

최상의 의료제공으로 신뢰받는 지역거점공공병원

생 산 등 록 번 호	경영지원실-135
등 록 일	2019.04.03.
결 재 일	2019.04.03.
공 개 구 분	공개

담당자	경영지원실장	원장		
차은경	박경자	04/03 박주영		
협조자	기획계장 기획총무팀장	양기종 김대인	관리부장	오진규

2019년도 1분기 고객만족 및 민원 결과보고



전라북도
남원의료원

경영지원실
(경영관리계)

2019년도 1분기 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

○ 총 10건(고객만족 4건, 민원 6건)

구분	합계	고객만족(건)					민원(건)				
		계	친절	불만족	건의	기타	계	친절	불만족	건의	기타
합계	10	4	4				6		5		1
1월	4	3	3				1		1		
2월	3	1	1				2		2		
3월	3	0					3		2		1

□ 접수방법별 고객만족 및 민원 현황

○ 총 10건(고객소리함 4, 홈페이지 3, 전화 1, 방문 2)

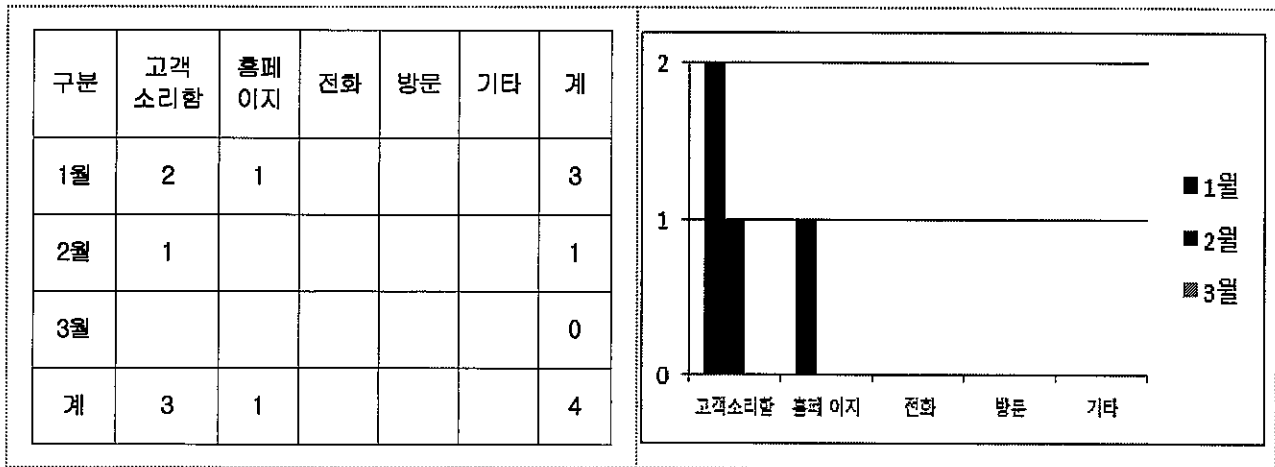
- 고객만족 : 4건(고객소리함 3, 홈페이지 1)
- 민원 : 6건(고객소리함 1, 홈페이지 2, 전화 1, 방문 2)

구분	합계	고객만족(건)						민원(건)					
		계	고객소리함	홈페이지	전화	방문	기타	계	고객소리함	홈페이지	전화	방문	기타
합계	10	4	3	1				6	1	2	1	2	
1월	4	3	2	1				1	1				
2월	3	1	1					2		1		1	
3월	3	0						3		1	1	1	

II 고객만족 현황

□ 월별 고객만족 접수건수

○ 월별현황



□ 고객만족 접수현황

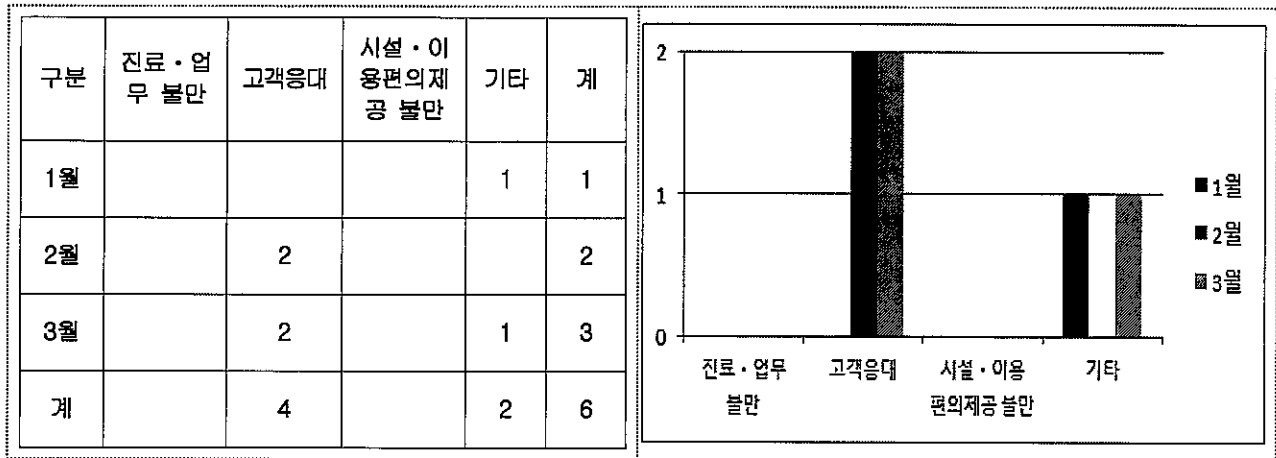
○ 총 4건(직원만족 3, 부서추천 1)

연번	접수 일자	친절직원			고객만족 내용	비고
		소속	직급	성명		
1	1. 2.	1내과장	의사직	장재호	○ 남원의료원과 의료원의 훌륭한 의사가 있어 극단의 절망감 대신 위로와 힘을 얻을 수 있었음. 큰 위로와 힘이 되는 든직한 표정과 인품에 환자는 고마워함.	입원
2	1. 4.	보건의료팀	보건직	박효진	○ 가슴으로 사랑을 채워주고 성실하며 모든 사람들에게 따뜻한 말과 칭찬으로 대함	입원
3	1.22.	호스피스병동 장례식장	간호과 관리부	직원	○ 좋은 시설과 혜택을 받아 가족 모두 고마워함. 감사의 말과 고마운 마음 전함.	입원
4	2. 1.	간호과 (70병동)	간호직	김지현	○ 아프고 힘들 때 위로와 격려가 되어 감사	입원

Ⅲ 민원처리 현황

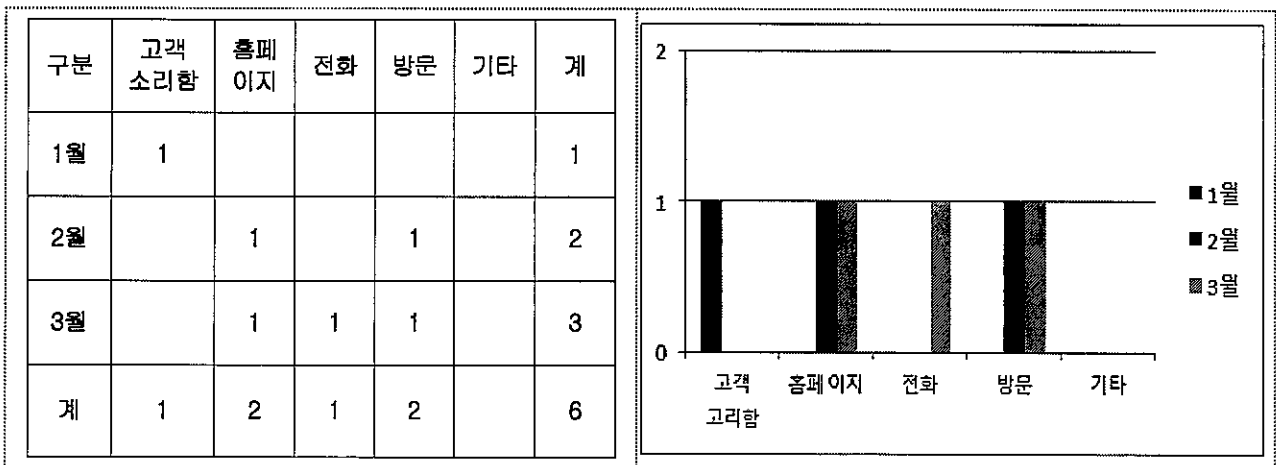
□ 유형별 민원접수 건수

○ 총 6건(고객응대 4, 기타 2)



□ 월별 민원접수 건수

○ 총 6건(1월 1, 2월 2, 3월 3)



□ 민원처리 결과

○ 총 6건 중 6건 회신 완료