

		시 민			
문서번호	어린이병원원무과-6921	주무관	원무팀장	원무과장	어린이병원장
결재일자	2014.5.15.	김민철	김은중	김석태	05/15 모현희
공개여부	비공개	협 조			김재복
방침번호		진료부장 간호부장 약제과장			허원 代 박미현



함께 만드는 서울, 함께 누리는 서울

어린이병원 고객경험관리 계획

MISSION

어린이에게 행복을, 부모에게 희망을, 시민에게 감동을

- VISION 어린이 건강 안전망 병원
- VISION 최고의 어린이 재활 전문병원
- VISION 공공기관으로서 효율적인 운영
- VISION 시민 참여, 봉사, 나눔이 있는 병원

서울특별시 어린이병원
(원무과)

사전 검토항목

::: 해당사항이 없을 경우 '무 ■' 표시하시기 바랍니다.

검토항목	검 토 여 부 (■ 표시)
시 민 참 여 고 려 사 항	● 시 민 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 ■
	● 이 해 당 사 자 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 ■
	● 전 문 가 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 ■
	● 옴 브 즈 만 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 ■
법 령 및 기 타 고 려 사 항	● 법 령 규 정 : 교통 <input type="checkbox"/> 환경 <input type="checkbox"/> 재해 <input type="checkbox"/> 기타 <input type="checkbox"/> (예시 : 일상감사 대상여부 등) 무 ■
	● 기 타 사 항 : 고용효과 <input type="checkbox"/> 노동인지 <input type="checkbox"/> 균형인지 <input type="checkbox"/> 홍보 <input type="checkbox"/> 취약계층 <input type="checkbox"/> 성인지 <input type="checkbox"/> 빗물순환 <input type="checkbox"/> 장애인 <input type="checkbox"/> 디자인 <input type="checkbox"/> 갈등발생 가능성 <input type="checkbox"/> 유지관리 비용 <input type="checkbox"/> 바른 우리말 <input type="checkbox"/> 무 ■
타 자 원 의 활 용	● 증 앙 부 처 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 ■
	● 민 간 단 체 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 ■
	● 기 업 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 ■
관 계 기 관 및 단 체 협 의	● 관 계 기 관 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 ■
	● 민 간 단 체 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 ■
	● 시 산 하 기 관 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 ■
언 론 홍 보 계 획	● 홍 보 계 획 : 보도자료 <input type="checkbox"/> 기자설명회 <input type="checkbox"/> 현장설명회 <input type="checkbox"/> 기획보도 <input type="checkbox"/> 기고문 <input type="checkbox"/> 기타 <input type="checkbox"/> () 없음 ■

어린이병원 고객경험관리 계획

고객경험관리를 통해 병원운영, 의료서비스, 친절 등 각종 민원관리를 일원화하고 개선과제를 도출하여 병원서비스의 질을 향상시키고자 함

I 고객경험관리(CEM) 계획 개요

□ 고객경험관리(Customer Experience Management)

- 모든 고객과의 접점 채널에서 전 과정을 통해 제공하는 유, 무형의 서비스에 대해 고객들의 경험을 전략적으로 관리하여 고객 충성도를 획득하고 이를 강화하고 유지함

□ 고객경험관리 계획 개요

- 고객경험관리 T.F.팀 구성 및 운영
 - 개선 과제 선정 및 고객경험관리에 따른 경영 개선안 마련
- 고객경험관리를 기반으로 민원, CS, 고객체험프로그램 등 총괄 관리
 - 민원, 고객대상 설문 등 고객경험 관련 통계 및 개선안 마련
 - 의사, 치료사, 외래 간호사, 원무접수직원 대상 체험 프로그램 마련
 - 외부강의, CS교육 등 체계적인 관리 시행
- 각 부서의 고객경험관리 담당자를 지정하여 과제 발굴 및 원활한 민원 해결, 사후 관리 추진
- 의료민원의 전문적인 처리를 위한 의료민원 T.F팀 구성 및 운영
- 고객상담실의 체계적 운영 및 관리 - 방문 및 전화 민원 등

II 고객경험관리(CEM) TFT 구성, 운영

□ 팀 구성 : 병원장, 진료부장, 간호부장, 원무과장, 약제과장, 재활의학과장, 정신건강의학과장, 치과장, 서무팀장, 원무팀장, 부서별 민원담당

□ 각 부서별 담당 및 부서별 과제 분류

- 진료부 : 진료 및 치료, 외래 관련 과제 발굴
- 간호부 : 입원 환자 관련 과제 발굴
- 원무과 : 시설, 운영, 안내, 접수 등 과제 발굴
- 공통

- 민원 접수 및 처리

총괄 담당(원무관리팀) → 병원장 및 부서장 선람 → 부서 통보
→ 민원답변자 지정 → 부서장, 병원장 결재 및 민원 답변 처리
→ 원무과 결과 보고

- 각 부서별 고객경험관리, 고객만족도·민원 분석, 과제 발굴

● 내용

- 담당자는 각 부서에서 시행하는 서비스의 종류 및 현황을 파악하고 매년 시행하는 고객만족도 결과와 각종 민원 처리 결과를 부서의 특성에 맞도록 분석하여 개선과제 발굴 (부서별 시행 계획 수립)

Ⅲ 의료 민원 TFT 구성, 운영

□ 의료민원 인력배치

- 의료민원의 전문적인 처리를 위한 부서별 환자권리보호관을 지정하여 의료민원 TFT 구성
 - 병원장
 - 원무과 : 원무관리팀장(간사) 및 민원담당
 - 진료부 : 의사(1명), 치료사(1명), 간호사(1명)
 - 간호부 : 간호사(1명)
 - 약제과 : 약사(1명)

□ 의료민원 처리 방법

- 의료민원 TFT 검토
 - 의료민원 관련 TFT 회의 개최
 - 법률, 전문적인 내용 등 세부사항 검토, 논의
- 사안에 따라 윤리위원회 안건 회부
- 의료이용자가 병원의 의료민원 처리결과에 불만, 불복이 있는 경우
서울시 환자권리옴부즈만 재심사 절차 안내

□ 권한의 부여

- 환자권리보호관의 권한
 - 해당 민원관련 의무기록 등 자료접근 권한, OCS 접근 권한 등
- 의료민원 TFT 권한
 - 의견제출 요청, 윤리위원회에 조사의견과 판단을 회부할 수 있는 권한 등

IV 고객상담실 운영 개선

□ 관리 개선

- 고객상담실 담당자를 지정하여 외래, 자원봉사 등 고객상담 전담 관리
- 민원응대매뉴얼 비치 등 고객 상담을 위한 환경 개선 실시

□ 민원 처리 절차 개선

- 고객상담실 민원 이력 및 내용 관리
- 상담후 각 담당자별 민원처리 절차에 따른 보고 실시(단순문의 제외)

V 기대효과 및 향후 추진 일정

□ 기대효과

- 과제 도출 및 해결 과정을 통한 병원 서비스 개선
- 고객경험관리를 통한 민원 처리 과정 개선
- 중요 민원에 대한 별도 검토 창구 마련

□ 2014년도 추진 일정

- 2014. 5~6월 부서별 시행계획 수립
- 2014. 5~12월 CS교육(4회), 의사·치료사등 대상 체험프로그램 실시
- 2014. 7~8월 의사·치료사 의료윤리 외부강의(의사의 역할과 덕목 관련)
- 2014. 8월 부서별 과제 발굴 결과 제출
- 2014. 9월 고객경험관리 TFT 회의 개최 및 과제 선정
- 2014. 10월 과제 개선 계획 수립 및 시행

□ 행정 사항

- 각 부서 담당자 선정 및 업무 분장 명시
- 고객상담실 대장 관리 및 민원발생 보고서 양식 신설 등