

최상의 의료제공으로 신뢰받는 지역거점공공병원

문서번호	경영관리계110-24
보존기간	3년
결재일자	2017. 04. 13.
공개여부	대국민공개

★기안자		경영관리실장	원 장
김주영			
협 조	관리부장		

2017년 1분기

고객만족 및 민원 결과보고



전라북도
남원의료원

경영관리실
(경영관리계)

2017년 1분기 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 6건(50%), 민원 7건(50%) 순서임.

구분	합계	고객만족(건)					민원(건)				
		계	친절	불만족	건의	기타	계	친절	불만족	건의	기타
합계	13	6	6				7		2	2	3
1월	5	4	4				1		1		
2월											
3월	8	2	2				6		1	2	3

□ 접수방법별 고객만족 및 민원 현황

- 접수건수는 총 13건으로 고객소리함 7건, 홈페이지 3건, 방문 2건, 기타 1건 순서임.

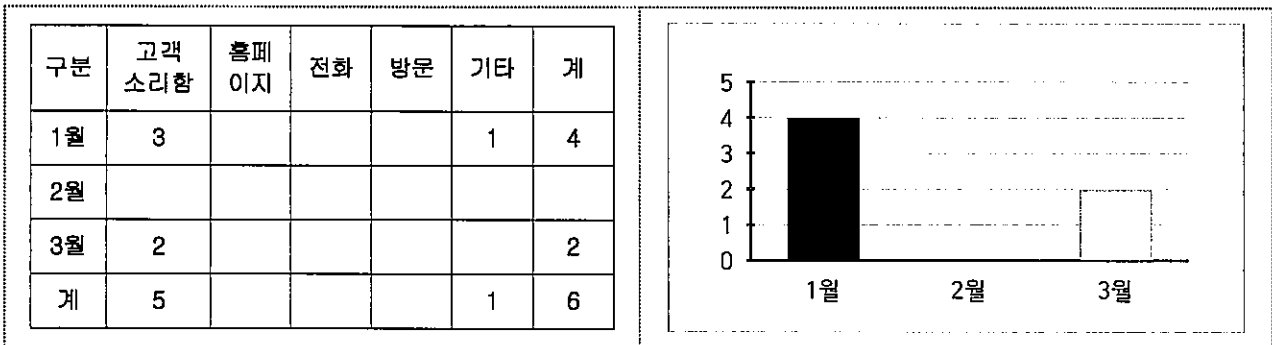
구분	합계	고객만족(건)						민원(건)					
		계	고객소리함	홈페이지	전화	방문	기타	계	고객소리함	홈페이지	전화	방문	기타
합계	13	6	5				1	7	2	3		2	
1월	4	4	3				1						
2월	1							1				1	
3월	8	2	2					6	2	3		1	

II

고객만족 현황

□ 월별 고객만족 접수건수

○ 접수건수는 총 6건으로 1월에 4건, 3월 2건 순서임.



□ 고객만족 접수현황

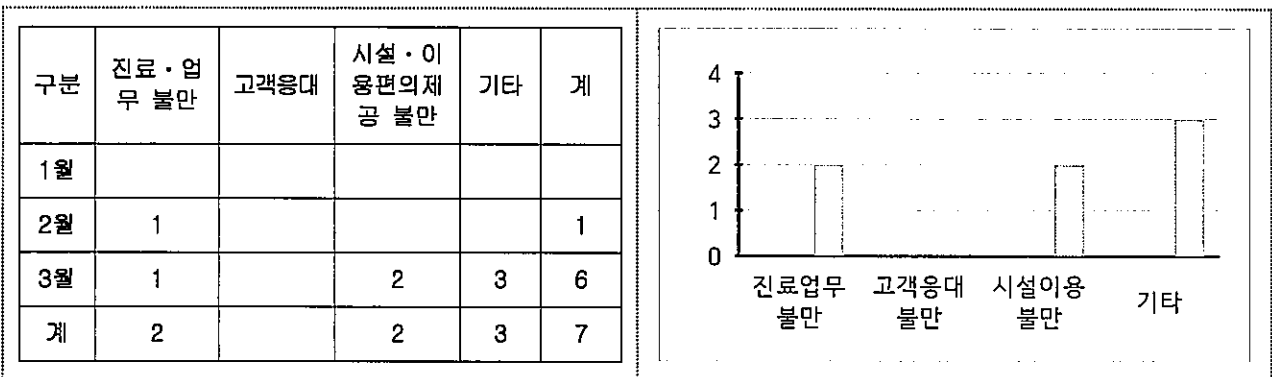
○ 접수건수는 총 6건으로 의사직 1건, 간호직 1건, 보건직 1건, 간호조무직 1건 이었음.

연번	접수 일자	친절직원			고객만족 내용	비고
		소속	직급	성명		
1	1. 20	간호과	간호직 5급	홍순이	○ 항상 주사실에서 한결 같이 웃는모습으로 환자를 대하는 모습에 감사하다고 칭찬함. ■ 2017년 1분기 친절직원 선정	외래
2	1. 21	간호과	간호직 8급	정민희	○ 수술환자로 통증이 심해 힘들어하는 모습을 보고 옆에서 지켜보면서 걱정 많이 해주시고, 병실에 들러 운동과 식사를 해야 회복이 빠르다고 상세하게 설명하는 모습을 칭찬함.	입원
3	1. 23	간호과	간호직 5급	소영임	○ 고령 노인 환자분들께 친절하게 하시며, 다정다감하게 모습이 아름다웠고, 진실하게 일하는 모습을 칭찬함.	입원
4	1. 25	진료과	의사직 (호흡기내과장)	한효진	○ 입원치료 하는 동안 친절하고 따뜻한 마음으로 가족같이 진료해주셔서 감사하며 국립결핵병원에 입원 정보와 절차설명 치료에 도움이 많이 되어 칭찬함	입원
5	3. 7	진료과	의사직 (신경과장)	김상철	○ 치매환자를 친절하게 웃는 모습으로 대하며 보살펴 주시고, 내원하면 대우를 받은 호뭇함을 느껴며 친절히 설명해주는 신경과 간호사 칭찬함. ■ 2017년 1분기 친절직원 선정	외래
6	3. 7	간호과	간호 조무직 8급	서정희	○ 항상 환자의 입장에서 헤아려주시, 보호자의 마음도 편하고, 의료원 가는 날은 기쁜 마음으로 내원하게 되어 신경과 과장님을 칭찬함.	외래

Ⅲ 민원처리 현황

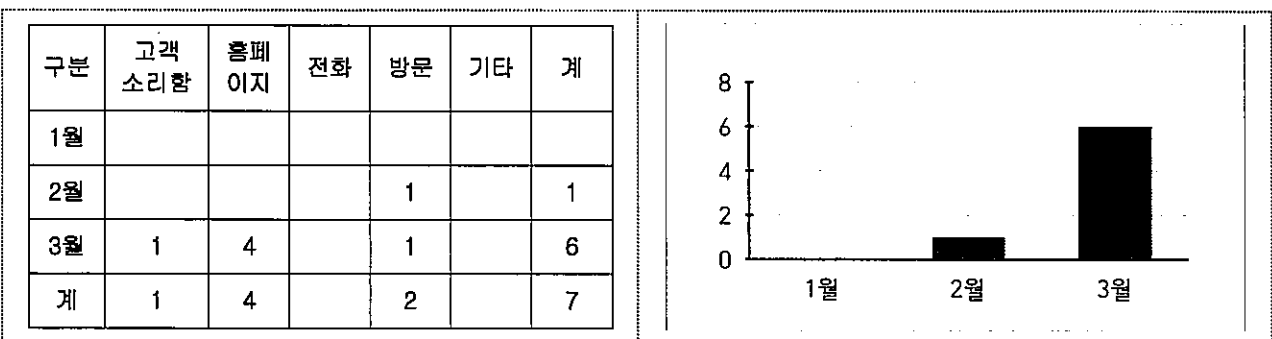
□ 유형별 민원접수 건수

- 접수건수는 총 7건으로, 진료 불만 2건(28.5%), 건의 2건(28.5%), 기타 3건(43%) 이었음.



□ 월별 민원접수 건수

- 접수건수는 총 7건으로, 2월에 1건(14.3%), 3월에 6건(85.7%)건, 접수되었음.



□ 민원처리 결과

- 접수건수는 총 7건으로, 7건 회신하여 회신율은 100%임.