
2014년 고객만족도 1차 조사 결과 [외래]

- 2014년 5월 19(월)부터 5월 22일(목)까지 남원의료원에 방문한 외래환자 72명을 대상으로 진행되었으며 구조화된 설문지를 이용하여 자기기입식 방법으로 자료를 수집하여 spss 12.0 version으로 분석하였다, 결과는 다음과 같다

○ 결론 및 향후 개선방향

1. 외래 환자에 대한 전체 만족도는 73.9점으로 2013년 74.5점에 비해 0.6점 낮게 나타났다.
2. 각 영역에 대해서는 ‘직원의 전문성’이 78점으로 가장 높은 점수를 보였고 ‘병원편리성’ ‘이용절차 편리성’ ‘환자배려’ 영역은 72점, ‘사회적 책임과 역할’은 가장 낮은 71점으로 나타났다.
3. 각 항목에 대해서 ‘의료진의 신속 정확성’은 전 항목 중 가장 낮은 54점을 나타냈고 ‘매점직원친절’ 64점 ‘불만처리체계적절’ 65점 ‘수납편리’ 66점 ‘부대시설 이용 편리성’이 67점 ‘시설물 찾기 용이성’ 68점 ‘수납 대기시간적절’ 69점 ‘주차시설 편리’ 70점 ‘촬영실직원친절’은 71점의 빈도순으로 나타났다 ‘재방문 의향’은 2013년 78점에서 69점 ‘추천의향’은 2013년 76점에서 69점으로 낮은 점수를 보이고 있다.

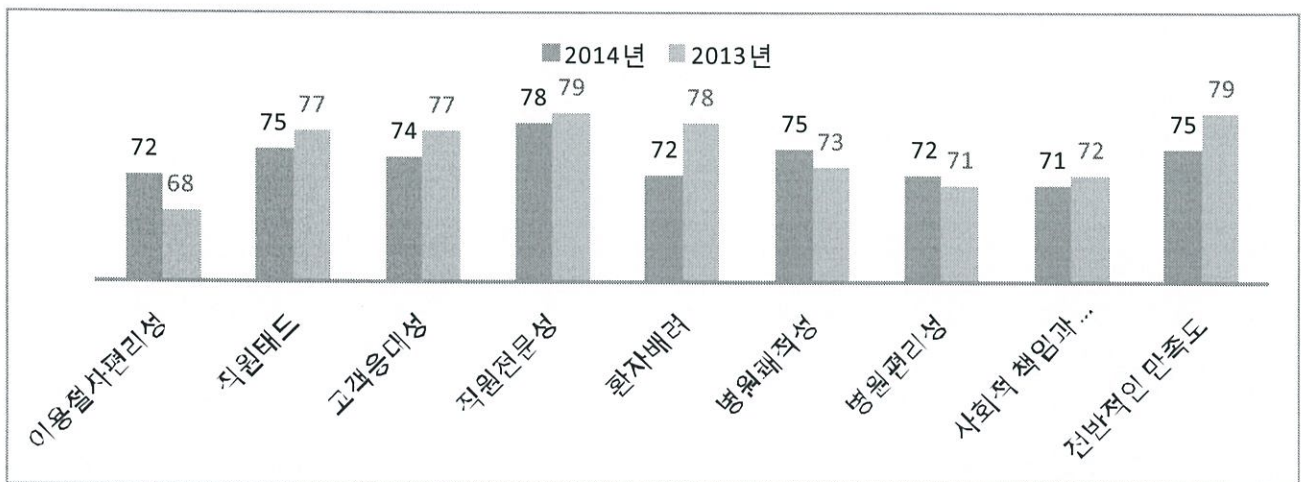
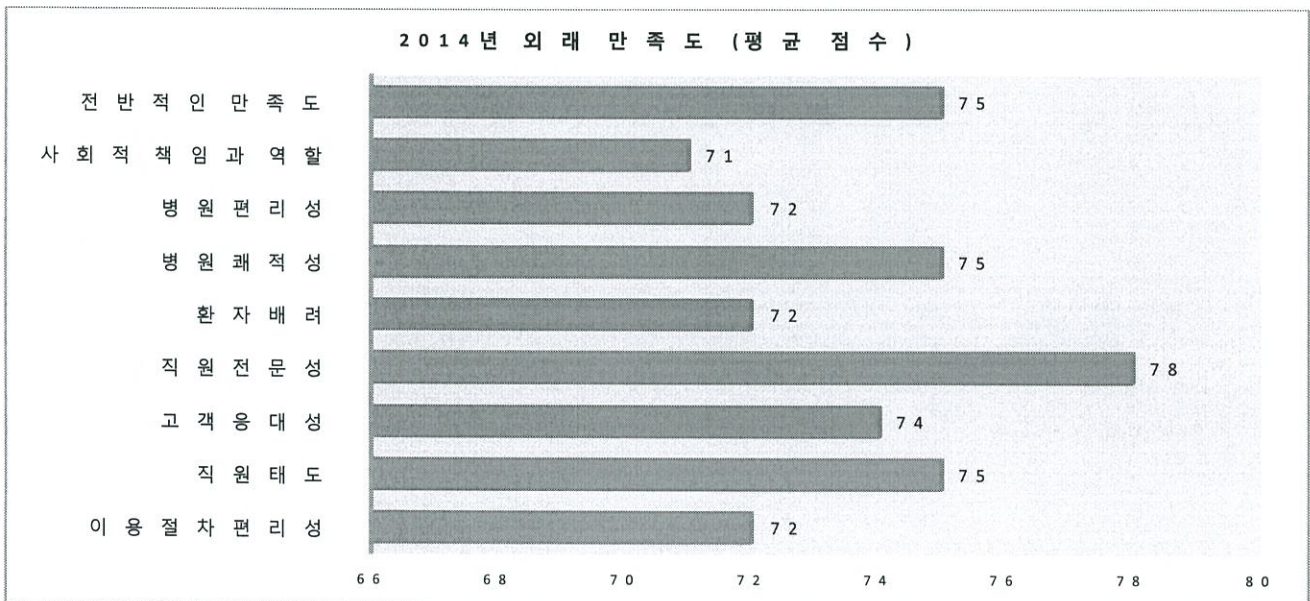
■ 개선 방향

- 수납 편리 및 대기 시간 단축을 위한 개선방안 마련
- 부대시설 이용과 시설물 찾기 용이성에 대한 개선방안 마련
- 불만고객응대에 홍보 및 교육의 개선책 모색
- 담당의사, 사무직원, 의료기사, 협력업체 (매점, 미화원, 자원봉사자)등의 모든 인력에 대한 친절교육 강화

○ 설문자의 일반적인 특성

건강상태	빈도수	최종학력	빈도수	연 령	빈도수	성별	빈도수
매우좋다	2	중졸이하	15	10대	1	남자	30
좋은편이다	23	고졸	25	20대	8		
보통이다	34	대학재학또는중퇴	11	30대	12		
좋지않은편이다	18	대학졸업	26	40대	28	여자	49
매우좋지않다	1	대학원이상	1	50대	12		
무응답	1	무응답	1	60대	12		
합계	79	합계	79	70대 이상	6	합계	79
				합계	79		

○ 영역별 만족도 현황



○ 세부항목 만족도 현황

설문문항		2013년	2014년 1차
외래환자 전체 평균 점수		74.5	73.9
이용절차편리성	접수편리	74	73
	수납편리	63	66
	진료대기시간적절	56	76
	대기시간지연	68	72
	대기지체 사유안내	67	74
	수납대기시간적절	72	69
	투약대기시간적절	70	77
	채혈실대기시간적절	70	74
	촬영실대기시간적절	76	65
직원의 태도	의사친절	83	80
	간호직원친절	80	86
	약국직원친절	76	80
	촬영실직원친절	73	71
	접수직원친절	-	73
	수납직원친절	73	73
	채혈직원친절	78	74
	매점직원친절	76	64
고객응대성	의사설명	81	80
	간호직원설명	72	82
	검사직원설명	79	70
	불만처리체계적절	73	65
	외래업무처리만족	79	74
직원전문성	의사전문성	81	80
	간호직원 전문성	87	81
	기타인력 전문성	75	77
	시설장비수준	75	74
	의사진료적정성	78	78

설문문항		1차 평균	2차 평균
환자배려	의사경청	80	79
	의사배려	79	79
	의료진 신속정확성	78	54
	기타직원 신속정확성	76	71
	신체노출배려	78	75
	외래진료만족	77	75
	정확한 환자확인	-	74
병원 쾌적성	진료대기공간 쾌적	71	74
	진료실 쾌적	73	73
	화장실청결	75	77
	환기상태	73	76
	냉·온방 적절	71	75
병원 편리성	병원전반청결	74	77
	화장실편리	74	76
	주차편리	71	70
	부대시설편리	66	67
	시설물 찾기 용이성	71	68
	외래시설환경만족	71	72
사회적 책임과 역할	공정성	74	72
	사회봉사	69	69
	안정성	73	72
	사회적 책임과 역할수행	71	69
전반적인 만족도	의사만족	80	79
	간호직원 만족	82	83
	외래만족	78	75
	재방문의향	78	69
	추천의향	76	70

2014년 고객만족도 1차 조사 결과 [입원]

- 2014년 5월 19(월)부터 5월 22일(목)까지 남원의료원에 입원한 입원환자 93명을 대상으로 진행되었으며 구조화된 설문지를 이용하여 자기기입식 방법으로 자료를 수집하여 spss 12.0 version으로 분석하였다, 결과는 다음과 같다

○ 결론 및 향후 개선방향

1. 입원 환자에 대한 전체 만족도는 77.0점으로 2013년 74.7점에 비해 2.3점 높게 나타났다.
2. 각 영역에 대해서는 ‘전반적 만족도’가 84점으로 가장 높은 점수를 보였고 ‘직원의 전문성’, ‘직원의 태도’ 영역도 79점으로 높은 점수를 보여주고 있다. ‘고객 응대성’, ‘병원의 이용 편리성’이 가장 낮은 73점으로 나타났다.
3. 각 항목에 대해서는 ‘불만처리 체계 적절’ 51점으로 가장 낮게 나타났고 ‘매점직원 친절’ 68점 ‘냉장고 이용’ 70점 ‘TV 시청용이’ 71점으로 비교적 낮게 나타났다.

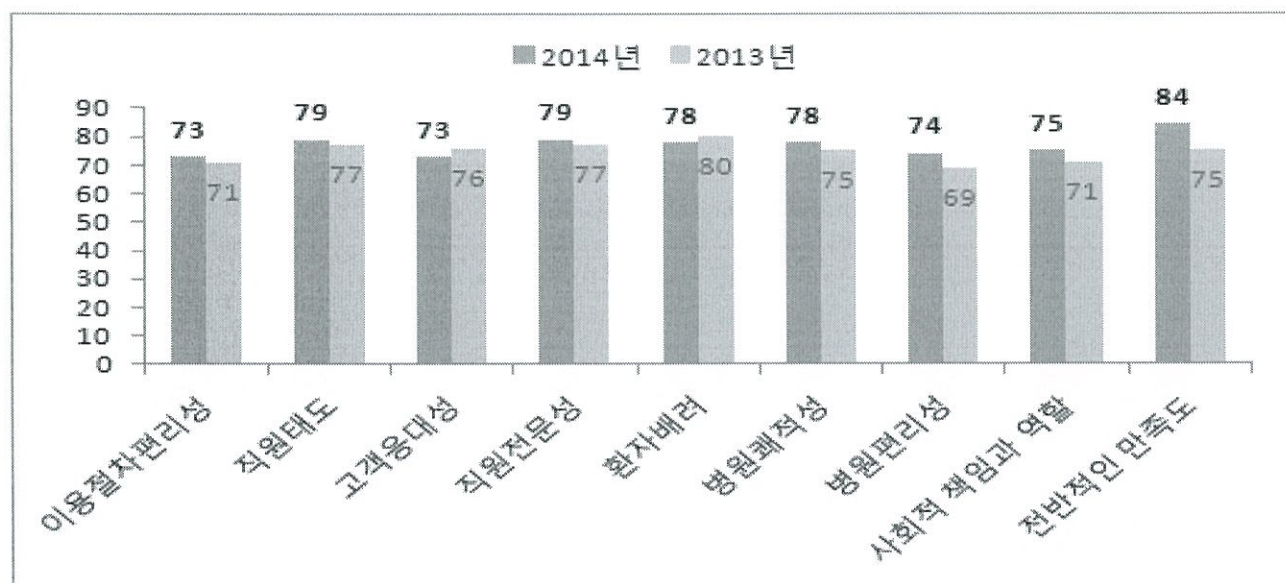
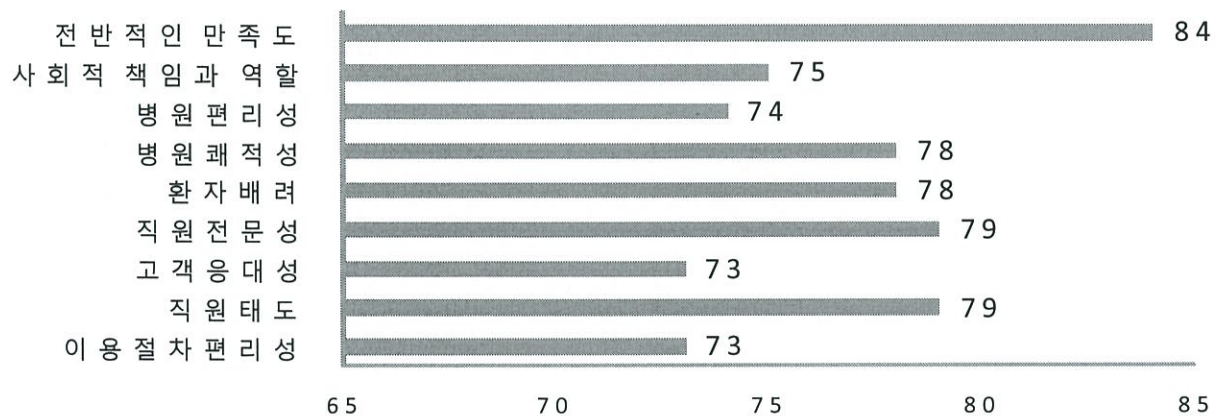
■ 개선 방향

- 불만고객응대에 홍보 및 교육의 개선책 모색
- 사무직원, 의료기사, 협력업체(매점, 미화원, 자원봉사자)등의 모든 인력에 대한 친절교육 강화
- 병실 내 환경(냉장고, 샤워시설, TV시청, 부대시설, 휴게시설)을 위한 개선방안 필요

○ 일반적 사항

건강상태	빈도수	최종학력	빈도수	연 령	빈도수	성 별	빈도수
매우좋다	1	중졸이하	13	10대	2	남자	40
좋은편이다	2	고졸	22	20대	7		
보통이다	13	대학재학또는중퇴	27	30대	18		
좋지않은편이다	39	대학졸업	30	40대	29	여자	53
매우좋지않다	38	대학원이상	1	50대	21		
합계	93	합계	93	60대	16	합계	93
				70대 이상	30		

2014 입원 만족도 (평균 점수)



○ 세부 항목

설 문 내 용		2013년	2014년 1차
입원환자 전체 평균 점수		74.5	77.0
이용절차 편리성	입퇴원 절차 편리	74	75
	입원수속대기적절	70	73
	진료기타 대기시간적절	70	71
직원의 태도	원무접수직원친절	73	76
	원무수납직원친절	-	75
	채혈실직원친절	75	77
	촬영실직원친절	77	78
	약국친절	74	76
	의사친절	78	87
	간호직원친절	84	83
	병동관리인친절	76	81
	배식직원친절	85	83
	미화원친절	82	79
	매점직원친절	66	68
고객응대성	의사설명력	78	82
	간호사설명력	77	78
	검사직원설명력	73	73
	퇴원 후 관리 정보 제공	74	76
	의사만남용이	72	72
	간호사만남용이	83	81
	불만처리체계적절	76	51
전문성	의사전문성	77	80
	간호사전문성	77	79
	기타인력전문성	79	79
	의료기기장비	73	76
	적정의료서비스제공	80	79

설 문 내 용		2013년	2014년 1차
환자배려	의사경청	83	82
	의사환자상태관심	79	80
	의사신속성	81	78
	간호사경청	80	78
	간호사신속성	80	80
	기타직원신속성	77	76
	신체노출배려	79	77
	정확한 환자확인	-	79
	입원전반만족	78	74
쾌적성	입원실패적	75	79
	화장실청결	75	81
	환기상태청결	72	75
	냉온방적절	75	72
	병원청결	74	79
	화장실편리	76	79
이용 편리성	주차편리	72	76
	냉장고이용편리	68	70
	수납공간이용편리	70	74
	TV시청편리	68	71
	샤워시설편리	67	76
	부대시설편리	66	74
	휴게시설편리	69	76
	시설물 찾기 용이	71	76
	입원환경만족	69	77
사회적 책임과 역할	공정성	70	75
	사회봉사활동	68	74
	안정성	72	76
	사회적 책임과 역할 수행	72	76
전반적인 만족도	의사만족	77	83
	간호사만족	76	83
	입원전체만족	75	79
	재방문의향	78	87
	추천의향	79	88