

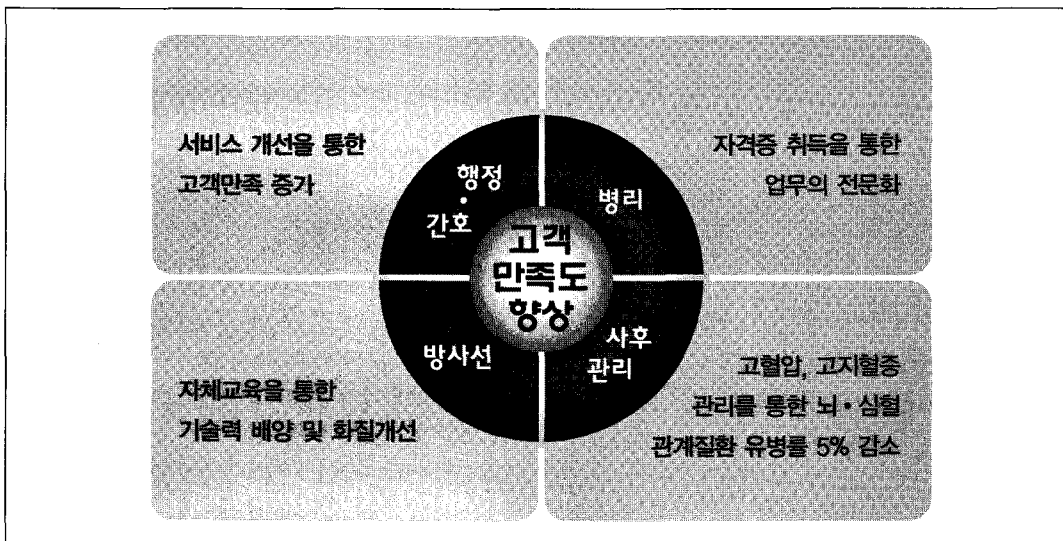
서비스개선을 통한 고객 만족도 향상

대한산업보건협회 경기북부산업보건센터 / 김 종 철

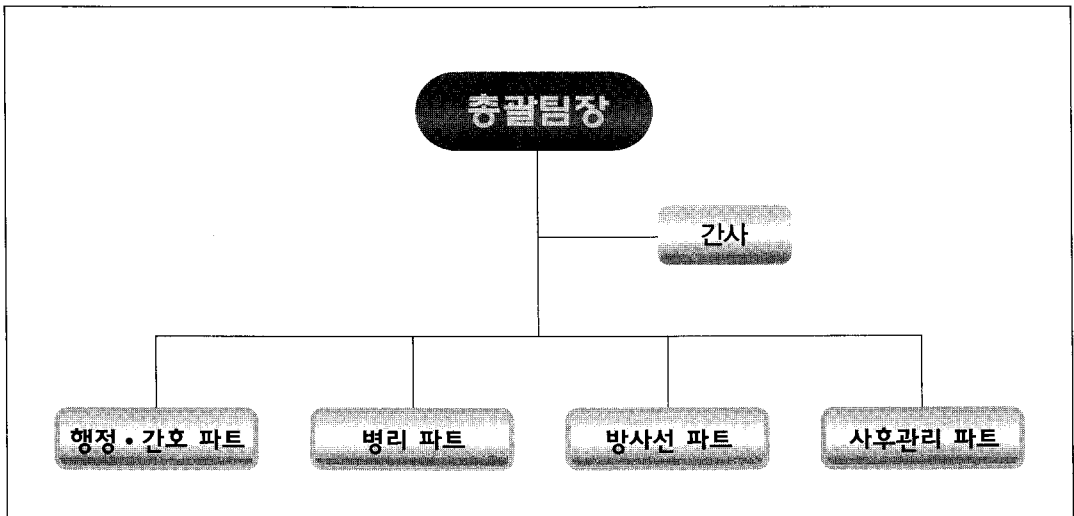
I. 주제 선정

직원 자질향상을 통하여 산업보건 기본업무에 충실함은 물론 직원 개인의 업무만족도를 향상시키고 검진 후 사후관리를 통한 고객중심의 산업보건서비스를 제공하며, 서비스 개선을 통한 고객만족도 향상 목표를 2010년도 QI 주제로 선정하고 각 파트별 활동 목표 및 계획을 수립하였다.

II. 파트별 활동 목표



III. 팀 구성



IV. 파트별 월별 추진현황

구분	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
주제선정 및 계획수립	*									
파트별 활동계획 설정	*									
파트별 활동계획 수행	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
파트별 수행 보고				*			*			*
파트별 최종 평가										*

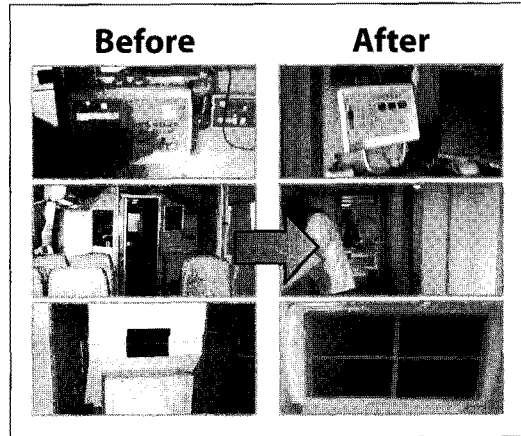
V. 파트별 활동추진

1. 행정·간호 파트

2009년도 QI 활동 결과, 사업장의 다양한 요구 중 서비스 개선에 대한 요구가 증가하고 있어 직원 개개인의 서비스활동 개선 및 검진환경 개선과 업무효율화를 통하여 고객 만족을 향상시키기 위해 활동한다.

1-1 검진버스 환경시설 개선

- 가. 목적: 검진버스 환경시설 개선을 통하여 업무 효율을 높이고, 쾌적한 환경을 조성하여 고객만족을 향상시킨다.
- 나. 활동: 검진 버스 리모델링, 물품 정리함 설치, 버스 좌석을 재배치한다.
- 다. 효과: 검진환경 시설 개선으로, 직원들은 물론, 수검자들의 만족도가 증진되었고, 또한 업무의 효율도가 높아졌다.

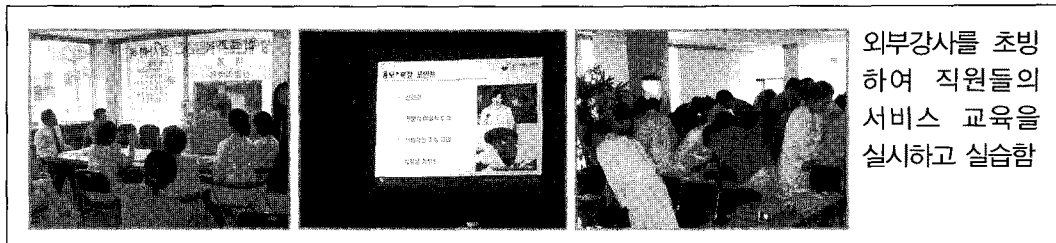


1-2 자체서비스 교육 실시

- 가. 목적: 현재 고객을 대하는 우리들의 모습을 스스로 살펴보고, 문제점을 파악하여 보다 나은 서비스를 고객에게 제공한다.
- 나. 활동: 검진 시의 모습을 동영상으로 촬영한 후 모든 부서원들이 함께 시청하며 문제점 및 개선사항을 토의, 외부강사를 초빙하여 서비스 교육을 실시하고 설문지를 통하여 자체 평가를 실시하였다.



우리의 모습을 동영상으로 촬영한 후 고쳐야 할 부분(복장, 태도, 얼굴표정 등)을 모니터링 하고 토론함

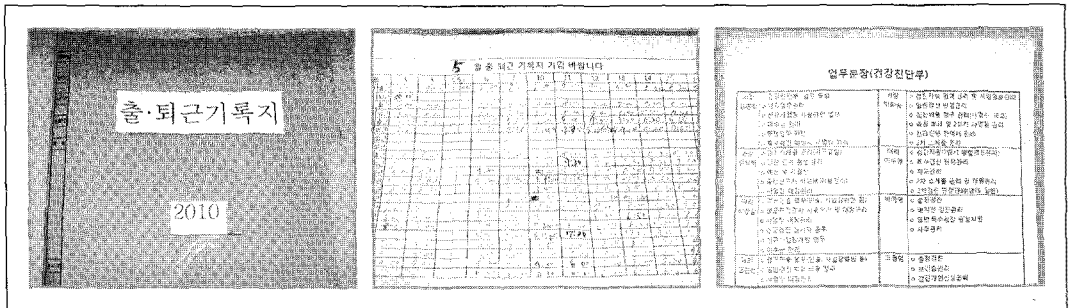


외부강사를 초빙하여 직원들의 서비스 교육을 실시하고 실습함

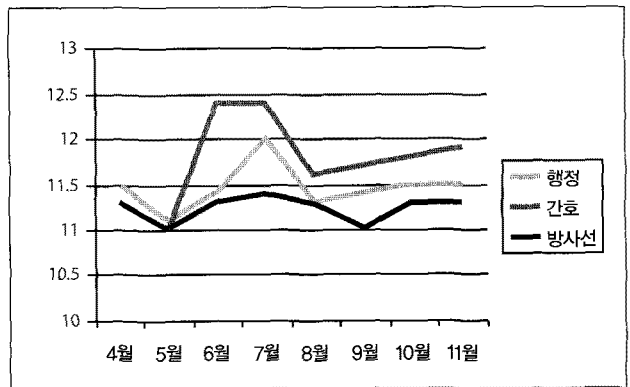
- 다. 효과: 설문지 조사 결과, 직원들의 50% 이상이 서비스개선 효과를 보았다는 응답이 나왔다.

1-3 업무분장 및 출·퇴근 기록지 작성

- 가. 목적: 파트별/개인별로 업무분장 및 출·퇴근 시간을 파악하여 업무분장의 적정성 여부를 확인하고, 직원상호간에 만족도와 이해도를 증진시켜 효율적인 업무를 추진한다.
- 나. 활동: 업무분장표를 게시판에 부착하여 직원들이 항상 볼 수 있도록 하고, 출·퇴근 기록지를 작성하여 직원들에게 출근 및 퇴근시간을 기록하게 하였다.

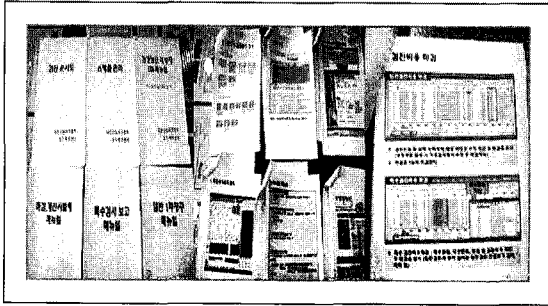


- 다. 효과: 각 파트별 일일 근무시간은 11시간 이상으로 비슷하게 나타나고 있으며, 특히 간호 파트의 업무시간이 타 부서보다 다소 길어지고 있다. (추후 업무분장 시 고려해야 할 사항)



1-4 업무매뉴얼 작성

- 가. 목적: 업무가 분업화되어 있어 담당자 부재 시 업무의 공백이 우려되고, 신규 입사자의 업무매뉴얼을 통한 빠른 업무숙지로 업무의 효율성을 높여 근무시간 단축과 내외 고객의 만족도를 향상시킨다.
- 나. 활동: 각 파트별로 업무매뉴얼을 작성하여, 통합하여 공유하도록 하였다.



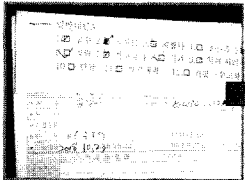
간호
입력, 청구 관장 관련 부분
행정
검진 전 준비, 공단 청구 및 보고, 출력관리 등
방사선
암 건강검진

다. 효과: 전산 업무 매뉴얼을 작성함으로써 업무의 공백 및 담당자 부재로 인한 사업장 불만을 최소화시키고, 신규 입사자에 대한 교육용 자료로 활용함으로써 업무 효율을 높일 수 있었다.


1-5 수기 개인표 작성의 표준화

가. 목적: 수기용 개인표 작성을 표준화하여 검사항목 누락 방지 및 업무의 효율을 증대시켜 검진의 신뢰도를 형성하고, 고객만족을 향상시킨다.

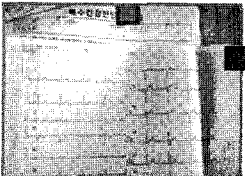
나. 활동:



검사항목 체크리스트를 개인표 위에 부착하여 검사항목 누락을 방지함

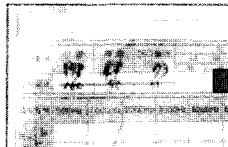


특수문진표 앞면에 폐활량, 심전도 결과지를 부착하여 분실 및 훼손을 방지함




특수문진표 앞면에 폐활량, 심전도 결과지를 부착하여 분실 및 훼손을 방지함

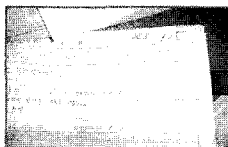
Before




After



검사 기록 수정시 잘못된 부분을 도장으로 확인하여 검사의 신뢰도를 높임





채혈 번호를 우측 하단에 기록하여 검진 입력 후 사업장별 보관시 확인하기가 편리하도록 함.

다. 평가: 검진 누락 빈도가 감소하고, 업무 효율이 증가되어 직원 및 고객만족도가 제고되었다.

1-6 사업장 불만 처리대장 작성

가. 목적: 건강검진 시 사업장 불만을 파악하고 불만사항을 해소하기 위하여 전년도부터 사업장 불만 처리대장을 수기로 작성하고 그 결과를 엑셀파일로 정리하였다. 그러나 대장과 엑셀파일의 이중 정리로 인하여 인력 및 업무시간 낭비가 발생하여, 부족한 부분을 수정·보완하고 업무의 효율을 높이하고자 하였다.

나. 활동: 2010년에는 사업장 대장을 없애고 전년도에 부족했던 항목(담당자 생일 등)을 추가한 엑셀파일만을 K드라이브에 공유하여 전 직원이 활용 할 수 있도록 하였다.

A	B	C	D	E	F
1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30
31	32	33	34	35	36
37	38	39	40	41	42
43	44	45	46	47	48
49	50	51	52	53	54
55	56	57	58	59	60
61	62	63	64	65	66
67	68	69	70	71	72
73	74	75	76	77	78
79	80	81	82	83	84
85	86	87	88	89	90
91	92	93	94	95	96
97	98	99	100	101	102

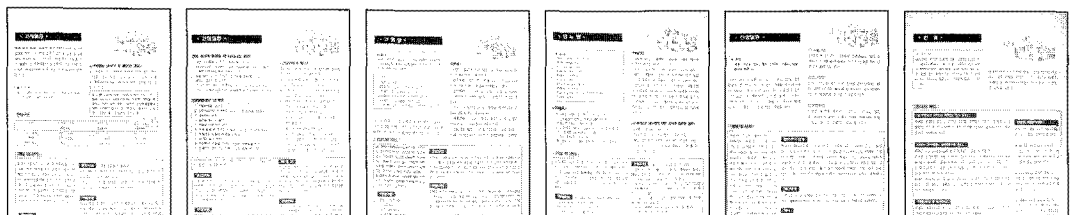
구분	구분	구분	구분
1	2	3	4
5	6	7	8
9	10	11	12
13	14	15	16
17	18	19	20
21	22	23	24
25	26	27	28
29	30	31	32
33	34	35	36
37	38	39	40
41	42	43	44
45	46	47	48
49	50	51	52
53	54	55	56
57	58	59	60
61	62	63	64
65	66	67	68
69	70	71	72
73	74	75	76
77	78	79	80
81	82	83	84
85	86	87	88
89	90	91	92
93	94	95	96
97	98	99	100

다. 효과: 총 50개 사업장의 설문조사에서 92% 이상이 전년도에 비해 검진이 만족스럽다는 반응을 얻었다.

1-7 혈액종합검사 질환별 가이드 작성

가. 목적: 검진 대상자에게 질환별 정보를 알기 쉽게 제공하고, 더불어 혈액종합검진에 대한 대상자들의 관심과 검진 활성화를 도모하였다.

나. 활동:

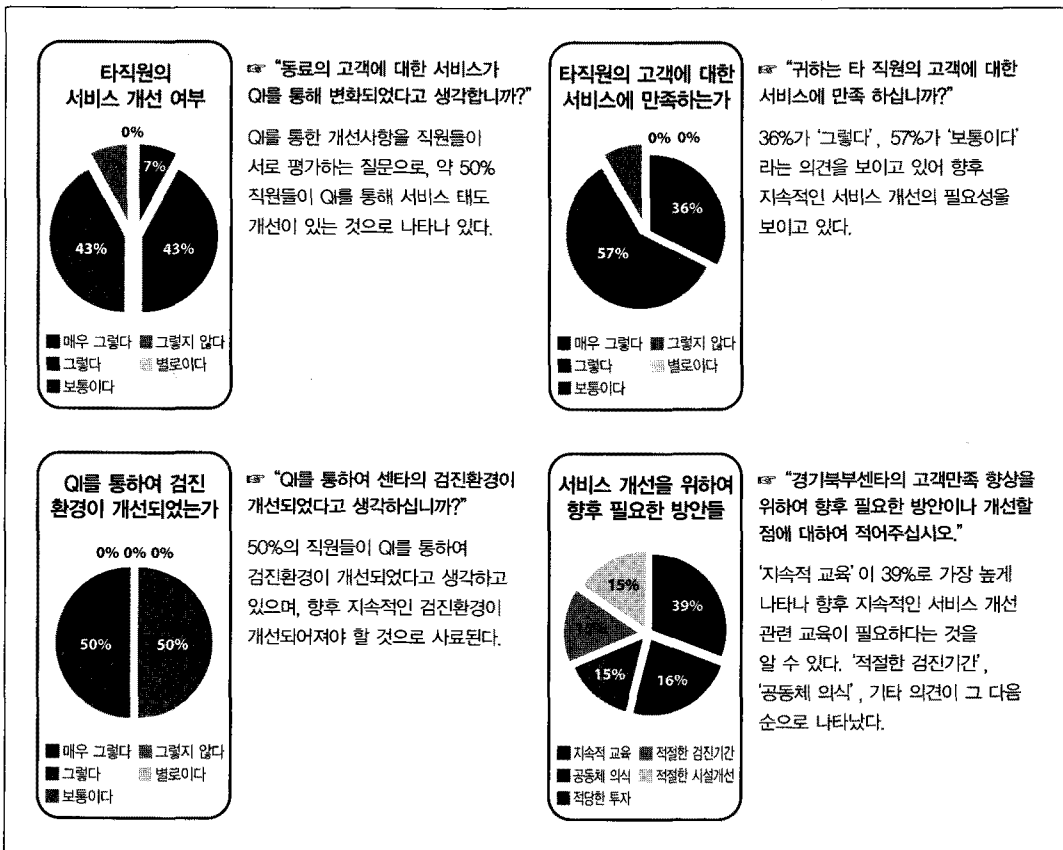


각 질환별(신장질환, 빈혈, 고혈압, 당뇨, 고지혈증, 간장질환) 가이드를 근로자들이 한 눈에 파악할 수 있도록 작성하였다.

다. 효과 : 지속적인 시행 및 관리를 통하여 업무 효율화 및 검진 신뢰도와 만족도를 향상시켰다.

1-8 직원설문조사

가. 목적 : QI 활동을 통한 직원들의 의식 변화 및 추후 지속적인 개선사항을 파악하기 위하여, 직원 설문조사를 실시하였다.



나. 활동 : 설문지를 작성하여 직원들의 서비스에 대한 세부 항목 및 기타 의견을 확인하였다.

다. 평가 : 직원들의 50%이상이 QI를 통해 서비스가 개선되었다는 결과가 나타났다.

2. 병리 파트

2-1 산업위생관리기사 자격증 취득

가. 목표: 검사실 전 직원이 자격증 취득을 통하여 직원의 질을 향상시킨다.

나. 활동 :

다. 평가 : 4명 중 3명이 산업위생기사 1급을 취득했다.

1. 2010년 제1회 국가검정자격 산업위생관리기사 필기 시험 검사실 직원 2인 응시
2. 2010년 제1회 국가검정자격 산업위생관리기사 실기 시험 검사실 직원 3인 응시



- 각자 과목별 요점 정리
- 짜투리 시간, 근무시간의 1시간을 스터디 활용, 각자가 준비한 요점 설명 및 암기
- 어려운 문제들은 잘 아는 직원들의 도움으로 해결

2-2 폐활량 동영상 사업장으로 확대 실시

가. 목적: 전년도 폐활량 동영상을 내원하는 근로자에게만 한시적으로 적용하였다. 2010년에는 폐활량 측정횟수 증가 및 사업장에 센터의 특수건강진단 이미지 구축을 목적으로 한다.

나. 활동 :

월	활동내용	비고
3월	폐활량 교육	한국산업안전보건공단
4-5월	폐활량 동영상 수정 보완 후 제작 	
6-8월	동영상 사업장 확대 적용 실시	
9-11월	자체평가	

다. 평가: 특수건강진단, 시간의 부족 등으로 사실상 사업장 적용의 어려움을 고려하여 동영상보다는 기본자세 및 주의사항을 검사 전 숙지시키고 그래프의 적합성을 두었다. 폐활량 기본 매뉴얼을 작성하여 부적합성일 경우, 그 원인을 파악하고 설명하여 수정

하였다.

3. 방사선 파트

일반건강검진 및 5대 암 검진을 실시하기 위해서는 각종 촬영기기의 올바른 사용법과 정확한 결과를 도출하기 위한 고도의 기술력이 필요하며, 이에 따라 방사선 파트에서는 부족한 부분을 자체 교육을 통한 기술 습득으로 업무의 질을 향상시키고자 한다.

3-1 자체 오리엔테이션을 통한 기술 능력 배양(Study를 이용한 정보 공유)

- ☞ 위암 검사 교육(3회)
- ☞ 유방암 검사 교육(3회)
- ☞ 초음파 검사 교육(3회)



3-2 화질개선을 위한 기본업무 수행 및 평가

- ☞ 화질개선 리스트 작성 및 평가 - 일별 및 월별
- ☞ 현상기 점검대장 작성 - 주간

다. 평가결과 :





월별 부적합물의 꾸준한 감소 및 직원들의 교육 실시로 검진만족도를 증진시켰다.

4. 사후관리 파트: 뇌심혈관계질환 집중관리 및 사후관리(II)

가. 목적

유해화학물을 사용하여 뇌·심혈관계 질환의 위험도가 높은 사업장 중에서 성인병 위험도가 높으며 2008년, 2009년에 비해서 고지혈증과 고혈압의 유소견자들이 늘어난 사업장을 선정하였다. 또한 2009년도의 50인 미만 사업장을 위주로 한 사후관리에서 벗어나 50인 이상 사업장으로, 보건관리대행을 하지 않지만 건강관리 관리자가 있어 협회와 협력해서 Win-Win 효과를 낼 수 있는 사업장을 선정하였다.

나. 계획

구분	내용	비고(추진방법)
유소견자 관리	고혈압 및 고지혈증 유소견자, 요관찰자 건강관리를 뇌·심혈관계 질환 위험도 평가를 통해 관리  	혈압측정 및 임상검사 의뢰 (무료), 전산 작업을 통한 유소견자 관리
작업환경 관리 검진관리	작업장 순회 점검을 통해 뇌심혈관 질환 위험도를 높이는 요인 파악 관리, 보호구 착용 관리 검진 전·후 관리  	보호구 착용 지도 검진 전 주의 사항 교육 및 검진 결과 설명

구분	내용	비고(추진방법)
보건교육	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">분 포 구</p> <p>1. 교육은 매 회마다 1시간 30분간 실시한다.</p> <p>2. 교육은 4월 1일부터 12월 31일까지 12회 실시한다. 1회당 1시간 30분간 실시한다.</p> <p>3. 교육은 4월 1일부터 12월 31일까지 12회 실시한다. 1회당 1시간 30분간 실시한다.</p> <p>4. 교육은 4월 1일부터 12월 31일까지 12회 실시한다. 1회당 1시간 30분간 실시한다.</p> <p>5. 교육은 4월 1일부터 12월 31일까지 12회 실시한다. 1회당 1시간 30분간 실시한다.</p> <p>6. 교육은 4월 1일부터 12월 31일까지 12회 실시한다. 1회당 1시간 30분간 실시한다.</p> <p>7. 교육은 4월 1일부터 12월 31일까지 12회 실시한다. 1회당 1시간 30분간 실시한다.</p> <p>8. 교육은 4월 1일부터 12월 31일까지 12회 실시한다. 1회당 1시간 30분간 실시한다.</p> <p>9. 교육은 4월 1일부터 12월 31일까지 12회 실시한다. 1회당 1시간 30분간 실시한다.</p> <p>10. 교육은 4월 1일부터 12월 31일까지 12회 실시한다. 1회당 1시간 30분간 실시한다.</p> <p>11. 교육은 4월 1일부터 12월 31일까지 12회 실시한다. 1회당 1시간 30분간 실시한다.</p> <p>12. 교육은 4월 1일부터 12월 31일까지 12회 실시한다. 1회당 1시간 30분간 실시한다.</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">비고(추진방법)</p> <p>1. 교육은 매 회마다 1시간 30분간 실시한다.</p> <p>2. 교육은 4월 1일부터 12월 31일까지 12회 실시한다. 1회당 1시간 30분간 실시한다.</p> <p>3. 교육은 4월 1일부터 12월 31일까지 12회 실시한다. 1회당 1시간 30분간 실시한다.</p> <p>4. 교육은 4월 1일부터 12월 31일까지 12회 실시한다. 1회당 1시간 30분간 실시한다.</p> <p>5. 교육은 4월 1일부터 12월 31일까지 12회 실시한다. 1회당 1시간 30분간 실시한다.</p> <p>6. 교육은 4월 1일부터 12월 31일까지 12회 실시한다. 1회당 1시간 30분간 실시한다.</p> <p>7. 교육은 4월 1일부터 12월 31일까지 12회 실시한다. 1회당 1시간 30분간 실시한다.</p> <p>8. 교육은 4월 1일부터 12월 31일까지 12회 실시한다. 1회당 1시간 30분간 실시한다.</p> <p>9. 교육은 4월 1일부터 12월 31일까지 12회 실시한다. 1회당 1시간 30분간 실시한다.</p> <p>10. 교육은 4월 1일부터 12월 31일까지 12회 실시한다. 1회당 1시간 30분간 실시한다.</p> <p>11. 교육은 4월 1일부터 12월 31일까지 12회 실시한다. 1회당 1시간 30분간 실시한다.</p> <p>12. 교육은 4월 1일부터 12월 31일까지 12회 실시한다. 1회당 1시간 30분간 실시한다.</p> </div> </div>	교육자료 개발
건강증진	고혈압, 고지혈증 관련 건강관리 및 보건 교육	건강관리수첩, 리플릿을 통한 교육
지역사회 연계	보건소, 공단 등 지역사회 연계	관할 보건소 및 공단의 금연, 고혈압 클리닉 연계

다. 평가

사후관리를 통해 대상자들의 뇌심혈관 질환의 위험도는 사후관리 목표인 58% 감소를 이루었고, 대상자의 전원이 생활습관 변화의 중요성을 인지하게 되었으며, 건강한 식습관 및 규칙적인 운동을 하는 사람들의 수가 늘어났다. 규칙적인 운동을 하는 대상자 수의 비율은 26.5%, 금연에 대해서는 10% 증가하였다.

VI. 총괄평가

금년도 QI 활동은 서비스 개선을 통한 고객만족 향상을 주제로, 주기적인 직원교육을 실시하였고, 일상생활에서의 서비스 태도를 피드백 하는데 중점을 두었다.

또한 사업장 불만처리대장의 지속적인 활용을 통하여 고객의 요구사항 및 전년도 불만족 사항에 중점을 두어 업무를 수행한 결과, 내부적으로는 직원들의 의식 변화가 이루어지게 되는 효과를 거두었고 대외적으로는 사업실적이 전년대비 132% 증가하는 효과를 거두었다. 하지만 아직 만족할 만한 서비스가 이루어지지 않고 있으므로 향후 지속적인 교육과 피드백을 통해 고객만족을 더욱 더 향상 시켜야 할 것이다. 🍀