

일 도시 대학병원 환자의 서비스 만족도

민 순* · 김 정 설**

I. 서 론

1. 연구의 필요성

우리나라는 소득수준이 향상되고 건강권에 대한 인식이 보편화됨에 따라 병원의 진료 및 기타 서비스 수준에 대한 질적 관심이 높아지면서 보다 나은 서비스를 받고자 하는 요구가 증대되었다(Kim, Kim, 2000). 환자가 의료기관을 선택할 여지가 없었던 과거에 비해 의료기관을 환자가 스스로 선택 할 수 있을 만큼 의료시장이 양적인 확대를 이루었고, 의료보험이 1977년 본격적인 시행에 들어간 지 12년 만에 전 국민 의료보험화, 국민소득 수준과 교육수준의 향상, 사회복지지향, 국민의 기본 권리로서의 의료화 등으로 인하여 의료에 대한 질적 서비스의 요구가 급격히 증가한 것이다(Yoon, 1995).

이러한 의료수요를 충족시키기 위해서 그동안 많은 병원들의 신·증축으로 병상수가 증가하였다. 특히, 대규모 병상과 현대화된 장비, 그리고 최고의 의료진이라는 고급의료를 표방하고 나선 대형 기업병원의 설립은 안일하게 찾아오던 환자에게만 의존하던 기존의 병원 환경에 적지 않은 영향을 주게 되었다(Lee, Lee, Jo & Sul, 1998). 거대한 자본력과 우수한 의료기술 및 경영기법을 갖춘 대기업들이 병원 경영에 참여하여 의료의 이익을 창출하는 기업의 형태로 바뀐 것이다. 이에 따라 경쟁력이 취약한 병원의 경영악화와 도산이 우려되고 있다.

또한 의료에 대한 환자의 인식이 점차 시혜의 개념에서 계약의 개념으로 전환되고 의료의 중심이 공급자 중심에서 수요자 중심으로, 의사와 종적, 의존적 관계에서 수평적 관계로, 의사에게 모든 것을 맡기는 것이 아니라 참여하고자 하는 방향으로 변화되고 있다. 진료비를 지불하면 지불한 만큼 정당하게 진료를 받을 권리를 주장하고 있는 것이다(Park, 1995). 즉, 의료기관에 직접적으로 영향을 미치는 외적 환경요인은 국민의 의식 수준 변화로 양적충족에만 머물렀던 의료서비스에 대한 관심을 질적인 측면으로 전환시켰고 의료에 관한 정보를 이용의료기관 선택 정보로 이용하는 양태로까지 발전시킨 것이다(Cho, 2000).

이와 같이 국민의 권리의식이 높아짐에 따라 환자는 의료기술상의 양질의 의료와 함께 인격주체로서의 인간 관계속에서 병원의료서비스를 받고 가능한 한 저렴한 경제적 비용으로 병원의료서비스를 받을 수 있기를 요구하고 있으며(Yu, 2000) 이러한 의식의 변화가 병원서비스의 개선을 요구하는 방향으로 영향을 미치게 될 것으로 판단된다. 환자와 의사간의 의료기술 외에 인간관계나 환경 등이 치료결과에 상당한 영향을 미치며 환자만족은 비록 주관적인 것이라고 하더라도 그 자체가 의료의 질을 구성하는 주요한 구성 요소이기 때문이다(Park, 1997).

의료서비스의 질적인 향상을 위해서는 최근의 빠른 경제적, 문화적 수준의 성장 및 가치관의 변화 등을 제고

* 조선 간호대학

** 전남대학교 대학원 간호학과(교신저자 E-mail : bestvill61@hanmail.net)

해야만 되고 환자 측에서 느끼고 있는 현재의 병원에 대한 요구에 관심을 가지고 불만요인을 찾아 검토, 분석, 시정해야 할 필요가 있다 (Jang, 2000). 환자의 입장에서 의료의 질을 평가하는 수단인 환자 만족도 조사는 의료 공급자에게 환자의 기대, 욕구 및 치료서비스에 대한 인식을 전달하는 중요한 도구이다. 이러한 환류를 통하여 의료 공급자는 환자의 편의를 위한 각종 서비스의 개선을 통하여 병원의 경영개선에 도움을 줄 수 있다. 또한 환자 만족도 조사는 기획이나 평가의 목적으로도 유용하게 쓰일 수 있다 (Park, 1997).

환자 만족도를 조사한 여러 선행연구를 살펴보면 (Gu, Yoo, Lee & Son, 2000; Kim, & Kim, 2001; Park, Kim, Ko, Kim & Hong, 1999; Park, 1997; Kim & Kim, 2000; Lee, Lee, Jo & Sul, 1998; Park, Lee, Lee, Kim & Cho, 2000) 수도권 지역의 환자만족도 연구와 입원 환자가족의 병원 서비스 만족도, 양·한방 병원의 만족도 등 비슷한 연구는 더러 있었으나 지방의 도시 중에서 특히 G시를 포함한 서남부 지역의 입원 환자들을 대상으로 한 연구는 거의 없었다. 이에 본 연구에서는 환자가 G시 대학병원에서 제공하는 서비스에 대한 만족정도를 확인하므로 더 나은 의료서비스를 제공하는 데 필요한 자료를 제공하고자 한다.

2. 연구목적

본 연구는 일 대학병원 입원환자들의 병원서비스 만족도를 조사하고자 다음과 같은 구체적인 목적을 갖는다.

- 1) 환자의 인적 자원관련 만족도를 조사한다.
- 2) 환자의 병실 환경관련 만족도를 조사한다.

II. 연구 방법

1. 연구대상 및 자료수집 방법

본 연구는 G시 일 대학병원에 2003년 3월 3일부터 4월 2일까지 특수병동을 제외한 일반병동에 입원한 환자를 대상으로 하였다. 연구 대상자 표출 방법으로는 연구 기간 동안 평균 입원 환자수의 20%를 산출하여 총 92명을 선정하였다. 연구대상자의 사전 동의는 간호부서장의 허락 하에 각 병동 간호사를 통해 구두형태로 구하였다. 연구 자료는 본 연구팀과 연구에 대한 사전교육을 통해 연구목적과 내용을 충분히 숙지한 병원 간호사 3인

이 함께 수집하였다.

2. 연구 도구

본 연구에 사용한 서비스 만족 측정 도구는 Yu (2000)의 병원 만족도 측정도구를 수정·보완하여, 본 연구팀이 개발하였다. 서비스 만족은 총 24문항으로 된 3점 척도의 도구로 (Cronbach' Alpha = .768), 세부 항목으로 18문항의 인적자원 만족도와 (Cronbach' Alpha = .722) 6문항의 병실환경 만족도 (Cronbach' Alpha = .700)로 구분되었다. 전체 만족도 점수는 24~72점으로 인적자원 만족도는 18~54점, 병실환경 만족도는 6~18점이며 점수가 높을수록 만족도가 높은 것으로 해석하였다.

3. 자료 분석 방법

수집된 자료는 SPSS를 이용하여 분석하였고, 대상자의 사회 인구학적 특성과 병원 이용절차 관련 특성은 실수와 백분율로, 인구 사회학적 특성에 따른 인적 자원 관련 만족도와 병실환경 관련 만족도, 병원 이용 절차 관련 특성에 따른 인적 자원 만족도와 병실 환경만족도는 X^2 -test와 t-test 및 ANOVA로 분석하였다.

III. 연구 결과

1. 연구 대상자의 인구 사회학적 특성

연구대상자의 인구 사회학적 특성은 성별과 연령 등 10개 항목으로 <Table 1>과 같다.

성별로는 남자 47.8% 여자 52.2%였으며, 연령별로는 30대 이하 42.4%, 40~50대가 35.9%였으며, 결혼 상태에서는 기혼이 72.8%, 학력은 고등학교 졸업이 38.0%였다. 종교는 기독교 27.2%, 불교 22.8%, 천주교 9.8% 순이었으며, 직업은 회사원이 69.6%로 2/3 이상을 차지하였고, 거주지별로는 농촌이 50.0%였고, 대도시가 42.4%순이었다.

연구대상자의 입원기간은 한 달 이상이 41.3%로 나타났다. 입원횟수별로는 처음 입원한 자가 79.3%, 2회 이상이 19.6%였고, 입원 시의 환자상태는 중한 경우가 41.3%, 아프지만 견딜 만 했다 37.0%, 매우 위중했다가 19.6%순이었다.

〈Table 1〉 Sociodemographic Characteristics of the Subject (n=92)

		N(%)*
Gender	male	44(47.8)
	female	48(55.2)
Age(years)	less than 30s	39(42.4)
	40s-50s	33(35.9)
	more than 60s	20(21.7)
Marital status	married	67(72.8)
	single	25(27.2)
Education	primary	20(21.7)
	junior high school	24(26.1)
	high school	35(38.0)
	college or over	13(14.1)
Religion	Protestant	25(27.2)
	Buddhist	21(22.8)
	Catholic	9(9.8)
	other	37(40.2)
Occupation	employee	64(69.6)
	technician	9(9.8)
	commerce	8(8.7)
	service job	6(6.5)
	government employee	5(5.4)
Residential area	rural	46(50.0)
	urban	39(42.4)
	island etc.	7(7.6)
Admission period(days)	less than 7	13(14.1)
	8-14	15(16.3)
	15-21	10(10.9)
	22-28	16(17.4)
	29 & over	38(41.3)
Admission frequency	once	73(79.3)
	twice & over	18(19.6)
Patient conditions at admission	very severe	18(19.6)
	severe	38(41.3)
	tolerable	34(37.0)

* excepted no responses

2. 대상자의 병원 이용 관련 특성

연구대상자의 병원 이용 관련 특성으로는 입원 및 수납 절차 등 7개 항목으로 〈Table 2〉와 같다.

연구대상자 중 입원 수속 절차가 비교적 용이하였다고 응답한 군은 35.9%, 보통이다 45.7%였으며 수납절차도 매우 편리하였다고 응답한 군은 44.6%, 보통이다가 48.9%였다.

병원 내 안내 표지에 대해서는 비교적 알아보기가 용이하였다고 응답한 군이 41.3%, 보통이다가 45.7%였

으나, 병원 식사에 대해서는 비교적 좋지 않다고 응답한 군이 51.1%로 과반수이상에서 병원식사가 불충분하다고 응답하였다. 주차공간은 비교적 충분하다가 32.6%, 보통이다 39.1%, 아니다 28.3%로 세 항목 모두 비슷한 분포를 보였으며, 대중 교통수단 역시 비교적 편리하다 27.2% 보통이다 34.8% 아니다 38.0%로 주차공간에 비해서는 불편하다고 응답한 비율이 좀 많으나 세 항목 모두 유사하였으며, 병원의 편의 시설이 충분하다가 30.4%, 보통이다 39.1%, 아니다 30.4%로 이 역시 세 항목 모두 비슷하였다.

〈Table 2〉 Hospital Utilization-related Characteristics of the Subjects

	Good	Fair	Poor
	N(%)	N(%)	N(%)
Admission procedure	33(35.9)	42(45.7)	17(18.5)
Payment system	41(44.6)	45(48.9)	6(6.5)
Sign board	38(41.3)	42(45.7)	12(13.0)
Hospital diet	16(17.4)	29(31.5)	47(51.1)
Parking lot	30(32.6)	36(39.1)	26(28.3)
Public transportation	25(27.2)	32(34.8)	35(38.0)
Hospital convenience facilities	28(30.4)	36(39.1)	28(30.4)

3. 대상자의 입원 경로

연구대상자가 대학병원에 입원한 경로에서는 42.4%가 타 의뢰기관으로부터 의뢰를 받아 입원하였다 하였으며, 다음으로는 대학병원에 대한 사회적 평판이 33.7%, 지리적인 근접성 28.3%, 직원의 소개 27.2%순으로 나타났다〈Table 3〉.

〈Table 3〉 Admission Route of the Subject

(n=92)	
	N(%)
referred from other hospitals	39(42.4)
due to favorable reputation	31(33.7)
easy to access	26(28.3)
introduced by hospital staffs	25(27.2)
due to reliable medical staffs	21(22.8)
informed from mass media	13(14.1)
as university hospital personnels	4(4.3)

4. 연구 대상자의 병원 서비스 만족도

연구 대상자의 병원 서비스 만족도는 〈Table 4〉와 같다.

전체 서비스 만족도는 72점 만점에 26~58점 범위로 평균 38.4±3.77점으로 중간 이하였다. 세부항목별로는 인적자원 만족도가 20점~43점 범위로 평균 27.6±5.15점이었고, 병실 환경 만족도는 6점~15점 범위로 평균 10.8±2.39점이었다.

〈Table 4〉 Patient Satisfaction on Hospital Services

	M±SD	Range
Total Patient Satisfaction	38.4±3.77	26-58
Human resources	27.6±5.15	20-43
Hospital environment-related	10.8±2.39	6-15

5. 인구 사회학적 특성에 따른 병원 인적 자원 관련 만족도 분석

인구 사회학적 특성에 따른 병원 인적 자원 관련 만족도는 〈Table 5〉와 같다.

성별로는 남자 29.6±6.10점, 여자 25.8±5.64점으로 남자환자가 더 만족하는 것으로 나타났다 ($t = 9.63, p = .003$). 입원기간에서는 입원기간이 2주 이상인 군의 만족도가 28.7±6.05점, 2주 미만인 26.0±6.00점으로 ($t = 4.404, p = .039$) 입원기간이 보다 긴 대상자에서 더 만족한 것으로 나타났다. 한편 환자의 교육정도에

〈Table 5〉 Hospital Human Resources-related Satisfaction according to Sociodemographic Characteristics

		M±SD	t or F	p
Gender	male	29.6±6.10	9.63	.003
	female	25.8±5.64		
Education	primary	25.7±5.08	1.802	.153
	junior high school	27.6±6.72		
	high school	27.6±6.15		
	college or over	30.7±5.89		
Residential area	urban city	28.6±6.21	2.425	.094
	rural area	26.3±5.84		
	others	30.7±6.47		
Administration period	less than 14 days	26.0±6.00	4.404	.039
	more than 15 days	28.7±6.05		

〈Table 6〉 Hospital Human Resources-related Satisfaction according to Hospital Utilization-related Characteristics

		M±SD	F	p
Admission procedure	easy to process	30.8±6.49	4.215	.018
	moderate	27.8±5.83		
	complicated	25.7±5.77		
Payment system	easy to process	31.6±6.37	5.106	.008
	moderate	29.0±6.78		
	complicated	25.5±4.61		
Sign board	easy to follow	32.3±4.33	6.338	.003
	moderate	28.1±5.82		
	confused	25.6±6.16		
Hospital diet	good	29.7±5.15	7.373	.001
	fair	26.2±5.91		
	poor	24.0±7.04		
Parking lot	easy to park	28.6±5.44	1.292	.280
	moderate	28.1±5.82		
	difficult to park	26.2±6.54		
Public transportation	easy to access	30.3±5.35	9.992	.001
	moderate	27.6±6.57		
	difficult to access	23.8±6.49		
Hospital convenience facilities	convenient	30.1±5.58	8.869	.001
	moderate	28.5±6.10		
	inconvenient	24.0±5.16		

따라서는 고학력 군이, 주거지별로는 도시지역에서 입원한 환자군의 만족도 점수가 보다 높았으나 이들 모두 유의한 차이는 아니었다.

6. 병원 이용 관련 특성에 따른 인적 자원 만족도

병원 이용 관련 특성에 따른 인적 자원 만족도는 <Table 6>과 같다.

병원 이용 관련 특성 7개 항목 중 주차시설에 따른 만족도 이외의 모든 항목에서 유의한 차이를 보였다. 가

장 높은 점수를 보인 항목은 병원표지판의 판별이 용이했다는 군에서 32.3 ± 4.33 점이었으며 표지판이 혼란스러웠다는 군이 25.6 ± 6.16 점이었다 ($F = 6.338, p = .003$). 또한 병원이용 관련 특성의 세 차원 간 점수차이가 큰 항목으로는 병원식사, 대중교통 및 병원 내 편의 시설이었다. 즉 병원식사가 좋았다는 군의 만족도는 29.7 ± 5.15 점이었으나 좋지 못하다는 군은 24.0 ± 7.04 점이었고 ($F = 7.37, p = .001$), 대중교통이 편리하다는 군에서 30.3 ± 5.35 점인 반면 불편했다는 군에서는 23.8 ± 6.49 점에 불과하였고($F = 9.992, p =$

<Table 7> Hospital Environment-related Satisfaction according to Sociodemographic Characteristics

		M±SD	t or F	p
Gender	male	11.0±2.90	2.237	.138
	female	10.2±2.75		
Education	primary	9.5±2.60	2.945	.037
	junior high school	10.8±2.85		
	high school	10.4±2.86		
	college or over	12.3±2.50		
Admission period	less than 14 days	10.0±2.70	2.718	.103
	more than 15days	11.0±2.90		
Patient conditions at admission	very severe	10.0±2.80	2.200	.117
	severe	11.3±2.92		
	tolerable	10.2±2.64		

<Table 8> Hospital Environment-related Satisfaction according to Hospital Utilization-related Characteristics

		M±SD	F	p
Admission procedure	easy to process	11.4±2.78	1.192	.309
	moderate	10.7±2.75		
	complicated	10.1±2.97		
Payment system	easy to process	12.6±2.17	18.994	.001
	moderate	9.5±2.61		
	complicated	9.2±2.45		
Sign board	easy to follow	12.7±1.95	8.047	.001
	moderate	11.0±2.76		
	confused	9.4±2.69		
Hospital diet	good	11.9±2.16	5.753	.004
	fair	10.6±3.14		
	poor	9.5±2.55		
Parking lot	easy to park	10.31±2.78	.504	.606
	moderate	10.9±2.92		
	difficult to park	10.5±2.88		
Public transportation	easy to access	12.5±2.47	23.011	.001
	moderate	10.9±2.50		
	difficult to access	8.3±1.94		
Hospital convenience facilities	convenient	11.4±2.69	5.401	.006
	moderate	10.3±2.71		
	inconvenient	8.8±2.80		

.001), 병원 내 편의시설이 편리했다는 군에서는 30.1 ± 5.58 점이고 불편했다는 군에서는 24.0 ± 5.16 점이었다 ($F = 8.869, p = .001$).

7. 인구 사회학적 특성에 따른 병실 환경관련 만족도

인구사회학적 특성에 따른 병실환경 만족도는 <Table 7>과 같다.

병실환경에 대한 만족은 학력이 높은 군에서 보다 만족한 것으로 대졸은 12.3 ± 2.50 점이고 고졸 10.4 ± 2.86 점, 초등 9.5 ± 2.60 점으로 나타났다($F = 2.945, p = .037$). 그밖에 성별로는 남성에서, 입원기간별로는 2주 이상 장기 입원 군에서 그리고 입원 시 환자상태가 심한 군에서 만족도가 보다 높은 것으로 나타났으나 이들 모두 유의한 차이는 아니었다.

8. 병원이용 절차 관련 특성에 따른 병실환경 만족도

병원이용 절차 관련 특성에 따른 병실환경 만족도는 <Table 8>과 같다.

병실환경 만족도는 입원수속이나 주차시설 이외의 5개 항목에서 모두 유의한 차이를 보였다. 가장 많은 점수를 보인 항목은 병원비 수속이 용이하다는 군에서 12.6 ± 2.17 점이었고 불편하다는 군에서는 9.2 ± 2.45 점이었다($F = 18.994, p = .001$). 또한 병실 안내 표지판에서는 각각 12.7 ± 1.96 점과 9.4 ± 2.69 점이었다 ($F = 8.047, p = .001$), 대중교통수단이 편리하다는 군에서는 12.5 ± 2.47 점, 불편하다는 군에서 8.3 ± 1.94 점으로 ($F = 23.011, p = .001$) 세 항목 모두에서 거의 3점 이상의 차이를 보였다

IV. 논 의

병원에서 환자 만족도는 공급자에게 환자의 기대 요구, 치료 서비스에 대한 인식을 전달하는 중요한 도구로써 이를 통하여 병원은 특정 진료 서비스의 질 향상 및 환자의 편의를 위한 각종 서비스의 개선 노력을 기울이게 된다. 본 연구에서는 환자 만족도를 병원직원에 관한 인적자원 만족도와 병원이용 및 병실환경을 중심으로 한 환경관련 만족도로 구분하여 조사하였다.

본 연구가 실시된 대학병원 입원환자의 성별은 남자 47.8%, 여자 52.2%로 이는 예측한대로 성별이 대학병

원 입원에 그다지 큰 변수가 아님을 알 수 있다. 그러나 연령별로는 30대 이하 42.4%, 40~50대 35.9%로 대학병원에 입원하는 환자들의 연령은 50대 이하가 대부분을 차지하였다. 이것은 전국지방 7개 국립대학병원입원환자를 대상으로 한 Lee 등(1998)의 연구나 우리나라 일부 양·한방병원 이용행태와 만족도에 관한 요인분석의 Park 등(2000)의 연구, 환자만족도 조사를 통한 QI 활동에 관한 조사연구 (Park 등 1999)와 비슷한 분포이다. 한방병원을 찾는 환자의 연령은 이보다 높은 것으로 나타나(Park, 2000; Park, 1997) 청장년층에서 양방의료 기관을 선택하는 비율이 더 높고 만성질환이나 퇴행성 질환을 가진 노인인구에서 한방병원을 더 선호하고 있는 것으로 여겨진다.

본 연구에서 지방대학병원 이용자에서는 도시와 농촌간의 별 다른 차이는 없었으나 섬 지역을 끼고 있는 지역의 특성 상 도서지역 환자도 7%나 되었으며, 입원기간 22일 이상이 과반수를 넘었고 한 달 이상도 41.3%로 나타나 우리나라 국민의 평균 입원일수인 12.4일 (Ministry of Health & Welfare Statistic, 1999)과 상당한 차이가 있었으며 Park(1997)의 20일 이하 25.3%인 것보다 차이가 있었다.

본 연구 대상자의 병원이용관련 특성에서는 입원절차와 수납절차, 안내표지의 판별용이성은 좋거나 보통이라고 응답한 대상자가 80%이상이었으나 병원식사에 대해서는 좋지 않다고 응답한 대상자가 51.1%로 과반수를 넘어 병원식사에 대한 불만족 정도가 높은 것으로 나타났다. 병원식사는 환자의 질병 특성을 고려해야 할 뿐 아니라 음식의 질과 양 맛 등 여러 가지의 요소가 복합적으로 작용하며 배식원의 태도와 배식판의 청결상태, 식기 및 수저 등의 위생상태 또한 병원식사의 만족도에 영향을 미치므로 (Kim, Kim, 2001) 이러한 요인은 당연히 개선되어야 한다고 여겨진다. 또한 주차공간의 확보와 대중교통의 편리성, 병원의 편의시설에 대한 의견은 좋거나 보통, 나쁘다가 비슷한 정도로 나타났는데 이것은 연구대상 병원의 위치가 대중교통 이용 정류장에서 도보로 20분 이상 소요되는 곳에 있기 때문으로 여겨진다.

본 연구에서는 병원을 찾게 된 경로가 타 병원의뢰와 대학병원이라는 사회적인 명성 때문이 76.1%로 나타났는데 Park, Kim, Ko, Kim, Hong(1998)은 대학병원 환자의 경우 서비스의 전문성, 전통성, 사회적 명성, 사회적 친분관계를 강하게 가질수록 병원을 선택 할 확률이 높다고 보고하였다. 즉, 서비스의 전문성, 전통성, 사

회적 명성을 중시하는 대학병원 환자의 특성에 따라 대중매체나 타 병원 소개의 구체적이고 공인된 경로를 이용하여 사회적 친분관계 연계에 따라 병원직원과 연관된 병원을 인지한다고 하는 것이다. 본 연구의 결과에서도 이미지가 병원을 선택하는 환자태도에 영향을 주는 것으로 나타났다. 이는 수도권 지역과 타 지역의 대학병원을 대상으로 한 연구와 마찬가지로의 결과이다. Lee(1997)는 대형병원의 경우 의술의 신뢰성, 의료시설의 현대화, 의사 수, 의료기관의 명성, 진료과목의 다양화 등 신뢰성과 의료의 질에 관한 요인과 중 소병원의 경우 간호서비스, 수속절차 간단, 진료 대기시간, 의사나 간호사의 친절, 저렴한 치료비 등의 친절성 요인이 병원 선택의 요인이라고 밝혔다. 이러한 점은 본 연구에서 대학병원을 선택하는 요인으로 밝혀진 의사에 대한 신뢰, 병원의 사회적 인 명성, 지리적으로 가까운 점 등과 같은 결과이다.

본 연구 대상자의 인적자원에 대한 만족도에서는 총 54점 만점에 평균 27.6점으로 중간 정도의 점수를 보여 비교적 높지 않은 점수를 나타냈다. 병실환경관련 만족도는 18점 만점에 10.8점으로 역시 중간 정도의 점수를 보였다. 인적 자원에 대한 만족도가 전체 만족도를 높이는 데 영향을 미치는 것으로 조사된 선행연구를 보면 Lee (1997)는 환자 만족도에 영향을 미치는 요인으로 의사의 수준, 의사의 질병예방에 대한 주의설명을 지적했으며, Park (1997)은 병원의 만족도를 높이는데 가장 많은 부분이 의사와 관련된 부분이라고 주장했고, Morris (1997)는 환자만족의 가장 중요한 요소는 의사, 간호사와의 대인관계라고 하였다. Evans, Martin & Winslow (1998)는 입원환자의 만족도에 영향을 주는 가장 우선적인 결정요인이 간호서비스라고 하였다. 입원환자들이 기대하는 간호서비스의 유형은 기꺼이 도움을 주려는 간호사의 태도, 친절하고 예의바름, 성심성의를 다 하는 태도, 신뢰감이 가는 업무처리 등이며 (Lee, 2002) 이러한 간호서비스가 적절하고 충분하게 제공 되었을 때 병원 내 인적 자원 관련 만족도는 높아질 것으로 사료된다. 또한 의료보험의 많은 부분을 민간회사에서 담당하고 있는 미국의 환자 만족에 대한 연구에서는 환자만족은 보험회사의 종류에 있지 않고 진료 약속대로 얼마나 쉽게 접근할 수 있는가에 있으며 진료에 대한 환자 만족이 의료 성과의 가장 큰 예측 인자라는 연구결과를 살펴볼 수 있으며(Jatulis, Bundek, Legorreta, 1997), Raper (1996)는 보험종별 군과 관계없이 심리적 안정과 정보제공이 환자만족에 기여했다고 밝히고 있

다. 또한 Bredar t(2001) 등이 퇴원 2주 후에 실시한 환자 만족도 조사에서 73%가 응답하였는데 그 조사 결과 환자가 원하는 서비스로 의사나 간호사로부터의 의료 정보제공이 제일순위였다고 하였다. 이렇듯 많은 연구에서 만족도를 높이는 중요한 요소로 병원 내 인적자원을 언급하고 있는데 본 연구에서 인적자원에 대한 만족도가 중간 보다 약간 위의 점수를 보인 것은 심각하게 고려되어야 할 점으로 보인다.

본 연구의 인구 사회학적 특성에 따른 병원 인적 자원 만족도는 성별에서 남자가 29.6점으로 만족도가 유의하게 높았다($t = 9.63, p = .003$). 남자가 여자보다 더 만족한 것으로 조사된 결과는 Kim 등 (2000)과 Yu, (2000), Park (1997)의 조사결과와도 일치된다. 또한 입원기간 15일 이상 군에서 28.7점으로 입원 기간이 긴 군에서 보다 만족한 것으로 나타났다 ($t = 4.404, p = .039$). 병원에 입원해 있는 것은 상당한 스트레스 상황이므로 보다 장기간 입원한 환자가 병원 인적자원에 대해 보다 만족하였음은 일단 간호사를 포함한 의료인으로서는 긍정적으로 평가 할 수 있겠으나 구체적으로 간호 인력이 어떻게 영향을 미치는지는 좀 더 심도 있는 연구가 필요하다 사료된다.

연구 대상자의 병원 이용 관련 특성에 따른 인적자원 만족도는 주차 공간 이외의 모든 항목에서 편리하거나 적절했다고 응답한 군에서 만족도가 높은 것으로 나타났다. 입원절차 ($F = 4.215, p = .018$), 수납절차 ($F = 5.106, p = .008$), 안내 표지 판별 용이성 ($F = 6.338, p = .003$), 병원식사 ($F = 7.373, p = .001$), 대중교통 수단 ($F = 9.992, p = .001$), 병원 내 편의 시설 ($F = 8.869, p = .001$) 등이다. 만족도를 높이기 위한 여러 가지 편의 시설에 대한 관심이 필요하다고 사료된다.

연구 대상자의 인구 사회학적 특성에 따른 병실환경 만족도는 학력이 높은 군에서 만족도가 높은 것으로 나타났다($F = 2.945, p = .037$). Park (2000)의 조사에서 학력이 높을수록 만족도가 높은 것으로 나타난 것과 같은 결과이다.

인구 사회학적 특성에 따른 병실 환경 만족도에서도 역시 많은 부분 유의한 결과가 나왔다. 수납절차 ($F = 18.994, p = .001$), 안내표지의 판별 용이성 ($F = 8.047, p = .001$), 병원 식사 ($F = 5.753, p = .004$), 대중교통 수단의 편리성 ($F = 23.001, p = .001$), 병원 내 편의 시설 등이다 ($F = 5.401, p =$

.006).

교통의 편의성이나 입원 환경 편의성, 의료진의 친절도, 간호사의 친절도, 전반적인 환경 상태 등은 선행연구(Park, 1997)에서도 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났는데 본 연구에서도 여러 가지 병원 이용 관련 절차와 관련해서 유의한 변수를 많이 찾을 수 있었다. 주차시설이나 주차장의 이용편리, 사생활 보호나 병실 환경, 병원식사 등은 환자가 병원을 선택하는 요인과는 큰 연관이 없을 것으로 생각하기 쉽지만 병원 내 서비스 만족에 관련해서는 많은 영향이 있을 것으로 여겨진다. 이러한 병실환경과 관련된 여러 가지 불편사항을 파악하여 개선한다면 만족도를 높인데 많은 효과가 있을 것으로 사료된다.

또한 Morris (1997)는 만족도 측정 도구에 대해 언급하고 있는데 환자만족은 서비스 활용 면에서 주요변수 이긴 하나 측정이 불충분하다고 하여 더욱 자세하고 정확한 측정을 권유하고 있고, Sitzia (1999)는 많은 만족도 관련연구들의 측정도구가 신뢰도나 타당도가 떨어진다고 하여 연구자들이 이러한 점을 명심할 것을 경고하고 있다. 그러나 이러한 지적에도 불구하고 이러한 만족도 조사를 통한 환류 (feed back)가 병원경영자들에게 전달되어야 할 것으로 사료된다.

병원 서비스에 대한 만족도를 살펴보기 위하여 여러 가지 고려사항을 알아보았다. 또한 이번 조사는 입원 환자만을 대상으로 하였으므로 외래환자를 대상으로 한다면 다른 결과가 나오리라 생각한다.

V. 결 론

의료 환경의 내 외적 변화를 인식하고 병원 경영에서 의료 서비스 공급을 개선하기 위하여 대상자의 만족정도를 고려해야 하는 시점에 와 있다. 본 연구는 환자가 병원을 이용하면서 받은 의료서비스에 대해 어느 정도 만족하고 있는지를 파악하기 위하여 시도하였다. 환자의 입장에서 의료기관이 제공하는 서비스에 대한 만족정도를 확인하여 더 나은 의료서비스를 제공하는데 필요한 자료를 제공하기 위함이다. 이 연구를 위하여 대학병원에 입원 중인 환자를 대상으로 2003년 3월 3일부터 4월 2일까지 구조화된 설문지를 배부하여 92명의 자료를 수집하였다.

조사내용으로는 조사 대상자의 일반적 특성과 병원 이용 관련 특성, 병원 인적자원 서비스에 만족정도 병실환

경 만족도에 관하여 조사하였고 수집된 자료는 SPSS를 이용하여 처리하였으며 일반적 특성은 실수와 백분율로 나타내었고 일반적 특성에 따른 인적자원과 병실환경에 대한 만족도, 병원이용관련 절차 특성에 따른 인적자원과 병실환경에 대한 만족도는 X^2 -test와 ANOVA로 분석하였으며 그 결과는 다음과 같다.

1. 연구대상자의 특성에서 여자가 55.2%, 39세 이하가 42.4%, 한 달 이상 입원한 군이 41.3%였고 입원 시 상태로는 중등 이상의 병세를 가진 군이 60.9%였다.
2. 연구 대상자의 병원 이용 관련 7개 특성 중 병원 이용 시 편리 또는 적절 하었다고 응답한 군은 수납절차 44.6%, 안내표지 41.3%, 입원수속 절차 35.9% 등의 순으로 나타났으며 병원 이용이 불편 또는 불충분하였다고 응답한 항목은 병원 식사 51.1%, 대중교통 38.0%, 병원의 편의시설 30.4% 순으로 나타났다.
3. 연구 대상자의 인구 사회학적 특성에 따른 인적자원에 대한 만족도에서는 총 54점 만점에 평균 27.6 ± 6.14점 중 성별에서는 남자가 29.6 ± 6.10 ($t = 4.15, p = .003$) 이었고 입원기간에서는 2주 이상이 28.7 ± 6.05로 ($F = 1.802, p = .039$) 만족도가 유의하게 높았다.
4. 연구 대상자의 인구 사회학적 특성에 따른 병실 환경 관련 만족도에서는 총 18점 만점에 평균 10.6 ± 2.84점으로 학력에서 대졸이 12.3 ± 2.50으로 ($F = 2.945, p = .037$) 만족도가 유의하게 높았다.
5. 연구 대상자의 병원 이용 관련 특성에 따른 인적자원 만족도는 54점 만점에 평균 27.6 ± 6.14점이었고 주차 공간 이외의 모든 항목에서 편리하거나 적절했다고 응답한 군에서 만족도가 높은 것으로 나타났다. 세부항목별로는 입원수속 30.8 ± 6.49 ($F = 4.215, p = .018$), 수납절차 31.6 ± 6.37 ($F = 5.106, p = .008$), 대중교통 수단 30.3 ± 5.35 ($F = 9.992, p = .000$) 안내 표지 판별 32.3 ± 4.33 ($F = 6.338, p = .003$), 병원 편의 시설 30.1 ± 5.58 ($F = 8.869, p = .000$) 병원 식사 29.7 ± 5.15 ($F = 7.37, p = .001$) 등에서 만족도가 유의하게 높은 것으로 나타났다.
6. 병원 이용 관련 절차 특성에 따른 병실환경 만족도는 총 18점 만점에 평균 10.6 ± 2.84 점으로 입원 수속 및 수납절차 요인 이외의 모든 항목에서 편리하거나 적절하였다고 답한 군에서 만족도가 높은 것으로 나

타났으며 세부항목별로는 병원 식사 11.4±2.69 (F = 5.401, p = .006), 주차 공간 11.9±2.16 (F = 5.753, p = .004), 대중교통 수단 12.6±2.17 (F = 18.994, p = .000), 병원 편의 시설 12.5±2.47 (F = 23.011, p = .000)에서 만족도가 유의하게 높은 것으로 나타났다.

결론적으로 일 도시지역의 대학병원을 이용하는 환자에게 병원 내 인적자원에 대한 만족도와 병실환경에 대한 만족도를 조사하여 다음과 같은 결과를 얻었다.

병원 내 인적 자원과 환경에 대한 환자 만족의 수준은 중간 정도였고 병원 이용 편리에 영향을 미치는 요인으로는 입원 수속, 수납절차, 병원 식사, 안내 표지, 대중교통 수단, 병원 내 편의 시설 등이었다. 위와 같은 결과를 고려하여 병원 환경을 개선 한다면 병원 서비스에 대한 환자의 만족도를 높일 수 있으리라 생각한다.

References

- Bredart, A., Razavi, D., Robertson, C., Didier, F., Scaffidi, E., Fonzo, D., Autier, P. & de Haes, J. C. J. M. (2001). *Oncology*. 61, 120-128.
- Cho, S. J. (2000). A Study on the Relationship between DRG Patient and Satisfaction of Hospital Service. *The graduate School of Business Administration Chosun University*.
- Evans, M. L., Martin, M. L. & Winslow, E. H. (1998). Nursing Care and Patient Satisfaction. *Am J Nurs*, 98(12).
- Gu, J. Y., Yoo, S. H., Lee, H. J. & Son, T. Y. (2000). A Comparison of the Recognition and Satisfaction for Health care Service between Internal Customer & External Customer. *Korea J. of Health Care Policy & Administration*. 10(1), 111-125.
- Jang, H. S. (2000). Analysis Hospital Service for Elderly Inpatients. *Journal of Oriental Medicine*. 7(1), 18-31.
- Jatulis, D. E., Bundeck, N. I. Legorreta, A. P. (1997). Identifying predictors of Satisfaction with access to medical care and quality of care. *American Journal of Medical Quality*. 12(1), 11-8.
- Jin, G. N. & Han, G. S. (1999). Comparative Analysis Health Service Utilization Patterns in Rural Region. *Korea J. of Health Policy & Administration*. 9(2), 40-54.
- Kim, E. J., & Kim, S. R. (2000). The Family Burden and Hospital Satisfaction of Family care givers Cerebral Ischemia Patients. *The J. of Korean Academy Soc. of Home care Nursing*. 7(1), 83-93.
- Kim, J. G., & Kim K. H. (2001). An Assessment of Factors Affecting Inpatient Satisfaction. of Hospital Food Service. *J Korean Public Assoc*. 27(1), 80-86.
- Lee, C. W., Kim, E. S., Lee, H. S., Lee, H. R., & Youn, B. B. (1991). Measurement of patient Satisfaction. *Family physician*. 12(2), 47-
- Lee, G. S., Lee, H. J., Jo, G. S., & Sul, D. J. (1998). The Satisfaction Analysis for Patient care Service in National University Hospital. *Korean Journal of Hospital Management*. 3(1), 165-191
- Lee, I. K., Park, J. Y. Cae, Y. M., Lee, H. J., & Kim, D. J. (1997). Comparison of Patient's selection and Satisfaction between corporative and University Hospitals. *Korea J. of Health Policy & Administration*. 7(1), 32-54.
- Lee, M. A. (2002). A Study of the Nursing Service Quality and Satisfaction that Admitted Patient Perceived : being used SERVQUAL. *Korean Academy of Nursing*. 32(4), 506-518.
- MainousIII, A. G., GriffithIII, C. H., & Love, M. M. (1999). Patient Satisfaction With Care in Programs for low Income Individuals. *Journal of Community Health*, 24(5), 381.
- Marsh, G. W. (1999). Measuring patient satisfaction outcomes across provider disciplines. *Journal of Nursing Measurement*. 7(1), 47-62.

- Ministry of Health & Welfare Statistic. 1999.
- Morris, N. M. (1997). Respect: its meaning and measurement as an element of patient care. *Journal of Public Health Policy*. 18(2), 133-54.
- Park, S. T., Lee, G. S., Lee, H. J., Kim, C. B., & Cho, J. S. (2000). Determinants of Utilization Behavior and Satisfaction of Oriental and Western Medical Hospital in Hospital. *Korea J. of Health Policy & Administration*. 10(2), 22-40.
- Park, Y. O., Kim, M. S., Ko, E. J., Kim, Y. J., Hong, C. H. (1999). QI Activities for Promotion of Patient's Satisfaction. *한국의료 QA학회지*. 5(2). 312-323.
- Park, Y. U. (1997). Factors Affecting in - Patient Satisfaction of Oriental Hospital. *The J. of Korea Society of Health Statistics*. 20(1), 43-54.
- Raper, J. L. (1996) A cognitive approach to patient satisfaction with emergency department nursing care. *Journal of Nursing Care Quality*. 10(4), 48-58.
- Seo, J. Y. (2002). Nursing Need and Satisfaction of Families with their Hospitalized Children. *The Korean Journal of Child health nursing*. 8(2), 194-202.
- Shin, H. C., Choi, H. S. (1994). The Impact of Physician Behavior on Patient Satisfaction. *J Korean Acad Fam Med*. 15(12). 1157-1170
- Sitzia, J. (1999). How valid and reliable are patient satisfaction data? An analysis of 195 studies. *International Journal for Quality in Health Care*. 11(4), 319-28.
- Sitzia, J., Wood, N. (1998). Response rate in patient satisfaction research: an analysis of 210 published studies. *International Journal For Quality in Health Care*. 10(4), 311-7.
- Sitzia, J. Wood, N. (1998). Patient Satisfaction With Cancer chemotherapy nursing: a review of the literature(Review 146 refs). *International Journal of Nursing Stu*
- Yellen, E., Davis, G. C., & Ricard, R. (2002). The Measurement of Patient Satisfaction. *Journ Nurs Care Qual*. 16(4), 23-29.
- Yong, J. S. (2002). A Study of Nursing Care and Hospitalized Clients. *The J. of Korean Academy Soc. of Home care Nursing*. 9, 14-26
- Yu, Y. H. (2000). A Study on the Satisfaction of Medical Service in a University Hospital. *The graduate School of Business Administration Chosun University*.

- Abstract -

Patients' Satisfaction with the Services of University Hospitals in Local Cities

Min Soon* · Kim, Jung Sul**

Introduction: This study was conducted to investigate patients' satisfaction with hospital services at a university hospital in G city.

Methods: The subjects of this study were 92 inpatients and data were collected during the period from March to April 2003. The research tool used was a 24-item scale(Cronbach' a = .768) on patients' satisfaction with two subcategories of services: 18 items on hospital human resources(a= .722) and 6 items on hospital environment(a= .700). Data were analyzed through x²-test, t-test and ANOVA using SPSS/PC. **Results:** The level of patients' satisfaction was 38.4±3.77 on hospital services, 27.6±6.14 on hospital human resources, and 10.8±2.39 on hospital environment on the average. Satisfaction related to hospital human resources was higher in male subjects (t =

* Chosun Nursing College

** Graduate School of Chonnam National University
(Corresponding author)

4.15. $p = .003$) and in those who stayed longer than 15 days ($t = 4.404$, $p = .039$) than the others, and also higher in those who replied that all items related to hospital facilities are satisfactory except the parking lot. Satisfaction related to hospital environment was significantly higher in more educated subjects ($F = 2.945$, $p = .037$) and in those who replied that all items

related to hospital facilities are satisfactory or appropriate except the parking lot and admission procedure. **Conclusions:** Length of stay and the level of accessibility and appropriateness of hospital facilities were found to be factors that have significant effects on patients' satisfaction.

Key words : Patients' satisfaction, Hospital human resources, Hospital environment