

## 서울지역 일반 한의원과 네트워크 한의원의 환자만족도 및 추천의사에 미치는 영향요인 비교

한혁규<sup>1)</sup> · 오치석<sup>1)</sup> · 류지선<sup>2)</sup> · 임병목<sup>2)3)</sup>\*

<sup>1)</sup> 부산대학교 한의학전문대학원 한의학과

<sup>2)</sup> 부산대학교 한의과학연구소

<sup>3)</sup> 부산대학교 한의학전문대학원 인문사회의학부

## Comparison of Patients' Satisfactions with General Korean Medicine Clinics and Networked Korean Medicine Clinics in Seoul, Korea

Hyukkyu Han<sup>1)</sup>, Chiseok Oh<sup>1)</sup>, Jiseon Ryu<sup>2)</sup> & Byungmook Lim<sup>2)3)</sup>\*

<sup>1)</sup> Department of Korean Medicine, School of Korean Medicine, Pusan National University

<sup>2)</sup> Research Institute for Korean Medicine, Pusan National University

<sup>3)</sup> Division of Humanities and Social medicine, School of Korean Medicine, Pusan National University

### Abstract

**Objective :** This study aimed to compare the patients' satisfactions with local Korean Medicine(KM) clinics and networked KM clinics, and to find out which factors had an effect on it.

**Method :** Six local KM clinics and six networked KM clinics were selected, and patients' questionnaires on the satisfaction with KM clinic use were administered using exit poll method. The questionnaires were developed to measure satisfactions with facility, doctor and staffs, and services. 240 patients completed the questionnaires, and the data were statistically analyzed.

**Results :** There was more diversity in patients' diseases among networked KM clinics users, however, treatments provided were not differentiated clinically between two types of KM clinics. Patients' satisfaction scores for local KM clinics were significantly higher than those for networked KM clinics in the aspects of doctors/staffs (9.35 vs 8.92,  $p < .01$ ) and services (8.76 vs 8.42,  $p < .05$ ). 90.0% of local KM clinic users expressed their willingness to recommend the clinics they used to others, while 75.0% of networked KM clinics users did. For both the local and networked clinics, 'KM doctors' kindness', and 'process and waiting time' were statistical factors affecting patients' satisfaction.

**Conclusion :** The patients' satisfactions with general KM clinics were higher than those with networked KM clinics. Networked KM clinics need to develop services to meet the diverse medical demands which were created by them selves.

• 접수 : 2014년 11월 17일 • 수정접수 : 2014년 12월 10일 • 채택 : 2014년 12월 17일

\*교신저자 : 임병목(Byungmook Lim), 경상남도 양산시 물금읍 부산대로 49, 부산대학교 한의학전문대학원 인문사회의학부 316호  
전화 : +82-51-510-8453, 팩스 : +82-51-510-8446, 전자우편 : limb@pusan.ac.kr

**Key words:** Patient Satisfaction, Korean Medicine Clinic, Networked Clinic

## I. 서론

경제 수준이 향상되고 국민의 건강에 대한 관심이 점점 더 높아짐에 따라 병원에서 보다 높은 질의 의료서비스를 받으려는 욕구는 과거에 비해 높아졌다. 환자들은 병원에서부터 자세한 상담과 정보를 얻기를 바라며, 병원이 진료기관을 넘어 서비스 기관으로서 역할하기를 원하고 이를 평가한다.<sup>1)</sup> 필연적으로 이러한 욕구를 충족시켜 내원환자의 소비를 증가시키기 위한 병원간의 경쟁은 더욱 심화되고 있다.<sup>2-3)</sup>

의료기관들은 이러한 경쟁에서 우위를 점하여 더 많은 환자를 유치하기 위해 진료 외적인 서비스에 해당하는 의사와 직원의 친절, 병원시설의 편리성, 인테리어 등을 중요하게 부각시키고 외부투자 등을 통한 풍부한 자본을 바탕으로 쾌적한 환경과 최첨단의 시설 등 새로운 개념의 의료서비스와 높은 질의 의료서비스를 환자에게 제공하려 하고 있다.

또한 급변하는 경영 환경 속에서 상호협력을 통하여 자원이용의 효율성을 제고하고 진료의 질 향상, 경영성과 향상을 기대하며 타 병원과의 제휴를 통한 의료기관 네트워크 체계 구축 등 다양한 형태의 조직적 변화를 시도하고 있다. '의료기관 네트워크 체계'는 환자의뢰, 환자 정보와 의료시설 및 장비 등의 고정 자산을 공유하는 상호연계체제로 중소병원과 의원이 중심이 되어 자발적으로 생겨난 프랜차이즈 병원이나, 단독개원에 따른 위험 부담을 줄인 집단개원 병원, 대형병원 중심으로 구축된 네트워크 시스템 병원 등을 전반적으로 포괄한 개념이라 할 수 있다.<sup>4)</sup>

네트워크 시스템 병원의 경영성과 대한 연구들은 경영성과가 높다는 결과와<sup>5)</sup> 독립병원에 비해 낮은 경영성과를 보인다는 결과들<sup>4),6)-7)</sup>이 혼재하고 있다. 그러나 국내 의료기관 네트워크 현황을 조사한 한 연구<sup>8)</sup>에 따르면 네트워크 시스템 병원을 포함하여 현재 네트워크에 참여하고 있는 의료기관은 53.3%지만, 향후 의료기관 네트워크가 필요하다고 응답한 경우는 93.3%, 5년 이내에 실제로 네트워크에 참여할 의향이 있다고 응답한 경우는 90%에 달했다. 한의원과 한방병원의 경우

에도 경쟁적 경영 환경에서 우위를 차지하고 환자에 대한 서비스 경쟁력을 강화하기 위해 타 병원과 제휴를 통한 의료기관 네트워크 체계 구축하는 등의 시도가 증가하고 있다.<sup>1),4)</sup>

네트워크 의료기관 형태의 서비스가 점점 확대되고 있는 반면 네트워크 시스템의 의료기관에 대한 경영 실적 및 의료서비스 개선 결과 등에 관한 연구는 미미한 수준이다. 특히 한의 의료기관의 네트워크 현황 및 성과에 관한 연구는 거의 없는 실정이다. 기존연구는 거시적인 측면에서의 한방관련 제도 및 정책에 대한 연구 혹은 한방의료 개발 및 치료연구 등에 주로 치중되거나 국한되고 있다.<sup>9)</sup> 뿐만 아니라 한의원의 내원환자들의 만족 혹은 불만족의 직, 간접적인 요인이 되는 한의원의 의료서비스에 관한 연구는 미미한 실정이다<sup>10),11)</sup>.

많은 연구에서 의료서비스의 질이 만족도에 영향을 미치고 고객의 만족도가 병원의 재이용 및 추천의사(구전의도)와 연관된다고 하였다<sup>12)-15)</sup>. 본 연구는 의료서비스의 만족도가 높을수록 이용 환자수를 늘려 경영개선에 도움이 될 것이라는 가정 하에, 일반한의원과 네트워크 한의원의 만족도를 시설면, 인적면, 진료면으로 구분하여 각각의 세부요인별 만족도를 비교하고 한의원에 대한 추천의사에 영향을 미치는 요인을 분석하고자 한다. 이를 통해 경영개선을 목적으로 하는 한의원의 네트워크 전략이 개별 한의원 수준에서 어떤 서비스요소를 만족하는지 분석하고 개선방향을 제시 하고자 한다.

## II. 연구방법

### 1. 연구대상 및 조사방법

컴퓨터의 랜덤 선택 프로그램을 활용하여 서울의 지하철역 6곳(서초, 옥수, 학동사거리, 신촌, 암사, 목동)을 선택하였고, 지하철역 인근의 네트워크 한의원을 각 1곳씩 임의로 선정한 후, 근접한 일반한의원을 짝으로 선정하였다. 선택된 네트워크 한의원의 특화진료 과목은 비만·피부진료가 두 곳, 비염·천식진료, 척추 및

근골격계, 여성질환 진료, 소아진료가 각각 한 곳이었다.

조사기간은 2014년 2월 3일부터 2월 27일까지였으며, 조사 대상 한의원들에서 진료를 마치고 나온 20세 이상 성인(소아 진료 한의원은 보호자)을 대상으로 설문조사 참여를 요청한 후, 참여에 대한 구두동의를 받아 서면으로 된 설문지를 자기기입식으로 작성하는 방식으로 설문을 진행하였다. 응답자들이 응답하는 과정에서 이용하는 한의원의 영향을 배제하기 위해 조사 대상 한의원 원장 및 직원들에게는 설문조사 진행과정을 알리지 않았다.

설문조사과정에서 조사 대상자의 신상정보가 수집되지 않고 조사대상자에게 신체적, 정신적 위험을 줄 가능성이 일상생활에서의 위험수준을 넘지 않는다고 판단되어, 부산대학교 한방병원 임상시험심의위원회에 연구윤리 심사에 대한 심의 면제를 의뢰하였고 승인(E2014001)되었다.

## 2. 연구 도구 및 통계분석

본 연구에서 사용된 설문지는 병원경영과 관련된 병원이용현황과 환자의 만족도 및 병원에 대한 인식도에 대한 연구에서 사용된 설문지와 현재 기업에서 사용하고 있는 고객만족도 및 재이용의사와 추천의사에 관련된 연구문헌<sup>2)</sup>을 기초로 연구자가 본 연구의 목적에 맞게 수정하여 작성하였다. 설문지의 문제점을 사전에 확인하고 보완하기 위해 경기도에 위치한 한의원 한 곳에서 이용자를 대상으로 20부의 모의설문지로써 시험 조사를 시행한 후 응답자들의 의견을 수렴하여 수정 및 보완한 후 조사용 설문지를 완성하였다.

설문의 내용은 크게 4가지 요소로 구성되었다. 먼저 응답자의 인구사회학적 특성과 관련된 항목, 둘째, 한의원 내원경로 및 치료받고자 하는 질환과 제공받은 의료서비스 항목, 셋째, 한의원의 서비스 세부요소에 대한 만족도 항목, 마지막으로 내원 한의원의 추천의사에 대한 항목이다. 한의원의 서비스 만족도는 한의원 시설 관련 만족도, 한의사 및 직원 관련 만족도, 한의원 대기 및 진료/치료 관련 만족도, 한의원의 전반적인 만족도 요소의 4가지로 구성되었으며 시설면, 인적면, 진료면 만족도는 각각의 구체적 요소로 세분화하여 설문하였다. 만족도 관련 설문문항은 리커트척도(1점-10점)로 평가되었으며, 강한 부정(1점)에서 강한 긍정(10점)으로 표시하도록 하였다.

설문을 통해 수집된 자료는 SPSS(Statistical Package for the Social Science) ver 18.0을 이용하여 분석하였다. 일반한의원과 네트워크 한의원의 응답자의 사회인구학적 특징과 의료서비스 이용 항목 등의 범주형 항목간 비교 분석은  $\chi^2$ -test, 한의원 서비스에 대한 만족도 평균 비교는 t-test 분석을 하였다. 모든 데이터는 분석 전에 정규성 가정을 만족하는 것을 확인하였다. 또한 각 기관의 추천의사(아니오, 모름, 예)를 3점 등간척도로 하여 종속변수로 하고 만족도를 독립변수로 하여 다중회귀분석을 시행하여 한의원 서비스의 세부 요소에 대한 만족도가 기관의 추천 의사에 어떤 영향을 미치는지 분석하였다.

## III. 연구결과

### 1. 응답자의 인구사회학적 특성

설문조사를 통해 일반 한의원 이용자와 네트워크 한의원 이용자 각 120부씩 총 240부를 회수하였으며, 검토 결과 설문응답이 미비된 설문지가 없었기 때문에 회수된 설문지 전체를 대상으로 분석하였다. 조사에 응답한 일반 한의원과 네트워크 한의원 이용자의 인구사회학적 특성을 비교해 본 결과, 성별에서 남녀비율이 유의한 차이를 나타내었으며 네트워크 한의원의 경우, 여성비율이 일반한의원에서 높게 나타났다(51.7% vs. 66.7%). 배우자의 유무, 연령, 직업 등에서 유의한 차이는 없는 것으로 나타났다.(Table 1.) 다만, 일반한의원에서 60세 이상 응답자가 28.3%로 가장 높고 30대 응답자가 22.5%였던 것에 반해 네트워크 한의원에서는 40대 응답자가 30.8%로 가장 높고 30대 응답자가 20.0%로 나타났다.

### 2. 진료관련 현황 비교

Table 2.에서 보이듯이 내원환자의 통원기간은 일반 한의원과 네트워크 한의원에서 모두에서 1년 이상으로 응답한 사람이 가장 많았고(29.2% vs. 24.2%), 3개월에서 1년 사이가 그 다음으로 많았다(26.7% vs. 23.3%). 그러나 두 기관에서 환자들의 통원기간은 통계적으로 유의한 차이가 없었다.

내원환자가 질환을 앓은 기간을 비교해 보면 일반

Table 1. Socio-demographic Characteristics of Respondents

Variables		Local KM Clinics	Network KM Clinics	Total	$\chi^2$	p-value
		n(%)	n(%)	n(%)		
Sex	Male	58(48.3)	40(33.3)	98(40.8)	5.588	.018*
	Female	62(51.7)	80(66.7)	142(59.2)		
Spouse	Yes	88(73.3)	85(70.8)	173(72.1)	.186	.666
	No	32(26.7)	35(29.2)	67(27.9)		
Age	20-29	14(11.7)	20(16.7)	34(14.2)	7.714	.103
	30-39	27(22.5)	24(20.0)	51(21.3)		
	40-49	23(19.2)	37(30.8)	60(25.0)		
	50-59	22(18.3)	17(14.2)	39(16.3)		
	60+	34(28.3)	22(18.3)	56(23.3)		
Occupation	Government officials	7(5.8)	4(3.3)	11(4.6)	6.457	.693
	Tech workers	9(7.5)	10(8.3)	19(7.9)		
	Professions	7(5.8)	8(6.7)	15(6.3)		
	Office clerks	27(22.5)	18(15.0)	45(18.8)		
	Service workers	11(9.2)	14(11.7)	25(10.4)		
	Self-employed	11(9.2)	9(7.5)	20(8.3)		
	House wives	22(18.3)	34(28.3)	56(23.3)		
	Students	9(7.5)	7(5.8)	16(6.7)		
	Unemployed	9(7.5)	10(8.3)	19(7.9)		
	Others	8(6.7)	6(5.0)	14(5.8)		
Total		120(100.0)	120(100.0)	240(100.0)		

\* p-value<0.05

한의원과 네트워크 한의원에서 통계적으로 유의한 차이는 없지만, 3개월 이상 질환을 앓고 있는 만성질환자의 경우, 일반 한의원이 상대적으로 비율이 높게 나타났다(72.6% vs. 63.3%).

한 의원을 방문하여 치료하고자 한 질환의 경우, 두 기관 모두 척추 및 근골격계 질환이 원인인 경우가 가장 많았다(30.5% vs. 34.2%). 그러나 그 다음으로는 일반한의원의 경우 구강질환, 간질환, 생리통 등을 포함한 기타 질환이 많았고(23.8%), 네트워크 한의원은 여드름 및 피부질환환자(18.4%) 및 호흡기 알러지 질환(13.2%)으로 나타나 네트워크 한의원의 전문 표방 과목에 따른 환자 구성의 차이를 보였다.

환자구성에서는 차이를 보였지만 환자들이 받은 진료의 내용은 일반 한의원과 네트워크 한의원이 크게 차이 나지 않았다. 거의 유사한 비율로 침술처방과 침약이나 한약제제를 처방받는 경우가 많았고, 물리치료, 뜸, 부항 등이 시술되고 있었다.

각 한의원을 선택한 이유로는 일반 한의원의 경우 원장의 치료기술(48.3%)이 압도적으로 많았고, 그 다음으로 평소에 이용하는 곳(20.8%)이었으나, 네트워크 한의원의 경우 평소에 이용하는 곳(22.5%), 원장의 치료기술(20.0%), 전문화된 클리닉(19.2%) 등이 유사한 비중으로 나타났다.

### 3. 일반한의원과 네트워크한의원의 서비스 요소별 만족도

시설관련 만족도 차이에 대해 살펴보면 일반 한의원이 네트워크 한의원에 비해 물품 및 기타시설의 정리정돈(8.98 vs. 8.58), 진료실, 치료실의 안락함(9.07 vs. 8.50)은 통계적으로 유의미하게 높은 만족도를 보이는 반면, 교통 및 주차(8.38 vs. 8.07), 설명서와 팜플렛 등의 구비정도(8.46 vs. 8.44), 치료기기의 다양성(8.68 vs. 8.66), 전체 시설관련 만족도는 통계적으로

Table 2. Comparison of Medical Services Use

Variables		Local KM clinics	Network KM clinics	Total	$\chi^2$	p-value
		n(%)	n(%)	n(%)		
Length of Visits	< 1week	23(19,2)	25(20,8)	48(20,0)	6.147	.631
	1week - 1month	12(10,0)	18(15,0)	30(12,5)		
	1month - 3months	18(15,0)	20(16,7)	38(15,8)		
	3months - 1year	32(26,7)	28(23,3)	60(25,0)		
	≥ 1year	35(29,2)	29(24,2)	64(26,7)		
	Total	120(100,0)	120(100,0)	240(100,0)		
Length of sick condition	< 1week	14(11,7)	17(14,2)	31(12,9)	8.608	.376
	1week - 1month	7(5,8)	16(13,3)	23(9,6)		
	1month - 3months	12(10,0)	11(9,2)	23(9,6)		
	3months - 1year	25(20,9)	30(25,0)	55(22,9)		
	≥ 1year	62(51,7)	46(38,3)	108(45,0)		
	Total	120(100,0)	120(100,0)	240(100,0)		
Medical problems*	Vertebra and musculo-skeletal diseases	46(30,5)	52(34,2)	98(32,3)	69.740	.000 ***
	Digestive diseases	11(7,3)	19(12,5)	30(9,9)		
	Respiratory diseases and allergies	10(6,6)	20(13,2)	30(9,9)		
	Blood vessel diseases	7(4,6)	4(2,6)	11(3,6)		
	Sexual dysfunction	19(12,6)	3(2,0)	22(7,3)		
	Skin diseases	4(2,6)	28(18,4)	32(10,6)		
	KM plastic & hair loss	2(1,3)	1(0,7)	3(1,0)		
	Obesity	6(4,0)	13(8,6)	19(6,3)		
	Growth problem	2(1,3)	5(3,3)	7(2,3)		
	Menstrual pain	8(5,3)	4(2,6)	12(4,0)		
	Others	36(23,8)	3(2,0)	39(12,9)		
	Total	151(100,0)	152(100,0)	303(100,0)		
Treatments received*	Acupuncture	105(25,5)	111(27,5)	216(26,5)	28.575	.000 ***
	Moxibustion	61(14,8)	71(17,6)	132(16,2)		
	Herbal medicines	92(22,3)	91(21,6)	183(22,5)		
	Cupping	33(8,0)	42(10,4)	75(9,2)		
	Pharmacopuncture	31(7,5)	15(3,7)	46(5,6)		
	Physical therapies	69(16,7)	44(10,9)	113(13,9)		
	Medical tests	18(4,4)	9(2,2)	27(3,3)		
	Others	3(0,7)	20(5,0)	23(2,8)		
	Total	412(100,0)	403(100,0)	815(100,0)		
Reasons to visit	Usual use	25(20,8)	27(22,5)	52(21,7)	29.532	.000 ***
	Nearness	11(9,2)	17(14,2)	28(11,7)		
	Low price	2(1,7)	1(0,8)	3(1,3)		
	Doctor's skill	58(48,3)	24(20,0)	82(34,2)		
	Specialized clinic	11(9,2)	23(19,2)	34(14,2)		
	Available at night time	0(0,0)	2(1,7)	2(0,8)		
	Response to advertisement	3(2,5)	14(11,7)	17(7,1)		
	Introduction of an acquaintance	9(7,5)	10(8,3)	19(7,9)		
	Others	1(0,8)	2(1,7)	3(1,3)		
	Total	120(100,0)	120(100,0)	240(100,0)		

\* plural responses, \*\*\* <.001

Table 3. Comparison of Satisfaction Scores

		Local KM clinics		Network KM clinics		t	p-value
		M	SD	M	SD		
Satisfaction with facility	Arrangement of goods	8.98	1,243	8.58	1,412	2,329	.021*
	Comfortability of treatment room	9.07	1,150	8.50	1,444	3,363	.001**
	Transportation and parking	8.38	2,009	8.07	1,990	1,194	.234
	Provision of brochure or pamphlet	8.46	1,860	8.44	1,654	0,073	.942
	Various treatment devices	8.68	1,408	8.66	1,387	0,139	.890
	Overall satisfaction	8.71	1,163	8.45	1,137	1,774	.077
Satisfaction with doctor and staffs	Kindness of doctor	9.50	1,053	8.91	1,484	3,562	.000**
	Kindness of nursing assistants	9.45	1,136	9.03	1,553	2,419	.016*
	Skills of nursing assistants	9.10	1,374	8.84	1,566	1,358	.176
	Overall satisfaction	9.35	1,095	8.92	1,400	2,620	.009**
Satisfaction with services	Medical treatment	8.98	1,353	8.51	1,545	2,534	.012*
	Process and waiting time	8.56	1,684	8.24	1,815	1,401	.163
	Explanation on treatment and test	8.98	1,347	8.74	1,470	1,328	.185
	Explanation on medication	9.10	1,337	8.82	1,412	1,549	.123
	Treatment effectiveness	8.70	1,476	8.32	1,439	1,993	.047*
	Medical expense	8.26	1,899	7.83	1,985	1,695	.091
	Overall satisfaction	8.76	1,258	8.41	1,288	2,138	.034*

\* p-value<.05, \*\* p-value<.01

유의미한 차이를 보이지 않는 것으로 나타났다. 전체 시설관련 만족도는 일반 한의원이 8.71점, 네트워크 한의원이 8.45점으로 나타나 일반 한의원이 네트워크 한의원보다 전체 시설 관련 만족도가 높은 것으로 나타났지만 통계적으로는 유의한 차이가 나타나지 않았다(p>.05).

한의사 및 직원 만족도 차이에 대해 살펴보면 일반 한의원이 네트워크 한의원에 비해 한의사의 친절함(9.50 vs. 8.91), 간호조무사의 친절함(9.45 vs. 9.03), 전체 한의사 및 직원 만족도에서 통계적으로 유의미하게 높은 만족도를 보이는 반면, 간호조무사의 숙련도(9.10 vs. 8.84)는 통계적으로 유의미한 차이를 보이지 않는 것으로 나타났다. 전체 한의사 및 직원 만족도는 일반 한의원이 9.35점, 네트워크 한의원이 8.92점으로 나타나 일반 한의원이 네트워크 한의원보다 전체 한의사 및 직원 만족도가 높은 것으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이를 보였다(p<.01).

대기 및 진료 만족도 차이에 대해 살펴보면 일반한 의원이 네트워크 한의원에 비해 진료와 서비스(8.98 vs. 8.51), 치료의 효과(8.70 vs. 8.32), 전체 대기 및 진료 만족도에서 통계적으로 유의미하게 높은 만족도

를 보이는 반면, 수속절차 및 진료 대기시간(8.56 vs. 8.24), 진료 및 검사에 대한 설명(8.98 vs. 8.74), 투약 및 관리에 대한 설명(9.10 vs. 8.82), 진료비(8.26 vs. 7.83)는 통계적으로 유의미한 차이를 보이지 않는 것으로 나타났다. 전체 대기 및 진료 만족도는 일반한 의원이 8.76점, 네트워크 한의원이 8.41점으로 나타나 일반 한의원이 네트워크 한의원보다 전체 대기 및 진료 만족도가 높은 것으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이를 보였다(p<.05).

#### 4. 일반한의원과 네트워크한의원의 한의원 추천 의사

일반한의원과 네트워크 한의원 내원환자의 한의원 추천 의사 차이에 대해 살펴보면 통계적으로 유의미한 차이를 보이는 것으로 나타났다. 일반 한의원의 경우 추천한다는 답변이 90.0%로 높게 나타났고 추천하지 않겠다는 답변은 1.7%에 불과했다. 반면 네트워크 한의원은 추천하겠다는 답변이 75.0%에 머물고 잘 모르겠다는 답변이 14.2%로 높게 나타났다.(Table.4)

Table 4. Willingness to recommend clinics to others

	Local KM clinics	Network KM clinics	$\chi^2$	p
I would recommend	108(90.0)	90(75.0)	11,518	.003**
I would not	2(1.7)	13(10.8)		
Don't know	10(8.3)	17(14.2)		
Total	120(100.0)	120(100.0)		

\*\* p-value<.01

### 5. 일반 한의원 추천의사에 미치는 만족도 영향 요인

일반 한의원 추천의사에 미치는 영향에 대해 다중회귀분석을 한 결과, 시설관련 만족도가 미치는 영향의 경우 F값은 4.746으로 유의수준  $p < .001$  수준에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 물품 및 기타시설의 정리정돈( $\beta = .557, p < .001$ )은 추천의사에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 물품 및 기타시설의 정리정돈 만족도가 높을수록 추천의사가 높아짐을 알 수 있다.

한 의사 및 직원 만족도가 추천의사에 미치는 영향에 대해 살펴보면 F값은 18.901으로 유의수준  $p < .001$  수준에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 한의사의 친절함( $\beta = .485, p < .001$ )은 추천의사에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

대기 및 진료만족도가 추천의사에 미치는 영향에 대해 살펴보면 F값은 12.155으로 유의수준  $p < .001$  수준에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 진료와 서비스( $\beta = .311, p < .05$ ), 수속절차 및 진료대기시간( $\beta = .354, p < .001$ )은 추천의사에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

Table 5. Satisfaction factors affecting willingness to recommend local KM clinic

영역		B	$\beta$	t(p)	F(p)	R <sup>2</sup>
Satisfaction with facility	(상수)	3.224		6.014(.000)	4.746** (.001)	.172
	Arrangement of goods	.332	.557	4.290**(.000)		
	Comfortability of treatment room	-.156	-.242	-1.837(.069)		
	Transportation and parking	.000	-.001	-.013(.990)		
	Provision of brochure or pamphlet	-.005	-.012	-.101(.919)		
	Various treatment devices	.002	.004	.029(.977)		
Satisfaction with doctor and staffs	(상수)	.740		1.368(.174)	18.901** (.000)	.328
	Kindness of doctor	.341	.485	3.991**(.000)		
	Kindness of nursing assistants	.152	.232	1.631(.106)		
	Skills of nursing assistants	-.071	-.132	-.929(.355)		
Satisfaction with services	(상수)	1.779		4.436(.000)	12.155** (.000)	.392
	Medical treatment	.171	.311	2.038*(.044)		
	Process and waiting time	.156	.354	3.343**(.001)		
	Explanation on treatment and test	.050	.091	.559(.577)		
	Explanation on medication	-.058	-.104	-.645(.520)		
	Treatment effectiveness	.046	.091	.845(.400)		
	Medical expense	-.024	-.063	-.626(.533)		

\* p-value<.05, \*\* p-value<.01

Table 6. Satisfaction factors affecting willingness to recommend network KM clinic

		B	$\beta$	t(p)	F(p)	R <sup>2</sup>
Satisfaction with facility	(constant)	1.616		1.705(.091)	3.252** (.009)	.125
	Arrangement of goods	.170	.178	1.733(.086)		
	Comfortability of treatment room	.278	.299	2.707**(.008)		
	Transportation and parking	-.056	-.083	-.746(.457)		
	Provision of brochure or pamphlet	.048	.059	.600(.549)		
	Various treatment devices	-.128	-.132	-1.157(.249)		
Satisfaction with doctor and staffs	(constant)	.350		.501(.617)	13.935** (.000)	.265
	Kindness of doctor	.307	.339	2.928**(.004)		
	Kindness of nursing assistants	-.238	-.275	-1.788(.076)		
	Skills of nursing assistants	.379	.442	2.771**(.007)		
Satisfaction with services	(constant)	-.421		-.591(.556)	9.807** (.000)	.342
	Medical treatment	-.115	-.133	-1.217(.226)		
	Process and waiting time	.167	.226	2.100*(.038)		
	Explanation on treatment and test	.138	.152	1.078(.283)		
	Explanation on medication	.074	.078	.553(.581)		
	Treatment effectiveness	.245	.262	2.120*(.036)		
	Medical expense	.051	.076	.739(.461)		

\* p-value<.05, \*\* p-value<.01

### 6. 네트워크 한의원 추천의사에 미치는 영향 요인

시설관련 만족도가 네트워크 한의원 추천의사에 미치는 영향에 대해 살펴보면 F값은 3.252으로 유의수준 p<.01 수준에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 진료실, 치료실의 안락함( $\beta=.299$ , p<.01)은 추천의사에 정(+)<sup>4)</sup>의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

한의사 및 직원 만족도가 추천의사에 미치는 영향에 대해 살펴보면 F값은 13.935으로 유의수준 p<.001 수준에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 한의사의 친절함( $\beta=.339$ , p<.01)과 간호조무사의 숙련도( $\beta=.442$ , p<.01)는 추천의사에 정(+)<sup>4)</sup>의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

대기 및 진료만족도에 대해 살펴보면 F값은 9.807으로 유의수준 p<.001 수준에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 수속절차 및 진료대기시간( $\beta=.226$ , p<.05) 및 치료의 효과( $\beta=.262$ , p<.05)는 추천의사에

정(+)<sup>4)</sup>의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

### IV. 고찰

최근 의료계는 병의원의 과잉공급, 의료시장의 개방, 환자들의 높은 서비스 요구 등으로 경쟁적 경영환경에 놓여 있다. 병원들은 이런 경영 환경에서 차별화와 경쟁력 강화를 위해 네트워크에 가입경우가 증가하는 추세에 있다. 네트워크 전략이 실제 병원운영에 도움을 주고 경영개선에 효과가 있는지에 대해서는, 네트워크 구축을 통해 경영성과 향상, 자원이용의 효율성 제고, 진료의 질 향상이라는 성과가 아직 만족할 만한 수준에 있지 않다는 보고<sup>4)</sup>와 1차 의료기관의 경영성과 측면에서 네트워크 의원의 만족도가 일반 의원에 비해 높다는 보고<sup>16)</sup> 등 일부 연구가 진행 되었다.

그러나 이용자 입장에서 환자의 만족도를 증가시키는가에 대한 연구는 부족한 실정이다. 본 연구는 일반 한의원과 네트워크 한의원의 소비자를 대상으로 만족



도를 시설측면, 인적측면, 치료측면에서 비교분석하고 만족도의 세부요소가 한의원의 추천의사에 미치는 영향을 분석하여 한의원의 네트워크 전략에 대한 효과를 평가하고 개선방향을 제시하고자 하였다.

일반적으로 의료기관의 네트워크 연계는 전략적 제휴(strategic alliance)로 볼 수 있는데 제휴의 범위는 공식, 비공식 협력집단에서부터 인수/합병까지 범위가 다양하고<sup>17)</sup> 프랜차이즈나 집단개원 등 유형도 다양하지만<sup>4)</sup> 이 연구에서는 네트워크 유형을 세분하여 구분하지 않고 포괄적인 개념의 네트워크 한의원을 선택하였다. 일반 한의원과 네트워크 한의원은 서울 지역내의 6개 지역에 근접한 거리의 한의원을 선정하였는데, 동일 지역에는 교육 및 경제 혹은 문화가 비슷한 사람들이 거주할 것이며, 한의원이 동일상권에 있으면 접근하는 한의원 이용자가 서로 유사할 것이라고 판단하였다.

연구 결과, 일반 한의원과 네트워크 한의원 이용자 구성이 일부 상이하게 나타났다. 일반 한의원에 비해 네트워크 한의원에 여성 환자의 구성비가 높았으며(51.7% vs 66.7%), 연령대에 있어서도 통계적으로 유의미한 연령구성의 차이를 보이지는 않았지만 일반 한의원은 60대 이상(28.3%)이, 네트워크 한의원은 40대(30.8%)가 가장 많았다. 한의원간 성별구성의 차이는 선택된 네트워크 한의원에서 비만, 피부, 여성질환을 주로 진료하는 곳이 많았기 때문으로 파악된다. 또한 한의원 선택의 이유에서 네트워크 한의원은 광고를 보고 선택한 경우가 일반 한의원에 비해 네 배 이상 높게(2.5% vs 11.7%) 나타난 것을 볼 때, 네트워크 한의원 이용자들은 정보에 민감한 보다 젊은 연령층과 여성의 이용이 더 많았다고 유추해 볼 수 있다. 그러나 조사대상 한의원 수와 대상자수가 제한적이라는 점을 고려하면 이러한 이용 대상의 차이는 통계에서 보여주는 바와 같이 의미 있는 차이로 해석되기 어렵다.

일반 한의원과 네트워크 한의원 이용자의 이용기간이나 이환기간은 일반 한의원 환자에서 이환기간 1년 이상의 만성환자 비중이 더 크다는 것 외에 별 다른 차이점이 나타나지 않았다. 그러나 목표로 하는 질환의 구성에는 차이가 나타났는데 조사대상 일반 한의원이 근골격계질환을 중심으로 성기능장애가 뒤를 잇는데 비해, 네트워크 한의원은 근골격계질환 외에 피부질환, 호흡기질환, 소화기질환 등에 보다 많은 환자 비중을 보여주고 있었다. 이는 한의원의 특화가 근골격계 중심의 환자 구성에 변화를 주는데 어느 정도 효과가 있을

을 보여준다고 할 수 있다.

조사 대상 네트워크 한의원이 환지구성의 다변화 가능성을 시사하기는 하였으나 Table 3.에서 보듯이 일반 한의원의 세부요소별 만족도 점수가 네트워크 한의원의 만족도에 비해 모든 항목에서 높게 나타났다. 또한 시설측면에서는 물품의 정리정돈, 진료실의 안락함에서, 의료진측면에서는 한의사와 간호조무사의 친절함에서, 서비스측면에서는 진료자제와 치료효과에서 모두 일반 한의원에 대한 만족도 점수가 네트워크 한의원에 비해 통계적으로 유의하게 높았다. 한의원 추천의사에 대한 답변에서 응답자들은 두 형태의 한의원 모두 높은 추천의사를 보였지만 일반 한의원에 대한 추천의사가 통계적으로 높게 나타났다. 전반적으로 일반 한의원 이용자들이 네트워크 한의원 이용자들에 비해 높은 점수의 만족도를 나타낸 것은 네트워크 한의원이 보다 전문화한 경영전략으로 환자 만족도를 높일 것이라는 기대에 반하는 것으로, 네트워크 한의원이 지향하는 한의원 네트워크화가 아직 미약한 수준에 있다고 진단했던 기존의 연구결과<sup>18)</sup>를 뒷받침하고 있다.

네트워크 한의원에 대한 소비자의 만족도가 일반 한의원에 비해 낮은 요인을 유추해 보고자 한다. 첫째, 전문화한 네트워크를 통해 의료수요를 다변화, 즉 진료하는 환자의 질환군을 근골격계 외의 영역으로 확대한 측면은 있으나 Table 2.에서 보이듯이 제공하는 시술 내용에는 네트워크 한의원이 일반 한의원과 별로 다르지 않고 있는데, 이는 의료수요 다변화에 걸맞는 서비스의 다변화가 뒤따르지 않고 있다는 것으로 이로 인해 환자들의 만족도가 일반 한의원 보다 높지 않게 나타날 수 있다. 둘째, 일반 한의원 환자들에 만성질환 환자가 더 많음으로 인해 네트워크 한의원 환자들 보다 해당 한의원이나 한의사와 보다 오래 친숙한 관계를 가지고 있기 때문일 가능성이 있다. 한의원 이용 시 않고 있는 질환의 이환기간을 보면, 일반 한의원은 네트워크 한의원에 비해 1년 이상 이환하고 있는 환자의 비중이 높으며, 네트워크 한의원은 1개월 이내의 이환기간을 가진 환자 비중이 일반 한의원 보다 높았다. 5년 이상 이환자의 구성비를 보면 일반 한의원이 31.7%, 네트워크 한의원이 19.2%로서 일반 한의원의 장기 이용 가능성이 더 높다 하겠다.

일반한의원과 네트워크 한의원 모두 시설과 진료면의 만족도보다 의료진의 만족도에 높은 점수를 부여하였는데, 일반 한의원에서는 간호사보다 의사의 친절함

에 높은 점수를 주었고(9.50 vs. 9.45), 네트워크 한의원에는 의사보다 간호사의 친절함이 높게 평가되었다(8.91 vs. 9.03). 이는 네트워크 한의원이 일반 한의원보다 진료시스템이 체계화되어 있고 의사가 모든 진료 과정을 주도하기 보다 간호사를 통한 진료과정이 많기 때문이 아닌가 생각된다. 일반 한의원과 네트워크 한의원 모두 진료비 측면에서는 가장 낮은 만족도를 보이고 있는데(8.26 vs. 7.83), 이는 한의원 진료비에 대한 이용자들의 부담에 대한 반응으로 보이며 특히 네트워크 한의원의 경우 진료비에 대한 만족도 보완이 필요하리라 생각된다.

일반 한의원과 네트워크 한의원의 추천 의사에 미치는 영향 요인을 조사한 결과를 보면, 두 형태의 한의원에 공통적으로 ‘한의사의 친절함’과 ‘수속절차 및 진료 대기시간’이 정(+)의 영향을 끼치고 있었는데, 이는 내원환자들이 의료기관의 시설 보다 서비스와 의료진에 더 민감하다는 기존 연구결과<sup>9)</sup>와 일치하는 것이다. 추가로 네트워크 한의원에서는 ‘간호조무사의 숙련도’와 ‘치료효과’가 정(+)의 영향을 끼치고 있는 것으로 나타났는데, 이것은 네트워크 한의원의 경우 소비자들이 의료진의 숙련도와 치료효과에 대해 기대하는 바가 크다는 것으로, 보다 엄격하게 만족도를 평가할 가능성이 있음을 보여준다고 해석할 수 있다.

이 연구는 일반 한의원과 네트워크 한의원을 이용하는 소비자를 대상으로 최초로 각 유형의 한의원에 대한 만족도를 평가한 연구로서, 한의 분야에서 새로운 한의원 경영전략으로 부상하고 있는 네트워크 한의원이 갖는 현실과 한계를 소비자측면에서 조망했다는 점에 의의를 들 수 있다. 이 연구의 한계로는 우선 조사 대상 한의원이 서울 시내 12개소, 조사대상자가 240명으로 제한된 가운데 자료가 수집되고 분석된 것이므로 우리나라 전체 네트워크 한의원에 대한 평가로 일반화하기 어렵다는 것이다. 또한 조사 대상 일반 한의원과 네트워크 한의원을 근접한 기관끼리 짝짓기하여 선정하였으나 네트워크 여부가 아닌 한의원의 다른 특성들, 즉 원장의 임상경험이나 지리적 속성, 개원 연수 등을 동일하게 맞추기 어려웠다는 것도 한계점이다. 차후 전국적 범위의 네트워크 한의원을 대상으로 네트워크 유형별 연구가 추가될 필요가 있다.

## V. 결론

본 연구는 서울지역 일반한의원과 네트워크한의원에 내원하는 환자들을 대상으로 조사하고 분석한 결과 다음과 같은 결과를 얻었다.

1. 한의원의 시설, 의료진, 진료 서비스 등 영역에서 일반 한의원에 대한 만족도가 네트워크 한의원에 비해 높았다.
2. 일반 한의원 이용자가 네트워크 한의원 이용자보다 해당 한의원에 대한 추천 의사가 높았다.
3. 일반 한의원과 네트워크 한의원 공통으로 ‘한의사의 친절함’과 ‘수속절차 및 진료대기시간’이 추천 의사에 영향을 미치는 요인이었다.
4. 네트워크 한의원은 보다 다양한 질환분야의 의료수요를 창출하고 있으나 이에 대한 만족도 제고를 위해서는 의료수요의 다변화에 부합하는 서비스의 다변화와 치료효과의 증대가 필요하다.

## 감사의 글

이 연구는 부산대학교 자유과제 학술연구비(2년)의 지원으로 수행되었다.

## VI. 참고문헌

1. 이정택. 소아 전문 한의원의 차별화 전략 -사랑이 꽃피는 한의원 사례를 중심으로-. 석사학위 논문. 경희대학교 경영대학원 의료경영학과. 2002
2. 서창진. 의료시장 개방과 의료기관의 대응방안. 한국가톨릭의사협회지. 1995;26(1):19-24
3. 정영애, 김운신, 배성권. 부산지역 프랜차이즈피부비만관리실과 일반피부관리실의 고객만족도 영향요인. 의료경영학회지. 2009;3(2):54-63.
4. 윤영규, 서원식. 네트워크 시스템 병원의 경영성과: 비교 연구. 한국보건행정학회지. 2012;22(1): 109-128.

5. 이운태, 박재산. 병원경영지원회사(MSO)를 통한 의료기관 네트워크 활성화 방안 연구. 한국보건산업진흥원. 2008;19-138.
6. 박재산. Are really multi-hospital organizations more profitable than general hospitals in Korea?. Proceedings of the International Hospital Federation (IHF) 35th World Hospital Congress; 2007.
7. 이운태, 박재산, 김경미. 의료서비스산업 선진화를 위한 정책개발 연구: 의료기관 경쟁력 강화를 위한 효율적 서비스연계체계 방안. 한국보건산업진흥원 2009;155-167.
8. 심재선, 권영대, 강성욱. 의료기관 네트워크의 유형별 성과 및 구축 의향. 보건경제와 정책연구. 2006;12(2):1-18.
9. 서영준, 강신희, 김연희, 최대봉, 신현규. 한방의료 서비스 이용과 만족도의 영향요인에 대한 계통적 고찰. 대한한의학회지. 2010;31(1):69-80
10. 김성호, 신현희, 최성호. 의료서비스 실패와 회복 유형에 관한 연구. 한국병원경영학회지. 2009;14(1): 99-122.
11. 조영신, 권중훈. 한방 의료 서비스 품질이 환자 만족 및 재이용 의도에 미치는 영향. 대한한의학회지. 2006;27(2):86-95.
12. 조현주. 환자의 의료서비스 만족도 영향요인에 관한 연구 중앙대학교 행정대학원 석사학위논문. 1999.
13. 최귀선. 의료서비스 질이 환자 만족도, 서비스 가치, 재이용 의사에 미치는 영향에 대한 구조분석. 연세대학교 박사학위 논문.1999.
14. 안영송. 치과 병의원 의료서비스품질이 고객만족과 충성도에 미치는 영향에 관한 연구. 경희대학교 경영대학원 석사학위 논문. 2003.
15. 이명신. 치과 의료서비스의 질이 환자만족도에 미치는 영향과 환자만족도와 고객 재이용, 구전과의 관계에 관한 연구. 경희대학교 경영대학원 석사학위논문. 2005.
16. 문수정. 1차 의료기관의 경영성과에 대한 만족도 조사: 네트워크 의원과 일반의원의 비교 연구. 석사학위논문, 경희대학교 경영대학원. 2008.
17. Thorelli HB: Networks: Between markets and hierachies. Strategic Management Journal. 1986;7:37-51.
18. 김기은. 네트워크 의원에 대한 고객인지도 및 만족도 분석. 석사학위논문. 경희대학교 경영대학원. 2003.
19. 조철호. 한방병원 의료서비스품질이 관계품질, 고객만족, 재이용의도에 미치는 영향. 한국병원경영학회지. 2010;15(2):107-128