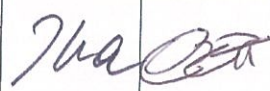


최상의 의료제공으로 신뢰받는 지역거점공공병원

문서번호	기획총무팀110- 25
보존기간	3년
결재일자	2017. 1. 3.
공개여부	대 국민 공개

			원 장
★◎기안자	기획총무팀장	관리부장	
최은하			
협 조	진료부장 : 간호과장 :		

2016년 4분기

고객만족 및 민원 결과보고



전라북도
남원의료원

관 리 부
(기 획 총 무 팀)

2016년 4분기 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 13건으로 고객만족 7건(54%), 민원 3건(23%), 건의 1건(8%), 기타 2건(15%) 순서임.

구분	합계	고객만족(건)					민원(건)				
		계	친절	불만족	건의	기타	계	친절	불만족	건의	기타
합계	13	7	7				6		3	1	2
10월	3	2	2				1		1		
11월	7	4	4				3			1	2
12월	3	1	1				2		2		

□ 접수방법별 고객만족 및 민원 현황

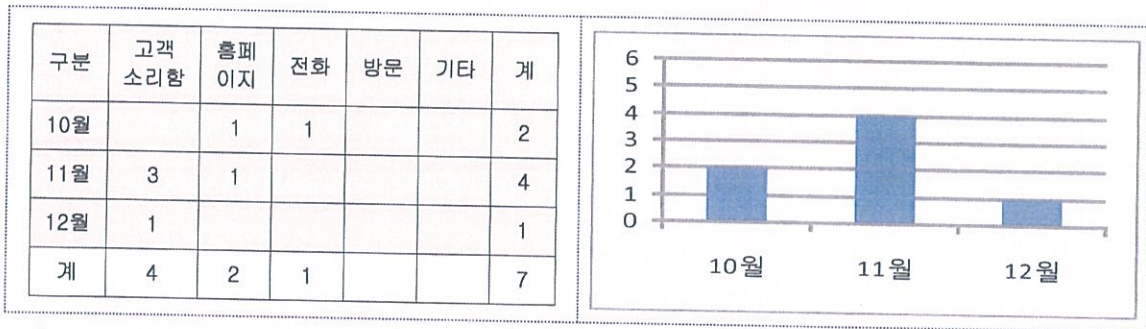
- 접수건수는 총 13건으로 고객소리함 4건, 홈페이지 2건, 전화 3건, 방문 1건, 기타 3건 순서임.

구분	합계	고객만족(건)						민원(건)					
		계	고객 소리함	홈페 이지	전화	방문	기타	계	고객 소리함	홈페 이지	전화	방문	기타
합계	13	7	4	2	1			6			2	1	3
10월	3	2		1	1			1			1		
11월	6	4	3	1				2					2
12월	4	1	1					3			1	1	1

II 고객만족 현황

□ 월별 고객만족 접수건수

- 접수건수는 총 7건으로 10월에 2건, 11월 4건, 12월 1건 순서임.



□ 고객만족 접수현황

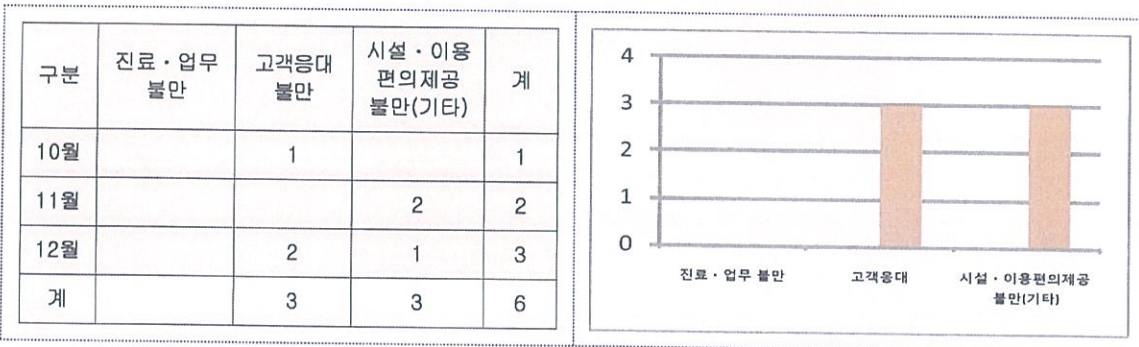
- 접수건수는 총 7건으로 의사직 4건, 간호직 1건, 간호조무직 2건 이었음.

연번	접수 일자	친절직원			고객만족 내용	비고
		소속	직급	성명		
1	10. 1.	간호과	간호직	50병동 간호사	○ 50병동 간호사선생님들은 누구하나 빠짐없이 모두다 친절하신다고 칭찬함.	입원
2	10. 24.	외과	의사직 (외과장)	정문환	○ 의사로서 의술보다는 인성에 감사하며 치료에 도움이 많이되어 칭찬함.	입원
3	11. 8.	내과	의사직 (내과장)	장재호	○ 의사로서 나이드신 부모님에게 친절하고 자상한 진료에 부모님 건강이 완쾌되어 칭찬함. ■ 2016년 4분기 친절직원 선정	입원
4	11. 10.	간호과	간호 조무직 8급	서정희	○ 고령화된 농촌 노인환자분들에게 자세한 진료안내 및 버스시간 등 자세한 설명해주는 신경과 간호사 선생님에 감사 칭찬함. ■ 2016년 4분기 친절직원 선정	외래
5	11. 11.	간호과	간호 조무직 8급	서정희	○ 노인요양시설에 종사하는 한사람으로서 신경과 간호사 선생님은 친절하게 안내하시고 한결같은 웃음으로 제 자신을 돌이켜보는 시간을 갖으며 칭찬함.	외래
6	11. 16	신경과	의사직 (신경과)	김상철	○ 항상 환자 중심진료에 심리상태를 잘 고려 안정적인 진료에 감사.	입원
7	12. 19	호흡기내과	의사직 (호흡기내과장)	한효진	○ 연세가 많은 아버님에게 적극적인 진료에 감동 칭찬함.	입원

Ⅲ 민원처리 현황

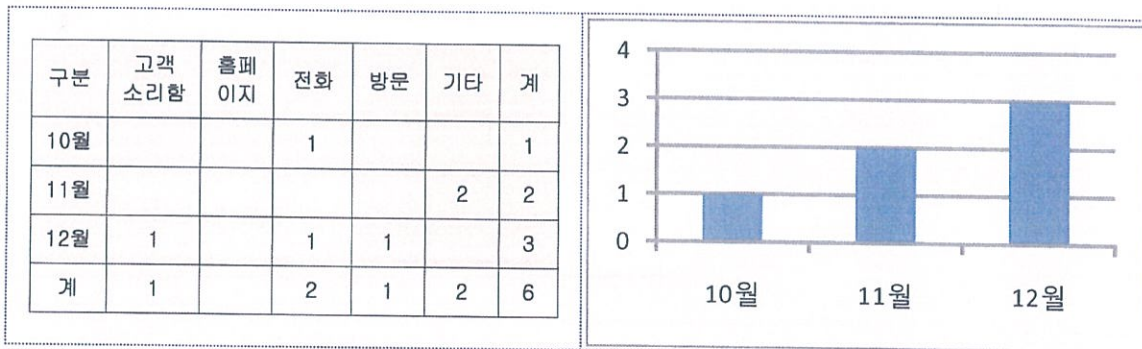
□ 유형별 민원접수 건수

- 접수건수는 총 6건으로, 고객응대 불만 3건(50%), 시설·이용편의제공불만(기타) 3건(50%) 이었음.



□ 월별 민원접수 건수

- 접수건수는 총 6건으로, 10월에 1건(17%), 11월 2건(33%), 12월 3건(50%) 접수되었음.



□ 민원처리 결과

- 접수건수는 총 6건으로, 4건 회신하여 회신율은 66%이며, 연락처 부재로 2건 미회신으로 34%임.