

한방병원 입원환자 및 보호자의 의료서비스 만족도

석 소 현* · 김 귀 분**

I. 서 론

1. 연구의 필요성

우리나라는 경제성장과 더불어 WTO 체제 출범, OECD 가입, 의약분업, 의약품 유통구조 개혁, 의료공급체계 개혁 등 의약분업의 소용돌이가 재정비되기도 전에 또다시 WTO 도하 각료회담 합의에 따라 2005년 1월까지 의료, 법률, 교육 등 서비스 분야의 개방화 물결이 다가올 조짐이다(Lee, S. H., 2003; Sohn, 2005). 국내 의료시장의 개방은 앞으로 외국의 거대 의료자본과 외국 의료 인력의 유입, 외국 영리병원의 등장, 외국 민간의료보험의 유입 등 신진 외국 의료 광고는 불가피할 것으로 예상된다. 그러므로 의료시장의 주도권은 환자중심, 소비자 중심으로 전환되면서 고객만족의 중요성이 부각되기 시작했다. 실제로 환자들은 고압적이고 불친절한 병원보다 환자의 고통을 더 들어주고 헤아려주는 병원을 선호하게 되었다(Kang, 2004; Lee, K. W., 2003).

KCSI, NCSI(국가고객만족도, National Customer Satisfaction Index), 한국 소비자 대상 등 각종 고객 만족도 조사에서도 종합병원 부문이 빠지지 않고 평가대상으로 올라 다른 서비스 직종과 함께 서비스 평가를 받게 된 것은 친절 경쟁에 불을 당긴 한 원인이 된다. 또한 의료시장에 진입한 대형기업병원들이 병원의 생존을 위한 수많은 경영기법들과 환자 확보를 위한 여러 가지 마케팅 전략을 도입하면서

기존 병원들의 독점적 지위를 위협하게 되어 점차로 심화되어 가는 병원 간 경쟁에서 병원 마케팅 전략은 필수적인 것이라 하겠다(Rho, 2002; Lee, Lee, Cho, & Seol, 1998).

우리나라는 현대의학 의료와 전통적인 한의학에 바탕을 둔 한방 의료를 모두 인정하는 이원화된 의료제도를 취하고 있으므로, 한방병원은 다른 한방병원 뿐 아니라 양방병원과도 경쟁해야 하는 상황이라고 볼 수 있겠다. 물론 한방 의료와 양방의료는 특성이 서로 다르고 이를 이용하는 환자 구성도 차이가 나며 제공하는 의료서비스도 서로 다르나 모두 양질의 의료서비스 제공이라는 목적을 가지므로 특히 한방병원의 타 의료기관과의 경쟁은 피할 수 없다(Kang, 2004; Kim, 2000). 따라서 한방병원도 마케팅 전략에 눈을 돌려 합리적인 운영을 피해야 할 때이다.

일반적으로 의료서비스의 질은 의과학의 기술적 측면(technical care), 의료인과 환자와의 인적관계(interpersonal relationship) 및 진료가 제공되는 물리적 환경의 쾌적성(amenity)의 상호작용의 결과라 할 수 있다. 의료업에서의 경쟁이 치열함을 더하여 가는 가운데 의료인들은 일반적으로 기술적 측면을 중시하고 있으나 환자들은 인적관계나 물리적 환경의 쾌적성을 기술적 측면 못지않게 중시하는 경향을 보이고 있다(Cho, 1999; Choi, 2000).

의료의 질은 고객으로서의 환자의 만족도 조사(patient satisfaction survey)에 의해 평가될 수 있는데 이것은 의료 서비스 공급자인 병원 측에 대한 병원고객의 기대, 욕구

* 경희대학교 간호과학대학 전임강사

** 경희대학교 간호과학대학 교수

및 진료서비스에 대한 인식 등을 반영하기 때문이다. 그러므로 환자의 만족도에 의해 의료공급자는 환자교육 추구조사, 특정 진료서비스의 질 향상 및 환자의 편의를 위한 각종 서비스 개선 노력을 기울이게 된다(Lee, 2002).

이러한 국내, 외적 의료환경의 변화와 의료수요자인 환자들의 인식변화에 적응하여 병원들이 지속적으로 유지 존속하며 성장하기 위해서는 고객으로서의 환자들의 욕구를 충분히 파악하여 이를 충족시켜야 한다. 이를 위해서는 양질의 의료 서비스 개발과 함께 의료 외적 서비스의 개선을 통해 날로 높아가는 고객의 요구 수준에 부응하도록 하여야 한다. Jeong(2000)에 따르면 서비스 질 개선을 통한 고객만족은 고객 유지 및 시장점유와 관련이 있으며, Kim, J. M. (2001)에서도 고객 만족과 서비스의 질은 고객 유지와 시장 점유, 그리고 이윤에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타난다고 밝히고 있다. 질 개선 노력을 통한 서비스의 질 개선이 결국 이에 대한 인식으로 고객을 만족시키게 되고 연속적으로 현재 고객을 유지시키며, 다른 한편으로는 구전의 효과를 통해 새로운 고객을 확보하게 됨에 따라 수입 및 시장 점유를 통한 이윤을 달성하게 된다. 이처럼 환자 만족 역시 병원의 서비스 질 개선 여하에 놓여 있으며, 이는 고객 보유 뿐 아니라 구전의 효과로 인한 신규 환자 확보를 증대시킬 수 있도록 한다. 우리나라 의료계에서도 전담부서(QI관리실)을 통한 환자 설문조사로 서비스 개선을 위해 노력하고 있으나 환자들이 기대하는 서비스 수준에는 크게 미치지 못하고 있는 실정이다.

그러므로 본 연구는 한방병원에 입원한 환자 및 보호자를 대상으로 의료서비스의 만족도와 고객만족도를 파악하여 의료서비스의 질 개선과 한방병원의 경영 효율화에 기여하고자 실시되었다.

2. 연구의 목적

본 연구는 한방병원 입원 환자 및 보호자를 대상으로 의료서비스의 만족도와 고객만족도를 파악하여 의료서비스의 질 개선과 병원 경영의 효율화에 기여하고자 본 연구를 실시하였으며 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 1) 한방병원 입원 환자 및 보호자의 일반적 특성 및 관련 특성을 파악한다.
- 2) 한방병원 의료 서비스에 관한 영역 및 문항별 점수를 비교한다.
- 3) 한방병원 품질 기대도, 병원이용후 품질정도, 전반적 만족도, 병원이용후 충족도를 비교한다.
- 4) 한방병원 입원 환자 및 보호자의 일반적 특성 및 관련 특

성에 따른 한방병원 의료서비스 및 영역별 서비스 점수 차이를 파악한다.

3. 용어정의

1) 의료서비스의 만족도

의료기관에서 실시하는 서비스에 대한 고객의 만족도를 의미하며(Korean dictionary, 2004), 본 연구에서는 병원의 의료서비스를 진료 서비스, 행정 서비스, 환경 및 시설 서비스 등 3가지요인으로 나누어 Likert의 5점 척도로 된 Kang(2004)의 도구로 측정된 값을 말한다.

2) 고객만족도

물건이나 기관 사용시 고객이 가지는 만족도를 의미하며(Korean dictionary, 2004), 본 연구에서는 의료서비스 품질 기대도와 품질정도, 그리고 이용 후 충족정도(10점 척도)와, 진료와 서비스에 대한 전반적인 만족수준(5점 척도)을 Kang(2004)의 도구로 측정된 값을 말한다.

4. 연구의 제한점

본 연구의 대상은 서울에 위치한 일개 한방병원만을 표집하였기 때문에 전체 한방병원으로 연구 결과를 일반화하는 데는 제한이 있다.

II. 연구 방법

1. 연구설계

본 연구는 한방병원 입원 환자 및 보호자를 대상으로 의료서비스의 만족도와 고객만족도를 파악하고 분석하기위한 서술적 조사연구(Descriptive Survey Study)이다.

2. 연구대상자

연구대상자는 서울에 위치하고 있는 K의료원 한방병원에 입원한 환자 및 보호자들로 50명을 임의로 표출하여 선정하였다.

3. 연구도구

1) 일반적인 특성 측정도구

연구대상자의 일반적인 특성을 위한 측정도구는 성별, 연

령, 직업, 최종학력, 소득수준, 거주지, 입원기간(일), 환자와의 관계, 한방병원 이용동기, 병원서비스 만족도를 높이기 위한 가장 중요한 것, 재이용의사, 타인에게 권유로서 총 11문항이다.

2) 의료서비스의 만족도와 고객 만족도

의료서비스의 만족도와 고객 만족도 측정도구는 Kim, J. M.(2001) 선행 연구 논문과 일개 대학병원 QI 관리실의 고객만족도 설문 문항을 참조하여 개발된 Kang(2004)의 도구를 사용하였다. 병원의 의료서비스를 진료 서비스, 행정 서비스, 환경 및 시설 서비스 등 3가지요인으로 나누어 Likert의 5점 척도(매우그렇다: 5점, 그렇다: 4점, 보통이다: 3점, 아니다: 2점, 전혀아니다: 1점)로 20문항을 조사하였다. 의료서비스 품질 기대도와 품질정도, 그리고 이용 후 충족정도는 10점 척도로 3문항을 조사하였고, 진료와 서비스에 대한 전반적인 만족수준은 Likert의 5점 척도(매우만족: 5점, 만족: 4점, 보통: 3점, 불만족: 2점, 매우불만족: 1점)로 4문항을 조사하여 총 27문항으로 구성되었다. 의료 서비스 만족도의 영역 및 문항(20문항)의 조사 신뢰도 α (cronbach's alpha)=0.8720 이었으며, 진료와 서비스에 대한 전반적인 만족 수준 문항(4문항)의 신뢰도 α (cronbach's alpha)=0.8253 으로 높게 나타났다.

4. 자료수집방법

한방병원에 입원한 환자 및 보호자의 의료서비스 만족도와 고객만족도를 파악하고 분석하기위하여 설문지를 사용하였으며 자료수집방법은 본 연구자가 기준에 맞는 대상자를 직접 만나서 연구의 목적을 설명하고 총 68부의 설문지를 배부하였다. 회수된 총 50부(회수율: 73.53%)가 본 연구의 자료로 사용되었다. 자료수집기간은 2005년 3월부터 7월까지 실시되었다.

5. 자료분석방법

수집된 자료는 부호화하여 SPSS PC+ 12 program을 사용하여 전산통계처리하였다. 연구대상자의 일반적인 특성 및 관련 특성은 실수와 백분율로 산출하였으며, 한방병원 의료 서비스에 관한 영역 및 문항별 점수 비교와 한방병원 품질 기대도, 병원이용후 품질정도, 전반적 만족도, 병원이용후 충족도 점수 비교를 위해서는 평균, 표준편차, 그리고 순위를 이용하여 분석하였다.

III. 연구 결과

1. 연구대상자의 일반적 특성 및 관련 특성

연구대상자의 일반적 특성 및 관련 특성은 <표 1>과 같다. 성별에서는 여자가 32명으로 64.0%를 차지하여 남자 18명(36.0%)보다 더 많았다. 연령은 51세 이상이 36명, 72.0%로 연구대상자 대부분을 차지하였다. 직업은 주부가 32.0%로 가장 많았고 그다음으로 무직이 12명으로 24.0%를 차지하였다. 학력은 고졸이하가 37명으로 74.0%를 나타내어 대부분을 이루었다. 소득수준은 101만원 이상에서 200만원 이하가 21명으로 42.0%를 차지하여 가장 많았다. 거주지는 서울, 경기가 42명으로 84.0%를 차지하여 대부분을 이루었다. 입원기간은 16일 이상이 25명으로 50.0%를 차지하여 가장 많았다. 환자와의 관계는 대부분(70.0%)이 보호자로 가족인 것으로 나타났다. 한방병원 이용동기는 진료수준이 높아서가 28명으로 56.0%를 차지하였다. 병원서비스 만족도를 높이기 위한 가장 중요한 것으로는 의사의 친절과 설명이라고 답한 연구대상자는 30명으로 60.0%를 나타내어 가장 많았다. 그다음으로는 간호사의 배려가 10명(20.0%)를 차지하였다. 재이용의사는 이용하겠다는 46명으로 92.0%를 차지하여 대부분을 차지하였다. 타인에게 권유하겠다는 질문에 권유하겠다고 답한 연구대상자는 47명으로 94.0%를 차지하여 대부분을 차지하였다.

2. 한방병원 의료 서비스에 관한 영역 및 문항별 점수

한방병원 의료 서비스에 관한 영역 및 문항별 점수는 <표 2>와 같다.

한방병원 의료서비스의 점수는 평균 3.70으로 나타났다. 한방병원 의료 서비스에 관한 영역별 점수를 비교해 보면, 진료서비스 만족도가 평균 4.12로 가장 높았고 그다음으로는 행정서비스가 평균 3.58로 나타났으며 환경 및 시설서비스는 평균 3.41로 가장 낮게 나타났다. 진료서비스 만족도 세부항목을 살펴보면, 한의사의 친절 만족이 4.32로 가장 높았고 그다음으로는 진료내용에 대한 자세한 설명 만족이 4.24, 간호사의 친절 만족이 4.22, 간호사의 처치 및 태도 만족이 4.02, 그리고 회진 횟수 및 시간에 대한 만족이 3.84로 가장 낮게 나타났다. 환경 및 시설서비스 만족도는 환자복 및 침구류 공급 만족이 4.30으로 가장 높았고, 그다음으로는 진료환경 만족(쾌적도, 냉난방)이 3.80, 최신 장비 구비 만족이 3.70, 각종 편의시설 만족이 3.64, 안내표지판 이용 편리 만족이 3.60, 전반적 시설물 청결 만족이 3.60, 식단 수

<표 1> 연구대상자의 일반적 특성과 일반적 특성에 따른 한방병원 의료서비스 점수에 대한 차이검증 (N=50)

특성	구분	N(%)	M	SD	t or F	p	DMR
성별	남	18(36.0)	71.61	12.29	-.652	.518	
	여	32(64.0)	73.59	9.06			
연령(세)	21 - 30	3(6.0)	65.33	10.69	.419	.794	
	31 - 40	3(6.0)	74.00	14.73			
	41 - 50	8(16.0)	72.87	11.60			
	51 - 60	12(24.0)	73.58	12.01			
	61 -	24(48.0)	73.33	8.80			
직업	회사원	8(16.0)	72.37	10.44	.714	.616	
	전문직	3(6.0)	66.66	16.74			
	상업	7(14.0)	75.57	8.50			
	주부	16(32.0)	74.75	9.04			
	농,축업	4(8.0)	69.66	11.88			
	무직	12(24.0)	76.00	8.86			
학력	중졸이하	15(30.0)	76.26	7.23	4.799	.005*	A
	고졸	22(44.0)	75.22	10.33			A
	대졸(전문대 포함)	9(18.0)	67.11	7.76			AB
	대학원졸 이상	4(8.0)	60.25	12.57			B
소득수준(만원)	100 이하	4(8.0)	73.75	6.99	1.632	.183	
	101 - 200	21(42.0)	76.38	10.67			
	201 - 300	16(32.0)	71.00	6.89			
	301 - 400	4(8.0)	71.25	5.90			
	401 이상	5(10.0)	64.80	17.78			
거주지	서울, 경기도	42(84.0)	72.21	10.39	.920	.406	
	강원도, 충청도(중부지방)	4(8.0)	79.50	6.40			
	전라도, 경상도 (남부지방)	4(8.0)	73.25	11.75			
입원기간(일)	7 이하	5(5.2)	77.10	5.76	1.385	.260	
	8 - 15	3(3.1)	73.46	10.10			
	16 이상	78(80.4)	70.84	11.45			
환자와의 관계	본인	15(30.0)	71.13	11.87	-.785	.437	
	보호자(가족)	35(70.0)	73.62	9.58			
한방병원 이용 동기	진료수준 높아서	28(56.0)	74.85	8.09	1.559	.126	
	가족, 친구, 친지 권유	22(44.0)	70.36	12.23			
병원서비스 만족도를 높이기 위한 가장 중요한 것	의사 친절 및 설명	30(60.0)	72.56	8.82	.497	.738	
	간호사의 배려	10(20.0)	71.30	16.09			
	의료기기 및 장비수준	4(8.0)	77.25	3.68			
	기타병원 직원의 친절성	3(6.0)	70.00	7.00			
재이용 의사	보호자 시설등	3(6.0)	78.33	10.40	1.305	.198	
	이용한다	46(92.0)	73.43	9.93			
타인에게 권유	모르겠다	4(8.0)	66.50	13.52	2.342	.023*	
	권유한다	47(94.0)	73.70	9.99			
	모르겠다	3(6.0)	60.00	4.58			

*p <.05

준 만족이 3.28, 주차시설 만족이 2.68, 그리고 주차장 이용료 저렴 만족이 2.16으로 가장 낮았다. 행정서비스 만족도는 순서대로 공정한 업무 처리 만족이 3.84로 가장 높았으며, 그다음으로는 검사실 직원 친절 만족이 3.78, 입,퇴원 절차 만족이 3.72, 원무과 직원의 친절 만족이 3.54, 이용

방법에 대한 안내 구비 만족이 3.48, 그리고 진료비 만족이 3.12로 가장 낮았다.

3. 한방병원 품질 기대도, 병원이용후 품질정도, 전반적 만족도, 병원이용후 총족도

<표 2> 한방병원 의료 서비스에 관한 영역 및 문항별 점수

요 인		M	SD	Rank
한방병원 진료 서비스	1. 한의사의 친절 만족	4.32	.62	1
	2. 진료내용에 자세히 설명 만족	4.24	.71	2
	3. 회진 횟수 및 시간에 만족	3.84	.81	5
	4. 간호사의 친절 만족	4.22	.78	3
	5. 간호사의 처치 및 태도 만족	4.02	.86	4
	소 계	4.12	.68	1
한방병원 행정 서비스	1. 검사실 직원 친절 만족	3.78	.78	2
	2. 원무과 직원의 친절 만족	3.54	.81	4
	3. 순서대로 공정한 업무 처리 만족	3.84	.68	1
	4. 입,퇴원 절차 만족	3.72	.70	3
	5. 이용방법에 대한 안내 구비 만족	3.48	.83	5
	6. 진료비 만족	3.12	.96	6
소 계	3.58	.48	2	
한방병원 환경 및 시설 서비스	1. 진료환경 만족(쾌적도, 냉난방)	3.80	.94	2
	2. 주차시설 만족	2.68	1.07	8
	3. 각종 편의시설 만족	3.64	.66	4
	4. 안내표지판 이용 편리 만족	3.60	.94	5
	5. 전반적 시설물 청결 만족	3.60	1.01	5
	6. 식단 수준 만족	3.28	.92	7
	7. 주차장 이용료 저렴 만족	2.16	.93	9
	8. 환자복 및 침구류 공급 만족	4.30	.61	1
	9. 최신 장비 구비 만족	3.70	.88	3
소 계	3.41	.48	3	
전 체	3.70	.46		

<표 3> 한방병원 품질 기대도, 병원이용후 품질정도, 전반적 만족도, 병원이용후 충족도

요 인		M	SD	Rank
한방병원 품질 기대도		7.34	1.95	
한방병원 이용후 품질정도		7.56	1.70	
진료와 서비스에 대한 전반적인 만족도	1. 의사의 기술수준과 전문성	4.06	.71	1
	2. 간호사의 기술수준과 전문성	3.90	.86	2
	3. 기타 직원의 기술수준과 전문성	3.62	.77	4
	4. 각종 시설에 대한 만족수준	3.64	.80	3
한방병원 이용후 충족도		7.20	1.80	

한방병원 품질 기대도, 병원이용후 품질정도, 전반적 만족도, 병원이용후 충족도는 <표 3>과 같다. 한방병원 품질 기대도는 7.34, 병원이용후 품질정도는 7.56, 병원이용후 충족도는 7.20으로 평균이상인 것으로 나타났다. 진료와 서비스에 대한 전반적인 만족도에서 의사의 기술수준과 전문성이 4.06으로 가장 높았고 기타 직원의 기술수준과 전문성이 3.62로 가장 낮았다.

4. 연구대상자의 일반적 특성 및 관련 특성에 따른 한방병원 의료서비스 및 영역별 서비스

1) 점수에 대한 차이검증

연구대상자의 일반적 특성 및 관련 특성에 따른 한방병원 의료서비스 및 영역별 서비스 점수에 대한 차이검증은 <표 1>과 <표 4>와 같다.

연구대상자의 일반적 특성 및 관련 특성중에서 학력과 타인에게 이 한방병원을 권유하겠다는가 한방병원 의료서비스와의 차이검증에서 통계적으로 유의하게 나타났다. 진료서비스에서는 학력, 거주지, 선택하게 된 동기, 그리고 타인에게 권유하겠다는가 통계적으로 유의하게 나타났다. 행정서비스에서는 학력, 타인에게 권유하겠다는가 통계적으로 유의하게 나

<표 4> 연구대상자의 일반적 특성에 따른 한방병원 영역별 서비스 점수에 대한 차이검증 (N=50)

특성	구분	실수(N)	M	SD	t or F	p	DMR
한방병원 진료서비스							
학력	중졸이하	15(30.0)	21.66	2.25	3.612	.020*	A
	고졸	22(44.0)	21.13	2.64			A
	대졸(전문대 포함)	9(18.0)	19.00	3.12			AB
	대학원졸 이상	4(8.0)	17.75	3.59			B
거주지	서울, 경기도	42(84.0)	20.54	2.81	3.040	.057*	AB
	강원도, 충청도 (중부지방)	4(8.0)	23.50	1.91			A
한방병원 이용 동기	전라도, 경상도(남부지방)	4(8.0)	18.75	3.20	2.142	.037*	B
	진료수준 높아서	28(56.0)	21.39	2.54			A
타인에게 권유	가족, 친구, 친지권유	22(44.0)	19.68	3.10	2.103	.041*	A
	권유한다	47(94.0)	20.85	2.79			B
	모르겠다	3(6.0)	17.33	3.05			
한방병원 행정서비스							
학력	중졸이하	15(30.0)	22.46	2.53	4.566	.007*	A
	고졸	22(44.0)	22.27	3.20			A
	대졸(전문대 포함)	9(18.0)	19.33	2.12			B
	대학원졸 이상	4(8.0)	18.25	3.30			B
타인에게 권유	권유한다	47(94.0)	21.70	3.09	2.035	.047*	A
	모르겠다	3(6.0)	18.00	1.73			B
한방병원 환경 및 시설서비스							
학력	중졸이하	15(30.0)	32.13	4.40	3.019	.039*	A
	고졸	22(44.0)	31.81	5.74			A
	대졸(전문대 포함)	9(18.0)	28.77	4.81			AB
	대학원졸 이상	4(8.0)	24.25	7.27			B
타인에게 권유	권유한다	47(94.0)	31.14	5.61	2.342	.023*	A
	모르겠다	3(6.0)	24.66	.57			B

*p <.05

타났다. 환경 및 시설서비스에서도 학력과 타인에게 권유하겠다는가가 통계적으로 유의하게 나타났다.

IV. 논 의

성별에서 여자(64.0%)가 남자(36.0%)보다 더 많아 여자비율이 높게 나타났는데 이는 보호자가 여성이 많음을 알 수 있었다. 연령에서 51세 이상이 72.0%로 대부분을 차지한 것은 연구대상자가 50세 이상의 연령군에서 더 잘 발생하는 뇌졸중을 주로 다루는 한방병원에 입원한 환자 및 보호자이기 때문인 것으로 사료된다. 직업은 성별과 연관되어 주부(32.0%)가 가장 많은 것으로 보여진다. 거주지는 서울, 경기도가 대부분(84.0%)을 차지한 것은 본 연구에서 설문한 대상 한방병원이 서울에 위치하고 있기 때문인 것으로 보여진다. 입원기간은 16일 이상이 절반을 차지하였는데 이는 한방병원이 주로 뇌질환 환자를 대상으로 치료하고 간호하기 때문에 그특성상 기인된 것으로 사료된다. 한방병원 이용동기에

대한 연구결과는 Kang(2004)의 연구에서 진료수준이 높아 서가 50.7%로 가장 높게 나타난 것과 그다음으로 가족, 친구, 친지의 권유가 41.2%로 나타난 것과 유사하였다. 또한 Park(2000)의 연구결과에서 한방병원의 명성 및 신뢰성이 가장 높은 점수로 보고된 것과 유사하였으며, Kim(2002), Kim(1996)의 연구결과와도 비슷하였다. 병원서비스 만족도를 높이기 위한 가장 중요하다고 생각하는 것이 의사 친절과 설명, 그리고 간호사의 배려라고 답한 대상자가 40명으로 80.0%를 차지하여 대부분을 이루고 있는 것을 볼 때 의료진의 진료서비스가 많은 부분을 차지하는 것을 알 수 있었다. 이와같은 연구결과는 Kang(2004)와 Park(1996)의 연구결과와 동일하였다. 재이용 의사와 타인에게 권유하겠다는 질문에 대한 답들이 90%이상 이용하고 권유하겠다고 답한 것은 본연구의 한방병원에 대한 연구대상자들의 선호함과 신뢰함을 알 수 있었다.

한방병원 의료서비스에 대한 영역별 점수를 비교, 분석해보면 의료진에 대해서는 전반적으로 만족도가 높게 나타났는

데 이는 우리나라 최고의 한의과대학을 가진 한방병원이기 때문에 그에 대한 신뢰도가 높기 때문인 것으로 사료된다. 한방병원의 환경 및 시설서비스는 행정서비스와 함께 평균이하의 낮은 만족도를 나타내었는데 이는 최근 병원 평가로 인해 많이 개선되었을 것으로 보임에도 불구하고 낮게 나타났으며 행정서비스는 원무과 직원의 친절이 부족하고 이용방법에 대한 안내 구비가 미흡하고 그리고 무엇보다도 진료비가 너무 비싸다고 생각하여 낮은 만족도를 나타낸 것으로 사료된다. 이러한 연구결과는 Kang(2004)와 Kim, D. A.(2001)의 연구에서 의료서비스에 대한 각 요소별 만족도중에서 의사의 신중한 진찰 및 성실한 응답과 간호사의 인간적인 관심 및 심리적 지지등이 높은 만족도를 보였고, 일상생활에 필요한 편의시설과 진료비용에 대한 만족도는 낮은 만족지수로 측정된 연구결과들과 일치하였다. 이러한 연구결과를 통하여 원무과 직원의 친절에 대한 서비스 교육이 더욱 필요하고 이용방법에 대한 안내를 더욱 구체적으로 많이 구비해야 할 것으로 사료된다. 또한 한방 진료비가 너무 비싸서 그에 대한 만족도가 가장 낮는데 이는 한약의 제한된 의료보험 수가 적용과 비수가 항목으로 인하여 너무 비싼 것이 원인으로 보여지므로 앞으로 정부차원에서 제도적으로 보완책이 필요하다고 사료된다. 환경 및 시설서비스에서는 주차시설이 안좋고 주차장 이용료가 비싸다고 생각하여 만족도가 가장 낮은 것으로 나타났는데 이는 주차요금이 입원, 퇴원시에만 3시간 무료이며 외래진료시에도 3시간만 무료이고 그의 면회객에게는 혜택을 주고 있지 않아 많은 불편을 겪고 있는 것을 보여진다. 그러므로 보호자 1인에게만 이라도 할인요금을 책정하는 등의 제도적인 서비스 보완책이 필요할 것으로 사료된다. 한방병원 품질 기대도, 병원이용 후 품질정도, 전반적 만족도, 병원이용후 충족도를 살펴보면 한방병원 품질에 대한 기대도가 평균이상으로 높았다가 한방병원 이용 후에는 더 높은 것을 볼 수 있으며 이용 후 충족도는 품질 기대도보다 더 감소하는 것을 볼 수 있다. 이는 품질에 대해서 기대를 하고 이용하고 이용 후에 또 그 품질정도에 대해서 더 높게 만족을 하지만 이용후에 자신의 충족도에는 이용전 품질 기대도보다 더 감소하는 것을 알 수 있었다. 이는 품질에 대한 기대와 이용후 그 품질에 대한 만족도는 높지만 자신 본인에게 주는 충족감은 상대적으로 적게 느끼는 것으로 보여진다. 그러므로 환자 및 보호자들 본인 자신에게 보다 충족감을 크게 갖도록 하기 위해서는 그 병원품질을 환자 및 보호자 본인에게 집중적으로 활용 및 적용해야 될 것으로 사료된다. 진료와 서비스에 대한 전반적인 만족도는 한의사와 간호사의 기술과 전문성에 만족도가 가장 높은 것으로 나타났는데 이는 한방병원의 의료진 실력에 대한 선호함과 신뢰함과 동시에 인정하고

있음을 알 수 있었다.

연구대상자의 일반적 특성 및 관련 특성에 따른 한방병원 의료서비스 및 영역별 서비스 점수에 대한 차이검증을 분석해 보면, 연구대상자의 학력이 낮을수록 의료서비스의 만족도가 높았으며 타인에게 이 한방병원을 권유하겠다는 대상자가 의료서비스 만족도에 대한 평균점수가 권유하지 않겠다는 대상자보다 더 높았다. 이 결과는 Kang(2004)와 Kim(2002)의 연구결과와 일치하는 것으로 교육수준이 낮은 대상자가 단순하고 진료에 잘 순응하기 때문인 것으로 사료된다. 또한 교육수준은 의료서비스의 하부영역인 진료서비스, 행정서비스, 그리고 환경 및 시설서비스 모두에서도 그만큼도에 대한 차이검증에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났는데 이것도 교육수준이 낮은 대상자가 그 만족도가 더 높은 것을 볼 수 있었다. 거주지에서 강원도와 충청도가 오히려 한방병원이 소재하는 서울과 경기도보다 진료서비스에 대한 만족도가 더 높게 나타났는데 이는 Kang(2004)의 연구와 일치하는 것으로 그 지역의 성품과 소박한 마음 때문인 것으로 사료된다. 선택한 동기는 진료수준이 높아서라고 응답한 대상자가 타인의 권유에 의해서 온 대상자보다 진료서비스에 대한 만족도가 더 높은 것으로 나타났는데 이는 Kim, J. M.(2001)과 Lee(2003)의 연구결과와 일치하는 것으로 한방병원의 고객을 많이 유치하기 위해서는 무엇보다도 진료수준이 높아야 함을 알 수 있었다. 그러므로 의료진들은 그들의 진료수준을 높이기위해서 더욱 열심히 진료기술과 전문성을 계속적으로 발전시킬 필요가 있으며 그를 위해서 병원에서는 제도적으로 행정상의 지원을 아끼지 말아야 할 것으로 사료된다.

V. 결론 및 제언

본 연구는 한방병원 입원 환자 및 보호자의 의료서비스 만족도와 고객만족도를 파악하고 분석하기위한 서술적 조사연구(Descriptive Survey Study)이다. 연구대상자는 서울에 위치하고 있는 K의료원 한방병원에 입원한 환자 및 보호자들로 총 50명이었다. 연구도구는 Kim, J. M.(2001) 선행 연구 논문과 일개 대학병원 QI 관리실의 고객만족도 설문 문항을 참조하여 개발된 Kang(2004)의 의료서비스의 만족도와 고객 만족도 측정도구를 사용하였다. 자료수집기간은 2005년 3월부터 7월까지 실시되었고, 수집된 자료들은 부호화하여 SPSS PC+ 12 program을 사용하여 전산통계처리하였다. 연구대상자의 일반적인 특성 및 관련 특성은 실수와 백분율로 산출하였으며, 한방병원 의료 서비스에 관한 영역 및 문항별 점수 비교와 한방병원 품질 기대도, 병원이용 후 품질정도, 전반적 만족도, 병원이용 후 충족도 점수 비교를 위해서

는 평균, 표준편차, 그리고 순위를 이용하여 분석하였다. 본 연구의 결과는 다음과 같다.

1. 성별에서는 여자가 32명으로 64.0%를 차지하여 남자 18명(36.0%)보다 더 많았다. 연령은 51세 이상이 36명, 72.0%로 연구대상자 대부분을 차지하였다. 학력은 고졸이하가 37명으로 74.0%을 나타내어 대부분을 이루었다. 소득수준은 101만원 이상에서 200만원 이하가 21명으로 42.0%을 차지하여 가장 많았다. 거주지는 서울, 경기도가 42명으로 84.0%을 차지하여 대부분을 이루었다. 입원기간은 16일 이상 25명으로 50.0%을 차지하여 가장 많았다. 환자와의 관계는 대부분(70.0%)이 보호자로 가족인 것으로 나타났다. 한방병원 이용 동기는 진료수준이 높아서가 28명으로 56.0%을 차지하였다. 병원서비스 만족도를 높이기 위한 가장 중요한 것으로는 의사의 친절과 설명이라고 답한 연구대상자는 30명으로 60.0%를 나타내어 가장 많았다. 그다음으로는 간호사의 배려가 10명(20.0%)를 차지하였다. 제이용의사는 이용하겠다는가 46명으로 92.0%를 차지하여 대부분을 차지하였다. 타인에게 권유하겠다는 질문에 권유하겠다고 답한 연구대상자는 47명으로 94.0%를 차지하여 대부분을 차지하였다.
2. 한방병원 의료서비스의 점수는 평균 3.70으로 나타났다. 한방병원 의료 서비스에 관한 영역별 점수를 비교해 보면, 진료서비스 만족도가 평균 4.12로 가장 높았고 그다음으로는 행정서비스가 평균 3.58로 나타났으며 환경 및 시설 서비스는 평균 3.41로 가장 낮게 나타났다. 진료서비스 만족도 세부항목을 살펴보면, 한의사의 친절 만족이 4.32로 가장 높았고 회진 횟수 및 시간에 대한 만족이 3.84로 가장 낮게 나타났다. 환경 및 시설서비스 만족도는 환자복 및 침구류 공급 만족이 4.30으로 가장 높았고, 주차장 이용료 저렴 만족이 2.16으로 가장 낮았다. 행정서비스 만족도는 순서대로 공정한 업무 처리 만족이 3.84로 가장 높았으며, 진료비 만족이 3.12로 가장 낮았다.
3. 한방병원 품질 기대도는 7.34, 병원이용 후 품질정도는 7.56, 병원이용 후 충족도는 7.20으로 평균이상인 것으로 나타났다. 진료와 서비스에 대한 전반적인 만족도는 의사의 기술수준과 전문성이 4.06으로 가장 높았고 기타 직원의 기술수준과 전문성이 3.62로 가장 낮았다.
4. 연구대상자의 일반적 특성 및 관련 특성중에서 학력과 타인에게 이 한방병원을 권유하겠다는가가 한방병원 의료서비스와의 차이검증에서 통계적으로 유의하였다. 진료서비스에서는 학력, 거주지, 선택하게 된 동기, 그리고 타인에게 권유하겠다는가가 통계적으로 유의하였다. 행정서비스에서는 학력, 타인에게 권유하겠다는가가 통계적으로 유의하였

다. 환경 및 시설서비스에서도 학력과 타인에게 권유하겠다는가가 통계적으로 유의하였다.

References

- Cho, H. J. (1999). An empirical study on the relationships of service quality, customer satisfaction and its influencing variables in medical service area. *J Korean Hospi Manage*, 4(1).
- Choi, G. (1997). *Encyclopedia of health welfare*. Seoul: The Ministry of Health and Welfare.
- Choi, K. S. (2000). *Structural modeling of quality, satisfaction, value and purchase yntention in health care service*. Thesis of the Graduate School of Public Health Yonsei University.
- Do, J. C.(1996). *A study on the factors of consumer satisfaction in oriental medicine hospital*. Master's thesis, Yeungnam University.
- Jeong, C. Y. (2000). An empirical study on factors affecting satisfaction of customers in hospital. *J Korean Indus Managet*, 3(1).
- Kang, H. M. (2004). *Satisfaction with medical services of inpatients and carers in the oriental medicine hospital*. A master's thesis of the graduate school of public administration Kyung Hee University.
- Kim, B. S. (1996). *Decision factor of patient's satisfaction on medical service in Oriental hospital*. A master's thesis of the graduate school of public health Kyung San University.
- Kim, D. A. (2001). *Analysis on satisfaction of medical service and cause of cardiovascular departments patients*. A master's thesis of the graduate school of public administration Chonnam National University.
- Kim, D. J. (1996). *A history of Korean medical science*. Su Mun Sa.
- Kim, J. M. (2001) *Factor analysis of client's satisfaction in oriental hospital*. A master's thesis of the graduate school of industry information Dae Jeon University.
- Kim, K. J. (2002). *The effects of perceived service*

- quality on the patients' satisfaction and performances. A master's thesis of the graduate school of business administration Chosun University.
- Kim, S. H. (2000). *Practical study on the ways of improving medical service in herb hospital*. A master's thesis of the graduate school of public administration Kyung Hee University.
- Korean dictionary. (2004). *Korean dictionary*. Seoul: Dong A Publishing Com.
- Lee, J. C. (2002). Future of client's satisfaction. *J Korean Hospi Associ, Mar-Apr*, 34-44
- Lee, K. S., Lee, H. J., Cho, K. S., & Seol, D. J. (1998). The satisfaction analysis for patient care service in national university hospitals: Comparison among 7 national university hospitals with in and out patient. *J Korean Hospi Manage*, 3(1).
- Lee, K. W. (2003). A study for the relationship between the cognition difference and satisfaction for the medical service and the revisiting, *J Korean Hospi Manage*, 2(1).
- Lee, S. H. (2003). A countermeasure of opening for medical service. *J Korean Hospi Associ*, 1(2)
- Ok, D. H. (1994). *Introduction of oriental nursing*. Seoul: Eoi Seoung Dang.
- Oliver, K. S., & Swan, A. L. (1989). Consumer perceptions of interpersonal equity and satisfaction in transaction; A field survey approach. *J of Marketing*, 4(5).
- Park, J. H. (1994). *A study on the buying evaluation of hospital service*. Doctoral dissertation, Dong-A University Pusan.
- Park, J. H. (1997). *A study on the transition of oriental medicine in Korea, china, and japan based on history of public health : with a focus on the transition of characteristics and interrelationship of each health care system*. Master's thesis Seoul National University.
- Park, K. S. (1996). *A study on out-patients satisfaction with medical services in hospital*. A master's thesis of the graduate school of Kyun San University
- Park, S. T. (2000). *Determinants of utilization and satisfaction of western and oriental medical care*. A master's thesis of the graduate school of administrative sciences Yonsei University
- Rho, J. O. (2002). *An empitical study on the effect of medical service value on the medical customer satisfaction*. A doctor's thesis of the graduate school of business administration Kyung Sung University.
- Sohn, I. S. (2005). *A study on structural modeling of medical service quality, service value, customer satisfaction and customer loyalty*. A master's thesis of the graduate school of Kyung Hee University.
- Swan, K. M. (1988). Deepening the understanding of hospital patient satisfaction: Fulfillment and equity effect. *J Health Care Marketing*, 5(31).
- Westbrook, S. K., & Olive, S. A. (1991). The dimensionality of consumption emotion patterns and consumer satisfaction. *J Consumer Resear*, 18.

- Abstract -

Key concept : Medical service, Satisfaction

A Study of the Satisfaction of Medical Service of Patients and Family in an Oriental Hospital

Sok, Sohyune R.* · Kim, Kwuy-Bur**

Purpose: This study was conducted to describe and analyze about the satisfaction of medical service of patients and family in an Oriental hospital. **Methods:** Design was the descriptive survey study. Sample was 50 patients and guardians in K Oriental hospital, and convenient

* Full Time Lecturer, College of Nursing Science, Kyung Hee University

** Professor, College of Nursing Science, Kyung Hee University

sampling was used. Measure was the satisfaction tool of medical service developed by Kang(2004). Data were collected from March 2005 to July 2005, and analyzed using SPSS PC+12 program. **Findings:** Thirty-two(64.0%) of all subjects were female and 18(36.9%) subjects were male. Score of medical service in Oriental hospital was mean 3.70. Scores in categories of the satisfaction were ranked for medical treatment(4.12), administration service (3.58), and environment and facilities service(3.41) in order. Expectancy for quality, quality after use, general satisfaction, and sufficiency after use in Oriental hospital were 7.34, 7.56, and 7.20, and they were above the average. There were significant differences in education and “I will recommend this

oriental hospital to other patients” in differences of medical service by general characteristics and characteristics related to job. **Conclusions:** On the findings, we suggest that the team for oriental medical service should endeavor for development of professionals and techniques in oriental medical treatment. Simultaneously, institutional administrative resources are persistently needed for supporting of oriental medical team.

• *Address reprint requests to : Sok, Sohyune R.*
415, College of Nursing Science Kyung Hee University
#1, Hoegi-dong, Dondaemun-gu, Seoul 130-701, Korea
Tel: 82-2-961-9144 Fax: 82-2-961-9398
E-mail: 5977sok@khu.ac.kr