

최상의 의료제공으로 신뢰받는 지역거점공공병원

생 산 등 록 번 호	경영지원실-270
등 록 일	2019.07.01.
결 재 일	2019.07.02.
공 개 구 분	공개

담당자	경영지원실장	원장		
차은경	박경자	07/02 박주영		
협조자	기획계장 기획총무팀장	양기종 김대인	관리부장	오진규

2019년도 2분기 고객만족 및 민원 결과보고



전라북도
남원의료원

경영지원실
(경영관리계)

2019년도 2분기 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 7건(고객만족 5건, 민원 2건)

구분	합계	고객만족(건)					민원(건)				
		계	친절	불만족	건의	기타	계	친절	불만족	건의	기타
합계	7	5	5				2		2		
4월	0	0					0				
5월	4	3	3				1		1		
6월	3	2	2				1		1		

□ 유형별

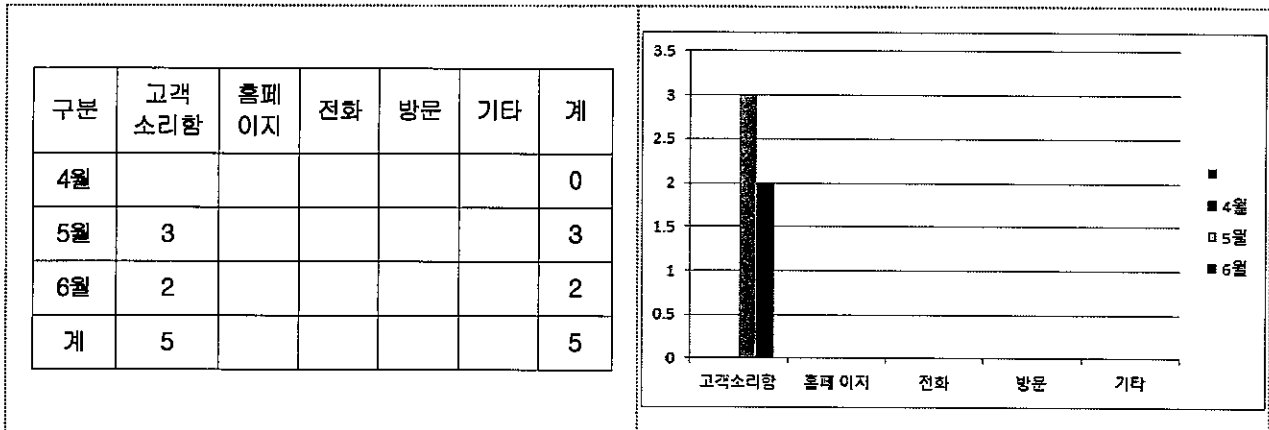
○ 총 7건(고객소리함 5, 전화 1, 방문 1)

- 고객만족 : 5건(고객소리함 5)
- 민원 : 2건(전화 1, 방문 1)

구분	합계	고객만족(건)						민원(건)					
		계	고객 소리함	홈페 이지	전화	방문	기타	계	고객 소리함	홈페 이지	전화	방문	기타
합계	7	5	5					2			1	1	
4월	0	0						0					
5월	4	3	3					1			1		
6월	3	2	2					1				1	

II 고객만족

□ 접수처별



□ 일자별

○ 총 5건(직원만족 1, 부서추천 4)

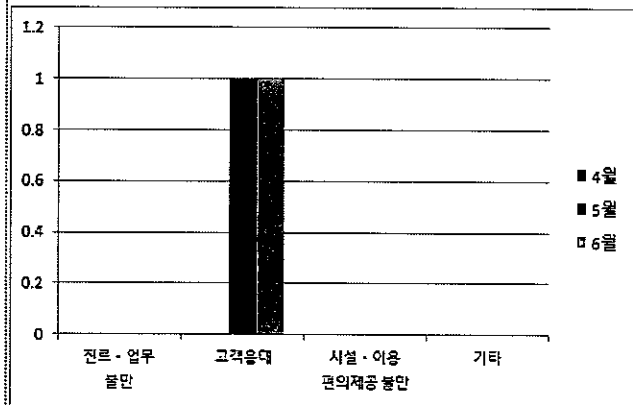
연번	접수 일자	친절직원			고객만족 내용	비고
		소속	직급	성명		
1	5. 8.	간호과	의사직 간호직	배강민 호스피스병동	○ 의료진과 간호사 모두 친절하고 가족같이 대해 주셨음. 모두에게 감사의 말 전함.	입원
2	5.13.	간호과	간호직	호스피스병동	○ 병원환경, 친절한 선생님, 환자와 환자 가족들의 마음까지 살피주는 모습에 큰 감동 받음	입원
3	5.29.	간호과	의사직 간호직	장재호 호스피스병동	○ 한결같이 사랑으로 대해주시고 친절함. 호스피스병동이 너무 좋아서 편안하게 지냈음.	입원
4	6. 2.	간호과	간호직	호스피스병동	○ 가족의 안타까운 마음을 어루만져주시고 말 한마디에도 정감을 담아 챙겨주셔서 위로와 힘이 되어줌.	입원
5	6.10	간호과	간호직	한명숙	○ 칭찬과 아울러 고마운 마음을 전하고 싶음. 다시 찾고 싶은 남원의료원임.	입원

Ⅲ 민원

□ 유형별

○ 총 2건(고객응대 2)

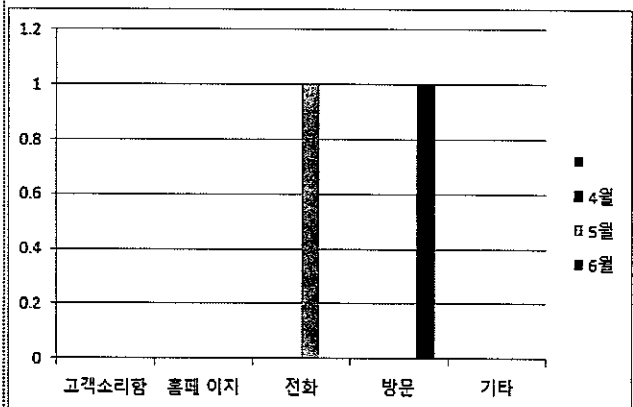
구분	진료·업무 불만	고객응대	시설·이용편의제공 불만	기타	계
4월					0
5월		1			1
6월		1			1
계		2			2



□ 접수처별

○ 총 2건(5월 1, 6월 1)

구분	고객소리함	홈페이지	전화	방문	기타	계
4월						
5월			1			1
6월				1		1
계			1	1		2



□ 처리결과

- 총 2건 중 2건 회신 완료

IV 향후계획

- 2019년도 2분기 '친절직원' 홍보
 - 게시처 : 홈페이지, 직원게시판(7~9월)
- 유사사례가 발생하지 않도록 친절교육 강화
 - 대상부서 : 간호과, 원무심사팀

<붙임> 2019년도 2분기 친절직원 접수 현황