새봄병원 운영혁신팀, 2026년 상반기

외래 대기시간 단축 프로젝트 결과 보고

외래 평균 대기시간

~~42분~~ → **26분**

목표 30분 이하 달성, 하반기 목표는 22분

※ 가상 자료: 실제 병원·환자·성과가 아닙니다.



오늘의 요청 하반기 고령 환자 안내 인력 예산 1억 6,000만 원 승인을 요청드립니다.

무엇이 달라졌나

평균 대기 42분 → 26분, 목표 30분 이하를 달성했습니다

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

외래 평균 대기시간, 이후

접수+진료+수납 대기 합계

26분

−16분 (−38.1%), 목표 30분 이하 달성



함께 달라진 것

환자 전반 만족도 3.4 → **4.2점**
5점 만점

예약 부도(노쇼)율 9.0% → **6.5%**
−2.5%p

투자 **1억 8,000만 원**
모바일 앱, 키오스크, 예약 시스템

하반기 요청

안내 인력 예산 1억 6,000만 원

▸ 요청 내용 보기

Key Message 목표를 넘어선 결과입니다. 남은 과제는 모바일을 덜 쓰는 고령 환자의 접수 대기입니다.

왜 시작했나

대기는 민원 1위였습니다: 412건 중 186건(45.1%)

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

2025년 하반기 민원 중 대기 관련 비중



2025년 하반기 전체 민원 412건 = 막대 전체

약 1,850명 하루 외래 환자

대기가 남기는 것

대기 중 이탈·불만 → 재방문 의향 하락

프로젝트 목표

30분 이하

외래 평균 대기시간

배경 대기 중 이탈·불만이 재방문 의향 하락으로 이어져, 평균 대기 30분 이하를 목표로 잡았습니다.

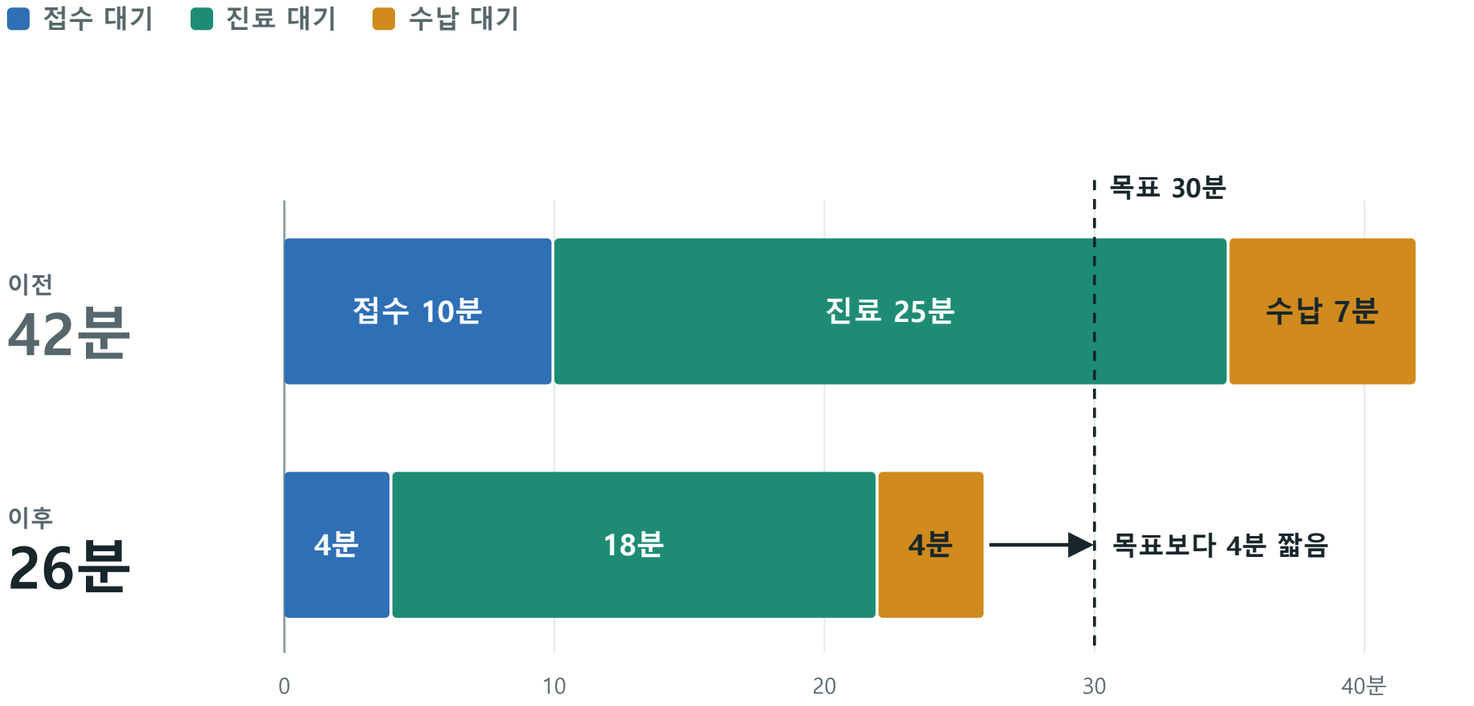
어디서 줄었나

접수·진료·수납이 모두 줄어 42분이 26분이 됐습니다

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

환자 한 명이 기다리는 평균 시간

막대 길이 = 분, 0분 기준



단계별 변화

접수 대기	10 → 4분	−6분 (−60.0%)
진료 대기	25 → 18분	−7분 (−28.0%)
수납 대기	7 → 4분	−3분 (−42.9%)

남은 대기의 중심

18분 / 26분

이후 평균 26분 중 69.2%가 진료 대기입니다.

4 | 18 | 4

접수·수납은 4분씩으로 줄었습니다.

시사점 가장 많이 줄어든 단계는 진료 대기(−7분)이지만, 남은 26분 중 18분도 진료 대기입니다.

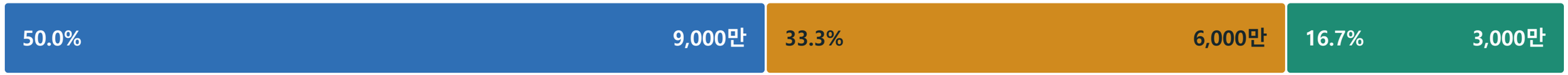
무엇을 했나

세 가지 조치에 1억 8,000만 원을 투자했습니다

모바일 사전 접수 앱 9,000만 + 키오스크 6대·모바일 수납 6,000만 + 15분 단위 진료 예약 슬롯 3,000만 = 1억 8,000만 원

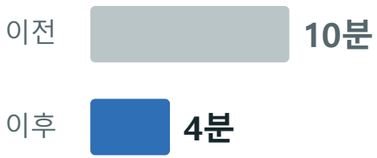
투자 1억 8,000만 원의 배분

막대 길이 = 금액



모바일 사전 접수 앱

9,000 만 원 (50.0%)



대상 단계: 접수 대기

10 → 4분 (−6분)

키오스크 6대·모바일 수납

6,000 만 원 (33.3%)



대상 단계: 수납 대기

7 → 4분 (−3분)

15분 단위 진료 예약 슬롯

3,000 만 원 (16.7%)



대상 단계: 진료 대기

25 → 18분 (−7분)

읽는 법 **조치별 투자와 대상 단계의 변화를 나란히 놓았습니다. 단계별 감소를 한 조치만의 효과로 단정하지는 않습니다.**

원본 p.5, p.4 · 가상 자료: 실제 병원·환자·성과가 아닙니다

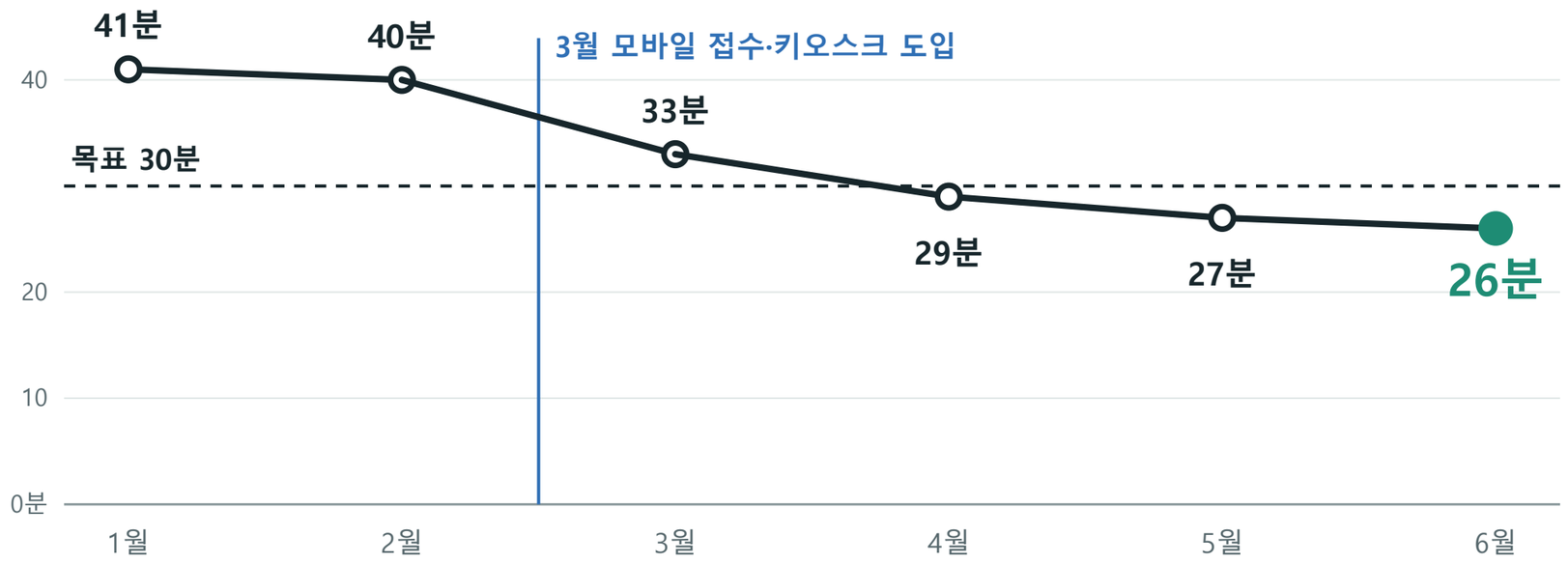
언제부터 줄었나

3월 도입 이후 매달 줄어 6월 26분이 됐습니다

1월 41 → 2월 40 → 3월 33 → 4월 29 → 5월 27 → 6월 26분

월별 외래 평균 대기시간

세로축 0분부터



도입 전

41·40분

1–2월은 40분대

도입 직후

−7분

2월 40분 → 3월 33분

안정화

29 → 26분

4월부터 목표 30분 이하

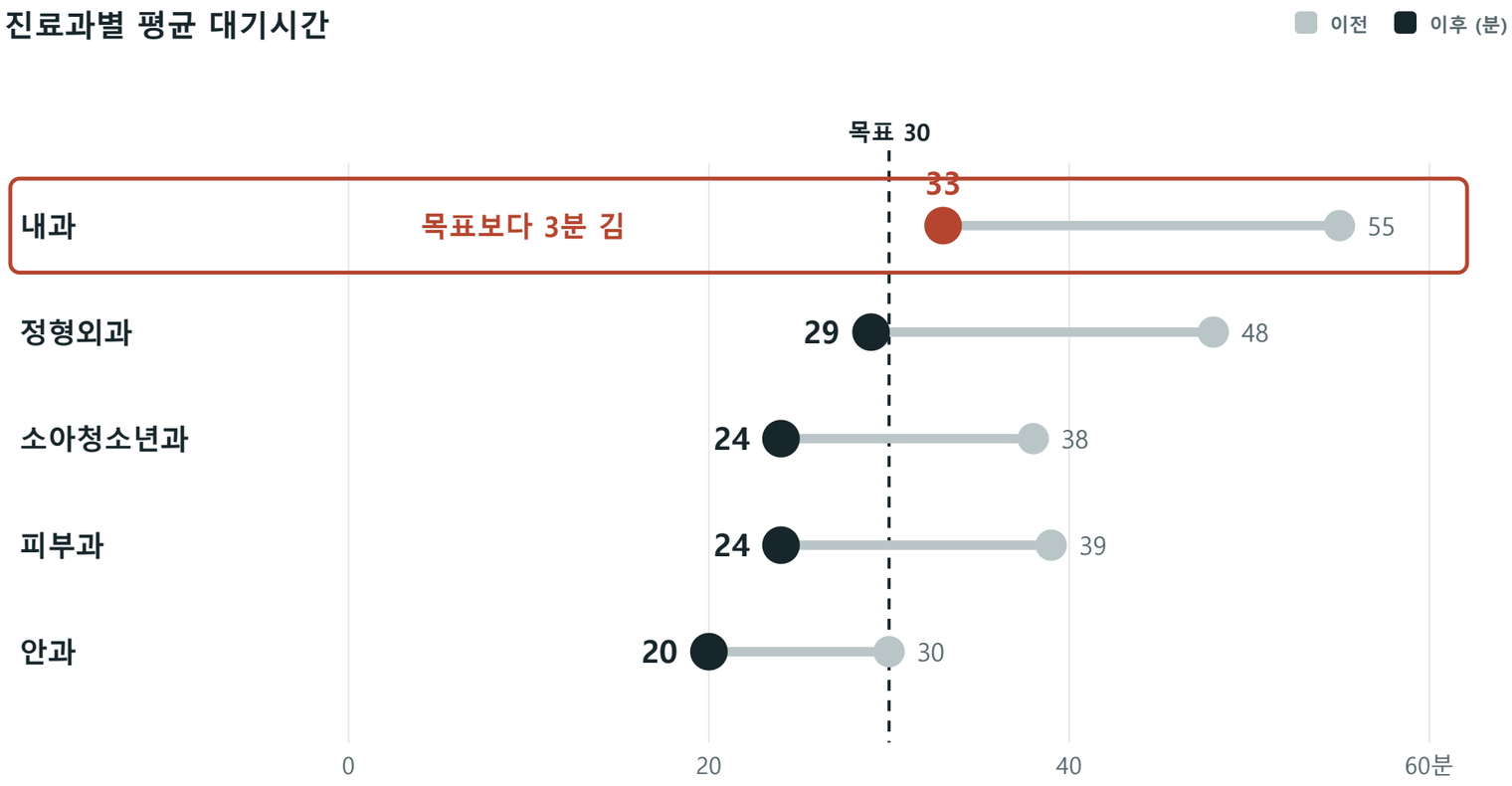
Key Message 도입 전 두 달은 40분대였고, 도입한 3월 한 달 사이 7분이 줄었습니다.

모든 과가 줄었나

5개 진료과 모두 줄었고, 내과만 아직 30분을 넘습니다

내과 55 → 33 · 정형외과 48 → 29 · 소아청소년과 38 → 24 · 피부과 39 → 24 · 안과 30 → 20 (분)

진료과별 평균 대기시간



5개 과 모두 감소

감소 폭 −10~−22분

5개 과 단순 평균 42 → 26분

내과

33분

가장 많이 줄었지만(−22분)
유일하게 목표 30분을 넘습니다

▸ 진료과별 상세 데이터

시사점 가장 많이 줄어든 내과(−22분)가 여전히 가장 긴 대기입니다.

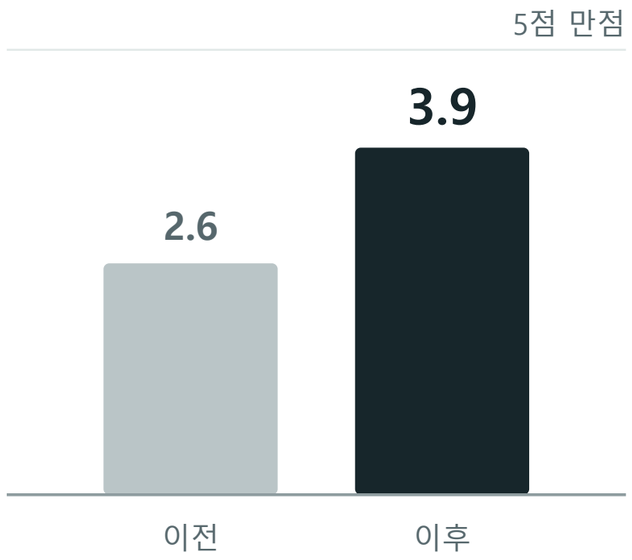
환자도 느꼈나

대기 만족도가 2.6점에서 3.9점으로 가장 크게 올랐습니다

대기 만족도 2.6 → 3.9 · 전반 만족도 3.4 → 4.2 (5점 만점) · 재방문 의향 71% → 84%

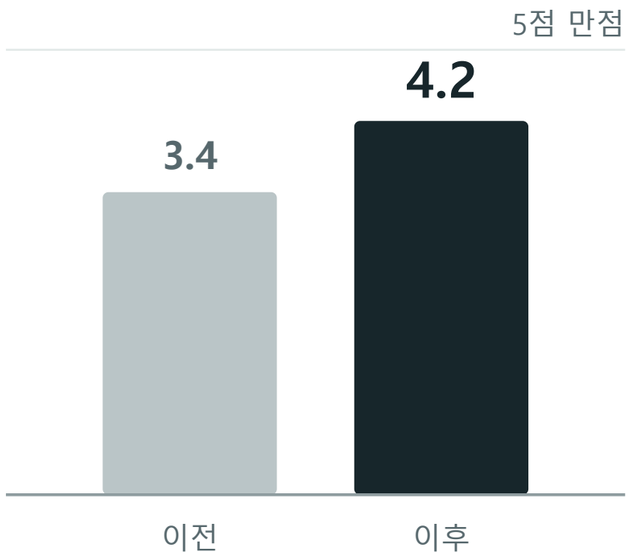
대기 만족도

+1.3점 2.6 → 3.9점



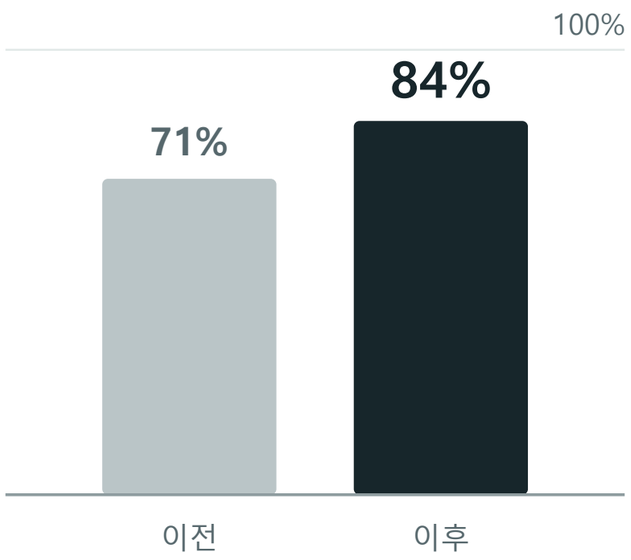
전반 만족도

+0.8점 3.4 → 4.2점



재방문 의향

+13%p 71% → 84%

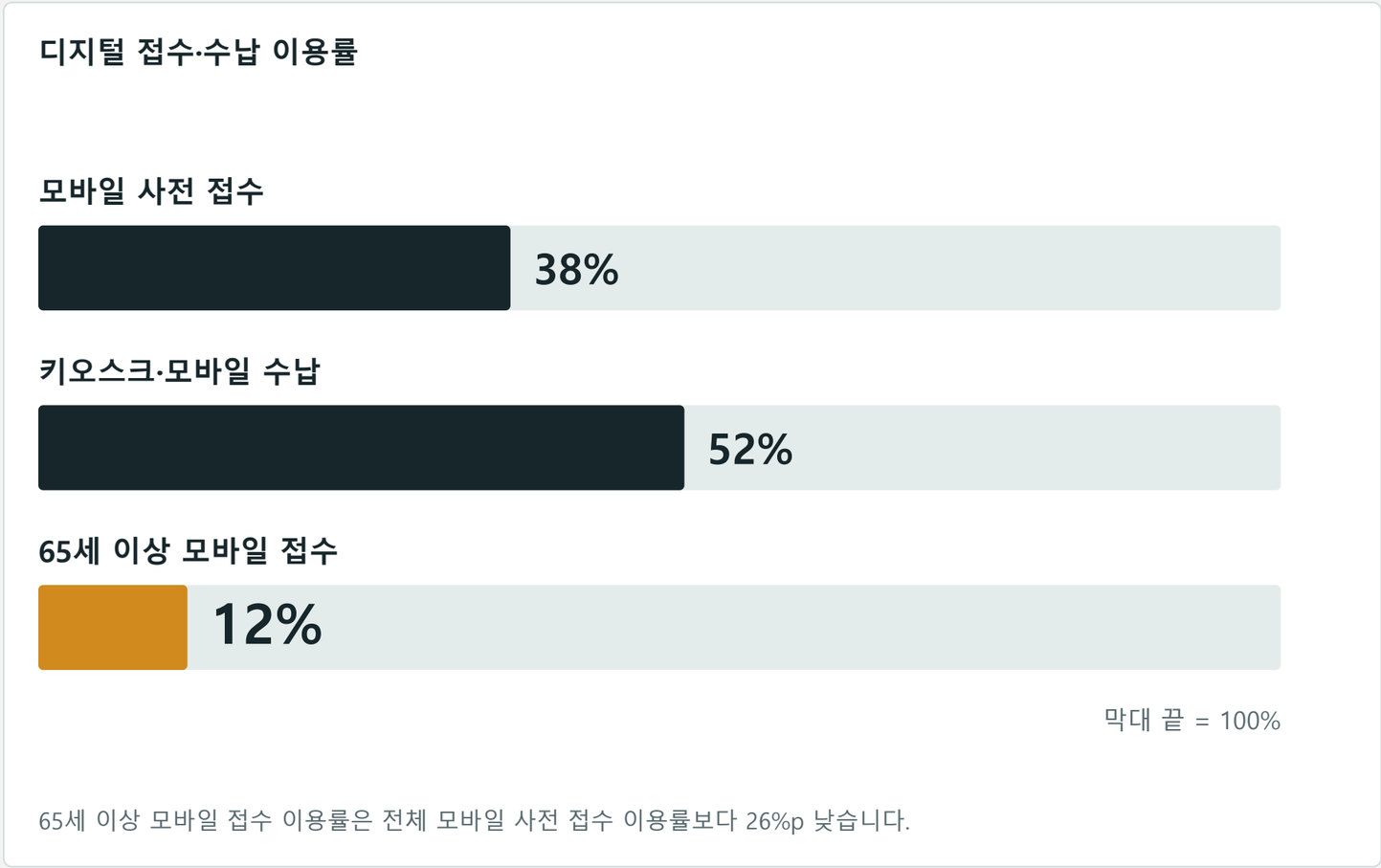


Key Message 세 지표가 모두 올랐고, 오른 폭은 대기 만족도가 가장 큽니다. 각 막대는 0부터 그렸습니다.

누가 아직 기다리나

65세 이상 환자의 모바일 접수 이용률은 12%에 그칩니다

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



65세 이상 모바일 접수 이용률은 전체 모바일 사전 접수 이용률보다 26%p 낮습니다.

남은 과제

고령 환자는 여전히 창구에서 기다립니다

현장 안내가 필요합니다.

시사점 **앱과 키오스크로 줄인 대기를 고령 환자에게까지 넓히려면 현장 안내가 필요합니다.**

결정해 주실 일

하반기 안내 인력 예산 1억 6,000만 원 승인을 요청드립니다

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

하반기 목표: 평균 대기 22분



하반기 계획

접수 고령 환자 디지털 안내 인력 4명 배치: 연 1억 6,000만 원

검사 검사실(채혈·영상) 대기 개선 착수

승인 요청

1억 6,000만 원

고령 환자 디지털 안내 인력 4명, 연간 예산

※ 가상 자료: 실제 병원·환자·성과가 아닙니다.

결정 요청 요청: 고령 환자 디지털 안내 인력 예산 1억 6,000만 원 승인

자료실

진료과별 평균 대기시간 상세

5개 과 · 이전·이후(분), 목표 30분

진료과	이전(분)	이후(분)	변화(분)	변화율	목표 30분 대비	이후 · 줄어든 폭 (0–60분)
내과	55	**33**	−22	−40.0%	+3	
정형외과	48	**29**	−19	−39.6%	−1	
소아청소년과	38	**24**	−14	−36.8%	−6	
피부과	39	**24**	−15	−38.5%	−6	
안과	30	**20**	−10	−33.3%	−10	
5개 과 단순 평균	**42**	**26**	**−16**	**−38.1%**	**−4**	

이전·이후는 원본 p.6 표 그대로입니다. 변화, 변화율, 목표 대비, 단순 평균은 그 표에서 계산했습니다(변화율은 소수 첫째 자리 반올림).

요약 **내과만 목표 30분보다 3분 길고, 나머지 4개 과는 목표 이하입니다.**