

노인병원과 종합병원의 선택요인 및 환자만족도 분석

윤서중*, 유승흠**, 김영훈***†, 이지전**
을지의료원 병원기획팀*, 연세대학교 보건대학원**,
을지의과대학교 병원경영학과***

<Abstract>

A study for the factors on choosing hospitals and patients satisfaction between Geriatric Hospitals and General Hospitals

Seo Jung Yoon*, Seung Hum Yu**, Young Hoon Kim***†, Ji Jeon Lee**
Hospital Planning Team, Eulji Medical Center, Graduate School of Public Health,
Yeonsei Univ.** , Dept. of Hospital Management, Eulji Univ.****

This research anticipated on acknowledging the inpatients factors in choosing which hospital for the geriatric hospital and general hospital they would prefer to go to the analization of different factors in patients satisfaction, and the relation between satisfactory standards and the patients intentions on recommendation or re-visiting the hospital. The statistical data was based upon the 359 question and answer papers that were done by inpatients that were hospitalized in two geriatric hospitals and two general hospitals, and the methods used for analyzing were frequency, t-test, factor analysis, and hierarchical multiple regression. The results are as follows.

1. The factors on choosing hospitals between geriatric hospital and general hospitals were different. The priority for the geriatrics was kindness, and then considerate nursing, and the reliance of treatment. The patients of general hospitals looked first for reliance of treatment,

† 교신저자 : 김영훈(042-259-1741, kyh224@eulji.ac.kr)

reputation and history of the hospital, and the kindness of the staff. The kindness of the staff, good nursing, and easy procedures were the primary factors of choosing geriatric hospital.

2. The four primary factors in choosing which hospital patients would go to were the predominance of the facilities, kindness and convenience, the reliance and proximity of medical treatment, and recommendation. The patients in the geriatric hospital first looked for kindness and convenience, second the reliance and proximity of medical treatment, third predominance of facilities, and last recommendation. The general hospitals main priority was the reliance and proximity of medical care, second predominance of facilities, kindness and hospitality, and last recommendation.

3. The satisfaction rate was higher in the geriatric hospital compared to general hospitals, but the satisfactory of factors were very similar. Patients in the geriatric hospital were pleased with the hospital staffs kindness, quick nursing and the improvement of inconvenient matters, and clear diagnosis of the doctors. The general hospital patients were satisfied with the hospital staffs clear explanation and accurate diagnosis

4. The analysis in the satisfactory factors turned out to be the environment of the hospital, kindness of the staff, and convenience. Both the patients of the geriatric hospital and general hospitals were very pleased with the kindness of the hospital staff. Ranking second and third was convenience and service for the geriatric hospital, and environment of the hospital and convenience for the general hospital.

5. According to a rank of multiple recurrent analysis of the patients satisfaction and the intention of re-visiting in addition to intention of solicitation, in the case of a geriatric hospital, when the intention of re-visiting is the dependent variable, the first stage shows that the less insurance the patient has, the higher was the intention of re-visiting. In the second stage, the more satisfied the patient is of the staffs kindness, the higher was the intention of re-visiting. Further more, when the intention of solicitation is the dependent variable, the first stage shows that not all the independent variables were significant, but the second stage shows that the more satisfied the patient is of the staffs kindness and the

hospital along with the medical treatment expenses, the higher was the intention of solicitation.

6. In the first stage of a rank of multiple recurrent analysis of the satisfaction of the general hospital and the intention of re-visiting, not all the variables were significant, but in the second stage, all the satisfaction by factors were significant. Moreover, when the intention of solicitation was the dependent variable, the first stage shows not all the variables were significant, but in the second stage, all the satisfaction by factors were significant. That is to say, in the case of a general hospital, the satisfaction of the hospital and the medical treatment expenses were high, and the more satisfied the patient is of the hospitals environment and the staffs kindness, the intention of re-visiting and the intention of solicitation was higher.

Key Words : Geriatric hospitals, Factor on choosing hospitals, patients satisfaction, Intention of re-visiting, Intention of solicitation

I. 서 론

1. 연구배경

우리나라의 65세 이상 노인인구는 2003년 10월 기준, 전체인구 대비 8.3%(약398만명)로 본격적인 고령화 사회가 되었고 2010년에는 10%, 2020년 13.2%에 이를 것으로 예측되며, 2050년에는 국내 총인구중 노인 비중이 3명 중 1명꼴(34.4%)이 되는 등 노인인구의 증가속도가 세계 1위를 기록할 것으로 전망되고 있다(통계청, 2003).

이러한 노인인구의 증가에 따라 이에 적절한 시설보호의 필요성 또한 높아지고 있으며 국가에서도 이와 같은 요구에 맞추어 장기요양시설의 확충을 포함하여 의료시설의 신축에 대한 국고보조의 활성화 방안을 강구하고 있다.

그러나 현재 우리나라 노인을 위한 의료시설 및 복지시설 입소병상은 인구 천명당 0.37명

상 수준으로 장기요양병상의 주 대상자가 노인임을 감안하면 OECD 선진국의 장기요양 병상수 범위인 인구 천명당 1.0~1.7병상의 하위수준을 적용하여도 약 37%정도의 수준에 그치고 있다.

특히 점진적인 노인인구의 증가와 더불어 질병의 양상이 급성질환보다는 만성질환, 예를 들어 관절염, 난청, 치매, 신경계 질환 등 장기치료를 필요로 하는 추세로 변화해 감에 따라 노인병원의 설치가 매우 중요한 관건인 동시에 급격하게 증가할 것이라 판단된다. 더욱이 노인병원은 미래육구분출 가능성이 매우 높은 의료사업이라는 측면과 함께 인구연령구조의 변화, 주거의식의 변화 및 경제수준의 향상으로 인한 수요증가 예상사업이라는 측면도 있으며, 기존의 타 전문병원에 비해 상대적으로 원가절감요인이 많아 경쟁력 있는 의료사업이라고 평가된다.

한편, 의료기관 선택에 있어 환자들은 의료의 질적 수준에 의하여 크게 영향을 받는다고 볼 수 있으며 의료과정에서 인적 서비스와 진료 환경이 의료의 질을 구성하는 하나의 요소로 인식되고 있다. 그리고 환자의 만족도는 사회, 의학적 치료의 평가에서 점차적으로 중요하게 인식되고 있으며 실증적인 연구결과에 의하면 의료의 질에 환자만족도가 중요한 영향을 미치는 것으로 보고 되고 있다.

그러나 만족도가 병원의 재이용과 권유의사에 어느 정도의 영향을 미치는지에 대한 구명이 미약한 입장이고, 노인병원과 종합병원간에는 어떠한 차이가 있는지에 대한 구명은 전혀 없었던 입장이다.

이에 이 연구에서는 환자들의 시각에서 노인병원과 종합병원의 만족도를 분석·비교 평가하여 병원의 성격과 이용고객의 다름에 따른 차이정보를 생성하여 해당 병원에 효율적인 관리방향 설정의 기초 자료를 제공하고자 하였다.

이는 향후 수요의 급증에 따라, 노인병원을 이용하는 고객들의 만족감을 극대화시키고, 병원 재이용과 권유의사를 해당 병원에 유익한 측면으로 관리할 수 있도록 하는데 기여할 수 있을 것이다.

2. 연구목적

이 연구의 목적은 환자만족도 측정도구를 이용하여 노인병원과 종합병원의 선택요인과 환자만족도를 비교 평가하고, 환자만족도가 병원 재이용 및 병원이용 권유의사에 미치는 영향

을 알아보는데 있다.

구체적인 연구의 목적은 다음과 같다.

첫째, 노인병원과 종합병원의 선택요인 차이를 분석, 비교하고,

둘째, 노인병원과 종합병원의 환자만족도 차이를 분석, 비교하며,

셋째, 노인병원과 종합병원의 환자만족도가 추후 병원 재이용 및 병원 권유의사에 미치는 영향을 구명하고자 한다.

Ⅲ. 연구방법

1. 연구자료

가. 연구대상

노인병원군은 서울시에 위치한 A병원과 대전시의 B병원으로 하였고 종합병원군은 서울시의 C병원과 대전시의 D병원으로 하였으며, 설문조사 대상은 병원의 입원환자들을 연구대상으로 하였다.

구체적인 병원별 현황은 표 1과 같다.

이 연구에서의 노인병원은 노인복지법 제34조 1항 6조의 노인의료복지시설 중 노인전문병원을 말하며 주로 노인을 대상으로 의료를 행하는 곳을 말한다. 노인복지법 시행규칙 제18조에 의거하여 노인전문병원의 입소대상은 노인성질환으로 치료 및 요양을 필요로 하는 자, 또는 임종을 앞둔 환자가 주를 이루는 곳이다. 이에 비해 요양병원은 의료법 제3조 5항에 의사 또는 한의사가 그 의료를 행하는 곳으로서 요양환자 30인 이상을 수용할 수 있는 시설을 갖추고 주로 장기요양을 요하는 입원환자에 대하여 의료를 행할 목적으로 개설하는 의료기관으로, 두 병원 모두 장기간의 치료와 요양을 필요로 하는 환자를 대상으로 하는 곳이지만 노인전문병원은 주로 노인성 질환의 노인환자를 대상으로 하며 요양병원은 노인성 질환 및 만성질환자 또는 수술이나 상해 후 요양을 필요로 하는 환자를 대상으로 한다는 점에서 그 차이를 구분할 수 있다.

<표 1> 연구대상병원 현황

구 분	노인병원		종합병원		
	A	B	C	D	
소재지	서울특별시	대전광역시	서울특별시	대전광역시	
설립년도	2002	1999	1995	1981	
설립형태	개인	사회복지	의료법인	학교법인	
병상수	140	76	709	613	
개설진료과	3개과 (내과, 정신과, 재활의학과)	3개과 (내과, 신경과, 재활의학)	22개과	24개과	
백병상당 1일 환자 진료실적	입원 외래	71.43 10.71	32.63 21.74	86.18 306.63	92.82 184.34
백병상당 직종별 인력현황	의사직 간호직 약사/기사 기타	2.15 14.29 1.43 8.57	3.95 10.53 3.95 32.89*	31.59 47.95 16.36 42.45	30.34 55.95 15.82 37.19
	계	26.44	51.32	138.36	139.31

※ B병원의 경우 *는 계약직 간병인이 포함된 인원임.

나. 조사내용

이 연구의 설문지는 조사 대상자의 일반적인 특성과 병원선택요인, 그리고 입원 중 진료서비스 만족도와 병원 재이용의사 및 권유의사관련 문항으로 구성하였으며 병원선택요인과 만족도, 병원재이용 의사, 권유의사는 리커트 5점 척도로 측정하였다. 설문지의 내용은 다음과 같다.

- (1) 인구사회학적 특성 : 성, 연령, 소득수준, 학력, 거주지, 진료과, 질병정도, 입원기간, 교통수단, 병원까지 시간, 사보험 가입여부
- (2) 병원선택요인 : 병원선택자, 병원선택경로, 이용편리, 교통편의성, 병원의 명성, 신뢰성,

병원시설 수준, 의료장비 수준, 의사의 진료수준, 간호사 수준, 병원내 지인유무

(3) 만족도 : 의료진의 친절도, 간호사의 친절도, 청결상태, 교육프로그램 수준, 시설이용 수준, 정숙도, 식사수준, 진료비수준

(4) 병원 재이용 및 타인 권유의사

다. 조사방법

설문조사는 각 병원의 입원중인 환자와 퇴원 당일의 퇴원 수속과정에 있는 환자를 대상으로 구조화된 설문지를 배포하고 본인 또는 보호자가 직접 기입하게 하거나, 설문조사자를 통하여 면접조사한 후 조사대상자에게 확인하였다. 설문조사는 각 병원 간부부서장의 협조를 구하여 해당 병동의 간호사를 교육한 후 입원환자 또는 보호자를 대상으로 하였으며, 병원별로는 A병원에 100매, B병원에 100매, C병원에 150매, D병원에 150매 등 총 500매를 배포하여 381매를 회수하였으며 회수율은 76.2%였다.

2. 분석방법

회수된 381매의 설문지중 불충분하게 응답된 22개의 설문을 제외하였고, 359매(노인병원 129매, 종합병원 230매)를 분석자료로 활용하였다.

조사된 각 항목별 내용을 엑셀프로그램으로 부호화한 후, SAS(Social Analysis System)통계분석패키지를 이용하여 빈도분석, t-test, 요인분석 및 위계적 다중회귀분석을 하였다.

t-test는 노인병원과 종합병원의 선택요인 및 만족도 비교를 위하여 이용하였으며, 요인분석시 요인의 회전방법(Rotation Method)은 직교회전(Orthogonal Rotation)방법중의 하나인 베리맥스(Varimax)방법을 이용하였다. 또한 만족도가 병원 재이용의사와 병원 권유의사에 미치는 영향을 파악하기 위해 독립변수인 인구사회학적 변수(성, 연령, 학력, 월수입, 질병상태, 입원기간, 병원까지의 소요시간, 사보험 가입여부)와 요인별 만족도를 순차적으로 포함하여 분석한 위계적 다중회귀분석(Hierarchical multiple regression)을 하였다.

3. 연구의 모형

연구목적에 따른 연구내용과 연구방법의 모형을 제시하면 그림 1과 같다.

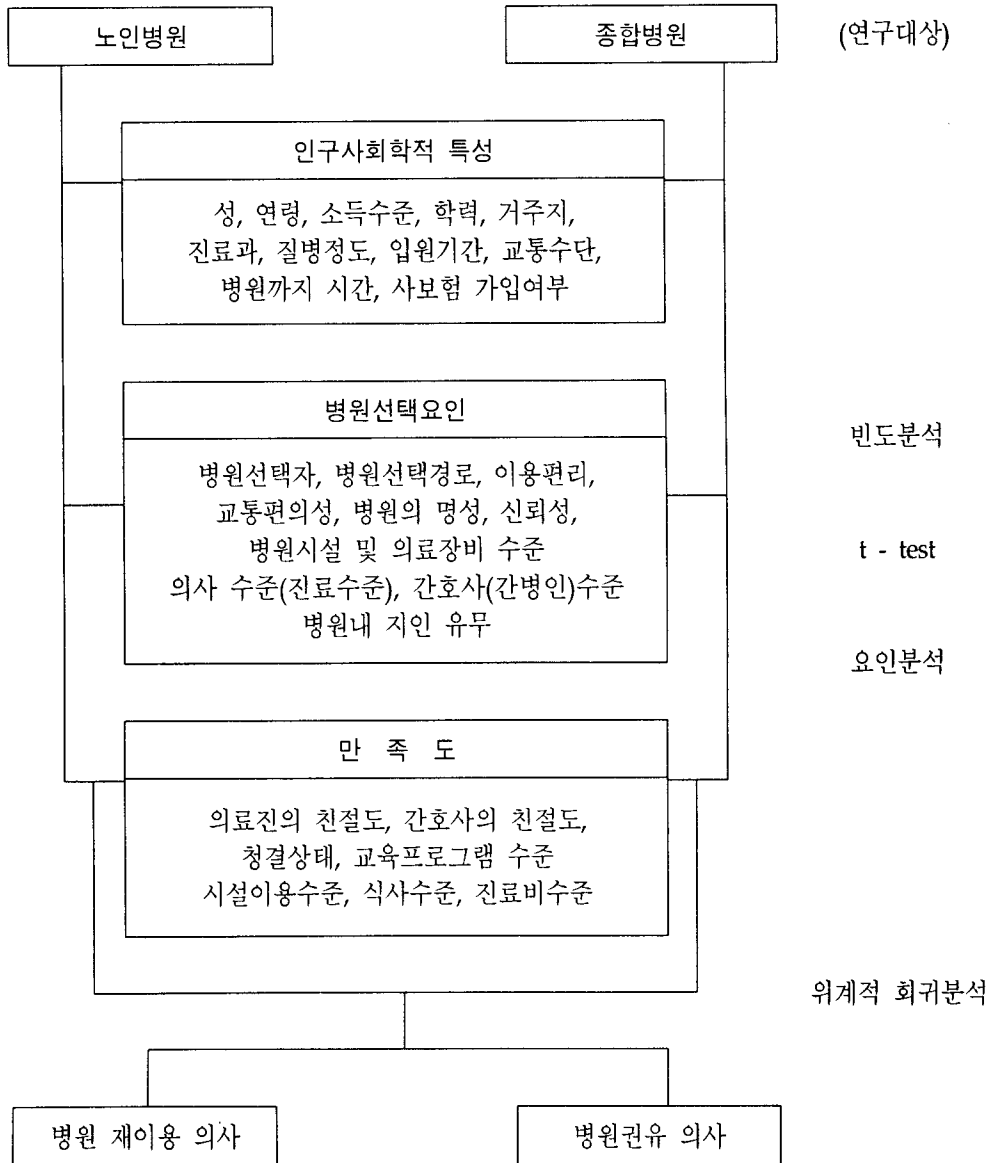


그림 1. 연구의 모형

IV. 연구결과

1. 연구대상자의 인구사회학적 특성

설문조사에 응답한 환자의 인구사회학적 특성은 표 2와 같다. 먼저 병원별 성분포를 보면 노인병원의 경우 남자가 53명(41.09%), 여자가 76명(58.91%)였으며, 종합병원은 남자가 84명(36.52%), 여자가 146명(63.48%)이었다.

연령은 36세부터 92세까지 분포되었는데 노인병원의 경우에는 70~79세가 62명(48.06%)으로 가장 많았고, 80대, 60대의 순이었다. 종합병원에서는 60~69세가 85명(36.96%)으로 가장 많았고, 70대, 50대, 80대의 순이었다.

학력은 노인병원의 경우 국졸이하가 75명(58.14%)으로 1순위, 중졸, 고졸, 대졸이상의 순이었고, 종합병원은 고졸, 국졸이하, 중졸, 대졸이상의 순이었으며 고졸이상 학력의 응답자가 102명(44.35%)였다.

응답자의 질병관련 특성에 있어서 진료과는 노인병원의 경우 내과가 72명(55.81%), 종합병원 111명(48.26%)으로 가장 많았으며 재활의학과, 신경과의 순으로 많았다.

환자들의 입원시 질병상태는 전체적으로 '아주 심각한 편이었다'가 121명(33.70%), '심각한 편이었다'가 170명(47.35%)으로 노인병원과 종합병원 모두 연구대상자들의 질병상태가 심각하다고 생각하는 응답이 많았다.

입원기간은 노인병원의 경우 1개월 이상이 60명(36.77%)으로 가장 많았으며 그 다음으로 1주일미만, 2주일미만, 3주일 미만의 순이었다. 종합병원의 경우에도 1개월이상, 1주일미만, 2주일미만, 3주일 미만의 순이었다.

병원을 선택한 결정자는 노인병원은 배우자 또는 자녀가, 종합병원은 본인이 결정하는 것이 가장 많았다. 또한, 병원까지 소요시간은 노인병원은 30분~1시간이 52명(40.31%), 종합병원은 30분미만이 111명(48.26%)로 가장 많았으며, 교통수단은 병원별로 자가용차량 이용이 가장 많았으며 다음으로 버스, 지하철 순이었다. 국민건강보험이외의 사보험에 가입한 경우는 전체적으로 '없다'가 194명(54.04%)으로 가장 많았으며 '1개 가입'이 89명(24.79%), '2개 가입'이 52명(14.48%), '3개 가입'이 16명(4.46%), '4개이상 가입'이 8명(2.23%) 순이었다.

<표 2>

연구대상자의 인구사회학적 특성

특 성	구 분	노인병원		종합병원	
		빈도 (명)	백분율(%)	빈도 (명)	백분율(%)
성	남 자	53	41.09	84	36.52
	여 자	76	58.91	146	63.48
연 령	40세 미만			1	0.43
	40~49세		3.10	14	6.06
	50~59세	4	21.71	41	17.81
	60~69세	28	48.06	85	36.96
	70~79세	62	27.13	74	32.17
	80세이상	35		15	6.52
학 력	국졸이하	75	58.14	79	34.35
	중 졸	37	28.68	49	21.30
	고 졸	13	10.08	79	34.35
	대졸이상	4	3.10	23	10.00
월수입	100만원미만	37	28.68	45	19.57
	100~199만원	36	27.91	76	33.04
	200~299만원	17	13.18	58	25.22
	300~399만원	21	16.28	31	13.48
	400~499만원	8	6.20	7	3.04
	500만원 이상	10	7.75	13	5.65
진 료 과	내 과	72	55.81	111	48.26
	신 경 과	16	12.40	37	16.09
	신경외과			33	14.35
	정 신 과	15	11.63		
	재활의학과	26	20.16	35	15.22
	기 타			14	6.08
질병상태	아주 심각한 편	39	30.23	82	35.65
	심각한 편	66	51.16	104	45.22
	보 통	20	15.50	30	13.04
	가벼운 질환	3	2.33	10	4.35
	건강진단차원	1	0.78	4	1.74

특 성	구 분	노인병원		종합병원	
		빈도 (명)	백분율(%)	빈도 (명)	백분율(%)
입원기간	1주일 미만	26	20.16	66	28.70
	1주~2주미만	19	14.73	41	17.83
	2주~3주미만	15	11.63	34	14.78
	3주~1개월미만	9	6.98	17	7.39
	1개월이상	60	46.51	72	31.30
병원선택 결정자	본인	20	15.50	82	35.65
	배우자,자녀	64	49.61	79	34.35
	친지,친구,이웃	19	14.73	14	6.09
	타병원 의사	8	6.20	28	12.17
	기타	18	13.95	27	11.74
병원까지 소요시간	30분미만	42	32.56	111	48.26
	30분~1시간	52	40.31	75	32.61
	1시간~1시간30분	14	10.85	17	7.39
	1시간30분~2시간	9	6.98	6	2.61
	2시간이상	12	9.30	21	9.13
병원까지 교통수단	도보	4	3.10	18	7.83
	버스	31	24.03	75	32.61
	지하철	25	19.38	30	13.04
	자가용차량	52	40.31	86	37.39
	기타	17	13.18	21	9.13
사보험 가입여부	없다	77	59.69	117	50.87
	1개 가입	32	24.81	57	24.78
	2개 가입	15	11.63	37	16.09
	3개 가입	1	0.78	15	6.52
	4개이상 가입	4	3.10	4	1.74
계		129	100.00	230	100.00

2. 병원별 선택요인

노인병원과 종합병원 입원환자들의 병원선택요인을 비교하면 표 3과 같다. 노인병원의 첫 번째 선택요인은 '의사 및 직원들의 친절'이며, 두 번째 선택요인은 '간호의 성실성', 세 번째 선택요인은 '의사의 실력과 의술'이었다. 반면에 종합병원의 첫 번째 선택요인은 '의사의 실력과 의술'이었으며 두 번째는 '병원의 명성과 전통 등의 신뢰성'이었고, 세 번째 요인은 '의사 및 직원들의 친절'이었다.

각각의 선택요인에 대하여 노인병원과 종합병원으로 구분하여 t-test를 한 결과, 총 15개의 선택요인 중 6개의 선택요인이 통계학적으로 유의한 차이를 보였다($p < 0.05$). '의사 및 직원들이 친절', '간호의 성실성', '수속절차의 간편과 짧은 대기시간', '주변사람들의 추천' 및 '진료비가 싸서'라는 요인에서 노인병원이 종합병원보다 높았다. 그러나, '최신식의 의료장비'라는 선택요인은 종합병원이 노인병원보다 높았다.

<표 3> 노인병원과 종합병원의 병원선택요인

구 분	노인병원	종합병원	t값
	평균±표준편차	평균±표준편차	
의사의 실력과 의술이 뛰어나서	3.56±0.79	3.71±0.82	-1.679
병원의 명성과 전통등 신뢰성이 있어서	3.37±0.87	3.49±0.88	-1.229
집에서 거리가 가깝거나 교통이 편리해서	3.21±1.25	3.23±1.28	-0.182
다른 병원의 의사가 추천해서	2.16±1.09	2.30±1.22	-1.091
주변사람들의 추천으로	2.86±1.27	2.56±1.25	2.151*
응급진료를 받아야 했으므로	3.16±1.15	3.16±1.35	-0.001
최신식의 의료장비가 구비되어 있어서	2.81±0.98	3.11±0.96	-2.897*
물리치료등 기능회복시설이 잘 되어있어서	3.03±0.91	2.90±0.97	1.249
목욕실,화장실,식당등 편의시설이 좋아서	2.90±1.08	2.72±0.98	1.558
병원에 아는 사람이 있어서	1.93±1.04	2.06±1.11	-1.090
다른 병원에 비해 진료비가 싸서	3.05±1.09	2.11±0.81	8.491*
간호사들이 간호를 잘 해주어서	3.78±0.95	3.23±1.05	4.827*
수속절차가 간편하고 대기시간이 짧아서	3.33±1.06	2.80±0.97	4.786*
의사 및 직원들이 친절하게 대해주어서	3.80±0.83	3.38±1.00	4.248*
환자대상의 교육프로그램이 잘 되어있어서	2.91±0.96	2.84±0.90	0.714

* : P < 0.05

앞서의 노인병원과 종합병원에서의 병원선택요인을 몇 개의 동질적인 차원으로 축소하기 위해 탐색적 요인분석을 한 결과는 표 4 및 표 5와 같다.

우선 노인병원의 경우, 총 15개의 병원선택요인을 4개의 주요요인으로 축약되었으며, 요인 1은 시설과 장비, 교육프로그램의 우수성 등에 대한 내용인 '시설 및 장비의 우수성'으로 축약되었고, 요인 2는 간호의 성실성, 진료비의 적정성, 간편한 수속절차와 짧은 대기시간 및 의사와 직원들의 친절성 등 병원이용의 '친절과 편의'에 대한 내용으로 축약되었다. 또한 요인 3은 병원의 명성, 의사의 실력, 응급진료와 교통의 편리성 등 '의료신뢰 및 접근용이'에 대한 내용으로 축약되었고, 마지막으로 요인 4는 병원에 아는 사람이 있어서, 주변인의 추천 등의 내용과 같은 '지인 및 추천'요인으로 축약되었다.

종합병원의 경우에는 요인 1은 '친절과 편의', 요인 2는 '우수한 시설 및 장비', 요인 3은 '지인 및 추천'으로 축약되었으며, 요인 4는 '의료신뢰 및 접근용이'에 대한 내용으로 축약되었다.

<표 4> 노인병원의 선택요인에 대한 요인분석

선택요인	내 용	요인1 설명도	요인2 설명도	요인3 설명도	요인4 설명도
1. 시설 장비 우수	물리치료등 기능회복시설이 잘 되어있어서	0.8254			
	최신식의 의료장비가 구비되어 있어서	0.7743			
	목욕실,화장실,식당등 편의시설이 좋아서	0.7472			
	환자대상의 교육프로그램이 잘 되어있어서	0.6820			
2. 친절 및 편의	간호사들이 간호를 잘 해주어서		0.8293		
	다른 병원에 비해 진료비가 싸서		0.7719		
	수속절차가 간편하고 대기시간이 짧아서		0.6989		
	의사 및 직원들이 친절하게 대해주어서		0.6829		
3. 의료 신뢰 및 접근용이	의사의 실력과 의술이 뛰어나서			0.6401	
	집에서 거리가 가깝거나 교통이 편리해서			0.6030	
	병원의 명성과 전통등 신뢰성이 있어서			0.5409	
	응급진료를 받아야 했으므로			0.5085	
4. 지인 추천	주변사람들의 추천으로				0.7595
	다른 병원의 의사가 추천해서				0.7242
	병원에 아는 사람이 있어서				0.5263

<표 5> 종합병원의 선택요인에 대한 요인분석

선택요인	내용	요인1 설명도	요인2 설명도	요인3 설명도	요인4 설명도
1. 친절 및 편의	의사 및 직원들이 친절하게 해주어서	0.8492			
	간호사들이 간호를 잘 해주어서	0.8184			
	수속절차가 간편하고 대기시간이 짧아서	0.7131			
	환자대상의 교육프로그램이 잘 되어있어서	0.6198			
	다른 병원에 비해 진료비가 싸서	0.4610			
2. 시설 장비 우수	물리치료등 기능회복시설이 잘 되어있어서		0.7616		
	목욕실, 화장실, 식당등 편의시설이 좋아서		0.7320		
	최신식의 의료장비가 구비되어 있어서		0.6230		
3. 지인 추천	다른 병원의 의사가 추천해서			0.6115	
	병원에 아는 사람이 있어서			0.5887	
	주변사람들의 추천으로			0.4620	
4. 의료 신뢰 및 접근용이	집에서 거리가 가깝거나 교통이 편리해서				0.7153
	응급진료를 받아야 했으므로				0.7042
	병원의 명성과 전통등 신뢰성이 있어서				0.6385
	의사의 실력과 의술이 뛰어나서				0.4512

다음으로 노인병원과 종합병원의 각 요인별 차이는 표 6과 같다.

노인병원의 경우에는 '친절 및 편의'에 대한 요인의 선택이 가장 높았으며, 그 다음으로 '의료신뢰 및 접근용이'에 대한 요인, '우수한 시설 및 장비'에 대한 요인, '지인 및 추천'에 대한 요인의 순이었다.

종합병원의 경우에는 '의료신뢰 및 접근용이'에 대한 요인의 선택이 가장 높았으며, '우수한 시설 및 장비'요인, '친절 및 편의'요인, '지인 및 추천'요인의 순이었다.

선택요인에 대한 분석결과를 종합해 보면 노인병원의 경우에는 의료의 신뢰도나 병원의 명성, 또는 시설의 현대성보다는 장기입원과 환자의 안정적인 치유를 위하여 병원직원들의 친절성과 간호사의 배려 깊은 간호를 더욱 중요하게 선호하고 있음을 알 수 있으며, 반면 종합병원의 경우에는 의사의 실력과 뛰어난 의술에 대한 의료의 신뢰성과 병원의 명성 및 전통 등을 중요한 병원선택요인으로 선호하고 있고, 아울러 최신설비나 현대적인 시설도 중요한 선택요인으로 작용하였다.

<표 6> 노인병원과 종합병원의 요인별 선택요인 비교

요인별	병원별	노인병원	종합병원
		평균±표준편차	평균±표준편차
요인 1 : 우수한 시설·장비		2.91±0.80	2.92±0.79
요인 2 : 친절 및 편의		3.49±0.78	2.87±0.74
요인 3 : 의료신뢰 및 접근용이		3.33±0.62	3.34±0.61
요인 4 : 지인 및 추천		2.32±0.80	2.31±0.79
합	계	3.06±0.50	2.89±0.53

3. 병원별 환자 만족도

노인병원과 종합병원의 환자만족도는 표 7과 같다. 노인병원의 경우 가장 높은 만족도를 보인 항목은 ‘간호사와 직원들이 친절하고 설명을 잘해준다’였으며, 두 번째는 ‘간호사가 간호를 잘하고 불편사항을 빨리 해결해준다’이며, 세 번째는 ‘의사가 진료결과 및 치료과정에 대해 설명을 잘해주고 친절하다’의 순이었다.

종합병원의 경우에는 가장 높은 만족도를 보인 항목이 ‘간호사와 직원들이 친절하고 설명을 잘해준다’였으며, 두 번째는 ‘의사가 진료결과 및 치료과정에 대해 설명을 잘해주고 친절하다’, 세 번째는 ‘간호사가 간호를 잘하고 불편사항을 빨리 해결해준다’ 순이었다.

각각의 만족도에 대하여 노인병원과 종합병원으로 구분하여 t-test를 한 결과, 총 14개의 만족도 항목 중 9개의 항목이 통계학적으로 유의한 차이를 보였다($p < 0.05$). 그 내용으로는 ‘간호사가 간호를 잘하고 불편사항을 빨리 해결해준다.’, ‘병원환경이 청결하고 청소가 잘 되어 있다.’, ‘화장실, 복도, 공동욕실 등 편의시설이 편리하다.’, ‘물리치료실, 운동실등 치료에 필요한 시설이 최신설비로 갖추어져 있고 사용이 편리하다.’, ‘식사가 취향에 맞고 식단이 잘 짜여졌다.’, ‘입퇴원수속, 검사, 수납 등 병원이용절차가 편리하다.’, ‘진료나 치료일정은 계획대로 진행된다.’, ‘TV, 신문, 잡지, 도서 등을 자유롭게 이용할 수 있다.’, ‘병원의 진료비가 적당하다.’ 등 총 9개 항목이며 이들 모두 종합병원보다 노인병원의 평균이 높아 전반적으로 종합병원보다 노인병원 환자들의 만족도가 높았다.

<표 7> 노인병원과 종합병원의 만족도 비교

구 분	노인병원	종합병원	t값
	평균±표준편차	평균±표준편차	
의사가 진료결과 및 치료과정에 대해 설명을 잘해주고 친절하다.	3.85±0.80	3.76±0.87	0.991
간호사와 직원들이 친절하고 설명을 잘해준다.	3.96±0.68	3.86±0.82	1.284
간호사가 간호를 잘하고 불편사항을 빨리 해결해준다.	3.91±0.73	3.73±0.80	2.098*
병원환경이 청결하고 청소가 잘 되어있다.	3.77±0.73	3.40±0.93	4.108*
병실 냉난방이 잘 되어있고 항상 일정한 온도를 유지한다.	3.47±0.82	3.35±0.88	1.165
화장실,복도,공동욕실등 편의시설이 편리하다.	3.38±0.87	3.14±0.89	2.460*
비상시 안전시설(비상벨등)이 잘 설치되어 있다.	3.36±0.78	3.31±0.76	0.579
물리치료실,운동실등 치료에 필요한 시설이 최신 설비로 갖추어져 있고 사용이 편리하다.	3.22±0.78	3.03±0.80	2.199*
식사가 취향에 맞고 식단이 잘 짜여졌다.	3.54±0.91	3.06±0.87	4.961*
입퇴원수속,검사,수납등 병원이용절차가 편리하다.	3.72±0.79	3.14±0.83	6.379*
진료나 치료일정은 계획대로 진행된다.	3.80±0.68	3.53±0.75	3.286*
재활프로그램과 사회적응프로그램이 잘 구성되어있다.	3.15±0.74	3.08±0.74	0.857
TV,신문,잡지,도서등을 자유롭게 이용할 수 있다.	3.16±1.02	2.73±0.99	3.920*
병원의 진료비가 적당하다.	3.37±0.79	2.82±0.71	6.771*

* : P < 0.05

노인병원과 종합병원에서의 환자 만족도에 대한 요인분석을 한 결과는 표 8 및 표 9과 같다. 노인병원의 경우, 요인 1은 비상시의 안전시설과 화장실, 복도, 공동욕실 등 편의시설, 물

리치료실, 운동실 등 치료시설, 병실의 냉난방시설 등 ‘병원의 환경’에 대한 만족도로 축약되었으며, 요인 2는 간호사와 직원들의 친절, 간호사들의 신속한 대응, 의사들의 친절하고 자세한 설명 등 ‘직원친절’과 관련된 만족도로, 요인 3은 TV, 신문, 도서 등의 자유로운 이용과 적정한 병원진료비, 입퇴원수속 등 편리한 병원이용절차 등 ‘병원 이용편의 및 진료비 적정’에 대한 만족도로 축약되었다.

종합병원의 경우에는 요인 1은 ‘병원 이용편의 및 진료비 적정’에 대한 만족도로 축약되었으며, 요인 2는 ‘병원의 환경’과 관련된 만족도, 요인 3은 ‘직원친절’에 대한 만족도로 축약되었다.

<표 8> 노인병원의 만족도에 대한 요인분석

만족요인	내 용	요 인1 설명도	요 인2 설명도	요 인3 설명도
1.병원 환경 요인	비상시 안전시설(비상벨등)이 잘 설치되어 있다.	0.8064		
	화장실,복도,공동욕실등 편의시설이 편리하다.	0.7754		
	물리치료실,운동실등 치료에 필요한 시설이 최신 설비로 갖추어져 있고 사용이 편리하다.	0.7252		
	재활프로그램과 사회적응프로그램이 잘 구성되어 있다.	0.6686		
	병실 냉난방이 잘 되어있고 항상 일정한 온도를 유지한다.	0.6486		
	식사가 취향에 맞고 식단이 잘 짜여졌다.	0.4429		
2.직원 친절 요인	간호사가 간호를 잘하고 불편사항을 빨리 해결해 준다.		0.8663	
	간호사와 직원들이 친절하고 설명을 잘해준다.		0.8619	
	의사가 진료결과 및 치료과정에 대해 설명을 잘해주고 친절하다.		0.8178	
	진료나 치료일정은 계획대로 진행된다.		0.6335	
	병원환경이 청결하고 청소가 잘 되어있다.		0.4628	
3.이용 편의 요인	TV,신문,잡지,도서등을 자유롭게 이용할 수 있다.			0.7842
	병원의 진료비가 적당하다.			0.6840
	입퇴원수속,검사,수납등 병원이용절차가 편리하다.			0.5710

<표 9>

종합병원의 만족도에 대한 요인분석

만족요인	내 용	요 인1 설명도	요 인2 설명도	요 인3 설명도
1.이용 편의 요인	TV,신문,잡지,도서등을 자유롭게 이용할 수 있다.	0.7421		
	재활프로그램과 사회적응프로그램이 잘 구성되어 있다.	0.7275		
	병원의 진료비가 적당하다.	0.6545		
	물리치료실,운동실등 치료에 필요한 시설이 최 신설비로 갖추어져 있고 사용이 편리하다.	0.6053		
	비상시 안전시설(비상벨등)이 잘 설치되어 있다.	0.5958		
	입퇴원수속,검사,수납등 병원이용절차가 편리하다.	0.5801		
	진료나 치료일정은 계획대로 진행된다.	0.5236		
	식사가 취향에 맞고 식단이 잘 짜여졌다.	0.4551		
2.병원 환경 요인	화장실,복도,공동욕실등 편의시설이 편리하다.		0.8002	
	병원환경이 청결하고 청소가 잘 되어있다.		0.7951	
	병실 냉난방이 잘 되어있고 항상 일정한 온도를 유지한다.		0.7747	
3.직원 친절 요인	간호사와 직원들이 친절하고 설명을 잘해준다.			0.8602
	간호사가 간호를 잘하고 불편사항을 빨리 해결해준다.			0.7906
	의사가 진료결과 및 치료과정에 대해 설명을 잘해주고 친절하다.			0.7065

만족도에 대해서는 전체적으로 노인병원이 종합병원보다 높았다. 병원별로는 노인병원과 종합병원 모두 '직원 친절'에 대한 요인의 만족도가 가장 높았으며 다음으로 노인병원은 '이용편의'와 '병원환경'에 대한 만족도의 순으로 높았고, 종합병원은 '병원환경'에 대한 요인, '이용편의'에 대한 요인의 순으로 만족도가 높았다. 이상과 같은 결과에서 노인병원과 종합병원의 만족도는 유사한 경향을 보여주었다. 한편, 노인병원의 경우에는 직원 친절에 대한 만족도만이 전체 만족도에 대한 평균보다 높았고, 종합병원은 직원친절과 병원환경에 대한 만족도가 전체 만족도의 평균보다 높았다.

<표 10> 노인병원과 종합병원의 요인별 환자만족도

요인별	병원별	노인병원	종합병원
		평균±표준편차	평균±표준편차
요인 1 : 병원환경		3.35±0.59	3.29±0.78
요인 2 : 직원친절		3.86±0.59	3.78±0.72
요인 3 : 이용편의		3.42±0.67	3.08±0.57
합	계	3.55±0.50	3.27±0.56

4. 병원 재이용의사, 권유의사 및 만족도와의 관계

가. 병원별 병원 재이용 의사와 이용 권유의사에 대한 빈도분석 및 t 검정

병원 재이용 의사와 병원 이용 권유 의사에 대한 분석결과는 표 11과 같다.

퇴원후 다시 입원해야할 경우 이 병원을 이용할 것인가에 대해서는 노인병원의 경우 ‘이용할 생각이 있다’가 45.74%, ‘반드시 이용 하겠다’가 40.31%로 병원 재이용의사에 대한 긍정적인 반응이 86.05%로 절대적인 우위를 보였으며, 종합병원의 경우에도 ‘이용할 생각이 있다’가 50.87%, ‘반드시 이용 하겠다’가 32.61%로 긍정적인 반응이 83.48%이었다. 병원을 재이용하겠다는 의사는 노인병원(4.26±0.71)이 종합병원(4.14±0.75)보다 약간 높았으나 통계학적으로 유의한 차이는 없었다.

병원을 재이용하겠다는 이유로는 노인병원의 경우 ‘의료진 및 직원들이 친절하고 설명을 잘 해준다’가 35.14%, ‘간호사나 간병인이 간호를 잘해주고 불편한 점을 알아서 해결해 준다’가 31.53% 순이었으며 종합병원의 경우에는 ‘의사의 실력과 의술이 우수하다’가 46.35%, ‘의료진 및 직원들이 친절하고 설명을 잘 해준다’가 34.38% 순으로 선택요인 분석에서와 같은 결과를 보여주었다.

주위 사람들에게 이 병원을 권유하겠느냐는 의사에 대해서는 노인병원의 경우 ‘권유할 생각이 있다’가 51.94%, ‘반드시 권유 하겠다’가 31.01%로 병원 권유의사에 대한 긍정적인 반응이 82.95%로 절대적인 우위를 보였으며, 종합병원의 경우에도 ‘권유할 생각이 있다’가 56.09%, ‘반드시 권유 하겠다’가 18.26%로 긍정적인 반응이 74.35%이었다. 병원을 권유하겠다는 의사에 대해서는 노인병원과 종합병원은 통계학적으로 유의한 차이가 있었으며, 노인병원(4.12±0.73)이 종합병원(3.89±0.74)보다 높았다.

병원을 권유하겠다는 이유로는 노인병원의 경우 ‘의료진 및 직원들이 친절하고 설명을 잘 해준다’가 37.96%, ‘간호사나 간병인이 간호를 잘해주고 불편한 점을 알아서 해결해 준다.’가 35.19% 순이었으며 종합병원의 경우에는 ‘의사의 실력과 의술이 우수하다.’가 51.16%, ‘의료진 및 직원들이 친절하고 설명을 잘 해준다’가 34.30% 순이었다.

<표 11> 병원별 재이용 의사 및 권유 의사

구 분	내 용	노인병원		종합병원		t 값
		명	%	명	%	
병원 재이용 의사	절대 이용하지 않겠다.			2	0.87	
	이용하지 않겠다.	1	0.78	1	0.43	
	그저 그렇다.	17	13.18	35	15.22	
	이용할 생각이 있다.	59	45.74	117	50.87	
	반드시 이용하겠다.	52	40.31	75	32.61	
평균±표준편차		4.26±0.71		4.14±0.75		1.446
병원 권유 의사	절대 권유하지 않겠다.			1	0.43	
	권유하지 않겠다	3	2.33	7	3.04	
	그저 그렇다.	19	14.73	51	22.17	
	권유할 생각이 있다.	67	51.94	129	56.09	
	반드시 권유하겠다.	40	31.01	42	18.26	
평균±표준편차		4.12±0.73		3.89±0.74		2.811*

* : P < 0.05

나. 노인병원의 병원 재이용과 권유의사에 대한 위계적 다중회귀분석

병원 재이용 의사와 병원 권유의사에 미치는 요인을 구명하기 위하여 인구사회학적 특성 변수와 만족도에 대한 요인별 변수를 독립변수로 하고 병원 재이용 의사와 병원 권유의사를 각각 종속변수로 한 위계적 다중회귀분석의 결과는 다음과 같다. 한편, 독립변수 중 요인별 변수는 앞의 표 9와 10의 병원별 만족요인 1, 2, 3으로 하였으며 요인 1은 ‘병원환경’, 요인 2는 ‘직원친절’, 요인 3은 ‘이용편의’로 하였다.

우선, 병원 재이용 의사를 종속변수로 하고 인구사회학적 특성을 독립변수로 한 회귀분석에서는 ‘사보험 가입여부’만이 유의한 변수로서, 사보험 가입이 적은 환자일수록 병원 재이용

의사가 높았으며 결정계수는 0.1211이었다.

2단계로 3개의 요인별 만족도 변수들을 위 회귀식에 추가하여 분석한 결과, 연구모델의 적합성을 의미하는 결정계수가 처음의 0.1211에서 0.2154로 증가하여 독립변수가 종속변수 변이의 21.54%를 설명하였으며, 회귀계수의 유의성에서는 2단계로 추가된 ‘병원환경’, ‘직원친절’, ‘이용편의’에 대한 요인별 만족도 변수 중 ‘직원친절’에 대한 변수만이 유의한 변수였고, 1단계에서 유의하였던 ‘사보험 가입여부’는 유의하지 않았다. 즉, 직원들의 친절에 대한 만족도가 높을수록 병원 재이용에 대한 의사가 높았다.

<표 12> 노인병원의 병원 재이용에 대한 위계적 다중회귀분석 결과

구 분	1단계			2단계		
	회귀계수	표준오차	유의도	회귀계수	표준오차	유의도
성	0.082	0.139	0.5517	0.144	0.135	0.2884
연 령	0.002	0.009	0.8675	0.004	0.009	0.6694
학 력	0.069	0.092	0.4538	0.114	0.889	0.2024
월 수 입	-0.034	0.042	0.4215	-0.033	0.040	0.4141
질병상태	-0.126	0.081	0.1216	-0.106	0.078	0.1761
입원기간	0.015	0.038	0.6894	0.014	0.038	0.7213
소요시간	-0.101	0.052	0.0541	-0.083	0.051	0.1084
사보험가입	-0.173	0.070	0.0148	-0.133	0.069	0.0571
요 인 1				0.024	0.061	0.6961
요 인 2				0.192	0.063	0.0030
요 인 3				0.122	0.063	0.0547
F=2.05, p=0.0462, R ² =0.1211			F=2.89, p=0.0021, R ² =0.2154			

다음으로 병원이용에 대한 권유의사를 종속변수로 하고 인구사회학적 특성을 독립변수로 한 회귀분석에서는 모든 변수가 유의하지 않았으며, 회귀모형의 유의수준도 0.1220으로 유의하지 않았다. 그러나, 2단계로 요인별 만족도 변수들을 위 회귀식에 추가하여 분석한 결과, 회귀모형의 유의수준이 0.006으로 유의하였으며 결정계수도 0.1958로 높아졌다. 한편, 독립변수중에서는 추가된 요인별 만족도 변수인 ‘직원친절’과 ‘이용편의’만이 유의한 변수였다.

즉, 직원의 친절에 대한 만족이 높을수록, 또 병원이용에 대한 편의와 진료비 적정에 대한 만족이 높을수록 병원 이용에 대한 권유의사가 높았다.

<표 13> 노인병원의 병원이용 권유의사에 대한 위계적 다중회귀분석 결과

구 분	1단계			2단계		
	회귀계수	표준오차	유의도	회귀계수	표준오차	유의도
성	0.051	0.144	0.7215	0.074	0.141	0.5999
연 령	-0.008	0.010	0.4055	-0.006	0.009	0.5589
학 력	-0.128	0.096	0.1837	-0.085	0.093	0.3627
월 수 입	-0.049	0.044	0.2668	-0.044	0.042	0.2912
질병상태	-0.099	0.085	0.2445	-0.070	0.082	0.3921
입원기간	0.064	0.040	0.1088	0.045	0.040	0.2544
소요시간	-0.030	0.054	0.5761	-0.005	0.054	0.9238
사보험가입	-0.109	0.073	0.1389	-0.070	0.072	0.3350
요 인 1				0.072	0.064	0.2685
요 인 2				0.138	0.066	0.0395
요 인 3				0.182	0.066	0.0064
F=1.63, p=0.1220, R ² =0.0990			F=2.57, p=0.0060, R ² =0.1958			

다. 종합병원의 병원 재이용과 권유의사에 대한 위계적 다중회귀분석

종합병원에서의 병원 재이용의사에 대한 위계적 다중회귀분석의 분석결과는 표 14와 같다. 인구사회학적 특성만을 독립변수로 사용한 1단계에서는 모든 변수가 유의하지 않았으나 3개의 요인별 만족도 변수들을 회귀식에 추가하여 분석한 결과 인구사회학적 변수를 제외한 요인별 만족도 변수 모두 유의하였으며, 회귀모형에 대한 결정계수는 0.3018이었다.

즉, 병원이용에 대한 편의와 진료비 적정에 대한 만족이 높을수록, 시설과 병원청결등 병원의 환경에 대한 만족도가 높을수록 그리고, 직원들의 친절에 대한 만족이 높을수록 병원 재이용에 대한 의사가 높았다.

종합병원의 병원이용 권유의사에 대한 위계적 다중회귀분석의 결과는 표 15와 같았으며 앞의 병원 재이용 의사에 대한 회귀분석의 결과와 마찬가지로, 인구사회학적 특성만을 독립

<표 14> 종합병원의 병원재이용에 대한 위계적 다중회귀분석 결과

구 분	1단계			2단계		
	회귀계수	표준오차	유의도	회귀계수	표준오차	유의도
성	0.124	0.115	0.2798	0.190	0.104	0.0688
연 령	0.005	0.006	0.3931	0.003	0.005	0.5400
학 력	0.074	0.058	0.2009	0.085	0.052	0.1022
월 수 입	0.027	0.040	0.5042	0.035	0.036	0.3226
질병상태	-0.023	0.057	0.6897	0.006	0.052	0.9119
입원기간	-0.006	0.032	0.8492	0.047	0.028	0.1009
소요시간	-0.056	0.042	0.1791	0.012	0.038	0.7595
사보험가입	-0.047	0.052	0.3600	-0.036	0.046	0.4308
요 인 1				0.216	0.048	<0.0001
요 인 2				0.195	0.046	<0.0001
요 인 3				0.288	0.046	<0.0001
F=0.78, p=0.6170, R ² =0.0280			F=7.86, p<0.0001, R ² =0.3018			

<표 15> 종합병원의 병원이용 권유의사에 대한 위계적 다중회귀분석 결과

구 분	1단계			2단계		
	회귀계수	표준오차	유의도	회귀계수	표준오차	유의도
성	0.096	0.115	0.4062	0.147	0.102	0.1501
연 령	-0.001	0.006	0.8098	-0.002	0.005	0.6739
학 력	0.025	0.058	0.6647	0.035	0.051	0.4939
월 수 입	0.010	0.040	0.8008	0.007	0.035	0.8256
질병상태	-0.031	0.057	0.5877	0.020	0.051	0.6943
입원기간	-0.008	0.032	0.8054	0.047	0.028	0.0947
소요시간	-0.031	0.042	0.4559	0.038	0.037	0.3028
사보험가입	-0.021	0.052	0.6844	-0.012	0.045	0.7886
요 인 1				0.264	0.047	<0.001
요 인 2				0.239	0.045	<0.001
요 인 3				0.260	0.045	<0.001
F=0.25, p=0.9796, R ² =0.0092			F=8.66, p<0.0001, R ² =0.3227			

변수로 사용한 1단계에서는 모든 변수가 유의하지 않았으나 요인별 만족도 변수를 회귀식에 추가하여 분석한 결과 인구사회학적 변수를 제외한 요인별 만족도 변수 모두 유의하였으며 회귀모형에 대한 결정계수는 0.3227이었다. 즉, 병원이용에 대한 편의와 진료비 적정에 대한 만족이 높을수록, 시설과 병원청결등 병원의 환경에 대한 만족도가 높을수록 그리고, 직원들의 친절에 대한 만족이 높을수록 병원이용에 대한 권유의사가 높았다.

V. 고 찰

이 연구결과에 의하면 응답자가 병원을 선택한 가장 많은 요인으로는 노인병원의 경우 의사와 직원들의 친절성이었고, 그 다음으로는 배려 깊은 간호, 의료의 신뢰성 및 병원의 명성·전통 등의 순으로 선택하였다. 반면, 종합병원의 경우에는 의사의 실력과 의술에 대한 신뢰성을 병원선택요인으로 가장 많이 선호하였고, 다음으로는 병원의 명성과 전통, 직원들의 친절성, 배려 깊은 간호, 교통의 편리성 등의 순으로 선호하였다. 이는 중증의 장기 입원 환자가 대다수인 노인병원에서 환자 또는 보호자가 의료의 신뢰나 병원의 명성, 또는 시설의 현대성보다는 병원직원들의 친절과 배려 깊은 간호를 더욱 중요하게 선호하였으며, 반면 종합병원은 질병의 응급성과 신속한 회복을 위해 의료의 신뢰성과 병원의 명성을 중요한 병원 선택요인으로 선호하였고, 아울러 최신설비나 현대적인 시설도 중요한 선택요인으로 작용하였다.

이 결과는 이해중(1998)의 연구에서 병원을 선택한 동기가 ‘신뢰성 및 명성’, ‘다른 병원 및 의원의 권유’, ‘해당과 의사의 명성’의 순인 결과와 비교하여 볼 때 노인병원은 차이가 있었으며, 종합병원은 부분적으로 일치하였다. 윤여룡(2003)의 연구에서도 환자들의 대학병원 선택기준이 첫째가 ‘권위(실력)있는 의사’, 그 다음으로 ‘종합적 진료와 현대적 의료장비’, ‘명성과 신뢰성’, ‘의사의 상세한 설명’의 순이라는 결과와도 비교할 때, 노인병원은 차이가 있었으며, 종합병원은 유사한 경향을 보여주었다.

그 외 노인병원을 연구대상으로 한 것은 아니지만, 병원선택 동기와 관련된 연구들을 살펴보면, 이경용(1996)은 ‘타 병원의 안내’, ‘진료의 효과가 타병원보다 우수’, ‘최신 의료장비와 시설구비’의 순이라고 하였으며, 권진(1995)은 대학병원은 서비스의 친절성, 전통 신뢰성, 사

회적 명성이 선택요인이었고, 종합병원은 주거지 근접성과 서비스의 신속, 간편성이 선택요인이었다.

이 밖에도 의료서비스 이용과 관련하여 병원서비스에 있어서 의사의 중요성, 병원의 청결 상태 및 개인들의 누적된 의료경험에 관한 연구 등이 있었다.

1980년대에 처음으로 병원 마케팅의 개념이 소개된 이래 박창균(1985)이 환자의 병원선택요인을 분석하였으며 정기선(1986)은 병원 마케팅계획과 그에 대한 시장 조사분석의 중요성을 제시한 바 있다. 또한 변주선(1987)은 특정 중소병원을 대상으로 마케팅 전략 수립을 위해 시장조사를 하여 진료권내 주민의 병원선택동기로 가장 중요한 요소가 신뢰요인임을 밝히고 이에 따라 내과를 전략과목으로 설정하여 전문화시키자는 제안을 하였다. 1990년대 이후 이와 같은 연구는 더욱 활발해 졌으며 이태섭 등(1993)은 지방 대학병원에 내원한 입원 및 외래환자들의 진료 및 서비스에 대한 만족과 불만도를 조사하고 이 연구의 일반적 특성과 서비스별 만족도에서 입원 및 외래가 서로 다른 양상을 보임을 밝혔다. 이해중 등(1995)은 대학병원과 기업운영병원에 대해 환자나 일반인들이 가지고 있는 이미지를 분석하여 기업운영병원의 내원객은 전통의 빈약함과 영리추구란 측면만을 제외하고 기업운영병원에 대해 전반적으로 긍정적인 이미지를 가지고 있고, 일반인들도 기업운영병원의 이미지에 대해 전반적인 측면에서 더 긍정적인 이미지를 가지고 있음을 밝혔다. 한편, 대학병원의 내원객들조차도 대학병원이 환경, 시설, 친절도면에서 기업운영병원에 뒤진다고 인식하는 것으로 평가하였다. 또한, 이선희(1995)는 '소비가치이론에 의한 병원선택 요인 연구'에서 병원 유형별로 소비가치 요인을 비교하였을 때 종합병원 이용자들은 주거지 근접성 요인을 중시하였고, 대학병원 이용자들은 서비스의 신뢰성, 전통성, 사회적 친분관계의 연계성, 사회적 명성 등을 강하게 인지하였다고 주장하였다. 박세택(1996)은 서울특별시 소재 4개 대학병원과 대전광역시와 충청북도 청주시 소재 1개 대학병원에 내원한 환자를 대상으로 한 조사에서 환자들의 대학병원 이용 동기는 1차 진료기관 의사의 권유 등 타의적 결정에 의한 경향이 높았고, 대학병원의 인식은 '좋은 질의 진료를 받는 곳'으로 가장 많이 생각한다고 하였다. 이현복(1998)은 수원 지역과 용인 지역의 일반 내원 환자의 경우 직원 만족도에 지역간의 차이가 있으며, 의사의 진료 만족도는 의료서비스 만족도에 영향을 미친다는 결론을 내렸다. 이외에도 설동원(1996)의 병원 재선택의 결정요인, 이인경(1996)의 기업병원과 대학병원을 비교한 병원특성에 따른 선택요인 및 환자 만족도 비교, 공명화(1999)의 환자의 입원서비스 만족도와 병원 재선택 및 권유 의사에 관한 연구 등이 있었다.

이상의 국내 연구결과를 정리해 보면 의료기관을 선택하는 주요 요인은 인적 서비스, 즉

의사의 신뢰성, 간호사 및 직원의 친절성 등의 요인과 현대적 시설, 첨단화된 의료장비 등 시설적 요인, 이용의 편리성 및 교통편리성 등의 의료기관 접근성 등이 의료기관을 선택하는 중요한 요인임을 알 수 있다.

그리고 본 연구에서 두 그룹의 병원간에 재원기간을 비교하지 않은 것은 연구설계시 노인병원과 종합병원의 연구대상을 성, 연령, 소득, 진료과, 질병상태 및 입원기간 등에 대해 유사한 분포가 이루어지도록 고안하여 병원의 특성은 다르지만 유사한 환자들의 병원선택요인과 만족도를 비교하기 위함이었기 때문이며, 깊이 있게 비용을 비교하지 않은 것은 본 연구는 병원을 선택함에 있어 중요한 선택요인이 무엇인가를 구명하기 위함이지 비용적인 측면에서 노인병원과 종합병원의 차이를 알고자 함이 아니었기 때문이다.

환자 만족도는 노인병원과 종합병원 모두 직원들의 친절에 대한 만족도가 가장 높았으며, 다음으로는 병원의 외적 환경 서비스와 병원이용에 따른 편의성 및 진료비 적정성 등에서 높은 만족도를 보여주었다. 한편, 이와 같은 환자 만족도는 전반적으로 종합병원보다 노인병원이 높게 평가되었다.

환자 만족도와 병원 재이용 의사 및 권유 의사의 관계에서는 노인병원과 종합병원 모두 의료서비스의 만족도가 높을수록 병원 재이용 및 권유 의사가 높은 것으로 분석되었다. 이는 이해중(1998)의 연구결과에서 서비스에 대한 전반적인 만족도가 높을수록 병원 재이용 확률이 높으며 주위 권유 여부와 연결된다고 한 평가와도 일치하며, 입원중 진료와 직접적으로 관련된 만족도가 높을수록 병원 재이용과 추천여부에 대해 유의하게 높은 결과를 나타낸 설동원(1996)의 연구와도 일치한다.

종합적으로 요약하면 노인병원과 종합병원의 병원 선택요인에는 차이가 있었으며, 기존의 유사 연구와 비교해 볼 때도 노인병원은 대학병원 또는 종합병원의 선택요인과 차이가 있었다. 또한 환자 만족도는 노인병원과 종합병원 모두 직원의 친절성을 가장 중요시하게 생각하며 전반적인 의료서비스의 만족도가 높을수록 병원 재이용 및 권유 의사가 향상됨을 알 수 있었다.

VI. 결 론

이 연구는 노인병원과 종합병원의 입원환자의 병원 선택요인을 비교하고 환자만족도의 차

이를 분석하며, 병원별로 환자만족도와 병원 재이용 의사 및 병원이용 권유 의사와의 관계를 구명하고자 하였다. 연구대상은 노인병원 2개, 종합병원 2개의 입원환자 359명으로 하였으며, 연구의 도구는 구조화된 설문지를 이용하였고, 분석방법으로는 빈도분석, t검정, 요인분석 및 위계적 다중회귀분석을 이용하였다. 이 연구의 주요결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 노인병원과 종합병원 입원환자들의 병원 선택요인을 비교하면, 노인병원의 선택요인은 직원들의 친절, 배려 깊은 간호, 의료의 신뢰성의 순이었으며, 종합병원은 의료의 신뢰성, 병원의 명성과 전통, 직원들의 친절의 순이었다. 또한 통계학적으로 유의한 차이를 보인 요인 중 직원 친절, 배려 깊은 간호, 간편한 절차 및 추천 관련 요인은 노인병원이 종합병원보다 높았으나 최신 의료장비의 구비라는 선택요인은 종합병원이 노인병원보다 높았다.

둘째, 병원선택요인에 대해 요인분석한 결과, 시설·장비의 우수성, 친절 및 편의, 의료신뢰 및 접근용이, 지인 및 추천이라는 4개 요인으로 축약되었으며, 노인병원은 친절 및 편의, 의료신뢰 및 접근용이, 우수한 시설 및 장비, 지인 및 추천 요인의 순으로 선택을 하였다. 또한, 종합병원은 의료신뢰 및 접근용이, 우수한 시설 및 장비, 친절 및 편의, 지인 및 추천의 순으로 선택을 하였다.

셋째, 노인병원과 종합병원의 환자만족도는 노인병원의 경우 직원의 친절한 설명, 배려 깊은 간호와 신속한 불편사항 처리, 의사의 자상한 설명의 순으로 만족도가 높았으며, 종합병원은 병원 직원들의 친절한 설명, 의사의 자상한 설명, 배려 깊은 간호와 신속한 불편사항 처리의 순으로 만족도가 높았다. 배려 깊은 간호와 신속한 불편사항 처리, 청결한 병원환경, 편리한 편의시설, 최신의 치료시설과 사용편리, 취향에 맞는 식단, 간편한 병원이용절차, 일정에 맞는 진료, TV, 신문, 잡지, 도서 등의 자유로운 이용, 진료비의 적정성 등 9개 항목에 서는 두 병원간 유의한 차이가 있었으며 노인병원이 종합병원보다 모두 만족도가 높았다.

넷째, 만족도의 요인분석에서는 병원환경, 직원친절 및 병원이용편의의 3개 요인으로 축약되었고, 노인병원과 종합병원 모두 직원들의 친절에 대한 요인의 만족도가 가장 높았으며, 다음으로 노인병원은 이용편의와 병원의 외적 환경서비스의 순으로 만족도가 높았고, 종합병원은 병원환경에 대한 요인, 병원이용편의에 대한 요인의 순으로 만족도가 높았다.

다섯째, 환자만족도와 병원 재이용 의사 및 병원이용 권유 의사와의 관계를 보면, 우선 노인병원의 경우 병원 재이용 의사를 종속변수로 하고 인구사회학적 특성을 독립변수로 한 위계적 다중회귀분석 결과, 사보험 가입여부만이 유의한 변수로서 사보험가입이 적은 환자일수록 병원 재이용 의사가 높았으며, 2단계로 만족도에 대한 요인별 변수들을 추가하여 분석하

였을 때에는 직원친절에 대한 변수만이 유의한 변수로서 직원들의 친절에 대한 만족도가 높을수록 병원 재이용에 대한 의사가 높았다. 또한, 병원 권유의사에 대한 분석에서는 1단계 분석시 모든 변수가 유의하지 않았으나, 2단계 분석에서는 요인별 만족도 변수인 직원친절과 이용편의만이 유의한 변수로서 직원의 친절과 병원이용 및 진료비에 대한 만족이 높을수록 병원 이용에 대한 권유의사가 높았다.

여섯째, 종합병원의 만족도와 병원 재이용 의사에 대한 위계적 다중회귀분석시 1단계 분석에서는 모든 변수가 유의하지 않았으나, 2단계 분석에서는 요인별 만족도 변수 모두 유의하였다. 또한, 병원 권유의사를 종속변수로 한 분석에서도 1단계에서는 모든 변수가 유의하지 않았으나, 2단계에서는 요인별 만족도 변수 모두 유의하였다. 즉, 종합병원의 경우 병원이용과 진료비에 대한 만족이 높고, 병원의 환경과 직원들의 친절에 대한 만족도가 높을수록 병원 재이용에 대한 의사와 병원이용에 대한 권유의사가 높았다.

이상의 연구결과를 근간으로 몇 가지 제언을 하고자 한다.

먼저, 노인병원의 운영은 병원의 내적서비스인 친절서비스를 더욱 강화하며 이와 함께 환자에 대한 인격적인 대우가 병행될 수 있는 전인적인 간호서비스를 제공할 수 있는 경영전략을 구축하여야 할 것이다. 아울러, 장비와 시설의 보강에 있어서는 병원이라는 고유의 경직된 분위기보다 편안하고 안락함을 느낄 수 있고 내 집 또는 휴양지와 같은 분위기를 연출하여 환자나 보호자들에게 쾌적하고 친근감 있는 병원환경 조성에 한층 노력을 경주하여야 할 것이다. 또한 종합병원에서는 병원의 특성상 만성질환보다는 급성질환 또는 응급환자에 대한 대책을 강구하고 의료인력 및 시설, 장비 보완에 대한 적극적인 지원과 함께 환자만족을 위한 프로그램을 개발하여 내실을 기할 수 있는 경영이 이루어질 수 있도록 하여야 할 것이다.

그리고, 환자만족도 관리 측면에서는 의료소비자의 입장에서 체계적이고 효율적인 서비스 제공이 이루어져야 할 것이고, 이를 위해 병원 자체의 Q.A.팀을 중심으로 정기적인 고객관리를 실시하고 그 결과를 바탕으로 병원의 특성에 맞는 전략을 구상하며 아울러 경쟁우위를 확보하기 위해 경쟁병원과 우위병원의 내외적 특성들을 고려한 종합적인 경영전략을 구축하여야 할 것이다.

향후 현장을 검증하는 연구들이 병원경영에 관한 새로운 정보를 제공해 주길 바라며, 좀더 과학적이고 객관적인 도구의 개발과 함께 이 연구의 타당성과 신뢰성을 확보하기 위한 반복연구가 이루어지길 기대한다.

참 고 문 헌

- 공명화(1999). 환자의 입원서비스 만족도와 병원 재선택 및 권유의사에 관한 연구.
한양대학교 대학원 사회복지행정 석사논문.
- 권 진(1995). 소비가치이론에 의한 병원선택요인 규명. 연세대학교 보건대학원 석사논문.
- 김성연(1987). 병원의 이미지가 병원선택에 미치는 영향 분석. 연세대학교 대학원 석사논문.
- 김영훈(2001). 병원종사자의 조직구조 및 조직문화인식과 조직갈등경험, 조직몰입간의 관계. 연세대학교 대학원 박사논문.
- 김중하(1988). 병원선택요인에 관한 실증적 연구. 경기대학교 대학원 석사논문.
- 박군제(1994). 내과 외래환자의 의료기관 선택요인에 관한 연구 : 경기도 성남시를 중심으로. 연세대학교 보건대학원 석사논문.
- 박세택(1996). 외래환자의 대학병원 선택동기에 관한 연구. 대전보건전문대학논문집.
- 박용익(2000). 한방병원 입원환자의 의료재이용 결정요인에 관한 연구. 경산대학교 보건학부.
- 박창균(1985). 병원 마케팅 전략수립을 위한 환자들의 병원선택 요인에 관한 연구. 연세대학교 대학원 석사논문.
- 박현희(1998). 환자의 의료기관 선택요인에 관한 연구, 한양대학교 행정대학원 석사논문.
- 설동원(1997). 병원 재선택의 결정요인. 연세대학교 보건대학원 석사논문.
- 앨런 가우치, 리처드 카피(1994). 조우현, 손명세 옮김. 병원경영의 혁신. 학연사.
- 우혜홍(2002). 의료서비스의 선택요인에 관한 연구 - 치과병원을 중심으로. 단국대학교.
- 유승흠(1998). 병원경영 이론과 실제. 수문사.
- 유승흠(1995). 병원의 의료서비스와 경쟁력 강화 전략. 대한병원협회지, 24(9) : 44-49
- 윤여룡(2003). 외래환자의 병원 선택요인과 의료시장 개방시 외국병원 선택요인. 연세대학교 보건대학원 석사논문.
- 이관영(1997). 고객의 병원선택 행태에 관한 연구 : C지역에 위치한 S대학병원을 중심으로. 순천향대 대학원 석사논문.
- 이선희(1995). 소비가치 이론에 의한 병원선택 요인 연구. 이화여자대 예방의학교실.
- 이인경(1996). 병원특성에 따른 선택요인 및 환자 만족도 비교. 연세대학교 보건대학원 석사논문.

- 이영환(1990). 외래환자의 병원선택기준에 관한 연구. 건양대학교 사회과학연구소.
- 조우현, 김한중, 이선희(1992). 의료기관의 선택기준에 관한 연구. 예방의학회지, 25(1) : 53-63
- 조희준(1997). 환자의 병원선택 동기 및 만족도에 관한 연구 - 경북지역 양방과 한방병원을 중심으로. 동국대학교 대학원 석사학위논문.
- 최은미(2003). 김영훈. 의무기록사의 직무만족 및 조직몰입도. 병원경영학회지; 제8권 제3호.
- 한승원(1995). 의료소비자의 병원선택동기에 관한 실증적 연구. 연세대학교 경영대학원 석사논문.
- 한옥선(1996). 종합병원 외래환자의 의료기관 재이용 의사결정 요인. 경산대학교 보건대학원 석사논문.
- Eleanor GM(1975). Practical application of recent retail image research, Journal of Retailing, 50; 19-20.
- Kotler P, Levy SJ(1969). Broading the concept of marketing, Journal of Marketing, 33(4).
- Drucker PF(1988). Management and the World's, Harvard Business Review.
- Sheth JN, Bruce I, Barbara L(1991). Consumption values and market choice : theory and applications, South-Western publishing Co.,
- Smith RB(1977). Patient opinion help place hospital services perspective, Hospitals, 65-68.