



# 몽골 종합병원의 외래 환자경험평가요인이 병원이미지에 영향을 미치는 요인

어용토야, 이현숙

국립공주대학교 보건행정학과

## INTRODUCTION

OECD는 환자 중심 의료(Patient-Centered Care)를 달성함에 있어 반드시 고려해야 할 요소로 환자 경험을 강조했고, 2000년대 이후 세계적으로 환자 중심의 보건의료체계가 주요 이슈로 부각되었으며, 이로 인한 브랜드 이미지의 중요성이 강조되고 있는 실정이다. 이에 브랜드 이미지는 브랜드 가치를 광범위하게 창조하고 지배하며 브랜드 이미지를 자산으로 인식할 경우 충성도 강화 프로그램의 지원에 정당성을 부여할 수 있다.

본 연구는 몽골 울란바타르시에 소재하고 있는 Grandmed 병원을 이용하는 만 19세 이상 외래고객을 대상으로 몽골 환자경험평가요인이 병원이미지에 영향을 주는 요인을 분석하고자 한다.

## MATERIALS AND METHODS

본 연구를 위해 2020년 6월 20일부터 2020년 7월 20일 사이 4주간 몽골 울란바타르시에 소재하고 있는 Grandmed 병원을 이용하는 만 19세 이상 성인 외래환자 340명을 대상으로 편의표본추출 방법을 이용하여 설문조사를 실시하였다.

설문조사방법으로는 진료를 보고 나온 외래환자에게 설문지를 나누어 주고 자기기입식 설문방법을 사용하였다. 또한 스마트기기를 이용하여 기입하는 방법도 진행하였고, 229명의 응답을 최종 자료 분석에 사용하였다.

본 연구의 자료수집을 위해 SPSS Version 25.0 프로그램을 사용하여 빈도분석, t-검정(t-test)과 분산분석(ANOVA), 회귀분석(Regression analysis)을 실시하였다..

## RESULTS

분석결과에 따르면, 고객의 각 환자경험평가요인별 전체 항목 평가 상·하위 순위를 살펴보면, 물리적 요인에서 병원환경(1위), 인적 요인에서 의료진의 전문성(2위)과 간호사의 친절성(3위)이었으며, 하위 3위는 접근성 요인에서 집 또는 직장과의 근접성(20위), 물리적 요인에서 주차시설(19위), 효율성 요인에서 합리적인 검사비와 진료비(18위)로 나타났다. 또한 교차분석 결과에 따르면 인구사회학적 특성은 성별만이 병원이미지에 차이가 있었고, 연령대, 학력, 직업, 병원이용에 따라서는 병원 이미지에 차이는 없었다. 남성 ( $4.90 \pm 0.82$ ) 이 여성 ( $4.86 \pm 0.92$ )보다 병원이미지를 높게 평가하는 것으로 나타났고, 이는 통계적으로 유의하였다. 회귀분석결과는 접근성 요인, 물리적 요인, 인적 요인, 효율성 요인 모두 통계적으로 유의하게 조사되었다.

<표 1> 병원이미지에 영향을 미치는 요인

Categories		B	S.E	$\beta$	t
Model 1	(Constant)	8.686	0.997		8.712***
	Physical	0.542	0.049	0.591	11.051***
	$R^2 = .350, adjusted = .347, F = 122.115^{***}$				
Model 2	(Constant)	6.720	1.008		6.669***
	Physical	0.329	0.061	0.359	5.413***
	Human	0.289	0.053	0.359	5.416***
	$R^2 = .424, adjusted = .419, F = 83.343^{***}$				
	(Constant)	6.999	0.935		7.483**
Model 3	Physical	0.233	0.058	0.255	3.998***
	Human	0.127	0.056	0.158	2.274**
	Efficiency	0.277	0.045	0.402	6.160***
	$R^2 = .508, adjusted = .501, F = 77.295^{***}$				
	(Constant)	5.809	0.860		6.755***
Model 4	Physical	0.195	0.053	0.212	3.677***
	Human	0.118	0.050	0.147	2.345**
	Efficiency	0.101	0.047	0.147	2.138**
	Accessibility	0.311	0.043	0.421	7.233***
	$R^2 = .601, adjusted = .594, F = 84.271^{***}$				

p < .05 \*\*p < .01 \*\*\*p < .001

## DISCUSSION

외래고객들의 환자경험평가요인은 건물, 시설, 의료기기 등과 같은 물리적인 요소와 의사 및 간호사, 직원 등 의료인의 친절 등 인적요소뿐만 아니라 의료기관의 편리하고 효과적인 홈페이지 구축, 다양한 홍보, 고객만족에 다른 구전마케팅 효과 등 대외적인 요소까지도 고려해야 한다고 볼 수 있다. 본 연구를 토대로 고객 만족과 재방문 의도를 높이기 위한 경영전략을 수립하는데 유용한 참고자료로 활용될 수 있기를 기대한다.