

사업실명제 사업내역서

사업실명제 등 록 번 호	2019-03	담당부서 작 성 자	의료질관리실 문보람/033-258-2175 boram0527@knuh.or.kr																					
사 업 명	고객만족도 향상 사업																							
사업개요 및 추진경과	○ 추진배경 - 공공기관의 고객중심 경영 촉진을 위해 서비스를 강화하고 공공기관 으로서의 사회적 책임과 역할 수행하여 의료 전문성 서비스 수준 향 상과 긍정적인 서비스 제공하고자 함 ○ 추진기간 : ‘13. 6월 ~ 현재 ○ 총사업비 : 28,719,000원 ○ 주요내용 - 공공기관 대상으로 실시하는 고객만족도를 향상시키기 위해 직원의 서비스 마인드 강화 및 지속적인 개선 활동을 도출하여 적극적인 개 선 활동 추진 ○ 추진경과 - ‘13. 6월~현재: CS 강좌 등 고객만족 개선활동 시행																							
사업수행자 (관련자 및 업무분담 내용)	○ 최초 입안자 및 최종 결재자 - 최초 입안자 : 간호5급(계장) 김은국(現 수간호사) - 최종 결재자 : 병원장 이승준 ○ 사업 관련자 <table><tr><th>구 분</th><th>성명</th><th>직급</th><th>수행기간</th><th>담당업무 (업무분담내용)</th></tr><tr><td>의료질관리실장</td><td>나성훈</td><td>교수</td><td>‘18.8월~현재</td><td>사업 총괄</td></tr><tr><td>의료질관리계장</td><td>최승옥</td><td>간호4급</td><td>‘16.7월~현재</td><td>사업 담당</td></tr><tr><td>담당</td><td>문보람</td><td>간호6급</td><td>‘16.8월~현재</td><td>사업 담당</td></tr></table>				구 분	성명	직급	수행기간	담당업무 (업무분담내용)	의료질관리실장	나성훈	교수	‘18.8월~현재	사업 총괄	의료질관리계장	최승옥	간호4급	‘16.7월~현재	사업 담당	담당	문보람	간호6급	‘16.8월~현재	사업 담당
구 분	성명	직급	수행기간	담당업무 (업무분담내용)																				
의료질관리실장	나성훈	교수	‘18.8월~현재	사업 총괄																				
의료질관리계장	최승옥	간호4급	‘16.7월~현재	사업 담당																				
담당	문보람	간호6급	‘16.8월~현재	사업 담당																				
다른기관 또는 민간인 관련자	○ 기획재정부																							
추진실적	○ ‘18년 추진실적 - 자체 고객만족도 조사 실시 - 고객의 소리 관리 · 제안카드에 접수된 불만사항을 확인, 개선활동 · 칭찬카드에 추천된 직원의 친절직원 선정 및 포상 · 접수된 제안카드 개선사항 및 친절직원 홍보물 제작 - 고객만족 개선활동 시행 · 고객만족 홍보물 게시 및 음료서비스 시행 · 고객만족 홍보를 위한 원내 방송 시행 - CS 교육 2차례 시행 (10월, 11월) - 고객현장 개정 및 원내 홈페이지 게시 - 병동별 회진 모니터 설치 및 회진 예고제 시행																							