

군 병원 입원환자의 만족도 결정요인
분석

연세대학교 보건환경대학원
보건관리학과

정한근

군 병원 입원환자의 만족도 결정요인 분석

지도 서 영 준 교수

이 논문을 석사 학위논문으로 제출함

2005년 6월 27일

연세대학교 보건대학원
보건관리학과
정 한 근

정한근의 석사 학위논문을 인준함

심사위원 _____ 인

심사위원 _____ 인

심사위원 _____ 인

연세대학교 보건환경대학원

2005년 6월 일

감사의 글

늦은 밤 도시의 화려한 불빛과 어디론가 달려가는 자동차 소리, 아침에 일어나 창문을 열면 눈앞에 펼쳐지는 푸른 숲과 나무들 그리고 온몸에 스며드는 맑은 공기 이 모든 것들이 너무나 아름다운 계절입니다. 자연의 변화 앞에서 한없이 작아 보이는 저 자신이 부끄러워 졌습니다. 오늘 제가 있을 수 있었던 것은 모두 여러분들의 덕택입니다. 진심으로 감사드립니다.

대학원이라는 학문의 길에 들어선지 얼마 되지 않은 것 같은데 벌써 2년이라는 시간이 흘렀습니다. 처음에는 길게만 느껴졌던 그 시간들이 지금 생각하니 많은 것을 배우고 느꼈으며, 저에게는 뜻 깊은 시간들이었습니다.

이 많은 배움과 느낌을 갖도록 가르쳐주신 서영준 교수님, 이해종 교수님, 남은우 교수님, 이규식 교수님, 진기남 교수님, 정형선 교수님께 감사드립니다. 특히 애정 어린 논문지도를 해 주신 서영준 교수님께 다시 한번 감사의 말씀드립니다. 바쁘신 가운데도 여유로움 잃지 않으시고 늘 자상하게 학생들 일상까지도 관심 가져 주셨던 일, 잊지 못할 것입니다.

지금까지 함께 공부한 8명의 원우님들, 그리고 바쁜 가운데에서도 제가 편안히 공부를 할 수 있도록 여러 가지 배려와 격려를 아끼지 않으신 병원장 이종국 대령님과 행정부장 김문수 중령님, 간호부장 이병욱 중령님 마음속으로 성원해 주신 서울지구병원 간부님들, 아울러 지금까지 군 생활하는 동안 주위에서 많은 도움과 아껴주신 모든 선·후배 장교님들과 동료 여러분께 깊은 감사를 드립니다. 또한 본 논문의 자료수집에 도움을 주신 군단지원병원장님과 등록과장님, 기타 많은 간부님들과 설문조사에 응해 준 입원환자들께 깊이 감사드립니다.

또한 자료수집 분석간 도움을 주신 박정희, 정재환, 박수석 소령님 등 모든 분들께 감사의 말을 전하며, 특히 설문결과 기본자료 입력과정에서 도움을 아끼지 않은 용희에게 고마움을 전하고 싶습니다. 또한 주어진 업무 충실히 수행하고 있는 김지현, 김상진, 이기덕, 허태환님 인행과 간부님들에게 항상 감사한 마음을 가지고 있습니다.

오늘의 저와 가족을 있게 하고, 늘 잘 되기만 기도하신 어머님께 항상 노력하고 발전하는 모습으로 보답할 것을 약속드립니다.

대학원 과정을 마칠 수 있도록 힘들어도 후원을 아끼지 않은 명숙, 유라, 나경이에게
고맙다는 말 하고 싶습니다.

어떠한 상황에서도 정도를 잃지 않고, 더욱 발전되고 향상되는 모습과 성숙된 모습으
로 옆에 있겠습니다. 항상 건강하고 행복했으면 좋겠습니다.

사랑하는 모든 분들께 이 논문을 바칩니다.

2005년 6월

정 한 근

차 례

그림 차례	iii
표 차례	iv
국문 요약	v
제 1 장 서 론	1
1.1. 연구의 필요성	1
1.2. 연구의 목적	2
제 2 장 이론적 배경	3
2.1. 군 병원의 특징	3
2.2. 고객(환자) 만족도	7
제 3 장 연구방법	11
3.1. 연구모형의 설정	11
3.2. 연구대상 및 자료수집	14
3.3. 변수의 측정	15
3.4. 분석방법	16
제 4 장 연구결과	17
4.1. 응답자들의 특성별 분포	17
4.2. 입원환자의 전반적 만족도 및 재이용의사	18
4.3. 응답자 특성별 전반적 만족도 및 재이용의사 차이분석	19
4.4. 전반적 만족도 및 재이용의사에 대한 회귀분석	22
4.5. 유의한 요인별 세부 특성 분석	26
제 5 장 고찰	30
제 6 장 결론	33
6.1. 요약	33
6.2. 연구의 제한점 및 향후 연구 과제	34

참고문헌	34
부 록	36
영문요약	44

표 차례

<표 1> 군병원과 민간의료시설의 비교	4
<표 2> 고객의 행동	8
<표 3> 환자만족도 구성요소	11
<표 4> 변수의 정의와 측정항목	12
<표 5> 기술통계	15
<표 6> 독립변수들 간의 상관관계	16
<표 7> 응답자들의 특성별 분포	18
<표 8> 전반적 만족도 및 재이용의사	19
<표 9> 응답자 특성별 전반적 만족도 차이 분석	20
<표 10> 응답자 특성별 재이용의사 차이 분석	21
<표 11> 전반적 만족도에 대한 회귀분석	23
<표 12> 재이용의사에 대한 회귀분석	25
<표 13> 군의관에 대한 요소별 만족도	26
<표 14> 간호장교에 대한 요소별 만족도	27
<표 15> 입원 및 진료 이용절차에 대한 만족도	28
<표 16> 군병원 의료서비스 만족요소 분석(3가지이상 선택)	29
<표 17> 군병원 의료서비스 개선 요구사항	29

그림 차례

[그림 1] 군 의료전달체계	6
[그림 2] 연구모형	13

국 문 요 약

군 병원 입원환자의 만족도 결정요인 분석

군 병원 입원환자 만족도 및 재이용의사의 영향요인을 알아보기 위하여 군단지원 3개 병원 선정 입원환자 대상으로 자기기입식 설문조사를 실시하였다. 설문내용 구성은 총 70문항으로 복지 및 편의시설(15항목), 군의관(9항목), 간호장교(8항목), 의무병(4항목), 병실생활 환경(8항목), 보급수준(4항목), 복지 및 편의시설(12항목), 입원 및 진료(6항목)로 구성 측정하였다. 그 밖에 시급히 개선해야 될 사항, 가장 만족한 사항, 대상자의 일반특성이 포함되었다.

또한 연구대상 병원은 아니지만 첨단의료정보시스템을 도입 활용하고 하고 있는 국군서울지구병원 사례를 분석하여 포함하였다.

연구결과 군병원 입원환자의 평균 연령은 21.3세였고 대학재학 이상이 대부분인 고학력이었다. 입원경로별로는 응급후송이 36.0%였으며, 진료과는 내과가 69.5%로 나타났다.

입원 환자의 전반적 만족도 및 재이용의사 결정에 영향을 미치는 중요한 변수는 건강회복정도, 군의관요인, 입원 및 이용절차 요인으로 나타났다. 이는 군병원에 대한 과감한 투자를 통해 시설과 장비의 현대화, 군의관의 엄격한 선발과 관리, 입원 및 이용절차의 전산화 및 효율성 강화 등의 노력이 시급함을 시사하고 있다

따라서 향후 군 병원의 입원의료 서비스 수준을 민간 대학병원 수준과 비교하여 부족한 점이 없도록 중·장기적인 발전계획에 의거 지속적인 개선을 추구해 나가야 할 것이다.

비록 군 병원이 수익성을 최고 목표로 하는 민간병원과는 다른 성격을 가지고 있기는 하지만, 최근 환자중심의 병원과 운영 효율성을 강조하는 사회 전반적인 흐름을 인식할 필요성이 있다. 이제는 군병원 운영에 있어 관료적인 틀에서 과감하게 탈피하여 운영의 전문성과 효율성이 강조되어야 하며, 경쟁력 강화를 위해 군인뿐만 아니라 민간

인 진료체계로의 발전 등 혁신적인 개선방안들이 적극적으로 논의되어야 할 시점이다. 본 연구의 결과는 이러한 발전적인 논의가 군병원에서 적극적으로 이루어지는데 중요한 기초 자료를 제공할 것으로 기대된다.

주요단어 : 군 병원 입원환자, 재이용 의사

제1장 서론

1.1. 연구의 필요성

우리 군의 존재목적은 국가보위의 최후 보루로써 전쟁억제를 통한 평화유지이며, 이러한 존재 목적을 달성하기 위하여 평시 군기와 사기유지, 교육과 훈련을 통한 전투력을 유지하여 왔으며, 또한 시기적절한 군 의료서비스 지원으로 비전투력 손실 예방 등 전투력보존에 기여하여 왔다. 그러나 IMF 관리체제하에서 일부 군 병원 감축안이 검토되어 지난해(2004년) 2개 군병원이 통폐합 되었다. 우리나라의 모든 산업분야에서 경쟁력 강화를 위해 공통적으로 요구되는 부분이기도 하다.

2000년 7월 의약분업 시행과 2006년으로 예정된 의료서비스 시장개방은 선진국 병원들이 보유하고 있는 진료 및 경영, 고객서비스의 수준에 맞추어 민간병원들의 경쟁력을 향상시켜 나가야 할 것이다(서영준, 2004). 이는 군 병원의 변화에도 많은 영향을 미칠 것이다. 과거 군 의료는 일반사회의 의료수준이 정착되기 이전인 한국 전쟁시 수많은 전상자를 치료하는 과정에서 유엔참전국의 선진의학 지식을 습득하여 우리나라 임상의학의 급격한 발전을 가져왔다. 그러나 국내외적으로 의료환경이 급변하고 있는 현 추세에 부응하지 못한 것이 사실이다. 민간의료의 발전에 비해 군 의료의 발전 속도가 따라잡지 못했던 것이다. 현재는 인력, 시설, 장비와 더불어 의료 관리 및 의료서비스 측면에서 적극적으로 극복하려고 추진하고는 있으나 군 의료의 발전 속도는 상대적으로 늦은 편이다. 현재 군병원을 이용하는 장병들은 군 의료서비스가 제한된 예산 내에서 무상으로 제공된다는 사실과 엄격한 계급 구조 때문에 불편을 감수해 왔으나 사정은 날로 달라지고 있다. 1995년 7월부터 현역 간부들도 건강보험제도의 혜택을 받게 되었으며, 2004년 4월 30일부터 현역 군인을 비롯한 단기하사, 의무경찰, 의무소방대원 등 군복무자들은 휴가 또는 외출기간 중 질병 또는 부상으로 민간 의료기간을 이용할 경우 건강보험 혜택을 받을 수 있게 되었다. 그동안 현역으로 복무중인 병사의 경우 군 병원을 이용할 경우에는 국가가 진료비를 부담함으로써 문제가 없었으나 불가피하게 민간 병·의원을 이용할 경우에는 건강보험 혜택을 받지 못해 본인이 비용 전액을 부담

해야 했다. 그러나 이제는 민간병원에서 진료시 건강보험 혜택을 받을 수 있게 되어 민간병원 이용율이 높아질 것이다. 이는 군과 민간 의료서비스를 비교할 수 있는 기회가 많아지는 것을 의미한다. 군 간부의 경우 '96년부터 민간병원에서 격년으로 정례신검을 실시하여 왔으며, 이로 인해 군 간부들도 민간의료기관 이용이 종전보다 쉬워져 군과 민간 의료서비스를 비교할 수 있는 기회가 많아졌다.

민간의료의 높은 질적 수준을 직간접적으로 이미 경험한 신세대의 병사들이 입대후 군 의료서비스에 대해 갖는 상대적 불만은 더욱 심화되고 있다. 또한 군 병원을 이용하는 장병들의 만족도 저하는 군 의무지원에 대한 전체 장병의 신뢰도 및 사기의 저하를 초래하고 있다. 군 병원의 주 고객인 병사들 즉 현재의 신세대 장병들의 의료 서비스에 대한 의식은 매우 빠르게 바뀌고 있다. 군 의료가 낙후되는 요인은 장비와 시설의 후진성 외에도 대내외적 변화에 적절히 대비하지 못하고 구조적인 측면에서 제도적인 개선이 잘 이루어지지 않고 있기 때문이다. 민간 의료의 다양하고 높은 질적 수준에 비해 군 의료의 상대적 낙후는 군 의료에 대한 불신을 초래하고 있으며, 군 의료의 이러한 상대적 낙후성은 군 장병의 사기를 저하시키고 전투력을 약화시킬 수 있다.

따라서 군 병원 서비스의 현안 문제점을 도출 그에 대한 보완 및 발전방안을 모색하는 것은 군 장병들의 사기 진작과 전투력 향상에 크게 기여할 것으로 기대된다.

1.2. 연구목적

군 병원 병력(진료요원별), 시설 및 환경, 진료서비스 등에 대한 입원환자의 전반적 만족도 및 재이용의사에 대한 영향요인을 분석하여 군 입원의료서비스 질 향상방안을 제시하는 것을 큰 목적으로 삼았으며, 군 입원의료서비스의 질 향상을 위해 다음과 같은 구체적 목적 하에서 연구를 수행하였다.

첫째. 응답자의 특성별 전반적인 환자 만족도 차이를 파악한다.

둘째. 입원환자 만족도 및 재이용의사에 영향을 미치는 요인을 파악한다.

셋째. 환자 만족도에 유의한 영향을 미치는 요인들의 세부 특성별 중요도를 분석한다.

제2장 이론적 배경

2.1. 군 병원의 특징

군대조직은 계급과 권위를 바탕으로 하는 계급적 전투 집단으로서 사회의 어느 조직보다 엄격한 관료조직이다. 이와 같이 군병원은 군대의 성원으로 이루어지고 군부대의 특성을 지닌 동시에 병원의 기능도 갖추었으므로 군병원에 입원한 환자들은 군인인 동시에 환자인 것이다. 군병원 환자들은 20대 환자들이 주류를 이루며 국방의 의무를 위해 가정을 떠나 특수 환경에서 임무를 수행하다 질병으로 입원한 환자들로, 민간인에 비하여 전체적인 유병률은 낮으나, 총 질환 중 사고 등 응급진료를 요하는 질환이 차지하는 비중이 높다.

군병원과 민간의료 시설의 유사점은 질병의 치료 및 요양 등으로 국민건강 보존을 위한 시설이라는 공통점이 있다. 반면에 민간의료와 다른 군 의무지원 체계가 가지고 있는 군의 고유한 조직적 특성을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 구조 및 기능상 권위주의적 계급 조직이다. 즉, 수직적 구조에서 명령에 의해 움직이므로 이러한 영향이 의무시설 종사자간 뿐만 아니라 종사자와 이용자간의 관계에서도 영향이 나타날 수 있다.

둘째, 전국에 걸쳐 다양한 수준의 의무시설을 보유하고 있다. 1차 의료부터 3차 의료 수준에 이르기까지 각 단계별로 많은 의무시설을 각 지역에 보유하고 있다.

셋째, 군 의무시설 종사자의 대부분은 잦은 인사 교체로 동일 시설이나 직위에 오래 근무하지 않는다. 따라서 풍부하고 전문적인 경험의 축적이 어려운 실정이다.

넷째, 일선 군의관의 대부분은 단기 복무자이며, 이들은 교육 및 수련 배경이 매우 다양하다. 이점은 진료방법이 다양해져 또 다른 여러 가지 문제들이 초래될 수 있음을 시사한다.

다섯째, 병원의 수익성 경영에 필요한 효율성을 경시하는 공공의료기관의 특성이 있다. 기본적으로 병원간의 경쟁이 없으므로 질적 향상을 위한 노력이 부족하다.

여섯째, 군 조직은 우리사회에서 대표적인 보수 관료적 조직으로 간주된다. 따라서 변화와 개선을 이루기가 쉽지 않다.

일곱째, 관리 및 운영상에 법규, 규정 및 방침에 의한 입원환자들의 자율성에 제약이

크고, 제한된 예산과 시설, 장비로 환자 모두를 만족 시키는 데는 한계가 있다.

국군의무사령부의 내부 자료를 참조로 정리한 <표 1>에는 군병원과 민간병원 시설 간 특성의 차이 때문에 양 기관에 입원한 환자의 만족도에도 차이가 나타날 수 있음을 시사한다.

<표 1> 군병원과 민간의료시설의 비교

구 분		군 병 원	민 간 병 원
환 자	연 령 층 성 입원기간 통 제	<ul style="list-style-type: none"> • 비 슷 • 대부분 남자 • 장 기 • 가 능 	<ul style="list-style-type: none"> • 다 양 • 남자 및 여자 • 단 기 • 불 가 능
질 병	형 태 중 류 위 급 원 인	<ul style="list-style-type: none"> • 단 순 • 부상 또는 지병 • 급 성 • 작전·교육·훈련·전투과정 	<ul style="list-style-type: none"> • 다 양 • 지병 및 사고 • 급성 및 만성 • 다양, 복잡
목 적	생 산 성 이 윤 진료가능 편 의 성 인력활용 상황변화	<ul style="list-style-type: none"> • 전투력 보존 • 미 추 구 • 극 대 화 • 기본유지 필수 • 부수인력 활용 가능 • 탄력성 마비 	<ul style="list-style-type: none"> • 경영추구 • 추 구 • 극 대 화 • 극대화 제고 • 인력절감 제고 • 탄력성 유지
운 영	수가(재원) 자 율 성	<ul style="list-style-type: none"> • 무료(국가) • 미 확 보 	<ul style="list-style-type: none"> • 유료(개인) • 확 보
기 타	위 치 임무의 다양성 전시대비	<ul style="list-style-type: none"> • 병력밀집지역 • 명령에 의한 부가임무 • 상 시 	<ul style="list-style-type: none"> • 인구밀집지역 • 사회·인간적 측면 임무 • 필 요 시

자료: 국군의무사령부(1990) “한국군 의무지원체계 개선에 관한 연구”, p.67

<표 1>에서 보는 바와 같이 군병원에서는 대부분 젊은 남성인 비슷비슷한 연령층의 환자가 입원하고 있다. 군 조직의 특성상 완전히 회복된 정상인이 필요하므로 치료 종결을 위한 장기입원이 가능하며 공무 수행중 부상과 지병으로 입원한 환자에게 국가가 비용을 부담하여 치료해 주는 무료 진료가 제공된다.

또한, 양질의 의료 제공에 있어 병원의 관리기능이 필수적임에도 불구하고 군병원의

특성상 효과적인 관리운영 체계에 대해서는 여러 가지 문제점등이 있다.

첫째, 환자의 퇴원이 민간병원과 달리 요양 후 전투능력 발휘가 가능한 시점에서 이루어지고, 환자의 진료체계가 후송위주로 이루어짐으로써 병원간 전입, 전출 환자가 과다하게 발생되어 군병원의 입원환자당 평균 재원일수가 약 70일 정도로 민간병원의 평균 재원일수 약 10일에 비해 훨씬 길다. 병원의 병상 이용의 비효율성 및 고가의 병원 시설이 비능률적으로 이용되고 의무예산의 낭비가 초래된다.

둘째, 군병원 경영에 대한 전문가의 부족 및 공공의료기관의 특징인 예산사용의 효율성에 대한 관심부족이다. 공공의료기관은 그 특성상 효율성보다는 제공된 서비스의 양적 크기를 업무수행의 척도로 간주하고자 하는 경향이 있는데 기관의 성장과 발전을 위해 이윤을 창출해야 하는 민간의료기관과 달리 군병원은 투자자본의 이윤 발생에 관심을 기울일 필요가 없으므로 관리기능 부재의 현상을 초래할 수 있다.

2.1.1. 군 병원 인력구성

군 병원의 인력구성을 보면 장교 (의정장교, 군의장교, 간호장교, 기타), 부사관, 군무원, 의무병으로 구성되어있다.

의무병의 경우 간호장교의 보조적인 역할을 수행하고 있으나 민간병원의 보조인력 비율에 비하여 의무병들의 비중이 지나치게 높다. 이러한 군 병원 병력구성에서 보듯이 인력구성상 문제점이 없다고 말할 수 없을 것이다. 전문기술 및 기능을 요건으로 하는 의료지원 임무수행자가 대부분 병사로 구성 되어 있으며, 이는 의료서비스의 질적 수준이 낮아지는 요인이 될 수 있다.

간호장교의 보조적인 역할을 수행하고 있는 의무병의 경우 2년간 복무 후 전역을 하기 때문에 지속적인 업무연계와 의료의 질을 높이는데 필요한 지식 축적이 어려우며, 안정적인 병력유지 또한 불가하다.

군의관의 경우 대부분이 의무복무 장교로 충원되어 의무복무 후 전역을 하게 된다. 이는 군 병원 의료서비스의 중추적인 역할을 수행하는 의료요원의 안정적인 확보가 어렵다.

2.1.2. 군 의료전달체계 모형

군 의료전달체계는 지원대상병력의 배치상태와 상황에 따라 다르게 설정되어있으며, 상황의 변화에 신속히 대처할 수 있는 조직으로 되어있다.

군 지원병원 및 수도병원은 3차 진료기관 역할 수행을 위해 첨단 의료장비를 확보하여 운용하고 있으며, 군단 지원병원 및 후방병원은 2차 진료기관 역할을 수행하며, 사단의무대, 연대의무중대 및 대대의무실은 1차 진료기관 역할을 수행하고 있다. 이러한 내용은 진료능력 범위를 설정하여 의료이용의 편의를 도모하고 의료자원 활용의 효율성을 제고할 목적으로 도입되어 체계적인 군 의료서비스를 제공하고 있다. <그림 1>은 군 의료전달체계를 모형으로 나타내고 있다.

진료 수준	지원범위	진료체계도	기능
3차	전군병력	수도병원	<ul style="list-style-type: none"> • 전문적인 치료 • 진료종결 및 요양기능 • 군 임상의학 연구
	군 지원	군(야전) 지원병원 후 방 병 원	
2차	군단 지원	군단지원병원 이동외과 병원	<ul style="list-style-type: none"> • 책임지역 병력 진료지원 • 외래진료, 최초입원진료 및 요양기능 • 지원부대 의무지원
1차	소속부대 지원	사단 의무대 연대 의무중대 대대 의무실	<ul style="list-style-type: none"> • 군 1차 진료 / 응급처치 • 경환자에 대한 입실기능 • 후송대기 기능 (후송을 위한 치료 및 조치)

<그림 1> 군 의료전달체계

자료 : 야교, 의무근무지원(2002)

2.2. 고객(환자) 만족도

만족이란 어떤 특정한 제품 혹은 서비스의 구매나 소비경험에 대한 구매자의 주관적이고 전반적인 평가반응으로 평가기준은 소비자마다 다양할 수 있으며, 자신들이 기대하는 비교의 기준이나 제품의 속성, 소비결과에 따라서도 다양해 질 수 있다.

환자만족도는 의료기관에 가기 전 기대치와 실제 의료기관에서의 경험간의 인지된 차이를 의미 한다(황지인, 2001). 즉 환자는 방문의료기관에서의 경험이 그의 기대수준을 넘으면 만족감을 느끼고 반대로 경험이 기대수준 이하로 떨어지면 불만족을 느낀다.

환자만족이 중요한 것은 만족한 이용자는 해당 의료기관을 재이용할 뿐만 아니라 다른 사람에게도 이용할 것을 권유하거나 추천하고 불만족한 이용자는 이용을 중단할 뿐만 아니라 험담을 통해 다른 사람의 이용도 억제한다는 것이다.

Pascoe(1983)는 기대이론에 기초하여 두 가지 모형을 들어 환자만족도를 설명하였다. 그는 그의 연구에서 환자만족을 환자가 의료진과 만날 때 환자들이 가지고 있는 기대와 실제 경험하는 것과의 차이로 정의하고 이를 대조모형(contrast model)이라 하였는데, 환자들은 자신들의 기대보다 더 나은 경험을 했을 때 만족을 느낀다고 하였다. 그러나 환자가 경험이나 지식의 부족으로 말미암아 스스로 완전히 이해할 수 없는 상황과 만나게 되면, 실제의 경험이 기대수준을 밑돌더라도 사람들은 기대를 낮추는 경험에 적응하게 된다. 이것을 대조모형과 비교하여 동화모형(assimilation model)이라고 정의하였다.

고객만족경영 측면을 보면 고객의 입장에서 고객을 우선적으로 생각하고 고객만족의 향상을 지향하여 연속적으로 경영을 추진하는데 그 목적을 두고 있다. 이렇게 함으로써 만족한 고객의 재 구매나 구전효과를 통한 결과로서 기업은 이익을 얻는다는 것이 고객만족경영의 기본개념이라 할 수 있다. <표 2>는 만족과 불만족시 고객의 행동에 관하여 설명하고 있다.

<표 2> 고객의 행동

만족한 경우	불만족한 경우
<ul style="list-style-type: none"> • 평균 3명에게 자기의 이용 경험을 전파 • 매우 만족한 사람은 약간 만족한 사람에 비해 6배의 재구입, 재이용 	<ul style="list-style-type: none"> • 불만을 가진 고객의 96%는 회사에 그 불만을 이야기하지 않는다. 따라서 회사에 접수된 불만 1건은 사실상 26명의 고객이 불만을 갖고 있다는 것을 의미하며, 그중 6명은 심각한 문제를 갖고 있음. • 불만을 말하는 고객의 54 ~ 70%는 그 불만이 해결되면 다시 그 회사와 거래하며 그 비율은 불만이 재빨리 해결되었다고 느낀 경우 95%까지 올라감. • 불만을 가진 고객은 그 내용을 평균 9 ~ 10명에게 이야기함. • 불만을 말해서 그것이 만족할 만한 형태로 해결된 경우에는 자신이 받은 대우에 대해 평균 5명에게 전함

자료 : 지훈상(2000) 국내종합병원의 서비스향상 개선방안에 관한 연구, 6p

환자 만족도에 관한 연구는 지금까지 상당히 다면적이고 복합적인 속성들로 설명되고 정의되어 왔으며, 많은 연구자들이 이러한 속성들을 범주화하여 환자만족도 예측요인으로 제시하여 왔다 (표 3참조).

<표 3 > 환자만족도 구성요소

연구자	환자만족도 구성요소
Ware 등 (1978)	기술적인 질, 효능/결과, 지속성, 유용성, 상호간 예절, 접근성/편리성, 물리적 환경
Linder-Peltz (1982)	의료의 질, 의료의 효과/결과, 진료의 지속성, 자원의 활용가능성, 인간적인 태도, 재무, 정보의 제공, 주변 환경의 쾌적함
Hall, Dorman (1988)	전반적인 의료의 질, 의료의 지속성, 사회심리적 문제에 대한 고려, 기술능력, 시설, 접근성, 친절성, 관료주의, 비용, 정보제공
Steiber, Krewinski (1990)	의료의 질, 의료의 지속성, 친절성, 자원의 유용성, 접근성/편의성, 정보수집, 정보제공, 경제성
Strasser, Aharony (1991)	①구조(물리적 환경, 접근성, 경제성) ②과정(기술능력, 적정성, 친절성, 인간적인 상호관계, 태도, 응답, 대화, 정보/교육) ③결과(효율/진료결과, 전반적인 만족도)
이선희 등 (1998)	①물리적 시설과 환경 (시설환경, 주차장 이용, 부대시설) ②절차의 편리성 (교통, 예약절차, 접수·수납, 대기시간) ③의료인력의 기술수준과 전문성 (의사, 간호사, 기타 의료 지원인력의 전문성) ④직원의 친절성 (진료의사, 간호사, 의료기사, 원무직원 등) ⑤정보제공(병원이용절차, 진료내용, 약복용 등)
박남규 등 (1998)	①담당 군의관 서비스 ②간호장교 서비스 ③의무병 서비스 ④입원 및 진료 서비스 ⑤병원 복지 및 편의시설 서비스

2.2.1. 군 병원의 의료만족도의 중요성

군병원 의무지원의 궁극적 목표는 전·평시 전투력을 보존하는데 있으며 기본적인 목표인 건강을 유지하여 강인한 군대를 만드는데 있다고 하겠다. 따라서 군병원의 의무지원 개념은 전·평시 전투 및 비전투요원들의 치료, 후송, 입원과 의무물자 보급 등 일련의 진료 및 치료 지원으로 환자를 조기에 원대 복귀시켜 전투력을 보존하는데 역점을 두어야 한다. 또한, 의학의 급격한 발전과 더불어 장병들의 의료서비스에 대한 욕구도 크게 증대되고 있으므로 시대적 변화에 부응하여 끊임없는 의료의 질적인 개선과 발전을 위한 부단한 노력이 필요하며, 장병들의 의료 만족도에 앞서 질병치료를 위한 의료서비스 향상은 필수적인 과제이다.

전·평시를 막론하고 국군 장병들에게 치료 지원이 100% 보장되지 않는다면 안전 욕구에 대한 위협과 정신적 불안으로 의무지원의 보장성과 신뢰성이 저하되어 군 사기 및 전투력 유지에 심각한 문제가 제기될 것이다. 이러한 차원에서 현 의료지원 체계에 의해 후송되어 입원한 환자들의 각종 의료서비스 만족도 수준과 군병원의 신뢰성은 매우 중요한 의미를 가지며, 수준정도에 따라 군 사기와 전투력 보존에 영향을 미친다고 할 수 있다. 그러므로 군 의료 만족도는 군 사기와 전투력 수준을 파악하는데 중요한 참고 자료가 된다.

제 3 장 연구방법

3.1. 연구모형의 설정

3.1.1. 변수 설정

군 병원 입원환자 만족도 결정요인 분석을 위하여 문헌고찰을 통한 얻은 세부적인 구성 요소별 크게 대인적 요소와 물리적 요소로 구분한 후 다음과 같이 ① 군의관의 요인, ② 간호장교의 요인, ③ 의무병의 요인, ④ 행정업무(절차)에 대한 요인, ⑤ 병원 생활 환경 요인, ⑥ 보급수준, ⑦ 병원복지 및 편의시설의 요인, ⑧ 건강회복 정도 등 요인변수를 선정하였다.

먼저 8가지 요인 각각의 전반적인 만족도를 측정한 다음 요인별 세부측정 항목 4 ~ 9개씩 선정하여 측정하였다.

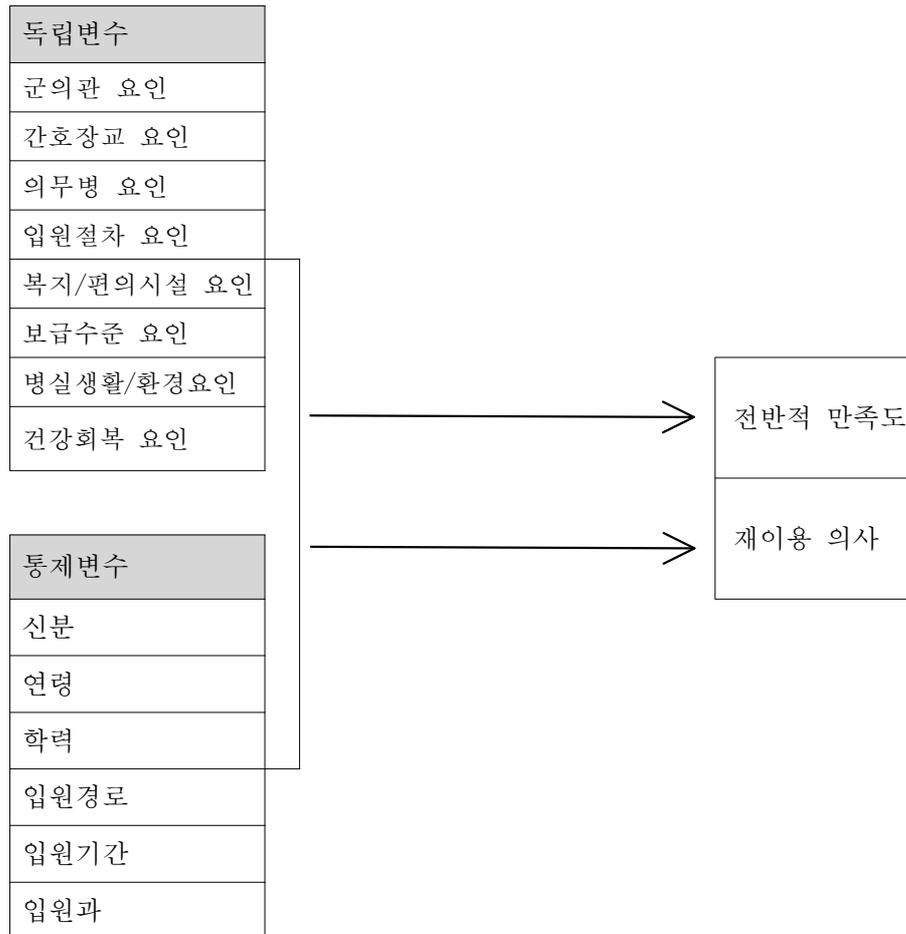
변수의 정의와 항목을 <표 4>에 제시하였으며, 그에 따른 연구모형을 <그림 2>에 제시하였다.

<표 4> 변수의 정의와 측정항목

변 수		측정 항목
전반적 만족도		제공받은 의료서비스 전체에 대한 전반적 만족도
재이용 의사		군 병원을 재이용 하겠는지 여부
서비스 영역별 만족도		① 군의관에 대한 전반적 만족도 ② 간호장교에 대한 전반적 만족도 ③ 행정업무(진료 또는 입원 절차)에 대한 전반적 만족도 ④ 병원복지 및 편의시설에 대한 전반적 만족도 ⑤ 보급수준에 대한 전반적 만족도 ⑥ 건강이 회복된 정도에 대한 만족도 ⑦ 의료정보화에 대한 만족도 ⑧ 병실생활 환경에 대한 만족도 ⑨ 건강회복정도에 대한 만족도
세 부 특 성 요 인	군의관에 대한 요인	① 담당군의관의 친절, ② 실력, ③ 충분한 설명, ④ 환자 존중의 태도, ⑤ 규칙적인 회진(입원), ⑥ 면담시 적극성
	간호장교에 대한 요인	① 간호장교의 친절, ② 적극적인 도움 ③ 환자에 대한 인지도(입원), ④ 간호행동에 대한 설명 ⑤ 환자존중의 태도
	의무병에 대한 요인	① 의무병의 말씨와 행동, ② 의무병의 진료보조 능숙 ③ 도움 필요시 적극성, ④ 의무병의 부당한 요구
	행정업무(절차)에 대한 요인	① 진료접수 및 수납시간(외래), ② 진료대기 시간(외래) ③ 검사대기 시간(외래), ④ 진료접수 및 등록절차(입원) ⑤ 입,퇴원 수속에 걸린 시간(입원), ⑥ 입원시 면회절차
	병원복지 및 편의시설에 대한 요인	① 휴가 및 외박 준수, ② 종교활동 보장 ③ 병원내 휴식공간, ④ 사생활 보장, ⑤ 화장실 청결 ⑥ 우편물 접수 및 발송, ⑦ 식당이용 만족도, ⑧ 식수공급 ⑨ 개인신상 및 소원수리 답변
	보급수준에 대한 요인	① 개인지급품 상태, ② 위생도구 보급적절성 ③ 개인급여 지급 시기, ④ 개인부식 보급적절성
	병실생활 환경에 대한 요인	① 병실공간, ② 병실 및 주변환경 청결 ③ 병실의 공기 쾌적, ④ 병실의 실내온도 ⑤ 병실 및 복도의 조명 적절성, ⑥ 침대 편의성
	건강회복 요인	① 군 병원 진료후 건강이 회복되었는지 정도
응답자 사회 인구학적 특성		① 성별, ② 연령, ③ 신분, ④ 최종학력, ⑤ 입원경로, ⑥ 입원기간, ⑦ 진료과

3.1.2. 모형 설정

본 연구에서는 각 요인의 세부특성들이 요인별 만족도에 영향을 미치고 다시 요인별 만족도가 전반적 만족도와 재이용 의사에 직접적인 영향을 미치며, 한편으로는 각 요인들이 전반적 만족도를 통하여 환자만족도에 간접적인 영향도 미친다는 하나의 경로모형을 분석의 기본 틀로 설정하였다. <그림 2참조>



<그림 2> 연구모형

3.2. 연구대상 및 자료수집

설문구성은 총 70문항으로 복지 및 편의시설(15항목), 군의관(9항목), 간호장교(8항목), 의무병(4항목), 병실생활 환경(8항목), 보급수준(4항목), 복지 및 편의시설(12항목), 입원 및 진료(6항목)으로 구성되어 있다. 그 밖에 시급히 개선해야 될 사항, 가장 만족한 사항, 대상자의 일반특성이 포함되어 있다.

본 연구의 자료 수집을 위해 군단지원병원 3개를 선정하여 2005. 5. 15. ~ 2005. 5. 27. 사이에 각 병원별 10일 이상 입원환자 150명씩 총 450명을 대상으로 설문지를 배부하였으며 그 중 432부(96%)가 회수되었다. 이중 입원기간이 7일 미만인 환자, 일부 불성실 응답 설문지를 제외하고 분석대상이 된 설문지는 총 400부(A병원 : 125명, B병원 : 140명, C : 135명)였다. 연구대상 병원은 아니지만 첨단의료정보시스템을 도입 활용하고 하고 있는 국군서울지구병원 사례를 통해 기타 군 병원 외래 및 입원진료서비스를 개선하는데 필요한 기초자료 제공을 위한 사례를 분석하여 포함시켰다.

3.3. 변수의 측정

본 연구에 사용된 변수들 중 담당군의원, 간호장교, 의무병, 병실생활 환경, 보급수준, 병원 복지 및 편의시설, 진료이용절차에 관련된 모든 변수가 ‘매우 만족(5점)’부터 ‘매우 불만족(1점)’까지의 Likert 등간척도로 측정되었다. 본 연구에 사용된 측정변수들의 신뢰도를 검증한 결과 모든 변수들이 Cronbach’s Alpha 값이 0.75부터 0.93사이로 측정의 신뢰성에 별 문제가 없는 것으로 나타났다. 연구에 사용된 각 변수들의 평균과 표준편차는 (표 5)와 같다.

<표 5> 기술통계

	변수	평균	표준편차	Cronbach’s Alpha
종속변수	전반적 만족도	3.47	±0.74	
	재이용 의사	2.04	±0.44	
독립변수	군의원 요인	3.47	±0.68	0.91
	간호장교 요인	3.63	±0.73	0.93
	의무병 요인	3.31	±0.97	0.92
	병실생활 환경	3.31	±0.74	0.93
	보급수준	3.61	±0.67	0.75
	병원복지 및 편의시설 요인	3.26	±0.66	0.93
	입원 및 이용절차	3.33	±0.70	0.80
	건강 회복정도	4.29	±0.64	

또한 회귀식에 투입되는 변수들 간의 높은 상관관계로 인하여 회귀계수의 추정에 오류를 가져올 수 있는 다중공선성(multicollinearity)을 검증하기 위하여 독립 변수들 간의 상관계수를 검토하였다. 그 결과 독립변수 간 상관계수의 값이 0.7이상인 변수는 없어, 독립변수들 간의 다중공선성은 문제가 없는 것으로 판단된다(표 6참조).

<표 6> 독립변수들 간의 상관관계

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1 군의관 요인		.438***	.565***	.487***	.309***	.494***	.444***	.530***	-.059	.029	-.005
2 간호장교 요인			.421***	.449***	.301***	.419***	.551***	.329***	-.134**	-.079	-.005
3 의무병 요인				.447***	.308***	.496***	.517***	.369***	.068	-.102*	.045
4 병실생활 환경					.440***	.650***	.528***	.450***	-.004	-.075	-.076
5 보급수준						.538***	.403***	.220***	-.030	.109**	.130**
6 복지/편의시설							.658***	.402***	-.020	-.081	-.120*
7 입원/이용절차								.414***	-.039	-.067	.015
8 건강회복 정도									.001	-.023	.047
9 연령										.112*	.076
10 최종학력											.044
11 입원기간											

* p<.05, ** p<.01, *** p<.001

3.4. 분석방법

수집된 자료는 SPSS PC+ 12.0 Windows를 활용하여 다음과 같은 방법으로 분석하였다.

첫째, 응답자 특성별 전반적 환자 만족도 및 재이용 의사 평균차이를 분석하기 위하여 t-test와 분산분석(ANOVA)을 실시하였다.

둘째, 전반적 만족도 및 재이용의사에 유의한 영향을 미치는 요인들의 효과를 분석하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다.

셋째, 총 효과 분석에서 유의한 요인들에 대해 각 세부특성별 요인들이 얼마만큼의 영향을 미치는지 알아보기 위하여 각 요인 항목별 기술 분석을 실시하였다.

제 4 장 연구결과

4.1. 응답자들의 특성별 분포

설문에 응답한 입원환자의 특성을 정리하면 <표 7>과 같다.

통제변수로 이용하게 될 응답자들의 특성으로 연령, 신분, 최종학력, 입원경로, 입원기간, 진료과를 살펴보았다. 설문에 응답한 입원 환자는 23대 이하 242명(60.5%), 23-25세 121명(30.3%), 25-30세 17명(4.3%), 30세 이상 20명(5.0%)이었으며, 장교 22명(5.5%), 부사관 9명(2.3%), 병 369명(92.3%)의 분포하였으며, 학력은 고졸 69명(17.3%), 대재 297명(74.3%), 대졸 34명(8.5%)이었으며, 입원경로는 외래 151명(37.8%), 응급 144명(36.0%), 정기후송 105명(26.2%)이었으며, 진료과는 내과 278명(69.5%), 외과 70명(17.5%), 기타 52명(13.0%)의 분포를 보였다.

<표 7> 응답자들의 특성별 분포

특성	범주	사례수	비율(%)
신분	장교	22	5.5
	부사관	9	2.3
연령	병	369	92.3
	23세 이하	242	60.5
	23세-25세	121	30.3
	25세-30세	17	4.3
	30세 이상	20	5.0
학력	고졸	69	17.3
	대재	297	74.3
	대졸이상	34	8.5
입원경로	외래	151	37.8
	응급	144	36.0
	정기후송	105	26.2
입원기간	2주 미만	83	20.8
	2주 - 3주 미만	96	24.0
	3주 - 4주 미만	71	17.8
	4주 이상	150	37.5
진료과	내과	278	69.5
	외과	70	17.5
	기타	52	13.0

4.2. 입원환자의 전반적 만족도 및 재이용 의사

제공받은 의료서비스 전반에 대한 만족도와 재이용 의사를 묻는 질문을 한 결과, 전반적 만족도는 ‘불만족’ 31명(7.8%), ‘보통’ 179명(44.8%), ‘만족’ 163명(40.8%), ‘매우만족’ 27명(6.8%)으로 47.2%의 응답자가 만족하고 있는 것으로 나타났다.

재이용 의사에 대한 질문에서는 ‘이용하지 않겠다’ 31명(7.8%), ‘보통이다’ 324명(81.0%), ‘다시 이용하겠다’ 45명(11.3%)으로 나타나 군 병원에 대한 적극적인 재이용 의사는 매우 낮은 것으로 나타났다(표 8 참조).

<표 8> 전반적 만족도 및 재이용 의사

전반적 만족도			재이용 의사		
응답 범주	사례수	비율(%)	응답범주	사례수	비율(%)
매우 불만족	0	0	이용하지 않겠다	31	7.8
불만족	31	7.8	보통이다	324	81.0
보통	179	44.8	다시 이용하겠다	45	11.3
만족	163	40.8			
매우 만족	27	6.8			
계	400	100.0	계	400	100.0

4.3. 응답자 특성별 전반적 만족도 및 재이용의사 차이 분석

전반적 환자 만족도 및 재이용의사 평균의 차이를 분석하기 위하여 t-test와 분산분석(ANOVA)을 실시하였다. 응답자의 특성에 따른 전반적 환자 만족도 및 재이용 의사 차이는 <표 9>, <표 10>에 제시하였다.

먼저 응답자 특성별 전반적 만족도의 차이를 본 결과 신분, 학력, 입원경로, 입원기간, 진료과에 따라 전반적 만족도에 차이가 있는 것으로 나타났다. 구체적으로 보면 신분별로는 장교가 만족도가 가장 높았고 다음으로 병과 부사관 순이었으며, 학력별로는 대재가 가장 높았고 다음으로 고졸, 대졸이상 순이었다. 입원경로별로 보면 외래가 가장 높았고 다음으로 응급, 정기후송 순이었으며, 입원기간별로는 2-3주가 가장 높게 나타났다. 진료과별로는 내과가 가장 높았고 다음으로 기타과, 외과 순이었다.

다음으로 응답자 특성별 재이용의사의 차이를 본 결과, 입원경로, 입원기간, 진료과에 따라 차이가 있는 것으로 나타났다. 구체적으로 보면 입원경로별로는 외래가 재이용의사가 가장 높았으며 다음으로 응급, 정기후송 순이었다. 입원기간별로는 2-3주가 가장 높았으며 진료과별로는 내과가 가장 높게 나타났다.

<표 9> 응답자 특성별 전반적 만족도 차이 분석

변 수	만족도 평균	t/F 값	
신분	장교	3.77±0.75	
	부사관	3.00±0.00	3.80*
	병	3.46±0.74	
연령	23세 이하	3.49±0.74	
	23세-25세	3.36±0.73	1.69
	25세-30세	3.71±0.47	
	30세이상	3.47±0.74	
학력	고졸	3.45±0.85	
	대재	3.51±0.71	4.40*
	대졸이상	3.12±0.60	
입원경로	외래	3.70±0.67	
	응급	3.47±0.75	21.89**
	정기후송	3.11±0.67	
입원 기간	2주 미만	3.29±0.74	
	2주-3주 미만	3.69±0.71	5.42*
	3주-4주 미만	3.34±0.76	
	4주 이상	3.48±0.70	
진료과	외과	3.39±0.73	
	내과	3.74±0.78	6.76*
	기타	3.50±0.61	

* p<.05 ** p<.01 *** p<.0001

<표 10> 응답자 특성별 재이용의사 차이 분석

변 수	만족도 평균	t/F 값	
신분	장교	2.23±0.43	
	부서관	2.00±0.00	0.10
	병	2.02±0.44	
연령	23세 이하	2.01±0.46	
	23세-25세	2.05±0.41	2.01
	25세-30세	2.06±0.24	
	30세이상	2.25±0.44	
학력	고졸	2.04±0.55	
	대재	2.05±0.41	1.20
	대졸이상	1.91±0.38	
입원경로	외래	2.15±0.41	
	응급	2.01±0.45	9.63***
	정기후송	1.91±0.42	
입원 기간	2주 미만	1.98±0.47	
	2주-3주 미만	2.17±0.45	4.16*
	3주-4주 미만	1.97±0.45	
	4주 이상	2.01±0.38	
진료과	외과	2.02±0.45	
	내과	2.16±0.47	3.77*
	기타	1.96±0.28	

* p<.05 ** p<.01 *** p<.001

4.4. 전반적 만족도 및 재이용의사에 대한 회귀분석

먼저 본 연구에 포함된 독립변수들의 이론적 타당성을 검증하기 위하여 종속변수와 의 상관관계를 분석하였다. 분석결과 모든 독립변수들이 전반적 만족도 및 재이용의사와 유의한 상관관계를 보여 독립변수 선정의 타당성을 뒷받침 해 주었다 (표 11, 표 12 참조).

일반적으로 단순 회귀모형은 하나의 독립변수와 종속변수로 구성된다. 그러나 현실에서는 단일 독립변수에 의해서 결정되는 경우는 매우 드물다. 특히 대부분의 만족도와 관련된 인과관계는 진료요인, 환경요인 등 여러 요인들로 복잡하게 얽혀있기 때문에, 다수의 독립변수를 모형에 포함시키는 다중회귀분석 방법이 일반적이다.

다음은 전반적인 만족도를 종속변수로 하여 통제변수와 독립변수와의 단계적 회귀분석(hierarchical multiple regression)을 실시한 결과이다 (표 11 참조).

1단계로 통제변수 즉, 신분, 연령, 학력, 입원경로, 입원기간, 진료과를 전반적 만족도에 대해 1단계 회귀분석한 결과, 입원경로 변수와 진료과 변수가 전반적인 만족도에 미치는 영향이 통계적으로 유의한 것으로 나타났으며, 전체 통제변수는 전반적 만족도 변이의 12.5%를 설명하였다(표 11의 모형 1 참조)

2단계로 통제변수에 독립변수를 추가하여 회귀분석을 실시한 결과, 신분요인(β 값=0.094), 연령 요인(β 값=0.107), 입원경로(입원경로 1(β 값=-0.056), 입원경로 2(β 값=-0.121)), 군의관 요인(β 값=0.160), 입원 및 이용절차 요인(β 값=0.160), 건강회복정도(β 값=0.627)가 유의한 것으로 나타났다. 전체 변수의 전반적 만족도에 대한 설명력은 81.1%로 나타나 본 연구에서 독립변수 선정의 이론적 타당성을 뒷받침 해주고 있다(표 11의 모형 2 참조).

유의한 변수를 영향력의 크기 순으로 보면, 건강회복정도, 군의관 요인, 입원 및 이용절차 요인, 연령과 신분의 순으로 전반적인 만족도에 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다.

<표 11> 전반적 만족도에 대한 회귀분석

변 수	상관계수	회귀계수	
		모형 1	모형 2
통제변수	신분	0.072	0.094**
	연령	0.017	0.107**
	학력	-0.073	-0.040
	입원경로1 [†]	0.251***	-0.056**
	입원경로2 [‡]	0.007	-0.121***
	입원기간	0.029	0.022
	진료과	-0.157**	-0.196***
독립변수	군의관 요인	0.622***	0.160***
	간호장교 요인	0.403***	-0.012
	의무병 요인	0.455***	0.002
	병실생활 환경	0.538***	0.053
	보급수준	0.316***	0.022
	병원복지 및 편의시설 요인	0.534***	0.055
	입원 및 이용절차	0.551***	0.160***
	건강 회복정도	0.854***	0.627***
R ²		0.125	0.811
F		9.157***	115.257***

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

† 입원경로 1: 응급=1, 외래/정기후송=0

‡ 입원경로 2: 정기후송=1, 외래/응급=0

다음은 재이용 의사를 종속변수로 하여 단계적 회귀분석을 실시하였다 (표 12 참조).

1단계로 통제변수 즉, 신분, 연령, 학력, 입원경로, 입원기간, 진료과 변수를 재이용 의사에 대해 회귀 분석한 결과, 입원경로와 연령 변수가 재이용 의사에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 전체 통제변수의 재이용의사의 변이에 대한 설명력은 5.2% 수준에 불과하였다 (표 12의 모형 1 참조).

2단계로 통제변수에 독립변수를 추가하여 회귀분석을 실시한 결과, 연령 요인(β 값=0.160), 건강회복정도(β 값=0.530), 군의관 요인(β 값=0.261), 입원 및 이용절차 요인(β 값=0.110), 간호장교 요인(β 값=-0.110)이 유의한 것으로 나타났으며 전체 변수의 재이용의사에 대한 설명력은 51.1%로 나타나 본 연구에서 독립변수 선정의 이론적 타당성을 뒷받침 해주고 있다 (표 12의 모형 2 참조).

재이용 의사에 유의한 영향을 미치는 변수를 영향력의 크기 순으로 보면, 건강회복정도, 군의관 요인, 연령 요인, 입원 및 이용절차 요인의 순으로 나타났다, 간호장교 요인의 경우, 음의 관계가 있는 것으로 나타났으나, 이는 통계학적으로는 유의한 관계에 있으나, 간호장교에 대한 전체 설문 응답의 변이(variation)가 좁아 발생하는 경우로 간호장교 요인 또한 재이용 의사를 설명하는 유의한 변수로 볼 수 있다.

<표 12> 재이용의사에 대한 회귀분석

변수	모형 1		모형 2	
	r값	β값	r값	β값
통제변수				
신분		0.040		0.054
연령	0.112*	0.153**	0.112*	0.160**
학력	-0.055	-0.035	-0.055	-0.063
입원경로1 [†]	0.198***	-0.143**	0.198***	-0.035
입원경로2 [‡]	-0.048	-0.247***	-0.048	-0.022
입원기간	-0.030	0.011	-0.030	-0.050
진료과	-0.059	-0.077	-0.059	0.074
독립변수				
군의원 요인			0.520***	0.261***
간호장교 요인			0.218***	-0.110**
의무병 요인			0.323***	-0.031
병실생활 환경			0.401***	0.081
보급수준			0.147**	-0.070
병원복지 및 편의시설 요인			0.343***	-0.015
입원 및 이용절차			0.349***	0.110**
건강 회복정도			0.674***	0.530***
R ²		0.052		0.515
F		4.113***		29.263***

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

† 입원경로 1: 응급=1, 외래/정기후송=0

‡ 입원경로 2: 정기후송=1, 외래/응급=0

4.5. 유의한 요인별 세부특성 분석

다단계 회귀 분석에서 전반적인 만족도와 재이용 의사에 중요한 설명요인으로 분석된 군의관 요인, 간호장교 요인, 진료 및 입원절차 요인에 대한 평균과 표준 편차 및 세부항목의 만족도 순위는 다음과 같다.

4.5.1. 의료인의 서비스에 대한 만족도

군의관 요인과 관련하여 환자가 만족하는 세부 요인은 ‘군의관의 회진 횟수’, ‘환자를 대하는 말씨와 행동 및 친절상태’, ‘진료 및 면담 시 관심과 성의있는 답변’ 등의 순으로 나타났다. 반면 군의관의 의학지식과 치료수준, 퇴원 후 지켜야할 주의사항에 대한 설명 등의 항목에 대한 만족도가 상대적으로 낮았으나 전체적으로 3.27-3.77점 정도의 수준에 걸쳐 있으며, 평균 3.47점으로 보통보다 조금 높은 수준에 머무르고 있었다.

<표 13> 군의관에 대한 요소별 만족도 단위= 400

만족요소	평균	±표준편차	순위
군의관의 회진 횟수	3.77	±0.880	1
원할 때 군의관의 면담 결과	3.33	±1.002	6
군의관의 의학지식과 치료수준	3.30	±0.830	8
군의관은 귀하의 회복을 위한 노력	3.42	±0.933	5
질병과 현재상태, 회복기간에 대한 설명	3.32	±0.878	7
각종 검사나 처치, 치료에 앞서 설명	3.44	±0.886	4
환자를 대할 때 말씨와 행동 친절상태	3.75	±0.906	2
진료 및 면담시 관심, 성의있는 답변	3.58	±0.900	3
퇴원 후 지켜야 할 주의사항에 대한 설명	3.27	±0.865	9
계	3.47	±0.68	

간호장교 요인과 관련하여 환자가 만족하는 세부 요인은 ‘간호장교의 병실 방문횟수’, ‘질문에 성의있는 답변’, ‘도움이 필요할 때 신속한 조치’ 등의 순으로 나타났다. 반면 입원 중 안전과 관련된 사항에 대한 설명, 투여약물에 대한 설명 등의 항목에서 만족도가 상대적으로 낮았으나 전체적으로 3.32-3.93점 정도의 수준에 걸쳐 있으며, 평균 3.63점으로 보통보다 약간 높은 수준에 머무르고 있었다.

<표 14> 간호장교에 대한 요소별 만족도 단위 = 400

만족 요소	평균	±표준편차	순위
병실생활에 대한 안내	3.54	±0.819	6
입원 중 안전과 관련된 사항(낙상, 도난 등)에 대한 설명	3.32	±0.909	8
간호장교의 병실 방문횟수	3.93	±0.766	1
도움이 필요할 때 신속히 조치	3.73	±0.912	3
질문에 성의있는 답변	3.78	±0.871	2
간호수행시(주사, 투약, 혈압측정 등)에 기술/능숙	3.64	±0.986	5
간호장교가 투여약물에 대한 설명	3.51	±0.913	7
간호장교의 말씨와 행동은 친절	3.69	±0.897	4
계	3.63	±0.73	

4.5.2. 입원 및 진료에 대한 만족도

입원 및 진료 이용절차 요인과 관련하여 환자가 만족하는 세부 요인은 ‘입원기간 중 면회절차’, ‘입원 중 의무요원(간호장교, 군의관 등)과의 면담 요청 절차’, ‘병실 입원하기까지의 절차’ 등의 순으로 나타났다. 반면 입원 기간 중 검사나 치료를 위한 대기시간, 입원진단 후 입원까지의 대기시간 등에 대한 만족도가 상대적으로 낮았으나 전체적으로 3.12-3.54점 정도의 수준에 걸쳐 있으며, 평균 3.33점으로 보통보다 조금 높은 수준에 머무르고 있었다.

<표 17> 입원 및 진료 이용절차에 대한 만족도

단위 = 400

만족 요소	평균	±표준편차	순위
입원 진단 후 입원까지의 대기기간	3.15	±1.094	5
병실 입원하기까지의 절차	3.25	±0.928	3
입원기간 중 검사나 치료를 받을 때 기다린 시간	3.12	±0.949	6
입원기간 중 면회절차 간편 정도	3.71	±0.924	1
행정업무 처리절차 신속성	3.21	±0.887	4
입원 중 의무요원(간호 장교, 군의관 등)과의 면담 요청 절차	3.54	±0.948	2
계	3.33	±0.70	

4.5.3. 군병원 의료서비스 만족 및 개선사항

군 병원의 의료서비스 중 만족하고 있는 요소를 3가지 이상 선택한 결과, ‘간호장교의 친절 및 세심한 배려’, ‘사생활의 보호’, ‘원활한 보급품 보급’ 등의 순으로 나타났다.

<표 21> 군병원 의료서비스 만족요소 분석(3가지이상 선택)

단위 = 400

만족요소	빈도	백분율(%)
간호장교의 친절 및 세심한 배려	300/400	75
사생활의 보호	260/400	65
원활한 보급품 보급	189/400	47
병실 환경의 청결	150/400	37
성실한 대우	124/400	31
군외관 친절과 자세한 설명	89/400	22
기타 병원 직원의 친절성	50/400	12
행정 간소화 및 신속성	26/400	7
보호자를 위한 편의시설	14/400	4

군 병원의 의료서비스가 개선되어야 할 사항이 있는지를 묻는 질문에서는 ‘보호자를 위한 편의시설’, ‘행정절차 간소화 및 신속성’, ‘기타 병원의 친절성, 군외관의 친절과 자세한 설명 등이 상대적으로 높은 빈도를 보였다.

<표 22> 군병원 의료서비스 개선 요구사항

단위 = 400

만족요소	빈도	백분율(%)
보호자를 위한 편의시설	225/400	56
행정절차 간소화 및 신속성	127/400	31
기타 병원 직원의 친절성	116/400	29
군외관의 친절과 자세한 설명	116/400	29
성실한 대우	109/400	27
병실 환경의 청결	105/400	26
원활한 보급품 보급	76/400	19
간호장교의 친절 및 세심함 배려	76/400	19
사생활의 보호	40/400	10

제 5 장 고 찰

이상의 연구결과를 종합해 볼 때, 군병원 입원환자의 만족도 및 재이용의사에 가장 영향을 미치는 변수는 건강회복 정도, 군의관 요인, 입원 및 이용절차 요인으로 나타났다.

건강회복 정도는 모든 환자들이 가장 중요시 하는 요인으로서 군병원의 특성 상 훈련 중 안전사고 등으로 환자가 많은데 이로 인한 중한 질환일 경우 민간병원 못지않은 시설과 장비, 우수한 의료진을 갖추어 만족할만한 치료결과를 이끌어 냄으로서 군 병원의 의료수준에 대한 신뢰를 제고하려는 노력이 필요한 것으로 사료된다. 따라서 이러한 부분에 대한 재정적 지원이 뒷받침 되어야 할 것이다.

다음으로 군의관요인이 중요한 영향을 미치고 있는데 특히 군의관의 실력, 친절한 설명 등에 대한 요구가 높은 것으로 나타나고 있다. 따라서 군 병원 근무 군의관들의 전문성 제고를 위한 선발 및 교육 체계를 강화하는 한편, 민간병원처럼 환자중심의 친절마인드를 함양할 수 있도록 친절 및 의식개선 교육을 적극 실시할 필요가 있다. 동시에 군의관들의 의견 및 개선 요구사항을 수렴하여 양질의 진료환경을 조성해 주는 노력도 병행되어야 할 것이다. 예를 들어 군의관의 호봉체계를 개선하여 장기복무 군의관의 경우 전문성과 연령을 고려하여 호봉을 가산하여 주는 방식을 검토할 필요가 있다. 또한 군 병원의 특성상 젊은 연령층의 외과환자가 대다수를 차지하여 다양한 환자진료 경험을 쌓고자 하는 군의관들의 욕구를 충족시켜주지 못하고 있는 현실을 개선하기 위하여 인근 민간 의료기관들과 연계하여 환자의뢰 및 회송체계를 구축하는 방안과 군 병원의 일부 시설을 민간에 개방하는 방안을 적극 검토할 필요성 있다.

입원 및 이용절차와 관련해서는 입원절차의 간소화 및 신속성에 대한 개선요구가 많았는데 이는 군병원이 민간병원보다 상대적으로 디지털정보화의 변화 속도를 따라가지 못하는데 가장 큰 원인이 있다. 따라서 무엇보다도 첨단 디지털병원으로써의 시스템 구축이 이루어지도록 노력하여야 할 것이다. 군 병원중 처음으로 PACS를 도입한 국군서울지구병원은 '04년 1월부터 PACS, EMR 등 병원정보시스템을 정상적으로 운영하고 있다. 이는 환자의 증상 등 관련 자료를 진료, 간호, 원무행정 등 업무관련 담당자와 상

호공유를 통한 신속·정확한 업무처리로 의료서비스의 질 향상, 예산절감, 진료대기 시간단축 등 대외적으로 군 병원의 신뢰성을 높여가고 있다. 이런 첨단 의료정보시스템을 전체 군병원에 도입할 경우 군병원의 업무개선에 크게 기여할 것이다. 또한 기존의 입원 및 이용절차와 관련하여 과정상의 비효율적인 점이 있는지를 질향상(Quality Improvement)차원에서 검토하여 불필요한 업무과정을 과감히 개선함으로써 환자만족도 제고에 노력해야 할 것이다.

본 연구에서 군병원 의료만족도에 대한 포괄적 조사는 하지 못하였으나, 기존의 연구결과와 본 연구의 결과를 종합해 볼 때, 환자만족도 향상을 위해 다음과 같은 대책이 강구될 필요성이 있다.

첫째, 군병원 의무지원에 있어 장기간의 채용기간으로 인한 병상이용의 부적절성, 과도한 후송률 및 부적절한 수송결정 등이 군병원 진료와 관련하여 나타나고 있다. 본 연구결과 채용일수 3주 미만이 20.8%, 2-3주가 24%, 3주 이상이 55.2%로 채용일수가 민간병원에 비해 장기간임을 알 수 있으며, 입원경로별로는 외래입원이 37.8%, 응급 및 정기후송이 62.2%로 진료체계가 후송위주로 이루어짐으로서 병원간 전·출입 환자가 과도하게 발생하는 것으로 나타났다. 또한 환자발생 유형별 특성을 보면 외과환자가 69.5%이고 내과 환자가 17.5%, 기타 순으로 환자발생 대부분이 외과적인 환자로서 야외훈련과 전투체육 등 야외활동간 안전사고에 의한 환자발생이 대다수인 것으로 판단된다.

이러한 문제인식에 근거하여 진료지침서의 개발 활용, 입원환자 채용기간 적절성 검토, 유형별 안전사고 예방활동 지침서 개발, 병원 부대훈련 평가시 환자중심의 의료의 질 관리평가 실시 등을 지속적인 사업으로 추진해야 하겠다.

아울러 사단 의무대, 군단 / 군 지원병원에 표준화된 첨단 의무장비 보강으로 차상급 후송선(병원)으로의 후송소요를 줄여 환자의 동선을 축소시켜 조기진단 및 치료제공으로 단시간 원대복귀가 가능하도록 한다면 전투력 보존과 군 사기증진에 크게 기여하리라 본다.

둘째, 군병원은 이미 정해진 한정된 인구집단만을 대상으로 의료서비스를 무료로 제공하기 때문에 병원은 경쟁이나 수익제고에 대한 동기부여가 없어 생산성에 대한 관심이 적을 수밖에 없다. 그러나 군병원도 군 전체의 개혁운동에 발맞추어 의료의 질을 높

이고 효율적인 운영을 하기 위해서는 생산성 개념에 대한 관심이 절실히 요구된다.
따라서 민간병원의 성과관리시스템을 벤치마킹하여 군 병원에 적합한 성과관리시스템
을 개발하고 이를 근거로 병원장을 비롯한 근무자들의 성과평가 및 보상체계를 구축하
는 것이 필요하다.

제 6 장 결 론

6.1. 요약

군 병원 입원환자 만족도 및 재이용의사의 영향요인을 알아보기 위하여 군단지원 3개 병원 선정 입원환자를 대상으로 자기기입식 설문조사를 실시하였다. 설문내용은 군의관(9항목), 간호장교(8항목), 의무병(4항목), 병실생활 환경(8항목), 보급수준(4항목), 복지 및 편의시설(12항목), 입원 및 진료(6항목 등에 대한 만족도를 측정하는 항목으로 구성하였다. 그 밖에 건강회복정도, 전반적인 만족도, 재이용 의사, 시급히 개선해야 될 사항, 가장 만족한 사항, 대상자의 일반특성이 포함되었다.

연구결과 군병원 입원환자의 평균 연령은 21.3세였고 대학재학 이상이 대부분인 고학력이었다. 입원경로별로는 응급후송이 36.0%였으며, 진료과는 내과가 69.5%로 나타났다.

입원 환자의 전반적 만족도 및 재이용의사 결정에 영향을 미치는 중요한 변수는 건강회복정도, 군의관요인, 입원 및 이용절차 요인으로 나타났다. 이는 군병원에 대한 과감한 투자를 통해 시설과 장비의 현대화, 군의관의 엄격한 선발과 관리, 입원 및 이용절차의 전산화 및 효율성 강화 등의 노력이 시급함을 시사하고 있다

따라서 향후 군 병원의 입원의료 서비스 수준을 민간 대학병원 수준과 비교하여 부족한 점이 없도록 중·장기적인 발전계획에 의거 지속적인 개선을 추구해 나가야 할 것이다..

비록 군 병원이 수익성을 최고 목표로 하는 민간병원과는 다른 성격을 가지고 있기는 하지만, 최근 환자중심의 병원과 운영 효율성을 강조하는 사회 전반적인 흐름을 인식할 필요성이 있다. 이제는 군병원 운영에 있어 관료적인 틀에서 과감하게 탈피하여 운영의 전문성과 효율성이 강조되어야 하며, 경쟁력 강화를 위해 군인뿐만 아니라 민간인 진료체계로의 발전 등 혁신적인 개선방안들이 적극적으로 논의되어야 할 시점이다. 본 연구의 결과는 이러한 발전적인 논의가 군병원에서 적극적으로 이루어지는데 중요한 기초 자료를 제공할 것으로 기대된다.

6.2. 연구의 제한점 및 향후 연구과제

본 연구는 3개 군병원의 입원환자만을 대상으로 군병원 입원환자의 만족도 및 재이용의사에 영향을 미치는 요인들을 규명하고자 시도하였다. 그러나 연구대상 병원이 전체 군병원중 3개 병원에 불과하여 위치, 시설, 규모, 환자특성 등 다양한 차이를 가진 병원들의 특성을 모두 반영하지 못하였다. 따라서 본 연구결과를 군병원 전체에 적용하는 데는 신중을 기할 필요가 있다. 추후 연구에서는 보다 많은 수의 군 병원을 대상으로 조사를 확대하여 병원간 특성의 차이를 분석해 볼 필요가 있다.

본 연구에서 사용된 독립변수 및 통제 변수들이 전반적인 만족도 및 재이용의사 변이를 각각 81.1%, 51.5% 설명해 주고 있다. 이는 본 연구에 사용된 변수들이 종속변수의 변이에 대해 높은 설명력을 보이고 있기는 하나 한편으로 본 연구에 사용된 변수이 외에 환자 만족도 및 재이용의사에 영향을 미치는 다른 변수들이 존재함을 시사하고 있다. 추후 연구에서는 환자의 입원 전 건강상태와 질병 정도, 소득수준, 민간병원 접근성 등을 추가로 분석에 포함한다면 더욱 우수한 연구결과를 얻을 수 있을 것으로 기대된다.

참고문헌

- 김성연. 병원의 이미지가 병원선택에 미치는 영향분석. 연세대학교 대학원 석사 학위논문. 1987
- 김을순. 종합병원 마케팅 전략에 대한 평가. 한양대학교 행정대학원 석사학위 논문. 1995
- 김영찬, 차재성. 고객만족도 측정방법론과 전략적 활용. 마케팅연구 2003;18(1): 113-132.
- 김영철. 군병원 입원장병들의 병원생활에 대한 준거구조, 국방대학원 석사학위 논문 1991:32-33
- 고성진. 병원관리학 개론 1996:9-10
- 국군의무사령부. 한국군 의무지원체계 개선에 관한 연구 1990:67
- 권진. 소비자 가치이론에 의한 병원선택요인 규명. 연세대학교 보건대학원 석사학위 논문. 1995.
- 박용역. 한방병원 입원환자의 의료재이용 결정요인에 관한 연구. 대한보건협회학술지 2000;26(3):317-324.
- 박정. 군병원 입원환자의 재원일수와 퇴원결정에 영향을 미치는 요인, 대한군의학술지 1992.
- 박정. 군병원 입원환자가 기대하는 사회복지 서비스의 중요도에 관한연구 대전대학교 경영행정대학원 사회복지학과 석사학위 논문 2002.
- 박창기. 병원기술외적 서비스가 환자의 병원재이용 의사결정에 미치는 경향에 관한 연구. 인제대 보건대학원 석사학위 논문 1992.
- 서영준. 경쟁력 강화를 위한 병원서비스 향상방안, 대한병원협회 2004 종합학술대회 연제집, 대한병원협회. 2004,
- 서현정. 병원의 소비자 선호요인 분석: 산분인과를 중심으로. 연세대학교 보건대학원 석사학위 논문, 1991
- 이선아. 간호서비스 질에 대한 환자의 인식과 만족도 및 재방문의도와 관계. 간호행

- 정학회지 1998;4(2):307-319
- 이추선 군병원 진료서비스에 대한 입원환자 만족도, 한양대학교 석사학위 논문
1994:32-33
- 이추선 전개서. 32-33
- 이해중. 국립대병원 경영효율화 방안 연구. 연세대학교 병원경영연구소. 2004.
- 임종모 직업군인의 의료보장에 관한연구, 국방대학원 석사학위논문 1992:18-19
- 정승원 국립대학병원 환자 전반적인 만족도 및 재이용 의사결정요인, 연세대학교
보건대학원 석사학위 논문 2004.
- 정한근 군 병원 PACS도입에 관한연구, 2004
- 조우현, 손명세. 병원경영의 혁신. 학연사. 1994.
- 지훈상 국내종합병원의 서비스향상 개선방안에 관한 연구 2000:6-7
- 황은미 병원 서비스에 대한 환자 만족도조사 연구, 대구한의대학교 보건대학원 석
사학위 논문 2003.
- 황지인, 박현애. 결과지표로서의 환자 만족도에 관한 연구. 성인간호학회지. 2001;
13(1):29-39.

부록 (설문지)

군 병원 입원환자의 만족도 결정요인 분석

♣ 안녕하십니까?

저는 연세대학교 보건환경대학원 보건관리학을 전공하는 현역 장교입니다.

본 설문지는 군 병원에 입원한 여러분들이 받으신 의료서비스의 전반적인 만족정도를 파악하고 나아가 기대수준을 파악하고자 작성된 것으로서 이 연구의 결과는 앞으로 군 병원을 이용하는 환자에 대해 양질의 입원의료서비스를 보다 편리하게 받으실 수 있도록 미흡한 분야를 개선하고 서비스의 질을 향상시키는데 기초 자료도 활용될 것입니다.

귀하께서 응답해주시는 모든 의견은 비밀이 보장되며, 순수한 연구의 목적에만 사용될 뿐 다른 목적으로는 결코 사용되지 않음을 약속드립니다. 신뢰성 있는 정확한 자료를 바탕으로 분석이 이루어질 수 있도록 솔직하고 성실한 답변 부탁드립니다, 끝으로 귀하의 조속한 쾌유를 진심으로 기원합니다.

2005년 4월

연구자 : 연세대학교 보건환경대학원
보건관리학 전공

대위 정한근

6. 본 병원을 이용하시면서 다음 항목들에 대해 어느 정도 만족하시는지 √표 해 주십시오.

아래는 담당군외관에 관한 항목입니다.

문	항	매우 만족	만족	보통	불만	매우 불만	해당 없음
1.	군외관의 회진 횟수는 만족스러웠습니까?	⑥	⑤	④	③	②	①
2.	귀하가 원할 때 군외관의 면담 결과에 대해 만족하십니까?	⑥	⑤	④	③	②	①
3.	군외관의 의학지식과 치료수준이 만족스러웠습니까?	⑥	⑤	④	③	②	①
4.	군외관은 귀하의 회복을 위해 최선을 다했으며 이에 만족하십니까?	⑥	⑤	④	③	②	①
5.	귀하의 질병과 현재상태, 회복기간 등에 대한 설명은 어떠하였습니까?	⑥	⑤	④	③	②	①
6.	각종 검사나 처치, 치료에 앞서 설명은 어떠하였습니까?	⑥	⑤	④	③	②	①
7.	귀하를 대할 때 말씨와 행동 등에 있어 친절하였습니까?	⑥	⑤	④	③	②	①
8.	진료 및 면담시 귀하의 말을 관심있게 듣고, 성의있는 답변을 하였습니까?	⑥	⑤	④	③	②	①
9.	퇴원 후 지켜야 할 주의사항에 대한 설명은 어떠하였습니까?	⑥	⑤	④	③	②	①

다음은 간호장교에 관한 항목입니다.

문	항	매우 만족	만족	보통	불만	매우 불만	해당 없음
1.	병실생활에 대한 안내는 어떠하였습니까?	⑥	⑤	④	③	②	①
2.	입원 중 안전과 관련된 사항(낙상, 도난 등)에 대한 설명을 잘 해주었습니까?	⑥	⑤	④	③	②	①
3.	간호장교의 병실 방문횟수는 어떠하였습니까?	⑥	⑤	④	③	②	①
4.	도움이 필요할 때 신속히 조치해 주었습니까?	⑥	⑤	④	③	②	①
5.	귀하의 질문에 성의있는 답변을 해 주었습니까?	⑥	⑤	④	③	②	①
6.	간호수행시(주사, 투약, 혈압측정 등)에 기술은 능숙하였습니까?	⑥	⑤	④	③	②	①
7.	간호장교가 투여약물에 대한 설명은 잘 해주었습니까?	⑥	⑤	④	③	②	①
8.	간호장교의 말씨와 행동은 친절하였습니까?	⑥	⑤	④	③	②	①

□ 다음은 의무병에 대한 것입니다.

문	항	매우 만족	만족	보통	불만	매우 불만	해당 없음
1.	의무병의 말씨와 행동은 친절하였습니까?	⑥	⑤	④	③	②	①
2.	의무병의 진료보조는 능숙하였습니까?	⑥	⑤	④	③	②	①
3.	도움이 필요할 때 신속히 도와주었습니까?	⑥	⑤	④	③	②	①
4.	의무병에 의한 각종신고 및 횡포, 부당한 요구 행위 등은 어떠하였습니까?	⑥	⑤	④	③	②	①

□ 다음은 병실생활 환경에 대한 것입니다.

문	항	매우 만족	만족	보통	불만	매우 불만	해당 없음
1.	병실공간은 넉넉하였습니까?	⑥	⑤	④	③	②	①
2.	병실 및 주변환경은 청결하였습니까?	⑥	⑤	④	③	②	①
3.	환자용 가구 및 비품사용은 만족하십니까?	⑥	⑤	④	③	②	①
4.	병실의 공기는 쾌적하였습니까?	⑥	⑤	④	③	②	①
5.	병실의 실내온도는 적당하였습니까?	⑥	⑤	④	③	②	①
6.	병실은 조용하였습니까?	⑥	⑤	④	③	②	①
7.	침대는 편안하였습니까?	⑥	⑤	④	③	②	①
8.	병실 및 복도의 조명은 적당하였습니까?	⑥	⑤	④	③	②	①

□ 보급수준에 대한 것입니다.

문	항	매우 만족	만족	보통	불만	매우 불만	해당 없음
1	개인 지급품(환자복, 모포, 시트, 슬리퍼 등)의 상태는 적절하였습니까?						
2	입원간 개인 일용품(휴지, 치약, 칫솔, 비누 등)은 적절하게 보급되고 있다고 생각하십니까?						
3	개인 급여 지급 시기는 적절하였습니까?						
4	개인에게 배정된 부식(후식: 우유, 빵 등-현역만 해당)을 정확하게 지급 받았습니까?						

다음은 병원 복지 및 편의시설에 대한 것입니다.

문항	매우 만족	만족	보통	불만	매우 불만	해당 없음
1. 휴가/외박은 규정대로 준수하여 시행되었습니까?	⑥	⑤	④	③	②	①
2. 면회에 대한 편의제공(면회시간, 면회장소 등)은 어떠합니까?	⑥	⑤	④	③	②	①
3. 병동 안에 환자들의 휴식장소는 어떠하였습니까?	⑥	⑤	④	③	②	①
4. 영내 구내매점 위치는 이용하기 편리합니까?	⑥	⑤	④	③	②	①
5. 공중전화의 위치는 쉽게 찾을 수 있었습니까?	⑥	⑤	④	③	②	①
6. 화장실은 청결하였습니까?	⑥	⑤	④	③	②	①
7. 종교활동(행사시간, 종교시설 등)은 어떠합니까?	⑥	⑤	④	③	②	①
8. 복지시설(당구장, 목욕탕, 자판기, 이발소 등)의 이용은 만족하십니까?	⑥	⑤	④	③	②	①
9. 병원내 안내표시 및 진료목적지 찾기는 만족합니까?	⑥	⑤	④	③	②	①
10. 우편물 접수 및 발송 등 이용은 어떠하였습니까?	⑥	⑤	④	③	②	①
11. TV/기타 홍보시청은 만족하십니까?	⑥	⑤	④	③	②	①
12. 식당이용은 만족하였습니까?	⑥	⑤	④	③	②	①
13. 식수공급은 만족하였습니까?	⑥	⑤	④	③	②	①

아래 문항은 입원 및 진료 이용절차에 대한 것입니다.

문항	매우 만족	만족	보통	불만	매우 불만	해당 없음
1. 입원 진단 후 입원까지의 대기기간에 만족하십니까?	⑥	⑤	④	③	②	①
2. 입원 당일, 병실에 입원하기까지의 절차에 만족하십니까?	⑥	⑤	④	③	②	①
3. 입원기간 중 검사나 치료를 받을 때 기다린 시간은 적절하였습니까?	⑥	⑤	④	③	②	①
4. 입원기간 중 면회절차는 간편하였습니까?	⑥	⑤	④	③	②	①
5. 행정업무 처리절차는 간편하였습니까?	⑥	⑤	④	③	②	①
6. 입원 중 의무요원(간호 장교, 군의관 등)과의 면담은 필요시 언제든지 가능하였습니까?						

7. 본 병원 의료서비스 중 가장 만족하는 사항 3가지만 V표 해주십시오.

문 항	
<input type="checkbox"/> 군의관의 친절과 자세한 설명	<input type="checkbox"/> 간호장교의 친절 및 세심한 배려
<input type="checkbox"/> 기타 병원직원의 친절성	<input type="checkbox"/> 사생활의 보호
<input type="checkbox"/> 입원절차의 간소화 및 신속성	<input type="checkbox"/> 원활한 보급품 보급
<input type="checkbox"/> 성실한 대우	<input type="checkbox"/> 병실환경의 청결
<input type="checkbox"/> 편의시설 이용	
기 타 : _____	

8. 본 병원이 가장 시급히 개선해야 될 사항이 있다면 3가지만 V표 해주십시오.

문 항	
<input type="checkbox"/> 군의관의 친절과 자세한 설명	<input type="checkbox"/> 간호장교의 친절 및 세심한 배려
<input type="checkbox"/> 기타 병원직원의 친절성	<input type="checkbox"/> 사생활의 보호
<input type="checkbox"/> 입원절차의 간소화 및 신속성	<input type="checkbox"/> 원활한 보급품 보급
<input type="checkbox"/> 성실한 대우	<input type="checkbox"/> 병실환경의 청결
<input type="checkbox"/> 편의시설 이용	
기 타 : _____	

9. 귀하는 진료를 받고 난 후 건강이 좋아진 것 같다고 느끼십니까?

① 전혀 좋아진 것 같지 않다 ② 별로 좋아진 것 같지 않다. ③ 그저 그렇다

④ 좋아진 것 같다. ⑤ 매우 좋아진 것 같다.

10. 본 병원을 이용하신 후 전반적으로 어느 정도 만족하십니까?

① 매우 불만족 ② 불만족 ③ 보통 ④ 만족 ⑤ 매우 만족

11. 만약 다시 병원을 이용한다면 본 병원을 다시 이용하시겠습니까?

① 이용하지 않을 것이다. ② 보통이다. ③ 다시 이용하겠다.

ABSTRACT

The Determinants of Inpatients' Satisfaction at Military Hospitals in Korea

Jung, hangeun

Dept. of Health Administration

The Graduate School

Yonsei University

This study purports to investigate the determinants of inpatients' satisfaction at 3 military hospitals in Korea. A total of 8 independent variables were selected from literature review. They are the level of satisfaction with physicians, nurses, ancillary staff, quality of ward services, material supply, welfare and convenience, administrative procedure, and health recovery. Each variable contains 4 to 13 items measuring the level of satisfaction with various aspects of the variable.

The sample used in this study consisted of 400 inpatients. Data were collected with self-administered questionnaire survey and analyzed using multiple regression analysis.

The major findings of the study are as follows:

1) The following variables, listed in order of size, have significant positive effect on the inpatients' satisfaction : health recovery, satisfaction with physicians, administrative procedures, status, age, and admission route.

2) The following variables, listed in order of size, have significant positive effect on the intent to revisit of inpatients : health recovery, satisfaction with physicians,

administrative procedure, and age..

The results of the study indicate that Korean military hospitals should make an effort to improve the satisfactory level of patients with clinical outcome, services provided by physicians and ancillary staff, and the quality of administrative procedure. In order to achieve this goal, such efforts as modernization of facility and equipment, selection and training of good physicians, computerization of administrative procedures are required through the large investment to military hospitals.

Key Words : Inpatients's Satisfaction, Military Hospitals