

## 보건소와 병원방문환자의 의료서비스에 따른 환자 만족도 연구

이경화<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup>송호대학교 보건행정과

### A Study on Patient Satisfaction According to Medical Service of Patients Visiting Public Health Centers and Hospital

Kyeong-Hwa Lee<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup>Department of Health Administration, Songho University

**요약** 본 논문은 보건소와 병원 방문환자 특성 및 전반적 만족도에 미치는 영향요인을 알아본 결과 보건소와 병원의 방문환자 특성을 비교해 보면 보건소 환자들이 병원환자들에 비해 상대적으로 초진환자가 많고, 의료급여환자가 많으며, 질병치료 목적보다 방접중이나 물리치료 환자가 많았으며, 민간보험 가입갯수도 적었고, 연령은 고령층이 더 많았다. 보건소의 전반적인 만족도에 가장 큰 효과를 미치는 변수는 시설만족도로 나타났다. 의사만족도가 약한 영향을 미쳤다. 또한 병원의 경우에도 시설만족도, 의사만족도, 진료비만족도, 진료환경만족도 순으로 영향을 미쳤다.

**Abstract** Effects on Health Center and Hospital Visit Patient Characteristics and Overall Satisfaction As a result of comparing the characteristics of visiting patients in the public health centers and hospitals, the number of patients at the public health centers was relatively higher than the hospital patients, the number of medical benefits patients was higher, and there were more vaccinations or physiotherapy patients than the purpose of disease treatment. There was a small number of private insurances, The older adults were more. The most influential variable on the overall satisfaction level of the public health center is the facility satisfaction And doctor satisfaction had a weak effect. In the case of hospitals, the facility satisfaction Also, the degree of satisfaction with doctors, satisfaction with medical expenses, and satisfaction with treatment environment were in order.

**Key Words** Healthcare, Patient Satisfaction, Medical Service, Public Health Center, Treatment environment

### 1. 서론

의료취약지란 의료 이용 실태 및 의료자원의 분포 등을 주기적으로 평가·분석하여 의료서비스의 공급이 현저하게 부족한 지역으로 지정, 고시된 곳이다[1].

의료취약지에 거주하는 농촌 주민들에게 적절한 의료서비스를 제공하기 위해서는 지역 간 보

건의료자원의 불균형을 해소하고 공공보건의료부문의 취약성을 해결하는 것이 필요하다. 조사대상지는 강원도의 한 군 지역에 위치한 의료취약지역으로 의료기관 현황은 병원 2개소, 일반의원 12개소, 보건소 1개소, 보건지소 8개소, 보건진료소 8개 지소가 있으며, 인구는 총 46,430명 중 남자 23,677명, 여자 22,753명이며 60세 이상의 인구는 17,054명으로 37%에 해당된다[2]. 이

본 투고논문은 연세대학교 보건환경대학원 보건관리학과 석사 학위 논문에 기초한 논문입니다.

\*Corresponding Author : Kyeong-Hwa Lee(Songho Univ.)

Tel: =82-33-340-1046 Email: khlee@songho.ac.kr

Received May 10, 2021

Revised June 24, 2021

Accepted July 15, 2021

같이 고령화 및 만성 질병화 되어 있는 농어촌 지역은 나름대로의 현실이 잘 반영된 농어촌병원 정책이 필요한 실정이다[3]. 또한 의료 취약지내에 개설되어 있는 의료기관은 지역 주민에게 신뢰를 얻음으로써 지역 내 자체 충족율을 높이고 자원이용의 효율성을 증진시키기 위한 경영 노력이 필요하다[4]. 특히 이용자들의 만족도를 높이고 양질의 의료서비스를 제공하여 자체적으로 환자 관리의 지속성을 가지는데 집중함으로써 이용 빈도와 충성도를 높일 필요가 있다고 하였다[5].

본 연구는 의료취약지 일개 군의 보건소와 민간병원 방문환자들의 특성 및 고객만족도에 미치는 영향요인을 비교 분석하여, 보건소와 민간병원의 역할 정립을 위한 기초자료를 제공하는데 목적이 있다. 본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 첫째, 보건소와 병원을 이용하는 주민들의 인구사회학적 특성을 비교 분석한다.
- 둘째, 보건소와 병원을 이용하는 주민들의 인구사회학적 특성에 따른 전반적 만족도의 차이를 분석한다.
- 셋째, 보건소와 병원의 전반적 만족도 및 요인별 만족도의 차이를 비교한다.
- 넷째, 보건소와 병원 이용 환자의 전반적 만족도에 미치는 영향 요인을 비교 분석한다.
- 다섯째, 의료취약지역의 보건소와 병원의 역할 정립 및 서비스 질 향상을 위한 전략을 제시한다.

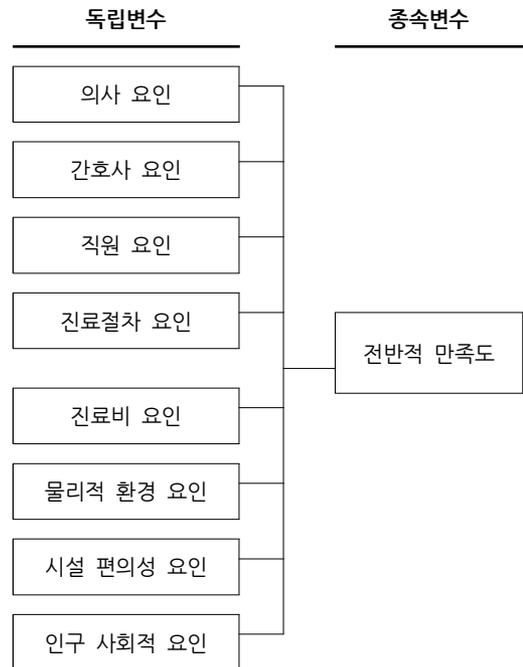
## 2. 연구 방법

### 2.1 연구모형

본 연구의 자료수집에 사용된 설문지는 정승원[6]이 기존의 환자만족도 설문지들을 바탕으로 개발한 설문지를 사용하였다. 설문항목은 독립변수에 해당하는 의사에 대한 만족도는 세부항목 4개와 종합만족도 1개로 총 5개 문항, 간호사에 대한 만족도는 세부항목 4개와 종합만족도 1개로 총 5개 문항, 직원들에 대한 만족도는 세부항목 3개와 종합만족도 1개로 총 4개 문항, 진료절

차 및 공정성에 대한 만족도는 세부항목 3개와 종합만족도 1개로 총 4개 문항, 진료비에 대한 만족도 1개 문항, 진료환경에 대한 만족도는 세부항목 3개와 종합만족도 1개로 총 4개 문항, 시설에 대한 만족도는 세부항목 4개와 종합만족도 1개로 총 5개 문항으로 구성하였고, 종속변수인 전반적인 만족도는 5개 문항으로 구성하였다. 각 문항마다 ‘매우 그렇다’ 5점부터 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점까지 Likert 5점 등간격 척도로 측정하였다. 응답자의 인구사회학적 특성으로는 성별, 연령, 학력, 경제수준, 병원비 조달 경로 등을 측정하였고, 응답자의 기관 이용 특성 정보로는 초래진 여부, 보험유형, 방문목적, 최근 1년간 내원횟수, 민간의료보험 개수 등을 포함하였다. 설문지 내용의 연구윤리 위반여부를 연세대학교 연구윤리위원회의 심의를 통해 문제없는 것으로 승인을받았다(승인번호 1041849-201803-SB-020-01)[7].

본 연구의 모형은 각 요인별 만족도가 전반적 만족도에 영향을 미치는 것으로 설정하였다.



[Fig. 1] Research model  
[그림 1]. 연구모형

## 2.2 자료구집 및 분석

본 연구의 자료는 강원도의 한 군 지역에 위치한 보건소와 민간병원 1개소에 2018년 4월 25일부터 30일까지 외래로 방문한 환자를 대상으로 연구자가 직접 설문조사를 통하여 수집하였다. 보건소와 병원 각각 200명씩 설문조사에 응하기로 동의한 사람들만 편의적으로 조사하였는데 이는 외부 연구자가 외래환자들의 인구사회학적 특성을 정확히 알 수 없었을 뿐만 아니라, 설문조사에 응하기로 동의한 사람들과 응답을 거부한 사람들 간의 차이를 정확히 파악하기도 어렵기 때문이다. 따라서 가장 현실적이라고 생각되는 방법으로 하루 평균외래 보건소는 60명, 병원은 150명 수준의 두 기관에서 200명 정도의 표본 수라면 표본의 편향성으로 인한 오류는 크지 않을 것으로 판단하여 채택하였다.

## 3. 연구결과

### 3.1 특성별 분포

응답자들의 사회인구학적 특성별 분포는 [Table 1]과 같다. 보건소의 경우 재진환자가 68.5%였고, 보험유형은 건강보험가입자가 82%로 가장 많았고, 의료급여가 13.0%였다. 방문목적은 예방접종(28%)이 가장 많았고, 이어서 질병치료(27%), 물리치료(16.5%), 보건증 건강진단(11.0%), 건강검진(10.5%)순이었다. 내원횟수는 5회 이하(55.5%)가 가장 많았고, 6~10회가 22.0%로 다음으로 많았다. 민간보험 가입객수는 '없다'가 41%로 가장 많았고, 다음으로 1개(31.5%), 2개(16.0%)순이었다. 성별은 여자가 54.0%로 남자보다 조금 더 많았으며, 연령은 60대 이상이 57.0%로 가장 많았고, 다음으로 50대 23.5%, 40대 10.5% 순이었다. 학력은 초등학교 졸업이 32.5%로 가장 많았고, 고교졸업이 23%, 중졸이 16.0%, 전문대졸과 대졸이상이 각각 10.5를 차지하였다. 경제적 수준은 '보통이다'가 68%, '나쁜편이다'가 21%였다.

병원의 응답자들은 재진환자가 80.0%였고, 보험유형은 건강보험가입자가 87.5%로 가장 많았고, 의료급여가 6.0%였다. 방문목적은 질병치료

가 63.5%로 가장 많았고, 건강검진과 각종 검사가 각각 11.0%, 물리치료 7.0%, 예방접종 5.0% 순이었다. 내원횟수는 5회 이하(56.5%)가 가장 많았고, 6~10회가 28.5%로 다음으로 많았다. 민간보험 가입객수는 '1개'가 37%로 가장 많았고, 다음으로 2개(27.0%), 없음(20.0%), 3개(10.5%)순이었다. 성별은 여자가 54.5%로 남자보다 조금 더 많았으며, 연령은 60세 이상이 30%로 가장 많았고, 다음으로 50대 27.0%, 40대 17.5%, 30대 15.0% 순이었다. 학력은 대졸이상이 24.0%로 가장 많았고, 고졸이 23.5%, 중졸이 16%, 전문대졸이 20.0%, 중졸이 19.0%, 초등학교 졸업이 13.0%였다. 경제적 수준은 '보통이다'가 76.0%, '나쁜편이다'가 10.5%였다.

보건소와 병원의 환자구성을 비교해 보면 보건소 환자들이 병원환자들에 비해 상대적으로 초진환자가 많고, 의료급여환자가 많으며, 질병치료목적보다 예방접종이나 물리치료환자가 많았으며, 민간보험 가입객수도 적었고, 연령은 고령층이 더 많았다. 학력과 경제적 수준도 낮은 사람이 더 많았다. 이는 아직도 보건소는 병원에 비해 지역의 노인과 서민층이 많이 찾는 의료기관이라는 통념이 그대로 살아있음을 보여주는 결과이다.

### 3.2 보건소와 병원의 환자만족도 분석

보건소와 병원을 이용한 환자들의 만족도를 보면 보건소는 전반적 만족도가 4.03인데 비해 비교병원은 3.54점으로 상대적으로 낮았다. 각각 1개 항목만으로 측정한 각 요인별 종합만족도도 보건소는 시설만족도 3.94점을 제외하고 모두 4점을 상회하는 만족도를 보였으나, 병원은 모든 분야에서 4점 미만의 낮은 만족도를 보였으며 특히 시설분야는 3.14점으로 가장 낮은 만족도를 보였다. 두 기관의 전반적 만족도 및 요인별 만족도의 차이를 통계적으로 검증한 결과, 모든 요인에서 보건소가 병원보다 유의하게 높았다. 이 결과는 단지 1개 보건소와 병원만의 평균치를 비교한 것으로 보편적인 의미를 두기는 어려우나, 연구대상지역의 유일한 공공 및 민간 보건 의료기관에 대한 주민만족도 실태를 보여주는 자

료를 참고하면 될 것이다[Table 2].

[Table 1] Distribution by social demographic characteristics of respondents (N= Public health center, Private hospital, 200 each) 응답자의 사회인구학적 특성별 분포 (N=보건소, 병원 각각 200)

변수	구분	보건소		병원	
		빈도	%	빈도	%
환자 구분	초진	63	31.5	40	20.0
	재진	137	68.5	160	80.0
보험	국민건강보험	164	82.0	175	87.5
	의료급여	26	13.0	12	6.0
	국가 유공자	8	4.0	5	2.5
	산재보험	1	0.5	1	0.5
	자동차 보험	0	0.0	7	3.5
	기타	1	0.5	0	0.0
방문목적	질병치료	54	27.0	127	63.5
	물리치료	33	16.5	14	7.0
	예방접종	56	28.0	10	5.0
	건강검진	21	10.5	22	11.0
	각종검사	9	4.5	23	11.5
	건강진단	22	11.0	3	1.5
	기타	5	2.5	1	0.5
내원 횟수	5회 이하	111	55.5	113	56.5
	6~10회	44	22.0	57	28.5
	11~15회	21	10.5	13	6.5
	16~20회	9	4.5	7	3.5
	21회 이상	15	7.5	10	5.0
민간보험 가입 개수	없음	82	41.0	40	20.0
	1개	63	31.5	74	37.0
	2개	32	16.0	54	27.0
	3개	16	8.0	21	10.5
	4개 이상	7	3.5	11	5.5
성별	남자	91	45.5	92	46.0
	여자	109	54.5	108	54.0
연령	29세 이하	9	4.5	21	10.5
	30~39세	9	4.5	30	15.0
	40~49세	21	10.5	35	17.5
	50~59세	47	23.5	54	27.0
	60세 이상	114	57.0	60	30.0
학력	무학	15	7.5	1	0.5
	초등학교 졸업	65	32.5	26	13.0
	중학교 졸업	32	16.0	38	19.0
	고등학교 졸업	46	23.0	47	23.5
	전문대 졸업	21	10.5	40	20.0
대학교 졸업 이상	21	10.5	48	24.0	
경제적 수준	매우 좋은 편이다	2	1.0	4	2.0
	좋은 편이다	13	6.5	17	8.5
	보통이다	136	68.0	152	76.0
	나쁜 편이다	42	21.0	21	10.5
	매우 나쁜 편이다	6	3.0	6	3.0

\*p<0.05, \*\*p<0.01, \*\*\*p<0.001

[Table 2] Analysis of differences in overall patient satisfaction and overall satisfaction by factors between public health center and Private hospital

[표 2] 보건소와 병원의 전반적 환자만족도 및 요인별 종합만족도의 차이분석

변수	구분	보건소		병원		t
		평균±표준 편차	평균±표준 편차	평균±표준 편차	평균±표준 편차	
종속 변수	전반적 환자 만족도	4.03±0.59	3.54±0.76	4.03±0.59	3.54±0.76	7.18***
	독립 변수					
독립 변수	의사	4.18±0.69	3.85±0.85	4.18±0.69	3.85±0.85	4.26***
	간호사	4.17±0.70	3.73±0.96	4.17±0.70	3.73±0.96	5.20***
	직원	4.28±0.71	3.79±0.87	4.28±0.71	3.79±0.87	6.27***
	진료절차	4.40±0.62	3.38±0.85	4.40±0.62	3.38±0.85	13.68***
	진료비	4.41±0.65	3.73±0.88	4.41±0.65	3.73±0.88	8.85***
	환경	4.41±0.64	3.20±0.90	4.41±0.64	3.20±0.90	15.36***
	시설	3.94±0.81	3.14±0.90	3.94±0.81	3.14±0.90	9.45***

\*p<0.05, \*\*p<0.01, \*\*\*p<0.001

### 3.3 환자만족도 차이 분석

인구사회학적 특성에 따른 전반적 환자만족도의 차이를 보건소와 병원 간 비교해 보았다. 그 결과, 보건소는 재진환자가 초진환자보다, 6회 이상 방문자가 65회 이하보다, 60세 이상 환자가 60세 미만보다 만족도가 높게 나타났다. 병원의 경우 내원횟수 6회 이상이 5회 미만보다, 남자가 여자보다, 60세 이상이 60세 미만보다 만족도가 높게 나타나 약간 차이를 보였다. 그 밖의 다른 특성들은 보건소와 병원 모두 유의한 차이가 없었다[Table 3].

### 3.4 환자만족도에 영향을 미치는 요인 분석

보건소와 병원의 전반적 환자 만족도에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다. 회귀분석을 하기 전 독립변수들 간의 다중공선성(multicollinearity)을 검증한 결과 0.8 이상의 높은 상관계수를 보이는 변수들은 없었으며, VIF값도 10을 넘는 것이 없어 다중공선성으로 인한 회귀계수 추정의 오류는 없을 것으로 판단하였다.

전반적 만족도를 종속변수로 한 다중회귀분석

[Table 3] Analysis of differences in patient satisfaction according to demographic characteristics of respondents

[표 3] 응답자의 인구사회학적 특성에 따른 환자만족도 차이분석

특성	구분	보건소		병원	
		평균±표준편차	t/F	평균±표준편차	t/F
환자 구분	초진	3.85±0.59	-2.90**	3.34±0.82	-1.87
	재진	4.11±0.57		3.59±0.73	
보험	국민건강보험	4.04±0.59	0.79	3.52±0.73	-1.05
	의료급여 등	3.96±0.61		3.69±0.90	
방문 목적	질병치료	4.01±0.55	-0.30	3.56±0.73	0.74
	예방, 진단 등	4.04±0.62		3.48±0.83	
내원 횟수	5회 이하	3.91±0.57	-3.08**	3.42±0.74	-2.47*
	6회 이상	4.17±0.59		3.69±0.76	
민간 보험 가입 갯수	없음	4.09±0.57	1.29	3.59±0.83	0.43
	1개 이상	3.98±0.60		3.53±0.74	
성별	남자	4.05±0.58	0.44	3.66±0.78	2.05*
	여자	4.01±0.60		3.44±0.73	
연령	60세 미만	3.88±0.57	-3.18**	3.46±0.74	-2.32*
	60세 이상	4.14±0.58		3.73±0.76	
학력	초등학교 졸업 이하	4.11±0.62	1.05	3.63±0.72	1.35
	중학교 졸업	4.02±0.44		3.59±0.77	
	고등학교 졸업	3.97±0.52		3.66±0.77	
	전문대 졸업 이상	3.93±0.68		3.42±0.74	
경제적 수준	보통 이상이다	4.04±0.59	0.34	3.51±0.72	-
	나쁜 편이다	4.00±0.59		3.76±0.93	

을 실시하기 전 독립변수와 종속변수 간 상관관계를 검증한 결과, 보건소와 병원, 둘 다 독립변수들과 전반적 만족도 간 모두 유의한 상관관계를 보여 본 연구모형(가설)의 타당성을 뒷받침해주고 있다.

이어서 다중회귀분석 결과를 표준화 회귀계수( $\beta$ )를 중심으로 보면, 보건소의 경우 시설만족도가 가장 유의한 영향을 미쳤고, 다음으로 의사만족도가 약한 유의성( $p<.001$ )을 가지고 영향을 미쳤으며, 기관이용특성 변수 중에는 내원 횟수가 유의한 영향을 미쳤다. 병원의 경우에도 시설만족도가 가장 유의한 영향을 미쳤으며, 다음으로 의사 만족도, 진료비 만족도, 진료환경 만족도 순으로 유의한 영향을 미쳤다. 보건소의 전반적

만족도에 대한 설명력은 55%였고( $R^2$  adjusted =.55), 병원은 70%( $R^2$  adjusted =.70)로 높은 설명력을 보였다[Table 4].

[Table 4] Factors Affecting Overall Patient Satisfaction

[표 4] 전반적 환자 만족도에 영향을 미치는 요인

변수	보건소			병원		
	r	$\beta$	t	r	$\beta$	t
환자 구분	-	0.06	1.09	-	-0.01	-0.16
내원횟수	-	0.14*	2.36	-	0.04	0.83
성별	-	-0.04	-0.81	-	-0.01	-0.35
연령	-	-0.01	-0.08	-	-0.08 <sup>+</sup>	-1.82
의사	0.58***	0.13 <sup>+</sup>	1.79	0.67***	0.28***	5.04
간호사	0.54***	0.07	0.97	0.61***	0.05	0.83
직원	0.46***	0.08	1.03	0.35***	0.09	1.36
진료절차	0.30***	-0.03	-0.44	0.59***	0.06	1.02
진료비	0.39***	0.07	1.25	0.59***	0.16**	3.08
환경	0.57***	0.11	1.61	0.64***	0.13*	2.13
시설	0.69***	0.43***	5.93	0.74***	0.33***	5.46
R <sup>2</sup>	0.57			0.72		
R <sup>2</sup> adjusted	0.55			0.70		
F	22.81***			43.26***		

\* $p<0.1$ , \*\* $p<0.05$ , \*\*\* $p<0.01$ , \*\*\*\* $p<0.001$

### 3.5 만족도에 영향을 미치는 세부요인

위에서 전반적 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타난 요인별 종합만족도 변수들에 대해 각 세부요인의 영향력을 알아보기 위해 요인별 다중회귀분석을 2차로 실시하였다.

먼저 보건소의 경우 의사만족도에 대한 세부요인들의 영향력을 표준화 회귀계수( $\beta$ )를 통해 검증한 결과, 환자존중이 가장 큰 영향을 미쳤고, 다음으로 친절도, 충분한 설명, 실력 순으로 영향을 미쳤다( $R^2=.78$ ). 다음으로 시설만족도에 대해 세부요인들의 영향력을 분석한 결과, 화장실이 가장 큰 영향을 미쳤고, 거동불편 환자배려 시설, 안내표지판, 주차장 순으로 유의한 영향을 미쳤다( $R^2=.79$ )[Table 5-6].

[Table 5] Detailed factors affecting physician satisfaction (public health center)

[표 5] 의사만족도에 영향을 미치는 세부요인(보건소)

변수	r	β	t
1. 친절도	0.76***	0.24***	4.41
2. 실력	0.63***	0.09*	1.83
3. 충분한 설명	0.76***	0.22***	4.03
4. 환자 존중	0.84***	0.45***	7.77
R <sup>2</sup>	0.78		

\*p<0.05, \*\*p<0.01, \*\*\*p<0.001

[Table 6] Detailed factors affecting facility satisfaction (Public health center)

[표 6] 시설만족도에 영향을 미치는 세부요인(보건소)

변수	r	β	t
1. 거동이 불편한 환자 배려	0.78***	0.26***	4.93
2. 안내 표지판	0.79***	0.23***	3.94
3. 주차장 이용	0.57***	0.16***	4.13
4. 화장실 이용	0.80***	0.40***	7.90
R <sup>2</sup>	0.79		

\*p<0.05, \*\*p<0.01, \*\*\*p<0.001

이어서 병원환자들의 전반적 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타난 의사 만족도, 진료환경 만족도, 시설 만족도에 대해 분야별로 유의한 세부요인들을 다중회귀분석을 통해 파악해 보았다.

그 결과, 병원의 의사 만족도에는 환자존중이 가장 큰 영향을 미쳤으며, 다음으로 친절도, 충분한 설명(p<.001) 순으로 영향을 미쳤다(R<sup>2</sup>=.83).

[Table 7] Detailed factors affecting physician satisfaction (hospital)

[표 7] 의사만족도에 영향을 미치는 세부요인(병원)

변수	r	β	t
1. 친절도	0.79***	0.23***	4.43
2. 실력	0.72***	0.03	0.68
3. 충분한 설명	0.80***	0.10 <sup>+</sup>	1.80
4. 환자 존중	0.89***	0.61***	9.99
R <sup>2</sup>	0.83		

\*p<0.05, \*\*p<0.01, \*\*\*p<0.001

이어서 진료환경 만족도에 영향을 미치는 세부요인들을 파악한 결과, 내부 환기상태가 가장 큰 영향을 미쳤고, 휴식공간이 그 다음으로 영향을 미쳤다(R<sup>2</sup>=.80).

[Table 8] Detailed factors affecting the satisfaction of the treatment environment (hospital)

[표 8] 진료환경 만족도에 영향을 미치는 세부요인(병원)

변수	r	β	t
1. 내부 환기상태	0.84***	0.47***	6.41
2. 냉, 난방 상태	0.80***	0.10	1.39
3. 휴식공간	0.80***	0.41***	9.20
R <sup>2</sup>	0.80		

\*p<0.05, \*\*p<0.01, \*\*\*p<0.001

마지막으로 시설 만족도에 영향을 미치는 세부요인들을 분석한 결과, 화장실 이용이 가장 큰 영향을 미쳤고, 다음으로 거동불편 환자배려, 주차장(p<.001) 순이었다(R<sup>2</sup>=.71).

[Table 9] Detailed factors affecting facility satisfaction (hospital)

[표 9] 시설 만족도에 영향을 미치는 세부요인(병원)

변수	r	β	t
1. 거동이 불편한 환자 배려	0.76***	0.36***	5.49
2. 안내 표지판	0.71***	0.09	1.41
3. 주차장 이용	0.59***	0.09 <sup>+</sup>	1.84
4. 화장실 이용	0.77***	0.41***	6.78
R <sup>2</sup>	0.71		

\*p<0.05, \*\*p<0.01, \*\*\*p<0.001

이상의 내용을 요약해보면 보건소나 병원 모두 의사의 환자존중 자세와 친절하고 충분한 설명이 매우 중요하다는 것을 보여주고 있다. 또한 농촌지역이지만 시설이나 진료환경이 중요한 것으로 나타나 농촌 의료기관들의 시설 현대화 및 쾌적한 진료공간의 확보가 중요함을 보여주고 있다.

#### 4. 결론

본 연구는 보건소와 병원 방문환자 특성 및 전반적 만족도에 미치는 영향 요인을 알아보기 위하여 강원도의 한 군 지역에 위치한 보건소와 민간병원 1개소에 직접 설문조사를 실시하였다. 설문내용은 전반적 만족도에 영향을 미치는 요인 7가지와 전반적인 환자 만족도 1가지로 정하고 다시 요인별로 세부적인 변수를 측정하였다.

먼저 보건소와 병원의 방문환자특성을 비교해보면 보건소 환자들이 병원환자들에 비해 상대적으로 초진환자가 많고, 의료급여환자가 많으며, 질병치료 목적보다 예방접종이나 물리치료 환자가 많았으며, 민간보험 가입개수도 적었고, 연령은 고령층이 더 많았다. 이는 아직도 보건소는 병원에 비해 지역의 노인과 서민층이 많이 찾는 의료기관이라는 통념이 그대로 유지되고 있음을 보여주고 있음을 알 수 있었다.

두 기관의 전반적 만족도 및 요인별 만족도의 차이를 통계적으로 검증한 결과, 모든 요인에서 보건소가 병원보다 유의하게 높았다. 이 결과는 단지 1개 보건소와 병원만의 평균치를 비교한 것으로 보편적인 의미를 두기는 어려우나, 농어촌 의료취약지의 민간병원들이 인적, 물적 자원의 부족으로 양질의 의료서비스를 제공하는데 한계가 있음을 보여주는 하나의 사례로 볼 수 있다.

보건소의 전반적인 만족도에 가장 큰 효과를 미치는 변수는 시설 만족도로 나타났고 의사 만족도가 약한 영향을 미쳤다. 또한 병원의 경우에도 시설 만족도, 의사 만족도, 진료비 만족도, 진료환경 만족도 순으로 영향을 미쳤다. 이는 농촌 의료취약지 환자들에게 양질의 의료서비스를 제공하기 위해서는 시설 현대화 및 쾌적한 진료공간의 확보가 중요함을 보여주고 있으며, 더불어 보건소나 병원 모두 의사의 환자존중 자세와 친절하고 충분한 설명이 동반되어야 함을 보여주고 있다.

결론적으로 비록 공공보건기관인 보건소와 수익창출이 목표인 민간병원이 성격은 조금 다르지만 지역 주민의 질병 치료 및 건강증진 향상

이라는 공동의 목표를 가지고 있으므로, 양질의 의료서비스 제공을 위한 개별 기관차원의 노력뿐만 아니라 지역 차원의 공공 및 민간 의료기관 간 협력 네트워크가 필요함을 본 연구결과는 시사하고 있다.

#### References

- [1] Public Health and Medical Services Act .
- [2] Hoengseong County. April Population and Generation Status, Health and Social Welfare Status in 2016.
- [3] J-D. Kim, "Analysis of the operating conditions and development plan of the rural private hospital". dissertation of *Yonsei University*, 2012.
- [4] S-K. Kim, 'Change of Health Care Utilization Pattern with the Establishment of Health Center Hospital in a District', *Journal of the Korean Society for Health Administration*, Vol.2, No.1, pp.147-166, 1992.
- [5] J-W. Lee, 'Regional Hub Public Hospital Medical Service Quality and Customer Loyalty Relationship', *Journal of the Korea Contents Association*, Vol.16, No.12, pp.761-771, 2016.
- [6] S-W. Jung, "National University Hospital Patients' Overall Satisfaction and Reuse Decision Factors", Master's Thesis of *Yonsei University*, 2004.
- [7] K-H. Lee, "A Comparative study on the patient characteristics and satisfaction of a public health center and a private hospital in a rural area". dissertation of *Yonsei University*, 2018.