효율적인 업무수행을 통한 고객만족도 향상

대한산업보건협회 서울산업보건센타 / 신 계 숙

Ⅰ. 목 적

우수한 검진서비스 제공으로 내부역량 강화 및 고객만족을 통해 경쟁적 우위 확보 및 Vision 2010 건강진단부 추진전략인 '건강진단 질(質) 향상'을 도모하고자 함

Ⅱ. 추진배경

1. 외부 활동을 통한 경쟁력 강화

1) 카페개설(검진사랑 cafe.daum.net/health-on)

- 건강진단에 대한 상세정보 제공으로 사업장 및 수검자의 이해를 돕고, 대한산업보건협회의 대외적 브랜드마케팅 전략으로 삼음

2) 응급관리대장-LMS(문자서비스)

- 질병의 조기발견, 치료를 위한 문자 서비스 시스템 개설로 고객만족도 증대

2. 내부 활동을 경쟁력 강화

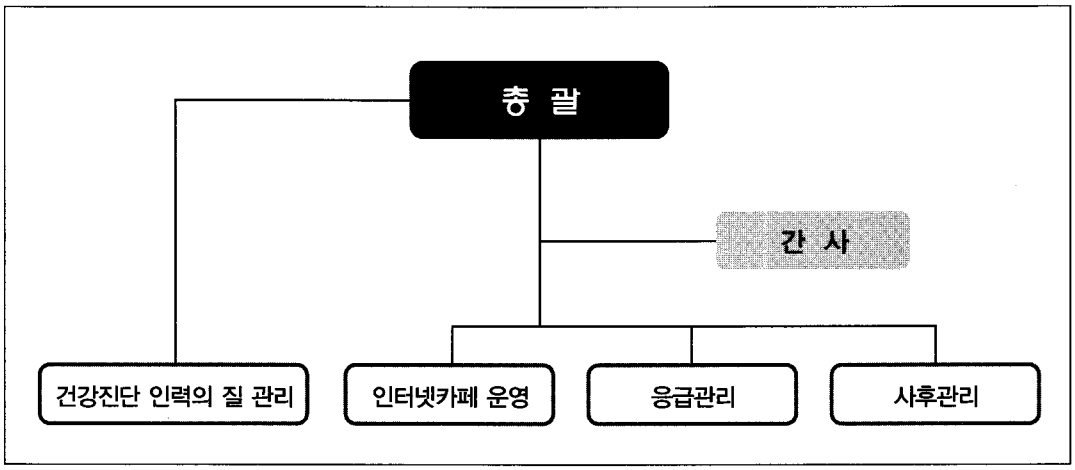
1) 카페 개설

- 열린 마음으로 대화하는 직장분위기 조성으로 직원 이탈 방지 및 업무 효율화

2) 응급관리대장-LMS(문자서비스)
- 부서 간 신속한 업무연계로 업무의 비효율성 최소화

Ⅲ. 추진계획 및 현황

1. 팀 구성



2. 추진 계획 수립

구분			3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
주제 선정 및 팀 구성			★									
계획안 수립			★									
수행	응급관리/LMS팀	ITEM과 CUT LINE 선정 및 재검토		★				★				
		응급관리 매뉴얼 작성		★								
		응급관리방법 교육 실시 (보건관리부와 연계)		★	★	★	★	★	★	★	★	
		사후관리 연계		★	★	★	★	★	★	★	★	
	인터넷카페 운영팀	카페 개설	★									
		자료 업데이트	★	★	★	★	★	★	★	★	★	
		카페 홍보	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★
		카페 관리	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★
보고						★			★			★
평가 및 향후 계획												★

3. 현황파악 및 문제점 분석

- 팀 대표 회의를 통한 문제점 분석

카페운영팀

- **직원간 대화 부족** - 열린 대화공간 제공
- **출장자 내부 정보 공유 부족** - 카페게시판 공지
- **사업장과 FeedBack 부족** - 게시판 검진 자료 제공
- **기관인지도 낮음** - 기관브랜드 마케팅

응급관리/LMS팀

- **결과지연으로 응급처치 지연** - 결과 통보 시간 단축
- **타부서간 공조 · 연계 미비** - 타부서간 공조 협조 구함
- **수검자들 무관심** - 건강 정보 제공으로 관심 고조
- **업무과부하로 인한 직원 무관심** - 정보공유 · 교육을 통한 상호 협조

이럴때 힘들어요!

복지부분

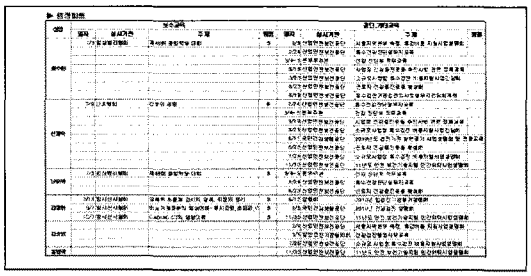
- 박봉
- 시간외 수당 없음
- 휴게실 부재
- 지원 부재(청소, 세탁, 수리)
- 직원 하대 – 존칭 쓰기
- 조기출근자 대우차별화 부재

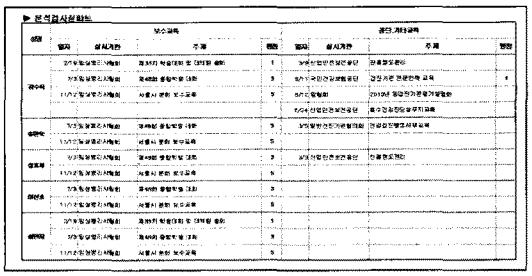
업무 비효율성

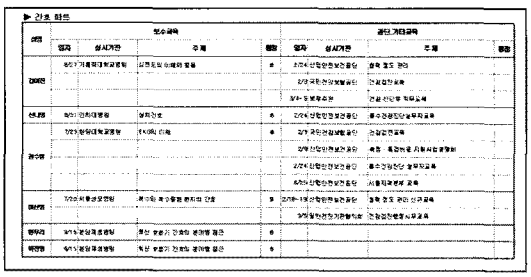
- 인력 부족 – 업무 과부하, 야근과다, 부서 이기주의 발생
- 부서전문성 부재 – 행정, 의료인력 미분화
- ARS 부재 – 전화 연결 업무
- 결재라인 많음
- 출장자 정보 공유 미흡 – 카페개설로 개선
- 사업과 그외 병행의 어려움 – RPC, QI, 체련대회 등

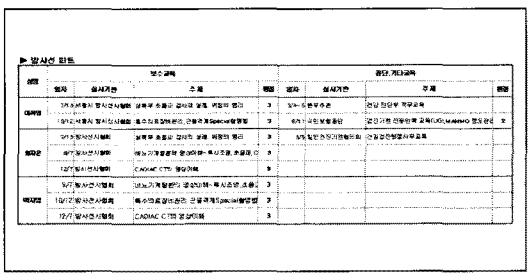
Ⅳ. 추진 과정

1. 건강진단부 인력의 질 관리









2. 인터넷 카페 운영팀

1) 외부활동을 통한 경쟁력강화 부문(11월 말까지 누적 수치)

① 방문 수 : 2,088명

② 카페 회원 수 : 57명(자진탈퇴 : 2명)

③ 게시 글 : 121

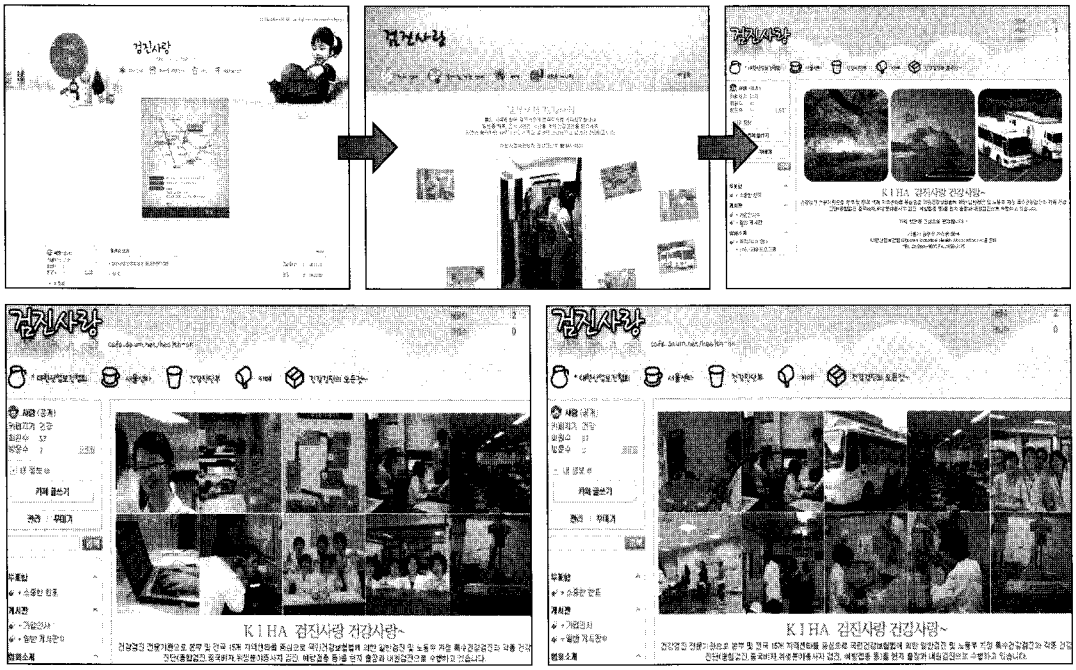
④ 댓글 수 : 119

2) 카페 운영팀 추진 과정

구분	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	진행상 문제점	개선 방안
자료 올리기	★	★	★	★	★	★	★	문제없음	
카페 홍보	★	★	★	★	★	★	★	사업장담당자 무관심	홍보강화 필요, 사업장 담당자가 관심있는 자료 올리기
카페 관리	★	★	★	★	★	★	★	문제없음	

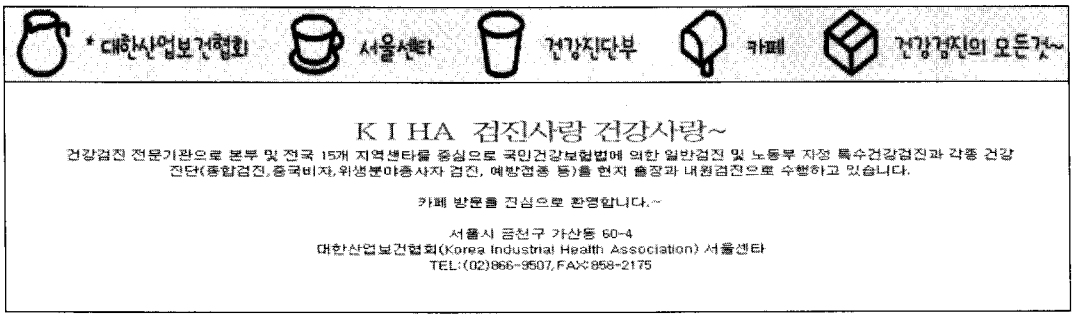
3) 내부고객의 관심 유도

(1) 홈페이지 개편 - 새로운 이미지 변화와 카페 메뉴 추가로 다양한 자료 활용



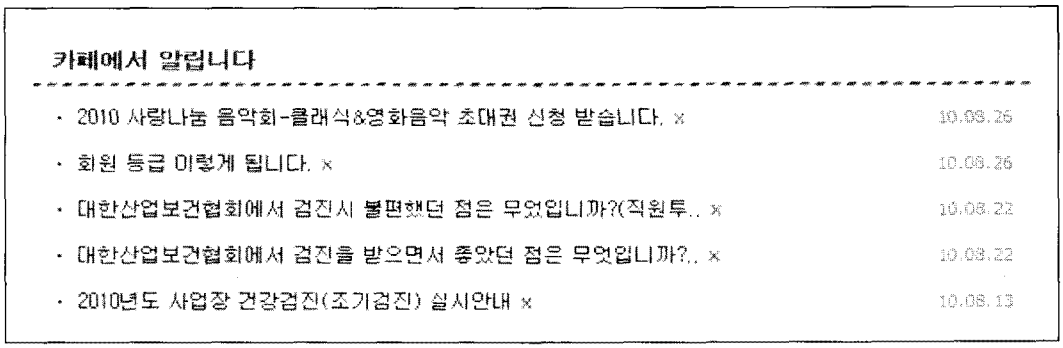
(2) 메뉴 구성

① 대한산업보건협회 서울센타 건강진단부의 카페라는 것을 알 수 있도록 타이틀 메뉴를 추가하고 사업영역, 주소, 전화번호 전면 배치로 협회 홍보 강화

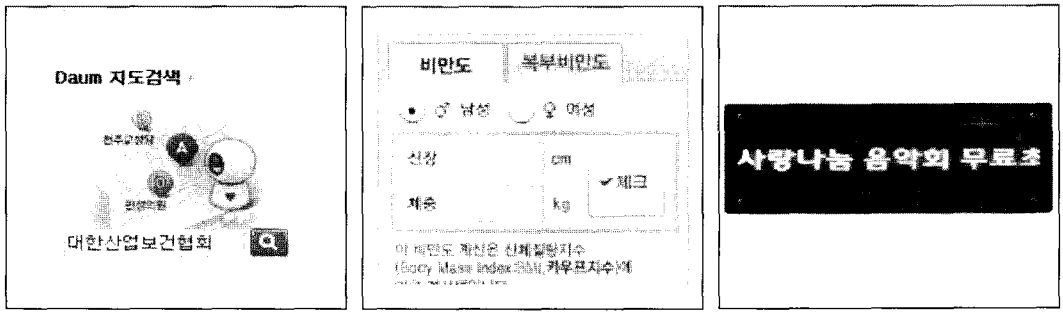


② 카페 메뉴 추가로 더욱 다양한 자료 제공

(3) 카페공지-협회 내 · 외부 회원들에게 꼭 알리고 싶은 자료 우선 공지



(4)위젯 추가 : 대한산업보건협회 서울센타의 위치, 비만도, 복부비만 체크, 전광판서비스 제공



(5) 카페홍보 일지

- 6월-8월 : 사업장 검진 시 사업장 보건 담당자에게 카페 개설 안내
  건강검진 실시 안내문에 카페개설 홍보 문구를 삽입해서 문진표 발송시 동봉
  다음 검색창에 자료검색 허용으로 카페 바로 가기 -방문자 증가
- 8월16일 : 건강진단부 다음 메일로 사업장 보건 담당자 203명 2차 카페 홍보
- 8월25일 : 협회 전 센타(본부, 혈액원 포함 18개소) 홍보 쪽지 발송

3. 응급관리팀 추진 과정

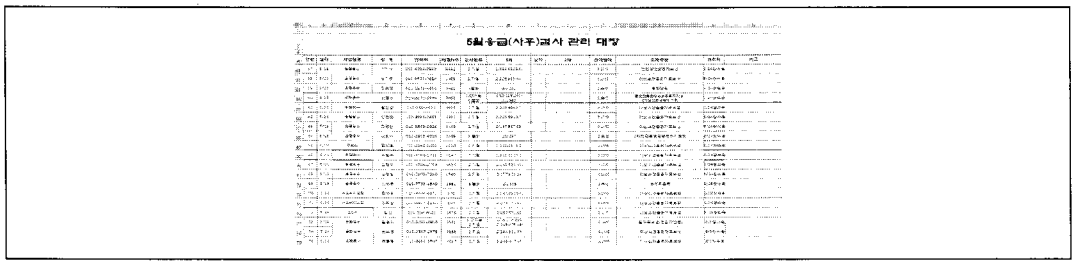
1) 월별 응급관리 조치 현황(2010년)

월 별	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월
총 건수	52	101	93	96	46	37	45	112	171
유선	19	8	33	32	11	31	17	40	32
LMS	25	57	52	49	29	6	28	72	136
방문	8	9			6				
대행			7	15					
기타		27	1	96					

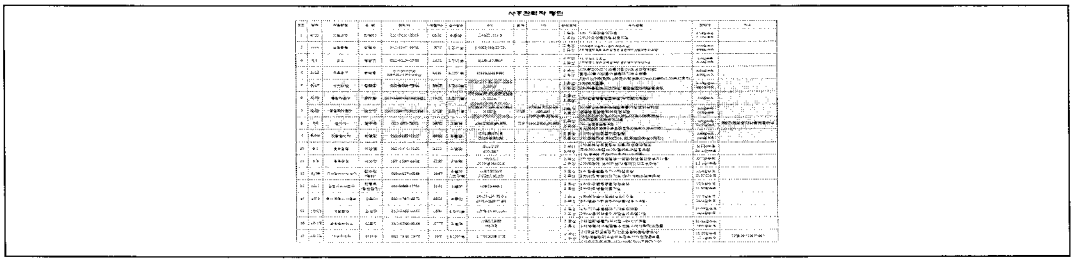
2) 응급관리 질환별 현황(2010년)

월 별	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월
총 건수	41	68	75	94	44	37	46	120	179
간 기능	9	18	19	13	6	8	10	24	18
지질	18	20	40	56	21	17	20	64	122
혈당	6	7	3	13	8	2	3	7	16
간염	5	1	2					1	
CBC 이상	3	5	2	3	2	1	4	4	5
갑상선		8	6	2	1	4	2	8	6
cancer marker		8	1	3	2	1	2	7	7
신장		1	2		2	4	2	5	1
기타				4	2		3		4

3) LMS 및 유선을 이용한 결과 통보



4) 사후관리대장



V. 평가 및 향후계획

1. 건강진단부 인력의 질 관리

- 파트별 실무담당자의 8평점 모두 이수함

2. 인터넷 카페 운영팀

1) 외부활동을 통한 경쟁력 강화 부문

- 검진에 대한 상세 정보 제공과 분기별 자료 업데이트를 통해 친근하고 편안한 건강검진 기관으로 자리 매김

2) 인기글

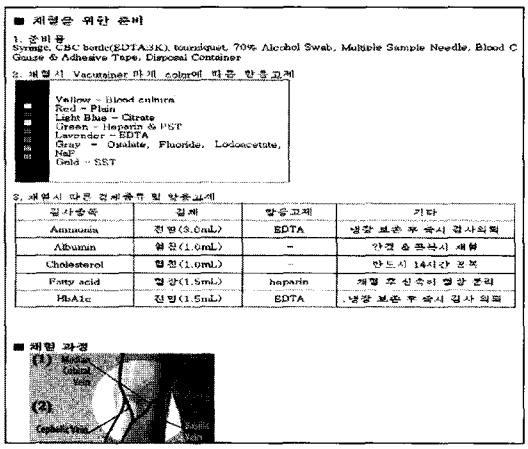
- 상세정보 제공으로 회원들과의 쌍방향 커뮤니케이션

3) 협회 내부 활동을 통한 경쟁력 강화 부문

- 인터넷 카페를 통한 열린 마음으로 대화하는 직장분위기 조성

4) 검진업무의 비효율성 제거부문

- 건강진단 인력의 질 향상


■ 채혈을 위한 준비

1. 준비물
Syringe, CBC bottle(EDTA3K), tourniquet, 70% Alcohol Swab, Multiple Sample Needle, Blood C
Gauze & Adhesive Tape, Disposal Container

2. 채혈시 Vacutainer 마개 color에 따른 항응고제

Yellow - Blood culture
Red - Plain
Light Blue - Citrate
Green - Heparin & PST
Lavender - EDTA
Gray - Oxalate, Fluoride, Lodoacetate, NaF
Gold - SST

3. 채혈시 따른 검체종류 및 항응고제

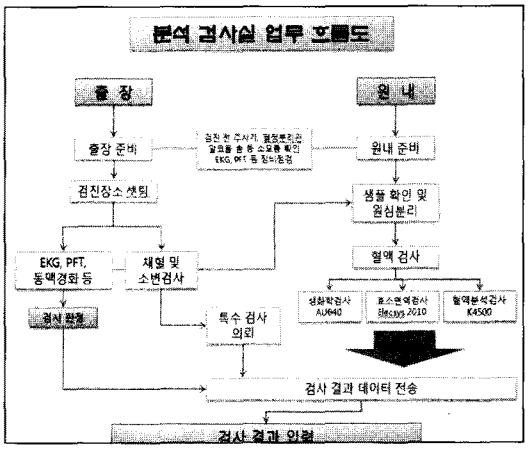
검사항목	검체	항응고제	기타
Ammonia	전혈(3.0mL)	EDTA	냉장 보관 후 즉시 검사의뢰
Albumin	혈장(1.0mL)	-	안정 후 즉시 채취
Cholesterol	혈청(1.0mL)	-	안드시 14시간 공복
Fatty acid	혈장(1.5mL)	heparin	채혈 후 신속히 혈장 분리
HbA1c	전혈(1.5mL)	EDTA	냉장 보관 후 즉시 검사 의뢰

■ 채혈 과정

(1) Median Cubital Vein

(2) Cephalic Vein Basilic Vein

〈자료 1〉 채혈을 위한 준비



〈자료 2〉 분석검사실 업무흐름도

- 신규입사자에 대한 체계적이고 신속한 교육 마련을 통해 업무 처리 시간을 단축하고 실수 최소화 함
- 교육 자료방을 통해 행정, 전산, 면허소지자들의 보수교육 및 심화교육, 새로운 트렌드 및 장비 사용, 이해를 위한 교육, 워크숍 참석 등 업무관련 교육 실시

5) 카페운영 설문 조사 실시

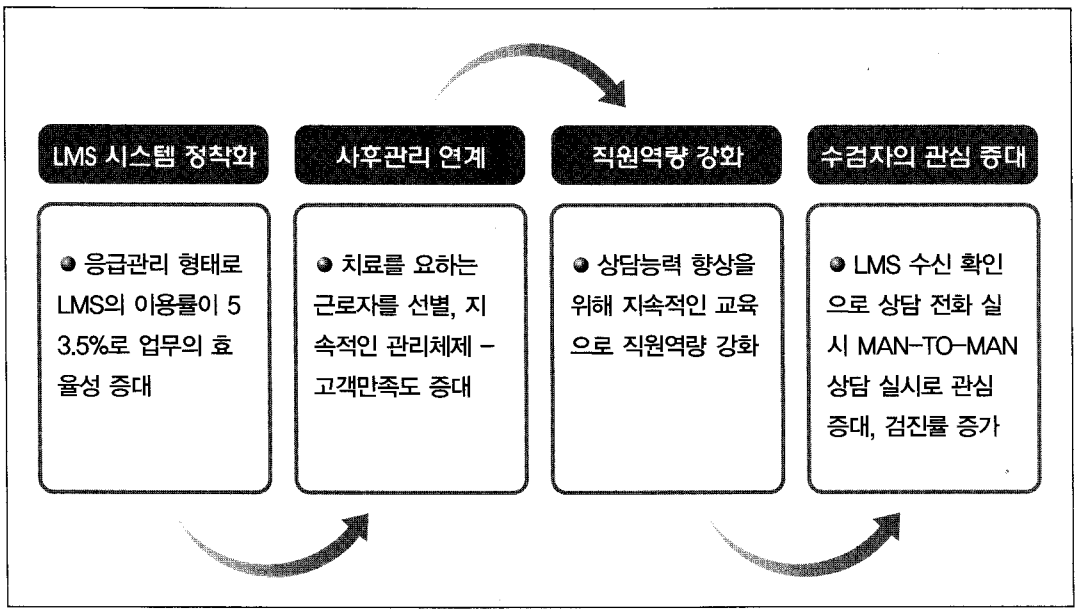
- 2010년 인터넷 카페 운영에 있어 고객의 소리를 듣고 향후 보다 나은 검진서비스 제공을 통한 의료 질(quality) 개선을 목적으로 함
- 조사 방법 : 대한산업보건협회 서울센타 전직원과 회원가입 사업장 10개소

6) 문제점 및 향후 개선방향

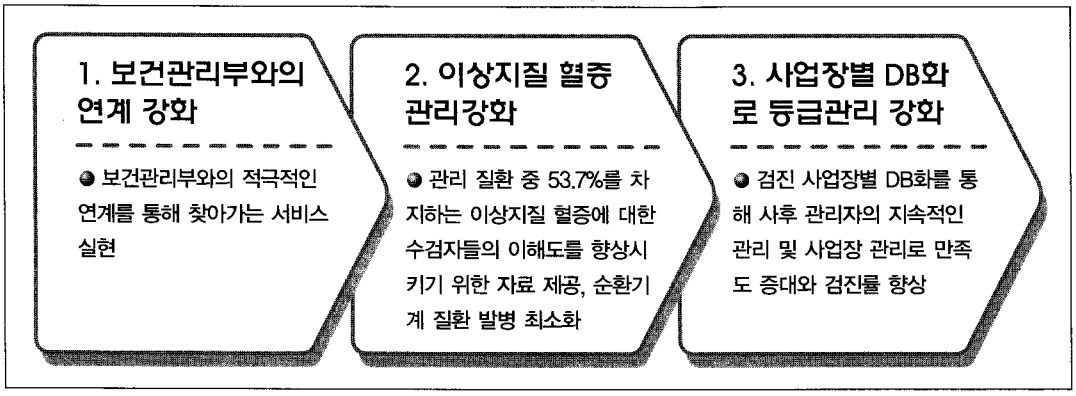
- 시간상 카페 관리의 한계

3. 응급관리팀

1) 응급관리 운영 평가



2) 응급관리 향후 계획


1. 보건관리부와의 연계 강화
● 보건관리부와의 적극적인 연계를 통해 찾아가는 서비스 실현
2. 이상지질 혈증 관리강화
● 관리 질환 중 53.7%를 차지하는 이상지질 혈증에 대한 수검자들의 이해도를 향상시키기 위한 자료 제공, 순환기계 질환 발병 최소화
3. 사업장별 DB화로 등급관리 강화
● 검진 사업장별 DB화를 통해 사후 관리자의 지속적인 관리 및 사업장 관리로 만족도 증대와 검진률 향상