

2025년 환자경험조사(입원, 외래) 2차결과보고서



목 차

01

2차환자경험조사 개요

02

2차 환자경험조사 결과

03

결론 및 제언

2차 환자경험조사 개요

1. 2차 환자경험조사 개요

설문조사 기간

▶ 2025년 8월6일~9월 5일

설문조사 대상

▶ 외래 (8월6일~9월5일 외래 진료 환자)
입원 (8월 퇴원환자 및 현재 재원중인 환자)

응답수

▶ 외래 544명, 입원 62명

설문도구

▶ 스마트 리서치 프로그램을 활용한 모바일 조사

설문문항

▶ 외래 (환자경험평가 문항 + 추가 개발 문항)
입원 (5차 환자경험평가 문항)

외래환자 설문문항

| 평가 영역 | 문항 | 설문내용 |
|-----------------|----|---|
| 1. 간호사영역 | 1 | 담당간호사는 귀하를 존중하고 예의를 갖추어 대하였습니까? |
| | 2 | 담당간호사는 귀하의 이야기를 주의 깊게 들어주었습니까? |
| | 3 | 담당 간호사는 진료가 지연될 경우 지연되는 이유에 대해 안내하였습니까? |
| | 4 | 담당 간호사는 예약, 검사, 투약 등 진료 절차에 대해 알기 쉽게 설명해 주었습니까? |
| 2. 의사영역 | 5 | 담당의사는 귀하를 존중하고 예의를 갖추어 대하였습니까? |
| | 6 | 담당 의사는 귀하가 호소하는 증상이나 병력에 대해 주의 깊게 들어 주었습니까? |
| | 7 | 귀가시) 담당의사는 귀하의 진단결과 및 귀가 후 주의사항에 대해 충분히 설명했습니까? |
| | 8 | 입원시) 담당의사는 귀하의 진단 결과 및 치료 계획에 대해 충분히 설명하였습니까? |
| 3. 투약 및 치료과정 | 9 | 투약이나 검사, 처치 전에 그에 대한 이유를 알기 쉽게 설명해 주었습니까? |
| | 10 | 투약이나 검사, 처치 전에 그에 대한 부작용에 대해 알기 쉽게 설명해 주었습니까? |
| | 11 | 귀하의 통증을 줄이기 위하여 적절한 조치를 취하였습니까? |
| | 12 | 귀하가 보기에 병원 부서간(의사, 간호사, 검사실, 원무과 등) 의사소통이 원활하게 이루어졌습니까? |
| 4. 정서적 지지 | 13 | 귀하의 질환에 대하여 의료진과 직원들로부터 위로와 공감을 받았습니까? |
| 5. 환자 안전과 병원 환경 | 14 | 투약, 검사, 수술 등을 시행할 때 매번 의료진과 직원은 환자 본인확인을 하였습니까? |
| | 15 | 병원환경은 안전하였습니까? (예 : 안전손잡이, 실내등과 야간 등의 밝기 등 낙상위험 방지, 소화기 등 화재예방) |
| | 16 | 진료대기공간, 복도, 화장실 등 병원 내 시설은 깨끗하였습니까? |
| | 17 | 병원 주차시설의 이용은 편리하십니까? |
| 6. 환자권리보장 | 18 | 원무/수납 직원은 귀하를 존중하고 예의를 갖추어 대하였습니까? |
| | 19 | 검사실 직원은 귀하를 존중하고 예의를 갖추어 대하였습니까? |
| | 20 | 검사나 치료 방법의 결정과정에서 귀하가 가지고 있는 질문이나 의견을 의료진과 직원이 고려해 주었습니까? |
| | 21 | 귀하가 진료나 검사를 받을 때, 신체 노출 등으로 수치감을 느끼지 않을 수 있도록 의료진과 직원이 배려하였습니까? |
| 7. 전반적 평가 | 22 | 이 병원에서의 입원 경험을 0점에서 10점사이의 점수로 평가한다면 몇 점을 주시겠습니까? |
| | 23 | 만약 가족이나 친구 중에 입원할 일이 생긴다면, 이 병원을 이용하도록 추천하시겠습니까? |

입원환자 설문문항

| 평가 영역 | 문항 | 설문내용 |
|-----------------|----|---|
| 1. 간호사영역 | 1 | 담당간호사는 귀하를 존중하고 예의를 갖추어 대하였습니까? |
| | 2 | 담당간호사는 귀하의 이야기를 주의 깊게 들어주었습니까? |
| | 3 | 담당간호사는 병원생활에 대해 알기쉽게 설명해 주었습니까? |
| | 4 | 담당간호사는 귀하가 도움을 필요로 할 때, 귀하의 요구를 처리하기 위하여 노력하였습니까? |
| 2. 의사영역 | 5 | 담당의사는 귀하를 존중하고 예의를 갖추어 대하였습니까? |
| | 6 | 담당의사는 귀하의 이야기를 주의 깊게 들어주었습니까? |
| | 7 | 귀하나 보호자가 원할 때 담당 의사를 만나 이야기할 기회를 가지셨습니까? |
| | 8 | 귀하는 담당의사의 회진시간 또는 회신시간 변경에 대한 정보를 제공 받으셨습니까? |
| 3. 투약 및 치료과정 | 9 | 투약이나 검사, 처치 전에 그에 대한 이유를 알기 쉽게 설명해 주었습니까? |
| | 10 | 투약이나 검사, 처치 전에 그에 대한 부작용에 대해 알기 쉽게 설명해 주었습니까? |
| | 11 | 귀하의 통증을 줄이기 위하여 적절한 조치를 취하였습니까? |
| | 12 | 퇴원 후 주의사항과 치료계획에 대한 정보를 제공 받았습니까? |
| | 13 | 귀하가 보기에 병원 부서 간(의사, 간호사, 검사실, 원무과 등)의 의사소통이 원활하게 이루어졌습니까? |
| 4. 정서적 지지 | 14 | 귀하의 질환에 대하여 의료진과 직원들로부터 위로와 공감을 받았습니까? |
| 5. 환자 안전과 병원 환경 | 15 | 투약, 검사, 수술 등을 시행할 때 매번 의료진과 직원은 환자 본인확인을 하였습니까? |
| | 16 | 병원환경은 안전하였습니까? (예 : 안전손잡이, 실내등과 야간 등의 밝기 등 낙상위험 방지, 소화기 등 화재예방) |
| | 17 | 병실, 복도, 화장실 등 병원 내 시설은 전반적으로 깨끗하였습니까? |
| 6. 환자권리보장 | 18 | 귀하기 입원해 있을 때, 다른 환자들과 비교하여 의료진과 직원들로부터 받은 대우가 공평하였습니까? |
| | 19 | 입원기간 동안 의료진과 직원에게 궁금한 내용을 말하거나 설명이 부족한 내용을 다시 한번 물어보기가 쉬웠습니까? |
| | 20 | 검사나 치료 방법의 결정과정에서 귀하가 가지고 있는 질문이나 의견을 의료진과 직원이 고려해 주었습니까? |
| | 21 | 귀하가 진료나 검사를 받을 때, 신체 노출 등으로 수치감을 느끼지 않을 수 있도록 의료진과 직원이 배려하였습니까? |
| 7. 전반적 평가 | 22 | 이 병원에서의 입원 경험을 0점에서 10점사이의 점수로 평가한다면 몇 점을 주시겠습니까? |
| | 23 | 만약 가족이나 친구 중에 입원할 일이 생긴다면, 이 병원을 이용하도록 추천하시겠습니까? |

외래 2차 환자경험조사 결과

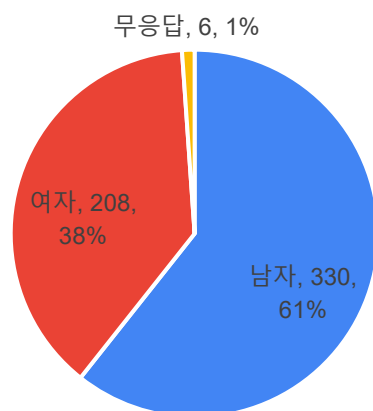
2. 환자경험조사 결과

1) 외래 응답자 구성

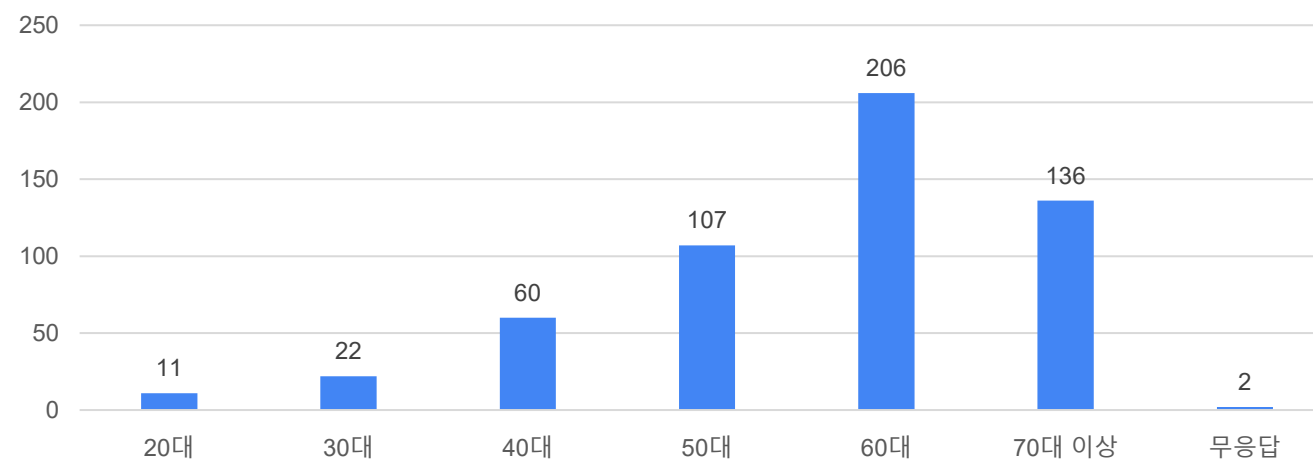
| 성별 | 남자 | 여자 | 무응답 | 총합계 |
|----|-----|-----|-----|-----|
| 건수 | 330 | 208 | 6 | 544 |

| 연령대 | 20대 | 30대 | 40대 | 50대 | 60대 | 70대 이상 | 무응답 | 총합계 |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--------|-----|-----|
| 건수 | 11 | 22 | 60 | 107 | 206 | 136 | 2 | 544 |

응답자 성별



응답자 연령대

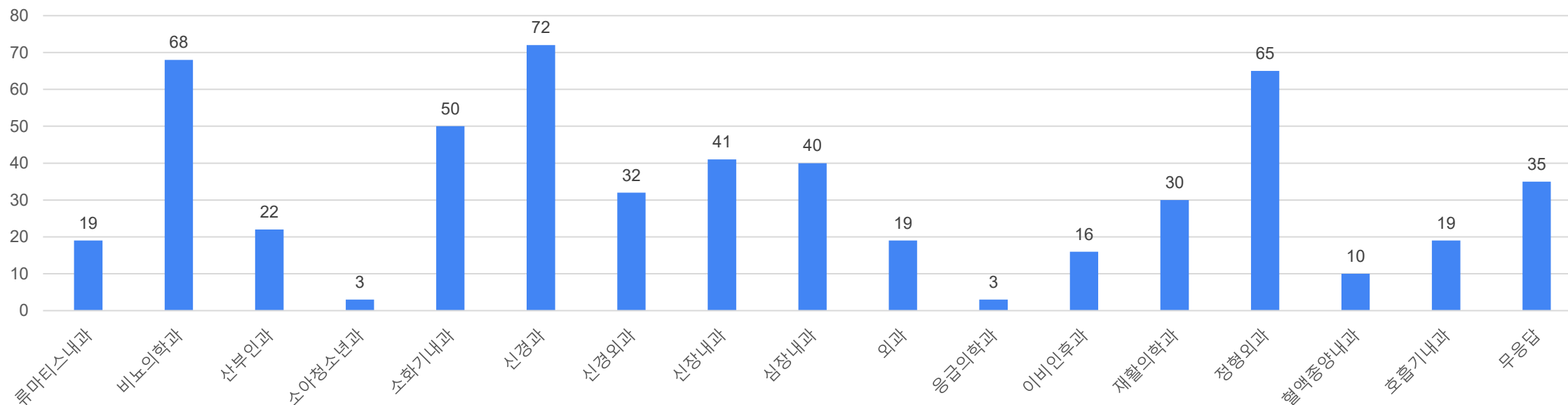


2. 환자경험조사 결과

2) 외래 응답자 진료과 구성

| 진료과 | 류마티스내과 | 비뇨의학과 | 산부인과 | 소아청소년과 | 소화기내과 | 신경과 | 신경외과 | 신장내과 | 심장내과 | 외과 | 응급의학과 | 이비인후과 | 재활의학과 | 정형외과 | 혈액종양내과 | 호흡기내과 | 무응답 | 총합계 |
|-----|--------|-------|------|--------|-------|-----|------|------|------|----|-------|-------|-------|------|--------|-------|-----|-----|
| 건수 | 19 | 68 | 22 | 3 | 50 | 72 | 32 | 41 | 40 | 19 | 3 | 16 | 30 | 65 | 10 | 19 | 35 | 544 |

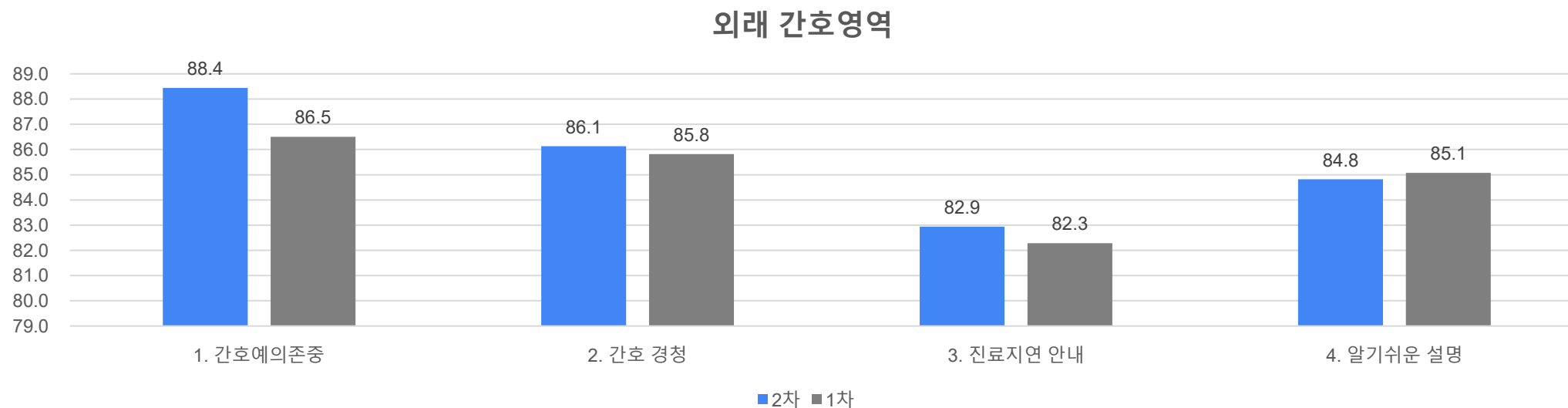
진료과 건수



2. 환자경험조사 결과

3) 외래 간호 영역

| 문항 | 2차 | 1차 | 차이 |
|--|------|------|------|
| 1. 담당 간호사는 귀하를 존중하고 예의를 갖추어 대하였습니까? | 88.4 | 86.5 | ▲1.9 |
| 2. 담당 간호사는 귀하의 이야기를 주의 깊게 들어 주었습니까? | 86.1 | 85.8 | ▲0.3 |
| 3. 담당 간호사는 진료가 지연될 경우 지연되는 이유에 대해 안내하였습니까? | 82.9 | 82.3 | ▲0.7 |
| 4. 담당 간호사는 예약, 검사, 투약 등 진료 절차에 대해 알기 쉽게 설명해 주었습니까? | 84.8 | 85.1 | ▼0.3 |
| 외래 간호영역 평균 | 85.6 | 84.9 | ▲0.7 |

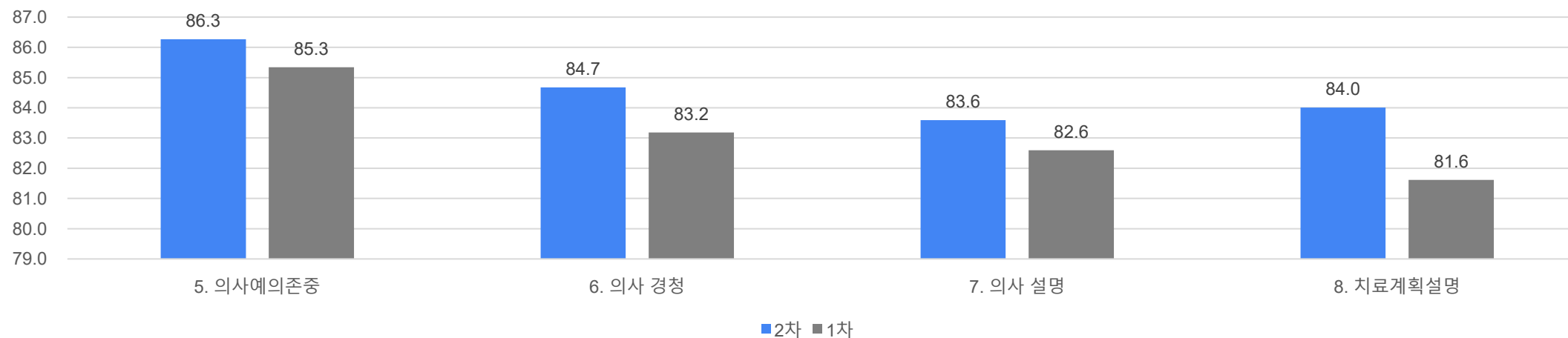


2. 환자경험조사 결과

4) 외래 의사 영역

| 문항 | 2차 | 1차 | 차이 |
|---|-------------|------|------|
| 5. 담당 의사는 귀하를 존중하고 예의를 갖추어 대하였습니까? | 86.3 | 85.3 | ▲0.9 |
| 6. 담당 의사는 귀하가 호소하는 증상이나 병력에 대해 주의 깊게 들어 주었습니까? | 84.7 | 83.2 | ▲1.5 |
| 7. 진료 후 귀가하는 경우) 담당의사는 귀하의 진단결과 및 귀가 후 주의사항에 대해 충분히 설명했습니까? | 83.6 | 82.6 | ▲1.0 |
| 8. 진료 후 입원하는 경우) 담당의사는 귀하의 진단 결과 및 치료 계획에 대해 충분히 설명하였습니까? | 84.0 | 81.6 | ▲2.4 |
| 외래 의사영역 평균 | 84.6 | 83.2 | ▲1.5 |

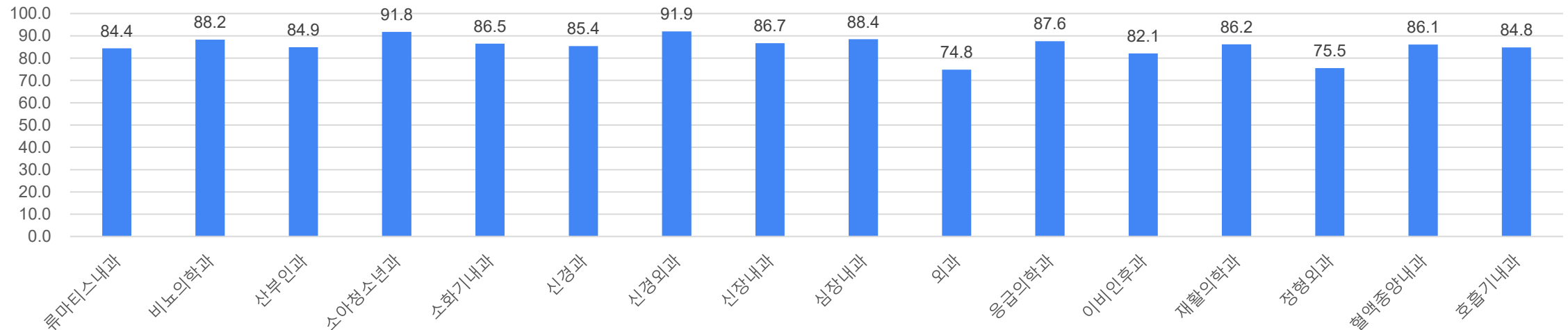
외래 의사영역



4) 외래 의사 영역 _ 진료과별 분석

| 진료과 | 류마티스내과 | 비뇨의학과 | 산부인과 | 소아청소년과 | 소화기내과 | 신경과 | 신경외과 | 신장내과 | 심장내과 | 외과 | 응급의학과 | 이비인후과 | 재활의학과 | 정형외과 | 혈액종양내과 | 호흡기내과 | 무응답 | 총합계 |
|------------|--------|-------|------|--------|-------|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|------|--------|-------|------|------|
| 응답수 | 19 | 68 | 22 | 3 | 50 | 72 | 32 | 41 | 40 | 19 | 3 | 16 | 30 | 65 | 10 | 19 | 35 | 544 |
| 5. 의사 예의존중 | 86.1 | 90.3 | 86.5 | 89.0 | 88.1 | 87.9 | 92.8 | 87.6 | 89.3 | 73.8 | 89.0 | 81.3 | 86.8 | 78.6 | 86.7 | 87.8 | 83.0 | 86.3 |
| 6. 의사 경청 | 84.3 | 88.7 | 86.5 | 89.0 | 86.1 | 86.0 | 92.8 | 87.9 | 87.6 | 75.5 | 89.0 | 83.4 | 85.7 | 74.5 | 83.4 | 82.6 | 81.1 | 84.7 |
| 7. 의사 설명 | 81.6 | 87.7 | 86.5 | 89.0 | 86.5 | 83.0 | 90.7 | 84.7 | 90.1 | 72.1 | 89.0 | 81.4 | 86.8 | 73.5 | 86.7 | 84.3 | 77.6 | 83.6 |
| 8. 치료계획설명 | 85.6 | 86.4 | 80.2 | 100.0 | 85.2 | 84.8 | 91.5 | 86.6 | 86.8 | 77.9 | 83.5 | 82.2 | 85.7 | 75.6 | 87.5 | 84.6 | 79.3 | 84.0 |
| 평균 | 84.4 | 88.2 | 84.9 | 91.8 | 86.5 | 85.4 | 91.9 | 86.7 | 88.4 | 74.8 | 87.6 | 82.1 | 86.2 | 75.5 | 86.1 | 84.8 | 80.3 | 84.6 |

외래 의사영역 점수

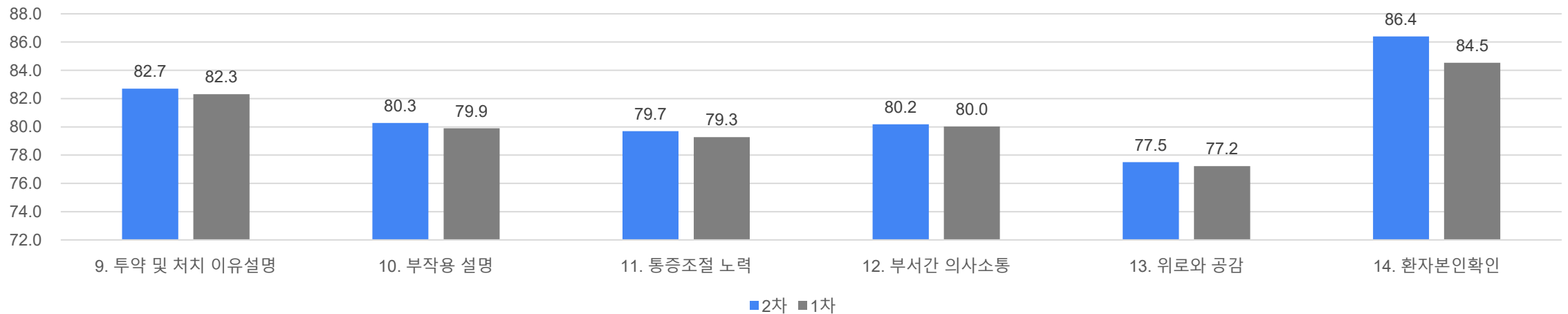


2. 환자경험조사 결과

5) 투약 및 치료과정 영역

| 문항 | 2차 | 1차 | 차이 |
|---|------|------|------|
| 9. 모든 직원은 투약이나 검사, 처치 전에 그에 대한 이유를 알기 쉽게 설명해 주었습니까? | 82.7 | 82.3 | ▲0.4 |
| 10. 모든 직원은 투약이나 검사, 처치 후에 생길 수 있는 부작용에 대해 알기 쉽게 설명해 주었습니까? | 80.3 | 79.9 | ▲0.4 |
| 11. 귀하의 통증을 줄이기 위하여 적절한 조치를 취하였습니까? | 79.7 | 79.3 | ▲0.4 |
| 12. 귀하가 보기에 병원 부서간(의사, 간호사, 검사실, 원무과 등) 의사소통이 원활하게 이루어졌습니까? | 80.2 | 80.0 | ▲0.2 |
| 13. 귀하의 질환에 대하여 의료진과 직원들로 부터 위로와 공감을 받았습니까? | 77.5 | 77.2 | ▲0.3 |
| 14. 투약, 검사, 수술 등을 시행할 때 의료진과 직원은 환자 본인확인을 하였습니까? | 86.4 | 84.5 | ▲1.9 |
| 투약 및 치료과정 영역 평균 | 81.1 | 80.5 | ▲0.6 |

투약 및 치료과정 영역

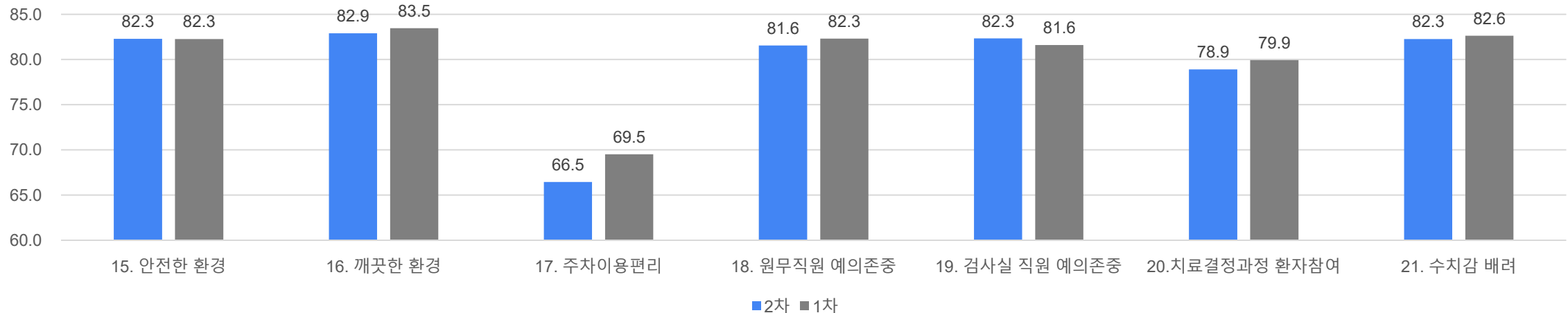


2. 환자경험조사 결과

5) 병원 환경 및 기타직원 영역

| 문항 | 2차 | 1차 | 차이 |
|--|------|------|------|
| 15. 병원 환경은 안전하였습니까? (예 : 안전손잡이, 낙상위험 방지, 소화기 등 화재예방) | 82.3 | 82.3 | 0.0 |
| 16. 진료대기공간, 복도, 화장실 등 병원 내 시설은 깨끗하였습니까? | 82.9 | 83.5 | ▼0.6 |
| 17. 병원 주차시설의 이용은 편리하십니까? | 66.5 | 69.5 | ▼3.1 |
| 18. 원무/수납 직원은 귀하를 존중하고 예의를 갖추어 대하였습니까? | 81.6 | 82.3 | ▼0.7 |
| 19. 검사실 직원은 귀하를 존중하고 예의를 갖추어 대하였습니까? | 82.3 | 81.6 | ▲0.7 |
| 20. 검사나 치료 방법의 결정 과정에서 귀하가 가지고 있는 질문이나 의견을 의료진과 직원이 고려해 주었습니까? | 78.9 | 79.9 | ▼1.0 |
| 21. 귀하가 진료나 검사를 받을 때, 신체 노출 등으로 수치감을 느끼지 않을 수 있도록, 의료진과 직원이 배려하였습니까? | 82.3 | 82.6 | ▼0.4 |
| 환경 및 기타직원 영역 평균 | 79.5 | 80.2 | ▼0.7 |

환경 및 기타 직원 영역



2. 환자경험조사 결과

6) 전반적 평가 (10점 만점)

| 문항 | 점수 | 1차 | 차이 |
|---|-----|-----|------|
| 22. 이 병원에서의 외래 경험을 0점에서 10점 사이의 점수로 평가한다면 몇 점을 주시겠습니까? | 8.8 | 8.8 | 0.0 |
| 23. 만약 가족이나 친구 중에 외래진료를 받을 일이 생긴다면, 이 병원을 이용하도록 추천하시겠습니까? | 8.7 | 8.8 | ▼0.1 |
| 외래 전반적 평가 | 8.8 | 8.8 | 0.0 |

7) 외래 진료 중 좋았던 점

| 진료과 | 외래진료 중 좋았던 점 |
|--------|--|
| 류마티스내과 | 기다림없이 신속한 진료 |
| | 담당 교수님의 상세한 설명 |
| | 류마티스,당뇨,빈혈을 종합적으로 진료 받기 편함. 의사,간호사,직원 분들이 모두 친절하심. |
| | 병원에 대기시간이 적어 좋았다. |
| | 빠른 접수, 수납, 대기시간 짧음 |
| | 설명을잘해주셨다 |
| | 이전해서 처음가본 의료원 시설도 깨끗하게 정비되었고 무엇보다도 친절하게 대해주심에 감사드립니다 |
| | 일단 친절하게 응대해 주어 좋았다 |
| | 처음 방문에친절한 안내 소요시간 예방접종 받고 특이점.조심할점 차후 증상에 대한 대처 방법을아해가 쉽게 듣고 편하게 진료 받음 |
| | 친절 설명 |

2. 환자경험조사 결과

7) 외래 진료 중 좋았던 점

| 진료과 | 외래진료 중 좋았던 점 |
|-------|--|
| 비뇨의학과 | 1. 접수대기실 앞에서 안내해주시는 여사님 정말 친절하고 훌륭하신 분이십니다.항상 웃는 모습과 친절함은 귀감이 되십니다. 2. 비뇨기과 주현택 의사선생님은 정말 친절하십니다.환자가 진료를 마치고 갈 때 주현택님은 항상 일어나서 인사를 하십니다.진료과정도 신뢰감을 주시고요 |
| | 구성원 모두 친절하시고 신뢰감을 줍니다 |
| | 궁금증이 많았는데 친절히 상세히 설명해주었다 |
| | 궁금한것을 해결 |
| | 너무 친절하였습니다 |
| | 다른병원과차별화된처방 |
| | 담당의사님의 친절성 |
| | 빠른진료 |
| | 설명잘해주시고잘고쳐주십니다 |
| | 시간 빠르고 항상 친절합니다 |
| | 시간 잘 지켜주어 좋았습니다 |
| | 시설이 좋고 의료진분들이 거의 대부분 친절하십니다. |
| | 신속하고 친절히 대해줌 |
| | 신속한 진료 |
| | 어머니께서 어지럽다 하시는데 다른 병의원에선 약을 많이 드셔서 그렇다고 시큰둥 했지만 천안 의료원에서는 혈액 검사 후 혈액을 보충해 주셔서 어지럽다고 안 하십니다. |

2. 환자경험조사 결과

7) 외래 진료 중 좋았던 점

| 진료과 | 외래진료 중 좋았던 점 |
|-------|--|
| 비뇨의학과 | 예약시간에 일찍 가도 빨리 진료를 볼 수 있었다 |
| | 의사 간호사 분들이 모두 친절히 대해 주셔서 입원중에도 마음편하게 잘있다 퇴원 할수 있었습니다 ~ |
| | 의사 선생님 및 간호사 선생님 의 친절하고 빠른 대응에 감사합니다 |
| | 의사 선생님께서 자세히 설명 해 주시고 환자를 편안하게 대해 주셨다. |
| | 의사선생님의 제병명에 대해 충분히 진찰해주시고 다녀온이후에 통증이 현저히 줄어들었고 간호사님들이 친절하셨습니다. |
| | 의사의 한결같은 친절과 예의바름. |
| | 의사의친절에감탄하였습니다 |
| | 일반내과비뇨기과보다천안의료원의사와간호사가설명을자세이해주는것같아서좋아요 |
| | 자세한안내와 치료 |
| | 정말 친절하게 잘 진료해주셨음. |
| | 정확한 진단 |
| | 정확한병명과 치료주기 |
| | 직원분들의 친절하여 좋았다 |
| | 질문에 성실히 답변을 해줍니다 |
| | 친절하고 자세하게 설명했다 |
| | 친절하고 증상에 대한 자세한 설명 |
| | 친절하셔서 진료받는 내내 기분이 좋았습니다 |
| | 항상! 일관성있게 친절하고 잘대해주었고또한신속정확한 진료에감사함을느낀다. |
| | 환자가 많은데도 항상 친절하게 응대해주었습니다. |
| | 환자 배려와 친절에 무척 감동했습니다 |

2. 환자경험조사 결과

7) 외래 진료 중 좋았던 점

| 진료과 | 외래진료 중 좋았던 점 |
|--------|--|
| 산부인과 | 간호사분들 너무 친절하시고 특히 접수 맞은편에 계신 안내해주시는 분 너무나 친절해서 기분 좋은 하루가 되었습니다 |
| | 건강검진 받았는데 모두 매우 친절했습니다. 기계도 최신이고 검사하거나 진료해주시는 분들 모두 실력이 좋아 만족스러웠습니다. |
| | 담당의사의 신뢰성 있는 진단과 치료. |
| | 상세한 설명으로 쉽게 이해가 되고 믿음이 생겼다 |
| | 선생님안정감과 정확한설명 친절함 |
| | 선생님들이 친절하셔서 감사함. |
| | 설명을잘해주십니다 |
| | 여유롭게 상담받을수 있는점 |
| | 의사선생님께서 친절하게 아주 자세히 설명해 주셨습니다 시간 때우는식이 아닌 진심으로 설명해 주시고 진료해 주셔서 좋았습니다 |
| | 직원들의 친절함 |
| | 친절하고 자세한 설명이 좋았습니다 |
| | 친절한 안내 및 진료 중 상세한 설명 |
| | 친절함과 배려 |
| 소아청소년과 | 친절하고 자세하게 설명해 주심 |

2. 환자경험조사 결과

7) 외래 진료 중 좋았던 점

| 진료과 | 외래진료 중 좋았던 점 |
|-------|---------------------------------------|
| 소화기내과 | 8 내과 선생님 자상하고 친절하게 진료 해 주셨습니다 |
| | 간호사 의 친절한 설명 |
| | 간호사들이 친절히 안내해 주었습니다 |
| | 간호사의 밀접한 동행 |
| | 건강검진한 결과를 분석해줌 |
| | 부드럽게 돌아가는 시스템과 신속함. 깔끔함. |
| | 시설이나 병원 환경이 좋고 간호사 의사께서 친절했던 점이 좋았습니다 |
| | 예약시간이 잘 지켜짐 |
| | 오든것이 마음에들었다 |
| | 점차적으로 개선되어 간다는 느낌. |
| | 직원 친절 |
| | 친절 |
| | 친절하게 설명 함 |
| | 친절하게 응대 |
| | 친절하고 진료가 빨라서 좋았음. |
| | 친절하고 잘 설명해주었습니다 |
| | 친절하시고 업무속도가 빠릅니다. |
| | 친절한 응대 |
| | 친절함 |
| | 친절했습니다. |
| | 쾌적한환경과 친절한 의료진. 병원식단 모두 만족 |
| | 항상 친절함 |
| | 혼잡하지 않아서 좋았다 |
| | 환경 쾌적함 |

2. 환자경험조사 결과

7) 외래 진료 중 좋았던 점

| 진료과 | 외래진료 중 좋았던 점 |
|-----|---|
| 신경과 | 궁금하여 문의 했을 때 친절하게 답 주셨습니다. |
| | 깨끗한 환경 |
| | 담당의 및 간호사의 친절함과 자세한 설명 |
| | 대기가 많지 않아서 좋아요 |
| | 많이 안기다려 좋아요 |
| | 백지훈교수님친절하고 쉽고 이해하기 편하게 설명해주셔서 좋아요 |
| | 빨리 진료를 받을 수 있어서 좋았어요 |
| | 시간을 절약할수 있는점 |
| | 신경과 김새로미 선생님과 간호사 선생님의 친절하신 설명과 질문을 무조건 자세히 들어주시고 공감해주셔서 많은 힘이 되고있고 치료에도 적극적으로 도와주셔서 감사합니다 |
| | 어려움없이일을처리할수있어좋았다 |
| | 예약한 시간에 진료를 해주셔서 좋았습니다 |
| | 오래 걸리지 않으며 간호사분들 빠른대처 |
| | 오래안걸리고 간호사분들 모두 친절하심 |
| | 의료진이 진심으로 환자를 대한다는 것이 잘 느껴졌음 |
| | 의료진이 환자나 보호자의 말을 주의 깊게 들어주고 조치를 취해주기 위해 노력하심 |
| | 의사샘이 환자나 보호자의견을 잘들어주심 |
| | 의사선생님이 충분히 환자의 얘기를 들어주고 문제해결을 위해 노력함 |
| | 전반적으로 좋아요 |
| | 전 착한 치매가 아닌 못된 치매 환자 보호자입니다.엄마가 저 없인 병원 안가시고 본인 맘대로 하시는데 거기 간호사님 담당의사님 배려와 친절로 엄마를 케어할수있습니다. 순천대학병원에서엄마가 의사.간호사 힘들 게해서 그 병원은 가지도 못합니다. 천안의료원의사.간호사님 너무 너무 감사드립니다. |
| | 중환자실 치료대응은 좋았습니다 |
| | 질병에 대한 상태와 원인을 알수 있었다 |
| | 짧은 대기시간 |
| | 친절과 공감을 해주심 |
| | 친절하고 상세히 진료해주심 |
| | 친절한 설명 안내 |
| | 친절한설명 |
| | 타 병원 대비 매우 친절하고 자세하게 설명해주신점. |
| | 편안함 |
| | 항상 친절 환자의 심정이해 |

2. 환자경험조사 결과

7) 외래 진료 중 좋았던 점

| 진료과 | 외래진료 중 좋았던 점 |
|------|-----------------------------|
| 신경외과 | 1신경외과 선생님이 친절히 상담해주심 |
| | 과장님과 간호사의. 친절한. 응대 |
| | 때로 불필요한 말임에도 듣고 공감해주었다. |
| | 빠른 검사 와 진료 |
| | 의사선생님,간호사선생님 모두친절하시고배려심이깊네요 |
| | 자세한 설명 |
| | 적정한 대기 시간 |
| | 친절 |
| | 친절과 상세설명 |
| | 친절이 좋았음 |
| | 친절하게 |
| | 친절하게 의무이상 최선을다하서 돌봐주셨습니다 |
| | 친절하고 성심껏 진료보시는점이 좋았습니다. |
| | 친절한 진료 |
| | 친절함 |

2. 환자경험조사 결과

7) 외래 진료 중 좋았던 점

| 진료과 | 외래진료 중 좋았던 점 |
|------|---|
| 신장내과 | 이해하기쉽게 설명해주심 |
| | 담당 의사 선생님이 친절하심 |
| | 대체적으로 수납을 도와주시는분부터 담당간호사님 담당의사님께서 친절하게 해주셔서 편했다 |
| | 물어보면 자세히 안내 |
| | 시간이 지체하지 않고 교통이 편리하다 |
| | 신장내과8 박금숙과장님께서 너무 진료를 잘해주셔서 감사드립니다 |
| | 원장님 진료시 충분히 환자 상태를 확인해주셨고환자 여러명 보기 급급한 다른병원과 달리 차분하고 따뜻한 진료를 해주셨습니다 |
| | 의료진 친절, 환경 |
| | 입원을 종용하거나 그렇지 않은걸로 알았는데 너무나 친절하고 엔씨에스 받았을때는 너무나 친절했습니다 |
| | 주사실 직원분들이 편안하게 해주었어요 |
| | 증상과 차후 투약사항을 자세히 설명해줌 |
| | 진료받은 내내 모든 게다 만족했다. |
| | 집 에서 가까운 점 |
| | 친절과 배려심 |
| | 친절하고 설명도잘해줘요 |
| | 친절합니다 |
| | 친절해서 |
| | 편안한 느낌 |
| | 항상 쾌적함..직원분 들친절함.. |

2. 환자경험조사 결과

7) 외래 진료 중 좋았던 점

| 진료과 | 외래진료 중 좋았던 점 |
|------|--|
| 심장내과 | 간호사 친절하였음 |
| | 과장님 과 간호사 가 친절하고 성의있게 진료해주었습니다 |
| | 깨끗한 환경 |
| | 너무들 친절한점 |
| | 담당의사가 친절하고 이해하기 쉽게 설명해줬고, 담당 간호사도 친절하게 안내해주었습니다. |
| | 담당의사선생님께서 매우 꼼꼼하게 진료해주셔서 좋았어요 |
| | 담당주치의분의 상세 설명 |
| | 대기할때 복잡하지않았어요 |
| | 매우 친절해요 |
| | 모두 열정적이 었어요 |
| | 복잡하지않은 동선 |
| | 빠른시간에 해주어서 |
| | 성실히 설명해 주셨어요 |
| | 예약안내 |
| | 응급의경우 우선진료를 받게해주어서 감사합니다 |
| | 의료진이 친절하고 설명을 명확하게 해줌 |
| | 의사선생님이 친절하게 설명을 잘 해주십니다. 내과 간호사 선생님들이 친절하십니다. 자세하게 설명을 잘 해준다 |
| | 질문에 설명을 잘 해주셨다 |
| | 친절 배려 |
| | 친절하고 깨끗하며 설명을 잘 해 주심 |
| | 친절함과 시간의 여유 |
| | 항상 친절하심 |

2. 환자경험조사 결과

7) 외래 진료 중 좋았던 점

| 진료과 | 외래진료 중 좋았던 점 |
|-------|--|
| 외과 | 근무태도 |
| | 대체로 좋았다 |
| | 변명에 대해서 이해가 쉽도록 잘 설명해주는데 대해서 고맙게 생각합니다 |
| | 설명을 잘 해 주셨다 |
| | 예약된 시간에 진료를 보았다 |
| | 의료진들 분께서 매우 친절 하셨습니다 |
| | 의료진분들 모두 친절하시다 |
| | 일반외과2 간호사분께서 일처리도 빠르시고 항상 밝은 표정으로 환자와 보호자를 대해 주신다. 장재구 교수님께서도 아프신 곳을 잘 살펴 주시고 배려가 깊으시다.환자와. 보호자가 편안한 진료를 받을 수 있어 좋다. |
| | 친절하게 안내를 해주어 |
| | 친절한절차의안내 |
| 응급의학과 | 항상 친절하다 |
| | 친절함 |
| 이비인후과 | 간호사분께서 친절하셨습니다 |
| | 간호사의 한결같은 친절함 |
| | 깨끗한 환경, 편리한 접근성, 다양한 진료과목 |
| | 비뇨기과 의료진 친절하게 잘 해줌 |
| | 의료진 모든 분들이 친절 합니다 |
| | 이비인후과 진료 앞으로 계속진료하고 싶습니다 |
| | 천안의료원시설도 의료진선생님들 해박한 전문지식과 종사자분들 간호사분들 존경합니다 |
| | 친절하고 자세하게 설명, 진료를 받았습니다 |
| | 친절하시고 기다림 별로 없이 빠른 진료.자세한 설명 좋았습니다. |
| | 친절하심 |
| | 항상 친절하게 해 주셨어요 |

2. 환자경험조사 결과

7) 외래 진료 중 좋았던 점

| 진료과 | 외래진료 중 좋았던 점 |
|-------|--|
| 재활의학과 | 100% 만족할순 없지만 보편적으로 환경이나 선생님들 모두 괜찮다고 생각합니다 |
| | 간호사분들이 친절하게 안내도와주었다 |
| | 담당과장님 께서 엄청친절하시고 자상하게 대해주셨습니다 재활의학과. 박노담. 과장님 |
| | 대기 시간 짧음 |
| | 동작 인지 재활을 적극적으로 치료하고 있습니다 |
| | 의료진이모두친절하게답변해주었습니다 |
| | 의사가 정확한 통증부위를 찾기위해 노력함 |
| | 의사선생님과 간호선생님께서 친절하게 어머니께 잘 대해주셨습니다. |
| | 의사선생님과대화를충분히할수있어좋았다 |
| | 의사선생님이 자상하고 친절하시고 환자말을 잘들으시고 진지하셔서 좋았어요 |
| | 이해하기쉽게 설명해주시고 정확한 처방으로 투약할수있어서 좋았습니다. |
| | 자세한 설명 친절하심 |
| | 자세히 질문에 답을 해주었다 |
| | 진료를 급하지 않게 보고 상담을 천천히 다할수 있도록 여유감을 주셔서 너무 좋았다 |
| | 진료받고 괜찮아짐 |
| | 진료중이나 약 처방시에 의사와 간호사님의 다정하게 설명해주시니 환자입장에서 이해할수있었습니다. |
| | 친절 신속 정확 |
| | 친절하고 자상하심 |
| | 친절한 의료진 |
| | 항상 미소 지으며 맞아 주시는 의사와 간호사분 |

2. 환자경험조사 결과

7) 외래 진료 중 좋았던 점

| 진료과 | 외래진료 중 좋았던 점 |
|------|---|
| 정형외과 | 간호사님과 의사 선생님도 친절했어요 |
| | 간호사들의 친절 |
| | 간호사의 친절 |
| | 교수님으로부터 잘 이해하도록 해 주셨습니다 |
| | 교통이 편리함 |
| | 기다리는 동안 몇 번째 들어간다고 간호님께서 미리 알려 주신 점 |
| | 깨끗해요, |
| | 다리가 불편하신데 현관에서 진료실까지 동선이 짧아서 편리하네요 |
| | 담당의의 내 질문에 대해 상세한 설명 |
| | 대기순서대로 진료받을 수 있어서 좋았어요 |
| | 많이 기다리지 않음 |
| | 모두들 친절하고 자상하게 가르쳐 주셔서 어렵지 않았구요 너무나 고맙습니다 |
| | 기분 좋아서 행복했습니다 계속 다닐꺼예요 |
| | 무릎이 많이 아파서 찾았기에 빠른 수술이 좋았고 간호 선생님들의 친절이 고맙습니다 항상 감사드립니다 |
| | 부원장님이 하나하나 최선을 다해주십니다 |
| | 빨리빨리 신속하게 좋았습니다 |
| | 손님이 없어 진료시간이 단축 |
| | 안내에서 친절하고 2내과 안내에서도 친절하고 진료 선생님도 친절하시고 2정형외과 선생님도 친절하시고 |
| | 엑스레이 찍어주시는 직원분들이 친절하셨다 |
| | 올때마다 다른 직원이 서서 도착 알림 주민번호 입력 예약했는지 등 살펴 줌 |
| | 응급실 안내하시는 분이 넘 친절하시고 안정할 수 있도록 관심과 배려 덕분에 감사했습니다 |

2. 환자경험조사 결과

7) 외래 진료 중 좋았던 점

| 진료과 | 외래진료 중 좋았던 점 |
|------|-----------------------|
| 정형외과 | 의사 및 간호사가 친절 하였습니다. |
| | 의사선생님 간호사선생님과 잘소통이되었다 |
| | 의사선생님과소통이잘됐다 |
| | 자세히설명해주셨다 |
| | 정형2과장님. 남자간호사 친절하였다 |
| | 직원들은 너무 친절하고 또 친절했다 |
| | 직원들의태도 |
| | 친절 |
| | 친절 빠른진료 |
| | 친절하고 과잉진료를하지않았다 |
| | 친절한 선생님을 만났을때~ |
| | 친절한 안내와 상세한 설명이 감동이었다 |
| | 친절함 |
| | 친절해서 좋았습니다 |
| | 친절히 대해줘서 감사합니다 |
| | 타병원으로 진료의뢰서비스 |
| | 해당 치료에 정확히 진료함 |

2. 환자경험조사 결과

7) 외래 진료 중 좋았던 점

| 진료과 | 외래진료 중 좋았던 점 |
|--------|---|
| 혈액종양내과 | 담당의사의 배려와 신뢰성 |
| | 대기 시간이 타병원보다 짧음 |
| | 모두가 친절하셨습니다 |
| | 수납직원분, 검사실 직원분은 대체로 친절하셨습니다. 류마티스 내과 간호(조무)사님도 친절하셨습니다. |
| | 친절 |
| | 친절과 청결 |
| | 휠체어 전용 혈압체크기 |
| 호흡기내과 | 각 부서 마다 친절 하였습니다 ! |
| | 대기시간이 짧아 서 좋았다. |
| | 많은 시설의 발전과 친절함 |
| | 산부인과방문시 내과를 연결하셔서 편리하게 치료받을수있어서 좋았다. |
| | 손님이 적어 오래 기다리지 않음 |
| | 의사샘이 친절하고 위화감없이 설명을 잘해주셨다 |
| | 친절 |
| | 친절.자세한설명감사. |
| | 친절하고 주사를 잘냈다 |
| | 친절함 |

2. 환자경험조사 결과

8) 외래 진료 중 불편하거나 개선되어야 할 점

| 진료과 | 외래진료 중 불편하시거나 개선되어야 할 점 |
|--------|---|
| 류마티스내과 | 병원 위치도 외곽인데 .. 진료시간이 타병원들에 비해 짧고 토요일도 안해서 .. 직장인들이 이용하기 매우 어려움. 최소 6시까지의 진료를 했으면합니다. |
| | 앉아서 대기할때 각분야별로 간호사님들의 표정을 봤는데 대체로 웃는 얼굴로 환자들을 응대하는 것에 감사했지만 좀아쉬운건 접수와 수납을 담당하는 직원들이 웃는 얼굴과 밝은 미소로 고객(환자)들을 응대해 주셨으면 좋겠습니다 |
| | 의사의 자세한 설명이 없음 |
| | 초진 처방전 받고 약국 방문이 불편했습. 경험상 불편을 스스로 해결함. |
| 소화기내과 | 거동이 불편한 환자를 위해 보호자가 동반시 여러과정이 까다로워 불편했고 불편한 환자를 대할때 환자가 다치지않게 기본적인 수칙을 잘 알았으면 합니다(보호자 관점에서 기록했습니다) |
| | 나이가좀 있는사람에게는 약간큰 목소리로. |
| | 대기 시간 지연 |
| | 대기시간 |
| | 승강기고장 |
| | 주사실 간호사 묵묵함을 느껴음 |
| | 주차 하기 불편 함 |
| | 주차장에서 병원내로 들어가는게 불편 |
| | 환자에게 약을 사 오게 하는게 하는 것 |

2. 환자경험조사 결과

8) 외래 진료 중 불편하거나 개선되어야 할 점

| 진료과 | 외래진료 중 불편하시거나 개선되어야 할 점 |
|-----|---|
| 신경과 | 개인수납 키오스크 필요 |
| | 대기시간이 좀 길다 |
| | 병원 내부가 더웠습니다. |
| | 보호자 등에 대한 대응태도 |
| | 예약을 하고 간 경우도 대기시간이 길다. |
| | 오후 4시 이후에는 자동수납기로 수납할 수 없는 점 |
| | 원하는 날짜와요일을 제대로 반영안된 예약날짜를 잡아주네요 자주변경합니다 |
| | 의사가 너무 자주 바뀜 |
| | 제일 불편한 점은 주차문제인것 같습니다.예약하고 방문한것임에도 불구하고 주차 공간이 없어서 힘들었던 일들이 잦았습니다 많이 개선이 되었으면 좋겠습니다 |
| | 주차. 가파른 계단을 이용한 이동이 노약자에게 위험함. |
| | 주차문제와수납접수과정이빠르지않다 |
| | 주차장에서 병원까지 동선에 대한 안내부족 |
| | 주차장협소 |
| | 주차할곳이 적습니다 |
| | 환자가 많은 관계로 의사와의 대화 소홀 |

2. 환자경험조사 결과

8) 외래 진료 중 불편하거나 개선되어야 할 점

| 진료과 | 외래진료 중 불편하시거나 개선되어야 할 점 |
|------|--|
| 신경외과 | 기다리는 시간이 너무길었음 1시간이상 |
| | 대기 자리가. 좁았음 |
| | 대기실이 너무 좁습니다. |
| | 예약해도 기다리는것 |
| | 주차를 1층에 못할경우 계단을 통해 오르내려야하는데 위험함. |
| 신장내과 | 경차주차자리에 일반승용차가 주차하는데 단속좀 하셨으면합니다 |
| | 긴 대기시간 |
| | 눈 비가 올때 안맞고 들어갔으면 좋겠다 |
| | 산위 주차장에서 진료실 까지 통로 |
| | 식사할 식당이 없음 |
| | 오전에 너무 집중 되어서 주차곤란 오후에는 한산.. 적절한시간분배 할 수 있으면.. |
| | 주차장 통로 문제 |
| | 평소 어디 가든 무인 계산기 이용 하는데 7월 15일 진료 후 에는 혈액검사 결과지 받기로 해서 원무과 수납 이용했습니다. 집에 가려다 혈액 결과지 서류 빠진것 확인후 원무과 로 다시 가니 수납해줬던 남자 직원이 옆 여자 직원에게 상황 얘기 하는듯 했고, 여자 직원 하는말 검사 결과 지가 안떠서 바로 못 줬다며 거짓말 하면서 상황 모면 하는듯 했음. 서류 다 못 챙겨줘서 죄송했다고 그냥 사과 하면 되는데 얼굴 표정 하나 변하지 않고 말하는 당당함에 그냥 왔네요. 40대 인 저에게도 그런데 어르신 분들에게는 어떨지... |
| | 환자 휴게시설(야외) |

2. 환자경험조사 결과

8) 외래 진료 중 불편하거나 개선되어야 할 점

| 진료과 | 외래진료 중 불편하시거나 개선되어야 할 점 |
|-------|---|
| 심장내과 | 수액 맞을 때 주사바늘이 불량해서 통증이 매우 심했는데 60년 동안 병원 진료하면서 다소 많이 맞은 수액에 이런 경험은 처음이라 많이 당황. 병원 신뢰성이 다소 떨어짐 간호 선생님들의 표정이 다소 밝지 않은, 환자에게 진정성이 없는 표정들. |
| | 간호사분들의 수다-약간에 불친절이 저로선 살짝 불편했어요 |
| | 의사부재 |
| | 일부 부서 의사들은 자기이야기를 주로하고 환자의 의견을 무시하는 일이 있었습니다 따라서 환자의 의견이나 건강상태를 잘 살펴보고 그들의 말을 잘들어 주었으면 감사하겠습니다 |
| | 주차가 너무 어렵다 |
| | 주차공간이 부족하여 주차하려고 주차장을 몇 바퀴 돌다 주차하는 경우가 많음 |
| | 주차장 및 2군대 진료 선택할 수 있게 해주세요 |
| 외과 | 가끔 장애인주차장에 일반차량이 주차해 있다 |
| | 거만한 의사태도 개선 |
| | 대기시간단축 |
| | 불편이 없도록 잘 도와주셔서 감사하게 느껴집니다. |
| | 주사실 간호사님 중 남자 간호사님은 항상 친절 하시다. 그런데 다른 한분의 간호사님 때문에 가뜩이나 주사맞는게 무서운 주사실 들어가는 발걸음이 멈춰지게 된다. 수액을 맞는 동안은 불편함을 말할수도 궁금한점을 물어볼수도 ~~~~ 매번 왜 그리 불만이 가득하신건지. 대기하는 보호자 또한 매우 불편 한데 아파서 수액 맞고 계신분들 이 맘을 헤아려줄수 있는 그런분이 계셨음 좋겠다 |
| | 진료비를 타병원보다 과다하게받음 |
| | |
| 응급의학과 | 안내도가 알아보기 쉬우면 좋겠어요. 직원분들에게 물어보면 친절하게 알려주시지만 안내도로 위치 확인을 추가로 하고 싶어요. |

2. 환자경험조사 결과

8) 외래 진료 중 불편하거나 개선되어야 할 점

| 진료과 | 외래진료 중 불편하시거나 개선되어야 할 점 |
|-------|---|
| 이비인후과 | <p>담당의사 선생님께서 너무 성의없다고 느꼈습니다</p> <p>의사가 자주 바뀜. 의사의 몰상식.</p> |
| 재활의학과 | <p>1. 1층 매점앞 장애인주차구역 첫번째라인 옆으로주차못하게 블라드 설치해주세요.바로옆에주차해서 차 문을못열어 탑승시 매우불편하고 시각장애인을위해 점자보도를 막고있는데 장애인주차구역 첫번째 기둥 옆으로 블라드설치해주세요.</p> <p>2. 1층 병원들어오면서 에어컨 안틀었나 하는 사람들도 있고 안쪽 으로들어가면 테이블있는데 햇빛에 노출되어 너무 덥습니다. 여름철 병원내부 온도와 천장과옆 유리쪽 햇빛 불편합니다.</p> <p>1 엘리베이터 장애인 층표시가 잘 나타나지 않음 2 수납 대기시간이 길어 카오프등 설치 필요 3 재활의사 얼굴 보고 치료실로 이동하는 형식적인 진료 절차를 직접 치료실로 이동 방법으로 개정요</p> <p>1층 첫번째 장애인주차구역 옆으로 블라드 설치해주세요. 매점 앞 시각장애인을위해 점자블록 설치했는데 그 위치에 주차하여 위험하고 일반인이 이동시 불편한데 장애인들 이동시 매우 불편합니다. 차량탑승시 바로옆으로 주차하여 매우 불편합니다.</p> <p>복도가좁아서대기하기가불편</p> <p>원무과에서 결제하는데 자리에 사람이있는데 원무과직원 몇분은 접수가 멈춰있고 일처리가 늦는거같다</p> <p>이층주차장 엘리베이터 있으면 좋겠어요</p> <p>재활의학과쪽이 복도가 너무 좁아서 환자분들이 많을때는 불편합니다~^.^잉</p> <p>주차시설</p> <p>탈의실 이용</p> <p>통로가. 너무좁아서 휠체어. 다니기가 엄청불편합니다</p> <p>휴게시설</p> |

2. 환자경험조사 결과

8) 외래 진료 중 불편하거나 개선되어야 할 점

| 진료과 | 외래진료 중 불편하시거나 개선되어야 할 점 |
|------|--|
| 정형외과 | 개인적인 의견이지만 병원 내 실내온도가 높은 거 같아 좀 덥게 느껴집니다. |
| | 김 태원 선생님한테 진료중 환자를 대하는 태도에 맨붕 그자체였다. 의사인지 화자한테 싸움거는건지 지금도 생각나면 당장이라도 찾아가 사과 받고 한마디 하고 싶을 정도로 화가 납니다. 의료원에 진료받는 시골 어르신들이 많은거 같은데 걱정 입니다. 목천에서 가게 운영 하고 있는데 의료원 간다면 말리고 싶네요. |
| | 남자 간호사들의 불친절 "예"연세가 많은분이 다른 진료과를 물어 볼때 불성실한 태도와투명스런 억양~ |
| | 대기 시간 |
| | 대기시간이길었다 |
| | 대체로만족 |
| | 물리치료간호사와소통이전혀없고성의가전혀없다 |
| | 물리치료받을때. 환자배려가부족함을느꼈다 |
| | 예약을해도 대기가 있는데 진료순서가 전광판에 보이면 편리할거같아요 |
| | 의료기기 새것으로 변경 |
| | 의료기기들을 업그레이드해야할듯 |
| | 의사 선생님 주인의식 개인병원에 반해 부족하다 |

2. 환자경험조사 결과

8) 외래 진료 중 불편하거나 개선되어야 할 점

| 진료과 | 외래진료 중 불편하시거나 개선되어야 할 점 |
|------|---|
| 정형외과 | 의사는 환자가 왜 진료를 왔는지? 정형외과 무릎환자니..다 그렇다고 숙단말고 왜 진료 오게된 경위를 잘 들어줘야 함 |
| | 의사선생님께 궁금해서 물어보면 친절하게 답변해 주셨으면 좋겠습니다 어느 정도의 회복이 됐는지 엑스레이도 이번엔 보여 주지도 않으시고 혼자 보시고 질문을 했더니 무안하게 답변 해 주셔서 너무 민망했고 기분이 나빴습니다 그리고 통깁스를 해주시는 분이 너무 불친절하고 아픈 다리를 자꾸 들어라 하시는데 멀쩡한 다리도 그냥 들고 있기 어려운데 다친 다리를 막하시는거 같아서 정말 화도 나고 아팠습니다 다른 병원으로 가고 싶었네요. 다 나으면 다신 안 오고싶은 병원입니다. |
| | 의사의 부족으로 인한 진료예약이 불편하다 |
| | 정형외과는 문을 열어놓고 진료를 하셔서 좀 불편합니다. |
| | 주차시설이 부족해 병원주변을 한바퀴 돈 적이있다. |
| | 주차장찾아 이리저리 ... 이걸 괜찮다! 더 중요한건.. 환자가 많이 대기하고 있어선지는 모르겠으나 의사가 내가 왜 아팠는지 설명하려했으나 듣지않고 "그래서 어디가 아파 오셨냐?"고 다그치듯.. 질문해서 엉겁결이 아픈곳만 말해드렸다. 평소에 아프지않았지만..잠깐 집안에서 사고가 나서 그 부위가 아팠기 때문이다 원인을 말하면 더 좋은치료를 할 수있었을텐데..하는 아쉬움으로 섭했다! |
| | 환자 순번대기 순서를 알 수 없어 불편함 |

2. 환자경험조사 결과

8) 외래 진료 중 불편하거나 개선되어야 할 점

| 진료과 | 외래진료 중 불편하시거나 개선되어야 할 점 |
|--------|---|
| 혈액종양내과 | 대기 |
| | 장애인 전용주차구역 관리 소홀 |
| | 혈액종양내과(2내과) 진료후 상당히 불쾌하였습니다. 진료후 조금 정신적으로 충격을 받아 한동안 자리에서 일어나지 못했습니다. 진료 후 다음 스케줄이 있었는데 정신적 스트레스와 트라우마로 그날 다음 스케줄을 이행할 수 없었습니다. 그곳 담당의사분 너무 고자세입니다. 환자가 자신의 질환에 관하여 질의를 하는 것은 당연한데, 왜 꼬치꼬치 묻냐고 다니던 병원으로 돌아가라는 말에 충격을 받았습니다. 오죽하면 환자가 다니던 대학병원에서 이곳 공공의료기관으로 왔을지 참 마음이 불편했습니다. 의사가 대단한 것은 알겠습니다. 하지만 금전적 비용을 지불하고 의료서비스를 받는 환자에게 갑을 관계로 함부로 대하는 것은 참 한심한 작태라 생각합니다. 또한 해당과 간호(조무)사라는 분도 친절도가 대단히 떨어집니다. 저도 겪고 느끼지만 환자를 존중하는 태도가 거의 느껴지지 않습니다. 항상 가서 보면 저 말고도 다른 환자분들과 다투고 있습니다. 그 곳, 정말 의사부터 직원까지 참 별로입니다. 불행하게도 그 좋지 않은 과에 해당하는 중증 질환을 가지고 있어서 방문하게 되는데 참 가기 싫습니다. 그 과 안갈 수 있으면 안가고 싶습니다. 참 수준이 많이 떨어진다고 느낍니다. 죄송합니다. 제가 느낀 것을 솔직히 말씀드리는 것입니다. 표현이 거칠어 죄송합니다. 하지만 이게 사실이네요... |
| 호흡기내과 | 노령의 의사는 전문성과 총기가 의심됨.채혈, 주사 등에서 간호사의 손소독과 집기소독이 부족한 듯. |

2. 환자경험조사 결과

9) 외래진료 중 칭찬하고 싶은 직원 추천

| 진료과 | 외래진료 중 칭찬하고 싶은 직원 추천 |
|--------|---|
| 류마티스내과 | 8내과 및 9내과 의사,간호사 모든 분들 |
| | 간호사님 너무 친절하세요 |
| | 류마티스내과 간호사쌤 너무 친절하세요 최고예요 |
| | 류마티스내과 선생님.—친절하십니다. |
| | 서미령 과장님과 전유민 간호사 쌤을 추천합니다 |
| | 안내하시는분과 주사실 |
| | 우선 콜센타 직원들이 넘친절해서 칭찬해 주고 싶고요 류마티스내과 간호사님 칭찬합니다 |
| 비뇨의학과 | 1.접수 대기실에서 안내하시는 여사님 2. 비뇨기와 주현택선생님 |
| | 과장님과 초음파검사선생님 |
| | 담당 의사 분과 여자 간호사님을 칭찬해 드려요 |
| | 담당의사님 친절성과 정확한 진단 |
| | 비뇨기와 간호사 선생님 |
| | 비뇨기와 과장님 |
| | 비뇨기과의사님이 설명을 잘해주시는 것 같아요 감사하게 생각합니다 |
| | 신경과. 내과 간호사님들과 1층에서 안내하시는 직원분, 그리고 3주마다 우리집에 오시는 비뇨기와 방문 간호사님 |
| | 의사, 간호사, 원무 직원. |
| | 의사,간호사,안내하시는분 |
| | 전직원을 칭찬합니다 |
| | 접수 대기 로비에서 안내하시는 여사님 |
| | 주현택 의사선생님. |

2. 환자경험조사 결과

9) 외래진료 중 칭찬하고 싶은 직원 추천

| 진료과 | 외래진료 중 칭찬하고 싶은 직원 추천 |
|--------|------------------------------|
| 산부인과 | 가정으학과. 산부인과간호원님 |
| | 건강검진 담당 간호사분들 |
| | 김명찬 선생님 |
| | 네부인과 간호사선생님 |
| | 모두 양호하다 화이팅!! |
| | 산부인과 김명,,,의사선생님 |
| | 산부인과 의사 |
| | 산부인과 의사선생님, 영상의학과 여자 간호사님(?) |
| | 안내 데스크 선생님 |
| | 이경숙 |
| | 접수처안내하시는분 |
| 소아청소년과 | 소아청소년과 의사,간호사선생님 |

2. 환자경험조사 결과

9) 외래진료 중 칭찬하고 싶은 직원 추천

| 진료과 | 외래진료 중 칭찬하고 싶은 직원 추천 |
|-------|--|
| 소화기내과 | 1 내과 간호사님 매우 친절 했어요 |
| | 2내과 의사 선생님 |
| | 7내과 간호사 분을 칭찬하고 싶습니다 |
| | 7내과 간호사쌤 항상 친절하고 친절한설명 |
| | 간호원 친절한 서비스 |
| | 건강검진센터 직원분들 친절하고 해당 외래과에 연결도 해주셔서 좋았음 |
| | 내과2 의사 |
| | 내과7 담당. 간호사 |
| | 내시경실 |
| | 담당 8내과 박선생님요 |
| | 비뇨기과 의사선생님이 넘 친절하게 안내해 주셨고 영상의학과 엑스레이 촬영팀이 불편하신 환자를 조심스럽고 친절하게 잘 대해주었습니다 |
| | 아는분이없음 |
| | 안내하시는분 |
| | 원무과간호사님 |
| | 이름을 몰라요... 2내과 외래 간호사/설명을 친절히 해주고 꼼꼼하게 확인하고 안내해줌 |
| | 이훈구 과장 |
| | 입무과직원 |
| | 입퇴원 담당여직원(안경착용)대단히 친절함. |
| | 한상훈 진료부장님 |
| | 혈액채취와 심전도, 상담의사님. |
| | 호흡기내과 간호사님~^^ |

2. 환자경험조사 결과

9) 외래진료 중 칭찬하고 싶은 직원 추천

| 진료과 | 외래진료 중 칭찬하고 싶은 직원 추천 |
|-----|--|
| 신경과 | 2신경과 교수님 간호사 |
| | 김새로미 신경과 의사님 친절함! |
| | 김새린간호사님 |
| | 내과2간호사 신경과 간호사 분들 |
| | 담당선생님 |
| | 백지훈 교수님 신경과 1번 |
| | 백지훈과장, 김정미 간호사 |
| | 비뇨기학과장, 2신경과장 |
| | 신경2과 김 새로미 과장님 |
| | 신경2과간호샘 |
| | 신경과 간호사님 |
| | 신경과 김새로미 과장님과 신경과2 간호사님 |
| | 신경과 백지훈 원장님 |
| | 신경과2 과장님과 간호사님 |
| | 신경과2 김새로미 선생님과 신경과2 담당간호사 선생님을 칭찬합니다.항상 밝은 응대와 설명으로 너무 만족하고 감사해하고 있습니다 |
| | 원무과 뒤 안내와 휠체어 관리를 담당하는 중년 여성분을 친절하고 밝은 미소의 주인공으로 추천합니다. |

2. 환자경험조사 결과

9) 외래진료 중 칭찬하고 싶은 직원 추천

| 진료과 | 외래진료 중 칭찬하고 싶은 직원 추천 |
|------|--|
| 신경외과 | 신경외과 간호사분과 의사선생님 모두 칭찬해드리고 싶네요 |
| | 신경외과 배학근 선생님 |
| | 신경외과 및 신경과 간호사 |
| | 영상 촬영실. 선생님 |
| | 재활과 간호사및 신경외과 간호사님 |
| | 초진접수직원과신경외과배학근교수님외간호사요 |
| 신장내과 | 7내과 간호원 |
| | 7내과 선생님, 간호사 |
| | 7내과 입구직원 |
| | 김정미 간호사 |
| | 내과 간호 선생님 |
| | 담당 간호사 |
| | 박금숙과장님 |
| | 박금순 |
| | 박미정 신체검사 담당 |
| | 이름은 모르겠는데 엔씨에스 받았을때 1시간 동안 무척이나 짜증한번 내지 않고 웃음으로 대하여 준것 같아서 너무나 감사 했습니다 |
| | 임성결신장내과 의사쌤 |
| | 입구에서안내하시는분.담당간호사님.그리고의사선생님. |
| | 접수보는간호사 |
| | 주사실 직원분들 |

2. 환자경험조사 결과

9) 외래진료 중 칭찬하고 싶은 직원 추천

| 진료과 | 외래진료 중 칭찬하고 싶은 직원 추천 |
|------|--|
| 심장내과 | 1내과 간호사 |
| | 1내과 과장님 과 간호사님 너무너무 좋아요 |
| | 1내과 신 ,간호사,친절하고,상냥함, |
| | 1내과 의사 |
| | 1내과과장님 1내과간호사 |
| | 2신경과 간호사 |
| | 8내과원장님이 자세히 설명해주셔서 |
| | 건강 진단 2층 간호사님 |
| | 김학진, 한상훈, 김영수 의사 |
| | 담당 의사샘 ... |
| | 신상화간호사님 |
| | 심장내과. 간호사님 |
| | 안내 |
| | 주사실 남선생님 내과2주치의 선생님 |
| | 진료과에 치과가 없는데 치과 진료도 경험하였음. 치과 간호사님 2분이 너무 친절하시고 설명도 잘 해 주셔서 만족도가 높았음 |

2. 환자경험조사 결과

9) 외래진료 중 칭찬하고 싶은 직원 추천

| 진료과 | 외래진료 중 칭찬하고 싶은 직원 추천 |
|-------|---|
| 외과 | 외과 정재구과장님과 간호사분이요 |
| | 의사선생님 |
| | 일반외과 2 접수 간호사님 (성함 모름)장재구 교수님 진로시 항상 만나는 간호사 쌤입니다!!! 지하1층 주사실 남자 간호사 쌤 (배려가 많고 언제봐도 친절 하세요^^) |
| 응급의학과 | 치료를 받고 주사실에서 대기중 핸드폰과 모자를 치료실에 놓고 왔는데 갖다주어 감동입니다 |
| | 응급실 근무자 |
| 이비인후과 | 김새로미 |
| | 김영규 |
| | 담당 의사 선생님과 간호사님 모두 입니다, |
| | 이비인후과 과장님. 간호사님 |
| | 이비인후과 의사선생님 .. 정형1과선생님 |
| 재활의학과 | 이비인후과 간호사 |
| | 김다은 |
| | 류수진 간호사 |
| | 박노담과장님 |
| | 박진용 재활과 |
| | 안내인 |
| | 이비인후과 의사선생님과 간호사님께서 참 친절하셔서 기억이 남습니다.(지금은 의사선생님은 안계신것 같아요) |
| | 재활2과간호사님 |
| | 재활과 의사선생님 |
| | 재활의학과 선생님 넘 친절하세요 간호사 선생님도 너무 친절하시고요 |
| | 재활의학과. 박노담. 과장님 을 추천하겠 |
| | 재활의학과.과장 |
| | 진솔과장님 너무 자상하고 친절하십니다 |

2. 환자경험조사 결과

9) 외래진료 중 칭찬하고 싶은 직원 추천

| 진료과 | 외래진료 중 칭찬하고 싶은 직원 추천 |
|------|--|
| 정형외과 | 정형외과 입구키호스크 직원.. 원무과직원 .예약전화받은직원 등등...직원들은 나무랄데없이 친절 하고 밝았다! |
| | 2정형외과 앞에계시는분과 2내과안내하시는분 |
| | 41병동 간호사들을 추천합니다 |
| | 41병동 411호 담당 간호사들 추천합니다 |
| | 5내과간호사선생님 |
| | 안내대스크 직원 |
| | 안내대스크 여직원(이름 기억안남) |
| | 엑스레이 찍어주시는 직원분들 |
| | 영상과 안내 간호사님 매우 친절하시구요 칭찬100점 |
| | 영상의학과 2번 엑스레이 찍었던분 친절함 |
| | 외래. 정형2. 데스크담당남성간호사님 |
| | 원무과 장경완님 |
| | 원무과 접수직원과 영상학과 또 접수대..직원들은 하나같이 친절하고 진심 상냥했다 |
| | 응급실 안내 60대 남자직원 |
| | 이름 모르나 수납번호표 뽑는곳 여성 안내분 27번 담당자 분 |
| | 정형2과. 데스크남자간호사 |
| | 정형2과의사. 담당간호사입니다 |
| | 처음들어가면 아래하시는분들이 모두다친절하시구요간호사님도친절했어요불편한점은 약국이구요찾다가그냥왔습니다 |
| | 치과 의사및간호사 치료할때미리설명하셔서진료한다 간호사도설명잘하시고 |
| | 치과병동 2분 간호사분은 정말 친절합니다 |
| | 휠체어를 자주 이용하는데 안내하시는 분 가장 친절하시네요 |

2. 환자경험조사 결과

9) 외래진료 중 칭찬하고 싶은 직원 추천

| 진료과 | 외래진료 중 칭찬하고 싶은 직원 추천 |
|--------|---|
| 혈액종양내과 | 수납직원분이십니다. |
| | 오도연 내과과장 |
| | 주사실 남자 간호사분이에요 너무 친절하셨습니다 |
| 호흡기내과 | 7내과 간호사랑 산부인과 간호사. |
| | 1내과 간호사님 |
| | 7내과 선생 님 환자에게 꼭 날수있는 말과 도움을 주시고 희망을 전수받았습니다 병원에 꼭 있어야 할 의사입니다 많은 환자 귀감이 될 의사입니다 |
| | 김양진간호사님 |
| | 담당 의사 선생님 의 자상 하고 친절 에 너무 감사 들입니다 ! |
| | 안내 |
| | 이름은 모르고 진단 검사실(폐기능검사) 및 CT촬영 여기서 |
| | 전에 비해 병원시설, 직원들 태도 등이 많이 좋아지고 있음. |
| | 호흡기3내과 간호사 감사합니다 |

입원 환자경험조사 결과

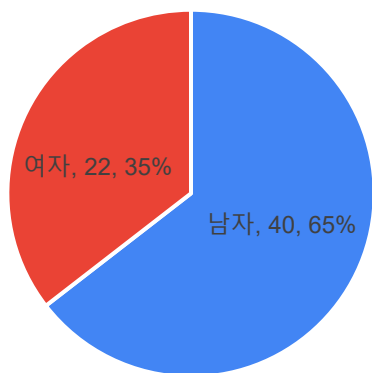
2. 환자경험조사 결과

1) 입원 응답자 구성

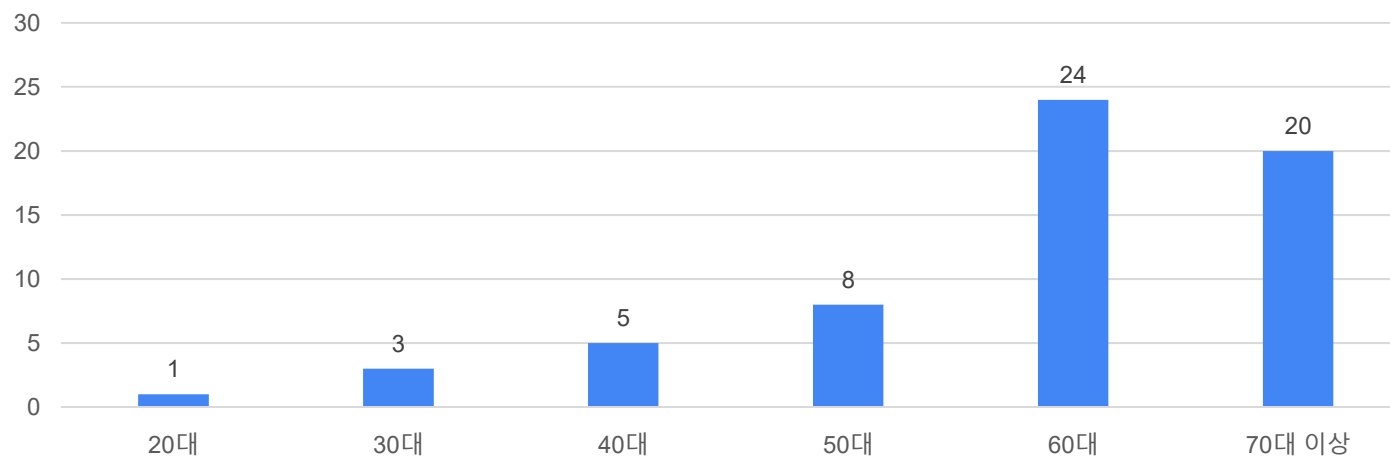
| 성별 | 남자 | 여자 | 총합계 |
|----|----|----|-----|
| 건수 | 40 | 22 | 62 |

| 연령대 | 20대 | 30대 | 40대 | 50대 | 60대 | 70대 이상 | 무응답 | 총합계 |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--------|-----|-----|
| 건수 | 1 | 3 | 5 | 8 | 24 | 20 | 1 | 62 |

응답자 성별



응답자 연령

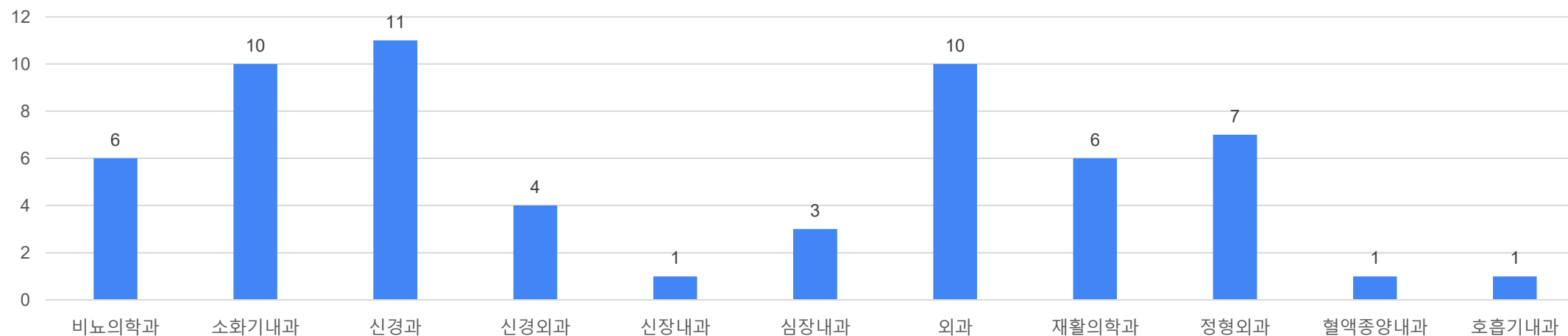


2. 환자경험조사 결과

2) 입원 응답자 진료과 구성

| 진료과 | 비뇨의학과 | 소화기내과 | 신경과 | 신경외과 | 신장내과 | 심장내과 | 외과 | 재활의학과 | 정형외과 | 혈액종양내과 | 호흡기내과 | 무응답 | 총합계 |
|-----|-------|-------|-----|------|------|------|----|-------|------|--------|-------|-----|-----|
| 건수 | 6 | 10 | 11 | 4 | 1 | 3 | 10 | 6 | 7 | 1 | 1 | 2 | 62 |

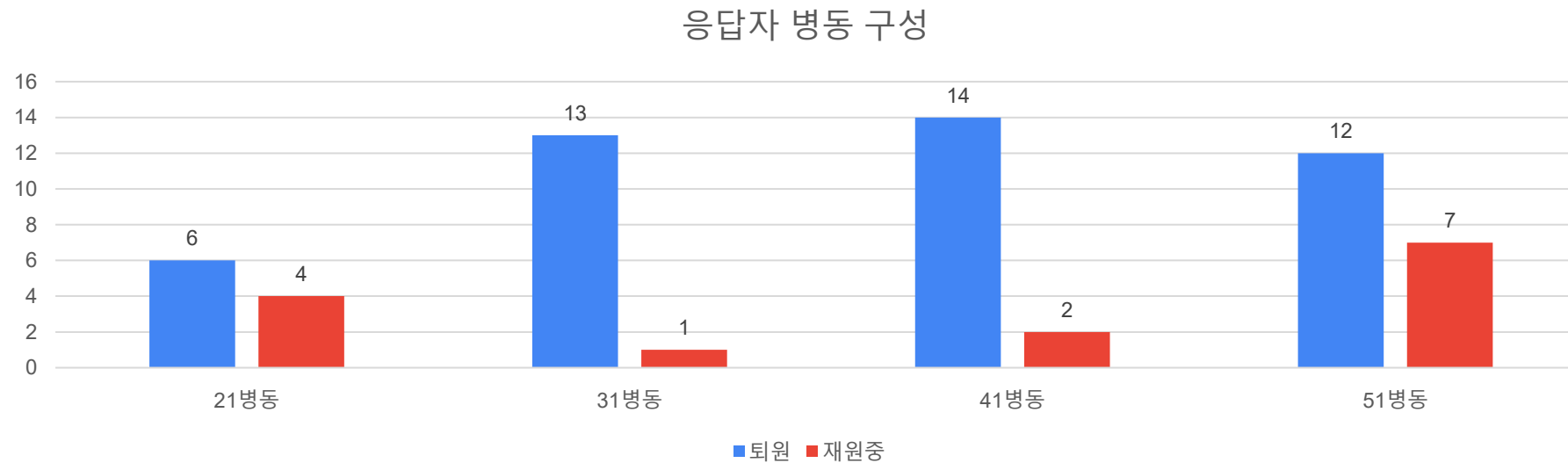
응답자 진료과



2. 환자경험조사 결과

3) 입원 응답자 병동 구성

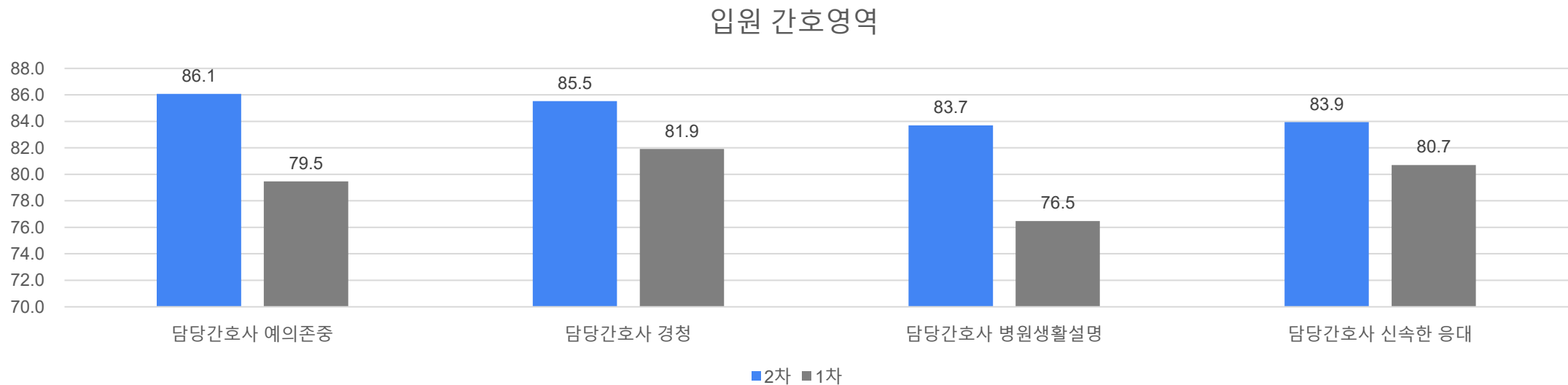
| 병동 | 21병동 | 31병동 | 41병동 | 51병동 | 무응답 | 총합계 |
|-----|------|------|------|------|-----|-----|
| 퇴원 | 6 | 13 | 14 | 12 | - | 45 |
| 재원중 | 4 | 1 | 2 | 7 | - | 14 |
| 총합계 | 10 | 14 | 16 | 19 | 3 | 62 |



2. 환자경험조사 결과

4) 입원 간호 영역

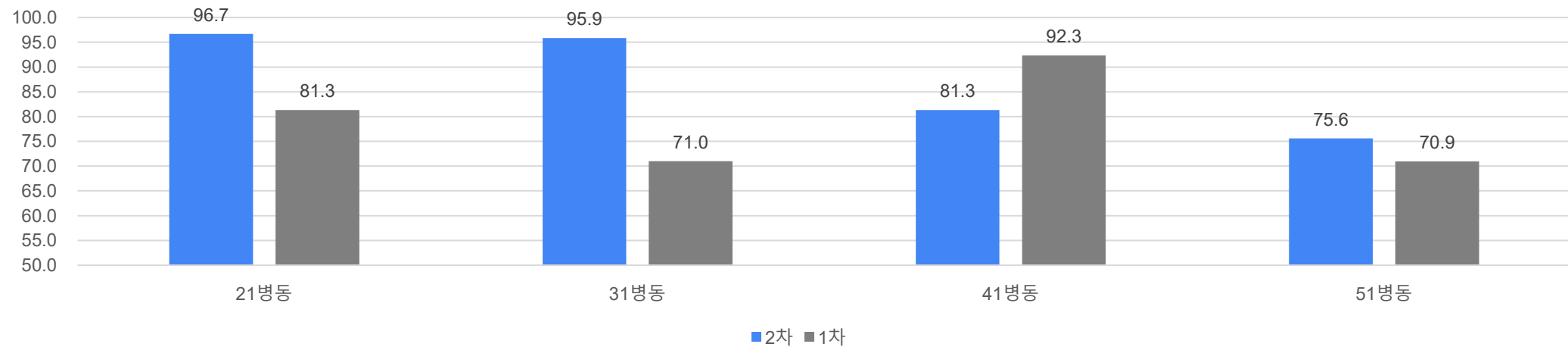
| 문항 | 퇴원 | 재원중 | 2차 | 1차 | 차이 |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 1. 담당 간호사는 귀하를 존중하고 예의를 갖추어 대하였습니까? | 86.9 | 83.4 | 86.1 | 79.5 | ▲6.6 |
| 2. 담당 간호사는 귀하의 이야기를 주의 깊게 들어 주었습니까? | 86.9 | 81.0 | 85.5 | 81.9 | ▲3.6 |
| 3. 담당 간호사는 병원생활에 대해 알기 쉽게 설명해 주었습니까? | 83.8 | 83.4 | 83.7 | 76.5 | ▲7.2 |
| 4. 담당 간호사는 귀하가 도움을 필요로 할 때, 귀하의 요구를 처리하기 위해 노력하였습니까? | 85.5 | 78.6 | 83.9 | 80.7 | ▲3.2 |
| 입원 간호영역 점수 평균 | 85.7 | 81.6 | 84.8 | 79.6 | ▲5.2 |



4) 입원 간호 영역_ 병동별 분석

| 병동 | 21병동 | 31병동 | 41병동 | 51병동 | 무응답 | 총합계 |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 응답수 | 10 | 14 | 16 | 19 | 3 | 62 |
| 1. 담당 간호사는 귀하를 존중하고 예의를 갖추어 대하였습니까? | 96.7 | 95.3 | 85.5 | 75.5 | 78.0 | 86.1 |
| 2. 담당 간호사는 귀하의 이야기를 주의 깊게 들어 주었습니까? | 100.0 | 100.0 | 79.3 | 75.5 | 67.0 | 85.5 |
| 3. 담당 간호사는 병원생활에 대해 알기 쉽게 설명해 주었습니까? | 96.7 | 90.6 | 81.3 | 76.0 | 67.0 | 83.7 |
| 4. 담당 간호사는 귀하가 도움을 필요로 할 때, 귀하의 요구를 처리하기 위해 노력하였습니까? | 93.4 | 97.6 | 79.3 | 75.5 | 67.0 | 83.9 |
| 입원 간호영역 점수2차 | 96.7 | 95.9 | 81.3 | 75.6 | 69.8 | 84.8 |
| 입원 간호영역 점수1차 | 81.3 | 71.0 | 92.3 | 70.9 | 87.6 | 79.6 |

입원 간호영역 _ 병동별 분석

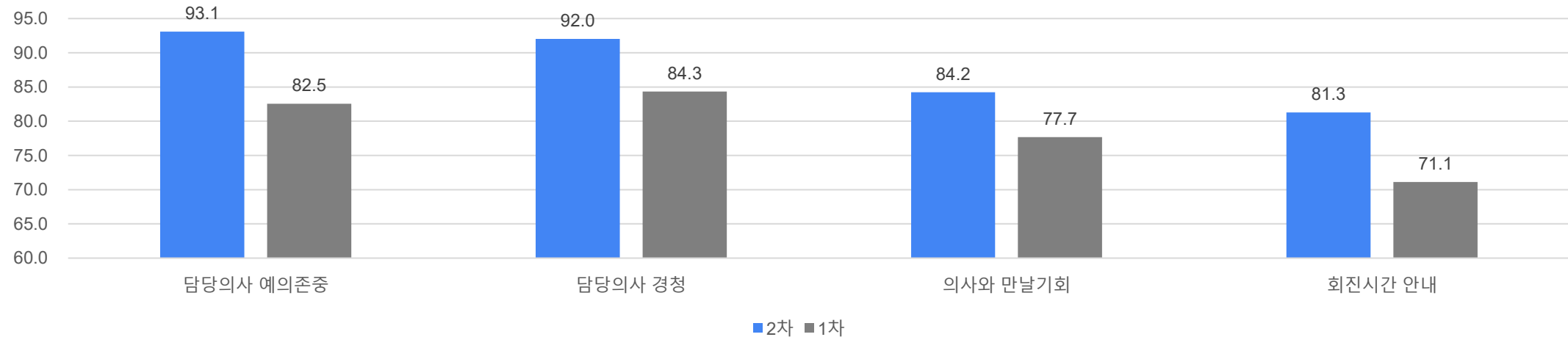


2. 환자경험조사 결과

4) 입원 의사 영역

| 문항 | 퇴원 | 재원중 | 2차 | 1차 | 차이 |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------|
| 5. 담당 의사는 귀하를 존중하고 예의를 갖추어 대하였습니까? | 94.5 | 88.2 | 93.1 | 82.5 | ▲10.5 |
| 6. 담당 의사는 귀하의 이야기를 주의 깊게 들어 주었습니까? | 93.1 | 88.2 | 92.0 | 84.3 | ▲7.7 |
| 7. 귀하나 보호자가 원할 때 담당 의사를 만나 이야기할 기회를 가지셨습니까? | 85.2 | 81.0 | 84.2 | 77.7 | ▲6.6 |
| 8. 귀하는 담당 의사의 회진시간 또는 회진시간 변경에 대한 정보를 제공 받으셨습니까? | 80.7 | 83.4 | 81.3 | 71.1 | ▲10.2 |
| 입원 의사영역 점수 | 88.4 | 85.2 | 87.7 | 78.9 | ▲8.7 |

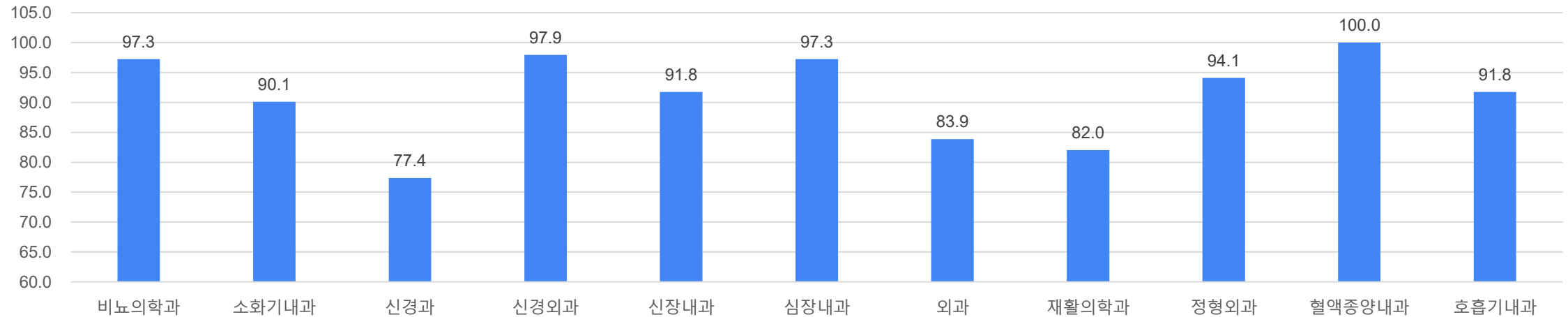
입원 의사영역



4) 입원 의사 영역_ 진료과별 분석

| 진료과 | 비뇨의학과 | 소화기내과 | 신경과 | 신경외과 | 신장내과 | 심장내과 | 외과 | 재활의학과 | 정형외과 | 혈액종양내과 | 호흡기내과 | 무응답 | 총합계 |
|--------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|-------------|-------------|-------------|
| 응답수 | 6 | 10 | 11 | 4 | 1 | 3 | 10 | 6 | 7 | 1 | 1 | 2 | 62 |
| 담당의사 예의존중 | 100.0 | 93.4 | 91.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 86.8 | 89.0 | 95.3 | 100.0 | 100.0 | 83.5 | 93.1 |
| 담당의사 경청 | 100.0 | 93.4 | 88.0 | 100.0 | 67.0 | 100.0 | 86.8 | 89.0 | 95.3 | 100.0 | 100.0 | 83.5 | 92.0 |
| 의사와 만날기회 | 94.5 | 86.8 | 72.8 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 81.7 | 72.2 | 90.6 | 100.0 | 67.0 | 66.5 | 84.2 |
| 회진시간 안내 | 94.5 | 86.8 | 57.6 | 91.8 | 100.0 | 89.0 | 80.2 | 78.0 | 95.3 | 100.0 | 100.0 | 50.0 | 81.3 |
| 입원 의사 영역 점수 | 97.3 | 90.1 | 77.4 | 97.9 | 91.8 | 97.3 | 83.9 | 82.0 | 94.1 | 100.0 | 91.8 | 70.9 | 87.7 |

입원 의사 영역 점수

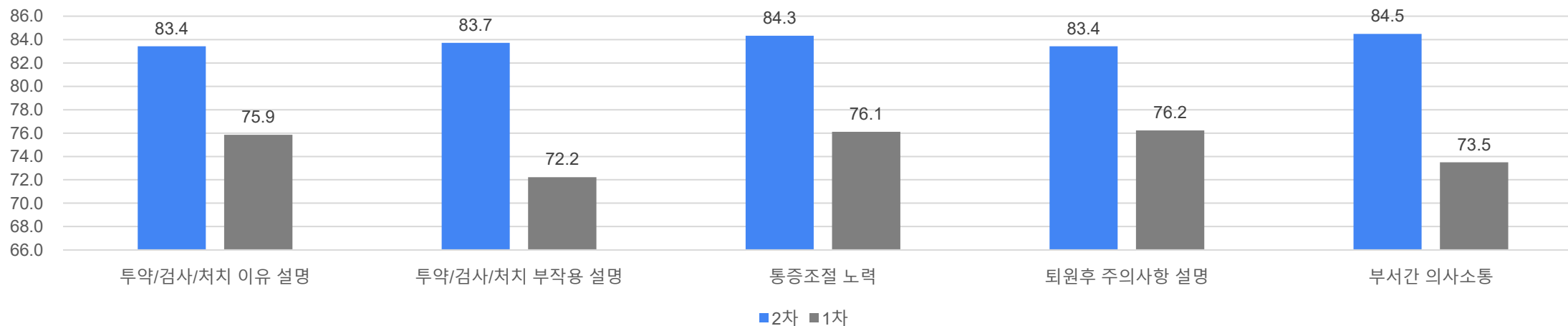


2. 환자경험조사 결과

5) 투약 및 치료과정 영역

| 문항 | 퇴원 | 재원중 | 2차 | 1차 | 차이 |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 9. 투약이나 검사, 처치 전에 병원직원은 그에 대한 이유를 알기 쉽게 설명해 주었습니까? | 84.1 | 81.1 | 83.4 | 75.9 | ▲7.6 |
| 10. 투약이나 검사, 처치 후에 생길 수 있는 부작용에 대해 알기 쉽게 설명해 주었습니까? | 83.1 | 85.9 | 83.7 | 72.2 | ▲11.5 |
| 11. 귀하의 통증을 줄이기 위하여 적절한 조치를 취하였습니까? | 83.8 | 85.8 | 84.3 | 76.1 | ▲8.2 |
| 12. 퇴원 후 주의사항과 치료계획에 대한 정보를 적절히 제공받았습니까? | 84.2 | 81.0 | 83.4 | 76.2 | ▲7.2 |
| 13. 귀하가 보기에 병원 부서간(의사, 간호사, 검사실, 원무과 등) 의사소통이 원활하게 이루어졌습니까? | 84.1 | 85.9 | 84.5 | 73.5 | ▲11.0 |
| 투약 및 치료과정 점수 | 83.9 | 83.9 | 83.9 | 74.8 | ▲9.1 |

투약 및 치료과정 영역



2. 환자경험조사 결과

6) 질환에 대한 위로와 공감

| 문항 | 퇴원 | 재원중 | 2차 | 1차 | 차이 |
|---|------|------|------|------|-------|
| 14. 귀하의 질환에 대하여 의료진과 직원들로 부터 위로와 공감을 받았습니까? | 84.1 | 78.6 | 82.9 | 69.2 | ▲13.7 |

6) 질환에 대한 위로와 공감_ 병동/진료과 분석

| 문항 | 21병동 | 31병동 | 41병동 | 51병동 | 무응답 | 총합계 |
|--------------------|-------|-------|------|-------|------|-------|
| 질환에 대한 위로와 공감 (2차) | 93.4 | 92.9 | 79.3 | 75.5 | 67.0 | 82.9 |
| 질환에 대한 위로와 공감 (1차) | 77.2 | 64.4 | 71.9 | 60.1 | 67.0 | 69.2 |
| 차이 | ▲16.2 | ▲28.5 | ▲7.3 | ▲15.4 | ▲0.0 | ▲13.7 |

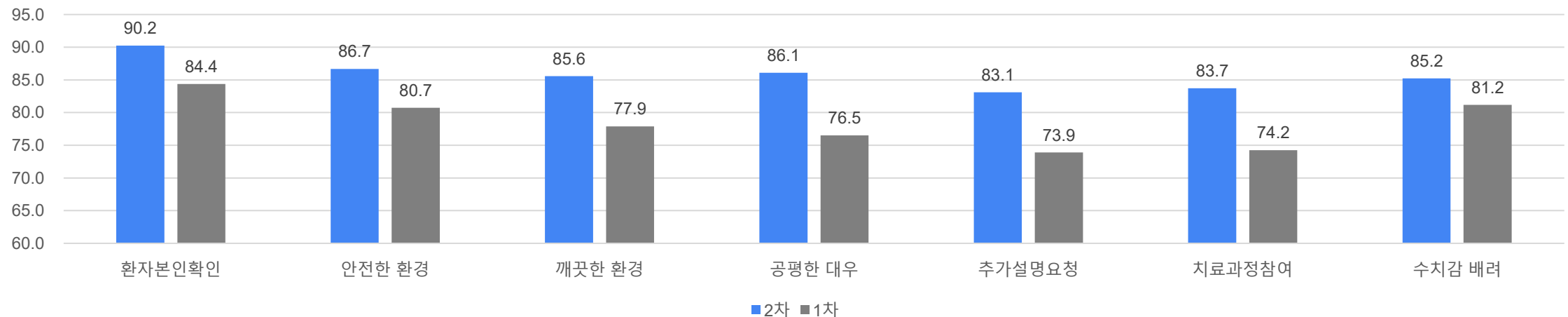
| 문항 | 비뇨의학과 | 소화기내과 | 신경과 | 신경외과 | 신장내과 | 심장내과 | 외과 | 재활의학과 | 정형외과 | 혈액종양내과 | 호흡기내과 | 무응답 | 총합계 |
|---------------|-------|-------|------|-------|-------|------|------|-------|------|--------|-------|------|------|
| 질환에 대한 위로와 공감 | 94.5 | 86.8 | 69.8 | 100.0 | 100.0 | 89.0 | 80.1 | 66.8 | 90.6 | 100.0 | 100.0 | 66.5 | 82.9 |

2. 환자경험조사 결과

7) 병원환경 및 환자권리보장 영역

| 문항 | 퇴원 | 재원중 | 2차 | 1차 | 차이 |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 15. 투약, 검사, 수술 등을 시행할 때 의료진과 직원은 환자 본인확인을 하였습니까? | 90.1 | 90.6 | 90.2 | 84.4 | ▲5.9 |
| 16. 병원 환경은 안전하였습니까? (예 : 안전손잡이, 실내등과 야간 등의 밝기 등 낙상위험 방지, 소화기 등 화재예방) | 88.3 | 81.1 | 86.7 | 80.7 | ▲5.9 |
| 17. 병실, 복도, 화장실 등 병원 내 시설은 깨끗하였습니까? | 86.9 | 81.1 | 85.6 | 77.9 | ▲7.7 |
| 18. 귀하가 입원해 있을 때, 다른 환자들과 비교하여, 의료진과 직원들로부터 받은 대우가 공평하였습니까? | 88.3 | 78.6 | 86.1 | 76.5 | ▲9.6 |
| 19. 입원 기간 동안 의료진과 직원에게 궁금한 내용을 말하거나 설명이 부족한 내용을 다시 물어보기 쉬웠습니까? | 84.7 | 78.6 | 83.1 | 73.9 | ▲9.2 |
| 20. 검사나 치료 방법의 결정 과정에서 귀하가 가지고 있는 질문이나 의견을 의료진과 직원이 고려해 주었습니까? | 82.8 | 87.3 | 83.7 | 74.2 | ▲9.5 |
| 21. 귀하가 진료나 검사를 받을 때, 신체 노출 등으로 수치감을 느끼지 않을 수 있도록, 의료진과 직원이 배려하였습니까? | 85.3 | 84.8 | 85.2 | 81.2 | ▲4.0 |
| 환자권리보장 영역 점수 | 86.6 | 83.2 | 85.8 | 78.4 | ▲7.4 |

환자권리보장 영역



2. 환자경험조사 결과

8) 전반적 평가

| 문항 | 퇴원 | 재원중 | 2차 | 1차 | 차이 |
|--|------------|------------|------------|------------|-------------|
| 22. 이 병원에서의 입원 경험을 0점에서 10점 사이의 점수로 평가한다면 몇 점을 주시겠습니까? | 8.9 | 9.1 | 9.0 | 7.9 | ▲1.1 |
| 23. 만약 가족이나 친구 중에 입원할 일이 생긴다면, 이 병원을 이용하도록 추천하시겠습니까? | 8.9 | 9.0 | 8.9 | 7.7 | ▲1.2 |
| 입원 전반적 평가 | 8.9 | 9.0 | 8.9 | 7.8 | ▲1.1 |

9) 입원 중 좋았던 점

| 병동 | 입원 중 좋았던 점 |
|------|----------------------|
| 21병동 | 간호사님이 상냥한점 |
| | 간호사쌤들이 이쁘고 상냥해서 좋았다. |
| | 몸상태 호전 |
| | 병실이 깨끗해서 좋았습니다 |
| | 직원들의 태도 |
| | 친절함 |

2. 환자경험조사 결과

9) 입원 중 좋았던 점

| 병동 | 입원 중 좋았던 점 |
|------|---|
| 31병동 | 간호사 선생님들이 모두 친절해서 좋았습니다. |
| | 그냥 주변이 다 산이여서 마음이 정말 편안하였고 담당의 및 간호선생님 보조분 미화 담당분들 영양사분 모두 친절하신것같아요 |
| | 다들 친절하시고 식사도 좋았습니다 |
| | 모든직원분들친절하였음 |
| | 성실히 간호해줘서 |
| | 조용해요 |
| | 치료와 케어를 잘 해주시고 검사결과를 충분히 들을수 있어 좋았습니다. |
| | 친절 |
| | 친절하셨습니다 |
| | 편안한분위기 |
| | 환자가 꼭 차 있지 않아서 복잡하지 않고 조용했다 |
| 41병동 | 깨끗한 시설과 친절한 의료진과 간호사 |
| | 외래 간호사 선생님 설명이 알아듣기 쉬웠고 과장님이 정말 친절하시고 정확히 진단해주십니다. 진료중이나 검사과정에서도 불안감이 없도록 해주시고 정말 좋았습니다. |
| | 의료원 주변 환경이 쾌적하여 신선한 공기와 더불어 치유에 도움이 되었습니다 |
| | 재활의학과 박노담과장님께서 너무 친절하였다. |
| | 재활의학과 선생님께서 자상한 회진을 규칙적으로 하시고 환자의 불편을 빠르게 개선해 주시려하심 |
| | 친절하다 |
| | 편안함을주었습니다 |
| | 항상 편하게 입원할 수 있었습니다 |

2. 환자경험조사 결과

9) 입원 중 좋았던 점

| 병동 | 입원 중 좋았던 점 |
|------|----------------------------|
| 51병동 | 모든 부서가 친절 에 감사 했습니다 ! |
| | 비뇨의학과 의사가 친절했음 |
| | 야간 간호사님의 친절 피곤하실텐데 신경써주셨다 |
| | 의료진분들이 모두 굉장히 친절합니다. |
| | 의료진분들이 친절하시고 설명을 잘해 주십니다. |
| | 친절 |
| | 친절하고 항상 밝음 |
| | 친절한 답변 |
| | 친절함 |
| | 친절함과 청결 쾌적함 |
| | 회진 중에 담당의사의 통증의 질문과 답변의 응답 |

2. 환자경험조사 결과

10) 입원 중 불편하거나 개선이 필요한 점

| 병동 | 입원 중 불편하시거나 개선할 점 |
|------|--|
| 21병동 | 간호사님께서 벨 누르면 즉시 안오실때가 불편했습니다 |
| 31병동 | 간병인 관리가 필요할 것 같습니다. |
| | 체구가 있어서 침대가 좀 작았다 |
| | 화장실, 샤워실이 너무 미끄럽습니다. |
| 41병동 | 41병동 목욕의자 너무 오래되어서 목욕할수가 없다. 버리고 새로 구입하여야 된다. |
| | 데이 간호사 선생님들은 친절하고 좋으신 반면 8월13일 41병동 나이트 선생님들은 너무 불쾌할 정도로 불친절하시더군요. 밤12시가 넘었는데 커튼을 너무세게 열기도 하고 문을 세게열었다 광소리가 나게닫고 나가시더라구요. 나이트 쌤들은 스테이션에서 조용히 대화하시는게 기본인데 소리내어 웃으시며 대화를 하고.. 환자가 가래가 끝나서 잠을 못자는데 라운딩한번을 안하시더군요. 천안의료원은 보호자가 없으면 석션한번을 안해주시는게 룰인건가 싶더군요. |
| | 병원이 아님 다들 그냥 돈벌러오는 직장인임 |
| | 재활치료실 앞에 복도에서 운동하다가 운명하신분들 이송장면을 자주 목격했는데 어떤 고지도 없이 이런 상황을 보니 너무 놀랍고 하루 종일 마음이 안좋았어요 |
| | 편의점.일반인 식당 입점 필요 |
| | 혈관을 잘 못 찾아서 고통스러웠다 . 나이 많은 노인의 혈관을 찾기 힘들면 찌르기 전에 잘 찾는 간호사가 혈관을 찾아 주사를 놓거나 채혈했으면 좋겠다. |

2. 환자경험조사 결과

10) 입원 중 불편하거나 개선이 필요한 점

| 병동 | 입원 중 불편하시거나 개선할 점 |
|------|---|
| 51병동 | 51병동 여자간호사들의 싸가지없는 말투와 행동을 고치겠끔 참교육 좀 시켜주었으면하고 내가 올리고 싶은 글이야주 많은데 몸이 아프고 힘이 들어서 더이상 못쓰겠네요 거기서는 내가 누구인지 알고 있으니까 나한테 답변좀 꼭 해주시고 이번에 쓴글은 담당의사한테 말하지 않고 비밀로 해주었으면 하네요 |
| | 51병동 여자간호사들의 행동과 언행을 조심해야하는데 간호사들이하고 싶은데로 환자들에게 막말을하고 수간호사도 환자에게 기분 나쁘게 말을하고 간호사들한테 환자들에게 잘대해주라는 교육을 하나도 시키지 않고있는 것 같고 수간호사나 여자 간호사들이나 똑같이 행동하는것 같아요 이런것들을 보면은 앞으로 또다시 이병원에는 입원을 하고싶지 않을것같아요 51병동 여간호사들은 인성교육이 하나도 안된것 같으니 인성교육부터 다시한번 제대로시키고 51병동 여간호사들은 간호사가 대단한 감투를 쓴것으로 알고 있나봐요 간호사라면 간호사답게 환자에게 성심성의껏 치료를 해주길 바라며 앞으로는 천안의료원의 무궁한 발전을 위해 기원하는 바입니다 |
| | 51병동의 간호간병통합병실의 여자간호사들이 환자들에게 대하는 행동과 언행을 함부로 하는 것들 예를 들어서 연세가 80세가 다되신 어른께 본인이라고 말을 한다거나 환자들에게 말을 함부로 하는 것과 환자에게 막대하는 것 질문을 무시하는 간호사들 천안의료원은 환자를 위해 개원한 병원입니까 아니면 간호사들을 위해 개원한 병원입니까 간호사들이 다 그렇다는게 아니라 일부여자간호사들이 그렇다는 것입니다 이렇게 개선되지 않는다면 전국민이 보겠끔 네이버에도 글을 올리려 고합니다 그럼 이만 천안의료원의 높으신 분들께 한 말씀드렸습니다 |
| | 화장실과 주차장만 좀 개선되었으면 더 좋을듯 싶습니다. |
| | 화장실내 환자 보호대손잡이 설치 |
| | 화장실에 휴지가 없었다 |

2. 환자경험조사 결과

11) 입원 중 칭찬 추천 직원

| 병동 | 입원 중 칭찬하고 싶은 직원 추천 |
|------|---|
| 21병동 | 21병동 간호사님들 |
| | 21병동간호사 |
| | 간호사님 |
| | 인하연 간호사를 추천해요. |
| | 정형외과과장님에 확실한설명과 남자간호사님께서도 친절해서좋았습니다 |
| 31병동 | 31동 간호사님들 |
| | 31병동 314호에 입원해있을때 매우친절하고 환자들에게 잘해주는 간호사가 있는데 이름을 잘모르겠네요 |
| | 내과2 오도연 과장님 |
| | 담당의사선생님 |
| | 병동 간호사 선생님들 다 친절합니다. |
| | 신경과접수실직원친절하셨고, 김새로미과장님 친절하시고 설명잘해주셔서 감사합니다 |
| | 심장내과 감학진 교수님 31병동 간호사 |
| | 직원 모두 친절하셨습니다 |

2. 환자경험조사 결과

11) 입원 중 칭찬 추천 직원

| 병동 | 입원 중 칭찬하고 싶은 직원 추천 |
|------|---|
| 41병동 | 41동4층 백상은선생님 |
| | 41병동 수간호사님 |
| | 4층간호사분들 |
| | 김새로미선생님 |
| | 박금순과장 |
| | 비뇨기과 간회사 쌤 두분과 과장님 칭찬 드립니다. |
| | 의사선생님 |
| | 재활의학과 선생님 재활치료실 선생님칭찬 드립니다 |
| | 재활의학과 박노담과장님께서 너무 친절하게 해주셔서 매우 칭찬하고 싶어요. |
| | 협진의 체계가 잘 이루어져 회복에 큰 도움을 받았습니다. 신경과1번 과장님의 환자에 대한 배려와 공감에 큰 감동을 받았습니다.천안의료원의 긍정적 이미지를 갖게 해주신 분이십니다. |
| 51병동 | 간호사 전부 |
| | 김 운 화 |
| | 다 친절했음 |
| | 담당 의사 선생님께서 자상 하고 친절에 감사했습니다 |
| | 모두 친절하셨다 |
| | 모든 직원 |
| | 배식 담당자 중 한분이셨는데 이름 기억안됨 |
| | 병동과장 |
| | 비뇨기의학과 의료진분들 51병동 간호사분들 |
| | 비뇨의학과 선생님들 |
| | 주현택 과장 |
| | 통합간호병동분들 |

3. 결론 및 제언

외래

- ✓ 외래 간호, 의사, 투약 및 치료과정 영역이 소폭 **상승함**
- ✓ 깨끗한 환경, 주차시설 편리성은 하락하여 시설환경(특히 주차)의 개선이 필요함

입원

- ✓ 전 영역 모두 **크게 상승함** 특히 의사예의존중성 ▲10.5, 직원간의사소통 ▲11.0 위로와 공감 ▲13.7로 큰 향상을 보임
- ✓ **21병동**이 96.7점으로 **가장 높은 점수**를 보였으며 **31병동**이 95.9점으로 1차 대비 24.9점 향상하여 **가장 큰 향상 폭**을 보였다



감사합니다