

# 의료협력센터에 대한 개원의 역할기대와 환자 만족도 조사\*

한 순 희<sup>1)</sup>

## 서 론

### 연구의 필요성

병원 간 협력이 새로운 경영의 패러다임으로 부각되고 있는 요즘 3차 병원들을 중심으로 한 의료기관들은 의료협력센터를 운영하여 개원의들이 환자를 편하게 의뢰할 수 있도록 제도적으로 지원하는 것은 물론 진료가 끝난 후에는 진료결과와 함께 환자를 회송하고 있다. 이러한 의료협력센터의 운영은 의료비용 절감은 물론 환자 만족도를 향상시켜 병원경영에 큰 도움이 되고 있다.

의료협력센터의 중요한 역할은 환자 의뢰와 회송과정에서 개원의의 기대를 파악하여 그에 맞는 맞춤형 서비스를 제공하므로 협력체계를 강화하고, 의뢰된 환자의 만족도를 높이는 것이다.

그러나 현재 의료협력센터에 대한 개원의의 기대정도와 의료협력센터의 업무 수행도를 비교해 볼 때 예약서비스 등 진료와 직접 관련된 업무를 제외하고는 대부분 기대에 미치지 못하고 있다(송혜정, 2004). 또한 의료협력센터를 이용하는 환자 역시 대기시간이나 중복검사, 중증도에 따른 신속한 관리부재 등으로 만족도가 낮은 편이다.

의료협력센터와 관련된 국내 연구는 진료의뢰 체계에 관한 왕금현(2003)의 연구와 개원의의 진료의뢰 시 기대요인 및 만족도에 관한 연구(김동일, 김해준, 윤석준 및 문영배, 2002), 의료협력센터에서의 간호서비스 수행에 관한 연구(송혜정, 2004), 진료의뢰센터를 경유한 환자들의 의료이용(조상옥,

2004) 등이 이루어졌다. 그러나 의료협력센터에 대한 개원의의 역할기대와 만족도, 이용 환자의 만족도에 관한 연구는 미흡한 실정이다.

이에 본 연구자는 의료협력센터의 역할 정립과 효과적인 의료협력센터 운영에 필요한 기초자료를 얻기 위해, 의료협력센터에 대한 개원의의 역할기대와 이용 환자의 만족도를 조사하는 연구를 시도하게 되었다.

### 연구목적

본 연구의 목적은 의료협력센터에 대한 개원의의 역할기대와 이용 환자의 만족도를 조사함으로써, 의료협력센터의 역할 정립과 효과적인 의료협력센터 운영에 필요한 기초자료를 제공하는데 있으며, 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 의료협력센터를 이용하는 개원의의 진료의뢰 실태를 파악한다.
- 의료협력센터에 대한 개원의의 역할기대와 만족도를 확인한다.
- 의료협력센터에 대한 개원의의 역할기대와 만족도간의 관계를 확인한다.
- 의료협력센터를 이용하는 환자의 만족도를 파악한다.

### 용어정의

#### ● 의료협력센터

지역 병·의원 및 진료협약을 체결한 병·의원으로부터 의뢰된 환자의 신속한 진료예약, 진료, 진료결과의 회신, 진료 후 회송 등의 기능과 역할을 수행하는 부서로서(홍성삼,

주요어 : 의료협력센터, 역할기대, 환자만족도

\* 이 논문은 전북대학교 석사학위논문임.

1) 예수병원 의료협력센터 간호사(교신저자 E-mail: h-juri@hanmail.net)

1999), 본 연구에서는 J시 소재 Y종합병원에서 의뢰된 환자의 신속한 진료예약, 진료, 진료결과의 회신, 진료 후 회송 등의 업무를 수행하고 있는 협진센터를 말한다.

● 개원의

의료법상 종별로 규정된 의원을 개설·운영하고 있는 의사(권오주, 2000)를 의미하며, 본 연구에서는 J시 소재 Y종합병원과 진료협약을 체결한 병·의원 의사를 말한다.

● 역할기대

역할기대란 특정한 지위를 점유한 사람이 다른 지위를 점유한 사람과 관련하여 갖는 권리, 특권, 의무, 책임 또는 역할 담당자에 대한 타인의 요구나 평가를 의미하며(Sarbin & Allen, 1997), 개원의의 역할기대란 개원의가 의료협력센터의 역할에 대해 가지는 역할기대 정도를 말한다. 본 연구에서는 송혜정(2004)이 의료협력센터 간호서비스 기대정도를 측정하기 위하여 사용한 도구를 일부 수정, 보완하여 작성한 개원의 역할기대 도구를 이용하여 측정한 점수를 의미한다.

● 환자 만족도

환자의 이상적인 의료서비스에 대한 기대감과 그가 실제로 받은 서비스에 대한 지각과의 일치정도를 의미하며(Risser, 1975), 본 연구에서는 이영미(2000)가 진료의뢰센터 이용자의 병원서비스 만족도를 측정하기 위하여 사용한 도구를 일부 수정, 보완한 도구를 이용하여 측정한 점수를 의미한다.

**연구 방법**

**연구설계**

본 연구는 의료협력센터에 대한 개원의의 역할기대와 환자의 만족도를 파악하기 위한 서술적 조사연구이다.

**연구대상**

본 연구의 표적모집단은 2006년 9~10월 현재 우리나라 2차병원 이상의 의료협력센터를 이용하는 개원의와 환자였으며, 근접모집단은 J시 소재 Y종합병원 의료협력센터를 이용한 개원의와 환자로 대상자 선정기준은 다음과 같다.

- J시 소재 Y종합병원과 진료 협약을 체결한 의료기관 개원의
- 외래 진료를 받기 위해 J시 소재 Y종합병원 의료협력센터를 경유한 환자
- 연구의 목적을 이해하고 참여할 것을 동의한 개원의와 환자이다.

**연구도구**

● 개원의 역할기대 측정도구

송혜정(2004)의 의료협력센터 간호서비스 기대 측정도구를 사용하였다. 문항분석을 실시하여 ‘의뢰된 병·의원에서 실시한 검사는 중복해서 받지 않도록 해 줄 것이다’와 ‘진료의뢰 시스템의 웹사이트를 관리할 것이다’라는 2개의 문항을 추가하고 어휘를 본 연구에 맞게 수정·보완하였다. 이 도구는 「매우 기대 된다」 4점에서 「전혀 기대되지 않는다」 1점의 범위에 있으며 4점 리커트 척도이다. 송혜정(2004)의 연구에서 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha$ 값이 .837이었으며, 본 연구에서 Cronbach's  $\alpha$ 값이 .890이었다.

● 개원의 만족도 측정도구

김동일(2002)의 진료의뢰 후 개원의의 만족도 측정도구를 사용하였는데, 문항분석을 실시하여 한문항을 삭제하고 ‘의학 정보망의 자유로운 개방’을 추가하여 어휘를 본 연구에 맞게 수정·보완하였다. 이 도구는 「매우 만족」 5점에서 「매우 불만족」 1점의 범위에 있으며 5점 리커트 척도이다. 본 연구에서 신뢰도 Cronbach's  $\alpha$ 값은 .810이었다.

● 환자 만족도 측정도구

이영미(2000)의 의료협력센터 이용자의 병원서비스 만족도 측정 도구를 사용하였는데, 문항분석을 실시하여 의료협력센터에 관한 5문항에 ‘원하는 날짜에 진료예약을 해주었다’, ‘원하는 날짜에 검사예약을 해주었다’, ‘당일 진료와 검사를 동시에 받을 수 있었다’, ‘의뢰 병·의원에서 실시한 검사는 중복해서 받지 않았다’, ‘질병의 중증도를 구분하여 관리해 주었다’, ‘의뢰환자의 불편사항을 해결해 주기 위해 노력했다’, ‘의료협력센터 직원은 친절했다’라는 7문항을 추가하여 어휘의 수정과정을 거쳐 도구를 완성하였다. 이 도구는 「매우 그렇다」 5점에서 「전혀 그렇지 않다」 1점의 범위에 있으며 5점 리커트 척도이다. 본 연구에서 신뢰도 Cronbach's  $\alpha$ 값은 .841이었다.

**자료수집방법**

본 연구의 자료 수집기간은 2006년 9월 25일부터 10월 21일까지였다. 개원의 대상 자료는 J시 소재 Y종합병원과 진료협약을 체결한 병·의원 의사 397명을 대상으로 우편설문지 방법으로 배포하였으며, 247부의 설문지가 회수되어 자료회수율은 62.2%였으며, 이중 응답이 불성실한 2부를 제외하고 245부를 분석에 이용하였다.

환자 대상 자료는 J시 소재 Y종합병원 의료협력센터를 이

용한 환자를 대상으로 자가 보고식 설문지법으로 자료를 수집하였는데 외래 간호사 5명을 통하여 자료를 배포하고 수거하였다. 회수된 자료는 255부로 이 중 응답이 불성실한 5부를 제외한 250부를 분석에 이용하였다.

자료 수집 시 연구의 목적, 비밀보장과 연구 목적 이외에는 자료를 사용하지 않을 것을 설명하여 설문조사에 대한 동의를 구하였다.

### 자료분석 방법

수집된 자료는 SPSS/WIN 14.0을 이용하여 분석하였다. 대상자의 특성, 진료의뢰 실태는 서술통계를 이용하였으며, 진료의뢰 실태에 따른 역할기대 침 만족도의 차이, 의료협력센터 이용 환자의 특성과 이용실태에 따른 만족도 차이를 분석하기 위해 t-test, ANOVA, scheffé test를 실시하였다. 개원의의 역할기대와 만족도간의 관계를 분석하기 위해 Pearson's Correlation Coefficient를 실시하였다.

## 연구 결과

### 대상자의 특성

#### ● 개원의의 특성

개원의의 성별은 남자가 201명(82.0%), 여자가 44명(18.0%)이었으며, 평균 연령은 48.33세이었고 40-49세가 119명(48.6%)으로 가장 많았다. 평균 개업 년수는 11년 5개월이었고 6-10년이 77명(31.4%)로 가장 많았으며, 진료과목은 내과계가 170명(69.4%), 외과계가 75명(30.6%)이었다.

#### ● 환자의 특성

환자의 성별은 남자가 113명(45.2%), 여자가 137명(54.8%)이었으며, 평균 연령은 44.94세 이었고 40-49세가 94명(37.6%)으로 가장 많았다. 학력은 고졸이 81명(33.2%)으로 가장 많았고, 종교는 기독교가 88명(35.2%)로 가장 많았으며 종교가 없는 경우도 66명(26.4%)이었다. 동거하는 가족의 월평균 소득은 227만 5천원이었으며, 250-349만원이 81명(37.2%)으로 가장 많았다.

### 개원의 진료의뢰 실태

개원의의 진료의뢰 실태를 파악하기 위하여 진료의뢰 상황, 진료의뢰 매체, 진료 의뢰 건수, 의뢰비율, 진료협약 체결 의료기관 수, 진료협약 체결로 인한 기대 충족 및 기대 효과, 진료의뢰 의료기관 선정 시 고려요인을 조사하였다.

개원의가 환자를 의뢰하는 상황은 의사의 판단이 191명(78.0%)으로 가장 많았으며, 진료 의뢰 시 이용하는 매체는 진료의뢰서·편지·쪽지·명함 등 서신이 196명(80.8%)으로 가장 많았다. 개원의가 주당 의뢰하는 환자는 3명 이하인 경우가 137명(55.9%)으로 가장 많았으며, 이중 진료 협약이 체결된 의료기관으로 의뢰하는 건수가 평균 3.68건이었고 의뢰했던 환자를 의뢰 받는 비율을 평균 25.78%이었다. 진료협약을 체결한 의료기관 수는 평균 2.29개였으며, 개원의의 86.1%가 진료협약 체결이 환자진료에 도움이 된다고 인식하고 있는 것으로 나타났다.

개원의가 진료협약 체결로 기대하는 효과는 중증환자의 진료의 질 상승이 104명(43.2%)로 가장 많았으며 진료의뢰 의료기관을 선정할 때 가장 고려하는 요인은 첨단 의료장비 보유가 58명(24.0%)으로 가장 많았다

### 의료협력센터에 대한 개원의의 역할기대와 만족도

#### ● 의료협력센터에 대한 개원의의 역할기대

의료협력센터에 대한 개원의의 역할기대 점수는 4점 만점에 평균 2.93±.40점이었다.

의료협력센터에 대한 개원의 역할기대가 「매우 기대 된다」와 「기대 된다」에 해당되는 3.0점 이상인 항목은 진료예약 서비스 3.46±.58점, 검사예약 서비스 3.33±.61점, 응급환자에 대한 신속한 서비스에 대한 신속한 서비스 3.33±.67점, 진료과 선별 3.21±.47점, 환자만족도 향상 3.21±.58점, 진료상담 3.20±.58점, 중증도에

<표 1> 의료협력센터에 대한 개원의 역할기대 (n=245)

순위	항 목	평균(표준편차)
1	진료예약서비스	3.46(.58)
2	검사예약서비스	3.33(.61)
3	응급환자에 대한 신속한 서비스	3.33(.67)
4	진료과 선별	3.21(.47)
5	환자만족도 향상	3.21(.58)
6	진료상담	3.20(.58)
7	중증도에 따른 환자관리	3.12(.61)
8	원 스톱 서비스 제공	3.11(.76)
9	진료결과 회신	2.96(.79)
10	환자불편사항 해결	2.92(.73)
11	검사결과 회신	2.92(.74)
12	개원의 불편사항 해결	2.91(.64)
13	의뢰 정보제공	2.80(.81)
14	입원실 배정	2.73(.75)
15	의료협력센터 홍보	2.69(.66)
16	의 의 료	2.65(.78)
17	웹사이트 관리	2.58(.66)
18	후송서비스 제공	2.52(.66)
19	정기적인 모임 주선	2.48(.71)
20	중복검사 방지	2.40(.87)
	평 균	2.93(.40)

<표 2> 진료의뢰 실태에 따른 역할기대 차이분석

특 성	구 분	빈도	평균(표준편차)	SSB SSW	df	MSB MSW	F, t	p	scheffe
진료의뢰 상황	환자가 특정병원을 원할 때	3	3.00(.00)	.33	2	.17	.60	.55	
	의사의 판단	191	3.26(.51)	65.37		.28			
	의사, 환자의 판단	51	3.32(.60)	65.70					
진료의뢰 매체	전화	33	2.82(.44)	.46	2	.23	1.47	.23	
	서신	196	2.94(.40)	38.11		.16			
	인터넷, 전화, 서신	16	2.90(.24)	38.57					
진료의뢰 건수 (주당)	1. 3건 이하	137	2.90(.40)	.98	2	.49	3.17	.04	3<2
	2. 4-8건	54	3.04(.41)	37.59		.16			
	3. 9건이상	54	2.87(.37)	38.57					
진료협약 기관으로 의뢰건수(주당)	1. 3건 이하	162	2.93(.40)	1.05	2	.53	3.38	.03	3<2
	2. 4-8건	49	3.00(.36)	37.52		.16			
	3. 9건이상	34	2.78(.40)	38.57					
의뢰된 비율	1. 25%이하	138	2.93(.42)	2.04	2	1.02	6.60	.00	1,2<3
	2. 26-50%	80	2.86(.36)	36.37		.15			
	3. 51%이상	21	3.31(.31)	38.41					
진료협약 체결 의료기관수	1개	48	2.91(.45)	.36	2	.18	1.15	.32	
	2개	126	2.90(.38)	38.21		.16			
	3개 이상	71	2.99(.39)	38.57					
기대 충족도	1. 도움되지 않음	4	2.29(.76)	5.11	3	1.71	1.23	.00	3,4>1
	2. 보통	30	2.64(.39)	33.46		.14			
	3. 도움 됨	148	2.96(.36)	38.57					
	4. 매우 도움 됨	63	3.04(.40)						

따른 환자관리 3.12±.61점, 원 스톱 서비스 제공 3.11±.76점 순으로 나타났다<표 1>.

진료의뢰 실태에 따른 역할기대 정도의 차이를 분석한 결과, 주당 진료의뢰 건수(F=3.17, p=.04), 주당 진료협약을 체결한 의료기관으로 의뢰한 건수(F=3.38, p=.03), 의뢰된 받는 비율(F=6.60, p=.00), 진료협약에 대한 기대 충족(F=12.28, p=.00)에 따른 역할기대는 통계적으로 유의한 차이가 있었다<표 2>.

● 개원의 만족도

의료협력센터에 대한 개원의 만족도는 5점 만점에 평균 3.27±.53점이었다. 직원의 친절도(3.79±.77점)가 만족도가 가장 높았으며 그 다음으로는 신속한 예약 및 진료(3.70±.82점), 원만한 입원(3.42±.81점), 의료장비의 이용(3.40±.71점), 진료결과

의 회신(3.33±1.01점), 진료비의 적절성(3.28±.71점), 의학적 지식의 자문(2.96±.78점), 의뢰된(2.86±1.01점), 의학 정보망의 자유로운 개방(2.78±0.78점) 순으로 나타났다<표 3>.

진료의뢰 실태에 따른 만족도 차이를 분석한 결과, 의뢰된 비율(F=8.67, p=.000), 진료협약 체결 의료기관 수(F=7.27, p=.001), 진료협약체결에 대한 기대 충족(F=16.90, p=.000)에 따른 개원의 만족도는 통계적으로 유의한 차이가 있었다<표 4>.

● 의료협력센터에 대한 개원의 역할기대와 만족도 간의 관계

의료협력센터에 대한 개원의 역할기대와 만족도 간의 상관관계를 분석한 결과, 개원의 역할기대와 만족도 간에는 유의한 상관관계가 있었으나(r=.401, p=.000), 약한 양적 상관관계를 가지는 것으로 나타났다. 역할기대가 높은 집단에서의 역할기대와 만족도와의 관계는 약한 상관관계를 나타냈으나(r=.223, p=.014), 역할기대가 낮은 집단에서의 역할기대와 만족도와의 관계는 보통의 양적 상관관계를 가지는 것으로 나타났다(r=.580, p=.000).

환자의 의료협력센터 이용 실태 및 만족도

● 환자의 의료협력센터 이용 실태

환자의 의료협력센터 이용실태를 파악하기 위하여 이용한 진료과, 의료협력센터 추천기관, 의뢰되기 전 치료기간, 도움

<표 3> 개원의 만족도 (n=245)

순위	구 분	평균(표준편차)
1	직원의 친절도	3.79( .77)
2	신속한 예약 및 진료	3.70( .82)
3	원만한 입원	3.42( .81)
4	의료장비 이용	3.40( .71)
5	진료정보의 회신	3.33(1.01)
6	진료비의 적절성	3.28( .78)
7	의학지식자문	2.96( .78)
8	의 의 의	2.86(1.01)
9	의학정보망의 자유로운 개방	2.78( .78)
	평 균	3.27( .53)

<표 4> 개원의 진료의뢰 실태에 따른 만족도 차이분석

특 성	구 분	빈도	평균(표준편차)	SSB SSW	df	MSB MSW	F, t	p	scheff $\square$
진료의뢰 상황	환자가 특정병원을 원할 때	3	3.00(.00)	.33	2	.17	.60	.55	
	의사의 판단	185	3.26(.51)	65.37		.28			
진료의뢰 매체	의사, 환자의 판단	49	3.32(.60)	65.70					
	전화	31	3.28(.45)	.32	2	.16	.58	.56	
	서신	190	3.28(.54)	65.38		.28			
진료의뢰 건수(주)	인터넷, 전화, 서신	16	3.13(.48)	65.70					
	1. 3건 이하	129	3.23(.50)	1.39	2	.69	2.53	.08	
	2. 4-8건	54	3.41(.67)	64.31		.28			
진료협약 체결 의료기관으로 의뢰건수(주)	3. 9건 이상	54	3.21(.41)	65.70					
	1. 3건 이하	159	3.26(.53)	1.63	2	.08	.29	.75	
	2. 4-8건	49	3.31(.53)	65.54		.28			
의뢰비율	3. 9건 이상	34	3.25(.51)	65.70					
	1. 25% 이하	136	3.25(.56)	4.56	2	2.28	8.67	.000	1,2<3
	2. 26-50%	78	3.18(.46)	60.83		.26			
진료협약 체결 의료기관 수	3. 51% 이상	20	3.71(.40)	65.39					
	1개	48	3.48(.46)	3.77	2	1.88	7.11	.001	2<1
	2개	118	3.16(.51)	61.94		.27			
진료협약 체결 기대충족도	3개 이상	71	3.31(.56)	65.70					
	1. 도움되지 않음	4	2.36(.28)	11.74	3	3.91	16.90	.000	1<2<4
	2. 보통	30	2.91(.57)	53.96		.23			
	3. 도움이 됨	142	3.25(.46)	65.70					
	4. 매우 도움 됨	61	3.54(.50)						

정도에 대한 인식 및 가장 도움 받은 점, 타인에게 의료협력 센터의 이용을 권장할 의사가 있는지 여부를 조사하였다.

이용한 진료과는 내과계가 138명(55.2%), 외과계가 112명(44.8%)이었다. 의료협력센터 이용을 의원에서 추천한 경우가 208명(83.2%)으로 가장 많았고, 의뢰되기 전 병·의원에서의 치료기간은 1개월 이하가 102명(40.8%)으로 가장 많았으며, 의료협력센터를 이용한 것이 진료에 도움이 되었다고 한 경우는 140명(56.4%)으로 가장 많았다. 의료협력센터 이용으로 도움을 받은 점은 진료대기시간 단축이 107명(44.2%)으로 가장 많았으며, 의료협력센터의 이용을 타인에게 권장할 의사는 150명(63.6%)이 「그렇다」고 응답하였다.

● 의료협력센터 이용 환자의 만족도

의료협력센터를 이용한 환자의 만족도는 5점 만점에 평균 4.10±.49점이었다<표 5>.

의료협력센터 접근 용이(4.63±.53점)가 만족도가 가장 높았으며 그 다음으로 의료협력센터 직원의 친절도(4.57±.54점), 진료 예약(4.44±.67점) 등의 순으로 나타났다. 환자의 의료협력센터 이용실태에 따른 만족도 차이는 추천기관(F=3.32, p=.02), 진료의뢰 되기 전 병·의원에서의 치료기간(F=6.76, p=.00), 도움정도에 대한 인식(F=84.35, p=.00), 타인에게 의료협력센터 이용을 권장할 의사(F=92.92, p=.00)에 따른 만족도는 통계적으로 유의한 차이가 있었다<표 6>.

<표 5> 의료협력센터 이용 환자 만족도

구 분	평균(표준편차)
의료협력센터 접근 용이	4.63( .53)
의료협력센터 직원의 친절도	4.57( .54)
진료예약 서비스	4.44( .67)
의사의 충분한 설명	4.28( .68)
진료상담	4.26( .65)
환자 불편사항해결	4.22( .73)
검사예약 서비스	4.09( .87)
중증도에 따른 환자관리	4.09( .72)
진료과 결정	4.05( .81)
윈 스톱 서비스 제공	3.91( .97)
진료대기시간 단축	3.85(1.16)
중복검사	2.78(1.12)
평 균	4.10( .49)

논 의

개원의의 진료의뢰 실태

개원의들은 주당 평균 4.61건의 진료를 의뢰하고 있는데 그 중 3.68건 즉, 진료 의뢰 건수의 약 80%를 진료협약이 체결된 의료기관으로 하고 있는 것으로 나타났다. 송혜정(2004)의 연구에서도 개원의의 약 40%가 환자를 의뢰할 때 80%이상을 협력병원으로 하고 있는 것으로 조사되었다. 병원 간 협력체결은 개원의가 진료의뢰 기관을 선정할 때 중요한 요인으로

<표 6> 의료협력센터 이용실태에 따른 환자만족도 차이분석

특 성	구분	빈도	평균(표준편차)	SSB SSW	df	MSB MSW	F, t	p	scheff
진료과	내과계	138	4.08(.5)				-.50	.62	
	외과계	112	4.11(.48)						
추천기관	보건소	3	4.25(.44)	2.32	3	.77	3.32	.02	
	의원	208	4.11(.48)	57.44		.23			
	병원	29	4.09(.40)	59.76					
	기타	10	3.63(.65)						
의뢰 전 치료기간	1. 1개월 이하	102	4.22(.45)	4.55	3	1.52	6.76	.00	1>2>3
	2. 2-3개월	57	4.11(.50)	55.21		.22			
	3. 4-5개월	27	3.79(.51)	59.76					
	4. 6개월 이상	64	4.01(.47)						
도움정도에 대한 인식	1. 매우 도움 됨	85	4.40(.31)	24.25	2	12.12	84.35	.00	1>2>3
	2. 도움 됨	140	4.05(.42)	35.50		.144			
	3. 보통	24	3.28(.33)	59.76					
타인에게 권장할 의사	1. 매우 그렇다	44	4.51(.30)	25.66	2	12.83	92.92	.00	1>2>3
	2. 그렇다	159	4.16(.39)	34.10		.14			
	3. 보통이다	47	3.49(.36)	59.76					

작용하며 진료의뢰 건수를 높일 수 있는 방안이므로 병원간 협력체결이 경영성과에 도움이 될 것으로 사료된다.

의료협력센터를 효과적으로 운영하기 위해서는 개원의의들의 진료의뢰 실태를 파악한 것을 근거로 다양한 지역 병·의원들과 협력관계를 구축하고, 의뢰된 환자에게 최적의 서비스를 제공하므로 환자만족도를 향상시켜야 할 것이다.

### 의료협력센터에 대한 개원의의 역할기대와 만족도

의료협력센터에 대한 개원의의 역할기대 점수는 4점 만점에 2.93±.40점으로 조사되었고, 개원의의 역할기대가 높았던 항목은 「진료예약 서비스」, 「검사예약 서비스」, 「응급환자에 대한 신속한 서비스」, 「진료과 선별」, 「환자만족도 향상」, 「진료상담」, 「중증도에 따른 환자관리」, 「one stop service 제공」 등이었다. 송혜정(2004)의 연구에서도 역할기대가 높았던 항목이 「예약 서비스」, 「만족도 향상」, 「적절한 진료과 선별」, 「친절한 상담」, 「응급환자 서비스」로 나타났다. 위의 연구들을 종합해 볼 때 개원의들이 환자를 의뢰할 때 가장 기대하는 것은 의뢰환자가 신속하게 진료를 받는 것임을 알 수 있다.

의료협력센터에 대한 개원의의 만족도 5점 만점에 평균 3.27±.53점으로 조사되었고, 「직원의 친절도」가 가장 높았는데 대부분 의료협력센터에서는 간호사가 업무수행을 하고 있으며, 임상경력이 평균 12년으로 전문적 지식을 바탕으로 개원의의 요구를 만족시키기 때문인 것으로 사료된다(송혜정, 2004).

의료협력센터에 대한 개원의의 역할기대와 만족도 간에는 약한 양적 상관관계를 가지는 것으로 나타났다. 즉, 역할기대

가 높을수록 만족도가 높았으나 둘 간의 관계는 약한 편이었다. 의료협력센터에 대한 개원의의 역할기대가 높은 집단에서의 역할기대와 만족도와의 관계는 약한 상관관계를 나타냈으나, 역할기대가 낮은 집단에서의 역할기대와 만족도와의 관계는 보통의 양적 상관관계를 가지는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 높은 기대 때문에 오히려 만족도가 낮은 것으로 추측되며 추후 연구가 필요하다.

### 의료협력센터 이용 환자의 만족도

의료협력센터를 이용하는 환자의 94.8%는 병·의원에서 추천하여 의료협력센터를 이용하고 있다. 의료협력센터 이용이 진료에 도움이 되었다고 응답한 경우가 90.4%로 대부분 의료협력센터 이용이 진료에 도움을 받는 것으로 인식하고 있으며, 의료협력센터를 이용함으로써 진료 대기시간을 단축할 수 있었던 것으로 나타났다. 의료협력센터를 이용함으로써 진료절차에 있어서의 신속성의 효과가 나타난 것으로 생각된다.

의료협력센터에 대한 환자의 만족도는 5점 만점에 평균 4.10±.49점으로 조사되었고, ‘의료협력센터 접근이 용이했다’에 대한 만족도가 가장 높았는데 이는 이영미(2000)의 연구와 일치한다. 대부분 병원의 경우 의료협력센터가 1층에 위치하여 접근이 쉽기 때문인 것으로 사료된다. 반면, 중증도에 따른 환자관리에 대한 만족도가 낮았다. 환자들은 위중하다고 생각되어지거나 응급상황인 경우에는 더욱 신속한 서비스가 제공되기를 기대하지만 의료협력센터 내적은 인력과 조직내부의 원활한 시스템 부재로 적절한 중재가 늦어지는 경우가 종종 발생하여 만족도가 낮은 것으로 사료된다. 또한 중복검사에 대한 만족도가 가장 낮았는데 현실적으로 의뢰되어 온 환

자의 이전 의료기관의 검사결과가 무시되고 다시 동일한 검사를 반복 실시하는 경향이 많아 환자의 경제적 부담내지는 시간적 손실을 초래하기 때문이다(한달신, 1983). 의뢰된 환자가 가지고 온 진료정보를 고려하여 가능하면 환자의 부담을 줄여주는 노력이 필요할 것으로 생각된다.

## 결론 및 제언

본 연구는 의료협력센터에 대한 개원의 역할기대와 환자만족도를 파악함으로써, 의료협력센터의 역할정립과 효과적인 의료협력센터 운영에 필요한 기초 자료를 얻기 위해 실시되었다.

연구의 대상자는 J시 소재 Y종합병원과 진료협약을 체결한 397개의 병·의원에 있는 의사 245명과 J시 소재 Y개 종합병원의 의료협력센터를 이용한 환자 250명으로 총 495명이었으며, 연구도구는 송혜정(2004)이 개발한 의료협력센터 간호서비스 측정도구, 김동일(2002)이 개발한 진료의뢰 후 개원의 만족도 측정도구, 이영미(2000)가 개발한 진료의뢰센터 이용자의 병원 만족도 측정도구를 본 연구자가 연구의 목적에 맞게 일부 수정·보완한 한 도구를 사용하였다. 자료는 구조화된 설문지를 이용하여 개원의는 우편 설문지법으로, 환자는 자가 보고식 설문지법으로 수집하였으며, 자료수집기간은 2006년 9월 25일에서 10월21까지 이었다. 자료 분석은 SPSS/WIN 14.0을 이용하여 전산통계 처리하였다.

주요 연구결과는 다음과 같다.

- 개원의들은 2-3개 병원과 진료협약을 체결하고 있으며, 81.6%이상이 진료협약 체결이 진료에 도움이 된다고 인식하고 있었다. 환자를 의뢰할 때 대부분 의사 자신의 주관적인 판단으로, 협진의뢰서 등 서신을 이용하여 환자를 의뢰하고 이중 약 80%를 진료협약이 체결된 의료기관으로 하고 있는 것으로 나타났다. 개원의가 협력관계를 체결함으로써 가장 기대하는 것은 중증환자의 진료의 질 상승이었다.
- 의료협력센터에 대한 개원의의 역할기대 점수는 4점 만점에 평균 2.93±.40점 이었으며, 역할기대가 높은 항목은 진료예약 서비스, 검사예약 서비스, 응급환자에 대한 신속한 서비스 등의 순으로 나타났다. 의료협력센터에 대한 개원의의 만족도는 5점 만점에 평균 3.27±.53점 이었으며, 직원의 친절도(3.79±.77점)가 가장 높았다.
- 의료협력센터에 대한 개원의의 역할기대가 높은 집단에서의 역할기대와 만족도와의 관계는 약한 상관관계를 나타냈다 ( $r=.223, p=.014$ ). 역할기대가 낮은 집단에서의 역할기대와 만족도와의 관계는 보통의 양적 상관관계를 가졌으나 ( $r=.580, p=.000$ ), 높은 역할기대를 갖춘 경우 만족도가 낮고

오히려 낮은 역할기대를 갖춘 경우가 만족도가 높은 것으로 나타났다.

- 의료협력센터를 이용하는 환자의 만족도는 5점 만점에 평균 4.10±.49점으로 나타났으며, 의료협력센터 접근 용이성에 대한 만족도가 가장 높았고 그 다음으로 의료협력센터 직원의 친절도가 높았다.

결론적으로 개원의들은 진료협약 체결이 환자 진료에 도움이 된다고 인식하고 있으며, 의뢰환자의 80%이상을 진료협약을 체결한 의료기관으로 이송하고 있으므로 더욱 많은 지역 사회 병·의원들과 진료협약을 체결해야 할 것이다. 개원의들의 기대가 높은 진료 및 검사예약 서비스, 응급환자에 대한 신속한 서비스, 원 스톱 서비스 제공과 환자의 만족도가 낮은 중복검사, 대기시간, 중증도에 따른 적절한 환자관리를 위해 내부의 협조를 바탕으로 의료협력센터 이용자인 개원의와 환자의 역할기대 및 만족도를 반영한 다양한 서비스가 통합적으로 제공되어야 할 것이다.

이상의 결과를 바탕으로 제언하고자하는 바는 다음과 같다.

- 간호의 새로운 역할 영역으로 부상하고 있는 의료협력센터에 대한 인식을 높일 필요가 있으며, 의료협력센터 이용자의 역할기대와의 업무수행도 간의 차이를 분석하여 이용자가 기대하는 맞춤형 서비스를 개발할 필요가 있다.
  - 의료협력체계 구축이야말로 새로운 경영의 패러다임이므로 지역 병·의원들과 적극적으로 진료협약을 체결할 것을 제언한다.
  - 지역 개원의와 유대를 강화를 위하여 노력하고, 신뢰를 구축할 수 있는 다양한 혜택을 제공할 것을 제언한다.
4. 의료협력센터의 실무표준에 대한 추후 연구가 필요하다.

## 참고문헌

- 권오주 (2000). 개원의의 정의 및 의보시대에 있어서의 개원의 역할. *대한 의사협회지*, 43(3), 204-211.
- 김동일 (2002). 1, 2차 의료기관이 진료의뢰 이용에 관한 인식 조사와 만족도에 관한 연구. 고려대 석사학위논문.
- 김동일, 김혜준, 윤석준, 문영배 (2002). 개원의의 진료의뢰 시 기대요인 및 만족도에 관한 연구 : 협력병원체제 여부를 중심으로. *한국의료QA 학회지*, 9(2), 198-208.
- 송혜정 (2004). *의료협력센터에서의 간호서비스 수행에 관한 연구*. 이화여자대학교 석사학위논문.
- 왕금현 (2003) *인천지역 진료의뢰체계에 관한 조사연구 : 의원 병원과 종합 전문요양기관과의 관계를 중심으로* 인하대학교 석사학위논문.
- 이영미 (2000). *진료의뢰센터 이용자의 병원서비스 만족도에*

관한 연구. 인하대학교 석사학위논문.  
 조상옥 (2004). 진료의뢰센터를 경유한 환자들의 의료이용. 연  
 세대학교 석사학위논문.  
 한달선 (1983). 병원서비스와 현대병원의 역할. *대한병원협회  
 지*, 12(1), 14-17.  
 홍성삼 (1999). *개원의의 진료의뢰센터 이용에 관한 인식조사*

연구. 한양대학교 석사 학위논문  
 Risser N. L. (1975). Development of an instrument to measure  
 patient satisfaction with nurses and nursing care in  
 primary care setting, *Nurs Res*, 24(11), 42-45.  
 Sarbin, T. R., & Allen, V. L. (1997). *The handbook of social  
 psychology*. Cambridge Addison-wesley Publishing Company.

## Survey of Doctors' Role Expectation and Patients Satisfaction with Referral Centers

Han, Sun Hee<sup>1)</sup>

*1) Presbyterian Medical Center Referral Center Nurse*

**Purpose:** This study focuses on doctors' role expectation and patients satisfaction with the referral centers to get necessary basic **Method:** There were 495 subjects in this study. 245 of them were doctors working in the 397 clinics and hospitals which have made contracts with the referral center in Y General Hospital located in J city, and 250 were patients who had been treated in it. The data were collected from Sep. 25 to Oct. 21, in 2006. Data analysis was processed with SPSS/WIN 14.0 electronically. **Results:** Concluding cooperative treaties with other clinics and hospitals, doctors expect the following effects: First, the improvement of the treatment quality of patients. The patients satisfaction ranking order for using referral centers is as follows: kindness of the staff, treatment reservation, doctor's satisfying explanation. providing one-stop service, reduction of waiting time for treatment, evasion of repetitive tests. **Conclusion:** Referral centers should provide various services totally and actively which reflect the role expectation and satisfaction of doctors and patients altogether.

Key words : Role, Patients satisfaction, Referral

• Address reprint requests to : Han, Sun Hee  
 Presbyterian Medical Center Referral Center Nurse  
 300 Jungwhasandong Wansangu Jeonju Jeonbuk 560-750, Korea  
 Tel: 82-63-230-8989 Fax: 82-63-230-8987 E-mail: h-juri@hanmail.net