



세계적인 암특화병원으로 도약하고 있는 화순전남대병원이 높은 암환자 생존률과 최첨단 의학연구 경쟁력을 갖추는 등 국내외에서 주목받고 있다. 사진은 최근 임직원들이 고객만족을 위한 캠페인을 펼치고 있는 모습.

'암치유 메카' 일구는 초일류병원 ...첨단의료 선도

화순전남대병원·본보 공동기획

글로벌 의료역량 국내외 주목
차세대 의료시스템 구축 앞장
화순 '미래의약도시' 변모 견인

미국의 최고병원으로 꼽히는 '메이요 클리닉'은 매년 120여개국에서 연인원 2,000만명의 환자가 찾는 세계 초일류병원이다.

이 병원은 수도 워싱턴이 아닌, 인구 10만여명의 미국 중서부 로체스터시라는 변방에 자리잡고 있다. 이곳은 미국에서도 '살기좋은 도시'로 꼽힌다. '메이요 클리닉'이 성장동력으로 작용, 대도시 못지않게 편리하고 풍요로운 생활환경을 갖추고 있기 때문이다.

그 넓은공간 '한국의 메이요 클리닉'으로 불리는 곳이 있다. 바로 2004년 개원한 화순전남대학교병원(원장 정진)이다. 광주 근교인 인구 4만5천여명의 화순읍에 자리잡고 있는 이 병원은 개원 10여년만에 세계적인 암특화병원으로 도약하고 있다.

병상당 암수술건수 전국 1위, 분야별 암치료역량 1등급, 국제인증으로 공인된 세계적 수준의 의료질, 국내 최고의 자연친화적인 힐링 인프라, 수도권 병원들보다 뛰어난 암환자 생존율과 상대적으로 저렴한 의료비 등으로 국내외의 큰 관심을 받



화순전남대병원의 발자취와 주요성과를 영상과 사진으로 수록한 '역사홍보존'을 제작하고 있다.

고 있다. 고객 만족도나 입원환자들이 평가한 의료서비스 등에서 국내 42개 상급종합병원 중 최상위권에 랭크돼 있다.

최첨단 의학연구, 신의료기술 개발 등 연구 경쟁력면에서도 주목받고 있다. 환자별 맞춤형 치료를 도모하는 정밀의료와 최근 각광받고 있는 면역치료, 암 빅데이터센터 운영 등 첨단 의료시스템을 구축

하는 혁신에도 앞장서고 있다.

국내에서 유일한 화순백신특구의 핵심기관으로서, 국가적 미래성장동력인 생물·의약산업의 활성화를 위해 상생협력의 구심점 역할도 해내고 있다. 병원 옆으로 광주에 있던 전남대 의과대학도 이전해와 제2캠퍼스를 조성, 시너지효과를 내고 있다. 병원의 눈부신 성장에 힘입어 화순은

이제 의료도시, 바이오 벨리로 빠르게 변모하고 있다. 화순은 '살기 좋은 고장'로도 꼽히고 있다.

한때 광산촌이었던 화순을 미래 의약도시, 지역의 신성장동력 거점으로 바꿔놓은 화순전남대병원의 힘. 첨단의료를 선도하며, 화순을 암치유와 암정복의 메카로 일궈 나가고 있다. /오승지기자



화순전남대병원이 지난해 처음 발표된 '입원환자가 경험한 의료서비스 평가'에서 전국 국립대병원 중 최고점수를 받는 등 높은 고객만족도로 주목받고 있다.

'입원환자 의료서비스 평가' 등 "고객 만족도 최고 수준" 호평

'입원환자 평가' 국립대병원 중 최고득점...환자 안전문화 확산

화순전남대학교병원이 높은 고객 만족도로 주목받고 있다. 화순전남대병원은 지난해 보건복지부와 건강보험심사평가원(약칭 심평원)이 발표한 '입원환자가 경험한 의료서비스 평가'에서 전국 국립대병원 중 최고점수를 받았다.

서울성모병원·삼성서울병원 등과 함께 국내 상급종합병원 중 최상위권인 '톱5 병원'으로 선정됐다. 이 조사는 전국 주요 92개 대형병원에 하루 이상 입원했던 성인환자 1만4천970명을 대상으로 진행됐다. 선진국에서 2000년대 초반부터 실시 중인 '환자경험 조사'를 국내에서 처음 시행한 것이다.

화순전남대병원은 6개 평가영역 중 특히 '간호사 서비스'에서 높은 점수를 받았다. 환자들에 대한 존중과 경청, 병원생활 설명과 도움요구시 신속한 처리 등에서 만족스

럽다는 호평을 받았다. 숙련도 높은 전문간호 서비스, 내실있는 실무교육, 석·박사 출신 간호사가 150여명에 달하는 탄탄한 역량 등이 그 밑바탕이 됐다는 평가다.

투약·검사·처치 이유나 부작용 설명과 치료계획 정보제공 등과 관련된 '투약 및 치료과정'과 안전하고 깨끗한 '병원환경'에서도 고득점을 받았다. 치료결정과정에서 참여하는 기회나 불만을 쉽게 말할 수 있는지 등에 관한 '환자 권리보장'과 '의사 서비스'영역에서도 좋은 평가를 받았다.

화순전남대병원은 지난 2010년과 2013년 전국 국립대병원 최초로 국제의료기관 인증·재인증을 받을 정도로 수준높은 환자안전과 의료질을 선도해왔다. 환자안전 문화 확산과 고객만족 서비스 향상을 위한 꾸준한 노력이 이번 '환자경험 평가'에서 전국 국립대병원 중 최고득점으로 이

어졌다고 분석됐다.

화순전남대병원은 정기적인 '환자안전 리더 활동보고회'를 통해 병원내 환자안전 오류 가능성이나 병원내 감염 등을 막기 위한 부서별 환자 안전관리 활동결과를 공유하고, 부서간 환자확인 모니터링과 개선활동에 대해 활발히 의견을 나누고 있다.

병원 경영진의 환자안전 라운딩도 강화되고 있다. 병원장과 보직자들이 정기적으로 각 부서를 방문, 환자안전이나 고객 불만과 관련된 사안을 직접 점검하고 직원들과 대화를 통해 문제점과 개선방향을 도출하고 있다.

'고객경험 리더' 제도 병행, 각 부서별 직원들로 구성된 리더들이 고객만족을 위해 적극 나서고 있다. 환자들의 행복한 심신치유를 위해 그 밑바탕이 될 직원들을 위한 '존중·배려' 캠페인도 활발히 펼치고 있다. /오승지기자