

공주의료원 2016년도 2/4분기 친절도 평가결과

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

□ 개 요

- 평가기간 : '16. 4. 22 ~ 5. 20
- 평 가 단 : 시민단체 추천 12명(소비자교육중앙회, 한국여성소비자연합 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
 - 1분기는 모니터 요원 거주 지역의료원, 2분기부터는 교차 평가
 - * (천안) 공주팀, (공주) 서산팀, (서산) 홍성팀, (홍성) 천안팀
- 점검대상 : 진료과(의사) 및 진료 접점부서

□ 의료원별 평가결과 *'16년 1분기 전체평균 92.59점 보다 4.01점 감소)

의료원	계	고객맞이	업무처리	응대태도	배웅인사	용모	복장
계	88.58	10.75	22.92	21.34	9.34	11.75	12.5
진료과	87.83	7.50	18.33	25.00	7.00	15.00	15.00
접점부서	89.34	14.00	27.50	17.67	11.67	8.50	10.00

- ◇ 전반적으로 1분기 수준을 유지하고 있으며
 - 평가항목 중 용모·복장은 개선되었으나, 맞이인사·배웅인사는 낮게 평가되어 인사 부문의 개선이 요구되며, 용모·복장은 높게 평가 됨
- ◇ 접점부서는 업무처리 등 전반적으로 1분기 수준보다 낮게 평가되고 있으며
 - 진료과 평가결과와 같이 4개 의료원 모두 배웅인사는 낮게 평가되고 복장은 높게 평가됨

□ 모니터 주요의견

- 대체적으로 차분한 가운데 환자들에게 친절하게 대응함
- 유리벽에 대고 대화를 하는데 TV에 나오는 유치장을 보는 것 같은 느낌이 들음
- 진료의사가 눈을 마주치지 않고 컴퓨터만 보면서 대화를 함

□ 조치사항

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