

## 2013년 고객만족도 1차 조사 결과(외래)

### □□ 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

### □□ II. 고객만족도 조사 현황

| 구 분   | 내 용                                |
|-------|------------------------------------|
| 조사 내용 | 의료서비스에 대한 외부 고객 만족도 조사             |
| 조사 도구 | 별첨( 외래, 입원 환자용 설문지)                |
| 조사 방법 | 자기 기입식 설문방법, 직접 면담 조사              |
| 조사 기간 | 외부고객 : 2013년 07월 29일(월)~ 8월 10일(토) |
| 조사 대상 | 조사 기간 동안 외래 방문한 환자 및 보호자           |
| 표본 크기 | 외래 방문객 153명                        |
| 조사 요원 | 서남대 간호학생 10명                       |
| 조사 시간 | 오전 09:00~오후 17:00                  |
| 조사 분석 | spss 12.0 version                  |
| 소요 비용 | 설문지 인쇄비(외래, 입원용 각 250부)            |

### □□ 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

□□ IV. 고객만족도 조사 결과

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

【단위 : 명, %】

| 성 별 | 빈 도 | 접수유형 | 빈 도 |
|-----|-----|------|-----|
| 남자  | 64  | 예약접수 | 7   |
| 여자  | 89  | 당일접수 | 142 |
| 합계  | 153 | 합계   | 149 |

| 건강상태    | 빈 도 | 최종학력     | 빈 도 |
|---------|-----|----------|-----|
| 매우좋다    | 3   | 중졸이하     | 31  |
| 좋은편이다   | 42  | 고졸       | 47  |
| 보통이다    | 64  | 대학재학또는중퇴 | 18  |
| 좋지않은편이다 | 37  | 대학졸업     | 46  |
| 매우좋지않다  | 3   | 대학원이상    | 6   |
| 합계      | 149 | 합계       | 148 |

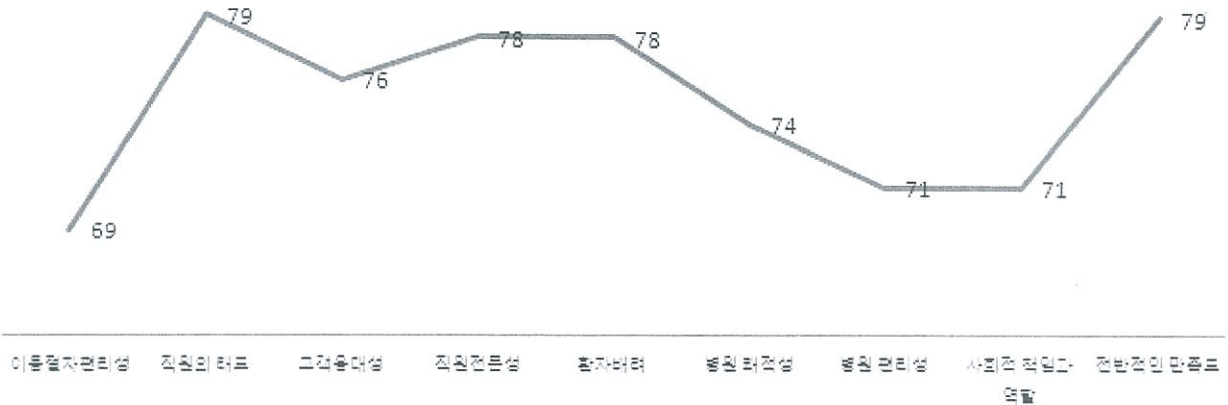
| 연 령   | 빈 도 | 진 료 과  | 빈 도 | 진료과     | 빈 도 |
|-------|-----|--------|-----|---------|-----|
| 10대   | 1   | 1/3내과  | 20  | 응급센터    | 30  |
| 20대   | 25  | 2내과    | 1   | 이비인후과   | 12  |
| 30대   | 31  | 호흡기내과  | 8   | 일반외과    | 10  |
| 40대   | 37  | 비뇨기과   | 10  | 재활의학과   | 10  |
| 50대   | 25  | 산부인과   | 10  | 정신건강의학과 | 10  |
| 60대   | 18  | 소아청소년과 | 11  | 정형외과    | 2   |
| 70대이상 | 16  | 신경과    | 10  | 합 계     | 152 |
| 합 계   | 153 | 신경외과   | 8   |         |     |

## 2) 세부 항목별 조사결과

| 설 문 문 항       |           | N   | 평균 |
|---------------|-----------|-----|----|
| 외래환자 전체 평균 점수 |           | 147 | 75 |
| 이용절차편리성       | 접수편리      | 152 | 72 |
|               | 수납편리      | 152 | 69 |
|               | 진료대기시간적절  | 141 | 65 |
|               | 대기시간지연    | 88  | 68 |
|               | 대기지체사유안내  | 87  | 68 |
|               | 수납대기시간적절  | 138 | 67 |
|               | 투약대기시간적절  | 145 | 73 |
|               | 채혈실대기시간적절 | 139 | 72 |
|               | 촬영실대기시간적절 | 140 | 69 |
| 직원의 태도        | 의사친절      | 153 | 83 |
|               | 간호직원친절    | 153 | 85 |
|               | 약사친절      | 146 | 81 |
|               | 수납직원친절    | 151 | 76 |
|               | 촬영실직원친절   | 141 | 76 |
|               | 채혈직원친절    | 137 | 79 |
|               | 안내요원친절    | 140 | 77 |
|               | 매점직원친절    | 135 | 72 |
| 고객응대성         | 의사설명      | 152 | 80 |
|               | 간호직원설명    | 153 | 81 |
|               | 검사직원설명    | 149 | 74 |
|               | 불만처리체계적절  | 149 | 68 |
|               | 외래업무처리만족  | 153 | 77 |

| 설문문항       |            | N   | 평균 |
|------------|------------|-----|----|
| 직원전문성      | 의사전문성      | 153 | 81 |
|            | 간호직원전문성    | 153 | 82 |
|            | 기타인력전문성    | 152 | 76 |
|            | 시설장비수준     | 152 | 72 |
|            | 의사진료적정성    | 153 | 79 |
| 환자배려       | 의사경청       | 153 | 80 |
|            | 의사배려       | 153 | 78 |
|            | 의료진신속정확성   | 153 | 80 |
|            | 기타직원신속정확성  | 151 | 75 |
|            | 신체노출배려     | 150 | 80 |
|            | 외래진료만족     | 151 | 77 |
| 병원 쾌적성     | 진료대기공간쾌적   | 153 | 72 |
|            | 진료시쾌적      | 153 | 74 |
|            | 화장실청결      | 153 | 74 |
|            | 환기상태       | 152 | 74 |
|            | 냉온방적절      | 153 | 72 |
|            | 병원전반청결     | 153 | 75 |
| 병원 편리성     | 화장실편리      | 152 | 75 |
|            | 주차편리       | 149 | 70 |
|            | 부대시설편리     | 151 | 68 |
|            | 시설물찾기 용이성  | 150 | 73 |
|            | 외래시설환경만족   | 153 | 71 |
| 사회적 책임과 역할 | 공정성        | 152 | 73 |
|            | 사회봉사       | 149 | 69 |
|            | 안정성        | 152 | 73 |
|            | 사회적책임과역할수행 | 151 | 69 |
| 전반적인 만족도   | 의사만족       | 153 | 80 |
|            | 간호직원만족     | 153 | 82 |
|            | 외래만족       | 153 | 78 |
|            | 재방문의향      | 153 | 79 |
|            | 추천의향       | 153 | 76 |

## 외래환자만족도결과



외래 환자 만족도 조사 결과 전체 평균 75점으로 나타났다. 이에 대한 세부적인 내용으로 이용절차에 대한 만족도 점수가 가장 낮은 69점으로 나타났으며 병원의 편리성과 사회적 책임과 역할 수행에 대한 만족도 점수가 71점으로 비교적 낮게 나타났다.

### V. 향후 개선 방향

1. 진료대기시간/ 수납 대기 시간 단축을 위한 개선방안
2. 대기시간 지연에 대한 시간 안내와 지체원인에 대한 안내 필요
3. 불만처리에 대한 안내와 구체적인 활성화 방안 필요
4. 부대시설 이용과 수납의 편리성/촬영실 대기시간 단축을 위한 개선방안 필요
5. 사회적 책임과 역할수행을 위한 개선방안 모색

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

## 2013년 고객만족도 1차 조사 결과(입원)

### □□ 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

### □□ 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 : 2013년 7월 29일(월)~ 8월 10일(토)          |
| 조사 대상 | 조사 기간 동안 입원 환자 및 보호자                       |
| 표본 크기 | 입원환자 및 보호자 73명                             |
| 조사 요원 | 간호학생 10명                                   |
| 조사 시간 | 오전 09:00~오후 17:30                          |
| 분석 방법 | spss 12.0 version                          |
| 소요 비용 | 설문지 인쇄비(입원용 각 250부)                        |

### □□ III. 고객만족도 조사 설문 사항

- 1) 설문자의 일반적인 사항 : 병동, 연령, 성별, 건강상태, 학력수준
- 2) 입원 서비스 : 입퇴원 절차 편리성, 입원 결정 대기시간, 진료검사수술 대기시간 적절성
- 3) 간호사의 의료 서비스
  - 간호사의 예의/존중성, 경청성, 설명력, 전문성, 신속한 대응, 퇴원 후 정보제공, 입원 중 담당 간호사 호출 용이성, 간호사의 전반적인 만족도
- 4) 의사의 진료 서비스

- 의사의 예의/존중성, 경청성, 설명력, 전문성, 신속한 대응, 충분한 관심, 퇴원 후 정보 제공, 입원 중 담당의사 호출 용이성, 의사의 전반적인 만족도

5) 기타 직원의 서비스

- 배식직원 친절, 미화원 친절, 병동관리인 친절, 영상의학실 직원 친절, 원무팀 직원 친절, 채혈실 직원 친절, 검사실 직원 설명력, 기타 의료인력의 전문성, 신속 정확성

6) 병원 환경

- 병실 청결도, 화장실 청결도, 환기상태 쾌적성, 냉온방 적절성

7) 병원 내 기타 서비스

- 불만사항 접수 방법, 의료기기장비 갖추, 적절한 의료 서비스 제공, 진료시 신체노출 배려, 입원실 안락 쾌적성, 화장실 이용 편리성, 주차시설 이용 편리성, 냉장고 이용 편리성, 수납공간 이용 편리성, TV시청 편리성, 샤워시설 이용 편리성, 부대시설 이용 편리성, 휴게시설 이용 편리성, 시설물 찾기 용이성 등

8) 기타

공정한 의료서비스 제공, 사회봉사활동, 안전한 의료 서비스 제공, 전반적인 만족도, 재 방문 의향, 타인추천의향

□□ IV. 고객만족도 조사 결과

1) 설문자의 일반적인 사항 : 병동, 연령, 성별, 건강상태, 학력수준

| 연령대   | 빈도 | 병동   | 빈도 | 건강상태    | 빈도 |
|-------|----|------|----|---------|----|
| 10대   | 3  | 80병동 | 10 | 매우좋다    | 5  |
| 20대   | 4  | 70병동 | 19 | 좋은편이다   | 19 |
| 30대   | 10 | 60병동 | 20 | 보통이다    | 32 |
| 40대   | 4  | 55병동 | 20 | 좋지않은편이다 | 13 |
| 50대   | 20 | 중환자실 | 7  | 매우좋지않다  | 3  |
| 60대   | 18 | 합계   | 76 | 합계      | 72 |
| 70대이상 | 17 |      |    |         |    |
| 합계    | 76 |      |    |         |    |

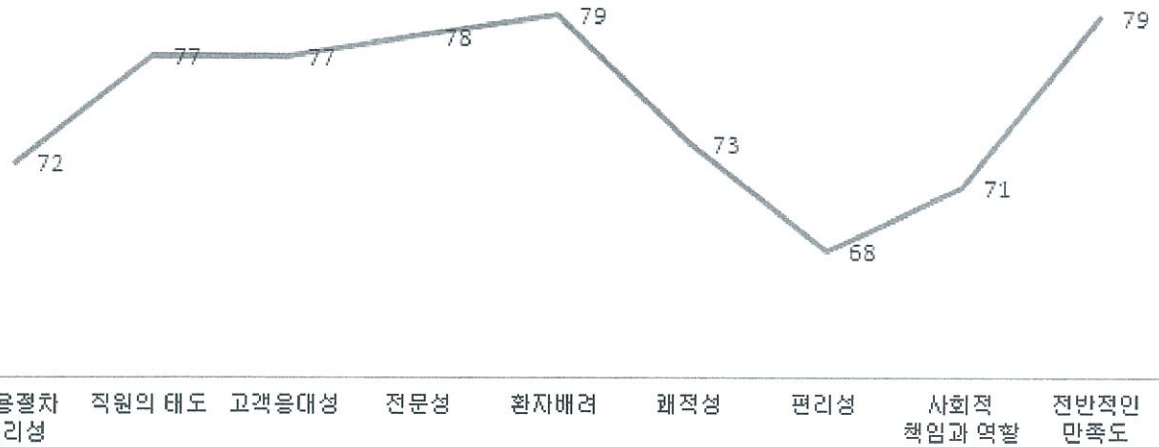
| 성별 | 빈도 | 최종학력     | 빈도 | 진료과     | 빈도 |
|----|----|----------|----|---------|----|
| 남자 | 34 | 중졸이하     | 32 | 1/3내과   | 21 |
| 여자 | 40 | 고졸       | 22 | 호흡기내과   | 1  |
| 합계 | 74 | 대학재학또는중퇴 | 4  | 가정의학과   | 2  |
|    |    | 대학졸업     | 13 | 비뇨기과    | 1  |
|    |    | 대학원이상    | 1  | 소아청소년과  | 3  |
|    |    | 합계       | 72 | 신경과     | 5  |
|    |    |          |    | 신경외과    | 8  |
|    |    |          |    | 이비인후과   | 1  |
|    |    |          |    | 일반외과    | 3  |
|    |    |          |    | 재활의학과   | 1  |
|    |    |          |    | 정신건강의학과 | 1  |
|    |    |          |    | 정형외과    | 23 |
|    |    |          |    | 흉부외과    | 4  |
|    |    |          |    | 합계      | 74 |

## 2) 세부 항목별 조사결과

| 설문내용        |               | N(명) | 평균   |
|-------------|---------------|------|------|
| 입원환자 전체 평균  |               | 75   | 74.8 |
| 이용절차<br>편리성 | 입퇴원 절차 편리     | 72   | 73   |
|             | 진료기타 대기시간적절   | 71   | 71   |
|             | 입원수속대기적절      | 73   | 71   |
| 직원의 태도      | 의사친절          | 76   | 86   |
|             | 간호직원친절        | 76   | 83   |
|             | 배식직원친절        | 76   | 83   |
|             | 미화원친절         | 76   | 80   |
|             | 병동관리인친절       | 74   | 81   |
|             | 촬영실직원친절       | 76   | 76   |
|             | 원무직원친절        | 72   | 73   |
|             | 채혈직원친절        | 73   | 75   |
|             | 안내직원친절        | 74   | 75   |
|             | 주차직원친절        | 69   | 71   |
|             | 매점직원친절        | 73   | 62   |
| 고객응대성       | 의사설명력         | 75   | 82   |
|             | 간호사설명력        | 76   | 79   |
|             | 검사직원설명력       | 75   | 72   |
|             | 퇴원 후 관리 정보 제공 | 69   | 75   |
|             | 의사만남용이        | 76   | 76   |
|             | 간호사만남용이       | 76   | 83   |
|             | 불만처리체계적절      | 76   | 69   |

| 설문내용          |               | N  | 평균 |
|---------------|---------------|----|----|
| 전문성           | 의사전문성         | 76 | 81 |
|               | 간호사전문성        | 76 | 80 |
|               | 기타인력전문성       | 74 | 76 |
|               | 의료기기장비        | 75 | 75 |
|               | 적정의료서비스제공     | 75 | 79 |
| 환자배려          | 의사경청          | 75 | 82 |
|               | 의사환자상태관심      | 76 | 81 |
|               | 의사신속성         | 75 | 81 |
|               | 간호사경청         | 76 | 80 |
|               | 간호사신속성        | 75 | 79 |
|               | 기타직원신속성       | 74 | 74 |
|               | 신체노출배려        | 76 | 79 |
|               | 입원전반만족        | 71 | 74 |
| 쾌적성           | 입원실쾌적         | 76 | 71 |
|               | 화장실청결         | 76 | 74 |
|               | 환기상태청결        | 75 | 71 |
|               | 냉온방적절         | 76 | 73 |
|               | 병원청결          | 76 | 75 |
| 편리성           | 화장실편리         | 75 | 75 |
|               | 주차편리          | 74 | 75 |
|               | 냉장고이용편리       | 75 | 62 |
|               | 수납공간이용편리      | 76 | 66 |
|               | TV시청편리        | 76 | 63 |
|               | 샤워시설편리        | 74 | 62 |
|               | 부대시설편리        | 74 | 64 |
|               | 휴게시설편리        | 75 | 68 |
|               | 시설물 찾기 용이     | 75 | 74 |
|               | 입원환경만족        | 73 | 70 |
| 사회적<br>책임과 역할 | 공정성           | 74 | 73 |
|               | 사회봉사활동        | 72 | 68 |
|               | 안정성           | 75 | 73 |
|               | 사회적 책임과 역할 수행 | 73 | 70 |
| 전반적인<br>만족도   | 의사만족          | 75 | 82 |
|               | 간호사만족         | 75 | 81 |
|               | 입원전체만족        | 75 | 76 |
|               | 재방문의향         | 74 | 80 |
|               | 추천의향          | 75 | 77 |

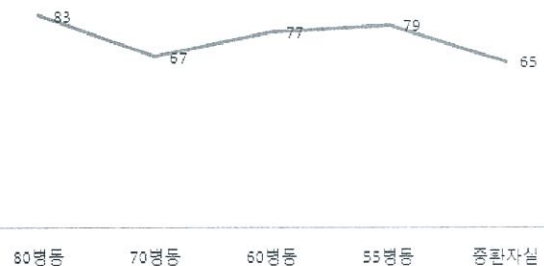
### 13년 입원환자만족도조사결과



### 3) 병동별 입원환자 만족도 조사 결과

| 병 동  | 평 균 |
|------|-----|
| 80병동 | 83  |
| 70병동 | 67  |
| 60병동 | 77  |
| 55병동 | 79  |
| 중환자실 | 65  |

### 13년 병동별 입원환자만족도 조사 결과



## VI. 향후 개선 방향

1. 매점 직원(외부 업체 또는 용역업체) 친절 강화 필요
2. 병실 내 환경(냉장고, 샤워시설, TV시청, 부대시설, 수납공간, 휴게시설)을 위한 개선방안 필요
3. 사회봉사활동을 통한 병원 이미지 개선 필요
4. 불만처리체계를 위한 효율적인 관리방안 필요
5. 전체적인 입원환자의 만족도 향상을 위한 개선방안 모색이 도모되어야 함.
6. 직원들의 친절교육과 주기적인 전문적인 교육과 관리 방안 필요함.