

척추·관절 전문병원의 환자 만족도와 추천 의향

박영아¹, 이정아^{2*}

¹강남베드로병원 팀장, ²유한대학교 U-보건의료행정학과 교수

Patient satisfaction and recommendation intention at spine and joint hospital

Young A Park¹, Jung A Lee^{2*}

¹Manager, Gangnam ST.PETER'S Hospital, Seoul,

²Professor, Department of U-Health and Medical Administration, Yuhan University

요 약 본 연구는 척추·관절질환 환자 만족도와 병원 추천 의향을 분석하고 만족도에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위해 수행되었다. 이에 2019년 서울지역 소재 척추·관절 전문병원에서 환자 만족도와 추천 의향을 조사하였고, 인구·사회적 특성과 환자 만족도와 관련성, 만족도 영향요인 및 추천 의향 등을 분석하였다. 분석 결과 외래의 경우 직원 용모·복장의 단정함과 청결도, 직원 친절도, 시설환경 쾌적성에서 환자 만족도가 높게 나타났고, 대기시간 관련 문항에서 환자 만족도가 낮게 나타났다. 입원의 경우 간호 영역과 병원환경 영역에서 여성의 만족도가 높았다. 하위 영역별로는 간호 영역 중 고객 존중 및 예의, 고객 경청, 담당 간호사에서 환자 만족도가 높게 나타났고, 병원환경 영역은 전반적인 병원 청결도와 안전 문항에서 만족도가 높았다. 환자 만족도와 주변에 해당 병원을 추천할 의향이 있는지를 묻는 문항 간 상관관계 분석에서는 환자 만족도와 병원 추천 의향은 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 척추·관절 질환 환자 만족도와 추천 의향 평가 결과는 척추·관절 전문병원에서 의료서비스 질 향상과 병원경영 전략 수립을 위한 기초 자료로 활용될 수 있을 것이다.

주제어 : 척추질환, 관절질환, 환자 만족도, 병원 추천의향

Abstract This study was to analyze the satisfaction and intention to recommend a hospital for spinal and joint patients. Using a structured questionnaire at a spinal and joint hospital in Seoul in 2019, and the relationship between demographic and social characteristics and patient satisfaction, factors influencing hospital satisfaction, and recommendation intention were analyzed. In outpatients, hospital satisfaction was higher in neatness and cleanliness of staff, kindness and facility environment comfort, and hospital satisfaction was low in questions related to waiting time. In inpatients, women's satisfaction was higher in the nursing and hospital environment areas. The correlation analysis between the satisfaction and the willing to recommend, there was a positive correlation. In the sub-analysis, hospital satisfaction was higher in the group that responded with respect and courtesy, listening, satisfaction of the nurse, hospital cleanliness and safety. This study is can be used to improve the quality of hospital care services in related hospitals.

Key Words : Spinal Diseases, Joint Diseases, Patient Satisfaction, Hospital, Recommendations

*Corresponding Author : Jung A Lee(leejabelle@gmail.com)

Received December 24, 2020

Accepted February 20, 2021

Revised January 31, 2021

Published February 28, 2021

1. 서론

최근 국내외 의료환경 변화는 의료시장의 경쟁 시대로의 전환으로 환자 만족도를 지속해서 향상시키고자 고객 중심, 환자 중심으로의 방안을 모색하고, 환자들의 병원 선택요인에 대해 많은 관심을 기울이고 있다. 즉, 환자 만족도는 병원 의료서비스의 질을 구성하는 중요한 요소로 환자가 병원 서비스에 얼마나 만족하느냐 하는 문제는 병원 조직의 생존과 발전에 핵심과제로 드러나고 있다[1]. 이러한 환자 만족도에는 의사 및 간호사와 환자 상호작용, 병원시설, 행정 서비스 등이 전반적으로 영향을 미치는 것으로 알려져 있다[1-2]. 이와 함께 의료시장의 성격이 과거 공급자 중심에서 소비자 중심으로 바뀌어 감에 따라 소비자의 이용 행태와 태도를 조사하여 의료서비스나 병원경영 관리를 위해 적용할 수 있는 환자 만족도에 대한 실용 연구가 필요하게 되었다[3]. 이에 따라 환자 만족도와 병원 선택요인에 관한 연구가 활발하게 이루어지고 있고, 우리나라에서도 꾸준히 관심이 높아지고 있는 분야가 되고 있다. 환자 만족도 관련 기존 연구를 보면, 환자 만족도 측정도구 개발 및 측정방법 연구[4-5], 환자 만족도 조사와 관련 요인분석[6-8], 의료기관 내원경로와 만족도 영향요인[9-10], 환자 만족도와 재방문(이용)과의 관계에 관한 연구[11-12] 등으로 발전하여왔다. 이들 선행연구에서 환자 만족도 구성요소로 병원시설 및 환경, 진료 절차 편리성, 직원의 친절성, 진료 관련 설명(정보제공), 접근성, 경제성 등으로 제시되었다. 병원 선택에 관한 연구도 활발하게 이루어지고 있는데 이는 환자가 의료기관을 선택하게 되는 요인을 분석하는 것으로 의료기관에 대한 신뢰도, 편리성, 친절성, 제공되는 의료서비스에 대한 질 등이 제시되고 있고, 이러한 요인은 환자 만족도와도 밀접한 관계가 있는 것으로 알려져 있다. 이들 선행연구에서의 환자 만족도 및 병원 선택요인에 관한 연구는 대학병원이나 종합병원을 중심으로 이루어져 왔으며, 특정 질환을 전문으로 다루는 전문병원에서의 연구는 미흡한 수준이다. 일부 전문병원을 대상으로 분석한 연구에서 진료비, 지인 추천, 의료기술 수준, 접근성, 서비스 수준 등이 병원 방문 요인으로 나타났으나 이들 연구는 외국인을 대상으로 조사하였거나 입지 선택요인을 분석한 결과이다[13-14]. 환자 만족도 연구는 질환의 특성 또는 의료서비스 종류에 따라 만족도가 달라질 수 있어 특정 진료과목이나 특정 질환 등에 대하여 난이도가 높은 의료행위를 하는 전문병원에서 환자 만족 경영 방안과 마케팅 전략을 수립하는 데 실제적인

지침이 될 연구가 이루어질 필요가 있다. 따라서 이 연구는 척추·관절질환 환자를 주로 다루는 전문병원에서 환자 만족도와 서비스 중심 요인 등을 분석하여 제한적이거나 척추·관절 전문병원에서 의료서비스 개선방안과 병원 경영관리를 위한 기초자료로 활용하고자 한다.

2. 연구 방법

2.1 연구 자료

이 연구는 서울시 일개 척추·관절 병원을 중심으로 2019년 이 병원에 진료로 내원한 외래 및 입원환자 각 100명을 대상으로 환자 만족도와 추천 의향을 조사하였다. 표본의 크기는 G Power 3.1을 사용하였으며, 다변량회귀분석에 필요한 표본 수를 산출하기 위해 효과크기 .15, 유의수준(α) .05, 검정력($1-\beta$) 80%, 독립변수 4개를 투입한 결과 최소한의 표본 수는 85명으로 분석되었다. 이 연구에서는 100명 이상에 맞추어 설문조사를 수행하였다.

2.2 조사 방법

자료수집 방법은 단순 무작위 추출로 환자들이 대기하는 시간 동안 또는 입원 동안 입원실을 방문하여 자발적인 참여 동의를 얻어 구조화된 설문지를 직접 배부하고 자기기입식으로 작성하였다.

2.3 연구 도구

외래 설문 도구는 내원 횟수, 성별, 연령대, 내원 경로 등 4개 문항과 의료진 및 정보, 병원시설 및 서비스 특성 등 13개 문항으로 측정하였고, 입원의 경우 건강보험심사평가원 환자경험평가 설문 도구를 활용하였으며 도구는 입원 횟수, 성별, 연령대, 내원경로 등 4개 문항과 간호사 영역, 의사 영역, 투약 및 치료과정, 병원환경, 환자 권리보장 등 20개 문항으로 구성되어 있다. 내원 횟수, 성별, 연령대, 내원 경로를 제외한 설문 문항은 리커트 4점 척도(항상 그랬다, 그랬다, 그렇지 않았다, 전혀 그렇지 않았다)로 측정하였다. 외래 설문 도구는 선행연구에서 제시한 문항 중 연구 병원에서 적합한 문항을 선별적으로 사용하여 설문 도구의 신뢰도를 직접적으로 비교하기 어려운 부분이 있으나 환자 만족도 선행연구에서 제시하고 있는 신뢰도 범주는 .630~.936으로 조사되었다. 입원환자 설문 도구로 사용된 환자경험평가 도구는 건강

보험심사평가원 환자중심성 평가모형 개발 연구에서 개발한 도구로 신뢰도는 Cronbach's alpha .879이었다. 이 연구에서 사용한 도구의 신뢰도는 Cronbach's alpha를 분석하였고, 외래 설문 도구는 .957, 입원 설문 도구는 .931이었다.

2.4 분석 방법

환자 만족도와 추천 의향을 종속변수로 하고, 관련 요인으로 대상자 특성을 분석하였다. 환자 만족도는 각 하부 요인 문항의 중요성이 같다는 가정하에 문항에 대한 점수(4점)를 합산하여 산출하였다. 전반적인 환자 만족도를 알아보기 위해 영역 구분 없이 만족도 점수를 모두 합산한 것이고 만족도 변수는 정규분포하는 것을 확인하였다. 연령은 30대 이하, 40대, 50대로, 병원 내원경로는 친인척/친구/이웃 등 소개, 인터넷/카페/블로그 검색, 신문/잡지/TV/간판 등 기타로 구분하였다. 내원(입원) 횟수, 성별, 연령대, 내원 경로에 따라 만족도 각 요인에 차이가 있는지 분석하고, 대상자 특성에 따른 환자 만족도와 관련성을 보고자 상관분석, t 검정과 분산분석을 실시하였다. 마지막으로 다변량회귀분석을 통해 환자 만족도와 추천 의향의 영향요인을 알아보고자 하였다. 모든 연구자료는 SPSS WIN 20.0 프로그램을 이용하여 분석하였다.

3. 연구 결과

3.1 외래환자 만족도와 추천 의향

대상자의 성별은 남성 42.0%, 여성 58.0%이었다. 연령은 30대 이하 24.0%, 40대 25.0%, 50대 18.0%, 60대 이상 33.0%로 50대가 가장 적은 분포를 보였다. 2회 이상 방문한 경험이 있는 대상자가 81.0%로 높았고, 친척/친구/이웃 등 지인 소개로 내원하는 대상자가 49.0%로 높은 분포를 보였다(Table 1). 외래환자 대상자 전체 환자 만족도 평균은 3.25점이었고, 연령에서는 30대 이하에서 높았으나 이러한 결과는 통계적으로 유의하지 않았다. 2회 이상 내원한 경험이 있는 환자와 지인 소개로 내원한 환자에서 만족도가 높은 것으로 나타났다.

만족도 요인별로 분석한 결과, 예약 후 내원했음에도 진료를 위한 오랜 대기시간과 예상 대기시간 및 이유에 대한 설명 부족, 진료대기 방법 미흡, 검사이유와 병원 이용에 대한 정보 부족, 귀가 후 주의사항에 대한 설명 부

Table 1. Satisfaction by outpatient characteristics

Characteristics		n (%)	mean±SD
Gender	Male	42(42.0)	3.27±0.58
	Female	58(58.0)	3.21±0.57
Age	≤30	24(24.0)	3.36±0.48
	40-49	25(25.0)	3.14±0.69
	50-59	18(18.0)	3.30±0.63
	≥60	33(33.0)	3.18±0.51
Number of visits	1	19(19.0)	3.18±0.59
	≥2	81(81.0)	3.25±0.57
Visit route	Recommendation from acquaintance	49(49.0)	3.33±0.53
	Internet search	17(17.0)	3.09±0.68
	Other	34(34.0)	3.17±0.57
Total		100(100.0)	3.25±0.58

족, 환자나 보호자의 증상이나 우려에 대해 주의 깊게 들어주지 않는 부분 등에서 점수가 낮게 나타났으나, 통계적으로 유의한 차이가 없었다(Table 2). 이러한 만족도 요인을 대상자의 성별, 연령, 내원 횟수, 내원 경로에 따라 차이가 있는지를 분석한 결과에서는 통계적으로 유의한 차이가 없었다.

Table 2. Outpatient satisfaction according to hospital selection factors

Variables	mean±SD
Convenient reception/reservation	3.32±0.66
Appropriate waiting time	3.07±0.83
Explanation of the reason for waiting	3.06±0.77
Waiting procedure	3.14±0.75
Explanation of reasons for exam/treatment	3.14±0.78
Nurse's explanation about symptoms/disease/process	3.33±0.62
Staff clothes cleanliness	3.43±0.62
Kindness of staff	3.43±0.66
Explanation of cautions after returning home	3.20±0.80
Listening to patient comments/questions	3.21±0.75
Facility accessibility	3.23±0.68
Provision of hospital use information	3.15±0.70
Facility environment comfort	3.41±0.57

환자 만족도 각 요인과 병원 추천 의향 간의 상관관계 분석 결과, 환자 만족도 요인과 병원 추천 의향과의 상관 계수(r)가 .5 이상으로 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났다(Table 3). 이는 환자 만족도가 높을수록 주변에 해당 병원을 추천할 의향이 높다는 것을 의미한다.

Table 3. Correlation analysis between outpatient satisfaction and recommendation

r	Outpatient satisfaction and recommendation												
	.704	.580	.597	.676	.575	.622	.567	.696	.564	.605	.593	.532	.603
p-value	<.001	<.001	0.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001

3.2 입원환자 만족도와 추천 의향

대상자의 성별은 남성(50.0%)과 여성(50.0%)이 고르게 분포하였다. 연령은 30대 이하 16.0%, 40대 18.0%, 50대 23.0%, 60대 이상 43.0%로 30대 이하가 가장 적은 것으로 나타났다. 처음 입원하는 대상자가 66.0%로 높았고, 친척/친구/이웃 등 지인 소개로 입원하는 대상자가 71.0%로 높은 분포를 보였다(Table 4). 입원환자 대상자 전체 환자 만족도 평균은 3.44점이었고, 남성보다 여성의 만족도가 높은 것으로 나타났다. 연령에서는 60대 이상과 40대에서 높았으나 이러한 결과는 통계적으로 유의하지 않았다. 처음 입원하는 대상자와 인터넷/카페/블로그 검색을 통하여 입원한 환자에서 만족도가 높은 것으로 나타났다.

Table 4. Satisfaction by inpatient characteristics

Characteristics		n (%)	mean±SD
Gender	Male	50(50.0)	3.36±0.55
	Female	50(50.0)	3.52±0.40
Age	≤30	16(16.0)	3.29±0.52
	40-49	18(18.0)	3.51±0.48
	50-59	23(23.0)	3.35±0.41
	≥60	43(43.0)	3.52±0.50
Number of visits	1	66(66.0)	3.45±0.47
	≥2	34(34.0)	3.44±0.51
Visit route	Recommendation from acquaintance	71(71.0)	3.42±0.50
	Internet search	11(11.0)	3.60±0.40
	Other	18(18.0)	3.45±0.47
	Total	100(100.0)	3.44±0.48

영역별로 환자 만족도를 분석한 결과, 의사 영역에서는 고객 존중 및 예의, 주치의 만족, 고객 경청에서 만족도가 높게 나타났고, 간호 영역에서는 고객 존중 및 예의, 고객 경청, 담당 간호사에서 만족도가 높게 나타났다(Table 5). 투약 및 치료과정 영역에서는 통증에 대한 적절한 조치, 병원환경 영역에서는 전반적인 병원 청결도, 환자 권리보장 영역에서는 공평한 대우를 받았다고 응답한 그룹에서 만족도가 높게 나타났다.

Table 5. Inpatient satisfaction according to hospital selection factors

Variables		mean±SD
Physician care services	Respect/Courtesy	3.52±0.56
	Listen carefully	3.46±0.66
	Opportunity to talk with doctor	3.22±0.83
	Notice about round time	3.28±0.79
	Satisfaction	3.49±0.60
Nursing care services	Respect/Courtesy	3.57±0.54
	Listen carefully	3.54±0.61
	Explanation for hospital	3.36±0.72
	Effort for request for help	3.53±0.56
	Satisfaction	3.54±0.59
Medication and treatment process	Explanation for injection, inspection, treatment	3.39±0.67
	Explanation of side effect	3.24±0.78
	Effort for pain control	3.47±0.58
	Sympathy and consolation for disease	3.32±0.72
	Satisfaction	3.39±0.63
Environment	Hospital cleanliness	3.44±0.58
	Hospital environment safety	3.43±0.56
Patient Rights	Square deal	3.45±0.58
	Ease of delivering complaints	3.38±0.64
	Participation exam/treatment decision making	3.40±0.59
	Consideration in exam/treatment	3.39±0.63
	Satisfaction	3.39±0.63

대상자 특성에 따라 만족도 각 영역에 차이가 있는지를 분석한 결과는 Table 6과 같다. 간호사 영역과 병원 환경 영역에서 남성보다 여성이 만족도가 높은 것으로 나타났다($p<.05$). 하위 영역별로 살펴본 결과 간호 영역에서는 고객 존중 및 예의, 고객 경청, 고객 요구 처리 노력, 담당 간호사에서 남성보다 여성의 만족도 점수가 높게 나타났고, 이러한 차이는 통계적으로 유의하였다($p<.05$). 남성과 여성 모두 병원 생활에 대한 전반적인 설명 문항에서 만족도 점수가 낮게 나타났다. 병원환경 영역에서는 전반적인 병원의 청결도와 병원환경 안전 요인에서 남성보다 여성의 만족도 점수가 높게 나타났다($p<.05$).

환자경험평가 점수(가장 좋은 경우 10점)와 주변에 해당 병원 추천 의향(매우 추천하는 경우 10점) 간의 상관

Table 6. Inpatient satisfaction according to characteristics

Unit: mean±SD

	Physician	Nursing	Medication and treatment	Environment	Patient Rights
Gender					
Male	3.33±0.63	3.36±0.60	3.31±0.59	3.30±0.57	3.34±0.56
Female	3.51±0.52	3.66±0.44	3.40±0.64	3.58±0.48	3.47±0.48
t	-1.121	-2.826**	-0.775	-2.697**	-1.263
Age					
≤30	3.23±0.66	3.43±0.66	3.09±0.69	3.33±0.70	3.35±0.59
40-49	3.51±0.53	3.58±0.49	3.42±0.51	3.47±0.47	3.53±0.47
50-59	3.30±0.54	3.37±0.49	3.29±0.54	3.35±0.51	3.21±0.46
≥60	3.53±0.58	3.59±0.54	3.46±0.66	3.51±0.53	3.48±0.54
F	1.456	1.056	1.537	0.684	1.824
Number of visits					
1	3.40±0.56	3.51±0.53	3.35±0.59	3.40±0.54	3.40±0.52
≥2	3.42±0.64	3.47±0.60	3.36±0.69	3.52±0.54	3.40±0.54
t	-0.163	0.326	-0.017	-1.003	-0.011
Visit route					
Recommendation from acquaintance	3.40±0.62	3.48±0.55	3.32±0.64	3.42±0.51	3.37±0.54
Internet search	3.60±0.45	3.67±0.42	3.57±0.45	3.64±0.51	3.65±0.46
Other	3.42±0.53	3.52±0.60	3.38±0.63	3.38±0.67	3.41±0.48
F	0.572	0.612	0.805	0.857	1.302

*: p<0.05, **: p<0.01

관계 분석 결과, 상관계수가 .916으로 강한 양의 상관관계를 보였고, 이러한 결과는 입원 경험을 좋다고 평가할수록 주변에 해당 병원을 이용하도록 추천할 의향이 높은 것을 의미한다(Table 7).

Table 7. Correlation analysis between patient experience evaluation and hospital recommendation

Patient experience evaluation and recommendation	
r	.916
p-value	<.001

3.3 만족도에 영향을 미치는 요인에 대한 다중회귀 분석

영역별 총합점수를 종속변수로 하여 독립변수의 영향력을 알아보기 위해 범주화된 변수를 더미변수화하여 다중회귀분석을 실시하였다(Table 8). 성별의 경우, 외래 만족도는 남성보다 여성이 낮았고, 입원 만족도는 남성보다 여성이 높게 나타났으나 통계적으로 유의하지 않았다. 입원 만족도는 간호 영역($\beta=.26$)과 병원환경 영역($\beta=.24$)에서 여성이 남성보다 만족도가 유의하게 높았고, 투약 및 치료 부문($\beta=.35$)에서 60세 이상 연령이 30세

이하 연령보다 만족도가 유의하게 높게 나타났다($p<.05$). 추천 의향을 종속변수로 하여 분석한 결과에서는 60세 이상 연령이 30세 이하 연령보다 추천할 의향($\beta=.32$)이 유의하게 높게 나타났다. 다른 독립변수들의 분산 팽창인자(VIF)는 모두 10 이하였으며, Durbin-Watson 검정 통계량 값은 2에 근접하는 것으로 나타나 다중공선성 문제는 없는 것으로 확인하였다.

4. 고찰

이 연구는 척추·관절 환자를 대상으로 만족도와 병원 추천 의향에 영향을 주는 요인을 분석하였다. 연구자료는 서울지역 소재 척추·관절 전문병원에서 구조화된 설문지를 이용하여 환자 만족도와 추천 의향을 조사하였고, 수집된 자료로 인구·사회적 특성과 환자 만족도와 관련성, 환자 만족도 영향요인 및 추천 의향 등을 분석하였다. 분석 결과 외래의 경우 직원 용모·복장의 단정함과 청결도, 직원 친절도, 시설환경 쾌적성 등에서 환자 만족도가 높게 나타났고, 대기시간 관련 문항에서 환자 만족도가 낮게 나타났다. 이러한 결과는 해당 병원이 직원 용모 및

Table 8. Multiple regression analysis of factors affecting inpatient satisfaction

	Physician		Nursing		Medication and treatment		Environment		Patient Rights	
	β	T	β	T	β	T	β	T	β	T
Gender (ref: Male)										
Female	0.12	1.17	0.26	2.59*	0.04	0.40	0.24	2.41*	0.10	0.92
Age (ref: ≤ 30)										
40-49	0.19	1.40	0.11	0.88	0.22	1.65	0.12	0.90	0.14	1.05
50-59	0.06	0.40	-0.03	-0.22	0.18	1.25	0.02	0.13	-0.10	-0.68
≥ 60	0.27	1.68	0.16	1.05	0.35	2.28*	0.18	1.19	0.15	0.96
Number of visits (ref: 1)										
≥ 2	0.05	0.45	-0.03	-0.32	-0.01	-0.13	0.08	0.08	0.02	0.17
Visit route (ref: Acquaintance)										
Internet search	0.14	1.28	0.09	0.88	0.17	1.59	0.13	1.21	0.16	1.47
Other	-0.01	-0.09	-0.02	-0.21	0.02	0.19	-0.08	-0.82	0.00	0.00
R ²	0.011		0.113		0.077		0.116		0.094	
F	1.152		1.669		1.080		1.709		1.297	
P-value	0.339		0.126		0.383		0.117		0.261	
D-W	1.979		2.107		1.977		2.312		2.174	

*: $p < 0.05$

복장 단정함과 청결도, 친절도, 쾌적성에 집중하고 있으나 대기시간에서 미흡한 점이 있는 것으로 해석된다. 환자 만족도와 주변에 해당 병원을 추천할 의향이 있는지를 묻는 문항 간 상관관계 분석 결과, 환자 만족도와 병원 추천 의향과의 상관관계수(r)가 .5 이상으로 양의 상관관계가 있는 것으로 나타나 환자 만족도가 높을수록 주변에 해당 병원을 추천 의향이 높다는 것을 확인하였다. 이러한 결과는 다른 연구에서 제시한 환자 만족도가 높을수록 병원에 대한 추천 의향도 높아진다는 결과와 일치하였다[2]. 2회 이상 방문 및 지인 소개로 내원한 환자에서 만족도가 높았던 결과는 재진환자는 만족도가 높았던 본인 의지로 또는 지인 소개로 방문하는 경우가 많다는 선행연구 결과로 해석될 수 있다[13].

입원의 경우 간호 영역과 병원환경 영역에서 여성의 만족도가 높게 나타났다. 하위 영역별로 살펴본 결과 간호 영역 중 고객 존중 및 예의, 고객 경청, 담당 간호사에서 환자 만족도가 높게 나타났고, 병원환경 영역은 전반적인 병원 청결도와 안전에서 만족도가 높게 나타났다. 연령별로는 고객 존중(예의) 및 경청에서 40대와 60세 이상 집단에서 만족도가 높게 나타났고, 30대와 50대에서 만족도가 낮았으나 통계적으로 유의한 차이는 없었다. 만족도 요인(영역별 문항 총합)과 주변에 해당 병원 추천 의향 간의 상관관계 분석한 결과 양의 상관관계가 있는 것으로 나타나 만족도 관련 영역별(간호사, 의사, 투약 및

치료과정, 병원환경, 환자권리보장)로 만족도가 높을수록 주변에 해당 병원을 추천할 의향이 높다는 것을 확인하였다. 이러한 연구결과는 중소병원에서 의료진의 친절, 행정절차 간편성, 짧은 대기시간, 예약 편리성, 깔끔한 복장 등 요인이 고객만족에 유의하다는 선행연구[13]와 같이 중소 규모의 전문병원에서 환자 만족도와 추천 및 재방문 의향을 높이기 위해서는 다양한 영향요인을 고려할 필요가 있다. 이 연구에서 병원은 30대와 50대 입원환자에서 만족도가 낮았던 점을 볼 때 이들 연령대에서 의사 영역과 투약 및 치료과정 영역에 중점을 두어야 할 것으로 보이고, 병원환경 영역과 간호 영역을 제외한 다른 영역에서 만족도를 높이기 위한 노력이 필요해 보인다. 평균 만족도는 외래보다 입원에서 높게 나타났는데 외래를 통해 입원하는 일반적인 입원 경로를 볼 때 외래환자 만족도 관리가 중요함을 알 수 있다. 영역별 총합점수를 종속변수로 하여 성별, 연령대, 내원(입원) 횟수, 내원경로 등의 독립변수가 미치는 영향력을 알아보기 위해 다중회귀분석을 실시하였고 외래의 경우 여성보다 남성에서, 연령이 높을수록, 인터넷/카페/블로그 검색으로 내원한 환자보다 지인소개로 내원한 환자에서 만족도가 높았으나, 통계적으로 유의하지 않았다. 입원의 경우 남성보다 여성에서, 연령이 높을수록, 처음 입원한 환자에서, 지인 소개로 입원한 환자에서 만족도가 높았으나, 통계적으로 유의하지 않았다. 입원 영역별로 만족도를 구분하여 분석한

결과에서는 간호 부문과 병원환경 부문에서 여성이 남성보다 유의하게 만족도가 높았고, 투약 및 치료 부문에서 60세 이상 연령이 30세 이하 연령보다 만족도가 통계적으로 유의하게 높게 나타났다.

만족도 요인과 병원 추천 의향 간 상관분석 결과에서도 다른 요인보다 접수/예약 관리, 직원 친절, 시설환경 쾌적성이 높은 상관관계를 보였다. 또한, 통계적으로 유의미한 수준은 아니었으나 직원 용모/복장 단정함과 친절, 친절도, 시설환경 쾌적성에서 높은 만족도를 보였다. 병원 시설환경이 병원 재이용 영향요인으로 알려진 바에 따라 외래 환자는 병원 시설환경에서 높은 만족도를 보이는 만큼 해당 병원을 재이용할 가능성이 높다고 볼 수 있다. 반면 대기시간 관련 문항에서 만족도가 낮게 나타나 해당 병원에서 진료과나 환자 연령, 이전 입원력 등을 고려한 요일별 적정 환자 수 배정, 예상 대기시간 안내, 모바일 활용 대기 순번 안내, 공간이나 TV 활용 볼거리 제공 등 대기시간 관련 방안이 필요할 것으로 보인다. 선행연구에서도 외래 대기시간과 환자 만족도는 역 상관관계가 있는 것으로 나타나 환자 만족도 향상에서 대기시간 관리는 중요한 지표라고 할 수 있다.

이번 연구는 척추·관절 환자에 있어서 중증도에 따라 결과가 다르게 나올 수 있으므로 향후 분석대상자의 표본 수 조정과 만족도 영향요인에 대한 다양한 문항을 포함하여 추가 분석해 볼 필요가 있을 것으로 판단된다. 또한, 설문조사에 호의적인 대상자를 선택하였고, 응답하지 않은 설문을 포함하지 않아 편향된 결과가 나올 가능성이 있다. 무응답 발생 분석 연구에 따르면 대상자의 교육 및 건강수준이 낮을수록, 높은 연령에서, 설문 시간이 길수록 무응답률이 높아진다고 알려져 있다[15].

5. 결론

의료진의 진료 서비스, 검사 및 처치, 병원 시설환경 등의 요인도 환자 만족도에 직접적인 영향을 미치는 것으로 알려져 있으나 진료 대기시간 요인을 포함한 예약 및 접수 절차도 향후 해당 병원의 재이용 의사와도 연결되는 요인이라 할 수 있다. 이 연구는 코로나 연구 대상자에 대한 추가 설문이 이루어지지 못했으며 만족도가 낮은 대상자에 대한 심층 분석하는 데 한계가 있었다. 향후 연구 결과를 토대로 내원 환자가 재방문할 수 있도록 대상자 특성에 대한 심층분석과 지속적으로 진료 대기시간을 모니터링하여 개선방안을 구축할 필요가 있다. 특

히 진료 예약 시스템이 있는 현 상황에서 대기시간을 감축하기 위한 다양한 방법을 적용할 필요가 있다. 이 연구는 일개 척추·관절 병원의 자료를 분석한 것으로 연구 결과를 일반화하는데 한계가 있다.

REFERENCES

- [1] M.S. Cho (2019). The Effect of Outpatients' Perceived Service Quality on Satisfaction with Treatment and Willingness to Recommend Hospital. *Journal of Health Informatics and Statistics*, 44(4), 349-358. <https://doi.org/10.21032/jhis.2019.44.4.349>
- [2] J. Sun, G.G. Hu, J. Ma, Y. Chen, L.Y. Wu, Q.N. Liu, J. Hu, C. Livoti, Y. Jiang, Y.L. Liu. (2017). Consumer Satisfaction with Tertiary Healthcare in China: Findings from the 2015 China National Patient Survey. *International Journal for Quality in Health Care*, 29(2), 213-221. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzw160>
- [3] W.H. Cho, H.J. Kim, S.H. Lee. (1992). A Study on the Criteria for Selection of Medical Care Facilities. *Journal of Preventive Medicine and Public Health*, 25(1), 53-63.
- [4] W.H. Cho, S.H. Lee, K.S. Choi, K.T. Moon. (1999). Application of the SERVQUAL Scale to Health Care Services. *Korean Journal of Health Policy and Administration*, 9(4), 140-156.
- [5] Y.K. Choi, J.W. Ahn, M.G. Kim, J.A. Kim, H.J. Kim, K.S. Kim. (2017) Validity and Reliability of the International Patients Satisfaction Survey Inventory. *Korean Public Health Research*. 43(1), 23-37.
- [6] S.I. Lee. (1994). Measurement of Ambulatory Patients' Satisfaction and Its Influencing Factors in a Tertiary Hospital. *Journal of Preventive Medicine and Public Health*. 27(2), 366-376.
- [7] S.H. Lee, J.I. Kim, W.H. Cho, J.J. Lee. (1998). A Study on the Patient Satisfaction Survey at the General Hospitals in Korea. *Journal of Korean Society Quality Assurance Health Care*, 5(1), 42.
- [8] W.H. Cho, H.J. Lee, C.K. Kim, S.H. Lee, K.S. Choi. (2004). The Impact of Visit Frequency on the Relationship between Service Quality and Outpatient Satisfaction: a South Korean study. *Health Services Research*, 39(1), 13-34.
- [9] W.H. Cho, J.Y. Kim, Y.C. Choi, J.H. Lee, J.M. Lee, H.Y. Kang. (2004). Assessing the Factors Influencing Patient Satisfaction after Receiving Laser In Situ Keratomileusis (LASIK). *Journal of Preventive Medicine and Public Health*, 37(2), 111-119.
- [10] E.O. Kim, S.Y. Jo. (2004). The Relationship among Motives for the Selection of a Hospital, Satisfaction with Services in a Hospital and the Revisit Intention of Outpatients. *Journal of Korean Clinical Nursing*

Research, 10(1), 145-159.

- [11] S.C. Seol, S.B. Kim. (2004). A Study on the Relationship among Medical Service Quality, Intention of Re-use, Word-of-Mouth Effects-In case of General Hospital and Special Hospital. *Korean Journal of Business Administration*, 17(4), 1485-1512.
- [12] J.H. Yang, T.K. Song, D.M. Chang. (2012). Effects of Medical Service Quality on the Customer Satisfaction and Intention of Revisit in Cancer Patients. *The Journal of the Korea Contents Association*, 12(12), 269-281. <https://doi.org/10.5392/JKCA.2012.12.12.269>
- [13] D.K. Kim, G.E. Shim. (2018). An Analysis of the Locational Selection Factors of the Small- and Medium-sized Hospitals Using the AHP : Centered on the Spine and Joint Hospitals. *The Journal of the Korea Contents Association*, 18(5), 191-214. <https://doi.org/10.5392/JKCA.2018.18.05.191>
- [14] H. Lee, W.J. Lee, K.I. Choi. (2013). Satisfaction of Foreign Patients on Hospital Use. *The Journal of the Korea Contents Association*, 13(9), 322-333. <https://doi.org/10.5392/JKCA.2013.13.09.322>
- [15] B.L. Cho, B.Y. Huh. (1997). Methodological Aspects of a Telephone Survey on the Behavioral Risk Factors in Korea. *Journal of the Korean Academy of Family Medicine*, 18(10), 1054-1068.

박 영 아(Park Young A)

[정회원]



- 2019년 8월 : 가톨릭대학교 의료경영 대학원 경영학(석사)
- 2020년 2월 ~ 현재 : 유한대학교 보건 의료행정학과 교수
- 2017년 10월 ~ 현재 : 강남베드로병원 팀장
- 관심분야 : 병원경영, 건강보험

· E-Mail : sosik0@yuhan.ac.kr

이 정 아(Lee Jung A)

[정회원]



- 2016년 8월 : 이화여자대학교 일반대학원 보건학(박사)
- 2020년 3월 ~ 현재 : 유한대학교 U-보건 의료행정학과 조교수
- 관심분야 : 보건의료정보관리
- E-Mail : leejabelle@gmail.com