

2015년도 4/4분기 의료원 친절도 평가결과

☞ 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. 11. 30 ~ 12. 15
 - 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)

□ 의료원별 평가결과 * 전체평균 90.84점(3분기 88.96점 보다 1.88점 향상)

구 분	평 균	공주의료원
합계(100)	90.84점	93.34
진료과(의사)	91.79점	95.17
진료 접점부서	89.88점	91.50

① 진료과 평가결과

의료원	계	고객맞이	업무처리	응대태도	배웅인사	용모	복장
공 주	95.17	9.67	19.17	28.83	8.5	14.33	14.67

② 접점부서 평가결과

구분	계	고객맞이	업무처리	응대태도	배웅인사	용모	복장
공주	91.50	14.67	28.5	17.33	12.33	10	8.67

□ 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)
- 의료원별 친절도 평가결과 홈페이지 게시 및 친절직원 격려

참고 2015년도 의료원 친절도 평가결과(종합)

구분		평균	공주의료원
2015년	계	90.29	93.12(1위)
	진료의사	92.46	95.49
	접점부서	88.11	90.78
1/4분기	계	90.2	90.5(2위)
	진료의사	92.3	94.9
	접점부서	88.1	86.1
2/4분기	계	91.14	97.4(1위)
	진료의사	94.57	98.9
	접점부서	87.72	96.0
3/4분기	계	88.96	91.25(1위)
	진료의사	91.17	93.00
	접점부서	86.75	89.50
4/4분기	계	90.84	93.34(2위)
	진료의사	91.79	95.17
	접점부서	89.88	91.50