ISSN 2093-5986
보건의료산업학회지
The Korean Journal
of Health Service Management

2011년 12월
제5권 제4호
pp.15-26

# 병원치료시 환자의 기대수준과 병원선택 요인
## - 대학병원과 중소병원의 비교를 중심으로 -

홍용석[1] , 박소영[2]‡
[1]동부제일병원, [2]벽성대학 치위생학과

# The Level of Patient Expectation and Governing Factors in Selecting Hospital

Yong-Sok Hong[1], So-Young Park[2]‡
*[1]Dongbu Cheil Hospital,*
*[2]Dept. of Dental Hygiene, Byucksung University*

**<Abstract>**

This study assessed and compared the expectation levels of in- and out-patients at hospitals of different size in relation to patients' view of their rights. A survey of out-patients visiting university hospitals (204 patients) and small to mid size community hospitals (215 patients) in Seoul and Kyeongki Province was conducted, where the respondents reported their perceptions of patient rights. Based on the survey, their respective expectation levels for the medical services that they would receive was assessed and analyzed for exploring possible factors for their selecting small to mid sized hospitals over larger hospitals.

The results showed difference in perceptions between patients visiting or staying in lager and smaller hospitals. Namely, for out-patients, those at university hospitals had higher perceptions only about their rights to privacy while in hospital, whereas in the case of in-patients, those at small to mid size hospitals had higher perceptions only about their rights to access to inspection information.

With respect to the results from analysis of difference in the expectation level for medical services between university and non-university hospital patients, it was found that in-patients at university hospitals had higher perceptions about their rights to choose to see hospital visitors while in hospital and rights to access to religious facilities.

---

**Key Words : Patient Expectation, Patient Rights, Patient Satisfaction, Medical Service Management**

# I. 서론

## 1. 연구의 필요성

서비스 부문에서의 소비자들의 만족은 서비스에 대한 기대와 서비스에 대한 평가간의 격차에 의하여 결정되며, 시장연구자들은 기대체제의 불일치를 만족에 대한 판단 양상을 측정하는 방법 중의 하나로 시장에서의 소비자 만족을 설명하는데 사용하고 있다[1].

이러한 소비자의 만족은 의료의 질과 관련 되어 있으며, 의료시장에서의 실증적인 연구결과에서도 서비스에 대한 기대는 제공 받는 의료서비스의 질과의 관련성을 보여주고 있다[2][3]. 이러한 기대의 충족은 환자들의 의료서비스나 행태에도 환자들의 만족도를 증대 시키는 방향으로 변화를 시도하고 있다. 이러한 측면에서 연구자들은 환자들의 신뢰를 얻기 위하여 질 향상을 위하여 노력하는 것이 매우 중요한 것으로 지적되고 있어[4][5], 이는 의료기관 서비스에 대한 방문환자들에 대한 기대수준 관련 연구가 필요함을 시사하고 있다.

선행 연구에서 보면 서비스를 경험한 후 소비자는 이전에 경험한 서비스와 비교하고, 기대와의 불일치 수준이 경험하는 서비스 만족정도를 결정하며, 그 만족정도가 서비스제공자에 대한 재방문, 서비스 재사용, 서비스 권고 또는 다른 소비자들에게 권고하는 것과 같은 일련의 행동에 영향을 미친다는 보고가 있다[6].

또한 기대수준과 병원선택요인의 연관성에 관한 선행연구로는 서비스를 경험한 후 소비자는 이전에 경험한 서비스와 비교하고, 기대하는 수준을 경험한 서비스 만족정도에서 결정하며, 그 만족정도가 서비스제공자에 대한 재방문, 서비스 재사용, 서비스 권고 또는 다른 소비자들에게 권고하는 것과 같은 일련의 행동에 영향을 주고 있다는 보고가 있다[7].

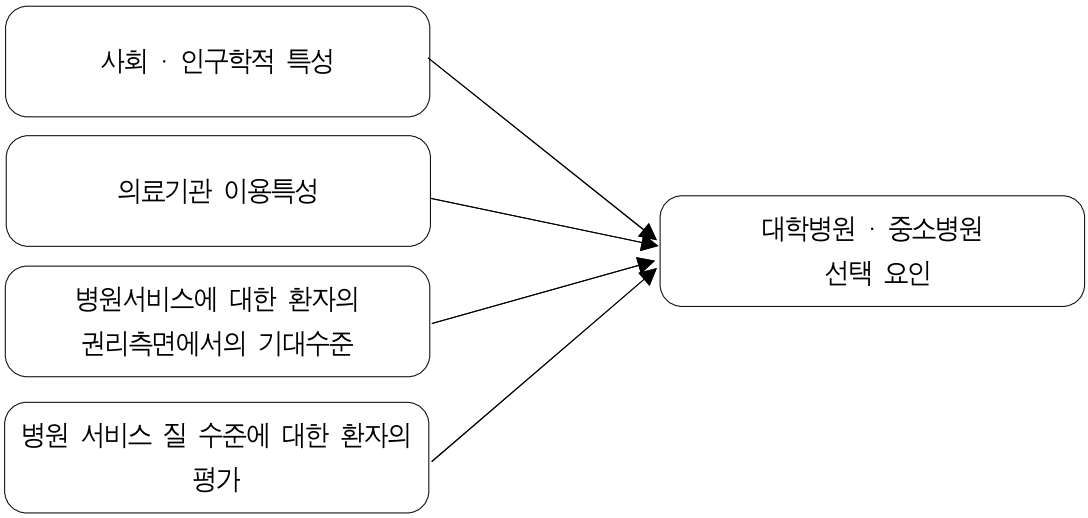
의료기관 경영 효율화와도 관련성을 시사하고 있다. 이는 중소병원의 어려움이 그 동안 우리나라 의료부문에 있어 큰 사회적 문제로 부각되고 있는 점을 고려할 때, 이에 대한 대책마련이 미흡하다고 지적되고 있어 중소병원 운영 효율화 측면에서 의료서비스에 대한 환자 기대 측면에서의 접근도 필요함을 시사한다.

최근 관련 연구에서 사용된 '환자의 권리'에 근거한 환자의 기대감들을 측정에서[8] 환자기대수준에 미치는 관련 요인을 분석을 하였으며[9], 이를 통하여 병원이용 환자들의 만족도를 해석하고 있다. 그러나 이는 의료기관들 간의 차이를 분석하지 않아 병원수준별 환자 기대수준을 평가하기에는 제한적이다. 따라서 병원 수준별 환자들의 서비스 만족도가 다름을 전제로 한다면, 그 기대차이의 연구는 필요하다고 할 수 있다.

## 2. 연구 목적

본 연구에서는 병원이용 환자들의 병원서비스에 대한 기대 수준에 대한 우리나라에서 수행된 최초의 실증적 연구로서, 방문병원별 해당 의료기관에서 내원한 환자들의 권리 인식도를 알아보고, 제공되는 의료 서비스에 대한 방문환자들의 기대 수준을 측정하며, 또한 중소병원 선택 여부에 따른 관련 영향요인을 분석하고자 한다. 또한 병원규모별 이용 환자들의 기대 수준의 차이를 분석하여 의료기관 이용 환자들의 제공되는 의료서비스에 대한 기대 수준과 이들의 효과적 관리를 위해 요구되는 기초 자료를 제공하고자 하며 이를 통하여 중소병원의료서비스 제공에 있어 환자들에 대한 서비스에 대한 만족도 및 질의 향상을 위한 효율적인 관리방안을 도출하고자 한다. 이러한 연구목적을 구체적으로 제시하여 보면 다음과 같다.

첫째, 병원 규모별 이용환자의 인식도와 서비스 관리수준의 기대수준을 분석한다.




<그림 1> 연구개념의 틀

둘째, 대학병원과 중소병원 선택에 영향을 미치는 예측인자를 분석한다.

셋째, 중소병원의료서비스의 만족도 및 질 향상을 위한 관리방안을 도출한다.

## Ⅱ. 연구방법

### 1. 연구 개념의 틀

중소병원 선택에 관련된 요인에 관한 연구 결과를 바탕으로 본 연구에서 대학병원과 중소병원 선택에 환자들의 사회·인구학적 특성, 의료기관 이용특성, 병원서비스에 대한 환자의 권리측면에서의 기대수준, 병원 서비스 질 수준에 대한 환자의 평가 수준 등이 영향을 미칠 것이라고 가정하였다.

### 2. 연구대상

본 연구의 대상자는 서울시 동부에 위치한 D병원과 인근의 경기도에 위치한 G대학병원을 방문하여 치료를 받고 있거나 외래를 통해 통원치료를 받고 있는 환자들을 대상으로 하였다. 설문조사를 수행한 의료기관 종별 설문지 회수 매수는 다음의 <표 1>과 같다. 응답자 중 51.3%(215명)은 중소병원에서 48.7%(204명)은 대학병원이었다. 대학병원과 중소병원간의 비교를 위하여 두군 간의 대상자의 특성인 성별, 연령, 학력, 직업, 혼인상태, 가정수준, 건강상태에 대해서 차이를 분석한 결과, 통계적으로 차이를 보이고 있지 않아 두 집단 간 대상자의 차이가 없다고 볼 수가 있다.

<표 1> 응답자들의 주로 방문한 의료기관의 종류 분포

| | 구분 | 빈도(%) | 빈도(%) |
|---|---|---|---|
| 중소병원 | D 중소병원입원 | 108(25.8) | 215(51.3) |
| | D 중소병원외래 | 107(25.5) | |
| 대학병원 | G 대학병원입원 | 95(22.7) | 204(48.7) |
| | G 대학병원외래 | 109(26.0) | |
| 합계 | | 419(100.0) | 419(100.0) |

## 3. 연구대상 의료기관의 특성

본 연구의 설문을 위하여 대학병원 1곳과 중소병원 1곳을 선택하였다. 본 연구 목적을 달성하기 위하여 서울시와 경기도간에 경계에서 동일한 진료권상의 병원으로 G대학병원과 D중소병원을 설정하였으며, 해당 기관의 협조를 얻어 설문조사를 수행하였다. 그 구체적인 연구대상 의료기관의 특성은 다음 <표 2>와 같다.

<표 2> 연구대상 의료기관의 특성

| 연구대상 병원 | 위치 | 병상수 | 기타 |
|---|---|---|---|
| G대학병원 | 경기도 G시 | 613 병상 | 27개 진료과 |
| D중소병원 | 서울시 동부 | 210병상 | 12개 진료과 |

## 4. 연구도구 및 구성

본 연구에 사용한 설문지는 병원에 대한 환자의 기대수준 및 병원선택에 미치는 요인에 관한 측정도구는 관련 문헌을 토대로 Bostan[8]의 연구에서 개발된 설문내용을 활용하였다. 또한 400여명의 선행연구를 대상으로 사전조사를 실시한 후 수정 보완한 설문지로 사회인구학적 특성 13개 문항, 의료이용에 관한 문항 3개, 병원서비스에 대한 환자의 권리측면에서의 기대수준에 관한 문항 16개, 병원서비스 질 수준에 대한 환자의 평가 10개 등 총 42개 문항으로 구성한 폐쇄형 및 개방형 질문으로 구성하였다. 신뢰도 분석 결과, 정보관련 권리는 0.804, 환자참여관리는 0.867, 병원서비스 기대수준은 0.912, 서비스 질 수준에 대한 환자의 평가에서는 0.895로 높게 나타나고 있었다.

<표 3> 로지스틱 회귀분석에서의 변수 변환

| 변수 | 변수의 정의 | 더미 변수 변환 |
|---|---|---|
| 종속변수 | 중소병원 선택 여부 | 중소병원선택: 1, 아님: 0 |
| 독립변수 | 성 | 1 : 남성, 0 : 여성 |
| | 연령 | 1 : 30-39세, 2: 40-49세, 3: 50-59세, 4: 60세이상 |
| | 결혼 여부 | 1 : 미혼, 0 : 기혼 |
| | 교육수준 | 1 : 고졸, 2 : 전문대졸, 3 : 대졸이상 |
| | 소득수준 | 1 : 200 - 299만원, 2 ; 300 - 399만원, 3 ; 400만원 이상 |
| | 가정생활 수준 | 1 : 보통, 2 : 높다 |
| | 의료보험 종별 | 1 : 직장 건강보험, 2 : 지역 건강보험, 3 : 의료급여 |
| | 치료효과 기대 | 1: 적다, 2 : 보통, 3 : 크다, 4 : 매우크다 |
| | 의료이용횟수, | 0 : 이용 안함, 1: 이용함 |
| | 의료기관과 자택간의 거리 | 1: 30분 이내, 2: 1시간 이내, 3 : 1시간 이상 |
| | 건강수준 | 0 : 나쁨, 1 : 좋음 |
| | 경제능력, | 0 : 낮음, 1 : 높음 |
| | 지불 능력 | 0 : 없음, 1 : 있음 |
| | 정보권리, 환자참여권리, 의료서비스관리권리, 의료서비스질 | 각각의 기대치 합 |

이러한 설문은 Rust의 연구에서의 기대감 서열 및 환자들에게 제공되는 법적 규정들은 환자의 권리들을 기준으로 설문을 번역하여 사용하였다. 그리고, 중소병원 선택에 미치는 영향에 대해서 분석하기 위해서 독립변수들을 더미변수화하여 사용하였는데 구체적인 내용은 <표 3>과 같다.

### 5. 분석 방법

모든 통계분석은 SPSS WIN 12.0 Program을 사용하여 분석하였고 연구대상자의 성별, 연령, 결혼상태, 병원유형, 직위, 직업, 소득수준과 같은 일반적 특성을 파악하기 위하여 빈도와 백분율을 시행하였다.

병원유형별 환자들의 '치료시 필요한 정보에 관한 환자의 권리 인식도', '제공되는 서비스 관리수준에 대한 기대수준'의 차이 검증은 t-test및 분산분석을 시행하였고, 중소병원선택에 영향을 미치는 변수를 파악하기 위하여 로지스틱 회귀분석을 실시하여, 로지스틱 회귀분석은 95%신뢰수준에서 Odds Ratio로 나타내었다.

## Ⅲ. 연구결과

### 1. 응답대상자들의 특성

본 연구에서의 분석대상은 총 419명이었다. 우선 연구대상의 성별 분포에 있어 여성이 58.9%(247명)로 남성의 41.1%(172명)보다 상대적으로 많았다. 대상자들의 연령분포에 있어서는 40~49세가 30.5%(128명)로 가장 많았으며, 그 다음으로 30~39세 26.7%(112명), 50~59세 20.8%(87명), 60세 이상 63%(63명), 29세 이하 6.9%(29명) 순이었으며 결혼 상태는 미혼 71.1%(298명), 기혼 24.8%(104명), 기타 4.1%(17명)의 분포를 보였다. 방문병원유형별 분포는 G대학병원외래 26.0%(109명), D중소병원입원 25.8%(108명), D중소병원외래 25.5%(106명), G대학병원입원 22.7%(95명) 순이었다.

<표 4> 응답자들의 일반적 특성

| 설명 | 구분 | 빈도 (명) | 백분율 (%) |
|---|---|---|---|
| 총계 | | 419 | 100 |
| 성별 | 남자 | 172 | 41.1 |
| | 여자 | 247 | 58.9 |
| 연령 | 29세 이하 | 29 | 6.9 |
| | 30-39 | 112 | 26.7 |
| | 40-49세 | 128 | 30.5 |
| | 50-59세 | 87 | 20.8 |
| | 60세이상 | 63 | 15.0 |
| 결혼상태 | 미혼 | 298 | 71.1 |
| | 기혼 | 104 | 24.8 |
| | 기타 | 17 | 4.1 |
| 병원유형 | D 중소병원 입원 | 108 | 25.8 |
| | D 중소병원 외래 | 107 | 25.5 |
| | G 대학병원 입원 | 95 | 22.7 |
| | G 대학병원 외래 | 109 | 26.0 |
| 교육수준 | 중졸이하 | 70 | 16.7 |
| | 고졸 | 166 | 39.6 |
| | 전문대졸 | 81 | 19.3 |
| | 대졸이상 | 102 | 24.3 |
| 가정수준 | 낮다 | 76 | 18.1 |
| | 보통 | 315 | 75.2 |
| | 높다 | 28 | 6.7 |
| 건강수준 | 건강 | 93 | 22.2 |
| | 보통 | 261 | 62.3 |
| | 나쁨 | 65 | 15.5 |
| 소득수준 | 199만원 이하 | 133 | 31.7 |
| | 200 - 299만원 | 133 | 31.7 |
| | 300 - 399만원 | 73 | 17.4 |
| | 400만원 이상 | 78 | 19.1 |

교육수준별 분포는 고졸이 39.6%(166명)로 가장 많았으며, 다음으로 대졸이상 24.3%(102명), 전문대졸 19.3%(81명) 순이었다. 가정수준별 분포는 보통이 75.2%(315)로 가장 높았고, 건강수준분포는 보통이 62.3%(261명)로 가장 높았고, 다음으로 건강하다가 22.2%(93명), 나쁨이 15.5%(65명)순이었다.

소득수준에 대한 응답자의 분포는 199만원미만과 200-299만원이 31.7%(1133명)로 가장 높았으며, 다음으로 400만원 이상군이 19.1%(78명), 300-399만원군이 17.4%(73명)순이었다.

## 2. 병원 규모별 방문 환자들간의 인식도 차이

### 1) 치료시 필요한 정보에 관한 환자의 권리인식도 차이 - 중소병원 입원과 대학병원 입원

병원규모별 방문환자들의 치료시 필요한 정보에 관한 환자의 권리인식도차이를 파악하기 위하여 병원 인력에 대하여 알 수 있는 권리, 본인의 검사에 대한 정보를 받을 권리, 본인의 질병에 대한 정보를 받을 권리, 환자자신의 프라이버시를 보호 받을 권리에 대한 설문을 하였다. 각각의 설문에 대하여 같은 병원 인력에 대하여 알 수 있는 권리와 본인의 검사에 대한 정보를 받을 권리에 대해서는 D중소병원 입원환자들의 경우 인식도 평균값이 각각 2.56, 3.29로 G대학병원 환자의 평균값인 2.56, 3.29에 비하여 약간 높은 경향을 보였으나 이러한 차가 통계적으로 유의하지는 않았다.

<표 5> 치료시 필요한 정보에 관한 환자의 권리인식도 차이(입원)

| 설문 내용 | 의료기관 종별 | 빈도 (명) | 평균±표준편차 | p값 |
|---|---|---|---|---|
| 병원 인력에 대하여 알 수 있는 권리 | D중소병원 | 108 | 2.56±0.96 | 0.291 |
| | G대학병원 | 95 | 2.42±0.83 | |
| 본인의 검사에 대한 정보를 받을 권리 | D중소병원 | 108 | 3.29±0.95 | 0.984 |
| | G대학병원 | 95 | 3.28±1.08 | |
| 본인의 질병에 대한 정보를 받을 권리 | D중소병원 | 108 | 3.44±0.89 | 0.892 |
| | G대학병원 | 95 | 3.46±1.08 | |
| 환자자신의 프라이버시를 보호 받을 권리 | D중소병원 | 108 | 3.25±0.85 | 0.045 |
| | G대학병원 | 95 | 3.51±0.94 | |

그러나 본인의 질병에 대한 정보를 받을 권리 및 환자자신의 프라이버시를 보호 받을 권리에 대한 설문에 대해서는 G대학병원 입원환자의 인식도 평균값이 각 각 3.46, 3.51로 D중소병원 입원환자들군에 비하여 높았다. 이 중 환자자신의 프라이버시를 보호 받을 권리에 대한 항목에서만 그 차가 통계적으로 유의하였다($p<0.05$).

### 2) 치료시 필요한 정보에 관한 환자의 권리인식도 차이 - 중소병원 외래와 대학병원 외래

병원규모별 방문환자들의 치료시 필요한 정보에 관한 환자의 권리인식도차이를 파악하기 위하여 표 13과 같은 병원 인력에 대하여 알 수 있는 권리, 본인의 검사에 대한 정보를 받을 권리, 본인의 질병에 대한 정보를 받을 권리, 환자자신의 프라이버시를 보호 받을 권리에 대한 설문을 하였다. 각 D중소병원 외래군이 G대학병원 외래환자들에 비하여 모든 항목에서 높은 기대수준을 보였다. 이 중 본인의 검사에 대한 정보를 받을 권리에 대한 항목에서만 그 차가 통계적으로 유의하였다($p<0.01$).

<표 6> 치료시 필요한 정보에 관한 환자의 권리인식도 차이(외래)

| 설문 내용 | 의료기관 종별 | 빈도 (명) | 평균±표준편차 | p값 |
|---|---|---|---|---|
| 병원 인력에 대하여 알 수 있는 권리 | D중소병원 | 107 | 2.58±0.04 | 0.188 |
| | G대학병원 | 109 | 2.39±0.12 | |
| 본인의 검사에 대한 정보를 받을 권리 | D중소병원 | 107 | 3.63±0.94 | 0.009 |
| | G대학병원 | 109 | 3.28±0.97 | |
| 본인의 질병에 대한 정보를 받을 권리 | D중소병원 | 107 | 3.70±0.89 | 0.051 |
| | G대학병원 | 109 | 3.46±0.92 | |
| 환자자신의 프라이버시를 보호 받을 권리 | D중소병원 | 107 | 3.65±0.95 | 0.467 |
| | G대학병원 | 109 | 3.56±0.96 | |

### 3. 병원 규모별 제공되는 서비스 관리수준에 대한 기대수준 차이

#### 1) 제공되는 서비스 관리수준에 대한 기대수준 - 중소병원 입원과 대학병원 입원

병원규모별 방문환자들의 제공되는 서비스 관리수준에 대한 기대수준 차이를 파악하기 위하여 "병원직원들의 공손한 대우를 받을 권리" 등 12개 항목 대한 설문을 하였다. 각각의 설문에 대하여 G대학병원 입원군이 D중소병원 입원환자들에 비하여 '병원에서 제공되는 식사에 대한 기대 수준' 항목을 제외하고 모든 항목에 있어 높은 기대수준을 보였다. 이 중 '병원직원들의 공손한 대우를 받을 권리', '입원시 방문객을 만날 수 있는 권리' 및 '자신이 받을 수술을 잘 알고, 의료진에게 수술을 승낙할 수 있는 권리에 대한 기대'에 대한 항목에 대하여 타 항목 보다 높은 기대수준을 보였다. 그러나 이 중 타 항목의 집단간 차이는 통계적으로 유의하지 않았으며, '입원시 방문객을 만날 수 있는 권리'에 대한 항목에서 기대수준 평균값이 각각 3.69, 3.30로 두 집단간 차이가 통계적으로 유의하였고($p<0.01$), 종교생활을 위한 시설을 제공받을 권리에서도 3.19, 2.81로 두 집단간의 차이가 통계적으로 유의하였다($p<0.01$).

<표 7> 제공되는 서비스 관리수준에 대한 기대수준(입원)

| 설문 내용 | 의료기관 종별 | 빈도(명) | 평균±표준 편차 | p값 |
|---|---|---|---|---|
| 병원직원들의 공손한 대우를 받을 권리 | D중소병원 | 108 | 3.46±0.74 | 0.234 |
| | G대학병원 | 95 | 3.61±1.01 | |
| 병원인력들에 의한 정해진 절차를 따른 대우를 받을 권리 | D중소병원 | 108 | 3.40±0.78 | 0.784 |
| | G대학병원 | 95 | 3.43±0.95 | |
| 제반 검사를 빠른 시간 내에 받을 수 있는 권리 | D중소병원 | 108 | 3.22±0.93 | 0.430 |
| | G대학병원 | 95 | 3.34±1.14 | |
| 불만을 이야기 할 수 있는 권리 | D중소병원 | 108 | 3.06±0.94 | 0.288 |
| | G대학병원 | 95 | 3.22±1.15 | |
| 침대 커버 교환을 매일 받는데 대한 기대 수준 | D중소병원 | 108 | 3.12±1.06 | 0.110 |
| | G대학병원 | 95 | 3.35±0.93 | |
| 병원에서 제공되는 식사에 대한 기대 수준 | D중소병원 | 108 | 3.19±0.99 | 0.253 |
| | G대학병원 | 95 | 3.02±1.17 | |
| 입원시 방문객을 만날 수 있는 권리 | D중소병원 | 108 | 3.30±0.88 | 0.001 |
| | G대학병원 | 95 | 3.69±0.81 | |
| 입원시 보안서비스를 받을 수 있는 권리 | D중소병원 | 108 | 3.11±0.86 | 0.063 |
| | G대학병원 | 95 | 3.36±1.02 | |
| 휴식공간 요구에 대한 기대수준 | D중소병원 | 108 | 3.05±1.11 | 0.759 |
| | G대학병원 | 95 | 3.09±1.13 | |
| 청소서비스 요구에 대한 기대 수준 | D중소병원 | 108 | 3.16±1.01 | 0.890 |
| | G대학병원 | 95 | 3.18±1.19 | |
| 자신이 받을 수술을 잘 알고, 의료진에게 수술을 승낙할 수 있는 권리에 대한 기대 | D중소병원 | 108 | 3.44±0.94 | 0.229 |
| | G대학병원 | 95 | 3.60±1.00 | |
| 종교생활을 위한 시설을 제공받을 권리 | D중소병원 | 108 | 2.81±0.82 | 0.004 |
| | G대학병원 | 95 | 3.19±1.00 | |

### 2) 제공되는 서비스 관리수준에 대한 기대수준 - 중소병원 외래와 대학병원 외래

병원규모별 방문환자들의 제공되는 서비스 관리수준에 대한 기대수준 차이를 파악하기 위하여 "병원직원들의 공손한 대우를 받을 권리" 등 12개 항목 대한 설문을 하였다. 각각의 설문에 대하여 D중소병원 외래환자들이 G대학병원 외래환자들에 비하여 침대 커버 교환을 매일 받는데 대한 기대수준 입원시 방문객을 만날 수 있는 권리 종교생활을 위한 시설을 제공받을 권리' 항목을 제외하고 모든 항목에 있어 높은 기대수준을 보였다. 이 중 '병원직원들의 공손한 대우를 받을 권리', '병원인력들에 의한 정해진 절차를 따른 대우를 받을 권리' 및 '자신이 받을 수술을 잘 알고, 의료진에게 수술을 승낙할 수 있는 권리에 대한 기대' 에 대한 항목에 대하여 타 항목 보다 높은 기대수준을 보였다. 그러나 이 중 타 항목의 집단간 차이는 통계적으로 유의하지 않았다.

<표 8> 제공되는 서비스 관리수준에 대한 기대수준(외래)

| 설문 내용 | 의료기관 종별 | 빈도(명) | 평균±표준 편차 | p값 |
|---|---|---|---|---|
| 병원직원들의 공손한 대우를 받을 권리 | D중소병원 | 107 | 3.68±0.89 | 0.270 |
| | G대학병원 | 109 | 3.55±0.87 | |
| 병원인력들에 의한 정해진 절차를 따른 대우를 받을 권리 | D중소병원 | 107 | 3.62±0.86 | 0.674 |
| | G대학병원 | 109 | 3.57±0.81 | |
| 제반 검사를 빠른 시간 내에 받을 수 있는 권리 | D중소병원 | 107 | 3.66±0.91 | 0.065 |
| | G대학병원 | 109 | 3.42±1.00 | |
| 불만을 이야기 할 수 있는 권리 | D중소병원 | 107 | 3.48±0.96 | 0.258 |
| | G대학병원 | 109 | 3.31±1.16 | |
| 침대 커버 교환을 매일 받는데 대한 기대 수준 | D중소병원 | 107 | 3.43±0.93 | 0.778 |
| | G대학병원 | 109 | 3.47±1.04 | |
| 병원에서 제공되는 식사에 대한 기대 수준 | D중소병원 | 107 | 3.25±0.90 | 0.531 |
| | G대학병원 | 109 | 3.17±1.13 | |
| 입원시 방문객을 만날 수 있는 권리 | D중소병원 | 107 | 3.45±0.87 | 0.068 |
| | G대학병원 | 109 | 3.65±0.75 | |
| 입원시 보안서비스를 받을 수 있는 권리 | D중소병원 | 107 | 3.38±0.99 | 0.960 |
| | G대학병원 | 109 | 3.38±1.07 | |
| 휴식공간 요구에 대한 기대수준 | D중소병원 | 107 | 3.27±1.03 | 0.360 |
| | G대학병원 | 109 | 3.14±1.10 | |
| 청소서비스 요구에 대한 기대 수준 | D중소병원 | 107 | 3.48±.93 | 0.947 |
| | G대학병원 | 109 | 3.47±0.98 | |
| 자신이 받을 수술을 잘 알고, 의료진에게 수술을 승낙할 수 있는 권리에 대한 기대 | D중소병원 | 107 | 3.68±0.92 | 0.759 |
| | G대학병원 | 109 | 3.64±1.00 | |
| 종교생활을 위한 시설을 제공받을 권리 | D중소병원 | 107 | 2.99±0.95 | 0.139 |
| | G대학병원 | 109 | 3.19±1.05 | |

### 3. 중소병원선택 예측인자 분석

환자들의 중소병원을 선택에 영향을 미치는 예측인자를 결정하기 위한 분석모형에서 본 연구에서는 중소병원선택 여부를 종속변수로 채택하였으며, 중소병원을 방문한 환자를 1로 대학병원을 방문한 환자를 0으로 변수 변환하여 분석에 사용하였다. 이의 예측에 영향을 미칠 수 있는 요인들을 독립변수로 채택한 로지스틱 회귀분석모형을 설정하였다. 회귀분석모형은 각 영향요인의 설명력 검정을 위하여 각 요인별로 회귀모형을 설정한 후 순차적으로 추정하는 방법을 이용하였다.

앞서 기술한 바와 같이 분석모형을 이용하여 환자들의 중소병원을 선택에 영향을 미치는 예측에 영향을 미치는 요인을 분석한 결과는 <표 9>와 같다. 대상자들의 연령($p<0.05$), 자택으로부터의 의료기관까지의 거리($p<0.05$), 치료효과에 대한 기대($p<0.05$)만이 통계적으로 유의하였고, 다른 변수들은 유의하지 않았다.

연령의 경우 중소병원선택에 대한 영향을 미치는데 있어 29세이하를 기준으로 30-39세군이 약 2.8배였으며($p<0.01$), 40-49세군은 1.9배였다($p<0.05$). 자택거리에 있어 중소병원선택에 대한 영향을 미치는데 있어 15분이내군을 기준으로 30분이내군이 2.8배($p<0.01$), 1시간이내군에서 2.1배였다($p<0.05$). 치료기대효과에 있어 중소병원선택에 대한 영향을 미치는데 있어 치료효과에 대한 기대가 매우 적은 군을 기준으로 기대가 크다군이 2.1배였다. ($p<0.05$).

<표 9> 중소병원선택 예측인자에 대한 로지스틱 회귀분석 결과

| 변 수 | | B | S.E, | Wals | 자유도 | 유의확률 | Exp(B) | EXP(B)에 대한 95%신뢰구간 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | 하한 | 상한 |
| 나이 | 나이 | | | 10.362 | 4 | .035 | | | |
| | 30-39세 | 1.018 | .368 | 7.660 | 1 | .006 | 2.766 | 1.346 | 5.687 |
| | 40-49세 | .659 | .331 | 3.961 | 1 | .047 | 1.932 | 1.010 | 3.695 |
| | 50-59세 | .569 | .328 | 3.006 | 1 | .083 | 1.766 | .929 | 3.360 |
| | 60세 이상 | .207 | .357 | .336 | 1 | .562 | 1.230 | .611 | 2.476 |
| 자택거리 | 자택거리 | | | 10.061 | 3 | .018 | | | |
| | 30분 이내 | 1.038 | .376 | 7.618 | 1 | .006 | 2.823 | 1.351 | 5.898 |
| | 1시간 이내 | .747 | .333 | 5.037 | 1 | .025 | 2.111 | 1.099 | 4.053 |
| | 1시간 이상 | .381 | .356 | 1.141 | 1 | .286 | 1.463 | .728 | 2.941 |
| 치료효과기대 | 치료효과기대 | | | 17.461 | 4 | .002 | | | |
| | 기대적음 | -.681 | .948 | .516 | 1 | .472 | .506 | .079 | 3.244 |
| | 기대보통 | .121 | .649 | .035 | 1 | .852 | 1.129 | .316 | 4.029 |
| | 기대큼 | .737 | .347 | 4.500 | 1 | .034 | 2.089 | 1.058 | 4.128 |
| | 기대매우큼 | -.036 | .352 | .011 | 1 | .918 | .964 | .484 | 1.922 |
| 상수항 | | -1.044 | .460 | 5.152 | 1 | .023 | .352 | | |

# Ⅳ. 고찰 및 결론

## 1. 고찰

의료 환경 변화에 따른 의료기관에서의 의료서비스 질적 수준에 대한 관심의 증대로 이에 미치는 영향요인으로 환자 권리 존중과 보호, 의료인과의 관계 등과 같은 요인에 대한 관심이 증대되었다. 환자의 권리라는 용어는 1981년 세계 의사 연합회의 리스본 선언(Lisbon Declaration of World Doctors Unity)에서 처음으로 사용되었다. 우리나라의 경우 이에 대한 논의가 계속되고 있으며 2010년 11월 '정신보건법 전부개정법률안'이 국무회의를 통과해 정신의료기관이 처우개선 청구 등 정신질환자의 권리행사에 필요한 각종 서류를 병원 내에 비치하는 방안이 추진되었고, 보건의료기본법이나 의료법에 정부차원의 환자 권리에 대한 규정이 선언적으로 제시되고 있다. 특히 선행 연구는 환자의 권리 존중과 보호가 의료인과의 관계와 의료질에 미치는 영향을 미치며, 기술한 내용의 출처를 구체적으로 밝히지는 않았지만, 우리나라의 경우 환자로서의 인권을 찾고자하는 사람이 적고, 환자 스스로가 자신의 권리를 포기하고 있다는 점을 강조하고 있다[10][11]. 환자의 기대수준에 대해서는 고객의 구매 능력이 기대감을 형성하는데 중요한 역할을 한다는 연구가 있었으며, 이는 환자의 기대감 또한 환자들이 요구하는 의학적 그리고 경영적 서비스의 특징으로 정의되기도 한다[8].

또한 병원 선택에 영향을 미치는 요소들을 조사하기 위해 중요도- 성과 분석을 적용하였다. 이 요소들은 4가지로 분류되었는데: 내부/외부의 매력, 보험의 수용, 전문의의 가용성, 응급 의료의 질, 서비스의 범위, 요금, 최신 의료 장비, 간호사의 능력, 의사의 능력, 최신 의학 처치, 입원/퇴원 처치의 명료함, 방문 정책, 접근 가능성, 프라이버시 그리고 개인적 관심이 포함되어 있으나[12] 주로 1개 병원에서의 입원환자들을 대상으로 다양한 의료기관 종별 이용자들에 대한 실증적인 연구로 해석하기에는 부족한 점이 있고, 질병관리본부의 퇴원, 손상자료를 이용하여 서울지역 의료기관 이용에 영향을 미치는 요인에 관한 연구 또한 100병상이상의 의료기관 퇴원, 손상환자를 모두 포함하는 광범위한 자료를 사용하였기에 종합병원과 병원급의 구별을 하지 않고 있다는 한계점이 있다[13].

이 연구에서는 대학병원과 중소병원을 비교분석하였으나 각각 1개의 자료만으로 분석하였기에 향후에는 지역별로 병원선택요인을 규명하여 병원간 비교에 관한 연구를 하므로서 지역 간 균형있는 의료서비스를 제공하는 보건의료정책 수립에 필요한 기초자료를 제공할 수 있을 것이다.

## 2. 결론

### 1) 연구의 특성

본 연구의 연구대상자들은 동일한 진료권의 대학병원과 중소병원 이용 환자들간의 환자권리측면에서 기대수준차이의 파악하고자 하였으며, 응답자 중 51.3%은 중소병원에서 48.7%은 대학병원이었다. 대학병원과 중소병원간의 비교를 위하여 두군간의 대상자의 특성인 성별, 연령, 학력, 직업, 혼인상태, 가정수준, 건강상태에 대해서 차이를 분석한 결과, 통계적으로 차이를 보이고 있지 않아 두군 간의 대상자의 차이가 없다고 볼 수가 있다.

또한 본 연구결과는 Bostan[8]의 연구대상은 터어키의 Trabzon 도시내 지역주민 중 병원을 적어도 한번 이상 방문한 20세 이상의 396명이 연구대상자로 한 것에 비하여 본 연구에서도 병원간의 기대수준을 비교하기 위하여 앞서 기술한 바와 같이 직접병원을 방문한 환자를 대상으로 하였기 때문에 연구결과의 비교에 있어 이 점을 유의하여야 할 것이다.

### 2) 병원간의 병원 치료시 필요한 정보에 관한

**환자의 권리에 대한 기대 차이**

환자 권리 규정의 내용으로 조사결과 병원 치료시 필요한 정보에 관한 환자의 권리에 대한 평균 기대 수준값은 3.3에 비하여 본인의 질병에 대한 정보를 받을 권리나 환자자신의 프라이버시를 보호받을 권리에서 상대적으로 높은 기대를 하고 있다. 또한 본인의 검사에 대한 정보를 받을 권리에 대한 기대로 높음을 알 수 있었으나 병원인력에 대해서는 기대수준이 높지 않음을 알 수 있다.

### 3) 연구대상자들의 병원에 의해 제공되는 서비스 관리 수준에 대한 기대 차이

연구대상자들의 병원에 의해 제공되는 서비스 관리 수준에 대한 기대수준에 대한 평균 기대 수준은 3.41에 비하여 “자신이 받을 수술을 잘 알고, 의료진에게 수술을 승낙할 수 있는 권리”, “병원직원들의 공손한 대우를 받을 권리”, “병원인력들에 의한 정해진 절차를 따른 대우를 받을 권리”, “입원시 방문객을 만날 수 있는 권리”, “제반 검사를 빠른 시간 내에 받을 수 있는 권리”, “치료과정에서 치료방법을 선택할 수 있는 권리” 순으로 기대가 높았다. 이에서 보는 바와 같이 병원의 수술 서비스에 이용에 있어 환자 자신이 정보나 스스로의 결정을 존중해 주기를 바람을 알 수 있었고 수술시 성공적인 결과가 의료서비스에서 가장 중요한 관리 서비스임을 의미한다.

### 4) 중소병원선택에 있어 영향을 미치는 예측인자

중소병원선택에 있어 영향을 미치는 예측인자로서는 나이, 병원과의 거리, 방문의료기관에 대한 치료효과에 대한 기대수준이었다. 나이에 있어 나이가 많아질수록 중소병원을 선택율이 높아지며, 의료기관과의 거리에 있어 30분-1시간 거리에 있는 중소병원을 방문하며, 방문기관에 대한 치료효과에 대한 기대가 높은 환자일수록 그렇지 않은 군에 비하여 2배 이용도가 높아 향후 이에 대한 후속 연구가 필요하다. 이러한 원인으로 나이가 많아질수록 병원선택에 있어, 가정이나 직장에서 가까운 거리에 있는 의료기관을 선택하는 경향을 볼 수 있다. 또한 치료에 대한 기대가 높을수록 중소병원을 찾는 이유는 중소병원의 특성상 내원 환자들에 제공되는 서비스 영역 및 질적 측면에서 이용경험이 있어, 관련 정보를 얻기가 용이한 기관을 선택하였다고 볼 수 있다. 이는 선행 연구에서 밝힌 바와 같이 서비스의 기대 수준에 미치는 영향요인으로 과거 경험, 시간적인 제약 및 사회적 상황이 서비스 기대차원에서 정의 영향을 미친다는 연구결과와 일치한다고 볼 수 있다[14][15]. 부가적으로 설명하면 일반적으로 경험이 풍부할수록 기대수준이 올라가는 경향이 있음을 의미한다.

본 연구의 목적은 방문병원별 해당 의료기관에서 내원한 환자들의 권리 인식도를 알아보고, 제공되는 의료 서비스에 대한 방문환자들의 기대 수준을 측정하며, 또한 중소병원 선택 여부에 따른 관련 영향요인을 분석하는 것이다. 이러한 연구목적을 위하여 대학병원 204명, 중소병원 215명의 환자를 대상으로 분석을 실시한 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 병원 규모별 방문 환자들간의 인식도 차이를 분석한 결과, 입원환자에서는 환자자신의 프라이버시를 보호받을 권리에서만 대학병원에서 더 높게 인식하고 있었다. 외래환자에서는 본인의 검사에 대한 정보를 받을 권리에서 중소병원에서 더 높게 인식하고 있었다.

둘째, 병원 규모별 제공되는 서비스 관리수준에 대한 기대수준 차이를 분석한 결과, 입원환자에서는 입원시 방문객을 만날 수 있는 권리와 종교생활을 위한 시설을 제공받을 권리에서 대학병원에서 더 높게 인식하고 있었으며, 외래환자에서는 제공되는 서비스 관리수준에 대한 기대수준은 차이

를 보이고 있지 않았다.

셋째, 중소병원선택 예측인자를 분석한 결과, 연령($p<0.05$), 자택으로부터의 의료기관까지의 거리($p<0.05$), 치료효과에 대한 기대($p<0.05$)에서 통계적으로 유의하였으며, 연령의 경우 중소병원선택에 대한 영향을 미치는데 있어 29세이하를 기준으로 30-39세군이 약 2.8배였으며, 40-49세군은 1.9배였고, 자택거리에 있어 중소병원선택에 대한 영향을 미치는데 있어 15분이내군을 기준으로 30분이내군이 2.8배, 1시간이내군에서 2.1배였으며, 치료기대효과에 있어 중소병원선택에 대한 영향을 미치는데 있어 치료효과에 대한 기대가 매우 적은 군을 기준으로 기대가 크다군이 2.1배로 나타났다.

이 연구는 환자권리 관련 서비스에 대한 환자들의 기대감들 보다 높은 수준의 기준을 제시하고 있는 것으로 나타났으며 환자들의 만족도가 높은 수준은 환자의 기대수준이 낮기 때문이라는 것으로 해석될 수 있다. 이 점을 보아 후속연구는 환자들의 기대수준을 증가시키기 위해 환자의 권리에 근거하여 교육적, 공적 인식에 관한 연구가 필요하다는 것을 제언한다.

## 참고문헌


1. R. L. Oliver(1980), A cognitive model of antecedents and consequences of satisfaction decisions, Journal of Marketing Research, Vol.17(4);460-469.
2. S. A. Taylor and J. J. Cronin(1994), Modeling patient satisfaction and service quality, J Health Care Mark, Vol.14(1);34-44.
3. Jhon J. Reasech in Brief(1992), patients satisfaction: the impact of past experience, Journal of health care marketing, Vol.12(3);56-64.
4. 김광점(2005), 미국 의료의 질 향상을 위한 주요활동 고찰, 병원경영학회지, Vol.10(4);1-22.
5. 강석후(1994), 서비스 질의 측정에 관한 연구 : 서버쿠얼(SERVQUAL)에 대한 평가, 산업경영연구, Vol.6(1);267-291.
6. Dominic Hodgkin(1996), Specialized service offerings and patients' choice of hospital: The case of cardiac catheterization, Journal of Health Economics, Vol.15(3);305-332.
7. Kucukarslan, Nadkarni(2008), Evaluating medication-related services in a hospital setting using the disconfirmation of expectations model of satisfaction, Research in Social and Administrative Pharmacy, Vol.4(1);12-22.
8. Sedat Bostan, Taner Acuner, G¨okhan Yilmaz(2007), Patient(customer) expectations in hospitals, Health Policy, Vol.82(1);62-70.
9. 김립인(2004), 서비스 회복에 대한 기대수준의 결정요인, 사회과학연구, Vol.25;61-84.
10. 권태환, 김선희(1999), 병원의 의료서비스 품질요인 측정, 경영연구, Vol.3(1);141-170.
11. 염재광, 강창렬(2007), 의료기관 경쟁력 향상에 영향을 미치는 핵심 요인, 한국병원경영학회지, Vol.12(1);1-30.
12. Yavas,U, shemwell,D.J(2001), Modified importance-performance analysis: an application to hospitals, International Journal of Health Care Quality Assur, Vol.14(1);2-3.
13. 박영희(2011), 타 지역 환자의 서울지역 종합병원 입원이용에 관한 연구, 보건의료산업학회지, Vol.5(3);63-76.
14. 정은석(2003), 서비스 기대 수준에 대한 영향 요인 연구, 단국대학교 대학원 경영학박사학위논문, pp.96-102.
15. 박현지, 주현식, 권영국(2005), 이벤트 참가자의 기대수준과 만족수준의 평가, 호텔경영학연구, Vol.14(4);395-410.


접수일자 2011년 9월 10일
심사일자 2011년 9월 19일
게재확정일자 2011년 11월 12일