

| No | 대분류      | 중분류 | 과정명                                  | 과정소개   | 학습대상   | 학습목표  | 학습내용  | 시간 | 교육비    | 환급비용   |        | 인정만료일      |
|----|----------|-----|--------------------------------------|--|--|---|---|----|--------|--------|--------|------------|
|    |          |     |                                      |  |  |   |   |    |        | 우선지원   | 대규모    |            |
| 1  | 산업<br>직무 | 의료  | [의료인을 위한 스마트한<br>길잡이] 핵심 직무 역량<br>강화 | 의료기관 종사자들로 하여금 환자<br>안전과 의료의 질 향상을 위한 자발<br>적이고 지속적인 노력을 유도하여<br>의료소비자에게 양질의 의료 서비<br>스를 제공하기 위하여 필요한 핵심<br>직무 역량을 향상시켜 현장에서 활<br>용할 수 있도록 함 | - 의료기관 인증제를<br>획득하거나 유지하<br>려고 하는 의료기관<br>의 임직원<br>- 의로서비스를 향상<br>하고자 하는 병원(의<br>료기관)에 재직하는<br>의료인 및 임직원   | 1. 1주기와 비교해 2주기 의료기관 인증<br>기준이 요구하는 바를 설명할 수 있다.<br>2. 의료기관 인증 기준에 맞추어 의로서<br>비스를 제공할 수 있다.<br>3. 의료기관에서 꼭 교육받아야 하는 필<br>수 교육인 성희롱 및 성매매 예방, 개인<br>정보보호, 심폐소생술, 소방 안전 교육을<br>이수하여 의료인이 갖추어야 할 기본 자<br>세를 확립할 수 있다.  | 1 의료환경 변화와 의료기관 인증<br>2 성희롱 예방 교육<br>3 안전보장활동<br>4 지속적 질 향상<br>5 진료전달체계와 평가 I<br>6 진료전달체계와 평가 II<br>7 환자진료1 - 환자진료체계<br>8 환자진료2 - 고위험 환자진료체계<br>9 의약품 관리<br>10 수술 및 마취진정관리<br>11 환자권리준중 및 보호<br>12 경영 및 조직운영 인적자원관리<br>13 감염관리1 - 감염관리체계<br>14 감염관리2 - 부서 감염관리<br>15 의료관련감염 예방을 위한 지침<br>16 안전한 시설 및 환경 관리<br>17 의료정보, 의무기록관리<br>18 개인정보 보호 및 보안<br>19 성과관리<br>20 심폐소생술 | 20 | 91,000 | 91,000 | 60,800 | 2018-02-14 |
| 2  |          |     | 병원 CS, 병원을 고객에<br>맞게 디자인하다!          | 의료기관 종사자들에게 고객이 감<br>동할 수 있는 의료 커뮤니케이션과<br>의로서비스 마인드를 고취시킴으로<br>병원의 CS 경쟁력을 향상시키고, 고<br>객이 먼저 찾는 병원으로 나아가갈 수<br>있게 함                         | - 병원 조직의 내부<br>와 외부 구성원들을<br>총괄하며 재무적 성<br>과를 창출하려는 임<br>직원<br>- 고객접점에서 어려<br>움을 겪거나 더 나은<br>서비스를 제공하고<br>자 하는 서비스 담당<br>자 병원<br>- 조직 내에서 서비<br>스 전략을 설계하고<br>시스템을 구축하여<br>고객만족을 통해 병<br>원의 가치를 증진시<br>키려는 관리자 | 1. 병원조직의 특수성과 커뮤니케이션의<br>특징을 이해하고, 현장에 적용할 수 있<br>다.<br>2. 의료커뮤니케이션의 과정과 기능을<br>이해하고 장애를 극복하고 성공적인 의<br>료커뮤니케이션의 스킬과 올바른 태도<br>를 습득할 수 있다.<br>3. 설득과 갈등해결의 커뮤니케이션을<br>적용할 수 있다.<br>4. 인적 서비스의 필요성을 파악하고 병<br>원에서 부서별 다양한 매너에 대해 설명<br>할 수 있다.<br>5. 내부고객 및 불만고객의 만족을 위한<br>방법에 대해 이해하고 어떻게 응대해야<br>하는지 설명할 수 있다.<br>6. 감사가 주는 의미와 효과를 이해하고<br>병원에서 감사를 표현하고 실천할 수 있<br>다. | 1 내가 알고 있는 공감화법, 제대로 활용하시나요?<br>2 내 마음처럼, 너의 마음을 읽어준다면<br>3 환자의 이야기, 기쁨으로 들어라<br>4 메러비언 법칙이 말하는 비언어적 커뮤니케이션<br>5 감성 리더십을 발휘하면 인품이 쌓인다.<br>6 자기관리가 곧 환자 관리다.<br>7 갈등을 즐기는 방법<br>8 유머로 환자를 대하고, Fun으로 조직을 활성화하<br>라<br>9 서비스는 어떻게 시작할까요?<br>10 보이스 컨설팅<br>11 매력적인 매너<br>12 대화의 테크닉<br>13 인간의 행동유형 DISC<br>14 내부고객만족<br>15 불만고객 응대<br>16 감사하는 서비스                          | 16 | 72,000 | 72,000 | 48,640 | 2018-05-21 |

| No | 대분류      | 중분류 | 과정명   | 과정소개  | 학습대상  | 학습목표  | 학습내용  | 시간 | 교육비    | 환급비용   |        | 인정만료일      |
|----|----------|-----|---|---|---|---|---|----|--------|--------|--------|------------|
|    |          |     |   |   |   |   |   |    |        | 우선지원   | 대규모    |            |
| 3  | 산업<br>직무 | 의료  | [의료인을 위한 맞춤 서비스 교육]환자의 마음을 어루만지는 의료인을 위한 커뮤니케이션 | 고객의 의료소비패턴의 변화에 따라 치료뿐만 아니라 존중감과 만족감을 동시에 원하는 병원 고객들의 기대가치를 충족시키고, 병원과 환자 간의 좋은 대화와 소통을 돕기 위함   | - 병원 조직의 내부와 외부 구성원들을 총괄하며 재무적 성과를 창출하려는 임직원<br>- 고객접점에서 어려움을 겪거나 더 나은 서비스를 제공하고 자 하는 서비스 담당자 병원<br>- 조직 내에서 서비스 전략을 설계하고 시스템을 구축하여 고객만족을 통해 병원의 가치를 증진시키려는 관리자 | 1. 병원조직의 특수성과 커뮤니케이션의 특징을 이해할 수 있다.<br>2. 의료커뮤니케이션의 중요성을 이해하여 그 요소를 현장에 적용할 수 있다.<br>3. 의료커뮤니케이션의 과정과 기능을 이해하고 장애를 극복할 수 있다.<br>4. 성공적인 의료커뮤니케이션의 스킬과 올바른 태도를 습득할 수 있다.<br>5. 설득과 갈등해결의 커뮤니케이션을 적용할 수 있다. | 1 내가 알고 있는 공감화법, 제대로 활용하시나요?<br>2 내 마음처럼, 너의 마음을 읽어준다면<br>3 환자의 이야기, 기쁨으로 들어라<br>4 메러비언 법칙이 말하는 비언어적 커뮤니케이션<br>5 감성 리더십을 발휘하면 인품이 쌓인다.<br>6 자기관리가 곧 환자 관리다.<br>7 갈등을 즐기는 방법<br>8 유머로 환자를 대하고, Fun으로 조직을 활성화하라 | 8  | 36,000 | 36,000 | 24,320 | 2018-01-09 |
| 4  | 산업<br>직무 | 의료  | [의료인을 위한 맞춤 서비스 교육]서비스 마인드 -환자가 행복한 병원 만들기      | 서비스 홍수의 시대에 많은 병원이 고객 유치를 위해 다양한 서비스를 제공하고 있습니다. 그러나 병원은 '건강'에 근심하여 찾아온 고객이기 때문에 일반 서비스업과는 다르게 환자가 안심할 수 있는 공간으로 인식되어야 합니다. 따라서 왜 서비스를 해야 하는가 에서부터 시작하여 보이스 컨설팅, 매너, 대화의 테크닉을 통해 상황별 최적의 응대가 가능하도록 하였으며, 행복한 병원을 만들기 위해 먼저 실천해야 할 내부 고객 만족에 대한 중요성과 불만고객을 어떻게 응대해야 하는지, 더 나아가 감사가 나와 고객들에게 주는 긍정적인 변화를 인지하여 감사하는 마음으로 응대할 수 있도록 구성하였습니다. 학습을 통해 의료 서비스의 중요성을 인식하고, 환자 중심의 서비스 마인드를 확립할 수 있으며 각 접점별 서비스 인계를 활성화 할 수 있도록 합니다. | 병원을 포함한 의료기관 근무자<br>의사, 간호사, 병원 행정업무 종사자  | • 인적 서비스의 필요성을 파악할 수 있다.<br>• 병원에서 부서별 다양한 매너에 대해 설명할 수 있다.<br>• 내부고객 만족을 위한 방법을 학습하고 실천할 수 있다.<br>• 불만고객의 중요성을 파악하고, 어떻게 응대해야 하는지 설명할 수 있다.<br>• 감사가 주는 의미와 효과를 이해하고 병원에서 감사를 표현하고 실천할 수 있다.             | 1 서비스는 어떻게 시작할까요?<br>2 보이스 컨설팅<br>3 매력적인 매너<br>4 대화의 테크닉<br>5 인간의 행동유형 DISC<br>6 내부고객만족<br>7 불만고객 응대<br>8 감사하는 서비스  | 8  | 36,000 | 36,000 | 24,320 | 2018-05-22 |

| No | 대분류   | 중분류   | 과정명                           | 과정소개   | 학습대상                   | 학습목표  | 학습내용   | 시간 | 교육비    | 환급비용   |        | 인정만료일      |
|----|-------|-------|-------------------------------|--|------------------------|---|--|----|--------|--------|--------|------------|
|    |       |       |                               |  |                        |   |  |    |        | 우선지원   | 대규모    |            |
| 5  | 공통    | 법정 필수 | 바쁜 직장인을 위해 쉽고 빠르게 배우는 필수 법정교육 | 바쁜 직장인을 위해 쉽고 빠르게 배우는 필수 법정교육  | 공공기관 및 일반기업 전 직장인 대상   | <ul style="list-style-type: none"> <li>개인정보보호의 필요성을 인식하고 개인정보보호를 실천할 수 있다.</li> <li>건전한 성의식 및 성문화를 조성하여 성희롱, 성매매, 성폭력을 예방할 수 있다.</li> <li>정상적인 가정생활을 위한 건전한 가치관 함양으로 가정폭력을 예방할 수 있다.</li> <li>소방안전교육을 실시하여 안전사고를 예방하고, 사고 발생시 대처할 수 있다.</li> <li>산업안전보건 교육을 통해 건강장해 및 장애, 근골격계질환, 뇌심혈관 질환 등을 예방할 수 있다.</li> </ul> | 1차시 개인정보보호 교육<br>2차시 직장 내 성희롱 예방 교육<br>3차시 성폭력 및 성매매 예방 교육<br>4차시 가정폭력 예방 교육<br>5차시 소방안전교육<br>6차시 산업안전보건법의 이해<br>7차시 산업안전보건법 - 건강장해의 예방<br>8차시 산업안전보건법 - 응급의료체계  | 8  | 36,000 | 36,000 | 24,320 | 2018-05-23 |
| 6  | 산업 직무 | 의료    | 의료인을 위한 최신 감염관리               | 감염관리에 관한 일반지식을 습득하고, 격리 및 소독과 멸균의 최신지견을 학습할 수 있다. 최근 몇 년 동안 SARS, 말라리아를 포함하여 신종플루의 대유행으로 감염성질환의 예방과 관리에 대한 관심이 높아지고 있는 가운데 우리나라의 병원감염에 대한 관심이 날이 갈수록 증대됨에 따라 감염관리에 대한 일반 교육 및 최신지견에 대한 교육 및 훈련이 절실히 요구됨. | 간호사 및 간호 조무사, 의료기관 종사자 | [Goal]<br>국민의 건강을 감염으로부터 보호하고, 감염질환의 확산을 방지할 수 있다.<br><br>[Objectives]<br>1. 병원감염관리를 담당 할 감염관리 의사, 감염관리 간호사 및 감염관리 임상 병리사 등의 전문분야에 대한 전문가를 양성 할 수 있다.<br>2. 순위생과 감염 등 감염관리 일반내용과, 격리 및 소독과 멸균에 대한 최신지견을 학습할 수 있다.<br>3. 의료기구 관련, 항생제 내성균 및 결핵환자의 감염관리 방법을 학습할 수 있다.   | 1 의료관련 감염관리<br>2 감염병 예방(손 위생 및 무균술)<br>3 감염병 감시체계<br>4 격리의 최신지견<br>5 소독과 멸균의 최신지견<br>6 의료 기구 관련 감염관리 1 - 호흡기 치료관련, 유치도뇨관<br>7 의료기구 관련 감염관리2 - 혈관카테터 관련<br>8 항균제 내성균 및 결핵환자 감염관리<br>9 최신 감염병의 감염관리<br>10 수술 부위 감염관리 및 수술장 환경관리<br>11 직원감염관리<br>12 의료폐기물 감염관리<br>13 세탁물 관리<br>14 환경관리<br>15 오염된 수술복, 장갑, 마스크 관리<br>16 소독제의 물질안전보건자료(MSDS) 비치와 점검 | 16 | 72,000 | 72,000 | 48,640 | 2018-07-02 |

| No | 대분류      | 중분류 | 과정명                | 과정소개   | 학습대상   | 학습목표   | 학습내용   | 시간 | 교육비     | 환급비용    |         | 인정만료일      |
|----|----------|-----|--------------------|--|--|--|--|----|---------|---------|---------|------------|
|    |          |     |                    |  |  |  |  |    |         | 우선지원    | 대규모     |            |
| 7  | 산업<br>직무 | 의료  | 의료기관인증 통합 필수<br>교육 | 2주기 의료기관 인증기준이 요구하<br>는 바를 설명할 수 있으며, 의료기<br>관 인증 기준에 맞추어 의료서비스<br>를 제공할 수 있도록 합니다. 또한<br>의료기관에서 꼭 교육받아야 하는<br>필수 교육인 성희롱 및 성매매 예<br>방, 개인정보보호, 심폐소생술, 소방<br>안전 교육 등을 통합적으로 이수하<br>여 의료인이 갖추어야 할 기본 자세<br>를 확립할 수 있도록 합니다. | - 의료기관 인증제를<br>획득하거나 유지하<br>려고 하는 의료기관<br>의 임직원<br>- 의로서비스를 향상<br>하고자 하는 병원(의<br>료기관)에 재직하는<br>의료인 및 임직원 | 1. 1주기와 비교해 2주기 의료기관 인증<br>기준이 요구하는 바를 설명할 수 있다.<br>2. 의료기관 인증 기준에 맞추어 의로서<br>비스를 제공할 수 있다.<br>3. 의료기관에서 꼭 교육받아야 하는 필<br>수 교육인 성희롱 및 성매매 예방, 개인<br>정보보호, 심폐소생술, 소방 안전 교육을<br>이수하여 의료인이 갖추어야 할 기본 자<br>세를 확립할 수 있다. | 1. 의료기관 인증제 이해<br>2. 직원 및 환자안전<br>3. 시설 및 환경 관리<br>4. 질 향상<br>5. 진료전달체계<br>6. 환자평가 및 검사체계<br>7. 환자진료체계<br>8. 고위험환자진료체계<br>9. 환자의 권리와 책임<br>10. 경영 및 조직 운영, 인적자원 관리<br>11. 감염관리 1 - 감염관리체계<br>12. 감염관리 2 - 부서 감염관리<br>13. 감염관리 3 - 무균술, 손씻기, 복장<br>14. 의료정보 및 의무기록 관리<br>15. 약물교육<br>16. 진정교육<br>17. 지표교육<br>18. 응급처치 및 심폐소생술<br>19. 개인정보 보호 기준<br>20. 정보보안 교육<br>21. 직장 내 성희롱 예방 교육<br>22. 성매매 예방 교육<br>23. 성폭력 예방 교육<br>24. 병원 내 폭력 예방 교육<br>25. 가정폭력 예방 교육<br>26. 아동학대 예방 교육<br>27. 인터넷 중독 예방 교육<br>28. 금연, 금주 및 운동 지도 교육<br>29. 소방안전 교육<br>30. 물질안전보건(MSDS, GHS) 교육<br>31. 신체역제대 및 격리 교육<br>32. 청렴 부패 교육<br>33. 김영란법 바로 이해하기<br>34. 인사노무관리-퇴직연금의 모든 것 | 33 | 150,000 | 150,000 | 100,320 | 2018-07-02 |

| No | 대분류      | 중분류 | 과정명                | 과정소개                       | 학습대상                       | 학습목표                       | 학습내용   | 시간 | 교육비     | 환급비용    |        | 인정만료일                  |
|----|----------|-----|--------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|--|----|---------|---------|--------|------------------------|
|    |          |     |                    |                            |                            |                            |  |    |         | 우선지원    | 대규모    |                        |
| 8  | 산업<br>직무 | 의료  | 공공의료기관 필수 법정<br>교육 | 의료기관에서 꼭 교육받아야 하는<br>필수 교육 | - 의료기관에 재직하<br>는 의료인 및 임직원 | 의료기관에서 꼭 교육받아야 하는 필수<br>교육 | 1.의료의 질 향상(1)<br>2.의료의 질 향상(2)<br>3.의료의 질 향상(3)<br>4.환자안전관리(1)<br>5.환자안전관리(2)<br>6.병원감염관리(1)<br>7.병원감염관리(2)<br>8.병원감염관리(3)<br>9.민원 및 의료분쟁관리<br>10.환자의 권리와 의무 및 의료윤리<br>11.심폐소생술<br>12.CS교육<br>13.아동학대, 장애인 학대 및 성범죄 신고 의무자 교<br>육<br>14.산업안전개론<br>15.산업안전보건법 교육<br>16.인터넷중독 예방교육<br>17.근로자를 위한 건강관리(1) - 건강진단 및 뇌심혈<br>관계 질환관리<br>18.근로자를 위한 건강관리(2) - 금연교육<br>19.근로자를 위한 건강관리(3) - 근골격계질환 예방<br>20.MSDS와 GHS<br>21.소방안전교육<br>22.가정폭력방지 및 피해자 보호<br>23.성희롱 예방교육<br>24.성폭력 예방교육<br>25.성매매 예방교육<br>26.청렴, 윤리, 반부패 척결<br>27.개인정보보호교육-개인정보보호<br>28.개인정보보호법 시행에 따른 법령인식 및 병원인<br>의 대처방안 | 28 | 127,000 | 127,000 | 85,120 | 심사중<br>10월 정도<br>서비스가능 |