

제 목	국 문	환자만족도 조사 실태에 관한 연구		
	영 문			
저 자 및 소 속	국 문	김지인 ¹⁾ , 이선희 ²⁾ , 조우현 ³⁾ , 손명세 ²⁾ 1) 연세대학교 보건대학원 2) 연세대학교 의과대학 예방의학교실 3) 경희대학교 의과대학 예방의학교실		
	영 문	Ji-In Kim ¹⁾ , Sun-Hee Lee ²⁾ , Woo-Hyun Cho ³⁾ , Myong-Sei Sohn ²⁾ 1) Graduate School of Health Science and Management, Yonsei University 2) Dept. of Prev. Med., Col. of Med., Yonsei Univ. 3) Dept. of Prev. Med., Sch. of Med., Kyunghee Univ.		
분 야	관 리	발 표 자	김 지 인	
발표 형식	구 연	발표 시간	15분	
진행 상황	연구완료 (), 연구중 (○) → 완료 예정 시기 : 96 년 10 월			
<p>국내에서도 환자서비스 개선에 대한 관심이 높아지면서 병원을 이용하는 환자들을 대상으로 환자만족도 조사를 실시하는 병원이 증가하고 있다. 그러나 병원마다 조사도구나 조사방법이 달라 만족도에 대한 객관적인 비교와 평가가 어려운 실정이다. 이 연구에서는 국내 병원들의 만족도 조사 현황을 파악하고 조사도구와 조사방법의 문제점 그리고 조사담당자들의 인식을 분석하므로 바람직한 만족도 조사방법을 도출해보고자 하였다.</p> <p>연구자료는 전국 80병상 이상의 종합병원 중 특수병원을 제외한 235개 병원을 대상으로 하였으며 병원 내에서 환자만족도 조사를 담당하고 있는 담당자에게 구조화된 설문지로 우편설문을 하였다. 자료는 1996년 9월 8일부터 1개월에 걸쳐 수집되었으며, 응답율은 42.6%였다. 설문항목은 조사대상자 및 병원의 일반적 특성, 환자만족도 실시현황, 만족도 조사방법, 설문지 분석, 만족도 조사결과의 활용, 조사대상자의 환자만족도 조사에 대한 인식 등으로 구성되었다.</p>				

* 연구결과

1) 연구결과를 보면 조사병원의 60%가 환자만족도 조사를 실시하고 있었으며 환자만족도 조사 실시 여부에 관계없이 응답자의 98%가 환자만족도 조사에 관심이 있고 만족도 조사가 필요하다고 응답하였다.

환자만족도 조사를 담당하는 부서로는 QI팀, 기획실, 서비스 개선팀, 간호부, 의무기록과 등으로 다양하였으며, 실시기간은 1년 이내가 23%로 가장 많았다. 만족도 조사의 대상자는 입·퇴원과 외래환자 모두를 대상으로 하는 곳이 98%였으며, 조사방법은 외래와 입원으로 구분하여 평가하고 있었다. 설문지는 병원 자체적으로 작성하여 이용하고 있으나 설문지의 타당도와 신뢰성 검증은 하지 않는 것으로 나타났다.

2) 만족도 조사 결과의 활용은 부분적으로 경영에 반영하는 경우가 가장 많았고 일선직원에게까지 조사 결과가 보고되는 경우는 극히 적었다.

3) 만족도 조사과정의 문제점으로서 조사 대상자의 무관심, 자료의 분석과 정리, 업무과다로 인한 시간 문제 등을 지적하였으며, 병원에서 환자 만족도 조사가 원활하게 수행되기 위해 해결되어야 할 요건으로는 조사 결과의 병원경영에 실제 활용, 만족도 조사의 중요성에 대한 경영자의 의견차이 극복, 다른 병원과 비교 가능한 범의료기관 차원의 공통적인 설문지의 개발 순으로 응답하였다.

이러한 결과들을 종합할 때 일선 병원에서 만족도 조사의 중요성을 느끼고 활용하려고 노력하고 있으나 기술적인 측면에서 어려움을 겪고 있음을 알 수 있으며 향후 조사 방법이나 도구의 합리성을 확보할 수 있는 기술적 차원의 필요와 병원간 객관적인 비교가 가능하도록 조사 방법의 표준화방안이 필요할 것으로 사료된다.