

최상의 의료제공으로 신뢰받는 지역거점 공공병원

생산등록번호	경영지원실-476
등록일	2018.12.27.
결재일	2018.12.28.
공개구분	공개

담당자	경영지원실장	원장		
차은경	김근용	12/28 박주영		
협조자	기획총무팀장	김대인		
	관리부장	오진규		

2018년 4분기 고객만족 및 민원 결과보고



전라북도
남원의료원

경영지원실
(경영관리계)

2018년 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 13건으로 고객만족 7건(53.8%), 민원 6건(46.2%) 순서임.

구분	합계	고객만족(건)					민원(건)				
		계	친절	불만족	건의	기타	계	친절	불만족	건의	기타
합계	13	7	7				6		4	2	
10월	4						3		3	1	
11월	6	5	5				1			1	
12월	3	2	2				1		1		

□ 접수방법별 고객만족 및 민원 현황

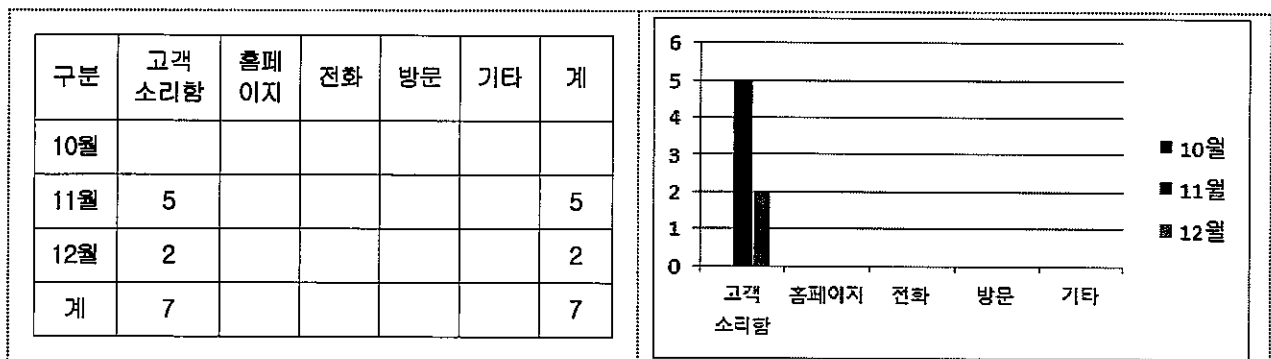
- 접수건수는 총 13건으로 고객소리함 7건, 전화 2건, 방문 2건, 홈페이지 1건, 기타 1건 순서임.

구분	합계	고객만족(건)						민원(건)					
		계	고객소리함	홈페이지	전화	방문	기타	계	고객소리함	홈페이지	전화	방문	기타
합계	13	7	7					6		1	2	2	1
10월	4							4		1	1	1	1
11월	6	5	5					1				1	
12월	3	2	2					1			1		

II 고객만족 현황

□ 월별 고객만족 접수건수

○ 접수건수는 총 7건으로 11월 5건, 12월 2건 순서임.



□ 고객만족 접수현황

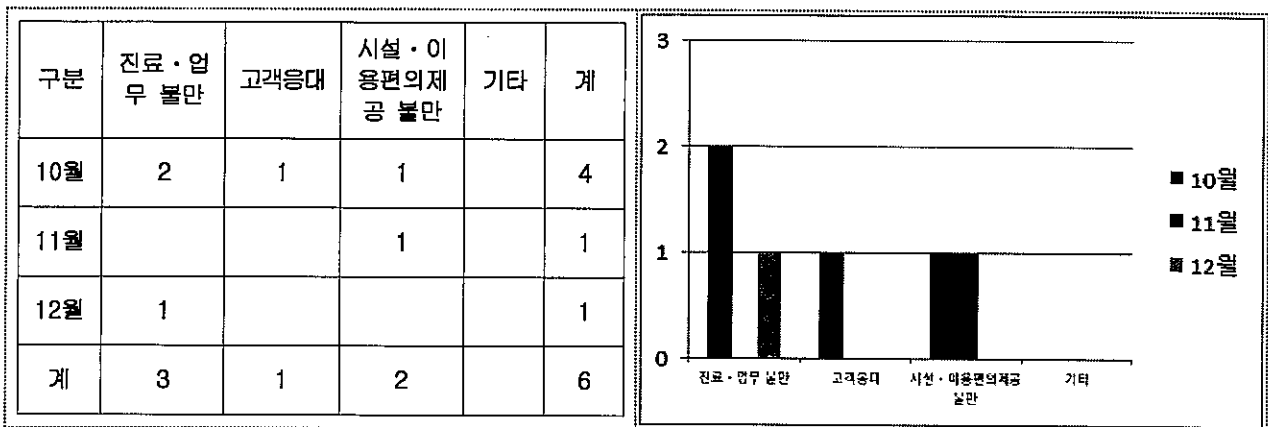
○ 접수건수는 총 7건으로 의사직 3건, 80병동(부서추천) 1건, 간호직 2건, 보건직 1건 이었음.

연번	접수 일자	친절직원			고객만족 내용	비고
		소속	직급	성명		
1	11. 5.	간호과	간호직	이재원	○ 자세히 설명하고, 성심성의를 다하고, 자상하게 치료해 줌	입원
2	11. 5.	물리치료팀	보건직	윤선영	○ 아픈곳을 짚어가며 세심하게 치료에 힘써주는 모습에 감동. 생활 속에서 통증을 줄일 수 있도록 스트레칭 하는 방법도 알려주는 세심함에 칭찬함.	입원
3	11. 5.	비뇨의학과	의사직	황하욱	○ 불평없이 환자를 치료해 주고 대상포진으로 입원했는데 과장님 덕분에 완치할 수 있었음.	입원
4	11.22.	간호과	간호직	80병동	○ 누구 한분이 아니고 간호사들이 모두 밤·낮으로 고생함. 치매환자로 인해 자지도 못하고 고생함.	입원
5	11/29	정형외과장	의사직	이형석	○ 수술하신 부분에 대하여 자세히 설명하고 친절하게 해 주셔서 감사	입원
6	12/3	정형외과장 간호과	의사직 간호직	김기남 80병동	○ 병고에 시달린 환자를 위하여 불철주야로 환자를찾아다니며 온갖 정성을 다하여 치료해 주셔 감사	입원
7	12/21	간호과	간호직	서진	○ 부지런하고 상냥하며 환자를 대할 때 친절하며 주위 환자들로부터 많은 찬송을 받음. 많은 감명을 받았음.	입원

Ⅲ 민원처리 현황

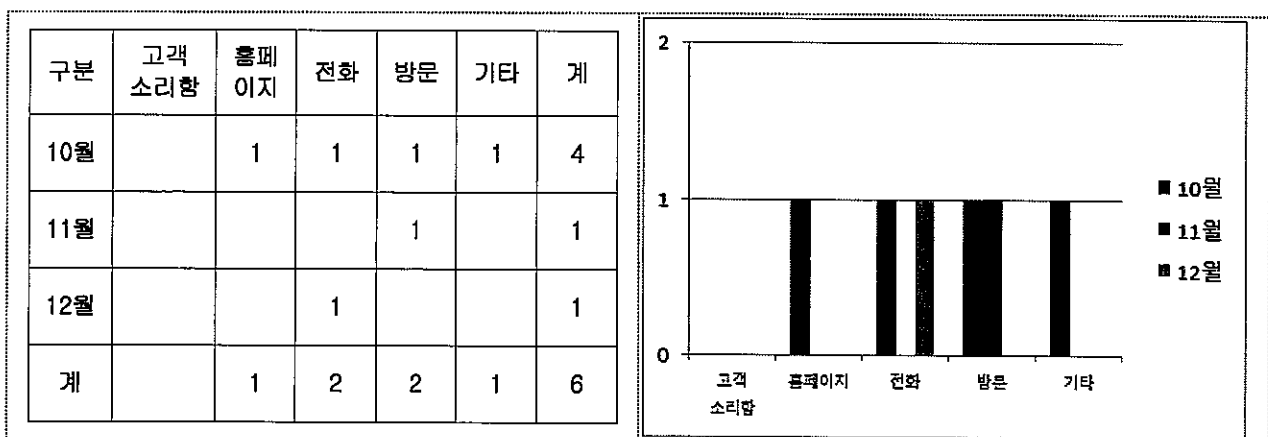
□ 유형별 민원접수 건수

- 접수건수는 총 6건으로, 진료·업무 불만 3건(50.0%), 고객응대 1건(16.7%), 시설이용 불만 및 건의 2건(33.3%) 이었음.



□ 월별 민원접수 건수

- 접수건수는 총 6건으로, 10월 4건(66.6%), 11월 1건(16.7%), 12월 1건(16.7%) 접수 되었음.



□ 민원처리 결과

- 접수건수는 총 6으로, 6건 회신하여 회신율은 100%임.