

# 농촌지역의 분포되어있는 공공의료기관과 민간의료기관에 대한 신뢰도가 의료기관 선택에 미치는 융복합 연구 -65세이상 노인계층을 중심으로-

문용

남서울대학교 보건행정학과 교수

## Convergence Study on the Reliability of Public and Private Medical Institutions in Rural Areas -Mainly 65 years old and older-

Young Moon

Professor, Dept. of Health Administration, Namseoul University

**요약** 본 연구에서는 농촌지역의 거주하는 노인들을 대상으로 공공의료기관과 민간의료기관에 대한 신뢰가 의료기관 선택에 미치는 영향을 분석하였고 이에 연관성을 파악함으로써 의료기관 신뢰도를 높여 농촌지역에 거주하는 노인들의 공공의료기관 이용율을 높이기 위한 방법을 도출하기 위하여 시행되었다. 이를 위해 S읍의 4곳에 30년이상 거주하며, 병원이용율이 높은 만65세 이상 노인을 대상으로 공공의료기관과 민간의료기관을 사전 설명후 의료서비스 신뢰도 설문조사를 실시하였다. 분석결과는 첫째, 농촌에 거주하는 노인들은 민간 의료기관이용을 더 선호하였고, 둘째, 공공 의료기관과 민간의료기관의 신뢰도와 의료기관 선택 간에 연관성이 있었다. 본 연구 결과를 종합해보면, 조사 대상자들의 공공 및 민간의료기관에 대한 신뢰도가 의료기관의 선택에 영향을 미친다고 나타났다. 따라서 본 연구의 결과 향후 공공의료기관은 의료서비스의 신뢰도를 제고할 필요성이 제기되며, 민간의료기관과 같이 공공의료기관도 자체적인 경영개선 노력이 필요할 것으로 사료된다.

**주제어** : 의료서비스 만족도, 공공의료기관, 민간의료기관, 신뢰도, 의료기관 선택요인

**Abstract** The purpose of this study is program development for efficient medical institution management and finding comprehensive measures to increase the credibility of medical institutions. For this purpose, a survey on medical service satisfaction was conducted for elderly people aged 65 or older living in four other areas. The results of the analysis were as follows: First, the survey participants had higher confidence in private medical institutions. Second, there was no relationship between the reliability of public and private medical institutions and the selection of medical institutions. Third, the environment of the survey subjects was related to the selection of medical institutions. The credibility of the surveyed public and private medical institutions affects the selection of medical institutions, and the economic power and understanding of the medical institutions also influence the selection of medical institutions.. Therefore, it is suggested that public medical institutions need to improve the satisfaction of medical services in the future, and management efficiency of public medical institutions in addition to private medical institutions is urgently needed.

**Key words** : Satisfaction with medical services, Public medical institutions, Private medical institutions, Reliability, Medical institution selection factors

\*Funding for this paper was provided by Namseoul University year 2018.

\*Corresponding Author : Yong Moon(yongmoon@nsu.ac.kr)

Received December 30, 2019

Revised January 29, 2020

Accepted February 20, 2020

Published February 28, 2020

## 1. 서론

### 1.1 연구의 필요성

오늘날 우리나라는 소득의 증대와 건강보험 보장성의 확대로 국민들의 의료기관 이용의 기회가 증가되었다[1,2]. 우리나라의 의료기관은 설립 주체별로 구분하면 공공의료기관과 민간의료기관으로 크게 구분된다.

공공의료기관은 국가·지방 자치 단체 또는 대통령령이 정하는 공공 단체가 설립·운영하는 보건 의료 기관을 지칭하나 실제로 정부기관이 설립·운영하는 방법이나 형태가 다양하므로 다음과 같은 특성을 갖는 의료기관이라 할 수 있다[1,2].

첫째, 중앙정부나 지방자치단체 등이 병원의 재정을 조달하고 관리·운영하는 성격을 갖는다.

둘째, 설립목적이나 사업 내용이 공공성을 지니고 있다. 이를 종합해 보면 공공의료기관은 의료기관의 재정권과 관리권이 중앙정부나 지방자치단체의 직접적인 영향 하에 있는 의료기관이라고 볼 수 있다[4].

현재 우리나라의 공공의료기관의 종류와 설립근거는 다음 Table 1과 같다.

**Table 1. Types of Public Hospitals and Basis for Establishment**

Division	Type of medical institution	Grounded law
establishment(10)	National Medical Center others	Ministry of Health and Welfare
establishment(1)	Cancer Center	Cancer Center Act
establishment(1)	Police hospital	Police Hospital Law
establishment(20)	Armed Forces Hospital others	Department of Defense
establishment(1)	National Mental Hospital	Justice
City(12)	Seodaemun Hospital others	City, state ordinance
Local corporation(34)	Gangnam Hospital others	Local Public Enterprise Act
Public(13)	Health care center others	Local health law
Special corporation	Nuclear Hospital and others	Atomic Energy Research Institute

Source: 2016, 3, Ministry of Health and Welfare

한편, 민간의료기관은 민간 개인이나 민간단체가 투자하여 운영하는 의료기관이라고 할 수 있다[2,3,7]. 오영호 연구에 따르면, 전반적으로 공공의료기관은 민간 의료기관에 비해 생산성과 경쟁력이 저하되고, 이런 경

쟁력상실과 생산성 저하는 재정의 악화로 지방재정의 부담과 국가적 손실을 초래하고 있다고 한다[5]. 국민소득의 향상으로 건강에 대한 관심도가 증가되고 있었고, 2000년의 의약분업으로 인한 의료대란이 발생했을 때, 지방공사 의료원들만이 공공의료기관으로서 국가의 사회 안전망 기능을 수행하였다. 지방자치단체의 재원 부족으로 공공의료기관의 의료서비스 품질은 낮아지고 있고 서민들의 지역병원으로 역할을 했던 전국에 공공의료기관 등은 의료서비스 시설 노후와 의료인들의 근무 회피 현상으로 의료급여 환자들이나 농어촌 지역의 노인들이 주로 이용하는 저소득층의 병원이 되었다 [5,6]. 반면에 민간의료기관들은 첨단 의료시설과 최고의 의료진, 선진 경영기법 등을 내세워 환자 중심의 의료를 표방하며 경쟁력을 키워가고 있다[3,5,7]. 따라서 이러한 경쟁에서 생존하기 위해 환자의 만족도와 신뢰도를 중시하게 되었다. 이에 본 연구에서는 농촌지역에서 노인들이 주로 이용하고 거점병원으로서 역할을 하고있는 공공의료기관과 그 주변에 위치하고 있는 민간 의료기관 간의 의료기관 시설/환경, 진료 프로세스, 의료 자원/기술, 직원 서비스등 전반적인 신뢰도 차이를 비교분석함으로써 공공의료기관과 민간의료기관의 의료기관 선택요인에 미치는 영향을 분석하였다. 그러므로 농촌지역에서 거점병원으로서 역할을 하고있는 공공의료기관의 의료서비스 신뢰도를 제고함으로써 지역의 노인들의 이용율을 높이고, 나아가 해당 지역의 거점병원으로서 역할 확대의 필요성을 제기한다.

### 1.2 연구목적

우리나라는 1977년 7월부터 국민건강보험 제도가 실시되면서 의료비 부담이 감소하였고 이후 국민 소득은 꾸준히 향상되었다. 그에 따라 의료기관에 대한 진입장벽은 낮아졌으며 건강에 대한 관심이 높아졌다. 또한 스마트폰과 각종 전자기기의 발달은 언제 어디서든 의료 지식을 찾아 읽어 볼 수 있도록 했고, 이는 의료 행위자와 피행위자 간의 정보 수준의 격차를 어느정도 해소할 수 있게 도왔다. 때문에 의료기관에 대한 만족도와 신뢰도 평가의 기준은 점차 상향되어 가고 있다 [3,6,9].

보건학적인 관점에서 보건의료산업 분야는 공정한 경쟁시장의 원리 보다 불완전경쟁이라는 의료속성을 가지고 있다[7,8,10]. 그러므로 강력한 정부 개입의 필

요성이 요구된다. 한국의 공공의료기관은 정부 또는 지자체가 직접운영하거나 예산을 지원하는 형태의 의료기관을 말한다[10]. 따라서 공공의료기관 이용고객의 재방문을 높이기 위해서는 고객들의 의 만족도와 의료기관 홍보등 마케팅 활동을 높여 의료기관의 이해도를 높이는 것이 중요하다고 할 수 있다. 우리나라 공공의료기관의 비중은 민간의료의 성장과 함께 급격히 감소하여 세계에서 가장 낮은 국가군에 속하고 있다[3,7,9]. 국내 공공보건의료기관 비중은 2016년 보건복지부 발표에 따르면 OECD 기준으로 전체 의료기관의 5.4%에 불과하다. 병상 수 기준으로도 10.4%에 그친다[9,11]. 환자의 신뢰가 충족 되지 않은 공공 의료 서비스의 제공은 이용율이 줄어들고, 의료소비자들의 이용 감소는 경영수지의 악화와 지역 주민으로부터의 소외를 가져온다[11,12]. 그러므로 공공의료기관 역시, 환자가 신뢰를 증대시킬 수 있는 방안들과, 고객의 신뢰도를 결정하는 요인이 무엇인지 지속적으로 그 원인을 찾고 개선안을 모색해야한다[12]. 따라서 본 연구에서는 공공 의료기관과 민간의료기관 이용자 간에 차이를 비교분석함으로써 공공의료기관 운영에 전략적으로 반영 하고, 의료기관 신뢰도를 제고하여 농촌지역에 거주하는 노인들의 공공의료기관 이용율을 높이기 위한 방법을 도출하기 위하여 시행되었다.

## 2. 연구방법

### 2.1 연구 설계 및 대상

본 연구는 충남 S읍외 4개 읍에서 거주하는 노인 300명을 대상으로 2018년 03월 20일부터 2018년 04월 20일까지 약1개월간 실시하였다. 총 300부의 설문지를 배부하여 응답이 미흡한 10부를 제외한 290부를 본 연구에 사용하였다. 설문조사는 S읍외 4곳에 30년 이상 거주하며, 병원이용율이 높은 노인을 대상으로 공공의료기관과 민간의료기관을 사전 설명후 의료서비스 만족도 설문조사를 실시하였다.

### 2.2 연구도구 및 내용

본 연구의 조사도구는 연구자가 의료서비스 질과 고객만족도, 신뢰도등 업무내용[5]과 의료서비스 고객만족도 연구[2,3]에 관한 문헌을 참고하여 설문지를 사용하였다. 대상자들의 일반적 사항은 빈도 분석을 실시하

였고, 변수간의 유의적 차이를 알아보기 위하여 통계처리는 SPSS18 프로그램을 이용하여  $X^2$ (Chi-square)검정으로 유의수준 0.05에서 검정하여 각각 분석하였다. 이렇게 나온 통계 분석을 공공의료기관과 민간의료기관에 신뢰도와 의료기관 선택에 대한 선행연구 결과와 비교-분석하였다.

### 2.3 연구모형

본 연구에서는 공공의료기관과 민간의료기관에 대한 농촌지역의 노인들을 대상으로 신뢰도와 만족도 차이가 의료기관 선택에 미치는 영향을 살펴보고자 하였다. 독립변수로는 공공 의료기관과 민간의료기관에 대한 신뢰도를, 종속변수로는 의료기관 선택으로 설정하였다. 또한, 조사 대상자 노인들의 인구사회학적 요인 중 선행연구에 의해 의료기관 선택에 영향을 미칠 것으로 예상되는 대상자들의 환경 즉, 의료기관에 대한 의식 수준, 조사 대상자의 교통편의를 통제변수로 설정하였다.

## 3. 연구결과

### 3.1 연구대상자의 일반적인 특성

조사대상자의 특성은 Table 2과 같다. 여성이 65.3%로 남성보다 빈도가 높게 나타났으며, 65세-69세는 41.8%, 70세-74세 대상자는 29.5%, 75세-79세 대상자는 19.5%, 80세 이상은 9.0%로 65-69세의 빈도가 높았으며 가족구성원 형태와 인구 구성은 전형적인 농촌지역의 환경상태를 보여 주고 있다.

Table 2. General characteristics (n=290)

Item		N	%
gender	man	107	36.7
	Woman	181	63.3
age	65age	122	41.8
	70age ~ 75 age	86	29.5
	7age5 ~80 age	57	19.5
	85age	27	9.0
residence	ibjangmyeon	10	1.7
	Seonghwan-eup	281	46.8
	Seonggeo-eup	167	27.8
	Jiksan-eup	21	3.5
Total		290	100

### 3.2 조사 대상자들의 의료기관 신뢰도

의료기관 신뢰도 테스트에 따르면, 점수범위는 10-40

점이며, 점수가 높을수록 해당 의료기관에 대한 신뢰도가 높음을 의미하며, 공공의료기관에 더 높은 신뢰를 보인 대상자는 110명(37.9%), 민간의료기관에 더 높은 신뢰를 보인 대상자는 180명(62.1%)로 조사되었고, 결과는 Table 3와 같다.

**Table 3. Institutional Reliability of Survey Subjects**

	FREQ	%	AV %	Total %
AV	Public hospital	110	37.9	37.9
	Private hospital	180	62.1	62.1
	Total	290	100.0	100.0

**3.3 조사 대상자들의 의료기관 선택요인**

공공 의료기관과 민간 의료기관의 신뢰도 차이에 따른 대상자들의 의료기관 선택요인을 알아보기 위하여 의료기관 선택요인을 조사하였다. 의료기관 및 의료행위자에 대한 신뢰도가 가장 높았고 의료기관의 지명도, 비용, 서비스 만족도와 의료기관과의 거리로 조사되었고, 결과는 Table 4과 같다.

**Table 4. Medical institution's selection factors**

	N	range	sum	Average	Standard Deviation	Dispersion
Reliability	290	1	150	.52	.509	.259
Street	290	1	70	.24	.435	.190
Name	290	1	100	.34	.484	.234
Customer Satisfaction	290	1	70	.24	.435	.190
cost	290	1	80	.28	.455	.207
Recommended	290	1	60	.21	.412	.170
Effective number	290					

Table 5는 의료기관 선택요인의 유인관계를 나타낸다. 유의확률이 0.05보다 작게 나타났으므로 이는 서로 연관성이 있다고 할 수 있다.

공공 의료기관과 민간 의료기관의 신뢰도는 의료기관 선택요인과 연관성 있다는 연구결과가 나타났고, 이는 의료기관 신뢰도가 의료기관 선택요인에는 영향을 준다는 것을 알 수 있다.

**Table 5. Reliability and Choice of Medical Centers in Public and Private Medical Institutions**

	Chi-square test		
	value	DOF	P-value
Pearson Chi square	1.500 <sup>a</sup>	1	.004

**3.4 조사 대상자들의 환경**

**3.4.1 대상자들의 경제력**

조사 대상자들의 환경을 알아보기 위해 경제력에 대하여 Table6와 같이 조사하였다. 한달 단위로 가용 자산을 질문했고, 1= 30만원 이하, 2= 31만원-50만원 3=51만원-70만원 4= 71-90만원 5=91만원 이상으로 구분하였으며, 1= 30명(10.0%) 2=20명(6.7%) 3=100명(33.3%) 4=100명(33.3%) 5= 50명(16.7%)으로 조사되었다.

**Table 6. Economic power of those surveyed**

	FREQ	%	AV%	Total
AV	1	30	10.0	10.0
	2	20	6.7	6.7
	3	100	33.3	33.3
	4	100	33.3	33.3
	5	50	16.7	16.7
	Total	290	100.0	100.0

**Table 6-1. Medical institution selection and economic power Chi-square test results**

	Chi-square test		
	value	DOF	P-value
Pearson Chi square	3.068 <sup>a</sup>	1	.080

**3.4.2 대상자들의 의료기관 이해도**

조사 대상자들의 의료기관에 대한 이해도를 알아보기 위해 의료기관 이해도에 대하여 Table 7과 같이 조사하였다. 의료기관이 하는 일을 스스로 얼마나 이해하고 있는지를 물었으며, 1= 전혀 모르고 있다 2= 모르고 있다 3= 어느정도 알고있다 4= 잘 알고있다 5= 정확히 알고있다 로 구분하였으며 1= 10명(3.4%) 2= 60명(20.7%) 3= 100명(34.5) 4= 60명(20.7%) 5= 60명(20.7%)으로 조사되었다.

**Table 7. Medical Institution Understanding of Survey Subjects**

		FREQ	%	AV%	Total%
AV	1	10	3.4	3.4	3.4
	2	60	20.7	20.7	24.1
	3	100	34.5	34.5	58.6
	4	60	20.7	20.7	79.3
	5	60	20.7	20.7	
	Total	290	100.0	100.0	100.0

**Table 7-1. Medical institution selection and understanding of medical institution test**

Chi-square test			
	value	DOF	P-value
Pearson Chi square	6.228*	2	0.44

Table 5-1과 Table 6-1는 조사 대상자의 의료기관 선택요인과 조사 대상자의 환경의 유의관계를 나타낸다. 조사 대상자들의 경제력과의 유의확률은 0.080, 의료기관 이해도와와의 유의확률은 0.044로 이는 서로 연관성이 있다고 할 수 있다.

#### 4. 결론 및 제언

##### 4.1 결론

본 연구에서는 농촌지역 노인을 대상으로 공공 의료기관과 민간 의료기관에 대한 신뢰가 의료기관 선택에 어떤 영향이 있는지 조사함으로써 의료기관 선택과 관련하여 효율적인 의료기관 경영을 위한 프로그램 개발 연구 및 의료기관 신뢰도를 높이기 위한 방안을 도출하기 위한 목적으로 조사한 자료이다. 의료기관 선택과 공공 및 민간 의료기관의 신뢰도를 분석한 결과 서로 연관성이 있다는 것으로 나타났으며, 본 연구의 결과는 다음과 같다.

첫째, 조사 대상자들의 공공 의료기관과 민간 의료기관에 대한 신뢰 정도를 측정된 결과, 민간의료기관에 더 높은 신뢰를 보인 대상자들이 더 높게 나타났다. 이로서 조사 대상자들은 대부분 민간 의료기관에 더 높은 신뢰를 가지고 있다는 결과를 확인하였다.

둘째, 조사 대상자들의 의료기관 선택 요인을 조사한 결과 의료기관 및 의료행위자에 대한 신뢰도가 가장 높

았고 의료기관의 지명도 비용, 서비스 만족도와 의료기관과의 거리순으로 조사되었으며, 공공 및 민간 의료기관 신뢰도와 의료기관 선택 요인을 Chi-square 검정한 결과 유의미한 차이가 있는 것으로 확인되었다.

본 연구 결과를 종합해보면, 조사 대상자들의 공공 및 민간의료기관에 대한 신뢰도가 의료기관 선택에 의료기관의 선택에 영향을 미친다고 나타났다.

##### 4.2 제언

본 연구 결과 조사 대상자들의 공공 및 민간 의료기관에 대한 신뢰도가 의료기관 선택에 영향을 미치며, 조사 대상자들의 경제력과 의료기관 이해도등도 밀접한 관계가 있는 것으로 나타났다. 다른 선행연구에서도 의료기관 이해도와 의료서비스에 만족하면 병원 선택 이용의사가 증가한다고 하였다[2,5,8]. 이는 본연구의 결과와 일치됨을 보여준다. 따라서 공공의료기관 이용고객의 재방문을 높이기 위해서는 고객들의 의 만족도와 의료기관 홍보등 마케팅 활동을 높여 의료기관의 이해도를 높이는 것이 중요하다고 할 수 있다. 현재 우리나라는 지역별로 전국에 분포되어있는 공공의료기관에 대한 역할과 만족도의 중요성이 갈수록 부각되고 있지만, 여러 가지 제약으로 인하여 민간 의료기관과의 의료서비스 차이가 나타날 수밖에 없다[3,4,6].

따라서 향후 공공의료기관은, 농촌지역에서 거점병원으로 역할을 하고 있는 공공의료기관의 의료서비스 신뢰도를 제고하여 해당 지역주민들뿐만아니라 거동이 불편한 노인들의 이용률을 높여 지역 사회의 주요한 거점병원으로서 역할 확대의 필요성이 제기한다.

#### REFERENCES

- [1] H. J. Jung & Min-Jeong Chae. (2019). Predictors of Regional Small and Medium Hospital Choice for Nursing Students. *Journal of Convergence for Information Technology*, 9(11), 55-61. DOI : 10.22156/CS4SMB.2019.9.11.055
- [2] H. E. Jung. (2016). The quality of health, image, role performance, satisfaction, use intention and recommendation intention structure for public hospitals as perceived by local residents. *Korean Journal of Nursing*, 46(1), 118-127.
- [3] J. J. Moon & I. O. Shim. (2014). The effect of health quality, image and role performance perceived by local residents on the satisfaction

of public hospital service. *Korean Journal of Public Health Administration*, 24(2), 153-163.

- [4] H. J. Kim. (2018). Analyzing the Relative Efficiency and Improvement of Public Medical Institutions Public Society Research. *Korean Society of Public Sociology*, 26(2), 123-130
- [5] Y. H. Kim, H. M. Cho & M. A. Kang. (2013). Evaluation of Operational Efficiency and Environmental Factors, Health Economics and Policy Research. *Korean Institute of Health and Economic Policy*, 19(3), 156-160.
- [6] Y. H. Yeo, K. H. Lee & J. W. Park. (2018). Policy History and Publicity Analysis of US Health Reform. *Korean Society for Public Management* 22(6), 55-64.
- [7] S. E. Kim. (2014). Performance Analysis of Public and Institutions, Seoul Administrative Association. *Korean Society and Administrative Studies*, 26(4), 37-55.
- [8] B. K. Han. (2010). A study on medical personnel on patient satisfaction and revisit determines of hospital: focus on korea university anam hospital. *Master's thesis, Korea University*, 125-146.
- [9] Y. H. Kim, H. M. Cho & M. A. Kang. (2013). Evaluation of Operational Efficiency and Environmental Factors, Health Economics and Policy Studies. *Korean Institute of Health and Economic Policy*, 33(5), 78-88.
- [10] C. W. Jung. (2015). should be reborn as a local public hospital]Joint Social Welfare Committee. *Monthly Welfare Trends*, 16(1), 22-38.
- [11] J. D. Lim. (2019). The effect of personal orientation on the organizational attitude of hospital workers. *Journal of Convergence for Information Technology*, 9(11), 234-240. DOI : 10.22156/CS4SMB.2019.9.11.234
- [12] Y. J. Yeon, Y. H. Lee & K. H. Lee. (2019). Convergence Study on the Effect of Self-Fulfillment and Job Satisfaction of Nurses at General Hospital. *Journal of Convergence for Information Technology*, 9(10), 28-38. DOI : 10.22156/CS4SMB.2019.9.10.028

## 문 용(Yong Moon)

[정회원]



- 1995년 2월 : 서울대학교 보건대학원 (석사)
- 2008년 9월 : 서울대학교 보건대학원 (박사)
- 2019년 ~ 현재 : 남서울대학교 보건행정학과 교수

- 관심분야 : 한의학, 보건학, 보건행정, 마케팅
- E-Mail : yongmoon@nsu.ac.kr