

## 일 지역 상급종합병원 입원환자의 만족도 연구

정상진<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup>광주보건대학교 보건행정과

### A study of inpatient satisfaction levels at general hospitals

Sang-Jin Jung<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup>Department of Health Administration, Gwangju Health College University

**요 약** 본 연구는 병원에서 제공하는 입원 서비스에 대한 입원환자 만족도를 분석하여 보다 나은 의료서비스를 제공하는데 활용하고, 의료서비스를 향상시켜 타 병원과의 경쟁에서 우위에 설 수 있도록 기초자료를 제공하고자 본 연구를 시도하였다. G시에 소재한 지방 상급종합병원의 입원환자를 대상으로 2011년 9월19일부터 9월 30일까지 설문조사를 실시하여 320부를 최종 분석한 결과, 첫째, 입원환자 서비스 만족도는 총 4점 만점에 평균 3.25점이었고, 둘째, 일반적 특성과 의료인서비스 만족도 결과는 진료과, 건강상태, 입원횟수에서, 병원 환경, 입·퇴원 절차 및 기타서비스 만족도에서는 연령, 진료과, 건강상태, 입원횟수에서 통계적으로 유의하였다. 셋째, 입원환자 서비스 만족도간의 상관관계에서는 통계적으로 유의미한 정(+)의 상관관계를 보였고, 넷째, 입원환자 만족도에 미치는 요인을 분석한 결과 의사서비스와 기타서비스가 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

결론적으로 입원환자 만족도를 높이기 위해서는 환자와 접촉이 상대적으로 많은 진료과의 인력을 충분히 확보하고 입원기간 동안 환자가 만족 할 수 있는 다양한 프로그램 개발과 운영이 요구되며, 그에 따른 효과를 검증할 수 있는 후속 연구가 필요하다.

**Abstract** This study provides fundamental data in order to obtain improved medical services and competitiveness by analyzing the satisfaction level of patients receiving inpatient services at general hospitals. Data from self-administered surveys distributed to inpatient subjects at local general hospitals was collected from 09/19/2011 to 09/30/2011. Firstly, the results of 320 surveys show that the average level of satisfaction from inpatient services was 3.25 (maximum 4.0). Secondly, the results from general characteristics and satisfaction from medical care provider services showed that there is a statistical significance regarding medical treatment, health condition, the number of times admitted to the hospital, and hospital environment including hospital admittance/release procedures. Also the satisfaction with other services is statistically significant with regards to age, medical treatment, health condition, and the number of times admitted to the hospital. Thirdly, there is a statistically significant positive correlation between inpatient services and levels of satisfaction. Finally, from the analysis of factors influencing inpatient satisfaction showed that physician services and other services significantly affect satisfaction. In conclusion, in order to increase inpatient levels of satisfaction the workforce involved medical treatment of patients need to be retained and a variety of programs need to be in operation that will satisfy patients while they stay in the hospital. Further research is expected.

**Key Words** : General Hospital, Inpatient, Satisfaction, Physician Evaluation, Nurse Evaluation

### 1. 서론

의료기관을 이용하는 환자의 만족도 정보가 모바일기

계의 대중화 및 새로운 첨단기술의 접목으로 Smart Patient 시대에 진입하면서 의료정보의 접근이 과거에는 일 방향 접근방법에서 모바일 기계를 이용한 쌍방향 접

\*Corresponding Author : Sang-Jin Jung

Tel: +82-062-958-7741 email: jsj3410@ghc.ac.kr

접수일 12년 03월 28일

수정일 (1차 12년 05월 08일, 2차 12년 06월 11일)

게재확정일 12년 07월 12일

근방법으로 변화하고 있다. 이러한 의료정보의 접근방법의 다양한 변화로 고객의 만족도가 양방향의 모바일의 의사소통 방법을 통해 의료기관을 선택하는데 중요한 영향을 주고 있으며, 병원 이용고객의 만족도가 실시간으로 이러한 매체를 통해 전달됨에 따라, 의료서비스 만족도가 병원경영에 많은 영향을 미칠 것으로 예상된다.

의료서비스만족이란 개인의 만족수준을 의미한다[1]. 의료서비스만족도 연구에 유용성을 부여하는 이유는 조사를 통해 병원에서 제공 받는 의료서비스 수준과 의료질을 평가 할 수 있는 구체적이고 계량화된 자료를 확보하여 의료서비스의 질 향상과 경쟁우위를 확보 할 수 있다[2]. 급변하는 의료환경 속에서 병원은 환자의 의료서비스 만족을 위해 부단한 노력 없이는 생존에서 살아남을 수 없다. 치열한 경쟁에서 살아남기 위해서는 생존전략의 일환으로 고객의 욕구를 파악하고 고객이 원하는 양질의 의료서비스를 제공해야한다.

병원조직은 고객에게 최고의 만족도를 제공하고 이를 통하여 고객 이탈을 최소화하여 충성도를 유지하고 지속시키며, 궁극적으로 개별 병원의 경쟁우위를 확보하는 것이다[3].

병원에서 체류기간이 긴 입원환자의 만족도 향상을 위해서는 병원에서 제공되는 서비스의 만족수준에 영향을 미치는 요소가 무엇인지 밝힐 필요가 있다.

입원환자를 대상으로 한 만족도관련 선행 연구로는 [3,6,12,13] 등이 있고, 요인 관련 연구로는 [2,7,14,15] 등으로 환자의 만족도에 미치는 요인을 연구하였고, 이들의 연구는 개별분야에 대한 만족도 연구로 병원 정책반영에 한계가 있어, 이를 반영 할 수 있도록 항목별로 구분하여 연구하였다.

지방소재 상급종합병원 입원환자를 대상으로 한 연구는 거의 없는 실정으로 광역시별 입원환자 지역별 환자 거주지 관내 의료이용율이 부산 82.7%, 대구 81.6%, 대전 74.0%, 광주71.6%, 인천61.6%순으로[4] 이 지역은 다른 진료권역에 비해 환자 유출현상이 높고 또한, 전공의 수련에서도 수도권 소재병원을 선호하여 의사 수급에서도 어려움이 많은 지역으로 환자의 만족도에 영향을 미칠 수 있다고 판단되어 원인 파악이 필요하였으며, 이는 지방소재 상급종합병원들의 공통적인 문제로 지역 환자의 타 지역 유출을 막기 위해서 환자의 만족도 향상이 가장 중요한 것으로 판단되어 일 지역 지방소재 상급종합병원에서 제공하는 입원 서비스에 대한 환자 만족도를 분석하여 수도권 병원과 경쟁 할 수 있도록 기초자료를 제공하고자 2007년 의료기관 인증평가에서 사용한 항목별 의료인서비스, 병원환경, 절차, 기타 항목으로 구분하여 본 연구를 시도하였고, 지방 소재 상급병원은 권역별

로 한 두개 병원이 지정되어 운영되고 있어 지방소재 다른 병원급에 비해 인적, 물적 자원이 우수한 병원을 대상으로 하고자 한 개 상급종합병원을 선정하였고, 본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 첫째, 대상자의 입원서비스 만족도 수준을 파악한다.
- 둘째, 일반적 특성과 항목별 제공 서비스 만족도를 파악한다.
- 셋째, 입원서비스 항목 간의 상관관계를 파악한다.
- 넷째, 입원환자 만족도에 미치는 요인을 파악 한다.

## 2. 연구대상 및 분석 방법

### 2.1 연구대상 및 자료수집

본 연구는 일 지역에 소재한 지방 상급종합병원 입원환자를 2011년 9월19일부터 9월 30일까지 설문조사 하였으며, 설문지에 대해 사전교육이 되어 있는 10명의 면접원이 조사대상 병원을 직접 방문하여 설문에 동의하고 직접 의사소통이 가능한 만 18세 이상 입원환자 중 320명을 무작위 추출하여 일대일 면접법으로 조사 분석하였다.

### 2.2 연구도구

연구에 사용된 설문지는 2007년 의료기관 인증평가에서 사용된 환자만족도 조사 설문지를 검토, 수정 보완하여 재구성하였고, 일반적 특성 7문항, 의료인 서비스 7문항(의사 3문항, 간호사4문항) 의사, 간호사 평가 각 1문항, 병원환경 3문항, 입·퇴원 절차 7문항, 기타서비스 6문항으로 총 32문항으로 하였다. 만족도의 척점은 ‘항상 그러하다’에 4점, ‘전혀 그렇지 않다’에는 1점인 Liker 4점 척도로 응답하도록 하였으며, 점수가 높을수록 만족도가 높음을 의미한다.

### 2.3 측정도구의 신뢰성 및 타당성검증

측정도구의 신뢰성과 타당성을 검증하기 위해 요인분석을 실시하였다. 요인분석 방법은 요인 수를 최소화하면서 정보손실을 최소화 할 수 있는 주성분 분석방법이며, 회전방식은 직각회전 방식을 채택하였고, 5가지 요인을 추출한 결과 전체 분산의 47.03%로 설명되고 있으며, 0.3 이상의 요인부하량을 나타내는 32문항으로 구성하였다. 요인분석 결과를 바탕으로 신뢰도 분석을 위해서 Cronbach's  $\alpha$  계수를 이용하였고 그 결과 의사 서비스 도구의 Cronbach's  $\alpha$ 는 .887이었고, 간호사 서비스 .886, 병원환경의 경우 .719, 입·퇴원절차 .814, 기타서비스 .755로 측정도구의 신뢰성은 높은 수준이었다.

### 2.4 분석방법

수집된 자료 분석은 SPSS WIN 12.0 프로그램을 이용하여 빈도, 백분율, 평균, 표준편차를 구하였으며, 대상자의 일반적 특성에 따른 의료인 만족도 및 병원환경, 입·퇴원 절차, 기타서비스 만족도에 대한 유의성 검증은 t-검정, ANOVA, 서비스 만족도간의 상관관계를 분석하였고, 입원환자 만족도에 미치는 요인 분석을 위해 다중회귀분석을 실시하였으며, p값이 0.05 미만 경우를 통계적으로 유의하다고 판정하였다.

### 2.5 연구의 제한점

본 연구는 일 지역의 한개 상급종합병원 입원환자만을 대상으로 연구하였으므로 이 연구결과가 모든 상급종합병원 입원환자로 확대해석에는 제한점이 있고, 추후 수도권지역과 지방 소재 상급종합병원의 비교 연구가 필요할 것으로 사료된다.

## 3. 연구결과

### 3.1 일반적 특성

조사 대상의 연령별 분포를 살펴보면 51~60세가 20.9%로 가장 높은 분포를 보였으며, 61~70세가 16.9%, 18~30세가 16.3%였다.

[표 1] 일반 특성  
[Table 1] The general characteristics (N=320)

특 성	변 수	빈도(명)	백분율(%)
연령	18-30세	52	16.3
	31-40세	49	15.3
	41-50세	49	15.3
	51-60세	67	20.9
	61-70세	54	16.9
	71세 이상	49	15.3
	성별	남성	150
여성		170	53.1
진료과	내과분야	107	33.4
	외과분야	109	34.1
	산.소아과	58	18.1
	안.이비인후과	23	7.2
	피부.비뇨기과	16	5.0
	기타 진료과	7	2.2
건강상태	ruda	137	42.8
	보통	112	35.0
	건강하지 못함	71	22.2
입원횟수	1회	165	51.6
	2회	78	24.4
	3회	26	8.1

	4회	14	4.4
	5회 이상	37	11.5
추천	추천	312	97.5
	비추천	8	2.5
재이용	이용	315	98.4
	비이용	5	1.6

성별로는 남성이 46.9%, 여성이 53.1%였고, 진료과별로는 외과분야 34.1%, 내과분야 33.4%, 산·소아과분야 18.1%순 이였으며, 건강상태는 건강이 42.8%, 보통 35.0%, 건강하지 못함 22.2%순으로 나타났다. 또한 입원 횟수로는 1회가 51.6%로 가장 높았으며 2회가 24.4%, 3회 8.1%순 이였고, 추천 유무에서는 추천이 97.5%, 비추천이 2.5%였고, 재이용의 경우는 이용이 98.4%, 비이용이 1.6%로 나타났다[표 1].

### 3.2 입원서비스 만족도 수준

입원서비스 만족도 수준을 의사서비스, 간호사서비스, 병원환경, 입·퇴원절차, 기타 서비스로 구분하여 조사한 결과 입원서비스 수준으로는 의사서비스 평균 3.65로 의사의 전반적인 평가가 가장 높았으며, 의사설명이 가장 낮은 것으로 나타났다.

[표 2] 입원서비스 수준  
[Table 2] Level of inpatient service

특 성	변 수	평균	표준편차
의료인 서비스	의사	의사친절	3.61 .601
		의사주의	3.64 .621
		의사설명	3.59 .664
		전반적 평가	3.74 .670
	간호사	간호친절	3.56 .673
		간호주의	3.60 .604
	간호설명	3.55 .665	
	간호응대	3.50 .667	
	전반적 평가	3.75 .619	
병원환경	병실청결	3.21 .816	
	화장실청결	3.30 .809	
	편의시설 이용편리	3.08 .763	
입·퇴원절차	수속절차 편리	3.16 .724	
	입원예약 안내	3.04 1.035	
	진료비 설명	2.71 .990	
	불만시 신고안내	2.40 1.189	
	퇴원절차 설명	2.93 .996	
	퇴원절차 편리	3.04 .788	
	퇴원주의사항 설명	3.23 .811	
기타서비스	시 설	1.89 .978	
	검사친절	3.40 .692	
	원무친절	3.25 .790	
	검사배려	3.39 .772	
	통증조치	3.50 .906	
	투약설명	3.20 .894	

간호사서비스 평균은 3.59로 간호사의 전반적인 평가가 가장 높았으며, 간호사 응대가 가장 낮은 것으로 나타났다. 병원환경에서는 화장실청결, 입·퇴원절차에서는 퇴원 시 주의사항, 기타서비스에서는 통증조치에서 만족도가 가장 높았고, 병원환경에서는 편의시설 이용, 입·퇴원절차에서는 불만 시 신고안내, 기타서비스에서는 병원시설에서 만족도가 가장 낮은 것으로 나타났다[표 2].

**3.3 일반적 특성과 항목별 제공 서비스 만족도**

**3.3.1 일반적 특성과 의료인서비스 만족도**

일반적 특성과 서비스의 만족도를 파악하기 위해 의료인 서비스 만족도와 병원환경, 입·퇴원절차, 기타서비스로 구분하여 분석한 결과 진료과별에서는 의사서비스와 의사평가에서 유의한 차이를 나타내고 있고(p<.05), 의사서비스 경우 기타 진료과에서 가장 높았으며 피부·비뇨기과분야, 내과분야, 외과분야 순으로 나타났고, 의사평가에서는 기타 진료과, 피부·비뇨기과 분야에서 가장 높게 나타났으며, 안·이비후과 분야가 가장 낮게 나타났다.

건강상태에서는 간호사평가에서만 유의한 차이를 나타내고 있고(p<.05), 건강한 경우가 가장 높았으며, 건강하지 않는 경우 가장 낮았고, 입원횟수별 의료인서비스 만족도는 의사서비스, 의사평가, 간호사평가 만족도에서 유의한 차이가 있었으며(p<.05), 의사서비스에서 3회 입원응답자, 의사평가에서는 1회 입원, 간호사 평가에서는 입원 3회의 응답자가 가장 높게 나타났고, 의사서비스와 의사평가, 간호사평가에서 4회 입원응답자가 가장 낮게 나타났다[표 3-1]

**3.3.2 병원 환경, 입퇴원 절차 및 기타서비스 만족도**

일반적 특성에 따른 병원환경, 입·퇴원절차, 기타서비스의 만족도를 파악한 결과 연령별로는 병원환경과 유의한 차이가 있는 것으로 나타났고(p<.01), 51-60세에서 가장 높게 나타났으며, 31-40세에서 가장 낮게 나타났었다. 진료과별로는 병원환경에서 피부·비뇨기과 진료분야에서 가장 높았으며, 산·소아과 분야에서 가장 낮게 나타

**[표 3-1] 일반적 특성과 의료인서비스 만족도**  
**[Table 3-1] General characteristics and satisfaction from medical care provider**

특성	변수	의사서비스 (M±SD)	t or F	의사평가 (M±SD)	t or F	간호서비스 (M±SD)	t or F	간호사평가 (M±SD)	t or F
연령	18-30세	3.56±.56	.552	3.61±.69	.654	3.58±.51	.482	3.71±.57	.665
	31-40세	3.64±.57		3.77±.62		3.62±.50		3.81±.56	
	41-50세	3.64±.48		3.67±.71		3.57±.47		3.67±.68	
	51-60세	3.65±.61		3.79±.61		3.64±.47		3.80±.55	
	61-70세	3.64±.60		3.79±.68		3.51±.69		3.70±.76	
	71세 이상	3.75±.43		3.77±.71		3.63±.52		3.83±.55	
성별	남성	3.63±.54	-.456	3.75±.62	.657	3.59±.53	-.214	3.77±.60	.379
	여성	3.66±.56		3.71±.70		3.60±.53		3.74±.63	
진료과	내과분야	3.74±.48	2.806*	3.86±.47	2.602*	3.61±.56	1.441	3.74±.67	1.297
	외과분야	3.54±.54		3.65±.78		3.58±.52		3.77±.51	
	산·소아과	3.62±.60		3.65±.76		3.66±.47		3.81±.57	
	안·이비후과	3.51±.50		3.52±.79		3.34±.68		3.47±.94	
	피부·비뇨기과	3.87±.30		4.00±.00		3.61±.33		3.81±.54	
기타 진료과	3.96±.09	4.00±.00	3.80±.5	4.00±.00					
건강상태	건강	3.68±.50	.759	3.78±.62	.736	3.66±.45	2.116	3.86±.46	3.927*
	보통	3.64±.54		3.74±.68		3.56±.57		3.69±.69	
	건강하지 못함	3.58±.65		3.66±.73		3.51±.59		3.64±.71	
입원횟수	1회	3.67±.52	2.932*	3.80±.60	2.675*	3.62±.48	1.964	3.83±.48	3.070*
	2회	3.63±.52		3.69±.67		3.52±.60		3.64±.77	
	3회	3.75±.44		3.73±.77		3.77±.35		3.88±.43	
	4회	3.17±1.08		3.21±1.18		3.34±.91		3.35±1.00	
	5회 이상	3.66±.42		3.78±.53		3.60±.46		3.75±.64	
추천	추천	3.66±.53	1.127	3.75±.65	.995	3.60±.52	1.063	3.76±.61	.987
	추천하지 않음	3.25±1.02		3.37±1.06		3.30±.80		3.50±.75	
재이용	이용	3.66±.51	1.276	3.75±.63	1.299	3.61±.50	2.057	3.77±.59	1.669
	이용하지 않음	2.75±1.60		2.80±1.64		2.52±1.18		2.80±1.30	

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

났으며, 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다( $p<.05$ ), 건강상태에서는 입·퇴원절차에서 통계적으로 유의하였으며, 건강할 경우 가장 높았고, 건강하지 않는 경우 가장 낮았다. 입원횟수에서는 기타서비스와 통계적으로 유의하였고( $p<.01$ ), 입원3회에서 만족도가 가장 높았으며, 입원4회에서 가장 낮은 것으로 나타났다[표 3-2].

### 3.4 서비스 만족도간의 상관관계

입원환자 만족도와 영향요인 사이의 상관관계를 분석한 결과 입원환자의 조사 항목의 서비스 간 상관관계는 모든 서비스 항목에서 통계적으로 유의미한 정(+)의 상

관관계를 보였고 이 중 의사서비스와 간호사 서비스간의 상관관계수 값이 0.621로 가장 높은 것으로 분석되었다[표 4].

### 3.5 만족도에 미치는 요인분석

의사서비스, 간호사서비스, 병원환경, 입·퇴원절차, 기타서비스 등이 입원환자 만족도에 미치는 영향을 분석한 결과 약 11.1%( $R^2=.111$ )의 설명력을 지니며, 병원 서비스의 전반적인 만족도에 의사서비스( $p<.05$ )와 기타서비스( $p<.05$ )가 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미쳤다. 입원환자들은 의사서비스와 기타 서비스의 전반적인

[표 3-2] 병원 환경, 입퇴원 절차 및 기타서비스

[Table 3-2] Hospital environment, Admittance/release procedures and other services

특성	변수	병원환경 (M±SD)	t or F	입퇴원절차 (M±SD)	t or F	기타서비스 (M±SD)	t or F
연령	18-30세	3.13±060	4.004**	2.93±.55	.667	3.03±.48	1.365
	31-40세	2.90±.66		2.88±.67		2.99±.40	
	41-50세	3.12±.71		3.00±.67		3.14±.45	
	51-60세	3.35±.57		3.07±.59		3.19±.43	
	61-70세	3.30±.52		2.97±.71		3.11±.51	
	71세 이상	3.34±.65	2.91±.68	3.14±.55			
성별	남성	3.20±.64	.058	2.93±.68	-.908	3.09±.49	-.463
	여성	3.20±.63		3.00±.61		3.12±.46	
진료과	내과분야	3.24±.62	3.004*	2.90±.68	1.247	3.19±.46	1.458
	외과분야	3.27±.63		3.08±.63		3.09±.46	
	산.소아과	2.97±.66		2.90±.65		3.07±.48	
	안.이비후과	3.04±.66		2.86±.62		2.93±.54	
	피부.비뇨기과	3.52±.34		3.00±.49		3.04±.48	
	기타 진료과	3.19±.60	3.16±.44	3.09±.41			
건강 상태	건강	3.27±.65	2.268	3.06±.66	6.566**	3.13±.49	.487
	보통	3.10±.64		3.00±.61		3.10±.48	
	건강하지 못함	3.23±.57		2.73±.61		3.07±.44	
입원횟수	1회	3.23±.63	1.479	2.98±.63	1.968	3.11±.45	3.807**
	2회	3.12±.68		2.96±.66		3.11±.46	
	3회	3.29±.58		3.15±.70		3.29±.51	
	4회	2.90±.57		2.55±.66		2.69±.53	
	5회 이상	3.27±.59		2.96±.59		3.11±.47	
추천	추천	3.21±.62	1.120	2.97±.64	.632	3.11±.47	1.314
	추천하지 않음	2.79±1.05		2.79±.82		2.85±.55	
재이용	이용	3.21±.63	.724	2.98±.63	1.346	3.11±.47	1.232
	이용하지 않음	2.87±1.04		2.26±1.18		2.76±.63	

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

[표 4] 서비스 간의 상관관계

[Table 4] Correlation between services

변수	의사서비스	간호서비스	병원환경	절차서비스
간호서비스	.621***	1		
병원환경	.355***	.448***	1	
서비스절차	.385***	.438***	.451***	1
기타서비스	.506***	.499***	.494***	.521***

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

[표 5] 서비스 만족도에 미치는 요인

[Table 5] Factors in service satisfaction

모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	공선성 통계량	
	B	표준오차	$\beta$		TOL	VIF
(상수)	1.940	.442		4.389		
의사서비스	.350	.132	.188	2.646*	.562	1.892
간호사서비스	.103	.141	.053	.728	.529	1.779
병원환경	-.194	.105	-.120	-1.851	.671	1.491
입퇴원 절차	-.045	.105	-.028	-.427	.654	1.529
기타 서비스	.477	.153	.221	3.112*	.561	1.782
$R^2$			.111			
F			7.879***			
Durbin-Watson				2.051		

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

만족도가 높음을 알 수 있었고, 입원서비스 전반적인 만족도에는 의사서비스( $\beta = .221$ )가 가장 큰 영향을 미쳤으며, 다음으로는 기타서비스( $\beta = .188$ ), 간호서비스( $\beta = .53$ ) 순으로 영향을 미치는 것으로 분석되었다[표 5].

#### 4. 고 찰

병원에서 제공되는 의료서비스 만족도는 환자의 기대 욕구와 의료요구도가 고급화, 다양화 되어 가고 있고, 국민의 전반적인 생활수준의 향상과 더불어 환자의 기대 수준도 한층 더 높아짐에 따라 환자 만족도가 병원의 인식을 전달하는 중요한 도구로 인식되어 병원에서 환자의 만족도를 높이고자 서비스 질 향상과 편의를 위한 각종 서비스 개선을 위해 노력을 기울이고 있다. 본 연구는 대상자의 입원서비스 만족도 수준을 파악하고, 일반적 특성과 제공 서비스의 만족도를 파악하였으며, 입원 서비스 항목 간의 상관관계와 입원환자 만족도에 미치는 요인을 파악한 결과, 일반적인 특성으로 연령 분포비율은 51~60세가 20.9%로 가장 높은 분포를 보였으며, 61~70세가 16.9%, 18~30세가 16.3% 순이었다. 이는 민순 등[7], 박연옥 등[10], 이규식 등[11]의 연구결과에서는 50대 미만이 대부분을 차지하는 것으로 연구 보고되었지만, 본 연구에서는 이들의 연구와는 다르게 50대 이상이 대부분을 차지하는 것으로 조사되었다.

그 이유로는 조사대상 병원은 지방에 소재해 있는 상급종합병원으로 이 지역은 농어촌 지역으로서 타 지역에 비해 노인인구가 상대적으로 많고, 또한, 노인인구의 급격한 증가와 성인병질환의 증가로 인한 입원한 경우가 많아 타 연구와 다른 결과가 나타난 것으로 판단되어진다.

진료 후 다른 사람에게 추천 할 것인지에 대한 설문과 재이용에 대한 조사결과 추천이 97.5%, 비추천이 2.5%였고, 재이용의 경우는 이용이 98.4%, 비이용이 1.6%로 조사되어 선행연구인 안은숙[10]의 연구와 비교 시 추천 74.5%와 재이용 78.2%보다 높은 결과를 보여주고 있어 공공의료기관 보다는 상급종합병원을 이용하는 환자가 추천과 재이용율에서 더 만족한 결과로 판단된다.

입원환자 서비스 만족도는 총 4점 만점에 평균 3.25점으로 입원서비스에 대해 대체로 만족하였다. 최봉숙 등[6]의 연구에서 병원서비스에 대한 이용자들의 전반적인 만족도가 보통이상으로 나타난 연구결과와 일치하였으나, 공명화[14]의 연구에서는 만족도가 낮았던 결과와는 상반되게 나타났다. 이는 조사 대상병원이 상급종합병원으로서 인적·물적 요인이 종합병원에 비해 상대적으로 높기 때문으로 생각된다. 세부항목별 만족도에서는 의사서비스에 대한 평균 점수가 가장 높았고, 간호사서비스, 병원환경, 기타서비스, 입·퇴원절차 순으로 나타났으며, 이는 최봉숙 등[6], 신종현 등[14]의 연구에서 의료인서비스가 다른 서비스에 비해 높게 나타난 것과 유사하게 나타났다.

일반적 특성과 의료인 서비스에서 연령별, 성별은 통계적으로 유의하지 않은 결과는 조현주[15] 연구와 동일하였지만, 연령별 만족도에서는 차이가 있었다. 본 연구에서는 51세 이상에서 가장 많이 만족한 반면, 조현주[15]의 연구에서는 40-50세에서 가장 많이 만족하고 있어 연령별 만족도에 차이가 있었다. 차후 다른 연구에서 원인을 조사 할 필요가 있는 것으로 판단된다.

진료과별에서는 의사서비스와 의사평가에서 유의한 차이를 보였고( $p < .05$ ), 의사서비스 경우 기타 진료과에서 만족도가 가장 높았고, 의사평가에서는 기타 진료과와 피부·비뇨기과 분야에서, 의사서비스와 의사평가에서 안·이

빈후과 분야가 가장 낮게 조사되어 조사병원의 경우 안이비인후과 입원환자에 대한 의료인의 세심한 설명과 서비스교육 및 충분한 의료진 확보가 필요한 것으로 사료된다.

건강상태에서는 간호사평가에서 유의한 차이를 나타내고 있고( $p<.05$ ), 건강한 응답자가 건강하지 않다는 응답자에 비해 만족도가 가장 높았지만, 조현주[15]의 연구에서는 위중한 환자일수록 의료진에 대한 만족도가 높은 결과와 다르게 나타났다. 이는 만족에 대한 개인적인 차이가 있어 평가가 주관적이기 때문인 것으로 생각된다.

기타 서비스의 만족도에서는 연령과 진료과별에서 병원환경, 건강상태에서는 입·퇴원절차, 입원횟수에서는 기타서비스 등에서 통계적으로 유의한 차이가 있었으며, 51-60세에서 병원환경 만족도가 가장 높게 나타났고, 31-40세에서 가장 낮게 나타났으며, 젊은 연령대 일수록 쾌적한 환경에서 입원진료를 받고자하는 욕구가 높게 나타나 이 연령층이 요구하는 병원 환경 조성을 통해 입원 서비스 만족도를 높여야 할 것으로 사료된다.

입·퇴원절차와 기타서비스의 만족도를 높이기 위해 입·퇴원 절차를 간소화하고, 입·퇴원 창구를 다양하게 설치 운영하여 수속이나, 진료비용에 대한 친절한 설명과 세심한 응대가 필요한 것으로 판단된다. 진료과별 병원환경 만족도에서는 산소아과 분야에서 가장 낮게 나타남으로서 산부인과와 소아과의 환자가 요구하는 병원편의시설 및 화장실 이용의 편리성을 제고한 시설보완이 필요한 것으로 판단되며, 산과환자의 경우 모자동실 병실운영과 모유를 수유 할 수 있는 독립된 공간 등을 제공하여 만족도를 높여야 할 것으로 사료된다.

입원환자의 서비스 간 상관관계는 통계적으로 유의미한 정(+)의 상관관계를 보였고, 이러한 상관관계 분석을 통해서 볼 때 본 연구에서 사용한 서비스 항목 간에는 통계적으로 유의미한 상관관계가 존재하고 있다고 볼 수 있다.

입원환자 만족도에 미치는 요인을 파악한 결과 입원서비스 전반적인 만족도에는 의사서비스가 가장 큰 영향을 미쳤으며, 다음으로는 기타서비스, 간호서비스 순으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 신종연 등[14] 및 최봉숙 등[6]과 의료인력 서비스에 따라, 입원환자서비스에 대한 만족이 달라진다는 결과와 동일하였고, 배성권 등[2]의 연구결과 시설요인이 인력요인보다 입원환자만족도에 있어 약간 더 큰 영향을 주고 있다는 결과와는 다르게 나타났다.

본 연구 대상 상급종합병원의 입원환자의 만족도에는 의사의 친절과 상세한 설명 등에 크게 영향을 받는다고 판단되며, 입원환자의 진료와 서비스제공 시 보다 세심한

배려와 충분한 설명, 친절이 필요한 것으로 판단되어지고, 기타서비스 즉, 환자의 안내 및 진료비에 대한 충분한 설명, 입원시 불만사항에 대한 적극적인 해결과 퇴원 시 주의 사항에 대한 충분한 설명이 필요한 것으로 사료된다. 결과적으로 상급종합병원의 입원환자의 만족도를 향상시키기 위해서는 입원기간 중 환자가 참여하는 각종 취미활동과 전시회 등 환자의 관심분야를 파악하여 환자가 요구하는 프로그램을 개발 운영하여 만족도를 높여야 할 것으로 판단된다.

병원환경과 입·퇴원절차에 대한 서비스 향상도 중요하겠지만, 이보다는 입원환자 만족을 향상시키기 위해서 의사인력에 대한 고려가 우선 되어야 할 것으로 판단되며 아울러 기타서비스에 대한 고려도 병행되어야 할 것이고, 의사인력 중에서도 특히 환자와 접촉이 상대적으로 많은 진료과의 인력에 대한 환자만족도를 높일 수 있는 방안도 함께 모색하고 병원의 경영정책 수립 시 충분히 반영되어야 할 것으로 판단된다.

## 5. 결론 및 제언

본 연구는 일 지역 상급종합병원 입원환자를 대상으로 만족도를 파악한 결과 다음과 같다.

첫째, 입원환자 서비스 만족도는 총 4점 만점에 평균 3.25점으로 입원서비스에 대해 대체로 만족하였다.

둘째, 일반적 특성과 의료인서비스 만족도를 파악한 결과 진료과에서 의사서비스와 의사평가에서 유의하였고, 건강상태에서는 간호사평가, 입원횟수에서는 의사서비스, 의사평가, 간호사평가에서 통계적으로 유의한 차이를 보였고( $p<.05$ ), 병원 환경, 입·퇴원 절차 및 기타서비스 만족도에서는 연령과 진료과에서 병원환경과, 건강상태에서는 입·퇴원절차, 입원횟수에서는 기타서비스에서 통계적으로 유의하였다.

셋째, 입원환자 서비스 만족도간의 상관관계에서는 모든 조사대상 항목에서 통계적으로 유의미한 정(+)의 상관관계를 보였다.

넷째, 입원환자 만족도에 미치는 요인을 분석한 결과 병원 서비스의 전반적인 만족도에 의사서비스( $p<.05$ )와 기타서비스( $p<.05$ )가 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

연구결과를 기초로 지방 소재 병원들의 입원환자 만족도를 향상시키기 위해서는 병원정책 수립 시 환자와 접촉이 상대적으로 많은 진료과의 의료인력을 충분히 확보하여 상세한 설명과 세심한 배려가 있어야 할 것으로 판단되고, 특히 전공의 지원자가 적은 진료과의 인력확보

방안도 함께 강구되어하며, 지방소재 병원의 전공의가 확보 될 수 있는 정부의 정책도 필요하다고 판단된다.

또한 정부에서 공중보건의 인력을 충분한 확보하여 지방소재 병원에 활용하는 것도 한가지 방안으로 사료된다. 지방 소재 병원은 충분한 의료인력을 확보하여 입원환자 만족도를 향상시켜 수도권으로 환자유출을 줄일 수 있다고 판단되며, 그에 따른 효과를 검증 할 수 있는 후속 연구와 추후 지방소재 전체 상급종합병원을 대상으로 확대 연구가 필요 할 것으로 사료된다.

### Reference

[1] Salancik, G. R., & Feller, J. P., "An examination of need satisfaction models of Job satisfaction". Administrative Science Quarterly, 16, pp. 176-179, 1977.

[2] Bae, SK, Nam, EW & Park, JY, "A Study on Major Factors on Patient Satisfaction of General Hospitals in Korea - Analysis of factors associated with in Health Service Evaluation Program by the Korean Government-", Korean journal of hospital management, 10(2), pp. 27-44, 2005.

[3] Park, JS, "The Relationship of National University Hospital Inpatient's Perceived Quality, Satisfaction, and Customer Loyalty", Korean journal of hospital management, 9(4), pp. 45-69, 2004.

[4] "Regional health care utilization from 2006 to 2008 results", President of the National Health Insurance Corporation, 2008.

[5] Kim, WL, Lee, MY, Moon, HS & Chung, MK, "A study on the gratification of the patient in the Dental Hospital", The Journal of the Korean academy of prosthodontic society, 46(1), pp. 65-82, 2008.

[6] Choi, BS & Kang, HY, "Patient Satisfaction and Need on Hospital Services at a City", Chonnam Journal of Nursing Science, 10(1), pp. 23-34, 2005.

[7] Kim, YH & Yoon, BJ, "A Study on the Patient Satisfaction by Hospital Service Evaluation System and Analysis of Difference by Factors", Annual Bulletin of Institute of Hospital Management, 2(1), 1996.

[8] Min, S & Kim, JS, "Patients' Satisfaction With the Services of University Hospitals in Local Cities", The J. of Korean Community Nursing, 14(4), pp. 6-7, 2003.

[9] Kim, MK, "A study of customer satisfaction with the medical service : focused on the K University Medical Center", Graduate School of Public Administration

Konkuk University, 2010.

[10] Ahn, ES, "Comparison of Satisfaction in Nursing Service Perceived by the Patients and the Nurses", Graduate School, Kong ju National University, 2009.

[11] Park, YO, Kim, MS, Ko, EJ & Hong, CH, "QI Activities for Promotion of Patient's Satisfaction", Journal of Korean Society of Quality Assurance in Health Care, 5(2), pp. 317-323, 1998.

[12] Lee, KS, Lee, HJ, Cho, KS & Seol, DJ, "The Satisfaction Analysis for Patient Care Service in National University Hospitals", Korean journal of hospital management, 3(2), pp. 165-191, 1997.

[13] Kong, MH, "A Study on Patients' Satisfaction with Hospitalization Services and their Reuse or Recommendation of the Hospital to Others", Graduate School of Administration Hanyang University, 1999.

[14] Shin, JY, Yoon, BJ & Lee, EP, "A Study on the Degree of Medical Service Satisfaction and Need by Some Community Population", J. of the Korean Society of Health Statistics, 25(2), pp. 61-72, 2001.

[15] Jo, HJ, "Analysis of factors affecting on the satisfaction of patients in university hospitals," Graduate School of public Administration Chung-ang University, 2009.

### 정 상 진(Sang-Jin Jung)

[정회원]



- 1996년 8월 : 한양대학교 행정대학원 (병원행정학석사)
- 2010년 9월 ~ 현재 : 광주보건대학교 보건행정과 교수

<관심분야>

병원행정, 건강보험, 경영분석