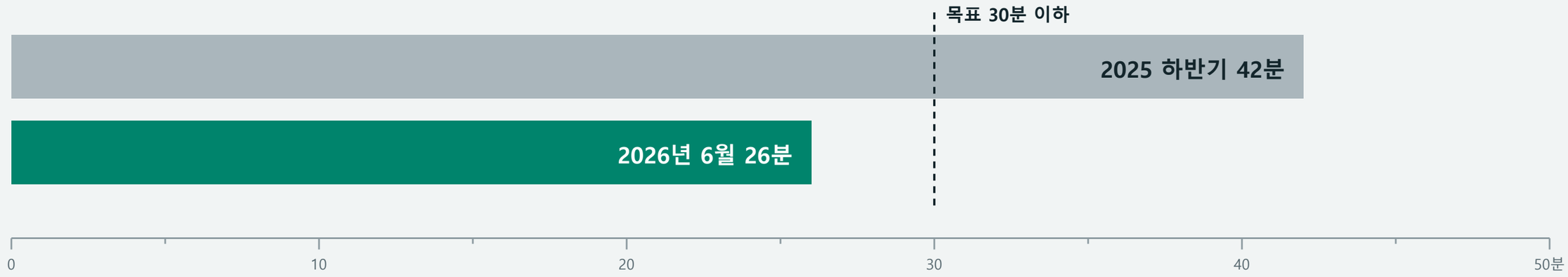
외래 대기시간 단축 프로젝트

새봄병원 외래 대기시간 단축 프로젝트 결과 보고

2026년 상반기 · 운영혁신팀 · 병원 운영위원회 결과 보고



보고 순서 결론 → 배경 → 원인과 조치 → 성과 → 과제와 요청

※ 가상 자료: 실제 병원·환자·성과가 아닙니다.

오늘의 결론 **결론: 평균 대기 42분 → 26분, 목표 달성. 하반기 안내 인력 예산 승인을 요청드립니다.**

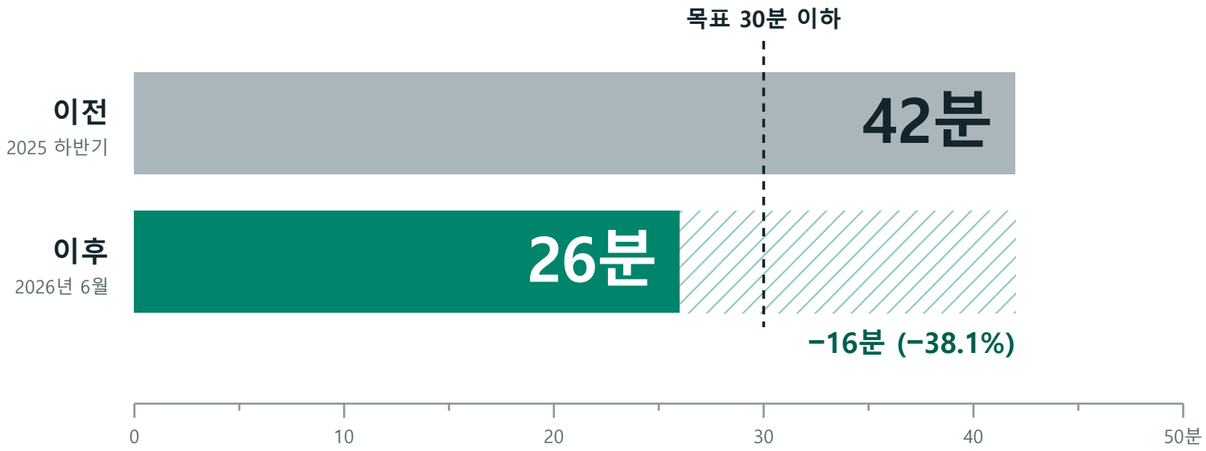
핵심 요약

외래 평균 대기 42분 → 26분, 목표 30분 이하를 달성했습니다

대기 −16분(−38.1%) · 전반 만족도 3.4 → 4.2점 · 노쇼율 9.0 → 6.5% · 투자 1억 8,000만 원

외래 평균 대기시간

접수·진료·수납 대기의 합, 진료 시간 제외



접수 대기	10 → 4분	−6분
진료 대기	25 → 18분	−7분
수납 대기	7 → 4분	−3분

세 대기 단계가 모두 줄었습니다.

▸ 진료과별 상세 (자료실)

환자 반응

회색 이전 · 초록 이후



투자 1억 8,000만 원

단위: 만 원



오늘 요청드릴 사항

고령 환자 디지털 안내 인력 4명 · 연 **1억 6,000만 원**

▸ 요청 상세 보기

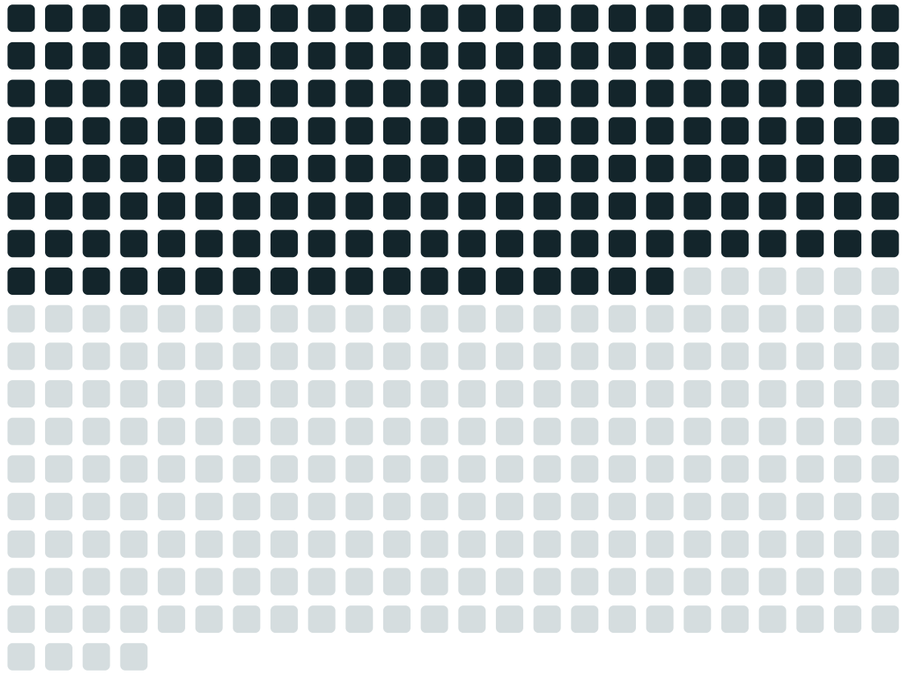
핵심 대기시간 목표를 달성했고, 남은 과제는 디지털 이용이 어려운 고령 환자입니다.

추진 배경

대기 민원이 전체의 45.1%로 민원 1위였습니다

2025년 하반기 6개월 민원 412건 중 대기 관련 186건 · 하루 외래 약 1,850명 · 목표 평균 대기 30분 이하

2025년 하반기 민원 412건 한 칸 = 민원 1건



대기 관련 186건 (45.1%) · 민원 1위 그 밖의 민원 226건

하루 외래 환자

약 1,850명

왜 문제인가

긴 대기 → 대기 중 이탈·불만 → 재방문 의향 하락

프로젝트 목표

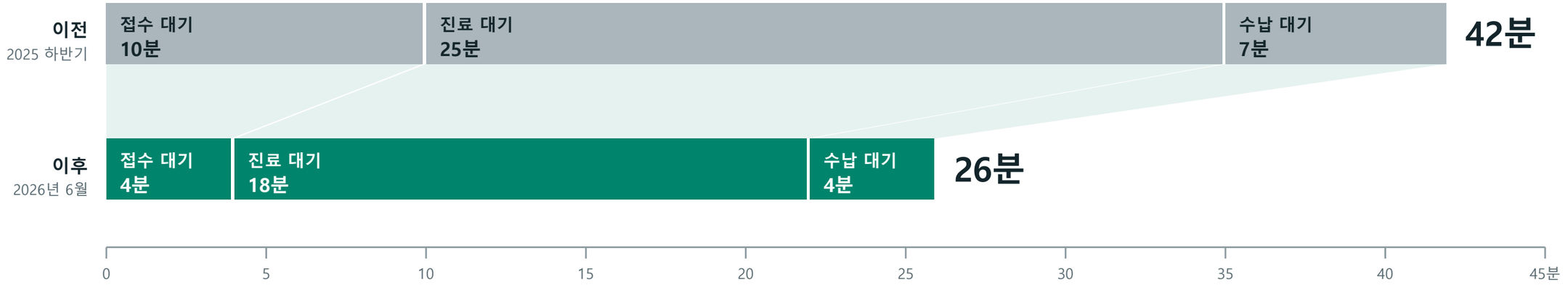
평균 30분 이하

배경 환자가 가장 많이 불편을 호소한 것이 대기였기에, 평균 30분 이하를 목표로 삼았습니다.

대기 단계별 결과

접수·진료·수납 세 단계가 모두 줄어 42분이 26분이 되었습니다

접수 10 → 4분 · 진료 25 → 18분 · 수납 7 → 4분 · 합계 42 → 26분 (−16분)



단계	이전	이후	변화	변화율 (계산)
접수 대기	10분	4분	−6분	−60.0%
진료 대기	25분	18분	−7분	−28.0%
수납 대기	7분	4분	−3분	−42.9%
합계	**42분**	**26분**	**−16분**	**−38.1%**

읽는 법

감소 폭은 진료 대기(−7분)가 가장 크고, 감소율은 접수 대기(−60.0%)가 가장 큽니다.

▸ 진료과별 상세 (자료실)

해석 **가장 긴 진료 대기에서 7분, 접수 대기에서 6분을 줄인 것이 감소분의 대부분입니다.**

원본 4쪽 · 이전 = 2025년 하반기 평균, 이후 = 2026년 6월

개선 조치와 투자

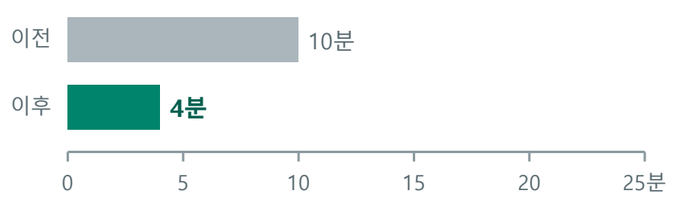
대기 단계마다 한 가지 조치, 모두 1억 8,000만 원을 투자했습니다

모바일 접수 앱 9,000 + 진료 예약 슬롯 3,000 + 키오스크·모바일 수납 6,000 = 18,000만 원

1 접수 대기

모바일 사전 접수 앱

9,000 만 원

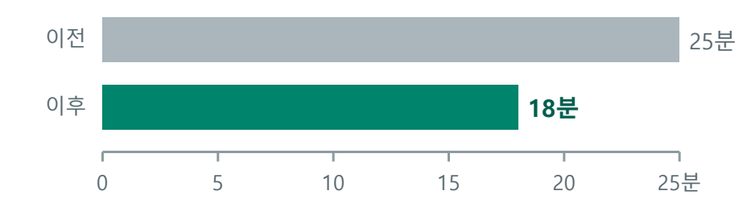


해당 단계 대기 **10분 → 4분** (−6분)

2 진료 대기

15분 단위 진료 예약 슬롯

3,000 만 원

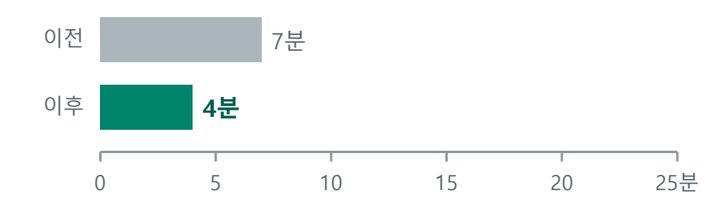


해당 단계 대기 **25분 → 18분** (−7분)

3 수납 대기

키오스크 6대·모바일 수납

6,000 만 원



해당 단계 대기 **7분 → 4분** (−3분)

도입 일정 2026년

3월
세 조치 모두 1차 도입

4–5월
안정화

6월
평균 대기 26분 측정

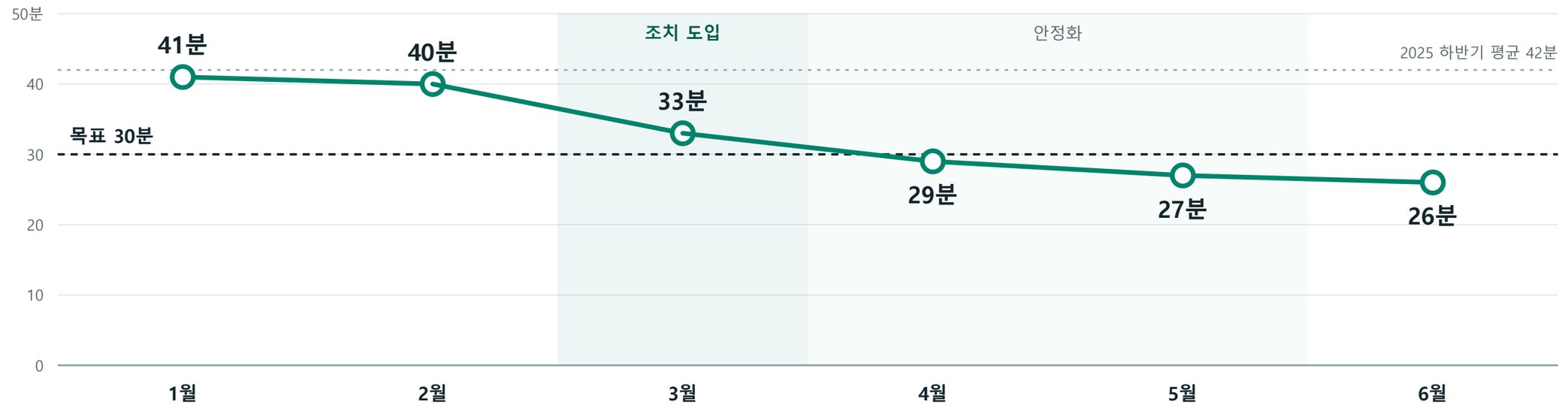
원 자료에는 조치별 기여도가 분리되어 있지 않습니다. 단계별 변화는 같은 기간의 결과입니다.

해석 **가장 큰 투자는 접수 단계의 모바일 앱(9,000만 원)이었습니다.**

월별 추이

3월 도입 이후 매달 줄어 6월 26분에 이르렀습니다

2026년 월별 평균 대기: 1월 41 · 2월 40 · 3월 33 · 4월 29 · 5월 27 · 6월 26분



1–2월
41분, 40분: 도입 전 수준

3월
모바일 접수·키오스크 도입 후 33분 (전월 −7분)

4–6월
4월 29분으로 처음 목표 이하, 6월 26분

해석 **4월부터 석 달 연속 목표 30분 이하를 유지했습니다.**

원본 7쪽 · 점선 42분은 2025 하반기 평균(원본 4쪽), 세로축 0부터

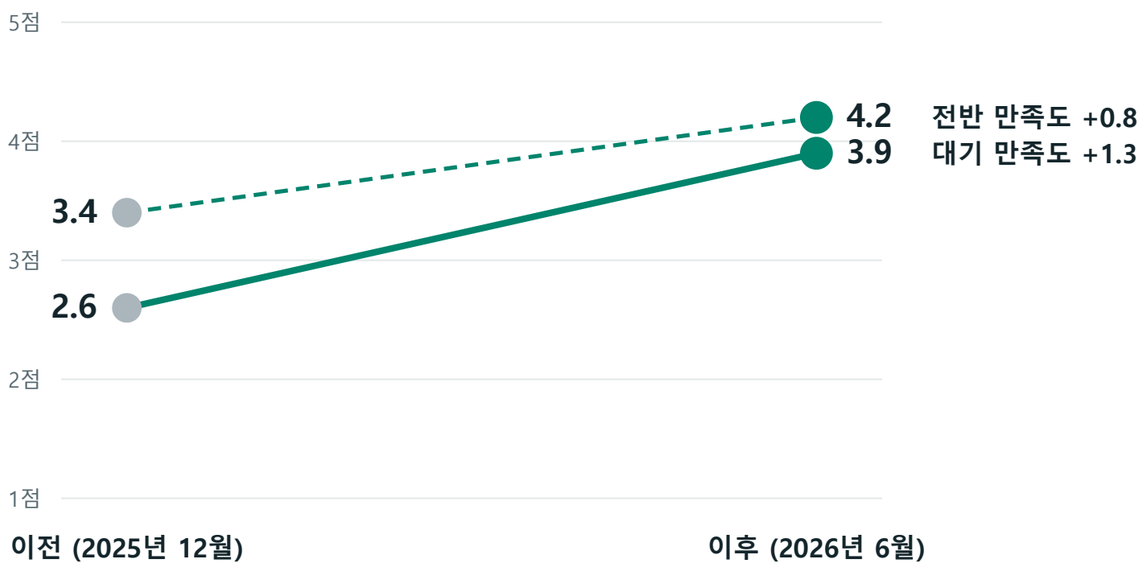
환자 만족도 조사

대기 만족도가 2.6점에서 3.9점으로 가장 크게 올랐습니다

대기 만족도 2.6 → 3.9점 · 전반 만족도 3.4 → 4.2점 · 재방문 의향 71 → 84% · 2026년 6월 응답 1,200명

만족도

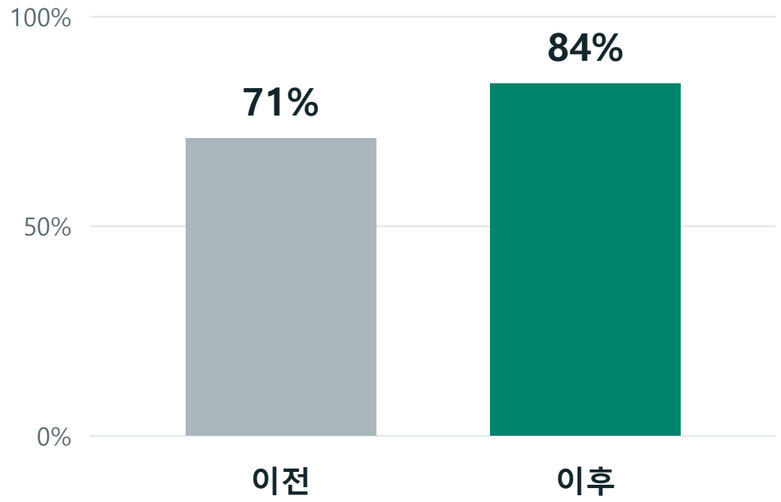
5점 만점, 세로축 1–5점



이전: 2025년 12월 조사 · 이후: 2026년 6월 조사, 응답 1,200명

재방문 의향

0–100%



+13%p

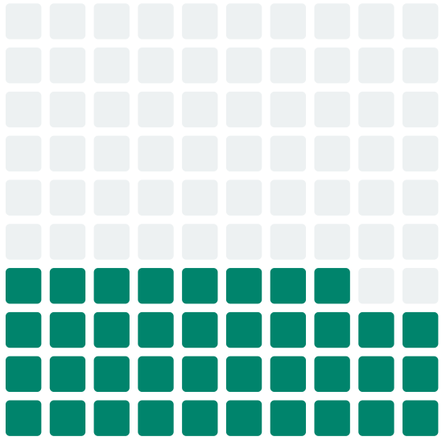
해석 대기 개선이 환자 체감으로 이어졌고, 재방문 의향도 84%로 높아졌습니다.

원본 8쪽 · 이전 = 2025년 12월 조사, 이후 = 2026년 6월 조사 (응답 1,200명)

이용률과 남은 과제

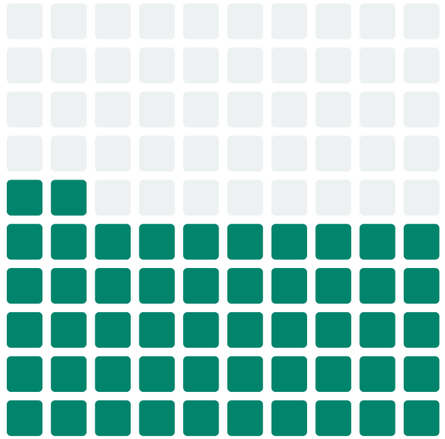
65세 이상 환자의 모바일 접수 이용률은 12%에 그칩니다

모바일 사전 접수 38% · 키오스크·모바일 수납 52% · 65세 이상 모바일 접수 12%



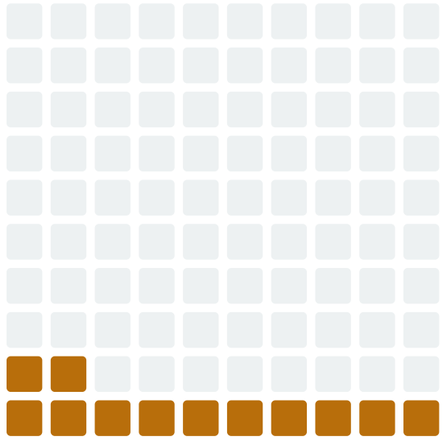
38%

모바일 사전 접수 이용률



52%

키오스크·모바일 수납 이용률



12%

65세 이상 모바일 접수 이용률

남은 과제

고령 환자는 여전히 **창구에서 대기**합니다.

디지털 접수를 돕는 **현장 안내**가 필요합니다.

한 칸 = 1%. 이용률의 분모(대상 환자·건수 기준)는 원 자료에 명시되지 않았습니다.

과제 디지털 조치의 혜택이 고령 환자에게는 아직 닿지 않고 있습니다.

하반기 계획과 요청

안내 인력 예산 1억 6,000만 원의 승인을 요청드립니다

하반기 목표 평균 대기 22분 · 고령 환자 디지털 안내 인력 4명 · 연 1억 6,000만 원 · 검사실 대기 개선 착수

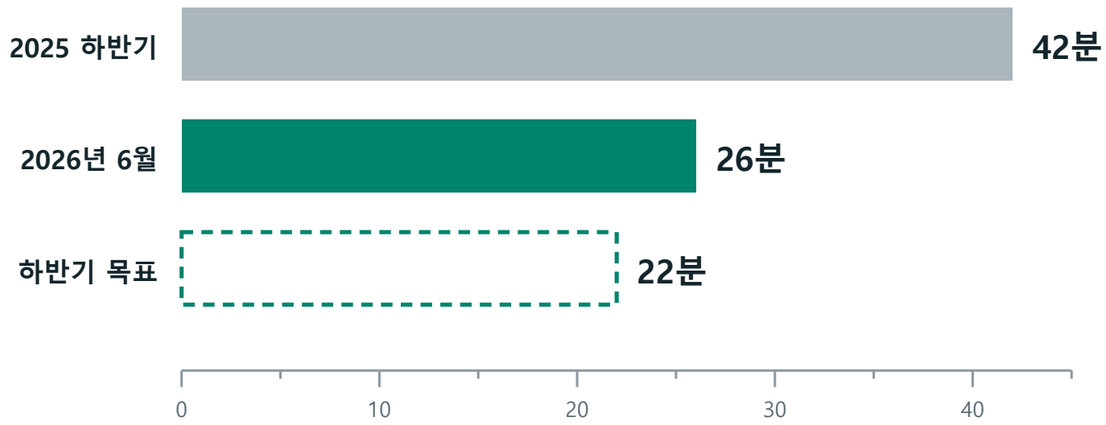
승인 요청

1억 6,000만 원/연

고령 환자 디지털 안내 인력 **4명** 배치

65세 이상 모바일 접수 이용률 12% → 현장에서 직접 안내

하반기 목표: 평균 대기 22분 현재 26분에서 −4분



함께 추진할 과제

- 고령 환자 디지털 안내 인력 4명 배치
- 검사실(채혈·영상) 대기 개선 착수

※ 가상 자료: 실제 병원·환자·성과가 아닙니다.

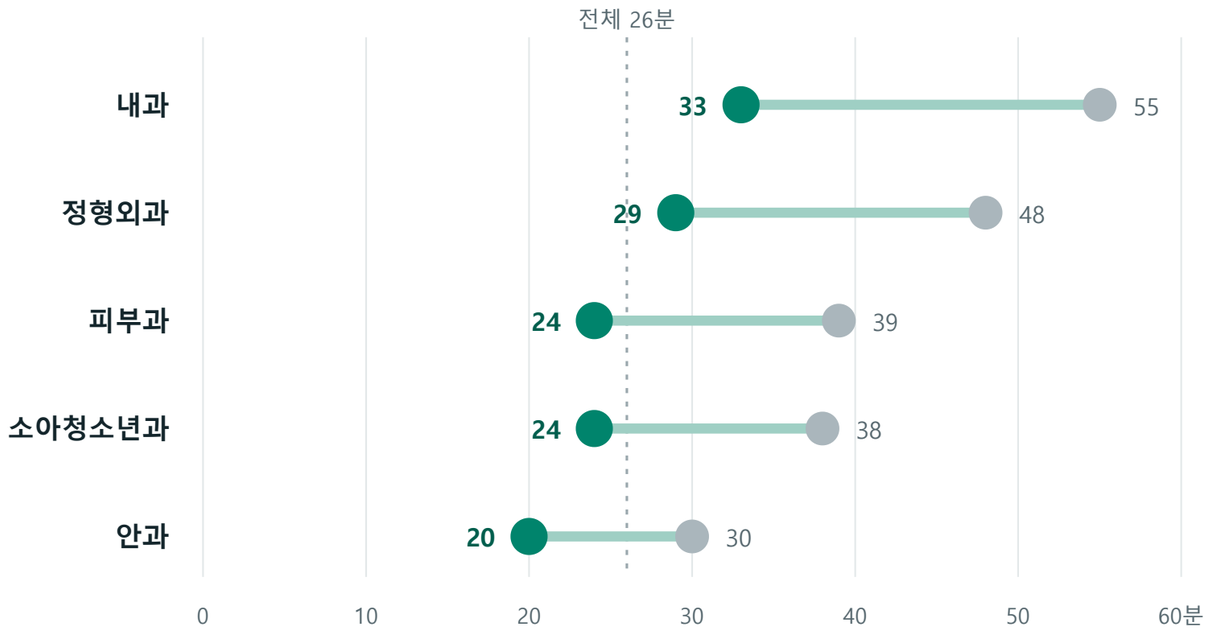
요청 **상반기 성과를 고령 환자까지 넓히기 위해 안내 인력 예산 승인을 요청드립니다.**

자료실 · 진료과별 상세

5개 진료과 모두 줄었고, 내과가 −22분으로 가장 많이 줄었습니다

내과 −22 · 정형외과 −19 · 피부과 −15 · 소아청소년과 −14 · 안과 −10분

이전 → 이후 단위: 분 · 회색 이전, 초록 이후



감소 폭 단위: 분

진료과	이전	이후	감소	감소율 (계산)
내과	55	33	−22	−40.0%
정형외과	48	29	−19	−39.6%
피부과	39	24	−15	−38.5%
소아청소년과	38	24	−14	−36.8%
안과	30	20	−10	−33.3%
5개 과 단순 평균	**42**	**26**	**−16**	**−38.1%**

5개 과 단순 평균이 전체 평균(42 → 26분)과 같습니다. 환자 수 가중 평균은 원 자료에 없습니다.

참고 **내과·정형외과는 줄었지만 여전히 전체 평균(26분)보다 깁니다.**

자료실 · 용어와 기준

수치의 정의와 기준 기간

항목	정의·기준	출처
대기시간	접수 대기 + 진료 대기 + 수납 대기의 합. 진료 시간은 제외	원본 2쪽 메모
이전 / 이후	이전 = 2025년 하반기 평균, 이후 = 2026년 6월	원본 4쪽 메모
월별 추이	2026년 1–6월 월 평균	원본 7쪽
민원	2025년 하반기 6개월, 412건 중 대기 관련 186건	원본 3쪽 메모
만족도	이전 2025년 12월 조사, 이후 2026년 6월 조사(응답 1,200명). 이전 조사 응답자 수는 원 자료에 없음	원본 8쪽 메모
도입 일정	세 조치 모두 3월 1차 도입, 4–5월 안정화	원본 5쪽 메모
확인 필요	**예약 부도율의 산정 기준·기간, 이용률의 분모는 원 자료에 명시되지 않음**	**원본 2쪽 · 9쪽**

※ 가상 자료: 실제 병원·환자·성과가 아닙니다.

참고 **모든 대기시간 비교는 같은 정의(접수+진료+수납 대기, 진료 시간 제외)를 사용합니다.**

원본 2–10쪽 본문과 메모