

최상의 의료제공으로 신뢰받는 지역가림공공병원

생 산 등 록 번 호	경영지원실-206
등 록 일	2018.07.02.
결 재 일	2018.07.03.
공 개 구 분	공개

담당자	실장	원장		
차은경	김근용	07/03 박주영		
협조자	기획총무팀장 관리부장	김대인 오진규		

2018년 2분기 고객만족 및 민원 결과보고

농음
전라북도
남원의료원

경영지원실
(경영관리계)

- ◆ 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

[illegible]

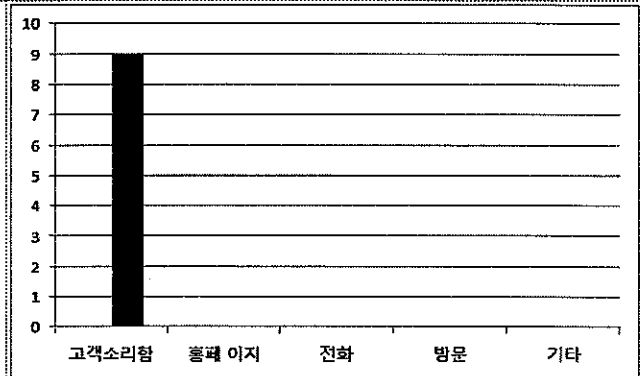
II

고객만족 현황

□ 월별 고객만족 접수건수

- 접수건수는 총 9건으로 4월 4건, 5월 4건, 6월 1건 순서임.

구분	고객 소리침	홈페이지	전화	방문	기타	계
4월	4					4
5월	4					4
6월	1					1
계	9					9



□ 고객만족 접수현황

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

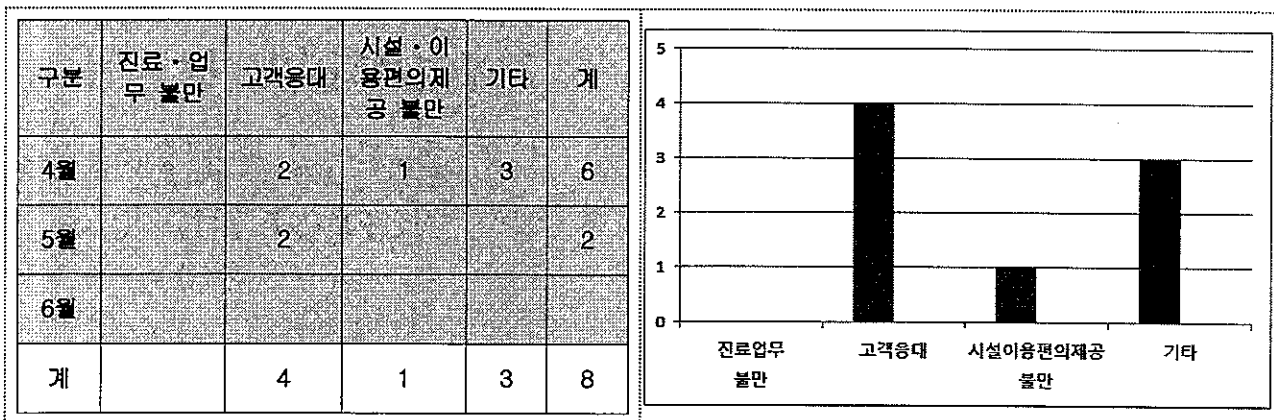
연번	접수 일자	친절직원			고객만족 내용	비고
		소속	직급	성명		
1	4. 4	간호과	간호직	최아진	○ 화장실에 쓰러진 환자를 경험과 요령으로 슬기롭게 대처해 줘서 감사	입원
2	4. 9	간호과	간호직	장민정	○ 설명도 잘해주고 임무를 성실히 잘 수행해 주셔서 감사	입원
3	4. 28	간호과	간호직	조아라	○ 입원일부터 항상 웃음을주고 최선을 다해 간호해 주셔서 감사	입원
4	4. 30	간호과	간호직	이재원	○ 환자을 응대할때 얼굴 찌푸리지 않고 항상 인사는 기본으로 하고 친절하게 설명해주고 싫은 내색을 하지 않아 감사	입원
5	5. 1.	간호과	간호직	조아라	○ 인원이 부족하지만 짜증내지 않고 내가죽처럼 보살펴 주셔서 감사	입원

연번	접수 일자	친절직원			고객만족 내용	비고
		소속	직급	성명		
6	5. 11	간호과	간호조무사	손선자	○ 성실히 환자를 보살피 주며, 성심성의껏 돌보아 주셔서 감사	입원
7	5. 11	간호과	간호조무사	이경옥	○ 가족처럼 돌보아 주셔서 기분 좋게 치료를 받을 수 있어	입원
8	4. 4	간호과	간호직	오은주	○ 적극적으로 환자를 우선 살피주며, 환자를 부모형제 같이 간호해 주고 위해 주는 간호사에게 감사	입원
9	5. 25	진료과/간호과	신경과 간호직	배재한 65병동	○ 빠르고 정확하게 환자상태를 판단하여 치료하고, 자상하고 친절한 간호사 선생님들 덕분에 치료가 더 잘되어 감사합니다.	입원

III 민원처리 현황

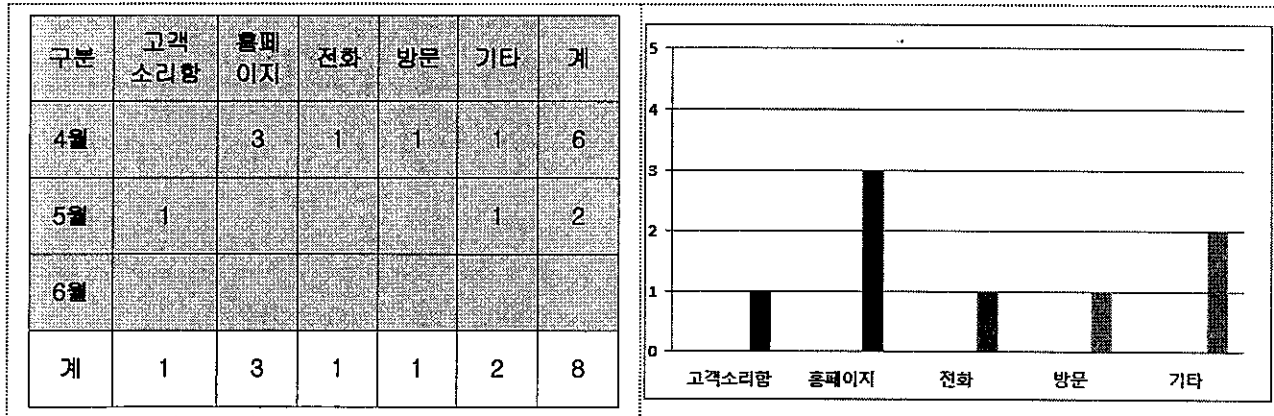
□ 유형별 민원접수 건수

- 접수건수는 총 8건으로, 고객응대 4건(50.0%), 시설이용 불만 및 건의 1건(12.5%), 기타 3건(37.5%) 이었음.



□ 월별 민원접수 건수

- 접수건수는 총 8건으로, 4월 6건(75%), 5월 2건(25%) 접수 되었음.



□ 민원처리 결과

- 접수건수는 총 8으로, 8건 회신하여 회신율은 100%임.