

최상의 의료제공으로 신뢰받는 지역거점공공병원

생 산 등 록 번 호	경영지원실-443
등 록 일	2019.10.01.
결 재 일	2019.10.04.
공 개 구 분	공개

담당자	경영지원실장	원장		
차은경	박경자	10/04 박주영		
협조자	기획계장	양기종	관리부장	오진규
	기획총무팀장	김대인		

2019년도 3분기 고객만족 및 민원 결과보고



전라북도
남원의료원

경영지원실
(경영관리계)

2019년도 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

□ 총괄

- 총 13건(고객만족 6건, 민원 7건)

구분	합계	고객만족(건)					민원(건)				
		계	친절	불만족	건의	기타	계	친절	불만족	건의	기타
합계	13	6	6				7		7		
7월	5	3	3				2		2		
8월	4	2	2				2		2		
9월	4	1	1				3		3		

□ 유형별

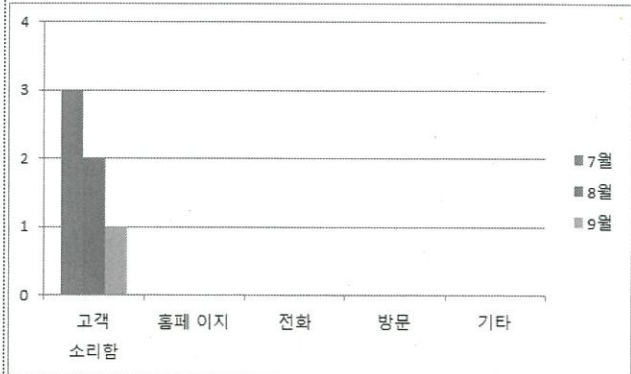
- 총 13건(고객소리함 7, 홈페이지 2, 전화 3, 방문 1)
 - 고객만족 : 6건(고객소리함 6)
 - 민원 : 7건(전화 3, 홈페이지 2, 고객의소리함 1, 방문 1)

구분	합계	고객만족(건)						민원(건)					
		계	고객소리함	홈페이지	전화	방문	기타	계	고객소리함	홈페이지	전화	방문	기타
합계	13	6	6					7	1	2	3	1	
7월	5	3	3					2	1		1		
8월	4	2	2					2			1	1	
9월	4	1	1					3		2	1		

II 고객만족

□ 접수처별

구분	고객 소리함	홈페이지	전화	방문	기타	계
7월	3					3
8월	2					2
9월	1					1
계	6					6



□ 일자별

○ 총 6건(직원만족 4, 부서추천 2)

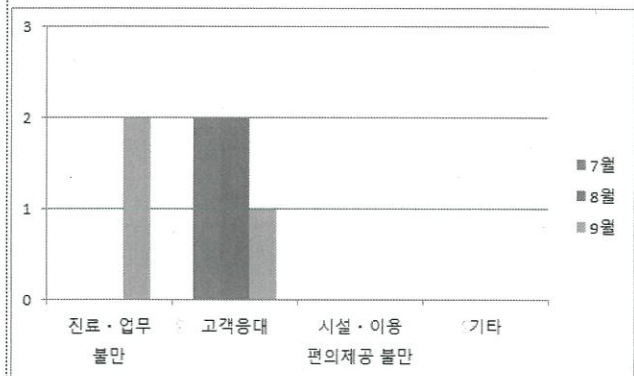
연번	접수 일자	친절직원			고객만족 내용	비고
		소속	직급	성명		
1	7.29.	간호과	간호직	50병동	○ 항상 웃는 얼굴로 병실을 방문하고 말한마디도 따뜻하게 해주셔서 감사.	입원
2	7.31.	간호과	간호직	호스피스병동	○ 항상 천사처럼 돌봐주는 간호사, 의사선생님께 감사	입원
3	7.31.	건강증진센터	시설관리 직	박은옥	○ 밝은 얼굴로 상냥하고 친절한 태도에 기분 좋아짐.	외래
4	8. 6.	원무심사팀	시설관리 직	황대용	○ 항상 웃는 얼굴로 배식을 도와 줌	입원
5	8. 6.	간호과	간호직	이재원	○ 항상 웃음으로 설명하고 마음을 편안하게 해줌	입원
6	9. 6.	간호과	간호직	박연임	○ 수간호사선생님의 도움으로 순조롭게 환자를 간호할 수 있었음.	입원

Ⅲ 민원

□ 유형별

○ 총 7건(고객응대 5, 진료·업무 불만 2)

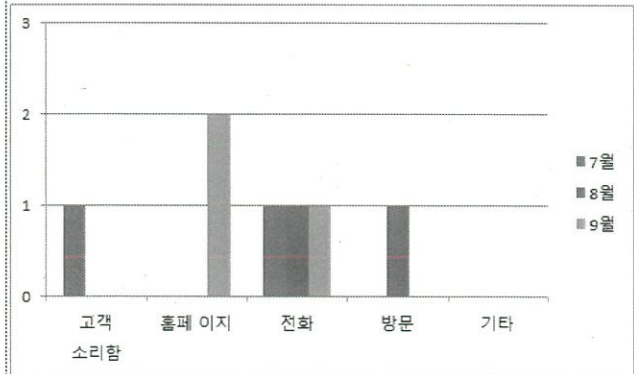
구분	진료·업무 불만	고객응대	시설·이용 편의제공 불만	기타	계
7월		2			2
8월		2			2
9월	2	1			3
계	2	5			7



□ 접수처별

○ 총 7건(7월 2, 8월 2, 9월 3건)

구분	고객 소리함	홈페이지	전화	방문	기타	계
7월	1		1			2
8월			1	1		2
9월		2	1			3
계	1	2	3	1		7



□ 처리결과

- 총 7건 중 7건 회신 완료

IV 향후계획

- 2019년도 3분기 '친절직원' 홍보
 - 게시처 : 홈페이지, 직원게시판(7~9월)
- 유사사례가 발생하지 않도록 친절교육 강화
 - 대상부서 : 진료부, 물리치료팀, 간호과, 원무심사팀