

제 목	국 문	외래 환자 만족도 관련요인분석		
	영 문	Determinant Analysis on Outpatient Satisfaction		
저 자 및 소 속	국 문	이지전 <sup>1)</sup> , 김한중 <sup>2)</sup> , 조우현 <sup>3)</sup> , 이선희 <sup>2)</sup> 1) 연세대학교 대학원 보건학과 2) 연세대학교 의과대학 예방의학교실 3) 경희대학교 의과대학 예방의학교실		
	영 문	Jee-Jeon Lee <sup>1)</sup> , Han-Joong Kim <sup>2)</sup> , Woo-Hyun Cho <sup>3)</sup> , Sun-Hee Lee <sup>2)</sup> 1) Dept. of Pub. Health, The Grad. Sch. of Yonsei Univ. 2) Dept. of Prev. Med., Col. of Med., Yonsei Univ. 3) Dept. of Prev. Med., Sch. of Med., Kyunghee Univ.		
분 야	관 리	발표자	이 지 전	
발표형식	구 연	발표시간	15분	
진행상황	연구완료 ( ), 연구중 ( ○ ) → 완료 예정 시기 : 96년 10월			
<p>환자만족도 조사는 의료서비스 제공 대상인 환자들이 의료서비스를 어떻게 평가하는지를 파악함으로써 병원에게는 의료서비스 개선방안을 수립할 수 있도록 하고 의사들은 진료결과를 향상시키기 위한 참고정보로 활용할 수 있다. 그동안 국내·외에서 환자만족도에 관한 여러 연구들이 수행된 바 있으나 만족도에 대한 개념의 차이와 설문도구의 신뢰성 문제들이 제기되어 왔다. 이에 이 연구는 기존에 수행된 환자만족도 연구들을 체계적으로 검토한 후 합리적인 만족도 개념의 도출, 그리고 이를 토대로 한 설문양식을 개발, 적용해보고자 하였다. 개발된 설문도구를 이용하여 실제 만족도 조사를 시행하여 본 설문에 대한 신뢰도와 타당도를 검토하고자 한다.</p> <p>설문은 서울시내 17개 종합병원의 주요진료과목인 내과, 외과, 소아과, 산부인과의 진료대기 중인 외래 환자 1,000명을 대상으로 하였으며 훈련된 조사요원에 의한 면접설문을 실시하였다. 기존의 문헌들과 설문도구들을 분석하여 만족도의 구성요소들을 도출하였는 바 이들 요소들은 크게 다음과 같이 분류될 수 있다.</p>				

- 병원의 구조적 측면
  - 병원의 시설 및 환경에 대한 만족 정도
  - 병원이용 절차의 편리성에 대한 만족 정도
- 병원의 업무과정 측면
  - 의료인력들의 기술수준과 전문성에 대한 만족 정도
  - 병원 직원들의 친절성과 태도에 대한 만족 정도
  - 병원 직원들의 정보제공과 교육에 대한 만족 정도
- 의료의 결과 측면
  - 진료 결과에 대한 만족 정도
- 진료 전반에 대한 만족도
- 환자의 개인적 특성

따라서 이상의 요소들은 측정할 수 있는 설문 문항 78항목을 개발, 설문을 실시한 후 설문의 신뢰성과 타당도를 검증하기 위해 Cronbach  $\alpha$ 와 요인분석을 실시하였다. 또한 전반적인 만족도 수준에 영향을 주는 관련 요인을 구명하기 위해 각 구성요소를 독립변수로 하여 다중회귀분석을 실시하였다.