

## 요양병원 선택요인과 사용자 만족에 대한 기술적 연구\*

정봉석\*\* 김중호\*\*\* 강성호\*\*\*\*

다양한 사회적 주체들에게 막대한 부담을 지우는 암(癌)의 치료는 최근 진보된 의학기술로 인해 장기화, 다양화 추세를 보인다. 이에 많은 의료소비자들이 암의 치료를 3차 의료기관을 포함하여 요양병원과 같은 다양한 의료기관을 통해 진행하고 있다. 따라서 최근의 요양병원 시장의 급성장은 의료시장의 다변화를 반영하는 현상이라 할 수 있을 것이다.

전국에 우후죽순 등장한 다양한 형태의 요양병원들은 의료소비자의 선택에 의해 명암이 갈리고 있다. 의료소비자들이 경험하는 질병의 굴레가 다양하고 간병 환경과 같은 개별적 특성으로 인하여 소비자들이 요양병원을 선택하는 기준들이 다양해지고 있기 때문이다. 하지만 요양병원을 대상으로 하는 소비자 선택 연구들은 이러한 선택기준들을 경험적으로 파악하기 보다는 모호한 마케팅 이론에 근거하여 일반적 제품서비스와 동일한 결론을 생산해 내곤 한다.

이에 본 연구에서는 광주전남지역 요양병원 환자들을 대상으로 요양병원의 선택요인 및 만족요인을 경험적으로 밝혀내고 환자들의 인구통계학적 특성에 의하여 달라질 수 있는지를 검토하였다. 조사결과, 병원환경과 편의시설의 청결함, 다양한 편의시설, 응급환자의 신속한 진료 및 다양한 프로그램 운영이 중요한 선택요인으로 도출되었고, 성별, 연령, 입원기간에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 이러한 결과를 바탕으로 본 연구는 요양병원 경영자들의 효과적인 시장세분화 전략 수립을 위한 시사점을 제공하고 있다.

**핵심주제어:** 요양병원, 요양병원 선택요인, 사용자 만족, 시장세분화, t-test, 분산분석

### I. 서론

우리나라의 3대 사망원인 중 하나인 암은 1983년부터 지속적으로 증가하여, 2001년 이후 들어 질병사망률 1위를 달성하고 있는 위험한 질병이다(국가정보암센터, 2017). 게다가 의학기술의 급격한 발전에도 불구하고 암은 발병률과 사망률이 증가하고 있

다는 점, 암환자의 경우 대부분 의료기관의 이용률이 높은 중증환자라는 점, 그리고 죽음의 공포와 공포의 질병으로 인식된다는 점에서 타 질병의 환자와는 다른 특수성을 지닌다 할 것이다. 이와 더불어 암이라는 질병은 신체적 증상뿐만 아니라 우울증, 불안증세, 수면의 장애 등 심리적 증상 등이 동반되기 때문에 가족, 친구와 집단으로 부터의 고립되는

본 논문은 한국연구재단과 지식경연연구원에서 정한 연구윤리규정을 준수함

\* 본 논문은 제 1 저자의 석사과정 졸업논문을 기반으로 작성되었음

\*\* 정봉석(제 1저자)\_무등산 생태요양병원 행정관리부/총무과, 조선대학교 일반대학원 경영학과 박사과정(skylove1218@nate.com)

\*\*\* 김중호(공동저자)\_조선대학교 경성대학 경영학부 교수(jhakim@chosun.ac.kr)

\*\*\*\* 강성호(교신저자)\_조선대학교 경성대학 경영학부 부교수(shkang123@chosun.ac.kr)

논문접수 : 2018. 03. 11 1차 심사일 : 2018. 03. 14 게재확정일 : 2018. 03. 19

경향이 크다(임태영, 임왕규, 2014).

이러한 이유로 보건복지부는 암을 종합적, 장기적으로 관리하기 위하여 1996년부터 ‘국가 암 관리 종합 계획’을 수립하여 범정부 차원에서 대응하고 있다. 현재는 2016년도에 수립된 ‘제 3차 암 관리 종합계획’에 의거하여 조기발견과 생존율 증가라는 기본적인 목표이외에도 암 생존자와 말기 암 환자의 삶의 질 향상에 초점을 맞춘 보건 정책들이 실행되고 있다(국가 암정보센터, 2017).

이러한 보건정책에 일환으로 암환자의 삶의 질과 재활관리에 중점을 두는 요양병원의 증가세가 뚜렷하다. 기존의 요양병원들이 주로 중증 노인들의 안전관리에 초점이 맞춰져 있었다면 최근에는 암환자들이 안정적이고 장기적인 재활을 위해서 입원하는 경향이 커진 것이다(김미정, 2015). 이러한 변화는 요양병원을 이용하는 환자 혹은 그 가족들의 다양성을 초래하게 되었고 과거와는 다른 새로운 경영의 필요성을 야기하게 되었다. 더군다나 의료시장의 경쟁이 심해지고 의료기관들의 차별화 경영이 중요한 주제로 부각되어지는 지금 요양병원은 과거의 노인 위주의 요양 환자 관리의 획일적 경영에서 탈피하여야 한다.

급격히 늘어난 경쟁의료기관과의 경쟁에서 지속적인 경쟁우위를 지속하기 위하여 요양의료기관들은 의료소비자들에 대한 고객분석과 시장분석을 토대로 맞춤형 요양서비스를 제공하여야 한다. 하지만 많은 연구들은 대체적으로 대학병원이나 의원급 병원들의 소비자특성을 파악하는 데 치중되어 있으며 요양병원 이용자의 고객분석은 소홀한 상황이다(권진, 2011). 이에 본 연구에서는 소비자들이 요양병원을 선택하는데 어떠한 정보를 활용하고 그 정보는 소비자 특성에 의해 의미있는 차이가 있는지를 확인해보고자 한다. 이러한 시도는 요양병원이 고객에게 제공해야 할 구체적 효익을 밝힘으로써 차별화된 서비스를 제공할 수 있는 원천이 된다는 점에서 매우 유용한 정보를 제공할 수 있을 것이다.

본 연구의 구체적인 연구목적은 다음과 같다.

첫째, 암환자들이 요양병원을 선택하는 과정에서

중요하게 생각하는 요인들은 어떤 것이 있으며, 실제 서비스를 제공받으면서 어떠한 점에 만족하고 있는지를 파악하고자 한다. 이를 통하여 요양병원이 제공해야 할 서비스 수준과 차원을 보다 더 구체화시킬 수 있을 것이다.

둘째, 의료소비자들의 인구통계학적 특성에 의해 선택요인과 사용자 만족이 차이가 발생하는지를 검증하고자 한다. 이러한 시도는 요양병원으로 하여금 시장세분화에 유용한 정보를 제공할 수 있을 것이며 이를 통해 차별화 된 마케팅 전략을 수립하는 가이드라인을 제공할 수 있을 것이다.

## II. 이론적 배경과 연구문제 설정

### 2.1 요양병원의 개념 및 시장 현황

우리나라에서 요양병원이라는 명칭은 1994년 1월 7일 의료법에 처음 등장하였으며, 의료법상 요양병원이란 의사 또는 한의사가 그 의료를 행하는 곳으로서 요양환자 30인 이상을 수용할 수 있는 시설을 갖추고 주로 장기요양을 요하는 입원환자에 대하여 의료를 행할 목적으로 개설하는 의료기관이다(국가법령센터, 2017). 입원 대상은 노인성 질환자, 만성 질환자 및 외과적 수술 후 또는 상해 후 회복기간에 있는 자로서 주로 요양을 필요로 하는 자로 규정되어 있다(국가법령센터, 2017). 반면 노인전문병원이라는 용어는 1995년 노인 복지과가 주관한 “유료노인복지시설 용자 사업 지침”에 처음 등장하였으며, 1999년 개정된 노인복지법에 의해 처음으로 법적으로 규정되었고, 노인전문병원은 노인복지법 제34조에 의거 설립된 노인의료복지요양시설이 의료법 상으로는 요양병원에 속한다(임주희, 2008). 또한 의료법 제36조의 규정에 의한 의료기관의 시설 등의 기준에 관한 규정 중 요양병원에 관한 규정을 준용하며, 그 관리 및 운영 등에 있어서도 노인전문병원을 의료법 제33조의 규정에 의한 의료기관 중 요양병원으로 취급하도록 되어 있다(국가법령센터, 2017).

현재까지 이루어진 선행연구들은 요양병원을 노인전문병원, 노인요양병원 등으로 포괄적으로 연구가 이루어졌다. 하지만 요양병원에 입원한 환자들이 주로 노인이고, 노인전문병원의 시설, 관리, 운영 등에 대한 규정이 요양병원과 동일한 점을 감안하면, 요양병원과 노인전문병원을 동일한 의료시설로 볼 수 있다(권순정, 2009). 요양병원의 의료 인력과 시설기준이 일반 병원 보다 크게 완화되어 있다는 특징이 있다. 첫째로 의료인력 배치 측면에서 요양병원은 일반병원에 비해 더 적은 인력을 배치할 수 있다. 의사의 경우는 일반병원은 연평균 1일의 입원한 환자를 20명으로 나누어 의사의 숫자를 정하며, 외래 환자 3명을 입원환자 1명으로 환산하게 된다. 반면 요양병원의 경우 연평균 1일의 입원한 환자 40명마다 의사나 한의사 1명을 확보하도록 규정되어 있다. 즉, 요양병원의 의사 수는 일반병원과 비교하여 절반을 넘지 않고 있으며, 외래환자를 고려하고 있지 않기 때문에 입원환자와 합산하면 의사의 비율이 더욱 낮아지게 된다. 간호사 역시 일반병원의 경우 연평균 1일의 입원한 환자를 2.5명으로 나누는 수 이상의 간호 인력이 확보 되어야하며, 외래 환자 12명을 입원환자 1명으로 환산되어 산정하고 있는 반면, 요양병원은 연평균 1일 입원한 환자 6명마다 간호사 1명을 기준으로 하고, 간호조무사를 간호사 정원의 2/3를 배치할 수 있도록 규정되어 있어 간호사에 대한 인력도 일반병원에 비해 절반이하의 인력을 배치할 수 있다. 그리고 요양병원은 복지 서비스 욕구 파악과 상담을 위하여 사회복지사와 재활 치료를 위한 물리치료를 배치해야 한다. 시설적인 측면에도 일반병원보다 요양병원은 시설구성요건이 간단하다. 하지만 요양병원은 거동이 어려운 환자가 장기간 입원함에 있어 어려움이 없도록 편의시설을 갖추어야 한다.

경제 발전, 국민의 소득수준 향상, 의료기술의 발달 등으로 인하여 건강에 대한 관심이 매우 높아졌고, 단순 치료의 목적이 아닌 예방을 위한 건강 검진과 같은 다양한 형태의 의료 소비가 이루어지고 있다. 최근 요양병원은 암 환자 및 급성기 환자 등

다양한 형태의 환자들이 수술 전·후에 치료 및 관리와 호스피스 목적으로 입원하기 시작했고, 실제로 암 환자의 경우 암 진료비 부분 중 요양병원에 쓰이는 진료비가 높은 증가율을 보이며 요양병원의 입원 환자의 주요 질병 중 암 환자의 비중이 높아지고 있다(채선영·김계하, 2013). 과거의 요양병원은 노인 환자의 보호 및 관리가 목적으로 주로 찾는 의료기관이었으나, 최근에는 다양한 질병의 환자들이 수술 후 회복을 위한 목적으로 입원을 하여 서비스를 받기 시작하였으며, 그에 따라 특정 환자의 특성에 맞는 전문 요양병원들이 생겨나고 있는데 가장 많은 비중을 차지하는 것이 암 환자를 대상으로 하는 요양병원이다. 앞서 언급한 요양병원은 고령화와 수명연장으로 인하여 생겨나고 수요에 비해 공급이 많은 형태였으나, 최근 특정 질병을 중심으로 하는 요양병원들을 통하여 소비자 중심의 요양병원으로 변화되기 시작하였고, 의료경영의 필요성이 강조되어 요양병원의 의료경영이 학문적으로 관심을 갖게 되어 발전하고 있다. 하지만 요양병원의 범위가 넓어진 것에 반하여 그에 대한 연구가 많이 부족한 상황이기 때문에 다른 서비스 분야와 같은 의료경영 및 서비스에 대하여 연구가 필요한 것으로 생각된다. 요양병원의 전문화, 세분화로 인하여 수요자 욕구에 맞는 다양한 요양병원이 생겨나고 있으며 이러한 특성으로 타 의료시장과는 다른 선택요인을 보여주고 있다.

## 2.2 요양병원의 선택 및 만족 요인

권진(2011)은 일반병원의 의료서비스에 대한 선행연구 고찰을 통해 요양병원의 의료서비스에 맞는 선택 요인을 수정하여 병원선택에 있어 중요한 요인에 대한 기대가 환자의 만족과 재이용의 의도, 구전 의도에 어떤 영향을 미치는가에 대한 연구를 실시하였고, 병원 선택 요인에 대하여 병원에 대한 기대, 진료 편의 기대, 의료서비스의 신뢰에 대한 기대, 직원의 친절과 서비스에 대한 기대, 시설과 환경의 기

대, 행정서비스에 대한 기대 등 5가지 기대 요인을 통해 병원 선택에 대한 기대를 환자들이 하는 것으로 나타났다.

박영효·전재균·홍재범(2009)은 요양병원의 의료 서비스의 수준에 맞게 만족도를 나타내는 요인을 수정하여 유형성, 반응성, 신뢰성, 공감성, 확실성 등의 선택요인이 고객의 만족과 재이용 의도에 어떤 영향을 미치는가에 대해 연구하였다. 이에 의료의 서비스 질이 낮아도 이용 중 제공되는 의료 서비스와 접근성, 자신의 고통에 대한 공감성 등이 재이용에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났고, 신뢰성의 경우 지속적으로 치료에 대한 신뢰성이 다르면 떨어지지만 위와 같은 서비스의 제공만으로도 신뢰성은 변동되지 않는 것으로 나타났다.

양중현·장동민(2012)은 요양병원의 의료서비스의 수준에 맞는 전문성, 접근성, 환경요인, 편리성에 대한 고객의 만족에 어떠한 영향을 미치는지에 대한 연구를 실시하였다. 연구결과 환경요인과 편리성이 만족도를 결정하는데 있어 가장 높은 요인으로 나타났고, 접근성이 만족도를 결정하는데 있어 가장 낮은 요인으로 나타났다. 이는 의료서비스의 이용 전 환경적 요인에 대한 탐색으로 실제로 환경적인 요인을 확인하면서 기대 심리가 올라가고 이용 중에 환경적 요인에 대한 만족감이 높으면 편리성 또한 높아지는 것으로 나타났다. 접근성의 경우는 최근 교통의 발달로 인하여 접근성의 불만족이 있더라도 환경 요인과 편리성으로 인하여 만족도에는 영향을 주지 않는 것으로 나타났다.

이현주·김지영·김성호(2015)는 일반병원과 요양병원의 의료서비스에 대한 선행연구 고찰을 통하여 편의시설, 비용, 의료진의 수준, 병실의 규모 등에 대한 선택요인이 만족도에 어떠한 영향을 미치는지에 대해 연구를 실시하였다. 연구결과 편의시설과 비용이 만족도에 높은 영향을 주는 요인으로 나타났고 병실의 규모는 만족도에 영향을 주지 않는 요인으로 나타났다. 이는 병원에서 생활하는데 있어 편의성이 갖추어지지 않으면 대부분 불만족하게 되며, 불만족 상황에서 비용이 높으면 대부분 재이용에 대

한 생각이 없는 것으로 나타났다. 병실의 규모의 경우는 환자들은 1인실과 다 인실을 주로 선호하는 것으로 나타났는데, 이는 젊은 층의 환자들은 1인실을 선호하고 있고, 장, 노년층은 다 인실을 선호하는 것으로 나타났다. 이에 병실규모와는 상관없이 1인실과 다 인실을 선택하기 때문에 만족도에 영향을 주지 않는 것으로 나타났다.

양중현·송태균·장동민(2012)은 일반병원의 의료서비스에 대한 선행연구 고찰을 통해 암 환자들의 일반병원의 의료서비스 선택요인에 맞추어 수정하고 의료의 질, 접근성, 시설 및 환경에 대한 선택요인이 암 환자들의 만족도에 어떤 영향을 미치는가에 대한 연구를 실시하였다. 연구결과 암 환자들은 수술 후 지속적인 케어를 원하는 것으로 나타났고 시설 및 환경과 의료의 질이 만족도에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 시설 및 환경의 경우 수술 후 암 환자의 경우 무척 쇠약해진 상태이기 때문에 시설의 편의성과 환경의 쾌적함이 영향을 미치는 것으로 나타났고, 의료의 질은 회복을 위한 정식적인 의료서비스와 부가적인 의료서비스의 제공이 얼마만큼 만족시킬 수 있는지에 대하여 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 접근성의 경우 대부분의 암 환자를 대상으로 하는 병원이 산이나 자연 경관이 좋은 곳에 자리 잡고 있기만 교통의 발달로 그다지 개의치 않는 것으로 나타났다. 이러한 사전적 연구들을 바탕으로 암치료를 기반으로 하는 요양병원에 대한 의료소비자들의 선택요인과 만족요인은 무엇인지, 그리고 소비자 특성에 따라 선택요인과 만족요인은 차이가 발생하는지를 살펴본다.

**RQ1: 암 치료를 기반으로 하는 요양병원에 대한 소비자들의 선택요인과 만족요인은 무엇인가?**

**RQ2: 소비자들의 특성에 따라 소비자들이 암 치료를 기반으로 하는 요양병원의 선택요인과 만족요인은 차이가 있을까?**

### III. 연구방법 및 분석결과

#### 3.1. 자료수집 및 표본의 특성

본 연구는 전남 D군에 소재하는 M 암 맞춤 요양 기관을 이용하는 환자를 대상으로 병원선택요인과 병원만족도를 살펴보고 병원 재이용 의사 및 병원 권유 의사결정과의 관계를 분석하고자 하였다.

연구의 설문지는 양종현·장동민(2012), 임주희(2008), 이현주·김지영·김성호(2015)의 요양시설 선택요인과 이용만족도, 의료기관 선택 요인에 관한 연구에서 필요한 항목을 발췌하여 재구성하였다. 설문지 구성은 조사대상자의 인구사회학적 특성 5문항, 병원 선택 및 만족요인 12문항으로 구성되었다.

설문지의 배부 방법은 요양기관을 이용하는 환자를 대상으로 직접 받았으며, 설문조사 기간은 2017년 8월 말부터 10월 말까지 2개월간 진행되었고 총 160부의 설문지를 배포하고 무성의한 설문지 6부를 제외한 총 154부를 연구 대상으로 분석을 실시하였다. 최종 분석에 활용된 총 154명의 표본에 대한 인구사회학적 특성을 살펴보면 성별은 남성이 52명(33.8%), 여성은 102명(66.2%)으로 여성이 남성보다 2배 많은 것으로 나타났다. 연령대는 30대 11명(7.1%), 40대 26명(16.9%), 50대 71명(46.1%), 60대 46명(29.9%)으로 50대가 많은 것으로 나타났다. 입원기간은 1개월 미만 9명(5.8%), 2-3개월 미만 30명(19.5%), 4-6개월 미만 35명(22.7%), 7개월-1년 미만 24명(15.6%), 1년-2년 미만 42명(27.3%), 2년 이상 14명(9.1%)으로 1년-2년 미만의 이용자가 많은 것으로 나타났다. 건강보험종류는 직장건강보험자 56명(36.4%), 직장건강보험피부양자 33명(21.4%), 지역건강보험세대주 30명(19.5%), 지역건강보험세대원 29명(18.8%), 의료급여 6명(3.9%)으로 직장건강보험자가 많은 것으로 나타났다. 사보험 종류는 1개 37명(24.0%), 2개 72명(46.8%), 3개 이상 29명(18.8%), 없다 16명(10.4%)으로 2개 이상의 사보험을 가지고 있는 이

용자가 많은 것으로 나타났다.

#### 3.2. 변수의 정의와 측정

본 연구에서 사용된 암 맞춤 요양 병원의 선택요인 및 만족요인을 측정하기 위하여 양종현·장동민(2012), 임주희(2008), 이현주·김지영·김성호(2015)의 연구를 기반으로 ‘의사의 실력’, ‘간호사 경력 및 경험’, ‘직원의 경험 및 경력’, ‘첨단 장비의 구입’, ‘수속 절차의 신속함’, ‘병원 환경과 편의시설의 청결함’, ‘다양한 편의시설’, ‘응급 환자의 신속 진료’, ‘교통의 편리성’, ‘검사 및 진료 가격의 적정성’, ‘의료인의 친절도’, ‘다양한 프로그램의 운영’의 12항목을 5점 리커트 척도로 측정하였다.

#### 3.3 연구문제에 대한 실증 결과

본 연구에서 제시된 연구문제의 해결을 위하여 암 맞춤 요양병원의 선택과 만족도에 영향을 미치는 요인들에 대한 평균과 표준편차를 도출하였고 그 결과는 <표 1>에 제시되었다.

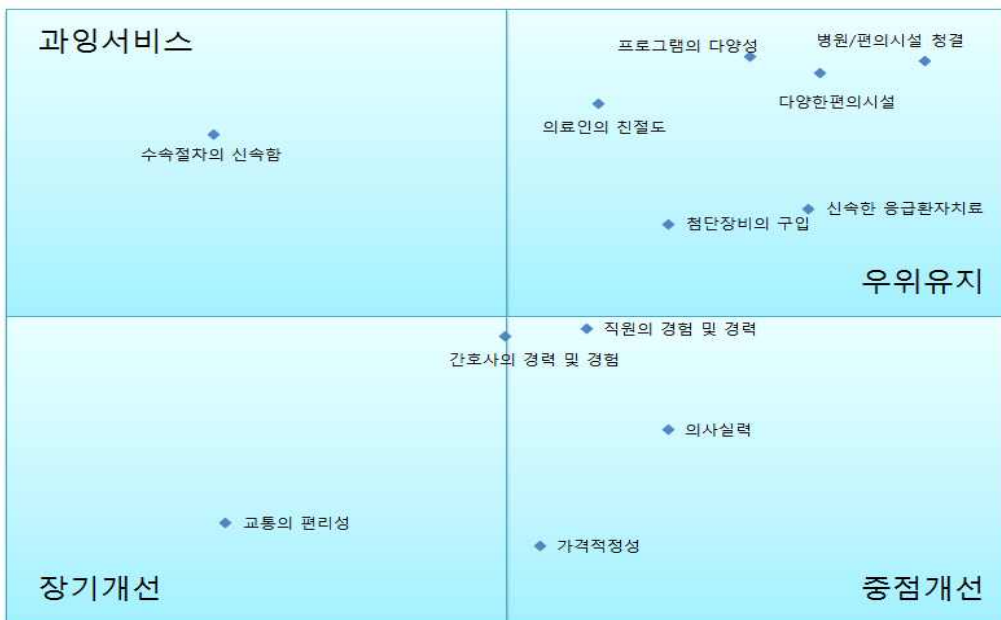
암 맞춤 병원 선택 기준 중 가장 중요한 요인으로 평가된 것은 병원환경과 편의시설의 청결함이었다고 다양한 편의시설이 그 뒤를 이었다. 그 밖에도 다양한 응급 환자의 신속 진료, 다양한 프로그램의 운영, 의사실력 등이 중요한 것으로 나타났다. 반면 수속절차의 신속함, 교통의 편리함, 간호사 경력 및 경험 등은 상대적으로 높지 않은 요인 것으로 나타났다. 이는 의료소비자들이 대체적으로 신속함과 청결함을 가장 중요한 요인으로 받아들이고 있음을 보여준다.

이와 더불어, 암맞춤 요양병원에 대한 선택요인들의 만족도를 측정하였다. 측정결과 가장 높은 점수를 보이는 요인은 프로그램의 다양성, 환경과 편의시설의 청결함, 다양한 편의시설 등인 것으로 밝혀졌으며, 검사 및 진료가격의 적정성 및 의사실력, 교통의 편리성 등은 상대적으로 낮은 점수를 받았다.

<표 1> 암맞춤 요양병원의 선택기준과 만족도

요인	선택기준 중요도	표준편차	선택기준 만족도	표준편차
의사 실력	4.01	0.98	2.84	0.75
간호사 경력 및 경험	3.87	1.03	3.08	0.74
직원의 경험 및 경력	3.94	0.66	3.10	0.74
첨단 장비의 구비	4.01	0.83	3.37	0.59
수속 절차의 신속함	3.62	0.77	3.60	0.87
병원 환경과 편의 시설의 청결함	4.23	0.82	3.79	1.03
다양한 편의 시설	4.14	0.87	3.76	0.75
응급 환자의 신속 진료	4.13	0.94	3.41	0.83
교통의 편리성	3.63	0.67	2.60	0.59
검사 및 진료 가격의 적정성	3.90	0.82	2.54	0.61
의료인의 친절도	3.95	0.89	3.68	0.87
다양한 프로그램의 운영	4.08	0.78	3.80	1.55

<그림 1> 암맞춤 요양병원의 IPA 결과



<그림 1>에서는 암맞춤 요양병원의 선택기준에 대한 중요도와 만족도를 기반으로 하여 IPA(Important-Performance Analysis)를 실시하였다. IPA 결과 높은 중요도와 높은 성과를 나타내는 우위유지 영역에는 의료인의 친절도, 프로그램의 다양성, 병원/편의시설의 청결도, 다양한 편의시설, 신속한 응급환자치료, 첨단장비의 구입이 해당되었다. 높은 중요도와 낮은 만족도를 보이는 중점개선 영역에는 직원의 경험 및 경력, 간호사의 경력 및 경험, 의사의 실력, 가격의 적정성 등이 해당되는 것으로 나타났으며, 낮은 중요도와 높은 성과에 해당하는 과잉서비스에는 수술절차의 신속함이 해당되었다. 마지막으로 낮은 중요도와 낮은 성과에 해당하는 장기개선 사항으로는 교통의 편리성이 해당되는 것으로 나타났다.

두 번째 연구문제에 대한 답을 얻기 위하여 의료 소비자의 인구통계적 특성에 의해 중요도와 만족도의 평균의 차이가 있는지를 분산분석을 통하여 살펴 보았다. <표 2>에서 볼 수 있는 바와 같이 성별(여성), 연령(50대), 입원기간(1개월 미만), 사보험 종류(3개 이상)에 따라 의사 실력에 대한 중요도의 평균의 차이가 있는 것으로 나타났다. 간호사의 경력과 경험은 성별(여성), 입원기간(1개월 미만), 사보험개수(2개)에 따라 평균의 차이가 있었다. 직원의 경험 및 경력은 성별(여성), 연령(50대), 입원기간(1개월 미만), 사보험개수(2개)에 따라 평균의 차이가 있었다. 첨단장비의 구입은 성별(여성), 연령(50대), 입원기간(1개월 미만), 사보험개수(3개 이상)에 따라 평균의 차이가 있었으며 수술절차의 신속함은 입원기간(1개월 미만)에서만 평균의 차이가 발생하였다. 병원환경과 편의시설의 다양성과 청결함은 집단 간 차이가 없는 것으로 나타났으며 응급환자의 신속진료는 입원기간(1개월 미만)에서만 평균의 차이가 있는 것으로 나타났다. 교통이 편리성은 입원기간(1개월 미만), 사보험개수(3개 이상)에서 평균의 차이가 발생하였으며 검사 및 진료 가격의 적정성은 성별(여성)에서만 평균의 차이가 있는 것을 나타냈다. 마지막으로 의료인의 친절도와 다양한 프로

그램의 운영은 집단 간 차이가 발생하지 않는 것으로 나타났다.

이와 함께 암맞춤 요양병원의 만족도에서 인구통계학적 집단 간 차이가 있는지를 분석하였다. <표 2>에서 볼 수 있는 바와 같이 연령(30대), 입원기간(1개월 미만)에 따라 의사 실력에 대한 만족도의 평균의 차이가 있는 것으로 나타났다. 간호사의 경력과 경험은 연령(30대)에서만 만족도 평균의 차이가 있었다. 직원의 경험 및 경력은 성별(남성)에서만 만족도의 평균의 차이가 있었다. 첨단장비의 구입은 연령(30대)에서 평균의 차이가 있었으며 수술절차의 신속함은 집단 간의 평균의 차이가 발생하지 않았다. 병원환경과 편의시설의 청결함은 입원기간(1개월 미만)에 따라서만, 다양한 편의시설은 입원기간(2년 이상)에서만 차이가 있는 것으로 나타났다. 응급환자의 신속진료는 집단 간 만족도 평균의 차이가 발생하지 않는 것으로 나타났으며, 교통의 편리성은 입원기간(2년 이상)에서만 평균의 차이가 있는 것으로 나타났다. 교통이 편리성은 입원기간(1-2년 미만), 사보험개수(3개 이상)에서 평균의 차이가 발생하였으며 검사 및 진료 가격의 적정성은 집단 간 차이가 없는 것으로 나타났다. 마지막으로 의료인의 친절도와 다양한 프로그램의 운영에서는 입원기간(1개월 미만, 4-6개월 미만)에 따라 만족도의 차이가 나타났다.

이러한 분산분석의 결과에 따르면 요양병원의 핵심속성(의사 및 간호사, 직원의 실력과 경험, 첨단장비의 구입)에서는 다양한 인구통계학적 특성에 따라 중요도의 차이가 발생하는 것으로 나타났으며 요양병원의 주변적 속성(청결함, 다양함, 편의시설, 교통, 가격, 친절도, 프로그램 다양성)에서는 집단 간의 평균의 차이가 입원기간에 대체적으로 집중되는 현상이 나타났으며 일부에서는(청결함, 편의시설, 의료인의 친절도 및 다양한 프로그램의 운영) 집단 간의 차이가 발생하지 않는 것으로 나타났다. 따라서 연구문제 2에서 제기한 암요양병원의 중요도가 인구통계학적 특성에 따라서 차이가 있을 것이라는 물음은 부분적으로 옳은 것으로 나타났다.

〈표 2〉 소비자특성에 따른 암맞춤 요양병원의 중요도 및 만족도의 평균차이 검증 결과

	중요도		만족도	
	유의적 차이	t값	유의적 차이	t값
의사 실력	성별 연령 입원기간 사보험 개수	2.16* 5.22* 2.94* 3.51*	연령 입원기간	4.50** 4.78***
간호사 경력 및 경험	성별 입원기간 사보험 개수	3.19** 4.49** 3.15**	연령	4.29**
직원의 경험 및 경력	성별 연령 입원기간 사보험개수	4.22* 4.07** 5.30*** 3.33*	성별	2.79**
첨단 장비의 구비	성별 연령 입원기간 사보험개수	5.28** 4.72** 5.20*** 7.10***	연령	3.39*
수속 절차의 신속함	입원기간	4.05**	-	-
병원 환경과 편의 시설의 청결함	-	-	입원기간	5.86***
다양한 편의 시설	-	-	입원기간	2.89**
응급 환자의 신속 진료	입원기간	4.89***	-	-
교통의 편리성	입원기간 사보험개수	3.95** 3.03*	입원기간 사보험개수	3.66** 4.50**
검사 및 진료 가격의 적정성	성별	2.26*	-	-
의료인의 친절도	-	-	입원기간	6.45***
다양한 프로그램의 운영	-	-	입원기간	4.43**

\*  $P < .05$ , \*\* $P < .01$ , \*\*\* $P < .001$

이와 더불어 암요양병원의 만족도가 인구통계학적 특성에 따라 차이가 있을 것이라는 물음 역시 입원

연령 성별 연령 등에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 이 과정에서 입원기간이 짧을수록 핵심속



성에 대한 중요도를 높이 평가하는 것으로 나타났으며 입원기간이 길수록 주변적 속성에 대한 중요도가 높은 것으로 나타나 시장세분화에 유용한 변수가 될 수 있음이 밝혀졌다. 또한 중요도의 평균은 만족도의 평균에 비해 낮은 것으로 나타났으며, 입원기간이 짧을수록 더 높은 만족도를 보이는 것으로 나타나 관리자들의 장기적 관계 확립을 위한 전략적 노력이 필요함을 알 수 있었다.

## IV. 결론 및 시사점

### 4.1 요약 및 시사점

본 연구의 목적은 암 환자들이 요양병원을 이용하는데 있어 병원의 선택 요인과 고객의 만족도에 미치는 영향에 대해 실증 분석하는 것이다. 목적의 달성을 위하여 암 환자들을 대상으로 자료를 수집하여 프로그램을 통하여 분석을 실시하였고, 연구결과는 다음과 같다.

첫째, 암 환자들이 요양병원을 이용하는데 있어 선택요인으로 가장 중요하다고 생각되는 3가지의 요인(평균 4.10이상 요인)은 병원 환경과 편의시설의 청결함(4.23), 다양한 편의시설(4.14), 응급 환자의 신속한 진료(4.13)로 확인되었다. 암 환자들이 있어 의료기관의 환경과 편의시설의 청결함이 병원을 선택하는데 있어 중요하다고 생각하고 있으며 병원에서 지내는데 있어 신체적으로 불편함 없이 지내는 것이 더 중요한 것으로 나타났다. 중증질환에 속해 있는 암환자의 경우는 의료 수준이 높은 의료기관의 진료의 편의성을 위하여 접근성에 중요성을 둔 기존의 논문들과 다른 결과를 보였다. 의료기관의 환경과 편의시설의 청결함이 중요하다는 결과가 나온 이유로 암 환자를 위한 요양병원의 입원 목적은 보호, 관리, 재활에 목적이 있기 때문에 이와 같은 결과가 나온 것으로 생각된다. 다음은 다양한 편의시설이 병원을 선택하는데 영향을 미치는 것으로 나타났다. 시설의 청결함과 마찬가지로 다양한 편의시설은 활

동이 제한적인 암 환자들에게 있어 병원이 환자로 하여금 다양한 편의시설로 인하여 자신을 생활을 영위할 수 있기 때문에 중요한 요소로 작용 되었다. 과거의 암환자들은 다양한 편의시설이 갖추어지지 못한 대형병원(대학병원 포함)에서 본질적인 치료가 이루어졌기 때문에 자신이 생활하는데 있어 불편함에도 별다른 조치를 취하거나, 치료를 중단하고 다른 병원으로 옮길 수 없었다. 하지만 요양병원의 경우 이와 같은 문제가 해결되어 환자의 특성상 활동 제한이 있는 암 환자들이 자신이 생활하는데 있어 편리하게 생활하는 것을 원하기 때문에 가장 중요한 요인으로 나타난 것은 아니지만 중요한 요인으로 확인되었다. 마지막으로 응급 환자의 신속진료가 영향을 미치는 것으로 나타났다. 암 환자의 경우는 의료 수준을 높이기 위한 첨단 의료기와 장비가 구비되어 있지만, 치료가 필요한 응급환자가 발생하여도 신속한 진료가 행해지지 않는다면 무용지물에 가깝기 때문에 병원을 선택하는 요인에 있어 신속한 진료가 영향을 주는 것으로 생각된다. 암 환자 또한 요양병원의 입원 목적이 보호 및 관리, 재활, 치료에 있기 때문에 편리성을 기반으로 한 응급상황에서의 신속한 대처가 암 환자들에게 주요한 유의한 요인으로 나타나는 것을 확인 하였다.

둘째, 암 환자들이 요양병원을 이용하는데 있어 만족요인으로 가장 중요하다고 생각되는 3가지의 요인(평균 3.70이상 요인)은 다양한 프로그램의 운영(3.80), 병원 환경과 편의 시설의 청결함(3.79), 다양한 편의시설(3.76) 순으로 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 다양한 프로그램의 운영이 환자의 만족도에 영향을 미치는 이유는 암 환자가 요양병원에 입원하는 중에 개인적으로 다양한 프로그램을 이용하는 것에 있어 많은 관심을 가지고 있으며, 이와 같은 프로그램의 이용으로 증상의 완화, 삶의 질 향상, 암 치료의 부작용과 고통으로 인한 육체적, 정신적 쇠퇴상태에 있는 암 환자에게 보조 치료 수단으로 이용 되어 매우 유의한 요인이 될 수 있다. 이외 병원 환경과 편의 시설의 청결함, 다양한 편의시설이 만족요인으로 중요하게 생각되는 이유는

첫째에서 언급된 내용과 일맥상통하다. 이와 같이 요양병원의 선택요인과 만족 요인에서 동시에 중요 요소로 나타난 병원 환경과 편의 시설의 청결함, 다양한 편의시설이 암 환자들에게 있어 꼭 필요한 요소임을 확인할 수 있었다.

본 연구는 암 환자들이 요양병원을 이용하는데 있어 병원의 선택 요인과 고객의 만족도에 미치는 영향에 대해 실증 분석하는 것이다. 연구의 학문적인 관점에서 시사점은 다음과 같다.

첫째, 요양병원의 선택요소와 만족도에 영향을 미치는 요소가 어떠한 영향을 미치는가에 대하여 구체적으로 확인하였다. 선행 연구들과 비교하여 유사점, 유의점이 확인 되는 점에서 의의가 있다고 생각된다.

둘째, 기존 선행연구들과의 차별화를 두기 위하여 암 환자들을 위한 병원선택 요인과 이용자 만족도에 대하여 연구하였고, 각 의료서비스 요인들 중 암 환자들에게 영향을 미치는 의료서비스 선택요인의 척도를 제시하였다.

셋째, 의료행위에 대하여 시행되는 의료서비스와 이외의 의료서비스는 복합적인 개념으로 다른 서비스 사업과는 다른 특수성을 나타내고 있다. 그리고 의료 시장의 변화로 인하여 선택의도에 영향을 미치는 많은 요인들이 발생한다. 이에 그에 대한 측정도구를 탐색하여 연구할 필요가 있기 때문에 병원의 선택요인과 이용자 만족도 요인을 측정할 수 있는 모형을 구축한 점에서 본 연구에 의의가 있다.

본 연구의 실무적 관점에서의 시사점은 다음과 같다.

첫째, 지속적으로 증가하고 국내 사망률 1위의 원인인 암을 앓고 있는 암 환자는 의료시장에 틈새시장이라 할 수 있다. 암 예방을 위한 국가사업, 암 전문 병원, 암 환자 전문 재활 병원 등 의료 시장의 변화와 경쟁의 심화로 새롭게 열릴 틈새시장의 가능성을 제시한 것에 의의를 부여할 수 있다.

둘째, 암 전문 재활병원과 요양병원이 우후죽순으로 생겨나고 있으나, 아직 암 환자가 필요로 하는 요구사항에 민감하게 대처하지 못하고 있기 때문에 연구에서 구성한 병원 선택과 만족도 요인 중 우선

순위가 높은 요인을 통해 암 전문 재활병원과 요양병원이 일반병원과 요양병원과는 다른 암 환자 전문으로 자신만의 차별성 있는 전략이 필요할 것으로 생각된다. 그리고 경쟁하고 있는 다른 의료 기관들은 이와 같은 요인 분석을 통하여 자신의 위치 파악과 경쟁의 우위를 다질 수 있는 전략 수립의 초석이 될 수 있다.

셋째, 병원 환경과 편의 시설의 청결함, 다양한 편의시설이 병원의 선택과 만족에 영향을 주는 것으로 나타났다. 많은 암 환자가 요양병원을 이용하고 있고, 암 환자들이 늘어남에 따라 점차 많은 관심을 가지게 될 것이다. 하지만 편의시설과 환경에 중점을 두기 보단 환자유치를 목적으로 경쟁을 하기 에 부정적인 시선을 받는 것이 현실이다. 하지만 많은 암환자가 이용하는 만큼 의료인의 의견을 수용, 타협하여 암 환자들이 수술 후 편하게 머무를 수 있는 암 환자 전문의 요양병원을 만들기 위해 노력해야 하고, 이러한 실무적인 내용을 제시한 것에 대해 의의를 부여할 수 있다.

## 4.2 연구의 한계 및 향후 연구방향

본 연구는 암 환자들이 요양병원을 이용하는데 있어 병원의 선택 요인과 고객의 만족도에 미치는 영향에 대해 실증 분석하는 것이다. 연구의 한계점은 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 전남 D군에 소재하는 M 암 맞춤형 요양기관의 병원선택요인과 만족도에 어떠한 영향을 미치는가에 대하여 연구하였다. 하지만 표본의 범위가 매우 좁기 때문에 전체 암 환자의 요양병원 선택요인과 만족도를 일반화 하는 것에 있어 한계가 있기 때문에 이와 같은 한계점을 보완하여 연구할 필요가 있다.

둘째, 설문지를 작성할 때 실제 요인들에 대한 항목으로 구성되고 더 다양한 설문문항으로 작성하여 질문을 확대해야 하고, 설문에 주관적인 판단이 들

어가기 때문에 다양한 한계점을 보완 후 연구할 필요가 있다.

셋째, 요양병원의 선택요인과 만족도는 지역 간에 의료 수준에 따라 격차가 존재할 수 있다. 이와 같이 요양병원의 이용에 있어 암환자의 경우, 지역에 따라 이용의 형태가 어떻게 다른지에 대하여 연구될 필요가 있다.

넷째, 암 환자들이 결정하는데 있어 시간에 따라 차이가 존재할 수 있다. 수술 직후 설문조사에 대해서는 제약이 있기 때문에 한계가 발생할 수 있으며, 이러한 한계들이 연구의 결과에 다양한 변화를 줄 수 있기 때문에 향후 연구에 다양하게 반영할 필요가 있다.

## 참고문헌

국가법령센터 (2017), **요양병원 설치기준에 대한 법령**, Available at [http://law.go.kr/ordinInfoP.do?sessionId=0xM1mwWJfnWokevix5mIozHHakGS3yIsfRACWNxTdjvuqm2eOqV0Kh1J0iMCP2XY.de\\_kl\\_a4\\_servlet\\_LSW3?ordinSeq=921224](http://law.go.kr/ordinInfoP.do?sessionId=0xM1mwWJfnWokevix5mIozHHakGS3yIsfRACWNxTdjvuqm2eOqV0Kh1J0iMCP2XY.de_kl_a4_servlet_LSW3?ordinSeq=921224)

국가암정보센터 (2017), **통계로 보는 암의 현황**, Available at <https://www.cancer.go.kr/RSS/front/Search.jsp>

순정 (2009), 노인전문병원의 개념설정 및 건축계획 방향에 대한 연구-요양병원을 중심으로, **한국 의료복지시설학회지**, 15(1), 5-12.

권진 (2011), 노인요양병원 선택요인이 환자만족도와 재이용 및 구전의도에 미치는 영향, **한국**

**콘텐츠학회논문지**, 11(10), 301-311.

김미정 (2015), 요양병원에 입원한 암환자의 통증경험 및 통증관리실태, **조선대학교 일반대학원 간호학과 석사학위논문**.

박영효, 전재균, 홍재범, 노인요양병원의 의료서비스 품질과 고객만족이 재이용의사에 미치는 영향에 관한 연구, **Journal of the Korean Data Analysis Society**, 11(4), 1871-1881.

양종현, 송태균, 장동민 (2012), 의료서비스품질이 암환자의 고객만족과 재이용의도에 미치는 영향, **한국콘텐츠학회논문지**, 12(12), 269-281.

양종현, 장동민 (2012), 요양병원의 서비스품질이 고객만족과 재이용의도에 미치는 영향, **병원경영학회지**, 17(3), 37-56.

이현주, 김지영, 김성호 (2015), 노인요양병원 환자 보호자의 병원 선택속성의 중요도와 만족도 차이 분석 및 재이용 의도에 관한 연구, **병원경영학회지**, 20(4), 50-61.

임주희 (2008), 노인전문병원 이용노인의 서비스만족도 및 재이용의향에 관한 연구, **동국대학교 사회과학대학원 석사학위논문**.

임태영, 임왕규 (2014), 노인요양병원 환자 보호자의 소비가치와 병원 만족도 및 심리적 안녕감 간의 관계연구, **디지털융복합연구**, 12(12), 61-76.

채선영, 김계하 (2013), 종합병원과 요양병원에 입원한 암 환자의 신체적 증상과 희망 및 가족지지 비교연구, **성인간호학회지**, 25(3), 298-311.

Abstract

## Descriptive study of consumer's selection factors and satisfaction in long-term care hospital

Jeong, Bong-Seok\* Kim, Jong-Ho\*\* Kang, Seongho\*\*\*

---

This study aims to investigate what the determinant factors are in their choice of hospitals and what makes them satisfied with their choice. By analyzing the results, I wanted to come up with a basic data for suitable business strategies for long-term cancer treatment hospitals that intend to better meet the needs of their patients who may return and recommend them to other cancer patients.

We studied the precedent studies on marketing concept and determinant factors for hospitals. For the empirical study, we visited long-term cancer hospitals for cancer patients in Gwangju and Jeonnam Region and asked the inpatients to fill out a self-administered questionnaire after explaining the purpose of this research to them. 160 questionnaires were directly distributed to the patients of the hospitals, and 154 copies were included in the analysis.

The top three determinant factors for cancer patients in their choice of long-term care hospital were: cleanliness of the hospital environment and its accommodations, diversity of amenities, and quick diagnosis for emergency patients. In other words, the patients believed that it is important to stay at a hospital that allows them to stay with no physical inconveniences. On the other hand, the top three satisfaction factors for cancer patients during their stay at long-term care hospitals were: diversity of available programs, cleanliness of hospital environment and its accommodations, and diversity of amenities. Diversity of available programs turned out to be the most influential factor for the satisfaction level of cancer patients because they have much interest in individually participating in those programs during their stay at the hospital. In addition, a line-up of diverse programs can be a very significant factor because it is a useful ancillary tool for cancer treatment; it may alleviate the symptoms of cancer and enhance the quality of life for the patients who suffer both mentally and physically due to the side effects and pain from the disease. For the same reason, the other two factors, cleanliness of hospital environment and its accommodations and diversity of amenities, also should be considered important. Cleanliness of hospital environment and its accommodations and diversity of amenities turned out to be the top priorities for cancer patients both in their decision to choose a long-term care hospital and the level of satisfaction during their stay. And only when they are satisfied, they may return to the hospital and offer the "buzz" effect by recommending the hospital to other cancer patients.

**Keywords** Long term care hospital, Customer Choice Factors, Customer Satisfaction, ANOVA, Descriptive Study

---

\* 1st Author, Ph. D Candidate, College of Business, Chosun University(skylove1218@nate.com)

\*\* Coauthor, Professor, College of Business, Chosun University(jhakim@chosun.ac.kr)

\*\*\* Corresponding Author, Associate Professor, College of Business, Chosun University(shkang123@chosun.ac.kr)