

사람의 인술도 관심과 작은 배려에서부터...

부산대학교 병원

지난 해 보다 유난히 빨리 찾아온 추위가 맹위를 떨치고 있어 몸과 마음이 한결 더 춥게만 느껴진다. 하지만 그런 추위를 떨쳐낼 수 있는 곳이 있어 소개하고자 한다.



글. 이석규
/인화협 편집부장/

한통의 전화

얼마 전 협의회로 한 통의 전화가 걸려왔다.

자신이 부산대학교 병원에 근무하는 직원이라며 협의회 지인 미소공에 소개하여 줄 수 없다는 그런 일상적인 내용의 전화였다. 우리는 단순히 자사의 광고를 위하여 걸려온 전화라면 생각하게 되었다.

하지만 우연한 기회에 부산을 방문하게 되었다.

부산에서의 방문일정을 미치고 시간이 남아 얼마 전 걸려온 전화를 생각해 내곤 호기심에 사전연락 없이 부산대학교 병원을 들러보기로 하였다.

그러나 단순하게만 생각했던 것이 곧 후회가 되었다.

화장실마다 관리인 실명제를 실시하여 전염이 되기 쉬운 병원균을 예방하는데 적극적인 대처를 하고 있는 모습이 역력하였다.

또한 협의회가 미소공을 통하여 강조하고 캠페인을 벌였던 화장실 쓰레기통 없애기와 여성화장실에 여성용품 수거함을 따로 비치하여 활용하고 있었다.

의 병상에 입원되어있는 환자의 편지를 찾는 내방객을 포함하면 1일 평균 약 1500여명의 인원이 부산대학교 병원을 이용한다고 할 수 있다. 이중 화장실 이용객은 전체 70~80%로 추산되며 이를 인원으로 환산하면 1일 약 3000명 정도가 화장실을 이용한다고 볼 수 있다.

이처럼 많은 인원이 사용하는 병원의 공중화장실은 병원에서 가장 관심을 갖고 관리해야 하고환자뿐 아니라 병원을 찾는 내방객에게 쾌적함을 제공함을 병원에서 할 수 있는 서비스 마케팅의 기본이며 병원균의 전염을 예방해야 하는 중요한 곳이기도 하다. 부산대학교 병원에서는 청결하고 위생적인 화장실을 조성하기 위하여 병동환경개선 및 관리유지를 위한 CQ팀을 구성하여 적극적인 대처를 하고 있으며 화장실은 실명제를 통한 책임감과 구역별로 관리책임자를 두어 시간별로 순찰 점검하여 청결 사각구역을 최소화하여 24시간 청결(all round play)에 노력하고 있었다.

부산대학교 병원의 CQ팀

Continue

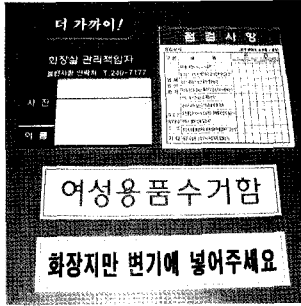
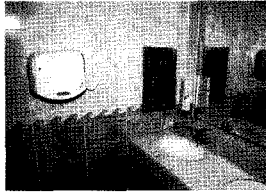
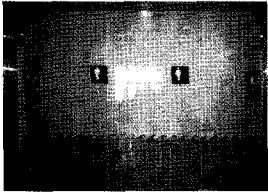
병원진료를 위하여 방문하는 인원이 1일 약 2500명 ~ 3000여명이고 1,194개



부산대학교 병원의 청결을 책임지고 있는 CQ팀

Quality

소변기에는 조금 더 가까이 접근하여 소변을 보게 하기 위하여 "더 가까이"라는 표지를 부착하여 잔뇨로 인한 악취와 위생상의 문제를 차단하고 있고, 화장실의 각 칸마다 휴지통을 얹어두고 사용한 휴지는 "휴지만 번기"로 홍보하여 용변처리 휴지로 인한 악취발생을 감소시키고 여성화장실에는 고급 스테인레스 휴지통을 비치하여 여



청소는 부지런하고 정성으로 하지

1. 자기가 담당하고 있는 구역은 자기 일감이다.
2. 청소는 자발적 활동.
3. 기는 닦고, 유리는 부행하며, 벽면, 천정, 바닥은 빗질한다. 먼, 모이는 먼은 즉시 처리해 원치않고 쌓이기 않는 청결이다. 길거리, 비둘, 도구는 세척기이다.
4. 미화원은 꽃, 구세인 꽃을 가장 깨끗이(화장실, 쓰레기분리함) 수거할 수 있도록 한다.
5. 병원 내원객 및 환자에게 친절하고 상냥한 말씨, 좋은한 태도를 보이자.

부산대학교병원장



- 1
- 2
- 3

1. 화장실 입구
2. 청결한 세면대
3. 여성용품 수거함이 눈에 띈다.

- 4
- 5

4. 부산대학교병원내 화장실의 부차물
5. 부산대학교병원 미화원 탈의실에 부착된 캐치프레이즈

성용품(생리대 등)을 처리하도록 "여성용품 수거함"을 표시하여 사용하고 있다. 특히 여성용품 수거함을 별도로 두어 화장실 번기의 막힘 현상을 해소하고 미관상으로도 병원을 이용하는 내방객에게 좋은 반응을 얻고 있다.

Improvement

또한 청결 및 환경정비에 소요되는 사항을 즉시 처리하기 위하여 병원장의 배려로 전도금(1회 100만원)을 배정하여 문제발생시 즉각 집행토록 하여 업무의 효율(적시

성)을 돕고 있었다. 그리고 병실환경 자원봉사단을 편성하여 가용시간에 자기구역을 순찰하여 미비사항을 관련 부서에 알려주어 접수받은 부서는 즉시 조치하는 등의 노력을 기울이고 있다. 부산대학교 병원에서는 화장실 뿐 아니라 건물전체의 청결을 책임지고 있는 미화원 여러분의 탈의실에도 "청소는 부지런하고 정성으로 하지"라는 캐치프 레이즈를 걸어놓고 청결은 더럽기 전에 청소를 실시하여 항상 깨끗한 상태를 24시간 유지하는데 있다는 것을 주지하고 실천하고 있다.



- 1
- 2
- 3

24시간 수시로 청소를 하고 있다.
잘 정비된 화장실 청소를 커트

노력의 결과

모든 직원들이 한마음으로 노력한 결과 협의회에서 2000년 실시하였던 '2002월드컵개최 10개 도시 공중화장실 실태조사'에서 부산광역시의 Best 5에 선정되었던 부산대학교 병원은 그 후 2002년 월드컵 지정병원으로 선정되었다. 동시에 2002년 부산 아시아 경기 선수촌 전담병원으로 지정되어 병원의 위상을 크게 제고하였고, 전국의 국립대 병원뿐만 아니라 인근의 우수한 업체들의 견학방문이 이어지고 있는 실정이다. 이처럼 단순히 생각하면 화장실이라는 부분이 우리의 생활에 작은 부분으로 간과하기 쉽지만 정작 화장실로 인한 일상의 변화는 아주 커다랗게 다가온다고 할 수 있다. 이 지면을 빌어 항시 청결을 위하여 애쓰고 계신 부산대학교 병원의 미화원여러분과 전국의 공중화장실을 관리하고 계시는 미화원 여러분에게도 깊은 감사를 드린다.