

최상의 의료제공으로 신뢰받는 지역거점공공병원

문서번호	기획총무팀 110-1167
보존기간	3년
결재일자	2016. 07. 12.
공개여부	공 개

			원 장
★기안자	기획총무팀장	관리부장	
협 조			

『2016. 2분기 고객만족 및 민원발생』

결과 보고



전라북도
남원의료원

관 리 부
(기 획 총 무 팀)

2016. 2분기 고객만족 및 민원발생 결과 보고

1 분기별 현황

□ 고객만족 및 민원발생 현황

구분	발생건수	고객만족	민원발생	기타	비고
4월	7	3		4	
5월	8	2		6	
6월	7	2	2	3	
합계	22	7	2	13	

□ 분류별 현황

구분	발생건수	친절	불만족	건의	기타	비고
4월	7	3		4		
5월	8	2		6		
6월	7	2	2	3		
합계	22	7	2	13		

□ 출처별 현황

구분	발생건수	고객소리함	홈페이지	전화	방문	기타	비고
4월	7	7					
5월	8	7	1				
6월	7	5	2				
합계	22	19	3				

* 기타 : 유관기관(전라북도 등) 민원임.

□ 민원 항목별 현황

구분	발생건수	업무·진료 불만	고객응대 불만	시설/이용편의제공 불만	기타
4월	4			4	
5월	6			6	
6월	5		2	3	
합계	15		2	13	

- 분기별 민원 총 발생건수는 22건으로 분석결과 고객만족은 7건으로 총 발생건수대비 32.0%를 차지하였으며, 민원발생은 15건으로 총 발생건수대비 68.0%를 보임. 민원발생이 7건(31.0%) 높게 나타남.
- 출처별 분석결과 고객소리함 19건(31.0%), 홈페이지 3건(31.0%), 방문 0건(0%) 기타 0건(0%)으로 고객소리함과 홈페이지를 많이 이용하는 편임.

□ 2016. 2분기 고객만족 현황

구분	접수일자	입원/외래	친절대상	출처	해당부서	처리결과	비고
1	4. 5.	외래	최성호	고객소리함	진료부(정신과)	친절마일리지 적립	
2	4. 12.	입원	이화정	고객소리함	진료부(내과)	친절마일리지 적립	
3	4. 19.	입원	서호정	고객소리함	간호과(60병동)	친절마일리지 적립	
4	5. 23.	외래	백기숙	고객소리함	간호과(신경외과)	친절마일리지 적립	
5	5. 25.	입원	전하리	고객소리함	간호과(80병동)	친절마일리지 적립	
6	6. 8.	입원	김용광	고객소리함	원무심사팀	친절마일리지 적립	
7	6. 9.	입원	50병동	고객소리함	간호과(50병동)	친절마일리지 적립	