

# 공공병원 직원의 직무만족도 및 환자 만족도가 의료수익에 미치는 영향

황은정<sup>†</sup>

제주한라대학교 간호학과 조교수

## 〈Abstract〉

### Effects of job satisfaction and patients satisfaction on medical profit at public hospitals

Eun Jeong Hwang<sup>†</sup>

*Cheju Halla University, Department of Nursing, Assistant Professor*

**Purpose:** This study was conducted to examine the factors associated with medical profit per bed related job satisfaction and patients satisfaction in public hospitals. **Method:** A cross-sectional survey was conducted through staff and patients in 39 hospitals (34 local province hospitals, and 5 red-cross hospitals) from September to October in 2011. A questionnaire was designed to collect information on job satisfaction, inpatients and outpatients satisfaction. The data of medical profit per bed was collected in 2011 annual financial reports from each 39 hospitals. Finally, data from 5,521 staff, 1,730 in-patients and 1,730 out-patients were analyzed. Multiple logistic regression analysis was performed to determine factors associated with medical profit per bed related job satisfaction and patients satisfaction in public hospitals. **Results:** The medical profit was positively correlated with job satisfaction of staff. As the results of multiple logistic regression, the significant variables of medical profit per bed, were communication satisfaction of staff(OR=0.48, 95% CI=0.25-0.91), hospital environment satisfaction of in-patients(OR=1.53, 95% CI=1.05-2.22). **Conclusion:** The satisfaction of patient and staff were significantly effect to medical profit in public hospitals. The Government and administrators have make an effort to improve satisfaction of staff and patients in public hospitals.

**Key words :** Public hospital, Job satisfaction, Patient satisfaction, Medical profit

## I. 서 론

### 1. 연구의 필요성

병원의 일차적인 목표는 환자들에게 양질의 의료서비스를 제공하여 치유를 향상시키는 것일 것이다. 이를 통

해 병원은 수익을 창출하고 다시 재투자함으로써 지속적 성장이 가능할 것이다. 이처럼 병원운영에 있어 수익은 매우 중요하며 원활히 제공받지 못할 경우 병원의 생존은 어려울 것이다. 우리나라 공공병원은 민간의료기관이 활성화되어 되지 않은 1970년 이전까지 보건의료에 있어 중심축을 담당해 왔으며, 현재까지도 환자 진료 뿐 아니

\* 투고일자 : 2014년 3월 13일, 수정일자 : 2014년 4월 10일, 게재확정일자 : 2014년 5월 13일

<sup>†</sup> 교신저자 : 황은정, 제주한라대학교 간호학과 조교수, 전화 : 064-741-7686, Email : eejhhh@naver.com

라 일반 지역주민들을 대상으로 취약계층 진료, 감염병 관리, 공공보건의료사업 등 민간병원에서 수행하기 어려운 비수익적 공익적 보건의료서비스를 꾸준히 제공해 왔다(한국보건산업진흥원, 2000). 그러나, 현재 대부분의 공공병원은 만성적자에 시달리고 있는데, 이는 공공병원의 주요 기능인 비수익적 공익성 추구를 주요 원인으로 들고 있다(박상규 & 김중길, 2003). 더욱이 공공병원은 정부로부터 공익성과 수익성이라는 양립하기 어려운 두 가지 경영성과를 요구받고 있는 심각한 상황에 처해 있다. 이렇듯 열악한 상황 속에서도 공공병원이 현재 상황과 문제점을 잘 분석하고 이를 본연의 설립목적과도 부합하면서 효과적인 경영전략 수립에 활용한다면 수익성 향상 등 경영성과가 달라질 수도 있을 것이다. 병원의 경영성과는 조직의 내외적 특성, 조직을 둘러싼 환경의 변화에 대응하는 조직의 전략적 행위와도 밀접하게 관련되기 때문이다(Trinh & O'Connor, 2000).

최근 의료수익과 관련하여 의료서비스 분야에서 연구자와 실무자로부터 가장 주목받고 것이 환자 만족도 증진이다. 환자 만족도가 중요한 과제로 대두된 이유는 현재 사회현상과 무관하지 않다. 생활수준과 교육수준 향상과 더불어 국민들의 건강에 대한 관심의 증가와 인식의 변화로 의료서비스에 대한 욕구는 지속적으로 증가하며, 다양한 매체를 통해 정보에 대한 접근이 용이해지면서 의료소비자들은 자신의 욕구를 최대한 만족시킬 수 있는 서비스를 직접 선택하는 소비자 중심 의료시장으로 급속도로 변모해 가고 있다. 따라서, 환자 만족도는 서비스 구매에 대한 소비자 평가로, 그 평가결과에 따라 이루어지는 재구매 및 긍정적 구전활동 등 구매 후 행동이 병원의 수익성에 큰 영향을 미친다는 일련의 과정을 설명하는 유용한 변수로 간주되고 있다(김은옥, 조순연, 2004; 정동준, 정민수, 변진옥, 2006; Bearden & Jesse, 1983). Woodside 등(1989)은 2개 병원의 입원환자를 대상으로 입원절차, 간호, 환자식, 병실, 의료의 전문성, 퇴원의 6개 차원 18개 항목으로 서비스 질을 조사한 결과 환자가 인지하는 의료서비스 질이 환자 만족도에 영향을 미치고 이것이 다시 구매의도로 이어지는 과정을 실증적으로 검증하였다. 최순혁(2012)은 환자의 만족도가 높을수록 환자의 충성도와 재이용 의사가 유의하게 증가한 것으로 나타나, 환자의 만족도가 재이용의사와 상당한 관련성이 있음을 입증하였다. Fisk 등(1990)은 환자만족도와 의료기

관 이용과의 관계를 5년 동안 연구한 결과, 제공받은 서비스에 대한 만족이 높은 환자일수록 높은 재이용 의사를 보이는 것으로 나타났다. 이렇듯 오늘날 병원은 고객인 의료소비자가 병원을 선택해 주지 않으면 생존하기 어려운 환경에 처해 있다. 많은 의료기관에서 환자 만족도 평가결과를 병원 경영 및 마케팅전략 수립에 중요한 자료로 활용하고 있는 것도 이러한 이유에서 일 것이다. 이렇듯 소비자 중심 민간의료 우위 경쟁상황 속에서 더욱이 대부분 공공병원은 운영의 경직성과 투자의 부재, 환자중심의 마인드 부재, 낙후된 서비스 등의 문제점을 지적받아 왔다(정승원, 서영준, 이해중, & 이견직, 2005; 이지영 & 김렬, 2008). 공공병원은 이러한 문제점을 직시하고 환자들이 원하는 양질의 의료서비스를 제공하려 노력함으로써 경영개선을 위해 노력해야 할 것이다. 이렇듯 병원 경영성과에 지대한 영향을 미치는 환자만족도는 의료서비스의 질적 수준에도 영향을 받지만 병원의 조직 구성원들로부터도 큰 영향을 받고 있음을 확인 할 수 있었다.

많은 연구에서 병원 직원들의 환자를 대하는 태도에 따라 환자의 서비스 이용만족도에 지대한 영향을 끼친다는 것을 밝히고 있다(조경숙, 이해중 & 정설희, 1999; 김은옥 & 조순연, 2004; 문상준, 2008; Weisman & Nathanson, 1985; Rafferty, Ball, & Aiken, 2001 등 다수). 문상준(2008)은 의사의 진료서비스 수준, 행정직원 및 간호사의 친절도, 병원의 물리적 서비스 수준 모두 고객 만족에 긍정적인 영향을 미쳤으며, 이는 다시 환자의 재이용 의도에도 매우 긍정적인 영향을 미치고 있음을 확인하였다. 송미선(2005)은 간호사들의 직무자체, 동료관계, 상사관계가 환자만족도에 중요한 영향을 미치는 것으로 분석하였다. 이렇듯 직원들의 긍정적인 인식이 환자만족도 향상을 이끌어 결과적으로 조직성과 향상과 정(+)의 관계가 있음을 관련 문헌을 통해 확인할 수 있었다. 김기태(2012)에 의하면 간호사들의 긍정적 조직문화와 의사소통이 조직성과에 영향을 미치고 있음을 주장하였다. 김기태(2008)는 근로자의 직무만족이 높은 기업일수록 1인당 매출액 등 기업성과가 높다고 하였다. Ostroff와 Bowen(2000)은 조직구성원의 직무태도, 직무만족과 조직몰입은 조직 전체의 성과와 정(+)의 상관관계가 있다고 하였다. 공공기관 조직 구성원들의 직무만족도도 조직의 성과와 연결된다는 것을 확인할 수 있었다. 공무원 대상 직무만족도 조사연구에서 대상자들의 직무에 대한 만족도가 높을수록 조직에 대한 성과가 높은 것으

로 보고하였다(송건섭, 2001). 또한, 국립대병원 직원들의 직무만족도가 높을수록 환자만족도와 경영실적이 높다 하였다(조경숙, 이해중, & 정설희, 1999).

병원은 환자를 대상으로 의료를 제공하는 기관이라는 특성상 수익성과를 설명하는데 진료적 특성이 다른 변수보다 더 중요하게 작용한다(홍미영, 이해중, 이동원 & 주현실, 2009). 특히 병상이용률은 병원이 실제로 보유하고 있는 병상 중에서 환자가 사용하고 있는 병상의 비율로서 병원경영의 효율성과 합리성을 반영하기 때문에 수익성에 영향을 주는 가장 유용한 변수로 간주되고 있다(홍미영, 이해중, 이동원 & 주현실, 2009). 대학병원에 비해 경영이 열악한 공공병원을 대상으로 하여 환자만족도와 직원만족도를 의료수익과 연관 지어 분석한 연구는 거의 찾아보기 힘들었다. 따라서 본 연구에서는 공공병원을 대상으로 하여 직원들의 직무만족도와 환자만족도가 병상이용률을 실제 금액으로 계산한 병상 당 의료수익에 미치는 영향을 확인하고자 한다. 궁극적으로 본 연구결과를 통해 직원 및 환자만족도 향상을 통한 공공병원 경영 개선을 위한 기초자료를 제공하고자 한다.

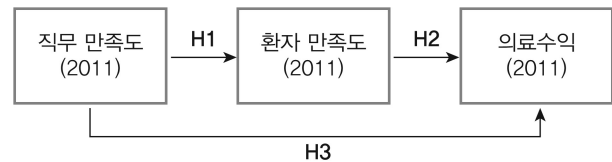
## 2. 연구 목적

본 연구의 목적은 39개 공공병원 즉, 34개 지방의료원과 5개 적십자병원을 대상으로 하여 직원들의 직무만족도와 환자만족도가 병상당 월평균 의료수익에 미치는 영향을 확인하고자 한다. 궁극적으로 본 연구결과는 공공병원 직원들의 직무만족도와 환자만족도 향상을 통해 공공병원 경영 개선 전략 수립을 위한 기초자료를 제공하고자 한다.

# II. 연구방법

## 1. 연구설계

본 연구는 39개 공공병원 즉, 34개 지방의료원과 5개 적십자병원을 대상으로 하여 직원들의 직무만족도 및 환자만족도와 병상 당 월평균 의료수익과의 관련성을 확인하기 위한 상관관계 연구이다. 여러 선행연구의 이론적 고찰을 토대로 <그림 1>과 같은 연구의 개념적 틀을 도출하였으며, 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.



<그림 1> 본 연구의 개념적 틀

- 가설 1 (H1) : 직원들의 직무만족도는 환자만족도에 정(+)적 영향을 미칠 것이다.
- 가설 2 (H2) : 환자만족도는 병원 의료수익에 정(+)적 영향을 미칠 것이다.
- 가설 3 (H3) : 직원들의 직무만족도는 병원 의료수익에 정(+)적 영향을 미칠 것이다.

## 2. 연구대상 및 자료수집방법

본 연구의 대상자는 34개 지방의료원과 5개 적십자병원에 근무하는 직원과 환자들이었다. 본 연구에서의 직원만족도와 환자만족도는 본 연구원이 참여하여 국립중앙의료원에서 수행한 ‘2011년 지역거점공공병원 운영평가(2011b)’를 통해 수집된 자료를 기관의 동의를 득한 후 활용하였다. 또한, 본 연구에서의 병상 당 월평균 의료수익 자료는 39개 연구대상기관의 2011년도 결산서를 활용하였다.

본 연구의 대상자 선정은 직원의 경우 2010년 말 기준 해당 공공병원에서 2년 이상 재직한 정규직 또는 계약직 직원 전수를 대상으로 하였다. 환자의 경우는 2011년 1월~3월까지 해당병원을 퇴원했거나 외래를 이용한 경험이 있는 20세 이상 환자 전수명단을 병원으로부터 수거하여 인구학적 특성에 따른 만족도 차이를 최소화하기 위해 성별, 연령, 진료계로써 일차 그룹화하여 그룹별 동수를 무작위 선정하였다. 이때 입원환자의 경우는 조사결과의 공정성 및 정확성을 위해 이 기간 중 퇴원한 환자를 대상으로 하였다. 환자 정보 노출을 최소화하기 위해 조사에 필요한 최소한의 환자 인적자료만을 받았다. 설문에 앞서 조사의 취지를 환자에게 먼저 설명하고 참여여부를 득한 경우에만 설문이 진행되었다. 환자 대상자수는 병원 병상 규모별 유의할당하여 400병상 이상 병원의 경우 140명씩, 200~399병상 100명씩, 199병상 이하 병원의 경우 60명씩으로 하여 입원환자 1,730명, 외래환자 1,730명으로 총 3,460명을 선정하였다. 직원만족도와 환자만족

도 자료 수집은 설문조사의 전문성과 효율성을 고려하여 전문설문리서치기관에 의뢰하여 수행되었다. 직무만족도는 구조화된 설문지를 이용하여 직원들이 각자 이메일로 발송된 웹에 접속하여 답하는 웹설문방식으로 수행되었고, 환자만족도 조사는 전화설문방식으로 수행되었다. 설문자료 참여율은 환자의 경우 본 대상자와 예비대상자를 사전에 선정하여 본 대상자가 참여를 원하지 않으면 예비대상자로 보충하여 참여율 100%이며, 직원은 전체 6,281명 중 5,521명이 최종 설문에 참여하여 87.9%의 참여율을 보였다. 본 연구의 설문조사 자료는 2011년 9월에서 10월까지 수집되었다.

본 연구에서 활용된 의료수익 자료는 39개 연구대상기관의 2011년도 결산서를 활용하여 2011년 1년 동안의 병상 당 월평균 의료수익을 산정하였다. 이 때 의료수익은 입원수익, 외래수익, 기타의료수익(종합검진, 신체검사, 수탁검사수익), 의료부대수익(제증명료 수입, 기타급식 수입 등) 등을 포함하였다. 본 연구에서 39개 연구대상기관의 2011년 기준 병상 당 월평균 의료수익은 6백만원으로 산정되었고, 이를 기준으로 하여 두 집단으로 구분하였다. 병상 당 월평균 의료수익이 6백만원 이상인 대상기관은 의료수익이 높은 군(High Profit)으로, 6백만원 이하인 대상기관은 의료수익이 낮은 군(Low Profit)으로 분류하였다. 그 결과 의료수익이 높은 군은 21개소, 의료수익이 낮은 군은 18개소였다.

### 3. 연구도구

본 연구에서의 환자만족도와 직원 만족도 조사도구는 학계 전문가, 공무원, 공공병원 실무자들이 참여하여 보건복지부와 국립중앙의료원에서 ‘2011년 지역거점공공병원 운영평가(2011b)’를 통해 개발한 도구를 활용하였다. 직원의 직무만족도 조사도구 구성요인은 ‘직무자체’, ‘의사소통’, ‘평가와 보상체계’, ‘근무환경’, ‘의료서비스 인식’, ‘전반적 만족’으로 총 6가지 요인, 22개 문항으로 이루어졌다. 직원의 직무만족도 조사도구의 점수는 5점 척도로 ‘전혀 그렇지 않다(1점)’, ‘그렇지 않다(2점)’, ‘보통이다(3점)’, ‘그렇다(4점)’, ‘매우 그렇다(5점)’로 총 110점 만점으로 되었다. 점수가 높을수록 직원들의 직무만족도는 높음을 의미한다.

환자만족도 조사도구는 입원환자 만족도와 외래환자

만족도로 구분되었다. 입원환자 만족도 조사도구 구성은 ‘간호사의 의료서비스’, ‘의사의 진료서비스’, ‘병원환경’, ‘기타서비스’, ‘전반적 만족’으로 총 5가지 요인, 21개 문항으로 이루어졌다. 외래환자 만족도 조사도구는 ‘예약 및 접수절차’, ‘의사의 진료서비스’, ‘병원환경’, ‘기타 서비스’, ‘전반적 만족’으로 총 5가지 요인, 20개 문항으로 구성되었다. 환자만족도 조사도구 점수는 4점 척도로 ‘전혀 그렇지 않았다(1점)’, ‘가끔 그러하였다(2점)’, ‘대체로 그러하였다(3점)’, ‘항상 그러하였다(4점)’로 배분되었다. 이 때 전반적 만족 점수는 10점 척도로, 0점(가장 나쁜 경우) ~ 10점(가장 좋은 경우)으로 되었다. 환자 만족도의 점수는 총 입원환자 102점, 외래환자 98점 만점으로 되었으며, 점수가 높을수록 환자 만족도가 높음을 의미한다. 본 연구에서 직원의 직무만족도 조사도구의 신뢰도 지수는 Cronbach's  $\alpha = .982$ 이며, 입원환자 만족도 조사도구의 신뢰도 지수는 Cronbach's  $\alpha = .904$ , 외래환자 만족도 조사도구의 신뢰도 지수는 Cronbach's  $\alpha = .860$ 이었다.

### 4. 자료 분석방법

본 연구의 자료는 SPSS 18 version을 활용하여 분석하였다.

- 1) 연구대상자들의 인구학적 특성은 기술통계 분석하였다.
- 2) 병상 당 의료수익이 낮은 집단과 높은 집단 간의 환자만족도와 직원 만족도는 t-test를 활용하여 비교하였다.
- 3) 직원의 직무만족도, 환자만족도, 병상 당 의료수익 간의 관련성은 상관관계분석, 다변량 로지스틱 회귀 분석을 활용하여 분석하였다.

## III. 연구결과

### 1. 연구대상자의 일반적 특성

본 연구의 최종 대상자 수는 총 8,981명으로, 직원은 5,521명이며, 환자는 3,460명 이었다. 본 연구의 대상자 중 직원들의 일반적 특성은 <표 1>과 같다. 이들의 일반적 특성을 살펴보면, 남자가 1,772명(32.1%), 여자가 3,749

명(67.9%)이었다. 연령은 30대가 2,280명(41.3%), 전문 직종은 간호사가 2,584명(46.8%), 직급은 5급 이상이 1,416명(25.7%), 근무연수는 15년 이상이 2,009명(36.4%)으로 가장 많았다.

본 연구에서 환자들의 일반적 특성은 <표 2>와 같다. 연구대상자 중 환자는 총 3,460명으로, 입원환자 1,730명(50%), 외래환자 1,730명(50.0%)이었다. 먼저, 입원 환자의 인구학적 특성을 살펴보면, 남자가 887명(51.3%), 여자가 843명(48.7%)이었다. 연령은 60대 이상이 798명(46.1%), 교육수준은 중졸이하가 781명(45.1%)으로 가장 많았다. 본인이 인지하는 건강수준은 '나쁨'이 680명(39.3%)으로 가장 많았다. 다음으로 외래 환자의 인구학적 특성을 살펴보면, 남자 881명(50.9%), 여자 849명(49.1%)이었다. 연령은 60대 이상이 751명(43.4%), 교육수준은 중졸이하가 673명(38.9%)으로 가장 많았다. 본인이 인지하는 건강수준은 '좋음'이 756명(43.7%)로 가장 많았다.

<표 1> 직원의 일반적 특성

| 변 수  | 항 목     | 명     | %     |
|------|---------|-------|-------|
| 전체   |         | 5,521 | 100.0 |
| 성별   | 남       | 1,772 | 32.1  |
|      | 여       | 3,749 | 67.9  |
| 연령대  | 20대     | 617   | 11.2  |
|      | 30대     | 2,280 | 41.3  |
|      | 40대     | 1,939 | 35.1  |
|      | 50대 이상  | 685   | 12.4  |
| 전문직종 | 의사      | 314   | 5.7   |
|      | 간호사     | 2,584 | 46.8  |
|      | 의료기사    | 873   | 15.8  |
|      | 사무직     | 809   | 14.7  |
|      | 기타      | 941   | 17.0  |
| 직급   | 5급 이상   | 1,416 | 25.7  |
|      | 6급      | 1,082 | 19.6  |
|      | 7급      | 1,265 | 22.9  |
|      | 8급      | 1,090 | 19.7  |
|      | 9급 이하   | 668   | 12.1  |
| 근무연수 | 5년 미만   | 955   | 17.3  |
|      | 5년~9년   | 1,401 | 25.4  |
|      | 10년~14년 | 1,156 | 20.9  |
|      | 15년 이상  | 2,009 | 36.4  |

W

<표 2>환자의 일반적 특성

| 변 수  | 항 목         | 입원환자  |       | 외래환자  |       |
|------|-------------|-------|-------|-------|-------|
|      |             | 명     | %     | 명     | %     |
| 전체   |             | 1,730 | 100.0 | 1,730 | 100.0 |
| 성별   | 남           | 887   | 51.3  | 881   | 50.9  |
|      | 여           | 843   | 48.7  | 849   | 49.1  |
| 연령대  | 20대 이하      | 111   | 6.4   | 153   | 8.9   |
|      | 30대         | 160   | 9.3   | 144   | 8.3   |
|      | 40대         | 251   | 14.5  | 247   | 14.3  |
|      | 50대         | 410   | 23.7  | 435   | 25.1  |
|      | 60대 이상      | 798   | 46.1  | 751   | 43.4  |
| 교육수준 | 중학교 졸업 이하   | 781   | 45.1  | 673   | 38.9  |
|      | 고등학교 졸업     | 440   | 25.4  | 433   | 25.0  |
|      | 대학 재학 또는 중퇴 | 69    | 4.0   | 82    | 4.7   |
|      | 대학교 졸업      | 238   | 13.8  | 311   | 18.0  |
|      | 대학원 졸업 이상   | 22    | 1.3   | 39    | 2.3   |
|      | 무응답         | 180   | 10.4  | 192   | 11.1  |
| 건강상태 | 좋음          | 637   | 36.8  | 756   | 43.7  |
|      | 보통          | 413   | 23.9  | 509   | 29.4  |
|      | 나쁨          | 680   | 39.3  | 465   | 26.9  |
| 진료계  | 내과계         | 926   | 53.5  | 883   | 51.0  |
|      | 외과계         | 804   | 46.5  | 847   | 49.0  |

<표 3> 의료수익에 따른 직무 만족도 및 환자만족도 차이

| 변수<br>(점수)           | 요인(점수)         | 의료수익이 낮은 병원 |     | 의료수익이 높은 병원 |     | t       | p    |
|----------------------|----------------|-------------|-----|-------------|-----|---------|------|
|                      |                | 평균          | 편차  | 평균          | 편차  |         |      |
| 직무<br>만족도<br>(110)   | 직무자체(20)       | 15.3        | 3.5 | 16.1        | 3.6 | -7.107  | .000 |
|                      | 의사소통(20)       | 14.7        | 4.1 | 16.0        | 3.9 | -9.731  | .000 |
|                      | 평가와 보상체계(20)   | 13.3        | 4.5 | 14.8        | 4.5 | -9.443  | .000 |
|                      | 근무환경(15)       | 10.7        | 3.1 | 11.3        | 3.2 | -5.207  | .000 |
|                      | 의료서비스 인식(15)   | 11.8        | 2.6 | 12.6        | 2.5 | -9.433  | .000 |
|                      | 전반적 만족도 (20)   | 15.3        | 3.8 | 16.5        | 3.5 | -10.171 | .000 |
| 입원환자<br>만족도<br>(102) | 간호사의 의료서비스(16) | 14.1        | 2.5 | 14.3        | 2.7 | 0.876   | .381 |
|                      | 의사의 진료서비스(12)  | 10.9        | 2.0 | 10.9        | 1.9 | 0.074   | .941 |
|                      | 병동 환경 (8)      | 6.9         | 1.5 | 6.5         | 1.6 | 3.400   | .001 |
|                      | 기타 서비스 (36)    | 29.7        | 4.6 | 30.0        | 5.1 | 0.997   | .319 |
|                      | 전반적인 만족도 (30)  | 24.3        | 6.3 | 24.4        | 6.6 | 0.313   | .754 |
| 외래환자<br>만족도<br>(98)  | 예약 및 접수절차(12)  | 2.8         | 3.1 | 3.2         | 3.3 | -1.444  | .149 |
|                      | 의사의 진료서비스 (20) | 17.7        | 3.1 | 17.7        | 3.1 | 0.033   | .974 |
|                      | 병원 환경(12)      | 10.1        | 2.0 | 10.3        | 2.0 | 1.237   | .216 |
|                      | 기타 서비스(24)     | 19.3        | 5.2 | 19.3        | 5.0 | 0.144   | .885 |
|                      | 전반적인 만족도(30)   | 23.9        | 6.3 | 24.0        | 6.4 | 0.395   | .693 |

<표 4> 의료수익, 직무만족도, 환자만족도간의 상관관계

| 변 수      | 의료수익     | 직무만족도   | 입원환자<br>만족도 | 외래환자<br>만족도 |
|----------|----------|---------|-------------|-------------|
| 의료수익     | 1        |         |             |             |
| 직무만족도    | 0.154*** | 1       |             |             |
| 입원환자 만족도 | -0.039   | 0.003   | 1           |             |
| 외래환자 만족도 | 0.015    | 0.081** | -0.026      | 1           |

\*\*\*  $p < 0.001$ , \*\*  $p < 0.01$

## 2. 병상 당 월평균 의료수익에 따른 직무만족도, 환자만족도 비교

병상 당 월평균 의료수익이 낮은 병원과 높은 병원간의 직원만족도, 입원환자 및 외래환자 만족도를 비교한 결과는 <표 3>과 같다. 병상 당 월평균 의료수익이 높은 병원 직원들의 직무만족도가 낮은 병원 직원들의 직무만족도에

비해 모든 구성요인에서 유의하게 높게 나타났다 ( $p < 0.001$ ). 환자만족도에 있어서는 병상 당 월평균 의료수익이 높은 병원과 낮은 병원 간에 유의한 차이는 없는 것으로 나타났다. 그러나 입원환자 병원환경 만족도는 병상 당 월평균 의료수익이 낮은 병원에서 유의하게 높게 나타났다( $p < 0.01$ )

## 3. 병상 당 월평균 의료수익과 직무만족도, 환자만족도간의 상관관계 분석

병상 당 의료수익, 직원들의 직무만족도, 환자만족도간의 상관관계분석 결과는 <표 4>와 같다. 병상 당 월평균 의료수익과 직원들의 직무만족도와는 모든 요인에서 유의한 정(+)적 상관관계를 보여주었다( $p < 0.001$ ). 반면에 병상 당 월평균 의료수익과 환자만족도와는 유의한 상관관계를 보이지 않았다. 직무만족도와 외래환자 만족도와는 유의한 정(+)적 상관관계를 보여주었다( $p < 0.01$ ).

<표 5> 직무만족도와 환자만족도가 의료수익에 미치는 영향

| 변 수      | 요 인             | 오즈비<br>(Odds ratio) | 95% CI    |
|----------|-----------------|---------------------|-----------|
| 직무만족도    | 직무자체(≤15)       | 1.43                | 0.82-2.49 |
|          | 의사소통(≤15)       | 0.48                | 0.25-0.91 |
|          | 평가와 보상체계(≤13)   | 1.20                | 0.66-2.18 |
|          | 근무환경(≤10)       | 1.16                | 0.65-2.07 |
|          | 의료서비스 인식(≤11)   | 0.85                | 0.51-1.41 |
| 입원환자 만족도 | 전반적인 만족도(≤15)   | 0.66                | 0.37-1.17 |
|          | 간호사의 의료서비스(≤15) | 1.09                | 0.70-1.70 |
|          | 의사의 진료서비스(≤11)  | 1.03                | 0.66-1.59 |
|          | 병동 환경(≤7)       | 1.53                | 1.05-2.22 |
|          | 기타 서비스(≤30)     | 0.94                | 0.62-1.42 |
| 외래환자 만족도 | 전반적인 만족도(≤26)   | 0.85                | 0.58-1.24 |
|          | 예약 및 접수절차(≤1)   | 0.86                | 0.60-1.23 |
|          | 의사의 진료서비스(≤19)  | 1.05                | 0.72-1.53 |
|          | 병원환경(≤10)       | 1.35                | 0.93-1.96 |
|          | 기타서비스(≤20)      | 0.94                | 0.64-1.38 |
|          | 전반적인 만족도(≤26)   | 0.99                | 0.68-1.42 |

4. 병상당 월평균 의료수익에 영향을 미치는  
직무만족도, 환자만족도 요인

직원만족도와 환자 만족도가 공공병원 병상당 월평균 의료수익에 미치는 영향을 확인하기 위한 다변량 로지스틱 회귀분석 결과는 <표 5>와 같다. 공공병원 병상 당 월평균 의료수익을 종속변수로 하고, 직원들의 직무만족도, 입원 환자 만족도, 외래환자 만족도 구성요인을 독립변수로 모형을 구축하였다. 구축된 모형은 로지스틱 회귀분석을 위한 Convergence criterion을 충족하는 것으로 나타났다 (-2 Log L=721.205 Chi-Square=29.259,  $p<.05$ ). 공공병원 병상 당 월평균 의료수익에 영향을 미치는 유의한 요인으로는 직원들의 의사소통 만족도와 입원환자의 병원 환경 만족도인 것으로 나타났다. 직원들의 의사소통 만족도가 15점 이상인 집단에 비해 15점 이하인 집단의 병상 당 월평균 의료수익이 6백만원 이상이 될 확률은 48%로 낮은 것으로 나타났다(OR=0.48, 95% CI=0.25-0.91). 입원환자의 병원환경 만족도가 7점 이상인 집단에 비해 7점 이하인 집단의 병상 당 월평균 의료수익이 6백만원 이상이 될 확률이 1.53배 높은 것으로 나타났다(OR=1.53 95% CI=1.05-2.22).

IV. 논 의

본 연구는 34개 지방의료원과 5개 적십자병원을 대상으로 직원만족도와 환자만족도가 병상 당 월평균 의료수익에 미치는 영향을 확인하기 위해 수행되었다. 본 연구 결과에서 환자만족도는 직원들의 직무만족도와 높은 상관관계를 보였지만, 환자만족도와 병상 당 월평균 의료수익과의 관련성은 낮은 것으로 나타났다. 이는 본 연구의 대상기관이 공공병원이라는 특성에서 기인한 것으로 판단된다. 대부분의 공공병원 특히, 본 연구의 대상기관인 지방의료원과 적십자병원은 같은 규모의 민간병원 대비 평균 재원일수와 의료급여환자의 비율이 높다. 홍미영, 이해중, 이동원과 주현실(2009)에 의하면 환자가 일주일 이내 퇴원할 경우 병원의 이익은 가장 높으며, 재원일수가 길수록, 저렴한 보험수가 환자가 많을수록 병원의 수익성은 감소하는 경향을 보인다 하였다. 그런데 보건복지부와 국립중앙의료원 보고서(2010)에 따르면 지방의료원과 적십자병원의 의료급여환자 비율은 외래 15.8%, 입원 32.1%로 같은 규모의 민간병원의 외래 10.5%, 입원 16.7%에 비해 높다 하였다. 또한, 평균 재원일수도 지방의료원과 적십자병원의 경우 18.3%인 반면에 같은 규모의 민간병

원은 12.0%로 낮다. 더욱이 노인, 저학력층 등 취약계층 환자들은 병원서비스 이용에 있어 만족도 점수를 높게 주는 경향을 보였다(보건복지부, 국립중앙의료원, 2011a, 2011b). 따라서, 저소득층 환자들이 주로 이용하는 공공병원임으로 환자들의 만족도가 직접적으로 의료수익으로 이어지지 않는 듯하다. 그럼에도 불구하고 여전히 관련 연구를 통해 환자만족도는 환자가 제공받은 의료의 질, 직원들의 태도, 병원환경 등을 총체적으로 판단할 수 있는 주요 지표임과 동시에, 환자만족도는 환자들의 병원 재이용의사에 영향을 끼쳐, 다시 방문을 유도함으로써 병원 수익과 연결됨을 제시하고 있기 때문이다(김은옥, 조순연, 2004; 정동준, 정민수, 변진옥, 2006; Bearden & Jesse, 1983). 더욱이 공공병원은 국민의 공공의료기관으로서, 이용하는 환자들이 원하는 서비스를 확인하여 이를 바탕으로 지속적으로 제공함으로써 다시 찾고 싶은 병원으로 거듭나려 노력해야 하기 때문이다.

본 연구결과에서 직무만족도와 외래환자 만족도간에 높은 상관관계를 보인 것으로 나타났다. 노미정, 서원식과 권진(2013)에 의하면 입원환자 만족도는 병원의 인지도만 유의한 영향을 미친 반면에 외래환자는 의료진의 우수성, 병원 편의시설과 환경의 우수성, 친절한 직원, 편리한 진료 및 행정절차 등 직원들의 직무만족도와 관련성이 높은 요인들에 유의한 영향을 받는 것으로 나타나 본 연구결과를 뒷받침하였다. 본 연구결과에서는 입원환자들의 병원환경 만족도가 높은 기관의 병상 당 의료수익은 도리어 유의하게 낮은 것으로 나타났다. 김미청(2009)의 5년간의 환자만족도 추이 분석 연구에서 환자 만족도는 병원 환경과는 유의한 관련성을 보이지 않는 것으로 보고하였다. 또한, 김용우와 양내원(2003)에 의하면 병원 환자들의 재원일수가 길어질수록 병실 온도, 소음 등의 물리적 환경에 대한 만족도는 증가하는 것으로 보고되었다 따라서, 앞서 언급했듯이 본 연구결과는 공공병원의 특성인 장기 재원일수 환자들이 많음에서 기인된 듯하다. 그렇지만 동 연구자에 의하면 전반적인 병원환경과 관련하여 환자들의 스트레스는 입원기간과 비례하여 증가한다 하였으므로 병원 환경적 요인은 환자만족도에 있어 중요하게 고려해야 할 것이다. 병원환경은 환자만족도에 있어서 뿐 아니라 직원들의 직무만족도에 있어서도 중요하게 고려되어야 할 것이다. 본 연구결과에서는 직원들의 근무환경 만족도는 의료수익과 유의한 상관관계를 보였다. 미국 공

무원 대상 조사에 의하면, 작업환경이 좋아지면 강력한 동기부여를 유발하여 직무만족도가 높아질 것이라고 하였다(deLeon & Taher, 1996).

본 연구결과에서 병상 당 의료수익이 높은 공공병원과 낮은 병원간의 직원들의 직무만족도를 비교한 결과, 의료수익이 높은 병원 직원들의 직무만족도가 유의하게 높은 것으로 나타났다. 또한, 본 연구결과에서는 직원들의 직무만족도 요인 중 의사소통 만족도 요인이 의료수익에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 김미경(2012)에 의하면 종합병원 간호사들의 의사소통이 조직성과에 유의한 영향을 미쳤음을 확인하여 본 연구결과와 일치하였다. 의사소통은 관리자들이 구성원들에게 조직의 목적을 달성하는데 필요한 일이 무엇인가를 전달하고 이해시키는데 무엇보다 필요하며 실패할 경우 조직은 생존에 심각한 위협을 받을 수도 있다 하였다. 병원은 조직의 특성상 다양한 전문인력으로 구성되어 있으며, 저마다의 요구를 충족하는 과정에서 갈등이 발생할 수 있다. 특히 언제 발생할지 모르는 응급상황을 신속히 대처해야 하며, 업무진행이 잠시라도 중단되지 않도록 수행해야 하는 높은 스트레스 상황 속에서 조직 내에서의 효과적인 의사소통은 매우 중요하다 할 것이다(이광자, 2006). 이처럼 많은 선행연구에서 직원 만족도가 조직성과와 깊은 관련성이 있다는 주장을, 본 연구결과에서 직원들의 직무만족도를 실제 중요한 조직성과인 병상당 월평균 의료수익과의 관련성을 분석하여 확인함으로써 다시금 뒷받침 하였다. 이렇듯 병원경영 효율화 측면에서 중요한 고객만족 경영은 직원들의 적극적인 참여와 협조 없이 병원장이나 최고 경영관리자 혹은 소수의 고위 관리자 등의 의지나 노력만으로는 달성하기 어렵다는 것을 알 수 있다. 특히 병원의 주 고객인 환자들은 정신적, 육체적, 사회적으로 건강하지 못한 절박한 상태에서 병원을 찾기 때문에 의료진을 포함한 직원들이 환자를 대하는 마인드에 따라 환자의 서비스 이용 만족도 뿐 아니라 치료결과에도 지대한 영향을 미칠 수 있기 때문일 것이다. 이러한 이유로 기업은 조직성과와 직, 간접적으로 연관이 있는 근로자의 직무만족과 조직몰입을 높이기 위해 근로환경 개선, 복리후생 향상 등에 많은 노력을 기울여야함을 강조하고 있다(이정일, 2011). 또한, 임금, 승진 등 외적보상이 직무만족에 긍정적 영향을 미치는 것으로 보고되고 있다(Taylor & Westover, 2011). 공공기관 직원들은 노력과 보상의 관계가 공정하다고 인식



할수록 직무만족에 긍정적인 영향을 미친다 하였다(이혜윤, 이근주, 2013). 공공기관 직원들도 노력과 보상의 관계가 공정하다고 인식할수록 직무만족에 긍정적인 영향을 미친다 하였다(Taylor & Westover, 2011). 따라서, 조직이 추구하는 목표를 달성하기 위해서는 인적자원과 물적 자원을 적기에 최적규모로 확보하고, 조직구성원들이 능력을 최대한 발휘하도록 공정하게 동기유발과 사기를 진작시키는 것이 무엇보다 중요하다 할 것이다.

공공병원은 정부의 공공의료서비스를 직접 시민들에게 전달하는 주체인 만큼 효율성을 우선시하기 보다는 사회적 기여와 공공성의 가치 추구가 우선시 되어야 할 것이다. 따라서 공공병원 성과평가에 있어 수익성 강조가 아닌 비수익적 공공적 기능 수행이 충분히 반영되어야 할 것이다. 이러한 정책 기반 위에서 공공병원은 양질의 의료서비스를 제공하여 고객만족 경영목표를 달성하고, 환자 및 직원들의 만족을 이끌어 내어 내원 고객으로 하여금 다시 찾게 하여 궁극적으로 병원경영의 효율화를 도모할 수 있을 것이다.

## V. 결론 및 제언

따라서 본 연구의 목적은 39개 공공병원 즉, 34개 지방의료원과 5개 적십자병원을 대상으로 하여 직원들의 직무만족도와 환자만족도가 병상 당 의료수익에 미치는 영향을 확인하기 위함이다. 궁극적으로 본 연구결과를 통해 직원들의 직무만족도 및 환자만족도 향상을 통한 공공병원 경영 개선 전략 수립을 위한 기초자료를 제공하고자 한다.

본 연구의 결과를 토대로 하여 다음과 같이 제언하고자 한다. 환자만족도와 직원들의 직무만족도와 공공병원 성과와 관련하여 지속적인 후속 연구 수행의 필요성을 제언한다. 이는 공공병원 개선 전략수립에 활용하기 위함이다. 또한, 환자만족도와 직원들의 직무만족도와 관련하여 공공병원과 민간병원간의 성과를 비교하는 연구 수행의 필요성을 제언한다.

공공병원은 다양한 환자들의 특성과 욕구에 부합하며, 직원들에 대한 적절한 평가와 보상을 제공하며, 의료서비스의 질적 수준을 개선함으로써 타 병원과의 차별화를 꾀하여 보건의료 시장에서 선도적 역할을 수행하기 위해 노

력해야 할 것이다. 더불어, 정부는 이러한 공공병원의 경영 개선을 위한 노력에 대해 관심과 투자 등 적극적인 지원을 아끼지 말아야 할 것이다.

## <참고문헌>

- 김기태(2008). 교육훈련투자가 조직성과에 미치는 영향 : 직무만족, 직무능력 역량의 매체효과를 중심으로, 인적자본기업패널 학술대회논문집
- 김미경(2012). 병원 간호단위의 조직문화와 의사소통이 조직성과에 미치는 영향, 한림대학교대학원 간호학전공 석사학위논문
- 김미청(2009). 일 대학병원의 5년간 환자 만족도 추이, 전남대학교대학원 보건학협동과정 석사학위논문
- 김은옥, 조순연 (2004). 일부병원 외래환자의 병원선택동기, 병원만족도와 재이용의도에 관한 연구, 임상간호연구, 10(1):145-159
- 김용우, 양내원 (2003). 종합병원 다인병실의 치유환경 개선을 위한 건축 계획적 연구, 한국실내디자인학회 논문집, 36:76-83
- 노미정, 서원식, 권진(2013). 환자만족도에 영향을 미치는 의료서비스 품질요인: A 중소병원 입원·외래환자간 차이, 디지털정책연구, 11(2):331-339
- 문상준(2008). 의료서비스 만족도와 병원 재이용의사에 관한 연구, 조선대학교대학원 석사학위논문
- 박상규, 김중길(2003). 지방의료원 경영실적평가방법에 대한 분석 및 평가, 회계정보연구, 21:81-99
- 보건복지부. 국립중앙의료원(2010), 2010년 지역거점공공병원 모니터링
- 보건복지부. 국립중앙의료원(2011a), 2010년 지역거점공공병원 운영평가 결과보고서
- 보건복지부. 국립중앙의료원(2011b), 2011년 지역거점공공병원 운영평가 결과보고서
- 송건섭(2001). 지방정부 공무원의 직무만족도 측정과 평가, 사회과학연구, 9(3):21-38
- 송미선(2005). 간호사의 직무만족요인 및 직무만족도가 환자만족에 미치는 영향 분석, 계명대학교 의료경영대학원 석사학위논문
- 이광자(2006). 의사소통과 간호, 신광출판사
- 이정일(2011). 조직 충성심과 신뢰를 높이는 비결 : 심리적

- 계약, 삼성경제연구소
- 이지영, 김렬(2008). 지방의료원의 효율성 평가 : DEA기법을 이용한 정태적, 동태적 분석, 한국사회와 행정연구, 19(1):193-212
- 이혜윤, 이근주(2013). 공공봉사동기(PSM)와 직무동기요인이 직무만족에 미치는 영향 : 공기업과 준정부기관의 종사자들을 중심으로, 2013 한국정책학회 춘계 학술대회, p.217-247
- 정동준, 정민수, 변진옥(2006). 입원환자가 인지하는 병원 시설, 의료인력, 만족도, 재이용간의 구조분석, 보건과 사회과학, 19:151-178
- 정승원, 서영준, 이해중, 이견직(2005). 국립대학교병원의 환자만족도 및 재이용 의사 결정요인, 병원경영학회지, 10(2):1-25
- 조경숙, 이해중, 정선희(1999). 병원직원들의 직무만족도 요인 및 결과, 병원경영학회지, 4(1):190-207
- 최순혁(2012). 치과의료서비스의 환자만족도와 병원 재이용 의사에 관한 연구, 한양대학교 기업경영대학원 석사학위논문
- 한국보건산업진흥원 (2000). 공공보건의료기관이 수행해야 할 사업검토 및 평가체계 개발 연구
- 홍미영, 이해중, 이동원, 주현실(2009). 지방의료원 수익성 과에 대한 결정요인 분석, 병원경영학회지, 14(2) 1-20
- Bearden WO, Jesse E.(1983). Selected determinants of consumer satisfaction and complaint reports, Journal of Marketing research, 21-28
- deLeon L, Taher WA. (1996). Expectations and job satisfaction of local-government professionals, American Review of Public Administration, 26:401-416
- Fisk TA, Brown CJ, Cannizzaro K, Naftal B(1990). Creating patient satisfaction and loyalty, Journal of Health Care Marketing, 5-15
- Ostroff C, Bowen DE(2000). Moving HR to a higher level : HR practices and organizational effectiveness, cited from Klein KJ, Kozlowski SW. (Eds). Multilevel theory, Research and methods in organizations
- Rafferty AM, Ball J, Aiken LH(2001). Are teamwork and professional autonomy compatible, and do they result in improved hospital care ? Quality in Health Care, 10(suppl II):ii32-ii37
- Taylor J, Westover J(2011). Job satisfaction in the public service : the effects of public service motivation, workplace attributes and work relations, Public Management Review, 13(5): 731-751
- Trinh HQ, O'Connor SJ(2000). The strategic behavior of US Rural Hospital : a Longitudinal and Path Model Examination, Health care management review, 25(4):48-64
- Weisman CS, Nathanson CA(1985). Professional satisfaction and client outcomes, Medical care, 23(10):1179-1192
- Woodside, AG, Frey L, Daly RT(1989). Linking service quality, customer satisfaction, and behavioral intension, Journal of Health Care Marketing, 9(4):5-17