

## 노인병원 선택요인과 만족도가 재이용의사에 미치는 영향 - 환자보호자 관점에서 -

최영선\*, 류황건\*\*, 배성권\*\*†

\*아하브 병원

\*\*고신대학교 의료경영학과

### Possible Effects of Senior Hospital Selection Factors and Satisfaction on Revisit Intention

Young Sun Choi\*, Hwang Gun Rue\*\*, Sung Kwon Bae\*\*†

\*CEO, Ahab Hospital

\*\*Department of Health Sciences, Kosin University Graduate School

#### <Abstract>

In order to analyze possible effects of senior hospital selection factors and service satisfaction on senior hospital patients' revisit of senior hospital, this study surveyed guardians of total 204 patients hospitalized in major 4 senior hospitals in Busan. As a result, this study came to the following conclusions:

First, it was found that guardians considered appropriateness of medical treatment cost as the biggest factor of choice, which was followed by kindness of doctor and hospital employees, locational accessibility (traffic convenience), and doctor's medical capacity. Second, the factor analysis about patients' satisfaction showed that the influential factors consisted of satisfaction at medical staffs, satisfaction at nursing and care, and satisfaction at facilities. Third, there was not significant difference in the overall impression of hospital and the intention of revisit depending upon sociological variables. Fourth, satisfaction at nursing and care and satisfaction at facilities had significant effects on better satisfaction at overall impression of hospital, and it was noted that the shorter admission period and the less complaint led to the higher intention of revisit. Therefore, it is necessary to improve satisfaction at medical staffs, nursing and care, and facilities rather than patients' own sociological characteristics.

---

Key word : Hospital Selection Factors, Satisfaction, Senior Hospitals, Revisit Intention

## I. 서론

### 1. 연구의 필요성

최근 우리나라의 인구구조는 급격히 증가하는 노인과 관련하여 매우 복잡하고 다양한 문제들을 야기시키고 있다. 우리나라의 65세 이상의 노인인구는 2008년 기준 10%를 육박하고 있고, 2026에는 20%대를 초과할 것으로 예측되는 등 노인인구의 증가 속도가 세계적으로 유래를 살펴볼 수 없을 만큼 급속한 형편이다[1].

노인인구의 증가와 더불어 질병의 양상이 급성질환보다는 관절염, 난청, 치매, 신경계 질환 등과 같은 장기치료를 필요로 하는 만성질환 추세로 변화해 가고 있는 것도 우리나라 의료현실에 부담을 가중시키고 있다. 이러한 노인성 질환 치료를 위한 요양병상 확충 및 전문적 요양의료서비스가 필요한 형편이며 이를 위하여 단기간에 많은 요양병원이 건립되고 있는 것이 실상이다. 부산지역의 경우 2004년 7월, 6개이었던 요양병원이 2007년 5월에는 49개의 요양병원으로 증가하였으며, 개인병원의 요양병원으로의 전환이 계속 증가하고 있는 추세이다.

마케팅의 핵심 주제 중 하나가 환자가 의료기관을 선택하는 데 어떤 판단기준에 의해 의사결정을 하는가에 대한 주제이라고 할 수 있다. 병원에 있어서 구매자는 곧 환자 또는 환자보호자들로서, 제품과 용역을 구매하는 일반적인 소비의사결정과정과 유사하게 환자의 욕구와 필요를 충족시키기 위해, 환자 또는 환자보호자들이 자신의 질병을 치유할 목적으로 특정 병원을 선택하여 진단 및 처치라는 서비스를 구매하는 과정을 거치는 것으로 이해할 수 있다[2]. 이는 곧 일반적인 소비자들이 인지된 품질과 인지된 가치라는 두 가지 요소의 상호관계를 통해 특정 가치를 선택하거나 구매를 결정하는 과정과 매우 유사하다[3]. 요양병원에 있어서도 소비자들의 선택요인과 만족도에 대한 연구는 매우 가치 있는 일이며, 이

러한 특성을 잘 파악하지 못한다면 요양병원이 환자의 수요와 특성을 이해하지 못하여 보다 효과적인 운영이 어려워질 수 있다.

의료 서비스에 대한 환자 만족도는 여러 측면에서 중요하다. 환자의 만족도는 사회, 의학적 치료의 평가에서 점차적으로 중요하게 인식되고 있으며 실증적인 연구결과에 의하면 의료의 질에 환자만족도가 중요한 영향을 미치는 것으로 보고되고 있다. 환자들은 선택기준에 가장 적합한 의료기관을 찾기 위하여 노력하고, 제한된 지식과 정해진 소득의 제약조건 속에서 만족을 극대화하고자 한다. 이렇게 하여 환자들은 자신의 만족을 극대화할 수 있다고 생각되는 의료기관을 선택하게 된다. 만족한 환자의 경우 의료서비스를 지속적으로 이용하게 되고, 만족을 주는 공급자와의 관계를 계속 유지하려 하며 중요한 의학적 정보를 털어놓고 치료처방에 잘 따를 뿐만 아니라 자신의 치료과정에 참여하여 의료서비스 공급자와 협조하려는 경향이 높다[4].

고객의 만족은 서비스 질 수준에 따라 결정된다고 할 수 있는데, 결국 이 수준은 고객이 평가하는 서비스 질에 달려있다고 볼 수 있다. 그러므로 환자들의 만족도는 재이용 의사에 유의한 영향력이 있다고 할 수 있으며, 병원 서비스에 있어서 의사의 중요성, 간호사의 친절성, 병원의 청결성 및 누적된 개인의 의료경험으로부터 영향을 받는다고 보고되었다.

노인의료비는 지난 1985년 466억원에서 2007년 9조 1190억원으로 매년 급증하고 있는 형편이며, 이로 인해 건강보험에서 차지하는 노인의료비의 비중도 더욱 증가하고 있는 실정이다[5]. 이러한 측면에서 노인장기요양보험제도가 2008년부터 실시되었고, 이러한 제도가 정착하게 될 때, 점진적으로 노인의료비에 대한 적절한 관리가 이루어질 것으로 예상된다[6]. 무엇보다 노인병원의 효과적인 경영관리 활동은 노인에 대한 의료서비스 질적 수준을 높일 수 있는 좋은 활동일 뿐만 아니라 장기적으로는 국가 노인보건 의료재정에 긍정적 역할을 할 것으로 사려된다.

이러한 여러 가지 상황에 기준하여 본 연구는 노인 병원 선택요인을 파악하며, 환자의 서비스 만족도에 대한 요인을 분석하여 각 요인에 대한 만족도 수준과 재이용의사와의 관계를 파악해 보고자 한다.

## 2. 연구 목적

본 연구는 노인 요양병원 입원환자를 대상으로 병원 선택요인과 환자 만족도 측정도구를 이용하여 환자의 만족도를 평가하고, 환자의 만족도가 병원의 재이용 및 병원 이용 권유 의사에 미치는 영향을 분석하고자 한다.

노인대상 의료기관은 그 운영주체가 민간기업이든 공적기업이든 간에 구매 결정자가 노인환자 본인이 아니라 그 보호자란 점에 유의하지 않으면 안 된다. 따라서 장기요양환자의 보호자를 대상으로 병원 선택요인과 만족도에 대한 요인을 추출하며, 추출된 각 요인에 대한 만족도 수준은 어떠한지를 분석하여 이를 병원 재이용 의사와의 관계를 분석함으로써 요양병원 운영 방안 마련을 위한 기초 자료를 제공하고자 한다.

## 3. 연구문제

본 연구의 목적을 위하여 다음과 같은 연구의 문제를 설정하였다.

- 1) 환자보호자 입장에서 일반적 특성에 따라 병원 선택 시 고려사항을 파악한다.
- 2) 환자보호자 입장에서 일반적 특성에 따라 병원 서비스 만족도를 파악한다.
- 3) 환자보호자의 일반적 특성에 따라 재이용의사에 대한 차이를 분석한다.
- 4) 환자보호자의 일반적 특성과 만족도가 재이용 의사에 미치는 영향을 측정하고자 한다.

## II. 이론적 배경

### 1. 병원 선택요인과 선행연구

우리나라에서는 1980년대에 처음으로 병원 마케팅의 개념이 소개되었다. 주요한 연구들을 살펴보면, 류정진[7]은 노인성 장기병원 환자의 요양병원 선택요인은 요양시설장비, 요양진료비, 요양의료진, 요양서비스 시스템, 요양병원 평판이라고 하였으며 이중 요양의료진을 제외한 요양시설장비, 요양진료비, 요양서비스 시스템, 요양병원 평판이 선택요인으로 긍정적인 영향이 있다고 보고하였다.

병원규모에 따라 영향을 받는다는 주장도 제기되었는데, 박현희[8]는 병원 규모에 따라 환자의 특성이나 동기가 상이하며, 민무홍[9]은 노인병원을 선택하는 주요요인이 다르다는 것을 분석한 바 있다.

또한 병원이 가지고 있는 특성에 따라 병원선택요인이 영향을 받는데, 최선희와 이정섭[10]도 병원 선택요인 중 중요요인으로 병원 규모를 들었고, 특히, 의료시설의 수준 정도가 가장 크게 작용한다고 하였다. 그리고, 배성권[11]은 환자들의 병원시설과 서비스수준이 환자만족도에 영향을 줄 수 있는 주요요인임을 제시하기도 하였다.

신홍권[12]과 윤서중[13] 등은 노인병원과 노인요양보호 서비스 등 노인과 관련된 만족도와 요양기관 선택요인을 분석하였는데, 대체로 선행연구 결과와 유사한 결과를 제시하였다. 윤서중[13]은 연구결과에서 노인병원의 선택요인은 친절 및 편의성, 의료신뢰 및 접근성, 시설 장비의 우수성, 지인 및 추천이었으며, 직원의 친절이 병원 재이용 의사와 병원 권유에 영향을 미치는 요인이라고 하였다. 일반적으로 병원 선택의 주요요인으로 접근성의 문제도 중요한 것으로 인식되고 있었는데, 최용환[14]의 연구결과에서 구체적으로 제시되었고, 병원의 이미지나 명성 등도 주요한 병원 선택요인으로 이항미[15] 등이 구체적인 결과를 제시한 바 있다.

## 2. 병원이용 재이용의사

환자와 보호자가 병원을 이용할 때 지각하는 서비스품질, 소비자만족 결과로서 병원 서비스에 대한 소비자의 이용의도가 형성될 수 있는데 병원과 환자 및 보호자 사이의 우호적 관계는 미래의 이용 여부에 있어 불확실성을 감소시켜 장기적으로 재이용의사를 기대할 수 있다.

재이용의사는 병원 서비스에 대한 고객의 평가가 좋거나 나쁨에 따라 결정된다. 즉 병원 서비스에 대한 고객의 평가가 좋으면 고객의 재이용의사는 커질 것이고 평가가 나쁘면 작아질 것이다. 의도에 관한 연구에서 가장 많은 영향을 미치는 요인은 환자와 보호자의 만족과 불만족이다. 이러한 만족과 불만족 요인은, 환자나 보호자가 지각한 가격과 지각한 서비스품질에 의해 영향을 받으며 재이용과 직접적인 인과관계가 있다는 점을 내포하고 있다[16].

속성에 대한 성과와 소비자의 전반적 만족, 재이용의도의 관계는 관리자에게 매우 중요하며 일반적으로 대칭구조를 가지고 있다고 주장하고 있다. 그러나 속성 수준의 성과는 만족과 재이용의도에 다르게 영향을 주는데, 그 이유 중의 하나는 만족과 재이용의사는 질적으로 다른 개념이기 때문이다[7].

## III. 연구방법

### 1. 연구 대상

본 연구의 대상은, 현재 부산지역에 위치한 노인전문 요양병원 중 4개의 병원을 무작위로 선택하였으며, 만 60세 이상의 치매, 중풍 등 노인성 장기요양질환 등으로 입원한 환자의 보호자를 대상으로 조사를 실시하였다.

<표 1> 보호자의 특성

| 특성구분      | 특성내용      | 빈도  | 백분율   |
|-----------|-----------|-----|-------|
| 성별        | 남자        | 90  | 44.1  |
|           | 여자        | 114 | 55.9  |
| 환자와의 관계   | 배우자       | 21  | 10.3  |
|           | 딸         | 55  | 27.0  |
|           | 아들        | 74  | 36.3  |
|           | 며느리       | 27  | 13.2  |
|           | 기타        | 27  | 13.2  |
| 직업        | 자영업       | 50  | 24.5  |
|           | 공무원       | 13  | 6.4   |
|           | 회사원       | 62  | 30.4  |
|           | 주부        | 48  | 23.5  |
|           | 기타        | 31  | 15.2  |
| 보호자 소득    | 100만원 이하  | 48  | 23.5  |
|           | 101-200만원 | 73  | 35.8  |
|           | 201-300만원 | 66  | 32.4  |
|           | 301-400만원 | 17  | 8.3   |
| 보호자 연령    | 30세이하     | 12  | 5.9   |
|           | 31-40세    | 38  | 18.6  |
|           | 41-50세    | 61  | 29.9  |
|           | 51-60세    | 60  | 29.4  |
|           | 61-70세    | 20  | 9.8   |
|           | 71세 이상    | 13  | 6.4   |
| 접근성(소요시간) | 30분이내     | 30  | 14.7  |
|           | 31분-60분   | 102 | 50.0  |
|           | 61-90분    | 40  | 19.6  |
|           | 91-120분   | 22  | 10.8  |
|           | 121분 이상   | 10  | 4.9   |
| 교통수단      | 도보        | 9   | 4.4   |
|           | 버스        | 58  | 28.4  |
|           | 지하철       | 46  | 22.5  |
|           | 자가용       | 87  | 42.6  |
|           | 기타        | 4   | 2.0   |
| 전체        |           | 204 | 100.0 |

총 243부 배포하여 238부를 회수하였으며 이 중 응답이 연구의 목적에 맞지 않거나, 응답이 불성실한 경우를 제외한 204명을 대상으로 분석하였다. 설문에 직접 응답한 보호자의 일반적 특성은 다음과 같다.

### 2. 연구 도구

본 연구의 목적을 위하여 사용한 도구 내용은 다음과 같다.

응답자의 특성으로는 성별, 환자와의 관계, 직업, 월소득 수준, 보호자의 연령, 소요시간(접근성), 교통수단을 조사하였다. 노인병원의 선택 이유는 모두 12 문항을 조사하였으며 지인의 근무 여부, 시설의 현대화, 진료시간 편리, 의사진의 실력, 병원 명성과 전통, 최신 의료장비, 차별화된 서비스, 의사·직원의 친절, 예약 편리, 접근 용이성, 진료비의 적절함, 환자를 위한 프로그램이다.

이용만족도를 위해서는 의료진 만족 8문항, 간병만족 3문항, 시설만족 3문항으로 전체 14문항을 조사하였으며 재이용의사를 위해서는 퇴원 후 재이용의사, 주변 친지에게 권유를 조사하였다.

<표 2> 도구의 구성 내용

| 구 분     | 내용                                                                                                                | 문항 수        |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 응답자의 특성 | 성별, 환자와의 관계, 직업, 월소득 수준, 보호자의 연령, 소요시간(접근성), 교통수단                                                                 | 7           |
| 선택이유    | 지인의 근무여부, 시설의 현대화, 진료시간 편리, 의사진의 실력, 병원 명성과 전통, 최신 의료장비, 차별화된 서비스, 의사직원의 친절, 예약 편리, 접근 용이성, 진료비의 적절함, 환자를 위한 프로그램 | 12          |
| 이용만족도   | 의료진 만족<br>간병 만족<br>시설만족                                                                                           | 8<br>3<br>3 |
| 재이용의사   | 퇴원후 재이용의사, 주변 친지에게 권유                                                                                             | 2           |
| 전 체     |                                                                                                                   | 45          |

연구도구에 대한 타당도를 살펴보면 먼저 병원 선택요인에 대한 도구는 윤서중[13]의 연구에서 사용한 도구를 사용하였다. 병원 이용 시 만족도는 이항미 [15]의 연구에서 18개 문항을 사용한 도구를 본 연구의 목적에 맞도록 수정·보완하였으며 도구의 구성 타당도와 신뢰도를 분석하기 위하여 Varimax 방식의 Factor Analysis와 Cronbach's  $\alpha$ 를 산출한 결과 다음과 같이 나타났다.

<표 3> 병원 이용 시 만족도에 관한 인자분석 결과

|                 | 의료진   | 간호    | 시설    |
|-----------------|-------|-------|-------|
| 고유치             | 4.09  | 2.64  | 2.45  |
| 변량              | 29.19 | 18.85 | 17.47 |
| 누적변량            | 29.19 | 48.05 | 65.51 |
| 신뢰도( $\alpha$ ) | .883  | .799  | .764  |

분석결과, 17개 문항 3개 요인으로 제시되었다. 이중 설명력이 가장 높은 제1요인은 의료진에 대한 만족도 문항으로 구성되었으며 그 다음은 간호에 대한 만족, 시설에 대한 만족으로 추출되었다. 만족도에 대한 각 하위요인별 신뢰도를 분석한 결과 내적일치도 계수는 모두 0.7 이상으로 매우 높게 나타났다.

### 3. 자료 분석 방법

본 연구의 목적을 위하여 회수된 자료는 SPSS Version 12.0을 이용하여 다음과 같은 분석을 실시하였다.

1) 노인환자들의 일반적 특성을 분석하기 위하여 빈도분석을 실시하였으며 만족도와 재이용의사와는 F 검정을 실시하여 5% 수준에서 유의한 차이가 있는 경우 Duncan 검증을 실시하였다.

2) 병원 서비스 만족도와 인구통계학적 특성에 따라 병원 재이용의사에 미치는 영향의 정도를 분석하기 위하여 Enter 방식의 다중회귀분석(Multiple Linear Regression)을 실시하였다.

## IV. 결과 및 논의

### 1. 환자보호자의 노인병원 선택요인

장기요양병원에 있어서 환자보호자의 선택요인은 다른 급성기 병원에 비하여 더욱 큰 영향을 미친다고 할 수 있다. 이는 요양병원의 특성상 지속적으로

환자보호자들이 간병 또는 수발활동을 지원해야 하는 입장이므로, 병원선택에 있어서 중요한 요인으로 작용한다고 하겠다. 이에 환자보호자가 노인병원을 선택하는 요인을 다음과 같이 조사하여 분석하였다.

<표 4> 환자보호자가 노인병원 선택시 고려사항

| 병원선택시 고려사항                  | 평균   | 표준 편차 | 우선 순위 |
|-----------------------------|------|-------|-------|
| 진료비의 적절함                    | 4.00 | 0.94  | 1     |
| 의사 및 병원직원들의 친절              | 3.77 | 0.90  | 2     |
| 지리적 위치(교통편리성 등)             | 3.58 | 1.04  | 3     |
| 의사의 실력                      | 3.45 | 1.08  | 4     |
| 환자를 위한 프로그램(재활훈련, 사회적응훈련 등) | 3.43 | 1.12  | 5     |
| 예약의 편리성(신속성, 간편함 등)         | 3.33 | 1.00  | 6     |
| 병원 건물이나 시설(현대화, 청결 등)       | 3.09 | 1.18  | 7     |
| 병원의 사회적 명성과 전통              | 3.00 | 1.08  | 8     |
| 다른 병원에는 없는 새로운 서비스          | 2.99 | 1.14  | 9     |
| 최신 의료장비의 구비                 | 2.94 | 1.10  | 10    |
| 아는 사람의 병원 근무여부              | 2.84 | 1.18  | 11    |
| 진료시간(아간진료 등)                | 2.82 | 1.07  | 12    |

환자보호자들은 노인병원 선택 시, 진료비의 적절함에 대해 가장 큰 요인으로 판단하고 있었으며, 의사 및 병원직원의 친절, 지리적 위치(교통편리성 등), 의사의 실력 등의 순으로 병원 선택요인을 고려하고 있었다.

환자보호자에게 앞서 제시된 고려사항 중 우선적인 3가지 사항만을 선택하여 제시하도록 함으로써, 환자보호자가 노인병원 선택 시에 가장 중요한 선택요인으로 고려하고 있는 사항이 무엇인가를 분석하고자 하였다. 이에 그 결과는 다음 표와 같이 조사되었다.

<표 5> 환자보호자가 노인병원 선택시 주요3대 고려사항(복수응답)

| 병원선택시 고려사항                  | 빈도수 (복수응답) | %      | 우선 순위 |
|-----------------------------|------------|--------|-------|
| 진료비의 적절함                    | 135        | 23.3%  | 1     |
| 지리적 위치(교통편리성 등)             | 102        | 17.6%  | 2     |
| 의사 및 병원직원들의 친절              | 98         | 16.9%  | 3     |
| 의사의 실력                      | 52         | 9.0%   | 4     |
| 환자를 위한 프로그램(재활훈련, 사회적응훈련 등) | 47         | 8.1%   | 5     |
| 병원 건물이나 시설(현대화, 청결 등)       | 39         | 6.7%   | 6     |
| 아는 사람의 병원 근무여부              | 35         | 6.0%   | 7     |
| 예약의 편리성(신속성, 간편함 등)         | 22         | 3.8%   | 8     |
| 병원의 사회적 명성과 전통              | 10         | 1.7%   | 9     |
| 진료시간(아간진료 등)                | 9          | 1.6%   | 10    |
| 다른 병원에는 없는 새로운 서비스          | 8          | 1.4%   | 11    |
| 최신 의료장비의 구비                 | 6          | 1.0%   | 12    |
|                             | 580        | 100.0% |       |

환자보호자가 노인병원 선택 시 가장 우선시하는 주요 3대 고려사항을 복수응답으로 처리하였는데, 전체 580개의 응답 중에서 가장 큰 비중을 차지하는 것은 앞서 조사한 <표 6>과 같은 유사한 결과를 나타내었다. 진료비의 적절함이 135명(23.3%)으로 가장 많은 응답을 보인 고려사항이었고, 지리적 위치(교통편리성 등), 의사 및 병원직원들의 친절, 의사의 실력 등의 순으로 조사되었다.

환자보호자가 노인병원 선택 시 병원 종사 인력에 대한 고려수준에 대해서는 <표 6>과 같이 조사되었다. 가장 우선적으로 간병인력, 의사, 간호사, 행정직원의 순으로 고려하고 있는 것으로 조사되었다.

<표 6> 환자보호자가 노인병원 선택 시 병원종사인력에 대한 고려수준

| 선택요인  | 평균   | 표준 편차 | 순위 |
|-------|------|-------|----|
| 의 사   | 3.53 | 0.94  | 2  |
| 간 호 사 | 3.44 | 0.92  | 3  |
| 행정직원  | 3.20 | 0.99  | 4  |
| 간병인력  | 3.58 | 0.94  | 1  |

또한 이들 병원 종사 인력 중 환자보호자가 노인 병원선택시 가장 중요하게 생각하는 종사자 직종을 선택하게 한 경우는 <표 7>과 같이 조사되었다. 조사결과 의사를 71명(34.80%)으로 가장 많이 선택하였고, 다음으로 간병인력 69명(33.82%), 간호사 30명(14.71%), 행정직원 24명(11.76%)의 순으로 조사되었다. 조사결과 환자보호자가 노인병원 선택 시 가장 중요하게 생각하는 병원종사자는 의사와 간병인인 것으로 판단된다.

<표 7> 환자보호자의 노인병원선택시 가장 중요하게 생각하는 병원종사자

| 종사자 종류 | 빈도  | 퍼센트    | 우선순위 |
|--------|-----|--------|------|
| 의 사    | 71  | 34.80  | 1    |
| 간병인력   | 69  | 33.82  | 2    |
| 간 호 사  | 30  | 14.71  | 3    |
| 행정직원   | 24  | 11.76  | 4    |
| 무응답자   | 10  | 4.90   |      |
|        | 204 | 100.00 |      |

## 2. 노인병원 환자 만족도

노인병원 환자 보호자들의 서비스 만족도 수준은 <표 8>과 같다.

<표 8> 노인병원 환자보호자들의 서비스 만족도

| 의료이용시 경험사항                                          | 평균   | 표준 편차 | 순위 |
|-----------------------------------------------------|------|-------|----|
| 의료진은 자신의 일에 필요한 지식을 가지고 있다                          | 3.99 | 0.63  | 1  |
| 이 병원의 간병인은 환자에게 따뜻하고 친절하게 대해 주었다.                   | 3.90 | 0.71  | 2  |
| 의료진을 대하면 안심하게 된다                                    | 3.89 | 0.63  | 3  |
| 이 병원의 간병서비스는 믿을 수 있다.                               | 3.84 | 0.73  | 4  |
| 의료진은 언제나 환자들을 기꺼이 도와준다                              | 3.82 | 0.73  | 5  |
| 이 병원은 진료비를 정확히 청구한다                                 | 3.76 | 0.69  | 6  |
| 이 병원은 진정으로 환자들에게 마음에서 우러나오는 최선의 관심을 보인다             | 3.70 | 0.87  | 7  |
| 의료진에게서 신속한 서비스를 제공 받는 편이다                           | 3.59 | 0.78  | 8  |
| 의료진은 불편사항을 즉시 시정해 준다                                | 3.58 | 0.91  | 9  |
| 이 병원의 의료진(의사 또는 간호사)은 서비스가 언제 제공될 것인지에 대해 정확하게 알려준다 | 3.51 | 0.84  | 10 |
| 이 병원은 약속한 시간에 서비스를 제공한다                             | 3.44 | 0.85  | 11 |
| 이 병원은 의료진이 일을 잘하게끔 여건을 만들어 주고 있다                    | 3.28 | 0.98  | 12 |
| 이 병원의 시설은 훌륭해 보인다                                   | 2.86 | 1.09  | 13 |
| 이 병원은 최신의 장비를 갖추고 있다                                | 2.60 | 0.98  | 14 |

노인병원 서비스 만족에 대한 문항 분석 결과 '의료진은 자신의 일에 필요한 지식을 가지고 있다'에 대한 만족도가 가장 높았으며 그 다음은 '이 병원의 간병인은 환자에게 따뜻하고 친절하게 대해 주었다', '의료진을 대하면 안심하게 된다', '의료진들은 환자마다 인간적인 정성을 기울인다' 순으로 높게 나타났다. 또한 이들 문항에 대해서는 표준편차의 크기도 서비스 만족 수준이 낮은 '이 병원의 시설은 훌륭해 보인다', '이 병원은 최신의 장비를 갖추고 있다'에 비하여 낮게 나타났다.

전체적으로 서비스 만족도는 Likert 5점척도로 측

정한 결과 보통 수준 이상으로 만족하고 있는 것으로 나타났으나 시설이나 최신 장비에 대한 만족도만 보통수준 이하로 낮게 나타났다.

노인병원에서의 환자 서비스 만족도에 대한 요인 분석을 실시한 결과 <표 9>와 같이 나타났다.

<표 9> 병원 이용 시 만족도에 관한 요인분석

| 의료이용시 경험사항                                          | 1요인   | 2요인    | 3요인    |
|-----------------------------------------------------|-------|--------|--------|
| 이 병원은 약속한 시간에 서비스를 제공한다                             | 0.625 | 0.057  | 0.450  |
| 의료진은 불편사항을 즉시 시정해 준다                                | 0.833 | 0.061  | 0.155  |
| 이 병원은 진료비를 정확히 청구한다                                 | 0.666 | 0.202  | 0.021  |
| 이 병원의 의료진(의사 또는 간호사)은 서비스가 언제 제공될 것인지에 대해 정확하게 알려준다 | 0.711 | 0.073  | 0.301  |
| 의료진에게서 신속한 서비스를 제공받는 편이다                            | 0.764 | 0.294  | 0.060  |
| 의료진은 언제나 환자들을 기꺼이 도와준다                              | 0.669 | 0.409  | 0.015  |
| 의료진을 대하면 안심하게 된다                                    | 0.640 | 0.490  | -0.046 |
| 의료진은 자신의 일에 필요한 지식을 가지고 있다                          | 0.644 | 0.340  | 0.002  |
| 이 병원은 진정으로 환자들에게 마음에서 우러나오는 최선의 관심을 보인다             | 0.185 | 0.687  | 0.318  |
| 이 병원의 간병인은 환자에게 따뜻하고 친절하게 대해 주었다.                   | 0.248 | 0.834  | 0.030  |
| 이 병원의 간병서비스는 믿을 수 있다.                               | 0.271 | 0.779  | -0.068 |
| 이 병원은 최선의 장비를 갖추고 있다                                | 0.083 | -0.086 | 0.881  |
| 이 병원의 시설은 훌륭해 보인다                                   | 0.108 | 0.047  | 0.912  |
| 이 병원은 의료진이 일을 잘하게끔 여건을 만들어 주고 있다                    | 0.100 | 0.440  | 0.639  |

인지 정확하게 알려 준다', '의료진은 자신의 일에 필요한 지식을 가지고 있다', '의료진은 언제나 환자들을 기꺼이 도와준다', '의료진을 대하면 안심하게 된다', '이 병원은 진료비를 정확히 청구한다', '이 병원은 약속한 시간에 서비스를 제공한다', '이 병원의 의료진은 용모가 단정하다' 등 의료진 서비스 만족요인으로 추출되었다. 제2요인은 '간병인은 환자에게 따뜻하고 친절하게 대해 주었다', '이 병원의 간병서비스는 믿을 수 있다', '이 병원은 진정으로 환자들에게 최선의 관심을 보인다', '의료진들은 환자마다 인간적인 정성을 기울인다'로 간호 및 간병인 서비스 만족도로 추출되었다. 제3요인은 '이 병원의 시설은 훌륭해 보인다', '이 병원은 최선의 장비를 갖추고 있다', '이 병원은 의료진이 일을 잘하게끔 여건을 만들어 주고 있다'로 시설 서비스 만족요인으로 추출되었다.

### 1) 의료진 만족도

노인병원 이용 시 의료진 만족도에 대한 차이는 <표 10>과 같이 나타났다.

불편사항 즉시 시정, 신속한 서비스 제공, 서비스가 제공 공시, 필요한 지식 보유, 환자 봉사, 심리적 안정, 정확한 진료비 청구, 정확한 서비스 제공, 단정한 용모의 의료진에 대한 만족도는 보호자들의 성별, 연령별, 환자와의 관계, 보호자 직업, 소득, 소요시간, 교통수단에 의한 차이는 없는 것으로 나타났으며 전체 3.71±0.56로 보통 수준 이상의 만족도를 인식하는 것으로 나타났다.

노인병원의 경우 요인 1은 '의료진은 불편사항을 즉시 시정해 준다', '의료진에게서 신속한 서비스를 제공받는 편이다', '의료진 서비스가 언제 제공될 것



<표 10> 일반적 특성에 따른 의료진 만족도

| 항목                           | 구분        | 평균   | 표준 편차 | t or F |
|------------------------------|-----------|------|-------|--------|
| 성 별                          | 남자        | 3.65 | 0.62  | 1.075  |
|                              | 여자        | 3.74 | 0.53  |        |
| 환 자 와 의<br>관 계               | 배우자       | 3.65 | 0.38  | 0.422  |
|                              | 딸         | 3.73 | 0.55  |        |
|                              | 아들        | 3.64 | 0.63  |        |
|                              | 며느리       | 3.75 | 0.59  |        |
|                              | 기타        | 3.78 | 0.54  |        |
| 소 득                          | 100만원 이하  | 3.62 | 0.48  | 2.437  |
|                              | 101-200만원 | 3.61 | 0.54  |        |
|                              | 201-300만원 | 3.84 | 0.61  |        |
|                              | 301-400만원 | 3.76 | 0.68  |        |
| 보 호 자 연 령<br>구 분 변 수<br>(급간) | 30세 이하    | 3.78 | 0.37  | 1.497  |
|                              | 31-40세    | 3.53 | 0.64  |        |
|                              | 41-50세    | 3.76 | 0.60  |        |
|                              | 51-60세    | 3.66 | 0.52  |        |
|                              | 61-70세    | 3.73 | 0.56  |        |
|                              | 71세 이상    | 3.96 | 0.50  |        |
| 소 요 시 간<br>(접근성)             | 30분 이내    | 3.74 | 0.67  | 0.629  |
|                              | 31분-60분   | 3.73 | 0.52  |        |
|                              | 61-90분    | 3.59 | 0.63  |        |
|                              | 91-120분   | 3.65 | 0.44  |        |
|                              | 121분 이상   | 3.81 | 0.68  |        |
| 교 통 수 단                      | 도보        | 3.88 | 0.60  | 0.630  |
|                              | 버스        | 3.63 | 0.55  |        |
|                              | 지하철       | 3.68 | 0.50  |        |
|                              | 자가용       | 3.74 | 0.60  |        |
|                              | 기타        | 3.59 | 0.67  |        |
| 전 체                          |           | 3.71 | 0.56  |        |

2) 간호 및 간병 만족도

노인병원 이용 시 간호 및 간병 만족도에 대한 차이는 <표 11>과 같이 나타났다.

따뜻하고 친절한 간병인, 신뢰할 수 있는 간병서비스, 환자에 대한 최선의 관심, 인간적인 정성에 대한 간호 및 간병인 서비스 만족도는 보호자의 성별, 환자와의 관계, 보호자의 직업, 소득, 연령, 소요 시간, 교통수단 과 유의한 차이가 없는 것으로 나타났으며, 소득이 높은 집단(201-300만원, 301-400만원)이 소득이 낮은 집단(100만원 이하, 101-200만원)보다 만족 수준이 높았으며, 소요 시간이 많을 때 만족 수준이 높은 것으로 나타났다. 전체 3.81±0.62로 보통 수

준보다 더 높게 인식하는 것으로 나타났다.

<표 11> 일반적 특성에 따른 간병 만족도

| 항목                           | 구분        | 평균   | 표준 편차 | t or F |
|------------------------------|-----------|------|-------|--------|
| 성별                           | 남자        | 3.80 | 0.62  | 0.098  |
|                              | 여자        | 3.82 | 0.66  |        |
| 환 자 와 의<br>관 계               | 배우자       | 3.71 | 0.45  | 0.601  |
|                              | 딸         | 3.87 | 0.66  |        |
|                              | 아들        | 3.77 | 0.64  |        |
|                              | 며느리       | 3.75 | 0.80  |        |
|                              | 기타        | 3.94 | 0.55  |        |
| 소 득                          | 100만원 이하  | 3.74 | 0.49  | 0.956  |
|                              | 101-200만원 | 3.75 | 0.66  |        |
|                              | 201-300만원 | 3.90 | 0.67  |        |
|                              | 301-400만원 | 3.90 | 0.79  |        |
| 보 호 자 연 령<br>구 분 변 수<br>(급간) | 30세 이하    | 3.86 | 0.33  | 1.765  |
|                              | 31-40세    | 3.67 | 0.71  |        |
|                              | 41-50세    | 3.94 | 0.68  |        |
|                              | 51-60세    | 3.68 | 0.64  |        |
|                              | 61-70세    | 3.95 | 0.44  |        |
|                              | 71세이상     | 3.97 | 0.55  |        |
| 소 요 시 간<br>(접근성)             | 30분 이내    | 3.84 | 0.68  | 0.891  |
|                              | 31-60분    | 3.84 | 0.60  |        |
|                              | 61-90분    | 3.75 | 0.63  |        |
|                              | 91-120분   | 3.65 | 0.74  |        |
|                              | 121분 이상   | 4.07 | 0.77  |        |
| 교 통 수 단                      | 도보        | 3.70 | 0.63  | 0.136  |
|                              | 버스        | 3.80 | 0.56  |        |
|                              | 지하철       | 3.83 | 0.52  |        |
|                              | 자가용       | 3.82 | 0.75  |        |
|                              | 기타        | 3.67 | 0.67  |        |
| 합 계                          |           | 3.81 | 0.62  |        |

3) 시설 만족도

노인병원 이용시 시설 만족도에 대한 차이는 <표 12>와 같이 나타났다.

훌륭한 시설, 최신의 장비, 의료진을 배려한 환경에 대한 시설 만족도는 보호자의 소득이 높을수록 만족도가 높은 것으로 나타났으며(p<0.001) 여자가 남자에 비하여 시설만족도 수준이 더 높은 것으로 나타났다. 또한 보호자의 연령에 따라 차이가 있는 것으로 나타났으며(p<0.01), 71세 이상이 만족도가 가장 높게 나타났으며, 접근 소요 시간도 짧을수록 높

아지는 것으로 조사되었다( $p < 0.05$ ). 성별, 환자와의 관계, 보호자의 직업에 의한 차이는 없는 것으로 나타났다으며, 전체  $2.94 \pm 0.83$ 으로 만족도의 수준이 낮았다.

<표 12> 일반적 특성에 따른 시설 만족도

| 항목          | 구분              | 평균    | 표준편차 | t or F       |
|-------------|-----------------|-------|------|--------------|
| 성별          | 남자              | 2.81  | 0.88 | 2.211        |
|             | 여자              | 2.99  | 0.83 |              |
| 환자와의 관계     | 배우자             | 2.86  | 0.73 | 0.819        |
|             | 딸               | 3.01  | 0.83 |              |
|             | 아들              | 2.79  | 0.87 |              |
|             | 며느리             | 3.06  | 0.85 |              |
|             | 기타              | 2.96  | 0.98 |              |
| 소득          | 100만원이하         | 2.67  | 0.79 | 6.043**<br>* |
|             | 101-200만원       | 2.79  | 0.87 |              |
|             | 201-300만원       | 3.08  | 0.85 |              |
|             | 301-400만원       | 3.53  | 0.65 |              |
|             | 보호자연령 구분별 수(급간) | 30세이하 | 2.69 |              |
| 31-40세      | 2.98            | 0.84  |      |              |
| 41-50세      | 3.14            | 0.82  |      |              |
| 51-60세      | 2.61            | 0.89  |      |              |
| 61-70세      | 2.90            | 0.74  |      |              |
| 소요 시간 (접근성) | 30분이하           | 3.03  | 0.77 | 2.609*       |
|             | 31분-60분         | 3.06  | 0.83 |              |
|             | 61-90분          | 2.68  | 0.87 |              |
|             | 91-120분         | 2.70  | 0.83 |              |
|             | 121분이상          | 2.50  | 1.16 |              |
| 교통수단        | 도보              | 3.41  | 0.64 | 1.277        |
|             | 버스              | 2.81  | 0.84 |              |
|             | 지하철             | 2.97  | 0.81 |              |
|             | 자가용             | 2.89  | 0.91 |              |
|             | 기타              | 3.33  | 0.82 |              |
| 전 체         |                 | 2.94  | 0.83 |              |

### 3. 노인병원 재이용의사

#### 1) 입원 기간 동안 병원에 대한 전반적 인상

일반적 특성에 따라 노인병원에 대한 전반적 인상을 분석한 결과 <표 13>과 같이 나타났다.

병원에 대한 전반적인 인상은 환자들의 성별, 환

자와의 관계, 보호자 직업, 소득 소요 시간, 교통수단은 차이는 없는 것으로 나타났으나, 보호자의 연령과는 유의한 차이가 있는 것을 나타냈다. 환자 전체 평균 및 표준편차의 결과  $3.47 \pm 0.74$ 로 만족스러운 편에 가까운 것으로 나타났다.

<표 13> 일반적 특성에 따른 병원에 대한 전반적 인상

| 항목         | 구분              | 평균    | 표준편차 | t or F |
|------------|-----------------|-------|------|--------|
| 성별         | 남자              | 3.37  | 0.76 | 2.201  |
|            | 여자              | 3.48  | 0.74 |        |
| 환자와의 관계    | 배우자             | 3.38  | 0.80 | 1.262  |
|            | 딸               | 3.42  | 0.71 |        |
|            | 아들              | 3.32  | 0.74 |        |
|            | 며느리             | 3.56  | 0.64 |        |
|            | 기타              | 3.67  | 0.88 |        |
| 소득         | 100만원이하         | 3.33  | 0.81 | 2.332  |
|            | 101-200만원       | 3.32  | 0.78 |        |
|            | 201-300만원       | 3.62  | 0.67 |        |
|            | 301-400만원       | 3.47  | 0.62 |        |
|            | 보호자연령 구분별 수(급간) | 30세이하 | 3.50 |        |
| 31-40세     | 3.39            | 0.72  |      |        |
| 41-50세     | 3.66            | 0.68  |      |        |
| 51-60세     | 3.18            | 0.77  |      |        |
| 61-70세     | 3.55            | 0.89  |      |        |
| 소요시간 (접근성) | 30분이하           | 3.47  | 0.63 | 1.943  |
|            | 31분-60분         | 3.47  | 0.66 |        |
|            | 61-90분          | 3.18  | 0.90 |        |
|            | 91-120분         | 3.50  | 0.91 |        |
|            | 121분이상          | 3.80  | 0.79 |        |
| 교통수단       | 도보              | 3.67  | 0.71 | 1.125  |
|            | 버스              | 3.33  | 0.78 |        |
|            | 지하철             | 3.48  | 0.66 |        |
|            | 자가용             | 3.43  | 0.77 |        |
|            | 기타              | 4.00  | 0.82 |        |
| 전 체        |                 | 3.47  | 0.74 |        |

2) 퇴원 후 재이용의사

일반적 특성에 따라 퇴원 후 재이용의사에 대한 정도를 분석한 결과 <표 14>와 같이 나타났다.

퇴원 후 재이용의사에 대한 차이를 분석한 결과 환자들의 성별, 환자와의 관계, 소득, 보호자의 연령, 소요시간, 교통수단에 따라 차이가 없는 것으로 나타났다. 전체 3.49±0.90으로 보통 수준보다 약간 높게 나타났다.

<표 14> 일반적 특성에 따른 퇴원 후 재이용의사

| 항목               | 구분        | 평균   | 표준 편차 | t or F |
|------------------|-----------|------|-------|--------|
| 성별               | 남자        | 3.44 | 1.03  | 0.008  |
|                  | 여자        | 3.46 | 0.85  |        |
| 환자와의 관계          | 배우자       | 3.38 | 0.86  | 0.711  |
|                  | 딸         | 3.56 | 0.76  |        |
|                  | 아들        | 3.41 | 1.06  |        |
|                  | 며느리       | 3.26 | 0.86  |        |
| 소득               | 기타        | 3.59 | 1.01  | 1.330  |
|                  | 100만원이하   | 3.25 | 0.76  |        |
|                  | 101-200만원 | 3.48 | 1.06  |        |
|                  | 201-300만원 | 3.59 | 0.89  |        |
| 보호자연령 구분 변수 (급간) | 301-400만원 | 3.35 | 0.93  | 1.355  |
|                  | 30세이하     | 3.50 | 0.90  |        |
|                  | 31-40세    | 3.47 | 0.76  |        |
|                  | 41-50세    | 3.59 | 1.02  |        |
|                  | 51-60세    | 3.22 | 0.99  |        |
|                  | 61-70세    | 3.45 | 0.83  |        |
| 소요시간 (접근성)       | 71세이상     | 3.77 | 0.73  | 0.595  |
|                  | 30분 이내    | 3.50 | 0.82  |        |
|                  | 31분-60분   | 3.52 | 0.89  |        |
|                  | 61-90분    | 3.35 | 1.00  |        |
|                  | 91-120분   | 3.23 | 1.19  |        |
| 교통수단             | 121분 이상   | 3.50 | 0.85  | 1.474  |
|                  | 도보        | 3.56 | 1.01  |        |
|                  | 버스        | 3.43 | 0.84  |        |
|                  | 지하철       | 3.50 | 0.86  |        |
|                  | 자가용       | 3.38 | 1.01  |        |
| 전체               | 기타        | 4.50 | 0.58  |        |
| 전체               |           | 3.49 | 0.90  |        |

4. 노인병원의 재이용의사에 영향을 미치는 요인

노인병원의 재이용의사에 영향을 줄 수 있는 주요 요인과 전반적인 병원서비스의 인상, 퇴원 후 병원 재이용의사 등에 대한 내용을 중심으로 상관관계분석을 실시하였다. 그 결과는 다음 <표 15>와 같다.

<표 15> 병원서비스 주요요인과 병원이용관련 주요사항 간 상관관계 분석내용

| 주요요인  | 전반적인식   | 재이용의사   | 간병서비스   | 사실수준    |
|-------|---------|---------|---------|---------|
| 재이용의사 | 0.52*** |         |         |         |
| 간병서비스 | 0.38*** | 0.34*** |         |         |
| 사실수준  | 0.44*** | 0.41*** | 0.26*** |         |
| 의료진수준 | 0.34*** | 0.37*** | 0.56*** | 0.32*** |

그 결과, 대부분의 요소들이 높은 상관관계를 보이고 있었으며, 통계적으로도 유의한 결과를 보였다.

병원 서비스에 대한 전반적인 인상과 치료 후 경과 및 병원 재이용의사에 영향을 미치는 인구사회학적 특성변수와 만족도에 대한 요인의 영향력의 차이를 규명하기 위하여 Enter 방식의 다중회귀분석을 실시하였다. 분석의 절차는 1단계에서 일반적 특성변수만을 독립변수로 투입하여 분석하였으며 2단계에서는 만족도에 대한 3개의 하위요인을 같이 투입하여 분석한 결과 다음과 같다.

1) 입원 기간 동안 병원에 대한 전반적 인상

입원 기간 동안 병원에 대한 전반적 인상에 영향을 미치는 인구사회학적 특성변수와 만족도에 대한 요인을 분석한 결과 <표 16>과 같이 나타났다.

<표 16> 병원 전반적 인상에 대한 다중회귀분석 결과

|       | 1 단계                                    |       |       | 2 단계                                    |       |       |
|-------|-----------------------------------------|-------|-------|-----------------------------------------|-------|-------|
|       | 회귀계수                                    | 표준오차  | 유의도   | 회귀계수                                    | 표준오차  | 유의도   |
| (상수)  | 3.794                                   | 0.338 | 0.000 | 1.525                                   | 0.488 | 0.002 |
| 보호자성별 | -0.090                                  | 0.099 | 0.368 | -0.039                                  | 0.092 | 0.672 |
| 연령    | -0.002                                  | 0.004 | 0.616 | -0.004                                  | 0.004 | 0.265 |
| 질병상태  | -0.011                                  | 0.061 | 0.863 | 0.030                                   | 0.057 | 0.593 |
| 입원기간  | -0.013                                  | 0.004 | 0.002 | -0.005                                  | 0.004 | 0.192 |
| 소요시간  | 0.009                                   | 0.050 | 0.859 | 0.056                                   | 0.046 | 0.231 |
| 총소득   | 0.049                                   | 0.049 | 0.323 | -0.022                                  | 0.046 | 0.633 |
| 불만더미  | -0.489                                  | 0.100 | 0.000 | -0.253                                  | 0.100 | 0.012 |
| 의료진   |                                         |       |       | 0.116                                   | 0.099 | 0.246 |
| 간호    |                                         |       |       | 0.252                                   | 0.085 | 0.004 |
| 시설    |                                         |       |       | 0.254                                   | 0.065 | 0.000 |
|       | F=5.137, p=0.000, R <sup>2</sup> =0.155 |       |       | F=7.714, p=0.000, R <sup>2</sup> =0.286 |       |       |

1단계에서 일반적 특성변수만을 독립변수로 투입한 경우 입원기간이 짧을수록, 불만 경험이 없을 경우 병원에 대한 전반적인 만족도가 높은 것으로 나타났으며, 모형의 적합도를 검증한 결과(F=5.137) 적합한 것으로 나타났으며, 독립변수들이 종속변수를 설명할 수 있는 정도(R<sup>2</sup>)는 15.5%로 나타났다.

2단계로 만족도를 독립변수에 추가하여 분석한 결과 모형의 적합도(F)가 7.714로 증가하였으며, 설명력(R<sup>2</sup>)도 28.6%로 향상되었다. 영향력이 있는 변수를 중심으로 살펴보면, 간호와 간병, 시설만족도 높을수록 전반적 인상에 대한 만족도가 높아지는 것으로 나타났으나, 1단계의 영향력이 변수인 입원기간은 유의하지 않은 것으로 나타났다.

## 2) 퇴원 후 재이용의사

퇴원 후 재이용의사에 영향을 미치는 인구사회학적 특성변수와 만족도에 대한 요인을 분석한 결과 <표 17>과 같이 나타났다.

<표 17> 병원 재이용의사에 대한 다중회귀분석 결과

|       | 1 단계                                    |       |       | 2 단계                                    |       |       |
|-------|-----------------------------------------|-------|-------|-----------------------------------------|-------|-------|
|       | 회귀계수                                    | 표준오차  | 유의도   | 회귀계수                                    | 표준오차  | 유의도   |
| (상수)  | 4.459                                   | 0.425 | 0.000 | 1.668                                   | 0.620 | 0.008 |
| 보호자성별 | 0.005                                   | 0.125 | 0.970 | 0.069                                   | 0.116 | 0.556 |
| 연령    | -0.002                                  | 0.005 | 0.711 | -0.004                                  | 0.005 | 0.340 |
| 질병상태  | -0.165                                  | 0.077 | 0.033 | -0.109                                  | 0.072 | 0.132 |
| 입원기간  | -0.014                                  | 0.005 | 0.007 | -0.005                                  | 0.005 | 0.342 |
| 소요시간  | -0.095                                  | 0.062 | 0.128 | -0.043                                  | 0.059 | 0.471 |
| 총소득   | 0.027                                   | 0.061 | 0.656 | -0.056                                  | 0.059 | 0.349 |
| 불만더미  | -0.542                                  | 0.126 | 0.000 | -0.277                                  | 0.127 | 0.031 |
| 의료진   |                                         |       |       | 0.264                                   | 0.126 | 0.038 |
| 간호    |                                         |       |       | 0.221                                   | 0.109 | 0.043 |
| 시설    |                                         |       |       | 0.275                                   | 0.083 | 0.001 |
|       | F=5.625, p=0.000, R <sup>2</sup> =0.167 |       |       | F=9.523, p=0.000, R <sup>2</sup> =0.330 |       |       |

1단계에서 일반적 특성변수만을 독립변수로 투입한 경우, 질병 상태가 심각하지 않을수록, 입원 기간이 짧을수록, 불만의 경험이 없을수록 퇴원 후 재이용의사가 높아지는 것으로 나타났으며 모형의 적합도를 검증한 결과(F=5.625)로 적합한 것으로 나타났으며 독립변수들이 종속변수를 설명할 수 있는 정도(R<sup>2</sup>)는 16.7%로 나타났다.

2단계로 만족도를 독립변수에 추가하여 분석한 결과 모형의 적합도(F)가 9.523으로 증가하였으며 설명력도 33.0%로 높아졌다. 영향력이 있는 변수를 살펴보면 불만 경험이 있는 경우 재이용의사 수준이 낮아지며 의료진과 간호 및 간병 만족도, 시설 만족도가 높을수록 재이용의사 수준이 높아지는 것으로 나타났으나 1단계에서 영향력이 변수인, 질병상태, 입원 기간은 유의하지 않은 것으로 나타났다.

## V. 결론 및 제언

무엇보다 고령화 추세에 대응하여 정부 차원에서 노인요양서비스와 노인을 대상으로 의료서비스에 대한 관심이 증대되고 있는 현 시점에서 노인병원의

중요성은 더욱 부각될 것이다. 이러한 노인병원에 대한 다각적인 관심이 증대되고 있는 가운데 노인요양병원의 확충과 증설이 지속적으로 이루어지고 있는 상황이다. 이러한 노인요양병원의 확충에는 서비스의 질적인 측면이 강화되어야 하며, 실질적으로 노인요양병원을 이용하려는 의료소비자의 의식과 태도에 대해서 많은 연구가 필요하다고 하겠다.

본 연구는 노인성 요양병원 입원 환자를 대상으로 병원 선택요인과 서비스 만족 정도가 재이용에 미치는 영향의 정도를 분석하여 노인성 요양병원의 경쟁력을 확보하고자 실시하였으며, 부산지역 4개 노인전문병원의 환자 204명의 보호자를 대상으로 연구한 결과 다음과 같은 결론을 얻었다.

첫째, 환자 보호자의 선택요인은 진료비의 적절함에 대해 가장 큰 요인으로 판단하고 있으며, 의사 및 병원 직원의 친절, 지리적 위치(교통의 편의성), 의사의 실력 등의 순으로 병원 선택요인을 고려하고 있었다. 이는 요양병원의 특성상 지속적으로 환자보호자들이 간병 또는 수발활동을 지원해야 하는 입장이므로, 병원선택에 있어서 중요한 요인으로 작용한다고 하겠다.

둘째, 환자만족도에 대한 요인분석 결과 의료진 만족도, 간호 및 간병 만족도, 시설 만족도로 추출되었으며 간호 및 간병 만족도, 의료진 만족도는 보통 수준 이상이었으나 시설 만족도는 보통 이하로 낮았다. 소득수준이 높은 자가 낮은 자보다 만족수준이 높았다.

셋째, 병원에 대한 전반적인 인상과 재이용의사는 사회학적 변인에 의한 차이는 없었다. 병원에 대한 전반적인 인상, 재이용의사 및 병원 권유의 의사는 보통 수준보다 약간 높은 수준이었다.

넷째, 간호 및 간병 만족도와 시설 만족도는 병원에 대한 전반적 인상에 대한 만족도를 높이는 데 영향을 미치며, 입원 기간이 짧을수록, 불만사항이 없을수록, 재이용의사는 높았다. 그러므로 환자의 사회학적 특성보다는 의료진, 간호 및 간병 만족도, 시설

만족도를 높이는 것이 무엇보다 필요함을 알 수 있다. 특히 병원에서 불만스러운 경험을 하지 않도록 전 직원의 세심한 배려가 필요함을 알 수 있다.

## 참 고 문 헌

1. 통계청(2006), 장래인구추계 결과, 통계청.
2. 이인경, 박종연, 채영문, 이해중, 김동기(1997), 기업병원과 대학병원의 병원선택 및 환자만족도 요인 비교, 보건행정학회, Vol.7(1);32-33.
3. 이미향(2003), 입원환자의 병원선택 및 환자만족의 관련요인 분석, 인제대학교 대학원 석사학위논문.
4. 한덕렬(2005), 병원선택기준이 병원가치 인식과 병원 애호도의 영향요인에 관한 연구, 창원대학교 경영대학원 석사학위논문.
5. 국민건강보험공단(2008), 2007년 건강보험통계연보. 국민건강보험공단.
6. 배성권, 장현숙, 이홍자, 진영란, 류황건, 유재성, 호은정, 김정은, 최지혜, 김용연(2008), 보험자 직영 시설 설치 운영타당성 조사연구, 고신대학교 의료경영연구소.
7. 류정건(2005), 노인성 장기요양환자의 요양병원 선택요인에 관한 연구, 동아대학교 대학원 박사학위논문.
8. 박현희(1998), 환자의 의료기관 선택요인에 관한 연구 : 경기도 성남시를 중심으로, 한양대학교 행정대학원 석사학위논문.
9. 민후홍(2000), 한방의료기관 이용 환자의 의료기관 선택영향요인 분석, 서울대학교 보건대학원 석사학위논문.
10. 최선희, 이정섭(1998), 일 지역사회 종합병원의 마케팅 실태에 관한 조사연구, 간호발전 연구지, Vol.3(2);57-70.
11. 배성권(2003), 종합병원의 재무성과와 환자만족도와

최영선 외 : 노인병원 선택요인과 만족도가 재이용의사에 미치는 영향

의 관련성, 경북대학교 대학원 박사학위논문.

12. 신흥권(2006), 노인의 요양서비스 선호 결정 요인, 경원대학교 대학원 박사학위논문.
13. 윤서중(2004), 노인병원과 종합병원의 선택요인 및 환자만족도 비교, 연세대학교 대학원 석사학위논문.
14. 최용환(2001), 의료서비스 이용자의 선호 형태에 관한 연구, 성균관대학교 대학원 박사학위논문.
15. 이향미(2003), 입원환자의 병원선택 및 환자만족의 관련요인 분석, 인제대학교 보건대학원 석사학위논문.
16. Mary Jo Bitner(1990), Evaluating Service Encounter: The Effects of Physical Surroundings and Employee Responses, *Journal of Marketing*, Vol.54(April);69-82.