

2012년 고객만족도 1차 조사 결과(입원)

1 I. 고객만족도 조사 시행 목적

- 고객만족 수준이 어떻게 변화하는지 동향을 모니터하고
- 부서간, 직종간의 수준을 비교하고
- 의료서비스의 각 영역별로 세부 항목을 구성함으로써
- 고객이 느끼는 만족, 불만족의 내용을 구체적으로 수집하고
- 개선을 위한 자료로 활용하고자 함

1 II. 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 신임평가 설문문항
조사 방법	자기 기입식 설문방법, 직접 면담 조사
조사 기간	외부고객 : 2012년 7월 2일(월)~ 7월 14일(토)
조사 대상	조사 기간 동안 입원 환자 및 보호자
표본 크기	입원환자 및 보호자 133명
조사 요원	간호학생 10명
조사 시간	오전 09:00~오후 17:30
분석 방법	spss 14.0 version(Anova, t-test)
소요 비용	설문지 인쇄비(외래, 입원용 각 250부), 고객답례품(볼펜, 300원/1개)

1 III. 고객만족도 조사 설문 사항

- 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 정보 제공, 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, 진료시 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,

8) 기타

공정한 의료서비스 제공, 사회봉사활동, 안전한 의료 서비스 제공, 전반적인 만족도, 재방문의향, 타인추천의향

1) IV. 고객만족도 조사 결과

1) 설문자의 일반적인 사항 : 병동, 연령, 성별, 건강상태, 학력수준

【단위 : 명, %】

병동		빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	중환자실	15	11.3	11.3	11.3
	55병동	20	15.0	15.0	26.3
	60병동	23	17.3	17.3	43.6
	65병동	18	13.5	13.5	57.1
	70병동	30	22.6	22.6	79.7
	80병동	27	20.3	20.3	100.0
	합계	133	100.0	100.0	

【단위 : 명, %】

연령대		빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	20대	12	9.0	9.0	9.0
	30대	21	15.8	15.8	24.8
	40대	15	11.3	11.3	36.1
	50대	38	28.6	28.6	64.7
	60대	21	15.8	15.8	80.5
	70대	21	15.8	15.8	96.2
	80대	5	3.8	3.8	100.0
	합계	133	100.0	100.0	

【단위 : 명, %】

성별		빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	남자	57	42.9	43.2	43.2
	여자	75	56.4	56.8	100.0
	합계	132	99.2	100.0	
결측	9.00	1	.8		
합계		133	100.0		

【단위 : 명, %】

건강상태		빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	매우 좋다	3	2.3	2.3	2.3
	좋지 편이다	35	26.3	27.1	29.5
	보통이다	55	41.4	42.6	72.1
	좋지 않은 편이다	31	23.3	24.0	96.1
	매우 좋지 않다	5	3.8	3.9	100.0
	합계	129	97.0	100.0	
결측	9.00	4	3.0		
합계		133	100.0		

【단위 : 명, %】

학력수준		빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	중졸이하	48	36.1	38.1	38.1
	고졸	43	32.3	34.1	72.2
	대학 재학 또는 중퇴	11	8.3	8.7	81.0
	대학졸업	21	15.8	16.7	97.6
	대학원이상	3	2.3	2.4	100.0
	합계	126	94.7	100.0	
결측	9.00	7	5.3		
합계		133	100.0		

2) 세부 항목별 조사결과

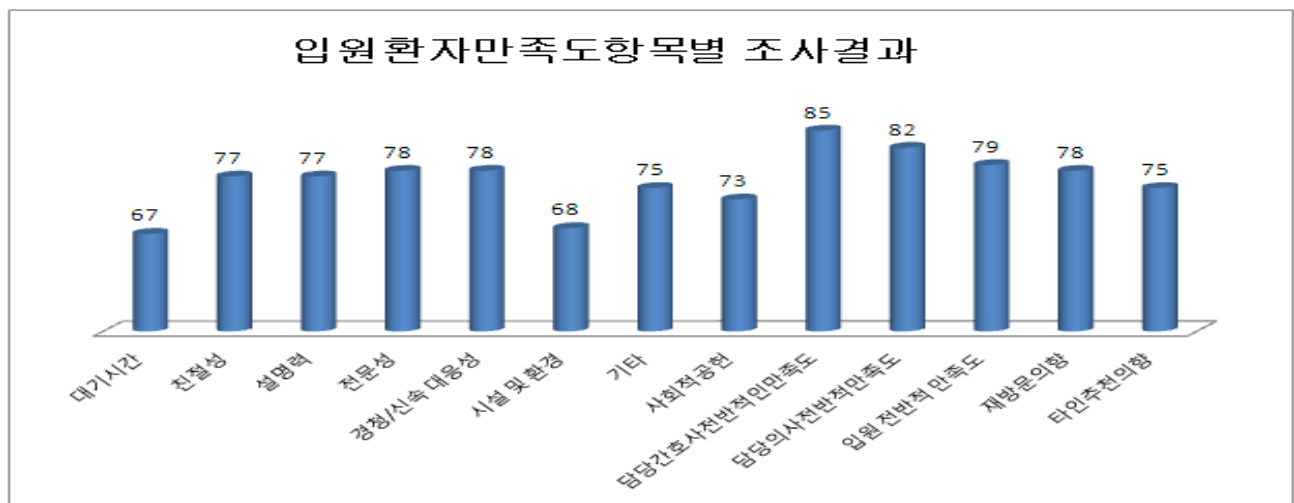
구분		N		평균	평균의 표준오차	표준편차
		유효	결측			
전체 만족 점수		133	0	74	1	16
대기시간		132	1	67	2	25
구분	입퇴원 절차 편리성	132	1	69	2	24
	입원결정대기시간 만족	132	1	66	2	24
	진료검사 수술 대기시간 적절	132	1	65	2	26
친절성		132	2	77	7	20
구분	담당 의사 친절	131	2	81	2	18
	담당간호사친절	132	1	81	2	19
	배식직원친절	131	2	78	2	20
	미화원친절	132	1	77	2	21
	병동관리인친절	130	3	78	2	18
	영상의학실 직원 친절	131	2	74	2	21
	원무팀 직원 친절	127	6	73	2	23
	채혈실 직원 친절	131	2	75	2	22
설명력		132	1	77	2	19
구분	담당의사설명력	133	0	78	2	18
	담당간호사설명력	133	0	79	2	20
	검사실직원설명력	130	3	74	2	20
전문성		132	1	78	2	19
구분	담당의사전문성	132	1	79	2	19
	담당간호사전문성	132	1	80	2	18
	기타 의료 인력 전문성	131	2	76	2	19
경청/신속 대응성		131	2	78	2	20
구분	담당 의사 경청	130	3	79	2	19
	담당간호사경청	132	1	80	2	19
	담당의사충분한관심	131	2	79	2	20
	담당의사신속정확대응성	132	1	79	2	20
	담당간호사신속 정확 대응성	132	1	80	2	19
	기타직원신속정확성	129	4	73	2	21

구분		N		평균	평균의 표준오차	표준편차
		유효	결측			
기타		130	3	75	2	21
퇴원 후 정보 제공		125	8	74	2	21
입원 중 담당의사 호출용이		131	2	74	2	22
입원 중 담당간호사 호출용이		132	1	83	2	18
불만 사항 접수 방법 안내		127	6	68	3	29
의료기기 장비 갖추		130	3	73	2	20
적절한 의료 서비스 제공		132	1	78	2	18
진료 시 신체 노출 배려		131	2	77	2	19
시설 및 환경		131	2	68	2	26
구분	화장실쾌적성	131	2	71	2	25
	입원실안락쾌적성	132	1	68	2	26
	환기상태쾌적성	131	2	66	2	29
	냉온방 적절성	132	1	66	3	29
	병원청결쾌적성	132	1	71	2	27
	화장실이용편리성	131	2	73	2	24
	주차시설이용편리성	129	4	74	2	23
	냉장고이용편리성	129	4	68	2	27
	수납공간이용편리성	129	4	70	2	28
	TV시청편리성	130	3	65	3	29
	샤워시설이용편리성	130	3	66	2	28
	부대시설이용편리성	133	0	64	2	24
	휴게시설이용편리성	133	0	67	2	26
	시설물 찾기 용이성	133	0	68	2	24
사회적 공헌		130	3	73	2	22
구분	공정한 의료서비스 제공	131	2	73	2	21
	사회봉사활동	129	4	71	2	23
	안전한 의료서비스 제공	129	4	74	2	21
담당간호사전반적인만족도		133	0	85	1	17
담당의사전반적만족도		132	1	82	2	18
입원 전반적 만족도		133	0	79	2	19
재방문의향		133	0	78	2	22
타인추천의향		131	2	75	2	23

전체 입원환자 만족도 조사 결과 74점으로 나타났으며 입/퇴원 절차 편리성, 결정 대기시간 , 진료검사 수술 대기시간에 대한 만족도 조사 결과가 67점으로 가장 낮은 결과를 보이고 있었다.

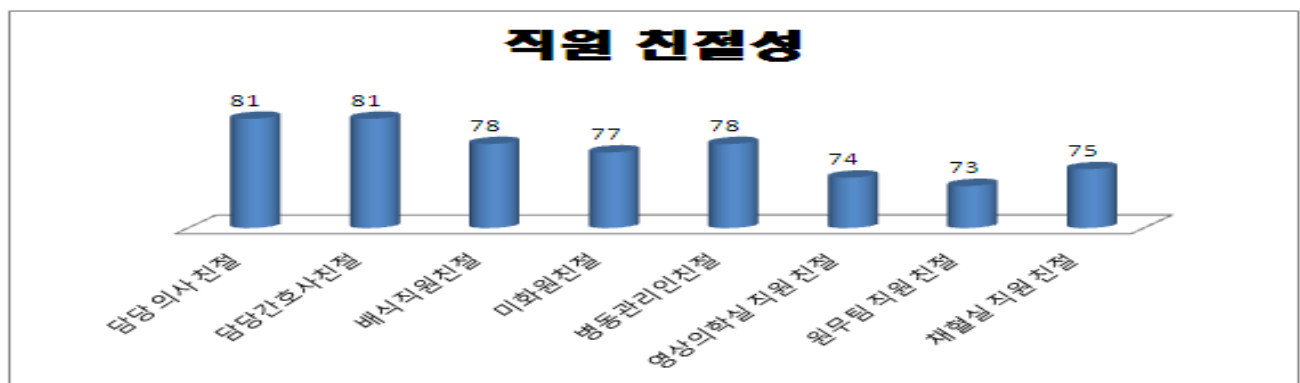
전반적인 친절성 77점, 설명력 77점, 전문성 78점, 경청 및 신속 대응성 78점으로 나타났으며 시설 및 환경에 대한 만족도 67점, 기타 서비스 75점으로 나타났다.

또한 사회적 공헌 73점으로 나타났다.



입원 환자에 대한 대기시간 만족도 조사 결과 입/퇴원 절차 편리성 69점, 입원 결정대기시간 만족도 66점으로 가장 낮았으며 진료검사 수술 대기시간 적절성에 대한 만족도 65점으로 나타났다. 전반적인 만족도 중 가장 낮은 점수를 나타내어 예약 시스템과 진료 대기시간에 대한 개선활동이 필요하다.

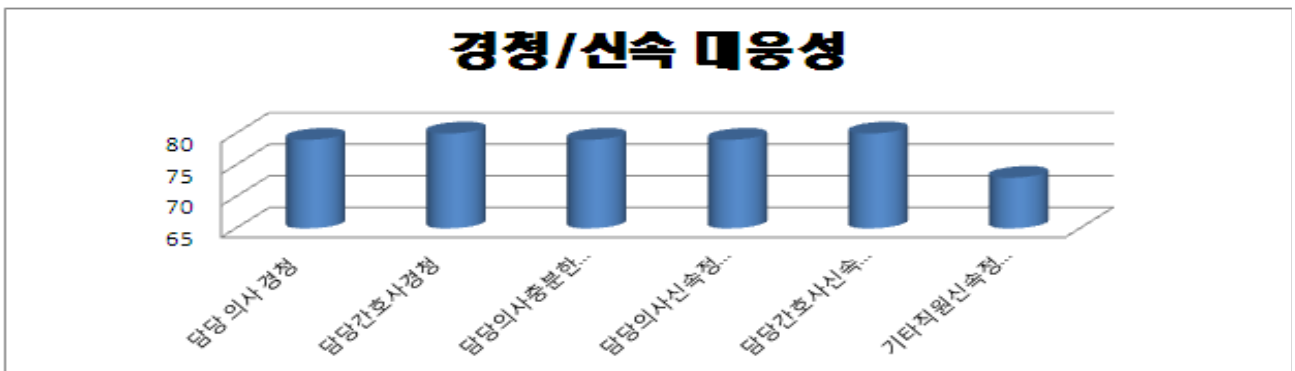
입원 환자에 대한 전반적인 친절성을 살펴보면 담당의사 81점, 담당간호사 81점, 배식직원친절 78점, 미화원친절 77점, 병동관리인친절 78점, 영상의학실 직원친절 74점, 원무팀 직원친절 73점, 채혈실 직원친절 75점으로 나타났다.



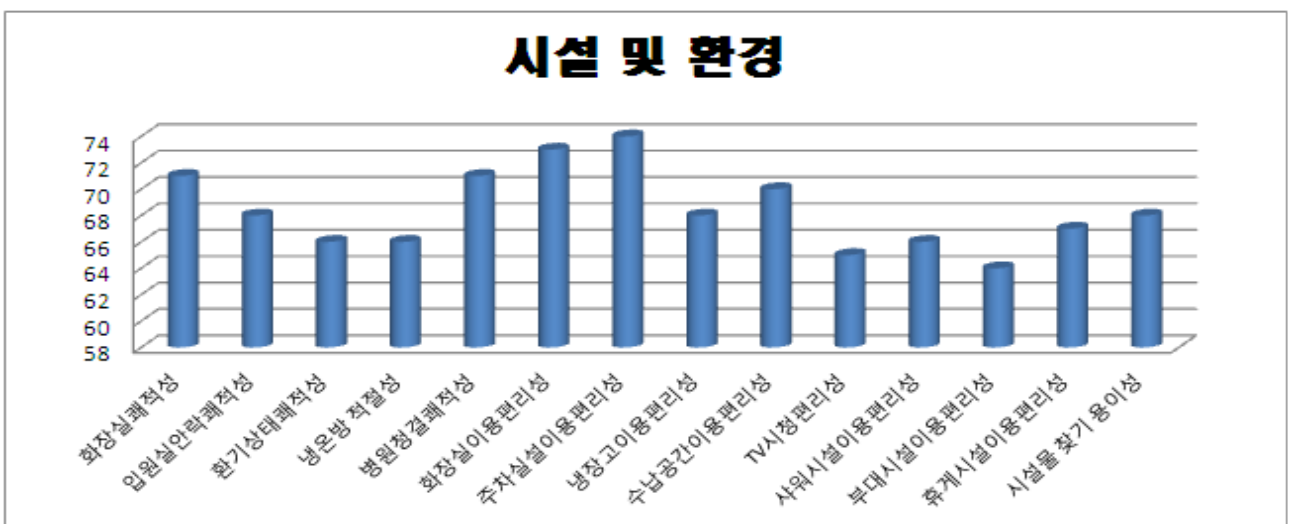
설명력에 대한 만족도 조사결과 담당 간호사 79점으로 높았으며 담당의사 78점, 검사실 직원 74점으로 나타났다.

전문성에 대한 만족도 조사결과 담당 간호사 79점으로 높았으며 담당의사 78점, 기타 의료 인력 76점으로 나타났다.

경청/신속 대응성에 대한 만족도 조사 결과 담당간호사의 신속 정확 대응성에 대한 결과 80점으로 가장 높았으며 기타 직원의 신속 정확대응성이 73점으로 가장 낮게 나타났다.



시설 및 환경에 대한 만족도 조사 결과 주차시설 이용 편리성이 74점으로 나타났으며 부대시설 이용 편리성 64점으로 가장 낮았으며 TV시청 편리성에 대한 만족도 65점, 환기상태·냉온방 적절성 66점으로 비교적 낮은 점수를 나타내고 있었다.



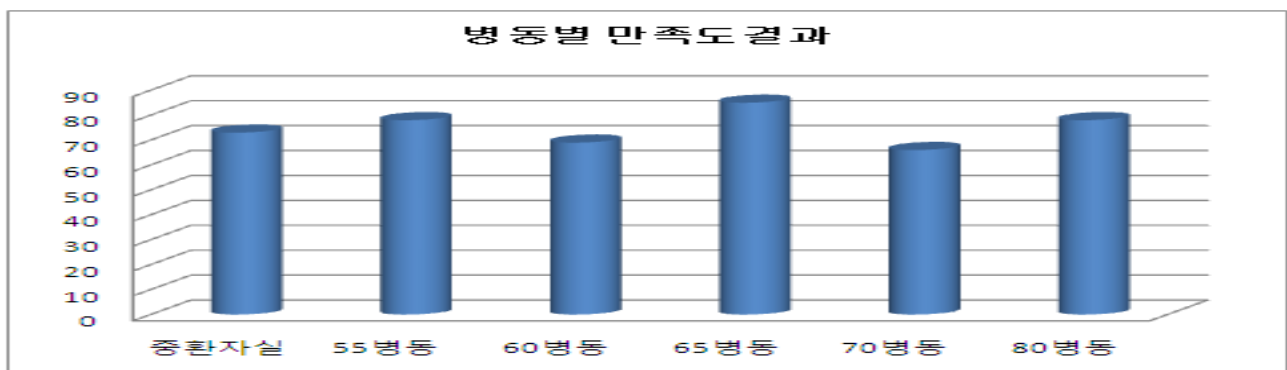
기타 서비스에 대한 만족도 결과 담당 간호사 호출 용이에 대한 만족도 결과 83점으로 가장 높게 나타났으며 적절한 의료 서비스 제공 78점, 진료 시 신체 노출 배려 77점, 불만 사항 접수 방법 안내 68점으로 가장 낮게 나타났다. 이에 대한 개선활동이 필요하다.

사회적 공헌활동 중 공정한 의료서비스 제공 73점, 사회봉사활동 71점, 안전한 의료서비스 제공 74점으로 나타났다.

담당 간호사의 전반적인 만족도 85점, 담당의사의 전반적 만족도 82점, 입원생활에 대한 전반적인 만족도 79점으로 나타났으며 재방문의향 78점과 타인추천의향 75점으로 나타났다.

3) 병동별 조사 결과

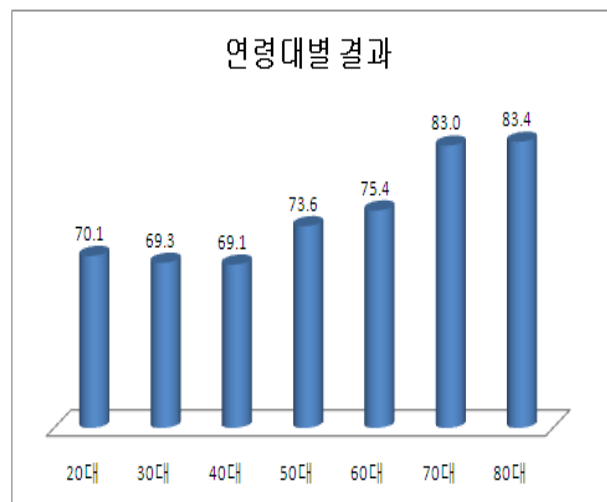
특성	구분	만족도	f	p	scheffe test
		평균(표준편차)			
병동	중환자실(n=15)	73(12.07)	4.648	.001	65병동> 55병동,80병동,중환자실> 60병동,70병동
	55병동(n=20)	78(14.9)			
	60병동(n=23)	69(12.7)			
	65병동(n=18)	85(10.5)			
	70병동(n=30)	66(18.5)			
	80병동(n=27)	78(15.9)			



병동별 조사결과 65병동 85점, 55병동 78점, 80병동 78점, 중환자실 73점, 60병동 69점으로 나타났으며 70병동이 66점으로 가장 낮게 나타나 병동간의 만족도 결과가 차이가 있는 것으로 나타났다($p=.001$).

4) 연령별 조사 결과

특성	구분	만족도	f	p
		평균(표준편차)		
연령대	20대(n=12)	70.08(15.56)	2.21	0.05
	30대(n=21)	69.29(16.84)		
	40대(n=15)	69.07(14.86)		
	50대(n=38)	73.55(16.91)		
	60대(n=21)	75.38(15.75)		
	70대(n=21)	82.95(11.10)		
	80대(n=5)	83.40(13.72)		



연령대별 조사결과 80대 83.4점, 70대 82.95점으로 높게 나타났으며 40대와 30대가 가장 낮은 점수를 나타내고 있었으나 연령대별 만족도 조사 결과 차이는 없는 것으로 나타났다($p=.005$).

5) 성별 조사 결과

특성	구분	만족도	f	p
		평균(표준편차)		
성별	남자(n=57)	74.44(16.32)	0.13	.88
	여자(n=75)	74.08(15.78)		

성별 조사결과 남자 74점, 여자 74점으로 차이가 없으며 통계학적으로도 성별간의 만족도 차이는 없는 것으로 나타났다($p=.0.88$).

6) 건강상태별 조사 결과

특성	구분	만족도	f	p
		평균(표준편차)		
건강상태	매우좋다(n=3)	77.7(11.9)	1.287	.279
	좋은편이다(n=31)	75.1(15.6)		
	보통이다(n=55)	70.7(16.1)		
	좋지않은편이다(n=35)	75.0(14.9)		
	매우좋지않은편이다(n=5)	84.6(17.4)		

건강상태별 조사 결과 건강상태가 매우 좋지 않은편이다 84.6점으로 가장 높게 나타났으며 보통이다 70.7점으로 가장 낮은 점수를 나타냈으나 통계학적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다($p=.278$).

7) 최종학력별 조사 결과

특성	구분	만족도	f	p
		평균(표준편차)		
최종학력	중졸이하(n=48)	76.9(15.8)	1.702	.154
	고졸(n=43)	71.6(16.0)		
	대학 재학 또는 중퇴(n=11)	64.6(12.9)		
	대학졸업(n=21)	73.8(14.9)		
	대학원이상(n=3)	78.0(20.3)		

최종학력별 조사 결과 대학원이상 78점으로 가장 높았으며 대학 재학 또는 중퇴의 학력을 가진 대상자가 64.6점으로 가장 낮은 결과를 나타내고 있었으나 통계학적으로 차이가 없는 것으로 나타났다($p=.154$).

8) 체감만족도(전반적 평가)

구분		만족도	2012년 운영평가 만족도 조사 결과 비교
		평균(표준편차)	
입원환자 체감만족도(n=131)		77.30(19.9)	81.0
입원	전반적 만족도(n=133)	79.2(18.5)	83.5
	재이용의향(n=133)	78.1(22.4)	81.4
	타인추천의향(n=131)	75.3(22.8)	78.1

입원환자 체감만족도 결과 77.3점으로 나타났으며 전반적인 만족도 79.2점과 재이용의향 78.1점으로 나타난 반면 타인 추천의향 75.3점으로 낮은 결과를 보이고 있다.

VI. 향후 개선 방향

전체적 분야별 개선사항으로 진료 대기시간에 대한 만족도 개선이 필요하며 시설 및 환경과 사회적 공헌도가 낮은 점수를 나타내고 있어 개선책이 필요하리라 사료된다.

입원환자 대기시간에 대한 부분 중 입원 전 진료 검사와 수술 대기시간에 대한 만족도를 높이기 위한 방안이 필요하다.

시설 및 환경부분에 대한 만족도 결과 부대시설 이용에 대한 편리성과 TV시청에 대한 결과가 낮아 개선점이 필요하며 기타 환기 상태와 샤워시설 냉/온방 적절성 등에 대한 점수가 낮아 개선책이 필요하다.

또한 우리병원의 사회적 공헌도도 비교적 낮은 결과를 보이고 있어 사회봉사 활동 등 지역사회 발전과 지역주민의 인지도를 높이기 위해 더욱 홍보와 노력이 필요하리라 사료된다.

불만 사항 접수 방법 안내도 입원 환자를 대상으로 적극 안내하고 홍보할 수 있도록 하여야 할 것이다.

여러 개선점을 위해 직원들의 친절교육과 주기적인 전문적인 교육이 제공되어야 할 것이다.