

○○대학교병원 건강증진센터 활성화 방안

최승 보고서

CASE SAMPLE



(주)시그나이터

서울시 서초구 반포대로28길 43 아이센스빌딩 5층

Tel. 02-3555-355

<http://www.seigniter.com>

<http://blog.naver.com/seigniter21>

본 보고서는 seigniter의 사전 서면 동의 없이 외부로 회람, 인용, 배포 또는 복사될 수 없습니다.

— 목 차 —

I 프로젝트 배경 및 방법론

II 건강증진센터 현황 및 이슈

III 건강증진센터 활성화 전략과제

IV 향후 실행 계획

V 기대효과

CASE SAMPLE

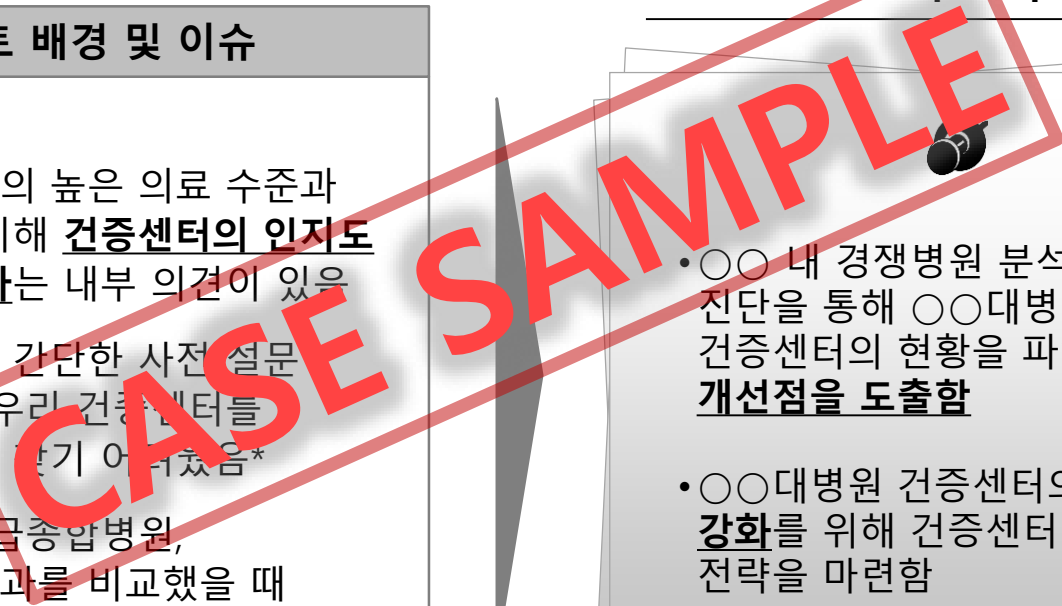
○○대학교병원(이하 ○○대병원)의 높은 의료 수준과 브랜드 이미지에 걸맞은 건강증진센터로 도약하고자 컨설팅 프로젝트를 진행하였음

프로젝트 배경 및 이슈

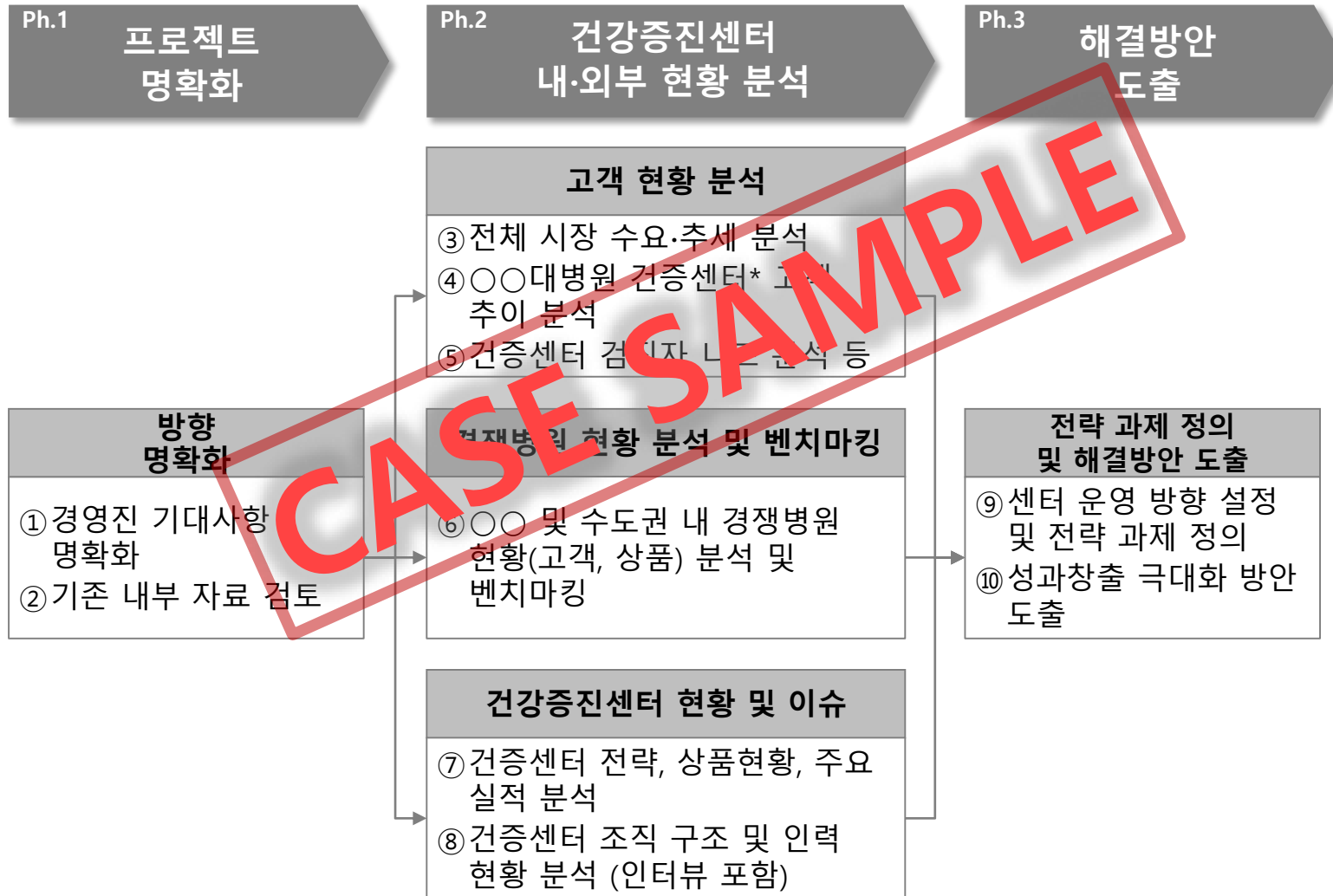
- ○○대학교 병원의 높은 의료 수준과 브랜드 가치에 비해 **건강증진센터의 인지도 및 이용률이 낮다**는 내부 의견이 있음
- ○○ 시민들에게 간단한 사전 설문 조사를 한 결과 우리 건강증진센터를 이용해본 시민을 찾기 어려웠음*
- ○○ 내 경쟁 상급종합병원, 상급병원들과 성과를 비교했을 때 **건강증진센터의 수익이 높지 않은 편임**

프로젝트 목표

- ○○ 내 경쟁병원 분석과 내부 진단을 통해 ○○대병원 건강증진센터의 현황을 파악하고 **개선점을 도출함**
- ○○대병원 건강증진센터의 **경쟁력 강화**를 위해 건강증진센터 활성화 전략을 마련함



○○대병원 건강증진센터(이하 건증센터) 활성화를 위해 한 달 간 '프로젝트 명확화, 건증센터 내·외부 현황 분석, 해결방안 도출'의 3단계로 컨설팅을 수행함



— 목 차 —

I 프로젝트 배경 및 방법론

II 건강증진센터 현황 및 이슈

III 건강증진센터 활성화 전략과제

IV 향후 실행 계획

V 기대효과

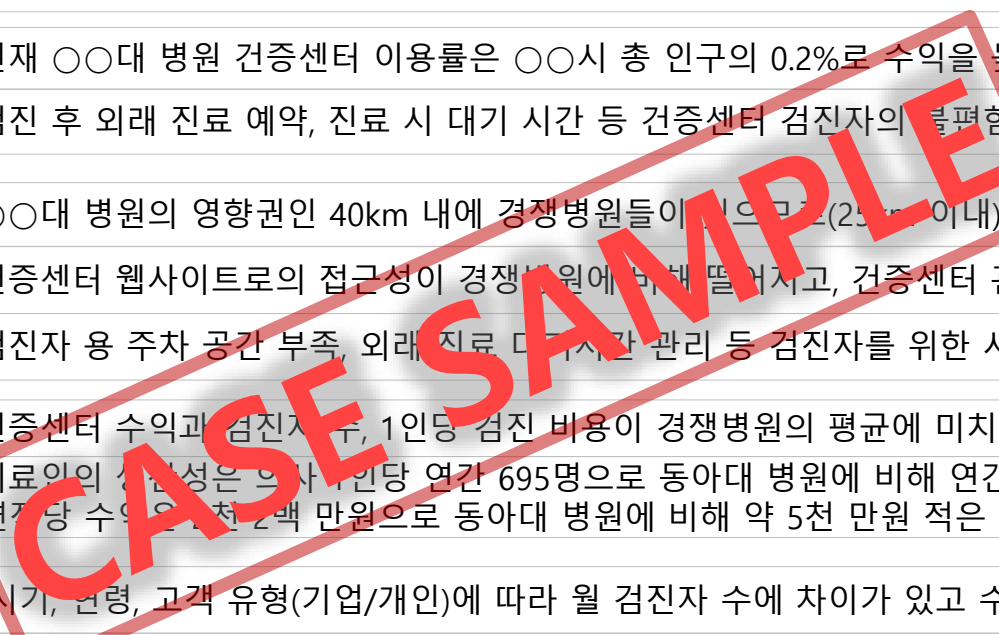
CASE SAMPLE

현황 분석 전체 요약

II 건강증진센터 현황 및 이슈

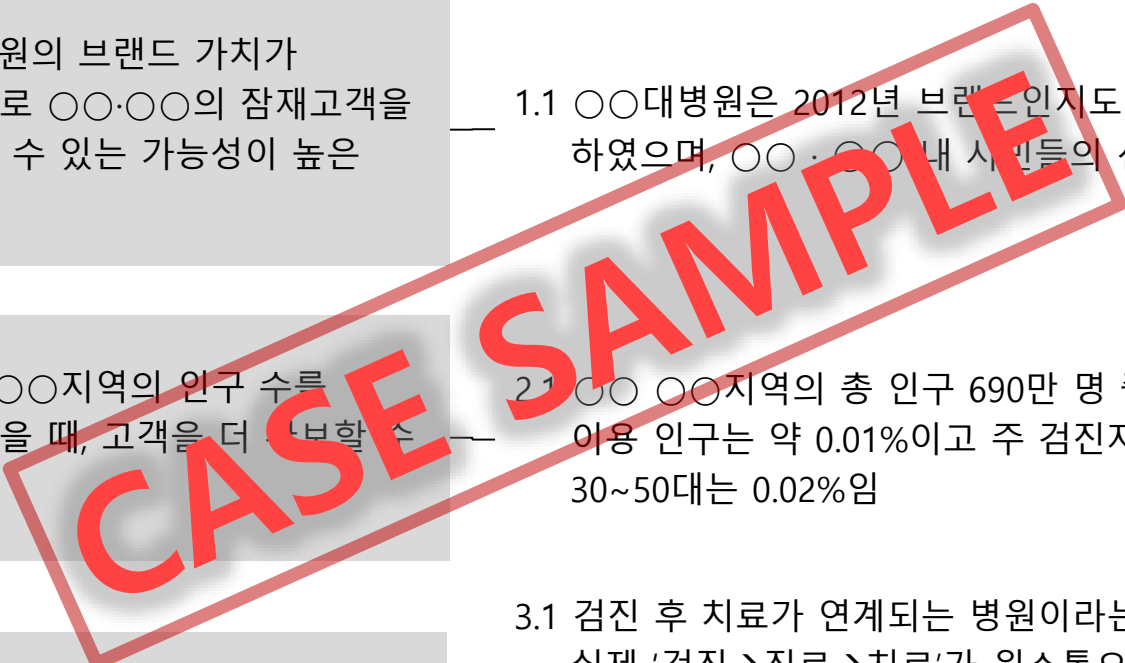
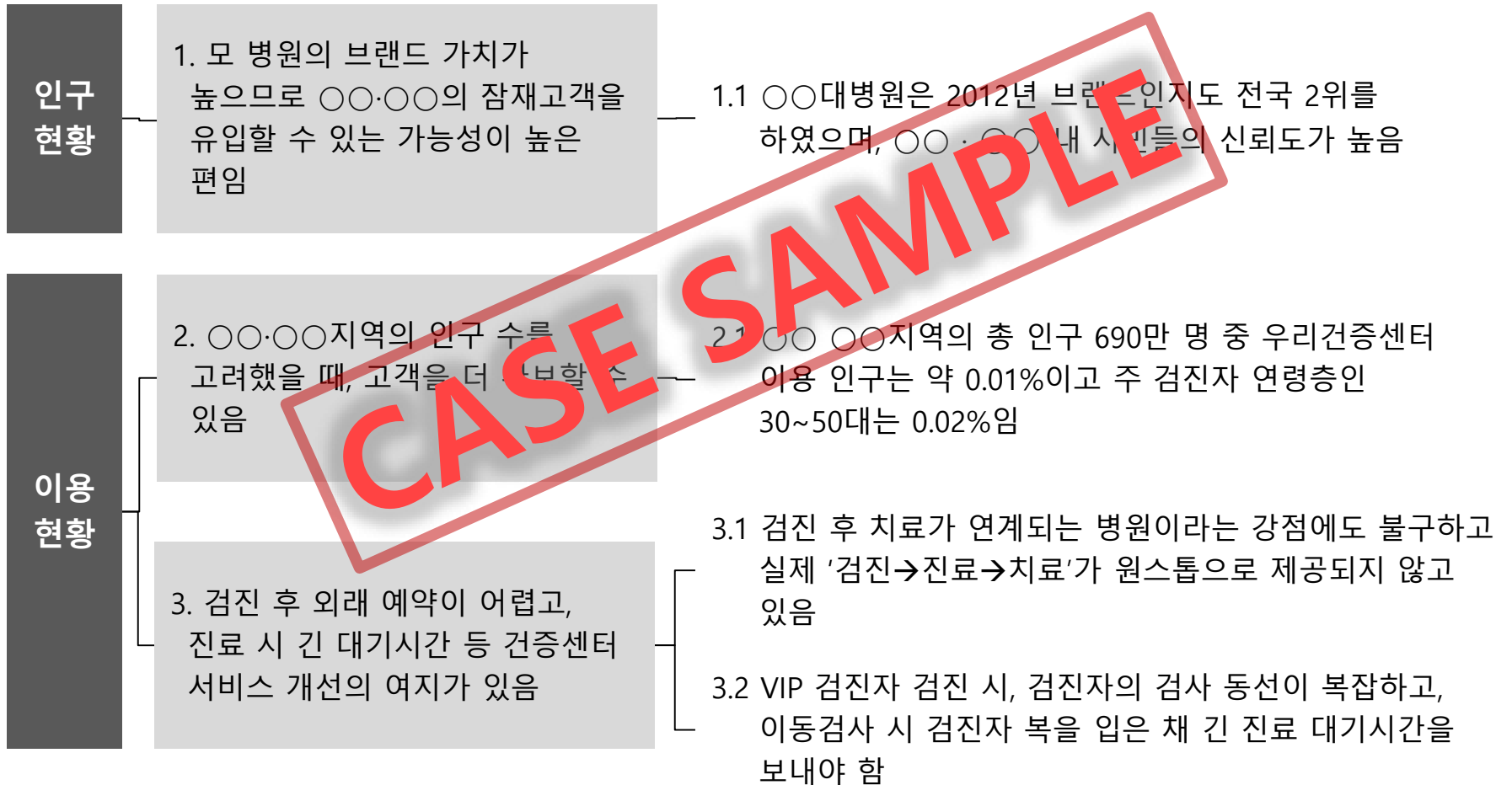
건강증진센터 내·외부 현황 분석을 통해, 건강증진센터 활성화를 위한 시사점을 도출함

고객현황	인구 현황	1. ○○대 병원의 브랜드 가치가 높으므로 ○○·○○의 잠재 고객을 유입할 수 있는 가능성이 높음
	이용 현황	2. 현재 ○○대 병원 건강증진센터 이용률은 ○○시 총 인구의 0.2%로 수익을 높일 여지가 있음 3. 검진 후 외래 진료 예약, 진료 시 대기 시간 등 건강증진센터 검진자의 불편함을 개선할 필요가 있음
경쟁병원 분석	고객 관점	4. ○○대 병원의 영향권인 40km 내에 경쟁병원들이 인접(25km 이내) 병원 간 경쟁이 불가피함 5. 건강증진센터 웹사이트로의 접근성이 경쟁병원에 비해 떨어지고, 건강증진센터 관련 정보 검색이 어려움 6. 검진자 용 주차 공간 부족, 외래 진료 대기시간 관리 등 검진자를 위한 서비스가 부족함
	생산성 관점	7. 건강증진센터 수익과 검진자 수, 1인당 검진 비용이 경쟁병원의 평균에 미치지 못하고 있음 8. 의료인의 생산성은 의사 1인당 연간 695명으로 동아대 병원에 비해 연간 약 60명 적고, 면적당 수익은 약 1천 2백 만원으로 동아대 병원에 비해 약 5천 만원 적은 수준임
우리 현황	검진자 현황 분석	9. 시기, 연령, 고객 유형(기업/개인)에 따라 월 검진자 수에 차이가 있고 수익에 영향이 있음 10. 초진자 비율은 5-6월에 가장 낮고, 2014년 초진자 중 70% 이상이 2015년 재진으로 이어지지 않음 11. 수익성이 높은 지역구(해운대구 등)의 개인 검진자(VIP포함) 수가 줄어들고 있음
	내부 현황 분석	12. 인력의 업무 분장이 잘 되어 있지 않고, 성과에 대한 보상체계가 미비함 13. 검진자 동선, 인테리어, 검진자 응대 서비스 등에 대한 개선 여지가 있음



고객 분석 요약

고객 분석 결과, 모 병원의 브랜드 가치에 비해 건증센터 이용률은 낮은 편이고, 세부 개선점으로는
 검진 후 외래 예약이 어렵고 진료 대기시간이 길다는 점이 있음



인구현황

○○대학교 병원은 2012년 종합병원 브랜드 파워 2위를 기록했으며, ○○·○○ 지역 내 경쟁병원 중 인지도 및 신뢰도가 가장 높다고 판단할 수 있음

○○대병원 종합병원 브랜드파워 2위*

○○대병원, 종합병원 브랜드파워 “국내 두 번째”

등록 2012.03.15 13:26 | 수정 2012.03.16 11:37 | 추천 0

○○대병원이 종합병원 브랜드파워 조사 결과 전국 2위를 차지했다.

○○대병원은 한국능률협회컨설팅이 13일 발표한 '2012 제14차 한국산업의 브랜드파워(KBPI)조사' 결과 종합병원 부문 2위에 오른 것이다.

발표 결과에 따르면 부산대병원은 종합점수 399.4점으로 서울대병원에 이어 2위에 올랐으며, ○○○대병원도 398.1점으로 3위에 올랐다. ○○○대병원은 지난 2006년 같은 조사에서 3위를 차지한 이래 6년만에 2위로 올라섰다.

2012년 제 14차 한국 산업의 브랜드파워 조사 결과 종합병원 부문 2위에 오름 *1위 ○○○대학교병원

각 진료과별 수술 분야에서도 매우 신뢰도가 높음

전국 위암수술 잘 하는 병원**



고객

경쟁 병원

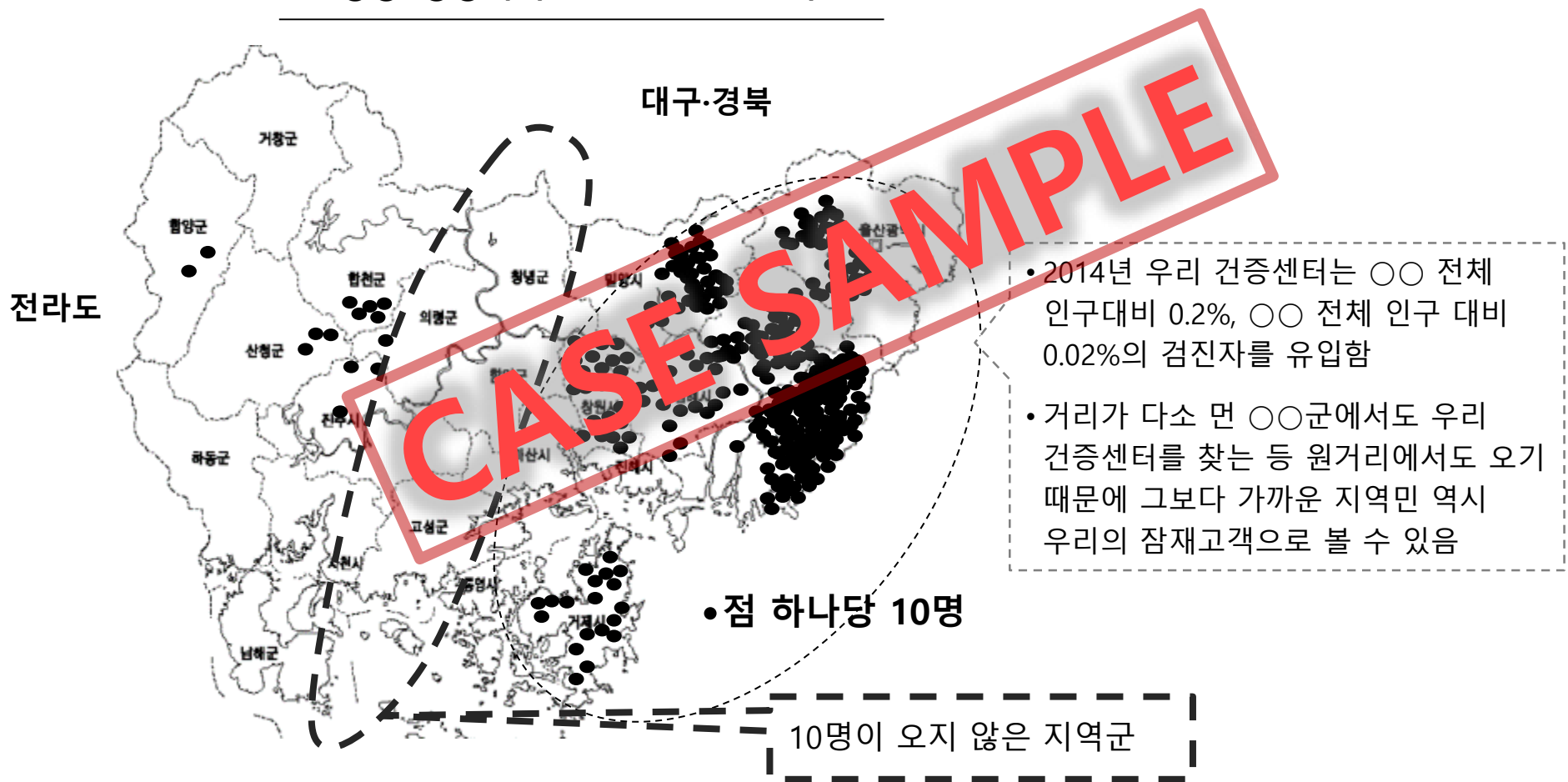
○○대병원

II 건강증진센터 현황 및 이슈

이용현황(1/5)

현재 ○○대병원 건증센터 이용률은 ○○시 총 인구의 0.2%로 낮은 편이지만, 잠재고객 유입을 통해 수익을 증대할 가능성이 있음

○○·○○지역 건증센터 이용 인구

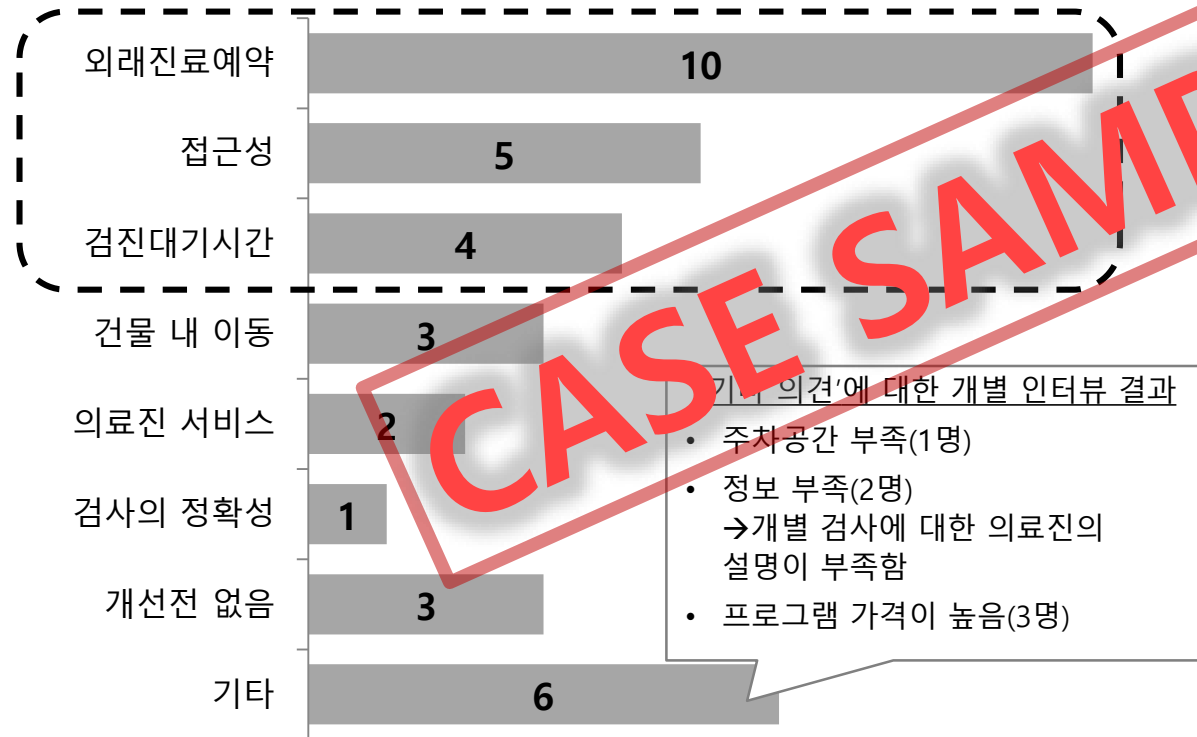


이용현황(2/5)

외래 진료과와의 협업(대기시간, 진료)과 건물 내 이동 등 서비스 측면의 고객 불만사항이 높은 비율을 차지함

○○대 건증센터 개선점*

(단위: 명, 총 38명)



시사점

- 약 25%의 검진자가 외래진료예약의 불편함을 애초에 한
- 검진 대기시간과 건물 내 이동에 대한 불편함은 VIP, 정밀 검진 등 높은 비용을 지불한 검진자들이 강하게 표현함

- KMI(한국의학연구소)와 차별화된 서비스, 친절함 등을 보여주어 비교대상에서 벗어나야 함

프로그램의 가격과 서비스의 질에 대한 인터뷰 당시 KMI(한국의학연구소)의 건강검진과 비교하여 판단하는 검진자도 있었음

*Note 무응답 4명

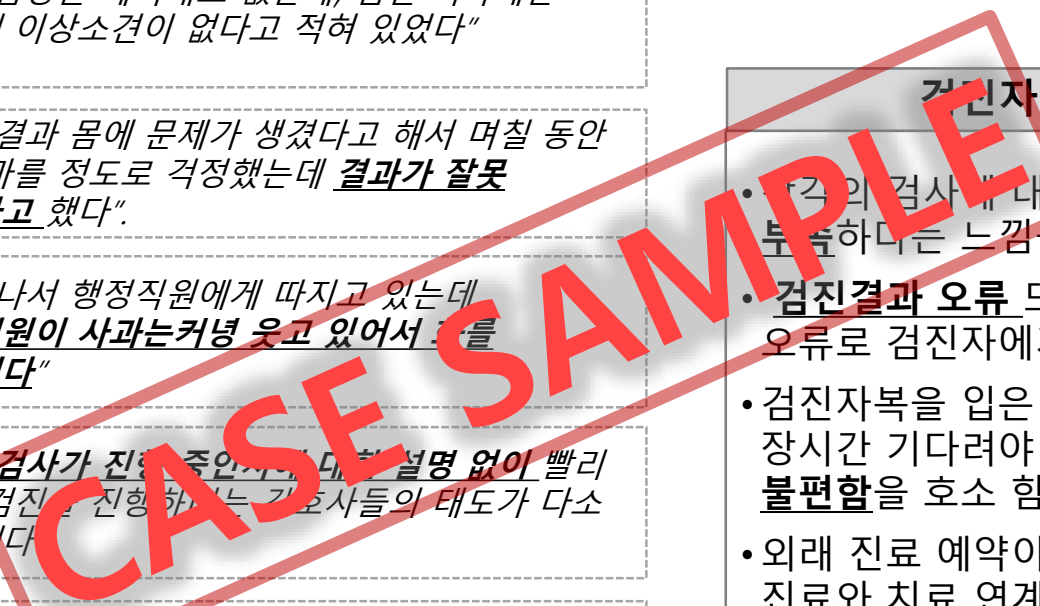
이용현황(3/5)

검진자들은 '검진결과 신뢰도 이슈'와 '외래 진료 예약', '의료진의 친절도' 등 건증센터 서비스 개선의 필요성을 느끼고 있음

<p>"검진 결과를 신뢰하기 힘들다"</p>	<p>"나는 담낭을 떼어내고 있는데, 검진 책자에는 담낭에 이상소견이 없다고 적혀 있었다"</p>
<p>"직원들의 고객 응대 서비스가 부실하다"</p>	<p>"화가 나서 행정직원에게 따지고 있는데 행정직원이 사과는커녕 웃고 있어서 <u>말을 돌우었다</u>"</p> <p>"어떤 검사가 진행 중인지에 대해 설명 없이 빨리 빨리 검진을 진행하는 간호사들의 태도가 다소 불편했다"</p>
<p>"검진 프로세스가 불편하다"</p>	<p>"검진 후, 판정결과 받으러 왔던 날, <u>주차 공간이 없어서</u> 주차장과 병원 주변을 돌고 있는데 센터에서는 왜 늦냐고 재촉전화를 했다"</p> <p>"외래 진료 예약이 제대로 되지 않았다고 해서 한참을 기다리고 있었는데 아무도 나에게 상황 설명을 해주지 않은 채 기다리게 했다"</p>

검진자 불만사항*

- "각각의 검사"에 대해 **자세한 설명이 부족하다**는 느낌을 받음
- **검진결과 오류** 또는 검진결과 책자 오류로 검진자에게 혼란을 야기함
- 검진자복을 입은 채 외래 환자와 장시간 기다려야 하는 등 **대기시간의 불편함**을 호소 함
- 외래 진료 예약이 잘 되지 않아, 진료와 치료 연계 병원이라는 장점 활용이 안 되는 경우가 있음
- 결과 상담을 위해 오후에 차를 타고 오면, **주차 공간이 부족함**

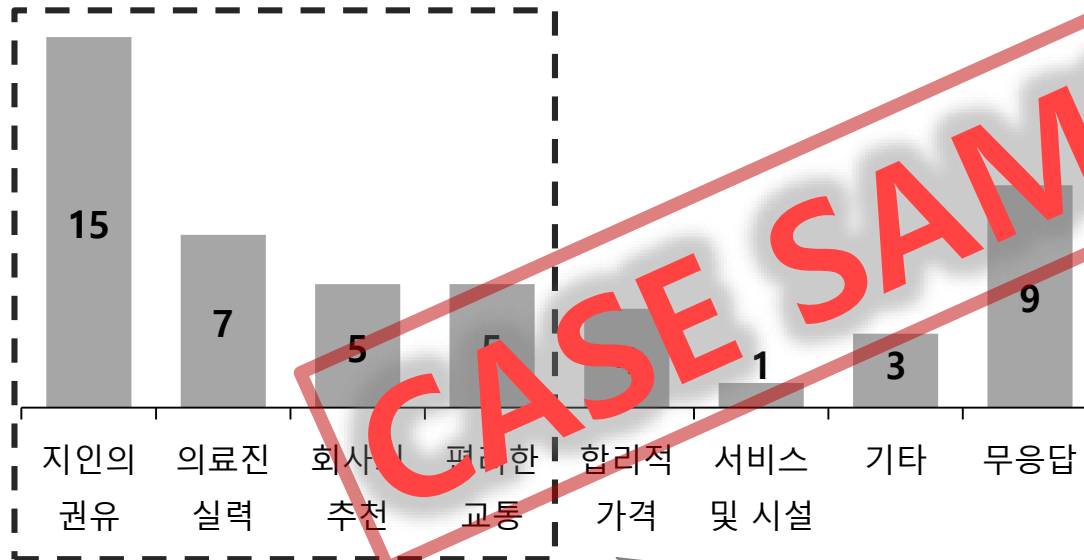


이용현황(4/5)

○○대병원이 ○○지역 최고 의료진을 보유한 병원임에도 불구하고, 의료진 실력을 이유로 타 병원을 이용하는 검진자가 있었음

잠재고객의 타 병원 이용 이유

(단위: 명, 총 49명)

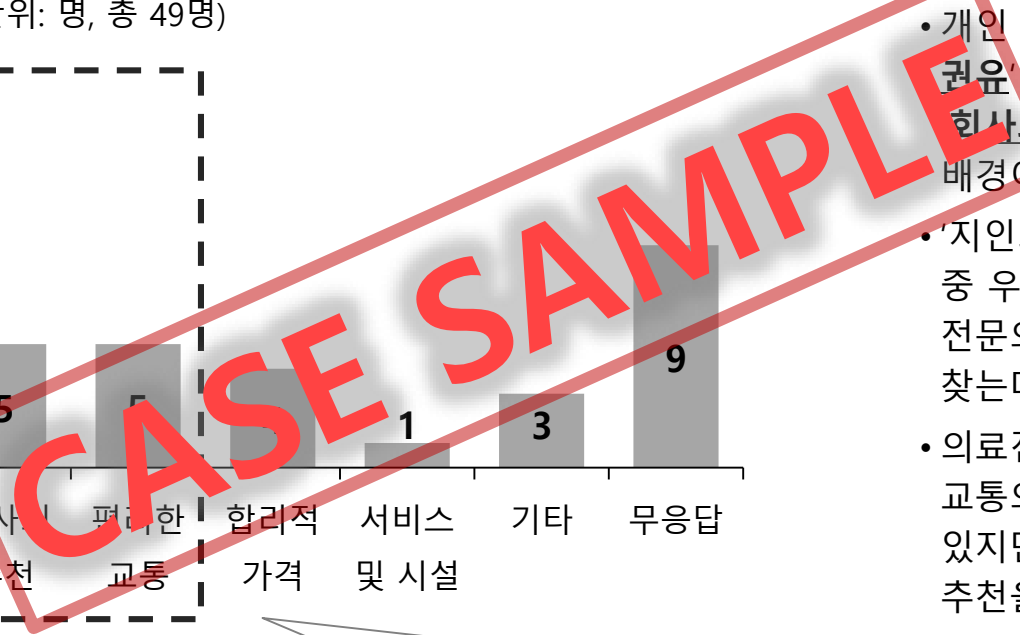


지인의 권유와 회사의 추천이 60%의 비율을 차지함.

- 검사를 할 때는 자가 운전과 대중교통 이용이 어려우므로 택시를 탔다고 언급함
- 어디에서 내려야 하는지 정확한 정보가 없어 불편했다는 의견이 있었음

시사점

- 개인 고객의 경우 '지인의 권유'가, 기업고객의 경우 '회사의 추천'이 주요 배경이었음
- '지인의 권유'를 선택한 고객 중 우려하던 질병에 대한 전문의가 있는 병원을 찾는다는 의견이 다수였음
- 의료진 실력과, 편리한 교통의 장점을 가지고 있지만, 지인 권유와 회사 추천을 유도하지 못하고 있음



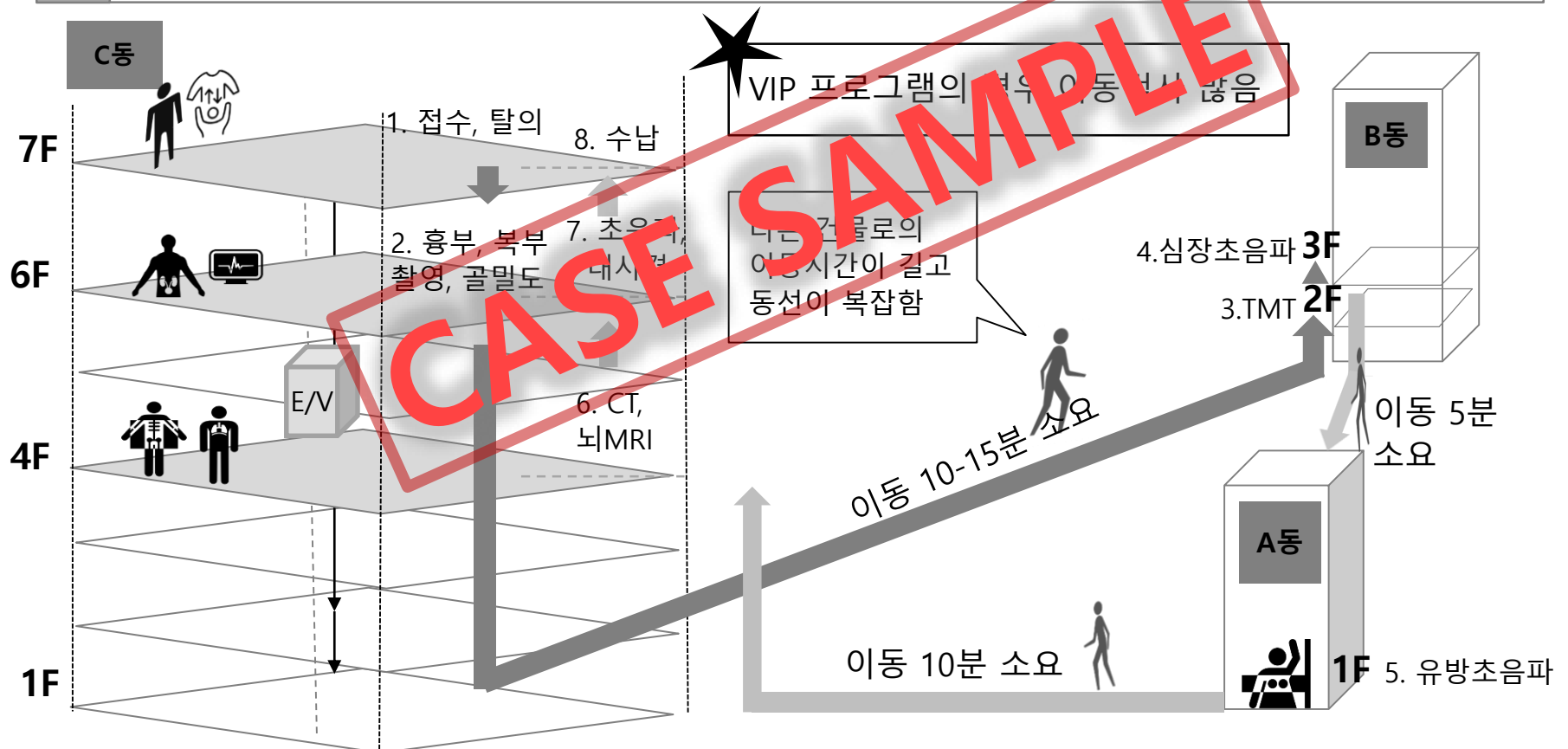
이용현황(5/5)

잡은 이동 검사, 외래 검사 시 장시간 대기는 VIP 수진자에게 피로감을 줌

건증센터 VIP VoC*

이동검사도 많고 특히 외래진료 때 대기시간에 검진자 복을 입고 오래 기다려야 해 불편했습니다

- 이동 : 각 이동 시 10분 소요 엘리베이터 이용횟수 6회
- 대기시간 : 10-20분 소요



Growing Your Business through
Sustainable **E**ngine **IGNITER**