

일개 공공병원의 의료서비스 만족도와 재이용의사에 관한 연구

왕미숙¹, 임난영², 정현철^{3*}

¹서울의료원 간호부, ²한양대학교 간호학부, ³삼육대학교 간호학과

The patient satisfaction of medical services and the revisiting intention in a public hospital

Mee-Suk Wang¹, Nan-Young Lim² and Hyeon-Cheol Jeong^{3*}

¹Department of Nursing, Seoul Medical Center, ²College of Nursing, Hanyang University,

³Department of Nursing, Sahmyook University

요 약 본 연구는 서울에 소재한 일개 공공병원을 이용하는 환자 330명을 대상으로 의료서비스 만족도와 재이용의사를 파악하여 공공의료 서비스를 개선시키기 위한 기초자료를 제공하고자 시행되었다. 본 연구결과 병원 의료서비스 만족도는 평균 4.11점, 재이용의사는 평균 3.94점을 나타냈다. 의료서비스 만족도가 재이용의사에 미치는 영향은 통계적으로 유의한 결과를 보였고 설명력은 32.9%였다($t=11.335$, $p<.001$). 결론적으로 의료서비스에 대한 이용자들의 만족도가 높을수록 다시 의료기관을 찾을 의사가 높은 것으로 나타났다. 따라서 만족도를 높이기 위해서는 공공의료기관을 찾는 대상자들의 요구를 파악할 필요가 있으며 병원 인근 지역주민과의 친화력 강화 및 편의 시설 확충 등이 필요하다.

Abstract The aim of this study was to provide the basic data for the betterment of public medical services. A questionnaire survey on the quality of the services and the intention of revisiting the hospital was administered to 330 patients in a public hospital located in Seoul. The mean satisfaction of hospital medical services was 4.11, whereas that of the revisiting intention was 3.94. The relationship between the satisfaction of medical services and the intention of revisiting was significant ($t=11.335$, $p<.001$). The intention of revisiting increased with increasing satisfaction of medical services of a hospital. Therefore, to enhance satisfaction, a hospital should identify the needs of people looking for a public hospital, increase rapport with the neighboring communities, and provide public amenities.

Key Words : Hospital revisiting intent, Patient satisfaction, Public hospitals

1. 서론

1.1 연구의 필요성

20세기 후반에 들어서면서 한국사회는 경제적 발전과 산업화로 국민경제수준과 교육수준이 향상 되었고 이에 따라 건강한 삶을 권리로 생각하는 시민의식의 확대와 양질의 서비스를 기대하는 새로운 가치관이 확립

되었다. 또 보건의료 서비스에 대한 소비자의 기대수준 증가, 보건의료비의 급격한 상승, 의료기관 간의 경쟁심화 등은 의료기관의 의료서비스 제공 형태를 변화시켰으며, 환자들의 의료서비스에 대한 만족도가 병원을 선택하는 요인으로 그 중요성을 더하게 되었다[1].

오늘날 병원 고객들은 과거에 받았던 양적, 질적인 의료서비스보다 더 높은 품질의 서비스를 제공 받으려는

본 논문은 2011년 서울의료원 연구비로 수행된 연구임.

*Corresponding Author : Hyeon-Cheol Jeong(Sahmyook Univ.)

Tel: +82-2-3399-15927 email: love2hc@syu.ac.kr

Received August 27, 2013

Revised (1st October 7, 2013, 2nd October 17, 2013)

Accepted December 5, 2013

기대를 가지고 있는데 이 점이 병원으로 하여금 고객 서비스 향상에 중점을 두도록 만드는 가장 큰 요인이다. 만일 병원이 서비스 품질을 과거보다 더 높이면 주변 병원보다 경쟁력이 높아져 시장 점유율을 높일 수 있고, 고객 불만을 감소시킴으로써 수익을 증대시킬 수 있다. 하지만 저품질의 서비스를 제공하면 고객은 경쟁력이 있는 다른 병원으로 이동 할 것이다[2]. 이런 현상이 ‘공급자 중심의 시장’에서 ‘구매자 중심의 시장’으로 질적 전환을 보이고 있는 것이라 할 수 있다[3].

현재 세계의 많은 경영자나 업계 전문가들은 한 걸 같이 미래 산업의 중심축을 서비스 산업으로 예측하고 있다. 의료에 대한 일반국민의 지식증가와 사회경제적 여건의 변화, 소비자 보호운동의 확대 등으로 대중들의 의료서비스에 대한 기대와 욕구가 증가하면서 전통적으로 공급자 중심 시장의 대표라고 할 수 있는 의료가 소비자 중심시장으로 변모되어가고 있는 것이다[4].

최근 IT 산업 발달로 국민들의 의료 및 의료기관 정보습득이 용이하게 되었고 의료법의 개정으로 의료광고의 제한이 다소 완화 되면서 병원들의 마케팅 활동이 강화 되고 있다[5]. 미국에서는 1970년대 후반부터 각 병원에 홍보부를 두어 운영하였으며 그 이후 병원 간 경쟁이 심해지면서 병원 홍보부를 마케팅 부서로 바꾸어 운영하기 시작하였다[6]. 현재 우리나라는 일부 의료기관에서만 홍보담당 부서를 운영하고 있을 뿐 의료기관의 마케팅에 대한 인식은 전반적으로 낮은 실정이다. 특히 공공의료기관은 사립병원에 비해 경쟁력이 약화될 수밖에 없는 현실이므로 지역사회 주민의 만족도를 향상시키기 위해 마케팅 활동을 더욱 체계화하여 효율성을 높일 필요성이 있다[7]. 기업이 고객의 요구에 맞추어 제품을 생산하고 판매하며 서비스를 제공하는 것처럼, 이제는 병원도 하나의 기업처럼 환자를 하나의 고객으로 보고, 환자 개개인에게 최선의 의료서비스 제공과 그에 합당한 추후관리를 통해 꾸준한 고객관리를 하는 등 장기적인 발전을 도모하여야 한다[8]. 공공의료기관 역시 이러한 노력에 동참하여야 한다.

의료서비스 구매에 대한 고객만족은 병원 경영자들이 직면한 가장 중요한 문제 중 하나인데 서비스 구매에 대한 평가와 그 평가에 따라 이루어지는 재이용, 긍정적인 구전행동 및 충성 고객 등의 구매 후 행동이 병원 수익에 큰 영향을 미치기 때문이다[9]. 민간병원들이 고급 의료기술과 서비스로 의료시장을 형성하여 나가고 있는 반면 의료시장에서 공공병원의 위상과 경쟁력은 점점 약화되고 있다. 이는 공공병원의 대부분의 사업이 무료 진료사업이나 지역사회보전사업에 집중되어 있어 사업수행을 위한 인력이나 조직, 예산 등 기본 인프라가 취

약한 상황이기 때문이다[10]. 그러나 이희원[11]의 연구에 의하면 공공병원이 민간병원에 비해 재무성과는 낮지만, 수익성이 낮은 의료급여 환자와 만성질환 환자의 진료를 담당하고 있으며 일반병원에 비해 동일 환자에 대한 적은 진료비 지출 등 어느 정도 공공병원으로서의 역할을 수행하고 있음을 실증적으로 확인 할 수 있어 다행이다[12].

앞으로는 새로운 환자를 확보하는 것만큼이나 병원을 이용하는 기존의 환자들이 재이용하도록 하는 것이 병원경영에 있어 중요하다. 이처럼 환자가 인지하는 의료서비스 만족도에 대한 중요성이 강조되면서 최근에는 환자가 인지하는 의료서비스 질이 전략적 차원에서 환자 만족도와 재이용에 어떠한 영향을 미치는지, 의료서비스 질에 대한 만족도가 재이용에 어떠한 영향을 미치는지를 규명하여야 할 필요성이 제기되고 있다[13]. 고객만족은 서비스의 질과 구매의도 사이에 있는 매개변수이며 서비스의 질과 구매의도의 관련성은 많은 연구를 통해서 직접적인 인과 관계가 형성되고 있음이 밝혀지고 있다[14]. Oliver[15]의 연구에서도 서비스에 대한 만족이 고객의 태도에 영향을 미치고 계속해서 재이용의도에 영향을 미친다고 하였다. Swan[16]은 LISREL를 이용한 공변량 구조분석을 통하여 고객들이 인지하는 의료서비스 질과 만족도, 재이용의사와의 관계를 검정하였는데, 연구결과 고객이 인지하는 의료서비스의 질이 만족도에 영향을 미치고 이것이 다시 재이용으로 이어지는 모형을 제시하였다. 특히 고객이 인지하는 의료서비스 질은 직·간접적으로 재이용의사에 영향을 미치고 있음을 보여주었다.

최근 미디어의 발달과 환자들의 인식변화로 의료서비스 경쟁이 의료품질 경쟁으로 이어지고 있다. 또 소비자 권리가 향상되면서 병원의 정보 공개는 받아들여야 하는 현실이 되었고, 하루하루 변화하는 의료정책, 병원경영 환경에서 공공병원이 민간병원에 비해 우위를 점할 수 있는 차별화된 경쟁력 확보가 필요하다[17]. 이를 위해서는 기초자료가 필요한데 지금까지 환자 만족도 및 병원 재이용의사와 관련된 국내 연구동향을 보면 대다수가 민간병원을 대상으로 연구한 것이며[13,17,18], 공공의료기관을 대상으로 한 연구로는 공공의료 서비스 이용의 영향요인 분석[19]이 있을 뿐 환자 만족도와 병원 재방문의사를 조사한 연구는 거의 찾아볼 수 없었다. 따라서 공공병원을 이용하는 고객들의 서비스 관련 특성과 만족도를 조사함으로써 공공의료기관에서 제공하는 의료서비스에 대해 고객이 만족 할 수 있도록 도와야 할 것이다. 이를 통해 공공의료기관의 신뢰감을 높여 계속해서 이용할 수 있도록 유도하고 불만족한 고객은 불만

을 토로하게 하여 재이용의사가 형성될 수 있도록 해야 할 것이다[20].

이에 본 연구는 공공의료를 이용하는 환자들의 의료서비스 만족도와 재이용의사를 파악하고 의료서비스 만족도가 재이용의사에 미치는 영향을 파악하여, 전략적으로 공공의료서비스를 제공하기 위한 기초자료를 마련하고자 한다.

1.2 연구 내용

본 연구의 구체적인 내용은 다음과 같다.

- 1) 의료서비스 부문별 만족도를 파악한다.
- 2) 부문별 재이용의사를 파악한다.
- 3) 의료서비스 만족도와 재이용의사 간에 상관관계가 있을 것이다.
- 4) 의료서비스 부문별 만족도가 재이용의사에 영향을 미칠 것이다.

2. 연구 방법

2.1 연구설계

본 연구는 공공병원을 이용하는 환자의 의료서비스 및 재이용의사를 파악하고자 수행된 서술적 조사연구이다.

2.2 용어 정의

1) 공공병원

일반진료 외에 전염병 예방 등 공공보건의료 사업, 질병에 대한 연구, 전공의 수련 및 의료요원의 훈련 및 기타 지역주민의 보건향상에 필요한 사업을 제공하여 일반병원의 기능 뿐 만아니라 국가가 수행해야 하는 사회적 역할을 담당하는 병원이다[7]. 본 연구에서는 서울시에서 운영하는 일개병원을 말한다.

2) 의료서비스 만족도

의료서비스란 의료인이 주체가 되어 환자를 치료하고, 그 증세에 따라 적절하게 약물의 투여 및 처치를 함으로써 환자를 치료하는 행위와 관련된 직·간접적인 모든 서비스를 의미한다[21]. 만족도란 환자들이 의료기관에서 제공하고 있는 의료서비스, 충성도 및 재방문의사를 파악하고자 이용하는 동안 그리고 이용한 후에 서비스와 관련된 자극에 대해 인지한 가치판단이며 지속되는 반응이다[12]. 본 연구에서는 주현정[22]의 연구에서 사용한 27문항으로 구성된 도구로 측정된 점수를 말한다.

3) 재이용의사

일반적으로 소비자들은 제품을 구매한 후 만족이나 불만을 경험하게 되고 이에 따라 동일 제품이나 서비스를 구매할 것인지 아니면 다른 제품이나 서비스를 이용할 것인지 또는 주위사람들에게 제품의 구입을 권유할 것인지, 않을 것인지 등의 구매 후 행동을 말한다[23]. 본 연구에서는 문상준[13]이 사용한 재이용의사 도구로 측정된 점수를 말한다.

2.3 연구대상

본 연구의 대상자는 서울에 소재한 S의료원을 이용하는 환자를 대상으로 하였다. 본 연구의 표본수를 결정하기 위하여 G*power3.1 프로그램의 power analysis에 의해 유의수준 .05, 검정력(power) 0.5, 효과크기(effect size) 0.1을 기준으로 상관관계 연구에 필요한 표본수를 산출한 결과 270명이 필요하였다[24]. 이에 본 연구자는 설문지 회수 시 탈락율 30%를 고려하여 350명을 대상으로 하였는데 구체적인 선정기준은 다음과 같다.

- 의사소통이 가능한 자
- 설문지 내용을 이해하고 답할 수 있는 자
- 본 연구에 참여하기로 동의하고 서면동의서를 작성한 자

2.4 연구도구

만족도 측정도구는 주현정[22]의 연구에서 사용한 설문을 사용하였으며 진료행정절차부문에 대한 6문항, 진료부문 4문항, 간호부문 4문항, 검사지원 부문 7문항, 환경 및 시설부문 6문항, 총 27문항으로 구성하였다. 평가는 ‘매우 그렇다’ 5점에서 ‘매우 그렇지 않다’ 1점으로 표시하는 Likert 5점 척도로 점수가 높을수록 각 의료서비스에 대한 만족도가 높은 것이다. 본 연구에서는 Cronbach’s $\alpha=.95$ 로 나타났다.

재이용의사에 대한 도구는 문상준[13]이 사용한 재이용 도구를 사용하였는데 환자의 이전 경험과 미래에 대한 기대를 기반으로 병원을 재이용하고자 하는 의도 등을 4개 문항으로 질문한 것이다. 평가는 ‘매우 그렇다’ 5점에서 ‘매우 그렇지 않다’ 1점으로 표시하는 Likert 5점 척도로 점수가 높을수록 재이용의사가 높은 것이다. 본 연구에서는 Cronbach’s $\alpha=.78$ 로 나타났다.

2.5 연구절차

본 연구는 S의료원의 연구윤리위원회의 허락을 받아 진행하였다[IRB11-006]

자료수집은 2011년 10월 20일에서 2012년 1월 31일

까지 S의료를 이용하는 환자 350명에게 설문지를 배부하고 330부를 회수하여 부적절하게 기입한 20부를 제외하고 310부를 분석하였다. 설문조사 방법은 자기 기입식으로 연구자가 연구목적에 직접 설명하고 참여를 서면으로 수락한 대상자로부터 자료를 수집하였다. 설문내용이 어려우면 대상자들이 설문도중에 언제든지 포기할 수 있다고 설명하였고 완전한 자들에게는 약간의 답례를 제공하였다.

2.6 자료분석

수집된 자료는 SPSS WIN 18.0통계 프로그램을 이용하여 통계 처리하였으며 다음과 같이 분석하였다.

- 1) 대상자의 일반적 특성, 의료서비스 및 재이용의사 및 동기는 빈도, 백분율, 평균 및 표준 편차를 이용하였다.
- 2) 의료서비스 만족도 및 재이용의사 상관관계는 Pearson's 상관 계수로 분석하였다. 유의수준은 .05로 하였다.
- 3) 의료서비스 만족도가 재이용의사에 미치는 영향은 다중회귀분석(multiple regression)을 이용해 단계투입(stepwise)방법으로 분석 하였다.

3. 연구결과

3.1 대상자의 일반적 특성

본 연구대상자의 일반적 특성은 다음과 같다[Table 1]. 성별은 남자가 37.1% 여자가 62.9%였으며, 연령은 50대가 66명(21.3%), 20대 이하가 56명 (18.1%), 40대가 55명(17.7%), 30대가 49명(15.8%), 60대가 47명(15.2%) 그리고 70세 이상이 37명(11.9%)으로 50대가 가장 많았다. 학력은 대졸이상이 128명(41.3%), 종교는 기독교 98명(31.6%), 결혼 상태는 기혼이 208명(67.1%)으로 가장 많았다. 의료보장의 형태는 의료보험이 224명(72.3%)으로 가장 많았으나 의료급여도 68명(21.9%)이나 되었다.

월수입은 100만원 미만인 136명(43.9%)으로 가장 많았고 400만 원 이상은 17명(5.5%)으로 가장 적었고, 직업은 기타와 무직이 89명(27.7%), 주부가 74명(23.9%), 회사원 60명(19.4%), 전문직 40명(12.9%) 순으로 많았다. 진료회수는 10회 이상이 87명(28.1%)으로 공공병원을 장기적으로 이용하는 대상자가 가장 많은 것으로 나타났다.

본 병원을 이용하는 동기는 '가까워서'가 102명(32.9%)으로 가장 많았고 '가족, 친지 및 친구의 권유'가 62명(20.0%), '최신의 장비와 시설이 좋아서' 34명

(11%) 순으로 많았다. 반면에 '진료수준이 높아서'(2.6%), '진료가 편리함' (2.9%) 등과 같이 의료서비스와 직결한 동기들이 낮게 나타났다.

[Table 1] General characteristics of subjects N=310

Variable		n	%
Sex	Male	115	37.1
	Female	195	62.9
Age (year)	<20	5	1.6
	20-29	51	16.5
	30-39	49	15.8
	40-49	55	17.7
	50-59	66	21.3
	60-69	47	15.2
	≥70	37	11.9
Education	Elementary school	39	12.6
	Middle School	54	17.4
	High school	89	28.7
	College	121	39.0
	Graduate school	7	2.3
Religion	Christianity	98	31.6
	Roman catholicism	56	18.1
	Buddhism	54	17.4
	Others	102	32.9
Marital status	Unmarried	82	26.5
	Married	208	67.1
	Widowed	20	6.5
Medical security	National health insurance	224	72.3
	National medical aid	68	21.9
	Private services	10	3.2
	Others	8	2.6
Monthly income (1,000,000)	<100	136	43.9
	100-299	119	38.4
	300-399	37	11.9
	≥400	17	5.5
Job	Office worker	60	19.4
	Housewife	74	23.9
	Public official	6	1.9
	Student	29	9.4
	Independent business	14	4.5
	Professional	40	12.9
	Others & the Jobless	87	27.7
Treatment (frequency)	≤1	65	21.0
	2	53	17.1
	3-5	81	26.1
	6-9	24	7.7
	≥10	87	28.1
Motivation of hospital visiting (frequency)	Short distance	102	32.9
	Advice of family members, relatives and friends	62	20.0
	Latest equipment and facilities	34	11.0
	Advice of local doctors	26	8.4
	Kind doctors and staff members	18	5.8
	Reasonable medical fees	12	3.9
	Short waiting time	9	2.9
	Quality of medical treatment	8	2.6
	Others	22	7.1

3.2 의료서비스 만족도에 대한 분석

병원 의료서비스 만족도는 5점 중 평균 4.11점을 나타냈다[Table 2]. 부문별로 보면 간호부문이 평균 4.18점으로 가장 만족도가 높았고, 환경 및 시설부문이 4.14점으로 다음을 차지하였다. 반면에 진료행정절차부문은 평균 4.00점으로 가장 낮았다.

[Table 2] Patient satisfaction of medical services

Section	Mean (SD)
Nursing section	4.18 (0.69)
Environment and facilities section	4.14 (0.58)
Treatment section	4.13 (0.71)
Examination support section	4.09 (0.59)
Admission procedure section	4.00 (0.61)
Total (score)	4.11 (0.50)

3.3 재이용의사에 대한 분석

병원 재이용의사에 대한 결과는 5점 중 평균 3.94점을 나타냈다[Table 3]. 부문별로 보면 ‘앞으로 계속해서 이용의사가 있다’가 4.19점으로 가장 높았으며, 다음은 ‘타인에게 추천의사가 있다(4.12점)’였다. 반면에 ‘병원 이용 시 먼저 고려하겠다(4.07점)’와 ‘다음에 재선택 하겠다(3.39점)’는 낮게 나타났다.

[Table 3] Intention of hospital revisiting

Intention of revisiting	Minimum	Maximum	Mean (SD)
Regular revisiting considered	0.71	5.00	4.19 (0.79)
Recommendation to others	0.71	5.00	4.12 (0.78)
First choice of revisiting	0.71	5.00	4.07 (0.88)
Temporary revisiting considered	0.00	5.00	3.39 (1.92)
Total (score)			3.94 (0.71)

3.4 의료서비스 만족도와 재이용의사의 상관관계

의료서비스 만족도와 재이용의사의 상관관계를 보면 $r=.533(p<.001)$ 으로 유의한 정적(+) 상관관계가 있었다[Table 4]. 이것을 부문별로 보면 의료서비스 만족도와 진료부문($r=.560, p<.001$), 검사지원부문($r=.464, p<.001$), 진료행정절차부문($r=.388, p<.001$), 환경시설부문($r=.357,$

$p<.001$), 간호부문($r=.313, p<.001$) 순으로 모든 항목에서 유의한 정적(+) 상관관계를 나타냈다.

[Table 4] A correlation between intention about hospital revisiting and medical service satisfaction

Section	Intention about hospital	Nursing	Environment and facilities	Treatment	Examination support	Admission procedure
Nursing	.313 **	1				
Environment and facilities	.357 **	.49 **	1			
Treatment	.560 **	.450 **	.438 **	1		
Examination support	.464 **	.498 **	.508 **	.683 **	1	
Admission procedure	.388 **	.468 **	.473 **	.568 **	.624 **	1
Satisfaction	.533 **	.751 **	.729 **	.810 **	.839 **	.793 **
Total						

** $p<.001$

3.5 의료서비스 만족도가 재이용의사에 미치는 영향

의료서비스 만족도가 재이용의사에 미치는 통계적으로 유의한 영향을 미쳤으며 설명력은 32.9%였다($F=75.207, p<.001$). 부문별로 보면 환경시설부문($t=2.654, p=.008$)과 진료부문($t=9.604, p<.001$)에서 통계적으로 유의하였다. 즉, 대상자가 진료서비스와 환경시설에 만족 할수록 병원을 재이용할 의사가 높다는 것을 알 수 있다[Table 5].

[Table 5] Effects of medical service satisfaction on the intention about hospital revisiting

Section	Beta(β)	t	p
Nursing	.029	0.506	.689
Environment and facilities	.138	2.654	.008
Treatment	.499	9.604	<.001
Examination support	.110	1.631	.479
Admission procedure	.063	1.063	.615
total	.543	11.335	<.001
	R ²	.329	
	F	75.207	
	p	< .001	

4. 논의

본 연구는 공공의료료를 이용하는 환자들의 의료서비스 만족도와 재이용의사를 파악하고 의료서비스 만족도가 재이용의사에 미치는 영향을 파악하여 전략적인 공공의료 서비스를 제공하기 위한 기초자료를 마련하고자 하였다. 본 연구 대상자는 여자가 62.9%였으며, 연령은 50대가 21.3%로 가장 많은 것으로 나타났는데 이는 남지현[19]의 연구에서 공공병원 이용 대상자중 여자(61.5%)가 남자(38.5%)보다 많았던 것과, 연령은 평균 52.19세로 나타난 결과와 유사하였다. 의료보장의 형태는 의료보험이 72.3%로 가장 많았으며, 의료급여도 21.9%로 나타났다. 이는 남지현[19]의 의료급여 이용자가 19.2%로 나타난 결과와 유사하였다. 월수입은 100만원 미만이 가장 많았고, 직업은 무직과 주부가, 진료회수는 10회 이상 장기적으로 이용하는 대상자가 가장 많은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 공공병원 이용대상자들이 수입이 적어 정부의 도움을 필요로 하는 특성을 가지고 있으며 특정한 이해관계에 의해 장기적으로 이용한다고 볼 수 있다. 병원을 이용하는 동기는 '가까워서'가 32.9%로 가장 많았고 '가족, 친지 및 친구의 권유로'가 19.0%로 그 다음 순위를 보였다. 하동욱[25]의 연구에서는 병원 이용 동기가 병원직원의 소개로 병원을 알게 된 환자와 타인의 권유로 알게 된 환자에 대한 점수가 유의하게 높게 나타나 본 연구와 다소 차이를 보였다. 이는 윤수경[26]의 연구에서 재이용의사로 유형성, 접근성, 신뢰성, 신용성이 유의한 영향을 미친다는 결과와 비교할 때 접근성과 신뢰성에 대해서는 결과가 일치하였다. 또 남지현[19]의 공공의료서비스 이용의 영향분석에서 1차 공공의료기관은 의료보장형태보다 거주 지역에 더 큰 영향을 받는 것으로 나타난 결과와 같은 맥락이라고 해석할 수 있다. 반면에 본 연구에서 '편의시설이 잘 갖추어짐'(1.0%), '진료수준이 높아서'(2.6%), '진료가 편리함'(2.9%) 등과 같이 의료서비스와 직결한 동기들이 낮게 나타나 이에 대한 개선의 노력이 필요하다고 생각된다.

본 연구에서 환자들의 의료서비스 만족도는 평균 4.11점으로 높았으며 이 중에서 간호부문이 평균 4.18점으로 가장 만족도가 높았고 다음이 환경시설부문이었다. 이는 주현정[22]의 연구에서 의료서비스 부문별 만족도 중 간호부문이 가장 높게 나타났다고 하여 본 연구결과와 일치하였다. 강정임[27]은 환자에 대한 관심과 서비스가 병원시설이나 의료기술 전문성보다 대상자들의 만족도를 더 높인다고 하였으며, 특히 환자 만족도 중에서도 간호사의 관심정도와 친절한 태도가 가장 높은 우선순위를 보였다고 하여 본 결과와 같았다. 따라서 간호서

비스가 만족스러우면 그 병원에 대해 긍정적인 평가로 작용해 재이용 의도가 높아지는 결과를 초래하게 된다. 하지만 진용철[28]은 외래환자의 만족도에서 의료전문성이 가장 높았다고 하여 본 연구와 차이가 있는 것으로 나타났다. 이는 본 연구대상 병원이 공공병원이어서 병원 선택의 폭이 비교적 자유로운 일반 병원 대상자들의 특성과 차이가 있기 때문에 발생한 결과라 생각되어 이에 대한 추후 연구가 필요하다.

본 연구에서 가장 만족도가 낮은 부문은 진료행정절차부문이었는데, 유해광[29]의 연구에서도 병원행정절차의 편리성에 대한 만족도가 가장 낮아 본 연구와 유사하였다. 문상준[13]도 Lisrel을 이용한 의료만족도에 대한 모형검증에서 절차편리성 같은 행정절차에 대한 서비스가 다른 서비스에 비해 환자만족에 인과관계가 가장 적다고 하였다. 따라서 의료만족도를 높이기 위해서는 직접적인 의료서비스 뿐 아니라 간접의료서비스인 행정서비스를 개선하고자 노력하는 자세가 필요하며 이와 더불어 진료행정을 위한 전산시스템에 대한 지속적인 투자가 요구된다.

병원 재이용의사에서는 앞으로 계속 이용하겠다는 대답이 4.19점, 타인에게 추천의사 4.12점 순으로 높은 점수를 보였는데, 이는 의료만족도 결과에 나타난 것 같이 환자들은 진료 환경을 중요하게 생각하고 있으며 이것이 환자 만족도에 긍정적으로 작용했을 것이다. 그리하여 재이용의사에도 긍정적인 영향을 미친 것으로 보인다. 또 본 공공병원이 지역을 거점으로 하거나 인맥에 의존해서 이용하는 경우가 많아 쉽게 다른 병원으로 이동할 수 없기 때문에 재이용의사가 높게 나타난 것이라 생각된다. 하동욱[25]의 연구에서도 위치(거리, 시간, 교통)관계로 병원을 선택한 환자들이 다른 이유로 병원을 선택한 환자들보다 충성도가 높다는 연구 결과가 나타나 병원 선택의 동기에서 접근성과 병원 재이용의사가 서로 관련이 있는 것으로 생각된다. 한병권[17]은 환자 만족도의 외적인 부분에서 시설관련 부분이 매우 중요함을 강조한 바 있다. 따라서 본 연구에서 재이용의사가 높게 나타난 이유 중 하나로 현재 병원이 신축한지 얼마 지나지 않았기 때문에 청결상태가 잘 유지되었고 쾌적한 시설과 환경을 갖추고 있어 이 부분의 만족도가 높았기 때문이라 생각된다. 그러나 본 연구에서 진료행정절차부문의 만족도가 낮은 것으로 나타나 공공병원에서 이 점을 개선해 나가야 지속적으로 재이용의사를 높일 수 있을 것이라 사료된다.

본 연구에서 의료서비스 만족도와 재이용의사의 상관관계를 보면 모든 부문에서 유의한 정적(+) 상관관계를 나타냈다. 이는 이희원[11]의 연구에서 고객의 만족도가

높을수록 재이용 가능성이 높은 것으로 나타나서 본 연구결과와 일치하였다. 김진세[30]도 병원의 접근성, 편의성, 청결성 같은 물리적 환경에 대한 고객의 지각이 높을수록 만족감이 높으며 이것들이 재이용의사와 유의한 인과관계가 있다고 하였다. 이는 시설과 환경도 재이용의사에 유의한 영향을 미치는 것이라고 한 주현정[22]의 연구와 유사한 결과이다. 다른 선행연구에서도 의료서비스에 만족하면 병원 재이용의사가 증가한다고 하였다[28]. 따라서 공공병원 이용자들의 재이용의사를 높이기 위해서는 모든 의료서비스 부문에서 이용자들의 만족도를 높이는 것이 중요하다고 할 수 있다.

본 연구에서 의료서비스 만족도가 재이용의사에 유의한 영향을 미쳤으며, 부문별로는 진료부문과 환경시설부문에서 유의하게 나타났다. 이진석[18]도 의료서비스가 환자 만족도에 미치는 요인으로 병원 의료진의 기술과 전문성, 진료결과, 시설과 환경 등 이라고 하여 본 연구결과와 같았다. 만족도가 재이용의사에 미치는 영향에 대한 모델의 설명력도 R^2 값이 0.373으로 좋게 나타나 본 연구의 32.9%와 비슷하였고, 환자가 의료서비스 품질에 만족한다면 재이용의사가 증가한다고 보고하고 본 결과와 같았다. 문상준[13]의 연구에서도 의료서비스와 병원의 외적 환경인 시설과 환경이 환자에게 편리할수록 병원에 대한 만족도가 증가하여 결국 재이용의사에 긍정적인 영향을 준다고 하였다. 다른 선행연구[28,31]에서도 만족도와 재이용의도와와의 관계가 유의한 인과관계가 있다고 하여 본 연구를 지지하고 있다.

따라서 공공병원의 경쟁력을 높이기 위해 직원의 지속적인 교육과 모니터링, 분석 등을 통해 의료소의 계층에 좀 더 가까이 다가갈 수 있는 지역사회 공공의료를 체계적으로 실시하여야겠다. 또 의료서비스 수준을 확인할 수 있는 환자 만족도를 정기적으로 조사하여 이를 의료기관 경영에 반영하여야 하겠다. 하지만 본 결과를 국내 모든 의료기관에 적용하는 것에는 신중을 기해야한다. 왜냐하면 국내의료기관은 1, 2, 3차로 나누어져 있어 의료기관에 따라 서비스품질에 대한 기대가 다르기 때문이다. 또 공공병원과 사립병원은 근본적으로 추구하는 운영목표에 차이가 있기 때문이라 사료된다.

5. 결론

본 연구는 공공병원을 이용하는 환자들의 의료서비스 만족도가 재이용의사에 미치는 영향을 파악하여 전략적인 공공의료 서비스를 제공하기 위한 기초자료를 제공하기 위한 것으로써 의료서비스 부문에 대한 이용자들

의 만족도가 높을수록 다시 의료기관을 찾을 의사가 높은 것으로 나타났으며, 의료서비스 만족도가 재이용의사에 유의한 영향을 미쳤다.

공공병원을 찾는 대상자들의 특징이 의료기관 근처에 살거나 의료기관과 관계를 맺고 있는 특성이 있어 이런 장점을 잘 살리고 부족한 부분을 보완해 나가는 경영이 필요하다고 사료된다. 또한 공공병원도 민간병원과 같은 첨단장비, 세련된 시설 및 우수한 의료인력을 기반으로 최고의 서비스를 제공하기 위한 다각적인 노력이 있어야 최근 일어난 진주의료원 사태와 같은 존폐위기의 사건이 발생하지 않을 것으로 사료된다.

References

- [1] H. S. Kim, *Study on relationships of medical service quality, customer satisfaction and royalty*, Master's thesis, Changwon National University, 2006.
- [2] K. K. Moon, *Study on the effects of hospital service factors on customer satisfaction*, Master's thesis, Chosun University, 2004.
- [3] C. Kwon, S. H. Lee, & M. S. Sohn, "Market Segmentation of Outpatient Services on the based of Consumption Values in Hospitals", *Korean Journal of Hospital Management*, Vol. 2, No. 1, pp. 96-113, 1997.
- [4] C. K. Lee, *The Degree of participation in shared decision-making and patient satisfaction*, Master's thesis, Kyungwon University, 2008.
- [5] Y. M. Jung, "The research on marketing activities and financial performance in small and medium hospitals", *Korean Journal of Hospital Management*, Vol. 15, No. 3, pp. 33-46, 2010.
- [6] O. H. Cho, S. H. Lee, H. J. Lee, & K. H. Jhun, *Medical service marketing*, Seoul: Toeseoldan, 1999.
- [7] S. I. Kang, *Study on the awareness of public medical authority users and workers in the medical care services*, Master's thesis, Ajou University, 2005.
- [8] K. H. Kang, *A study on the effects of medical care service quality on patient satisfaction, hospital image and customer loyalty*, Master's thesis, Jeju National University, 2006.
- [9] W. O. Bearden, & J. E. Teel, "Selected determinants of consumer satisfaction and complaint reports", *Journal of Marketing Research*, Vol. 20, No. 1, pp. 21-28, 1983.
DOI: <http://dx.doi.org/10.2307/3151408>
- [10] J. J. Moon, *A study on the public healthcare plan and*

- evaluation for enhancing public interest in public hospitals, Seoul: Korea Health Industry Development Institute, 2006.
- [11] H. W. Lee, *Comparison of operational performance between public hospitals and private hospitals*, Master's thesis, Yonsei University, 2004.
- [12] K. D. Min, *Comparison of the admission patient's satisfaction between public and private medical center*, Master's thesis, Ajou University, 2005.
- [13] S. J. Moon, *Study on the satisfaction at medical service and intention of reuse of hospital*, Master's thesis, Chosun University, 2008.
- [14] A. G. Woodside, L. L. Frey, & R. T. Daly, "Linking service quality, customer satisfaction, and behavioral intention", *Journal of Health Care Marketing*, Vol. 9, No. 4, pp. 5-17, 1989.
- [15] R. L. Oliver, "A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions", *Journal of Marketing Research*, Vol. 17, No. 4, pp. 460-469, 1980.
DOI: <http://dx.doi.org/10.2307/3150499>
- [16] J. E. Swan, J. C. Sawyer, & J. G. Van Matre, "Deepening the Understanding of Hospital Patient Satisfaction: fulfillment and equity effects", *Journal of Health Care Marketing*, Vol. 5, No. 3, pp. 7-18, 1985.
- [17] B. K. Han, *A study on medical personnel on patient satisfaction and revisit determines of hospital: focus on korea university anam hospital*, Master's thesis, Korea University, 2010.
- [18] J. S. Lee, *Study on the patients' satisfaction at medical service and intention of reuse of hospital*. Master's thesis, Hanyang University, 2010.
- [19] J. H. Nam, *Analysis on determinants of utilizing public health services*. Master's thesis, Sungkyunkwan University, 2008.
- [20] S. C. Seol, & S. B. Kim, "A study on the relationship among medical service quality, intention of re-use, word-of-mouth effects-in case of general hospital and special hospital", *Daehan Journal of Business*, Vol. 45, No. 8, pp. 1485-1507, 2004.
- [21] J. Jang, *The influence of the perception of medical service quality on its satisfaction*, Master's thesis, Seoul National University of Science and Technology, 2012.
- [22] H. J. Ju, *Patient satisfaction of medical service*, Master's thesis, Kosin University, 2009.
- [23] G. S. Choe, *Structural modeling of quality, satisfaction, value and purchase intention in health care service*, Doctoral dissertation, Yonsei University, 1999.
- [24] F. Faul, E. Erdfelder, A. Buchner, & A. G. Lang, "Statistical power analysis using G*Power 3.1: Test for correlation and regression analysis", *Behavior Research Methods*, Vol. 41, No. 4, pp. 1149-1160, 2009.
DOI: <http://dx.doi.org/10.3758/BRM.41.4.1149>
- [25] D. W. Ha, M. G. Kang, J. Park, & Y. Kim, "A study on the influence of customer satisfaction with non-medical services on loyalty of inpatients in a university hospital", *The Medical Journal of Chosun University*, Vol. 32, No. 3, pp. 49-61, 2007.
- [26] S. K. Yun, *Study on the effect of medical service quality to the customer satisfaction*, Master's thesis, Mokpo National University, 2005.
- [27] J. I. Kang, *Satisfaction with medical service quality of in-patient of a public hospital*, Master's thesis, Hanyang University, 2010.
- [28] Y. C. Jin, *Research of patients satisfactory factor in outpatient medicals service*, Master's thesis, Hanyang University, 2005.
- [29] H. K. Yoo, *The study on the factors affecting to the degree of patient's satisfaction: Focused on D hospital in Suwon city*, Master's thesis, Ajou University, 2003.
- [30] J. S. Kim, "Effect of Physical Environment of Hospital on Customer' Satisfaction and Worth of Mouth, Revisit Intention", *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, Vol. 13, No. 10, pp. 4645-4652, 2012.
DOI: <http://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2012.13.10.4645>
- [31] M. J. Binter, "Evaluating service encounters: the effects of physical surroundings and employee", *Journal of Marketing*, Vol. 54, No. 2, pp. 69-82, 1990.
DOI: <http://dx.doi.org/10.2307/1251871>

왕 미 숙(Mee-Suk Wang)

[정회원]



- 1992년 8월 : 한양대학교 행정대 학원(행정학석사)
- 2005년 8월 : 한양대 대학원 간호학과(간호학박사)
- 1981년 1월 ~ 현재 : 서울의료원 교육팀장, 송곡대학교 겸임 교수

<관심분야>
간호학, 공공의료

임 난 영(Nan-Young Lim)

[정회원]



- 1971년 2월 : 서울대학교 간호대학(간호학사)
- 1976년 2월 : 서울대학교 대학원 간호학과(간호학석사)
- 1985년 8월 : 연세대학교 대학원 간호학과(이학박사)
- 1979년 3월 ~ 현재 : 한양대학교 간호학부 교수

<관심분야>

재활간호, 기본간호

정 현 철(Hyeon-Cheol Jeong)

[정회원]



- 2005년 8월 : 한양대 대학원 간호학과(간호학박사)
- 1998년 9월 ~ 2008년 8월 : 강동대학교 간호과 교수
- 2008년 9월 ~ 현재 : 삼육대학교 간호학과 교수

<관심분야>

기본간호, 노인간호