



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](#)

의료기관 선택 요인이 환자의
의료서비스 경험에 미치는 영향

연세대학교 대학원

보건학과

김도희

의료기관 선택 요인이 환자의
의료서비스 경험에 미치는 영향

지도교수 김 태 현

이 논문을 석사 학위논문으로 제출함

2022년 12월 일

연세대학교 대학원

보 건 학 과

김 도 희

김도희의 석사 학위논문을 인준함

심사위원 김태현  인

심사위원 이양주  인

심사위원 장석봉  인

연세대학교 대학원

2022년 12월 일

감사의 말씀

연세대학교에서 공부할 수 있는 기회를 주셔서 정말로 감사드립니다. 2년이라는 짧은 기간 동안 보건 분야에 대해서 많은 것을 배우고 저의 식견을 넓힐 수 있었습니다. 이 자리를 빌려서 저를 도와주신 모든 분께 감사 인사를 드리고 싶습니다.

먼저 부족한 저를 항상 이끌어주시고 믿어주시고 저의 길을 찾을 수 있도록 도와주신 김태현 교수님께 감사드립니다. 교수님 덕에 2년 동안 많은 것을 배울 수 있었으며, 교수님의 끊임없는 조언 덕에 이 논문을 완성할 수 있었습니다. 논문을 작성하는 데 논문의 목적을 지속적으로 생각할 수 있도록 지도해주시고 미처 생각하지 못한 부분을 말씀 해주신 이상규 교수님께 감사드립니다. 논문의 연구 방법 및 연구 결과의 해석에 있어 세심히 알려주신 장석용 교수님께 감사드립니다. 교수님 덕에 논문이 한층 더 풍부해진 것 같습니다.

대학원에 입학할 수 있도록 도와주고 입학 후에도 챙겨주고 배려해준 김봄걸 선생님 감사합니다. 묵묵하게 저를 도와주고 함께 일해준 심형섭 선생님, 김예진 선생님, 그리고 대학원 생활을 함께한 보건학과 선생님들 감사합니다.

2년 동안 힘들 때 옆에서 힘이 되어주고 위로해주고 항상 나의 입장에서 내편이 되어준 나의 친구들 고맙습니다. 마지막으로 엄마, 아빠, 언니에게 정말 고맙다는 말을 전합니다. 저의 선택을 항상 믿어주고 응원해주고 지속적으로 지원해주는 가족 덕분에 석사과정을 마무리할 수 있었습니다.

2022년 12월

김도희 올림

차 례

국문 요약

I. 서론

- 1. 연구배경 및 필요성 1
- 2. 연구목적 3

II. 문헌고찰

- 1. 의료기관 선택 요인 4
- 2. 의료서비스 질의 개념 및 구성요소 7
- 3. 의료서비스 경험 9
 - 가. 의료서비스 경험의 정의와 측정 9
 - 나. 의료서비스 경험의 선행요인 및 결과에 관한 연구 10

III. 연구방법

- 1. 연구자료 12
- 2. 연구대상 13
- 3. 연구변수 14
 - 가. 종속변수 14
 - 나. 독립변수 17
 - 다. 공변량 17
- 4. 분석방법 20
- 5. 윤리적 고려 21

IV. 결과

1. 연구대상자의 특성	22
2. 연구대상자의 의료서비스의 경험 특성	25
3. 의료서비스 경험의 분야별 상관관계	26
4. 연구대상자 특성에 따른 의료서비스 경험의 차이	27
가. 연구대상자의 특성에 따른 외래서비스 경험의 차이	27
나. 연구대상자의 특성에 따른 입원서비스 경험의 차이	30
5. 의료기관 선택 요인과 의료서비스 경험의 연관성	33
가. 의료기관 선택 요인과 외래서비스 경험의 연관성	33
나. 의료기관 선택 요인과 입원서비스 경험의 연관성	36

V. 고찰

1. 연구 방법에 대한 고찰	39
2. 연구 결과에 대한 고찰	40
3. 연구의 제한점	42

VI. 결론

43

참 고 문 헌

44

부록

49

ABSTRACT

52

표 차 례

표 1. 의료기관 선택 요인에 관한 연구	6
표 2. 의료서비스 질의 구성요소	8
표 3. 의료서비스 경험의 선행요인 및 결과에 관한 연구	11
표 4. 종속변수 관련 문항	15
표 5. 분석에 사용한 변수	19
표 6. 연구대상자의 특성	24
표 7. 연구대상자의 의료서비스 경험 특성	25
표 8. 의료서비스 경험의 분야별 상관관계	26
표 9. 연구대상자의 특성에 따른 외래서비스 경험의 차이	28
표 10. 연구대상자의 특성에 따른 입원서비스 경험의 차이	31
표 11. 의료기관 선택 요인과 외래서비스 경험의 연관성	34
표 12. 의료기관 선택 요인과 입원서비스 경험의 연관성	37
부록표 1. 의사와의 경험, 의료기관 및 간호사와의 경험 신뢰도 분석 결과	49
부록표 2. 독립변수 수준에 따른 연구대상자의 특성	50

그 립 차 례

그림 1. 연구대상자 선정 과정	13
-------------------------	----

국 문 요 약

의료기관 선택 요인이 환자의 의료서비스 경험에 미치는 영향

의료기관은 환자가 좋은 의료서비스 경험을 갖도록 노력할 필요가 있다. 그동안 환자가 의료기관을 선택하는 요인이 의료서비스 경험에 영향을 미치는지에 관한 연구는 드물었다.

본 연구는 보건복지부와 한국보건사회연구원이 조사한 ‘2020 의료서비스경험조사’를 사용하였다. 조사 응답자(12,133명) 중 최근 1년 동안 외래서비스를 이용한 응답자 6,809명과 입원서비스를 이용한 응답자 481명을 분석대상으로 선정하였다. 연구에서 사용한 독립변수는 의료기관 선택 요인(접근성 요인, 인적요인, 대외이미지 요인, 기타요인)이며 종속변수는 의료서비스 경험(전반적 만족도, 의사와의 경험, 의료기관 및 간호사와의 경험)이다. 의료기관 선택 요인과 환자의 의료서비스 경험의 연관성을 파악하기 위하여 공변량을 보정하여 다중 회귀분석(Multiple regression model)을 이용하였다.

연구 결과, 외래서비스의 경우 의료기관 선택 요인 중 인적요인, 대외이미지 요인은 전반적 만족도(인적요인, $\beta=0.18$; 대외이미지 요인, $\beta=0.08$, $p<0.0001$), 의사와의 경험(인적요인, $\beta=0.19$; 대외이미지 요인, $\beta=0.09$, $p<0.0001$), 간호사 및 의료기관의 경험(인적요인, $\beta=0.19$; 대외이미지 요인, $\beta=0.10$, $p<0.0001$)과 모두 긍정적으로 관련이 있었다. 입원서비스의 경우 인적요인 및 기타 요인이 의료서비스 경험 중 의사와의 경험(인적요인, $\beta=0.16$, $p=0.0140$; 기타 요인, $\beta=0.43$, $p=0.0088$), 의료기관 및 간호사와의 경험(인적요인, $\beta=0.17$, $p=0.0024$; 기타 요인, $\beta=0.33$, $p=0.0183$)과 긍정적으로 관련이 있었다.

의료기관을 선택하는 다양한 요인 중에서도 인적요인(친절성, 치료의 효과)이 외래 및 입원서비스 경험과 모두 긍정적인 관련이 있었다. 따라서 의료기관은 치료 효과를 높이려는 노력과 직원이 환자를 친절하게 대하도록 하여 의료서비스의 경험을 향상하도록 해야 할 것이다.

핵심어: 의료의 질, 환자 경험, 의료서비스 경험, 의료기관 선택 요인

I. 서론

1. 연구배경 및 필요성

경제성장에 따른 의학기술의 발전과 보건의료제도 개선으로 인해 의료이용은 크게 증가하였다. 의료의 중요성이 커지면서 의료산업이 발전하였으며, 이로 인해 의료기관 간의 경쟁이 치열해졌다. 이러한 환경의 변화는 환자 중심 의료로 패러다임의 변화를 가져와 의료기관 또한 환자 중심의 경영으로 변화하게 되었다(Charles 등, 1999; 김용, 2013). 더불어 과학기술의 발전으로 환자는 인터넷, SNS 등을 통해 의료정보를 획득 및 공유할 수 있게 되어 환자의 의료기관 선택권은 더욱 강화되었다(유문형, 2017).

환자가 의료기관을 선택하고 의료서비스를 이용하는 데에는 접근성, 대기시간, 의료기관의 평판 등 다양한 영향요인이 존재한다(Miller and May, 2006; 조우현 등, 1992). Lane & Lindquist(1988)는 의료기관을 선택하는 데 있어 의료 인력의 질, 의사-환자 관계, 친절성, 환경, 치료 경험, 의료비, 근접성, 지인의 추천 등이 영향을 미치는 요인이라고 하였다. 조우현 등(1992)은 의료기관 선택 요인은 질적 요인(전문성, 인력, 시설, 규모, 지명도)과 편의성 요인(접근성, 진료절차, 친절성, 청결성, 단골병원의 여부)으로 구분할 수 있다고 하였다.

환자가 의료기관을 이용하면서 일어나는 일을 보고하는 의료서비스 경험 또한 다양한 요인에 의해 영향을 받는다(Weech-Maldonado et al., 2012; 최재영 등, 2020). 한상균 등(2019)은 의료기관 병상수와 CT 보유 대수, 간호등급, 수익성 등이 간호 경험 및 전반적 만족도에 영향을 미치며 간호등급은 병원환경과 환자 권리보장 경험에 영향을 미친다고 하였다. 최재영 등(2020)은 요양기관 적정성 평가 결과와 간호 및 환경 경험의 연관성, 간호 인력과 전반적 만족도의 연관성을 나타내었다. 의료시장에서 선택권을 가진 환자는 우선 정보력을 바탕으로 합리적인 의료기관을 선택하고 최초 이용에서의 의료서비스 경험 및 만족도를 통해 재이용을 결정하며 주위에 추천하게 된다(서정미, 2013). 따라서 의료서비스 경험을 통해 환자의 욕구를 정확히 파악하고 이

를 충족하도록 병원의 선택 요인을 파악해서 효과적인 마케팅 전략을 세우는 것이 중요하다.

의료기관 선택 요인에 관한 선행연구를 살펴보면 대부분은 환자 만족도 혹은 재이용 의도, 추천의향과 많은 연구가 이루어졌다(김미교 등, 2008; 박광민 등, 2015). 김미교 등(2008)은 환자 만족도는 의료기관의 평판이 가장 많은 영향을 미치며 인적요인과 물리적 내부환경, 행정서비스 또한 영향을 미친다고 밝혔다. 박광민 등(2015)은 인적요인, 접근성 요인, 대외이미지 요인이 환자 만족도와 연관이 있다고 하였으며, 대외이미지 요인이 재이용 의도와 관련이 있다고 하였다. 이와 같이 의료기관 선택 요인이 환자의 주관적인 평가인 환자 만족도와 관련이 있다는 사실은 선행연구에 의해 알려진 사실이다. 하지만, 환자 만족도는 기대치에 도달한 경우 만족도가 높게 나올 수 있으며, 환자는 의학적 전문지식을 갖추고 있지 않아 만족도 평가 시 개인특성에 영향을 받을 수 있다(도영경, 2017). 일어난 일을 보고하는 개념인 의료서비스 경험의 영향요인을 확인하는 과정이 필요함에도 불구하고 관련 연구는 미흡한 실정이다. 더불어 의료서비스 경험과 관련된 선행연구는 연구대상을 비교적 큰 의료기관으로 제한하거나(한상균 등, 2019; 이슬기 등, 2020), 외래서비스 혹은 입원서비스 이용자로만 한정하였다(이아영 등, 2021; 김옥기, 2021).

이에 의료기관의 형태와 관계없이 전국 단위의 자료원을 사용하여 의료기관 선택 요인과 외래 및 입원서비스 경험(전반적 만족도, 의사와의 경험, 의료기관 및 간호사와의 경험)의 연관성을 파악하는 것이 필요하다.

2. 연구목적

본 연구는 의료기관 선택 요인과 의료서비스 경험(전반적 만족도, 의사와의 경험, 의료기관 및 간호사와의 경험)의 연관성을 파악하고자 하였다. 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 연구대상자의 특성 및 의료서비스 경험(전반적 만족도, 의사와의 경험, 의료기관 및 간호사와의 경험)의 분포를 외래서비스와 입원서비스로 구분하여 파악한다.

둘째, 의료서비스 경험 평가 영역별 점수 간의 상관관계를 파악한다.

셋째, 연구대상자 특성에 따른 의료서비스 경험(전반적 만족도, 의사와의 경험, 의료기관 및 간호사와의 경험)의 차이를 외래서비스와 입원서비스로 구분하여 비교한다.

넷째, 공변량을 통제한 후 의료기관 선택 요인이 의료서비스 경험(전반적 만족도, 의사와의 경험, 의료기관 및 간호사와의 경험)에 미치는 영향을 외래서비스와 입원서비스로 구분하여 파악한다.

II. 문헌고찰

1. 의료기관 선택 요인

의료기관 선택 요인이란 환자가 다른 병원과 비교하여 하나의 의료기관을 선택하기 위해 고려하는 판단기준이며(Lane and Lindquist, 1988), 판단기준을 파악하는 것은 환자가 만족할 수 있는 의료서비스를 제공하도록 관리하는 기준으로서 병원 마케팅의 기초라고 할 수 있다(공범, 2017; JB Ha, 2016).

환자는 의료서비스에 대한 욕구를 충족하기 위해 정보를 탐색하며(조우현, 1999) 의료기관을 선택할 때 의료 외적인 다양한 요인을 고려하여 선택한다(양아진, 2008). 조우현 등(1992)은 의료기관 선택 동기를 질적 요인(전문성, 인력, 시설, 규모, 지명도) 및 편의성 요인(접근성, 진료절차, 친절성, 청결성, 단골병원)으로 나누었으며, 환자의 일반적 특성, 의료기관 속성에 대한 인식 등에 따라 달라진다고 하였다. Smith 등(2018)은 다수의 병원이 있는 지역에서 환자가 병원을 선택하는 방법을 설명하였으며, 의료기관 선택 요인에는 이동시간 및 거리, 병원 규모, 대기시간, 청결도, 시설의 가용성, 의료서비스 품질이 포함된다고 하였다. 박현상 등(2019)은 의료기관 선택요인 중 의료기관의 전문성, 다양한 진료과목, 직원의 친절도, 의사의 설명 및 진찰시간 등과 같이 환자와 직접적으로 연관되어 있는 요인들이 중요도가 크게 나타났다고 밝혔다.

다만 환자의 생활 수준이 향상됨에 따라 의료기관의 환경, 시설 등과 같은 물리적 요인과 의료진의 친절, 전문성과 같은 인적요인뿐 아니라 의료기관의 대외이미지 요인, 과거의 경험 등도 중요시하게 되었다(이현숙 등, 2012). Wind & Spitz(1976)는 환자가 의료기관을 선택하는 데 있어 중요하게 생각하는 요인으로 병원 유형, 물리적 외부환경, 접근성, 의사의 명성, 예약, 1일당 입원료의 6가지를 제시하였다. 이현숙 등(2012)은 외부고객은 특히 의료기관의 연결요인 즉 지인의 추천, 치료의 경험, 의료기관의 사이트 및 광고 등이 병원 이미지에 가장 큰 영향을 미친다고 하였다. 박광민 등(2015)은 환자의 의료기관 선택 요인 중 인적요인, 접근성 요인, 대외이미지 요인이 환자 만족도와 관련이 있으며, 대외이미지 요인과 재이용의도가 관련이 있다고 하였다.

더불어 의료기관에 대한 환자들의 요구는 세분화, 전문화, 고도화로 병원 이용 시 병원의 분위기, 직원의 응대 서비스 수준까지도 의료기관 선택의 기준으로 포함되고 있으며(병원서비스 품질경영, 2007), 의료기관의 인증 평가 또는 의료의 질 평가는 의료기관을 선택할 때 고려하는 중요한 정보로 활용되고 있다(지경자 등, 2011). Lane and Lindquist(1988)는 1980년대 환자의 병원선택기준에 관한 연구들을 정리하였으며, 의료인력의 질, 질병의 중증도 뿐 아니라 서비스의 범위가 의료기관 선택 요인이라고 하였다. Miller and May(2006) 또한 의료기관 선택 요인에 접근성, 평판, 대기시간 뿐 아니라 수술의 성공률, 브랜드, 인테리어, 안락한 환경, 식사, 편리성, 쾌적성이 포함된다고 하였다.

표 1. 의료기관 선택 요인에 관한 연구

연구자	의료기관 선택 요인
Wind & Spitz (1976)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 병원 유형, 물리적 외부환경, 접근성, 의사의 명성, 예약, 1일당 입원료
Lane & Lindquist (1988)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 의료인력의 질, 질병의 중증도, 서비스의 범위, 의료장비, 의사-환자 관계, 친절성, 환경, 치료 경험, 의료비, 근접성, 지인의 추천
Miller and May (2006)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 접근성, 평판, 대기시간, 수술의 성공률, 브랜드, 인테리어, 안락한 환경, 식사, 편리성, 쾌적성
Smith et al (2018)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 이동시간 및 거리, 병원 규모, 대기시간, 청결도, 시설의 가용성, 의료서비스 품질
조우현 등 (1992)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 질적 요인(전문성, 인력, 시설, 규모, 지명도) ▪ 편의성 요인(접근성, 진료절차, 친절성, 청결성, 단골병원)
이현숙 등 (2012)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 물리적 요인(주차시설, 의료장비, 편리성, 환경) ▪ 인적 요인(의사의 친절, 간호사의 친절, 직원의 친절, 전문성) ▪ 접근성 요인(의료비, 대기시간, 근접성, 접근성) ▪ 연결요인(병원 사이트, 광고, 지인의 추천, 치료 경험)
박광민 등 (2015)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 인적요인, 물리적 요인, 효율성 요인, 접근성 요인, 대외이미지 요인
박현상 등 (2019)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 진료수준(의사의 설명, 진찰시간, 전문성, 의료장비) ▪ 서비스 만족도(친절도, 대기시간, 다양한 진료과목) ▪ 시설의 편리(주차장, 대중교통의 편리성, 지리적 위치) ▪ 평판 및 추천(명성, 지인의 추천, 치료 경험)

2. 의료서비스 질의 개념 및 구성요소

의료서비스 질의 개념은 보편적으로 미국 의학원(Institution of Medicine, IOM)에서 제시한 정의를 사용한다. 미국 의학한림원은 “현재 단계에서 주어진 의학지식의 조건 내에서, 진료 과정이 환자에게 기대되는 바람직한 진료 결과의 확률을 높이는 한편, 원하지 않는 부정적인 결과의 확률을 낮추게 하는 정도”라고 정의하였다 (Institute of Medicine, 1990).

의료서비스 질의 개념은 Myers가 1969년 처음 개념을 도입하였으며, 의료서비스 질의 구성요소로 접근성, 포괄성, 지속성, 효율성을 제시하였다(Myers, 1969), Donabedian(1982)이 구조(structure), 과정(process), 결과(outcome)로 구분하여 의료서비스 질을 정의하였다. 구조는 인적 자원, 물적 자원, 시설을 의미하며, 과정은 실제 환자에게 제공되는 의료서비스와 이에 대한 관리(위생, 치료제공, 영양공급, 수분공급 등)를 의미하고, 마지막으로 결과는 환자의 건강상태(사망률, 이환율, 재원 기간 등)와 의료기관의 상황(직원의 이직률, 비용) 등을 의미한다(Donabedian, 1982). 이후 의료서비스 질에 대한 논의가 활발해지면서, Vuori(1982)는 현실적이고 유연한 개념으로 의료서비스 질을 이해할 필요성을 제기하였으며 의료서비스 질의 구성요소로 효과성, 효율성, 의학적/기술적 수준, 적합성을 제시하였다.

2001년 IOM이 환자중심성(Patient-Centeredness)을 효과성, 안전성, 적시성, 효율, 형평과 함께 의료서비스 질로 정의하였으며(IOM, 2001), 이후 환자 중심이 중요하게 되면서 환자 중심을 환자 만족도, 의료서비스 경험 등으로 평가하게 되었다. 경제협력개발기구(Organization for Economic Cooperation and Development, OECD)는 의료서비스의 질을 효과성, 안전성, 환자중심성으로 구분하고 있다(Mattke S et al., 2006).

표 2. 의료서비스 질의 구성요소

Author	Components
Myers (1967)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 접근성 ▪ 포괄성 ▪ 지속성 ▪ 효율성
Donabedian (1982)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 구조 ▪ 과정 ▪ 결과
Vuori (1982)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 효과성 ▪ 효율성 ▪ 의학적/기술적 수준 ▪ 적합성
IOM (2001)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 효과성 ▪ 안전성 ▪ 환자중심성 ▪ 적시성 ▪ 효율 ▪ 형평
WHO (2018)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 효과성 ▪ 환자중심성 ▪ 안전성

3. 의료서비스 경험

가. 의료서비스 경험의 정의와 측정

의료서비스 경험은 환자의 의료이용에 대한 의견으로 정의할 수 있다. 의료서비스 경험은 의료서비스 이용과정에서의 일을 보고하는 것으로 구체적인 평가를 통해 문제점을 명확하게 지적할 수 있는 장점이 있다(Coulter et. al., 2009).

의료서비스 경험은 IOM에서 제안한 여섯 가지 의료서비스 질의 구성요소 중 하나인 환자 중심적 측정의 척도이며, 의료서비스 경험 조사는 의료기관 및 의료 시스템과의 상호작용에서 경험했거나 경험하지 못한 것에 대한 보고를 이끌어낸다(Browne et al., 2010). Wolf 등(2014)은 2000년부터 2014년 사이에 발표된 환자 경험에 관한 논문을 분석하여 환자 경험에 대한 개념을 추출하였으며, 환자 경험은 진료의 연속성을 의미하며, 진료 과정의 환자와 병원조직 간 상호작용의 질과 가치를 의미한다고 하였다. Ahmed 등(2014)은 의료서비스 경험은 치료의 여러 요소를 포함하는 다차원적 구성이라고 정의하면서 일반적으로 예약 과정, 청결도, 대기시간, 직원과의 상호작용이 포함된다고 하였다(Ahmed 등, 2014).

OECD에서는 의료서비스 경험을 측정하기 위해 환자 보고 경험측정치(Patient-Reported Experience Measures, PREMs)를 위한 도구를 개발하였으며, 현재 OECD 국가 중 24개 국가에서 의료서비스 경험 조사 진행 후 OECD에 제출하고 있다(한국보건사회연구원, 2021). 국내에서도 ‘의료서비스경험조사’의 이름으로 해당 조사를 진행하고 있다. 이 외에도 국내에서 한국의료패널조사, 환자경험평가를 통해 의료서비스 경험이 조사되고 있다. 다만, 한국의료패널조사는 병원 이용자만을 대상으로 지난 1년간 있었던 여러 건의 경험을 포괄하여 한 건으로 응답하는 문제점이 있으며, 환자경험평가는 대상자가 종합병원 이상 의료기관의 입원 환자로만 제한했다는 점에서 전국을 대표하기 어렵다는 통계적 한계를 지니고 있다(한국보건사회연구원, 2021).

나. 의료서비스 경험의 선행요인 및 결과에 관한 연구

의료서비스 경험에는 많은 요인이 영향을 미친다고 선행연구에 의해 밝혀졌다. 먼저 해외 선행연구를 살펴보면, Zakkar(2019)는 의료서비스 경험의 결정 요인은 환자의 결정 요인(질병의 경험과 환자의 주관적 인식)과 의료의 결정 요인(의료서비스의 품질, 의료 시스템의 대응성 및 의료 정책)으로 구분할 수 있다고 하였다. 다만, 대부분의 연구는 환자의 결정 요인보다는 의료의 결정 요인에 초점이 맞춰져 있었다. Weech-Maldonado 등(2012)은 의료기관의 문화와 HCAHPS 점수의 연관성에 대해 분석하였으며 의료기관의 문화가 좋을수록 의사소통, 병원 평가 및 병원 추천에 대한 점수가 더 높았음을 확인하였다. Chaitoff 등(2017)은 의사의 공감에 의료서비스 경험과 연관성이 존재하는지 확인하고자 하였으며, 의사의 전문성과 성별은 의사의 공감과 관련이 있었고 의사의 공감은 의료서비스 경험과 연관성이 있다고 하였다.

국내에서는 건강보험심사평가원에서 조사하는 환자경험평가와 한국보건사회연구원에 서 시행하는 의료서비스경험조사를 활용하여 의료서비스 경험에 관한 연구가 진행되었다. 환자경험평가를 이용한 연구는 대부분 의료서비스 경험의 선행요인을 파악하였다. 한상균 등(2019)은 의료기관 병상 수와 CT 보유 대수, 간호등급, 수익성 등은 간호 영역 및 전반적 만족도에 영향을 미치며 간호등급은 병원환경과 환자 권리보장 영역 결과에 영향을 미친다고 하였다. 최재영 등(2020)은 요양기관 적정성 평가 결과와 간호사 영역 및 병원 환경 영역의 연관성, 간호 인력과 전반적 영역의 연관성을 나타내었다.

반대로 의료서비스경험조사를 이용한 연구는 의료서비스 경험의 결과에 관한 연구를 진행하였다. 이아영 등(2021)은 외래서비스를 중심으로 의료기관 유형에 따라 외래만족도에 영향을 미치는 요인을 파악하였다. 연구 결과 외래만족도에 영향을 미치는 중요한 요인은 의사의 예의로 나타났으며, 의료기관의 안락함, 행정서비스, 배려, 대기시간 또한 외래만족도의 관련 요인으로 확인되었다(이아영 등, 2021). 김옥기(2021)는 입원서비스 만족도의 관련 요인에 대해 연구하였으며, 입원서비스 만족도는 간호간병서비스 병동 이용 여부, 병실 유형, 의사의 태도, 의료기관 시설 및 서비스와 연관성이 있다고 하였다.

표 3. 의료서비스 경험의 선행요인 및 결과에 관한 연구

연구자	연구 내용	연구 결과
Weech-Maldonado 등 (2012)	의료기관의 문화에 따른 HCAHPS 점수에 관한 연구	의료기관의 문화가 좋을수록 의사소통, 병원 평가 및 병원 추천에 대한 점수가 더 높았음을 확인함
Chaitoff 등 (2017)	의사의 공감과 의료서비스 경험의 연관성에 관한 연구	의사의 전문성 및 성별은 의사의 공감과 관련이 있었으며 의사의 공감은 의료서비스 경험과 연관이 있음을 보고함
Zakkar (2019)	의료서비스 경험을 이론화하거나 측정하기 위해 개발된 의료서비스 구성 및 계획을 검토하기 위한 연구	의료서비스 경험은 환자의 결정 요인과 의료의 결정 요인에 의해 결정됨을 밝힘
한상균 등 (2019)	의료기관의 일반적 특성 및 수익성과 환자 경험의 연관성에 관한 연구	병상 수, 의료장비 보유 대수, 간호등급, 소재지, 설립 주체, 수익성이 간호 영역 및 전반적 만족도와 관련이 있으며 간호 등급은 병원환경과 환자 권리보장 영역과 연관이 있음을 보고함
최재영 등 (2020)	의료기관의 특성과 환자 경험 평가 결과 사이의 연관성 연구	요양기관 적정성 평가 결과와 간호사 및 병원 환경 영역이 관련 있었으며 간호 인력과 전반적 영역 사이에 연관성이 존재함을 확인함
이아영 등 (2021)	외래서비스를 중심으로 의료기관의 유형에 따라 외래진료만족도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구	모든 의료기관에서는 의사의 예의, 의료기관 이용 경험, 접수 후 대기시간, 의원의 경우 간호사의 예의와 쉬운 설명이 외래진료만족도와 연관성이 있었음을 밝힘
김옥기 (2021)	입원서비스 만족도의 관련 요인에 관한 연구	간호간병서비스병동 이용 여부, 병실 유형, 의사의 태도, 의료기관 시설 및 서비스와 입원서비스 만족도와 연관성이 있음을 확인함

III. 연구 방법

1. 연구자료

본 연구는 보건복지부와 한국보건사회연구원에서 2020년에 실시한 ‘2020 의료서비스 경험조사’를 사용하였다. 의료서비스경험조사의 목적은 국민의 의료서비스 이용 경험을 통해 의료서비스 제공실태를 질적인 관점에서 살펴보고, 보건의료제도에 대한 국민의 의견을 들어 국민에 대한 정부 역할과 책임을 강화하며 OECD가 제공을 요청하는 ‘환자 경험(patient experience)’ 통계를 생산하기 위한 기초자료를 제공함에 있다(한국보건사회연구원, 2021).

의료서비스경험조사는 2018년 인구총조사의 조사구를 기초로 336,846 조사구를 최종 표본추출틀로 사용하여 확률비례계통추출방법을 사용하여 표본 집단을 추출하였다(한국보건사회연구원, 2021). 전국 6,000 가구의 만 15세 이상 모든 가구원(n=12,133)을 조사 대상으로 2020년 7월 13일-10월 9일에 실시하였다(한국보건사회연구원, 2021). 조사원이 가구 방문을 하여 태블릿 PC를 활용하여 응답자에게 질문하고, 답변을 태블릿 PC에 입력하는 면접조사 방식을 원칙으로 진행하였다(한국보건사회연구원, 2021).

의료서비스경험조사의 의료서비스는 입원서비스와 외래서비스로 구분되며, 각각에 대하여 의사 서비스, 간호사 서비스, 의료기관 이용 등을 조사한다. 설문 대상자 중 지난 1년 동안(2019. 7. 1. - 2020. 6. 30.) 의료기관에서 의료서비스를 이용한 경험이 있는 대상자는 가장 최근에 이용한 의료서비스 경험 사례를 외래와 입원으로 구분하여 각각 응답하였다(한국보건사회연구원, 2021).

2. 연구대상

2020 의료서비스경험조사 응답자 12,133명 중 최근 1년 동안(2019. 07. 01 - 2020. 06. 30) 의료서비스 이용 경험이 없는 응답자 4,251명, 한방 및 치과 병의원, 기타 의료기관(보건소, 보건지소, 보건진료소)을 이용한 응답자 960명을 제외하였다. 이후 직업에 기타로 응답한 1명의 응답자를 제외하여 최종적으로 외래서비스를 이용한 응답자 6,809명과 입원서비스를 이용한 응답자 481명을 최종 분석대상으로 선정하였다.

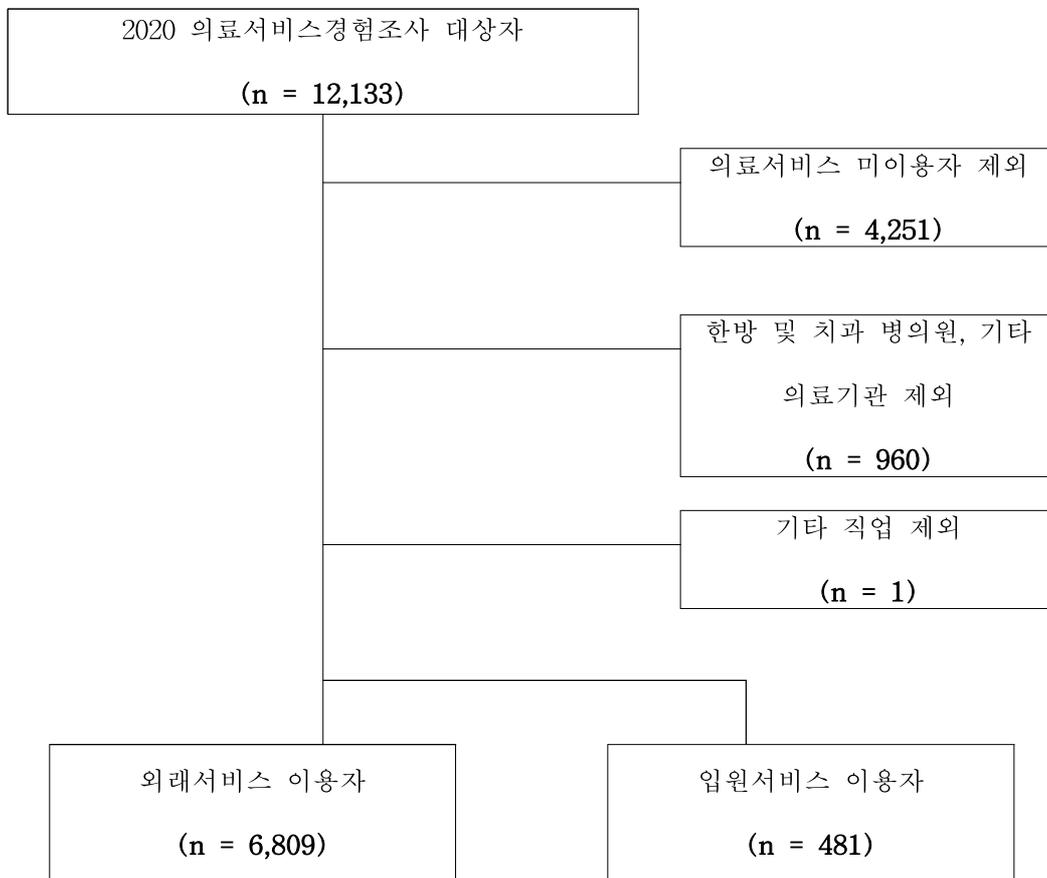


그림 1. 연구대상자 선정 과정

3. 연구변수

가. 종속변수

종속변수는 (1) 전반적 만족도 (2) 의사와의 경험 (3) 의료기관 및 간호사와의 경험이다. 종속변수 관련 문항은 표 4와 같다.

전반적 만족도는 ‘당시 경험한 외래서비스에 전반적으로 만족했습니까?’, ‘당시 경험한 입원서비스에 전반적으로 만족했습니까?’ 문항에 대한 각각의 응답으로 파악하였다.

의사와의 경험, 간호사와의 경험은 이아영 등(2021), 김옥기(2021) 연구와 같이 관련 문항의 평균값을 이용하여 단일척도로 통합하였다. 외래서비스의 경우 의사와의 경험은 예의, 알기 쉬운 설명, 충분한 질문 기회, 환자 의견반영, 공감, 충분한 대화 문항의 평균값을 이용하여 단일척도로 통합하였다(Cronbach's alpha = 0.86). 의료기관 및 간호사와의 경험은 안락함, 행정부서 서비스, 추천의향, 예의, 알기 쉬운 설명 문항의 평균값을 이용하여 단일척도로 통합하였다(Cronbach's alpha = 0.76).

입원서비스의 경우 의사와의 경험은 예의, 알기 쉬운 설명, 충분한 질문 기회, 환자 의견반영, 면담 시 응대, 공감의 6개 문항의 평균값을 이용하여 단일척도로 통합하였다(Cronbach's alpha = 0.88). 의료기관 및 간호사와의 경험은 안락함, 행정부서 서비스, 병원생활에 대한 안내, 추천의향, 야간 소음으로 인한 불쾌감, 예의, 알기 쉬운 설명, 긴급 연락 시 응대, 퇴원 후 유의사항 설명의 9개 문항의 평균값을 이용하여 단일척도로 통합하였다(Cronbach's alpha = 0.85).

신뢰도를 검토하기 위해 표준화된 Cronbach's alpha 계수를 분석한 결과 모든 외래서비스 이용자를 대상으로 그 값이 0.7 이상으로 산출되어 설문문항의 신뢰도가 있음을 확인할 수 있었다. 각 변수의 Cronbach's alpha 계수는 부록표 1과 같다. 각 문항에 대한 응답은 Likert 5점 척도를 사용하여 ‘매우 만족했다’ 5점, ‘대체로 만족했다’ 4점, ‘보통이었다’ 3점, ‘별로 만족하지 않았다’ 2점, ‘전혀 만족하지 않았다’ 1점으로 측정하였다.

표 4. 중속변수 관련 문항

구분	변수	문항
외래서비스	전반적 만족도	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 당시 경험한 외래 서비스에 전반적으로 만족했습니까?
	의사와의 경험	<ul style="list-style-type: none"> ▪ (예의) 담당 의사는 귀하에게 예의를 갖추어 대했습니까? ▪ (알기 쉬운 설명) 담당 의사는 어떤 검사를 왜 받아야 하는지, 또는 어떤 치료나 시술을 했을 때 나타날 수 있는 효과와 부작용 등을 알기 쉽게 설명했습니까? ▪ (충분한 질문 기회) 담당 의사는 귀하가 질문을 하거나 귀하의 건강상태 등 관심사를 말할 수 있도록 배려했습니까? ▪ (환자 의견반영) 담당 의사는 검사 여부나 치료법을 선택할 때 귀하의 의견을 잘 반영했습니까? ▪ (공감) 담당 의사는 귀하가 귀하의 건강 상태에 대해 불안할 때 공감했습니까? ▪ (충분한 대화) 담당 의사와 충분히 대화를 했습니까?
	의료기관 및 간호사와의 경험	<ul style="list-style-type: none"> ▪ (안락함) 의료기관의 시설은 안락하고 편안했습니까? ▪ (행정부서 서비스) 행정부서(접수, 수납)의 서비스에 만족했습니까? ▪ (추천의향) 주변에 이 의료기관을 이용하겠다는 분이 있다면 추천하고 싶습니까? ▪ (예의) 담당 간호사는 귀하에게 예의를 갖추어 대했습니까? ▪ (알기 쉬운 설명) 담당 간호사는 진료 절차 등을 알기 쉽게 설명했습니까?

(계속)

표 4. 종속변수 관련 문항(계속)

구분	변수	문항
입원서비스	전반적 만족도 의사와의 경험	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 당시 경험한 입원 서비스에 전반적으로 만족했습니까? ▪ (예의) 담당 의사는 귀하에게 예의를 갖추어 대했습니까? ▪ (알기 쉬운 설명) 담당 의사는 어떤 검사를 왜 받아야 하는지, 또는 어떤 치료나 시술을 했을 때 나타날 수 있는 효과와 부작용 등을 알기 쉽게 설명했습니까? ▪ (충분한 질문 기회) 담당 의사는 귀하가 질문을 하거나 귀하의 건강상태 등 관심사를 말할 수 있도록 배려했습니까? ▪ (환자 의견 반영) 담당 의사는 검사 여부나 치료법을 선택할 때 귀하의 의견을 잘 반영했습니까? ▪ (면담 시 응대) 입원 중 의사를 만나고 싶을 때 담당 의사가 잘 응했습니까? ▪ (공감) 담당 의사는 귀하가 귀하의 건강 상태에 대해 불안할 때 공감했습니까?
	의료기관 및 간호사와의 경험	<ul style="list-style-type: none"> ▪ (안락함) 이용한 의료기관의 시설은 안락하고 편안했습니까? ▪ (행정부서 서비스) 행정부서(접수, 수납)의 서비스에 만족했습니까? ▪ (병원생활에 대한 안내) 병원에서 생활 수칙(식사 시간, 회진 시간 등)을 잘 안내해 주었습니까? ▪ (야간 소음으로 인한 불쾌감) 밤에 면회객의 방문이나 텔레비전 소음 등으로 시끄러워서 불쾌한 적이 있습니까? ▪ (추천의향) 주변에 이 의료기관을 이용하겠다는 분이 있다면 추천하고 싶습니까? ▪ (예의) 담당 간호사는 귀하에게 예의를 갖추어 대했습니까? ▪ (알기 쉬운 설명) 담당 간호사는 진료 절차 등을 알기 쉽게 설명했습니까? ▪ (긴급 연락 시 응대) 귀하가 담당 간호사에게 연락(콜)을 했을 경우 바로 응대했습니까? ▪ (퇴원 후 유의사항 설명) 담당 간호사는 퇴원 후에 지켜야 할 주의 사항을 상세히 설명했습니까?

나. 독립변수

독립변수는 의료기관 선택 요인이다. 의료기관 선택 요인은 ‘당시 그 의료기관을 이용한 이유는 무엇입니까?’ 문항에 대해 ‘가까워서’, ‘치료 효과가 좋아서’, ‘친절해서’, ‘비용이 적정해서’, ‘유명해서’, ‘주변에서 권해서’, 기타의 응답을 기초로 하였다.

본 연구에서는 의료기관 선택 요인에 관한 연구를 바탕으로 의료기관 선택 요인을 재분류하였다. 이현숙 등(2012)은 의료기관 선택 요인을 물리적 요인(의료장비, 편리성, 환경), 인적 요인(의료진 및 직원의 친절, 전문성), 접근성 요인(의료비, 대기시간, 접근성), 연결요인(병원 사이트, 지인의 추천, 치료 경험)으로 분류하였고, 박광민 등(2015)은 의료기관 선택 요인을 인적요인, 물리적 요인, 효율성 요인, 접근성 요인, 대외이미지 요인으로 선정하였다.

즉, 본 연구에서는 ‘가까워서’, ‘비용이 적정해서’는 접근성 요인으로, ‘친절해서’, ‘치료 효과가 좋아서’는 인적요인으로, ‘유명해서’, ‘주변에서 권해서’는 대외이미지 요인으로 ‘기타’는 ‘기타’로 재분류하였다.

다. 공변량

본 연구의 공변량은 성별, 연령, 거주지역, 교육 수준, 직업, 가구소득, 주관적 건강 수준, 만성질환 여부, 의료기관 유형이다.

성별은 남성 또는 여성이며 연령은 만 29세 이하, 30대, 40대, 50대, 만 60세 이상으로 구분하였다. 거주지역은 동, 읍면으로 구분하였다.

교육 수준은 초등교육 이하(초등학교 졸업, 무학), 중등교육(중학교 및 고등학교 졸업), 고등교육 이상(대학교 졸업 이상)으로 구분하였으며, 직업은 임금근로자, 자영업 및 고용주, 주부, 학생, 무직으로 구분하였다. 가구소득은 전 가구원의 근로소득, 사업 소득, 재산 소득, 이전 소득을 모두 포함한 것으로 최근 1년(2019. 07. 01 - 2020. 06. 30) 동안의 연간 총가구 소득을 월 단위로 변경하여 1분위(下位)부터 5분위(上位)로 구분하였다.

주관적 건강 수준은 좋음(매우 좋음, 좋음), 보통, 나쁨(나쁨, 매우 나쁨)으로 분류하였다. 만성질환 여부는 만성질환으로 진료를 받은 경험이 있는지에 대한 응답으로 파

약하였으며 없음으로 응답한 경우 '없음'으로, 보유하고 있는 만성질환에 응답한 경우 '있음'으로 정의하였다. 이때 만성질환은 고혈압, 당뇨병, 정신 및 행동장애(간질 포함), 호흡기질환, 심장질환, 뇌혈관질환, 신경계 질환, 암, 갑상선의 장애, 간의 질환(만성 바이러스 감염 포함), 만성신부전증, 기타 만성질환이 포함된다.

의료기관 유형은 가장 최근에 이용한 의료기관의 형태로 '병원(상급종합병원, 종합병원 등 병원급 의료기관)', '의원'으로 구분되었다.

표 5. 분석에 사용한 변수

변수	구분	내용		
종속변수	전반적 만족도	최소 1점, 최대 5점의 리커트 척도		
	의사와의 경험	최소 1점, 최대 5점의 리커트 척도		
	의료기관 및 간호사와의 경험	최소 1점, 최대 5점의 리커트 척도		
독립변수	의료기관 선택 요인	1. 접근성 요인	2. 인적요인	
		3. 대외이미지 요인	4. 기타	
공변량	성별	1. 남성	2. 여성	
	연령	1. ≤29	2. 30-39	3. 40-49
		4. 50-59	5. ≥60	
	거주지역	1. 동	2. 읍면	
	교육 수준	1. 초등교육 이하	2. 중등교육	3. 고등교육 이상
	직업	1. 임금근로자	2. 자영업 및 고용주	3. 주부
		4. 학생	5. 무직	
	가구소득	1. 1분위(下位)	2. 2분위	3. 3분위
		4. 4분위	5. 5분위(上位)	
	주관적 건강수준	1. 좋음	2. 보통	3. 나쁨
	만성질환 여부	1. 없음	2. 있음	
	의료기관 유형	1. 병원	2. 의원	

4. 분석방법

의료서비스 경험의 분야별 신뢰도 분석을 위해 Cronbach's alpha 계수를 사용하였으며, 연구대상자의 특성과 의료서비스 경험의 분포를 파악하기 위해 빈도분석을 수행하였다.

의료서비스 경험의 분야별 점수 간의 상관분석을 실시하여 피어슨 상관계수 (Pearson correlation coefficient)를 통해 각 변수 간의 관계를 확인하였다.

T-test 및 ANOVA 검정을 시행하여 연구대상자의 특성에 따른 의료서비스 경험의 차이를 파악하였다.

연구대상자에서 의료기관 선택 여부와 의료서비스 경험의 연관성을 확인하기 위하여 공변량을 보정하여 다중 회귀분석(Multiple regression model)을 시행하였다. 분석 결과는 각 회귀모델의 β 값과 표준오차(SE, Standard Error)를 산출하였다.

자료의 통계 분석은 SAS version 9.4를 사용하였으며, p-value가 0.05 미만인 경우를 통계적으로 유의하다고 판단하였다.

5. 윤리적 고려

본 연구는 연세의료원 기관 윤리심의위원회(Institutional Review Board, 이하 IRB)의 IRB 면제심의승인을 받았다(4-2022-1032). 본 연구에서 사용된 2020년 의료서비스 경험조사는 자료 제공기관인 한국보건사회연구원에서 개인식별정보를 익명화하였으며, 조사에 사용된 도구와 과정은 한국보건사회연구원 생명윤리위원회의 승인을 받았다(제2020-22호).

VI. 결 과

1. 연구대상자의 특성

본 연구는 의료서비스를 이용한 만 15세 이상 성인 7,659명(외래 6,809명, 입원 481명)을 대상으로 하였다. 연구대상자의 특성은 표 6과 같다. 독립변수의 수준에 따른 연구대상자의 분포는 부록표 2와 같다.

먼저 외래서비스 이용자를 살펴보면, 의료기관 선택 요인은 인적요인 2,833명(41.6%), 접근성 요인 2,766명(40.6%), 대외이미지 요인 1,134명(16.7%), 기타 76명(1.1%)이었다. 성별은 남성 2,934명(43.1%), 여성 3,875명(56.9%)이며, 연령은 29세 미만 507명(7.5%), 30대 685명(10.1%), 40대 943명(13.9%), 50대 1,584명(23.3%), 60세 이상 3,090명(45.4%)이었다. 지역은 동 5,018명(73.7%), 읍면 1,791명(26.3%)으로 확인되었다.

교육 수준은 초등교육 이하 1,133명(16.6%), 중등교육 3,511명(51.6%), 고등교육 이상 2,165명(31.8%)이었다. 직업의 경우 임금근로자 2,304명(33.8%), 자영업 및 고용주 1,334명(19.6%), 주부 1,979명(29.1%), 학생 261명(3.8%), 무직 931명(13.7%)으로 나타났다. 가구소득은 1분위(下位) 1,439명(21.1%), 2분위 1,408명(20.7%), 3분위 1,267명(18.6%), 4분위 1,315명(19.3%), 5분위(上位) 1,380명(20.3%)으로 가구소득이 낮은 집단이 가장 많았다. 주관적 건강 수준은 좋음 3,929명(57.7%), 보통 1,875명(27.5%), 나쁨 1,005명(14.8%)이었으며, 만성질환 여부는 없음 3,611명(53.0%), 있음 3,198명(47.0%)이었다. 의료기관 유형은 병원 2,346명(34.5%), 의원 4,463명(65.6%)으로 확인되었다.

입원서비스 이용자를 살펴보면, 의료기관 선택 요인은 인적요인 195명(40.5%), 접근성 요인 100명(20.8%), 대외이미지 요인 174명(36.2%), 기타 12명(2.5%)이었다. 성별은 남성 197명(41.0%), 여성 284명(59.0%)이며, 연령은 29세 미만 18명(3.7%), 30대 34명(7.1%), 40대 63명(13.1%), 50대 88명(18.3%), 60세 이상 278명(57.8%)이었다. 지역은 동 321명(66.7%), 읍면 160명(33.3%)으로 확인되었다.

교육 수준은 초등교육 이하 130명(27.0%), 중등교육 246명(51.1%), 고등교육 이상 105명(21.8%)이었다. 직업의 경우 임금근로자 101명(21.0%), 자영업 및 고용주 100명(20.8%), 주부 168명(34.9%), 학생 6명(1.3%), 무직 106명(22.0%)으로 확인되었다. 가구 소득은 1분위(下位) 148명(30.8%), 2분위 116명(24.1%), 3분위 87명(18.1%), 4분위 59명(12.3%), 5분위(上位) 71명(14.8%)으로 가구소득이 낮은 집단이 가장 많았다. 주관적 건강 수준은 좋음 136명(28.3%), 보통 150명(31.2%), 나쁨 195명(40.5%)이었으며, 만성 질환 여부는 없음 173명(36.0%), 있음 308명(64.0%)이었다. 의료기관 유형은 병원 437명(90.8%), 의원 43명(9.2%)으로 병원 이용자가 의원 이용자보다 많았다.

표 6. 연구대상자의 특성

변수	외래		입원	
	N	%	N	%
전체	6,809	100.0	481	100.0
의료기관 선택 요인				
접근성 요인	2,766	40.6	100	20.8
인적요인	2,833	41.6	195	40.5
대외이미지 요인	1,134	16.7	174	36.2
기타	76	1.1	12	2.5
성별				
남성	2,934	43.1	197	41.0
여성	3,875	56.9	284	59.0
연령				
29세 이하	507	7.5	18	3.7
30-39	685	10.1	34	7.1
40-49	943	13.9	63	13.1
50-59	1,584	23.3	88	18.3
60세 이상	3,090	45.4	278	57.8
거주지역				
동	5,018	73.7	321	66.7
읍면	1,791	26.3	160	33.3
교육 수준				
초등교육 이하	1,133	16.6	130	27.0
중등교육	3,511	51.6	246	51.1
고등교육 이상	2,165	31.8	105	21.8
직업				
임금근로자	2,304	33.8	101	21.0
자영업 및 고용주	1,334	19.6	100	20.8
주부	1,979	29.1	168	34.9
학생	261	3.8	6	1.3
무직	931	13.7	106	22.0
가구소득				
1분위(最下)	1,439	21.1	148	30.8
2분위	1,408	20.7	116	24.1
3분위	1,267	18.6	87	18.1
4분위	1,315	19.3	59	12.3
5분위(最上)	1,380	20.3	71	14.8
주관적 건강 수준				
좋음	3,929	57.7	136	28.3
보통	1,875	27.5	150	31.2
나쁨	1,005	14.8	195	40.5
만성질환 여부				
없음	3,611	53.0	173	36.0
있음	3,198	47.0	308	64.0
의료기관 유형				
병원	2,346	34.5	437	90.9
의원	4,463	65.6	44	9.2

2. 연구대상자의 의료서비스 경험 특성

연구대상자의 의료서비스 경험 특성은 표 7에 나타내었다. 먼저 외래서비스 경험 특성을 살펴보면 전반적 만족도는 5점 만점에 평균 4.00점(SD=0.49)이었다. 의사와의 경험은 5점 만점에 평균 4.15점(SD=0.49), 의료기관 및 간호사와의 경험은 5점 만점에 평균 4.17점(SD=0.44)이었다.

입원서비스의 경험 특성을 살펴보면 전반적 만족도는 5점 만점에 평균 3.95점(SD=0.53)이었으며, 의사와의 경험은 5점 만점에 평균 4.16점(SD=0.54), 의료기관 및 간호사와의 경험은 5점 만점에 평균 4.03점(SD=0.45)이었다. 외래 및 입원서비스 모두 의료서비스 경험에 대부분 좋은 경험을 한 것으로 확인되었다.

표 7. 연구대상자의 의료서비스 경험 특성

변수	외래		입원	
	Mean	SD	Mean	SD
전반적 만족도	4.00	0.49	3.95	0.53
의사와의 경험	4.15	0.49	4.16	0.54
의료기관 및 간호사와의 경험	4.17	0.44	4.03	0.45

Note: SD, Standard Deviation

3. 의료서비스 경험의 분야별 상관관계

의료서비스 경험의 분야별 상관관계는 표 8에 나타내었다. 각 의료서비스 경험은 서로 유의한 양의 상관관계를 보였다. 그 중 외래서비스 및 외래서비스 모두 의사와의 경험과 의료기관 및 간호사와의 경험이 가장 높은 양의 상관관계를 보였다(외래, $r=0.710$; 입원, $r=0.744$).

표 8. 의료서비스 경험의 분야별 상관관계

변수	외래			입원		
	전반적 만족도	의사와의 경험	의료기관 및 간호사와의 경험	전반적 만족도	의사와의 경험	의료기관 및 간호사와의 경험
전반적 만족도	1.000			1.000		
의사와의 경험	0.479*	1.000		0.378*	1.000	
의료기관 및 간호사와의 경험	0.494*	0.710*	1.000	0.368*	0.744*	1.000

Note: * $p < 0.01$

4. 연구대상자 특성에 따른 의료서비스 경험의 차이

가. 연구대상자의 특성에 따른 외래서비스 경험의 차이

연구대상자 특성에 따른 외래서비스 경험의 차이 분석결과는 표 9와 같다. 의료기관 선택 요인, 성별, 연령, 교육수준, 가구소득, 주관적 건강 수준, 만성질환 여부에 따라 전반적 만족도에 유의한 차이가 있었다. 의료기관 선택 요인에 따른 전반적 만족도는 5점 만점에 접근성 요인 3.92점(SD=0.50), 인적요인 4.09점(SD=0.45), 대외이미지 요인 3.98점(SD=0.52), 기타 3.83점(SD=0.79)이었다.

의사와의 경험은 의료기관 선택 요인, 성별, 연령, 교육수준, 직업, 가구소득, 주관적 건강 수준, 만성질환 여부, 의료기관 유형에 따라 유의한 차이가 있었다. 의료기관 선택 요인은 5점 만점에 접근성 요인 4.07점(SD=0.49), 인적요인 4.24점(SD=0.46), 대외이미지 요인 4.13점(SD=0.51), 기타 4.02점(SD=0.76)으로 확인되었다.

의료기관 및 간호사와의 경험에서는 의료기관 선택 요인, 연령, 교육수준, 직업, 가구소득, 주관적 건강 수준, 만성질환 여부에 따라 유의한 차이가 있었다. 의료기관 선택 요인은 5점 만점에 접근성 요인 4.08점(SD=0.44), 인적요인 4.26점(SD=0.42), 대외이미지 요인 4.16점(SD=0.45), 기타 4.04점(SD=0.58)이었다.

표 9. 연구대상자의 특성에 따른 외래서비스 경험의 차이

변수	전반적 만족도				의사와의 경험				의료기관 및 간호사와의 경험			
	Mean	SD	t/F	p-value	Mean	SD	t/F	p-value	Mean	SD	t/F	p-value
의료기관 선택 요인												
접근성 요인	3.92	0.50	60.06	<.0001	4.07	0.49	63.89	<.0001	4.08	0.44	82.15	<.0001
인적요인	4.09	0.45			4.24	0.46			4.26	0.42		
대외이미지 요인	3.98	0.52			4.13	0.51			4.16	0.45		
기타	3.83	0.79			4.02	0.76			4.04	0.58		
성별												
남성	3.99	0.50	-2.23	0.0260	4.14	0.49	-2.33	0.0197	4.16	0.44	-1.22	0.2222
여성	4.01	0.49			4.16	0.49			4.17	0.45		
연령												
29세 이하	3.98	0.54	2.98	0.0180	4.13	0.50	4.53	0.0012	4.12	0.46	5.41	0.0002
30-39	4.00	0.53			4.11	0.48			4.15	0.45		
40-49	3.96	0.50			4.13	0.50			4.14	0.45		
50-59	4.00	0.49			4.14	0.48			4.16	0.45		
60세 이상	4.02	0.48			4.18	0.49			4.19	0.44		
거주지역												
동	3.99	0.49	-1.73	0.0837	4.15	0.49	-0.2	0.8422	4.18	0.44	2.51	0.0122
읍면	4.02	0.52			4.15	0.49			4.14	0.46		
교육 수준												
초등교육 이하	4.05	0.50	7.71	0.0005	4.20	0.49	8.27	0.0003	4.21	0.45	6.12	0.0022
중등교육	3.98	0.48			4.13	0.49			4.15	0.44		
고등교육 이상	4.00	0.52			4.15	0.49			4.17	0.45		

(계속)

표 9. 연구대상자의 특성에 따른 외래서비스 경험의 차이(계속)

변수	전반적 만족도				의사와의 경험				의료기관 및 간호사와의 경험			
	Mean	SD	t/F	p-value	Mean	SD	t/F	p-value	Mean	SD	t/F	p-value
직업												
임금근로자	3.99	0.52	1.55	0.1851	4.13	0.48	3.39	0.0089	4.15	0.44	2.9	0.0206
자영업 및 고용주	4.01	0.47			4.16	0.47			4.18	0.44		
주부	4.02	0.48			4.18	0.49			4.18	0.44		
학생	3.94	0.56			4.1264	0.497			4.11	0.43		
무직	4.00	0.48			4.1554	0.52			4.18	0.46		
가구소득												
1분위(最下)	4.03	0.47	4.39	0.0015	4.18	0.49	8.17	<.0001	4.17	0.43	5.11	0.0004
2분위	4.01	0.52			4.19	0.51			4.20	0.46		
3분위	3.95	0.51			4.10	0.49			4.14	0.43		
4분위	4.02	0.47			4.16	0.47			4.18	0.44		
5분위(最上)	3.99	0.50			4.13	0.48			4.14	0.45		
주관적 건강 수준												
좋음	4.01	0.48	6.94	0.0010	4.15	0.47	4.92	0.0073	4.17	0.43	3.99	0.0185
보통	3.97	0.51			4.13	0.51			4.14	0.45		
나쁨	4.04	0.53			4.19	0.53			4.19	0.48		
만성질환 여부												
없음	3.98	0.50	-3.57	0.0004	4.13	0.48	-3.11	0.0019	4.15	0.44	-3.33	0.0009
있음	4.02	0.49			4.17	0.50			4.19	0.45		
의료기관 유형												
병원	3.99	0.52	-1.28	0.1999	4.13	0.52	-2.24	0.0250	4.17	0.45	0.11	0.9104
의원	4.01	0.48			4.16	0.47			4.17	0.44		

Note: SD, Standard Deviation

나. 연구대상자의 특성에 따른 입원서비스 경험의 차이

연구대상자 특성에 따른 입원서비스 경험의 차이 분석결과는 표 10과 같다. 교육 수준, 주관적 건강 수준, 만성질환 여부에 따라 전반적 만족도에 유의한 차이가 있었다. 의료기관 선택 요인은 5점 만점에 접근성 요인 3.91점(SD=0.47), 인적요인 3.98점(SD=0.48), 대외이미지 요인 3.91점(SD=0.60), 기타 4.17점(SD=0.39)으로 나타났으나 통계적으로 유의하지 않았다.

의사와의 경험은 의료기관 선택 요인, 성별에 따라 유의한 차이가 있었다. 의료기관 선택 요인의 경우 5점 만점에 접근성 요인 4.08점(SD=0.51), 인적요인 4.23점(SD=0.48), 대외이미지 요인 4.11점(SD=0.59), 기타 4.49점(SD=0.47)이었다.

의료기관 및 간호사와의 경험에서는 의료기관 선택 요인, 성별에 따라 유의한 차이가 있었다. 의료기관 선택 요인은 5점 만점에 접근성 요인 3.95점(SD=0.41), 인적요인 4.10점(SD=0.37), 대외이미지 요인 3.99점(SD=0.54), 기타 4.26점(SD=0.42)으로 나타났다.

표 10. 연구대상자의 특성에 따른 입원서비스 경험의 차이

변수	전반적 만족도				의사와의 경험				의료기관 및 간호사와의 경험			
	Mean	SD	t/F	p-value	Mean	SD	t/F	p-value	Mean	SD	t/F	p-value
의료기관 선택 요인												
접근성 요인	3.91	0.47	1.52	0.2085	4.08	0.51	3.90	0.0090	3.95	0.41	4.52	0.0039
인적요인	3.98	0.48			4.23	0.48			4.10	0.37		
대외이미지 요인	3.91	0.60			4.11	0.59			3.99	0.54		
기타	4.17	0.39			4.49	0.47			4.26	0.42		
성별												
남성	3.92	0.53	-0.94	0.3457	4.09	0.57	-2.42	0.0159	3.96	0.45	-3.16	0.0017
여성	3.96	0.52			4.21	0.50			4.09	0.45		
연령												
29세 이하	3.94	0.42	1.60	0.1737	4.07	0.44	1.20	0.3105	4.08	0.42	0.56	0.6885
30-39	4.15	0.61			4.31	0.54			4.12	0.52		
40-49	3.94	0.62			4.20	0.55			4.06	0.38		
50-59	3.98	0.45			4.19	0.47			3.99	0.46		
60세 이상	3.91	0.52			4.13	0.55			4.03	0.46		
거주지역												
동	3.94	0.56	-0.53	0.5997	4.15	0.55	-0.46	0.6447	4.03	0.46	-0.35	0.7254
읍면	3.96	0.45			4.18	0.51			4.04	0.43		
교육 수준												
초등교육 이하	3.96	0.46	3.24	0.0401	4.16	0.52	2.31	0.1007	4.04	0.45	0.39	0.6747
중등교육	3.89	0.53			4.12	0.52			4.02	0.44		
고등교육 이상	4.05	0.58			4.26	0.58			4.06	0.47		

(계속)

표 10. 연구대상자의 특성에 따른 입원서비스 경험의 차이(계속)

변수	전반적 만족도				의사와의 경험				의료기관 및 간호사와의 경험			
	Mean	SD	t/F	p-value	Mean	SD	t/F	p-value	Mean	SD	t/F	p-value
직업												
임금근로자	3.99	0.56	0.67	0.6147	4.17	0.52	0.49	0.7418	4.01	0.45	2.01	0.0925
자영업 및 고용주	3.96	0.51			4.11	0.53			3.96	0.38		
주부	3.95	0.55			4.18	0.53			4.08	0.45		
학생	4.00	0.63			4.36	0.57			4.35	0.36		
무직	3.88	0.47			4.15	0.57			4.04	0.52		
가구소득												
1분위(最下)	3.91	0.47	0.47	0.7572	4.12	0.56	1.15	0.3314	4.00	0.45	0.90	0.4634
2분위	3.94	0.48			4.20	0.52			4.08	0.46		
3분위	3.99	0.58			4.16	0.48			4.07	0.40		
4분위	4.00	0.53			4.08	0.51			3.97	0.48		
5분위(最上)	3.93	0.64			4.24	0.60			4.03	0.46		
주관적 건강 수준												
좋음	4.06	0.45	6.56	0.0015	4.24	0.48	2.01	0.1350	4.08	0.44	1.17	0.3107
보통	3.97	0.44			4.14	0.52			4.04	0.39		
나쁨	3.85	0.61			4.12	0.57			4.00	0.50		
만성질환 여부												
없음	4.03	0.44	2.98	0.0030	4.21	0.49	1.65	0.0991	4.03	0.44	-0.28	0.7766
있음	3.90	0.56			4.13	0.56			4.04	0.46		
의료기관 유형												
병원	3.95	0.51	0.14	0.8857	4.15	0.53	-1.21	0.2286	4.03	0.45	0.13	0.8990
의원	3.93	0.70			4.25	0.59			4.03	0.48		

Note: SD, Standard Deviation

5. 의료기관 선택 요인과 의료서비스 경험의 연관성

가. 의료기관 선택 요인과 외래서비스 경험의 연관성

표 11은 의료기관 선택 요인과 외래서비스 경험(전반적 만족도, 의사와의 경험, 의료기관 및 간호사와의 경험)의 연관성을 확인한 회귀분석 결과이다. 외래서비스 경험은 5점 리커트 척도로 측정되었다.

전반적 만족도가 의료기관 선택 요인이 접근성 요인일 경우보다 인적요인일 경우 0.18점($p < 0.0001$), 대외이미지 요인일 경우 0.08점($p < 0.0001$) 더 높았다. 기타 요인은 접근성 요인보다 전반적 만족도가 0.07점 낮았으나 이는 통계적으로 유의하지 않았다($p = 0.2418$).

의사와의 경험은 의료기관 선택 요인이 접근성 요인일 경우보다 인적요인일 경우 0.19점($p < 0.0001$), 대외이미지 요인일 경우 0.09점($p < 0.0001$) 더 높았다. 기타 요인은 접근성 요인보다 의사와의 경험이 0.06점 낮았으나 이는 통계적으로 유의하지 않았다($p = 0.7195$).

의료기관 및 간호사와의 경험은 의료기관 선택 요인이 접근성 요인일 경우보다 인적요인일 경우 0.19점($p < 0.0001$), 대외이미지 요인일 경우 0.10점($p < 0.0001$) 더 높았다. 기타 요인은 접근성 요인보다 의료기관 및 간호사와의 경험이 0.03점 낮았으나 이는 통계적으로 유의하지 않았다($p = 0.5912$).

표 11. 의료기관 선택 요인과 외래서비스 경험의 연관성

변수	전반적 만족도			의사와의 경험			의료기관 및 간호사와의 경험		
	β	SE	p-value	β	SE	p-value	β	SE	p-value
의료기관 선택 요인									
접근성 요인	ref.			ref.			ref.		
인적요인	0.18	0.01	<.0001	0.19	0.01	<.0001	0.19	0.01	<.0001
대외이미지 요인	0.08	0.02	<.0001	0.09	0.02	<.0001	0.10	0.02	<.0001
기타	-0.07	0.06	0.2418	-0.02	0.06	0.7195	-0.03	0.05	0.5912
성별									
남성	ref.			ref.			ref.		
여성	0.02	0.01	0.2346	0.01	0.01	0.5313	0.01	0.01	0.5871
연령									
29세 이하	ref.			ref.			ref.		
30-39	-0.03	0.04	0.4671	-0.03	0.04	0.3997	0.01	0.03	0.6824
40-49	-0.05	0.03	0.1836	0.02	0.03	0.5713	0.02	0.03	0.4483
50-59	-0.01	0.03	0.7053	0.03	0.03	0.3433	0.05	0.03	0.0793
60세 이상	0.00	0.04	0.9976	0.06	0.04	0.0928	0.09	0.03	0.0071
거주지역									
동	ref.			ref.			ref.		
읍면	0.01	0.01	0.3650	-0.01	0.01	0.3377	-0.05	0.01	<.0001
교육 수준									
초등교육 이하	ref.			ref.			ref.		
중등교육	-0.04	0.02	0.0351	-0.04	0.02	0.0390	-0.05	0.02	0.0114
고등교육 이상	-0.01	0.03	0.7971	0.02	0.03	0.4214	0.01	0.02	0.6688

(계속)

표 11. 의료기관 선택 요인과 외래서비스 경험의 연관성(계속)

변수	전반적 만족도			의사와의 경험			의료기관 및 간호사와의 경험		
	β	SE	p-value	β	SE	p-value	β	SE	p-value
직업									
임금근로자	ref.			ref.			ref.		
자영업 및 고용주	0.00	0.02	0.8524	0.02	0.02	0.2993	0.02	0.02	0.1766
주부	0.00	0.02	0.9336	0.03	0.02	0.0606	0.01	0.02	0.4615
학생	-0.05	0.04	0.2824	0.04	0.04	0.3100	0.02	0.04	0.6481
무직	-0.02	0.02	0.4719	0.00	0.02	0.8211	0.00	0.02	0.9935
가구소득									
1분위(最下)	ref.			ref.			ref.		
2분위	0.00	0.02	0.8830	0.03	0.02	0.0725	0.05	0.02	0.0043
3분위	-0.04	0.02	0.0732	-0.05	0.02	0.0193	0.00	0.02	0.8615
4분위	0.03	0.02	0.2256	0.02	0.02	0.3803	0.03	0.02	0.1191
5분위(最上)	-0.01	0.02	0.8013	-0.02	0.02	0.3015	-0.02	0.02	0.3744
주관적 건강 수준									
좋음	ref.			ref.			ref.		
보통	-0.06	0.02	0.0001	-0.05	0.02	0.0006	-0.06	0.01	<.0001
나쁨	-0.02	0.02	0.3910	-0.02	0.02	0.3236	-0.04	0.02	0.0420
만성질환 여부									
없음	ref.			ref.			ref.		
있음	0.05	0.02	0.0008	0.03	0.02	0.0372	0.03	0.01	0.0211
의료기관 유형									
병원	ref.			ref.			ref.		
의원	0.05	0.01	<.0001	0.07	0.01	<.0001	0.04	0.01	0.0006

Notes: SD, Standard Error, ref: reference

* 성별, 연령, 거주지역, 교육 수준, 직업, 가구소득, 주관적 건강수준, 만성질환 여부, 의료기관 유형을 통제하여 회귀분석을 실시하였음

나. 의료기관 선택 요인과 입원서비스 경험의 연관성

표 12는 의료기관 선택 요인과 입원서비스 경험(전반적 만족도, 의사와의 경험, 의료기관 및 간호사와의 경험)의 연관성을 확인한 회귀분석 결과이다. 입원서비스 경험은 5점 리커트 척도로 측정되었다.

전반적 만족도의 경우 의료기관 선택 요인과 전반적 만족도의 유의한 연관성이 확인되지 않았다(인적요인, $p=0.27$; 대외이미지 요인, $p=0.9441$; 기타 요인, $p=0.062$).

의사와의 경험은 의료기관 선택 요인이 접근성 요인일 경우보다 인적요인일 경우 0.16점($p=0.014$), 기타 요인일 경우 0.43점($p=0.0088$) 더 높았다. 대외이미지 요인은 접근성 요인보다 0.05점 높았으나 이는 통계적으로 유의하지 않았다($p=0.4479$).

의료기관 및 간호사와의 경험은 의료기관 선택 요인이 접근성 요인일 경우보다 인적요인일 경우 0.17점($p=0.0024$), 기타 요인일 경우 0.33점($p=0.0183$) 더 높았다. 대외이미지 요인은 접근성 요인보다 0.05점 높았으나 이는 통계적으로 유의하지 않았다($p=0.3626$).

표 12. 의료기관 선택 요인과 입원서비스 경험의 연관성

변수	전반적 만족도			의사와의 경험			의료기관 및 간호사와의 경험		
	β	SE	p-value	β	SE	p-value	β	SE	p-value
의료기관 선택 요인									
접근성 요인	ref.			ref.			ref.		
인적요인	0.07	0.07	0.2700	0.16	0.07	0.0140	0.17	0.06	0.0024
대외이미지 요인	0.00	0.07	0.9441	0.05	0.07	0.4479	0.05	0.06	0.3626
기타	0.30	0.16	0.0620	0.43	0.16	0.0088	0.33	0.14	0.0183
성별									
남성	ref.			ref.			ref.		
여성	0.06	0.06	0.3754	0.15	0.06	0.0194	0.15	0.05	0.0056
연령									
29세 이하	ref.			ref.			ref.		
30-39	0.21	0.18	0.2381	0.29	0.18	0.1127	0.08	0.15	0.5933
40-49	0.01	0.17	0.9520	0.25	0.17	0.1404	0.05	0.14	0.7089
50-59	0.11	0.17	0.5035	0.29	0.17	0.0895	-0.01	0.14	0.9270
60세 이상	0.06	0.17	0.7195	0.21	0.17	0.2115	0.00	0.14	0.9912
거주지역									
동	ref.			ref.			ref.		
읍면	0.01	0.05	0.8414	0.04	0.05	0.4089	0.03	0.05	0.5324
교육 수준									
초등교육 이하	ref.			ref.			ref.		
중등교육	-0.15	0.07	0.0342	-0.08	0.07	0.2751	-0.03	0.06	0.6119
고등교육 이상	-0.06	0.10	0.5395	0.03	0.10	0.7365	0.00	0.09	0.9705

(계속)

표 12. 의료기관 선택 요인과 입원서비스 경험의 연관성(계속)

변수	전반적 만족도			의사와의 경험			의료기관 및 간호사와의 경험		
	β	SE	p-value	β	SE	p-value	β	SE	p-value
직업									
임금근로자	ref.			ref.			ref.		
자영업 및 고용주	0.03	0.07	0.7155	-0.05	0.08	0.5223	-0.07	0.07	0.3092
주부	0.04	0.08	0.5872	-0.05	0.08	0.5105	-0.01	0.07	0.8804
학생	0.03	0.09	0.7886	0.41	0.27	0.1329	0.36	0.23	0.1136
무직	-0.05	0.09	0.5893	0.10	0.09	0.2662	0.08	0.07	0.3018
가구소득									
1분위(最下)	ref.			ref.			ref.		
2분위	0.03	0.07	0.7155	0.07	0.07	0.3065	0.08	0.06	0.1640
3분위	0.04	0.08	0.5872	0.03	0.08	0.7466	0.09	0.07	0.1910
4분위	0.03	0.09	0.7886	-0.07	0.10	0.4774	0.01	0.08	0.8848
5분위(最上)	-0.05	0.09	0.5893	0.11	0.09	0.2613	0.07	0.08	0.3731
주관적 건강수준									
좋음	ref.			ref.			ref.		
보통	-0.07	0.07	0.2958	-0.05	0.07	0.4967	-0.03	0.06	0.6004
나쁨	-0.18	0.07	0.0167	-0.09	0.08	0.2379	-0.11	0.06	0.0712
만성질환 여부									
없음	ref.			ref.			ref.		
있음	-0.05	0.06	0.4330	-0.03	0.06	0.6675	0.09	0.05	0.1122
의료기관 유형									
병원	ref.			ref.			ref.		
의원	-0.06	0.09	0.4628	0.09	0.09	0.3186	-0.02	0.07	0.7798

Notes: SD, Standard Error, ref: reference

* 성별, 연령, 거주지역, 교육 수준, 직업, 가구소득, 주관적 건강수준, 만성질환 여부, 의료기관 유형을 통제하여 회귀분석을 실시하였음

V. 고 찰

1. 연구 방법에 대한 고찰

본 연구는 의료기관 선택 요인이 의료서비스 경험에 미치는 영향을 파악하였다. 연구의 자료원인 ‘2020 의료서비스경험조사’는 OECD 등 국제기구가 요구하는 ‘의료서비스 경험 지표’의 생산을 위한 기초자료를 제공하여 의료의 질적 수준에 대한 국제 비교 가능성을 높일 수 있다는 장점이 있다(한국보건사회연구원, 2021). 본 연구는 의료기관의 형태와 관계없이 조사된 의료서비스경험조사를 사용함으로써, 연구대상을 종합병원 이상의 의료기관으로 제한한 한상균 등(2019), 이슬기 등(2020)의 선행연구의 한계점을 해소하였다는 것에 의의가 있다. 더불어 외래 및 입원서비스 이용자 모두를 연구대상으로 선정하여 외래서비스 혹은 입원서비스 이용자로만 한정된 이아영 등(2021), 김옥기(2021)의 선행연구의 제한점을 해소하였다는 것에 의의가 있다.

의료서비스 질의 구성요소 중 환자중심성 관련 선행연구는 대부분 환자 만족도에 초점이 맞춰져 있었다(조명선, 2019; 이슬기 등, 2020). 환자 만족도는 환자가 주관적으로 평가하는 지표이지만 환자중심성을 확인하는 데 있어 개선된 평가 도구인 의료서비스 경험을 사용하였다는 점에서 의의가 있다. 선행연구에서는 의료서비스 경험은 환자 만족도보다 구체적인 문제 영역을 진단하고 해결을 모색하는 데 도움을 줄 수 있다고 하였다(도영경, 2017). 더불어, 환자의 만족이 아닌 자기 보고에 기반을 둔 조사로서 환자 특성의 교란 가능성이 줄어든다고 하였다(도영경, 2017).

2. 연구 결과에 대한 고찰

본 연구는 의료기관 선택 요인이 의료서비스 경험에 미치는 영향을 분석하였다. 의료기관 선택 요인 중 접근성 요인은 단기간에 변경할 수 없는 요인으로 해당 요인을 기준 변수(Reference)로 설정하고 인적요인과 대외이미지 요인을 중점적으로 확인하고자 하였다. 연구 결과, 외래서비스의 경우 인적요인, 대외이미지 요인이 의료서비스 경험(전반적 만족도, 의사와의 경험, 간호사 및 의료기관의 경험)과 관련이 있었다. 입원서비스의 경우 인적요인 및 기타 요인이 의료서비스 경험 중 의사와의 경험, 의료기관 및 간호사와의 경험과 관련이 있었다. 선행연구는 의료의 질과 관련하여 접근성 요인도 중요한 요인이나, 의사와의 의사소통, 의사의 배려 등의 인적요인과 지인의 추천, 치료의 경험 등의 대외이미지 요인이 환자 만족도에 더 중요한 영향요인이라고 밝혔다(이현숙 등, 2012; Golda 등, 2018; Feldman SR, 2014).

인적요인은 외래서비스 및 입원서비스에 긍정적인 영향을 미치는 요인으로 나타났으며, 이는 피부과를 이용한 환자의 경험을 개선하기 위해 최근 4년간 발표된 논문을 분석한 Golda 등(2018)의 연구 결과와 일치하였다. Golda 등(2018)은 의료서비스 경험에 가장 영향을 많이 미치는 요인은 의사와의 의사소통이라고 밝혔으며, 의료서비스 경험 관련 질적 평가에 따르면 의료서비스 경험의 가장 중요한 요인은 의사가 환자를 돌보고 환자의 말을 들어준다고 느낄 때이다(Feldman SR, 2014). 더불어 Anderson 등(2007)은 경청, 협력 등의 의사소통, 배려, 신뢰 등의 공감, 전문성, 임상 결과 등의 의료적 능력이 환자의 만족도와 관련이 있다고 하였다. 이는 인적요인이 의사소통, 공감, 전문성, 임상적 결과로 작용하여 환자의 경험과 관련이 있는 것으로 풀이된다. 따라서 의료기관은 치료 효과를 높이려는 노력과 직원이 환자를 친절하게 대하도록 하여 의료서비스의 경험을 향상하도록 해야 할 것이다.

더불어 대외이미지 요인이 외래서비스 경험에 영향을 미치는 요인으로 나타났으며, 이는 의료서비스의 이미지와 관련한 선행연구와 일치하였다. Kirdar Y 등(2008)은 의료기관 이미지, 환자 안전 및 인적요인이 환자 만족도에 영향을 미치는 요인임을 확인하였으며, Hosseini SH 등(2017)은 신뢰도와 이미지가 고객 만족도에 영향을 미친

다고 하였다. 브랜드 이미지가 강한 서비스의 경우 품질이 소비자에게 더 높게 인식되는 경향이 있다(Wu, 2011). 의료서비스와 같은 무형의 서비스 품질은 객관적으로 평가하기 어려워 이미지와 서비스 품질을 동일시하는 경향이 있다(Asmaryadi A, 2020). 특히 브랜드 이미지는 의료서비스 품질에 대한 고객의 평가에 영향을 미친다(Wu, 2011). 따라서 의료기관은 종합적이고 지속적으로 대외이미지 요인을 관리하는 노력이 필요하다.

마지막으로 입원서비스의 경우 의료기관 선택과 관련하여 기타 요인 또한 의사, 의료기관 및 간호사와의 경험에 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 이는 선행연구에서 확인한 것과 같이 시설, 주차시설, 의료기기 등과 같은 병원의 환경 혹은 대기시간 등으로 예측해볼 수 있다(박광민 등, 2015; 김정연, 2015; Anderson et al., 2007). 따라서 해당 연구에서 확인한 인적요인, 대외이미지 요인뿐 아니라 병원의 환경 및 대기시간 등도 관리해야 함을 예측할 수 있다. 그러나, 본 연구에서 기타 요인의 개별 의견은 확인할 수 없어 의료기관 선택 요인을 세분화하여 향후 추가적인 연구가 필요한 것으로 보인다.

의료기관 선택 요인과 의료의 질의 연관성을 확인한 논문은 다수 있었으나, 대부분의 연구는 의료의 질과 의료기관 선택 요인의 연관성을 확인하였다(Lane & Lindquist, 1988; Kessler et al., 2011). 선행연구는 의료기관의 대외이미지 요인과 의료기관 선택 요인의 연관성 혹은 의료의 질과 의료기관 재이용 의도를 파악한 것이다. 반대로, 본 연구는 의료기관 선택 요인이 의료의 질에 미치는 영향을 확인하였다. 즉, 의료기관 선택 요인이 최초 의료기관 이용에 미치는 영향을 중심으로 분석하고자 할 수 있다.

3. 연구의 제한점

본 연구는 다음과 같은 몇 가지 제한점을 지닌다.

첫째, 본 연구에서 사용한 자료원은 자기 보고 방식으로 진행된 설문조사로 대부분 만족 및 좋은 경험으로 응답하는 바람직성 편향(Social desirability bias)이 존재하며, 의료서비스 경험의 분포가 매우 작다.

둘째, 본 연구에 사용한 자료원인 의료서비스경험조사는 최근 1년 동안 이용한 의료기관 중 가장 마지막에 이용한 의료기관만을 대상으로 조사하여 개인의 의료이용을 모두 파악하지 못했다.

셋째, 단면조사를 통해 얻은 자료이므로 본 연구는 독립변수와 종속변수 간의 인과관계를 해석하는데 제한점이 있으며, 역 인과성 문제가 존재한다.

제한점에도 불구하고 본 연구는 표본의 대표성을 확보한 전국 단위의 조사자료를 활용하여 의료기관 선택 요인과 외래 및 입원서비스 경험의 연관성을 확인한 연구로 중요한 의미가 있다. 특히 의료기관 경영자의 입장에서 의료의 질을 환자중심성 측면에서 파악할 수 있는 의료기관 선택 요인의 연관성을 파악하였다는 점에서도 의의가 있다.

VI. 결 론

본 연구는 전국 단위의 의료서비스 이용자를 대상으로 실시된 의료서비스경험조사를 활용하여 의료기관 선택 요인이 외래 및 입원서비스 경험에 영향을 미치는지를 파악하기 위해 진행되었다.

연구 결과 외래서비스는 인적요인, 대외이미지 요인이 의료서비스 경험과 관련이 있었고 입원서비스는 인적요인과 기타 요인이 의사와의 경험, 의료기관 및 간호사와의 경험과 관련이 있었다.

따라서 의료기관은 치료 효과를 높이려는 노력과 직원이 환자를 친절하게 대하도록 하여 의료서비스의 경험을 향상하도록 해야 할 것이다. 나아가 의료기관은 종합적이고 지속적으로 대외이미지 요인을 관리하는 노력이 필요하다.

참 고 문 헌

- 공범. 구전이 의료기관선택에 미치는 영향 [석사학위 논문]. 전라북도: 우석대학교 일반 대학원, 2017.
- 김미교, 이동철, 김상조, 강명주. 부산지역 종합병원 입원환자의 병원선택 효용가치가 만족, 재방문의도에 미치는 영향. *Journal of The Korean Data Analysis Society*. 2008;10(6):3387-98.
- 김옥기. 의료서비스경험조사 자료를 이용한 입원환자 만족도 및 관련 요인 분석 [석사학위 논문]. 대구: 경북대학교 보건대학원, 2021.
- 김용. 환자 중심의 의료서비스 변화: 의사와 환자의 커뮤니케이션 개선을 중심으로. *과학기술연구*. 2013 Dec;13(2):71-110.
- 김정연. 의료이용 동기에 따른 의료기관 선택요인. *디지털융복합연구*. 2015;13(11):217-30.
- 도영경. 의료서비스 경험평가를 통한 환자중심성 향상 근거, 의의, 과제. *건강보험심사평가원*. 2017.
- 박광민, 양종현, 장동민. 병원선택 요인이 고객만족과 재이용의도에 미치는 영향. *한국콘텐츠학회논문지*. 2015;15(8):375-88.
- 박현상, 이혜승. 의료기관 선택에 영향을 미치는 요인 분석: 외래환자 중심으로. *한국엔터테인먼트산업학회논문지*. 2019 Aug;13(6):319-28.
- 병원서비스 품질경영. 미노맥스. 2007
- 서정미. 서울시 거주 20대 남녀의 치과이용 재이용에 미치는 진료서비스 결정요인 [석사학위 논문]. 서울: 서울대학교 치의학대학원, 2013.
- 양아진. 병원의 선택에 영향을 미치는 요인에 관한 연구 [석사학위 논문]. 서울: 경희대학교 대학원, 2008.
- 예방의학과 공중보건학. 계축문화사. 2021.
- 유문형. 소비가치에 의한 베이비부머의 의료기관 선택 요인 분석 [석사학위 논문]. 경기:

- 차의과학대학교, 2017.
- 이선희. 소비가치 이론에 의한 병원선택 요인 연구. 예방의학회지. 1997;30(2):413-27.
- 이슬기, 이상현. 의료서비스 경험요인이 만족도와 행동의도에 미치는 영향: 환자경험평가를 중심으로. 서비스경영학회지. 2020 Jun;21(2):1-21.
- 이아영, 유지원, 이상희, 이종석, 정득. 의료기관 유형별 외래진료만족도에 영향을 미치는 요인에 대한 연구: 2019 년 의료서비스 경험조사를 중심으로. 한국산학기술학회 논문지. 2021 Sep;22(9):505-13.
- 이현숙, 이해중. 종합병원 선택요인에 대한 내, 외부고객의 중요도-성과도 분석. 한국병원경영학회지. 2012;17(3):83-98.
- 조명선. 의료서비스 이용경험이 환자 만족도와 병원 추천의사에 미치는 영향. 한국보건정보통계학회지. 2019;44(4):349-58.
- 조우현, 김한중, 이선희. 의료기관 선택기준에 관한 연구. 예방의학회지. 1992;25(1):53-63.
- 지경자, 박천만, 이종렬. 환자가 인지하는 의료서비스 질이 지각하는 가치와 만족도 및 재이용 의도에 미치는 영향-전문병원과 일반병원을 중심으로. 대한보건연구 (구 대한보건협회학술지). 2011;37(2):41-56.
- 최재영, 서슬기. 의료기관 특성에 따른 환자경험의 차이. 보건사회연구. 2020 Dec 31;40(4):584-610.
- 한국보건사회연구원. 2020년 의료패널조사 설문지. Available from: <https://www.khp.re.kr:444/> [cited 2022. October 22].
- 한상균, 김태현, “어떤 의료기관 특성이 의료서비스 경험평가에 영향을 미치는가.” 대한공공의학회지 2019;3(1):121-131.
- Ahmed F, Burt J, Roland M. Measuring patient experience: concepts and methods. The Patient-Patient-Centered Outcomes Research. 2014 Sep;7(3):235-41.
- Anderson R, Barbara A, Feldman S. What patients want: a content analysis of key qualities that influence patient satisfaction. J Med Pract Manage. 2007 Mar 1;22(5):255-61.

- Asmaryadi A, Pasinringi SA, Thamrin Y, Muis M. Influence of patient experience and hospital image on patient loyalty in meloy public hospital of sangatta, east kutai regency. *Open Access Macedonian Journal of Medical Sciences*. 2020 Sep 25;8(T2):147-51.
- Browne K, Roseman D, Shaller D, Edgman-Levitan S. Measuring patient experience as a strategy for improving primary care. *Health affairs*. 2010 May 1;29(5):921-5.
- Chaitoff A, Sun B, Windover A, Bokar D, Featherall J, Rothberg MB, Misra-Hebert AD. Associations between physician empathy, physician characteristics, and standardized measures of patient experience. *Academic Medicine*. 2017 Oct 1;92(10):1464-71.
- Chao-Chan W. The impact of hospital brand image on service quality, patient satisfaction and loyalty. *African journal of business management*. 2011 Jun 30;5(12):4873-82.
- Charles C, Whelan T, Gafni A. What do we mean by partnership in making decisions about treatment?. *Bmj*. 1999 Sep 18;319(7212):780-2.
- Coulter A, Fitzpatrick R, Cornwell J. *Measures of patients' experience in hospital: purpose, methods and uses*. London: King's Fund; 2009 Jul.
- Donabedian A, Wheeler JR, Wyszewianski L. Quality, cost, and health: an integrative model. *Medical care*. 1982 Oct 1;975-92.
- Feldman SR. Improving patients' satisfaction with care. *Clinics in Dermatology*. 2014 May 1;32(3):444-7.
- Golda N, Beeson S, Kohli N, Merrill B. Recommendations for improving the patient experience in specialty encounters. *Journal of the American Academy of Dermatology*. 2018 Apr 1;78(4):653-9.
- Ha JB, Baik SM, Lee HY. A study on the Effect of Local General hospital Selection

- Attributes on Hospital Image and Behavior intention. *Health Service Management Review*. 2016;16(4):17-29.
- Hosseini SH, Behboudi L. Brand trust and image: effects on customer satisfaction. *International journal of health care quality assurance*. 2017 Aug 14.
- IOM. Committee on Gender Differences in Susceptibility to Environmental Factors, Institute of Medicine Staff, Institute of Medicine. Committee on Health, Practice, Policy et al. *Health and behavior: the interplay of biological, behavioral, and societal influences*. National Academies Press: 2001.
- John J. Patient satisfaction: the impact of past experience. *Marketing Health Services*. 1992 Sep 1;12(3):56.
- Kessler DP, Mylod D. Does patient satisfaction affect patient loyalty?. *International journal of health care quality assurance*. 2011 May 3.
- Lane PM, Lindquist JD. Hospital choice: a summary of the key empirical and hypothetical findings of the 1980s. *Journal of Health Care Marketing*. 1988 Dec 1;8(4).
- Mattke S, Epstein AM, Leatherman S. The OECD health care quality indicators project: history and background. *International Journal for Quality in Health Care*. 2006 Sep 1;18(suppl_1):1-4.
- Wind Y, Spitz LK. Analytical approach to marketing decisions in health-care organizations. *Operations research*. 1976 Oct;24(5):973-90.
- Miller L, May D. Patient choice in the NHS: how critical are facilities services in influencing patient choice?. *Facilities*. 2006 Jul 15.
- Myers S, Marquis DG. *Successful industrial innovations: A study of factors underlying innovation in selected firms*. National Science Foundation; 1969.
- Smith H, Currie C, Chaiwuttisak P, Kyprianou A. Patient choice modelling: how do patients choose their hospitals?. *Health care management science*. 2018

Jun;21(2):259-68.

Vuori HV. Quality assurance of health services: concepts and methodology. Copenhagen, Denmark; World Health Organization, Regional Office for Europe; 1982.

Weech-Maldonado R, Elliott MN, Pradhan R, Schiller C, Hall A, Hays RD. Can hospital cultural competency reduce disparities in patient experiences with care?. *Medical care*. 2012 Nov;50:S48.

Wolf, Niederhauser, Marshburn, LaVela. Defining patient experience. *Patient experience journal*. 2014;1(1):7-19.

Zakkar M. Patient experience: determinants and manifestations. *International Journal of Health Governance*. 2019 May 13.

부 록

부록표 1. 의료서비스 경험 신뢰도 분석 결과

구분	변수	내용	Cronbach's alpha	
외래서비스	의사와의 경험	예의	0.86	
		알기 쉬운 설명		
		충분한 질문 기회		
		환자 의견반영		
		공감		
외래서비스	의료기관 및 간호사와의 경험	충분한 대화	0.88	
		안락함		
		행정부서 서비스		
		추천의향		
		예의		
입원서비스	의사와의 경험	알기 쉬운 설명	0.76	
		충분한 질문 기회		
		환자 의견반영		
		면담 시 응대		
		공감		
	입원서비스	의료기관 및 간호사와의 경험	안락함	0.85
			행정부서 서비스	
			병원생활에 대한 안내	
			야간 소음으로 인한 불쾌감	
			추천의향	
입원서비스	의료기관 및 간호사와의 경험	예의	0.85	
		알기 쉬운 설명		
		긴급 연락 시 응대		
		퇴원 후 유의사항 설명		

부록표 2. 독립변수 수준에 따른 연구대상자의 특성

변수	외래				입원			
	접근성 요인	신뢰성 요인	대외이미지 요인	기타	접근성 요인	신뢰성 요인	대외이미지 요인	기타
성별								
남성	1,228(44.4)	1,156(40.8)	513(45.2)	37(48.7)	41(41.0)	76(39.0)	75(43.1)	5(41.7)
여성	1,538(55.6)	1,677(59.2)	621(54.8)	39(51.3)	59(59.0)	119(61.0)	99(56.9)	7(58.3)
연령								
29세 이하	231(8.4)	174(6.1)	98(8.6)	4(5.3)	6(6.0)	2(1.0)	9(5.2)	1(8.3)
30-39	285(10.3)	268(9.5)	126(11.1)	6(7.9)	9(9.0)	12(6.2)	13(7.5)	
40-49	415(15)	347(12.3)	171(15.1)	10(13.2)	15(15.0)	21(10.8)	24(13.8)	3(25.0)
50-59	639(23.1)	668(23.6)	263(23.2)	14(18.4)	17(17.0)	37(19.0)	34(19.5)	
60세 이상	1,196(43.2)	1,376(48.6)	476(42.0)	42(55.3)	53(53.0)	123(63.1)	94(54.0)	8(66.7)
거주지역								
동	2,052(74.2)	2,071(73.1)	837(73.8)	58(76.3)	66(66.0)	127(65.1)	120(69.0)	8(66.7)
읍면	714(25.8)	762(26.9)	297(26.2)	18(23.7)	34(34.0)	68(34.9)	54(31.0)	4(33.3)
교육 수준								
초등교육 이하	447(16.2)	510(18.0)	156(13.8)	20(26.3)	29(29.0)	54(27.7)	45(25.9)	2(16.7)
중등교육	1,437(52.0)	1,469(51.9)	570(50.3)	35(46.1)	48(48.0)	104(53.3)	86(49.4)	8(66.7)
고등교육 이상	882(31.9)	854(30.1)	408(36.0)	21(27.6)	23(23.0)	37(19.0)	43(24.7)	2(16.7)
직업								
임금근로자	968(35.0)	917(32.4)	398(35.1)	21(27.6)	25(25.0)	32(16.4)	42(24.1)	2(16.7)
자영업 및 고용주	518(18.7)	596(21.0)	208(18.3)	12(15.8)	16(16.0)	50(25.6)	31(17.8)	3(25.0)
주부	798(28.9)	849(30.0)	306(27.0)	26(34.2)	35(35.0)	69(35.4)	59(33.9)	5(41.7)
학생	132(4.8)	82(2.9)	45(4.0)	2(2.6)	2(2.0)	1(0.5)	3(1.7)	
무직	350(12.7)	389(13.7)	177(15.6)	15(19.7)	22(22.0)	43(22.1)	39(22.4)	2(16.7)

(계속)

부록표 2. 독립변수 수준에 따른 연구대상자의 특성(계속)

변수	외래				입원			
	접근성 요인	신뢰성 요인	대외이미지 요인	기타	접근성 요인	신뢰성 요인	대외이미지 요인	기타
가구소득								
1분위(最下)	534(19.3)	681(24.0)	212(18.7)	12(15.8)	34(34.0)	63(32.3)	49(28.2)	2(16.7)
2분위	556(20.1)	601(21.2)	225(19.8)	26(34.2)	21(21.0)	51(26.2)	38(21.8)	6(50.0)
3분위	548(19.8)	513(18.1)	190(16.8)	16(21.1)	17(17.0)	33(16.9)	36(20.7)	1(8.3)
4분위	571(20.6)	499(17.6)	237(20.9)	8(10.5)	13(13.0)	24(12.3)	22(12.6)	3(25.0)
5분위(最上)	557(20.1)	539(19.0)	270(23.8)	14(18.4)	15(15.0)	24(12.3)	29(16.7)	
주관적 건강 수준								
좋음	1678(60.7)	1597(56.4)	631(55.6)	23(30.3)	27(27.0)	59(30.3)	45(25.9)	5(41.7)
보통	757(27.4)	771(27.2)	310(27.3)	37(48.7)	36(36.0)	61(31.3)	51(29.3)	2(16.7)
나쁨	331(12.0)	465(16.4)	193(17.0)	16(21.1)	37(37.0)	75(38.5)	78(44.8)	5(41.7)
만성질환 여부								
없음	1562(56.5)	1411(49.8)	611(53.9)	27(35.5)	36(36.0)	69(35.4)	62(35.6)	6(50.0)
있음	1204(43.5)	1422(50.2)	523(46.1)	49(64.5)	64(64.0)	126(64.6)	112(64.4)	6(50.0)
의료기관 유형								
병원	488(17.6)	1148(40.5)	662(58.4)	48(63.2)	84(84.0)	179(91.8)	163(93.7)	11(91.7)
의원	2278(82.4)	1685(59.5)	472(41.6)	28(36.8)	16(16.0)	16(8.2)	11(6.3)	1(8.3)

ABSTRACT

The Effect of Medical Institution Choice Factors on the Patient's Healthcare Service Experience

Do Hee Kim

Department of Public Health, Graduate school
Yonsei University

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

Medical institutions need to strive to ensure that patients have a good healthcare service experience. Heretofore, study about the association between the medical institution choice factors and the healthcare service experience is insufficient.

This study used the '2020 Medical Service Experience Survey' conducted by the Ministry of Health and Welfare and the Korea Institute of Health and Social Affairs. Among the respondents(n=12,133), 6,809 respondents using outpatient services and 481 respondents using inpatient services were selected for analysis. The independent variable is medical institution selection factors(accessibility factors, human factors, external image factors, and other factors), and the dependent variables are healthcare service experiences(general satisfaction, experience with doctors, and experience

with medical institution and nurses). The data were analyzed using multiple regression model by correcting covariates.

In the case of outpatient services, human factor and external image factor were positively associated with overall satisfaction(human factor, $\beta=0.18$; external image factors, $\beta=0.08$, $p<0.0001$), experience with doctors(human factor, $\beta=0.19$; external image factors, $\beta=0.09$, $p<0.0001$), and experience of medical institution and nurses(human factor, $\beta=0.19$; external image factors, $\beta=0.10$, $p<0.0001$). For inpatient services, human factors and other factors were positively associated with experiences with doctors(human factors, $\beta=0.16$; $p=0.0140$; other factor, $\beta=0.43$, $p=0.0088$), and medical institution and nurse experiences (human factor, $\beta=0.17$; $p=0.0024$; other factor, $\beta=0.33$, $p=0.0183$).

Among the various factors in medical institution choice, human factors(courteous, treatment effectiveness) were associated with positive in both outpatient and inpatient services experiences. Hence, medical institutions should make efforts to increase the treatment effectiveness, and encourage employees to treat patients kindly to improve the experience of medical services.

Keywords: Healthcare Quality, Patient Satisfaction, Healthcare Service Experience, Medical Institution Choice Factors