

회상의 의료제공으로 신뢰받는 지역거점공공병원

생 산 등 록 번 호	경영지원실-86
등 록 일	2018.04.04.
결 재 일	2018.04.04.
공 개 구 분	공개

담당자	실장	원장		
차은경	김근용	04/04 박주영		
협조자	가정복지팀장	김대인		
	관리부장	오진규		

2018년 1분기 고객만족 및 민원 결과보고

농심

전라북도
남원의료원

경영지원실

(경영관리계)

2018년 1분기 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 12건으로 고객만족 4건(33.3%), 민원 8건(66.7%) 순서임.

구분	합계	고객만족(건)					민원(건)				
		계	친절	불만족	건의	기타	계	친절	불만족	건의	기타
합계	12	4	4				8		3	3	2
1월	4	1	1				3			1	2
2월	1	1	1								
3월	7	2	2				5		3	2	

□ 접수방법별 고객만족 및 민원 현황

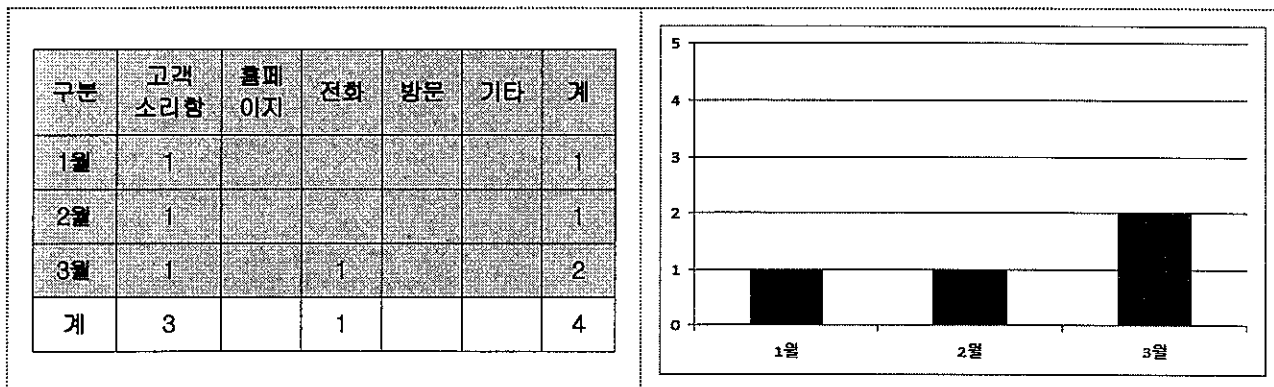
- 접수건수는 총 12건으로 홈페이지 4건, 고객소리함 3건, 전화 2건, 기타 3건 순서임.

구분	합계	고객만족(건)						민원(건)					
		계	고객소리함	홈페이지	전화	방문	기타	계	고객소리함	홈페이지	전화	방문	기타
합계	12	4	3		1			8		4	1	1	2
1월	4	1	1					3		2			1
2월	1	1	1										
3월	9	2	1		1			5		2	1	1	1

II 고객만족 현황

□ 월별 고객만족 접수건수

- 접수건수는 총 4건으로 1월 1건, 2월 1건, 3월 2건 순서임.



□ 고객만족 접수현황

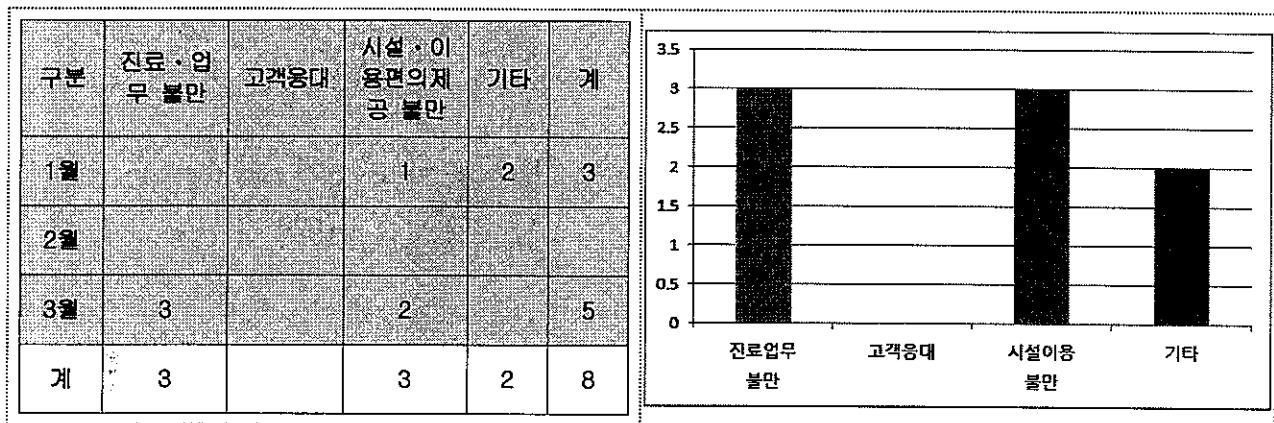
- 접수건수는 총 4건으로 의사직 1건, 건강증진센터(부서추천) 1건, 간호직 1건, 간호조무직 1건 이었음.

연번	접수 일자	친절직원			고객만족 내용	비고
		소속	직급	성명		
1	1. 22	진료과	의사직 신경과	구민우	○ 자상하시고 진실하게 위급한 환자를 정성을 다해치료해 주셔서 감사	외래
2	3. 2	간호과	간호조무직 8급	서정희	○ 거동이 불편한 어르신들께 상냥하고 다정하게 대하시고 친절하게 설명 드리는 모습에 감동	외래
3	3.12	간호과	간호직	임양지	○ 항상 환자에게 따뜻하게 해주시고 보호자에게도 친절하게 설명해 주셔서 감사	입원
4	3.26	건강증진센터		건강증 진센터	○ 모든 의료진들 친절히 대명하고 진료에 최선을 다하는 헌신에 감사	외래

Ⅲ 민원처리 현황

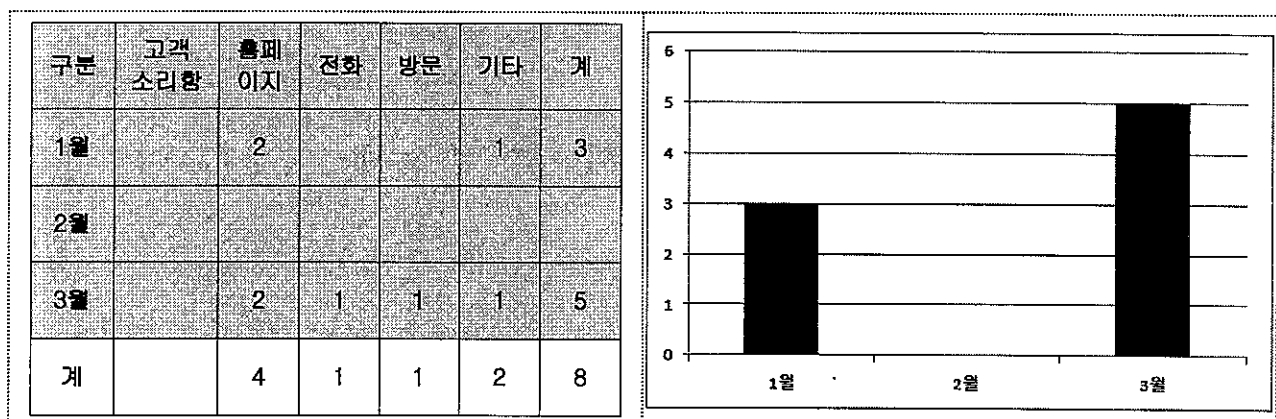
□ 유형별 민원접수 건수

- 접수건수는 총 8건으로, 진료불만 3건(37.5%), 시설이용 불만 및 건의 3건(37.5%), 기타 2건(25%) 이었음.



□ 월별 민원접수 건수

- 접수건수는 총 8건으로, 1월 3건(37.5%), 3월 5건(62.5%) 접수 되었음.



□ 민원처리 결과

- 접수건수는 총 8으로, 8건 회신하여 회신율은 100%임.