한국산업간호학회지 제19권 제1호
Korean Journal of
Occupational Health Nursing
Vol.19, No.1, May, 2010

주요용어 : 환자만족도, 산재보험, 입원서비스

산재근로자의 의료기관 서비스 만족에 영향을 미치는 요인*

Factors Affecting the Satisfaction of the Hospital Services among Injured Workers

이 현 주**

Ⅰ. 서 론

1. 연구의 필요성

산재보험제도는 업무상 재해를 입은 근로자에 대해 신속한 치료를 제공하여 신체장해를 최소화 하고 사회 복귀가 가능하도록 지원하는데 있다(노동부b, 2009). 이를 위하여 정부는 의료기관이 의료서비스를 직접 제공하는 현물형태인 요양급여를 지급하기 위하여 산재보험 의료기관 지정제도를 운영하고 있다. 2008년 현재 우리나라 전체 의료기관의 6.4%인 4,904개소가 산재보험 의료기관으로 지정되어 있다(노동부a, 2009). 이 중 의원급 62.2%, 병원급 18.7%, 종합병원 4.9%, 종합전문병원 0.9%로 병의원급 규모가 산재보험 의료기관의 대다수를 차지하고 있다. 2009년도 요양급여 수급자 중 59.9%가 병의원급 의료기관을 이용하였으며, 입원한 산재근로자에게 지급된 진료비는 전체 진료비의 86.5%를 차지하고 있어서 병의원급 산재보험 의료기관은 산재근로자에 대한 의료서비스 제공에 큰 역할을 담당하고 있다(노동부a, 2009).

그러나 산재보험 의료전달체계는 의료기관간 기능분담이 되어 있지 않아 상병의 중증도를 고려하지 않고 산재근로자가 원하면 아무 의료기관이나 입원할 수 있는 상황이어서 산재요양의 질이 담보되지 못하는 상황이다(주영수 등, 2005). 이를 위해 정부는 2007년에 법적근거를 마련하여 산재보험 의료기관 평가를 시범 실시하고 있다. 산재보험 의료기관 평가기준에는 인력·시설·장비, 의료서비스 내용 및 수준, 요양한 근로자의 만족도, 업무상 재해를 입은 근로자에 대한 진료실적, 그밖에 업무상 재해를 입은 근로자에 대한 요양의 질에 관한 사항을 반영하도록 하고 있다(노동부b, 2009).

산재보험 의료기관 평가기준에 속하는 산재근로자 만족도 조사는 산재보험 의료기관을 이용하는 산재근로자가 전문적인 의학지식과 정보의 부족으로 인해 산재의료서비스에 대한 자체 평가를 할 수 없는 문제점을 보완하고, 의료인들이 산재근로자에게 최선의 진료를 제공하도록 유인하는데 목적이 있다. 따라서 환자만족도는 환자입장에서 경험하고 평가한 의료서비스의 질을 의미하기 때문에 그 자체로서도 중요한 의미를 가지며(조성현, 2005), 제공받은 의료서비스 만족도는 의료의 질 평가의 결과영역에 해당하는 중요한 지표가 된다(주영수 등, 2005).

그러나 산재보험 환자의 만족도는 건강보험 환자보다 낮은 것으로 나타났으며, 산재보험 환자 5명 중 1명꼴로 의료기관 서비스에 만족하지 못하였음에도(조성현, 2005) 산재근로자들이 제공 받는 의료기관의 서비

* 본 연구는 2009년 근로복지공단의 연구용역비 지원을 받아 수행하였음.
** 우송대학교 간호학과 교수(교신저자 E-mail: annalee@wsu.ac.kr)
접수일: 2010. 5. 10 심사의뢰일: 2010. 5. 11 게재확정일: 2010. 5. 26

스에 대해 어떤 식으로 생각하고 이에 대해 영향을 미치는 요인이 무엇인지 연구가 부족한 실정이다.

이에 본 연구에서는 업무상 재해로 인해 의료기관에서 입원 요양 중인 산재근로자의 만족도와 이에 영향을 미치는 요인을 파악해 봄으로써 산재근로자에게 제공되는 의료기관의 서비스 수준을 개선하는데 기여할 수 있을 것이다.

2. 연구 목적

본 연구의 목적은 업무상 재해로 인하여 병의원에 입원 중인 산재근로자를 대상으로 의료기관 서비스 만족도에 영향을 미치는 요인을 파악하여 산재보험 의료기관의 요양서비스 개선에 기여할 수 있는 기초자료를 제공하는데 있으며 구체적인 연구의 목적은 다음과 같다.

1) 일반적 특성에 따른 산재근로자의 만족도의 차이를 파악한다.
2) 산재보험 의료기관 서비스 특성에 따른 산재근로자의 만족도를 파악한다.
3) 산재근로자의 만족에 영향을 미치는 요인을 파악한다.

Ⅱ. 연구 방법

1. 연구 설계

본 연구는 산재근로자의 만족도에 영향을 미치는 요인을 분석하기 위한 횡단적 상관성 조사연구이다.

2. 연구 대상 및 자료 수집

산재보험 의료기관 중 26.5%가 근로복지공단에 진료비를 청구하지 않았으며, 1년 동안 산재근로자가를 1명도 진료하지 않은 의료기관이 병원급에서 30.6%, 의원급에서 41.7%를 차지하였다(최은숙과 조선주, 2006). 본 연구에서는 산재보험 의료기관에 요양 중인 산재근로자의 접근성을 높이기 위하여 산재근로자 요양비중이 높은 업무상 재해로 인한 주요 상병군을 기준으로 2008년도 청구진료비가 높은 병의원급 100개소에 입원중인 산재근로자 중에서 연구 참여에 동의하고 설문조사에 응한 532명을 대상으로 조사하였다. 자료수집방법은 설문지 내용과 작성방법에 대해 교육을 받은 근로복지공단 소속의 산재전문위원 및 의료직 직원이 대상자에게 연구의 목적을 설명하고 동의를 구한 후 자기기입식 설문조사 방법으로 조사하였다. 자료수집기간은 2009년 10월 7부터 2009년 10월 22일까지 시행되었다.

2. 연구 도구

조사도구는 응답자의 일반적 특성, 의료기관의 특성, 산재근로자의 만족도로 구성하였다. 이 도구는 산재보험 요양관련 전문가 5인이 기존의 문헌을 참고하여 설문지를 개발한 후 노동부, 근로복지공단의 자문의사 및 의료직 간호사 등 10명에게 설문지 내용에 대해 자문을 받아 수정작업을 한 후 3개 의료기관에 예비조사를 실시하여 재수정을 거쳐 최종적으로 완성하였다.

Kotler와 Keller(2006)는 의료서비스 만족이란 환자가 의료서비스를 제공받은 후 받은 서비스에 대해 좋고 싫은 정도를 반영하는 태도라고 정의하였다. 대상자의 만족도 측정은 여러 속성별로 측정하는 것보다 단일항목으로 만족을 더 정확하게 반영할 수 있으므로(Cronin et al., 1992) '귀하가 입원한 의료기관의 서비스에 대해 100점 만점 중 몇 점을 주겠는가"라는 단일문항으로 산재근로자의 전반적인 만족을 측정하였다. 점수가 높을수록 산재근로자의 만족도가 높은 것을 의미한다.

건강상태는 매우 좋지 않다(1점)부터 매우 좋다(5점)로 측정하였다. 진료시설은 응급실, 물리치료실, 운동치료실, 작업치료실, 언어치료실, 심리상담실 중 3개실 이상 있으면 3점, 2개실만 있으면 2점, 1개실만 있으면 1점, 모두 없으면 0점으로 측정하였다. 편의시설은 산재보험 상담실과 휴게실을 의미하며, 모두 있으면 3점, 산재보험 상담실만 있으면 2점, 휴게실만 있으면 1점, 모두 없으면 0점으로 측정하였다. 시설의 청결성(1문항), 시설의 편리성(1문항), 장비의 충분성(1문항), 담당의사와 간호사의 전문성(1문항), 담당의사와 간호사의 질병 교육·상담(1문항), 양질의 식사(1문항), 산재보상 대행(1문항), 산재보상 상담(1문항), 진료비 부담(1문항), 부당한 차별(1문항)은 전혀 그렇지 않다(1점)에서 매우 그렇다(4점)로 측정하였다.

3. 자료 분석

산재근로자 의료기관 서비스 만족에 영향을 미치는

요인을 분석하기 위하여 SPSS 19.0 프로그램을 이용하여 세 단계로 분석을 실시하였다. 먼저, 산재근로자의 일반적 특성, 의료기관의 서비스 특성을 평가하기 위하여 기술적 통계분석을 시행하였다. 다음으로 산재근로자의 만족도와 관련된 변수간의 상관관계를 파악하기 위하여 t-test, ANOVA, Pearson's Correlation Coefficient, Turkey's Honestly Significant Different Test를 시행하였다. 마지막으로 산재근로자의 만족도에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위하여 대상자의 일반적 특성, 의료기관 서비스의 특성을 독립변수로 하여 다중회귀분석을 실시하였다.

Ⅲ. 연구 결과

1. 대상자의 일반적 특성에 따른 만족도

대상자의 일반적 특성을 살펴보면 〈표 1〉과 같다. 대상자의 성별은 남성이 86.3%, 여성이 13.7%로 남성이 대다수를 차지하였다. 연령은 40대가 35.3%를 차지하여 가장 많았고 다음은 50대가 30.8% 순이었다. 교육수준은 고졸이 52.6%로 가장 많았고, 결혼 여부는 73.9%가 기혼자였으며, 별거·이혼·사별도 10%가 되었다. 상병상태는 손 손상이 35.0%, 뇌출혈·뇌경색 22.4%로 가장 많았다. 치료 후 직업복귀 가능성이 있다고 응답한 대상자는 46.4%에 불과했다. 대상자의 건강상태는 36.8%가 보통이라고 하였고 40% 이상이 건강상태가 나쁘다고 응답하였다.

대상자의 일반적 특성에 따른 산재근로자의 만족도를 분석한 결과 상병상태, 직업복귀가능성, 건강상태가 산재근로자의 만족도와 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 일반적 특성별 만족 수준을 구체적으로 살펴보면, 상병상태에 따른 만족수준은 사지골절이 88.5점으로 가장 높았고, 척추염좌·추간판탈출증 85.8점, 뇌출혈·뇌경색 85.6점 순으로 나타났다. 또한 직업복귀 가능성이 있는 경우가 없는 경우 보다 만족도가 2.1점이 더 높았다. 대상자의 건강이 좋은 편이라고 생각할 때

〈표 1〉 대상자의 일반적 특성에 따른 만족도 (N=532)

구분		N	(%)	평균	표준편차	t/F
성별	남	459	(86.3)	83.6	11.48	-.549
	여	73	(13.7)	84.4	12.03	
연령	30세 미만	35	(6.6)	86.1	9.12	-.001
	30-39세	68	(12.8)	82.3	10.54	
	40-49세	188	(35.3)	83.8	11.77	
	50-59세	164	(30.8)	84.0	11.74	
	60세 이상	77	(14.5)	83.2	12.49	
교육수준	중졸이하	155	(29.1)	83.8	13.18	1.655
	고졸	280	(52.6)	83.4	10.72	
	전문대졸이상	97	(18.2)	84.6	11.32	
결혼여부	기혼	393	(73.9)	83.8	13.18	.547
	미혼	86	(16.2)	83.4	10.72	
	이혼·별거·사별	53	(10.0)	84.8	11.13	
상병상태	뇌출혈·뇌경색	62	(11.7)	85.6	10.10	1.768*
	척추골절	69	(13.0)	81.2	12.27	
	척추염좌·추간판탈출증	54	(10.2)	85.8	8.53	
	사지골절	44	(8.3)	88.5	9.44	
	손손상	186	(35.0)	83.1	11.46	
	중복손상	117	(22.0)	82.6	11.07	
직업복귀가능성	가능	247	(46.4)	84.9	10.60	2.062**
	불가능	285	(53.6)	82.8	12.26	
건강상태	매우 나쁜 편	62	(11.6)	83.1	13.17	.354**
	나쁜 편	153	(28.7)	81.4	13.38	
	보통	196	(36.8)	84.0	10.06	
	좋은 편	101	(18.9)	85.7	9.70	
	매우 좋은 편	21	(4.0)	91.7	8.59	

* p<.005 ** p<.001

가 나쁘다고 생각하는 경우보다 만족도가 높은 것으로 나타났다.

2. 산재보험 의료기관 서비스 특성과 산재근로자의 만족도

의료기관의 서비스 특성을 살펴보면 의료기관의 진료시설은 2.4점으로 응급실, 물리치료실, 운동치료실, 작업치료실, 언어치료실, 심리상담실 중 2종 이상의 진료시설을 갖추고 있었다. 편의시설은 2.56점으로 산재보험 상담실이 갖추어져 있었다. 시설의 청결성, 시설의 편리성, 장비의 충분성, 의료인의 전문성, 의료인의 교육 및 상담, 산재서류 대행, 산재보상 상담, 진료비 부담, 부당한 차별은 평균 3점 이상이었으며, 양질의 식사는 2.91점으로 나타났다.

의료기관의 서비스 특성과 산재근로자의 만족도를 분석한 결과 산재보험 상담실이나 환자휴게실을 갖출수록(r=.192, p=.005). 의료기관이 청결할수록(r=.457, p=.001). 의료기관이 검사 및 치료 장비를 충분히 갖출수록(r=.446, p=.001), 의료기관의 의사와 간호사가 환자치료에 전문성을 갖춘 의료지식과 경험을 갖출수록(r=.426, p=.001), 의사와 간호사가 산재근로자에게 충분한 교육과 상담을 할수록(r=.398, p=.001), 의료기관에서 양질의 식사를 제공할수록(r=.397, p=.001), 산재서류 작성을 의료기관이 대행할수록(r=.302, p=.001), 산재보험 보상 관련 상담을 할수록(r=.386, p=.001), 산재근로자가 다른 보험환자와 동등한 대우를 받을수록(r=.850, p=.005) 산재근로자의 만족도는 높게 나타났다〈표 2〉.

〈표 2〉 의료기관 서비스 특성에 따른 산재근로자의 만족도 (N=532)

구분	평균	표준편차	r
진료시설	2.40	.673	.007
편의시설	2.56	.926	.192*
시설의 청결성	3.32	.751	.449**
시설의 편리성	3.25	.784	.457**
장비의 충분성	3.27	.766	.466**
의료인의 전문성	3.51	.686	.426**
의료인의 교육·상담	3.47	.754	.398**
양질의 식사	2.91	.960	.397**
산재서류 대행	3.09	1.161	.302**
산재보상 상담	3.19	1.006	.386**
진료비부담	3.66	.882	.035
부당한 차별	3.53	1.013	0.85*

* p〈.005 ** p〈.001

3. 산재근로자의 만족도에 영향을 미치는 요인

산재보험 의료기관의 만족도에 주요한 영향을 미치는 요인을 파악하기 위하여 산재근로자의 일반적 특성과 의료기관의 서비스 특성과 관련된 변수에 대하여 다중회귀분석을 시행하였다〈표 3〉. 독립변수들간의 높은 상관관계로 인해 회귀계수 추정에 오류를 가져올 수 있는 다중공선성을 파악하기 위해 다중공선성(Multicolinearity)을 실시하였다. 공차한계량(VIF)이 0.7 이상 상관을 보이는 변수가 없어서 독립변수들간의 다중공선성 문제는 없는 것으로 나타나(이은옥, 1998) 해당 변수들을 독립변수로 하여 회귀분석을 실시하였다.

그 결과 시설의 청결성, 장비의 충분성, 의료인의 전문성, 양질의 식사, 산재근로자 건강상태가 통계적으로

〈표 3〉 산재근로자 만족도 관련 요인

	비표준화계수		표준화계수	t	VIF
	β	표준오차	β		
상수	43.935	3.243		13.547**	
시설의 청결성	2.092	.826	.136	2.534*	2.280
시설의 편리성	1.414	.819	.096	1.726	2.448
장비의 충분성	2.319	.785	0.15	2.954*	2.145
의료인의 전문성	1.925	.915	.114	2.103*	2.341
질병의 교육·상담	.362	.821	.024	.442	2.271
산재서류 대행	.165	.438	.017	.378	1.532
산재보상 상담	.503	.555	.044	.907	1.846
양질의 식사	2.216	.509	.184	4.356**	1.414
건강상태	1.377	.433	.121	3.181*	1.144
직업복귀 가능성	.217	.871	.009	.249	1.121
		R^2=.3420		F=27.023**	

* p〈.005 ** p〈.001

유의한 변수로 나타났다. 본 연구에서 설정한 회귀모형의 F값은 27.023(p=.001)이었으며, 설명력은 34.2%의 설명력을 보였다. 따라서 의료기관의 시설이 청결할수록, 의료기관의 검사 및 치료장비를 충분히 갖출수록, 의사와 간호사가 전문성을 갖춘 의료지식과 경험을 갖출수록, 양질의 식사를 제공할수록, 산재근로자의 건강상태가 양호할수록 산재근로자의 만족도가 높은 것으로 나타났다. 특히 산재근로자 만족도에 가장 큰 영향을 미친 변수로는 양질의 식사를 제공하는 것이었으며, 건강상태, 시설의 청결성, 장비의 충분성, 의료인의 전문성 순으로 나타났다.

Ⅳ. 논 의

본 연구는 산재보험 의료기관에 입원 중인 산재근로자의 만족도에 영향을 미치는 요인을 파악하여 산재보험 의료기관의 서비스 개선을 위한 기초자료로 사용하고자 시도되었다.

산재근로자의 일반적 특성 중에서 상병상태, 직업복귀 가능성, 건강상태가 산재근로자의 만족과 관련이 있고, 의료기관의 서비스 측면에서는 편의시설 구비, 시설의 청결성, 시설의 편리성, 검사 및 치료 장비의 충분성, 의료인의 전문성, 의료인의 교육·상담, 양질의 식사제공, 산재서류 작성 대행, 산재보상 상담, 부당한 차별이 산재근로자의 만족과 관련성이 있었다. 이는 앞서 살펴본 산재근로자의 개인적 특성이나 의료기관의 서비스 특성들이 산재근로자의 만족에 영향을 미치고 있음을 시사하는 것이다. 이와 같은 경향을 면밀히 분석하기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과, 의료기관 시설의 청결성, 장비의 충분성, 의료인의 전문성, 양질의 식사제공, 산재근로자의 건강상태가 산재근로자의 만족에 영향을 주는 요인으로 나타났고, 34.2%의 설명력을 보였다. 특히 산재근로자 만족도에 큰 영향을 미치는 변수로는 양질의 식사를 제공하는 것이었으며, 건강상태, 시설의 청결성, 장비의 충분성, 의료인의 전문성 순으로 영향을 미쳤다.

의료기관의 급식서비스의 질은 환자가 입원기간 중에 전반적인 만족에 영향을 미치며, 의료기관에서의 급식은 의료서비스의 질 관리 및 향상에서 핵심부분으로서(Demir & Celic, 2002, 정승원 등, 2005, 이규식 등, 1997) 본 연구결과와 일치하였다. 입원중인 산재근로자에게 제공되는 식사의 질은 의료기관 서비스를 차별화 하는데 중요한 요인으로 작용하였다. 따라서 산재근로자에 대한 양질의 식사 제공은 산재근로자의 서비스 만족을 높이게 되므로 의료기관의 서비스 개선에 기여할 수 있을 것이다.

산재근로자의 건강상태는 산재근로자의 서비스 만족에 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 조성현(2005)은 전 국민을 대상으로 한 2001년 국민건강·영양조사의 자료 분석을 통해 대상자의 인구학적 특성과 대상자 만족의 관련성을 분석한 결과 연령, 교육수준, 질병의 유형, 주관적 건강상태가 대상자의 만족과 관련성이 있는 것으로 조사되었으며, Hall 등(1990)은 인구학적 특성이 대상자의 서비스 만족과 관련이 있다고 하였다. 산재근로자만을 대상으로 본 연구에서는 산재근로자를 대상으로 한 서비스 만족은 인구학적 특성과는 관련이 없었고, 산재근로자 건강상태의 호전과 직업복귀 가능성이 관련이 있었다. 이는 산재근로자를 신속하게 치료하여 사회복귀가 가능하도록 지원하는 산재보험제도의 근본 취지와의 관련성이 있음을 보여준다. 따라서 의료기관의 대상자 만족에 근거한 서비스를 개선하기 위해서는 산재근로자의 원상회복 지원을 위한 서비스 개선이 필요할 것이다.

본 연구에서 의료기관 시설의 청결은 산재근로자의 만족에 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 김완석(1996)은 입원환자를 대상으로 의료기관의 환경과 같은 물리적 요인이 환자의 만족도에 중요한 영향을 미친다고 하였고, 주영수 등(2005)은 치료종결된 산재근로자 만족과 의료시설이 관련이 있는 것으로 나타나 본 연구결과와 일치하였다. 소비자의 권리의식 향상과 의료 환경의 치열한 경쟁으로 소비자는 쾌적한 의료 환경에서 서비스를 받기 희망하며 이것이 충족되지 않을 경우 다른 의료기관을 선택하게 되어 의료기관은 보다 편리한 진료체계, 휴식공간, 주차시설 등을 갖추어 소비자를 만족시키기 위해 노력하게 된다(김미라와 이기춘, 2003). 환자만족에 관한 초기 연구에서는 의사의 서비스를 중심으로 한 치료과정이나 치료결과를 중시하였으나 점차 최신 검사시설, 병원청결, 의사와 직원들의 태도 등 소비자의 만족수준을 높이는데 중요한 요인으로 간주되고 있다(김미라와 이기춘, 2003). 특히 입원환자에게 있어서는 많은 시간을 의료기관에서 생활하기 때문에 의료시설의 청결은 산재근로자 만족수준을 높여 의료기관 서비스 개선에 기여할 수 있을 것으로 보인다.

의료장비의 충분성과 의료인의 전문성은 산재근로자

의 만족에 영향을 미치는 요인으로 작용하였다. 의료서비스는 크게 환자가 안전하고 편리하게 진료를 받을 수 있도록 기본적으로 설치되어야 하는 기본시설 서비스와 의사와 간호사의 직접적인 의료서비스와 병원안내 및 이용관련 행정직원들의 간접적인 의료서비스에 해당하는 인적서비스로 구분할 수 있다(김미라와 이기춘, 2003). 정기한 등(2008)은 의사와 간호사의 예의범절과 친절성, 의료장비에 대한 충분한 지식이 외래환자의 만족에 영향을 미친다고 하였다. 이는 의료기관의 만족을 결정하는 요인이 쾌적하고 편리한 내부환경 뿐 아니라 산재근로자에게 필요한 의료서비스를 제공하기 위해 필요한 검사 및 치료 장비의 구축과 함께 담당의사와 간호사의 전문성을 갖춘 의료지식과 경험은 산재근로자의 만족수준을 결정하는 중요한 요인임이 확인되었다. 그동안 요양 중인 산재근로자는 양질의 의료서비스에 관심을 갖기 보다는 산재보상을 받기 위해 장기간 요양을 용인해 주는 의료기관에 긍정적으로 평가할 것이라는 산재근로자의 도덕적 해이가 산재근로자의 의료기관 만족에 밀접한 관련이 있을 것으로 보았고, 산재근로자의 서비스 만족을 평가하는데 부정적인 견해가 있어 왔다. 산재근로자의 평균입원율은 건강보험 환자와 비교하여 327배 수준으로 민간보험인 자동차보험 다음으로 산재근로자의 입원율이 높다(김진현, 2009). 이는 산재보험 보상체계가 치료와 현금위주로 되어 있어서 산재근로자들이 현금보상에 집착하도록 구조적 모순에서 기인된다고 할 수 있다(박수경, 2000). 이러한 산재근로자와 의료기관의 도덕적 해이는 의료기관이 제공하는 요양의 질에도 부정적인 영향을 미치고 있다.

그러나 의사와 간호사가 의료지식과 경험에 전문성을 갖추고 검사와 치료를 위한 의료장비가 구비된 의료기관에 대하여 산재근로자가 생각하는 서비스 만족수준은 높게 나타나고 있으며, 이는 전문적인 치료과정을 통하여 원상회복에 대한 기대가 있음을 시사한다. 의료서비스는 환자치료라는 목표의 수행을 위한 인력간의 상호의존성으로 의료서비스의 질적 향상에 중요한 요소이다(문창진, 1990). 따라서 산재보험 의료기관은 병상가동률을 높이기 위해 산재근로자의 장기입원을 방치하기 보다는 산재보험의 궁극적인 목적인 산재근로자의 원상회복을 위하여 의료인의 전문성을 함양시키고 필요한 의료장비를 구축하도록 지속적인 노력이 이루어져야 할 것이다.

의료기관의 행정직원이 제공하는 산재서류 작성 대행과 산재보상 상담 서비스는 산재근로자 만족과 관련성은 있었으나 영향을 미치지는 못했다. 그렇다 하더라도 산재보험 보상은 신청주의로서 요양급여 기준이 까다롭고 신청절차 또한 복잡하다(박수경, 2000). 업무상 재해가 발생하면 먼저 의료기관에서 요양이 시작되므로 산재근로자는 요양을 신청하게 되며 이에 기초하여 여타 다른 보험급여가 지급된다. 산재보험 급여는 현물급여인 요양급여와 현금급여인 휴업급여, 장해급여, 상병보상연금, 유족급여, 장의비 등이 있다. 산재근로자가 현금급여를 지급받기 위해서는 의료기관이 발급한 요양관련 소견서 등이 첨부하거나 요양연기 신청, 추가상병 신청, 전원 신청, 재요양 신청, 장해판정 소견 등 관련서류만도 20여개가 넘는다. 이와 같이 산재보험 보험급여 지급을 위해서는 의료기관이 발급하는 산재근로자의 상병상태 소견서를 첨부해야 한다. 따라서 복잡하고 어려운 산재보상 서류작성 대행과 보상관련 상담은 산재근로자의 만족과 관련성이 있으므로 이를 산재근로자에게 지원할 경우 의료기관 서비스 개선에 도움이 될 것으로 보인다.

본 연구는 병의원급에 요양 중인 산재근로자를 대상으로 의료기관 서비스 만족에 영향을 미치는 요인을 규명하기 위해 시도되었다는데 의의가 있다. 그러나 본 자료는 설문조사를 통해 수집된 단면자료여서 영향요인 변수와 종속변수간의 인과관계를 규명하는데 한계가 있었다. 본 연구대상이 병의원급에 입원한 산재근로자를 대상으로 하였으므로 전체 산재근로자에게 일반화 하는데 제약이 따른다. 또한 산재근로자의 도덕적 해이에 영향을 주는 변수들을 통제하지 못하였기에 향후 산재근로자의 도덕적 해이에 영향을 미치는 변수 통제 후 산재근로자 서비스 만족을 종합적으로 설명할 수 있는 예측 모형이 개발될 수 있기를 기대한다.

Ⅴ. 결론 및 제언

본 연구는 산재보험 병의원급에 요양 중에 있는 산재근로자의 만족도에 영향을 주는 요인을 파악하여 산재보험 의료기관의 서비스 개선을 위한 기초자료를 제공하고자 시도되었다. 연구대상은 조사의 접근성을 고려하여 산업재해 주요 상병군으로 청구진료비가 높은 병의원급의 100개 의료기관에 입원중인 산재근로자 532명을 대상으로 자료를 수집하였다. 수집된 자료는 SPSS 19.0 프로그램을 이용하였으며, 연구결과는 다

음과 같다.

1. 대상자의 일반적 특성에 따른 산재근로자의 만족도를 분석한 결과 상병상태, 직업복귀가능성, 건강상태가 산재근로자의 만족도와 유의한 차이를 보였다.
2. 의료기관의 서비스 특성에 따른 산재근로자의 만족도를 분석한 결과 의료기관 편의시설, 시설의 청결성, 시설의 편리성, 검사 및 치료 장비의 충분성, 의사 및 간호사의 전문성, 의사 및 간호사의 교육 및 상담, 산재서류의 대행 업무, 산재보상 상담, 양질의 식사제공, 산재근로자에 대한 부당한 차별이 유의한 관련성이 있었다.
3. 산재근로자 만족에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과, 시설의 청결성, 장비의 충분성, 의료인의 전문성, 양질의 식사, 산재근로자 건강상태가 산재근로자 만족에 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 본 연구결과를 통하여 다음과 같이 제언하고자 한다.

산재근로자 만족수준을 향상시키기 위하여 산재보험 의료기관은 입원환자에게 양질의 식사를 제공해야 하며, 산재근로자의 건강상태를 호전시키기 위하여 검사와 치료에 필요한 의료장비를 갖추도록 지속적인 투자가 이루어져야 할 것이다. 산재근로자의 만족수준을 높이기 위하여 의사와 간호사는 전문성을 갖춘 의료지식과 수준 있는 경험이 쌓일 수 있도록 지속적인 보수교육 및 연수 등을 독려해야 할 것이다. 의료기관의 청결한 시설을 유지하는 것은 교차감염 등 감염예방을 위해 필수적임은 물론이며 산재근로자의 서비스 만족에 영향을 미치는 요인이므로 청결한 시설을 유지하기 위한 의료기관의 지속적인 노력이 필요하다.

참 고 문 헌

김미라, 이기춘 (2003). 외래환자의 의료서비스에 대한 소비자만족척도의 개발. 소비자학연구, 14(2), 197-214.

김완석 (1996). 의료서비스 품질지각과 의료소비 행동: 종합병원 입원환자를 대상으로. 한국심리학회, 9(1), 37-58.

김진현 (2009). 요양급여심사제도의 합리성과 효율성 제고를 위한 제도개선방안. 서울대학교.

노동부 (2009a). 내부자료.

노동부 (2009b). 산재보험법령.

문창진 (1990). 보건의료사회학. 서울: 신광출판사.

박수경 (2000). 산재보험 요양관리와 합리화방안. 사회보장연구, 16(2), 59-82.

이규식, 이해종, 조경숙, 설동진 (1997). 국립대학병원의 환자만족도 분석. 병원경영학회지, 3, 165-191.

이은옥 (1998). 간호·의료연구와 통계분석, 서울: 수문사.

정기한, 김미녀, 신재익 (2008). 의료서비스에서 환자만족의 선,후행변수에 관한 연구. 한국경영학회학술대회, 1-25.

정승원, 서영준, 이해종, 이견직 (2005). 국립대학교병원의 환자만족도 및 재이용 의사 결정요인. 병원경영학회지, 10(2), 1-24.

조성현 (2005). 입원환자의 사회인구학적 요인 및 의료이용 특성과 환자만족 불만족간의 관련성. 대한간호학회지, 35(3), 535-545.

조철호 (2009). 군병원의 의료서비스품질이 외래환자의 진료가치, 환자만족 및 재이용의도에 미치는 영향. 서비스경영학회지, 10(4), 173-200.

주영수, 임준, 임형준 (2005). 산재보험 의료기관 운영실태 평가 및 전달체계 개선방안. 노동부.

최은숙, 조선주 (2006). 산재지정의료기관 평가시스템 구축. 근로복지공단연구센터.

Cronin, J., Joseph, Jr. & Taylor, Steven, A. (1992), "Measuring service quality: A reexamination and extension," Journal of Marketing, 56 (July), 55-68.

Demir, C., & Celik, Y. J. (2002). Determinants of patient satisfaction in a military teaching hospital. J Healthcare Qual, 24, 30-34.

Hall, J. A., & Dornan, M. C. (1990). Patient sociodemographic characteristics as predictors of satisfaction with medical care: A meta-analysis. Soc Sci Med, 30, 811-818.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2006). Marketing Management, 12th ed., New Jersey: Pearson Education.

- Abstract -

Factors Affecting the Satisfaction of the Hospital Services among Injured Workers

*Lee, Hyun-Joo**

Purpose: The purpose of this study was to determine factors that affect satisfaction of the hospital services among injured workers. **Methods:** The subjects of this study were 532 injured workers. The questionnaires were selected as literature suggested for explaining satisfaction of the hospital services, general characteristics of injured workers, characteristics of the hospital services. The data were analyzed with descriptive statistics, t-test, ANOVA, multiple regression analysis by SPSS 19.0. **Results:** There were significant differences in satisfaction scores, depending on the types of disease, health status and possibility to return to work among the injured workers. Also, there were significant differences in satisfaction scores, in terms of medical facilities, food service, specialization of doctors and nurses, cleanliness of hospital, convenience of hospital teaching and counselling of doctors and nurses, supporting workers' compensation process, counselling of workers' compensation and unfair treatment. In the results of the standard multiple regression analysis, food service, medical facilities, specialization of doctors and nurses, health status and hospital cleanliness were significant factors for satisfaction scores of the hospital services. **Conclusion:** It is necessary to promote food service, medical facilities, specialization of doctors and nurses, hospital cleanliness, health status of injured workers for developing hospital services.

Key words : Patient satisfaction, Inpatient care, Workers' compensation

* Department of Nursing, Woosong University