

2012년 고객만족도 1차 조사 결과(외래)

1 I. 고객만족도 조사 시행 목적

- 고객만족 수준이 어떻게 변화하는지 동향을 모니터하고
- 부서간, 직종간의 수준을 비교하고
- 의료서비스의 각 영역별로 세부 항목을 구성함으로써
- 고객이 느끼는 만족, 불만족의 내용을 구체적으로 수집하고
- 개선을 위한 자료로 활용하고자 함

1 II. 고객만족도 조사 현황

구 분	내 용
조사 내용	의료서비스에 대한 외부 고객 만족도 조사
조사 도구	별첨(외래, 입원 환자용 설문지), 운영평가 설문 문항과 신입평가 설문문항
조사 방법	자기 기입식 설문방법, 직접 면담 조사
조사 기간	외부고객 : 2012년 07월 2일(월)~ 7월 14일(토)
조사 대상	조사 기간 동안 외래 방문한 환자 및 보호자
표본 크기	외래 방문객 146명
조사 요원	서남대 간호학생 10명
조사 시간	오전 09:00~오후 17:00
조사 분석	spss 14.0 version(Anova, t-test)
소요 비용	설문지 인쇄비(외래, 입원용 각 250부), 고객답례품(볼펜, 300원/1개)

1 III. 고객만족도 조사 설문 사항

- 1) 설문자의 일반적인 사항 : 성별, 나이, 진료과, 최종학력, 건강상태
- 2) 이용절차 편리성
 - 진료접수 절차 편리, 수납절차 편리, 진료대기시간, 대기시간 인지, 대기시간 지체 원인 인지, 수납창구대기시간, 투약대기시간, 채혈실 대기시간, 촬영실 대기시간
- 3) 직원의 태도

- 담당의사 태도 친절, 담당간호직원 태도 친절, 약국직원친절, 촬영실 직원친절, 원무팀 직원 태도 친절

4) 고객응대성

- 담당의사 설명력, 간호직원 설명력, 검사실 직원 설명력, 촬영실 직원 설명력

5) 서비스 전문성

- 담당의사 전문성, 담당 간호요원 전문성, 기타 의료인력 전문성, 의료기기 및 장비 시설, 환자 상태에 맞는 의료서비스 제공, 담당의사 경청성, 담당의사 관심, 의료진 신속 정확 대응성, 병원직원 신속 정확 대응성, 진료 및 검사 시 충분한 배려

6) 서비스 환경

- 진료대기공간 쾌적, 진료실 안락과 쾌적, 화장실 청결, 환기상태, 냉온방 적절, 병원 전반적 청결, 화장실 이용 편리, 주차시설 편리, 병원 내 부대시설 이용편리, 시설물 찾기 용이

7) 사회적 책임과 역할

- 공정한 의료서비스 제공, 공익적 사회봉사활동, 안전한 의료서비스 제공

8) 전반적인 만족도/ 타인추천의향/ 재이용의향

1) IV. 고객만족도 조사 결과

- 1) 설문자의 일반적인 사항 : 진료과, 연령, 성별, 거주지, 접수형태, 예약 및 접수 절차, 전반적인 건강상태, 학력수준.

【단위 : 명, %】

연령대	구분	빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	10대	1	.7	.7	.7
	20대	12	8.2	8.2	8.9
	30대	31	21.2	21.2	30.1
	40대	26	17.8	17.8	47.9
	50대	34	23.3	23.3	71.2
	60대	26	17.8	17.8	89.0
	70대	13	8.9	8.9	97.9
	80대	3	2.1	2.1	100.0
	합계	146	100.0	100.0	

【단위 : 명, %】

성별	구분	빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	남자	67	45.9	46.5	46.5
	여자	77	52.7	53.5	100.0
	합계	144	98.6	100.0	
결측	9.00	2	1.4		
합계		146	100.0		

【단위 : 명, %】

접수형태	구분	빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	예약접수	19	13.0	13.4	13.4
	당일접수	123	84.2	86.6	100.0
	합계	142	97.3	100.0	
결측	9.00	4	2.7		
합계		146	100.0		

【단위 : 명, %】

진료과	구분	빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	1내과	18	12.3	12.8	12.8
	2내과	1	.7	.7	13.5
	재활의학과	1	.7	.7	14.2
	정신과	3	2.1	2.1	16.3
	신경과	1	.7	.7	17.0
	일반외과	4	2.7	2.8	19.9
	정형외과	14	9.6	9.9	29.8
	이비인후과	2	1.4	1.4	31.2
	안과	1	.7	.7	31.9
	치과	3	2.1	2.1	34.0
	소아청소년과	11	7.5	7.8	41.8
	산부인과	4	2.7	2.8	44.7
	비뇨기과	8	5.5	5.7	50.4
	가정의학과	1	.7	.7	51.1
	응급센터	49	33.6	34.8	85.8
	인공신장실	20	13.7	14.2	100.0
	합계	141	96.6	100.0	
결측	99.00	5	3.4		
합계		146	100.0		

【단위 : 명, %】

건강상태	구분	빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	매우좋다	4	2.7	2.8	2.8
	좋은편이다	46	31.5	31.7	34.5
	보통이다	68	46.6	46.9	81.4
	좋지않은편이다	24	16.4	16.6	97.9
	매우좋지않다	3	2.1	2.1	100.0
	합계	145	99.3	100.0	
결측	9.00	1	.7		
합계		146	100.0		

【단위 : 명, %】

최종학력	구분	빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	중졸이하	30	20.5	20.8	20.8
	고졸	55	37.7	38.2	59.0
	대학재학 또는 중퇴	15	10.3	10.4	69.4
	대학졸업	38	26.0	26.4	95.8
	대학원이상	6	4.1	4.2	100.0
	합계	144	98.6	100.0	
결측	9.00	2	1.4		
합계		146	100.0		

2) 세부 항목별 조사결과

【단위 : 명, %】

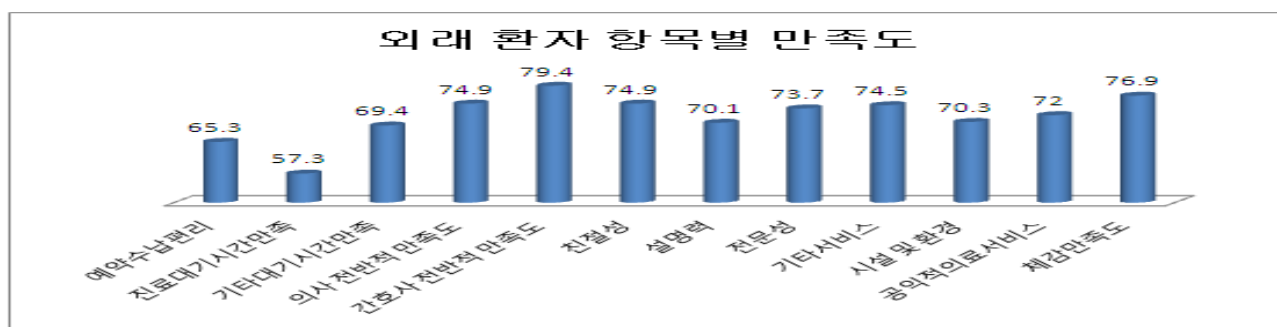
구분	N		평균	표준편차
	유효	결측		
총합	146.0	0.0	71.5	11.7
예약수납편리	145.0	1.0	65.3	21.0
예약편리성	146.0	0.0	65.1	22.6
수납편리성	145.0	1.0	65.5	21.3
진료대기시간만족	133.0	13.0	57.3	18.7
진료대기시간적절	135.0	11.0	60.6	21.3
진료대기시간인지	144.0	2.0	54.7	22.9
진료대기원인인지	145.0	1.0	54.7	24.1
기타대기시간만족	138.0	8.0	69.4	13.7
수납창구대기시간적절	144.0	2.0	65.6	18.2
원내투약대기시간적절	143.0	3.0	71.9	17.5
채혈실대기시간적절	142.0	4.0	73.1	16.9
촬영실대기시간적절	140.0	6.0	68.0	18.5

【단위 : 명, %】

구분	N		평균	표준편차
	유효	결측		
의사 전반적 만족도	145.0	1.0	74.9	16.3
간호사 전반적 만족도	145.0	1.0	79.4	14.1
친절성	139.0	7.0	74.9	16.1
담당의사친절	145.0	1.0	75.9	19.6
담당간호사친절	146.0	0.0	81.2	17.0
병원약국직원친절	141.0	5.0	75.5	18.8
촬영실직원친절	145.0	1.0	71.2	20.7
원무팀직원친절	143.0	3.0	69.6	20.6
채혈실직원친절	143.0	3.0	74.5	18.9
설명력	144.0	2.0	70.1	16.8
담당의사설명력	146.0	0.0	73.1	20.1
담당간호사설명력	145.0	1.0	76.9	19.1
검사실직원설명력	145.0	1.0	66.4	20.1
촬영실직원설명력	145.0	1.0	64.7	21.4
전문성	145.0	1.0	73.7	14.9
담당의사전문성	146.0	0.0	73.1	19.9
담당간호사전문성	146.0	0.0	77.6	17.8
기타직원전문성	145.0	1.0	70.3	15.6
기타서비스	144.0	2.0	74.5	15.2
의료기기 및 장비보유	144.0	2.0	73.8	18.8
적정의료서비스제공	145.0	1.0	74.1	19.9
담당의사경청성	146.0	0.0	75.0	19.3
담당의사의관심	146.0	0.0	74.0	19.4
의료진신속정확성	145.0	1.0	75.9	17.8
기타직원신속정확성	146.0	0.0	71.6	17.5
신체노출배려	144.0	2.0	77.3	18.0

【단위 : 명, %】

구분	N		평균	표준편차
	유효	결측		
시설 및 환경	142.0	4.0	70.3	15.2
진료대기공간안락쾌적	146.0	0.0	68.0	19.9
진료실안락쾌적	146.0	0.0	70.0	19.4
화장실청결	145.0	1.0	71.7	20.5
환기상태쾌적	144.0	2.0	71.4	17.2
냉온방적절성	146.0	0.0	70.9	19.0
전반적청결쾌적	146.0	0.0	74.8	16.5
화장실이용편리성	145.0	1.0	71.6	19.7
주차시설이용편리성	146.0	0.0	68.8	21.9
부대시설이용편리성	143.0	3.0	67.5	19.5
시설물찾기용이성	146.0	0.0	68.3	18.6
공익적의료서비스	145.0	1.0	72.0	18.0
공정한의료서비스제공	145.0	1.0	71.2	18.9
공익적사회봉사활동	146.0	0.0	71.4	20.6
안전한의료서비스제공	146.0	0.0	72.9	19.1
담당의사전반적만족도	146.0	0.0	78.2	18.2
담당간호사전반적만족도	145.0	1.0	81.7	15.0
체감만족도	143.0	3.0	76.9	16.3
외래서비스전반적만족도	145.0	1.0	76.1	17.2
재방문의향	144.0	2.0	77.8	18.0
타인추천의향	145.0	1.0	76.2	17.6



외래 환자 항목별 만족도 조사 결과 간호사의 전반적인 만족도 결과 79.4점으로 가장 높게 나타났으며 체감만족도 76.9점으로 나타났다. 반면 예약수납의 편리성 65.3점과 진료 대기시간에 대한 만족도가 가장 낮은 57.3점으로 나타났다.

진료대기시간 만족도 중 대기시간 인지와 원인인지에 대한 만족도가 54.7점으로 낮게 나와 진료 대기시간이 어느 정도 걸리며 왜 늦어지는지 원인에 대한 설명을 위한 직원들의 노력이 필요하다.

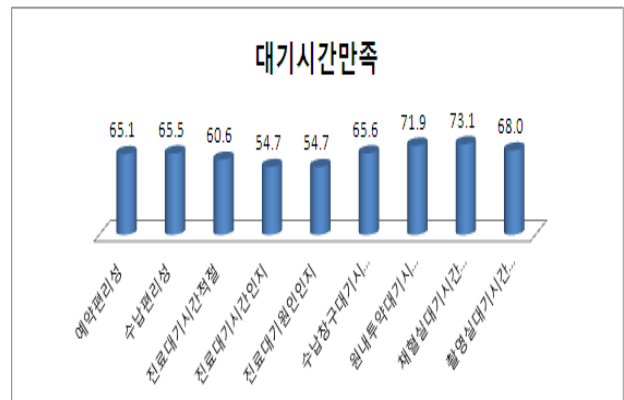
기타대기시간 만족도 중 수납창구 대기시간이 가장 낮은 65.6점으로 나타났으며 촬영실 대기시간 68.0점으로 나타났다. 투약창구와 채혈실의 대기시간에 비해 낮은 결과를 보여 개선점이 필요하다.

진료대기시간 총 평균 17분정도 소요된다고 응답하였으며 수납대기시간은 총 평균 10분정도 소요된다고 응답하였다.

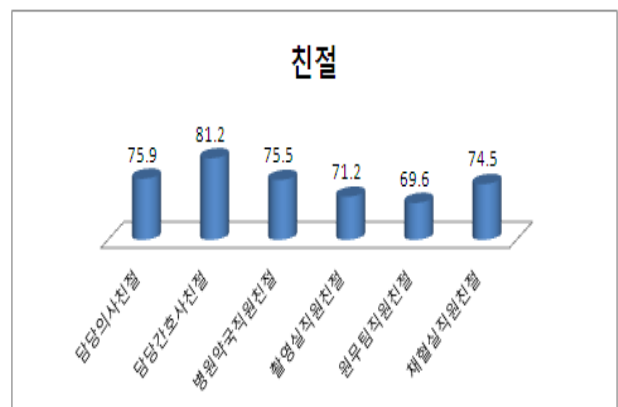
구분	진료대기시간	총 평균 17분 소요
	수납대기시간	총 평균 10분 소요

대기시간만족 조사결과 수납의 편리성에 비해 예약 편리성의 점수가 낮아 예약시스템 도입이 장기 개선계획이 이루어져야 할 것이다.

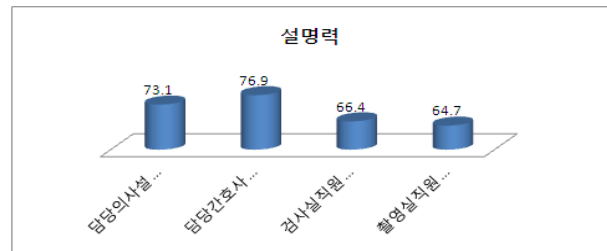
진료대기시간 만족도 60.6점에 비해 대기시간의 인지와 대기원인 인지에 대한 만족도 점수가 54.7점으로 가장 낮게 나타났다.



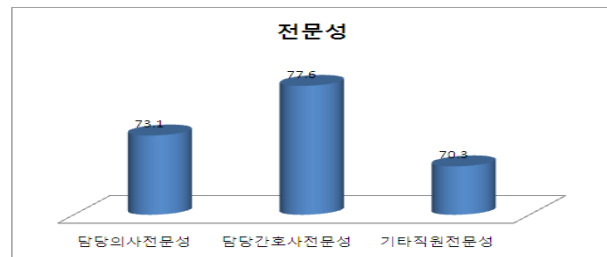
직원의 친절성 조사 결과 담당 간호사 81.2점에 비해 원무팀 직원 친절 69.6점으로 가장 낮게 나타났으며 촬영실 직원의 친절 71.2점으로 낮아 직원들의 친절성을 높이기 위한 개선방안과 친절교육, 소양교육 등이 필요하다.



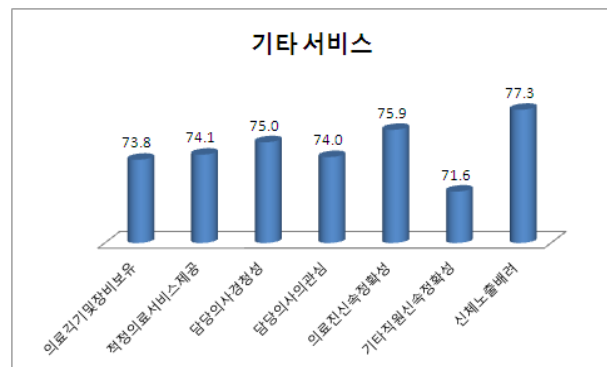
설명력 조사 결과 담당간호사 설명력 76.9점에 비해 검사실 직원의 설명력 66.4점, 촬영실 직원의 설명력 64.7점으로 낮게 나타나 설명력 향상을 위한 개선책이 마련되어야 한다.



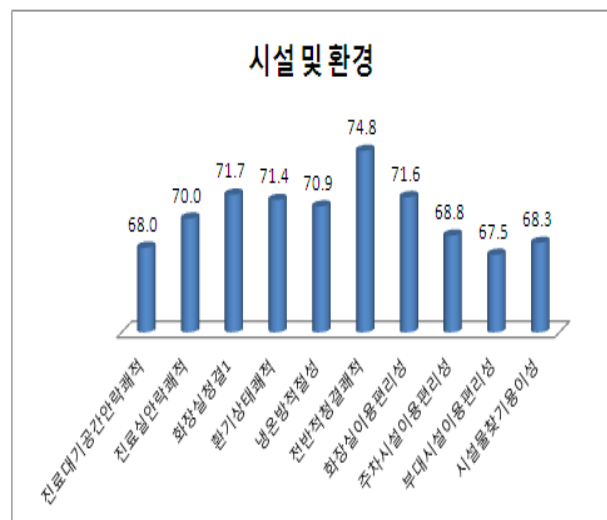
전문성 조사 결과 담당간호사 전문성 77.6점과 담당의사 전문성 73.1점, 기타직원의 전문성 70.3점으로 나타났다.



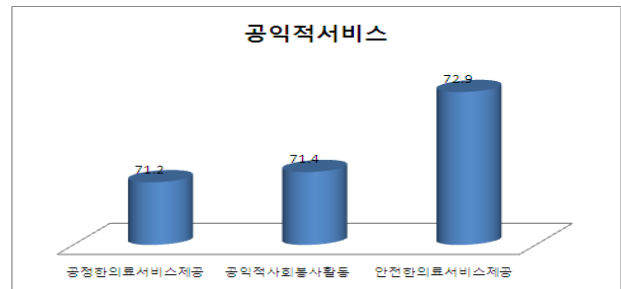
기타 서비스에 대한 만족도 결과 신체노출 배려에 대한 만족도 77.3점에 비해 기타 직원의 신속 정확성 71.6점으로 가장 낮으며 의료기기 및 장비보유에 대한 만족도 73.8점으로 낮은 점수를 보이고 있었다.



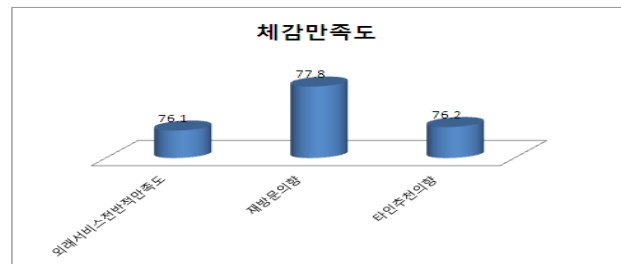
시설 및 환경 만족도 조사결과 총 평균 70.2점으로 나타났으며 전반적인 청결과 쾌적점수가 74.8점으로 나타났다. 반면 부대시설이용의 편리성 67.5점으로 가장 낮은 점수를 나타내었고 진료 대기공간 68.0점, 시설물 찾기 용이성 68.3점과 주차시설 이용의 편리성도 68.8점으로 비교적 낮게 나타났다.



공익적 서비스 조사 결과 대체적으로 낮은 결과를 보이고 있으며 공정한 의료서비스 제공에 대한 만족도 71.2점, 공익적 사회봉사활동 71.4점으로 비교적 낮은 점수를 보이고 있었다.



체감만족도 조사 결과 재이용의향 77.3점, 타인추천의향 76.2점, 외래 서비스전반적 만족도 76.1점으로 나타났다.



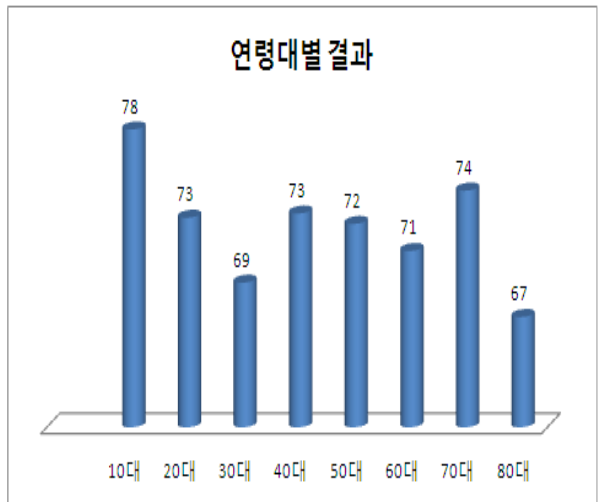
외래 고객에 대한 nps(net promoter score) 27%로 나타났다.

$$NPS(\%) = \text{추천고객비율}(\%) - \text{비 추천 고객 비율}(\%)$$

$$27(\%) = 37(\%) - 10(\%)$$

3) 연령별 조사결과

특성	구분	만족도	f	p
		평균(표준편차)		
연령대	10대(n=1)	78.0(0.0)	0.57	.78
	20대(n=12)	72.7(8.6)		
	30대(n=31)	68.7(9.2)		
	40대(n=26)	72.9(12.6)		
	50대(n=34)	72.3(12.8)		
	60대(n=26)	70.7(13.2)		
	70대(n=13)	66.7(12.5)		
	80대(n=3)	71.5(11.7)		



연령대별 조사 결과 10대를 제외하고 70대 74점으로 나타났으며 30대 69점, 80대 67점으로 비교적 낮은 점수를 나타내고 있었으나 연령대별로 차이는 통계학적으로 유의한 차이가 없음을 나타내고 있었다(p=.78).

4) 성별 조사결과

특성	구분	만족도	f	p
		평균(표준편차)		
성별	남자(n=67)	71.27(12.6)	0.03	.87
	여자(n=77)	71.60(11.2)		

성별 조사 결과 남자 71.27점, 여자 71.6점으로 나타났으며 통계학적으로 성별에 차이가 없음을 나타내고 있었다($p=.87$).

5) 진료과별 조사결과

특성	구분	만족도	f	p
		평균(표준편차)		
진료과	응급센터(n=49)	73.8(9.9)	2.40	.00
	인공신장실(n=20)	65.3(12.6)		
	1내과(n=18)	74.5(11.1)		
	정형외과(n=14)	74.9(13.4)		
	소아청소년과(n=11)	70.6(8.9)		
	비뇨기과(n=8)	66.3(13.2)		
	산부인과(n=4)	74.3(8.3)		
	일반외과(n=4)	74.3(8.26)		
	정신과(n=3)	66.0(10.4)		
	치과(n=3)	84.3(11.6)		
	이비인후과(n=2)	50.5(0.7)		
	가정의학과(n=1)	48.0(0.0)		
	재활의학과(n=1)	55.0(0.0)		
	안과(n=1)	67.0(0.0)		
	신경과(n=1)	79.0(0.0)		
	2내과(n=1)	90.0(0.0)		

진료과별 조사결과 표본수가 적은 진료과($n<5$)를 제외하고 응급센터가 73.8점을 나타내고 있었으며 정형외과 74.9점, 1내과 74.5점을 나타내고 있었다. 전체 진료과별 표본수의 차이가 있었으나 통계학적으로 $f=2.40$, $p=.00$ 을 나타내고 있어 유의한 차이가 있음을 나타내고 있다.

6) 건강상태별 조사결과

건강상태별 조사결과 매우 좋다 85.3점, 매우 좋지 않은편이다 82.1점, 좋지 않은편이다 74.4점, 좋은편이다 72.5점, 보통이다 68.7점으로 나타났으며 통계학적으로 유의한 차이가 있는 것

으로 나타났다($p=.01$).

특성	구분	만족도	f	p
		평균(표준편차)		
건강상태	매우좋다(n=4)	85.3(8.9)	3.64	.01
	좋은편이다(n=46)	72.5(11.4)		
	보통이다(n=68)	68.7(11.2)		
	좋지않은편이다(n=24)	74.4(11.7)		
	매우좋지않은편이다(n=3)	82.0(12.2)		

7) 최종학력별 조사결과

특성	구분	만족도	f	p
		평균(표준편차)		
최종학력	중졸이하(n=30)	70.4(10.9)	1.21	.31
	고졸(n=55)	72.2(13.1)		
	대학 재학 또는 중퇴(n=15)	73.5(9.0)		
	대학졸업(n=38)	69.4(10.7)		
	대학원이상(n=6)	79.3(13.9)		

최종학력별 조사 결과 대학원 이상 79.3점, 대학 재학 또는 중퇴 73.5점, 고졸 72.2점, 중졸이하 70.4점, 대학졸업 69.4점 순으로 나타났으며 통계학적으로 유의한 차이가 없음을 나타내고 있었다($p=.31$).

V. 향후 개선 방향

외래 환자 만족도 조사 결과 예약 및 수납과 진료 대기시간에 대한 개선활동이 필요하리라 사료된다. 현재 우리 병원에 예약 시스템이 적극 적용이 안된 상태로 향후 진료에 대한 예약 시스템도입이 장기 개선계획에 포함되어야 한다.

또한 진료대기시간과 기타 대기시간에 대한 안내와 원인에 대해 구체적인 설명이 필요하며 개선활동이 필요하다.

기타 직원들의 진료 또는 검사 처치 등의 설명력이 비교적 저하되어 설명력 강화가 필요하며 시설 및 환경에 대한 결과도 낮아 개선책이 필요하다.

지역사회 공공병원으로 공익적 의료 서비스에 대한 홍보와 활동도 더욱 적극적으로 이루어질 수 있도록 노력하여야 할 것이다.

직원들의 꾸준한 친절교육과 소양교육, 서비스에 대한 전문적인 교육이 지속적으로 이루어지고 평가하여 체계를 형성할 수 있도록 개선해야 할 것이다.