The
따뜻하게

소통카페

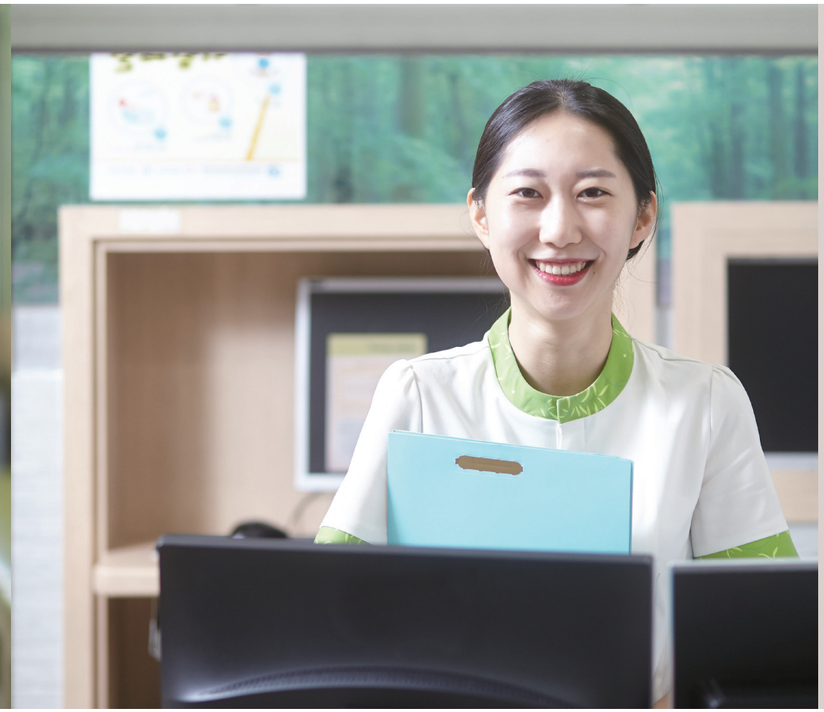
글. 가톨릭대학교 대전성모병원 홍보팀

‘즐거운 병원 만들기’ 우리가 책임진다!
외래지원파트

파트장 이소라 간호사
+
박윤정 간호사

하루 외래환자 2천여명, 보호자를 포함하면 3천여명 이상의 내원객을 마주하는 부서. 내원객과 의사의 가교 역할을 하는 부서. 환자 진료의 시작과 끝을 책임지고 있는 부서. 바로 외래지원파트다. 병원의 최접점에서 그 어떤 부서보다 병원 분위기를 만드는데 큰 역할을 하고 있는 외래지원파트의 이소라 파트장과 박윤정 간호사를 만나봤다.

외래는 대표적인 고객 접점 부서이므로 서비스 마인드부터 친절한 응대 태도까지 모두 중요합니다.



조회 시간 파트장님 교육 덕분에 정확한 환자 확인과 안전에 더욱 집중하고 있습니다.

L 파트장 이소라 간호사 + P 박윤정 간호사

L 박윤정 선생님! 좋은 아침입니다! 외래에서 근무를 시작한지 이제 두 달쯤 된 것 같은데, 아침에 일찍 나오기 힘들지 않아요?

P 사실 두 달이 이틀처럼 느껴집니다(웃음). 이브자리를 박차고 나오는 일은 힘들지만, 막상 외래에 도착하면 활기찬 분위기에 힘들다기보다 오히려 신이 납니다.

L 적응을 잘 하고 계시는 것 같아 참 다행이네요. 외래는 업무 특성상 환자분들을 직접적으로 응대하고, 여러 부서와 함께 하는 일들이 많다 보니 힘든 점도 많이 있습니다. 그럴 때는 선배들에게 의논도 하고, 저에게도 편하게 얘기해 주세요.

P 네. 파트장님과 여러 다른 선배님들 보면서 많이 배우고 있습니다. 내원객들에게 설명할 때도 원활한 업무 진행을 위해서도 대화가 얼마나 중요한지 매일 새삼 깨닫고 있습니다.

L 당연한 이야기입니다. 환자분들께서 우리 병원에 방문하셔서 편하게 진료받기 위해서는 무엇보다도 각 부서 간 협력이 중요하고, 고객 중심의 의료서비스가 기본이 되어야 합니다. 특히 외래는 대표적인 고객 접점 부서이기 때문에 서비스 마인드부터 친절한 응대 태도까지 어느 하나 소홀히 할 수는 없지요.

P 그런 의미에서 목요일 조회 시간에 파트장님께서 직접 진행해 주시는 CS 조회가 큰 도움이 되고 있습니다.

L CS 교육 중에서도 특별히 응대방법이나 태도는 반복적인 학습이 중요합니다. 그리고 조회 시간을 이용하는 이유는 업무 시작 전 마음을 다잡기 위함이기도 하고요.

P 그래도 매주 교육 준비하시는 것이 쉽지 않으실 것 같은데, 늘 알차게 준비해 오시는 모습을 보고, 정말 열심히 실천하리라고 마음을 다잡습니다. 항상 환자분을 대할 때 좀 더 친절하고 성의 있게 행동 하겠습니다.

L 박 선생님을 비롯해 100여명의 외래 간호사들이 이렇게 적극적으로 공감해 줘서 정말 고맙고 기쁘네요. 친절과 미소도 중요하지만 병원에서는 아무리 강조해도 지나치지 않는 게 '안전'입니다.

P 정확한 환자 확인은 기본이고 낙상 위험군에 대한 공유와 관리 등 외래에서도 환자 안전을 위해서 많은 활동이 필요하더라고요.

L 맞습니다. 제가 앞서 말씀드렸던 고객 중심의 의료서비스라는 단어 안에 기본적인 요소가 바로 환자 안전입니다. 외래 같은 경우 각 진료과가 분산되어 업무를 하다 보니 개인의 역할이 더 중요하지요.

P 네! 더욱 신경 쓰도록 하겠습니다. 열심히 하라는 의미에서 회식 한번 시켜주세요(하하하)!

L 워낙 많은 인원이 있고, 각자 근무지가 다르기 때문에 새로 오는 선생님들은 이름도 모르는 경우가 있긴 하더라고요. 올해는 외래 직원 모두 함께 할 수 있는 야유회를 꼭 한번 계획해 보겠습니다. 약속 하겠습니다.

P 벌써부터 기대됩니다. 함께 즐기며 스트레스도 풀고 서로 알아가는 시간이 될 수 있을 것 같아요. 감사합니다.

L 우리 외래 간호사 모두가 박 선생처럼 활발하고 유쾌하게 업무에 최선을 다해주니 병원이 정말 즐거운 공간이 되고 있습니다. 환자들에게도 아파서 찾아오긴 했지만 즐거운 기억을 안고 돌아갈 수 있는 그런 곳을 만들 수 있도록 더 노력해 봅시다.