

최상의 의료제공으로 선택받는 지역거점공병원

문서번호	경영관리계110-53
보존기간	3년
결재일자	2017. 07. 04.
공개여부	대국민공개

		원 장
★기안자		경영관리실장
김주성		
협 조	관리부장	

2017년 2분기

고객만족 및 민원 결과보고



전라북도
남원의료원

경영관리실
(경영관리계)

2017년 2분기 고객만족 및 민원 결과보고

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

I 현 황

□ 고객만족 및 민원 현황

- 접수건수는 총 22건으로 고객만족 12건(55%), 민원 10건(45%) 순서임.

구분	합계	고객만족(건)					민원(건)				
		계	친절	불만족	건의	기타	계	친절	불만족	건의	기타
합계		12	12				10		2	2	3
4월	5	4	4				1		1		
5월											
6월	8	2	2				6		1	2	3

□ 접수방법별 고객만족 및 민원 현황

- 접수건수는 총 22건으로 고객소리함 21건, 전화 1건 순서임.

구분	합계	고객만족(건)						민원(건)					
		계	고객 소리함	홈페이지	전화	방문	기타	계	고객 소리함	홈페이지	전화	방문	기타
합계	22	12	12					10	9		1		
4월		8	8					5	5				
5월		2	2					4	3		1		
6월		2	2					1	1				

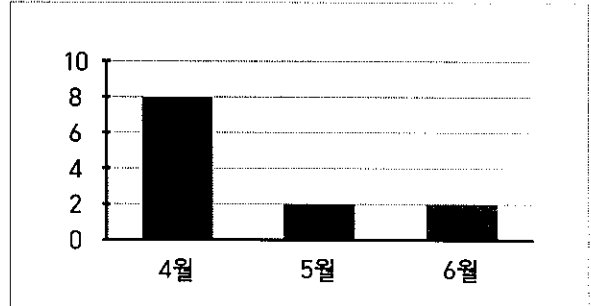
II

고객만족 현황

□ 월별 고객만족 접수건수

○ 접수건수는 총 12건으로 4월 8건, 5월 2건, 6월 2건 순서임.

구분	고객 소리 함	홈 이 지	전화	방문	기타	계
4월	8					
5월	2					
6월	2					
계	12					12



□ 고객만족 접수현황

○ 접수건수는 총 12건으로 의사직 3건, 간호직 3건, 보건직 1건, 간호조무직 5건 이었음.

연번	접수 일자	친절직원			고객만족 내용	비고
		소속	직급	성명		
1	4. 1	진료과	의사직 (1내과장)	장재호	○ 항상 병원에 올때 느끼는 것이지만 환자의 말을 잘 들어주시고 친절히 대해주셔서 감사하다고 함	입원
2	4. 6	진료과	의사직 (1신경과장)	김상철	○ 병원에 와서 가슴 뭉클할 정도로 위안받고 힐링하고 갑니다. 여러사람들에게 알리고 싶은 마음이며 ,부창부수라고 간호사님도 타고난 봉사자인거 같아서 의료원에 감사함 ■ 2017년 1분기 친절직원 선정	외래
3	4. 6	간호과	간호 조무직 8급	서정희	○ 처음부터 끝까지 친절하게 안내와 순서를 알려주어서 진료를 마침 지역의병원으로서 시민들에게 기분 좋은일이며 다시찾고 싶은 마음이고 친절함에 감사함.	외래
4	4. 6	간호과	계약직	오미경	○ 친절도가 매우 높으며 친절하게 응대와 안내에 감탄이 절로 나오며 시민의 건강에 노력해주는 모습에 고마움을 드린다고 함	외래
5	4. 10	간호과	간호직 8급	권현옥	○ 마음이 착하고 항상 미소 짓는 간호사 환자의 고통으르 같이하는 간호사이며 아주 친절하게 대하는 모습에 칭찬함	입원
6	4. 18	간호과	간호 조무직 8급	한명숙	○ 애들이 셋이라 소아과 방문일 많은데 항상 웃는 얼굴로 맞아주시고 친절하고 상세한 설명에 감사드리며 친절직원으로 추천함.	입원

연번	접수 일자	친절직원			고객만족 내용	비고
		소속	직급	성명		
7	4. 23	간호과	간호사	70병동	○ 70병동에 세차레나 입원치료를 받고 있음 70병동(주,야간) 간호사님들이 너무 친절하여 감사하고 칭찬함.	입원
8	4. 23	진료과	의사직 (정신건강 의학과장)	최성호	○ 70병동에 세차레나 입원치료를 받고 있지만 편안하고 친절하게 대해 주시는 주치의 정신건강의학과 최성호님을 추천합니다	입원
9	5. 15	간호과	간호 조무직 9급	최광민	○ 항상 밝은 미소로 환자를 대하며 한가족의 힘든 일도 웃으면서 해결해주는 멋진 주사님을 칭찬합니다.	입원
10	5. 26	보건직	물리치료 사 5급	김종균	○ 사고로 인해 두팔을 사용하기 힘든 상태나 물리치료사 김종균님을 만나 하루생활이 너무 행복하고 의료인 여러분께 감사드리며, 김종균님을 남원의료인으로서 추천을 함.	입원
11	6. 5	간호과	간호사 8급	권현옥	○ 얼굴상처 때문에 9일동안 머리를 감지못해 불편했는데 권현옥간호사가 머리를 감겨주어서 고맙고 감사하는 마음을 전하고자 칭찬함.	입원
12	6. 28	간호과	간호 조무직 8급	서정희	○ 자상하고 언제나 미소와 친절로 환자를 대함	외래

Ⅲ 민원처리 현황

□ 유형별 민원접수 건수

- 접수건수는 총 10건으로, 진료 불만 1건(10%), 고객응대 1건(10%), 시설이용 불만 및 기타 8건(80%), 이었음.

