

■ 보건관리대행 사례 2

수요자 요구에 따른 다양한 서비스 개발에 힘써온 협회가 보건관리대행 서비스를 충실히 수행하면서 축적된 자료와 정보를 공유하는 일환으로 보건관리대행 사례를 소개하고자 한다. <편집실>

통신 & 사이버 상담

마산산업보건센터 이 계 화

I. 서 론

1. 본 업무형태 도입 선정배경

다양한 정보화의 시대에 살고 있는 요즘 기존 보건관리대행 형태에서 충족되지 힘든 부분과 방문관리형태의 업무에 혜택을 받지 못하는 외근직 근로자들의 건강관리를 위해서 새로운 업무형태의 도입이 필요함을 느꼈다.

이에 일반 제조 업종과 달리 서비스 업종과 통신업의 경우에는 전산 정보의 접근이 용이하여 이를 적극 활용하기로 하였고 또 방문시 업무가 이루어지기 힘든 근로자들을 대상으로 할 수 있는 건강통신문이나 휴대전화를 이용하여 건강상담 및 관리를 할 수 있는 통신 사이버 상담형식의 업무형태를 개발하게 되었다.

이러한 통신 & 사이버 상담 형태의 업무를 보건대행 사업장 건강관리에 적용함과 함께 앞으로 보건대행업무시 관리형태의 새로운 변화를 추진해 보고자 하며 기존 업무형태에서 약간 벗어난 업무형태의 접목시도·업무수행과 그 결과를 한번 재검토해 본 결과를 바탕으로 본 사례를 작성하게 되었다.

2. 통신 & 사이버 상담 적용 사업장 현황

가. 업종코드 : 64219

나. 업종명 : 유선전화 및 기타 유선 통신업

1. 사업장 현황분석 및 문제점 파악

가. 사업장 현황분석

1) 업종코드 : 64219

2) 업종명 : 유선전화 및 기타 유선 통신업

3) 특이사항 : 개인 이메일 활용도가 타 업종에 비해 월등히 높음

나. 문제점 파악

1) 근로자 특성

가) 작업관련 특성 : 내근·외근의 업무구분 확실

나) 전화국 업무

다) 선로기술업무

2) 건강문제

가) 타 사업장과의 차별화 검진

· 회사부담 종합검진실시

· 희망하는 검진기관 다양화로 실시기관 많음

나) 검진결과상 문제점

· 성인병 유소견자 다수

· 선로기술 업무부서 직원의 건강문제 다발

다) 업무형태에서 발생하는 문제점

· 건강이상자 다수 발생되나 건강상담에 참여할 수 있는 근로자 일부에 치우침

2. 목표설정 및 계획

가. 목표설정

1) 사업장 요구조건 만족

2) 차별화된 보건관리대행 업무 수혜 혜택 제공

II. 본 론

가 - 1. 목표설정에 따른 구체적 목표

- 1) 전 직원 종합검진 결과에 대한 설명과 사후관리
- 2) 선로기술업무 부서 직원 상담 시간 조정 (오전 08:00)
- 3) 많은 직원 상담
- 4) 타 기관과의 차별화된 건강관리로 동 기관의 보건대행 유치
- 5) 근로자들의 인식 변화유도
- 6) 보건담당자의 보건관련 업무에 동참유도

가 - 2. 방법 및 수단

- 1) 보건담당자 적극 동참을 위한 업무협조 연락메일 발송
- 2) 이메일을 통한 건강상담
- 3) 메시지를 통한 건강상담
- 4) 휴대폰을 이용 건강상담
- 5) 카페와 홈페이지 활용 건강정보 공유

나. 계획

- 1) 정보수집
 - 가) 각 병원에서 이루어진 종합검진결과표 수집
 - 나) 담당자 자료제공 요청 : 개인별 이메일 주소 · 휴대전화
 - 다) 부서별 근무시간과 외근직 근로자 구분
 - 라) 월별 방문시 상담 대상자 사전 통보 상담참석자 사전 파악
- 2) 자료 분석
 - 가) 근로자 정보 입력내용 분석 · 부서별 정리
 - 나) 월별 방문시 상담 대상자와 사이버 상담 대상자 · 통신문 활용 대상자 구분
 - 다) 보건담당자와 업무 관계와 유대감 강화 위한 방안 모색
- 3) 대상자 선별
 - 가) 검진결과 활용 상담 우선 실시자와 주기적 관찰 대상자.

나) 검진결과 1회성 설명 대상자 구분

- 다) 관리내용 담당자 메일 전송 동시관리 유도
- 라) 방문상담 대상자 · 사이버 상담 가능자와 통신문 활용 대상자 구분 대장작성
- 4) 월별 계획
 - 가) 검진결과 우선 상담 대상자는 방문시 상담(조출감안)
 - 나) 주기적 관찰 대상자 월 계획표 기록 관리
 - 다) 추적 검사 대상자 월 관리대장 기록 방문일정 통보
 - 라) 검사결과 통신문 또는 이메일 전송
 - 마) 메일관리 내용 보건담당자와 공유
 - 바) 월 1회 방문 상담관리. 월 1회 사이버 상담으로 월 2회 관리
 - 사) 관리내용 보고서 작성 우편 발송

3. 수행

가. 정보수집

- 1) 개인정보 파악요청
 - 가) 각 병원에서 이루어진 종합검진결과표 수집
 - 나) 담당자 자료 제공요청 : 개인별 이메일 주소 · 휴대전화
 - 다) 부서별 근무시간과 외근직 근로자 구분
- 2) 건강검진 결과표 재정리
 - 개인별 검진결과 내역 전산 입력 작업

나. 자료 분석

- 1) 건강검진상 상담 우선순위 선정
 - 가) 엑셀 프로그램 활용 검진자 검진내역 전산 입력 작업
 - 나) 근로자 정보 입력내용 분석 · 부서별 정리
 - 다) 월별 방문시 상담 대상자와 사이버 상담 대상자 · 통신문 활용 대상자 구분
 - 라) 보건담당자와 업무 관계와 유대감 강화

위한 방안 모색

2) 부서별 업무 특성 파악

- 가) 부서별 근무시간과 외근직 근로자 구분
- 나) 월별 방문시 상담 대상자와 사이버 상담 대상자·통신문 활용 대상자 구분
- 다) 월별 방문시 상담 대상자 사전 통보로 상담에 적극적 활용

3) 담당자와 업무협의

- 관리내용 담당자 메일 전송 동시관리 유도

다. 대상자 선별

- 1) 이메일 주소 파악
- 2) 휴대폰 연락처 파악
- 3) 월별 상담 대상자 선정
 - 검진결과 활용 상담 우선 실시자와 주기적 관찰 대상자
 - 검진결과 1회성 설명 대상자 구분
- 4) 월별 관리 대장 작성 - 현황관리
 - 사이버 상담내용 담당자 메일 전송 동시관리 유도
 - 방문상담 대상자·사이버 상담 가능자와 통신문 활용 대상자 구분 대장 작성

라. 업무수행

- 1) 이메일 주소 등록
 - 검사결과 통신문 또는 이메일 전송
- 2) 메일 상담 불가대상자 휴대폰 상담
- 3) 월별 상담 대상자 관리대장 작성
 - 검진결과 우선 상담 대상자는 방문시 상담(조출감안)
 - 주기적 관찰 대상자 월 계획표 기록 관리
 - 추적 검사 대상자 월 관리대장 기록 방문 일정 통보
- 4) 메일 발송 작업(담당자·대상자)
 - 메일관리 내용 보건담당자와 공유
- 5) 이메일 상담(사이버 상담) 보고서 작성 발송
 - 월 1회 방문 상담관리
 - 월 1회 사이버 상담으로 월 2회 관리

- 관리내용 보고서 작성 우편 발송

- 6) 상담시 필요한 교육자료 첨부
- 7) 메일 질문 답변 오는 근로자 추적관리
- 8) 단순 메일에서 업그레이드 메일
 - 프리미엄 메일 용량 업그레이드
 - 태그사용 이메일 전송
 - 편지지 사용 및 음악, 이미지 삽입
- 9) 담당자 관리
 - 좋은 글, 그림, 음악 등 전송
 - 수시로 이메일 발송 담당자와의 친밀감 강화
 - 건강정보 발송
- 10) 건강관리 자료 공유
 - 일반 건강관련 정보 : 홈페이지
 - 수지침 관련 건강정보 : 수지침 카페

III. 결 론

1. 사업수행평가

가. 긍정적 평가

- 1) 사업장 계약확대
 - 가) 통신업종 : 사이버 상담(메일상담 및 휴대전화상담)
 - 나) 담당사업장 접목관리
 - (1) 보건담당자 : 이메일 관리
 - (가) 검사대상자
 - 인터넷 활용자 : 이메일 통신문 발송
 - 그 외 근로자 : 검사결과 통신문 발송
 - (나) 야간근무 및 출장자 : 건강통신문 상담
- 2) 타 사업장 접근
 - 가) 사무실 근무 및 영업직 : 메일상담 및 휴대전화 상담
 - 나) 기타 사업장 및 서비스업 : 검사결과 및 통신문 발송 상담

다) 운수업종 : 건강통신문

3) 개인의 능력배양

가) 다양한 정보 습득(인터넷 건강정보 검색)

나) 새로운 지식 습득(태그·애플릿·자바 스크립트)

다) 좋은 글, 그림 등 정서순화

라) 개인 홈페이지와 인터넷 카페운영으로 친분 유대관계의 폭이 넓어짐

마) 부드럽고 포근한 이미지, 항상 바쁘게 뛰어다니고 노력하는 이미지 부상

나. 부정적 평가

1) 개인시간 할애 및 부대비용 증가

가) 업무시간 초과 : 메일상담과 통신문 작성 등으로 잔업 늘어남

나) 건강상담을 위한 준비시간 할애 :

· 다양한 정보 수집을 위해 인터넷 검색시간 늘어남

· 편지지·그림이미지 등 검색

다) 시집, 책등의 구입비용 증가

라) 메일용량 부족으로 프리미엄 메일 신청·부대비용 지출

2) 사업장 방문횟수의 업무치중으로 인한 부외 업무로 부가

가) 업무과다 :

· 기존 방문횟수의 추가 관리개념으로 우선 시도

· 방문횟수에 포함되는 횟수보다 많은 시간 할애와 부가업무

3) 별도 양식 작성 및 재 입력작업

가) 타 병원 실시 종합검진결과표 별도양식에 맞게 재입력

나) 입력 작업으로 타 간호사에 비해 업무량 과다

다) 방문상담 대상자와 사이버 상담 대상자 구분을 위한 전산입력 추가작업

라) 월별 관리를 위한 양식 작성 및 추가작업

2. 수행에 따른 평가 및 검토방안

본 사례는 유선전화 및 통신업종을 시발점으로 보건관리업무를 수행하였다.

업무를 수행함에 있어 사업수행 평가에서 긍정적 평가와 부정적 평가로 결과가 도출되었지만 타 기관과의 차별화 전략에 효과를 얻게 되어 사업장 계약 확대의 성과를 얻게 되었고 기존 업무형태의 틀에서 벗어난 업무형태로 통상 일반화된 보건관리대행 프로그램의 대부분을 차지하는 일반 제조업종에 맞춰진 건강관리 방식이 아닌 통신 서비스 업종의 업무형태에 맞춘 맞춤형 보건관리가 이루어졌다고 보아진다.

더불어 유사 업종관리의 접목이 용이함을 이용하여 본 업무형태를 도입시켜 사업장 개발 및 계약유치 홍보시 본 맞춤형 업무형태를 홍보하여 그 성과로 운수업종의 사업장 계약이 이루어지는 결과를 얻게 되었다.

이상의 결과뿐만 아니라 기타 서비스 업종과 기존 사업장의 사무직 근로자와 영업, 외근직 근로자들의 건강관리가 더욱 원활해졌고 보건담당자들과의 업무 유대관계에도 도움이 되는 결과를 얻게 되어 타 기관과의 차별화에도 성공효과가 있었다.

향후 본 업무형태를 보건관리 프로그램에 접목하여 방문시 상담이 불가능한 업종 및 서비스. 통신업종의 보건관리에 조금이나마 도움이 될 수 있기를 바란다.

더불어 본 업무 수행시 부정적 평가에 대한 개선과 보완이 이루어진다면 방문에만 얽매어 있는 현행의 보건대행 업무형태에서 사이버 보건대행이라는 새로운 보건대행 업무형태로 전환시킬 수 있고 또 발전될 수 있을 것으로 추정하며 수행사례 성과에 대해 마무리 한다. 