

재활병원 입원 시 선택 및 전원 요인 조사

이재홍¹, 권원안¹, 이진환^{2*}, 민동기³

¹대구보건대학교 물리치료과, ²강병원, ³계명대학교 의학대학원

An Investigation of Selection and Transfer Factors on the Admission of Rehabilitation Hospital

Lee-Jae Hong¹, Kwon Won An¹, Lee-Jin Hwan^{2*} and Min Dong Ki³

¹Dept. of Physical Therapy, Daegu Health College

²Dept. of exercise therapy in Kang's hospital

³Dept. of medical graduate school, Kemyong University

요 약 본 연구는 신경계 재활전문병원의 이탈환자에 대한 환경적 요인과 의료적 요인에 관해서 조사하는 것이다. 대상자는 107명의 입원환자를 대상으로 조사하였다. 수집된 자료는 SPSS Win 19.0을 이용하여 분석하였다. 그 결과 첫째, 일반적 병원선택에서는 추천이 35.5%, 환경적 불만족 요인에는 병원시설이 37.4%, 병원 선택인에는 지인이 23.4%로 장 높게 나타났다. 둘째, 전문성, 친절성 및 설명성에 대한 만족도 조사에서 만족도가 가장 낮은 그룹은 간병사 그룹이고 만족도가 가장 높은 그룹은 물리치료사와 작업치료사 그룹으로 나타났다. 셋째, 원무(행정)절차, 진료 절차, 대기시간 및 의료비용에 관한 만족도는 모두 '보통'의 선택 안이 가장 높은 분포를 보였다. 결론적으로 환경적 불만족 요인에서 높은 비율을 차지한 병원시설은 신경계전문병원의 수가 적어서 환자의 밀집현상으로 인해 발생한 것으로 보여 환자이탈의 요소로 간주될 수 있고, 의료적 불만족 요인에서는 환자와 많은 시간을 할애하는 간병사(care worker)에 대한 만족도(전문성, 친절성, 설명성)가 가장 낮아서 환자 이탈의 중요한 요인이 됨을 알 수 있었다. 따라서 간병사에 대한 서비스 만족도와 불만족도에 미치는 요인을 조사하고 문제점을 해결하여 간병사의 서비스 질을 향상시킬 수 있는 방안을 모색해야 할 것으로 사료된다.

Abstract The purpose of his study was to analyze the environmental and the medical factors of prematurely discharged patients in a rehabilitation hospital. The subjects were 107 inpatients. The data were collected using self-report questionnaire and analyzed using the SPSS Win 19.0 program. In result, Firstly, general selection of hospitals was the 'Recommendation' 35.5%, Environmental dissatisfaction factors are Hospital facilities 37.4%. Hospital choice is the highest 'Acquaintances' 23.4%. Second, the lowest group about professionalism, kindness, and description of explanation on satisfaction in survey is group of care workers for the sick. The highest group is physical and occupational therapist. Third, the satisfaction regarding medical procedures of administrative work, waiting time and medical expenses is the highest normal. Hospital facilities in one of the highest factors in environmental dissatisfaction is can be considered as an element of patient departure because of not much number of nervous special hospitals. Medical dissatisfaction factors is the lowest satisfaction of care worker even if those spend much time. this is the focus leaving hospital. Therefore, factors care workers on service satisfaction and dissatisfaction in analysis and problem solving is considered that the need to find ways to improve the quality of service care workers

Key Words : Selection, Transfer, Admission, Rehabilitation.

*Corresponding Author : Lee-Jin Hwan (Kang's hospital)

Tel : +82-10-3191-2505 email: poohpt@hanmail.net

Received April 19, 2013

Revised (1st May 13, 2013, 2nd June 4, 2013)

Accepted June 7, 2013

1. 서론

오늘날 의료기관을 이용하는 의뢰인(환자)은 사회경제의 발달로 인해 생활수준과 교육수준이 향상되고 다양한 정보매개체를 통해 의료에 대한 정보의 수집능력이 증가되고 전문 의료기관도 증가되고 있다[1,2]. 따라서 환자가 의료기관을 선택할 수 있는 폭이 넓어져서 의료기관을 이용하는 소비자 위주의 시장구조로 변경되고 있어 병원 경영에도 의뢰인중심, 환자중심의 마케팅 전략이 요구된다[3]. 이를 위해서는 환자가 어떤 동기 또는 기준을 가지고 의료기관을 찾는지를 분석하는 것이 필요하고[4], 의료소비자의 의도와 행동을 이해하여 고객만족과 신뢰를 구축할 필요가 있으며 이를 바탕으로 환자의 이탈을 방지할 수 있다. 그리고 의뢰인의 만족도를 높이는 것은 병원의 재이용으로 이어질 수 있고 신규 의뢰인의 발생을 유도할 수 있다[5]. 신경계질환을 전문적으로 치료하는 재활전문병원의 경우에는 치료사뿐만 아니라 간병사의 역할도 상당히 많은 부분을 차지한다고 할 수 있어 이를 포함하여 조사할 필요가 있다. 또한 간병사는 병원에서의 체류시간이 길기 때문에 환자의 만족도를 높이기 위해서는 신경계 환자의 서비스의 만족수준에 미치는 요소를 파악하기 위한 분석의 요소로 포함시킬 필요가 있다. 간병사는 주로 환자와 의료진 사이에서 상호간의 문제점이나 병의료적 서비스를 담당하는 중간자의 역할을 하며 가정과 병원에서 담당 의사에게 필요한 제반사항을 도와 주거나, 의사나 간호사에 의해 시행되는 여러 가지 진단과 치료에 필요한 각종 검사물 수집에 협조하고 환자에게 시행한 일체의 사항을 간호사에게 보고한다[6]. 따라서 간병사도 병원의 의료적 서비스에 상당부분을 기여하고 있음을 알 수 있다. 그러므로 간병사에 대한 연구가 필요하다. 하지만 대부분의 연구는 의사와 간호사만을 대상으로 조사한 연구가 대부분이다[4,7,8]. 또한 치료사와 환자간의 연구도 최근에 발표된 방상분과 이용석의 연구[9]이외에는 조사된 연구가 없는 실정이다. 따라서 본 연구는 이탈환자를 대상으로 환경적요인과 치료사와 간병사를 포함한 의료적 요인을 분석하여 환자에게 최상의 만족도를 제공하고 이를 통하여 환자의 이탈을 방지하여 의료기관에 대한 충성도를 높이고 유지하여 병원의 경쟁우위를 확보하는 것에 도움을 주고자한다. 이를 위한 환경적 요인의 분석에서는 불만족 요인, 만족요인, 병원 선택인에 관한 요인을 분석하고 의료적 요인에서는 의료관계자에 대한 요인과 행정원무와 관련된 요인을 조사하고 분석하고자 한다.

2. 연구방법

2.1 조사대상

본 연구는 2012년 10월 1일부터 10월 5일까지 대구시 북구에 소재한 신경계 전문병원에 입원한 환자 중에서 전원환 환자만을 대상으로 환경적 요인과 의료적 요인을 분석하여 이탈의 요인을 분석하였다. 설문지에 대해 사전교육이 되어 있는 10명의 면접원이 조사대상 병원을 직접 방문하여 설문에 동의하고 의사소통이 가능한 환자를 대상으로 예비조사 후 작성된 설문지를 총 120부를 배부하여 조사하였으며 응답에 일관성이 없거나 불성실하다고 판단되는 13부를 제외하고 총 107부를 대상으로 분석하였다.

2.2 연구도구

연구에 사용된 설문지는 박효순 등, 서연식 등, 김은옥과 조순연, 배성권 등에서 사용된 설문지[2,4,8,10]를 검토, 수정 보완하여 재구성하였다.

조사내용에는 일반적 특성 10문항, 병원선택의 전반적 요인 1문항, 병원선택의 환경적 요인 3문항, 의료관계자의 서비스 품질 15문항, 의료서비스품질 4문항 총 23문항이 포함되었다. 만족도 조사에서 ‘매우 불만족’은 0점, ‘보통 불만족’은 1점, ‘보통’은 2점, ‘보통 만족’은 3점, ‘매우 만족’은 4점으로 측정하였다.

2.3 자료분석방법

본 연구의 자료는 SPSS 17.0을 이용하여 전산통계 처리하였으며 조사대상자의 일반적 특성, 병원선택의 전반적 요인, 병원선택의 환경적 요인, 병원선택의 의료적 요인은 기술적 통계를 사용하였다. 의료적 요인에서 집단간의 차이를 보기위해 one-way ANOVA 분석을 하였으며 사후분석은 LSD와 DUNCAN을 이용하여 처리하였다. 통계학적 유의수준 $\alpha=0.05$ 로 설정하였다.

3. 연구 결과

3.1 연구 대상자의 일반적 특성

조사 대상자 107명은 이전에 다른 병원에서 치료를 받고 현재의 병원으로 내원하여 치료를 받고 있는 환자를 대상으로 하였으며 조사대상자의 일반적 특성은 성별, 결혼, 학력, 수입정도, 부양가족, 내원 전의 병원, 내원 교통수단, 보험의 종류, 현재 거주 지역으로 분류하여 조사하였으며 결과는 다음과 같다. 조사대상자의 성별에서는 남

성이 60(56.1)명, 여성이 47(43.9)명이고, 연령은 21-30세가 10(9.3)명, 31-40세가 13(12.1)명, 41-50세가 26(24.3)명, 51-60세가 36(33.6)명, 60세 이상이 22(20.6)명으로 나타났다. 결혼의 여부는 미혼이 17(15.9)명, 결혼이 79(73.8)명, 사별이 6(5.6)명, 이혼이 5(4.7)명이고, 학력에서는 초등학교 졸업 이하가 14(13.1)명, 중학교 졸업이 14(13.1)명, 고등학교 졸업이 48(44.9)명, 대학교 졸업이 31(29.0)명으로 조사되었다. 월평균 수입은 100만원 미만 이 26(24.3)명, 101-200만원이 23(21.5)명, 201-300만원이 34(31.8)명, 300만원 이상이 24(22.4)명이고, 경제적으로 도움을 주는 부양가족은 배우자가 30(28.0)명, 형제자매가 6(5.6)명, 자녀가 20(18.7)명, 부모가 12(11.2)명, 본인이 28(26.2)명, 기타가 11(10.3)명으로 나타났다. 현재의 병원을 입원하기 전에 입원한 병원의 형태는 대학병원이 59(55.1)명, 준종합병원이 19(17.8)명, 정형계 전문병원이 2(1.9)명, 신경계 전문병원이 16(15.0)명, 기타가 11(10.3)명이고, 내원 교통수단은 자가용이 45(42.1)명, 대중교통이 26(24.3)명, 구급차가 19(17.8)명, 기타가 17(15.9)명으로 조사되었다. 현재 가입하거나 혜택 받고 있는 보험의 유형은 의료보험이 60(56.1)명, 의료보호가 11(10.3)명,

산재보험이 3(2.8)명, 자동차보험이 3(2.8)명, 생명보험이 13(12.1)명, 일반이 5(4.7)명, 기타가 12(11.2)명이고, 거주하고 있는 지역은 동구가 8(7.5)명, 서구가 18(16.8)명, 남구가 3(2.8)명, 북구가 50(46.8)명, 달서구가 5(4.7)명, 수성구가 3(2.8)명, 기타가 20(18.7)명으로 조사되었다[Table 1].

3.2. 병원선택의 환경적 요인과 의료적 요인에 대한 분석

3.2.1 병원선택의 전반적인 요인

조사대상자가 신규 병원을 선택하게 된 전반적인 요인에 대한 분석은 이동성, 의료진과 직원, 치료 비용, 인터넷 검색, 추천(지인, 타병원), 지인근무, 현대적 시설, 기타로 나누어 실시하였으며 항목을 분석한 결과는 다음과 같다.

분석결과 가장 많은 비중을 차지한 요인부터 나열하면, ‘추천’이 38(35.5)명, ‘의료진과 직원’이 18(16.8)명, ‘이동성’이 16(15.0)명, ‘기타’가 15(14.0)명, ‘현대적 시설’이 9(8.4)명, ‘인터넷 검색’이 5(4.7)명, ‘지인근무’가 4(3.7)명 그리고 ‘치료비용’이 2(1.9)명으로 나타났다[Table 2].

[Table 1] General Characteristics of Subjects

Unit : n(%)

Gender	Male 60(56.1)	Female 47(43.9)					
Age(yr)	0-20 0(0)	21-30 10(9.3)	31-40 13(12.1)	41-50 26(24.3)	51-60 36(33.6)	60- 22(20.6)	
Marriage	Unmarried 17(15.9)	Married 79(73.8)	Bereavement 6(5.6)	Divorce 5(4.7)	Etc. 0(0)		
Scholarship	A graduate in Elementary 14(13.1)	A graduate in Middle 14(13.1)	A graduate in High 48(44.9)	A graduate in college 31(29.0)	A graduate in graduate 0(0)		
Income(만원)	Less than 100 26(24.3)	101-200 23(21.5)	201-300 34(31.8)	More than 300 24(22.4)			
Dependent	Spouse 30(28.0)	Brother 6(5.6)	Children 20(18.7)	Parent 12(11.2)	Oneself 28(26.2)	Etc. 11(10.3)	
Previous hospital	general hospital 59(55.1)	hospital 19(17.8)	osteopedic clinic 2(1.9)	neurologica clinic 16(15.0)	Etc. 11(10.3)		
Means of arrival	Car 45(42.1)	Subway 0(0)	public transit 26(24.3)	Walk 0(0)	ambulance 19(17.8)	Etc. 17(15.9)	
Insurance	medical insurance 60(56.1)	medical care 11(10.3)	Occupational health insurance 3(2.8)	automobile insurance 3(2.8)	life insurance 13(12.1)	general insurance 5(4.7)	Etc. 12(11.2)
Residential district	North district 8(7.5)	West district 18(16.8)	South district 3(2.8)	North district 50(46.8)	Dalseo district 5(4.7)	Suseong district 3(2.8)	Etc. 20(18.7)

[Table 2] General Factors of Hospital Choice

Unit : n(%)

Factor	Movement	Member of the hospital	Cost	Internet search	Recommend	Acquaintance work	Mordern facilities	Etc.
n(%)	16(15.0)	18(16.8)	2(1.9)	5(4.7)	38(35.5)	4(3.7)	9(8.4)	15(14.0)

3.2.2 병원선택의 환경적 요인

환경적 요인에 대한 분석은 ‘기존병원에 대한 불만족 요인’, ‘현재 병원의 만족요인’ 그리고 ‘현재 병원의 선택에 영향을 준 사람’에 대하여 실시하였다. ‘기존 병원에 대한 불만족 요인’은 ‘병원시설’이 40(37.4)명, ‘기타’가 32(29.9)명, ‘접근성(이동성)’이 26(24.3)명, 주차시설이 9(8.4)명의 순으로 나타났고 ‘현재 병원에 대한 만족 요인’은 ‘병원시설’이 46(43.0)명, ‘접근성(이동성)’이 39(36.4)명, ‘기타’가 16(15.0)명 그리고 ‘주차시설’이 6(5.6)명의 순으로 조사되었다. ‘현재 병원의 선택에 영향을 준 사람’은 ‘지인’이 25(23.4)명, ‘타병원의 추천’이 18(16.8)명, ‘배우자’가 18(16.8)명, ‘본인’이 17(15.9)명, ‘기타’가 8(7.5)명, ‘친구’가 7(6.5)명, ‘형제’가 6(5.6)명, ‘친지’가 5(4.7)명 그리고 ‘부모’가 3(2.8)명의 순으로 나타났다[Table 3].

3.2.3 병원선택의 의료적 요인

(1) 의료관계자의 서비스 품질
 의료관계자의 서비스품질은 의사, 간호사, 물리치료사,

작업치료사, 간병사를 대상으로 하였으며 그 결과는 다음과 같다. 전문성에서 가장 높은 빈도를 보인 선택안을 보면 의사는 보통이 33.6%, 간호사는 보통이 36.4%, 물리치료사는 매우만족이 39.3%, 작업치료사는 보통만족이 36.4% 그리고 간병사는 보통이 42.1%로 나타났다. 평균±표준편차가 가장 높은 순으로 나열하면 물리치료사, 작업치료사, 간호사, 의사의 순으로 조사되었다. 친절성에 가장 높은 빈도를 보인 선택안을 보면 의사는 보통이 40.2%, 간호사는 보통이 33.6%, 물리치료사는 매우만족이 38.3%, 작업치료사는 보통 만족이 34.6% 그리고 간병사는 보통이 40.2%로 나타났다. 평균±표준편차가 가장 높은 순으로 나열하면 물리치료사, 작업치료사, 간호사, 의사의 순으로 조사되었다. 설명성에 가장 높은 빈도를 보인 선택안을 보면 의사는 보통이 33.6%, 간호사는 보통이 38.3%, 물리치료사는 보통만족이 41.1%, 작업치료사는 보통 만족이 41.1% 그리고 간병사는 보통이 43%로 나타났다. 평균±표준편차가 가장 높은 순으로 나열하면 물리치료사, 작업치료사, 간호사, 의사의 순으로 조사되었다.[Table 4]

[Table 3] Environmental Factors of Hospital Choice

Unit : n(%)

Dissatisfy	Accessibility	Hospital facilities	Parking facilities	Etc.					
	26(24.3)	40(37.4)	9(8.4)	32(29.9)					
Satisfy	Accessibility	Hospital facilities	Parking facilities	Etc.					
	39(36.4)	46(43.0)	6(5.6)	16(15.0)					
Chooser	Oneself	Spouse	Parent	Brother	Freind	Relative	Other hospital	Acquaintance	Etc.
	17(15.9)	18(16.8)	3(2.8)	6(5.6)	7(6.5)	5(4.7)	18(16.8)	25(23.4)	8(7.5)

[Table 4] Frequency and descriptive analysis on Medical Personnels

Quality	Section	Very Dissatisfy	Common Dissatisfy	Common	Common Satisfy	Very Satisfy	Mean±S.D
Speciality	M.D	11(11.3)	20(18.7)	36(33.6)	29(27.1)	11(10.3)	2.084±1.133
	Nurse	4(3.7)	10(9.3)	39(36.4)	35(32.7)	19(17.8)	2.514±1.012
	P.T	1(0.9)	4(3.7)	23(21.5)	37(34.6)	42(39.3)	3.074±0.918
	O.T	2(1.9)	4(3.7)	28(26.2)	39(36.4)	34(31.8)	2.925±0.948
	Caregiver	23(21.5)	18(16.8)	45(42.1)	13(12.1)	8(7.5)	1.672±1.163
Kindness	M.D	8(7.5)	14(13.1)	43(40.2)	23(21.5)	19(17.8)	2.289±1.132
	Nurse	4(3.7)	10(9.3)	36(33.6)	31(29.0)	26(24.3)	2.607±1.070
	P.T	1(0.9)	3(2.8)	27(25.2)	35(32.7)	41(38.3)	3.046±0.915
	O.T	2(1.9)	4(3.7)	29(27.1)	37(34.6)	35(32.7)	2.925±0.958
	Caregiver	20(18.7)	18(16.8)	43(40.2)	17(15.9)	9(8.4)	1.785±1.173
Explanation	M.D	10(9.3)	16(15.0)	36(33.6)	28(26.2)	17(15.9)	2.018±2.467
	Nurse	6(5.6)	11(10.3)	41(38.3)	28(26.2)	21(19.6)	2.230±2.648
	P.T	1(0.9)	3(2.8)	26(24.3)	44(41.1)	33(30.8)	2.814±3.147
	O.T	1(0.9)	5(4.7)	27(25.2)	44(41.1)	30(28.0)	2.734±3.078
	Caregiver	19(17.8)	19(17.8)	46(43.0)	16(15.0)	7(6.5)	1.533±1.961

M.D : Medical Doctor P.T : Physical Therapist

(2) 의료의 서비스품질

의료의 서비스 품질은 원무절차, 진료절차, 대기시간, 의료비용으로 나누어 분석하였으며 그 결과는 다음과 같다. 원무절차에서 가장 높은 빈도를 차지한 선택안 보통이 51.4%, 진료절차는 보통이 57%, 대기시간은 보통이 55.1% 그리고 의료비용은 보통이 54.2%로 나타났으며 평균±표준편차가 가장 높은 항목부터 나열하면 대기시간, 진료절차, 원무절차, 의료비용의 순으로 나타났다 [Table 5].

(3) 의료진 의료서비스품질의 비교

1) 만족도에 대한 의료관계자들의 비교

전문성, 친절성, 설명성에 대한 의료관계자의 만족도를 비교하면 다음과 같다. 전문성, 친절성 및 설명성에 대한 만족도를 그룹-간 비교를 통해 분석해보면 모두 통계학적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다[Table 6].

2) 만족도 차이에 대한 LSD와 Duncan의 사후분석

다중비교를 통한 전문성의 사후분석(LSD)을 보면 의사는 통계학적으로 간호사, 물리치료사 및 작업치료사와 음의 평균차를 보였고 간병사와는 양의 평균차를 보였다. 간호사는 통계학적으로 의사, 간병사와 양의 평균차를 보였고 물리치료사 및 작업치료사와는 음의 평균차를 보였고 물리치료사는 작업치료사를 제외하고 통계학적으로 의사, 간호사 및 간병사와 양의 평균차를 보였다. 작업치료사는 물리치료사를 제외하고 통계학적으로 의사, 간호

사 및 간병사와 양의 평균차를 보였다. 간병사는 통계학적으로 의사, 간호사, 물리치료사 및 작업치료사와 음의 평균차를 보였다[Table 7]. 다중비교를 통한 친절성의 사후분석(LSD)을 보면 의사는 통계학적으로 간호사, 물리치료사 및 작업치료사와 음의 평균차를 보였고 간병사와는 양의 평균차를 보였다. 간호사는 통계학적으로 의사, 간병사와 양의 평균차를 보였고 물리치료사 및 작업치료사와는 음의 평균차를 보였다. 물리치료사는 작업치료사를 제외하고 통계학적으로 의사, 간병사와 양의 평균차를 보였고 물리치료사 및 작업치료사와는 음의 평균차를 보였다. 물리치료사는 작업치료사를 제외하고 통계학적으로 의사, 간호사 및 간병사와 양의 평균차를 보였다. 작업치료사는 물리치료사를 제외하고 통계학적으로 의사, 간호사 및 간병사와 양의 평균차를 보였다. 간병사는 통계학적으로 의사, 간호사, 물리치료사 및 작업치료사와 음의 평균차를 보였다[Table 8]. 다중비교를 통한 설명성의 사후분석(LSD)을 보면 의사는 통계학적으로 물리치료사 및 작업치료사와 음의 평균차를 보였고 간병사와는 양의 평균차를 보였다. 간호사는 통계학적으로 간병사와 양의 평균차를 보였고 물리치료사 및 작업치료사와는 음의 평균차를 보였다. 물리치료사는 작업치료사를 제외하고 통계학적으로 의사, 간호사 및 간병사와 양의 평균차를 보였고 물리치료사는 물리치료사를 제외하고 통계학적으로 의사, 간호사 및 간병사와 양의 평균차를 보였다. 작업치료사는 물리치료사를 제외하고 통계학적으로 의사, 간호사, 물리치료사 및 작업치료사와 음의 평균차를 보였다[Table 9]. Duncan의 사후분

[Table 5] Frequency and descriptive analysis on Medical Services

	Very Dissatisfy	Common Dissatisfy	Common	Common Satisfy	Very Satisfy	Mean±S.D
Administration Procedure	7(6.5)	15(14.0)	55(51.4)	19(17.8)	11(10.3)	2.112±0.993
Treat Procedure	8(7.5)	8(7.5)	61(57.0)	22(20.6)	8(7.5)	2.130±0.932
Waiting time	6(5.6)	12(11.2)	59(55.1)	20(18.7)	10(9.3)	2.149±0.939
Medical cost	7(6.5)	16(15.0)	58(54.2)	21(19.6)	5(4.7)	2.009±0.895

[Table 6] ANOVA on Expertise, Kindness and Explanation between Groups and within Groups

	Sum of Squares	df	Average of Squares	F	Significance probability	
Speciality	Between Groups	145.301	4	36.325	33.580	.000
	Within Groups	573.327	530	1.082		
	Total	718.628	534			
Kindness	Between Groups	111.484	4	27.871	25.047	.000
	Within Groups	589.757	530	1.113		
	Total	701.241	534			
Explanation	Between Groups	109.787	4	27.447	25.554	.000
	Within Groups	569.252	530	1.074		
	Total	679.039	534			

석을 통해 동종 부집단을 비교해보면, 전문성에서는 작업 치료사와 물리치료사가 동종 집단군에 있으므로 유의하지 않다고 할 수 있고 이외는 모두 서로 유의한 차이가 남을 알 수 있으며 친절성에서도 작업치료사와 물리치료사가 동종 집단군에 있으므로 유의하지 않다고 할 수 있고 이외는 모두 서로 유의한 차이가 남을 알 수 있다. 그리고 설명성에서는 의사와 간호사가 동종집단군에 있고 물리치료사와 작업치료사가 동종 집단군에 있어 각각 차이가 없음을 알 수 있으며 세 집단군이 설명성에 통계학적으로 차이가 있음을 알 수 있다[Table 10].

[Table 7] Multiple Comparisons on Expertise through Post-hoc Tests(LSD)

(I) Group	(J) Group	Change Values (I-J)	Standard Error	p	95% Confidence Interval	
					Lower Bounding	Upper Bounding
Medical Doctor (M.D)	Nurse	-.429(*)	.142	.003	-.709	-.150
	P.T	-.990(*)	.142	.000	-1.27	-.711
	O.T	-.841(*)	.142	.000	-1.12	-.561
	Caregiver	.411(*)	.142	.004	.131	.690
Nurse	M.D	.429(*)	.142	.003	.150	.709
	P.T	-.560(*)	.142	.000	-.840	-.281
	O.T	-.411(*)	.142	.004	-.690	-.131
	Caregiver	.841(*)	.142	.000	.561	1.120
L S D Physical Therapist (P.T)	M.D	.990(*)	.142	.000	.711	1.270
	Nurse	.560(*)	.142	.000	.281	.840
	O.T	.149	.142	.293	-.129	.428
	Caregiver	1.401(*)	.142	.000	1.122	1.681
Occupational Therapist (O.T)	M.D	.841(*)	.142	.000	.561	1.120
	Nurse	.411(*)	.142	.004	.131	.690
	P.T	-.149	.142	.293	-.428	.129
	Caregiver	1.252(*)	.142	.000	.973	1.531
Caregiver	M.D	-.411(*)	.142	.004	-.690	-.131
	Nurse	-.841(*)	.142	.000	-1.12	-.561
	P.T	-1.401(*)	.142	.000	-1.68	-1.122
	O.T	-1.252(*)	.142	.000	-1.53	-.973

[Table 8] Multiple Comparisons on Kindness through Post-hoc Tests(LSD)

(I) Group	(J) Group	Change Values (I-J)	Standard Error	p	95% Confidence Interval	
					Lower Bounding	Upper Bounding
L S D Medical Doctor (M.D)	Nurse	-.317(*)	.144	.028	-.601	-.034
	P.T	-.757(*)	.144	.000	-1.04	-.473
	O.T	-.635(*)	.144	.000	-.918	-.352
	Caregiver	.504(*)	.144	.001	.221	.788

Nurse	M.D	.317(*)	.144	.028	.034	.601
	P.T	-.439(*)	.144	.002	-.722	-.155
	O.T	-.317(*)	.144	.028	-.601	-.034
	Caregiver	.822(*)	.144	.000	.539	1.105
Physical Therapist (P.T)	M.D	.757(*)	.144	.000	.473	1.040
	Nurse	.439(*)	.144	.002	.155	.722
	O.T	.121	.144	.400	-.161	.404
	Caregiver	1.261(*)	.144	.000	.978	1.545
Occupational Therapist (O.T)	M.D	.635(*)	.144	.000	.352	.918
	Nurse	.317(*)	.144	.028	.034	.601
	P.T	-.121	.144	.400	-.404	.161
	Caregiver	1.140(*)	.144	.000	.856	1.423
Caregiver	M.D	-.504(*)	.144	.001	-.788	-.221
	Nurse	-.822(*)	.144	.000	-1.10	-.539
	P.T	-1.261(*)	.144	.000	-1.54	-.978
	O.T	-1.140(*)	.144	.000	-1.42	-.856

[Table 9] Multiple Comparisons on Explanation through Post-hoc Tests(LSD)

(I) Group	(J) Group	Change Values (I-J)	Standard Error	p	95% Confidence Interval	
					Lower Bounding	Upper Bounding
Medical Doctor (M.D)	Nurse	-.196	.141	.167	-.474	.0821
	P.T	-.738(*)	.141	.000	-1.01	-.460
	O.T	-.663(*)	.141	.000	-.941	-.385
	Caregiver	.495(*)	.141	.001	.217	.773
Nurse	M.D	.196	.141	.167	-.082	.474
	P.T	-.542(*)	.141	.000	-.820	-.263
	O.T	-.467(*)	.141	.001	-.745	-.188
	Caregiver	.691(*)	.141	.000	.413	.969
L S D Physical Therapist (P.T)	M.D	.738(*)	.141	.000	.460	1.016
	Nurse	.542(*)	.141	.000	.263	.820
	O.T	.074	.141	.598	-.203	.353
	Caregiver	1.233(*)	.141	.000	.955	1.512
Occupational Therapist (O.T)	M.D	.663(*)	.141	.000	.385	.941
	Nurse	.467(*)	.141	.001	.188	.745
	P.T	-.074	.141	.598	-.353	.203
	Caregiver	1.158(*)	.141	.000	.880	1.437
Caregiver	M.D	-.495(*)	.141	.001	-.773	-.217
	Nurse	-.691(*)	.141	.000	-.969	-.413
	P.T	-1.233(*)	.141	.000	-1.512	-.955
	O.T	-1.158(*)	.141	.000	-1.437	-.880

[Table 10] Comparisons on the Homogeneous Subsets through Post-hoc Analysis(Duncan)

Group	N	Sub-group about p = .05			
		1	2	3	4
Speciality	Caregiver	107	1.672		
	M.D	107	2.084		
	Nurse	107	2.514		
	O.T	107	2.925		
	P.T	107	3.074		
	p		1.000	1.000	1.000
Kindness	Caregiver	107	1.785		
	M.D	107	2.289		
	Nurse	107	2.607		
	O.T	107	2.925		
	P.T	107	3.046		
	p		1.000	1.000	1.000
Explanation	Caregiver	107	1.747		
	M.D	107	2.243		
	Nurse	107	2.439		
	O.T	107	2.906		
	P.T	107	2.981		
	p		1.000	.167	.598

4. 고찰

본 연구는 대구시 북구에 위치하고 있는 신경계전문병원을 대상으로 하였으며 이전에 다른 병원에서 치료를 받고 현재의 병원으로 입원하여 치료를 받고 있는 환자 107명을 대상으로 하여 조사하여 환자이탈의 요소를 분석하였다.

병원의 선택이유에 관해 연구한 선연옥 등에 의하면 ‘의료진이 좋아서’가 42%, ‘다른 사람의 추천’이 25.8%, ‘교통이 좋아서’가 11.7%, ‘기타’가 10.7%, ‘건물이 깨끗해서’가 3.4%, ‘인터넷검색’이 3.4%, ‘직원 가족이어서’가 2.1%로 나타났다[3]. 하지만 본 연구에서는 ‘추천’이 35.5%, ‘의료진과 직원’이 16.8%, ‘이동성(교통)’이 15.0% ‘기타’가 14.0%, ‘현대적 시설’이 8.4%, ‘인터넷 검색’이 4.7%, ‘지인근무’가 3.7% 그리고 ‘치료비용’이 1.9%로 나타났다. 이렇게 차이가 나는 것은 선행연구에서는 입원한지 3일이 경과한 성인 환자를 대상으로 조사를 시행하였기 때문이고 본 연구는 이전에 입원 경험이 있고 신경계질환으로 장기간의 입원경험이 있는 환자의 특수성에 기인한 것이라고 추측할 수 있다. 그리고 병원의 선택이유로 가장 많은 분포를 차지한 것은 ‘의료진’뿐만 아니라 ‘추천’과 ‘교통(이동성)’이 중요한 작용을 하는 것으로 나타났다. 입원환자의 만족도를 연구한 김슬기 등

의 연구에 의하면 입원환자의 40%가 거주지와 거리가 가까워서 방문 또는 이용하게 되었다고 언급하였고 다음으로는 의료진과 시설이 좋아서가 33.3%를 차지하였다 [11]. 본 연구에서 환경적 요인에 관한 분석을 보면 ‘기존 병원에 대한 불만족 요인’은 ‘병원시설’이 40(37.4)명, ‘기타’가 32(29.9)명, ‘접근성(이동성)’이 26(24.3)명, 주차시설이 9(8.4)명의 순으로 나타났고 ‘현재 병원에 대한 만족 요인’은 ‘병원시설’이 46(43.0)명, ‘접근성(이동성)’이 39(36.4)명, ‘기타’가 16(15.0)명 그리고 ‘주차시설’이 6(5.6)명의 순으로 조사되었다. 따라서 병원시설뿐만 의료기관과의 접근성(이동성)이 중요한 만족의 요인임을 알 수 있다. 본 연구에서 나타난 거주 지역을 분석해 보면 동구가 7.5%, 서구가 16.8%, 남구가 2.8%명, 북구가 46.8%, 달서구가 4.7%, 수성구가 2.8%, 대구이외의 지역이 18.7%명으로 조사되어 의료기관과 가까운 북구가 월등히 높은 비율을 차지하고 있음을 보여주었다. 본 연구에서 ‘현재 병원의 선택에 영향을 준 사람’은 ‘지인’이 25(23.4)명, ‘타병원의 추천’이 18(16.8)명, ‘배우자’가 18(16.8)명, ‘본인’이 17(15.9)명, ‘기타’가 8(7.5)명, ‘친구’가 7(6.5)명, ‘형제’가 6(5.6)명, ‘친지’가 5(4.7)명 그리고 ‘부모’가 3(2.8)명의 순으로 나타났다. 이것은 본인의 판단보다 타인의 추천에 의해 선택을 결정한다는 의미이다. 이렇듯 고객만족과 타인추천의사에 가장 크게 영향을 미치는 요인은 의료기술과 전문성이며 특정질환을 전문적으로 진료하는 병원을 이용하는 의뢰인은 대학병원만큼의 진료수준과 전문성을 기대하고 있기 때문에 고객과의 마케팅커뮤니케이션을 할 때 병원의 전문성을 중심으로 홍보하고 의료기술을 높이는 것이 도움이 될 수 있다 [12]. 의사, 간호사, 물리치료사, 작업치료사 및 간병사를 대상으로 전문성, 친절성 및 설명성을 평가한 결과, 물리치료사와 작업치료사가 동종 부집단으로 모든 요인에서 가장 높은 만족도를 보여 타 그룹과 통계학적으로 유의한 차이를 보였다. 그리고 전문성, 친절성 및 설명성 모두에서 가장 낮은 만족도를 보인 그룹은 간병사로 나타나 불만족 요인의 하나로 조사되었다. 환자와 밀착되어 장시간을 간병하는 간병사의 직무만족도는 여러 가지 요인에 따라 달라질 수 있다. 본 연구에서 환자가 느끼는 간병사에 대한 만족도는 4점 만점을 기준으로 1.6729±1.16373, 친절성에서 1.7850±1.17383 그리고 설명성에서 1.5336±1.9617로 나타났다. 하지만 간병사가 대구에 소재한 노인전문병원에서 느끼는 직무만족도는 5점 만점을 기준으로 3.47점 [13], 구영숙의 연구[14]에서는 3.99로 나타나 서로의 입장을 확인할 수 있었다. 이러한 차이는 본 연구에서 실시한 기관은 신경계재활병원이고 환자가 간병사에 대해 느끼는 만족도이고 이경숙이 연구[13]한 기관은 노인전

문병원이고 간병사 스스로 느끼는 직무에 대한 만족도가 기 때문이라고 할 수 있다. 따라서 신경계재활병원에서 간병사의 직무만족도에 대한 조사가 필요하다고 할 수 있다. 왜냐하면 직무만족도가 낮은 사람일수록 직무 환경에 대해 부정적인 태도를 갖게 되고 기업의 성과와 생산성의 향상에 좋지 않는 영향을 미치기 때문에 적절한 동기부여를 제공함으로써 업무의 효율성을 높이도록 해야 한다[15]. 의료의 서비스품질은 원무절차, 진료절차, 대기 시간 및 의료비용에 관한 네가지 항목에 관하여 분석하였으며 네가지 항목 모두 ‘보통’의 선택안이 가장 높은 분포를 보였다. 육체적으로 불편한 상태에서 기다리는 환자는 기다리는 시간이 더욱 길게 느껴져 부정적인 감정을 유발시키고 의료서비스품질 및 재이용의도에 부정적인 영향을 미치게 됨으로 대학병원보다 중소병원이 가지고 있는 이용절차에 대한 장점을 이용하여 대기시간을 단축시켜 고객만족과 타인추천의사를 높여야 할 것으로 보인다[12]. 이 외에 병원의 선택동기는 친절성이 가장 높고 다음으로는 전문성과 명성, 효율성, 편리성과 경제성의 순으로 나타난다고 보고한 연구[10]가 있고 진료부에서 전반적인 만족도에 영향을 미치는 것은 친절성이고 행정부에서는 친절성, 편리성, 쾌적성이라고 제시한 연구[15]도 있다. 그리고 입원환자를 대상으로 한 다른 종류의 연구를 보면 병원이미지와 의료기사서비스품질은 지각하는 가치에 영향을 미치고 의사 서비스품질은 환자 만족도에 영향[1]을 미친다고 할 수 있다.

5. 결론

대구시 북구에 소재한 신경계 재활전문병원에 입원한 환자 중에서 전원한 환자 107명을 대상으로 환경적 이탈 요인과 의료적 이탈요인을 조사한 결과 환경적 불만족 요인과 만족요인에서 병원시설과 접근성(이동성)과 같은 항목이 높은 비율을 차지함에 따라 이탈의 요인으로 고려되어야 할 항목으로 보이고 의료적 불만족 요인에서 환자와 많은 시간을 할애하는 간병사에 대한 만족도(전문성, 친절성, 설명성)가 가장 낮아서 환자 이탈의 중요한 요인 중의 하나임을 알 수 있다. 따라서 환자의 눈높이 맞춘 ‘환자 맞춤 서비스’를 개발하기 위해서는 간병사에 대한 서비스 만족도와 불만족도에 미치는 요인을 분석하고 문제점을 해결하여 간병사의 서비스 질을 향상시킬 수 있는 방안을 모색해야 할 것으로 사료된다. 또한 의료의 서비스품질(원무절차, 진료절차, 대기시간, 의료비용)에 만족도는 보통인 것으로 나타나 개선의 여지가 필요함을 암시하였다.

References

- [1] Kyung-Ja Ji, Chun-Man Park, Jong-Ryol Lee. A Study of the Effects upon Satisfaction, Intention to Revisit and Perceived Value by Patients through the Quality of Medical Services - Focused on Specialized Hospital and General Hospital. Korean Public Health Research, Vol. 37, No. 2, pp.41~56, 2011.
- [2] Yeon-Sik Seo, Moo-Sik Lee, Ji-Young Hong, Seok-Hwan Bae, In Sook Yoo. Contents Analysis on the Characteristic and Related Factors of Customers Dissatisfaction in a University Hospital. Proceedings of the KAIS Fall Conference. pp.322-325, 2009.
- [3] Youn-Ok Sun, Sook-Hee Kwak, Hye-Jin Kwon, Ji-Min Seo. A Study on Nursing Service Satisfaction and Intention to Revisit and Recommend Hospital in Inpatients. Global Health & Nursing. Vol. 1, No. 2, pp.93-101, 2011.
- [4] Hyoo-Soon Park, Moo-Sik Lee, Bak-Ju Na, Jee-Young Hong, Min-Young Jang. Related Quality Evaluation a Study on the Analysis of Hospital Selection Motive. Proceedings of the KAIS Spring Conference, 2nd, pp.743-748, 2010.
- [5] Young-Jong Kim, Kwang-Hwan Kim. A Study on Influence to Satisfaction of Outpatients in a General Hospital. Proceedings of the KAIS Spring Conference, 1st, pp.17-18, 2012.
- [6] Jae-Kyun Yoo. The Research on the Comparison of Job Satisfaction of Care Helpers and Care Workers for Aged Care Facilities and Geriatric Care Hospitals. Graduate School of Social Welfare, Kyungwoon University. 2012.
- [7] Sang-Jin Jung. A Study of Inpatient Satisfaction Levels at General Hospitals. Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society. Vol. 13, No. 7, pp.3094-3101, 2012.
DOI: <http://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2012.13.7.3094>
- [8] Sung-Kwon Bae, Eun Woo Nam, Jae Young Park. A Study on Major Factors on Patient Satisfaction of General Hospitals in Korea ; Analysis of Factors Associated with in Health Service Evaluation Program by the Korean Government. Korean journal of hospital management. Vol. 10, No. 2, pp.26-44, 2005.
- [9] Sang-Bun Bang, Yong-Seok Lee. Comparison of the Perception of Service Quality Between Patients and Physical Therapists. The Korean Academy of University Trained Physical Therapists. Vol. 17, No. 2, pp.75-83, 2010.

- [10] Eun-Ock Kim, Sun-Yeun Jo. The Relationship among Motives for the Selection of a Hospital, Satisfaction with Services in a Hospital and the Revisit Intention of Outpatients. Clinical Nursing Research, Vol. 10, No. 1, pp.145-159, 2004.
- [11] Seul-Gi Kim, Bo-Mi Kim, Hee-Yeon Park, Yong-Su Kim, Duk-Han Lee and Hyun-Sill Rhee. The Relationship between Hospital Satisfaction and Loyalty. Korea Academia-Industrial cooperation Society. Vol. 11, No. 4, pp.1492-1497, 2010.
- [12] Ji-Young Joung. Study on the Impact of Medical Service Quality on Customer Satisfaction and the Intention to Recommend to Others. School of Business Administration, Kyung Hee University, 2012.
- [13] Kyung-Sook Lee. Study on Job-Satisfaction of Care Workers Working for Hospitals for the Elderly in Daegu. Graduate School of Policy Studies, Keimyung University, 2009.
- [14] Yeong-Sook Koo. Study on the Relationship Between Job stress and Job Satisfaction of Caregivers at Geriatric Hospitals. Graduate school, Won-kwang University. 2006.
- [15] Young-A Lim, Keon-Yeop Kim and Se-Mook Choi. Factors Affecting Job Satisfaction, Organizational Attachment and Job Leaving Attitude of General Hospital Employees by Job Category. Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society Vol. 13, No. 8 pp.3586-3596, 2012.

이 재 흥(Lee- Jae Hong)

[정회원]



- 2010년 2월 : 계명대학교 자연과학대학원 (보건학박사)
- 2011년 3월 ~ 현재 : 대구보건대학교 물리치료과 교수

<관심분야>
의·생명공학

이 진 환(Lee-Jin Hwan)

[정회원]



- 2011년 8월 : 대구대학교 재활과학대학원 물리치료학과 (물리치료학 석사)
- 2013년 2월 : 대구대학교 일반대학원 재활과학과 (박사 과정)

<관심분야>
의·생명공학

권 원 안(Kwon- Won An)

[정회원]



- 2008년 8월 : 대구대학교 일반대학원 재활과학과 (이학박사)
- 2012년 7월 ~ 현재 : 대구보건대학교 물리치료과 교수

<관심분야>
의·생명공학

민 동 기(Min- Dong Ki)

[정회원]



- 2008년 8월 : 대구대학교 재활과학대학원 언어치료과 (언어치료학 석사)
- 2013년 2월 : 계명대학교 의학대학원 재활의학고실 (박사 과정)

<관심분야>
의·생명공학