

산재 환자의 의료서비스 만족도에 영향을 미치는 요인

이현주¹ · 강정인²

우송대학교 간호학과 교수¹, 근로복지공단 차장²

A Study on Contributing Factors of Industrially Injured Patients' Satisfaction

Lee, Hyun-Joo¹ · Kang, Jung-In²

¹Professor, Department of Nursing, Woosong University, ²Deputy General Manager, Korea Workers' Compensation & Welfare Service

Purpose: The purpose of this study was to measure patient satisfaction among injured workers and determine the factors that affect satisfaction of the hospital services. **Methods:** The subjects of this study were 231 injured workers hospitalized in I WC Hospital and D WC Hospital located in one of the major cities in Korea, all of whom agreed to participate in this research. The questionnaires were selected as literature suggested for explaining satisfaction of the hospital services, general characteristics of injured workers, characteristics of the hospital services. The data were analyzed with descriptive statistics, t-test, ANOVA, multiple regression analysis by SPSS/WIN 18.0. **Results:** The patient satisfaction level is at 3.2 point, which is lower than general patient satisfaction in previous study. There were significant differences in satisfaction scores, depending on the gender, degree of medical treatments, the specialty of medical team, staff's kindness, medical treatment process, the cleanliness of hospital and the convenience of facilities. It was found that the patient satisfaction among injured workers is affected by the characteristics of the hospital services. **Conclusion:** It is necessary to promote medical facilities, specialization of doctors and nurses, staff's kindness, medical treatment process and hospital cleanliness for developing Workers' Compensation hospital services.

Key Words: Patient satisfaction, Hospital service, Workers' compensation

서 론

1. 연구의 필요성

산재보험제도는 업무상 사유로 부상·질병·장해 또는 사망을 입은 근로자에게 근로기준법상 사업주의 재해보상 책임을 국가가 대신 부담해 주는 제도이다. 근로자의 업무상 재해를 신속하고 공정하게 보상하며 산재근로자의 재활 및 사회복귀를 촉진하는데 있다. 1964년 산재보험법이 시행된 이후 발생한 산재근로자 수는 2001년 81,430명에서

2009년 97,821명으로 증가하였으며, 산재보험 급여액 중 의료기관에게 지급되는 요양급여는 2005년 7,691억원에서 2009년 8,001억원으로 지속적으로 증가하고 있다(Ministry of Labor, 2009).

이와 같이 산재 환자 수의 증가, 보험급여액의 증가 등으로 양적으로 증가하고 있는 상황에서 산재보험 지정 의료기관이 산재 환자에게 제공한 의료서비스의 질적인 측면의 평가는 아직 부족한 상황이었다(Lee, 2010). 2007년부터 정부는 산재 환자 의료의 질을 높이고 서비스를 개선하여 양질의 의료서비스를 제공받을 수 있도록 산재보험 지정

주요어: 환자만족도, 의료서비스, 산재보험

Address reprint requests to: Lee, Hyun-Joo, Department of Nursing, Woosong University, 17-2 Jayang-dong, Dong-gu, Daejeon 300-718, Korea. Tel: 82-42-630-9291, Fax: 82-42-630-9299, E-mail: annalee@wsu.ac.kr

투고일 2011년 10월 21일 / 심사외뢰일 2011년 10월 24일 / 게재확정일 2011년 11월 20일

의료기관에 대해 평가를 실시해 오고 있다. 이 평가는 의료기관들이 갖추어야 하는 인력, 시설, 장비 등 투입자원과 제도, 절차 등 운영시스템의 기준을 설정하고 이러한 기준들을 충족시키고 있는지를 평가하는 것이다. 이는 산재보험제도의 역할이 단지 양적 측면만의 의료서비스 제공으로만이 아니라 산재 환자의 질적 측면에도 관여하고 있음을 보여주는 것이다.

환자의 의료서비스 만족도는 진료의 과정, 결과, 구조를 반영할 수 있는 척도이며, 진료비용, 진료의 용이성, 진료의 기술적이고 인간적인 면과 진료성과를 포함한 다차원적인 개념으로서 환자의 감정적이거나 감동적인 상태를 의미한다(Jung, 2009). John (1992)은 환자만족도를 의료서비스에 대한 환자의 기대가 얼마나 충족되었느냐에 따라 결정된다고 보았다.

그러나 산재 환자에게 양질의 의료서비스를 제공하기 위한 이러한 평가는 의료기관 평가뿐만 아니라 직접 의료서비스를 제공받고 있는 산재 환자들의 평가도 같이 진행되어야 함에도 불구하고 주관적인 결과라는 이유로 평가에 반영하지 않고 있는 실정이다. 또한 2010년 4월부터 11개의 한국산재의료원이 근로복지공단에 통합되어 공단 직영체제로 운영되면서 산재보험 직영병원으로서의 역할과 산재 환자의 의료서비스 질에 대한 면밀한 검토가 필요하다. 그동안 산재 환자의 의료서비스 만족도와 관련된 연구를 살펴보면 Lee (2010)는 산재보험 지정 의료기관 중 병·의원급 의료기관 100개소에 입원 중인 산재 환자를 대상으로 하였고, Joo, Im과 Im (2007)은 산재보험 지정 의료기관 이용 후 치료가 종료된 산재 환자를 대상으로 연구가 이루어졌다. 그동안 산재보험 의료서비스의 중심이 되어온 산재보험 직영병원의 의료서비스의 만족도에 대한 연구는 이루어지지 않았다.

따라서 산재보험 직영병원에서 산재 환자들이 제공받는 의료서비스에 대해 어떻게 생각하고 있으며 어느 정도 만족하는지를 평가하는 것은 환자입장에서 경험하고 평가한 의료서비스의 질을 의미하기 때문에 그 자체로서도 중요하다. 또한 의료서비스 질의 체계적인 평가를 통해 산재 환자의 의료서비스 만족도를 높일 수 있는 방법을 찾을 수 있으며, 장기적으로는 산재보험 직영병원으로서의 의료서비스 역할 정립 및 산재 환자의 사회복귀 등에 어떻게 영향을 미칠 수 있는지에 대한 연구에도 도움이 될 수 있을 것이다. 산재 환자에게 적용되는 의료서비스의 질 평가는 산재 환자 의료서비스 만족도, 치료결과, 비용, 요양 후 환자의 직

업복귀, 복귀 후 재손상의 위험, 사업주 또는 산재 의료서비스제도에 대한 경험 등을 조사하여 평가하는 경우가 일반적이며, 이중 환자가 느끼는 의료서비스 만족도는 의료의 질적 측면에서 중요한 구성요소로 간주되고 있다(Joo et al., 2007).

이에 본 연구에서는 산재보험 직영병원에서 산재 환자가 제공받는 의료서비스의 수준을 알아보고 산재 환자의 의료서비스 만족도에 영향을 미치는 요인들을 파악하여 산재 환자들의 요양의 질을 높이고 의료서비스 만족도를 향상시키기 위한 제도를 개선하는데 기여할 수 있을 것이다.

2. 연구목적

본 연구의 목적은 산재 환자가 제공받는 산재보험 직영병원 의료서비스의 수준을 알아보고 환자의 의료서비스 만족도에 영향을 미치는 요인들을 파악하여 산재 환자들의 요양의 질을 높이고 의료서비스 만족도를 향상시키기 위한 기초자료를 제공하는데 있으며 구체적인 연구의 목적은 다음과 같다.

- 산재 환자의 일반적 특성, 의료서비스 특성을 파악한다.
- 산재 환자 의료서비스 만족도의 수준을 파악한다.
- 산재 환자 의료서비스 만족도와 변수들간의 관계를 파악한다.
- 산재 환자 의료서비스 만족도에 영향을 미치는 요인들을 파악한다.

연구방법

1. 연구설계

본 연구는 산재보험 직영병원에 입원 중인 산재 환자를 대상으로 일반적 특성, 의료서비스 특성의 정도를 파악하고, 각 변수들간의 관계와 의료서비스 만족도에 대한 영향요인을 파악하기 위한 횡단적 상관성 조사연구이다.

2. 연구대상 및 자료수집

본 연구는 I시 및 D시에 소재한 산재보험 직영 산재병원에 입원 중인 산재 환자를 대상으로 하였다. 연구자가 직접 병원을 방문하여 기관장에게 연구목적과 내용을 설명하고 동의를 얻었다. 연구대상자에게는 연구의 목적과 익명성

및 비밀보장을 할 것을 설명한 후 연구참여에 동의한 대상자에게 사전에 서면동의서를 받은 250명을 대상으로 자기 기입식 설문조사 방식으로 조사하였다.

연구대상자 수는 G*Power 3.1 프로그램을 이용하였으며, 상관관계 및 회귀분석에서 유의수준 .05, 효과의 크기 .15, 검정력 .8, 예측인자 수 12로 산출한 결과 127명이 요구되어 본 연구의 대상자 수는 분석을 위해 충분하였다. 자료수집기간은 2010년 8월 22일부터 2010년 8월 31일까지 실시하였다.

3. 연구도구

1) 의료서비스 만족도

의료서비스 만족도란 환자가 치료과정에서 느끼는 만족의 정도를 말한다(Jo, 2009). 환자의 의료서비스 만족도 측정을 위해 Jo (2009) 연구의 측정도구를 이용하였다. 치료 후 증상이 호전됨, 서비스의 품질가치, 전반적 만족도, 재방문 의사, 다른 사람에게 권유 의사, 계속이용여부, 기대비교 만족 등 7개 문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 1점 '매우 불만' 에서 5점 '매우 만족'까지 Likert 5점 척도로 사용하였으며 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .90$ 이었다.

2) 의료서비스 특성

의료서비스는 환자에게 제공하는 진단, 처방, 투약 뿐 아니라 의료행위로 인해 부차적으로 발생하는 모든 의료외적인 행위를 포함하는 것을 의미한다(Evans & Barry, 1984). 의료서비스 특성의 측정을 위해 Jo (2009) 연구의 의료서비스 특성 도구를 이용하였다. 총 35문항이며 병원의 진료절차 4문항, 의료진의 전문성 7문항, 직원의 친절성 8문항, 시설의 편리성 8문항, 병원의 청결성 8문항으로 구성되어 있다. 문항은 1점 '전혀 그렇지 않다'에서 5점 '매우 그렇다'까지 Likert 5점 척도로 사용하였다. 각 문항의 신뢰도 Cronbach's α 는 진료절차 .81, 병원 의료진의 전문성 .91, 직원의 친절성 .87, 병원시설의 편리성 .84, 병원의 청결성 .88이었다.

4. 자료분석

수집된 자료는 SPSS/WIN 18.0 프로그램을 이용하여 다음과 같이 분석하였다. 자료수집된 250부를 검토한 결과 응답이 부실한 19부를 제외하고 231부로 최종분석을 실시

하였다. 먼저, 설문에 참여한 산재 환자들의 일반적 특성을 파악하기 위해 기술통계(descriptive statistics)와 각 변수들의 내적 일관성을 알아보기 위하여 신뢰도 분석(reliability analysis)을 실시하였다. 또한 일반적 특성과 환자의 의료서비스 만족도의 유의성을 파악하기 위해 t-검정(t-test), 일원배치분산분석(one-way ANOVA), 사후 검정(post hoc multiple comparison)을 실시하였다. 의료서비스 특성과 환자의 의료서비스 만족도의 관계를 파악하기 위해 상관관계 분석(correlation analysis)을 실시하였다. 마지막으로 환자의 의료서비스 만족도에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위해 회귀분석(multiple regression analysis)을 실시하였다. 산재 환자의 의료서비스 만족도에 영향을 미치는 요인을 살펴보기 전에 독립변수 간 다중공선성 검증을 위해 살펴본 공차한계는 .33~.93, 분산팽창지수(VIF)는 1.09~3.04로 상호 독립적이었다. Durbin-Watson값이 1.776로 잔차의 자기상관성이 없었으며, 잔차의 정규분포성이나 등분산성은 표준화 예측값과 표준화 잔차의 산점도상에서 정규분포와 등분산 가정을 만족하여 회귀분석 결과가 타당한 것으로 확인하였다.

연구결과

1. 일반적 특성

대상자의 일반적 특성은 Table 1과 같다. 성별 분포는 남자 77.1%, 여자 22.9%로 남자가 여자보다 많았다. 연령은 50대 33.3%, 60대 62.0%, 40대 22.9%, 70세 이상 9.2%, 40대 미만 7.8% 순으로 50대가 가장 많았다. 교육수준은 고졸 47.6%로 가장 많았으며, 중졸 22.5%, 초졸 이하 16.5%이고, 대졸 이상은 13.4%로 가장 적게 나타났다. 소득수준은 100만원대 39.0%, 200만원대 30.3%, 300만원대 및 100만원 미만이 각각 11.3%, 400만원 이상 8.2%로 100만원대가 가장 많았다.

치료비 본인 부담은 '있음' 50.2%, '없음' 49.8%로 비슷한 수준을 보였다. 요양기간은 60개월 미만 50.2%, 60~119개월 24.7%, 120~179개월 13.0%, 180개월 이상 12.1% 순으로 60개월 미만 환자가 가장 많은 수를 차지하였다. 치료충분 여부는 '보통이다' 45.5%, '부족하다' 22.8%, '충분하다' 20.8%, '매우 부족하다' 7.4%, '매우 충분하다' 3.5% 순으로 조사에 참여한 환자들 중 절반 정도가 현재 받고 있는 치료의 충분 여부에 대해서 '보통이다'라고 응답하였다.

Table 1. General Characteristics of the Subjects (N=231)

Characteristics	Categories	n (%)
Gender	Male	178 (77.1)
	Female	53 (22.9)
Age (year)	< 40	18 (7.8)
	≥ 40~ < 50	53 (22.9)
	≥ 50~ < 60	77 (33.3)
	≥ 60~ < 70	62 (26.8)
	≥ 70	21 (9.2)
Education	Elementary school	38 (16.5)
	Middle school	52 (22.5)
	High school	110 (47.6)
	≥ College	31 (13.4)
Income (10,000 won)	< 100	26 (11.3)
	≥ 100~ < 200	90 (39.0)
	≥ 200~ < 300	70 (30.3)
	≥ 300~ < 400	26 (11.3)
	≥ 400	19 (8.2)
Care duration (month)	< 60	116 (50.2)
	≥ 60~ < 120	57 (24.7)
	≥ 120~ < 180	30 (13.0)
	≥ 180	28 (12.1)
Degree of medical treatments	Very sufficient	8 (3.5)
	Sufficient	48 (20.8)
	Normal	105 (45.5)
	Insufficient	53 (22.8)
	Very insufficient	17 (7.4)
Medical expenses pay for own	No burden	115 (49.8)
	Burden	116 (50.2)

2. 대상자의 특성에 따른 의료서비스 만족도

대상자의 특성에 따른 의료서비스 만족도의 차이는 Table 2와 같다. 성별에 따른 의료서비스 만족도는 남자가 23.3점, 여자가 21.8점으로 남자가 여자보다 높았다($t=5.44, p=.020$). 연령에 따른 의료서비스 만족도는 40세 미만 환자가 24.3점으로 가장 높게 나타났으며, 40~49세 환자가 21.9점으로 가장 낮은 점수를 보였다. 교육수준에 따른 의료서비스 만족도는 초졸 이하 24.3점으로 가장 높은 반면, 고졸 22.4점으로 가장 낮게 나타났다. 소득수준별 의료서비스 만족도를 살펴보면 100만원 미만이 24.0점으로 만족도가 가장 높았으며, 200만원대가 22.2점으로 가장 낮은 만족도를 보였다. 이러한 연령, 교육수준, 소득수준에 따른 의료서비스 만족도는 통계적으로 유의한 차이가 없었다.

산재 환자 요양기간이 180개월 이상인 대상자의 의료서

비스 만족도는 24.5점으로 60개월 미만 대상자의 22.8점보다 높은 것으로 나타났으나 통계적으로 유의하지 않았다. 치료충분 여부에 따른 환자의료서비스 만족도는 ‘치료가 충분하다’라고 한 대상자는 25.1점으로 가장 높았으며, ‘매우 부족하다’라고 느끼는 대상자의 의료서비스 만족도는 20.9점으로 가장 낮았다($F=5.83, p<.001$). 치료비 본인 부담 유무에 따른 환자 의료서비스 만족도는 치료비 본인 부담이 있는 경우 23.5점으로 본인부담이 없는 경우 22.5점으로 치료비 본인부담을 한 환자의 의료서비스 만족도가 더 높은 것으로 나타났으나 통계적으로 유의하지 않았다.

3. 의료서비스 특성과 의료서비스 만족도

의료서비스 특성과 의료서비스 만족도와 관계를 살펴보면, 직원이 친절할수록($r=.727, p<.001$), 병원이 청결할수록($r=.717, p<.001$), 의료진의 전문성이 높을수록($r=.707, p<.001$), 시설이용이 편리할수록($r=.679, p<.001$), 병원 진료절차가 간편하고 설명이 충분할수록($r=.675, p<.001$) 병원에 대한 환자의 의료서비스 만족도가 높게 나타났다(Table 3).

4. 의료서비스 만족도에 영향을 미치는 요인

산재 환자의 의료서비스 만족도에 영향을 미치는 요인을 살펴보면 총 7개의 관련 변인들은 환자의 의료서비스 만족도를 71.1%의 설명력을 나타냈다. 시설의 편리성($\beta=.250, p<.001$), 병원의 청결성($\beta=.235, p<.001$), 병원의 진료절차($\beta=.193, p<.001$), 직원의 친절성($\beta=.166, p<.01$), 의료진의 전문성($\beta=.161, p<.01$)이 유의한 설명변수로 나타났다. 즉, 병원환경이 청결할수록, 시설이 편리할수록, 병원의 진료절차가 간편하고 설명이 충분할수록, 직원이 친절할수록, 의료진의 전문성이 높을수록 환자의 의료서비스 만족도가 높았다. 가장 유의한 영향을 미치는 변인은 시설의 편리성으로서 의료기관이 검사 및 치료장비를 충분히 갖추어줄수록 환자의 의료서비스 만족도가 높은 것으로 나타났다(Table 4).

논 의

본 연구는 산재보험 의료기관의 의료서비스 개선을 위한 기초자료 제공하기 위해 산재병원에 입원 중인 산재 환자

Table 2. Patient Satisfaction Related to General Characteristics

Characteristics	Categories	M±SD	t or F	p
Gender	Male	23.3±4.20	5.44	.020
	Female	21.8±3.73		
Age (year)	< 40	24.3±3.52	1.92	.107
	≥ 40~ < 50	21.9±4.24		
	≥ 50~ < 60	22.7±4.38		
	≥ 60~ < 70	23.5±4.08		
	≥ 70	23.9±3.05		
Education	Elementary school	24.3±3.81	2.39	.069
	Middle school	23.4±3.30		
	High school	22.4±4.37		
	≥ College	22.6±4.60		
Income (10,000 won)	< 100	24.0±3.71	1.26	.285
	≥ 100~ < 200	23.3±3.84		
	≥ 200~ < 300	22.2±4.31		
	≥ 300~ < 400	22.9±5.38		
	≥ 400	22.7±3.21		
Care duration (month)	< 60	22.8±4.56	0.19	.899
	≥ 60~ < 120	22.9±4.14		
	≥ 120~ < 180	23.1±3.55		
	≥ 180	23.5±2.75		
Degree of medical treatments	Very sufficient	24.8±5.14	5.83	.001
	Sufficient	25.1±3.03		
	Normal	22.4±3.94		
	Insufficient	22.5±4.20		
	Very insufficient	20.9±5.09		
Medical expenses pay for own	No burden	22.5±4.20	3.55	.061
	Burden	23.5±4.02		

Table 3. Correlation between Hospital Services Characteristics and Patient Satisfaction

Variables	MTP	SMT	SK	CF	CH
Medical treatment process (MTP)	-				
Specialty of medical team (SMT)	.723***	-			
Staff's kindness (SK)	.684***	.749***	-		
Convenience of facilities (CF)	.481***	.571***	.574***	-	
Cleanliness of hospital (CH)	.526***	.611**	.671***	.652***	-
Patient satisfaction (PS)	.675***	.707***	.727***	.679***	.717***

*p<.05, **p<.01, ***p<.001.

의 의료서비스 만족도에 영향을 미치는 요인을 파악하였다. 산재병원에 입원한 산재 환자가 느끼는 의료서비스 만족도는 5점 만점에 3.3점으로 Jo (2009)의 연구에서 서울시내 대학병원 입원 환자 의료서비스 만족도 점수 3.4점,

Kang (2007)의 연구에서 서울시 시립병원 입원 환자 의료서비스 만족도 점수 3.8점 보다 낮았고, 산재지정병원 이용 후의 산재 환자를 연구한 Joo 등(2007)에서 환자의 의료서비스 만족도 3.2점과 비슷하였다. 이것은 Cho (2005)의 연

Table 4. Multiple Regression Analysis Result for Effect Factors of Patient Satisfaction

Variables	Unstandardized coefficients		β	t	p
	B	SE			
(Constant)	-1.742	1.552		-1.123	.027
Gender	-0.490	0.367	-.005	-1.134	.905
Degree of medical treatments	-0.132	0.170	-.030	-1.775	.928
Medical treatment process	0.325	0.093	.193	3.503	< .001
Specialty of medical team	0.153	0.059	.161	2.591	.007
Staff's kindness	0.158	0.060	.166	2.648	.009
Convenience of facilities	0.232	0.046	.250	5.032	< .001
Cleanliness of hospital	0.213	0.510	.235	4.187	< .001
R ² = .711, Adjusted R ² = .702, F = 78.407, p < .001.					

구결과에서 밝힌 타 보험 환자보다 산재보험 환자의 의료 서비스 만족도가 낮다는 것과 일치하였다. 이는 일반 환자와 달리 산재 환자는 산업재해에 대한 사업주의 손해배상 책임을 받을 권리를 가지고 있어서 충분한 의료서비스를 받아야 한다는 생각에서 비롯된 것으로 보인다.

대상자의 일반적 특성 중 남자가 여자보다 의료서비스 만족도가 높은 것으로 나타났지만 영향요인에서는 통계적으로 유의하지 않았다. 이것은 산재 환자의 일반적 특성이 의료서비스 만족도에 영향을 미치지 않는 것으로 볼 수 있는데 선행연구들(Kang, 2007; Kim & Kim, 1999; Noh, Lee, & Jeong, 2002; Park, 1997; Seo, 1995)에서는 여자가 남자보다, 연령이 많을수록, 교육수준이 낮을수록, 월평균소득이 높을수록 의료서비스 만족도는 높다고 한 것과 상반된 결과였다. 그 이유는 연구대상자인 산재 환자의 남자 비율이 여자의 4배 정도로 높고, 연령도 50대 이상 중·고령 환자가 60% 이상을 차지하고 있어서 건강보험 입원 환자를 위주로 연구한 선행연구와는 상이하게 나타난 것으로 보이며, 산재 환자들을 대상으로 연구한 Joo 등(2007)과 Lee (2010)의 연구와 일치하였다. 따라서 본 연구에서는 건강보험 환자들과는 달리 산재 환자들의 경우 인구통계학적 특성이 의료서비스 만족도에 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 또한 치료가 충분하다고 느낄수록 의료서비스 만족도는 높은 것으로 나타났으나 의료서비스 만족도에 영향을 미치지 않았다. 이것은 선행연구에서 치료비 본인부담유무, 요양기간이 의료서비스 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타난 선행연구결과들과(Cho, 2005; Lee, 2010)과

상반된 것이다. Cho (2005)의 연구에서는 입원기간이 길수록 환자가 낮은 환경에 적응할 수 있는 기간이 길어지고, 자신이 전에 가졌던 경험과 비교하면서 자신의 기대수준을 수정 또는 절충하는 과정을 거치기 때문에 입원기간과 의료서비스 만족도와 관련이 있다고 했다. 하지만 산재병원에 입원하고 있는 환자는 요양기간과 의료서비스 만족도와는 관련이 없었다. 이는 대상자의 평균 요양기간은 6.7년으로 일반 환자들 보다 장기간 요양을 하고 있어서 일반 환자의 요양기간 패턴과 상이한 특성을 가지고 있기 때문에 일반 환자를 대상으로 한 선행연구결과와 상이한 결과를 보이는 것으로 추정된다.

산재병원의 의료서비스 특성에서 ‘의료진의 전문성’이 가장 높게 나왔으며, 그 다음으로 직원의 친절성, 병원의 진료절차, 시설의 편리성 순으로 나타났으며 병원의 청결성은 가장 낮게 나타났다. 산재 환자들이 느끼는 의료서비스의 수준을 보면 의료서비스와 관련된 항목에서는 긍정적인 답변이 많은 반면, 진료외적 서비스 즉, 병원시설의 편리성과 병원의 청결성에서는 낮은 인식을 보였다. 이것은 산재 환자들이 병원 시설·환경과 관련된 부분은 만족하지 않음을 알 수 있다. 또한 시설의 편리성, 병원의 청결성, 병원의 진료절차, 직원의 친절성, 의료진의 전문성 순으로 산재 환자 만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났는데 이것은 치료과정에 영향을 주는 의료서비스의 질이 다른 요인보다도 강하게 영향을 미친다는 것으로 선행연구(Joo et al., 2007; Lee, 2010)과 일치하는 결과이다.

시설의 편리성은 산재 환자의 의료서비스 만족도에 가장

큰 영향요인으로 나타났는데 이는 의료기관이 검사 및 장비를 충분히 갖추어줌으로써 환자의 의료서비스 만족도가 높다는 Lee (2010)의 연구결과와 일치하였다. 또한 Han (2000)의 연구에서 장기 입원 환자는 시설에 대한 의료서비스 만족도가 의료서비스 만족도에 영향을 미친다는 것과 Jo (2009)의 연구에서 시설의 편리성에 대한 의료서비스 만족도가 높을수록 의료서비스 만족도가 높다는 연구결과와 일치하였다. 산재병원에 입원한 산재 환자들은 시설의 편리성에 대해서 낮은 인식을 보였는데 이것은 오랫동안 입원하고 있는 환자들이 산재병원의 시설이 노후하고 편의시설 부족 등으로 병원 시설에 대해 불만족을 보여주는 것으로 의료서비스 만족도를 높이기 위해서는 노후한 시설에 대한 개선과 편의시설 확충이 무엇보다도 중요하다고 할 수 있다.

병원의 청결성이 산재 환자의 의료서비스 만족도에 시설의 청결성이 영향을 미친다고 나타난 Lee (2010)의 연구결과와 일치하는 것으로 산재병원 환자들은 병원 청결성에 포함된 병실환경과 환자식단, 화장실 청결 등 항목들을 가장 낮게 평가하였다. 병원의 청결성 점수가 타 항목보다 낮은 이유는 노후한 병원환경 등 여러 가지 이유가 있겠지만, 환자들이 생활하는 공간인 병실, 환자복과 시트 등에 대해 환자들이 느끼는 청결성이 낮음을 의미하며 의료서비스 만족도만이 아니라 치료결과에도 영향요인이 될 수 있으므로 개선이 필요할 것이다.

병원의 진료절차는 산재 환자의 의료서비스 만족도 영향을 미치는 요인으로 나타났는데 이것은 병원의 진료절차에 대한 의료서비스 만족도가 높을수록 의료서비스 만족도가 높아진다는 Jo (2009)의 연구와 일치하였다. 산재 환자들은 병원의 진료절차 중 접수·수납직원들의 다음절차 및 진료비에 대한 충분한 설명이 타 항목보다 낮게 나타났는데 산재병원에서는 산재 환자들이 부담하는 진료비가 거의 없으나 비급여 등 본인부담 치료비가 발생되면 불만족 요소가 될 수 있으므로 치료비에 대한 충분한 설명과 안내가 필요하다고 볼 수 있다. 더불어 진료과정에서 불가피하게 발생하는 비급여에 대해서는 점차적으로 급여화하여 산재 환자의 치료비 부담을 줄여줄 수 있도록 정책적 개선이 필요하다고 생각한다.

직원의 친절성이 산재 환자의 만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이것은 선행연구와 일치하는 결과(Han, 2000; Jo 2009; Park, 1997)로서, 산재병원에 입원한 산재 환자들은 의료서비스를 담당하는 의료진과 검사실 직원 등의 친절도 점수는 높게 나타난 반면, 진료외적 서비스를 담당하

는 직원들 즉, 접수 및 수납직원, 경비·안내직원, 주차관리 직원에 대한 친절도는 의료서비스 담당직원에 비해 낮게 평가한 것으로 나타났다. 따라서 의료서비스 만족도를 높이기 위해서는 의료기관 전 직원이 환자를 배려하고 고객 지향적인 마음을 갖도록 지속적인 친절교육을 통한 개선이 중요하다고 할 수 있다.

마지막으로 의료진의 전문성은 산재 환자의 의료서비스 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났는데 이것은 선행연구결과(Han, 2000; Jo, 2009; Lee, 2010)와 일치한다. 산재 환자들은 의사·간호사들이 설명과 답변 등 의료진이 환자를 대하는 태도에는 긍정적인 인식을 가지고 있는 반면, 병원 의료장비의 최신 장비인지 여부에 대해서는 가장 낮은 인식을 가지고 있음을 알 수 있다. 이것은 시립병원 환자를 대상으로 연구한 Kang (2007)의 연구결과와 일치하는 것으로 최첨단 의료장비를 확보하고 있는 민간 대형병원과 비교하여 공공기관의 의료기기가 낙후하다고 인식하는 경향이 있다고 볼 수 있다. 산재 환자의 궁극적인 목적인 최선의 치료를 통한 빠른 사회복귀를 위해서는 의료인의 전문성을 함양시키고 필요한 의료장비를 구축하도록 지속적인 노력이 이루어져야 할 것이다.

이상으로 산재 환자의 의료서비스 만족도에 영향을 미치는 요인에 관해 살펴보았다. 산재 환자의 의료서비스 만족도는 성별, 연령, 교육수준, 소득수준, 요양기간, 치료비 본인부담, 치료충분여부 등 일반적 특성 보다는 의료기관에서 제공하는 의료서비스의 특성에 의해 영향을 받는 것으로 나타났다. 따라서 산재 환자의 의료서비스 만족도를 향상시키고 의료서비스의 질을 높이기 위해서는 산재 환자의 특성을 이해하고 의료서비스의 질을 파악하고 문제점을 개선하는 것이 중요하다고 할 수 있다.

결론 및 제언

본 연구는 산재병원에 입원 중인 산재 환자의 의료서비스 만족도 수준을 알아보고, 일반적 특성, 의료서비스 특성이 의료서비스 만족도에 영향을 미치는 요인을 파악하고자 시도되었다. 연구대상은 광역시에 소재한 I산재병원과 D산재병원에 입원하고 있는 환자 중 연구에 동의한 환자를 대상으로 실시하였으며 총 231부를 분석하였다. 수집된 자료는 SPSS/WIN 18.0 프로그램으로 분석하였으며 빈도분석, t-test, 상관관계분석, 회귀분석을 사용하였다. 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 산재 환자의 의료기관에 대한 의료서비스 만족도는 3.2점으로 건강보험 환자들의 의료서비스 만족도 보다 낮은 점수를 보였다.

둘째, 산재 환자의 일반적 특성과 의료서비스 특성에 따른 환자 의료서비스 만족도는 성별, 치료의 충분성, 의료서비스 특성 중 시설의 편리성, 병원의 청결성, 병원의 진료절차, 직원의 친절성, 의료진의 전문성이 유의한 차이를 보였다.

셋째, 산재 환자의 의료서비스 만족도에 영향을 미치는 요인은 시설의 편리성, 병원의 청결성, 병원의 진료절차, 직원의 친절성, 의료진의 전문성으로 나타났다.

본 연구는 산재 환자의 의료서비스 만족도에 대한 실증 분석을 통해 결과를 도출하고 의료서비스 만족도에 영향을 미치는 요인을 확인하였다는 점에서 의의가 있다고 하겠다. 본 연구는 표집 지역을 광역시 소재 산재병원 두 곳으로 한정하였고, 대상자를 임의표집을 하여 지역적 및 의료기관 특성에 따른 산재 환자의 특징을 반영하지 못하였기 때문에 본 연구결과를 일반화하는데 제한이 있다.

본 연구를 기반으로 다음과 같이 제언하고자 한다.

첫째, 표집의 범위를 확대하여 전국의 산재보험 지정 의료기관에 요양 중인 산재 환자를 대상으로 한 연구가 필요하다.

둘째, 산재 환자의 의료서비스 만족도에 영향을 미치는 변수로 의료기관의 종류, 질병의 경중도, 진료과목별 등 다양한 요인들을 포함하여 환자 의료서비스 만족도에 영향을 미치는 요인을 구체적으로 밝히는 연구가 필요하다.

셋째, 자료수집이 대상자의 기억을 바탕으로 질문지에 직접 기입하는 방식으로 이루어져 정확한 자료수집에 오차가 발생했을 가능성이 존재한다.

따라서 추후 연구에서는 면접법 등을 병행하여 보완할 필요가 있다.

REFERENCES

- Cho, S. H. (2005). Inpatient satisfaction and dissatisfaction in relation to socio-demographics and utilization characteristics. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 35(3), 535-545.
- Choi, K. S. (2000). *Structural modeling of quality, satisfaction, value and purchase intention in health care service*. Unpublished doctoral dissertation, Yonsei University, Seoul.
- Evans, J. R., & Barry, B. (1984). *Service and non-profit American marketing*. New York: Macmillan.
- Han, T. K. (2000). *The study on the comparison for satisfaction between the long-term hospitalized patients and short-term hospitalized patients*. Unpublished master's thesis, Kyung Hee University, Seoul.
- Jung, H. I. (2009). *A study on hospital choice factors and satisfaction of visiting patients*. Unpublished master's thesis, Chung Ang University, Seoul.
- Jo, H. J. (2009). *Analysis of factors affecting on the satisfaction of patients in university hospitals: Focus on patients in university hospitals at Seoul*. Unpublished master's thesis, Chung-Ang University, Seoul.
- John, J. (1992). Patient satisfaction: The impact of past experience. *JHCM*, 12(3), 56-64.
- Joo, Y. S., Im, J., & Im, H. J. (2007). *A study on the evaluation of current operation and improvement of delivery system of workers' compensation medical care*. Ministry of labor policy report.
- Kang, H. Y. (2007). *A study on the medical service satisfaction of the Seoul municipal hospital*. Unpublished master's thesis, Hanyang University, Seoul.
- Kim, M. J., & Kim, S. J. (1999). Differences of satisfaction between patients and hospital employees with medical care services in the general hospital. *Korea Home Management Association*, 17(1), 73-85.
- Kim, M. K. (2007). *A study on the patient's satisfaction of the medical services according to the choice attributes of hospital*. Unpublished doctoral dissertation, Dong-Eui University, Busan.
- Kim, M. R., & Hwang, D. S. (2006). Consumer satisfaction and behavior intention for medical services. *Korea Home Management Association*, 24(4), 1-160.
- Kim, S. Y. (2001). *Influencing factors on service satisfaction of the elderly patients in geriatric hospital*. Unpublished master's thesis, Hanllym University, Chuncheon.
- Kim, Y. S. (2008). *Theory of customer satisfaction*. Paju: Korea Studies Information.
- Lee, H. J. (2010). Factors affecting the satisfaction of the hospital services among injured workers. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 19(1), 97-104.
- Lee, H. P., Im, H. J., Ju, Y. S., Kwon, Y. J., Kang, H. T., Kim, J. M., et al. (2007). Patient satisfaction in workers' compensation medical care. *The Korean Society of Occupational & Environment Medicine*, 19(3), 204-214.
- Ministry of Labor. (2009). An analysis of industrial accident current status. Unpublished manuscript.
- Mun, S. H. (2005). An analysis on the aging problem in industrial accident compensation insurance. *The Korean Social Security Association*, 21(4), 177-135.
- Noh, J. H., Lee, M. H., & Jeon, J. H. (2002). Services satisfaction level of in-patients in a public medical agency. *Inje Medi-*

- cal Journal*, 23(3), 539-547.
- Park, S. K. (2003). A study on the rehabilitation of long-term patients in industrial accidents hospital. *Disability & Employment*, 50(Winter), 5-20.
- Park, Y. E. (1997). Factors affecting in-patient satisfaction of oriental hospital. *The Journal of Korean Society for Health Education*, 14(1), 97-113.
- Seo, J. H. (1995). Consumer satisfaction and complaint with medical services: In Ulsan city. *The Korean Home Economics Association*, 33(2), 29-41.
- Suh, S. K., Lee, T. S., Park, J. W., Lee, M. S., Yoon, N. K., & Lee, C. W. (1993). Consumer's satisfaction with service of K university hospital. *Keimyung Medical Journal*, 12(3), 319-329.
- You, H. K. (2003). *The study on the factors affecting to the degree of patient's satisfaction: Focused on D hospital in Suwon city*. Unpublished master's thesis, Ajou University, Suwon.