

와! 정말
데단하~!

병원 경영 의료서비스

2434006 김우진, 2434010 박찬미, 2434016 유현서

저는PPT만
만들면
됩니다

나에게PPT를시켰겠다?



목차

1. 의료 서비스

2. 병원 사례

1) 명지대

2) 무등산 생태 요양병원

3. ESG 경영



♣ 의료 서비스 ♣

놀랍구나!

"국민의 건강을 보호 및 증진하기 위하여 보건의료인이 행하는 모든 활동"

보건 의료에 '서비스'의 개념을 적용하여 환자 의료인 등 사람 중심으로 제공되는 모든 활동 및 편익을 의미

♣ 명지병원의 고객만족 경영 ♣

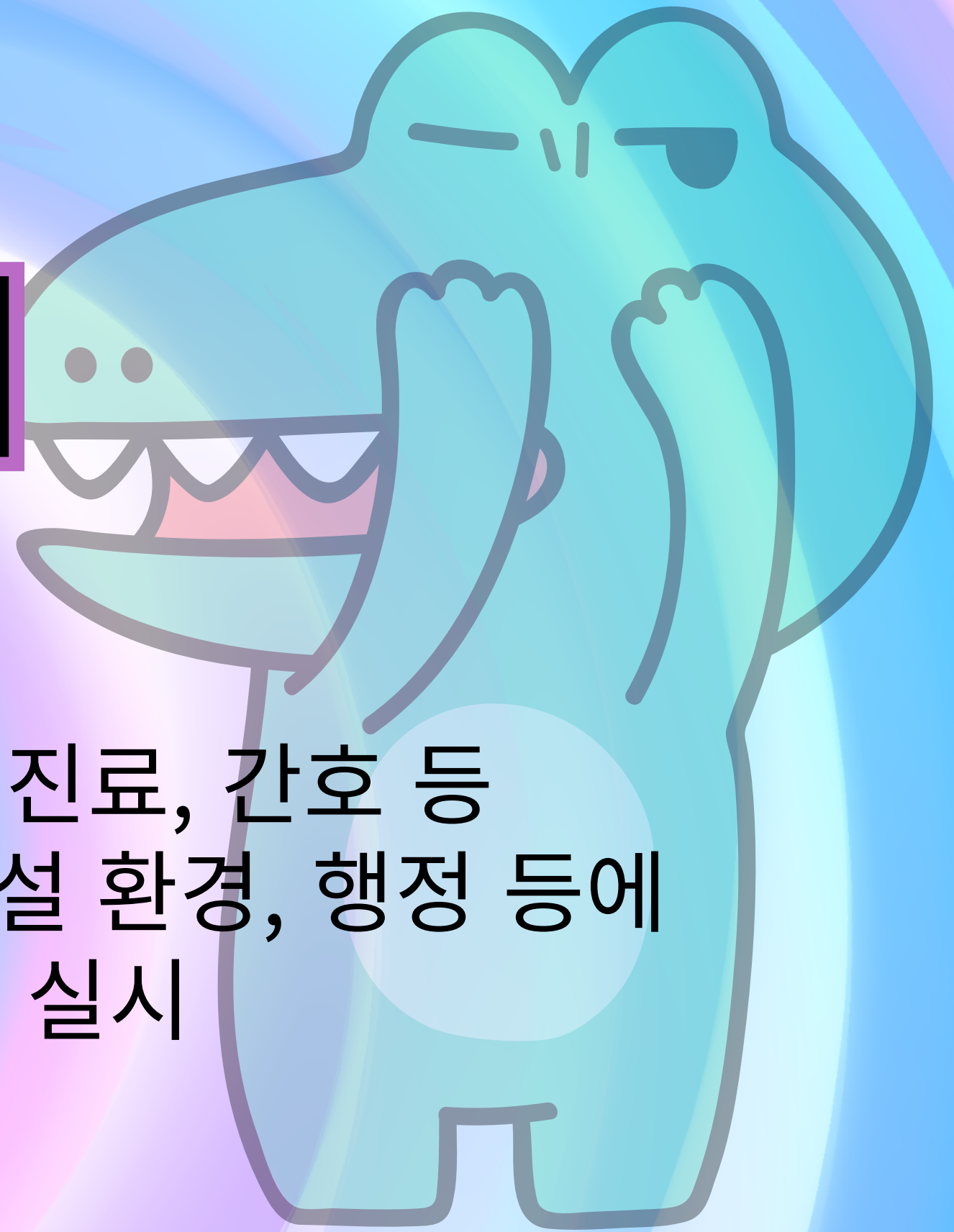
1. 커뮤니케이션
2. 서비스 시스템
3. 공간적 환경
4. 인적요소



♣ 커뮤니티케어션 ♣

환자 공감센터

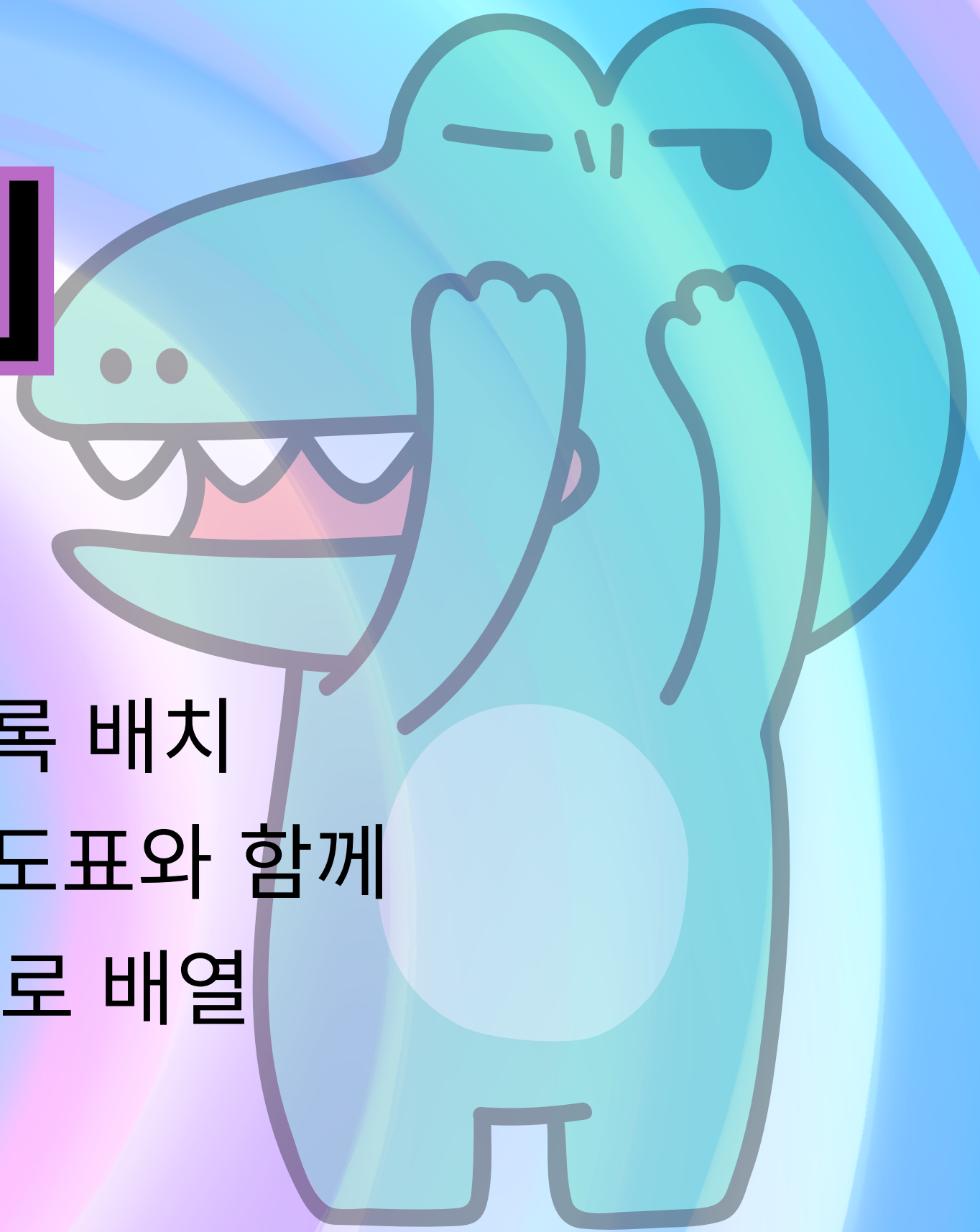
환자 200~300명을 대상으로 진료, 간호 등
의료서비스는 물론 야간 소음 등 시설 환경, 행정 등에
대한 설문 및 인터뷰를 실시



♣ 서비스 시스템 ♣

건강보험 검진 결과지

종합 소견이 가장 잘 보이도록 배치
지난 검진과의 검사 결과를 비교 도표와 함께
구체적인 데이터를 순차적으로 배열



♣ 공간적 환경 ♣

숲마루



폭포가 흐르는 숲속

나무, 돌, 식물로 이루어진 진짜숲

피톤치드 풍부

♣ 공간적 환경 ♣

소아응급센터



창문달린 침대

꿀벌과 나비 장식

잔잔하게 흐르는 동요

감염예방

♣ 인적요소 ♣

버터플라이 프로젝트



나비 넥이타이
짧은 가운

♣ 고객만족 서비스 경영의 성과 ♣

〈표 7〉 명지병원 연도별 환자 수 및 수입

(단위: 천원)

년도	외래 환자 수	입원 환자 수	진료 수익	당기순 이익
2007	364,285	163,660	66,804,000	545,000
2008	384,192	159,913	72,110,000	380,000
2009	448,809	159,909	77,369,000	1,525,000
2010	476,436	163,299	87,611,000	1,723,000
2011	576,548	210,542	102,679,000	1,396,000
2012	663,417	232,249	116,406,000	1,505,000

출처 : 명지병원 제공

♣ 무등산 생태 요양병원 ♣

우리나라에서 운영 중인 전국 요양병원은
2023년 2월 기준 **1432개** 집결

무등산 생태 요양병원이 있는 광주, 전남지역에 **143개**
광주 도심에서 약 40km 거리에 위치



♣ 무등산 생태 요양병원 ♣

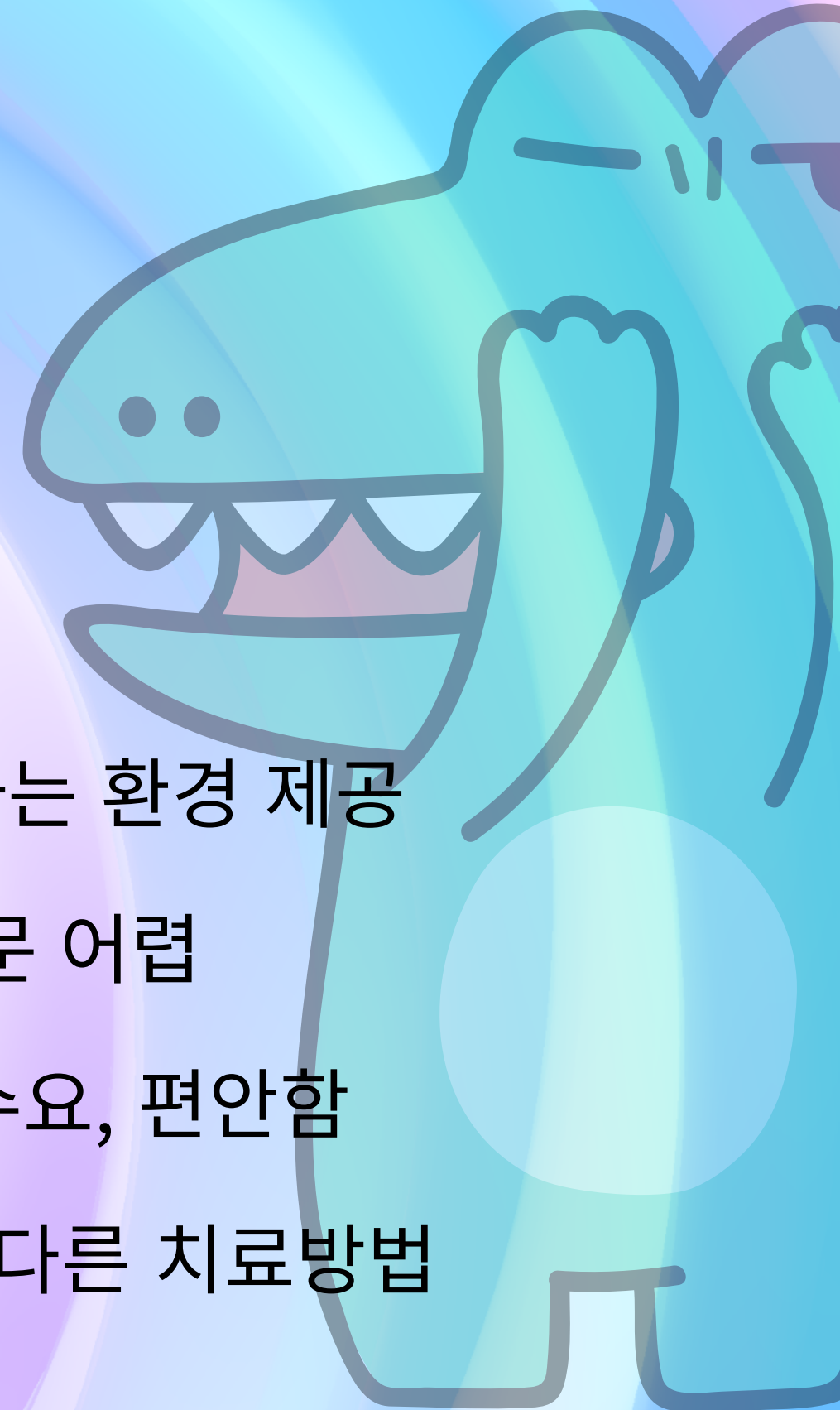
SWOT 분석!

Strength(강점) : 공기가 좋아 **회복**에 도움, 환자가 좋아하는 환경 제공

Weakness(약점) : 지리적 열위, 외래 진료 환자 방문 어렵

Opportunity(기회) : 요양 목적과 암 수술 및 **재활**의 수요, 편안함

Threat(위협) : 많은 경쟁 병원, 의료서비스 법적 규제, 편한 다른 치료방법



♣ 무등산 생태 요양병원 ♣

OW 전략

지리적 접근성 떨어짐
노인 환자 요양 목적 외에 암 수술 이후
재발 방지 위한 **재활&치료**

환경적 요소
재발 방지, 재활 치료를 위한 **힐링병원**으로 차별화
'암재활치료병원' **포지셔닝** 전략 제시

OS 전략



♣ 차별화 전략 ♣

병실의 변화

리조트와 같은 병실 구성
특2인실 - 욕실만 2인이 공동
병원임에도 내 집처럼 편한 공간



♣ 차별화 전략♣

식사의 변화



항암 치료에 효과적인 식사 제공
환자들이 함께 식사하는 '**영약관**'

♣ 차별화 전략 ♣

치료의 변화

통합 치료실 '보명관'

고주파온열치료, 역박동 치료, 산소 치료, 파동치료
병원 내 소금 찜질방, 스파 시설, 체력 단련실 등
시골이라는 주변 환경 이용 -> 감 따기 체험, 편백숲, 텃밭 기르기

ESG 경영

팀플인데 팀킬하네



환경
(Environment)

사회
(Social)

지배구조
(Governance)

기업 활동에서 친환경적, 사회적,
적절한 지배 구조

기업의 성과를 측정하는 척도,
지속 가능한 발전 추구



§ ESG경영 §

환경 : 경영과정에서 주변 자연환경에 미치는 영향

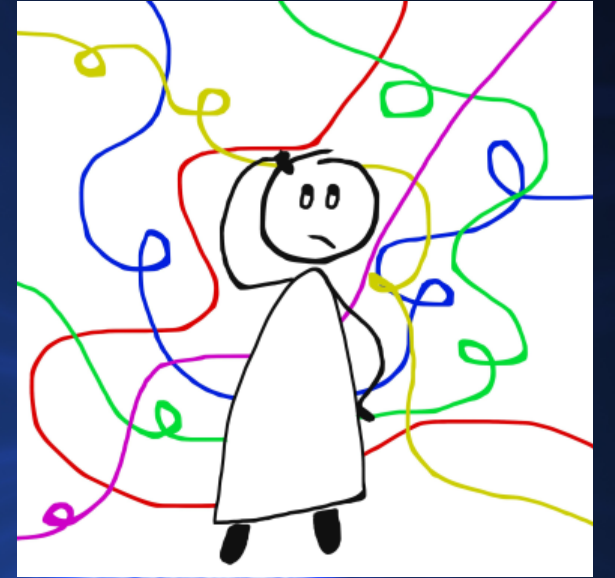
사회 : 기업이 사회적으로 윤리적이고
공정한 기업 문화를 가지고 있는가

지배 구조 : 기업의 경영 투명성





ESG 경영의료기관 TOP3



1 서울아산병원

2 서울대 치과병원

3 세종병원그룹(부천세종병원-인천세종병원-
부천시립노인복지시설)

감사의 표시는 돈으로 하라



출출처처

명지병원의 고객만족경영 사례연구 (이지연&구자원, 2015.2)

고객 가치 기반의 병원 경영 : 무등산 생태 요양병원의 사례 연구 (정봉석&김민정, 2023)

<https://naver.me/GbE6OQYN>