

회상의 의료제공으로 신뢰받는 지역거점공공병원

문서번호	기획총무팀110-1694
보존기간	3년
결재일자	2016. 10. 28.
공개여부	대 국민 공개

원 장			
★기안자	기획총무팀장	관리부장	
최은하			
협 조	간호과장 : HJ=08		

2016년 3분기

고객만족 및 민원 결과보고



전라북도
남원의료원

관 리 부
(기 획 총 무 팀)

2016년 3분기 고객만족 및 민원 결과보고

- ◆ 고객만족에 모범을 보인 ‘친절직원’을 선정하여 직원사기 제고 및 친절한 의료원이미지를 구축하고,
- ◆ 민원 사례분석을 통해 향후 유사사례가 발생하지 않도록 조치함으로써 재발방지 등 고객만족 강화에 기여

I 현 황

□ 고객만족 및 민원 현황

- 접수건수는 총 5건으로 고객만족 4건(80%), 민원 1건(20%) 순서임.

구분	합계	고객만족(건)					민원(건)				
		계	친절	불만족	건의	기타	계	친절	불만족	건의	기타
합계	5	4	4				1		1		
7월											
8월	1	1	1								
9월	4	3	3				1		1		

□ 접수방법별 고객만족 및 민원 현황

- 접수건수는 총 5건으로 고객소리함 4건, 홈페이지 1건 순서임.

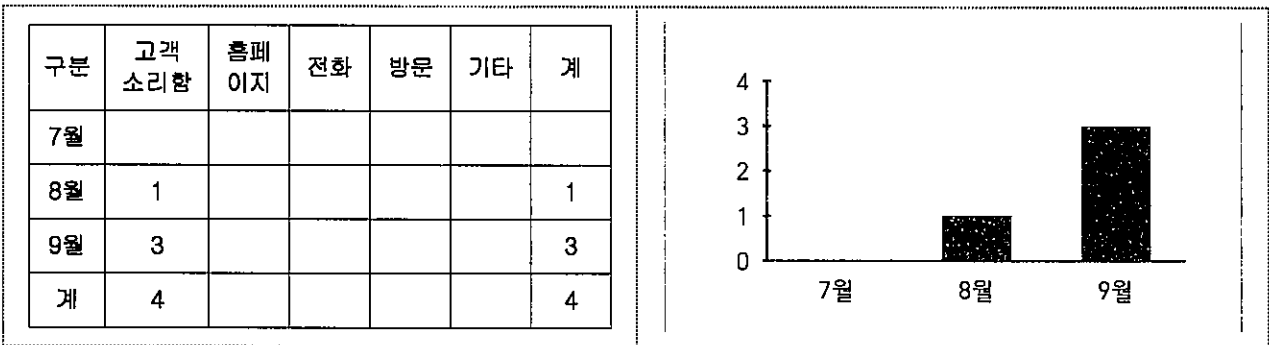
구분	합계	고객만족(건)						민원(건)					
		계	고객소리함	홈페이지	전화	방문	기타	계	고객소리함	홈페이지	전화	방문	기타
합계	5	4	4					1		1			
7월													
8월	1	1	1										
9월	4	3	3					1		1			

II

고객만족 현황

□ 월별 고객만족 접수건수

○ 접수건수는 총 4건으로 9월에 3건, 8월 1건 순서임.



□ 고객만족 접수현황

○ 접수건수는 총 4건으로 의사직 1건, 간호직 1건, 보건직 1건, 간호조무직 1건 이었음.

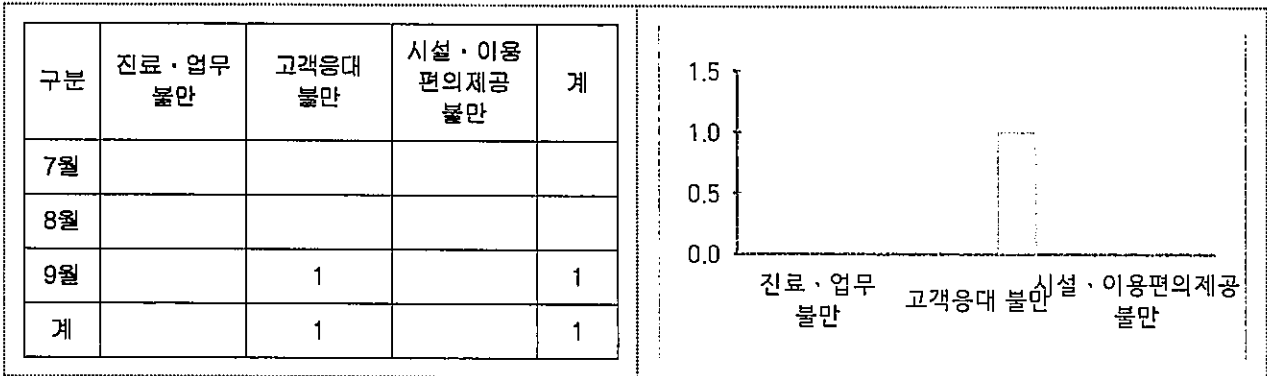
연번	접수 일자	친절직원			고객만족 내용	비고
		소속	직급	성명		
1	8. 28.	간호과	간호직 6급	박은주	○ 힘들어하는 보호자들에게 많은 배려와 따뜻한 말로 마음에 위로를 받았으며, 항상 웃는 얼굴로 환자를 진료해주셔서 칭찬함. ■ 2016년 3분기 친절직원 선정	입원
2	9. 3.	물리치료팀	보건직 7급	윤선영	○ 물리치료중 친절하시고 자상하셔서 치료에 도움이 많이되어 칭찬함.	입원
3	9. 21.	외과	의사직 (외과장)	이광수	○ 의사로서 수술도 중요하지만 환자의 마음을 잘 이해해주시고 헤아려주셔서 치료에 도움이 많이되어 칭찬함. ■ 2016년 3분기 친절직원 선정	입원
4	9. 23.	간호과	간호 조무직 8급	서정희	○ 진료할때마다 항상 친절과 따뜻한 마음을 느낄 수 있게끔 배려해주시고 안내해 주시는 모습에 감사하며, 본인의 업무에 변함없는 자세를 3년이상 지켜보면서 제 자신을 돌아보게하는 거울이라 생각되어 칭찬함..	외래

Ⅲ

민원처리 현황

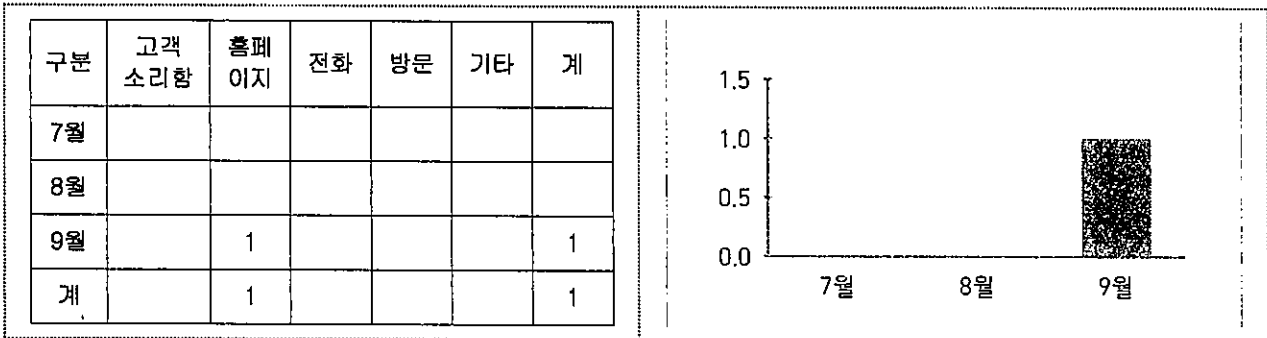
□ 유형별 민원접수 건수

○ 접수건수는 총 1건으로, 고객응대 불만 1건(100%) 이었음.



□ 월별 민원접수 건수

○ 접수건수는 총 1건으로, 9월에 1건(100%) 접수되었음.



□ 민원처리 결과

○ 접수건수는 총 1건으로, 1건 회신하여 회신율은 100%임.

접수 및 처리일자		민원인		민원요지	처리내용	비고
접수	처리	주소	성명			
9. 6.	9. 6.	장수군 장수읍	권	○ 소속 : 간호과, 서민정 ○ 이비인후과 간호조무사의 예의 없는 말투와 민원인의 말을 듣지도 않고 귀찮은 벌레 취급하였다며 친절교육 요청	○ 간호과 자체 친절교육 실시 - 2016. 9. 28.	완료

IV

향후계획

- 2016년 3분기 '친절직원' 홍보 ----- 기획총무팀
- 유사사례가 발생하지 않도록 친절교육 강화 - 간호과

<붙임> 2016년도 1~3분기 친절직원 접수 현황

붙임

2016년 1~3분기 고객만족 접수 현황

연번	친절직원			접수건수 (건)	비고
	직종	소속	성명		
합계				16	
1	진료부	내과	장재호	1	
2		내과	이화정	1	2016년 2분기 친절직원 선정
3		외과	이광수	1	2016년 3분기 친절직원 선정
4		정신건강의학과	최성호	1	
5		중환자실	박은주	1	2016년 3분기 친절직원 선정
6		50병동	50병간호사	1	
7		60병동	송윤숙	1	
8		60병동	서호정	1	
9		80병동	김미정	1	2016년 1분기 친절직원 선정
10		80병동	전하리	1	
11		외래(신경외과)	백기숙	1	
12		외래(신경과)	서정희	1	
13		물리치료팀	윤선영	1	
14	관리부	기획총무팀	최태호	1	2016년 1분기 친절직원 선정
15		원무심사팀	김용광	1	2016년 2분기 친절직원 선정
16		시설부대팀	기계실 전직원	1	