

보건관리				번호: J - A - 12	
제 목	국문	데이터 마이닝을 이용한 척추전문병원 입원환자 만족도 조사			
	영문	A Study on Patient Satisfaction Analysis Using Data Mining Technique in A Spine Hospital			
저 자 및 소 속	국문	정지훈 ¹⁾ , 곽민선 ¹⁾ , 지옥미 ²⁾ , 안광호 ²⁾ , 박춘우 ²⁾ 1) 헬스넷 코리아, 2) 우리들 병원			
	영문	Ji Hoon Jeong ¹⁾ , Min Son Kwak ¹⁾ , Ock Mi Jhi ²⁾ , Kwang Ho Ahn ²⁾ , Choon Woo Park ²⁾ 1) Healthnetkorea, 2) Wooridul Spine Hospital			
분 야	보건관리	발 표 자		발표형식	포스터
진행상황	연구중 → 완료예정시기: 2003년 08월				
<p>1. 연구의 목적: 본 연구에서는 입원환자 만족도 조사 결과를 데이터 마이닝 기법을 이용하여 분석하여 환자만족도에 어떤 요인이 얼마나 영향을 미치는지 유추하고, 이들 간의 특성과 연관규칙을 추출한다. 위의 조사결과를 종합하여 병원의 CQI 활동에 적용할 수 있는 방법을 제시하고자 하였다.</p> <p>2. 연구의 내용 및 방법: 서울에 위치한 한 척추전문병원에 입원한 환자 중에서 2002년 8월부터 2003년 8월까지 2달에 1회(2주/1회)씩 퇴원하는 모든 환자들에게 자기기입식 환자만족도 설문지를 배포하고, 이를 수납할 때 회수한다. 설문지의 문항은 전국의 병원에서 이용된 입원환자만족도 설문지의 내용을 분석하여 구성하되, 해당 병원에서 필요한 몇 가지 설문을 추가하여 작성하였다. 본 연구에서 환자만족도 조사 결과에 대한 요인 및 패턴 분석을 위해 이용하는 분석방법은, 데이터 마이닝 분석 도구로서 SAS Enterprise Miner를 이용하며 의사결정나무 분석, 로지스틱 회귀분석, 연관규칙 등의 분석 기법을 이용한다. 환자만족도 설문지 환자들의 병원 서비스 이용을 통한 주관적인 인지에 기초하므로, 분석의 객관성을 높이기 위하여 병원 의무기록 중에서 환자의 재원기간, 진단명, 수술 방법 등을 변수로 추가하여 분석한다.</p> <p>본 연구에 사용된 설문지의 구성은 '인구 사회학적 특성', '병원의 전반적인 환경과 시설에 대한 질문', '병원 이용 절차에 대한 질문', '병원의 의료진 및 의료시설과 관련된 질문', '병원 서비스 외 부가적인 서비스에 관한 질문', '전반적 만족도를 측정하기 위한 질문'의 6가지 차원 총 49문항으로 구성되어 있으며, 인구사회학적 특성, 병원 서비스 외 부가적인 서비스를 제외한 나머지 차원에 대해서는 리커트 5점 척도(Likert scale)를 이용하여 응답자들이 응답하도록 하였다.</p> <p>3. 연구결과:</p> <p>4. 고찰: 환자만족도 증진은 의료서비스 제공의 궁극적인 목적의 하나이고, 의료의 질적 수준 향상을 위해서는 매우 중요한 요인이기 때문에 환자만족도를 다양한 방법을 분석하는 노력은 그 자체로 중요한 의미를 가진다.</p> <p>환자만족도 조사 결과에 대해 데이터 마이닝 기법을 적용하여 유용한 지식 추출을 시도함으로써, 과</p>					

거의 통계적 분석 방법에서는 얻지 못했던 유용한 병원경영 판단 정보를 획득할 수 있다. 이 연구의 결과를 기초로 하여 주기적인 환자만족도 조사 결과를 분석할 때 데이터 마이닝 기법을 적용함으로써 정보기술을 이용한 CQI 활동을 더욱 발전시킬 수 있는 계기가 될 수 있다.

국내 병원의 환자만족도 조사에 있어 공인된 환자만족도 평가도구가 없다. 본 연구에 있어서는 여러 병원에서 이용된 설문지를 분석하여 새로운 설문지를 작성하였으나 설문지 자체에 대한 신뢰도와 타당도 등에 대한 분석이 선행되어 있지 않기 때문에 설문과 조사방법의 신뢰성에 문제점이 있을 수 있다.

연구대상이 서울에 위치한 한 척추전문병원에 국한되어 있기 때문에, 이 연구결과를 일반화시키기에는 무리가 있다. 또한, CQI 활동에 적용하기 위해서는 주기적인 환자만족도 조사를 하고, 이를 동일한 방법으로 분석하여야 한다. 이 연구는 일정기간의 조사 내용만을 대상으로 하는 단면연구이기 때문에 CQI 활동 모델로 적용시키기에는 무리가 따른다.