

제5장 2019년 환자만족도 조사 결과

남원의료원

1. 환자만족도조사 개요

표 5-1. 2019 지역거점 환자만족도조사 개요

구 분	내 용
조사대상	외래 및 입원환자 (연령: 만18~69세, 기간: 2018년 5월 1일~2019년 4월 30일 병원이용자)
조사방법	구조화된 설문지를 통한 전화면접조사
표본크기	203명(외래 100명, 입원 103명) ⁹⁾
표본추출방법	병원별 유의할당
조사일자	2019년 6월 24일 ~ 7월 12일

9) 400병상 이상 : 280명, 200~399병상 : 200명, 199병상 이하: 120명

표 5-2. 단계별 만족도 산출방법

구분		산출 과정	산출식
1단계	문항별 만족도	4점 척도로 구성된 응답값을 100점으로 환산	$(x-1) * 100 / 3$ $x = \text{항목의 응답값}(4\text{점 척도})$
		10점 척도로 구성된 응답값을 100점으로 환산	$x * 10$ $x = \text{항목의 응답값}(10\text{점 척도})$
2단계	각 차원별 만족도	각 차원별 항목과 전반적 만족도와 의 상관분석을 통해 상관계수를 활용하여 중요도 산출 산출된 각 항목의 중요도를 각 항목에 반영하여 만족도 산출	$\sum_{i=1}^m (X_i * W_i)$ $X_i = \text{항목 } i \text{의 점수}, W_i = \text{항목 } i \text{의 중요도}$ $m = \text{차원 내 항목수}$
3단계	차원 만족도	각 차원별 만족도(2단계 산출)와 전반적 만족도의 상관분석을 통해 상관계수를 활용하여 중요도 산출 산출된 각 차원의 중요도를 각 차원에 반영하여 만족도 산출	$\sum_{i=1}^n (X_i * W_i)$ $X_i = \text{차원 } i \text{의 점수}, W_i = \text{차원 } i \text{의 중요도}$ $n = \text{차원 수}$
4단계	체감 만족도	전반적인 평가 차원 내의 만족도, 재이용의향, 추천의향의 산술평균	$(\text{전반적 만족도} + \text{재이용의향} + \text{추천의향}) / 3$
5단계	환자 만족도	차원만족도(3단계 산출결과) 70%, 체감만족도(4단계 산출결과) 30%의 비중을 반영하여 인지도 산출 외래환자와 입원환자 방법 동일함	$(\text{차원인지도} * 0.7) + (\text{체감인지도} * 0.3)$
6단계	종합 만족도	외래환자 만족도와 입원환자 만족도의 산술평균	$(\text{외래환자 만족도} + \text{입원환자 만족도}) / 2$

2. 2019년 환자만족도조사 결과

- 남원의료원의 종합만족도는 85.5점(보정 후 점수)으로 전체 병원 종합만족도에 비해 2.6점 낮음
- 남원의료원의 외래환자 만족도는 85.6점(전체 대비 -1.3점), 입원환자 만족도는 85.4점(전체 대비 -3.8점)으로 나타남

표 5-3. 각 단계별 만족도조사 결과

구 분		전체 병원 (N=7,249, 외래=3,624, 입원=3,625)	남원의료원 (N=203, 외래=100, 입원=103)	
			보정 전 점수	보정 후 점수
		Mean	Mean	Mean
종합만족도		88.1	86.2	85.5
외래·입원 환자만족도	외래	86.9	86.8	85.6
	입원	89.2	85.6	85.4
차원만족도	외래	87.9	88.7	87.9
	입원	90.3	86.9	86.7
체감만족도	외래	83.0	79.6	79.4
	입원	86.6	82.7	82.4

1) 차원만족도

- 외래·입원환자 차원만족도는 각각의 차원문항들(외래: 25개 문항, 입원: 30개 문항)의 만족도 점수를 산술평균하여 산출
- 외래·입원환자 차원별 만족도는 각 차원(외래: 4개 차원, 입원: 5개 차원)에 속하는 차원문항들의 만족도 점수를 산술평균하여 산출
- 외래환자의 차원별 만족도는 87.9점(전체 대비 유사점), 입원환자 차원별 만족도는 86.7점(전체 대비 -3.6점)으로 나타남

표 5-4. 외래 및 입원환자 차원만족도 및 각 차원별 만족도

구 분		전체 병원 (N=7,249, 외래=3,624, 입원=3,625)	남원의료원 (N=203, 외래=100, 입원=103)	
			보정 전 점수	보정 후 점수
		Mean	Mean	Mean
외래환자 차원만족도		87.9	88.7	87.9
외래	병원 내 대기시간	86.2	91.7	92.3
	의사 진료서비스	86.5	83.9	83.5
	검사 및 처방	86.4	85.1	84.5
	병원 내 환경 및 기타	87.7	86.6	86.3
입원환자 차원만족도		90.3	86.9	86.7
입원	간호사 서비스	90.4	86.3	86.1
	의사 진료서비스	91.4	88.0	87.8
	병원 환경	88.7	86.9	86.7
	병원 내 기타 서비스	90.6	86.5	86.3
	퇴원 절차	91.8	88.3	88.4

2) 체감만족도(전반적 평가)

- 직접적인 단일설문을 통해 도출된 만족도로서 3개 문항의 산술평균으로 산출: (전반적 만족도 + 재이용의향 + 추천의향)/3
- 외래환자의 체감만족도는 79.4점(전체 대비 -3.6점), 입원환자 체감만족도는 82.4점(전체 대비 -4.2점)으로 나타남

표 5-5. 외래 및 입원환자 체감만족도

구 분		전체 병원 (N=7,249, 외래=3,624, 입원=3,625)	남원의료원 (N=203, 외래=100, 입원=103)	
			보정 전 점수	보정 후 점수
		Mean	Mean	Mean
외래환자 체감만족도		83.0	79.6	79.4
외래	전반적 만족도	84.1	81.1	80.5
	타인추천의향	80.5	74.9	74.9
	재이용의향	84.5	82.8	82.9
입원환자 체감만족도		86.6	82.7	82.4
입원	전반적 만족도	87.5	84.6	84.3
	타인추천의향	84.6	79.3	79.0
	재이용의향	87.7	84.2	83.9

3) 각 차원의 세부항목별 만족도

- 각 차원의 세부항목별 만족도 점수는 4점 척도로 측정한 각 점수를 100점 만점으로 환산한 후 각 만족도의 평균을 산출
 - 100점 점수 환산: (1) 매우 부정: 0.0점, (2) 부정: 33.3점, (3) 긍정: 66.7점, (4) 매우 긍정: 100.0점
 - 단 외래만족도의 '예약 및 접수 절차' 차원은 항목의 중요도에 따른 비율¹⁰⁾을 적용하여 만족도를 산출함
- 외래환자 차원만족도는 87.9점으로 전체 대비 삭제>>점 유사하게 나타남

표 5-6. 외래환자 각 차원의 세부항목별 만족도

구 분	전체 병원 (N=3,624)	남원의료원 (외래 N=100)	
		보정 전 점수	보정 후 점수
	Mean	Mean	Mean
외래환자 차원만족도	87.9	88.7	87.9
병원 내 대기시간	86.2	91.7	92.3
예약 진료시간 초과경험	84.6	92.6	93.3
병원 내 대기시간 인지 여부	57.5	16.7	18.2
대기시간 지체원인 인지	56.5	16.7	18.2
의사 진료서비스	86.5	83.9	83.5
적정 진료시간 할애	85.5	84.0	84.2
환자 병력 파악	83.0	82.7	82.4
의사 설명력	87.0	84.0	83.3
의사 경청성	87.9	86.3	85.9
의사 예의/존중	89.3	86.3	85.8
의사의 전문적인 의료서비스 제공	87.7	82.7	81.8
의사 전반적 만족도	85.3	82.0	81.6
검사 및 처방	86.4	85.1	84.5
검사 이유 설명	85.7	84.3	83.5
검사 결과 설명	86.9	85.1	84.6
병원 내 환경 및 기타	87.7	86.6	86.3
화장실 청결도	91.2	92.7	92.4
병원 청결/쾌적성	89.9	92.7	92.5
시설 위치 파악	88.8	89.7	89.7
대기의자 및 시설 충분성	86.3	87.7	88.3
부대시설 편리성	82.6	83.3	83.7
병원 내 환경 전반적 만족도	86.2	87.4	87.3
검사실 직원 예의/존중	88.0	86.7	87.0
원무과 직원 예의/존중	86.5	79.0	77.1
진료/검사시 배려	91.6	90.3	89.3
귀가 후 주의사항 설명	86.8	84.7	83.9
진료내용과 처방 믿음성	87.3	81.3	81.1

10) 외래환자 만족도 차원 중 '예약 및 접수절차'는 3개의 문항에 가중치를 적용: 문항3. 예약 진료시간 초과경험(50%), 문항4. 병원 내 대기시간 인지여부(40%), 문항5. 대기 지체 원인 인지(10%)

○ 입원환자 차원만족도는 86.7점으로 전체 대비 3.6점 낮게 나타남

표 5-7. 입원환자 각 차원의 세부항목별 만족도

구 분	전체 병원 (N=3,625)	남원의료원 (입원 N=103)	
		보정 전 점수	보정 후 점수
	Mean	Mean	Mean
입원환자 차원만족도	90.3	86.9	86.7
간호사 서비스	90.4	86.3	86.1
간호사 예의/존중	90.6	87.1	86.9
간호사 경청성	90.9	87.4	87.1
간호사 설명력	91.0	86.1	85.9
간호사 신속성	89.6	86.1	85.9
간호사 정기적 상태 확인	91.9	88.0	87.8
간호사의 전문적인 의료서비스 제공	90.6	85.8	85.5
간호사 전반적 만족도	89.1	84.7	84.4
의사 진료서비스	91.4	88.0	87.8
의사 예의/존중	92.0	90.0	89.8
의사 경청성	91.8	89.3	89.2
의사 설명력	91.5	88.7	88.5
의사 정기적 상태 확인	91.8	87.7	87.6
의사의 전문적인 의료서비스 제공	91.5	86.7	86.6
의사 전반적 만족도	90.2	86.0	85.9
병원 환경	88.7	86.9	86.7
병실 청결도	88.3	89.0	88.7
화장실 청결도	89.1	88.7	88.4
휴게공간 및 편의시설 청결도	88.4	85.1	84.9
병실 냉난방 적절성	91.2	87.1	86.9
부대시설 편리성	87.9	87.7	87.7
병원 내 환경 전반적 만족도	87.7	85.0	84.7
병원 내 기타 서비스	90.6	86.5	86.3
입원 가능일 안내	81.1	78.3	78.4
불만사항 접수방법	80.9	79.0	78.9
물품 지원	91.2	88.7	88.4
진료/검사시 배려	94.2	90.3	90.1
검사실 직원 예의/존중	92.8	86.4	86.2
원무과 직원 예의/존중	90.3	84.5	84.4
통증에 대한 조치	89.6	87.7	87.5
투약/처치 이유 설명	90.0	85.4	85.3
진료내용과 처방 믿음성	90.9	86.4	86.2
퇴원 절차	91.8	88.3	88.4
퇴원 후 주의사항 설명	91.8	88.3	88.4

3. 연도별 환자만족도 비교

1) 종합만족도 및 외래·입원환자 만족도(보정 후 점수)

- 종합만족도 및 외래·입원환자 만족도는 모두 전년 대비 소폭 하락함



4. 고객만족(Customer Satisfaction: CS) 관련 개선사항

표 5-8. CS 포트폴리오에 의한 전략적 분야

분 야	분야 내용
I 중점개선분야	중요도는 높으나 만족도가 낮은 약점분야로, 시급한 개선활동이 필요한 분야
II 점진개선분야	중요도와 만족도가 모두 낮아, 향후 점진적인 개선 노력이 필요한 분야
III 지속유지분야	중요도는 낮으나 만족도가 높으므로, 현상유지 하기 위해 지속적인 노력이 필요한 분야
IV 유지강화분야	중요도와 만족도가 모두 높은 강점분야로, 현 인지도를 유지강화 하기 위해 지속적인 관리가 필요한 분야

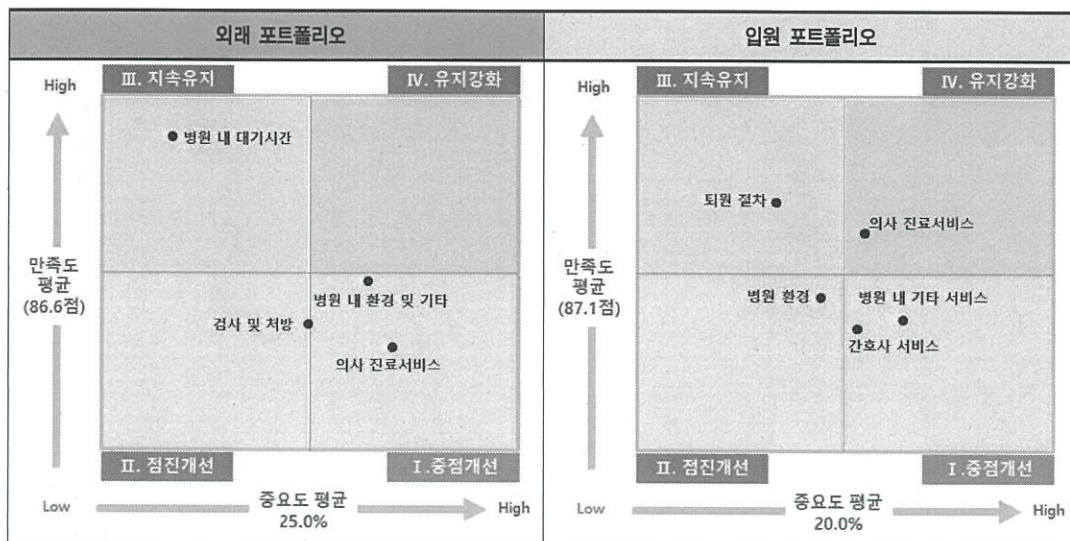
표 5-9. 외래환자의 차원별 중요도 및 만족도

만족도 차원	전체 병원(N=3,624)		남원의료원(N=100)	
	만족도(점)	중요도(%)	만족도(점)	중요도(%)
병원 내 대기시간	86.2	13.5	92.3	21.0
의사 진료서비스	86.5	30.2	83.5	27.4
검사 및 처방	86.4	25.8	84.5	24.9
병원 내 환경 및 기타	87.7	30.5	86.3	26.7
평균/합계(B)	86.7	100.0	86.6	100.0

표 5-10. 입원환자의 차원별 중요도 및 만족도

만족도 차원	전체 병원(N=3,625)		남원의료원(N=103)	
	만족도(점)	중요도(%)	만족도(점)	중요도(%)
간호사 서비스	90.4	20.2	86.1	20.6
의사 진료서비스	91.4	20.6	87.8	21.0
병원 환경	88.7	19.7	86.7	18.9
병원 내 기타 서비스	90.6	22.2	86.3	22.8
퇴원 절차	91.8	17.3	88.4	16.7
평균/합계(B)	90.6	100.0	87.1	100.0

- 외래환자의 경우 '의사 진료서비스', '병원 내 환경 및 기타'가 중점개선분야로 나타남
- 입원환자의 경우 '간호사 서비스', '병원 내 기타 서비스'가 중점개선분야로 나타남



5. 환자만족도 개선사항 도출

1) 차원별 전년 대비 만족도 변동

- 남원의료원은 외래환자 차원만족도에서 ‘병원 내 대기시간’이 전년 대비 큰 폭으로 상승했으나 타 차원은 모두 하락함. 입원환자 차원만족도에선 모든 차원이 전년 대비 하락함

표 5-11. 전년 대비 만족도 하락차원 도출

구 분		만족도		2019년 - 2018년 Gap
		2018년	2019년	
외래환자 차원만족도		89.2	87.9	-1.3
외래	병원 내 대기시간	78.0	92.3	14.3
	의사 진료서비스	89.3	83.5	-5.8
	검사 및 처방	89.0	84.5	-4.5
	병원 내 환경 및 기타	92.3	86.3	-6.0
입원환자 차원만족도		90.2	86.7	-3.5
입원	간호사 서비스	90.0	86.1	-3.9
	의사 진료서비스	90.3	87.8	-2.5
	병원 환경	91.7	86.7	-5.0
	병원 내 기타 서비스	88.9	86.3	-2.6
	퇴원 절차	90.7	88.4	-2.3

2) 전년 대비 만족도 하락에 대한 응답자 의견

- 남원의료원의 만족도 하락폭이 가장 큰 차원에 대한 응답자 의견은 다음과 같음

표 5-12. 만족도 하락차원에 대한 응답자 의견

구분	분야	내용
외래	병원 내 환경 및 기타	응급실 이용하기 어렵다 접수 마감이 4시라 불편하다