구인난 속 동네점빵 생존기

민 수 영 / 연세웃는아이치과

목적
'데스크에 있으면 전화가 너무 많이 와요.', '이렇게 바쁘게 환자를 보는게 맞는건지 모르겠어요.', '석션할 때 손목 관절이 시큰거려요.'
심각한 구인난이 해소될 기미는 커녕 점점 더 심화되자 동네 점빵 원장으로서 직원들에게 바라는 것은 그저 남아있어주는 것 뿐이었다. 그러던 와중에 식당들에 키오스크와 써빙로봇이 늘어나는 것을 보면서 이런 고민이 단지 치과계만의 것이 아니라는 생각과 함께 디지털화와 자동화라는 사회적인 흐름을 자연스럽게 받아들이게 됐다. 그렇게 4년 전쯤부터 직원들이 힘들다고 이야기하는 단순업무를 줄이고 효율을 높이는 방향으로 치과시스템을 바꾸는 노력을 해왔다.

방법
I. 직원들의 단순업무 줄이기
a. 단순업무 비중이 가장 높은 데스크
- 접수, 문진표 작성 : 전자 차트 태블릿
- 전화업무, 진료예약 : 네이버예약, 네이버ARS, 톡톡 챗봇
- 청구 : 데스크가 아닌 진료실에서 전자차트로 청구넣기
- 상담 : 데스크가 아닌 진료실에서 손 남는 사람이 하기
- 구강위생용품 판매 : 자판기
b. 비상 시 1인 진료까지 가능한 진료실 만들기
- 석션 : 보조석션장비, 에어미러
- 손품 줄이기 : one touch cap & dispenser, rotomixing
- 기구정리업무 : 진료실 곳곳에 바트비치
- 치료 주의사항 설명업무 : 설명문 촘촘히 비치
- 새 직원 교육 업무 : 매뉴얼 비치
c. 소독실 단순업무
- 기구 세척 : 초음파세척기, 의료용 열소독 세척기
2. 특정 시간대에 환자가 몰리는 문제
진료시간의 개인화, 최적화

II. 직원 업무효율 높이기
a. 비대면 소통
- 직원 to 원장, 원장 to 직원 : 콜벨
- 직원 to 직원 : 무전기
- 직원 to 대기환자 : 블루투스 마이크
b. All-rounder project
기버가 인정받는 조직생태계를 위해
직원을 통해 전자차트와 채팅하기
갑작스런 직원 공백이 문제없는 시스템

결과
단순업무를 줄이고 업무효율을 높여 필요 인원을 감축시킬 수 있었고, 그로인해 여러 이점들을 체감하게됐

다.
1. 원장 입장의 이점
- 직원을 못 구해서 받던 스트레스가 줄었다.
- 비용이 절감됐다. 단지 급여만의 문제가 아니다. 직원의 고용상태를 유지하기 위해 기본적으로 건강보험, 퇴직금, 육아휴직, 출산휴가 등의 복리후생을 제공하고 이를 실행하는 행정비용 등이 들어가는데, 이런 비용들이 함께 줄었다.
2. 직원 입장의 이점
- 단순업무의 비중이 줄어든만큼 직원들이 진료적인 부분에 더 많은 에너지를 쓸 수 있게 되었다. 직원들의 업무에서 진료적인 비중이 높고 모두가 청구와 상담까지 하면서 직원 입장에서도 배움의 기회가 더 큰 환경이 된다.
- 직원의 갑작스런 공백이 생겼을 때에도 모두 all-rounder기 때문에 큰 문제없이 일할 수 있다.
- 직원간 직급 차이로 나타나던 입장차이에 의한 갈등이 줄었다.

결론
자동화를 통해서 단순업무를 줄이고 사람은 더 창의적이고 생산적인 일에 집중하는 것은 현대 사회에서 생존에 필수적인 요소가 된 것 같다. 구인난에 대응하며 변화해왔고 지금도 변하는 중인 나의 일터에서 나는 이전보다 오히려 더 마음이 편하고 더 진료에 집중할 수 있게 되었다.

학력 및 경력
* 전남대학교 치과대학 졸업
* 연세대학교 치과대학원 소아치과학 석사
* 연세대학교 치과대학병원 소아치과 수련
* 한국접착치의학회 학술실행이사
* 세계소아치과학회 Fellow
* 현, 연세웃는아이치과 원장

Enhancing clinical workflow efficiency through task automation

Dr. Soo Young Min

Objective

"Too many calls come in when I'm at the desk," "I'm not sure if it's right to see patients this hectically," "My wrists hurt when I use the suction." As the severe hiring crisis continued to intensify without any sign of resolution, as a local clinic owner, all I hoped for was that my staff would stay. Witnessing the increase of kiosks and serving robots in restaurants, I realized that the challenges weren't unique to dentistry. This led to the natural acceptance of digitalization and automation. Since about four years ago, efforts have been made to change my dental cliinc's system in a way that reduces simple tasks that employees say are difficult and increases efficiency.

Methods

Reducing repetitive tasks among staff:

a. At the desk, where repetitive tasks are most common:

- Registration and health questionnaire completion: Electronic chart tablets
- Handling calls and appointment scheduling: Naver Reservation, Naver ARS, TalkTalk chatbot
- Billing: Transitioned from the desk to treatment rooms via electronic charting
- Consultations: Handled in treatment rooms by available staff
- Oral hygiene product sales: Vending machines
- Payments: Kiosk

b. Creating a treatment room capable of single-person operation during emergencies:

- Suction: Auxiliary suction equipment, air mirrors
- Reducing manual labor: One-touch caps & dispensers, rotomixing
- Tool organization: Strategically placed carts
- Explanation of treatment precautions: Thoroughly documented instructions
- New staff training: Readily available manuals

c. Simplifying tasks in the sterilization room:

- Tool washing: Ultrasonic cleaners, medical thermal disinfectors

2. Addressing the problem of patient crowding at specific times:

- Personalization and optimization of appointment times

II. Enhancing Staff Efficiency

a. Remote communication:

- Staff to owner and vice versa: Call bells
- Staff to staff: Walkie-talkies
- Staff to waiting patients: Bluetooth microphones

b. All-rounder project:

- Creating an ecosystem where givers are recognized
- Enabling staff to chat through the electronic chart
- System resilient to sudden staff shortages

Results

By reducing repetitive tasks and enhancing operational efficiency, we managed to decrease the

necessary workforce, yielding multiple benefits:
• Benefits from the owner's perspective:
• Reduced stress from not being able to find staff.
• Reduced costs. It's not just about salaries. Basic employee benefits like health insurance, severance pay, parental leave, and maternity leave involve significant administrative costs, all of which have been reduced.
• Benefits from the staff's perspective:
• With fewer repetitive tasks, staff can devote more energy to clinical aspects of their work, enriching their learning opportunities.
• The system's ability to handle sudden absences without issues as all staff are trained to be all-rounders.
• Reduced conflicts stemming from hierarchical differences among staff.

Conclusion

Embracing automation to reduce mundane tasks has allowed individuals to focus more on creative and productive activities, a vital component for survival in modern society. As I navigate these changes at my workplace in response to the hiring crisis, I find myself more at ease and more focused on patient care than ever before.

Profile

* Bachelor's Degree in Dentistry, College of Dentistry, Chonnam National University
* Master of Dentistry, Graduated School of Dentistry, Yonsei University
* Pediatric Dentistry Residency at Yonsei University Dental Hospital
* Academic Executive Director of Korean Academy of Adhesive Dentistry (KAAD)
* Fellow of the International association of Paediatric dentistry(IAPD)
* Present) Private Pediatric dentist, Yonsei Smiling kids Dental clinic