creative commons
COMMONS DEED

저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:

저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.

비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.

변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 이용허락규약(Legal Code)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

Disclaimer

dCollection

연세대학교
YONSEI UNIVERSITY

[UCI]I804:11046-000000516877

입원환자의 병원이용 특성과 선택 동기가 환자경험에 미치는 영향

연세대학교 보건대학원

병원경영학과 병원경영전공

조 숙 경

연세대학교
YONSEI UNIVERSITY

입원환자의 병원이용 특성과 선택 동기가 환자경험에 미치는 영향

지도교수 김 태 현

이 논문을 보건학 석사 학위논문으로 제출함

2018년 6월 15일

연세대학교 보건대학원
병원경영학과 병원경영전공
조 숙 경

연세대학교
YONSEI UNIVERSITY

조숙경의 보건학 석사학위 논문을 인준함

심사위원 김태헌 인

심사위원 이상규 인

심사위원 유창훈 인

연세대학교 보건대학원

2018년 6월 15일

연세대학교
YONSEI UNIVERSITY

감사의 글

2016년 3월 두려움과 설렘으로 시작했던 연세대학교 보건대학원에서의 시간들은 저의 인생에서 가장 큰 발전과 성장할 수 있었던 소중한 시간들이었습니다. 대학원에서의 배움과 지식들은 저의 마음을 두근거리게 하였고, 무엇이든 열심히 잘할 수 있다는 자신감을 가질 수 있었습니다. 이렇게 변화할 수 있는 도움을 주신 모든 분들께 감사의 인사를 드립니다.

논문을 준비하면서 부족한 저에게 항상 조언을 아끼지 않고, 격려해 주시며 지도해 주신 김태현 교수님의 정성에 머리 숙여 깊이 감사를 드립니다. 교수님의 세심하고 한결같은 지도가 없었으면 포기하고 싶은 마음에 지금의 논문이 결실을 맺기 어려웠을 것입니다. 바쁘신 학사일정 속에서도 논문의 완성을 위해 기틀을 마련할 수 있도록 세심히 지도해 주신 이상규 교수님과 정리되지 못했던 논문의 예심 자료를 꼼꼼하게 조언해주신 유창훈 교수님께도 진심으로 감사의 말씀을 드립니다.

힘들고 지칠 때마다 항상 옆에서 힘이 되어주고 의지가 많이 되었던 우리 동기들이 함께 해주었기 때문에 지금의 결실을 맺을 수 있었습니다. 언제나 우리들의 든든한 버팀목이 되어주셨던 정혁상 기대님, 항상 넓은 마음으로 기댈수 있었던 박현미 선생님과 송경미, 박정서, 김현주, 강병수, 노유진, 김효정, 양경진 선생님에게도 깊은 감사의 마음을 전합니다. 그리고 무엇보다 힘들고 지칠 때 마음을 터놓고 기쁨과 슬픔을 같이 나눌 수 있었던 권미연 선생님과 늘 아낌없이 부족한 저를 도와주었던 김유리 선생님 덕분에 진짜 포기하고 싶었던 어려운 시간들을 잘 극복할 수 있었습니다.

연세대학교
YONSEI UNIVERSITY

석사학위 과정동안 학업을 무사히 마칠 수 있도록 배려해 주시고, 격려해주시며 도와주신 백남순 간호부장님께 진심으로 존경과 감사의 인사를 드립니다.

바쁘고 어려운 병원 환경 속에서도 배려와 격려로 지원을 아끼지 않으셨던 하순단 과장님, 논문자료를 수집할 수 있도록 적극적으로 도와주시고 공부를 할 수 있게 배려해 주신 최순향 과장님, 황인경 과장님, 이윤경 과장님께도 깊은 감사를 드립니다. 제가 논문 때문에 고민하고 힘들어 할 때 옆에서 아낌없는 조언과 격려를 해주신 김은희 과장님, 심희준 과장님에게도 감사의 말씀을 전합니다. 그 동안 학업에 열중하며 배움의 시간을 가질 수 있도록 아낌없이 도와주셨던 일산백병원의 선배님들과 후배님들에게도 머리 숙여 감사드립니다.

바쁘다는 핑계로 많은 시간 같이 보내지 못했던 사랑하는 재희와 재완이 에게 너무 고맙고 미안합니다. 앞으로 더 많은 사랑을 줄 수 있는 자랑스러운 엄마가 되도록 노력하겠습니다. 언제나 부족한 저에게 든든한 버팀목이 되어 주고 응원해주는 사랑하는 남편과 소중한 가족들에게 고마움과 사랑을 전하며, 이 영광을 돌리고 싶습니다. 제일 힘들고 지칠 때 언제나 옆에서 응원해주고 항상 힘이 되어 주었던 나의 친구들 현주, 태정, 은희에게도 한없이 고마운 마음을 전합니다. 내가 너무 사랑하는 우리 엄마와 동생, 학업을 무사히 마칠 수 있게 마음의 격려와 응원을 해주시고, 아이들을 돌보아 주신 어머님과 아버님께도 깊은 감사와 존경의 말씀을 드립니다.

앞으로도 항상 열심히 배우고 노력하는 자세와 발전된 모습으로 나아가겠습니다.

연세대학교
YONSEI UNIVERSITY

차 례

국문 요약

Ⅰ. 서 론
1. 연구배경 ····· 1
2. 연구목적 ····· 4

Ⅱ. 문헌고찰
1. 환자 중심성 평가의 개념 ····· 5
2. 환자 중심성 평가 방법 ····· 7
가. 환자만족 ····· 7
나. 환자경험 ····· 8
다. 환자만족에 대한 선행 연구 ····· 9
라. 환자경험에 관한 선행 연구 ····· 12

Ⅲ. 연구방법
1. 연구모형 ····· 14
2. 연구대상 ····· 15
3. 연구변수 ····· 16
가. 종속변수 ····· 16
나. 독립변수 ····· 17
4. 분석방법 ····· 19
가. 단변량 분석 ····· 19
나. 다변량 분석 ····· 19
5. 윤리적 고려 ····· 19

연세대학교
YONSEI UNIVERSITY

Ⅳ. 연구결과

1. 연구대상자의 인구사회학적 특성 ····· 20
2. 연구대상자의 병원이용 특성 ····· 21
3. 연구대상자의 병원선택 동기 ····· 21
4. 환자경험평가 ····· 23
가. 환자경험평가 항목별 평균 ····· 23
나. 연구대상자의 인구사회학적 특성에 따른 환자경험평가 ····· 25
다. 연구대상자의 병원이용 특성에 따른 환자경험평가 ····· 28
5. 환자경험평가에 영향을 미치는 요인 ····· 31
가. 간호사 서비스 경험에 영향을 미치는 요인 ····· 31
나. 의사 서비스 경험에 영향을 미치는 요인 ····· 33
다. 투약 및 치료과정 경험에 영향을 미치는 요인 ····· 35
라. 병원환경 경험에 영향을 미치는 요인 ····· 37
마. 환자의 권리보장경험에 영향을 미치는 요인 ····· 39
바. 전반적인 경험평가에 영향을 미치는 요인 ····· 41

Ⅴ. 고 찰

1. 연구 방법에 대한 고찰 ····· 43
2. 연구 결과에 대한 고찰 ····· 44
3. 제한점 ····· 48

Ⅵ. 결 론 ····· 49

참 고 문 헌 ····· 50

연세대학교
YONSEI UNIVERSITY

부 록 55

ABSTRACT 68

연세대학교
YONSEI UNIVERSITY

표 차 례

표 1. 환자만족 대한 선행 연구 ····· 11

표 2. 환자경험에 대한 선행 연구 ····· 13

표 3. 연구변수 ····· 18

표 4. 연구대상자의 인구사회학적 특성, 병원이용 특성, 병원선택 특성 ····· 22

표 5. 연구대상자의 환자경험평가 ····· 24

표 6. 연구대상자의 인구사회학적 특성에 따른 환자경험평가 ····· 27

표 7. 연구대상자의 병원이용 특성에 따른 환자경험평가 ····· 30

표 8. 간호사 서비스 경험에 영향을 미치는 요인 ····· 32

표 9. 의사 서비스 경험에 영향을 미치는 요인 ····· 34

표 10. 투약 및 치료과정 경험에 영향을 미치는 요인 ····· 36

표 11. 병원환경 경험에 영향을 미치는 요인 ····· 38

표 12. 환자의 권리보장경험에 영향을 미치는 요인 ····· 40

표 13. 전반적인 경험평가에 영향을 미치는 요인 ····· 42

연세대학교
YONSEI UNIVERSITY

그 림 차 례

그림 1. 연구의 모형 ····· 14

연세대학교
YONSEI UNIVERSITY

국 문 요 약

환자경험은 의료시장의 경쟁이 점차 치열해지고, 의료 서비스의 중심이 공급자 중심에서 환자중심으로 변화함에 따라 의료기관의 높은 경쟁력을 보장하는 중요한 요소이다. 따라서 의료의 질을 향상시키고, 환자 중심의 의료서비스를 제공하기 위해서는 환자들이 경험하는 모든 것을 환자 중심에서 생각할 수 있는 다양한 환자들의 경험을 관리하는 것이 필요하다.

이 연구는 퇴원하는 환자들을 대상으로 입원 후 퇴원까지 병원서비스를 경험하면서 병원선택 동기와 이용특성을 분석하고, 그 동기나 병원이용 특성 요인이 환자경험평가나 인식에 어떠한 영향을 미치는지 파악하기 위해 진행되었다. 경기도 북부에 위치한 일개 대학병원에서 입원치료 후 퇴원예정인 환자들을 대상으로 200명의 설문조사를 실시하였다. 주요 방법으로는 연구대상자의 인구사회학적 특성, 병원이용 특성, 병원선택 동기에 따른 영역별 경험평가의 요인을 파악하기 위하여 차이분석과 병원선택 동기와 환자경험평가 간의 상관관계 분석을 실시하였다. 독립변수인 환자의 인구사회학적 특성, 병원선택 동기, 병원이용 특성이 종속변수인 영역별 경험평가에 미치는 영향력을 파악하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다.

연구 결과는 다음과 같다.

첫째, 병원이용 특성의 간호간병통합서비스 병동과 병원선택 동기의 지속적인 충성도와 병원시설과 편리성이 간호사 서비스 경험에 영향을 미치는 요인으로 분석되었다.

둘째, 병원이용 특성의 간호간병통합서비스 병동과 병원선택 동기의 병원시설과 편리성이 의사 서비스 경험에 영향을 미치는 요인으로 분석되었다.

셋째, 병원이용 특성의 간호간병통합서비스 병동과 병원선택 동기의 지속적

연세대학교
YONSEI UNIVERSITY

인 충성도와 인터넷 병원 홍보가 투약 및 치료과정 경험에 영향을 미치는 요인으로 분석되었다.

넷째, 병원이용 특성의 간호간병통합서비스 병동이 병원환경 경험에 영향을 미치는 요인으로 분석되었다.

다섯째, 병원이용 특성의 간호간병통합서비스 병동과 병원선택 동기의 직원의 친절성과 환자배려가 환자권리보장 경험에 영향을 미치는 요인으로 분석되었다.

여섯째, 병원이용 특성의 간호간병통합서비스 병동과 병원선택 동기의 직원의 친절성과 환자배려와 병원시설과 편리성이 전반적인 평가경험에 영향을 미치는 요인으로 분석되었다.

이 연구 결과를 종합해 보면, 간호간병통합서비스 병동이 일반병동보다 환자의 경험평가의 종속변수인 간호사 서비스 경험, 의사 서비스 경험, 투약 및 치료과정 경험, 환자권리보장 경험, 병원환경 경험, 전반적인 경험평가의 모든 종속변수에서 유의한 결과가 나왔으며, 환자경험평가에 영향을 미치는 중요한 요인임을 보여주고 있다. 간호간병통합서비스 병동의 효율적인 운영과 지속적으로 확대시키는 방안과 함께 입원경험에 전반적인 평가에 영향을 미치는 병원선택 동기인 직원의 친절성과 환자배려, 병원시설과 편리성을 고려하여 환자경험을 증진시키고, 환자 중심의 의료서비스를 제공하고 병원의 경쟁력을 높이기 위한 노력이 필요하다.

핵심어 : 환자경험, 환자 중심 간호, 간호간병통합 서비스 병동, 병원이용 특성, 병원선택 동기

연세대학교
YONSEI UNIVERSITY

Ⅰ. 서 론

1. 연구 배경

의료 기관들은 치열한 경쟁 속에서 살아남기 위해 소비자들의 중심에서 생각하고 다양한 의료서비스를 제공하기 위해 끊임없이 노력하고 있으며, 이런 노력들이 보건의료 분야의 질적 향상과 더불어 병원들의 경영 전략에도 많은 영향을 미치게 되었다(이훈, 정기택, 오경석, 2008).

OECD (2010)는 환자 중심 의료 (Patient Centered Care)를 달성함에 있어서 반드시 고려해야 할 요소가 환자경험이라고 하였으며, 환자경험은 조직 문화에 의해 형성되는 것으로 일련의 모든 진료과정을 통하여 환자의 심리와 감정에 영향을 끼치는 모든 상호작용으로 정의할 수 있다(The Bery Institute, 2014).

또한 환자중심 의료는 의료의 질 향상, 건강수준 향상 등 환자중심 의료가 지향하는 목표 달성 여부와 관계없이 그 자체가 본질적으로 옳은 일로 여겨지며, 윤리적 관점에서 환자중심 의료는 다른 무엇보다 환자의 이익을 최우선으로 여기고 환자들의 자율성을 존중해야 하는 의료인들의 의무를 가능하도록 한다고 하였다(Epstein et. al., 2010; 도영경 등, 2015).

현재 환자 중심성 평가를 도입하고 있는 나라는 미국 HCAHPS (Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems), 영국의 NHS (National Health Service) Inpatient Survey, 캐나다, 네덜란드, 노르웨이 등이 있으며, 국가적인 차원에서 주기적으로 의료서비스를 이용한 환자들에게 의료서비스 경험에 대한 평가를 시행하고, 의료의 질 향상을 위해 경험 평가도구를 개발하여 사용하고 있다 (이경숙, 김정애, 이왕준. 2017).

연세대학교
YONSEI UNIVERSITY

The Beryl Institute (2018)는 오늘날 훌륭한 의료 서비스는 자격 있는 의사와 더 이상 제공되지 않는 의료 서비스의 질에 의해 정의되지 않으며. 직원들의 전반적인 분위기, 편리함, 친절함 및 따뜻함과 친근감은 병원이 차별화하는데 중요한 방법이 된다고 하였다. Deloitte Health Solutions Center (2014)는 환자의 경험이 수익성 측면에서도 우수함을 나타내었으며, 환자가 경험 한 점수가 높은 병원은 수익성이 높다는 결과를 보여주었다. 의료이용 시 일어난 일에 대해 환자가 평가하는 환자만족의 개념과 달리 의료 이용 과정에서 실제로 일어난 일을 보고하는 것으로, 환자경험 보고는 환자만족에 비해 평가 문항에 비해 환자경험 문항의 이해가 더 쉽고, 구체적인 서비스별 평가를 통해 의료서비스의 문제점을 명확하게 지적할 수 있는 장점이 있다고 하였다(Coulter et. al., 2009; 건강보험심사평가원, 2017).

보건복지부와 건강보험심사평가원(2017)은 국민이 병원에서 경험한 의료서비스 수준을 확인하여 국민이 느끼는 의료의 질을 향상시키고 환자가 진료 과정에 함께 참여하는 환자 중심의 의료 문화를 확산시키기 위해 2017년 7월 17일부터 3-4개월간 환자경험 조사를 최초로 시작하여 환자의 관점에서 입원 경험을 평가하는 환자경험평가 도입을 검토하고 있다. 환자경험이란 고객 만족만이 아닌 일련의 모든 과정을 말하며, 의료서비스의 범위가 넓어졌음을 의미하는 것이다(Merlino, 2015).

정부는 앞으로 환자 만족도를 평가하지 않고, 의료기관을 이용 후 느낀 경험을 객관적으로 평가 하여 의료의 질을 높이기 위한 환자경험평가를 시행한다고 하였다(건강보험심사평가원, 2017). 처음 시작되는 환자경험평가에 대하여 병원들의 반응은 다양하게 나타나고 있으며, 환자경험이라는 개념이 아직 구체적이지 않고, 경험을 객관적으로 평가 한다는 것에 대한 우려의 목소리 또한 높은 것이 사실이다.

그러나 국내에서도 환자경험에 대한 관심을 가지며 지속적인 변화와 혁신의

연세대학교
YONSEI UNIVERSITY

모습을 보이며, 고객의 경험관리에 관심을 가지기 시작하였다. 명지병원에서는 체험제공 수단을 통한 고객경험관리 활동을 하고 있으며, 세브란스 병원은 창의센터, 강북삼성 병원의 서비스디자인 도입, 삼성서울병원의 해피이노베이션 스마트 응급실, 대형병원의 혁신적인 변화와 함께 환자경험에 대한 관심을 가지며 변화하고자 노력하고 있다(이지연, 구자원, 2015). 많은 병원들이 환자경험평가를 파악하고, 차별화된 감동을 주는 의료 서비스를 제공하기 위해 혁신을 추구하기 위해 환자 중심성 평가에 관심을 가지기 시작한 것이다 (The Beryl Institute, 2018).

선행연구에서는 의료서비스의 질을 향상 시키는 것이 고객 만족이라 생각하였고, 김석진(2008)은 환자와 의사의 특성에 따른 만족도 조사를 연구하여 진료과별로 환자 만족도의 차이를 분석하였으며, 김채봉(2011)은 입원환자의 인구사회학적 특성과 요인이 만족도 영향에 미치는 요인을 파악하였다. 그 외에도 조현주(2009)는 환자의 의료 서비스 만족도 영향에 영향을 주는 연구를 통해 다양한 요인이 만족도 결과에 영향을 준다고 하였다. 김이현(2014)은 의료기관 인증 후 입원 환자만족도 영향요인 연구를 통해 인증제 시행 후 의료서비스의 질이 환자만족 및 직원이 직무 만족에 유의한 영향을 준다고 하였다. 선행연구에서는 국내 병원의 환자 만족도 현황을 파악하고, 개선하기 위해 노력하였으며, 연구자들은 의료서비스를 다양하게 접근하여 연구를 시행하였다. 최근에는 환자 중심의 경험을 평가하는 연구로 이영혜(2017)은 환자경험관리(PEM)를 위한 VOC 텍스트 마이닝 분석과 활용을 하여 10년 동안 고객의 소리 분석하여 의료기관의 경쟁력 강화와 경험관리 전략에 대해 연구하였으며, 김은나(2015)는 사례 제시법의 적용하여 환자경험평가에서 응답의 이질성을 확인한 연구를 수행하였다. 그러나 기존의 많은 선행연구들이 환자 만족도에 관련한 요인을 파악하는데 유용한 정보를 제공하고 있으나 아직까지 환자경험에 대한 연구는 많이 부족한 것이 현실이다. 상황적 특수성이 있는 병원에서

연세대학교
YONSEI UNIVERSITY

서비스 경험을 평가하고 환자 중심에서 느끼고 경험하는 모든 것을 다양한 측면에서의 고려하여 의료서비스 질을 개선하기 위한 노력이 필요하지만, 환자경험에 대한 지식과 뚜렷한 근거기반 가이드라인이나 연구 자료가 부족하여 환자경험을 평가하고 활용하는데 어려움이 있다. 그러므로 기존의 환자 만족도를 주관적으로 평가하는 것이 아닌 의료기관을 이용하고 난 뒤에 느끼는 경험을 객관화해서 평가하는 환자경험평가에 대한 연구가 필요하다.

2. 연구 목적

이 연구의 목적은 입원 후부터 퇴원하기 전까지 병원서비스를 경험하면서 병원이용 특성과 선택 동기를 파악하고, 환자경험과 인식에 미치는 영향을 분석하여 임상에서 환자경험을 향상 시킬 수 있는 구체적인 방안을 연구하고 실제적으로 환자들의 경험을 고려하여 더 나은 서비스를 제공하기 위한 자료로 활용하고자 한다. 세부 목적은 다음과 같다.

첫째, 대상자의 인구사회학적 특성이 환자경험에 미치는 영향을 파악한다.
둘째, 대상자의 병원이용 특성이 환자경험에 미치는 영향을 파악한다.
셋째, 대상자의 병원선택 동기가 영역별 경험평가에 미치는 영향을 파악한다.

연세대학교
YONSEI UNIVERSITY

Ⅱ. 문헌 고찰

1. 환자 중심성 평가의 개념

환자중심의 개념은 1969년 런던의 Enid Baliant에 의해 처음 사용되었으며, 환자중심의료란 고유한 인간 존재로서 환자를 이해하는 것으로, 환자중심의료를 제공하기 위해서는 의료인의 꾸준한 노력과 연습이 필요하다고 하였다(Enid Baliant, 1969; 이재은, 2015).

IAPO (International Alliance of Patients Organizations, 2007) 에서는 환자의 눈을 통해 환자중심의료의 여덟 가지 영역을 이해하고 환자중심 의료를 증진하는 것이라고 정의하였으며, 이 여덟 가지 영역은 환자의 선호와 가치에 대한 존중, 정서적 지지, 물리적 편안함, 의사소통 및 교육, 의료의 연속성 및 전환, 치료의 조정, 가족과 친구의 참여, 치료의 접근으로 구성된다고 하였다. 건강관리 분야에서 환자의 의견을 고려하는 비영리 단체인 Picker Institute Europe(2008)은 최상의 환자 중심의 치료를 위해 증거를 만들고 사용하며, 환자와 전문가 및 정책 결정자와 협력하여 환자경험의 최고 표준을 지속적으로 추구해야 한다고 하였다. Picker Institute Europe(2008)에서 실시한 영국 보건부의 환자 설문조사는 환자의 관점에서 환자경험을 측정하며, 설문조사 결과를 최대한 활용할 수 있도록 환자경험 우수사례 공유하는 것을 보여주었다. 스웨덴에서 수행된 환자 중심성 연구에서는 정보 제공, 교육을 통한 역량강화, 환자들의 필요, 선호, 가치의 존중, 진료 지속성, 전인적 접근, 가족의 참여등 환자중심 의료의 다섯 가지 구성 요소를 제시하고 있다(Docteur & Coulter, 2012).

환자중심의 개념은 양질의 의료서비스 제공에 필수요소로 인식되고 있으며,

연세대학교
YONSEI UNIVERSITY

2001년에는 미국의학원이 ‘Crossing the Quality Chasm’ 보고서를 발표하면서 안전, 효과성, 환자 중심성, 적시성, 효율성 및 공정성과 같은 6 가지 영역에서 개선의제를 공유하였으며, ‘환자 중심성(patient-centeredness)’ 이라는 용어를 의료정책에서 본격적으로 사용하였다(Epstein et. al., 2010; IOM 2001; 김은나; 2015). 많은 연구 조사에 따르면 환자 중심의 건강관리는 환자 만족도, 정서적 건강, 증상 해소, 기능, 생리학적 특성, 통증 조절, 참여 및 태도조정, 감소 등 다양한 긍정적인 연관성이 있으며, 환자가 치료를 수행하도록 장려하는데 필수적이라고 하였다(Groves J, 2010).

연세대학교
YONSEI UNIVERSITY

2. 환자 중심성 평가방법

가. 환자만족(patient satisfaction)

Risser(1975)는 환자만족을 환자들이 기대하는 의료서비스와 실제 경험한 의료서비스의 일치 정도로서 환자만족을 개념화하는 인식에 대한 기대치를 연관시켜 정의하였고, Linder-Pelz (1982)는 의료서비스의 특수한 측면들에 대한 긍정적 평가라고 정의하였다. 고객만족 경영은 1990년대 초반 우리나라에 도입되면서 이에 대한 실천을 위해 많은 기업들이 다양한 노력을 해왔으며, 1994년 삼성서울병원의 등장으로 의료계에서는 고객위주의 마인드와 환자만족을 위한 친절중심 마인드가 확산되기 시작하였다(이지연, 구자원, 2013).

환자만족 평가는 환자 개인의 선호, 환자의 기대, 개인의 특성에 따른 응답의 경향, 제공받은 의료서비스의 질은 크게 네 가지 요소를 반영 한다(Coulter et. al., 2009). 이러한 환자만족을 측정하는 도구로서의 환자 만족도 조사는 그 동안 의료서비스 이용 경험에 대한 주관적이자 총괄적인 평가로서 의료의 질 평가의 중요한 결과지표로 활용되었다(황지인 등, 2007).

그러나 Cleary(1999)는 보건 의료 제공자는 수년 동안 환자 만족도를 측정해 왔지만 그러한 노력의 가치는 제한적이고 설문 조사에 집중하는 경향이 있으며, 가장 중요한 주제가 환자가 아닌 관리자에게 집중되어, 실행 가능한 결과를 산출하지 못한다고 하였다. 또한 많은 연구자들은 현재 현대 건강관리의 복잡성과 다양성 환자의 기대와 경험에 대해 또는 환자의 질병에 대한 염려는 무시하면서 음식과 편의 시설에만 초점을 맞추며, 긍정적인 평가를 유도하지만 환자의 경험을 정확하게 반영하지 못한다고 하였다.

연세대학교
YONSEI UNIVERSITY

나. 환자경험(patient experience)

환자경험은 조직의 문화에 의해 형성되는 것으로, 모든 진료 과정을 통하여 환자의 심리와 감정에 영향을 미치는 상호작용으로 정의할 수 있다(The Beryl Institute, 2014).

의료 이용 시 일어난 상황에 대해 평가하는 환자만족의 개념과 달리 의료 이용 과정에서 실제로 일어난 일을 보고하는 것으로 환자경험 보고는 환자만족도 평가 문항에 비해 환자경험 문항의 이해가 더 쉽고, 구체적인 평가를 통해 의료기관에서 제공하는 의료 서비스의 문제점을 명확하게 지적할 수 있는 장점이 있다고 하였다(Coulter et. al., 2009).

Wolf(2018)는 소비자가 말하기를 환자경험은 이제 건강관리의 핵심 차별화 요소라고 하였다.

환자경험은 IOM (Institute of Medicine)에서 제안한 여섯 가지 건강 관리품질 목표 중 하나인 환자 중심적 측정의 척도이며, 환자 만족도 설문 조사가 치료에 대한 만족도 등급을 얻는 동안, 환자경험조사는 의료기관 및 의료 시스템과의 상호 작용에서 경험했거나 경험하지 못한 것에 대한 환자의 보고서를 이끌어낸다(Katherine Browne et. al., 2010).

환자에게는 무엇이든 환자경험이 될 수 있으며, 환자경험은 환자가 보고 만지고 느끼고 듣는 것을 포함해 진료 과정을 통해 접하는 절차뿐만 아니라, 사람들과의 상호작용과 관련하여 생각하는 모든 것을 포함한다(Merlino, 2015). 환자경험과 같은 새로운 개념을 채택하기 위해서는 먼저 그것이 무엇인지, 왜 필요한지, 어떻게 적용할지에 대해 분명히 정의할 수 있어야하며, 정의를 내린 후에는 환자경험을 향상시킬 수 있는 실행에 나서야 한다. 이것이 바로 경험관리 활동이다(Merlino, 2015; 이영혜, 2017). 기업체에서는 2000년 중반부터 고객의 경험을 관리하기 위한 관심을 가지기 시작하였으며, 경험의 질이 고객의

연세대학교
YONSEI UNIVERSITY

만족에 영향을 주어 기업의 성과를 좌우할 수 있기 때문에 접점에서의 고객의 경험을 긍정적으로 만들어 가기 위한 고객경험관리를 통한 고객만족경영 실시하고 있다(이지연, 구자연, 2013).

현재는 환자의 경험이 병원의 미래를 결정하는 시대이다. 클리블랜드 클리닉에서는 환자를 단순히 치료가 필요한 아픈 사람으로만 보지 않고, 병원의 성공을 좌우하는 이해관계자로 여겼으며, 치료 및 전후 과정에 대한 여정을 관리하였다. 환자의 경험을 향상시키기 위해 모든 직원이 참여하고 공감하였으며, 성공적인 환자경험 관리의 전 세계적 모범사례로 꼽히고 있다(Merlino, 2015)

다. 환자만족에 대한 선행연구

의료의 질을 평가하는 방법으로 기존에는 환자의 만족도를 측정하는 다양한 연구가 시행되었다. 환자의 만족도 향상을 위한 연구로 한선자(2007)는 입원환자의 경우 입원경험 유무, 병원선택 동기에 다른 사람들의 권유가 유의한 영향을 미치며 외래의 경우 교육과 연령이 만족도에 유의한 영향을 미친다는 결과를 도출하였으며, 의료 서비스 만족도를 파악하고, 만족도에 영향을 미칠 수 있는 요인을 분석하여, 병원의 마케팅 전략방안을 제시하였다. 김석진(2008)은 대학병원의 외래진료 환자를 대상으로 환자와 의사의 특성에 따른 병원 만족도를 조사하여 환자의 진료 만족도에 영향을 미치는 요인을 분석하여 의사와 환자간의 관계를 개선하고자 하였다. 이 연구에서는 성별, 나이, 직업등의 일반적인 특성에서는 만족도의 차이가 없었으나, 외래 진료 대기시간이 짧을수록 의사의 태도와 설명시간에 따라 만족도가 높은 것으로 나타났다.

조현주(2009)는 환자의 의료서비스 만족도 영향 요인에 관한 연구로 의료서비스에 대한 환자만족도를 측정하고 분석하여 병원 관리의 전략 수립에 필요

연세대학교
YONSEI UNIVERSITY

한 자료를 제시하는 연구를 하였다. 또한 환자를 소득의 원천으로 볼 것이 아니라 환자 개개인에게 최선의 의료서비스를 제공하고, 지속적인 고객관리를 해야 한다고 강조하였다. 환자의 만족도는 의료서비스의 특성으로 인하여 만족도를 정의하고 측정하는 데는 다양한 차원에서 다양한 요인의 영향을 받기 때문에 이를 고려하여 측정하여야 한다고 하였다. 조병희 등(2012)은 회의, 사전 조사 등을 통해 입원, 외래, 의원, 치과, 한의원, 약국 서비스 등 총 6가지 표준화된 의료서비스 만족도 조사 도구를 개발하였으며, 국내 만족도 조사가 정착화 되기 위해서 조사의 목적을 분명히 함으로써 공급자와 소비자로부터 동의를 얻는 과정이 중요하며, 순차적으로 대상을 확대해 나가는 것이 필요하다고 하였다. Jeffrey. L 등(2001)은 다양한 시점에서의 환자 만족도의 상관관계는 미국의 일반적인 진료실에서 2주 및 3개월 추적 조사를 통해 평가하고, 의사의 특성이 환자 만족도와 독립적으로 상관되는 것은 무엇인지 연구하였으며 의사와 환자의 커뮤니케이션이 환자의 만족도에 영향을 미치는 요인을 연구하였다.

Kim 등(2004)은 환자 - 인식 의사의 공감 환자 만족도에 영향을 분석한 연구에서 환자의 전반적인 만족도와 건강관리의 결과 환자는 의료 서비스 및 의사의 공감적인 의사소통이 중요한 역할을 한다는 것을 보여주었다.

연세대학교
YONSEI UNIVERSITY

표1. 환자 만족에 관한 선행연구

구분	연구자	연구내용	연구결과
국내	한선자 (2007)	의료 서비스 만족도를 파악하고, 만족도에 영향을 미칠 수 있는 요인을 분석	입원과 외래환자들의 서비스 만족은 다르게 나타났으며 입원의 경우 입원경험 유무, 병원선택 동기에 다른 사람들의 권유가 유의한 영향을 미치며 외래의 경우 교육과 연령이 만족도에 유의한 영향을 미친다는 결과 분석
	김석진 (2008)	대학병원의 외래 진료 환자를 대상으로 환자와 의사의 특성에 따른 병원 만족도를 조사	환자의 진료 만족도에 영향을 미치는 요인을 분석하여 전공분야를 내과계, 외과계, 가정의학과 세 군으로 나누어 분석한 결과에 따라 가정의학과에 진료를 본 경우 만족도가 높았으며, 나이가 많을수록 만족도가 높게 나옴
	이훈 등 (2008)	부대시설의 서비스 효과를 중심으로 의료서비스 품질이 고객만족도에 미치는 영향에 관한 연구	병원의 진료에 관련된 서비스의 질을 높이는 것도 중요하나 내원환자나 입원환자들이 편리하게 사용할 수 있는 부대시설을 확보하는 것도 고객만족에 중요한 요인으로 인식하여 준비
	조현주 (2009)	환자의 의료서비스 만족도 영향 요인에 관한 연구로 의료서비스에 대한 환자의 만족도를 측정·분석	의료서비스에 대한 환자의 만족도를 측정·분석하여 향후 자원의 투입방향에 도움을 주는 자료를 제시하였으며, 병원의 진료절차에 대한 환자들의 만족도 수준에 대해 담당간호사의 입원안내 및 퇴원절차 안내에 대한 만족도가 높게 나옴
	김이현 (2014)	의료기관 인증이 환자 및 직원 만족도에 미친 영향 분석	진료과와 입원생활 만족도가 전반적인 만족도에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났으며, 진료과는 내과계일 때 보다 외과계일 때, 입원생활만족도는 높을수록 입원환자들의 전반적인 만족도가 높음
국외	Jeffrey. L등 (2001)	다양한 시점에서의 환자 만족도의 상관 관계를 미국의 일반적인 진료실에서 2 주 및 3 개월 추적 조사를 통해 평가	환자 또는 의사의 특성이 환자 만족도와 독립적으로 상관되는 것은 무엇인지 조사하고 방문 직후, 만족도에 대한 다른 예측인자를 분석하여 환자 의사 커뮤니케이션 중요성 강조함
	Kim 등 (2004)	환자 - 인식 의사의 공감 환자 만족도에 영향을 분석	환자의 전반적인 만족도와 건강관리의 결과 환자는 의료 서비스 및 의사의공감적인 의사소통이 중요한 역할을 한다는 것을 연구함

연세대학교
YONSEI UNIVERSITY

라. 환자경험에 대한 선행연구

채유미(2014)는 환자경험과 병원 서비스 혁신 동향 분석에서 환자경험과 서비스디자인의 개념 및 방법을 소개하고 국내, 외 동향과 외국의 사례를 통해 서비스 개선 방법론을 살펴보고 병원 서비스 혁신의 새로운 시각을 제공하기 위한 연구를 하였다.

환자 중심의 경험을 평가하는 연구로 장혜정(2017)은 환자경험관리(PEM)를 위한 VOC 텍스트 마이닝 분석과 활용을 하여 10년 동안 고객의 소리 분석하여 의료기관의 경쟁력 강화와 경험관리 전략에 대해 연구하였으며, 김은나(2015)는 사례 제시법의 적용하여 환자경험평가에서 응답의 이질성을 확인한 연구를 수행하였다. 그 결과 동일한 가상의 상황에 대해 환자들은 경험을 다르게 평가하고 해석하는 것으로 나타났으며, 경험 평가에 있어 응답이질성이 문제가 될 수 있음을 연구하였다. Thomas D. Sequist 등(2008)은 환자의 경험은 임상적인 과정에서 관련성이 있었으며 임상적 결과와 상관관계가 없고, 입원과 진료과정에서의 경험이 중요하며, 환자경험을 향상시키기 위한 모니터링과 개선이 필요하다고 하였다.

또한 Sheldon Greenfield 등(1988)은 질병 통제를 극대화하기 위해서는 환자가 효과적으로 의료 서비스에 참여해야 한다고 하였으며, 의학적 의사 결정에 환자의 참여를 증가시키기 위해 고안된 개입 안을 개발하였다. 당뇨환자들이 의사를 정기적으로 방문하기 전 환자가 경험한 의학적 결정 안 사용하도록 하여 2개의 대학 병원 클리닉에서 무작위 시험을 실시하여 비교하였는데, 실험군이 대조군보다 2배의 효과가 나타났으며 환자의 의사결정 개입이 환자 행동을 변화시키고 혈당 조절을 개선하며 기능적 제한을 줄이는데 많은 영향을 준다는 결론을 보여주었다(Sheldon Greenfield et al., 1988).

연세대학교
YONSEI UNIVERSITY

표 2. 환자경험에 대한 선행연구

구분	연구자	연구내용	연구결과
국내	채유미 (2014)	환자경험과 병원 서비스 혁신 동향 분석	새로운 경험과 가치를 창출하는 환자경험을 측정하여 진료모델의 개선 및 향상을 위해 노력해야함을 제시하고 미국, 캐나다, 프랑스 등의 국제사회의 동향을 분석하여 설명
	김은나 (2015)	환자경험 보고에서의 응답이 질성: 사례 제시법의 적용하여 환자경험평가를 분석	사례 제시법의 적용하여 환자경험 평가에서 응답의 이질성을 확인한 연구를 수행하였으며 가상의 상황에 대해 서로 다른 평가하는 것으로 나타났으며, 이는 환자경험평가에 있어 응답이질성이 문제가 될 수 있음을 연구
	장혜정 (2017)	환자 중심의 경험을 평가하는 연구로 장혜정(2017)은 환자경험관리(PEM)를위한 VOC 텍스트 마이닝 분석과 활용을 하여 10년 동안 고객의 소리 분석	환자경험관리(PEM)를 위한 VOC 텍스트 마이닝 분석과 활용을 하여 10년 동안 고객의 소리 분석하여 그 결과를 의료기관의 경쟁력 강화와 경험관리 전략에 대해 연구함
국외	Sheldon Greenfield 등 (1988)	의학적 의사결정에 환자의 경험참여를 증가시키기 위해 고안된 개입안을 개발	환자의 경험적 의사결정 개입이 환자 행동을 변화시키고 혈당 조절을 개선하며 기능적 제한을 줄이는데 많은 영향을 준다는 결론을 도출한 연구
	Thomas D. Sequist 등 (2008)	환자의 경험은 임상적인과정에서 관련성 분석	환자의 경험은 임상적인 과정에서 관련성이 있고, 입원과 진료과정에서의 경험이 중요하며, 환자경험을 향상시키기 위한 모니터링과 개선이 필요
	Browne.K 등 (2010)	CAHPS 환자의 경험에 대한 체계적인 데이터 수집의 중요성 분석	CAHPS의 체계적 자료 수집이 환자의 경험을 향상시킬 수 있으며 일차 진료 사례와 건강관리 시스템에 중요한 영향을 줌

연세대학교
YONSEI UNIVERSITY

Ⅲ. 연구 방법

1. 연구모형

이 연구는 환자경험에 영향을 미치는 요인을 인구사회학적 특성, 병원 선택 동기, 병원이용의 특성으로 구분하여 영역별 환자경험평가의 관계를 분석하였다. 영역별 환자경험평가는 간호사의 서비스, 의사의 서비스, 투약 및 치료과정, 병원환경, 환자의 권리 평가, 전반적인 평가로 구분하였다(그림 1).

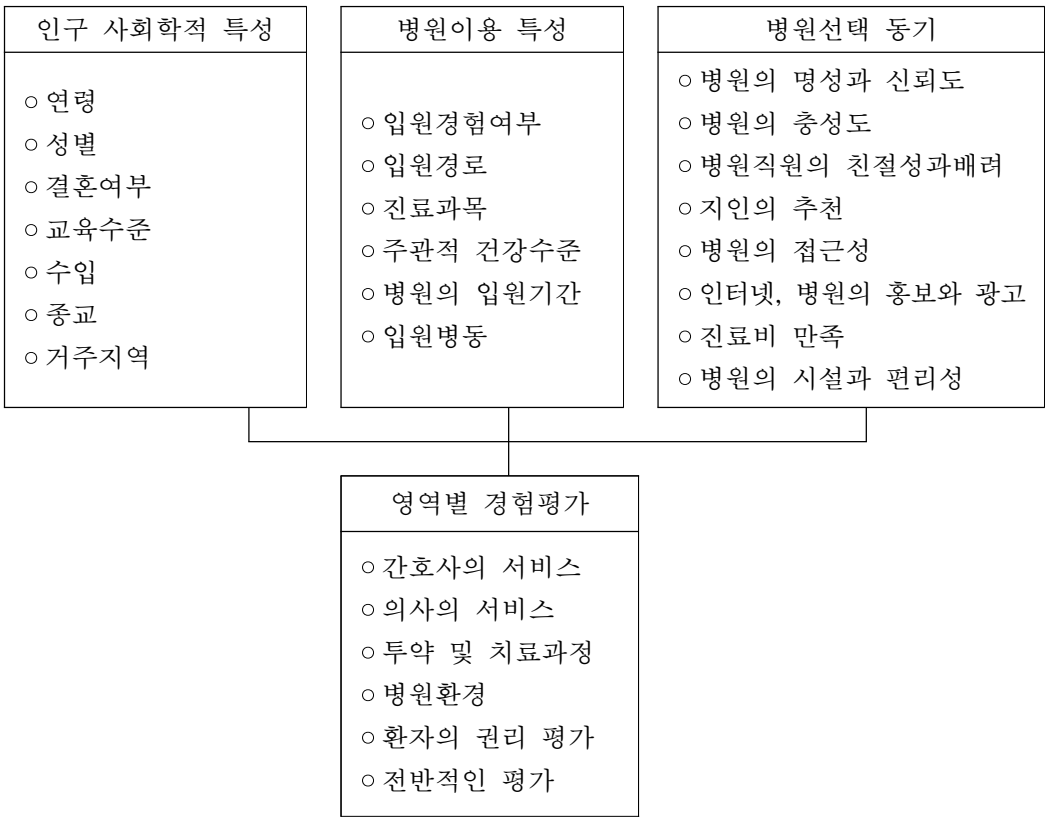

그림 1. 연구의 모형

연세대학교
YONSEI UNIVERSITY

2. 연구대상

이 연구는 대상자 설명문과 동의서를 제공하고 설문 조사를 전 참여자들에게 연구의 목적을 충분히 설명한 후 총 200명의 대상자에게 설문 조사를 시행하였으며, 자료수집 결과 불완전하거나 부적절하다고 판단되는 설문 17부를 제외하였다. 총 183부가 최종분석의 대상이 되었으며, 응답률은 91.5%였다. 대상자의 연구 선정 기준은 만 19세 이상 80세 미만, 입원치료 기간이 3일 이상부터 퇴원예정인 대상자, 조사원의 설명을 듣고 응답이 가능한 대상자에게 설문 조사를 시행하였고, 정신의학과, 소아청소년과 환자는 제외하였다. 환자들의 입원 경험을 측정하기 위하여 건강보험심사 평가원이 실시하는 환자경험평가 설문지를 사용하였다. 설문지는 간호사 서비스, 의사 서비스, 입원 경험, 투약 및 치료, 병원 환경, 환자 권리평가, 전반적 평가와 타인에 추천여부 등 7개 영역, 21개 문항으로 구성된다. 그리고 연구대상자들의 인구사회학적 특성, 병원이용 특성, 병원선택 동기 등 포함되어 총 20문항으로 구성하였다.

연세대학교
YONSEI UNIVERSITY

3. 연구 변수

가. 종속변수

종속변수로 입원치료 후 3일 이상 퇴원예정인 환자의 영역별 환자경험평가를 측정한다. 영역별 경험은 간호사 서비스 4문항, 의사서비스 4문항, 투약 및 치료과정 5문항, 병원환경 2문항, 환자권리보장 4문항으로 구성된다. 간호사 서비스 문항은 '담당간호사는 귀하를 존중하고 예의를 갖추었는지?', '이야기를 주의 깊게 들어 주었는지?', '병원생활에 대해 알기 쉽게 설명하였는지?', '환자가 도움을 필요로 할 때 요구를 처리하기 위하여 노력하였는지?' 에 관한 경험을 '전혀 그렇지 않았다', '그렇지 않았다', '그랬다' 의 4점 척도로 평가하였다. 의사 서비스 문항도 '귀하를 존중하고 예의를 갖추었는지?', '이야기를 주의 깊게 들어주었는지?', '환자나 보호자가 담당 의사를 만나 이야기할 기회가 자주 있었는지?', '의사의 회진시간 또는 회진시간 변경에 대한 정보를 제공 받았는지?' 에대한 내용을 4점 척도로 평가하였다. '투약 및 치료 과정은 검사 및 처치 전에 그 이유를 알기 쉽게 설명하였는지?', '모든 투약과 검사, 처치 전후 부작용을 검사나 처치 후에 생길 수 있는 부작용에 대해 알기 쉽게 설명하였는지?', '통증을 줄이기 위해 적절한 조치를 취했는지?', '질환에 대하여 위로와 공감을 받았는지?', '퇴원 후 주의사항과 치료계획에 대해 정보를 제공받았는지?' 에 대한 내용을 4점 척도로 평가하였다. 병원 환경과 관련된 문항은 '병원은 전반적으로 깨끗하였는지?', '안전한 환경이었는지?' 를 4점 척도로 평가하였다. 환자 권리보장에 대한 내용은 '의료진으로부터 공평한 대우를 받았는지?', '입원기간 동안 불만이 있는 경우 말하기 쉬웠는지?', '검사나 치료 결정과정에서 귀하가 참여할 수

연세대학교
YONSEI UNIVERSITY

있는 기회를 사용하였는지?’, ‘수치감을 느끼지 않도록 하였는지?’에 대한 경험을 평가하였고, 입원경험과 타인의 추천여부에 관한 전반적인 평가는 100점 척도로 평가하였다.

나. 독립변수

환자경험평가에 영향을 미치는 독립변수로 인구사회학적 특성, 병원이용 특성, 병원선택 동기로 분석한다. 인구사회학적 특성은 연령, 성별, 결혼여부, 교육수준, 수입, 종교, 거주 지역이며, 병원이용의 특성으로는 본인의 입원경험 유무, 입원경로, 진료과목, 주관적 건강수준, 병원 입원기간, 입원병동으로 구분하였다. 병원선택 동기는 병원의 명성과 신뢰도, 병원 직원의 친절성과 환자 배려, 지인 추천, 병원의 접근성, 인터넷, 병원의 홍보 및 광고, 진료비 만족, 병원의 시설과 편리성으로 이루어져 있다. 인구사회학적 특성으로 연령은 29세 이하, 30세부터 10세 단위로 구분하였고, 결혼여부 미혼, 기혼, 교육수준은 초졸, 중졸, 고졸, 대졸, 대학원졸, 수입은 100 만원 이하, 100 만원 이상 부터는 100만원 단위로 구분하여 400 만원 이상 까지 소득을 고려하여 구분하였다. 종교는 불교, 기독교, 천주교, 무교, 거주지역은 일산, 파주, 김포, 서울, 그 외 지역은 기타로 구분하였다. 병원이용의 특성으로는 본인의 입원경험 유무, 입원경로는 외래와 응급실을 통해 입원하는 경우를 고려하였고, 진료과목은 외과계와 내과계로 구분하여 조사하였다. 주관적 건강수준은 위중, 보통, 경미, 병원 입원기간으로 7일 미만, 7-10일 미만, 10-15일 미만, 15-20일 미만으로 구분하여 분석하였다. 병원선택 동기는 병원의 명성과 신뢰도, 병원 직원의 친절성과 환자 배려, 지인 추천, 병원의 접근성, 인터넷, 병원의 홍보 및 광고, 진료비 만족, 병원의 시설과 편리성를 ‘전혀 고려하지 않음’, ‘거의 고려하지 않음’, ‘약간 고려함’, ‘상당히 고려함’으로 각 문항 별로 측정하였다.

연세대학교
YONSEI UNIVERSITY

표 3. 연구변수

구분		변수	조사내용
종속변수	영역별 경험 평가	간호사 서비스	각 분항 별 선택
		의사 서비스	① 전혀 그렇지 않다
		투약 및 치료과정	② 그렇지 않다
		병원환경	③ 그랬다
		환자 권리 평가	④ 매우 그랬다
		전반적인 평가	입원경험 평가, 타인의 추천 여부 100점 척도
독립변수	인구사회학적 특성	연령	① 29세 이하 ② 30-39세 ③ 40-49세 ④ 50-59세 ⑤ 60-69세 ⑥ 70세 이상
		성별	① 남성 ② 여성
		결혼여부	① 미혼 ② 기혼
		교육수준	① 초졸 ② 중졸 ③ 고졸 ④ 대졸 ⑤ 대학원졸
		수입	① 100만원이하 ② 100-190만원 ③200-290만원 ④ 300-390만원 ⑤ 400만원이상
		종교	① 불교 ② 기독교 ③ 천주교 ④ 무교 ⑤ 기타
		거주지역	① 일산 ② 파주 ③ 김포 ④ 서울 ⑤ 기타
	병원 이용의 특성	본인의 입원경험여부	① 예 ② 아니오
		입원경로	① 외래 ② 응급실
		진료과목	① 내과계 ② 외과계
		주관적 건강수준	① 위중 ② 보통 ③ 경미
		병원입원기간	① 7일이하 ② 7-10일미만 ③ 10-15일미만 ④ 15-20일미만
		입원병동	①일반병동 ② 간호간병서비스 병동
	병원 선택 동기	병원 명성과 신뢰:병원충성도 병원 직원의 친절성과 환자 배려 지인의 추천으로 선택 병원의 접근성 쉬움 인터넷, 병원 홍보 및 광고 진료비 만족 병원의 시설과 편리성	각 문항 별 선택 ① 전혀 고려하지 않음 ② 거의 고려하지 않음 ③ 약간 고려함 ④ 상당히 고려함

연세대학교
YONSEI UNIVERSITY

4. 분석방법

가. 단변량 분석

이 연구의 수집된 자료는 통계 프로그램인 SPSS win 21.0 프로그램을 이용하여 통계 처리하고 분석하였다. 연구대상자의 인구사회학적 특성과 병원을 이용하는 동기는 빈도분석, 평균, 표준편차등 기술통계 분석을 통하여 각 변수의 기본적 특성을 분석하였다. 연구대상자의 인구사회학적 특성, 병원이용 특성, 병원선택 동기에 따른 영역별 경험평가의 차이를 파악하기 위하여 t-test, Anova를 사용 하였고,사후분석으로 Scheffe를 사용하였다.

나. 다변량 분석

독립변수인 환자의 인구사회학적 특성, 병원이용 특성, 병원선택 동기가 종속변수인 영역별 경험평가에 미치는 영향력을 파악하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다.

5. 윤리적 고려

본 연구는 인제대학교 일산백병원 의학연구윤리심의위원회의 심의를 거쳐 승인을 받았다 (ISPAIK2018-02-007-003). 설문지 조사를 시행하기 전 대상자들은 연구자로부터 본 연구의 주제와 목적에 대한 설명을 듣고 연구 참여 서면 동의서에 자발적으로 서명하였다. 연구 참여자에게 설문지 작성의 예상 소요시간을 안내하였으며, 작성된 설문지는 연구목적으로만 사용되며 그 내용의 익명성과 비밀이 보장됨을 설명하였다. 개인정보 보안을 위해 수집되는 정보는 암호화된 컴퓨터에 보관되며 연구책임자만이 접근 가능하도록 관리하였다.

연세대학교
YONSEI UNIVERSITY

Ⅳ.연구결과

1. 연구대상자의 인구사회학적 특성

이 연구에서 사용된 측정도구들의 타당성을 확인하기 위하여 수거한 설문지 183부를 대상으로 신뢰도 분석을 실시하였다. 환자경험평가(간호서비스, 의사서비스, 투약 및 치료과정, 병원환경, 환자권리평가) 19문항의 Cronbach's Alpha 계수 0.684로 신뢰할만한 수준임을 알 수 있다. 응답자의 인구통계학적 특성을 살펴보기 위하여 빈도분석을 실시하였으며, 응답자의 인구 통계적 특성은 표 4와 같다. 연구대상자의 성별은 남성이 84명(45.9%), 여성이 99명(54.1%)로 나타나 남성보다는 여성이 더 높은 설문참여율을 보여주었으며, 연령은 30-39세 이하가 39명(21.3%)으로 가장 많고, 29세 이하 33명(18.0%), 40-49세 26명(14.2%), 50-59세 31명(16.9%), 60-69세 22명(12.0%), 70세 이상 32명(17.5%)나타났다. 결혼여부에 대한 설문에서는 기혼이 137명(74.9%), 미혼이 46명(25.1%)로 파악되었으며 연구대상자의 교육수준에 대한 설문에서는 대졸이62명(33.9%)로 가장 높았으며, 고졸이 52명(28.4%), 중졸이 27명(14.6%), 대학원 이상이 23명(12.6%), 초졸이 19명(10.4%)로 나타났다. 월수입에 대한 설문에서는 월 200-290만원이 68명(37.2%)로 가장 높았으며, 월300-390만원이 42명(23.0%), 월 100-190만원이 27명(14.8%), 월 100만원 이하가 25명(13.7%)의 순으로 나타났다. 또한, 종교에 대한 설문에서는 무교가 50명(27.3%), 기독교가 47명(25.7%), 불교가 41명 (22.4%), 천주교가 38명(20.8%), 기타 7명(3.8%)로 확인되었으며 거주지역에 대한 설문에서는 일산이 70명(38.3%)로 가장 높았으며 파주 44명(24.0%), 서울이 32명(17.5%), 기타 19명(10.4%), 김포 18명(9.8%) 로 나타났다.

연세대학교
YONSEI UNIVERSITY

2. 연구대상자의 병원이용 특성

설문참여자의 병원이용 특성은 표 4와 같다. 세부적인 결과를 살펴보면 입원경험 여부에 대한 설문에서는 예라는 응답이 138명 (75.4%), 아니오는 45명(24.6%)로 나타났으며, 입원경로에 대한 설문에서는 외래가 145명(79.2%), 응급실이 38명(20.8%)로 나타나 외래가 대다수를 차지하였다. 진료과목에 대한 설문에서는 외과계가 109명(59.6%), 내과계가 74명(40.4%)로 나타나 외과계가 더 높은 설문참여율을 나타내었다. 주관적 건강수준에 대한 설문에서는 보통이 125명(68.3%)이였으며, 경미가 29명(15.9%), 위중이 29명(15.9%)를 보여주었다. 병원 입원기간에 대한 설문에서는 7일이하가 80명(43.7%), 7-10일이 67명(36.6%), 10-15일이 19명(10.4%) 15-20일이 17명(9.3%)의 순으로 나타났다. 입원병동에 대한 설문에서는 일반병동이 94명(51.4%), 간호간병통합서비스 병동이 89명(48.7%)이다.

3. 연구대상자의 병원 선택 동기

대상자들의 병원선택 동기는 표 4와 같다. 병원의 명성과 신뢰가 3.72점(SD=0.45)으로 가장 높고, 직원의 친절성과 환자배려, 진료비 만족이 3.68점(SD=0.47), 병원 시설과 편리성 3.63점(SD=0.48), 병원 접근성 3.51점(SD=0.58), 지인추천 3.50점(SD=0.70)이며, 인터넷 병원 홍보 및 광고가 3.33점(SD=0.62)으로 가장 낮았다. 그리고 병원의 명성과 신뢰, 병원직원의 친절성과 환자배려, 진료비 만족, 병원 시설과 편리성은 고려하지 않는다고 응답한 대상자는 없었다.

연세대학교
YONSEI UNIVERSITY

표 4. 연구대상자의 인구사회학적 특성, 병원이용 특성, 병원선택 동기

N=183

구 분			빈도(명)	백분율(%)
인구사회학적 특성	성별	남자	84	45.9
		여자	99	54.1
	연령	29세 이하	33	18.0
		30-39세	39	21.3
		40-49세	26	14.2
		50-59세	31	16.9
		60-69세	22	12.0
		70세이상	32	17.5
	결혼여부	미혼	46	25.1
		기혼	137	74.9
	교육수준	초졸	19	10.4
		중졸	27	14.8
		고졸	52	28.4
		대졸	62	33.9
		대학원졸 이상	23	12.6
	수입	월100만원 미만	25	13.7
		100-190만원	27	14.8
		200-290만원	68	37.2
		300-390만원	42	23.0
		400만원 이상	21	11.5
	종교	불교	41	22.4
		기독교	47	25.7
		천주교	38	20.8
		무교	50	27.3
		기타	7	3.8
	거주지역	일산	70	38.3
		파주	44	24.0
		김포	18	9.8
		서울	32	17.5
		기타	19	10.4
병원이용 특성	입원경험	예	138	75.4
		아니오	45	24.6
	입원경로	외래	145	79.2
		응급실	38	20.8
	진료과목	내과계	74	40.4
		외과계	109	59.6
	주관적 건강수준	위중	29	15.9
		보통	125	68.3
		경미	29	15.9
	병원입원기간	7일 미만	80	43.7
		7-10일	67	36.6
		10-15일	19	10.4
		15-20일 미만	17	9.3
	입원병동	일반병동	94	51.4
		간호간병서비스병동	89	48.6
병원선택 동기			Mean	SD
	병원의 명성과 신뢰,지속적 충성도		3.72	0.45
	직원의 친절성과 환자배려		3.68	0.47
	지인추천		3.50	0.70
	병원 접근성		3.51	0.58
	인터넷 병원 홍보 및 광고		3.33	0.62
	진료비 만족		3.68	0.47
	병원 시설과 편리성		3.63	0.48

연세대학교
YONSEI UNIVERSITY

4. 환자경험평가

가. 환자경험평가 항목별 평균

연구대상자의 환자경험평가는 표 5와 같다. 간호사 서비스 경험은 3.77점(SD=0.20)이고, 하위 질문 중 '담당간호사는 귀하를 존중하고 예의를 갖추어 대하였습니까?' 는 3.89점(SD=0.32)으로 가장 높고, '담당 간호사는 귀하가 도움을 필요로 할 때, 귀하의 요구를 처리하기 위하여 노력하였습니까?' 는 3.64점(SD=0.48)으로 가장 낮았다. 의사 서비스 경험은 3.72점(SD=0.18)이고, 하위 질문 중 '담당의사는 귀하를 존중하고 예의를 갖추어 대하였습니까?'는 3.95점(SD=0.22)으로 가장 높고, '귀하나 보호자가 담당 의사를 만나 이야기를 할 기회가 자주 있었습니까?' 는 3.50점(SD=0.50)으로 낮았다. 투약 및 치료과정은 3.71점(SD=0.21)이고, 하위 질문 중 '귀하의 통증을 줄이기 위하여 적절한 조치를 취하였습니까?' 는 3.85점(SD=0.36)으로 가장 높고, '퇴원 후 주의사항과 치료계획에 대한 정보를 제공받았습니까?' 는 3.55점(SD=0.50)으로 낮았다. 병원환경에 대한 경험은 3.46점(SD=0.42)이고, 하위 질문 중 '병원은 전반적으로 깨끗하였습니까?' 와 '병원은 안전한 환경이었습니까?' 두 항목모두 3.46점(SD=0.50) 같은 점수를 나타내었다. 환자권리보장에 대한 환자의 경험은 3.76점 (SD=0.19)이고, 하위 질문 중 '입원기간 동안 다른 환자와 비교했을 때 의료진으로부터 공평한 대우를 받았습니까?' 는 3.95점(SD=0.23)으로 가장 높고, '검사나 치료 과정에서 귀하가 참여할 수 있는 기회를 주었습니까?' 는 3.51점(SD=0.50)으로 가장 낮았다. 전반적인 경험평가에서는 91.2점(SD=3.29)이고, 그 중에서 입원환자경험평가는 92.8점(SD=4.26), 타인의 추천여부는 89.7점(SD=4.16)으로 나타났다.

연세대학교
YONSEI UNIVERSITY

표 5. 연구대상자의 환자경험평가

N=183

설문내용	Mean	SD
간호사 서비스 경험	3.77	0.20
담당간호사는 귀하를 존중하고 예의를 갖추어 대하였습니까?	3.89	0.32
담당 간호사는 귀하의 이야기를 주의 깊게 들어 주었습니까?	3.82	0.39
담당 간호사는 병원생활에 대해 알기 쉽게 설명해 주었습니까?	3.72	0.45
담당 간호사는 귀하가 도움을 필요로 할 때, 귀하의 요구를 처리하기 위하여 노력하였습니까?	3.64	0.48
의사 서비스 경험	3.72	0.18
담당의사는 귀하를 존중하고 예의를 갖추어 대하였습니까?	3.95	0.22
담당의사는 귀하의 이야기를 주의 깊게 들어 주었습니까?	3.80	0.40
귀하나 보호자가 담당의사를 만나이야기 할 기회가 자주 있었습니까?	3.50	0.50
귀하는 담당 의사의 회진시간 또는 회진시간 변경에 대한 정보를 제공 받으셨습니까?	3.61	0.49
투약 및 치료과정 경험	3.71	0.21
투약이나 검사, 처치 전에 그에 대한 이유를 알기 쉽게 설명해주었습니까?	3.78	0.42
투약이나 검사, 처치 후에 생길 수 있는 부작용에 대해 알기 쉽게 설명해 주었습니까?	3.67	0.47
귀하의 통증을 줄이기 위하여 적절한 조치를 취하였습니까?	3.85	0.36
귀하의 질환에 대하여 자주 위로와 공감을 받았습니까?	3.72	0.45
퇴원 후 주의사항과 치료계획에 대한 정보를 제공받았습니까?	3.55	0.50
병원환경 경험	3.46	0.42
병원은 전반적으로 깨끗하였습니까?	3.46	0.50
병원은 안전한 환경이었습니까?	3.46	0.50
환자권리보장 경험	3.76	0.19
입원 기간 동안 다른 환자와 비교했을 때, 의료진으로부터 공평한 대우를 받았습니까?	3.95	0.23
입원 기간 동안 불만이 있는 경우 말하기 쉬웠습니까?	3.74	0.44
검사나 치료 결정 과정에서 귀하가 참여할 수 있는 기회를 주었습니까?	3.51	0.50
검사나 치료 과정에서 신체노출 등 수치감을 느끼지 않도록 배려 받았습니까?	3.85	0.36
전반적인 경험평가*	91.20	3.29
입원환자경험평가	92.75	4.26
타인의 추천 여부	89.66	4.16

① 전혀 그렇지 않음 ② 그렇지 않음 ③ 그렇다 ④ 항상 그렇다
* 전반적인 평가 : 0-100 점

연세대학교
YONSEI UNIVERSITY

나 . 연구대상자의 인구사회학적 특성에 따른 환자경험평가

연구대상자의 인구사회학적 특성에 따른 환자경험평가 결과는 표 6과 같다. 환자경험평가 중 간호사 서비스 경험은 교육수준에서 대학원졸 이상 3.77점(SD=0.20)으로 가장 높고, 중졸이 3.72점(SD=0.23)으로 가장 낮으며 통계적으로 유의하였다(p=0.042). 그리고 나머지 일반적 특성에 따라서는 유의한 차이는 없었다. 의사 서비스 경험은 교육수준에서 초졸 3.87점(SD=0.19)으로 가장 높고, 고졸이 3.68점(SD=0.18)으로 가장 낮으며 통계적으로 유의하였다(p=0.001). 월수입에서는 100 만원 미만이 3.81점(SD=0.21)가장 높고, 월수입 200-290 만원 3.68(SD=0.17)으로 가장 낮으며, 통계적으로 유의하였다(p=0.001). 그리고 나머지 일반적 특성에 따라서는 유의한 차이는 없었다.

투약 및 치료과정 경험은 교육수준에서 초졸3.91점(SD=0.15)으로 가장 높고, 고졸과 대졸이 3.68점(SD=0.21)으로 가장 낮으며 통계적으로 유의하였다(p=0.001). 그리고 나머지 일반적 특성에 따라서는 유의한 차이는 없었다.

병원환경 경험은 연령에서 70세 이상 3.63점(SD=0.42)으로 가장 높고, 29세 이하 3.32점(SD=0.39)으로 가장 낮으며 통계적으로 유의하였다(p=0.048). 교육수준에서 초졸3.74점(SD=0.39)으로 가장 높고, 대졸이 3.39점(SD=0.04)으로 가장 낮으며 통계적으로 유의하였다(p=0.020). 그리고 나머지 일반적 특성에 따라서는 유의한 차이는 없었다.

환자의 권리보장 경험은 교육수준에서 초졸3.86점(SD=0.19)으로 가장 높고, 중졸이 3.72점(SD=0.16)으로 가장 낮으며 통계적으로 유의하였다(p=0.036). 그리고 나머지 일반적 특성에 따라서는 유의한 차이는 없었다.

전반적인 경험평가에서는 교육수준에서 초졸 92.9점(SD=3.44)으로 가장 높고, 중졸이 90.52점(SD=3.08)으로 가장 낮으며 통계적으로 유의하였다(p=0.042).그리고 나머지 일반적 특성에 따라서는 유의한 차이는 없었다.

연세대학교
YONSEI UNIVERSITY

간호간병통합서비스 병동에서 3.72점(SD=0.45)으로 가장 높고, 일반병동이 3.55점(SD=0.5)으로 가장 낮으며 통계적으로 유의하였다(p=0.019). 그리고 나머지 일반적 특성에 따라서는 유의한 차이는 없었다.

연세대학교
YONSEI UNIVERSITY

표 6. 연구대상자의 인구사회학적 특성에 따른 경험평가

구 분		간호사 서비스		의사 서비스		투약 및 치료		병원환경		환자권리보장		전반적인평가	
		Mean±SD	p	Mean±SD	p	Mean±SD	p	Mean±SD	p	Mean±SD	p	Mean±SD	p
성별	남자	3.78±0.20	0.412	3.70±0.17	0.229	3.70±0.22	0.648	3.46±0.42	0.995	3.78±0.19	0.347	91.42±3.45	0.411
	여자	3.76±0.20		3.73±0.20		3.72±0.21		3.46±0.40		3.75±0.20		91.02±3.16	
연령	29세이하	3.78±0.42	0.099	3.71±0.18	0.130	3.70±0.19	0.160	3.32±0.39	0.048*	3.77±0.19	0.113	90.83±3.04	0.363
	30-39세	3.74±0.21		3.72±0.15		3.70±0.21		3.40±0.43		3.77±0.19		91.46±3.18	
	40-49세	3.78±0.19		3.68±0.19		3.68±0.21		3.54±0.42		3.76±0.19		90.77±3.59	
	50-59세	3.69±0.21		3.68±0.20		3.68±0.20		3.47±0.39		3.69±0.20		90.89±3.45	
	60-69세	3.80±0.23		3.70±0.20		3.71±0.23		3.48±0.33		3.76±0.16		90.68±3.10	
	70세이상	3.84±0.19		3.80±0.18		3.81±0.22		3.63±0.42		3.83±0.18		92.30±3.37	
결혼 여부	미혼	3.77±0.19	0.997	3.70±0.15	0.494	3.70±0.20	0.762	3.37±0.41	0.069	3.72±0.18	0.106	91.03±3.05	0.683
	기혼	3.77±0.21		3.72±0.19		3.72±0.22		3.50±0.40		3.78±0.19		91.26±3.38	
교육 수준	초졸(a)	3.89±0.15	0.042*	3.87±0.19	0.001*	3.91±0.15	0.001*	3.74±0.39	0.020*	3.86±0.19	0.036*	92.89±3.44	0.042*
	중졸(b)	3.72±0.23		3.71±0.20		3.70±0.20		3.50±0.39		3.72±0.16		90.52±3.08	
	고졸(c)	3.74±0.20		3.68±0.18		3.68±0.21		3.42±0.39		3.73±0.20		90.77±3.59	
	대졸(d)	3.77±0.19		3.69±0.16		3.68±0.21		3.39±0.40		3.76±0.19		90.96±3.20	
	대학원졸이상(e)	3.77±0.20		3.76±0.18		3.73±0.21		3.50±0.45		3.83±0.19		92.26±2.37	
수입 (월)	100만원미만	3.77±0.24	0.610	3.81±0.21	0.021*	3.75±0.22	0.154	3.50±0.38	0.054	3.75±0.20	0.072	91.60±4.44	0.256
	100-190만원	3.76±0.19		3.68±0.15		3.67±0.19		3.30±0.32		3.69±0.16		90.46±3.03	
	200-290만원	3.75±0.19		3.68±0.17		3.67±0.20		3.43±0.43		3.75±0.19		90.76±2.99	
	300-390만원	3.76±0.21		3.73±0.19		3.75±0.22		3.55±0.42		3.81±0.19		91.80±3.20	
	400만원이상	3.80±0.20		3.75±0.19		3.76±0.23		3.60±0.41		3.82±0.20		91.93±3.03	
종교	불교	3.80±0.22	0.348	3.77±0.19	0.377	3.76±0.21	0.143	3.54±0.41	0.338	3.80±0.19	0.461	91.20±3.68	0.096
	기독교	3.73±0.20		3.70±0.18		3.66±0.20		3.39±0.36		3.74±0.20		90.27±2.87	
	천주교	3.78±0.20		3.71±0.20		3.76±0.21		3.51±0.43		3.73±0.18		91.82±2.93	
	무교	3.75±0.20		3.70±0.18		3.69±0.23		3.46±0.44		3.77±0.19		91.35±3.36	
	기타	3.86±0.13		3.71±0.17		3.71±0.16		3.29±0.39		3.82±0.24		93.21±4.01	
거주 지역	일산	3.78±0.20	0.774	3.73±0.18	0.602	3.72±0.23	0.838	3.47±0.38	0.483	3.77±0.21	0.896	90.78±3.14	0.326
	파주	3.78±0.21		3.70±0.21		3.68±0.21		3.53±0.44		3.74±0.17		91.00±3.54	
	김포	3.75±0.23		3.76±0.20		3.71±0.20		3.33±0.42		3.79±0.20		91.50±3.33	
	서울	3.73±0.19		3.69±0.17		3.74±0.21		3.42±0.44		3.75±0.20		91.48±3.10	
	기타	3.78±0.20		3.74±0.18		3.72±0.19		3.47±0.39		3.78±0.16		92.50±3.44	

연세대학교
YONSEI UNIVERSITY

다. 연구대상자의 병원이용 특성에 따른 환자경험평가

연구대상자의 병원이용 특성에 따른 환자경험평가 결과는 표 7과 같다. 환자경험평가 중 간호사 경험 서비스는 입원병동에서 간호간병통합서비스 병동에서 3.87점(SD=0.17)으로 가장 높고, 일반병동 3.67점(SD=0.18)으로 가장 낮으며 통계적으로 유의하였다(p=0.000). 진료과목에서 외과계 3.79점(SD=0.21)으로 가장 높고, 내과계 3.73점(SD=0.18)으로 가장 낮으며, 통계적으로 유의하였다(p=0.038). 병원입원기간 10일-15일미만 3.84점(SD=0.21), 15일 이상에서 3.84점(SD=0.22)으로 가장 높았고, 7일 미만 3.73(SD=0.19)으로 가장 낮으며 통계적으로 유의하였다(p=0.039). 주관적 건강수준은 위중과 보통이 3.78점(SD=0.20)으로 가장 높고, 경미 3.68점(SD=0.19)으로 가장 낮으며 통계적으로 유의하였다(p=0.045). 그리고 나머지 병원이용 특성에 따라서는 유의한 차이는 없었다.

의사 경험 서비스는 입원병동에서 간호간병통합서비스 병동에서 3.81점(SD=0.18)으로 가장 높고, 일반병동에서 3.63점(SD=0.14)으로 가장 낮으며 통계적으로 유의하였다(p=0.000). 병원입원기간 10일-15일미만 3.79점(SD=0.19)으로 가장 높았고, 7일 미만 3.68(SD=0.17)으로 가장 낮으며 통계적으로 유의하였다(p=0.034). 그리고 나머지 병원이용 특성에 따라서는 유의한 차이는 없었다.

투약 및 치료 경험은 입원병동에서 간호간병통합서비스 병동에서 3.83점(SD=0.19)으로 가장 높고, 일반병동에서 3.60점(SD=0.16)으로 가장 낮으며 통계적으로 유의하였다(p=0.000). 병원입원기간 15일 이상 3.88점(SD=0.16)으로 가장 높았고, 7일미만 3.68(SD=0.20)으로 가장 낮으며 통계적으로 유의하였다(p=0.005). 주관적 건강수준, 위중이 3.75점(SD=0.23)으로 가장 높고, 경미 3.60점(SD=0.20)으로 가장 낮으며 통계적으로 유의하였다(p=0.006). 그리고 나머지 병원이용 특성에 따라서는 유의한 차이는 없었다.

연세대학교
YONSEI UNIVERSITY

병원환경 경험은 연령에서 입원병동에서 간호간병통합서비스 병동에서 3.68점(SD=0.38)으로 가장 높고, 일반병동에서 3.26점(SD=0.33)으로 가장 낮으며 통계적으로 유의하였다(p=0.000). 병원입원기간 15일 이상 3.68점(SD=0.35)으로 가장 높았고, 7일 미만 3.38(SD=0.40)으로 가장 낮으며 통계적으로 유의하였다(p=0.029). 입원경로는 응급실에서 3.59점(SD=0.38)으로 가장 높고, 외래에서 3.43점(SD=0.41)으로 가장 낮으며 통계적으로 유의하였다(p=0.031).

환자의 권리보장 경험은 교육수준에서 입원병동에서 간호간병통합서비스 병동에서 3.90점(SD=0.15)으로 가장 높고, 일반병동에서 3.64점(SD=0.14)으로 가장 낮으며 통계적으로 유의하였다(p=0.000). 그리고 나머지 병원이용 특성에 따라서는 유의한 차이는 없었다. 전반적인 경험 평가는 입원병동에서 간호간병통합서비스 병동에서 92.51점(SD=3.26)으로 가장 높고, 일반병동 89.97점(SD=2.83)으로 가장 낮으며 통계적으로 유의하였다(p=0.000). 병원입원기간 10일-15일 미만 93.03점(SD=4.13)으로 가장 높았고, 7일-10일 미만 90.40(SD=2.86)으로 가장 낮으며 통계적으로 유의하였다(p=0.002).

연세대학교
YONSEI UNIVERSITY

표 7. 연구대상자의 병원이용 특성에 따른 환자경험평가

구분		간호사 서비스		의사 서비스		투약 및 치료		병원환경		환자권리보장		전반적인평가	
		Mean±SD	p	Mean±SD	p	Mean±SD	p	Mean±SD	p	Mean±SD	p	Mean±SD	p
입원 경험	예	3.78±0.20	0.092	3.72±0.18	0.982	3.72±0.21	0.307	3.46±0.42	0.967	3.77±0.19	0.243	91.25±3.32	0.727
	아니오	3.72±0.21		3.72±0.19		3.68±0.23		3.47±0.38		3.73±0.20		91.06±3.22	
입원 경로	외래	3.77±0.20	0.909	3.72±0.18	0.997	3.71±0.21	0.537	3.43±0.41	0.031*	3.76±0.19	0.457	91.09±3.12	0.342
	응급실	3.77±0.20		3.72±0.19		3.73±0.22		3.59±0.38		3.78±0.19		91.66±3.90	
진료 과목	내과	3.73±0.18	0.038*	3.71±0.18	0.502	3.70±0.21	0.424	3.45±0.42	0.749	3.73±0.20	0.089	91.39±3.39	0.543
	외과	3.79±0.21		3.72±0.19		3.72±0.21		3.47±0.41		3.78±0.19		91.08±3.23	
주관적 건강 수준	위중(a)	3.78±0.20	0.045*	3.74±0.22	0.319	3.75±0.23	0.006*	3.57±0.37	0.296	3.78±0.19	0.145	91.69±4.15	0.450
	보통(b)	3.78±0.20		3.72±0.17		3.73±0.20		3.45±0.42		3.77±0.19		91.23±3.19	
	경미(c)	3.68±0.19		3.67±0.19		3.60±0.20		3.41±0.40		3.70±0.19		90.60±2.73	
병원 입원 기간	7일미만(a)	3.73±0.19	0.039*	3.68±0.17	0.034*	3.68±0.20	0.005*	3.38±0.40	0.029*	3.73±0.20	0.103	91.09±3.25	0.002*
	7-10일(b)	3.78±0.20		3.74±0.19		3.70±0.22		3.49±0.42		3.76±0.18		90.40±2.86	
	10-15일(c)	3.84±0.21		3.79±0.19		3.72±0.23		3.55±0.40		3.83±0.17		93.03±4.13	
	15일이상(d)	3.84±0.22		3.75±0.2		3.88±0.16		3.68±0.35		3.82±0.19		92.85±2.91	
입원 병동	일반 병동	3.67±0.18	0.000*	3.63±0.14	0.000*	3.60±0.16	0.000*	3.26±0.33	0.000*	3.64±0.14	0.000*	89.97±2.83	0.000*
	간호 간병	3.87±0.17		3.81±0.18		3.83±0.19		3.68±0.38		3.90±0.15		92.51±3.26	

연세대학교
YONSEI UNIVERSITY

5. 환자경험평가에 영향을 미치는 요인

가. 간호사 서비스 경험에 영향을 미치는 요인

간호사 서비스 경험에 영향을 미치는 요인은 표 8과 같다. 회귀분석에 대한 기본 가정을 검토하기 위하여 투입한 독립변수들의 다중공선성을 확인 한 결과 분산팽창요인계수(Variation Inflation Factor, 이하 VIF)가 모두 10을 넘지 않아 다중공선성의 문제는 없는 것으로 나타났다.

인구사회학적 특성, 병원이용 특성, 병원선택 동기를 독립변수로 투입한 것으로 모형 설명력은 28.8%이며 병원이용 특성의 간호간병통합서비스 병동(β=0.398, p<0.000)과 병원선택 동기의 지속적인 충성도(β=0.165, p=0.028)와 병원시설과 편리성(β=0.151, p=0.029)이 간호사 서비스 경험에 영향을 미치는 요인으로 분석되었다.

연세대학교
YONSEI UNIVERSITY

표 8. 간호사 서비스 경험에 영향을 미치는 요인

독립변수		회귀계수	
		β	P
인구사회학적 특성	연령	0.022	0.819
	성별-여성(Ref.남성)	-0.116	0.087
	결혼-기혼(Ref.미혼)	-0.153	0.065
	교육수준	-0.068	0.423
	수입	-0.025	0.738
	종교-유교(Ref.무교)	0.065	0.341
	지역-일산(Ref.일산외)	0.032	0.636
병원이용 특성	입원경험-유(Ref.무)	0.094	0.200
	입원경로-외래(Ref.응급실)	-0.021	0.766
	진료 과목-내과(Ref.외과)	-0.075	0.266
	주관적 건강수준	-0.004	0.957
	입원기간	0.029	0.712
	입원병동-간호간병(Ref.일반)	0.398	0.000**
병원선택 동기	지속적인 충성도	0.165	0.028*
	직원의 친절성과 환자배려	0.055	0.445
	지인추천	0.007	0.915
	병원접근성	0.076	0.282
	인터넷병원홍보	0.065	0.336
	진료비만족	0.02	0.782
	병원시설과 편리성	0.151	0.029*
	통계량	Aj.R2=0.288 F=4.673, p<0.000	

* p<0.05

연세대학교
YONSEI UNIVERSITY

나. 의사 서비스 경험에 영향을 미치는 요인

의사 서비스 경험에 영향을 미치는 요인은 표 9와 같다. 회귀분석에 대한 기본 가정을 검토하기 위하여 투입한 독립변수들의 다중공선성을 확인 한 결과 분산팽창요인계수(VIF)가 모두 10을 넘지 않아 다중공선성의 문제는 없는 것으로 나타났다.

인구사회학적 특성, 병원이용 특성, 병원선택 동기를 독립변수로 투입한 것으로 모형 설명력은 22.5%이며 병원이용 특성의 간호간병통합서비스 병동(β = 0.454, $p<0.000$)과 병원선택 동기의 병원시설과 편리성(β=0.164, p=0.023)이 의사 서비스경험에 영향을 미치는 요인으로 분석되었다.

연세대학교
YONSEI UNIVERSITY

표 9. 의사 서비스 경험에 영향을 미치는 요인

독립변수		회귀 계수	
		β	P
인구사회학적 특성	연령	-0.040	0.690
	성별-여성(Ref.남성)	0.057	0.421
	결혼-기혼 (Ref.미혼)	-0.020	0.814
	교육수준	-0.088	0.324
	수입	-0.135	0.079
	종교-유교(Ref.무교)	0.040	0.578
	지역-일산	0.038	0.592
병원이용 특성	입원경험-유(Ref.무)	-0.031	0.685
	입원경로-외래(Ref..응급실)	-0.003	0.969
	진료 과목-내과(Ref.외과)	0.050	0.476
	주관적 건강수준	0.017	0.819
	입원기간	0.015	0.857
	입원병동-간호간병(Ref.일반)	0.454	0.000*
병원선택 동기	지속적인충성도	0.030	0.699
	직원의 친절성과 환자배려	0.095	0.205
	지인추천	0.002	0.983
	병원접근성	0.022	0.767
	인터넷병원홍보	0.064	0.363
	진료비만족	0.001	0.993
	병원시설과 편리성	0.164	0.023*
	통계량	Aj.R2=0.225 F=3.640, p<0.00	

* p<0.05

연세대학교
YONSEI UNIVERSITY

다. 투약 및 치료과정 경험에 영향을 미치는 요인

투약 및 치료과정 경험에 영향을 미치는 요인은 표 10과 같다. 회귀분석에 대한 기본 가정을 검토하기 위하여 투입한 독립변수들의 다중공선성을 확인한 결과 분산팽창요인계수(VIF)가 모두 10을 넘지 않아 다중공선성의 문제는 없는 것으로 나타났다.

인구사회학적 특성, 병원이용 특성, 병원선택 동기를 독립변수로 투입한 것으로 모형 설명력은 28.1%이며 병원이용 특성의 간호간병통합서비스 병동(β=0.471 p<0.000)과 병원선택 동기의 지속적인 충성도(β=0.149, p=0.047)와 인터넷 병원 홍보(β=0.143, p=0.036)가 투약 및 치료과정 경험에 영향을 미치는 요인으로 분석되었다.

연세대학교
YONSEI UNIVERSITY

표 10. 투약 및 치료과정 경험에 영향을 미치는 요인

독립변수		회귀 계수	
		β	P
인구사회학적 특성	연령	0.050	0.605
	성별-여성(Ref.남성)	-0.005	0.937
	결혼-기혼 (Ref.미혼)	-0.127	0.125
	교육수준	-0.126	0.143
	수입	0.027	0.717
	종교-유교 (Ref.무교)	0.023	-0.741
	지역-일산 (Ref.일산외)	0.040	0.561
병원이용 특성	입원경험-유(Ref.무)	0.005	0.947
	입원경로-외래(Ref.응급실)	-0.025	0.729
	진료 과목-내과(Ref.외과)	0.037	0.588
	주관적 건강수준	-0.076	0.289
	입원기간	0.043	0.584
	입원병동-간호간병(Ref.일반)	0.471	0.000*
병원선택 동기	지속적인충성도	0.149	0.047*
	직원의 친절성과 환자배려	-0.005	0.941
	지인추천	0.039	0.569
	병원접근성	-0.011	0.872
	인터넷 병원 홍보	0.143	0.036*
	진료비만족	0.005	0.947
	병원시설과 편리성	-0.027	0.700
	통계량	Aj.R2=0.281 F=4.557, p<0.000	

* p<0.05

연세대학교
YONSEI UNIVERSITY

라. 병원환경 경험에 영향을 미치는 요인

병원환경 경험에 영향을 미치는 요인은 표 11과 같다. 회귀분석에 대한 기본 가정을 검토하기 위하여 투입한 독립변수들의 다중공선성을 확인 한 결과 분산팽창요인계수(VIF)가 모두 10을 넘지 않아 다중공선성의 문제는 없는 것으로 나타났다.

인구사회학적 특성, 병원이용 특성, 병원선택 동기를 독립변수로 투입한 것으로 모형 설명력은 25.2%이며 병원이용 특성의 간호간병통합서비스 병동(β=0.482, $p<0.000$)이 병원환경 경험에 영향을 미치는 요인으로 분석되었다.

연세대학교
YONSEI UNIVERSITY

표 11. 병원환경 경험에 영향을 미치는 요인

독립변수		회귀 계수	
		β	P
인구사회학적 특성	연령	0.176	0.076
	성별-여성(Ref.남성)	-0.001	0.990
	결혼-기혼(Ref.미혼)	-0.001	0.994
	교육수준	-0.070	0.424
	수입	0.077	0.308
	종교-유교(Ref.무교)	0.055	0.431
	지역-일산(Ref.일산외)	0.021	0.761
병원이용 특성	입원경험-유(Ref.무)	-0.104	0.164
	입원경로-외래(Ref.응급실)	0.094	0.194
	진료 과목-내과(Ref.외과)	0.037	0.590
	주관적 건강수준	0.037	0.612
	입원기간	0.031	0.697
	입원병동-간호간병(Ref.일반)	0.482	0.000*
병원선택 동기	지속적인충성도	0.110	0.149
	직원의 친절성과 환자배려	-0.062	0.402
	지인추천	-0.077	0.271
	병원접근성	0.000	0.997
	인터넷병원홍보	0.009	0.895
	진료비만족	-0.034	0.646
	병원시설과 편리성	-0.026	0.715
	통계량	Aj.R2=0.252 F=4.066, p<0.000	

* p<0.05

연세대학교
YONSEI UNIVERSITY

마. 환자권리보장 경험에 영향을 미치는 요인

환자권리보장 경험에 영향을 미치는 요인은 표 12와 같다. 회귀분석에 대한 기본 가정을 검토하기 위하여 투입한 독립변수들의 다중공선성을 확인 한 결과 분산팽창요인계수(VIF)가 모두 10을 넘지 않아 다중공선성의 문제는 없는 것으로 나타났다.

인구사회학적특성, 병원이용 특성, 병원선택 동기를 독립변수로 투입한 것으로 모형 설명력은 54.7%이며 병원이용 특성의 간호간병통합서비스 병동(β = 0.638, $p<0.000$)과 병원선택 동기의 직원의 친절성과 환자배려(β =0.292, $p<0.000$)가 환자권리보장 경험에 영향을 미치는 요인으로 분석되었다.

연세대학교
YONSEI UNIVERSITY

표 12. 환자권리보장 경험에 영향을 미치는 요인

독립변수		회귀 계수	
		β	P
인구사회학적 특성	연령	-0.070	0.366
	성별-여성 (Ref.남성)	-0.057	0.294
	결혼-기혼 (Ref.미혼)	0.059	0.372
	교육수준	0.010	0.883
	수입	0.005	0.930
	종교-유교 (Ref.무교)	0.041	0.450
	지역-일산 (Ref.일산외)	0.032	0.558
병원이용 특성	입원경험-유 (Ref.무)	0.060	0.302
	입원경로-외래 (Ref.응급실)	0.076	0.180
	진료과목-내과 (Ref.외과)	-0.038	0.480
	주관적 건강수준	0.007	0.905
	입원기간	-0.041	0.509
	입원병동-간호간병(Ref.일반)	0.638	0.000*
병원선택 동기	지속적인충성도	0.098	0.099
	직원의 친절성과 환자배려	0.292	0.000*
	지인추천	-0.038	0.480
	병원접근성	0.049	0.386
	인터넷병원홍보	0.047	0.384
	진료비만족	-0.110	0.058
	병원시설과 편리성	-0.063	0.252
	통계량	Aj.R2=0.547 F=11.976, p<0.000	

* p<0.05

연세대학교
YONSEI UNIVERSITY

바. 전반적인 경험평가에 영향을 미치는 요인

전반적인 경험평가에 영향을 미치는 요인은 표 13과 같다. 회귀분석에 대한 기본 가정을 검토하기 위하여 투입한 독립변수들의 다중공선성을 확인 한 결과 분산팽창요인계수(VIF)가 모두 10을 넘지 않아 다중공선성의 문제는 없는 것으로 나타났다.

인구사회학적 특성, 병원이용 특성, 병원선택 동기를 독립변수로 투입한 것으로 모형 설명력은 19.4%이며 병원이용 특성의 간호간병통합서비스 병동(β=0.312, p<0.000)과 병원선택 동기의 직원의 친절성과 환자배려(β=0.192, p=0.013)와 병원시설과 편리성(β=0.150, p=0.042)이 전반적인 평가에 영향을 미치는 요인으로 분석되었다.

연세대학교
YONSEI UNIVERSITY

표 13. 전반적인 경험평가에 영향을 미치는 요인

독립변수		회귀계수	
		β	P
인구사회학적 특성	연령	0.086	0.404
	성별-여성 (Ref.남성)	-0.057	0.427
	결혼-기혼 (Ref.미혼)	-0.047	0.588
	교육수준	0.011	0.900
	수입	-0.039	0.620
	종교-유교 (Ref.무교)	0.012	0.866
	지역-일산 (Ref.일산외)	-0.116	0.108
병원이용 특성	입원경험-유(Ref.무)	0.013	0.872
	입원경로-외래(Ref.응급실)	0.032	0.669
	진료 과목-내과(Ref.외과)	0.082	0.252
	주관적 건강수준	-0.003	0.969
	입원기간	0.047	0.574
	입원병동-간호간병(Ref.일반)	0.312	0.000**
병원선택 동기	지속적인충성도	0.124	0.120
	직원의 친절성과 환자배려	0.192	0.013*
	지인추천	-0.108	0.136
	병원접근성	0.035	0.637
	인터넷병원홍보	0.080	0.263
	진료비만족	-0.097	0.206
	병원시설과 편리성	0.150	0.042*
통계량		Aj.R2=0.194 F=3.195, p<0.000	

* p<0.05

연세대학교
YONSEI UNIVERSITY

Ⅴ. 고찰

1. 연구방법에 대한 고찰

이 연구는 입원치료 후 퇴원예정인 환자들을 대상으로 환자경험평가를 시행하여 입원 기간 동안 경험한 의료서비스를 확인하고, 환자경험에 어떠한 영향을 미치는지 확인 하기위해 진행되었다. 분석을 위한 연구 도구는 입원 경험을 측정하기 위하고 환자 중심성 평가 도구로 선정되어 예비평가에서 신뢰도와 타당도를 검증받은 환자경험평가 설문지를 사용하였다. 간호사 서비스, 의사 서비스, 투약 및 치료과정, 병원 환경, 환자권리평가, 전반적 평가, 타인의 추천 여부 등 7개 영역, 21개 문항으로 구성된다(건강보험심사평가원, 2015). 설문지 작성에 소요되는 시간을 최소화함으로써 응답율과 회신율을 높이기 위해 일부 문항을 수정・보완하였다. 기존의 전화 설문 조사방식은 시간과 비용면에서 직접설문조사에 비해 비용이 적게 들고 소요되는 시간도 적어 충실한 연구 결과를 얻는데 어려움이 있었다. 그러나 이 연구에서는 연구자 본인이 충분한 설명을 하고 일관성 있는 직접 설문조사를 시행하였으며, 이 연구의 차별점이라고 볼 수 있다. 김은나(2015)는 환자경험평가에서 응답의 이질성을 고려한 연구를 수행하였으나, 환자의 경험에 대한 항목을 의사 서비스와 간호사 서비스로 항목 중 두 가지 종속변수에 대한 연구를 실시하였으며, 그 외의 항목인 환자경험을 평가할 수 있는 투약 및 치료과정, 병원 환경, 전반적 경험, 타인의 추천여부 평가 등에 대한 분석은 이루어지지 않은 제한점이 있었다. 그러나 이 연구에서는 전반적인 환자경험에 미치는 요인을 병원이용 특성과 선택 동기를 독립변수로 활용하여 진행하였으며, 환자경험평가를 활용하는데 적합한 자료로 활용될 수 있을 것이다.

연세대학교
YONSEI UNIVERSITY

2. 연구결과에 대한 고찰

이 연구에서는 환자경험평가에 영향을 미치는 요인을 인구사회학적 특성, 병원이용 특성, 병원선택 동기에 따라 차이분석, 다중회귀 분석을 실시하고 전반적인 환자경험평가를 시행 하였다. 또한 그 결과를 분석하여 환자중심 의료서비스를 제공하기 위한 기초 자료로 활용하고자 한다. 연구의 주요 결과와 기존 선행연구의 결과를 분석한 내용은 다음과 같다.

첫째, 연구대상자의 인구사회학적 특성을 분석한 결과, 성별에 따라 여성이 99명(54.1%), 연령은 39세 이하가 39명(21.3%), 교육수준은 대졸이 62명(33.9%)로 가장 높게 나타났다. 이와 관련하여 김은혜 (2015)는 의료기관 서비스 요인이 환자만족에 미치는 영향을 연구하였으며, 전라도 전주에서 의료기관을 이용하는 환자를 대상으로 265부를 분석하였고, 여성이 39명(52.5%), 연령 20-40세 미만 128명(48.3%), 경제수준이 중이 162명(61.1%)를 차지하고 있어 본 연구와 유사하였다. 그러나 김은나(2015)는 서울시에 소재한 2개 종합병원에서 환자경험 예비평가를 시행하였으며, 대상자 177명중 성별은 남성이 104명(58.8%), 연령은 60대 이상이 99명(58.8%), 교육수준은 중졸이하 61명(35.7%)가 가장 많았고 본 연구와 대상자의 특성이 지역에 따라 다름을 알 수 있었다.

둘째, 대상자의 병원이용 특성을 분석한 결과 입원경험 여부에서 예라는 응답이 138명(75.4%), 입원경로에서 외래 145명(79.2%), 주관적 건강수준에서 보통이 128명(68.3%)이며, 입원기간은 7일이하가 80명(43.7%) 가장 높았다. 입원병동은 일반병동이 94명(51.4%)로 간호간병통합서비스 병동에 비해 높게 나타났다.

셋째, 연구대상자의 병원선택 동기 분석한 결과 항목별 평균에서는 4점 만점 중 병원의 명성과 신뢰가 3.72점(SD=0.45)으로 가장 높고, 직원의 친절성과 환자배려, 진료비 만족이 3.68점(SD=0.47), 병원 시설과 편리성 3.63점(SD=0.48),

연세대학교
YONSEI UNIVERSITY

병원 접근성 3.51점(SD=0.58), 지인추천 3.50점(SD=0.70)이며 인터넷 병원 홍보 및 광고가 3.33점(SD=0.62)으로 가장 낮았다. 조현주 (2009)는 병원의료진의 전문성이 3.68점, 병원의 친절성이 3.65점, 시설의 편리성 3.26의 순으로 나타났으며, 김은혜(2015)는 의료기관 서비스요인에 대한 연구에서 만족도 조사 점수가 병원직원의 친절 3.54점, 병원서비스 3.52점, 병원환경 평균 3.35점 순으로 나타나 본 연구와 유사한 결과를 보여주었다. 이러한 결과를 분석해 보면 병원직원의 친절, 진료서비스가 의료기관의 선택요인에 중요한 결정요인이 됨을 알 수 있었다.

넷째, 연구대상자의 병원이용 특성에 따른 병원선택 동기에서는 병원의 명성과 신뢰, 직원의 친절성과 환자 배려, 진료비 만족 병원선택 동기부분에서 모두 간호간병통합서비스 병동이 가장 높게 나타났으며, 통계적으로 유의한 차이를 보여주었다. 간호간병통합서비스 병동에 관한 선행연구에서 간호간병통합서비스 병동입원 환자가 일반병동 입원 환자에 비해 간호만족도와 병원 재이용의도 모두 높게 나타났다(류정임, 2016; 신사랑 외. 2015; 고정은, 2016). 병원이용 특성 중 간호간병통합서비스 병동에서의 병원이용 특성이 병원 선택하는 중요한 결정요인이 됨을 알 수 있었다.

다섯째, 연구대상자의 인구사회학적 특성에 따른 환자경험평가 결과는 간호사 서비스는 교육수준에서 대학원졸 이상, 의사 서비스, 투약 및 치료, 환자의 권리보장경험에서는 교육수준에서 초졸이 가장 높게 측정되었고, 병원 환경에서 70세 이상이 가장 높은 경험평가 결과를 보여주었다. 이 연구에서는 교육수준이 낮고 연령이 높을수록 유의한 결과가 나타났으나, 조현주(2009)는 환자들의 병원 서비스에 대한 전반적인 만족도가 그다지 높지 않았으며, 성별과 연령, 결혼 여부, 학력에 따른 차이가 유의하지 않았으며, 본 연구 결과와 차이가 있음을 보여주었다.

여섯째, 연구대상자의 병원이용에 따른 환자경험평가는 간호사 서비스 경험

연세대학교
YONSEI UNIVERSITY

은 간호간병통합서비스 병동에서, 진료과목에서는 외과계가 높았고, 병원 입원기간에 10일 이상에서 15일 미만, 15일 이상에서 둘 다 높게 나타났다. 의사서비스 경험에서는 간호간병통합서비스 병동과 입원기간 10일 이상 15일 미만에서 높은 결과가 나왔고, 투약 및 치료, 병원 환경, 환자의 권리보장, 전반적인 경험평가에서도 간호간병통합서비스 병동이 가장 높았으며, 유의한 결과를 보여주었다. 정윤아 (2018)는 진료과에 따라 유의한 차이가 나타났는데 진료과는 내과계 입원 환자가 외과계 입원환자 보다 병원 몰입 수준이 높게 나타나 본 연구결과와는 다소 차이가 있었다. 또한 김석진 (2008) 선행연구에서는 대학병원의 외래진료 환자를 대상으로 환자와 의사의 특성에 따른 병원 만족도를 조사하였으며, 대상자의 성별, 나이, 직업등의 일반적인 특성에서는 만족도의 차이가 없었으며, 진료과별로 외과계, 내과계보다 가정의학과가 만족도가 높음을 연구하였고 본 연구 결과와 차이가 있음을 보여주었다.

마지막으로 다중회귀 분석을 통한 환자경험평가에 영향을 미치는 요인을 분석한 결과 환자경험평가에 영향을 미치는 요인에는 간호간병통합서비스 병동과 지속적인 충성도, 병원시설과 편리성이 간호사 서비스 경험에 영향을 주고 있으며, 간호간병통합서비스 병동과 병원선택 동기의 병원시설과 편리성이 의사 서비스 경험에 영향을 미치는 요인으로 분석되었다. 간호간병통합서비스 병동과 지속적인 충성도와 인터넷 병원 홍보가 투약 및 치료과정 경험에 영향을 미치는 것을 나타내었다. 또한 입원병동과 병원선택 동기의 직원의 친절성과 환자배려가 환자권리보장 경험에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 병원이용 특성의 입원병동과 병원선택 동기의 직원의 친절성과 환자배려, 병원시설과 편리성이 전반적인 경험평가에 영향을 준다는 결과를 도출하였다. 최희정 (2014)은 간호사서비스만족도가 병동유형별 환자의 재이용의사에 미치는 영향을 연구하였고, 간호사서비스만족도와 병동유형이 재이용의사에 영향력이 있음을 확인하였으며, 본 연구에서도 간호간병통합서비스 병동의 효율적이고 지

연세대학교
YONSEI UNIVERSITY

속적인 운영이 환자의 경험평가의 간호사 서비스 경험, 의사 서비스 경험, 투약 및 치료과정 경험, 환자권리보장 경험, 병원환경 경험, 전반적인 경험평가의 모든 종속변수에서 유의한 결과가 나왔다.

따라서 본 연구 결과를 종합해 보면 간호간병통합서비스 병동이 환자경험평가에 영향을 미치는 중요한 요인임을 보여주고 있다. 간호간병통합서비스 병동의 효율적인 운영과 지속적으로 확대시키는 방안과 함께 입원경험에 전반적인 평가에 영향을 미치는 병원선택 동기인 직원의 친절성과 환자배려, 병원시설과 편리성을 고려하여 환자경험을 증진시키고, 환자 중심의 의료서비스를 제공하여야 하며 병원의 경쟁력을 높이기 위한 전략이 필요하다. 또한 환자경험에 영향을 미치는 요인들을 환자의 관점에서 분석하고 고객이 느끼는 경험들을 체계적으로 관리하며, 모든 과정에 대한 분석과 개선을 통하여 긍정적인 고객경험을 창출하기 위해 노력하여야 할 것이다. 그러기 위해서는 무엇보다도 공신력 있고 신뢰도 있는 환자경험평가를 국가적 차원에서 시행하고 그 결과를 지속적으로 활용할 수 있는 제도적 방안이 우선되어야 할 것이다. 현재에는 대형병원에만 적용할 수 있게 국한되어 있지만, 앞으로 전국의 의료기관을 대상으로 기관의 특성과 환자들의 특성에 맞는 평가방법이 새로 개발되어야 하며, 의료서비스의 질을 높이는데 제도적 마련과 경험평가에 대한 객관적이고 근거가 될 수 있는 자료를 제공할 수 있도록 추후 다양한 측면에서 후속 연구가 필요할 것이다.

연세대학교
YONSEI UNIVERSITY

3. 연구의 제한점

연구의 제한점은 다음과 같다. 첫째, 이 연구는 일개 대학병원에서 퇴원예정인 환자들을 대상으로 이루어졌으므로, 이 연구 결과를 전체 대학병원으로 일반화하기에는 한계가 있다. 향후 연구에서 다양한 의료기관을 대상으로 한 연구가 필요하다. 둘째, 입원환자의 병원이용 특성과 선택 동기가 환자경험에 미치는 영향과 그 관계를 확인하였으나, 이에 영향을 미치는 유의미한 변수를 세분화하지 못하고, 선행연구의 변수에서 검증된 일부 영향요인만을 활용하여 분석하였다. 향후 연구에서 좀 더 다양한 요인에 대한 연구가 추후 필요하다.

셋째, 동질적인 특성을 가진 연구대상자의 환자경험을 평가하기 위해 본 연구에서는 직접 설문작성에 대한 의사소통에 어려움을 고려하여 연구대상자의 선정기준을 만19세 이상 80세 미만, 소아청소년과 환자들을 제외하였다. 그러나 향후 연구에서는 인구의 고령 환자가 차지하는 비율이 점차 늘고 있고, 환자경험평가는 환자와 보호자들의 경험을 총체적으로 평가하는 의미에서 소아청소년과 환자와 80세 이상의 고령 환자까지도 대상자를 확대한 연구가 추후 필요하다.

연세대학교
YONSEI UNIVERSITY

Ⅵ. 결론

환자경험은 의료시장의 경쟁이 점차 치열해지고, 의료 서비스의 중심이 환자중심으로 변화함에 따라 의료기관의 높은 경쟁력을 보장하는 중요한 요소이다. 따라서 의료의 질을 향상시키고, 환자 중심의 의료서비스를 제공하기 위해서는 환자들이 경험하는 모든 것을 질병을 가진 대상자가 아닌 인격체로 생각하며, 치료의 참여를 증진시키고 환자 중심에서 생각할 수 있는 다양한 환자들의 경험을 관리하는 것이 필요하다. 본 연구는 퇴원예정인 환자들을 대상으로 입원 후 부터 퇴원하기 전까지 의료서비스를 경험하면서 병원이용 특성과 선택 동기를 분석하고, 그 특성과 선택 동기가 환자경험평가나 인식에 어떠한 영향을 미치는지 파악하기 위해 진행되었다. 본 연구 결과를 종합해 보면, 간호간병통합서비스 병동이 일반병동보다 환자의 경험평가의 종속변수인 간호사 서비스 경험, 의사 서비스 경험, 투약 및 치료경험, 환자권리평가 경험, 환경에 대한 경험, 전반적인 경험평가의 모든 종속변수에서 유의한 결과가 나왔으며, 환자경험평가에 영향을 미치는 중요한 요인임을 보여주고 있다. 간호간병통합서비스 병동의 효율적인 운영과 지속적으로 확대시키는 방안과 함께 입원경험에 전반적인 평가에 영향을 미치는 병원선택 동기인 직원의 친절성과 환자배려, 병원시설과 편리성을 고려하여 환자경험을 증진시키고, 환자 중심의 의료서비스를 제공하여야 하며 다양한 환자경험관리를 위한 노력이 필요할 것이다.

연세대학교
YONSEI UNIVERSITY

Ⅶ. 참고문헌

건강보험심사평가원. 2010년 기준 OECD 보건의료 질 지표 생산 및 개발보고서, 2012.

김은혜. 의료기관 서비스요인이 환자만족에 미치는 영향. 한국보건복지학회 2015;17;101-115.

김영옥. 퇴원환자 요약정보를 이용한 일개 대학병원의 이탈환자 특성 및 관련 요인. [석사학위논문]. 서울: 연세대학교; 2012.

김이현. 의료기관 인증 후 입원 환자만족도 영향 요인. [석사학위논문]. 서울: 연세대학교; 2014.

김은나. 환자경험 보고에서의 응답이질성: 사례 제시법의 적용.[석사학위논문]. 서울: 서울대학교; 2015.

김석진. 환자와 의사의 특성에 따른 진료 만족도 조사. [석사학위논문]. 부산: 부산대학교; 2008.

김주호. 병원의 환자 유형에 따른 만족도 결정요인 분석. [석사학위논문] 서울: 연세대학교; 2004.

김채봉. 입원환자의 인구사회학적 특성과 의료이용 요인이 만족도에 미치는 영향. [석사학위논문]. 서울: 고려대학교; 2011.

도연경, 건강보험심사평가원. 서울대학교 산학협력단. 환자 중심성 평가모형 개발연구,2015.

신사랑, 박경연. 포괄간호서비스 병동과 일반병동 입원 환자의 간호만족도와 병원재이용 의도 영향요인 비교. 간호행정학회지 2015;21(5);469-479.

이경숙, 김정애, 이왕준. 입원환자경험이 병원 추천의도에 미치는 영향. 병원경

연세대학교
YONSEI UNIVERSITY

영학회지 2017;22(3);133-142.

이은환. 서울시 소재 한 대학병원 퇴원환자의 재입원 관련 요인 분석. [석사학위논문]. 서울:연세대학교; 2010

이영혜. 환자경험관리(PEM)를 위한 VOC 텍스트마이닝 분석과 활용.[석사학위논문] 서울: 경희대학교; 2017.

임성수. 병원 만족도 조사의 성공적 수행과 결과 활용. 병원경영학회지. 혁신연구회 특별호 2016; 108-116.

이지연, 구자원. 삼성서울병원의 고객만족경영 사례연구. 서비스경영학회지. 2013; 14(4); 1-26.

이지연, 구자원. 명지병원의 고객만족경영 사례연구. 서비스경영학회지. 2015; 19(1); 85-120.

이재은. 환자중심간호에 대한 환자와 간호사의 인식. [석사학위논문]. 서울: 중앙대학교; 2015.

이훈, 정기택, 오경석. 의료서비스 품질이 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구: 병원부대시설의 서비스 효과를 중심으로. 서비스마케팅저널 2008;1(1).

조현주. 환자의 의료서비스 만족도 영향요인에 관한 연구.[석사학위논문]. 서울: 중앙대학교; 2009.

조현주, 최종석. 중소 전문병원 활성화를 위한 서비스디자인 실행 분류체계 연구. 디자인 지식저널 . 2013;25; 407-417.

한선자. 환자만족도와 마케팅 전략.[석사학위 논문]. 서울: 연세대학교; 2006.

채유미. 창조사회형 시대 환자경험과 서비스 디자인을 통한 병원 서비스 혁신 동향 분석 .병원경영학회지.2014;19(4); 69-78.

홍상진. 환자경험 활동 연구 미극의 우수병원 중심으로. 기업경영리뷰2017; (8) ;139-158.

신소홍, 이경구, 김창태. 중소병원 환자의 병원선택에 대한 감정적 애착과 환자 만

연세대학교
YONSEI UNIVERSITY

족도 매개효과. 대한경영학회지 2016;29(12) 1849-1869.

조정훈. 동일 의료권역 요양병원 입원과 관련된 요인 연구. [석사학위논문]. 연세대학교; 2016.

정수진, 황지인. 병원 진료에 대한 환자들의 참여 경험. 간호행정학회지 2017; 23(5);504-514.

정윤아, 성경미. 일반병동과 간호간병 통합서비스병동에 입원한 환자의 간호서비스 만족도, 병원 몰입 및 재이용 의사 비교. 간호행정학회지 2018; 24(1);30-39

황지인, 손인순. 환자특성에 따른 의료이용에 대한 환자만족도 비교. 간호행정학회지 2007;13(3); 345-351.

Wolf, Jason A. Patient Experience Journal : Vol. 5 2018Health Affair. 2010 Aug; 29(8):1489-95.

Deloitte, “Are Physicians Ready for MACRA and its changes? Perspectives from the Deloitte Center for Health Solutions 2016 Survey of US Physicians,” 2016.

The Beryl Institute Patient Experience Journal. 2014 (1);7-19.

Ronald M. Epstein, Kevin Fiscella, Cara S. Lesser, and Kurt C. Stange HEALTH AFFAIRS 2010; (8)1489-1495.

Coulter A, Fitzpatrick R, Measures of patients’ experience in hospital: purpose, methods and uses: King’s Fund; 2009.

Baliant E, The possiblities of patient-centered medicine. Journal of the Royal Collage of General Practioners, 17;269-276; 1969.

LAPO (International Alliance of Patients’ Organizations). Declaration on patient-centered healthcare. London: IAPO; 2007.

Groves J. International Alliance of Patients’ Organizations perspectives on

연세대학교
YONSEI UNIVERSITY

person-centered medicine. International Journal of Integrated Care. 2010; 10(5).

Picker Institute inpatient survey 2008 States of Jersey Health & Social Services 2008; 1-108.

Docteur, E & Coulter, A. Patient-centredness in Sweden's health System. An assessment and six steps for progress 2012;(7); 1-176.

IOM (Institute of Medicine). Washington, D.C ;2001. Crossing the Quality Chasm: A New Health System for the 21st Century.

Risser N: Development of an instrument to measure patient satisfaction in primary care settings. Nurs Res 1975; 24;45-52.

Linder-Pelz, S.Toward a theory of patient satisfaction. Social Science & Medicine.1982;16(5); 577-582.

Browne K, Roseman D, Shaller D, Edgman-Levitan S. Analysis & commentary measuring patient experience as a strategy for improving primary care. Health Affairs. 2010; 29(5); 921-925.

XuTing, BaoYong, LiangYind. Patient perception and the barriers to practicing patient-centered communication: A survey and in-depth interview of Chinese patients and physicians. Patient Education and Counseling 2016; 99(3);307-482.

Ronald M. Epsteina, b, Peter Franksc, d, Kevin Fiscellaa, e, f, ClevelandG. Shields Sean C. Meldruma, f, Richard L. Kravitzd ,Paul R. Duberstein. Measuring patient-centere communication in Patient-Physician consultations Theoretical and practical issues: Social Science & Medicine 61 2005; 1516-1528.

BrowneK, Roseman D, Shaller D, Edgman-Levitan S. Measuring Patient

연세대학교
YONSEI UNIVERSITY

Experience As A Strategy For Improving Primary Care. Health affair 2010; 5; 921-925.

Manary MP, Boulding W, Staelin R, Glickman S. The patient experience and health outcomes. New England Journal of Medicine 2013;368(3);201-203.

Sheldon G, Sherrie H., Kaplan, John E., Ware J. r., Elizabeth M., Harrison J. L., Frank Patients' participation in medical care: Effects on blood suga control and quality of life in diabetes. Journal of General Internal Medicine 1988 ;3 ; 448-457.

Sung su. Kim, Stan Kaplowitz. The effects of Physician empathy on patient satisfaction and compliance. Evaluation 2004; 27(3); 237-251.

연세대학교
YONSEI UNIVERSITY

부록 1. 설문지

입원환자경험평가 대상자 설명문

1. 연구 목적 및 배경

안녕하십니까?
저는 연세대학교 보건대학원에서 석사과정 중인 조숙경입니다.
이 설문지는 경기도 소재 A 대학병원에 입원치료 후 퇴원예정인 환자를 대상으로 환자가 병원 입원기간 동안 경험한 의료서비스의 수준을 확인하여 국민이 느끼는 의료의 질을 향상 시키고, 진료 과정에 참여하는 환자중심 의료문화를 확산시켜 보다 나은 의료 서비스를 제공하기 위해 작성되었습니다.
입원해 있는 동안 의료진과 이야기할 기회가 충분 했었는지, 의료진의 설명이 이해하기 쉬웠는지, 치료 과정에 환자가 참여할 기회가 있는지 등을 확인 합니다. 다소 번거로우시더라도 입원기간 동안 느끼신 점들을 솔직하게 답변해 주시면 귀중한 자료로 활용하겠습니다.

2. 연구 방법

IRB승인일 이후 - 2018. 0.8. 31. 까지 경기도 소재 A 대학병원에서 퇴원한 환자를 중심으로 입원 치료 후 3일이상인 퇴원예정인 환자들에게 대상자 설명문과 동의서를 제공하고 담당 연구자가 연구의 목적을 충분히 설명 하고, 철저한 개인 정보를 보호할 것이며 순수한 연구 목적으로만 사용할 것을 동의를 받은 후 설문조사를 시행할 예정입니다.

3. 정보 수집 및 제공

본 동의서에 서명함으로서 연구진이 귀하의 개인의 정보 및 설문 자료를 수집하고 사용하는데 동의하게 되며, 연구 수집된 자료는 연구 목적으로만 사용할 것이며 제 3 자에게 제공하지 않을 것입니다.

1) 개인정보의 수집•이용 목적
귀하가 제공한 모든 정보는 연구 목적 이외에는 사용하지 않으며, 목적이 변경될 경우에는 사전에 동의를 구할 것입니다.
2) 귀하는 위 개인정보 수집 및 이용, 자료 제공에 대한 동의 여부를 자유롭게 결정할 수 있습니다. 귀하의 정보 수집 및 이용, 제공에 수락하지 않는 경우에도 어떤 불이익도 발생하지 않습니다.

연세대학교
YONSEI UNIVERSITY

4. 개인정보 대한 비밀보장

본 설문 작성으로 귀하에게서 수집되는 개인 정보는 다음과 같습니다. 성별, 연령, 결혼여부, 교육수준, 종교, 교육수준, 거주 지역, 입원경험 여부, 입원경로, 진료 과목, 주관적 건강수준, 입원기간, 입원병동입니다. 수집된 대상자의 자료는 연구자의 보안된 컴퓨터에 보관되어 연구자만 접근가능 하도록 할 것입니다.
본 연구자는 연구를 통해 얻은 개인 정보의 비밀 보장을 위해 최선을 다할 것입니다. 연구 종료 후 관련 자료는 3 년간 보관되며 이후 직접파쇄방법으로 폐기될 것입니다.

5. 연구참여와 철회의 자발성

귀하는 언제든지 연구 참여에 대해 동의를 철회 할 수 있으며, 이러한 경우 연구 참여는 종료되고 연구진은 귀하에게 연구와 관련하여 추가적인 정보를 수집하지 않을 것입니다.
또한, 귀하가 본 연구에 참여하지 않아도 귀하에게는 어떠한 불이익도 없습니다.

6. 피험자로서 권익에 관한 정보제공

연구대상자로서 참여 권리에 대하여 질문이 있는 경우에는 연구자에게 직접 말씀하시거나 의학연구윤리심의위원회 담당자(행정 간사 031-910-7771)에게 연락해주시기 바랍니다.

연구자 성명 : 연세대학교 보건대학원 석사과정 조숙경
연구자 주소 : 경기도 고양시 일산서구 주화로 170번지
지도 교수 : 연세대학교 보건대학원 병원경영학과 부교수 김태현
전화 : 031-904-0894
핸드폰 : 010-2294-8362

연세대학교
YONSEI UNIVERSITY

환자경험평가 대상자 설문지

▶ 일반적 특성: 설문 응답하신 분의 일반적 사항에 대하여 표기 및 기입하여 주시기 바랍니다.

1. 성별	① 남자 ② 여자
2. 연령	① 29세이하 ② 30-39세 ③ 40-49세, ④ 50-59세 ⑤ 60-69세 ⑥ 70세 이상
3. 결혼여부	① 미혼 ② 기혼
4. 교육수준	① 초졸 ② 중졸 ③ 고졸 ④ 대졸 ⑤ 대학원졸이상
5. 수입	① 월100만원이하 ② 100-190만원 ③ 200-290만원, ④ 300-390만원 ⑤ 400만원이상
6. 종교	① 불교 ② 기독교 ③ 천주교 ④ 무교 ⑤ 기타
7. 거주지역	① 일산 ② 파주 ③ 김포 ④ 서울 ⑤기타

▶ 다음은 병원을 선택한 동기에 관한 문항입니다.

8. 병원의 명성과 신뢰: 지속적인 충성도	① 전혀 고려하지 않음 ② 거의 고려하지 않음 ③ 약간 고려함 ④ 상당히 고려함
9. 병원 직원의 친절성과 환자에 대한 배려	① 전혀 고려하지 않음 ② 거의 고려하지 않음 ③ 약간 고려함 ④ 상당히 고려함
10. 지인의 추천으로 선택	① 전혀 고려하지 않음 ② 거의 고려하지 않음 ③ 약간 고려함 ④ 상당히 고려함
11. 병원의 접근성이 쉽다.	① 전혀 고려하지 않음 ② 거의 고려하지 않음 ③ 약간 고려함 ④ 상당히 고려함
12. 인터넷 병원 홍보 및 광고	① 전혀 고려하지 않음 ② 거의 고려하지 않음 ③ 약간 고려함 ④ 상당히 고려함
13. 진료비 만족	① 전혀 고려하지 않음 ② 거의 고려하지 않음 ③ 약간 고려함 ④ 상당히 고려함
14. 병원의 시설과 편리성	① 전혀 고려하지 않음 ② 거의 고려하지 않음 ③ 약간 고려함 ④ 상당히 고려함

연세대학교
YONSEI UNIVERSITY

▶ 병원이용의 특성: 설문 응답하신 분의 다음 사항에 대하여 표기 및 기입하여 주시기 바랍니다.

15. 입원경험 여부	① 예 ② 아니오
16. 입원 경로	① 외래 ② 응급실
17. 진료 과목	① 내과계 ② 외과계
18. 주관적 건강수준	① 위중 ② 보통 ③ 경미
19. 병원의 입원기간	① 7일이하 ② 7-10일미만 ③ 10-15일미만 ④ 15-20일미만
20. 입원 병동	① 일반병동 ② 간호간병서비스 병동

▶ 다음부터는 환자경험평가에 관한 문항입니다.
입원 기간 중 의료진에 대해 느끼신 정도를 V로 표시해 주십시오.

입원기간 중 간호사의 의료서비스 관련 문항	전혀 그렇지 않았다	그렇지 않았다	그랬다	항상 그랬다
1. 담당간호사는 귀하를 존중하고 예의를 갖추어 대하였습니까?				
2. 담당 간호사는 귀하의 이야기를 주의 깊게 들어 주었습니까?				
3. 담당 간호사는 병원생활에 대해 알기 쉽게 설명해 주었습니까?				
4. 담당 간호사는 귀하가 도움을 필요로 할 때, 귀하의 요구를 처리하기 위하여 노력하였습니까?				

입원기간 중 의사의 진료서비스 관련 문항	전혀 그렇지 않았다	그렇지 않았다	그랬다	항상 그랬다
5. 담당의사는 귀하를 존중하고 예의를 갖추어 대하였습니까?				
6. 담당의사는 귀하의 이야기를 주의 깊게 들어 주었습니까?				
7. 귀하나 보호자가 담당 의사를 만나이야기 할 기회가 자주 있었습니까?				
8. 귀하는 담당 의사의 회진시간 또는 회진시간 변경에 대한 정보를 제공 받으셨습니까?				

연세대학교
YONSEI UNIVERSITY

▶ 투약, 검사, 처치등 투약 및 치료과정에 관련된 모든 병원 직원 (의사, 간호사, 약사, 방사선사, 임상병리사 등)에 관한 설문내용입니다.

투약 및 치료 과정 관련 문항	전혀 그렇지 않았다	그렇지 않았다	그랬다	항상 그랬다
9. 투약이나 검사. 처치 전에 그에 대한 이유를 알기 쉽게 설명해주었습니까?				
10. 투약이나 검사, 처치 후에 생길 수 있는 부작용에 대해 알기 쉽게 설명해 주었습니까?				
11. 귀하의 통증을 줄이기 위하여 적절한 조치를 취하였습니까?				
12. 귀하의 질환에 대하여 자주 위로와 공감을 받았습니까?				
13. 퇴원 후 주의사항과 치료계획에 대한 정보를 제공받았습니까?				

병원 환경과 관련된 문항	전혀 그렇지 않았다	그렇지 않았다	그랬다	항상 그랬다
14. 병원은 전반적으로 깨끗하였습니까?				
15. 병원은 안전한 환경이었습니까?				

환자 권리 보장에 관련된 문항	전혀 그렇지 않았다	그렇지 않았다	그랬다	항상 그랬다
16. 입원 기간 동안 다른 환자와 비교했을 때, 의료진으로부터 공평한 대우를 받았습니까?				
17. 입원 기간 동안 불만이 있는 경우 말하기 쉬웠습니까?				
18. 검사나 치료 결정 과정에서 귀하가 참여할 수 있는 기회를 주었습니까?				
19. 검사나 치료 과정에서 신체노출 등 수치감을 느끼지 않도록 배려 받았습니까?				

전반적인 평가 2문항 (100점 척도)	0점 – 100점 점수 측정
20. 입원경험 평가	
21. 타인의 추천 여부	

연세대학교
YONSEI UNIVERSITY

부록2-1. 병원선택 동기와 환자경험평가 간 상관관계

구 분		병원선택 동기						환자경험평가					
		병원의 명성과 신뢰	직원 친절성 환자배려	지인 추천	병원 접근성	병원 홍보 및 광고	진료비	병원시설과 편리성	간호사 서비스	의사 서비스	투약 및 치료	병원 환경	환자 권리 보장	전반적인 평가
		r(p)												
병원 선택 동기	병원의 명성과 신뢰	1												
	직원 친절성, 환자배려	0.362* (0.000)	1											
	지인추천	0.185* (0.012)	0.087 (0.244)	1										
	병원 접근성	-0.002 (0.982)	0.070 (0.345)	0.111 (0.135)	1									
	병원 홍보 및 광고	-0.039 (0.598)	0.120 (0.107)	0.117 (0.114)	0.151* (0.041)	1								
	진료비	0.074 (0.318)	0.218* (0.003)	0.204* (0.006)	0.192* (0.009)	0.157* (0.033)	1							
	병원시설과 편리성	0.185* (0.012)	0.067 (0.365)	0.157* (0.034)	0.138 (0.063)	0.134 (0.071)	0.141 (0.058)	1						

연세대학교
YONSEI UNIVERSITY

부록2-2. 병원선택 동기와 환자경험평가 간 상관관계(계속)

구 분		병원선택 동기							환자경험평가					
		병원의 명성과 신뢰	직원 친절성 환자배려	지인 추천	병원 접근성	병원 홍보 및 광고	진료비	병원시설과 편리성	간호사 서비스	의사 서비스	투약 및 치료	병원 환경	환자 권리 보장	전반적인 평가
		r(p)												
환자 경험 평가	간호사 서비스	0.292* (0.000)	0.201* (0.006)	0.096 (0.194)	0.115 (0.120)	0.087 (0.241)	0.186* (0.012)	0.258* (0.000)	1					
	의사 서비스	0.171* (0.021)	0.182* (0.014)	0.054 (0.470)	0.079 (0.286)	0.096 (0.197)	0.166* (0.025)	0.235* (0.001)	0.484* (0.000)	1				
	투약 및 치료	0.227* (0.002)	0.151* (0.041)	0.090 (0.225)	0.050 (0.499)	0.147* (0.047)	0.174* (0.019)	0.115 (0.122)	0.564* (0.000)	0.551* (0.000)	1			
	병원환경	0.155* (0.036)	0.085 (0.255)	-0.043 (0.566)	0.030 (0.687)	0.004 (0.962)	0.099 (0.183)	0.101 (0.176)	0.380* (0.000)	0.403* (0.000)	0.426* (0.000)	1		
	환자권리보장	0.344* (0.000)	0.444* (0.000)	0.015 (0.839)	0.042 (0.570)	0.046 (0.536)	0.136 (0.066)	0.079 (0.290)	0.421* (0.000)	0.401* (0.000)	0.460* (0.000)	0.365* 0.000	1	
	전반적인 평가	0.256* (0.000)	0.286* (0.000)	-0.063 (0.400)	0.050 (0.502)	0.088 (0.234)	0.044 (0.551)	0.213* (0.004)	0.375* (0.000)	0.370* (0.000)	0.384* (0.000)	0.283* 0.000	0.498* 0.000	1

* p<0.05

병원이용특성으로 입원여부, 입원경로, 진료과목, 주관적 건강수준, 병원입원기간, 입원병동에 따른 영역별 경험평가를 분석한 결과

연세대학교
YONSEI UNIVERSITY

부록 3. 입원경험 여부에 따른 인구사회학적 특성

N=183

변 수	구 분	유		무		X^2	P
		빈도	백분율(%)	빈도	백분율(%)		
성별	남자	58	42.0	26	57.8	3.389	0.066
	여자	80	58.0	19	42.2		
연령	29세 이하	16	11.6	1	37.8	23.384	0.000**
	30-39세	26	18.8	13	28.9		
	40-49세	22	15.9	4	8.9		
	50-59세	25	18.1	6	13.3		
	60-69세	19	13.8	3	6.8		
	70세이상	30	21.7	2	4.4		
결혼 여부	미혼	26	18.8	20	44.4	11.822	0.001**
	기혼	112	81.2	25	55.6		
교육 수준	초졸	17	12.3	2	4.4	6.963	0.138
	중졸	22	15.9	5	11.1		
	고졸	41	29.7	11	24.4		
	대졸	40	29.0	22	48.9		
	대학원졸 이상	18	13.0	5	11.1		
소득(월)	100만원 이하	22	15.9	3	6.7	4.420	0.352
	100-190만원	17	12.3	10	22..2		
	200-290만원	51	37.0	17	37.8		
	300-390만원	32	23.2	10	22.2		
	400만원 이상	16	11.6	5	11.1		
종교	불교	34	24.6	7	15.6	3.318	0.506
	기독교	34	24.6	13	28.9		
	천주교	30	21.7	8	17.8		
	무교	36	26.1	14	31.1		
	기타	4	2.9	3	6.8		
거주 지역	일산	52	37.7	18	40.0	5.708	0.222
	파주	34	24.6	10	22.2		
	김포	13	9.4	5	11.1		
	서울	21	15.2	11	24.4		
	기타	18	13.0	1	2.2		

* P<0.05

연세대학교
YONSEI UNIVERSITY

부록 4. 입원경로에 따른 인구사회학적 특성

N=183

변 수	구 분	외래		응급실		X^2	P
		빈도	백분율(%)	빈도	백분율(%)		
성별	남자	64	44.1	20	52.6	0.875	0.350
	여자	81	55.9	18	47.4		
연령	29세이하	28	19.3	5	13.2	5.851	0.321
	30-39세	32	22.0	7	18.4		
	40-49세	22	15.2	4	10.5		
	50-59세	26	17.9	5	13.2		
	60-69세	16	11.0	6	15.8		
	70세이상	21	14.5	11	29.0		
결혼 여부	미혼	37	25.5	9	23.7	0.054	0.817
	기혼	108	74.5	29	76.3		
교육 수준	초졸	12	8.3	7	18.4	4.981	0.289
	중졸	20	13.8	7	18.4		
	고졸	42	29.0	10	26.3		
	대졸	53	36.6	9	23.7		
	대학원졸 이상	18	12.4	5	13.2		
소득(월)	100만원 이하	23	15.9	2	5.3	8.818	0.066
	100-190만원	22	15.2	5	13.2		
	200-290만원	57	39.3	11	29.0		
	300-390만원	30	20.7	12	31.6		
	400만원이상	13	9.0	8	21.1		
종교	불교	29	20.0	12	31.6	4.652	0.325
	기독교	36	24.8	11	29.0		
	천주교	31	21.4	7	18.4		
	무교	42	29.0	8	21.0		
	기타	7	4.8	0	0.00		
거주 지역	일산	54	37.2	16	42.1	2.414	0.660
	파주	33	22.8	11	29.0		
	김포	14	9.7	4	10.5		
	서울	27	18.6	5	13.2		
	기타	17	11.7	2	5.3		

* $P<0.05$

연세대학교
YONSEI UNIVERSITY

부록 5. 진료 과목에 따른 인구사회학적 특성

N=183

변 수	구 분	내과		외과		X^2	P
		빈도	백분율(%)	빈도	백분율(%)		
성별	남자	37	50.0	47	43.1	0.840	0.359
	여자	37	50.0	62	56.9		
연령	29세이하	13	17.6	20	18.4	4.949	0.422
	30-39세	20	27.0	19	17.4		
	40-49세	11	14.9	15	13.8		
	50-59세	14	18.9	17	15.6		
	60-69세	6	8.1	16	14.7		
	70세이상	10	13.5	22	20.2		
결혼 여부	미혼	25	33.8	21	19.3	4.937	0.026*
	기혼	49	66.2	88	80.7		
교육 수준	초졸	4	5.4	15	13.8	6.312	0.177
	중졸	9	12.2	18	16.5		
	고졸	23	31.1	29	26.6		
	대졸	25	33.8	37	33.9		
	대학원졸이상	13	17.6	10	9.2		
소득(월)	100만원이하	5	6.8	20	18.4	5.348	0.254
	100-190만원	12	16.2	15	13.8		
	200-290만원	30	40.5	38	34.9		
	300-390만원	17	23.0	25	22.9		
	400만원이상	10	13.5	11	10.1		
종교	불교	16	21.6	25	22.9	2.300	0.681
	기독교	16	21.6	31	28.4		
	천주교	15	20.3	23	21.1		
	무교	23	31.1	27	24.8		
	기타	4	5.4	3	2.8		
거주 지역	일산	26	35.1	44	40.4	5.936	0.204
	파주	15	20.3	29	26.6		
	김포	7	9.5	11	10.0		
	서울	19	25.7	13	11.9		
	기타	7	9.5	12	11.0		

* P<0.05

연세대학교
YONSEI UNIVERSITY

부록 6. 주관적 건강 수준에 따른 인구사회학적 특성

N=183

변 수	구 분	위중		보통		경미		X^2	P
		빈도	백분율(%)	빈도	백분율(%)	빈도	백분율(%)		
성별	남자	13	44.8	53	42.4	18	62. 1	3.683	0.159
	여자	16	55.2	72	57.6	11	37.9		
연령	29세이하	2	6.90	22	17.6	9	31.0	19.266	0.037*
	30-39세	3	10.3	30	24.0	6	20.7		
	40-49세	3	10.3	18	14.4	5	17.2		
	50-59세	6	20.7	19	15.2	6	20.7		
	60-69세	4	13.8	17	13.6	1	3.5		
	70세이상	11	37.9	19	15.2	2	6.9		
결혼 여부	미혼	3	10.3	33	26.4	10	34.5	4.824	0.090
	기혼	26	89.7	92	73.6	19	65.5		
교육 수준	초졸	8	27.6	11	8.8	0	0.00	21.313	0.006*
	중졸	7	24.1	16	12.8	4	13.8		
	고졸	8	27.6	33	26.4	11	37.9		
	대졸	6	20.7	47	37.6	9	31.0		
	대학원졸이상	0	0.00	18	14.4	5	17.2		
소득 (월)	100만원이하	6	20.7	17	13.6	2	6.9	10.100	0.258
	100-190만원	4	13.8	16	12.8	7	24.1		
	200-290만원	6	20.7	49	39.2	13	44.8		
	300-390만원	9	31.0	30	24.0	3	10.3		
	400만원이상	4	13.8	13	10.4	4	13.8		
종교	불교	11	37.9	26	20.8	4	13.8	16.031	0.042*
	기독교	8	27.6	31	24.8	8	27.6		
	천주교	4	138	29	23.2	5	17.2		
	무교	5	17.2	37	29.6	8	27.6		
	기타	1	3.5	2	1.60	4	13.8		
거주 지역	일산	13	44.8	50	40.0	7	24.1	15.183	0.056
	파주	8	27.6	28	22.4	8	27.6		
	김포	6	20.7	9	7.2	3	10.3		
	서울	1	3.5	26	20.8	5	17.2		
	기타	1	3.5	12	9.6	6	20.7		

* P<0.05

연세대학교
YONSEI UNIVERSITY

부록 7. 입원기간에 따른 인구사회학적 특성

N=183

변 수	구 분	7일 미만		7일 ~ 10일 미만		10일 ~ 15일 미만		15일 이상		X^2	P
		빈도	백분율 (%)	빈도	백분율 (%)	빈도	백분율 (%)	빈도	백분율 (%)		
성별	남자	43	53.8	27	40.3	7	36.9	7	41.2	3.612	0.307
	여자	37	46.3	40	59.7	12	63.2	10	58.8		
연령	29세이하	20	25.0	12	17.9	1	5.3	0	0.00	39.603	0.001*
	30-39세	23	28.8	12	17.9	2	10.5	2	11.8		
	40-49세	15	18.8	9	13.4	2	10.5	0	0.0		
	50-59세	13	16.3	11	16.4	3	15.8	4	23.5		
	60-69세	2	2.50	12	17.9	4	21.1	4	23.5		
	70세이상	7	8.8	11	16.4	7	36.8	7	41.2		
결혼 여부	미혼	29	36.3	17	25.4	0	0.0	0	0.00	17.340	0.001*
	기혼	51	63.8	50	74.6	19	100.0	17	100.0		
교육 수준	초졸	4	5.0	6	9.0	4	21.1	5	29.4	36.988	0.000**
	중졸	2	2.5	17	25.4	5	26.3	3	17.7		
	고졸	23	28.8	19	28.4	4	21.1	6	35.3		
	대졸	38	47.5	17	25.4	5	26.3	2	11.8		
	대학원졸	13	16.3	8	11.9	1	5.3	1	5.9		
소득 (월)	100만원이하	6	7.5	9	13.4	5	26.3	5	29.4	13.381	0.342
	100-190만원	13	16.3	11	16.4	2	10.5	1	5.89		
	200-290만원	33	41.3	24	38.8	7	36.8	4	23.5		
	300-390만원	19	23.8	14	20.9	5	26.3	4	23.5		
	400만원이상	9	11.3	9	13.4	0	0.00	3	17.7		
종교	불교	8	10.0	21	31.3	8	42.1	4	23.5	28.761	0.004*
	기독교	20	25.0	17	25.4	5	26.3	5	29.4		
	천주교	15	18.8	17	25.4	1	5.3	5	29.4		
	무교	31	38.8	12	17.9	5	26.3	2	11.8		
	기타	6	7.5	0	0.0	0	0.0	1	5.9		
거주 지역	일산	27	33.8	32	47.8	4	21.1	7	41.2	17.034	0.148
	파주	15	18.8	18	26.9	6	31.6	5	29.4		
	김포	7	8.8	5	7.5	4	21.1	2	11.8		
	서울	20	25.0	9	13.4	2	10.5	1	5.9		
	기타	11	13.8	3	4.5	3	15.8	2	11.8		

* P<0.05

연세대학교
YONSEI UNIVERSITY

부록 8. 입원 병동에 따른 인구사회학적 특성

N=183

변 수	구 분	일반병동		간호간병		X^2	P
		빈도	백분율(%)	빈도	백분율(%)		
성별	남자	43	45.7	41	46.1	0.002	0.965
	여자	51	54.3	48	53.9		
연령	29세이하	17	18.1	16	18.0	13.370	0.020*
	30-39세	25	26.6	14	15.7		
	40-49세	12	12.8	14	15.7		
	50-59세	21	22.3	10	11.2		
	60-69세	10	10.6	12	13.5		
	70세이상	9	9.6	23	25.8		
결혼 여부	미혼	29	30.9	17	19.0	3.354	0.067
	기혼	65	69.2	72	80.9		
교육 수준	초졸	3	3.2	16	18.0	15.450	0.004*
	중졸	12	12.8	15	16.9		
	고졸	34	36.2	18	20.2		
	대졸	35	37.2	27	30.3		
	대학원졸이상	10	10.6	13	14.6		
소득(월)	100만원이하	12	12.8	13	14.6	12.738	0.013*
	100-190만원	20	21.3	7	7.9		
	200-290만원	39	41.5	29	32.6		
	300-390만원	14	14.9	28	31.5		
	400만원이상	9	9.6	12	13.5		
종교	불교	18	19.2	23	25.8	2.767	0.598
	기독교	28	29.8	19	21.4		
	천주교	18	19.2	20	22.5		
	무교	27	28.7	23	25.8		
	기타	3	3.2	4	4.5		
거주 지역	일산	37	39.4	33	37.1	1.547	0.818
	파주	23	24.5	21	23.6		
	김포	7	7.5	11	12.4		
	서울	16	17.0	16	18.0		
	기타	11	11.7	8	9.0		

* P<0.05

연세대학교
YONSEI UNIVERSITY

ABSTRACT

Effects of Patient's Hospital Use Characteristics and Selection Motive on Patient Experience

CHO SUK KYOUNG
Department of Hospital Management
Graduate School of Public Health
Yonsei University

(Directed by Professor Tae Hyun Kim, Ph.D.)

As medical market competition is getting fierce and center of medical service is changing from provider-centered to patient-centered conditions, patient experience becomes an important factor to secure high competitiveness. Therefore, it is very important to manage various patients' experience, as everything patient could experience should be patient-centered in order to improve quality of medical care and provide patient-centered care.

As selecting discharged patients as subjects, this study is to analyze hospital selection motive and hospital use characteristics from

연세대학교
YONSEI UNIVERSITY

hospitalization to discharging and research how the motive and hospital use characteristics influence patient experience evaluation and perception. This study surveyed 200 patients, who are going to be discharged after hospitalization in a general hospital in north Gyeonggi province. As main methods, this study conducted correlation analysis among difference analysis, hospital selection motive, and patient experience evaluation in order to identify experience evaluation factors of each field, depending on demographic characteristics of subject, hospital use characteristics, and hospital selection motive. It conducted multiple regression analysis to research how the independent variables such as patient's demographic characteristic, hospital selection motive, and hospital use characteristic could affect the dependent variable that is the experience evaluation of each field.

The results of analysis are as follows.

First, this study found that the hospital use characteristic's nursing care integrated service wards and the hospital selection motive's continuous loyalty, hospital facilities, and convenience could influence nurse service experience.

Second, this study found that the hospital use characteristic's nursing care integrated service wards and the hospital selection motive's facilities and convenience could influence doctor service experience.

Third, this study found that the hospital use characteristic's nursing care integrated service wards and the hospital selection motive's continuous loyalty and the Internet hospital promotion could influence medication and therapy course experience.

Fourth, this study found that the hospital use characteristic's nursing

연세대학교
YONSEI UNIVERSITY

care integrated service wards could influence hospital environment experience.

Fifth, this study found that the hospital use characteristic's nursing care integrated service wards and the hospital selection motive's kindness of staff and patient care could influence patient right assurance experience.

Sixth, this study found that the hospital use characteristic's nursing care integrated service wards and the hospital selection motive's kindness of staff, patient care, hospital facility, and convenience could influence overall evaluation.

As synthesizing the results, compared to normal wards, the nursing care integrated service wards have significance in all dependent variables of patient's experience evaluation, which are nurse service experience, doctor service experience, medication and therapy course experience, and they are important variables to influence the patient experience evaluation. It should be needed to try to promote patient experience, provide patient-centered care, and improve hospital's competitiveness in company with effective operation of nursing care integrated service wards and continuous expanding methods as considering kindness of staff, patient care, hospital facility, and convenience of the hospital selection motive, which could influence overall evaluation.

Keywords: Patient Experience, Patient-Centered Care, Nursing Care Integrated Service Ward, Hospital Use Characteristics, Hospital Selection Motive