

디지털화를 통한 공동체와의 협력 강화

1930년대 초에 데이비드슨 유색인종 학교(Davidson Colored School)가 불타 없어지자, 교사였던 에이다 젠킨스(Ada Jenkins)는 공동체를 결집시켜서 새로운 학교 건물을 짓기 위한 기금을 모았습니다. 에이다 여사가 세상을 떠난 후 학교는 에이다 젠킨스 학교(Ada Jenkins School)로 이름이 바뀌었고 1966년에 통합이 이루어지기 전까지 흑인 학생 교육에서 중심적인 역할을 수행했습니다. 오늘날 **에이다 젠킨스 센터(Ada Jenkins Center)**는 노스캐롤라이나주 메클렌부르크 카운티의 코르넬리우스, 데이비드슨, 헌터스빌 타운에서 도움이 필요한 사람들을 지원하며 에이다 여사가 남긴 교육과 공동체 유산을 이어갑니다. 이 센터는 인력 개발 지원, 교육 기획, 보다 안전한 주거지 소개 등의 공동체 봉사활동을 통해 사람들이 경제적 안정을 얻을 수 있도록 돕습니다.

에이다 젠킨스 센터는 지역사회에 여러 가지 서비스를 제공하는데, 한때는 공동체 구성원에게 의료 서비스를 제공하기도 했습니다. 코로나19 심각했을 때 인근의 무료 병원으로부터 센터의 환자들을 수용하겠다는 제안을 받고서 의료 서비스를 중단했습니다.

과제

에이다 젠킨스 센터는 더 이상 공동체에 의료 서비스를 제공하지 않게 되었지만 센터 내에는 수많은 환자 기록이 남아 있었습니다. 무료 병원의 의사가 진료 기록을 확인하려고 센터에 수시로 연락했습니다.

“기록이 엄청나게 많은 공간을 차지하고 있었어요. 기록이 필요하기는 했지만 매일 확인해야 하는 건 아니었죠. 모두가 문제를 느끼고 있었지만, 어디서부터 손대야 할지 막막해서 말을 꺼내지 못했어요.”

카렌 마틴, 개발국장,
에이다 젠킨스 센터

의사나 간호사, 환자가 에이다 젠킨스 센터에 기록을 요청하면 센터 팀의 누군가가 기록을 찾아서 복사하고 전송해 줘야 했습니다. 이처럼 직원이 진료 기록을 전달하는 중간 역할을 담당하면서 업무 부담이 가중되었습니다.

또한 센터의 일상 업무에 지장을 주고 공동체를 위한 업무 시간을 잠먹었습니다. 최소한의 노력만으로 빠르게 환자 기록을 찾아서 안전하게 공유할 수 있는 더 효율적인 방법이 필요했습니다.

아이언 마운틴의 메건 캐시디(Megan Cassidy)는 시설을 돌아보는 동안 천장까지 쌓아 놓은 문서 보관함 다섯 개를 발견했습니다. 에이다 젠킨스 센터의 카렌 마틴(Karen Martin) 개발국장은 “센터에서 보관해야 하는 종이 기록인데 수백 개나 돼요. 저걸 어떻게 처리해야 할지 모르겠네요”라고 말했습니다. 무료 병원으로부터 센터의 환자들을 진료하겠다는 제안을 받았을 때 환자 기록은 거의 손도 대지 않은 상태로 중앙 복도의 문서 보관함에 넣어 뒀다고 설명했습니다.

해결책

메건은 “모든 기록을 디지털화하고 보관함을 완전히 없애버리는 건 생각해 보셨나요?”라고 물었습니다. “그게 아이언 마운틴의 전문 분야거든요.”

카렌과 개발 팀은 에이다 젠킨스 센터에서 매일 쏟아지는 일들을 처리하느라 바빴습니다. 메건은 아이언 마운틴이 에이다 젠킨스 센터 팀을 위해 할 수 있는 일이 있는지 알아보기 위해 아이언 마운틴의 전문가에게 연락했는데, 한 명은 미국 사업 총괄 매니저인 데일 로잉(Dale Lawing) 전무였고 다른 한 명은 레이 둔(Ray Dunne) 디지털, BPO 및 담보 대출 솔루션, 현장 운영 담당 전무였습니다. 이들이 아이언 마운틴의 이미징 프로덕션 슈퍼바이저인 짐 브룬(Jim Bruhn)을 센터에 연결해 줬고, 환자 기록의 디지털 전환이 공식적으로 시작됐습니다.

“저는 에이다 젠킨스 센터를 돕고 싶었습니다. 센터 직원들과 알고 지낸 지는 몇 년 됐어요. 이 분들은 공동체에 온갖 도움을 주는 것으로 아주 유명합니다.”

데일 로잉, 전무 겸 미국 사업 총괄 매니저, 아이언 마운틴

에이다 젠킨스 센터의 직원과 자원봉사자로 구성된 팀이 힘을 모아 기록을 상자에 담았습니다. 그리고 아이언 마운틴은 상자 35개를 트럭에 실어 날랐습니다. 상자마다 종이가 약 3,500장 들어 있었는데, 해당 지역의 아이언 마운틴 시설에서 약 122,500개 항목을 스캔하고 처리했습니다.

각 의료 기록은 다음과 같은 순서로 아이언 마운틴의 준비 및 실행 프로세스를 거쳤습니다.

1. 문서 준비
2. 문서 스캐닝
3. 품질 보증
4. 색인 달기 및 확인
5. 디지털 스토리지

프로세스가 진행되는 동안 에이다 젠킨스 센터가 환자 기록을 빠르게 확인해야 했던 상황이 몇 번 있었습니다. 그때마다 짐의 팀은 문서와 이미지를 스캔하고 PDF 형식으로 압축해서 당일 내에 암호화된 이메일을 전달했습니다.

그의 팀은 프로세스의 한 단계도 가볍게 넘기는 법이 없었습니다. 짐은 이렇게 말합니다. “저는 항상 ‘여러분이 고객이라면 받아들이지 않을 문서를 출력하지 마세요’라고 말해요. 저와 제 팀은 ‘이미징 작업은 우리 모두의 일, 품질 확인은 우리 모두의 일, 검증은 우리 모두의 일’이라는 원칙을 지킵니다.”

이점

아이언 마운틴은 에이다 젠킨스 센터의 환자 기록을 모두 스캔하고 색인을 단 후에 암호화된 USB 드라이브에 넣어서 돌려줬습니다. 기록의 디지털화 작업 덕분에 다음과 같은 결과가 탄생했습니다.

- > 협력 중인 신규 비영리 파트너의 업무 공간이 생겼습니다.
- > 폴더를 찾거나 환자 기록을 복사하고 기록 수령 예약을 하는 데 시간과 자원을 낭비하지 않고 곧바로 공동체를 위한 서비스 업무에 집중할 있게 되었습니다.
- > 환자 기록을 편하게 확인하고 이메일로 안전하게 공유할 수 있게 되었습니다.
- > 개인정보 보호 및 비밀 유지가 향상되었습니다.
- > 의료 서비스를 방해하는 장애물이 줄었습니다.

“모든 기록을 복사하지 않아도 된다는 게 정말 좋습니다. 기록을 전자 방식으로 전달할 수 있거든요. 프로세스가 매끄럽게 이루어지고 있습니다.”

카렌 마틴, 개발국장, 에이다 젠킨스 센터

공동체에 봉사하는 것은 에이다 젠킨스 센터의 존재 이유입니다. 자주 사용되지 않는 의료 기록을 정리해서 스캔하고 디지털 방식으로 저장하는 작업을 통해 카렌과 그녀의 팀은 맡은 임무와 일상적으로 도움을 주는 사람들에게 더 집중할 수 있게 되었습니다.

에이다 젠킨스 센터에 관한 정보는 페이스북, 인스타그램, 트위터에서 확인 가능합니다.

아이언 마운틴의 스캐닝 및 디지털 스토리지 서비스에 대해 자세히 알아보세요.

+662 407 3333 | WWW.IRONMOUNTAIN.COM/TH

© 2022 Iron Mountain Incorporated. All rights reserved. 아이언 마운틴과 산 디자인은 미국과 그 밖의 국가에서 아이언 마운틴 주식회사의 등록 상표입니다. 다른 모든 상표와 등록 상표는 각 소유자의 재산입니다.