

경영학석사 학위논문

전문병원의 선택속성 측정도구 개발과
IPA 분석

- 부산지역의 정형외과 전문병원
이용자를 중심으로 -



2012년 2월

부경대학교 대학원

경영학과

김서현

경영학석사 학위논문

전문병원의 선택속성 측정도구
개발과 IPA 분석

- 부산지역의 정형외과 전문병원
이용자를 중심으로 -



지도교수 설 훈 구

이 논문을 경영학석사 학위논문으로 제출함

2012년 2월

부경대학교 대학원

경 영 학 과

김 서 현

김서현의 경영학석사 학위논문을 인준함

2012년 2월 일



주 심 관광레저학박사 양 위 주 (인)

위 원 관광경영학박사 전 재 균 (인)

위 원 호텔경영학박사 설 훈 구 (인)

<목 차>

I. 서론	1
1. 연구의 필요성 및 목적	1
2. 연구의 내용 및 범위	4
II. 이론적 배경	5
1. 의료기관의 구분 및 정의	5
2. 전문병원에 대한 지정	7
3. 병원선택속성요인	9
4. 연구제안	17
III. 연구방법	18
1. 연구절차	18
2. 연구대상	18
3. 분석방법	19
IV. 연구 결과	21
1. 조사대상자의 일반적 특성	21
2. 전문병원 선택속성 분석	23
3. 이용 고객들의 일반적 특성에 따른 전문병원 선택속성에 대한 인식 차이	27
(1) 성별에 따른 전문병원 선택속성에 대한 인식 차이	27
(2) 연령층에 따른 전문병원 선택속성에 대한 인식 차이	28
(3) 소득 수준에 따른 전문병원 선택속성에 대한 인식 차이	29
(4) 병원 이용 횟수에 따른 전문병원 선택속성에 대한 인식 차이	30
(5) 병원 이용 형태에 따른 전문병원 선택속성에 대한 인식 차이	32
4. 전문병원 선택속성의 중요도-만족도 분석(IPA)	33

V. 결론 및 제언 42

1. 연구의 요약 42

2. 제언 및 시사점 46

참고 문헌 48

부록 : 설문지 52



〈표 목차〉

<표 II-1> 의료기관의 구분 및 정의	5
<표 II-2> 의료기관의 명칭 및 조건	6
<표 II-3> 지정분야	7
<표 II-4> 질환별·진료과목별·한방분야 전문병원 지정 현황	8
<표 II-5> 전문병원 지역별 분포	8
<표 II-6> 연구자에 따른 병원선택요인 요약	15
<표 II-7> 선행연구에서의 병원선택속성	16
<표 III-1> 설문조사 계획	19
<표 IV-1> 조사대상자의 일반적 특성	22
<표 IV-2> 전문병원 선택속성 측정항목의 요인분석	24
<표 IV-3> 전문병원 선택속성 요인의 신뢰도	26
<표 IV-4> 성별에 따른 전문병원 선택속성에 대한 인식 차이	27
<표 IV-5> 연령층에 따른 전문병원 선택속성에 대한 인식 차이	28
<표 IV-6> 가정의 소득 수준에 따른 전문병원 선택속성에 대한 인식 차이	29
<표 IV-7> 병원 이용 횟수에 따른 전문병원 선택속성에 대한 인식 차이	31
<표 IV-8> 병원 이용 형태에 따른 전문병원 선택속성에 대한 인식 차이	32
<표 IV-9> 전문병원 선택속성 요인의 중요도-만족도 차이 검정 결과	33
<표 IV-10> 전문병원 선택속성 요인의 중요도-만족도 IPA matrix 요약	36
<표 IV-11> 전문병원 선택속성 항목들의 중요도-만족도 차이 검정 결과	37
<표 IV-12> 전문병원 선택속성 중요도-만족도 IPA matrix 요약	41

<그림 목차>

<그림 IV-1> 전문병원 선택속성 요인의 중요도-만족도 IPA matrix 34

<그림 IV-2> 전문병원관련 고려사항의 중요도-만족도 IPA matrix 39



**Scale Development and Importance-Performance Analysis of Selection
Attributes in Specialized Hospitals
-Focused on the Patients of Orthopedics Specialized Hospitals in Busan-**

Kim, Seo-Hyun

Department of Management, The Graduate School,
Pukyong National University

Abstract

On October 20, 2011, the Ministry of Health and Welfare designated and announced the 99 specialized hospitals among the domestic hospital-class medical institutions of western/oriental medicine. It is hoped that the increase in the use of the Ministry-designated special hospitals will produce a positive effect in the Korean medical community. However, due to the lack of the empirical research on the reason for medical consumers' choice of a special hospital, and expectation and satisfaction with a specialized hospital, the strategy to manage a special hospital requires much information related.

This study aims at looking into the hospital choice attribute factor with focus on an orthopedic special hospital, and empirically verifying the importance of an orthopedic hospital choice attribute of using customers among such factors of the hospital choice attribute through IPA analysis. This study can further the meaning to other special hospitals treating other clinical departments than an orthopedic special hospital,

As a result, it was found that consumers thought 'medical team's professionalism' was the most important regarding the importance of an orthopedic special hospital choice attribute; next, as for the satisfaction with an orthopedic special hospital choice attribute, the satisfaction with 'accessibility' was found to be the most influential. Next, this study examined the perception of the importance and satisfaction level by the choice attribute item of the customers using an orthopedic special hospital, As a result, it was found that

consumers particularly thought much of medical staff's professionalism factors such as 'reliability in a doctor's ability and medical techniques', 'orthopedic specialist or not', 'medical service level', 'a doctor's famousness', and 'a doctor's medical professionalism', etc. in the order of importance of an orthopedic special hospital choice attribute item.

In the satisfaction concerning an orthopedic special hospital choice attribute items, consumers showed high satisfaction with the item on medical staff's professionalism factors. The results showed the relatively lowest satisfaction with the services of parking facilities. On the basis of these results, it is believed that a special hospital could arrange a management strategy in consideration of consumers' special hospital choice attribute.

Key words : Specialized Hospitals, Orthopedic Special Hospital, Selection Attributes, Scale Development, IPA



I. 서론

1. 연구의 필요성 및 목적

2011년 보건복지부의 통계에 의하면, 지난 10년간 우리나라의 의료기관 개소 수 및 병상 수가 지속적으로 증가하였는데, 특히 병원급의 증가율이 가장 높은 것으로 나타났다. 따라서 서로간의 경쟁이 심화 되고 있으며, 의료관광이 확산되면서 과거의 폐쇄적이고 보수적인 병원 경영과는 달리 이제는 일반산업과 같이 무한 경쟁 시장에서의 의료 서비스 선진화와 국제화가 이루어지고 있어 이에 맞는 병원 경영 체제로의 탈바꿈이 요구 되고 있다.

이와 같이 병원의 외부환경은 많은 변화를 겪고 있으며 그중에서 가장 큰 변화는 소비자의 변화일 것이다. 이미 공급이 수요를 초과하는 시장, 구매자 위주의 시장이므로 고객의 욕구를 만족시키기 위한 경쟁이 더욱 치열해 지고 있으며 이는 병원 서비스에 고객충성도를 높여 빈번한 재구매를 유발시키고 더 나아가 고객유지에 중요한 요인이 되고 있기 때문이다.

오늘날 의료산업의 급속한 경제발전에 힘입어 의료정보를 쉽고 빨리 접할 수 있게 되어 전문화된 의료서비스를 추구하는 소비자들이 갈수록 많아지고 있다. 이로 인해 대다수 환자들이 종합병원을 찾아가는 사태가 초래되었다. 이러한 현상에 비추어 보건복지부는 많은 환자들이 대형 종합병원으로 몰리는 실태를 바로잡기 위해서 지난 2005년부터 2011년 초 까지 특정 질환이나 진료과목에 특화해 전문화된 의료 서비스를 제공하는 병원급 의료기관을 대상으로 전문병원 시범사업을 진행했다. 그 결

과, 2011년 10월 20일 보건복지부는 국내 양·한방 병원급 의료기관 중 전문병원 99곳을 지정·발표했다. 전문병원으로 지정되지 않은 기관의 경우 ‘전문병원’이란 명칭을 사용할 수 없게 되었다. 이와 같은 의료 정책의 변화로 인해 환자들도 병원의 전문성 특성에 맞추어 병원을 찾는 현상이 발생하고 있다. 전문병원간의 서비스 및 가격전쟁 또한 심화되고 있다. 이러한 난관을 타개하기 위해 의료서비스에 치중하는 병원이 점차 늘어나고 있으며, 한국 국내의 경쟁이 심하기 때문에 해외 환자를 유치하기 위한 의료관광도 본궤도 진입을 앞두고 있는 상황이다.

의료서비스를 제공하는 병원은 일회적 서비스 제공에 따른 매출 획득보다는 충성고객에 의한 매출획득이 더 중요하게 되었다(최명일·김찬아·유재웅, 2011). 충성 고객확보를 위해 의료기관이 수행해야 할 과제는 의료이용자의 세분화된 욕구와 선택요인을 정확히 파악하는데 있다(이동철·김미교·김상조·강명주, 2008). 병원에서 제공하는 서비스에 환자가 만족하지 못할 경우, 환자는 그 병원을 외면하게 되고 이는 병원의 경영성과에 심각한 영향을 주게 될 것이다. 또한 의료기관 평가나 국가고객만족(NCSI ; National Customer Satisfaction Index)과 같은 외부기관 평가에서도 고객만족도를 측정하는 항목의 비중이 높아지고 있으며, 이에 대한 평가결과가 병원내외부로 공개되면서 고객이 의료기관을 선택할 때 고려하는 매우 중요한 정보로 자리매김을 하고 있다. 의료 서비스에 대한 병원만족도는 일반 분야의 기업 만족도와 동일한 이론적 배경을 가지고 있다고 할 수 있다. 병원을 이용하는 고객만족 수준에 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. 일부 연구결과, 전문병원이 3차 의료기관의 진료수준을 지향하고 있고 실

제 일부 전문병원은 3차 의료기관의 진료수준 이상이거나 유사한 진료를 하고 있는 것으로 평가되고 있다(김미선 등, 2006; 설상철, 2004). 외국에서 이루어진 일부 선행연구에서는 전문병원 이용환자들이 일반병원 환자에 비해 서비스 만족도가 높게 관찰되기도 했다(Greenwald 등 2006; Anderson 등, 2002). 그러므로 의료기관은 의료이용자들의 세분화된 다양한 욕구와 병원선택요인 등을 정확히 파악하는 것이 환자중심의 의료 서비스를 제공하는 선결과제라 할 수 있다.

의료소비자인 환자에 대해 의료기술의 우수성뿐만이 아니라 의료서비스에 대한 만족도를 높이는 것이 중요하다. 급변하는 의료 환경 속에서 병원이 살아남기 위해 환자중심의 사고로 환자의 기대(expectation)와 요구(needs)를 반영하는 병원선택요인이 무엇인지 파악하고, 의료소비자의 특성에 맞는 기대와 요구를 병원 경영에 반영함으로써 환자의 만족도를 제고하고 궁극적으로 환자의 재방문과 다른 사람들에게 방문을 권유하게 하는 것이 필요하다. 따라서 의료 소비자인 환자들의 병원선택요인과 환자 특성별 선택 요인의 중요도와 만족도를 알아볼 필요가 있다.

보건복지부에서 지정된 전문병원 이용 증가는 한국 의료계의 불균형을 바로잡는데 있어서 긍정적인 효과가 나타날 것으로 기대 된다. 그러나 의료소비자들의 전문병원 선택 이유, 전문병원에 대한 기대 및 만족도에 대한 실증적 연구가 부족함으로 인해, 전문병원을 운영하는 전략을 수립하는데 제약이 따른다. 따라서 본 연구에서는 부산지역 정형외과 전문병원을 선정하여 이용고객들을 대상으로 병원선택속성요인을 알아보고, 이러한 병원선택속성 요인 가운데 이용고객들의 정형외과 전문병원 선택속성의 중요도와 만족도를 실증적으로 검증하는 것을 목적으로 한다. 이러한 전문병원 대상 연구는 전문병원지정 이후 전문 병원의 선택 속성에 대한 연구는 처음으로 실시하는데 의의가 크다고 할 수 있겠다.

2. 연구의 내용 및 범위

본 연구는 정형외과 전문병원에 대한 연구를 통해 타과 전문병원에 대해서도 큰 의미가 있다고 보고 정형외과 전문병원을 중심으로 병원선택속성요인을 알아보고, 이러한 병원선택속성 요인 가운데 이용고객들의 정형외과병원의 선택속성의 중요도를 실증적으로 검증하는 연구이다. 이러한 연구목적을 달성하기 위한 방안으로 문헌적 고찰과 실증적 연구를 병행하고자 한다.

본 연구는 총 5개의 장으로 구성하고자 한다. 제1장은 서론 부분으로서 본 연구의 필요성 및 목적, 연구의 내용 및 범위에 대해 서술한다. 제2장은 이론적 배경 부분으로서 병원선택속성에 관한 이론을 정리하고자 한다. 제3장은 실증연구 부분으로서 조사대상자, 설문조사, 그리고 통계적 분석방법을 정리하고자 한다. 제4장은 실증분석부분으로서 설문조사에 대한 분석결과와 본 연구의 조사결과로부터 도출된 정형외과 병원선택요인에 대한 검증결과를 정리하고자 한다. 제5장은 본 연구의 결론 부분으로 연구의 내용을 요약하고 본 연구의 결과에 대해 논의한다. 나아가 정형외과 병원선택요인 관련 시사점을 도출할 것이다.

Ⅱ. 이론적 배경

1. 의료기관의 구분 및 정의

의료법에서 “의료기관”이란 의료인이 공중(公衆) 또는 특정 다수인을 위하여 의료·조산의 업을 하는 곳을 말한다. 의료기관은 의원급 의료기관, 조산원, 병원급 의료기관으로 구분된다(의료법 개정 2009.1.30, 2011.6.7). <표 Ⅱ-1>은 의료기관의 구분 및 정의를 요약하여 나타내었다.

<표 Ⅱ-1> 의료기관의 구분 및 정의

구분	정의	종류
의원급 의료기관	의사, 치과의사 또는 한의사가 주로 외래환자를 대상으로 각각 그 의료행위를 하는 의료기관.	의원, 치과의원, 한의원
조산원	조산사가 조산과 임부·해산부·산욕부 및 신생아를 대상으로 보건활동과 교육·상담을 하는 의료기관.	
병원급 의료기관	의사, 치과의사 또는 한의사가 주로 입원환자를 대상으로 의료행위를 하는 의료기관.	병원, 치과병원, 한방병원, 요양병원(「정신보건법」 제3조제3호에 따른 정신의료기관 중 정신병원, 「장애인복지법」 제58조제1항제2호에 따른 의료재활시설로서 제3조의2의 요건을 갖춘 의료기관을 포함), 종합병원

(출처: 의료법 제1장 제3조)

<표 II-2> 의료기관의 명칭 및 조건

의료기관 명칭	갖추어야 할 조건
병원·치과병원· 한방병원 및 요양병원	30개 이상의 병상(병원·한방병원만 해당한다) 또는 요양병상(요양병원만 해당하며, 장기입원이 필요한 환자를 대상으로 의료행위를 하기 위하여 설치한 병상을 말함)을 갖추어야 함. [의료법 신설, 2009.1.30]
종합병원	1) 100개 이상의 병상을 갖추는 것 2) 100병상 이상 300병상 이하인 경우에는 내과·외과·소아청소년과·산부인과 중 3개 진료과목, 영상의학과, 마취통증의학과와 진단검사의학과 또는 병리과를 포함한 7개 이상의 진료과목을 갖추고 각 진료과목마다 전속하는 전문의를 둘 것 3) 300병상을 초과하는 경우에는 내과, 외과, 소아청소년과, 산부인과, 영상의학과, 마취통증의학과, 진단검사의학과 또는 병리과, 정신건강의학과 및 치과를 포함한 9개 이상의 진료과목을 갖추고 각 진료과목마다 전속하는 전문의를 둘 것[의료법 개정, 2011.8.4 ; 시행일 2011.8.4] 4) 1, 2, 3에 따른 진료과목 외에 필요하면 추가로 진료과목을 설치·운영할 수 있다. 이 경우의 진료과목에 대하여는 해당 의료기관에 전속하지 아니한 전문의를 둘 수 있음 [본조신설, 2009.1.30]

(출처: 의료법 제1장 제3조)

그 외에 보건복지부장관은 종합병원 중에서 중증질환에 대하여 난이도가 높은 의료행위를 전문적으로 하는 종합병원을 상급종합병원으로 지정하였으며(의료법 개정, 2010.1.18), 병원급 의료기관 중에서 특정 진료과목이나 특정 질환 등에 대하여 난이도가 높은 의료행위를 하는 병원을 전문병원으로 지정하였다(의료법 개정, 2010.1.18).

2. 전문병원 지정

보건복지부는 10월 20일 병원급 의료기관 중 99개 병원을 특정 질환이나 특정 진료과목에 특화하여 전문화된 의료서비스를 제공하는 전문병원으로 지정한다고 밝혔다. 전문병원은 병원 분야에서는 9개 질환, 9개 진료과목별로, 한방 병원 분야에서는 2개 질환, 1개 진료과목 별로 신청을 받았으며, 상세하게는 <표 II-3>과 같았다.

<표 II-3> 지정 분야

병원	질 환(9)	관절, 뇌혈관, 대장항문, 수지접합, 심장, 알코올, 유방, 척추, 화상
	진료과목(9)	산부인과, 소아청소년과, 신경과, 신경외과, 안과, 외과, 이비인후과, 재활의학과, 정형외과
한방 병원	질 환(2)	중풍질환, 척추질환
	진료과목(1)	한방부인과

(출처: 보건복지부 보건의료정책과 보도자료, 2011년 10월 21일)

전문병원은 질환별로는 관절, 뇌혈관, 대장항문, 수지접합, 심장, 알코올, 유방, 척추, 화상 9개 분야, 진료과목별로는 산부인과, 소아청소년과, 외과, 신경외과, 정형외과, 안과, 이비인후과, 재활의학과, 신경과 등 9개 분야에 걸쳐 있다. 한방의 경우, 질환별로 중풍, 척추질환 2개 분야, 진료과목으로는 한방부인과 1개 분야가 포함됐다. 해당 병원은 3년 뒤 재평가 받아 전문병원 자격 유지 여부가 결정 된다(조선일보, 2011. 11. 16).

<표 II-4> 질환별·진료과목별·한방분야 전문병원 지정 현황

질 환		진료과목		한방(질환)	
구분	기관수	구분	기관수	구분	기관수
관절	10	산부인과	13	한방중풍	5
뇌혈관	1	소아청소년과	2	한방척추	2
대장항문	4	신경과	1	총 계	7개
수지접합	6	신경외과	1		
심장	1	안과	8		
알코올	6	외과	2		
유방	1	이비인후과	2		
척추	17	재활의학과	10		
화상	3	정형외과	4		
총 계	49개	총 계	43개		

(출처: 보건복지부 보건의료정책과 보도자료, 2011년 10월 21일)

<표 II-4>와 같이 지정기관은 질환별로는 관절 10개, 뇌혈관 1개, 대장항문 4개, 수지접합 6개, 심장 1개, 알코올 6개, 유방 1개, 척추 17개, 화상 3개로 구분되었고, 진료과목별로는 산부인과 13개, 소아청소년과 2개, 신경과 1개, 신경외과 1개, 안과 8개, 외과 2개, 이비인후과 2개, 재활의학과 10개, 정형외과 4개로 구분되었다. 한편, 한방병원 분야의 경우는 질환별로 한방중풍 5개, 한방척추 2개로 구분되었다.

지역별 분포를 보면 <표 II-5>와 같이 서울 지역이 27개 기관으로 가장 많았고, 경기 15개, 부산 12개, 대구 11개, 인천과 광주 7개 등의 순으로 나타났다.

<표 II-5> 전문병원 지역별 분포

권역	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	경기
지정기관	27	12	11	7	7	2	3	15
권역	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주
지정기관	1	2	1	2	2	2	4	1

(출처: 보건복지부 보건의료정책과 보도자료, 2011년 10월 21일)

보건복지부에 의하면 전문병원으로 지정된 기관은 '2011년 11월부터 3년간' '보건복지부 지정 전문병원' 명칭을 사용할 수 있다고 하였으며, 이번에 전문병원으로 지정되지 않은 기관의 경우 '전문병원'이란 명칭을 사용할 수 없게 된다고 하였다. 한편, 전문병원으로 지정되어도 종전의 건강보험 종별 가산율이 그대로 적용되므로 국민들이 전문병원을 이용할 경우 추가로 부담하는 비용은 없다고 하였다.

보건복지부는 이번 전문병원 지정을 통해 국민들이 특정 분야에 전문성을 지닌 의료기관을 쉽게 알고 이용함으로써 양질의 의료서비스에 대한 접근성을 높이고, 대형병원에의 환자 쏠림 현상을 완화하는 등 왜곡된 의료 전달체계를 개선하는 한편 중소병원의 대외경쟁력을 향상시킬 수 있을 것으로 기대한다고 밝혔으며, 앞으로 임상의 질, 의료서비스 수준 등에 대한 신규 지표를 개발하고 전문병원의 선정 분야와 각 분야별 특성에 적합한 세부기준을 보완하는 등의 제도 개선도 지속 추진할 예정이라고 하였다.

3. 병원선택속성요인

병원선택속성요인의 문헌연구를 연대별로 정리하려고 한다. 우선 국내 연구를 보면 박창균(1985)은 소비자의 병원선택 요인으로서 의술의 신뢰성, 의료시설의 현대화, 의사의 수, 의료기관의 위생상태, 수술절차의 간단함, 병상수 그리고 의료기관의 명성 등을 들고 있다.

김성연(1987)은 병원의 이미지를 형성하는 친절성, 편리성, 신뢰성에 의한 각 병원의 이미지에 차이가 있음을 밝혀내고 병원에 대한 소비자의 이미지가 병원 선택의 중요 영향요인으로 작용한다고 하였다.

윤명숙(1991)은 의료서비스의 품질과 구매의도 간의 관계분석에 있어

서, 의료서비스 품질의 여러 차원을 의사소통, 능력, 시간적 편리성, 안전성, 접근성의 5개 차원으로 구분하였다.

조우현 등(1992)은 ‘의료기관 선택기준에 관한 연구’에서 의료기관 선택 기준을 질과 편의성 요인으로 나누었을 때 외래와 치과 서비스는 편의성 요인이 입원서비스는 질적 요인이 중요한 의료기관 선택 기준으로 나타났다. 의료기관의 신뢰도나 의료기관 선택 주체에 따른 의료기관 선택기준에는 통계적으로 유의한 차이가 없었으며 의료에 대한 정보를 활용하는 정도에서는 외래와 치과서비스의 경우 정보자료 활용도가 높은 군은 낮은군에 비해 질적 요인에 따라 의료기관을 선택하는 경우가 많은 것으로 나타났다.

김옥진(1993)은 강원도 원주지역의 한 병원을 대상으로 설문조사를 통해 지역병원에 대한 외래 환자의 선호도 분석 및 대응방안을 연구하였는바, 환자들의 병원 선택 동기는 타 병원기관으로부터 후송의뢰 또는 권유를 받아 오는 경우가 많은 것으로 조사되었다.

박주희(1994)는 의료서비스의 구매평가에 관한 연구에서 서비스 질의 구성 요인을 심리성, 반응성, 고객이해성, 신뢰성, 접근성, 유형성으로 구분 측정하였다.

이선희(1995)는 ‘소비가치이론에 의한 병원선택요인 연구’에서 병원 유형별 소비가치 요인을 비교 했을 때 종합병원 이용자들은 주거지 근접성을 중시하였고 대학병원 이용자들은 서비스의 신뢰성, 전통성, 사회적 친분관계의 연계성, 사회적 명성 등을 강하게 인지하였다고 주장하였다.

장성구(1995)는 대학병원 외래환자의 일반적 특성과 만족도를 조사하였는데 대학병원 이용자들은 인구, 경제적 특성이나 이용병원에 관계없이 일관되게 의료의 질에 대해 높은 선호도를 보인 것으로 나타났다.

이인경(1996)은 ‘기업병원과 대학병원의 병원선택 및 환자만족도 요인

비교'에서 대학병원을 선호하는 주요인은 의료서비스에 대한 신뢰성과 의사와 전통에 비례하는 신뢰와 믿음 때문인 반면, 기업병원을 선호하는 주요인은 건물의 현대성과 편리성, 청결성, 직원의 친절 등 신규 기업병원의 특성이 막대한 투자비용과 그에 비례하는 친절성과 이용의 편리성이 주된 요인이라고 밝히고 있다.

박세택(1996)은 '외래환자의 대학병원 선택동기에 관한 연구'에서 서울특별시 소재 4개 대학병원과 대전광역시와 충청북도 청주시 소재 각 1개 대학병원에 내원한 환자를 대상으로 한 조사에서 환자들의 대학병원 이용동기는 1차 진료기관 의사의 권유 등 타의적 결정에 의한 경향이 높았고 대학병원의 인식은 좋은 질의 진료를 받는 곳으로 가장 많이 생각하고 있다고 주장하였다.

강희숙(1997)은 외래환자와 입원환자들의 의료서비스에 대한 만족도에 영향을 주는 요인들의 차이를 규명하기 위해 외래와 입원환자를 구분해서 각기 다른 요인으로 분석을 실시했다. 외래환자들에 대해서는 독립변수로 병원환경 및 병원행정관리, 의사진료서비스, 접근성의 4개 요인을 설정했으며, 입원환자에 대해서는 독립변수로 병원환경, 간호서비스, 의사진료 서비스, 병실청결 및 접근성, 식사서비스, 병원인력 서비스, 입·퇴원 서비스의 7개 요인으로 나타났다.

김병량(2000)은 병원의 선택속성 요인으로서 수요자인 주민들의 성별, 연령구조, 소득수준, 교육정도, 증상인지도, 병력 등과 같은 사회경제적인 속성과 의료서비스의 공급자인 의료시설의 규모, 의료인력, 접근성, 대기시간, 친절함, 의료수가, 진료 과목 등을 들고 있다. 예를 들어서 소득 수준이나 교육수준이 높으면 건강에 대한 관심이 높아지면서 같은 자각 증상에도 더 좋은 질의 의료서비스를 선택한다. 또한 연령이 높을수록 병원까지의 거리와 같은 접근성 요인의 선택속성이 커지게 된다.

이영환(2001)은 환자들은 자신의 가치를 극대화할 수 있다고 생각되는 의료기관을 선택하게 된다고 주장하며 환자의 병원선택기준은 고객만족과 연결되어있다고 주장하였다.

전희균(2002)은 ‘환자의 의료기관 선택기준과 병원의 마케팅 배합’에서 환자의 의료기관의 선택기준을 병원마케팅의 4P관점에서 분석하였는데, 서비스 품질, 접근성, 가격, 의료기관의 촉진 활동의 순서로 의료기관을 선택하는 기준이 높게 나타났고, 여자가 남자에 비하여 서비스품질을 더욱 중요하게 여기며, 남자들은 이용 용이성이 우선적 선택 기준임을 밝혀내어 병원의 마케팅 활동 방향을 제시하였다.

조구현(2003)은 소비자의 건강 및 의료, 관광에 대한 욕구 파악과 더불어 치료와 더불어 예방관련 의료서비스의 중요성을 강조하였다. 한편, 미국병원협회(2003)에서는 ① 교통, ② 건물의 위치(건물 유지상태, 주차장, 청결상태), ③ 접수실 (접수자의 태도, 외모, 능률성), ④ 병실(청결, 실내장식, 병상의 크기, 쾌적도), ⑤ 이용경험(가격, 종사자의 태도), ⑥ 수납(창구의 시각적 인상, 환자교육, 가정방문 등) 등을 병원선택의 요인으로 도출하였다.

황여임(2006)은 의료관광목적지 선택속성에 관한 연구에서 의료관광을 떠나고자 하는 관광객이 목적지를 선택할 때 의료서비스의 질을 가장 중요시하며, 그 다음으로 의료시설의 현대화, 안전, 여행비용의 적절성, 자연경관, 의료관광 프로그램의 다양화 정도, 음식의 맛, 거리, 기후 등의 순으로 의료관광 선택속성의 중요도를 제시한 바 있다.

이경아(2006)는 인천지역에 소재한 종합전문요양기관병원을 대상으로 외래환자의 병원선택요인을 조사하였다. 병원선택요인은 병원의 전문성, 신속 간편성, 시설 등의 편리성, 친절성, 친숙성, 병원의 봉사서비스 요인 등 6가지 선택속성 요인으로 평가하였다. 병원선택이유는 전문성을

가장 중요하게 여기는 것으로 나타났고, 친절성, 신속간편성, 편리성, 친속성, 봉사서비스 순으로 나타났다.

홍현아(2007)는 적절한 비용, 관광지 안정성, 현대화된 의료기술, 편리한 교통, 차별화된 의료서비스, 다양한 관광프로그램 등을 선택속성 요인으로 제시하고 있다. 김미교(2007)의 연구에서는 부산광역시에 소재하고 있는 대학병원을 비롯한 종합 병원 4곳, 중소형 병원 5곳, 전문요양 병원 3곳 등 모두 12개 병원을 대상으로 병원선택요인과 환자의 일반적인 특성에 따른 차이를 분석하였다. 병원 선택 요인은 인적 서비스 품질, 병원선택 만족, 병원의 평판, 의료 서비스 품질, 내적 물리적 환경, 지각하는 가치, 병원 충성도, 외적 물리적 환경 순으로 분석되었다. 환자의 일반적인 특성에 따른 병원 선택요인에 대한 차이분석 결과를 요약하면, 치료중인 질환의 종류에 따른 차이분석 결과, 외적 물리적 환경 요인에 대해서는 간질환 환자들이 이 요인에 대해서 높은 응답을 하였으며, 병원의 평판에 대해서는 천식 및 호흡기 질환 환자들이 가장 높은 평가를 하였고, 내적 물리적 환경 요인에 대해서는 치매 환자들이 가장 높은 평가를 하였다. 또한, 질병 치료 기간에 따른 차이분석에서는 치료기간이 짧을수록 외적 물리적 환경 요인, 인적 서비스 품질 요인, 의료 서비스 품질 순으로 병원을 선택하는 고려요인으로 나타났다.

정공주(2009)는 공공병원 입원환자들을 대상으로 병원선택동기를 조사하였는데, 간호사들의 간호 요인을 가장 큰 요인으로 꼽았으며, 그 다음으로 친절 및 편의시설로 나타났다. 김재욱(2009)의 연구에서는 치과병원의 선택요인에 관한 연구를 수행하였는데, 병원경험에 따른 병원선택요인의 차이를 검증하였다. 인적서비스 요인에서는 직원의 친절성, 환자에 대한 관심, 불만사항의 신속한 처리 등의 요인이 병원선택 요인으로 나타났다. 이러한 인적서비스 요인에서 병원경험에 따른 병원선택요인의

유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉, 초진환자보다는 재진환자의 경우가 직원의 친절성, 환자에 대한 관심, 불만사항의 신속한 처리 등의 요인 등을 병원선택 시 더욱 더 중요하게 고려한다는 결과를 보여주었다. 또한, 물리적 서비스요인인 주차시설과 병원시설 및 환경, 병원인지도 요인의 경우 의사경력, 신기술, 명성, 병원의 평판, 사회적 명성 등의 요인이 병원선택 요인으로 나타났다.

이 외 기타 연구자에 따른 병원선택요인에 관한 연구를 살펴보면 차이 분석을 볼 수 있다. 손태용(2005)은 외래환자의 병원선택기준에 관한 연구에서 병원을 찾는 외래환자의 병원선택기준이 초진환자와 재진환자에 따라 진료과별로 차이가 있음을 밝히고 있다.

한편 국외 연구자에 의한 병원선택요인을 보면 Wind & Spitz(1976)는 병원선택속성을 병원의 유형, 물리적인 외관, 접근성, 의사의 명성, 의사의 예약, 1일 병실요금 등으로 밝혔다.

Boscarino & Steiber(1982)는 병원선택요인을 거리/편리성, 의사, 전문의의 유무, 최고의 시설/기술의 유무, 시설기준의 품질, 병원스텝, 병원스텝에 대한 과거경험, 저렴한 비용, 병원의 규모, 종교적 제휴관계 등으로 입증하였다. Malhotar(1983)는 병원의 선택속성은 병원의 유형, 병원의 외관, 위치의 근접성, 진료예약, 의사의 명성, 1일 입원비 등에 의해 차이가 있는 것으로 나타났다.

위의 문헌 연구에 대한 요약을 <표 II-6>에 정리하였다. 또한 문헌 연구를 통해 얻어진 선택 속성을 속성별로 <표 II-7>과 같이 요약 정리하였다.

<표 II-6> 연구자에 따른 병원선택요인 요약

연구자	연구 내용
Wind & Spitz(1976)	병원의 유형, 물리적인 외관, 접근성, 의사의 명성, 의사의 예약, 1일 병실요금 등
Boscarino & Steiber(1982)	거리/편리성, 의사, 전문의의 유무, 최고의 시설/기술의 유무, 시설 기준의 품질, 병원스텝, 병원스텝에 대한 과거경험, 저렴한 비용, 병원의 규모, 종교적 제휴관계 등
Malhotar(1983)	속성은 병원의 유형, 병원의 외관, 위치의 근접성, 진료예약, 의사의 명성, 1일 입원비 등
박창균(1985)	의술의 신뢰성, 병원시설의 편리성, 진료절차의 신속성, 진료비의 적절성, 접근의 용이성, 의사의 실력, 환자상태에 대한 의료진의 설명, 의료장비의 현대성
박근혜(1994)	내과외래 환자의 병원 선택요인에 관한 연구에서 진료비 및 대기시간, 인적서비스, 시설 및 장비, 진료비 및 대기시간, 인적서비스, 시설 및 장비, 연령, 이용 소요시간, 성별, 질병의 진단 상태, 질병의 정도, 교육수준 등
박대식(1995)	지방공사의료원 및 일반 종합병원에 대한 주민들의 선호도 연구에서 일반종합병원 의사 또는 의료원 의사의 진단, 치료 수준, 교통, 의료장비시설에 대한 주민들의 태도 등
이선희(1995)	종합병원 이용자들은 주거지 근접성 요인을 중시, 대학병원 이용자들은 서비스의 신뢰성, 전통성, 사회적 친분관계의 연계성, 사회적 명성 등
이인경(1996)	대학병원의 경우, 의사의 실력과 의술에 대한 자신감, 의사의 친절도, 의사의 명성, 그리고 의료시설의 훌륭함 등
박세택(1996)	1차 진료기관의 의사의 권유 등 타의적 결정에 의한 경향이 높았고, 대학병원의 인식은 '좋은 질의 진료를 받는 곳'으로 가장 많이 인식하고 있다고 주장
이선희(1997)	대학병원이용자는 서비스의 신뢰성, 사회적 친분관계의 연계성, 사회적 명성, 전통성 등, 종합병원 이용자들은 주거지근접 요인을 중요시한다는 사실
조우현(1999)	소비자는 의료비용, 질병의 심각성과 위급성, 의료기관에 대한 신뢰와 편안함, 접근용이성, 과거의 경험 등
민우홍(2000)	환자들이 병원을 선택하는 동기를 요인별로 분석한 결과 물질/시설적 서비스요인, 시간관련 요인, 신뢰성요인, 인지도요인 등 병원의

	규모에 따라 각 요인의 중요성이 다르다고 입증
최용환(2001)	우수한 의료진, 근거리, 편리한 교통, 친절한 서비스 등을 들었고, 선호 순에 있어서는 근거리 여부, 우수한 의료진, 편리한 교통, 친절한 서비스 또한 병원선택에 영향을 준 타인의 영향력도 병원선택의 선행요인으로 제시하고 있음
한덕열(2005)	병원의 환경(물리적 요소, 사회적 요소, 분위기 요소)과 대면서비스의 질, 이용품질, 금전적 가격, 노력비용, 시간비용, 심리적 비용, 명성 등

<표 II-7> 선행연구에서의 병원선택속성

연구자	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	⑫	⑬	⑭
선택속성														
병원유형/규모	○	○	○											
접근성/근거리 여부	○	○	○	○	○	○				○	○	○	○	
병원시설	○	○	○	○										○
의사 명성/실력	○	○	○	○		○	○	○		○		○	○	○
의사 친절도				○				○						
종교적 제휴관계		○												
의료기관에 대한 신뢰									○		○			
비용	○	○	○								○			○
의료장비시설		○		○	○	○		○				○		○
직원 친절도													○	
서비스 질				○			○			○			○	○
진료절차의 신속성														

진료 신속성/ 대기시간			○	○						○		

주) ①Wind & Spitz(1976) ②Boscarino & Steiber(1982)

- ③Malhotar(1983) ④박창균(1985) ⑤박군제 (1994) ⑥박대식(1995)
- ⑦이선희(1995) ⑧이인경(1996) ⑨박세택(1996) ⑩이선희(1997)
- ⑪조우현(1999) ⑫민우홍(2000) ⑬최용환(2001) ⑭한덕열(2005)

4. 연구 제안

2011년 보건복지부에서 일반 병원 중 엄격한 심사와 평가를 거쳐 전문병원으로 지정됨으로 인해 의료소비자들이 대학병원이나 종합병원으로의 쏠림현상이 조금씩 완화될 것으로 기대 되고 있다. 본 연구는 위에 설명된 문헌 연구를 바탕으로 의료소비자가 전문병원을 선택할 때 고려되는 측정 항목과 요인이 무엇인가를 알아보고, 나아가서 그 측정 항목 과 요인에 대한 중요도와 만족도를 연구해 보기 위해 시도 되었다. 연구 목적을 구체화 하면 첫째, 의료소비자들이 전문병원을 선택할 때 기대되는 병원 선택속성은 무엇이며, 이용 소비자들의 일반적 특성에 따라 전문병원의 선택속성의 인식에 대한 중요도와 만족도에 차이가 있는가를 알아보하고자 하였으며, 둘째, 개발된 전문병원 선택속성들을 IPA분석을 통해 중요도와 만족도를 분석하고자 하였다. 이러한 연구목적을 달성하기 위해 다음과 같이 연구문제를 설정하였다.

연구문제 1 : 전문병원의 선택속성의 측정항목과 요인은 무엇인가?

연구문제 2 : IPA분석을 통해 개발된 전문병원의 선택속성 측정 도구를 바탕으로 중요도와 만족도의 차이 분포는 어떠한가?

Ⅲ. 연구방법

1. 연구 절차

연구 설문을 정형외과 전문 병원에 맞게 작성하기 위하여 파일럿 테스트(pilot test)를 실시하였다. 전문 병원 관계자와의 대화 형태로 선택 속에 대해 자유롭게 의견을 제시 하도록 하였다. 그 중 포함 시켜야 할 항목들과 조정해야 하는 항목을 결정하고 최종 설문지를 작성하였다. 포함 시킨 항목은 “진료비가 비교적 예상한 대로 일관되게 청구 된다.”와 “제공되는 의료 서비스에 대한 진료비산정이 정확하다”가 있다.

또한 설문 문항의 문법적 오류나 이해가 어려운 문장의 여부를 가리기 위해 예비 조사를 관련 부서 직원 6명에게 예비조사(pre-test)를 실시하였다. 예비 조사 결과 특별히 수정해야 할 부분은 발견 되지 않았다. 대면 면접 형태로 조사를 실시하기 위하여 최종 설문지를 작성하여 대인 면접형태로 설문을 진행하였다.

2. 연구 대상

본 연구의 대상은 부산지역 정형외과 전문병원 이용 환자들을 무작위로 선정하여 대면 면접 형태로 설문을 작성하도록 하였다. 본 연구자가 직접 응답자에게 충분한 설명과 양해를 구한 후 자기기입방법에 의해 설문지를 작성하도록 하였다. 본 연구의 전문병원의 경우 부산센텀병원, 서부산센텀병원, 고려병원 등 세 곳을 지정하여 이용 환자들을 대상으로

검증하고자 하였다.

본 조사에서는 2011년 11월 둘째 주 총 1주 동안 설문지 360부를 배포한 뒤 회수, 이 가운데 불성실한 응답을 제외하고 유효한 자료 284부만 최종 분석에 활용하였다.

<표 III-1> 설문조사 계획

조사 기간	2011년 11월 둘째 주
모집단	부산지역의 정형외과 전문 병원 이용 환자
표본 집단	부산지역의 정형외과 전문 병원 3곳의 이용 환자
설문지수	360부중 284부의 유효 자료
설문조사방법	대인면접형태의 자기기입법

3. 분석방법

본 연구의 목적을 달성하기 위해 수집된 설문자료는 SPSS 15.0 프로그램을 이용하여 다음과 같이 분석하였다. 첫째, 연구대상 정형외과 전문병원 이용 고객들의 주요 일반적 특성을 알아보기 위해 빈도분석을 실시하였다.

둘째, 정형외과 전문병원 이용 고객들의 주요 일반적 특성에 따라 전문병원 선택속성의 중요도에 대한 인식과 만족도에 차이가 있는 지를 살펴보기 위해 t-검정과 일원변량분석(one-way ANOVA)을 실시하였다.

셋째, 정형외과 전문병원 이용 고객들의 전문병원 선택속성에 대한 중요도 인식과 만족도에 차이가 있는 지를 알아보기 위해 평균과 표준편

차를 산출하여 대응표본 t-검정을 실시하였고, 선택속성의 중요도와 만족도 평가를 통해 개선사항의 우선순위를 도출하기 위해서 IPA분석 (Importance-Performance Analysis)을 실시하였다.



IV. 연구 결과

1. 조사대상자의 일반적 특성

조사대상자 정형외과 전문병원 이용 고객 284명의 일반적 특성은 <표 IV-1>에서와 같이, 성별은 남성이 57.7%, 여성이 42.3%로 각각 분포하였고, 연령층은 40대가 25.7%로 가장 많았으며, 다음으로 50대 21.8%, 30대 18.3%, 20대 12.0%, 70세 이상 7.0%, 10대 3.5% 등의 순으로 분포하였다. 직업은 서비스직이 13.7%로 가장 많은 분포를 보였고, 다음으로 기타직 13.0%, 전문직 12.7%, 기능직 11.6%, 무직 10.9%, 사무직 8.8% 등의 순으로 분포하였다. 가정의 월평균 소득은 200-300만원 미만 소득층이 29.2%로 가장 많았고, 다음으로 100-200만원 미만 26.1%, 100만원 미만 14.4%, 500만원 10.2%, 300-400만원 미만 13.4% 등의 순으로 각각 분포하였다.

한편, 정형외과 전문병원 이용 횟수는 처음 병원을 찾은 이용자가 59.5%였고, 재진 이용자가 40.5%로 나타났으며, 이용 형태는 외래 이용자가 36.3%, 입원 이용자가 63.7%였다. 치료 부위는 무릎을 치료 이용자가 21.5%로 가장 많았고, 다음으로 족관절 18.3%, 견주관절 16.2%, 척추 14.1% 등의 순으로 분포하였으며, 병원을 이용하게 된 경로는 타인 추천을 통해서가 42.3%로 가장 많았고, 다음으로 타 병원의 추천 18.0%, 과거 본인의 경험 11.6%, 대중매체 8.8%, 병원 관계자와의 친분 6.0% 등의 순으로 높은 분포를 보이는 것으로 나타났다.

<표 IV-1> 조사대상자의 일반적 특성

	구 분	빈도(명)	백분율(%)
성별	남성	164	57.7
	여성	120	42.3
연령	20세 미만	10	3.5
	20대	34	12.0
	30대	52	18.3
	40대	73	25.7
	50대	62	21.8
	60대	33	11.6
	70세 이상	20	7.0
직업	관리자	20	7.0
	전문직	36	12.7
	사무직	25	8.8
	서비스직	39	13.7
	판매직	14	4.9
	농림어업	9	3.2
	기능직	33	11.6
	장치, 기계조작, 및 조립직	19	6.7
	단순노무직	18	6.3
	군인	3	1.1
	무직	31	10.9
	기타	37	13.0
가정의 월소득	100만원 미만	41	14.4
	100-200만원 미만	74	26.1
	200-300만원 미만	83	29.2
	300-400만원 미만	38	13.4
	400-500만원 미만	19	6.7
	500만원 이상	29	10.2
이용 횟수	초진	169	59.5
	재진	115	40.5
이용 형태	외래	103	36.3
	입원	181	63.7

<표 IV-1> 조사대상자의 일반적 특성(계속)

구 분	빈도(명)	백분율(%)	
치료 부위	견주관절	46	16.2
	족관절	52	18.3
	무릎	61	21.5
	고관절	24	8.5
	척추	40	14.1
	소아	6	2.1
	종양	2	.7
병원 이용 경로	과거 본인의 경험	33	11.6
	홈페이지 검색	15	5.3
	대중매체	25	8.8
	타인 추천	120	42.3
	타 병원 추천	51	18.0
	병원 관계자와의 친분	17	6.0
	기타	23	8.1
합계	284	100.0	

2. 전문 병원 선택속성 분석

전문병원 선택속성을 측정하기 위한 측정도구의 타당성 검증을 위해서는 탐색적 요인분석을 실시하였다. 요인회전방식은 직교회전 방식인 Varimax 방식을 사용하였고, 고유치 1.0 이상으로 하였다. 그리고 일반적으로 요인부하량 절대값이 .4 이상이면 유의한 변수로 간주되기에 요인부하량(factor loading)이 .4이상인 변수들을 의미있는 변수로 판단하였다. 또한 도출된 요인들 구성항목들간의 내적일치도를 나타내는 신뢰도 검증을 위해 Cronbach's α 계수를 산출하였다.

전문병원 선택속성의 중요도 측정항목에 대한 탐색적 요인분석 결과는 <표IV-2>와 같이, 7개의 항목(1,3,15,17,20,21,26번)을 제거하고 고유치가 1 이상인 7개의 요인을 추출하였다. Kaiser-Meyer-Olkin 측도는

0.901, Bartlett의 구형성 검정 $\chi^2=4915.164$ (df=465, $p<.001$)로 유의미하게 나타나 요인분석에 적합하였으며, 도출된 요인들의 전체 분산설명비율은 66.691%로 나타났다.

<표IV-2> 전문병원 선택속성 측정항목의 요인분석

요인	구분	요인적재량						
		요인	요인	요인	요인	요인	요인	요인
의료진 전문성	의사의 의학적 전문성	.768	.202	.153	.132	.042	.048	.212
	의사의 유명도	.756	.190	.025	.080	.125	.102	.129
	정형외과 전문의 여부	.741	.156	.130	.140	.033	.147	.139
	의료수준	.726	.112	.194	.224	.214	-.033	.220
	의사의 실력과 의술 신뢰도	.715	.106	.099	.122	.300	.135	.044
	의사의 경력	.610	.133	.097	.138	.104	.175	-.159
의료진 친절성	환자에 대한 관심도	.182	.796	.110	.148	.121	.079	.065
	환자에 대한 친밀감	.231	.746	.031	.276	.014	.131	-.011
	병원의 의료서비스 정보 접근성	.118	.695	.221	.217	.064	-.058	.064
	진료과정에서 환자의 의견 반영	.115	.684	.226	.024	.175	.056	.120
	의사 및 병원직원의 친절성	.197	.633	.190	.163	.267	.114	.156
	진료와 관련된 상세한 설명	.241	.579	.339	.150	.295	.172	.004
신속성	야간 또는 토요일 진료 편의성	.027	.517	.337	.153	.300	-.008	.232
	접수 및 수납절차 편리성	.109	.166	.832	.181	.099	.079	.111
	검사 및 진료 대기시간	.146	.172	.820	.133	.158	.051	.064
	진료절차의 신속, 편리성	.198	.257	.741	.095	.233	.064	.092
진료비	불만사항의 신속한 처리	.125	.278	.720	.076	.195	-.005	.048
	의료비 산정의 정확성	.196	.174	.218	.789	.112	.076	.114
	타 병원에 대비 진료비의 적절성	.122	.210	.046	.771	.041	.110	.016
	의료서비스 진료비의 적절성	.198	.176	.123	.743	.179	.151	.106
평판	진료비의 일관성	.207	.231	.145	.726	.100	.230	.093
	병원의 인지도	.229	.164	.181	.056	.757	.069	.143
	병원 이용에 대한 안도감	.131	.172	.220	.009	.735	.087	.081
	전문병원으로서의 사회적 명성과 전통	.196	.186	.095	.166	.714	.108	.081
접근성	병원에 대한 주변 평판	.079	.147	.175	.185	.660	.168	.219
	입지조건	.160	.129	.079	.115	.093	.839	.116
	위치의 방문 편리성	.090	.044	.093	.189	.090	.825	.123
시설	교통 편리성	.182	.065	-.025	.141	.173	.814	.103
	편의시설	.072	.095	.014	.152	.092	.113	.787
	주차시설 편리성	.100	.120	.134	.021	.145	.099	.747
	시설이나 장비	.264	.082	.115	.064	.195	.129	.511
	고유치	3.824	3.810	3.161	2.867	2.820	2.402	1.876
	분산비율(%)	12.336	12.291	10.197	9.248	9.098	7.748	6.053

요인분석을 구체적으로 살펴보면 요인 1은 ‘의사의 의학적 전문성’, ‘의사의 유명도’, ‘정형외과 전문의 여부’, ‘의료수준’, ‘의사의 실력과 의술 신뢰도’, ‘의사의 경력’, 등의 항목이 높은 요인적재량을 보이는 것으로 나타나 ‘의료진의 전문성’으로 요인을 명명하였고, 분산설명비율은 12.336%로 나타났다.

요인 2는 ‘환자에 대한 관심도’, ‘환자에 대한 친밀감’, ‘병원의 의료서비스 정보 접근성’, ‘진료과정에서 환자의 의견 반영’, ‘의사 및 병원직원의 친절성’, ‘진료와 관련된 상세한 설명’, ‘야간 또는 토요일 진료 편의성’의 항목이 높은 요인적재량을 보이는 것으로 나타나 ‘의료진의 친절성’로 요인을 명명하였고, 분산설명비율은 12.291%로 나타났다.

요인 3은 ‘접수 및 수납절차 편리성’, ‘검사 및 진료 대기시간’, ‘불만사항의 신속한 처리’, ‘진료절차의 신속, 편리성’ 등의 항목이 높은 요인적재량을 보이는 것으로 나타나 병원의 ‘신속성’으로 요인을 명명하였고, 분산설명비율은 10.197%로 나타났다.

요인 4는 ‘의료비 산정의 정확성’, ‘타 병원에 대비 진료비의 적절성’, ‘진료비의 일관성’, ‘의료서비스 진료비의 적절성’ 등의 항목이 높은 요인적재량을 보이는 것으로 나타나 ‘진료비’로 요인을 명명하였고, 분산설명비율은 9.248%로 나타났다.

요인 5는 ‘병원의 인지도’, ‘병원 이용에 대한 안도감’, ‘전문병원으로서의 사회적 명성과 전통’, ‘병원에 대한 주변 평판’ 등의 항목이 높은 요인적재량을 보이는 것으로 나타나 병원의 ‘평판’으로 요인을 명명하였고, 분산설명비율은 9.098%로 나타났다.

요인 6은 ‘입지조건’, ‘교통 편리성’, ‘위치의 방문 편리성’ 등의 항목이 높은 요인적재량을 보이는 것으로 나타나 ‘접근성’로 요인을 명명하였고, 분산설명비율은 7.748%로 나타났다.

마지막으로 요인 7은 ‘편의시설’, ‘시설이나 장비’, ‘주차시설 편리성’ 등의 항목이 높은 요인적재량을 보이는 것으로 나타나 병원의 ‘시설’로 요인을 명명하였고, 분산설명비율은 6.053%로 나타났다.

다음으로 전문병원 선택속성 중요도 측정항목들의 탐색적 요인분석을 통해 도출된 요인들을 구성하고 있는 항목들간의 신뢰도를 알아보기 위해 Cronbach's α 값을 산출하였다. 전문병원 선택속성과 이에 대응되는 만족도의 신뢰도 분석 결과는 <표IV-3>와 같이, 전문병원 선택속성의 중요도 요인들의 Cronbach's α 는 0.634~0.879의 분포를 보였고, 이에 대응되는 선택속성에 대한 만족도 요인들의 Cronbach's α 는 0.713~0.899로 나타나, 전문병원 선택속성 요인들이 내적일관성있는 항목으로 구성되어 있음을 알 수 있다.

<표IV-3> 전문병원 선택속성 요인의 신뢰도

요인	문항수	신뢰도(Cronbach's α)	
		중요도	만족도
시설	3	.634	.713
접근성	3	.849	.899
의료진의 전문성	6	.873	.873
진료비	4	.860	.786
평판	4	.820	.813
신속성	4	.878	.838
의료진의 친절성	7	.879	.895

3. 이용 고객들의 일반적 특성에 따른 전문병원 선택 속성에 대한 인식 차이

정형외과 전문병원 이용 고객들의 주요 일반적 특성에 따라 전문병원 선택속성의 중요도에 대한 인식과 이용 후 만족도에 차이가 있는 지를 알아보기 위하여 t-검정과 일원변량분석(one-way ANOVA)을 실시하였다.

1) 성별에 따른 전문병원 선택속성에 대한 인식 차이

전문병원 이용 고객들의 성별에 따라 전문병원 선택속성의 중요도와 만족도 인식에 차이가 있는지를 살펴본 결과는 <표IV-4>와 같다.

<표IV-4> 성별에 따른 전문병원 선택속성에 대한 인식 차이

구 분	남성	여성	t	p	
	M (SD)	M (SD)			
중요도	시설	4.00 (.61)	4.00 (.57)	-.028	.977
	접근성	4.16 (.63)	4.23 (.65)	-.914	.361
	의료진의 전문성	4.41 (.59)	4.48 (.55)	-1.017	.310
	진료비	3.92 (.74)	4.00 (.71)	-1.004	.316
	평판	4.12 (.63)	4.06 (.67)	.866	.387
	신속성	4.21 (.64)	4.15 (.65)	.794	.428
	의료진의 친절성	4.10 (.68)	4.10 (.58)	.003	.997
만족도	시설	3.08 (.72)	3.16 (.76)	-.880	.380
	접근성	3.94 (.78)	3.91 (.78)	.289	.773
	의료진의 전문성	3.93 (.66)	3.86 (.54)	1.013	.312
	진료비	3.13 (.61)	3.22 (.62)	-1.195	.233
	평판	3.70 (.62)	3.59 (.74)	1.345	.180
	신속성	3.21 (.67)	3.14 (.80)	.814	.416
	의료진의 친절성	3.52 (.70)	3.31 (.75)	2.365	.019

<표IV-4>에서 보듯이, 전문병원 선택속성 요인에 대한 중요도는 모든 요인에서 성별에 따라 유의미한 차이는 나타나지 않았다.

전문병원 선택속성 요인에 대한 만족도는 의료진의 친절성에 대한 만족도에서 성별에 따라 유의미한 차이를 보였는데, 남성(3.52)이 여성(3.31)에 비해 의료진의 친절성에 대해 상대적으로 만족도가 높은 것으로 나타났다($p<.05$).

(2) 연령층에 따른 전문병원 선택속성에 대한 인식 차이

전문병원 이용 고객들의 연령층에 따라 전문병원 선택속성의 중요도와 만족도 인식에 차이가 있는지를 살펴본 결과는 <표IV-5>와 같이, 전문병원 선택속성 요인 즉, 시설, 접근성, 의료진의 전문성, 진료비, 평판, 신속성, 의료진의 친절성 등에 대한 중요도는 모두 연령층에 따라 유의미한 차이는 나타나지 않았다.

<표IV-5> 연령층에 따른 전문병원 선택속성에 대한 인식 차이

구 분	30세 미만	30대	40대	50대	60세 이상	F	p	
	M (SD)	M (SD)	M (SD)	M (SD)	M (SD)			
중요도	시설	3.98 (.64)	4.00 (.55)	4.15 (.64)	3.92 (.52)	3.90 (.59)	1.776	.134
	접근성	4.14 (.69)	4.09 (.61)	4.31 (.60)	4.10 (.62)	4.26 (.67)	1.518	.197
	의료진의 전문성	4.44 (.70)	4.37 (.60)	4.53 (.52)	4.37 (.59)	4.44 (.48)	.879	.477
	진료비	4.02 (.79)	3.85 (.76)	4.04 (.73)	3.90 (.71)	3.94 (.67)	.697	.595
	평판	4.11 (.62)	4.13 (.57)	4.18 (.67)	3.90 (.75)	4.16 (.55)	1.959	.101
	신속성	4.35 (.61)	4.20 (.66)	4.23 (.64)	4.04 (.67)	4.12 (.62)	1.756	.138
만족도	의료진의 친절성	4.19 (.61)	3.99 (.68)	4.16 (.63)	3.98 (.72)	4.16 (.52)	1.515	.198
	시설	3.23 (.71)	3.19 (.64)	3.16 (.82)	3.05 (.56)	2.96 (.88)	1.183	.318
	접근성	3.87 (.80)	3.79 (.90)	4.03 (.76)	3.95 (.71)	3.94 (.76)	.773	.544
	의료진의 전문성	4.01 (.65)	3.94 (.61)	3.93 (.57)	3.82 (.63)	3.83 (.62)	.921	.452
	진료비	3.22 (.65)	3.20 (.65)	3.18 (.64)	3.14 (.53)	3.11 (.60)	.253	.908
	평판	3.78 (.76)	3.68 (.64)	3.77 (.65)	3.46 (.67)	3.58 (.63)	2.512	.042
만족도	신속성	3.19 (.85)	3.09 (.61)	3.24 (.86)	3.27 (.67)	3.06 (.57)	.961	.429
	의료진의 친절성	3.51 (.84)	3.52 (.72)	3.49 (.73)	3.25 (.68)	3.39 (.66)	1.445	.219

전문병원 선택속성 요인에 대한 만족도는 평판에 대한 만족도에서 연령층에 따라 유의미한 차이를 보였는데, 특히 50대 연령층(3.46)에 비해 20대(3.78)와 40대(3.77) 연령층의 전문병원 평판에 대한 만족도가 높은 것으로 나타났다($p<.05$).

(3) 가정의 소득 수준에 따른 전문병원 선택속성에 대한 인식 차이

전문병원 이용 고객 가정의 소득 수준에 따라 전문병원 선택속성의 중요도와 만족도 인식에 차이가 있는지를 살펴본 결과는 <표IV-6>와 같다.

<표IV-6> 가정의 소득 수준에 따른 전문병원 선택속성에 대한 인식 차이

구 분	100만원 미만	100-200만원 미만	200-300만원 미만	300-400만원 미만	400만원 이상	F	p	
	M (SD)	M (SD)	M (SD)	M (SD)	M (SD)			
시설	3.88 (.61)	3.95 (.54)	3.95 (.57)	4.17 (.50)	4.14 (.71)	2.194	.070	
접근성	4.20 (.67)	4.29 (.61)	4.04 (.63)	4.25 (.62)	4.24 (.67)	1.705	.149	
중요도	의료진의 전문성	4.44 (.51)	4.39 (.59)	4.37 (.58)	4.54 (.59)	4.53 (.57)	1.056	.379
	진료비	3.99 (.73)	3.93 (.67)	3.84 (.71)	4.00 (.77)	4.13 (.81)	1.277	.279
	평판	4.07 (.65)	4.05 (.64)	3.99 (.72)	4.38 (.37)	4.14 (.64)	2.588	.037
	신속성	3.92 (.61)	4.12 (.68)	4.15 (.61)	4.44 (.50)	4.35 (.68)	4.465	.002
	의료진의 친절성	3.97 (.57)	4.04 (.65)	4.07 (.65)	4.30 (.55)	4.18 (.70)	1.767	.136
만족도	시설	3.15 (.73)	3.13 (.67)	3.15 (.71)	3.00 (.60)	3.11 (.97)	.295	.881
	접근성	3.89 (.64)	3.86 (.73)	3.98 (.76)	4.01 (.73)	3.90 (1.03)	.356	.840
	의료진의 전문성	3.90 (.59)	3.70 (.57)	3.98 (.59)	3.93 (.61)	4.04 (.67)	3.019	.018
	진료비	3.23 (.73)	3.03 (.42)	3.21 (.65)	3.14 (.58)	3.27 (.68)	1.455	.216
	평판	3.48 (.73)	3.51 (.68)	3.72 (.68)	3.79 (.53)	3.79 (.67)	2.646	.034
신속성	3.04 (.70)	3.13 (.61)	3.32 (.76)	3.19 (.76)	3.12 (.82)	1.350	.252	
의료진의 친절성	3.29 (.83)	3.29 (.64)	3.59 (.77)	3.39 (.73)	3.52 (.63)	2.267	.062	

<표IV-6>에 제시된 바와 같이, 전문병원 선택속성 요인의 중요도에 대한 인식은 평판, 신속성 등의 요인에서 소득 수준에 따라 유의미한 차이를 보였는데, 병원의 평판은 가정의 소득 수준이 300-400만원 미만 소득층(4.38)이 가장 중요하게 여기고 있었고, 상대적으로 100-200만원 미만(4.05)이 가장 중요도를 낮게 생각하는 것으로 나타났다($p<.05$).

업무처리의 신속성은 전반적으로 소득 수준이 높을수록 중요하게 여기는 것으로 나타났다($p<.01$).

다음으로 전문병원 선택속성 요인의 만족도를 살펴보면, 의료진의 전문성과 평판에 대한 만족도에서 가정의 소득 수준에 따라 유의미한 차이를 보였는데, 가정의 소득 수준이 400만원 이상 소득층(4.04)이 의료진의 전문성에 대한 만족도가 높았고, 상대적으로 100-200만원 미만 소득층(3.70)의 만족도가 상대적으로 가장 낮았다($p<.05$).

병원의 평판에 대한 만족도는 전반적으로 소득 수준이 높을수록 만족도가 높은 경향을 보였다($p<.05$).

(4) 병원 이용 횟수에 따른 전문병원 선택속성에 대한 인식 차이

전문병원 이용 고객들의 병원 이용 횟수에 따라 전문병원 선택속성의 중요도와 만족도 인식에 차이가 있는지를 살펴본 결과는 <표IV-7>와 같다.

<표IV-7> 병원 이용 횟수에 따른 전문병원 선택속성에 대한 인식 차이

구 분	초진	재진	t	p	
	M (SD)	M (SD)			
중요도	시설	4.00 (.61)	3.99 (.57)	.176	.860
	접근성	4.20 (.67)	4.18 (.60)	.164	.870
	의료진의 전문성	4.49 (.56)	4.35 (.58)	2.050	.041
	진료비	3.94 (.75)	3.98 (.70)	-.474	.636
	평판	4.15 (.63)	4.02 (.66)	1.630	.104
	신속성	4.18 (.68)	4.18 (.60)	-.027	.978
	의료진의 친절성	4.16 (.66)	4.00 (.60)	2.086	.038
만족도	시설	3.15 (.75)	3.06 (.71)	.991	.323
	접근성	3.99 (.78)	3.83 (.78)	1.690	.092
	의료진의 전문성	3.99 (.62)	3.77 (.57)	3.004	.003
	진료비	3.15 (.63)	3.20 (.59)	-.625	.532
	평판	3.75 (.60)	3.50 (.75)	3.150	.002
	신속성	3.26 (.75)	3.05 (.69)	2.391	.017
	의료진의 친절성	3.49 (.75)	3.34 (.69)	1.653	.099

<표IV-7>에 제시된 바와 같이, 전문병원 선택속성 요인의 중요도에 대한 인식은 의료진의 전문성과 의료진의 친절성 요인에서 병원 이용 횟수에 따라 유의미한 차이를 보였는데, 의료진의 전문성은 초진 이용자들(4.49)이 재진 이용자들(4.35)에 비해 중요하게 여기는 것으로 나타났고($p < .05$), 의료진의 친절성 요인에서 병원 이용 횟수에 따라 유의미한 차이를 보였는데, 의료진의 친절성 역시 초진 이용자들(4.16)이 재진 이용자들(4.00)에 비해 중요하게 여기는 것으로 나타났고($p < .05$),

전문병원 선택속성 요인에 만족도는 의료진의 전문성, 평판, 신속성 등에 대한 만족도에서 병원 이용 횟수에 따라 유의미한 차이를 보였다. 먼저 의료진의 전문성에 대한 만족도 정형외과 전문병원에 초진 이용자들(3.99)이 재진 이용자들(3.77)에 비해 높았고($p < .01$), 병원의 평판($p < .01$)과 업무처리의 신속성에 대한 만족도($p < .05$) 역시 초진 이용자들 이 재진 이용자들에 비해 상대적으로 높은 만족도를 보였다.

(5) 병원 이용 형태에 따른 전문병원 선택속성에 대한 인식 차이

전문병원 이용 고객들의 외래 또는 입원 등의 이용 형태에 따라 전문병원 선택속성의 중요도와 만족도 인식에 차이가 있는지를 살펴본 결과는 <표IV-8>와 같다.

<표IV-8> 병원 이용 형태에 따른 전문병원 선택속성에 대한 인식 차이

구 분	외래	입원	t	p
	M (SD)	M (SD)		
중요도	시설	3.95 (.59)	1.767	.078
	접근성	4.14 (.67)	1.766	.078
	의료진의 전문성	4.44 (.59)	-.160	.873
	진료비	3.93 (.75)	.770	.442
	평판	4.13 (.65)	-1.155	.249
	신속성	4.21 (.65)	-.944	.346
	의료진의 친절성	4.11 (.67)	-.568	.570
만족도	시설	3.12 (.71)	-.162	.871
	접근성	3.96 (.74)	-.853	.394
	의료진의 전문성	3.94 (.61)	-1.485	.139
	진료비	3.17 (.60)	-.165	.869
	평판	3.67 (.66)	-.721	.471
	신속성	3.23 (.67)	-1.640	.102
	의료진의 친절성	3.50 (.73)	-2.280	.023

<표IV-8>에 제시된 바와 같이, 전문병원 선택속성 요인의 중요도에 대한 인식은 모든 요인에서 외래 이용자와 입원 환자들간에 유의미한 차이는 나타나지 않았다.

전문병원 선택속성 요인에 만족도는 의료진의 친절성에 대한 만족도에서 유의미한 차이를 보였는데, 입원환자들(3.50)이 외래 이용자들(3.30)에 비해 상대적으로 의료진의 친절성에 대한 만족도가 높았다.

4. 전문병원 선택속성의 중요도-만족도 분석(IPA)

정형외과 전문병원 이용 고객들의 선택속성 요인 대한 중요도에 대한 인식과 만족도 평가를 통해 전문병원 개선사항의 우선 순위를 도출하기 위해서 'IPA분석(Importance-Performance Analysis)'을 실시하였으며, 그 결과는 다음과 같다.

정형외과 전문병원 이용 고객들의 선택속성 요인 대한 중요도에 대한 인식과 만족도 수준이 어떠한 지를 살펴본 결과는 <표IV-9>와 같다. 정형외과 전문병원 선택속성 중요도는 '의료진의 전문성'(4.44)을 가장 중요하게 생각하는 것으로 나타났고, 다음으로 '접근성'(4.19), 업무처리의 '신속성'(4.18), '평판'(4.10)과 '의료진의 친절성'(4.10), '시설'(4.00), '진료비'(3.95) 등의 요인 순으로 중요도를 높게 생각하고 있었다.

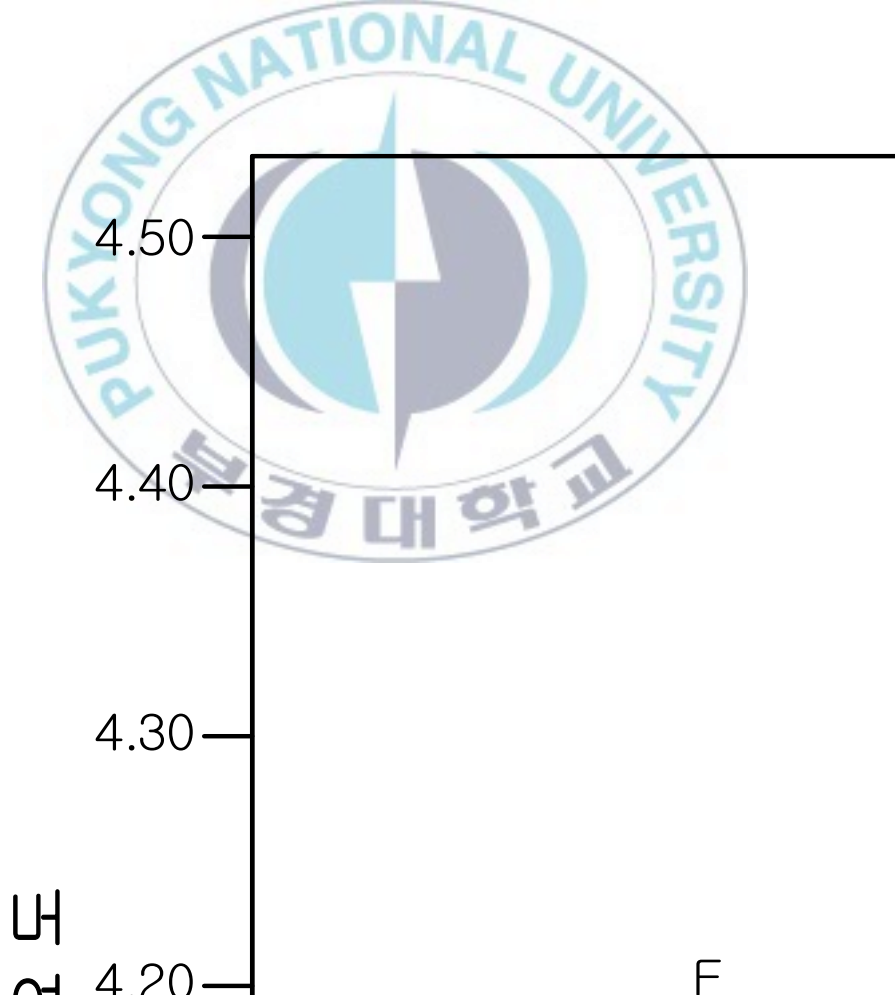
<표IV-9> 전문병원 선택속성 요인의 중요도-만족도 차이 검정 결과

내 용	중요도	만족도	평균차	t	p
	M (SD)	M (SD)			
A 시설	4.00 (.59)	3.12 (.74)	.88	17.093	.000
B 접근성	4.19 (.64)	3.93 (.78)	.26	4.955	.000
C 의료진의 전문성	4.44 (.57)	3.90 (.61)	.54	13.372	.000
D 진료비	3.95 (.73)	3.17 (.61)	.78	15.379	.000
E 평판	4.10 (.65)	3.65 (.67)	.45	10.169	.000
F 신속성	4.18 (.64)	3.18 (.73)	1.00	18.639	.000
G 의료진의 친절성	4.10 (.64)	3.43 (.73)	.67	12.895	.000
전체	4.14 (.45)	3.48 (.47)	.66	19.622	.000

다음으로 정형외과 전문병원 선택속성 요인에 대한 만족도는, '접근

성'(3.93)에 대한 만족도가 가장 높았고, 다음으로 '의료진의 전문성'(3.90), '평판'(3.65), '의료진의 친절성'(3.43), '신속성'(3.18), '진료비'(3.17), '시설'(3.12), 등의 순으로 만족도가 높은 것으로 나타났다.

한편, 전문병원 선택속성 요인들의 중요도와 만족도에 대한 차이 검증 결과 7가지 요인 모두 중요도에 비해 만족도가 유의미하게 낮은 것으로 나타나, 고객들의 중요도에 대한 인식에는 미치지 못하는 것을 알 수 있으며, 특히 진료나 업무처리의 신속성 요인의 중요도와 만족간의 평균 점수 차이(1.00)가 가장 큰 것으로 나타났다.



A. 시설 B. 접근성 C. 의료진의 전문성 D. 진료 E. 평판 F. 신속성 G. 의료진의 친절성

<그림IV-1> 전문병원 선택속성 요인의 중요도-만족도 IPA matrix

정형외과 전문병원 선택속성 요인에 대한 중요도와 만족도의 IPA matrix는 <그림IV-1>과 같다. 분석결과 전문병원 선택속성 요인 중 ‘접근성’, ‘의료진의 전문성’ 등의 요인은 다른 선택속성 요인 비해 상대적으로 중요도와 만족도가 모두 높아 현재 수준을 유지해도 좋은 1사분면 영역에 포함되는 것으로 나타났다.

다음으로 정형외과 전문병원 선택속성 요인 중 상대적으로 중요도와 만족도가 모두 낮아 다른 선택속성 요인에 비해 크게 중요하게 고려하지 않아도 되는 3사분면에는 ‘시설’, ‘진료비’, ‘의료진의 친절성’ 등이 포함되었고, 중요도는 낮으나 상대적으로 만족도는 높아 다른 선택속성에 비해 상대적으로 노력이 과잉 투자된 4사분면 사항으로는 ‘평판’ 요인이 포함되었으며,

한편, 정형외과 전문병원 선택속성 요인 중 업무처리의 ‘신속성’ 요인은 다른 선택속성 항목에 비하여 중요도는 높으나 상대적으로 만족도가 낮은 2사분면에 포함되어, 특히 업무처리의 신속성 개선에 집중적인 노력이 필요한 것으로 나타났다.

<표IV-10> 전문병원 선택속성 요인의 중요도-만족도 IPA matrix 요약

사분면		고려 사항
1사분면	현수준 유지 사항	접근성 의료진의 전문성
2사분면	노력(개선)을 집중해야 하는 사항	신속성
3사분면	노력(개선)을 적게 기울여도 되는 사항	시설 진료비 의료진의 친절성
4사분면	노력이 과잉 투자된 사항	평판

다음으로 정형외과 전문병원 이용 고객들의 선택속성 항목별로 중요도에 대한 인식과 만족도 수준이 어떠한지를 살펴본 결과는 <표 IV-11>와 같다. 정형외과 전문병원 선택속성 항목 중요도는 전반적으로 의료진의 전문성 요인인 ‘의사의 실력과 의술 신뢰도’(4.56), ‘정형외과 전문의 여부’(4.46), ‘의료수준’(4.45), ‘의사의 유명도’(4.43), ‘의사의 의학 적 전문성’(4.42) 등을 특히 중요하게 생각하고 있었고, 다른 선택속성 항목에 비해 상대적으로 ‘타 병원에 대비 진료비의 적절성’(3.70)에 대한 중요도를 낮게 평가하였다.

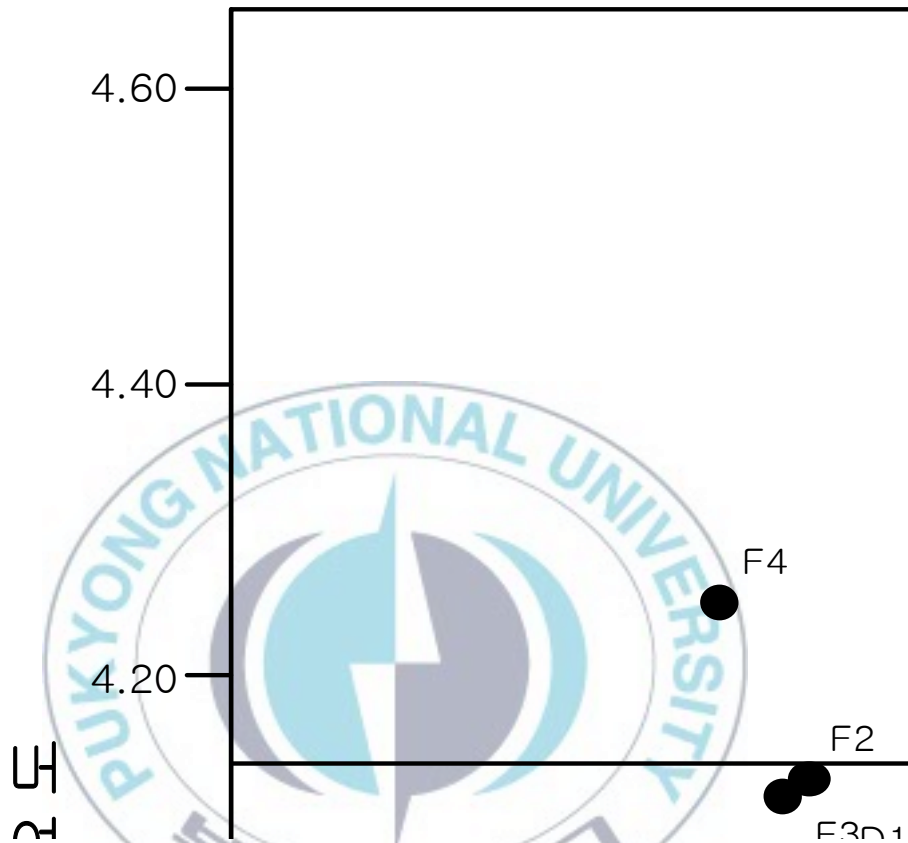
<표IV-11> 전문병원 선택속성 항목들의 중요도-만족도 차이 검정 결과

요인	내 용	중요도	만족도	평균차	t	p
		M (SD)	M (SD)			
시설	A1 시설이나 장비	4.19 (.72)	3.45 (.79)	.74	13.210	.000
	A2 주차시설 편리성	3.92 (.83)	2.89 (1.02)	1.03	14.326	.000
	A3 편의시설	3.88 (.79)	3.01 (.94)	.87	12.547	.000
접근성	B1 교통 편리성	4.22 (.70)	3.92 (.89)	.31	5.168	.000
	B2 입지조건	4.15 (.75)	3.90 (.83)	.26	4.483	.000
	B3 위치의 방문 편리성	4.19 (.73)	3.98 (.85)	.22	3.607	.000
의료진 의 전문성	C1 의사의 경력	4.29 (.74)	3.83 (.77)	.46	8.538	.000
	C2 의사의 실력과 의술 신뢰도	4.56 (.70)	3.94 (.81)	.62	11.590	.000
	C3 의사의 유명도	4.43 (.77)	3.93 (.84)	.50	9.169	.000
	C4 의사의 의학적 전문성	4.42 (.75)	3.92 (.74)	.51	9.541	.000
	C5 정형외과 전문의 여부	4.46 (.72)	4.07 (.74)	.39	8.158	.000
	C6 의료수준	4.45 (.70)	3.73 (.78)	.73	13.621	.000
진료비	D1 의료서비스 대비 진료비의 적절성	4.06 (.83)	3.19 (.81)	.87	14.397	.000
	D2 타 병원에 대비 진료비의 적절성	3.70 (.93)	2.91 (.85)	.80	11.392	.000
	D3 의료비 산정의 정확성	4.02 (.85)	3.28 (.70)	.74	12.766	.000
	D4 진료비의 일관성	4.03 (.86)	3.29 (.76)	.74	12.354	.000
평판	E1 병원에 대한 주변 평판	4.13 (.76)	3.80 (.83)	.33	6.011	.000
	E2 전문병원으로서의 사회적 명성과 전통	3.98 (.81)	3.50 (.86)	.48	8.159	.000
	E3 병원의 인지도	4.10 (.79)	3.74 (.85)	.36	6.467	.000
	E4 병원 이용에 대한 안도감	4.18 (.84)	3.57 (.83)	.61	10.543	.000
신속성	F1 진료절차의 신속, 편리성	4.22 (.69)	3.30 (.91)	.92	14.660	.000
	F2 검사 및 진료 대기시간	4.13 (.75)	3.17 (.93)	.96	14.586	.000
	F3 접수 및 수납절차 편리성	4.12 (.77)	3.15 (.84)	.98	14.638	.000
	F4 불만사항의 신속한 처리	4.25 (.79)	3.10 (.87)	1.15	17.204	.000
의료진 의 친절성	G1 진료와 관련된 상세한 설명	4.30 (.77)	3.60 (.91)	.70	10.877	.000
	G2 의사 및 병원직원의 친절성	4.26 (.77)	3.59 (.93)	.67	10.393	.000
	G3 환자에 대한 친밀감	4.04 (.95)	3.48 (.91)	.55	7.664	.000
	G4 환자에 대한 관심도	4.07 (.85)	3.47 (.91)	.60	8.726	.000
	G5 진료과정에서 환자의 의견 반영	4.15 (.76)	3.48 (.89)	.68	10.645	.000
	G6 야간 또는 토요일 진료 편의성	4.06 (.83)	3.30 (.95)	.75	11.374	.000
	G7 병원의 의료서비스 정보 접근성	3.80 (.91)	3.08 (.99)	.72	10.088	.000
	전체	4.14 (.45)	3.48 (.47)	.66	19.622	.000

다음으로 정형외과 전문병원 선택속성 항목에 대한 만족도 역시 의료진의 전문성 요인들의 항목에 대한 만족도가 높은 것으로 나타났고, 상대적으로 주차시설 편리성(2.89)에 대한 만족도가 가장 낮은 것으로 나타났다.

한편, 전문병원 선택속성 항목들의 중요도와 만족도에 대한 차이 검증 결과 7가지 요인 31개 항목 모두 중요도에 비해 만족도가 유의미하게 낮은 것으로 나타나, 고객들의 중요도에 대한 인식에는 미치지 못하는 것을 알 수 있으며, 특히 진료나 불만사항의 신속한 처리에 대한 중요도 인식과 만족도간의 평균 점수 차이(1.15)가 가장 큰 것으로 나타났다.





- A1. 시설이나 장비 A2. 주차시설 편리성 A3. 편의시설 B1. 교통 편리성
- B2. 입지조건 B3. 위치의 방문 편리성 C1. 의사의 경력 C2. 의사의 실력과 의술 신뢰도
- C3. 의사의 유명도 C4. 의사의 의학적 전문성 C5. 정형외과 전문의 여부
- C6. 의료수준 D1. 의료서비스 대비 진료비의 적절성 D2. 타 병원에 대비 진료비의 적절성
- D3. 의료비 산정의 정확성 D4. 진료비의 일관성
- E1. 병원에 대한 주변 평판 E2. 전문병원으로서의 사회적 명성과 전통
- E3. 병원의 인지도 E4. 병원이용에 대한 안도감 F1. 진료절차의 신속, 편리성
- F2. 검사 및 진료 대기시간 F3. 접수 및 수납절차 편리성 F4. 불만사항의 신속한 처리
- G1. 진료와 관련된 상세한 설명 G2. 의사 및 병원직원의 친절성
- G3. 환자에 대한 친밀감 G4. 환자에 대한 관심도 G5. 진료과정에서 환자의 의견 반영
- G6. 야간 또는 토요일 진료 편의성 G7. 병원의 의료서비스 정보 접근성

<그림IV-2> 전문병원관련 고려사항의 중요도-만족도 IPA matrix

정형외과 전문병원 선택속성에 대한 중요도와 만족도의 IPA matrix는 <그림IV-2>과 같다. 전문병원 선택속성 중 ‘교통 편리성’, ‘입지조건’, ‘위치의 방문 편리성’, ‘의사의 경력’, ‘의사의 실력과 의술 신뢰도’, ‘의사의 유명도’, ‘의사의 의학적 전문성’, ‘정형외과 전문의 여부’, ‘의료수준’, ‘병원 이용에 대한 안도감’, ‘진료와 관련된 상세한 설명’, ‘의사 및 병원 직원의 친절성’ 등의 항목은 다른 선택속성에 비해 상대적으로 중요도와 만족도가 모두 높아 현재 수준을 유지해도 좋은 1사분면 영역에 포함되는 것으로 나타났다.

다음으로 정형외과 전문병원 선택속성 중 상대적으로 중요도와 만족도가 모두 낮아 다른 선택속성에 비해 크게 중요하게 고려하지 않아도 되는 3사분면에는 ‘주차시설 편리성’, ‘편의시설’, ‘의료서비스 대비 진료비의 적절성’, ‘타 병원에 대비 진료비의 적절성’, ‘의료비 산정의 정확성’, ‘진료비의 일관성’, ‘진료과정에서 환자의 의견 반영’, ‘야간 또는 토요일 진료 편의성’, ‘병원의 의료서비스 정보 접근성’, ‘진료절차의 신속, 편리성’, ‘검사 및 질료 대기시간’, ‘접수 및 수납절차 편리성’, ‘환자에 대한 관심도’ 등이 포함되었고, 중요도는 낮으나 상대적으로 만족도는 높아 다른 선택속성에 비해 상대적으로 노력이 과잉 투자된 4사분면 사항으로는 ‘병원에 대한 주변 평판’, ‘전문병원으로서의 사회적 명성과 전통’, ‘병원의 인지도’ 등의 항목이 포함되었다.

한편, 정형외과 전문병원 선택속성 중 ‘시설이나 장비’와 ‘불만사항의 신속한 처리’ 등의 항목은 다른 선택속성 항목에 비하여 그 중요도에 비해 상대적으로 만족도가 낮은 2사분면에 포함되어, 특히 이들 항목에 대한 개선 노력이 집중적으로 필요한 것으로 나타났다.

<표IV-12> 전문병원 선택속성 중요도-만족도 IPA matrix 요약

사분면		고려 사항
1사분면	현수준 유지 사항	교통 편리성 입지조건 위치의 방문 편리성 의사의 경력 의사의 실력과 의술 신뢰도 의사의 유명도 의사의 의학적 전문성 정형외과 전문의 여부 의료수준 병원 이용에 대한 안도감 진료와 관련된 상세한 설명 의사 및 병원직원의 친절성
2사분면	노력(개선)을 집중해야 하는 사항	시설이나 장비 불만사항의 신속한 처리
3사분면	노력(개선)을 적게 기울여도 되는 사항	주차시설 편리성 편의시설 의료서비스 대비 진료비의 적절성 타 병원에 대비 진료비의 적절성 의료비 산정의 정확성 진료비의 일관성 진료과정에서 환자의 의견 반영 야간 또는 토요일 진료 편의성 병원의 의료서비스 정보 접근성 진료절차의 신속, 편리성 검사 및 치료 대기시간 접수 및 수납절차 편리성 환자에 대한 관심도 야간 또는 토요일 진료 편의성 병원의 의료서비스 정보 접근성
4사분면	노력이 과잉 투자된 사항	병원에 대한 주변 평판 전문병원으로서의 사회적 명성과 전통 병원의 인지도

V. 결론 및 제언

1. 연구의 요약

본 연구는 부산지역 정형외과 전문병원 이용고객들을 대상으로 병원선택속성요인을 알아보고, 이러한 병원선택속성 요인 가운데 이용고객들의 정형외과병원의 선택속성의 중요도를 실증적으로 검증하는 것을 목적으로 하였다. 본 연구의 전문병원의 경우 부산센텀병원, 서부산센텀병원, 고려병원 등 세 곳을 지정하여 이용 환자들을 대상으로 실증조사를 실시하였다.

연구의 목적을 달성하기 위해 사용한 방법론을 간단히 살펴보겠다. 본 조사에서는 2011년 11월 둘째 주 총 1주 동안 설문지 360부를 배포한 뒤 회수, 이 가운데 불성실한 응답을 제외하고 유효한 자료 284부만 최종 분석에 활용하였다.

첫째, 연구대상 정형외과 전문병원 이용 고객들의 주요 일반적 특성을 알아보기 위해 빈도분석을 실시하였다.

둘째, 정형외과 전문병원 이용 고객들의 주요 일반적 특성에 따라 전문병원 선택속성의 중요도에 대한 인식과 만족도에 차이가 있는 지를 살펴보기 위해 t-검정과 일원변량분석(one-way ANOVA)을 실시하였다.

셋째, 정형외과 전문병원 이용 고객들의 전문병원 선택속성에 대한 중요도 인식과 만족도에 차이가 있는 지를 알아보기 위해 평균과 표준편차를 산출하여 대응표본 t-검정을 실시하였고, 선택속성의 중요도와 만족도 평가를 통해 개선사항의 우선순위를 도출하기 위해서 'IPA분석(Importance-Performance Analysis)'을 실시하였다.

본 실증조사로부터 다음과 같은 주요 결과를 도출하였다.

첫째, 정형외과 전문병원 이용 횟수는 처음 병원을 찾은 이용자가 가장 많이 나타났고, 그다음으로는 재진 이용자로 나타났으며, 이용 형태는 입원 이용자, 외래 이용자순으로 나타났다. 치료 부위는 무릎을 치료 이용자가 가장 많았고, 다음으로 족관절, 견관절, 척추 등의 순으로 분포하였으며, 병원을 이용하게 된 경로는 타인 추천을 통해서가 가장 많았고, 다음으로 타 병원의 추천, 과거 본인의 경험, 대중매체, 병원 관계자와의 친분 등의 순으로 높은 분포를 보이는 것으로 나타났다.

둘째, 조사대상자의 일반적 특성에 따른 중요도와 만족도 차이를 검증하였다. 먼저, 전문병원 이용 고객들의 연령층에 따라 전문병원 선택속성의 중요도와 만족도 인식에 차이가 있는지를 살펴본 결과, 전문병원 선택속성 요인에 대한 중요도는 모든 요인에서 성별에 따라 유의미한 차이는 나타나지 않았다. 전문병원 선택속성 요인에 대한 만족도는 의료진의 친절성에 대한 만족도에서 성별에 따라 유의미한 차이를 보였는데, 남성이 여성에 비해 의료진의 친절성에 대해 상대적으로 만족도가 높은 것으로 나타났다.

전문병원 이용 고객들의 연령층에 따라 전문병원 선택속성의 중요도와 만족도 인식에 차이가 있는지를 살펴본 결과, 전문병원 선택속성 요인 즉, 시설, 접근성, 의료진의 전문성, 진료비, 평판, 신속성, 의료진의 친절성 등에 대한 중요도는 모두 연령층에 따라 유의미한 차이는 나타나지 않았다. 하지만 전문병원 선택속성 요인에 대한 만족도는 평판에 대한 만족도에서 연령층에 따라 유의미한 차이를 보였는데, 특히 50대 연령층에 비해 20대와 40대 연령층의 전문병원 평판에 대한 만족도가 높은 것으로 나타났다.

또한 전문병원 선택속성 요인의 중요도에 대한 인식은 평판, 신속성

등의 요인에서 소득 수준에 따라 유의미한 차이를 보였는데, 병원의 평판은 가정의 소득 수준이 300-400만원 미만 소득층이 가장 중요하게 여기고 있었고, 상대적으로 100-200만원 미만과 100만원 미만 소득층이 가장 중요도를 낮게 생각하는 것으로 나타났다. 업무처리의 신속성은 전반적으로 소득 수준이 높을수록 중요하게 여기는 것으로 나타났다.

다음으로 전문병원 선택속성 요인의 만족도를 살펴보면, 의료진의 전문성과 평판에 대한 만족도에서 가정의 소득 수준에 따라 유의미한 차이를 보였는데, 가정의 소득 수준이 400만원 이상 소득층이 의료진의 전문성에 대한 만족도가 높았고, 상대적으로 100-200만원 미만 소득층의 만족도가 상대적으로 가장 낮았다. 병원의 평판에 대한 만족도는 전반적으로 소득 수준이 높을수록 만족도가 높은 경향을 보였다.

한편, 전문병원 이용 고객들의 병원 이용 횟수에 따라 전문병원 선택속성의 중요도와 만족도 인식에 차이가 있는지를 살펴본 결과, 전문병원 선택속성 요인의 중요도에 대한 인식은 의료진의 전문성과 의료진의 친절성 요인에서 병원 이용 횟수에 따라 유의미한 차이를 보였는데, 의료진의 전문성은 초진 이용자들이 재진 이용자들에 비해 중요하게 여기는 것으로 나타났고, 의료진의 친절성 역시 초진 이용자들이 재진 이용자들에 비해 중요하게 여기는 것으로 나타났다.

전문병원 선택속성 요인에 대한 만족도는 의료진의 전문성, 평판, 신속성 등에 대한 만족도에서 병원 이용 횟수에 따라 유의미한 차이를 보였다. 먼저 의료진의 전문성에 대한 만족도는 정형외과 전문병원에 초진 이용자들이 재진 이용자들에 비해 높았고, 병원의 평판과 업무처리의 신속성에 대한 만족도 역시 초진 이용자들이 재진 이용자들에 비해 상대적으로 높은 만족도를 보였다.

또한, 전문병원 이용 고객들의 외래 또는 입원 등의 이용 형태에 따라

전문병원 선택속성의 중요도와 만족도 인식에 차이가 있는지를 살펴본 결과, 전문병원 선택속성 요인의 중요도에 대한 인식은 모든 요인에서 외래 이용자와 입원 환자들간에 유의미한 차이는 나타나지 않았다. 전문병원 선택속성 요인의 만족도는 의료진의 친절성에 대한 만족도에서 유의미한 차이를 보였는데, 입원환자들이 외래 이용자들에 비해 상대적으로 의료진의 친절성에 대한 만족도가 높았다.

셋째, 정형외과 전문병원 이용 고객들의 선택속성 요인 대한 중요도에 대한 인식과 만족도 평가를 통해 전문병원 개선사항의 우선순위를 도출하기 위해서 IPA분석(Importance-Performance Analysis)을 실시하였다.

정형외과 전문병원 선택속성 중요도는 ‘의료진의 전문성’을 가장 중요하게 생각하는 것으로 나타났고, 다음으로 ‘접근성’, 업무처리의 ‘신속성’, ‘평판’과 ‘의료진의 친절성’, ‘시설’, ‘진료비’등의 요인 순으로 중요도를 높게 생각하고 있었다. 다음으로 정형외과 전문병원 선택속성 요인에 대한 만족도는, ‘접근성’에 대한 만족도가 가장 높았고, 다음으로 ‘의료진의 전문성’, ‘평판’, ‘의료진의 친절성’, ‘시설’, ‘신속성’, ‘진료비’등의 순으로 만족도가 높은 것으로 나타났다.

다음으로 정형외과 전문병원 이용 고객들의 선택속성 항목별로 중요도에 대한 인식과 만족도 수준이 어떠한 지를 살펴본 결과, 정형외과 전문병원 선택속성 항목 중요도는 전반적으로 의료진의 전문성 요인인 ‘의사의 실력과 의술 신뢰도’, ‘정형외과 전문의 여부’, ‘의료수준’, ‘의사의 유명도’, ‘의사의 의학적 전문성’ 등을 특히 중요하게 생각하고 있었고, 다른 선택속성 항목에 비해 상대적으로 ‘타 병원에 대비 진료비의 적절성’에 대한 중요도를 낮게 평가하였다. 정형외과 전문병원 선택속성 항목에 대한 만족도 역시 의료진의 전문성 요인들의 항목에 대한 만족도

가 높은 것으로 나타났고, 상대적으로 주차시설 편리성에 대한 만족도가 가장 낮은 것으로 나타났다.

2. 제언 및 시사점

본 연구의 결과는 기존의 많은 선행 연구들과 일치되는 요인과 그렇지 않은 요인으로 분류해보고, 아울러 이러한 결과는 정형외과병원의 경영 입장에서는 의료 서비스 개선에 대해 향후 의료 마케팅 분야에서 연구의 결과를 다양하게 적용시킬 수 있도록 하는 탐색적인 시도 연구라고 할 수 있다. 또한, 본 연구의 결과는 병원 경영에 있어서 인적 서비스 품질이 환자들이 지각하는 가치와 병원선택 만족을 결정하는 중요 요인으로 작용되기 때문에 병원 경영에 있어서 인적 서비스 품질 제고 노력이 요구된다고 하겠다.

특히, 본 연구의 결과에서 정형외과 전문병원 선택속성 중 ‘시설이나 장비’와 ‘불만사항의 신속한 처리’ 등의 항목은 다른 선택속성 항목에 비하여 그 중요도에 비해 상대적으로 만족도가 낮은 것으로 나타났는데, 특히 이들 항목에 대한 개선 노력이 집중적으로 필요할 것으로 사료된다.

본 연구는 부산지역 정형외과 전문병원을 대상으로 선택속성을 실증적으로 조사, 분석하였다는 점에서 의의를 찾을 수 있으나, 몇몇 연구의 제한점이 있을 수 있다.

첫째, 본 연구의 조사가 부산지역 일부 정형외과 전문병원의 이용환자 고객들만을 대상으로 수행된 연구이므로, 본 연구의 결과를 전국적인 결

과로 확대 해석하여 일반화하는 데에는 한계가 있을 수 있다.

둘째, 본 연구의 경우 정형외과 전문병원의 이용환자 고객들의 정형외과 전문병원선택속성만을 측정 분석하였으나, 이러한 선택속성은 시간이 따라 변할 수 있으며, 동일 조사대상자의 경우에도 어느 시점에서의 조사에서는 다른 결과가 나올 수 있다.



참고 문헌

1. 국내문헌

- 김미선, 박하영(2006). 전문병원과 일반병원의 서비스의 질과 환자만족도에 관한 실증적 분석, 한국병원 경영학회지, 11(1). 31~51
- 김미교(2007). 병원 선택요인에 따른 의료 서비스 만족도에 관한 연구. 동의대학교 대학원 박사학위논문.
- 류정건(2004). 노인성 장기요양 환자의 요양병원 선택요인에 관한 연구. 동아대학교 대학원 박사학위논문.
- 민무홍(2000). 한방 의료기관 이용 환자의 의료기관 선택영향요인 분석. 서울대학교 대학원 석사학위논문.
- 박창균(1985). 병원마케팅 전략수립을 위한 환자들의 병원선택 요인에 관한연구. 연세대학교 대학원 경영학과 석사학위논문.
- 박상태·이규식·이해종·김춘배·조경숙.(2000). 우리나라 일부 한·양방병원 이용형태와 만족도에 관한 요인분석. 보건행정학회지, 10(2), 22~40.
- 박재산(2005). 고객만족도에 대한 지역간 차이 비교 및 영향요인 분석. 병원경영학회지, 10(4), 23~50.
- 박주희(2006). 의료마케팅. 서울: 대학서림.
- 보건복지부(2004), 공공병원 확충방안 개발에 관한 연구.
- 보건복지부(2006), 전문병원 시범사업 관련 국전감사 제출 공개자료.
- 유승흠(2007). 병원경영. 계축문화사
- 윤서중·유승흠·김영훈·이지진(2004). 노인병원과 종합병원의 선택요인 및

- 환자만족도 분석. 병원경영학회지, 9(2), 46~75)
- 이동철·김미교·김상조·강명주(2008). 부산지역 종합병원이용자의 병원선택효용가치가 만족, 재방문의도에 미치는 영향. 한국마케팅관리학회. 학술대회.
- 이선희·김현미·김주혜·하귀염(2008). 의료소비자, 서비스 및 시장특성요인과 고객충성도와의 관계 분석 - 1개 중소도시의 의료이용경험자를 대상으로 -, 예방의학회지, 41(5), 315~322
- 이동혁 (2011. 11. 16) 대학병원에 왜 가나요? 전문 병원이 있는데, 조선일보.
- 이인경(1996). 병원특성에 따른 선택요인 및 환자 만족도 비교. 연세대학교 보건대학원 석사학위논문.
- 이인경(1997). 기업병원과 대학병원의 병원선택 및 환자만족도 요인 비교. 보건행정학회지, 7(1).
- 임병원·박운용(2006). 선택형 컨조인트 분석을 활용한 종합병원 의료 소비자의 선택요인분석. 대한경영학회 학술연구발표대회, 341~359.
- 조우현, 김한중, 이선희(1992). 의료기관의 선택기준에 관한 연구. 예방의학회지, 25(1), 53~63
- 조우현·이선희·이해중·진기홍(1999). 의료서비스마케팅. 학현사
- 최용환(2001). 의료 서비스 이용자의 선호형태에 관한 연구. 성균관대학교 박사학위 논문.
- 최명일·김찬아·유재웅(2011). AHP를 이용한 병원선택요인의 우선순위 분석, -병원마케팅을 중심으로-. 한국광고홍보학회

2. 국외문헌

- Anderson, R. T., Weisman, C. S., Scholle, S. H., Henderson, J. T., Oldendick, R, and Camacho, F. (2002). Evaluation of the quality of care in the clinical care centers of the national centers of excellence in women's health. *Women's Health Issues*, 12(6), 309~326.
- Bushman, T. and Cooper, D. P. (2001). A process for developing new health services. *Health Care Management Review*, 15(1), 41~48.
- Drosness, D., and Lubin, J. (1973). *Planning can be based on patient travel*. Modern Hospital.
- Geertsens, R., Klauber, M. R., and Rindflesh, M. (1975). *Are Examination of Suchman's View on Social Factors in Health Care Utilization?*. JHITH Soc. Behv.
- Greewarld, L., Cromwell, J., Adamache, W., Bernard, S., Drozd, E., Root, E., and Devers, K. (2006). Specialty versus community hospitals : referrals, quality, and community benefits. *Health Affairs*, 25(1), 106~118.
- Hillner, B. E., Smith, T. J., and Desch, C. E. (2000). Hospital and physician volume or specialization and outcomes in cancer treatment : importance in quality of cancer care. *Journal of Clinical Oncology*, 18(11), 2327~2340.
- Kolter, P. (1975). *Marketing for Nonprofit Organizations*. Englewood Cliffs, NJ, Prentice Hall.

- Smith, R. B. (1977). *Patient Opinion Help Place Hospital Services Perspective*. Hospitals.
- Sung, K. T. (1977). *Patient Evaluation of Family Planning Services: The Case of Inner City Clinic*. Studies in Family Planning.
- Tai, W. T., Porell, F. W., & Adams, E. K. (2004). Hospital choice of rural Medicare beneficiaries: patient, hospital attributes, and the patient-physician relationship. *Health Services Research*, 39(6), 1903~1922.





부록 : 설문지

전문병원의 선택속성에 관한 연구
- 부산 소재 정형외과 이용자를 중심으로 -

No.

안녕하십니까?

우선 바쁘신 중에도 본 설문에 응해주셔서 감사합니다.

본 설문지는 전문병원을 선택할 경우 선택요인 측정도구 개발 조사에 필요한 자료를 얻기 위한 것입니다. 각 문항에는 정답이 없으므로 여러분의 생각과 경험을 토대로 응답해 주시면 감사하겠습니다.

작성해주신 설문지는 본 연구의 소중한 자료로 사용될 것입니다. 본 설문지는 무기명으로 처리되며, 수집된 자료는 연구의 목적으로만 사용될 것임을 약속드립니다.

2011년 11월

부경대학교 일반대학원

지도교수: 설훈구

연구자: 석사과정 김서현

e-mail: kih83e@nate.com

MP: 010-4943-8687

일반 사항

1. 귀하의 성별은?

- ①남자 ②여자

2. 귀하의 연령은? (만을 기준)

- ①19세 이하 ②20대 ③30대 ④40대 ⑤50대 ⑥60대 ⑦70대 이상

3. 귀하의 직업은?

- ①관리자 ②전문가 및 관련 종사자 ③사무종사자 ④서비스 종사자
⑤판매 종사자 ⑥농림어업 숙련 종사자 ⑦기능원 및 관련기능 종사자
⑧장치, 기계조작 및 조립종사자 ⑨단순노무종사자 ⑩군인 ⑪무직(은퇴자포함)
⑫기타: _____

4. 귀하 가정의 월평균소득은?

- ①100만원 미만 ②100-200만원 미만 ③200-300만원 미만
④300-400만원 미만 ⑤400-500만원 미만 ⑥500만원 이상

5. 귀하의 본 병원 이용은?

- ①초진 ②재진

6. 귀하의 본 병원 이용은?

- ①외래 ②입원

7. 귀하의 치료 부위는?

- ①수부(손부위) ②견주(어깨)관절 ③족관절 ④무릎 ⑤고관절 ⑥척추
⑦소아 ⑧종양

8. 귀하께서 본 병원을 선택하게 된 정보 원천은?

- ①과거 본인의 경험 ②홈페이지 검색 ③대중매체 ④타인 추천
⑤타 병원 추천 ⑥병원 관계자와의 친분
⑦기타(기입 요망: _____)

<p>다음은 귀하께서 일반적으로 정형외과 전문병원을 선택할 때 중요하게 생각하는 사항에 관한 질문입니다. 가장 관련되는 항목에 √표해 주십시오.</p>	<p>설문 문항</p>	<p>다음은 귀하께서 본 병원을 이용할 때의 느낀 사항에 관한 질문입니다. 가장 관련되는 항목에 √표해 주십시오.</p>
--	---------------------	---

매우 중요하지 않다	중요하지 않다	보통	중요하다	매우 중요하다	번호	설문 문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
						병원시설					
1	2	3	4	5	1	병원의 규모(크기)가 일정수준 이상 된다.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	2	병원 시설이나 장비가 좋다.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	3	병원시설 및 환경이 청결하다.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	4	주차시설이 편리하다.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	5	편의시설이 잘 갖추어져 있다.	1	2	3	4	5
						접근성					
1	2	3	4	5	6	교통이 편리하고 접근성이 좋다.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	7	입지조건에 있어 방문하기가 편리하다.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	8	병원의 위치가 찾기에 편리하다.	1	2	3	4	5
						의료진의 전문성					
1	2	3	4	5	9	의사의 경력이 오래 되었다.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	10	의사의 실력과 의술의 신뢰도가 높다.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	11	잘 알려진 정형외과 분야 명이가 있다.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	12	의학적 전문성이 높다.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	13	의료진이 정형외과 전문의이다.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	14	의료수준이 뛰어나다.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	15	정형외과 외의 다른 진료과 간에 원활한 의뢰 및 협진이 이루어진다.	1	2	3	4	5

매우 좋지 않다	좋지 않다	개 별	좋 다	매 우 좋 다	번 호	설문 문항	전혀 그렇 지 않다	그 렇 지 않 다	보 통	그 렇 다	매 우 그 렇 다
						진료비					
1	2	3	4	5	16	제공되는 의료서비스와 관련하여 진료비가 적절하다.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	17	타 정형외과 병원 보다 진료비가 상대적으로 저렴하다.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	18	제공되는 의료 서비스에 대한 진료비산정이 정확하다	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	19	진료비가 비교적 예상한대로 일관되게 청구된다.	1	2	3	4	5
						평판					
1	2	3	4	5	20	타 정형외과 병원과 차별되는 신기술이 있다.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	21	최신 의료장비 및 기기를 구비하고 있다.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	22	병원의 주변평판이 좋다.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	23	전문병원으로서의 사회적 명성과 전통이 있다.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	24	병원의 인지도가 높다.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	25	병원을 이용하면 심적으로 안정이 된다.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	26	우리나라 사람들이면 모두 다 알만큼 이름 있는 병원이다.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	27	병원의 지역사회 기여도가 높다.	1	2	3	4	5
						신속성					
1	2	3	4	5	28	진료절차가 신속하고 편리하다.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	29	검사 및 진료대기시간이 짧다.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	30	접수·수납 절차가 간편하고 대기시간이 짧다.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	31	환자들의 불만사항을 신속하게 처리한다.	1	2	3	4	5
						의료진의 친절성					
1	2	3	4	5	32	담당의사의 진료와 관련하여 상세하고 친절한 설명이 있다.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	33	의사와 병원직원들은 친절하다.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	34	환자에 대한 친밀감이 높다.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	35	환자 개개인에 대하여 관심을 가지고 응대 한다.	1	2	3	4	5

1	2	3	4	5	36	진료과정에서 환자의 의견이 충분히 반영된다.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	37	야간진료 또는 토요일 진료 시 편의성이 있다.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	38	병원과 관련된 의료서비스 정보를 쉽게 접할 수 있다.	1	2	3	4	5

