

최상의 의료제공으로 신뢰받는 지역거점공공병원

생 산 등 록 번 호	경영지원실-332
등 록 일	2018.09.28.
결 재 일	2018.10.01.
공 개 구 분	공개

담당자	경영지원실장	원장		
차은경	김근용	10/01 박주영		
협조자	기획총무팀장 관리부장	김대인 오진규		

2018년 3분기

고객만족 및 민원 결과보고

농을

전라북도
남원의료원

경 영 지 원 실

(경 영 관 리 계)

2018년 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 14건으로 고객만족 7건(50.0%), 민원 7건(50.0%) 순서임.

구분	합계	고객만족(건)					민원(건)				
		계	친절	불만족	건의	기타	계	친절	불만족	건의	기타
합계	14	7	7				7		2		5
7월	7	4	4				3				3
8월	6	3	3				3		2		1
9월	1	0					1				1

□ 접수방법별 고객만족 및 민원 현황

- 접수건수는 총 14건으로 고객소리함 6건, 홈페이지 2건, 전화 1건, 방문 1건, 기타 4건 순서임.

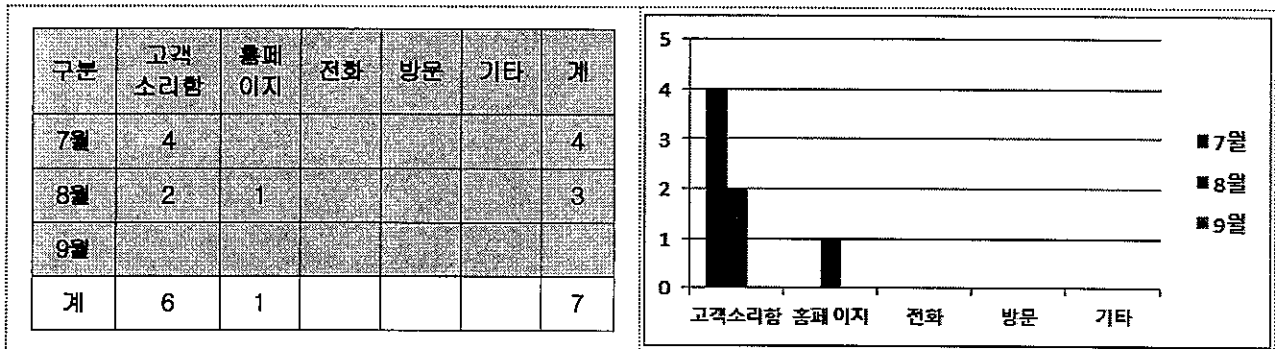
구분	합계	고객만족(건)						민원(건)					
		계	고객소리함	홈페이지	전화	방문	기타	계	고객소리함	홈페이지	전화	방문	기타
합계	14	7	6	1				7		1	1	1	4
7월	7	4	4					3			1	1	1
8월	6	3	2	1				3		1			2
9월	1	0						1					1

II

고객만족 현황

□ 월별 고객만족 접수건수

○ 접수건수는 총 7건으로 7월 4건, 8월 3건 순서임.



□ 고객만족 접수현황

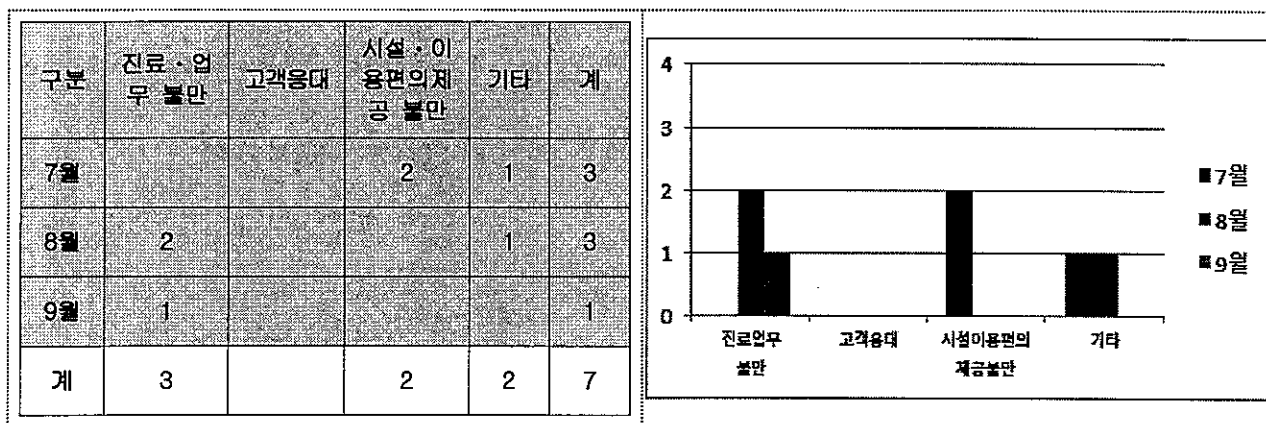
○ 접수건수는 총 9건으로 의사직 1건, 건강증진센터(부서추천) 1건, 간호직 1건, 간호조무직 1건 이었음.

연번	접수 일자	친절직원			고객만족 내용	비고
		소속	직급	성명		
1	6. 30	간호과	간호직	노수영	○ 오고가며 보호자가 없는 환자의 소변기를 자주 비워주며 항상 친절함에 감사	입원
2	7. 3	영상의학과	보건직	최대석	○ 불편하신 아버님을 자식도 못할 정도로 따뜻한 마음으로 잘 해주셔서 감사. 앞으로도 환자들에게 따뜻한 마음으로 대해주셨으면 하는 바램.	입원
3	7. 12	간호과	간호직	박순이	○ 친절하시고 어르신들에게 따뜻하게 대해 주시고, 서울과 전혀 다른 따뜻한 병원이라 생각	입원
4	7. 30	간호과	간호직	김주화	○ 갑자기 입원한 상황에 힘들었는데 저혈당으로 칭얼대는 아이에게 실수없이 주사바늘 연결하고 친절히 설명하고 겁내는 아이에게 다정해 대해 주셔서 감사	입원
5	8. 20.	호흡기내과장	의사직	한호진	○ 병신회진시 항상 웃는 얼굴로 환자를 대해 주시고 환자를 진심으로 대하는 모습이 보임.	입원
6	8. 21.	정형외과장	의사직	김기남	○ 치료과정 중 주의해야 할 일, 일자.주별로 통증이나 이에 따른 주의사항등 회진중 설명. 환자들의 의견도 잘 들어주시는 보기 힘든 치료를 받아 마음 편안하게 치료 받음.	입원
7	8. 28	간호과	간호직	김은정 조아라	○ 통증도 심하고 보호자 없는 환자에게 보호자 역할도 하며 환자를 편안하게 대하고 웃으면서 상냥하게 대해 주셔서 감사	입원
8	8. 31.	영상의학과	보건직	최대석	○ 검사시 환자를 본인 부모님 대하듯 친절하게 하시는 태도가 의료인으로써 인성이 탁월함	입원

Ⅲ 민원처리 현황

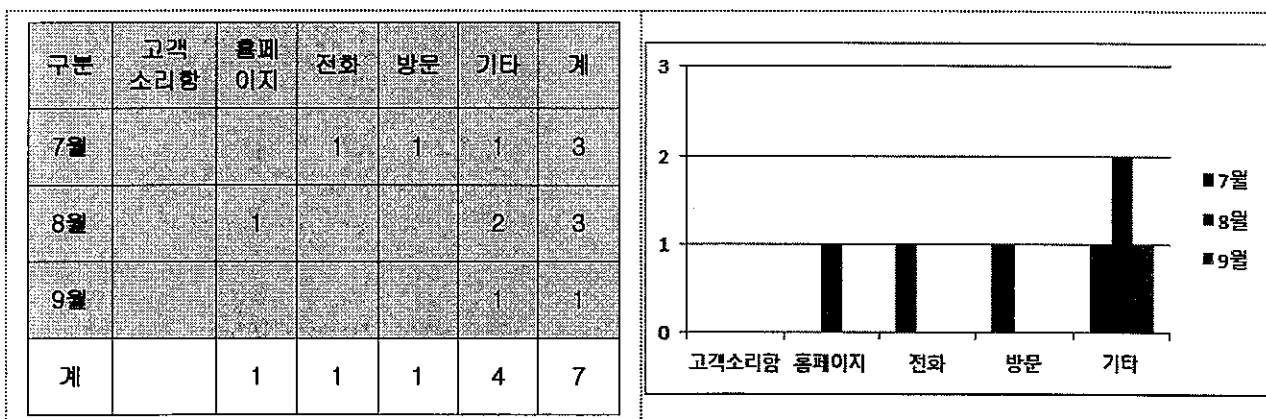
□ 유형별 민원접수 건수

- 접수건수는 총 7건으로, 고객응대 3건(42.8%), 시설이용 불만 및 건의 2건(28.6%), 기타 2건(28.6%) 이었음.



□ 월별 민원접수 건수

- 접수건수는 총 7건으로, 7월 3건(42.9%), 8월 3건(42.9%), 9월 1건(14.2%) 접수 되었음.



□ 민원처리 결과

- 접수건수는 총 8으로, 8건 회신하여 회신율은 100%임.