

# 2016년도 1/4분기 공주의료원 친절도 평가결과

- 도민에게 사랑받는 의료원상 정립”을 위해 모니터요원들이 의료원별로 현지방문 실천상황을 점검 평가한 결과임

## □ 개 요

- 평가기간 : '16. 2. 29 ~ 3. 11(2주간)
- 평 가 단 : 시민단체 추천 12명(대한주부클럽, 전국주부교실, 도 새마을부녀회)
- 평가방법 : 비공개 모니터 요원이 직접 환자체험을 통해 서비스 만족도 측정
  - 의료원별 환자와의 접점에서 친절매뉴얼 이행상황 현장평가
  - 이용 빈도가 높은 원무과, 검진센터, 영상의학과, 내과 중심 평가
- 점검대상 : 진료과(의사) 및 진료 접점부서

## □ 의료원별 평가결과

### ① 진료과 평가결과

의료원	합계	계	고객맞이	업무처리	응대태도	배웅인사	용모	복장
진료과	92.59	93.84	10.00	19.17	28.84	9.50	14.00	12.33
접점부서		91.34	14.00	27.50	18.68	12.33	10.00	8.83

※ 모니터링 진료과 : 내과·가정의학과·정형외과·산부인과

- ◇ 고객맞이 등 전반적으로 '15년 수준을 유지 또는 개선되고 있으나
  - 평가항목 중 복장은 낮게 평가되어 개선이 요구되며, 맞이인사는 높게 평가됨
- ◇ 진료 접점부서 보다 진료과(의사)의 친절도가 높게(3.5점) 나타남

## □ 모니터 주요의견

- 맞이 인사와 배웅인사 부족
- 접수부서 남성 직원들의 표정이 없음. 밝은 미소 필요
- 잘하려고 노력하는 모습이 눈이 보임
- 친절매뉴얼이 점점 좋아짐
- 입구 안내요원의 역할이 없는 것 같음

## □ 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)》

조사자: \_\_\_\_\_ 일시: 2016. \_\_\_\_\_ 진료과: \_\_\_\_\_

구분	항목	배점	평가기준	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 경청한다.	15	
			② 고객의 말을 듣기는 하나 반응을 <b>잘 하지 않는다.</b>	10	
			③ 고객의 말을 <b>무시</b> 한다.	0	
	응대 화법	15	① <b>긍정적인 화법</b> 으로 예의바르고 공손하게 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 수염상태 점검)	4~5개 실시	10
			③ <b>손톱</b> 은 깔끔하고, 고객에게 불쾌감 주지 않는다.(매니큐어 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.	1개 실시	0
			⑥ 너무 <b>짙은 향수</b> 를 하여 고객에게 불쾌감을 주지 않는다.		
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					

# 붙임2 현장 모니터링 Check List 《진료 접점부서》

[고객응대체크리스트] 조사자 : \_\_\_\_\_ 일시 : 2016년 \_\_\_\_\_ 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 빨리 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 머뭇거린다.		(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: