

일본 병원의 건강관리 신비지니스



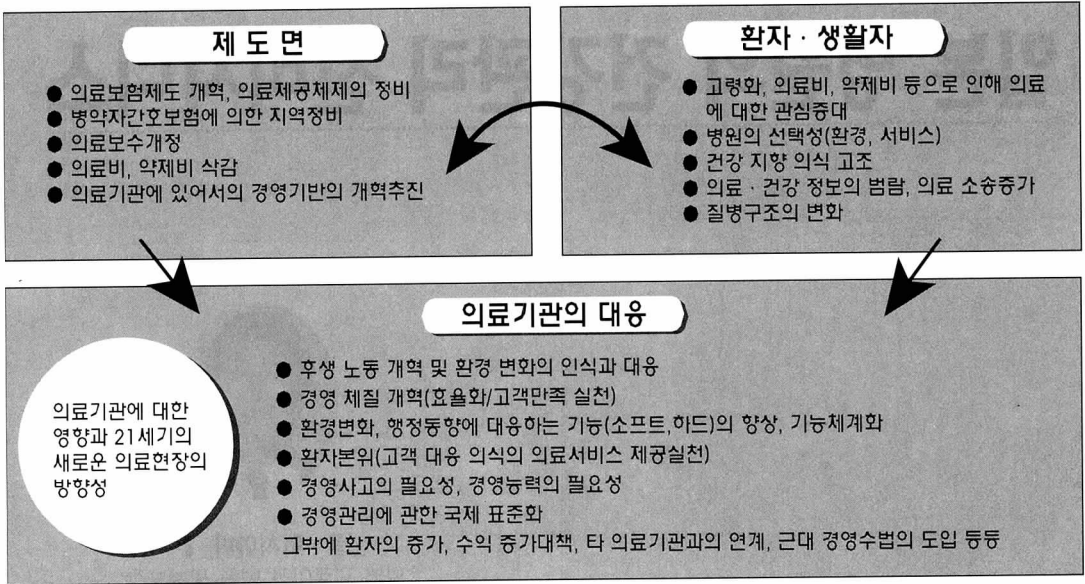
글 · 이시야마 |
일본 세로이카 병원 광보부장

건강관리 신 비지니스의 배경

갈수록 도를 더해가는 고령화 사회, 국내의 재정난, 국고부담의 한도등에 의해 의료보험 재정의 구조개혁, 의료제공체제의 정비나 의료보험제도개혁, 공적병약자 간호보험에 의한 제반정비, 경영관리에 관한 국제표준화 등, 눈부시게 변모하는 의료, 복지환경의 변화속에 의료, 복지기관에 있어서 경영방법이나 방향설정이 모색되고 있다. 그러기 위해 서는 의료법인, 사회복지법인에 종사하는 분들의 환경변화에 대한 깊은 인식과 대응이 필요 불가피하며 경영능력을 활용한 건강관리 사업의 관점이야 말로시대의 열쇠를 쥐고있다고 해도 과언이 아니다. 이른바 <기업화>로서 의료경영이 환경변화에 대응하는 하나의 수단이 된다는 생

각이다. 그러한 의료환경(표1)속에서 순간순간 변화 하는 의료기관의 적절한 대응을 고찰하고, 병원의원에서 서비스업으로서의 의식의 전환, 경영의합리화를 도모하는 것으로 앞으로 점점 검토될 <기업으로서 건전하고 안정적인 병원경영>, <다양한의료, 복지 수요에 대응하는 사업화의 추진>, <의료업계에서의 마케팅가치관의 전환> 등에 대해 구체적인 시책구축이 필요하게 된다. 그러기 위해서는 현재의 의료환경의 변화를 신속하게 파악해 서비스업으로서의 미래의 경영관리 서비스의 질적향상과 비용삭감의 실현화 '경영의 합리화, 구조 조정화'를 도모함으로써 <병원경영의 신구도>를 중심으로 차세대에서 신 비즈니스의 실현을 지향하는 일이 과제가 될 것입니다.

표1



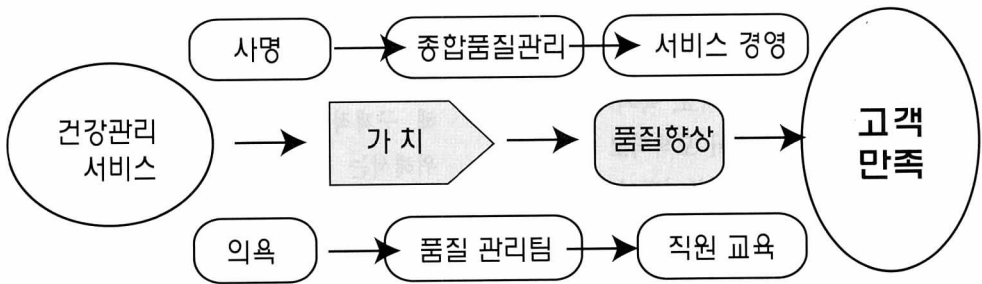
병원 경영의 신구도의 개념

병원경영의 신 구도와 환자의 만족을 얻기 위해, 의료, 복지에 있어서의 비용삭감, 서비스향상, 의

식개혁을 위해 노력하는 것이며, 이른바 고객만족(CS)을 최종적인 목표로해서 병원 경영을 실천하는 것입니다. 그러기 위해서는 우선 가치를 새

표2

신구도



가치 = $\frac{\text{what the Customer GOT (서비스)}}{\text{What it COST The Customer (비용)}}$

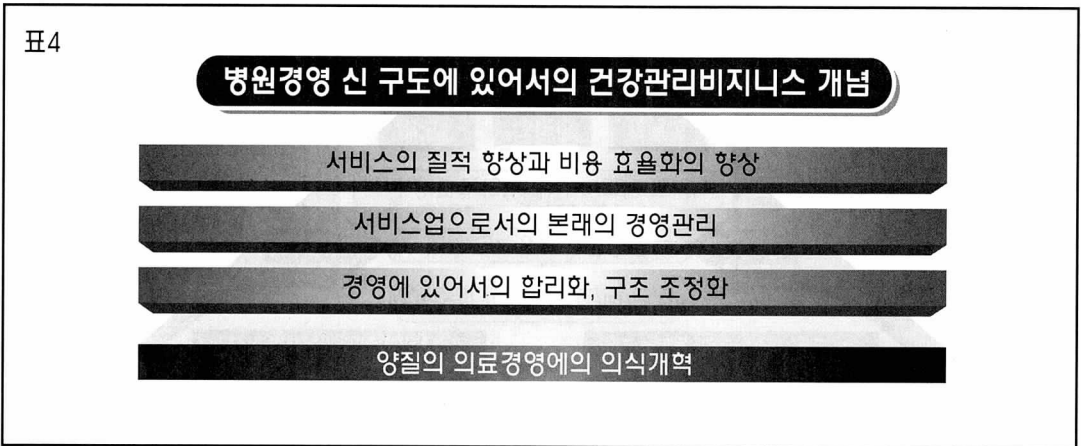
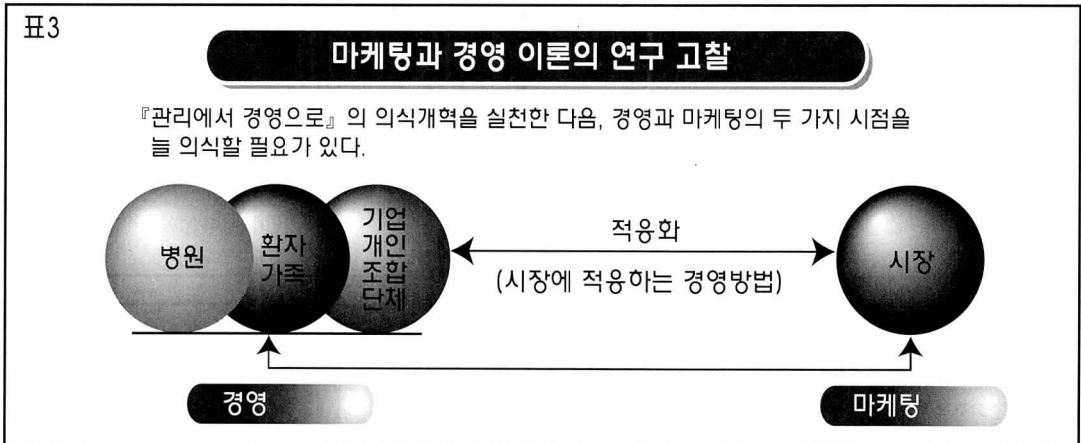
비용을 줄이고 서비스를 향상해 가는 중에 가치가 새롭게 만들어진다.

롭게 만들어 내서, 어떻게 서비스 향상을 도모할 수 있을지 고찰해 병원에 있어서의 질의향상(QA)을 달성합니다. 또 그것을 행하기 위해서는 사회적 사명(mission)과 이념직원 한 사람이 의욕을 갖고 서비스와 질의 관리 향상을 유지해 가는 것이 필요하게 됩니다. 그럼으로서 질의 향상과 고객만족이 달성 된다는 생각이며, 그것이 신구도의 전체상(표2)입니다. 신 구도를 고찰할때에는 시장에 어떤 영향을 불러 일으킬 것인가, 그것이 과연 시장에 적응하는 내용일까 여부를 마케팅과 경영

에 시점을두고 볼 필요가 있습니다.. (표2)

신 구도 구축의 관계자

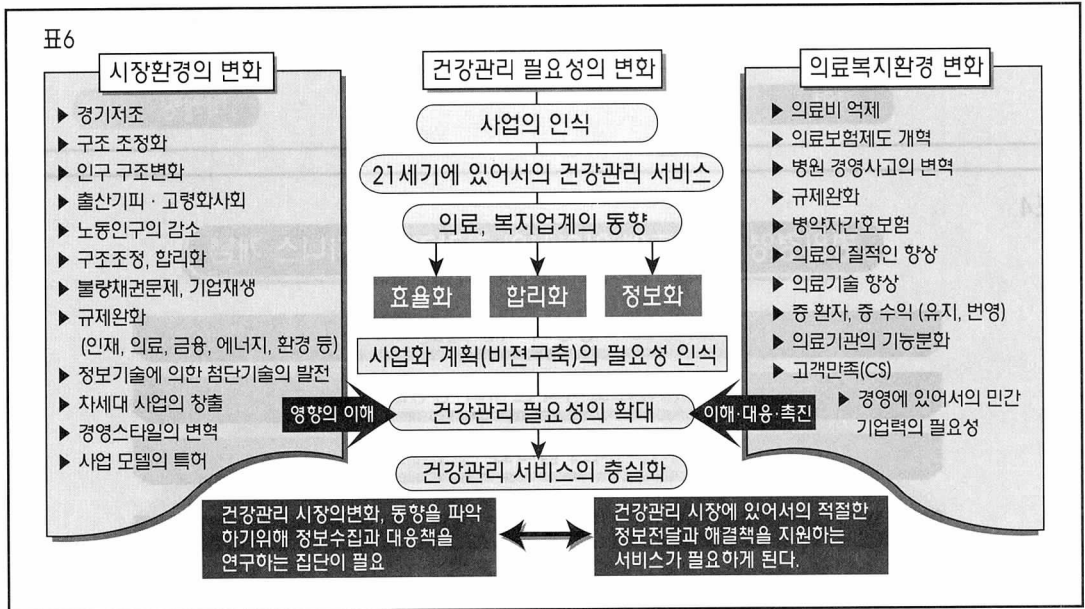
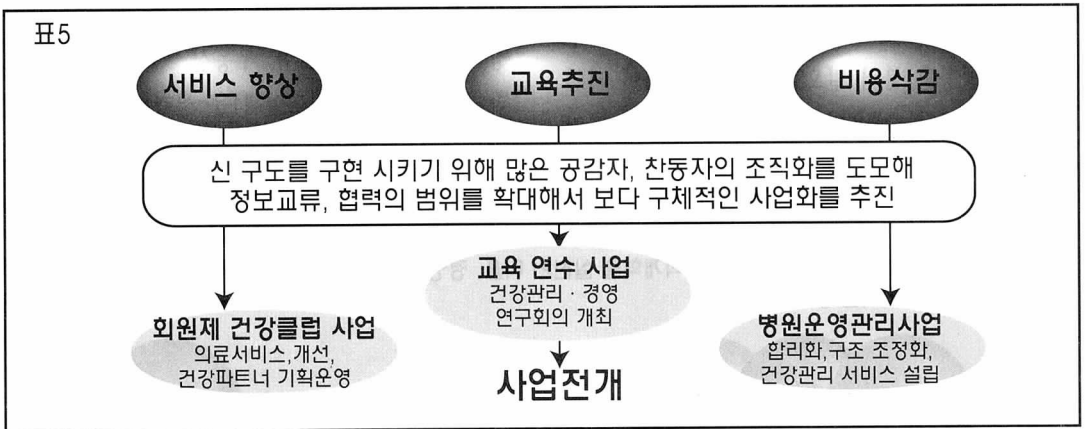
신 구도 구축의 관계자로서는, 병원의원(원장, 경영관리자, 간호사, 타 의료진)을 비롯해서 병원의 운영관리관련회사(청소, 급식, 검사, 병원물류관련, 시설관리, 재택간호, 가사, 레스토랑, 꽃꽂이, 주차장, 생명보험, 손해보험, 부동산, 인재파견 등) 그 밖에 이업종(관련제조업체)을 생각할수 있습니다.



이들,관계자가 “의식적인 혁신”을 가지고 건강관리 사업의 개념(표4)을 이해한후 생활자, 환자에 대해 양질의 서비스를제공해서 모든 기능이나 이론을 융합한 신비즈니스를 강구해 가야 하겠습니다. (표5)

건강관리 사업의 전망

건강 관리 사업의 개념에 대해 구체적인 예를 든다면, 앞서 열거한 의료관련 서비스업, 이업종의 참가에 의한 회원제도 건강클럽 등 건강을 고려한 건강관리 서비스의 실현, 경영의식개혁을 기초로 하는 교육 연수사업, 비용 효율화 향상을 도모



하기 위한 병원 운영 관리사업 등이 생각되어지며(표5) 구현화를 위한 의료 기관도 존재하고 있다.

건강관리 필요성의 변화

여기에서 주요 의미를 더욱 잘 이해하기 위해서 건강관리사업의 구체적인 구축 방법을 설명 하겠습니다. 건강관리 필요성의 변화에 있어서 구체적이고도 전망이 좋은 사업을 전개해 나가기 위해서는 많은 정보와 지향성이 풍부한 동참자를 모으는 장소를 형성 시키는 일이 필요 합니다. 오랫동안

폐쇄적이었던 의료업계에 있어서 비즈니스 사고를 감수성이 풍부하게 구현 시키기 위해서는 많은 지식과 지혜, 그리고 정보가 필요 불가결 합니다. 일반 시장 동향이 야기하는 영향과 건강관리 시장의 변화도 고려하지 않을 수 없습니다. (표6) 앞으로 건강관리 시장의 변화, 동향을 파악하기 위해서 정보수집과 대응책을 연구하는 단체가 필요하고, 또 건강관리 시장에 있어서 시기 적절한 정보전달과 해결책을 지원하는 서비스도 필요하게 될 것 입니다.(표7) 2002

