Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society
Vol. 20, No. 10 pp. 351-357, 2019

https://doi.org/10.5762/KAIS.2019.20.10.351
ISSN 1975-4701 / eISSN 2288-4688

일 대학병원 외래환자의 적정진료에 대한 환자경험평가 연구

허은경[1], 안상윤[2], 김광환[2*]
[1]건양대학교 보건복지대학원 병원경영학과, [2]건양대학교 병원경영학과

A Study on Patient Experience Assessment of Appropriate Outpatient Medical Services of a University Hospital

Eun Kyoung Her[1], Sang-Yoon Ahn[2], Kwang-Hwan Kim[2*]
[1]Dept. of Hospital Management, The Graduate School of Public Health & Welfare, Konyang University,
[2]Dept. of Hospital Management, Konyang University

요 약 본 연구는 일개 종합병원을 이용한 외래환자들을 대상으로 환자경험평가를 시행하여 외래진료의 전반적인 과정에 있어 환자가 경험한 의료서비스를 확인하고, 환자경험 및 인식에 영향을 미치는 주요 요인을 분석하고자 하였다. 조사대상은 2018년 5월 14일부터 5월 28일까지 일개 대학병원에서 외래진료 경험이 2회 이상 있는 환자 100명을 조사대상으로 선정하였다. 조사결과 성별로는 여자가 60.0%, 남자가 40.0%로 여자가 더 많은 분포를 보였고 연령별로는 60세 이상이 53.0%, 59세 이하가 47.0%로 60세 이상 그룹이 59세 이하 그룹보다 더 많은 분포를 보였으며, 병원을 이용하게 된 동기는 “병원이 가까이 있어서”가 42.0%로 가장 많은 분포를 보였으며, “의료진의 실력이 좋아서” 36.0%, “타 병원에서 권유받아서” 7.0% 순이었고 “주위사람 소개로”가 1.0%로 가장 적은 분포를 보였다. 이상의 연구결과, 환자 중심의 의료서비스를 제공하기 위한 문제점 파악과 환자의 요구에 부응하는 의료서비스 및 차별화된 의료서비스 방안을 모색하기 위한 기초 자료로 활용될 수 있을 것이다.

Abstract This study was conducted to evaluate outpatient experiences of a general hospital and help identify the medical service status experienced by the patients in the overall process of outpatient care, and analyze the major factors influencing patient experience and perception. A total of 100 patients having more than 2 outpatient clinic visits at a university hospital from May 14, 2018 to May 28, 2018, were selected to participate in the survey, comprising 60.0% females and 40.0% males. Considering age, majority belonged to the 〉60 years old age group (53.0%) as compared to 〈59 years (47.0%). "Hospital is close by" was the highest motivation to visit the hospital (42.0%), followed by "Medical staff is skilled" (36.0%), "Recommended by another hospital" (7.0%), and "Recommended by people" being the lowest (1.0%). Taken together, the results of this study can be used as basic data to identify the issues for providing better patient-centric medical services, and to formulate plans for creating medical services that meet the patient needs and differentiated medical services.

Keywords : Patient Experience, Hospital Selection Motive, Hospital Environment, Nursing Care Services, Physicians Health Care Services, Treatment Service

본 논문은 제1저자 허은경의 석사학위 논문을 발췌한 것임.
*Corresponding Author : Kwang-Hwan Kim(Konyang Univ.)
email: kkh@konyang.ac.kr
Received June 18, 2019 Revised July 25, 2019
Accepted October 4, 2019 Published October 31, 2019

1. 서론

경제적 성장에 기반한 생활수준 향상으로 질병의 치료 결과만으로 한정되는 것이 아니라, 편의 제공과 상세하고 친절한 설명등과 같이 정서적인 요소까지에 확대되고 있다.

이러한 의료서비스에 대한 고객의 요구 증대 및 인식의 변화로 의료기관들의 경영 방향은 과거 제공자 지향적 경영에서 환자 중심적 방향으로 바뀌어 가고 있다. 이에 의료기관에도 고객의 요구를 따르는 환자 중심적 경영 패러다임을 요구하고 있다[1].

미국의학원(IOM: Institute of Medicine)이 2001년 발간한 Crossing the Quality Chasm 보고서에서 보건의료가 갖추어야 할 요건 중 하나로 환자중심성(patient-centeredness)을 제시하고 있다[2]. 환자중심성은 의료제공자, 환자, 환자 가족과의 관계를 기반으로 의사결정 과정에서 환자의 요구, 필요, 선호가 존중되며 환자가 자신의 의료 과정에 대해 결정하고 참여할 수 있도록 필요로 하는 교육과 지원을 보장하는 것으로 정의하고 있다[2]. 의료기관이 환자중심 의료를 제공하기 위해서는 의료 이용에 대한 전반적인 절차 및 과정에서 적절한 시점에 환자의 요구, 필요, 선호가 반영되어야 하며, 환자중심 의료를 구축하기 위해 필요한 요소들을 파악하기 위해서는 환자들의 의료서비스 이용 경험에 대한 평가 즉, 환자경험평가가 필수적이라 할 수 있다.

경제협력개발기구(OECD: Organization for Economic Co-operation and Development, 2010)는 환자 중심의료(Patient Centered Care)를 제공함에 있어 가장 중요한 요소를 환자경험이라고 하였으며, 환자경험은 의료기관의 조직문화를 기반으로 형성 되며 전반적인 의료이용 과정을 통하여 환자의 심리와 감정에 영향을 끼치는 모든 상호작용으로 정의하고 있다[3].

2000년대 들어 세계보건기구와 미국의학원이 환자중심성을 의료기관의 의료의 질 평가에 있어 핵심 요소로 규정하였고, 많은 국가에서 의료질 평가에 있어 환자 관점의 평가가 필수적인 요소로 받아들여지고 있다. 현재 환자 관점의 평가를 도입하고 있는 나라는 미국으로서 HCAHPS (Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems)에서 2006년부터 매년 시행하고 있으며, 영국은 NHS(National Health Service)에서 하는 Inpatient Survey가 있고 그 외 캐나다, 네덜란드, 노르웨이 등에서 국가 차원으로 매년 의료서비스를 이용한 환자들 대상으로 한 의료 서비스 경험 평가를 시행하고 있다[4].

우리나라는 환자 중심의 의료문화 확산과 국민이 체감하는 의료서비스의 질을 향상시키기 위해 2017년부터 상급종합병원 및 500병상 이상 종합병원 95개소에 입원한 환자들을 대상으로 의사 및 간호사 서비스, 투약 및 치료과정 등 24개 문항에 대한 평가를 환자가 직접 참여한 가운데 최초로 실시했다.

오늘날 의료기관의 의료질 평가에 있어 환자경험평가는 가장 중요한 요소로 대두되고 있고, 의료기관을 평가하는 중요한 지표가 되고 있다. 환자의 의료서비스 경험에 대한 환자경험평가 결과는 해당 의료기관의 재이용, 지인 추천 그리고 전반적 만족도를 결정하는 주요인으로 병원의 경영적인 측면에서의 수입 및 대내외 이미지에도 지대한 영향을 미치게 된다[5]. 이렇듯 의료기관은 의료시장의 개방 및 의료기관의 증가로 인하여 심화되는 경쟁에서 우위를 선점하기 위해 환자경험평가 자료를 분석하여 환자의 요구에 부응하는 의료서비스 개선 및 차별화된 의료서비스 개발에 대한 노력을 하고 있다.

본 연구는 외래 환자들의 의료서비스 이용 경험에 대한 평가 즉, 환자경험평가의 실제 문항을 사용하여 병원에 적용, 환자들 대상 조사를 실시하고 이를 분석하여 향후 환자중심 의료를 구축하기 위한 개선 방향을 모색할 수 있는 동기를 제공하는데 있다.

2. 연구방법

2.1 조사대상 및 기간

조사대상 및 기간은 일개 대학병원에서 외래진료 경험이 2회 이상 있는 환자를 대상으로 2018년 5월 14일부터 5월 28일까지 설문조사를 진행하였다. G*power 3.1.9.2 프로그램에 근거하여 효과 크기 0.30, 유의수준 0.05, 검정력 95%로 하였을 때 필요한 최소 표본의 수는 109명으로 산출되었으며, 탈락률 20%를 고려하여 130명을 대상으로 선정하였다. 설문지는 총 130부를 회수하였으며, 이 중 응답이 불충분한 설문지 30부를 제외한 총 100명을 조사대상으로 선정하였다.

2.2 연구방법

설문지는 일개 대학병원 임상시험위원회의 승인(IRB No. 2018-08-007)을 받고 연구를 진행하였다. 이 설문지는 의료서비스 환자경험평가를 위해 입원환자를 대상

으로 작성되었지만 외래환자를 대상으로도 진행하였다. 설문지의 구성은 다음과 같다.

인구사회학적 특성은 성별, 연령, 진료과, 지역 3개 항목으로 구성하였다. 환자만족도조사 및 환자경험평가 관련하여 외래환자의 환자경험 만족도와 선택동기 및 재이용에 미치는 영향을 파악하기 위해 구조적인 측면에서 평가하였으며, 구조평가에 대한 항목은 병원 이용 동기와 시설 및 환경의 전반적 평가 3개 항목, 병원시설 및 환경에 대한 이용 만족도 6개 항목, 외래진료 간호직원 의료서비스 4개 항목, 외래진료 의사 진료서비스 4개 항목, 투약 및 치료과정 6개 항목, 병원환경 2개 항목, 환자권리보장 4개 항목, 각종 업무 처리절차 및 직원태도(원무업무, 검사실, 원내 약국) 8개 항목으로 구성하였다[6].

외래환자의 환자경험평가에 영향을 미치는 독립변수로 인구사회학적 특성 중 연령을 선택하였으며, 연령은 59세 이하와 60세 이상으로 구분하였다.

3. 연구결과

Table 1. Sociodemographic Characteristics for study subjects

Unit : person(%)

Classification	person	(%)
Gender		
Male	40	(40.0)
Female	60	(60.0)
Age		
Under 59	47	(47.0)
Over 60	53	(53.0)
Medical department		
Internal Medicine		
Internal Medicine	31	(31.0)
Pediatric	12	(12.0)
Neurology	5	(5.0)
Rehabilitation Medicine	3	(3.0)
Family Medicine	4	(4.0)
Radiation Oncology		-
Dermatology	4	(4.0)
Pain Clinic	2	(2.0)
Department of Surgery		
General Surgery	1	(1.0)
Obstetrics & Gynecology	1	(1.0)
Orthopedic Surgery	5	(5.0)
Neurosurgery	7	(7.0)
Plastic Surgery	2	(2.0)
Cardiothoracic Surgery		-
Urology	1	(1.0)
Ophthalmology	14	(14.0)
Ear, Nose &Throat	6	(6.0)
Dentist	2	(2.0)
Total	100	(100.0)

3.1 연구대상자의 인구사회학적 특성

연구대상자의 인구사회학적 특성은 표 1과 같다. 성별로는 여자가 60.0%, 남자가 40.0%로 여자가 더 많은 분포를 보였다. 연령별로는 60세 이상이 53.0%, 59세 이하가 47.0%로 60세 이상 그룹이 59세 이하 그룹보다 더 많은 분포를 보였다. 진료과별로는 내과계에서 내과가 31.0%로 가장 많은 분포를 보였고 소아청소년과 12.0%, 신경과 5.0% 순이었으며, 가장 적은 분포를 보인 진료과는 방사선종양학과로 응답자가 없었다. 외과계에서는 안과가 14.0%로 가장 많은 분포를 보였고, 신경외과 7.0%, 이비인후과 6.0% 순으로 나타났으며, 흉부외과가 응답자가 없으므로 가장 적은 분포를 보였다. 지역별로는 대전광역시 서구가 29.0%로 가장 많은 분포를 보였고, 논산시 22.0%, 중구 10.0% 순으로 나타났으며 대전광역시 대덕구는 응답자가 없었다.

3.2 의료서비스 환자경험평가

3.2.1 병원 이용 동기와 시설 및 환경의 전반적 평가

병원 이용 동기와 시설 및 환경의 전반적 평가는 표 2와 같다. 병원을 이용하게 된 동기는 “병원이 가까이 있어서”가 42.0%로 가장 많은 분포를 보였으며, “의료진의 실력이 좋아서” 36.0%, “타 병원에서 권유받아서” 7.0% 순이었고 “주위사람 소개로”가 1.0%로 가장 적은 분포를 보였다.

병원 내 시설 및 목적지 방문 용이성은 그렇다가 66.0%로 가장 많은 분포를 보였으며, 매우 그렇다 28.0%, 그렇지 않다 5.0%, 해당 없음 1.0% 순이었고, 매우 그렇지 않다는 응답자가 없었다.

이 병원의 시설 및 환경 수준 관련 전반적인 만족도는 만족이 78.0%로 가장 많은 분포를 보였으며, 매우 만족 13.0%, 불만족 9.0% 순이었고, 매우 불만족은 응답자가 없었으며, 모든 항목에서 통계적으로 유의한 결과는 없었다.

3.2.2 병원시설 및 환경에 대한 이용 만족도

병원시설 및 환경에 대한 이용 만족도는 표 3과 같다. 병원시설 및 환경에 대한 이용 만족도 중에서 각종 원내 편의시설(OA기기 이용, 현금지급기 등)이 3.93점으로 가장 높은 점수를 보였으며, 진료실 및 검사실 이용 3.14점, 병원 내 안내 표지판 3.13점 순이었고 주차시설 이용이 2.83점으로 가장 낮은 점수를 보였다.

Table 2. Hospital Selection Motive and general assesment for environment

Unit : person(%)

Classification	Under 59	Over 60	Total	p-value
Hospital Selection Motive				0.306
Doctor's high ability	14 (29.8)	22 (41.5)	36 (36.0)	
High quality of facilities and equipments	1 (2.1)	3 (5.7)	4 (4.0)	
Hospital staff's kindness	-	3 (5.7)	3 (3.0)	
Hospital is near	25 (53.2)	17 (32.1)	42 (42.0)	
Convenient transportation	2 (4.3)	3 (5.7)	5 (5.0)	
Suggestion from other hospital	4 (8.5)	3 (5.7)	7 (7.0)	
Recommendation from others	-	1 (1.9)	1 (1.0)	
Etc.	1 (2.1)	1 (1.9)	2 (2.0)	
Convenience for hospital's facility and Visiting				0.708
not at all	-	-	-	
not really	3 (6.4)	2 (3.8)	5 (5.0)	
somewhat	30 (63.8)	36 (67.9)	66 (66.0)	
very much	14 (29.8)	14 (26.4)	28 (28.0)	
Not applicable	-	1 (1.9)	1 (1.0)	
General Satisfactions for hospital's facility and environment				0.090
Very unsatisfied	-	-	-	
Unsatisfied	7 (14.9)	2 (3.8)	9 (9.0)	
Satisfied	36 (76.6)	42 (79.2)	78 (78.0)	
Very satisfied	4 (8.5)	9 (17.0)	13 (13.0)	
Total	47 (47.0)	53 (53.0)	100 (100.0)	

Table 3. Satisfaction for hospital's facility and environment

Unit : Mean±S.D.

Classification	Under 59	Over 60	Total	p-value
Parking lot	2.87 ±0.95	2.79 ±0.84	2.83 ±0.89	0.656
Hospital's Directional sign	3.09 ±0.54	3.17 ±0.47	3.13 ±0.51	0.406
Public toilet	3.02 ±0.74	3.15 ±0.53	3.09 ±0.64	0.312
Waiting room for treatment	3.02 ±0.49	3.19 ±0.39	3.10 ±0.44	0.061
Medical office	3.13 ±0.40	3.15 ±0.36	3.14 ±0.38	0.759
Convenient stores and facilities (OA machine, ATM etc.)	3.83 ±0.94	4.04 ±0.94	3.93 ±0.94	0.272
Average	3.16 ±0.68	3.25 ±0.59	3.20 ±0.63	

3.2.3 의료서비스

의료서비스는 표 4와 같다. 외래진료 간호직원 의료서비스 만족도 총 평균은 3.00점으로 나타났다. 외래진료 간호사 진료서비스의 만족도 중 존중/예의가 3.19점으로 가장 높은 점수를 보였으며, 도움 요구 관련 처리 노력 3.02점, 경청 2.97점 순이었고, 병원 생활 설명이 2.81점으로 가장 낮게 나타났다. 외래진료 의사 진료서비스의 만족도 총 평균은 3.25점으로 나타났다. 그 중 존중/예의가 3.38점으로 가장 높은 점수를 보였으며, 회진시간 관련 정보 제공 3.37점, 경청 3.20점 순이었고 의사와 만나 이야기 할 기회가 3.05점으로 가장 낮은 점수를 보였다.

Table 4. Care Services

Unit : Mean±S.D.

Classification	Under 59	Over 60	Total	p-value
Nursing Care Services				
Respect/Courtesy	3.09 ±0.65	3.30 ±0.46	3.19 ±0.56	0.057
Listen carefully	3.00 ±0.69	2.94 ±0.69	2.97 ±0.69	0.684
Explanation for hospital	2.96 ±0.78	2.66 ±0.73	2.81 ±0.76	0.052
Effort for request for help	3.06 ±0.79	2.98 ±0.57	3.02 ±0.68	0.547
Average	3.03 ±0.73	2.97 ±0.61	3.00 ±0.67	
Physicians Health Care Services				
Respect/Courtesy	3.40 ±0.58	3.36 ±0.65	3.38 ±0.62	0.713
Listen carefully	3.28 ±0.62	3.13 ±0.83	3.20 ±0.72	0.331
Opportunity to talk with doctor	3.09 ±0.72	3.02 ±0.84	3.05 ±0.78	0.675
Notice about round time	3.34 ±0.64	3.40 ±0.77	3.37 ±0.70	0.695
Average	3.28 ±0.64	3.23 ±0.77	3.25 ±0.71	

3.2.5 투약 및 치료과정

투약 및 치료과정은 표 5와 같다. 투약 및 치료과정의 만족도 총 평균은 3.11점으로 나타났다. 귀가 후 주의사항 및 치료계획 정보제공이 3.23점으로 가장 높은 점수를 보였으며, 투약·검사·처치 관련 이유 설명과 접수·수납 간편성 3.17점, 투약·검사·처치 관련 부작용 설명 3.06점 순이었고 질환에 대한 위로와 공감이 2.99점으로 가장 낮은 점수를 보였다.

Table 5. Injection and Process of Treatment

Unit : Mean±S.D.

Classification	Under 59	Over 60	Total	p-value
Explanation for injection, inspection, treatment	3.19 ±0.54	3.15 ±0.66	3.17 ±0.60	0.739
Explanation of side effect for injection, inspection, treatment	3.13 ±0.65	3.00 ±0.78	3.06 ±0.72	0.380
Effort for pain control	3.15 ±0.67	2.92 ±0.85	3.03 ±0.76	0.138
Sympathy and consolation for disease	3.02 ±0.77	2.96 ±0.78	2.99 ±0.77	0.705
Notice for precautions after discharge	3.26 ±0.67	3.21 ±0.82	3.23 ±0.75	0.752
Convenience for Receipt/acceptance	3.04 ±0.51	3.30 ±0.54	3.17 ±0.52	0.015*
Average	3.13 ±0.64	3.09 ±0.74	3.11 ±0.69	

*p<0.05

4. 고찰

이 연구는 일개 대학병원을 이용한 외래환자들을 대상으로 환자경험평가를 시행하여 외래진료의 전반적인 과정에 있어 경험한 의료서비스를 확인하고, 환자경험 및 인식에 어떠한 영향을 미치는지를 확인하기 위해 수행하였다. 또한, 분석 자료를 기반으로 환자의 요구에 부응하는 의료서비스 및 차별화된 의료서비스를 제공하기 위한 기초 자료로 활용하고자 하였다. 분석을 위한 연구 도구는 건강보험심사평가원에서 2017년 첫 시행한 환자경험평가 설문지를 이용하였다. 간호사서비스, 의사서비스, 투약 및 치료과정, 병원 환경, 환자권리보장, 전반적 평가, 개인 특성 등 7개 영역, 24개 문항으로 구성된다[7]. 건강보험심사평가원의 환자경험평가 설문지는 입원환자를 고려하여 작성되었다. 따라서 본 연구의 대상자인 외래환자에 대한 환자경험을 평가하기 위해 일부 문항을 수정, 보완하였다. 연구의 주요 결과와 기존 선행연구와의 비교 분석한 내용은 아래와 같다.

연구대상자의 인구사회학적 특성을 분석한 결과, 성별은 여성이 60.0%, 연령은 60세 이상이 53.0%, 거주지역은 대전광역시 서구 29.0%로 가장 높게 나타났다. 이와 관련하여 김은나(2015)[8]는 서울시 소재의 종합병원 두 곳에서 환자경험 예비평가를 시행하였으며, 대상자 177명중 성별은 남성이 58.8%, 연령은 60세 이상이 58.8%로 가장 많이 차지하고 있어 본 연구와 성별의 비율은 차이를 보였고 연령은 유사한 경향을 보였다. 또한, 김은혜(2015)[9]는 의료기관 서비스가 환자만족에 미치는 영향을 연구하였으며, 전라도 전주의 의료기관을 이용하는 환자를 대상으로 분석하였고, 여성이 52.5%, 연령 20~40세 미만 48.3%를 차지해 본 연구와 성별의 비율은 유사하였고, 연령은 차이를 보여 본 연구의 대상자의 특성이 지역에 따라 다름을 알 수 있었다.

병원 이용 및 선택 동기에 대해서 분석한 결과, 병원의 근접성이 42% 와 의료진의 실력이 36%로 가장 큰 비중을 차지하는 것으로 나타났다. 연구대상자가 외래환자이며 연구 대상병원이 상급종합병원급이 아닌 종합병원급으로 1단계 진료에 대한 접근 장벽이 없는 의료기관인 점을 고려한다면 외래환자가 병원을 선택하는 가장 큰 동기는 다름 아닌 의료기관의 접근성이라고 볼 수 있다. 의료진의 실력에 대한 신뢰감은 접근성 다음으로 병원 선택 동기의 가장 중요한 요인인 것으로 나타났다. 신연희(2013)[10]는 서울시 거주자로서 30병상이상 병원급 입원경험이 있는 환자와 보호자를 대상으로 한 병원의료서비스 만족도 요인에 관한 연구를 수행하였고 접근성이 진료만족도에 영향을 미치지 않는 것으로 분석되어 본 연구와 상반되는 것으로 나타났고, 의료진의 전문성 및 친절성은 진료만족도에 영향을 미치는 것으로 분석되어 유사한 결과를 보였다. 또한 홍은형(2003)[11]의 외래환자가 인지하는 의료서비스 질이 만족도 및 재이용에 미치는 영향 연구에서는 환자경험에서 담당의사의 친절성 및 신뢰가 가장 중요한 요인인 것으로 나타나 유사한 결과를 보였다.

병원시설 및 환경 만족도에 대해서 분석한 결과는, 원내 편의시설이 가장 높은 점수였고, 주차시설에 대한 만족도가 가장 낮게 나왔다. 병원 구성원(의사, 간호사, 원무과 직원 등)들의 친절도 뿐만 아니라, 병원의 시설과 환경이 병원 재이용에 중요한 요인으로 작용한다고 하였다[12]. 본 연구의 분석결과에서 주차시설에 대한 환자의 요구가 크다는 점은 입원이 아닌 외래환자에 있어 주차시설이 병원 선택에 있어 대단히 중요한 요인이라는 것을 나타내어 준다.

외래진료 간호직원의 의료서비스 만족도에 대한 분석결과는 평균 3.00으로서 의사의 3.25 보다 오히려 낮은 점수였다. 2017년 보건복지부에서 전국 상급종합병원 및 500병상이상 종합병원을 대상으로 환자경험평가를 실시하였고 2018년 결과를 발표하였다. 결과 발표 자료에서 평가 대상 병원들의 간호서비스는 평균 88.91점으로 가장 높은 점수 영역을 차지하였지만, 연구 대상병원의 경우 이와는 상반되는 결과가 나온 것은 특이하다고 할 수 있다. 이 영역의 세부 설문 항목에서 특히 낮은 점수 항목은 간호사의 경우 병원생활 설명(2.81)이었고, 의사의 경우는 의사와 만나 이야기할 기회(3.05)였다. 이는 이번 연구가 외래진료에 국한되어 있어 간호사 및 의사와의 인간적인 교감이 부족하였고, 그로 인해 환자의 주관적 평가 점수가 낮을 수밖에 없었을 것이라 판단된다. 따라서 이를 위해서는 외래진료에 있어서도 사람에 대한 존중과 예의로써 환자의 말을 주의 깊게 들어주는 것에 관심을 둘 수 있도록 노력해야 한다는 사실을 알게 해 준다. 최희정(2014)[13]은 간호사서비스만족도가 환자의 재이용의사에 미치는 영향을 연구하였고, 여기에서 간호사서비스만족도가 환자의 재이용의사에 영향을 미치는 것으로 확인한 바가 있다.

투약 및 치료과정 만족도에 대한 분석에서는 접수·수납 간편성에 대한 문항이 유일하게 60세 이상과 그 미만 집단과의 평균 차이가 유의($p<0.05$)하였다. 60세 이상의 만족도 점수(3.30)가 60세 미만의 만족도 점수(3.04)보

다 오히려 높았다. 연구 대상 병원의 지역적 특성으로 무인 접수·수납기를 운용하지 않고, 접수·수납 직원들을 충분히 배치하여 운영하고 있다. 무인 접수·수납기의 사용을 어려워하는 노인 환자의 경우 접수·수납의 과정에서 직원들과 직접 대면하여 진행하게 되어 간편함보다는 불편함을 느끼지 못하게 되고, 상대적으로 젊은 층은 무인 접수·수납기의 부재로 접수·수납 과정의 대기시간 및 절차로 간편성을 느끼지 못한다는 해석이 가능하다. 정지영(2012)[14]은 의료서비스 품질이 고객만족도와 타인 추천의사에 미치는 영향에 관한 연구를 하였는데 본 연구와 유사한 결과를 보여주었다.

본 연구는 일개 대학병원을 이용한 외래환자들을 대상으로 환자경험평가를 시행하여 외래진료의 전반적인 과정에 있어 경험한 의료서비스를 확인하고, 환자경험 및 인식에 어떠한 영향을 미치는지를 분석하였으나, 다음과 같은 연구의 한계점을 가지고 있다. 이상의 연구결과, 환자 중심의 의료서비스를 제공하기 위한 문제점 파악과 환자의 요구에 부응하는 의료서비스 및 차별화된 의료서비스 방안을 모색하기 위한 기초 자료로 활용될 수 있을 것이다.

References

[1] H. E. Ban, T*he effect of service convenience on customer satisfaction and revisit intention : medical service*, Master's thesis, Hanyang University, Korea, pp.1-65, 2011.

[2] IOM(Institute of Medicine). Crossing the Quality Chasm: A New Health System for the 21st Century, IOM(Institute of Medicine), 2001, pp.1-316.

[3] The Beryl Institute. *Patient Experience Journal*, Vol. 1, pp.7-19, 2014.

[4] K. S. Lee, J. A. Kim, W. J. Lee, "The Influence of Inpatient's Experience on Hospital Recommendation Intention - Focusing on the Moderating Effects of Health Condition", *Korean journal of hospital management*, Vol. 223, pp.133-143, 2017.
DOI : http://kiss.kstudy.com/thesis/thesis-view.asp?key=3548260

[5] J. W. Lee, S. Y. Ahn, C. H. Lee, M. S. Lee, K. H. Kim, "Through a selection factor analysis of the local healthcare institutions Building complex medical services strategy", *Journal of Digital Convergence*, Vol. 13, No. 5, pp.297-307, 2015.
DOI : http://dx.doi.org/10.14400/JDC.2015.13.5.297

[6] J. H. Hong, Y. K. Bu, Medical record & health information management, KMS, 2018, pp.1-760.

[7] Health Insurance Review & Assessment Service, First Patient Experience Evaluation in 2017, *Health Insurance Review & Assessment Service*, 2017, pp.1-27.

[8] U. N. Kim, *Reporting heterogeneity in patient experience: Applying the anchoring vignette method*, Master's thesis, Seoul National University, pp.1-57, 2015.

[9] E. H. Kim, "The Effects of Hospital Service Factors on Patient Satisfaction of the Medical Consumer", *The Korean Society Of Health And Welfare*, Vol. 17, pp.101-115, 2015.
DOI : http://dx.doi.org/10.23948/kshw.2015.12.17.101

[10] Y. H. Shin, *A Study on the Factors of Hospital Medical Service Satisfaction*, Master's thesis, Kookmin University, pp.1-93, 2013.

[11] E. H. Hong, *The Effect of Medical Service Quality on Outpatient's Satisfaction and Willingness to Revisit*, Master's thesis, Sung Kyun Kwan University, pp.1-87, 2003.

[12] H. K. Lee, I. W. Chang, "Effect of the non-Medical Services on Attitude to Hospital Utilization", Journal of Preventive Medicine and Public Health, Vol.21, No.2, pp.442-450, 1988.
DOI : http://www.ndsl.kr/ndsl/search/detail/article/articleSearchResultDetail.do?cn=JAKO198824717578623&SITE=CLICK

[13] H. J. Choi, M. S. Koh, "Comparative Study between the Patients' Satisfaction Level of Nursing Service and Revisiting Intention of the Inpatients According to the Wards Type - Mainly on General", Health Soc Sci, No.37, pp.49-64, 2014.

[14] J. Y. Joung, *A Study on the Impact of Medical Service Quality on Customer Satisfaction and the Intention to Recommend to Others*, Master's thesis, Kyung Hee University, pp.1-58, 2011.

[15] J. S. Yun, K. H Kim, "Effect on Medical Expenses Request due to Medical Clinic Administrative Staff's Existence or Not", *Journal of Digital Convergence*, Vol.10, No.1, pp.407-412, 2012.
DOI : https://www.kci.go.kr/kciportal/ci/sereArticleSearch/ciSereArtiView.kci?sereArticleSearchBean.artiId=ART001641017

허 은 경(Eun Kyoung Her) [정회원]

- 2000년 2월 ~ 현재 : 건양대학교 병원 원무2팀장
- 2019년 2월 : 건양대학교 보건복지대학원 병원경영학과 (보건학석사)

〈관심분야〉
원무, 보건행정, 환자경험, 적정진료, 환자만족

안 상 윤(Sang-Yoon Ahn) [정회원]

- 1999년 8월 : 충남대학교 경영학과 (경영학박사)
- 1987년 4월 ~ 2000년 12월 : 충남대학교 기획연구실
- 2002년 9월 ~ 현재 : 건양대학교 병원경영학과 교수

〈관심분야〉
병원조직인사관리, 의료커뮤니케이션, 리더십, 웰다잉

김 광 환(Kwang-Hwan Kim) [종신회원]

- 2001년 2월 : 계명대학교 공중보건학과 (보건학박사)
- 2006년 3월 ~ 현재 : 건양대학교 병원경영학과 교수

〈관심분야〉
의무기록정보, 보건관리, 웰다잉, 노인, 삶의 질, 치매