

기업병원과 대학병원의 병원선택 및 환자만족도 요인 비교

연세대학교 보건대학원

이인경, 박종연, 채영문

연세대학교 보건과학대학 보건행정학과

이해종

연세대학교 의과대학 의학통계학과

김동기

〈Abstract〉

Comparisons of patients' selection and satisfaction between corporate and university hospitals

Lee In Kyung¹, Lee Hae Jong², Park Chong Yon¹, Kim Dong Kee³, Chae Young Moon¹

¹. Graduate School of Health Science and Management, Yonsei University

². Department of Health Administration, College of Health Science, Yonsei University

³. Department of Biostatistics, Yonsei University College of Medicine

The purpose of this study was to identify the reason for patients to choose a hospital. We divided the hospital into two types of hospitals : corporate hospitals and university hospitals. We investigated patients' satisfaction according to the image of hospitals. For this purpose, two corporate hospitals and two university hospitals were selected. Data were collected from the self-administered questionnaire for the patients admitted to these four hospitals in April 1996. 762 questionnaires were collected and 55 cases had no answer

or insincere answers. So, we used 707 questionnaires for the analysis.

Corporate hospitals had modern facilities. However, patients preferred university hospitals because of the reliability of medical staffs and easy accessibility. University hospitals had higher level of satisfaction of medical services, while the corporate hospital had higher level of satisfaction to the friendly atmosphere, and kindness of hospital staffs. When the patients come to hospitals again after discharge, they would consider medical services, hospital atmosphere, and kindness of medical staffs regardless of hospital types.

In conclusion, the reasons for patients selecting university hospitals are reliability, history, and tradition of medical services. Instead, the reasons for patients selecting corporate hospitals are modernization of hospital facilities.

Key words : hospital selection, patients' satisfaction

I. 서 론

최근 병원경영의 어려움을 초래하는 원인은 크게 두 가지로 나누어 설명할 수 있다. 하나는 의료비 상승에 대한 규제나 의료이용자들의 의료지식 수준 증가와 같은 외적 측면의 요인을 들 수 있으며, 다른 하나는 의료조직간 경쟁의 심화, 의료인력의 과다배출 및 고가의료장비에 대한 과다투자 등과 같은 내적 측면으로서의 요인을 들 수 있다(김한중 등, 1991). 이 중에서도 최근 들어 중요하게 부각되고 있는 것은 병원간의 경쟁으로 특히 대기업의 병원산업 참여가 중요한 이슈로 떠오르고 있다.

국내적으로는 1989년 한 기업에서 병원을 설립한 것을 필두로 1994년과 1995년에도 잇달아 기업의 의료산업 진출이 있어서 의료에도 대자본이 개입하기 시작했음을 실감케 한다. 이러한 대형 병원들의 증신축에 따른 양적 경쟁의 증가와 의료에 대한 개념의 변화, 양질의 의료에 대한 사회적 요구들을 충족시키기 위해 막대한 재원의 투자가 요구되는 가운데 각 병원은 경영의 합리화와 차별화 정책에 노력을 경주하고 있다.

대기업들은 풍부한 자본을 바탕으로 병원산업에 뛰어들면서 쾌적한 환경을 위한 최첨단의 시설과 실내 인테리어 투자, 쇼핑마켓 조성 등 병원에 새로운 마케팅 개념을 도입(이해중 등, 1995)하고 있으며

의료시장의 개방 등 주변 여건의 급격한 변화에 보다 효율적으로 대처하기 위한 경영혁신 등을 시도함으로써 기존의 병원들에게 모범과 시기의 대상이 되고 있다. 이러한 병원들의 건립으로 그 동안의 병원 중심, 의사중심에서 환자중심의 새로운 병원 문화의 형성이 더욱 가속화되고 있으며 각 병원에서 QA (Quality Assurance, 의료의 질관리)팀의 신설, QA 경진대회 등을 통해 환자만족도를 향상시키기 위한 노력을 시도하는 계기가 되기도 한다.

이처럼 기업이 운영하는 병원(이하 '기업병원'이라 함)은 새로운 이미지로 소비자인 환자에 접근하고 있으나 이에 못지 않게 부정적인 이미지를 갖고 있는 것도 사실이다. 이에 따라 기존 병원의 대표적 형태라고 할 수 있는 대학이 운영하는 병원(이하 '대학병원'이라 함)과 새로운 기업병원간의 이미지를 비교함으로써 환자들의 병원선택도를 분석해 볼 필요가 있다. 또한 환자만족도 증진은 의료서비스 제공의 궁극적인 목적의 하나이고, 의료의 질적 수준 향상을 위해서는 매우 중요한 요인(이상일, 1994)이며 병원의 조직과 관리의 문제점을 그대로 보여 주는 지표가 되기 때문에 이들의 차이를 비교해 보는 것도 매우 중요하다.

이 연구는 기업운영병원과 대학병원에서 입원환자들의 실질적인 병원 선택요인 즉, 병원의 이미지와 그에 따른 경험적 병원서비스 만족도를 분석하기 위한 것이다. 즉 환자만족도 측정도구를 이용하여 최근 새로이 의료계에 진출한 기업병원과 대학병원의 선택요인과 환자만족도를 비교 평가하고 이를 통해 병원의 이미지와 연관된 병원선택 요인과 만족도의 상관성을 분석하여 두 가지 형태의 병원에 대한 일반적 인식의 차이를 조사분석하고자 하였다.

이 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 환자들의 병원선택과 만족도에 영향을 미치는 요인들의 범주를 확인하고;

둘째, 병원 유형별로 환자의 병원 선택요인에서 차이가 있는지를 분석하며;

셋째, 병원 유형별로 입원 만족도에서 차이가 있는지를 분석한 다음;

넷째, 병원의 유형과 만족도가 병원의 재선택에 미치는 영향을 알아보려고 한다.

II. 이론적 고찰

1. 선택이론

환자들이 특정 병원을 선택하는 과정은 일반 소비자들이 특정 소매점을 선택하는 과정과 같다고 볼

수 있다. 즉 병원에 있어 소비자는 곧 환자로서, 소비자의 욕구와 필요를 충족시키기 위해 제품과 용역을 구매하는 소비자 행동을 하듯이, 환자들은 자신의 질병을 치유하기 위해 병원을 선택하여 진단 및 치료를 받는 유사한 행동을 하는 것으로 볼 수 있다(May, 1975).

소비자 선택에 영향을 미치는 요소에 대한 이론은 상당히 많으나 여기서는 Dodds와 Monroe(1985)에 의해 제시된 가격, 인지된 품질, 인지된 가치 등에 의한 모형을 기초로 하여 연구하고자 한다(그림 1).

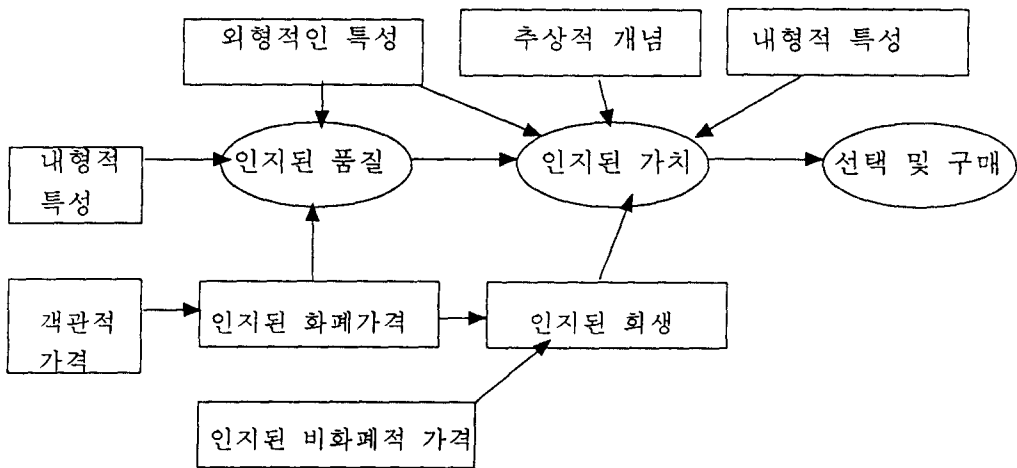


그림 1. 가격, 품질, 가치 등과 관련된 수단-결과 모형

이 모형에서는 인지된 품질과 인지된 가치가 가장 중요한 선택의 요소가 됨을 알 수 있는데 이 두 요소의 상호 관계를 통하여 선택이나 구매가 결정된다는 것이다. 이러한 품질과 가치간의 상호관계의 분석은 크게 두 가지 부분으로 구분할 수 있는데 그 하나는 이들간의 관련성 여부로 경험적 연구나 문헌고찰에 의해 분석이 가능한 반면 다른 하나인 이들 관계의 정도는 각 조직의 특성마다 다르기 때문에 실험적 연구를 통하여 그 정도를 분석해야 한다. 이 중에서 관련성에 관한 요소 및 방향에 관한 문헌은 상당히 많은데 예를 들면 Young과 Feigin(1975)의 경우는 불분명한 이익의 연쇄고리(gray benefit chain)라는 개념으로 다음과 같은 순서에 의해 선택이 결정된다고 하였다.

제품 → 기능적 이익 → 실제적 이익 → 감정적인 유용성 → 선택

이외에도 Rokeach(1973), Howard(1977), Myers and Shocker(1981), Olson and Reynolds(1983) 등이 제시한 다양한 이론들이 있다.

한편 이러한 제품이나 서비스의 특성에 의한 선택결정과는 다르게 각 개인의 특성에 따라서도 선택의 결정이 다르다는 것은 일반적으로 인정하는 이론인데 각 개인의 어떤 특성이 어느 정도의 영향을 미치는지는 이론마다 각기 다양하다. 그러나 이러한 개인적 특성은 같은 제품 내에서의 선택의 차이를 설명할 때는 유용하나 제품간 또는 조직간의 선택의 차이를 설명할 때는 이러한 요소가 가지는 설명력이 상대적으로 낮은 것으로 나타났다(Kassarjian HH, 1991).

2. 병원의 선택이론

변주선(1987)은 한 중소병원을 대상으로 진료권내 주민의 병원선택 동기로 가장 중요한 것이 신뢰요인임을 밝혔고, 김성연(1987), 김경준(1988), 오태형(1991) 등은 병원의 이미지가 병원을 선택하는 중요 요인임을 밝혔다. 김선민(1992)은 지방병원의 입원환자를 중심으로 입원환자의 권리인식과 만족도에 관한 연구에서 환자들이 인식하고 있는 자신들의 권리에 비하여 자신들에게 시행되는 의료행위의 많은 부분을 만족하지 못한다는 것을 밝혔고, 서현정(1991)은 산부인과 서비스의 경우 전문병원과 종합병원 또는 대학병원간의 일반인과 환자의 병원선택 및 선호요인에 차이가 있음을 밝혔다.

이태섭 등(1993)은 지방 대학병원에 내원한 입원 및 외래환자들의 진료 및 서비스에 대한 만족과 불만도를 조사하였는데 이 연구에 의하면 환자의 일반적 특성과 서비스별 만족도에서 입원 및 외래가 서로 다른 양상을 보이고 있다. 박세택(1994)은 종합병원의 외래 이용실태 및 만족도 조사를 통해 종합병원의 선택이유에 대해 진료를 잘하기 때문이라고 설명했다. 또한 조우현 등(1994)은 환자가 느끼는 서비스질을 평가하기 위한 측정도구인 'SERVQUAL'이 우리나라 병원서비스의 만족도 측정도구로서 전략적으로 유용하게 이용될 수 있는지에 관하여 검토하였다. 이상일(1994) 또한 지방의 한 3차 진료기관 외래방문 환자의 만족도 평가 및 관련 요인에 대한 연구에서 환자의 만족도를 평가하는 설문지를 개발하고 신뢰도와 타당도를 평가하였다.

이해중 등(1995)은 대학병원과 기업운영병원에 대해 외래환자나 일반인들이 가지고 있는 이미지를 분석하여 기업병원의 내원객은 전통의 빈약함과 영리추구란 측면만을 제외하곤 기업병원에 대해 전반적으로 긍정적인 이미지를 가지고 있고, 일반인들도 기업병원의 이미지에 대해 전반적인 측면에서 더 긍정적인 이미지를 가지고 있음을 밝혔다. 또한 대학병원의 내원객들조차 대학병원이 환경, 시설, 친절

도면에서 기업병원에 뒤지는 것으로 인식한다고 평가하였다.

병원은 의료서비스를 환자와 그 가족에게 제공하는데, 종종 환자와 그 가족은 낮은 환경 앞에서 매우 불안해 하거나 압박감을 느끼고 있을 뿐만 아니라 병원직원들의 의례적이고 불친절한 태도, 냉담한 분위기에 당황하게 된다. 병원의 경쟁력은 병원이 제공하는 서비스가 환자와 그 가족, 그리고 지역사회 주민을 포함한 소비자를 만족하고 기쁘게 해 주는가의 여부에 의해서 크게 좌우된다. 즉 현재의 의료시장은 공급자 우위에서 소비자 우위로 급속히 변화하고 있으며, 소비자를 위주로 하지 않는 병원은 생존하기 어려울 것이다(문옥륜, 1995).

Ⅲ. 연구방법

1. 연구의 틀

이 연구는 병원의 유형을 대학병원과 기업병원으로 구분하여 이들 병원 특성별로 입원환자들의 병원 선택에서 차이가 있는지 여부와 만족도에서 차이가 있는지 여부를 분석하고자 하였다. 또한 병원의 특성과 환자들의 만족도 중 어느 것이 병원의 재선택에 영향을 미치는 중요한 선택변수인지를 규명하고자 하였다. 구체적인 연구의 틀은 그림 2와 같다.

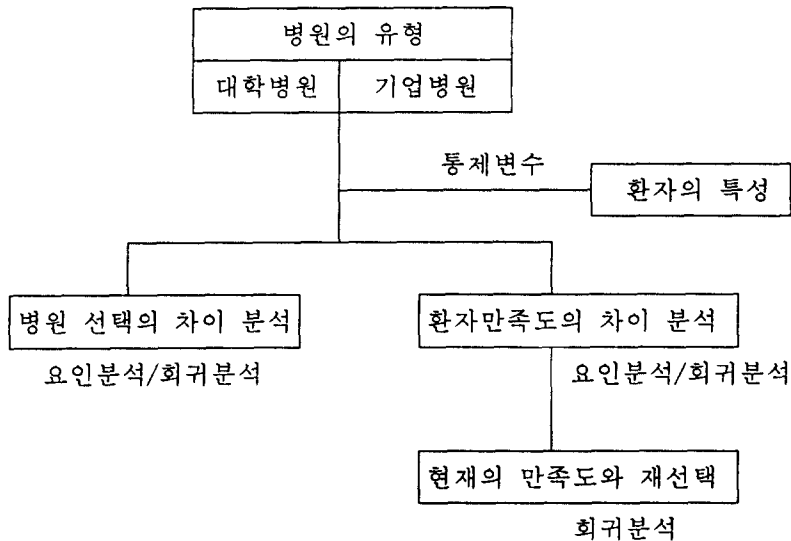


그림 2. 연구의 틀

2. 조사대상 및 방법

본 연구에서는 병원을 기업병원과 대학병원으로 분류했으며 기업병원으로는 서울시에 위치한 A 병원과 경기도에 위치한 B 병원을 조사했고 대학병원으로는 서울시의 C 병원과 D 병원으로 하였다. 기업병원인 A 병원은 2,000명상 이상의 대형병원이며, B 병원은 현재 900명상이 가동 중인 개원초기의 3차 의료기관이다. 또한 대학병원인 C 병원은 1,500명상 이상, D 병원은 1,400명상 이상급 규모의 3차 의료기관이다.

각 병원에 입원하고 있는 환자를 대상으로 1996년 4월말부터 5월초까지 설문조사를 하였으며 설문지는 A 병원에 225부, B 병원에 200부, C 병원에 200부, D 병원에 200부 등 총 825부를 배부하여 762부를 회수하여 회수율은 92.4%였다. 이 중 무응답이나 불성실한 응답으로 인해 분석에 사용할 수 없는 55부를 제외한 707부(85.7%)를 분석하였다. 병원별로 보면, 기업병원인 A 병원과 B 병원에서 각각 210부와 172부, 대학병원인 C 병원과 D 병원에서 각각 173부와 152부를 회수하였다.

조사방법으로는 1) 입원 중인 환자를 대상으로 하는 직접적 자기기입식 조사 또는 면접조사, 2) 퇴원 당일의 퇴원 수속과정에서의 직접적 자기기입식 조사 또는 면접조사, 3) 퇴원 후의 우편을 이용한 자기기입식 조사 등 여러 가지 방법들이 가능하다(Strasser & Davis, 1991). 그런데 퇴원 당일은 퇴원수속 등의 복잡한 상황 때문에 의료서비스에 대한 만족도 측정에 장애요인이 개입될 우려가 있고, 우편조사는 설문지 발송과 회수과정에서 많은 시간 소요와 저조한 회수율이 우려되어 이 연구에서는 입원 중인 환자를 대상으로 하는 직접적 자기기입식 조사방법을 택했다. 자료수집은 5인 이상의 일반병실 입원환자로 한정하였다. 본 조사의 취지와 설문의 구성에 대한 간략한 설명과 의문사항에 대한 답변을 제공하여 설문작성에 이해를 도왔다. 중환자와 정신질환자는 본 연구의 대상에서 제외시켰으며 소아과 환자인 경우는 직계 보호자가 입원환자 대신 설문에 응하도록 하였다. 설문 작성 시간은 평균 10~15분 정도 소요되었다.

3. 조사내용

이 연구의 설문지는 조사 대상자의 인구사회학적 특성과 병원 선택요인, 그리고 입원 중 진료서비스 만족도와 전체적인 병원만족도에 관련된 문항으로 구성되었으며 병원 선택요인과 만족도는 리커트 5점 척도로 측정하였다. 전체적인 병원 만족도는 단일 측정 항목으로 조사하였는데 이는 연구의 개념적 정

의에 따른 만족도와 단일한 항목으로서 측정된 척도의 일치성을 검증하기 위한 것이었다. 각 설문지의 내용은 표 1과 같다.

〈표 1〉 조사 설문지의 내용

| 변 수 | 내 용 |
|-----------|--|
| 병원의 특성 | 기업병원, 대학병원 |
| 인구사회학적 특성 | 진료과, 질병명, 연령, 성별, 교육정도, 가족월총수입, 간병인, 질병특성, 병원에 아는 사람 유무, 병원까지의 시간, 교통수단, |
| 병원선택요인 | 거리, 교통, 아는 사람, 인지도, 수속 절차, 면회시간, 새로운 서비스, 현대식 건물, 의술의 신뢰감, 의료시설의 현대화, 입원의 편리성, 편의시설, 청결도, 직원의 친절도, 의사의 친절도, 간호사의 친절도, 진료비 |
| 환자만족도 | 비품상태, 청소상태, 정숙도, 입원수속진행, 시설의 편리성, 의료진의 서비스, 의료진의 반응, 치료일정의 진행, 환자상태에 대한 대처도, 일반사무원의 친절도, 의사의 친절도, 간호사의 친절도, 환자식, 진료비, 의료서비스 전반에 대한 만족도, 치료결과 만족도 재입원시의 선택의사, 주변에 대한 이용권고의사 |

4. 분석방법

분석방법은 크게 병원의 선택요인에 대한 분석과 입원진료만족도에 대한 분석, 추후의 병원 선택요인에 대한 분석으로 구분할 수 있다. 처음 두 가지 분석은 비슷한 분석방법을 사용하여 조사내용을 요인분석하여 일차적으로 몇 가지 요인으로 정리한 후에 이 요인들에 대한 병원형태별 차이를 분석하였다. 물론 각 개인의 인구사회학적 변수와 기타 개별적인 병원진료 특성을 통제변수로 사용하였다. 추후의 병원선택 요인 분석에서는 병원재선택여부와 주위 추천여부를 종속변수로 하여 병원의 특성과 만족도를 독립변수로 하였다. 이때에도 각 개인의 특성변수는 통제변수로 사용하였다. 구체적인 분석방법은 아래와 같다.

A. 병원 선택요인 분석

- ① 병원의 이미지를 범주화하여 파악하기 위한 요인분석
- ② 병원의 어떠한 이미지가 병원선택에 영향을 주는지 분석(다중회귀분석)

종속변수 = ①에서 얻은 요인점수(factor score)

독립변수 = 병원의 형태

통제변수 = 연령, 성별, 교육정도, 가족총월수입, 입원기간, 아는 사람 유무, 처음입원 여부,
접근도(병원까지 시간)

B. 입원환자의 만족도 분석

① 입원진료 만족도 분석(요인분석)

② 만족도의 각 요인이 병원간에 차이가 있는지 분석(다중회귀분석)

종속변수 = ①에서 얻은 요인점수(factor score)

독립변수 = 병원의 형태

통제변수 = 연령, 성별, 교육정도, 가족총월수입, 입원기간, 아는 사람 유무, 처음입원 여부,
접근도(병원까지 시간)

C. 추후의 병원 선택요인

① 추후 병원선택시 입원진료만족도의 영향을 받는지 분석(다중회귀분석)

종속변수 = 병원재선택 여부, 주변 추천여부

독립변수 = 병원의 형태, 입원 중 만족도(B에서 계산된 요인의 factor score)

통제변수 = 연령, 성별, 교육정도, 가족총월수입, 입원기간, 아는 사람 유무, 처음입원 여부,
접근도(병원까지 시간)

IV. 연구결과

1. 응답자의 특성

응답자의 인구사회학적 특성에서, 성별 분포는 남자가 446명으로 63.4%이고 여자가 257명으로 36.6%였는데, 병원 유형별로 기업병원에는 남자가, 대학병원에는 여자가 상대적으로 많은 분포를 보였다. 연령분포는 비교적 고른 편이었으나 대학병원에서 20세 미만의 환자가 많은데 비하여 기업병원에서는 60세 이상의 환자가 많았다. 교육정도는 고졸이 40.6%로 가장 많았고, 중졸 이하가 35.5%, 대졸 이상이 23.9%이고, 병원 유형별 분포 차이는 없었다. 수입정도는 100-200만원 미만인 환자가 50.4%로 가장 많았고, 100만원 미만이 25.6%, 200-300만원 미만이 14.8%였고, 병원 유형별로 유의할 만한 분포 차이는 없었다(표 2).

진료와 관련된 특성을 보면, 진료과목을 비롯하여 질병명 등이 대체로 병원 유형에 따른 차이가 있었

는데, 기업병원에는 내과와 정형외과, 신경외과 환자가 더 많았고, 대학병원에는 소아과와 산부인과 환자의 구성비가 더 높았다. 질병별 분포는 대학병원이 암과 당뇨병, 신장병 환자가 더 많은데 비하여 기업병원은 간과 폐, 심혈관계 질환자가 더 많은 분포를 보였다. 병원까지의 거리는 대학병원보다는 기업병원이 더 가까웠다(표 3).

〈표 2〉 응답자의 인구사회학적 특성 단위 : 명(%)

| 특 성 구 분 | 기업병원 | 대학병원 | 합 | χ^2 | P |
|----------------|------------|------------|------------|----------|-------|
| 성 별 남 | 257 (67.6) | 189 (58.5) | 446 (63.4) | 6.258 | 0.012 |
| 여 | 123 (32.4) | 134 (41.5) | 257 (36.6) | | |
| 연 령 20세 미만 | 26 (6.9) | 52 (16.5) | 78 (11.3) | 18.034 | 0.003 |
| 20대 | 46 (12.3) | 39 (12.3) | 85 (12.3) | | |
| 30대 | 70 (18.7) | 51 (16.1) | 121 (17.5) | | |
| 40대 | 72 (19.2) | 58 (18.4) | 130 (18.8) | | |
| 50대 | 71 (18.9) | 61 (19.3) | 132 (19.1) | | |
| 60세 이상 | 90 (24.0) | 55 (17.4) | 145 (21.0) | | |
| 교육정도 중졸이하 | 133 (36.2) | 106 (34.6) | 239 (35.5) | 2.031 | 0.362 |
| 고 졸 | 154 (42.0) | 119 (38.9) | 273 (40.6) | | |
| 대졸이상 | 80 (21.8) | 81 (26.5) | 161 (23.9) | | |
| 월 수 입 100만원 미만 | 98 (27.5) | 71 (23.3) | 169 (25.6) | 2.279 | 0.685 |
| 100~200만원 미만 | 176 (49.4) | 157 (51.5) | 333 (50.4) | | |
| 200~300만원 미만 | 53 (14.9) | 45 (14.8) | 98 (14.8) | | |
| 300~500만원 미만 | 21 (5.9) | 23 (7.5) | 44 (6.7) | | |
| 500만원 이상 | 8 (2.3) | 9 (3.0) | 17 (2.6) | | |

2. 병원유형별 선택요인

1) 병원 선택요인의 분류

병원의 선택요인을 앞에서 지정한 대로 여러 가지 변수를 가지고 설문하였는데 각 변수의 특성이 비슷한 것을 하나의 요인으로 분류하고자 요인분석을 하였다. 15개 변수를 요인분석한 결과 다음 표 4와 같이 각각 5개씩 묶여 세 가지 요인으로 요약되었다. 요인 1은 병원의 청결성, 편의시설의 훌륭함, 건물의 현대성, 새로운 서비스, 간편한 수속절차와 짧은 대기시간 등과 같이 '시설의 현대성'으로 정의할 수 있으며, 요인 2는 의사의 실력과 의술의 신뢰성, 의사의 친절도, 간호사와 직원의 친절성, 인지도, 의료

| 특 성 구 분 | 기업병원 | 대학병원 | 합 | χ^2 | P |
|------------|------------|------------|------------|----------|-------|
| 진료과목 | | | | 86.134 | 0.000 |
| 내 과 | 165 (43.7) | 110 (34.2) | 275 (39.3) | | |
| 신장내과 | 21 (5.6) | 21 (6.5) | 42 (6.0) | | |
| 외 과 | 36 (9.5) | 32 (9.9) | 68 (9.7) | | |
| 정형외과 | 62 (16.4) | 26 (8.1) | 88 (8.1) | | |
| 신경외과 | 42 (11.1) | 25 (7.8) | 67 (9.6) | | |
| 소 아 과 | 1 (0.3) | 42 (13.0) | 43 (6.1) | | |
| 산부인과 | 1 (0.3) | 23 (7.1) | 24 (3.4) | | |
| 기 타 | 50 (13.2) | 43 (13.4) | 93 (13.3) | | |
| 질병명 | | | | 35.592 | 0.000 |
| 당뇨병 | 12 (3.3) | 21 (6.8) | 33 (4.9) | | |
| 암 | 56 (15.5) | 77 (25.0) | 133 (19.9) | | |
| 간질환 | 33 (9.1) | 23 (7.5) | 56 (8.4) | | |
| 폐질환 | 29 (8.0) | 7 (2.3) | 36 (5.4) | | |
| 심혈관계질환 | 40 (11.1) | 24 (7.8) | 64 (9.6) | | |
| 신장질환 | 14 (3.9) | 30 (9.7) | 44 (6.6) | | |
| 기 타 | 178 (49.2) | 126 (40.9) | 304 (45.4) | | |
| 간병인 | | | | 11.702 | 0.039 |
| 부 모 | 69 (18.3) | 87 (27.4) | 156 (22.5) | | |
| 배 우 자 | 190 (50.4) | 135 (42.6) | 325 (46.8) | | |
| 자 녀 | 49 (13.0) | 43 (13.6) | 92 (13.3) | | |
| 며 느 리 | 17 (4.5) | 7 (2.2) | 24 (3.5) | | |
| 형제자매 | 20 (5.3) | 20 (6.3) | 40 (5.8) | | |
| 기 타 | 32 (8.5) | 25 (7.9) | 57 (7.9) | | |
| 아는 사람 | | | | 11.804 | 0.001 |
| 있 다 | 41 (10.9) | 65 (20.2) | 106 (15.1) | | |
| 없 다 | 337 (89.1) | 257 (79.8) | 594 (84.9) | | |
| 첫 입원여부 | | | | 14.882 | 0.000 |
| 그 령 다 | 292 (77.0) | 204 (63.8) | 496 (71.0) | | |
| 아 니 다 | 87 (12.5) | 116 (16.6) | 203 (29.0) | | |
| 병원까지시간 | | | | 9.974 | 0.019 |
| 1분~30분 미만 | 54 (14.6) | 25 (7.9) | 79 (11.5) | | |
| 30분~60분 미만 | 89 (24.0) | 70 (22.2) | 159 (23.2) | | |
| 1시간~2시간 미만 | 94 (25.3) | 103 (32.7) | 197 (28.7) | | |
| 2시간 이상 | 134 (36.1) | 117 (37.1) | 251 (36.6) | | |
| 입원기간 | | | | 4.718 | 0.095 |
| 1일~15일 | 178 (46.8) | 164 (51.7) | 342 (49.1) | | |
| 16일~30일 | 90 (23.7) | 54 (17.0) | 144 (20.7) | | |
| 31일 이상 | 112 (29.5) | 99 (31.2) | 211 (30.3) | | |

〈표 4〉 병원선택에 대한 요인분석(Factor Analysis)

| 변수내용 | 요인1 | 요인2 | 요인3 | Estimated Communalities |
|-------------------------------|--------|--------|--------|----------------------------|
| 병원이 청결한 것 같아서 | 0.8912 | . | . | 0.8207 |
| 편의시설이 잘 되어 있어서 | 0.8444 | . | . | 0.7614 |
| 병원건물이 현대식이어서 | 0.5072 | . | . | 0.3021 |
| 다른 병원에 없는 새로운 서비스가 있어서(상담실 등) | 0.4916 | . | 0.3077 | 0.3814 |
| 접수 및 수속 절차가 간편하고 진료대기 시간이 짧아서 | 0.4471 | . | 0.4147 | 0.3832 |
| 의사의 실력과 의술에 신뢰감이 들어서 | . | 0.6818 | . | 0.4652 |
| 의사가 친절하고 성의가 있어서 | . | 0.6445 | . | 0.5102 |
| 간호사와 직원들이 친절하고 성의가 있어서 | 0.3480 | 0.5436 | . | 0.4543 |
| 많이 알려져 있어서 | . | 0.5377 | . | 0.2935 |
| 의료기술, 시설이 훌륭하고 현대적이어서 | 0.4325 | 0.5205 | . | 0.4700 |
| 다른 병원에 비해 진료비가 싸기 때문에 | . | . | 0.6453 | 0.4242 |
| 기다리지 않고 바로 입원할 수 있어서 | 0.4445 | . | 0.4454 | 0.4021 |
| 아는 사람이 병원에 근무해서 | . | . | 0.3743 | 0.1406 |
| 집에서 가깝거나 교통이 편리해서 | . | . | 0.3570 | 0.1649 |
| 면회시간이 자유로워서 | 0.3018 | . | 0.3277 | 0.2565 |

(여기서 '.'은 각 점수가 0.3000 이하인 경우를 나타냄)

기술, 시설의 훌륭함 등과 같이 '의료서비스의 신뢰성'으로 정의할 수 있다. 또한 요인 3은 진료비의 적절성, 입원의 편리성, 병원에 아는 사람이 있어서, 교통의 편리성, 면회의 편리성 등과 같이 '접근의 용이성'으로 정의할 수 있다.

2) 병원 유형별 선택요인 비교

환자의 인구사회학적 특성을 통제된 상태에서 병원의 특성에 따른 선택요인의 차이를 알아보기 위해 회귀분석을 실시하였다. 회귀분석 결과로 각 개인 특성이 통제된 상태에서 요인 1인 시설의 현대성(편리성)에 대해서는 대학병원에 비해 기업병원에서 보다 유의한 선택 요인으로 작용하고 있으며(표 5), 요인 2인 의료의 신뢰성에 대해서는 기업병원보다 대학병원에서 보다 유의하게 높은 선택요인으로 작용하고 있다(표 6). 요인 3인 접근의 용이성에 대한 회귀분석 결과는 기업병원보다 대학병원에서 유의하게 높은 선택요인이었다(표 7).

〈표 5〉 병원 선택요인(현대성)에 대한 회귀분석

| 변수내용 | Parameter Estimate | Standard Error | T for H ₀ : Parameter=0 | Prob > T |
|---------------------------|--------------------|----------------|------------------------------------|-----------|
| 병원의 형태(기업병원=0, 대학병원=1) | -0.9873 | 0.0707 | -13.946 | 0.0001 |
| 연 령 | -0.0010 | 0.0019 | -0.547 | 0.5848 |
| 성 별(남=1, 여=2) | -0.0562 | 0.1062 | -0.529 | 0.5969 |
| 교육정도 | -0.0115 | 0.0377 | -0.307 | 0.7591 |
| 가족총월수입 | 0.0365 | 0.0839 | 0.435 | 0.6639 |
| 입원기간 | -0.0014 | 0.0004 | -3.254 | 0.0012 |
| 병원에 아는 유무(유=1, 무=2) | 0.1519 | 0.0916 | 1.658 | 0.0979 |
| 이 병원에 처음 입원인가(예=1, 아니오=2) | 0.0663 | 0.0763 | 0.870 | 0.3849 |
| 병원까지 시간 | -0.0002 | 0.0002 | -0.756 | 0.4497 |

〈표 6〉 병원 선택요인(신뢰성)에 대한 회귀분석

| 변수내용 | Parameter Estimate | Standard Error | T for H ₀ : Parameter=0 | Prob > T |
|---------------------------|--------------------|----------------|------------------------------------|-----------|
| 병원의 형태(기업병원=0, 대학병원=1) | 0.3127 | 0.0739 | 4.227 | 0.0001 |
| 연 령 | 0.0042 | 0.0020 | 2.002 | 0.0352 |
| 성 별(남=1, 여=2) | 0.1620 | 0.1109 | 1.460 | 0.1449 |
| 교육정도 | -0.0473 | 0.0394 | -1.199 | 0.2309 |
| 가족총월수입 | 0.0844 | 0.0877 | 0.962 | 0.3363 |
| 입원기간 | -0.0011 | 0.0004 | -2.446 | 0.0148 |
| 병원에 아는 사람 유무(유=1, 무=2) | 0.0716 | 0.0957 | 0.748 | 0.4549 |
| 이 병원에 처음 입원인가(예=1, 아니오=2) | 0.1363 | 0.0797 | 1.709 | 0.0880 |
| 병원까지 시간 | 0.0009 | 0.0003 | 3.029 | 0.0026 |

〈표 7〉 병원 선택요인(접근성)에 대한 회귀분석

| 변수내용 | Parameter Estimate | Standard Error | T for H ₀ : Parameter=0 | Prob > T |
|---------------------------|--------------------|----------------|------------------------------------|-----------|
| 병원의 형태(기업병원=0, 대학병원=1) | 0.1650 | 0.0702 | 2.348 | 0.0192 |
| 연 령 | 0.0012 | 0.0019 | 0.674 | 0.5004 |
| 성 별(남=1, 여=2) | -0.0040 | 0.1054 | -0.038 | 0.9693 |
| 교육정도 | -0.0089 | 0.0374 | -0.238 | 0.8121 |
| 가족총월수입 | -0.0607 | 0.0833 | -0.729 | 0.4665 |
| 입원기간 | -0.0006 | 0.0004 | -1.424 | 0.1551 |
| 병원에 아는 사람 유무(유=1, 무=2) | -0.3990 | 0.0909 | -4.386 | 0.0001 |
| 이 병원에 처음 입원인가(예=1, 아니오=2) | 0.0388 | 0.0757 | 0.506 | 0.6128 |
| 병원까지 시간 | -0.0013 | 0.0002 | -4.664 | 0.0001 |

3. 병원 유형별 진료만족도

1) 환자만족도에 대한 요인분석

병원의 진료만족도에 대한 여러변수들을 요인분석을 통하여 다음과 같은 세 가지 요인으로 구분하였

〈표 8〉 환자만족도에 대한 요인분석

| 변수내용 | 요인1 | 요인2 | 요인3 | Estimated Communalities |
|---|--------|--------|--------|-------------------------|
| 병원의 의료진은 나의 상태를 자주 확인하며 전반적인 병세나 예후에 대해 설명해 주었다 | 0.7767 | . | . | 0.6547 |
| 병원의 의료진은 환자들의 질문에(예:질병상태, 치료)에 진지하게 답해 주었다 | 0.7573 | . | . | 0.6914 |
| 병원의 의료진은 나에게 검사, 처치, 수술전후에 필요성과 부작용 및 결과 주의사항(예:식이요법,운동)을 상세하게 설명 하였다 | 0.7065 | . | . | 0.5415 |
| 병원의 의료진은 나의말에 세세하게 관심을 보였다 | 0.6970 | . | . | 0.5876 |
| 병원은 환자의 질병상태에 신속하게 대처하였다 | 0.6677 | . | . | 0.5571 |
| 의사는 친절하다 | 0.6148 | . | 0.4128 | 0.5577 |
| 병원에서의 진료나 치료일정(예:수술,입원)은 예정대로 진행되었다 | 0.4858 | . | . | 0.3070 |
| 병원내외가 깨끗이 청소되어 있었다 | . | 0.7994 | . | 0.6817 |
| 병실주위는 환자의 안정을 위해 항상 조용하였다 | . | 0.6084 | . | 0.4396 |
| 병실의 비품(예 : 침대,TV,냉장고)은 잘 갖추어져 있었다 | . | 0.5607 | . | 0.3362 |
| 병원시설(예:구조,안내표지,주차시설)은 이용에 편리했다 | . | 0.5510 | . | 0.3869 |
| 병원은 환자들의 불편사항(예:비품고장,청소불량)을 즉시 시정해 주었다 | . | 0.5196 | . | 0.5217 |
| 입원수속시 불편한 점 없이 잘 처리되었다 | . | 0.4713 | . | 0.3741 |
| 의사, 간호사의 다른 병원직원들은 친절하다 | . | . | 0.6742 | 0.5739 |
| 병원직원은 환자를 예의바르게 대했다 | . | . | 0.6177 | 0.6249 |
| 간호사는 친절하다 | 0.4235 | . | 0.5382 | 0.4963 |
| 병원의 일반사무원은 환자들의 질문(예:서류절차,위치)에 자세하게 답해 주었다 | . | . | 0.4965 | 0.4632 |
| 환자식(메뉴,맛,양)은 좋았다 | . | . | . | 0.2288 |
| 병원의 진료비는 적당하다 | . | . | . | 0.2273 |

(여기서 '.' 는 각 점수가 0.3000 이하인 경우를 나타냄)

다(표 8). 요인분석 결과 요인 1은, 병원의 의료진은 나의 상태를 자주 확인하며 전반적인 병세나 예후에 대해 설명해 주었다, 병원의 의료진은 환자들의 질문(예: 질병상태, 치료)에 진지하게 답해 주었다, 병원의 의료진은 나에게 검사, 처치, 수술전후에 필요성과 부작용 및 결과 주의사항(예: 식이요법, 운동)을 상세하게 설명하였다, 병원의 의료진은 나의 말에 세세하게 관심을 보였다, 병원은 환자의 질병 상태에 신속하게 대처하였다, 의사는 친절하다, 병원에서의 진료나 치료일정(예: 수술, 입원)은 예정대로 진행되었다 등과 같은 의료진반에 대한 사항인 '진료서비스에 대한 만족도'(이하 '진료만족도'라 함)로 정의할 수 있다.

요인 2는, 병원 내외가 깨끗이 청소되어 있었다, 병실주위는 환자의 안정을 위해 항상 조용하였다, 병실의 비품(예: 침대, TV, 냉장고)은 잘 갖추어져 있었다, 병원시설(예: 구조, 안내표지, 주차시설)은 이용에 편리했다, 병원은 환자들의 불편사항(예: 비품고장, 청소불량)을 즉시 시정해 주었다, 입원수속이 불편한 점 없이 잘 처리되었다 등과 같이 주로 표면으로 드러나는 외적 서비스로서 '환경에 대한 만족도'(이하 '환경만족도'라 함)로 정의하였다.

요인 3은, 의사 간호사의 다른 병원직원들은 친절하다, 병원직원은 환자를 예의바르게 대했다, 간호사는 친절하다, 병원의 일반사무원은 환자들의 질문(예: 서류절차, 위치)에 자세하게 답해주었다 등으로 병원직원의 환자에 대한 친절정도를 나타내는 항목들로서 '직원친절에 대한 만족도'(이하 '직원만족도'라 함)로 정의하였다.

2) 환자만족도 영향요인

환자의 인구사회학적 특성을 통제한 상태에서 병원특성에 따른 각 병원의 입원 중 진료만족도의 차이를 알아보기 위해 회귀분석을 실시하였다. 요인 1인 진료서비스 만족도는 기업병원에 비해 대학병원에서 비교적 높았다(표 9). 환자의 개인적 특성중에서는 입원기간만이 영향을 받으며 입원기간이 짧을수록 만족도는 높았다.

요인 2인 환경만족도는 기업병원이 대학병원보다 유의하게 높았다(표 10). 환자의 개인적 특성중에서는 연령이 높을수록 만족도가 높았다.

요인 3인 직원만족도는 기업병원이 대학병원보다 통계적으로 유의하게 높았다(표 11). 환자의 개인적 특성중에서는 성별, 교육정도, 첫입원 여부가 영향을 받으며, 여성보다는 남성이, 교육정도가 높을수록, 첫 입원이 아닐수록 높은 만족도를 나타낸 것으로 평가되었다.

〈표 9〉 환자만족도(진료서비스 만족도)에 대한 회귀분석

| 변수내용 | Parameter Estimate | Standard Error | T for H ₀ : Parameter=0 | Prob > T |
|---------------------------|--------------------|----------------|------------------------------------|-----------|
| 병원의 형태(기업병원=0, 대학병원=1) | 0.1560 | 0.0843 | 1.851 | 0.0647 |
| 연령 | 0.0012 | 0.0022 | 0.560 | 0.5758 |
| 성별(남=1, 여=2) | 0.1474 | 0.1249 | 1.180 | 0.2386 |
| 교육정도 | 0.0103 | 0.0447 | 0.232 | 0.8164 |
| 가족총월수입 | 0.0608 | 0.0976 | 0.623 | 0.5335 |
| 입원기간 | -0.0013 | 0.0005 | -2.328 | 0.0203 |
| 병원에 아는 사람 유무(유=1, 무=2) | 0.1731 | 0.1125 | 1.538 | 0.1246 |
| 이 병원에 처음 입원인가(예=1, 아니오=2) | 0.0817 | 0.0908 | 0.900 | 0.3687 |
| 병원까지 시간 | 0.0004 | 0.0003 | 1.297 | 0.1951 |

〈표 10〉 환자만족도(환경만족도)에 대한 회귀분석

| 변수내용 | Parameter Estimate | Standard Error | T for H ₀ : Parameter=0 | Prob > T |
|---------------------------|--------------------|----------------|------------------------------------|-----------|
| 병원의 형태(기업병원=0, 대학병원=1) | -0.8581 | 0.0668 | -12.843 | 0.0001 |
| 연령 | 0.0056 | 0.0018 | 3.113 | 0.0020 |
| 성별(남=1, 여=2) | 0.0775 | 0.0990 | 0.783 | 0.4340 |
| 교육정도 | 0.0153 | 0.0354 | 0.434 | 0.6643 |
| 가족총월수입 | -0.0067 | 0.0773 | -0.088 | 0.9302 |
| 입원기간 | -0.0007 | 0.0004 | -1.659 | 0.0978 |
| 병원에 아는 사람 유무(유=1, 무=2) | 0.0361 | 0.0891 | 0.405 | 0.6856 |
| 이 병원에 처음 입원인가(예=1, 아니오=2) | -0.1002 | 0.0719 | -1.393 | 0.1642 |
| 병원까지 시간 | 0.0003 | 0.0002 | 1.185 | 0.2367 |

〈표 11〉 환자만족도(직원친절도)에 대한 회귀분석

| 변수내용 | Parameter Estimate | Standard Error | T for H ₀ : Parameter=0 | Prob > T |
|---------------------------|--------------------|----------------|------------------------------------|-----------|
| 병원의 형태(기업병원=0, 대학병원=1) | -0.2102 | 0.0741 | -2.836 | 0.0047 |
| 연령 | -0.0006 | 0.0019 | -0.325 | 0.7457 |
| 성별(남=1, 여=2) | -0.3174 | 0.1098 | -2.889 | 0.0040 |
| 교육정도 | 0.1071 | 0.0393 | 2.724 | 0.0067 |
| 가족총월수입 | 0.0269 | 0.0858 | 0.313 | 0.7541 |
| 입원기간 | -0.0008 | 0.0004 | -1.626 | 0.1046 |
| 병원에 아는 사람 유무(유=1, 무=2) | 0.0404 | 0.0989 | 0.409 | 0.6829 |
| 이 병원에 처음 입원인가(예=1, 아니오=2) | 0.1645 | 0.0798 | 2.059 | 0.0400 |
| 병원까지 시간 | 0.0004 | 0.0003 | 1.545 | 0.1230 |

4. 만족도와 재선택의사의 관계

각 개인의 사회인구학적인 특성이 통제된 상태에서 병원의 특성과 환자의 입원진료 만족도가 퇴원 후 재선택의사(표 12)와 주변 이용권고의사(표 13)에 대하여 어떠한 영향을 미치는지를 알아보기 위해 회귀분석을 실시하였다. 이 두 가지 변수는 비슷한 특성을 나타내면서 동일한 방향성을 가지고 있었다. 즉 병원 재선택의사와 주변 이용권고의사 모두 병원의 형태와는 무관하였다. 또한 만족도에서는 진료서비스에 대한 만족도가 높을수록, 병원 환경에 대한 만족도가 높을수록, 입원 중 직원친절도에 대한 만족도가 높을수록 병원 재선택의사가 유의하게 높았다. 또한 병원재선택의사와 주변이용권고의사에 영향을 주는 정도는 진료서비스, 환경만족도, 직원만족도 순이었다.

V. 고 찰

이 연구의 결과에 의하면, 기업병원과 대학병원의 선택동기가 기업병원의 경우는 현대적인 건물, 병원의 청결도, 편의시설과 상담실 등의 다양한 서비스, 교통의 편리성 등 시설의 쾌적성이나 편리성, 접근의 용이성 등의 순서로 나타났는데 이는 기업병원에서 시설의 현대성이나 편리성 등의 특징이 강함을 의미한다. 이에 반해 대학병원의 경우는 의사의 실력과 의술에 대한 신뢰감, 의사의 친절도, 명성도, 의료시설의 훌륭함 등의 순서로 나타나 주로 의료서비스에 대한 신뢰성과 관련된 특징이 강하였다.

한편 병원 선택요인에 따른 입원 중 진료만족도를 살펴보면 기업병원의 경우는 병원의 청결도, 정숙도, 잘 준비된 비품상태, 병원시설의 편리성, 간호사의 친절도, 일반직원의 친절도 등 환경에 대한 만족도와 직원의 친절성에 대한 만족도에서 높은 점수를 보여준 반면, 대학병원에서는 환자에 대한 병원의 신속한 대처, 환자에 대한 의료진의 세세한 관심과 설명, 의사의 친절도, 치료일정의 진행 등 전반적인 진료서비스에 대한 만족도가 유의하게 높았다.

입원 중 진료만족도가 추후의 병원 재선택의사와 주변 이용권고의사에 미치는 영향을 조사한 결과, 병원의 특성과는 무관하였으며 오히려 만족도에 의해 영향을 더 받고 있음을 알 수 있었다. 즉 입원 중 진료서비스에 대한 만족도가 높을수록, 환경에 대한 만족도가 높을수록, 직원 친절도에 대한 만족도가 높을수록 병원재선택 여부와 주변추천 여부에 대해 유의하게 높은 결과를 나타냈다. 이는 병원의 특성이 병원의 재선택에 영향을 미치는 것이 아니라 병원에 대한 만족도에 의해 더 영향을 받는다는 것을 의미하는 것으로 향후 각 병원들의 자체적인 환자만족도 향상 노력이 병원의 재방문에 결정적인 영향을

〈표 12〉 병원 재선택의사에 대한 회귀분석

| 변수내용 | Parameter Estimate | Standard Error | T for H ₀ : Parameter=0 | Prob > T |
|----------------------------|--------------------|----------------|------------------------------------|-----------|
| 병원의 형태 (기업병원=0, 대학병원=1) | 0.1339 | 0.0852 | 1.571 | 0.1169 |
| 입원중 진료서비스에 대한 만족도 | 0.4438 | 0.0387 | 11.460 | 0.0001 |
| 입원중 환경에 대한 만족도 | 0.2496 | 0.0490 | 5.092 | 0.0001 |
| 입원중 직원친절도에 대한 만족도 | 0.0868 | 0.0442 | 1.963 | 0.0502 |
| 연령 | -0.0027 | 0.0020 | -1.373 | 0.1703 |
| 성별 (남=1, 여=2) | 0.2635 | 0.1103 | 2.388 | 0.0173 |
| 교육정도 | -0.0761 | 0.0391 | -1.947 | 0.0521 |
| 가족총월수입 | 0.0408 | 0.0854 | 0.478 | 0.6331 |
| 입원기간 | -0.0002 | 0.0004 | 0.530 | 0.5963 |
| 병원에 아는 사람 유무 (유=1, 무=2) | -0.1021 | 0.0979 | -1.043 | 0.2974 |
| 이 병원에 처음 입원인가 (예=1, 아니오=2) | 0.1983 | 0.0796 | 2.489 | 0.0131 |
| 병원까지 시간 | -0.0002 | 0.0003 | -0.963 | 0.3359 |

〈표 13〉 주변 이용권고의사에 대한 회귀분석

| 변수내용 | Parameter Estimate | Standard Error | T for H ₀ : Parameter=0 | Prob > T |
|----------------------------|--------------------|----------------|------------------------------------|-----------|
| 병원의 형태 (기업병원=0, 대학병원=1) | 0.1053 | 0.0873 | 1.206 | 0.2282 |
| 입원중 진료서비스에 대한 만족도 | 0.4856 | 0.0397 | 12.203 | 0.0001 |
| 입원중 환경에 대한 만족도 | 0.3343 | 0.0501 | 6.663 | 0.0001 |
| 입원중 직원친절도에 대한 만족도 | 0.1132 | 0.0454 | 2.491 | 0.0130 |
| 연령 | -0.0023 | 0.0020 | -1.168 | 0.2433 |
| 성별 (남=1, 여=2) | -0.1742 | 0.1131 | 1.540 | 0.1241 |
| 교육정도 | -0.0752 | 0.0401 | -1.873 | 0.0617 |
| 가족총월수입 | 0.0381 | 0.0875 | 0.436 | 0.6632 |
| 입원기간 | 0.0000 | 0.0005 | 0.120 | 0.9047 |
| 병원에 아는 사람 유무 (유=1, 무=2) | -0.0522 | 0.1006 | -0.520 | 0.6035 |
| 이 병원에 처음 입원인가 (예=1, 아니오=2) | 0.0112 | 0.0818 | 0.138 | 0.8906 |
| 병원까지 시간 | 0.0001 | 0.0003 | 0.452 | 0.6515 |

미칠수 있다는 것을 알 수 있다.

Inguanzo와 Harju(1985)는 병원선택의 가장 중요한 동기는 양질의 의료, 지리적 위치, 전통, 의사의 추천, 기타 이유 순이라고 하였다. 박창균(1985)과 김성연(1987) 등은 의료기관의 선택기준으로 의

료기관에 대한 신뢰성, 의료의 질과 편리성, 친절성 등이 제시되었으며 인구사회학적 특성에 따라서는 별다른 차이를 보이지 않는다고 하였다. 서현정(1991)도 개인의 인적 특성이 선호요인에는 영향이 없다고 하였으나 조우현 등(1994)은 인구사회학적 특성에 따라 선택이 다르다는 의견을 제기하였다. 이번 조사에서도 인구사회학적 특성에 따라 어느 정도 선택이나 만족도에서 차이가 있다는 것을 확인할 수 있었으나, 병원의 재선택은 개인적인 특성보다는 병원의 노력에 따른 진료서비스, 환경, 친절에 대한 만족도가 가장 중요한 선택의 요소임을 알 수 있다.

분석에 이용된 각 병원의 구조적 특성별로 보면, 기업병원인 A, B 병원은 기업투자병원이긴 했으나 순수 기업병원이 아니라 기업투자 대학부속병원으로서의 특성이 강한 복합성을 띤 특성이 있었다. 또한 재정적인 면에서 충분한 지원을 받고 신설된 지 얼마되지 않은 만큼 시설, 환경면에서 환자들이 높은 호감을 가지고 있었다. 전형적인 대학병원인 C, D 병원은 장구한 역사와 전통을 대표하는 교육, 연구투자병원인 만큼 진료의 신뢰성에서 환자들의 높은 호감을 가지고 있었으나 시설, 환경적인 면에서는 노후화된 부분이 많아서 기업병원에 미치지 못했다.

종합해 볼 때 환자들이 대학병원을 선호하는 주요인은 의료서비스에 대한 신뢰성과 역사와 전통에 비례하는 신뢰와 믿음 때문인 반면, 기업병원을 선호하는 주요인은 건물의 현대성과 편리성, 청결성, 직원의 친절성 등 신규 기업병원의 특성인 막대한 투자비용과 그에 비례하는 친절성과 이용의 편리성 등이 주요 요인이었다. 이 결과를 통해서도 알 수 있듯이 성공적인 병원 경영에 있어 무엇보다 중요한 것은 고객만족이며, 이를 위해서는 각 병원별로 자기병원에 내원하는 환자들의 특성과 그들의 불만요인들을 보다 체계적으로 분석하고, 자기병원이 가지고 있는 강점과 약점에 대한 분석이 이루어져 소비자(환자)의 만족을 향상시키기 위한 병원 나름대로의 전략수립이 필요함을 알 수 있다. 또한 본 연구에서는 진료서비스 만족도, 환경만족도, 직원 친절도 등 크게 세 범주의 만족도를 중요시 했지만 마케팅 자원의 내적인 요인과 외적인 요인(Robin, 1980) 즉, 생산성요인(product factor), 장소요인(place factor), 비용요인(price factor)과 승진요인(promotion factor), 공공요인(public factor) 등을 더 조사하여 연관지어 검토한다면 병원 경영전략 수립에 크게 기여할 것으로 생각된다.

1990년에 실시된 미국의 NRC(National Research Corporation)의 조사연구는 환자만족도의 중요성을 강조하고 있다. NRC는 병원에서 만족감을 가졌던 환자의 91%가 계속 그 병원의 이용을 추천할 것으로 확신했다. 그리고 대부분의 고객은 더 나은 서비스를 위해 추가적인 비용을 지불하겠다는 의지를 가지고 있고, 이 비용은 양질의 의료와 쾌적함으로 비용지불과 상쇄한다고 믿고 있다(Jensen, 1991). 의료소비자의 병원선택은 주관적 체험과 객관적 정보를 기초로 하여 이루어진다. 이처럼 환자의

병원 선택요인이나 환자 만족도 평가는 각 병원이 갖고 있는 강점과 약점을 파악할 수 있기 때문에 병원의 바람직한 목표달성에 도움을 주는 발전적인 마케팅 전략수립의 기본단계로 경쟁적 관계가 심화되어 있는 현시점에서 그 중요성이 강조되고 있다.

방법상에서 이 연구의 문제점과 제한점은 다음과 같다.

첫째, 조사대상 의료기관의 선정에 있어 본 연구의 대상기관을 기업병원과 대학병원으로 분류했으나 각 범주에 단 2개씩의 병원만을 포함시켰기 때문에 이들이 각 집단을 대표할 수 있다고 할 수 없다. 따라서 이 연구에서는 기업병원과 대학병원으로 집단을 구분하였으나 실제로는 단지 4개 병원의 특성만을 나타내는 연구일 수가 있다. 그러나 우리나라의 현실상 기업병원을 대표할 수 있는 병원이 상대적으로 많지 않으며, 동시에 기업병원이라고 해도 순수 기업병원이 아니라 기업과 대학의 특성이 혼재된 복합적 성격을 가진 기업투자병원이다. 따라서 이 연구결과만을 가지고 우리나라의 기업병원의 특성을 대표하는 것으로 일반화하기에는 어려움이 있다.

둘째, 조사대상 표집에 있어 각 병원들의 환자분포가 균등하지 않아 환자특성을 효율적으로 통제하지 못한 연구가 되었다. 예를 들어 각 병원마다 진료과에서 균등한 환자분포가 이루어지지 않아 과별 특성에 따른 혼란 요소를 배제시키지 못했다. 따라서 병원의 특성이 아닌 각 병원의 특정 진료과목에 대한 환자의 선호요인에 대한 특성을 적절히 배제하지 못해 연구결과를 병원전체로 일반화하는 데에는 어느 정도의 한계가 있다.

VI. 결 론

이 연구는 각 환자들의 개인적인 특성을 통제한 상태에서 여러 가지 병원의 선택 및 만족도 요소들을 크게 구분하여 선택에 영향을 미치는 요소로는 시설의 현대성, 의료의 신뢰성, 접근의 용이성이라는 세 가지로 구분하였으며 만족도 요소로는 진료서비스 만족도, 환경만족도, 직원만족도라는 세 가지로 구분하였다. 이러한 요인을 통하여 기업병원과 대학병원에서 선택 및 환자만족도에서 차이가 있는지를 분석하였다. 이를 위해 대상병원인 서울시 소재 3개 병원과 경기도 소재 1개 병원을 대학병원 2개와 기업병원 2개로 구분하였다. 각 병원에 입원해 있는 환자 또는 보호자를 대상으로 조사하였으며, 총 707부의 구조화된 질문서를 이용한 자기기입식 조사방법으로 자료를 수집하여 분석하였다.

연구결과에 의하면 첫째, 기업병원과 대학병원의 병원선택요인에는 차이가 있었다. 즉 건물의 현대성, 의료기술과 시설의 현대성, 인지도, 대기시간, 청결도, 편의시설, 입원의 편리성, 새로운 서비스 등

에 관련된 항목의 선호도는 대학병원에 비해 기업병원이 유의하게 높았고, 의료의 신뢰성과 접근의 용이도는 대학병원에서 유의한 선택요인이었다.

둘째, 기업병원과 대학병원의 환자만족도에는 차이가 있었다. 진료서비스에 대한 만족도는 대학병원이 높았으며, 병원 환경에 대한 만족도와 직원친절도에 대한 만족도는 기업병원이 대학병원보다 유의하게 높았다.

셋째, 환자의 입원진료 서비스에 대한 만족도는 추후 병원선택의 주요 요인이었다. 병원 재선택의사와 주변 이용권고의사에 대해서는 병원의 형태와는 무관하였으며 오히려 만족도의 영향을 받아 진료서비스에 대한 만족도가 높을수록, 병원 환경에 대한 만족도가 높을수록 긍정적인 반응을 보였고 통계적으로 유의하였다.

요컨대 이 연구를 통해서 기업병원과 대학병원 즉, 병원의 특성에 따라 환자의 병원 선택요인이 다르다는 것을 알 수 있었고, 입원 중 진료만족도 내용에서는 각 의료기관 성격별로 만족요인이 상이하다는 것을 알 수 있었다.

참 고 문 헌

- 김경준. 병원 마케팅 전략에 관한 연구. 연세대학교 보건대학원 석사논문. 1988
- 김선민. 입원중인 환자들의 권리인식과 만족도. 충남의대잡지 1992 ; 19(1)
- 김성연. 병원의 이미지가 병원선택에 미치는 영향 분석. 연세대학교 대학원 석사논문. 1987
- 김한중, 조우현, 이선희. 우리 나라 병원의 서비스 다각화 추세와 관련요인 분석. 예방의학회지 1991 ; 24(1)
- 문옥륜. 미래지향적 병원경영 전략. 대한병원협회지 1995
- 박창균. 병원마케팅 전략수립을 위한 환자들의 병원 선택요인에 관한 연구. 연세대학교 대학원 석사논문. 1985
- 변주선. 한 중소병원의 마케팅 전략수립을 위한 실증적 연구. 연세대학교 보건대학원 석사논문. 1987
- 서현정. 병원의 소비자 선호요인분석. 연세대학교 보건대학원 석사논문. 1991
- 오태형. 병원 이미지 평가에 관한 연구. 연세대학교 보건대학원 석사논문. 1991
- 이상일. 병원 외래방문환자의 만족도 평가 및 관련요인에 대한 연구. 대한예방의학회지 1994 ; 27(2) : 366~376

- 이태섭. K대학병원 서어비스에 대한 소비자 만족도. 계명의대논문집 1993 ; 12(3)
- 이해중. 마케팅의 정의와 병원에서의 도입. 대한병원협회지 1989 ; 18(10)
- 이해중. 대학운영병원과 기업운영병원에 대한 이미지 비교. 예방의학회지 1995 ; 28(4)
- 조우현, 박종연, 진기남, 전기홍. 우리 나라 병원에 대한 'SERVQUAL' 적용가능성. 대한기독병원협회지 1994 ; 17(1)
- Dodds WB, Kent B, Monroe. The effect of abnd and price information on subjective production evaluations. *Advances in Consumer Reseach* 1985 ; 12
- Eudes JA, et al. Marketing physician services in an academic medical center. *Health Care Management Review* 1987
- Howard JA. *Consumer behavior : application of theory*. New York, Mcgraw-Hill Co., 1977
- Inguanzo JM, Harju M. What makes consumers select a hospital?, *Hospitals* 1985 ; 16 : 90~94
- Jensen J. Marketing hospital quality. *Top Health Care Finance* 1991
- Kassarjian HH, Robertson TS. *Perspectives in consumer behavior*. Prentice-Hall, Inc., 1991
- Kotler P, Levy SJ. Broadening the concept of marketing. *Journal of Marketing* 1969 ; 33(4)
- May EG. *Practical applications of recent retail image research*. 1975
- Myers JH, Shocker AD. The nature of product-related attributes. *Reseach in Marketing* 1981 ; 5 : 211-236
- Olson JC, Reynolds TJ. Understanding consumers' cognitive structures : implications for advertising strategy. *Advertising and consumer psychology*. Lexington Books, 1983
- Drucker PF. Management and the world's, *Harvard Business Review* 1988 ; 65-76
- Robin E, Scott MacStravic. *Marketing by objectives for hospitals* 1980
- Rokeach MJ. *The nature of human values*. The Free Press, 1973
- Sol N, Wilson PK. *Hospital health promotion*. 1989
- Strasser S, Davis RM. *Measuring patient satisfaction for improved patient services*. Health Administration Press, 1991
- Whittington FB, Dillon R. *Marketing by hospitals : myths and realities*. Aspen Systems Corporation, 1979

- In Kyung Lee et al : Comparisons of patients' selection and satisfaction between corporate and university hospitals -

Young S, Feigin B. Using the benefit chain for improved strategy formation, *Journal of Marketing* 1975 ; 39 : 72-74