

최상의 의료제공으로 신바람나는 지역심공병원

문서번호	경영관리계110-92
보존기간	3년
결재일자	2017. 10. 10.
공개여부	대국민공개

			원 장
★●기안자	경영관리계장	경영지원실장	
김주영	/		
협 조	관리부장	기획총무팀장	

2017년 3분기

고객만족 및 민원 결과보고



전라북도
남원의료원

경영관리실
(경영관리계)

2017년 3분기 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 15건으로 고객만족 6건(40%), 민원 9건(60%) 순서임.

구분	합계	고객만족(건)					민원(건)				
		계	친절	불만족	건의	기타	계	친절	불만족	건의	기타
합계	6	6	6				9		4	4	1
7월	4	4	4				3			2	1
8월	1	1	1				3		2	1	
9월	1	1	1				3		2	1	

□ 접수방법별 고객만족 및 민원 현황

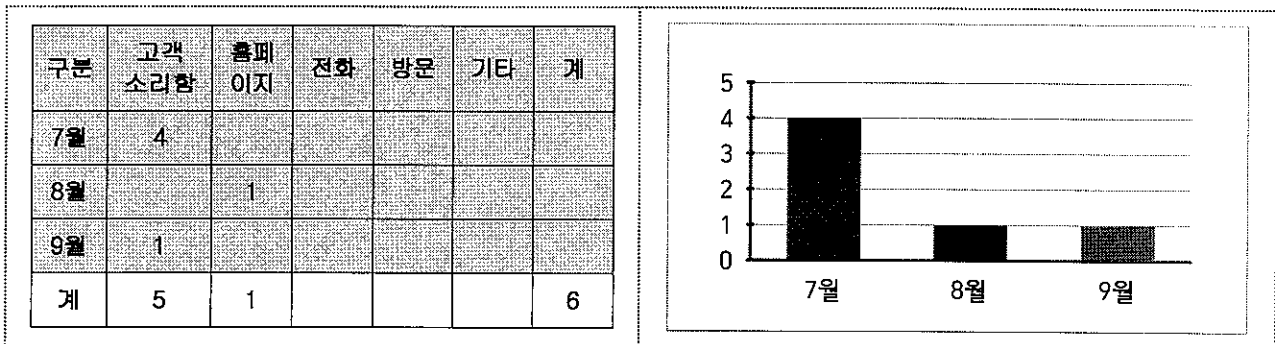
- 접수건수는 총 15건으로 고객소리함 10건, 홈페이지 1건, 전화 2건, 방문 2건 순서임.

구분	합계	고객만족(건)						민원(건)					
		계	고객소리함	홈페이지	전화	방문	기타	계	고객소리함	홈페이지	전화	방문	기타
합계	6	6	5	1				9	5		2	2	
7월	4	4	4					3	3				
8월	1	1		1				3	1		2		
9월	1	1	1					3	1			2	

II 고객만족 현황

□ 월별 고객만족 접수건수

○ 접수건수는 총 6건으로 7월 4건, 8월 1건, 9월 1건 순서임.



□ 고객만족 접수현황

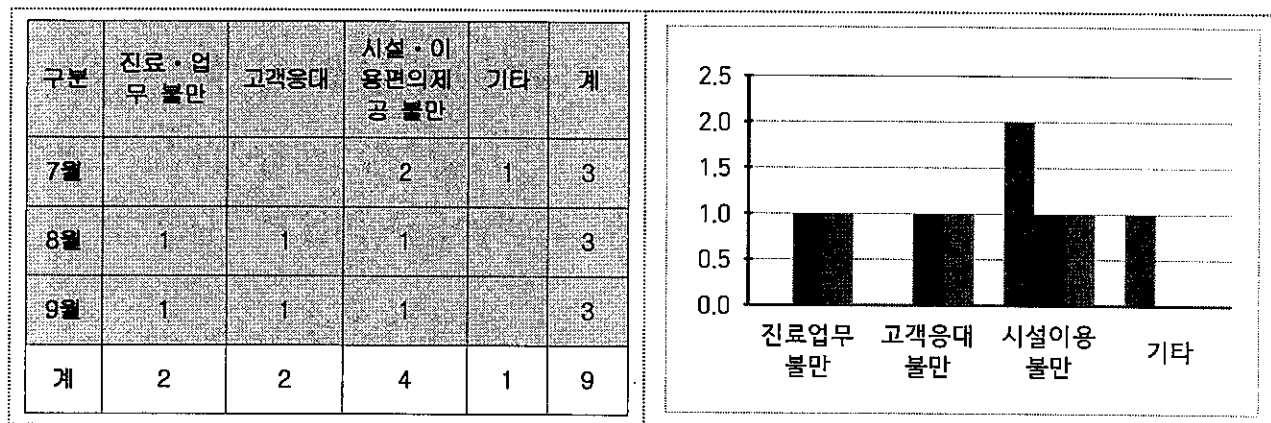
○ 접수건수는 총 6건으로 의사직 3건, 간호직(부서추천) 2건, 간호직 1건 이었음.

연번	접수 일자	친절직원			고객만족 내용	비고
		소속	직급	성명		
1	7. 7	진료과	의사직 치과장	김진	○ 치과 이빨 치료하러 왔는데 먼저 인사하고 자상하게 설명해 주시는 마음에 너무도 감동이었고 아들과 대화 하는 것처럼 부담을 느끼지 못하고 즐거운 마음으로 치료함	외래
2	7. 7	진료과	의사직 가정의학과	황하수	○ 회진 시 환자 질문에 친절한 설명과 부드러운 표정으로 환자마음을 위로에 감동을 받고 몸도 치료하고 마음까지 위로 받았음.	입원
3	7. 11	간호과	간호직	70병동	○ 친절하게 대하여 불편함을 해결해주며 환자분들에게 항상 웃는 모습으로 대함	입원
4	7. 11	진료과	의사직 이비인후과	유광규	○ 타병원에서 귀가 아파서 치료를 받았지만 의료원 이비인후과 과장님이 친절하게 대하여 치료를 잘해주어서 완치되어 감사	외래
5	8. 10	간호과	간호직 8급	박미선	○ 2000년도 내원하여 분만을 하였는데 약물 알레르기가 있어 산부인과에 문의한 결과 오랜기간이 지났는데 약물처방자료며 친절하고 상세한 설명에 감사	외래
6	9. 29	간호과	간호직	60병동	○ 60병동 간호사님들의 선행에 감동 받았으며, 솔선수범하는 마음으로 환자를 대함. 항상 따뜻한 미소에 감사	입원

III 민원처리 현황

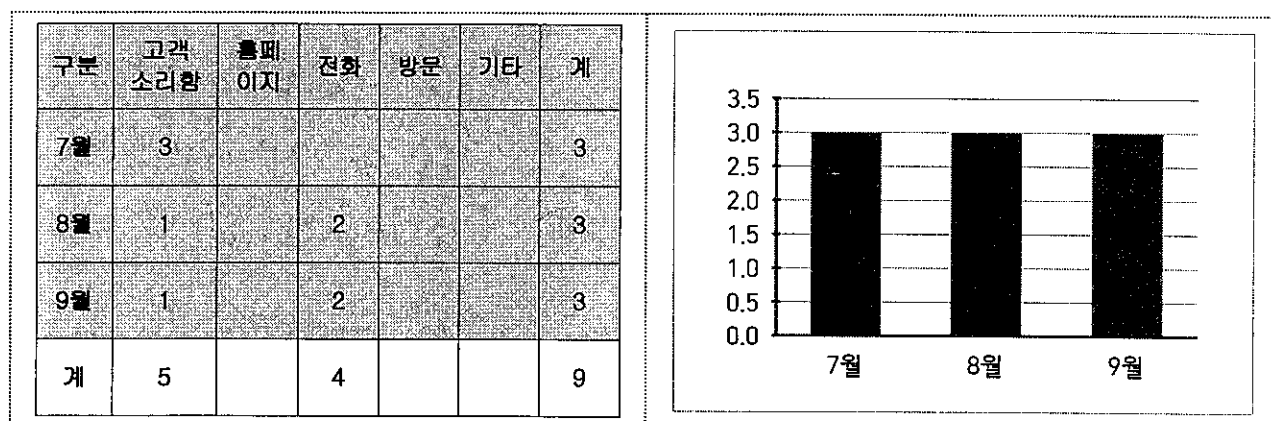
□ 유형별 민원접수 건수

- 접수건수는 총 9건으로, 진료 불만 2건(22%), 고객응대 2건(22%), 시설이용 불만 및 건의 4건(45%), 기타 1건(11%) 이었음.



□ 월별 민원접수 건수

- 접수건수는 총 9건으로, 7월 3건(33.3%), 8월 3건(33.3%), 9월 3건(33.4%) 접수 되었음.



□ 민원처리 결과

- 접수건수는 총 9으로, 9건 회신하여 회신율은 100%임.