

<NCS 기반 채용 직무 설명자료 : 전문업무직(조사직)>

채용 분야	조사직	분류 체계	대분류	01. 사업관리	6. 보건·의료	(NCS_마개발)	
			중분류	01. 사업관리	01. 보건		
			소분류	01. 프로젝트 관리	01. 의료기술지원		
			세분류	02 프로젝트 관리	14. 의료정보관리	00. 의료사고조사	01. 의료분쟁민원관리
능력 단위	○ (프로젝트 관리) 03.의료분쟁 조정중재 이해관계자 관리 06.의료분쟁 조정중재 시간관리 11.의료분쟁 조정중재 의사소통관리 00.위원회 운영 00.위원회 일정관리 ○ (의료정보 관리) 14.의료정보 생성 활용 ○ (의료사고 조사) 01.사고접수 02.의료사고 조사 03.조사보고서 작성 ○ (의료분쟁 민원관리) 01.의료분쟁 고객관리 02.의료분쟁 상담자문 03.의료분쟁 민원처리						
직무 수행 내용	○ (프로젝트 관리) 의료분쟁을 성공적으로 해결하기 위하여 지식, 기술, 기법 및 역량 등을 적용하여전반적인 조정중재과정을 관리하는 업무 ○ (의료정보 관리) 의료분쟁조정을 위하여 관련 데이터를 수집하여 사용 목적, 필요 조건과 용도에 맞게 가공·처리한 후 정확성과 무결성을 입증하고 활용하는 업무 ○ (의료사고 조사) 의료사고 조사 및 감정을 위하여 사고 조사 및 사실관계 확인을 수행하고 사후결과를 보고하는 업무 ○ (의료분쟁 민원관리) 고객에게 발생한 의료사고를 해결하기 위하여 요구사항을 파악, 대응하고, 지원업무를 수행하거나 고객이 이해할 수 있도록 정해진 지침과 절차에 따라 대응하는 업무						
필요 지식	○ (프로젝트 관리) 이해관계자관리 계획에 대한 지식, 조직의 의사소통 요구사항에 대한 지식, 작업성과 데이터에 대한 지식, 의료분쟁 의사소통에 대한 지식, 감정절차를 포함한 전반적인 조정중재 절차 및 일정에 대한 지식, 감정절차를 포함한 전반적인 조정중재 관리계획서에 대한 지식, 기관 표준(산업 규범, 방법, 프로세스, 실무 사례 등)에 대한 지식, 시간분석 방법과 일정변경 관리 기법에 대한 지식, 일정표 작성에 대한 지식, 의료분쟁 처리절차상 발생 가능한 리스크에 대한 이해, 과거 의료분쟁 교훈 및 선례정보, 의료분쟁 관리 계획서에 대한 지식, 의사소통 템플릿·교훈·선례 정보에 대한 지식, 의사소통관리 정책·프로세스·지침, 작업성과보고서에 대한 지식, 의료분쟁 정보관리 시스템에 대한 지식, 일정관리에 대한 정보, 부서의 업무와 담당자 정보, 일정변경 절차, 일정표의 작성방법, 위원회 운영 관련 법령, 위원회 운영방안, 회의록 작성방법, 위원회 운영을 위한 관련 법령, 공지문 작성법 ○ (의료정보 관리) 보건·의료통계 이론과 실무, 의무기록정보관리학, 의료의 질 관리, 건강보험 이론 및 실무, 질병·의료행위 분류, 통계생성에 필요한 임상지식, 법적 신고의무가 있는 정보의 제공 방식과 절차, 공공기관의 요청에 따른 정보의 제공 방식과 절차, 외부요청 정보제공을 위한 관련 법·규정·지침·절차, 의료정보관리규정 ○ (의료사고 조사) 전반적인 의학용어 및 의료사고와 연계된 법률용어(의료과실, 인과관계 등), 의료사고종류, 의료사고 분쟁 접수 서류, 필요한 진료기록부 외 전반적인 서류 입수 방법·범위 등 보존, 감정절차, 고객응대 지식, 의료사고분쟁 초동조치 지식, 의료기관 관련 지식, 의료사고 조사 방법, 진단병명에 대한 기본 의학지식, 진료기록의 종류와 성격에 대한 지식, 개인정보보호법에 관한 법률적 지식, 의료사고에 관한 법률적 지식, 조정중재법 및 의료법에 관한 법률적 지식, 판례/분쟁조정 사례, 부서(팀)의 업무분장 내용, 조사보고서 기안 절차, 자료(관계자 의견, 진술, 진료기록부, 영상자료 등)의 특성, 정보를 비교조사 할 수 있는 기술적 지식, 조사보고서의 체계, 자료 분류 기준에 대한 지식, 업무용 소프트웨어의 특성, 조사보고서 목적·유형·작성 규칙, 보고 절차 ○ (의료분쟁 민원관리) 의료분쟁조정 절차 및 정책, 민원처리 절차, 소비자관련 법규, 고객응대, 상담심리, 의사결정 원리, 의학용어, 고객 서비스 지식, 상담자문 과정, 윤리적 이슈, 문제발생의 원인 및 변화 방법에 관한 심리학 이론						
필요 기술	○ (프로젝트 관리) 대인관계 기술, 이해관계자를 분류·분석할 수 있는 능력, 이해관계자 참여 수준을 분류 및 결정할 수 있는 능력, 이해관계자별로 식별된 의사소통 방법을 사용할 수 있는 능력, 정보를 분석하고 교환하여 현황 점검회의를 운영할 수 있는 능력, 최적의 일정을 조율할						

	수 있는 능력, 전반적인 조정중재 추진 단계를 설정할 수 있는 능력, 전반적인 조정중재의 세부 제약 사항을 파악하고 선/후행 관계를 설정할 수 있는 능력, 이해관계자들의 정보 요청에 대응하는 회의체 운영능력, 이해관계자 정보 전달을 위해 의사소통할 수 있는 능력, 정확한 커뮤니케이션 능력, 컴퓨터 활용 능력, 시간관리 능력, 정보수집 능력, 회의 운영기법, 의사소통 기술, 공지문 작성기술 ○ (의료사고 조사) 의사표현 능력, 정보검색 능력, 컴퓨터활용 능력, 자료(관계자 의견, 진술, 진료기록부, 영상자료 등) 사용·활용 능력, 분류된 자료의 시사점 도출 능력, 수정된 내용을 신속하게 반영하는 능력, 경청 능력, 상담 능력, 논리적 설명 능력, 대인관리 능력, 의료적 조사 능력, 의료사고 발생 현장 확인 능력, 피해물 분석 능력, 의료사고 조사 계획을 수립하는 능력, 판례/분쟁조정사례 활용 능력, 진단서/차트 해석 능력, 조사기법 활용 능력, 조사결과를 일목요연하게 정리하는 능력, 결과보고를 위한 보고서 작성 능력 ○ (의료분쟁 민원관리) 정보조사 능력, 상담 능력, 경청 능력, 커뮤니케이션 능력, 협상 능력, 문제해결 능력, 의사결정 능력, 의무기록을 읽고 이해하는 능력, 고객의 요구를 정확히 파악할 수 있는 의사소통 능력, 피자문자의 기분·감정·상황·동기·관심사를 이해할 수 있는 공감능력, 언어적·비언어적 메시지의 적극적인 경청기술, 피자문자의 언어표현과 행동단서의 반영기술, 피자문자의 내면적 감정의 반영기술, 피자문자의 언어적 메시지의 요약기술, 정보 수집에 필요한 면접 및 설문조사 능력, 통합적 사고 능력, 문제 정의 및 개념화 기술, 전략적 대안제시 기술, 행동적으로 진술하는 기술, 형성·종합평가 기술
직무 수행 태도	○ (프로젝트 관리) 상황 분석을 종합하여 정확하게 판단하려는 태도, 의료사고 중재의 정확성을 기하려고 하는 태도, 의료사고 중재의 유효성을 검증하려고 하는 태도, 상황 및 분석을 종합하여 정확한 판단을 내리는 태도, 이해관계자들의 상충되는 요구사항을 수용하고 조정하려는 자세, 의료분쟁지침 사항을 준수하는 태도, 세밀하게 의료사고 중재 절차를 검토하는 태도, 원활한 의사소통 창출의지, 의료사고 분쟁을 주어진 자원 및 시간 내에서 반드시 완수하려는 의지, 이해관계자의 정보 욕구를 충족시켜 주는 태도, 배포하는 정보에 대한 정확성과 적시성을 담보할 수 있는 책임감, 필요한 정보를 필요한 사람에게 공정하게 배포할 수 있는 개방적인 태도, 이해관계자를 존중하는 태도, 정확하게 판단하려는 노력, 적극적인 준비 자세, 치밀하게 기획하려는 태도, 순발력 있게 대처하는 태도, 성실성, 공정성, 준법 의식, 경청 자세, 겸손함, 중립적 태도 ○ (의료사고 조사) 요청내용의 적극적 경청하는 태도, 일정계획 준수, 주의 깊은 관찰, 적극적 정보수용 의지, 세밀하게 자료를 분석하려는 노력, 자료의 객관성 유지 노력, 요청내용의 반영을 위한 노력 조사보고서 보고 일정계획 준수 노력, 유연한 태도, 협력적 태도, 법규 준수, 친절함 태도, 약정사항 준수, 논리적 사고 유지, 고객 중심적 태도, 직업 윤리적 태도, 공정성 유지 태도, 성실한 태도, 적극적인 태도, 사실 확인 의지, 조사결과를 일목요연하게 정리하는 태도, 조사결과를 주요 쟁점에 따라 보고하는 의지 ○ (의료분쟁 민원관리) 합리적 태도, 다양성 수용, 법규 준수, 유연한 태도, 성실한 태도, 친절함 태도, 객관성 유지, 공정성 유지, 문제 개선 의지, 고객에 대한 밝은 표정과 상냥한 자세, 정확한 민원내용을 파악하려는 태도, 신속한 민원처리 태도, 대내외적으로 협력하는 태도, 자문관계의 초점을 피자문자에 두는 태도, 비판단적 태도, 피자문자를 전문가로 존중하는 태도, 현실적으로 성취 가능한 목표를 추구하는 태도, 피자문자의 불안과 희망에 대한 공감적 태도, 개입의 효과 정도에 대한 객관적 태도
자격 사항	간호사, 의료기사, 의무기록사, 법학 및 보건학 관련 석사학위 등 우대(공고문 내 자격사항 확인)
직업 기초 능력	의사소통능력, 문제해결능력, 대인관계능력, 정보능력, 기술능력, 직업윤리
참고 사이트	○ www.ncs.go.kr