

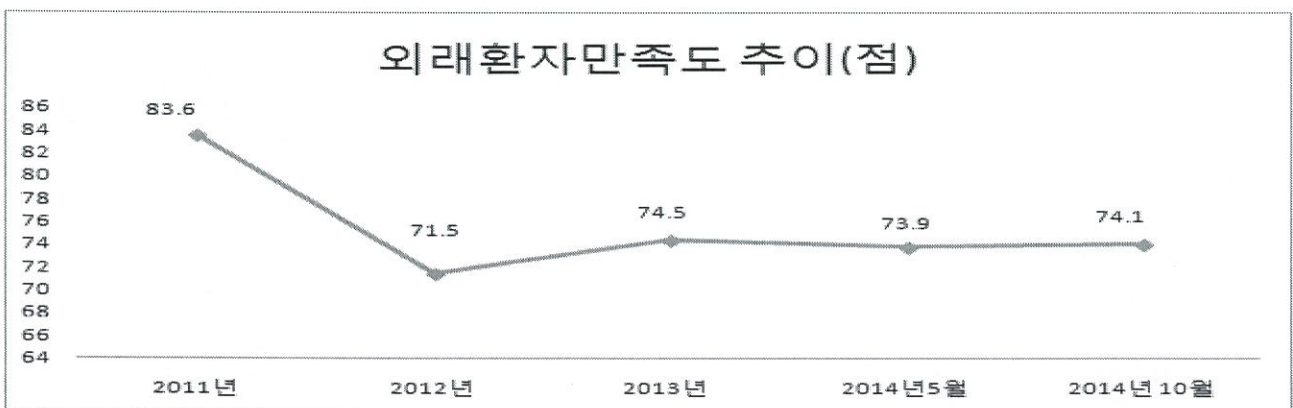
2014년 하반기 고객만족도 조사 결과 [외래]

I 조사방법

1. 조사기간 : 20104년 10월 27일(월)~10월 31일(금)(5일간)
2. 대 상 자 : 외래환자 100명
3. 설문방법 : 서남대 자원봉사자 10명 직접조사
4. 통계방법 : SPSS 통계 프로그램(version 18.0), EXCEL 사용
5. 조사도구 : 한국의료QA학회에서 권고한 설문지를 참고로 2008년에 개정된 환자만족도 설문문항과 병원신임평가 항목을 포함한 환자만족도 설문지

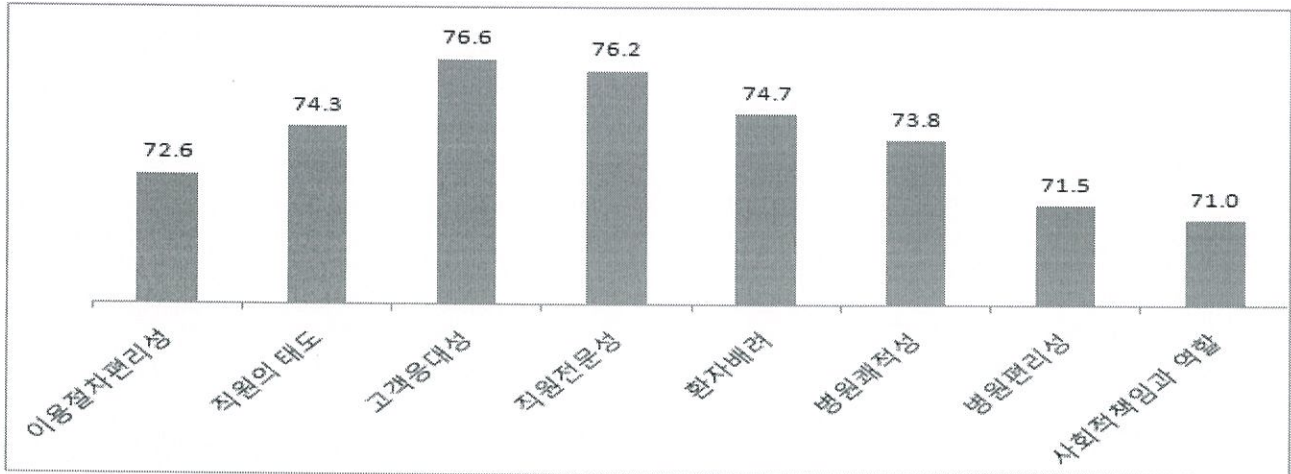
II 만족도 조사결과

1. 만족도 연도별 비교



- 외래 환자에 대한 전체 만족도는 74.1점으로 2013년 73.9점에 비해 0.2점 높게 나타났다.

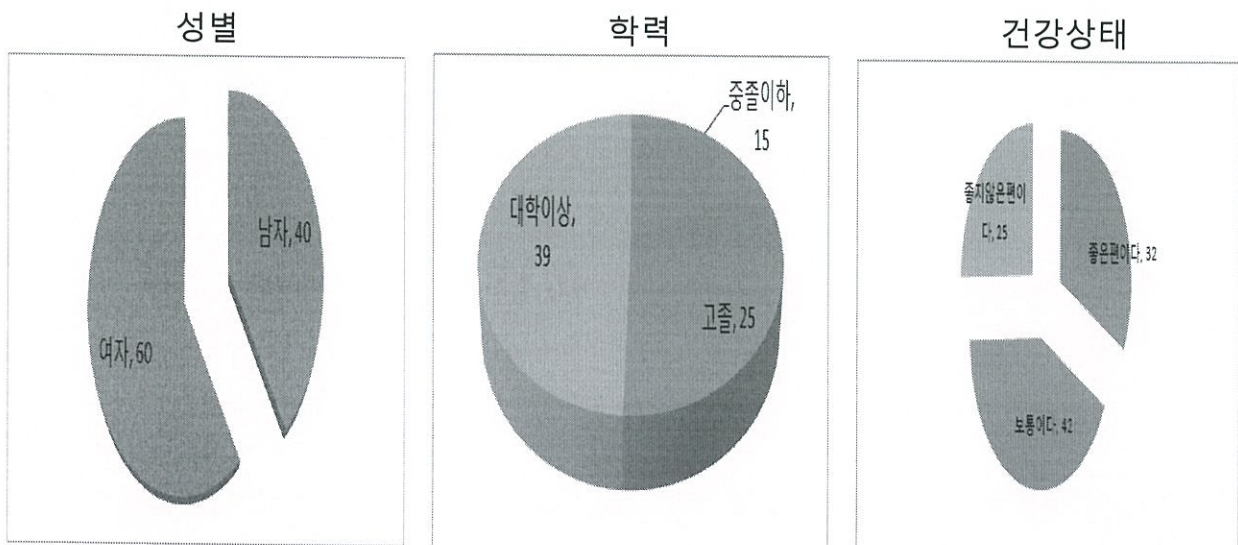
2. 영역별 만족도 현황



- 각 영역에 대해서는 고객응대성이 76.6점으로 가장 높았고, 직원전문성 76.2점 환자배려가 74.7점의 빈도순으로 나타났고 사회적 책임과 역할이 가장 낮은 71점으로 나타났다.

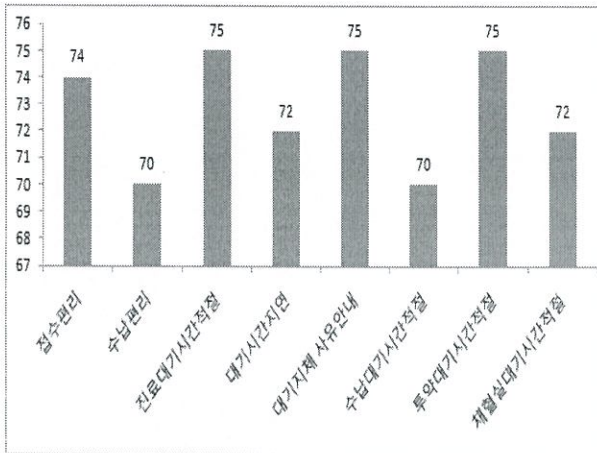
Ⅲ 세부항목 조사결과

1. 대상 외래환자의 일반적인 특성(N=100)

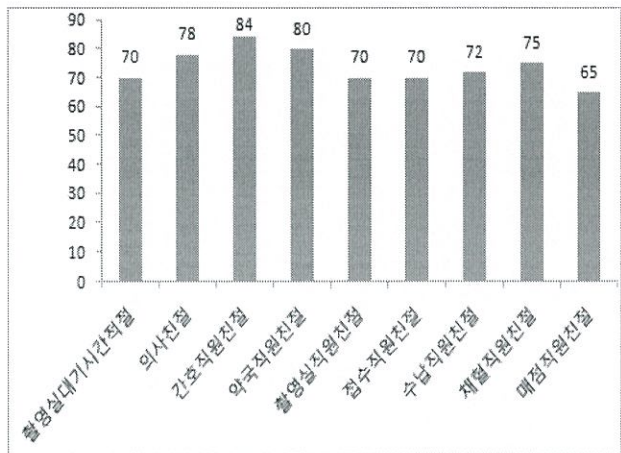


2. 세부항목별 만족도 현황

(이용절차 편리성)

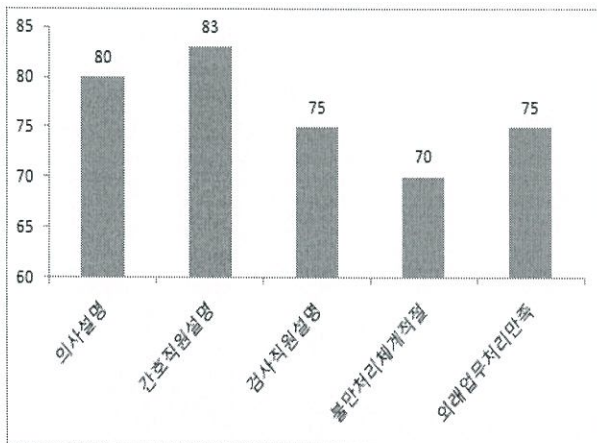


(직원의 태도)

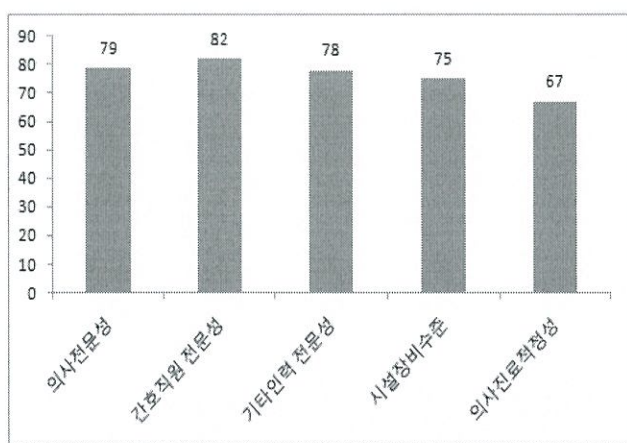


- 이용절차편리성에서는 투약대기시간 적절이 75점으로 가장 높고 수납편리, 수납 대기시간 적절이 가장 낮은 70점으로 나타나 수납 대기시간 지연에 대한 관리가 필요하다. 직원의 태도는 간호직원 친절이 가장 높은 84점, 매점직원 친절이 65점으로 가장 낮게 나타났다.

(고객응대성)

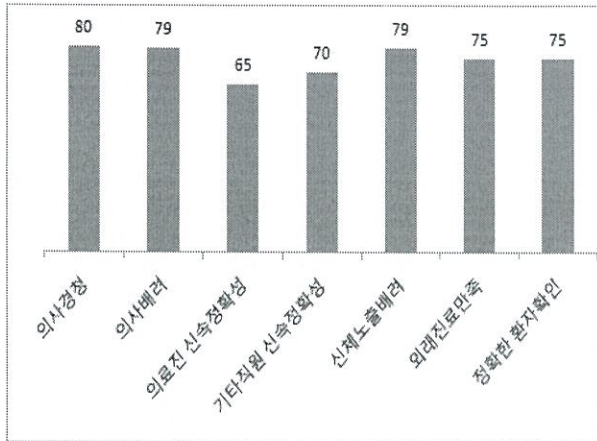


(직원전문성)

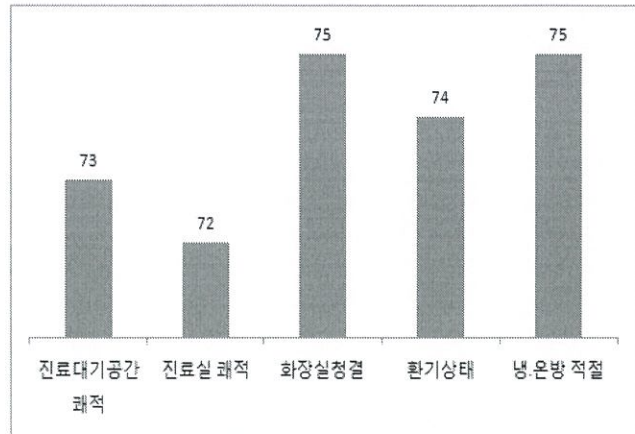


- 고객응대성에서는 간호직원설명이 83점으로 가장 높고 불만처리체계적절이 70점으로 가장 낮게 나타났다. 직원전문성은 간호직원전문성이 82점으로 가장 높고 의사진료적정성이 67점으로 가장 낮게 나타났다.

(환자배려)

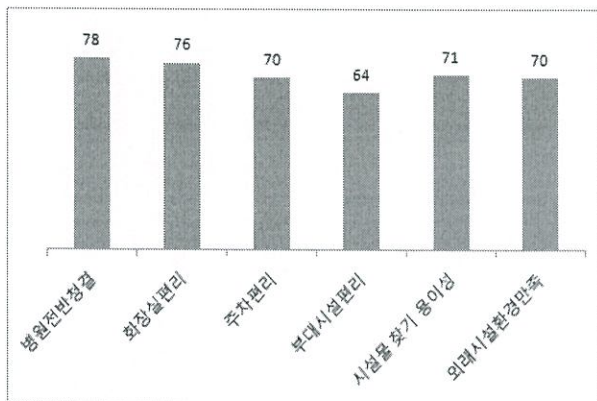


(병원쾌적성)

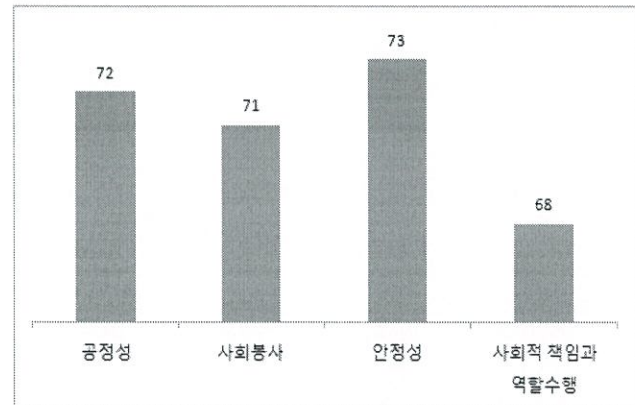


- 환자배려에서는 의사경청이 80점으로 가장 높고 의료진신속정확성이 65점으로 가장 낮게 나타났다. 병원의 쾌적성은 화장실 청결이 75점으로 가장 높고 진료실쾌적이 72점으로 가장 낮게 나타났다.

(병원편리성)



(사회적 책임과 역할)



- 병원 편리성에서는 병원전반청결이 78점으로 가장 높고 부대시설편리가 64점으로 가장 낮게 나타났다. 사회적 책임과 역할은 안정성이 73점으로 가장 높고 사회적 책임과 역할수행이 68점으로 가장 낮게 나타났다.

3. 세부 문항 년도별 비교

설 문 문 항		2013년	2014년 5월	2014년 10월
외래환자 전체 평균 점수		74.5	73.9	74.1
이용절차편리성	접수편리	74	73	74
	수납편리	63	66	70
	진료대기시간적절	56	76	75
	대기시간지연	68	72	72
	대기지체 사유안내	67	74	75
	수납대기시간적절	72	69	70
	투약대기시간적절	70	77	75
	채혈실대기시간적절	70	74	72
	촬영실대기시간적절	76	65	70
직원의 태도	의사친절	83	80	78
	간호직원친절	80	86	84
	약국직원친절	76	80	80
	촬영실직원친절	73	71	70
	접수직원친절	-	73	70
	수납직원친절	73	73	72
	채혈직원친절	78	74	75
	매점직원친절	76	64	65
고객응대성	의사설명	81	80	80
	간호직원설명	72	82	83
	검사직원설명	79	70	75
	불만처리체계적절	73	65	70
	외래업무처리만족	79	74	75
직원전문성	의사전문성	81	80	79
	간호직원 전문성	87	81	82
	기타인력 전문성	75	77	78
	시설장비수준	75	74	75
	의사진료적정성	78	78	67

설 문 문 항		2013년	2014년 5월	2014년 10월
환자배려	의사경청	80	79	80
	의사배려	79	79	79
	의료진 신속정확성	78	54	65
	기타직원 신속정확성	76	71	70
	신체노출배려	78	75	79
	외래진료만족	77	75	75
	정확한 환자확인	-	74	75
병원 쾌적성	진료대기공간 쾌적	71	74	73
	진료실 쾌적	73	73	72
	화장실청결	75	77	75
	환기상태	73	76	74
	냉.온방 적절	71	75	75
병원 편리성	병원전반청결	74	77	78
	화장실편리	74	76	76
	주차편리	71	70	70
	부대시설편리	66	67	64
	시설물 찾기 용이성	71	68	71
	외래시설환경만족	71	72	70
사회적 책임과 역할	공정성	74	72	72
	사회봉사	69	69	71
	안정성	73	72	73
	사회적 책임과 역할수행	71	69	68
전반적인 만족도	의사만족	80	79	75
	간호직원 만족	82	83	85
	외래만족	78	75	81
	재방문의향	78	69	72
	추천의향	76	70	73

IV

향후 개선사항

1. 수납 대기 지연에 대한 시간 안내와 지체원인에 대한 안내 필요
2. 사회적 책임과 역할수행을 위한 개선방안 모색
3. 부대시설 이용 편리성을 위한 개선방안 필요
4. 직원들의 꾸준한 친절교육과 소양교육, 서비스에 대한 전문적인 교육이 지속적으로 이루어지고 평가하여 체계를 형성할 수 있도록 개선해야 할 것이다.

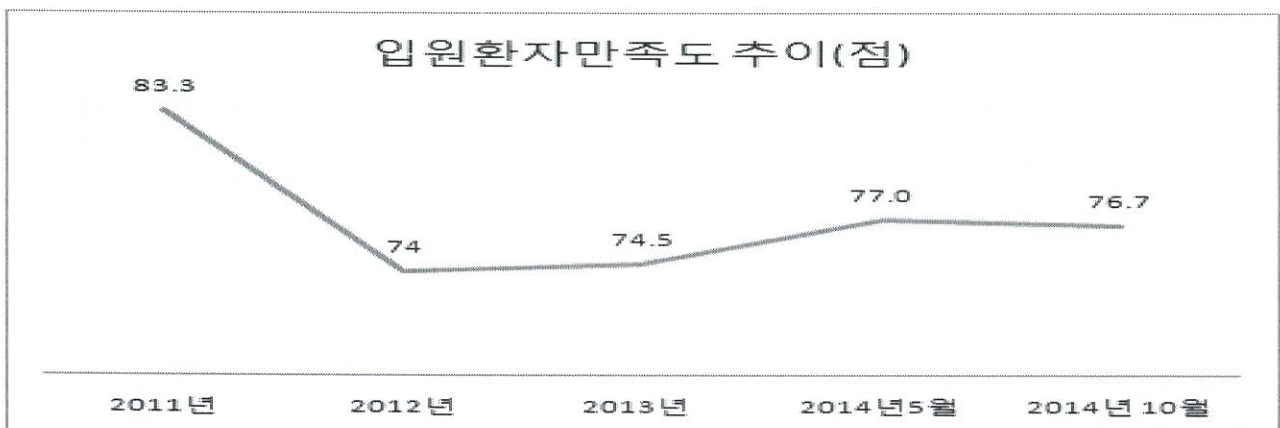
2014년 하반기 고객만족도 조사 결과 [입원]

I 조사방법

1. 조사기간 : 20104년 10월 27일(월)~10월 31일(금)(5일간)
2. 대 상 자 : 조사기간동안 당일 퇴원예정자 및 재원3일 이상 환자 및 보호자 90명
3. 설문방법 : 서남대 자원봉사자 10명 직접조사
4. 통계방법 : SPSS 통계 프로그램(version 18.0), EXCEL 사용
5. 조사도구 : 한국의료QA학회에서 권고한 설문지를 참고로 2008년에 개정된 환자만족도 설문문항과 병원신임평가 항목을 포함한 환자만족도 설문지

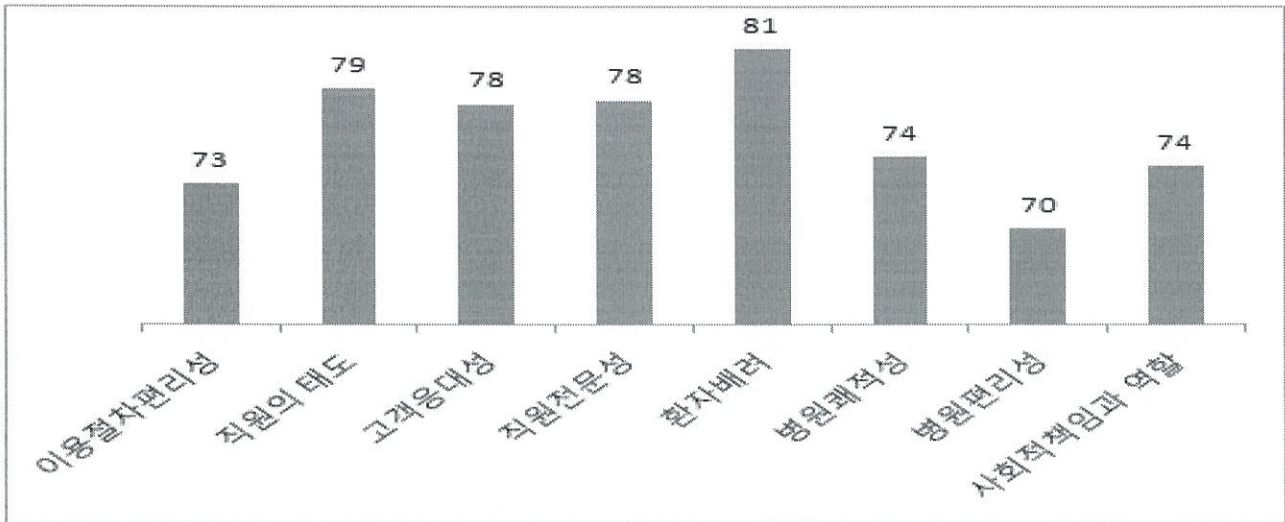
II 만족도 조사결과

1. 만족도 연도별 비교



- 외래 환자에 대한 전체 만족도는 76.7점으로 2013년 77.0점에 비해 0.3점 낮게 나타났다.

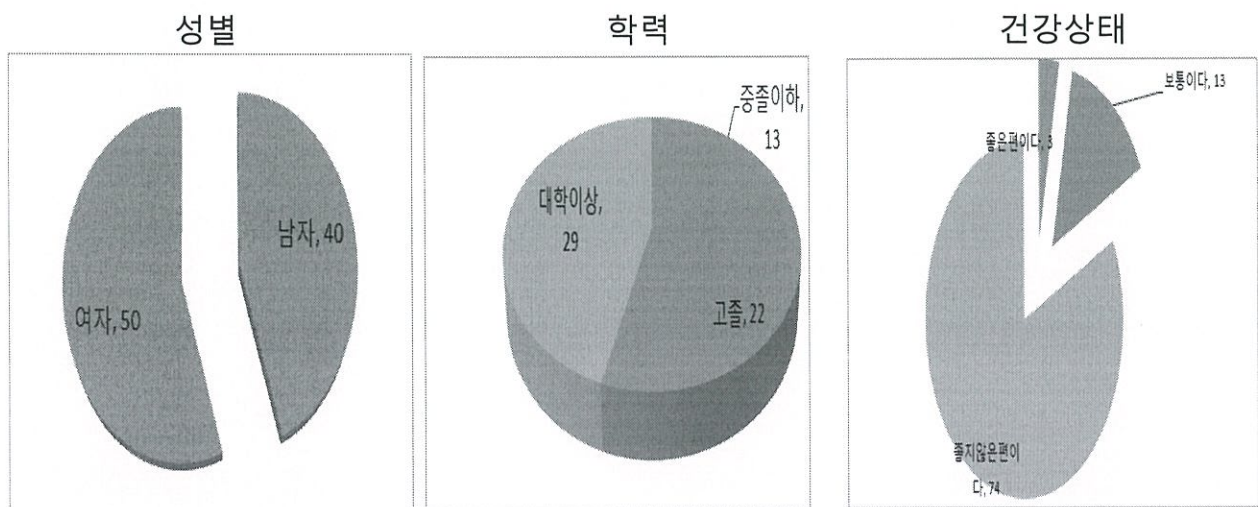
2. 영역별 만족도 현황



- 각 영역에 대해서는 환자배려가 81점으로 가장 높았고, 직원의 태도 79점, 고객응대성 78점의 빈도순으로 나타났고, 병원편리성이 가장 낮은 70점으로 나타났다.

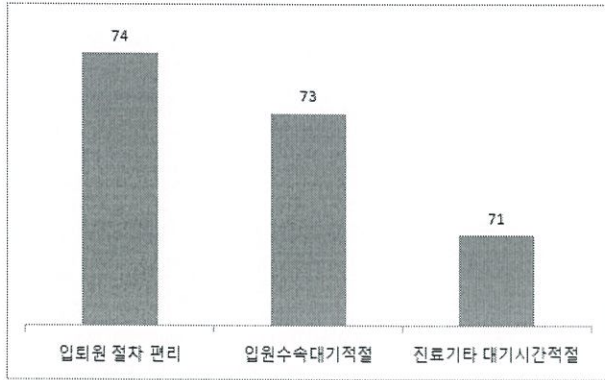
Ⅲ 세부항목 조사결과

1. 대상 외래환자의 일반적인 특성(N=90)

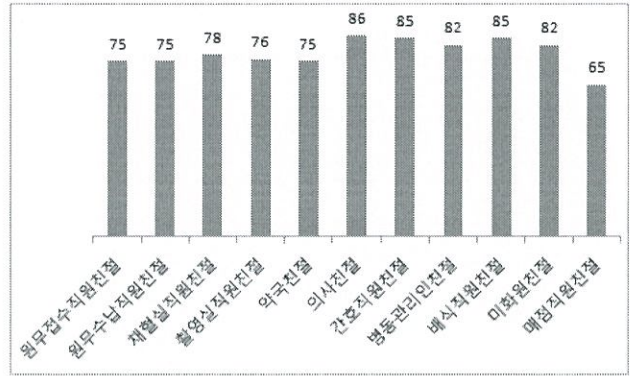


2. 세부항목별 만족도 현황

(이용절차 편리성)

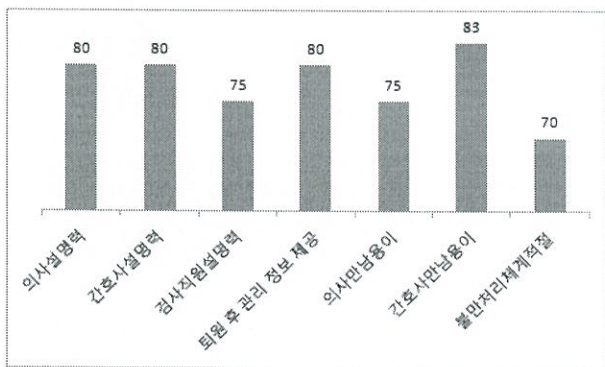


(직원의 태도)

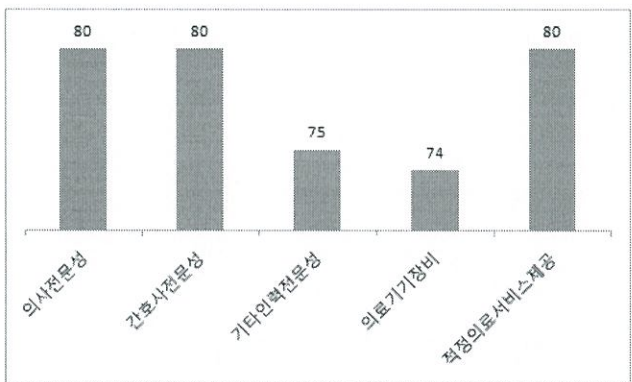


- 이용절차편리성에서는 입퇴원절차 편리가 74점으로 가장 높고 진료기타대기 시간 적절이 가장 낮은 71점으로 나타났고, 직원의 태도는 의사친절 86점 간호직 친절 85점, 배식직원 85점의 빈도순이며 매점직원 친절이 65점으로 가장 낮게 나타났다.

(고객응대성)

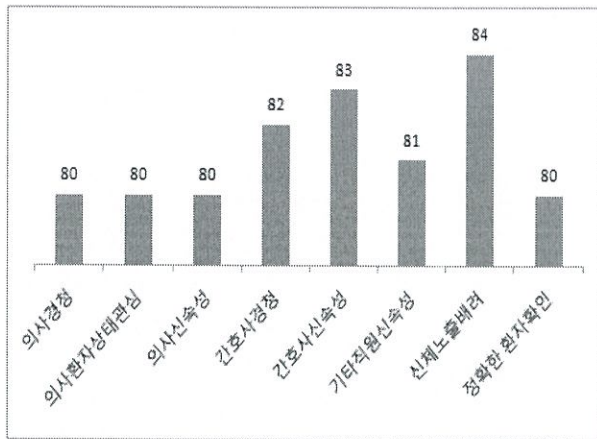


(직원전문성)

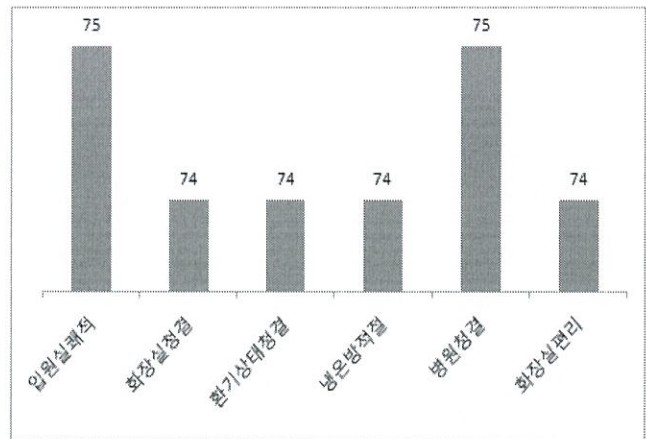


- 고객응대성에서는 간호사만담 용이가 83점으로 가장 높고 불만처리체계적절이 70점으로 가장 낮게 나타났다. 직원전문성은 간호직원전문성, 의사전문성, 적정의료서비스 제공 이 각각 80점으로 가장 높고 의사진료적정성이 67점으로 가장 낮게 나타났다.

(환자배려)

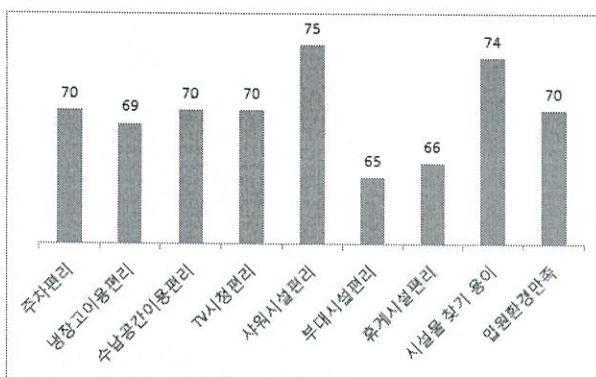


(병원쾌적성)

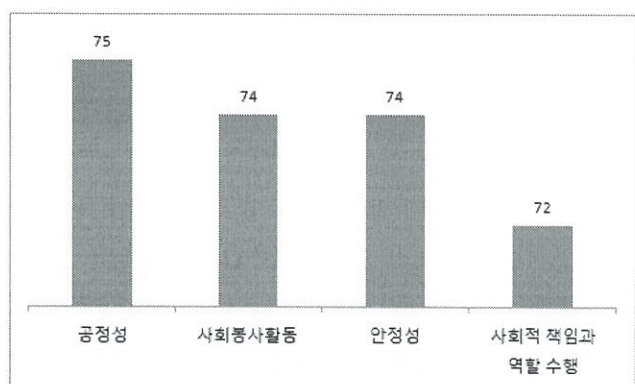


- 환자배려에서는 신체노출배려가 84점으로 가장 높고 의사경청, 의사신속성, 의사환자상태관심 등이 80점으로 비료적 다른 문항에 비해 높은 점수를 나타내고 있다. 병원쾌적성은 입원실 쾌적, 병원청결이 75점, 화장실 청결, 환기상태청결, 냉온방 적절, 화장실 편리 등은 각각 74점으로 항목간의 큰 차이는 없었다.

(이용편리성)



(사회적 책임과 역할)



- 이용 편리성에서는 샤워시설 편리가 75점으로 가장 높고 부대시설편리가 65점, 휴게시설 편리 66점, 냉장고 이용편리 69점, 주차편리 70점, tv시청 70점, 수납공간이용편리 70점 등 다른 항목에 비해 현저히 낮게 나타났다. 사회적 책임과 역할 수행은 72점으로 나타났다

3. 세부 문항 년도별 비교

설 문 내 용		2013년	2014년 5월	2014년 10월
입원환자 전체 평균 점수		74.5	77.0	76.6
이용절차 편리성	입퇴원 절차 편리	74	75	74
	입원수속대기적절	70	73	73
	진료기타 대기시간적절	70	71	71
직원의 태도	원무접수직원친절	73	76	75
	원무수납직원친절	—	75	75
	채혈실직원친절	75	77	78
	촬영실직원친절	77	78	76
	약국친절	74	76	75
	의사친절	78	87	86
	간호직원친절	84	83	85
	병동관리인친절	76	81	82
	배식직원친절	85	83	85
	미화원친절	82	79	82
	매점직원친절	66	68	65
고객응대성	의사설명력	78	82	80
	간호사설명력	77	78	80
	검사직원설명력	73	73	75
	퇴원 후 관리 정보 제공	74	76	80
	의사만남용이	72	72	75
	간호사만남용이	83	81	83
	불만처리체계적절	76	51	70
전문성	의사전문성	77	80	80
	간호사전문성	77	79	80
	기타인력전문성	79	79	75
	의료기기장비	73	76	74
	적정의료서비스제공	80	79	80

설 문 내 용		2013년	2014년 5월	2014년 10월
환자배려	의사경청	83	82	80
	의사환자상태관심	79	80	80
	의사신속성	81	78	80
	간호사경청	80	78	82
	간호사신속성	80	80	83
	기타직원신속성	77	76	81
	신체노출배려	79	77	84
	정확한 환자확인	—	79	80
	입원전반만족	78	74	79
쾌적성	입원실쾌적	75	79	75
	화장실청결	75	81	74
	환기상태청결	72	75	74
	냉온방적절	75	72	74
	병원청결	74	79	75
	화장실편리	76	79	74
이용 편리성	주차편리	72	76	70
	냉장고이용편리	68	70	69
	수납공간이용편리	70	74	70
	TV시청편리	68	71	70
	샤워시설편리	67	76	75
	부대시설편리	66	74	65
	휴게시설편리	69	76	66
	시설물 찾기 용이	71	76	74
	입원환경만족	69	77	70
사회적 책임과 역할	공정성	70	75	75
	사회봉사활동	68	74	74
	안정성	72	76	74
	사회적 책임과 역할 수행	72	76	72
전반적인 만족도	의사만족	77	83	80
	간호사만족	76	83	85
	입원전체만족	75	79	75
	재방문의향	78	87	84
	추천의향	79	88	88

IV

향후 개선사항

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. 직원들의 친절교육과 주기적인 전문적인 교육과 관리 방안 필요함.