

최상의 의료제공으로 신뢰받는 지역거점공공병원

생 산 등 록 번 호	경영지원실-4
등 록 일	2020.01.02.
결 재 일	2020.01.02.
공 개 구 분	공개

담당자	경영지원실장	원장		
차은경	박경자	01/02 박주영		
협조자	기획계장 총무과장	양기종 김대인	관리부장	오진규

2019년도 4분기 고객만족 및 민원 결과보고



전라북도
남원의료원

경영지원실
(경영관리계)

2019년도 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

□ 총괄

○ 총 4건(고객만족 3건, 민원 1건)

구분	합계	고객만족(건)					민원(건)				
		계	친절	불만족	건의	기타	계	친절	불만족	건의	기타
합계	4	3	3				1		1		
10월	2	1	1				1		1		
11월	2	2	2				0				
12월	0	0					0				

□ 유형별

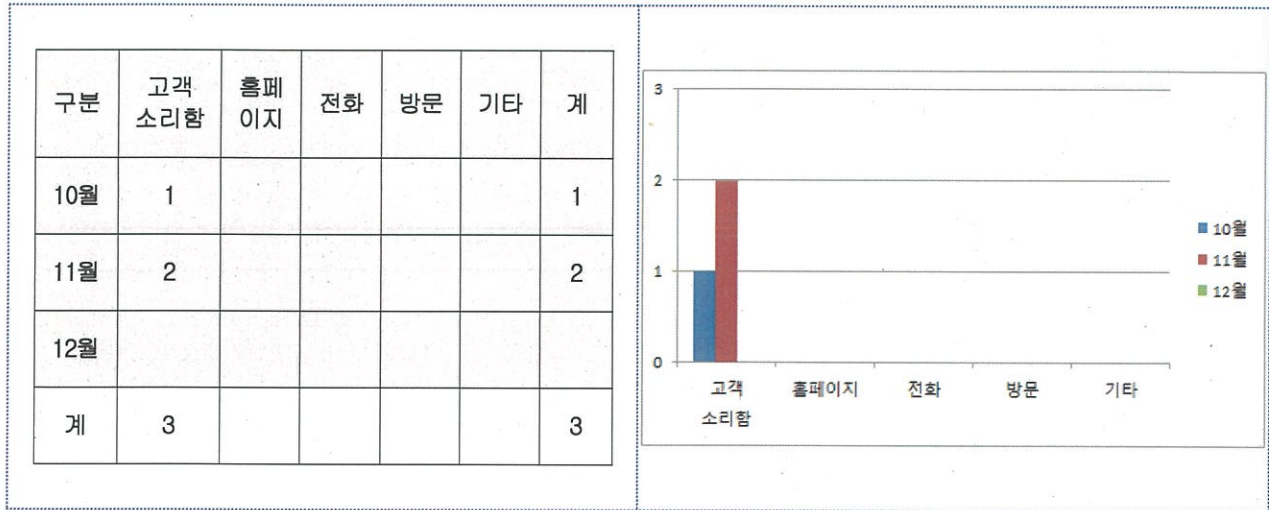
○ 총 4건(고객소리함 3, 방문 1)

- 고객만족 : 3건(고객소리함 3)
- 민원 : 1건(방문 1)

구분	합계	고객만족(건)						민원(건)					
		계	고객소리함	홈페이지	전화	방문	기타	계	고객소리함	홈페이지	전화	방문	기타
합계	4	3	3					1				1	
10월	2	1	1					1				1	
11월	2	2	2					0					
12월	0	0						0					

II 고객만족

□ 접수처별



□ 일자별

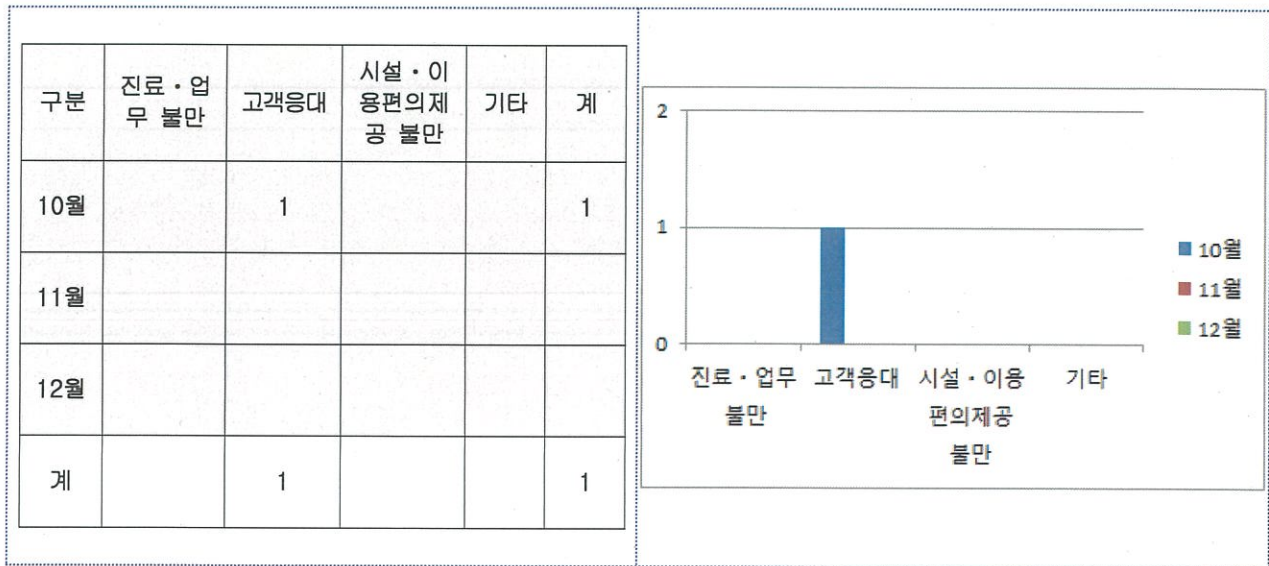
○ 총 3건(직원만족 3)

연번	접수 일자	친절직원			고객만족 내용	비고
		소속	직급	성명		
1	10.28.	간호과	간호직	김수경	○ 성실하고 친절함에 감사	입원
2	11.18.	영상의학팀	보건직	최대석	○ 점심시간에 X-ray 촬영을 해 주셔서 많은 시간을 기다리지 않았으며, 다른 몇 명을 촬영해 주셔서 칭찬하고 싶음	입원
3	11.29.	원무심사팀	시설관리직	이소정	○ 환자를 웃으면서 응대하고 환자가 많아도 귀찮아하지 않음.	외래

Ⅲ 민원

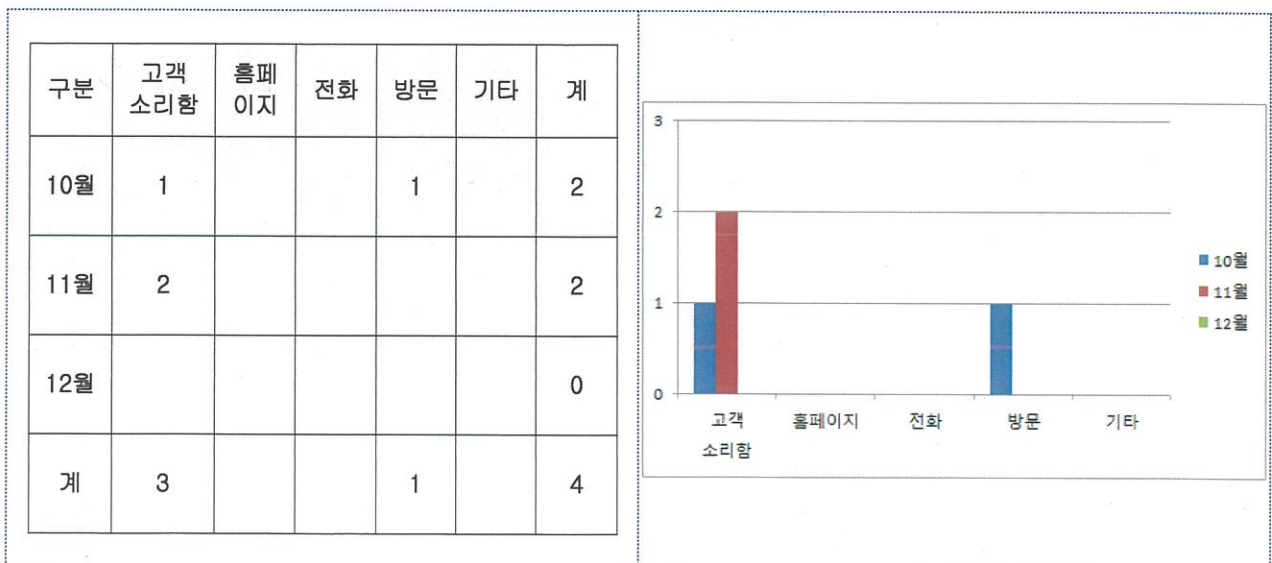
□ 유형별

○ 총 1건(고객응대 1)



□ 접수처별

○ 총 4건(10월 2, 11월 2)



□ 처리결과

- 총 1건 중 1건 회신 완료

IV 향후계획

- 2019년도 4분기 '친절직원' 홍보
 - 게시처 : 홈페이지, 직원게시판(10~12월)
- 유사사태가 발생하지 않도록 친절교육 강화
 - 대상부서 : 원무심사팀

<붙임> 2019년도 4분기 친절직원 점수 현황