

“최상의 의료제공으로
신뢰받는 지역거점공공병원”

생산등록번호	경영지원실-1
등 록 일	2018.01.04.
결 재 일	2018.01.05.
공 개 구 분	공개

담당자	실장	원장		
김주성	김영택	01/05 박주영		
협조자	기획총무팀장 관리부장 김대인 오진규			

2017년 4분기 고객만족 및 민원 결과보고

※ 필요한 경우 보고근거 및 보고내용을 요약하여 적을 수 있음.



경 영 지 원 실

전라북도
남원의료원

(경 영 관 리 계)

2017년 4분기 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 9건으로 고객만족 5건(55.5%), 민원 4건(44.5%) 순서임.

구분	합계	고객만족(건)					민원(건)				
		계	친절	불만족	건의	기타	계	친절	불만족	건의	기타
합계	5	5	5				4		1	1	2
10월	1	1	1				1		1		
11월							1				1
12월	4	4	4				2			1	1

□ 접수방법별 고객만족 및 민원 현황

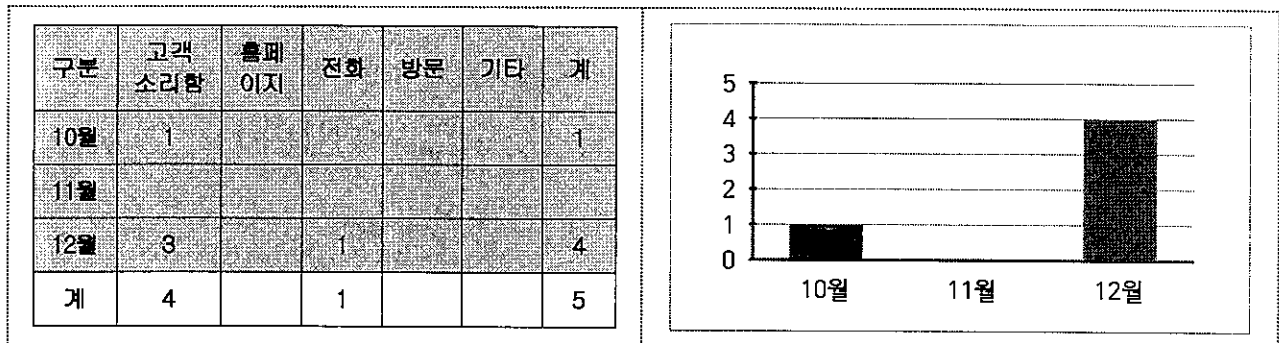
- 접수건수는 총 9건으로 고객소리함 7건, 전화 1건, 기타 1건 순서임.

구분	합계	고객만족(건)						민원(건)					
		계	고객 소리함	홈페이지	전화	방문	기타	계	고객 소리함	홈페이지	전화	방문	기타
합계	5	5	4		1			4	3				1
10월	1	1	1					1	1				
11월								1	1				
12월	4	4	3		1			2	1				1

II 고객만족 현황

□ 월별 고객만족 접수건수

○ 접수건수는 총 5건으로 10월 1건, 12월 4건 순서임.



□ 고객만족 접수현황

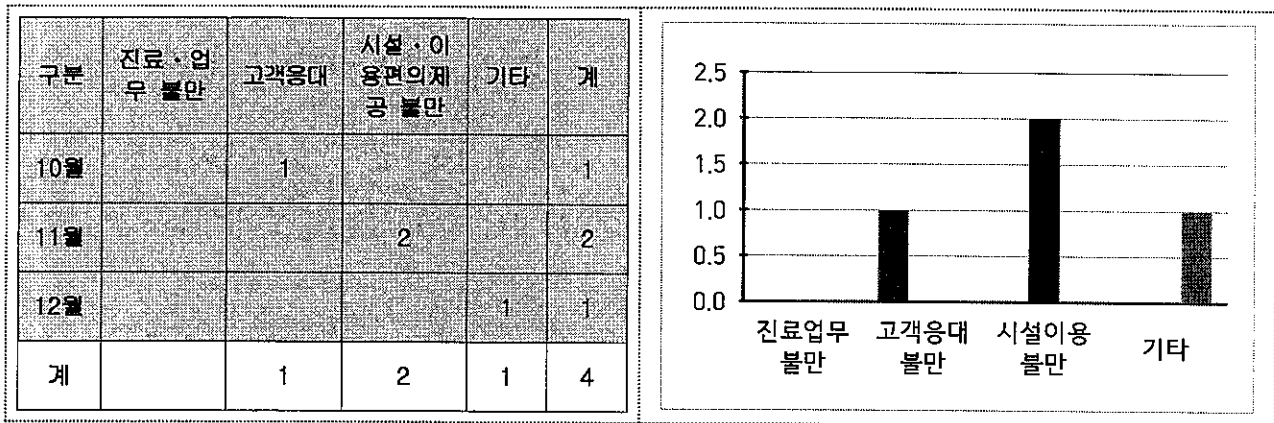
○ 접수건수는 총 5건으로 의사직 2건, 병동(부서추천) 1건, 간호직 1건, 간호조무직 1건 이었음.

연번	접수 일자	친절직원			고객만족 내용	비고
		소속	직급	성명		
1	10. 30	진료과	의사직 정형외과	김기남	○ 항상 환자의 질문을 끝까지 들어주시고 위로하며 웃는 모습이 인상적이고 금방이라도 나올 것 같은 안도감과 믿음감이 있으며, 목발 조립까지 해주셔서 감사	외래
2	12. 18	간호과	간호직	남보라	○ 환자에게 매우 친절하고 상냥하게 대해 주심에 감사	입원
3	12. 27	간호과	간호조무 직 8급	서정희	○ 신경과 진료시 마다 친절하게 대하며 불편함을 해결 해주며 모든 환자분들에게 항상 웃는 모습으로 대함	외래
4	12. 28	간호과	간호직	70병동	○ 수간호사를 비롯하여 간호사님들이 열심히 치료 해주심에 감사	입원
5	12. 28	진료과	의사직 산부인과	이광욱	○ 산부인과 진료 입원수술 후 퇴원하였으며 친절하고 자신있게 수술을 잘해주심에 감사	입원

Ⅲ 민원처리 현황

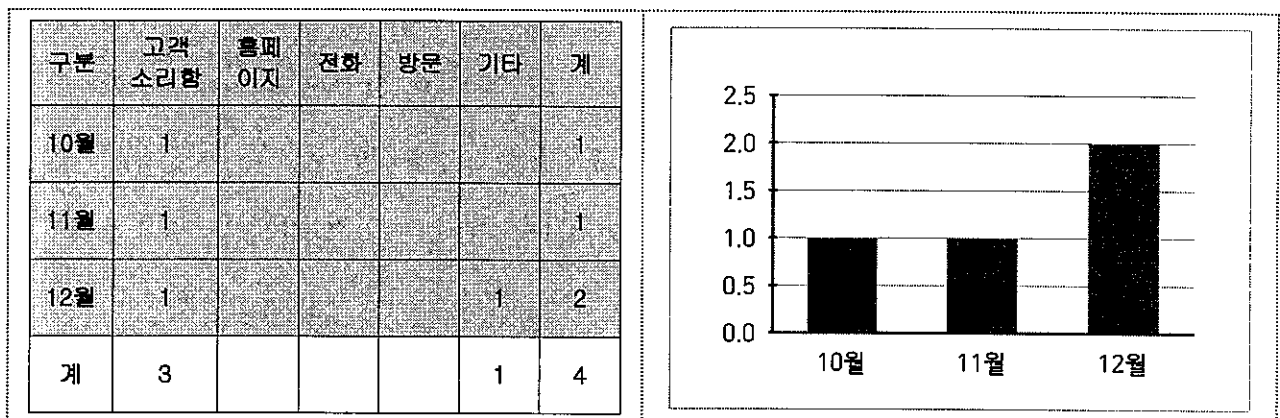
□ 유형별 민원접수 건수

- 접수건수는 총 4건으로, 고객응대 1건(25%), 시설이용 불만 및 건의 2건(50%), 기타 1건(25%) 이었음.



□ 월별 민원접수 건수

- 접수건수는 총 4건으로, 10월 1건(25%), 11월 1건(25%), 12월 2건(50%) 접수 되었음.



□ 민원처리 결과

- 접수건수는 총 4으로, 4건 회신하여 회신율은 100%임.