

# 2024년 환자경험평가 대비 전략

- 교육일시 : 2024년 5월 24일(금)
- 교육장소 : 서울여성가족재단 국제회의장
- 프로그램(안)

강의시간	주 제	강연자
10:00~10:30 (30분)	접 수	
10:30~11:20 (50분)	[환자경험평가 이해] “이제까지의 환자경험평가와 앞으로의 환자경험평가 어떻게 준비해야 할까?”	인하대학교병원 서비스 혁신팀 김미란 팀장
11:20~12:10 (50분)	[Step 1. 환자경험 현황진단] “환자경험 향상을 위한 현재 우리병원의 환자경험, 제대로 파악하려면?”	
12:10~13:30 (80분)	중 식	
13:30~14:20 (50분)	[Step 2. 환자경험 개선전략 및 계획수립] “우리병원 만의 차별화 된 환자경험 개선전략 어떻게 수립해야 할까?”	(주)하해호 팽한솔 대표이사
14:20~15:10 (50분)	[Step 3. 환자경험 서비스디자인 방법론] “환자경험 개선 활동에 서비스디자인을 어떻게 적용할 수 있을까?”	
15:10~15:30 (20분)	휴식 시간	
15:30~16:10 (40분)	[Step 4. 환자경험 개선활동-1] “병원 내부 / 외부 자원을 활용한 개선활동 성공사례와 시행착오”	계명대학교병원 동산병원 의료질관리팀 이순영 PE파트장
16:10~16:50 (40분)	[Step 4. 환자경험 개선활동-2] “영역별 환자경험 개선 활동 사례 소개”	혜원의료재단 세종병원 고객경험관리과 이혜란 과장
16:50~17:50 (60분)	[Step 5. 지속적인 환자경험 개선 과제] “우리병원의 환자경험이 개선되기 위한 필요조건은 무엇일까?” (환자경험 개선을 위한 운영체계와 모니터링)	(주)헬스와이즈 김민정 대표이사

※ 프로그램은 사정에 따라 변경될 수 있음