

간호사 머릿속 아이디어를 실현하라

환자간호 경험에서 나온 혁신 아이디어



즐겁게 실험·실행할 수 있는 환경 조성돼야

의료신기술로 구현되도록 돋는 시스템 필요

“의료서비스 혁신을 위해서는 간호사들이 의료현장에서 환자를 간호하며 얻은 아이디어를 실현시키는 것이 중요합니다.”

김재학 서울아산병원 이노베이션센터 소장은 서울시 간호사회가 개최한 제10회 서울간호학술대회에서 ‘의료서비스 이노베이션과 사업화 전략’ 주제 특강을 통해 이같이 강조했다.

김재학 소장은 “혁신의 시작은 최첨단기술이 아니라 ‘고객중심’에서 이뤄진다”면서 “실용성·편리성을 가진 기술을 의료 서비스와 접목하거나 직원들의 아이디어를 현실화해 더 큰 아이디어로 발전시킴으로써 병원 혁

신을 도모할 수 있다”고 말했다.

특히 “요즘은 누구나 제조업자가 될 수 있는 ‘Maker movement’ 시대로 소비자와 제조업자의 경계가 허물어지고 있다”면서 “간호사를 비롯한 직원들이 환자의 편의성과 업무 효율성을 고려한 다양한 아이디어를 제안하고 이를 구현시키는 사업이 중요하다”고 말했다.

이에 대한 국내사례로 서울아산병원에서 시범운영 중인 ‘아이디어 팩토리’를 소개했다. 직원들이 의료용품 등의 제품을 구상·개발하는 데 전문가가 함께 해 아이디어 구현 및 시제품 제작과정 등을 도와주는 것이다.

실제로 이를 통해 두 간호사가

배액주머니를 개발해 특허출원을 하고, 제약사에 기술이전을 하는 쾌거를 이뤘다. 이외에 주사제 시 bottle 고정용 도구, 비뇨기 검사실 probe 소독 장치, 안전한 IV 풀 등 다양한 용품이 개발됐다.

해외사례로는 간호사가 환자 간호의 개선을 위한 아이디어를 기술로 개발할 수 있도록 도구 및 플랫폼을 제공하는 미국의 ‘Maker nurse’를 소개했다.

김재학 소장은 “직원들의 머릿속에 든 아이디어를 실물로 구현하기 위해서는 체계적인 지원이 필요하다”며 “창의적인 아이디어가 자유롭게 흘러넘치고, 이에 대한 실험·실행이 즐겁게 이뤄질 수 있는 병원 분위기를 형성하도록 노력해야 한다”고 조언했다.

또한 “안벽을 추구하기보다 실행에옮기는 것이 더욱 중요하므로 망설이지 말고 적극 아이디어 실현에 도전해보라”면서 “앞으로 의료현장에서 얻은 간호사들의 아이디어가 더욱 활발히 사업화될 수 있길 바란다”고 밝혔다.

주혜진 기자 hjo@koreanurse.or.kr

간호사 ‘스위치 커뮤니케이션’ 사용하라

잠시 멈춰 감정조절 … 상대방 입장에서 생각

간호사들이 갈등상황에서 효과적으로 의사소통할 수 있는 방법으로 ‘스위치 커뮤니케이션’이 제시됐다.

병원간호사회가 개최한 ‘CS 리더교육-간호사 경험 서비스 디자인’ 교육에서 나현숙 메디칼 서비스연구소 대표가 ‘간호사를 위한 스위치 커뮤니케이션’ 주제로 강연했다.

간호사 출신인 나현숙 대표는 “의료서비스에서의 CS(고객만족)는 일반서비스와 달리 ‘전문성’을 강조해야 한다”며 “친절, 미소 등은 간호사들의 전문성을 돋보이게 하는 양념과 같다”고 말했다.

간호현장에서 소통을 잘 하기

위한 방식으로는 ‘스위치 커뮤니케이션’을 강조했다.

스위치 커뮤니케이션은 대화의 순서를 바꿔보는 것으로 △먼저 멈추고 자신의 감정을 조절하라 △상대의 입장에서 생각하라 △일처리보다 감정처리를 먼저 하라 △당위성 강요보다 먼저 욕구를 인정하라 등이 핵심전략이다.

나현숙 대표는 “감정이 고조된 상태에서 말을 계속하기보다는 잠깐 멈추고 자신의 감정을 인식하는 것이 중요하다”면서 “스트레스 상황 발생 시 잠시 자리를 피하거나 냉수 마시기 등을 통해 일단 멈추고,

‘내가 지금 짜증이 났구나’처럼 말 뒤에 ‘~구나’를 붙여 자신의 감정을 언어화해보라”고 말했다.

이어 “내 앞의 숫자 6이 상대에게는 9로 보이듯 나와 상대방의 입장이 다르다는 것을 생각해야 한다”면서 “직접 경험해보지 않은 것은 쉽게 이야기해 다른 사람에게 상처를 주지 않도록 주의해야 한다”고 강조했다.

특히 “환자들은 주로 감정처리가 제대로 되지 않았을 때 불만을 제기한다”며 “상대의 감정을 먼저 헤아려준 후 일처리를 도와주는 것이 더욱 효과적”이라고 설명했다.

주혜진 기자 hjo@koreanurse.or.kr

나현숙 대표는 “감정이 고조된 상태에서 말을 계속하기보다는 잠깐 멈추고 자신의 감정을 인식하는 것이 중요하다”면서 “스트레스 상황 발생 시 잠시 자리를 피하거나 냉수 마시기 등을 통해 일단 멈추고,

‘내가 지금 짜증이 났구나’처럼

말 뒤에 ‘~구나’를 붙여 자신의 감정을 언어화해보라”고 말했다.

이어 “내 앞의 숫자 6이 상대에게는 9로 보이듯 나와 상대방의 입장이 다르다는 것을 생각해야 한다”면서 “직접 경험해보지 않은 것은 쉽게 이야기해 다른 사람에게 상처를 주지 않도록 주의해야 한다”고 강조했다.

특히 “환자들은 주로 감정처리가 제대로 되지 않았을 때 불만을 제기한다”며 “상대의 감정을 먼저 헤아려준 후 일처리를 도와주는 것이 더욱 효과적”이라고 설명했다.

이에 앞서 중국의사협회가 9월 14~17일 항저우에서 개최한 ‘제10차 중국 소화기내시경치료 실기술 및 감염관리 학술대회’에 윤인

교사, 공무원, 전문직, 간호사 환영 늦은 초혼 집중관리, 성사전문 전문직·부유층 多·정확한 정보 제공

늦은 초혼 특별상담

교사, 교수, 의사, 한의사, 약사, 판검사, 사업가, 고급 공무원, 회계사, 회사원, 유학생 등

늦은 성혼률을 원하신다면 귀하의 선택이 중요합니다.

본인 및 부모님 상담 환영합니다.

친생연분을 만날때까지 최선을 다하겠습니다.

교사, 교수, 의사, 한의사, 약사, 판검사, 사업가, 고급 공무원, 회계사, 회사원, 유학생 등

늦은 성혼률을 원하신다면 귀하의 선택이 중요합니다.

본인 및 부모님 상담 환영합니다.

친생연분을 만날때까지 최선을 다하겠습니다.

교사, 교수, 의사, 한의사, 약사, 판검사, 사업가, 고급 공무원, 회계사, 회사원, 유학생 등

늦은 성혼률을 원하신다면 귀하의 선택이 중요합니다.

본인 및 부모님 상담 환영합니다.

친생연분을 만날때까지 최선을 다하겠습니다.

교사, 교수, 의사, 한의사, 약사, 판검사, 사업가, 고급 공무원, 회계사, 회사원, 유학생 등

늦은 성혼률을 원하신다면 귀하의 선택이 중요합니다.

본인 및 부모님 상담 환영합니다.

친생연분을 만날때까지 최선을 다하겠습니다.

교사, 교수, 의사, 한의사, 약사, 판검사, 사업가, 고급 공무원, 회계사, 회사원, 유학생 등

늦은 성혼률을 원하신다면 귀하의 선택이 중요합니다.

본인 및 부모님 상담 환영합니다.

친생연분을 만날때까지 최선을 다하겠습니다.

교사, 교수, 의사, 한의사, 약사, 판검사, 사업가, 고급 공무원, 회계사, 회사원, 유학생 등

늦은 성혼률을 원하신다면 귀하의 선택이 중요합니다.

본인 및 부모님 상담 환영합니다.

친생연분을 만날때까지 최선을 다하겠습니다.

교사, 교수, 의사, 한의사, 약사, 판검사, 사업가, 고급 공무원, 회계사, 회사원, 유학생 등

늦은 성혼률을 원하신다면 귀하의 선택이 중요합니다.

본인 및 부모님 상담 환영합니다.

친생연분을 만날때까지 최선을 다겠습니다.

교사, 교수, 의사, 한의사, 약사, 판검사, 사업가, 고급 공무원, 회계사, 회사원, 유학생 등

늦은 성혼률을 원하신다면 귀하의 선택이 중요합니다.

본인 및 부모님 상담 환영합니다.

친생연분을 만날때까지 최선을 다겠습니다.

교사, 교수, 의사, 한의사, 약사, 판검사, 사업가, 고급 공무원, 회계사, 회사원, 유학생 등

늦은 성혼률을 원하신다면 귀하의 선택이 중요합니다.

본인 및 부모님 상담 환영합니다.

친생연분을 만날때까지 최선을 다겠습니다.

교사, 교수, 의사, 한의사, 약사, 판검사, 사업가, 고급 공무원, 회계사, 회사원, 유학생 등

늦은 성혼률을 원하신다면 귀하의 선택이 중요합니다.

본인 및 부모님 상담 환영합니다.

친생연분을 만날때까지 최선을 다겠습니다.

교사, 교수, 의사, 한의사, 약사, 판검사, 사업가, 고급 공무원, 회계사, 회사원, 유학생 등

늦은 성혼률을 원하신다면 귀하의 선택이 중요합니다.

본인 및 부모님 상담 환영합니다.

친생연분을 만날때까지 최선을 다겠습니다.

교사, 교수, 의사, 한의사, 약사, 판검사, 사업가, 고급 공무원, 회계사, 회사원, 유학생 등

늦은 성혼률을 원하신다면 귀하의 선택이 중요합니다.

본인 및 부모님 상담 환영합니다.

친생연분을 만날때까지 최선을 다겠습니다.

교사, 교수, 의사, 한의사, 약사, 판검사, 사업가, 고급 공무원, 회계사, 회사원, 유학생 등

늦은 성혼률을 원하신다면 귀하의 선택이 중요합니다.

본인 및 부모님 상담 환영합니다.

친생연분을 만날때까지 최선을 다겠습니다.

교사, 교수, 의사, 한의사, 약사, 판검사, 사업가, 고급 공무원, 회계사, 회사원, 유학생 등

늦은 성혼률을 원하신다면 귀하의 선택이 중요합니다.

본인 및 부모님 상담 환영합니다.

친생연분을 만날때까지 최선을 다겠습니다.

교사, 교수, 의사, 한의사, 약사, 판검사, 사업가, 고급 공무원, 회계사, 회사원, 유학생 등

늦은 성혼률을 원하신다면 귀하의 선택이 중요합니다.

본인 및 부모님 상담 환영합니다.

친생연분을 만날때까지 최선을 다겠습니다.

교사, 교수, 의사, 한의사, 약사, 판검사, 사업가, 고급 공무원, 회계사, 회사원, 유학생 등

늦은 성혼률을 원하신다면 귀하의 선택이 중요합니다.

본인 및 부모님 상담 환영합니다.

친생연분을 만날때까지 최선을 다겠습니다.

교사, 교수, 의사, 한의사, 약사, 판검사, 사업가, 고급 공무원, 회계사, 회사원, 유학생 등

늦은 성혼률을 원하신다면 귀하의 선택이 중요합니다.

본인 및 부모님 상담 환영합니다.

친생연분을 만날때까지 최선을 다겠습니다.

교사, 교수, 의사, 한의사, 약사, 판검사, 사업가, 고급 공무원, 회계사, 회사원, 유학생 등

늦은 성혼률을 원하신다면 귀하의 선택이 중요합니다.

본인 및 부모님 상담 환영합니다.

친생연분을 만날때까지 최선을 다겠습니다.

교사, 교수, 의사, 한의사, 약사, 판검사, 사업가, 고급 공무원, 회계사, 회사원, 유학생 등

늦은 성혼률을 원하신다면 귀하의 선택이 중요합니다.

본인 및 부모님 상담 환영합니다.

친생연분을 만날때까지 최선을 다겠습니다.

교사, 교수, 의사, 한의사, 약사, 판검사, 사업가, 고급 공무원, 회계사, 회사원, 유학생 등

늦은 성혼률을 원하신다면 귀하의 선택이 중요합니다.

본인 및 부모님 상담 환영합니다.

친생연분을 만날때까지 최선을 다겠습니다.

교사, 교수, 의사, 한의사, 약사, 판검사, 사업가, 고급 공무원, 회계사, 회사원, 유학생 등

늦은 성혼률을 원하신다면 귀하의 선택이 중요합니다.

본인 및 부모님 상담 환영합니다.