



DUKE UNIVERSITY HOSPITAL OF DURHAM, SAS® 솔루션을 통해 성과 강화

SAS® Performance Management for Healthcare의 선도적인 분석 기능, 환자 치료 및 만족도 향상에 기여

■ 업종 의료

■ 사업 쟁점

환자 만족도를 높이고 운영비를 낮춤

■ 솔루션

SAS® Performance Management for Healthcare

■ 이점

병원에서 웹 기반 성과표를 사용하게 됨으로써, 임상 서비스 팀 및 부서, 그리고 병원 직원들은 핵심 성과를 자동으로 업데이트 및 분석하고, 미리 규정된 목표에 미치지 못하는 부분을 신속히 측정하며, 성과 이니셔티브를 실제 결과와 연계시킬 수 있게 되었습니다.

“SAS가 제공하는 성과표는 제대로 작동하는 부분 및 개선이 필요한 부분을 보여줍니다. 6시그마가 관련 문제 평가 및 개선을 위한 틀을 제공하면, 성과표를 통해 6시그마 노력에 대한 결과 보고 및 분석이 이루어집니다.”라고 Burton은 설명합니다.

Bill Burton

Duke University Hospital
성과 관리 서비스 담당 이사

Durham, N.C.의 Duke University Hospital of Durham 내 성과 관리 서비스 팀은 실험실 결과를 응급실 의사들에게 한층 더 빨리 전달하고, 근처의 의료 센터에서 보내진 중환자 수를 늘리며, 환자가 일단 퇴원해도 좋을 만큼 회복되면 신속히 퇴원시키는 것을 목표로 삼고 있습니다. 성과 관리 서비스 팀원들은 성과지표 및 6시그마 성과 개선 이니셔티브를 통합하여 환자 치료 및 만족도를 높이는 일을 담당합니다.

비즈니스 인텔리전스 부문 선두업체인 SAS는 오늘 Duke University Hospital of Durham이 SAS® 소프트웨어를 사용하여 성과 목표 및 측정을 전반적인 목표와 연계하고, 이러한 목표를 5,000명의 직원들에게 전달하였을 뿐만 아니라, 고급 통계 분석을 활용해 결과를 검토하고 6시그마 프로젝트를 실시하여 추가 개선을 도모할 계획이라고 밝혔습니다.

“성과 관리 프로그램이 성과지표 보고서는 물론 평균 및 퍼센트로만 이루어진 단순한 계산의 수준을 넘어서기를 바랍니다. 의료 서비스 제공업체들이 직면한 임상 품질 및 기타 문제를 해결하려면, 특정 핵심 성과 지표가 이전 분기와 다른 이유를 이해하는 것이 무엇보다 중요합니다. 바로 이러한 이유로 SAS의 도움이 절실히 필요했습니다.”라고 병원의 성과 관리 서비스 담당 Bill Burton은 말합니다.

Duke University Hospital of Durham은 SAS Performance Management for

Healthcare 소프트웨어를 사용하는 미국 내 몇몇 주요 의료 시설과 마찬가지로 근본적인 프로세스를 변경하여 문제에 접근하기로 결정했습니다. SAS는 병원들이 치료 품질을 높이고, 환자, 직원, 의사 및 해당 지역 사회와의 관계를 강화하며, 재무 안정성을 유지하도록 지원합니다. 현재, Brigham and Women’s Hospital in Boston, Virginia’s Centra Health, Maine Medical Center, Yale New Haven Health System of southern Connecticut 등 주요 병원들이 SAS의 솔루션을 활용하고 있습니다.

SAS®, 강력한 분석 기능, 사용자 친화적 액세스를 통해 성과 개선

2001년, Duke University Hospital of Durham의 관리자들은 네 가지 핵심 영역(치료 품질, 환자 만족도, 직원 교육 및 만족도, 재무 성과) 중심의 균형성과표 접근 방식에 따라 성과 개선 프로그램을 실시했습니다. 성과표를 통해 병원 전략 및 목표를 병원 팀의 목표 달성을 향한 개선치를 나타내는 핵심 성과 지표와 연계하였습니다.

을 초, Duke University Hospital of Durham은 6시그마 프로그램을 실시했습니다. 이렇듯 활발한 통계 분석 및 체계적 문제 해결 방식을 활용할 경우, 문제를 세부 구성요소로 구분해 특정 문제를 규정하고 결과를 측정하며 몇 달 내에 개선을 이끌어 낼 수 있습니다. Duke University Hospital of Durham에서 전개되는 6시그마 운동은 이미 여러 부문에서 큰 성과를 거두었습니다.

예를 들어, 과거에 병원 내 이전(移轉) 센터는 중환자실에 있는 침상이 만원이기 때문에 다른 지역 내 병원에서 오는 환자를 어쩔 수 없이 거부해야 했었습니다. 6시그마 팀은 이러한 거부 사유를 검토하여 개별 임상 서비스 팀과 긴밀히 협력한 끝에 거부 건수를 줄이는 방법을 찾을 수 있었습니다. Duke University Hospital of Durham은 더 이상 ICU의 서비스가 필요하지 않은 환자용의 “스텝다운(step-down)” 침상의 가용성을 높임으로써 의학 소장의 이전 프로세스 감독을 확대하고 보다 정확한 데이터를 실시간으로 수집할 수 있도록 지원하는 전자 측정 툴을 수행하여 침상 부족으로 인한 거부 건수를 65%나 줄일 수 있었습니다.

Burton은 “여건이 허용하는 한 다른 병원에서 보내지는 환자들을 수용하기 위해 가능한 한 모든 노력을 기울임으로써 최고의 의료 서비스 제공업체로서의 명성에 걸맞는 서비스를 제공하는 데 역점을 두고 있습니다.” 라면서, “성과 향상을 위한 노력이 어떤 식으로 환자 치료에 긍정적이고 직접적인 영향을 미쳤는지를 확인할 수 있어 매우 만족스러웠습니다.”라고 밝혔습니다.

Duke University Hospital은 기존에는 스프레드시트에 기초해서, 이용 가능한 침상 부족으로 인한 거부 건수 등 핵심 성과지표를 측정 및 분석한 성과표를

만들었습니다. 이러한 성과표를 통해 다수 영역에서 병원 성과가 개선되기는 했으나, 스프레드시트 사용의 근본적 한계로 인해 개선폭은 점차 둔화됐습니다. 사용자는 성과표를 통해 핵심성과지표에 입력되는 숫자를 입력하거나 볼 수 없습니다. 스프레드시트에 입력되는 데이터는 연결 관계가 없는 별개의 시스템에 저장되어 있습니다. 성과표를 통해 어떤 일이 발생했는지 알 수는 있지만, 발생 이유를 정확하게 파악하기 어려울 뿐만 아니라, 손으로 일일이 업데이트해야 하기 때문에 많은 시간이 소요되며 오류가 생길 수도 있습니다.

SAS® Performance Management for Healthcare 소프트웨어를 병원 성과 개선 프로젝트로 채택함으로써 성과 관리 서비스 팀은 한층 더 정교한 서비스를 제공하게 되었습니다. 병원 직원들은 임상 서비스 팀, 부서 및 병원에서 웹 기반 성과표를 사용함으로써 핵심 성과를 자동으로 업데이트 및 분석하고, 미리 규정된 목표에 미치지 못하는 부분을 신속히 측정하며, 성과 이니셔티브를 실제 결과와 연계시킬 수 있습니다.

“SAS가 제공하는 성과표는 제대로 작동하는 부분 및 개선이 필요한 부분을 보여줍니다. 6시그마가 관련 문제 평가 및 개선을 위한 툴을 제공하면, 성과표를 통해 6시그마 운동 결과에 대한 보고 및 분석이 이루어집니다.”라고 Burton은 설명합니다.

전반적인 병원 수준의 성과표는 11월 초에 1차로 제공되며, 10개의 개별 임상 서비스 팀에 대한 성과표는 2005년 1월 공개될 예정입니다. 개별 환자 치료 팀은 내년 여름부터 자체 맞춤형 성과표를 활용할 수 있습니다.

오늘 발표는 IHI(Institute for Healthcare Improvement)가 매년 개최하는 제 16회 Annual National Forum on Quality Improvement in Health Care에서 진행되었습니다. 이 포럼에는 4,000명이 직접 참석해 자리를 빛냈으며 6,000명은 위성을 통해 참여했습니다. 참석자들은 618번 부스에서 SAS 관계자들을 만나는 기회도 얻을 수 있었습니다.

Duke University of Hospital 소개

Duke University of Hospital은 3차 및 4차 치료 병원으로는 미국 내 최고 기관으로 명성이 자자합니다. 현지 응급/정신 외상 센터, 개심 전용 수술실을 갖춘 주요 수술 시설, Endosurgery 센터 및 광범위한 진단 방사선학 분야 등 갖가지 다양한 진단 및 치료 시설을 구비하고 있습니다. 또한 의학적 진보가 이루어지고 적용되는 연구 병원의 역할은 물론, 의약, 간호 및 이와 연계된 건강 과학을 연구하는 학생들을 위한 교육 병원의 역할도 겸하고 있습니다.



THE
POWER
TO KNOW.

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 일컫습니다. 기타 상표 및 제품명은 각 회사의 상표입니다. Copyright © 2006, SAS Institute Inc. All rights reserved. 101473_410814.0906