

제 목	국 문	대학병원 외래환자의 일반적 특성과 만족도에 관한 연구		
	영 문	General Characteristics and Satisfaction of Out-patients of University Hospitals		
저 자 및 소 속	국 문	장성구 ¹⁾ , 하헌영 ^{2)*} , 신영전 ²⁾ , 이종길 ³⁾ 1) 경희의대 비뇨기과학 교실 2) 한양의대 예방의학 교실 3) 연세의료원 사무처		
	영 문	Jang Sung-ku ¹⁾ , Ha Hun-young ^{2)*} , Shin Young-Jeon ²⁾ , Lee Chong-Kill ³⁾ 1) Dept. of Urology, Kyunghee University of Medicine 2) Dept. of Prev. Medicine, Hanyang University of Medicine 3) Yonsei University Medical Center		
분 야	보건관리	발 표 자	하헌영	
발표 형식	구연	발표 시간	15분	
진행 상황	연구완료 (), 연구중 (●) → 완료 예정 시기 : 95년 10월			
<p>1. 연구 목적</p> <p>본 연구의 목적은 서울시에 존재하는 5개 대학병원 외래환자를 대상으로 이용양상과 만족성향을 파악하여 환자들의 진료만족도를 증진시키고 병원경영의 서비스나 제도의 개선을 위한 기본자료를 얻고자 하며 구체적인 목적은 다음과 같다.</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 조사대상 대학병원의 일반적 특성을 파악한다. ② 대학병원 이용양상을 알아본다. ③ 대학병원에 대한 만족도를 평가한다. ④ 대학병원에 대한 기대를 알아본다. <p>2. 연구 방법</p> <p>서울시에 소재 하는 5개 대학병원 외래를 방문한 성인 남녀 환자 570명을 대상으로 하였다. 본 연구를 위하여는 환자들에게 설문조사 형식을 취하였고 각 문항에 대한 응답자들의 빈도를 비교하였으며 이를 토대로 만족도를 도출하였다. 자료수집은 1994년 1월부터 2개월간 걸쳐 이루어 졌으며 간호학과 3학년학생으로 구성된 상담원과 환자가 직접 개인 상담을 통하여 응답하는 형식을 취하였다. 수집된 자료는 spss통계 패키지를 이용하여 각각의 빈도와 교차 비교 분석하였다.</p>				

3. 연구결과

- 1) 인구학적 특성상 대학병원을 이용하는 환자들은 사회적으로 활동적인 20-40대가 대부분 이었으며(84.1%), 성별에 따른 유의성은 관찰되지 않았다.
- 2) 대상환자들의 65.7%에서 1시간 이내의 거리에 있었으며, 53.8%에서 교통이 편리하다고 답하였다. 이것으로 보아 대상환자들의 많은 수가 지역사회 주민이었다.
- 3) 대학병원의 이용동기는 대학병원의 질이 높아서라고 49.3%에서 응답하였으나 대학병원에 대한 기대에서 높은 수준의 진료를 80.2%에서 바라는 것으로 보아 양질의 의료를 증시하고 있다.
- 4) 대학 병원을 방문하기 위한 진료 의뢰서의 발급은 56.5%의 환자가 일차진료 의사의 권유에 의하여 발급 받지만, 아직도 43.5%의 환자는 자의적 결정에 의하여 본인 스스로가 요구하여 진료의뢰서를 획득하였다.
- 5) 대상 환자들은 57.2%에서 중정도의 불만족도를 나타냈다.
- 6) 대상환자의 79.3%에서 오래 기다리는 문제를 제일 많이 불편하게 생각하고 있었으며 오래 기다리는 부서로는 진료대기가 가장 많았다.
- 7) 대상환자의 57.2%에서 불친절을 경험하였으며 접수.수납을 44.4%로 가장 불친절한 부서로 생각하였다.
- 8) 대상환자들의 희망과 기대중 의사에게는 “충분한 의학지식을 함양한 의사여야 된다”(50.4%)고 기대하였고 대학 병원 당국에는 “높은 수준의 진료”(79.4%)를 기대하고 있었다.
- 9) 각 대학 병원별 비교 평가에서는 각 분야 별로, 각 대학병원별로 서로 다른 정도, 서로 다른 내용의 문제점 즉 Y 대학병원은 오래 기다린다, H 대학병원은 복잡한 수속, K 대학병원은 주차장 혼잡, J 대학병원은 비싼 의료비를 높게 호소하였다. 불친절 부서로 의사가 S대학병원에서 높은 응답을 보였다. 이는 각 대학 병원 별 경영 정책 수립에 고려되어야 할 사항으로 생각된다.

4. 고찰

여러 가지 연구의 제한점이 있는 연구였지만 이러한 결론들은 향후 환자들의 진료 만족도를 증진시키고 병원경영을 합리화하여 경쟁력을 제고시키는 경영정책 결정의 기본자료를 도출하기 위한 사전조사로 환자만족도 측정을 위한 측정도구의 개발에 관한 연구와 환자만족도와 진료결과를 연계시킨 연구가 더 진행되어야 할 것이다.