

국내 당일수술센터 이용환자의 의료서비스 만족도분석

이성란*
*공주대학교 보건학부
leesr@kongju.ac.kr

Medical Service Satisfaction on the Patients Utilizing a Day-Case Surgical Center in Korea

Seong-Ran Lee*
*Division of Health, Kongju National University

요약

본 연구는 국내 당일수술센터 이용환자의 의료서비스 만족도와 관련된 요인들을 규명하기 위해 시도하였다. 설문조사는 2009년 1월 13일부터 2월 13일까지 한 종합병원에서 독립적으로 운영하는 당일수술센터를 이용하는 환자들로부터 도출했다. 연구결과 당일수술환자는 수술과 입원경험은 적었고 본인의 건강 관심도는 높은 것으로 나타났다. 수술대기시간과 수술시간은 의료서비스 질에 유의한 차이가 있었다($P<0.05$). 다중 로지스틱 회귀분석에서 당일수술환자의 인식도에 영향을 주는 것은 연령과 교육수준으로 나타났다($P<0.05$). 따라서 당일수술률을 증가하기 위해서 당일수술의 이점에 대한 정보를 제공하고 수술전 교육이 필요하다.

1. 서론

최근 건강에 대한 관심이 고조되고 의료에 대한 국민의 요구가 증가하고 있다. 이에 따라 병원은 경영의 다각화를 통한 환자 편의를 도모하고 경영개선을 통한 의료서비스의 질 향상에 힘을 쏟고 있다. 이러한 노력의 일환으로 당일 수술은 병원 의료서비스의 다각화 전략의 방법으로 상당히 중요하게 인식되고 있다. 당일수술은 환자의 만족도 향상, 높은 의료의 질과 비용의 효율적인 측면을 충족시키도록 요구하는 국내 의료 현실에서 동시에 해결할 수 있는 방안으로 대두되고 있다[1-3]. 기존의 입원수술에 대립되는 개념으로 당일수술은 수술 당일 병원을 방문하여 수술 받고 적절한 안정을 취한 후 그날 바로 퇴원하는 수술방식이다. 병원경영 측면에서 의료자원 사용의 효율을 높여 이윤이 증가되고 환자의 입장에서 대기 시간을 감소시킬 수 있다. 국가 수준에서도 수술 후 환자의 불필요한 입원을 감소시킴으로써 국민의료비를 절감시킬 수 있다[4-5].

당일수술은 미국, 유럽, 영국, 캐나다 및 라틴 아메리카 등에서 활발히 시행되고 있다. 미국의 경우 1985년에 730만 건이 당일수술로 전체 외과수술의 34%에 해당된다. 1990년에는 1,100만 건, 1994년에는 1,600만 건으로 전체 수술의 61.3%가 당일수술로 실

시되었다. 영국에서는 1985년에 전체 수술의 15%가 당일수술로 이루어진 것이 1995년에는 50% 이상의 비중을 차지하고 있다[3].

국내는 1995년에 서울의 모종합병원에서 기존의 수술과는 완전히 분리된 당일수술센터를 갖추어 전체 수술의 27.2%를 당일수술로 실시하였다. 2001년에는 전체 수술의 23%를 당일수술센터에서 시행하고 있다. 현재 국내에서 당일수술센터를 구비하고 당일수술을 실시하는 병원은 전체 수술건수 중 25-30%정도이다[1]. 당일 수술이 갖는 다양한 장점들로 인해 당일 수술을 채택하는 병원의 수가 급증하고 있는 실정이다.

그러나 당일수술과 관련된 연구는 미비한 실정이며 기존의 연구는 당일수술을 시행한 병원에서 당일수술과 입원수술간의 재원일수나 치료비용을 비교 분석하는 경우가 대부분이다. 따라서 본 연구는 당일수술 센터를 이용하는 환자를 대상으로 의료서비스 만족도 조사를 통하여 당일수술의 질 높은 서비스를 제공하고 국민보건 수준을 보다 효율적으로 향상시킬 수 있는 기초자료로 활용하는데 있다.

2. 연구방법

2.1 조사대상

연구대상은 서울지역에 소재한 종합병원의 당일수술센터를 내원한 외래환자들을 조사하였다. 당일수술센터 이용환자는 질환의 특성에 따라 다양하였다. 입원환자 및 중환자실의 환자들은 조사대상자에서 제외하였다.

2.2 자료수집방법

자료수집방법은 설문조사는 2009년 1월 13일부터 2월 13일까지 실시하였다. 훈련된 조사원을 통해 구조화된 설문지를 이용하여 피조사자들이 자기기입식으로 작성하였다. 설문대상자는 환자본인으로 하되 의료이용자가 소아 또는 고령인 경우 동반한 보호자가 설문지를 작성하도록 하였다. 총 표본의 크기는 임의로 할당된 200부 중 자료가 부실하거나 누락된 설문지를 제외하고 최종 191부로 분석하였다. 본 연구에 사용된 설문지는 당일수술에 관한 기존 도구들을 우리 실정에 맞게 일부 수정 및 보완하였다[1-5]. 관련 교수 1명에게 의뢰하여 내용 타당성을 검증 받은 후 분석에 사용하였다.

2.3 자료분석

자료분석은 응답자의 일반적인 특성은 백분율과 실수를 구하였다. 일반특성과 보건의료관련 사항이 당일수술 인식도에 미치는 요인, 당일수술 인식도가 의료서비스의 질에 미치는 요인, 의료서비스의 질에 대한 변수가 의료서비스 만족도에 영향을 미치는 요인들을 파악하기 위해 다중회귀분석을 하였다.

3. 연구결과

3.1 일반적인 특성

일반적인 특성은 [표 1]에 제시된 바와 같다. 연령은 40-64세가 33.5%로 가장 높은 분포였으며, 그 다음은 14세 이하가 27.7%, 15-39세가 22.0%의 순으로 나타났다. 성별은 남성이 50.8%, 여성이 49.2%로 남성이 더 높았다. 교육수준은 중졸 이하가 40.8%, 대졸 이상이 28.3% 등의 순이었다. 월평균소득은 200-399만원이 41.4%, 거주지는 서울지역이 51.3%로 가장 높았다.

[표 1] 일반적인 특성

변수	N(%)
연령/세	
-14	53(27.7)
15-39	42(22.0)
40-64	64(33.5)
65-	32(16.8)

성별	
남성	97(50.8)
여성	94(49.2)
교육	
중졸 이하	78(40.8)
고졸	46(24.1)
대졸 이상	54(28.3)
기타	13(6.8)
월소득/만원	
-199	52(27.2)
200-399	79(41.4)
400-	41(21.5)
기타	19(9.9)
주거지	
서울	98(51.3)
경기/지방	90(47.1)
기타	3(1.6)
계	191(100.0)

3.2 보건의료관련 사항

보건의료관련 사항은 [표 2]에 제시된 바와 같다. 입원경험은 없었다가 82.2%, 건강에 관심도가 높다가 61.8%로 과반수 이상으로 나타났으며 평소건강상태는 건강하지 않다가 48.7%였다. 지난 1년 동안 82.7%가 수술경험이 없는 것으로 나타났다. 당일수술센터의 인지도는 이용 전에 알고 있었다가 78.0%였다. 수술 결정은 의사가 55.5%로 환자의 27.2%보다 높은 양상을 보였다. 수술대기시간은 45-89분이 48.7%, 수술시간은 30-59분이 44.5%, 회복시간은 60-119분이 58.6%로 가장 높았다.

[표 2] 보건의료관련 사항

변수	N(%)	변수	N(%)
입원경험		본인	52(27.2)
유	34(17.8)	보호자	31(16.2)
무	157(82.2)	기타	2(1.0)
보건관련사항		수술대기/분	
관심도		- 44	48(25.1)
낮음	72(37.7)	45-89	93(48.7)
높음	118(61.8)	90-	49(25.7)
기타	1(0.5)	기타	1(0.5)
건강상태		수술시간/분	
건강	30(15.7)	-29	51(26.7)
보통	68(35.6)	30-59	85(44.5)
비건강	93(48.7)	60-	54(28.3)
마취방법		기타	1(0.5)
전신	106(55.5)	수술비/만원	
국소	83(43.5)	-29	58(30.4)
기타	2(1.0)	30-99	91(47.6)
수술여부		100-	39(20.4)
유	33(17.3)	기타	3(1.6)
무	158(82.7)	수술인지	
수술인지		인지	149(78.0)
인지	149(78.0)	무지	41(21.5)
무지	41(21.5)	기타	1(0.5)
기타	1(0.5)	수술결정	
수술결정		의사	106(55.5)
의사	106(55.5)	120-	8(4.2)
120-	8(4.2)	기타	2(1.0)
기타	2(1.0)	계	191(100.0)
계	191(100.0)	계	191(100.0)

3.3 수술인식도, 질 및 만족도의 회귀분석

일반적 특성들과 보건의료관련 사항들을 독립변수로 하여 당일수술 인식도에 대한 회귀분석 결과 R²값이 0.154로 모형에 포함된 독립변수들에 의해 15.4%가 설명되었다[표 5]. 독립변수들 중 당일수술 인식도에 유의한 영향을 주는 변수들은 연령과 교육이었다. 65세 이상을 기준으로 14-39세가 65세 이상 연령보다 당일수술에 대한 인식도가 낮았다. 즉 연령이 증가할수록 당일수술에 대한 인식도가 유의하게 높게 나타났다(P<0.05). 교육수준에서 중졸이하가 대졸 이상에 비해 당일수술에 대한 인식도가 낮았다. 즉 교육수준이 높을수록 인식도 분포가 유의하게 높았다(P<0.05)

의료서비스의 질에 대한 회귀분석결과 R²값이 0.298로 모형에 포함된 독립변수들에 의해 29.8%가 설명되었다. 의료서비스의 질과 관련이 있는 변수는 수술대기시간, 당일수술 인식도로 나타났다(P<0.05). 당일수술에 대한 인식도가 높을수록 의료서비스의 질을 높게 평가하였다. 의료서비스 만족도에 유의한 영향을 주는 변수는 건강관심도이었다. 의료서비스 만족도에 대한 회귀분석 결과 R²값이 0.435로 모형에 포함된 독립변수들에 의해 43.5%가 설명되었다.

[표 3] 수술인식도·질·만족도의 회귀분석 회귀계수/표준오차

특성	수술인식도	의료의 질	만족도
연령/세			
(65세 이상 기준)			
-13	-0.179(2.068)	-0.038(0.097)	-0.020(0.108)
14-39	-4.205(2.174)*	-0.016(0.085)	-0.014(0.105)
40-65	-5.967(1.962)*	0.019(0.101)	0.231(0.117)
성별			
(남성기준)			
여성	-0.285(1.014)	0.114(0.058)	-0.001(0.216)
교육			
(대졸이상기준)			
중졸이하	-4.264(2.037)*	-0.047(0.091)	0.029(0.107)
고졸	-0.125(1.259)	-0.005(0.097)	-0.018(0.112)
소득/만원			
(400만원 이상 기준)			
- 199	0.539(1.386)	-0.038(0.062)	0.129(0.101)
200-399	1.517(1.214)	-0.033(0.091)	-0.168(0.104)
거주지	0.528(0.936)	-0.073(0.064)	0.079(0.068)
보건의료사항			
건강관심도	1.265(1.008)	-0.086(0.069)	-0.071(0.062)*
건강상태	0.649(0.973)	-0.029(-0.114)	0.145(0.107)
마취방법	0.362(1.184)	-0.041(0.097)	-0.029(0.084)
수술결정	-0.581(0.851)	0.116(0.065)	0.013(0.066)
수술대기	-0.003(0.009)	-0.002(0.001)*	0.001(0.001)
수술시간	-0.018(0.013)	-0.001(0.001)	0.007(0.001)
수술인식도		0.174(0.063)*	0.052(0.064)
서비스질			0.581(0.093)
R-square	0.154	0.298	0.435
F값	1.595	4.197*	5.327*

* P<0.05

4. 고찰 및 결론

본 연구는 당일수술환자의 인식도와 만족도 분석을 통해 의료의 질적 수행과 의료표준 설정에 기초자료를 제공하고자 시도하였다.

본 연구결과 지난 1년간 수술 및 입원경험에 따른 의료서비스의 만족도 평가에는 차이가 없었다. 그러나 기존 연구에서는 수술경험이 의료서비스 만족도에 영향을 미친다고 하여 본 연구와 차이가 있었다[4]. 본 연구에서는 수술경험이 없는 환자가 많았다. 이는 당일수술센터에서 환자의 요구에 맞는 의료 서비스가 제공될 경우 현재보다 당일수술센터에 대한 만족도와 재이용이 증가할 것이며 당일수술이 더욱 활성화될 것으로 추정된다. 마취방법에서는 전신마취가 많았으나 전신마취에 비해 국소마취가 의료서비스의 만족도에서 유의하게 높았다. 본 연구 결과를 토대로 당일수술의 활성화를 위해 당일수술센터를 운영하는 병원에서는 마취에 따른 불안감소와 환자안위를 위한 음약요법과 같은 당일수술센터의 만족도 증가를 위한 구체적인 방법을 계획하고 수행하는 것이 필요할 것으로 여겨진다. 본 연구결과 당일수술인지여부에서 80% 정도가 '당일수술을 알고 있었다'고 응답하였는데 기존 연구 연구에서 '들어본 적이 있다'는 응답자보다 높게 나타났다[5]. 이는 현대인의 생활양식을 감안한 일상생활의 복귀가 시간상 단축되는 당일수술의 장점을 고려한다면 향후 당일수술에 대한 요구는 증가할 것으로 사료된다. 당일수술결정은 의사가 결정하는 것이 과반수 이상으로 나타났다. 이는 기존 연구와 일치하는 것으로 나타났다[3]. 각 병원이 당일수술에 대한 관심은 있지만 당일수술 대상자를 제한하고 있음을 보여준다. 전세계적으로 전체 수술의 80% 이상을 당일수술로 대치하고 있는 경우와 달리 국내 당일수술의 시행이 저조한 원인이다. 따라서 당일수술에 대한 홍보가 의료진에게도 필요하며 당일수술에 대한 국가적인 보상체계가 확립된다면 현재와 같은 단순한 외래수술의 대치로서가 아닌 당일수술의 활성화가 가능할 것으로 본다. 본 연구에서 연령에 따른 인식도에서 연령이 적을수록 인식도가 낮았다. 이는 당일수술의 안정성 문제와 같이 응급상황 발생과 관련이 있는 것으로 추정된다. 당일 수술에 관한 교육과 홍보가 우선되어야 할 것이다. 수술 후 환자에게 담당의사의 설명, 퇴원 전 담당간호사의 설명이 필요하다. 퇴원 후 전화방문을 통한 지속적인 보살핌이 필요할 것으로 본다.

본 연구의 제한점으로는 첫째, 평소 건강상태에 관한 조사는 결과변수로 합병증, 불안 및 통증 등과 같은 지표를 포함시키지 못하였다. 국내에서 당일수술에 대한 안정성 연구가 미비한 점을 고려한다면 이러한 지표들이 포함된 지속적인 연구가 이루어져야 할 것이다. 둘째, 연구대상을 당일수술환자에 국한하였으므로 의료서비스의 질에 대한 평가와 만족도의 비교 대상이 없는 것이 한계이다. 따라서 당일수술과 입원수술간의 비교조사를 통한 추가 연구와 당일수술의 형태에 따른 비교연구도 필요할 것으로 여겨진다. 그러나 본 연구는 국내 당일수술에 대한 인식도와 의료서비스의 질 평가 및 만족도를 구체화하여 분석을 시행하였다는데 그 의의가 있다고 하겠다. 국내 의료시장의 변화로 병원경영의 다각화 전략방안으로 당일수술에 대한 필요성이 증가하는 만큼 당일수술의 활성화와 당일수술을 도입하고자 하는 다른 연구에 응용될 수 있을 것이라 사료된다.

참고문헌

- [1] 김관우, “통원수술의 마취관리”, Journal of Korean Medical Association, pp480-492, 1997.
- [2] Lancaster, K.A. "Patient Teaching in Ambulatory Surgery" Nursing Clinics of North America, Vol. 32(2), pp417-427. 2002
- [3] Detmer DE, Gelijns AC. "Ambulatory Surgery; A Most Cost-Effective Treatment Strategy?", Arch Surgery", vol(129), pp123-127, 1994.
- [4] Mowscheson PM, Hodin RA. "Outpatient Thyroid and Parathyroid Surgery : A Prospective Study of Feasibility, Safety and Cost", Surgery, Vol, 118, pp1051-1054, 2001.
- [5] McHenry CR, "Same-Day Thyroid Surgery; an Analysis of Safety, Cost Savings and Outcome." America Surgery, pp586-590.1997.