

				시 민
문서번호	어린이병원원무과-6906	주무관	원무팀장	원무과장
결재일자	2014.5.15.	임창연	김은중	김석태
공개여부	대시민공개	협 조		어린이병원장
방침번호		진료부장 간호부장 약제과장 서무팀장		05/15 모현희
				김재복 허원 代박미현 김길권

함께 만드는 서울, 함께 누리는 서울

## 어린이병원 이용자 만족도 향상 계획



2014. 5.

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 ■ ( 이용고객 ) 무 □
	● 이 해 당 사 자 : 유 □ ( ) 무 □
	● 전 문 가 : 유 □ ( ) 무 □
	● 음 브 즈 만 : 유 □ ( ) 무 □
법 령 및 기 타 고 려 사 항	● 법 령 규 정 : 교통 □ 환경 □ 재해 □ 기타 □ ( ) 무 ■
	● 기 타 사 항 : 고용효과 □ 노동인지 □ 균형인지 □ 홍보 ■ 취약계층 □ 성인지 □ 장애인 □ 디자인 □ 갈등발생 가능성 □ 유지관리 비용 □ 무 □
타 자 원 의 활 용	● 중 앙 부 처 : 유 □ ( ) 무 ■
	● 민 간 단 체 : 유 □ ( ) 무 ■
	● 기 업 : 유 □ ( ) 무 ■
관 계 기 관 및 단 체 협 의	● 관 계 기 관 : 유 □ ( ) 무 ■
	● 민 간 단 체 : 유 □ ( ) 무 ■
	● 시 산 하 기 관 : 유 □ ( ) 무 ■

# 어린이병원 이용자 만족도 향상 계획

2013년도 시립병원 이용자 만족도 결과를 분석하고 이용자 만족도 향상 계획을 수립하고 추진하여 우리 병원 환자 만족도를 향상시키고자 함

## I 추진 방향

- 2013년 시립병원 만족도 평가결과 도출된 문제점 및 불편사항에 대한 개선
  - 평가를 위한 대책이 아닌 실질적인 고객 서비스 개선
- 이용절차, 친절교육, 환경정비 등 단기간에 개선이 가능한 사항은 즉시 추진하고, 시설 및 환경 개선 등 예산이 필요한 사항은 중·장기 계획을 수립하여 추진
- 환자 고객 중심의 의료서비스 제공으로 시민 만족도 향상

## II 현황 및 실태

■ 만족도 평가 결과 : 2012년 7위에서 2013년 2위로 상승

- 2013년 만족도 조사 결과 9개 시립병원 중 2위
  - ☞ 모든 항목에서 시립병원 평균 이상
  - ☞ 시립병원 종합만족도 85.1 → 어린이병원 87.9
    - 의료서비스의 질 : 83.7 → 어린이병원 87.7
    - 이용편리성 : 84.3 → 어린이병원 87.6
    - 고객응대태도 : 88.3 → 어린이병원 90.8
    - 시설 및 환경 : 85.3 → 어린이병원 86.8

※ 참고 : 2012년 만족도 조사 결과 (9개 시립병원 중 7위)

- 순위 6위 → 7위, 만족도 점수 85.6 → 82.7 하락
- 모든 항목에서 시립병원 평균이하

○ 2013년 만족도 조사 결과

구 분	시립병원 전체(A)	어린이 병원(B)	GAP (A-B)	순위
◎ 종합만족도	85.1	87.9	+2.8	2위
○ 차원종합만족도	85.4	88.2	+2.8	
1) 의료서비스의 질	83.7	87.7	+4.0	2위
2) 이용편리성	84.3	87.6	+3.3	2위
3) 고객응대태도	88.3	90.8	+2.5	2위
4) 시설 및 환경	85.3	86.8	+1.5	3위
※ 이용후 호감도 87.6 : 2위 / 재이용 의향 92.7 : 2위 / 추천 의향 91.0 : 1위				

### III 개선 대책

#### ◀ 중점 추진사항 ▶

- 시립병원 이용자들이 가장 중요시하는 것은 의료서비스의 질이므로  
→ 진료시간의 적정성, 최신 경향에 맞는 적극적 개념의 처방,  
의료진의 전문성 제고 방안 모색
- 주차시설, 치료 및 놀이공간 확충 및 의료장비 등 보완  
→ 이용환자 대비 주차시설 부족하여 효율적 운영방안 마련  
→ 어린이전문 병원임을 감안하여 외래 대기 공간에 대한 편의시설,  
어린이 의료장비 등 보완
- 치료 대기시간 단축을 위한 근본적인 대책 마련 → 치료 인력 및  
치료 공간 확보 방안 → 발달센터 건립 추진
- 치료 전문교육을 통한 최고의 치료서비스 제공
- 고객응대 서비스 개선을 위한 전 직원의 지속적인 교육 실시

## 개 요

과 제	주요항목	추진부서	협조부서 및 내용
의료서비스의 질	① 진료시간 적정성 ② 치료 및 처방효과 ③ 의료진의 전문성 제고	진료부, 간호부 진료부, 간호부 진료부, 간호부	•원무과(서무팀) 의사 연수교육 및 학술대회 지원
이용 편리성	① 병원안내 도우미 배치 ② 진료 마감시간 적정운영 ③ 토요일 전일진료 및 재활치료 ④ 정보이용 편리성 - 예약환자 명단 게시 - 고객 대기안내 전광판 설치	원무과(원무팀) 진료부(소아청소년과) 진료부 진료부(소아청소년과)	
고객 응대태도	① 고객 응대태도 개선 ② 전 직원 C/S교육 강화 ③ C/S 일일점검제도 실시 ④ 직원의 불편사항 개선 노력 ⑤ 친절직원 포상 제도 운영 ⑥ '외래 고객과의 만남' 개최 ⑦ 고객상담실 보완 운영 ⑧ 월례음악회 개최 ⑨ 시민참여위원회 개최	전부서 전부서 원무과(원무팀) 원무과(서무팀) 원무과(서무팀) 진료부 원무과(원무팀) 원무과(원무팀) 원무과(원무팀)	•원무과(원무팀) C/S 교육 실시 및 교육협약
시설 및 환경	① 어린이 눈높이에 맞는 환경조성 ② 진료 대기공간 재배치 ③ 예방접종 처치실 환경개선 ④ 안내표지판 정비 및 관리 ⑤ 내부환경 및 편의시설 청결관리 ⑥ 안내 접수대 효율적 배치 및 환경개선 ⑦ 주차장 이용 개선 ⑧ 인지치료실 초록학교 - 미니 자연체험학습장 ⑨ 이용고객 편의 제공 - 복사, 휴대폰 충전서비스 등	원무과(서무팀) 원무과(서무팀) 진료부(소아청소년과) 원무과(서무팀) 원무과(서무팀) 원무과(서무팀) 원무과(서무팀) 진료부(정신건강의학과) 원무과(원무팀)	•원무과(서무팀) 예방접종 처치실 환경 개선

## ■ 과제별 세부 만족도 향상 대책

### 1 | 의료서비스의 질

#### 1) 진료시간 적정성

① 예방접종시 종합적 상담 서비스 제공

- 단순한 예방접종 예진이 아닌 발달, 성장 등에 대한 종합적 상담

※ 대기환자가 많을 경우 일반 진료와 예방접종 분리 (의사, 간호인력 지원)

② 진료(치료)시간과 행정업무 분리 운영

- 진료(치료)시간에는 각종 회의 참석 등 행정업무 열외

#### 2) 치료 및 처방효과

① 최신 경향에 맞는 적극적인 개념의 처방

② 호흡기 치료, 관장, 수액 등의 처치

#### 3) 의료진의 전문성 제고

① 최신 치료 트렌드 습득을 위한 적극적인 연수교육 참가

② 컨퍼런스 활성화, 외부 병원과 정기적 집담회 실시

③ 외래 간호사 인사이동 자제 및 신규 간호사 위주로 배치

④ 해외 선진의료 체험을 위한 장기연수 실시

### 2 | 이용 편리성 향상

#### 1) 자원봉사자 활용 초진환자 안내 도우미 운영

- 정기 자원봉사자 중 안내도우미 육성 및 교육하여 운영

#### 2) 진료 마감시간 적정운영 (각 외래 진료과)

- 환자가 많을 경우 마감시간 연장 등 탄력적 운영

(11:30 ⇒ 12:00 / 17:30 ⇒ 18:00 마감)

#### 3) 토요일 전일 진료 및 재활치료 실시 (오전 → 전일)

#### 4) 정보이용 편리성 향상

① 예약환자 명단 게시

- 외래 진료실 앞 게시판에 예약환자 명단 게시(소아청소년과)

- ② 고객 대기안내 전광판 설치
- ③ 안내 게시판 관리 철저 (게시기간, 부착 위치 등)

### 3 고객 응대태도

#### 1) 고객 응대태도 개선

- 의 사 : 친절하고 성실한 답변
- 간호사 : 상담 및 문의전화 친절히 응대
- 직 원 : 친절한 미소와 응대태도, 이석관리 철저

#### 2) 전직원 C/S교육 강화 (주차장, 경비 용역직원 포함)

- 서울시 자체 및 외부 교육 등 연 6회 실시
- 주차장 관리인 유니폼 착용 및 친절 서비스 향상

#### 3) C/S 일일점검제도 실시 (지적사항 및 조치사항 점검)

#### 4) 직원의 불편사항 개선 노력 (고객의 소리)

- 적극적이고 감동을 줄 수 있는 민원답변 및 개선활동 (병원장 결재)

#### 5) 친절 직원 포상제도 운영 (월 1회 포상)

#### 6) '외래 고객과의 만남' 개최

- 병원 이용 불편사항 및 건의사항 등 고객 의견 수렴

#### 7) 고객상담실 보완 운영

- 고객의 문의사항 및 불편사항 등에 대한 효율적 상담 제공

#### 8) "월례 음악회" 개최

- 환아, 보호자, 병원 종사자, 지역주민과의 정서 함양 및 소통

#### 9) 시민참여위원회 개최

- 시민과의 소통, 유관기관과의 협력 강화

**1) 어린이 눈높이에 맞는 병원 환경 조성**

- 캐릭터를 활용한 진료환경 조성 (캐릭터 인형, 스티커 등)
- 진료시 애니메이션 동영상 방영 (진료부 공익요원 관리)

**2) 외래 진료 대기공간 재배치 및 환경관리**

- 소아청소년과 대기의자 재배치 및 확대
- 도서 서가대 정리 및 관리, 자료 확충 (작은도서관, 2개)
- 미술, 사진 등 고객의 각종 전시 공간 마련(희망갤러리)

**3) 예방접종 처치실 편안한 환경 조성**

- 소아청소년과 처치실(예방접종) 환경 개선 운영
- 어린이 예방접종 테이블 및 처치실 환경 업그레이드

**4) 안내표지판 지속적 정비 및 설치**

- 1층 로비, 주차장 등 안내표지판 정비
- 천장 안내표지판 설치 (임상검사실, 영상의학과 등)

**5) 편의시설 청결관리**

- 일일 환경점검 실시 (화장실 청결, 청소도구함, 재활용품 등)

**6) 안내 접수대 재배치 및 환경 관리**

- 서관 1층 자동 출입구 앞에 안내 접수대 설치운영

**7) 주차장 이용 불편 개선**

- 주차장 혼잡시간(14:30~16:00) 주차 안내 강화
- 발달치료센터 건립 관련 지하 주차장 신설 확충 계획

**8) 인지치료실 초록학교 운영**

- 실내 미니 자연체험학습장

**9) 이용고객 편의 제공**

- 복사, 팩스, 휴대폰 충전서비스
- 커피나무 앞 휴게공간 설치



## IV

## 행정 사항

### ■ C/S 개선사항 모니터링 실시

- 개선사항 이행 여부 및 지적사항 각 부서에 통보 및 시정조치
- 정기적 만족도 조사 실시 및 평가결과 환류

### ■ C/S 실천과제 발굴 및 개선

- 고객의 소리 및 건의함 등을 통해 개선과제 발굴 및 개선
  - 각 부서별 실천과제 선정 및 개선활동 (우수부서 시상)
- C/S실천과제 중 우수사례 등을 적극 발굴, 홈페이지 홍보
  - (고객이 칭찬한 사례, 고객 만족도가 높은 사례 등)
- C/S 우수사례 벤치마킹 실시

### ■ 친절문화 확산을 위한 친절 캠페인 전개

- 전직원 '친절 스마일 뱃지' 착용
- 고객에게 먼저 '인사하기 캠페인' 실시

### ■ 각 부서별 C/S개선 적극 추진 및 간부회의 보고

### ■ 추진 부서별 세부시행계획 제출 : 2014. 5. 23.까지