



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](#)

상급종합병원 진료협력센터 업무의
중요도와 만족도에 관한 연구

연세대학교 보건대학원
병원경영학과 병원경영전공
권 미 연

상급종합병원 진료협력센터 업무의 중요도와 만족도에 관한 연구

지도교수 김 태 현

이 논문을 보건학 석사 학위논문으로 제출함

2018년 6월 일

연세대학교 보건대학원
병원경영학과 병원경영전공
권 미 연

권미연의 보건학 석사학위 논문을 인준함

심사위원 김태현 

심사위원 이상기 

심사위원 유창호 

연세대학교 보건대학원

2018년 6월 15일

감사의 말씀

대학원 진학을 고민하고 망설이던 제가 어느새 2년 반이라는 시간이 흘러 졸업을 앞둔 지금, 많은 것을 배우고 또 논문을 완성하기까지 도움을 주신 모든 분들께 깊은 감사를 드립니다.

논문 시작 직전까지도 망설이던 저에게 긍정적인 충고로 용기 낼 수 있게 해주시고 진행하는 내내 어려운 문제들도 편안하게 해결할 수 있도록 따뜻한 마음으로 지도해 주신 김태현 교수님께 감사드립니다. 욕심이 앞서 핵심을 파악하지 못한 제게 정리된 결론을 낼 수 있도록 이끌어주신 이상규 교수님, 통계와 논문 형식에 대한 꼼꼼한 조언으로 논문을 완성할 수 있도록 도와주신 유창훈 교수님께도 진심으로 감사드립니다.

대학원 생활 내내 오빠처럼 아빠처럼 저희 동기들을 위해 애써주신 정혁상 기대님 감사드립니다. 논문작성 기간 동안 가끔은 언니처럼 가끔은 선생님처럼 큰 도움 준 유리선생님, 절망할 때 마다 공감해주며 든든히 옆을 지켜준 숙경선생님 두 분이 없었다면 논문 완성하지 못했을 거라 생각합니다. 항상 똑부러지고 멋진 노유진 기자, 사랑스러운 효정이, 온화한 카리스마 박정서 대장님, 바름의 정석 박현미 선생님, 포근한 송경미 선생님, 범접할 수 없는 똑똑함 김현주 선생님, 개인적인 부탁도 마다하지 않으셨던 강병수 선생님, 따뜻하고 야무진 양경진 선생님, 저희동기들 모두 사랑하고 감사합니다.

자신 없어 하던 제가 대학원에 입학해 논문 완성까지 올 수 있도록 이끌어 주시고 배려해주신 김은주 팀장님, 포기하고 싶을 때마다 용기 낼 수 있도록 지지해주신 김정우 차장님, 항상 푸근하게 격려해주신 김성훈 소장님, 구남수 차장님을 비롯한 세브란스병원 진료협력센터 팀원 모두 감사하고 사

랑합니다. 바쁘신 와중에도 흔쾌히 설문에 도움주신 13개 병원 진료협력센터 팀장님을 비롯한 직원 분들, 의사회 사무국장님과 개원의 선생님들께 감사인사를 드립니다.

공부한다는 핑계로 자주 찾아뵙지 못하는데도 헌신적으로 뒷바라지해주신 아버님과 어머님, 엄마 아빠의 사랑과 배려로 무사히 공부 마칠 수 있었습니다. 힘들어 하는 제게 본인의 선택에 책임을 져야한다는 말로 채찍질 하면서도 대학원 생활 내내 지극 정성으로 보필해주고 늦은 귀갓길을 묵묵히 함께해준 남편 김정호에게도 고맙다는 인사를 전하고 싶습니다.

2018년 6월

권미연 올림

차 례

국문 요약

I. 서 론

1. 연구의 배경 및 필요성	1
2. 연구의 목적	3

II. 문헌고찰

1. 진료협력체계	4
2. 진료협력센터 역할분석	5
3. 진료협력센터 역할기대 및 만족도	7
4. 중요도-성취도(IPA)분석	10

III. 연구방법

1. 연구대상	11
2. 자료수집	11
3. 연구변수	12
4. 분석방법	15
5. 윤리적 고려	15

IV. 연구결과

1. 연구 대상자의 일반적 특성	16
가. 의뢰의사	16
나. 진료협력센터 직원	18
2. 중요도와 만족도	20
가. 의뢰의사의 항목별 중요도와 만족도 비교	20
나. 진료협력센터 직원의 항목별 중요도와 만족도 비교	28

다. 의뢰의사와 진료협력센터 직원의 중요도 비교	24
라. 의뢰의사와 진료협력센터 직원의 만족도 비교	26
마. 진료협력센터 운용 인식	28
3. 중요도-성취도(IPA)분석	29
가. 예약시스템 IPA분석	29
나. 회신 회송 IPA분석	31
다. 네트워크 관리 IPA분석	33

V. 고 찰

1. 연구 방법에 대한 고찰	35
2. 연구 결과에 대한 고찰	36
3. 연구의 제한점	38

VI. 결 론

39

참 고 문 헌

40

부 록

43

ABSTRACT

48

표 차 례

표 1. 진료협력센터 역할분석 관련 선행연구	7
표 2. 진료협력센터 역할기대 및 만족도 관련 선행연구	9
표 3. 변수 구성	14
표 4. 의뢰의사의 일반적 특성	17
표 5. 진료협력센터 직원의 일반적 특성	19
표 6. 의뢰의사의 중요도와 만족도	21
표 7. 진료협력센터 직원의 중요도와 만족도	23
표 8. 의뢰의사와 진료협력센터 직원의 중요도 비교	25
표 9. 의뢰의사와 진료협력센터 직원의 만족도 비교	27
표 10. 진료협력센터 운용인식	28

그 립 차 례

그림 1. 진료협력 프로세스	5
그림 2. IPA분석 각 사분면의 특징	10
그림 3. 예약시스템 IPA분석	30
그림 4. 회신 회송 IPA분석	32
그림 5. 네트워크관리 IPA분석	34

국 문 요 약

이 연구는 상급종합병원 진료협력센터 업무의 중요도와 만족도 차이, 제공자와 제공받는 자의 인식 차이를 확인하고자 시행되었다. 연구대상은 강서구, 마포구, 서대문구, 양천구, 은평구의사회 소속 개원의로 서울시 13개 상급종합병원의 진료협력센터에 한번이라도 진료의뢰를 한 경험이 있고, 두 개 이상의 서울시 상급종합병원 진료협력센터를 이용해 본 경험이 있는 의사 100명과 서울시 13개 상급종합병원의 진료협력센터에 6개월 이상 근무한 직원 100명, 총 200명을 대상으로 했다. 그 중 의뢰의사 90부, 진료협력센터 직원 95부, 총 185부를 회수하여 분석했다. 연구 대상자의 일반적 특성, 중요도와 만족도 차이, 집단별 중요도차이, 집단별 만족도차이를 분석했다. 분석방법은 빈도분석, 기술 통계분석, 차이분석, IPA분석을 이용했다.

본 연구의 주요 결과는 다음과 같다. 의뢰의사는 연결의수월성, 회신내용 충실성, 핫라인을 중요하다고 생각했고 응급실의뢰, 환자회송, 의학자문에 대한 만족도는 떨어졌다. 중요도와 만족도를 비교한 결과 통계적으로 차이를 보이는 항목은 응급실의뢰, 환자회송, 핫라인 등 이었다. 진료협력센터 직원은 예약대기일, 환자회송, 건의사항 수렴이 중요하다고 생각했고 응급실의뢰, 회신신속성, 의학자문에 대한 만족도는 낮았다. 중요도와 만족도를 비교한 결과 차이를 보이는 항목은 검사 및 수술대기, 환자회송, 의학자문 등 이었다. 의뢰의사는 진료협력센터 직원에 비해 중요도와 만족도가 대부분 낮게 나타났고, 환자회송이 중요도와 만족도에서 모두 가장 큰 차이를 나타냈다. 의뢰의사와 진료협력센터 직원의 IPA분석 결과 의뢰의사들은 예약대기일, 응급실의뢰, 환자회송, 회신신속성, 핫라인, 건의사항 수렴을 집중 개선해야 한다고 생각했고 진료협력센터 직원들은 회신내용 충실성과 핫라인을 집중 개선해야한다고 생

각했다.

결론적으로 의뢰의사의 중요도에 비해 진료협력센터의 직원의 중요도가 대부분 높았고 의뢰의사의 만족도는 진료협력센터 직원의 만족도에 비해 낮았다. 응급실의뢰, 환자회송, 핫라인 등의 개선을 통해 의뢰의사의 만족도를 향상시킴으로써 의뢰, 회송을 활성화해 의료전달체계를 공고화 할 수 있기를 기대하며, 직접적으로 만족도를 향상시킬 수 있는 방안제시가 필요하다.

핵심어 : 진료협력센터, 만족도, 중요도, 회송, IPA분석

I. 서론

1. 연구의 배경 및 필요성

병·의원을 거친 다음 종합병원으로 가도록 하는 우리나라의 의료전달체계는 1989년 전국민 의료보험 확대실시와 함께 도입되었다. 이는 진료의 연속성과 의료의 형평성을 보장하고 범국가적 의료비 절감을 기대하기 위함이었다(조유순, 2012). 일반진료와 중증진료를 위하여 각각 중진료권과 대진료권으로 구분하고 진료의뢰서나 확인서를 지참하여 상급병원 진료를 받도록 했다. 그러나 1998년 이러한 구분이 없어지면서 국민들의 의료 접근성이 매우 높아지고 상급병원 쏠림현상이 극심해 졌다. 1차 의료기관과 2차 의료기관의 역할 구분이 모호해지면서 의료전달 체계 자체가 유명무실해진 것이다(김선배, 2016). 이를 보완하기 위해 의료기관 자체적으로 진료협력센터를 운영하면서 진료의뢰 및 급성기 치료 후 회송에 이르는 전 과정을 관리하기에 이르렀다. 이미 3차 의료기관 중 일부는 1995년부터 급변하는 의료 환경에 대한 대처의 하나로 진료협력센터를 도입, 운영하기 시작했다(삼성서울병원, 서울아산병원, 2018). 이는 전 국민을 대상으로 환자를 유치하고 이를 통하여 민간의료기관 주도의 의료전달체계 확립과 의료계발전의 선도적 역할을 수행했다고 할 수 있다(정혜경, 2017; 조유순, 2012). 이러한 진료협력센터의 운영은 자발적인 의료전달체계의 확립으로 비용절감과 의료수요의 확보 두 가지를 모두 만족 시키고 있다(성귀옥, 2016).

2016년 5월부터 보건복지부와 건강보험심사평가원은 진료협력체계를 갖추

고 있는 전국 13개 상급종합병원을 대상으로 진료의뢰·회송 시범사업을 실시하고 있다. 이 사업의 목적은 건강보험 수가 모형의 타당성 및 확대적용 가능성을 평가하여 제도화된 기반을 구축하고, 진료의뢰·회송과정 비용을 지원함으로써 협력을 통한 충실한 진료와 대형병원으로의 환자 쏠림 완화를 유도하고자 함이다(보건복지부, 2016). 또한 2017년 2월 신설된 상급종합병원 지정평가 기준에서도 진료협력센터의 구성 및 진료협력 체결절차, 진료협력센터를 통한 진료예약 운영체계를 갖추도록 하고 있으며 의뢰 회송에 대한 업무매뉴얼을 작성하도록 하고 있다(보건복지부, 2017).

진료협력센터에 대한 중요성은 이렇듯 점점 강조되고 있는 상황이지만 각 병원별로 제공하는 서비스의 양과 질이 다르며 경쟁병원의 서비스를 비판 없이 그대로 답습하여 본래의 취지에서 벗어난 업무가 진행되고 있기도 하다. 이로 인해 진료협력센터를 이용하는 의사에게 혼란을 주기도 하고 시범사업 시행 초기에는 프로세스를 정리하는 데에 어려움을 겪기도 했다. 진료협력센터의 역할은 진료의뢰, 회신, 회송, 그리고 이를 원활하게 하기 위한 협력네트워크관리로 구분할 수 있다. 협력네트워크관리에는 협력병원, 협력의사 관리 및 다양한 마케팅 활동이 포함된다(송혜정, 2004).

지금까지 진료협력센터에 대한 다양한 연구가 진행되었으나 주로 의뢰 의사의 진료협력센터 이용 만족도조사(이해옥, 2009; 조유순, 2012; 정은진, 2017; 정혜경, 2017; 한순희, 2007)나 진료협력센터 직무분석(성귀옥, 2016; 김경강, 2015; 송혜정, 2004)이 많았고, 대부분 일개 병원에 대한 연구가 주를 이루었다.

2. 연구의 목적

본 연구는 진료협력센터를 이용하는 의뢰의사, 진료협력센터 직원이 인식하는 업무의 중요도와 만족도의 차이를 확인하여 업무의 우선순위를 확인하고자 한다. 세부적인 연구 목적은 다음과 같다.

첫째, 의뢰의사와 진료협력센터 직원이 인식하는 진료협력센터 각 업무의 중요도, 만족도를 확인하고 중요도와 만족도의 차이를 확인한다.

둘째, 의뢰의사와 진료협력센터 직원이 인식하는 진료협력센터 업무의 중요도의 차이를 확인한다.

셋째, 의뢰의사와 진료협력센터 직원이 인식하는 진료협력센터 업무의 만족도의 차이를 확인한다.

II. 문헌고찰

1. 진료협력체계

의료전달체계에 기반을 두고 있는 진료협력체계는 각 병원의 진료협력센터가 주축이 되어 운영하고 있다. 진료협력센터는 전국 병·의원과의 협력을 통하여 진료의뢰, 회송의 전 과정이 원활하게 이루어지도록 하기 위해 전국 의뢰의사와 각 병원과의 의사소통 창구 역할을 하고 있다(세브란스병원, 2018). 진료협력센터의 운영목적은 1,2차 진료기관에서 중증환자 진료 후 요양급여의뢰서를 작성하여 3차 진료기관의사에게 의뢰하여 지속적인 진료를 받게 할 뿐만 아니라 3차 진료기관의 진료가 완료되면 지역병원에서 후속 치료를 받도록 유도함으로써 환자 이송 및 회송체계를 확립하고 환자중심의 의료전달 체계를 구축하는 것이다(홍성삼, 1999). 회송이 완료된 환자라도 언제든지 3차 의료기관의 진료가 필요하다고 판단되는 경우 1,2차 의료기관의 의사는 3차 의료기관으로 재의뢰 할 수 있다. 이러한 전반적인 프로세스를 <그림 1>로 나타낼 수 있다.

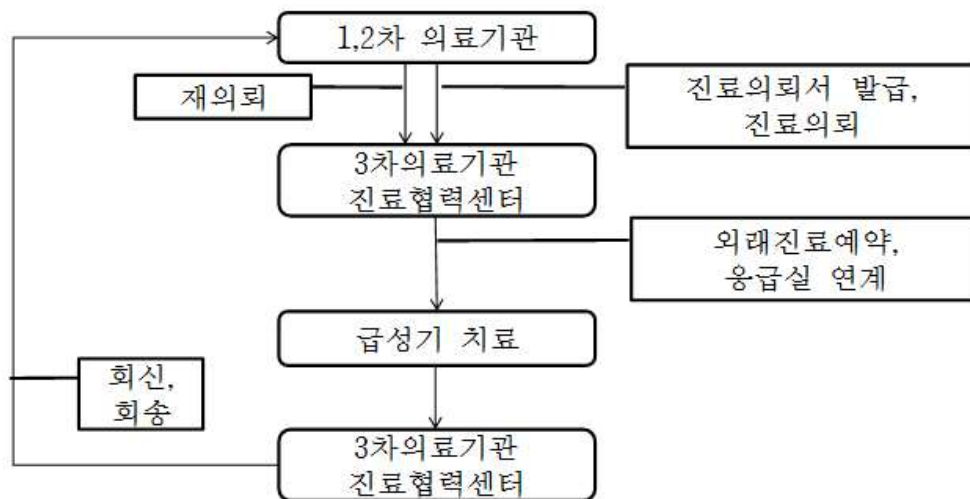


그림 1. 진료협력 프로세스 (세브란스병원, 2018)

이러한 진료의뢰에서 회송, 재의뢰에 이르기까지의 전 과정에 진료협력센터가 관여하고 있으며 이 모든 과정이 원활하게 이루어지기 위한 협력네트워크 관리가 이루어지고 있다. 협력병원, 협진회원 관리 및 각종 마케팅 활동이 이에 포함된다. 이러한 협력병원 체계 구축으로 수익극대화, 의료 질 향상, 불확실성의 감소, 영향력 확대 등의 효과를 얻을 수 있다(정은진, 2017).

2. 진료협력센터 역할분석

진료협력센터의 인력구성을 살펴보면 간호사가 대부분 업무를 수행하고 있으며(한순희, 2007), 업무내용을 살펴보면 크게 진료지원, 상담, 행정업무 등으로 나누어 볼 수 있다. 진료지원업무에는 수술 및 입원, 검사, 환자연계, 타 병원 의뢰환자 관리 등이 있었으며 상담관련 업무에는 진료상담, 전화상

담, 환자가족상담 및 고충처리 등이 포함되었다(박윤수, 2015). 성귀옥(2016)은 진료협력센터 간호사의 직무에 대해 의료기관 간 상호 진료협력을 통해 의료전달체계를 유지하고 대상자에게 최적의 의료서비스를 제공하기 위해 원내외 업무를 조정하는 자로 정의하였다. 진료예약부터 진료 및 빠른 검사 진행이 이루어지도록 하기 위해 fast track이나 one stop service등을 포함한 통합 간호서비스를 제공하고 급성기 치료가 끝난 환자를 회송하는 과정에서 보호자 및 환자, 회송 대상병원 의료진과의 상담자 역할을 수행하고 있었다(김경강, 2015). 가장 중요도가 높고 수행 빈도가 높은 업무는 의뢰의사와 환자 대상 진료 및 예약상담으로 나타났으며, 그 뒤로 전원관련 업무인 전원소견서 내용 검토, 대상자 상담, 전원병원 정보제공업무가 높은 것으로 나타났다(송혜정, 2004; 박윤수, 2015; 성귀옥, 2016; 김정우, 2017). 송혜정(2004)의 연구에서는 회송의 수행정도가 낮은 것으로 확인되었지만 최근의 연구인 성귀옥(2016)의 연구에서는 회송업무가 예약상담 다음으로 중요도와 수행 빈도가 높은 것으로 나타났다. 또한 의뢰, 회송, 회신이 원활하게 이루어 질 수 있는 네트워크 관리업무가 있었다(김경강, 2015). 진료협력센터 역할분석에 대한 선행연구는 <표 1>과 같다.

표 1. 진료협력센터 역할분석 관련 선행연구

연구제목	연구자	발표연도	연구결과
의료협력센터에서의 간호서비스 수행에 관한 연구	송혜정	2004	적절한 과선별, 상담업무, 의뢰환자예약, 응급환자서비스, 회송 등
진료협력센터 간호사의 역할 규명에 관한 연구	김경강	2015	실무제공자, 상담자, 진료예약 및 의뢰, 회신서 작성 등의 자문 및 조정자, 관리 및 행정자
일개 대학병원 척추센터 진료협력간호사의 업무	박윤수	2015	진료 및 상담관련 업무, 행정관련업무
진료협력센터 간호사의 직무분석	성귀옥	2016	진료의뢰환자관리, 의뢰환자 회신관리, 전원관리, 네트워크관리, 전산시스템관리, 행정업무, 의료질관리, 교육 및 상담, 자기계발

3. 진료협력센터 역할기대 및 만족도

진료협력센터에 대한 진료의뢰 후 기대요인으로는 진료결과 회신이 가장 높았으며 회송, 의료진과의 관계형성, 의학자문, 의료시설 및 장비의 이용이 그 뒤를 이었다(김동일, 김해준, 윤석준, 문영배, 2002). 한순희(2007)의 연구에서는 진료예약서비스, 검사예약서비스, 응급환자에 대한 신속한 서비스, 진료과 선별, 환자만족도 향상, 중증도에 따른 환자관리, 원스톱 제공 순으로 높았다. 상대적으로 의학정보망 사용, 협력기관 간판설치, 의학연수교육 등(김동일, 김해준, 윤석준, 문영배, 2002)과 중복검사 방지, 정기적인 모임 주선, 후송서비스, 웹사이트 관리(한순희, 2007)는 낮은 것으로 확인되었다.

개원의의 만족도는 진료의뢰 활성화로 이어져 국가적으로는 의료전달체계의 확립과 상급종합병원으로서의 안정적인 환자확보 측면에서 중요하다(정은진, 2017). 지금까지 다수의 진료의뢰의사 만족도 조사가 진행되었으며 진

료의뢰 후 만족도는 의뢰병원의 진료의뢰센터의 친절도가 대부분 가장 높은 것으로 확인되었다(이영미, 2000; 한순희, 2007; 조유순, 2012). 최근의 연구에서는 진료비의 적절성(정은진, 2017), 신속한 진료예약(정혜경, 2017)의 만족도가 가장 높은 것으로 확인되어 과거부터 만족했던 진료협력센터의 친절함을 넘어 진료와 직접적으로 관련된 항목에 대한 만족도도 올라간 것으로 확인되었다. 여러 연구에서 공통적으로 만족도가 낮았던 것은 환자 회송에 관한 부분이었다(김동일 외, 2002; 이해옥, 2009; 조유순, 2012; 정은진, 2017). 과거부터 현재까지 변함없이 회송에 대한 만족도가 낮은 것은 눈여겨보아야 할 부분이다. 김동일 외(2002)의 연구에서 진료협력센터에 대한 역할기대에서 회송이 높은 비중을 차지한 것과도 함께 확인해 봐야할 필요가 있다. 진료협력센터 역할기대 및 만족도 관련 선행연구는 <표 2>와 같다.

표 2. 진료협력센터 역할기대 및 만족도 관련 선행연구

연구제목	연구자	발표연도	연구결과
의료협력센터에 대한 개원의 역할기대와 환자 만족도조사	한순희	2007	진료 및 검사예약, 응급환자에 대한 역할기대가 높고 직원의 친절도, 신속한 예약에 대한 만족도가 높다.
의료협력 서비스에 대한 개원의의 역할기대와 만족도	이해옥	2009	회신, 직원의 친절, 의료시설 및 장비이용 순으로 만족도가 높았다.
한 대학병원 진료의뢰센터를 이용한 개원의들의 기대요구와 만족도	김옥현	2009	진료의뢰센터 직원의 친절도의 만족도가 높고 회송, 의학정보망의 자유로운 개방은 만족도가 낮았다.
진료협력병원 선택요인과 만족도에 관한 연구	조유순	2012	직원의 친절도, 신속한 예약 및 진료, 의료시설 및 장비의 이용, 회신, 원만한 입원 순으로 만족도가 높다.
진료의뢰병원 선택요인과 진료협력센터 역할기대 및 만족도에 관한 연구	정은진	2017	회신과 응급환자에 대한 역할기대가 높고 진료비의 적절성, 직원의 친절도, 의뢰환자 회신에 대한 만족도가 높았다.
한 대학병원의 진료협력 서비스에 대한 개원의의 만족도 조사	정혜경	2017	진료협력센터 직원의 친절을 바탕으로 한 신속한 예약 및 진료, 충실한 회신서의 수령 및 치료 후 회송을 기대하고 있고 회송에 대한 만족도가 낮다.

4. 중요도-성취도(IPA:Importance-Performance Analysis) 분석

IPA분석은 Matilla와 James(1977)가 자동차산업의 실행도를 분석하기 위해 활용한 이후 다양한 분야에서 경쟁력 분석을 위한 도구로 사용되어져 왔다(홍성화 외, 2005). IPA분석의 가장 큰 특징은 중요도와 성취도를 각각 한 축으로 하여 생기는 4개의 사분면에 확인하고자 하는 기준변수를 배치시켜 전략적 시사점을 확인해 우선 개선사항을 도출할 수 있다는 점이다(정철 외, 2010; 변우희 외, 2002). 각사분면의 특징을 그림으로 나타내면 <그림 2>와 같다. IPA그래프의 1사분면은 중요도는 높으나 만족도가 떨어지는 부분(Threats)으로 중점적인 개선이 요구되는 부분이다. 2사분면의 경우 중요도와 만족도가 높은 곳으로 유지 관리가 필요한 부분(Opportunities)을 뜻한다. 3사분면의 경우 중요도와 만족도가 낮은 영역이며 우선순위에 제외되는 부분(Weakness)을 말하며 4사분면의 경우 중요도는 낮은 편이나 만족도가 높은 영역(Strengths) 말한다(김영미 외, 2008).



그림 2. IPA분석 각 사분면의 특징(한상일, 2009)

Ⅲ. 연구방법

1. 연구대상

의뢰의사는 서울특별시 강서구, 마포구, 서대문구, 양천구, 은평구의사회 소속 개원의로 서울특별시내 13개 상급종합병원(강남세브란스병원, 강북삼성병원, 건국대학교병원, 경희대학교병원, 고려대학교구로병원, 고려대학교안암병원, 삼성서울병원, 서울대학교병원, 서울아산병원, 서울성모병원, 세브란스병원, 중앙대학교병원, 한양대학교병원: 이하 서울시 상급종합병원)의 진료협력센터에 한 번이라도 의뢰를 한 경험이 있고, 두 개 이상의 서울시 상급종합병원 진료협력센터를 이용해 본 경험이 있는 의사로 하였다. 이 중 연구에 동의를 한 사람 총 100명을 대상으로 했다. 진료협력센터 직원은 서울시 상급종합병원 진료협력센터에 근무하는 모든 직원을 대상으로 했으며 이 중 진료협력센터에 6개월 이상 근무했고, 연구에 동의 한 사람 총 100명을 대상으로 했다.

2. 자료수집

자료수집은 2018년 3월 23일 부터 4월 4일까지 총 13일 동안 설문조사를 실시했다. 의뢰의사는 강서구, 마포구, 서대문구, 양천구 은평구의사회 회장 및 사무국장에게 사전에 연구에 대한 충분한 설명을 진행하고 모임에 참석하여 설문을 진행하는 것에 대한 허락을 구했다. 모임에 참석하여 구두설명

하고 연구에 참여의사를 밝힌 의사를 대상으로 직접 전달, 이메일, 팩스발송으로 설명문 및 동의서, 설문지를 전달하고 직접수령, 팩스수령으로 설문지와 동의서를 회수했다. 진료협력센터 직원은 각 진료협력센터 팀장님에게 사전에 전화로 연구에 대해 충분히 설명 후 양해를 구하고 연구에 참여의사를 밝힌 직원을 대상으로 설문지, 설명문 및 동의서를 우편으로 발송하고 회신봉투를 이용하여 설문지와 동의서를 회수했다. 배부된 설문지는 진료협력센터 직원 98부, 의뢰의사 92부로 총 190부였으며, 회수된 설문지는 진료협력센터 직원 95부, 의뢰의사 90부로 총 185부였다(회수율 97.4%). 이 중 응답 내용이 부족하여 통계처리가 어려운 자료를 제외하고 진료협력센터 직원 91부, 의뢰의사 83부 총 174부의 자료를 분석했다.

3. 연구변수

본 연구에서는 선행연구 고찰을 통해 얻은 구조화된 설문지를 사용하였다. 설문지는 한순희(2007), 정혜경(2016), 정은진(2017)의 설문지를 인용하여 재구성했으며 크론바 알파(Cronbach's Alpha)계수를 이용하여 신뢰도를 측정하였다. 세부적인 크론바 알파(Cronbach's Alpha)계수는 예약시스템 중요도는 .835, 예약시스템 만족도는 .893이었다. 회신회송 중요도에는 .809, 회신회송 만족도는 .842였고, 네트워크 중요도는 .880, 네트워크 만족도는 .905였다. 모든 요인들의 신뢰도 지수가 기준치인 0.6이상으로 나타나 측정도구들에 대한 타당성은 확보가 되었다고 판단된다.

각 변수의 구성은 <표 3>과 같다. 의뢰의사는 일반적 사항 8문항, 진료협력센터 업무 중요도 및 만족도 3항목 19문항, 진료협력센터 운영 2문항이며, 진료협력센터 직원은 일반적 사항 5문항, 진료협력센터 업무 중요도 및 만

족도 3항목 19문항, 진료협력센터 운영 2문항이다. 중요도와 만족도는 리커트 5점 척도를 이용하여 중요도는 1점 '전혀 중요하지 않다' 부터 5점 '매우 중요하다', 만족도는 1점 '전혀 만족하지 않는다' 부터 5점 '매우 만족 한다'로 선택할 수 있도록 했다.

표 3. 변수 구성

특성		항목
일반적 사항	성별	1. 남자 2. 여자
	연령	1. 20대 2. 30대 3. 40대 4. 50대 5. 60대
	의원위치	1. 서대문구 2. 마포구 3. 강서구 4. 양천구 5. 은평구
	진료년수	1. 1년 미만 2. 1년 이상~5년 미만 3. 5년 이상~10년 미만 4. 10년 이상 ~ 20년 미만 5. 20년 이상
	의뢰 의사	가정의학과, 내과, 마취통증의학과, 방사선종양학과, 병리과, 비 뇨기과, 산부인과, 성형외과, 소아청소년과, 신경과, 신경외과, 안과, 영상의학과, 외과, 응급의학과, 이비인후과, 재활의학과, 정신건강의학과, 정형외과, 진단검사의학과, 피부과, 흉부외과, 일반의
	협력병원 수	1~13개
	이용경험이 있는 진료협력센터 수	1~13개
	진료협력센터 정보취득경로	1. 인터넷 2. 주변의사 3. 의사회 4. 해당상급병원 5. 기타
	성별	1. 남자 2. 여자
	연령	1. 20대 2. 30대 3. 40대 4. 50대 5. 60대
진료 협력 센터 직원	근무기간	1. 1년 미만 2. 1년 이상~5년 미만 3. 5년 이상~10년 미만 4. 10년 이상~20년 미만 5. 20년 이상
	주요업무	1. 의뢰 2. 회송 3. 회신 4. 네트워크관리 5. 기타
	직종	1. 간호사 2. 행정직원 3. 의사 4. 의무기록사 5. 기타
	예약시스템	1. 진료협력센터 직원의 전문성이 높다. 2. 진료협력센터 직원이 친절하다. 3. 협력의사 웹사이트가 구축되어있다. (온라인 의뢰 및 결과조회) 4. 진료협력센터 직원과의 연결이 수월하다. 5. 예약 대기일이 짧다.
중요도 및 만족도	회신 및 회송	1. 진료결과 회신이 신속하다. 2. 진료결과 회신서의 내용이 충실하다. 3. 회신의 방법이 다양하다. (E-mail, FAX, 우편 등) 4. 급성기 치료 후 환자를 회송한다.
		1. 협력의사에게 제공되는 서비스가 다양하다. 2. 교수 및 직원 핫라인이 있다. 3. 학술 및 협력정보 교류가 원활하다. 4. 의뢰의사에게 의학자문을 제공한다. 5. 불편 및 건의사항 수렴이 원활하다. 6. 개원의와의 모임이 활발하다.
		1. 협력이사 대상
		도움정도
진료협 력센터 운영	향후 진료협력센터 이용 의향	1. 매우 그렇다 2. 그렇다 3. 보통이다 4. 매우 그렇지않다 5. 전혀 그렇지 않다
		1. 매우 그렇다 2. 그렇다 3. 보통이다 4. 매우 그렇지 않다 5. 전혀 그렇지 않다

4. 분석 방법

자료 분석은 SPSS 18.0k(한글판)을 이용했으며 세부적인 분석의 방법은 다음과 같다. 연구에 참여한 대상자들인 의뢰의사, 진료협력센터 직원들의 특성을 파악하기 위하여 빈도분석과 기술통계분석을 수행했고 측정도구들의 타당성을 파악하기 위하여 신뢰도 분석으로 Cronbach's α 계수를 확인했다. 의뢰의사, 진료협력센터 직원의 각 집단 내 동일항목의 중요도와 만족도의 비교를 위해 paired t-test(대응표본 검정)을 수행 하였으며, 의뢰의사, 진료센터직원들 집단 간 중요도차이, 만족도 차이를 확인하기 위해 독립표본 t-test를 수행했다. 의뢰의사들과 진료협력센터 직원들의 중요도와 만족도를 분석하여 우선 개선점을 파악하고 차별화 전략을 도출하기 위해 IPA분석을 수행했다.

5. 윤리적 고려

이 연구는 연세의료원 연구심의위원회(Institutional Review Board, IRB)의 승인을 받았다(승인번호 Y-2018-0015). 개인정보 보호를 위해 동의서와 설문지를 분리하여 보관하고 설문지에는 일련번호를 부여하여 비식별화 하였다. 설문지 및 파일은 비밀번호로 잠긴 개인 컴퓨터 및 잠금장치가 있는 서랍장에 보관하고 연구책임자 외에는 접근 할 수 없도록 관리했다.

IV. 연구결과

1. 연구 대상자의 일반적 특성

가. 의뢰의사

의뢰의사의 일반적 특성을 분석한 결과는 <표 4>와 같다. 분석의 결과 성별은 남성이 86.7%, 여성이 13.3%로 나타났고, 연령에서는 50대가 44.6%, 40대가 39.8%의 순이었다. 의원의 위치를 묻는 설문에서는 은평구가 26.5%로 가장 많았고, 진료년수에 대한 설문에서는 10년 이상, 20년 이상이 각 41%이었고 5-10년이 13.3%였다. 진료전문분야에 대한 설문에서는 내과가 37.3%로 가장 높았으며 협력병원의 개수를 묻는 설문에서는 2곳이 20.5%, 3곳이 19.3%였다. 이용경험이 있는 협력센터 개수에 대한 설문에서는 2개가 22.9%, 10개 이상이 15.6%, 4개가 14.5%였다. 진료협력센터 정보 취득경로에 대한 설문에서는 해당 상급병원이 51.8%로 과반수이상이었다.

표 4. 의뢰의사의 일반적 특성(N=83)

특성	구분	빈도	백분율(%)
성별	남	72	86.7
	여	11	13.3
연령	30대	2	2.4
	40대	33	39.8
	50대	37	44.6
	60대 이상	11	13.3
위치	서대문구	20	24.1
	마포구	16	19.3
	강서구	4	4.8
	양천구	21	25.3
	은평구	22	26.5
진료년수	1-5년	4	4.8
	5-10년	11	13.3
	10년 이상	34	41
	20년 이상	34	41
진료전문분야	가정의학과	7	8.4
	내과	31	37.3
	마취통증의학과	1	1.2
	비뇨기과	4	4.8
	산부인과	1	1.2
	소아청소년과	6	7.2
	신경외과	1	1.2
	안과	6	7.2
	영상의학과	1	1.2
	외과	3	3.6
	이비인후과	11	13.3
	재활의학과	2	2.4
	정형외과	8	9.6
협력병원개수	흉부외과	1	1.2
	2	17	20.5
	3	16	19.3
	4	13	15.7
	5	8	9.6
	6	12	14.5
	7	4	4.8
	8	5	6
	9	2	2.4
	10 이상	6	7.2
이용경험 협력센터 개수	2	19	22.9
	3	6	7.2
	4	12	14.5
	5	6	7.2
	6	10	12
	7	9	10.8
	8	4	4.8
	9	4	4.8
	10 이상	13	15.6
진료협력센터정보 취득경로	인터넷	19	22.9
	주변의사	9	10.8
	의사회	9	10.8
	상급병원	43	51.8
	학회	1	1.2
	환자	2	2.4

나. 진료협력센터 직원

진료협력센터 직원의 일반적 특성을 분석한 결과 <표 5>와 같다. 분석의 결과 성별은 여성이 94.5%로 대다수를 차지하였으며, 연령에 대한 설문에서는 30대가 56%로 과반수이상이었다. 근무기간을 묻는 설문에서는 2-5년이 52.7%로 가장 높았고 주요업무에 대한 설문에서는 회송이 44%로 가장 높았으며 직종을 묻는 설문에서는 간호사가 95.6%로 나타나 대다수를 차지했다.

표 5. 진료협력센터 직원의 일반적 특성(N=91)

특성	구분	빈도	백분율(%)
성별	남	5	5.5
	여	86	94.5
연령	20대	2	2.2
	30대	51	56
	40대	30	33
	50대	8	8.8
근무기간	1년 미만	11	12.1
	2-5년	48	52.7
	5-10년	21	23.1
	10-20년	11	12.1
주요업무	의뢰	26	28.6
	회송	40	44
	회신	4	4.4
	네트워크관리	13	14.3
	총괄관리	8	8.8
직종	간호사	87	95.6
	행정직원	3	3.3
	의무기록사	1	1.1

2. 중요도와 만족도

가. 의뢰의사의 항목별 중요도와 만족도

의뢰의사의 항목별 중요도와 만족도를 비교하기 위하여 대응표본 분석 (paired t-test)을 실시한 결과는 <표 6>과 같다. 분석의 결과를 살펴보면 모든 대응분석에서 중요도의 평균이 만족도의 평균보다 보다 높게 나타났고 직원의 친절 도를 제외한 모든 항목에서 통계적으로 유의한 차이를 보였다.

의뢰의사는 예약시스템에서 연결의 수월성의 중요도 평균이 4.57로 가장 높았고 반면 웹사이트 구축에 대한 중요도의 평균은 4.05로 비교적 낮았다. 만족도를 살펴보면 직원의 친절 도에 대한 만족도 평균이 4.25로 가장 높았으며 응급실의뢰에 대한 만족도 평균은 2.98로 가장 낮았다. 중요도와 만족도간 가장 큰 차이를 보이는 항목은 응급실 의뢰($t=8.654$, $p<0.01$)였다. 회송에서는 의뢰의사는 회신내용의 충실성 중요도의 평균이 4.34로 가장 높았으며, 회신방법의 다양성의 중요도의 평균은 3.76으로 가장 낮았다. 만족도의 평균은 회신내용의 충실성이 3.35로 가장 높았고, 환자회송이 2.73으로 가장 낮았다. 중요도와 만족도간 가장 큰 차이를 보이는 항목은 환자회송($t=9.318$, $p<0.01$)이었다. 네트워크 관리에서 의뢰의사는 핫라인이 평균 4.9로 가장 중요하다고 생각했으며, 의학자문에 대한 중요도의 평균은 3.78로 낮았다. 만족도는 다양한 서비스 제공에 대한 평균이 3.42로 가장 높았고 의학자문에 대한 만족도 평균은 2.73으로 가장 낮았다. 중요도와 만족도간 가장 큰 차이를 보이는 항목은 핫라인($t=8.146$, $p<0.01$)이었다.

표 6. 의뢰의사의 중요도와 만족도(N=83)

구분	항목	중요도 평균 (표준편차)	만족도 평균 (표준편차)	평균차	t	p
예약시스템	직원의 전문성	4.27(.871)	3.83(.794)	0.434	4.094	.000**
	직원의 친절도	4.45(.769)	4.25(.881)	0.193	1.974	0.052
	웹사이트 구축	4.05(.909)	3.54(1.039)	0.506	4.201	.000**
	연결의 수월성	4.57(.736)	3.81(1.076)	0.759	5.642	.000**
	예약 대기일	4.52(.722)	3.43(1.050)	1.084	7.716	.000**
	원스톱서비스	4.18(.843)	3.05(.987)	1.133	7.351	.000**
	응급실의뢰	4.35(.889)	2.98(1.137)	1.373	8.654	.000**
	검사 및 수술 대기	4.24(.850)	3.04(1.12)	1.205	7.726	.000**
회신회송	차별화된 서비스	4.11(.870)	3.20(1.056)	0.904	6.458	.000**
	회신 신속성	4.13(.852)	3.08(1.062)	1.048	7.313	.000**
	회신내용 충실성	4.34(.830)	3.35(1.076)	0.988	7.668	.000**
	회신 방법의 다양성	3.76(.970)	3.30(1.056)	0.458	3.591	.001**
네트워크 관리	환자 회송	4.19(1.006)	2.73(1.094)	1.458	9.318	.000**
	다양한 서비스 제공	4.08(.784)	3.42(.977)	0.663	5.945	.000**
	핫라인	4.19(.803)	3.06(1.183)	1.133	8.146	.000**
	정보교류	3.94(.832)	3.10(1.078)	0.843	6.924	.000**
	의학자문	3.78(.884)	2.73(1.127)	1.048	8.036	.000**
	건의사항 수렴	3.99(.876)	3.04(1.131)	0.952	7.174	.000**
	개원의 모임	3.89(.827)	3.10(1.078)	0.795	7.094	.000**

**p<0.01, *p<0.05

나. 진료협력센터 직원의 항목별 중요도와 만족도

진료협력센터 직원들의 중요도와 만족도에 대한 차이를 분석한 결과 <표 7>과 같다. 분석의 결과 직원의 친절도를 제외한 모든 항목에서 중요도의 평균이 만족도의 평균보다 높게 나타났고 직원의 친절도와 회신방법의 다양성을 제외한 모든 항목에서 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 의뢰의사와 마찬가지로 진료협력센터 직원들 또한 중요도에 비해 제공하고 있는 서비스에 대한 만족도가 떨어지는 것으로 나타났다.

진료협력센터 직원은 예약시스템에서 예약대기일 중요도 평균이 4.70으로 가장 높았고, 응급실 의뢰의 중요도는 4.11로 가장 낮았다. 만족도는 연결의 수월성에 대한 평균이 4.26으로 가장 높았으며, 의뢰의사와 마찬가지로 응급실의뢰에 대한 만족도 평균이 2.68로 가장 낮았다. 중요도와 만족도간 가장 큰 차이를 보이는 것은 검사 및 수술대기($t=11.154$, $P<0.01$)였다. 회송 회신에서는 환자 회송의 중요도 평균이 4.67로 가장 높았고, 의뢰의사와 마찬가지로 회신방법의 다양성에 대한 중요도 평균은 3.93으로 낮았다. 만족도는 회신방법의 다양성에 대한 평균이 3.90으로 가장 높았고, 회신 신속성에 대한 만족도 평균이 3.45로 가장 낮았다. 회신회송에서 중요도와 만족도간 가장 큰 차이를 보이는 항목은 환자회송($t=8.136$, $P<0.01$)이었다. 네트워크 관리에서는 건의사항 수렴에 대한 중요도 평균이 4.37로 가장 높았으며, 의학자문에 대한 중요도는 4.08로 가장 낮았다. 만족도는 건의사항 수렴에 대한 평균이 3.79로 가장 높았고 의학자문에 대한 만족도 평균이 3.12로 가장 낮았다. 네트워크관리에서는 의학자문($t=7.971$, $P<0.01$)이 가장 큰 차이를 보였다.

표 7. 진료협력센터 직원의 중요도와 만족도(N=91)

구분	항목	중요도 평균 (표준편차)	만족도 평균 (표준편차)	평균차	t	p
예약시스템	직원의 전문성	4.46(.638)	4.05(.736)	0.407	5.105	.000**
	직원의 친절도	4.23(.747)	4.25(.693)	-0.022	-0.332	0.741
	웹사이트 구축	4.51(.639)	4.04(.855)	0.462	4.902	.000**
	연결의 수월성	4.59(.596)	4.26(.772)	0.33	4.301	.000**
	예약 대기일	4.70(.587)	3.74(.976)	0.967	8.89	.000**
	원스톱서비스	4.32(.815)	3.15(1.144)	1.165	9.602	.000**
	응급실의뢰	4.11(1.005)	2.68(1.173)	1.429	10.342	.000**
	검사 및 수술 대기	4.36(.823)	2.90(1.086)	1.462	11.154	.000**
회신회송	차별화된 서비스	4.15(.906)	3.37(1.029)	0.78	6.403	.000**
	회신 신속성	4.18(.902)	3.45(.873)	0.725	6.432	.000**
	회신내용 충실성	4.33(.790)	3.54(.946)	0.791	6.795	.000**
	회신 방법의 다양성	3.93(1.020)	3.90(.955)	0.033	0.267	0.79
네트워크 관리	환자 회송	4.67(.496)	3.86(.889)	0.813	8.136	.000**
	다양한 서비스 제공	4.20(.718)	3.62(.866)	0.582	6.122	.000**
	핫라인	4.33(.716)	3.35(1.158)	0.978	7.482	.000**
	정보교류	4.18(.754)	3.44(.991)	0.736	6.421	.000**
	의학자문	4.08(.806)	3.12(1.104)	0.956	7.971	.000**
	건의사항 수렴	4.37(.677)	3.79(.995)	0.582	5.116	.000**
	개원의 모임	4.12(.743)	3.62(1.009)	0.505	4.75	.000**

**p<0.01, *p<0.05

다. 의뢰의사와 진료협력센터 직원의 중요도 비교

의뢰의사와 진료협력센터 직원의 중요도를 비교를 비교하기 위하여 시행한 독립표본 t-test의 결과는 <표 8>과 같다. 예약시스템에서는 웹사이트 구축이 $t = -3.864$, $P < 0.01$ 로 유의미한 차이를 보였고 회신 및 회송에서는 환자 회송에 대해 $t = -4.027$, $P < 0.01$ 로 유의미한 차이를 보였다. 네트워크관리 중 건의사항 수렴에서 $t = -3.263$, $P < 0.01$ 로 유의미한 인식의 차이를 보였고 이상의 차이분석에서는 모두 진료협력센터 직원의 중요도가 의뢰의사의 중요도 보다 높았다. 의뢰의사와 진료협력센터 직원 간 중요도의 가장 큰 차이를 보이는 것은 환자 회송이었다.

표 8. 의뢰의사와 진료협력센터 직원의 중요도 비교

구분	항목	의사 중요도 평균(표준편차)	직원 중요도 평균(표준편차)	t	p
예약시스템	직원의 전문성	4.27(.871)	4.46(.638)	-1.708	.089
	직원의 친절도	4.45(.769)	4.23(.747)	1.870	.063
	웹사이트 구축	4.05(.909)	4.51(.639)	-3.864	.000**
	연결의 수월성	4.57(.736)	4.59(.596)	-.268	.789
	예약 대기일	4.52(.722)	4.70(.587)	-1.864	.064
	원스톱서비스	4.18(.843)	4.32(.815)	-1.097	.274
	응급실의뢰	4.35(.889)	4.11(1.005)	1.658	.099
	검사 및 수술 대기	4.24(.850)	4.36(.823)	-.959	.339
	차별화된 서비스	4.11(.870)	4.15(.906)	-.337	.737
회신회송	회신 신속성	4.13(.852)	4.18(.902)	-.325	.746
	회신내용 충실성	4.34(.830)	4.33(.790)	.063	.950
	회신 방법의 다양성	3.76(.970)	3.93(1.020)	-1.157	.249
	환자 회송	4.19(1.006)	4.67(.496)	-4.027	.000**
네트워크 관리	다양한 서비스 제공	4.08(.784)	4.20(.718)	-.996	.321
	핫라인	4.19(.803)	4.33(.716)	-1.189	.236
	정보교류	3.94(.832)	4.18(.754)	-1.964	.051
	의학자문	3.78(.884)	4.08(.806)	-2.293	.023*
	건의사항 수렴	3.99(.876)	4.37(.677)	-3.263	.001**
	개원의 모임	3.89(.827)	4.12(.743)	-1.927	.056

**p<0.01, *p<0.05

라. 의뢰의사와 진료협력센터 직원의 만족도 비교

의뢰의사와 진료협력센터 직원의 만족도를 비교를 비교하기 위하여 시행한 독립표본 t-test의 결과는 <표 9>와 같다. 예약시스템의 응급실 의뢰, 검사 및 수술대기 항목에서는 의뢰의사의 평균이 더 높았으나 나머지 항목에서는 협력센터직원들의 평균이 더 높아 직원들이 생각하고 있는 업무 만족도에 비해 의사들이 인식하고 있는 만족도는 대부분 낮음을 확인 할 수 있었다.

예약시스템에서는 웹사이트 구축($t = -3.489$, $P < 0.01$)과 연결의 수월성($t = -3.236$, $P < 0.01$)에서 유의미한 차이가 있었고, 회신회송에서는 환자회송($t = -7.452$, $P < 0.01$), 회신방법의 다양성($t = -3.934$, $P < 0.01$) 등에서 두 집단 간 통계적으로 유의미한 차이가 있었다. 네트워크 관리에서는 건의사항 수렴($t = -4.685$, $P < 0.01$), 개원의 모임($t = -3.281$, $P < 0.01$)에서 통계적으로 유의미한 차이가 있었다. 의뢰의사 진료협력센터 직원 간 만족도의 가장 큰 차이를 보이는 것은 환자 회송이었다.

표 9. 의뢰의사와 진료협력센터 직원의 만족도 비교

구분	항목	의사 만족도 평균(표준편차)	직원 만족도 평균(표준편차)	t	p
예약시스템	직원의 전문성	3.83(.794)	4.05(.736)	-1.929	.055
	직원의 친절도	4.25(.881)	4.25(.693)	.002	.998
	웹사이트 구축	3.54(1.039)	4.04(.855)	-3.489	.001**
	연결의 수월성	3.81(1.076)	4.26(.772)	-3.236	.001**
	예약 대기일	3.43(1.050)	3.74(.976)	-1.970	.050
	원스톱서비스	3.05(.987)	3.15(1.144)	-.649	.517
	응급실의뢰	2.98(1.137)	2.68(1.173)	1.679	.095
	검사 및 수술 대기	3.04(1.12)	2.90(1.086)	.807	.421
	차별화된 서비스	3.20(1.056)	3.37(1.029)	-1.067	.287
회신회송	회신 신속성	3.08(1.062)	3.45(.873)	-2.494	.014*
	회신내용 충실성	3.35(1.076)	3.54(.946)	-1.233	.219
	회신 방법의 다양성	3.30(1.056)	3.90(.955)	-3.934	.000**
	환자 회송	2.73(1.094)	3.86(.889)	-7.452	.000**
네트워크 관리	다양한 서비스 제공	3.42(.977)	3.62(.866)	-1.386	.167
	핫라인	3.06(1.183)	3.35(1.158)	-1.641	.103
	정보교류	3.10(1.078)	3.44(.991)	-2.188	.030*
	의학자문	2.73(1.127)	3.12(1.104)	-2.280	.024*
	건의사항 수렴	3.04(1.131)	3.79(.995)	-4.685	.000**
	개원의 모임	3.10(1.078)	3.62(1.009)	-3.281	.001**

**p<0.01, *p<0.05

마. 진료협력센터 운용 인식

진료협력센터의 도움이 되는 정도와 향후 이용의향에 대해 파악한 결과는 <표 10>과 같다. 대부분 긍정적인 답변을 확인할 수 있었으며 응답자 다수가 진료협력센터가 도움이 되는 것으로 인식했고 향후에도 이용의향이 있는 것으로 확인되었다. 진료협력센터 도움정도에서 의뢰의사의 경우 ‘매우 그렇다’와 ‘그렇다’가 90.3%로 나타났고, 진료협력센터 직원은 ‘매우 그렇다’와 ‘그렇다’가 100%로 의뢰의사의 답변보다 높게 도움정도를 예상했다. 향후 진료협력센터 이용 의향에서도 의뢰의사는 ‘매우 그렇다’와 ‘그렇다’가 96.4%, 진료협력센터 직원은 97.8%로 진료협력센터 직원의 예상이 더 높게 나타났다.

표 10. 진료협력센터 운용 인식

항목		의뢰의사		진료협력센터 직원	
		빈도	퍼센트	빈도	퍼센트
진료협력센터도움	매우 그렇다	48	57.8	65	71.4
	그렇다	27	32.5	26	28.6
	보통이다	7	8.4		
	전혀 그렇지 않다	1	1.2		
이용의향	매우 그렇다	54	65.1	59	64.8
	그렇다	26	31.3	30	33
	보통이다	2	2.4	2	2.2
	그렇지 않다	1	1.2		

3. 중요도-성취도(IPA:Importance-Performance Analysis) 분석

본 연구에서는 집중개선이 필요한 1사분면을 중심으로 확인해보도록 한다.

가. 예약시스템 IPA분석

의뢰의사들과 협력센터 직원에 대한 예약시스템 9개 문항들에 대한 IPA 분석을 실시한 결과 <그림 3>과 같다. 인상적인 결과는 의사들은 예약대기 일, 응급실 의뢰를 집중 개선해야 한다고 생각했지만 진료협력센터 직원들은 응급실 의뢰를 중요도와 만족도가 모두 떨어져 우선순위에서 제외되는 것으로 인식한 것이 특징적인 차이이다.

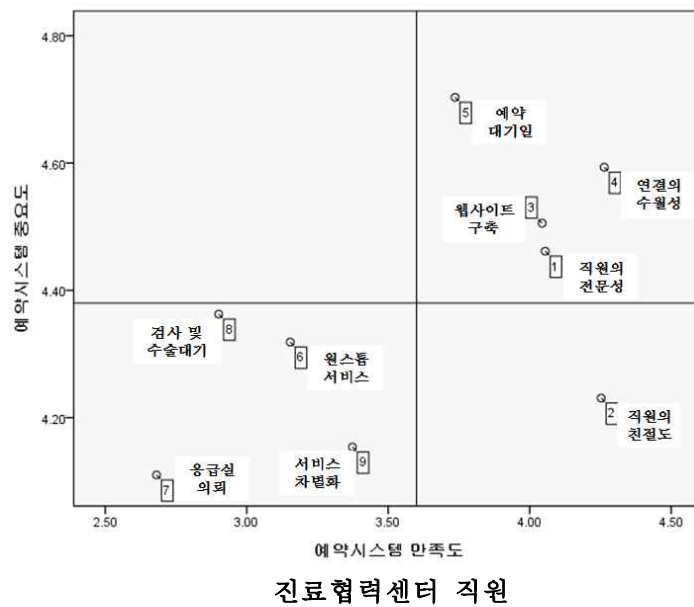
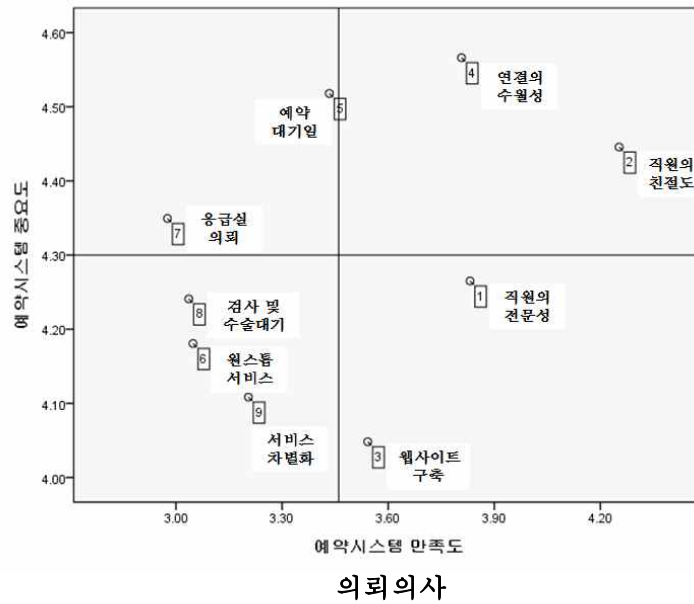


그림 3. 예약시스템 IPA분석

나. 회신 회송 IPA분석

의뢰의사들과 협력센터 직원에 대한 회신회송 4개 문항들에 대한 IPA 분석을 실시한 결과 <그림 4>와 같다. 의뢰의사들의 분석의 결과를 살펴보면 환자 회송, 회신의 신속성을 집중 개선해야 한다고 인식했으나 반면 진료협력센터 직원들은 회송에 대한 중요도와 만족도가 모두 높아 유지 관리해야 한다 생각했다.

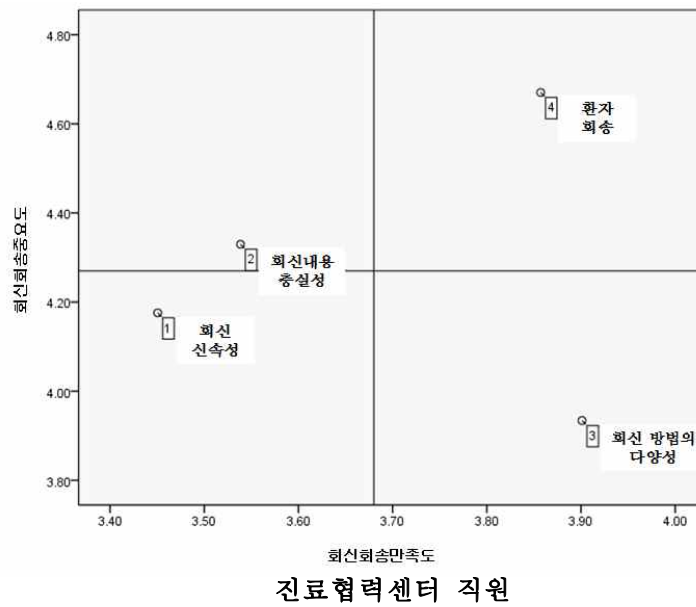
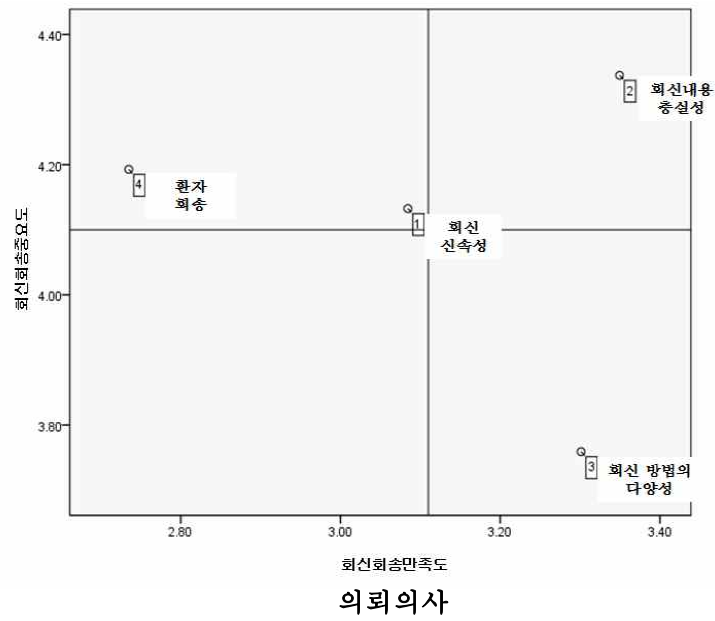
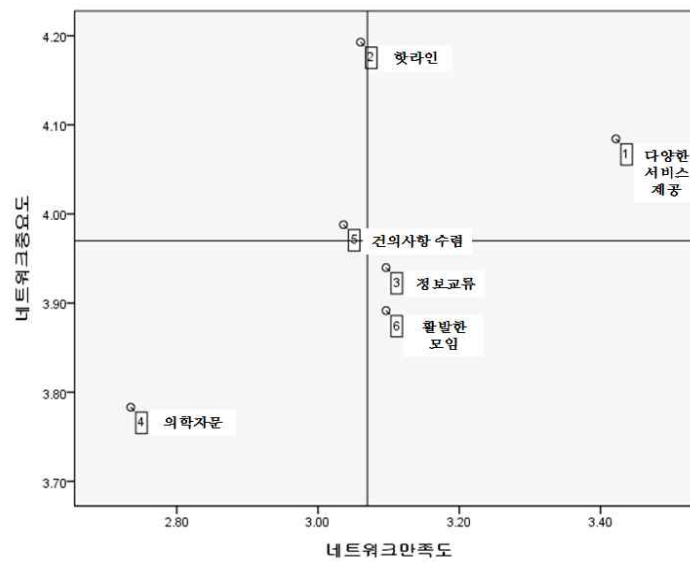


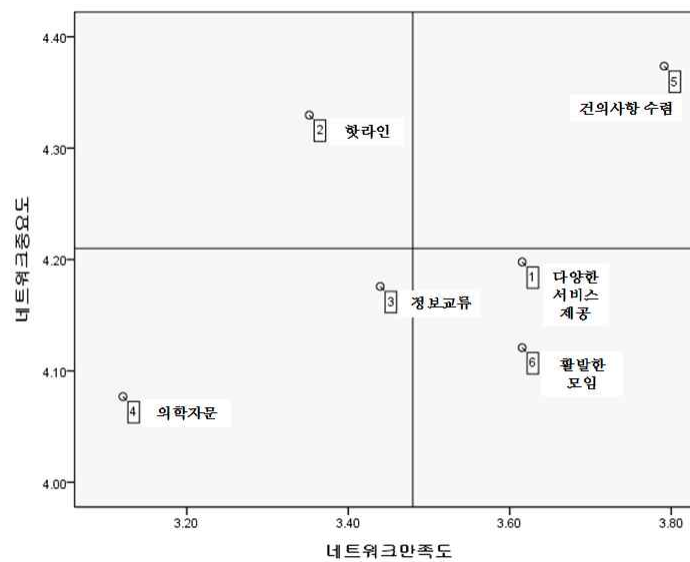
그림 4. 회신 회송 IPA분석

다. 네트워크 관리에 대한 IPA분석

의뢰의사들과 협력센터 직원에 대한 네트워크관리 6개 문항들에 대한 IPA분석을 실시한 결과 <그림 5>와 같다. 의뢰의사들의 분석의 결과를 살펴보면 핫라인, 건의사항 수렴을 집중 개선해야 한다고 인식했다. 진료협력센터 직원은 의뢰의사와 동일하게 핫라인을 집중 개선해야 한다고 생각했으나 건의사항 수렴은 유지 관리하면 된다고 생각했다.



의뢰의사



진료협력센터 직원

그림 5. 네트워크관리 IPA분석

V. 고찰

1. 연구방법에 대한 고찰

연구 방법에 있어 선행연구와 본 연구는 다음과 같은 차이점이 있었다. 먼저 진료협력센터 이용의 만족도와 관련된 이영미(2000), 이해옥(2009), 조유순(2012), 정은진(2017), 정혜경(2016), 한순희(2007)의 연구에서는 연구대상이 단일 진료기관에 진료의뢰 경험이 있는 의뢰의사를 대상으로 했으나 본 연구에서는 서울시내 상급종합 병원 13개 전체 진료협력센터에 의뢰경험이 있는 의사를 대상으로 하여 연구를 진행했다. 서울특별시의 결과를 전체의 의견으로 해석하는 것에는 무리가 있겠으나 단일기관이 아닌 특정 시 전체를 대상으로 했고 진료협력시스템이 가장 먼저 갖춰지고 활발하게 운영되고 있는 서울특별시를 대상으로 했다는 것이 의미가 있겠다.

진료협력센터 이용의 만족도와 관련된 이해옥(2009), 김옥현(2009), 조유순(2012)의 연구에서는 만족도를 확인하는 것에서 그쳤으나 본 연구에서는 만족도와 함께 해당항목의 중요도를 함께 확인하여 중요도와 만족도간의 차이를 확인하고 IPA분석을 통하여 우선개선사항을 함께 확인할 수 있도록 했다. 또한 진료협력센터 이용의 만족도에 대한 이영미(2000), 김정우(2017)의 연구는 환자를 대상으로 했고, 조유순(2012), 정은진(2017)의 연구는 의뢰의사를 대상으로 하여 단일집단의 만족도를 확인했다. 본 연구에서는 의뢰의사 뿐만 아니라 서비스를 제공하는 각 진료협력센터 직원에게도 중요도와 만족도를 확인하여 서비스를 제공하고 있는 자와 제공받고 있는 자의 인식 차이를 함께 확인하고자 했다.

2. 연구 결과에 대한 고찰

의뢰의사의 중요도와 만족도를 비교한 내용은 다음과 같다. 모든 항목에서 만족도의 평균이 중요도의 평균보다 낮았으며 직원의 친절 도를 제외한 모든 항목에서 통계적으로 유의하게 낮았다. 가장 큰 차이를 보이는 항목은 회송($t=9.318$, $p<0.01$)이었으며 그 뒤로 응급실의뢰($t=8.654$, $p<0.01$), 핫라인($t=8.146$, $p<0.01$) 순이었다. 김옥현(2009), 조유순(2015), 정은진(2017)의 연구에서 직원의 친절도의 만족도가 높았던 것과 같은 결과를 확인 할 수 있었고, 회송에 대한 만족도가 낮았던 김옥현(2009), 정혜경(2017)의 연구와도 동일한 결과이다. 과거의 연구에서부터 지속적으로 확인되었던 회송과 응급실 의뢰에 대한 높은 기대요인과 낮은 만족도를 다시 한 번 확인하여 우선 개선이 필요한 부분임을 알 수 있었다.

진료협력센터 직원의 중요도와 만족도를 비교한 내용은 다음과 같다. 직원의 친절 도를 제외한 모든 항목에서 만족도의 평균이 중요도의 평균보다 낮았으며 직원의 친절도와 회신방법의 다양성을 제외한 모든 항목에서 통계적으로 유의하게 낮았다. 가장 큰 차이를 보이는 항목은 검사 및 수술대기($t=11.154$, $p<0.01$)이었으며 그 뒤로 응급실의뢰($t=10.342$, $p<0.01$), 원스톱서비스($t=9.602$, $p<0.01$) 순이었다. 응급실 의뢰가 중요도에 비해 만족도가 떨어지는 것으로 인식한 것은 의뢰의사와 같은 결과를 보여주었지만 다른 항목들은 의사들의 인식과 다른 점을 확인할 수 있었다.

의뢰의사와 진료협력센터 직원의 중요도를 비교한 내용은 다음과 같다. 직원의 친절도, 응급실의뢰, 회신내용의 충실성에 대한 중요도를 제외한 모든 항목에서 의뢰의사의 중요도는 직원의 중요도보다 낮았으며 웹사이트 구축($t=-3.864$, $p<0.01$), 환자회송($t=-4.027$, $p<0.01$), 의학자문($t=-2.293$, $p=0.023$),

건의사항 수렴($t=-3.263$, $p<0.01$)에서 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 의뢰의사는 연결의 수월성(4.57), 예약대기일(4.52), 직원의 친절도(4.45)순으로 중요도 평균이 높았으며 회신방법의 다양성(3.76)이 가장 낮고 그 다음으로 의학자문(3.78), 개원의 모임(3.89)이 낮았다. 정은진(2017)의 연구에서는 진료협력센터의 역할기대는 회신, 응급환자의뢰, 의뢰, 신속한 예약이 높았으며 정기적인 모임추진, 환자정보시스템 관리, 건의사항수렴이 낮았다. 한순희(2007)의 연구에서는 역할기대가 높은 항목은 진료 및 검사예약, 응급환자의뢰 등이었다. 선행연구와 비슷한 결과를 얻을 수 있었다.

의뢰의사와 진료협력센터 직원의 만족도를 비교한 내용은 다음과 같다. 직원의 친절도와 응급실의뢰, 검사 및 수술대기에 대한 만족도를 제외한 모든 항목에서 의뢰의사의 만족도는 진료협력센터 직원의 만족도보다 낮았으며 웹사이트 구축($t=-3.489$, $p<0.01$), 연결의 수월성($t=-3.236$, $p<0.01$), 회신신속성($t=-2.494$, $p=0.014$), 회신방법의 다양성($t=-3.934$, $p<0.01$), 환자회송($t=-7.452$, $p<0.01$), 정보교류($t=-2.188$, $p=0.030$), 의학자문($t=-2.280$, $p=0.024$), 건의사항 수렴($t=-4.685$, $p<0.01$), 개원의 모임($t=-3.281$, $p<0.01$)에서 통계적으로 유의하게 낮았다. 의뢰의사는 직원의 친절도(4.25)에 대한 만족도 평균이 가장 높았으며 그 뒤로 직원의 전문성(3.83), 연결의수월성(3.81)순으로 높았다. 만족도 평균이 가장 낮은 것은 환자회송(2.73)과 의학자문(2.73)이었으며 그 다음으로 응급실의뢰(2.98)가 낮았다. 직원의 친절성, 회신의 만족도는 높았으며 회송에 대한 만족도는 낮았던 이해옥(2009), 김옥현(2009), 정은진(2017)의 연구와 비슷한 결과를 보였다.

의뢰의사와 진료협력센터 직원의 IPA분석의 결과는 아래와 같다. 예약시스템에서 의사들은 예약대기일, 응급실 의뢰를 집중 개선해야 한다고 생각했지만 진료협력센터 직원들은 응급실 의뢰를 중요도와 만족도가 모두 떨어

저 우선순위에서 제외된다고 인식했다. 회송회신부분에서 의뢰의사들은 환자회송, 회신의 신속성을 집중 개선해야 한다고 인식했으나 진료협력센터 직원들은 환자회송을 유지 관리해야 한다고 생각했다. 또한 네트워크관리에서는 의뢰의사들은 핫라인, 건의사항 수렴을 집중 개선해야 한다고 생각했다. 진료협력센터 직원은 핫라인은 집중 개선해야 하지만 건의사항 수렴은 유지 관리하면 된다고 생각했다. 회신, 응급실의뢰, 퇴의뢰의 기대요인이 높았고, 회송, 의학자문의 만족도가 낮았던 정은진(2017)의 연구, 회송에 대한 기대가 높았으나 만족도가 낮은 정혜경(2017)의 연구, 진료 및 검사예약, 응급환자의뢰의 기대가 높고 퇴의뢰의 만족도가 낮았던 한순희(2007)의 연구, 회송, 진료 및 검사예약의 기대요인이 높고 회송과 의학정보제공의 만족도가 낮았던 김옥현(2009)의 연구와 일맥상통 한다. 과거의 연구와 공통적으로 확인된 우선개선 사항에 대해 집중해 볼 필요가 있겠다.

3. 연구의 제한점

본 연구에서 다음과 같은 제한점을 확인할 수 있다.

첫째, 병원은 서울 전체 13개 상급종합병원을 대상으로 하였고 의뢰의사는 서부지역 5개구의 의사로 한정했기 때문에 본 연구의 결과를 전체로 일반화하기에는 무리가 있을 수 있다.

둘째, 전반적인 진료협력센터 업무에 대한 중요도와 만족도 설문이었지만 특정병원의 업무에 대한 만족도 응답이었을 가능성을 배제할 수 없다.

셋째, 설문 전 충분한 설명을 하였지만 설문조사의 방법적인 한계로 조사자의 의도가 설문 자에게 충분히 전달되지 않았을 가능성이 있다.

VI. 결론

본 연구를 통하여 의뢰의사들이 인식한 진료협력센터 업무 중 개선이 필요한 부분은 예약대기일, 응급실의뢰, 신속한 회신, 환자회송, 핫라인, 건의 사항 수렴으로 확인되었다. 하지만 진료협력센터 직원들은 회신내용 충실성과 핫라인에 대한 개선이 필요하다고 생각해 직원들이 인식하고 있는 중요도와 만족도는 의사들의 인식과 다른 부분이 있음을 함께 확인 할 수 있었다. 과거의 연구에서도 지속적으로 보여주었던 응급실의뢰, 회송과 관련된 요인들의 우선개선을 통해 의뢰의사들의 만족도를 향상시킬 수 있을 것이며, 이것은 의뢰, 회송 활성화로 이어져 의료전달체계를 공고화 할 수 있을 것이다. 향후 진행될 연구에서는 이러한 만족도와 중요도에 영향을 미치는 요인을 파악하여 직접적으로 만족도를 향상시킬 수 있는 방안에 대한 제시가 필요할 것이다.

참 고 문 헌

- 강은숙. 장기재원환자의 특성 및 전원 인식도와 전원 의사와의 관계[석사학위 논문]. 서울: 연세대학교; 2002.
- 강이주, 이상협. 의료서비스에 대한 서비스 부문별 중요도와 만족도에 관한 연구. 한국가정관리학회지 1997;15(1):129-146
- 김경강. 진료협력센터 간호사의 역할 규명에 관한 연구[석사학위 논문]. 경기: 아주대학교; 2015.
- 김동일, 김해준, 윤석준, 문영배. 개원의의 진료의뢰 시 기대요인 및 만족도에 관한 연구- 협력병원체제 여부를 중심으로. 한국의료QA학회지 2002;9(2):198-208.
- 김선배. 일개 종합병원 진료의뢰센터 경유 환자의 진료비 및 진료이용 행태 분석. [석사학위 논문]. 서울: 연세대학교; 2016.
- 김영미, 김성섭, 현재천. 중요도-실행도(IPA)분석을 이용한 호텔부서별 근무자가 갖춰야 할 역량 평가. 관광·레저연구 2008;20(4):199-219
- 김옥현. 한 대학병원 진료의뢰센터를 이용한 개원의들의 기대요구도와 만족도[석사학위 논문], 대전: 충남대학교; 2009.
- 김정우. 진료협력센터 간호사 역할분석과 의료서비스 소요기간 및 환자만족도[석사학위 논문]. 서울: 연세대학교; 2016.
- 박윤수. 일개 대학병원 척추센터 진료협력간호사의 업무[석사학위 논문]. 서울: 경희대학교; 2015.
- 박재산. 환자만족도 평가에 대한 방법론적 접근: IPA기법을 중심으로. 보건행정학회지 2008;18(3):1-17

- 변우희, 노정철. 백제문화권 관광발전을 위한 가치평가와 대응전략: IPA적용. 관광·레저연구 2002;14(2):25-46
- 변혜민. 시스템 다이내믹스를 활용한 상급종합병원의 진료의뢰 및 회송 관리모델[석사학위 논문]. 서울: 경희대학교; 2016.
- 성귀옥. 진료협력센터 간호사의 직무분석[석사학위 논문]. 강원: 강원대학교; 2016.
- 송혜정. 의료협력센터에서의 간호서비스 수행에 관한 연구[석사학위 논문]. 서울: 이화여자대학교; 2004.
- 양정운. 진료의뢰센터 기능 강화를 통한 의료전달체계의 효율화 방안[석사학위 논문]. 서울: 서울대학교; 2006.
- 오영호. 의료전달체계 붕괴로 인한 의료자원 및 의료이용 왜곡 실태. 의료정책포럼 2013;11(3):46-54
- 왕금현. 인천 지역 진료의뢰체계에 관한 조사연구: 의원·병원과 종합전문요양기관과의 관계를 중심으로[석사학위 논문]. 인천: 인하대학교; 2003.
- 윤경일, 강인호. 병원서비스 속성이 환자만족도에 미치는 영향의 비대칭성과 중요도-수행도 분석. 호텔경영학연구 2009;18(3):267-280
- 이영미. 진료의뢰센터 이용과 병원서비스 만족도에 관한 연구[석사학위 논문]. 인천: 인하대학교; 2000.
- 이진원. 노인요양시설 관리자의 역량 군별 중요도와 수행도 인식에 관한 연구: 수도권 소재 시설을 중심으로[석사학위 논문]. 서울: 연세대학교; 2016.

- 이해옥. 의료협력 서비스에 대한 개원의의 역할기대와 만족도[석사학위 논문]. 서울: 가톨릭대학교; 2009.
- 정은진. 진료의뢰병원 선택요인과 진료협력센터 역할기대 및 만족도에 관한 연구[석사학위 논문]. 서울: 연세대학교; 2017.
- 정철, 서웅석. 국내 관광학연구에 사용된 중요도-성취도 분석(IPA)의 재고찰. 관광연구논총 2010;22(1):119-137
- 정혜경. 한 대학병원의 진료협력 서비스에 대한 개원의의 만족도 조사 [석사학위 논문]. 서울: 연세대학교; 2017.
- 조유순. 진료협력병원 선택요인과 만족도에 관한 연구[석사학위 논문]. 인천: 가천의과대학교; 2012.
- 조재국. 의료전달체계의 발전방향과 정책과제. 보건복지포럼 2010;(169):6-15
- 한상일. IPA분석을 이용한 펜션경영의 우선순위 분석에 관한 연구. 관광·레저연구 2009;21(1):217-230
- 한순희. 의료협력센터에 대한 개원의 역할기대와 환자 만족도조사[석사학위 논문]. 전북: 전북대학교; 2007.
- 홍성화, 허향진, 송재호. IPA를 이용한 관광목적지로서 평양의 경쟁력 평가. 관광연구저널 2005;10(2):315-327
- Martilla, J. A., & James J. C., Importance-performance analysis. Journal of Marketing, 41(1), 13-17.
- Nunnally, J. C. (1978). Psychometric Theory (2nd ed.). New York: McGraw Hill.
- Van, D. V. & Ferry, J. (1980). Measuring and Assessing Organizations. New York: Wiley.

부록. 설문지

설문지 관리번호 :

<설문지>
-의뢰의사용-

A. 대상자 선정

본 설문지의 진행에 앞서 다음 두 가지 항목의 확인을 부탁드립니다.
다음질문들에 답변 중 해당되는 항목에 √ 표시 해주시기 바랍니다.

1. 귀하는 개원기간 동안 서울특별시내 13개 상급종합병원(강남세브란스병원, 강북삼성병원, 건국대학교병원, 경희대학교병원, 고려대학교구로병원, 고려대학교안암병원, 삼성서울병원, 서울대학교병원, 서울아산병원, 서울성모병원, 세브란스병원, 중앙대학교병원, 한양대학교병원) 진료협력센터를 1번이라도 이용해 본 적이 있습니까?

☐ 1) 예 ☐ 2) 아니오

2. 귀하는 개원기간 동안 서울특별시내 13개 상급종합병원(강남세브란스병원, 강북삼성병원, 건국대학교병원, 경희대학교병원, 고려대학교구로병원, 고려대학교안암병원, 삼성서울병원, 서울대학교병원, 서울아산병원, 서울성모병원, 세브란스병원, 중앙대학교병원, 한양대학교병원) 진료협력센터를 2곳 이상 이용해본 경험이 있습니까?

☐ 1) 예 ☐ 2) 아니오

위 두 가지 질문에 모두 예라고 대답해 주신 분만 다음 질문부터 설문을 진행해주시기 바랍니다.

B. 일반적 사항

다음질문들에 답변 중 해당되는 항목에 √ 표시 하거나 직접 작성해 주시기 바랍니다.

1. 귀하의 성별은 무엇입니까?

☐ 1) 남 ☐ 2) 여

2. 귀하의 연령대는 무엇입니까?

☐ 1) 20대 ☐ 2) 30대 ☐ 3) 40대 ☐ 4) 50대 ☐ 5) 60대 이상

3. 귀하의 의원 위치는 어디입니까?

☐ 1) 서대문구 ☐ 2) 마포구 ☐ 3) 강서구 ☐ 4) 양천구 ☐ 5) 은평구

4. 귀하의 진료 년 수는 얼마입니까?

☐ 1) 1년 미만 ☐ 2) 1년 이상 ~ 5년 미만 ☐ 3) 5년 이상 ~ 10년 미만

☐ 4) 10년 이상 ☐ 5) 20년 이상

5. 귀하의 진료전문분야(전문의)는 무엇입니까?

ex) 내과, 정형외과, 일반의

6. 서울특별시내 13개 상급종합병원(강남세브란스병원, 강북삼성병원, 건국대학교병원, 경희대학교병원, 고려대학교구로병원, 고려대학교안암병원, 삼성서울병원, 서울대학교병원, 서울아산병원, 서울성모병원, 세브란스병원, 중앙대학교병원, 한양대학교병원) 중 협력병원(협진의원, 협진회원 포함)의 개수는 몇개입니까?

_____개

7. 서울특별시내 13개 상급종합병원 (강남세브란스병원, 강북삼성병원, 건국대학교병원, 경희대학교병원, 고려대학교구로병원, 고려대학교안암병원, 삼성서울병원, 서울대학교병원, 서울아산병원, 서울성모병원, 세브란스병원, 중앙대학교병원, 한양대학교병원) 진료협력센터 중 이용경험이 있는 진료협력센터는 총 몇개입니까?

_____개

8. 귀하가 진료협력센터 이용에 대한 정보를 주로 취득하는 경로는 무엇입니까?

1) 인터넷 2) 주변 의사 3) 의사회 4) 해당상급병원 5)기타 _____

- 뒷장 계속-

C. 진료협력센터 업무 중요도 및 만족도

다음 항목들에 귀하의 생각과 가장 가까운 척도점수에 √ 표시해 주시기 바랍니다.

<척도안내>

중요도(각 항목이 얼마나 중요하다고 느끼는가?)

1: 전혀 중요하지 않다. 2: 별로 중요하지 않다. 3: 보통 4: 중요하다. 5: 매우 중요하다.

만족도(각 항목에 대해 얼마나 만족하는가?)

1: 전혀 만족하지 않는다. 2: 별로 만족하지 않는다. 3: 보통 4: 만족한다. 5: 매우 만족한다.

1. 예약시스템

중요도					항목	만족도				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
					1. 진료협력센터 직원의 전문성이 높다.					
					2. 진료협력센터 직원이 친절하다.					
					3. 협력의사 웹사이트가 구축되어있다. (온라인 의뢰 및 결과조회)					
					4. 진료협력센터 직원과의 연결이 수월하다.					
					5. 예약 대기일이 짧다.					
					6. 원스톱서비스(당일 검사 및 입원)가 가능하다					
					7. 응급실 의뢰가 수월하다.					
					8. 검사 및 수술 대기일이 짧다.					
					9. 의뢰환자에게 차별화된 서비스를 제공한다.					

2. 회신 및 회송

중요도					항목	만족도				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
					1. 진료결과 회신이 신속하다.					
					2. 진료결과 회신서의 내용이 충실하다.					
					3. 회신의 방법이 다양하다. (E-mail, FAX, 우편 등)					
					4. 급성기 치료 후 환자를 회송한다.					

3. 네트워크관리

중요도					항목	만족도				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
					1. 협력의사에게 제공되는 서비스가 다양하다.					
					2. 교수 및 직원 핫라인이 있다.					
					3. 학술 및 협력정보 교류가 원활하다.					
					4. 의학자문을 받을 수 있다.					
					5. 불편 및 건의사항 수렴이 원활하다.					
					6. 개원의와의 모임이 활발하다.					

D. 진료협력센터 운영

다음질문들에 답변 중 해당되는 항목에 √ 표시 해주시기 바랍니다.

1. 진료협력센터는 나에게 도움이 된다.

- ☐ 1) 매우 그렇다. ☐ 2) 그렇다. ☐ 3) 보통이다.
☐ 4) 그렇지 않다. ☐ 5) 전혀 그렇지 않다.

2. 나는 향후에도 진료협력센터를 이용할 의향이 있다.

- ☐ 1) 매우 그렇다. ☐ 2) 그렇다. ☐ 3) 보통이다.
☐ 4) 그렇지 않다. ☐ 5) 전혀 그렇지 않다.

*본 설문에 끝까지 성심 성의껏 대답해 주셔서 대단히 감사합니다.

설문지 관리번호 :

<설문지>
-진료협력센터 직원용-

A. 대상자 선정

본 설문지의 진행에 앞서 다음 항목의 확인을 부탁드립니다.
다음질문들에 답변 중 해당되는 항목에 √ 표시 해주시기 바랍니다.

1. 진료협력센터에서의 총 근무기간이 6개월 이상입니까?

☐ 1) 예 ☐ 2) 아니오

위 질문에 예라고 대답해 주신 분만 다음 질문부터 설문을 진행해주시기 바랍니다.

B. 일반적 사항

다음질문들에 답변 중 해당되는 항목에 √ 표시 하거나 직접 작성해 주시기 바랍니다.

1. 귀하의 성별은 무엇입니까?

☐ 1) 남 ☐ 2) 여

2. 귀하의 연령대는 무엇입니까?

☐ 1) 20대 ☐ 2) 30대 ☐ 3) 40대 ☐ 4) 50대 ☐ 5) 60대 이상

3. 귀하의 진료협력센터 근무 기간은 얼마입니까?

☐ 1) 1년 미만 ☐ 2) 1년 이상 ~ 5년 미만 ☐ 3) 5년 이상 ~ 10년 미만

☐ 4) 10년 이상 ~ 20년 미만 ☐ 5) 20년 이상

4. 진료협력센터 내 귀하의 주요업무는 무엇입니까?

(여러 가지일 경우 가장 주요한 업무 한 가지만 선택해주시기 바랍니다.)

☐ 1) 의뢰 ☐ 2) 회송 ☐ 3) 회신 ☐ 4) 네트워크관리 ☐ 5) 기타_____

5. 귀하의 직종은 무엇입니까?

☐ 1) 간호사 ☐ 2) 행정직원 ☐ 3) 의사 ☐ 4) 의무기록사 ☐ 5) 기타_____

- 뒷장 계속 -

C. 진료협력센터 업무 중요도 및 만족도

다음 항목들에 귀하의 생각과 가장 가까운 척도점수에 √ 표시해 주시기 바랍니다.

<척도안내>

중요도(각 항목이 얼마나 중요하다고 느끼는가?)

1: 전혀 중요하지 않다. 2: 별로 중요하지 않다. 3: 보통 4: 중요하다. 5: 매우 중요하다.

만족도(각 항목에 대해 얼마나 만족하는가?)

1: 전혀 만족하지 않는다. 2: 별로 만족하지 않는다. 3: 보통 4: 만족한다. 5: 매우 만족한다.

1. 예약시스템

중요도					항목	만족도				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
					1. 진료협력센터 직원의 전문성이 높다.					
					2. 진료협력센터 직원이 친절하다.					
					3. 협력의사 웹사이트가 구축되어있다. (온라인 의뢰 및 결과조회)					
					4. 진료협력센터 직원과의 연결이 수월하다.					
					5. 예약 대기일이 짧다.					
					6. 원스톱서비스(당일 검사 및 입원)가 가능하다					
					7. 응급실 의뢰가 수월하다.					
					8. 검사 및 수술 대기일이 짧다.					
					9. 의뢰환자에게 차별화된 서비스를 제공한다.					

2. 회신 및 회송

중요도					항목	만족도				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
					1. 진료결과 회신이 신속하다.					
					2. 진료결과 회신서의 내용이 충실하다.					
					3. 회신의 방법이 다양하다. (E-mail, FAX, 우편 등)					
					4. 급성기 치료 후 환자를 회송한다.					

3. 네트워크관리

중요도					항목	만족도				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
					1. 협력의사에게 제공되는 서비스가 다양하다.					
					2. 교수 및 직원 핫라인이 있다.					
					3. 학술 및 협력정보 교류가 원활하다.					
					4. 의학자문을 받을 수 있다.					
					5. 불편 및 건의사항 수렴이 원활하다.					
					6. 개원의와의 모임이 활발하다.					

D. 진료협력센터 운영

다음질문들에 답변 중 해당되는 항목에 √ 표시 해주시기 바랍니다.

1. 진료협력센터는 나에게 도움이 된다.

- ☐ 1) 매우 그렇다. ☐ 2) 그렇다. ☐ 3) 보통이다.
☐ 4) 그렇지 않다. ☐ 5) 전혀 그렇지 않다.

2. 나는 향후에도 진료협력센터를 이용할 의향이 있다.

- ☐ 1) 매우 그렇다. ☐ 2) 그렇다. ☐ 3) 보통이다.
☐ 4) 그렇지 않다. ☐ 5) 전혀 그렇지 않다.

*본 설문에 끝까지 성심 성의껏 대답해 주셔서 대단히 감사합니다.

ABSTRACT

A Study on Importance of and Satisfaction with the Referral Center Services of the Tertiary Hospital

Miyeon Kwon

Department of Hospital Management

Graduate School of Public Health

Yonsei University

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

The purpose of this study was to analyze the importance of and satisfaction with the referral center services of the tertiary hospitals as well as the differences of perception between the service providers and beneficiaries. For this purpose, this study sampled a hundred doctors in Gangseo-gu, Mapo-gu, Seodaemun-gu and Eunpyong-gu who had ever referred their patients to any of the 13 referral centers of the tertiary hospitals and a hundred medical staffs who had ever worked for any of

the above referral centers for 6 months or longer.

Among them, 90 doctors and 95 medical staff responded to the questionnaire survey. The data collected thus were processed for frequency analysis, descriptive statistical analysis, difference analysis and IPA analysis to set subjects' demographic variables, differences of importance and satisfaction perceived, and differences of satisfaction perceived by group.

The results of this study can be summarized as follows;

The doctors perceived that easy referral, faithfulness of the returned messages and hot line would be important, while they were less satisfied with referral to the intensive care units, return of the patients and medical consulting services. As a result of comparing the importance and satisfaction, it was found that the items showing differences statistically were referral to the intensive care unit, return of the patients and hotline, etc. On the other hand, the medical staff of the referral centers thought that reservation waiting days, return of patients and convergence of the proposals would be important, while being less satisfied with referral to the intensive care unit, fast reaction and medical consulting. As a result of comparing the importance and the satisfaction between two groups, the significant differences were found in check-up and waiting for surgery, return of patients and medical consulting. The doctors' perceived importance and satisfaction were mostly lower compared with the medical staff of the center, while the widest differences between two groups were found in return of the patients. On the other hand, as a result of the IPA analysis for the two groups, it was found that the doctors thought that

such aspects as waiting days for reservation, referral to the intensive care unit, return of the patient, fast return, hot line and convergence of proposals should be reformed intensively, while the center's medical staff thought that the quality of medical messages and hot line system should be reformed.

In conclusion, medical staff of the referral centers tend to rate the system as more important than the doctors in most cases, while doctors' satisfaction was lower than the medical staff of the center. All in all, it is perceived necessary to enhance doctors' satisfaction with the referral system by reforming referral to the intensive care unit, return of patients and hot line, and thereby activate the medical referral system and thus, solidify the medical delivery system. Above all, the methods of improving the satisfaction directly need to be explored.

Key words: referral center, satisfaction, importance, return, IPA analysis