

# 병동/응급실 검사 예약 프로세스 개선

소화기내과: 이준행(팀장), 김은란

내시경실: 권은정, 김순옥(간사)

병동 11W: 연미향, 조성희

암6W: 박숙현 하현주

# 내용

1. 용어 정의
2. 과제 선정 배경 (민원)
3. 원인분석과 개선 전략과 추진 방향
4. 추진계획과 세부 일정
5. 성과 관리

# 용어 정의

- 예약 검사 - 검사 시간이 지정된 검사 (외래 검사와 지정의가 시행하는 병동검사)
- 비예약 검사 - 정확한 검사 시간을 지정할 수 없어 **오전, 오후 On Call로 시행하는 검사** (비지정의가 시행하는 병동/응급실 검사)
- 지정의 검사 - 소화기내과 전문의가 시행
- 비지정의 검사 - 소화기내과 임상강사와 전공의 4년차가 시행
- 진단 내시경 - 주로 임상강사 1년차, 전공의가 시행
- 치료/응급 내시경 - 임상강사 2년차 이상 시행

# 환자 및 보호자 민원 - 오후 on call ???

- 보호자: “막연하게 오후라니 도대체 보호자가 몇 시에 와야 합니까? 1시인가요? 2시인가요? 6시인가요?”
- 병동 간호사: “저희도 모릅니다. 내시경실 사정에 따라 다릅니다. 그냥 기다리세요.”
- 보호자: 
- ✓ 오후 on call이라고 알려주면 환자나 보호자는 오후 1시 인 것으로 짐작하지만 실제 검사는 오후 4시 이후에 이루어지는 것이 대부분임

# 간호사 민원 - 음식, 보호자, 연계 검사

- “막연하게 오후라니 도대체 언제부터 음식을 해야 하고, 보호자는 몇 시에 오시라고 해야 합니까?”
- “CT 등 다른 검사를 해야 하는데... 내시경 시간이 정확하지 않으니 스케줄을 잡을 수 없습니다.”

# 내부 민원 - 내시경실 어려움

- P call 검사 대부분 4시 이후에 시작되어 환자안전 측면에서 어려움이 있음
- 요일, 오전/오후에 따라 검사 건수에 차이가 많아 효율적인 CAPA 운영이 어려움
- 응급실과 병동에서 수시로 전화가 옴

# 왜 이러한 문제가 지속되고 있는가?

- **너무 많은 것을 고려** - 응급도, 중증도, 감염 여부, 접수 순서 등 제반 상황을 모두 고려하기 때문에 스케줄을 미리 잡을 수 없었고 결국 on call 방식을 이용하고 있음
- **눈 앞의 외래 환자를 먼저 고려** - 막상 병동의 중환자들 진료가 늦어지는 경향

# Something is better than nothing.

- 정확한 시간을 알 수 없다는 이유로 아예 시간을 알려드리지 않은 관행이 많은 민원과 불편을 일으키고 있음
- P call로 알려주고 1시부터 하염없이 기다리게 하는 것보다 "3시"로 명확한 시간을 알려드린 후 시간 약속을 지키기 위하여 최대한 노력하는 것이 여러 측면에서 유리할 것으로 판단됨.

# 추진 방향

- 병동 및 응급실 환자 전용 내시경실 지정 (종일)
- 평균 검사 건수를 고려하여 slot 배정
- 병동에서 직접 예약하고 해당 시간에 환자를 내시경실로 보냄
- Slot으로 해결이 어려운 환자만 내시경실과 연락하여 여분 자리에 배분

# 병동 검사 전용방 시간 배분 (예)

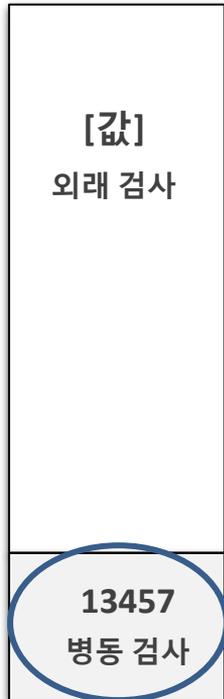
시간	검사
8:30 (15분)	상부 진단 (1)
8:45 (15분)	상부 진단 (2)
9:00 (60분)	<b>치료 (1)</b>
10:00 (15분)	상부 진단 (3)
10:15 (15분)	상부 진단 (4)
10:30 (30분)	하부 진단 (1)
11:00 (60분)	<b>응급실 (1)</b>

시간	검사
13:00 (15분)	상부 진단 (5)
13:15 (15분)	상부 진단 (6)
14:00 (60분)	<b>치료 (2)</b>
15:00 (30분)	하부 진단 (2)
15:30 (30분)	하부 진단 (3)
16:00 (60분)	<b>응급실 (2)</b>
17:00 (60분)	여분
18:00 (60분)	여분

\* 시간 배정: 진단 상부: 15분, 진단 하부: 30분, 치료 및 응급실: 60분

# 상세한 디자인을 위한 분석 중입니다.

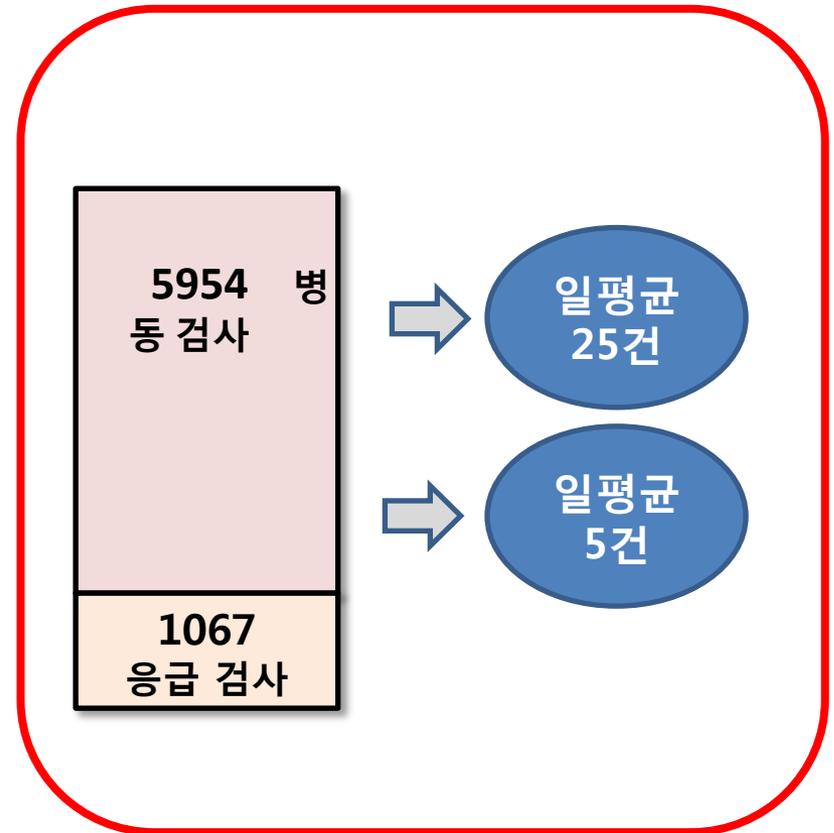
전체 건수(년)



병동검사



비지정의 병동 검사





# 성과관리

- 주 지표와 목표: 예약 1시간 이내 검사 시작 (80% 이상)
- 대상: 병동, 응급실 내시경 검사 (제외: 취담도 검사)
- 기간: open 시점부터 평가 시점까지
- 부 지표: 병동, 응급실 내시경 slot 이용률