

제 목	국 문	종합병원의 환자만족도 결정요인		
	영 문	Determinants of Patient Satisfaction in a General Hospital		
저 자 및 소 속	국 문	서 영 준, 이 충 원, 강 미 정, 서 석 권 계명대학교 의과대학 예방의학교실		
	영 문	Young Joon Seo, Choong Won Lee, Mi Jung Kang Suk Kwon Suh <i>School of Medicine, Keimyung Univ.</i>		
분 야	병원관리	발 표 자	강 미 정(전공의)	
발표 형식	구 연	발표 시간	15분	
진행 상황	연구완료 (), 연구중 (√) → 완료 예정 시기 : 94 년 12 월			
<p>1. 연구 목적</p> <p>종합병원을 이용하는 입원 및 외래환자의 전반적인 만족도에 영향을 미치는 요인들을 규명하여 병원서비스 개선의 참고자료를 제공하는데 본 연구의 목적이 있다.</p> <p>2. 연구 방법</p> <p>대구시에 위치한 946병상규모의 한 종합병원에 내원한 입원 및 외래환자를 대상으로 자기기입식 설문지를 통하여 병원서비스에 대한 환자만족도를 각각 조사하였다. 1995년 2월에 입원중인 환자 중 진료과별 환자수의 비율로 200명을 표본추출하였고 외래환자는 약국앞에서 무작위로 200명을 대상으로 조사한 결과 입원환자 176명, 외래환자 185명으로 부터 사용가능한 응답지를 회수할 수 있었다. 입원과 외래 모두 환자의 전반적 만족도를 종속변수로 하고 입원환자의 경우는 입퇴원의 편의성(6항목), 의사의 지식과 태도(10항목), 간호사의 지식과 태도(5항목), 진료지원직의 태도(4항목), 입원생활의 질(9항목), 환자편의시설(11항목), 진료과정의 적절성(3항목), 진료비(1항목), 진료결과(2항목) 등을 독립변수로 하였고, 외래환자의 경우는 대기시간(5항목), 근무자의 친절도(7항목), 의사의 지식과 태도(5항목), 외래공간내 쾌적성(5항목), 환자편의시설(11항목), 진료비(1항목), 진료결과(1항목) 등을 독립변수로 사용하였다. 성별, 연령, 거주지역, 지정진료여부, 초재진여부 등 환자의 인구특성변수는 별도의 통제변수로 분석에 포함시켰으며 설문항목의 신뢰도는 Cronbach's Alpha로, 환자만족도의 결정요인 분석은 다중회귀분석을 이용하였다.</p>				

3. 연구결과

1) 입원환자에 대한 8개 독립변수의 평균 신뢰도(Alpha 계수)는 0.74, 범위는 0.60에서 0.84에 걸쳐 있으며, 외래환자에 대한 5개 독립변수의 평균 신뢰도는 0.81이고 범위는 0.76에서 0.86까지 걸쳐 있었다.

2) 다단계 다중회귀분석(stepwise multiple regression) 결과, 입원환자의 전반적인 만족도에 유의한 영향을 미치는 변수는 진료과정의 적절성, 진료결과, 의사의 지식과 태도 등으로 만족도 변이의 19.4%를 설명하였으며, 외래환자의 경우는 대기시간과 진료결과 등으로 만족도 변이의 13.6%를 설명하는 것으로 나타났다.

3) 성별, 연령, 거주지역, 지정진료여부, 초재진여부 등에 따른 전반적 만족도의 차이는 없었으며 이러한 환자특성변수들 중 어느것도 전반적 만족도에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

4. 고찰

이상의 연구결과로 부터 다음과 같은 결론을 얻을 수 있다.

1) 설문지의 신뢰도는 전반적으로 수용할만한 것으로 나타났으나 추후 인자분석과 다중공선성(multicollinearity)검증을 통해 독립변수 및 설문항목 선정의 타당성을 확립하는 것이 필요하다.

2) 입원환자의 전반적 만족도에 유의한 영향을 미치는 변수가 진료과정의 적절성, 진료결과, 의사의 지식과 태도 등 진료와 직접관련이 있는 변수들인 반면 최근 그 중요성이 강조되고 있는 환자편의시설 및 직원의 친절도 등 진료외적인 서비스는 전반적 만족도에 별 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 아직 우리나라 환자들의 병원의 진료외적인 서비스에 대한 기대치가 생각보다 높지않음을 시사하고 있다.

3) 외래환자의 경우 대기시간과 진료결과가 전반적 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타난 것은 병원에서 오래 머무르며 각종 편의시설을 이용하도록 하는것보다 대기시간을 줄여 속히 진료를 마치고 병원을 떠나도록 도와주는 것이 환자만족도 향상에 보다 효과적이란 점을 시사해 주고 있다.

4) 독립변수들의 전반적 만족도에 대한 설명력이 19.4%(입원), 13.6%(외래)에 머무르고 있는 것은 환자들간의 만족도 점수의 변이가 크지 않거나 추가 설명력이 있는 변수들이 제외되어 있을 가능성이 크므로 이에 대한 추후 연구가 필요하다.

5) 성별, 연령, 거주지역, 지정진료여부, 초재진여부 등 환자특성변수들은 그 자체가 전반적 만족도에 영향을 미치는 결정요인은 아니라는 가설이 연구결과로 뒷받침 되고 있으나 보다 확실한 결론을 얻기위한 추후 연구가 요망된다.

6) 본 연구의 결과는 대구시의 한 3차 종합병원의 일부 입원 및 외래환자를 대상으로 수집된 자료를 분석하여 얻은 것이므로 결과를 일반화하여 해석하기에는 제한점이 있으며, 향후 보다 다양한 병원의 많은 표본 환자를 대상으로 한 보완연구가 뒤따라야 할 것이다.