대한임상검사학회지 : 36권 제2호, 222-232, 2004

검체채취실의 고객만족도 향상

충남대학교병원 진단검사의학과

박연보 · 강희정 · 권흥만 · 안상진 · 양석환
태연주 · 진영희 · 조현구 · 이복자 · 구선회

Improvement for the Degree of Client Satisfaction in the Sample Collection Room

Park, Youn Bo., Kang, Hee Jung., Kwon, Hung Man., Ahn, Sang Jin., Yang, Suk Hwan.,
Tae, Yeun Ju., Chin, Young Hee., Jo, Hyon Koo., Lee, Bok Ja., Koo, Sun Hoe

Department of Laboratory Medicine of Chungnam National University Hospital

The sample collection room(SCR) will have much more influence than all the other departments for the improvement of hospital image, if anyone coming to the SCR in the hospital goes back with the perfect complacency and because most clients who have much stresses and fatigues pay a final visit to the SCR via receipt-diagnosis- acceptance process. SCR has improved its image for the purpose of gratifying clients, in order for clients to visit the hospital again, the quality improvement(QI) team in the Diagnosis Inspection Medical Department has come to a conclusion as follows. The degree of client gratification before improvement marks 65.9 point, but the degree after improvement was 74.2 point. Therefore, satisfaction has increased by 8.3 points. The degree of client gratification in groups before improvement marks (1) service parts-89.2 points (2) facilities and environments-49.1 point (3) toilet facilities-46.3 point. But its gratification after improvement marks (1) 92.5 point (2) 60.1 point (3) 61.0 point. Therefore the degree of satisfaction has increased by (1) 3.3 point, (2) 11.0 point, (3) 14.7 point. The progress of facility improvement plans and the exclusion of improvement on the facility contents in the hospital have made facilities and environments of SCR and toilet facilities to be poorly improved. Although service parts have a good mark, and the facilities and environments are not scoring well, the whole degree clients' gratification of SCR couldn't be helped by the low grade. Therefore the bottom line for the clients' gratification of SCR in the future is to ameliorate the facilities and environments. SCR will take the clients' gratification survey every year and if any items get low marks, that is, below 90 point throughout the survey, SCR will immediately starts the improvement work for the clients' gratification with operating the programs of controlling quality continually, and SCR should induce the operation of services, participating in the kind campaign drive for clients. So SCR will adopt the incentive system for the best staff members who perform these kinds of services.

Key Words : Sample collection room, improvement for the degree of client satisfaction

교신저자 : 박연보, (우)301-721 대전광역시 중구 대사동 640번지
충남대학교병원 진단검사의학과
Tel : 042-220-7785
E-mail : younbo@cnuh.co.kr

I. 서 론

고객만족도 조사결과는 고객의 불만 및 요구사항을 파악하여 개선요소의 발췌에 필요한 정보로 이용할 수 있고, 개선 전·후 고객만족도 조사결과를 비교함으로써 개선효과를 판단할 수 있으며, 지속적인 관리를 통하여 서비스 질 향상 효과를 거둘 수 있다(조, 2000).

고객이 서비스를 제공하는 사람과 만나는 순간 순간을 고객 접점(MOT; moment of truth)이라고 하며 불과 15초 미만의 짧은 고객 접점에서 모든 이미지가 결정되므로 이 순간에 고객을 만족시키고 감동시킬 수 있는 요소를 조사하여 관리하는 것은 매우 중요하며 고객이 귀가할 때까지 그들이 접하는 여러 부서들 중 어느 한 곳에서라도 불만스러운 일이 있었다면 기분 좋았던 일들은 모두 잊어버리고 불만스러운 일만 기억하고 돌아갈 것이다(안, 2003).

진단검사의학과 외래 검체채취실은 내원한 대부분의 고객(환자 및 보호자)이 접수→진료→수납을 경유하면서 스트레스와 피로가 최고로 가중된 상태에서 방문하는 마지막 접점부서이며 또한 병원내 여러 부서들 중에서도 검체채취실 하면 누구나 본질적으로 가지고 있는 채혈의 두려움 때문에 어떤 상황에서도 긍정적인 이미지보다 부정적인 이미지가 큰 부서라고 할 수 있다. 그러므로 검체채취실을 방문한 고객에게 최고의 환경에서 최고의 서비스를 제공함으로써 그 고객이 최고의 만족감을 느끼고 귀가하게 된다면 검체채취실이 병원 이미지 개선에 어느 부서보다도 큰 영향을 미칠 것으로 기대된다.

검체채취실에서는 1995년 법인화 이후 변화하는 고객의 요구에 부응하고자 서비스 향상의 일환으로 여러가지 시설을 보완하는 등 대 고객 서비스 향상을 위한 개선활동을 꾸준히 노력하여 왔으나 그동안 검체채취실에서 고객의 서비스 향상을 위하여 실시한 개선활동들은 고객이 아닌 직원의 입장에서 문제점을 분석하고 개선사항을 발췌하였으며 더구나 직원의 불편한 점은 가급적 피하는 선에서 개선활동을 하였으므로 고객이 원하는 근본적인 요구사항들이 무시되거나 모두 표면화하지 못한 체 개선활동을 하게 되어 민원발생이 없어지지 않은 것으로 사료 되었다.

따라서 진단검사의학과 QI팀에서는 고객만족도 향상을 위한 개선사항 발췌시 직원 중심적 사고에서 벗어나 고객의 입장을 최대한 반영하기 위하여 사전 교육 및 벤치마킹을 실시하고 또한 검체채취실 이용자를 대상으로 고객만족도를 조사 분석하여 불만 및 요구사항들을 발췌하며 이를 바탕으로 고객에게 다가가는 교육 및 개선활동을 통하여 고객 만족도를 향상시킴으로써 검체채취실의 이미지를 개선하고 더 나아가서는 고객이 다시 찾고 싶은 병원을 만드는 데 기여하고자 QI활동을 하게 되었다.

II. 대상 및 방법

1. 연구계획

검체채취실의 고객만족도 향상을 위한 활동계획은 Table 1과 같다.

2. 벤치마킹 및 사전 교육

검체채취실 리모델링을 한 서울의 두 병원과 대전의

Table 1. 검체채취실의 고객만족도 향상을 위한 활동 계획

구 분		추 진 일 정											
		1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
준비 단계	CQI 이론 study	■	■	■									
	주제선정 및 팀구성	■			■								
	벤치마킹 및 사전조사		■	■	■	■					■		
활동 단계	개선 전 만족도조사 분석 및 개선활동계획 수립					■	■						
	자료수집 및 개선활동		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
	서비스 교육(외부초청교육, 내부교육)										■	■	■
	업무표준화 및 적용											■	
	개선 후 만족도 조사 및 분석											■	
	보고서 작성											■	
	QI 활동 사례 발표												■

한 병원을 대상으로 검체채취실의 시설 및 운영실태를 조사하였으며, 대한임상검사경영관리학회에서 주관하는 채혈워크샵에 참가하여 채혈에 필요한 교육을 받았다.

3. 검체채취실 불만 및 요구사항 조사

객관적인 고객만족도조사 문항 및 개선사항 발췌 기초자료 확보를 위하여 2003년 4월 12일부터 2003년 4월 14일까지 3일간 환자 및 보호자, QI 팀원 및 부서별 직원을 대상으로 검체재취실 이용시 불만요소 및 요구사항에 대하여 조사 정리하였다(Table 2).

4. 개선 전 고객만족도 조사

개선대상을 발췌하고 개선활동 성과 비교지표로 활용하기 위하여 2003년 5월 6일부터 2003년 5월 20일까지 15일간 검체채취실을 방문한 환자 및 보호자 300명에게 설문지를 배포하였고 수거된 254명 중 모든 문항에 답한 161명을 대상으로 개선 전 고객만족도를 분석하였다.

그룹(매우만족, 만족, 그저그렇다, 불만족, 매우불만족) 별로 답한 인원 수를 전체인원수로 나누어 100점 만점으로 환산 하였으며 “매우만족”과 “만족”이라고 답한 점수를 합하여 만족한 점수로 평가 하였다(Table 3).

5. 목표 설정

이번 활동을 통하여 개선 후 고객만족도 점수가 개선 전 고객만족도 점수와 비교하여 10점 이상 상승을 목표로 하였으며 시설 구조변경과 관련한 개선 부분은 병원의 시설개선계획이 있으므로 개선대상에서 제외하기로 하였다.

6. 개선 활동

모든 개선활동은 검체채취실 이용자들로부터 사전 조사된 불만 및 요구사항을 관련 분야별로 묶어 계획을 수립하고 개선활동을 전개하였다.

1) 시설 구조변경과 관련된 개선

병원측의 구조변경 및 시설개선 사업이 추진되고 있는 관계로 병원계획에 맞추어 향후 지속적 질 관리 활동으로 계속 추진하기로 하였다(Table 4).

Table 2. 검체채취실 이용자의 불만 및 요구사항 조사 결과

구분	검체채취실 이용자의 불만 및 요구사항
서비스	① 환자 앞에서 사적인 일을 한다(음식물 섭취, 잡담, 사적인 전화, TV 시청, 신문보기). ② 곤혹스런 환자일 경우 불친절 하다. ③ 설명이 불충분하다(채취 전. 채취 중. 채취 후, 다음 이동지 안내, 검사설명). ④ 특별환자 처리?(재 방문 환자. 혈관이 약한 환자. 연속채혈 환자. 직원.직원동반 환자) ⑤ 도우미가 필요하다(대기시간이 길다, 대기순번표 이용이 혼란스럽다, 유연한 민원처리). ⑥ 검체채취 이동경로 변경(채혈 후 소변받음 → 소변 받고 채혈함)
채혈실 시설 및 환경	① 채취실 공간이 좁다(독립 채혈실, 직원 휴식공간-전화. 음료수 섭취). ② 검체놓는 곳이 환자옆에 있어 협오스럽고 악취가 난다. ③ 직접 조명이라서 안정감이 없고 산만하다. ④ 소변, 대변, 가래를 받아 놓을 때 다른 사람과 마주치지 않았으면 좋겠다. ⑤ 채취실 냉난방이 부족하며 음수대가 없다. ⑥ 검체채취실 각종 안내문 표지가 불명확하다. ⑦ 분위기가 삭막하다(꽃, 화분, 액자). ⑧ 채혈대 주위가 어수선하다(큰 모니터, 채혈도구). ⑨ 준비물 부족(도서 및 잡지, 채혈부재료-장난감, 사탕 등) ⑩ 대기실에는 TV, 채혈실에는 조용한 음악이 좋겠다. ⑪ 소변, 대변, 가래 놓는 곳이 불결하다.
화장실 시설 및 환경	① 공간이 좁고 화장지가 이따금씩 떨어지며 남.여 화장실 표시가 불확실 하다. ② 화장실이 청결치 못하다(소변이 흘러내려도 잘 빠지지 않기 때문. 센서고장, 피묻은 알코올솜). ③ 화장실에 검체를 받아 놓을 곳이 없다.

Table 3. 개선 전 고객만족도 조사 결과 (단위 : 점)

문 항	매우 만족	만족	그저 그렇다	불만족	매우 불만족
1. 직원의 서비스에 대한 질문입니다.	26.5	62.7	10.0	0.4	0.3
가) 복장 및 외모?	28.0	62.7	8.7	0.0	0.6
나) 태도(인사, 말씨, 행동, 표정)?	29.2	61.5	8.7	0.6	0.0
다) 전화예절?	22.4	66.5	10.6	0.0	0.6
가) 검체채취에 대한 안내설명(채취 전, 채취 중, 채취 후)?	28.6	56.5	14.9	0.0	0.0
나) 검체채취실 직원의 채혈숙련도?	29.2	63.4	6.8	0.0	0.6
다) 잘못된 검체채취로 재 방문하거나, 당뇨로 인한 연속 채혈시 업무처리?	21.7	65.8	10.6	1.9	0.0
2. 검체채취실 시설 및 환경에 대한 질문입니다.	10.8	38.3	41.2	9.2	0.5
가) 환경(공간, 환기, 조명, 청소상태)?	10.6	34.2	46.0	8.1	1.2
나) 안내표지판(위치표지, 다음행선지 등 각종 안내 표지)?	9.9	45.3	37.9	6.8	0.0
다) 검체채취실 편의시설(채취대, 채취의자)?	11.2	44.7	39.1	5.0	0.0
라) 검체채취실 준비물(잡지, 물, 수건, 사탕, 소아용 장남감 등)?	11.2	29.2	48.4	10.6	0.6
마) 채취실 이용자의 비밀보호(격리된 채취실 및 침대, 소변 및 객담 놓는 곳)?	11.2	37.9	34.8	15.5	0.6
3. 검체채취실 이용시 화장실 시설 및 환경에 대한 질문입니다.	10.2	36.1	37.8	14.5	1.4
가) 검체채취용 화장실의 환경(공간, 환기, 조명, 청소상태)?	9.3	41.0	34.8	13.0	1.9
나) 검체채취용 화장실의 구조(채취 전용화장실, 검체받아 놓는 곳, 비밀보호)?	9.3	37.3	36.0	15.5	1.9
다) 검체채취용 화장실 준비물(검체받아 놓는 곳, 화장지, 수건, 향수 등)?	9.9	35.4	34.8	18.0	1.9
전 체	17.3	48.7	26.6	6.8	0.7

Table 4. 시설 구조변경과 관련된 개선 계획

검체채취실 이용자의 불만 및 요구사항	개선계획
① 채취실과 화장실 공간 - 채혈실 공간이 휠체어 이동시 좁다. - 당뇨 및 빈혈 환자, 노약자가 누워서 안정을 취할 수 있는 침대 및 의자가 필요하다. - 직원이 잠시 휴식을 취하거나 전화 받을 때 고객과 차단되어야 한다. - 화장실 공간이 검체받기에는 좁다.	① 채취실 공간 확보 및 인테리어 - 고객과 독립 직원 휴식공간 - 채혈실과 고객대기실을 분리 - 격리채혈실과 격리휴게실 설치 - 검체놓는 곳을 채혈실 및 대기실과 차단 - 전문가와 조명, 내부색상등을 결정 - 별도의 냉난방기를 설치 - 강력 환기시설 또는 공기청정기 설치 - 식수대 설치
② 인권보호 - 소변, 대변, 가래를 받아 놓을 때 다른 사람과 마주치지 않았으면 좋겠다. - 화장실 통로에서 안이 보인다.	
③ 환기 - 검체놓는 곳이 환자 옆에 있어 악취가 난다. - 채취실 냉.난방이 부족하다.	② 독립 화장실 확보 및 인테리어 - 채취실 전용화장실을 확보 - 출입시 안이 안보이게 하고 통로를 넓게 함 - 검체를 받기가 편하도록 화장실(대변용)을 크게 하되 비데가 있는 좌변기를 설치하며 대변채취를 위한 특별 조치(?)를 함 - 소변기와 좌변기 앞에 손 씻을 수 있는 세면대를 설치함 - 화장실(소변기 옆 및 대변기 옆)에 옷과 백(작은 가방)을 놓을 수 있는 붙박이 장 및 검체놓는 선반을 설치. - 바닥 타일을 배수가 잘 되는 것으로 시공
④ 시설 - 채혈실 특성상 안정감이 있게 간접조명을 하였으면 좋겠다. - 좌변기에 비데가 있었으면 좋겠다. - 손씻을 세면대가 화장실 마다 설치했으면 좋겠다. - 화장실 바닥 타일에 굴곡이 있어 배수가 안되고 환기도 부족하여 냄새가 난다. - 채혈실에 음수대가 필요하다. - 화장실에 검체를 받아 놓을 곳이 없다.	

2) 환자 이동경로 변경 및 도우미 활용에 의한 개선

고객이 검체채취실을 방문할 경우 소변.대변.객담 등을 받아 놓고 채혈이 없는 환자는 채혈대기 필요 없이 다음으로 이동하면 되고, 채혈이 있을 경우 대기순번표를 발급 받아 순서가 되고 채혈 한 후 지혈이 되면 다음으로 이동한다(Table 5, Fig 1).

3) 서비스교육에 의한 개선

외부에서 검체채취실 관련 전문 서비스 강사를 초빙하여 교육 전 4시간 정도 채혈실을 암행 관찰하게 한 후 강의 항목 중간마다 관찰결과 장.단점 및 개선사항 등을 관련시켜 교육하는 방식으로 강의를 실시하였으며, “검체채취실 친절서비스 근무수칙”을 제정하여 검체채취실직원을 대상으로 교육하였고 이 수칙을 한 항목씩 매일 실천하게 하였다(Table 6).

4) 각종 편의시설 보완을 통한 개선

각종 안내표지판과 소변 랙, 객담 랙, 24시간 소변보관함, 혈액배양검체운반대를 제작하여 교체하였고, 구형모니터를 LCD모니터로 교체하였고 도서와 채혈부재료(사탕, 장난감 등)를 비치하였고, DVD 설치하여 음악을 틀어 주었으며 기타 환경도 정리하였다(Table 7).

5) 시설물 위치이동 및 청소관리에 의한 개선

거의 사용하지 않는 환자사물함과 사용횟수가 적은 서랍장.냉장고를 검체채취실 밖으로 옮기고, TV와 환자 안정용침대를 교체이동하였고, TV받침대는 도서를 정리할 수 있도록 개조하였으며, TV옆에는 DVD를 설치하였다. TV위로는 대기순번을 알 수 있는 전광판을 설치하였고, 입구에 도우미석을 마련하였으며 대기순번표도 도우미책상위로 이동하였다. 환자대기의자도 공간이 넓도록 배치

Table 5. 환자 이동경로 변경 및 도우미 활용에 의한 개선 계획

검체채취실 이용자의 불만 및 요구사항	개선방법
① 특별환자 처리를 유연하게 할 수 없는가? - 재 방문환자(분실, 부족, 바뀜, 파손 등) - 연속채혈환자 - 채혈이 어려운 환자 - 직원 또는 직원과 동반한 환자	① 환자이동경로 변경 - 변경 전 : 대기순번표 발급→대기→채혈→지혈→소변, 대변. 객담 등 채취→다음 이동지로 이동 - 변경 후 : 도우미→소변, 대변, 객담 등 채취→채혈이 없으면 다음이동지로 이동하고 있으면 대기순번표 발급→대기→채혈→다음 이동지로 이동
② 도우미가 필요하다 - 대기시간이 너무 길다, - 대기순번표 이용이 혼란스럽다. - 민원처리를 유연하게 처리하였으면 한다.	② 직원 중 1명을 도우미로 활용 - 도우미업무 : 환자흐름을 통제하고, 민원처리 및 다음 이동지 안내 등을 한다(소변, 대변, 가래 바코드만 출력 부착하여 받아오게 한 후 채혈이 있는 환자만 대기실로 안내한다. VIP 고객 및 연속채혈 환자는 탄력적으로 채혈 안내한다).
③ 채혈→소변받는 순서를 소변받고→채혈하는 순서로 바꾸었으면 한다.	
④ 피 묻은 알코올솜 등으로 화장실이 지저분하다.	

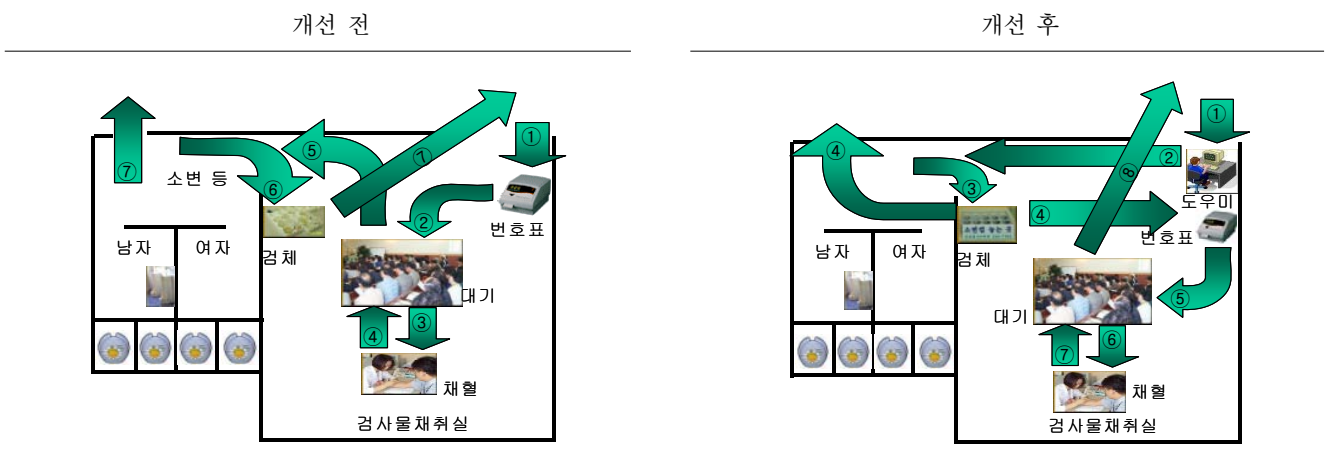


Fig. 1. 환자 이동경로 변경 및 도우미 활용에 의한 개선 내용

Table 6. 서비스 교육에 의한 개선 계획

검체채취실 이용자의 불만 및 요구사항	개선방법
① 환자 앞에서 사적인 일을 한다 - 음식물 섭취 - 잡담 - TV시청, 신문보기 - 사적인 전화 또는 장시간 통화	① 전문서비스 초청교육 실시 - 일정 : 고객 만족도조사 전 실시 ② 친절서비스 근무수칙 제정 ③ 매일 사안별 주제를 정하여 직원상호간 역할극을 통한 반복 교육 실시
② 설명이 불충분 하다 - 검체채취 전. 중. 후 - 검사관련 문의사항 - 다음 이동지 문의	
③ 곤혹스런 환자일 경우 불친절 하다.	
④ 검체채취 실수로 재방문을 줄이는 방안	

Table 7. 각종 편의시설 보완을 통한 개선 계획

검체채취실 이용자의 불만 및 요구사항	개선방법
① 검체채취실 각종 안내문 표지가 불명확하다.	① 불명확한 안내표지를 조사한 후 시정
② 분위기가 삭막하다(꽃, 화분, 액자)	② 꽃, 화분, 액자로 분위기 조성
③ 채혈대 주위가 어수선하다(큰 모니터, 채혈도구)	③ LCD모니터로 교체 ④ 채혈대 주위 정리
④ 준비물 부족(도서 및 잡지, 채혈부재료-장난감, 사탕 등)	⑤ 도서 비치, 사탕 등 준비
⑤ 대기실에는 TV가 필요하지만 채혈실에는 조용한 음악이 좋겠다.	⑥ 음악을 들을 수 있는 전자제품 구입
⑥ 소변, 대변, 가래 놓는 곳이 불결하다.	⑦ 소변, 대변, 가래 랙을 제작

Table 8. 시설물 위치이동 및 청소관리에 의한 개선 계획

검체채취실 이용자의 불만 및 요구사항	개선방법
① 채혈실이 정리가 안되었다.	① 위치이동 - 잘 사용하지 않는 고객사물함을 없앤다. - TV 위치를 채혈대 앞으로 옮긴다. - 냉장고를 채혈실 밖으로 옮긴다. - 침대를 냉장고자리로 옮긴다.
② 화장실이 청결치 못하다. - 소변이 흘러내려도 잘 빠지지 않는다. - 센서고장 - 피 묻은 알코올 솜	② 팀장이 화장실과 채혈실의 청결 및 준비물 상태를 주기적(오전 업무 전, 오전 업무 중간, 오후 업무 전, 오후 업무 중간, 일과종료 전)으로 점검하여 필요할 경우 청소 및 보충을 요구 한다.
③ 화장지가 이따금씩 떨어진다.	

하여 휠체어 이동이 용이하도록 배치하였다(Table 8).

7. 개선 후 고객만족도 조사

개선활동 성과 판단 지표로 활용하기 위하여 2003년 11월 24일부터 2003년 11월 27일까지 4일간 검체채취실을 방문한 환자 및 보호자 300명에게 설문지를 배포하였고 수거한 202명 중 모든문항에 답한 154명을 대상으로 개선 후 고객만족도조사를 실시 하였다(Table 9).

그룹(매우만족, 만족, 그저그렇다, 불만족, 매우불만족)별로 답한 인원 수를 전체인원수로 나누어 100점 만점으로 환산하였으며 “매우만족”과 “만족”이라고 답한 점수를 합하여 만족한 점수로 평가하였다.

Table 9. 개선 후 고객만족도 조사 결과 (단위:점)

문 항	매우 만족	만족	그저 그렇다	불만족	매우 불만족
1. 직원의 서비스에 대한 질문입니다.	50.2	42.3	6.8	0.7	0.0
가) 복장 및 외모?	31.9	62.5	4.4	1.3	0.0
나) 태도(인사, 말씨, 행동, 표정)?	56.3	36.3	6.9	0.6	0.0
다) 전화예절?	53.1	39.4	6.9	0.6	0.0
가) 검체채취에 대한 안내설명(채취 전, 채취 중, 채취 후)?	50.6	37.5	11.3	0.6	0.0
나) 검체채취실 직원의 채혈숙련도?	58.8	37.5	3.1	0.6	0.0
다) 잘못된 검체채취로 재 방문하거나, 당뇨로 인한 연속 채혈시 업무처리?	50.6	40.6	8.1	0.6	0.0
2. 검체채취실 시설 및 환경에 대한 질문입니다.	24.3	35.9	35.0	4.3	0.6
가) 환경(공간, 환기, 조명, 청소상태)?	15.0	35.6	44.4	4.4	0.6
나) 안내표지판(위치표지, 다음 행선지 등 각종 안내 표지)?	18.8	49.4	28.1	2.5	1.3
다) 검체채취실 편의시설(채취대, 채취의자)?	36.9	31.9	30.0	1.3	0.0
라) 검체채취실 준비물(잡지, 물, 수건, 사탕, 소아용 장남감 등)?	16.3	33.8	44.4	5.6	0.0
마) 채취실 이용자의 비밀보호(격리된 채취실 및 침대, 소변 및 객담 놓는 곳)?	34.4	28.8	28.1	7.5	1.3
3. 검체채취실 이용시 화장실 시설 및 환경에 대한 질문입니다.	32.7	28.3	27.3	9.0	2.7
가) 검체채취용 화장실의 환경(공간, 환기, 조명, 청소상태)?	33.8	28.1	26.9	9.4	1.9
나) 검체채취용 화장실의 구조(채취 전용화장실, 검체받아 놓는 곳, 비밀보호)?	33.8	25.6	28.1	9.4	3.1
다) 검체채취용 화장실 준비물(검체받아 놓는 곳, 화장지, 수건, 향수 등)은?	30.6	31.3	26.9	8.1	3.1
전 체	37.2	37.0	21.3	3.8	0.8

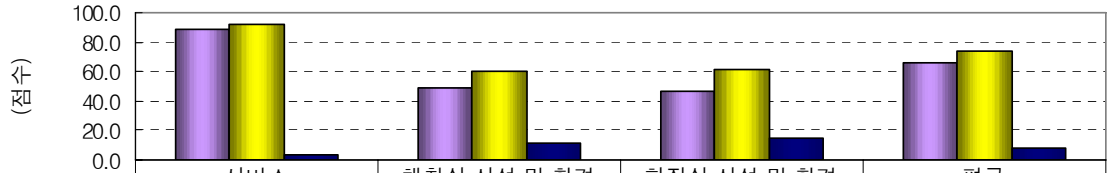
8. 사후 관리

매년 1회 고객만족도 조사를 통하여 분야별로 90점 이하일 경우 그 원인을 분석하고 개선활동을 통한 지속적 질 관리 활동을 실시 하며, 검체채취실 직원의 서비스 평가를 정기적으로 실시하여 고득점자에게 incentive를 제공함으로써 사기 진작과 고객서비스를 유도한다.

III. 결 과

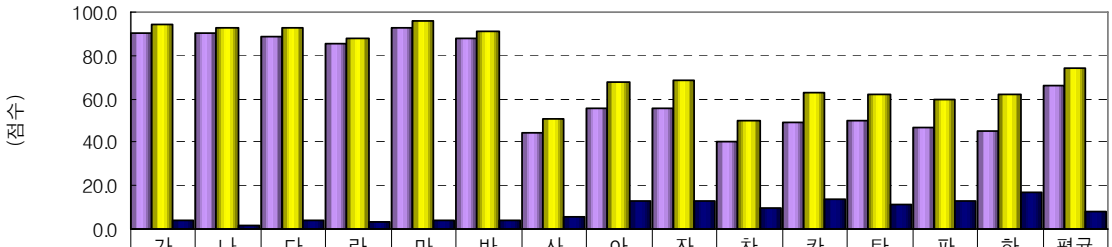
1. 개선 전·후 그룹별 고객만족도 비교결과

그룹별 고객만족도는 개선 전에 비하여 개선 후에 서비스부분 3.3점, 검체채취실의 시설 및 환경부분 11.0점, 화장실의 시설 및 환경부분 14.7점, 전체 8.3점 증가하였다(Fig. 2).



	서비스	채취실 시설 및 환경	화장실 시설 및 환경	평균
개선 전	89.2	49.1	46.3	65.9
개선 후	92.5	60.1	61.0	74.2
증가	3.3	11.0	14.7	8.3

Fig. 2. 개선 전·후 그룹별 고객만족도 비교 결과



	가	나	다	라	마	바	사	아	자	차	카	타	파	하	평균
개선 전	90.7	90.7	88.8	85.1	92.5	87.6	44.7	55.3	55.9	40.4	49.1	50.3	46.6	45.3	65.9
개선 후	94.4	92.5	92.5	88.1	96.3	91.3	50.6	68.1	68.8	50.0	63.1	61.9	59.4	61.9	74.2
증가	3.7	1.8	3.7	3.0	3.7	3.7	5.9	12.8	12.8	9.6	14.1	11.6	12.8	16.5	8.3

1. 검체채취실 직원의 서비스에 대한 질문입니다.
   가. 복장 및 외모?
   나. 태도(인사, 말씨, 행동, 표정)?
   다. 전화예절?
   라. 검체채취에 대한 안내설명(채취전, 채취중, 채취후)?
   마. 검체채취실 직원의 채혈숙련도?
   바. 재 방문하거나, 당뇨로 인한 연속 채혈시 업무처리?
2. 검체채취실 시설 및 환경에 대한 질문입니다.
   사. 환경(공간, 환기, 조명, 청소상태)?
   아. 안내표지판(위치표지, 다음 행선지 등 각종 안내 표지)?
   자. 편의시설(채취대, 채취의자)?
   차. 준비물(잡지, 물, 수건, 사탕, 소아용장남감 등)?
   카. 인권보호(격리 채취실 및 침대, 소변 및 객담 놓는 곳)?
3. 검체채취실 이용시 화장실 시설 및 환경에 대한 질문입니다.
   타. 화장실의 환경(공간, 환기, 조명, 청소상태)?
   파. 화장실의 구조(전용화장실, 검체받아 놓는 곳, 비밀보호)?
   하. 화장실 준비물(검체 놓는 곳, 화장지, 수건, 향수 등)은?

Fig. 3. 개선 전·후 세부항목별 고객만족도 비교 결과

2. 개선 전·후 부항목별 고객만족도 비교결과

세부항목별 고객만족도는 개선 전에 비하여 개선 후에 서비스부분에서 1.8~3.7점, 검체채취실의 시설 및 환경 부분에서 5.9~14.1점, 화장실의 시설 및 환경부분에서 11.6~16.5점 증가를 보였다(Fig. 3).

IV. 고 찰

최근 많은 의료기관들이 마케팅 전략과 의료서비스 질 향상 측면에서 고객만족도 조사를 실시하고 이 결과를 경영에 반영하려는 노력들이 증가하고 있다. 고객만족도 조사 결과는 고객들의 평가를 받아 질 개선을 위한 아이디어로 활용할 수 있기 때문에 해당 기관의 입장에서는 매우 유용한 정보라고 할 수 있다(이, 2000).

일반적으로 고객들이 만족도 평가를 할 때 이성적으로 판단하는 것이 아니라 서비스 제공자와 접촉하는 그 순간에 차별화된 보다 나은 대접을 받고 있다는 감정에 의하여 판단하게 되는 것이다. 또한 고객이 경유하는 중간의 여러 접점부서에서 어떤 수준의 서비스를 받았던지 최종 접점부서의 서비스 질에 따라 그 기관의 이미지 판단에 큰 영향을 미치므로 최종접점부서의 역할은 매우 중요하다(조, 2000).

검체채취실은 내원한 대부분의 고객이 접수→진료→수납을 경유하면서 스트레스와 피로가 최고로 가중된 상태에서 방문하는 최종 접점부서이다. 따라서 우리병원을 방문한 고객이 최종 접점부서인 검체채취실에서 최상의 만족감을 느끼고 귀가할 수 있도록 검체채취실의 시설과 환경 및 서비스를 개선한다면 검체채취실이 병원 이미지 개선에 어느 부서보다도 큰 영향을 미칠 것이다.

진단검사의학과 QI팀에서는 고객만족도 향상을 위한 개선사항 발췌시 직능 중심적 사고에서 벗어나 고객의 입장을 최대한 반영하기 위하여 검체채취실 이용자를 대상으로 불만 및 요구사항들을 설문하였고, 이를 바탕으로 개선 전·후의 고객만족도 설문지를 작성하였다.

조사된 불만요소와 요구사항들은 검체채취실과 화장실의 좁은 공간과 시설물이 부족하다거나 또는 서비스관련 개선요구 사항들이었다. 이들의 해결방안은 화장실과

채혈실의 공간 확장, 구조 변경, 시설물 교체 및 서비스 개선이 주 내용이었으나 이 모든 개선사항들이 도우미 배치를 전제로 한 환자이동경로를 바꾸는 내용을 감안한 개선이 되어야 할 것으로 분석되었다.

특히 사전조사와 서비스 교육에서 지적되었던 내용과 그동안 발생한 민원 유형들을 감안하면 환자이동경로를 바꾸는 것이 채혈 후 지혈문제, 화장실 청결문제, 대기환자 적체 등을 해결할 수 있는 중요한 개선사안이며, 또한 도우미를 배치하여 이를 활용한 환자이동경로를 조절하고 민원을 해결하는 일은 이번 QI 개선활동의 핵심과제로 대두되었다.

검체채취실 이용자들로부터 사전조사한 불만요소 및 요구사항을 분석하여 발췌된 여러 개선 항목들을 다섯 그룹 (1) 시설 구조변경과 관련한 개선 분야, (2) 환자 이동경로 변경 및 도우미 활용에 의한 개선 분야, (3) 서비스교육에 의한 개선 분야, (4) 각종 편의시설 보완을 통한 개선 분야, (5) 시설물 위치이동 및 청소관리에 의한 개선 분야 등으로 나누어 팀원들에게 개선활동 과제를 역할 분담하였다.

개선활동과정에서 내부적으로 해결할 수 없는 사항들은 정책적 또는 관리 차원에서 해결을 시도한 결과 거의 모든 부분에서 개선활동을 할 수 있었다.

개선 전·후에 실시한 고객만족도 설문조사 내용의 평가는 각 문항별 그룹(매우만족, 만족, 그저그렇다, 불만족, 매우불만족)별로 답한 인원 수를 전체인원수로 나누어 100점 만점으로 환산 하였으며 “매우만족”과 “만족”이라고 답한 점수를 합하여 만족한 점수로 평가 하였다.

개선 전·후의 고객만족도 조사를 한 결과 개선 전 고객만족도는 65.9점 개선 후 고객만족도는 74.2점을 보여 8.3점 증가하였다(Fig. 2).

그룹별 고객만족도는 ⑴ 서비스부분, ⑵ 검체채취실의 시설 및 환경부분, ⑶ 화장실의 시설 및 환경부분에서 각각 개선 전 ⑴ 89.2점, ⑵ 49.1점, ⑶ 46.3점, 개선 후 ⑴ 92.5점, ⑵ 60.1점, ⑶ 61.0점을 보여 ⑴ 3.3점, ⑵ 11.0점, ⑶ 14.7점 증가하였다(Fig. 2).

서비스부분에 비하여 시설 및 환경 부분 특히 화장실 부분에서 만족도가 많이 상승하였는데 그것은 서비스부분의 개선 시 도우미를 활용한 환자이동경로 변경으로 인하여 고객들의 순환이 원활하게 이루어 짐으로써 검체채취실 공간이 보다 넓게 활용할 수 있었으며 또한 채혈 전에 화장실을 다녀옴으로써 기존에 지혈을 하면서 소변을 받는 과정에서 소변을 흘린다던지 알코올 솜을 흘려서 화장실 내부가 지저분해지는 것을 막을 수가 있었던 것이 검체채취실과 화장실의 시설 및 환경부분의 만족도에 영향을 미친 것으로 사료된다.

또한 검체채취실과 화장실의 시설 및 환경의 고객만족도가 많이 상승하였는데도 불구하고 개선 후 만족도가 60.1점, 61.0점으로 낮게 나타나 전체 고객만족도가 74.2점을 보인 것은 시설 및 환경 부분의 개선이 고객만족도 상승에 얼마나 중요한 개선지표인지를 잘 나타내고 있다(Fig. 2, 3).

따라서 개선활동 계획시 화장실과 채혈실의 시설 및 환경 개선 부분에 전력을 기울이기로 하였으나 병원에서 실시하는 시설개선 사업이 계획 중이어서 부득이 이번 개선활동에서는 제외시키기로 하였다. 그러나 이번 QI활동을 통하여 발췌된 검체채취실과 화장실의 시설 및 환경 개선내용을 참고하여 병원측에 시설개선을 요구하므로써 향후의 개선은 더욱 알차게 진행될 것으로 사료되며, 시설개선 사업을 검체채취실 고객만족도 향상과 관련하여 지속적 질 관리 활동 차원에서 개선활동을 할 수도 있을 것으로 사료된다.

서비스 부분의 만족도가 개선 전 87.6점에서 개선 후 91.3점을 보여 3.3점 상승함으로써 당초 목표한 90점을 달성하였다(Fig. 2). 이것은 팀원들이 혼연일체가 되어 개선활동에 최선을 다한 결과라고 생각하며, 시설 및 환경 부분의 개선을 제외하기로 함에 따라 개선대상이 줄어들은 관계로 서비스 개선부분에 총력을 기울인 결과가 아닌가 사료된다.

서비스 부분의 환자이동경로 변경시 기존의 채혈인원 4명에서 1명을 도우미로 활용함으로써 상대적으로 채혈인원이 줄어들게 되었으나 환자가 많은 peak time에는 타 부서에서 1명을 지원받아 해결함으로써 부서간 양보와 관리자의 조정력이 필요한 결정이었다.

고객들이 불편하다고 지적한 각종 위치 및 안내표지 등도 제작하여 설치하였으며, TV, 침대, 환자 사물함, 대기의자 등 검체채취실 내 시설물들을 다른 곳으로 치우거나 위치를 변경하여 검체채취실 내부공간이 넓은 이미지가 느껴지도록 환경정리를 하였다.

환자에게 TV시청보다는 음악이 오히려 위안을 줄 수 있다는 조사결과에 따라 DVD를 기증받아 TV와 연결하여 오디오 시스템을 갖추었고 기존의 TV받침대로 쓰였던 개인 사물함을 도서대로 개조하였으며 직원들로부터 도서기증을 받아 짧은 대기시간 동안 읽을거리가 필요하다는 고객의 요구를 충족할 수 있었으며, 소아의 채혈시

부재료로 쓰일 사탕이나 장난감은 구입하여 진열하였다.

검체채취실이나 구조, 시설물이 아무리 좋다하더라도 직원의 친절서비스가 정착되어 생활화되지 않는다면 즉흥적이고 순간의 판단에 의존하는 고객에 대한 이미지 각인(刻印) 전략상 최종 접점부서로서의 기능을 충분히 할 수 없다고 사료된다. 따라서 QI팀에서는 대 고객 친절서비스 교본인 “검체채취실 친절서비스 근무수칙”을 제정하였고 이의 실천을 위하여 문제발생 사안별로 1:1 역할극을 통한 숙지교육을 실시하였으며 향후 정기적인 반복교육을 자체적으로 실시할 예정이다.

이와 같이 여러 가지 개선활동들을 통하여 고객만족도가 상승하였다고는 하지만 QI팀에서 목표로하는 최종 기대수치인 90점에는 아직도 미치지 못하였으며, 또한 전체 고객만족도를 보면 개선 전 65.9점에서 개선 후 74.2점으로 8.3점 상승하여 시설 구조변경 및 환경부분을 개선하지 않은 것을 감안한다하더라도 검체채취실의 고객만족도는 너무 낮지 않은가 사료된다. 따라서 병원의 시설 개선이 하루속히 진행되어 검체채취실과 화장실의 시설 및 환경 개선이 검체채취실의 지속적 질 관리 활동의 일환으로 마무리된다면 서비스 부분의 고객만족도에도 부수적인 효과를 얻어 당초 예상했던 90점은 무난히 넘을 것으로 예상된다.

본 QI팀은 검체채취실 QI활동이 마무리 되어도 CQI팀으로 전환하여 유지하며, 이번활동에 포함되지 않았던 내용이나 고객을 만족시킬 수 있는 요소를 지속적으로 발굴하여 개선활동을 전개하기로 하였다. 향후 CQI팀에서 해결하여야 할 당면과제로서 첫째, 채혈이 어려운 환자는 채혈에 관련한 모든 사항을 기록하여 두었다가 다음 방문시 검체채취 내용 조회와 동시에 기록하여둔 메모가 조회되게 하여 채혈자가 미리 알아서 능숙한 채혈자로 교체한다거나 그 당시 채혈상황에 맞게 대처하는 “맞춤 채혈제도”를 도입하고, 둘째, 매년 고객만족도 조사를 실시하여 세부 항목별로 90점 이하를 보일 경우 즉시 지속적 질 관리 활동 프로그램을 가동하며, 셋째, 검체채취실 직원의 사기를 진작시키고 스스로 참여하는 고객서비스 동기 부여를 위하여 친절서비스를 실천한 우수직원을 선발하여 포상하는 incentive제도 도입도 고려하여야 할 사항으로 사료된다.

V. 결 론

검체채취실은 내원한 대부분의 고객이 접수→진료→수납을 경유하면서 스트레스와 피로가 최고로 가중된 상태에서 방문하는 최종 접점부서이다. 최종 접점부서에서 제공하는 서비스의 질에 따라 그 기관의 이미지가 고객에게 각인(刻印)될 것이며 이는 검체채취실이 병원 어느 부서보다도 이미지 개선에 중요한 부서라는 것을 알 수 있다.

진단검사의학과 QI팀에서는 검체채취실 고객만족도 향상을 위하여 개선활동을 실시한 결과 다음과 같은 결론을 얻었다.

1. 개선 전 고객만족도는 65.9점 개선 후 고객만족도는 74.2점을 보여 8.3점 증가하였다.
2. 그룹별 고객만족도는 ⑴ 서비스부분, ⑵ 검체채취실의 시설 및 환경부분, ⑶ 화장실의 시설 및 환경부분에서 각각 개선 전 ⑴ 89.2점, ⑵ 49.1점, ⑶ 46.3점, 개선 후 ⑴ 92.5점, ⑵ 60.1점, ⑶ 61.0점를 보여 ⑴ 3.3점, ⑵ 11.0점, ⑶ 14.7점 증가하였다.

서비스 부분 고객만족도 점수가 높았던 것은 모든 부분에 직.간접적으로 영향을 미치는 환자이동경로 변경이 있었기 때문이라고 사료된다. 환자이동경로 변경은 도우미 활용이 꼭 필요하고 기존의 채혈자 4명 중 1명을 도우미로 활용해야 하므로 채혈인원이 늘어나는 시간에는 타 부서에서 채혈자 1명을 지원받기로 하였다.

시설 및 환경부분 개선 효과가 낮은 것은 병원의 시설 개선계획이 진행 중이므로 시설과 관련한 개선내용들은 개선활동에서 제외하였기 때문이다. 따라서 검체채취실의 전체 고객만족도를 높이기 위해서는 시설 및 환경관련 개선이 검체채취실의 고객만족도 향상을 좌우하는 주요인이라고 사료된다.

향후 매년 1회 고객만족도 조사를 실시하여 90점 이하를 보이는 항목을 대상으로 개선활동에 돌입할 것이며, 자발적이고 지속적인 친절서비스 활동을 유도하기 위하여 친절서비스를 실천한 우수직원을 선발하고 포상하는 incentive제도 도입도 필요하다고 사료된다.

참 고 문 헌

1. American Productivity & Quality Center. Service Quality Deployment. p1-10. 1992
2. ITA 국제교육협의회 매니지먼트센타. 병원 친절서비

스 실천지침서. ITA 국제교육협의회 매니지먼트센타. p39-60. 1997
3. Jan Carlzon, 김영한 역. Moment of Truth[고객을 순간에 만족시켜라]. 성림출판. 1992
4. 김각현. 친절 실천을 위한 방안. http://home.hanmir.com/~kimkanghyunking.html. 아주대학교병원 내부교육자료
5. 김각현. 친절서비스 지침서. http://home.hanmir.com/~kimkanghyunking.html. 아주대학교병원 내부교육자료
6. 김상철, 이재천, 조병철. 환자 편의를 위한 채혈실 맞춤채혈 프로그램. 서울중앙병원 임상병리과
7. 김상철, 조병철. 접수채혈실의 효율적인 운영방안. 대한임상검사경영관리학회 임상병리 채혈업무 워크샵. 2001
8. 上田利男, 최종원번역. 분임조활동의 추진방법. 한국공업표준협회. 1987
9. 안회영. 서비스메뉴얼의 개념 및 역할. 한국의료QI학회 2003년 봄 학술대회. p1-3. 2003
10. 윤복만외 1. 고객만족이 경쟁력이다. 도서출판 머릿돌. 2001
11. 이선희. 병원 고객만족도 개념과 필요성. 한국의료QI학회 제7차 정기총회 및 봄 학술대회. p1-15. 2000
12. 조우현, 이선희, 이해종 등. 의료서비스 마케팅. 퇴설당. 1999
13. 조우현. 병원 고객만족도 조사의 활용. 한국의료QI학회 제7차 정기총회 및 봄 학술대회. 77-83. 2000
14. 최귀선. 병원 고객만족도 조사방법. 한국의료 QI학회 제7차 정기총회 및 봄 학술대회. 16-39. 2000