

입원환자의 재선택 의향과 결정요인

설동원*, 유승흠**, 박은철**, 김은석**

* 연세대학교 보건대학원, ** 연세의대 예방의학교실

(Abstract)

Factors related to willingness of choosing the same hospital

Dong Won Seol*, Seung Hum Yu**, Eun-Cheol Park**, Eun Suak Kim**

* *Graduate School of Health Science and Management, Yonsei Univ.*

** *Dept. of Preventive Medicine and Public Health, Yonsei Univ. Col. of Med.*

This study aims to measure in-patients' willingness to choose the same hospital, and to define the related factors. The willingness was measured by the fact whether in-patients would return to the same hospital for their future hospitalization and can be said as the essence of ascertaining patients' satisfaction.

Data was collected from 236 patients hospitalized in two hospitals selected according to its superiority, one being superior in medical technique, the other being superior in facility and equipment. To enhance the comparability between the two hospitals, the department and the diagnosis were matched, and structured questionnaires were self-fill-up.

The main findings are as follows.

Hospitals were analyzed by their superiority : medical services, facility and equipment. In case of hospitals with superior medical services, the willingness was proportional to positive doctor-patient relationship, to satisfaction with the medical level, and to the acknowledgement of utility in cure. In case of hospitals with superior facility and equipment, the

willingness was proportional to the satisfactory state of overall facility.

Two types of hospitals were combined and analyzed. The willingness for choosing hospitals with superior medical services was stronger than that for choosing the other hospitals. The satisfaction with overall facility, satisfaction with medical level, acknowledgement of utility in cure, positive doctor-patient relationship, and better consultation produced higher willingness to choose the same hospital.

The willingness for the option shows to what degree the hospital suffices patients' expectation. Patients' understanding views were obviously influential. The satisfaction level for medical aspect was more influential than the level for non-medical aspect.

Key Words : Willingness of choosing the same hospital, Patient satisfaction

1. 서 론

현재 병원들은 내외적인 환경의 변화를 맞이하고 있다. 외적으로는 자본력을 앞세운 신규 병원의 설립으로 병원간의 경쟁이 심화되고 있으며, 내적으로는 병원경영을 압박하는 여러 요인들을 헤쳐나가야 한다. 병원을 이용하는 국민들은 의료의 높은 질을 원하고 있으며, 긴 대기시간이 개선되기를 기대하고 있다. 국민의 전반적인 생활수준의 향상과 의료서비스 공급의 증대로 인하여 이제는 의료서비스도 보통의 재화나 서비스처럼 소비자가 효용과 비용을 비교하여 선택하고자 한다. 국가적으로도 의료에 대한 양적 충족에서 질적 측면을 강조하기 시작하였다(유승흠, 1993).

이런 변화들은 병원 시장을 더 이상 공급자 위주의 시장의 특성만으로 설명할 수 없게 하며, 소비자 위주의 시장의 많은 특성이 가미되고 있으며, 경쟁적 시장의 특성을 지니고 있다고 할 수 있게 되었다.

병원들은 이러한 환경변화에 대응하기 위해서 여러 방법들을 모색할 수 있으나 그 중 하나가 총체적 질관리(TQM, total quality management)라 할 수 있다. 총체적 질관리는 의료서비스의 질 향상과 관리의 효율성 증대를 위한 개념으로 병원 조직문화의 개선, 조직체계의 재구성(reengineering)과 업무과정 및 시스템의 변화를 통하여 병원이 새롭게 변화해야 한다는 것이다(김한중 등, 1994).

또한 많은 병원에서 환자중심의 병원으로 전환하려고 하고 있으며, 그 일환으로 환자만족도의 제고를 목표로 삼고 있다. 의료의 질은 의료와 관련된 이해 당사자인 의료제공자, 소비자, 정부가 서로 다를 수

있다(Vuori, 1982). 즉, 의료제공자는 의료의 질에 있어 기술적인 측면과 진료의 내용을 중시하는 반면, 소비자들은 의학에 대한 지식이 부족하기 때문에 의사가 자신에게 보이는 관심의 정도와 병원시설의 쾌적함 등에 의해 간접적으로 의료의 질을 평가하고, 정부나 보험자는 효율성을 감안한 의료의 질을 중시하고 있다. 관점에 따라 의료의 질에 대한 평가가 다를 수 있으나 환자들이 평가하는 의료의 질은 환자만족도라 할 수 있으며(유승흠, 1993), 이는 의료의 결과라 할 수 있는데(Donabedian, 1980), 병원경영에 직접적인 영향을 미치는 중요한 요소라 하겠다.

이 연구에서는 병원의 특성이 확연히 구별되는 두 병원 - 의료기술 우위 병원, 의료시설 및 장비 우위 병원 - 에 입원한 환자를 대상으로 환자만족도의 여러 측면인 진료비의 적정성, 진료진과의 관계, 제반시설, 의료장비 수준 등을 측정하고, 환자만족도의 결정체라 할 수 있는 재선택 의향을 파악하고자 하였다.

구체적인 목적으로는 첫째, 두 병원의 환자가 인지하는 의료의 질을 환자만족도와 환자가 평가하는 진료결과를 파악하고, 둘째, 병원별로 재선택 의향에 대한 요인을 구명하여 비교하며, 셋째, 병원 재선택 의향에 영향을 미치는 요인을 파악하고자 한다.

2. 연구방법

가. 연구의 틀

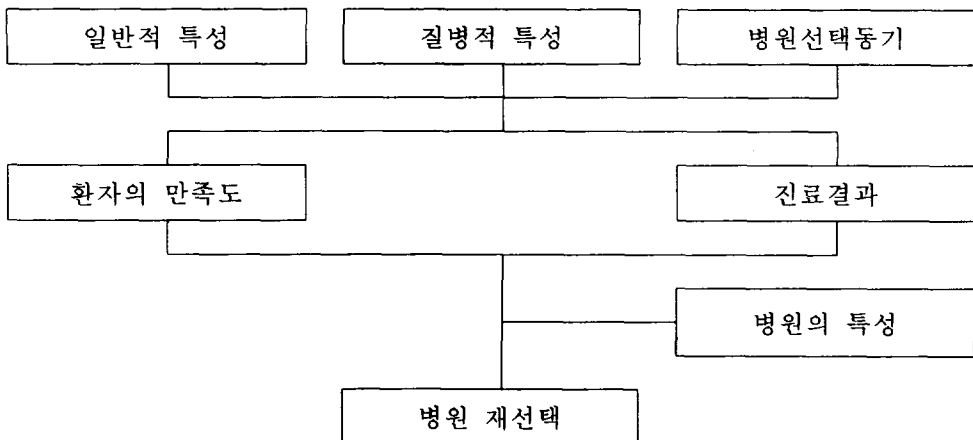


그림 1. 연구의 틀

이 연구는 병원에 입원한 환자들을 대상으로 일반적인 특성, 질병적 특성, 병원선택동기와 환자만족도, 진료결과를 근거로 환자들이 인지하는 의료의 질을 파악하고 추후 병원 재선택의 의향결정에 미치는 요인을 분석하고자 하였다(그림 1).

나. 연구대상

서울시내에 위치한 병원중 의료기술적으로 우수하다고 알려진 대표적인 병원 (이하 'A 병원')과 병원의 시설 및 장비와 서비스가 우수하다고 알려진 병원(이하 'B 병원')을 선정하여 1996년 10월 14일부터 10월 28일까지 두 병원의 입원환자를 대상으로 설문지를 이용하여 조사하였다(표 1). 조사대상 병원간의 소유형태 및 병원특성으로 인하여 환자들의 병원선택동기가 다를 것으로 판단되어 진료과와 진단명을 짝짓기하여 118명씩 총 236명의 환자들을 대상으로 조사하였다.

<표 1> 조사대상 병원

병원	특성	병상규모	소유형태	진료기관
A병원	의료기술 우위	1,588	특수법인	3차진료기관
B병원	의료시설 우위	1,100	비영리법인	3차진료기관

설문지는 자기 기입식 설문지를 제작 이용하였으며, 본 내용의 설문지를 작성한 후 타당도와 신뢰도를 높이기 위하여 서울시내 1개 대학병원을 사전조사하여 연구에 적합하도록 수정한 후 본 설문조사를 시작하였다. 설문지에는 환자의 일반적 특성, 질병적 특성, 병원선택동기, 환자만족도, 진료결과, 병원 재선택 의향 등을 포함시켰다.

다. 자료처리 및 분석방법

분석은 세단계로 나누어 실시하였는데, 우선 두 병원간의 변수의 분포의 차이를 보고, 각각의 병원에 있어 재선택 의향의 차이를 비교하고, 마지막으로 병원별로, 병원간의 재선택 의향에 영향을 주는 요인들을 분석하였다. 환자가 인지하는 의료의 질의 대부분의 항목은 Likert 5점척도로 측정하여 이를 점수로 분석하였으며, 의료의 질로 구분된 차원에 따라 평균점수를 사용하였다.

응답자의 특성별로 보면 진료과, 진단명, 입원기간, 성, 연령, 학력, 종교, 거리에 이 재선택 의향간 차이는 없었다(표 4). 병원선택동기에 따른 병원 재선택 의향에서 입원경험의 경우와 입원선택동기는 차이가 없었다(표 5). 환자만족도 및 진료결과와 병원 재선택 의향과의 관계를 보면 A병원에서는 진료비가 적정하다고 응답한 경우, 진료진의 답변이 좋다고 한 경우, 검사 수술 타과의 협진진료에 만족한 경우, 의료장비 수준에 만족한 경우, 질병이 치료가 도움이 되었다고 생각한 경우 재선택의 의향이 높았으며, B병원에서는 진료진의 답변이 좋다고 한 경우, 검사, 수술, 타과의 협진진료에 만족한 경우, 병원 제반시설에 만족한 경우, 의료장비 수준에 만족한 경우, 질병치료를 도움이 되었다고 생각한 경우, 부적당한 진료가 없었다고 한 경우 재선택 의향이 높았다(표 6). 두 병원의 차이로는 A병원은 진료비 적정성이 재선택 의향에 유의한 차이가 있었으나 B병원에서는 차이가 없었으며, 병원 제반시설과 부적당한 진료의 경우 B병원은 유의한 차이가 있었으나 A병원에서는 차이가 없었다.

다. 병원별 재선택 의향에 대한 로지스틱 회귀분석 결과

병원 재선택 의향에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위해 로지스틱 회귀분석을 실시한 결과, A병원은 진료진의 답변에 만족할수록, 의료장비 수준이 높다고 생각할수록, 질병 치료에 도움이 된다고 생각할수록 재선택 의향이 증가하였고, B병원은 병원 제반시설에 만족할수록 병원 재선택 의향이 증가하였다(표 8).

라. 병원간 재선택 의향에 대한 로지스틱 회귀분석 결과

의료기술과 의료시설에 있어 특징적인 두 병원에 입원한 환자를 모두 포함하여 병원간 재선택 의향을 분석한 결과, A병원에 입원한 환자는 B병원에 비해 재선택할 의향이 62.23배 높았으며, 병원구분 이외에 재선택 의향에 영향을 미치는 요인으로는 진료진의 답변에 만족할수록, 협의진료에 만족할수록, 병원제반시설에 만족할수록, 의료장비 수준에 만족할수록, 질병치료를 도움이 된다고 생각할수록 재선택 의향이 높았다(표 9). 즉, 병원을 재선택하려는 의향은 병원구분 이외의 요인인 환자만족도를 측정할 때 대부분의 변수가 포함되었으며, 환자가 판단한 진료결과도 영향을 미쳤다.

<표 4>

병원별 재선택 여부의 차이

단위: 빈도(%)

구 분	A 병원			X ² -값, t 값	B 병원			X ² -값, t 값
	재선택함	재선택안함	계		재선택함	재선택안함	계	
진료과								
내과계	49(87.5)	7(12.5)	56	1.26	39(69.6)	17(30.4)	56	0.89
외과계	12(92.3)	1(7.7)	13		9(69.2)	4(30.8)	13	
기 타	40(81.6)	9(18.4)	49		30(61.2)	19(38.8)	49	
진단명								
악성신생물	52(81.3)	12(18.7)	64	3.06	41(64.1)	23(35.9)	64	5.41
순환기계질환	10(100)	0(0.0)	10		4(40.0)	6(60.0)	10	
소화기계질환	13(86.7)	2(13.3)	15		10(66.7)	5(33.3)	15	
기 타	26(89.7)	3(10.3)	29		23(79.3)	6(20.7)	29	
입원기간	12.6 (±9.73)	12.1 (±9.64)		0.22	10.8 (±7.12)	12.5 (±8.17)		-1.17
성								
남 자	57(86.4)	9(13.6)	66	0.07	34(66.7)	17(33.3)	51	0.01
여 자	44(84.6)	8(15.4)	52		44(65.7)	23(34.3)	67	
연 령	49.5 (±13.72)	50.4 (±14.22)		-0.26	44.5 (±10.71)	45.2 (±11.01)		-0.36
학 력								
중졸이하	47(81.0)	11(19.0)	58	2.49	13(65.0)	7(35.0)	20	2.31
고 졸	35(92.1)	3(7.9)	38		38(64.4)	21(35.6)	59	
전문대졸	10(83.3)	2(16.7)	12		16(61.5)	10(38.5)	26	
대졸이상	9(90.0)	1(10.0)	10		11(84.6)	2(15.4)	13	
종 교								
기독교	21(87.5)	3(12.5)	24	2.77	22(66.7)	11(33.3)	33	2.60
불 교	45(88.2)	6(11.8)	51		30(61.2)	19(38.8)	49	
천주교	12(92.3)	1(7.7)	13		12(63.2)	7(36.8)	19	
기 타	23(76.7)	7(23.3)	30		14(82.4)	3(17.6)	17	
거 리								
~ 30분	34(89.5)	4(10.5)	38	0.82	56(65.9)	29(34.1)	85	2.29
~ 1시간	24(85.7)	4(14.3)	28		9(0.7)	3(0.3)	12	
~ 2시간	14(82.4)	3(17.6)	17		3(42.9)	4(57.1)	7	
2시간이상	29(17.1)	6(82.9)	35		10(71.4)	4(28.6)	14	
계	101(85.5)	17(14.5)	118		78(66.1)	40(33.9)	118	

* : P < 0.05, ** : P < 0.01, *** : P < 0.001

〈표 5〉 병원선택 동기에 따른 병원 재선택 단위: 빈도(%)

구 분	A 병원			X ² -값	B 병원			X ² -값
	재선택함	재선택안함	계		재선택함	재선택안함	계	
입원경험								
현병원있음	24(92.3)	2(7.7)	26	2.89	12(66.7)	6(33.3)	18	1.94
타병원있음	49(87.5)	7(12.5)	56		33(71.7)	13(28.3)	46	
없음	28(77.8)	8(22.2)	36		33(61.1)	21(38.9)	54	
입원선택동기								
우수한의료진	69(83.1)	14(16.9)	83	4.15	10(66.7)	5(33.3)	15	1.46
의료장비, 시설	11(100)	0(0.0)	11		41(66.1)	21(33.9)	62	
교통 편리성	9(81.8)	2(18.2)	11		15(75.0)	5(25.0)	20	
타인 추천	12(80.0)	3(20.0)	15		12(57.1)	9(42.9)	21	
계	101(85.5)	17(14.5)	118		78(66.1)	40(33.9)	118	

* : P < 0.05, ** : P < 0.01, *** : P < 0.001

〈표 6〉 환자만족도 및 진료결과에 따른 병원재선택 여부 단위: 빈도(표준편차, %)

구 분	A 병원			t 값, X ² -값	B 병원			t 값, X ² -값
	재선택함	재선택안함	합		재선택함	재선택안함	합	
진료비 적정성	2.95 (0.77)	2.29 (0.77)	2.86	3.26**	3.31 (0.74)	3.10 (0.74)	3.24	1.43
진료진의 답변	3.19 (0.83)	1.76 (0.83)	2.98	6.51***	4.22 (0.77)	3.65 (0.86)	4.03	3.64***
검사, 수술, 타과 협진진료	3.79 (0.91)	3.06 (1.03)	3.69	3.01**	3.78 (0.68)	2.67 (1.05)	3.41	6.06***
병원 제반시설	3.14 (0.30)	3.04 (0.23)	3.12	1.25	4.43 (0.22)	3.82 (0.29)	4.22	12.86***
의료장비 수준	3.84 (0.64)	2.88 (1.11)	3.70	3.46**	4.63 (0.54)	3.58 (0.98)	4.27	6.30***
질병치료 도움	3.99 (0.84)	3.11 (1.11)	3.86	3.76***	3.62 (0.04)	2.62 (0.83)	3.28	6.78***
부적당한 진료(%)								
유	16(84.2)	3(15.8)	19	0.31	14(46.7)	16(53.3)	30	10.24**
무	42(84.0)	8(16.0)	50	20(66.7)	13(33.3)	33		
잘모르겠다	43(87.8)	6(12.2)	49	44(80.0)	11(20.0)	55		

* : P < 0.05, ** : P < 0.01, *** : P < 0.001

<표 7>

병원별 재선택의향에 대한 로지스틱 회귀분석 결과

변 수	A 병원		B 병원				
	회귀계수	비차비	회귀계수	비차비			
일반적 특성	남자 (여자)	0.227	1.25	0.466	1.59		
	연령 (세)	0.006	1.00	0.016	1.01		
	학력 (전문대졸)	중졸이하	0.782	2.18	0.039	1.04	
		고 졸	1.349	3.85	0.723	2.06	
		대졸이상	1.852	6.37	0.753	2.12	
	종교 (불교)	기독교	0.348	1.42	0.213	1.23	
		천주교	0.861	2.37	-0.270	0.76	
		기 타	-0.181	0.83	-0.247	0.78	
	거리 (1시간이내)	~ 30분	-0.191	0.82	-0.306	0.73	
		~ 2시간	-1.056	0.34	-1.421	0.24	
2시간이상		-0.439	0.64	-0.428	0.65		
질병적 특성	진료과 (기타)	내과계	0.669	1.95	-0.451	0.63	
		외과계	0.396	1.48	-0.057	0.94	
	진단명 (악성신생물)	순환기계질환	1.734	5.66	-0.770	0.46	
		소화기계질환	0.792	2.21	-0.464	0.62	
	기 타	기 타	-0.032	0.96	-0.298	0.74	
		입원기간 (9일이내)	10일-19일	0.291	1.33	-0.039	0.962
		20일-29일	0.469	1.59	-0.951	0.386	
	30일 이상	입원시 건강 (보통)	-1.146	0.31	0.504	1.65	
		좋 음	-1.535	0.21	-0.415	0.66	
		나쁨	0.261	1.29	-0.079	0.92	
병원선택동기	입원경험 (없음)	아주나쁨	0.682	1.92	0.121	1.12	
		현병원 있음	0.771	2.16	0.017	1.01	
	입원시 선택이유 (타인추천 등)	타병원 있음	0.398	1.48	0.273	1.31	
		우수한의료진	-1.049	0.24	-0.911	0.40	
		의료장비 /시설 교통의 편리성	0.977	2.65	0.715	2.04	
-1.528	0.21	-0.551	0.57				
환자만족도	진료비의 적정성	0.483	1.62	0.187	1.21		
	진료진의 답변	0.977*	2.65	0.391	1.47		
	검사, 수술, 타과협진진료	0.777	2.17	0.562	1.75		
	병원 제반시설	0.604	1.83	2.663**	14.34		
	의료기기 및 장비수준	0.977**	2.65	0.715	2.04		
진료결과	질병치료에 도움	0.944**	2.57	0.217	1.24		
	부적당한 진료 있음 (없음)	0.651	1.91	0.188	1.21		
	모름	0.850	2.34	0.188	1.21		
	절 편	-16.861***		-18.58***			
X ² -값		61.491**		109.78***			

* : P < 0.05, ** : P < 0.01, *** : P < 0.001

〈표 8〉 병원 재선택에 대한 로지스틱 회귀분석 결과

	변 수	회귀계수(β)	비차비	
병원	A병원(0=B병원)	4.131***	62.23	
일반적 특성	남자 (여자)	0.373	1.45	
	연령 (세)	0.007	1.01	
	학력 (전문대졸)	중졸이하	0.159	1.17
		고 졸	0.556	1.74
		대졸이상	0.792	2.21
	종교 (불교)	기독교	0.158	1.17
		천주교	0.449	1.56
		기 타	0.030	1.03
	거리 (1시간이내)	~ 30분	-0.186	0.83
		~ 2시간	-0.608	0.54
2시간이상		-0.238	0.78	
질병적 특성	진료과 (기타)	내과계	0.023	1.02
		외과계	0.184	1.20
	진단명 (악성신생물)	순환기계질환	-0.015	0.98
		소화기계질환	0.176	1.19
		기 타	-0.1	0.9
	입원기간 (9일이내)	10일-19일	0.272	1.32
		20일-29일	-0.388	0.67
		30일 이상	-0.299	0.74
	입원시 건강 (보통)	좋 음	-0.281	0.75
		나쁨	0.075	1.07
아주나쁨		0.424	1.52	
병원선택동기	입원경험 (없음)	현병원 있음	0.429	1.53
		타병원 있음	0.277	1.32
	입원시 선택이유 (타인추천 등)	우수한의료진	-0.941	0.39
		의료장비/시설 교통의 편리성	0.798	0.45
환자만족도	진료비의 적정성	-1.003	0.36	
	진료진의 답변	0.372	1.45	
	검사, 수술, 타과협진진료	0.583**	1.79	
	병원 제반시설	0.553**	1.73	
	의료기기 및 장비수준	2.027**	7.59	
	의료기기 및 장비수준	0.746***	2.11	
진료결과	질병치료에 도움	0.589**	1.80	
	부적당한 진료 있음	0.279	1.32	
	(없음) 모름	0.689	1.99	
	절 편	-19.628***		
X^2 값		170.161***		

* : $P < 0.05$, ** : $P < 0.01$, *** : $P < 0.001$

4. 고 찰

이 연구는 의료기술 우위라고 인정되고 있는 병원과 의료시설 및 장비 우위라고 인정되고 있는 병원 각각 1개소를 선택하여 두 병원에 입원한 환자를 대상으로 다시 입원할 경우 해당 병원을 다시 선택할 의향이 있는지를 파악하고, 재선택 의향에 영향을 미치는 요인을 구명하고자 하였다. 병원 재선택 의향은 환자만족도의 결정체라 할 수 있는데, 환자만족도는 다양한 측면을 지니고 있어 평가가 어렵다. 반면, 병원 재선택 의향은 환자만족도의 총체라 할 수 있으며, 병원운영에도 직접적인 효과를 준다고 할 수 있다.

특정적인 두 개 병원중 의료기술 우위인 A병원은 3차진료를 담당하는 대규모 대학병원인 반면, 의료시설 우위인 B병원은 최근 신설된 병원으로 많은 투자가 된 병원이다. 그러므로 두 병원에 입원한 환자들이 병원 선택동기와 질병구성에 차이가 있을 수 있어, 진료과와 진단명을 짝짓기하여 자료를 수집하였다. 이 중 반 이상의 환자의 진단명은 악성신생물이었다. 그러나 연령, 학력, 병원까지의 거리에 있어 두 병원간에 차이가 있었는데 이는 두 병원의 위치, 설립연도의 차이 등에 기인한 것으로 판단한다. 이런 조사대상자들의 차이는 다변량분석을 통해 통제하였고 그 결과 일반적 특성이 병원 재선택 의향에 영향을 미치지 않는다고 판명되었다.

두 병원간의 입원 동기에 있어 차이가 있었는데 의료기술 우위인 A병원은 우수한 의료진이 대부분의 선택 동기인 반면 의료시설 우위인 B병원은 의료시설이 52.5%를 차지하는 선택 동기여서 두 병원의 특징을 그대로 반영한다고 할 수 있다. 이런 결과는 남은우 등(1991)의 연구결과인 병원선택 동기가 의료시설, 대규모 병원, 친지의 권유의 순인 것과 박창균(1985)과 김성연(1987)의 연구결과인 의료기관에 대한 신뢰성, 의료의 질과 편리성, 친절성과 Inguanzo와 Harju(1985)의 연구결과인 양질의 의료, 지리적 위치, 전통, 의사의 추천과 일부 차이가 있으나 이는 조사병원의 특성이라 할 수 있다.

병원별로 재선택 의향에 영향을 주는 요인을 비교하기 위한 로지스틱 회귀분석의 결과 두 병원 모두 환자의 일반적 특성, 질병적 특성, 병원 선택동기는 병원 재선택 의향에 영향을 미치지 않았다. 병원 재선택 의향은 환자의 일반적 특성, 질병적 특성, 병원선택요인들과는 직접적인 관계가 없다고 할 수 있으며, 병원 재선택 의향은 환자만족도, 환자가 인지하는 진료결과에 의해 영향을 받는다고 할 수 있다.

의료기술 우위인 A병원의 경우 환자만족도중 진료진의 답변, 의료장비 수준과 질병치료에 도움정도가 병원 재선택 의향에 영향을 주는 반면, 의료시설 우위인 B병원은 병원 제반시설에 만족한 경우 병원 재선택 의향에 영향을 주어 대조적인 결과를 보였다. 두 병원의 특성을 그대로 반영한 결과라 해석할 수

있는데, A병원의 경우 선택동기가 우수한 의료진이었고, B병원의 경우 의료시설이었음을 고려할 때 병원 재선택도 선택동기와 같은 결과를 보였다. 이는 John(1991)이 환자의 만족도를 의료의 질에 대한 인식으로, 인식된 질은 의료의 기대에 대한 확인으로 개념화하고 이를 의료에 대한 기대와 결과에 대한 평가의 차이로 표현하였는데 이 연구결과도 John의 견해와 일치한다고 할 수 있다. 즉, 의료기술의 우위를 인정하여 A병원을 선택한 환자들은 진료진과의 관계, 의료장비의 수준, 질병치료에 도움 등 의료기술에 대한 기대치를 충족하였을 때 재선택 의향이 높아진 반면, 의료시설의 우위를 인정하여 B병원을 선택한 환자들은 병원 제반시설에 만족한 경우 재선택 의향이 높아졌다고 할 수 있으므로 이런 결과는 병원 재선택 의향은 환자의 기대에 대한 충족으로 표현할 수 있을 것이다.

한편, 병원 재선택 의향에 대한 요인을 병원구분을 포함시켜 회귀분석을 실시한 결과 환자만족도 중 진료비의 적정성을 제외한 모든 변수가 재선택 의향에 영향을 미쳤는데 우리나라의 경우 급여항목 수가 정해져 있어 진료비의 차이가 크지 않았기 때문이라 할 수 있다. 그리고 질병치료에 도움이 된 경우가 재선택 의향에 영향을 미쳤으나 그 정도는 환자만족도의 변수들에 비해 크지 않았는데 이는 환자가 인지할 수 있는 질병치료 결과가 한정되어 있기 때문으로 해석할 수 있다. 병원간 재선택 의향에 가장 크게 영향을 미친 요인은 병원구분으로 의료시설 우위인 B병원에 비해 의료기술 우위인 A병원이 크게 높았다. 이는 의료시설에 대한 환자들의 기대감 충족보다는 의료기술에 대한 기대감 충족이 더 잘 반영되었다고 할 수 있으며, 이 결과만으로 유추하여 해석한다면 병원은 좋은 수준, 높은 의료의 제공이 좋은 제반시설보다 추구해야 할 방향이라 할 수 있을 것이다.

환자에게 서비스되는 의료의 질이 높다면 환자의 만족도가 높아질 것이라는 Steiber와 Krowinski(1990)의 견해가 이 연구에서는 병원 재선택 의향으로 평가한 결과와 동일하였다. 따라서 경쟁적 환경에 처해 있는 병원들은 의료의 질을 높이는데 노력할 필요가 있으며, 환자의 기대감을 파악하고 이를 충족시키는 병원경영이 되어야 할 것이다.

5. 결론 및 제언

입원환자가 인식하는 의료의 질을 입원환자의 재선택 의향으로 표현할 수 있으며, 이는 입원환자 만족도의 결정체라 할 수 있다. 이 연구의 결과에 따르면 입원환자의 선택동기를 충족시킬수록 재선택 의향이 높았는데, 의료기술 우위의 병원은 의료와 직접적인 관계가 있는 환자만족도 변수들이 재선택 의향을 높인 반면, 의료시설 우위의 병원은 환자만족도 변수중 제반시설에 만족할 때 재선택 의향이 높았

다. 그리고 의료시설 우위 병원의 환자보다는 의료기술 우위 병원의 환자가 재선택 의향이 높았다.

병원들은 일차적으로 환자의 선택동기인 기대치를 충족시켜야 하며, 의료서비스와 간접적인 관계에 있는 의료시설보다는 의료서비스의 직접적인 관계에 있는 의료기술을 향상시키는 것이 환자만족도를 높이는데 더 효과적이라 할 수 있다. 따라서 병원들은 의료시설 향상을 위한 노력 못지않게 의료기술을 향상시키는데 더 많은 노력이 필요하다고 판단한다.

참 고 문 헌

- 김성연. 병원의 이미지가 병원선택에 미치는 영향분석. 연세대학교 대학원 석사논문, 1987
- 김한중, 조우현, 전기홍, 김양균, 이광수, 강임옥. 병원 정보보고시스템 모형개발. 연세대 보건정책 및 관리 연구소, 1994
- 남은우, 박창식, 안희도. K대학병원 환자의 병원선택 동기분석. 도서출판 현대, 1991
- 박은철. 백내장 환자의 수술직후 결과에 대한 다차원적 평가. 연세대학교 대학원 보건학과, 1995
- 박재성. 외래환자의 환자만족도 측정도구의 개발. 연세대학교 대학원 석사논문, 1994
- 박창균. 병원마케팅 전략수립을 위한 환자들의 병원선택요인에 관한 연구. 연세대학교 대학원 석사논문, 1985
- 서현정. 병원의 소비자 선호요인 분석. 연세대학교 보건대학원 석사논문, 1991
- 유승흠. 병원행정강의. 수문사, 1990
- 유승흠. 양질의 의료관리. 수문사, 1993
- 유승흠, 양재모. 의료총론. 수문사, 1994
- 조우현, 손명세(역). 병원경영의 혁신. 학연사, 1994
- 조우현, 손명세(역). 질 중심의 병원경영. 학연사, 1997
- Donabedian A. The definition of quality and approaches to its assessment. Health Administration Press, 1980
- Donabedian A. The quality of care. How can it be assessed? JAMA 1988; 260(12)
- Griffith JR. The well managed community hospital. Health Administration Press, 1993
- Inguanzo JM, Harju M. What makes consumers select a hospital?. Hospitals 1985; 16 :90-94

John J. Improving quality through patient-provider communication. Journal of Health Care Marketing 1991; 11(4): 51-60

Steiber SR, Krowinski WJ. Measuring and managing patient satisfaction. American Hospital Publishing Inc., 1990

Vuori. HW. Quality assurance of health services, concepts and methodology. Regional Office for Europe, WHO, 1982