

2025년 환자경험조사(입원, 외래) 결과보고서



목 차

01

환자경험조사 개요

02

환자경험조사 결과

03

결론 및 제언

환자경험조사 개요

1. 환자경험조사 개요

설문조사 기간

▶ 2025년 8월1일~8월 5일

설문조사 대상

▶ 외래 (7월 31일, 8월 1일 ~ 5일 진료환자)
입원 (7월 퇴원환자 및 현재 재원중인 환자)

응답수

▶ 외래 115명, 입원 55명

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	귀하가 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 환자경험조사 결과

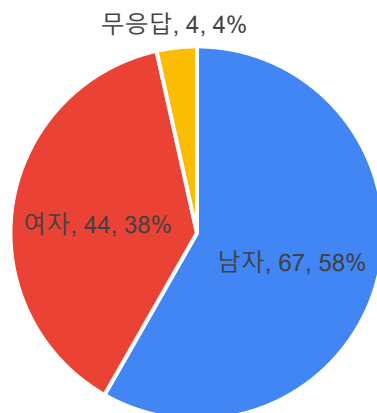
2. 환자경험조사 결과

1) 외래 응답자 구성

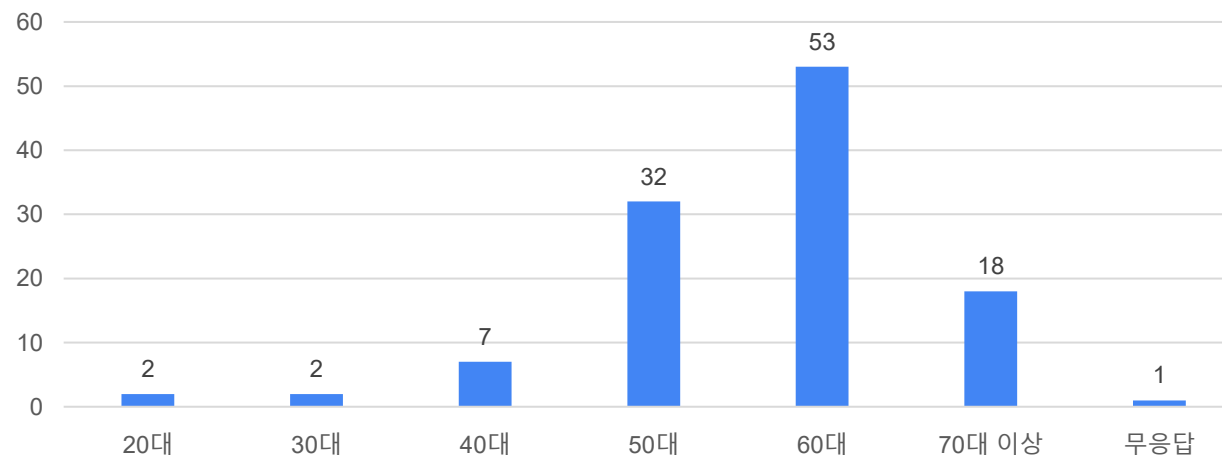
성별	남자	여자	무응답	총합계
건수	67	44	4	115

연령대	20대	30대	40대	50대	60대	70대 이상	무응답	총합계
건수	2	2	7	32	53	18	1	115

응답자 성별



응답자 연령대

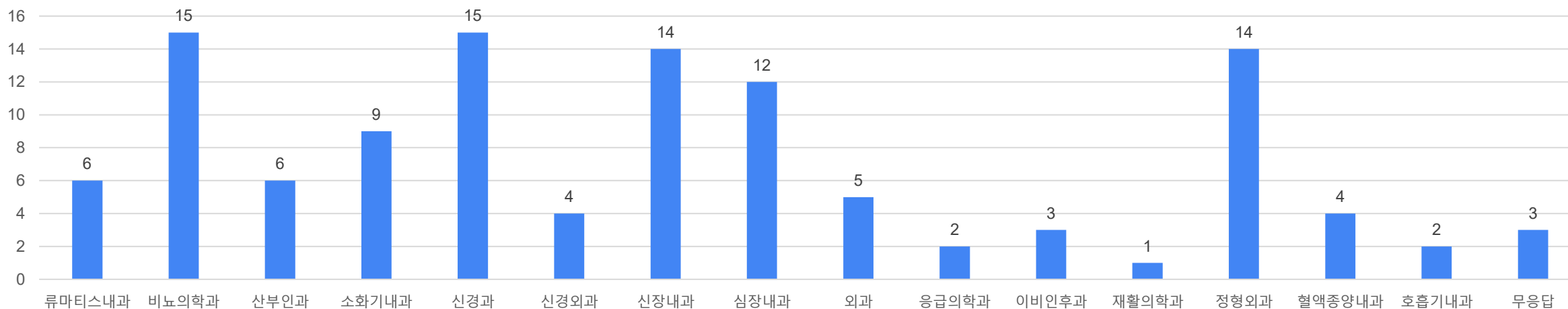


2. 환자경험조사 결과

2) 외래 응답자 진료과 구성

진료과	류마티스내과	비뇨의학과	산부인과	소화기내과	신경과	신경외과	신장내과	심장내과	외과	응급의학과	이비인후과	재활의학과	정형외과	혈액종양내과	호흡기내과	무응답	총합계
건수	6	15	6	9	15	4	14	12	5	2	3	1	14	4	2	3	115

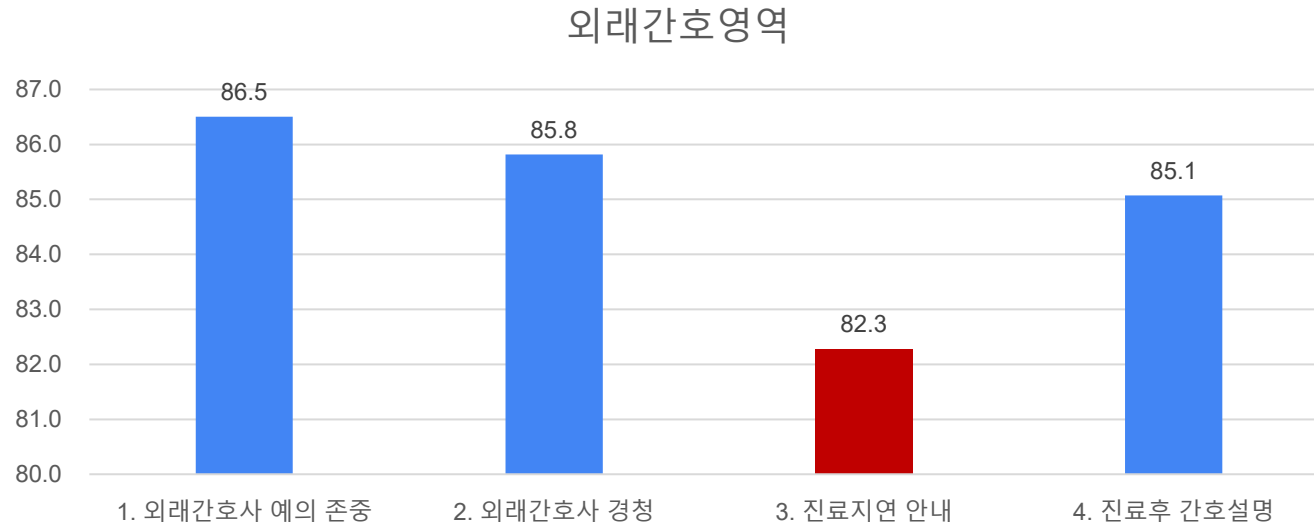
진료과 응답수



2. 환자경험조사 결과

3) 외래 간호 영역

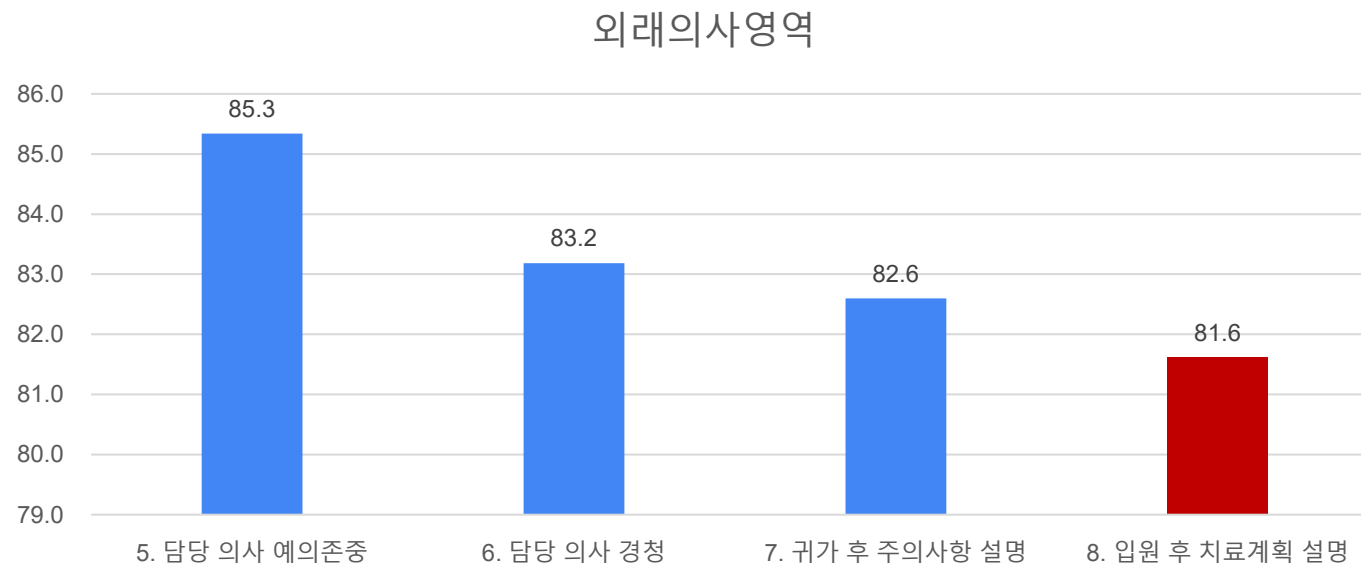
문항	점수
1. 담당 간호사는 귀하를 존중하고 예의를 갖추어 대하였습니까?	86.5
2. 담당 간호사는 귀하의 이야기를 주의 깊게 들어 주었습니까?	85.8
3. 담당 간호사는 진료가 지연될 경우 지연되는 이유에 대해 안내하였습니까?	82.3
4. 담당 간호사는 예약, 검사, 투약 등 진료 절차에 대해 알기 쉽게 설명해 주었습니까?	85.1
외래 간호영역 평균	84.9



2. 환자경험조사 결과

4) 외래 의사 영역

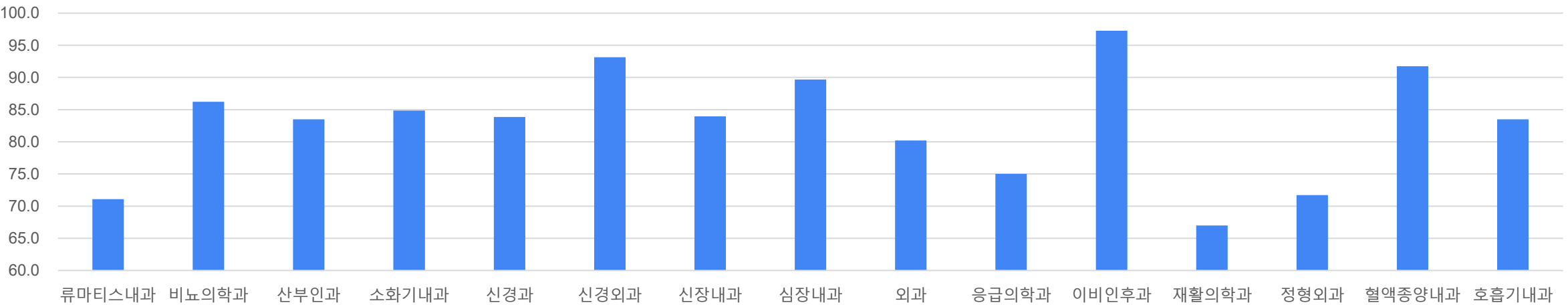
문항	점수
5. 담당 의사는 귀하를 존중하고 예의를 갖추어 대하였습니까?	85.3
6. 담당 의사는 귀하가 호소하는 증상이나 병력에 대해 주의 깊게 들어 주었습니까?	83.2
7. 진료 후 귀가하는 경우) 담당의사는 귀하의 진단결과 및 귀가 후 주의사항에 대해 충분히 설명했습니까?	82.6
8. 진료 후 입원하는 경우) 담당의사는 귀하의 진단 결과 및 치료 계획에 대해 충분히 설명하였습니까?	81.6
외래 의사영역 평균	83.2



4) 외래 의사 영역 _ 진료과별 분석

진료과	류마티스내과	비뇨의학과	산부인과	소화기내과	신경과	신경외과	신장내과	심장내과	외과	응급의학과	이비인후과	재활의학과	정형외과	혈액종양내과	호흡기내과	무응답	총합계
응답수	6	15	6	9	15	4	14	12	5	2	3	1	14	4	2	3	115
5. 담당 의사 예의존중	72.5	89.0	83.5	89.0	86.8	91.8	85.9	89.0	93.4	66.5	100.0	67.0	73.9	91.8	83.5	89.0	85.3
6. 담당 의사 경청	72.5	89.0	83.5	81.7	84.6	91.8	82.2	89.0	80.2	83.5	100.0	67.0	69.2	91.8	83.5	89.0	83.2
7. 귀가 후 주의사항 설명	72.5	84.6	83.5	85.3	84.5	100.0	85.9	89.0	80.2	66.5	89.0	67.0	69.2	91.8	83.5	78.0	82.6
8. 입원 후 치료계획 설명	66.8	82.2	83.5	83.5	79.5	89.0	82.0	91.8	67.0	83.5	100.0	-	74.5	91.8	-	67.0	81.6
외래의사영역 평균	71.1	86.2	83.5	84.9	83.9	93.1	84.0	89.7	80.2	75.0	97.3	67.0	71.7	91.8	83.5	80.8	83.2

진료과별 외래의사영역 평균

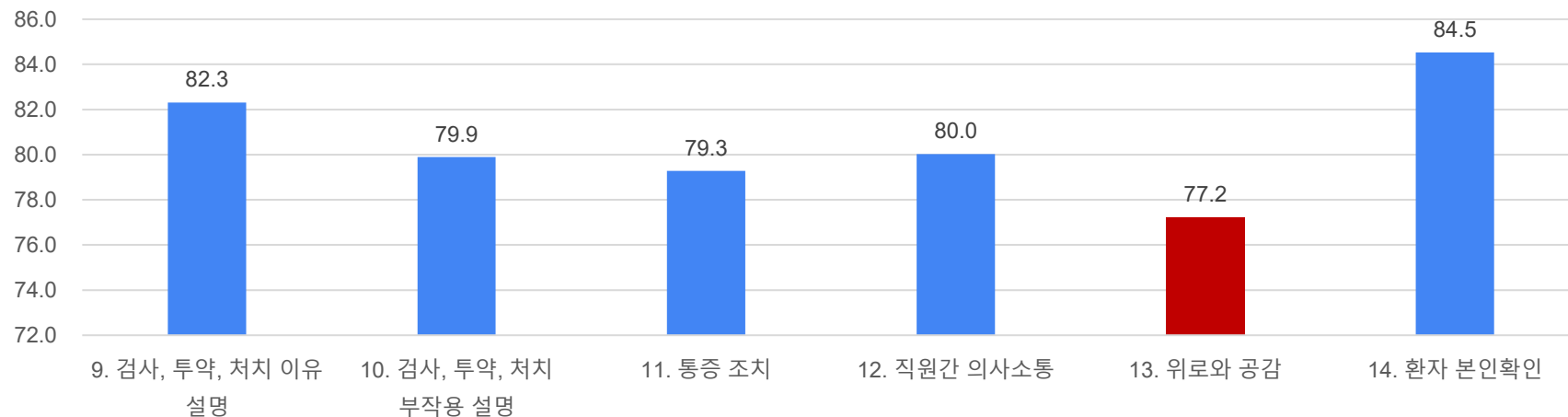


2. 환자경험조사 결과

5) 투약 및 치료과정 영역

문항	점수
9. 모든 직원은 투약이나 검사, 처치 전에 그에 대한 이유를 알기 쉽게 설명해 주었습니까?	82.3
10. 모든 직원은 투약이나 검사, 처치 후에 생길 수 있는 부작용에 대해 알기 쉽게 설명해 주었습니까?	79.9
11. 귀하의 통증을 줄이기 위하여 적절한 조치를 취하였습니까?	79.3
12. 귀하가 보기에 병원 부서간(의사, 간호사, 검사실, 원무과 등) 의사소통이 원활하게 이루어졌습니까?	80.0
13. 귀하의 질환에 대하여 의료진과 직원들로 부터 위로와 공감을 받았습니까?	77.2
14. 투약, 검사, 수술 등을 시행할 때 의료진과 직원은 환자 본인확인을 하였습니까?	84.5
투약 및 치료과정 영역 평균	80.5

투약 및 치료과정

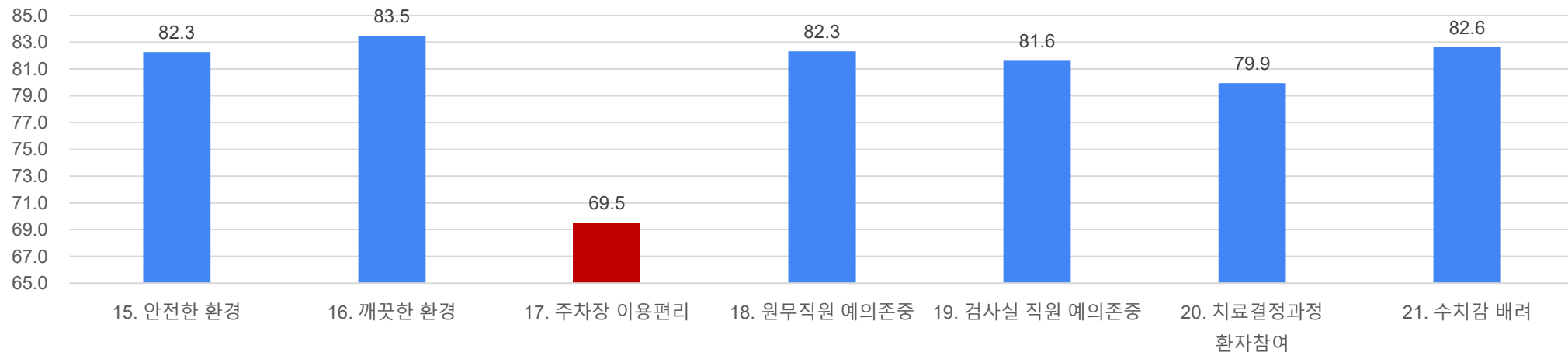


2. 환자경험조사 결과

5) 병원 환경 및 기타직원 영역

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

환경 및 기타 직원



2. 환자경험조사 결과

6) 전반적 평가 (10점 만점)

문항	점수
22. 이 병원에서의 외래 경험을 0점에서 10점 사이의 점수로 평가한다면 몇 점을 주시겠습니까?	8.8
23. 만약 가족이나 친구 중에 외래진료를 받을 일이 생긴다면, 이 병원을 이용하도록 추천하시겠습니까?	8.8
외래 전반적 평가	8.8

7) 외래 진료 중 좋았던 점

진료과	외래진료 중 좋았던 점
신경외과	빠른진료 모든점이 굿 만족함
신장내과	기억해주신 것 신장내과 의사선생님이 친절하고 상세하게 설명 및 교육해주신 것이 좋았습니다! 접근편의성 증세에 대해 정확한 설명이 긍정적임 친절하게 자세히 이야기해 줌 의문사항에 대한 친절한 설명
외과	넓고 친절 설명을 잘 들어주셨다 친절함

2. 환자경험조사 결과

7) 외래 진료 중 좋았던 점

진료과	외래진료 중 좋았던 점
비뇨의학과	간호사선생님과 의사선생님께서 알기쉽게 설명해주시고 너무 친절하심
	선생님이 내 진료를 자세하게 설명해주셨다
	친절함
	의사의 친절함과 배려
	의견을 잘 들어주고, 자세한 설명을 해 줍니다
	비료기와 친절함과 상세설명
	오래기다리지않아서...
	상세한설명을 해 주셔서 도움이 많이 되었습니다.
산부인과	대기 중 간호사선생님께서도 친절히 시간도 말씀해주시고
	의사선생님께서도 향후에 만약에 대비해 주의사항을 항상 꼼꼼히 설명해 주셔서 신뢰가 가고 친절합니다.
	선생님 설명 자세히 해주시고 간호사 친절함
소화기내과	친절해서
	친절한 의료진(의사,간호사)의 서비스
	비뇨기와 과장님은 환자에 대한 예의와 공감도 해주시고 치료도 잘 받고 와서 동생도 진료 받아 좋아졌음
	이렇게 친절한 의료기관은 처음
	친절하게 대해 주어서
신경과	신경과 교수님이 항상 웃는 얼굴로 맞아 주셔서 진료 보는데 마음이 편안해요
	항상 웃으면서 반겨줍니다
	너무나 친절하게 해주셔서
	친절하고 정확한 설명
	자상하게 설명
	친절한 것

2. 환자경험조사 결과

7) 외래 진료 중 좋았던 점

진료과	외래진료 중 좋았던 점
심장내과	친절
	간호사친절함
	모든게 좋았어요
	친절하고 병에대한 충분한설명
	정확히 저의 아버님을 모시고 계속 방문했습니다. 청결하고 의료진 분들이 전반적으로 매우 친절하세요. 참고로 저는 경기도 거주자이고 아버님이 전의면 소재 요양시설에 계십니다. 서울의 big5 병원들도 가끔 방금하지만 시스템은 잘되어 있으나 엄청 복잡하고 선생님들도 한결같이 AI로봇 같습니다.
	간호사 분의 배려 및 친절, 의사선생님의 자세한 설명
	8시 진료시작
	대기시간이 짧다
이비인후과	피 검사 등 당일에 모든 것을 거의 해결할 수 있어서 좋았다
	진료시 친절한 응대 및 상세한 설명
	모든 직원 간호사님 의사분들 모두 설명도 잘해주시고 친절하셨습니다.
	재활2과 진술 과장님 환자를 위해서 최선을 다하셨음. 감사합니다
정형외과	친절해요
	친절하신게 좋았습니다 자세한설명
	친절
	원무과 접수가 빨라서 좋았다
	안내 데스크 친절하게 해 주었음
혈액종양내과	과장님께서 상담에 진심으로 대답해주심
	친절상담
호흡기내과	집에서 가깝고 모든 분들 친절해서

2. 환자경험조사 결과

8) 외래 진료 중 불편하거나 개선되어야 할 점

진료과	외래진료 중 불편하시거나 개선되어야 할 점
비뇨의학과	거리가 먼거말고는 불편한게 없었음
	교통불편
	내과진료중 환자대기순서 모니터 무 설치
산부인과	건강검진센터 · 응급실 수간호사 · 간호사선생님들은 좀더 일에집중해줬으면 좋겠습니다. 환자가오면 일하시는선생님만 하십니다 정말개선이 필요한 응급실입니다.
	1.주차장 협소, 2.실내온도 너무 낮아서 추웠어요.
신경과	오래 기다리고 있어요
신경외과	사람에 따라 답변 마지막에 "요" 자를 안하는 경우가 많아요 오세요 -- 오셔 가세요. - 가셔 서울에 개인 병원에도 환자를 보구 "요" 자를 안하는 곳을 보았음
	대중교통 이용시 보도 이용이불편함
	실비보험 접수처 좀더 길게 근무하셨으면,아니면 청구기계를 사용 할 수있도록 전원 켜놓고 퇴근하셨으면 합니다
신장내과	약국이 너무멀리 떨어져있음
심장내과	범원 내부가 덥다 전체적으로

2. 환자경험조사 결과

8) 외래 진료 중 불편하거나 개선되어야 할 점

진료과	외래진료 중 불편하시거나 개선되어야 할 점
심장내과	주차위치.....병원이용시 1.2.3층에대한 공간을 이해하는데어려움..
	호흡기 내과(1층)의 남자의사 선생님이 매우 불쾌했던 적이 있습니다. 아버지 진료 후 밖의 간호사 선생님들께 말씀드렸더니 이미 모두 알고 계신듯 했습니다.(격하게 공감) 그냥 전반적인 느낌은 '나 일하기 엄청 싫어'라는 시그널을 계속 보내고 있었고(진료가 무성의, 답변도 귀찮다) 이 분의 평판은 그 앞에 계신 여러 간호사 선생님들께 문의해보시기 바랍니다.
	예약시간에서의 기다림
외과	주차공간
	진료대기실 의자가 불편했고 부족해 서있는 경우도 있다
응급의학과	응급실 간호사 너무 불친절합니다.
호흡기내과	호흡기담당의사의 목소리가 조금더 컸으면 좋겠다 너무 목소리가 작아서 설명이 잘 들리지 않았다
이비인후과	이비인후과는 환자 말에 경청하지 않고 너무 사무적임 다시는 진료 안 받음
정형외과	엇그제 의료원을 갔는데 너무나 덥더라구요 안내원한테 에어컨 좀 틀어달라고 했지요 안된데요. 전기세 아끼려고 그러나 싶더라구요
	의사가 너무 불친절하고 반말을 하고 설명도 부신했다
혈액종양내과	원무과 직원들이 너무 무표정하다

2. 환자경험조사 결과

9) 외래진료 중 칭찬하고 싶은 직원 추천

진료과	외래진료 중 칭찬하고 싶은 직원 추천
비뇨의학과	비뇨기과 의사선생님과 간호사님 모두 넘 친절하십니다
	비뇨기과 원장님
	귀 병원에 근무하는 모든 이를 칭찬하고 싶습니다
	의사님
	로비 안내직원 칭찬합니다
산부인과	산부인과 간호사 김수연 선생님을 친절한 직원으로 추천합니다.
	치과 스케링 정성스럽고 불편하지 않게 배려 많이해줌
	내과1의사 선생님과 간호사님, 산부인과 의사선생님과 간호사님
소화기내과	담당간호사
	7내과 간호사님(성함을 잘 몰라서 죄송해요)
	김순복 — 항상 변함없이 친절함
	이름은 모르나 접수 후 생길 수 있는 문제를 친절히 설명해주신 주사실 직원들, 혹시 생길 수 있는 비용 문제를 먼저 걱정해주고 알아봐주시는 내과9 간호사 분들 모두
신경과	신경과 교수님
	친절한 답변 친절한 웃음
	신경과
	신경과 간호사 들
	치과 간호사
	1내과접수 신경과 과장님 재활의학과 과장님 1내과 과장님
	담당의사, 류경희
신경외과	원무과에 가장 왼쪽에서 일 하시 여자분요
	모든 의료진과 임직원 모든 분들

2. 환자경험조사 결과

9) 외래진료 중 칭찬하고 싶은 직원 추천

진료과	외래진료 중 칭찬하고 싶은 직원 추천
신장내과	전에 근무한5내과간호사
	임성결 내과의사선생님
	5내과간호사님
	7내과 간호사
	비뇨기과 담당의 및 5내과 간호사 와 담당의
	5내과 간호사
심장내과	간호사
	간호사
	심장내과간호사
	내과 간호사님..
	내과1 의사선생님과 심성화간호사 선생님께 감사드립니다. 두 분 모두 진정한 의료인이십니다.새로이 신경과 선생님도 어르신들을 치료하시는데 매우 특화된 친절한 선생님이십니다.
	심장내과 간호사님
	이름은 모르지만 2내과 담당 접수 여직원 2명
외과	정재구원장님 간호사님 심장내과간호사님
이비인후과	초음파 검사하시는 선생님
	건강검진실 프론트직원분들 모두입니다.
재활의학과	재활2과 접수 간호사님 그리고 진솔 과장님 최고
정형외과	정형외과 담당간호사
	정형외과 의료진 과장님
	내과
호흡기내과	2내과 선생님

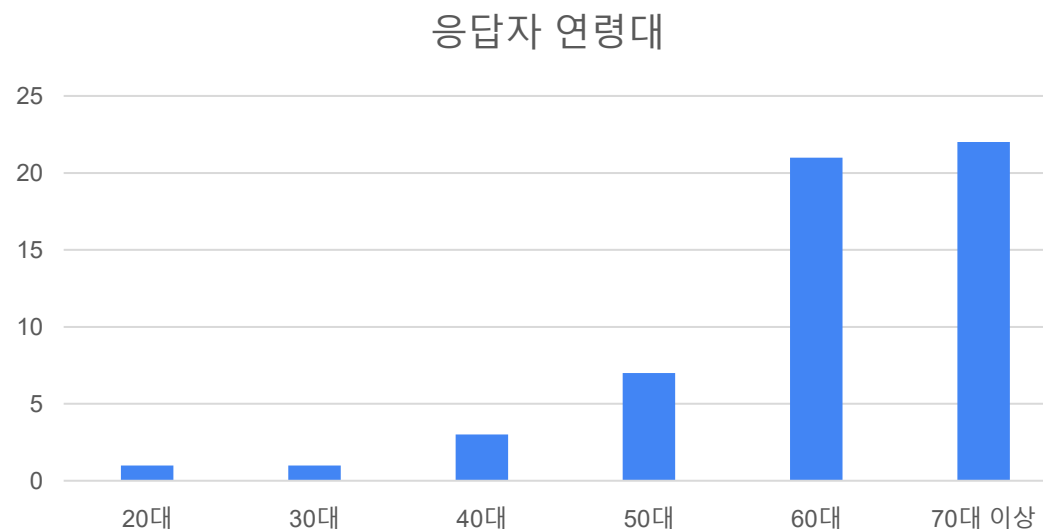
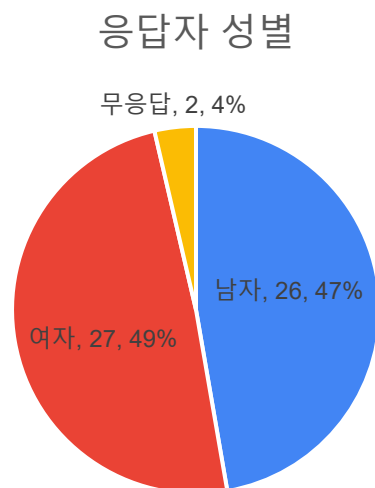
입원 환자경험조사 결과

2. 환자경험조사 결과

1) 입원 응답자 구성

성별	남자	여자	무응답	총합계
건수	26	27	2	55

연령대	20대	30대	40대	50대	60대	70대 이상	총합계
건수	1	1	3	7	21	22	55

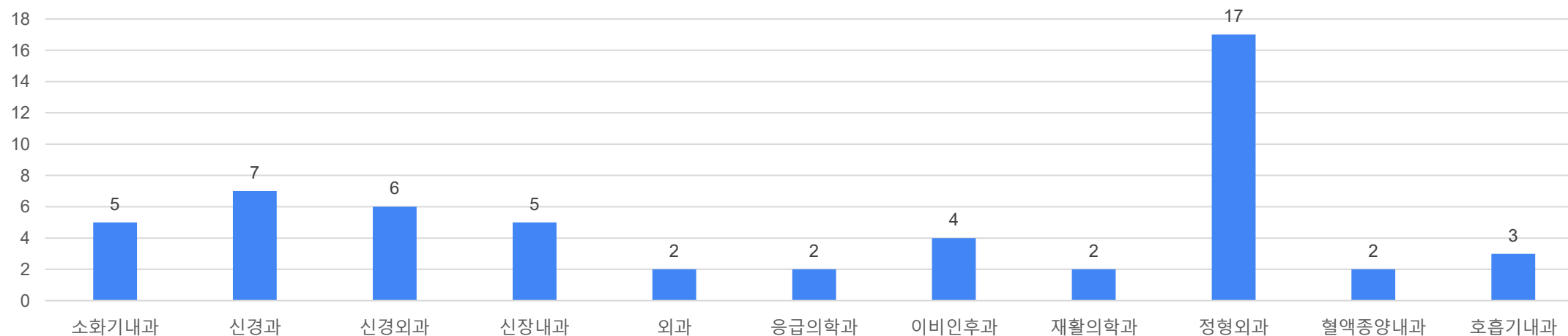


2. 환자경험조사 결과

2) 입원 응답자 진료과 구성

진료과	소화기내과	신경과	신경외과	신장내과	외과	응급의학과	이비인후과	재활의학과	정형외과	혈액종양내과	호흡기내과	총합계
응답수	5	7	6	5	2	2	4	2	17	2	3	55

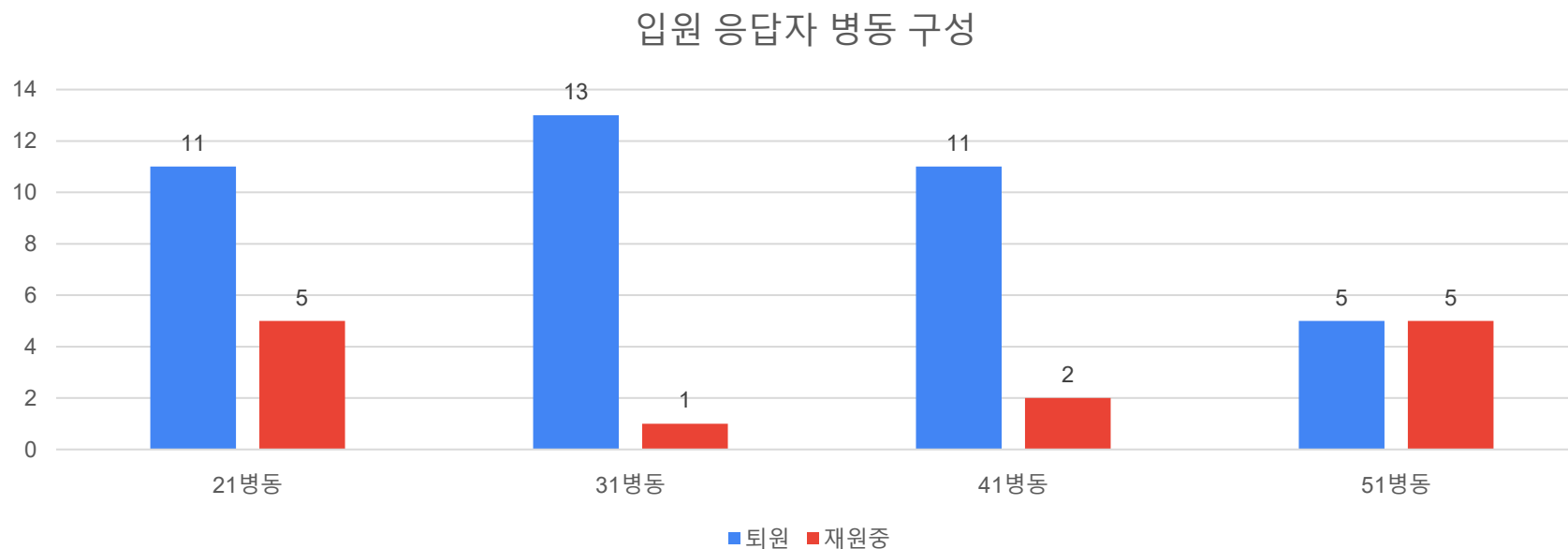
입원 응답자 진료과 구성



2. 환자경험조사 결과

3) 입원 응답자 병동 구성

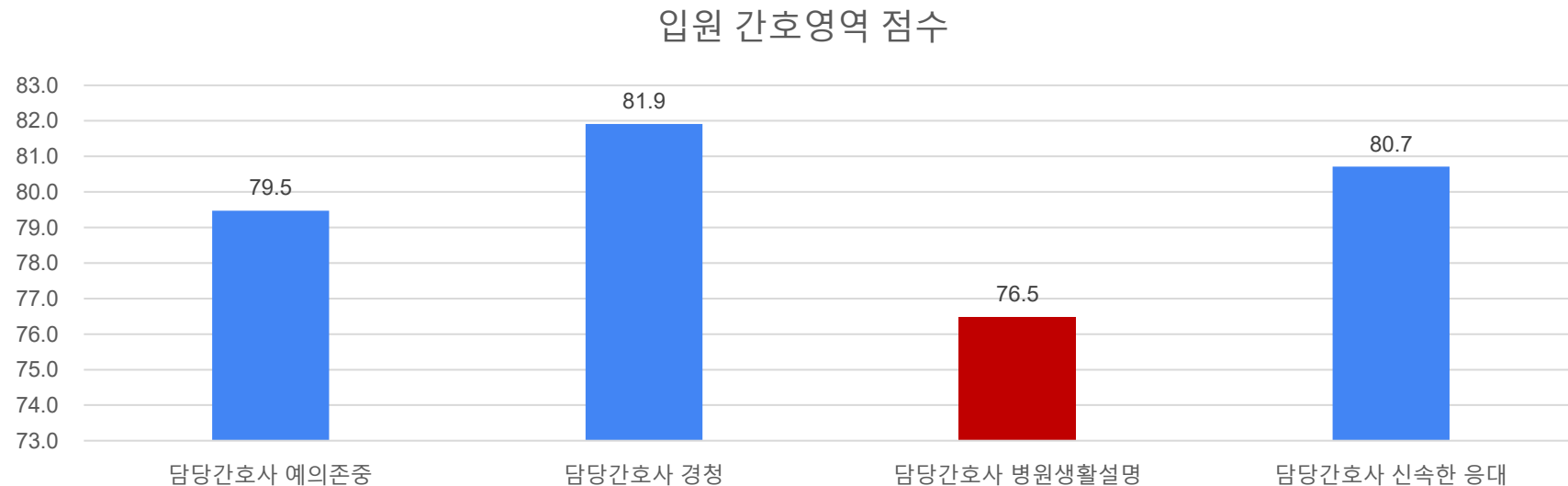
병동	21병동	31병동	41병동	51병동	무응답	총합계
퇴원	11	13	11	5	-	40
재원중	5	1	2	5	-	13
총합계	16	14	13	10	2	55



2. 환자경험조사 결과

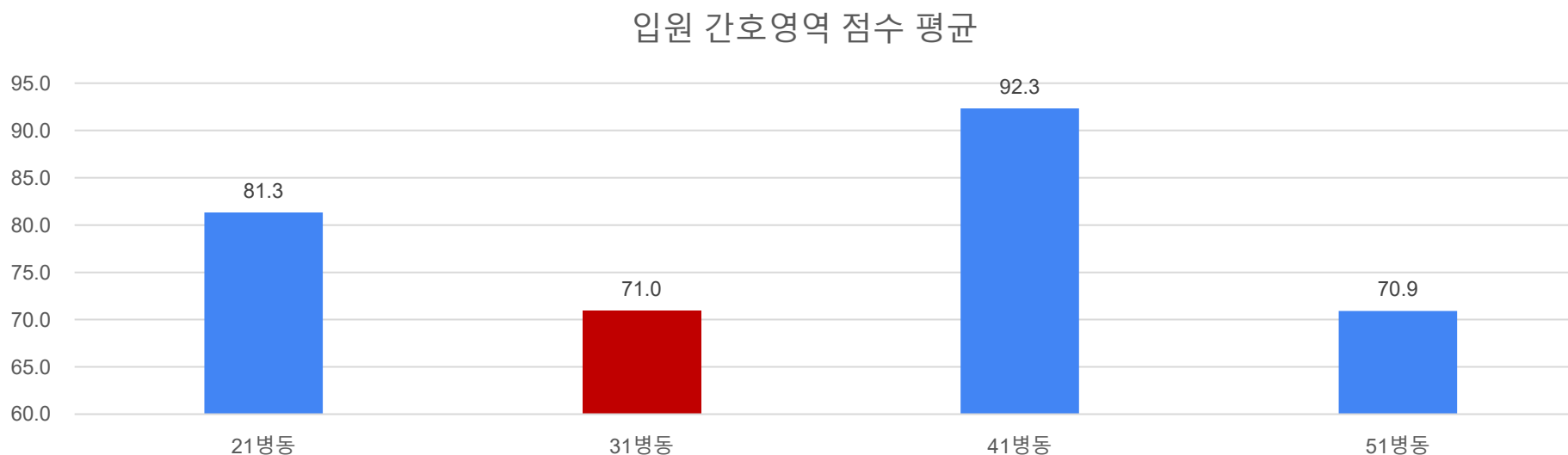
4) 입원 간호 영역

문항	퇴원	재원중	점수
1. 담당 간호사는 귀하를 존중하고 예의를 갖추어 대하였습니까?	86.6	56.4	79.5
2. 담당 간호사는 귀하의 이야기를 주의 깊게 들어 주었습니까?	86.6	66.7	81.9
3. 담당 간호사는 병원생활에 대해 알기 쉽게 설명해 주었습니까?	81.1	61.5	76.5
4. 담당 간호사는 귀하가 도움을 필요로 할 때, 귀하의 요구를 처리하기 위해 노력하였습니까?	85.8	64.2	80.7
입원 간호영역 점수 평균	85.0	62.2	79.6



4) 입원 간호 영역_ 병동별 분석

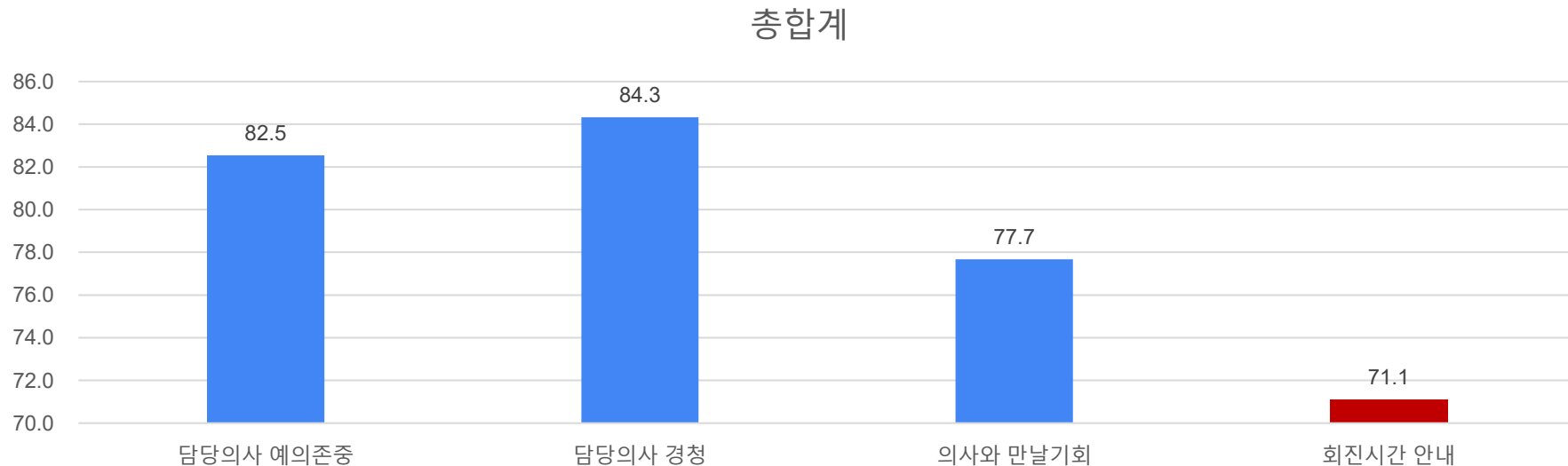
문항	21병동	31병동	41병동	51병동	무응답	점수
1. 담당 간호사는 귀하를 존중하고 예의를 갖추어 대하였습니까?	79.3	71.6	94.8	70.1	83.5	79.5
2. 담당 간호사는 귀하의 이야기를 주의 깊게 들어 주었습니까?	81.3	71.6	94.9	80.0	83.5	81.9
3. 담당 간호사는 병원생활에 대해 알기 쉽게 설명해 주었습니까?	83.4	66.9	84.7	66.8	83.5	76.5
4. 담당 간호사는 귀하가 도움을 필요로 할 때, 귀하의 요구를 처리하기 위해 노력하였습니까?	81.4	73.9	94.9	66.8	100.0	80.7
입원 간호영역 점수 평균	81.3	71.0	92.3	70.9	87.6	79.6



2. 환자경험조사 결과

4) 입원 의사 영역

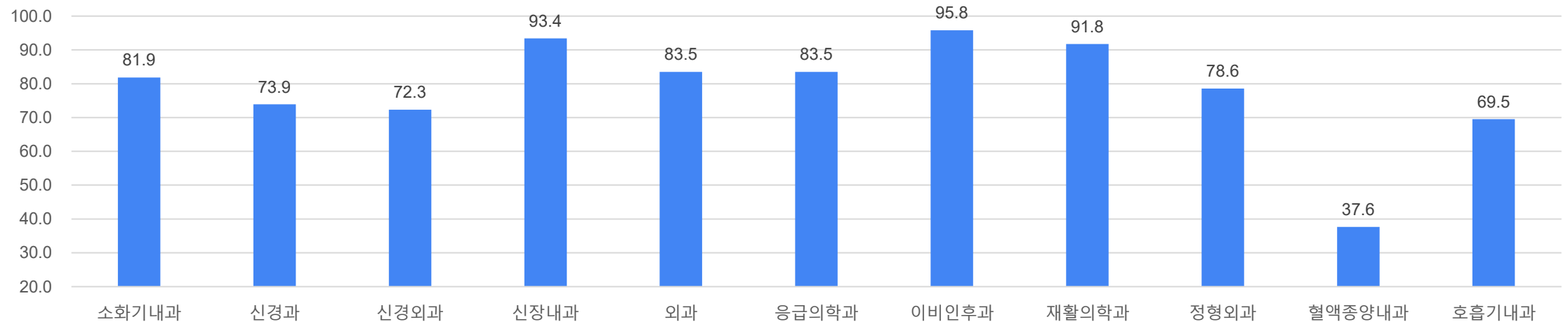
문항	퇴원	재원중	점수
5. 담당 의사는 귀하를 존중하고 예의를 갖추어 대하였습니까?	83.4	79.7	82.5
6. 담당 의사는 귀하의 이야기를 주의 깊게 들어 주었습니까?	86.6	77.1	84.3
7. 귀하나 보호자가 원할 때 담당 의사를 만나 이야기할 기회를 가지셨습니까?	79.5	71.8	77.7
8. 귀하는 담당 의사의 회진시간 또는 회진시간 변경에 대한 정보를 제공 받으셨습니까?	75.5	55.6	71.1
입원 의사 영역 점수	81.3	71.0	78.9



4) 입원 의사 영역_ 진료과별 분석

진료과	소화기내과	신경과	신경외과	신장내과	외과	응급의학과	이비인후과	재활의학과	정형외과	혈액종양내과	호흡기내과	점수
응답수	5	7	6	5	2	2	4	2	17	2	3	55
담당의사 예의존중	86.8	85.9	77.8	86.8	83.5	83.5	100.0	83.5	84.5	33.5	66.7	82.5
담당의사 경청	86.8	81.0	77.8	93.4	100.0	83.5	100.0	100.0	86.4	33.5	66.7	84.3
의사와 만날기회	80.2	71.4	66.8	93.4	83.5	83.5	100.0	100.0	72.6	67.0	66.7	77.7
회진시간 안내	73.6	57.3	66.8	100.0	67.0	83.5	83.3	83.5	70.7	16.5	78.0	71.1
입원 의사 영역 점수	81.9	73.9	72.3	93.4	83.5	83.5	95.8	91.8	78.6	37.6	69.5	78.9

입원 의사 영역 점수

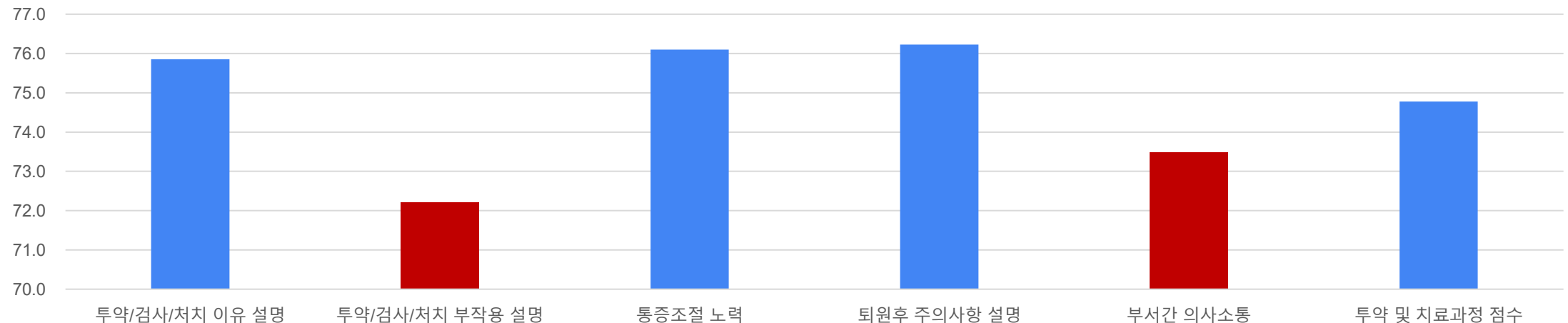


2. 환자경험조사 결과

5) 투약 및 치료과정 영역

문항	퇴원	재원중	점수
9. 투약이나 검사, 처치 전에 병원직원은 그에 대한 이유를 알기 쉽게 설명해 주었습니까?	78.7	66.8	75.9
10. 투약이나 검사, 처치 후에 생길 수 있는 부작용에 대해 알기 쉽게 설명해 주었습니까?	73.1	69.4	72.2
11. 귀하의 통증을 줄이기 위하여 적절한 조치를 취하였습니까?	80.3	64.2	76.1
12. 퇴원 후 주의사항과 치료계획에 대한 정보를 적절히 제공받았습니까?	78.7	66.7	76.2
13. 귀하가 보기에 병원 부서간(의사, 간호사, 검사실, 원무과 등) 의사소통이 원활하게 이루어졌습니까?	74.0	71.9	73.5
투약 및 치료과정 점수	76.9	67.8	74.8

투약 및 치료과정 영역



2. 환자경험조사 결과

6) 질환에 대한 위로와 공감

문항	퇴원	재원중	점수
14. 귀하의 질환에 대하여 의료진과 직원들로 부터 위로와 공감을 받았습니까?	72.4	59.1	69.2

6) 질환에 대한 위로와 공감_ 병동/진료과 분석

병동	21병동	31병동	41병동	51병동	무응답	점수
질환에 대한 위로와 공감	77.2	64.4	71.9	60.1	67.0	69.2

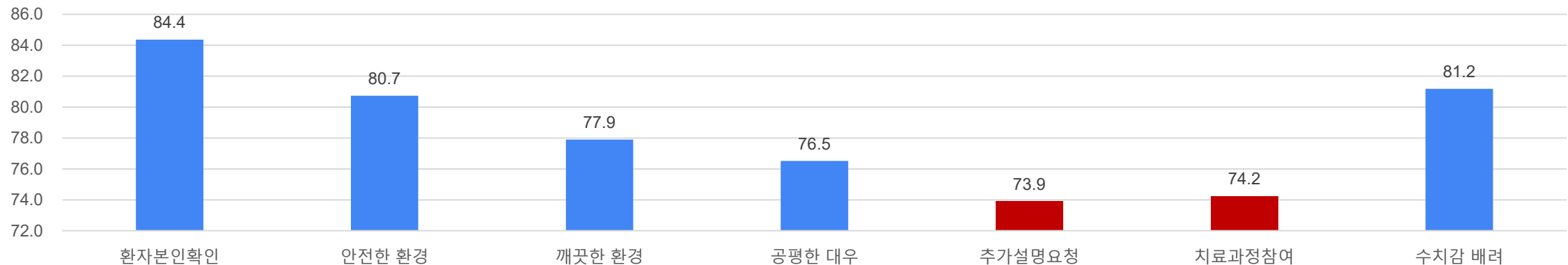
진료과	소화기내과	신경과	신경외과	신장내과	외과	응급의학과	이비인후과	재활의학과	정형외과	혈액종양내과	호흡기내과	점수
질환에 대한 위로와 공감	66.8	62.0	66.8	73.6	67.0	67.0	91.8	66.5	76.6	0.0	66.7	69.2

2. 환자경험조사 결과

7) 병원환경 및 환자권리보장 영역

문항	퇴원	재원중	점수
15. 투약, 검사, 수술 등을 시행할 때 의료진과 직원은 환자 본인확인을 하였습니까?	85.8	79.6	84.4
16. 병원 환경은 안전하였습니까? (예 : 안전손잡이, 실내등과 야간 등의 밝기 등 낙상위험 방지, 소화기 등 화재예방)	81.1	79.6	80.7
17. 병실, 복도, 화장실 등 병원 내 시설은 깨끗하였습니까?	78.2	77.0	77.9
18. 귀하가 입원해 있을 때, 다른 환자들과 비교하여, 의료진과 직원들로부터 받은 대우가 공평하였습니까?	78.0	71.8	76.5
19. 입원 기간 동안 의료진과 직원에게 궁금한 내용을 말하거나 설명이 부족한 내용을 다시 물어보기 쉬웠습니까?	76.1	66.8	73.9
20. 검사나 치료 방법의 결정 과정에서 귀하가 가지고 있는 질문이나 의견을 의료진과 직원이 고려해 주었습니까?	75.6	69.6	74.2
21. 귀하가 진료나 검사를 받을 때, 신체 노출 등으로 수치감을 느끼지 않을 수 있도록, 의료진과 직원이 배려하였습니까?	84.4	70.2	81.2
환자권리보장 영역 점수	79.9	73.5	78.4

환자권리보장 영역



2. 환자경험조사 결과

8) 전반적 평가

문항	퇴원	재원중	점수
22. 이 병원에서의 입원 경험을 0점에서 10점 사이의 점수로 평가한다면 몇 점을 주시겠습니까?	7.9	7.7	7.9
23. 만약 가족이나 친구 중에 입원할 일이 생긴다면, 이 병원을 이용하도록 추천하시겠습니까	7.9	7.2	7.7
입원 전반적 평가	7.9	7.4	7.8

9) 입원 중 좋았던 점

병동	입원 중 좋았던 점
21병동	편안하다
	친절하고 묻는 말에 대답 잘 해주어다
	체계적으로 업무 수행하는 것 같아 좋았다
	늘 친절하게 대해 주었다
	정형외과의사선생님께서 진지하셔서 믿음이갔고 간호사님도 자세히 설명도 잘해주셔서 고맙습니다
	답변을 잘해주어서 좋았습니다
	친절해서 좋았습니다
	깨끗, 싸고 의료진의 친절함
	콜하면 금방 답변이옴
	간호사선생님들의 친절함

2. 환자경험조사 결과

9) 입원 중 좋았던 점

병동	입원 중 좋았던 점
31병동	편안함
	항상 친절하게 생활한다.
	의사 선생님의 친절과 성의 있는 진료, 토요일 회진 감동
	쾌적환경. 주차공간
	친절, 청결, 의사소통 원활...
	친절한 치료
41병동	병실이 쾌적하고 간호사의 숙련도가 높음
	편안한 분위기였습니다
	쾌적한 환경과 친절
	특 별히 좋은점은없지만 나쁘지는 않았습.
51병동	간호통합병동이라 가족이 신경쓰지 않아도 되어서 좋았다
	친절한 의료진
	깨끗하고 편아했다
	주치의선생님이 내병에 대해서 신경을 써주고 약처방을 잘해주었다
	직원의서비스 좋은환경
	쾌적한 병동환경과 친절한 의료진들

2. 환자경험조사 결과

10) 입원 중 불편하거나 개선이 필요한 점

병동	불편하시거나 개선할 점
21병동	접수창구랑 간호사와 소통 필요
	입원실에 화장실 휴지가 없어서 불편했다
	정형외과 다리수술환자 약도먹고해서 변비가 생겨 비데가 있으면 좋겠음
	영양주사가 소진되어서 제대로 못맞고 퇴원해서 개선이 필요했습니다
	장애인 화장실이 한쪽으로 치우쳐 있어서 좀 불편함
	실내 온도
	병원을 더 홍보 하길 원함 천안신문이나 노인신문 시청과 구청연계해서~쏜
	화장실사용이 힘들
31병동	청소 모기 벌레
	불가피한 외출허용, 종교시간마련
	<ul style="list-style-type: none"> • 각종 검사(채혈, X-RAY, CT, MRI 등등) 후 현재 상태 설명 고지가 그 때 그 때 되었으면 좋겠어요. • 저녁 식사 후 아침까지 텅이 너무 길어요. & 새벽 4시 경에 혈압, 혈당체크, 주사 등등 시간이 너무 일러요. 5시~5시 반이면 좋을 듯... • 흡연장이 너무 덥고 환기가 안돼요. 환풍기&냉난방기를 설치해 주시면 좋을 듯... • 매점과 카페를 너무 일찍 닫아요. 특히 매점... 그리고 텅없이 너무 비싸요~~~ • 매 식사 시간에 식판에 놓여 있는 이름표를 가져 가시는데, 환자 마다 칼로리 등등...
	얼마나 영양 섭취가 되고 있는지 영양사님께서 데이터를 1차 파악하시고 2차 의료진에게도 정보전달이 된다면 보다 더 환자 관리가 세밀하게 되고, 치료가 잘 되지 싶어요.(배식판에 이름표를 그대로 남겨두기.. 맨 투 맨 환자 밀착관리 차원!!!)
	<ul style="list-style-type: none"> • 3층(32병동) 복도 너무 더워요...기관실 전화해도 안 받아요... πππ
	간호사 의료진 환자가 치료나 검사종류 등 질문이 있을 때 상세히 설명 등 궁금증 해소 부족

2. 환자경험조사 결과

10) 입원 중 불편하거나 개선이 필요한 점

병동	불편하시거나 개선할 점
41병동	중환자나 응급수술환자와 경증환자 비교적 경증수술 예정환자와의 병실분리는 필요해 보임
	식사제공 시 환자명을 확인하고 제공
	의료진 간의 의사 전달 부족
	병실내에 TV 설치가 불편 하였슴.
51병동	수술 후 통증이 너무 심한데. 진통제 투여후에 잠들만하면 깨우고 해서 너무 힘들었다
	편의점,카페가 적고 빨리닫는것, 면회시간이 늦은것
	간호사들의 불친절한 행동과 말을 함부로 하는 것을 고치고 환자를 위해 신경 좀 써주고 친절하게 대해주었으면 좋겠습니다
	51병동간호사들 중에는 환자를 환자로 대하지 않고 환자들에게 불친절하고 갈대가 없어서 온 노숙자치급을 하는 간호사들이 몇명이 있으니 간호사들이 환자들에게 잘하겠끔 다시한번 교육 잘 시켜주었으면 하네요

2. 환자경험조사 결과

11) 입원 중 칭찬 추천 직원

병동	입원중 칭찬하고 싶은 직원 추천
21병동	한들빼고 친절하다
	정형외과 남자 간호사님께서 너무나 성실하시고 칭찬해드리고 싶습니다
	많은데 누가누군지모르게네요,
	정형외과과장님
	물떠다 주는 분
	훌륭하신 김태원 정형외과 과장님
	이은비간호사님
31병동	청소도우미
	키작은 간호사 친절함
	31병동 수 간호사님
	신경과 백지훈 과장님 .31병동 간호사님들
	7내과과장
	31병동 간호사님, 팀장님, 미화 담당 여사님 , 1층 안내, 7내과 과장님&간호사님. 다 좋았어요.
	의사
41병동	병실 담당간호사가 입원절차시 숙련도가 높고 진료과 의사 간호사 모두 상세한 설명과 매우 친절함
	신경과 백지현 선생님과 41병동 간호사님들
	이소연
	김새로미 2신경과
51병동	전간호원이친절하고 잘해주었다
	31병동314호에 입원해있을때 한간호사가 매우친절하고 편한하게 해주었는데 이름을 모르겠네요
	박금순 과장님

3 결론 및 제언

1) 장점 및 취약점

외래

- ✓ 의료진 (의사, 간호사) 예의 존중성 높은 수준임. 전반적 만족도 88점으로 높은 수준임
- ✓ 진료지연 안내, 질환에 대한 위로와 공감에 대한 환자경험점수가 낮은 수준으로 직원 교육 필요

입원

- ✓ 의료진 (의사, 간호사) 예의 존중성은 보통 수준이며 전반적 만족도 78점으로 보통 수준임
- ✓ 병원생활설명, 회진 시간 안내, 직원간 의사소통, 질환에 대한 위로와 공감 등이 낮은 수준으로 지속적인 직원 교육 필요

3 결론 및 제언

2) 개선 전략 수립



환자경험관리 교육

- 환자경험조사 분석 결과에 따른 취약한 사항에 대해 직원 교육시 반영
- 지속적인 관리가 될 수 있도록 응대 매뉴얼 제공



지속적인 실천

- 환자경험 응대 매뉴얼이 적용되도록 지도 및 모니터링
- 환자경험향상 캠페인 진행
- 현장 라운딩



환자경험조사 지속

- 환자경험조사 지속진행
- 추이분석 및 우수부서 포상



감사합니다