



Sue Schade
Chief Information Officer
Brigham and Women's Hospital

Brigham and Women's Hospital, 최적화된 모범 사례 구현

SAS®를 활용하여 모든 부서를 전략대로 조정

■ 업종

의료

■ 사업 쟁점

환자 만족도를 높이고 운영비를 낮춤

■ 솔루션

SAS® Strategic Performance Management for Healthcare

■ 이점

병원 전반적으로 29개 출처에서 뽑은 데이터를 통합하여 의사, 관리자 및 현장 직원들이 선진 사례를 찾고 이를 도모하도록 지원합니다.

“SAS를 통해 병원의 다양한 영역 및 측정 간에 상관관계를 이끌어냄으로써 매일 매일 부딪치는 문제는 물론, 보다 전략적인 문제를 해결할 수 있었습니다.”

Sue Schade BWH
(Brigham and Women's Hospital), CIO

Boston에 위치한 BWH(Brigham and Women's Hospital)는 환자 치료, 의학 연구는 물론 뛰어난 실력을 지닌 전문 의료진을 양성하는 병원으로서 전 세계적으로 명성을 얻고 있습니다. 그러나 이제 시작에 불과합니다. 병원 경영진은 SAS® Strategic Performance Management for Healthcare를 활용하여 병원의 공급자 및 비즈니스 측면 모두에 대한 균형성과표(balanced score card) 이니셔티브를 수행 및 독려함으로써 장점을 다져 나갈 계획입니다.

“저희 병원의 목표는 원스톱 쇼핑이라고 할 수 있죠. 즉 재무, 품질 및 환자 만족도 관련 정보가 저장되어 있는 다양한 성격의 상이한 보고서, 데이터베이스 및 일회성 데이터베이스를 보유하고 있는 실정입니다. 빠르고 손쉬운 구현은 물론, 다른 주요 이니셔티브가 산적해 있다는 점을 고려할 때, 정보 시스템 이용 시간이 적게 걸리는 모델 개발이 무엇보다 시급한 과제입니다.”라고 병원의 CIO인 Sue Schade는 말합니다.

처음부터 경영진의 개입한 가운데 BWH는 SAS를 선정했습니다. Shade CIO는 “SAS를 선정하여 병원의 다양한 사업 영역 및 척도 사이의 상관관계를 모색했습니다. 이렇게 함으로써 매일 부딪치는 문제는 물론 전략적 문제점을 해결하기 위한 기반을 다질 수 있었죠.”라고 밝혔습니다.

BWH는 하버드 의과대학(Harvard Medical School)과 제휴 강의를 실시하고 있으며, 755개의 침상을 갖춘 비영리 단체입니다. 또 통합 의료 서비스 네트워크인 파트너스 의료보험 시스템(Partners Health care System)의 창단 멤버이기도 합니다. 매년 약 41,000명의 입원환자 및 750,000명의 외래환자가 이 곳을 이용합니다.

BWH의 CE(Clinical Excellence) 담당 부회장인 Michael Gustafson 박사는 “특히 간호는 물론 기술 및 특수 분야에서 인력 과잉 문제가 제기되고 있습니다. 고객은 책임 소재 강화를 통해 병원이 양질의 치료 및 안전한 환경을 제공하기를 원합니다. 환자들 역시 의사의 서비스 개선을 한층 더 강력하게 요구하고 나섰습니다. 환자들은 전보다 더 치료에 관여하고 있으며, 병원 문에 들어섰을 때 과거보다 높은 수준의 서비스를 기대합니다.”라고 밝혔습니다.

변화를 통한 개선

이러한 문제를 성공적으로 해결하려면 서비스 제공업체 및 비즈니스 조직의 성과 평가를 통합하여 고객들에게 적절한 서비스를 제공하기 위한 단일 전략을 도출해야 합니다. 그러나 관련 데이터를 모두 결합하지 않을 경우 전반적인 개선을 기대하기 어렵습니다.

Gustafson는 “충분한 정보를 바탕으로 결정을 내리려면 데이터 기능이 필요하며, 변화를 유도하려면 책임 소재 및 동기 부여가 정확하게 이루어져야 합니다”라면서, “모든 관리의 구성 요소를 한데 취합하면 실제로 개선이 필요한 부분을 파악하고 이를 수행할 수 있는 능력을 갖추게 됩니다.”라고 강조했습니다.

BWH는 SAS를 통해 매년 5만 명의 환자 대면과 관련해 29가지 출처에서 추출한 데이터를 환자 치료 환경이든 회사 사무실이든 관계 없이 해당 병원 곳곳에서 벌어지는 활동용 전략으로 전환할 수 있습니다. SAS는 정보를 통합 및 분석하여 경영진, 의료진 및 현장 직원들에게 배포할 수 있도록 지원합니다.



Troy Tomilonus
결정 지원 시스템
(Decision Support Systems) 담당
Brigham and Women's Hospital

병원 내 의사결정 지원 시스템(Decision Support Systems) 관리자인 G. Troy Tomilonus는 모든 레벨의 직원들은 자신들의 행동이 개인 및 전체적으로 수익성과 환자 만족도에 영향을 미친다는 점을 주지하고 있다고 말합니다. 간단히 말해, SAS는 BWH가 세계적인 시설로서 그 명성을 유지하도록 하는 선진 사례를 파악하도록 지원합니다.

Tomilonus는 “경영진은 이 시스템을 활용하여 전반적인 환자 만족도를 살펴볼 수 있습니다. 의사들은 성과표를 보고 실적을 확인할 수 있죠. BWH의 직원들은 품질 및 환자 위주의 서비스를 제공합니다. 균형성과표를 통해 치료 제공 방식 및 조절이 필요한 부분을 파악할 수 있습니다.”라고 말합니다.

예를 들어 약 900명의 병원 소속 직원들은 핵심 재무 보고서에 연계된 병원 성과표에 액세스할 수 있습니다. “전반적 성적은 물론 특정 실적 분야를 살펴보는 것이 무엇보다 중요합니다. 이 같은 방식을 통해 자신들의 활동이 전반적인 전략과 어떤 식으로 관련을 맺는지를 파악하여 그에 따라 목표를 조절할 수 있습니다. 이와 동시에 환자 만족도 및 재원일수를 다루는 핵심

보고서 일부에 대한 포탈을 보유하게 됩니다. 이 정보는 조직 내로 급속히 퍼지고 있습니다.”라고 Gustafson은 말합니다.

‘손쉬운 작업’

의사 및 간호사들은 자체 성과표를 가지고 있어서 재무, 생산성, 작업 부하 및 기타 품질 지표와 관련된 정보를 동료들과 공유할 수 있습니다. 일부 부서장들은 현재 이 시스템을 정기적으로 활용하여 병원 실적을 측정하고 재원일수 또는 특정 진단 관련 그룹(diagnosis-related groups; DRG)의 급증과 관련된 월별 이상 현상을 파악합니다. “시스템에 로그인만 하면 모든 정보를 이용할 수 있더군요. 과거에는 비정형 분석을 통해 내부 시스템으로부터 하나하나 필요한 정보를 파악해야 했다면, 이제는 보다 손쉽게 작업할 수 있게 되었습니다.”라고 Gustafson은 밝혔습니다.

그러한 정보에 대한 빠르고 손쉬운 액세스를 통해 BWH 직원들은 수술실 수술 개시 시간 지연과 관련된 여러 유형을 파악하여 의사들의 행동을 개선함으로써 비용을 절감할 수 있습니다.

“오전에 수술을 일정대로 진행하면, 수술실 효율성 및 생산성이 증가할 것”이라면서, “의사들은 건당 비용 데이터를 능동적으로 검토하여 지시한 일부 테스트가 특정 환자 그룹에 미친 영향을 파악할 수 있고, 이를 통해 행동 변화를 가져올 있습니다. SAS의 지원 덕분에, 저희는 이러한 전략 추진에 필요한 인프라를 병원 곳곳에 구축하게 되었습니다.”라고 Gustafson은 말합니다.

SAS 전문가들로부터 전문 지식 얻어

SAS Consulting은 프로젝트를 본 궤도에 올려 놓기 위해 필요한 추가적인 전문 지식을 도입함으로써 병원 직원들이 이를 활용한 솔루션 구축을 통해 폭 넓은 성공을 거둘 수 있도록 도와줍니다. “SAS는 우리 병원과 공동 작업을 성공적으로 실시하여 지식 이전은 물론, 시스템 소유 및 추가 발전을 도모하는 데 지원을 아끼지 않더군요. 최소한의 노력을 기울여 900명이나 되는 전 직원을 대상으로 프로젝트를 성공적으로 도입했고 모든 교육은 내부 직원에 의해서 지원되었습니다.”라고 Tomilonus는 말합니다.



SAS INSTITUTE INC. WORLD HEADQUARTERS 919 677 8000 WWW.SAS.COM
U.S. & CANADA SALES 800 727 0025 SAS INTERNATIONAL +49 6221 416-0

SAS 및 기타 모든 SAS Institute Inc. 제품 또는 서비스 명은 미국 및 기타 국가에 있는 SAS Institute Inc.의 등록 상표 또는 상표입니다. ©는 미국 등록을 일관합니다. 기타 상표 및 제품명은 각 회사의 상표입니다. Copyright © 2006, SAS Institute Inc. All rights reserved. 101473_410814.0906