

2021년 영암한국병원

# 응급실만족도조사 결과보고서

Result of Patient Experience Index



# 목차

## ▣ 종합결과 요약

### ▣ Part 01 | 조사 개요

- 1) 조사 개요 7
- 2) 조사 설문문항 8
- 3) 조사 지수 정의 9

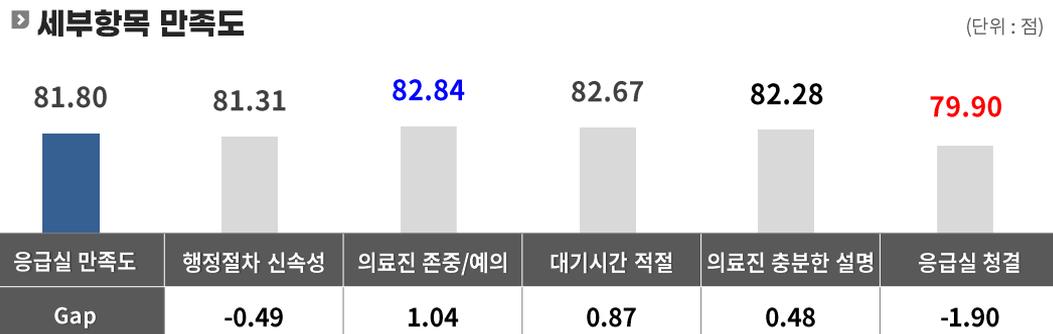
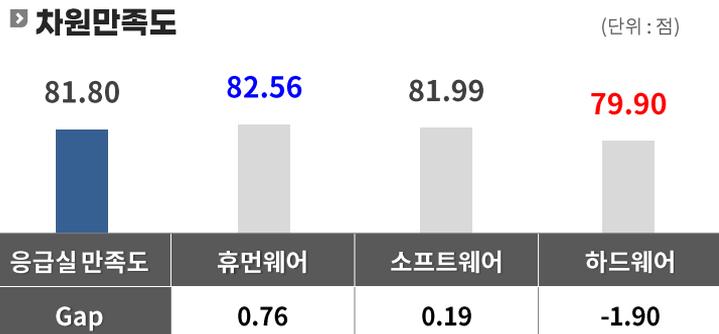
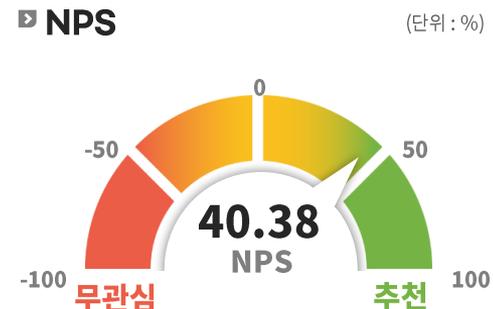
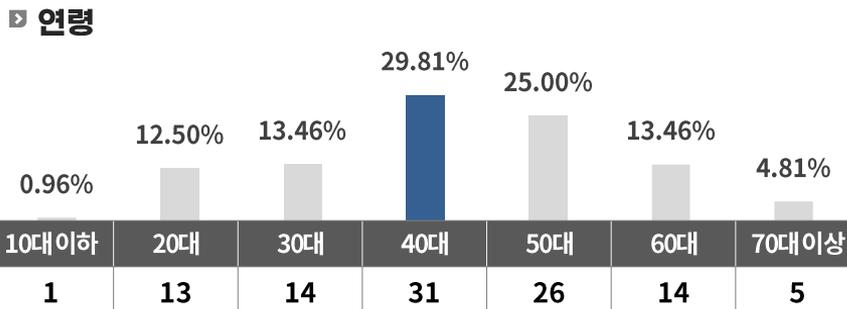
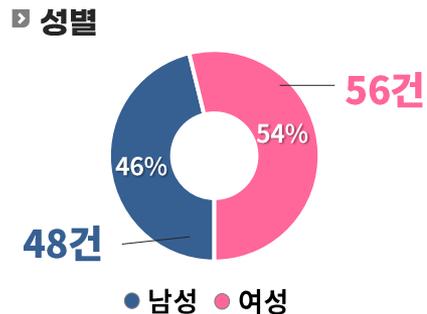
### ▣ Part 02 | 종합 결과

- 1) 응답자 특성 11
- 2) 응답자 특성별 만족도 12
- 3) 영역별 만족도 13
- 4) 세부항목별 만족도 15
- 5) IPA 17
- 6) NPS 18
- 7) 고객의 소리 19
- 8) 종합결과 요약 21

Patient Experience Index

# 종합결과 요약

- ▶ **조사개요**
- 조사대상 : 2021년 8월 30일~2021년 12월 31일 응급실 이용 고객
  - 조사방법 : 구조화된 설문지를 이용한 모바일 조사
  - 참여인원 : 총 104명 응답



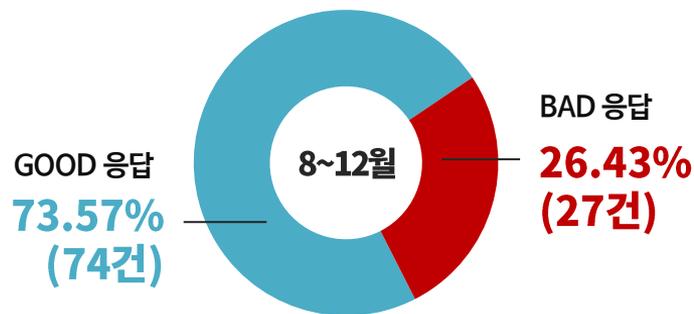
## IPA



## 개선 및 강화

- | 개선  |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>환자안내/접수/수납 등의 <b>행정절차 신속성</b>에 대한 항목이 중요도는 높지만, 만족도가 낮아 해당 항목의 개선이 우선적으로 필요할 것으로 판단됨.</li> <li><b>응급실 청결</b>에 대한 만족도가 상대적으로 낮고, VOC 내용 중 <b>병원 시설</b>과 <b>대기 장소</b>에 대한 부정적인 의견이 많아 응급실 시설 및 환경에 대한 보완이 필요할 것으로 보임.</li> </ul> |

## VOC



- | 강화  |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>전반적으로 휴먼웨어 영역의 만족도가 높게 나타남. 응급실의 인적 관리가 잘 되고 있는 것으로 보임.</li> <li><b>의료진 존중 및 예의, 의료진 충분한 설명</b> 항목이 중요도가 높고, 만족도 또한 상대적으로 높아 현상태를 유지/강화하면 좋을 것으로 보임.</li> <li><b>검사 대기시간</b>에 대한 만족도가 상대적으로 높게 나타남.</li> </ul> |

# 조사 개요

---

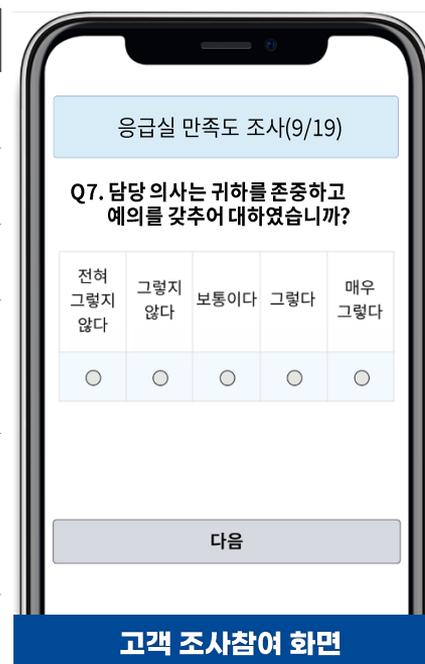
- 1) 조사 개요
- 2) 조사 설문문항
- 3) 조사 지수 정의

## ▶ 응급실 만족도조사 목적

- 응급실 만족도 개선 및 순고객추천지수 관리를 위한 서비스 개선점 확인
- 지속적인 평가를 통해 연도별 만족도 추이를 확인

## ▶ 조사 설계 및 실행

구분	내용
조사범위	응급실 환자 대상
조사기간	2021년 8월 30일(월) ~ 2021년 12월 31일(금)
조사대상	조사 기간 내 병원 응급실을 이용한 환자
조사방법	구조화된 설문지에 의한 모바일 매체 온라인 상시 조사 * 모바일 매체 : PEI 솔루션
조사절차	1) 조사 URL 생성 (응급실 설문지 링크를 생성) 2) 조사 문자 발송 (생성된 설문조사 URL을 병원 이용 고객에게 발송) 3) 결과보고서 작성 (세마 솔루션에 누적된 데이터를 분석)
조사기관	세마컨설팅



### 설문 문항

no	문항	문항보기
SQ1	귀하의 성별을 선택해 주십시오.	①남자 ②여자
SQ2	귀하의 연령을 선택해 주십시오.	①10대이하 ②20대 ③30대 ④40대 ⑤50대 ⑥60대 ⑦70대이상
Q1	환자안내/접수/수납등의 행정절차는 신속하게 진행되었습니까?	①전혀 그렇지 않다 ②그렇지 않다 ③보통이다 ④그렇다 ⑤매우 그렇다 ⑥해당없음
Q2	응급실 담당(의사, 간호사 등)은 귀하를 존중과 예의를 갖추어 대하였습니까?	
Q3	검사까지의 대기시간은 적절하였습니까?	
Q4	의료진(의사/간호사)의 충분한 설명이 있었습니까?	
Q5	응급실은 전반적으로 깨끗하였습니까?	
Q6	응급실을 주변 사람들에게 추천하시겠습니까?	11점 척도
Q7	응급실을 내원하시면서 좋은점을 무엇이든 좋으니 자유롭게 말씀해 주시겠습니까?	고객 직접 작성
Q8	응급실을 내원하시면서 개선점을 무엇이든 좋으니 자유롭게 말씀해 주시겠습니까?	

#### CSI

#### CSI (Customer Satisfaction Index) 고객만족도

CSI : 병원(기업)에서 환자(고객)의 만족을 향상시키기 위해 사용하는 지표  
 고객에게 최대의 만족을 주는 것에서 존재 의의를 찾고 이를 통해  
 고객들이 계속해서 병원의 서비스를 이용하여이윤 증대 가능

\* 본 보고서에서는 CSI를 응급실만족도로 표기함.

#### 세부항목만족도 100점 환산 방법

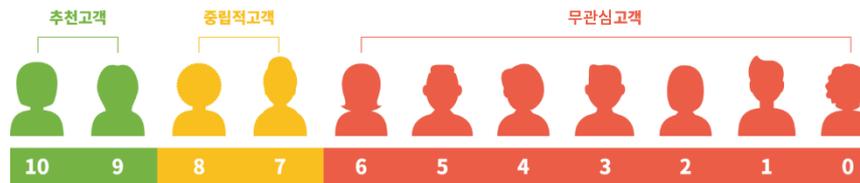
척도 :	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
5점 척도 :	1	2	3	4	5
100점 환산 :	0	25	50	75	100

#### NPS

#### NPS (Net Promoter Score) 순고객추천지수

전통적인 고객만족도지수의 대안으로,  
 기업의 수익 성장과 상관관계가 강한 대표적인 기업성장지표로 **추천고객비율 - 무관심고객비율**로 계산됨  
 우리 병원의 NPS가 높다는 것은 우리 병원을 내원한 고객이 우리 병원을 지인에게 추천할 확률이 높음을 의미

Q. 고객님의 주위 사람에게 **우리 병원을 추천**하시겠습니까?



순고객추천지수

=

추천고객비율

-

무관심고객비율

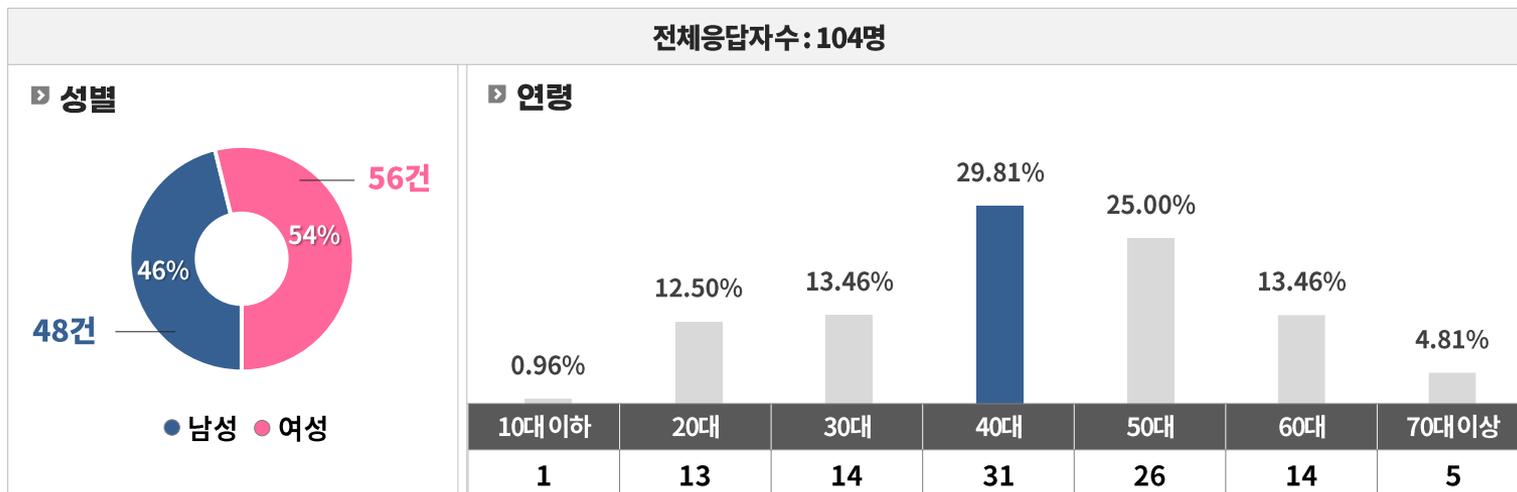
# 종합 결과

---

- |                |            |
|----------------|------------|
| 1) 응답자 특성      | 5) IPA     |
| 2) 응답자 특성별 만족도 | 6) NPS     |
| 3) 영역별 만족도     | 7) 고객의 소리  |
| 4) 세부항목별 만족도   | 8) 종합결과 요약 |

# 1. 응답자 특성

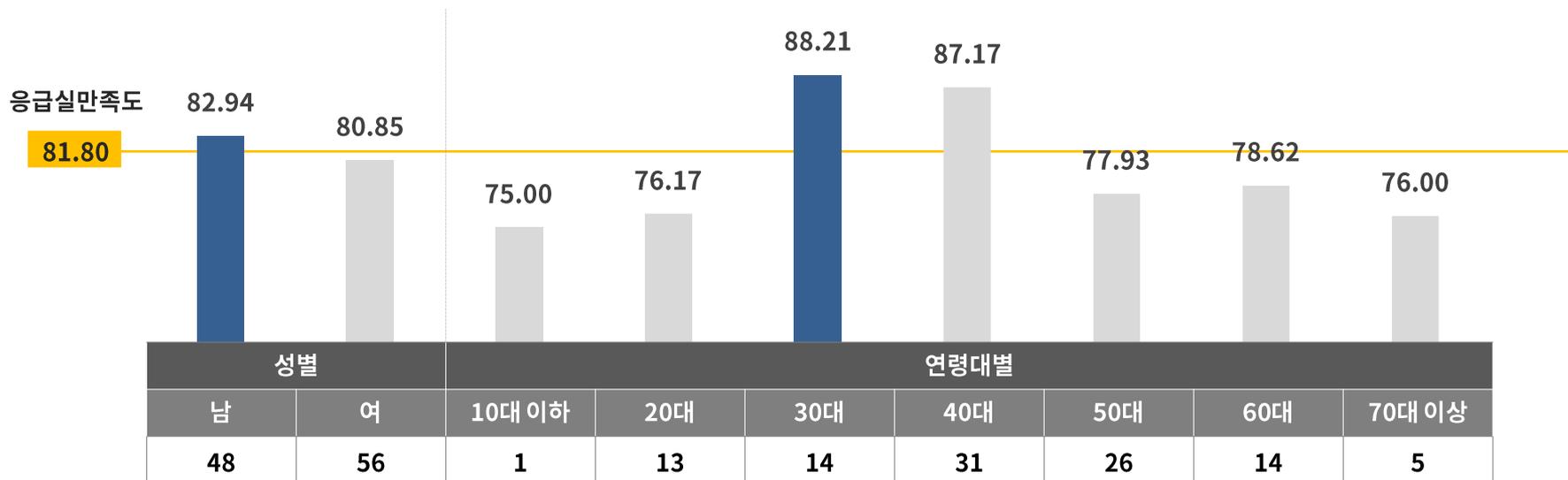
- 전체 응답자 중 남성보다는 여성이 많았고, 연령대별로는 40대가 가장 많은 비중을 차지하고 있는 것으로 나타남.



## 2. 응답자 특성별 만족도

- 응답자 특성별 만족도 결과, 성별로는 남자의 만족도가 높게 나타났으며, 연령대별로는 30대의 만족도가 가장 높은 것으로 나타남.

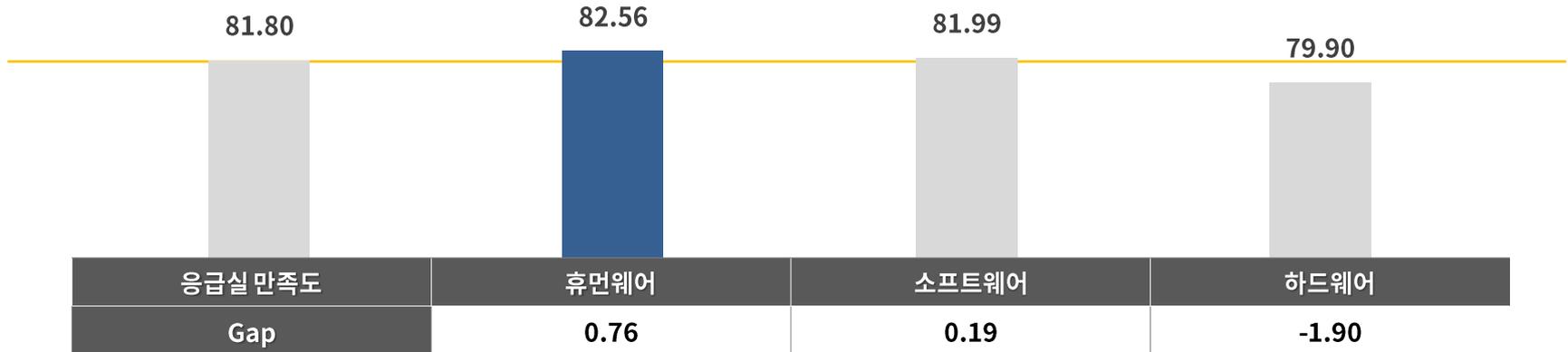
(단위: 점)



### 3-1. 영역만족도

- 응급실 영역별 만족도 결과 휴먼웨어 영역의 만족도가 상대적으로 높게 나타났으며, 하드웨어 영역의 만족도가 상대적으로 낮게 나타남.

(단위: 점)



\* 휴먼웨어(인적 서비스): 의료진 존중/예의, 의료진 충분한 설명  
\* 소프트웨어(절차 서비스): 행정절차 신속성, 대기시간 적절  
\* 하드웨어(시설/환경 서비스): 응급실 청결  
\* Gap = 영역만족도 - 응급실만족도

## 3-2. 영역만족도 - 응답자 특성별

- 응답자 특성별 영역만족도 결과, 남녀 모두 하드웨어 영역의 만족도가 낮게 나타났으며, 다수 연령대에서 하드웨어 영역의 만족도가 낮게 나타남.

(단위: 점)

### ▣ 응답자 특성별 영역만족도

응급실 만족도			휴먼웨어	소프트웨어	하드웨어
응답자 특성	표본수	만족도			
전체	104	81.80	82.56	81.99	79.90
남자	48	82.94	82.53	83.87	81.91
여자	56	80.85	82.59	80.41	78.18
10대 이하	1	75.00	75.00	75.00	75.00
20대	13	76.17	73.08	78.00	78.85
30대	14	88.21	94.64	87.50	76.79
40대	31	87.17	87.92	89.17	81.67
50대	26	77.93	78.85	75.49	81.00
60대	14	78.62	77.78	80.36	76.79
70대 이상	5	76.00	75.00	72.50	85.00

\* 휴먼웨어(인적 서비스): 의료진 존중/예의, 의료진 충분한 설명

\* 소프트웨어(절차 서비스): 행정절차 신속성, 대기시간 적절

\* 하드웨어(시설/환경 서비스): 응급실 청결

\* 응답자특성별로 만족도가 높은 영역의 만족도는 파란 글씨로, 낮은 영역의 만족도는 빨간 글씨로 표시함.

## 4-1. 세부항목만족도

- 세부항목만족도 결과, '의료진 존중/예의' 항목이 82.84점으로 가장 높은 만족도로, '응급실 청결' 항목이 79.90점으로 가장 낮은 만족도로 나타남.

응급실 만족도 이상    응급실 만족도 이하 (단위: 점)



\* Gap = 세부항목만족도 - 응급실만족도

\* 세부항목만족도가 가장 높은 항목은 만족도를 파란 글씨로, 가장 낮은 항목은 만족도를 빨간 글씨로 표시함.

## 4-2. 세부항목만족도 - 응답자 특성별

- 응답자 특성별 세부항목만족도 결과, 남녀 모두 '응급실 청결'의 만족도가 낮게 나타났으며, 다수 연령대에서 '응급실 청결' 항목이 낮은 만족도로 나타남.

(단위: 점)

### ▶ 응답자 특성별 영역만족도

응답자 특성	응급실 만족도		행정절차신속성	의료진 존중/예의	대기시간 적절	의료진 충분한 설명	응급실 청결
	표본수	만족도					
전체	104	81.80	81.31	82.84	82.67	82.28	79.90
남자	48	82.94	81.91	82.61	85.87	82.45	81.91
여자	56	80.85	80.80	83.04	80.00	82.14	78.18
10대 이하	1	75.00	75.00	75.00	75.00	75.00	75.00
20대	13	76.17	78.85	76.92	77.08	69.23	78.85
30대	14	88.21	83.93	94.64	91.07	94.64	76.79
40대	31	87.17	90.00	86.67	88.33	89.17	81.67
50대	26	77.93	74.04	78.85	77.00	78.85	81.00
60대	14	78.62	80.36	76.92	80.36	78.57	76.79
70대 이상	5	76.00	70.00	80.00	75.00	70.00	85.00

\* 세부항목만족도가 가장 높은 항목은 만족도를 파란 글씨로, 가장 낮은 항목은 만족도를 빨간 글씨로 표시함.

- IPA 결과, '행정절차 신속성'항목이 만족도는 낮는데 중요도는 높아 최우선적으로 개선해야할 항목으로 나타남.



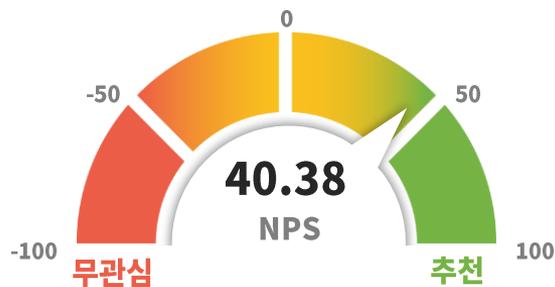
영역	최우선개선 영역	관리와 강화 영역
휴먼웨어	-	의료진 존중/예의 의료진 충분한 설명
소프트웨어	행정절차 신속성	-
하드웨어	-	-

소프트웨어	휴먼웨어	소프트웨어	휴먼웨어	하드웨어
Q1	Q2	Q3	Q4	Q5
행정절차 신속성	의료진 존중/예의	대기시간 적절	의료진 충분한 설명	응급실 청결

\* 최우선개선 항목은 빨간 글씨로, 관리와 강화 항목은 파란 글씨로 표시함

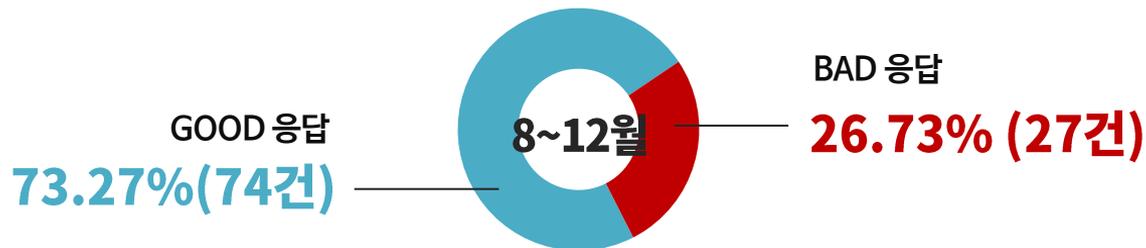
## 6. NPS

- 응급실 NPS 결과, 추천고객비율이 59.62%, 무관심고객비율이 19.23%로 전체 NPS는 40.38%로 나타남.
- NPS는 우리 병원 응급실을 이용한 고객이 다른 고객에게 우리 병원 응급실을 이용하도록 추천할 의향이 있는지에 대한 결과이며, 우리 병원 응급실 내원한 100명의 환자 중 우리 병원 응급실을 다른 사람들에게 추천하겠다고 응답한 환자가 무관심한 환자보다 평균적으로 40명 정도 더 많다고 해석할 수 있음.



추천고객비율	중립고객비율	무관심고객비율	NPS
59.62%	21.15%	19.23%	40.38%

## 7-1. 고객의 소리(VOC, Voice Of Customer)



### ■ 세부항목 VOC 결과

GOOD   전체 74건 (100%)			
순번	VOC	건	%
1	의사고객응대	19	25.68%
2	간호사고객응대	15	20.27%
3	접근성편리	14	18.92%
4	직원고객응대	9	12.16%
5	신속한진료	5	6.76%
7	병원청결	4	5.41%
7	치료결과만족	4	5.41%
8	주차시설	2	2.70%
10	비용만족	1	1.35%
10	의료장비청결	1	1.35%

BAD   전체 27건 (100%)			
순번	VOC	건	%
1	병원시설	5	18.52%
3	간호사고객응대	4	14.81%
3	병원청결	4	14.81%
5	대기장소편안	3	11.11%
5	신속한진료	3	11.11%
7	비용만족	2	7.41%
7	의료시스템구축	2	7.41%
11	방역	1	3.70%
11	의사고객응대	1	3.70%
11	직원고객응대	1	3.70%
11	카메라설치사전안내	1	3.70%

### ▣ 긍정비율이 가장 높은 항목에 대한 VOC내용

세부항목	VOC내용
의사고객응대 (25.68%)	초등학생 아이가 아파 응급실 이용했는데 불안해하는 아이도 진정하고 진료 받을 수 있게 의사쌤께서 설명도 잘 해주시고 주사 맞는거 무서워 하는 아이 기다려주시고 · 잘 맞춰 주신 간호사쌤님 두분 모두 넘 감사합니다 응급실이라 정신없고 바쁘신거 알면서 시간 많이 지체해서 넘 죄송했고 고맙다는 말씀 드리고 싶었어요
	의사쌤 간호사쌤 행정담당쌤 모두 친절하셨습니다!
	의료진들 모두 너무 친절하셨고!! 특히 이렇게 친절하신 의사선생님은 처음 뵈었습니다. 저뿐만 아니고 모든 환자들에게 진실되게 진료해주시는 거 같았어요!!
	다친게 놀라 당황하는 나와는 달리 의사선생님의 침착성에 오히려 차분해질 수 있었고 자세한 설명과 치료로 마음이 편안히 치료받을 수 있어 감사했습니다. 영암에 응급실이 있어 든든하고 언제든 이용할 수 있다는 점이 가장 마음에 듭니다
	의사와 환자의 유대관계가 좋아 보였습니다.
간호사고객응대 (20.27%)	의사선생님, 간호사선생님들 모두 친절이상의 가족같은 편안함을 느꼈습니다.
	선생님 간호사 분들께서 친절하시고 걱정해주셔서 감사했어요
	간호선생님들 친절해서 좋았어요 재활의학쌤도 통증을 잘 보신것같아 물리치료 받으러 가야겠어요~~
	응급실 간호사분들은 전혀관심없게 치료를 해주었는데 외래외과원장님께서는 너~~어무 친절하시고 배려해주셔서 감동이였습니다 얼굴까지 미남ㅋㅋ 이런원장선생님만 계셔서 환자를 치료해주신다면 크게 발전이 있을거 같습니다^^
	친절하고, 대응이 빠름 무엇보다 더 깨끗함
접근성편리 (18.92%)	영암지역에 응급병원이 있어 휴일 및 야간에 진료가 가능하여 너무 좋았고, 나날 포함한 많은 분들이 예초기 등 농기계 사고로 내원하여 진료받는 그런 의료환경을 만들어 주신 한국병원에 다시한번 감사 드립니다
	가까운 우리지역에 응급병원이 있어 마음든든하며 항상 영암 군민의 건강을 위해 노력해주시길 부탁드립니다 감사합니다

## 휴먼웨어

의료진 존중 및 예의 항목에 대한 만족도가 가장 높게 나타났으며, 해당 항목의 중요도도 높기 때문에 긍정적인 현상으로 해석됨

또한, 휴먼웨어 영역의 만족도가 가장 높게 나타났기에 **현재의 상태를 잘 유지**하면 좋을 것으로 판단됨

## 소프트웨어

대기시간 적절 항목의 만족도가 상대적으로 높은 만족도로 나타났으며, 해당 항목의 중요도도 높아 아주 긍정적인 현상으로 해석됨

다만, **행정절차 신속성** 항목은 중요도는 높는데 만족도가 낮게 나타나 병원에서 최우선적으로 개선해야 할 항목인 것으로 나타남

## 하드웨어

**응급실 청결** 항목의 만족도가 상대적으로 낮게 나타남

다른 항목들에 비해 상대적으로 중요도는 낮게 나타났더라도 만족도도 낮게 때문에, 점진적인 개선이 필요할 것으로 보임



**행정절차 신속성, 응급실 청결도 개선을 통한 만족도 극대화 및 NPS 향상 필요**

# 감사합니다.

