

활기찬 남원의료원!

2016년도 외부고객 만족도 조사결과

2016. 4



전라북도 남원의료원



목 차



1. 2016년 외부고객 만족도 조사 개요	4
조사목적	4
조사설계	4
조사결과 분석 방법	5
조사항목	6
2. 2016년 외부고객 만족도 조사 결과요약	7
종합만족도	7
외래환자 만족도	8
입원환자 만족도	8
차원 만족도	9
문항별 만족도	10
만족도 상위점수와 하위점수	12
3. 외래환자 만족도 조사결과	13
외래환자 만족도	13
세부항목 조사결과	14
4. 입원환자 만족도 조사결과	22
입원환자 만족도	22
세부항목 조사결과	23

(첨부)

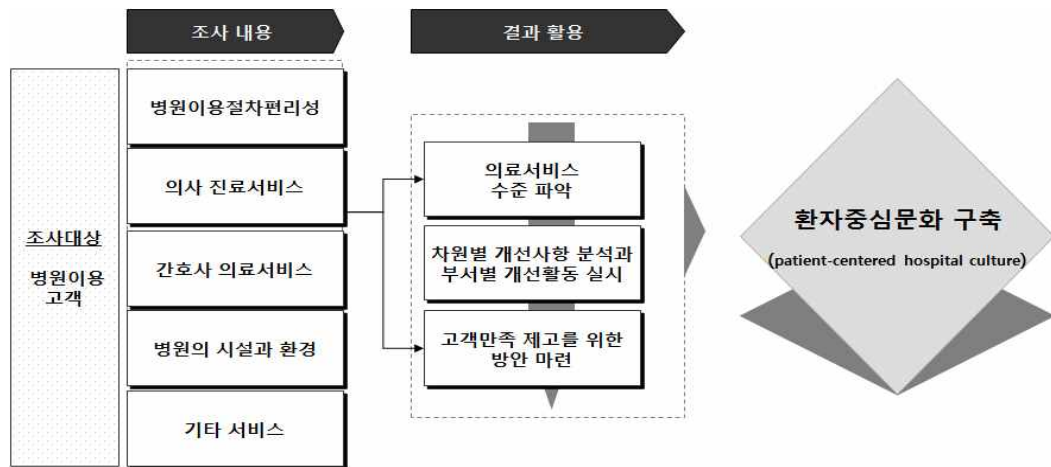
1. 고객만족도 설문지

2016년 외부고객 만족도 조사 결과

1 조사개요

○ 조사목적

본원에서 제공하고 있는 의료서비스에 대한 환자의 경험과 만족도수준을 파악하여, 개선을 위한 기초자료로 활용함으로 환자중심병원을 실천하고자 함



○ 조사설계

조 사 기 간	2016년 2월 16일(화) ~ 2월 23일(화) 7일간
조 사 대 상	외래: 조사기간 동안 외래 진료 중인 환자 및 보호자 입원: 조사기간 동안 당일 퇴원예정자 및 재원 3일 이상 환자 및 보호자
표 본 크 기	100명 (외래 50명, 입원 50명)
표 본 추 출 방 법	남원의료원 이용 고객 중 무작위 추출
조 사 도 구	2015년 지역거점공공병원 운영평가 환자만족도 설문 조사지 ¹⁾
조 사 방 법	구조화된 설문지를 통한 설문 면접조사
설 문 조 사 자	자원봉사자 6명(기독 원목실 5명, 대학생 1명)
통 계 방 법	SPSS 18 version, EXCEL 함수

1) 2015년 한국의료QA학회에서 권고한 설문지(5점 척도)를 사용하였으나, 서비스 이용에 따른 불편사항을 조사하여 개선함으로서 운영평가에 선제 대응하고자 지역거점공공병원 운영평가 환자만족도 설문지로 조사도구 변경함

○ 조사결과 분석방법

- 단계별 만족도 산출방법

구분		산출 방법	산출식
1단계	문항별만족도	개별설문을 통해 도출된 항목별 만족수준	리커트(Likert) 4점 척도를 100점 환산한 평균값
2단계	각 차원별 만족도	각 차원별 세부항목에 대한 산술평균값	$\sum_{i=1}^m (X_i) / m$ (X_i = 항목의 점수, 항목 m = 차원 내 항목수)
3단계	차원만족도	각 차원 내 항목점수의 산술평균	$\sum_{i=1}^m (X_i) / n$ (X_i = 항목의 점수, 항목 n = 전체 항목수)
4단계	체감만족도	전반적인 평가차원 내의 만족도, 재이용의향, 추천의향의 산술평균	(전반 만족도+재이용의향+ 추천의향)/3
5단계	환자만족도	차원만족도(3단계 산출결과) 70%, 체감만족도(4단계 산출결과) 30%의 비중을 반영하여 산출	(차원만족도*0.7)+(체감만족도0.3)
6단계	종합만족도	외래환자 만족도와 입원환자 만족도의 산술평균	(외래환자만족도+입원환자만족도)/2

- 4점 척도 만족도 배점

응답항목	척도	배점
전혀 그렇지 않았다	4	100.0
가끔 그러 하였다	3	66.7
대체로 그러하였다	2	33.0
항상 그러하였다	1	0.0

○ 조사항목

구분	차원	입원환자	차원	외래환자
차원 만족도	간호 의료 서비스	간호사 예의/존중	병원 내 대기시간	예약 진료시간 초과경험
		간호사 경청성		대기시간 인지여부
		환자교육메뉴얼 사용 간호사 설명력		대기지체 원인 인지
		간호사 신속성	의사진료 서비스	적정 진료시간 할애
		간호사 정기적 환자상태 확인		환자 병력 파악
		간호사 전반적 만족도		의사 설명력
	의사 진료 서비스	의사 예의/ 존중		의사 경청성
		의사 경청성		의사 예의/ 존중
		환자교육 매뉴얼 사용 의사 설명력		의사 전반적 만족도
		의사 전반적 만족도	검사 및 처방	의사나 간호사의 검사 이유 설명
	병원 환경	병실 청결도		의사나 간호사의 검사 결과 설명
		화장실 청결도	병원내 환경	화장실 청결
		휴게 공간 및 편의시설 청결도		병원 청결/ 쾌적성
		병실 냉난방 적절성		시설 위치 파악
	병원내 생활 서비스	입원 가능일 안내		대기 의자 및 시설 충분성
		불만사항 제기방법 안내	기타 의료서비스	검사실 직원 예의/ 존중
		환자복, 침구등 물품지원		원무과(수납)직원 예의/ 존중
	기타 의료 서비스	진료/검사 시 배려		진료/ 검사 시 배려
		검사실 직원 예의/ 존중		귀가 후 주의사항 설명
		원무과 직원 예의 존중	전반적 평가	전반적 만족도
		통증에 대한 조치		추천의향
		투약/ 처치 전 이유 설명		재이용의향
	퇴원 절차	퇴원절차 설명		
체감 만족도	전반적 평가	재이용의향		
		추천의향		
		전반적 입원 만족도		

2

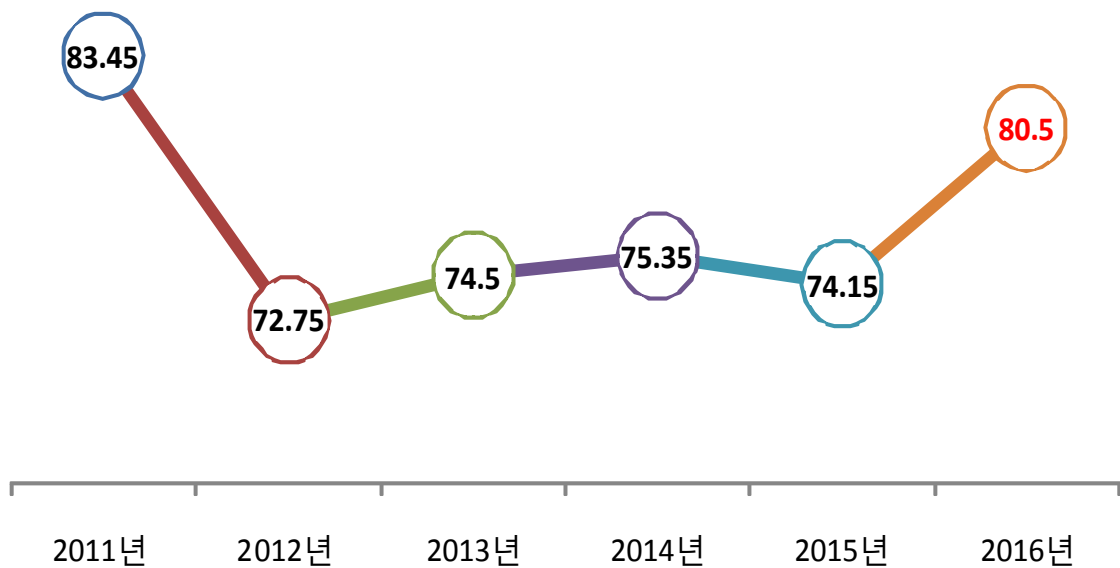
2016년 외부고객 만족도조사 결과요약

□ 종합만족도

- 종합만족도는 80.5점으로 전년 대비 6.3점 상승함
- 최근 5년간('11~'15년) 종합만족도 추이를 분석한 결과 '11년 높은 수준이었으나 이후 지속적으로 하락하였고 '16년 상승세를 보이고 있음

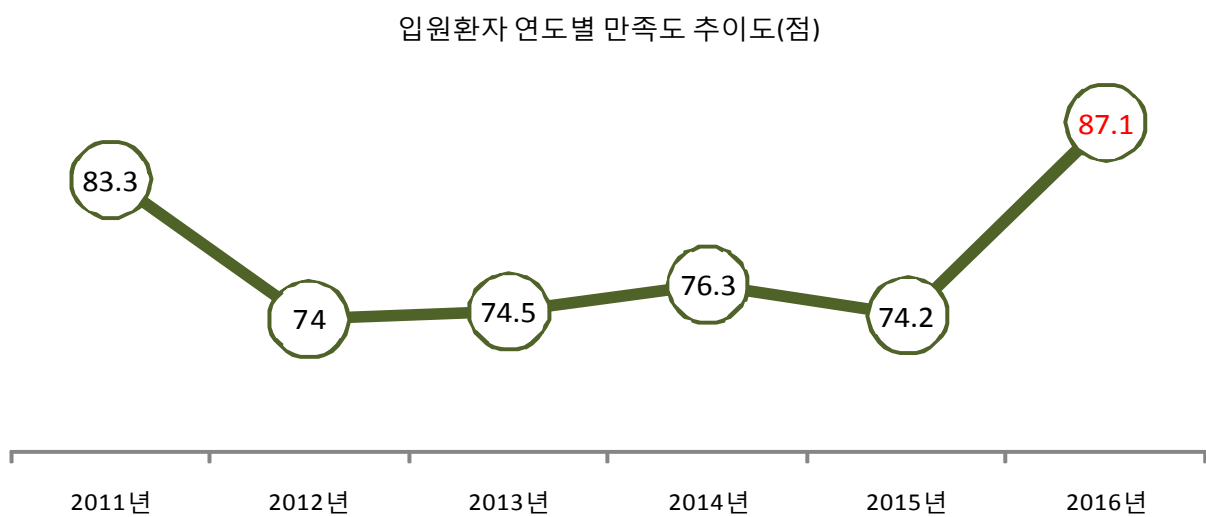
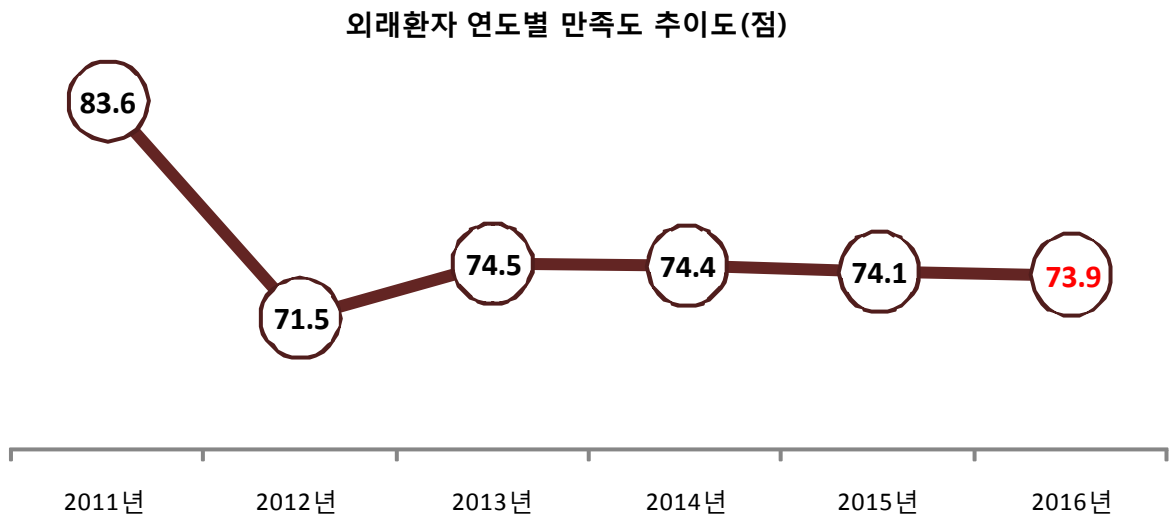
<연도별 종합만족도 추이현황>

(N=100/ 단위 : 점)



□ 외래환자 만족도 : 73.9점

(N=50/ 단위: 점)



□ 차원만족도

- **외래 차원만족도** 중 병원 내 환경이 79.7점으로 가장 높은 만족도를, 병원 내 대기시간이 62.6점으로 가장 낮은 만족도를 나타냄

구분		평균 점수(점)	외래 만족도와의 GAP
외래 차원만족도	병원 내 대기시간	62.6	-11.4
	의사 진료서비스	78.7	4.8
	검사 및 처방	71.3	-2.6
	병원 내 환경	79.7	5.7
	기타 의료서비스	69.5	-4.4

- **입원 차원만족도** 중 의사 진료서비스가 93.3점으로 가장 높은 만족도를, 퇴원절차가 78.7점으로 가장 낮은 만족도를 나타냄

구분		평균 점수(점)	입원 만족도와의 GAP
입원 차원만족도	간호사 의료서비스	82.7	-4.3
	의사 진료서비스	93.3	6.2
	병원환경	90.3	3.3
	병원 내 생활 서비스	76.5	-10.6
	기타 의료 서비스	85.1	-2.0
	퇴원절차	78.7	-8.4

- **병원 내 대기시간**(외래만족도 대비 -11.4점), **병원내 생활서비스**(입원만족도 대비-10.6점), **퇴원절차**(입원만족도 대비 -8.4점), **기타의료서비스**(외래만족도 대비 -4.4점), **간호사 의료서비스**(입원만족도 대비 -4.3점), **검사 및 처방**(외래만족도 대비 -2.6점)에 관한 적극적인 개선방안이 시급

□ 문항별 만족도

○ 외래환자

차원	문항별 만족도		외래환자 만족도
			73.9
대기시간	예약 진료시간 초과경험	72.4	-1.5
	대기시간 인지여부	60.9	-13.0
	대기지체 원인 인지	59.8	-14.2
의사 진료서비스	적정 진료시간 할애	72.7	-1.3
	환자 병력 파악	76.0	2.1
	의사 설명력	80.0	6.1
	의사 경청성	76.7	2.7
	의사 예의/ 존중	82.0	8.1
	의사 전반적 만족도	84.8	10.9
검사 및 처방	의사나 간호사의 검사 이유 설명	68.0	-5.9
	의사나 간호사의 검사 결과 설명	74.7	0.7
병원 내 환경	화장실 청결	79.3	5.4
	병원 청결/ 쾌적성	80.7	6.7
	시설위치파악	76.7	2.7
	대기의자 및 시설 충분성	82.0	8.1
기타 의료서비스	검사실 직원 예의/ 존중	70.7	-3.3
	원무과(수납) 직원 예의/ 존중	66.7	-7.3
	진료/ 검사 시 배려	60.7	-13.3
	귀가 후 주의사항 설명	80.0	6.1

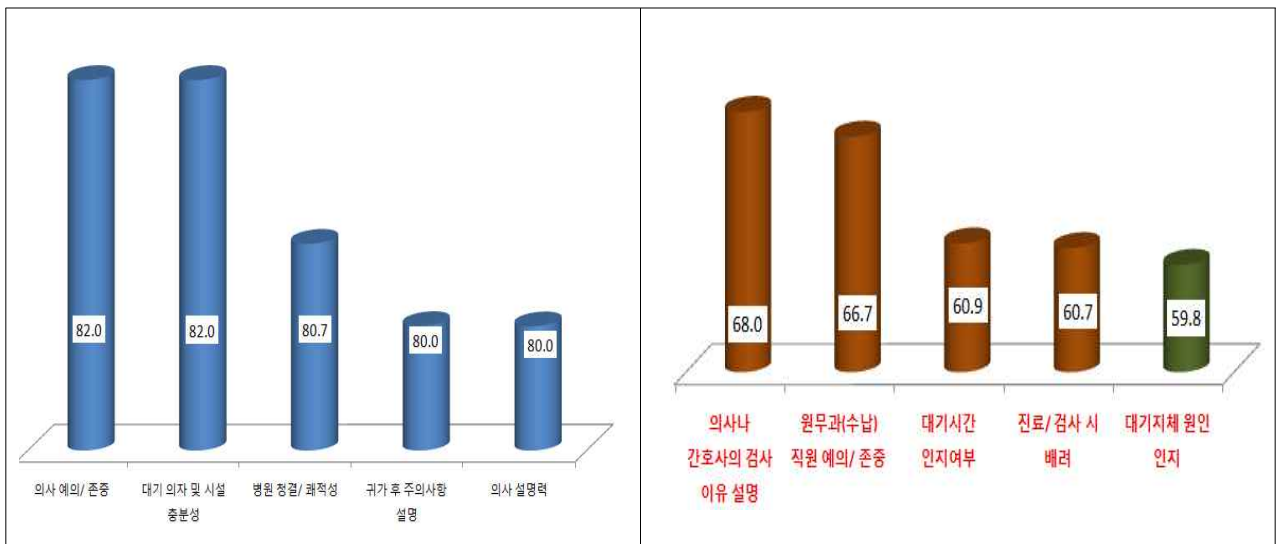
○ 입원환자

차원	문항별 만족도		입원환자만족도
			87.1점
간호사 의료서비스	간호사 예의/존중	78.0	-9.1
	간호사 경청성	81.4	-5.8
	환자교육메뉴얼 사용 간호사 설명력	83.4	-3.8
	간호사 신속성	79.3	-7.8
	간호사 정기적 환자상태 확인	84.0	-3.1
	간호사 전반적 만족도	90.4	3.3
의사 진료서비스	의사 예의/ 존중	92.0	4.9
	의사 경청성	94.0	6.9
	환자교육 매뉴얼 사용 의사 설명력	93.3	6.2
	의사의 정기적 환자상태 확인	92.7	5.6
	의사 전반적 만족도	94.4	7.3
병원환경	병실 청결도	90.7	3.6
	화장실 청결도	90.7	3.6
	휴게공간 및 편의시설 청결도	88.0	0.9
	병실 냉난방 적절성	92.0	4.9
병원 내 생활서비스	입원 가능일 안내	79.3	-7.8
	불만사항 제기방법 안내	75.3	-11.8
	환자복, 침구 등 물품지원	74.7	-12.4
기타 의료서비스	진료/검사실 시 배려	89.3	2.2
	검사실 직원 예의/ 존중	85.3	-1.8
	원무과(수납) 직원 예의/ 존중	82.0	-5.1
	통증에 대한 조치	85.3	-1.8
	투약/ 처치 전 이유 설명	83.3	-3.8
퇴원절차	퇴원절차 설명	78.7	-8.4

□ 만족도 상위점수와 하위 점수

- 2015년 대비 의사 진료서비스에 대한 만족도가 유의하게 상승함
- 대기시간, 불만사항 제기방법 안내가 가장 낮게 나타남
- 진료검사시 배려가 낮은 점수로 나타나 신체 노출 시 주의사항에 대한 직원교육 강화 필요

〈외래 상위점수와 하위점수 문항〉



〈입원 상위점수와 하위점수 문항〉

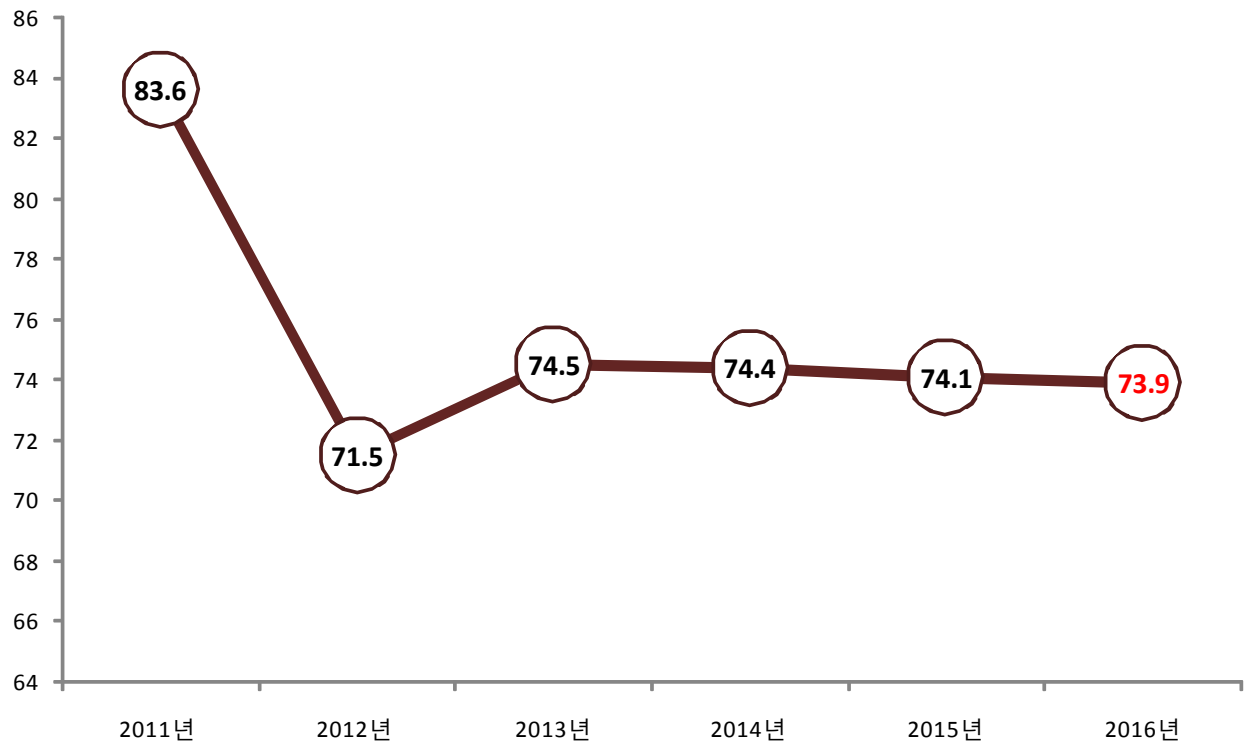


3 외래환자 만족도 조사 결과

□ 외래환자 만족도 :73.9점

<연도별 외래환자 만족도 추이현황>

(N=50/단위: 점)



□ 세부 항목 조사결과

1. 응답자의 일반적 특성

○ 설문에 참여한 응답자(n=50)의 일반적 특성은 다음과 같다.

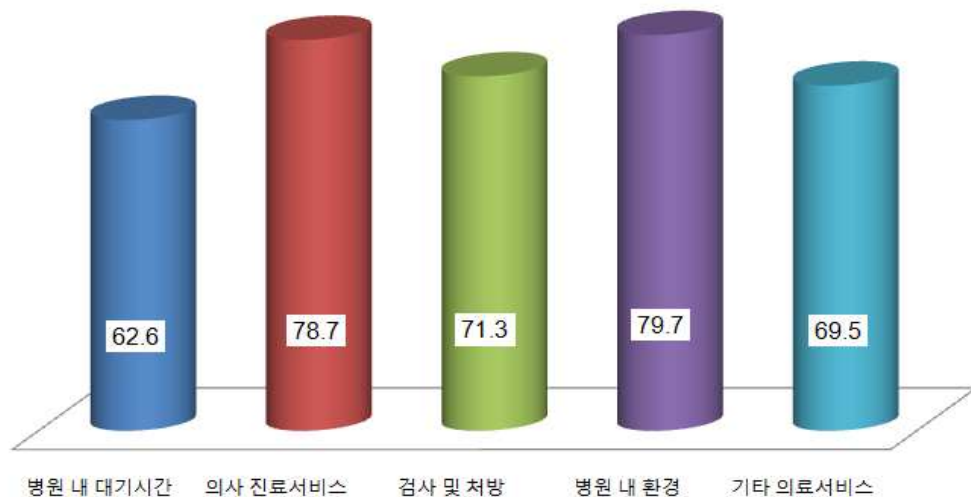
- 응답자의 성별 분포는 남자가 54%, 여자가 23%로 남자의 비율이 더 높았음
- 연령분포는 50대~60대가 44%로 가장 높았고 다음이 30대~40대 순이었음
- 진료과는 내과가 30%로 가장 많았고, 외과(18.0%), 마취통증의학과(14%), 신경과(10%)의 순이었음
- 최종학력은 중졸 이하(40%), 고졸(34%)의 순으로 나타남
- 건강상태는 보통이다 48%, 좋지 않은 편이다 24.0%, 좋은 편이다 24.0%, 매우 좋지 않다 2%, 매우 좋다 2%의 순으로 나타남

항목	특성	명(%)
성별	남성	27(54.0)
	여성	23(46.0)
연령대	20대	2(2.0)
	30-40대	14(28.0)
	50-60대	22(44.0)
	70대 이상	12(24.0)
진료과	내과	15(30.0)
	외과	9(18.0)
	산부인과	2(4.0)
	신경외과	5(10.0)
	정형외과	9(18.0)
	마취통증의학과	7(14.0)
	소아청소년과	1(2.0)
	가정의학과	2(4.0)
최종학력	중졸 이하	20(40.0)
	고졸	17(34.0)
	대학재학 또는 중퇴	12(24.0)
	대학졸업	1(2.0)
	대학원 이상	0(0.0)
건강상태	매우 좋다	1(2.0)
	좋은 편이다	12(24.0)
	보통이다	24(48.0)
	좋지 않은 편이다	12(24.0)
	매우 좋지 않다	1(2.0)

2. 외래 환자 차원 만족도

구분		평균점수(점)	외래 만족도와의 GAP
차원만족도	병원 내 대기시간	62.6	-11.4
	의사 진료서비스	78.7	4.8
	검사 및 처방	71.3	-2.6
	병원 내 환경	79.7	5.7
	기타 의료서비스	69.5	-4.4

외래 환자 차원별 만족도 (N=50, 단위: 점)

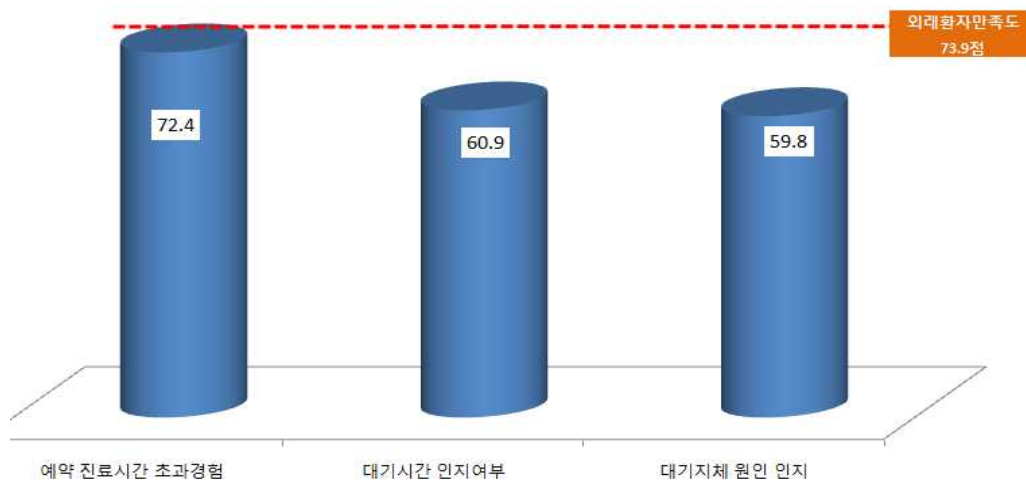


- 2016년 외래환자 만족도 5개 차원 중 병원 내 환경이 79.7점으로 가장 높고 의사 진료서비스 부문이 78.7점으로 높게 나타남
- **병원 내 대기시간은 62.6점**(외래환자 만족도 대비 -11.4점)으로 **가장 낮고** , 기타 의료서비스 69.5점(외래환자 만족도 대비 -4.4점), 검사 및 처방 71.3점(외래환자 만족도 대비 -2.6점)순으로 나타남

3. 외래 환자 각 차원별 만족도

○ 병원 내 대기시간

문항	평균점수(점)	외래환자만족도와의 GAP
예약 진료시간 초과 경험	72.4	-1.5
대기시간 인지 여부	60.9	-13.0
대기지체 원인 인지	59.8	-14.2



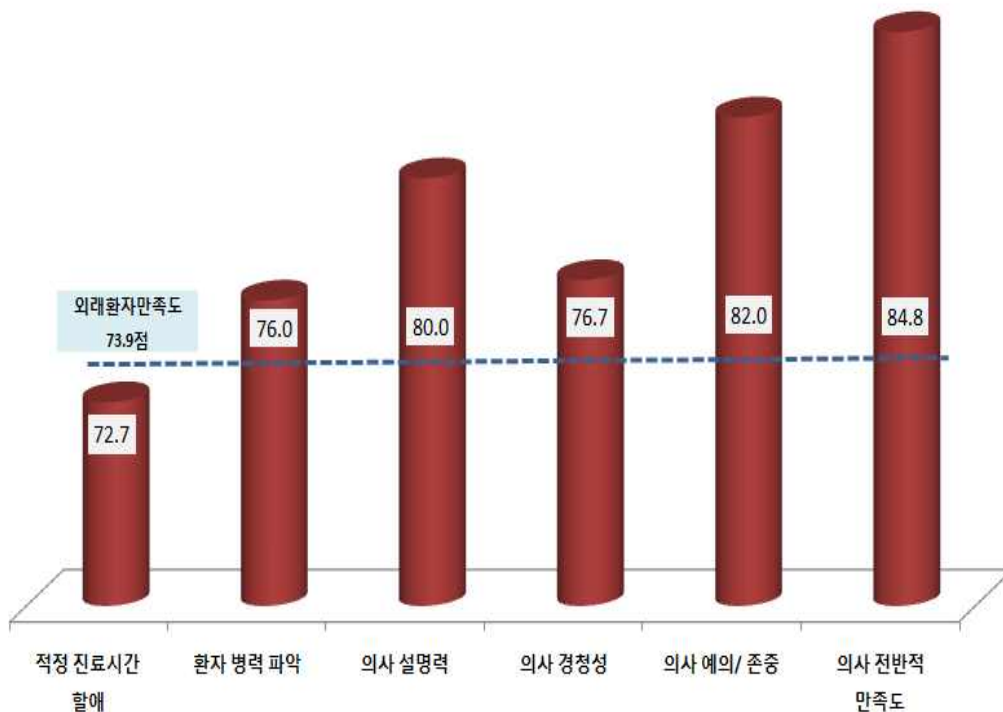
- 병원 내 대기시간 차원 만족도는 62.7점으로 외래환자 만족도 대비 11.4점 낮게 나타나 **외래환자 만족도 중 가장 만족도가 낮은 것으로 나타남**
- 대기지체 원인 인지 59.8점, 대기시간 인지 여부 60.9점, 예약진료시간 초과 경험 72.4점으로 나타남

👉 대기시간은 실제 대기시간보다 환자가 느끼는 체감 시간이므로 대기지체 이유에 대해 인지할 수 있도록 설명강화 필요함 시사

대기시간 지체원인 인지는 전 항목 중 가장 낮은 만족도를 나타내어 적극적 개선방안 필요함 시사

○ 의사 진료 서비스

문항	평균점수(점)	외래환자만족도와의 GAP
적정 진료시간 할애	72.7	-1.3
환자 병력 파악	76.0	2.1
의사 설명력	80.0	6.1
의사 경청성	76.7	2.7
의사 예의/ 존중	82.0	8.1
의사 전반적 만족도	84.8	10.9

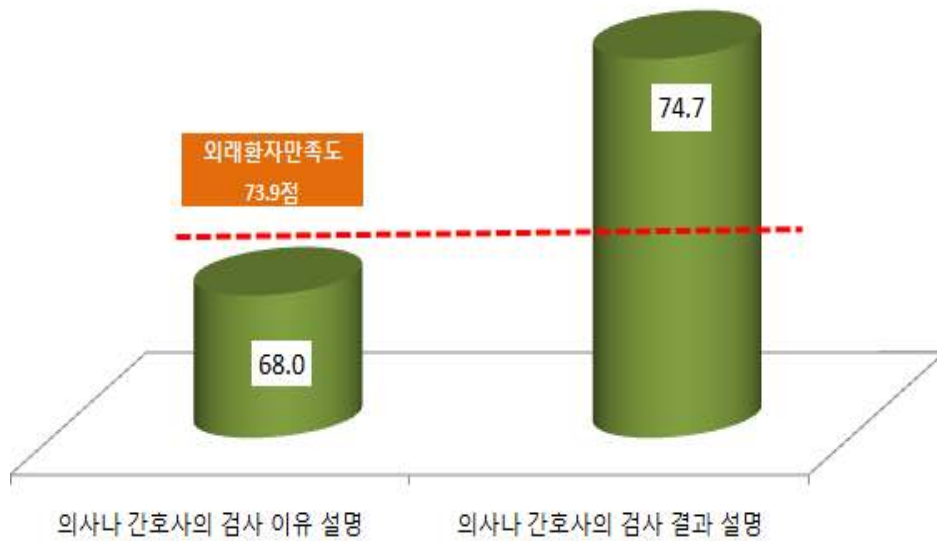


- 의사 진료서비스 차원 만족도는 78.7점으로 외래환자 만족도 73.9점 대비 4.8점 높게 나타나 외래환자 만족도 중 가장 만족도가 높은 것으로 나타남
- 적정진료시간 할애 72.7점, 환자병력 파악 76.0점, 경청성 76.7점, 설명력 80.0점, 예의/존중 82.0점 순이였고, 의사전반 만족도는 84.8점으로 나타남

☞ **의사진료 서비스 만족도는 비교적 긍정적인 만족도를 보이고 있으나 적정 시간 할애는 다른 항목에 비해 낮은 만족도를 보여 설명강화 필요함 시사**

○ 검사 및 처방

문항	평균점수(점)	외래환자만족도와의 GAP
의사나 간호사의 검사 이유 설명	68.0	-5.9
의사나 간호사의 검사 결과 설명	74.7	0.7



- 검사 및 처방 차원만족도는 71.3점으로 외래환자 만족도 대비 2.6점 낮게 나타남
- 의사나 간호사의 검사 이유 설명 68.0점, 결과 설명 74.7점 순으로 나타남

☞ **검사 및 처방의 이유와 결과에 대해 환자가 이해하기 쉽게 설명 필요**

○ 병원 내 환경

문항	평균점수(점)	외래환자만족도와의 GAP
화장실 청결	79.3	5.4
병원 청결/ 쾌적성	80.7	6.7
시설위치 파악	76.7	2.7
대기 의자 및 시설 충분성	82.0	8.1



- 병실 내 환경 차원 만족도는 79.7점이고 모든 영역에서 외래환자 만족도 73.9점 보다 높게 나타남

☞ 시설 위치 파악에 대한 만족도가 다른 항목에 비해 낮은 만족도를 보여
시인성 향상을 위한 개선 방안 필요함 시사

○ 기타 의료서비스

문항	평균점수(점)	외래환자만족도와의 GAP
검사실 직원 예의/ 존중	70.7	-3.3
원무과(수납) 직원 예의/ 존중	66.7	-7.3
진료/ 검사 시 배려	60.7	-13.3
귀가 후 주의사항 설명	80.0	6.1



- 기타 의료서비스 만족도는 69.5점으로 외래환자 만족도 73.9점 대비 4.4점 낮게 나타남
- 진료/검사 시 배려 60.7점, 원무과 직원 예의/존중 66.7점, 검사실 직원 예의/존중 70.7점, 귀가 후 주의사항 설명 80.0점 순으로 나타남

☞ “진료/검사 시 배려”에 대한 외래 경험평가에서 환자들은 진료나 검사 과정에서 신체 노출 시 수치심을 느끼고 있다고 평가함. **신체노출 시 주의사항에 대한 직원 교육 강화 필요함 시사**

○ 체감만족도

구분	본원 평균점수 (N=100)	2015년 운영평가 결과 (N=7,007)
외래환자 체감만족도	77.6	83.5
전반적 만족도	78.0	85.9
재이용의향	78.0	86.4
타인추천의향	76.8	78.2

☞ 외래환자 체감 만족도는 77.6점, 재이용의향 78.0점, 추천의향은 76.8점으로
 병원의 전사적인 서비스 개선이 필요함 시사
 고객의 체감만족도 상승은 병원에 대한 긍정적인 감정의 표출로 지속적인
 관리 요구됨

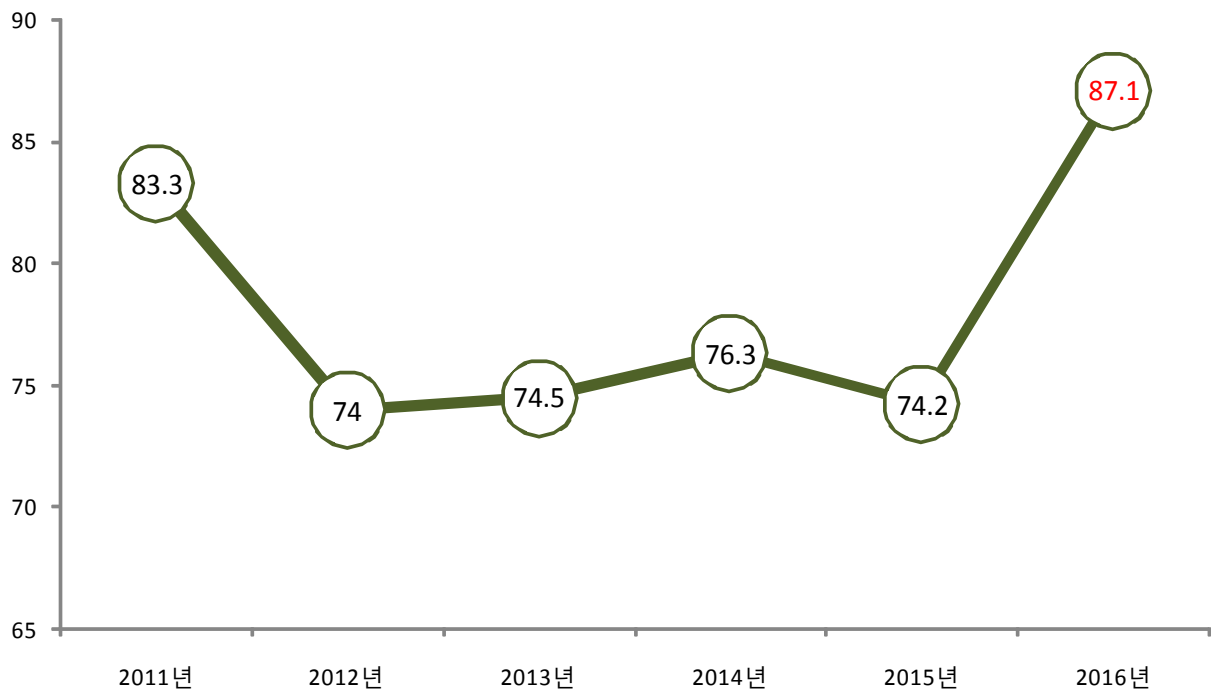
4

입원환자 만족도 조사결과

□ 입원환자 만족도 : 87.1점

<연도별 입원환자 만족도 추이현황>

(N=50/ 단위: 점)



□ 세부 항목 조사결과

1. 응답자의 일반적 특성

○ 설문에 참여한 응답자(n=50)의 일반적 특성은 다음과 같다.

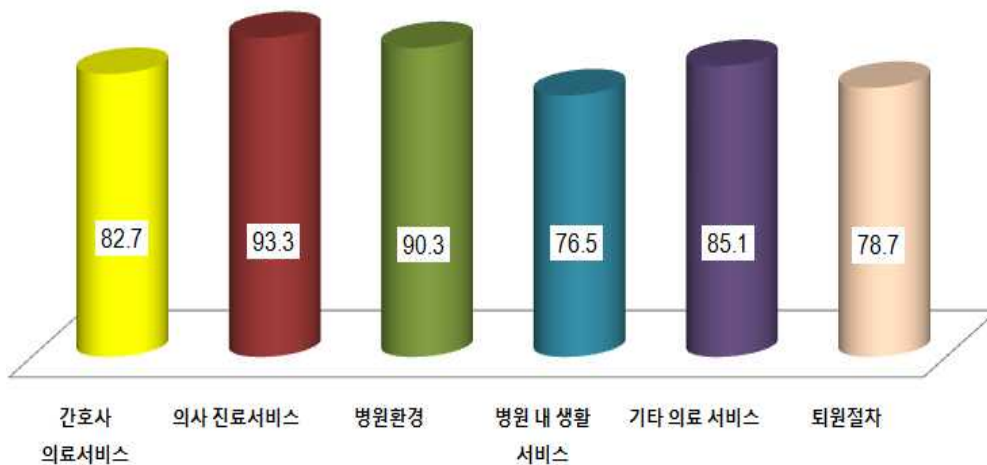
- 응답자의 성별 분포는 남자가 34%, 여자가 66%로 여자의 비율이 더 높았음
- 연령분포는 70대 이상이 54%로 가장 높았고 다음이 50대~60대(44%)의 순이었음
- 진료과는 정형외과가 54%로 가장 많았고, 내과(14.0%), 신경과(10%)의 순이었음
- 최종학력은 중졸 이하(68%), 고졸(24%)의 순으로 나타남
- 건강상태는 좋지 않은 편이다 40%, 좋은 편이다 22%, 보통이다 20%, 매우 좋지 않다 10%, 매우 좋다 8%의 순으로 나타남

항목	특성	명(%)
성별	남성	17(34.0)
	여성	33(66.0)
연령대	20대	1(2.0)
	30-40대	0(0.0)
	50-60대	22(44.0)
	70대 이상	27(54.0)
진료과	내과	7(14.0)
	외과	4(8.0)
	산부인과	1(2.0)
	신경외과	3(6.0)
	정형외과	27(54)
	신경과	5(10.0)
	흉부외과	1(2.0)
	재활의학과	1(2.0)
	이비인후과	1(2.0)
최종학력	중졸 이하	34(68.0)
	고졸	12(24.0)
	대학재학 또는 중퇴	1(2.0)
	대학졸업	3(6.0)
	대학원 이상	0(0.0)
건강상태	매우 좋다	4(8.0)
	좋은 편이다	11(22.0)
	보통이다	10(20.0)
	좋지 않은 편이다	20(40.0)
	매우 좋지 않다	5(10.0)

2. 입원환자 차원 만족도

구분		평균점수(점)	입원환자만족도와의 GAP
차원만족도	간호사 의료서비스	82.7	-4.3
	의사 진료서비스	93.3	6.2
	병원환경	90.3	3.3
	병원 내 생활 서비스	76.5	-10.6
	기타 의료 서비스	85.1	-2.0
	퇴원절차	78.7	-8.4

입원환자 차원 만족도(N=50, 단위: 점)



- 2016년 입원환자 만족도 6개 차원 중 **의사 진료서비스 부문이 93.3점**으로 가장 높고 병원환경 순으로 높게 나타남
- **병원 내 생활서비스가 76.5점**(전체 대비 -10.6점)으로 **가장 낮고** 퇴원절차 78.7점(전체 대비 -8.4점) 간호의료서비스 82.7점(전체 대비 -4.3점) 기타 의료서비스 85.1점(전체 대비 -2.0점) 순으로 나타남

3. 입원환자 각 차원별 만족도

○ 간호사 의료서비스

문항	평균점수(점)	입원환자만족도와의 GAP
간호사 예의/존중	78.0	-9.1
간호사 경청성	81.4	-5.8
환자교육 매뉴얼 사용 간호사 설명력	83.4	-3.8
간호사 신속성	79.3	-7.8
간호사 정기적 환자상태 확인	84.0	-3.1
간호사 전반적 만족도	90.4	3.3

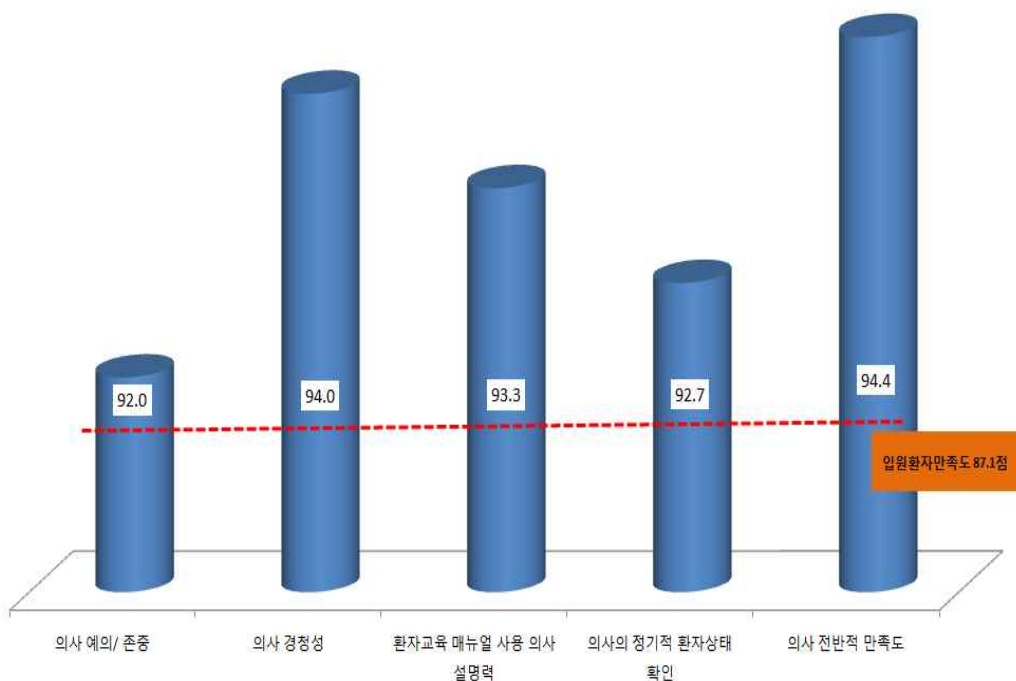


- 간호사 의료서비스 차원 만족도는 82.7점으로 입원환자만족도 87.1점 대비 4.4점 낮은 점수로 나타남
- 예의존중이 78점으로 가장 낮게 나타났고, 신속성 79.3점, 경청성 81.4점, 환자교육매뉴얼 사용 간호사 설명력 83.4점, 간호사 정기적 환자상태 확인 84점 순으로 나타남

☞ 간호사 전반 만족도는 90.4점으로 긍정적으로 나타났으나 예의존중, 신속성, 설명, 상태확인 항목에 대해서는 낮은 만족도로 평가되어 개선이 필요함 시사

○ 의사 진료서비스

문항	평균점수(점)	입원환자만족도와의 GAP
의사 예의/ 존중	92.0	4.9
의사 경청성	94.0	6.9
환자교육 매뉴얼 사용 의사 설명력	93.3	6.3
의사의 정기적 환자상태 확인	92.7	5.6
의사 전반적 만족도	94.4	7.3

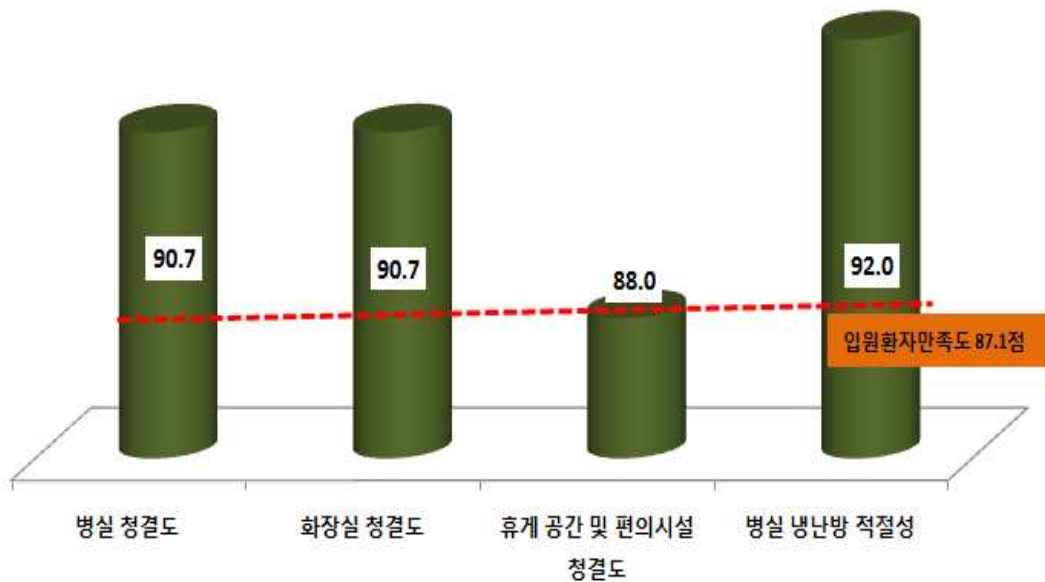


- 의사 진료서비스 차원 만족도는 93.3점으로 입원환자 만족도 87.1점 대비 6.2점 높게 나타남
- 경청성 94점으로 가장 높았고, 환자교육 매뉴얼사용 설명 93.3점, 정기적 상태확인 92.7점, 예의/존중 92점, 의사전반 만족도는 94.4점으로 나타남

☞ **의사 진료서비스 만족도는 매우 긍정적으로 나타남**

○ 병원 환경

문항	평균점수(점)	입원환자만족도와의 GAP
병실 청결도	90.7	3.6
화장실 청결도	90.7	3.6
휴게공간 및 편의시설 청결도	88.0	0.9
병실 냉난방 적절성	92.0	4.9

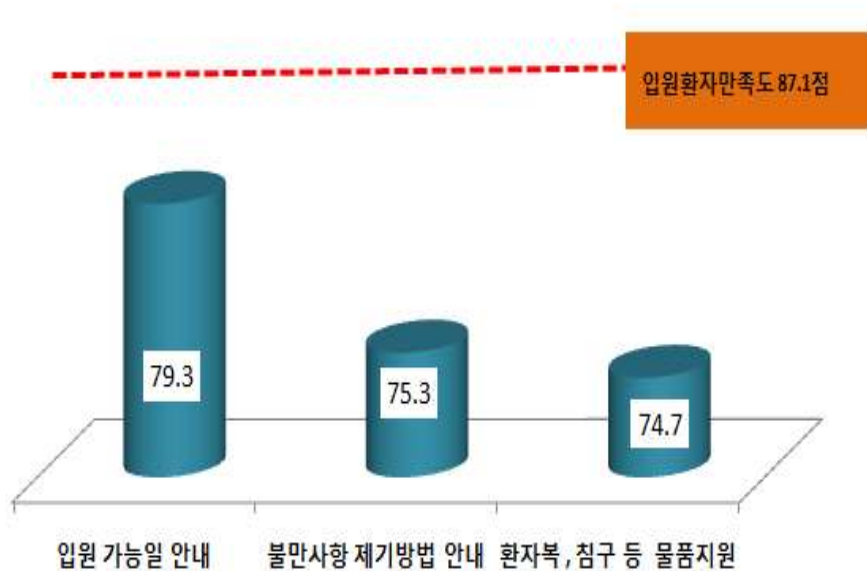


- 병실환경 만족도는 90.3점으로 입원환자만족도 87.1점 대비 3.2점 높게 나타남
- 냉난방 92점, 병실 청결, 화장실 청결은 90.7점, 휴게공간 및 편의시설 청결은 88점으로 나타남

☞ 병실환경 만족도는 평균 90.3점으로 긍정적으로 나타났으나, 휴게 공간 및 편의시설 청결은 88점으로 상대적으로 만족도가 낮은 것으로 나타나 지속적 유지관리 필요

○ 병원 내 생활서비스

문항	평균점수(점)	입원환자만족도와의 GAP
입원 가능일 안내	79.3	-7.8
불만사항 제기방법 안내	75.3	-11.8
환자복, 침구 등 물품지원	74.7	-12.4

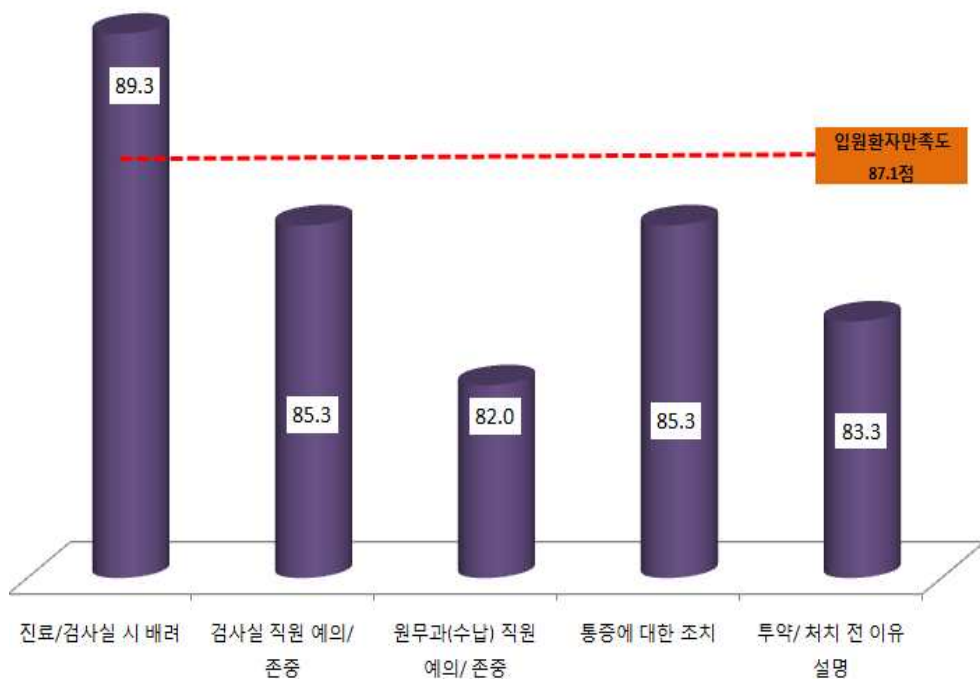


- 병실생활 서비스 만족도는 76.5점으로 입원환자만족도 87.1점 대비 10.6점 낮게 나타나 **입원환자만족도 중 가장 만족도가 낮은 것으로 나타남**
- 입원가능일 안내 79.3점, 불편(불만)사항 제기방법 안내 75.3점, 환자복, 침구 등 물품 지원 74.7점으로 나타남

☞ **입원가능 날짜 안내 불편사항 제기 방법 안내, 물품지원 등 환자들이 불편을 느끼는 것에 대한 대책이 마련되어야 함을 시사함**

○ 기타 의료서비스

문항	평균점수(점)	입원환자만족도와의 GAP
진료/검사 시 배려	89.3	2.2
검사실 직원 예의/ 존중	85.3	-1.8
원무과(수납) 직원 예의/ 존중	82.0	-5.1
통증에 대한 조치	85.3	-1.8
투약/ 처치 전 이유 설명	83.3	-3.8



- 기타 의료서비스 만족도는 85.1점으로 입원환자만족도 87.1점 대비 2점 낮게 나타남
- 진료/검사 시 배려 89.3점, 검사실 직원 예의/존중, 통증에 대한 조치 85.3점, 투약/처치 전 이유 설명 83.3점, 원무과 직원 예의/존중 82점으로 나타남

☞ **검사실 직원 예의/존중, 원무과 직원 예의/존중은 입원환자 만족도에 비하여 낮은 만족도를 보임**
통증에 대한 적절한 조치 및 투약 전 처치 이유 설명에 대한 만족도가 낮아 환자 대상 설명 강화 필요함 시사

○ 퇴원절차



- 퇴원 절차 만족도는 78.7점으로 입원환자 만족도 87.1점 대비 8.4점 낮게 나타남

☞ 퇴원 시, 퇴원 후 주의사항 등에 관련된 설명 강화 필요함 시사

○ 체감만족도

구분	본원 평균점수	2015년 운영평가 결과
입원환자 체감만족도	93.2	83.6
전반적 만족도	94.2	86.0
재이용의향	93.8	80.5
타인추천의향	91.6	84.4

☞ 입원환자 체감만족도 93.2점, 재이용의향 93.8점, 추천의향은 94.2점, 순수고객지수(NPS²⁾ 80점으로 병원의 충성도가 높은 것으로 나타남.
고객의 체감만족도 상승은 병원에 대한 긍정적인 감정의 표출로 지속적인 관리 요구됨

2) NPS(Net Promoter Score) : 추천의향 0~11점 척도 중 추천고객(9~10)의 비중에서 비 추천고객(0~6)의 비중을 뺀 수치로 기업의 성장을 예측할 수 있는 가장 효과적인 지표이다(Reichheld, 2003)