

사업실명제 사업내역서

사업실명제 등 록 번 호	2016-08	담당부서 작 성 자	의료질관리실 김은국/033-258-2175 minsukongju@hanmail.net															
사 업 명	고객만족도 향상 사업																	
사업개요 및 추진경과	○ 추진배경 : 공공기관의 고객중심 경영 촉진을 위해 서비스를 강화하고 공공기관으로서의 사회적 책임과 역할 수행하여 의료 전문성 서비스 수준 향상과 긍정적인 서비스 제공하고자 함 ○ 추진기간 : '13 6월 ~ 현재 ○ 총사업비 : 해당 없음 ○ 주요내용 : 공공기관 대상으로 실시하는 고객만족도를 향상 시키기 위해 직원의 서비스 마인드 강화 및 지속적인 개선 활동을 도출하여 적극적인 개선 활동 추진 ○ 추진경과 - '14. 1월 : 전직원 대상 CS강좌 - '14. 10월 : 병원장 및 보직자 회진 실시																	
사업수행자 (관련자 및 업무분담 내용)	○ 최초 입안자 및 최종 결재자 - 최초 입안자 : 간호직5급(계장) 김은국 - 최종 결재자 : 병원장 주진형 ○ 사업 관련자 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">구 분</th><th style="width: 15%;">성명</th><th style="width: 15%;">직급</th><th style="width: 20%;">수행기간</th><th style="width: 35%;">담당업무 (업무분담내용)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>의료질 관리실장</td><td>이승준</td><td>부교수</td><td>'15. 8월~현재</td><td>내원고객친절 서비스 사업 총괄</td></tr> <tr> <td>계장</td><td>김은국</td><td>간호직5급</td><td>'15.11월~현재</td><td>내원고객친절 서비스 사업 담당</td></tr> </tbody> </table>			구 분	성명	직급	수행기간	담당업무 (업무분담내용)	의료질 관리실장	이승준	부교수	'15. 8월~현재	내원고객친절 서비스 사업 총괄	계장	김은국	간호직5급	'15.11월~현재	내원고객친절 서비스 사업 담당
구 분	성명	직급	수행기간	담당업무 (업무분담내용)														
의료질 관리실장	이승준	부교수	'15. 8월~현재	내원고객친절 서비스 사업 총괄														
계장	김은국	간호직5급	'15.11월~현재	내원고객친절 서비스 사업 담당														
다른기관 또는 민간인 관련자	○ 기획재정부																	
추진실적	○ '15년 추진실적 - 전직원 대상 CS교육 : 19회 실시 - 전직원 대상 CS강좌 : 5회 실시 - 고객만족도 자체조사 실시 개선 방안 도출 - 병원장 및 보직자 회진 실시 : 5회 실시 - 고객만족도 TFT팀 운영 및 활동 · 외래 고객을 위한 집중 고객 만족도 활동, 고객 만족도 관련 홍보물 게시, 주차 캠페인, 적극적인 환경 점검 등																	