



# '15 3/4분기 공주의료원 친절도 평가결과

'15. 11. 25

○ 의료원을 도민에 의한, 도민을 위한 의료기관으로 다가가기 위해 「친절한 의료원 만들기」 도민과 약속 이후, 시민단체에서 추천한 모니터요원들이 실천상황을 점검한 결과임

◆ 평가요원 : 전국 주부교실, 한국여성 소비자연합, 새마을 부녀회 추천

## □ 개 요

- 점검기간 : '15. 10. 12 ~ 11. 12
  - 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

구분	합계	계	고객맞이	업무처리	응대태도	배웅인사	용모	복장
진료과	91.25	93.00	8	19.17	28.5	8.5	14.83	14
접점부서		89.50	14	27.5	17.67	12.33	9	9

## □ 조치계획

- 모니터요원 평가시 제기된 개선사항 → 의료원별 점검 및 시정
  - 평가결과 친절도 개선이 정체되는 부분을 집중 점검하여 개선방안 강구
  - 의료원별 친절위원회 개최(평가결과 공유 및 개선방안 마련)

# 붙임 1 현장 모니터링 Check List 《진료과(의사)》

의료원명: \_\_\_\_\_

조사자: \_\_\_\_\_ 일시: 2015년 월 일 시 분 진료과: \_\_\_\_\_

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

# 붙임2 현장 모니터링 Check List 《진료 접점부서》

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

\* 해당하는 사항에 점수를 표기하여 주세요.      \* 의료원명 : \_\_\_\_\_      부서 : \_\_\_\_\_

구 분	항 목	배점	평 가 기 준		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.					
구 분	항 목	배점	평 가 기 준		점수	평가		
업무처리 (30점)	설 명	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)			
구 분	항 목	배점	평 가 기 준		점수	평가		
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)			
구 분	항 목	배점	평 가 기 준		점수	평가		
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)			
구 분	항 목	배점	평 가 기 준		점수	평가		
용 모 (10점)	용 모	10	① 두발은 청결하고 머리가 긴 경우 말머리(짚을시 눈가지지 않게)	① 6개항목실시	(10점)			
			② 메이크업 단정한 이미지(남성은 수염상태 점검)	② 4~5개 항목실시	(7점)			
			③ 손톱은 깔끔하게 정돈, 고객에 불쾌감 주지않는다(메니큐어확인)		③ 2~ 3개 항목실시		(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					
구 분	항 목	배점	평 가 기 준		점수	평가		
복 장 (10점)	복 장	10	① 명찰은 반듯하게 제 위치에 패용하고 있다.	① 6개항목실시	(10점)			
			② 악세사리는 요란하고 화려한 악세사리를 착용하지 않는다.	② 4~5개 항목실시	(7점)			
			③ 복장은 규정에 맞게끔 올바르게 착용하였다.		③ 2~ 3개 항목실시		(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 끈이 신지 않고 잘 착용하고 있다.					
평 가 의 견								
우수(개선)사례					총점:			