

번호 20-4

제 목	국 문	의료소비자가 인지하는 의료서비스의 질			
	영 문	The quality of hospital service perceived by consumer			
저 자 및 소 속	국문	조우현, 최귀선*, 강명근*, 이선희** 연세대학교 의과대학 예방의학교실 *연세대학교 보건대학원 **이화여자대학교 의과대학 예방의학교실			
	영문	Woohyun Cho, Kuison Choi*, Myungguen Kang*, Sunhee Lee** Dept. of Preventive Medicine, Yonsei Univ. College of Medicine * Graduate School of Health Science and Management, Yonsei Univ. ** Dept. of Preventive Medicine, Ehwa Women's Univ. College of Medicine			
분 야	보건관리(○) 역 학() 환 경()	발 표 자	일반회원(○) 전 공 의()	발표 형식	구 연(○) 포스터()
진행상황	연구완료(), 연구중(○) → 예정 완료시기 1998년 10월				

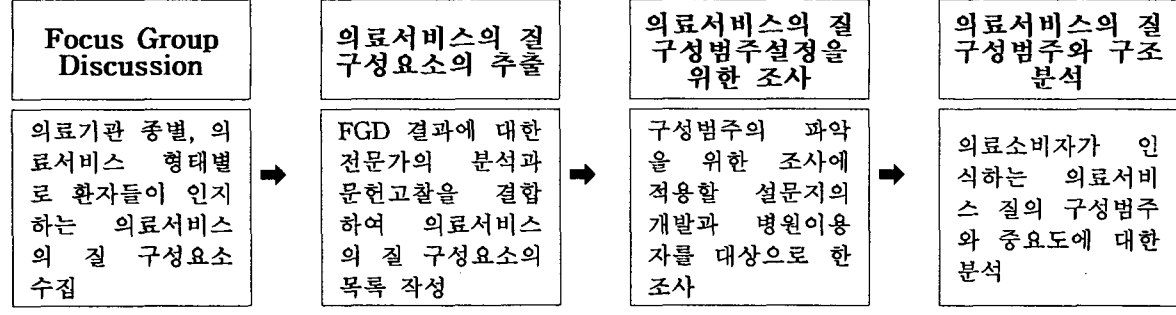
1. 연구목적

우리 나라에서도 의료서비스에 대한 소비자의 인식이나 평가가 서비스 질의 향상을 위한 활동 등에 활용되는 예들이 증가하고 있다. 병원이 제공하는 서비스에 대한 환자들의 만족도 측정이 그 대표적 예라 할 수 있다. 그러나 의료서비스에 대한 소비자의 인식을 측정하기 위해 우리 나라에서 이용되고 있는 도구들은 대부분 외국문헌을 토대로 하거나 의료 서비스를 이용하는 소비자들이 인식하는 서비스에 대한 평가기준 등에 대한 깊이 있는 이해 없이 개발되어 왔다고 할 수 있다. 소비자들의 인식은 문화적 차이를 포함하여 많은 외적 요인을 반영하고 있으며 내적으로는 매우 복잡하게 구조화되어 있음을 감안한다면 우리 나라 의료소비자들이 인식하는 의료서비스의 질 평가 기준 등에 대한 과학적 조사연구가 시급히 이루어질 필요가 있다.

이 연구는 실제로 우리 나라 의료소비자들은 의료서비스 질을 어떻게 인식하고 평가하는지 연구함으로써 의료서비스 질에 대한 이해의 지평을 보다 넓히고자 하는 것으로 의료소비자들이 인지하는 의료서비스 질의 구성요소, 구성범주, 중요도를 파악하기 위해 시행되었다.

2. 연구방법

본 연구는 우리 나라 의료소비자들의 의료서비스 질 평가 기준의 구성요소를 파악하기 위한 질적 접근(qualitative approach)과 구성요소를 범주화하고 그 중요성 및 구조를 파악하기 위한 양적 접근(quantitative approach)을 결합하여 2단계로 진행되었다.



질적 접근 방법으로는 연구시점으로부터 최근 1년간 수도권 지역의 병원과 종합병원에 입원한 경험이 있는 20세 이상의 성인 남·녀를 대상으로 모집된 4개의 초점집단(focus group)에 대해 FGD(focus group discussion)를 실시한 후 이 과정을 녹화한 비디오 테이프와 녹취록을 3인의 전문가가 분석하여 환자들이 인식하는 의료서비스 질의 구성요소를 추출하고 이와 더불어 기존 문헌들을 검토하여 환자들이 인지하는 의료서비스의 구성요소에 대한 목록을 작성하였다.

양적 접근방법으로는 작성된 의료서비스 질 구성요소의 목록을 이용하여 개발된 설문지를 한 종합병원 외래이용환자를 대상으로 적용하여 의료서비스 질에 대한 인식조사를 실시하였다. 조사된 자료를 토대로 환자들이 인지하는 의료서비스 질에 대한 구성요소를 범주화하고, 각 범주별 신뢰성과 타당성을 검증한 후, 구성요소 및 범주별 중요도를 분석하였다.

3. 연구결과

3.1. 소비자가 인지하는 의료서비스 질의 구성요소

FGD 결과, 병원의 내부환경, 병원의 외부환경, 최신의료장비, 의료진의 실력, 환자-의사간의 친밀감, 검사의 신속성, 진료후 환자의 추후관리 등 37개 구성요소가 추출되었다. 이 구성요소들은 그 동안 외국에서 이루어진 연구들에서 제시된 항목들과 큰 차이가 없었으나 '친절' 등 소비자들이 표현하는 용어는 대개 복합적인 기준을 포함하고 있음을 확인하였다.

3.2. 의료서비스의 구성요인에 대한 소비자의 평가

소비자가 의료서비스에서 중요하다고 평가한 구성요소는 의료진의 우수한 실력; 증상, 진단, 치료 과정에 대한 충분한 설명; 의료진의 전문성; 환자를 편하게 해주려는 의사의 자세; 최신의 의료장비 등 주로 의료진과 관련된 요소들이었으며 병원의 외부환경(녹지공간, 휴식공간) 및 외관; 병원 내 편의시설; 의사와 간호사의 단정한 복장 등의 구성요소에 대해서는 상대적으로 중요성이 낮다고 평가하였다. 전체 조사항항에 대해 요인분석을 시행한 결과, 진료과정 및 치료결과, 병원의 구조와 시설, 진료절차의 편리성, 의료진의 실력과 병원의 위생, 의료진의 근무여건과 검사과정의 편리성 등 5개의 범주로 분류되었다. 구성범주별 중요도 평가를 보면 의료진의 실력과 위생, 진료과정 및 치료결과를 중요하게 평가하였다. 의료진의 실력은 환자에 대한 배려나 진료과정과 결과에 대한 설명 등과는 독립적으로 최신 의료장비나 신속한 처치 등과 관련하여 평가되고 있었다.

4. 고찰

우리 나라 소비자가 파악하는 의료서비스 질의 구성요소는 외국에서 조사된 바와 크게 다르지 않았으나, 단일한 용어로 표현되는 복합적 의미나 의료서비스의 중요성에 대한 평가조사를 통해 파악된 소비자 인식의 특성은 앞으로 환자만족도 등 의료소비자의 인지적 평가를 측정하기 위한 도구를 개발하거나 그 결과를 해석할 때 고려되어야 할 것이다.