



'15 2/4분기 공주의료원 친절도 평가결과

'15. 8. 13

- 시민단체에서 추천한 『의료원 친절도 평가단』 평가결과
→ 1분기 모니터링 결과보다 향상(90.5점 → 97.4점)
- 의료원 이용자 중심에서 도출된 문제점은 근본적으로 개선대책 마련
- ◆ 평가요원 : 전국 주부교실, 한국여성 소비자연합, 새마을 부녀회 추천

□ 개 요

- 점검기간 : '15. 6. 20 ~ 8.12 * 의료원CS담당자 및 모니터요원 간담회('15.8.13 14:00)
- 모니터링 : 12명(3개 시민단체에서 모니터요원 추천 - 각 4인)
- 점검방법 : 의료원 직원들이 환자와의 접점에서 친절매뉴얼 실천상황 체크
- 의료원 소재지 거주 주민으로 추천을 받아 당해지역 의료원 평가
- 점검대상 : 진료과(의사) 및 진료 접점부서
- ※ 친절매뉴얼 : 도와 의료원(친절위원회)이 공동으로 개발한 고객친절 기준
 - (진 료 과) 고객맞이(10), 업무처리(20), 응대태도(30), 배웅인사(10), 용모(15), 복장(15)
 - (접점부서) 고객맞이(15), 업무처리(30), 응대태도(20), 배웅인사(15), 용모(10), 복장(10)

□ 평가결과

의료원	합계	계	고객맞이	업무처리	응대태도	배웅인사	용모	복장
진료과	97.4	98.9	10	20	30	10	15	13.9
접점부서		96	15	30	20	11	10	10

□ 모니터링 주요의견

- 원무과·비뇨기과 등 진심어린 친절 → 바뀌고 있다는 느낌
- 부족한 점으로 → 진료예약 상황 『문자 메시지』로 사전 안내

□ 조치계획

- 모니터링 결과 이용자 중심에서 개선해야 할 사항 최우선 조치요구

붙임 1 현장 모니터링 Check List 《진료과(의사)》

조사자: _____ 일시: 2015. _____ 진료과: _____

구분	항목	배점	평가기준	점수	평가
고객 맞이 (10점)	맞이 인사	10	진료위해 고객 호명 후 맞이 인사 를 한다.	예	10
				아니요	0
업무 처리 (20점)	설명	20	① 진료에 대한 설명을 정중한 태도 로 설명한다.	20	
			② 진료에 대한 설명을 무성의하게 한다.	10	
			③ 진료에 대한 설명이 전혀 없다.	0	
응대 태도 (30점)	경청 태도	15	① 고객의 문의사항에 반응하며 경청한다.	15	
			② 고객의 말을 듣기는 하나 반응을 잘 하지 않는다.	10	
			③ 고객의 말을 무시한다.	0	
	응대 화법	15	① 긍정적인 화법 으로 예의바르고 공손하게 응대한다.	15	
			② 다소 딱딱하게 응대한다.	10	
			③ 고객을 존중하지 않거나, 부정적인 화법 으로 응대한다.	0	
배웅 단계 (10점)	배웅 인사	10	진료 후 배웅인사 를 한다.	예	10
				아니요	0
용모 (15점)	용모	15	① 두발 은 청결하고 단정하다	6개 실시	15
			② 메이크업 단정한 이미지(남성은 수염상태 점검)	4~5개 실시	10
			③ 손톱 은 깔끔하고, 고객에게 불쾌감 주지 않는다.(매니큐어 확인)		
			④ 치아 는 깨끗하며 상담 시 입 냄새 가 나지 않는다.	2~3개 실시	5
			⑤ 머리 악세사리 가 화려하여 눈에 띄지 않도록 한다.	1개 실시	0
			⑥ 너무 짙은 향수 를 하여 고객에게 불쾌감을 주지 않는다.		
복장 (15점)	복장	15	① 명찰 또는 소속과 이름이 새겨진 근무복 을 착용하고 있다.	5개 실시	15
			② 요란하고 화려한 악세사리 를 착용하지 않았다.	4~3개 실시	10
			③ 상의 하의가 더럽지 않다.		
			④ 스타킹 색깔 이 적당하다(초록, 망사 등등 불쾌감을 주지 않는다.)	2개 실시	5
			⑤ 신발 은 깨끗하며 잘 착용하고 있다.		
우수(개선)사례					

붙임2 현장 모니터링 Check List 《진료 접점부서》

[고객응대체크리스트] 조사자 : _____ 일시 : 2015년 _____ 월 _____ 일 시 _____ 분

* 해당하는 사항에 점수를 표기하여 주세요.

* 부서 :

구분	항목	배점	평가기준		점수	평가
고객맞이 (15점)	맞이인사	15	① 진료위해 고객 호명시 밝은 음성, 친절함 느낌 준다.	① 5개 실시	(15점)	
			② 호명후 고객 알아보고 인사말 실시한다(인사말 없이 뻘히 보면 감점)	② 3-4개 실시	(12점)	
			③ 고객 호명시 시선을 마주한다.	③ 2개 실시	(9점)	
			④ 고객 안내시 정중한 안내 동작을 보인다.	④ 1개이하	(6점)	
			⑤ 고객 안내시 안내멘트를 잘 구사한다.			
업무처리 (30점)	설명	30	① 고객의 문의시 친절하고 정확하게 설명한다.		(30점)	
			② 고객의 문의시 정확하게 설명하나 머뭇거리다.		(25점)	
			③ 고객의 문의시 문의 내용만 단답형으로 답한다.		(20점)	
			④ 고객의 문의시 무성의하거나 사무적인 답변을 한다.		(15점)	
			⑤ 고객의 문의시 본인 업무 처리 후 늦게 대답한다.		(10점)	
응대태도 (20점)	응대음성	5	① 밝고 부드러운 음성으로 편안하게 응대한다.		(5점)	
			② 힘이 없거나 사무적인 음성으로 응대한다.		(3점)	
			③ 짜증스러운 말투로 불쾌하게 응대한다.		(1점)	
	경청태도	5	① 고객의 문의사항을 복창 및 경청 표현하며 끝까지 잘 듣는다.		(5점)	
			② 고객의 말을 자르거나 복창 및 경청 표현을 잘 하지 않는다.		(3점)	
			③ 고객을 존중하지 않거나 부정적인 화법이나 명령적인 화법으로 응대한다.		(1점)	
	응대화법	5	① 긍정적인 화법으로 예의바르고 공손하게 응대한다.		(5점)	
			② 예의바르나 다소 딱딱하게 응대한다.		(3점)	
			③ 고객을 존중하지 않거나 부정적인 화법이나 명령적인 화법으로 응대한다.		(1점)	
	응대표정	5	① 고객 응대시 부드러운 표정으로 시선응시를 잘 한다.		(5점)	
			② 고객 응대시 표정이 사무적이며 시선응시가 부족하다.		(3점)	
			③ 고객 응대시 시선응시를 하지 않는다.		(1점)	
배웅단계 (15점)	배웅인사	15	① Eye-Contact이 이루어진다.	① 4개항목실시	(15점)	
			② 밝은 미소가 있다.	② 3개실시	(11점)	
			③ 인사말이 있다.	③ 2개실시	(7점)	
			④ 인사행동이 있다.	④ 1개이하	(3점)	
용모 (10점)	용모	10	① 두발은 청결하고 머리가 긴 경우 말머리(짧을시 눈가지지 않게)	① 6개항목실시	(10점)	
			② 메이크업 단정한 이미지(남성은 수염상태 점검)	② 4~5개	(7점)	
			③ 손톱은 깔끔하게 정돈, 고객에 불쾌감 주지않는다(메니큐어확인)	③ 2~3개	(4점)	
			④ 치아는 깨끗하여 상담시 입냄새가 나지 않는다.	④ 1개이하	(1점)	
			⑤ 머리 악세사리가 화려하여 눈에 띄지 않도록 한다..			
			⑥ 너무 짙은 향수를 하여 고객에게 불쾌감을 주지 않는다			
복장 (10점)	복장	10	① 명찰은 반듯하게 제 위치에 패용하고 있다.	① 6개항목실시	(10점)	
			② 악세사리는 요란하고 화려한 악세사리를 착용하지 않는다.	② 4~5개	(7점)	
			③ 복장은 규정에 맞게끔 올바르게 착용하였다.	③ 2~3개	(4점)	
			④ 상의 하의가 더럽지 않고 구김이 심하지 않다.	④ 1개이하	(1점)	
			⑤ 스타킹 색깔이 적당하다(초록, 망사 등 불쾌감을 주지 않는다)			
			⑥ 신발은 깨끗하며 꺾여 신지 않고 잘 착용하고 있다.			
평 가 의 견						
우수(개선)사례					총점:	