

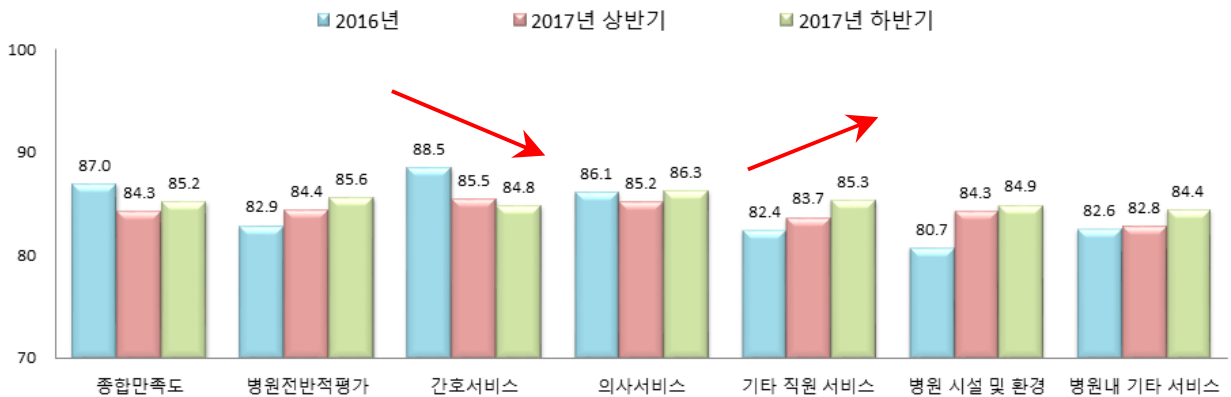
## 환자 만족도 조사 결과 보고

□ 설문개요

- ▷ 설문기간 : 2017. 10. 10 ~ 10. 31 (22일간)
- ▷ 설문인원 : 입원중인 환자, 보호자 64명
- ▷ 조사방법: 설문지를 이용하여 의식이 있는 환자는 직접조사를 실시하고 보호자들은 자기 기입식 설문조사 실시함

□ 2017년도 하반기 환자만족도 조사 결과 비교분석

분 야	조사결과평균 (100점기준)		
	상반기	하반기	비교
병원 전반적평가	84.4	85.6	1.2점 상승↑
간호 서비스	85.5	84.8	0.7점 감소↓
의사 서비스	85.2	86.3	1.1점 상승↑
기타 직원 서비스	83.7	85.3	1.5점 상승↑
병원 시설 및 환경	84.3	84.9	0.5점 상승↑
병원내 기타 서비스	82.8	84.4	1.6점 상승↑
<b>전 체</b>	<b>84.3</b>	<b>85.2</b>	<b>0.9점 상승↑</b>



<분야별 평점 비교>

▷ 상반기 대비 전체 만족도 0.9점 상승

▷ 상반기 대비 대표 상승 항목

- 기타 직원 서비스 만족도 : 83.7→85.3, 1.5점 상승

☞ 영양실(배식직원), 환경미화원의 직원 만족도는 상반기 대비 큰 폭으로 상승하였음.

▷ 상반기 대비 대표 하락 항목

- 간호사 만족도 : 85.5→84.8, 0.7점 하락

☞ 부족한 간호 인력 충원 필요

☞ 친절 서비스 교육을 통한 친절마인드 함양 필요

## □ 총 평

▷ 상반기 대비 종합 만족도의 평점이 소폭 상승하였으며 병원 이용 및 진료 서비스에 대해 대체적으로 만족하는 것으로 나타남.

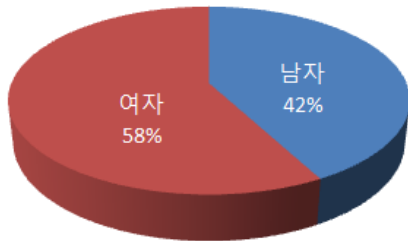
▷ '간호사 만족도'는 대체적으로 하락한 것으로 보아 인력 부족 등의 문제 해결과 친절교육을 통해 질 높은 서비스를 제공할 수 있는 지속적인 노력이 요구됨.

▷ '병원 시설 및 환경' 만족도에서 '주차시설 만족도'가 여전히 가장 낮은 것으로 보아 의료원 주차장 이용에 관한 충분한 설명 등을 통해 불편함 감소를 위한 관리가 필요함.

▷ 고객 만족도 향상 및 유지를 위해 전 직원의 자체 교육 및 병원 시설의 꾸준한 관리 및 보완이 필요함.

# 2017년도 하반기 환자만족도 조사 결과 비교분석

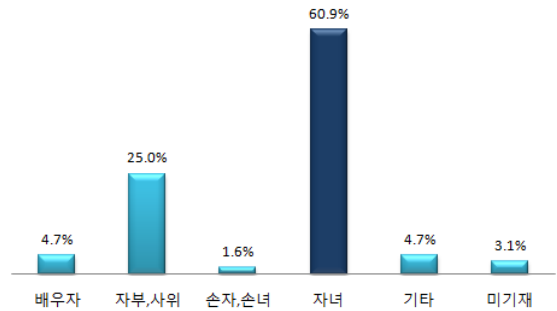
## □ 조사대상자의 일반적인 특성



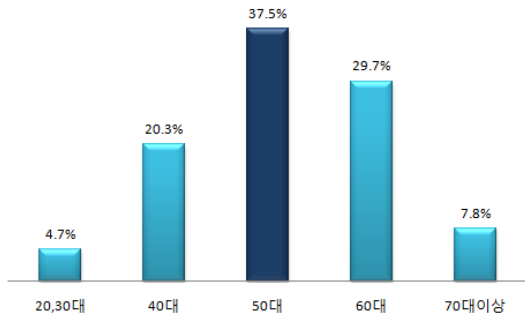
<응답자 성별>

▶ 입원환자 64명 응답.

▶ 응답자의 성별은 대체적으로 여자가 58%로 많았으며, 환자와의 관계는 자녀가 60.9%로 가장 많은 비율을 차지.



<환자와의 관계>

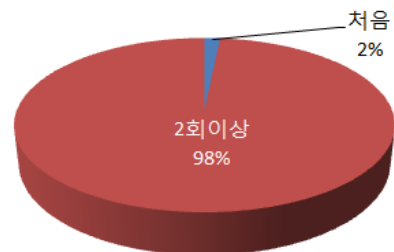


<응답자 연령>

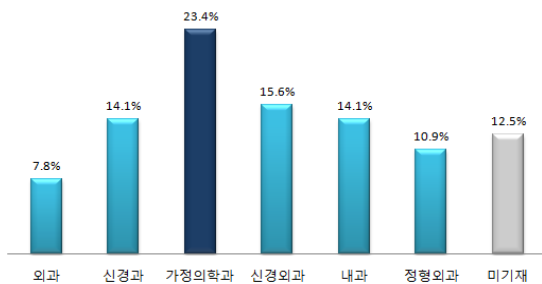
▶ 응답자의 연령은 50대가 37.5%로 가장 높음, 다음으로 60대, 40대 순으로 나타남.

▶ 응답자의 병원 방문횟수는 98%는 2회이상 방문자로 나타남.

▶ 장기입원환자가 대부분인 요양병원 특성으로 인한 결과로 보임.



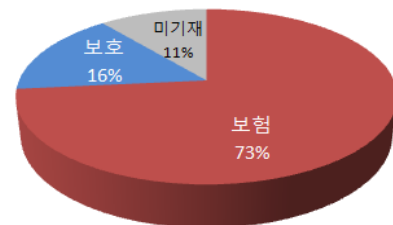
<응답자 방문횟수>



<담당 진료과장>

▶ 응답자의 환자 담당 의사비율은 가정의학과 보호자들이 23.4%로 가장 많이 응답함.

▶ 응답자의 진료유형은 보험이 73%, 보호 16% 비율로 나타남.



<환자 진료유형>

## □ 각 항목별 만족도

설문내용	만족 지수(100점 기준)		
	상반기	하반기	비교
<b>병원이용의 전반적 만족도</b>			
1. 진료 만족도	85.6	87.5	1.9
2. 전반적인 입원 생활 만족도	83.0	84.7	1.7
3. 병원에서 제공하는 각종 서비스 만족도	83.8	85.9	2.1
4. 재방문 이용 의사	83.6	85.3	1.7
5. <u>주위사람들에게 이 병원을 추천할 의향</u>	85.9	84.7	-1.2
<b>직원 서비스 만족도</b>			
6. <u>간호사 의료서비스 만족도</u>	85.5	84.8	-0.7
7. 의사 의료서비스 만족도	85.2	86.3	1.1
8. 원무과 직원 친절 만족도	87.0	86.3	-0.7
9. 물리치료실 직원 친절 만족도	89.6	85.0	-4.6
10. 영양실 직원(배식직원) 친절 만족도	78.8	85.0	6.2
11. <u>간병사 친절 만족도</u>	84.2	83.8	-0.4
12. 환경미화원 친절 만족도	79.1	86.3	7.2

### ▶ 병원 이용의 전반적 만족도

- '전반적인 진료 만족도'가 87.5점으로 가장 높게 나타남.
- '주위사람들에게 이 병원을 추천할 의사'가 84.7점으로 가장 낮게 나타남.

### ▶ 직원 서비스 만족도

- '의사'에 대한 만족도가 86.3점으로 가장 높게 나타남.
- '간병사'의 친절만족도가 83.8점으로 가장 낮게 나타났으며, 그 외 간호사, 원무과, 물리치료사의 직원 만족도는 하락 하였으나, 영양실(배식직원), 환경미화원의 직원 만족도는 상반기 대비 큰 폭으로 상승하였음.
- 간호사, 원무과, 물리치료실 등 전반적인 직원 서비스 만족도가 상반기 대비 큰 폭으로 하락함에 따라 부서별로 직원들의 친절마인드 향상을 위한 교육이 요구됨.

설문내용	만족 지수(100점 기준)		
	상반기	하반기	비교
<b>병원 시설 및 환경 만족도</b>			
13. 병실 청결도	86.2	88.4	2.2
14. 병실 습도 적절성	86.1	86.3	0.2
15. 병실 온도(냉·난방 상태)의 적절성	86.9	86.9	-
16. 병실 화장실 만족도	85.6	86.3	0.7
17. 병동 목욕실 만족도	85.2	85.6	0.4
18. 환자복 및 침구 청결 만족도	83.2	85.9	2.7
19. 주차시설 이용 만족도	77.6	76.9	-0.7
20. 안내표지판 적절성	83.6	82.5	-1.1
<b>병원 내 기타 서비스 만족도</b>			
21. 입원 절차 편의성	81.4	84.4	3.0
22. 전화문의 시 응대 만족도	83.6	86.6	3.0
23. 입원 시 안내 만족도	85.6	83.1	-2.5
24. 입원생활 안내 만족도	86.4	85.6	-0.8
25. 불편(불만)접수 안내 만족도	80.0	81.3	1.3
26. 환자 통증 조치에 대한 만족도	84.4	85.0	0.6
27. 물리치료실의 재활치료 적절성	71.8	80.3	8.5
28. 면회시간 만족도	85.4	85.9	0.5
29. 접수·수납 대기시간 만족도	86.6	87.2	0.6

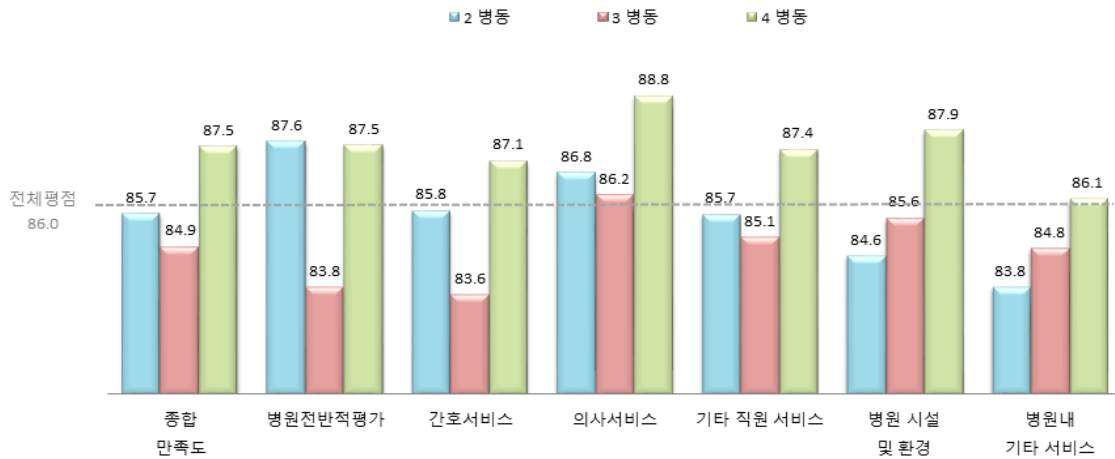
▶ **병원 시설 및 환경 만족도**

- '병실 청결도'가 88.4점으로 가장 높게 나타남.
- 병원 시설 및 환경 만족도는 상반기 대비 전반적으로 만족도가 하락하였으며, 매년 낮은 만족도를 보였던 '주차시설' 만족도는 76.9%로 여전히 가장 낮은 만족도를 보이고 있음. 의료원 주차장 이용 안내를 통해 주차 시설 이용의 편의성 향상을 위한 노력이 필요함.

▶ **병원 내 기타 서비스 만족도**

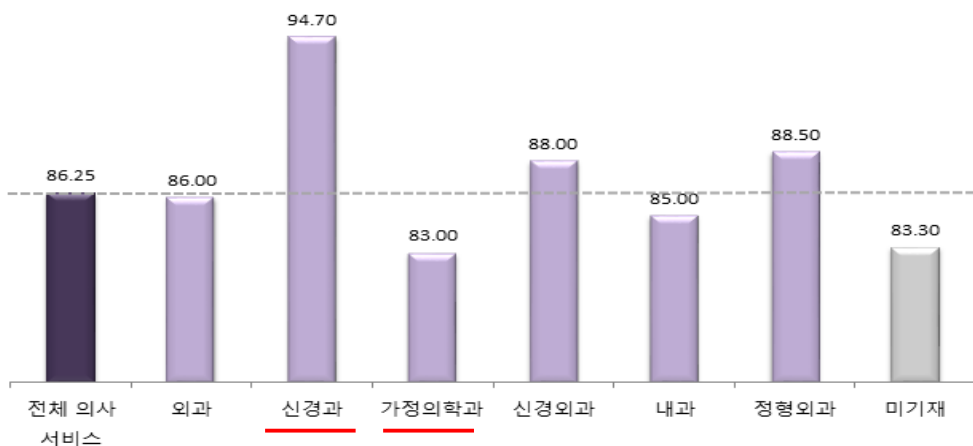
- '접수·수납 대기시간 만족도'가 87.2점으로 가장 높게 나타남.
- '물리치료실의 재활치료 적절성'의 만족도가 상반기 대비 큰 폭으로 상승하였으나 80.3%로 여전히 가장 낮은 만족도를 보임.

## □ 일반적 특성에 따른 만족도



### <병동에 따른 환자만족도>

- ▶ 병동에 따른 환자 종합 만족도는 4병동이 전반적으로 높게 나타났고, 3병동에서 낮게 나타남.
- ▶ 간호서비스의 경우 4병동이 평점 87.1점으로 가장 높게 나타났고, 2병동 85.8점, 3병동 83.6점 순으로 나타남.
- ▶ 간호서비스 항목의 만족도가 매년 하락하고 있음에 따라 간호서비스에 대한 개선이 필요하며, 친절교육을 통한 친절마인드 구축과 서비스 질 향상을 위한 교육이 요구됨.



### <진료과별 의사 서비스 평점>

- ▶ 진료과에 따른 만족도를 보면 신경과 환자 만족도가 가장 높게 나타남.
- ▶ 반면 가정의학과 환자의 만족도가 낮게 나타남.
- ▶ 상반기에 이어 하반기 서비스 만족도에서도 의사 만족도가 가장 높게 나타났으며, 지속적인 질 개선으로 최선의 진료서비스 유지가 필요함.