

일개 병원 의료서비스 품질평가와 전원동기 분석연구

박효순^{1*}, 이무식^{2*}, 나백주^{3*}, 홍지영^{4*}, 장민영^{5*}

^{1*}건양대학교 보건복지대학원 보건학과, ^{2*}건양대학교 의과대학 예방의학교실,

^{3*}건양대학교 일반대학원 보건학 박사과정

e-mail: jangmy0819@hanmail.net

Related Quality Evaluation a Study on the Analysis of Hospital Selection Motive

Hyoo-Soon Park^{1*}, Moo-Sik Lee^{2*}, Bak-ju Na^{3*}, Jee-Young Hong^{4*}, Min-Young Jang^{5*}

^{1*}Department of Public Health and Welfare Graduate school of

Konyang University, ^{2*}Department of Public Health, College of Medicine Konyang University.

요 약

본 연구는 환자의 의료기관 선택기준에 관한 조사를 실시하는데 있다. 외래, 중 병원에서 검사한 사항을 CD로 담아 타 병원 진료 후 현 병원에 내원한 대상자와 본 병원에서 진료 후 CD를 가지고 타 병원으로 전원 하는 환자 및 보호자를 대상으로 2009년 10월 5일부터 10월 26일까지 본 연구에 동의하는 대상자 302명을 대상으로 하였다. 내원·전원 환자의 물리적 특성에서 주차시설, 주위시설, 의료진 서비스 품질에서는 간호사 친절도, 전문성, 설명, 의료 서비스 품질 특성에서는 의료기기 최신설비, 병원 평판에서는 의료인력 의술, 주위 환경, 병원 외적 요인에서는 진료의 권유 항목이 유의하였다(p<0.05).

내원 시 병원 선택 변수 평균치 검정 결과 중 성별에서는 만족도, 연령별에서는 의료진 서비스품질, 거주지에서는 병원의적요인, 병원지역에서는 병원평판, 만족도, 진료기관에서는 병원평판, 만족도, 진료구분에서는 만족도에서 유의하였다(p<0.05). 전원 시 병원 선택 변수 평균치 검정결과 중 연령별에서는 의료진 서비스 품질, 거주지에서는 병원의적요인, 병원지역에서는 병원평판, 만족도, 진료기관에서는 병원평판, 만족도, 진료구분에서는 만족도가 유의하였다(p<0.05). 본 연구에서는 내원·전원 환자는 물리적 환경, 의료서비스 품질, 병원 평판 등을 병원 선택에 중요한 요인들로 지각 하고 있으며 간호사와 주위 사람들의 권유에 의하여 병원을 선택한다고 나타났다. 내원 환자는 의료진 서비스 품질, 병원 평판, 만족도에서 평균치가 높게 나타났다.

전원 환자는 물리적 환경, 의료진 서비스품질, 의료 서비스 품질, 병원 평판, 만족도에서 평균치가 높게 나타났다. 자료 분석은 SPSS 12.0 Window Program을 이용하였다.

1. 서론

우리나라 환자들의 의료이용률을 살펴본 결과, 여전히 환자들은 3차 의료기관, 서울 병원을 선호하는 것을 볼 수 있었고, 따라서 의료기관 이용자들은 병원을 선택하는데 있어 어떤 요인의 영향을 받고 있는 지 살펴보는 것이 필요하고[1], 특히 환자가 의료기관을 선택하는 데 있어서 주거화의 근접성 등에 상대적으로 큰 영향을 받는 1차 의료기관에 비해 의료기관이 제공하는 서비스의 질 자체에 대한 수요탄력성이 크다고 볼 수 있는 지방 2, 3차 의료기관의 경우 의료서비스 개선 방향을 수립하기 위해서 소비자의 욕구 및 병원 선택요인을 제대로 파악하는 일이 갖는 중요성은 보다 각별할 것이다. 이러한 환경 변화에 대응하기 위해서는 여러 방법들이 모

색되어야 하나 무엇보다 중요한 것은 환자의 요구를 정확히 파악해서 이를 충족시키는 효과적인 마케팅이 필요하다. 환자가 어떤 동기 또는 기준을 가지고 병원을 찾는지를 분석하는 것이 핵심적이고 기본적인 과제이다 [2]. 환자들의 병원선택은 환자들 스스로가 평가하는 의료의 질에 의해 크게 영향을 받는다고 볼 수 있다. 최근에는 의료과정에서의 인적서비스와 진료환경이 의료의 질을 구성하는 중요한 요소로 인식되고 있다[3]. 병원선택 동기에 대한 환자 만족도 조사 연구에서 공통적으로 도출된 주된 내용은 마케팅 전략이 오직 의료, 진료부만 전략영역으로 사물 것이 아니라 진료 외적인 분야, 예를 들면 직원의 친절도, 입원환자 대기시간, 청결상태, 병원이용편이 등에도 관심을 가져야 한다고 하였다[4].

이에 본 연구는 지방 일개 대학병원의 외래, 병동 환

자 및 보호자 중 타 병원을 경유하여 본 병원에 내원한 대상자와 본 병원에서 타 병원으로 전원하는 대상자의 병원 선택 동기를 파악하여 환자의 선택 동기를 비교, 분석함으로써 병원의 마케팅 전략을 수립하는데 기초자료를 얻고자 하는데 목적이 있다.

2. 연구대상 및 방법

2009년 10월 5일부터 10월 26일까지 지방에 소재 대학병원으로 외래, 병동 환자 및 보호자 중 CD 담아 타 병원 진료 후 현 병원에 내원한 대상자와 본 병원에서 진료 후 CD를 가지고 타 병원으로 전원 하는 환자 및 보호자를 대상으로 예비조사 후 작성된 설문지를 총 320부를 배부하여 응답이 불성실하거나 일관성이 없다고 판단되는 설문지 18부를 제외하고 최종 302명(전원자 148부, 내조사원자 154부)을 대상으로 하였다. 본 연구를 위한 연구 도구는 구조화된 설문지로 인구통계학적 특성, 물리적 환경, 의료진 서비스 품질 평가, 의료서비스 품질,, 병원의 평판, 병원의 만족, 병원 외적요인 등 총 45문항으로 구성하여 설문조사를 하였다. 모든 자료는 SPSS 12.0을 이용하였으며, 대상자의 일반적 특성은 카이검정과 병원 선택 동기와 환자 만족도는 t-검정으로 분석하였으며, 대상자의 일반적 특성에 따른 병원 선택 동기에 대한 유의성 검증은 t-검정과 ANOVA로 분석하였다. 내원, 전원에 미치는 동일한 요인에 대한 회귀분석과 로지스틱 회귀 분석을 하였다.

3. 연구 결과

3.1. 일반적 특성

총환자 154명 중 여자가 88명으로 여자가 많았으며, 연령별로는 내원-전원 환자 모두 41~60대가 각각 65명, 59명으로 가장 많았고, 내원 환자는 40세 이하가 많았다(p<0.05). 결혼 여부는 내원-전원한 환자 모두 기혼자가 대부분을 차지하였다(p<0.05). 직업은 내원환자는 화이트칼라가 74명, 전원환자는 주부 및 기타가 79명으로 가장 많았다(p<0.05). 거주지는 내원-전원 환자 모두 대전이 각각 73명, 66명이었고 내원 환자도 충남 기타 순으로 나타났다(p<0.01). 보험자격은 내원-전원 모두 건강보험이 대부분인 것으로 나타났다(p<0.01)(표1).

[표 1] 연구대상자의 일반적 특성

단위: 명(%)				
특성	구분	내원	전원	p
성별	남	66(42.9)	80(54.1)	.052
	여	88(57.1)	68(45.9)	
연령	40세 이하	63(40.9)	44(29.7)	.013
	41-60대	65(42.2)	59(39.9)	
	61세이상	26(16.9)	45(30.4)	
학력	중졸이하	37(24.0)	45(30.4)	.456
	고졸	58(37.7)	52(35.1)	
	대학이상	59(38.3)	51(34.5)	
결혼 여부	기혼	113(73.4)	125(84.5)	.018
	미혼/기타	41(26.6)	23(15.5)	
직업	화이트	74(48.0)	51(34.5)	.012
	블루	24(15.6)	18(12.2)	
	주부/기타	56(36.4)	79(53.4)	
가구 월평균	200만원 ↓	40(26.0)	30(20.3)	.025
	200~299	50(32.5)	36(24.3)	
	300~399	35(22.7)	32(21.6)	
	400만원 ↑	29(18.8)	50(33.8)	
거주지	대전	73(47.4)	66(44.6)	.788
	충남	61(39.6)	59(39.9)	
	기타	20(13.0)	23(15.5)	
진료 기관	1차기관	55(35.7)	23(15.5)	.000
	2차기관	56(36.4)	45(30.4)	
	3차기관	43(27.9)	80(54.1)	
보험 자격	건강보험	116(75.3)	121(81.8)	0.27
	기타	38(24.7)	27(18.2)	
진료 구분	외래	47(30.5)	78(52.7)	.000
	입원	107(69.5)	70(47.3)	
계		154 (100.%)	148 (100.%)	

3.2. 내원·전원환자의 병원선택요인 영역별 점수

내원·전원 환자의 전체적 특성을 비교해 본 결과 물리적 환경에서 내원은 평균이 3.40(0.73)이고 전원은 3.59(0.57)로, 의료서비스 품질에서 내원의 평균은 3.26(0.53)이고 전원은 3.39(0.47)로, 병원 평판의 내원은 3.25(0.53)이고 전원은 3.43(0.45)로 세 항목은 통계적으로 유의한 결과를 보였으나(p<0.05) 의료진의 서비스 품질, 만족도, 병원외적 요인의 평가 항목에서는 통계적으로 유의한 결과가 나타나지 않았다(표 2).

[표 2] 내원·전원환자의 병원 선택 요인 영역별 점수 비교

단위: 평균±표준편차

특성	내원	전원	t	p
물리적환경	3.40±0.73	3.59±0.57	2.597	0.010
의료진서비스품질	3.41±0.72	3.50±0.56	1.223	0.222
의료서비스 품질	3.26±0.56	3.39±0.47	2.141	0.033
병원평판	3.25±0.53	3.43±0.45	3.115	0.002
만족도	2.96±0.84	2.96±0.65	-0.064	0.950
외적요인	2.88±0.59	2.98±0.47	1.546	0.125
합계	3.19±0.66	3.31±0.53	1.759	0.223

3.3. 내원·전원환자의 물리적 환경 영역 요인 비교

내원·전원 환자의 물리적 특성을 비교해 본 결과 주차 시설에서 내원의 평균은 3.35(0.97), 전원은 3.85(0.70)로, 주위시설에서 내원은 3.18(0.96), 전원은 3.53(0.82)로 두 항목에선 통계적으로 유의한 결과를 보였으나(p<0.05) 대중교통, 접근성, 지리적 요건의 평가 항목에서는 통계적으로 유의한 결과가 나타나지 않았다(표3).

[표 3] 내원·전원환자의 물리적 환경 영역 요인 비교

		단위: 평균			
특성	구분	내원	전원	t	p
물리적 환경	대중 교통	3.63±0.88	3.60±0.77	-0.209	0.76
	주차 시설	3.35±0.97	3.85±0.70	5.137	0.00
	접근성	3.27±1.21	3.25±1.09	-0.122	0.90
	지리적 요건	3.56±0.86	3.73±0.74	1.850	0.06
	주위 시설	3.18±0.96	3.53±0.82	3.422	0.00

±표준편차

3.4. 내원·전원환자의 의료진서비스 영역 요인별 비교

내원·전원 환자의 의료진 서비스 품질 특성을 비교해 본 결과 간호사 친절도에서 내원의 평균은 3.58(0.96), 전원은 3.79(0.66)로 , 간호사 전문성에서 내원의 평균은 3.42(0.94), 전원은 3.62(0.75)로, 간호사 설명에서 내원의 평균은 3.36(0.97), 전원은 3.59(0.74)로 세 항목에선 통계적으로 유의한 결과를 보였으나(p<0.05) 의사 친절도, 의사 전문성, 의사 설명, 의사 불만해결, 간호사 불만해결, 의사소통, 간호사 소통의 평가 항목에서는 통계적으로 유의한 결과가 나타나지 않았다(표 4).

[표 4] 내원·전원환자 의료진 서비스 영역 요인별 비교

단위: 평균±표준편차

특성	구분	내원	전원	t	p
의료진 서비스 품질	의사 친절도	3.56±0.85	3.61±0.68	0.641	0.522
	간호사 친절도	3.58±0.96	3.79±0.66	2.245	0.026
	의사 전문성	3.50±0.86	3.32±0.83	-1.812	0.071
	간호사 전문성	3.42±0.84	3.62±0.75	2.176	0.030
	의사설명	3.43±0.94	3.43±0.89	-0.027	0.978
	간호사 설명	3.36±0.94	3.59±0.74	2.320	0.021
	의사불만해결	3.25±0.93	3.30±0.80	0.443	0.658
	간호사 불만해결	3.32±0.91	3.45±0.77	1.316	0.189
	의사소통	3.34±0.87	3.38±0.78	0.361	0.718
	간호사 소통	3.34±0.91	3.53±0.75	1.971	0.050

3.5. 내원·전원환자의 의료서비스 품질영역 요인비교

내원·전원 환자의 병원 의료 서비스 품질 특성을 비교해 본 결과 의료기기설비에서 내원의 평균은 3.13(0.89), 전원은 3.56(0.83)로 항목만 통계적으로 유의한 결과를 보였으나 (p<0.01) 의료 신뢰성, 원무절차, 진료절차, 대기시간 평가 항목에서는 통계적으로 유의한 결과가 나타나지 않았다(표5)

[표 5] 내원·전원환자 의료서비스 영역요인비교

단위:평균±표준편차

특성	구분	내원	전원	t	p-값
의료 서비스 품질	의료신뢰성	3.40±0.75	3.45±0.61	0.721	0.471
	의료설비	3.13±0.89	3.56±0.83	4.373	0.000
	원무절차	3.29±0.84	3.36±0.65	0.841	0.401
	진료절차	3.38±0.86	3.41±0.67	0.326	0.744
	대기시간	3.13±0.86	3.18±0.72	0.575	0.566

3.6. 내원·전원환자의 병원평판 영역 요인 비교

내원·전원 환자의 병원 평판 특성을 비교해 본 결과 의료인력·의술에서 내원의 평균은 3.27(0.84), 전원은 3.54(0.64)로, 주위 환경에서 내원의 평균은 2.97(1.01), 전원은 3.47(0.74)로 두 항목에선 통계적으로 유의하였으나 (p<0.01) 병원 신뢰도, 치료기술, 인접한 지역 평가 항목에서는 통계적으로 유의한 결과가 나타나지 않았다(표 6).

[표 6] 내원·전원환자의 병원평판영역 요인 비교

단위: 평균±표준편차

특성	구분	내원	전원	t	p
병원 평판	병원신뢰도	3.37±0.70	3.49±0.62	1.619	0.106
	의료력·의술	3.27±0.84	3.54±0.64	3.113	0.002
	치료기술	3.25±0.90	3.35±0.72	1.046	0.296
	인접 지역	3.39±1.18	3.29±1.13	-0.746	0.456
	주위환경	2.97±1.01	3.47±0.74	4.842	0.000

3.7. 내원·전원환자의 만족도 영역요인 비교

내원·전원 환자의 만족도 특성을 비교해 본 결과 병원 만족도, 의료서비스 만족, 욕구 충족, 병원 충성도, 비용 충성도 항목 모두에서 통계적으로 유의한 결과가 나타나지 않았다(표 7 생략).

3.8. 내원·전원환자 병원외적 요인영역 비교

내원·전원 환자의 병원 외적 요인 특성을 비교해 본 결과 진료의 권유에서 내원의 평균은 3.34(1.07), 전원은 3.88(0.83)로 항목에선 통계적으로 유의한 결과를 보였으나

나 ($p<0.01$) 지인 근무, 홍보 매체, 요양 평가 항목에서는 통계적으로 유의한 결과가 나타나지 않았다(표 8).

[표 8] 내원·전원환자의 병원 외적 요인 영역 요인 비교
단위: 평균±표준편차

특성	구분	내원	전원	t	p
병원 외적	진료 권유	334±1.07	388±0.83	4.902	0.000
	지인근무	247±1.24	227±0.89	-1.593	0.112
요인	홍보매체	313±1.01	314±0.89	0.048	0.962
	요양	258±1.01	261±1.09	0.251	0.802

2차진료	-0.246	0.394	0.388	0.533	0.782
건강보험	0.344	0.372	0.852	0.356	1.410
입원	0.871	0.385	5.121	0.024	2.300
병원외적인↑	0.339	0.291	1.526	0.217	1.432

*성별(여=0, 남=1), 연령(40세이하=1, 41-60세=2, 61세이상=3), 학력(중졸이하=1, 고졸=2, 대학 재학이상=3), 결혼여부(미혼 및 기타=0, 기혼=1), 직업(화이트칼라=1, 블루칼라=2, 주부및기타=3), 가구의 월평균 소득(200만원 미만=1, 200-299만원=2, 300-399만원=3, 400만원 이상=4), 거주지(대전=1, 충남=2, 기타=3), 병원지역(대전=1, 충남=2, 기타=3), 진료기관(1차진료기관=1, 2차진료기관=2, 3차진료기관=3), 보험자격(기타=0, 건강보험=1), 진료구분(입원=0, 외래=1), 새물리적환경(높다=1, 낮다=2), 새의료진서비스(높다=1, 낮다=2), 새의료서비스(높다=1, 낮다=2), 새평판(높다=1, 낮다=2), 새만족도(높다=1, 낮다=2), 새병원외적요인(높다=1, 낮다=2)

3.9. 내원·전원시 병원선택 변수 평균치 감정

내원·전원 시 병원 선택 변수 평균치 감정결과 성별에 따른 영역별 평균치 감정에서는 물리적 환경에서는 통계적으로 유의 하였다($p<0.05$). 연령별 영역별에서는 물리적 환경을 제외한 의료진서비스품질, 의료서비스품질, 병원평판, 만족도, 병원외적요인 등에서 통계적으로 유의 하였다($p<0.01$). 직업에 따른 영역에서는 의료진서비스품질, 의료서비스 품질에서는 통계적으로 유의 하였다($p<0.05$). 병원지역에 따른 영역에서는 병원외적요인, 병원평판은 통계적으로 유의 하였다($p<0.05$). 보험 자격에 따른 영역에서는 의료 서비스품질만 유의 하였다($p<0.01$). 진료구분에 따른 영역에서는 만족도에서 통계적으로 유의 하였다($p<0.05$) (표9 생략).

3.10. 내원·전원 시 병원선택 로지스틱 회귀 분석

내원·전원의 병원 선택을 종속 변수로 하여 로지스틱 회귀분석을 실시하였다. 직업에서는 화이트칼라 직업군이 블루칼라 직업군보다 0.5배 높았고 통계적으로 유의한 차이를 보였으며, 거주 지역과 병원지역에서는 충남지역 거주자가 내원, 전원환자가 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 진료기관에서는 1차진료기관이, 진료구분에는 입원 환자의 경우 내원, 전원 환자 모두에서 통계적으로 유의한 차이를 보였다($p<0.05$)(표10).

[표 10] 내원·전원 시 병원 선택로지스틱 회귀 분석

연구 변수	B	S.E	Wald	p-값	Exp(B)
직업			4.317	0.116	
화이트칼라	-0.799	0.394	4.106	0.043	0.450
블루칼라	-0.660	0.507	1.694	0.193	0.517
거주지			10.519	0.005	
대전	0.395	0.485	0.665	0.415	1.485
충남	1.653	0.575	8.262	0.004	5.222
병원지역			14.749	0.001	
대전	-0.410	0.414	0.981	0.322	0.664
충남	-2.139	0.585	13.356	0.000	0.118
진료기관			7.144	0.028	
1차진료	-1.038	0.441	6.132	0.013	0.335

4. 고찰

본 연구에서 내원·전원 환자의 영역별 점수를 비교해 본 결과 물리적 환경, 의료서비스 품질, 병원 평판 항목에선 통계적으로 유의 하였으나($p<0.05$) 의료진의 서비스 품질, 만족도, 병원외적 요인의 평가 항목에서는 유의하지 않았다. 그러나 기존연구에선 물리적 환경과[5], 서비스품질이 유의하게 나왔으며 병원의 선택에 있어 최우선 선택 기준으로 나타났[2].

내원·전원 환자의 물리적 특성을 비교해 본 결과 주차 시설, 주위시설 유의한 결과를 보였으나($p<0.05$) 대중교통, 접근성, 지리적 요건의 평가 항목에서는 통계적으로 유의하지 않았으나, 기존연구에서는 대중교통과 접근성이 유의하지 않았지만 주위시설에 대해서는 유의했다[5]. 내원·전원 환자의 의료진 서비스 품질 특성을 비교해 본 결과 간호사 친절도, 전문성, 설명 유의하였으며($p<0.05$) 기존연구에서도 간호사의 친절도는 유의하게 나타났[2],[5]. 의사 친절도, 의사 전문성, 의사 설명, 의사 불만 해결, 간호사 불만해결, 의사소통, 간호사 소통의 평가 항목에선 유의하지 않았다. 하지만 기존 연구에서 의사의 친절도[5]가, 또 다른 연구에서는 의사 전문성, 의사 친절도가 유의했지만 의사 설명도는 유의하지 않았다[7].

내원·전원 환자의 병원 의료 서비스 품질 특성을 비교해 본 결과 의료기기 최신설비항목만 통계적으로 유의하였으나($p<0.01$) 의료 신뢰성, 원무절차, 진료절차, 대기시간 평가 항목에서는 통계적으로 유의하지 않았다. 그러나 기존연구에선 대기시간이 유의하게 나타났고[2], 또 다른 연구에서는 원무절차 및 진료절차가 유의하게 나타났[5].

내원·전원 환자의 병원 평판 특성을 비교해 본 결과 의료인력 의술, 주위 환경 항목에선 통계적으로 유의하였으며($p<0.01$) 기존연구에서도[6] 의료인력·의술이 매우 유의하였다. 병원 신뢰도, 치료기술, 인접한 거주지역 평가 항목에서는 유의하지 않았다. 내원·전원 환자의 만족

도 특성을 비교해 본 결과 병원 만족도, 의료서비스 만족, 욕구 충족, 병원 충성도, 비용 충성도 항목 모두에서 유의하지 않았지만 기존연구[6]에서는 비용에 대하여 유의했다.

내원·전원 환자의 병원 외적 요인 특성을 비교해 본 결과 진료의 권유는 유의하였으며($p < 0.01$) 유의했다. 그러나 기존연구[6]에서는 통계적으로 유의하지 않았다. 지인 근무, 홍보 매체, 요양 평가 항목에서는 유의하지 않았다. 본 연구에서는 내원·전원 환자는 물리적 환경, 의료서비스 품질, 병원 평판 등을 병원 선택에 중요한 요인들로 지각 하고 있으며 간호사와 주위 사람들의 권유에 의하여 병원을 선택한다고 나타났다. 내원 환자는 의료진 서비스 품질, 병원 평판, 만족도에서 평균치가 높게 나타났다. 전원 환자는 물리적 환경, 의료진 서비스품질, 의료 서비스 품질, 병원 평판, 만족도에서 평균치가 높게 나타났다. 병원 선택에 영향을 미치는 변수에 관한 선행연구를 살펴 보면 병원 선택에 영향을 미치는 요인으로 의술의 신뢰성, 병원 시설의 편리성, 진료절차의 신속성, 진료비의 적절성, 접근의 용이성, 의사의 실력, 환자상태에 대한 의료진의 설명, 그리고 의료장비의 현대성을 제시했다[4]. 의료 서비스 이용자들의 병원선택의 선호요인에 관해 우수한 의료진, 근거리, 편리한 교통, 친절한 서비스의 순으로 나타난다고 했으며, 또한 병원선택에 영향을 준 타인의 영향력도 병원선택의 선행요인으로 제시하고 있다[7]. 환자가 나름의 선택기준으로 병원을 선택해서 이용하고 경험한 진료에 대한 포괄적인 평가지표는 환자만족으로 만족도가 높을수록 환자들은 그 병원을 재이용 할 것이다. 병원의 경쟁력을 강화하고 치열한 경쟁의 환경에서 살아 남기 위해서 환자들의 욕구와 함께 의료의 질에 대한 환자만족도를 파악하는 것이 필요하다. 따라서 추 후 각 병원 환자의 병원 선택요인은 물론 그에 따른 의료 서비스에 대한 환자 만족도를 함께 조사하는 연구가 계속적으로 이루어져야 할 것이다.

본 연구의 기술적 성격상 실제조사가 특정병원을 연구 대상으로 설정하여 국한 될 수 밖에 없어 전 국민을 대상으로 평가하는데 이용하기에 무리가 있다고 볼 수 있지만 나름대로 일부지역의 환자 및 보호자의 병원 선택 연구에 대해서는 의미가 있다고 생각된다.

5. 결 론

본 연구는 지방에 소재한 대학병원으로 외래, 병동 환자 및 보호자 중 타 병원 진료 후 현 병원에 내원한 대상자와 본 병원에서 진료 후 CD를 가지고 타 병원으로 전원

하는 환자 및 보호자를 대상으로 2009년 10월 5일부터 10월 26일까지 본 연구에 동의하는 대상자 302명을 대상으로 환자의 의료기관 선택기준에 관한 조사를 하였다. 자료 분석은 SPSS 12.0 Window Program을 이용하여 일반적 특성은 카이검정, 병원 선택 동기와 환자 만족도는 t-검증, 대상자의 일반적 특성에 따른 병원 선택 동기에 대한 유의성 검증은 t-검증, ANOVA로 분석, 내원·전원에 미치는 동일한 요인에 대한 회귀분석과 로지스틱 회계 분석을 실시하고 그 내용을 분석할 결과 다음과 같은 결론을 얻었다.

내원·전원 환자의 물리적 특성에서 주차시설, 주위시설, 의료진 서비스 품질에서는 간호사 친절도, 전문성, 설명, 의료 서비스 품질 특성에서는 의료기기 최신설비, 병원 평판에서는 의료인력 의술, 주위 환경, 병원 외적 요인에서는 진료의 권유 항목이 유의하였다($p < 0.05$).

내원·전원 시 병원 선택 변수 평균치 검정 중 성별에 선 물리적 환경. 연령에서는 의료진서비스품질, 병원 의료서비스품질, 병원평판, 만족도, 병원외적요인, 직업에서는 의료진서비스품질, 의료서비스품질. 병원지역에서는 병원외적요인, 병원평판, 보험 자격에서는 의료 서비스품질, 진료구분에서는 만족도가 유의하였다($p < 0.05$).

내원 시 병원 선택 변수 평균치 검정 결과 중 성별에서는 만족도, 연령별에서는 의료진 서비스품질, 거주지에서는 병원외적요인, 병원지역에서는 병원평판, 만족도, 진료기관에서는 병원평판, 만족도, 진료구분에서는 만족도에서 유의하였다($p < 0.05$).

전원 시 병원 선택 변수 평균치 검정결과 중 연령별에서는 의료진 서비스품질, 거주지에서는 병원외적요인, 병원지역에서는 병원평판, 만족도, 진료기관에서는 병원평판, 만족도, 진료구분에서는 만족도가 유의하였다($p < 0.05$).

본 연구에서는 내원·전원 환자는 물리적 환경, 의료서비스 품질, 병원 평판 등을 병원 선택에 중요한 요인들로 지각 하고 있으며 간호사와 주위 사람들의 권유에 의하여 병원을 선택한다고 나타났다.

내원 환자는 의료진 서비스 품질, 병원 평판, 만족도에서 평균치가 높게 나타났으며, 전원 환자는 물리적 환경, 의료진 서비스품질, 의료 서비스 품질, 병원 평판, 만족도에서 평균치가 높게 나타났다.

환자가 나름의 선택기준으로 병원을 선택해서 이용하고 경험한 진료에 대한 포괄적인 평가지표는 환자만족으로 만족도가 높을수록 환자들은 그 병원을 재이용 할 것이다. 병원의 경쟁력을 강화하고 치열한 경쟁의 환경에서 살아 남기 위해서 환자들의 욕구와 함께 의료의 질에 대한 환자만족도를 파악하는 것이 필요하다. 따라서 추 후 각 병

원 환자의 병원 선택요인은 물론 그에 따른 의료 서비스에 대한 환자 만족도를 함께 조사하는 연구가 계속적으로 이루어져야 할 것이다.

참고문헌

- [1] 남선미. “외래 의료 이용 시 의료기관 선택에 관한 연구”. 서울대학교 석사학위논문. 2001
- [2] 전희균. “환자의 의료기관 선택 동기와 병원 마케팅 배합”. 인제대학교 석사학위논문. 2002
- [3] 박현희. “환자의 의료기관 선택요인에 대한 연구”. 한양대학교 행정대학원 석사학위논문. 1988
- [4] 정명숙. “병원 이미지가 병원 재선택에 미치는 영향에 관한 연구”. 전남대학교 석사학위논문. 1999
- [5] 이윤경. “3차 종합병원 외래환자의 병원 선택요인에 관한 연구”. 서울대학교 보건대학원 석사학위논문, 2003
- [6] 윤영구. “대학병원과 중소병원간 환자만족과 병원선택요인 비교”. 인제대학교 보건대학원. 석사학위논문. 2001
- [7] 최용환. “의료 서비스 이용자의 선호형태에 관한 연구”. 성균관대학교 박사학위논문. 2001
- [8] Megivern K, Haim MA, Jones G. "Measuring patient satisfaction as an outcome of nursing care", :J Nurs Care Qual 6(4) : 9-24. 1992
- [9] Lane, PM & Lindquist, "JD. Hospital choice : a summery of key empirical and hypothetical finding of the 1980s". J Health Care Mark8(4); 5-20 Review