

일개 종합병원의 외래환자 만족도 영향요인에 관한 연구

김영중*, 김광환**
*대전 선병원 경영지원실
**건양대학교 병원관리학과
e-mail:kkh@konyang.ac.kr

A Study on Influence to Satisfaction of Outpatients in a General Hospital

Young-Jong Kim*, Kwang-Hwan Kim**

요 약

본 연구는 병원을 이용하는 외래환자들의 불만족요인과 만족요인들을 조사하여 보다 높은 고객만족 경영을 위한 기초자료를 제시하고자 하였다. 연구대상은 대전에 소재하는 일개의 종합병원 외래환자를 대상으로 2011년 10월 24일 1일간 설문조사를 실시하였다. 자료 수집은 총 160부의 설문지를 배포하여 144부를 통계분석자료로 이용하였다. 연구결과 행정지원부문의 특성 중 전반적 만족도와 타인추천 의향에 대하여 가장 많은 영향을 미치는 요인은 접수·수납 절차의 신속 간편성인 편리성으로 나타났으며 검사실·외래 진료대기실의 쾌적성도 공통으로 영향을 주는 것으로 나타났다. 이상과 같은 결과 고객을 만족시킬 수 있는 고객지향적 병원경영시스템을 구축 운영한다면 병원의 경쟁력은 향상되고 병원의 지속가능성은 높아질 것이며 고객만족경영이라는 경영목표도 달성될 수 있을 것이라 사료된다.

1. 서론

21세기 무한경쟁 의료시장에서 경쟁력을 갖춘 병원으로 지속적인 성장을 하기 위해서는 의료소비자들의 의도와 행동을 정확히 이해하고 그들의 신뢰를 얻는 것이 절대적으로 중요하다. 또한 병원을 이용한 환자들에 대해서는 고객만족과 신뢰 구축으로 환자 이탈을 막는 것도 중요하다.

고객을 만족시킬 때 재구매(병원재이용)로 이어질 수 있고 장기적으로는 평생고객이 되는 것이다. 그렇다면 어떻게 해야 고객을 만족시킬 수 있을까? 고객이탈을 줄이고 재구매로 이어가면서 또한 긍정적 구전효과로 신규고객을 창출하려면 어떻게 해야 할까? 하는 문제는 오늘날 병원경영의 중요한 과제로 부상했다. 본 연구는 병원을 이용하는 외래환자들의 불만족요인과 만족요인들을 조사하여 보다 높은 고객만족경영을 위한 기초자료를 제시하고자 한다. 즉, 의료서비스 품질을 구성하는 요인 가운데 어떤 핵심요인이 외래환자의 고객만족도, 병원재이용 의사 및 타인추천 의향에 영향을 미치는지를 분석하여 그 분석결과를 병원경영에 접목함으로써, 고객만족 환경을 질적으로 개선시키는데 도움이 될 수 있는 대책이나 방향성을 모색해 보고자 한다.

2. 연구방법

2.1 조사대상

조사대상은 2011년 10월 24일 1일간 대전광역시에 위치한 일개 종합병원에서 외래 의료서비스를 이용한 160명의 외래환자이다. 이들을 대상으로 사전에 교육받은 면접원이 설문지의 취지와 작성기준을 개략적으로 설명한 후 자기기입식 방법으로 조사하였다.

2.2 연구방법 및 분석방법

본 연구에서 사용한 자료는 우리나라 병원의 2009 의료기관 평가지침서 중, 외래환자 만족도 설문조사 설문지 구성내용을 토대로 구성하였다. 분석방법은 조사대상자의 일반적 특성에 대하여 빈도수와 백분율을 산출하고, 환자만족 구성요소와 병원에 대한 전반적인 고객만족도, 병원재이용 의사 및 타인추천 의향에 대하여 집단별 평균과 표준편차를 파악하였고, 분산분석을 통해 집단별 차이를 검증하였다. 전반적인 고객만족도, 병원재이용 의사 및 타인추천 의향에 영향을 미치는 관련 독립변수(환자만족 구성요소)들의 설명력을 파악하기 위해 위계적 다중회귀 분석(hierarchical multiple regression)을 실시하였다.

3. 분석결과

3.1 조사대상자의 일반적 특성

조사대상자의 특성을 보면, 총 144명의 일반적 특성을 분석한 결과는 <표 1>과 같다.

<표 1> 조사 대상자의 일반적 특성

일반적 특성		환자수(명)	비율(%)
성 별	남자	65	45.1
	여자	79	54.9
연 령	29세 이하	31	21.5
	30~44세	59	41.0
	45~59세	33	22.9
	60세 이상	21	14.6
학 령	고졸 이하	10	6.9
	대졸	109	75.7
	대학원 이상	25	17.4
거주지	대전 중구	57	39.6
	대전 동구	29	20.1
	대전 서구	39	27.1
	대전 대덕구	7	4.9
	대전 유성구	6	4.2
	충청남도	3	2.1
	충청북도	3	2.1
	월수입		
390만원 미만	43	43.4	
390만원 이상	56	56.6	
무응답	45	-	
진료과	내과 계	62	43.1
	외과 계	82	56.9
진료횟수	1회	31	21.5
	2~3회	73	50.7
	4회 이상	40	27.8
	합 계	144	100.0

3.2 조사대상자의 일반적 특성

전반적인 만족도와 관련된 독립변수들의 설명력을 파악하기 위하여 3개의 모델에 의한 하이리키 로짓 분석을 실시한 결과는 <표 2>와 같다.

모델Ⅲ에서는 모델Ⅱ의 투입된 변수에 행정지원부문의 특성들을 투입하였다. 모델Ⅲ에서는 진료부문의 친절성(p<0.01)과 행정지원부문의 편리성(p<0.05), 친절성(p<0.05) 및 쾌적성(p<0.05)이 전반적인 만족도에 유의한 관련성이 있는 것으로 나타났으며 34.7%의 설명력을 보였다.

위의 모델에서 보면 모델 Ⅲ의 행정지원부문의 독립변수들이 추가됨으로 해서 7.8%의 설명력을 증가

시켜 외래환자의 전반적인 만족도에 행정지원부문의 편리성, 친절성 및 쾌적성이 높은 관련성이 있는 것으로 나타났다. 또한 진료부문에 진료지원부문과 행정지원부문의 독립변수들이 추가됨으로 인해서 설명력은 더욱 증가되는 것을 알 수 있었다.

<표 2> 전반적인 만족도에 영향을 미치는 부문별 하이리키 로짓분석

구성 요소	Model Ⅱ [‡]		Model Ⅲ [§]	
	B	t	B	t
(친절성) 진료부문	.302**	2.606	.290**	2.554
(전문성) 진료부문	-.091	-0.737	-.093	-0.782
(적정성) 진료부문	.119	1.006	-.018	-.147
(친절성) 진료지원 부문	.129	1.176	.005	.043
(전문성) 진료지원 부문	.217*	1.607	.157	1.204
(편리성) 진료지원 부문	-.005	-.050	-.020	-.223
(친절성) 행정지원 부문			.186*	1.788
(편리성) 행정지원 부문			.190*	1.935
(쾌적성) 행정지원 부문			.165*	1.738
상수	1.177		.510	
R 제곱	.269		.347	

참고문헌

- [1] 김광환, “환자이탈군 특성요인과 이탈환자 예측모형에 관한 연구” 계명대학교 대학원 박사학위논문, 2002.
- [2] 김은영, 민혜원, 김철웅, 나백주, 배석환 “우리나라 병의원 환자만족도 조사연구에 대한 내용분석” 의료경영학연구, 제1권, 제1호, pp. 51-58, 2007.
- [3] 보건복지부 “2009 의료기관 평가지침서” 보건복지부, 2009.
- [4] 안종창, 남궁요, 이숙, “의료서비스 이용자의 닥터쇼핑 행동과 인터넷 이용의 관련성에 대한 연구” 산학기술학회 논문지, 제12권, 제10호, pp. 4385-4393, 10월, 2011.