병원선택요인이 환자만족도 및 재이용에 미치는 영향

심규범‡, 김민호, 김 원, 신문주 경남정보대학교 의무행정과

Effect of Hospital Selection Factors on Patient Satisfaction and Reuse Intention

Gyu-Beom Shim‡, Min-Ho Kim, Weon Kim, Moon-Ju Shin

Department of Health Service Administration in Kyungnam College of Information & Technology

<Abstract>

This study was performed to identify effects of hospital selection factors on patient satisfaction and reuse intention. For this purpose, a survey was performed subject to outpatients and inpatients in 10 hospitals located in Busan district from March 7, 2013 to June 21, 2013 and total 447 copies were used as final study data.

As results of this study, it was found that among the hospital selection factors of outpatients, internal conditions and medical service gave effects to patient satisfaction and internal conditions, service of medical staffs and medical service gave effects to reuse intention.

It was found also that among the hospital selections factors of inpatients, internal conditions, service of medical staffs and medical service gave effects to patient satisfaction and external conditions, internal conditions, service of medical staffs and medical service gave effects to reuse intention.

It was suggested that in the effect of patient satisfaction on reuse intention, both inpatients and outpatients gave the effect and thus higher patient satisfaction was related to higher reuse intention.

Therefore, instead of hospital-centered medical treatments, hospitals should restructure its medical and service systems that are patient-centered. Also, it is necessary for the hospital managers to recognize that patient satisfaction is an important factor in increasing its profit.

Key Words: Hospital Selection Factors, Patients Satisfaction, Reuse Intention

‡Corresponding author(asinayo35@naver.com)

I. 서론

21세기는 기업 간의 경쟁이 심화되고 소비자들의 인식과 행동이 더욱 더 세분화, 고도화되는 현상이 일어나고 있다. 경제에 있어서 서비스가 차지하는 규모나 중요성이 증가함에 따라 3차 산업 부문에서 더욱 두드러지게 발전하였으며 이러한 과정에는 의료계도 포함되어 있다[1]. 1998년 IMF체제 후 더욱 가속화된 국제화의 진전은 의료시장개방이라는 전환기적인 상황을 초래하여 의료계를 더욱더 무한경쟁의 환경으로 치닫게 하고 있다. 뿐만 아니라 국민의 의료이용률의 증가, 의료수요의다양화, 의료정보화의 발전과 인터넷 보급률의 급증, 의약분업 및 민간보험의 확대 등도 의료시장의과다경쟁을 부추기는 요소로 작용하고 있다[2].

이러한 환경적 변화는 지금까지의 근본적이고 고압적인 진료행위가 아닌 비 진료적인 인적 및 물적 요인까지도 고객만족이라는 새로운 가치기준 에 영향을 미치고 있다. 이에 따라 병원들도 기존 의 본질적인 서비스 모습에서 벗어나 고객중심의 병원으로 거듭나고자 노력하고 있으며, 국내의 대 형병원들은 의료 환경의 선도를 위해 우수 의료진 과 첨단 의료기술 및 의료장비의 경쟁적 도입 등 투자를 아끼지 않고, 소규모 의원들도 1차 진료기 관으로서 환경적응을 위해 발 빠른 대응을 하고 있다[3].

병원들의 대형화와 의료기관수의 증가, 정부의 의료비 상승에 대한 강한 규제정책 등이 심화되고 있으며 국민들의 의료에 대한 높은 인식과 경제, 교육적 수준 향상 등 내·외적환경의 변화가 일어나고 있다. 이에 따라 의료에 대한 기대와 요구가확대되고 점차 소비자 중심의 서비스로 변해 가면서 적정의료비용을 지불하고 질 높은 의료서비스를 보장받으려는데 관심이 모아지고 있다[4].

이제 의료 이용자들은 스스로 의료기관을 선택하고 자신들이 원하는 높은 수준의 서비스를 제공

받기를 원하고 있어 의료 서비스분야에서 품질의 중요성이 강조되고 있는 것이 사실이다.

의료서비스 이용은 거의 전적으로 환자의 선택에 의하여 이루어지는 환경 하에서 의료기관 선택과정에서 환자의 충성도는 의료기관 속성에 대한중요도와 그 속성들에 대한 환자의 인식을 통해결정되고 있어 환자들이 병원을 선택하는 과정을 분석하는 데에는 이러한 모든 요인들이 충분히고려되어야 할 것이다[5][6]. 급변하는 의료 환경에적응하고 지속적인 환자를 유치하기 위해서 의료기관은 다양한 환자의 요구를 파악하고, 양질의 서비스를 제공함으로써 최고의 만족도를 통하여고객이탈을 최소화하여 궁극적으로는 경쟁우위를확보할 수 있는 것이다[7].

병원을 둘러싼 모든 환경들의 변화는 고객의 관점과 가치에 의해 서비스를 평가하고 이에 따라소비자의 요구를 충족시켜야 할 필요성을 증가시키고 있다. 따라서 고객만족을 연구하고 평가하는 것은 새로운 환경에 대비한 병원 운영상의 의사결정과 더 나아가 경영수익과 밀접한 연관성을 갖고있는 것이다[8]. 결국 병원에 대한 환자만족의 결과는 그 병원을 재이용하고자 하는 의도로 나타나게 된다. 고객만족 향상을 통해 재이용도를 높이려는 노력은 의료기관의 핵심적인 경영전략이 될 수있을 것이다. 새로운 환자를 확보하는 것만큼이나병원을 이용하는 기존고객의 이탈을 막고 단골고객으로 만드는 것도 병원경영에서 매우 중요하다고 할 수 있다.

본 연구에서는 이러한 점에 착안하여 고객의 병 원선택 요인과 만족도를 조사하여, 이들 변수들이 재이용율과 어떠한 관계를 갖게 되는지를 살펴보 고자 한다.

Ⅱ. 연구방법

1. 연구대상 및 자료수집

부산지역 100-200병상 규모의 중소병원 중 10곳의 외래환자와 입원환자를 대상으로 사전 관련기관의 협조 하에 설문조사를 실시하였다. 입원은 병실에 있는 입원환자를 대상으로 하였고 외래는 외래진료 대기실에서 기다리고 있는 외래환자를 대상으로 자기기입 방식으로 조사하였다. 연구기간은 2013년 3월 7일부터 6월 21일까지 약 4개월간이었다.

2. 조사도구 및 내용

조사도구는 설문지를 사용하였으며 설문지 내용은 Jung[6], Jeon[9], Choi[10]의 문헌을 기초로 하여 직접 작성하였다. 설문내용은 일반적 특성 7문항, 병원의 외부 환경 5문항, 내부 환경 5문항, 의료진 서비스 10문항, 의료서비스 만족도 5문항, 환자 만족도 6문항 재이용의사 4문항 총 42문항으로 구성하였다.

외부환경에서는 접근성, 주차의 편리성, 주변시설의 편리성 등으로 측정하였고, 내부 환경에서는 병원내 편의시설, 병원내부 이동 편리성, 병원청결성, 병원내부의 쾌적성 등으로 측정하였다. 의료진서비스는 의사친절, 간호사 친절, 의료기사친절, 사

무직원친절 등으로 측정하였고, 의료서비스 항목에서는 의료진 신뢰, 진료/처방효과, 우수한 의료시설 및 장비 등으로 측정하였다. 환자만족도는 의료기관에서 받은 의료서비스에 대한 주관적이고 전반적인 평가로 측정하였으며, 재이용 의사는 지속해서 반복적으로 이용하려는 태도로 측정하였다.

각 변수들에 대한 신뢰도 알파계수(Cronbach's Alpha)는 <Table 1>과 같이 최하 0.743에서 최고 0.891로 실증적 분석 자료로 사용하는데 문제가 없는 것으로 판단되었다.

3. 분석방법

설문지는 총 500부가 배포되어 이 중 480부가 회수되었으나 응답이 불성실한 33부를 제외한 447부(입원 192부, 외래 255부)를 코딩하여 전산처리하였다. 문항 중 외부환경, 내부환경, 의료진 서비스, 의료서비스, 환자만족도, 재이용의사는 각각 Likert의 5점 척도(5점 매우 그렇다, 1점 전혀 그렇지 않다)를 이용하였다. 통계처리는 SPSS 12.0K 통계 프로그램을 이용하여 빈도분석, 신뢰도 분석, 다중회귀분석, 단순회귀분석을 하였다.

<Table 1> The result of reliability analysis of variables

Va	ariables	Number of question	Cronbach's α
	External environment	5	0.743
Lleonital Calastian Factors	Medical staff services	aff services 10 ervices 5	0.886
Hospital Selection Factors	Medical services		0.872
	Internal environment	5	0.890
Patient Satisfaction		6	0.891
Reuse Intention		4	0.816

Ⅲ. 연구결과

1. 조사대상자의 일반적 특성

입원환자들의 일반적 특성 중 성별로 보면 남자가 44.8%, 여자가 55.2%이고, 연령에서는 20~29세가 8.9%, 30~39세가 17.2%, 40~49세가 17.7%, 50~59세가 38.5%, 60세 이상이 17.7%이었다. 학력수준에서는 중졸 이하가 34.9%, 고졸이 33.3%, 전문대졸이상이 31.8%이었고, 진료형태에서는 초진이 46.4%, 재진이 53.6%였으며, 종교에서는 기독교가 21.9%, 천주교가 6.3%, 불교가 27.6%, 기타가 44.2%이었다. 가구월평균수입에서는 100만원 미만이 15.6%, 100~199만원이 18.2%, 200~299만원이 26.0%, 300~399만원이 22.9%, 400~499만원이 9.9%, 500만원 이상이 7.3%이었고, 병원방문소요시간에서는 10분미만이 42.2%, 10~30분이 43.8%, 31~60분이 6.8%, 61분 이상이 7.3%이었다.

외래환자들의 일반적 특성별로 보면 성별에서 남자가 22.8%, 여자가 34.2%이고, 연령에서는 20~29세가 5.5%, 30~39세가 13.3%, 40~49세가 16.1%, 50~59세가 36.1%, 60세 이상이 29.0%이었다. 학력수준에서는 중졸 이하가 30.2%, 고졸이 32.5%, 전문대졸이상이 37.3%이었고, 진료형태에서는 초진이 42.0%, 재진이 58.0%였으며, 종교에서는 기독교가 16.9%, 천주교가 6.7%, 불교가 34.1%, 기타가 42.1%이었다. 가구월평균수입에서는 100만원미만이 14.1%, 100~199만원이 18.8%, 200~299만

원이 26.3%, 300~399만원이 23.9%, 400~499만원이 8.6%, 500만원 이상이 8.2%이었고, 병원방문소요시간에서는 10분미만이 47.8%, 10~30분이 38.0%, 31~60분이 5.9%, 61분 이상이 8.2%이었다<Table 2>.

2. 외래환자의 병원선택요인이 환자만족도와 재 이용의사에 미치는 영향

외래환자의 병원선택요인이 환자만족도에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석 결과 <Table 3>와 같이 의료서비스 (β = 0.582 p= 0.000), 내부환경(β = 0.290, p=0.003)이 환자만족도에 정(+)의 영향을 미치고 있었으며, 외부환경, 의료진서비스는 통계적으로 유의하지 않는 것으로 나타났다. 변수의 설명력 (R²)는 70.2%로 병원선택요인에 대한 환자만족도에 미치는 영향이 설명되었으며, 추정된 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 나타났다 (F=112.234, p=0.000).

외래환자의 병원선택요인이 재이용의사에 미치는 영향에 대한 결과는 <Table 4>과 같이 내부환경(β = 0.502, p=0.000), 의료진 서비스 (β = 0.210, p=0.007), 의료서비스 (β = 0.406, p=0.000)가 병원재이용의사에 정(+)의 영향을 미치고 있었으나, 외부환경은 유의하지 않았다. 변수의 설명력(R²)은 59.4%로 병원선택요인이 병원재이용의사에 미치는 영향이 설명되었으며, 회귀식은 통계적으로 유의한것으로 나타났다(F=69.828, p=0.000).

< Table 2> General characteristics of study subjects

Persons(%)

Characteristics		Inpat	ients	Outpatients		
G	iaracteristics	Number (n=192)	Percent (100%)	Number (n=255)	Percent (n=100%)	
Gender	Male	86	44.8	102	22.8	
Geridei	Female	106	55.2	153	34.2	
	20~29	17	8.9	14	5.5	
A	30~39	33	17.2	34	13.3	
Age (years)	40~49	34	17.7	41	16.1	
(years)	50~59	74	38.5	92	36.1	
	60≤	34	17.7	74	29.0	
	≤Middle school	67	34.9	77	30.2	
Education	High school graduation	64	33.3	83	32.5	
	College more≤	61	31.8	95	37.3	
MEL f	First visit	89	46.4	107	42.0	
Medical form	Revisit	103	53.6	148	58.0	
	Christianity	42	21.9	43	16.9	
Religion	Roman Catholicism	12	6.3	17	6.7	
	Buddhism	53	27.6	87	34.1	
	Other	85	44.2	108	42.1	
	<1million	30	15.6	36	14.1	
	1million~1.99million	35	18.2	48	18.8	
Household	2million~2.99million	50	26.0	67	26.3	
monthly Income (won)	3million~3,99million	44	22.9	61	23.9	
(WOII)	4million~4.99million	19	9.9	22	8.6	
	500million≤	14	7.3	21	8.2	
	<10	81	42.2	122	47.8	
Movement time of	10~30	84	43.8	97	38.0	
hospital visits (minutes)	31~60	13	6.8	15	5.9	
(ITIII lutes)	61≤	14	7.3	21	8.2	

<Table 3> How outpatients' selection of a hospital influence one's satisfaction (multiple regression analysis)

Table & Tien carpationte	colocitors of a rico	onal minacines on	io o canonacion (i	nampio regreccio	· analysis,
Characteristics	В	SE	β	t	Р
External environment	0.015	0.057	0.014	0.265	0.791
Internal environment	0.345	0.115	0.290	3.014	0.003
Medical staff services	-0.032	0.073	-0.030	-0.444	0.657
Medical services	0.602	0.097	0.582	6.192	0.000
Constant	0.184	0.397		0.465	0.045

R=0.838, R2=0.702, Adjusted R2=0.695, F=112.234, p=0.000

<Table 4> How outpatients' selection of a hospital influence one's revisit (multiple regression analysis)

Characteristics	R	SE	ß	t	Р
External environment	0.081	0.076	0.065	1.073	0.284
Internal environment	0.678	0.151	0.502	4.476	0.000
Medical staff services	0.260	0.096	0.210	2.709	0.007
Medical services	0.475	0.128	0.406	3.703	0.000
Constant	0.102	0.339		0.301	0.764

R=0.771, R²=0.594, Adjusted R²=0.585, F=69.828, p=0.000

3. 입원환자의 병원선택요인이 환자만족도와 재 이용의사에 미치는 영향

입원환자의 병원선택요인이 환자만족도에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석 결과 <Table 5>와 같이 내부환경(β = 0.518, p=0.000), 의료진 서비스 (β = 0.130, p=0.017), 의료서비스 (β = 0.368, p=0.000)가 환자만족도에 정(+)의 영향을 미치고 있었으며, 외부환경은 통계적으로 유의하지 않는 것으로 나타났다. 변수의 설명력 (R²)은 63.3%로 병원선택요인이 환자만족도에 미치는 영향이 설명되었으며, 추정된 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 나타났다(F=105.997, p=0.000).

입원환자의 병원선택요인이 재이용의사에 미치는 영향에 대한 결과는 <Table 6>과 같이 외부환경(β = 0.202, p=0.000), 내부환경(β = 0.469, p=0.000), 의료진 서비스 (β = 0.298, p=0.000), 의료서비스 (β = 0.441, p=0.000)가 병원재이용의사에 정(+)의 영향을 미치고 있었다. 변수의 설명력(R²)는 60.4%로 병원선택요인이 병원재이용의사에 미치는 영향이 설명되었으며, 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 나타났다(F=93.627, p=0.000).

4. 외래환자의 환자만족도가 병원재이용의사에 미치는 영향

외래환자의 환자만족도가 병원재이용의사에 미치는 영향에 대한 단순회귀분석 결과 <Table 7>과 같이 환자만족도(β = 0.805, p=0.000)는 통계적으로 유의하였고, 병원재이용의사에 정(+)의 영향을 미치고 있었다. 변수의 설명력 (R²)는 64.9%로 환자만족도가 병원재이용의사에 미치는 영향이 설명되었으며, 추정된 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 나타났다(F=358.287, p=0.000).

5. 입원환자의 환자만족도가 병원재이용의사에 미치는 영향

입원환자의 환자만족도가 병원재이용의사에 미치는 영향에 대한 단순회귀분석 결과 <Table 8>과 같이 환자만족도(β = 0.835, p=0.000)는 통계적으로 유의하였고, 병원재이용의사에 정(+)의 영향을 미치고 있었다. 변수의 설명력 (R²)은 69.8%로 환자만족도가 병원재이용의사에 미치는 영향이 설명되었으며, 추정된 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 나타났다(F=574.628, p=0.000).

< Table 5> How inpatients' selection of a hospital influence one's satisfaction (multiple regression analysis)

Characteristics	В	SE	β	t	Р
External environment	0.071	0.045	0.069	1.571	0.117
Internal environment	0.536	0.070	0.518	7.603	0.000
Medical staff services	0.148	0.061	0.130	2.411	0.017
Medical services	0.347	0.074	0.368	4.722	0.000
Constant	1.214	0.320		3.799	0.000

R=0.796, R²=0.633, Adjusted R²=0.627, F=105.997, p=0.000

< Table 6> How inpatients' selection of a hospital influence one's revisit (multiple regression analysis)

Characteristics	В	SE	β	t	Р
External environment	0.247	0.056	0.202	4.430	0.000
Internal environment	0.579	0.087	0.469	6.621	0.000
Medical staff services	0.405	0.076	0.298	5.318	0.000
Medical services	0.497	0.091	0.441	5.442	0.000
Constant	0.184	0.397		0.465	0.643

R=0.777, R²=0.604, Adjusted R²=0.597, F=93.627, p=0.000

< Table 7> How outpatients' satisfaction influence one's decision to revisit (simple regression analysis)

Characteristics	В	SE	β	t	Р
Hospital Satisfaction	0.912	0.048	0.805	18.928	0.000
Constant	0.001	0.239		0.006	0.995

R=0.805, R²=0.649, Adjusted R²=0.647, F=358.287, p=0.000

< Table 8> How outpatients' satisfaction influence one's decision to revisit (simple regression analysis)

Characteristics	В	SE	β	t	Р
Hospital Satisfaction	0.998	0.042	0.835	23.971	0.000
Constant	0.417	0.229		1.817	0.070

R=0.835, R²=0.698, Adjusted R²=0.696, F=574.628, p=0.000

Ⅳ. 고찰

환자들이 만족하는 의료서비스를 제공하기 위해서는 환자들이 병원을 선택하는 기준에 대해 파악하고 환자들의 시각에서 의료의 질과 만족도를 분석, 평가하는 것이 필요할 것이다. 병원에 대한 환자만족의 결과는 결국 그 병원을 재이용하고자 하는 의도로 나타나게 된다. 고객만족 향상을 통해재이용도를 높이려는 노력은 의료기관의 핵심적인경영전략이 될 수 있을 것이다. 새로운 환자를 확보하는 것만큼이나 병원을 이용하는 기존고객의이탈을 막고 단골고객으로 만드는 것도 병원경영에서 매우 중요하다고 할 수 있다. 이러한 의미에서 환자들의 만족도와 재이용율을 높이기 위한 방안을 고찰하면 다음과 같다.

첫째, 외래환자와 입원환자의 병원선택요인이 만족도에 미치는 영향에서 외래환자는 내부환경과, 의료서비스가 만족도에 정(+)의 영향을 미치고 있었고, 입원환자는 내부환경, 의료진서비스, 의료서비스가 정(+)의 영향을 미치고 있었다.

Jung[6]은 외래환자 병원선택 요인과 만족도에서 병원을 선택하는 변수 중에서 가장 중요하게생각하는 것으로 관계자의 친절정도가 4.01점, 진료 협력센터 및 상담에 관한 친절 정도가 3.81점으로 병원의 친절성 및 신뢰성을 상위권에 속하는 항목들로 조사된 것과 비교해 보아도 환자들은 병원 의료진의 서비스에 따라 만족도에 차이를 보인다고 할 수 있다. Lee[11]에서도 일반대학병원을선호하는 요인으로 인지도와 명성을 바탕으로 한의사와 의술에 대한 신뢰와 믿음이라고 했으며, 기

업병원은 의료진과 의술에 대한 신뢰와 믿음, 건물의 현대성과 청결성 등의 시설의 현대적인 요인이 중요한 요인이라고 했다. Simon & Calnan[12]는 의료서비스 만족도에서 의사-환자와의 관계성과 의사의 전문적인 기술이라고 했으며, Lee et al.[13]은 대학병원의 경우에는 의사의 실력과 의술에 대한자신감, 의사의 친절도, 의사의 명성, 의료기관의 훌륭함이 환자 만족도의 중요한 요인이라고 했다.

이렇듯 환자들은 병원을 찾는 가장 큰 목적이 질병의 치료에 있기에 의사의 명성이나 기술 그리 고 자신의 질병을 완전히 치료해줄 수 있는 유능 한 의료진이 있는지를 병원선택의 가장 중요한 요 인으로 생각하고 있으며 이러한 요인이 충족 되었 을때 환자의 만족도 또한 증가된다고 할 수 있다.

반면 본 연구에서는 내부환경이 환자만족도에 영향을 미치고 있었는데 Lee et al.[14]에서는 외래 환자 만족도를 측정하기 위하여 접수의 편리성, 접수 대기시간, 진료 소요시간, 검사 소요시간, 약국 대기시간을 조사한 결과 모든 항목에서 보통이하로 나타나 상당히 개선이 필요하다고 했고, Park[15]의 연구에서도 의원이나 병원보다 종합병원을 내원한 환자의 경우 편리성 요인에 있어 훨씬 더 불만족 하는 것으로 나타났는데, 대학병원을 비롯한 종합병원들은 수속절차라든지, 환자대기시간과 같은 편리성 요인에 있어서 매우 취약함을 드러내고 있다고 하겠다.

기존 연구의 결과와는 다르게 내부환경이 환자 만족도에 영향을 미치고 있는 이유는 본 연구에서 는 조사대상의 병원이 대학병원과 종합병원이 아 난 중소병원이고 상대적으로 내원환자의 수가 많 지 않고 또한 병원규모가 크지 않기에 진료대기시 간 및 병원 내에서 이동 등에 대한 불편함이 규모 가 큰 병원보다는 어려움이 없기에 환자들이 만족 하고 있는 것으로 판단된다. 하지만 중소병원이라 도 앞으로 내원환자의 증가와 시설의 증설로 인하 여 지금보다 규모가 커진다고 가정할 때 진료대기 시간의 증가, 이동의 불편함 등 병원이용 전반에 대한 만족도가 감소할 것이므로 현재 환자만족도가 높다고 안주할 것이 아니라 진료예약제를 통한 대기시간의 단축, 검사 및 진료 시간 사전 통보 등을 통하여 서비스 질을 더욱 개선할 필요가 있으며 이에 대한 적절한 마케팅 전략을 수립함이 바람직하겠다.

외부환경요인은 환자만족도에 영향을 미치지 않 았는데, Lee et al.[16]의 부산 소재 대학병원의 이 용고객들을 대상으로 조사한 결과에서도 지리적 접근성은 내적인지도에 영향을 미치는 것으로 본 연구에 다른 결과를 보였고, 반면 Kim[1]의 연구에 서도 환자들의 병원선택요인 중에서 외적 물리적 환경은 병원에 대한 접근편리성과 주차 편리성을 비롯하여 주거지에 가까운 정도를 의미하였으며 이는 지각된 가치 즉 병원의 명성, 신뢰도등에 유 의한 영향일 미치지 않는 것으로 확인되어 본 연 구와 같은 결과를 보였다. 이러한 결과는 두 연구 가 대학병원과 중소병원의 차이에서 비롯된 것으 로 특히 중소병원을 내원하는 부산지역의 경우 주 거지역 조성이 산비탈에 형성이 많이 되어있고, 병 원은 대로변에 위치하는 경우가 많아 대부분의 환 자들이 도보로 이동하기가 어려워 마을버스를 이 용하거나 다른 교통수단을 이용하기에 접근의 편 리성에 중점을 두지 못하는 지역적 특성으로 보아 야 할 것이다. 또한 평지가 많은 지역적 조건으로 평지의 주차시설보다는 타워형 주차시설이 대부분 을 차지하고 있어 환자들은 그러한 주차시설의 불 편함을 감수하고 있다고 할 수 있다. 그러나 대학 병원의 경우에는 중소병원의 불편한 점인 접근의 불편성, 이동의 불편성, 주차의 불편성을 해결하고 보다 편리한 의료서비스를 받고자 하는 사람들이 이용하는 경우가 많기에 중소병원보다는 외적환경 에 대한 중요도가 높은 것으로 생각된다.

중소병원들은 주차문제 및 외적환경이 지역적 특수성으로 치부할 것이 아니라 현재 주어진 조건 에서 환자들이 편리하게 이용할 수 있는 방안, 즉 주차타워에서 병원 내부로 이어지는 이동통로의 확보, 진료를 마치고 수납과 동시에 주차관계자에 게 통보하여 환자 및 보호자가 타워에 도착즉시 차량을 인수 받는 제도들을 마련하여야 환자들의 만족도를 높일 수 있을 것이다.

입원환자들의 경우에는 Bae et al.[17]은 입원환자의 경우에는 인력요인과 시설요인이 모두 유효한 하다고 하였고, Lee et al.[18]의 결과에서는 입원환자의 만족도 요인을 진료서비스 만족도, 환경만족도, 직원만족도로 나누었고, Lee et al.[14]에서는 입원환자 만족도 요인분석에서 입원 수속시 편리성, 의사서비스에 대한 만족도, 간호서비스에 대한 만족도, 병실환경에 대한 만족도가 중요한 부분이라고 하였다.

이와 같은 외래환자와 입원환자의 차이는 같은 공간에서 동일한 서비스를 제공한다고 하더라도 외래를 이용하는 고객과 입원을 하는 고객들과의 추구하는 목적 차이에서 비롯된다고 볼 수 있다.

Ku et al.[19]도 외래고객들은 빠른 시간에 높은 수준의 질 높은 진료서비스를 받는 것이 우선으로 하고, 입원 고객들은 이미 진료 및 치료가 이루어 진 상태에서 병원에 머무르는 시간이 많으므로 친절한 서비스제공자와 시설 및 환경과 같은 물리적요인을 중요시한다고 하였다.

둘째, 재이용의사에서는 내부환경, 의료진서비스, 의료서비스가 외래환자의 재이용의사에 정(+)의 영향을 미치고 있었으며, 입원환자에서는 모든 변수에서 정(+)의 영향을 미치고 있었고, 환자만족도가 재이용에 미치는 영향에서는 입원환자, 외래환자 모두에서 재이용에 정(+)의 영향을 미치고 있었다.

Lee[20]와 Yoon[21]에서는 환자들이 병원을 선택할 때 중요하게 여기는 요인으로서 의료인의 기술과 전문성, 친절성 등이었고, 만족도에서는 전문성이 가장 중요하며, 이는 고객의 만족도가 높을수

록 재방문 할 가능성이 높아, 전문성을 계속적으로 유지 발전시켜서 시켜야 된다고 했다.

Cronin & Talyor[22]은 충성도에 가장 큰 영향을 주는 요인으로 고객만족으로 나타났으며, Lee[23]는 매개변수로서의 의료서비스 가치는 입원환자가 인지하는 의료서비스의 질에 영향을 받으면서 만족도와 병원재이용 의사에 통계적으로 유의한 정(+)의 관계를 갖는 것이라고 하였다.

Choi et al.[24]은 경기도에 위한한 일개 종합병 원 외래환자를 대상으로 설문조사한 결과 환자가 인지하는 의료서비스 질은 만족도뿐만 아니라 서 비스 가치 및 재이용 의사와 각각 관계를 보이고 있는 것으로 나타났고, 서비스 가치는 환자가 인지 하는 의료서비스 질에 영향을 받으면서 만족도와 재이용 의사에 유의한 관계를 갖는 것으로 나타났 다. 즉 환자들의 재이용율을 높이기 위해서는 만족 도에 대한 중요성과 함께 무엇보다 환자들이 요구 하는 양질의 의료서비스를 제공하여야 할 것이라 는 결과를 제시한 것이다. 그리고 7개 국립대학병 원을 대상으로 연구한 Lee et al.[18]의 연구에서도 병원의 전반적인 만족도에 영향을 미치는 요인분 석으로서 의사 및 간호사서비스 외에도 병실환경 이나 편리성과 같은 진료외적 서비스도 만족도에 영향을 미치는 중요한 요소임을 증명하였고 또한 전반적인 만족도가 높은 경우 병원재선택 가능성 및 주위 권유의사가 매우 높다는 결과를 제시한 바 있다. 이러한 전반적 만족도에 대한 파급효과를 고려해볼 때, 환자들은 인식한 서비스 질에 대해 만족하게 될 경우, 이것이 병원재이용의사로 연결 된다는 것을 알 수 있다. 하지만 우리가 여기서 간 과해서는 안되는 점이 Kim et al.[25]의 연구에서 제시하였듯이 보건기관 이용 경험과 만족도는 보 건기관 이용자의 특성과 지역별로 차이가 있는 것 으로 나타나 보건의료 상대적 취약계층의 요구와 지역의 여건에 부응하는 보건기관 서비스의 개발 과 제공이 필요함을 잊어서는 안 될 것이다.

지금까지 살펴본 바와 같이 환자 본인이 인지하는 의료서비스 질에 대한 만족도가 높을 경우, 이러한 만족도는 병원재이용의사에 밀접한 연관성을 가짐을 알 수 있다. 즉 고객만족도가 높은 고객은 다시 방문하게 될 확률이 높다는 것을 의미하고 다른 사람에게 권유하는 파급효과에까지 영향을 미친다고 볼 수 있다.

V.결론

본 연구는 환자들의 병원선택요인이 그들의 만족도와 병원 재이용에 어떠한 영향을 미치는지 알아보고자 부산지역 10개 중소병원을 이용하는 외대와 입원환자를 대상으로 구조화된 설문지를 배포하고 이를 수집하여 분석한 결과는 다음과 같다.

첫째, 외래환자의 병원선택요인이 환자만족도에 미치는 영향에서는 의료서비스, 내부환경이 정(+) 의 영향을 미치고 있었고, 병원선택요인이 재이용의사에 미치는 영향에서는 외부환경, 의료진서비스, 의료서비스가 정(+)의 영향을 미치고 있었다.

둘째, 입원환자의 병원선택요인이 환자만족도와 재이용의사에 미치는 영향에서는 내부환경, 의료진 서비스, 의료서비스가 환자만족도에 정(+)의 영향일 미치고 있었고, 재이용의사에는 외부환경, 내부환경, 의료진서비스, 의료서비스가 정(+)의 영향을 미치고 있었다.

셋째, 외래환자와 입원환자의 환자만족도가 병원재이용에 미치는 영향에서는 입원과 외래 모든 환자만족도가 병원재이용에 정(+)의 영향을 미치고 있었다.

이상에서 본 바와 같이 외래환자들은 내부환경과 의료서비스와 만족하고 있었고, 이러한 만족도가 재이용에 영향을 미치고 있었으며, 입원환자의경우에는 내부환경, 의료진서비스, 의료서비스에 만족하고 있었고, 재이용의사에서는 모든 변수가영향을 미치고 있었다. 이러한 결과로 볼 때 입원

과 외래 환자를 특정지어 서비스에 차별을 두는 것이 아니라 모든 환자들이 병원을 편리하게 이용할 수 있게 하여야 하겠다. 외부환경의 개선을 위해서는 주차 시설의 편리성, 접근의 편리성 등을환자의 입장에서 개선해야 할 것이며, 내부환경은편의시설의 다양화, 실내 공기와 온도의 적절성, 그리고 환자들의 이동이 편리하게 식별 가능한 안내표지판의 설치 등이 필요하며, 의료서비스 향상으로는 진료예약제를 통한 대기시간의 단축, 검사및 진료 시간 사전 통보 등이 필요하고, 또한 의료전 서비스 향상을 위하여 직원들의 CS 교육의 강화와 환자들의 질문에 대한 성실한 답변과 가족과같은 친절한 배려로 환자들의 불안한 마음을 이해하고 해소해 줄 수 있는 자세가 필요할 것이다.

더욱이 중요한 요소는 오늘날의 환자들은 예전의 환자들처럼 의료적 기술에 만족감을 느끼는 것이 아니라 병원의 전반적인 서비스, 환경 등을 병원선택과 방문에 중요한 요인으로 생각하고 있다는 것을 병원의 경영자들은 인식해야 할 것이다.

따라서 병원에서는 병원 중심의 진료와 서비스가 아닌 환자중심의 진료와 그에 따르는 서비스체계가 이루어져야 할 것이며, 환자들의 만족이 곧 재방문으로 이어지고 또한 병원경영수익을 향상시키는 중요한 요인이라고 인식해야 할 필요가 있다.

본 연구는 다음과 같은 몇 가지 한계점을 가지 며 향후 추가적인 연구가 필요함을 제시한다.

첫째, 부산지역 10개 병원 외래와 입원환자 500 명을 대상으로 한 연구이기 때문에 연구결과를 일 반화하는데 제한이 있다. 둘째, 일부항목에서 이미서비스를 제공받은 고객들에게 기대수준과 만족도를 한꺼번에 측정함으로써 고객이 경험한 성과수준이 하나의 준거점으로 작용하여 기대수준 응답에 영향을 미칠 수 있다는 점도 문제점이라고 할수 있다. 따라서 향후 연구에서는 기대수준과 만족도 측정에 시점을 고려할 필요가 있다. 셋째, 외래

와 입원으로 구분하여 환자만족도를 조사하였으나, 좀 더 구체화된 기준에서의 환자만족도 수준을 파 악할 필요가 있다. 즉, 병원의 종류 및 명성, 환자 질병의 경중도 수준, 인구통계학적 기준 등에 따른 환자만족도 분석을 통해 세분화되고 종합적인 상 황에서의 전략 도출도 필요하다.

REFERENCES

- M.G. Kim(2007), A Study on the Patient's Satisfaction of the Medical Services According to the Choice Attributes of Hospital, Unpublished Doctorial Dissertation, Dong-eui University, pp.1-3.
- K.H. Seo(2006), A Study on How the Medical Service of General Hospital Affects the Patients's Satisfaction, Unpublished master thesis, Kyung Hee University, pp.1-5.
- 3. D.S. Kim(2007), A study on Out-Patient Revisit Based on Hospital Health Care Service, Unpublished masters thesis, Konyang University, pp.1-3.
- B. Myung, S.Y. Ro(2000), Hospital Marketing Condition and Sturategy, The Journal of Korean Academic Society of Nursing Education, Vol.6(2);233-246.
- J. Kwon(1995), A Study on Hospital Selection Factors Based on the Consumer Value Theory in Spinal Surgery Cases, Unpublished Master's Thesis, Yonsei University, pp.1-5.
- H.I. Jung(2009), A Study on Hospital Choice Factors and Satisfaction of Visiting Patients, Unpublished master Thesis, Chung-ang University, pp.1-3.
- K.J. Ji, C.M. Park(2013), A Study of the Effects upon Satisfaction, Intention to Revisit and

- Perceived Value by Cerebrovascular Disease Patients through the Quality of Medical Services, The Korean Journal of Health Service Management, Vol.7(2);53-67.
- 8. B.H. Choi, C.U. Kang(2001), Analysis of Relationships Between Quality Level of Healthcare and Customer Behaviors, Journal of Korean Society for Quality Management, Vol.29(4);54-64.
- J.S. Jeon(2010), A Study on the Influence of Medical Service Quality on Service Value, Customer Satisfaction and Reusing Rate, Unpublished Doctorial Dissertation, Dongshin University, pp.60-64, 102-109.
- K.S. Choi(2000), Structural Modeling of Qua;ity, Satisfaction, Value and Purchase Intention in Health Care Service, Unpublished doctorial dissertation, Yonsei University, pp.68-75.
- 11. Y.K. Lee(2009), Factors influencing over Outpatients' Choice of Tertiary General Hospitals, Unpublished master thesis, Seoul National University, pp.22-41.
- J.W. Simon, M. Calnan(1991), Key Determinants of Consumer Satisfaction with General Practice, Family Practice, Vol.8(3);237-242.
- I.K. Lee, H.J. Lee, C.Y. Park, D.K. Kim, Y.M. Chae(1997), Comparisons of Patients' Selection and Satisfaction between Corporate and University Hospitals, Health Policy and Mangement, Vol.7(1);32-54.
- 14. K.S. Lee, H.J. Lee, K.S. Cho, D.J. Seol(1998), The Satisfaction Analysis for Patient Care Service in National University Hospitals, Korean Journal of Hospital Management, Vol.3(1);165-191.
- C.K. Park(1985), A Study on Hospital Selection Patient Factors for Marketing Strategy of Hospital, Unpublished master thesis, Yonsei

- University, pp.41-63.
- K.S. Lee, J.H. Kim, D.H Kim(2011), The Factors Influencing Patients' Loyalty to Large Hospitals Located in Busan, Health and Social Science, Vol.29:259-277.
- S.K. Bae, E.W. Nam, J.Y. Park(2005), A Study on Major Factors on Patient Satisfaction of General Hospitals in Korea, Korean Journal of Hospital Management, Vol.19;26-44.
- H.J. Lee, K.M. Jin, H.J. Jeong(1995), A Study on Image Difference between University Hospitals and Corporation Hospitals, Journal of Preventive Medicine and Public Health, Vol.28(4);885-898.
- 19. Y.A. Ku, Y.J. Han, S.S. Ahn(2011), A Study on Evaluation over Medical Services and Its Improving Methods in the General Hospital, The Academy of Customer Satisfaction Management, Vol.13(3);103-128.
- K.A. Lee(2006), An Analysis of Hospital Selection Factors And Patient Satisfaction Improvement, Unpublished master thesis, Gachon Medical School, pp.28-53.
- 21. S.K. Yoon(2005), A Study on the Effect of Medical Service Quality to the Customer Satisfaction, Unpublished master thesis, Mok-po National University, pp.38-49.
- 22. J.J. Cronin, S.A. Taylor(1992), Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension, Journal of Health Care Marketing, Vol.56(July);55-68.
- H.S. Lee(1997), In the Perspective of Judgment Theories: Determinants of Perceived Service Quality, Korea Business Review, Vol.26(1);139-154.
- K.S. Choi, U.Y. Cho, S.H. Lee, J.M. Nam(2000), Structural Modeling of Quality, Satisfaction, Value and Purchase intention in Health Care Service, Journal of Preventive Medicine and Public Health, Vol.33(4);426-435.

25. H.S. Kim, Y.H. Park(2013), Related Factors on Health Service Utiltzation and Satisfaction of Health Center Clients-Using '2010 Community Health Survey'-, The Korean Journal of Health Service Management, Vol.7(3);95-109.

접수일자 2014년 1월 22일 심사일자 2014년 1월 28일 게재확정일자 2014년 5월 7일