

노인병원과 종합병원의  
선택요인 및 환자만족도 비교

연세대학교 보건대학원

병원행정학과

윤 서 중

노인병원과 종합병원의  
선택요인 및 환자만족도 비교

지도 유 승 흠 교수

이 논문을 보건학 석사학위 논문으로 제출함

2003년 12월 일

연세대학교 보건대학원

병원행정학과

윤 서 중

윤서중의 보건학 석사학위 논문을 인준함.

심사위원 \_\_\_\_\_인

심사위원 \_\_\_\_\_인

심사위원 \_\_\_\_\_인

연세대학교 보건대학원

2003년 12월 일

## 감사의 글

이 논문을 위하여 시작부터 완성까지 많은 가르침과 지도를 주셨고 항상 세심한 관심과 배려를 아끼지 않으셨던 유승흠 대학원장님께 진심으로 감사드립니다. 또한 바쁘신 와중에도 이 논문이 완성될 수 있도록 지도해 주신 을지의과대학교 김영훈 교수님과 연세대학교 보건대학원 이지전 교수님께 진심으로 감사의 말씀을 드립니다.

더욱이 대학원 입학부터 이러한 결실을 맺을 수 있기까지 기회를 마련하여 주시고 큰 관심으로 격려해 주신 을지재단 박영하 회장님과 을지의과대학교 박준영 총장님께 특별히 깊은 감사를 드립니다.

그리고 학부과정에서부터 오늘에 이르기까지 많은 가르침을 주신 보건과학대학 김재수 교수님, 이동우 교수님, 이규식 교수님, 이해중 교수님과 진기남 교수님의 지도와 격려에도 감사드립니다.

그 외에도 많은 분들의 도움으로 이 논문이 완성되었습니다. 을지병원 김옥수 부장님과 을지대학병원의 정남연 부장님께 감사를 드리고, 설문 조사를 위해 애써주신 4개 병원의 직원 여러분께도 진심으로 감사드리며 물심양면으로 도와주신 최헌호 본부장님, 홍순득 차장님과 김재길 과장님의 을지의료원 법인운영본부 직원 여러분께 감사드립니다.

또한 서로 격려해가며 열심히 공부한 원우 여러분께도 감사의 말씀을 전하며 좋은 인연 오래 간직하고 항상 사랑과 행복이 가득하길 기원합니다.

오늘의 제가 있기까지 집안의 막내인 저를 위해 아낌없이 지원해주시고 격려해 주신 어머니와 하늘에 계신 아버지님, 세분 형님과 형수님들의 사랑과

감사함에 이 논문을 바칩니다. 그리고 큰 사위와 우리 가족을 위해 항상 지켜봐 주시고 도와주신 장인, 장모님께도 감사의 말씀을 올립니다.

끝으로 회사일과 집안일에 고생하면서도 무사히 대학원을 끝낼 수 있도록 아낌없이 도와주고 보살펴 준 영원한 사랑 아내 선희와 언제나 아빠를 사랑하고 동생을 잘 돌보는 큰딸 하린이, 아직은 장난꾸러기이지만 언제나 보석같은 막내딸 채윈이와 함께 이 기쁨과 영광을 영원히 같이 하고자 합니다.

윤 서 중 올림

# 차 례

국문요약 .....	iv
I. 서론 .....	1
1. 연구배경 .....	1
2. 연구목적 .....	3
II. 이론적 배경 .....	5
1. 노인문제와 노인복지 .....	5
2. 노인병원의 필요성 .....	7
3. 소비자 행동에 따른 병원선택요인 .....	8
4. 병원경영과 병원선택 결정의사 .....	13
III. 연구방법 .....	15
1. 연구의 모형 .....	15
2. 연구자료 .....	16
3. 분석방법 .....	18
IV. 연구결과 .....	19
1. 연구대상자의 인구사회학적 특성 .....	19
2. 병원별 선택요인 .....	23

3. 병원별 환자만족도 .....	27
4. 병원 재이용의사, 권유의사 및 만족도와의 관계 .....	31
V. 고찰 .....	37
1. 연구방법에 대한 고찰 .....	37
2. 연구결과에 대한 고찰 .....	38
VI. 결론 .....	40
1. 연구결과의 요약 .....	40
2. 결론 및 제언 .....	42
참고문헌 .....	44
부록 .....	47
Abstract .....	54

## 표 차 례

표 1. 각 병원별 현황 .....	16
표 2. 연구대상자의 인구사회학적 특성 .....	20
표 3. 병원별 특성비교 .....	22
표 4. 노인병원과 종합병원의 병원선택요인 .....	24
표 5. 노인병원의 선택요인에 대한 요인분석 .....	25
표 6. 종합병원의 선택요인에 대한 요인분석 .....	26
표 7. 노인병원과 종합병원의 요인별 선택요인 비교 .....	26
표 8. 노인병원과 종합병원의 만족도 비교 .....	28
표 9. 노인병원의 만족도에 대한 요인분석 .....	29
표 10. 종합병원의 만족도에 대한 요인분석 .....	30
표 11. 노인병원과 종합병원의 요인별 환자만족도 .....	30
표 12. 병원별 재이용 의사 및 권유의사 .....	32
표 13. 노인병원의 병원재이용에 대한 위계적 다중회귀분석 결과 .....	33
표 14. 노인병원의 병원이용 권유의사에 대한 위계적 다중회귀분석 결과 .....	34
표 15. 종합병원의 병원재이용에 대한 위계적 다중회귀분석 결과 .....	35
표 16. 종합병원의 병원이용 권유의사에 대한 위계적 다중회귀분석 결과 .....	36

## 그 립 차 례

그림 1. 연구의 모형 .....	15
--------------------	----



## 국 문 요 약

이 연구는 노인병원과 종합병원 입원환자의 병원 선택요인을 비교하고 환자만족도의 차이를 분석하며, 병원별로 환자만족도와 병원 재이용 의사 및 병원이용 권유의사와의 관계를 구명하고자 하였다. 연구자료는 노인병원 2개, 종합병원 2개의 입원환자를 대상으로 실시한 359부의 설문응답지였으며, 분석방법으로는 빈도분석, t검정, 요인분석 및 위계적 다중회귀분석을 이용하였다. 이 연구의 주요결과를 요약하면 다음과 같다.

1. 노인병원과 종합병원 입원환자들의 병원 선택요인에는 차이가 있었으며, 노인병원은 직원의 친절성, 배려깊고 신속한 간호, 의료의 신뢰성의 순으로 선호하였고, 종합병원은 의료의 신뢰성, 병원의 명성과 전통, 직원의 친절성의 순으로 선호하였다. 또한 직원의 친절, 배려깊고 신속한 간호, 간편한 절차와 추천 및 최신 의료장비의 구비라는 선택요인은 두 병원간 통계학적으로 유의한 차이가 있었으며, 앞의 세가지 요인은 노인병원이 종합병원보다 높았으나 최신 의료장비의 구비라는 선택요인은 종합병원이 노인병원보다 높았다.

2. 병원선택요인을 요인분석한 결과, 시설·장비의 우수성, 친절 및 편의성, 의료신뢰 및 접근성, 지인 및 추천이라는 4개 요인으로 축약되었으며, 노인병원은 친절 및 편의성, 의료신뢰 및 접근성, 시설·장비의 우수성, 지인 및 추천 요인의 순으로 선호하였고, 종합병원은 의료신뢰 및 접근용이성, 시설·장비의 우수성, 친절 및 편의성, 지인 및 추천의 순으로 선택을 하였다.

3. 노인병원과 종합병원의 만족도에 대한 선호유형이 유사하였으나, 전체적으로 노인병원이 종합병원보다 만족도가 높았다. 노인병원의 경우, 직원

의 친절한 설명, 배려깊은 간호와 신속한 불편사항 처리, 의사의 자상한 설명 등의 순으로 만족도가 높았으며, 종합병원은 병원 직원들의 친절한 설명, 의사의 자상한 설명 등의 순으로 만족도가 높았다.

4. 만족도에 대한 요인분석에서는 병원환경, 직원친절 및 병원이용편의의 3개 요인으로 축약되었으며, 노인병원과 종합병원 모두 직원들의 친절에 대한 요인의 만족도가 가장 높았으며 다음으로 노인병원은 이용편의와 병원의 외적 환경서비스의 순으로 만족도가 높았고, 종합병원은 병원환경에 대한 요인, 병원이용편의에 대한 요인의 순으로 만족도가 높았다.

5. 환자만족도와 병원 재이용 의사 및 병원이용 권유의사에 대한 위계적 다중회귀분석을 실시한 결과, 노인병원의 경우 병원 재이용의사를 종속변수로 하였을 때 1단계에서는 사보험가입이 적은 환자일수록 병원 재이용 의사가 높았고, 2단계에서는 직원들의 친절에 대한 만족도가 높을수록 병원 재이용에 대한 의사가 높았다. 또한, 병원 권유의사를 종속변수로 하였을 때에는 1단계 분석시 모든 독립변수가 유의하지 않았으나, 2단계 분석시에는 직원의 친절과 병원이용 및 진료비에 대한 만족이 높을수록 병원 이용에 대한 권유의사가 높았다.

6. 종합병원의 만족도와 병원 재이용 의사에 대한 위계적 다중회귀분석에서는 1단계 분석시 모든 변수가 유의하지 않았으나, 2단계 분석에서는 요인별 만족도 변수 모두 유의하였다. 또한, 병원 권유의사를 종속변수로 한 분석에서도 1단계에서는 모든 변수가 유의하지 않았으나, 2단계에서는 요인별 만족도 변수 모두 유의하였다. 즉, 종합병원의 경우에는 병원이용과 진료비에 대한 만족이 높고, 병원의 환경과 직원들의 친절에 대한 만족도가 높을수록 병원 재이용에 대한 의사와 병원이용에 대한 권유의사가 높았다.

이상의 연구결과를 근간으로 할 때, 국내의 노인병원 운영과 관련하여 친절함은 물론 환자에 대한 인격적인 대우가 병행되어 있는 전인적인 간호 서비스를 제공하여야 할 것이며, 환자나 보호자들에게 내집과 같은 쾌적하고 친근감 있는 병원환경 조성에 중점을 두어야 할 것이다. 또한 종합병원에서는 급성질환 또는 응급환자에 대한 대책을 한층 강화하고 의료인력 및 시설, 장비 보완에 대한 적극적인 지원과 함께 환자만족을 위한 프로그램을 개발하여 내실을 기할 수 있는 경영이 이루어져야 할 것이다.

한편, 환자만족도 향상을 위해서도 소비자의 입장에서 체계적이고 효율적인 서비스 제공이 이루어질 수 있도록 병원 자체 Q.A.팀을 중심으로 정기적인 고객관리를 실시하고, 그 결과를 바탕으로 병원의 특성에 맞는 전략을 구상하며 아울러 경쟁우위를 확보하기 위해 경쟁병원과 우위병원의 내외적 특성들을 고려한 종합적인 경영전략을 구축하여야 할 것이다.

---

핵심되는 말 : 노인병원, 종합병원, 선택요인, 환자만족도, 재이용의사,  
권유의사

# I. 서 론

## 1. 연구배경

우리나라의 65세 이상 노인인구는 2003년 10월 기준, 전체인구 대비 8.3%(약398만명)로 본격적인 고령화사회가 되었고 2010년에는 10%, 2020년 13.2%에 이를 것으로 예측되며, 2050년에는 국내 총인구중 노인 비중이 3명 중 1명꼴(34.4%)이 되는 등 노인인구의 증가속도가 세계 1위를 기록할 것으로 전망되고 있다(통계청, 2003. 7).

이러한 노인인구의 증가에 따라 이에 적절한 시설보호의 필요성 또한 높아지고 있으며 국가에서도 이와 같은 요구에 맞추어 장기요양시설의 확충을 포함하여 의료시설의 신축에 대한 국고보조의 활성화 방안을 강구하고 있다.

노인을 시설에 입소시켜 일상생활의 지원 및 요양서비스를 제공하는 노인 의료복지시설은 노인요양시설, 실비노인요양시설, 유료노인요양시설, 노인 전문요양시설, 유료노인전문요양시설, 노인병원이 있으며 노인복지법 제34조, 노인복지법 시행규칙 제22조 제1항에 각각의 정의 및 입소대상, 인력 및 시설기준을 규정하고 있다. 이중 노인병원은 의료법의 규정을 준용하며 의료법 제3조 제2항의 요양병원으로 보고 있다.

노인을 위한 장기요양시설로 의료시설은 2003년 10월 기준, 정부지원 노인병원 6개소(총 1,185병상), 치매요양병원 13개소(총 1,880병상)이며, 복지시설은 2002년 12월 기준으로 무료양로시설 89개소 입소자 4,354명, 무료요양시설 99개소 입소자 6,060명, 무료전문요양시설 48개소 입소자 3,729명에

실비 및 유료시설을 포함하면 총 295개소에 17,312명의 노인이 입소하고 있다. 현재 우리 나라 노인을 위한 의료시설 및 복지시설 입소병상은 인구 천명당 0.37병상 수준으로 장기요양병상의 주 대상자가 노인임을 감안하면 OECD 선진국의 장기요양 병상수 범위인 인구 천명당 1.0~1.7병상의 하위 수준을 적용하여도 약 37%정도의 수준에 그치고 있다.

특히 점진적인 노인인구의 증가와 더불어 질병의 양상이 급성질환보다는 만성질환, 예를 들어 관절염, 난청, 치매, 신경계 질환등 장기치료를 필요로 하는 추세로 변화해 감에 따라 노인병원의 설치가 매우 중요한 관건인 동시에 급격하게 증가할 것이라 판단된다. 더욱이 노인병원은 미래육구분출 가능성이 매우 높은 의료사업이라는 측면과 함께 인구연령구조의 변화, 주거의식의 변화 및 경제수준의 향상으로 인한 수요증가 예상사업이라는 측면도 있으며, 기존의 타 전문병원에 비해 상대적으로 원가절감요인이 많아 경쟁력 있는 의료사업이라고 평가된다.

한편, 의료기관 선택에 있어 환자들은 의료의 질적 수준에 의하여 크게 영향을 받는다고 볼 수 있으며, 의료과정에서 인적 서비스와 진료 환경이 의료의 질을 구성하는 하나의 요소로 인식되고 있다고 한다. 그리고 의료 서비스에 대한 환자 만족도 또한 여러측면에서 중요하다. 환자의 만족도는 사회, 의학적 치료의 평가에서 점차적으로 중요하게 인식되고 있으며 실증적인 연구결과에 의하면 의료의 질에 환자만족도가 중요한 영향을 미치는 것으로 보고되고 있다. 만족한 환자의 경우 의료서비스를 지속적으로 이용하게 되고, 만족을 주는 공급자와의 관계를 계속 유지하려 하며 중요한 의학적 정보를 털어놓고 치료처방에 잘 따를 뿐만 아니라 자신의 치료과정에 참여하여 의료서비스 공급자와 협조하려는 경향이 높다고 한다. 일반적으로 의

료서비스의 질은 의과학 및 기술의 적용과 관련된 기술적인 측면, 의료진과 환자의 인간관계 및 진료가 제공되는 물리적 환경의 쾌적성이 상호작용하여 나타나는 결과이다. 이 가운데 의료인은 기술적인 측면을 중시하는 반면, 환자의 입장에서는 인간관계나 환경의 쾌적성 등도 기술적인 측면 못지 않게 중요한 비중을 차지하게 된다.

즉, 환자들의 의료기관 선택은 환자들 스스로가 평가하는 의료의 질에 의해 크게 영향을 받는다고 볼 수 있으며, 의료과정에서의 인적 서비스와 진료환경이 의료의 질을 구성하는 하나의 요소로 인식되고 있다는 것이다. 환자들이 만족하는 의료서비스를 제공하기 위해서는 환자들의 시각에서 의료의 질과 만족도를 분석·평가하여 환자들이 기대하는 양질의 의료서비스를 제공하여야 할 것이다.

이에 이 연구는 국내 노인병원의 환자들을 대상으로 병원을 선택한 요인은 무엇이며 만족도는 어느 정도인지, 또한 비슷한 질병군의 종합병원 환자들이 병원을 선택하는 요인 및 환자 만족도와는 어떤 차이가 있는지를 알아보고자 한다.

## 2. 연구목적

이 연구는 노인병원과 종합병원의 입원환자들을 대상으로 한 병원선택요인과 환자 만족도에 관한 연구이다.

환자들의 병원선택기준과 환자만족도 측정도구를 이용하여 노인병원과 종합병원과의 병원선택요인과 환자 만족도를 비교 평가하고, 환자만족도가 병원 재이용 및 병원이용 권유의사에 미치는 영향을 알아보고자 한다.

연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 노인병원과 종합병원의 입원환자의 병원 선택요인을 분석, 비교하고

둘째, 노인병원과 종합병원의 환자만족도의 차이를 분석하며,

셋째, 환자 만족도와 추후 병원 재이용 및 병원 권유 의사와의 관계를 구명한다.

## Ⅱ. 이론적 배경

### 1. 노인문제와 노인복지

21세기를 맞으며 급속하게 진행될 사회적 여건의 변화와 관련된 문제 및 기존의 문제들을 종합하여 예상되는 노인문제는 크게 경제적 문제, 건강보호 문제, 노인여가 문제, 소외와 고독의 문제 등 네 가지로 구분할 수 있다(최성재, 1994).

먼저, 소득의 감소 및 경제적 의존과 관련된 경제적 문제는 한국사회의 노인에게 가장 심각한 문제일 것이다. 노령기에 소득의 감소를 가져오는 가장 근본적인 원인은 퇴직이지만, 산업사회에서 퇴직은 피할 수 없다. 따라서 퇴직 후 노령계층에 대한 경제적 보장은 사회보장제도에 의하여 이루어져야 한다. 한편, 조기정년과 사회보장제도의 미비와는 별개로 노령기의 경제적 문제는 자녀의 교육·독립 및 결혼에 대한 부모의 과도한 지원, 퇴직후의 재취업 곤란, 퇴직전의 저임금 직종에의 종사, 직업의 불안정 등인데 이러한 경제적 문제의 요인들이 노인들의 경제적 빈곤을 가져오는 한 측면이 되어왔다.

이와 같이 현대사회에서 나타나고 있는 노인문제를 적극적으로 극복하고자 하는 정부의 노력이 노인복지정책으로 나타난다. 노인복지란 인간의 행복을 증진시키기 위해서 정부와 민간의 제반 프로그램이나 서비스 또는 시설을 통해서 사회적 역기능을 예방하고 경감시키기 위한 체계적이고 조직적인 노력이며, 노인이 인간다운 생활을 영위하면서 자기가 속하는 가족



과 사회에 적응하고 통합할 수 있도록 필요한 자원과 서비스를 제공하는 데 관련된 공적 및 사적차원에서의 조직적 제반활동이다(최순남, 1989).

인간다운 생활이란 노인이 속한 국가사회의 발전적 수준에 비추어 의·식·주의 기본적인 욕구를 충족하면서 건강하고 문화적인 삶을 사는 것을 뜻하며 가족과 사회에 적응하고 통합되는 것은 노인이 속한 사회적 조직망 속에서 사회적·심리적 소외감을 느끼지 않고 사는 것을 뜻한다. 자원과 서비스를 제공함은 물론, 이용가능한 인적 및 물적 자원을 찾아 연결시켜 주거나 보충하여 주며, 사회적 적응에 있어서의 문제를 해결해 주고 나아가서 개인의 발전을 위한 욕구충족에 필요한 서비스까지 제공함을 의미한다. 또한, 노인복지에 관련되는 활동은 공적차원 뿐만 아니라 민간차원의 활동을 포함하며 계획에 의해 조직적으로 이루어지는 활동이어야 함을 뜻한다.

따라서, 노인복지정책은 건강증진과 생명연장을 위한 의료나 정신의학적 서비스, 적절한 주택, 정신적 안정과 사회적 유용성을 부여하는 사회, 퇴직후의 경제적 안정, 만성병 노인의 보호, 노동력에 알맞은 일을 할 수 있는 기회, 창조적 활동의 기회 및 여가를 적극적으로 이용하기 위한 지도 등을 포함하는 종합적인 정책이 될 수 있다.

이와 같은 내용들을 종합하면 노인복지란, 노인생활상의 곤란에 대하여 생활의 안정, 심신의 건강유지, 사회적 참여와 역할의 수행 및 취업의 기회와 여가의 향유 등에 걸쳐 정책 및 태도와 복지서비스 등을 통하여 노인이 하나의 독립된 인간으로서 기본적 욕구와 문화적 생활을 유지할 수 있는 것으로 볼 수 있다.

## 2. 노인병원의 필요성

우리나라 인구구조상 노인인구는 증가하고 있으며 이러한 노인인구의 증가는 노인성 만성질환의 증가에 영향을 주어 장기요양시설에 대한 필요성을 증대시키고 있다. 노령인구는 노화과정에서 일어나는 신체적 기능의 저하와 저항력의 감소로 인하여 각종 만성질환과 신체장애에 쉽게 노출되어 장기요양성 만성질환의 유병률이 높다. 따라서 노인인구의 증가는 노인질환에 적절한 진료를 제공할 수 있는 시설을 요구하고 있다.

국민의료비 증가에 큰 영향을 미치는 노인의료비 증가는 노인인구의 높은 입원율에 기인한 것이라고 할 수 있다. 따라서 종합병원 및 중소병원에서 장기 노인입원환자만을 위한 전문시설을 설치하거나 별도의 전문병원을 설치하여 이와 같은 문제를 해소하는 것이 바람직하다고 생각한다.

그러나, 종합병원 또는 중소병원에서 노인환자들이 장기 입원하여 치료하게 되면 다음과 같은 몇 가지의 문제점도 있다.

첫째, 노인 만성질환자 및 재활치료환자 등의 장기간 입원을 요하는 환자가 오랜 기간동안 병상을 점유하여 사용하므로 조속한 입원치료가 요구되는 환자들의 병상부족 문제가 더욱 심화된다.

둘째, 종합병원은 주로 급성환자의 진단과 집중적인 치료가 이루어져 환자들의 단기의 입원기간동안 빠른 병상회전율과 고가의 의료시설을 효과적으로 활용하여 투자에 대한 수익을 추구하게 되는데, 노인 만성질환자의 입원은 이러한 병원의 수익성을 저하시킨다.

셋째, 재활치료를 요하는 노인 만성질환자들이 재활치료시설이 미비된 일반병원을 이용하면 효과적인 치료를 할 수 없게 되므로 노인을 전문으로

치료 관리하는 의료시설, 노인의 특정적 요구를 충족시킬 수 있는 전문적인 서비스가 제공되는 노인병원과 같은 시설이 요구된다.

노인병원은 전문 간호직을 두어 노인들이 노화에 적응하도록 교육시키며 의사, 간호사, 작업치료사, 언어치료사, 사회사업사 등의 직원이 팀웍을 이루어 의료서비스를 제공하는 곳이다. 따라서 각과의 독립운영보다는 각과 전문가가 주치의를 중심으로 긴밀한 협력을 통해서 종합적 진료를 하는 것이 효과적일 것이다.

노인병원에서는 합병증과 질병의 악화를 막고 치유와 생활의 재적응을 통해 충실한 삶을 영위할 수 있도록 종합적인 협조를 한다. 의학검사나 약물치료뿐만 아니라 노인의 심리적인 면과 사회적인 면을 중시하여 보다 인간답게 살수 있도록 건강을 지원하는 전인적 의료서비스가 이루어져야 할 것이다.

### 3. 소비자 행동에 따른 병원선택요인

이와 반면에 의료기관 선택 행태에 관한 연구는 인구학적 연구, 경제학적 연구, 개인차원의 연구 및 사회학적 연구등의 측면에서 이루어져 왔으며 주로 개인이나 인구집단을 대상으로 연구되어 왔다. 이 밖에도 의료서비스 이용과 관련하여 병원서비스에 있어서 의사의 중요성, 병원의 청결상태 및 개인들의 누적된 의료경험에 관한 연구 등이 있었다.

또한 과거 Smith(1977)의 연구는 고객 행동을 분석하는 접근방안으로서 병원을 찾는 소비자들의 의사결정과정을 다섯 단계로 구분하였다. 즉, 첫째 문제인식단계, 두 번째 인식, 지식, 지각, 세단계로 나뉘어지는 정보탐색단

계, 세 번째 실용가능성, 선호, 용이성으로 구분되는 의사결정단계, 네 번째는 행동단계, 마지막단계로서 평가단계를 설정하였다.

다른 접근방법으로는 의료기관 선택을 소매점 선택과정과 동일하게 보는 접근으로서 이는 소매점 속성들에 대한 중요도와 그 인식에 의해 결정된다는 접근이다(Enamel et al, 1978). 이에 첨가하여 Eleanor(1975)는 소매점의 이미지 형성이 소비자 선택에 중요한 요인으로 작용한다고 주장하였다. 이러한 마케팅 개념이 1970년 대 이후부터 Kotler와 Levy에 의하여 더 이상 기업에만 한정되는 개념이 아니라 비영리조직에도 유효한 개념으로 확장되었으며 이와 더불어 마케팅 개념의 도입을 제안하였다.

우리나라에서는 1980년대에 처음으로 병원 마케팅의 개념이 소개된 이래 박창균(1985)은 환자의 병원선택요인을 분석하였으며 정기선(1986)은 병원 마케팅계획과 그에 대한 시장 조사분석의 중요성을 제시한 바 있다. 또한 변주선(1987)은 특정 중소병원을 대상으로 마케팅 전략 수립을 위해 시장조사를 하여 진료권내 주민의 병원선택동기로 가장 중요한 요소가 신뢰요인임을 밝히고 이에 따라 내과를 전략과목으로 설정하여 전문화시키자는 제안을 하였다. 1990년대 이후 이와 같은 연구는 더욱 활발하여 졌으며 이태섭 등(1993)은 지방 대학병원에 내원한 입원 및 외래환자들의 진료 및 서비스에 대한 만족과 불만도를 조사하고 이 연구의 일반적 특성과 서비스별 만족도에서 입원 및 외래가 서로 다른 양상을 보임을 밝혔다. 이해종 등(1995)은 대학병원과 기업운영병원에 대해 환자나 일반인들이 가지고 있는 이미지를 분석하여 기업운영병원의 내원객은 전통의 빈약함과 영리추구란 측면만을 제외하고 기업운영병원에 대해 전반적으로 긍정적인 이미지를 가지고 있고, 일반인들도 기업운영병원의 이미지에 대해 전반적인 측면에

서 더 긍정적인 이미지를 가지고 있음을 밝혔다. 한편, 대학병원의 내원객들조차도 대학병원이 환경, 시설, 친절도면에서 기업운영병원에 뒤진다고 인식하는 것으로 평가하였다. 또한, 이선희(1995)는 '소비가치이론에 의한 병원선택 요인 연구'에서 병원 유형별로 소비가치 요인을 비교하였을 때 종합병원 이용자들은 주거지 근접성 요인을 중시하였고, 대학병원 이용자들은 서비스의 신뢰성, 전통성, 사회적 친분관계의 연계성, 사회적 명성 등을 강하게 인지하였다고 주장하였다. 박세택(1996)은 서울특별시 소재 4개 대학병원과 대전광역시와 충청북도 청주시 소재 1개 대학병원에 내원한 환자를 대상으로 한 조사에서 환자들의 대학병원 이용동기는 1차 진료기관 의사의 권유 등 타의적 결정에 의한 경향이 높았고, 대학병원의 인식은 '좋은 질의 진료를 받는 곳'으로 가장 많이 생각한다고 하였다. 이현복(1998)은 수원 지역과 용인 지역의 일반 내원 환자의 경우 직원 만족도에 지역간의 차이가 있으며, 의사의 진료 만족도는 의료서비스 만족도에 영향을 미친다는 결론을 내렸다. 윤여룡(2003)은 대학병원의 선택기준과 의료시장 개방시의 찬성 이유를 보면 의사의 권위가 가장 많았으며, 명성과 전통, 신뢰성, 종합적인 진료와 현대적 의료장비, 의사의 상세한 설명등이 중요 요인이었으며 이와같은 요인들은 의료의 질을 보장받을 수 있기 때문인 것이라고 하였다.

이외에도 설동원(1996)의 병원 재선택의 결정요인, 이인경(1996)의 기업병원과 대학병원을 비교한 병원특성에 따른 선택요인 및 환자 만족도 비교, 공명화(1999)의 환자의 입원서비스 만족도와 병원 재선택 및 권유 의사에 관한 연구 등이 있다.

이상의 국내 연구결과를 정리해 보면 의료기관을 선택하는 주요 요인은

인적 서비스, 즉 의사의 신뢰성, 간호사 및 직원의 친절성 등의 요인과 현대적 시설, 첨단화된 의료장비등 시설적 요인, 이용의 편리성 및 교통편리성 등의 의료기관 접근성 등이 의료기관을 선택하는 중요한 요인임을 알 수 있다.

전통적으로 소비자의 태도, 의도한 제품에 대한 지식, 소비자를 둘러싼 환경요인 등이 소비자의 구매에 직·간접적으로 영향을 미치는 요인들로 구명되었다. 그러나 현대사회에 들어오면서 개인의 개성추구경향은 물론 소비패턴의 개성화와 다양화로 인하여 소비자의 제품에 대한 태도, 의도, 제품에 대한 지식 등은 소비자의 행동을 예측할 수 있는 변수로서의 기능을 잃게 하고 있으며 이러한 배경에서 현대사회에 적합한 소비자 행동변수도출에 대한 연구가 시작되었고 이중 대표적인 것이 가치와 생활양식을 통한 소비자 행동의 이해이다. 기존의 태도와 의도에 의거한 접근 방식은 측정시점과 구매시점 간의 시간의 불일치로 인하여 예측력이 떨어지고, 여타의 이론들도 소비자의 의사결정시 상황이 미치는 영향을 간과하여 왔다. 또한 흔히 쓰이는 인구사회학적 변수에 의한 시장 세분화는 동일 연령층 내에서도 소비자의 이질화, 개성화의 추세가 뚜렷해짐에 따라 설명력을 잃어가고 있다.

하지만 가치는 단기적으로 변하지 않으며 자기행동의 내적 기준이 되고 행동을 정당화 시켜주는 역할을 하므로 가치가 다르면 행동이 달라지기 마련이고 가치체계가 비슷하면 행동도 비슷하게 된다. 그러므로 소비자의 가치를 파악한다면 그 소비자의 행동은 상당한 정도로 예측가능하게 된다.

Sheth(1991)는 인간의 가치 중에서도 특별히 소비와 관련된 다섯가지 가치를 발표하였다. 경제학, 사회학, 경제심리학, 임상심리학, 마케팅, 사회심

리학, 실험심리학 등에서 취급하고 있는 가치들을 통합하여 인간의 소비활동과 관련되는 가치만을 추출하고 이것을 기능적 가치, 사회적 가치, 감정적 가치, 진귀적 가치, 그리고 상황적 가치의 다섯가지로 분류함으로써 이들을 시장선택에 영향을 미치는 가장 큰 요인들로 정리하였다.

이 이론에 따르면 기본적인 시장 선택행동의 세가지 명제는 다음과 같다. 첫째, 시장선택은 다양한 소비가치들의 함수이다. 둘째, 소비가치들은 각각의 선택상황에서 각기 다른 공헌을 한다. 셋째, 소비가치들은 서로 독립적이다.

소비자의 행동중 시장선택은 다양한 소비가치와 관련된 다차원적 현상이라는 기본적인 전제에 기초를 두고 있으며, 시장선택행동의 분류는 넓은 의미에서 다음과 같은 세가지 수준의 선택을 구성된다.

첫 번째 단계는 구매·비구매 선택으로서 실제로 구매가 이루어지기 전에 소비자들은 제품으로부터 제공받을 가치가 요구되는 지출을 상쇄할 수 있는지를 결정해야 한다. 두 번째 단계는 제품유형 선택단계이며, 세 번째 단계는 상표를 선택하는 단계이다. 이 세가지 형태의 선택은 일반적으로 동시에 일어나지 않기 때문에 세가지 형태의 선택을 각기 독립된 수준으로 간주한다. 그러나 모든 선택이 다음의 세가지 의사결정 순서를 포괄하지는 않는다.

이와 같은 선택은 여러 가지 가치에 의해서 결정되게 되는데 소비가치 이론에서는 앞서 밝힌바와 같은 다섯가지 가치(기능적 가치, 사회적 가치, 감정적 가치, 진귀적 가치, 상황적 가치)를 제시한다. 이 다섯가지의 소비가치는 선택행동에 있어서 고유한 것이지만 모든 소비가치가 특정선택에 있어서 요구되지는 않는다. 특정 시장 선택시에 있어서 다섯가지 소비가치 가운데 어느 소비가치가 더 우선 되는지는 알 수 없다.

#### 4. 병원경영과 병원선택 결정의사

오늘날의 의료는 고도의 휴머니즘과 테크놀로지가 요구되는 기술적 서비스 상품의 하나이다. 아무리 잘 만들었다고 해도 고객을 만족시키지 못하는 상품은 시장에서 도태된다. 반면에 품질이 다소 떨어지더라도 소비자를 만족시키면 시장의 승리자가 될 수 있으며, 어떠한 기업이든 기억해야 할 가장 중요한 것은 무엇보다도 고객을 만족시키는 것이다(Drucker, 1988).

기업들이 병원산업에 참여함에 따라 대형병원들간에도 위기의식을 느끼며 경쟁이 더욱 치열해지고 병원조직을 둘러싼 내외적 환경은 그 어느 때보다도 급격한 변화를 거듭하고 있어 병원의 경영관리에 커다란 변화를 요구하는 계기가 되었다. 뿐만 아니라 병원으로 하여금 보다 합리적이고 효율적인 병원관리 능력을 향상시킬 것을 요구하고 있다. 병원은 새로운 의료장비의 도입, 병원내 전문직들의 기술유지 및 향상을 위한 투자가 계속 요청되고 있다(유승흠, 1982).

병원은 의료와 의료서비스를 환자와 그 가족에게 제공한다. 종종 환자와 그 가족은 낯선 환경 앞에서 매우 불안해하거나 압박감을 느끼고 있지만 많은 직원들의 의례적인 태도에서 친밀감의 기대는 말할 것도 없고 오히려 냉담한 분위기에 당황하게 된다.

경쟁력 있는 병원이란 병원이 제공하는 서비스가 환자와 가족, 그리고 지역사회 주민을 포함한 소비자를 만족하고 기쁘게 해 주는 것에 달려 있다. 왜냐하면 병원간의 경쟁이 치열해 짐에 따라서 공급자 우위에서 소비자 우위로 급속히 변화하고 있어 소비자를 위주로 하지 않는 병원은 생존할 수 없기 때문이다(문옥륜, 1995).



병원환경의 변화는 병원경영에 있어 변화를 요구하고 있다. 병원의 생존과 지속적인 발전을 위해서는 전통적인 관리에서 벗어나 새로운 접근을 요구하고 있다. 경쟁이 심화되고 경영여건이 악화되며 환자들이 자기의 목소리를 내기 시작하는 환경의 변화에서 병원들은 구태의연한 관리방법으로는 적응하기가 여의치 못할 것이며 병원의 생존과 발전을 위한 변화를 추구하여야 한다.

병원이 변화를 추구하면서 지향해야 할 기본적인 개념은 첫째 경쟁력을 갖추고 환자들의 욕구를 충족시키기 위하여 양질의 의료서비스를 제공하는 것이며, 둘째 내부관리의 효율성을 증대하여 수익성을 높이는 것이다(조우현, 1996).

### Ⅲ. 연구방법

#### 1. 연구의 모형

앞장에서의와 같은 연구목적을 달성하기 위한 연구의 모형을 제시하면 그림 1과 같다. 즉, 환자들의 인구사회학적 특성, 병원선택동기와 만족도를 근거로 병원 재이용 의사 및 병원 권유 의사결정과의 관계를 분석하고자 하였다.

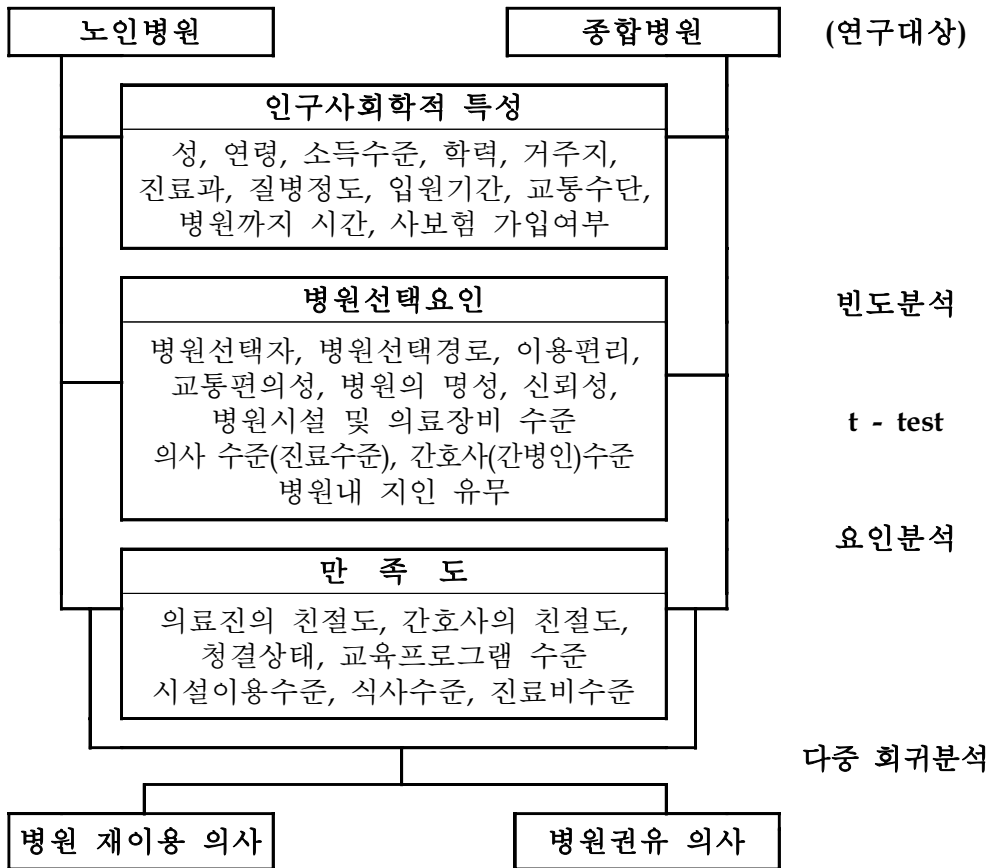


그림 1. 연구의 모형

## 2. 연구자료

### 가. 연구대상

이 연구에서는 연구대상을 노인병원과 종합병원으로 분류하였다. 노인 병원군은 서울시에 위치한 A병원과 대전시의 B병원으로 하였고 종합병원 군은 서울시의 C병원과 대전시의 D병원으로 하였으며, 설문조사 대상은 병원의 입원환자들을 연구대상으로 하였다.

구체적인 병원별 현황은 표 1과 같다.

표 1. 각 병원별 현황

구 분	노인병원		종합병원	
	A	B	C	D
소재지	서울특별시	대전광역시	서울특별시	대전광역시
설립년도	2002	1999	1995	1981
설립형태	개인	사회복지	의료법인	학교법인
병상수	140	76	709	613
개설진료과	3개과 (내과, 정신과, 재활의학과)	3개과 (내과, 신경과, 재활의학과)	22개과	24개과
백병상당 1일 환자 진료실적	입원 71.43	외래 32.63	31.59	30.34
의사직	2.15	3.95	31.59	30.34
백병상당 간호직	14.29	10.53	47.95	55.95
직종별 약사/기사	1.43	3.95	16.36	15.82
인력현황 기타	8.57	(32.89)	42.45	37.19
계	26.44	51.32	138.36	139.31

※ B병원의 경우 ( )는 계약직 간병인이 포함된 인원임.

## 나. 조사내용

이 연구의 설문지는 조사 대상자의 일반적인 특성과 병원선택요인, 그리고 입원 중 진료서비스 만족도와 병원 재이용의사 및 권유의사관련 문항으로 구성하였으며 병원선택요인과 만족도, 병원재이용 의사, 권유의사는 리커트 5점 척도로 측정하였다. 설문지의 내용은 다음과 같다.

(1) 인구사회학적 특성 : 성, 연령, 소득수준, 학력, 거주지, 진료과, 질병정도, 입원기간, 교통수단, 병원까지 시간, 사보험 가입여부

(2) 병원선택요인 : 병원선택자, 병원선택경로, 이용편리, 교통편의성, 병원의 명성, 신뢰성, 병원시설 수준, 의료장비 수준, 의사의 진료수준, 간호사 수준, 병원내 지인유무

(1:전혀 그렇지 않다, 2:그렇지 않다, 3:보통이다, 4:그렇다, 5:매우 그렇다)

(3) 만족도 : 의료진의 친절도, 간호사의 친절도, 청결상태, 교육프로그램 수준, 시설이용 수준, 정숙도, 식사수준, 진료비수준

(1:매우 불만족한다, 2:불만족한다, 3:보통이다, 4:만족한다, 5:매우 만족한다)

(4) 병원 재이용 및 타인 권유의사

(1:절대 이용(권유)하지 않겠다, 2:이용(권유)하지 않겠다, 3:그저 그렇다,

4:이용(권유)할 생각이 있다, 5:반드시 이용(권유)하겠다.)

## 다. 조사방법

설문조사는 각 병원의 입원중인 환자와 퇴원 당일의 퇴원 수속과정에 있는 환자를 대상으로 구조화된 설문지를 배포하고 본인 또는 보호자가 직접 기입하게 하거나, 설문조사자를 통하여 면접조사한 후 조사대상자에게 확인하였다. 설문지는 A병원에 100매, B병원에 100매, C병원에 150매, D병원에 150매등 총 500매를 배포하여 381매를 회수하였으며 회수율은 76.2%이었다.

설문조사기간은 10월 29일부터 11월 13일사이에 실시하였으며, 설문조사자는 각 병원 간호부서장의 협조를 구하여 해당 병동의 간호사를 교육한 후 입원환자 또는 보호자를 대상으로 설문조사하였다.

### 3. 분석방법

회수된 381매의 설문지중 불충분하게 응답된 22개의 설문을 제외하였고, 359매(노인병원 129매, 종합병원 230매)를 분석자료로 활용하였다.

조사된 각 항목별 내용을 엑셀프로그램으로 부호화한 후, SAS(Social Analysis System)통계분석패키지를 이용하여 빈도분석, t-test, 요인분석 및 위계적 다중회귀분석을 하였다.

t-test는 노인병원과 종합병원의 선택요인 및 만족도 비교를 위하여 이용하였으며, 요인분석시 요인의 회전방법(Rotation Method)은 직교회전(Orthogonal Rotation)방법중의 하나인 베리맥스(Varimax)방법을 이용하였다. 또한 만족도가 병원 재이용의사와 병원 권유의사에 미치는 영향을 파악하기 위해 독립변수인 인구사회학적 변수(성, 연령, 학력, 월수입, 질병상태, 입원기간, 병원까지의 소요시간, 사보험 가입여부)와 요인별 만족도를 순차적으로 포함하여 분석한 위계적 다중회귀분석을 하였다.

## IV. 연구결과

### 1. 연구대상자의 인구사회학적 특성

설문조사에 응답한 환자의 인구사회학적 특성은 표 2와 같다. 먼저 성별 분포를 보면 전체적으로 연구대상자의 222명(61.84%)이 여자였다. 병원별로는 노인병원의 경우 남자가 53명(41.09%), 여자가 76명(58.91%)이며, 종합병원은 남자가 84명(36.52%), 여자가 146명(63.48%)이었다.

연령은 36세부터 92세까지 분포되었는데 노인병원의 경우에는 70~79세가 62명(48.06%)으로 가장 많았고, 80대, 60대의 순이었다. 종합병원에서는 60~69세가 85명(36.96%)으로 가장 많았고, 70대, 50대, 80대의 순이었다.

학력은 전체적으로 국졸이하가 154명(42.90%)으로 가장 많았으며, 병원별로는 노인병원의 경우 국졸이하가 75명(58.14%)으로 1순위, 중졸, 고졸, 대졸 이상의 순이었다. 종합병원은 고졸, 국졸이하, 중졸, 대졸이상의 순이었으며 고졸이상 학력의 응답자가 102명(44.35%)이나 되었다.

월수입은 전체적으로 100만원미만 소득자가 82명(22.82%), 100~199만원은 112명(31.20%)이었으며 400만원이상 소득자는 38명(10.58%)이었다.

응답자의 질병관련 특성에 있어서 진료과는 노인병원의 경우 내과가 72명(55.81%), 종합병원 111명(48.26%)으로 가장 많았으며 재활의학과, 신경과의 순으로 많았다.

환자들의 입원시 질병상태는 전체적으로 '아주 심각한 편이었다'가 121명(33.70%), '심각한 편이었다'가 170명(47.35%)으로 노인병원과 종합병원 모두 연구대상자들의 질병상태가 심각하다고 생각하는 응답이 많았다.

입원기간은 노인병원의 경우 1개월 이상이 60명(36.77%)으로 가장 많았으며 그 다음으로 1주일미만, 2주일미만, 3주일 미만의 순이었다. 종합병원의 경우에도 1개월이상, 1주일미만, 2주일미만, 3주일 미만의 순이었다.

병원을 선택한 결정자는 노인병원은 배우자 또는 자녀가, 종합병원은 본인이 결정하는 것이 가장 많았다. 또한, 병원까지 소요시간은 노인병원은 30분~1시간이 52명(40.31%), 종합병원은 30분미만이 111명(48.26%)로 가장 많았으며, 교통수단은 병원별로 자가용차량 이용이 가장 많았으며 다음으로 버스, 지하철 순이었다.

국민건강보험이외의 사보험에 가입한 경우는 전체적으로 '없다'가 194명(54.04%)으로 가장 많았으며 '1개 가입'이 89명(24.79%), '2개 가입'이 52명(14.48%), '3개 가입'이 16명(4.46%), '4개이상 가입'이 8명(2.23%) 순이었다.

표 2. 연구대상자의 인구사회학적 특성

특 성	구 분	노인병원		종합병원	
		빈도 (명)	백분율(%)	빈도 (명)	백분율(%)
성	남 자	53	41.09	84	36.52
	여 자	76	58.91	146	63.48
연 령	40세 미만			1	0.43
	40~49세			14	6.06
	50~59세	4	3.10	41	17.81
	60~69세	28	21.71	85	36.96
	70~79세	62	48.06	74	32.17
	80세이상	35	27.13	15	6.52
학 력	국졸이하	75	58.14	79	34.35
	중 졸	37	28.68	49	21.30
	고 졸	13	10.08	79	34.35
	대졸이상	4	3.10	23	10.00
월수입	100만원미만	37	28.68	45	19.57
	100~199만원	36	27.91	76	33.04
	200~299만원	17	13.18	58	25.22
	300~399만원	21	16.28	31	13.48
	400~499만원	8	6.20	7	3.04
	500만원 이상	10	7.75	13	5.65

(계속)

특 성	구 분	노인병원		종합병원	
		빈도 (명)	백분율(%)	빈도 (명)	백분율(%)
진 료 과	내 과	72	55.81	111	48.26
	신 경 과	16	12.40	37	16.09
	신경외과			33	14.35
	정 신 과	15	11.63		
	재활의학과	26	20.16	35	15.22
	기 타			14	6.08
질병상태	아주 심각한 편	39	30.23	82	35.65
	심각한 편	66	51.16	104	45.22
	보 통	20	15.50	30	13.04
	가벼운 질환	3	2.33	10	4.35
	건강진단차원	1	0.78	4	1.74
입원기간	1주일 미만	26	20.16	66	28.70
	1주~2주미만	19	14.73	41	17.83
	2주~3주미만	15	11.63	34	14.78
	3주~1개월미만	9	6.98	17	7.39
	1개월이상	60	46.51	72	31.30
병원선택	본 인	20	15.50	82	35.65
결 정 자	배우자,자녀	64	49.61	79	34.35
	친지,친구,이웃	19	14.73	14	6.09
	타병원 의사	8	6.20	28	12.17
	기 타	18	13.95	27	11.74
병원까지 소요시간	30분미만	42	32.56	111	48.26
	30분~1시간	52	40.31	75	32.61
	1시간~1시간30분	14	10.85	17	7.39
	1시간30분~2시간	9	6.98	6	2.61
	2시간이상	12	9.30	21	9.13
병원까지 교통수단	도 보	4	3.10	18	7.83
	버 스	31	24.03	75	32.61
	지 하 철	25	19.38	30	13.04
	자가용차량	52	40.31	86	37.39
	기 타	17	13.18	21	9.13
사보험	없 다	77	59.69	117	50.87
가입여부	1개 가입	32	24.81	57	24.78
	2개 가입	15	11.63	37	16.09
	3개 가입	1	0.78	15	6.52
	4개이상 가입	4	3.10	4	1.74
계		129	100.00	230	100.00



표 3은 각 병원별로 인구사회학적 특성을 요약한 것인데 4개 병원의 성, 연령, 월수입, 진료과, 질병상태, 입원기간에 대하여 설명한 것이다.

성분포의 경우 노인병원인 A병원과 B병원은 남자가 각각 38.46%, 43.75%, 여자는 61.54%와 56.25%로 분포가 비슷하며, 연령대도 50대가 1.54%와 4.69%, 60대는 21.54%, 21.88%, 70대 50.77%와 45.31%, 80대이상은 26.15%, 28.12%로 연령분포도 비슷하였다.

월수입은 A병원의 경우 200만원미만이 52.31%, 200~399만원이 35.39%, 400만원이상이 12.31%이였으며, B병원은 200만원미만이 61.90%, 200~399만원이 23.81%, 400만원이상이 14.28%였으며 진료과의 경우 내과 58.46%, 53.13%, 재활의학과 18.46%, 21.88%였다. 질병상태와 입원기간의 경우에도 두 병원의 분포상태가 비슷하였다.

종합병원의 경우에는 C병원과 D병원이 6개의 특성에서 약간의 차이는 있었지만 분포상태가 비슷하였다.

표 3. 병원별 특성비교

특 성	구 분	노 인 병 원				중 합 병 원			
		A		B		C		D	
		명	%	명	%	명	%	명	%
성	남 자	25	38.46	28	43.75	54	40.30	30	31.25
	여 자	40	61.54	36	56.25	80	59.70	66	68.75
연 령	40세 미만							1	1.04
	40~49세					8	5.97	6	6.25
	50~59세	1	1.54	3	4.69	27	20.15	14	14.58
	60~69세	14	21.54	14	21.88	54	40.30	31	32.29
	70~79세	33	50.77	29	45.31	39	29.10	35	36.46
	80세이상	17	26.15	18	28.12	6	4.48	9	9.38

(계속)

특성	구분	노인 병원				종합 병원			
		A		B		C		D	
		명	%	명	%	명	%	명	%
월수입	100만원미만	9	13.85	28	43.75	23	17.16	22	22.92
	100~199만원	25	38.46	11	17.19	46	34.33	30	31.25
	200~299만원	9	13.85	8	12.50	36	26.87	22	22.92
	300~399만원	14	21.54	7	10.94	16	11.94	15	15.63
	400~499만원	5	7.69	3	4.69	6	4.48	1	1.04
	500만원 이상	3	4.62	7	10.94	7	5.52	6	6.25
진료과	내과	38	58.46	34	53.12	68	50.75	43	44.79
	신경과			16	25.00	23	17.16	14	14.58
	신경외과					17	12.69	16	16.67
	정신과	15	23.08						
	재활의학과	12	18.46	14	21.88	18	13.43	17	17.71
	기타					8	5.97	6	6.25
질병상태	아주 심각한 편	20	30.77	19	29.69	43	32.09	39	40.63
	심각한 편	35	53.85	31	48.44	67	50.00	37	38.54
	보통	8	12.31	12	18.75	15	11.19	15	15.63
	가벼운 질환	1	1.54	2	3.13	6	4.48	4	4.17
	건강진단차원	1	1.54			3	2.24	1	1.04
입원기간	1주일 미만	14	21.54	12	18.75	44	32.84	22	22.92
	1주~2주미만	9	13.85	10	15.63	27	20.15	14	14.58
	2주~3주미만	8	12.31	7	10.94	18	13.43	16	16.67
	3주~1개월미만	5	7.69	4	6.25	8	5.97	9	9.38
	1개월이상	29	44.62	31	48.44	37	27.61	35	36.46
	계	65	100.00	64	100.00	134	100.00	96	100.00

## 2. 병원별 선택요인

노인병원과 종합병원 입원환자들의 병원선택요인을 비교하면 표 4와 같다. 노인병원의 첫 번째 선택요인은 '의사 및 직원들이 친절하게 대해주어서'이며, 두 번째 선택요인은 '간호사들이 간호를 잘 해주어서', 세 번째 선택요인은 '의사의 실력과 의술이 뛰어나서'였다. 반면에 종합병원의 첫 번째 선택요인은 '의

사의 실력과 의술이 뛰어나서'였으며 두 번째는 '병원의 명성과 전통등 신뢰성이 있어서'였고, 세 번째 요인은 '의사 및 직원들이 친절하게 해주어서'였다.

각각의 선택요인에 대하여 노인병원과 종합병원으로 구분하여 t-test를 한 결과, 총 15개의 선택요인중 6개의 선택요인이 통계학적으로 유의한 차이를 보였다. '의사 및 직원들이 친절하게 해주어서', '간호사들이 간호를 잘 해주어서', '수속절차가 간편하고 대기시간이 짧아서', '주변사람들의 추천으로' 및 '다른 병원에 비해 진료비가 싸서'라는 요인에서 노인병원이 종합병원보다 높았다. 그러나, '최신식의 의료장비가 구비되어 있어서'라는 선택요인은 종합병원이 노인병원보다 높았다.

표 4. 노인병원과 종합병원의 병원선택요인

구 분	노인병원	종합병원	t값
	평균±표준편차	평균±표준편차	
의사의 실력과 의술이 뛰어나서	3.56±0.79	3.71±0.82	-1.679
병원의 명성과 전통등 신뢰성이 있어서	3.37±0.87	3.49±0.88	-1.229
집에서 거리가 가깝거나 교통이 편리해서	3.21±1.25	3.23±1.28	-0.182
다른 병원의 의사가 추천해서	2.16±1.09	2.30±1.22	-1.091
주변사람들의 추천으로	2.86±1.27	2.56±1.25	2.151*
응급진료를 받아야 했으므로	3.16±1.15	3.16±1.35	-0.001
최신식의 의료장비가 구비되어 있어서	2.81±0.98	3.11±0.96	-2.897*
물리치료등 기능회복시설이 잘 되어있어서	3.03±0.91	2.90±0.97	1.249
목욕실,화장실,식당등 편의시설이 좋아서	2.90±1.08	2.72±0.98	1.558
병원에 아는 사람이 있어서	1.93±1.04	2.06±1.11	-1.090
다른 병원에 비해 진료비가 싸서	3.05±1.09	2.11±0.81	8.491*
간호사들이 간호를 잘 해주어서	3.78±0.95	3.23±1.05	4.827*
수속절차가 간편하고 대기시간이 짧아서	3.33±1.06	2.80±0.97	4.786*
의사 및 직원들이 친절하게 해주어서	3.80±0.83	3.38±1.00	4.248*
환자대상의 교육프로그램이 잘 되어있어서	2.91±0.96	2.84±0.90	0.714

\* P < 0.05

앞서의 노인병원과 종합병원에서의 병원선택요인을 몇 개의 동질적인 차원으로 축소하기 위해 탐색적 요인분석을 한 결과는 표 5 및 표 6과 같다.

우선 노인병원의 경우, 총 15개의 병원선택요인을 4개의 주요요인으로 축약되었으며, 요인 1은 시설과 장비, 교육프로그램의 우수성 등에 대한 내용인 '시설 및 장비의 우수성'으로 축약되었고, 요인 2는 간호의 성실성, 진료비의 적정성, 간편한 수속절차와 짧은 대기시간 및 의사와 직원들의 친절성 등 병원이용의 '친절과 편의'에 대한 내용으로 축약되었다. 또한 요인 3은 병원의 명성, 의사의 실력, 응급진료와 교통의 편리성 등 '의료신뢰 및 접근용이'에 대한 내용으로 축약되었고, 마지막으로 요인 4는 병원에 아는 사람이 있어서, 주변인의 추천 등의 내용과 같은 '지인 및 추천'요인으로 축약되었다.

종합병원의 경우에는 요인 1은 '친절과 편의', 요인 2는 '우수한 시설 및 장비', 요인 3은 '지인 및 추천'으로 축약되었으며, 요인 4는 '의료신뢰 및 접근용이'에 대한 내용으로 축약되었다.

표 5. 노인병원의 선택요인에 대한 요인분석

선택요인	내용	요인1 설명도	요인2 설명도	요인3 설명도	요인4 설명도
1. 시설 장비 우수	물리치료등 기능회복시설이 잘 되어있어서	0.8254			
	최신식의 의료장비가 구비되어 있어서	0.7743			
	목욕실,화장실,식당등 편의시설이 좋아서	0.7472			
	환자대상의 교육프로그램이 잘 되어있어서	0.6820			
2. 친절 및 편의	간호사들이 간호를 잘 해주어서		0.8293		
	다른 병원에 비해 진료비가 싸서		0.7719		
	수속절차가 간편하고 대기시간이 짧아서		0.6989		
	의사 및 직원들이 친절하게 대해주어서		0.6829		
3. 의료 신뢰 및 접근용이	의사의 실력과 의술이 뛰어나서			0.6401	
	집에서 거리가 가깝거나 교통이 편리해서			0.6030	
	병원의 명성과 전통등 신뢰성이 있어서			0.5409	
	응급진료를 받아야 했으므로			0.5085	
4. 지인 추천	주변사람들의 추천으로				0.7595
	다른 병원의 의사가 추천해서				0.7242
	병원에 아는 사람이 있어서				0.5263

표 6. 종합병원의 선택요인에 대한 요인분석

선택요인	내 용	요 인1 설명도	요 인2 설명도	요 인3 설명도	요 인4 설명도
1.친절 및 편의	의사 및 직원들이 친절하게 대해주어서	0.8492			
	간호사들이 간호를 잘 해주어서	0.8184			
	수속절차가 간편하고 대기시간이 짧아서	0.7131			
	환자대상의 교육프로그램이 잘 되어있어서	0.6198			
	다른 병원에 비해 진료비가 싸서	0.4610			
2.시설 장비 우수	물리치료등 기능회복시설이 잘 되어있어서		0.7616		
	목욕실,화장실,식당등 편의시설이 좋아서		0.7320		
	최신식의 의료장비가 구비되어 있어서		0.6230		
3.지인 추천	다른 병원의 의사가 추천해서			0.6115	
	병원에 아는 사람이 있어서			0.5887	
	주변사람들의 추천으로			0.4620	
4.의료 신뢰 및 접근용이	집에서 거리가 가깝거나 교통이 편리해서				0.7153
	응급진료를 받아야 했으므로				0.7042
	병원의 명성과 전통등 신뢰성이 있어서				0.6385
	의사의 실력과 의술이 뛰어나서				0.4512

다음으로 노인병원과 종합병원의 각 요인별 차이는 표 7과 같다.

노인병원의 경우에는 ‘친절 및 편의’에 대한 요인의 선택이 가장 높았으며, 그 다음으로 ‘의료신뢰 및 접근용이’에 대한 요인, ‘우수한 시설 및 장비’에 대한 요인, ‘지인 및 추천’에 대한 요인의 순이었다.

종합병원의 경우에는 ‘의료신뢰 및 접근용이’에 대한 요인의 선택이 가장 높았으며, ‘우수한 시설 및 장비’요인, ‘친절 및 편의’요인, ‘지인 및 추천’요인의 순이었다.

표 7. 노인병원과 종합병원의 요인별 선택요인 비교

요인별	병원별	노인병원	종합병원
		평균±표준편차	평균±표준편차
요인 1 : 우수한 시설·장비		2.91±0.80	2.92±0.79
요인 2 : 친절 및 편의		3.49±0.78	2.87±0.74
요인 3 : 의료신뢰 및 접근용이		3.33±0.62	3.34±0.61
요인 4 : 지인 및 추천		2.32±0.80	2.31±0.79
합 계		3.06±0.50	2.89±0.53

선택요인에 대한 분석결과를 종합해 보면 노인병원의 경우에는 의료의 신뢰도나 병원의 명성, 또는 시설의 현대성보다는 장기입원과 환자의 안정적인 치유를 위하여 병원직원들의 친절성과 간호사의 배려깊은 간호를 더욱 중요하게 선호하고 있음을 알 수 있으며, 반면 종합병원의 경우에는 의사의 실력과 뛰어난 의술에 대한 의료의 신뢰성과 병원의 명성 및 전통 등을 중요한 병원선택요인으로 선호하고 있고, 아울러 최신설비나 현대적인 시설도 중요한 선택요인으로 작용하였다.

### 3. 병원별 환자 만족도

노인병원과 종합병원의 환자만족도는 표 8과 같다. 노인병원의 경우 가장 높은 만족도를 보인 항목은 '간호사와 직원들이 친절하고 설명을 잘해준다'였으며, 두 번째는 '간호사가 간호를 잘하고 불편사항을 빨리 해결해준다'이며, 세 번째는 '의사가 진료결과 및 치료과정에 대해 설명을 잘해주고 친절하다'의 순이었다.

종합병원의 경우에는 가장 높은 만족도를 보인 항목이 '간호사와 직원들이 친절하고 설명을 잘해준다'였으며, 두 번째는 '의사가 진료결과 및 치료과정에 대해 설명을 잘해주고 친절하다', 세 번째는 '간호사가 간호를 잘하고 불편사항을 빨리 해결해준다' 순이었다.

각각의 만족도에 대하여 노인병원과 종합병원으로 구분하여 t-test를 한 결과, 총 14개의 만족도 항목중 9개의 항목이 통계학적으로 유의한 차이를 보였다( $p < 0.05$ ). 그 내용으로는 '간호사가 간호를 잘하고 불편사항을 빨리 해결해준다.', '병원환경이 청결하고 청소가 잘 되어있다.', '화장실, 복도,

공동욕실등 편의시설이 편리하다.', '물리치료실,운동실등 치료에 필요한 시설이 최신설비로 갖추어져 있고 사용이 편리하다.', '식사가 취향에 맞고 식단이 잘 짜여졌다.', '입퇴원수속,검사,수납등 병원이용절차가 편리하다.', '진료나 치료일정은 계획대로 진행된다.', 'TV,신문,잡지,도서등을 자유롭게 이용할 수 있다.', '병원의 진료비가 적당하다.' 등 총 9개 항목이며 이들 모두 종합병원보다 노인병원의 평균이 높아 전반적으로 종합병원보다 노인병원 환자들의 만족도가 높았다.

표 8. 노인병원과 종합병원의 만족도 비교

구 분	노인병원	종합병원	t값
	평균±표준편차	평균±표준편차	
의사가 진료결과 및 치료과정에 대해 설명을 잘해주고 친절하다.	3.85±0.80	3.76±0.87	0.991
간호사와 직원들이 친절하고 설명을 잘해준다.	3.96±0.68	3.86±0.82	1.284
간호사가 간호를 잘하고 불편사항을 빨리 해결해준다.	3.91±0.73	3.73±0.80	2.098*
병원환경이 청결하고 청소가 잘 되어있다.	3.77±0.73	3.40±0.93	4.108*
병실 냉난방이 잘 되어있고 항상 일정한 온도를 유지한다.	3.47±0.82	3.35±0.88	1.165
화장실,복도,공동욕실등 편의시설이 편리하다.	3.38±0.87	3.14±0.89	2.460*
비상시 안전시설(비상벨등)이 잘 설치되어 있다.	3.36±0.78	3.31±0.76	0.579
물리치료실,운동실등 치료에 필요한 시설이 최신 설비로 갖추어져 있고 사용이 편리하다.	3.22±0.78	3.03±0.80	2.199*
식사가 취향에 맞고 식단이 잘 짜여졌다.	3.54±0.91	3.06±0.87	4.961*
입퇴원수속,검사,수납등 병원이용절차가 편리하다.	3.72±0.79	3.14±0.83	6.379*
진료나 치료일정은 계획대로 진행된다.	3.80±0.68	3.53±0.75	3.286*
재활프로그램과 사회적응프로그램이 잘 구성 되어있다.	3.15±0.74	3.08±0.74	0.857
TV,신문,잡지,도서등을 자유롭게 이용할 수 있다.	3.16±1.02	2.73±0.99	3.920*
병원의 진료비가 적당하다.	3.37±0.79	2.82±0.71	6.771*

\* P < 0.05

노인병원과 종합병원에서의 환자 만족도에 대한 요인분석을 한 결과는 표 9 및 표 10과 같다.

노인병원의 경우, 요인 1은 비상시의 안전시설과 화장실, 복도, 공동욕실 등 편의시설, 물리치료실, 운동실 등 치료시설, 병실의 냉난방시설 등 '병원의 환경'에 대한 만족도로 축약되었으며, 요인 2는 간호사와 직원들의 친절, 간호사들의 신속한 대응, 의사들의 친절하고 자세한 설명 등 '직원친절'과 관련된 만족도로, 요인 3은 TV, 신문, 도서등의 자유로운 이용과 적절한 병원진료비, 입퇴원수속등 편리한 병원이용절차 등 '병원 이용편의 및 진료비 적정'에 대한 만족도로 축약되었다.

종합병원의 경우에는 요인 1은 '병원 이용편의 및 진료비 적정'에 대한 만족도로 축약되었으며, 요인 2는 '병원의 환경'과 관련된 만족도, 요인 3은 '직원친절'에 대한 만족도로 축약되었다.

표 9. 노인병원의 만족도에 대한 요인분석

만족요인	내 용	요 인1 설명도	요 인2 설명도	요 인3 설명도
1. 병원 환경 요인	비상시 안전시설(비상벨등)이 잘 설치되어 있다.	0.8064		
	화장실,복도,공동욕실등 편의시설이 편리하다.	0.7754		
	물리치료실,운동실등 치료에 필요한 시설이 최신 설비로 갖추어져 있고 사용이 편리하다.	0.7252		
	재활프로그램과 사회적응프로그램이 잘 구성되어있다.	0.6686		
	병실 냉난방이 잘 되어있고 항상 일정한 온도를 유지한다.	0.6486		
	식사가 취향에 맞고 식단이 잘 짜여졌다.	0.4429		
2. 직원 친절 요인	간호사가 간호를 잘하고 불편사항을 빨리 해결해준다.		0.8663	
	간호사와 직원들이 친절하고 설명을 잘해준다.		0.8619	
	의사가 진료결과 및 치료과정에 대해 설명을 잘해주고 친절하다.		0.8178	
	진료나 치료일정은 계획대로 진행된다.		0.6335	
	병원환경이 청결하고 청소가 잘 되어있다.		0.4628	
3. 이용 편의 요인	TV,신문,잡지,도서등을 자유롭게 이용할 수 있다.			0.7842
	병원의 진료비가 적당하다.			0.6840
	입퇴원수속,검사,수납등 병원이용절차가 편리하다.			0.5710



표 10. 종합병원의 만족도에 대한 요인분석

만족요인	내 용	요 인1 설명도	요 인2 설명도	요 인3 설명도
1.이용 편의 요인	TV,신문,잡지,도서등을 자유롭게 이용할 수 있다.	0.7421		
	재활프로그램과 사회적응프로그램이 잘 구성되어있다.	0.7275		
	병원의 진료비가 적당하다.	0.6545		
	물리치료실,운동실등 치료에 필요한 시설이 최신 설비로 갖추어져 있고 사용이 편리하다.	0.6053		
	비상시 안전시설(비상벨등)이 잘 설치되어 있다.	0.5958		
	입퇴원수속,검사,수납등 병원이용절차가 편리하다.	0.5801		
	진료나 치료일정은 계획대로 진행된다.	0.5236		
	식사가 취향에 맞고 식단이 잘 짜여졌다.	0.4551		
2.병원 환경 요인	화장실,복도,공동욕실등 편의시설이 편리하다.		0.8002	
	병원환경이 청결하고 청소가 잘 되어있다.		0.7951	
	병실 냉난방이 잘 되어있고 항상 일정한 온도를 유지한다.		0.7747	
3.직원 친절 요인	간호사와 직원들이 친절하고 설명을 잘해준다.			0.8602
	간호사가 간호를 잘하고 불편사항을 빨리 해결 해준다.			0.7906
	의사가 진료결과 및 치료과정에 대해 설명을 잘해주고 친절하다.			0.7065

만족도에 대해서는 전체적으로 노인병원이 종합병원보다 높았다. 병원 별로는 노인병원과 종합병원 모두 '직원 친절'에 대한 요인의 만족도가 가장 높았으며 다음으로 노인병원은 '이용편의'와 '병원환경'에 대한 만족도의 순으로 높았고, 종합병원은 '병원환경'에 대한 요인, '이용편의'에 대한 요인의 순으로 만족도가 높았다. 이상과 같은 결과에서 노인병원과 종합병원의 만족도는 유사한 경향을 보여주었다. 한편, 노인병원의 경우에는 직원 친절에 대한 만족도만이 전체 만족도에 대한 평균보다 높았고, 종합병원은 직원친절과 병원환경에 대한 만족도가 전체 만족도의 평균보다 높았다.

표 11. 노인병원과 종합병원의 요인별 환자만족도

요인별	병원별	노인병원	종합병원
		평균±표준편차	평균±표준편차
요인 1	: 병원환경	3.35±0.59	3.29±0.78
요인 2	: 직원친절	3.86±0.59	3.78±0.72
요인 3	: 이용편의	3.42±0.67	3.08±0.57
합 계		3.55±0.50	3.27±0.56

#### 4. 병원 재이용의사, 권유의사 및 만족도와의 관계

가. 병원별 병원 재이용 의사와 이용 권유의사에 대한 빈도분석 및 t 검정

병원 재이용 의사와 병원 이용 권유 의사에 대한 분석결과는 표 12와 같다.

퇴원후 다시 입원해야할 경우 이 병원을 이용할 것인가에 대해서는 노인병원의 경우 '이용할 생각이 있다'가 45.74%, '반드시 이용하겠다'가 40.31%로 병원 재이용의사에 대한 긍정적인 반응이 86.05%로 절대적인 우위를 보였으며, 종합병원의 경우에도 '이용할 생각이 있다'가 50.87%, '반드시 이용하겠다'가 32.61%로 긍정적인 반응이 83.48%이었다. 병원을 재이용하겠다는 의사는 노인병원( $4.26 \pm 0.71$ )이 종합병원( $4.14 \pm 0.75$ )보다 약간 높았으나 통계학적으로 유의한 차이는 없었다.

병원을 재이용하겠다는 이유로는 노인병원의 경우 '의료진 및 직원들이 친절하고 설명을 잘 해준다'가 35.14%, '간호사나 간병인이 간호를 잘해 주고 불편한 점을 알아서 해결해 준다'가 31.53% 순이었으며 종합병원의 경우에는 '의사의 실력과 의술이 우수하다'가 46.35%, '의료진 및 직원들이 친절하고 설명을 잘 해준다'가 34.38% 순으로 선택요인 분석에서와 같은 결과를 보여주었다.

주위 사람들에게 이 병원을 권유하겠느냐는 의사에 대해서는 노인병원의 경우 '권유할 생각이 있다'가 51.94%, '반드시 권유하겠다'가 31.01%로 병원 권유의사에 대한 긍정적인 반응이 82.95%로 절대적인 우위를 보였으며, 종합병원의 경우에도 '권유할 생각이 있다'가 56.09%, '반드시 권유하겠다'가 18.26%로 긍정적인 반응이 74.35%이었다. 병원을 권유하겠다는 의사에 대해서는 노인병원과 종합병원은 통계학적으로 유의한 차이가 있었으며, 노인병원( $4.12 \pm 0.73$ )이 종합병원( $3.89 \pm 0.74$ )보다 높았다.

병원을 권유하겠다는 이유로는 노인병원의 경우 '의료진 및 직원들이 친절하고 설명을 잘 해준다'가 37.96%, '간호사나 간병인이 간호를 잘해주고 불편한 점을 알아서 해결해 준다.'가 35.19% 순이었으며 종합병원의 경우에는 '의사의 실력과 의술이 우수하다.'가 51.16%, '의료진 및 직원들이 친절하고 설명을 잘 해준다'가 34.30% 순이었다.

표 12. 병원별 재이용 의사 및 권유 의사

구 분	내 용	노인병원		종합병원		t 값
		명	%	명	%	
병원 재이용 의사	절대 이용하지 않겠다.			2	0.87	
	이용하지 않겠다.	1	0.78	1	0.43	
	그저 그렇다.	17	13.18	35	15.22	
	이용할 생각이 있다.	59	45.74	117	50.87	
	반드시 이용하겠다.	52	40.31	75	32.61	
평균±표준편차		4.26±0.71		4.14±0.75		1.446
병원 권유 의사	절대 권유하지 않겠다.			1	0.43	
	권유하지 않겠다	3	2.33	7	3.04	
	그저 그렇다.	19	14.73	51	22.17	
	권유할 생각이 있다.	67	51.94	129	56.09	
	반드시 권유하겠다.	40	31.01	42	18.26	
평균±표준편차		4.12±0.73		3.89±0.74		2.811*

\* P < 0.05

#### 나. 노인병원의 병원 재이용과 권유의사에 대한 위계적 다중회귀분석

병원 재이용 의사와 병원 권유의사에 미치는 요인을 구명하기 위하여 인구사회학적 특성변수와 만족도에 대한 요인별 변수를 독립변수로 하고 병원 재이용 의사와 병원 권유의사를 각각 종속변수로 한 위계적 다중회귀 분석의 결과는 다음과 같다. 한편, 독립변수중 요인별 변수는 앞의 표 9와

10의 병원별 만족요인 1, 2, 3으로 하였으며 요인 1은 '병원환경', 요인 2는 '직원친절', 요인 3은 '이용편의'로 하였다.

우선, 병원 재이용 의사를 종속변수로 하고 인구사회학적 특성을 독립변수로 한 회귀분석에서는 '사보험 가입여부'만이 유의한 변수로서, 사보험 가입이 적은 환자일수록 병원 재이용 의사가 높았으며 결정계수는 0.1211이었다.

2단계로 3개의 요인별 만족도 변수들을 위 회귀식에 추가하여 분석한 결과, 연구모델의 적합성을 의미하는 결정계수가 처음의 0.1211에서 0.2154로 증가하여 독립변수가 종속변수 변이의 21.54%를 설명하였으며, 회귀계수의 유의성에서는 2단계로 추가된 '병원환경', '직원친절', '이용편의'에 대한 요인별 만족도 변수중 '직원친절'에 대한 변수만이 유의한 변수였고, 1단계에서 유의하였던 '사보험 가입여부'는 유의하지 않았다. 즉, 직원들의 친절에 대한 만족도가 높을수록 병원 재이용에 대한 의사가 높았다.

표 13. 노인병원의 병원 재이용에 대한 위계적 다중회귀분석 결과

구 분	1단계			2단계		
	회귀계수	표준오차	유의도	회귀계수	표준오차	유의도
성	0.082	0.139	0.5517	0.144	0.135	0.2884
연 령	0.002	0.009	0.8675	0.004	0.009	0.6694
학 력	0.069	0.092	0.4538	0.114	0.889	0.2024
월 수 입	-0.034	0.042	0.4215	-0.033	0.040	0.4141
질병상태	-0.126	0.081	0.1216	-0.106	0.078	0.1761
입원기간	0.015	0.038	0.6894	0.014	0.038	0.7213
소요시간	-0.101	0.052	0.0541	-0.083	0.051	0.1084
사보험가입	<b>-0.173</b>	<b>0.070</b>	<b>0.0148</b>	-0.133	0.069	0.0571
요 인 1				0.024	0.061	0.6961
요 인 2				<b>0.192</b>	<b>0.063</b>	<b>0.0030</b>
요 인 3				0.122	0.063	0.0547
F=2.05, p=0.0462, R <sup>2</sup> =0.1211				F=2.89, p=0.0021, R <sup>2</sup> =0.2154		

다음으로 병원이용에 대한 권유의사를 종속변수로 하고 인구사회학적 특성을 독립변수로 한 회귀분석에서는 모든 변수가 유의하지 않았으며, 회귀모형의 유의수준도 0.1220으로 유의하지 않았다. 그러나, 2단계로 요인별 만족도 변수들을 위 회귀식에 추가하여 분석한 결과, 회귀모형의 유의수준이 0.006으로 유의하였으며 결정계수도 0.1958로 높아졌다. 한편, 독립변수 중에서는 추가된 요인별 만족도 변수인 '직원친절'과 '이용편의'만이 유의한 변수였다.

즉, 직원의 친절에 대한 만족이 높을수록, 또 병원이용에 대한 편의와 진료비 적정에 대한 만족이 높을수록 병원 이용에 대한 권유의사가 높았다.

표 14. 노인병원의 병원이용 권유의사에 대한 위계적 다중회귀분석 결과

구 분	1단계			2단계		
	회귀계수	표준오차	유의도	회귀계수	표준오차	유의도
성	0.051	0.144	0.7215	0.074	0.141	0.5999
연 령	-0.008	0.010	0.4055	-0.006	0.009	0.5589
학 력	-0.128	0.096	0.1837	-0.085	0.093	0.3627
월 수 입	-0.049	0.044	0.2668	-0.044	0.042	0.2912
질병상태	-0.099	0.085	0.2445	-0.070	0.082	0.3921
입원기간	0.064	0.040	0.1088	0.045	0.040	0.2544
소요시간	-0.030	0.054	0.5761	-0.005	0.054	0.9238
사보험가입	-0.109	0.073	0.1389	-0.070	0.072	0.3350
요 인 1				0.072	0.064	0.2685
요 인 2				<b>0.138</b>	<b>0.066</b>	<b>0.0395</b>
요 인 3				<b>0.182</b>	<b>0.066</b>	<b>0.0064</b>
F=1.63, p=0.1220, R <sup>2</sup> =0.0990			F=2.57, p=0.0060, R <sup>2</sup> =0.1958			

다. 종합병원의 병원 재이용과 권유의사에 대한 위계적 다중회귀분석

다음으로 종합병원에서의 병원 재이용의사에 대한 위계적 다중회귀분석의 분석결과는 표 15와 같다. 인구사회학적 특성만을 독립변수로 사용한 1단계에서는 모든 변수가 유의하지 않았으나 3개의 요인별 만족도 변수들을 회귀식에 추가하여 분석한 결과 인구사회학적 변수를 제외한 요인별 만족도 변수 모두 유의하였으며, 회귀모형에 대한 결정계수는 0.3018이었다.

즉, 병원이용에 대한 편의와 진료비 적정에 대한 만족이 높을수록, 시설과 병원청결등 병원의 환경에 대한 만족도가 높을수록 그리고, 직원들의 친절에 대한 만족이 높을수록 병원 재이용에 대한 의사가 높았다.

표 15. 종합병원의 병원재이용에 대한 위계적 다중회귀분석 결과

구 분	1단계			2단계		
	회귀계수	표준오차	유의도	회귀계수	표준오차	유의도
성	0.124	0.115	0.2798	0.190	0.104	0.0688
연 령	0.005	0.006	0.3931	0.003	0.005	0.5400
학 력	0.074	0.058	0.2009	0.085	0.052	0.1022
월 수 입	0.027	0.040	0.5042	0.035	0.036	0.3226
질병상태	-0.023	0.057	0.6897	0.006	0.052	0.9119
입원기간	-0.006	0.032	0.8492	0.047	0.028	0.1009
소요시간	-0.056	0.042	0.1791	0.012	0.038	0.7595
사보험가입	-0.047	0.052	0.3600	-0.036	0.046	0.4308
요 인 1				<b>0.216</b>	<b>0.048</b>	<b>&lt;0.0001</b>
요 인 2				<b>0.195</b>	<b>0.046</b>	<b>&lt;0.0001</b>
요 인 3				<b>0.288</b>	<b>0.046</b>	<b>&lt;0.0001</b>
			F=0.78, p=0.6170, R <sup>2</sup> =0.0280			F=7.86, p<0.0001, R <sup>2</sup> =0.3018

종합병원의 병원이용 권유의사에 대한 위계적 다중회귀분석의 결과는 표 16과 같으며 앞의 병원 재이용 의사에 대한 회귀분석의 결과와 마찬가지로, 인구사회학적 특성만을 독립변수로 사용한 1단계에서는 모든 변수가 유의하지 않았으나 요인별 만족도 변수를 회귀식에 추가하여 분석한 결과 인구사회학적 변수를 제외한 요인별 만족도 변수 모두 유의하였으며 회귀 모형에 대한 결정계수는 0.3227이었다.

즉, 병원이용에 대한 편의와 진료비 적정에 대한 만족이 높을수록, 시설과 병원청결등 병원의 환경에 대한 만족도가 높을수록 그리고, 직원들의 친절에 대한 만족이 높을수록 병원이용에 대한 권유의사가 높았다.

표 16. 종합병원의 병원이용 권유의사에 대한 위계적 다중회귀분석 결과

구 분	1단계			2단계		
	회귀계수	표준오차	유의도	회귀계수	표준오차	유의도
성	0.096	0.115	0.4062	0.147	0.102	0.1501
연 령	-0.001	0.006	0.8098	-0.002	0.005	0.6739
학 력	0.025	0.058	0.6647	0.035	0.051	0.4939
월 수 입	0.010	0.040	0.8008	0.007	0.035	0.8256
질병상태	-0.031	0.057	0.5877	0.020	0.051	0.6943
입원기간	-0.008	0.032	0.8054	0.047	0.028	0.0947
소요시간	-0.031	0.042	0.4559	0.038	0.037	0.3028
사보험가입	-0.021	0.052	0.6844	-0.012	0.045	0.7886
요 인 1				<b>0.264</b>	<b>0.047</b>	<b>&lt;0.001</b>
요 인 2				<b>0.239</b>	<b>0.045</b>	<b>&lt;0.001</b>
요 인 3				<b>0.260</b>	<b>0.045</b>	<b>&lt;0.001</b>
F=0.25, p=0.9796, R <sup>2</sup> =0.0092			F=8.66, p<0.0001, R <sup>2</sup> =0.3227			

## V. 고 찰

### 1. 연구방법에 대한 고찰

이 연구는 노인병원과 종합병원의 병원선택요인과 환자만족도를 비교하기 위해 서울시 소재 2개 병원과 대전시 소재 2개 병원의 입원환자들을 대상으로 구조화된 설문지를 이용하여 자기기입식 조사방법으로 자료를 수집하여 분석한 것이다.

이 연구의 제한점은 다음과 같다.

첫째, 조사대상 의료기관의 선정에 있어 이 연구의 대상기관을 노인병원과 종합병원으로 분류했으나 이 연구에서 조사된 노인병원은 순수 노인병원이 아니라 복합적인 성격을 가진 병원으로 이 연구결과만을 가지고 우리나라 전체 노인병원의 특성을 반영하여 일반화하기는 어렵다.

둘째, 노인병원 2개와 종합병원 2개의 자료를 각각 노인병원과 종합병원의 두 군으로 분류하여 분석하기 위해 응답자들의 성, 연령, 소득, 진료과, 질병상태 및 입원기간 등에 대해 유사한 분포가 이루어질 수 있도록 설문조사를 실시하였다(표 3 참조). 그러나 이와같은 노력에도 불구하고 병원선택에 영향을 미치는 인구사회학적 특성의 분포가 균등하게 이루어지지 않아 이에 따른 문제점을 배제시키지 못하는 등 병원간 환자의 구성이 일치하지 않아 두 병원군을 비교하기에는 무리가 있다. 또한, 조사대상자가 고령의 중증환자로서 보호자를 통한 설문조사 또는 조사자를 통한 면접조사가 실시되어 주관적인 입장을 완전히 배제하기는 어렵다.



셋째, 환자만족도는 의료서비스의 여러 가지 측면을 반영할 수 있지만, 의료의 질을 전적으로 반영하는 것은 아니므로 환자만족과 의학적 결과와의 관계를 구체화시키지 못한 아쉬움이 남으며, 이 부분에 대해서는 구체화시킬 수 있는 연구설계가 필요하다.

그러나, 이 연구는 기존의 연구와는 달리 연구대상을 노인병원과 종합병원으로 선정하여 비교하였다는 점, 그리고 환자의 만족도와 병원 재이용 의사 및 병원 권유 의사와의 관계를 구명하기 위해 위계적 다중회귀분석을 이용한 점은 종전의 유사연구와 비교해 볼 때 연구방법 측면에서 선행연구들의 제한점을 극복한 연구라 할 수 있다.

## 2. 연구결과에 대한 고찰

이 연구결과에 의하면 응답자가 병원을 선택한 가장 많은 요인으로는 노인병원의 경우 의사와 직원들의 친절성이었고, 그 다음으로는 배려깊은 간호, 의료의 신뢰성 및 병원의 명성·전통 등의 순으로 선택하였다. 반면, 종합병원의 경우에는 의사의 실력과 의술에 대한 신뢰성을 병원선택요인으로 가장 많이 선호하였고, 다음으로는 병원의 명성과 전통, 직원들의 친절성, 배려깊은 간호, 교통의 편리성 등의 순으로 선호하였다. 이는 중증의 장기 입원환자가 대다수인 노인병원에서 환자 또는 보호자가 의료의 신뢰나 병원의 명성, 또는 시설의 현대성보다는 병원직원들의 친절과 배려깊은 간호를 더욱 중요하게 선호하였으며, 반면 종합병원은 질병의 응급성과 신속한 회복을 위해 의료의 신뢰성과 병원의 명성을 중요한 병원선택요인으로 선호하였고, 아울러 최신설비나 현대적인 시설도 중요한 선택요인으로 작용하였다.

이 결과는 이해중(1998)의 연구에서 병원을 선택한 동기가 '신뢰성 및 명성', '다른 병원 및 의원의 권유', '해당과 의사의 명성'의 순인 결과와 비교하여 볼 때 노인병원은 차이가 있었으며, 종합병원은 부분적으로 일치

하였다. 윤여룡(2003)의 연구에서도 환자들의 대학병원 선택기준이 첫째가 '권위(실력)있는 의사', 그 다음으로 '종합적 진료와 현대적 의료장비', '명성과 신뢰성', '의사의 상세한 설명'의 순이라는 결과와도 비교할 때, 노인병원은 차이가 있었으며, 종합병원은 유사한 경향을 보여주었다.

그 외 병원선택 동기와 관련된 연구들을 살펴보면, 이경용(1996)은 '타병원의 안내', '진료의 효과가 타병원보다 우수', '최신 의료장비와 시설구비'의 순이라고 하였으며, 권진(1995)은 대학병원은 서비스의 친절성, 전통신뢰성, 사회적 명성이 선택요인이었고, 종합병원은 주거지 근접성과 서비스의 신속, 간편성이 선택요인이었다.

환자 만족도는 노인병원과 종합병원 모두 직원들의 친절에 대한 만족도가 가장 높았으며, 다음으로는 병원의 외적 환경 서비스와 병원이용에 따른 편의성 및 진료비 적정성 등에서 높은 만족도를 보여주었다. 한편, 이와같은 환자 만족도는 전반적으로 종합병원보다 노인병원이 높게 평가되었다.

환자 만족도와 병원 재이용 의사 및 권유 의사의 관계에서는 노인병원과 종합병원 모두 의료서비스의 만족도가 높을수록 병원 재이용 및 권유 의사가 높은 것으로 분석되었다. 이는 이해종(1998)의 연구결과에서 서비스에 대한 전반적인 만족도가 높을수록 병원 재이용 확률이 높으며 주위 권유 여부와 연결된다고 한 평가와도 일치하며, 입원중 진료와 직접적으로 관련된 만족도가 높을수록 병원 재이용과 추천여부에 대해 유의하게 높은 결과를 나타낸 설동원(1996)의 연구와도 일치한다.

종합적으로 요약하면 노인병원과 종합병원의 병원 선택요인에는 차이가 있었으며, 기존의 유사 연구와 비교해 볼 때도 노인병원은 대학병원 또는 종합병원의 선택요인과 차이가 있었다. 또한 환자 만족도는 노인병원과 종합병원 모두 직원의 친절성을 가장 중요시하게 생각하며 전반적인 의료서비스의 만족도가 높을수록 병원 재이용 및 권유 의사가 향상됨을 알 수 있었다.

## VI. 결 론

### 1. 연구결과의 요약

이 연구는 노인병원과 종합병원의 입원환자의 병원 선택요인을 비교하고 환자만족도의 차이를 분석하며, 병원별로 환자만족도와 병원 재이용 의사와 병원이용 권유 의사와의 관계를 구명하고자 하였다. 연구대상은 노인병원 2개, 종합병원 2개의 입원환자 359명으로 하였으며, 연구의 도구는 구조화된 설문지를 이용하였고, 분석방법으로는 빈도분석, t검정, 요인분석 및 위계적 다중회귀분석을 이용하였다. 이 연구의 주요결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 노인병원과 종합병원 입원환자들의 병원 선택요인을 비교하면, 노인병원의 선택요인은 직원들의 친절, 배려깊은 간호, 의료의 신뢰성의 순이었으며, 종합병원은 의료의 신뢰성, 병원의 명성과 전통, 직원들의 친절의 순이었다. 또한 통계학적으로 유의한 차이를 보인 요인중 직원 친절, 배려깊은 간호, 간편한 절차 및 추천 관련 요인은 노인병원이 종합병원보다 높았으나 최신 의료장비의 구비라는 선택요인은 종합병원이 노인병원보다 높았다.

둘째, 병원선택요인에 대해 요인분석한 결과, 시설·장비의 우수성, 친절 및 편의, 의료신뢰 및 접근용이, 지인 및 추천이라는 4개 요인으로 축약되었으며, 노인병원은 친절 및 편의, 의료신뢰 및 접근용이, 우수한 시설 및 장비, 지인 및 추천 요인의 순으로 선택을 하였다. 또한, 종합병원은 의료신뢰 및 접근용이, 우수한 시설 및 장비, 친절 및 편의, 지인 및 추천의 순으로 선택을 하였다.

셋째, 노인병원과 종합병원의 환자만족도는 노인병원의 경우 직원의 친절한 설명, 배려깊은 간호와 신속한 불편사항 처리, 의사의 자상한 설명의 순으로 만족도가 높았으며, 종합병원은 병원 직원들의 친절한 설명, 의사의 자상한 설명, 배려깊은 간호와 신속한 불편사항 처리의 순으로 만족도가 높았다. 배려깊은 간호와 신속한 불편사항 처리, 청결한 병원환경, 편리한 편의시설, 최신의 치료시설과 사용편리, 취향에 맞는 식단, 간편한 병원이용절차, 일정에 맞는 진료, TV,신문,잡지,도서등의 자유로운 이용, 진료비의 적정성 등 9개 항목에서는 두 병원간 유의한 차이가 있었으며 노인병원이 종합병원보다 모두 만족도가 높았다.

넷째, 만족도의 요인분석에서는 병원환경, 직원친절 및 병원이용편의의 3개 요인으로 축약되었으며, 노인병원과 종합병원 모두 직원들의 친절에 대한 요인의 만족도가 가장 높았으며 다음으로 노인병원은 이용편의와 병원의 외적 환경서비스의 순으로 만족도가 높았고, 종합병원은 병원환경에 대한 요인, 병원이용편의에 대한 요인의 순으로 만족도가 높았다.

다섯째, 환자만족도와 병원 재이용 의사 및 병원이용 권유의사와의 관계를 보면, 우선 노인병원의 경우 병원 재이용 의사를 종속변수로 하고 인구사회학적 특성을 독립변수로 한 위계적 다중회귀분석 결과, 사보험 가입 여부만이 유의한 변수로서 사보험가입이 적은 환자일수록 병원 재이용 의사가 높았으며, 2단계로 만족도에 대한 요인별 변수들을 추가하여 분석하였을 때에는 직원친절에 대한 변수만이 유의한 변수로서 직원들의 친절에 대한 만족도가 높을수록 병원 재이용에 대한 의사가 높았다. 또한, 병원 권유 의사에 대한 분석에서는 1단계 분석시 모든 변수가 유의하지 않았으나, 2단계 분석에서는 요인별 만족도 변수인 직원친절과 이용편의만이 유의한 변수로서 직원의 친절과 병원이용 및 진료비에 대한 만족이 높을수록 병원 이용에 대한 권유의사가 높았다.

여섯째, 종합병원의 만족도와 병원 재이용 의사에 대한 위계적 다중회귀 분석시 1단계 분석에서는 모든 변수가 유의하지 않았으나, 2단계 분석에서는 요인별 만족도 변수 모두 유의하였다. 또한, 병원 권유 의사를 종속변수로 한 분석에서도 1단계에서는 모든 변수가 유의하지 않았으나, 2단계에서는 요인별 만족도 변수 모두 유의하였다. 즉, 종합병원의 경우 병원이용과 진료비에 대한 만족이 높고, 병원의 환경과 직원들의 친절에 대한 만족도가 높을수록 병원 재이용에 대한 의사와 병원이용에 대한 권유 의사가 높았다.

## 2. 결론 및 제언

이상의 연구결과를 근간으로 다음과 같은 결론과 제언을 하고자 한다.

먼저, 노인병원과 종합병원의 병원 선택요인에는 차이가 있었으며, 노인병원의 경우, 의료의 신뢰도나 병원의 명성, 또는 시설의 현대성보다는 중증환자에 대한 간호와 환자의 안정적인 치유를 위하여 병원직원들의 친절과 간호사들의 배려깊은 간호를 더욱 중요하게 선호하였다. 반면 종합병원의 경우에는 의료의 신뢰성과 병원의 명성을 중요한 병원선택요인으로 선호하고 있고, 아울러 최신설비나 현대적인 시설도 중요한 선택요인으로 작용하였다. 이에 대해 향후 국내 노인병원의 운영에 있어서 병원의 내적서비스인 친절서비스를 더욱 강화하며 이와함께 환자에 대한 인격적인 대우가 병행될 수 있는 전인적인 간호서비스를 제공할 수 있는 경영전략을 구축하여야 할 것이다. 아울러, 장비와 시설의 보강에 있어서는 병원이라는 고유의 경직된 분위기보다 편안하고 안락함을 느낄 수 있고 내집 또는 휴양지와 같은 분위기를 연출하여 환자나 보호자들에게 쾌적하고 친근감 있는 병원환경 조성에 한층 노력을 경주하여야 할 것이다. 또한 종합병원

서는 병원의 특성상 만성질환보다는 급성질환 또는 응급환자에 대한 대책을 강구하고 의료인력 및 시설, 장비 보완에 대한 적극적인 지원과 함께 환자만족을 위한 프로그램을 개발하여 내실을 기할 수 있는 경영이 이루어질 수 있도록 하여야 할 것이다.

한편, 환자만족도 측면에서는 노인병원과 종합병원 모두 병원 직원들의 친절한 태도, 의료진의 성의있는 답변, 배려깊은 간호 및 불편사항의 신속한 처리를 중요한 만족요인으로 선호하며 높은 만족도를 기대하고 있다. 이와 함께 병원을 재이용하거나 타인에게 병원이용을 권유하고자 할 때 환자의 인구사회학적 요인보다는 앞서와 같은 환자의 만족감이 높게 작용할수록 그 의사 또한 상승함을 알 수 있었다. 이러한 결과를 비추어 볼 때 국내의 모든 의료기관은 의료소비자의 입장에서 체계적이고 효율적인 서비스 제공이 이루어져야 할 것이며, 이를 위해 병원 자체의 Q.A.팀을 중심으로 정기적인 고객관리를 실시하고 그 결과를 바탕으로 병원의 특성에 맞는 전략을 구상하며 아울러 경쟁우위를 확보하기 위해 경쟁병원과 우위병원의 내외적 특성들을 고려한 종합적인 경영전략을 구축하여야 할 것이다.

마지막으로 이 연구에 대한 제언을 하면, 이 연구를 포함한 대개의 병원선택요인 또는 환자 만족도와 관련된 연구들이 연구대상자의 특성 파악 및 병원의 선택 기준 분석에 근거하여 병원 경영의 개선방안을 제시하고 있다. 그러나 향후 연구에서는 이와같은 개선방안들을 의료현장에서 직접 실행하고 그 효과를 검증해 봄으로써 보다 현실적인 개선안들을 제시할 수 있을 것이다. 이렇게 축적된 현장 검증 연구들이 병원경영에 관한 새로운 모델까지도 마련될 수 있기를 바라며 또한 좀더 과학적이고 객관적인 도구의 개발과 함께 이 연구의 타당성과 신뢰성을 확보하기 위한 반복 연구가 이루어지길 기대한다.

## 참 고 문 헌

- 공명화. 환자의 입원서비스 만족도와 병원 재선택 및 권유의사에 관한 연구.  
한양대학교 대학원 사회복지행정 석사논문, 1999.
- 권 진. 소비가치이론에 의한 병원선택요인 규명. 연세대학교 석사논문, 1995.
- 김성연. 병원의 이미지가 병원선택에 미치는 영향 분석. 연세대학교 대학원  
석사논문, 1987
- 김영훈. 병원종사자의 조직구조 및 조직문화인식과 조직갈등경험, 조직몰입간의  
관계. 연세대학교 대학원 보건학 박사논문, 2001.
- 김중하. 병원선택요인에 관한 실증적 연구. 경기대학교 대학원 경영학 석사  
논문, 1988
- 박군제. 내과 외래환자의 의료기관 선택요인에 관한 연구 : 경기도 성남시를  
중심으로. 연세대학교 보건대학원 석사논문, 1994.
- 박세택. 외래환자의 대학병원 선택동기에 관한 연구. 대전보건전문대학  
논문집, 1996.
- 박용익. 한방병원 입원환자의 의료재이용 결정요인에 관한 연구. 경산대학교  
보건학부, 2000.
- 박창균. 병원 마케팅 전략수립을 위한 환자들의 병원선택 요인에 관한 연구.  
연세대학교 대학원 경영학과 석사논문, 1985.
- 박현희. 환자의 의료기관 선택요인에 관한 연구, 한양대 행정대학원 석사논문,  
1998.
- 설동원. 병원 재선택의 결정요인. 연세대학교 보건대학원 보건학 석사논문, 1997.

- 앨런 가우치, 리처드 카피. 조우현, 손명세 옮김. 병원경영의 혁신. 학연사, 1994.
- 우혜홍. 의료서비스의 선택요인에 관한 연구 : 치과병원을 중심으로. 단국대학교, 2002.
- 유승흠. 병원경영 이론과 실제. 수문사, 1998.
- 유승흠. 병원의 의료서비스와 경쟁력 강화 전략. 대한병원협회지 1995 ; 24(9) : 44-49
- 윤여룡. 외래환자의 병원 선택요인과 의료시장 개방시 외국병원 선택요인. 연세대학교 보건대학원 보건학 석사논문, 2003.
- 이관영. 고객의 병원선택 행태에 관한 연구 : C지역에 위치한 S대학병원을 중심으로. 순천향대 대학원 경영일반 석사논문, 1997.
- 이선희. 소비가치 이론에 의한 병원선택 요인 연구. 이화여대 예방의학교실, 1995.
- 이인경. 병원특성에 따른 선택요인 및 환자 만족도 비교. 연세대 보건대학원, 1996.
- 이영환. 외래환자의 병원선택기준에 관한 연구. 건양대 사회과학연구소, 1990.
- 조희근. 환자의 병원선택 동기 및 만족도에 관한 연구 : 경북지역 양방과 한방병원을 중심으로. 동국대학교 대학원 경제일반 석사논문, 1997.
- 조우현, 김한중, 이선희. 의료기관의 선택기준에 관한 연구. 예방의학회지, 1992 ; 25(1) : 53-63
- 최은미, 김영훈. 의무기록사의 직무만족 및 조직몰입도. 병원경영학회지 ; 제8권 제3호, 2003.



- 한승원. 의료소비자의 병원선택동기에 관한 실증적 연구. 연세대학교 경영 대학원, 1995.
- 한옥선. 종합병원 외래환자의 의료기관 재이용 의사결정 요인. 경산대 보건 대학원, 1996.
- Eleanor GM. Practical application of recent retail image research, *Journal of Retailing*, 1975; 50; 19-20.
- Kotler P, Levy SJ. Broadening the concept of marketing, *Journal of Marketing*, 1969; 33(4).
- Drucker PF. Management and the World's, *Harvard Business Review*, 1988.
- Sheth JN, Bruce I, Barbara L. Consumption values and market choice : theory and applications, South-Western publishing Co., 1991.
- Smith RB. Patient opinion help place hospital services perspective, *Hospitals*, 1977; 65-68.

## 부 록 : 연구설문지

설문조사 No. \_\_\_\_\_

안녕하십니까?

본 설문지는 병원을 이용하시는 환자 여러분께서 여러 병원 중에서 이 병원을 선택하게 된 요인을 조사하기 위한 설문지입니다. 설문지의 문항들에는 옳고 그른 답이 없으므로 오직 느낌이나 경험을 토대로 작성해 주시면 감사하겠습니다.

응답하신 내용은 익명으로 전산 처리되어 순수한 연구목적으로만 사용될 것이고, 개인신상에 대해서는 철저한 비밀이 보장되며 어떠한 다른 목적에도 사용되지 않을 것을 약속 드립니다. 귀하의 고견 하나 하나는 우리나라의 의료산업 발전에 초석이 됨을 생각하시고 끝까지 설문에 응답해 주시면 감사하겠습니다.

귀하의 빠른 쾌유를 기원 드립니다.

2003. 11.

연세대학교 보건대학원 병원행정학과 윤 서 중 드림  
(지도교수 : 연세대학교 보건대학원장 유 승 흠)

연락처 : 윤서중 (Tel. 02) 970 - 8022, e-mail : sjyoon@eulji.or.kr)

▶ 환자분께서 직접 응답하기 어려운 경우에는 보호자께서 대신 응답하여 주시기 바랍니다.

작성자 : 본 인 (      )

보호자 (      )      환자와의 관계 : \_\_\_\_\_

다음의 설문내용을 읽으신 후 귀하의 생각에 해당되는 번호에 ○표, 또는 V표시를 하시거나, 답변을 기재하시기 바랍니다.

1. 귀하는 현재 어느 진료과의 진료를 받고 계십니까? \_\_\_\_\_
2. 귀하께서 생각하시기에, 이 병원에 올 때의 질병상태는 어떠하십니까?  
 ① 아주 심각한 편이었다. ( ) ② 심각한 편이었다. ( ) ③ 보통이었다. ( )  
 ④ 가벼운 질환이었다. ( ) ⑤ 건강진단차원이었다. ( )
3. 귀하께서는 이 병원에 지금까지 얼마동안이나 입원하고 계십니까?  
 ① 1주일 미만 ( ) ② 1주일~2주일미만 ( ) ③ 2주일~3주일미만 ( )  
 ④ 3주일~1개월미만 ( ) ⑤ 1개월이상 ( )
4. 이 병원의 진료를 받는 것으로 결정한 사람은 누구입니까?  
 ① 본인 ( ) ② 배우자 또는 자녀 ( ) ③ 형제, 친척, 이웃 ( )  
 ④ 다른 병원 의사 소개 ( ) ⑤ 기타 ( )
5. 귀하의 택에서 병원까지 걸리는 시간은 얼마나 됩니까?  
 ① 30분미만 ( ) ② 30분~1시간미만 ( ) ③ 1시간~1시간30분미만 ( )  
 ④ 1시간30분~2시간미만 ( ) ⑤ 2시간이상 ( )
6. 귀하의 택에서 병원까지 주로 이용하시는 교통수단은 무엇입니까?  
 ① 도보 ( ) ② 버스 ( ) ③ 지하철 ( ) ④ 자가용차량 ( ) ⑤ 기타 ( )
7. 현재 귀하는 국민건강보험이외에 개인적으로 건강과 관련된 사보험(예;생명보험, 암보험, 민간 의료보험 등)에 가입하십니까?  
 ① 가입한 민간보험이 없다.( ) ② 1개에 가입하였다.( ) ③ 2개에 가입하였다.( )  
 ④ 3개에 가입하였다. ( ) ⑤ 4개 이상에 가입하였다. ( )

8. 이 병원을 선택한 이유와 관련하여 해당란에 ○표, 또는 V표시를 하여 주십시오.

	전혀 그렇지 않다.	그렇지 않다.	보통 이다.	그렇다	매우 그렇 다.
① 의사의 실력과 의술이 뛰어나서	1	2	3	4	5
② 병원의 사회적 명성과 오랜 전통 등 신뢰성이 있어서	1	2	3	4	5
③ 집에서 거리가 가깝거나 교통이 편리해서	1	2	3	4	5
④ 다른 병원의 의사가 추천해서	1	2	3	4	5
⑤ 이 병원의 진료를 받은 경험이 있는 주변사람들의 추천으로	1	2	3	4	5
⑥ 갑작스런 응급상황에서 진료를 받아야 했으므로	1	2	3	4	5
⑦ 최신식의 각종 검사, 치료장비등 의료장비가 구비되어 있어서	1	2	3	4	5
⑧ 물리치료실,운동실(Health club)등 환자 치유 또는 기능회복에 대한 시설이 잘 되어 있어서	1	2	3	4	5
⑨ 목욕시설, 화장실, 휴식공간, 식당 등 편의시설이 잘 되어 있어서	1	2	3	4	5
⑩ 가족 또는 아는 사람이 이 병원에 근무하거나 이 병원과 관련이 있어서	1	2	3	4	5
⑪ 다른 병원에 비해서 진료비가 싸기 때문에	1	2	3	4	5
⑫ 간호사들이 간호를 잘해 주어서	1	2	3	4	5
⑬ 접수 및 수속절차가 간편하고 진료 또는 투약등 대기시간이 짧아서	1	2	3	4	5
⑭ 의사 및 병원직원들이 친절하게 대해주어서	1	2	3	4	5
⑮ 환자들에 대한 재활훈련 및 사회적응훈련 등과 같은 교육프로그램이 잘 되어 있어서	1	2	3	4	5

9. 귀하가 이 병원을 이용하시면서 다음을 어떻게 느끼셨는지 해당란에 ○표, 또는 V표시를 하여 주십시오.

	매우 불만족 한다	불만족 한다	보통 이다	만족 한다	매우 만족 한다
① 의사가 진료결과 및 치료과정에 대해 설명을 잘해주고 친절하다.	1	2	3	4	5
② 간호사 및 병원직원들이 친절하며 설명을 잘 해준다.	1	2	3	4	5
③ 간호사들이 간호를 잘 해주고 불편사항을 즉시 해결해 준다.	1	2	3	4	5
④ 병원내외의 환경이 항상 청소가 잘되어있고 청결하다.	1	2	3	4	5
⑤ 병실의 냉난방시설이 잘되어 있고 항상 일정한 온도를 유지하여 쾌적하다.	1	2	3	4	5
⑥ 화장실, 복도, 공동욕실 등 각종 편의시설의 이용이 편리하다.	1	2	3	4	5
⑦ 비상시 안전시설(비상호출벨 등)이 적절하게 설치되어 있다.	1	2	3	4	5
⑧ 물리치료실, 운동실 등 치료에 필요한 시설이 최신설비로 갖추어져 있고 사용하기에 편리하다.	1	2	3	4	5
⑨ 식사가 취향에 맞고 식단이 잘 짜여져 있다.	1	2	3	4	5
⑩ 입퇴원수속,검사,수납등 병원이용절차가 편리하다.	1	2	3	4	5
⑪ 병원에서의 진료나 치료일정은 계획대로 진행된다.	1	2	3	4	5
⑫ 신체기능훈련 등 재활프로그램과 기타 사회적응 프로그램이 잘 구성되어있다.	1	2	3	4	5
⑬ TV,신문,잡지,도서등을 자유롭게 이용할 수 있다.	1	2	3	4	5
⑭ 병원의 진료비가 적당하다.	1	2	3	4	5

다음 설문은 귀하가 퇴원하신 후 이 병원을 재이용 하실 의향이 있으신지, 혹은 주위분들에게 이 병원이용을 권유하실 의향이 있으신지를 알고자 하는 내용입니다. 해당되는 번호에 ○표, 또는 V표시를 하시기 바랍니다.

10. 귀하께서 퇴원후 진료를 받아야 할 필요가 있을 경우 이 병원을 다시 이용 하시겠습니까?

- ① 절대 이용하지 않겠다.( ) ② 이용하지 않겠다.( ) ③ 그저 그렇다.( )  
 ④ 이용할 생각이 있다.( ) ⑤ 반드시 이용하겠다.( )

※ ①과 ②에 답하신 분은 10-1번으로, ④와 ⑤에 답하신 분은 10-2에 답변하여 주시기 바랍니다.

10-1. 향후에 이 병원을 이용하지 않겠다면 그 주된 이유는 무엇입니까?

(1가지만 선택하여 주십시오.)

- ① 다른 병원에 비해 의료진이 허술하고 치료방법이 형편없다.( )  
 ② 의료장비가 노후화되었고 시설이 형편없어 병원이용시 매우 불편하다.( )  
 ③ 의료진이나 직원들이 불친절하며 질문에 답변도 잘 해주지 않는다.( )  
 ④ 다른 병원에 비해 진료비가 비싸다.( )  
 ⑤ 간호사나 간병인의 간호가 형편없고 불편한 점도 해결해 주지 못한다.( )

10-2. 향후에 이 병원을 이용하고 싶으시다면 그 주된 이유는 무엇입니까?

(1가지만 선택하여 주십시오.)

- ① 의료진의 실력과 의술이 우수하다.( )  
 ② 최신식의 의료장비가 설치되어 있고 편의시설(휴게실,식당,화장실,목욕시설등) 이용이 편리하다.( )  
 ③ 의료진 및 직원들이 친절하고 설명을 잘 해준다.( )  
 ④ 다른 병원에 비해 진료비가 싸다.( )  
 ⑤ 간호사나 간병인이 간호를 잘해주고 불편한 점을 알아서 해결해 준다.( )

11. 주위분들 중에서 진료를 받아야 할 경우 이 병원을 이용하라고 권유하시겠습니까?

- ① 절대 권유하지 않겠다.( )
- ② 권유하지 않겠다.( )
- ③ 그저 그렇다.( )
- ④ 권유할 생각이 있다.( )
- ⑤ 반드시 권유하겠다.( )

※ ①과 ②에 답하신 분은 11-1번으로, ④와 ⑤에 답하신 분은 11-2에 답변하여 주시기 바랍니다.

11-1. 주위분들께 이 병원을 권유하지 않겠다면 그 주된 이유는 무엇입니까?

(1가지만 선택하여 주십시오.)

- ① 다른 병원에 비해 의료진이 허술하고 치료방법이 형편없다. ( )
- ② 의료장비가 노후화되었고 시설이 형편없어 병원이용시 매우 불편하다.( )
- ③ 의료진이나 직원들이 불친절하며 질문에 답변도 잘 해주지 않는다.( )
- ④ 다른 병원에 비해 진료비가 비싸다.( )
- ⑤ 간호사나 간병인의 간호가 형편없고 불편한 점도 해결해 주지 못한다.( )

11-2. 주위분들께 이 병원을 권유하고 싶으시다면 그 주된 이유는 무엇입니까?

(1가지만 선택하여 주십시오.)

- ① 의료진의 실력과 의술이 우수하다.( )
- ② 최신식의 의료장비가 설치되어 있고 편의시설(휴게실,식당,화장실,목욕시설등) 이용이 편리하다.( )
- ③ 의료진 및 직원들이 친절하고 설명을 잘 해준다.( )
- ④ 다른 병원에 비해 진료비가 싸다.( )
- ⑤ 간호사나 간병인이 간호를 잘해주고 불편한 점을 알아서 해결해 준다.( )

다음은 환자의 개인적 특성과 관련된 사항들로서 통계처리를 위한 내용입니다. 해당사항에 ○표, 또는 V표시를 하시기 바랍니다.

12. 귀하의 성은?

- ① 남 ( )                      ② 여 ( )

13. 귀하의 연령은?    만 (        )세

14. 귀하의 최종 학력은?

- ① 국졸이하(    ) ② 중졸(    ) ③ 고졸(    ) ④ 대졸(전문대 포함)이상 (    )

15. 귀하 및 귀하 가정의 전체 월 평균 총수입의 정도는?

- ① 100만원 미만(    )    ② 100~199만원(    )    ③ 200만원~299만원(    )  
④ 300만원~399만원(    ) ⑤ 400만원~499만원(    ) ⑥ 500만원 이상(    )

16. 귀하의 현 거주지는? (주소지와 거주지가 다를 경우 거주지로 표시하여 주십시오.)

\_\_\_\_\_ 시(도) \_\_\_\_\_ 구(군) \_\_\_\_\_ 동(읍/면)

끝까지 답변해 주신 귀하께 진심으로 감사드리며 쾌유를 기원합니다.



## **Abstract**

# **A study for the factors on choosing hospitals and patients satisfaction between Geriatric Hospitals and General Hospitals**

**Yoon, Seo-Jung**

Graduate School of  
Public Health  
Yonsei University

**(Directed by Professor Yu, Seung-Hum, M.D., Dr.P.H.)**

This research anticipated on acknowledging the inpatients factors in choosing which hospital for the geriatric hospital and general hospital they would prefer to go to, the analization of different factors in patients satisfaction, and the relation between satisfactory standards and the patients intentions on recommendation or re-visiting the hospital. The statistical data was based upon the 359 question and answer papers that were done by inpatients that were hospitalized in two geriatric hospitals and two general hospitals, and the methods used for analyzing were frequency, t-test, factor analysis, and hierarchical multiple regression. The results are as follows.

1. The factors on choosing hospitals between geriatric hospital and general hospitals were different. The priority for the geriatrics was kindness, and then considerate nursing, and the reliance of treatment. The patients of general hospitals looked first for reliance of treatment, reputation and history of the hospital, and the kindness of the staff. The kindness of the staff, good nursing, and easy procedures were the primary factors of choosing geriatric hospital.

2. The four primary factors in choosing which hospital patients would go to were the predominance of the facilities, kindness and convenience, the reliance and proximity of medical treatment, and recommendation. The patients in the geriatric hospital first looked for kindness and convenience, second the reliance and proximity of medical treatment, third predominance of facilities, and last recommendation. The general hospitals main priority was the reliance and proximity of medical care, second predominance of facilities, kindness and hospitality, and last recommendation.

3. The satisfaction rate was higher in the geriatric hospital compared to general hospitals, but the satisfactory of factors were very similar. Patients in the geriatric hospital were pleased with the hospital staffs kindness, quick nursing and the improvement of inconvenient matters, and clear diagnosis of the doctors. The general hospital patients were satisfied with the hospital staffs clear explanation and accurate diagnosis

4. The analysis in the satisfactory factors turned out to be the environment of the hospital, kindness of the staff, and convenience. Both the patients of the geriatric hospital and general hospitals were very pleased with the kindness of the hospital staff. Ranking second and third was convenience and service for the geriatric hospital, and environment of the hospital and convenience for the general hospital.

5. According to a rank of multiple recurrent analysis of the patients satisfaction and the intention of re-visiting in addition to intention of solicitation, in the case of a geriatric hospital, when the intention of re-visiting is the dependent variable, the first stage shows that the less insurance the patient has, the higher was the intention of re-visiting. In the second stage, the more satisfied the patient is of the staffs kindness, the higher was the intention of re-visiting. Further more, when the intention of solicitation is the dependent variable, the first stage shows that not all the independent variables were significant, but the second stage shows that the more satisfied the patient is of the staffs kindness and the hospital along with the medical treatment expenses, the higher was the intention of solicitation.

6. In the first stage of a rank of multiple recurrent analysis of the satisfaction of the general hospital and the intention of re-visiting, not all the variables were significant, but in the second stage, all the satisfaction by factors were significant. Moreover, when the intention of solicitation was the dependent variable, the first stage shows not all the variables were significant, but in the second stage, all the satisfaction by factors were significant. That is to say, in the case of a general hospital,

the satisfaction of the hospital and the medical treatment expenses were high, and the more satisfied the patient is of the hospitals environment and the staffs kindness, the intention of re-visiting and the intention of solicitation was higher.

Based on the research mentioned above, the domestic geriatric hospitals should offer total nursing treatment along with the kindness and the morally respected treatment of the patient and should also make the patients feel at home by developing a comfortable and friendly feeling environment. Also, the general hospitals should consider a counterplan for acute diseases or first-aid patients. Supporting the supplementation of medical human resources and facilities and equipment, and developing a program for patient satisfaction program that will enable management to insure substantiality.

In the meantime, in order to uplift patient satisfaction, the Q.A. should take the lead and periodically implement customer management so systematic, efficient service in the standpoint of the consumer can be offered, and based on the results, design a strategy that fits the hospitals peculiarities and at the same time develop a management strategy considering the internal and external peculiarities of rival hospitals and predominant hospitals in order to gain a competitive advantage.

---

Keywords : geriatric hospitals, general hospitals, factor on choosing hospitals, patients satisfaction, intention of re-visiting, intention of solicitation