



강보영 안동병원 이사장

OECF차관 지원을 받아 지어진 지방병원으로서 가장 성공한 병원이라고 하면 그 첫 손가락에 안동병원이 꼽힌다. OECF차관병원이 아닌 전체 지방병원 중에 첫손가락으로 꼽을 수 있는 성공한 병원을 고른다고 해도 안동병원을 내세우는데 이의를 제기할 사람은 아마 없을 것이다. 그리고 이제는 지방 최고를 떠나 국내 유수의 병원으로 우뚝 서고, 나아가 국제적 병원으로 서서히 그 폭을 넓혀가고 있다. 안동병원이 이렇듯 대단히 성공한 지방병원, 나아가 국제적인 병원으로 부각되고 있는데는 이 병원 강보영 이사장의 탁월한 경영능력이 뒷받침되었음은 두말할 나위조차 없다.

Interview

‘Localism to Globalism!’

“이는 한마디로 지방화야 말로 바로 국제화의 지름길이 된다는 말이지요. 이 말은 비단 병원들에 국한되는 것은 아니겠지만 요즘 들어 병원에 대한 이 말의 적용이 아주 시의적절하다는 생각이 들어요. 한 지역에서 최고가 된다는 것은 국내는 물론 국제적으로도 최고가 될 수 있다는 것이 제 생각이예요.

지금 국내 의료계는 의료시장 개방으로 대단히 분주합니다. 이런 시기를 맞아 저희 병원도 글로벌 공략을 위한 준비를 단단히 하고 있지요. 1천병상 규모의 초현대식 새 병동을 오픈하고, 지방의 편견을 깬 세계적 수준의 암센터를 가동하는 등 국내 의료기관들의 새로운 랜드마크 자리매김을 하고 있다고 자부하고 있습니다.”



안동병원이 새로 오픈한 1천100병상 규모의 새 병동은 대지 3만388 평방미터에 건축면적이 6만5천954.54평방미터의 초대형 규모로서 낙동강의 수려한 자연환경과 조화를 이룬 국내에서 가장 아름다운 병원이라고 부르기에 손색이 없다. 병상 규모 면에서 국내 8위에 랭크되어 있고, 진료실적 면에 있어서도 국내 10위권에 진입한, 그야말로 지역병원으로서의 범주를 넘어서 세계적 경쟁력을 갖춘 병원으로서의 자격을 갖추고 있다.

그런가하면 고객편의를 위해 병원과 호텔을 접목한 ‘의료텔’ 기능으로 업그레이드 시켰고, 기준병실을 5인실로 하여 환자 1인당 전용면적을 최대화했으며, 병상별로 개인전화를 설치하여 호텔 그 이상의 게스트 하우스로서도 그 면모를 쇄신했다. 뿐만 아니라 다양한 휴게시설과 편의시설 등 병원을 치료공간이라는 인식으로부터 생활공간의 개념으로 바꾸고, 진료시스템을 개선하여 대기시간을 단축함으로써 병원을 이용하는 고객들의 호응도를 높였다.

“자랑 같지만 저희 병원 암센터는 국내에선 네번째로 최신형 선형가속기를 설치해 가동하고 있고, 대학교수 출신을 비롯한 암전문의들을 영입하여 개월 8개월만에 3천례의 종양치료를 기록하는 기염을 토한 바 있습니다. 저희 암센터는 방사선 종양치료 뿐만 아니라 혈액종양내과의 항암약물요법과 의과계의 수술요법 등 모든 치료요법이 가능하며, 의료진의 원활한 협진으로 치료의 효율성을 높여 나가고 있습니다. 아울러 정밀 암진단기기인 PET-CT를 설치 가동하여 암의 예방과 진단 그리고 치료까지 원 스텝으로 가능하도록 하고 있습니다.”



이외에도 MRI 2대와 SPECT(단일광전자방출단층촬영기) 2대, 혈관조영촬영기 1대, 심장전용 혈관조영촬영기 1대, MDCT(다중컴퓨터단층촬영장치) 4대 등 지난 한 해 동안에만도 150여억원에 달하는 장비를 설치, 운용함으로써 ‘안동병원을 글로벌 병원이라고 불러도 조금도 선색이 없을 것’이라는 강 이사장의 자량이 결코 과장이 아님을 알 수 있었다.

“저를 비롯한 안동병원 전체 임직원들은 글로벌 스탠더드로 도약하기 위해 창조적 아이디어와 과감한 도전으로 분투하고 있습니다. 그러나 무엇보다 저희 병원을 성공으로 이끌어가고 있는 결정적인 단서는 병원설립 이후 4반세기에 이르는 병원의 역사에 녹아 있는 끊임없는 자기혁신에서 찾아 볼 수 있을 것입니다.”

강보영 이사장은 매일 아침 ‘고맙습니다’라는 인사로 하루를 연다. 그는 병원설립 초기부터 친절서비스를 시스템화하여 선구자적인 기업문화로까지 끌어 올렸다. 1992년부터 시작한 친절서비스운동은 고객만족 향상은 물론 우리나라 의료계의 서비스 혁신을 선도하여 전국 의료기관은 물론 관공서와 다양한 기업체 등에서 벤치마킹하는 모델이 되기도 했다.

“지난 1994년부터 실시하고 있는 가정방문간호 프로그램은 퇴원환자를 끝까지 돌보기 위한 진료의 애프터서비스로 교통 또는 경제적 문제로 병원



을 찾기 어려운 진료지역권내 산간마을까지 직접 방문하는 등 나름대로 지역민들의 건강과 보건향상을 위해 힘쓰고 있지요. 이러한 서비스 품질의 글로벌스탠더드 실현을 위해 세계 최고의 친절서비스를 실천하고 있는 일본 MK택시 회사의 서비스 정신을 공유하고 있으며, 2005년 10월에는 의료서비스 품질의 국제표준을 인증하는 ISO9001을 획득하여 서비스 품질의 국제적 신뢰성을 확보하기도 했습니다.”

이와 함께 안동병원은 의료품질의 향상, 친절서비스 캠페인, 조직 및 경영 혁신운동 등 지속적인 변화와 개선 활동으로 고객만족도 향상과 병원경쟁력 확보, 지역사회 발전에 일익을 담당할 수 있도록 하는데 힘쓰고 있다고 강 이사장은 덧붙인다. 강 이사장의 이런 말을 듣고 있다 보면 안동병원이 왜 병원인들 뿐만 아니라 병원 이외의 많은 사람들의 입에 오르내리는 관심의 대상이 되었는지 이해하는데 어려움이 없었다.



안동병원이 그 동안 눈부시게 발전해 왔고, 또한 발전의 속도가 조금도 늦추어지지 않은 채 계속되고 있는 것은 이 병원이 채택하고 있는 경영방침에서 그 맥을 찾아 볼 수 있다.

“저희 병원의 경영방침은 그 첫 번째가 고객이 신뢰하는 기업을 만들어가는 것입니다. 다시 말해 고객만족도를 극대화해 나가는 것이지요. 이를 위해 해결중심의 불편개선 시스템을 구축하여 고객들의 불편이 없는 병원을 만들어 가는데 많은 힘을 기울이고 있습니다. 두 번째로는 직원이 성장하는 기업을 만들어가는 것입니다. 바로 직원들의 자질을 향상을 향상시켜 나가는 것이지요. 이를 위해 직원들

의 직무수행 능력 향상과 함께 인성프로그램을 강화하고 있으며, 분야별 전문가 양성과 자기계발에 주력하고 있습니다. 세 번째는 사회가 인정하는 기업을 만들어 가는 것입니다. 이를 위해 직원들의 사회봉사활동을 강화하고, 기업의 사회적 책임을 높이며, 지역사회 네트워크를 확충해 나가고 있습니다.”

이러한 경영방침 아래 안동병원은 우선 외적인 면에서 1천100병상 규모의 새 병동을 비롯해 400병상 규모의 노인전문병원, 300병상 규모의 정신치매전문병원, 200병상 규모의 재활전문병원, 100병상 규모의 요양시설 등 2천 병상 규모의 ‘안동메디컬 그룹(AMG)’을 운영해 나가고 있다. 그리고 병원 내적으로 전문화된 암센터를 통해 대도시로의 환자유출을 막고, 중환자집중치료센터나 여성전문센터 등 진료시스템의 전문화와 집중화를 꾀하며, 완벽한 기능을 갖춘 응급의료센터 운용을 통해 대형재난 및 사고에 대비해 나가고 있다. 또 공동진료 및 양한방 협진시스템을 가동하고, 이미 문을 연 메디컬 호텔을 비롯해 의료·관광·레저·쇼핑·먹거리·체험 퓨전의료상품 개발 등 다양한 의료관광상품 개발에도 주력하고 있다. 아울러 우수 의료인력 확충과 함께 해외병원들과의 교류를 활성화하고, 지식경영을 확산시켜 나가며, 고객에 대한 서비스 품질을 지속적으로 강화해 나가는 활기찬 모습을 안동병원은 보여주고 있다. 그리고 항상 그 전면에서 강보영 이사장이 진두지휘를 하고 있는 모습을 누구나 볼 수 있다.(대담 김성환) **KHA**