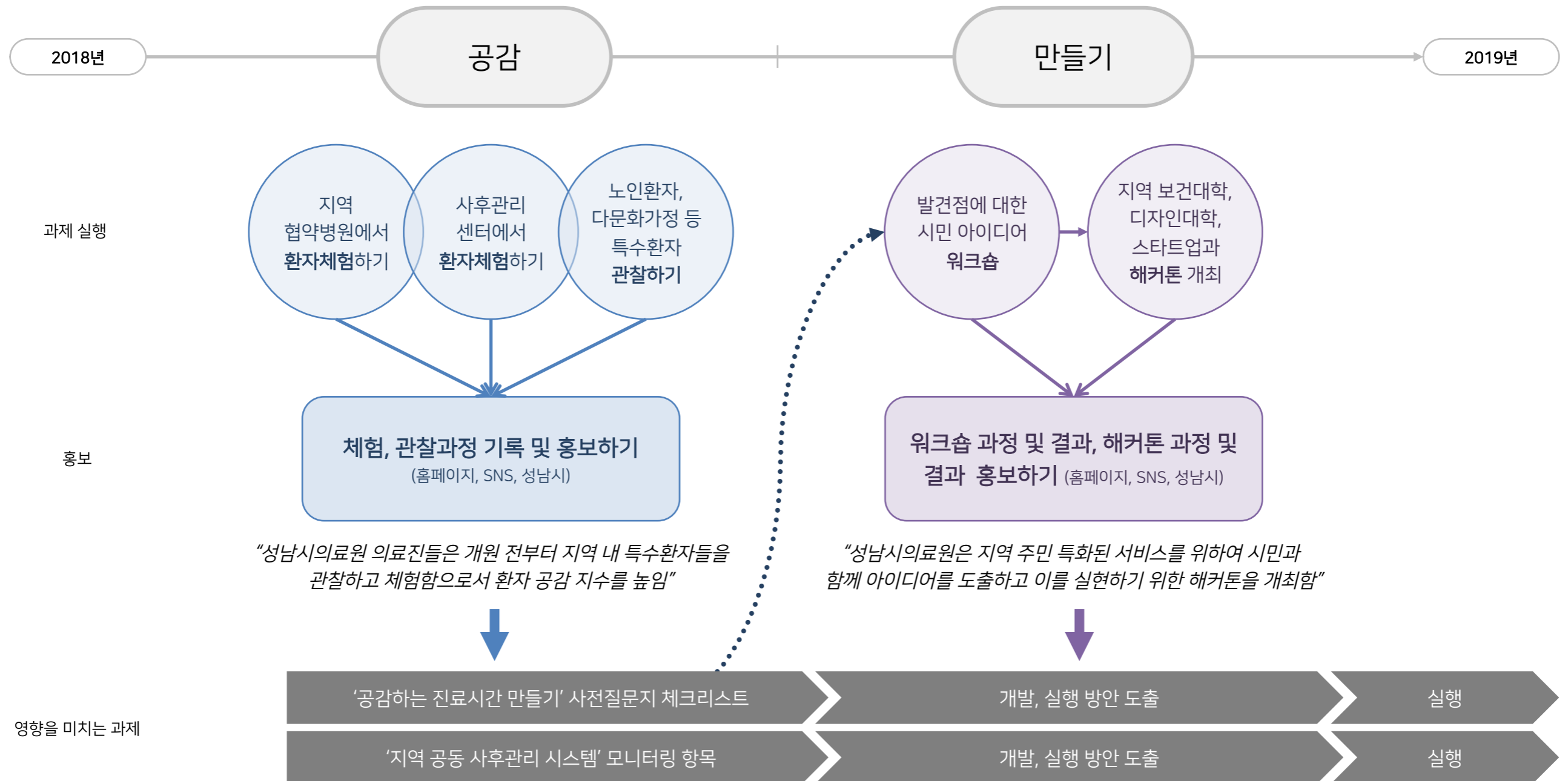
4.4 당해년도 실행계획

5년 실행 계획 중 2018년은 내부 역량 강화 활동으로 기타 과제를 수행할 수 있는 계획이 필요합니다.



4.4 당해년도 실행계획

2018년은 개원 전 단계로, 의료원 내부의 환자 공감 능력을 키우는 동시에 외부에 성남시의료원의 비전을 홍보해야 하는 시기입니다.



1. 과업소개
2. 의료서비스 및 서비스 수요자 조사
3. 성남시의료원 공공의료서비스 컨셉
4. 성남시의료원 공공의료서비스 로드맵
5. 핵심 서비스 프로토타이핑
6. 기대효과
7. 성남시의료원 서비스디자인 혁신팀 운영 제언

5.1 프로토타입 및 사용자테스트 개요

5.2 프로토타입 #1 : 환자의 참여로 공감하는 진료시간 만들기

5.3 프로토타입 #2 : 지역 공동 사후관리 시스템으로 환자 관리하기

5.1 프로토타입 및 사용자테스트 개요

10대 핵심과제 중 가시적인 형태로 제작할 수 있는 과제 안 2가지를 선정하였습니다.

- 1. 환자의 참여로 공감하는 진료시간 만들기
- 2. 보호자를 위한 정보제공으로 환자와 가족간 심리적 연결 도와주기
- 3. 시민건강닥터제를 활용하여 지역주민 돌보기
- 4. 지역 공동 사후관리 시스템으로 환자 관리하기
- 5. 성남시민 건강한 밥상 정보 제공하기
- 6. 가족 중심으로 생애주기 건강상담하기
- 7. 체험형 건강 교육으로 지역 내 건강이해도 높이기
- 8. 의료진의 환자공감을 위한 프로그램 운영하기
- 9. 성남시의료원 내 시민 서비스디자인어 운영하기
- 10. 지역주민을 위한 친근하고 건강한 환경 만들기

환자 중심인가?

지역 보건의료기관과의 상생이 가능한가?

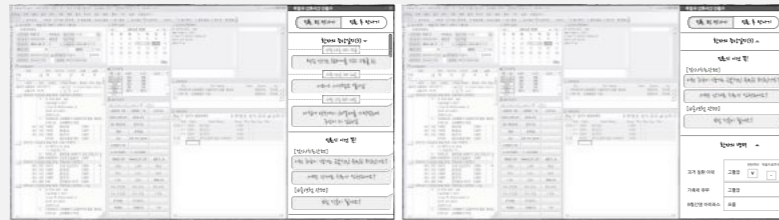
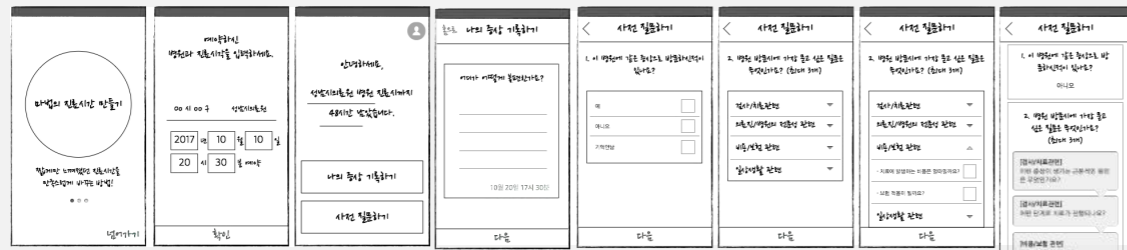
공공의료기관으로의 파급력을 가질 수 있는가?

시각적으로 표현이 가능한가?

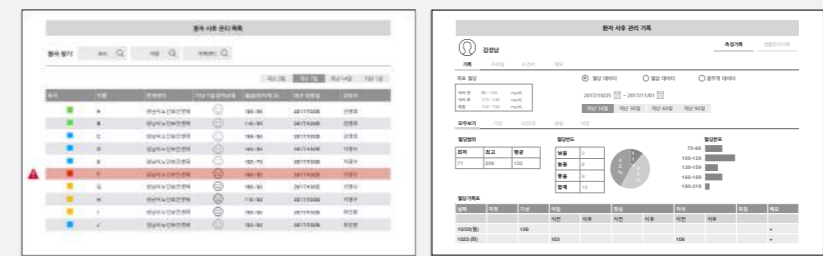
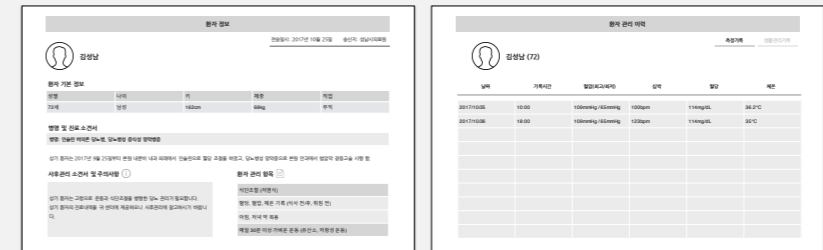
5.1 프로토타입 및 사용자테스트 개요

서비스의 목적과 의도를 파악할 수 있도록 서비스 전달 매체의 프로토타입과 서비스 시나리오를 제작했습니다.

환자의 참여로 공감하는 진료시간 만들기



지역 공동 사후관리 시스템으로 환자 관리하기



5.1 프로토타입 및 사용자테스트 개요

서비스를 이용할 수요자 및 제공자에게 서비스 프로토타입에 대한 개선 방향과 의견을 묻는 인터뷰를 진행했습니다.



5.1 프로토타입 및 사용자테스트 개요

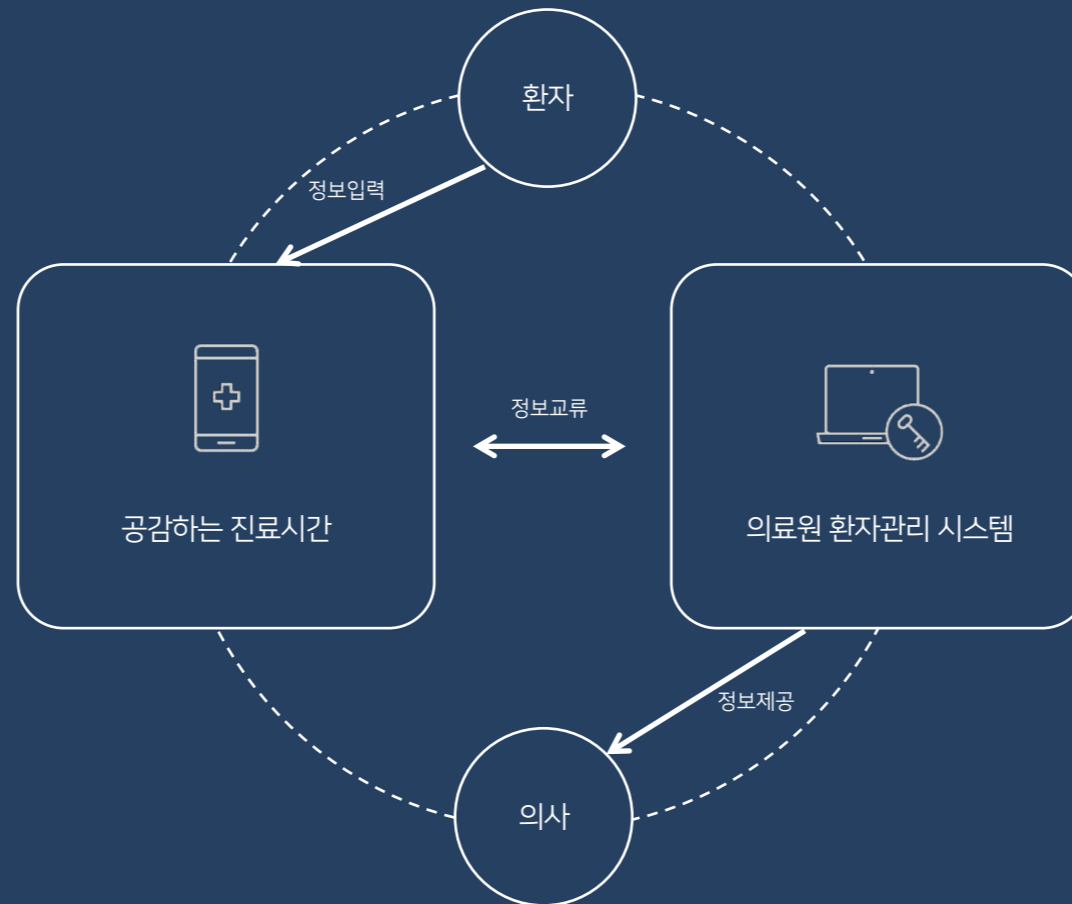
- 인터뷰 대상: 의료진 3명, 환자/보호자 3명, 사후관리센터 2명

인터뷰 대상자	1안	4안
 성남시의료원 진료부장	●	●
 K병원 심혈관내과 전문의	●	●
 S병원 순환기내과 교수	●	●
 분당노인종합복지관 간호사		●
 수정중앙노인종합복지관 간호사		●
 급성당뇨환자 (사용자조사 참여자)	●	●
 치매환자 보호자 (사용자조사 참여자)	●	●
 갑상선암 수술환자 (사용자조사 참여자)	●	

- 주요 검증 요소

1. 환자의 참여로 공감하는 진료시간 만들기	의료진	-진료과를 찾아오는 환자들에게 공통적으로 묻는 질문이 있는가? -환자의 정보를 미리 파악한다면 진료준비에 어떻게 활용할 수 있는가? -증상에 대한 설명을 미리 작성하도록 할 때 예상되는 번거로움/어려움은 무엇일까? -현장에서 시범적으로 우선 적용해볼만한 케이스는 어떤 것일까?
	환자	-의사에게 묻고 싶은 질문을 충분히 요청할 수 있었나? -의사에게 알려주고 싶은 정보를 충분히 전달할 수 있었나? -증상에 대한 설명을 미리 작성하도록 할 때 예상되는 번거로움/어려움은 무엇일까?
4. 성남시 지역 공동 사후관리 시스템	의료진	-치료가 끝난 환자에게 지역 내 관리 센터로 안내 제공이 가능한가? -환자의 사후관리 기록 모니터링을 위해 예상되는 추가 인력이나 업무로드가 있는가? -진료에 도움이 되는 정보 중 센터에서 측정해줄 수 있는 항목이 있는가? -환자에게 이상 징후가 발견 시, 센터에서 의료원으로 연락할 수 있는 창구 개설이 가능한가?
	환자	-지역 내 기관들이 사후관리를 제공 시, 병원과 센터에 기대하는 점이 충족되고 있는가? -사후 관리 도중 이상 증상 발견시 병원으로 매끄럽게 연결되고 있는가?

환자의 참여로 공감하는 진료시간 만들기



환자의 참여로 공감하는 진료시간 만들기

의료진과 환자간 질병을 대하는 태도와 서로 필요로하는 정보가 다른데서 오는 커뮤니케이션 마찰이 발생

여러 환자군에 대응할 수 있는 의료진의 공감 기반 커뮤니케이션 고도화가 필요



진료 시간 중 환자-의료진 간 정보 불균형을 줄이고, 구두 커뮤니케이션을 보완해 줄 수 있는 매체 개발이 필요함

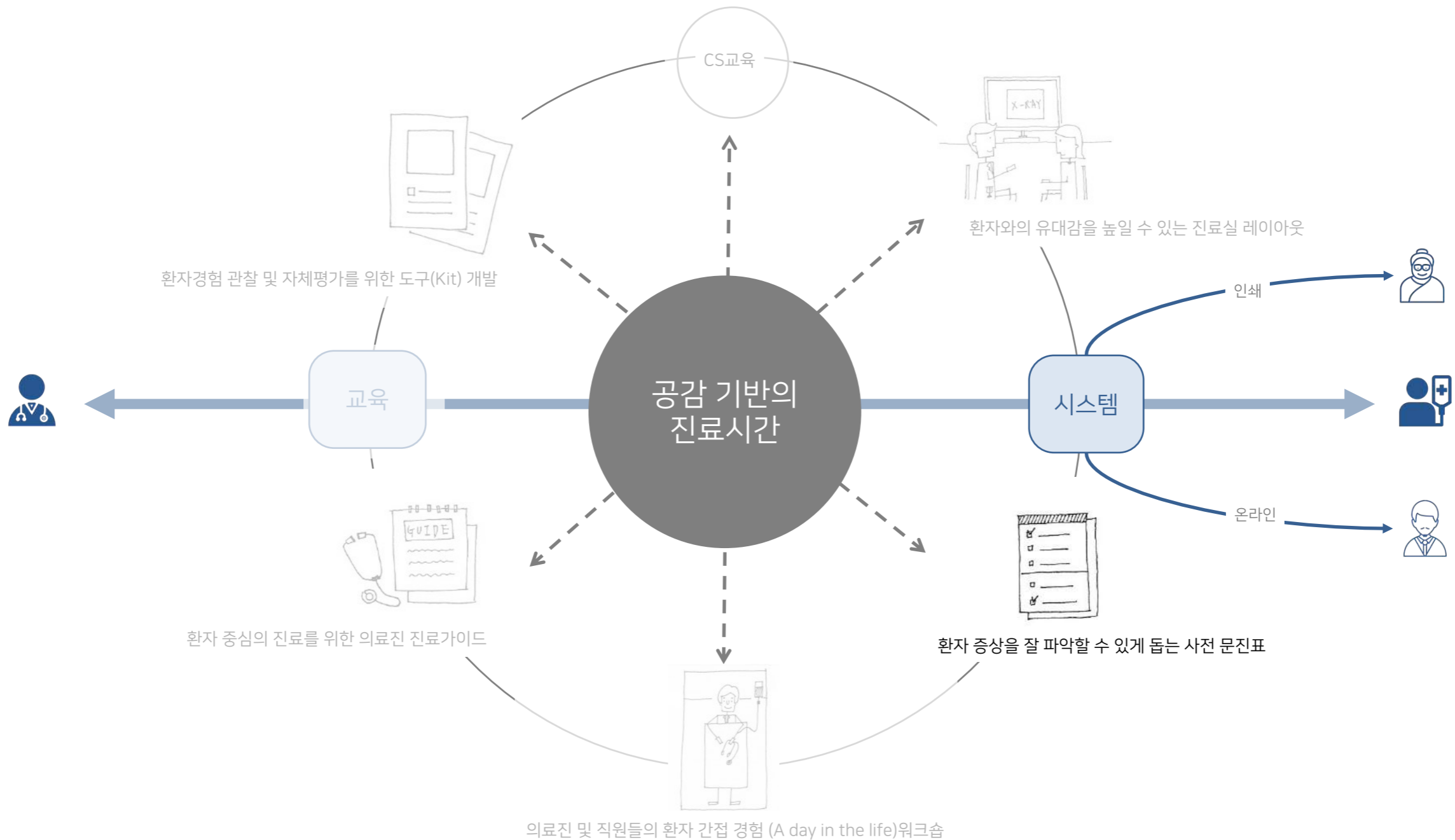
환자로 하여금 궁금한 점을 다 물어볼 수 있도록
의사의 입장에서 환자의 불필요한 질문을 최대한 막아 주도록



← -- 공감 기반의 진료 -- →

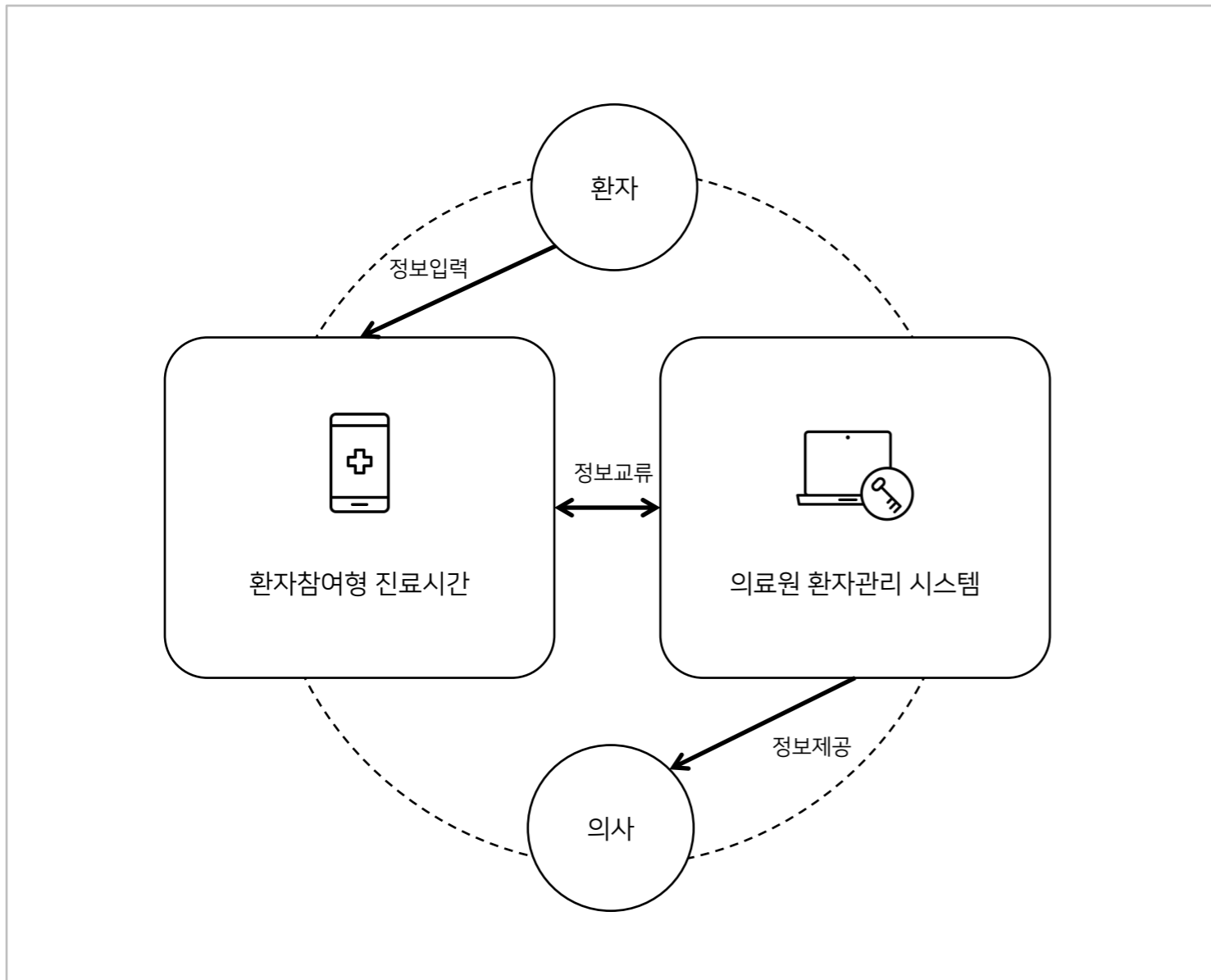


환자의 참여로 공감하는 진료시간 만들기



환자의 참여로 공감하는 진료시간 만들기

진료 시 환자가 궁금한 사항을 모두 전달할 수 있게끔 도와주는 서비스로
진료실에서만 이루어지던 의사와 환자의 소통을 진료시간 전후로 확장시켜 환자의 진료경험을 상승시킬 수 있습니다.



- 환자경험 증진
- 공공의료 선도
- 성남시민 건강증진
- 시민참여 문화확산

필요성

- 환자는 의료진과 충분한 소통을 필요로 함 (급성 당뇨환자 인터뷰 중)
- 보건복지부는 심층진찰 시범사업 예정 (예:15분 심층진료)
- 심층진찰을 위한 폭넓은 환자정보 수집 및 진료를 위한 의사와 환자의 커뮤니케이션 모델 수립 필요

주요내용

- (환자) 진료예약 후 사전문진표 작성하여 제출
- (환자) 일상생활 중에 나타나는 증상을 기록
- (의사) 환자가 미리 작성하고 공유한 증상을 토대로 진료 진행
- (환자) 진료 이후 일정 시간 동안 환자 질문 가능
- (매체) 위의 기능과 서비스가 시행될 수 있는 온라인서비스 구축
- (매체) 온라인 환경이 익숙하지 않은 사용자들에게는 출력물 제공

기대효과

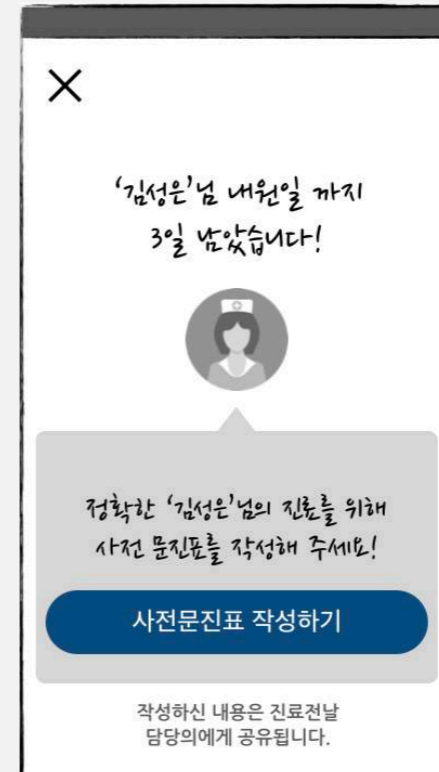
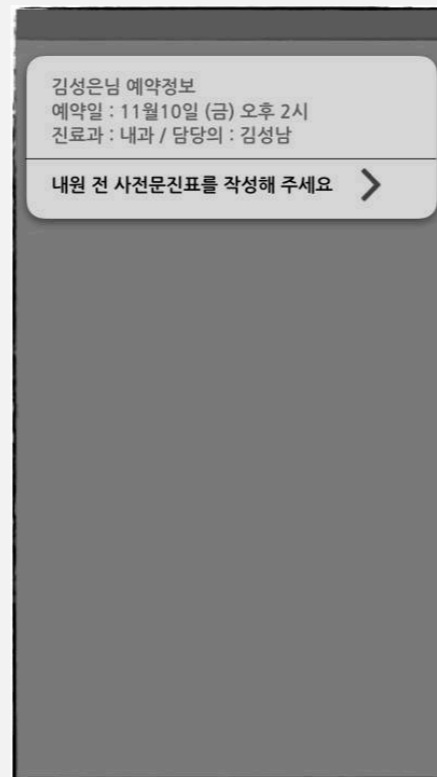
- 환자가 적극적으로 참여하고 소통하는 진료시간 모델 제시
- 환자 공감을 위한 의료진 소통을 도움

환자의 참여로 공감하는 진료시간 만들기

콘텐츠 기획 및 디자인



환자가 진료과 예약을 완료했을 때, 예약 정보를 제공함.



환자의 참여로 공감하는 진료시간 만들기

콘텐츠 기획 및 디자인



증상에 대한 통증 정도를 점검할 수 있는 메뉴 제공

자가진단하기

두통 치료를 위해 사전 진단을 해보세요 (HIT-6 척도)

1. 두통이 있을 때 얼마나 자주 두통이 심하다고 느끼나요?

- 한번도 그런 적이 없다
- 드물게 그렇다
- 때때로 그렇다
- 매우 자주 그렇다
- 항상 그렇다

5. 지난 4주동안 얼마나 자주 두통 때문에 짜증이나 신경질이 났습니까?

- 한번도 그런 적이 없다
- 드물게 그렇다
- 때때로 그렇다
- 매우 자주 그렇다
- 항상 그렇다

진단 완료

진단 결과

양호 보통 심함 매우 심함

보통

두통 척도는 52점 입니다.

확인

'김성은'님의 자가검사 결과 두통에 의한 영향이 조금 있는 편입니다. 라음, 흡연, 카페인도 두통의 원인이 될 수 있습니다.

진단 결과

양호 보통 **심함** 매우 심함

심함

두통 척도는 63점 입니다.

진료 예약 하기

'김성은'님의 자가검사 결과 내원해 주시길 권고드립니다. 아래의 버튼을 눌러 진료예약을 해주세요.

진단 결과

양호 보통 심함 **매우 심함**

매우 심함

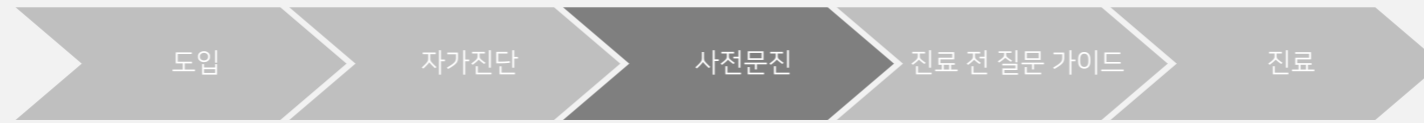
두통 척도는 63점 입니다.

응급상황으로 즉시 내원 필요합니다! 아래의 버튼을 누르시면 응급실로 연결해 드리겠습니다.

응급상담 바로 연결하기

환자의 참여로 공감하는 진료시간 만들기

콘텐츠 기획 및 디자인



내원 전, 생활 습관 및 진료과의 사전 문진을 입력할 수 있도록 함

×

'김성은'님 내원일 까지
3일 남았습니다!

정확한 '김성은'님의 진료를 위해
사전 문진표를 작성해 주세요!

사전문진표 작성하기

작성하신 내용은 진료전날
담당의에게 공유됩니다.

< 사전 문진표 작성하기

아래 [공통] 문진표를 작성해주세요.
(5문항)

평소 흡연 또는 음주를
하시나요?

흡연

네
 아니오

음주

네
 아니오

< 사전 문진표 작성하기

아래 [공통] 문진표를 작성해주세요.
(5문항)

평소 수면시간은
어느정도 인가요?

3시간 이내
 6시간 이내
 10시간 이내

< 사전 문진표 작성하기

아래 [공통] 문진표를 작성해주세요.
(5문항)

과거에 약이나 주사에 대한 알려
지 경험이 있나요?

네
 아니오
 모름

< 사전 문진표 작성하기

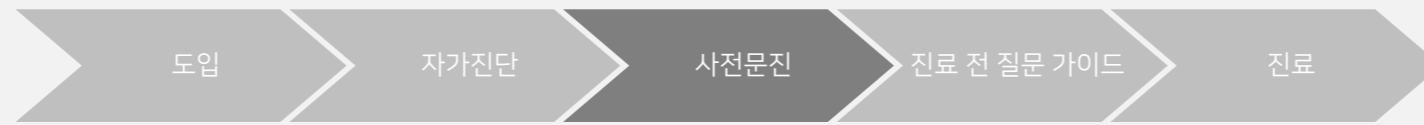
아래 [공통] 문진표를 작성해주세요.
(5문항)

현재 복용하고 계시는
약이 있나요?

네
 아니오

환자의 참여로 공감하는 진료시간 만들기

콘텐츠 기획 및 디자인



내원 전, 생활 습관 및 진료과의 사전 문진을 입력할 수 있도록 함

<p>< 사전문진표 작성하기</p> <p>아래 [내과] 문진표를 작성해주세요.</p> <p>아래 해당되는 증상이 있으시나요?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> 가슴 통증 <input checked="" type="radio"/> 두근거림 <input type="radio"/> 호흡곤란 <input type="radio"/> 어지러움 	<p>< 사전문진표 작성하기</p> <p>언제부터 두근거림을 느끼셨나요?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> 한 달 전 <input type="radio"/> 일주일 전 <input type="radio"/> 3일 전 <input type="radio"/> 기타 (직접 입력) 	<p>< 사전문진표 작성하기</p> <p>두근거림의 빈도는 어떤가요?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> 지속적인 두근거림 <input type="radio"/> 약 2-3분 간격 <input type="radio"/> 약 30분 - 1시간 간격 <input type="radio"/> 2-3일 간격 <input type="radio"/> 기타 (직접 입력) 	<p>< 사전문진표 작성하기</p> <p>두근거림의 강도는 어느정도인가요?</p>	<p>< 사전문진표 작성하기</p> <p>가족 중 비슷한 증상을 가진 분이 있나요?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> 네 <input type="radio"/> 아니요 <input type="radio"/> 모름 	<p>< 사전문진표 작성 완료</p> <p>'김성은'님의 진료를 위한 사전문진표 작성이 완료 되었습니다!</p> <p>의사선생님을 만나면 꼭 묻고 싶은 질문을 준비하세요</p> <p>똑똑한 진료시간 준비하기</p> <p><small>*내원 후 대기실에서도 하실 수 있습니다.</small></p>
---	--	---	--	--	---

환자의 참여로 공감하는 진료시간 만들기

콘텐츠 기획 및 디자인



병원 진료 전, 의사에게 묻고 싶은 내용 또는 우려되는 사항(이런 것까지 물어봐도 되나... 고민되었던 내용들)을 안내하고 선택하게 잊지 않고 질문할 수 있도록 함

◀ **똑똑한 진료시간 준비하기**

우선순위가 가장 높은 질문 3가지를 고르세요.

- 증상 및 검사 관련 ▾
- 과거 치료 경험 관련 ▾
- 비용/보험 관련 ▾
- 일상생활 관련 ▾

다음

똑똑한 진료시간 준비하기

우선순위가 가장 높은 질문 3가지를 고르세요.

증상 및 검사 관련 ▲

- 이런 증상이 생기는 근본적인 이유를 알고싶어요.
- 치료 외 다른 대체 방안이 있는지 알고싶어요.
- 치료에 관련된 부작용에 대해 알고싶어요.

과거 사례 관련 ▲

- 저와 유사한 증상을 가진 사례를 얼마나 있는지 궁금해요.
- 유사 증상에서 회복한 환우 사례가 있는지 궁금해요.

- 해당 치료가 건강보험 적용이 되는지 미리 알고 싶어요.
- 치료/검사를 받기 전에 비용에 대해 안내 받고 싶어요.

* 비용에 대한 정확한 안내는 원무과에서 확인하실 수 있으며, 의사는 비용 부담 여부에 따른 검사 유형을 제시할 수 있습니다.

일상생활 관련 ▲

- 직장생활에 영향을 미칠까봐 걱정이 있어요.
- 치료에 도움이 되는 음식이나 식단이 있는지 궁금해요.
- 평소에 먹고 있는 약/영양제가 있는데, 계속 먹어도 될지 궁금해요.
- 장거리 여행을 가도 되는지 궁금해요.
- 운전을 해도 되는지 궁금해요.

다음

◀ **진료시간 준비 완료**

‘김성은’님의 진료를 위한 준비가 완료 되었습니다!

김성은님 예약정보

예약일 : 11월10일 (금) 오후 2시

진료과 : 내과

담당의 : 김성남 (미조희)

확인

5.2 환자의 참여로 공감하는 진료시간 만들기

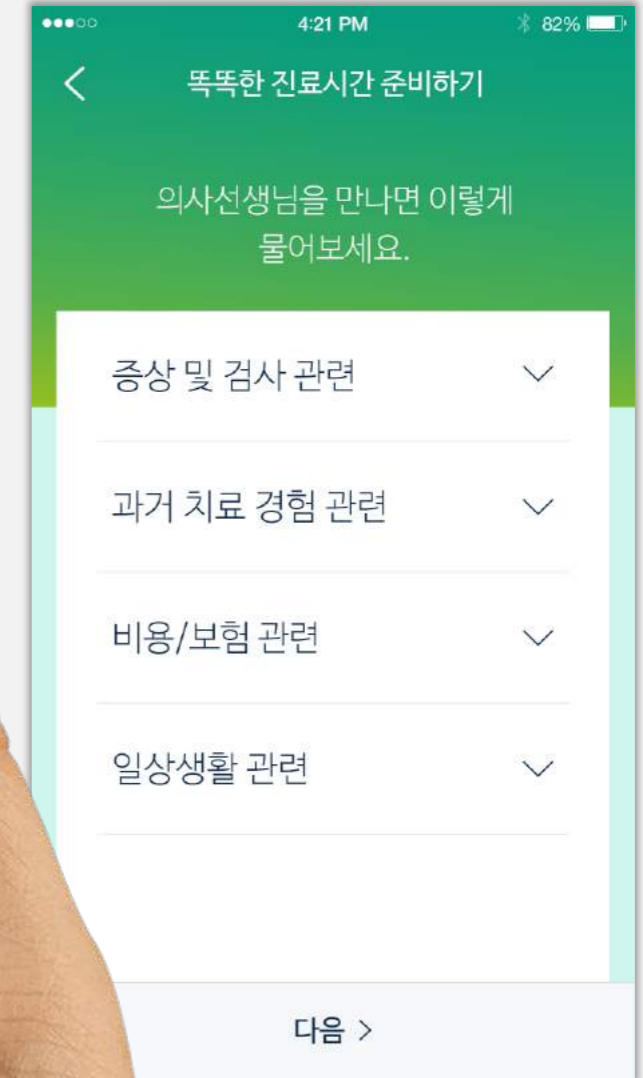
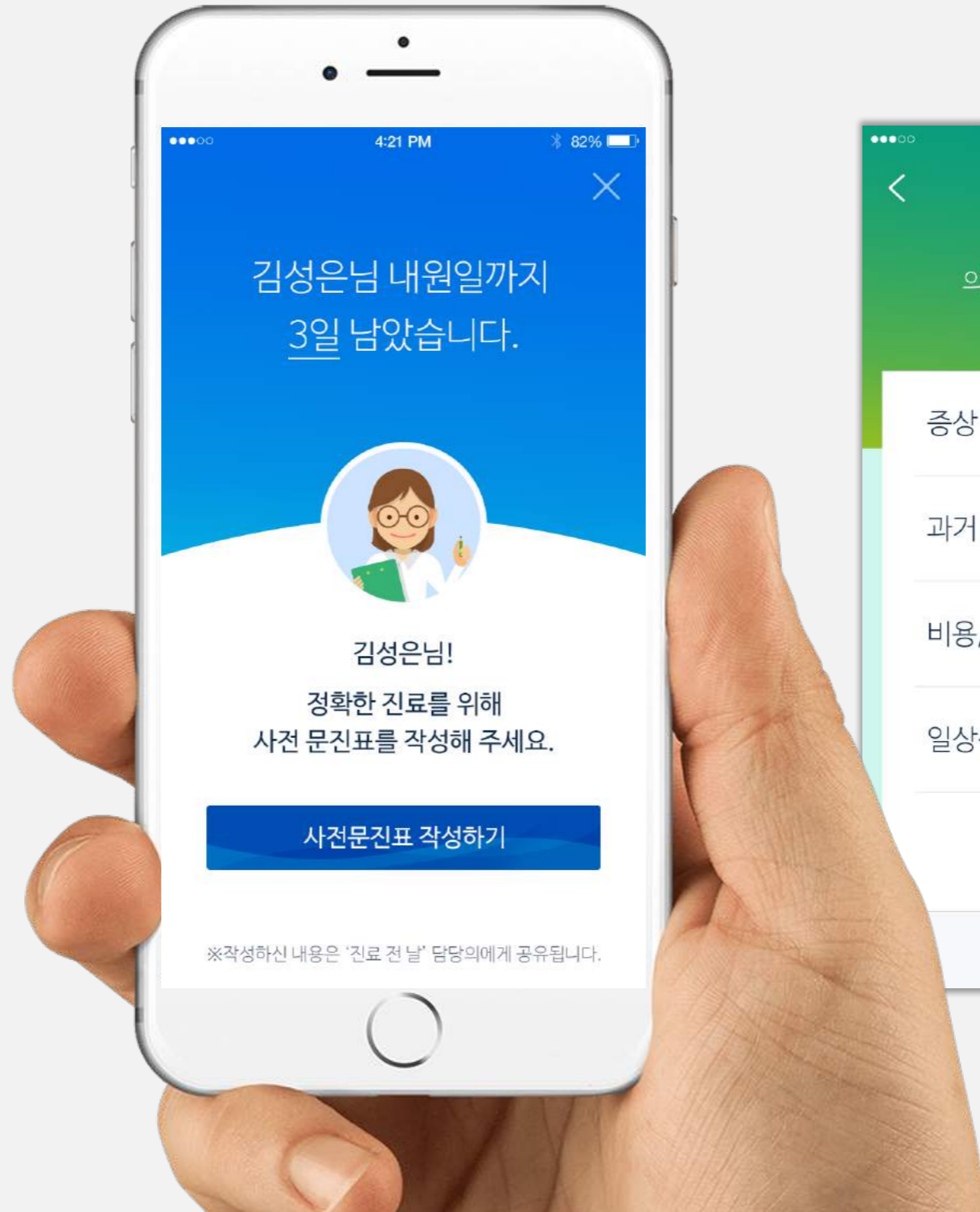
환자의 참여로 공감하는 진료시간 만들기

콘텐츠 기획 및 디자인

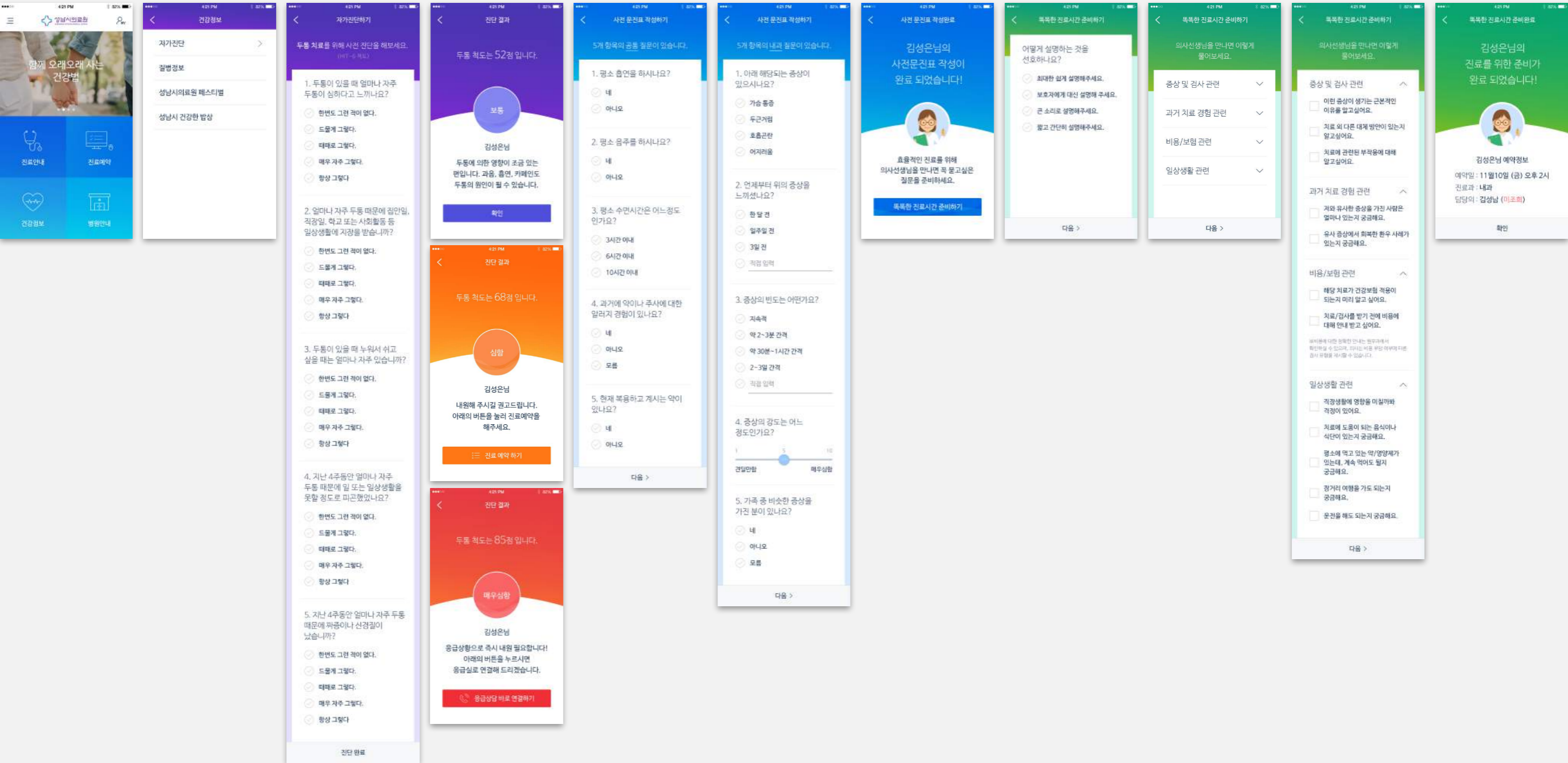


환자의 입력내용이 의사의 EMR에 표시되어 증상 히스토리 및 환자의 우려되는 사항들을 먼저 질문할 수 있게 함

5.2 환자의 참여로 공감하는 진료시간 만들기



5.2 환자의 참여로 공감하는 진료시간 만들기



성남시의료원 똑똑한 진료시간 만들기

(병원제출용)

진료일
2017년 11월 30일 13시 05분 진료

이름
김성남



“안녕하세요, 성남시의료원 순환기내과 의사 박성남입니다.
짧은 진료시간에도 최선을 다하겠습니다.”

*본 용지를 작성하신 후, 진료실에 가져오시면 자세한 안내 받으실 수 있습니다.

* 의사선생님, 이걸 꼭 알고싶어요!. (우선순위가 높은 질문에 체크하세요.)

증상 및 검사 관련	<ul style="list-style-type: none">이런 증상이 생기는 근본적인 이유를 알고싶어요. <input type="checkbox"/>치료 외 다른 대체 방안이 있는지 알고싶어요. <input type="checkbox"/>치료에 관련된 부작용에 대해 알고싶어요. <input checked="" type="checkbox"/>
과거 사례 관련	<ul style="list-style-type: none">저와 유사한 증상을 가진 사람은 얼마나 있는지 궁금해요. <input type="checkbox"/>유사 증상에서 회복한 환우 사례가 있는지 궁금해요. <input checked="" type="checkbox"/>
비용/보험 관련	<ul style="list-style-type: none">해당 치료가 건강보험 적용이 되는지 미리 알고 싶어요. <input checked="" type="checkbox"/>치료/검사를 받기 전에 비용에 대해 안내 받고 싶어요. <input type="checkbox"/> <p>* 비용에 대한 정확한 안내는 원무과에서 확인하실 수 있으며, 의사는 비용 부담 여부에 따른 검사 유형을 제시할 수 있습니다.</p>
일상생활 관련	<ul style="list-style-type: none">직장생활에 영향을 미칠까봐 걱정이 있어요. <input type="checkbox"/>치료에 도움이 되는 음식이나 식단이 있는지 궁금해요. <input type="checkbox"/>평소에 먹고 있는 약/영양제가 있는데, 계속 먹어도 될지 궁금해요. <input checked="" type="checkbox"/>장거리 여행을 가도 되는지 궁금해요. <input type="checkbox"/>운전을 해도 되는지 궁금해요. <input type="checkbox"/>

* 이렇게 설명해주세요

최대한 쉽게 설명해주세요. 보호자에게 대신 설명해주세요 큰 소리로 설명해주세요 짧고 간단히 설명해주세요

* 기타사항(메모)

저희 어머니도 저와 동일한 증상으로 치료 받으신 적이 있어요.

환자의 참여로 공감하는 진료시간 만들기

서비스 시나리오

* 신경과에 진료예약을 한 김성남 님의 환자참여형 진료시간 경험 시나리오

● 배경

- 김성남 씨는 일상생활 도중 가슴이 두근거리는 증상이 잦아지는 느낌이 들어 성남시의료원에 진료 예약을 한다.

● 진료예약 후

- 진료를 예약하니 이전에 가입되어있던 '환자참여형 진료시간 서비스'의 메시지가 와있다. 진료에 앞서 사전문진표를 작성하도록 되어 있는 것을 보고 김성남씨는 여유있게 사전문진표를 작성하였다. 사전문진을 하고나니 김성남씨가 예약한 진료과에서 증상에 대해 더 꼼꼼히 물어본다. 느꼈던 증상과 빈도 등을 묻는 질문에 충분히 생각하고 답변한다.
- 이후에 똑똑한 진료시간을 도와준다는 버튼이 떴다. 의사선생님께는 차마 물을 수 없지만 지금 걱정되는 질문들이 예시로 안내되어 있었고, 꼭 여쭙어 보고 싶은 질문들이 눈에 띄어 표시해둔다.
- 서비스를 둘러보다 '두통 자가진단' 메뉴를 발견한 김성남씨는 평소에 간헐적으로 느끼던 두통증상을 점검해보았다. 다행히 두통척도가 높지 않게 나타나서 추가로 진료를 받을 필요는 없겠다고 생각한다.

● 진료 당일 - 진료 중

- 김성남씨와 예약된 의사는 진료 직전, 김성남씨가 남긴 기록을 조회하였다. 기본적인 증상 정보를 파악할 수 있었고, 추가로 환자에게 질문/확인할 내용을 정리한다.
- 의사는 김성남 씨가 기록한 내용에 대해 다시 물어보고 세세한 확인이 필요하다고 생각했던 부분을 집중적으로 확인한다.
- 김성남 씨는 의사가 이미 자신의 증상 병력 및 걱정거리를 파악하고 있고, 먼저 질문을 해주니 한결 편안하게 대화할 수 있음을 느낀다. 마치 진료시간이 길어진 듯한 느낌이다.

● 결과

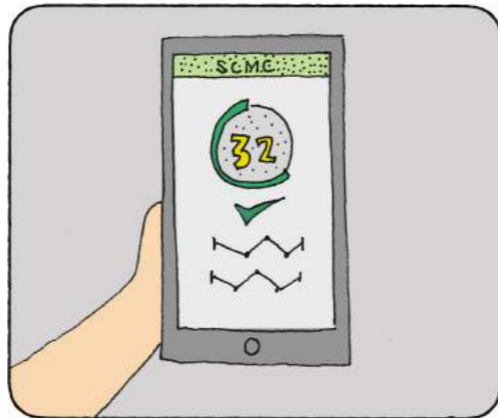
- 김성남 씨는 짧은 외래 진료 시간동안 의사에게 자신의 이야기를 모두 전달하는 것이 어렵게 느꼈었는데, 서비스를 통해 짧은 시간을 효율적으로 활용할 수 있는 '환자참여형 진료시간'을 경험한다.

5.2 환자의 참여로 공감하는 진료시간 만들기 > 서비스 시나리오 (1/3)

#1. 자가진단



- 김성남씨는 성남시의료원의 모바일 서비스를 알게 되었다.
- '두통 자가진단' 메뉴를 발견하고 평소 간헐적으로 느끼던 두통 증상을 점검해보았다.

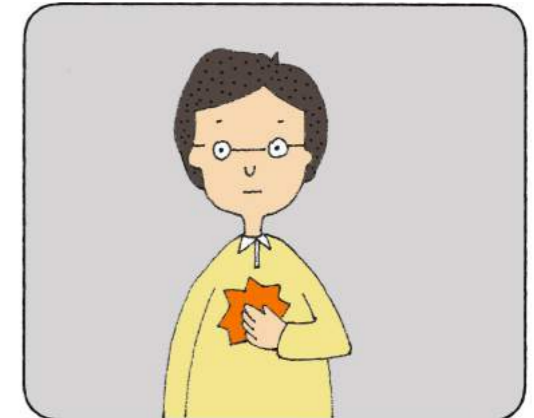


- 진단 결과 다행히 두통 척도가 높지 않았다.



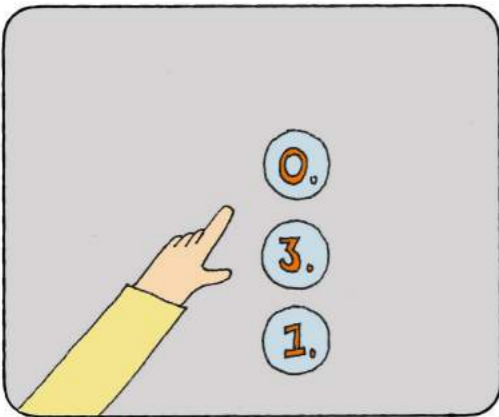
- 김성남씨는 자가진단을 해본 뒤에 의사를 만나면 나의 상태에 대해 더 객관적으로 전달할 수 있겠다는 생각이 들었다.

#2. 증상발견



- 어느날, 김성남 씨는 가슴두근거림이 잦아지는 것을 느낀다

#3. 진료예약



- 김성남씨는 성남시의료원 신경과에 진료를 예약하였다.

#4. 예약완료



- 전화를 끊고 나니 내가 예약한 시간과 담당의 이름이 적힌 메시지가 도착하였다.

#5. 사전문진 작성



- 진료에 앞서 사전문진표를 작성하라는 안내를 받고 문진표를 작성한다.



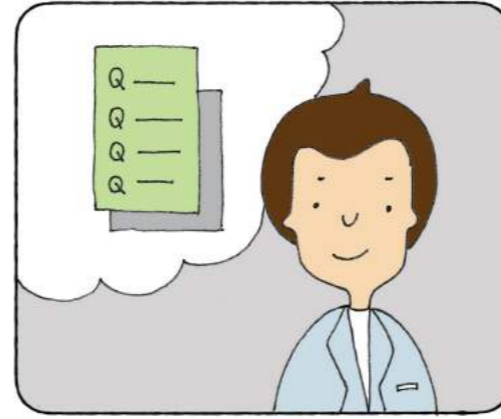
- 문진표 작성을 완료하니, 예약한 내과에서 내가 느낀 통증에 대한 사전 질문을 작성하였다.

5.2 환자의 참여로 공감하는 진료시간 만들기 (2/3)

#6. 의료진 진료준비

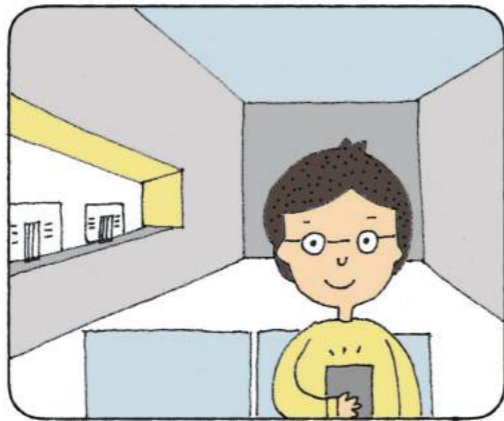


• 진료 당일, 의사는 김성남씨가 입력한 사전 증상기록을 조회한다.



• 김성남씨의 주증상을 파악한 의사는 환자에게 추가로 확인해야 할 것들을 생각한다.

#7. 진료 대기



• 진료 당일날 병원을 찾은 김성남씨는 대기실에서 진료 준비를 한다.

#8. 환자 진료준비



• 안내된 질문 예시중 진료받을때 꼭 물어보고 싶은 질문들에 표시를 하였다.

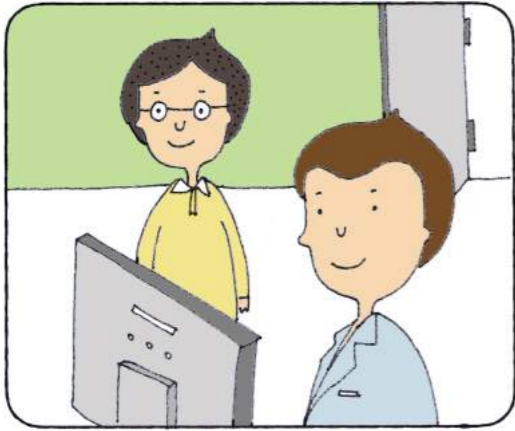


• 김성남씨의 진료를 위한 준비가 완료되었다.

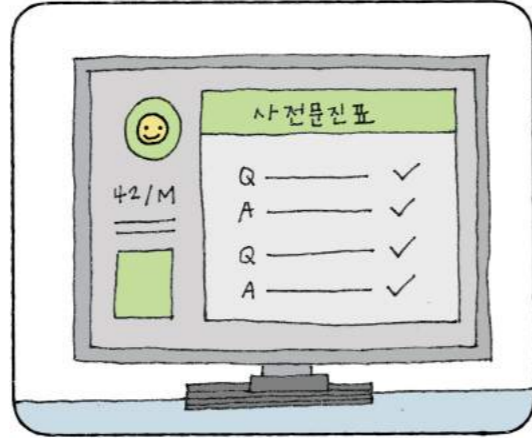


5.2 환자의 참여로 공감하는 진료시간 만들기 (3/3)

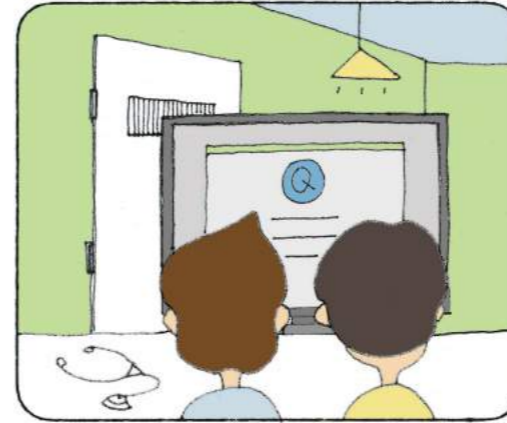
#9. 의료진 EMR 화면



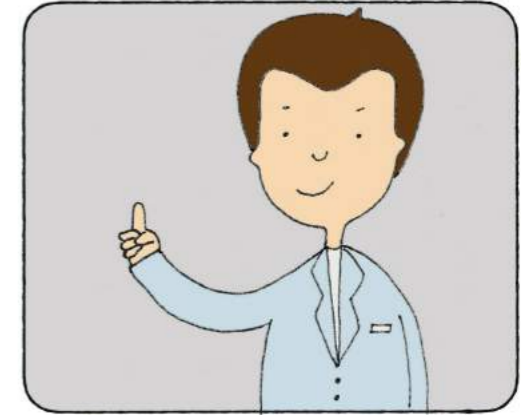
- 의사는 진료실에서 김성남씨에게 인사를 건네고 화면의 환자 정보를 확인한다.



- 의사는 화면에 나타난 증상기록을 바탕으로 세세한 질문을 이어간다.

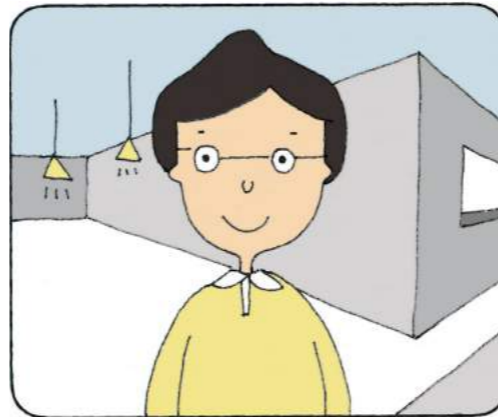


- 진단을 내린 후, 의사는 김성남씨가 궁금해하는 질문들을 함께 살펴본다.

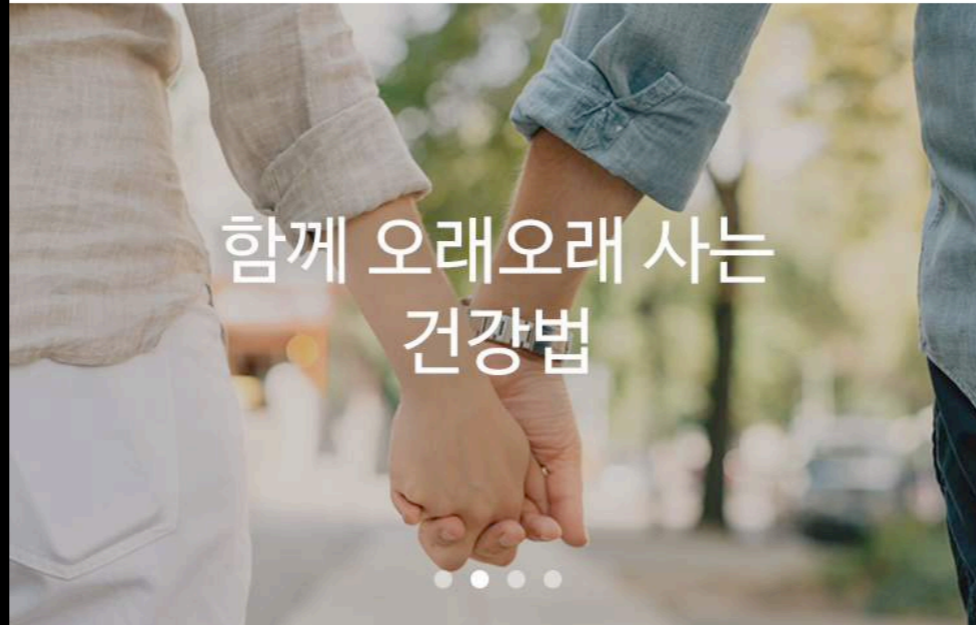


- 보험과 진료비에 대해 궁금했던 김성남씨에게 의사는 원무과에서 도움을 받을 수 있다고 안내한다.

#10. 진료 종료



- 김성남씨는 이전 진료시간에 물어볼 수 없었던 궁금증을 해소할 수 있어 만족감을 느끼며 병원을 나온다.



진료안내



진료예약



건강정보



병원안내



Messages



Calendar



Photos



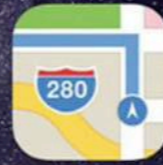
Camera



Weather



Clock



Maps



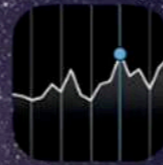
Videos



Notes



Reminders



Stocks



Game Center



Newsstand



iTunes Store



App Store



iBooks



Health



Passbook



Settings



Phone



Mail



Safari



Music



사전 문진표 작성완료

김성은님의
사전문진표 작성이
완료 되었습니다!



효율적인 진료를 위해
의사선생님을 만나면 꼭 묻고싶은
질문을 준비하세요.

똑똑한 진료시간 준비하기

김성은 26358

간염 Refer

병실 16E-01-011
 성별/나이 F/32세
 입원 2017.11.19
 지정의/주치의 최은석/조미정
 수술명 Subtotal gastrectomy B-T1
 POD 3개월

VITAL SIGN



BT 130/70 PR 76 BP 36 RR 20
 SPO2 100

- 퇴원
- 입병증 관리 ✓
- 환자 Claim
- IV 교환 ✓
- Dressing
- 검사
- +

간호 Main 간호기록

환자 Overview 간호정보조사

IV 교환 교환일자 2013. 04. 20
 배액관 교환일자 2013. 04. 20
 Dressing 교환일자 2013. 04. 20

낙상 위험지수 56% 여부: 무
 통증 10점 여부: 유
 욕창 10점 부동 / 습도 / 기구

간호계획

- 심박 출력 감소
- 비효율적 기도 청결
- 기도흡인 위험성
- 낙상
- 욕창

검사 처방 경과 통계

관리내역 교육내역 관리내역

환자 진단 및 검사정보

상병명 측정일 키 cm 몸무게 kg IBW kg % BMI UBW kg
 체중증가 체중감소 체중안정 kg % 기간
 식사명 MAC TSF kg % MAMC kg %
 섭취량 kcal % diet IV EN 링크
 Alb Hgb TLC chol BUN Cr- WBC ANC CRP 검사일 BST
 1차검사 고위험
 2차검사 D R E S W
 특이사항

영양관련 문제점

문제점 존재여부 있음 없음
 요구량증가 섭취불량
 영양손실 흡수불량
 기타

영양상태

영양상태 반장결과

영양요구량

대사적요구량 None Mild Moderate Severe
 열량 H-B Equation: BEE x = Kal/day 체중당계산: x = Kal/day
 단백질 x g/day = Kal/day

관장사항

영양관리내역 관리대상 기타

저장 출력

환자참여형 진료시간

사전문진 정보 2017.10.20 14:32 입력

- 주 증상
 ✓ 두근거림
 증상 발견 시점
 ✓ 3일 전
 증상의 빈도
 ✓ 지속적인 두근거림
 증상의 강도
 ✓ 심함 (9)
 가족 내 같은 증상이력 유무
 ✓ 있음 / 어머니

사전문진

- 흡연
 ✓ 有
 음주
 ✓ 有
 수면시간
 ✓ 6시간 이내
 복약 후 알리지 경험
 ✓ 없음
 현재 복용중인 약
 ✓ 혈압 약

5.2 환자의 참여로 공감하는 진료시간 만들기

환자의 참여로 공감하는 진료시간 만들기

* 추진 세부 계획안

단계	세부 업무	운영 주체	예상 소요	비고	
I	서비스 시범운영 계획 수립	기획팀 서비스혁신팀 진료부	2주	시범운영과 선정에 대한 의료진 협의 필요	
	(모의 진료 가능한 지역 병원과 공동 연구 협약)			의료원 개원 전 서비스 시범운영 시	
II	신경과 진료 이해관계자: 의료진 및 환자 인터뷰 (최소 각 8명)	서비스혁신팀 진료부	2개월	정성적 인터뷰 시 최적 인원 고려	
	신경과 세부 전공별 환자 진료 형태 관찰 (세부과별, 의료진별, 환자유형별)				
	이해관계자 인터뷰 및 관찰 내용 분석				
III	환자참여형 진료시간 시스템 개발을 위한 콘텐츠 기획	서비스혁신팀 진료부	2개월	환자 질문 항목 및 사전 문진 항목 개발	
	콘텐츠 기획 내용(사전질문 내용, 수집내용 등)에 대한 정량평가				
	디자인 시안 제작				
IV	사용성 테스트 및 모의 진료 계획 수립	서비스혁신팀 진료부	3개월	모의진료 후 서비스 유효성 및 개선점 도출	
	모의 진료 대상 의료진 및 환자군(샘플) 선정				
	모의 진료 수행 및 분석				
	개선사항 도출 및 보완				
V	시스템 개발	환자용 모바일 서비스 구축 및 수집정보 EMR 연계	정보팀	6개월	출력물, 웹/앱
VI	신경과 환자 대상 시범운영 및 개선사항 도출	기획팀 서비스혁신팀 진료부	중장기		
	의료진 대상 시스템 사용 교육 실시				
	환자 대상 시스템 사용 교육 실시				
	적용 가능한 진료과목 확장 적용			의료진 협의 필요	
	시범운영 평가			의료원 내 성과 발표	
	확장 적용 계획 수립			진료과, 환자군 확대 계획	

환자의 참여로 공감하는 진료시간 만들기

운영 및 확장시 고려할 점

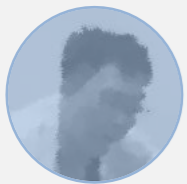
- ✓ (시범운영) 특정 진료과, 질병 케이스를 기준으로 하여 사전문진 항목 개발 후 가이드 작성 및 배포 필요.
- ✓ (정보구성 방식) 서술형 문답이 아닌 항목선택형 문답 형식으로 정보 구성 필요.
- ✓ (정보연계 방안) 환자가 작성한 증상정보는 의료진의 EMR에 연계되는 것이 필요.
- ✓ (의료진 개입 최소화) 의료진의 피드백이 필요한 서비스는 최대한 배제.
- ✓ (진료 단계 고려) 초진 또는 재진 상황에 따라 제시되는 항목이 달라질 수 있음.
- ✓ (진료 프로세스 표준화) 의료진이 미리 환자의 정보를 조회하고 진료를 시작할 수 있도록 진료 프로세스 표준화 가이드 필요.
- ✓ (채널 다양성) 디지털 매체를 조작하는데 어려움이 있는 사용자들을 고려하여 수기 작성 매체 개발 필요.

5.2 환자의 참여로 공감하는 진료시간 만들기



“제가 필요하고 만들고 싶었던 것이었습니다.”

- 강북S병원 내과의



“초진시간 10분 중 8분은 증상파악, 나머지는 처방시간이라 환자와 눈맞추고 얘기할 시간은 없어요.
이 기능이 구현되면 **환자와 더 많은 얘기를 나눌 수 있을 것 같습니다.**”

- 안암동 K대학병원 내과의



“제가 수첩에 증상과 궁금한 점을 가지고 가도 의사선생님이 잘 안봐주시는 것 같았는데,
EMR에 입력된다고 생각하면 안심될 것 같아요.”

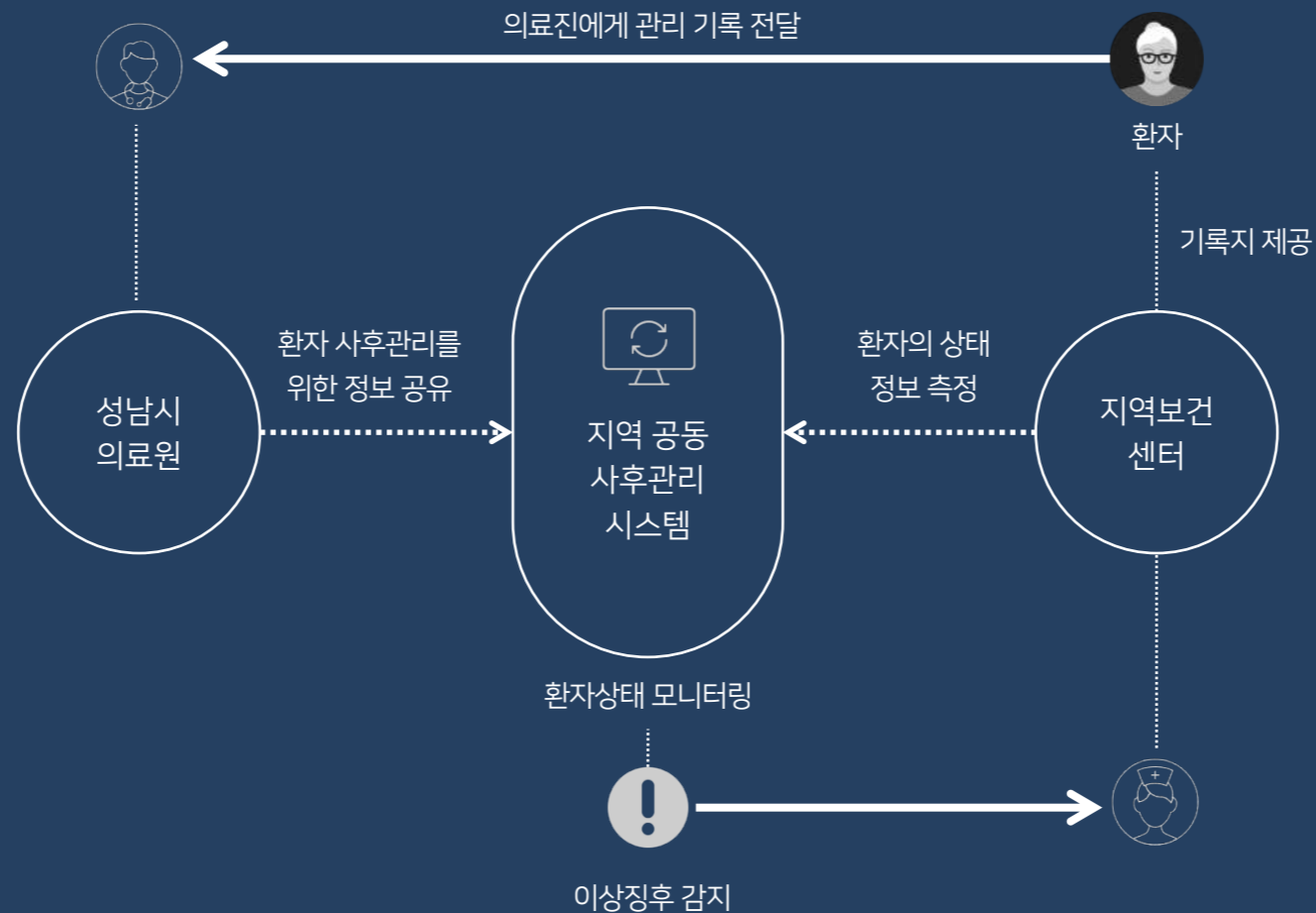
- 급성당뇨환자



“내가 필요한 질문을 의사에게 미리 할 수 있어, **연결되어 있다는 생각이 들어요.**”

- 감상선암 환자

지역 공동 사후관리 시스템으로 환자 관리하기



지역 공동 사후관리 시스템으로 환자 관리하기

정부 'I-Korea 4.0'에서 진료정보 온라인 교류 전국 확산 계획 발표
(2017년 시범사업 - 2022년 전국 확대)

지역 타 기관과의 상생을 위한 네트워크를 형성하여
치료보다 넓은 의미의 의료서비스를 제공할 필요성이 있음

환자와 병원이 생각하는 환자케어 종료시점이 다름
(환자는 퇴원 후 안정기까지 치료의 과정으로 생각)

의료서비스를 받은 환자가 퇴원 후에도 지속적으로
케어를 받을 수 있는 방안 마련

사후관리 센터에서는 환자에게 특이사항이 발견될 경우 최대한 빠르게 조치할 수 있게

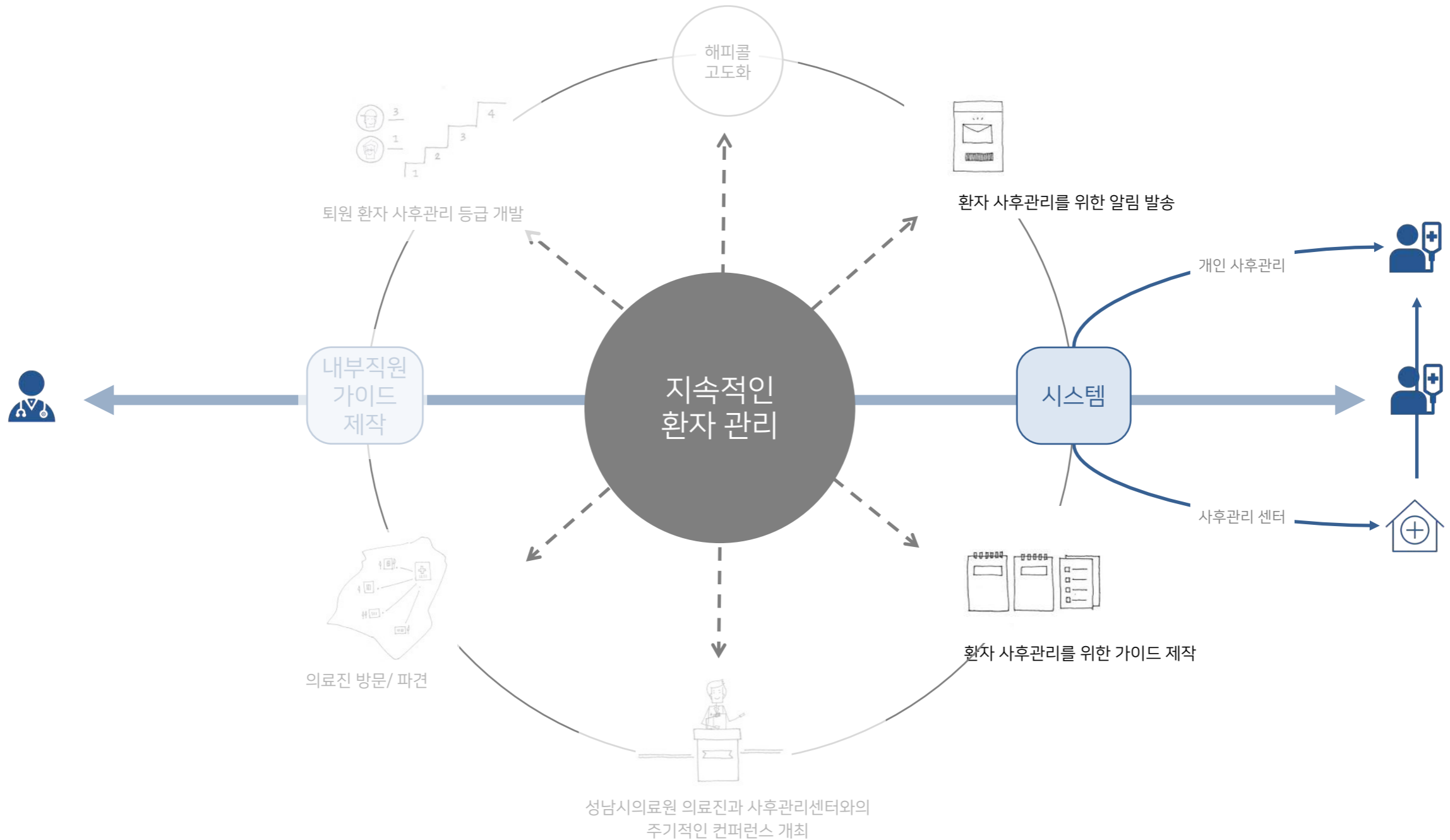
의료진은 환자 히스토리를 최대한 파악하여 진료 효율을 높이게



← --- 지속적인 환자 관리 --- →



지역 공동 사후관리 시스템으로 환자 관리하기





김성은님 안녕하세요!

성남시에서 우리아이를 위한
신생아 청각 선별검사를 제공하고 있어요.

보건소에서 검사쿠폰을 수령하여
내원해 주시면 검사를 도와드릴게요.

[성남시 지원 서비스 자세히 보기](#)



Phone



Mail



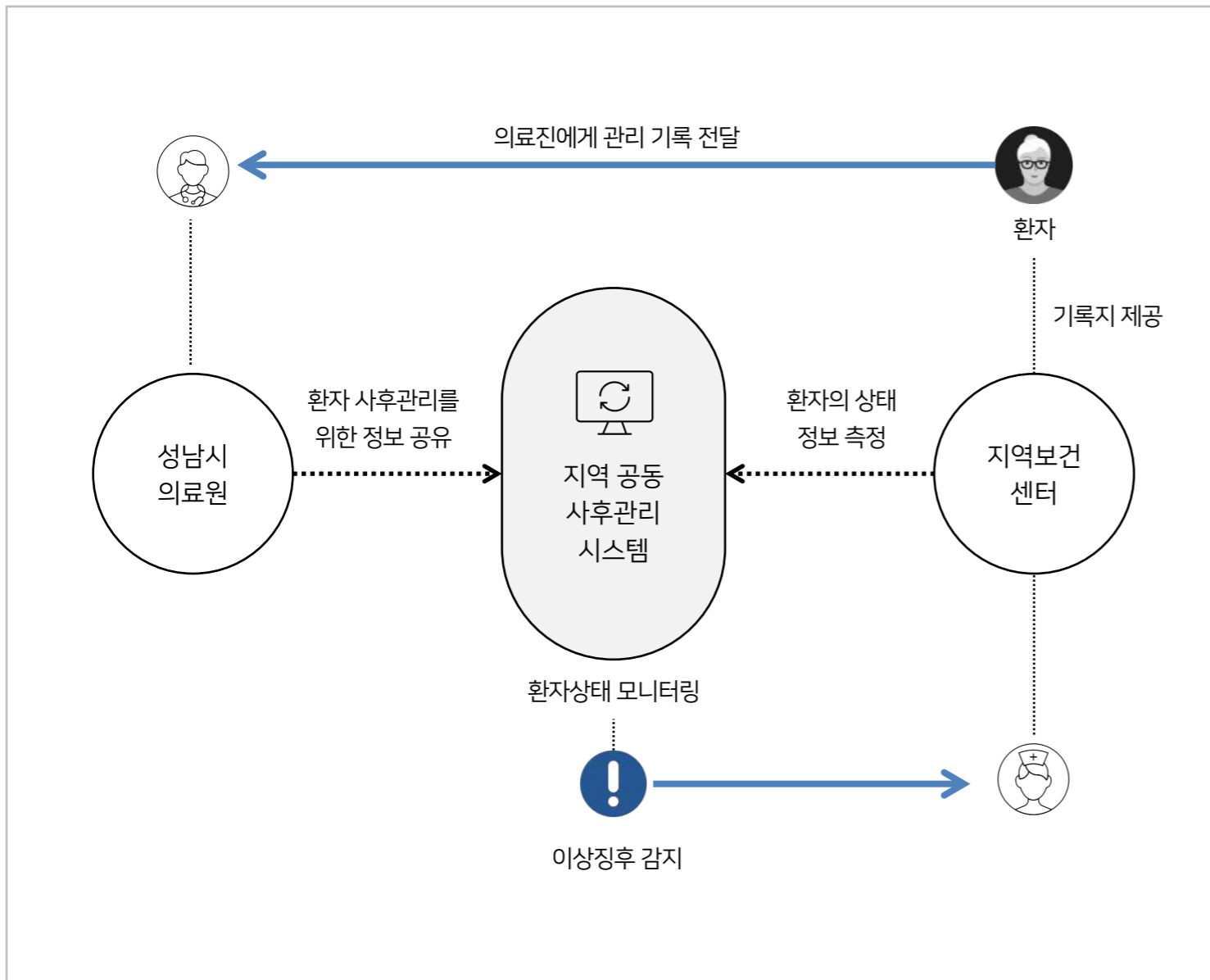
Safari



Music

지역 공동 사후관리 시스템으로 환자 관리하기

지역보건센터와의 정보교류 시스템으로 환자 상태를 모니터링하는 시스템 구축으로, 환자의 이상징후 발생 시 의료원이 먼저 연락하여 상태를 파악해 줌으로써, 치료가 종료된 시민의 지역 주치의 역할을 제시합니다.



- 환자경험 증진
- 공공의료 선도
- 성남시민 건강증진
- 시민참여 문화확산

필요성

- 환자는 병원에서의 치료 종료 후에도 의료진의 개입을 원하고 있음 (급성 당뇨 입원환자 인터뷰 중)
- 성남시에서는 의료복지보건 네트워크 구현 중 (노인보건센터 등)
- 각 기관에서 쌓이는 환자 정보 연계로 다각도 환자관리 시스템이 필요

주요내용

- (의료원) 지역기관을 대상으로 환자의 표준화된 사후관리 지침을 공유
- (의료원) 의료원은 환자의 퇴원 시 환자에게 지역 보건센터를 연계
- (지역보건센터) 환자가 지역보건센터 등록 시 지침을 바탕으로 환자의 사후관리 항목(혈압, 혈당, 식사내역 등)을 시스템에 등록
- (지역보건센터) 해당 환자의 이상징후 발생 시 시스템에 표시되며, 담당자가 해당 환자에게 전화하여 상황을 파악하고 필요한 조치를 안내
- (매체) 환자 사후관리를 위한 온라인 정보교류 시스템 개발이 필요

기대효과

- 치료 종료 후에도 환자를 관리해 주는 것에 대한 신뢰도 상승
- 사후관리 과정에서 수집되는 빅데이터 분석을 통해 공공보건의료 연구자료에 활용

5.3 지역 공동 사후관리 시스템으로 환자 관리하기

지역 공동 사후관리 시스템으로 환자 관리하기

콘텐츠 기획 및 디자인



성남시의료원에서 치료받은 김성남 환자를 데이케어센터에서 관리함

성남시의료원 지역공동 사후관리 시스템 | 성남시 노인보건센터

환자등록 환자관리 알림 설정 담당자이

등록환자보기 환자기록입력 환자기록일지

등록번호: 4997460 조회 2017.11.13 09:23

김성남
 등록번호: 12345
 성별: M / 나이: 72
 혈액형: RH (+), B
 입원중상: 치매, 당뇨

신체 측정 기록

고혈압: mmHg / mmHg / 심박: bpm

혈당: mg/dL

몸무게: kg

체온: oC

생활 기록

식사량: 양호 미흡 폭력성: 없음 약간 있음 심각

언어: 양호 미흡 기억/인지: 양호 감퇴시작 심각

특이 사항 메모

저장

성남시의료원 지역공동 사후관리 시스템 | 성남시 노인보건센터

환자등록 환자관리 알림 설정 담당자이

등록환자보기 환자기록입력 환자기록일지

등록번호: 4997460 조회

김성남
 등록번호: 12345
 성별: M / 나이: 72

기본 신체사항

체중: 76kg
 키: 162cm
 혈압: 109 / 84 mmHg
 맥박: 85회 / 분

환자 정보

의뢰병원: 성남시의료원 신경과
 입퇴원 시기: 17.01.01-17.02.01
 입원 중상: 치매, 당뇨
 담당의: 성신경

목표 혈당 지침

식사 전: 80 - 130 mg/dL
 식사 후: 115 - 130 mg/dL
 최절: 110 - 150 mg/dL

생활 관리 지침

폭력중세가 발견될 시 성남시의료원으로 연락 요망

신체측정기록 생활기록

• 혈당 · 혈압 · 체온 · 몸무게

혈당기록 지난 7일

요약보기

혈당범위	최저	최고	평균
	71	206	133

혈당빈도

범위	빈도
낮음	2
높음	8
중음	9
합계	10

혈당분포

70-99: 11%
 100-129: 42%
 130-159: 47%
 160-189: 0%
 190-219: 0%

상세보기

• 표로 보기 • 그래프로 보기

날짜	자정	기상	아침	점심	저녁	취침	메모
10/22(월)		126	식전 식후	식전 식후	식전 식후		+
10/23(화)			103		106		+

5.3 지역 공동 사후관리 시스템으로 환자 관리하기

지역 공동 사후관리 시스템으로 환자 관리하기

콘텐츠 기획 및 디자인



데이케어센터에서는 김성남환자의 정보를 기록하고 관리함

성남시의료원 지역공동 사후관리 시스템 | 성남시 노인보건센터

환자등록 환자관리 알림 설정 담당자이

등록환자보기 환자기록입력 환자기록입지

“현재 모든 환자의 상태가 정상입니다.”

■ 양호 : 11 명 ■ 주의 : 5 명 ■ 위험 : 0 명 총원 : 16 명

환자 찾기: 상태 ▼ 주질환 ▼ 이름 Q

상태표시	등록번호	이름	성별/나이	주질환	혈압(최고/최저)	담당의	외래진료과
■	1234	A	M / 70	2형당뇨	109 / 65	김영희	내과(일반)
■	1234	B		치매	110 / 63	김영희	
■	1234	C			109 / 65	김영희	
■	1234	D			104 / 62	이영수	
■	1234	E			102 / 72	이영수	
■	1234	F			109 / 65	이영수	
■	1234	G			109 / 65	이영수	
■	1234	H			109 / 65	김성남	

성남시의료원 지역공동 사후관리 시스템 | 성남시 노인보건센터

환자등록 환자관리 알림 설정 담당자이

등록환자보기 환자기록입력 환자기록입지

등록번호: 12345 조회 의료요청 기록출력

김성남 ■

등록번호: 12345
성별: M / 나이: 72

기본 신체사항

체중	76kg
키	162cm
혈압	109 / 64 mmHg
맥박	85회 / 분

환자 정보

외래병원	성남시의료원 신경과
입원일	17.01-17.02.01
입원 증상	치매, 당뇨
담당의	성신경

목표 혈당 지침

식사 전	80 - 130	mg/dL
식사 후	115 - 130	mg/dL
취침	110 - 150	mg/dL

생활 관리 지침

목력중세가 발견될 시 성남시의료원으로 연락 요청

생활기록 ■

생활기록 지난 7일 ▼

요약보기

식사량 언어 목적성 기억/인지

■ 양호 ■ 미흡 ■ 양호 ■ 미흡 ● 있음 ● 약간있음 ● 심각 ● 양호 ● 감퇴시작 ● 심각

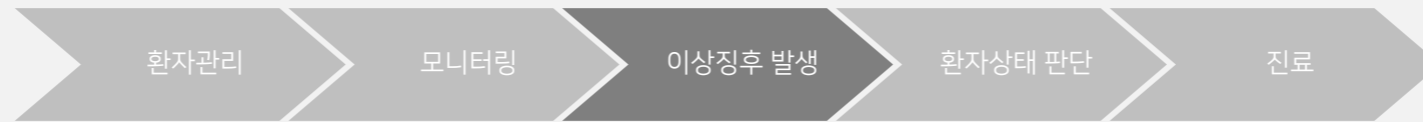
39% 47% 14% 43%

상세보기

일시	식사량	언어	목적성	기억/인지
2017/11/07 09:54	미흡	미흡	심각	심각
2017/11/06 10:03	미흡	미흡	심각	심각
2017/11/05	양호	양호	약간 있음	심각
2017/11/04	양호	양호	약간 있음	심각
2017/11/03	양호	양호	약간 있음	심각
2017/11/02	미흡	미흡	약간 있음	심각
2017/11/01	미흡	미흡	약간 있음	심각
2017/11/01	미흡	미흡	약간 있음	심각

지역 공동 사후관리 시스템으로 환자 관리하기

콘텐츠 기획 및 디자인




이상징후 발생 시 위험 정보를 제공함

성남시의료원 지역공동 사후관리 시스템 | 성남시 노인보건센터

환자등록 환자관리 알림 설정 담당자이

등록환자보기 환자기록입력 환자기록일지



“이상 징후 확인이 필요한 환자가 [2명] 있습니다.”

■ 양호 : 11명 ■ 주의 : 4명 ■ 위험 : 2명

총원 : 16명

환자 찾기: 상태 ▾ 주질환 ▾ 이름 🔍 등록번호 🔍

상태표시	등록번호	이름	성별/나이	주질환	혈압(최고/최저)	담당의	외래진료과
■	1234	A	M / 70	2형당뇨	109 / 65	김영희	내과(일반)
■	1234	B		치매	110 / 63	김영희	
■	1234	C			109 / 65	김영희	
■	1234	D			104 / 62	이영수	
■	1234	E			102 / 72	이영수	
■	1234	F			109 / 65	이영수	
■	1234	G			109 / 65	이영수	
■	1234	H			109 / 65	김성남	

성남시의료원 지역공동 사후관리 시스템 | 성남시 노인보건센터

환자등록 환자관리 알림 설정 담당자이

등록환자보기 환자기록입력 환자기록일지

등록번호: 12345 [조회](#) [의뢰 요청](#) [기록 출력](#)

신체측정기록 **생활기록**

· 혈당 · 혈압 · 체온 · 응응계

혈당기록 **지난 7일** ▾

요약보기

혈당범위	최저	최고	평균
	71	205	133

혈당빈도

범위	빈도
낮음	2
높음	8
중음	9
합계	10

혈당분포

상세보기

· 표로 보기 · 그래프로 보기

날짜	자정	기상	이침	정심	저녁	취침	메모
10/22(월)		125	식전 식후	식전 식후	식전 식후		+
10/23(화)			103		106		+

5.3 지역 공동 사후관리 시스템으로 환자 관리하기

지역 공동 사후관리 시스템으로 환자 관리하기

콘텐츠 기획 및 디자인



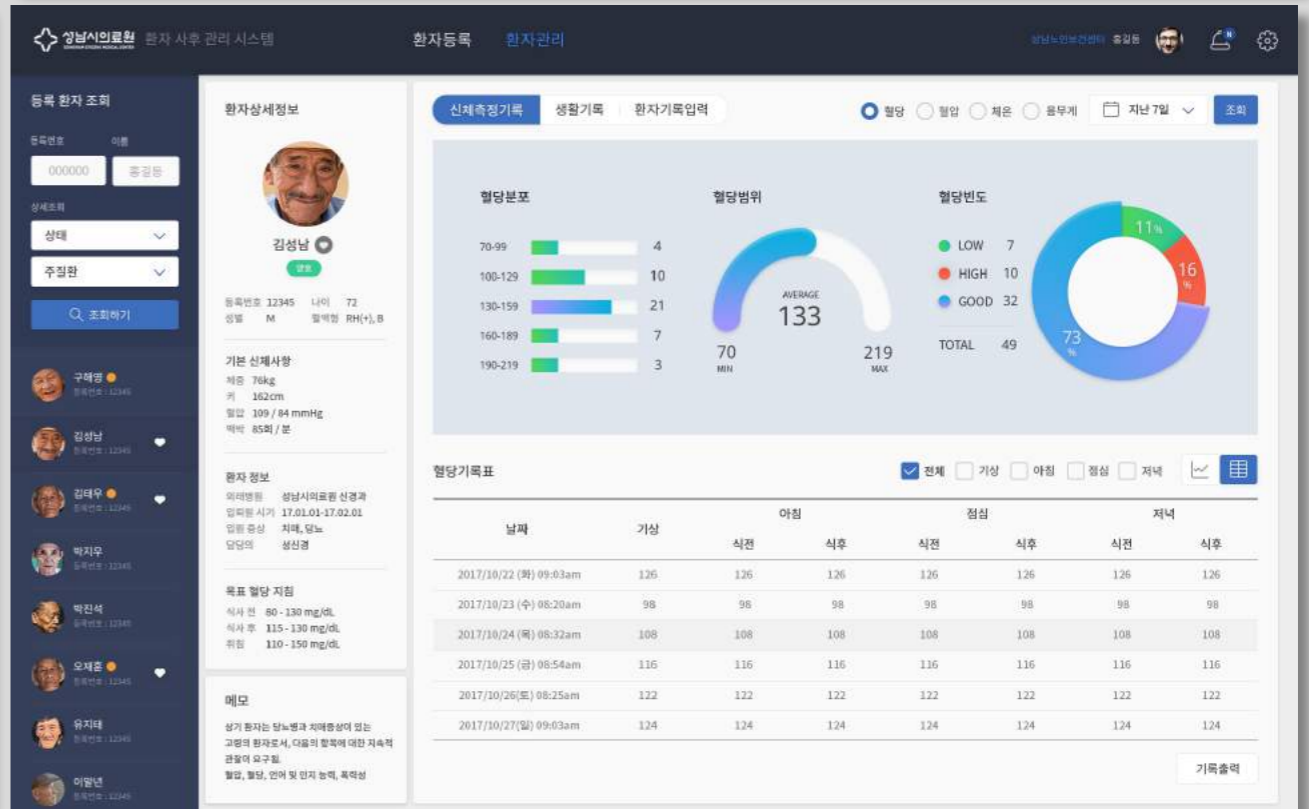
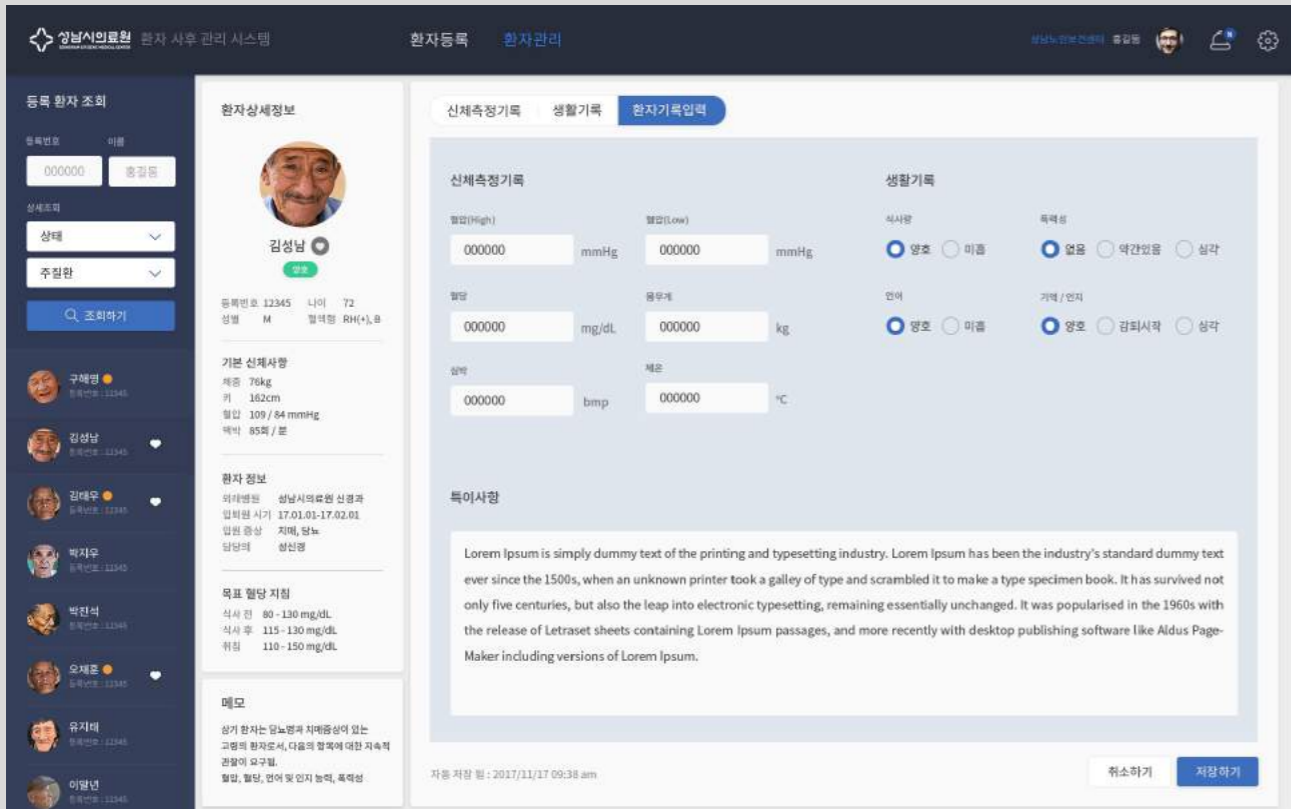
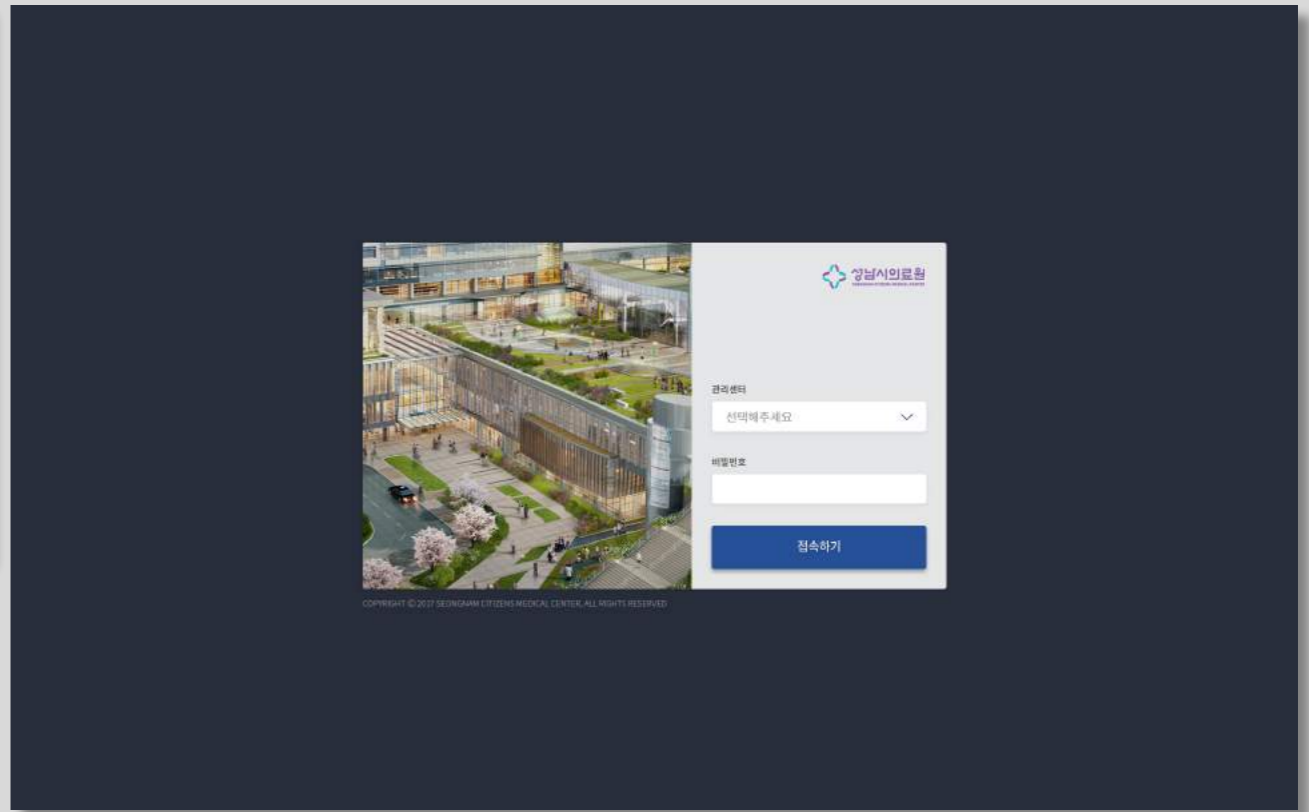
성남시의료원에서는 연계된 환자의 상태를 파악하고 진료함

요약 기록 정보 (7일)

항목	최저	최고	평균
환자수	71	206	133

상세 기록 정보 (7일)

일시	환자명	성	나이	진료과	진료시간	진료내역
2015-02-09 08:00	김정남	남	40	정형외과	08:00	초진
2015-02-09 08:30	김정남	남	40	정형외과	08:30	초진
2015-02-09 09:00	김정남	남	40	정형외과	09:00	초진
2015-02-09 09:30	김정남	남	40	정형외과	09:30	초진
2015-02-09 10:00	김정남	남	40	정형외과	10:00	초진
2015-02-09 10:30	김정남	남	40	정형외과	10:30	초진
2015-02-09 11:00	김정남	남	40	정형외과	11:00	초진
2015-02-09 11:30	김정남	남	40	정형외과	11:30	초진
2015-02-09 12:00	김정남	남	40	정형외과	12:00	초진
2015-02-09 12:30	김정남	남	40	정형외과	12:30	초진
2015-02-09 13:00	김정남	남	40	정형외과	13:00	초진
2015-02-09 13:30	김정남	남	40	정형외과	13:30	초진
2015-02-09 14:00	김정남	남	40	정형외과	14:00	초진
2015-02-09 14:30	김정남	남	40	정형외과	14:30	초진
2015-02-09 15:00	김정남	남	40	정형외과	15:00	초진
2015-02-09 15:30	김정남	남	40	정형외과	15:30	초진
2015-02-09 16:00	김정남	남	40	정형외과	16:00	초진
2015-02-09 16:30	김정남	남	40	정형외과	16:30	초진
2015-02-09 17:00	김정남	남	40	정형외과	17:00	초진
2015-02-09 17:30	김정남	남	40	정형외과	17:30	초진
2015-02-09 18:00	김정남	남	40	정형외과	18:00	초진
2015-02-09 18:30	김정남	남	40	정형외과	18:30	초진
2015-02-09 19:00	김정남	남	40	정형외과	19:00	초진
2015-02-09 19:30	김정남	남	40	정형외과	19:30	초진
2015-02-09 20:00	김정남	남	40	정형외과	20:00	초진
2015-02-09 20:30	김정남	남	40	정형외과	20:30	초진
2015-02-09 21:00	김정남	남	40	정형외과	21:00	초진
2015-02-09 21:30	김정남	남	40	정형외과	21:30	초진
2015-02-09 22:00	김정남	남	40	정형외과	22:00	초진
2015-02-09 22:30	김정남	남	40	정형외과	22:30	초진
2015-02-09 23:00	김정남	남	40	정형외과	23:00	초진
2015-02-09 23:30	김정남	남	40	정형외과	23:30	초진
2015-02-10 00:00	김정남	남	40	정형외과	00:00	초진
2015-02-10 00:30	김정남	남	40	정형외과	00:30	초진
2015-02-10 01:00	김정남	남	40	정형외과	01:00	초진
2015-02-10 01:30	김정남	남	40	정형외과	01:30	초진
2015-02-10 02:00	김정남	남	40	정형외과	02:00	초진
2015-02-10 02:30	김정남	남	40	정형외과	02:30	초진
2015-02-10 03:00	김정남	남	40	정형외과	03:00	초진
2015-02-10 03:30	김정남	남	40	정형외과	03:30	초진
2015-02-10 04:00	김정남	남	40	정형외과	04:00	초진
2015-02-10 04:30	김정남	남	40	정형외과	04:30	초진
2015-02-10 05:00	김정남	남	40	정형외과	05:00	초진
2015-02-10 05:30	김정남	남	40	정형외과	05:30	초진
2015-02-10 06:00	김정남	남	40	정형외과	06:00	초진
2015-02-10 06:30	김정남	남	40	정형외과	06:30	초진
2015-02-10 07:00	김정남	남	40	정형외과	07:00	초진
2015-02-10 07:30	김정남	남	40	정형외과	07:30	초진
2015-02-10 08:00	김정남	남	40	정형외과	08:00	초진
2015-02-10 08:30	김정남	남	40	정형외과	08:30	초진
2015-02-10 09:00	김정남	남	40	정형외과	09:00	초진
2015-02-10 09:30	김정남	남	40	정형외과	09:30	초진
2015-02-10 10:00	김정남	남	40	정형외과	10:00	초진
2015-02-10 10:30	김정남	남	40	정형외과	10:30	초진
2015-02-10 11:00	김정남	남	40	정형외과	11:00	초진
2015-02-10 11:30	김정남	남	40	정형외과	11:30	초진
2015-02-10 12:00	김정남	남	40	정형외과	12:00	초진
2015-02-10 12:30	김정남	남	40	정형외과	12:30	초진
2015-02-10 13:00	김정남	남	40	정형외과	13:00	초진
2015-02-10 13:30	김정남	남	40	정형외과	13:30	초진
2015-02-10 14:00	김정남	남	40	정형외과	14:00	초진
2015-02-10 14:30	김정남	남	40	정형외과	14:30	초진
2015-02-10 15:00	김정남	남	40	정형외과	15:00	초진
2015-02-10 15:30	김정남	남	40	정형외과	15:30	초진
2015-02-10 16:00	김정남	남	40	정형외과	16:00	초진
2015-02-10 16:30	김정남	남	40	정형외과	16:30	초진
2015-02-10 17:00	김정남	남	40	정형외과	17:00	초진
2015-02-10 17:30	김정남	남	40	정형외과	17:30	초진
2015-02-10 18:00	김정남	남	40	정형외과	18:00	초진
2015-02-10 18:30	김정남	남	40	정형외과	18:30	초진
2015-02-10 19:00	김정남	남	40	정형외과	19:00	초진
2015-02-10 19:30	김정남	남	40	정형외과	19:30	초진
2015-02-10 20:00	김정남	남	40	정형외과	20:00	초진
2015-02-10 20:30	김정남	남	40	정형외과	20:30	초진
2015-02-10 21:00	김정남	남	40	정형외과	21:00	초진
2015-02-10 21:30	김정남	남	40	정형외과	21:30	초진
2015-02-10 22:00	김정남	남	40	정형외과	22:00	초진
2015-02-10 22:30	김정남	남	40	정형외과	22:30	초진
2015-02-10 23:00	김정남	남	40	정형외과	23:00	초진
2015-02-10 23:30	김정남	남	40	정형외과	23:30	초진



상남시의료원 환자 사후 관리 시스템 환자등록 환자관리

실시간 모니터링

“현재 모든 환자의 상태는 양호합니다.”

전체 21 주의 환자 4 위급 환자 0

환자 등록하기

관리 환자 조회

등록 환자 리스트 update: 2017/11/17 09:38 am

상태표시	등록번호	이름	성별 / 나이	주 질환	혈압(최고/최저)	담당의	외래진료과
😊	12345	구혜영	F / 70	2형 당뇨병	109 / 65	이영희	내과(일반)
😞	56789	김성남	M / 70	치매	104 / 62	이영희	뇌혈액과
😞	12345	김태우	M / 70	1기 위암	109 / 65	이영희	내과
😞	56789	박지우	F / 70	백혈	104 / 62	김수남	호흡기내과
😊	12345	박진석	M / 70	폐결핵	109 / 65	김수남	호흡기내과
😊	56789	오재훈	M / 70	골절	104 / 62	이영수	정형외과
😊	12345	유지태	M / 70	치매	109 / 65	이영수	뇌의학과

상남시의료원 환자 사후 관리 시스템 환자등록 환자관리

실시간 모니터링

“현재 이상 징후를 가진 위급 환자가 [2명] 있습니다.”

전체 21 주의 환자 4 위급 환자 2

환자 등록하기

관리 환자 조회

등록 환자 리스트 update: 2017/11/17 09:38 am

상태표시	등록번호	이름	성별 / 나이	주 질환	혈압(최고/최저)	담당의	외래진료과
😊	12345	구혜영	F / 70	2형 당뇨병	109 / 65	이영희	내과(일반)
😞	56789	김성남	M / 70	치매	104 / 62	이영희	뇌혈액과
😞	12345	김태우	M / 70	1기 위암	109 / 65	이영희	내과
😞	56789	박지우	F / 70	백혈	104 / 62	김수남	호흡기내과
😊	12345	박진석	M / 70	폐결핵	109 / 65	김수남	호흡기내과
😊	56789	오재훈	M / 70	골절	104 / 62	이영수	정형외과
😊	12345	유지태	M / 70	치매	109 / 65	이영수	뇌의학과

상남시의료원 환자 사후 관리 시스템 환자등록 환자관리

등록 환자 조회

환자 상세정보

김성남

등록번호 12345 나이 72 성별 M 혈액형 RH(+), B

기본 신체사항
체중 76kg 키 162cm 혈압 109 / 84 mmHg 맥박 85회 / 분

환자 정보
의사명 상남시의료원 신경과 입원 시기 17.01.01-17.02.01 입원 증상 치매, 당뇨 담당의 상진영

목표 혈당 지침
식사 전 80 - 130 mg/dL
식사 후 115 - 130 mg/dL
취침 110 - 150 mg/dL

메모
상기 환자는 당뇨병과 치매증상이 있는 고령의 환자로서, 다음의 항목에 대한 지속적인 관찰이 요구됨.
혈압, 혈당, 언어 및 인지 능력, 목적성

신체측정기록 생활기록 환자기록입력

혈당분포

70-99	4
100-129	10
130-159	21
160-189	24
190-219	3

혈당범위

AVERAGE 179

70 MIN 219 MAX

혈당분도

LOW 6	11%
HIGH 29	53%
GOOD 14	36%
TOTAL 49	

혈당기록표

날짜	가상	아침	점심	저녁			
		식전	식후	식전	식후	식전	식후
2017/10/22 (화) 09:03am	126	126	198	126	206	126	126
2017/10/23 (수) 08:20am	98	98	178	98	98	98	98
2017/10/24 (목) 08:32am	108	108	108	108	195	186	108
2017/10/25 (금) 08:54am	116	116	116	116	201	196	116
2017/10/26 (토) 08:25am	122	122	122	122	122	122	122
2017/10/27 (일) 09:03am	124	124	124	124	124	124	124

상남시의료원 환자 사후 관리 시스템 환자등록 환자관리

등록 환자 조회

환자 상세정보

김성남

등록번호 12345 나이 72 성별 M 혈액형 RH(+), B

기본 신체사항
체중 76kg 키 162cm 혈압 109 / 84 mmHg 맥박 85회 / 분

환자 정보
의사명 상남시의료원 신경과 입원 시기 17.01.01-17.02.01 입원 증상 치매, 당뇨 담당의 상진영

목표 혈당 지침
식사 전 80 - 130 mg/dL
식사 후 115 - 130 mg/dL
취침 110 - 150 mg/dL

메모
상기 환자는 당뇨병과 치매증상이 있는 고령의 환자로서, 다음의 항목에 대한 지속적인 관찰이 요구됨.
혈압, 혈당, 언어 및 인지 능력, 목적성

신체측정기록 생활기록 환자기록입력

식사량

목적성

기억 / 인지

생활기록표

일시	식사량	언어	목적성	기억 / 인지
2017/10/22 (일) 09:03am	미흡	미흡	심각	심각
2017/10/23 (월) 08:20am	미흡	양호	심각	심각
2017/10/24 (화) 08:32am	양호	양호	약간있음	심각
2017/10/25 (수) 08:54am	양호	양호	약간있음	심각
2017/10/26 (목) 08:25am	양호	미흡	약간있음	감퇴시작
2017/10/27 (금) 09:03am	미흡	양호	약간있음	감퇴시작
2017/10/28 (토) 08:25am	미흡	양호	약간있음	감퇴시작

환자기록일지

(병원제출용)

환자 상세 정보



기본 신체사항

체중 76kg
키 162cm
혈압 109 / 84 mmHg
맥박 85회 / 분

환자 정보

외래병원 성남시의료원 신경과
입퇴원 시기 17.01.01-17.02.01
입원 증상 치매, 당뇨
담당의 성신경

목표 혈당 지침

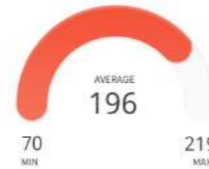
식사 전 80 - 130 mg/dL
식사 후 115 - 130 mg/dL
취침 110 - 150 mg/dL

신체 측정 기록 요약

혈당분포

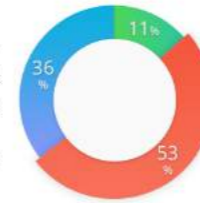


혈당범위



혈당빈도

LOW 6
HIGH 29
GOOD 14
TOTAL 49



생활 기록 요약

식사량



언어

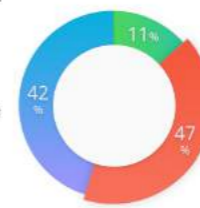
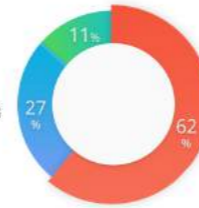


폭력성

● 없음
● 약간있음
● 심각

기억 / 인지

● 없음
● 감퇴시작
● 심각



신체 측정 기록 상세

날짜	혈압	심박	혈당	체온	몸무게
2017/10/22 (화)	109mmHg / 65mmHg	100bpm	201mg/dL	36.2°C	70kg
2017/10/23 (수)	109mmHg / 65mmHg	123bpm	205mg/dL	35°C	68kg
2017/10/24 (목)	109mmHg / 65mmHg	100bpm	214mg/dL	36.2°C	69kg
2017/10/25 (금)	144mmHg / 90mmHg	123bpm	209mg/dL	35°C	65kg
2017/10/26(토)	148mmHg / 90mmHg	100bpm	165mg/dL	36.2°C	63kg
2017/10/27(일)	109mmHg / 65mmHg	123bpm	144mg/dL	35°C	62kg

생활 기록 상세

일시	식사량	언어	폭력성	기억 / 인지
2017/10/22 (일) 09:03am	미흡	미흡	심각	심각
2017/10/23 (월) 08:20am	미흡	양호	심각	심각
2017/10/24 (화) 08:32am	양호	양호	약간있음	심각
2017/10/25 (수) 08:54am	양호	양호	약간있음	심각
2017/10/26(목) 08:25am	양호	미흡	약간있음	감퇴시작
2017/10/27(금) 09:03am	미흡	양호	약간있음	감퇴시작
2017/10/28(토) 08:25am	미흡	양호	약간있음	감퇴시작

특이사항 메모

상기 환자는 당뇨병과 치매 증상이 있는 고령의 환자로서 지속적인 관찰을 한 결과 최근 7일동안 혈당 수치가 높아지고 언어 및 인지능력이 낮아지며 폭력적인 성향이 두드러지게 나타났습니다.

소속
성남소양케어센터

발행일
2017.11.24(금)

담당자
홍길동

확인
홍길동

지역 공동 사후관리 시스템으로 환자 관리하기

서비스 시나리오

* 성남시 지역 공동 사후관리 시스템 운영 시나리오

- **배경**
 - 김성남씨가 당뇨로 인해 성남시의료원의 입원 치료를 받았고, 이후 퇴원 수속을 밟는다.
- **퇴원 절차 진행 시**
 - 의료진은 김성남씨의 퇴원 절차를 진행하면서 일상에서 필요한 관리에 대해 안내를 한다. 그리고 필요한 관리(식단, 운동, 혈압, 혈당 등) 항목을 지속적으로 측정하는데 도움을 받을 수 있는 소망케어센터에 대한 안내를 한다.
- **퇴원 후 사후관리 센터 방문**
 - 김성남씨가 추천받은 소망케어센터를 방문하자, 해당 센터의 담당자가 김성남씨의 등록 과정을 도와준다. 담당자는 김성남씨의 질병을 확인하고, 관리지침에 따라 김성남씨에게 주기적으로 방문하여 신체기록(심박, 체온, 몸무게, 혈압, 혈당)과 생활기록(폭력성, 기억인지, 식사, 언어)을 측정받으라고 당부한다.
 - 소망케어센터에서는 주기적으로 김성남씨의 신체기록과 생활기록을 측정하여 전산에 입력한다.
- **사후관리 모니터링**
 - 소망케어센터의 담당자가 사후관리 시스템에서 김성남씨의 상태 이상 알림을 확인한다. 그동안 누적된 관리 기록을 확인한 담당자는 김성남씨의 혈압 기록이 급격히 떨어지고 있는 것을 확인하고 병원 방문이 필요할 것이라 예상한다.
 - 소망케어센터 담당자는 김성남씨와 보호자에게 현재 상태에 대해 알려주고 진료에 도움이 될 수 있도록 관리 기록을 출력물로 제공한다.
- **결과**
 - 센터를 통해 건강이상 신호를 발견한 김성남씨는 성남시의료원에 연락해 외래 예약을 진행한다.
 - 외래 시 김성남씨는 진료에 참고가 될 수 있도록 담당자에게 센터에서 받은 관리기록을 전달한다.

지역 공동 사후관리 시스템으로 환자 관리하기

서비스 시나리오

* 성남시 지역 공동 사후관리 시스템 운영 시나리오

● 사후관리 모니터링

↳ [2차] 시스템 연동

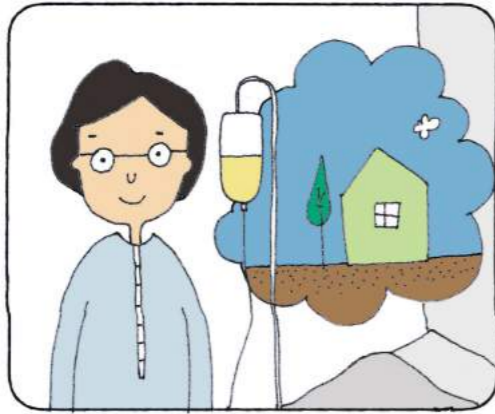
- 소망케어센터의 담당자가 사후관리 시스템에서 김성남씨의 상태 이상 알림을 확인한다. 그동안 누적된 관리 기록을 확인한 담당자는 김성남씨의 혈압 기록이 급격히 떨어지고 있는 것을 확인하고 병원 방문이 필요할 것이라 예상한다.
- 소망케어센터의 담당자는 시스템을 통해 성남시의료원에 환자 상태 확인을 요청한다.
- 성남시의료원의 전산 시스템에 알림이 뜬 것을 확인한 간호사는 소망케어센터에서 작성한 김성남씨의 관리 기록을 열람한다.
- 퇴원 후 소망케어센터에서 작성한 김성남씨의 관리기록 확인 후 내원이 필요하다고 판단한 간호사는 김성남씨와 보호자에게 연락 후 외래 예약을 진행한다.

● 결과

- 의료원에서 외래 예약 안내를 받은 김성남씨는 퇴원 후에도 지속적으로 관리를 받고 있다는 느낌으로 만족감을 느낀다.
- 외래 당일, 김성남씨의 담당의는 EMR에 첨부된 김성남씨의 관리 기록을 확인하고 진료를 효율적으로 준비한다.

5.3 지역 공동 사후관리 시스템으로 환자 관리하기

#1. 퇴원

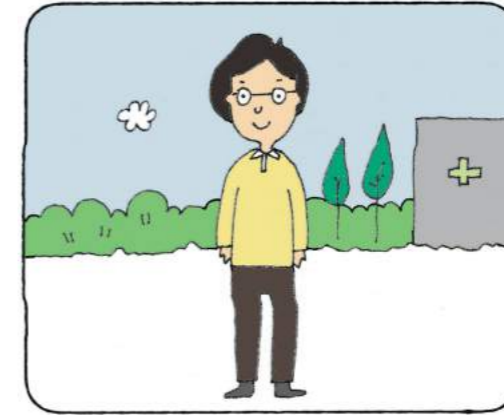


• 김성남씨는 당뇨로 인해 입원치료를 받은 이후 퇴원 과정을 앞두고 있다.

#2. 사후관리 안내



• 김성남씨는 퇴원 절차를 진행하면서 앞으로 필요한 관리와 이에 대해 도움받을 수 있는 소망케어센터를 알게 된다.



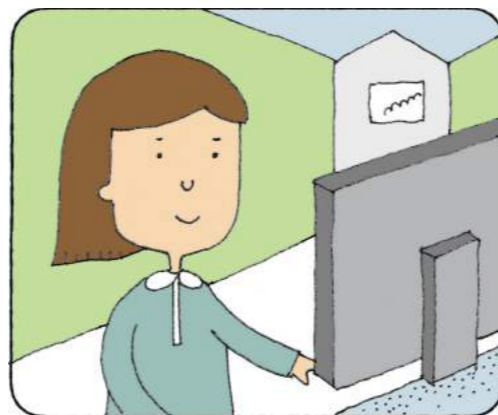
• 김성남씨는 필요할 때 도움을 받을 수 있는 곳에 대한 정보를 얻고 안도한다.

#3. 센터 방문

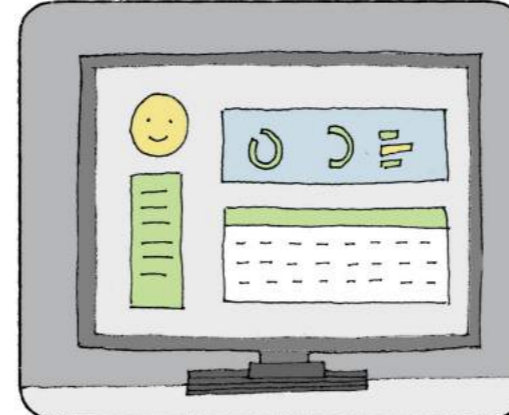


• 일상생활 도중 관리에 도움을 받고자 김성남씨는 소망케어센터를 방문한다.

#4. 사후관리시스템



• 센터의 담당자는 김성남씨를 시스템에 등록하고 김성남씨의 질병에 대한 관리 지침을 확인한다.



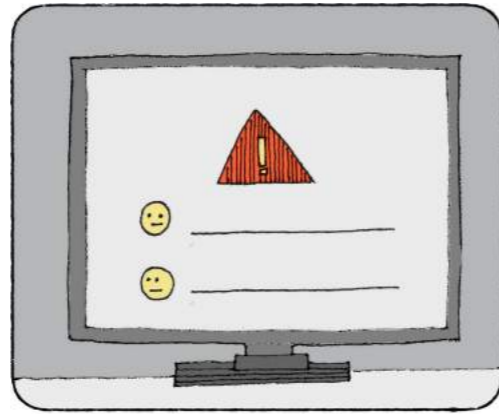
• 담당자는 주기적으로 방문하는 김성남씨의 신체/생활 기록을 측정하고 전산에 입력한다.



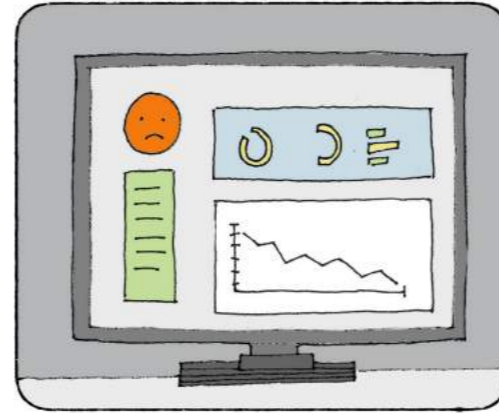
• 김성남씨는 센터에서 체계적인 사후관리를 받으면서 만족감을 느낀다.

5.3 지역 공동 사후관리 시스템으로 환자 관리하기

#5. 징후 감지



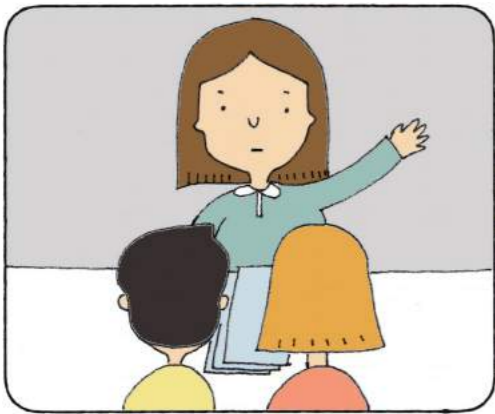
- 센터 담당자는 시스템에서 김성남씨의 건강에 이상 징후를 감지한 것을 확인한다.



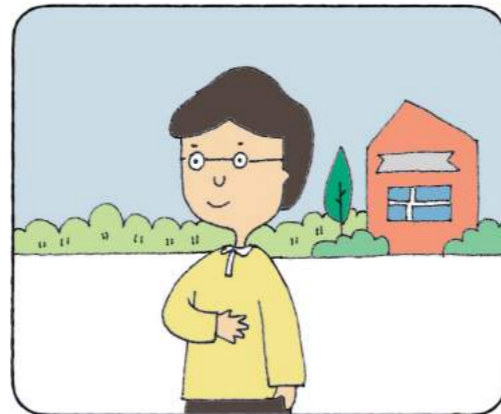
- 담당자는 김성남씨의 누적 관리 기록을 열람하고 혈압이 급격히 떨어지고 있는 정보를 확인한다.
- (이 후는 시스템 연동 여부에 따라 달라진다.)

- 시스템 연동 전 -

#6. 측정기록지 전달

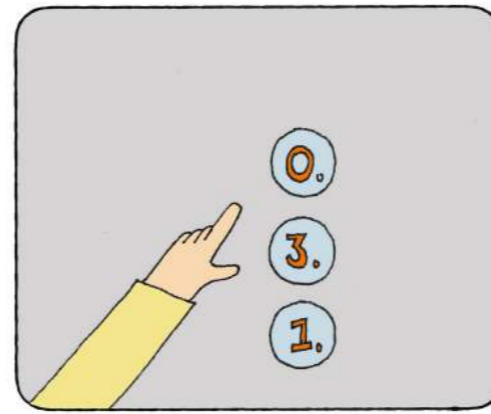


- 병원 방문이 필요할 것이라 판단한 담당자는 김성남씨와 보호자에게 현재 상태에 대해 알려주고 측정 기록을 출력물로 전달한다.

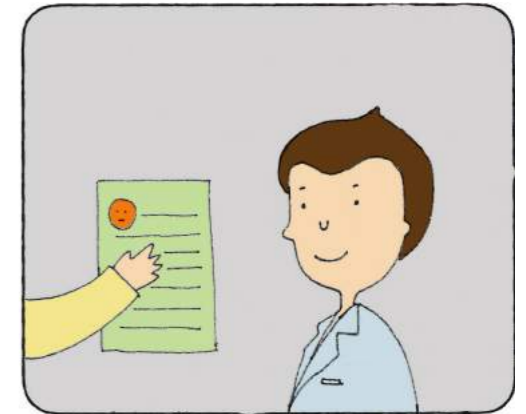


- 김성남씨는 큰 문제가 발생하기 전 이상 징후를 발견한 센터에게 고마움을 느낀다.

#7. 진료예약



- 건강에 이상 징후를 알게 된 김성남씨는 성남시의료원에 외래 예약을 잡는다.

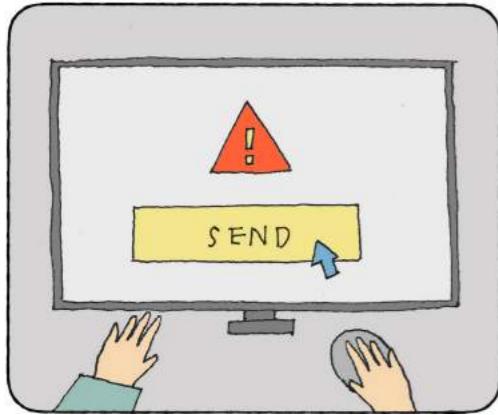


- 김성남씨는 진료에 참고가 될 수 있도록 담당자에게 센터에서 받은 기록지를 전달한다.

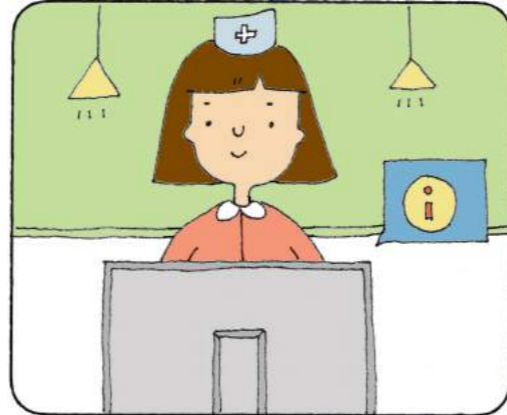
5.3 지역 공동 사후관리 시스템으로 환자 관리하기

- 시스템 연동 후 -

#7-1. 징후 감지

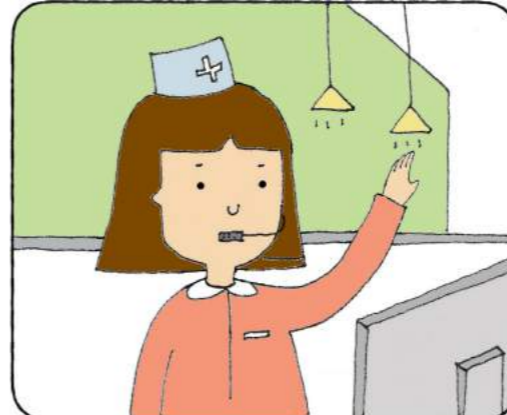


- 의료진의 확인이 필요할 것이라 판단한 담당자는 성남시의료원의 내과에 김성남씨의 상태 확인 요청을 전송한다.



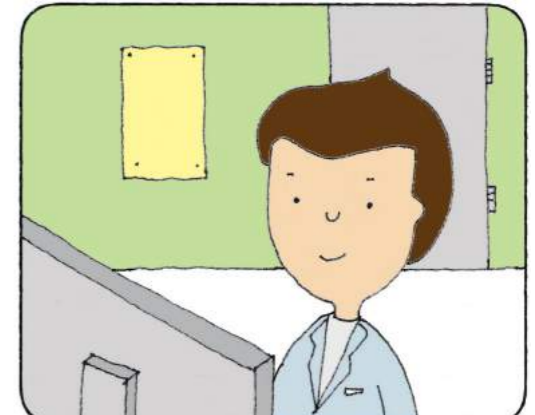
- 성남시의료원 간호사는 EMR에 알람이 뜬 것을 보고 상태 확인 요청을 받은 환자 리스트를 확인한다.

#7-2. 내원 안내



- 소망케어센터에서 보낸 김성남씨의 데이터를 살펴본 간호사는 병원 내원이 필요할 것이라 판단하고, 김성남씨와 보호자에게 연락하여 현재 상태에 대해 알려주고 외래 예약을 도와준다.

#7-3. 사후관리 이력 검토




- 외래 당일 담당의는 EMR에 첨부된 김성남씨의 관리 기록을 살펴보고 진료에 참고한다.

시민과 함께하는 성남시의료원

이곳은 2018년 개원하는
[성남시의료원] 임시 홈페이지입니다.

환자 사후 관리 시스템

성남시의료원에서는 지역보건센터와 환자분들의
회원 후 관리를 위해서 성남시 지역 공동 환자 사후
관리 시스템을 지원합니다.

 환자 관리 시스템바로가기



인사말



의료원
소개



채용공고



의료원
소식



입찰/계약/
일반공지



관리 환자 조회

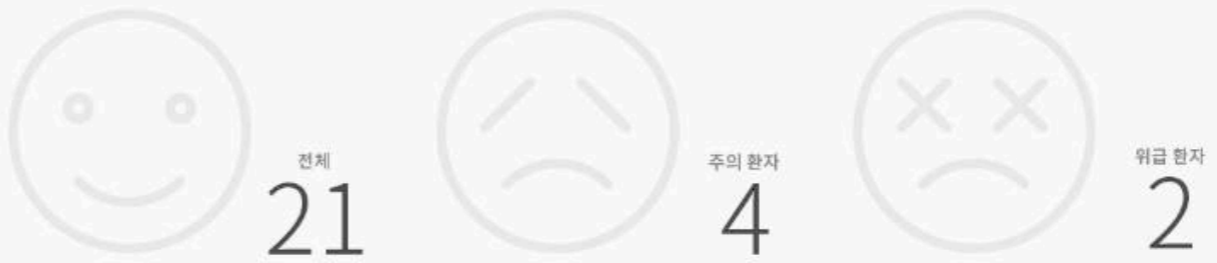
조회하고자 하는 환자의 등록번호와 이름을 통하여 센터에 등록된 환자의 정보를 확인할 수 있습니다.

등록번호 이름

상세조회 상태 주질환

실시간 모니터링

“현재 이상 징후를 가진 **위급** 환자가 [2명] 있습니다.”




등록 환자 리스트

update : 2017/11/17 09:38 am

상태표시	등록번호	이름	성별 / 나이	주 질환	혈압(최고/최저)	담당의	외래진료과
	12591	구혜영	F / 69	2형 당뇨	129 / 94	이영희	내과(일반)
	19492	김성남	M / 72	치매	127 / 96	박남재	뇌의학과
	38721	김희석	M / 71	1기 위암	105 / 82	장민수	내과
	23888	박지우	F / 74	폐렴	110 / 70	김수남	호흡기내과
	72943	박진석	M / 67	폐결핵	102 / 79	고영석	호흡기내과
	56379	오재훈	M / 72	골절	106 / 86	이영수	정형외과
	15426	유지성	M / 75	치매	96 / 75	양재천	뇌의학과




 환자 등록하기

관리 환자 조회

조회하고자 하는 환자의 등록번호와 이름을 통하여 센터에 등록된 환자의 정보를 확인할 수 있습니다.

등록번호 이름

상세조회
상태 주질환

 조회하기

실시간 모니터링

“현재 이상 징후를 가진 **위급 환자**가 [2명] 있습니다.”



등록 환자 리스트

update : 2017/11/17 09:38 am

상태표시	등록번호	이름	성별 / 나이	주 질환	혈압(최고/최저)	담당의	외래진료과
	12591	구해영	F / 69	2형 당뇨	129 / 94	이영희	내과(일반)
	19492	김성남	M / 72	치매	127 / 96	박남재	뇌의학과
	38721	김희석	M / 71	1기 위암	105 / 82	장인수	내과
	23888	박지우	F / 74	폐렴	110 / 70	김수남	호흡기내과
	72943	박진석	M / 67	폐결핵	102 / 79	고영석	호흡기내과
	56379	오재훈	M / 72	골절	106 / 86	이영수	정형외과
	15426	유지성	M / 75	치매	96 / 75	양재천	뇌의학과

5.3 지역 공동 사후관리 시스템으로 환자 관리하기

지역 공동 사후관리 시스템으로 환자 관리하기

* 추진 세부 계획안

단계	세부 업무	운영 주체	예상 소요	비고
I 지역보건센터 협약	과제 소개 및 협약 대상지 선정	기획팀 서비스혁신팀 진료부	1개월	의료원 의료진 및 지역보건센터 협의 필요
	성남시 노인보건센터를 시험운영센터로 선정			
	신경과를 시험운영진료과로 선정			
	과제 시험운영을 위한 TFT팀 구성 (서비스디자인 담당자/신경과 의료진/노인보건센터 간호사)			
II 이해관계자 인터뷰 및 관찰	노인보건센터 의료진, 간호사 인터뷰	TFT	2개월	
	성남시의료원 신경과 의료진 인터뷰			
	지역보건센터 이용자 인터뷰, 신경과 진료 + 지역보건센터 이용자 인터뷰			
	지역보건센터 간호사 업무 관찰			
	인터뷰 및 관찰 자료 분석			
III 기획 및 디자인	사후관리 모니터링 항목 개발	TFT	2개월	
	의료원 의료진 및 사후관리센터 간호사 공동 아이디어 도출 워크숍			
	콘텐츠 개발 및 디자인/시안 제작			
IV 사용자 테스트	사용자 테스트 계획 수립	TFT	1개월	
	신경과 의료진 대상 서비스 시나리오 테스트			
	노인보건센터 간호사 대상 서비스 시나리오 테스트			
	환자 대상 서비스 시나리오 만족도 조사			
	개선사항 도출 및 보완			
V 시스템 구축 및 시범운영	사후관리 시스템 구축	정보팀	1년	TFT 종료
	환자정보 연계 관련 가이드 제작 및 배포	기획팀 TFT		
	신경과 의료진/노인보건센터 담당자 대상 운영 교육			
	시범 운영 및 평가			
VI 확장 모델 개발	일반 진료과/지역 내 타 기관 대상 확장 적용 모델 개발	기획팀 진료부	중장기	각 진료과별 특성 도출이 용이한 모델 필요
	일반 진료과 의료진/지역 내 타 기관 담당자 대상 운영 교육			

지역 공동 사후관리 시스템으로 환자 관리하기

운영 및 확장시 고려할 점

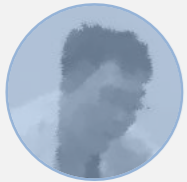
- ✓ (사후관리 표준화) 지역 내 사후관리 기관에서 동일한 기준으로 관리할 수 있는 사후관리 지침 표준화 제작 및 배포 필요.
- ✓ (시범사업) 시범사업을 위한 진료과 및 대상 사후관리 센터 선정
- ✓ (정보 구성) 측정 가능한 수치 정보로 환자의 이상징후를 판단할 수 있게 정보 구성 필요.
- ✓ (정보 연계) 의료원과 센터 간 정보연계를 위한 전산화 필요.
- ✓ (매체 다양성) 환자 사후관리 정보는 전산을 통한 정보공유, 출력 매체 모두 고려 필요.
- ✓ (의료진 개입) 의료진의 직접적인 모니터링 부담 최소화.
- ✓ (인력 연계) 환자의 이상징후 시 의료원과 센터 간 빠르게 교류할 수 있는 채널 구성 필요.

5.3 지역 공동 사후관리 시스템으로 환자 관리하기



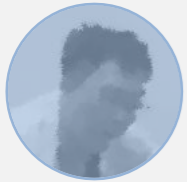
“단순한 혈압/혈당 수치라도 정기적인 기록하면 진료를 보는데 좋은 정보가 됩니다.”

- 강북S병원 내과의



**“의료원과 센터 사이 정보 열람이 가능해진다면,
환자가 외래 시 검사를 위해 병원에 미리 올 필요가 없으니 환자 입장에서 효율적일 것 같습니다.”**

- 안암동 K대학병원 내과의



**“질환마다 프로토콜을 만들어 놓고, 위급 환자의 경우 바로 진료로 이어지게 해주니,
분명히 도움이 될 것 같습니다.”**

- 안암동 K대학병원 내과의



**“환자들에게 지속적으로 관리를 받는다는 느낌을 줄 수 있을 것 같아요.
그러면 환자 스스로도 꾸준히 관리를 해야겠다는 마음을 가질 것 같습니다.”**

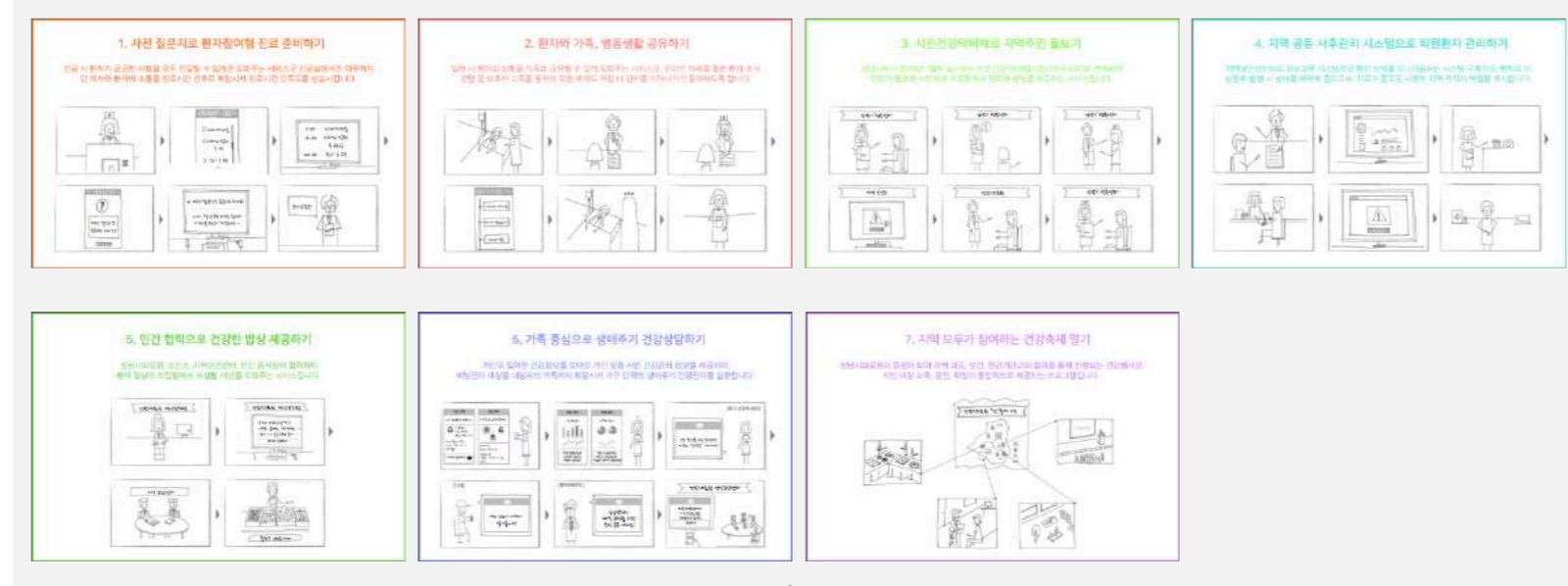
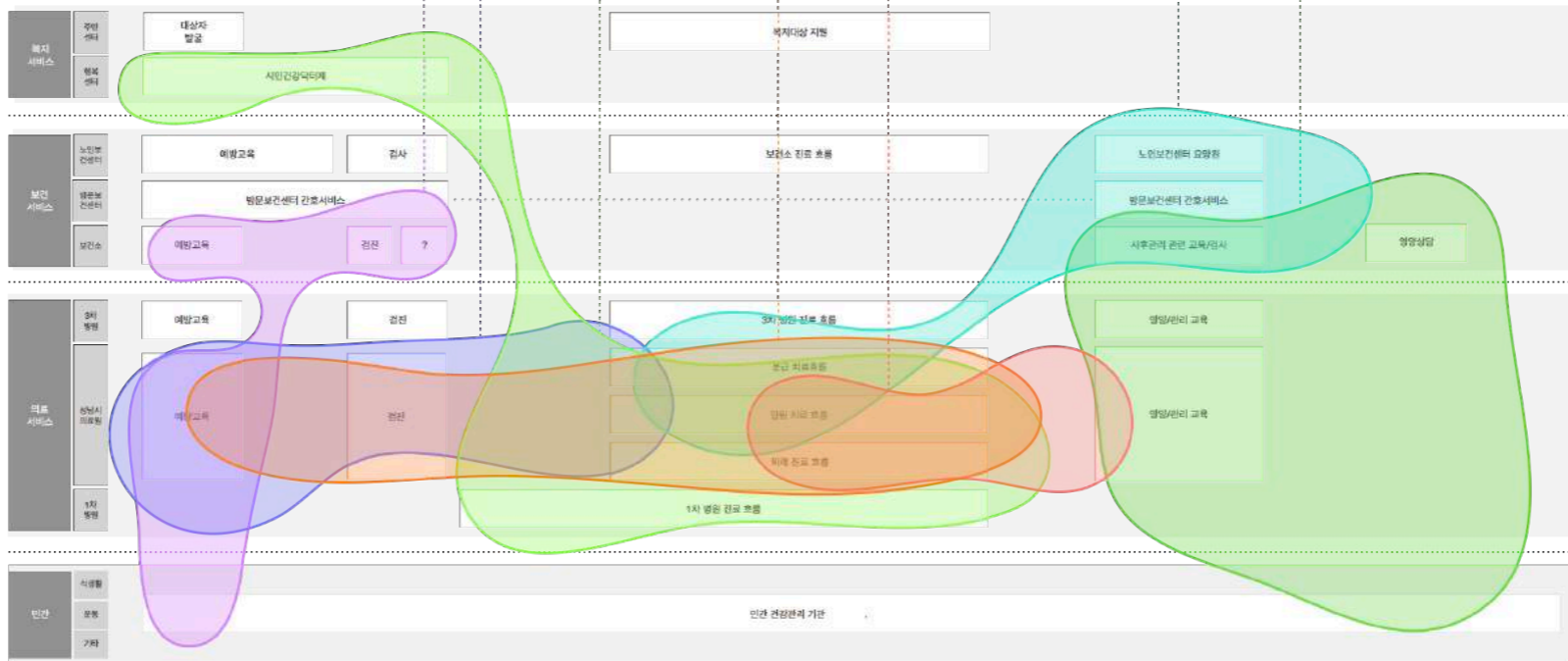
- 분당노인종합복지관 간호사



“병원에서도 아버지의 상태를 알고 있다고 생각하면 보호자로서 안심이 될 것 같아요.”

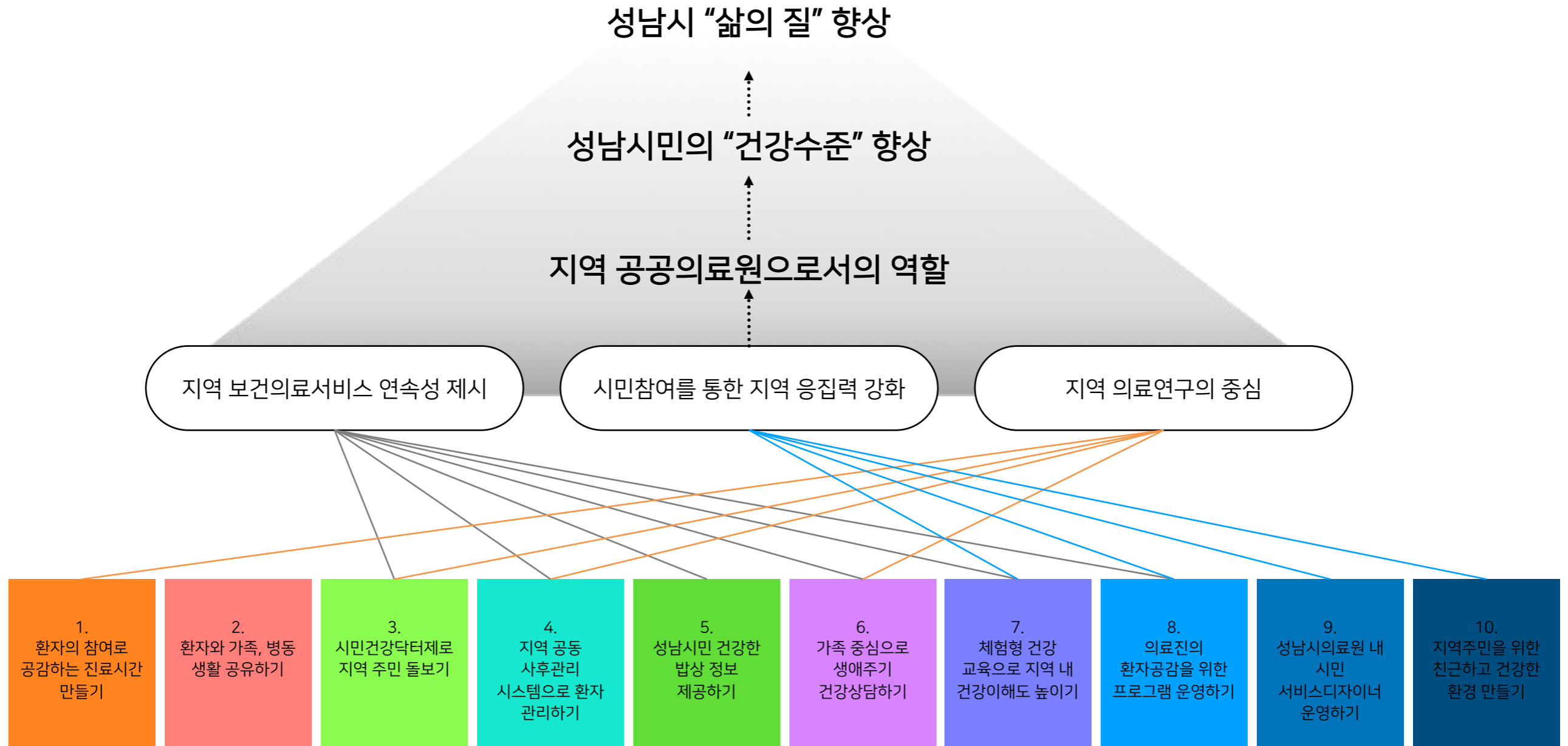
- 치매환자 보호자

1. 과업소개
2. 의료서비스 및 서비스 수요자 조사
3. 성남시의료원 공공의료서비스 컨셉
4. 성남시의료원 공공의료서비스 로드맵
5. 핵심 서비스 프로토타이핑
6. 기대효과
7. 성남시의료원 서비스디자인 혁신팀 운영 제언



6.1 연구의 성과

공공의료서비스디자인의 각 성과는 성남시의료원의 목표와 비전을 뒷받침하고 있습니다.



공공의료서비스디자인 과제 시행 시 얻어지는 보건의료 관련 정보들은
지역 사회를 위한 맞춤형 보건 정책 수립을 위한 토대가 될 것입니다.

건강도시 성남

성남시민 보건의료 경험 상승

지역사회 맞춤형 보건 정책 수립

지역사회 건강관리 빅데이터 분석

성남시민 건강관리 정보 수집

1. 과업소개
2. 의료서비스 및 서비스 수요자 조사
3. 성남시의료원 공공의료서비스 컨셉
4. 성남시의료원 공공의료서비스 로드맵
5. 핵심 서비스 프로토타이핑
6. 기대효과
7. 성남시의료원 서비스디자인 혁신팀 운영 제언

7.1 국내외 병원 혁신조직 분석

서비스디자인을 다루는 부서의 명칭은 크게 창의, 혁신 vs 환자경험, 공감의 두 축으로 구분됩니다.

창의
혁신

병원의 비전, 전략을 중심으로 하는
하향식(Top-down) 디자인 방식 지향

#리더십 #경쟁력 #미래지향

메이요 클리닉	Center for Innovation (이노베이션 센터)
카이저 퍼머넌트	Innovation Consultancy (이노베이션 컨설턴시)
플로리다 병원	Innovation Lab (이노베이션 연구소)
서울아산병원	이노베이션 디자인 센터
세브란스병원	창의센터

환자경험
공감

환자 경험 개선 중심으로 병원을 혁신해
나가는 상향식(Bottom-up) 방식

#따뜻함 #협업 #배려

클리브랜드 병원	Office of Patient Experience (환자경험센터)
서울의료원	시민공감디자인센터
명지병원	환자공감센터

성남시의료원 서비스디자인의 정체성을 정의하는 것이 필요

7.1 국내외 병원 혁신조직 분석

초기에는 병원 내 환자 경험 개선에 집중하지만 점차 환자의 전반적 라이프케어 및 내부 조직 혁신 관리 등 영역을 확장해 가고 있습니다.

1단계: TF 단계, 외부 컨설턴트의 도움이 필요

2단계: 디자인씽킹 역량을 탑재한 내부 다학제 조직구성 단계

자체 프로젝트 진행 형태

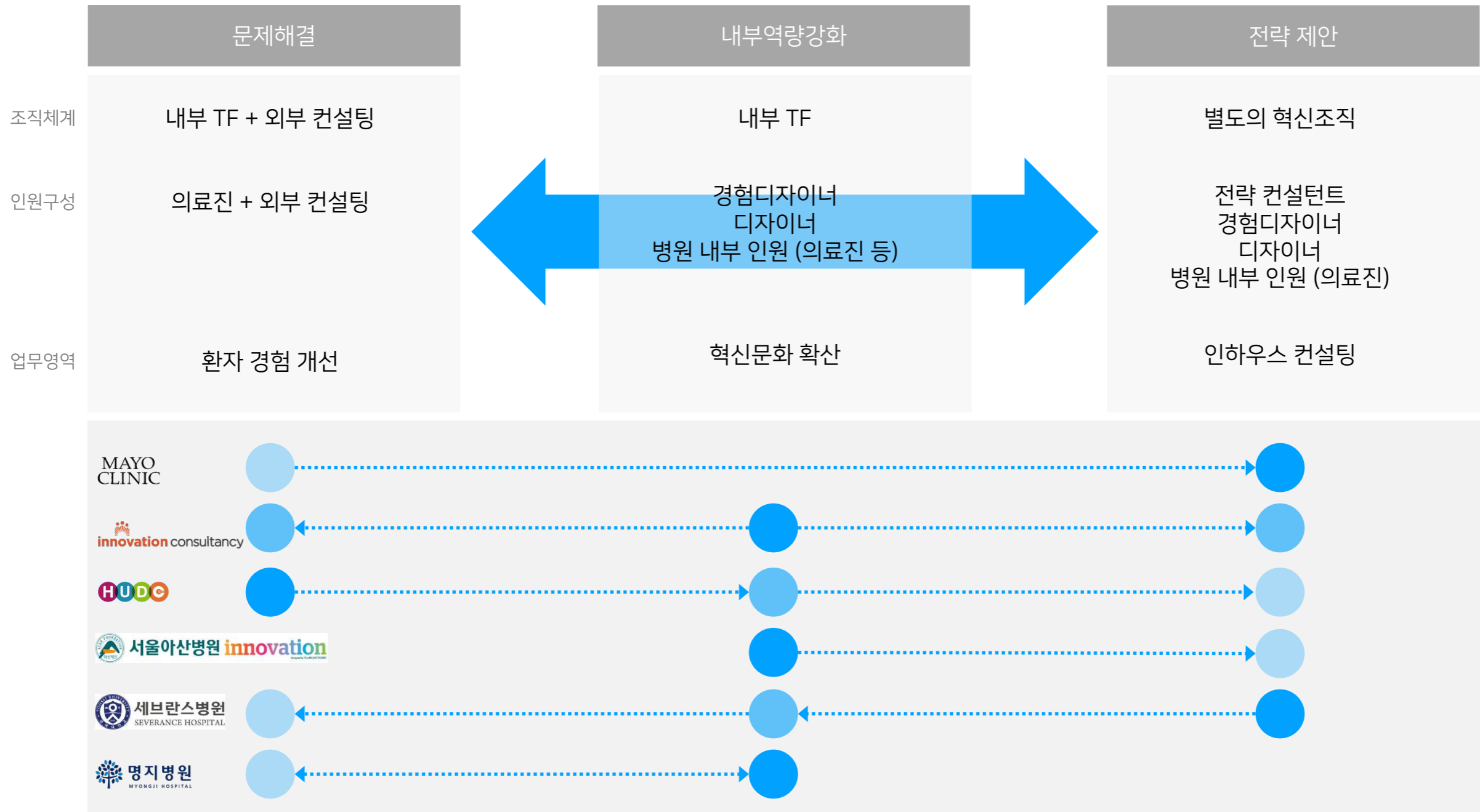
내부 프로젝트 컨설팅 형태



서비스디자인, 디자인 씽킹 방법론 활용
 전사적 문화 전파 교육을 통해 고객 경험에 대한 조직내 공감대 형성
 의료진을 중심으로 다학제적 전문가와 협업

7.1 국내외 병원 혁신조직 분석

각 의료기관의 특성에 따라 혁신 조직이 중점을 두는 분야가 다르며, 성남시의료원의 내부 협의를 통해 중점 분야에 따른 조직 구성이 필요합니다.



7.2 성남시의료원 서비스디자인 혁신팀 구성 예

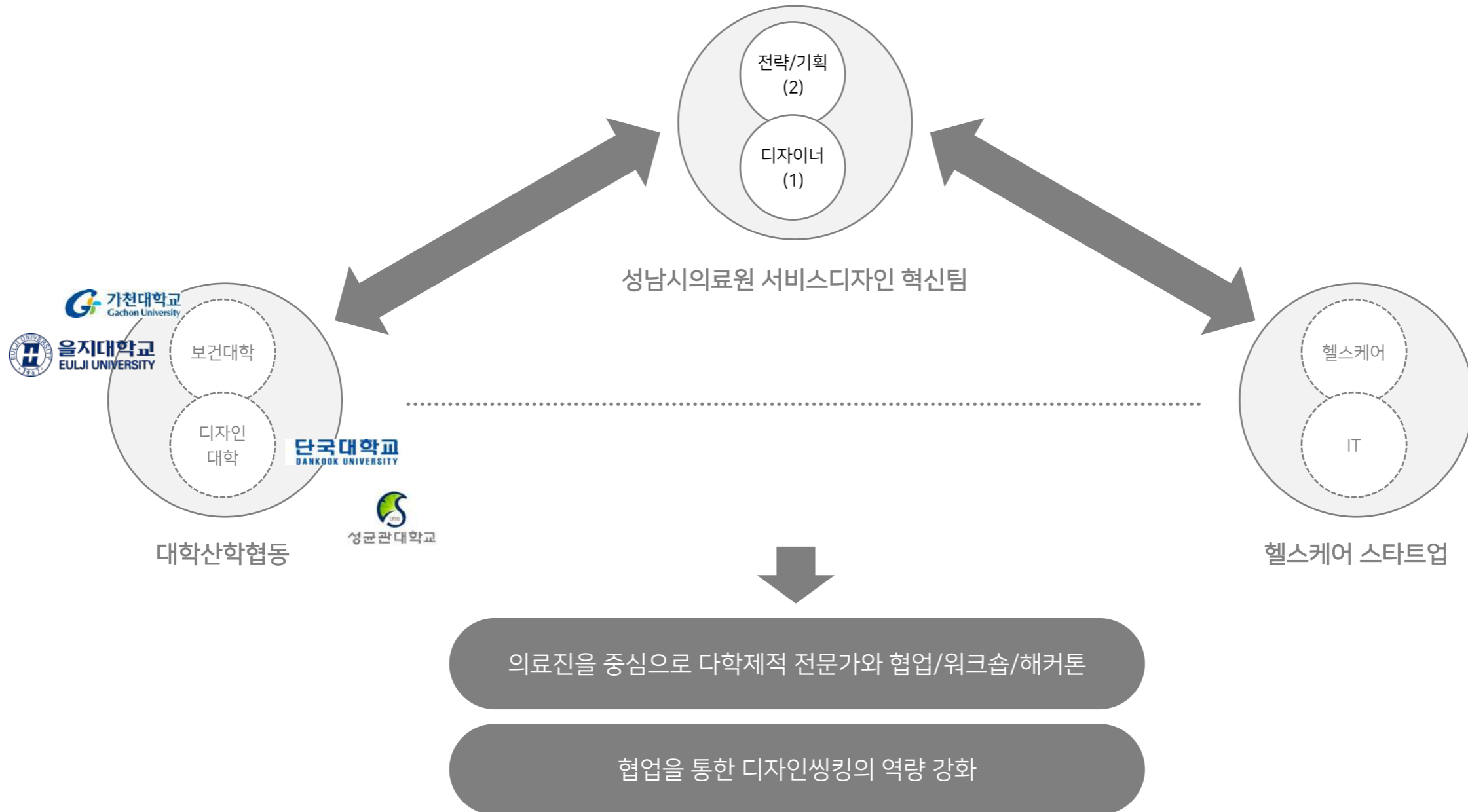
성남시의료원의 서비스디자인 혁신팀의 초기 모델로, 최소의 핵심인력이 지역 기관과의 상생을 통해 꾸준히 혁신을 추구할 수 있는 모델을 제언합니다.

Mayo	아산병원	HUDC	KP	Helix
<p>큰 규모의 조직 조직 내 모든 필요 인력을 보유함</p>	<p>병원 내부 인력과 이노베이션 인력이 함께 Co-work 하는 형태</p>	<p>각 병원에 필요한 내용을 컨설팅 Co-work으로 병원의 기존 인력을 최대한 활용함</p>	<p>작은 조직 각 병원에 필요한 내용을 컨설팅하는 역할</p>	<p>학교와의 협력(학교에서 병원 혁신에 관련된 산학프로젝트 수행)으로 지속적인 프로젝트 진행, 관리</p>
<p>[디자인] 디자인전략가 1 서비스디자이너 10</p> <p>[프로젝트 매니저] 10</p> <p>[운영팀] 운영 1 코디네이터 7</p> <p>[의료진] 6 [전략/분석] 3 [기술] 4 [행정] 5</p>	<p>경영전략(Director) 기획 2 홍보 1 전직 간호사 2 디자이너 1 행정 1</p>	<p>의료진 서비스디자이너 디자이너 건축/공간 행정</p>	<p>기획 2 서비스디자인 2 디자이너 1</p>	<p>[Imperial College] 의료진 7 디자이너 6 기획 3 연구진 기술진 운영진</p> <p>[RCA] Department of Innovation Design</p>

지역 보건대학, 디자인대학과의 서비스디자인 협업 추구
성남시의료원의 기획, 디자인 인력으로 핵심 조직 구성

7.2 성남시의료원 서비스디자인 혁신팀 구성 예

성남시의료원의 서비스디자인 혁신팀의 초기 모델로, 최소의 핵심인력이 지역 기관과의 상생을 통해 꾸준히 혁신을 추구할 수 있는 모델을 제언합니다.



감사합니다.

성남시의료원 공공의료서비스디자인 연구

kidp