

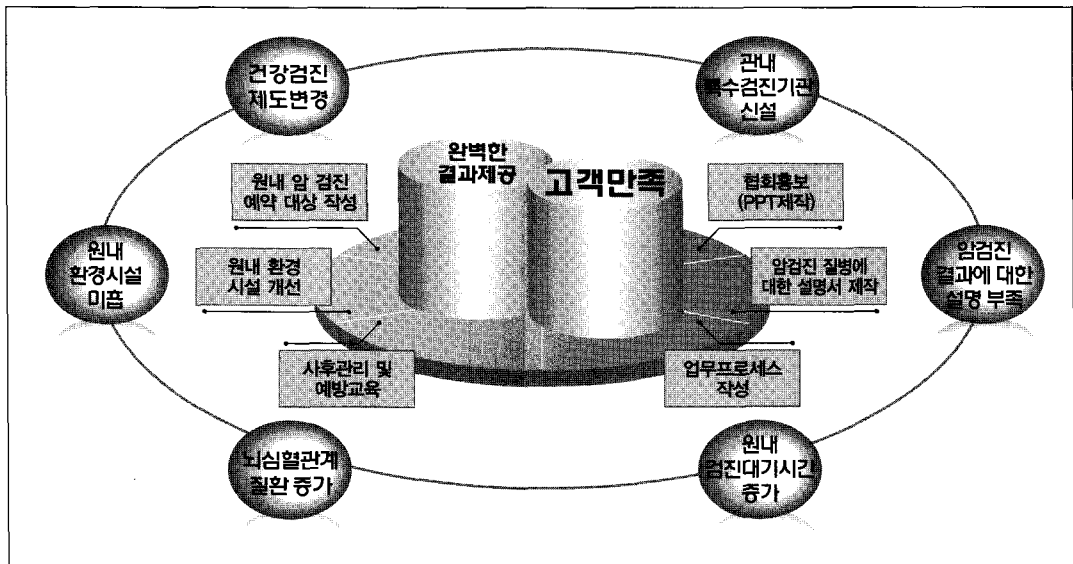


효율적인 업무수행을 통한 고객만족도 향상

대한산업보건협회 경기북부산업보건센터 / 임 원 혁

1. 주제 선정

경기북부센터는 건강진단 QI 활동 주제를 고객만족도 향상을 위해 “고객이 OK할 때 까지” 로 잡고 각 파트별 팀장 및 팀원을 구성, 파트별 활동 목표 및 계획을 작성하고 구체적인 실천 항목을 작성하였다.



〈그림 1〉 건강진단 QI 활동 주제 선정배경

2. 파트별 활동 목표

파트별 회의를 통해 팀장과 팀원이 활동 목표를 설정하였으며 목표 달성 후 예상되는 효과 및 실적에 대한 기대치를 팀원들과 공유 하였다.

- 가. 행정 간호파트 : (1) 업무개선을 통한 고객만족 증가
(2) 원내 환경시설 개선
- 나. 병 리 파 트 : (1) 효율적인 폐기능 검사
(2) 특수검진 항목 누락 방지
(3) 생물학적 노출지표 검사의 신속한 결과 보고
- 다. 방사선 파트 : (1) 암검진 근로자의 건강진단 환경 개선
- 라. 사후관리파트 : (1) 뇌심혈관계질환 유병률 감소

3. 파트별 월별 추진현황

구분	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
QI 교육 및 전체 목표 설정			★									
파트별 활동계획 설정			★									
파트별 활동계획 수행			★	★	★	★	★	★	★	★	★	★
파트별 수행 보고						★			★			★
파트별 최종 평가												★

4. 파트별 활동추진

가. 행정 간호파트

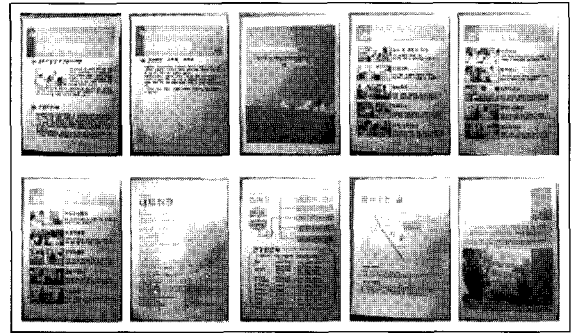
1. 업무개선을 통한 고객만족 증가

1-1 홍보물 제작

가. 목적: 쉽게 알아 볼 수 있는 건강검진 안내 홍보물 제작으로 건강진단에 대한 이해와 협회 이미지 제고

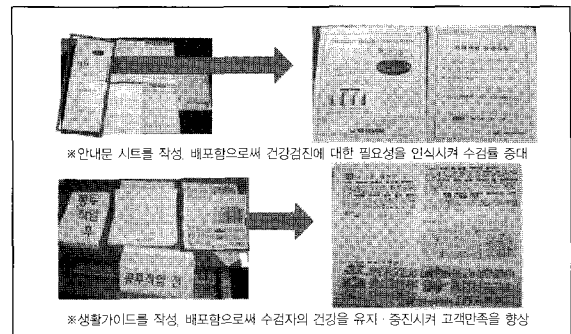
나. 활동: 센터 개요와 일반·특수건강검진 소개, 건강검진을 실시하는 모습을 검사명

과 검진 설명을 첨부하여 제작
다. 효과: 신규사업장 50개소에 발송하여 9개 신규사업장 유치



<그림 2> 홍보물 제작

1-2 안내문 시트, 생활습관 가이드 제작
가. 목적: 건강검진 개인표 발송 시 안내문 시트를 함께 배포하여 건강검진의 필요성과 근로자의 수검률을 높이고자 제작하였으며, 생활습관 가이드를 제작하여 수검자의 질환에 따른 건강증진 및 만족도를 향상시키고자 함



<그림 3> 안내문 시트, 생활습관 가이드 제작

나. 활동: 기존 안내문을 참조하여 이중 수검 방지 안내와 예방접종안내문을 발송, 또한 생활가이드에 필요한 자료를 준비하여 음주 및 흡연 등 건강정보를 작성하여 개인표 발송 시 동봉하여 발송

다. 효과: 2009년 11월 기준, 검진대상자 20,549명 중 18,817명을 대상으로 실시하여 실시율 91.8%로 전년대비 5.6%의 수검률 증가가 이루어짐

1-3 사업장 현황 및 불만사례 접수처리 대장

가. 목적: 출장검진 시 사업장 특성과 건강검진 결과 발송 시 불만사항을 파악하여 같은 불만사항이 매년 되풀이 되지 않도록 함

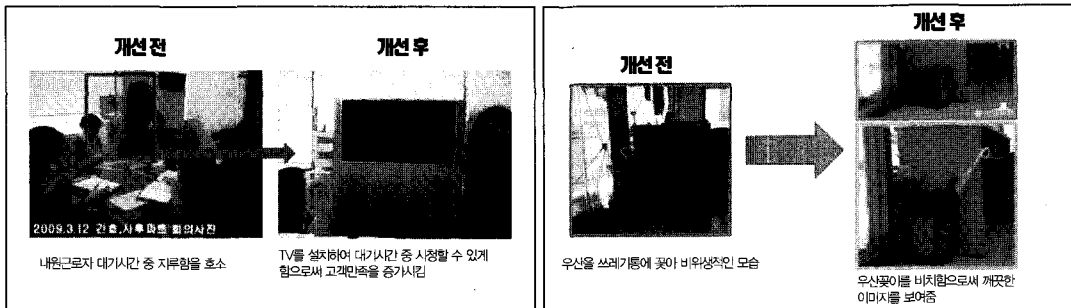
나. 활동: 출장검진 시 사업장의 위치, 담당자 이름 등 사업장의 전반적인 사항과 특이 사항 및 불만사항을 파악하여 공통 작성

다. 효과: 불만을 제기한 사업장은 즉시 방문 또는 유선상 연락하여 불만사항을 처리해 줌으로써 만족도 향상과 불만처리대장을 활용하여 차후년도에는 불만이 반복되는 일이 없도록 함

2. 원내 환경시설 개선 활동



〈그림 4〉 원내 환경시설 개선 1



〈그림 5〉 원내 환경시설 개선 2

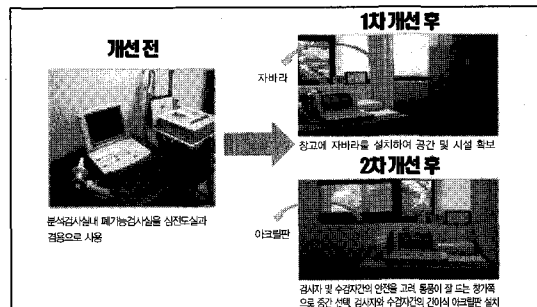
나. 병리파트

1. 효율적인 폐기능 검사

1-1 검사실 환경시설 개선

가. 목적: 내원 검진자들을 위한 검사실 환경시설을 개선하여 협회 이미지를 개선하기 위함

나. 활동: 심전도실과 병행하여 사용하던 폐기능 검사실을 창가에 위치한 공간으로 확보하였으며 검사자와 수검자 사이의 아크릴판을 설치 함



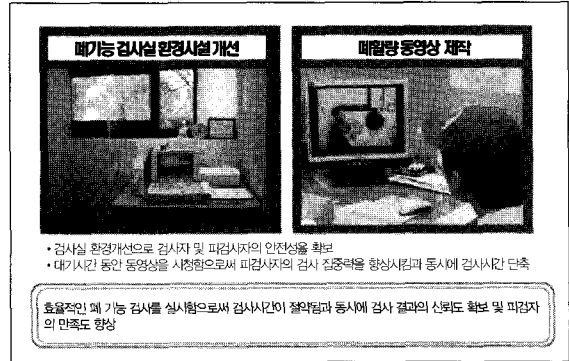
〈그림 6〉 폐기능 검사실 환경시설 개선 1

1-2 폐활량 동영상 제작

가. 목적: 대기시간 동안 폐활량실에 들어가지 않고 폐활량 동영상을 시청함으로써 검사방법의 이해를 돕고 검사 설명 시간을 절약할 뿐 아니라 검사시간 단축과 피 검사자의 검사 집중력을 향상시키고자 함

나. 활동: 건강진단부 직원과 함께 <그림 7> 폐기능 검사실 환경시설 개선 2 폐활량동영상을 CD로 제작하여 내원하는 근로자에게 동영상을 시청토록 함

다. 효과 : 효율적인 폐 기능 검사를 실시함으로써 검사시간이 절약됨과 동시에 검사 결과의 신뢰도 확보 및 피검자의 만족도 향상



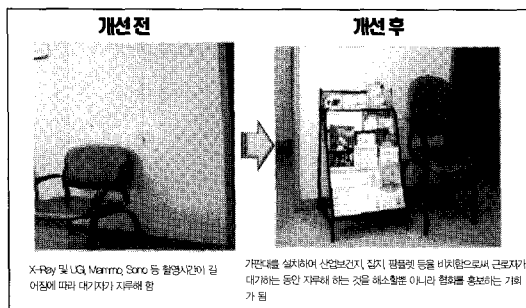
다. 방사선 파트

1. 암검진 근로자의 환경개선

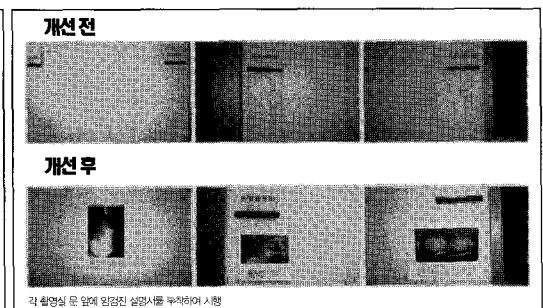
1-1 원내 환경시설 개선

가. 목적: 근로자가 편안하고 지루하지 않도록 환경시설을 개선함으로써 원내 검진자의 만족도를 향상시킴

나. 활동: 가판대를 설치하여 산업보건지, 잡지, 팜플렛 등을 비치하고 암검진 질병에 대한 설명서를 제작 부착시킴



<그림 8> 가판대 설치



<그림 9> 암검사 질병에 대한 설명서 제작

다. 효과: 연말 암검진 수검자들에게 원내 환경개선 효과가 있었음

1-2 이상소견자 파악 및 분석

- 가. 목적: 이상소견자를 파악하여 차후 검사에 활용하고 고객에게 주기적인 검사 일정을 안내하여 고객만족과 건강검진의 질을 향상시키기 위함
- 나. 활동: 월별로 위암, 유방암, 초음파검사 등 질환별 유소견자를 파악하여 이상소견자는 전화 안내를 통하여 2차 검사를 받도록 유도
- 다. 효과: 이상소견자를 파악, 분석한 결과, 매년 25% 정도 발생됨에 따라 수검자의 만족도 향상을 위해 향후 질환별 안내문을 제작, 배포하여 암검진 대상자의 만족도 제고

라. 사후관리파트: 뇌심혈관계 질환 사업장의 집중관리 및 사후 관리

1. 사업의 추진 배경 및 목적

뇌심혈관계 질환의 집중 관리 및 사후 관리를 통해서 급·만성 질환과 기타 위험인자로부터 근로자 자신을 보호하기 위한 질병예방 활동 효과를 기대할 수 있고 또한 질병 발병 위험인자에 대한 인식을 확대하여 개인생활 습관관리 개선 의지를 높이고 능력을 배양하며 이들 위험인자를 제거(차단)하여 건강증진을 하는데 사업의 목적을 두고 있음

2. 사업 추진계획

구분	내용	비고(추진방법)
유소견자 관리	유소견자 및 요관찰자 건강관리 및 고위험군의 건강관리	<ul style="list-style-type: none"> ◆건강검진 결과표 파악 및 검진 누락자 파악 ◆임상검사 의뢰(무료)
검진관리	<ul style="list-style-type: none"> ◆건강검진 전 주의 사항 및 검진환경 파악-효율적인 검진 업무 추진 ◆건강검진 결과표 전달 및 검진설명회 실시 ◆2차 검사 실시 	건강검진 2차 검진자 재정밀 실시
작업환경관리	작업장 순회점검 및 보호구 착용관리, MSDS 자료관리	보호구 선정
보건교육	일반질환 및 직업성질환, 사업장 요구에 따른 기타 건강관리 보건교육	교육자료 개발
건강증진	운동, 식이, 금연, 음주관리 등 건강증진 운동 전개-필요시 보건소,공단 등 지역사회 연계 및 비만도 스트레스 검사 등 실시	보험공단 등 연관기관 장비 대여 예정

3. 사업장 선정 및 배경

뇌심혈관 질환 집중관리 및 사후관리 대상사업장은 대부분 근로자 수 50인 미만의 소규모 사업장으로 소음, 분진, 유기화합물 등을 사용하고 있었으며 근로자들의 나이가 40대 이상이 50%이상으로 성인병의 유발 위험도가 높을 것으로 예상되며 뇌심혈관계 질환에 대한 정보 부족이 예상되어 대상사업장으로 선정

사업장명	업태	유해물질	주요생산품
○○ 제조	제조업	비닐아세테이트, 아세톤, 톨루엔, 노말 헥산, 에틸아세테이트	접착제
○○섬유	(섬유염색)	소음	섬유
○○양행	제조업	DMF, 톨루엔, 메틸에틸케톤, 시클로헥산, 에틸아세테이트, 소음	메타릭과우더
○○라디에터	제조업	메틸에틸케톤, 메틸이소부틸케톤, 크실렌, 납, 주석, 부름화수소, 소음	산업용라디에터
○○음료	제조업	소음, 분진, 톨루엔, 노말 헥산, 아세톤 외 21가지 유해물질	인삼 음료

4. 사업장별 업무내용별 방문 현황 (기간 : 2009. 1. 1 ~ 2009. 11. 30)

5개 사업장을 집중관리 사업장으로 선정하고 2009년 11월 30일, 현재 보건교육을 5번 실시하였으며 근로자 건강 상담은 16번, 건강검진 사전 설명은 4번, 검진 결과 설명은 3번, 작업장 순회 및 보호구 착용지도는 5번, 뇌심혈관계 질환 위험도 평가는 처음 실시할 때와 마지막 상담이 이루어지는 시점에 설문지를 통해서 실시하였으며, 흡연과 음주 대상자들에게 흡연, 음주 생활 평가도구를 작성하도록 하여 본인의 니코틴 의존도와 알코올 의존도를 평가하고 개별 상담하도록 하였다.

5. 뇌심혈관질환 위험도 평가 결과

〈설문조사〉

* 설문조사의 기간 : 2009년 3월 9일 ~ 11월 16일

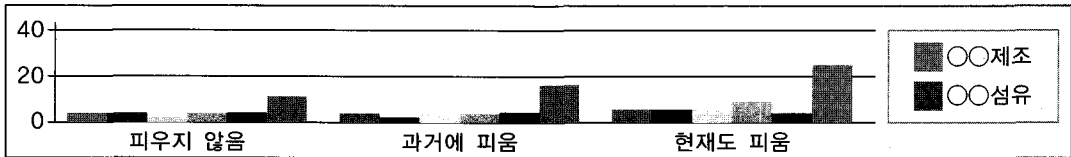
* 설문조사의 대상 : 5개 사업장에서 47명

(○○제조 : 9명, ○○섬유 : 7명, ○○양행 : 8명, ○○라디에터 : 14명, ○○음료 : 9명)

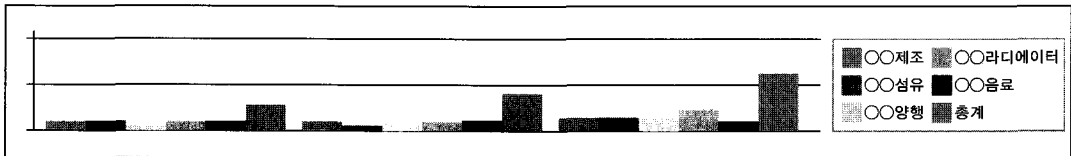
* 설문조사의 방법 : 대인면접법에 의한 설문지 작성

ex) 1. 담배를 어느 정도 피우십니까?

1차 문진



2차문진



6. 평가

뇌심혈관계 질환 예방은 눈으로 보이는 질병차원의 문제가 아니고 예방차원의 문제이기 때문에 더욱 본인의 건강관리에 더욱 주의를 기울여야 한다. 그러한 측면에서 봤을 때 이번 사후관리가 실제로 뇌심혈관계 질환 예방에는 큰 도움을 주지는 못했을지는 몰라도 고혈압, 고지혈증, 비만, 당뇨, 흡연, 음주에 대한 본인의 건강 자료를 객관적으로 볼 수 있도록 하여 건강관리를 유도하는데 크게 기여하였다. 🍀