

2013년 2월

석사학위논문

일개광역시 교통사고 입원환자의  
한방병원 의료서비스 만족도  
관련요인과 선정요인

조선대학교 보건대학원

보건학과

나 성 영

일개광역시 교통사고 입원환자의  
한방병원 의료서비스 만족도  
관련요인과 선정요인

Related and Selecting Factors of Medical  
Service Satisfaction of Korean Medicine  
Hospital for Traffic Accident Inpatients of a  
Metropolitan City

2013년 2월

조선대학교 보건대학원

보건학과

나 성 영

일개광역시 교통사고 입원환자의  
한방병원 의료서비스 만족도  
관련요인과 선정요인

지도교수 최 성 우

이 논문을 보건학 석사학위신청 논문으로 제출함.

2012년 10월

조선대학교 보건대학원

보건학과

나 성 영

# 나성영의 석사학위논문을 인준함

위원장 조선대학교 교수      박    종    인

위    원 조선대학교 교수      한    미    아    인

위    원 조선대학교 교수      최    성    우    인

2012년 12월

조선대학교 보건대학원

# 목 차

표 목 차	3
ABSTRACT	4
<b>I. 서 론</b>	1
<b>II. 연구방법</b>	4
A. 연구대상 및 자료수집방법	4
B. 조사변수	5
1. 인구사회학적 특성 변수	5
2. 한방병원 이용 관련 특성 변수	5
3. 선정요인	6
4. 의료서비스 만족도	6
C. 자료 분석 방법	7
<b>III. 연구결과</b>	8
A. 인구사회학적 특성	8
B. 한방병원이용 관련특성	10
C. 선정요인	12
D. 의료서비스 만족도	14
E. 인구사회학적 특성에 따른 한방 의료서비스 만족도 차이	16
F. 한방병원 이용관련 특성에 따른 의료서비스 만족도 차이	18

G. 한방병원 선정요인과 의료서비스 만족도 관련성 -----	20
H. 의료서비스 만족도에 영향을 미치는 요인 -----	22
<b>IV. 고 찰 -----</b>	<b>24</b>
<b>V. 요약 및 결론 -----</b>	<b>28</b>
참고문헌 -----	30
감사의 글 -----	34
부    록 -----	37

# 표 목 차

표1 . 인구통계학적 특성 -----	9
표2 . 한방병원 이용관련 특성 -----	11
표3 . 대상자의 한방병원 선정요인 -----	13
표4 . 의료서비스 만족도 -----	15
표5 . 인구사회학적 특성에 의료서비스 만족도 차이 -----	17
표6 . 한방병원 이용관련 특성에 따른 의료서비스 만족도 차이 -----	19
표7 . 한방병원 선정요인과 의료서비스 만족도 관련성 -----	21
표8 . 의료서비스 만족도에 영향을 미치는 요인 -----	23

# ABSTRACT

## Related and Selecting Factors of Medical Service Satisfaction of Korean Medicine Hospital for Traffic Accident Inpatients of a Metropolitan City

Na, Sung-Young

Advisor: Prof. Choi Seong-Woo M.D, Ph.D.

Dept. of Public Health

Graduate School of Health Science

Chosun University

**Objectives:** This study is design to provide a set of fundamental data for better hospital management in verifying related factors of medical service satisfaction and selecting factors of Korean medicine hospital of traffic accident inpatients

**Methods:** Random samples of 10 Korean Medicine hospitals out of 52 locations in a metropolitan city had been selected from Oct. 10th, 2012 to Nov. 10th 2012, making 249 inpatients of traffic accident a subject for analysis.

Collected data were analyzed with a series of frequency test, percentage, t-test, variance analysis, regression analysis and correlation analysis in SPSS.

**Results:**

1. Age, previous experience, and more friendly service contribute significantly to medical service satisfaction and account 20.9%.

2. Total medical service satisfaction makes  $4.07 \pm 0.80$ , and  $4.13 \pm 0.90$  for Korean medicine doctor,  $4.04 \pm 0.73$  for service procedure and  $4.01 \pm 0.85$  service properness.



3. Patients tended to take variety, effectiveness and superiority of Korean medical service into consideration, whereas they did not with 'less fee for service and/or TV or newspaper advertisements.

4. No gender, education level and occupation contribute significantly to service satisfaction level, whereas age does significantly ( $p=0.004$ ), in which 30-year-old or less contributes the most high as  $4.31\pm.65$  and 41-year-old or high the smallest as  $3.86\pm.99$ .

5. Previous service experience contributes significantly to this level ( $p=0.018$ ). Previous satisfaction to the service show very significant statistical difference in the satisfaction level( $p=0.000$ ).

Conclusion: Customer satisfaction program of Korean medicine hospital for traffic accident inpatients need to be improved and developed to be applied practically.

Key words: Selecting Factors, Traffic Accident(TA), Korean Medicine Hospital, Medical Service Satisfaction.

# I. 서론

한방의료는 자연원리에 순응하고 체질을 고려한 종합적이고 근본적인 치료방법으로 동양문화의 역사적인 배경 속에서 대중과 더불어 육성 되었다. 1800년대 후반 개화기에 서양의료인 양방의료 제도가 도입되면서 한방의료의 소외 되어온 역사도 있긴 했으나, 한의학이 오랜 문화적인 배경을 가지고 우리나라의 의료 보건의분야의 일부를 담당해 온 것을 무시할 수 없는 사실이다(강현주, 1998). 우리나라는 한의학에 바탕을 둔 한방의료와 서양의학의 양방의료를 모두 인정하는 이원화된 의료제도를 취하고 있으며, 다른 한방병원뿐 아니라 양방병원과도 경쟁해야하는 상황이라고 볼 수 있다(진삼곤 외, 1998; 박상태, 1999). 물론 한방의료와 양방의료는 특성이 서로 다르고 이를 이용하는 환자의 구성도 차이가 있다(박병문, 1977).

한방병원과 양방병원이 제공하는 의료서비스는 서로 다르나 모두 양질의 의료서비스 제공이라는 하나의 목적을 가지고 있다고 할 수 있다(이상무, 2002). 오늘날의 모든 의료기관은 치열한 경쟁과 소용돌이 속에 처해 있으며, 특히 병원 수의 급증으로 인한 경쟁심화는 환자의 병원 선택권을 확대시켰다 할 수 있으나, 병원에서 제공 되고 있는 의료서비스는 환자의 요구 수준에 미치지 못하고 있다(황선호, 2007). 이러한 환경변화에 대응하기 위해서 무엇보다 중요한 것은 환자의 요구를 정확히 파악해서 이를 충족시키는 것이며, 환자가 어떤 동기 또는 기준을 가지고 병원을 찾는지 분석하는 것이다(전희균, 2002).

의료서비스 만족도는 의료서비스에 대한 환자의 태도이며 의료서비스의 다양한 차원과 속성들이 복합적으로 작용하여 환자들에게 요약, 평가되고 환자의 기대, 성과의 불일치 모형으로 개념화 되며, 의료서비스가 형성되는 과정은 동적이며 시간이나 상황에 따라서 변화되고, 환자 자신의 다양한 특성이 만족도에 관련 된다(Strasser, 1990). 병원의 만족도 조사연구에서 진료요인이 만족도에 가장 큰 영향

을 미친다고 하였다(김은순, 2005). 시설 및 환경요인을 가장 중요한 변수라 주장하는 연구도 있었으며, 한방병원의 경우 환자만족도에 영향을 미치는 요인은 한방 의료에 대한 믿음, 병원 항목별 이용 만족도, 치료경험, 사회 인구학적 특성과 한방 의료의 우월성에 관한 믿음이 환자의 전반적인 만족도에 영향을 미친다(진향희, 2004). 의료서비스 만족도를 높이기 위해 가장 중요한 것으로 의료진의 친절 및 설명이 많은 부분을 차지하며 이는 환자의 재이용의사에도 영향이 있다(강형미, 2004). 이렇듯 양질의 의료서비스의 제공은 환자 만족도에 중요한 영향을 미치며 의료서비스에 만족한 환자의 경우 의료서비스를 지속적으로 이용하게 되고, 만족을 주는 공급자와의 관계를 계속 유지하려 하며 중요한 의학적 정보를 털어놓고 치료 처방에 잘 따를 뿐만 아니라 자신의 치료과정에 참여하고 의료서비스 공급자와 협조하려는 경향이 높다(박용익, 2000).

사회의 발전에 따라 자동차의 대중화가 이루어지면서 혼잡한 주차난, 환경문제, 교통사고로 인한 경제손실 등 사회영역에서 여러 문제가 대두되고 있다(이환승, 2006). 이 가운데 교통사고는 다른 사고보다 사망에 이르기 쉽다는 점에서 그 사회적 파급효과가 크며, 질병에 의한 피해와는 다르게 예측이 불가능하고, 당사자뿐만 아니라 동승자, 상대차량의 탑승자에까지 그 영향이 미친다는 점에서 피해의 심각성이 크다 하겠다(도철웅, 1995). 인간이 노화되면서 점차적으로 발병률이 증가하는 암이나, 심장질환 같은 질병과는 달리, 교통사고는 누구에게나 발생할 수 있으며, 특히 젊고 건강한 사람에게서도 많이 발생한다는 점에서 실제 드러나는 사회적 비용이나 인력의 손실보다 더욱 심각한 문제들을 유발 한다(Peterson TD & Jolly BT, 1999). 교통사고 발생율과 지역별 손해율은 해마다 증가하고 있으며 교통사고 상해의 97%가 좌상 또는 염좌 등 상해정도가 비교적 경미한 경상자 이다(보험개발원, 2011). 교통사고 상해로 병원을 내원하는 백병상당 재원환자는 2007년 7.0명에서 2010년 5.7명으로 감소한 반면, 교통사고 상해로 한방병원을 내원하는 백병상당 재원환자는 2007년 5.2명에서 2010년 6.3명으로 증가하고 있다(한국보건사업진흥원,

2010). 교통사고 상해로 한방병원을 내원하는 환자가 증가추세이며 내원하는 환자들은 의료서비스의 질을 중요하게 생각 함에도 불구하고, 교통사고 상해 환자를 대상으로 하는 의료서비스 만족도와 선정요인에 대한 연구는 아직 미비한 실정이며, 선행연구들 또한 지역에 대한 제한과 표본수가 적어 제한점이 있었다. 더욱이 교통량이 많고, 인구밀집도가 높은 광역시와 같은 지역을 대상으로 수행된 연구 역시 부족한 실정이다.

본 연구는 교통사고 발생빈도가 전국3위, 손실률이 전국1위로(보험개발원, 2011) 다른 지역에 비해 교통사고가 빈번하고 인구 밀집도가 높은 일개 광역시의 교통사고 상해로 한방병원에 입원중인 환자들을 대상으로 한방병원 선정요인 및 의료서비스 만족도와 의료서비스 만족도에 영향을 미치는 요인들을 찾는 것을 목적으로 하였다. 이를 위해 첫째, 교통사고 상해로 한방병원을 내원한 환자들의 인구사회학적 특성, 한방병원 이용관련 특성을 파악하고, 둘째, 대상자들의 한방병원 선정요인과 의료서비스 만족도를 파악한다. 셋째, 대상자들의 인구사회학적 특성과 한방병원 이용관련특성에 따른 의료서비스 만족도 차이를 파악한다. 넷째, 선정요인과 의료서비스 만족도간의 상관관계를 규명한다. 다섯째, 의료서비스 만족도에 영향을 미치는 요인들을 규명하고자 한다. 이상의 연구를 통해 한방병원의 의료서비스 만족도 향상을 위한 프로그램의 개발 또는 미진한 부분에 대한 개선의 여지를 시사하고 한방병원 경영에 필요한 기초적인 자료를 제공하고자 한다.

## II. 연구방법

### A. 연구대상 및 자료수집방법

본 연구는 일개광역시 소재 총 52곳의 한방병원 중 10곳을 임의 추출 하였고, 교통사고 상해로 입원 치료하였던 환자 중 병원 환경 적응의 가능성을 고려 입원 일수가 3일이 경과한 입원환자나 퇴원 예정인 환자 중 정상적인 독해와 의사표현이 가능한 사람을 대상으로 실시되었다. 설문지는 2012년 10월 10일부터 2012년 11월 10일까지 총 287부를 배포하였고, 응답이 모호하거나 미완성인 설문지 38부를 제외하고 최종적으로 249부를 연구 대상으로 하였다.

## B. 조사변수

### 1. 인구사회학적 특성 변수

인구사회학적특성 변수는 성별, 연령, 교육수준, 직업을 조사하였다. 연령은 30세 이하, 31세 이상 40세 이하, 41세 이상 3집단으로 분류하였고, 학력은 중졸이하, 고졸, 대졸 이상으로 분류하였다. 직업은 무직·주부·학생, 영업·서비스·자영업, 사무기술직·전문직으로 재분류하였다.

### 2. 한방병원 이용 관련 특성 변수

한방병원 이용 관련 특성 변수로 교통사고발생 후 경과 일은 '2주 미만', '2주 이상 3주 미만', '3주 이상'으로 분류하였고, 교통사고로 인한 수술유무는 '수술함', '수술안함'으로 분류하였다. 입원기간은 '2주 미만', '2주 이상 3주 미만', '3주 이상'으로 분류하였으며, 진료과는 '침구과', '한방재활의학과', '한방내과', '한방신경정신과', '사상체질의학과'로 분류하였다. 과거 이용경험은 '있다', '없다'로 분류하였고, 과거 한방진료 만족 여부는 '매우 불만족', '불만족', '보통', '만족', '매우 만족'으로 분류하였다. 사고 후 한방병원 지속 진료여부는 '예', '아니요'로 분류하였고, 교통사고로 발생한 질환 이외에 한방진료 효과 여부는 '효과 있음', '효과 없음'로 분류하였다.

### 3. 선정요인

한방병원 선정요인은 ‘다양한 한방치료서비스’, ‘치료효과의 우수성’, ‘더 친절한 서비스’, ‘주위의 권유 또는 추천’, ‘한방 고유의 시설과 장비’, ‘양·한방 협진진료’, ‘과거 한방병원 진료경험’, ‘저렴한 진료비’, ‘TV, 신문 등의 홍보’로 분류 하였으며, 교통사고 상해로 인해 한방병원 선정함에 있어 고려 정도를 파악하기 위해 ‘전혀 고려하지 않음’, ‘고려하지 않음’, ‘보통’, ‘약간 고려함’, ‘상당히 고려함’으로 구성하였다. 문항별 점수는 리커트 5점 척도로 측정결과 점수가 높을수록 의료기관 선정에 있어 많이 고려한 것으로 하였다.

### 4. 의료서비스 만족도

의료서비스 만족도 측정 도구는 김은순(2005) 연구도구를 보완한 박단서(2008)의 도구를 이용하였고, 환자들이 제공받은 의료서비스에 대한 만족도 연구도구를 이용하였다. 한의사서비스 만족도 관련 5문항, 의료이용절차 만족도관련 5문항, 서비스적정성 만족도 관련 5문항으로 이루어졌으며, 만족도 점수는 리커트 5점 척도로 측정결과 점수가 높을수록 만족도가 높은 것으로 하였다. 의료서비스만족도 측정도구의 신뢰도는 박단서(2008)의 연구에서 한의사서비스만족도 문항에 대한 신뢰계수는 0.95, 의료이용절차만족도 문항에 대한 신뢰계수는 0.90, 서비스적정성만족도 문항에 대한 신뢰계수는 0.93이었으며, 본 연구에서는 3항목의 전체 의료서비스 만족도에 대한 Cronbach's Alpha값은 0.92로 의료서비스만족도 측정도구의 신뢰도를 확보하였다.

## C. 자료 분석 방법

본 연구의 설문 응답 자료의 처리는 SPSS version 18.0 프로그램을 이용하여 연구목적에 따라 분석 하였다. 첫째, 연구대상자의 인구사회학적 특성과, 한방병원 이용관련 특성은 빈도와 백분율을 이용하였다. 둘째, 대상자들의 한방병원 선정요인과 의료서비스만족도는 평균, 표준편차 이용하였다. 셋째, 대상자의 인구사회학적 특성, 한방병원 이용관련 특성에 따른 의료서비스 만족도 차이를 알아보기 위해 독립표본 T검정(Independent t-test), 일원배치분산분석(one way ANOVA)으로 분석하였고, 한방병원 선정요인과 의료서비스 만족도의 상관관계는 상관계수 분석(Correlation analysis)로 분석하였다. 넷째, 의료서비스 만족도에 영향을 주는 관련요인 분석을 위해 다변량 회귀분석을 통해 분석하였으며, 통계적 유의성은  $p < 0.05$ 로 하였다.



### Ⅲ. 연구결과

#### A. 인구사회학적 특성

본 연구에 참여한 조사대상자의 일반적인 특성에 따른 분포는 <표 1>과 같았다. 조사 대상자는 총 249명으로 이중 남자 99명(39.8%), 여자 150명(60.2%)이었다. 연구대상자의 연령대는 31세 이상 40세 이하가 107명(43.0%)으로 가장 많았으며 30세 이하가 68명(27.3%), 41세 이상이 74명(29.7%)이었다. 평균연령은  $37.37 \pm 10.23$ 세였다. 학력에 따른 분포는 대학교 이상이 140명(56.2%)로 가장 많았으며, 고등학교는 75명(30.1%), 중학교 이하 34명(13.7%)이었다. 직업은 사무·기술·전문직 110명(44.1%)이 가장 많았으며, 영업·서비스직·자영업 88명(35.3%), 무직·주부·학생 51명(20.5%)이었다.

표 1. 인구사회학적 특성

			(N=249)
변수	범주	N (%)	
성별	남성	99 (39.8)	
	여성	150 (60.2)	
연령(세)	≤ 30	68 (27.3)	
	31-40	107 (43.0)	
	≥ 41	74 (29.7)	
교육수준	중졸 이하	34 (13.7)	
	고졸	75 (30.1)	
	대졸 이상	140 (56.2)	
직업	무직·주부·학생	51 (20.5)	
	영업직·서비스직·자영업	88 (55.8)	
	사무직·기술직·전문직	110 (44.2)	

## B. 한방병원 이용관련 특성

대상자의 한방병원 이용관련 특성을 조사한 결과는 <표 2>와 같았다. 교통사고 경과일은 2주 미만인 172명(69.1%)로 가장 많았으며, 2주 이상 3주 미만이 65명(26.1%), 3주 이상은 12명(4.8%)이었다. 수술여부는 ‘수술 받음’ 9명(3.6%), ‘수술 받지 않음’ 240명(96.4%)이었으며, 입원기간은 2주 미만 88명(35.3%), 2주 이상 3주 미만 146명(58.6%), 3주 이상 15명(6.0%)이었다. 진료과는 침구과 136명(54.6%), 한방재활의학과 61명(15.3%), 한방내과 25명(6.3%), 한방신경정신과 15명(4.8%), 사상체질의학과 12명(3.8%)순이었다. 과거 이용경험에 ‘예’라고 대답한 대상자가 170명(68.3%)이었고, 아니요는 79명(31.7%)이었다. 과거 한방진료 만족여부는 153명(90.0%)이 만족, 17명(10%)이 보통이었다. 사고 후 한방병원 지속 진료여부는 예 193명(77.5%), 아니요 56명(22.5%)이었고, 교통사고 외 질환의 한방효과 여부는 효과 있음 206명(82.7%), 효과 없음 43명(17.3%)이었다.

표 2. 한방병원 이용관련 특성

(N=249)

변 수	범 주	N(%)
교통사고 경과일	2주 미만	172 (69.1)
	2주 이상~3주 미만	65 (26.1)
	3주 이상	12 ( 4.8)
수술여부	수술 받음	9 ( 3.6)
	수술 받지 않음	240 (96.4)
입원기간	2주 미만	88 (35.3)
	2주 이상~3주 미만	146 (58.6)
	3주 이상	15 ( 6.0)
진료과	침구과	136 (54.6)
	한방재활의학과	25 ( 6.3)
	한방내과	15 ( 3.8)
	한방신경정신과	12 ( 4.8)
	사상체질의학과	12 ( 4.8)
과거이용경험	예	170 (68.3)
	아니요	79 (31.7)
과거 한방진료 만족 여부	만족	153 (90.0)
	보통	17 (10.0)
사고 후 한방병원 지속 진료 여부	예	193 (77.5)
	아니요	56 (22.5)
교통사고 외 질환의 한방효과 여부	효과 있음	206 (82.7)
	효과 없음	43 (17.3)

### C. 선정요인

대상자의 한방병원 선정요인은 <표 3>과 같았다. ‘다양한 한방치료 서비스’가  $4.01 \pm 0.90$ 점으로 가장 높았고, 그 다음으로 ‘치료효과의 우수성’이  $3.95 \pm 0.88$ 점 이었다. ‘더 친절한 서비스’는  $3.67 \pm 0.83$ 점, ‘주위의 추천 또는 권유’가  $3.63 \pm 0.88$ 점 이었 으며, ‘한방 고유의 시설과 장비’는  $3.52 \pm 1.06$ 점, ‘양·한방 협진진료’는  $3.33 \pm 1.02$ 점 이었다. ‘과거 한방병원 진료경험’은  $3.24 \pm 1.16$ 점이었고, ‘저렴한 진료비’는  $2.85 \pm 0.94$  점, ‘TV, 신문 등의 홍보’  $2.44 \pm 0.77$ 점으로 선정요인 중 가장 낮았다.

표 3. 대상자의 한방병원 선정요인

		(N=249)	
선택이유	M±SD	순위	
다양한 한방치료서비스	4.01±0.90	1	
치료효과의 우수성	3.95±0.89	2	
더 친절한 서비스	3.67±0.83	3	
주위의 권유 또는 추천	3.63±0.88	4	
한방 고유의 시설과 장비	3.52±1.06	5	
양·한방 협진진료	3.33±1.02	6	
과거 한방병원 진료경험	3.24±1.16	7	
저렴한 진료비	2.85±0.94	8	
TV, 신문 등의 홍보	2.44±0.77	9	

## D. 의료서비스 만족도

대상자의 의료서비스 만족도를 조사한 결과는 <표 4>와 같았다. 한의사 서비스 만족도는  $4.13 \pm 0.90$ 점으로 의료 이용절차 만족도와 서비스 적정성 만족도 보다 높았다. 그 중 ‘담당 한의사의 태도는 공손 하였다.’에 대한 만족도 점수가  $4.22 \pm 0.89$ 점으로 가장 높았고, 그 다음 ‘담당 한의사는 진료과정에서 환자의 의견을 충분히 반영해 주었다.’가  $4.21 \pm 0.10$ 점이었다. 의료이용절차 만족도 점수는  $4.04 \pm 0.73$ 점 이었고 ‘병원의 직원들은 환자들에게 신속하게 서비스를 제공하였다.’에 대한 만족도가  $4.14 \pm 0.82$ 점으로 가장 높았으며, ‘진료를 받기 위한 대기시간은 적절했다’가  $3.85 \pm 0.78$ 점으로 가장 낮게 조사되었다. 서비스적정성 만족도점수는  $4.07 \pm 0.80$ 점이었고, ‘다시 진료가 필요한 경우 이 병원을 다시 이용 하겠다.’는  $4.13 \pm 0.93$ 점이었고, ‘진료비는 적정하게 계산되어 청구되었다.’에 대한 만족도 점수가  $3.69 \pm 0.83$ 점으로 가장 낮았다. 전체 의료서비스 만족도는  $4.07 \pm 0.80$ 점 이었다.

표 4. 의료서비스 만족도

(N=249)

변수	내용	M±SD
한의사 서비스 만족도	담당한의사는 의학적 지식 및 기술이 뛰어났다.	4.09±1.03
	담당한의사는 진료과정에서 환자의 의견을 충분히 반영해 주었다.	4.21±0.10
	담당한의사에게 궁금한 사항에 대한 설명을 충분히 들을 수 있었다.	4.20±0.94
	담당한의사는 증상, 치료과정, 치료결과 대해 충분히 설명해 주었다.	4.14±0.94
	담당한의사의 태도는 공손 하였다.	4.22±0.89
	항목 계	4.13±0.90
이용절차 만족도	필요할 때 쉽게 의료진을 만날 수 있었다.	4.08±0.79
	진료를 받기위해 기다린 시간은 적절했다.	3.85±0.78
	병원의 직원들은 환자들에게 신속하게 서비스를 제공하였다.	4.14±0.82
	입원과 외래 이용 시 수속은 간편하였다.	4.08±0.87
	입원과 외래 수속 후 진료실까지 이동 시간은 적절하였다.	4.08±0.92
	항목 계	4.04±0.73
서비스 적정성 만족도	진료비는 적정하게 계산되어 청구되었다.	3.69±0.83
	전반적으로 서비스의 질이 뛰어나다.	4.01±0.86
	나는 원하는 서비스를 받았다.	4.05±0.93
	같은 질병에 걸린 다른 사람들에게 적극 권유하겠다.	4.07±0.95
	다시 진료가 필요한 경우 이 병원을 다시 이용 하겠다.	4.13±0.93
	항목 계	4.01±0.85
전 체		4.07±0.80



## E. 인구사회학적 특성에 따른 의료서비스 만족도 차이

인구사회학적 특성에 따라 의료서비스 만족도 차이를 비교하였을 때 그 결과는 <표 5>와 같았다. 남자는  $4.08 \pm 0.80$ 점이었고, 여자는  $4.04 \pm 0.80$ 점이었으며 성별에 따른 통계학적 차이는 없었다( $p=0.646$ ). 연령에 따라 30세 이하는  $4.31 \pm 0.65$ 점이었고, 30세 이상 40세 미만은  $4.02 \pm 0.79$ 점이었으며, 41세 이상은  $3.86 \pm 0.99$ 점으로 연령에 따라 통계학적 유의한 차이가 있었다( $p=0.004$ ). 학력에 따른 만족도 차이는 중학교 이하가  $4.09 \pm 0.86$ 점 이었고, 고등학교는  $3.98 \pm 0.91$ 점 이었으며, 대학교 이상은  $4.09 \pm 0.72$ 점으로 통계학적 차이는 없었다( $p=0.653$ ). 직업에 따른 만족도 차이는 무직/주부/학생이  $4.05 \pm 0.86$ 점이었고, 영업직/서비스직/자영업은  $4.03 \pm 0.74$ 점이었으며, 사무직/기술직/전문직  $4.08 \pm 0.82$ 점으로 직업에 따른 만족도에 통계학적 차이는 없었다( $p=0.928$ ).

표 5. 인구사회학적 특성에 따른 의료서비스 만족도 차이

(N=249)

변수	범주	의료서비스 만족도	
		M±SD	p
성별	남자	4.08±0.80	.646
	여자	4.04±0.80	
연령(세)	≤ 30	4.31±0.65	.004
	31-40	4.02±0.79	
	≥ 41	3.86±0.99	
학력	중학교 이하	4.09±0.86	.653
	고등학교	3.98±0.91	
	대학교이상	4.09±0.72	
직업	무직/주부/학생	4.05±0.86	.928
	영업직/서비스직/자영업	4.03±0.74	
	사무직/기술직/전문직	4.08±0.82	

## F. 한방병원 이용관련 특성에 따른 의료서비스 만족도 차이

한방병원 이용관련 특성에 따라 의료서비스 만족도를 차이는 <표 6>과 같았다. 교통사고 경과 일에 따른 만족도는 2주 미만은  $4.06 \pm 0.81$ 점이었고, 2주 이상 3주 미만은  $4.01 \pm 0.78$ 점, 3주 이상은  $4.23 \pm 0.77$ 점이었으며, 교통사고 경과 일에 따른 통계학적 차이는 없었다( $p=0.702$ ). 수술여부에 따른 만족도는 수술 받음이  $4.03 \pm 0.84$ 점이었고, 수술 받지 않음이  $4.06 \pm 0.80$ 점이었으며, 수술유무에 따른 만족도에 통계학적 차이는 없었다( $p=0.919$ ). 입원기간에 따른 만족도는 2주 미만은  $4.00 \pm 0.90$ 점이었고, 2주 이상 3주 미만은  $4.11 \pm 0.74$ 점, 3주 이상은  $3.89 \pm 0.74$ 점이었으며, 입원기간에 따른 통계학적 차이는 없었다( $p=0.454$ ). 진료과에 따른 만족도는 침구과  $4.05 \pm 0.65$ 점, 한방재활의학과  $4.03 \pm 0.88$ 점, 한방내과  $4.00 \pm 0.95$ 점, 한방신경정신과  $4.01 \pm 1.05$ 점, 사상체질의학과  $4.26 \pm 0.65$ 점이었으며, 통계학적 차이는 없었다( $p=0.913$ ). 과거 이용 경험에 따른 만족도는 ‘예’가  $4.14 \pm 0.82$ 점, ‘아니오’  $3.88 \pm 0.72$ 점으로, 과거 이용 경험 유무에 따른 통계학적 유의한 차이가 있었다( $p=0.018$ ). 과거 한방진료 만족여부에 대한 만족도는 만족  $4.30 \pm 0.62$ 점이었고, 보통  $3.58 \pm 0.87$ 점으로 과거 한방진료 만족 여부에 따라 통계학적으로 매우 유의한 차이가 있었다( $p=0.000$ ). 사고 후 한방병원 지속 진료 여부에 따른 만족도는 ‘예’  $4.05 \pm 0.83$  ‘아니요’  $4.09 \pm 0.69$ 점으로 통계학적 차이는 없었다( $p=0.735$ ). 교통사고 이외 질환의 한방효과 여부에 따른 만족도는 ‘효과 있음’  $4.07 \pm 0.81$ 점, ‘효과 없음’  $4.01 \pm 0.76$ 점이었으며 통계학적 차이는 없었다( $p=0.693$ ).

표 6. 한방병원 이용관련 특성에 따른 의료서비스 만족도 차이

(N=249)

변수	구분	의료서비스 만족도	
		M±SD	P
교통사고 경과일	2주 미만	4.06±0.81	.702
	2주 이상~3주 미만	4.01±0.78	
	3주 이상	4.23±0.77	
수술여부	수술 받음	4.03±0.84	.919
	수술 받지 않음	4.06±0.80	
입원기간	2주 미만	4.00±0.90	.454
	2주 이상~3주 미만	4.11±0.74	
	3주 이상	3.89±0.74	
진료과	침구과	4.05±0.65	.913
	한방재활의학과	4.03±0.88	
	한방내과	4.00±0.95	
	한방신경정신과	4.01±1.05	
	사상체질의학과	4.26±0.65	
과거 이용경험	예	4.14±0.82	.018
	아니요	3.88±0.72	
과거 한방진료 만족 여부	만족	4.30±0.62	.000
	보통	3.58±0.87	
사고 후 한방병원 지속 진료 여부	예	4.05±0.83	.735
	아니요	4.09±0.69	
교통사고 외 질환의 한방효과 여부	효과 있음	4.07±0.81	.693
	효과 없음	4.01±0.76	

## G. 한방병원 선정요인과 의료서비스 만족도 관련성

한방병원 선정요인과 전체 의료서비스 만족도 사이의 상관분석(Correlation analysis)결과는 <표 7>과 같았다. 전체 의료서비스 만족도는 선정요인 중 ‘다양한 한방치료 서비스’와 ‘치료효과의 우수성’은 통계적 유의한 상관관계가 있었고 ( $p=0.000$ ), ‘더 친절한 서비스’, ‘주위의 추천 또는 권유’도 통계적 유의한 상관관계가 있었으며( $p=0.000$ ), ‘한방 고유의 시설과 장비’( $p=0.005$ )도 통계적 유의한 상관관계가 있었다. 또한 ‘양·한방 협진진료’( $p=0.000$ ), ‘과거 한방병원 진료경험’( $p=0.003$ ), ‘TV, 신문 등의 홍보’( $p=0.015$ ), ‘저렴한 진료비’( $p=0.008$ )도 전체 의료서비스 만족도와 통계적 유의한 상관관계가 있었다.

표 7. 한방병원 선정요인과 의료서비스 만족도 사이의 상관분석

변수	다양한 한방치료 서비스	치료 효과 의 우수성	더 친절한 서비스	주위의 추천 또는 권유	한방 고유 의 시설과 장비	양·한방 협진진료	과거 한방 병원 경험	저렴한 진료비	TV, 신문 등의 홍보	의료 서비스 만족도
다양한 한방치료 서비스	1									
치료 효과의 우수성	.871**	1								
더 친절한 서비스	.739**	.676**	1							
주위의 추천 또는 권유	.558**	.440**	.428**	1						
한방 고유 의 시설과 장비	.278**	.281**	.256**	.517**	1					
양·한방 협진진료	.172**	.141*	.294**	.717**	.643**	1				
과거 한방 병원 경험	.286**	.300**	.381**	.330**	.771**	.581**	1			
저렴한 진료비	.064	-.102	.159*	.580**	.413**	.783**	.409**	1		
TV, 신문 등의 홍보	-.112	-.138*	.098	.458**	.303**	.663**	.332**	.598**	1	
의료서비스 만족도	.298**	.285**	.380**	.303**	.179**	.226**	.190**	.169**	.154*	1

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

## H. 의료서비스 만족도에 영향을 미치는 요인

의료서비스 만족도 영향을 미치는 요인을 파악하기 위해 의료서비스 만족도에 유의한 관련성을 보였던 인구사회학적 변수, 한방병원 이용관련 변수, 한방병원 선정요인 관련변수를 포함하여 다중회귀분석한 결과는 <표 8>과 같았다. 의료서비스 만족도에 유의한 영향을 미치는 요인은 연령, 과거이용경험, 더 친절한 서비스였다. 연령은 '41세 이상' 보다 '30세 이하'에서 통계적으로 유의한 영향을 미쳤고 ( $p=0.001$ ), 과거 이용경험이 있는 집단이 과거 이용경험이 없는 집단보다 통계적으로 유의한 영향을 미쳤으며( $p=0.003$ ), 선정요인 중 '더 친절한 서비스'가 의료서비스 만족도에 유의한 영향을 미쳤다( $p=.000$ ). 또 '주위의 추천 또는 권유'는 의료서비스 만족도에 경계력으로 유의한 영향을 미치는 요인이었으며( $p=0.062$ ), 관련요인들의 의료서비스 만족도에 대한 설명력은 20.9%이었다.

표 8. 의료서비스 만족도에 영향을 미치는 요인

의료서비스 만족도 관련요인		$\beta$	t	p
연령( $\geq 41$ )	< 30	.418	3.467	.001
	31-40	.058	.524	.601
과거이용경험(/아니요)	예	.296	3.032	.003
다양한 한방치료 서비스		-.183	-1.275	.204
치료효과의 우수성		.109	.902	.368
더 친절한 서비스		.367	4.036	.000
주위의 추천 또는 권유		.221	1.876	.062
한방 고유의 시설과 장비		.026	.318	.750
양·한방 협진진료		-.132	-1.158	.248
과거 한방병원 진료경험		-.004	-.052	.958
저렴한 진료비		.058	.635	.526
TV,신문 등의 홍보		.074	.829	.408

$R^2=20.9\%$



## IV. 고 찰

본 연구는 교통사고 상해로 인한 치료를 위해 한방병원에 내원하는 환자들의 한방병원 선정요인 및 의료서비스 만족도와 의료서비스 만족도에 영향을 미치는 요인 규명하고자 실시하였으며, 회귀분석 결과 연령, 과거 이용경험, 더 친절한 서비스가 의료서비스 만족도에 영향을 미치는 요인이었다.

의료서비스만족도 관련 선행연구를 살펴보면 연령에 따른 만족도에 유의한 차이는 있으나, 회귀분석결과 연령이 의료서비스 만족도에 직접적 영향을 미치는 요인이 아닌 것으로 나타났다(유해광, 2003). 그러나 교통량이 많은 광역시에서 왕성한 사회 활동을 하는 세대가 30대, 40대에 집중 되어있으며, 다른 연령집단에 비해 교통사고 위험에 대한 노출정도가 높다고 할 수 있을 것이다. 이들 세대가 교통사고 상해 치료를 위해 제공되는 한방병원의 의료서비스에 대해 대체로 만족하고 있다는 것에 의의를 뒤야 할 것이다. 하지만, 30대의 젊은 연령이 의료서비스 만족도에 영향을 미치는 것에 대해 명확히 밝혀져 있지는 않다. 다만, 의료서비스 만족도가 상대적으로 낮게 나타난 연령 집단의 만족도를 높이기 위한 체계적이고 지속적인 개선과 노력이 필요 할 것으로 사료된다.

본 연구 결과 과거 이용경험이 의료서비스 만족도에 영향을 미치는 요인이었다. 과거 이용경험이 의료서비스만족도에 직접적 영향은 미친다는 선행연구는 찾아볼 수 없었으나, 본 연구 대상자 중 170명(68.3%)은 과거 한방병원 이용경험이 있었으며, 이중 153명(90.0%)이 만족, 17명(10.0%)은 보통으로 과거 한방병원 이용 시 대부분 만족하였다. 본 연구에서는 과거 한방병원 이용 경험이 있는 대상자는 과거 한방병원 이용 시 제공되는 의료서비스에 대체로 만족하였음을 알 수 있다. 이는 과거 이용 경험을 통해 의료진에 대한 신뢰가 쌓이고, 한방치료에 대한 긍정적인 믿음을 갖게 된 이유로 재이용하였으며 교통사고 상해 치료에 대한 의료서비스 만

족도에 긍정적 영향을 준 것으로 여겨진다.

본 연구 결과 양방병원 보다 더 친절한 서비스가 전체 의료서비스 만족도에 영향을 미치는 요이었다. 환자들은 병원에서 만나는 의사와 직원들의 태도, 그리고 환자에 대한 배려정도에 감동하고 영향을 받으며, 직원의 설명과 친절함이 의료서비스 만족도에 영향을 미친다(조혜란, 2006; 박용익, 2000). 의료서비스의 질은 바로 의료 인력에 대한 만족도이며, 이것은 지역과 병원특성, 입원환자와 외래환자에 관계없이 일관되게 중요한 요인이다(정동준, 2006). 환자가 의료기관을 방문해서 나갈 때까지 모든 과정의 고객접점관리가 필요할 것이며 의료 인력은 물론 의료지원 부서의 인력에 대한 체계적이고 지속적인 서비스 교육이 필요 할 것으로 사료된다.

본 연구 결과 전체 의료서비스 만족도는  $4.07 \pm 0.80$ 점 이었다. 의료서비스 만족도 세부 영역별로 한의사 서비스 만족도가  $4.13 \pm 0.90$ 점으로 가장 높았으며, 서비스 적정성 만족도는  $4.07 \pm 0.80$ 점이었고, 의료이용절차 만족도는  $4.04 \pm 0.73$ 점이었다. 한방 의료서비스 만족도에 있어서 성별, 연령 등 특성변수가 관여되는 것으로 알려져 있으나(박지은, 2011), 환자군의 개인적, 지역적 성향과도 관련이 있어 연구마다 결과가 상이하였고(한선자, 2007; 박용익, 1997; 성정애, 2006), 본 연구의 결과도 기존 연구 결과와 차이가 있었다. 한의사 서비스 만족도 항목 중 한의사의 공손한 태도와 충분한 설명, 진료 시 환자의 의견을 충분히 반영하는 등에 한의사 서비스 만족도와 직원들의 신속한 서비스제공 대한 만족도 점수가 비교적 높은 것으로 보아 한방병원의 인적서비스 부분은 대체로 만족하는 것으로 한선자(2007)의 연구 결과와 같았다. 또한, 대상자의 재이용 의도, 동일 질환에 대한 타인 추천의도에 대한 만족도 점수도 만족 수준이었으며, 서비스 적정성에 대해서도 만족하는 것으로 나타났다. 그러나 진료를 받기위한 대기 시간에 대한 서비스 만족도는 상대적으로 낮았다. 이는 환자로 하여금 진료 대기시간이 길게 느껴지지 않게 하는 노력이 필요하며 대기공간의 편의성을 확보하여 제공하거나, 진료시스템을 개선하는 등의 효율적인 방안을 모색하고 적용하여 관련 부분을 보완 할 필요가 있다고 사료 된다.

본 연구 결과 한방병원의 선택에 있어 가장 큰 요인은 ‘다양한 한방치료 서비스’와 ‘치료효과의 우수성’이었으며 박단서(2008)의 연구와 일치하였는데, 한방병원 선택에 있어 가장 큰 요인이라 하였던 한방병원의 명성과 신뢰성 바탕으로 제공되는 다양한 한방치료서비스에 대해 긍정적임을 알 수 있다(김주호, 2004). 이에 한방병원의 명성과 신뢰성을 유지 할 수 있도록 전문 의료인의 의료연구 활동의 지원과 전문 수련병원의 지정과 같은 체계적이고 지속적인 노력에 지원을 아끼지 않아야 할 것이다. 또한, 선정요인 중 ‘저렴한 진료비’와 ‘TV, 신문 홍보’는 가장 고려되지 않은 것으로 나타나 (진향희, 2004; 박단서, 2008)의 연구 결과와 일치하였는데. 이는 교통사고 상해 치료에 대한 한방의료서비스 홍보가 여전히 미흡함을 알 수 있다. 따라서 교통사고 환자를 대상으로 한방의료서비스의 장점을 알리는 노력이 촉구된다. 진료비에 대한 선행연구를 살펴보면 진료비는 한방의료 이용 만족도에 큰 영향을 미치며(박성순, 1999), 의료 이용 제한에도 영향을 주는 등(강형미, 2004), 한방의료 이용에 있어 진료비가 비싸다고 인식이 많아, 선정요인 중 그 고려정도가 낮았다. 본 연구에서도 낮은 결과가 나와 일치 하였으나, 본 연구의 대상자가 교통사고 상해 환자임을 고려한다면 그 이유에 다소 차이가 있을 것이다. 교통사고 상해 환자의 경우 비급여 진료비를 제외한 모든 진료비는 손해보험사에서 지불함에 있어 진료비에 대한 부담이 적은관계로 진료비에 대한 고려정도가 낮은 것으로 여겨진다.

본 연구의 제한점은 만족도에 영향을 미치는 요인들이 직접적인 원인으로 작용하였다고 단정 지을 수 없으며, 연구대상이 일개 광역시 교통사고 상해 입원환자만을 대상으로 하였기 때문에 일반화하는 데는 무리가 있다는 점이다. 추후 전체 입원환자를 대상으로 하는 반복적인 연구가 필요하다고 생각된다.

이러한 제한점에도 불구하고 연령, 과거이용경험, 양방병원보다 더 친절한 서비스가 교통사고 상해 입원환자의 한방병원 의료서비스 만족도에 관련이 있음을 규명하였고, 한방병원의 의료서비스 만족도 향상을 위한 프로그램의 개발 또는 미진

한 부분에 대한 개선의 여지를 시사하고 한방병원 경영에 향상을 위한 기초자료를 제공하였다는 점에서 의의가 있다고 생각한다.

## V. 요약 및 결론

본 연구는 교통사고 상해로 치료를 위해 한방병원에 내원하는 환자들의 한방병원 선정요인 및 의료서비스 만족도와 의료서비스 만족도에 영향을 미치는 요인 규명하여 병원경영에 기초 자료를 제공하고자 실시하였으며, 2012년 10월 10일부터 2012년 11월 10일까지 일개광역시 소재 한방병원 52곳 중 10곳을 임의 추출하여 교통사고상해로 입원 치료한 환자 249명을 분석대상으로 하였다. 수집된 자료는 통계프로그램 SPSS(ver 18.0)을 이용하여 빈도, 백분율, t-test, 분산분석, 상관분석, 회귀분석을 사용하였다.

1. 의료서비스 만족도에 영향을 미치는 요인으로는 연령, 과거이용경험, 한의사 및 직원들이 친절이 유의한 영향을 주는 것으로 나타났고, 이들은 20.9%의 설명력을 보였다.

2. 전체 의료서비스 만족도는 평균  $4.07 \pm 0.80$ 점이었으며, 의료서비스 만족도 항목별로 한의사 서비스 만족도는  $4.13 \pm 0.90$ 점으로 가장 높았고, 의료이용절차 만족도는  $4.04 \pm 0.73$ 점, 서비스적정성 만족도는  $4.01 \pm 0.85$ 점이었다.

3. 교통사고 상해에 대한 한방병원 선정요인은 다양한 한방치료 서비스와 치료 효과의 우수성을 가장 많이 고려하였으며, 저렴한 진료비, TV, 신문 등의 홍보는 그 고려 정도가 낮았다.

4. 성별, 학력, 직업에 따른 의료서비스 만족도 차이가 없었으나, 연령에 따라 의료서비스 만족도에 유의한 차이가 있었으며( $p=0.004$ ), 30세 미만에서 만족도가  $4.31\pm.65$ 점으로 가장 높았고, 41세 이상이  $3.86\pm.99$ 점으로 가장 낮게 조사되었다.

5. 한방병원 이용관련 특성에 따른 의료서비스 만족도 차이는 과거 이용경험 유무에 따라 통계적 유의한 차이를 보였다( $p=0.018$ ). 또한, 과거 한방진료 만족여부에 따른 전체 의료서비스 만족도차이는 통계적으로 매우 유의한 차이를 보였다( $p=0.000$ ).

## VI. 참고문헌

- 강현주. 입원 및 외래환자의 병원서비스와 간호서비스에 대한 만족도 조사 연구. 원광대학교 행정대학원 석사학위논문; 1998.
- 강형미. 한방병원 입원 환자 및 보호자의 의료서비스 만족도. 경희대학교 행정대학원 석사학위논문; 2004.
- 김기형, 최진봉. 교통사고 환자 51례에 대한 임상적 고찰. 한방재활의학과 학회지. 2001;12(4):91-9.
- 김미청. 일 대학병원의 5년간 환자 만족도 추이. 전남대학교 대학원 석사학위논문; 2010.
- 김민경. 의료서비스의 고객만족도에 관한 연구, 건국대학교 행정대학원 석사학위논문; 2011.
- 김승희. 한방병원 의료서비스 개선방안에 관한 실증적 연구. 경희대학교 행정대학원 석사학위논문; 2000.
- 김육진. 한 지역병원에 대한 외래환자의 선호도 분석 및 대응방안. 연세대학교 대학원 석사학위논문; 1987.
- 김은순. 한방병원 이용환자의 의료서비스 만족도. 한림대학교 보건대학원 석사학위논문; 2005.
- 김은옥, 조순연. 일부병원 외래환자의 병원선택 동기, 병원만족도와 재 이용의도에 관한 연구. 임상간호연구 2004;10(1):145-159.
- 김제만. 한방병원 고객만족요인 분석. 대전대학교 산업정보대학원. 석사학위논문; 2001.
- 김주호. 병원의 환자유형에 따른 만족도 결정요인 분석, 연세대학교 보건환경대학원 석사학위논문; 2004.

- 도철웅. 교통공학원론(상). 파주: 청문각. 1995:12.
- 박단서, 필감훈, 이정환, 공재철, 백동기, 송용선, 권영미. 교통사고 환자 35예에 대한 한방의료 서비스 만족도 조사. 한방재활의과학회지. 2008;18(3):99-118.
- 박병문. 요통의 원인과 치료. 대한정형외과학회지. 1977;12(1):1-7.
- 박상태. 양·한방협진병원 이용과 만족도에 관한 요인분석. 연세대학교 관리과학 대학원 석사학위논문; 2000.
- 박성순, 남철현. 한국인의 한방의료이용에 대한 인식과 행태 요인 분석. 대한보건협회회지. 1999;25(2):34-50.
- 박세택. 외래환자의 대학병원 선택동기에 관한 연구. 대전보건전문대학 논문집 제 17집, 1996.
- 박용억. 한방병원 입원환자의 의료재이용 결정요인에 관한 연구. 대한보건협회회지; 2000;26(3):317-324.
- 박지은, 권순만. 한방의료 이용현황 및 이용결정요인에 관한 연구-고령화 패널을 이용하여. 대한한의학회지. 2011;32(1):97-108.
- 보험개발원. FY'10 2/4분기 자동차보험 지역별 손해율 및 사고율 현황분석. 2011.
- 보험개발원. 자동차사고 상해에 관한 분석(FY09). 2011.
- 성정애, 남철현, 김성우, 김귀숙, 구현진, 유은주. 병원 이용자의 의료서비스 만족도 조사. 대한예방의학회지. 2006;10(1):109-121.
- 유왕근. 한방 의료서비스 이용행태 및 이용결정요인에 관한 연구. 서울대학교 보건대학원 박사학위논문; 2003.
- 이상무. 일부 한방병원에 내원한 요통환자의 중복 의료이용에 관한 연구. 연세대학교 보건대학원 석사학위논문; 2002.
- 이용세, 이규식, 이선동, 조경숙. 한방의료 이용실태 및 개선방안 연구. 한국한의학 연구원 [편]. 1999: 193-198.



- 이인경. 기업병원과 대학병원의 병원선택 및 환자만족도 요인 비교. 보건행정학회지 1999;20(8).
- 이진석. 의료서비스 환자만족도와 병원재이용 의사에 관한 연구. 한양대 산업경영디자인대학원 석사학위논문; 2010.
- 이환승, 안병준. 교통안전진단 결과분석을 통한 교통사고 요인분석. 한국안전학회지. 2006;128.
- 장성구, 하현영, 신영전, 이종길. 대학병원 외래환자의 일반적 특성과 만족도. 한국의료QA학회지 1995;2(2):130-145.
- 전희균. 환자의 의료기관 선택기준과 병원의 마케팅 배합. 인제대학교 보건대학원 석사학위논문; 2002.
- 정동준, 정민수, 변진욱. 입원환자가 인지하는 병원시설, 의료인력, 만족도, 재이용간의 구조분석. 보건과 사회과학 2006;19(1):151-178.
- 조경숙. 양·한방 의료이용 행태의 차이. 연세대학교 대학원 박사학위논문; 2000.
- 조우현, 김한중, 이선희. 의료기관의 선택기준에 관한 연구. 예방의학회지. 1992; 251(1):53-63.
- 조혜란. 입원환자의 의료서비스 만족도와 병원 재이용의도에 관한연구. 단국대학교 대학원 석사학위 논문; 2004.
- 진삼근, 남은우. 양방과 한방병원의 협진체계에 대한 입원환자의 인식도. 병원경영학회지. 1997;3(1):134-164.
- 진정오. 외래환자의 병원서비스 만족도가 재이용의도 및 구전의도에 미치는 영향. 전북대학교 대학원 석사학위논문; 2001.
- 진향희. 일개한방병원의 외래환자 만족도 조사연구 연세대학교 보건환경대학원. 석사학위논문; 2004.
- 최귀선. 의료서비스 질이 환자만족도, 서비스가치, 재이용의사에 미치는 영향에 대한 구조분석. 연세대학교 대학원 박사학위논문; 2000.

한국보건산업진흥원. 급여종류별 백병상당 일평균 재원 환자수 현황. 2010

한선자. 환자만족도와 마케팅전략:S 대학부속 한방병원을 중심으로. 연세대 보건환  
경대학원 석사학위논문; 2007.

황선호. 요통으로 내원한 외래환자들의 양·한방 병원별 병원선택요인 및 만족도 조  
사. 고려대학교 보건대학원 석사학위논문; 2007.

Peterson TD, Jolly BT, Runge JW, Hunt RC. Motor vehicle safety:  
current concepts and challenges for emergency physicians.  
Ann Emerg Med. 1999;34(3):384-93.

Strasser S. Davis R.M. Measuring patient satisfaction for improved Patient  
Services, American college of healthcare executives management series.  
1990:454.

## 감사의 글

모든 것이 낯설음과 어색함으로 시작한 대학원 생활이 어느덧 2년이라는 시간이 훌쩍 지나 졸업을 하게 되었습니다. 직장을 다니면서 학업을 병행한다는 것이 저에게 힘든 도전이었으나 제가 이렇게 졸업하기 까지 힘이 되어주시고 격려를 아끼지 않으셨던 많은 분들께 감사의 말씀을 전하고자 합니다.

먼저, 바쁘신 와중에도 세심한 지도와 격려로 학문적 지도를 편달해 주시며 논문을 이끌어주신 최성우 지도교수님께 머리 숙여 진심으로 감사드립니다. 저의 논문을 심사해주시고, 넓은 시각으로 다양한 학문적 가능성을 일깨워주신 박종 교수님과 제가 미처 생각하지 못한 부분을 지적해주시며 세심한 눈을 갖게 해주신 한미아 교수님께도 진심으로 감사드립니다.

논문이 결실을 맺기까지 물심양면 도와주시며 지원을 아끼지 않아주신 이상영 원장님과 대학원 생활을 하는 동안 저의 업무공백을 채워주신 청연가족 여러분들께도 진심으로 감사드립니다.

힘들 때 마다 열정을 잃지 않게 격려해주시고, 인생의 멘토 역할을 해주시는 정성욱 교수님께도 진심으로 감사드립니다.

어려운 통계부분을 쉽게 설명해 주고, 분석해 주신 조선대학교 의과대학 예방의학교실 송영수 선생님과 신명기 선생님께도 감사드리며, 학위논문을 위한 설문지 배부과정에서 아낌없는 협조를 해주신 각 병원 관계자 분들께도 감사드립니다.

마지막으로 늘 제 곁에서 지켜봐주시며 믿어주시고 걱정해주셨던 어머님과 우리 가족 또, 편하게 공부할 수 있도록 옆에서 도와주신 장인어른과 장모님, 처제에게 고마움을 전합니다.

이 짧은 글로 감사를 표현하기에는 부족하지만 저에게 아낌없는 격려와 도움을 주신 모든 소중한 분들께 진심으로 감사드립니다.

2012 년 1 월  
나 성 영 드림

## 저 작 물 이 용 허 락 서

본인이 저작한 학위논문에 대하여 다음과 같은 방법 및 조건하에 대학교에 저작권을 임할 것을 서약합니다.

1. 인터넷 및 온라인 서비스와 아카이빙을 위하여 저작물의 내용을 변경하지 않는 편집상 혹은 포맷상의 변경을 통한 복제를 허락함.
2. 저작물의 DB 구축과 인터넷을 포함한 정보통신망에 공개하여 논문 일부 또는 전부의 복제·배포 및 전송을 허락함.
3. 저작물에 대한 이용 기간은 3년으로 하고 계약 종료 2개월 이내에 별도의 의사표시가 없는 경우 기간을 계속 연장함.
4. 해당 저작물의 저작권을 타인에게 양도하거나 또는 출판 허락을 하였을 경우 1개월 이내에 소속 대학에 통보함.
5. 배포, 전송된 학위논문은 이용자가 다시 복제 및 전송할 수 없으며 이용자가 연구 목적이 아닌 상업적 용도로 사용하는 것을 금함.
6. 소속대학은 학위논문 위임 서약 이후 해당 저작물로 인한 타인의 권리 침해에 관하여 일체의 법적 책임을 지지 않을 것을 확인함.
7. 소속대학의 협약기관 및 한국교육학술정보원에 논문 제공을 허락함

동의여부 : 동의( O ) 조건부 동의( ) 반대( )

※ 조건부 동의 및 반대인 경우 사유 및 조건을 기재하여 주시기 바랍니다.

사유 :

조건 :

저작자 성명 :

주소 :

2012년 10월 1일

이름 : 나 성 영 (인)

조 선 대 학 교 총 장 귀 하

## 설 문 지

안녕하십니까?

본 설문지는 “교통사고 입원환자의 한방병원 선정요인 및 만족도”(을)를 연구하기 위한 것입니다.

귀하의 진실한 응답은 연구의 중요한 자료가 될 것이며, 귀하께서 작성하시는 모든 응답은 통계처리 되어 학문적인 목적 이외에는 사용되지 않을 것입니다. 또한, 특정기업이나 응답자의 개인적인 내용이 별도로 평가되거나 개별 표시되지 않을 것입니다.

부디 바쁘시더라도, 응답해 주시면 대단히 감사하겠습니다.

본인의 설문작성에 소중한 시간을 할애해 주신 점 다시 한번 감사드리며, 질문내용에 대한 의문사항이 있으시면 아래 연락처로 문의해주시 바랍니다.

귀하의 건강과 쾌유를 기원합니다.

2012 년 10 월 일

조선대학교 보건대학원  
보 건 학 과  
나 성 영  
☎ 010-5679-0400

## 의료서비스 만족도 측정 설문지

I. 다음은 일반적인 사항입니다. 해당란에 표를 하시거나 기록해 주시기 바랍니다.

1. 성별은?    ① 남    ② 여
2. 연령은?    만(        )세
3. 학력은?    ① 무    ② 국졸    ③ 중졸    ④ 고졸    ⑤ 대졸    ⑥ 대학원
4. 직업은?    ① 무직    ② 주부    ③ 영업직 또는 서비스직    ④ 자영업  
              ⑤ 학생    ⑥ 사무직    ⑦ 기술직    ⑧ 전문직    ⑨ 기타

5. 교통사고는 지금으로부터 얼마나 되셨습니까?

- ① 1주 이내            ② 1~2주            ③ 3주~4주 이내    ④ 4주 이상~2개월
- ⑤ 2개월~3개월    ⑥ 3개월 이상

6. 위의 교통사고로 인해 수술 받으셨습니까?

- ① 예 → 6-1, 6-2로 가시오                    ② 아니요 → 7번으로 가시오

6-1. 수술 받은 부위는 어디입니까? (                    )

6-2. 수술 받은 병원은 어디입니까? (                    )

7. 본 병원에 입원치료하신지 몇 주 되셨습니까?

- ① 1주 이내            ② 1~2주            ③ 3주~4주 이내    ④ 4주 이상~2개월
- ⑤ 2개월~3개월    ⑥ 3개월 이상

8. 귀하가 현재 진료를 받고 있는 과는 어디입니까?

- ① 사상체질의학과    ② 한방내과    ③ 침구과    ④ 한방신경정신과
- ⑤ 한방소아, 부인과    ⑥ 한방재활의학과    ⑦ 한방 안.이비인후피부과

Ⅱ. 다음은 귀하께서 이용하고 계신 한방병원의 의료서비스에 관한 일반적인 질문  
들입니다. 해당하는 곳에 응답해 주십시오.

1. 귀하께서는 교통사고 후 양방병원에서는 치료 받지 않고 한방병원에서 계속 치료를  
받으셨습니까?

- ① 예 → 1-1번으로 가시오                      ② 아니오 → 2번으로 가시오.

1-1. 귀하께서 교통사고 후 한방병원에서만 계속 진료 받는 이유는 무엇입니까?

- ① 수술이 필요치 않는 경상 치료를 위해  
② 교통사고 후 치료에는 한방병원 치료가 더 좋다고 생각해서  
③ 양방병원보다 다양한 한방치료를 받을 수 있다고 생각해서  
④ 한방병원의 한방 고유의 시설과 장비 때문  
⑤ 양방병원보다 한의사 및 직원들이 친절해서  
⑥ 기타(직접 기입하세요)\_\_\_\_\_

2. 귀하께서 교통사고 후 양방병원에서 진료 받으신 후 한방병원으로 와서 진료 받은  
이유는 무엇입니까?

- ① 수술 후 치료 후 재활치료를 위해  
② 양방병원에서는 다양한 치료를 받을 수 없다고 생각해서  
③ 양방병원에서 치료 중 호전이 없어서 병원을 바꾸기 위해  
④ 일단 치료를 끝내고 집에서 지내던 중 증상이 재발되어 다시 치료를 위해  
⑤ 양방병원에서 치료 후 호전은 있었으나 나머지 후유장애 치료를 위해서  
⑥ 기타(직접 기입하세요)\_\_\_\_\_

3. 본 병원을 오시기 전에 경유하신 곳은?

- ① 한방병원      ② 양방병원      ③ 한의원      ④ 양방의원







Ⅲ. 다음은 한방병원 의료서비스 이용단위별 만족도에 관한 것입니다. 해당하는 곳에  
응답해 주십시오.

1. 한의사 서비스에 대한 만족도입니다. 해당하는 곳에 표시를 해주십시오.

번호	문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	약간 그렇다	매우 그렇다
1	담당 한의사는 교통사고 환자를 치료하는데 한의학적 지식 및 기술이 뛰어났다	①	②	③	④	⑤
2	담당 한의사는 진료과정에서 환자의 의견을 충분히 반영해 주었다	①	②	③	④	⑤
3	담당 한의사에게 궁금한 사항에 대한 설명을 충분히 들을 수 있었다	①	②	③	④	⑤
4	담당 한의사는 증상, 치료과정 치료결과 등에 대해 충분히 설명해 주었다	①	②	③	④	⑤
5	담당 한의사의 태도는 공손하였다.	①	②	③	④	⑤

2. 다음은 의료 이용절차에 대한 만족도입니다. 해당하는 곳에 표시를 해주십시오.

번호	문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	약간 그렇다	매우 그렇다
1	필요할 때 쉽게 의료진을 만날 수 있었다.	①	②	③	④	⑤
2	진료를 받기위해 기다린 시간은 적절했다.	①	②	③	④	⑤
3	병원의 직원들은 환자들에게 신속하게 서비스를 제공하였다.	①	②	③	④	⑤
4	입원과 외래 이용 시 수속은 간편하였다.	①	②	③	④	⑤
5	입원과 외래 수속 후 진료실까지 이동 시간은 적절하였다.	①	②	③	④	⑤

3. 서비스의 적정성에 대한 만족도 입니다. 해당하는 곳에  표시를 해주십시오.

번호	문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	약간 그렇다	매우 그렇다
1	진료비는 적정하게 계산되어 청구되었다.	①	②	③	④	⑤
2	전반적으로 서비스의 질이 뛰어나다.	①	②	③	④	⑤
3	나는 원하는 서비스를 받았다.	①	②	③	④	⑤
4	같은 질병에 걸린 다른 사람들에게 적극 권유 하겠다.	①	②	③	④	⑤
5	다시 진료가 필요한 경우, 이 병원을 다시 이용 하겠다.	①	②	③	④	⑤

♣ 설문에 끝까지 응답해주셔서 대단히 감사합니다. ♣