

종합병원 입원환자가 인지하는 의료서비스 품질이 고객만족도 및 충성도에 미치는 영향

The Effect of General Hospital Inpatient's Perceived Service Quality on Satisfaction and Customer Loyalty

강천국

차의과학대학교 분당차병원

Cheon-Kook Kang(heaven2010@hanmail.net)

요약

본 연구는 종합병원 입원환자가 인지하는 의료서비스 품질이 만족도와 충성도에 어떠한 영향을 미치는지 알아보기 위하여 경기도 일개 지역에 소재한 종합병원 입원환자 310명을 대상으로 설문조사를 통하여 자료를 수집하여 분석하였다. 본 연구의 주요결과는 다음과 같다. 첫째, 의료서비스 품질이 만족도에 미치는 영향은 수속절차, 입원생활(의사, 간호사), 직원 친절성, 병원 환경 및 서비스가 만족도에 통계적으로 유의미하게 나타났다($p < .001$). 둘째, 의료서비스 품질이 충성도에 미치는 영향은 입원생활(간호사), 입원생활(의사), 병원 환경 및 서비스가 통계적으로 유의미하게 나타났다($p < .05$). 마지막으로, 입원환자 만족도가 충성도에 미치는 영향은 통계적으로 유의미하게 영향이 있는 것으로 나타났다($p < .001$). 의료서비스 품질에 대한 만족도가 높을수록 충성도에 영향을 미치고, 향후 병원 재이용 및 타인에게 병원을 추천하는데 중요한 요인이 되기 때문에 경영진에서 입원환자의 만족도와 충성도를 향상시키기 위해서 의료서비스 품질에 대한 정책을 수립할 경우 반영하여야 할 것이다.

■ 중심어 : | 의료서비스품질 | 만족도 | 충성도 |

Abstract

The purpose of this study was to investigate the effect of medical service quality perceived by general hospital inpatients on satisfaction and loyalty. Data were collected and analyzed through questionnaires of 310 hospitalized patients in general hospital in Gyeonggi-do. The main results of this study are as follows. First, the effect of medical service quality on satisfaction was statistically significant in procedural procedure, hospital life (doctor, nurse), employee friendliness, hospital environment and service satisfaction($p < .001$). Second, the effect of medical service quality on loyalty was statistically significant in hospitalization (nurse), hospitalization (doctor), hospital environment and service loyalty($p < .05$). Finally, the effect of inpatient satisfaction on loyalty was found to have a significant effect on satisfaction($p < .001$). The higher satisfaction with medical service quality affects the loyalty, and it is an important factor in future re-hospitalization and recommendation of hospital to others. Therefore, management should establish policies on quality of medical service to improve the satisfaction and loyalty of hospitalized patients. It should be reflected.

■ keyword : | Medical Service Quality | Satisfaction | Loyalty |

I. 서론

1. 연구의 필요성

의료서비스의 질 향상은 병원에 있어서 중요한 부분 중에 하나로 인식되고 있다. 병원의 수익이 대부분 입원환자에서 발생되기 때문에 그들의 욕구를 충족시키기 위해 더 나은 환경과 의료서비스를 제공해야하고, 소비자주의의 확산으로 인해 소비자도 환자의 역할보다는 소비자로서 공급자를 선택하는 구매자 시장으로 변화되었다[1].

병원산업의 의료 환경변화는 고객의 관심과 가치에 의해 평가되기 때문에 의료서비스에 따라 소비자의 요구를 만족시켜야 할 필요성이 증가하고 있다. 고객만족을 분석하고 평가하는 것은 새로운 의료 환경에 대비하여 병원조직의 방향성과 의료수익에 밀접하게 연관성이 있는 것이다[2].

병원의 고객인 환자가 병원을 선택해 주지 않으면 생존 할 수 없는 환경이 되었고, 환자의 욕구를 파악하고 환자가 원하는 양질의 의료서비스를 제공함으로써 병원조직은 고객에게 최고의 만족도를 제공하므로 고객 이탈을 최소화하여 경쟁우위를 확보하는 것이다[3-6].

병원에서는 환자만족이 중요시되면서 어떠한 요인이 환자만족도를 향상시키며 재이용의사를 높이는지에 대해 경영자와 연구자들의 관심이 증대되어 왔고, 소비자들이 병원을 선택하게 되는 이유는 무엇인지 그리고 환자가 받은 의료서비스에 대해 만족하면 병원을 재이용하는데 긍정적인 영향을 미치는지에 대한 객관적 연구 자료들이 국내에는 많지 않고 또한 입원환자에 대한 연구는 거의 찾아볼 수가 없다[4][7].

환자 1인당 평균진료비는 소형병원의 경우 입원환자 192천원, 외래환자 38천원으로 대형병원인 종합전문요양기관의 입원환자 495천원 외래환자 106천원으로 차이가 크다[8].

위와 같이 병원의 입원환자 수입이 의료수익에 차지하는 비율이 높기 때문에 무엇보다도 입원환자에 대한 의료서비스 품질이 매우 중요 할 것이다.

외래환자를 대상으로 의료서비스 품질, 조직몰입, 조직문화, 직무만족도, 충성도 등은 많은 연구가 활발하게

이루어져왔지만, 입원환자들을 대상으로 한 연구가 활발하게 이루어지지 않고 있는 실정이다.

2. 연구의 목적

종합병원 입원환자가 인지하는 의료서비스 품질이 만족도와 충성도에 미치는 영향을 파악하여 입원환자의 의료서비스를 개선하고 병원 경영자가 외부고객에 대한 의료서비스를 전략적으로 접근할 수 있도록 기초 자료를 제공하기 위하여 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 입원환자가 인지하는 의료서비스 품질이 만족도에 어떠한 영향을 미치는지 분석한다.

둘째, 의료서비스 품질이 충성도에 어떠한 영향을 미치는지 분석한다.

셋째, 입원환자의 만족도는 충성도에 어떠한 영향을 미치는지 분석한다.

II. 이론적 배경

1. 의료서비스 품질

Donabedian[9]은 의료서비스 품질을 의료제공자의 입장에서 의학적인 기술 제공 능력이라고 하였고, 의료이용자의 입장에서 환자의 요구나 기대에 따라 판단하여 제공받은 의료서비스에 대한 환자의 느낌이라고 정의하였다.

의료서비스 품질의 구성이 다양하기 때문에 의료서비스 품질 측정은 의료기관의 특성에 맞게 의료서비스 차원을 재구성하거나 수정하는 방안 등이 고려되고 있고, 다차원적 요인으로 구성되어 있는 의료서비스 품질을 측정하기 위한 방법에는 의료서비스를 어떻게 개념화 시키느냐에 따라 기대수준과 성과수준을 모두 고려한 방법과 실제 성과 수준만을 고려한 방법으로 구분할 수 있다고 하였다[10].

강천국 등[11]은 병원의 지각된 서비스 품질이 충성도에 미치는 영향은 의료진의 전문성, 기술, 병원환경, 의료서비스 등이 높아지면 충성도는 상승한다고 하였다.

박재산[12]은 병원의 입원환자를 대상으로 의료서비

스 질을 분석한 결과 보살핌, 진료서비스, 이용절차, 병원내 분위기, 시설 및 설비, 청결, 서비스 적정성 및 건강상태 등으로 구분하여 분석하였고, 이해중[13]은 국립대학병원을 대상으로 입원서비스 만족도에 대한 요인분석결과를 병원환경, 간호서비스, 의사서비스, 편리성 등으로 분류하였다.

위의 결과들을 보면 의료서비스의 품질이 높으면 고객 입장에서는 양질의 의료서비스를 제공받게 되고 의료기관을 재이용하고 주위사람들에게 추천하는 긍정적인 효과를 가져 올 수 있을 것이다.

2. 만족도

병원에서의 환자 만족도 향상을 위한 노력은 매우 다차원적인 개념으로 양질의 의료서비스를 통해 삶의 질 향상과 환자들에게 좋은 이미지를 심어줌으로써 충성도를 높이고, 환자만족을 통해 수익성을 확보하여 병원 직원들에게 더 나은 보상을 함으로 인하여 향상된 환자 서비스를 제공하려는 동기를 부여하는 순 기능적 사이클을 추구하는 노력이라고 하였다[14].

병원들이 자체적으로 환자만족도를 높이는 방안을 마련하여 의료경영에 반영하는 노력을 하고 있고, 병원 환자들에게 양질의 의료서비스를 제공할 수 있도록 의료기관 서비스 평가에 대한 각종 평가 제도를 시행하고 있다고 하였다[15].

환자만족도 분석은 병원의 운영결과를 종합적으로 평가 할 수 있는 중요한 요소임에도 불구하고, 환자만족도는 병원을 선택한 후에 나타나는 사후적인 지표라는 점과 여러 요인들이 복합적으로 혼합되어 나타나는 복합지표라는 점에서 병원의 선택요인에 영향을 미치는 지표로서는 적절하지 못한다고 지적하였다[16].

입원환자 만족도를 향상시키기 위해서는 병원정책 수립 시 환자와 접촉이 상대적으로 많은 진료부서의 인력을 충분히 확보하여 상세한 설명과 세심한 배려가 있어야 할 것으로 판단된다고 하였다[17].

배성권 등[18]은 종합병원 입원환자와 외래환자의 만족도 연구에서 의료서비스 요인을 인력요인, 시설요인, 서비스요인으로 구분한 결과 입원환자는 시설요인과 인력요인 순으로 외래환자는 시설요인, 서비스요인 순

으로 환자만족도에 통계적으로 유의미하게 영향력을 미친다고 하였다.

설동원[19]은 대학병원을 대상으로 입원환자가 병원을 재이용하는 결정적인 요인으로 진료진의 답변, 검사, 수술, 타과 협진진료, 병원제반시설 등에서 병원을 재이용하는데 높은 것으로 나타났다.

3. 충성도

고객 충성도는 기업이나 상점 등을 계속해서 반복적으로 이용하고자하는 소비자의 태도라고 정의 하였다[20]. 환자의 충성도는 병원을 재이용하고자 하는 의도라 할 수 있고, 의료서비스 분야에서는 충성도를 병원을 재이용 할 것인지 아니면 주위사람들에게 추천해 줄 것인지 등으로 측정하고 있다고 하였다[21].

Woodside 등[22]은 환자가 인지하고 있는 의료서비스 질이 환자 만족도에 영향을 미치고 병원을 재이용하는 과정을 실증적으로 검증해 보였다. 이규식 등[13]은 국립대학병원 입원 및 외래환자를 대상으로 한 연구에서 만족도가 높을수록 병원 재이용 확률이 높고 주위 권유여부와 연결된다고 하였고, 만족도에 따른 주위 권유여부는 병원서비스에 대해 만족한 사람들이 불만족한 사람에 비해 주위에 권유도 적극적으로 한다고 하였다. 최귀선 등[4]은 의료서비스 질이 만족도와 재이용 의사에 통계적으로 유의미하게 영향을 미친다고 하였고 만족도 역시 병원을 재이용할 경우 통계적으로 유의미하게 영향을 미치고 있다고 하였다.

III. 연구방법

1. 조사대상 및 방법

본 연구의 조사대상은 경기도 일개 지역에 소재한 종합병원 입원환자 310명을 대상으로 2014년 9월 15일부터 9월 24일까지 조사하였고, 조사방법은 연구의 목적을 설명한 후 자기기입식 설문조사를 실시하였으며 301명이 응답하여 97%의 응답률을 보였고 응답이 불성실한 7부를 제외한 294부를 조사 분석하였다. 병원 간호국의 협조를 받아 본 연구의 목적을 설명하고 대상자의

윤리적 고려를 위해 자발적으로 참여가능하며 참여 동의에 철회할 권리에 대해서 충분히 설명을 하고 연구결과는 연구목적으로만 사용되고 익명과 비밀을 보장하며 작성된 내용은 코드 화하여 보관하며 연구종료 후 폐기됨을 설명하였다.

2. 연구도구

2.1 수속절차

수속절차를 측정하기 위하여 조혜란[23]의 선행연구를 근거로 개발하고 강정임[24]이 수정 보완한 도구를 이용하여 측정하였다. 신뢰도를 검증한 도구를 사용하여 5개 문항으로 수정 보완하여 사용하였으며, 각 항목의 측정은 “매우 불만족 한다” 1점부터 “매우 만족 한다” 7점까지 Likert 7점 척도로 점수가 높으면 수속절차에 만족이 높음을 의미한다. 강정임[24] 연구에서 도구의 신뢰도는 Cronbach’s $\alpha=0.902$ 이었고, 본 연구에서는 0.904로 매우 높게 나타났다.

2.2 입원생활

입원생활은 의사와 간호사의 전문성을 측정하기 위하여 조현수[25], 민경도[26], 유해광[27]이 수정 보완한 항목을 기초로 하여 5개 문항을 수정 보완하여 사용하였으며, 각 항목의 측정은 “매우 불만족 한다” 1점부터 “매우 만족 한다” 7점까지 Likert 7점 척도로 점수가 높으면 입원생활에 만족이 높음을 의미한다. 민경도[26]와 유해광[27] 연구에서 도구의 신뢰도는 Cronbach’s $\alpha=0.863, 0.754$ 이었고, 본 연구에서는 0.898이었다.

2.3 직원의 친절성

직원을 대상으로 직원의 친절성을 측정하기 위하여 한국의료 QA학회 병원고객만족도 조사 실무지침서를 바탕으로 한 유해광[27]이 수정 보완한 항목을 기초로 하여 5개 문항을 연구에 맞게 보완하여 사용하였으며, 각 항목의 측정은 “매우 불만족 한다” 1점부터 “매우 만족한다” 7점까지 Likert 7점 척도로 점수가 높으면 친절성이 높음을 의미한다. 유해광[27] 연구에서 도구의 신뢰도는 Cronbach’s $\alpha=0.754$ 이었고, 본 연구에서는 0.898이었다.

2.4 병원환경 및 서비스

병원 환경 및 서비스를 측정하기 위하여 한국의료 QA학회 병원고객만족도조사 실무지침서를 수정하여 사용한 유해광[27]의 도구를 사용하여 10개 문항을 연구에 맞게 수정 보완하여 사용하였으며, 각 항목의 측정은 “매우 불만족 한다” 1점부터 “매우 만족 한다” 7점까지 Likert 7점 척도로 점수가 높으면 병원 환경 및 서비스가 높음을 의미한다. 유해광[27]의 연구에서 도구의 신뢰도는 Cronbach’s $\alpha=0.886$ 이었고, 본 연구에서는 0.912이었다.

3. 연구모형 및 가설설정

연구의 모형은 입원환자가 입원을 하면서 무엇보다도 가장 밀접하게 관계가 있는 의료서비스 품질인 입원환자의 수속절차, 입원생활, 직원의 친절성, 병원환경의 서비스가 만족도와 충성도에 미치는 영향을 분석하고자 연구모형을 [그림 1]과 같이 설정하였다.

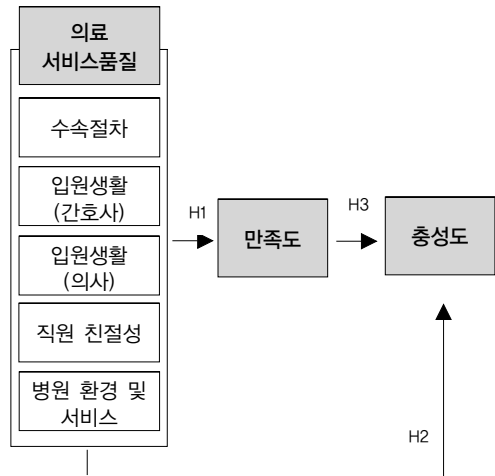


그림 1. 연구모형

연구모형에 기초하여 연구가설을 설정하기 위하여 박재산[28]은 의료서비스 질과 만족도와 충성도의 관련성 연구에서 입원환자가 인지하는 의료서비스 질을 직원친절성, 의사진료만족, 간호수행만족, 입원생활 환경 등을 제시하였고, 한상숙 등[29]은 서비스 품질을 신뢰성, 반응성, 유형성, 확신성 등 환자만족도에 영향을 미

치는 요인이라고 하였다. 이를 토대로 다음과 같이 가설을 설정하였다.

H1. 입원환자가 인지하는 의료서비스 품질은 만족도에 영향을 미칠 것이다.

- H1-1) 수속절차는 만족도에 영향을 미칠 것이다.
- H1-2) 입원생활(간호사)은 만족도에 영향을 미칠 것이다.
- H1-3) 입원생활(의사)은 만족도에 영향을 미칠 것이다.
- H1-4) 직원의 친절성은 만족도에 영향을 미칠 것이다.
- H1-5) 병원 환경 및 서비스는 만족도에 영향을 미칠 것이다.

H2. 입원환자가 인지하는 의료서비스 품질은 충성도에 영향을 미칠 것이다.

- H2-1) 수속절차는 충성도에 영향을 미칠 것이다.
- H2-2) 입원생활(간호사)은 충성도에 영향을 미칠 것이다.
- H2-3) 입원생활(의사)은 충성도에 영향을 미칠 것이다.
- H2-4) 직원 친절성은 충성도에 영향을 미칠 것이다.
- H2-5) 병원 환경 및 서비스는 충성도에 영향을 미칠 것이다.

H3. 입원환자의 만족도는 충성도에 영향을 미칠 것이다.

4. 자료 분석방법

연구에 수집된 자료는 SPSS v. 21.0을 사용하여 분석하였다.

- 1) 조사 대상자의 일반적인 특성을 분석하기 위해 빈도분석을 실시
- 2) 측정도구의 타당성을 검증하기 위해 요인분석
- 3) 신뢰도를 검증하기 위해 Cronbach's α 계수를 산출
- 4) 각 변수간 상관관계를 알아보기 위해 상관관계분석
- 5) 가설검증을 위해 선형회귀분석을 실시하여 그 차이를 비교하였다.

IV. 연구결과

1. 연구대상의 일반적 특성

연구대상의 빈도분석 결과 성별은 남자 87명(29.6%), 여자 207명(70.4%), 연령은 20대 이하 30명(10.2%), 30대 87명(29.6%), 40대 40명(13.6%), 50대 72명(24.5%), 60대 이상 65명(22.1%)으로 나타났다. 거주지는 성남시 139명(47.2%), 경기 37명(12.6%), 용인시 30명(10.2%), 광주시 28명(9.5%), 서울 22명(7.5%), 이천시 15명(5.1%) 순으로 나타났다[표 1].

표 1. 연구대상의 일반적 특성

구분	빈도(N)	퍼센트(%)	
성별	남자	87	29.6
	여자	207	70.4
연령	20대 이하	30	10.2
	30대	87	29.6
	40대	40	13.6
	50대	72	24.5
	60대 이상	65	22.1
교통수단	자가용	174	59.2
	대중교통	89	30.3
	응급수단	16	5.4
	도보 및 기타	15	5.1
거주지	성남시	139	47.2
	광주시	28	9.5
	용인시	30	10.2
	이천시	15	5.1
	서울	22	7.5
	경기	37	12.6
	그외	23	7.8
전체	294	100.0	

2. 타당성 및 신뢰도 분석

2.1 의료서비스 품질의 타당성 및 신뢰도 분석

의료서비스 품질의 타당성과 신뢰도 분석 결과는 [표 2]와 같다. Bartlett의 점검결과 $\chi^2=6704.632(p=0.000)$ 이므로 상관관계가 충분하고, KMO(Kaise-Mayer-Olkin)의 점검결과 값이 0.933으로 나타났다. 결과를 바탕으로 5개의 요인을 도출하여 각 요인을 바탕으로 요인 명을 부여하였다. 요인 1(21.634%)은 '병원 환경 및 서비스', 요인 2(14.955%)는 '입원생활(간호사)', 요인 3(13.114%)은 '수속절차', 요인 4(12.704%)는 '직원 친절성', 요인 5(9.794%)는 '입원생활(의사)'로 명명하였다. 5개의 요인 값이 ± 4 이상으로 나타났고, 신뢰도는 .60 이상으로 나타나 신뢰할 수준인 것으로 나타났다.

2.2 만족도에 대한 타당성 및 신뢰도 분석

만족도에 대한 타당성과 신뢰도를 분석한 결과는 [표 3]과 같다. Bartlett의 검검결과 $\chi^2=541.061(p=0.000)$ 이

므로 상관관계가 충분하고, KMO 값이 0.857로 나타났으며, 요인분석을 실시한 결과 1개의 요인이 도출되었고 요인1(61.639%)은 ‘만족도’로 명명하였다. 만족도의

표 2. 의료서비스 품질의 타당성 및 신뢰도 분석

구분	성분				
	병원 환경 및 서비스	입원생활 (간호사)	수속절차	직원 친절성	입원생활 (의사)
병실 내부는 청결하였다.	.792	.135	.205	.193	-.005
환자 보호자를 위한 시설은 잘 구비되어 있다.	.788	.101	.119	.097	.200
환자 안전을 위한 시설이 잘 구비 되어 있다.	.774	.256	.120	.094	.143
내부 인테리어는 편안하게 느꼈다.	.757	.191	.117	.194	.161
검사실은 청결하였다.	.729	.071	.271	.177	.183
병실의 냉난방은 적정하였다.	.709	.129	.151	.235	.191
화장실(사위실)은 청결하였다.	.703	.261	.133	.236	-.030
병원에서 제공하는 식사에 대하여 만족하였다.	.686	.020	.153	.192	.118
필요한 기본적인 물품은 잘 구비되어 있다.	.623	.256	.192	.143	.049
엘리베이터는 이용하기에 편리하였다.	.548	.190	.253	-.024	-.017
간호사는 고객님의 문의나 요구에 적극적으로 응대하였다.	.199	.842	.202	.132	.150
간호사는 투약/처치 등을 능숙하게 처리하였다.	.209	.804	.194	.177	.182
간호사는 입원생활에 대해 이해하도록 설명하였다.	.176	.802	.261	.190	.208
간호사는 정기적으로 고객님을 살펴보았다.	.239	.801	.123	.226	.115
간호사는 검사의 필요성이나 과정에 대해 이해하도록 설명하였다.	.279	.707	.182	.142	.288
수속절차는 신속하게 이루어졌다.	.201	.205	.840	.163	.121
수속 시 대기시간은 적정하였다.	.202	.093	.817	.152	.146
입원 시 병실 배정 시간(입원수속에서 입실까지)은 적정하였다.	.299	.141	.776	.193	.136
수속 시 원무팀 직원이 문의나 요구에 적극적으로 응대하였다.	.267	.294	.704	.137	.119
원무팀 직원은 입원비 내역에 대한 안내를 이해하도록 설명하였다.	.304	.293	.623	.159	.168
배식원은 친절하였다.	.190	.137	.191	.823	.164
담당 간호사는 친절하였다.	.184	.320	.056	.819	.121
미화원은 친절하였다.	.338	.027	.197	.744	.040
담당 의사는 친절하였다.	.190	.185	.134	.727	.333
입/퇴원 담당직원은 친절하였다.	.214	.312	.298	.639	.191
의사는 검사의 필요성이나 결과에 대해 이해하도록 설명하였다.	.172	.177	.191	.220	.839
의사는 회진 시 고객님의 문의나 요구에 적극적으로 응대하였다.	.143	.310	.217	.212	.839
의사는 회진 시 고객님의 병세를 상세히 살펴봐 주었다.	.222	.317	.160	.212	.824
고유값	6.057	4.187	3.672	3.557	2.742
분산설명(%)	21.634	14.955	13.114	12.704	9.794
누적설명(%)	21.634	36.589	49.703	62.407	72.201
신뢰도	.921	.932	.904	.898	.939

KMO=0.933, Bartlett's test $\chi^2 = 6704.632$ (df=378, p=0.000)

표 3. 만족도에 대한 타당성 및 신뢰도 분석

구분	성분
	만족도
병원의 '검사' 관련하여 전반적으로 만족한다.	.817
병원의 '병원 환경 및 서비스' 관련하여 전반적으로 만족한다.	.806
병원의 '문의 및 안내' 관련하여 전반적으로 만족한다.	.801
병원의 '입원생활' 관련하여 전반적으로 만족한다.	.770
병원의 '수속절차' 관련하여 전반적으로 만족한다.	.729
고유값	3.082
분산설명(%)	61.639
누적설명(%)	61.639
신뢰도	.843

KMO = 0.857, Bartlett's test결과 $\chi^2 = 541.061$ (df=10, Sig.=0.000)

적재 값이 ±4 이상으로 나타났고, 신뢰도는 .60 이상으로 나타나 신뢰할 수준인 것으로 볼 수 있다.

2.3 충성도에 대한 타당성 및 신뢰도 분석

충성도에 대한 타당성과 신뢰도 분석한 결과는 [표 4]와 같다. 단위행렬 결과 $\chi^2=798.539(p=0.000)$ 이므로 KMO 값이 0.763으로 나타났고, 1개의 요인이 도출되어 요인 1(89.471%)은 ‘충성도’로 명명하였다. 충성도의 적재 값이 ±4 이상으로 나타났으며, 신뢰도는 .60 이상으로 나타나 신뢰할 수준인 것으로 볼 수 있다.

3. 각 변수간 상관관계 분석

주요 변수의 기술통계와 각 변수간의 상관관계를 분석한 결과 [표 5]와 같다. 주요 변수의 기술 통계분석 결과 의료서비스 품질은 하위요인별 ‘입원생활(간호사)’(M=6.08), ‘입원생활(의사)’(M=6.00), ‘직원 친절성’(M=5.86), ‘수속절차’(M=5.53), ‘병원 환경 및 서비스’(M=5.09) 순으로 나타났다. 또한 만족도는 평균 5.61점으로, 충성도는 평균 7.80점으로 나타났다.

각 변수간의 상관관계를 분석한 결과 의료서비스 품질의 하위요인별 수속절차($r=.735, p<.001$), 입원생활(간호사)($r=.680, p<.001$), 입원생활(의사)($r=.637, p<.001$), 직원 친절성($r=.653, p<.001$), 병원 환경과 서비스($r=.718, p<.001$)는 만족도와 통계적으로 유의미하게 상관관계가 있는 것으로 나타났고, 의료서비스 품질의 하위요인별 수속절차($r=.514, p<.001$), 입원생활(간호사)($r=.576, p<.001$), 입원생활(의사)($r=.622, p<.001$), 직원 친절성($r=.544, p<.001$), 병원 환경과 서비스($r=.647, p<.001$)는 충성도와 통계적으로 유의미하게 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 또한 만족도($r=.778, p<.001$)는 충성도와 통계적으로 유의미하게 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

4. 연구 가설 분석

4.1 의료서비스 품질이 만족도에 미치는 영향

종합병원 입원환자가 인지하고 있는 의료서비스 품질이 만족도에 미치는 영향을 알아보기 위하여 선형회귀분석을 실시한 결과 [표 6]과 같다. 분석결과 회귀모

표 4. 충성도에 대한 타당성 및 신뢰도 분석

구분	성분
	충성도
타인에게 이 병원을 추천하겠다.	.957
의료서비스에 대해 전반적으로 만족한다.	.941
향후 진료를 위해 병원을 계속 이용할 의향이 있다.	.940
고유값	2,684
분산설명(%)	89,471
누적설명(%)	89,471
신뢰도	.940

KMO = 0.763, Bartlett's test결과 $\chi^2 = 798.539$ (df=3, Sig.=0.000)

표 5. 기술통계 및 상관관계 분석

구분	M±SD	의료서비스 품질					만족도	충성도
		수속절차	입원생활(간호사)	입원생활(의사)	직원 친절성	병원 환경 및 서비스		
수속절차	5.53±1.138	1						
입원생활(간호사)	6.08±.951	.548***	1					
입원생활(의사)	6.00±1.068	.468***	.573***	1				
직원 친절성	5.86±.975	.516***	.536***	.538***	1			
병원 환경 및 서비스	5.09±1.071	.578***	.526***	.435***	.537***	1		
만족도	5.61±.855	.735***	.680***	.637***	.653***	.718***	1	
충성도	7.80±1.838	.514***	.576***	.622***	.544***	.647***	.778***	1

***p<.001

형의 설명력은 76.5%로 통계적으로 유의미하게 나타났다($F=187.209, p<.001$). 독립변수별로는 수술절차, 입원생활(간호사), 입원생활(의사), 직원 친절성, 병원 환경 및 서비스가 만족도에 통계적으로 유의미하게 영향을 미치는 것으로 나타났다($p<.001$). 즉, 수술절차가 높아지면 만족도는 .306의 상승하는 것으로 나타났고, 병원 환경 및 서비스가 높아지면 만족도는 .290의 상승하는 것으로, 입원생활(의사)이 높아지면 만족도는 .181의 상승하는 것으로, 입원생활(간호사)이 높아지면 만족도는 .176의 상승하는 것으로, 직원 친절성이 높아지면 만족도는 .147의 상승하는 것으로 나타났다. 따라서 종합병원 입원환자에 대한 만족도 향상에 있어서는 의료서비

스 품질의 하위요인별 수술절차, 입원생활(간호사), 입원생활(의사), 직원 친절성, 병원 환경 및 서비스가 중요하게 영향을 미치는 것을 알 수 있다.

4.2 의료서비스 품질이 충성도에 미치는 영향

종합병원 입원환자가 인지하는 의료서비스 품질이 충성도에 미치는 영향을 알아보기 위하여 선형회귀분석을 실시한 결과 [표 7]과 같다. 분석결과 회귀모형의 설명력은 58.1%로 통계적으로 유의미하게 나타났다($F=79.736, p<.001$). 독립변수별로는 입원생활(간호사), 입원생활(의사), 병원 환경 및 서비스가 충성도에 통계적으로 유의미하게 영향을 미치는 것으로 나타났다

표 6. 대상자가 인지하는 의료서비스 품질이 만족도에 미치는 영향

구분	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	공선성	
	B	표준오차	베타			공차한계	VIF
(상수)	.565	.179		3.157	.002		
수술절차	.230	.029	.306	7.943	.000	.549	1.822
입원생활(간호사)	.159	.035	.176	4.476	.000	.526	1.900
입원생활(의사)	.145	.030	.181	4.822	.000	.580	1.724
직원 친절성	.129	.034	.147	3.836	.000	.557	1.794
병원 환경 및 서비스	.232	.030	.290	7.615	.000	.561	1.781

$R^2 = .765, Adj. R^2 = .761, F=187,209^{***}, p=.000$

*** $p<.001$

표 7. 대상자가 인지하는 의료서비스 품질이 충성도에 미치는 영향

구분	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	공선성	
	B	표준오차	베타			공차한계	VIF
(상수)	-1.546	.514		-3.008	.003		
수술절차	.032	.083	.020	.388	.698	.549	1.822
입원생활(간호사)	.259	.102	.134	2.545*	.011	.526	1.900
입원생활(의사)	.561	.086	.326	6.509***	.000	.580	1.724
직원 친절성	.157	.096	.083	1.630	.104	.557	1.794
병원 환경 및 서비스	.650	.087	.379	7.433***	.000	.561	1.781

$R^2 = .581, Adj. R^2 = .573, F=79,736^{***}, p=.000$

* $p<.05, ***p<.001$

표 8. 종합병원 입원환자의 만족도가 충성도에 미치는 영향

구분	비표준화 계수		표준화 계수	t	p
	B	표준오차	베타		
(상수)	-1.576	.448		-3.513	.001
만족도	1.672	.079	.778	21.150***	.000

$R^2 = .605, Adj. R^2 = .604, F=447,304^{***}, p=.000$

*** $p<.001$

($p<.05$). 즉, 병원 환경 및 서비스가 높아지면 충성도는 .379의 상승하는 것으로 나타났고, 입원생활(의사)이 높아지면 충성도는 .326의 상승하는 것으로, 입원생활(간호사)이 높아지면 충성도는 .134의 상승하는 것으로 나타났다. 따라서 종합병원 입원환자의 충성도 향상에 있어서는 의료서비스 품질의 하위요인별 입원생활(간호사), 입원생활(의사), 병원 환경 및 서비스가 중요하게 영향을 미치는 것으로 나타났다.

4.3 입원환자 만족도가 충성도에 미치는 영향

종합병원 입원환자의 만족도가 충성도에 미치는 영향을 알아보기 위하여 단순회귀분석을 실시한 결과 [표 8]과 같다. 분석결과 회귀모형의 설명력은 60.5%로 통계적으로 유의미하게 나타났다($F=447.304$, $p<.001$). 독립변수로서 만족도는 충성도에 통계적으로 유의미하게 영향을 미치는 것으로 나타났으며($p<.001$), 만족도가 높아지면 충성도는 .778의 상승하는 것으로 나타났다. 따라서 종합병원 입원환자의 충성도 향상을 위해 만족도가 중요한 요인으로 나타났다.

V. 고찰 및 결론

본 연구는 종합병원에 입원하는 환자들의 의료서비스 품질이 만족도와 충성도에 미치는 영향을 밝히는 데 목적이 있다. 의료서비스 품질이 만족도와 충성도에 미치는 결과는 다음과 같이 나타났다.

첫째, 의료서비스 품질이 만족도에 미치는 영향은 수속절차, 입원생활(의사, 간호사), 직원 친절성, 병원 환경 및 서비스가 만족도에 통계적으로 유의미하게 영향을 미치는 것으로 나타났고($p<.001$), 의료서비스 품질이 높아지면 만족도가 상승하는 것으로 나타났다.

둘째, 의료서비스 품질이 충성도에 미치는 영향은 입원생활(간호사), 입원생활(의사), 병원 환경 및 서비스가 충성도에 통계적으로 유의미하게 영향을 미치는 것으로 나타났다($p<.05$). 의료서비스 품질 중 병원환경 및 서비스, 입원생활(간호사, 의사)이 높을수록 충성도는 상승하는 것으로 나타났다.

셋째, 입원환자 만족도가 충성도에 미치는 영향은 만족도는 충성도에 통계적으로 유의미하게 영향을 미치는 것으로 나타났으며($p<.001$), 만족도가 높아지면 충성도는 .778의 상승하는 것으로 나타났다. 따라서 종합병원 입원환자의 충성도 향상시키기 위해서 만족도가 중요한 요인임을 알 수 있다.

박현숙[30]은 한방병원 환자 만족도 및 재이용의사 결정요인 연구에서 입원환자의 경우 병동생활, 직원의 서비스 및 진료과정에 대한 만족도가 높을수록 의료서비스 전반적인 만족도가 높은 것으로 나타났다. 석소현 등[31]은 한방병원 입원환자 및 보호자의 의료서비스 만족도 연구에서 의사, 간호사의 진료서비스 만족도가 가장 높게 나타났고, 의료진에 대한 만족도가 높게 나타난 것은 신뢰도가 높기 때문이라고 분석하였고, 환경, 시설, 행정서비스는 만족도가 낮게 나타났다. 국립대학병원의 입원환자의 만족도는 건강회복정도, 입원생활의 질, 의사, 시설의 편의성, 입원절차, 진료비, 직원 요인 순으로 유의한 영향이 있는 것으로 조사되었다[32].

본 연구에서는 직원의 친절성, 수속절차, 병원환경 및 서비스도 입원환자의 만족도를 높이는데 중요한 요인으로 나타났다.

이러한 결과를 종합하여 볼 때 종합병원의 의료서비스 품질에 대하여 만족도가 높을 경우 병원을 재이용하고 주위 사람들에게 추천으로 연결된다는 것을 알 수 있다. 무엇보다도 병실내부의 청결, 환자보호자 및 환자를 위한 시설이 잘 구비되어 있어야하고, 의사 및 간호사는 환자의 문의나 요구에 적극응대하고 검사의 필요성, 결과 설명 및 입원생활에 대해서 이해하도록 친절하게 설명을 하여야 할 것이다.

이규식[13] 등 환자만족도 연구에서 간호서비스에 대한 만족도가 가장 높고, 병실환경에 대한 만족도는 보통수준, 입원 수속시 편리성에 대한 만족도는 보통이하로 나타났지만, 본 연구에서는 신속하게 이루어져야 할 수속절차와 병원환경 및 서비스, 입원생활을 하는데 있어서 의사와 간호사의 역할이 의료서비스와 만족도에 통계적으로 유의하게 나타났기 때문에 의료서비스의 품질이 향상 될수록 환자의 의료서비스에 대한 수준이 점점 더 높아지고 다양해질 것이다. 환자들의 욕구를

만족시키려면 환자가 무엇을 원하는지를 정확하게 파악하여 개선하고 병원중심에서 환자중심으로 계속해서 변화되어야 할 것이다.

어느 한 서비스가 불만족 할 경우 다른 서비스에도 영향을 미치기 때문에 모든 영역에서 폭넓게 양질의 의료서비스와 만족도가 개선되어야 할 것이다. 이것은 또한 향후 병원을 재이용하고 타인들에게 병원을 추천하는데 중요한 요인이 되기 때문에 경영진에서 입원환자의 만족도와 충성도를 향상시키기 위해서 의료서비스 품질에 대한 정책을 수립할 경우 반영해야 할 것이다.

본 연구는 일개 지역의 종합병원 입원환자만을 대상으로 연구하였으므로 연구결과를 모든 종합병원 입원환자로 확대 해석하는데 제한점이 있다. 향후 전국단위의 종합병원을 대상으로 비교연구가 필요할 것으로 사료된다.

참 고 문 헌

- [1] 김미라, 이기춘, “의료서비스에 대한 소비자만족에 영향을 미치는 요인,” 소비자학연구, 제15권, 제3호, pp.111-131, 2004.
- [2] 최병희, 강창욱, 이배진, “의료 서비스품질 수준과 고객 행동의 관계 분석,” 한국품질경영학회지, 제29권, 제4호, pp.54-64, 2001.
- [3] 유필화, 백수경, “마케팅전략 : 의료서비스의 내부 마케팅-내부고객만족, 외부고객만족 및 마케팅 성과를 중심으로,” 한국마케팅학회, pp.229-253, 2001.
- [4] 최귀선, 이선희, 남정모, 조우현, “환자가 인지하는 의료의 질과 만족도, 서비스 가치, 재이용 의사간의 구조분석,” 예방의학학회지, 제33권, 제4호, pp.426-435, 2000.
- [5] 이선아, “간호서비스 질에 대한 환자의 인식과 만족도 및 재방문의도와 관계,” 간호행정학회지, 제4권, 제2호, pp.307-319, 1998.
- [6] 이기춘, 조희경, “의료서비스에 대한 소비자불만족, 불만호소행동 및 재구매 의도: 종합병원을 중심으로,” 소비자학연구, 제7권, 제2호, pp.87-108, 1996.
- [7] 조우현, 김한중, 이선희, “의료기관 선택기준에 관한 연구,” 대한예방의학회, 제25권, 제1호, pp.53-63, 1992.
- [8] 대한병원협회, 병원경영통계, 2010.
- [9] A. Donabedian, “The Quality of Care : How Can It Be Assessed?,” Journal of The American Medical Association, Vol.260, No.12, pp.1743-1748, 1988.
- [10] 조정주, 의료서비스 품질의 환자만족과 재이용 의도에 관한 연구, 서경대학교 대학원, 석사학위논문, 2010.
- [11] 강천국, 박유리, “병원의 지각된 서비스품질이 브랜드 이미지 및 충성도에 미치는 영향,” 고객만족경영연구, 제18권, 제3호, pp.83-97, 2016.
- [12] 박재산, “병원입원환자가 인지하는 의료서비스 질, 만족도, 서비스가치, 병원 재이용 의사간의 인과관계분석,” 한국병원경영학회지, 제7권, 제4호, pp.123-151, 2002.
- [13] 이규식, 이해중, 조경숙, 설동진, “국립대학병원의 환자 만족도 분석 : 7개 국립대학병원의 입원·외래간 비교,” 한국병원경영학회지, 제3권, 제1호, pp.165-191, 1997.
- [14] V. A. Zeithmal, “Service Quality, Profitability, and the Economic worth of Customers: What we know and what we need to learn,” Journal of the Academy of Marketing Science, Vol.28, No.1, pp.67-85, 2000.
- [15] 이선희, 김지인, 조우현, 이지진, “국내 종합병원 환자만족도 조사현황 분석,” 한국의료QA학회지, 제15권, 제1호, pp.42-57, 1998.
- [16] 이해중, “의료서비스의 특성에 따른 병원경영 차별화,” 보건과학논집, 제5권, pp.27-44, 1995.
- [17] 정상진, “일 지역 상급종합병원 입원환자의 만족도 연구,” 한국산학기술학회논문지, 제13권, 제7호, pp.3094-3101, 2012.
- [18] 배성권, 남은우, 박재용, “종합병원 입원환자와

외래환자의 만족도 요인 분석 : 의료기관 서비스 평가 자료를 활용한 실증 분석,” 한국병원경영학회지, 제10권, 제2호, pp.26-44, 2005.

[19] 설동원, “입원환자의 재선택 의향과 결정요인,” 병원경영학회, 제2권, 제1호, pp.65-79, 1997.

[20] P. Kotler and G. Armstrong, *Principles of Marketing*, Prentice hall, 1999.

[21] R. E. Reidenbach and B. Sandifer-Smallwood, “Exploring perceptions of hospital operations by a modified SERVQUAL approach,” *Journal of Health Care Marketing*, Vol.10. No.4, pp.47-66, 1990.

[22] A. G. Woodside, L. Frey, and R. T. Daly, “Linking service quality customer satisfaction and behavioral intention,” *Journal health care marketing*, Vol.9, No.4, pp.5-17, 1989.

[23] 조혜란, *입원환자의 의료서비스 만족도와 병원 재이용의도에 관한 연구*, 건국대학교 대학원, 석사학위논문, 2005.

[24] 강정임, *공공의료기관 입원환자의 의료서비스 품질에 대한 만족도 연구*, 한양대학교 대학원, 석사학위논문, 2010.

[25] 조현주, *환자의 의료서비스 만족도 영향요인에 관한 연구: 서울시내 대학병원 입원환자를 중심으로*, 중앙대학교 대학원, 석사학위논문, 2009.

[26] 민경도, *공공과 민간의료기관의 입원환자 만족도 비교*, 아주대학교 대학원, 석사학위논문, 2005.

[27] 유해광, *한 병원 입원환자 만족도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구*, 아주대학교 대학원, 석사학위논문, 2003.

[28] 박재산, “국립대학병원 입원환자가 느끼는 의료서비스 질, 만족도, 고객 충성도간의 관련성 분석,” *한국병원경영학회지*, 제9권, 제4호, pp.45-69, 2004.

[29] 한상숙, 손인순, 구자철, 이상철, “의료서비스 품질요인이 환자충성도에 미치는 영향에 관한 연구,” *품질경영학회지*, 제35호, 제1호, pp.61-72, 2007.

[30] 박현숙, “한방병원 환자 만족도 및 재이용 의사 결정요인,” *한국산학기술학회논문지*, 제16권, 제4호, pp.2726-2736, 2015.

[31] 석소현, 김귀분, “한방병원 입원환자 및 보호자의 의료서비스 만족도,” *동서간호학연구지*, 제12권, 제1호, pp.68-77, 2006.

[32] 정승원, *국립대학병원 환자의 전반적 만족도 및 재이용 의사 결정요인*, 연세대학교 대학원, 석사학위논문, 2004.

저 자 소 개

강 천 국(Cheon-Kook Kang)

정회원



팀장

<관심분야> : 병원경영, 의료마케팅, 병원인사조직

- 2002년 2월 : 연세대학교 보건행정학과(보건학석사)
- 2006년 2월 : 차의과학대학교 대학원 의학과(의학박사)
- 2009년 6월 ~ 현재 : 차의과학대학교 분당차병원 연구행정지원