

뇌혈관질환 환자가 인지하는 의료서비스 질이 지각하는 가치, 만족도 및 재이용 의도에 미치는 영향

지경자¹, 박천만²‡

¹영남이공대학교 보건과학계열, ²계명대학교 공중보건학과

A Study of the Effects upon Satisfaction, Intention to Revisit and Perceived Value by Cerebrovascular Disease Patients through the Quality of Medical Services

Kyung-Ja Ji¹, Chun-Man Park²‡

¹*Yeungnam college of science & Technology Division of Health & Science,*

²*Department of Public Health, Keimyung University*

<Abstract>

This study aims to analyze the effect of quality of health care on perceived value, patient satisfaction and revisit intention. Especially, it was focused on outdoor environment, admission procedure, hospital image, service quality of physicians that patients perceived.

For inpatients, hospital image and service quality of medical technicians have an effect on perceived value. Service quality of physicians has an effect on the patient satisfaction. For outpatients, hospital image and service quality of physicians and medical technicians have an effect on perceived value. Outdoor environment, hospital image, service quality of physicians and medical technicians, and perceived value have an effect on patient satisfaction. Perceived value and patient satisfaction have an effect on revisit intention.

They should evaluate customer satisfaction on their services and analyze various factors that affect on it to improve specialty hospitals.

Key Words : Quality of Medical Services, Perceived Value, Patient Satisfaction, Revisit Intention

‡Corresponding author(cmpark@kmu.ac.kr)

I. 서론

최근 우리나라는 대형병원의 증가, 세계무역기구(WTO)에 의한 의료시장 개방 확대, 의료수의 증가율 둔화, 건강보험 재정 악화 등으로 인한 의료시장의 경영환경이 날로 불투명해지고 있다. 또한 경제 성장과 함께 국민소득 수준이 높아지면서 보건 의료에 대한 관심 증대와 다양화·고급화된 의료소비자의 높은 기대수준은 의료서비스에 대한 선택, 사용, 평가하는 주체로서 적극적인 행동을 보이며 고품질의 의료서비스를 요구하게 되었고, 의료서비스품질 수준에 대한 정보 공개 등을 요구하기까지 이르렀다. 의료서비스를 제공하는 입장에서는 환자가 기대하는 이상의 서비스를 제공하도록 노력해야 하는 것이다. 환자가 인지하는 의료서비스 질은 병원이 당면하고 있는 비용측면의 문제와 함께 고려되어야 할 중요한 사안인 것이다.

급변하는 의료 환경에 적응하고 지속적으로 환자를 유치하기 위해서 의료기관은 다양한 환자의 요구를 파악하고, 양질의 서비스를 제공함으로써 최고의 만족도를 통하여 고객 이탈을 최소화하여 궁극적으로는 경쟁우위를 확보할 수 있는 것이다. 이를 위해서는 환자 만족의 결정요인이 무엇인지 파악해야 할 필요가 있다. 최근 많은 의료기관들이 자체적으로 의료서비스 질과 만족도를 측정하기 위하여 다양한 질 향상 활동을 하고 있다. 환자들이 평가하는 의료서비스 질은 의료기관 선택에 크게 영향을 미치기 때문이다.

의료서비스에 대한 평가와 그 평가에 따라 이루어지는 재이용, 긍정적인 구전행동 및 환자들이 만족하는 의료서비스를 제공하기 위해서는 환자들의 시각에서 의료서비스의 질과 만족도를 분석 평가하여 환자들이 기대하는 양질의 맞춤서비스를 제공하는 것이 환자만족전략의 핵심이 될 것이다.

한편, 의료시장의 빠르고 다양한 환경변화에 미처 대응하지 못한 중소병원들은 경영의 어려움을

경험하고 있다.

건강보험심사평가원의 요양기관 개·폐업 현황 자료[1]에 따르면 2009년 병원급 요양기관이 폐업한 곳은 115개소, 2010년은 135개소, 2011년은 140개소, 2012년은 147개소로 해마다 증가하고 있다. 의료 환경의 변화는 경쟁력이 취약한 일부 의료기관의 경영악화에 큰 영향을 미치고 있으며 점차 더 커질 것으로 예상되고 있다. 이러한 어려움을 타개하고 차별화된 경쟁력을 확보하기 위한 방안으로 시도되고 있는 것이 병원 전문화이다.

의료기관이나 정부가 병원 전문화를 경영 위기 타개를 위한 하나의 유효한 전략으로 추진하기 위해서는 전문병원에 대한 효율성 및 효과에 대한 실증적 연구가 필요하다. 또한 병원선택 요인에 대한 다양한 선택의 기회를 갖게 될 환자에게 전문병원에 대한 양질의 정보가 절실히 요구되고 있으나 이에 대한 연구는 미약한 실정이다.

의료기술의 발전과 생활환경의 개선 등으로 인간의 수명이 연장됨에 따라 2005년 통계청 자료[2]에 의하면 65세 이상 노인인구는 전체인구의 9.1%를 차지하고, 2030년에는 초고령 사회로 진입할 것으로 예상되고 이로 인한 노인들의 의료와 복지가 사회의 큰 화두가 되고 있으며 이러한 현 시점에서 65세 이상의 사망원인 2위, 우리나라 사망원인 2위를 차지하고 있는 뇌혈관질환에 관한 연구가 미비하다. 뇌혈관질환은 사망 및 이로 인한 직접적인 기능적 소실 외에도 가족과 사회에 대한 부담, 고령층의 급격한 발생률 증가와 우리 사회의 급속한 노령화 추세 등을 고려한다면 가까운 장래에 심각한 문제로 대두될 가능성이 높다[3].

따라서 본 연구는 일개 뇌혈관질환 전문병원을 이용하는 환자가 인지하는 의료서비스 질이 지각하는 가치, 환자만족도 및 재이용 의도에 미치는 영향을 분석함으로써 중소병원 전문화 및 특성화를 위한 차별화 전략수립의 기초 자료를 제공하고자 한다.

II. 연구방법

1. 연구대상 및 자료수집

보건복지부로부터 전문병원 2차 시범사업으로 지정 받은 전국 37개의 병원 중 D지역에 소재하는 뇌혈관질환지정병원(허가병상 175)의 입원 및 외래 환자를 대상으로 사전에 연구의 목적과 취지를 이해하고 설문조사에 동의한 환자를 조사하였다. 입원은 병실에 있는 입원환자를 대상으로 하였고 외래는 외래진료 대기실에서 기다리고 있는 외래환자를 대상으로 하였다. 자료수집 시행 전에 해당 병원장에게 문서에 의한 협조를 의뢰하여 승낙을 받은 후 시행하였다. 조사내용과 조사방법에 대한 교육을 받은 조사원들(보건학 전공 대학생 6명)이 직접 설문지를 배부하였으며, 자기기입 방식을 원칙으로 하되 몸이 불편한 환자들은 면접법으로 조사하였다. 설문지 앞부분에 조사내용은 사적으로 비밀이 보장되며 학술적 용도로만 사용된다는 점을 명시하여 환자들이 솔직하게 응답할 수 있도록 하였다.

1) 사전조사

2009년 6월 26일 입원과 외래 각각 20명을 대상으로 설문지를 배포하여 예비조사를 실시하여 설문 항목에 대한 용어의 적절성과 질문 순서 및 설문 구성 등을 검토하였다.

2) 본 조사

본 조사는 2009년 7월 8일 ~ 2009년 8월 31일 까지 실시하였는데 235부를 배포하여 응답이 불성실하거나 일관성이 없다고 판단되는 설문지를 제외하고 뇌혈관질환 169부(입원 76부, 외래 93부)를

통계분석자료로 이용하였다.

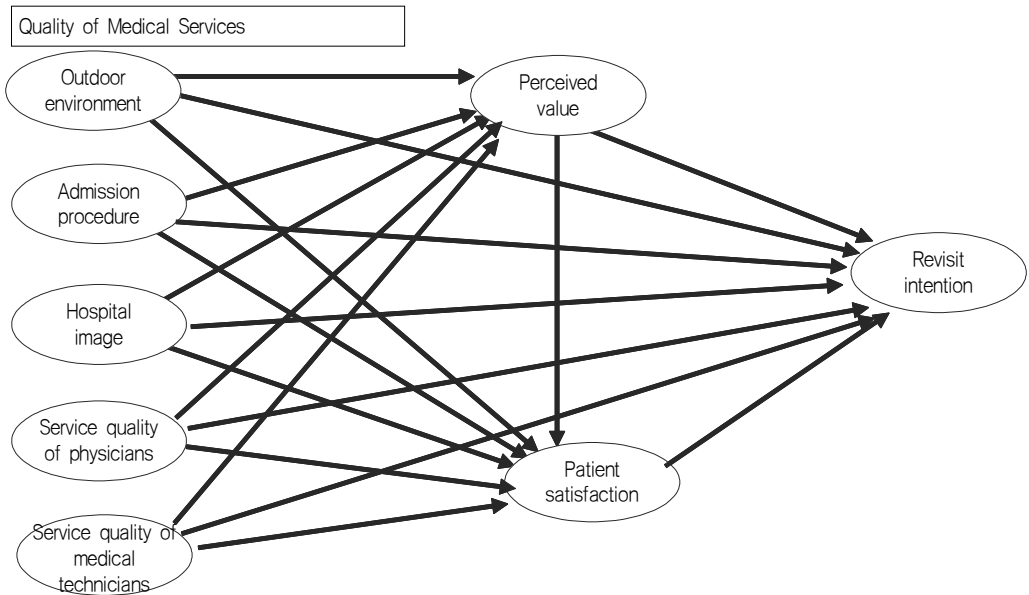
2. 측정도구

조사대상자의 일반적 특성은 성별, 생년월일, 직업, 학력 등 6문항이며, 진료관련 특성은 초·재진 구분, 질환 구분, 입원 기간, 방문 동기 등 5문항으로 구성하였다.

의료서비스의 질은 소비자의 기대수준(expectation)과 실제성과(performance)간의 차이로 정의하였으며, 지각하는 가치란 환자가 인지하는 의료서비스 질과 그 서비스를 얻기 위한 희생간의 차이로 정의하였다. 환자 만족도는 의료기관에서 받은 의료서비스에 대한 주관적이고 전반적인 평가라고 볼 수 있으며, 재이용 의도는 의료서비스에 대해 만족한 고객이 서비스를 지속해서 반복적으로 이용하려는 태도로 정의하였다. 따라서 의료서비스의 질, 지각하는 가치, 환자 만족도, 재이용의도에 대해서 본 연구에서는 선행연구[4][5]를 바탕으로 의료기관 상황에 맞게 재구성하여 각각 Likert의 5점 척도(5점 매우 그렇다, 1점 전혀 그렇지 않다)를 이용하였다.

3. 연구모형 및 가설설정

본 연구는 선행연구(김재열과 황복주, 2001[6]; 노은경과 오숙희, 2008[7]; Lee와 Yom, 2007[8]; Woodside 등, 1989[9])의 결과를 토대로 의료서비스 질이 지각하는 가치와 환자만족도에 미치는 영향과 이러한 요인들이 재이용 의도에 미치는 영향을 규명하고자 연구 모형<Figure 1>을 설정하였고 이 연구모형을 구성하고 있는 변수들 간의 관련성을 파악하기 위한 가설들을 다음과 같이 설정하였다.



<Figure 1> Study Model

- 1) 의료서비스 질은 지각하는 가치에 영향을 미칠 것이다.
- 2) 의료서비스 질은 환자만족도에 영향을 미칠 것이다.
- 3) 지각하는 가치는 환자만족도에 영향을 미칠 것이다.
- 4) 의료서비스 질은 재이용 의도에 영향을 미칠 것이다.
- 5) 지각하는 가치는 재이용 의도에 영향을 미칠 것이다.
- 6) 환자만족도는 재이용 의도에 영향을 미칠 것이다.

4. 분석방법

본 연구에서는 설문지를 통해 수집된 자료를 SPSS Windows 17.0K와 구조방정식(Structural Equation Model) 프로그램인 AMOS 17.0을 이용

하여 분석하였으며, 다음과 같은 통계기법을 사용하여 연구 가설을 검증하였다.

- 1) 응답자들의 인구통계학적 특성을 알아보기 위하여 빈도분석을 실시하였다.
- 2) 설문지의 측정변수들의 내적 일관성을 높이기 위해 신뢰도분석을 실시하여 Cronbach's Alpha 계수가 낮아 신뢰도를 저해하는 항목을 측정도구에서 제외시켰다.
- 3) 설외환경, 이용절차, 병원이미지, 의사서비스 품질, 의료기사서비스품질, 환자만족도, 지각하는 가치, 재이용 의도 등의 8개 요인에 대한 신뢰도분석 및 확인적 요인분석을 실시하였다.
- 4) 연구의 가설을 검증하기 위해 구조방정식을 이용하여 요인들 간의 상호관련성을 분석하였고 관련성은 직접효과, 간접효과, 총 효과를 분석하였다.

III. 연구결과

1. 측정항목의 신뢰성 및 타당성 검증

본 연구에서는 먼저 전체 43개 설문 문항을 대상으로 요인분석을 실시하여 연구에 이용될 변수를 선택하였다<Table 1>.

모수를 추정하기 위하여 주축인자법(Principal Factor Method)을 사용하였고, 여기에 필요한 공통성(Communality)의 초기 추정 값으로는 다중상관계수의 제곱(Square Multiple Correlation Coefficient: SMC)을 사용하였다. 요인들 간의 상호 독립성을 유지하는 직각회전(Orthogonal Rotation) 방법 중에서 베리맥스(VARIMAX)방식을 사용하여 요인적재량이 ± 0.4 이하이거나, 혹은 다른 것에 비해 요인적재량 특별히 작은 변수들은 제외하였다. 한편, 2개 요인에 중복으로 영향을 받는 변수들도 제외하였다. 실외환경, 이용절차, 병원이미지, 의사 서비스품질, 의료기사서비스품질, 환자만족도, 지각하는 가치, 재이용 의도의 8개 요인 각각에 대한 크론바하 알파계수(Cronbach- α)는 모두 약 0.68 이상으로, 내적 신뢰도에 아무 문제가 없음을 보여준다. 가설적 Model은 공분산 구조분석(Covariance Structure Analysis)을 이용하여 검증하였다. 측정 모형의 타당성과 신뢰성을 확인하기 위해 요인 적재치(factor loading)를 이용한 개념 신뢰도

(construct validity)와 분산추출지수(variance extracted)를 계산하였다.

2. 일반적 특성과 진료관련 특성

1) 일반적 특성

전체 대상자 169명 중 입원환자의 경우 성별로는 남성이 55.3%로 높았다. 연령별 분포는 평균 연령이 입원·외래 모두 52세 정도였다. 직업별로는 입원환자의 경우 전업주부가 31.6%로 가장 많았다. 학력은 입원환자의 경우 고졸이 56.6%로 가장 많았으며, 가계 월 소득은 입원·외래 모두 200만 원대가 가장 많았다. 병원까지의 소요시간은 모두 11~30분대가 가장 많았고, 평균 소요시간이 입원은 30여분, 외래는 20여분으로 병원과 가까운 거리의 지역주민이 많았다<Table 2>.

2) 진료관련특성

진료구분은 입원·외래 모두 재진환자가 많았다. 입원일수는 평균 입원일수가 44일 정도로 나타났다. 병원을 방문하게 된 동기는 입원환자의 경우 가족 및 주위 권유가 많았고, 외래환자의 경우 본인결정이 많았다. 차후병원선택요인으로는 의사의 진료기술을 보고 병원을 선택하겠다는 응답이 많았다<Table 3>.

<Table 1> The results of the feasibility and reliability of measurement items

factors	Contents	factor loadings	Eigenvalue	variance ratio	Cronbach's- α
Outdoor environment ξ_1	x1 In the area near where I live	0.821	1.024	73.698	0.688
	x2. Overall, it is convenient to bring back,	0.826			
	x3. It's well-equipped facilities conveniently around,	0.673			
Admission procedure ξ_2	x4. Reception, admission and discharge process is simple.	0.783	6.122	38.26	0.817
	x5. It is easy to use medical procedures.	0.792			
	x6. The waiting time is appropriate treatment	0.747			
	x7. Imaging time is appropriate.	0.708			
Hospital image ξ_3	x8. The latest medical equipment and innovative services are provided.	0.670	1.296	67.296	0.822
	x9. It have an excellent reputation in the region.	0.863			
	x10. Gives patients a friendly impression.	0.795			
physicians ξ_4	x11. Respect and responsiveness makes etiquette.	0.882	1.468	59.193	0.873
	x12. Skills in the field seems to care.	0.824			
	x13. Symptoms, diagnosis, treatment process etc. fully explain.	0.806			
m e d i c a l technicians ξ_5	x14. Proficient in business.	0.824	1.881	50.106	0.901
	x15. Explain of tests before and after gives well enough.	0.883			
	x16 The complain and the problem solves quickly.	0.849			
Perceived value η_1	y1. It Seems to be a good therapeutic effect then I have money invested(money, time, effort)	0.750	1.039	69.628	0.875
	y2 Than other hospitals, the hospital's costs (money, time, effort) is appropriate.	0.868			
	y3 It seem to be offer excellent value more than I have money invested(money, time, effort).	0.843			
Patient satisfaction η_2	y4 .Satisfied with the diagnosis and treatment.	0.807	5.227	58.078	0.864
	y5 .Overall satisfaction for non-medical services	0.854			
	y6. Expected satisfaction and satisfaction after hospital visit	0.779			
Revisit intention η_3	y7. In the future will be continue to have access.	0.743	0.86	78.585	0.834
	y8. Expenditures are less expensive than the other will be continue to have access.	0.831			
	y9 .Actively encourage other people to use the hospital.	0.753			

A Study of the Effects upon Satisfaction, Intention to Revisit and Perceived Value
by Cerebrovascular Disease Patients through the Quality of Medical Services

<Table 2> General characteristics

		Persons (%)	
Variable	Class	Inpatients	Outpatients
sex	female	34(44.7)	42(45.2)
	male	42(55.3)	51(54.8)
Age (years)	≤ 39	8(10.5)	6(6.5)
	40~49	23(30.3)	26(28.0)
	50~59	27(35.5)	44(47.3)
	≥ 60	18(23.7)	17(18.3)
	mean±s.d.	52.46±11.58	52.41±8.60
Work	Professionals	3(3.9)	2(2.2)
	Directorate Secretary	15(19.7)	13(14.0)
	Function service jobs	11(14.5)	17(18.3)
	Self-employed	14(18.4)	13(14.0)
	Housewife	24(31.6)	36(38.7)
	Workless	6(7.9)	12(12.9)
	University Students, Others	3(3.9)	0(0.0)
Education level	≤ Middle school	22(28.9)	29(30.8)
	High school graduation	43(56.6)	50(53.8)
	≥College more	11(14.5)	14(15.4)
Household monthly income (won)	< 1 million	11(14.5)	10(10.8)
	1 million~1.99 million	29(38.2)	33(35.5)
	2 million~2.99 million	24(31.6)	28(30.1)
	≥ 3 million	12(15.8)	22(23.7)
Time (minutes)	≤ 10	14(18.9)	18(19.6)
	11~30	32(41.9)	62(66.3)
	31~60	23(29.7)	12(13.0)
	≥ 61	7(9.5)	1(1.1)
	mean±s.d.	34.86±25.42	24.96±18.57
Total		76(100.0)	93(100.0)

<Table 3> Treatment-related characteristics

		Persons (%)	
Variable	Class	Inpatients	Outpatients
Medical care	First visit	37(48.7)	7(7.7)
	revisit	39(51.3)	86(92.3)
Length of hospital stay (days)	Less than 3	7(9.2)	
	4~15	28(36.8)	
	16~30	13(17.1)	
	More than 31	28(36.8)	
	mean±s.d.	44.22±62.93	
Visit the motivated	My decision	26(34.7)	44(47.3)
	The encouragement of family and around	33(42.7)	44(47.3)
	Introduction to other medical institutions	17(22.7)	5(5.4)
Factors in Selecting a future hospital	The physical environment	10(13.2)	8(8.6)
	Medical facilities and equipment	14(18.4)	11(11.8)
	Medical Services	11(14.5)	8(8.6)
	Physician skills	32(42.1)	51(54.8)
	Hospital brand-scale	6(7.9)	7(7.5)
	Medical Expenses and Other	3(3.9)	8(8.6)
Total		76(100.0)	93(100.0)

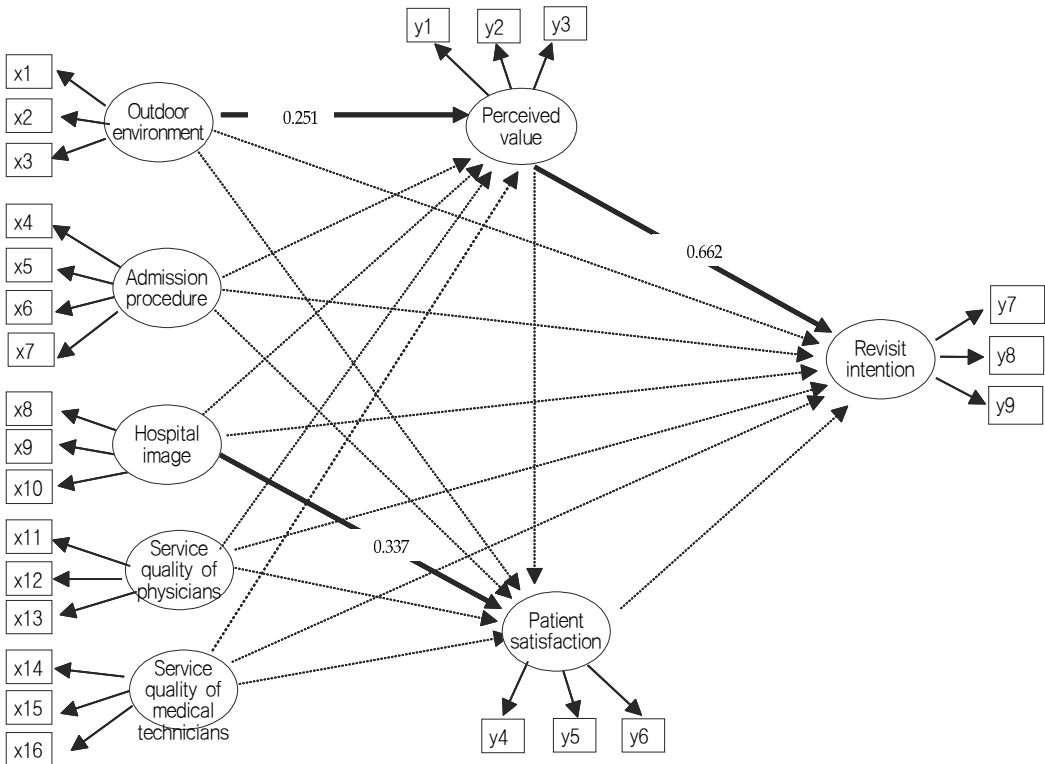
3. 연구 모형의 검증

본 연구 모형을 검증하기 위한 가설 설정은 입원과 외래를 구분하여 가설을 검증하였다. 입원과 외래 모두 모든 요인에서 개념 신뢰도(0.7 이상), 분산추출지수(AVE 0.5 이상)가 임계치 이상을 보여 신뢰성과 수렴타당성은 확보되었으므로 실증 모형을 구축하는데 적절한 것으로 판단하였다.

1) 입원환자에 대한 분석

구조방정식모형 적합도 분석결과 연구모형의 검증에서 χ^2 은 표본의 수에 영향을 받는 점을 고려

하여 본 조사에서는 Q값 1.358로 연구모형의 적합도를 판단하였다. 적합도 지수를 보면 RMR 0.043, IFI 0.923, CFI 0.918로 모형이 양호한 것으로 판단되지만 GFI, AGFI, NFI는 다소 낮았다. 구조모형 경로분석 결과는 굵은 실선은 유의수준 0.05에서 유의한 경로를 나타내고, 점선은 유의하지 않음을 나타낸다. 실외환경은 경로계수 0.251로 지각하는 가치에 영향을 미치고, 병원이미지는 경로계수가 0.337로 환자만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 재이용 의도에 영향을 미치는 요인은 지각하는 가치였으며 경로계수는 0.662이었다<Figure 2>.



n=76, $\chi^2(\text{prob})=320.507(0.000)$, Q=1.358, GFI=0.757, AGFI=0.666, NFI=0.758, RMR=0.043, IFI=0.923, CFI=0.918

<Figure 2> The path of structural model of specialized hospital inpatients

입원환자에 대한 가설검정결과는 <Table 4>와 같다. 가설검정 결과 총 18개의 가설 중에서 3개의 가설이 채택되었다. 실외환경은 지각하는 가치에 영향을 미치고, 병원이미지는 환자만족도에 영향을 미치며, 지각하는 가치는 재이용의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

2) 외래환자에 대한 분석

연구모형의 검증에서 Q값이 1.947로 나타나 연구모형이 적합하다고 판단하였다. 적합도 지수를 보면 RMR 0.031, IFI 0.914, CFI 0.912로 모형이 양호한 것으로 판단되지만 GFI, AGFI, NFI는 다소 낮았다.

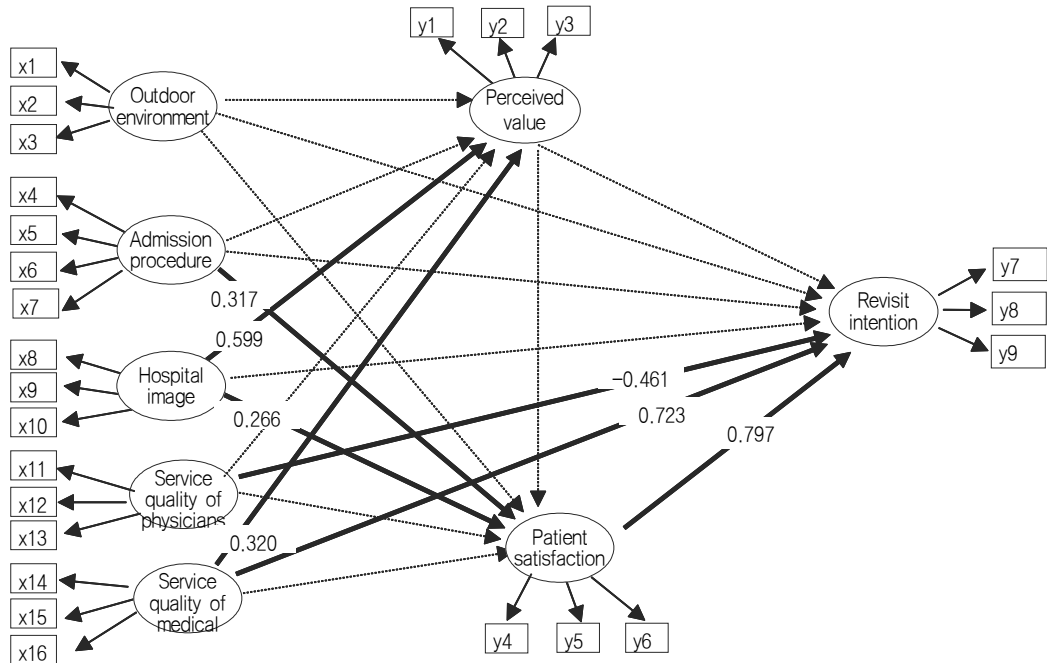
외래환자 구조모형 경로분석은 <Figure 3>과 같다. 병원이미지와 의료기사서비스품질은 경로계수가 각각 0.599, 0.320으로 지각하는 가치에 영향을 미치고 이용절차와 병원이미지는 경로계수가

각각 0.317, 0.266으로 환자만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 재이용 의도에 영향을 미치는 요인으로는 의사 및 의료기사서비스품질, 환자만족도였으며 경로계수는 각각 -0.461, 0.723, 0.797이었다. 이용절차는 경로계수 0.285로 재이용 의도에 간접효과를 보였다. 병원이미지는 재이용 의도에 미치는 영향으로 직접효과는 없었으나 간접효과는 경로계수가 0.368이었고 총 효과는 경로계수가 0.461로 유의하게 영향을 미치는 것으로 나타났다.

외래환자에 대한 가설검정결과는 <Table 5>와 같다. 가설검정 결과 총 18개의 가설 중에서 7개의 가설이 채택되었다. 병원이미지와 의료기사서비스품질은 지각하는 가치에 영향을 미치고, 이용절차와 병원이미지는 환자만족도에 영향을 미치며, 의사서비스품질과 의료기사서비스품질, 환자만족도는 재이용 의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

<Table 4> Model validation results of specialized hospital inpatients

Path		Path coefficients	Standard Error	t-value	p-value
Outdoor environment		0.251	0.108	2.320	0.020
Admission procedure		0.316	0.159	1.992	0.056
Hospital image	→ Perceived value	0.050	0.165	0.305	0.761
Service quality of physicians		0.113	0.126	0.892	0.372
Service quality of medical technicians		0.243	0.154	1.582	0.114
Outdoor environment		0.002	0.092	0.021	0.983
Admission procedure		0.063	0.133	0.474	0.636
Hospital image	→ Patient satisfaction	0.337	0.141	2.393	0.017
Service quality of physicians		0.180	0.105	1.712	0.087
Service quality of medical technicians		0.177	0.133	1.334	0.182
Perceived value		0.026	0.123	0.212	0.832
Outdoor environment		0.053	0.128	0.417	0.676
Admission procedure		-0.249	0.186	-1.336	0.182
Hospital image		0.183	0.217	0.843	0.399
Service quality of physicians	→ Revisit intention	-0.111	0.156	-0.715	0.475
Service quality of medical technicians		0.100	0.179	0.562	0.574
Perceived value		0.662	0.187	3.539	0.000
Patient satisfaction		0.127	0.256	0.495	0.621



n=93, $\chi^2(\text{prob})=436.200(0.000)$, Q=1.947, GFI=0.828, AGFI=0.750, NFI=0.838, RMR=0.031, IFI=0.914, CFI=0.912

<Figure 3> The path of structural model of specialized hospital outpatients

<Table 5> Model validation results of specialized hospital outpatients

Path	Path coefficients	Standard Error	t-value	p-value	
Outdoor environment	-0.181	0.093	-1.951	0.051	
Admission procedure	0.125	0.108	1.162	0.245	
Hospital image	→ Perceived value	0.599	0.096	6.218	0.000
Service quality of physicians	0.103	0.165	0.623	0.533	
Service quality of medical technicians	0.320	0.106	3.022	0.003	
Outdoor environment	0.055	0.094	0.584	0.559	
Admission procedure	0.317	0.114	2.770	0.006	
Hospital image	→ Patient satisfaction	0.266	0.116	2.287	0.022
Service quality of physicians	0.314	0.171	1.840	0.066	
Service quality of medical technicians	-0.071	0.119	-0.595	0.552	
Perceived value	0.128	0.105	1.219	0.223	
Outdoor environment	-0.011	0.109	-0.103	0.918	
Admission procedure	-0.206	0.135	-1.524	0.127	
Hospital image	0.093	0.137	0.676	0.499	
Service quality of physicians	→ Revisit intention	-0.461	0.209	-2.206	0.027
Service quality of medical technicians	0.723	0.149	4.857	0.000	
Perceived value	0.159	0.119	1.332	0.183	
Patient satisfaction	0.797	0.129	6.187	0.000	

IV. 고찰 및 결론

본 연구는 일개 뇌혈관질환 전문병원의 입원·외래환자들을 대상으로 병원에서 제공받는 의료서비스 질이 지각하는 가치와 환자만족도 및 재이용 의도에 미치는 영향을 분석하기 위해 연구모형을 설정하여 구성 변수들의 관계에 대해 규명하고자 하였다. 주요결과를 논의하면 다음과 같다.

첫째, 지각하는 가치에 영향을 미치는 요인을 살펴보면, 입원환자의 경우는 의료서비스 질 가운데 실외환경이, 외래환자의 경우는 병원이미지와 의료기사서비스품질이 영향을 미치는 것으로 나타났다. 김성주[10]는 병원의 물리적 환경과 병원 명성이 환자가 지각하는 서비스 가치에 긍정적인 영향을 미친다고 보고하여 본 연구 결과를 뒷받침해 주고 있다.

최근 의료기관 간의 경쟁이 심화되고 의료소비자의 기대수준 또한 증가하면서 물리적 시설이나 환경이 의료기관 선택의 중요한 기준으로 부각되어 결코 소홀히 할 수 없는 부분으로 더 이상 단순한 선택의 문제가 아닌 경쟁력 확보를 위한 방안으로 인식되고 있다. 따라서 시설 낙후는 의료소비자에게 서비스 질에 대한 불만족을 야기시킬 수 있으므로 환자의 편의를 높일 수 있는 주차시설, 편의시설 등의 편안하고 쾌적한 환경 속에서 의료서비스를 받을 수 있도록 관심을 가져야 한다.

본 연구의 방문동기를 살펴보면 가족 및 주위 권유를 통해서 내원하는 비율이 높은 것은 이미 병원에 대한 충분한 정보와 병원에 대한 신뢰를 학습효과로 갖고 있다고 판단된다. 이것은 심화되어 가는 공급과잉의 시장 환경에서 전문병원의 경우 기존 고객을 계속 유지할 수 있을 뿐 아니라 신규고객 창출에도 긍정적인 기대를 할 수 있다고 본다. 그러므로 병원들은 단순히 병원을 알리는 것만이 아닌 병원의 인지도를 높일 수 있는 진료성과나 병원의 특화된 진료를 알리는 광고 또는 친

근함으로 환자에게 다가갈 수 있는 홍보를 통해 병원에 대한 이미지를 제고함으로써 이탈할 환자들을 방지할 수 있도록 노력해야할 것으로 사료된다.

둘째, 환자만족도에 영향을 미치는 요인을 살펴 보면, 입원환자의 경우는 의료서비스 질 가운데 병원이미지가, 외래환자의 경우는 병원이미지와 이용절차가 영향을 미치는 것으로 나타났다.

병원이미지가 입원·외래환자의 경우 환자만족도에 미치는 영향을 고려해 볼 때 환자만족도 제고를 위해서 전문병원엔 특히 이미지 관리에 지속적인 노력을 계속해야 될 것으로 판단된다. 김미녀[11]는 의료서비스에서 환자만족의 선·후행변수 관계에 관한 연구에서 병원이미지는 환자만족에 유의한 영향관계를 보였다고 하였다.

입원환자는 현재 병원에 입원해 있는 상태이기 때문에 교통이나 주차와 관련된 실외환경과, 접수나 수납 등과 관련된 이용절차에 대해서는 큰 영향을 받지 않기 때문에 환자만족도에 영향을 미치지 않는 요인으로 판단된다. 반면, 외래환자는 병원 방문 빈도가 더 많으므로 수납, 진료절차, 대기 시간 등과 관련된 이용절차에 영향을 미치는 것으로 판단된다. 본 연구결과와는 달리 종합병원의 입원환자와 외래환자를 대상으로 연구한 반효은[12]은 외래환자보다 입원환자가 큰 수술이나 검사를 할 경우가 많고 이를 거치면서 대기시간과 같은 편의성의 요인들이 고객만족에 더 큰 영향을 미치는 것으로 보고하였다. 김양균과 조철호[13]는 진료절차와 의사서비스품질이 환자만족도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 본 연구와 유사한 결과를 발표하였다. 뇌혈관질환 병원은 환자의 실질적인 편의제공을 위해 모든 수속 절차와 각종 검사 절차를 병원 행정이나 의료진 편의 위주 보다 거동이 불편한 환자 입장에서 설계하고 대기시간의 단축, 수속간편화, 간소화된 안내 데스크와 이들을 위한 전담도우미제도 운영 등의 방법을 통해 의

료기관의 다양한 서비스제공보다는 조금 더 빠르고 편리하고 간편한 서비스제공으로 환자만족도를 향상시킬 수 있도록 노력해야할 것으로 사료된다.

지각하는 가치가 환자만족도에 미치는 영향을 분석해보면 입원·외래환자 모두 영향을 미치지 않았다. Paul[14]은 인식의 차이는 환자의 만족에 영향을 미치며, 중국에는 병원의 재정적 성공여부를 결정한다고 보고하였다. 이와 다른 본 연구의 결과는 대상이 뇌혈관질환의 경우로 급성기 질환처럼 투자한 비용(돈, 시간, 노력)에 비해 치료효과가 단기적으로 나타나는 질환이 아니라 만성질환임을 고려할 때 환자만족도에 긍정적인 영향을 미치지 못한 것으로 분석된다.

셋째, 재이용 의도에 영향을 미치는 요인을 살펴보면, 입원환자의 경우 의료서비스 질과 환자만족도는 영향을 미치지 않았고, 지각하는 가치는 재이용 의도에 영향을 미치는 것으로 나타난 반면, 외래환자의 경우 의사서비스품질과 의료기사서비스품질과 환자 만족도는 재이용 의도에 영향을 미치고, 지각하는 가치는 재이용 의도에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

이훈영 등[15]은 병원이 다양하게 고려해야 할 상황 요소 중에서 환자들의 질병상태, 외래·입원기간에 따라 의료서비스 선택요인에 차이가 있다고 보고 하였으며, 이상철 등[16]은 서비스가치가 충성도에 미치는 영향과, 서비스만족이 충성도에 미치는 영향은 입원환자와 외래환자 간에는 서로 차이가 있다고 보고하여 본 연구 결과를 뒷받침해주고 있다. 입원 및 외래환자를 대상으로 연구한 김성주는 환자가 지각하는 서비스가치는 환자만족, 병원 재이용의도에 긍정적인 영향을 미치는 결과를 보였다. 환자는 의료서비스의 기술적 난해함이나 이론적 복잡성 그리고 치료의 전문성 등의 이유로 의료서비스의 질을 직접적으로 평가할 수 없는 경우가 많다[14]. 따라서 의료서비스의 실질적인 품질도 중요하지만 환자에게 전달되는 과정에

서 발생하는 지각하는 가치를 높이는 것이 환자의 재이용 의도를 높일 수 있을 것으로 본다. 또한 의료서비스를 받는 상황에서 환자들은 단순한 의료서비스품질뿐만 아니라 그에 따르는 비용과 노력 등을 함께 고려하여 가치를 판단한 후에 그것이 재이용 의도에 영향을 미치는 것임을 고려할 때, 의료기관은 환자에 대한 개별적인 관심을 가져주고 환자가 자신이 지불한 비용에 합당한 의료서비스를 제공받았다고 느끼게 해주는 것이 중요할 것 같다.

Georgette[17]는 의사가 아무리 첨단의료기술을 이용하여 정확한 진단과 치료를 하였다고 할지라도 환자가 가치를 느끼지 못하거나 다른 요인으로 인하여 불쾌감을 느꼈다면, 이는 양질의 의료서비스가 제공되었다고 볼 수 없음을 강조하면서 보건 의료에서 서비스의 질은 환자 스스로가 평가하는 기준에 가장 크게 영향을 받는다고 주장하였다. 이는 고객이 느끼는 진료가치측면에서 고려해 볼 문제임을 시사한다. 또한 방문동기를 통해 알 수 있듯이 이미 병원에 대한 충분한 정보와 병원에 대한 신뢰를 갖고 있다면 환자가 당연시하는 만큼 당연적 서비스품질 요인이 충족되지 못한다면 불만으로 나타나지만 충족 또는 개선된다 할지라도 크게 만족으로 연결되지 않는다고 판단된다.

Geva와 Goldman[18]은 인지 부조화이론을 이용하여 고객이 만족을 하였을 경우에도 재방문 의도가 약할 수 있음을 보고한바 있다. 이승호[19]는 여성전문병원의 의료서비스 품질, 고객만족, 재방문 의도에 관한 연구에서 여성 환자들의 고객만족과 차후 재방문을 유도하려면 의료서비스에 대한 신뢰성을 높여야 한다고 제시하였다.

외래환자의 경우 의사서비스품질과 의료기사서비스품질이 재이용 의도에 영향을 미친다는 것은 오늘날 많은 병원들이 물리적인 시설 투자를 통한 경쟁력 확보에 우선순위를 두고 있는 시점에서 지적서비스의 중요성은 시사하는 바가 크다. 과거에

는 우수한 의료진이 환자만족과 재이용 의도에 최우선 요건으로 꼽힌 적이 있었다. 현재에도 여전히 우선순위에 있지만 과거와는 조금 다른 추세를 보이고 있다. 이는 의료장비와 기술의 발달로 의료진의 진료수준의 차이가 좁아졌음을 간접적으로 시사하기도 한다. 김서현[20]은 정형외과 전문병원 선택속성 중요도 연구에서 '의료진의 전문성'을 가장 중요하게 생각하는 것으로 나타나 본 연구의 결과를 뒷받침해주고 있다. 따라서 전문병원은 의료기관차원에서 의료 서비스 접점에서 구체적인 행동방식을 나타낼 수 있는 친근한 진료서비스 매뉴얼 개발도 필요할 것으로 본다. 뇌혈관질환은 재활치료가 주된 진료이기 때문에 의료기사 중에서도 물리치료사와의 잦은 접촉으로 인한 관계형성은 의료기사서비스품질의 중요성을 반영해 주고 있다. 병원을 이용하는 고객은 핵심서비스인 진단과 치료뿐 아니라 확대된 서비스의 영역인 친절과 시설의 분위기 등에 의해서 만족여부를 결정한다. 그렇기 때문에 병원에서는 시설과 장비, 인테리어 등에 관심을 가져야 하는 동시에, 인간적인 접촉 단계에서 신뢰를 얻기 위한 노력이 요구 된다. 또한 의료서비스 질 가운데 병원이미지는 재이용 의도에 미치는 영향이 직접효과는 없었으나 간접효과는 있는 것으로 나타났다. 이는 전문병원 제도가 정착 되지 않은 상태이므로 브랜드가치가 충분히 반영되지 않았음을 알 수 있다. 병원 이미지제고는 재이용 의도를 높이게 된다는 전략적인 시각으로 마케팅 활동의 중요성을 부각시키고 집중적인 관리를 해야 할 것으로 사료된다. 뇌혈관질환은 원천적인 질병의 예방에서부터 급성기 치료, 만성기 치료, 재활, 장기요양에 이르는 모든 종류의 서비스 제공이 필요한 질병이며, 향후 사회의 고령화와 더불어 가속될 것이라고 보여진다[21].

본 연구를 통해 의료기관은 의료서비스 이용자에 대해 외래와 입원에 따라 차별화된 서비스 제공이 필요하다는 것을 확인할 수 있었다. 또한 진

료과목 별로 외래환자와 입원환자의 이용이 많은 과목에 따라 지향하는 편의성도 차별이 있어야 할 것이다. 의료기관은 특정 서비스의 선택과 집중, 전문화를 통해 운영 효율성을 높이고, 서비스의 질도 높일 수 있다.

본 연구의 제한점 및 추후 연구를 위한 제안을 하면, 의료서비스 질은 개인의 성향이나 시간적 여유, 진료과목, 병원의 규모에 따라서도 다른 결과를 가져올 수 있으므로 향후 연구에서는 진료과목이나 병원규모별로 집단을 나누어서 조사를 실시하여 비교해보는 것도 의미가 있을 것이다. 연구대상 선정에 있어 전문병원 제도가 도입되지 않은 상황에서 전문병원 시범사업에 선정된 뇌혈관질환 전문병원만 대상으로 하였으므로 조사대상 병원을 전문병원으로 일반화하기에는 한계가 있다. 2011년 10월 20일 보건복지부에서는 전국의 중소 병원 99 곳을 특정 분야 전문병원으로 지정하였다. 이를 계기로 향후 전문병원에 대한 사회적, 제도적 정착이 체계적으로 이루어져야 할 것으로 생각된다. 또한 향후 연구에서는 전문병원의 경쟁력을 위하여 일반병원과의 차별성에 대한 심층연구가 필요할 것으로 생각되며, 뿐만 아니라 좀 더 폭 넓은 질환과 많은 전문병원을 대상으로 여러 차원에서 전문병원과 일반병원의 의료서비스 질에 대한 분석이 진행되어야 할 것으로 생각된다. 더 나아가 중소병원의 경영개선을 위해서는 의료자원을 효율적으로 사용하고 질 높은 수준의 서비스를 제공할 수 있는 병원서비스의 전문화 체계로의 변화를 유인할 수 있는 법규 또는 수가조정들을 입안하는 것이 필요하다.

REFERENCES

1. <http://www.hira.or.kr>

2. Statistics Korea(2009), 2009 The Statistics of Death Cause.
3. I.S. Park, D.Y. Kim, C.R. Kang(2011), The Relationship of Dysfunctions Degree, Daily Living Activity, Depressiveness and Quality of Life among the Elderly Suffering from Stroke, The Korean Journal of Health Service Management, Vol.5(2);173-186.
4. S.K. Gooding(1995), An assessment of the relationship between service quality and customer satisfaction in the formation of consumers purchase intention, Journal of Retailing, Vol.70(2);163-178.
5. R.A. Westbrook(1987), Product/consumption-based affective responses and repurchase processes, Journal of Marketing Research, Vol.24(3);258-270.
6. J.Y. Kim, B.J. Hwang(2001), The relationship between external services of hospital medical and customer satisfaction, hospital image, Services Management Association, Vol.2(2);3-34.
7. E.K. No, S.H. Oh(2008), Subjects perceived quality medical services and relationships with the intention of reusing, Korean Academy of Nursing Administration, Vol.14(2);176-181.
8. M. Lee, Y. Yom(2007), A comparative study of patients' and nurses' perceptions of the quality of nursing services, satisfaction and intent to revisit the hospital: a questionnaire survey, International Journal of Nursing Studies, Vol.44(4);545-555.
9. A.G. Woodside, L.L. Frey, R.T. Daly(1989), Linking service quality, customer satisfaction, and behavioral intention, Journal of Health Care Mark, Vol.9(4);5-17.
10. S.S Kim(2010), A Study on the Effects of Service Quality, Service Value, Emotional Response and Reputation on Customer Satisfaction and Repurchase Intention in Accordance with Service Relationship in Healthcare Services, Ph.D. dissertation, Graduate School of Hanyang University, p.159.
11. M.N. Kim(2009), A Study on the line and a trailing variable relationship of patient satisfaction in medical services, Ph.D. dissertation, Graduate School of Gyeongsang University, p.130.
12. H.E. Ban(2011), The Effect of Service Convenience on Customer Satisfaction and Revisit Intention; medical service, Master's thesis, Graduate School of Hanyang University, pp.48-49.
13. Y.K. Kim, C.H. Cho(2006), A Study on Medical Service Quality affecting Value of Care and Patient Satisfaction; Focusing outpatients in a Large-size Hospital, Korean Journal of Health Policy & Administration, Vol.16(1);117-139.
14. D.P. Paul(2003), What is the 'Best' Approach for Measuring Service Quality of Periodontists?, Clinical Research and Regulatory Affairs, Vol.20(4);457-468.
15. H.Y. Lee, K.T. Jung, E.K. Shine, Y.J. Han(2008), The Impact of Health Service Quality Factors on Patient's Satisfaction According to Duration of Hospitalization, Korea Society of Hospital Administration, Vol.13(3);44-68.
16. S.C. Lee, Y.G. Kim, S.G. Jang, S.S. Han(2008), Study on the factors affecting the loyalty of the university hospitals of medical services, Korea Society of Hospital Administration, Vol.13(4);76-100.
17. G.M. Zifko-Baliga, R.F. Krampf(1997), Managing perceptions of hospital quality, Mark Health Services, Vol.17(1);28-35.
18. A. Geva, A. Goldman(1990), Duality in customer post-purchase attitude, Journal of

Economic Psychology, Vol.12(1);141-164.

19. S.H. Lee(2008), Women 's Hospital of medical service quality, customer satisfaction, and to revisit the impact, Master's thesis, Graduate School of Yeungnam University, pp.55-66.
20. S.H. Kim, H.G. Seol(2012), Select properties measurement tools developed of the specialized hospitals and IPA analysis, Northeast Asia Cultural Studies, Vol.31;657-676.
21. Y. Inoue, S.W. Jeong, K. Kondo, Y.J. Seo(2011), Stroke Rehabilitation Performance and Outcomes among Hospitals, The Korean Journal of Health Service Management, Vol.5(3);53-61.

접수일자 2013년 2월 28일

심사일자 2013년 3월 14일

게재확정일자 2013년 4월 30일