

2013년 고객만족도 2차 조사 결과 [외래]

1 목적

- 본원의 의료서비스를 이용한 외부 고객을 대상으로 만족도를 조사하여 분석함으로써 지역거점 공공병원의 질 향상을 위한 기초 자료로 활용하여
- 의료 서비스 품질과 경쟁력제고에 기여하기 위함

2 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 12월 02(월)~ 12월 06일(금)
조사 대상	조사 기간 동안 외래 방문한 환자 및 보호자
표본 크기	외래 방문객 125명
조사 요원	서남대 간호학생 10명
조사 시간	오전 09:00~오후 17:00
조사 분석	spss 12.0 version
소요 비용	설문지 인쇄비

□ 설문지 : 총 10개의 설문영역, 54문항으로 구성

- 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

4

조사결과

□ 대상자의 일반적인 사항

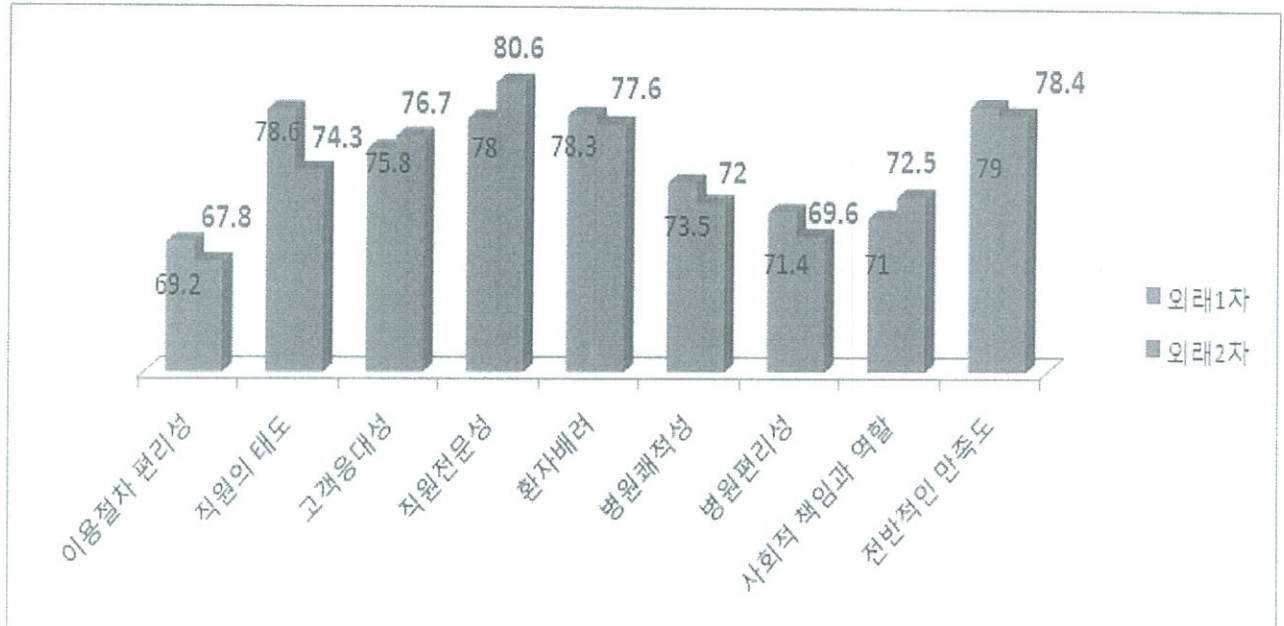
성 별	빈도수	접수유형	빈도수
남자	46	예약접수	17
여자	79	당일접수	101
합계	125	무응답	7
		합계	125

건강상태	빈도수	최종학력	빈도수	연 령	빈도수
매우좋다	9	중졸이하	22	10대	4
좋은편이다	42	고졸	41	20대	18
보통이다	51	대학재학또는중퇴	21	30대	32
좋지않은편이다	18	대학졸업	37	40대	31
매우좋지않다	4	대학원이상	3	50대	19
합계	125	무응답	1	60대	8
		합계	125	70대 이상	13

□ 세부항목 설문조사

설 문 문 항		1차 평균	2차 평균
외래환자 전체 평균 점수		75	74
이용절차편리성	접수편리	72	75.4
	수납편리	69	57.5
	진료대기시간적절	65	46.7
	대기시간자연	68	67.6
	대기지체사유안내	68	66.7
	수납대기시간적절	67	77.2
	투약대기시간적절	73	67.4
	채혈실대기시간적절	72	68.3
	촬영실대기시간적절	69	83.0
직원의 태도	의사친절	83	82.2
	간호직원친절	85	75.2
	약사친절	81	71.9
	수납직원친절	76	74.6
	촬영실직원친절	76	69.6
	채혈직원친절	79	77.3
	안내요원친절	77	63.5
	매점직원친절	72	80.0

설문문항		1차 평균	2차 평균
고객응대성	의사설명	80	81.3
	간호직원설명	81	62.8
	검사직원설명	74	84.8
	불만처리체계적절	68	78.0
	외래업무처리만족	77	80.4
직원전문성	의사전문성	81	80.4
	간호직원전문성	82	92.2
	기타인력전문성	76	74.6
	시설장비수준	72	78.0
	의사진료적정성	79	77.6
환자배려	의사경청	80	79.8
	의사배려	78	80.6
	의료진신속정확성	80	75.6
	기타직원신속정확성	75	77.2
	신체노출배려	80	75.8
	외래진료만족	77	76.4
병원 쾌적성	진료대기공간쾌적	72	70.4
	진료시쾌적	74	71.4
	화장실청결	74	75.2
	환기상태	74	72.2
	냉온방적절	72	69.8
병원 편리성	병원전반청결	75	72.8
	화장실편리	75	72.6
	주차편리	70	71.0
	부대시설편리	68	64.4
	시설물찾기 용이성	73	68.0
	외래시설환경만족	71	71.8
사회적 책임과 역할	공정성	73	74.8
	사회봉사	69	69.6
	안정성	73	72.8
	사회적책임과역할수행	69	72.8
	의사만족	80	79.0
전반적인 만족도	간호직원만족	82	82.2
	외래만족	78	77.6
	재방문의향	79	76.6
	추천의향	76	76.6



4 결론

○ 외래 환자 만족도 조사 결과 전체 평균 74점으로 나타났다.

이용절차 편리성 점수가 가장 낮은 67.8점, 병원의 편리성 69.6점으로 나타났다으며 병원 쾌적성 72점, 사회적 책임과 역할 수행에 대한 만족도 점수가 72.5점으로 비교적 낮게 나타났다.

- 1) 진료대기시간/ 수납 대기 시간 단축을 위한 개선방안
- 2) 부대시설 이용과 시설물 찾기 용이성에 대한 개선방안 모색

2013년 고객만족도 2차 조사 결과 [입원]

1 목적

- 본원의 의료서비스를 이용한 외부 고객을 대상으로 만족도를 조사하여 분석함으로써 지역거점 공공병원의 질 향상을 위한 기초 자료로 활용하여
- 의료 서비스 품질과 경쟁력제고에 기여하기 위함

2 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	2013년 12월 02(월)~ 12월 06일(금)
조사 대상	조사 기간 동안 입원 환자 및 보호자
표본 크기	입원환자 및 보호자 102명
조사 요원	간호학생 10명
조사 시간	오전 09:00~오후 17:30
분석 방법	spss 12.0 version
소요 비용	설문지 인쇄비

□ 설문지 : 총 10개의 설문영역, 54문항으로 구성

- 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 정보제공, 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, 진료 시 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, 제방문 의향, 타인추천의향

4

조사결과

□ 대상자의 일반적인 사항

성 별	빈도수
남자	50
여자	52
합계	102

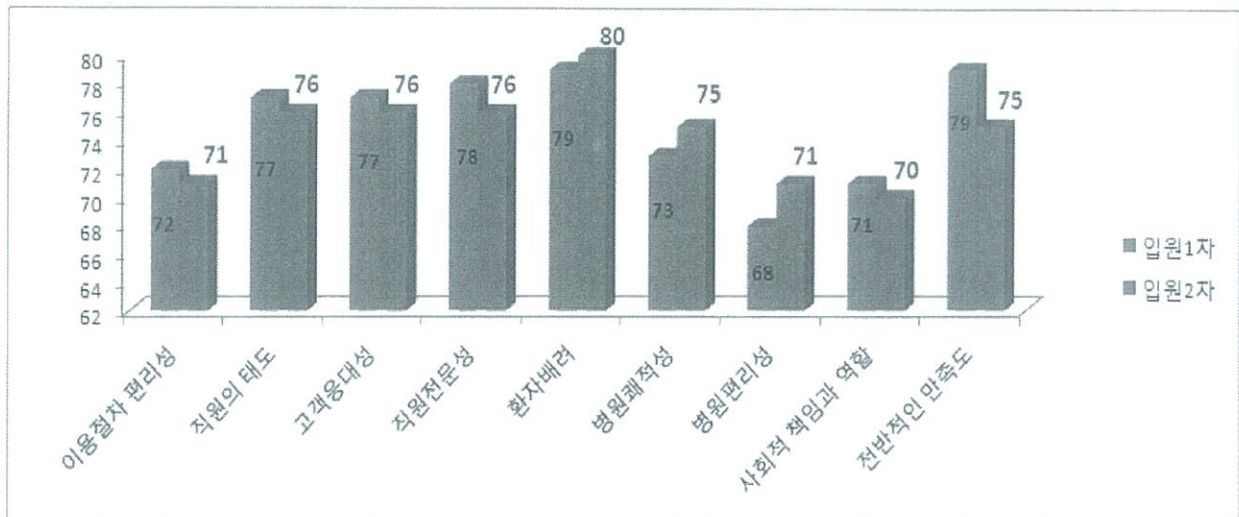
건강상태	빈도수	최종학력	빈도수	연 령	빈도수
매우좋다	1	중졸이하	1	10대	2
좋은편이다	2	고 졸	3	20대	1
보통이다	13	대학재학또는중퇴	27	30대	6
좋지않은편이다	38	대학졸업	37	40대	17
매우좋지않다	46	대학원이상	34	50대	16
합계	102	합계	102	60대	21
				70대 이상	39

□ 세부항목 설문조사

설 문 내 용		1차 평균	2차평균
입원환자 전체 평균 점수		74.9	74.4
이용절차 편리성	입퇴원 절차 편리	73	74.8
	진료기타 대기시간적절	71	69.9
	입원수속대기적절	71	68.1
직원의 태도	의사친절	86	69.0
	간호직원친절	83	84.9
	배식직원친절	83	86.5
	미화원친절	80	84.1
	병동관리인친절	81	70.1
	촬영실직원친절	76	78.3
	원무직원친절	73	72.0
	채혈직원친절	75	74.3
	안내직원친절	75	75.0
	주차직원친절	71	74.7
	매점직원친절	62	70.0

설 문 내 용		1차 평균	2차평균
고객응대성	의사설명력	82	74.3
	간호사설명력	79	75.0
	검사직원설명력	72	74.7
	퇴원 후 관리 정보 제공	75	73.7
	의사만남용이	76	67.0
	간호사만남용이	83	82.7
	불만처리체계적절	69	82.4
전문성	의사전문성	81	72.6
	간호사전문성	80	73.3
	기타인력전문성	76	82.2
	의료기기장비	75	71.4
	적정의료서비스제공	79	81.4
환자배려	의사경청	82	83.1
	의사환자상태관심	81	77.0
	의사신속성	81	80.6
	간호사경청	80	80.6
	간호사신속성	79	80.4
	기타직원신속성	74	80.9
	신체노출배려	79	79.8
	입원전반만족	74	81.2
쾌적성	입원실쾌적	71	78.7
	화장실청결	74	75.3
	환기상태청결	71	72.2
	냉온방적절	73	76.0
	병원청결	75	73.3
	화장실편리	75	76.0
편리성	주차편리	75	69.6
	냉장고이용편리	62	74.0
	수납공간이용편리	66	74.8
	TV시청편리	63	73.0
	샤워시설편리	62	71.3
	부대시설편리	64	68.4
	휴게시설편리	68	69.4
	시설물 찾기 용이	74	67.5
	입원환경만족	70	67.3
사회적 책임과 역할	공정성	73	66.7
	사회봉사활동	68	67.3
	안정성	73	71.0
	사회적 책임과 역할 수행	70	73.8

전반적인 만족도	의사만족	82	72.8
	간호사만족	81	71.6
	입원전체만족	76	74.8
	재방문의향	80	75.5
	추천의향	77	81.1



4

결론

1. 진료대기시간/ 수납 대기 시간 단축을 위한 개선방안
2. 병실 내 환경(냉장고, 샤워시설, TV시청, 부대시설, 수납공간, 휴게시설)을 위한 개선방안 필요
3. 사회봉사활동을 통한 병원 이미지 개선 필요
4. 직원들의 친절교육과 주기적인 전문적인 교육과 관리 방안 필요함.