

입·퇴원 수속창구 중앙화와 분산화에 따른 이용자의 만족도와 재이용 의사

함태훈*, 이경우**, 손태용***, 유승흠****†

삼성서울병원 원무팀*, 한림의대 사회의학교실**, 유한대 보건의료행정과***,
연세대학교 보건대학원****†

<Abstract>

The Study of Comparison Satisfaction and Re-use Intention between Central and Ward Reception Desk Users

Tae Hoon Ham*, Kyung Woo Lee**, Tae Yong Sohn***, Seunghum Yu****†

*Dept. of Patient Affairs, Samsung Medical Center**

*Dept. of Social and Preventive Medicine, Hallym University***

*Dept. of Health Services Administration, Yuhan University****

*Graduate School of Public Health, Yonsei University****†*

The purpose of this study is to design strategic hospital service based on each hospital's features. For this study, an assessment was conducted by 398 in-patients of one university hospital located in Seoul. The self-questionnaires, which were investigated from Oct. 15th to 29th in 2008, compared central reception desk with ward reception desk in satisfaction and re-use rate of patients.

The major results of this study are as follow. First, according to each reception desk user, they have different satisfaction of it. As for the staff kindness, admission procedure, discharge procedure and manner of staff, those made patients be gratified

* 투고일자 : 2009년 11월 6일, 수정일자 : 2009년 12월 23일, 게재확정일자 : 2009년 12월 28일

† 교신저자 : 유승흠, 연세대학교 보건대학원, 전화 : 02-2228-1862, E-mail : seunghumyu@yuhs.ac

as well.

Second, when it comes to the intention of re-use, there were no significant features between them. Only convenience in admission and discharge procedure, however, was an attractive factor for the recommendation.

Third, this study found out the reasons for higher re-use rate of central reception desk users. Regarding service, they were contented with the time for test and treatment. As for the hospital service, they would like to re-use this hospital because of convenient steps of paying interim fee and getting certificates.

Fourth, this study found out the reasons for higher re-use rate of ward reception desk users. As a point of hospital service view, they responded that respected privacy, hospital facility and general service were good for staying. As for the manner of staff, they mentioned nurses and staff in charge and whole staff members were kind. When it comes to the procedures of patient management, steps of discharge and paying interim fee were convenience.

In conclusion, the results of this study suggest that providing a ward reception desk service can boost the satisfaction and re-use rate of in-patients. Furthermore, this strategic management method would be good for not only cutting the moving line but also efficient in-patient care system. These results can be used for the strategic hospital marketing field, as well.

Even though this study has a limitation of the targeted populations which were only in a ward reception desk running hospital, it can say that having competitiveness in satisfaction of hospital service is good for promoting and differencing each hospital.

Consequently, whole general management system would be adjusted first for differencing each hospital; however, this sort of additional factor should be concerned as well. I expect that this study would give meaningful data for designing strategic and differencing marketing method to lots of hospitals.

Key word; Satisfaction, Re-use Intention, Central and Ward Reception Desk

I. 서 론

1. 연구의 필요성

2000년대에는 고객서비스의 정착과 한국고속철도의 개통으로 전국이 하루 생활권이 된 요즘 의료기관의 경쟁은 전국의 모든 병원이 경쟁관계에 있다고 해도 과언이 아니다(유승흠, 2006). 더욱이 국민 생활수준의 향상과 더불어 의료서비스에 대한 기대 수준도 높아짐에 따라, 많은 의료기관들이 고객의 요구에 따라 변하기 시작하여, 지금의 의료환경은 그 어느 때보다 고객 즉, 환자의 권리 및 욕구를 충족시키는 고객중심, 환자중심의 서비스가 정착되었다(박재산과 우영국, 2001; Babakus and Mangold, 1992).

앞으로도 의료서비스에 대한 소비자의 욕구가 증대되고 다양화될 것이므로, 의료 분야의 경쟁 역시 동질적 서비스에 대한 경쟁보다는 차별화된 서비스에 대한 질적 경쟁으로 변화할 것이고, 이를 위해서는 소비자 수요 수준 및 수요 유형에 대한 예측 능력이 강화되어야 한다(조경희, 2002; Zeithmal, 2000).

과거의 병원 원무과는 불친절, 오랜 수납 대기로 인한 환자들의 불만이 많았던 곳이었다(김명순, 2006). 하지만 원무라는 부분도 시대와 고객의 욕구에 따라 변화하지 않으면 도태되거나 고객들로부터 외면을 받게 됨으로써, 의료계의 고객중심의 변화에 주도적인 역할을 하게 되었다. 병원에서의 원무부서는 고객에게는 수납 및 예약, 고충상담을 통해 편의를 제공하고, 의료진에게는 진료일정 수립 및 운영과 통계를 지원하고, 경영진에게는 원활한 창구 운영과 수가 개발을 통해 수익을 창출해 주는 부서가 원무부서의 개념일 것이다(유승흠, 1998). 원무서비스는 과거의 단순 수납기능에서 벗어나, 환자의 진료계획을 좌우하는 검사 일정 및 진료일정 예약과 각종 병원 이용에 대한 안내 및 고충처리, 각종 증명서 및 원외 약 처방전 발급, 병동 현장근무에 의한 입·퇴원 서비스 제공 등 고객이 원하는 원스톱 서비스를 적극적으로 제공하고 있다.

기존 의료기관의 원무 수납창구는 전통적으로 의료기관의 중앙에 위치하고 있어, 외래환자의 이용에 편리하도록 설치하여 운영돼 오고 있다. 하지만 입원환자나 보호자가 입원수속 또는 퇴원수속을 하기 위해서는 해당 입원과 퇴원 창구를 찾아다녀야 하는데, 초행자나 몸이 불편한 노약자 또는 환자는 상당히 어려운 일임에 틀림이 없다. 이처럼 입원환자나 보호자의 불편이 큰 현재의 병원중심의 중앙 원무창구 운영을 환자가 입원해 있는 분산화 창구 운영으로 전환하는 의료기관이 출현하게 되었다.

그러나 원스톱 원무서비스를 실행하고 있는 의료기관에서의 서비스 만족도에 대한 연구가

없었다. 기존의 만족도에 대한 연구들은 의료기관을 이용한 환자 및 보호자에 대한 전반적인 서비스 제공에 대한 만족도 연구나, 의사나 간호사 등과 같은 공급자들에 대한 친절도(이현경과 장임원, 1988; 김지인, 1997; Dimatto et al, 1979; Hulka et al, 1976)나 환자만족도와 권유 의사에 대한 연구(최귀선, 1999; 정충영, 2000; 윤미례, 2001; Reidenbach and Sandifer-Smallwood, 1990; Williams et al, 1995)가 대부분이었다.

병동내 원무창구 개설은 날로 치열해지는 의료기관간 경쟁시대에서 진정으로 바람직한 고객 지향적인 원무서비스의 방향과 의료기관의 마케팅 전략 수립을 위한 대안을 제시하며, 신설 의료기관의 경우 분산화 창구를 초기 설계에 반영하거나, 기존 의료기관의 경우 차별화된 의료서비스를 제공하는데 하나의 강점으로 이용될 수 있을 것이다. 이 같은 필요성을 염두에 두고 분산화 창구의 개설과 관련된 연구를 진행해보고자 한다.

2. 연구의 목적

이 연구는 의료기관을 이용하는 입원환자의 원무 수납창구의 위치에 따른 원무서비스에 대한 만족도를 파악하고자 한다. 병원의 수납 창구운영에 대한 만족도가 병원 재이용 의사에 미치는 영향을 알아보고, 의료기관 특성에 맞는 바람직한 원무서비스의 방향과 의료기관별 환자유치 관련 마케팅 전략 수립시 차별화된 대안 수립에 기초자료로 사용하는 데 그 목적이 있다. 이 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 병원의 중앙화 창구와 분산화 창구 이용자의 만족도 차이를 비교한다.

둘째, 병원의 중앙화 창구와 분산화 창구 이용자의 재이용과 추천의사의 차이를 비교한다.

셋째, 원무창구 위치별 만족도와 재이용 의사와의 관계를 비교한다.

II. 연구방법

1. 연구대상 및 자료수집방법

이 연구는 서울 지역에 위치한 1개 대학부속 병원에 입원한 환자를 대상으로 원무창구를 중앙 본원(본관, 별관)에 입원중인 환자 300명과 분산화 창구를 운영하는 암센터에 입원한 환자 300명을 대상으로 하였다. 연구대상 선정기준은 20세이상 성인인면서 본 연구대상병원에 1회이상 방문한 경험이 있는 환자중 질병명이 ICD-10 기준 악성신생물 등 중증질환으로 판정된 환자들로 구성되었다.

자료수집방법은 구조화된 설문지를 이용하여 입원환자들이 자기기입식으로 직접 작성하는 방식을 택하였으며, 설문조사는 2008년 10월 15일에서 10월 29일까지 실시하였다. 조사는 각 병동에 입원한 환자에게 조사의 취지를 설명한 후 응답을 자원한 환자들에게 설문지를 배포하고 48시간 이내에 자기기입식으로 응답하여 회수하는 방식으로 하였다. 설문지는 총 600부를 배포하였으며, 이중 중앙 원무창구 이용자 184부, 분산화 창구 이용자 222부, 전체 406부를 회수하여(회수율 67.6%), 자료가 불완전하거나 무성의한 답변 8명을 제외한 398부의 설문지를 최종 분석에 사용하였다.

2. 변수의 설정 및 조작적 정의

이 연구에 사용된 종속변수는 병원의 원무창구 위치(중앙화 창구, 분산화 창구)이며, 독립변수는 병원원무서비스 영역별 만족, 재이용 및 추천의사로 구성되었다.

종속변수인 ‘중앙화 창구’는 대부분의 병원에서 운영하고 있듯이 중앙(본관, 별관)에 위치하고 있는 입·퇴원 수속 창구를 의미하며, ‘분산화 창구’는 입원환자의 동선을 줄이고자 암센터 등 병동 내에 원무창구를 별도로 운영하는 창구를 의미한다. 원무창구의 이용선택은 연구대상 병원이 원무창구 분산화를 처음 도입하는 시기이기 때문에 연구대상인 모든 암환자가 암센터에 마련된 분산화 창구를 이용한 것이 아니라 기존의 중앙화 창구로도 이용하여 입원하였다.

독립변수인 재이용 의사와 관련된 변수는 2개 문항으로, 먼저 재이용 의사는 응답환자 본인이 다음 퇴원 이후에 재방문 의사가 있으면 재이용 의사가 ‘있다’, 재방문 의사가 없으면 ‘없다’로 정의하였다. 추천 의사는 주변에 입원치료가 필요한 가족이나 친지가 있으면 병원을 추천하겠는가에 대한 물음에 ‘추천하겠다’고 응답한 경우는 추천 의사가 ‘있다’, ‘그렇지 않다’고 응답한 경우는 ‘없다’로 정의하였다.

원무서비스 만족도 측정은 7문항으로 구성하였으며, ‘매우 불만’의 1점부터 ‘매우 만족’의 5점까지 5점 척도로 측정하였다. 여기에서 세부 만족도는 각 영역별 만족도를 의미하며, 항목별 만족도는 분석 방법에 따라 ‘매우 그렇다’, ‘그렇다’는 ‘만족’으로, ‘보통’, ‘나쁘다’, ‘아주 나쁘다’는 ‘불만족’으로 분류하였다.

3. 연구 도구

이 연구에 사용된 설문 도구는 선행 연구(이선희 등, 1998)와 한국의료QA학회에서 병원의 환자만족도를 조사하기 위한 목적으로 개발한 환자 만족도 측정도구(최귀선, 1999), 병원 환자만족도 조사 도구(조혜란, 2005) 및 2004 의료기관 평가지침서 내 입원환자용 설문

지(보건복지부, 2004)를 토대로 문항을 작성한 후, 본인의 연구의도에 필요한 항목을 골라 수정 보완하였다.

일반적 특성에 관한 항목은 7개 문항, 입원기간 동안의 원무서비스 7개 문항, 재이용 의향을 묻는 2개 문항, 대상자의 입원 당시 상황을 묻는 2개 문항을 포함하여 총 18개 문항으로 재구성하였다.

만족도 항목의 평균값 비교를 위해서는 5점 척도를 측정한 후 그 정도에 따라 합산값을 사용하였다. 결과적으로 원무서비스 만족도는 7점에서 35점까지이며, 점수가 높을수록 만족하는 것으로 정의하였다. 전체적으로 원무서비스 만족도 도구의 신뢰도 Cronbach coefficient alpha 값은 0.878이다.

4. 분석 방법

이 연구의 자료처리는 SPSS WIN 17.0 통계 패키지를 이용하여 분석하였으며, 연구목적에 맞게 분석한 통계방법은 다음과 같다.

첫째, 병원의 중앙화 창구와 분산화 창구 이용자의 만족도 차이를 비교하기 위해 교차분석(X^2 -test)을 하였다.

둘째, 병원의 중앙화 창구와 분산화 창구 이용자의 재이용 의사의 차이를 비교하기 위해 교차분석(X^2 -test)을 하였다.

셋째, 원무창구 위치별 만족도와 재이용 의사와의 관계를 비교하기 위해 t검정을 실시하였다.

Ⅲ. 연구 결과

1. 병원 중앙화 창구와 분산화 창구 이용자의 만족도 비교

가. 전반적 서비스 만족도

병원 중앙화 창구와 분산화 창구 이용자의 전반적 원무서비스 만족도를 비교한 결과 입원 원무서비스와 원무직원 친절도 모두에서 중앙화 창구 이용자가 분산화 창구 이용자에 비해 만족하는 비율이 높았으나 통계학적으로 유의한 차이는 없었다(표 1).

나. 원무서비스 항목별 만족도

병원의 중앙화 창구와 분산화 창구 이용자의 원무서비스 만족도를 항목별로 비교한 결과, 분산화 창구이용자는 입원절차, 원무직원 상담, 퇴원절차에 대한 만족도가 중앙화 창구 이용

함태훈 외 : 입·퇴원 수속창구 중앙화와 분산화에 따른 이용자의 만족도와 재이용 의사

자에 비해 통계학적으로 유의하게 높았다(표 2). 즉, 분산화 창구 이용자 중 입원절차가 편리하다는 응답은 86.5%, 원무직원과의 상담은 87.9%가 만족하였으며, 91.6%의 이용자가 퇴원절차가 편리하다고 응답하였다.

표 1. 병원 중앙화 창구와 분산화 창구 이용자의 서비스 만족도 비교

단위: 명(%)

		분산화 창구	중앙화 창구	합	χ^2 값	p값
입원원무 서비스	불만족	30(14.0)	20(10.9)	50(12.6)	0.823	0.225
	만족	185(86.0)	163(89.1)	348(87.4)		
원무직원 친절도	불만족	23(10.7)	15(18.2)	38(9.5)	0.716	0.251
	만족	128(89.3)	168(91.8)	360(90.5)		
계		215(100.0)	183(100.0)	398(100.0)		

표 2. 병원 중앙화 창구와 분산화 창구 이용자의 원무서비스 만족도 비교

단위: 명(%)

		분산화 창구	중앙화 창구	합	χ^2 값	p값
입원절차	불만족	29(13.5)	38(20.8)	67(16.8)	3.739	0.038
	만족	186(86.5)	145(79.2)	331(83.2)		
입원대기시간	불만족	67(31.2)	70(38.3)	137(34.4)	2.201	0.084
	만족	148(68.8)	113(61.7)	261(65.6)		
원무직원상담	불만족	26(12.1)	39(21.3)	65(16.3)	6.148	0.010
	만족	189(87.9)	144(78.7)	333(83.7)		
중간수납	불만족	37(17.2)	33(18.0)	70(17.6)	0.046	0.466
	만족	178(82.8)	150(82.0)	328(82.4)		
제증명 업무	불만족	35(16.3)	41(22.4)	76(19.1)	2.401	0.078
	만족	180(83.7)	142(77.6)	322(80.9)		
퇴원절차	불만족	18(8.4)	48(26.2)	66(16.6)	22.789	0.000
	만족	197(91.6)	135(73.8)	332(83.4)		
입·퇴원절차	불만족	33(15.4)	38(20.8)	71(17.8)	2.409	0.058
	만족	182(84.6)	145(79.2)	327(82.2)		
계		215(100.0)	183(100.0)	398(100.0)		

2. 병원 중앙화 창구와 분산화 창구 이용자의 재이용 및 추천의사 비교

병원의 중앙화 창구와 분산화 창구 이용자의 재이용 의사를 비교한 결과는 표 3과 같다. 두 원무창구 모두 병원을 ‘재이용 하겠다’ 는 응답자가 95.2%로 ‘재이용하지 않겠다’ 는 응답자에 비해 많았으며, 특히 분산화 창구 이용자가 중앙화 창구 이용자에 비해 재이용 의사가 많았으나 통계학적으로 유의한 차이는 없었다.

병원의 중앙화 창구와 분산화 창구 이용자의 추천 의사를 비교한 결과, 전체의 96.0%가 ‘추천 의사가 있다’ 고 응답하였으며 분산화 창구 이용자는 중앙화 창구 이용자에 비해 추천 의사가 통계학적으로 유의하게 많았다. 특히 분산화 창구이용자의 추천이유로는 입·퇴원 절차가 편리해서가 55.8%로 가장 많았으며, 우수 의료진 36.7%, 편의시설 다양 5.1%의 순인데 반해 중앙화 창구이용자는 우수 의료진이 60.1%, 입·퇴원 편리 30.1%, 편의시설 다양 6.6%로 추천이유가 각각 차이가 있었다.

표 3. 병원 중앙화 창구와 분산화 창구 이용자의 재이용 및 추천의사 비교

단위: 명(%)

	분산화 창구	중앙화 창구	합	χ^2 값	p값
재이용의사					
이용함	206(95.8)	173(94.5)	379(95.2)	0.355	0.358
이용안함	9(4.2)	10(5.5)	19(4.8)		
추천의사					
추천함	212(98.6)	170(92.9)	382(96.0)	8.349	0.004
추천안함	3(1.4)	13(7.1)	16(4.0)		
계	215(100.0)	183(100.0)	398(100.0)		

3. 병원 원무서비스 영역별 만족도와 병원 재이용 의사

중앙화 창구 이용자들은 전반적으로 병원 ‘재이용의사가 있다’ 고 응답한 군의 만족도는 ‘재이용의사가 없다’ 고 응답한 군에 비해 높았으나 통계학적으로 유의한 차이는 없었다. 그러나 중간수납 편리성과 제증명 발급 편리성 항목에서 ‘재이용 의사가 있다’ 고 응답한 이용자가 ‘재이용 의사가 없다’ 고 응답한 이용자에 비해 만족도가 높았다(표 4).

분산화 창구 이용자들은 병원 원무직원의 친절요인이 병원 재이용 의사에 영향을 주었으

함태훈 외 : 입·퇴원 수속창구 중앙화와 분산화에 따른 이용자의 만족도와 재이용 의사

며, 원무서비스 만족도 영역에서는 ‘재이용 의사가 있다’ 고 응답한 이용자는 ‘재이용 의사가 없다’ 고 응답한 이용자에 비해 전반적으로 만족도가 높았으며, 특히 입원절차, 중간수납, 퇴원절차, 입·퇴원절차에서 만족도가 높았다.

표 4. 원무서비스 만족도와 병원재이용 의사의 관련성

단위: 평균±표준편차

	중앙화 창구		t값	분산화 창구		t값
	있다	없다		있다	없다	
원무서비스 만족도	27.6±3.0	26.1±3.1	1.56	28.6±3.08	26.2±5.71	2.23*
원무직원 친절	4.2±0.6	4.0±0.5	1.55	4.3±0.6	3.5±1.13	3.39**
입원절차	3.9±0.7	3.9±0.7	0.29	4.1±0.6	3.6±1.11	2.30*
입원대기	3.7±0.7	3.7±0.9	0.24	3.7±0.9	3.6±1.00	0.38
원무직원과 상담	3.9±0.6	4.3±0.6	-1.42	4.1±0.6	4.0±0.86	0.79
중간수납	4.0±0.6	3.6±0.5	2.18*	4.1±0.6	3.6±1.22	1.98*
제증명 발급	3.9±0.6	3.3±0.8	3.17**	4.0±0.7	3.7±1.09	1.04
퇴원절차	3.9±0.6	3.6±0.7	1.54	4.2±0.5	3.6±0.83	2.72**
입·퇴원 절차	3.9±0.6	3.7±0.5	1.35	4.3±0.6	3.7±0.83	2.52**

*P<0.05 **P<0.01

IV. 고찰

1. 연구방법에 대한 고찰

이 연구는 암센터 개원과 함께 암환자의 불필요한 동선을 줄여 편의를 제공하기 위하여 암센터 입원 병동 내 원무 창구를 별도로 운영하고 있는 서울시 소재 종합병원을 대상으로 연구가 이루어졌다. 본관 및 별관의 경우는 기존 의료기관과 동일하게 1층 중앙에 원무창구를 운영하고 있어 기존의 중앙 원무창구를 이용하여 원무서비스를 받는 환자와 입·퇴원 분산화 창구를 이용하는 환자들을 대상으로 원무 수납 창구의 위치에 따른 원무서비스에 대한 만족도가 병원 재이용 의사에 어떠한 영향을 미치는지 알아보았다.

이 연구에 있어서 방법상의 제한점은 다음과 같다.

첫째, 이 연구가 진행된 병원은 병동 내 원무 창구를 이용하여 입원이 결정된 환자가 입원 수속에서 퇴원까지 모든 절차를 병동 내에서 시행 가능하도록 한 국내 유일의 병원이며

로, 타 병원 혹은 기존에 같은 방법으로 원무서비스를 제공하는 병원과의 비교가 어려운 점이 있었다.

둘째, 연구 대상자를 결정함에 있어서 연구시점 당시 분산화 창구 이용하는 환자와 중앙화 창구 이용하는 환자를 응답자로 무작위 선택하여 설문을 시행하였으므로, 두 개의 원무창구를 모두 이용한 환자의 비교 응답설문은 실시하지 못하여 전후를 비교분석하는 연구는 진행하지 못하였다.

2. 연구결과에 대한 고찰

원무 중앙화 창구를 이용한 대상자와 분산화 창구를 이용한 연구대상자간 특성은 동일한 질환으로 판정된 환자들만으로 구성하였기 때문에 일반적 특성에 따른 분포의 차이는 통계적 유의성에 큰 의미가 없다고 할 수 있다.

병원 원무서비스 영역별 만족도와 병원 재이용 의사의 관련성을 살펴보기 위하여 실시한 항목별 만족도를 분석해 본 결과, 각 항목별 평균점수가 4점 이상 높은 점수대를 보이고 있는 것은 병원 내 서비스에 대해 만족도가 높은 것으로 해석된다. 이는 병원 재이용 의사의 유무와 상관없이 보여진 결과이며, 재이용 의사가 없다고 대답한 연구대상에서도 서비스별 항목의 만족도는 높은 결과를 보였다.

원무직원의 친절성은 평균 4.23이었다. 이는 입원환자의 의료서비스에 대한 만족 요인을 연구한 김광연(2004)의 연구에서 환자만족 구성 요소 중 직원의 친절성과 환자에 대한 관심과 설명의 평균 점수가 높게 나타난 연구결과와 일치하나, 환자의 만족도 중 의료진의 기술과 전문성 영역에 대한 만족도가 가장 높았던 문인오와 이명하(2002)의 연구결과와는 차이를 보였다.

입원기간 동안의 원무 서비스 항목이 3.94로 평균 만족도보다 낮았으며, 본원과 암센터의 차이에서 본원, 즉 중앙 원무처리를 하는 곳에서 더욱 낮은 점수를 보였다. 이 결과는 원무직원과의 상담 및 상담절차의 개선을 위해 원무행정의 복잡한 서비스를 개선하고, 검사 치료 대기시간, 입원대기 시간, 입원 절차를 개선하기 위해서는 수납창구를 확대하여 환자들의 입원 절차와 대기 시간을 단축시키고, 예약 제도를 확대하여 이에 대한 만족도를 높여야 한다고 제언했던 연구(조혜란, 2005)를 뒷받침하는 결과라 하겠다.

원무창구별 병원 재이용 의사와 추천 의사를 비교한 결과, 중앙 원무창구를 이용하는 병동의 응답자 응답이 우수한 의료진을 추천 의사로 선택한 반면, 분산화 창구를 이용하는 병동의 응답자들은 추천 의사의 우선순위를 입원 편리성으로 응답하였다. 이것은 병원 서비스 영역별로 만족도를 비교한 것과 달리, 그에 대한 편리함 못지않게 병동 내에서 이루어지는

원무절차의 진행에 편리함을 느끼는 것으로 알 수 있었으며, 결국 입·퇴원절차의 편리성이 병원을 재이용하고 추천하는 중요 요인으로 작용하고 있음을 볼때 입원환자의 의료서비스 만족도를 조사한 유해광(2003)의 연구에서 병원 이용절차의 편리성에 대한 만족도가 높을 때 병원재이용의사가 높았다는 연구결과와 일치하였다.

또한 병동 내 원무 창구를 운영하는 병동과 운영하지 않은 병동 간에는 분명한 값의 차이를 보였는데, 원무 창구를 운영하는 병동(암센터) 내 응답자들이 입·퇴원 절차의 편리성과, 진료비 관련 원무직원과의 상담절차의 편리성을 포함한 전반적인 입·퇴원 원무절차의 편리성에 대해 통계학적으로 유의한 높은 점수를 보인 것이 위의 결과를 설명해 주는 것이라 하겠다. 병원내 서비스에 대한 소감에서도 암센터 응답자들은 병원내 원무서비스에 대한 만족도에 높은 점수를 보여주었다.

또한 중앙원무 창구를 이용한 응답자의 추천 이유가 우수한 의료진이라고 대답한 것은 선행 연구에서 다시 그 병원을 이용하거나 다른 사람에게 권유하는 등 전반적인 수준에 영향을 미치는 요인 중 가장 영향력이 높은 것은 진료영역이라고 설명한 연구결과(박연옥 등, 1998; 박재성, 1995)와 유사한 결과이며, 입원 환자들이 아직까지 병원의 다른 조건보다는 의료진의 실력이나 명성을 보고 택하는 방법을 선호하는 경향이 있기 때문인 것으로 생각된다.

기존의 많은 연구들에서 환자에 대한 서비스 만족도를 알아보고 그에 대한 대응책을 마련하려는 시도가 지속적으로 진행되었다. 의료진의 만족도, 시설 만족도에 관한 연구는 시도 후 많은 실무적인 제안점이 제시되고 시행되었으나, 원무서비스에 관한 연구는 많이 부족한 것이 현실이다. 환자 서비스 만족도 조사에 덩으로 시행되고 있는 현실에서는 그 절차나 방법에서 해결책이 나오기는 힘들 것이다.

현재 모든 원무 수납이 한 병동 내에서 이루어지고 있는 미국과의 현실을 비교하는 것은 의료 시스템의 기본부터 논의해야 하는 차이가 있지만, 국내 병원 현장에서 적극 받아들여 시행해 볼 구조이기도 하다. 예약은 물론 입·퇴원 절차 및 수납 등을 모두 입원 병동에서 실시하는 의료체계는 환자가 수속을 위해 줄을 서서 기다리고 그에 따른 불편감을 없을 것이다.

국내 병원에서는 최초로 시도되었던 영역이라 결과는 기존의 의료서비스 영역에 관한 연구를 뒷받침하거나 혹은 차이를 보이는 결과도 있었다. 앞으로 의료서비스의 만족도를 높이는 것이 병원의 경쟁력은 갖추는 데 중요한 영향을 미칠 것이라는 것은 분명하며, 의료서비스의 여러 항목과 시설은 기존에도 많이 연구되었고 개선되고 있는 것은 사실이다. 그러나 원무행정 서비스에 관한 부분은 의료서비스의 한 영역으로 포함되어 환자들의 불편과 불평을 감수하여 온 것이 현실이다. 원무서비스는 행정절차의 문제이므로 시스템 전체에 수정이

가해져야 하는 것이 사실이나, 이러한 부분이 해결되어야 타 병원과의 차별점이 생긴다는 것도 사실이다. 서론에서 언급한 타 병원과의 차별화된 마케팅 전략에도 이 점은 반드시 언급되어야 할 부분으로 생각한다.

이 연구는 서울 시내의 일개 병원만을 대상으로 실시하였으므로, 그 결과를 일반화하기는 어렵지만 분산화 창구이용이 향후 병원 원무서비스와 관련하여 병원 재이용 의사 연구를 할 때 하나의 기초연구가 되었다는데 그 의의가 있다. 또한 향후 원무행정 서비스의 절차나 편리성, 만족도에 관한 연구를 진행할 때 순수한 원무행정에 이용될 실무 지침을 위한 연구 도구의 개발이 필요하다고 본다. 앞으로 연구대상자의 일반적 특성별, 지역별, 질환별, 병원 재이용 의사의 관계와 원무 수납창구를 병동내 분산시켜 운영하는 것을 원무팀 직원들의 업무 프로세스 개발에 필요한 자료로 이용될 수 있는 연구가 필요하다고 본다.

V. 결 론

이 연구는 병원의 특성에 적합한 원무서비스를 위해 병원의 중앙화 창구와 분산화 창구 이용자간의 병원서비스 영역별 만족도와 재이용 의사의 차이를 비교하고자 서울시 소재 일개 대학병원에 입원한 환자를 대상으로 조사 분석하였다. 조사방법은 자기기입식 설문지를 이용하여 2008년 10월 15일부터 10월 29일까지 최종 398명을 분석하였다. 주요 결과는 다음과 같다.

1. 병원의 원무창구 위치에 따라 병원의 영역별 원무서비스 만족도를 비교한 결과 분산화 창구 이용자는 중앙화 창구 이용자에 비해 입원절차, 원무직원 상담, 퇴원절차에 대한 만족도가 높았다.
2. 병원의 중앙화 창구와 분산화 창구 이용자의 재이용 의사를 비교한 결과는 분산화 창구와 중앙화 창구 이용자의 재이용 의사는 차이가 없었으나 분산화 창구 이용자는 중앙화 창구 이용자에 비해 추천 의사는 많았으며, 입·퇴원이 편리하다는 추천 이유가 가장 많았다.
3. 병원 원무서비스 영역별 만족도와 병원 재이용 의사를 비교한 결과 중앙화 창구 이용자는 중간수납 편리성과 제증명 발급 편리성 항목에서, 재이용 의사가 있다고 응답한 이용자가 재이용 의사가 없다고 응답한 이용자에 비해 만족도가 높았다. 분산화 창구 이용자는 원무직원의 친절, 입원절차, 중간수납, 퇴원절차, 입·퇴원절차 항목에서, 재이용 의사가 있다고 응답한 이용자가 재이용 의사가 없다고 응답한 이용자에 비해 만족도가 높았다.

이 연구는 서울 시내의 일개 병원만을 대상으로 실시하였으므로, 그 결과를 일반화하기는 어렵지만 국내에서 유일하게 분산화 창구를 운영하는 병동에 입원한 환자와 중앙 원무창구를 이용한 환자와의 원무서비스 영역별 만족도와 재이용 의사와 추천 이유를 알아보고 원무행정에 이용될 실무 지침을 위한 기초자료를 제공하였다는데 연구의 의의가 있다.

향후 병원 원무 서비스와 관련한 병원 재이용 의사에 관한 연구와 이를 위한 도구의 개발이 필요하며, 특히 원무 수납창구를 병동 내 분산시켜 운영하는 것을 원무팀 직원들의 업무 프로세스 개발에 필요한 자료로 이용될 수 있는 연구가 추후 필요하다고 본다.

참 고 문 헌

- 김광연(2004). 한 병원 입원환자의 의료서비스에 대한 만족요인. 인제대학교 석사학위 논문
- 김명순(2006). 일 종합병원 의료서비스에 대한 고객 불만족 내용 분석. 연세대학교 보건대학원 석사학위 논문.
- 김지인(1997). 국내종합병원 환자만족도 조사분석. 연세대학교 보건대학원 석사학위 논문.
- 문인오, 이명하(2002). 병원 내외부 고객의 의료 및 간호서비스에 대한 만족도 비교. 간호행정학회지 8(1): 151-167.
- 박연옥, 김미숙, 고은정, 김연정, 홍창호(1998). 환자 만족도 조사를 통한 QI활동의 평가-일개 병원을 중심으로. 한국의료QA학회지 5(2): 312-323.
- 박재산, 우영국(2001). SERVQUAL 척도를 활용한 입원환자 서비스의 질 구성차원에 관한 연구. 서울대학교 보건환경연구소논문총 11(1):1-10.
- 박재성(1995). 외래환자의 만족도 측정도구의 개발. 연세대학교 석사학위 논문.
- 보건복지부 및 한국보건산업진흥원(2004). 2004 의료기관 평가지침서.
- 유승흠(2006). 병원경영. 서울, 계축문화사
- 유해광(2003). 한 병원 입원환자 만족도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구 -수원지역 D병원을 중심으로. 아주대학교 석사학위 논문.
- 윤미례(2001). 의료서비스의 고객만족 및 재이용의도에 대한 영향요인에 관한 연구. 숙명여자대학교 석사학위 논문.
- 이선희, 김지인, 조우현, 이지전(1998). 국내 종합병원 환자만족도 조사현황 분석. 한국의료QA학회지 5(1):42-57

- 이현경, 장임원(1988). 의료기술외적 병원서비스가 병원이용도에 미치는 영향. 예방의학회지 21(2):442-450.
- 정충영(2000). 병원고객 만족요인에 관한 분석. 경영연구 15(2):31-50.
- 조경희(2002). 의료 환경변화에 따른 병원마케팅 전략에 관한 연구. 숙명여자대학교 석사학위 논문.
- 조양희, 김소인, 한금선, 임지영(2001). 일 종합병원 입원 환자의 간호서비스 만족도와 간호사의 간호 행위 특성간의 관계연구. 간호행정학회지 7(3): 439-446.
- 조혜란(2005). 입원환자의 의료서비스 만족도와 병원 재이용의도에 관한 연구. 단국대학교 대학원 석사논문.
- 최귀선.(1999) 환자가 인지하는 의료의 질과 만족도, 서비스 가치, 재이용 의사간의 구조분석. 연세대학교 대학원 박사학위 논문.
- 최귀선, 조우현, 홍재석, 이선희, 강명근(2000). 환자 만족도 조사 설문지의 설문문항 배열에 따른 신뢰도 분석. 한국의료QA학회지, 7(2):180-199.
- Babakus E, Mangold WG(1992). Adapting the SERVQUAL scale to hospital service: an empirical investigation. Health Service Research 26(6): 767-786.
- Dimatteo MR, Prince LM, Jarnta A(1979). Patients perceptions of physician's behavior: determinants of patient commitment to the therapeutic relationship. Journal of Community Health 4(16): 280-290
- Hulka BS, et al(1976). Communication, compliance, and concordance between physicians and patients with prescribed medications. American Journal of Public Health 66: 847-853
- Jacox AK., Bausell, BR., Mahrenholz, DM(1977). Patient satisfaction with nursing care in hospitals. Outcomes Management for Nursing Practice 1(1): 20-28.
- Reidenbach RE, Sandifer-Smallwood B(1990). Exploring perceptions of hospital operation by a modified SERVQUAL approach. J Health Care Mark 10(4): 47-55.
- Williams CS, Thomas RZ, Edgar HA, et al(1995). Patient satisfaction and experience with health services and quality of care, Quality Management in Health Care 3(3): 50-61
- Zeithmal VA(2000). Service quality, profitability, and the economic worth of customers: what we know and what we need to learn. Journal of the Academy of Marketing Science, winter