

노인요양병원 선택요인이 환자만족도와 재이용 및 구전의도에 미치는 영향

Effects of Selection Factors of Hospitals for the Elderly upon Satisfaction of Patients and their Intent of Revisit and Information by Word of Mouth

권 진

대한병원행정관리자협회

Jin Kwon(jkwon9@hanmail.net)

요약

이 연구는 노인요양병원의 선택요인이 환자만족도와 재이용 및 구전의도에 영향을 미치는 인과적 관계를 파악하고자 시도하였다. 이를 위해 서울·경기지역의 5개 노인요양병원 입원환자를 대상으로 2009년 8월 1일부터 9월 30일까지 설문조사를 실시하였으며 총 472부를 최종 연구자료로 활용하였다. 연구결과, 첫째, 노인요양병원에 대한 환자만족도에는 직원 친절, 시설환경, 행정서비스에 대한 기대가 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 둘째, 노인요양병원의 재이용의도와 구전의도에는 의료서비스 신뢰와 행정서비스에 대한 만족이 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 셋째, 재이용의도는 구전의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 따라서 노인의 병원 선택동기 및 선택성향을 이해하고, 환자만족도를 제고하기 위한 노력과 환자 지향적인 서비스정신의 함양이 뒷받침 되어야 한다. 또한 의료진과 진료효과, 의료시설에 대한 신뢰성을 확보하기 위한 노력이 요구되며, 가격경쟁력을 견지한 새로운 마케팅 전략을 수립하기 위해 노력해야 할 것이다.

■ 중심어 : | 노인요양병원 | 병원선택요인 | 기대 | 환자만족도 | 재이용의도 | 구전의도 |

Abstract

This paper is aimed at providing fundamental data for marketing strategies needed to determine the direction of policy to operate hospitals in an effective way. From the analysis, it was found that: first, expectation toward hospitality of the staff, facilities, environment and administrative service of hospitals for the elderly exercises significantly positive(+) effects on satisfaction of patients; second, trust in and satisfaction with administrative service of hospitals for the elderly exerts significantly positive(+) effects on the intent of patients for revisit and information by word of mouth; and third, the intent for revisit influences positively the intent for information by word of mouth significantly. It is therefore needed to try to understand the motives and tendencies of the elderly in selecting hospitals, to promote their satisfaction and to cultivate the spirit for patient-oriented service. Furthermore, efforts should be made to gain trust of medical staff, effects of medical treatment as well as medical equipment in addition to laborious endeavors to work out marketing strategies backed up by price competitiveness of paradigm.

■ keyword : | Hospitals for The Elderly | Selection Factors of Hospitals | Expectation | Satisfaction of Patients | Intent for Revisit | Intent for Information by Word of Mouth |

I. 서론

노인인구의 증가에 따른 고령화는 필연적으로 노인성 질환의 증가와 노인의료비 증가를 초래하고 있다. 이러한 노인의 의료서비스에 대한 수요 증가는 노인환자에게 전문적인 치료와 요양서비스를 제공할 수 있는 전문 인력과 시설을 갖춘 노인요양병원에 대한 수요 증가로 이어지고 있다.

노인요양병원을 찾는 고객들은 대부분 급성기병원인 종합병원이나 대학병원 등에서 입원 치료중 경제적으로 과도한 진료비를 부담하고, 아급성기 또는 만성기 질환 상태에서 재활치료 및 요양을 목적으로 전원 또는 입원하고 있는 65세 이상의 노인환자들이다. 이러한 노인환자들은 일반 급성기 환자와 다르게 신체적·정신적으로 피폐해져 있을 뿐만 아니라 가족들에게도 소외되는 경향이 있다. 이에 정부는 노인의 인구 증가에 따라 노인의 권위를 신장시키고, 보건의료 욕구 증가를 충족시키는 등 사회문제를 해결하고자 2008년 7월 1일 노인장기요양보험제도를 도입하였으며, 이제도의 도입 전후에 걸쳐 노인이 이용하는 요양기관의 수도 크게 증가하였다[1].

이제 의료서비스 산업은 고부가가치와 고용을 창출하는 산업으로 인식되고 있으며, 각 의료기관은 시장선점을 위해 치열한 경쟁을 벌이고 있다[2]. 이러한 현실에서 노인의료전문시설도 수요자들이 만족할 수 있는 양질의 서비스를 제공하기 위한 경영전략의 마련과 실천이 그 어느 때보다 필요한 시점이라 할 수 있다.

일반적인 의료소비자와는 달리 치매, 중풍 등 특정 질환이 중심이 되고 있는 노인 의료소비자는 차별화된 독특한 구매성향을 가지고 있다. 이는 질병의 완치와 치료를 목적으로 하는 일반적인 의료소비자가 갖는 보편적 구매동기로서는 이들 환자를 이해할 수 없음을 의미한다[3]. 따라서 노인을 대상으로 한 독특한 형태의 구매동기 및 구매성향을 이해하고, 장기요양기관으로서 입소자들에게 양질의 서비스를 제공하는 전문 경영기술, 고객중심의 경영전략과 다양한 마케팅 기법의 도입이 절실히 요구된다.

이에 본 연구는 노인요양병원의 선택요인이 환자만

족도와 재이용 및 구전의도에 어떠한 영향을 미치는지 규명함으로써 향후 노인요양병원의 효율적 병원경영을 위한 마케팅 전략 마련에 필요한 기초자료를 제공하고 자 한다.

II. 이론적 배경과 선행연구

1. 병원선택요인

전통적으로 소비자의 태도, 의도한 제품에 대한 지식, 소비자를 둘러싼 환경요인 등이 소비자의 구매에 직접, 간접으로 영향을 미치는 요인들로 규명되었다[4]. Smith[5]는 병원이 보여준 고객에 대한 관심을 설명하면서 병원산업만큼 고객에 종속적인 특징을 가진 산업은 없을 것이라고 하며, 고객분석의 필요성을 강조하였다. NRC(National Research Corporation)에서 환자의 의료이용 의사결정은 일반적인 구매 의사결정 과정과 마찬가지로 문제인식, 정보탐색, 대안의 평가, 의료기관 선택결정, 그리고 의료기관 이용 후 행동 등의 단계로 이루어진다고 하였다.

윤서중 등[4]은 노인병원의 경우는 의료의 신뢰도나 병원의 명성, 또는 시설의 현대성보다는 중증환자에 대한 간호와 환자의 안정적인 치유를 위하여 병원직원들의 친절과 간호사들의 배려 깊은 간호를 더욱 중요하게 선호하였으며, 종합병원의 경우에는 의료의 신뢰성과 병원의 명성을 중요한 요인으로 선호하고 있고, 아울러 최신 장비나 현대적인 시설도 선택에 중요한 영향을 미치는 요인으로 보고하였다. 류정진[6]은 노인성 장기요양 환자의 요양병원 선택요인에 관한 연구에서 요양시설장비, 요양진료비, 요양서비스 시스템, 요양병원 평판이 병원선택에 긍정적인 영향을 미치는 선행변수이며 지각된 가치요인이 매개변수로 작용한다고 보고하였다. 서종범[7]은 요양병원의 선택에 중요한 요인으로 물리적 환경, 진료비수준, 인적서비스, 서비스 시스템을 선정하였으며 이들 중 진료비 수준이 가장 중요하다고 보고하였다.

2. 환자만족도

오늘날의 의료는 고도의 휴머니즘과 테크놀로지가 요구되는 기술적 서비스 상품의 하나이다. 아무리 잘 만들었다고 해도 고객의 감성을 만족시키지 못하는 상품은 시장에서 도태된다. 반면에 품질이 다소 떨어지더라도 소비자를 만족시키면 시장의 승리가 될 수 있으며, 어떠한 기업이든 기억해야 할 가장 중요한 것은 무엇보다도 고객을 만족시키는 것이다[8].

Linder-Peltz[9]는 환자만족도를 사회심리학적인 결정 요인들에 초점을 맞춘 기대-가치이론(expectancy-value theory)으로 정의하였다. 그는 환자만족이란 의료의 개별 차원들에 대한 개인의 긍정적인 평가로서, 접근성·편리성, 자원의 효율, 자료의 지속성, 의료의 효과 또는 결과, 재정, 인간적인 태도, 정보 수집, 정보 제공, 주변 환경의 쾌적함, 의료의 질 또는 능력 등 10가지를 얼마나 충족시켰는지의 정도라고 하였다. Pascoe[10]는 불일치이론(discrepancy theory)을 이용하여 환자만족도를 정의하였다. 즉 환자들은 자신의 경험으로부터 서비스에 대한 기대 수준을 갖게 되고 서비스를 이용한 후 그 결과가 기대 수준에 얼마나 부합하는지를 평가하게 되는데, 대체로 기대한 수준에 비해 실제 인지된 서비스 수준이 높을 경우 환자는 만족하게 되지만 반대의 경우에는 불만족을 초래하게 된다는 것이다. Pascoe[10]는 이러한 기대이론에 기초하여 환자 만족도를 대조모형과 동화모형으로 나누어 설명하였다. 이후 Singh과 Sirdeshmukh[11]는 광범위한 문헌고찰을 통하여 환자만족을 의료서비스품질을 측정하기 위한 지표에 의해 개념화 될 수 있는 태도라고 정의하면서 환자만족은 의료서비스에 대한 다차원적 관점에서 평가 될 수 있다고 설명하였다.

국내 여러 선행연구에서도 환자만족이란 다양한 의료 서비스를 포함하여 병원이 제공하는 제반 상품 및 서비스, 즉 병원서비스의 질에 대한 환자의 사전기대(expectation)보다 사용실감(perception)이 크거나 높은 것을 의미한다고 정의하였다[1][8].

3. 재이용 및 구전의도

기존의 선행연구에 의하면 제품이나 서비스에 만족

한 고객의 경우 재구매 및 재이용이나 긍정적 구전 등의 행동으로 나타나며, 이는 고객과의 장기적인 관계구축으로 발전된다고 하였다[13].

재이용의도란 의료이용자가 의료서비스를 이용한 후의 만족이나 즐거움 등으로 의료서비스를 이용할 기회가 있을 때 다시 이용하고자 하는 심리적인 감정으로, 의료서비스 품질에 대한 소비자의 평가에 따라 평가가 좋으면 재이용의도는 커질 것이며 평가가 나쁘면 낮아질 것이다[14].

의료서비스에 대한 구전효과는 미래의 구매가능성에 많은 영향을 미치는 요인이다. 서비스에 대한 평가는 경험에 의해 개념화되기 때문에 서비스구매에 따른 위험을 회피하는 방안으로 자신이 속해 있는 사회집단의 구전에 의존하는 비중이 높기 때문이다. 또한 서비스를 구매할 때 효과적인 정보는 객관적이고 기술적인 것보다는 예시적이고 주관적이며 감정적인 것에 의해 설명되는 경향이 있기 때문이다[12].

특히 재이용의도와 구전의도는 제품이나 서비스를 다시 이용할 것인지에 대한 소비자들의 평가를 가장 직접적으로 나타내주는 지표로 많은 기업이나 학술적으로 이를 측정하고 있다[15].

이러한 관점에서 의료서비스에서도 구전이 중요한 커뮤니케이션 수단이 될 수 있다는 것을 짐작할 수 있으며, 구전에 의한 소비자와의 우호적인 관계 형성은 병원의 경영전략에서 의미가 있다고 할 수 있다[14].

III. 연구설계

1. 연구모형

본 연구의 분석방법은 노인요양병원의 효율적 병원 경영 정책방향 설정에 필요한 마케팅 전략에 맞는 가설을 설정하였으며, 선행연구를 기초한 탐색적 조사를 통하여 노인요양병원 선택요인에 대한 기대, 환자만족도, 재이용 및 구전의도에 이르는 인과모형을 다음의 [그림 1]과 같이 설계하였다.

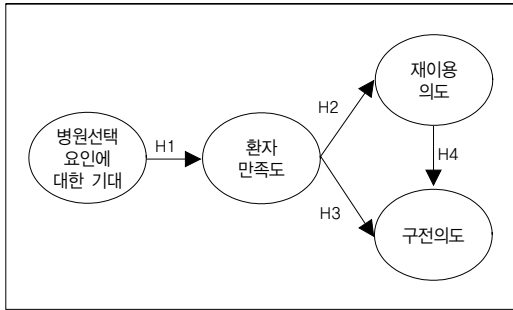


그림 1. 연구모형

2. 연구가설

Simon과 Calnan[16]은 환자만족도에 대한 차원을 접근성과 가용성(accessibility and availability), 의사-환자 관계성(doctor-patient relationship), 전문적 기술(professional skills)로 나누고 각 차원에 대한 만족도가 전반적인 서비스 만족도에 미치는 영향에 대해 연구했다. 의료서비스에 대한 전반적인 만족도와 강한 상관관계를 보인 것은 의사-환자 관계성과 의사의 전문적 기술이었다. 윤서중 등[4]은 환자만족도는 노인요양병원의 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 높았다고 보고하였다. 따라서 노인요양병원의 환자만족도에 병원선택요인에 대한 기대가 영향을 미친다는 선행연구결과를 바탕으로 가설1을 설정하였다.

H1 노인요양병원 선택요인에 대한 기대는 환자만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

H1-1 진료편의에 대한 기대는 환자만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

H1-2 의료서비스 신뢰에 대한 기대는 환자만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

H1-3 직원친절에 대한 기대는 환자만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

H1-4 시설과 환경에 대한 기대는 환자만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

H1-5 행정서비스에 대한 기대는 환자만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

Cronin과 Taylor[18]와 Anderson과 Sullivan[19]은 구매후 만족이 재구매 의도에 영향을 미친다고 하였고, Woodside 등[20]은 환자가 인지하는 의료서비스 품질이 환자만족도에 영향을 미치고 이것이 다시 구매의사로 이어지는 과정을 실증적으로 검증하였다.

Boulding과 Kirmani[21]은 서비스 이용에 대한 결과가 구전의도로 나타난다고 하였다. Parasuraman 등[22]은 지각된 가치는 구매 전 고객의 선택행동 뿐만 아니라 구매 후 만족, 재구매의도, 추천의도 등에도 영향을 미친다고 하였다. 이처럼 서비스에 대해 만족을 느낀 고객은 다른 고객을 권유하는 구전효과 및 환자의 유지에 매우 중요한 요인이 된다고 하였다. 이에 따라 본 연구에서는 환자만족도와 재이용 및 구전의도 간에 다음과 같은 가설2와 가설3을 설정하였다.

H2 노인요양병원 환자만족도는 재이용의도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

H2-1 진료편의에 대한 만족도는 재이용의도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

H2-2 의료서비스 신뢰에 대한 만족도는 재이용의도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

H2-3 직원친절에 대한 만족도는 재이용의도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

H2-4 시설과 환경에 대한 만족도는 재이용의도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

H2-5 행정서비스에 대한 만족도는 재이용의도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

H3 노인요양병원 환자만족도는 구전의도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

H3-1 진료편의에 대한 만족도는 구전의도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

H3-2 의료서비스 신뢰에 대한 만족도는 구전의도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

H3-3 직원친절에 대한 만족도는 구전의도에 긍정

적인 영향을 미칠 것이다.

H3-4 시설과 환경에 대한 만족도는 구전의도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

H3-5 행정서비스에 대한 만족도는 구전의도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

일반적으로 특정 제품이나 서비스에 대한 고객이나 소비자의 태도는 직접적인 구매욕구와 고려정도 및 타인에의 구전을 포함하는 개념으로 이해할 수 있다. Bolton과 Drew[23], Bitner[24]는 재이용의도가 구전의도에 정(+)의 영향을 미친다고 주장하였다. 따라서 본 연구에서는 다음의 가설4를 설정한다.

H4 노인요양병원 환자의 재이용의도는 구전의도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

3. 변수의 조작적 정의와 측정방법

일반적으로 병원의 선택요인에 대한 여러 선행연구에서 병원선택에 영향을 미치는 요인으로는 의술의 신뢰성, 병원시설의 편리성, 진료절차의 신속성, 진료비의 적절성, 접근의 용이성 등을 제시하는 경우가 많다 [17][26]. 본 연구에서는 노인요양병원 선택시 고려요인을 노인병원과 종합병원의 선택요인 및 환자만족도를 비교 연구한 윤서중 등[4]과 류정진[6]의 연구에서는 소비자들의 의료기관선택요인을 중심으로 선행연구들을 참고하여 의료편익, 의료서비스 신뢰, 직원친절, 시설환경, 행정서비스로 구분하여 측정하였다. 의료편익에 관한 측정항목은 ①접수/수속절차의 간편, ②진료대기시간, ③투약대기시간, ④검사대기시간으로, 의료서비스 신뢰에 대한 측정항목은 ①의료진 신뢰, ②진료/처방효과, ③우수한 의료시설 및 장비로 측정하였으며, 직원친절은 ①의사친절, ②간호사친절, ③의료기사친절, ④사무직원친절로 측정하였다. 또한 시설과 환경은 ①병원 청결, ②충분한 이용공간, ③병원내 이동편리, 행정서비스는 ①고객불만에 대한 대처능력, ②저렴한 진료비로 측정하였다. 각각의 문항은 전혀 그렇지 않다(1점)~매우 그렇다(5점)의 5점 Likert 척도로 측정하였으며, 점수가 높을수록 측정항목에 대한 기대와 환자만족도

가 높음을 의미한다. 측정영역별 신뢰도를 검증한 결과, 병원선택요인에 대한 기대의 Cronbach's α 계수는 진료편의 0.890, 의료서비스 신뢰 0.790, 직원친절 0.838, 시설과 환경 0.787, 행정서비스 0.646이었으며, 환자만족도의 Cronbach's α 계수는 진료편의 0.872, 의료서비스 신뢰 0.805, 직원친절 0.816, 시설과 환경 0.747, 행정서비스 0.630이었다.

재이용의도와 구전의도는 Zeithaml 등[27]이 제시한 호의적 행동의도의 단일구성개념을 채택하고, 이를 노인요양병원의 재이용의도와 구전의도로 정의하였다. 측정에는 김종호와 이영희[15], 윤서중 등[4], 조철호 [28] 등의 선행연구에서도 사용하였던 바와 같이 재이용의도와 구전의도에 대해 각각 단일항목으로 측정하였다. 각 문항은 전혀 그렇지 않다(1점)~매우 그렇다(5점)의 5점 Likert 척도를 사용하였으며, 점수가 높을수록 재이용의도와 구전의도가 높음을 의미한다.

4. 연구분석의 방법

수집된 자료들은 PASW 18.0 통계프로그램을 이용하여 분석하였다. 인구통계학적 특성과 진료특성을 알아보기 위하여 빈도분석을 실시하였고, 연구모형의 전반적인 인과관계를 검증하기 위하여 다중회귀분석과 단순회귀분석을 실시하였다.

5. 조사와 분석

5.1 조사방법 및 표본의 특성

서울·경기지역의 5개 노인요양병원의 환자들을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 병원의 유형별로 시립노인요양병원 2개, 사립노인요양병원 3개에 입원한 입원 환자들을 대상으로 하였다. 자료수집은 2009년 8월 1일부터 9월 30일까지 구조화된 설문조사표를 조사원이 직접 배부하고, 자기 기입방식으로 조사하였으며, 자기 기입방식 응답이 어려운 대상자들에게는 보호자들에게 자기 기입방식으로 응답하도록 하였으며, 보호자도 자기 기입 방식의 응답이 어려울 경우 조사원이 설명하고 응답을 받아 기록하였다.

5개 노인요양병원에 각각 100부씩 설문조사를 실시하여 475부가 회수되었고, 이중 응답이 불성실하거나

무응답이 많은 설문지를 제외한 472부가 최종 분석에 사용되었다. 설문 중 개인적 특성에서 응답을 꺼려하는 경우에는 무응답으로 처리하였으나, 병원선택요인에 대한 기대와 환자만족도, 재이용 및 구전도도에 대한 질문에 응답한 경우에는 설문분석에 포함하였다.

표 1. 표본의 특성

특성	변수	구분	빈도	퍼센트
인구통계학적 특성	성별	남자	163	34.5
		여자	283	60.0
		무응답	26	5.5
	연령	60세 미만	62	13.1
		60-70세미만	142	30.1
		70-80세미만	170	36.0
		80세 이상	98	20.8
	결혼상태	미혼	25	5.3
		기혼	366	77.5
		이혼/사별	60	12.7
		기타	9	1.9
	가구원수	독거	23	4.9
		2-4인	312	66.1
		5인이상	123	26.1
무응답		14	3.0	
진료특성	재원병원 유형	시립병원	181	38.3
		사립병원	291	61.7
	진료과	내과	103	21.8
		신경과	93	19.7
		가정의학과	32	6.8
		정신과	7	1.5
		재활의학과	140	29.7
		신경외과	17	3.6
		정형외과	11	2.3
		기타	18	3.8
	무응답	51	10.8	
	중증도	매우 약함	42	8.9
		약한 편임	167	35.4
		심한 편임	203	43.0
		매우 심함	56	11.9
		무응답	4	0.8
	합 계			472

이렇게 조사된 표본의 특성을 분석한 결과는 [표 1]과 같다. 설문 응답자 중 인구통계학적 특성과 진료특성의 항목에서 대답을 거부한 경우 무응답으로 간주하였다. 전체 설문 응답자의 인구통계학적 특성을 살펴본 결과, 응답자의 남녀 성비율은 남성 34.5%, 여성 60.0%로 여성의 비율이 높았다. 연령별로는 70대가 36.0%로 가장 높게 나타났으며, 60대 30.1%, 80세 이상 20.8%, 60세 미만 13.1%로 70대와 60대가 주를 이루었다. 60세 미만도 포함되어 있었는데 이는 노인성 질환으로 인한 입원에 기인한 것으로 나타났다. 현재 결혼상태는 기혼이 77.5%로 이혼 및 사별 12.7%, 미혼 5.3%, 기타 1.9%로 대부분 기혼인 경우였으며, 가구원수는 2-4인이 66.1%로 가장 높았고, 5인 이상 26.1%, 독거인 경우는 4.9%로 나타났다.

진료특성으로는 재원병원 유형에 따라 사립병원 61.7%, 시립병원 38.3%로 사립노인요양병원에 입원한 환자의 비율이 높았다. 입원병원에서의 주 진료과목은 재활의학과가 29.7%로 가장 높았고, 내과 21.8%, 신경과 19.7%, 가정의학과 6.8%, 정형외과 2.3%, 정신과 1.5% 순으로 높았으며, 기타진료과 즉 안과, 인비인후과, 피부과 등은 3.8%로 나타났다. 질병에 대한 중증도에 대한 응답은 심한편이 43.0%로 가장 높았고, 약한편이 35.4%, 매우 심한 경우는 11.9%, 매우 약한 경우는 8.9%로 나타났다.

5.2 가설 검정

가설의 검정을 위해 다중회귀분석과 단순회귀분석을 이용하여 연구모형의 전반적인 인과관계를 검정하였다. 다중회귀분석에 앞서 각 요인들에 대한 다중공선성 진단결과, 분산팽창요인(VIF)의 값이 대부분 이상적인 수준인 1에 근접한 것으로 나타났고, 공선조건지수 또한 허용치인 30보다 적은 것으로 나타났으며, 계수의 분산비를 또한 0.90 미만으로 나타나고 있어 본 회귀모형에 있어서, 다중공선성은 거의 존재하지 않는 것으로 볼 수 있다[29].

병원선택요인에 대한 기대가 환자만족도에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석 결과는 [표 2]와 같다.

다중회귀분석 결과, 각 독립변수에 대한 검정은 직원

친절($\beta=0.244, p=.000$), 시설환경($\beta=0.281, p=.000$), 행정서비스($\beta=0.200, p=.000$)가 통계적으로 유의적인 것으로 나타났다. 하지만 진료편의와 의료서비스 신뢰는 통계적으로 비유의한 것으로 나타났다. 모형의 설명력(R²)은 51.9%로 병원선택요인에 대한 기대가 환자만족도에 미치는 영향이 설명되었으며, 추정된 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 나타났다($F=78.016, p=.000$). 따라서 가설 1영역에서는 직원친절, 시설환경, 행정서비스에 대한 기대가 환자만족도에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 가설 1-3, 가설 1-4, 가설 1-5는 채택되었으나, 가설 1-1과 가설 1-2는 기각되었다.

표 2. 병원선택요인에 대한 기대가 환자만족도에 미치는 영향(가설1)

가설 1		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
환자 만족도	(상수)	1.053	.143		7.373	.000
	진료 편의	.085	.046	.098	1.849	.065
	의료 서비스 신뢰	.063	.041	.072	1.546	.123
	직원 친절	.215	.053	.244	4.024	.000
	시설 환경	.225	.039	.281	5.757	.000
	행정 서비스	.173	.040	.200	4.381	.000

R Square = .519 Adjusted R Square = .512
F = 78.016 Sig. F = .000

[표 3]은 환자만족도가 재이용의도에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석 결과이다. 다중회귀분석 결과, 각 독립변수에 대한 검정은 의료서비스 신뢰($\beta=0.342, p=.000$), 행정서비스($\beta=0.167, p=.005$)가 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 하지만 진료편의와 직원친절, 시설환경은 통계적으로 비유의한 것으로 나타났다. 모형의 설명력(R²)은 22.3%로 병원선택요인에 대한 만족도가 재이용의도에 미치는 영향이 설명되었으며, 추정된 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 나타났다($F=20.834, p=.000$).

따라서 가설 2영역에서는 의료서비스 신뢰와 행정서비스에 대한 만족도가 재이용의도에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것을 나타나 가설 2-2, 가설 2-5는 채택되었으나, 가설 2-1, 가설 2-3, 가설 2-4는 기각되었다.

표 3. 환자만족도가 재이용의도에 미치는 영향(가설2)

가설 2		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
재 이용 의도	(상수)	1.800	.232		7.762	.000
	진료 편의	.000	.075	.000	-.004	.997
	의료 서비스 신뢰	.350	.060	.342	5.810	.000
	직원 친절	-.017	.079	-.015	-.210	.834
	시설 환경	.060	.061	.062	.979	.328
	행정 서비스	.174	.062	.167	2.802	.005

R Square = .223 Adjusted R Square = .213
F = 20.834 Sig. F = .000

환자만족도가 구전의도에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석 결과는 [표 4]와 같다. 다중회귀분석 결과, 각 독립변수에 대한 검정은 의료서비스 신뢰($\beta=0.298, p=.000$), 행정서비스($\beta=0.162, p=.007$)가 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 하지만 진료편의, 직원친절, 시설환경은 통계적으로 비유의한 것으로 나타났다. 모형의 설명력(R²)은 22.8%로 병원선택요인에 대한 만족도가 구전의도에 미치는 영향이 설명되었으며, 추정된 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 나타났다($F=21.343, p=.000$). 따라서 가설 3영역에서는 의료서비스 신뢰와 행정서비스에 대한 만족도가 구전의도에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 3-2, 가설 3-5는 채택되었으나, 가설 3-1, 가설 3-3, 가설 3-4는 기각되었다.

표 4. 환자만족도가 구전의도에 미치는 영향(가설3)

가설 3		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
구전 의도	(상수)	1.642	.241		6.821	.000
	진료 편의	.109	.078	.095	1.411	.159
	의료 서비스 신뢰	.317	.062	.298	5.071	.000
	직원 친절	-.088	.082	-.077	-1.078	.282
	시설 환경	.109	.063	.108	1.715	.087
	행정 서비스	.175	.064	.162	2.721	.007

R Square = .228 Adjusted R Square = .217
F = 21.343 Sig. F = .000

[표 5]는 재이용의도가 구전의도에 미치는 영향에 대한 단순회귀분석 결과이다. 단순회귀분석 결과, 재이용의도($\beta=.801, p=.000$)는 통계적으로 유의적인 것으로 나타났다. 모형의 설명력(R^2)은 64.1%로 재이용의도가 구전의도에 미치는 영향이 설명되었으며, 추정된 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 나타났다($F=823.071, p=.000$). 따라서 재이용의도가 구전의도에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 4는 채택되었다.

표 5. 재이용의도가 구전의도에 미치는 영향(가설4)

가설 4		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
구전 의도	(상수)	.710	.113		6.254	.000
	재이용의도	.828	.029	.801	28.689	.000

R Square = .641 Adjusted R Square = .641
F = 823.071 Sig. F = .000

IV. 논의 및 결론

이 연구는 노인요양병원의 선택요인에 대한 기대가 환자만족도와 재이용의도 및 구전의도에 영향을 미치

는 인과적 관계를 파악하고, 이를 토대로 노인요양병원의 효율적인 병원경영 정책방향 설정에 필요한 마케팅 전략의 기초 자료를 제공하는데 이 연구의 궁극적 목적이 있다. 연구결과를 토대로 연구모형을 통해 발견된 결과가 노인요양병원의 의료서비스 시스템을 개선시키고 전략적으로 노인요양병원의 발전에 기여할 수 있는 방안을 고찰하면 다음과 같다.

첫째, 노인요양병원에 대한 환자만족도에는 직원 친절, 시설환경, 행정서비스에 대한 기대가 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

이는 Simon과 Calnan[16], 이인경 등[17] 등 일반병원을 대상으로 한 연구결과와는 다른 견해를 보였다. Simon과 Calnan[16]은 의료서비스에 대한 전반적인 만족도와 강한 상관관계를 보인 것은 의사-환자 관계성과 의사의 전문적 기술이었다고 하였으며, 이인경 등[17]은 대학병원의 경우에는 의사의 실력과 의술에 대한 자신감, 의사의 친절도, 의사의 명성, 의료기관의 훌륭함이 환자만족도에 중요한 요인이라고 보고하였다. 반면 윤서중 등[4]은 노인병원의 경우는 환자의 안정적인 치유를 위하여 병원직원들의 친절과 간호사들의 배려 깊은 간호를 더욱 중요하게 선호하였고, 류정건[6]은 노인성 장기요양 환자의 요양병원 선택요인에 관한 연구에서 요양시설장비, 요양진료비, 요양서비스 시스템, 요양병원 평판이 병원선택에 긍정적인 영향을 미치는 요인이었다고 보고하고 있어 본 연구결과와 유사하였다.

이러한 연구결과와 차이는 연구대상에 따라 그 선택요인에 대한 기대와 만족도가 다르기 때문에 나타나는 결과로서 윤서중 등[4]도 노인병원과 종합병원의 선택요인 및 환자만족도의 비교 연구에서 노인병원과 종합병원 입원환자들 간에는 병원선택요인에 차이가 있다고 하였다. 이와 같은 결과는 곧 소비자로서의 환자가 가지는 의료품질의 구매속성에 따라 선택요인이 다르게 나타날 수 있음을 보여주는 반증이라고 판단된다.

둘째, 노인요양병원의 재이용의도에는 의료서비스 신뢰와 행정서비스에 대한 만족이 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

이는 환자만족도가 재이용에 긍정적인 영향을 미친다는 여러 선행연구들[14][18-20]과 유사한 결과를 보

였다. 특히 조혜란[30]은 병원 재이용의사와의 상관관계는 의료진의 기술과 전문성, 병원의 시설과 환경, 환자에 대한 관심과 서비스에 대한 설명, 직원의 친절성, 병원 이용 절차의 편리성 영역이 유의하게 높았다고 보고하였고, 정혜인[31] 또한 신뢰성이 높은 병원은 다시 재방문 가능성이 높다는 결과를 보고한 바 있어 본 연구결과와 일치하였다.

셋째, 노인요양병원의 구전의도에도 의료서비스 신뢰와 행정서비스에 대한 만족이 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되어 재이용의도와 같은 결과를 보였다. 이는 고객만족은 재이용의도와 구전효과에 높은 영향을 미치는 요인이며, 고객만족이 높으면 다시 이용할 기회가 증가하거나 주위나 이웃에게 긍정적인 홍보를 하게 된다는 Beltrami[32], 설상철과 김수배[14] 등의 선행연구결과와 동일함을 확인하였다.

이는 노인요양병원 입원환자의 대부분이 급성기병원인 종합병원이나 대학병원 등에서 입원 치료중 경제적으로 과다한 진료비를 부담하고, 아급성기 또는 만성기 질환 상태에서 재활치료 및 요양을 목적으로 전원 또는 입원하고 있는 65세 이상의 노인환자들이기 때문에 의료진과 의료기술에 대한 신뢰성과 장기입원으로 인해 경제적 부담이 가중될 수 밖에 없는 진료비의 문제가 그 어느 선행변수 보다 중요하게 고려되어야만 될 요인으로 보인다[6].

넷째, 재이용의도는 구전의도에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 이러한 결과는 재이용의도가 구전의도에 정(+)의 영향을 미친다는 Bolton과Drew[23], Bitner[24], 김종호와 이영희[15]의 선행연구결과와 일치하였고, 환자의 만족도와 의료서비스를 받은 결과 환자의 재방문 의도와 구전의도 사이에는 상당한 정의 관계가 있다는 고은숙[25]의 연구결과와도 일치하는 결과임을 확인하였다.

이상의 연구결과를 종합해 볼 때, 노인요양병원의 선택시 직원친절, 시설과 환경, 행정서비스에 대한 기대는 환자만족도에 긍정적인 영향을 미치고, 의료서비스 신뢰와 행정서비스에 대한 만족도는 재이용의도와 구전의도에 긍정적인 영향을 미치며, 다시 재이용의도는 구전의도에 긍정적인 영향을 미친다는 인과관계를 보여

주고 있다. 본 연구는 노인요양병원의 효율적인 병원경영 정책방향 설정에 필요한 마케팅 전략수립의 중요한 기초자료를 제공하고 있으며, 다음과 같은 시사점을 제공하고 있다. 첫째, 환자가 제공받은 의료서비스에 대해 만족감을 느끼게 되면 구전을 통하여 많은 홍보를 하게 되고, 이는 새로운 고객창출로 이어져 홍보비용의 절감과 수익증대라는 효과로 돌아오게 되므로, 경영전략수립에 있어 환자만족도를 제고하기 위한 노력과 환자 지향적인 서비스정신의 함양이 뒷받침되어야 한다. 둘째, 의료서비스 신뢰는 병원 재이용의도와 구전의도에 영향을 미치는 중요한 요인이므로 의료진과 진료효과, 의료시설에 대한 신뢰성을 확보하기 위한 노력이 요구된다. 셋째, 장기요양환자의 특성상 진료비의 문제는 병원의 선택과 환자만족, 그리고 재이용의도와 구전의도에 모두 영향을 미치는 중요한 요인이므로 요양병원 등에서는 가격 경쟁력 확보를 위한 노력을 경주하여 원가절감 및 비용절감을 이루어야하고, 이를 통해 가격경쟁력을 견지한 새로운 마케팅 전략을 수립하기 위해 노력해야 할 것이다.

본 연구는 다음과 같은 몇 가지 한계점을 가지며 향후 추가적인 연구가 필요함을 제시한다. 첫째, 서울과 경기지역의 5개 노인요양병원의 입원환자만을 대상으로 한 연구이기 때문에 연구결과를 일반화하는데 제한이 있다. 따라서 추후연구에서는 폭넓은 연구대상을 통한 검증으로 본 연구의 결과를 보완해야 할 것이다. 둘째, 노인요양환자는 상대적으로 고령이고, 부양을 받는 경우가 대부분이므로 환자 본인의 병원선택권이 떨어진다는 의견이 있다[6]. 이에 향후 연구에서는 실제 병원선택자를 구분하여 분석하여 본 연구의 결과를 보완할 필요성이 있다. 셋째, 이미 서비스를 제공받은 고객들에게 기대수준과 만족도를 한꺼번에 측정함으로써 고객이 경험한 성과수준이 하나의 준거점으로 작용하여 기대수준 응답에 영향을 미칠 수 있다는 점도 문제점으로 지적될 수 있다. 그러나 병원을 방문한 고객들에게 이용 전 기대수준과 이용 후 만족수준을 시간차를 두고 측정하는 데에는 현실적으로 조사상의 제약이 많으며, 고객들은 나름대로의 경험을 통하여 잘 형성된 기대수준을 가지고 있기 때문에 기대수준 측정시기에

따른 영향은 그리 크지 않을 것으로 판단된다[33]. 따라서 기대수준과 만족도 측정에 대한 시점을 고려할 필요가 있다.

참 고 문 헌

- [1] 권진, 노인요양병원 이용 만족도의 영향 요인-소비자 가치 요인을 중심으로-, 경원대학교 대학원 박사학위논문, 2010.
- [2] 윤혜려, 권진, “노인의료전문병원의 급식서비스 인카운터에 대한 중요도-만족도 연구”, 대한영양사협회 학술지, 제15권, 제3호, pp.209-219, 2009.
- [3] 류정건, “고령화 사회의 요양병원 선택요인에 관한 연구”, 마케팅관리연구, 제11권, 제2호, pp.101-130, 2006.
- [4] 윤서중, 유승흠, 김영훈, 이지진, “노인병원과 종합병원의 선택요인 및 환자만족도 분석”, 병원경영학회지, 제9권, 제2호, pp.46-75, 2004.
- [5] R. B. Smith, “Patient opinion help place hospital services perspective,” Hospital, pp.65-68, 1977.
- [6] 류정건, 노인성 장기요양 환자의 요양병원 선택요인에 관한 연구, 동아대학교 대학원 박사학위논문, 2004.
- [7] 서중범, 요양병원 선택요인과 관계의 질이 전환의도에 미치는 영향에 관한 연구, 고신대학교 대학원 박사학위논문, 2008.
- [8] P. F. Drucker, *Management and the World's*, Harvard Business Review, 1988.
- [9] S. Linder-Peltz, “Toward of Patient Theory of Patient Satisfaction,” Social Science & Medicine, Vol.16, No.5, pp.583-589, 1982.
- [10] G. C. Pascoe, “Patient satisfaction in primary health care: Literature review and analysis,” Evaluation Prog, Vol.6, pp.185-210, 1983.
- [11] J. Singh and D. Sirdeshmukh, “Agency and trust mechanism in consumer satisfaction and loyalty judgements,” Journal of Academy of Marketing science, Vol.28, No.1, pp.69-83, 2000.
- [12] J. E. Basteson, *Management Service Marketing*, Hinsdale: Dryden Press, 1989.
- [13] V. A. Zeithaml, “Consumer perceptions of price, quality and value: A means-end model and synthesis of evidence,” Journal of Marketing, Vol.52, No.3, pp.2-22, 1988.
- [14] 설상철, 김수배, “의료서비스 품질, 재이용의도, 구전효과 사이의 인관관계 모형 연구-종합전문병원과 전문병원을 중심으로-”, 대한경제학회지, 제45권, pp.1485-1512, 2004.
- [15] 김종호, 이영희, “직각된 의료서비스 품질이 환자만족 및 후속행동에 미치는 영향”, 마케팅관리연구, 제9권, 제1호, pp.1-28, 2004.
- [16] J. W. Simon and M. Calnan, “Key determinants of consumer satisfaction with general practice,” Family Practice, Vol.8, No.3, pp.237-242, 1991.
- [17] 이인경, 박종연, 채영문, 이혜중, 김동기, “기업병원과 대학병원의 병원 선택 및 환자만족도 요인 비교”, 보건행정학회지, 제7권, 제1호, pp.32-33, 1997.
- [18] J. J. Cronin and S. A. Taylor, “Measuring service quality: A reexamination and extension,” Journal of Marketing, Vol.56, pp.55-68, 1992.
- [19] E. W. Anderson and M. W. Sullivan, “The antecedents and consequences of customer satisfaction for firms,” Marketing Service, Vol.12, No.2, pp.125-143, 1993.
- [20] A. G. Woodside, S. Frey, and R. T. Daly, “Linking service quality, customer satisfaction, and behavioral intension,” Journal of Health Care Marketing, Vol.9, No.4, pp.5-17, 1989.
- [21] W. Boulding and A. Kirmani, “A consumer-side experimental examination of signaling theory,” Journal of Consumer Research, Vol.20, No.1, pp.111-123, 1993.
- [22] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and D. Grewel, “The impact of technology on the

quality-value-loyalty chain: a research agenda," Journal of Academy of Marketing Science, Vol.28, No.1, pp.168-174, 2000.

- [23] R. N. Bolton and H. Drew, "A multistage mode of customers, assessments of service quality and value," Journal of Consumer Research, Vol.17, 1991.
- [24] M. J. Binter, "Evaluation service encounter: The effects of physical surroundings and employee responses," Journal of Marketing, Vol.54, pp.69-82, 1990(4).
- [25] 고은숙, *치과의사의 커뮤니케이션 스타일과 환자 성향에 따른 환자 만족도 연구*, 연세대학교 보건대학원 석사학위논문, 2007.
- [26] 이선희, "소비가치 이론에 의한 병원선택 요인 연구", *예방의학회지*, 제30권, 제2호, pp.413-427, 1996.
- [27] V. A. Zeithaml, L. L. Berry, and A. Parasuraman, "The behavioral consequences of service quality," Journal of Marketing, Vol.60, pp.31-46, 1996.
- [28] 조철호, 김양균, 장영화, "환자만족과 성과에 영향을 미치는 의료서비스품질 결정 요인에 관한 연구", *고객만족경영연구*, 제8권, 제1호, pp.115-127, 2006.
- [29] J. F. Hair, R. E. anderson, R. L. Tatham, and W. C. Black, *Multivariate Data Analysis with Reading*, Prentice Hall, 1995.
- [30] 조혜란, *입원환자의 의료서비스 만족도와 병원 재이용의도에 관한 연구*, 단국대학교 대학원 석사학위논문, 2005.
- [31] 정혜인, *외래환자의 병원선택요인과 만족도에 관한 연구*, 중앙대학교 교육대학원 석사학위논문, 2009.
- [32] R. F. Beltramini, "Professional service referrals: A model of information acquisition," Journal of Service Marketing, Vol.3, pp.35-43, 1989.
- [33] 이선희, 최귀선, 강명근, 조우현, "기대수준 측정

방법에 따른 고객만족도 측정에 관한 연구 -SERVQUAL 척도를 중심으로-", *보건행정학회지*, 제10권, 제3호, pp.155-168, 2000.

저 자 소 개

권진(Jin Kwon)

정희원



- 1984년 2월 : 단국대학교 경영학과(경영학사)
- 1995년 8월 : 연세대학교 병원행정학과(보건학 석사)
- 2010년 2월 : 경원대학교 의료경영학과(보건학 박사)

- 1984년 2월 ~ 2006년 8월 : 연세대학교 연세의료원
 - 2010년 3월 ~ 2011년 8월 : 경원대학교 의료경영학과 겸임교수
 - 2010년 5월 : 서울시립북부병원 관리부장
 - 2011년 8월 ~ 현재 : 사단법인 대한병원행정관리자협회 사무총장
- <관심분야> : 병원경영, 원무관리, 마케팅, 원가관리 및 재무관리, 실버의료산업