

당일 초음파 및 조직검사에 대한 외래고객만족도 조사

계명대학교 동산병원 암센터, 계명대학교 의과대학 외과학교실

김은자 · 조지형¹ · 강선희¹

A Research about Patients' Satisfaction on One-stop Ultrasonography and Ultrasono-guided Biopsy

Eunja Kim, RN., Jihyoung Cho¹, M.D., Sun Hee Kang¹, M.D.

*Cancer Center, Keimyung University Dongsan Medical Center,
Department of Surgery¹, Keimyung University School of Medicine,
Daegu, Korea*

Abstract

Purpose: The study was designed to assess patients' satisfaction on one-stop ultrasonography and USG-guided biopsy. **Methods:** From May 2010 to July 2010, we made a survey of satisfaction on 86 patients who visited Dongsan medical breast thyroid cancer center using structured questionnaire. **Results:** The participants were divided into three groups such as a group receiving ultrasonography only, a group receiving both ultrasonography and ultrasono-guided biopsy and a group who didnot receive one-stop service. The satisfaction on one-stop ultrasonography showed the significant difference among 3 groups and the satisfaction depending on one-stop service showed the significant difference between a group receiving one-stop ultrasonography and a group not receiving it. **Conclusion:** Out-patients' satisfaction on ultrasonography and USG-guided biopsy on the same day was conducted and the result showed that the satisfaction increased in the group treated with ultrasonography. Upon the application of the results of this study onto the clinics, dissatisfaction factors should be improved by increasing the frequency of treatment with one-stop ultrasonography. In addition, it is necessary to make every effort to attract new patients through a full explanation from department of diagnosis and the kind service, which can increase the intent to revisit our hospital and improve the intent to

recommend hospital.

Key Words : One stop ultrasonography, Questionnaire, Satisfaction

서 론

21세기를 살고 있는 현대인들은 서비스경제, 서비스사회에 살고 있으며[1], 즉 전반적 국민생활수준의 향상에 따른 의료의 기대와 욕구의 증가, 의학 지식의 대중화와 권리의식의 향상에 따른 능동적인 환자의 역할변화, 의료서비스의 개방, 정부의 보건 의료사업육성을 통한 국가 경쟁력 향상 등 병원간의 경쟁력이 심화되어 이러한 변화에 대응하여 병원자체적인 경영개선전략을 모색하기에 이르렀다[2]. 또한 의료에 대한 생각이 과거의 의료시혜개념에서 환자의 권리개념으로 변하기 시작하였고 과거의 의료서비스는 심약하고 병든 사람을 치료해주는 의료인들의 희생적인 시혜로 인식되어 왔으나 최근에는 국민의 기본권인 동시에 경제거래대상으로 취급되고 있다. 이는 의료소비자가 제공된 의료서비스의 단순한 이용자에서 보다 적극적으로 의료의 질을 평가하고 이 평가에 기초하여 의료기관을 선택하는 의료소비자로 변하고 있는 것을 의미한다[3]. 의료서비스란 의사가 주체가 되어 환자를 진찰하고 그 증세에 따라 적절한 투약이나 처치를 행하는 것으로 환자를 치료하는 행위와 관련된 직간접의 모든 서비스라고 말할 수 있으며 이는 의료행위 자체인 본질적인 서비스와 의료이용자가 의료행위를 받게 되기까지 경험하는 의료행위 이외의 부가적인 서비스로 구분할 수 있다[4]. 또한 의료서비스는 의료 기술적 서비스와 의료 기술외적 서비스로 나눌 수 있는데 의료 기술적 서비스는 현대과학이 기술적 지식에 따라 과학적이고 합리적인 의사결정과정을 통하여 의료인이 환자의 기대수준에 부응하여 진료 과정에 대해 환자에게 충분히 이해시킴으로써 진료과정과 결과에 긍정적인 영향을 줄 수 있도록 신뢰관계를 형성하고, 환자에게 충분히 안락하고 편안하도록 환자중심으로 서비스가 제공되었는지에 초점을 둔다. 의료기술 외적 서비스는

의료서비스의 제도적, 물리적 환경에 관한 사항으로 이것은 의료서비스를 받는 환자들의 만족도에 가장 크게 영향을 줄 수 있는 요인들로서 접근성 및 편의성, 물리적 환경, 인적 서비스 등을 말한다[5].

오늘날의 사회는 환자인 고객의 만족과 관련하여 의료시장의 경쟁이 치열해짐에 따라 의료시장도 공급자 우위에서 소비자 우위의 시장으로 급속히 변화하고 있어 고객을 위주로 하지 않는 병원이 생존하기는 무척 어려워지고 있는 실정이다. 따라서 일반 상품과 서비스 시장에서도 마찬가지로 병원에서 소비자 욕구 및 기대수준을 파악하고 이를 병원 운영에 적용하는 소비자 마케팅 개념을 도입하고 있다. 즉 환자설문조사를 통한 소비자요구의 파악, 직원들의 친절교육을 통해 환자인 고객만족도를 향상시키는 노력을 경주하고 있다[6]. 이러한 환자의 만족도평가를 의료기관들은 재구매 행동의 척도로 간주하면서 의료서비스 마케팅에서 필수적인 변수로 이용하고 있다[7].

이영화(2002)는 의료서비스의 질이 고객만족에 영향을 미치며 고객만족도는 병원재이용의사에 유의한 영향을 미친다고 보고하였다[8]. 한편, 김미교(2000)의 연구는 만족도외에 재구매 의도에 영향을 미치는 또 다른 변수로 소비자들이 의료서비스의 성공적 치료원인들을 추론하면서 병원 측에서 그러한 원인들에 대한 통제가 가능하다고 느낄 때 재방문의도가 높아진다고 보고하였다[9].

이러한 의료서비스에 대한 고객만족도 조사는 고객만족수준에 따라 고객이 지속적인 관계를 가지고 서비스를 재이용할 수도 있고 이용을 중지하거나 이탈할 수도 있기 때문에 고객만족 향상을 통해 재이용도를 높이려는 노력은 의료기관의 핵심적인 경영전략이 될 수 있을 것이다. 그러므로 의료이용자들의 세분화된 다양한 욕구와 선택요인 등을 정확히 파악하는 것이 환자 중심에서 의료서비스를 제공하는 첫걸음이며 매우 중요한 과제라 할 수 있

다[9]. 따라서 본 연구에서는 2010년 5월부터 7월 까지 계명대학교 동산병원 유방 내분비외과를 내원 하는 외래환자를 대상으로 당일 초음파 및 조직검사를 실시함으로써 그들이 병원서비스에 대해 얼마나 만족하고 있으며 어떤 요인들이 만족도에 영향을 미치는지 조사하였고, 이러한 연구결과를 토대로 환자의 만족도를 높이기 위해 어떤 노력과 서비스를 개발해야 하는지 제시하고자 한다.

대상 및 방법

1. 대상

2010년 5월부터 7월까지 본원 유방내분비외과를 내원하는 외래환자 86명을 대상으로 설문조사를 실시하였다.

2. 방법

먼저 대상자에게 연구의 목적에 대해 충분히 설명하고 구두 동의를 구한 후 약 20분이 소요되는 설문지를 작성하도록 하였으며 인구통계학적 특성 및 방문권고 및 질병상태에 대한 본인의 생각, 당일 초음파검사 및 조직검사에 대한 만족도, one-stop 서비스사용유무에 따른 만족도, 당일 검사를 시행하지 못한 이유에 대한 설명유무, 병원서비스에 대한 만족도, 병원재이용 의도, 병원추천 의도등을 구조화된 설문지로 조사하였고 만족도척도는 5점 Likert척도로 점수가 높을수록 만족도가 높음을 의미하며 기타 개선점은 주관식 문항으로 조사하였다.

3. 자료분석

회수된 89명의 설문자료는 SPSS WIN 14.0로 통계 처리하여 분석하였다. 대상자의 일반적인 특성과 방문권고와 질병상태에 대한 본인의 생각은 빈도분석을 이용하였고 당일 초음파를 시행한 그룹과 당일 초음파 및 조직검사를 시행한 그룹과 당일 검사를 시행하지 않은 그룹의 만족도 비교와 병원

서비스에 대한 만족도조사는 one-way ANOVA를 이용하였으며 one-stop 서비스를 받은 그룹과 one-stop 서비스를 받지 못한 그룹의 그룹의 만족도 비교는 t-test를 이용하였으며 병원재이용의도와 병원추천의도는 교차분석을 이용하였다.

결 과

총 86명의 대상자 중 남자가 3명(3.5%), 여자가 83명(96.5%)를 차지하였고 연령은 50세 이상 60세 미만이 32명(37.2%)으로 가장 많았으며 19세 미만이 1명(1.12%) 이었다. 거주지는 대구가 46명(53.5%), 경북이 33명(38.4%)를 차지하였다(Table 1). 총 86명의 대상자중 본인의 의도로 방문한 환자가 38명(44.2%)으로 가장 많았고 본인의 질병상태에 대한 생각은 '걱정스러우나 잘 모르겠다'가 69명(80.2%), '가볍다'가 6명(7.0%)를 차지하였다(Table 2). 조사 대상자중 당일 초음파만 시행한 그룹, 당일 초음파와 조직검사 모두 시행한 그룹, 당일 검사를 시행하지 못한 그룹, 세 그룹을 비교했을 때 당일 초음파검사에 대한 만족도에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다($p < 0.001$) (Table 3). 또한 one-stop 서비스사용유무에 따른 만족도 비교에서 one-stop 서비스를 받은 그룹과 그렇지 않은 그룹 비교에서 당일 초음파에 대한 만족도는 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다($p = 0.524$) (Table 4).

'당일 검사를 시행하지 못한 이유에 대해 설명을 들었는가'라는 질문에서 '설명을 들었다'고 대답한 대상자가 19명(73.1%), '설명을 듣지 못했다'고 대답한 대상자가 7명(26.9%)이었다(Table 5). 또한 병원서비스에 대한 만족도 조사에서 당일 초음파만 시행한 그룹, 당일 초음파와 조직검사 모두 시행한 그룹, 당일 검사를 시행하지 못한 그룹, 세 그룹을 비교했을 때 만족도가 유의한 차이가 없는 것으로 나타났고($p = 0.207$) (Table 6), 병원재이용의도에서는 세 그룹간 유의한 차이가 없는 것으로 나타났고($p = 0.120$) 병원추천의도에서도 세 그룹간 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다

Table 1. 대상자의 특성 (N=86)

대상자의 특성		n	%
성별	남	3	3.5
	여	83	96.5
연령	19세 미만	1	1.2
	20세 이상 30세 미만	3	3.5
	30세 이상 40세 미만	9	10.5
	40세 이상 50세 미만	24	27.9
	50세 이상 60세 미만	32	37.2
	60세 이상	17	19.8
거주지	대구	46	53.5
	경북	33	38.4
	경남	1	1.2
	기타	6	7.0

Table 2. 방문 권고자 및 질병상태에 대한 본인의 생각 (N=86)

		n	%
방문권고자	본인	38	44.2
	가족	11	12.8
	친지와 이웃	16	18.6
	병의원	15	17.4
	기타	6	7.0
질병상태에 대한 본인의 생각	아주 심각하다	1	1.12
	심각하다	10	11.6
	걱정스러우나 잘 모르겠다	69	80.2
	가볍다	6	7.0

($p=0.380$) (Table 7).

기타 의견으로 병원서비스 개선점에 대한 의견에서 “기다리는 시간이 너무 길고 냉방이 너무 되어 추운 느낌이 들었다”, “검사실을 리모델링했으면 좋겠다”, “촬영실과 센터가 같은 장소에 있으면 좋겠다” “검사하는 곳과 진료하는 곳이 같은 공간에 있으면 좋겠다” 등 병원시설과 대기시간에 대한 점을 지적했고 “타 지역의 환자들이 많이 내원하는

면 좋겠다”, “촬영실과 센터가 같은 장소에 있으면 좋겠다” “검사하는 곳과 진료하는 곳이 같은 공간에 있으면 좋겠다” 등 병원시설과 대기시간에 대한 점을 지적했고 “타 지역의 환자들이 많이 내원하는

Table 3. 당일 초음파 및 조직검사에 대한 만족도 조사 (N=86)

	N	mean score	SD*	F	p
Total	86	3.76	.957		
당일초음파	31	4.23	.717		
당일초음파 및 조직검사	27	3.93	.829		
당일검사 미실시	28	3.07	.940	15.069	< 0.001

*SD: standard deviation

Table 4. One-stop 서비스 사용유무에 따른 만족도비교 (N=86)

	one-stop 서비스사용	N	mean score	SD*	p
당일초음파에 대한	유	58	4.09	.779	
만족도	무	28	3.07	.940	.524

*SD: standard deviation

Table 5. 당일 검사 시행하지 못한 이유에 대한 설명유무 (N:26)

		당일검사 미실시	
		n	%
이유설명	Total	26	
	설명을 들었다	19	73.07
	설명을 듣지 못했다	7	26.92

Table 6. 병원서비스에 대한 만족도 (N=86)

	N	mean score	SD*	F	p
Total	86	3.92	0.755		
당일초음파	31	4.10	0.831		
당일초음파 및 조직검사	27	3.89	0.751		
당일검사 미실시	28	3.75	0.645	1.606	0.207

*SD: standard deviation

병원인 만큼 당일 진료 검사 결과내용이 이루어졌으면 한다” “수술이 급한 환자는 초음파를 일찍 받을 수 있어야 한다” “진료예약날짜에 다른 검사를

병행해서 진료받기 전에 검사를 하면 시간적인 소모를 줄일 수 있을 거라 생각이 든다” 등 당일 초음파 검사 및 조직검사와 더불어 다른 검사도 당일 해결

Table 7. 병원재이용의도와 병원추천의도 (N=86)

		당일초음파	당일초음파 및 조직검사	당일검사 미실시	P
		n	n	n	
병원 재이용	예	31	27	26	0.120
	아니오	0	0	2	
병원 추천의도	예	29	27	26	0.380
	아니오	2	0	2	

할 수 있는 시스템을 구축하면 좋겠다고 답변했다.

고찰 및 제언

본 연구에서 조사 대상자중 당일 초음파만 시행한 그룹, 당일 초음파와 조직검사 모두 시행한 그룹, 당일 검사를 시행하지 못한 그룹, 세 그룹을 비교했을 때 당일 초음파검사에 대한 만족도에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났고 ($p < 0.001$), one-stop 서비스 사용유무에 따른 만족도 비교에서는 one-stop 서비스를 받은 그룹과 그렇지 않은 그룹 비교에서 one-stop 초음파검사는 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다 ($p = 0.524$). 일반적으로 당일 초음파와 조직검사를 모두 시행한 그룹에서 더 높은 만족도가 예상되나 당일 초음파와 조직검사를 같이 시행한 그룹의 경우 조직검사의 결과 판독을 기다려야 하는 불편이 있었으므로 본 결과가 야기되었을 것이라 사료된다. 즉 의사의 진료서비스, 병원환경, 직원의 태도, 기타서비스가 대학병원 의료서비스의 만족도에 미치는 영향을 분석했을 때 의사의 진료서비스, 직원의 태도가 의료서비스 만족도에 영향을 미친다[10]. 한편 환자의 병원재이용의사에 영향을 미치는 요인들을 기존 문헌에서 살펴보면 전반적인 고객만족 수준과 관계되어 있으며, 개별요인으로는 의사의 진료수준과 친절성, 간호사의 간호능력과 친절성, 병원의 시설환경, 진료비수준, 환자의 질병경중도, 경쟁병원의 존재등이 영향을 미치는 것으로 보고되고 있다. 즉 의사의 진

료서비스 수준, 행정직원 및 간호사의 친절도, 병원의 물리적 서비스수준 모두 고객만족에 긍정적인 영향을 미치고 있음을 확인 할 수 있다[11].

민우홍(2000)은 환자들이 병원을 선택하는 동기를 요인별로 분석할 결과 인적/시설적 서비스요인, 시간관련 요인, 신뢰성요인, 인지도요인으로 분류하였으며 이는 병원의 규모에 따라 각 요인의 중요성이 다르다고 입증하였다[12].

최용환(2001)은 의료서비스의 이용자들의 병원선택의 선호요인에 관해 우수한 의료진, 근거리, 편리한 교통, 친절한 서비스를 들었고 선호순에서는 근거리여부, 우수한 의료진, 편리한 교통, 친절한 서비스의 순으로 나타난다고 했으며, 또한 병원선택에 영향을 준 타인의 영향력도 병원선택의 선행요인으로 제시하고 있다[13]. 국내의 선행연구들에서도 의료소비자들이 병원을 선택하는 주된 정보 획득의 원천이 제3자(친구, 친척, 병원 이용 선행험자 등)인 것으로 알려져 있으며 이러한 정보전달에 있어 구전 커뮤니케이션을 비롯한 전문적 평판 정보는 주요한 제3자적 역할을 수행한다고 할 수 있다[14]. 따라서 병원 선택 시 구전 커뮤니케이션 등 평판품질이 하나의 인적 매체로써 특별히 중요시되고 있으며 이는 대체적으로 제3자의 평판은 믿을 수 있고 신빙성이 있으며, 인적 접촉을 통해 사회적 지지와 승인을 제공해 줄 수 있기 때문이고, 의료소비자들이 일반적으로 친구와 친척들을 상업적 광고의 원천보다 믿고 있으며 그 이유로는 의료서비스를 이용한 경험자로부터 그에 대한 정보를 수집하는 것이 보다 안전하다고 생각하기 때문

이다[14].

본 연구에서 당일 초음파만 시행한 그룹, 당일 초음파와 조직검사 모두 시행한 그룹, 당일 검사를 시행하지 못한 그룹, 세 그룹을 비교했을 때 병원재이용의도와 병원추천의도에서 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다. 따라서 당일 초음파검사 및 당일 초음파 및 조직검사 시행유무가 병원재이용의도와 병원추천의도에 영향을 크게 미치지 않는 것으로 사료되며 다른 영향요인에 대한 추가 연구가 요구된다. 또한 당일 검사를 시행하지 못하였을 때 그 이유에 대해 설명을 들었는지에 대해 ‘설명을 들었다’는 의견이 조사 대상자 중 19명(73.1%), ‘설명을 듣지 못했다’는 의견이 7명(26.9%)이었다. 따라서 당일 검사를 시행하지 못하는 경우 진료접수부서에서 충분한 설명과 친절한 서비스를 통해 만족도를 향상시킬 수 있다.

2009년부터 본원 유방 내분비외과에서는 많은 수의 환자가 거주지가 경북인 고객인 이유로 당일 진료 후 초음파 및 조직검사를 받지 못하고 돌아가는 문제점을 보완하고자 고객의 접근성과 편의성을 고려하여 진단방사선과, 해부병리과의 유기적인 협조하에 초음파검사와 조직검사를 하루 만에 해결할 수 있도록 시스템을 구축하였다. 본 연구를 통해 당일 초음파 검사시행에 대한 만족도의 차이가 있음을 알 수 있었으며 당일 초음파와 조직검사를 모두 시행하는 경우 관독시간을 단축시킬수 있는 방안이 요구되며 고객의 눈높이에 맞는 설명서비스의 개선 및 병원시설 환경개선, 초음파와 조직검사 외에 다른 검사의 one-stop 서비스와 같은 개선점을 확인하게 되었다. 그러나 본 연구는 일개지역의 일개 병원에서 얻어진 결과이므로 이를 일반화시키는 데 제한이 있을 수 있으며 환자가 불이익이 염려되어 솔직한 의견을 제시하지 못할 수도 있고 자신의 평가와 다른 의견을 제시할 가능성도 있다. 그러나 본 연구의 의의는 당일 초음파만 시행한 경우에 검사에 대한 만족도에서 유의한 차이를 발견할 수 있었으므로 초음파검사의 시행빈도를 증가시키면서 당일 초음파와 조직검사를 모두 시행하는 경우 관독시간이 단축될 수 있는 방안을 진단방사선과, 해부병리과와 논의하여 개선해야 할 것이다. 또한 진료

접수부서에서 친절한 서비스를 통해 고객만족도를 증가시키며 병원시설이나 환경을 개선함으로써 고객만족도를 높일 수 있을 것이다.

요 약

조사 대상자중 초음파만 시행한 그룹, 초음파와 조직검사 모두 시행한 그룹, one-stop 서비스를 받지 못한 그룹, 세 그룹을 비교했을 때 당일 초음파만 시행한 그룹이 당일 초음파와 조직검사 모두 시행한 그룹보다 만족도가 높았고 병원시설, 환경개선과 다른 검사의 one-stop서비스 구축이라는 개선점을 제시하였으며 관독시간의 단축과 같은 개선방안을 통해 고객만족도를 더욱 향상시킬 수 있다.

참 고 문 헌

1. 이동철. *의료마케팅*, 서울:한울출판사;2003, p.41.
2. 주현정. *의료서비스의 부문별 고객만족도* [석사]. 부산:고신대학교 보건대학원; 2009.
3. 이선희, 이혜진, 정상혁. *고객충성도 관련요인탐색 및 만족도와의 관계분석*, 제54차 대한예방의학회 추계 학술대회 연제집. 2002.
4. 강이주, 이상협. *의료서비스에 대한 서비스부분별 중요도와 만족도에 관한 연구*. *한국가정관리학회* 1997;15(1):129-46.
5. 조현주. *환자의 의료서비스 만족도 영향요인에 관한 연구* [석사] 서울: 중앙대학교 행정대학원; 2009.
6. 김재열, 황복주, 병원 의료외적서비스와 고객만족, 병원 이미지와의 관계. *서비스경영학회지* 2001;2(2):4-5.
7. Atkins, PM, Marshall BS, Javalgi RG. Happy employees lead to loyal patient, *J Health Care Mark.* 1996;16(4):14-23.
8. 이영화. *환자만족도와 재이용의도에 관한 연구* [석사]. 대구: 계명대학교 의료경영대학원; 2002.
9. 김미교. *병원 선택요인에 따른 의료서비스 만족도에 관한 연구* [박사]. 서울: 동의대학교 경영학대학원; 2007.

10. 김민경. *의료 서비스의 고객만족도에 관한 연구* [석사]. 서울: 건국대학교 행정대학원; 2010.
 11. 윤종록, 장재식, 문상준. 의료서비스의 질이 환자 만족과 병원재이용의사에 미치는 영향에 관한 연구. *인적자원 개발연구* 2008;**11**(2):133-62.
 12. 민무흥. *한방 의료기관 이용 환자의 의료기관 선택영향요인 분석* [석사]. 서울: 서울대학교 보건대학원; 2000.
 13. 최용환. *의료 서비스 이용자의 선호형태에 관한 연구* [석사]. 서울: 성균관대학교 행정대학원; 2001.
 14. 박희자, 강석정. 구전 커뮤니케이션 유형에 따른 의료 서비스 만족도에 관한 연구. *마케팅과학연구* 2000;**6**:313-37.
-