

外來患者의 綜合病院에 對한 滿足度 調査 研究

尹 英 玉

—Abstract—

A study on satisfaction of outpatient toward hospital

Young Ok Yoon

The purpose of this study is to provide the basic data necessary for the effective performance of administrative readjustment and demand and supply of medical care service by analysing the extent of satisfaction of outpatient toward hospital.

The subjects of this study are the 832 outpatients (398 male and 434 female) visit to 2 different university hospital in Seoul. The data were collected through self-administered techniques with a structured questionnaire from Oct. 21 to Nov. 9, 1982. All the collected data were analyzed by means of percentage, mean and standard deviation.

The results were as follows:

1. Those who are between 30 and 39 of age constitute the largest part of them as being 31.7 percent of the whole body. 40.0 percent of them graduated from the college and they take the largest part of those who answered the questionnaire. 43.3 percent of the patients visit to the hospital by the reason for the reputation of a doctor and they take the largest part of the subjects.
2. The extent of satisfaction for hospital system.
The mean extent of satisfaction for hospital system was revealed 2.50 scores, which is evaluated to neutral.
The mean extent of satisfaction for waiting time of prescribed medicine presented 1.51 scores, the lowest among the component of hospital system, which is evaluated to high dissatisfaction.
3. The extent of satisfaction for the environment and facilities of hospital.
The mean extent of satisfaction for the environment and facilities of hospital was revealed 3.08 scores, which is evaluated to moderate satisfaction.
4. The extent of satisfaction for doctor and other hospital employees.
The mean extent of satisfaction for doctor and other hospital employees was revealed 3.05 scores which is evaluated to moderate satisfaction. The mean extent of satisfaction for doctor presented 3.39 scores, the highest among the components of doctor and other hospital employees.
5. The extent of satisfaction for charge of hospital.
The mean extent of satisfaction for charge of hospital was revealed 2.74 scores, which is evaluated to neutral.

6. The extent of whole satisfaction for hospital.

The mean extent of whole satisfaction for hospital was revealed 2.84 scores which is evaluated to neutral.

I. 緒 論

1. 研究 問題의 提起

急變하는 現代 社會에 있어 社會 大衆의 意識 構造가 時時 刻刻으로 變化되고 최근 醫療 社會는 外的인 規模의 肥大化와 現代의 制度의 도입으로 인하여 科學的인 運營 體制를 갖추어 가고 있으며, 따라서 大衆이 要求하는 病院의 役割도 變化되고 있을 것이라고 지³⁾는 보고하고 있다. 한 機關 및 集團이 그에 관련된 사람들로부터 어떠한 評價를 받고 있는지의 與否는 그 機關 또는 集團의 目的 達成과 密接한 關聯이 있으며, 그 機關이나 集團에 대해 사람들의 反應이 肯定的인지 否定的인지를 糾明하는 것은 그 機關 業務遂行의 改善점을 發見하는데 도움이 된다고 한다.⁴⁾ 病院의 경우, 고도로 細分化되고 專門化된 技術의 發達에 의해서만 醫療 需要 供給의 秩序가 圓滿히 解決될 수는 없으며 社會科學 또는 社會 經濟學的인 側面에서 再整備되고 企劃되어야만 現實속에서 社會 大衆의 要求에 符合하는 病院으로써의 役割을 다할 수 있을 것이다.

최근 우리나라는 醫療 保險 制度의 擴大 實施와 더불어 患者들의 集中的인 綜合病院 偏重 傾向으로 制限된 숫자의 醫師가 많은 患者를 短時間 內에 만나야 한다는 制度的 부담으로 인해 醫師와 患者 사이에서 對話로 相互 理解할 時間이 줄어들고, 이에 대한 患者의 満足도는 대단히 낮을 것으로 思料된다. 治療側에 대하여 患者 자신이 満足하지 못하는 경우, 그 患者 治療에 방해가 된다는 데 대한 研究가 많이 進行되고 있고⁸⁻¹⁵⁾ 적절한 狀況에서 醫療 서비스 供給者인 治療側과 需要者인 患者 사이의 意見을 서로 交換하려는 努力은 先進 外國에서 試圖해 왔고 또 그 重要性을 認定 받아왔다.⁷⁾ 더우기 醫療 서비스의 質의 향상을 위해서는 최근의 빠른 經濟의 文化的 水準의 成長 및 價値觀의 變化 등을 考慮해야만 되고 患者側에서 느끼고 있는 現在의 病院에 대한 要求에 關心을 가지고, 不滿 要因을 찾아, 檢討, 分析, 是正해야 할 必要가 漸增되고 있다.⁷⁾

Wooley¹⁵⁾ 등의 報告에 의하면 醫療人 특히 醫師와 患者 사이의 關係가 圓滿하지 못할 경우, 그 患者 治療에 妨害가 된다고 하였고, 患者가 醫師의 指示 內容에

따르지 않는 것은 醫師가 效果的으로 對話를 하지 못한 때문이라고 Davis⁹⁾ 등이 報告하고 있다. 특히 모든 病院運營 制度의 科學化, 合理化에 따라 모든 사람을 一괄적으로 취급하는 綜合 病院의 경우, 供給者인 醫療 機關側과 需要者인 患者側의 만남도 한낱 사무적이고 기계적인 만남으로 그치고 말 염려가 있고 실제 醫療 領域(Medical care)에서의 따스함(warmth)과 人間愛(humanity)의 不足에 대한 批評이 일고 있다고 Virginia⁸⁾ 등이 보고하고 있다. 그러나 우리나라에서 이 분야의 研究가 미흡하고 患者側에서 느끼고 있는 現在의 病院에 대한 要求가 무엇이며 어느 정도인지 精確한 資料가 不足한 상태이다.

이에 本 研究은 患者의 綜合 病院에 대한 전반적인 満足도를 측정함으로써 앞으로의 우리나라 실정에 맞고 효율적인 病院 運營의 企劃 및 보완시 必要한 資料로 제공하고자 한다.

2. 研究 目的

本 研究은 大規模 綜合病院에 來院하는 患者들의 病院에 대한 態度 및 満足도를 알아보기 위한 調査로써 外來 患者들이 綜合病院에 대하여 느끼는 満足도를 測定하고 不滿要因을 찾아내어 앞으로 保健 醫療 機關의 발전을 위한 企劃 및 제도의 보완에 必要한 資料로 提供하고자 하며 本 研究의 目的을 具體적으로 提示하면 다음과 같다.

(1) 綜合 病院에 來院하는 患者들의 一般的인 背景을 分析하고 病院이 提供하는 醫療 活動에 대하여 満足하고 있는지 알아 본다.

(2) 需要者인 患者의 側面에서 綜合病院에 대한 満足도를 測定하고 評價하여 앞으로 우리나라 實情에 알맞고 效率的인 病院運營 方針의 改善을 위한 資料로 提供한다.

II. 研究 方法

1. 研究 對象의 選定

本 研究의 調査 對象은 國立病院인 A 綜合病院의 外來 患者 中에서 相談이 可能했던 男女 404名과, 私立 病院인 B 綜合病院의 外來 患者 428名, 總 832名을 對象으로 하였으며 意思表現이 不可能한 小兒科, 應急室

重患者는 調査 對象에서 除外하였다. 小兒科 以外の 患者 中에서는 設問에 應答할 수 있는 18세 以上の 患者로 制限하고 調査 당일 診療를 마치고 收納을 거친 患者를 對象으로 選定하였다.

2. 資料收集 및 分析 方法

本 研究를 위한 資料 收集 方法은 B私立 綜合 病院에서 30名의 豫備 調査(pretest)를 거친 設問紙를 修正, 보완하여 最終的으로 作成한 39개 項目의 構造的 設問紙(structured questionnaire)를 가지고 調査員이 직접 患者를 面談하여 作成하는 方法을 택하였다. 調査 期間은 1982年 10月 21일부터 11月 9日 사이에 두 개의 綜合 病院에서 調査員들이 面談하였는데 토요일과 일요일을 除外하고 오전 11時부터 오후 4時 사이에 實施하였다. 調査 場所는 診療를 마치고 收納을 거쳐 마지막으로 檢査, 注射, 處方藥 또는 X-ray 撮影을 기다리고 있는 患者를 만나기 위하여 外來 藥局, 外來 檢査室, 注射室, X-ray 撮影室 앞에 마련된 待機室 혹은 待機用 椅子가 놓인 곳에서 實施하였다.

收集된 資料의 分析 方法은 各 問項別 尺度의 百分率, 平均點數, 標準偏差를 算出하였으며, 各 問項間의 差의 有意性을 χ^2 -檢定하였다. 患者의 病院에 대한 滿足度를 調査하기 위한 各 問項에 대하여는 Likert의 態度 測定 理論에 근거하여 5段階의 尺度에 1點에서 5點 까지의 점수를 다음 기준에 의거하여 附加하였다.

아주 不滿이다 1點, 不滿이다 2點, 普通이다 3點, 滿足하다 4點, 아주 滿足하다 5點

附加된 점수로 滿足度를 算出하고, 集團化 시켰으며 집단의 滿足度를 알기 위하여 各 問項에 대한 平均 滿足度 尺度를 사용하였는데 다음 尺度 구간에 의하여 최종 評價하였다.

- 1.99 以下 : 매우 不滿이다.
- 2.0—2.49 : 대체로 不滿이다.
- 2.5—2.99 : 普通이다.
- 3.0—3.49 : 대체로 滿足한다.
- 3.5 以上 : 매우 滿足한다.

Ⅲ. 分析 結果

1. 調査 對象의 一般의인 特性 分析

(1) 人口學的 特性

綜合病院 外來 利用 患者들의 人口學的인 特性을 알 아보기 위하여 性別, 年齡別로 分析하였으며 調査對象 總 832名 中 表1에서와 같이 30代患者가 264名으로 全體의 31.7%를 차지하여 가장 많았고, 40代와 20代가

거의 같은 分布인 약 23%로 나타났으며, 50代가 12.5%, 10代, 60代, 70代 患者가 各各 3.4%, 5.7%, 1.2%로 나타났다. 男子患者는 398名인데 비해 女子患者는 434名으로 여자가 약간 많은 分布를 보이고 있었다.

(2) 社會 經濟的 特性

調査 對象者의 社會 經濟的인 特性은 表2에서 月收入, 教育, 職業으로 分類하였다. 綜合病院을 利用하는 外來 患者중에서 月收入 20萬원 以下인 患者가 52名으로 6.2%였고, 21萬원에서 60萬원 사이에 있는 사람이 全體의 68% 以上으로 나타났으며 81萬원에서 100萬원 사이가 10.9%, 101萬원 以上은 3.7%인 것으로 나타났다.

教育 水準別로 보았을 때 大學校를 中退했거나 卒業한 사람이 40.0%로 가장 많은 分布를 보였고, 高中 退 및 卒業인 경우가 38.2%로써, 高等學校 以上の 教育을 받은 患者가 전체 832名中 686名이 되어 80% 以上을 차지하고 있고 中學校 이하는 불과 20% 以內에 들어 있어 綜合病院 外來 利用 患者의 教育 水準은 대단히 높은 것으로 나타났다. 外來利用 患者의 職業別 分布를 보면 專門職이나 行政管理職에 從事하는 사람이 5.7%, 事務職 22.8%, 販賣職 및 서비스業에 從事하는 사람 13.7%였고, 學生, 主婦, 60歲 以上の 老人들로 구성된 非經濟活動 人口는 408名으로 49.0%가 되어 非經濟活動 人口의 醫療利用者가 대단히 많은 것으로 나타났는데 이 中에서 男子는 非經濟活動 人口의 分布가 15.1%인데 비해 女子 中에서 學生, 主婦, 老人 등의 非經濟活動 人口의 구성은 80.4%로 나타났는데 女子의 경우, 産婦人科를 비롯한 各科에 家庭主婦로서 來院한 사람이 많기 때문인 것으로 解釋된다.

(3) 保健 醫療的 特性

表 1. 外來 患者의 性別 年齡別 分布

年齡	性別				計	
	男	女	No.	%	No.	%
19歲 以下	13	15	3.3	3.2	28	3.4
20~29	86	102	21.6	23.6	188	22.6
30~39	127	136	31.9	31.4	264	31.7
40~49	97	94	24.2	21.7	191	22.9
50~59	42	62	10.5	14.3	104	12.5
60~69	27	21	6.8	4.9	48	5.7
70歲 以上	6	4	1.5	0.9	10	1.2
計	398	434	100.0	100.0	832	100.0

表 2. 外來 患者의 社會 經濟的 特性

內 容	區 分	男		女		計	
		No.	%	No.	%	No.	%
月 收 入	20萬원 以下	30	7.5	22	4.8	52	6.2
	21~40	144	36.2	154	35.6	299	35.9
	41~60	120	30.1	148	34.2	268	32.2
	61~80	43	10.8	50	11.5	93	11.2
	81~100	42	10.6	48	11.1	90	10.8
	101~120	2	0.5	2	0.5	4	0.5
	121萬원 以上	17	4.3	10	2.3	27	33.2
教 育	文盲 및 國解	5	1.3	26	6.0	31	3.6
	國中退 및 卒業	13	3.3	30	6.9	43	5.2
	中中退 및 卒業	34	8.5	49	11.3	83	10.0
	高中退 및 卒業	137	34.4	181	41.7	318	38.2
	大中退 및 卒業	190	47.7	142	32.7	333	40.0
	大學院 以上	19	4.8	6	1.4	25	3.0
職 業	專門職 및 行政管理職	30	7.5	17	3.9	47	5.7
	事勤職	158	39.7	32	7.3	190	22.8
	販賣職 및 서비스業	89	22.4	25	5.8	114	13.7
	農水産業, 畜産業	21	5.3	7	1.6	28	3.4
	技能職 및 단순노동자	29	7.3	2	0.5	31	3.7
	失業者	11	2.7	3	0.7	14	1.7
	學生, 主婦, 老人	60	15.1	348	80.2	408	49.0
計		398	100.0	434	100.0	832	100.0

表 3. 來 院 動 機

來 院 動 機	計	
	No.	%
가까운 곳이므로	114	13.7
단순히 좋다는 소문을 듣고	51	6.1
施設이 좋다고 하여	169	20.3
有名な 醫師의 診療를 받기 위해	360	43.3
병원에 아는 사람이 있어서	54	6.5
指定病院이기 때문에	23	2.8
個人病院 소개로	25	3.0
우연히 오게 되었다.	28	3.4
기 타	28	0.9
計	832	100.0

保健 醫療의 特性을 來院 動機, 診療科, 初·再診, 醫療保險 加入與否, 特診 申請與否로 나누어 分析하였다. 우선 來院 動機에 대한 分析은 表3에서 보는 바와

같다. 來院 動機 中 「有名な 醫師의 診療를 받기 위해 해당 綜合病院을 찾아왔다」고 應答한 사람이 43.3%로 가장 많았고 「施設이 좋다고 하여」 來院한 경우는 20.3%, 「가까운 곳이므로」 13.7% 「病院에 아는 사람이 있어서」 6.5% 등의 順으로 나타났다. 特別한 理由없이 우연히 來院하는 경우는 극히 적었다(3.4%), 表4는 診療科別 分布를 初診과 再診 患者로 나누어 分析한 것인데 外來利用 患者中 78.5%인 653名이 再診 患者였고, 21.5%인 179名만이 初診 患者인 것으로 나타나 再診 患者의 수가 初診 患者의 3배를 넘는 分布를 보이고 있었다. 診療科別 分布를 보면 內科에서 診療를 받은 환자가 367名으로 44.1%, 一般外科, 産婦人科, 整形外科, 眼科, 耳鼻咽喉科, 皮膚科, 神經精神科에 診療를 받은 患者가 비슷한 分布를 보여 各各 5~10% 사이에 들어있고(神經科, 精神科로 분리되어 있는 A綜合病院의 두 科는 神經精神科에 포함시켰음), 神經外科, 泌尿器科, 胸部外科 등 나머지 診療科의 患者들은 대단히 적은 分布를 보이고 있다.

表 4. 外來 患者의 診療科別 分布

診療科	初 診		再 診		計	
	No.	%	No.	%	No.	%
內 科	64	35.7	303	46.4	367	44.1
一 般 外 科	15	8.4	38	5.8	53	6.4
產 婦 人 科	13	7.2	60	9.2	73	8.8
整 形 外 科	12	6.7	39	6.0	51	6.1
神 經 外 科	7	3.9	16	2.5	23	2.8
神 經 精 神 科	5	2.8	49	7.5	54	6.5
眼 科	14	7.8	33	5.0	47	5.6
耳 鼻 咽 喉 科	10	5.6	40	6.1	50	6.0
皮 膚 科	19	10.6	35	5.4	54	6.5
泌 尿 器 科	8	4.5	14	2.1	22	2.6
胸 部 外 科	7	3.9	13	2.0	20	2.4
기 타	5	2.8	13	2.0	18	2.2
計	179	100.5	653	100.0	832	100.0
(%)		(21.5)		(78.5)		

表5는 保險加入 與否別 特診 申請 分布 상태로써 醫療保險證을 가지고 來院한 사람이 832名 中에서 593名 으로 71.3%를, 一般 診療를 받은 患者는 226名으로 27.2%를, 醫療保險對象 患者는 13名으로 15%를 보여

表 5. 保險加入 與否 別 特診 申請 分布

特診申請與否	醫療保險		一 般		醫療保險		計	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
一 般 患 者	157	26.5	81	36.0	4	33.8	242	29.1
特 診 患 者	436	73.5	145	64.0	9	69.2	590	70.9
計(%)	593	100.0(71.3)	225	100.0(27.2)	13	100.0(1.5)	832	100.0

表 6. 待機 種類別 待機 時間에 대한 滿足度

種 類	接 受 % (N=832)	診 療 % (N=832)	收 納 % (N=832)	檢 查 % (N=664)	注 射 % (N=298)	處 方 藥 % (N=804)
매 우 不 滿	37.5	44.1	11.9	8.4	0.3	59.4
不 滿	31.6	33.4	36.4	22.9	7.7	31.2
普 通	22.4	12.9	31.8	49.0	50.3	8.1
滿 足	7.8	8.5	18.8	18.8	35.3	0.9
매 우 滿 足	0.7	1.1	1.1	0.9	6.4	0.4
計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
걸린時間 平均(分)	32.5	95.5	16.4	16.2	11.1	58.8

綜合病院 來院 患者의 절대 다수가 醫療保險 患者임을 보여주고 있다. 特診 申請 與否로 보았을 때 特診 患者는 70.9%, 特診 申請을 하지 않은 患者는 29.1%를 나타냈는데 醫療保險 患者 中 特診 申請을 한 사람이 73.5%, 一般 患者 中 特診 申請을 한 사람이 64%로 나타나 醫療保險 患者의 特診 申請率이 一般 患者보다 다소 높은 양상을 보이고 있으며 전체적으로 一般 診療 보다는 特診을 더 많이 받고 있음을 나타내고 있다.

2. 醫療 利用에 대한 部門別 滿足度 分析

(1) 制度 및 節次에 대한 滿足

病院 制度 및 節次에 대한 患者들의 滿足度를 調査 하기 위하여 患者가 綜合病院 利用中에 直接 관련된 要因만을 택하여 分析하였다. 制度 및 節次는 特診 制度와 豫約 制度에 관한 것, 接受 節次에 관한 것, 接受, 診療, 收納, 檢査, 注射, 處方藥을 기다리는 時間에 대한 것, 醫師의 診療 時間 自體에 대한 것의 10가지로 分類하고 各各의 態度에 滿足 程度를 같은 차원으로 分類하여 挿入하였다.

表6은 醫療서비스 種類別 待機 時間에 대한 滿足度를 나타낸 것이다. 接受하느라고 기다리는 時間이 너무 길어 매우 不滿이라고 應答한 사람이 37.5%로 가장 많았고 診療를 받기 위해 기다리는 時間에 대해서

表 7. 診療 時間에 대한 満足度

満足여부	診療時間%(N=832)
매우 불만	25.1
불만	39.5
普通	26.5
만족	8.7
매우 만족	0.2
計	100.0
診療時間平均(分)	7.4

表 8. 制度 및 節次에 대한 満足度 評點

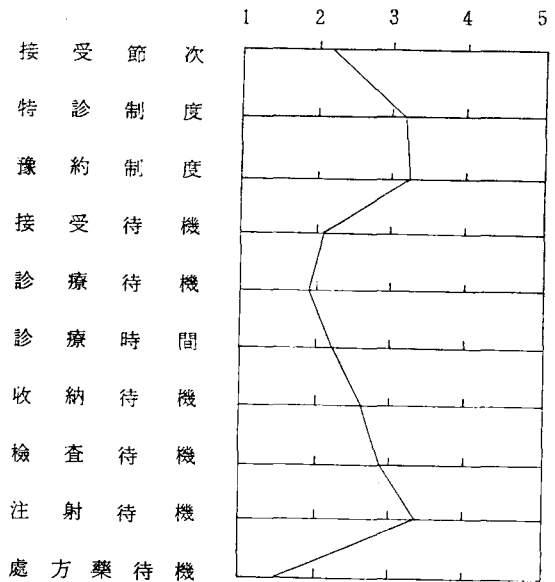
種 類	平均±S.D.	
特 診 制 度	3.19	1.18
豫 約 制 度	3.31	1.17
接 受 節 次	2.10	1.00
接 受 待 機	2.03	0.99
診 療 待 機	1.89	0.99
診 療 時 間	2.19	0.92
收 納 待 機	2.61	0.96
檢 查 待 機	2.81	0.87
注 射 待 機	3.40	0.74
處 方 藥 待 機	1.51	0.71
平 均	2.50	0.95

도 44.1%가 너무 오래 기다려 매우 불만이라고 應答하였다. 收納에서 기다린 時間에 대해서는 48.3%가 불만 또는 매우 불만이라고 應答하였고 檢査를 하느라고 기다린 時間에 대해서는 49.0%가 普通이라고 應答하여 가장 많은 分布를 보였다. 注射를 맞기 위해 기다린 時間에 대해서는 50.3%가 보통이라고 應答하여 가장 많이 分布하고 있었고 40% 以上은 満足 혹은 매우 満足

表 9. 病院 環境 및 施設에 對한 満足度

(No.=832 단위 : %)

種 類	清 潔	照 明	騒 音	주변景致	待機施設	서비스시설	各科의配置
아 주 불만	0.5	0.6	9.6	0.6	9.4	6.4	3.6
불만	1.7	6.7	38.8	4.1	47.1	20.3	16.2
보통	29.8	49.9	37.3	42.4	30.5	61.8	55.4
만족	57.7	40.6	13.0	48.0	12.8	10.8	23.3
아 주 滿 足	10.3	2.2	1.3	4.9	0.2	0.7	1.4
計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0



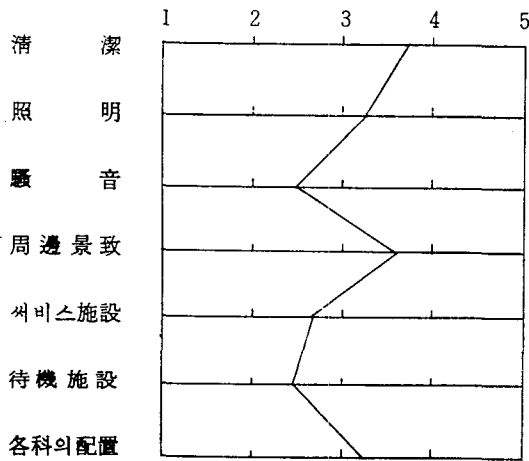
圖表 1. 制度 및 節次에 대한 満足度

한다고 答하였다. 處方藥을 타기 위해 기다린 時間에 대하여는 59.4%가 매우 불만이라고 하여 가장 많았고 満足 또는 매우 満足한다고 應答한 경우는 1.3%에 불과하였다. 실제 待機 時間을 患者에게 直接 質問하였으며 실제로 걸린 時間은 接受에서 평균 32分 程度 걸리고, 診療 待機 時間이 약 95分, 收納 待機는 약 16分, 檢査待機 16分, 注射를 맞기 위해 기다린 時間은 평균 11分, 그리고 處方藥을 타느라고 기다린 時間은 약 59분이 걸린 것으로 나타났다.

表7은 診療 時間에 대한 滿足을 나타내고 있으며 診療 時間이 짧은 편이라 불만이라고 한 사람이 39.5%로 가장 많이 分布하고 있으며 診療 時間이 너무 짧아 매우 불만이라고 應答한 경우도 25.1%를 차지하고 있는데 반하여 満足 또는 매우 満足이라고 應答한 사람은 8.9%였다. 실제 診療를 받은 時間은 평균 7.4분이

表 10. 病院 環境 및 施設에 대한 滿足度 評點

種 類	平均	±	S.D.
清 潔	3.76		0.67
照 明	3.37		0.67
騒 音	2.58		0.88
주 변 景 致	3.53		0.68
待 機 施 設	2.47		0.84
서비스 施設	2.79		0.74
各 科 의 配 置	3.03		0.80
平 均	3.08		0.75



圖表 2. 病院環境 및 施設에 대한 滿足度

었다.

制度 및 節次에 대한 滿足도를 나타내는 表8에서 注射 待機 時間에 대한 평균 點數는 3.40으로 가장 높게 나타났고 豫約 制度에 대한 滿足度 3.31, 特診 制度에 대한 滿足度 평균 3.19, 檢査 待機 時間 2.81, 收納 待機 時間 2.61로 나타났다. 處方藥을 타느라고 걸린 時

間에 대한 滿足度는 1.51이었고 圖表1은 制度 및 節次에 대한 滿足도를 그림으로 表示하여 나타낸 것이다.

(2) 病院 環境 및 施設에 대한 滿足

病院 環境 및 施設에 대한 滿足은 環境 部門에서 病院의 清潔, 照明, 騒音, 周邊 景致의 4가지로 分類하였고, 施設 部門에서 待機 施設, 動線을 고려한 各科의 配置, 賣店, 飲食店 등 서비스 施設의 3가지로 分類하였고 表9와 같은 結果를 얻었다. 病院清潔 與否에 대하여는 57.7%가 滿足, 10.3%가 아주 滿足한다고 應答하여 대체로 肯定的인 反應을 보이고 있었고, 照明에 대해서는 49.9%가 普通, 40.6%가 滿足한다고 應答한 反面에 騒音에 대해서는 38.8%인 323명이 시끄러워서 不滿足이라고 하였다, 滿足 또는 아주 滿足한다고 한 경우는 14.3%였다. 周邊 景致에 대해서는 48.0%가 滿足, 42.4%가 普通이라고 應答하였고 4.7%만이 不滿足이나 아주 不滿足이라고 하였다. 기다리기 위해 마련된 椅子 등 待機施設에 대해서는 47.1%가 不滿足이라고 應答하여 가장 많은 分布를 보였고, 서비스 施設에 대해서는 61.8%가 普通, 20.3%가 不滿足이라고 하였다. 各科의 配置에 대해서는 55.4%가 普通이라고 하였고 23.3%가 滿足하다고 答하였다.

病院 環境 및 施設에 대한 滿足도를 나타내는 表10에서 清潔에 대한 滿足도가 3.76으로 가장 높은 點數를 보이고 周邊 景致는 3.53, 照明 3.37, 各科의 配置 3.03으로 나타났으며 기다리기 위해 마련된 椅子 등 待機施設에 대한 滿足도는 평균 2.47로 나타났다.

圖表2는 病院 環境 및 施設에 대한 滿足도를 나타낸 것이다.

(3) 醫療人 및 一般 從事者에 대한 滿足

醫療人 및 一般從事者에 대한 滿足에서 外來 患者와 직접적으로 관련된 職種만을 선택하여 醫療人 中 醫師의 診療 行爲 및 態度에 대한 滿足與否를 알아보았으

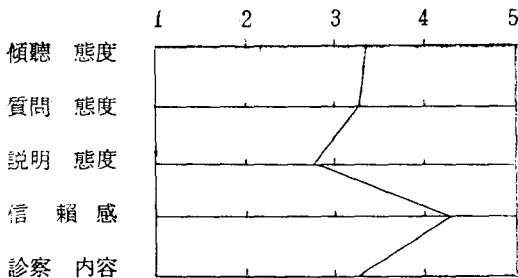
表 11. 醫療人에 대한 滿足度

(No.=832 단위 : %)

區分 內容	醫師의 診療合爲 및 態度				看護員의 業務 活動			
	傾聽態度	質問態度	說明態度	診察內容	信賴感	일般的態度	指示및說明	
매 우 不 滿	4.6	1.8	6.2	2.2	0.5	5.9	13.0	
不 滿	11.4	17.1	39.4	10.1	0.6	13.6	22.9	
普 通	36.2	39.7	27.8	47.0	8.3	46.5	42.8	
滿 足	39.3	35.3	22.0	35.8	56.7	30.0	13.1	
매 우 滿 足	8.5	6.1	4.6	4.9	34.0	4.0	2.2	
計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	

表 12. 醫師의 診療行爲 및 態度에 대한 滿足度 評點

內 容	平均	± S.D.
傾聽 態度	3.34	0.97
質問 態度	3.27	0.88
說明 態度	2.79	1.00
診療 內容	3.31	0.84
指示 및 說明에 대한 信賴	4.24	0.87
平 均	3.39	0.87



圖表 3. 醫師의 診療行爲 및 態度에 대한 滿足度

며 醫療技士 및 一般從事者 中에서는 醫療技士, 案內職員, 接受職員, 收納職員으로 分類하였고 外來看護員 또는 간호 보조원에 대해서는 業務態度, 指示 및 說明으로 나누어 각각의 業務活動中 患者가 느끼는 만족도를 측정하였다.

① 醫療人에 대한 滿足

表11은 醫師의 診療行爲 및 態度와 看護員 또는 간호보조원에 대한 滿足도를 나타내는 것이다.

醫師의 傾聽態度, 質問態度, 說明, 診療內容, 指示內容에 대한 信賴感의 5가지로 區分하여 質問하였다. 醫師의 診療行爲와 態度에 대해서는 患者가 자신의 症勢에 대하여 醫師에게 說明할 때 醫師는 誠意있게 傾聽해 주었는지의 與否와 그에 對한 滿足을 알아보는 問項에서 誠意있게 들어주어 滿足한다는 경향이 높은 것으로 나타났는데 滿足 혹은 매우 滿足한다는 경우가 47.8%인데 비해 아주 誠意없게 들어주어 매우 不滿足이라고 應答한 사람도 4.6%인 38명이 있었다. 醫師는 患者의 症勢와 疾病에 대해 자세히 質問하였는지의 與否와 滿足도를 測定하는 問項에 대해 39.7%인 330명이 普通이라고 하였고 대체로 자세히 質問하였고 滿足한다고 應答한 사람도 35.3%에 이르고 있었다. 醫師는 醫者의 症勢 및 疾病에 대해 상세한 說明을 해주었는지의 여부와 滿足에서 39.4%인 328명이 說明을 잘 안 해주어 不滿足이라고 하였고, 전혀 說明해 주지 않아 때

우 不滿足이라고 應答한 사람도 6.3%가 되어 綜合病院에 來院하는 患者들이 醫師로부터 좀 더 상세한 說明을 要求하고 있는 것으로 나타났다. 患者에게 醫師가 實施한 診察內容에 대하여는 47.0%가 普通, 35.8%가 대체로 滿足한다고 應答한데 비해 2.2%인 18명만이 아주 不滿足이라고 應答하여 醫師가 患者에게 배운 診療內容에 대해서는 肯定的인 반응을 보이고 있었다. 醫師가 患者에게 해 준 指示 및 注意事項은 믿고 실천할 것인지 與否와 滿足度에서는 대부분의 患者가 肯定的인 반응을 보였고(90.6%), 不定的인 反應을 보인 患者는 1.1%에 불과하였다.

表12는 醫師의 診療行爲 및 態度에 대한 滿足의 平均點數이다. 醫師에 대해 가장 滿足하는 部門은 指示 및 說明에 대한 信賴度 4.24였고, 傾聽態度 3.34, 診療內容 3.31, 質問態度 3.27, 說明態度 2.79로 나타났으며 圖表3은 醫師의 診療行爲 및 態度에 대한 滿足도를 나타낸 것이다.

② 醫療技士 및 一般從事者에 대한 滿足

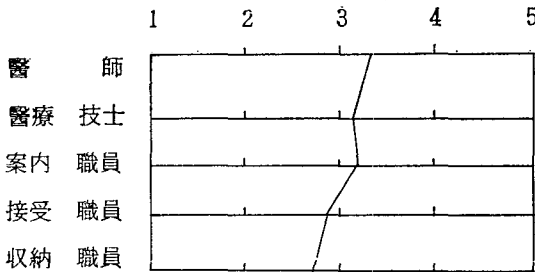
醫療技士, 案內를 擔當하고 있는 職員, 接受職員과 收納窓口 職員에 대한 外來 患者의 滿足도를 알아보기 위하여 각각의 親切與否와 滿足程度를 測定하였다. 表13에서 外來 檢查室이나 X-ray 촬영실에 있는 醫療技士는 業務活動中 親切했는지의 與否와 滿足에 대하여 알아보았으며 62.4%가 普通이라고 應答하여 가장 많은 分布를 보이고 있다. 案內職員의 案內態度에 대한 滿足은 案內에 質問한 일이 있는 683名中 287名인 42.0%가 普通이라고 하여 가장 많았고 滿足한다고 한 경우도 37.8%에 이르고 있어 案內職員에 대한 만족도는 비교적 높은 것으로 나타났다. 접수창구 직원의 業務活動中 患者가 느끼는 滿足에 대해서는 51.8%인 431명이 普通이라고 應答하였고 收納窓口 職員에 대해서는 57.5%인 478명이 普通이라고 하여 外來 患者가 만날 수 있는 醫療技士와 一般從事者들에 대한 態度는

表 13. 醫療技士 및 一般從事者에 대한 滿足度

區分	醫療技士 % (N=664)	案內職員 % (N=682)	接受職員 % (N=832)	收納職員 % (N=832)
매우不滿足	3.0	6.0	6.0	8.3
不 滿	8.6	12.4	20.7	20.8
普 通	62.4	42.0	51.8	57.5
滿 足	23.9	37.8	12.2	12.7
매우滿足	2.1	1.8	1.3	0.7
計	100.0	100.0	100.0	100.0

表 14. 醫療人 및 一般從事者에 대한 滿足度 評點

內 容	平均	±	S.D.
醫 師	3.39	0.87	
醫 療 技 士	3.14	0.72	
案 內 職 員	3.17	0.89	
接 受 職 員	2.90	0.83	
收 納 職 員	2.77	0.80	
平 均	3.05	0.82	



圖表 4. 醫師 및 一般從事者에 대한 滿足度

特別한 差異를 찾을 수 없었다.

醫療人 및 一般從事者에 대한 滿足도가 表14에 나타나 있다. 醫師에 대한 滿足도는 3.39로 나타났으며 醫療技士에 대해서는 3.14, 案內職員 3.17, 接受職員 2.90, 收納職員 2.77로 나타났으며 전체 平均은 3.05로 나타났다. 圖表4는 醫療人 및 一般從事者에 대한 平均을 도표로 표시한 것이다.

(4) 醫療費의 支拂에 대한 滿足

病院에서 支拂한 醫療費에 대한 外來 患者들의 滿足度를 測定하기 위해 病院에 오기전의 豫想했던 醫療費보다 실제 支拂한 醫療費는 어떠한가에 대한 問項과 그날 支拂한 醫療費에 대해서 얼마나 滿足하고 있는지

表 15. 醫療費에 對한 滿足度

豫想醫療費	대단히비쌌다		비싼 편		豫想대로		싼 편		아주쌌다		計	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
실제醫療費												
아주 不滿	30	25.4	6	2.2	1	0.3	—	—	—	—	37	4.4
不 滿	56	47.5	89	32.3	16	4.9	1	1.0	1	7.2	163	19.6
普 通	26	22.0	171	62.2	224	69.4	37	36.3	—	—	458	55.1
滿 足	5	4.2	9	3.3	80	24.8	60	58.8	8	57.1	162	19.5
아주 滿足	1	0.4	—	—	2	0.6	4	3.9	5	35.7	12	1.4
計	118	100.0	275	100.0	323	100.0	102	100.0	14	100.0	832	100.0

p<0.05

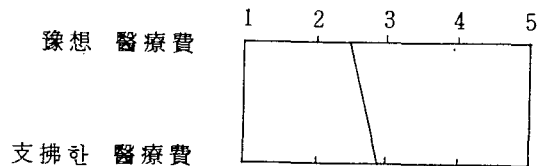
의 두가지 問項으로 나누어 質問하였으며 表15와 같은 結果를 얻었다. 醫療費가 豫想보다 무척 비쌌다. 14.2%, 비싼 편이다. 33.1%, 豫想대로였다. 38.8%, 豫想보다 싼 편이다. 12.3%, 예상보다 훨씬 쌌다고 應答한 사람은 1.7%였다. 실제로 支拂한 醫療費에 대해서는 55.1%인 458명이 普通이라고 應答하였고, 不滿이다와 滿足한다로 應答한 사람이 각각 19.6%, 19.5%로 나타나 비슷한 分布를 보이고 있었으며 醫療費에 대한 平均 滿足도는 表16에서 보는 바와 같이 豫想 醫療費 2.54, 실제 支拂한 醫療費 2.94로 나타났다.

3. 醫療 利用에 對한 綜合的인 滿足度 分析

制度 및 節次에서 注射 待機, 豫約制度, 特診制度에 대해서는 대체로 滿足한다로 評價하였다. 檢査 待機와 收納待機 時間은 普通, 接受節次, 接受待機 時間, 診療 時間에 대해서는 대체로 不滿이다로 評價하였고, 診療待機 時間과 處方藥 待機 時間에 대해서는 不滿이다로 나와서 이에 대한 總平均 點數는 2.50이었다. 病院

表 16. 醫療費에 대한 滿足度 評點

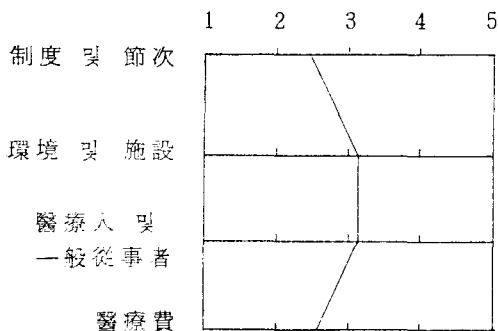
內 容	平均	±	S.D.
豫 想 醫 療 費	2.54	0.94	
支 拂 한 醫 療 費	2.94	0.79	
平 均	2.74	0.87	



圖表 5. 醫療費에 대한 滿足度

表 17. 外來 患者의 綜合的인 滿足度 評點

內 容	平均	±	S.D.
制度 및 節次	2.50		0.95
環境 및 施設	3.08		0.65
醫療人 및 一般從事者	3.05		0.84
醫 療 費	2.74		0.87
平 均	2.84		0.85



圖表 6. 外來 患者의 綜合的인 滿足度

環境 및 施設에서는 平均 點數 3.08로 算出되어 대체로 滿足한다고 評價하였다. 醫療人 및 一般從事者에 대한 滿足도는 3.05로 역시 대체로 滿足하고 있었으며 醫療費에 대한 滿足도는 2.84로 普通이었다. 表17과 圖表6은 外來 患者의 綜合的인 滿足도를 나타낸 것으로 總 平均 2.84로 나타나 病院에 대한 外來 患者의 滿足도는 普通인 것으로 評價하였다.

IV. 要約 및 結論

綜合 病院에 來院하는 外來 患者들의 病院에 對한 滿足도를 測定하기 위하여 國立 綜合 病院의 男女 外來 患者 404名과 私立 綜合 病院의 男女 外來 患者 428名 總 832名을 對象으로 하여 病院의 制度 및 節次, 病院 環境 및 施設, 醫療人 및 一般從事者, 醫療費의 4개 部門으로 나누어 滿足도를 測定하였다. 資料는 1982年 10月 21일부터 11月 9日 사이에 調査員이 設問紙로 直接 面接 調査를 實施하였다. 收集된 資料의 處理는 各 變數에 대한 百分率 平均點數, 標準 偏差를 算出하였으므로 本 研究에서 얻은 主要 結果 및 結論은 다음과 같다.

(1) 對象者의 一般의 特性은 年齡 30~39歲 사이의 患者가 31.7%로 가장 많은 分布를 보였고 性別은 男 47.8%, 女 52.2%로 나타났다. 對象者의 社會 經濟의 特性은 月收入 21萬원에서 40萬원 사이가 35.9%로 가

장 많았고, 101萬원 以上은 3.7%였으며, 教育 水準은 大學校 中退 및 卒業이 40.0%로 가장 많은 分布를 보였다. 職業은 男子의 경우 事務職 39.7%로 가장 많았고 女子는 學生, 主婦, 老人들로 구성된 非經濟 活動 人口가 80.4%로 나타나 가장 많은 分布를 보였다.

(2) 初診 患者는 21.5%, 再診 患者는 78.5%였고 診療科別로는 內科 44.1%로 가장 많았다. 保險 加入 與 否別 特診 申請은 保險 加入 患者의 特診 申請率이 73.5% 一般 患者의 特診 申請率은 64%였다. 來院 動機는 有名한 醫師의 診療를 받기 위해 왔다고 應答한 사람이 43.3%로 가장 많았고 特別한 理由없이 綜合病院을 찾는 경우는 드물었다.

(3) 患者의 醫療 利用에 대한 滿足도는 患者의 豫約 制度, 特診 制度, 注射 待機 時間에 대해서 높게 滿足도가 나타났고 處方藥 待機 時間과 診療 待機 時間에 대하여는 平均 點數 各各 1.51과 1.89로 대단히 不滿足인 것으로 나타났다.

病院 環境 및 施設에 대해서는 滿足度 3.08로 나타나 대체로 滿足하고 있다고 評價하였다.

(4) 醫療人 및 一般從事者에 대한 滿足度에서 醫師의 診療 行爲 및 態度에 대해서는 滿足度 3.39로 대체로 滿足하고 있는 것으로 나타났고 醫療 技士 및 一般從事者에 대하여는 醫療 技士 3.14, 案內 職員 3.17, 接受 職員 2.90, 收納 職員 2.77로 나타났다.

(5) 醫療費에 대한 滿足도는 2.74였으며 普通이었다.

病院에 對한 外來 患者의 綜合的인 滿足도는 平均點數 2.84로 算出되어 普通인 것으로 評價하였으며 滿足도를 內容別로 보았을 때 가장 滿足하지 못하는 部門은 處方藥을 기다리는 時間에 대한 것으로 待機 時間에 대한 改善의 餘地가 많음을 보여주고 있으며 가장 滿足하는 部門은 醫師에 대한 信賴였다(4.24).

V. 參考文獻

- 지성애 : 看護員의 職務에 대한 滿足度 및 역할 인식과 患者와 醫師의 기대와의 관계, 最新醫學, 第19卷, 第2號, pp. 228-235, 1976.
- 석재호, 안석철 : 入院 患者의 病室 生活 態度, 人間科學, 第2卷, 第12號, pp. 64-71, 1978.
- 정의방, 우봉순 : 外來 患者의 病院에 대한 態度研究, 人間科學, 第4卷, 第7號, 1980, pp. 33-68.
- 서울대학교 의과대학 부속病院에 대한 患者들의 태도 분석, 1976, pp. 567-654.
- 이선복, 정은순, 신재진 : 부산지역 종합병원의 의료 업무 분담에 관한 실태조사, 부산의대잡지,

- Vol. 21, No. 2, 1981, pp. 439-445.
6. 홍경숙, 최국미 : 응급 센터에 대한 환자들의 반응
인간과학, Vol. 5, No. 4, 1981, pp. 53-64.
 7. 석재호外 5人 : 入院 患者의 病室 生活 態度, 인간
과학, Vol. 2, No. 7, pp. 41-63, 1978.
 8. Virginia K.F. and Mark E.T. : *Empathy in the
doctor-patient relationship*, *J. Med. Educ.* Vol. 52,
September pp. 72-757, 1977.
 9. Davis M.S. : *Variations in patient's compliance
with doctor's orders*, *J. M d. Educ*, Vol. 41, pp.
1037-1048, 1966.
 10. Irring K.J. : *Problems of communication, and
patient care: The interplay of patient, physician
and clinic organization*, *J. Med. Educ.*, Vol. 38,
October pp. 829-837, 1963.
 11. Hulka B., Cassel J., Kupper L., and Bardett
J. : *Communication compliance and concordence
between physician and patients with prescribed
medication*, *A.J.P.H.*, Vol. 166, pp. 847-853, 1976.
 12. Barbara M.K., Ehmel K.G., Vida F. : *Doctor-
patient interaction and patient satisfaction*, *ped-
iatrics*, Vol. 42, No. 5, November, pp. 855-871,
1968.
 13. Vida F., Barbara M.K., Marie J., Mornis R.N. :
Gaps in doctoropatient communication, *The New
England J. Med March*, 6 pp. 535-540, 1969.
 14. Moris A.S., Carol W.B. : *Physicians knowledge
of and response to patients' problems*. *Med care*,
Vol. 15, No. 7, July pp. 578-585, 1977.
 15. F.R. Woolley, R.L. Kane, C.C. Hughes and D.
D., wright : *The effects of doctor-patient comm-
unication on satisfaction and outcome of care.*,
Soc. Sci. & Med., Vol. 12. pp. 123-128, 1978.
 16. Barbara S.H. John. C.C. : *The AAFP-UNC Study
of the organization utilization and assessment of
primary medical care*, *A.J.P.H.* Vol. 63, No. 6,
pp. 494-501, 1973.
 17. Richard F. Gillum, Arthar J. Barskry : *Diagn-
osis and management of patient noncompliance*,
J.A.M.A. Vol. 223, No. 12, June, pp. 1563-1567,
1974.
 18. Barbara Starfield, Christine Wray, Kelliann
Hess, Richard Gross : *The influence of patient-
practitioner agreement on outcome of care*, *A.J.
P.H.* Vol. 71, No. 2, pp. 127-131, 1981.
 19. Starfield B., Steinwachs D., Morris I. : *Patient-
provider agreement about problems*, *Influence on
outcome of care*, *JAMA*, 242, pp. 344-346, 1979.