

## K 대학병원 서비스 만족도의 변화 양상과 그 요인

계명대학교 동산병원 산업의학과 및 의과학연구소, 계명대학교 동산의료원 기획조정실\*

이무식 · 김해국\*

### The Trend of Changes and Causal Factors in the Consumer's Satisfaction on the Service of K University Hospital for 3 Years (1996 ~ 1998)

Moo Sik Lee, M.D. and Hae Guk Kim M.A.\*

*Department of Occupational and Environmental Medicine, Dongsan Hospital, Keimyung University and Institute for Medical Science, Department of Planning and Coordination, Dongsan Medical Center\*, Keimyung University, Taegu, Korea*

#### = Abstract =

In choosing a hospital, consumer's satisfaction to hospital service is one of the most important factors.

The main purpose of this study was, by using self-evaluation data for hospital service, to investigate the trend of consumer's satisfaction to the service of K university hospital and the causal factors for consumer's satisfaction for 3 years (from 1996 to 1998). Subjects of this study were 830 patients. Questionnaires for interview were developed for patients and surveyed by direct interview. Patients were selected by random sampling. The components for evaluation were environment of hospital, attitude of the personnel, and other service items.

Remarkable changes or trends of overall satisfaction by age, sex, and educational attainment were not seen in both inpatients and ambulatory patients. But remarkable changes or trends were shown in a few sections due to effort for improving hospital service. The patients expressed increased satisfaction with wards, corridors, and parking lots. But dissatisfaction of patients was persistent in aspects of restroom, public telephone, kindness of the personnel and meal services.

Patients showed comparatively high satisfaction and stable trend of satisfaction with reception, receiving, and preengagement, but showed low satisfaction with an waiting place at medical examination and pharmacy in spite of establishing order communication system. These results showed actual proof in a few section that invested effort to improve hospital service, and necessity for correspondent strategy of

hospital management in low satisfied section.

**Key Words : Consumer's satisfaction, Hospital service, Choosing hospital**

## 서 론

의료의 내·외적 환경이 급격하게 변화함에 따라 병원조직의 리엔지니어링 (reengineering)과 고객만족의 경영이 대두되어 환자의 진료 만족도와 병원이용 절차의 편리성과 효율성을 강조하게 되었다. 특히 우루파이라운드의 타결과 최근 국제통화기금 (IMF)의 긴급자금 요청 체제하에서 고객중심의 경영마인드로 바꿀 수 밖에 없는 시점으로 오늘날 병원은 마케팅 개념을 가져야만 하며, 모든 병원 조직원들이 고객만족을 위한 경영관리 활동에 경주해야 조직의 생존과 번영이 보장될 수 있다.

마케팅이란 배급 혹은 판매활동을 대상으로 하는 것으로 표적시장 (target market)을 선정하고 소비자의 욕구를 조사, 발견하여 이를 만족시키는 제품과 서비스를 개발하여 고객에게는 가격을 기업체에게는 이익을 가져다 주는 원리이다 (유승홍, 1990). 병원의 경영효율성 제고를 위한 고객 만족활동의 기본 방침은 환자 및 보호자의 만족을 추구하고 고객만족을 최고의 수익성 제고 및 비용절감 방안으로 활용하는 것이며, 만족한 고객이 최고의 마케팅 수단으로 사용되어야 하는데 특히, 의료와 같은 고물입상품의 경우 구전효과는 매우 크므로 (이평수, 1997) 환자 및 보호자의 만족도 제고 노력은 정기적인 만족도 조사와 서비스에 대한 전의 내용을 조사하여 병원경영에 반영함으로서 환자와 보호자의 요구에 적극적으로 부응해야 한다.

환자의 인구 사회학적 특성과 병원 서비스의 평가 그리고 병원선택의 행태에 대한 정보는 향후 병원 마케팅을 전략을 수립하는 있어 기본적인 정보가 되기 때문에 병원관리분야에 있어서 중요한 연구주제라고 할 수 있다 (이선희, 1997). 그러나 국내·외적으로 구체적인 의료서비스의

도입으로 만족도에 미치는 영향의 변화를 본 연구는 많지 않다.

이에 본 연구는 3년간의 K 대학병원의 서비스에 대한 소비자의 만족도 변화를 기능적 가치 중심에서 파악하고 그 영향을 주 요인을 밝힘으로서 병원 관리개선의 실증적 자료를 제공하고 환자 즉, 소비자 중심의 병원 운영을 위한 기초자료를 제시하고자 시행되었다.

## 연구 대상 및 방법

본 연구는 대구시 소재의 K 대학병원에서 3년간 연속하여 이루어진 병원자체 의료서비스 평가 자료를 분석한 것으로 입원환자는 확률 추출법을 이용하여 면담조사자가 각 병동별로 직접 방문하여 조사하였으며, 외래환자는 진료를 마친 후 병원 외래약국 앞에서 대기중인 환자를 대상으로 오전 11시에서 12시 30분, 오후 2시 30분에서 4시 사이에 직접 면담을 통하여 이루어졌다. 면담조사, 결과로 회답이 애매하거나 답한 문항이 부실할 경우는 제외하였다. 1996년도에는 입원 및 외래환자 각 100명을 대상으로 하였으며, 1997년에는 입원 및 외래환자 각 130명을 대상으로 하였고, 1998년에는 입원환자 200명과 외래환자 170명을 대상으로 하였다. 1996년도 조사시점은 12월 말이었으며, 1997년에는 5월 말, 1998년도에는 6월 초순이었다.

서비스 평가를 위한 소비자 면담은 완성된 면담지를 통하여 이루어졌는데 조사자들은 여대생 4명을 선발하여 조사방법 등 주의점에 대하여 사전 교육을 실시한 후 시행되었으며 면담지의 구성은 조사대상자의 일반적 특성을 묻는 3문항과 진료과 등 진료에 관한 정보, 그리고 병원의 일반환경에 관한 14문항, 병원직원의 태도에 관한 12문항, 기타 병원 서비스와 관련한 10문항 등으

로 이루어졌다. 각 문항은 만족여부를 '예'와 '아니오'로 이분적으로 답하도록 되어 있었다. 전체 만족도에 대하여서는 100점을 만점으로 점수를 기입하게 하였다. 모든 분석은 입원환자와 외래 환자로 구분하여 빈도분석으로 하였다.

## 결 과

조사대상자들의 인구사회학적 특성은 입원환자의 경우 1996년에서 1998년도 각 연도별로 20대, 30 ~ 40대, 50대 이상 군이 각각 24 ~ 42%로 고른 분포를 보였으며, 외래환자의 경우에서도 23 ~ 50%로 입원 및 외래환자별 연령별 분포는 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않는 고른 분포였다. 입원 및 외래환자별 성별 분포에서도 유의한 차이를 보이지 않는 고른 분포를 보였다. 학력별 분포에서는 고등학교 졸업자 수가 대체로 많은 수를 차지하였으나 유의한 차이는

보이지 않았다 (Table 1).

입원환자에서 병원환경 및 시설에 대한 만족도의 변화추이를 살펴보면 병동과 복도에 대한 환경적 만족정도는 1996년과 1997년도에는 변화가 없다가 1998년에는 10% 정도의 증가하였다. 화장실에 대한 환경적 만족도는 1997년도에 67.3%를 정점으로 1996년 및 1998년도에 다소 낮음을 보여주었다. 병원매점에 대한 만족도의 경우 1996년도 36%에서 1997년에 45.5%, 1998년에는 67.5%로 점진적인 증가 양상을 보였다 (Table 2).

입원환자의 병원직원의 태도에 대한 만족도의 변화에서 의사에 대한 만족도는 의사의 친절, 환자의 질문에 대한 대답, 환자의 질병과 진행과정에 대한 설명은 70 ~ 89%로 큰 차이를 보이지 않았으나 '의사를 쉽게 만날 수 있음'에 대한 만족도의 변화 양상은 51 ~ 65%로 가장 낮은 만족도를 보였으며 큰 변화는 보이지 않았다. 간호

Table 1. General characteristics of surveyed subjects from 1996 to 1998

Variables	1996		1997		1998	
	Inpatient No(%)	Ambulatory No(%)	Inpatient No(%)	Ambulatory No(%)	Inpatient No(%)	Ambulatory No(%)
<b>Age</b>						
-29	24(24.0)	27(27.0)	40(30.8)	43(33.1)	50(25.0)	45(26.5)
30~49	42(42.0)	50(50.0)	39(30.0)	56(43.1)	65(32.5)	83(49.7)
50+	34(34.0)	23(23.0)	51(39.2)	31(23.8)	85(42.5)	39(23.4)
<b>Sex</b>						
Men	48(48.0)	27(27.0)	62(47.7)	33(25.4)	99(49.5)	56(33.5)
Women	52(52.0)	73(73.0)	68(52.3)	97(74.6)	101(50.5)	111(66.5)
<b>Educational attainment</b>						
-Primary	28(28.0)	17(17.0)	38(29.2)	18(13.8)	64(32.0)	18(66.5)
Middle	11(11.0)	11(11.0)	20(15.4)	22(16.9)	36(18.0)	31(18.6)
High	43(43.0)	46(46.0)	55(42.3)	63(48.5)	72(36.0)	86(51.5)
College+	18(18.0)	26(26.0)	17(31.1)	27(20.1)	28(14.0)	32(19.2)
Total	100(100.0)	100(100.0)	130(100.0)	130(100.0)	200(100.0)	167(100.0)

Table 2. Inpatients' satisfaction about the environment of the hospital from 1996 to 1998

Variables	1996		1997		1998	
	Satisfied No(%)	Dissatisfied No(%)	Satisfied No(%)	Dissatisfied No(%)	Satisfied No(%)	Dissatisfied No(%)
	Ward & corridor <sup>1)</sup>	65(65.0)	31(31.0)	85(65.3)	45(34.4)	152(75.8)
Restroom <sup>2)</sup>	45(45.0)	28(28.0)	87(67.3)	39(29.8)	123(61.3)	54(35.3)
Hospital booth <sup>3)</sup>	36(36.0)	24(24.0)	59(45.5)	47(36.0)	135(67.5)	46(27.6)

1) cleanliness, air condition/ventilation, temperature, illumination, and odor

2) cleanliness, number, and odor

3) location, kind of goods, price of goods and kindness of cler

사의 태도에서 친절에 대한 만족도와 환자의 질문에 대한 대답에 대한 만족도는 89 ~ 92%로 연도별로 큰 변화가 없었으나 환자의 요청에 대한 간호사의 즉각적인 도착에 대한 만족도는 1997년에 90.8%로 가장 높았으며 1998년에는 83.5%로 저하된 모습을 보인다.

청소원과 배식원의 친절, 검사 및 촬영실 직원은 친절, 주차요원의 친절에 대한 만족도는 1996년에 33 ~ 70% 정도의 다소 낮은 만족도를 보였으나 1997년에 86.2 ~ 75.4%로 다소 향상된 모습을 보이다가 1998년에는 69 ~ 75%로 떨어지는 다소 불안정한 양상을 보였다 (Table 3).

입원환자의 급식에 대한 만족도를 분석해보면 맛에 대한 만족도가 43 ~ 47% 수준으로 지속되고 있으며 불만족율이 가장 높은 것으로 나타났다. 배식량과 배식시간에 대한 만족도는 84 ~ 90% 정도의 수준을 계속 유지하고 있었다 (Table 4).

기타 서비스에 대한 입원환자의 만족도에서 주차서비스는 1996년에 37% 만족에서 1997년에는 15.8%의 저조한 만족을 보였으나 1998년에는 79%의 만족도로 급상승하였다. 심야와 식사시간의 혈액채취, 처치 및 검사, 수술동의서 받기, 종교적인 방문 등 의료 및 기타 서비스에 대

하여서는 대체로 70%이상의 불만을 나타내었다. 진료시 환자의 수치심의 보호조치에서는 1996년에 37% 만족을, 1997년에는 73.8%, 1998년에는 77.5%로 증가하는 양상을 보였다 (Table 5).

외래환자에서의 병원 환경 및 시설에 대한 만족도의 연도별 추이는 진료 대기장소 및 약국 대기장소에서 33 ~ 57%의 만족으로 1996년보다는 증가 경향을 보이나 여전히 낮은 만족도가 지속됨을 보였다. 공중화장실과 공중전화에 대한 만족도는 59 ~ 69%의 만족도를 보이면서 연도별로 큰 변화가 없음을 보인다. 병원 매점에 대한 만족은 1996년에 33%의 만족을 1997년에 42%, 1998년에는 48%의 만족을 보여 다소 증가되는 경향을 보이나 여전히 낮은 만족도를 유지하고 있었다. 병원 옥내·외의 안내 표지판에 대한 만족도는 60 ~ 65%로 변화가 없음을 보여주었다 (Table 6).

병원 직원의 태도에 대한 외래환자의 만족도 변화 양상을 살펴보면 의사의 태도에 대한 만족도는 의사의 친절에서는 1996년도 91% 만족을, 1997년에는 77%, 1998년도에는 83%의 만족을 보였으며, 환자의 질문에 대한 대답과 질환과 질환의 진행정도에 대한 설명은 1996년보다 낮으나 1997년보다 높은 80%이상의 만족을 보였다.

Table 3. Inpatients' satisfaction about the attitude of the personnel from 1996 to 1998

Variables	1996		1997		1998	
	Satisfied No(%)	Dissatisfied No(%)	Satisfied No(%)	Dissatisfied No(%)	Satisfied No(%)	Dissatisfied No(%)
<b>Doctor's</b>						
Easy to meet	51(51.0)	42(42.0)	84(64.6)	44(33.8)	116(58.0)	81(40.5)
Kindness	83(83.0)	14(14.0)	112(86.2)	17(13.1)	178(89.0)	21(10.5)
Answer & attention to patient's question	81(81.0)	15(15.0)	111(85.4)	18(13.8)	175(87.5)	24(12.0)
Explanation about patient's disease & it's progress	70(70.0)	24(24.0)	111(85.4)	18(13.8)	158(79.0)	39(19.5)
<b>Nurse's</b>						
Kindness	89(89.0)	7( 7.0)	118(90.8)	12( 9.2)	183(91.5)	11( 5.5)
Answer & attention to patient's question	92(92.0)	2( 2.0)	116(89.2)	12( 9.2)	184(92.0)	12( 6.0)
Rapid arrival on patient's request	85(85.0)	8( 8.0)	118(90.8)	10( 7.7)	167(83.5)	24(12.0)
<b>Sweeper &amp; dinner distributer's</b>						
Kindness	37(37.0)	58(58.0)	112(86.2)	17(13.1)	150(75.0)	45(22.5)
<b>Laboratory technician's</b>						
Kindness	33(33.0)	50(50.0)	111(85.4)	17(13.1)	138(69.0)	54(27.0)
<b>Parking guide's</b>						
Kindness	70(70.0)	16(16.0)	98(75.4)	25(19.3)	149(74.4)	23(11.5)

외래환자의 진료시간에 대한 만족도는 1996년에 49%에서 1998년에 59%로 증가 양상을 보이나 여전히 낮은 만족을 보였다. 간호사의 태도에 있어서는 친절에 대한 만족은 82%를 상회하지 못하였으며 환자의 질문에 대한 대답은 1996년에 87%, 1997년에 71%, 1998년에는 81%의 만족으로 다소 일정치 않은 변화를 보였다. 검사 및 활영실 직원의 친절에 대한 만족도는 1996년에 63%에서 1998년에 74.9%로 완만한 증가를 보였으며 원무직원의 친절에 대한 만족도도 비슷

한 양상으로 1998년에 75.4%의 만족을 보였다. 경비 및 안내에 대한 만족도는 1996년에 87%, 1997년에 85%, 1998년에 60.5%로 최근에 만족도가 급격히 저하됨을 보였다. 주차관리원의 친절에 대한 만족도는 1996년 69%에서 1998년에 79.2%로 소폭의 증가를 보였다 (Table 7).

병원의 이용에 있어서의 접근성과 이용 편이성에 대한 만족도의 변화를 보면 주차 서비스에 대한 만족도는 1996년과 1997년에는 40%, 32%의 만족을 보였으나 1998년도에는 62.5%의 만

Table 4. Inpatients' satisfaction about the dinner for patient and protector from 1996 to 1998

Variables	1996		1997		1998	
	Satisfied	Dissatisfied	Satisfied	Dissatisfied	Satisfied	Dissatisfied
	No(%)	No(%)	No(%)	No(%)	No(%)	No(%)
Taste	47(47.0)	40(40.0)	56(43.1)	68(52.3)	91(45.6)	95(47.3)
Quantity	84(84.0)	10(10.0)	117(90.0)	10( 7.7)	168(84.0)	28(14.2)
Time of distribution	85(85.0)	15(15.0)	115(88.5)	15(11.5)	168(84.0)	32(16.0)

Table 5. Inpatients' satisfaction about the other service from 1996 to 1998

Variables	1996		1997		1998	
	Satisfied	Dissatisfied	Satisfied	Dissatisfied	Satisfied	Dissatisfied
	No(%)	No(%)	No(%)	No(%)	No(%)	No(%)
Parking service	37(37.0)	63(63.0)	21(15.8)	109(84.2)	158(79.0)	26(13.2)
Other service at night & dinner time						
Blood sampling	17(17.0)	83(83.0)	29(22.3)	101(77.7)	21(10.5)	179(89.5)
Treatment & Exam	9( 9.0)	11(11.0)	31(23.8)	99(76.2)	10( 5.0)	190(95.0)
Operation consent	2( 2.0)	98(98.0)	2( 1.5)	28(98.5)	6( 3.0)	194(97.0)
Religious visit	31(31.0)	69(69.0)	40(30.8)	90(69.2)	47(23.5)	153(76.5)
Manage protection or preparation for a shame concerning the physical exam & treatment						
	37(37.0)	44(44.0)	96(73.8)	34(26.2)	155(77.5)	43(21.5)

족을 보여 높은 만족도의 증가를 보였다. 접수에 대한 만족도는 70 ~ 80% 정도를 유지하고 있었으며, 수납도 74%에서 84%정도의 만족도를 유지하였다. 예약제도에 있어서는 88%에서 90%의 만족도를 보였다 (Table 8).

조사대상자의 일반적 특성에 따른 외래 및 입원환자의 만족도 경향을 살펴보면 연령군별에서는 1996년에는 입원환자와 외래환자 모두에서

연령이 높을수록 다소 높은 만족도 경향을 보였으나 1998년도에는 입원환자의 경우에는 연령이 낮을수록 만족도 높은 경향을 보였으며 외래환자에서는 다소 혼재된 경향을 보였다. 성별로는 입원환자의 경우 1996년도에는 남자에서 높은 만족도를 보였으나 1997년과 1998년도에는 여자에서의 만족도가 더 높았다.

외래환자의 경우 1996년에는 남자에서 높았으

Table 6. Ambulatory patients' satisfaction about the environment of the hospital from 1996 to 1998

Variables	1996		1997		1998	
	Satisfied	Dissatisfied	Satisfied	Dissatisfied	Satisfied	Dissatisfied
	No(%)	No(%)	No(%)	No(%)	No(%)	No(%)
Waiting place for medical exam <sup>1)</sup>	43(43.0)	44(44.0)	62(47.5)	66(51.1)	87(52.2)	72(43.1)
Waiting place at a pharmacy <sup>2)</sup>	33(33.0)	55(55.0)	75(57.3)	52(40.0)	89(53.5)	69(41.6)
Restroom <sup>3)</sup>	59(59.0)	26(26.0)	84(64.5)	35(26.9)	108(64.9)	49(29.4)
Public telephone <sup>4)</sup>	64(64.0)	29(29.0)	90(69.1)	39(30.3)	108(64.9)	44(26.2)
Hospital booth <sup>5)</sup>	33(33.0)	35(35.0)	55(42.0)	50(38.6)	80(48.2)	49(29.2)
Directional signs <sup>6)</sup>	60(60.0)	33(33.0)	78(60.0)	52(40.0)	110(65.9)	54(32.4)

- 1) space of waiting place, space and comfortableness of waiting chair, convenience of facilities (example video or magazine rack)
- 2) space of waiting place, space and comfortableness of waiting chair, tumult of noise, convenience of facilities (example : video or magazine rack)
- 3) cleanliness, number, odor
- 4) convenience of utilization, seek for telephone, number of telephone
- 5) location, kind of goods, price of goods, and kindness of clerk
- 6) directional signs for guidance out and in hospital

나 1997년과 1998년에는 남녀 두 군에서 비슷한 만족도를 보였다. 교육수준별 만족도의 변화추이 는 입원환자의 경우 뚜렷한 양상이 없이 고른 만족수준을 보였으며 외래환자의 경우 1996년과 1997년에는 일정한 방향이 없는 양상을 나타내었으나 1998년도에 고른 만족도를 보였다 (Table 9).

병원 서비스에 대한 환자들의 전반적인 만족도 추이를 보면 입원환자의 68%의 만족도가 계속 유지되고 있음을 보여주었으며, 외래환자에서도 68%에서 72.5%의 만족도를 유지하는 경향을 보였다 (Table 10).

입원환자에 있어서 지정진료 및 일반진료에 따른 만족도의 변화 추이를 보면 1996년과 1997년에는 일반진료에 대한 만족도가 다소 낮

았으나 1998년에는 일반진료에서 지정진료 보다 더 높은 만족율을 보였다 (Table 11).

외래환자에서의 지정진료 및 일반진료에 따른 진료 만족도의 변화 양상은 각각 약 70 ~ 80% 이상의 만족도를 보여 큰 차이는 보이지 않았다. 초진과 재진환자로 구분하여 만족도의 변화 양상을 살펴보면 초진환자의 경우 1996년에 15.4%에서 1997년에 35.7% 1998년도에는 74%로 급격히 상승하였으며, 재진환자의 경우 1996년에 34%, 1997년에 28%였으나 1998년도에는 85%로 급격히 상승하여 초진환자의 만족도와 유사한 증가를 보였다 (Table 12).

Table 7. Ambulatory patients' satisfaction about the attitude of the personnel from 1996 to 1998

Variables	1996		1997		1998	
	Satisfied	Dissatisfied	Satisfied	Dissatisfied	Satisfied	Dissatisfied
	No(%)	No(%)	No(%)	No(%)	No(%)	No(%)
<b>Doctor's</b>						
Kindness	91(91.0)	6( 6.0)	100(76.9)	24(18.5)	138(82.9)	28(16.5)
Answer & attention to patient's question	90(90.0)	9( 9.0)	97(74.6)	29(22.3)	139(83.2)	26(15.6)
Explanation about patient's disease & its progress	88(88.0)	10(10.0)	98(75.4)	29(22.3)	134(80.2)	31(18.6)
Time spent in patient's exam	49(49.0)	48(48.0)	69(53.1)	57(43.8)	98(58.7)	68(40.7)
<b>Nurse's</b>						
Kindness	82(82.0)	15(15.0)	94(72.3)	31(23.8)	137(82.0)	25(15.0)
Answer & attention to patient's question	87(87.0)	12(12.0)	92(70.8)	32(24.6)	136(81.4)	27(16.2)
<b>Laboratory technician's</b>						
Kindness	63(63.0)	24(24.0)	96(69.2)	29(22.3)	125(74.9)	20(12.0)
<b>Clerical worker's</b>						
Kindness	67(67.0)	26(26.0)	96(73.8)	29(22.3)	126(75.4)	25(15.0)
<b>Guider or guard's</b>						
Kindness	87(87.0)	13(13.0)	110(84.6)	17(13.1)	101(60.5)	49(29.3)
<b>Parking guide's</b>						
Kindness	69(69.0)	19(19.0)	99(76.3)	21(15.8)	132(79.2)	24(14.6)

일반적으로 병원에 대한 신임제도에 있어 심사 과정에는 병원이 제공하는 서비스와 관련되어 일반대중 및 환자가 의견 및 정보를 제공할 수 있는 대중면담을 필수적으로 실시하도록 되어 있다. 특히 미국의 경우 이를 위해 심사 대상병원은 최소한 조사일 4주전부터 조사 개시일까지 공공 장소에 이에 대하여 공고를 하여야 하며 또한 면

담장소를 제공하도록 되어있다 (한국의료관리연구원, 1993). 이는 의료소비자인 일반대중의 이해와 관심을 증대시키고 의료기관이 제공하는 서비스를 공급자 측면에서만 평가하지 않고 소비자 입장에서 평가할 수 있는 기회를 가짐으로써 의료기관이 사용자 입장에서 양질의 서비스를 제공하도록 유도하기 위한 것이다. 최근 기업, 대학,

Table 8. Ambulatory patients' satisfaction about the accessibility and convenience for use hospital from 1996 to 1998

Variables	1996		1997		1998	
	Satisfied	Dissatisfied	Satisfied	Dissatisfied	Satisfied	Dissatisfied
	No(%)	No(%)	No(%)	No(%)	No(%)	No(%)
Parking	40(40.0)	60(60.0)	43(32.9)	87(67.1)	104(62.5)	31(18.8)
Reception	70(70.0)	29(29.0)	93(71.7)	31(23.8)	134(80.2)	30(17.9)
Receiving	74(74.0)	26(26.0)	109(84.1)	17(13.0)	139(83.3)	23(14.0)
Preengagement	89(89.0)	8( 8.0)	115(88.1)	13( 7.9)	150(90.1)	12( 7.2)

Table 9. Trend of patient's satisfaction by general characteristics from 1996 to 1998

Variables	1996		1997		1998	
	Inpatient	Ambulatory	Inpatient	Ambulatory	Inpatient	Ambulatory
	No(%)	No(%)	No(%)	No(%)	No(%)	No(%)
Age						
-29	16(66.7)	19(70.4)	28(70.0)	36(83.7)	41(82.0)	38(84.4)
30-49	31(72.8)	39(78.0)	32(82.1)	45(80.4)	51(78.5)	62(74.7)
50-	27(79.4)	21(91.3)	37(72.5)	22(71.0)	61(71.8)	37(94.9)
Sex						
Men	39(81.2)	23(85.2)	42(67.7)	26(78.8)	67(67.7)	46(82.1)
Women	35(67.3)	56(76.7)	54(79.4)	77(79.4)	80(79.4)	94(84.7)
Educational attainment						
-Primary	20(71.4)	16(94.1)	27(71.1)	11(61.1)	52(81.3)	17(94.4)
Middle	10(90.9)	6(54.5)	16(80.0)	21(95.5)	29(80.0)	25(80.2)
High	31(72.1)	38(82.6)	41(74.5)	48(76.2)	54(74.5)	67(78.1)
College-	13(72.2)	19(73.1)	12(70.6)	23(85.2)	20(70.6)	27(83.8)

Table 10. Proportion of overall satisfaction(%) by type of patient from 1996 to 1988

Type of patient	1996	1997	1998
Inpatient	68.6	68.4	68.9
Ambulatory patient	69.2	68.7	72.5

Table 11. Proportion of satisfaction(%) by type of medical exam and treatment in inpatients

	1996	1997	1998
Designated doctor for · special care and reservation	70.2	80.0	73.9
General consultation	66.1	69.3	80.6

Table 12. Proportion of satisfaction(%) by type of medical exam and treatment in ambulatory patients

	1996	1997	1998
<b>Designation</b>			
Designated doctor	72.7	76.5	82.2
General consultation	77.5	75.6	85.7
<b>Experience of visits</b>			
No	15.4	35.7	73.9
Yes	34.3	27.6	84.7

병원 등의 서비스 질에 대한 평가 (이홍준, 1994; 한달선, 1995)가 주목을 받은 적이 있으며, 특히 시사저널지((주)시사저널, 1994)의 병원서비스 순위평가는 암, 고혈압 및 당뇨병 3 가지 질환에 대하여 '의료진에 대한 평가', '기기와 시설에 대한 평가', '환자 만족도'에 대하여 설문조사와 16인의 전문가에 의하여 평가되었다.

1995년에는 의료기관서비스평가협의회가 189개 항목을 개발하여 조사하는 병원서비스 평가방법을 수립하였는데 (의료기관서비스평가협의회, 1995) 이들 문항중 60개 문항은 환자 만족도와 관련된 문항이었으며 기타문항은 업무수행과 성과, 시설인력에 관한 문항으로 이는 의료의 질 관리에서 구조-과정-결과로 접근하는 전형적인 방

법 (Donabedian, 1988)을 반영한 것이다. 의료기관을 방문한 환자를 대상으로 정기적인 만족도 조사와 환자의 전의내용을 조사하여 이를 병원경영에 반영함으로서 환자의 요구에 부응하고 (이선희, 1997) 이웃한 다른 병원과의 경쟁에서 우위를 점하기 위한 이러한 노력들은 경쟁적인 의료환경의 변화에 소비자인 환자에 대하여 관심이 집중되고 있다. 제공된 서비스에 대한 환자의 만족은 그 병원의 서비스를 다시 구매할 것인가에 영향을 미친다는 사실 (이경용, 1996)을 명심해야 한다.

본 연구는 대구소재의 1개 대학병원의 3년간 연속된 의료 서비스 평가 자료를 이용한 소비자의 만족도 변화 양상을 분석하고 그 영향을 준 요인을 밝히고자 시행되었는데 입원 및 외래환자 모두에서 의료 서비스에 대한 전반적인 만족도의 차이와 연도별 변화는 볼 수 없었는데 이 결과는 서석권 외 (1993)의 단면적 연구와 김수배 와 김춘득 (1993)의 연구결과와 일치하였다. 연도별로 전반적인 만족도의 변화는 없었으나 부문별로 몇가지 세부적인 사항에서 서비스 개선을 위한 노력 즉, 병원관리 개선을 위한 개입 등기에 대한 그 결과로 뚜렷한 만족도의 변화를 보였다. 입원환자에서 병원환경 및 시설에 대한 만족도의 변화는 병동과 복도에 대한 환경적 만족정도는 1996년과 1997년도에는 변화가 없다가 1998년에는 10% 정도의 증가 있었는데 이는 1997년도 하반기부터의 입원병실 개·보수 사업으로 일부 환경이 개선된 영향으로 평가된다. 그러나 입원 환자 및 외래환자 모두에서 화장실과 공중전화에 대한 만족이 60% 내외로 연도별로 큰 변화가 없음을 보이지 않는데 이들에 대한 조사내용으로는 숫자, 찾는데 있어서의 용이성, 이용의 편리성 등으로 환자 수와 위치, 그리고 환경위생적인 측면 등을 고려하여 지속적인 관리개선의 대상이 되어야 할 것으로 판단된다.

병원의 청결성이 마케팅 관점에서 병원선택의 중요한 동기가 되는 것 (이경용, 1996)은 쉽게 이해가 될 수 있는 부분이다.

병원매점에 대한 만족도의 경우는 점진적인 증가 양상을 보여 1998년도에는 67.8%의 만족율을 보였는데 이는 1998년도 매점 공간의 확장 및 개·보수 공사 그리고 판매상품의 가격인하와 상품의 다양성을 확보함으로 인한 효과로 보인다. 그러나 외래환자에 있어서는 만족율이 33 ~ 48%로 지속적으로 낮은 만족도를 유지하고 있으므로 양적, 질적 개선과 시설의 적정수준까지의 확장 등이 뒤따라야 할 것으로 생각된다.

입원환자에서 의사에 대한 만족도는 의사의 친절, 환자의 질문에 대한 대답, 환자의 질병과 진행과정에 대한 설명에서 큰 차이를 보이지 않았고 '의사를 쉽게 만날 수 있음'에 대한 만족도의 변화 양상은 51 ~ 65%로 비교적 가장 낮은 만족도를 보여 뚜렷한 변화의 움직임은 없었다. 간호사의 태도에서 친절에 대한 만족도와 환자의 질문에 대한 대답에 대한 만족도는 89 ~ 92%로 연도별로 큰 변화가 없었으나 환자의 요청에 대한 간호사의 즉각적인 도착에 대한 만족도는 1997년에 90.8%로 가장 높았으나 1998년에는 83.5%로 저하되는 양상으로 보였다. 그리고 청소원과 배식원의 친절, 검사 및 화영실 직원은 친절, 주차요원의 친절에 대한 만족도는 1996년에 다소 낮은 만족도를 보이다가 1997년에 향상된 모습을 보였으며 1998년에는 다시 저하되는 불안정한 양상 보였다. 이러한 양상들은 1995년 및 1996년도에 전 교직원에 대한 친절교육 등 연간 계획에 따라 국내·외 연수, 직원 집단교육 및 훈련, 신입사원 연수교육 등으로 일시적인 효과를 나타내다가 1997년 사회 전반적에 걸친 경기 위축과 1997년 연말 IMF시대가 도래함으로써 일부 교육훈련의 자체 친절교육으로의 전환 등 경영상 교육, 훈련에 대한 투자의 축소로 병원직원에 대한 만족도가 불안정한 양상을 보이는 것으로 판단된다. 병원의 직원의 친절성, 편리성, 신뢰성에 의한 각 병원의 이미지는 병원선택에 주요한 영향을 미친다 (김성연, 1987). 따라서 전 교직원에 대한 친절 교육 등이 지속적이고 저비용의 효율적인 소규모 그룹에서의 정기적인 교

육훈련이 있어야 할 것으로 생각되며 자발적인 분위기의 조성과 아울러 전 병원 직원의 의식전환이 따라야 안정적인 효과가 기대될 것이다.

입원환자의 급식에 대한 만족도에서는 맛에 대한 만족도가 43 ~ 47% 수준으로 지속되고 있으며 불만족율이 가장 높은 것으로 나타났으나 이는 부산의 3개 병원을 대상으로 한 박창기 (1992)의 병원식사 만족율 21.4%를 상회하는 것이고 서울시내 일부 종합병원을 대상으로 한 문경원 (1991)의 41.5%보다도 상회하는 결과이다. 이러한 결과는 입원환자에 있어서 싱겁거나 찐 정도, 매운 정도에 따라 만족하는 개인 기호의 차이로 우리 나라 병원의 전국인 경향을 보이는 것으로 추정된다. 그러나 본 연구대상인 K 병원에서의 치료 식이는 당뇨 식이, 저염 식이, 저 및 고 단백식, 복막 및 혈액투석 환자 식이, 저지방 식이 등으로 전체 입원환자의 22%를 차지하고 있어 일반환자의 메뉴구성이나 질 등에 대한 배려가 부족할 가능성이 높다. 따라서 치료식이는 전문 임상과의 자문과 영양부서의 협조로 정확한 식이처방이 있어야 할 것이나 일반환자에 대한 식이는 물가상승과 보험으로 인한 급식비의 비탄력적인 고정으로 제한을 받지만 (서석권 외, 1993) 환자 및 보호자의 연령과 성별 등 개인 기호에 따른 메뉴의 다양화, 질과 양에 대한 정확한 평가, 특히 환자 즉, 소비자의 기호 변화에 초점을 두고 적극으로 개선해야 할 과제로 보인다.

병원의 이용에 있어서의 접근성과 이용 편이성을 보여주는 주차서비스에 대한 만족도는 입원 환자 및 외래환자 모두에서 1996년과 1997년에는 저조한 만족을 보였는데 1998년에는 62.5 ~ 79.0%의 만족도로 급상승하였다. 이는 기존의 환자용 308대의 주차공간이 동년 3월 이후 자주식 주차장의 건립으로 환자용 424대의 주차공간이 확보됨으로써 만족도의 향상을 가져온 것으로 판단된다. 그러나 약 20%의 환자가 여전히 불만을 가지고 있고 병원 진입 및 주차관리에 대해서 20 ~ 40%의 불만이 존재하고 있으며 병원에 처음 들어서면서 그 병원에 대한 첫인상으로 이미

지가 결정될 수 있으므로 병원의 진입 및 출차의 일방 통행적인 주차 체계의 개발 등에 대한 적극적인 해결 방안을 찾아야 할 것으로 생각된다.

심야와 식사시간 중의 혈액채취, 처치 및 검사, 수술동에서 받기, 종교적인 방문활동 등에 대하여서는 대체로 70% 이상의 불만을 나타내어 이에 대한 적절한 방향이나 지침이 정해져야 할 것으로 생각되며 진료시 환자의 수치심의 보호조치에서는 점진적인 향상을 보이나 의료진의 주의와 배려가 요구된다.

외래환자에서 진료 대기장소 및 약국 대기장소에 대하여 33 ~ 57%의 만족으로 증가 경향을 나타내 보이나 여전히 낮은 만족도가 지속됨을 보였는데 대기장소의 공간과 대기실 의사, 잡지대, 소란스러운 정도 등이 조사내용에 포함되어 있으므로 이 내용에 대한 구체적인 분석과 개선이 뒤따라 할 것으로 판단된다. 병원 옥내외의 안내 표지판에 대한 만족도는 60 ~ 65%로 변화가 없음을 보여주었는데 40%이상이 불만족스러움을 느끼고 있음을 감안할 때 개선 및 보완할 방법을 찾아야 할 것이다.

병원 직원의 태도에 대한 외래환자의 만족에서 의사의 태도에 대한 만족도는 80%이상의 비교적 높은 만족도를 유지하고 있으나 진료시간에 대한 만족도는 1998년에 59%로 증가 양상을 보이나 여전히 낮은 만족을 보여 진료시간에 대한 적절한 할당 등 진료진의 적극적인 노력이 있어야 할 것이다. 외래 간호사의 태도에 대한 만족은 80%를 상회하지 못하였으며 검사 및 촬영실 직원 그리고 원무직원에 있어서는 75%를 넘지 못하고 있어 지속적인 노력의지가 부족한 것으로 생각된다. 경비 및 안내에 대한 만족도는 1998년에 60.5%로 최근에 만족도가 급격히 저하됨을 보여 시급한 관리과제로 부각된다. 주차관리원은 79.2%로 소폭의 증가를 보이는데 현재 K 대학 병원은 협력업체에 관리를 위탁한 상태로 협력업체와의 긴밀한 협조가 요구된다.

외래환자에 있어서 접수와 수납에 있어서는 70%이상을 유지하고 있으며, 예약제도에서는

90%의 높은 만족율을 보였는데 이는 1996년 12월에 진료, 원무 및 약국의 처방전달체계 (order communication system)의 도입, 시행으로 안정적인 만족 경향을 보이는 것 같다.

조사대상자의 일반적 특성에 따른 외래 및 입원 환자의 만족도 경향을 살펴보면 연령군별에서는 연도별, 입원 및 외래환자 구분별로 다소 흔재된 경향을 보여 뚜렷한 변화를 설명하기에는 한계를 보였다. 성별 및 교육수준별로도 구분할 때 입원 및 외래환자별로도 일정한 방향이 없는 양상을 나타냄을 보여 박창균 (1985), 김성연 (1987) 등의 의료기관 선택 동기에서의 일반적 특성간에 별 차이를 보이지 않는다는 결과와 서현정 (1991)의 개인적 특성의 요인과 영향이 없다는 보고와 일치한다. 그러나 조우현과 김한중 (1992)의 인구사회학적 특성과 차이가 난다는 의견제시와는 다른 결과였다.

조사의 기타 결과 사항으로 입원환자에 있어서 지정진료 및 일반진료에 따른 만족도의 변화는 1996년과 1997년에 일반진료에 대한 만족도가 다소 낮았으나 1998년에는 일반진료에서 지정진료 보다 더 높은 만족율을 보였는데 이는 최근 IMF 상황에서의 경제의 어려움을 대변하는 것으로 일반진료에서의 낮은 본인부담에 대한 만족의 경향을 짐작케 한다. 그러나 외래환자의 경우에는 지정진료 및 일반진료에 따른 진료 만족도의 변화 양상은 큰 차이는 보이지 않아 정확한 경향은 알 수 없었다. 초진과 재진환자로 구분하였을 때 초진환자의 경우 연도별로 급격히 상승되는 만족도를 보였고 재진환자의 경우 비슷한 증가를 보여 초진과 재진환자 사이에는 별다른 차이가 없음을 보였다.

의료 서비스의 질적 향상과 더불어 궁극적으로는 병원의 경영적 생존을 위해 경제적, 사회적, 문화적 변화에 따른 의료 소비자의 병원에 대한 요구와 불만내용을 지속적으로 조사하고 분석하여 시정, 개선해야 할 필요가 급증되었다. 전통적으로 소비자의 태도나 해당제품에 대한 지식, 소비자를 둘러싼 환경요인 등은 소비자의 구매에

직·간접적으로 영향을 미친다고 규명된 바 있으나 현대사회에 들어오면서 개성화와 다양화로 인해 이러한 특성들은 점차 소비자의 행동을 예측할 수 있는 변수로서의 기능은 상실하게 되었다 (이상일, 1994). 이와 더불어 1997년 11월 21일 IMF 구제금융 시대가 도래함으로써 실질적으로 가계의 실질적인 구매력이 감소하여 전체적인 의료수요의 위축이 환자수의 감소와 진료회수의 감소가 지속되고 있고 여기에 환율급등으로 인한 환차손의 발생과 금리인상, 재료비 및 의약품비의 가격의 상승, 관리비의 상승 등 비용적인 측면의 압박과 기타 경영관리적 문제가 위험스런 상황을 만들고 있으며 보험수가의 인상으로 국민의 의료비 부담을 가중시켜 의료수요를 더욱 격감시킬 것으로 예상되고 있다 (양동현, 1998). 따라서 기존의 비용 발생요인을 축소하고 신규투자는 가급적 억제해야 하고 필요한 경우에는 신중한 선택에 의해 결정되어 한다. 또한 구조조정을 통하여 생산성에 의한 조직으로 변화를 해야하는데 이러한 위기상황의 관리에서 병원의 전직원의 의식 전환을 바탕으로 환자중심으로의 적극적인 서비스 변화는 무엇보다 병원의 경영 생존성을 확보하고 경쟁병원간의 우위를 확보하는 바탕이 될 것으로 생각된다.

본 연구의 제한점으로 먼저 일반적인 설문과 면접의 시행방법에서의 문제점 (Wright & Whittington, 1992; Williams, 1994)으로 용이성과 경제적 장점을 가지진 하지만 입원 및 내원한 외래환자의 대표성에 대한 검증이 부족하여 결과 해석에 제한이 있을 수 있다는 점 (Ehnfors & Smedby, 1993)이다. 둘째, 조사 도구의 타당도 및 신뢰도가 문제될 수 있다 (이상일, 1994). 이는 의료기관 서비스 평가지침에 의한 양식을 일개 병원에서 자체 서비스 평가를 위해 일부 내용을 수정·보완하여 개발된 것에 따른 자료를 탐색적 수준에서 분석한 것으로 결과의 일반화가 어려울 가능성이 있다. 그러나 3년간 동일한 방법으로 연속 조사한 결과이고 1개 병원에서의 동기 개입과 그 만족 변화 양상을 평가하고 불만사

향에 대한 개선점과 보완되어야 할 사항을 살펴 볼 수 있는 자료로서의 활용은 무리가 없을 것으로 생각된다. 추후 만족도 조사를 위한 진료의 전 과정과 의료의 질적 평가 항목을 포함한 구조화된 설문이나 면담지를 개발, 보완하고 신뢰도와 타당도를 검증한 후 실제적인 적용이 뒤따라야 할 것으로 판단된다.

## 요 약

본 연구는 대구시 소재의 K 대학병원에서 1996년에서 1998년 사이의 3년간 총대상자 830명을 대상으로 이루어진 병원 자체 의료서비스 평가 자료를 이용하여 병원 서비스에 대한 소비자의 만족도 변화를 기능적 가치 측면에서 파악하고 그 영향을 준 요인을 밝힘으로써 병원 관리개선의 실증적 자료를 제공하고 환자중심의 병원 운영을 위한 기초자료를 제시하고자 시행되었다. 입원환자는 확률 추출법으로 선택되었으며 면담지를 활용하여 각 병동별로 직접 방문하여 조사 하였으며, 외래환자는 진료를 마친 후 병원 외래 약국 앞에서 대기중인 환자를 대상으로 조사하였다. 면담조사 내용은 일반적 특성, 진료에 관한 정보, 병원의 일반환경, 병원직원의 태도 그리고 기타 병원 서비스와 관련한 문항 등으로 이루어졌다.

조사대상자의 일반적 특성에 따른 외래 및 입원환자의 만족도 경향을 살펴보면 연령군별에서는 연도별, 입원 및 외래환자 구분별로 다소 혼재된 경향을 보여 뚜렷한 차이나 변화를 보이지는 않았다. 성별 및 교육수준별로도 구분할 때 입원 및 외래환자별로도 일정한 방향이 없는 양상을 보였다. 입원 및 외래환자 모두에서 의료 서비스에 대한 전반적인 만족도의 차이와 연도별 변화는 볼 수 없었으며 입원 및 외래환자 사이에서도 차이가 없었다. 그러나 부문별 세부적인 사항에서 서비스 개선을 위한 노력 즉, 병원관리 개선을 위한 개입 동기에 대한 그 결과로 몇몇 부문에서 뚜렷한 만족도의 변화를 보였다. 병원환경 및 시

설에 대한 만족도의 변화는 병동과 복도에 대한 환경적 만족정도에서 증가되었는데 이는 지속적인 개·보수 공사의 영향으로 인식된다. 그러나 입원환자 및 외래환자 모두에서 화장실과 공중전화 등에서 불만족이 지속하였다. 의사, 간호사 등 직원의 친절성에도 큰 변화를 보이지 않거나 불안정한 양상을 보여 지속적인 교육훈련의 부재를 나타낸 결과로 판단되었다. 입원환자의 급식에 대한 만족도에서는 타 병원의 수준을 상회하는 것으로 평가되지만 여전히 개선의 여지를 남겼다. 병원의 접근성과 이용 편이성을 보여주는 주차서비스에 대한 만족도는 급상승하였는데 이는 자주식 주차장의 건립으로 뚜렷한 영향이 반영된 결과로 판단된다.

접수와 수납 그리고 예약제도에서 비교적 높은 만족율과 안정적인 만족 경향을 보인 반면 외래 환자에서 진료 및 약국 대기장소에 대하여 여전히 낮은 만족도가 지속됨을 보여 처방전달 체계의 실시에 따라 접수, 수납 및 예약에서는 뚜렷한 만족도 변화를 보였으나 대기장소의 환경에 대한 불만은 여전하였다.

이상의 결과에서 병원관리 개선을 위하여 적극적인 노력이 투입되었던 몇몇부문에서 뚜렷한 만족도 변화를 보여 실증적인 효과가 있었으나 만족도가 불안정하거나 미진한 타부문에 대하여 서비스 개선을 위해 노력하는 등 적극적인 대응전략이 필요함이 제시되었다.

## 참 고 문 헌

- 김성연: 병원의 이미지가 병원선택에 미치는 영향분석, 연세대학교 석사학위논문, 1987.
- 김수배, 김춘득: D 병원의 이용실태 및 만족도 조사. 대한병원협회지 1993;22(4):39-49.
- 문경원: 환자가 신뢰하는 병원급식, 국민영양. 대한영양사회지 1991;125(1):4.
- 박창기: 환자가 인지하는 병원의 의료기술외적 서비스가 환자들의 병원선택 요인에 관한 연구, 연세대학교 대학원, 석사학위논문, 1985.

- 박창균: 병원마케팅전략수립을 위한 실증적 연구, 연세대학교 대학원 석사학위논문, 1987.
- 서석권, 이무식, 이충원, 윤능기, 박종원, 이태섭: K대학병원 서비스에 대한 소비자 만족도. *계명의대논문집* 1993;12(9):319-329.
- 서현정: 병원의 소비자 선회인 분석. *대한병원협회지* 1991;20(1,2):50-61.
- 양동현: IMF 경제위기와 병원의 경영전망, IMF 경제위기와 병원생존전략세미나, 한국보건의료관리연구원, 1998, pp 2-23.
- 유승홍: 병원행정강의, 서울, 수문사, 1990, pp 319-450.
- 이경용: 병원의료서비스 이용에 대한 동기와 만족정도에 관한 연구. *대한병원협회지* 1996; 25(9):16-36.
- 이상일: 병원외래 방문환자의 만족도 평가 및 관련요인에 대한 연구. *예방의학회지* 1994;27 (2):366-376.
- 이선희: 소비가치이론에 의한 병원 선택 요인연구. *예방의학회지* 1997;30(2):413-427.
- 이평수: 위기극복을 위한 병원의 경영전략, IMF 경제위기와 병원생존전략세미나, 한국보건의료관리연구원, 1998, pp 25-45.
- 이홍준: 대학서열이 바뀌고 있다. *시사저널*, 1994. 12. 22.
- 의료기관서비스평가협의회: 95 의료기관 서비스 평가지침서. 1995.
- 의료기관서비스평가협의회: 의료기관 서비스 평가지침집, 1995.
- 조우현, 김한중: 소규모 지역간 의료이용의 차이에 관한 문헌고찰. *보건행정학회지* 1991;1(1) :42-51.
- (주) 시사저널: *한국병원 베스트 10*, 시사저널 제230호, 1994. 3. 24.
- 한국의료관리연구원: *의료기관 신임제도의 현황과 과제, 의료기관 서비스 적정화 사업 1차 보고서*, 1993, p 127.
- 한달선: 서비스 평가제 평가기준 조사방법 검토. *의학신문*, 1995. 8. 24.
- Donabedian A: *Exploration in quality assessment and monitoring: The definition of quality and approaches to its assessment*, Ann Arbor, Mich., Health Administration Press, 1988.
- Ehnfors M, Smedby B: Patients satisfaction surveys subsequent to hospital care: Problems of sampling, nonresponse and other losses. *Qual Assur Health Care* 1993;5(1):19-32.
- Williams B: Patients satisfaction: A valid concept? *Soc Sci Med* 1994;38(4):509-515.
- Wright C.C., Whittington D: *Quality assurance : An Introduction for health care professionals*. Edinburgh, Chur chill Livingstone, 1992.