

## 중소의료병원의 서비스품질향상을 통한 환자만족도 제고방안

이정선\*, 이민정°

\*대항병원, °세종사이버대학교 경영학과

e-mail : ljs4020@hanmail.net\*, mjlee@sjcu.ac.kr°

## Enhancing the Patient Satisfaction through Improving the Service Quality of Small and Middle-sized Hospital

Jeong Sun Lee\*, Min Jung Lee°

\*Daehang Hospital, °Dept. of Business Administration, Sejong Cyber University

### ● Abstract ●

최근 우리나라는 대형병원이 증가하고 의료시장 개방에 따른 외국병원의 국내유입으로 중소병원은 환자의 수가 줄고, 우수한 의료진 확보가 어려워지는 등 심각한 경영난을 겪고 있다. 이에 본 연구에서는 중소병원 경쟁 확보방안을 제시를 위해 원격의료서비스를 포함한 의료서비스 품질이 환자만족도에 미치는 영향을 보고자 하였다. 중소병원에서 시행하는 사전 약 처방에 있어 전화원격의료서비스를 받은 고객을 대상으로 의료서비스품질이 환자만족도에 미치는 영향을 설문을 통해서 살펴보았다. 본 연구를 통해서 기존의 의료서비스인 병원 환경 및 의료진 서비스 요인보다는 원격의료서비스요인이 의료서비스만족도에 보다 높은 영향을 미치는 관계를 검증하였다. 이를 통해 연구적 시사점을 도출하고, 중소형 병원의 의료서비스개선을 위한 전략수립을 위한 기초자료를 제공하고자 하였다.

**키워드:** 의료서비스품질(Medical Care Service Quality), 중소병원(Small and Middle-sized Hospital)

### I. Introduction

최근 우리나라의 의료산업 환경을 보면 인구의 고령화현상과 국민의 웰빙에 대한 관심으로 다양한 의료서비스에 대한 니즈가 증가되었고, 대형병원의 지배력 강화로 중소병원은 환자누수현상과 함께 폐업률이 증가하면서 심각한 경영난을 겪고 있다. 중소병원들의 병원 서비스품질 개선을 위한 다양한 연구들이 있어 왔으나 중소병원의 원격의료서비스에 대한 연구는 미미한 실정이다. 본 연구를 통해 실제로 원격의료서비스와 환자만족도와의 영향을 살펴보고, 중소병원인 A병원 서비스 개선을 위한 전략을 도출하고자 한다.

우수성, 최신기기와 장비, 편리한 진료 및 행정절차, 주변사람의 소개, 병원의 편의시설과 환경의 우수성, 저렴하고 적절한 의료비, 친절한 직원, 병원의 인지도 등의 서비스품질을 언급하였다.

이에 본 연구에서는 선행연구를 통해 의료서비스품질 요인을 (1)내외부 환경의 우수성, (2)브랜드 인지도, (3)의료진 우수성, (4)의료비 적절성, (5)직원의 친절성, (6)시설의 우수성, (7)행정절차의 편리성으로 7개를 도출하였으며, 본 연구에서 규명하고자 하는 서비스품질요인서비스를 추가하여 의료서비스의 품질요인들과 만족도와의 관계를 규명하고자 하였다.

### II. 선행연구

#### 1. 의료서비스 품질

의료서비스란 진료 서비스 외에 부가적인 의료 서비스 및 병원 인지도를 포함한 포괄적인 의미로 진단 및 치료를 등의 직접 진료 뿐만 아니라 병원 환경, 병원 시설 및 의료기기, 병원 인지도, 적절한 의료비, 편리한 행정 절차, 직원의 친절 등을 기준으로 하는 환자의 평가를 의미한다[1,2]. [3]은 환경의 우수성, 브랜드 인지도, 의료진 우수성, 직원의 친절성 등으로 살펴보고 [4]는 의료진 우수성, 시설의 우수성, 행정절차의 편리성에 대해 언급하였고, 특히 [2]은 의료진의

#### 2. 원격의료서비스와 그 대상

보건복지부는 원격의료의 대상을 “의학적으로 위험성이 낮고 반복 처방을 받아야 하는 재진환자로 고혈압, 당뇨 등 만성 질환자 및 정신 질환자와 수술 후 지속적 관리가 필요한 환자와 가정간호 환자 등 의료기관 이외의 장소에서 지속적인 치료와 관리가 필요한 환자, 의료기관 방문에 상당한 시간을 요하거나 위험을 수반하는 초·재진환자로 도서, 벽지 등 의료기관까지의 거리가 먼 환자와 거동이 어려운 노인, 장애인, 교정시설 수용자, 군인 등 의료기관 이용이 제한되는 사람, 기타 의료기관이용이 어렵다고 보건복지부령으로 정하는 사람. 성 폭력 피해자 및 가정 폭력 피해자등”으로 지정하였다.

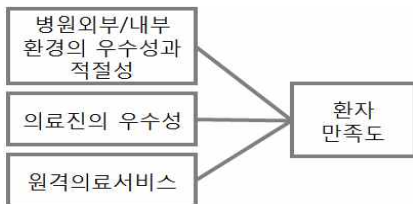
본 연구에서는 원격의료서비스의 한 형태인 대장내시경검사를

받기 위한 재진환자들을 대상으로 사전약처방서비스와 기존의 의료서비스요소를 채택하여 환자만족도와의 관계를 조사하였다.

### III. 연구방법

본 연구는 (1)선행연구를 통해 원격의료의 개념, 대상 및 유형, 국내의 원격의료서비스 시행 현황과 서비스 성과에 영향을 미치는 의료서비스 품질, 원격의료서비스를 진단할 수 있는 원격의료서비스 품질을 조사하고, (2)서비스 제공자인 의사와 간호사를 대상으로 FGI(Focus Group Interview)를 실시하여 원격의료서비스와 대면의 의료서비스를 비교하여 프로세스, 대상, 의료범위, 시간, 비용에 유의한 차이가 있는지 알아보았고, (3)그 결과를 토대로 연구모형을 만들고 연구 가설을 세운 뒤 설문을 구성하였으며, (4)사전 약처방이 필요한 환자들을 대상으로 설문조사를 실시하여 (5)중소병원의 의료서비스 만족도와 원격의료서비스와의 관계에 대해서 고찰하였다.

본 연구에서는 내시경 이용고객을 대상으로 원격의료서비스를 포함한 의료서비스 품질이 환자 만족도에 미치는 영향을 알아보고자 연구모형을 Fig.1 과 같이 요인분석을 통해 2개의 연구모형을 만들고, 서비스 품질을 측정하였다. 의료서비스품질 요인은 기존의 의료서비스(‘병원외부/내부 환경의 우수성과 적절성’과 ‘의료진의 우수성’)와 ‘원격의료서비스의 우수성의 세가지 변수로 채택하여 이들이 환자만족도에 미치는 영향을 살펴보았다.



의료서비스품질과 환자만족도

### IV. Conclusions

본 연구는 A 중소병원을 이용하여 중대장내시경 검사 사전 약처방에 있어 도입한 원격의료서비스가 환자만족도에 미치는 영향을 고찰하였다. 의료서비스 품질 요인을 요인분석을 통해 내·외부 환경의 우수성/적절성, 의료진 우수성, 원격의료서비스 품질의 3개의 요인이 환자만족도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며 이 중 원격의료서비스가 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다.

### References

- [1] J.H. Yang, T.K. Song, D.M. Chang, “Effects of Medical Service Quality on the Customer Satisfaction and Intention of Revisit in Cancer Patients,” Journal of Korea Contents Association, Vol 12, No 12, 2012
- [2] M.J. Rho, W. S. Suh, J. Kwon, “Medical Service Factors Associated with Patient Satisfaction: The Difference between Inpatient and Outpatient of A Medium-sized Hospital, Journal of Digital Policy & Management, Vol. 11 No. 2, 2013.
- [3] T.H. Kang, K.G. Lee and H.G. Kang, “A Study on the Effects of Core Factors of Medical Service Quality on Customers’ Intention of Reuse,” Journal of Korea Business Administration, Vol. 26 No. 9, 2013
- [4] K.T. Moon, “Dimensions of Consumer Ratings of a Hospital Outpatient Service Quality,” Journal of Preventive Medicine and Public Health, Vol. 33 No.4, 2000