병원특화서비스 - 특화서비스가 충성도에 미치는 영향

백은혜*, 이용웅*, 김형욱*, 정영식*, 김윤지*, 최희준*, 이현실*
*고려대학교 보건행정학과
e-mail : eunhye34@korea.ac.kr

Specialized Hospital Service -Effectiveness for Specialized Hospital Services to Loyalty

Eun-hye Baek*, Yong-woong Lee*, Hyung-wook Kim*, Yeong-sik Jeong*, Yun-ji Kim*, Hee-jun Choi*, Hyun-sill Rhee*
*Dept of Healthcare Management College of Health science, Korea University

요 약

경제적 성장과 더불어 의료서비스에 대한 국민들의 욕구는 지속적으로 증가하고 있다. 현 상황에서 각 병원들은 의료서비스 뿐만 아니라 의료 외적인 특화서비스를 제공함으로써 다수의 충성고객을 확보하고자 한다. 따라서, 환자 충성도와 의료 외적인 특화서비스의 상관관계는 집중적인 관심이 요구 되고 있다. 이에 본 연구에서는 서울소재 일개 3차병원 한 곳의 병원을 이용하는 고객들을 대상으로 의료서비스에 대하여 설문조사를 통하여 파악하고자 하였다. 조사결과 환자들의 특화서비스에 대한 만족도 여부와 충성도는 서로 상관관계가 있는 것으로 볼 수 있었다. 특히 충성도가 낮은 집단으로부터 특화서비스에 대한 만족도가 낮은 서비스가 있었기 때문에, 충성도가 낮은 고객들에 대해 서비스를 강화하고 보다 상세하게 불만족의 요인을 파악하기 위한 연구가 이루어져야 할 것이다.

1. 서론

경제적 성장으로 인해 건강에 대한 관심의 증가 및 인식의 변화가 이루어지고 있다. 이로 인하여 의료서비스에 대한 국민들의 욕구는 지속적으로 증가하고 있다. 또한 의료기관의 신설과 확장에 따른 의료공급의 증대는 병원간의 경쟁을 유발하고 있다. 이러한 변화 속에서 의료소비자의 높은 기대수준은 의료서비스에 대한 구매주체로서 적극적인 행동을 보이며 고품질의 의료서비스를 요구하게 되었고, 병원은 높아진 그들의 인식수준을 만족시켜주어야 할 일종의 책임을 갖게 되었다. 즉, 의료서비스도 일종의 상품적 성격을 띄게 되었고, 이에 따라 병원은 경쟁적으로 그들의 상품이 더 좋은 것임을 소비자들에게 전달하지 않으면 의료시장에서 도태될 수밖에 없는 상황에 처하게 된 것이다. 의료공급이 증가하여 경쟁적 양상을 띄고 있는 현 상황에서 병원은 더 이상 환자에 대한 수동적인 자세보다는 환자들의 재방문, 즉 충성고객을 확보해야 할 필요성을 가지게 되었다. 병원들은 의료서비스뿐만 아니라 의료 외적인 특화서비스를 제공함으로써 다수의 충성고객을 확보하고 있다. 따라서 환자 충성도와 의료 외적인 특화서비스의 상관관계는 집중적인 관심이 요구되는 것이라 할 수 있다.

2. 선행연구고찰

의료 서비스를 포함한 포괄적인 병원 서비스가 입원 환자의 만족도에 미치는 영향을 다루는 연구는 여러 차례 있었다. 그러나 의료 외적인 특화서비스만을 독립시켜 환자 만족도와 연관시키지 못하였거나 병원급식 등 특정 서비스[1)2)] 만을 다루었고 그 대상이 입원 환자에 제한되어 환자 충성도와의 상관관계를 설명하지 못했다[3)].

1) 황라일, 권진희, “병원 급식 식대 급여화에 따른 입원 환자의 급식만족도 조사”, 대한지역사회영양학회지.2008.
2) 감순옥, 박정륭, 김명주, 이미경, 신경희, “환자의 상태에 따른 병원급식 서비스 평가” 대한영양사협회학술지. 2007
3) 이훈영, 정기택, 신은규, 한용준, “입원기간에 따른 의료서비스 품질요인이 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구”, 병원경영학회지. 2008

외래, 입원 환자를 포괄하여 특화서비스에 대하여 조사한 연구도 있었다. 그러나 포괄적인 특화서비스가 아닌 병원 색채 디자인, 웹 사이트, 웹 메일 등에 한정 짓고 있으며 환자 충성도와의 상관관계를 설명하지 못했다.

그 외 외래 환자의 의료서비스에 대한 소비자 만족척도의 개발[4], 보건의료정보화 관련 수요자 연구조사 등의 연구가 있었다.

3. 연구목적

본 연구는 서울소재 일개 종합병원을 방문하였던 외래/입원 환자들의 의료기관 선택이유와 원하는 특화서비스 파악, PHR(Personal Health Record)서비스, FHR(Family Health Record)서비스의 상관관계를 연구하는 것을 목적으로 하였다.

4. 연구방법

2009년 5월1일부터 14일까지 약 2주간 총 11명의 학생들이 서울소재 일개 종합병원에서 외래 및 입원 환자들을 무작위로 선정하여 총 200부 설문조사를 이용하였다. 분석은 통계프로그램인 SPSS 17.0 을 사용하였다.

5. 연구의 결과

5.1. 연구 대상의 일반적 특성

인구학적 특성을 살펴보면 외래, 입원 모두 여성(63.0%, 65.0%)이 높게 나타났다. 연령군에서는 외래의 경우 30대(25.0%), 50대(23.0%), 40대(20.0%)순으로 나타났으며 입원환자의 경우도 비슷한 양상을 보였다. 직업군은 외래의 경우 가정주부(33.0%), 전문직(15.0%), 학생(15.0%) 순으로 나타났으며 입원환자의 경우는 가정주부(35.0%), 무직(14.0%), 자영업(11.0%)순으로 나타났다. (표1참조).

[표 1] Demographic characters

Unit: %

		Outpatient	Inpatient
Sex	Male	37.0	35.0
	Female	63.0	65.0
Age Group	10 Group	1.0	1.0
	20 Group	18.0	12.0
	30 Group	25.0	22.0
	40 Group	20.0	13.0
	50 Group	23.0	30.0
	Over 60 Group	13.0	11.0
	Non-reply	-	11.0
Job	Professional	15.0	10.0
	Administrator	5.0	7.0
	Government Agency	2.0	1.0
	Secretary	9.0	4.0
	Constructer	3.0	6.0
	Sale/Retail	4.0	3.0
	Self-employed	11.0	11.0
	House maker	33.0	35.0
	Student	14.0	7.0
	Unemployed	1.0	14.0
	Others Non-reply	3.0	2.0
	Total	100.0	100.0

외래환자는 내과 (58.0%), 산부인과(9.0%), 이비인후과(8.0%)순으로 나타났으며, 입원과는 외과(49.0%)가 가장 높았고 내과(28.0%), 이비인후과(10.0%)순으로 나타났다. (표2참조)

[표 2] Specialty

Unit: %

	Outpatient	Inpatient
Internal Medicine	58.0	27.7
Surgery	5.0	49.4
Family Medicine	2.0	-
ENT	8.0	10.0
OB & GYN	9.0	-
Dentistry	3.0	-
Dermatology	6.0	1.0
Psychology	3.0	-
Eye	1.0	-
Urology	-	-
Neurology	-	7.9
Plastic Surgery	-	-
Emergency	1.0	-
Rehabilitation	2.0	3.0
Others	2.0	1.0
Total	100.0	100.0

외래환자 중 초진의 경우가 28.0%였으며 처음 입원하는 경우도 52.0%로 나타났다.(표3참조)

[표 3] First time visit and admit

Unit : %

	Y	N	Total
First time visit	28.0	72.0	100.0
First time admit	52.0	48.0	100.0

5.2. 의료기관을 선택하게 된 이유

외래, 입원 환자 모두에게 본 병원을 선택하게 된

4) 김미라, 이기춘 "외래환자의 의료서비스에 대한 소비자 만족척도의 개발", 한국소비자학회, 2003

이유를 다중응답형식으로 2개씩 표기한 내용을 분석한 것으로 외래, 입원환자 모두 비슷한 선택이유의 우선순위로 나타났으며 지리적 여건(27.7%, 21.6%)로 가장 높고, 이미지나 명성(22.8%, 14.9%) 그리고 동일한 순위로 입원환자에서 의료진의 전문성(14.9%)로 나타났으나 외래의 경우는 다소 차이를 보이는 응답(15.0%)순위를 보였다(표4참조).

[표 4] Why do you visit this hospital?

Unit: %

	Outpatient	Inpatient
Recommended or persuaded by someone	5.6	8.3
Medical team	8.3	11.6
Transferred from another hospital	15.0	14.9
Proximity to my residence	1.1	8.8
Renovation of the facilities	22.8	14.9
The reputation the hospital	1.1	7.7
Through the emergency	27.7	21.6
The tertiary hospital	12.8	9.4
Lower cost	3.9	-
Kindness of all staffs and medical service team	1.7	-
No-reply	-	2.8
Total	100.0	100.0

5.3. 향후 개발되어야 할 서비스

외래. 입원 환자 모두 진료 이후 전화를 통해 현재 앓고있는 질병을 지속적으로 관리해주는 서비스를 진료도우미등을 통해 받고자 하는 반응이 매우 높은 것으로 나타났다 또한 진료도우미 서비스를 어느정도 원하는지에 대한 설문에 외래. 입원고객 모두 높은 요구도를 보였다.(표5, 6참조).

[표 5] What do you think about the patient assisting service system?

	Mean±S.D	P-value
Outpatient	3.76±0.625	0.869
Inpatient	3.80±0.673	

[표 6] What do you think about free internet use in the hospital?

	Mean±S.D	P-value
Outpatient	3.84±0.949	0.796
Inpatient	3.76±0.874	

외래. 입원환자 모두 병원 내에서 인터넷 사용을 할 수 있기를 크게 희망하고 있다(표7참조).

[표 7] If this hospital uses your personal Health Record(PHR) will you make and record your PHR?

	Mean±S.D	P-value
Outpatient	1.24±0.428	0.025
Inpatient	1.31±0.465	

본인이 작성한 개인건강기록(PHR, Personal Health Record)을 의료기관에서 활용한다면 PHR을 작성할 의향이 있는지에 대한 설문에서는 외래. 입원환자 모두 매우 낮은 작성의도를 보였으며 외래환자와 입원환자간의 통계적으로 유의한 차이를 보였다(표8참조).

[표 8] If this hospital use the patient's PHR what do you think about it?

	Mean±S.D	P-value
Outpatient	3.51±0.721	0.229
Inpatient	3.37±0.864	

PHR을 본인의 질병진료와 치료를 위해 사용한다면 어떻게 생각하십니까?라는 설문에 외래. 입원환자 모두 높은 만족도를 보였다(표9참조).

[표 9] Have you ever had any experience with your Family Health Record(FHR) for your diagnosis or treatment?

Unit: %

	Y	N
Outpatient	46.9	53.1
Inpatient	25.0	75.0

본인의 질병 진단 및 치료에 가족건강기록(FHR: Family Health Record)을 사용한 경험이 있는지에 대해 설문한 결과 외래, 입원환자 모두 경험이 없다에서 53.1%, 75.0%로 경험이 있다는 응답보다 높게 나타났다. 따라서 본인 질병 진단 및 치료를 위해 FHR을 활용하였을 때 만족도를 조사한 결과 높은 만족도를 나타냈다. 입원보다는 외래에서 만족도가 통계적으로 유의한 차이로 높게 나타났다(표10,11참조).

[표 10] If the hospital use the detailed FHR for patient's diagnosis or treatment, what do you think about their efficacy?

	Mean±S.D	P-value
Outpatient	3.65±0.630	0.028
Inpatient	3.52±0.792	

또한 입원환자의 경우 병실에서 유료로 TV를 이용하는것에 대한 만족도를 조사한 결과 만족도가 2.01

로 낮게 나타났다(표26참조).

[표 11] What do you think about free TV in the ward?

	%	Mean±S.D
Strongly disagree	28.6	2.01±0.819
Disagree	45.9	
Average	21.4	
Agree	4.1	
Strongly agree	-	
Total	100.0	

5. 토의

본 연구는 표본이 서울소재 일개 종합병원의 환자만을 이용하여서 모든 3차 의료기관을 대표한다고 판단하기 힘들다. 그러나, 환자들의 특화서비스에 대한 만족도 여부와 충성도는 서로 상관관계가 있는 것으로 볼 수 있었다. 특히 충성도가 낮은 집단으로부터 특화서비스에 대한 만족도가 낮은 서비스가 있었기 때문에, 충성도가 낮은 고객들에 대해 서비스를 강화하고 보다 상세하게 불만족의 요인을 파악하기 위한 연구가 이루어져야 할 것이다.

참고문헌

[1] 황라일, 권진희, “병원 급식 식대 급여화에 따른 입원 환자의 급식만족도 조사”, 대한지역사회영양학회지.2008.

[2] 감순옥, 박정륭, 김명주, 이미경, 신경희, “환자의 상태에 따른 병원급식 서비스 평가” 대한영양사협회학술지. 2007

[3] 이훈영, 정기택, 신은규, 한용준, “입원기간에 따른 의료서비스 품질요인이 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구”, 병원경영학회지. 2008

[4] 김미라, 이기춘 “외래환자의 의료서비스에 대한 소비자 만족척도의 개발”, 한국소비자학회, 2003