

김 영 주 교수지도  
석사학위 청구논문

노인요양병원 이용자들의  
병원 재이용의사에 영향을 미치는 요인

2014

성신여자대학교 대학원  
간호학과 노인전문간호사과정  
이 민 영

노인요양병원 이용자들의  
병원 재이용의사에 영향을 미치는 요인

김 영 주 교수지도

이 논문을 석사 학위논문으로 제출함

2014년 5월

성신여자대학교 대학원  
간호학과 노인전문간호사과정

이 민 영

# 인 준 서

이민영의 석사학위 논문으로 인준함

2014년 5월

심사위원장\_\_\_\_\_ (인)

심 사 위 원\_\_\_\_\_ (인)

심 사 위 원\_\_\_\_\_ (인)

성신여자대학교 대학원

## 감사의 글

우선 논문이 무사히 끝날 수 있도록 옆에서 많은 도움을 주신 김영주 교수님 정말 감사합니다. 교수님 덕분에 논문이 완성되었습니다. 바쁘신 와중에도 열심히 지도해 주신 점 정말 감사드리고 있습니다. 그리고 논문심사에 참여해 주신 조정민 교수님, 양승애 교수님 감사합니다.

병원과 석사과정에서 많은 고민과 딜레마가 있었지만 항상 옆에서 힘이 되어주신 부모님 그리고 언니에게 미안함과 감사의 마음 올립니다.

병원생활과 학교생활의 연장으로 스트레스도 많이 받고 다양한 사람들로 인해 여기저기 부딪히면서 힘든점도 많았지만 시간이 지나 생각해보면 다양한 사람들 속에서 많은 생각을 할 수 있었고 깨달은 점도 많았습니다. 힘든 과정 속에서 끝까지 할 수 있도록 힘을 준 송효빈쌤 덕에 학교생활을 하였고 지금까지 선배이자, 언니, 그리고 친구처럼 챙겨준 덕에 중간에 포기하지 않고 마칠 수 있었습니다.

처음 병원생활을 하면서 알게된 보라미쌤 무서운 선배모습보다는 항상 격려해주는 덕에 간호사 생활을 버틸 수 있었고 힘든일이 있을 때마다 고민상담과 조언을 아낌없이 해주는 멋진 쌤, 정말 고맙습니다.

많은 사람들 도움으로 끝낼 수 있었습니다. 다시 한번 부족한 저를 이끌어 주신 김영주 교수님 감사드리고 존경합니다.

2014년 이민영

## 논문개요

우리나라는 현재 저출산 및 평균수명 연장 따른 인구구조 변화로 빠른 속도로 노인고령화 사회에 들어서고 있다. 선진국과 비교해 보면 해가 지날수록 노인고령화 수는 급속도로 증가하고 있으며 그에 따른 노인질환자도 늘어나고 있다. 대부분의 노인질환자들은 급성기를 지나 장기적인 치료와 요양을 요하는 경우가 많으며 이에 따른 노인시설이 늘고 있는 추세이다. 특히 노인요양병원처럼 의료진이 있고 치료와 요양이 가능한 시설이 전국적으로 늘고 있다. 우후죽순 격으로 생겨나는 탓에 병원간의 경쟁 및 차별화된 경영수립이 필요한 시기이다. 노인요양병원을 이용하는 대상자는 환자 본인의 결정에 의한 경우도 있지만 대부분이 노인을 부양하는 부양자의 선택권이 가장 크게 작용한다. 노인대상자들은 대부분 시간을 두고 노인요양병원을 선택하는 경우가 많기 때문에 여러 요소를 비교해 보고 선택하게 된다.

이에 본 연구는 노인요양병원 이용자들의 병원 재이용의사에 영향을 미치는 요인을 분석하고자 수행되었다. 본 연구는 서울에 위치한 150병상 규모의 노인요양병원3곳을 선정하여 환자 및 가족 등 병원 이용자를 대상으로 설문지 조사를 시행하였다. 2013년 10월1일부터 10월 31일까지 총 300부의 설문지를 배포하였고 그중에서 연구에 적합한 설문지는 246부였다. 수집된 자료는 SPSS v.20.0 프로그램을 이용하여 분석하였다. 연구 대상자의 일반적 특성에 따른 병원의 내부환경, 외부환경, 사회적 평가, 입원진료비, 서비스절차, 인적서비스, 간호서비스, 이용만족도, 전반적 만족도, 재이용여부에 대한 차이검증은 변수의 특성에 따라 t-test or F-test(ANOVA)로 분석하여  $p < .05$ 수준에서 유의한 차이가 있는 변수는 Duncan's Multiple Range test로 사후검증을 하였다. 병원관련 영역별 상관관계, 병원 재이용 의사와

병원관련 영역별 상관관계는 Pearson' s Correlation Coefficient를 구하였으며 병원 재이용 의사에 영향을 미치는 변수는 다중회귀분석을 하였다.

연구결과는 다음과 같다. 첫째 노인요양병원 이용자들의 이용 동기는 부양가족의 결정(36.0%)이 가장 컸으며 주변인 권유 및 평판(34.0%)순으로 나타났다.

둘째 노인요양병원 선택요인의 내부환경에 따른 차이는 부양자의 연령, 부양자의 월평균 가계 총소득에 따라 유의한 차이가 있었다. 사회적 평가와 인적 서비스에 따른 중요도 차이는 부양자의 월평균 가계 총소득, 병원 이용 동기에 따라 유의한 차이를 보였다. 간호서비스에 따른 선택요인 차이는 부양자의 연령, 부양자의 월평균 가계 총소득, 병원 이용 동기에 따라 유의한 차이를 보였다. 진료비 수준에 따른 선택요인의 차이는 부양자의 월평균 가계 총소득, 병원 이용 동기, 노인 환자의 질환명, 입원 기간에 따라 유의한 차이를 보였다.

셋째 병원 재이용의사에 영향을 미치는 요인은병원에 대한 전반적 만족도 ( $\beta=.290, p=.001$ ), 병원의 사회적 평가( $\beta=.212, p=.003$ ), 간호서비스( $\beta=.202, p=.005$ )가 통계적으로 중요한 요인으로 나타났다.

이러한 분석결과를 토대로 노인요양병원이 나아갈 방안을 살펴보면 첫째 노인부양자의 요구에 맞는 시설과 배려가 필요하며, 둘째 노인요양병원에서 제공되는 간호서비스의 질을 높이고 전문적인 간호서비스가 필요하다. 셋째 노인질환자를 잘 이해하고 간호할 수 있는 노인전문간호사의 활동과 역할이 확대되어야 한다.

중심어: 노인요양병원, 간호서비스, 노인질환자

# 목 차

## 논문개요

I. 서론	1
1. 연구의 배경 및 필요성	3
2. 연구의 목적	4
II. 문헌고찰	4
1. 노인 고령화 인구 증가	4
2. 인구 고령화로 인한 사회적 문제	6
1) 노인 부양비 및 의료비의 증가	6
3. 노인요양병원의 필요성과 현황	8
1) 노인요양병원의 정의	8
2) 노인요양병원 필요성	9
3) 노인요양병원 현황	11
4. 노인요양병원 이용에 영향을 미치는 요인	12
1) 병원선택 요인과 관련된 연구	12
2) 의료서비스 및 환자 만족도와 관련된 연구	13
3) 재이용의사와 관련된 연구	14
4) 간호서비스의 만족도와 관련된 연구	15
III. 연구 방법	16
1. 연구 설계	16

2. 자료 수집 및 측정 도구 .....	18
1) 자료 수집 .....	18
2) 측정 도구 .....	18
3) 연구 윤리 .....	20
3. 분석 방법 .....	20
<b>IV. 연구 결과</b> .....	<b>21</b>
1. 조사대상자의 일반적인 특성 .....	21
2. 일반적 특성에 따른 노인요양병원 선택요인의 차이 검증 .....	24
1) 일반적 특성에 따른 노인요양병원 선택요인의 차이:	
내부환경 .....	24
2) 일반적 특성에 따른 노인요양병원 선택요인의 차이:	
사회적 평가 .....	26
3) 일반적 특성에 따른 노인요양병원 선택요인의 차이:	
입원 진료비 .....	28
4) 일반적 특성에 따른 노인요양병원 선택요인의 차이:	
서비스 절차 .....	30
5) 일반적 특성에 따른 노인요양병원 선택요인의 차이:	
인적서비스 .....	32
6) 일반적 특성에 따른 노인요양병원 선택요인의 차이:	
간호서비스 .....	34
7) 일반적 특성에 따른 노인요양병원 선택요인의 차이:	
이용 만족도 .....	36
8) 일반적 특성에 따른 노인요양병원 선택요인의 차이:	
전반적 만족도 .....	38

9) 노일반적 특성에 따른 노인요양병원 선택요인의 차이:	
병원 재이용 의사 .....	40
3. 병원선택 요인간의 상관관계 .....	42
1) 병원선택요인과 병원재이용 의사와의 관계 .....	43
4. 노인요양병원 재이용 의사에 영향을 미치는 요인 .....	44
 V. 논의 .....	 45
 VI. 요약 및 결과 .....	 49

참고 문헌

ABSTRACT

부    록

## 표 목 차

표 1. 총인구수 및 인구 성장률 .....	4
표 2. 인구수 및 구성비 .....	5
표 3. 시도별 노인요양병원 수 .....	11
표 4. 노인요양병원이용자의 일반적 특성 .....	23
표 5. 일반적 특성에 따른 노인요양병원 선택요인의 차이: 내부환경 .....	25
표 6. 일반적 특성에 따른 노인요양병원 선택요인의 차이: 사회적 평가 .....	27
표 7. 일반적 특성에 따른 노인요양병원 선택요인의 차이: 입원 진료비 .....	29
표 8. 일반적 특성에 노인요양병원 선택요인의 차이: 서비스 절차 .....	31
표 9. 일반적 특성에 따른 노인요양병원 선택요인의 차이: 인적서비스 .....	33
표 10. 일반적 특성에 따른 노인요양병원 선택요인의 차이: 간호서비스 .....	35
표 11. 일반적 특성에 따른 노인요양병원 선택요인의 차이: 이용 만족도 .....	37
표 12. 일반적 특성에 따른 노인요양병원 선택요인의 차이: 전반적 만족도 .....	39
표 13. 일반적 특성에 따른 노인요양병원 선택요인의 차이: 병원 재이용 의사 .....	41
표 14. 병원 선택요인간 상관관계 .....	42

표 15. 병원 선택요인과 병원 재이용 의사와의 관계 .....	43
표 16. 병원 재이용의사에 영향을 미치는 요인 .....	44

## 그림 목차

그림 1. 연구 모형 .....	17
-------------------	----

# I. 서론

## 1. 연구의 배경 및 필요성

최근 들어 우리나라 사회 전반적으로 인구 구조가 변화하고 있다. 첫 번째는 고령화된 인구의 증가이며 두번째는 저출산에 따른 전체 인구의 감소이다. 통계청 자료(2011)에 따르면 2020년 인구 성장률이 0.3%, 2030년 0.0%, 2040년 -0.4%, 2060년-1.00%로 예상되고 있다. 이렇듯 인구 성장률이 저출산 및 결혼관 가치 변화 등으로 마이너스 성장을 한다면 이는 고령화된 인구의 증가라는 또 다른 문제를 야기한다.

현재 우리나라 전체 인구에서 2014년 65세 이상 인구가 차지하는 비율은 전체인구 중 12.6%이며, 한국의 고령화는 매우 빠른 속도로 진전되고 있어 2020년에는 15.7%, 2030년 24.3%, 2060년에는 40.1%까지 늘어날 전망이다(통계청, 2011). 인구의 고령화는 노인부양비의 급증, 노인요양시설 및 의료시설의 문제로 이어지게 된다. 통계청에 따르면 2014년 노년부양비는 17.3%로 생산 가능인구 100명이 노인 16.7명을, 즉 젊은이 6명이 노인 1명을 부양한다는 뜻이다. 이 비율은 10년 후인 2023년에 처음으로 50%를 넘어서며 젊은이 2명이 노인 1명을 부양해야 한다.

이처럼 고령화로 인해 노인질환을 앓고 있는 노인대상자들이 증가하고 있으며 그들을 수용할 수 있는 노인요양병원시설 또한 우후죽순으로 생겨나고 있다(통계청, 2011). 특히 치료와 요양이 가능한 노인요양병원은 전국적으로 1,103개에 이른다(건강보험심사평가원, 2013). 노인요양병원의 증가로 병원간 경쟁 및 환자유치 또한 높아졌다. 노인대상자들은 한 가지의 질환이 아닌 복합적인 질환을 가지고 있어 치유의 목적이 아닌 장기간 요양을 할

수 있는 곳을 선택하게 된다. 노인병원 선택 시 노인대상자 본인이 결정하기 보다는 노인대상자를 부양하는 가족들이 병원을 선택하며 경제적 부담도 책임지고 있기에 다각도로 비교하고 요구에 충족하는지 확인하게 된다. 노인요양병원 이용자들이 병원을 선택하는 과정은 일반적인 구매자들이 물건을 구매하기 위한 선택과정과 유사한 과정을 거친다. 즉 노인대상자 본인 또는 노인부양자는 노인요양병원을 선택하기 위해 환자의 욕구와 필요를 충족시키기 위해 여러 조건을 비교하게 된다(류정건, 2006).

이와 같은 사실은 의료서비스 시장의 확대를 의미하는 점에서 시사하는 바가 크다. 특히 환경변화에 따른 시장 확대는 곧 수익창출을 의미하므로 환경변화를 기회로 활용하기 위해서 노인요양병원 이용자의 요구와 필요를 고려한 병원전략이 필요하다(조윤구, 2010).

이에 본 연구는 노인요양병원 이용자들의 병원 재이용의사에 영향을 미치는 요인이 무엇인지를 알아보고 그에 따른 노인요양병원이 나아갈 방향을 제시해 보고자 시행되었다.

## 2. 연구의 목적

본 연구는 노인요양병원 이용자들의 병원 재이용의사에 영향을 미치는 요인이 무엇인지를 알아보기 위해 시행되었다.

본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 노인요양병원 이용자들의 일반적인 특성에 따른 노인요양병원 선택 요인(병원 내부환경, 외부환경, 사회적 평가, 인적서비스, 간호서비스, 진료비 수준, 서비스 절차)의 중요도를 비교한다.

둘째, 노인요양병원 이용자들의 노인요양병원 재이용의사에 영향을 미치는 요인을 규명한다.

## II. 문헌 고찰

### 1. 노인 고령화 인구 증가

우리나라의 인구 성장률은 저출산 및 결혼관 가치의 변화 등으로 현재 0.4%로 2040년에는 -0.4%로 급속히 떨어질 것으로 예상되고 있다.

<표 1> 총인구수 및 인구 성장률

년도	1980	1990	2000	2014	2020	2030	2040	2050
총인구 (천명)	38.123	42.869	47.008	50.423	51.435	52.160	51.091	48.121
인구성장률 (%)	1.6	1.0	0.8	0.4	0.3	0.0	-0.4	-0.8

자료: 통계청, 2011

반면 65세 이상 노인인구는 전체 인구의 12.6%로 이미 노령화사회에 진입하였다. <표 2>에 제시된 인구 구성비를 살펴보면 1980년 3.8%, 1990년 5.1%, 2020년 24.3%, 2050년에는 37.4%에 진입할 것으로 예상된다. 이는 이미 노령화가 진행된 선진외국과 비교할 때 세계에서 가장 빠른 노인인구의 증가이다(통계청, 2011).

<표 2> 인구수 및 구성비

		1980	1990	2014	2020	2030	2040	2050
인구 (명)	0-14세	12.950	10.973	7.198	6.788	6.575	5.717	4.783
	15-64세	23.716	29.700	36.839	36.562	32.893	28.872	25.374
	65세 이상	1.456	2.195	6.467	8.084	12.691	16.501	17.991
구성비 (%)	0-14세	34.00	25.60	14.28	13.02	12.61	11.19	9.94
	15-64세	62.60	69.30	73.06	71.09	63.06	56.51	52.67
	65세 이상	3.80	5.10	12.66	24.33	24.33	32.30	37.39

자료: 통계청, 2011

이처럼 빠른 속도의 인구고령화가 진행되고 있어 이에 대한 적절한 대책이 절실히 요구되고 있는 실정이다. 특히 고령화 사회의 진입은 단순히 노인인구증가 문제가 아닌 의료, 복지 등 매우 복잡하고 다양한 문제로 이어지게 된다.

## 2. 인구 고령화로 인한 사회적 문제

### 1) 노인 부양비 및 의료비의 증가

인구 고령화는 노인부양비 급증과 의료비 증가로 연결된다. 앞서서도 언급했듯이 현재 65세 노인인구는 증가하는 반면 출생율은 현저히 감소하고 있다. 의료기술 및 간호의 발전으로 생명연장, 결혼가치관의 변화, 저출산, 핵가족화, 1인 가구 증가로 인한 사회적 변화로 인구 모형은 불안정한 모습을 보이고 있다. 노인인구의 증가로 사회적 비용은 급속도로 증가하였고 노인인구를 부양하는 가정이나 가계, 사회공동체 구성원들에게 경제적 부담을 야기하고 나아가 건강보험 재정지출이나 노인의료비 증가는 모든 사회구성원들의 문제점으로 나타나고 있다.

노인인구의 증가로 앞으로 생산 가능 인구(15~64세)가 줄어들 노인 수는 점점 늘고 있으며 그에 따른 책임감 또한 가중되고 있는 실정이다. 노년 부양비는 1980년에 6.1%, 1990년, 7.4%, 현재 2014년에는 17.3% 정도지만 2020년 22.1%, 2030년 38.6%, 2040년 57.2%, 2050년에는 무려 71.0%로 급증할 것으로 예상되고 있다(통계청, 2011).

노인 1명당 생산 가능 인구를 살펴보면, 1980년에는 생산 가능 인구 16.3명이 노인 1명을 부양하고 1990년에는 생산가능 인구 13.5명이 노인 1명을 부양 하였으나, 현재 2014년 생산가능 인구 6.6명이 노인 1명을 부양하고 있다. 나아가 2020년에는 생산 가능 인구 4.6명이 노인1명, 2030년에는 생산 가능 인구 2.7명이 노인 1명, 2040년에는 1.8명이 노인 1명, 2050년에는 1.4명이 노인 1명을 부양해야 한다(통계청, 2011).

고령화 사회에서 나타나는 문제 중 또 하나는 노인의료비 증가이다. 치매, 중풍, 와상 노인에 대한 장기적 보호 등의 노인의료문제는 미국, 유럽,

일본뿐만 아니라 모든 국가에서 주요 정책과제가 되고 있다(조운구, 2010). 노인 질환자들이 주로 앓고 있는 질병들은 타인 의존형 노인성질환인 치매, 중풍, 파킨슨병, 뇌혈관 질환, 기저핵의 기타 퇴행성 등 절대 요양보호가 필요한 질환들로 이에 따른 의료비 또한 증가하는 추세이다. 국민건강보험관리공단(2011) 자료에 따르면 65세 이상의 노인성 질환자는 2002년 499,000명에서 2009년 1,027,000명으로 205.7% 증가하였다.

총 진료비는 2002년 5,813억원, 2009년 2조 4,387억원으로 419.5% 증가한 것으로 나타났다(국민건강보험관리공단, 2011). 특히 65세 이상 노인에서 진료실 인원은 255.4%, 총 진료비는 543.7%로 크게 증가한 것으로 나타났다(국민건강보험관리공단, 2011).

### 3. 노인요양병원의 필요성과 현황

#### 1) 노인요양병원 정의

노인 질환이 장기 치료를 필요로 하는 만성질환 추세로 변화됨에 따라 노인을 위한 요양병상 확충 및 노인요양의료서비스가 필요하게 되었다. 이에 단시간 내에 다양한 명칭들로 노인요양병원이 생기게 되었고 지속적으로 증가하는 추세이다(최예지, 2011). 현재 우리나라에서 장기요양 영역의 입원 및 입소 서비스를 제공하는 기관은 건강보험을 적용받는 요양병원과 2008년 7월부터 장기요양보험을 적용받는 노인요양시설이 있다. 우리가 주변에서 흔히 보는 노인요양병원은 의료법 제3조에 의거해 의사 또는 한의사가 주로 장기 요양을 요하는 입원환자에 대하여 의료를 행할 목적으로 개설하는 의료기관을 말한다(이지윤, 박은경, 2008). 이에 해당하는 노인전문병원, 요양병원, 치매요양병원 등을 모두 요양병원이라고 칭한다(최예지, 2011). 반면 노인복지법에 의거한 노인요양시설은 장기간 대상자를 입소시켜 신체활동 지원 및 증진, 심신기능 유지 및 향상을 위한 교육 및 훈련을 제공하는 기관이다(이지윤, 박은경, 2008).

노인요양병원과 요양시설의 차이는 의료서비스를 제공하는 인력의 구성이다. 노인요양병원은 병상 40개당 의사 1명 이상, 병상 6인당 간호사 1명 이상을 고용해야 하므로 급성기병원에서 치료 후 지속적인 의료서비스가 필요한 노인질환환자에게 적합하다. 노인요양시설은 의사가 상주해야 하는 것은 아니며 간호사 및 보조인력(요양보호사)이 노인환자를 돌보는 의미가 크다. 따라서 노인요양병원은 급성기를 치료하는 종합병원과 장기요양영역을 담당하는 노인요양시설의 중간에 위치한다고 할 수 있다(이지윤, 박은경, 2008).

## 2) 노인요양병원의 필요성

노인인구의 증가에 따른 고령화 사회는 필연적으로 노인성 질환의 증가와 노인의료비 증가를 초래한다. 이러한 의료서비스에 대한 수요증가는 노인 질환을 앓고 있는 노인대상자에게 전문적인 치료와 요양, 그리고 임종까지 총체적인 서비스를 제공 할 수 있는 시설과 인력을 갖춘 노인요양병원에 대한 수요증가로 이어지고 있다(권진, 2011) 노인요양병원을 찾는 수요자들은 대부분 급성기 병원인 대학병원 및 종합병원에서 응급 또는 중환자 입원치료 중 경제적 부담감을 안고 전원하거나, 급성기 및 만성기질환 상태에서 치료의 목적 보다는 요양을 목적으로 전원하거나 입원하게 된다(권진, 2011). 이에 정부는 노인대상자 증가 및 보건의료비 증가로 노인사회를 해결하고자 2008년 7월 1일 노인장기요양보험제도를 도입하였으며 그에 따른 노인요양병원 시설 또한 증가하는 추세이다. 보건복지부 추계에 따르면 2004년 전체 65세 이상 노인인구 가운데 14.8%인 62만명이 타인의존형 노인성 질환자였는데 2020년 노인질환자 환자는 114만명에 해당될 것이라고 예상하고 있다(국민건강보험, 2011). 그럼에도 불구하고 인구구조의 변화로 핵가족화, 여성의 사회 참여 활동 증가로 가정에서 이루어 졌던 가족 중심의 요양간호 및 보호에 어려움이 있는 상태이다.

그동안 가정에서 이루어진 노인 요양보호 및 간호는 노인요양병원으로 많은 부분이 전가되었고, 많은 노인요양병원의 공급속에 제대로 의료시설이 갖추어지고 간호가 시행되는 곳을 선택하는 어려움이 생겼다(조윤구, 2010). 이와 같은 현실은 의료 서비스 산업에 있어서 시장이 그만큼 확대되고 있다는 것을 의미한다. 특히 노인요양병원으로서 환경변화에 따른 시장 확대는 곧 수익창출 기회를 의미하므로 그만큼 철저한 준비가 되어야 한다. 수많은 개인기업 또한 공기업에서 노인요양 의료기업들이 시장의 이익을 위

해 활동해 왔지만 노인대상자에 대한 인식부족 및 준비성 결여로 사업을 중단하거나 문을 닫는 곳도 많았다(조윤구, 2011, 류정건, 2006). 이는 노인 환자에 대한 이해도가 부족하였음이 크다. 이렇듯 노인요양병원의 선택은 그만큼 까다롭고 신중하게 이루어져야 한다. 노인요양병원을 이용하는 사람들은 일반적인 의료소비자와는 다른 전형적인 노인질환인 치매, 뇌혈관 질환, 파킨슨병, 기저핵의 퇴행성 질환, 및 중풍 등 특정 질환을 가지고 있어 차별화되는 구매 성향을 가지고 있다. 질병의 치료와 완치를 목적으로 하는 일반적인 의료 소비자의 보편적인 구매 동기가 아닌 부양의 정체성, 핵가족화와 가족구성원의 변화로 인한 가정요양의 어려움, 그리고 경제적 부담과 가족 구성원들의 사회진출로 이루어진 구매 성향을 보이고 있다(류정건, 2006). 노인요양병원을 선택하는 구매 결정자가 노인대상자 자신보다는 대상자를 부양하는 부양가족들의 결정권이 크기 때문에 노인대상자뿐만 아니라 부양가족들의 취향을 반영해야 하는 것도 일반적인 의료소비와 다른 점이다(류정건, 2006).

### 3) 노인요양병원 현황

<표 3>에서 살펴보면 시도별 노인요양병원은 꾸준히 늘어가고 있는 상태이다. 전국적으로 2006년 215개였던 병원 수가 2008년 690개, 2010년 867개, 2012년 1,103개, 현재 2014년 1,239개로 증가하였다.

<표 3> 시도별 노인요양병원

(단위: 개수)

	2006	2008	2010	2012	2014
서울	12	60	76	93	97
부산	28	86	113	155	176
대구	13	32	40	50	59
인천	5	30	37	47	59
광주	5	16	19	29	37
대전	10	31	37	44	48
울산	10	24	30	37	41
경기	34	125	199	221	250
강원	5	16	20	24	27
충북	9	21	29	34	39
충남	15	43	47	57	66
전북	16	55	60	71	81
전남	9	30	42	53	59
경북	20	62	77	89	100
경남	21	53	68	86	93
제주	2	6	6	7	7
총계	215	690	867	1103	1239

자료: 건강보험심사평가원, 2014

인구수 대비 요양병원 현황을 살펴보면 전국에 있는 요양병원은 2006년 10만명당 7.27기관이었는데 2008년 10만명당 13.93으로 증가 하였으며 2012년 10만명당 19.3으로 점점 증가하는 추세를 보였다. 특히 2012년 부산은 10만명당 37.1, 대전 10만명당 32.4, 울산 10만명당 46.0으로 인구 수 대비 요양병원이 많은 편에 속했다(건강보험심사평가원, 2012).

#### 4. 노인요양병원 이용에 영향을 미치는 요인

##### 1) 병원선택 요인과 관련된 연구

권진(2010)은 노인 병원을 선택하는 동기 및 선택 성향을 이해하고 환자의 만족도를 제고하기 위한 노력과 환자 지향적인 서비스가 선택에 영향을 준다는 점을 제시하였다. 노인요양병원에 대한 환자만족도에는 직원친절, 시설환경, 행정서비스에 대한 기대가 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 류정건(2004)은 노인성 장기요양 환자의 요양병원 선택요인에 관한 연구에서 요양시설 장비, 요양 진료비, 요양 서비스, 요양병원 평판이 선택에 긍정적 영향을 미치는 변수로 작용한다고 제시하였다.

민무홍(2000)은 병원 선택을 요인별로 분석하였으며 그 결과 인적, 시설 서비스, 시간, 거리, 이용의 편리성, 인지도 요인 순으로 제시하였으며 병원규모에 따라 우선시 되는 요인이 다르다는 연구결과를 제시하였다.

서종범(2008)은 요양병원 선택 요인으로 물리적 환경, 진료비 수준, 인적 서비스로 선정하였으며 진료비 수준이 가장 중요한 요소로 보고하였고 물리적 환경은 서비스가치에만 영향을 미친다는 하였다.

안광호 외(2011)는 노인요양시설과 노인전문병원을 선택 시 영향을 미치는 주요 요인을 비교하였는데 노인요양시설 선택 시 직원요인, 시설환경요인, 서비스요인이 중요한 요인으로 나타났으며 노인전문병원을 선택하는 주요 요인으로 병원 시설 및 시설의 편리성을 제시하였다.

윤서중(2004)은 노인 병원과 종합병원 환자들 간에는 선택 요인에 차이가 있다는 연구 결과를 제시하였다. 노인병원의 경우 직원의 친절, 신속한 간호와 배려, 의료의 신뢰성 순으로 선호하였으며, 종합병원의 경우는 의료의

신뢰성, 병원의 이미지, 직원의 친절성 순으로 병원선택 시 고려되는 요인을 제시하였다. 이윤경(2002)은 대학병원과 기업병원간의 선택요인을 분석하였는데 대학병원의 선택요인으로는 의료진의 의술에 대한 신뢰감, 병원의 인지도 및 이미지, 의료진의 친절성, 직원의 친절성 순으로 나타났으며, 기업병원의 선택요인은 의사의 실력과 의료진 의술에 대한 신뢰감, 간호사 및 직원의 친절 순으로 나타났다. 최용환(2001)은 병원 선택요인에 있어서 근거리 여부, 우수한 의료진, 편리한 교통, 친절한 서비스 순으로 나타났으며 주변 권유도 병원 선택에 영향을 미치는 것으로 제시하였다. 이렇듯 병원의 유형에 따라 병원을 이용하는 환자들이 우선시하는 병원 선택요인이 다를 수 있다.

## 2) 의료서비스 및 환자 만족도와 관련된 연구

김정숙(2003)은 전반적인 치과서비스의 질이 높아짐으로 인해 환자가 인지하는 만족도나 서비스 가치가 높아지고 재이용의사가 커진다는 연구결과를 제시하였다. 전제란(2005)은 병원 업무프로세스를 환자중심으로 개선함으로써 환자들에게 양질의 서비스를 제공할 수 있는 정보 시스템 구축이 가능해지며 이를 통해 보다 많은 효과를 얻을 수 있다는 연구결과를 제시하였다. 최경식과 김재열(2004)은 내부서비스 품질이 높은 병원은 구성원들의 만족도 높이고 이직을 줄여주며 서비스 가치를 높여 병원 경영성과에도 유의한 영향을 미친다는 결과를 제시하였다.

함태훈(2009)은 입원 및 퇴원 창구의 중앙화와 분산화에 따른 의료서비스 이용자들의 만족도와 재이용여부에 대한 연구를 제시하였다. 중앙화된 창구를 이용하는 의료소비자는 중간결제의 편리성과 재증명 발급 편리성에 만족

한 이용자일수록 재이용의사가 높았으며, 분산화된 창구를 이용하는 소비자는 원문의 친절성, 중간결제, 퇴원절차에 만족한 이용자일수록 재이용의사가 높은 것으로 나타났다.

John(1992)는 환자 만족도란 의료서비스에 대한 환자의 기대가 충족되었는지에 따라 결정된다고 정의하였다. Linder-Peltz(1982)는 환자 만족도란 의료의 개별 차원들에 대한 개인의 긍정적인 평가로서 접근성, 편리성, 자료의 지속성, 자원의 효용, 의료의 효과, 재정, 인간적인 태도, 정보수집, 정보제공, 주변 환경의 쾌적함, 의료의 질 등 10가지 기준이 얼마나 충족되었는지를 살펴보는 것이라고 정의하였다.

### 3) 재이용 의사와 관련된 연구

고은숙(2007)은 의사소통과 스타일에 따른 환자의 만족도와 의료 서비스를 조사한 결과 환자의 재방문 의사와 구전사이에 상당한 정의관계가 있음을 제시하였다. 문상준(2007)은 진료서비스, 행정직원 및 간호사의 친절도, 병원의 서비스 수준이 고객만족에 긍정적인 영향을 미친다는 연구 결과를 제시하였다. 박수익(2009)은 환자의 만족도와 의료서비스 가치는 병원 재이용 의사에 긍정적인 영향을 미치며 병원 이미지와 품질에 영향을 미친다고 제시하였다. 이영아(2009)은 대인 서비스와 병원 이용 절차 및 사후 관리가 그 병원에 이미지를 형성하여 병원 이용에 영향을 준다고 하였다. 조윤구(2010)의 연구에서는 원무 및 진료 시스템이 병원 만족 및 재이용에 가장 큰 영향을 미치는 변수로 나타났고 그 다음 진료비 및 직원 친절 병원 수준으로 나타났다. 간과되어 온 원무 및 인적 서비스 수준을 향상시키는 것이 노인요양병원의 경영 효율성 제고에 직결될 수 있다는 점을 제시하였다.

조혜란(2005)은 병원 재이용의사와 밀접한 관계가 있는 요인으로 의료기술과 전문성, 병원 시설과 환경, 입원환자에 대한 관심과 배려, 의료 서비스에 대한 설명, 직원의 친절성, 병원 이용 절차의 편리성을 제시하였다.

#### 4) 간호서비스의 만족도와 관련된 연구

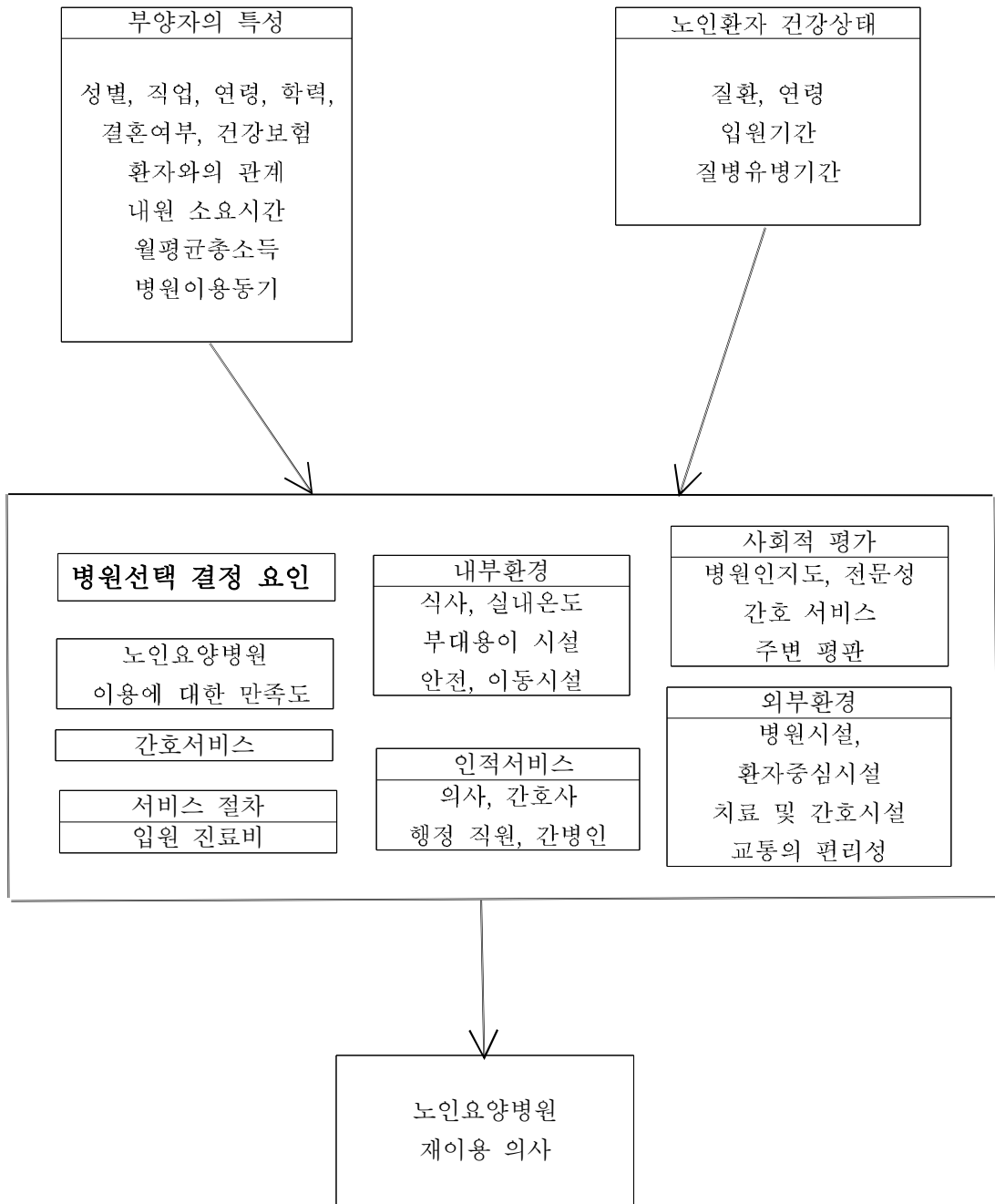
박경숙(2011)은 간호서비스에 대한 환자 만족도는 간호사의 수행도보다 높았으며 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 영역별로 살펴보면 전문·기술 영역, 교육영역, 신뢰성 영역에서 간호서비스에 대한 환자 만족도가 간호사의 수행도보다 높았다.

서미숙(2008)은 간호서비스 관련 특성에 따른 간호서비스 품질에 대한 기대차이를 조사하였다. 간호사가 안전하고 깨끗한 환경을 제공하고 좋은 시설에서 깨끗한 인상을 주는 유형성면에서 기대가 높은 환자는 별도의 간호서비스를 받길 원하였다. 간호사가 처치나 검사 시행 전 충분한 설명을 하고 환자의 문제를 해결해주고 건강과 관련된 정보를 제공해주는 신뢰성면과 간호사들이 업무에 대한 충분한 지식을 갖고 환자에게 친절하게 사명감을 갖는 보장성면에서 기대가 높은 환자는 기꺼이 별도의 금액을 지불하더라도 질 높은 간호서비스를 원하는 것으로 나타났다. 안은숙(2009)은 환자의 일반적 특성에 따른 간호서비스 만족도를 살펴보았는데 성별과 진료과에 따라 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 간호사의 일반적 특성에 따른 간호서비스의 만족도는 연령, 결혼여부, 근무기간에 따라 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 조수연(2011)의 간호서비스 요구에 대한 조사연구에서는 치료적 간호서비스 요구가 가장 높게 나타났다.

### Ⅲ. 연구 방법

#### 1. 연구 설계

본 연구는 노인요양병원 이용자들의 일반적 특성, 노인 대상자의 건강상태, 병원 선택 요인(병원의 내부환경, 외부환경, 인적서비스, 사회적 평가, 입원진료비 및 서비스 절차)이 병원 재이용의사에 얼마나 영향을 미치는지를 알아보고자 실시된 조사연구이다.



<그림 1> 연구모형

## 2. 자료 수집 및 측정 도구

### 1) 자료 수집

본 연구는 서울 지역에 위치한 150병상 규모의 노인요양병원 3곳을 선정하여 병원을 이용하는 환자 및 가족을 대상으로 실시되었다. 설문 조사 기간은 2013년 10월 1일부터 10월 31일까지이며, 총 300부의 설문지를 배포하여 중복 응답지와 부적절한 응답지 54부를 제외한 246부가 자료 분석에 이용되었다.

설문조사는 연구자와 각 병원 간호사들이 노인요양병원 이용자들에게 설문조사에 대해 충분히 설명한 후 동의서를 받고 진행되었다. 설문지는 자기 기입식으로 작성하도록 하였으며, 총 소요시간은 10분 정도였다.

### 2) 측정 도구

노인요양병원 이용자들의 병원 재이용의사에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위해 서미숙(2008)과 류정건(2004)에서 사용된 도구를 기초로 설문지를 개발하였다. 본 연구에 사용된 설문지는 총 59문항으로 노인요양병원 이용자들의 일반적 특성, 병원의 외부환경(병원시설, 환자 중심의 편리한 시설, 치료 및 간호의 적당한 시설, 교통접근 편리) 4문항, 내부환경(식사의 청결, 병원의 실내 온도, 부대시설용이, 병원환경, 안전시설 및 이동시설) 5문항, 사회적 평가(병원의 인지도, 전문적 의술과 적합한 인력, 간호서비스 만족도, 주위 평판) 4문항, 인적서비스(의사 서비스 만족도, 행정직원 지식

및 소양, 간호사의 지식 및 소양, 간호사 서비스, 간병인 서비스) 5문항, 간호서비스 가치(단정한 용모, 환자와 간호사수 비례, 능숙한 간호, 시간 내 간호서비스, 충분한 설명과 관심, 신속한 투약, 환자 자주 방문, 간호업무에 필요한 지식 소양) 10문항, 서비스 절차(서비스 이용절차, 입,퇴원 절차, 간호서비스, 간병인 체계, 노인요양제도) 5문항, 그리고 입원 진료비 수준(진료비 적당, 진료비가 비싸다, 진료비가 아깝지 않다, 진료비에 비해 서비스가 좋다) 4문항, 병원의 만족도(병원선택 만족, 간호서비스, 의료 서비스, 병원시설, 진료비, 행정절차 및 행정직원) 6문항, 병원 재이용 의사(간호서비스가 우수하여 다시 선택, 병원 추천, 주변사람에게 긍정적으로 이야기) 3문항으로 구성되어 있다. 모든 문항은 5점 척도 likert scale을 사용하여 측정하였다. 노인요양병원 선택문항에 대하여 “매우 그렇다” 5점, “그렇다” 4점, “보통이다” 3점, “그렇지 않다” 2점, “매우 그렇지 않다” 1점을 부여하였다.

노인요양병원의 외부환경, 인적서비스, 간호서비스, 내부환경, 입원치료비 수준, 서비스절차, 병원 만족도, 재이용의사에 대한 설문문항의 신뢰도를 검증한 결과, 전체문항 46개 중 병원 외부환경과 병원 인적서비스에서 각각 한 문항씩 2개의 문항이 이론구조에 맞지 않아 분석에서 제거하였다.

전반적인 Cronbach  $\alpha$ 는 0.979로 신뢰도 수준이 높은 것으로 나타났다. 각 설문문항별 신뢰도를 분석한 결과, 병원의 외부환경 0.788, 인적서비스 0.890, 간호서비스 0.944, 내부환경 0.878, 입원진료비 0.908, 서비스 절차 0.857, 병원 만족도 0.913, 병원 재이용의사 0.918로 나타났다.

### 3) 연구 윤리

본 연구는 성신여자대학교 연구윤리심의위원회(IRB)의 심의와 승인을 받은 후 진행되었다(sswuirb 2013-023). 연구 대상자에게 연구의 목적에 대한 사전 설명을 실시하고 본인 의사에 따라 언제든지 설문을 중단할 수 있음을 설명하였다. 설문결과는 학술적인 용도 이외의 다른 목적으로 이용되지 않을 것이며 연구 종료 후 5년간 연구책임자의 관리하에 보관된 후 폐기됨을 설명하였다.

## 3. 분석방법

자료 분석은 SPSS 20.0 프로그램을 이용하였으며 구체적인 분석방법은 다음과 같다.

1. 일반적 특성은 빈도와 백분율로 분석하였다.
2. 일반적 특성에 따른 병원 선택요인(병원의 내부환경, 외부환경, 사회적 평가, 입원 진료비, 서비스절차, 인적서비스, 간호서비스, 이용만족도, 전반적 만족도, 재이용여부에 대한 차이검증은 변수의 특성에 따라 t-test, ANOVA로 분석하였다.  $p < .05$  수준에서 유의한 차이가 있는 변수는 Duncan's Multiple Range test로 사후검증을 하였다.
3. 병원 선택요인간의 상관관계는 Pearson's Correlation Coefficient를 구하였다.
4. 병원 재이용 의사에 영향을 미치는 변수는 다중회귀분석을 통해 조사하였다.

## IV. 연구 결과

### 1. 조사 대상자의 일반적 특성

본 연구의 분석 대상인 노인요양병원 이용자들은 총 246명이었다<표 4>. 노인요양병원 이용자의 일반적 특성을 분석한 결과 남자 88명(35.8%), 여자 158명 (64.2%)으로 나타났으며 환자와의 관계에서는 자녀 40.7%, 며느리와 사위 22.8%, 배우자 18.3%, 기타 15.9%, 본인 2.4% 순으로 나타났다. 연령별 분포는 50대 28.9%, 40대와 60대가 각각 24.4%로 같았으며, 국민건강보험종류는 직장가입자가 75.0%, 지역가입자가 25.0%로 나타났다. 학력은 대졸이 45.9%로 가장 높았으며 고졸 37.8%, 중졸 11.8%, 초졸 4.5%로 나타났다. 직업별 분포는 주부가 29.7%로 가장 높았으며 전문직 20.3%, 사무직 16.7%, 판매, 서비스직 11.0%, 자영업 7.7%, 생산 및 기술직 7.3%, 기타 7.3% 순으로 나타났다. 월평균 총소득 분포는 201~300만원 27.6%로 가장 높았으며 101~200만원 25.2%, 401~1000만원 20.3%, 301~400만원 17.9%, 100만원 이하 4.9% 1001만원 이상 4.1% 순으로 나타났다. 병원에 오기까지 소요되는 시간은 30분 이내 48.0%로 높았으며 15분 이내 17.1%, 1시간 이내 15.0%, 45분 이내 14.2%, 1시간 이상 5.7%로 순으로 나타났다. 병원이용 동기로 가족 결정이 36.0%로 가장 높았으며 주변 권유 및 평판이 34.0%, 타 의료 기관의 소개 10.9%, 본인 결정 5.3%, 시설, 의료진, 간호서비스 우수 및 인터넷 광고 4.9%로 같았으며 진료비 저렴 4.0%, 순으로 나타났다. 노인 환자의 질환명 분포는 노인성 질환 36.2%로 가장 높았으며 뇌질환 20.3%, 치매 18.3%, 중풍 14.2%, 말기암 11.0%로 나타났다. 노인요양병원 입원 기간 분포는 4~7개월 31.4%로 높았으며 1년 이상 25.3%, 8개월~1년 20.4%,

1~3개월 19.2%, 1개월 미만 3.7%로 나타났다. 병환 기간은 1~3년 미만 35.0%로 높았으며 1개월~1년 미만 29.7%, 3~5년 미만 21.1%, 5~10년 미만 8.1%, 10년 이상 6.1% 순으로 나타났다.

<표 4> 노인요양병원 이용자의 일반적 특성

N=246

특성	구분	n	%
성별	남	88	35.8
	여	158	64.2
환자와의 관계	본인	6	2.4
	배우자	45	18.3
	자녀	100	40.7
	며느리, 사위	56	22.8
	기타	39	15.9
연령	39세 이하	55	22.4
	40 ~ 49세	60	24.4
	50 ~ 59세	71	28.9
	60세 이상	60	24.4
건강보험	직장가입자	183	75.0
	지역가입자	61	25.0
결혼여부	기혼	207	84.1
	미혼	39	15.9
학력	초졸	11	4.5
	중졸	29	11.8
	고졸	93	37.8
	대졸	113	45.9
직업	사무직	41	16.7
	판매, 서비스직	27	11.0
	생산, 기술직	18	7.3
	자영업(농업, 임업)	19	7.7
	전문직	50	20.3
	주부	73	29.7
	기타	18	7.3
월평균가계 총소득	100만원 이하	12	4.9
	101 ~ 200만원	62	25.2
	201 ~ 300만원	68	27.6
	301 ~ 400만원	44	17.9
	401 ~ 1,000만원	50	20.3
1,001만원 이상	10	4.1	
내원 소요시간	15분	42	17.1
	30분	118	48.0
	45분	35	14.2
	1시간	37	15.0
	1시간 이상	14	5.7
병원이용동기	본인결정	13	5.3
	가족결정	89	36.0
	주변인권유 및 평판	84	34.0
	진료비저렴	10	4.0
	타 의료기관 소개	27	10.9
	시설, 의료진, 간호서비스우수	12	4.9
인터넷, 광고 등	12	4.9	
환자 질환명	치매	45	18.3
	중풍	35	14.2
	말기 암	27	11.0
	뇌질환	50	20.3
노인성질환	89	36.2	
입원기간	1개월미만	9	3.7
	1 ~ 3개월	47	19.2
	4 ~ 7개월	77	31.4
	8 ~ 1년	50	20.4
	1년 이상	62	25.3
병환기간	1개월 ~ 1년미만	73	29.7
	1 ~ 3년미만	86	35.0
	3 ~ 5년미만	52	21.1
	5 ~ 10년미만	20	8.1
	10년 이상	15	6.1

## 2. 일반적 특성에 따른 노인요양병원 선택요인의 차이 검증

### 1) 일반적 특성에 따른 노인요양병원 선택요인의 차이: 내부환경

노인요양병원 이용자들의 일반적 특성에 따라 노인요양병원 선택 시 병원의 내부환경이 얼마나 중요한지를 분석한 결과 연령 및 월평균 가계 총소득에 따라 유의한 차이가 있었다<표 15>. 39세 이하 그룹에서 병원선택 시 내부환경이 가장 큰 요인인 것으로 나타났으며 50~59세 3.41, 40~49세 3.20순으로 나타났다. 사후검증결과 39세 이하 그룹과 40~60세 이상 그룹간의 차이가 유의한 것으로 나타났다.

월평균 가계 총소득 분포를 살펴보면 1,001만원 이상 4.14로 병원선택 시 내부 환경에 대한 요인이 중요한 것으로 나타났으며, 100만원 이하 3.50, 401~1000만원 3.44, 301~400만원 3.39, 101~200만원 3.30, 201~300만원 3.30 순으로 유의한 차이를 보였다. 사후검증 결과 1,000만원 이하 그룹과 1,001만원 이상 그룹간의 차이가 유의한 것으로 나타났다.

<표 5> 일반적 특성에 따른 노인요양병원 선택요인의 차이: 내부환경  
N=246

특성	구분	N	Mean	SD	t or F	p	DMR
성별	남	88	3.35	.71	-.028	.977	
	여	158	3.35	.69			
환자와의 관계	본인	6	3.43	.72	1.748	.141	
	배우자	45	3.49	.76			
	자녀	100	3.42	.66			
	며느리, 사위	56	3.23	.61			
	기타	39	3.16	.79			
연령	39세 이하	55	3.55	.66	3.392	.019	B A AB A
	40 ~ 49세	60	3.20	.66			
	50 ~ 59세	71	3.41	.71			
	60세 이상	60	3.23	.71			
건강보험	직장가입자	183	3.34	.72	-.337	.736	
	지역가입자	61	3.37	.65			
결혼여부	기혼	207	3.34	.70	-.415	.679	
	미혼	39	3.39	.68			
학력	초졸	11	3.20	.96	.285	.836	
	중졸	29	3.39	.79			
	고졸	93	3.31	.71			
	대졸	113	3.39	.64			
직업	사무직	41	3.52	.73	.772	.592	
	판매, 서비스직	27	3.35	.61			
	생산, 기술직	18	2.97	.52			
	자영업(농업, 임업)	19	3.64	.62			
	전문직	50	3.34	.68			
	주부	73	3.28	.73			
	기타	18	3.32	.78			
월평균가계 총소득	100만원 이하	12	3.50	.79	3.216	.008	A A A A A B
	101 ~ 200만원	62	3.30	.82			
	201 ~ 300만원	68	3.15	.56			
	301 ~ 400만원	44	3.39	.66			
	401 ~ 1,000만원	50	3.44	.62			
	1,001만원 이상	10	4.14	.49			
내원 소요시간	15분	42	3.27	.68	.404	.805	
	30분	118	3.37	.74			
	45분	35	3.25	.69			
	1시간	37	3.43	.58			
	1시간 이상	14	3.40	.73			
병원이용동기	본인 결정	13	3.32	.69	.854	.530	
	가족 결정	89	3.33	.65			
	주변인 권유 및 평판	84	3.47	.76			
	진료비 저렴	10	3.34	.97			
	타 의료기관 소개	27	3.04	.58			
	시설, 의료진, 간호서비스 우수	12	3.38	.64			
	인터넷, 광고 등	12	3.38	.58			
환자 질환명	치매	45	3.43	.64	1.281	.279	
	중풍	35	3.17	.57			
	말기암	27	3.76	.59			
	뇌질환	50	3.36	.64			
	노인성 질환	89	3.24	.78			
입원기간	1개월 미만	9	2.89	.79	1.366	.247	
	1 ~ 3개월	47	3.42	.63			
	4 ~ 7개월	77	3.37	.71			
	8 ~ 1년	50	3.25	.74			
	1년 이상	62	3.42	.67			
병환기간	1개월 ~ 1년 미만	73	3.41	.68	.081	.988	
	1 ~ 3년 미만	86	3.31	.69			
	3 ~ 5년 미만	52	3.30	.74			
	5 ~ 10년 미만	20	3.30	.66			
	10년 이상	15	3.45	.73			

SD: Standard deviation, DMR: Duncan Multiple Range

## 2) 일반적 특성에 따른 노인요양병원 선택요인의 차이: 사회적 평가

노인요양병원 이용자들의 일반적 특성에 따라 노인요양병원 선택 시 사회적 평가 (병원의 인지도, 전문적 의술과 인력, 간호서비스의 만족도, 주위 평판)의 중요도를 비교한 결과 월평균 가계 총소득, 병원이용 동기에 따라 유의한 차이가 나타났다<표 6>.

월평균 가계 총소득 1,001만원 이상 그룹에서 4.18로 사회적 평가가 병원선택 시 중요한 것으로 나타났으며 410~1,001만원 3.70, 301~400만원 3.69, 101만원 이하, 101만원~200만원 3.67, 201만원~300만원 3.42순으로 유의한 차이가 있었다. 사후검증결과 1,000만원 이하 그룹과 1,001만원 이상 그룹간에 차이가 있는 것으로 나타났다.

병원이용 동기 분포를 살펴보면 주변권유 및 평판 3.83, 인터넷 광고 3.79, 시설, 의료진, 간호서비스 우수3.77, 진료비 저렴 3.65, 가족 결정 3.57, 본인 결정 3.44, 타 의료기관 소개 3.18순으로 유의한 차이를 보였다. 사후검증결과 타 의료기관 소개 그룹과 주변 권유 및 평판, 진료비 저렴, 시설, 의료진, 간호서비스 우수, 인터넷 광고 그룹간의 차이인 것으로 나타났다.

<표 6> 일반적 특성에 따른 노인요양병원 선택요인의 차이: 사회적 평가  
N=246

특성	구분	N	Mean	SD	t or F	p	DMR																																																																																																																																																																																																																																																																																															
성별	남	88	3.59	.64	-.792	.429																																																																																																																																																																																																																																																																																																
	여	158	3.66	.64				환자와의 관계	본인	6	3.25	.77	.610	.656		배우자	45	3.61	.66	자녀	100	3.69	.58	며느리, 사위	56	3.58	.73		기타	39	3.64	.58				연령	39세 이하	55	3.72	.64	1.964	.121		40 ~ 49세	60	3.60	.63	50 ~ 59세	71	3.75	.67	60세 이상	60	3.45	.56	건강보험	직장가입자	183	3.63	.66	-.145	.885		지역가입자	61	3.64	.57	결혼여부	기혼	207	3.63	.64	.031	.975		미혼	39	3.63	.60	학력	초졸	11	3.43	.73	1.296	.277		중졸	29	3.53	.49	고졸	93	3.66	.65	대졸	113	3.65	.65	직업	사무직	41	3.73	.74	.835	.544		판매, 서비스직	27	3.59	.68	생산, 기술직	18	3.15	.49	자영업(농업, 임업)	19	3.87	.52	전문직	50	3.76	.63	주부직	73	3.58	.58	기타	18	3.58	.58	월평균 가계 총소득	100만원 이하	12	3.67	.76	2.502	.032	A	101 ~ 200만원	62	3.67	.58	A	201 ~ 300만원	68	3.42	.59	A	301 ~ 400만원	44	3.69	.64	A	401 ~ 1,000만원	50	3.70	.67	A	1,001만원 이상	10	4.18	.54	B	내원 소요시간	15분	42	3.49	.70	1.172	.324		30분	118	3.63	.64	45분	35	3.76	.64	1시간	37	3.60	.48	1시간 이상	14	3.82	.69	병원이용동기	본인 결정	13	3.44	.61	2.704	.015	AB	가족결정	89	3.57	.54	AB	주변인 권유 및 평판	84	3.83	.66	B	진료비 저렴	10	3.65	.84	B	타 의료기관 소개	27	3.18	.42	A	시설, 의료진, 간호서비스 우수	12	3.77	.72	B	인터넷, 광고 등	12	3.79	.66	B	환자 질환명	치매	45	3.65	.70	2.039	.090		중풍	35	3.56	.49	말기 암	27	3.90	.64	뇌질환	50	3.47	.60	노인성 질환	89	3.66	.65	입원기간	1개월 미만	9	3.22	.46	1.126	.345		1 ~ 3개월	47	3.70	.70	4 ~ 7개월	77	3.66	.65	8 ~ 1년	50	3.62	.60	1년 이상	62	3.62	.61	병환기간	1개월 ~ 1년 미만	73	3.68	.64	.852	.494		1 ~ 3년 미만	86	3.64	.64	3 ~ 5년 미만	52	3.53	.63	5 ~ 10년 미만	20	3.50	.60
환자와의 관계	본인	6	3.25	.77	.610	.656																																																																																																																																																																																																																																																																																																
	배우자	45	3.61	.66																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
	자녀	100	3.69	.58																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
	며느리, 사위	56	3.58	.73																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
	기타	39	3.64	.58																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
연령	39세 이하	55	3.72	.64	1.964	.121																																																																																																																																																																																																																																																																																																
	40 ~ 49세	60	3.60	.63																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
	50 ~ 59세	71	3.75	.67																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
	60세 이상	60	3.45	.56																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
건강보험	직장가입자	183	3.63	.66	-.145	.885																																																																																																																																																																																																																																																																																																
	지역가입자	61	3.64	.57																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
결혼여부	기혼	207	3.63	.64	.031	.975																																																																																																																																																																																																																																																																																																
	미혼	39	3.63	.60																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
학력	초졸	11	3.43	.73	1.296	.277																																																																																																																																																																																																																																																																																																
	중졸	29	3.53	.49																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
	고졸	93	3.66	.65																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
	대졸	113	3.65	.65																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
직업	사무직	41	3.73	.74	.835	.544																																																																																																																																																																																																																																																																																																
	판매, 서비스직	27	3.59	.68																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
	생산, 기술직	18	3.15	.49																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
	자영업(농업, 임업)	19	3.87	.52																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
	전문직	50	3.76	.63																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
	주부직	73	3.58	.58																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
	기타	18	3.58	.58																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
월평균 가계 총소득	100만원 이하	12	3.67	.76	2.502	.032	A																																																																																																																																																																																																																																																																																															
	101 ~ 200만원	62	3.67	.58			A																																																																																																																																																																																																																																																																																															
	201 ~ 300만원	68	3.42	.59			A																																																																																																																																																																																																																																																																																															
	301 ~ 400만원	44	3.69	.64			A																																																																																																																																																																																																																																																																																															
	401 ~ 1,000만원	50	3.70	.67			A																																																																																																																																																																																																																																																																																															
	1,001만원 이상	10	4.18	.54			B																																																																																																																																																																																																																																																																																															
내원 소요시간	15분	42	3.49	.70	1.172	.324																																																																																																																																																																																																																																																																																																
	30분	118	3.63	.64																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
	45분	35	3.76	.64																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
	1시간	37	3.60	.48																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
	1시간 이상	14	3.82	.69																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
병원이용동기	본인 결정	13	3.44	.61	2.704	.015	AB																																																																																																																																																																																																																																																																																															
	가족결정	89	3.57	.54			AB																																																																																																																																																																																																																																																																																															
	주변인 권유 및 평판	84	3.83	.66			B																																																																																																																																																																																																																																																																																															
	진료비 저렴	10	3.65	.84			B																																																																																																																																																																																																																																																																																															
	타 의료기관 소개	27	3.18	.42			A																																																																																																																																																																																																																																																																																															
	시설, 의료진, 간호서비스 우수	12	3.77	.72			B																																																																																																																																																																																																																																																																																															
	인터넷, 광고 등	12	3.79	.66			B																																																																																																																																																																																																																																																																																															
환자 질환명	치매	45	3.65	.70	2.039	.090																																																																																																																																																																																																																																																																																																
	중풍	35	3.56	.49																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
	말기 암	27	3.90	.64																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
	뇌질환	50	3.47	.60																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
	노인성 질환	89	3.66	.65																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
입원기간	1개월 미만	9	3.22	.46	1.126	.345																																																																																																																																																																																																																																																																																																
	1 ~ 3개월	47	3.70	.70																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
	4 ~ 7개월	77	3.66	.65																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
	8 ~ 1년	50	3.62	.60																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
	1년 이상	62	3.62	.61																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
병환기간	1개월 ~ 1년 미만	73	3.68	.64	.852	.494																																																																																																																																																																																																																																																																																																
	1 ~ 3년 미만	86	3.64	.64																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
	3 ~ 5년 미만	52	3.53	.63																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
	5 ~ 10년 미만	20	3.50	.60																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
	10년 이상	15	3.83	.67																																																																																																																																																																																																																																																																																																		

SD: Standard deviation, DMR: Duncan Multiple Range

### 3) 일반적 특성에 따른 노인요양병원 선택요인의 차이: 입원 진료비

노인요양병원 이용자들의 일반적 특성에 따른 노인요양병원 선택 시 진료비 수준의 중요도에 대한 분석 결과는 <표 7>과 같다. 월평균 가계 총소득, 병원 이용 동기, 환자의 질환명, 입원기간에 따라 유의한 차이가 나타났다.

월평균 가계 총소득 1,001만원 이상 4.20으로 진료비 수준에 대한 평가가 높은 것으로 나타났으며 100만원 이하 3.69, 401~1,000만원 3.43, 101~200만원 3.38, 301~400만원 3.25, 201~300만원 3.04 순으로 유의한 차이를 보였다. 사후검증결과 201~400만원, 100만원 이하, 1,001만원 이상 그룹간의 차이인 것으로 나타났다.

병원이용 동기를 살펴보면 주변인 권유 및 평판 3.51로 진료비수준에 대한 평가가 높았으며 진료비 저렴 3.50, 시설, 의료진, 간호서비스 우수, 인터넷 광고 등 3.44, 본인 결정 3.31, 가족 결정 3.25, 타 의료기관 소개 2.81 순으로 유의한 차이를 보였다.

사후검증결과 타 의료기관 소개와 본인 결정, 주변 권유 및 주변 평판, 병원 진료비 저렴, 인터넷 광고, 시설, 의료진, 간호서비스 우수 그룹간의 차이인 것으로 나타났다.

환자의 질환명을 살펴보면 말기 암 3.69로 진료비 수준에 대한 평가가 높았으며 그 다음 노인성 질환 3.34, 치매, 중풍, 3.31, 뇌질환 3.10으로 유의한 차이를 보였다. 사후검증결과 치매, 중풍, 뇌질환, 노인성 질환과 말기암 그룹간의 차이인 것으로 나타났다.

입원 기간을 살펴보면 1년 이상 3.54 진료비 수준에 대한 평가가 높았으며 1~3개월 3.27, 4~7개월 3.26, 8개월~1년 3.25, 1개월 미만 2.96 순으로 유의한 차이를 보였다. 사후검증결과 1개월 미만과 1년 이상 그룹간의 차이인 것으로 나타났다.

<표 7> 일반적 특성에 따른 노인요양병원 선택요인의 차이: 입원 진료비  
N=246

특성	구분	N	Mean	SD	t or F	p	DMR
성별	남	88	3.25	.77	-1.105	.270	
	여	158	3.36	.75			
환자와의 관계	본인	6	3.39	.71	1.698	.152	
	배우자	45	3.39	.91			
	자녀	100	3.38	.74			
	며느리, 사위 기타	56 39	3.10 3.43	.70 .67			
연령	39세 이하	55	3.38	.65	1.991	.117	
	40 ~ 49세	60	3.35	.75			
	50 ~ 59세	71	3.41	.82			
	60세 이상	60	3.16	.77			
건강보험	직장가입자	183	3.32	.79	-.129	.897	
	지역가입자	61	3.34	.67			
결혼여부	기혼	207	3.31	.77	-.533	.594	
	미혼	39	3.38	.67			
학력	초졸	11	3.09	.88	1.834	.142	
	중졸	29	3.51	.76			
	고졸	93	3.32	.78			
	대졸	113	3.31	.72			
직업	사무직	41	3.35	.80	1.851	.091	
	판매, 서비스직	27	3.33	.79			
	생산, 기술직	18	2.83	.76			
	자영업(농업, 임업)	19	3.75	.61			
	전문직	50	3.43	.65			
	주부	73	3.17	.69			
	기타	18	3.61	.98			
월평균 총소득	100만원 이하	12	3.69	.88	2.243	.050	B
	101 ~ 200만원	62	3.38	.74			AB
	201 ~ 300만원	68	3.04	.68			A
	301 ~ 400만원	44	3.25	.78			A
	401 ~ 1,000만원	50	3.43	.66			AB
	1,001만원 이상	10	4.20	.67			C
내원 소요시간	15분	42	3.27	.85	.548	.701	
	30분	118	3.30	.73			
	45분	35	3.27	.83			
	1시간	37	3.40	.68			
	1시간 이상	14	3.55	.70			
병원이용동기	본인결정	13	3.31	.63	2.773	.013	B
	가족결정	89	3.25	.70			AB
	주변인 권유 및 평판	84	3.51	.79			B
	진료비 저렴	10	3.50	.86			B
	타 의료기관 소개	27	2.81	.62			A
	시설, 의료진, 간호서비스 우수	12	3.44	.83			B
	인터넷, 광고 등	12	3.44	.72			B
환자의 질환명	치매	45	3.31	.63	4.610	.001	A
	중풍	35	3.31	.87			A
	말기암	27	3.69	.63			B
	뇌질환	50	3.10	.79			A
	노인성 질환	89	3.34	.75			A
입원기간	1개월 미만	9	2.96	.35	2.574	.039	A
	1 ~ 3개월	47	3.27	.74			AB
	4 ~ 7개월	77	3.26	.76			AB
	8 ~ 1년	50	3.25	.80			AB
	1년 이상	62	3.54	.74			B
병환기간	1개월 ~ 1년 미만	73	3.33	.64	1.037	.389	
	1 ~ 3년 미만	86	3.27	.80			
	3 ~ 5년 미만	52	3.26	.82			
	5 ~ 10년 미만	20	3.33	.76			
	10년 이상	15	3.73	.79			

SD: Standard deviation, DMR: Duncan Multiple Range

#### 4) 일반적 특성에 따른 노인요양병원 선택요인의 차이: 서비스 절차

노인요양병원 이용자의 일반적 특성에 따라 병원선택 시 서비스 절차가 얼마나 중요한지를 비교한 결과는 <표 8>에 제시되었다. 일반적 특성에 따른 서비스 절차의 중요도에는 통계적으로 유의한 차이가 없었다.

<표 7> 일반적 특성에 따른 노인요양병원 선택요인의 차이: 서비스 절차  
N=246

특성	구분	N	Mean	SD	t or F	p	DMR
성별	남	88	3.69	.53	-1.239	.217	
	여	158	3.78	.58			
환자와의 관계	본인	6	3.57	.54	1.327	.261	
	배우자	45	3.80	.54			
	자녀	100	3.80	.54			
	며느리, 사위	56	3.63	.57			
	기타	39	3.75	.61			
연령	39세 이하	55	3.79	.55	1.471	.224	
	40 ~ 49세	60	3.67	.57			
	50 ~ 59세	71	3.81	.61			
	60세 이상	60	3.71	.49			
건강보험	직장가입자	183	3.75	.59	.145	.885	
	지역가입자	61	3.74	.48			
결혼여부	기혼	207	3.75	.57	.335	.738	
	미혼	39	3.72	.53			
학력	초졸	11	3.67	.64	1.537	.206	
	중졸	29	3.77	.53			
	고졸	93	3.79	.58			
	대졸	113	3.71	.55			
직업	사무직	41	3.80	.59	1.723	.117	
	판매, 서비스직	27	3.83	.54			
	생산, 기술직	18	3.42	.55			
	자영업(농업, 임업)	19	3.86	.46			
	전문직	50	3.77	.51			
	주부	73	3.66	.58			
	기타	18	3.98	.60			
월평균 가계 총소득	100만원 이하	12	3.92	.59	1.999	.080	
	101 ~ 200만원	62	3.80	.58			
	201 ~ 300만원	68	3.61	.48			
	301 ~ 400만원	44	3.72	.50			
	401 ~ 1,000만원	50	3.72	.64			
	1,001만원 이상	10	4.26	.50			
내원 소요시간	15분	42	3.71	.67	1.762	.138	
	30분	118	3.80	.53			
	45분	35	3.63	.60			
	1시간	37	3.64	.51			
	1시간 이상	14	3.86	.47			
병원이용동기	본인 결정	13	3.80	.50	1.136	.343	
	가족 결정	89	3.76	.53			
	주변인 권유 및 평판	84	3.83	.58			
	진료비 저렴	10	3.66	.80			
	타 의료기관 소개	27	3.44	.36			
	시설, 의료진, 간호서비스 우수	12	3.77	.64			
	인터넷, 광고 등	12	3.73	.69			
환자 질환명	치매	45	3.67	.53	1.070	.372	
	중풍	35	3.70	.58			
	말기 암	27	3.97	.51			
	뇌질환	50	3.71	.57			
	노인성 질환	89	3.74	.58			
입원기간	1개월 미만	9	3.38	.58	1.431	.225	
	1 ~ 3개월	47	3.73	.54			
	4 ~ 7개월	77	3.74	.58			
	8 ~ 1년	50	3.76	.54			
	1년 이상	62	3.80	.56			
병환기간	1개월 ~ 1년 미만	73	3.75	.51	1.358	.250	
	1 ~ 3년 미만	86	3.73	.59			
	3 ~ 5년 미만	52	3.70	.56			
	5 ~ 10년 미만	20	3.68	.48			
	10년 이상	15	4.00	.71			

SD: Standard deviation, DMR: Duncan Multiple Range

#### 5) 일반적 특성에 따른 노인요양병원 선택요인의 차이: 인적서비스

노인요양병원 이용자의 일반적 특성에 따른 노인요양병원 선택 시 인적서비스의 중요도에 대한 분석 결과를 살펴보면 월평균 가계 총 소득과 병원이용 동기에 따라 유의한 차이가 나타났다<표 9>.

월평균 가계 총소득 1,001만원 이상 4.30으로 인적서비스에 대한 평가가 높은 것으로 나타났으며 101만원 이하 3.83, 101~200만원 3.75, 401~1,000만원 3.69, 301~400만원 3.63, 201~300만원 3.51 순으로 유의한 차이를 보였다. 사후검증결과 1,001만원 이상과 그 나머지 그룹간의 차이인 것으로 나타났다.

병원이용 동기를 살펴보면 주변 권유 및 평판 3.87로 인적서비스에 대한 평가가 높았으며 시설, 의료진, 간호서비스우수 3.77, 본인 결정3.67, 인터넷, 광고 등 3.65, 가족 결정 3.64, 진료비 저렴 3.50, 타 의료기관 소개 3.25 순으로 유의한 차이를 보였다. 사후검증결과 타 의료기관 소개와 주변인 권유 및 평판, 시설, 의료진, 간호서비스 우수 그룹간의 차이인 것으로 나타났다.

<표 9> 일반적 특성에 따른 노인요양병원 선택요인의 차이: 인적서비스  
N=246

특성	구분	N	Mean	SD	t or F	p	DMR
성별	남	88	3.59	.68	-1.573	.117	
	여	158	3.73	.65			
환자와의 관계	본인	6	3.50	.69	1.057	.379	
	배우자	45	3.68	.62			
	자녀	100	3.76	.62			
	며느리, 사위	56	3.55	.69			
	기타	39	3.69	.76			
연령	39세 이하	55	3.68	.59	2.028	.111	
	40 ~ 49세	60	3.65	.65			
	50 ~ 59세	71	3.82	.71			
	60세 이상	60	3.53	.68			
건강보험	직장가입자	183	3.68	.67	-.208	.835	
	지역가입자	61	3.70	.64			
결혼여부	기혼	207	3.69	.69	.398	.691	
	미혼	39	3.64	.54			
학력	초졸	11	3.50	.73	1.372	.253	
	중졸	29	3.60	.81			
	고졸	93	3.72	.70			
	대졸	113	3.69	.58			
직업	사무직	41	3.80	.66	1.412	.212	
	판매, 서비스직	27	3.72	.76			
	생산, 기술직	18	3.19	.52			
	자영업(농업, 임업)	19	3.83	.76			
	전문직	50	3.76	.55			
	주부직	73	3.58	.63			
	기타	18	3.88	.74			
월평균 가계 총소득	100만원 이하	12	3.83	.88	2.776	.019	A
	101 ~ 200만원	62	3.75	.61			A
	201 ~ 300만원	68	3.51	.64			A
	301 ~ 400만원	44	3.63	.69			A
	401 ~ 1,000만원	50	3.69	.65			A
	1,001만원 이상	10	4.30	.39			B
내원 소요시간	15분	42	3.63	.64	.622	.647	
	30분	118	3.68	.64			
	45분	35	3.72	.66			
	1시간	37	3.62	.65			
	1시간 이상	14	3.82	.97			
병원이용동기	본인 결정	13	3.67	.94	2.281	.038	AB
	가족결정	89	3.64	.59			AB
	주변인 권유 및 평판	84	3.87	.69			B
	진료비 저렴	10	3.50	.89			AB
	타 의료기관 소개	27	3.25	.39			A
	시설, 의료진, 간호서비스 우수	12	3.77	.56			B
	인터넷, 광고 등	12	3.65	.63			AB
환자 질환명	치매	45	3.67	.57	.942	.441	
	중풍	35	3.61	.76			
	말기 암	27	3.85	.65			
	뇌질환	50	3.57	.61			
	노인성 질환	89	3.72	.70			
입원기간	1개월 미만	9	3.33	.59	1.258	.288	
	1 ~ 3개월	47	3.72	.70			
	4 ~ 7개월	77	3.65	.67			
	8 ~ 1년	50	3.61	.65			
	1년 이상	62	3.78	.64			
병환기간	1개월 ~ 1년 미만	73	3.70	.63	.803	.525	
	1 ~ 3년 미만	86	3.70	.67			
	3 ~ 5년 미만	52	3.55	.68			
	5 ~ 10년 미만	20	3.65	.68			
	10년 이상	15	3.90	.71			

SD: Standard deviation, DMR: Duncan Multiple Range

#### 6) 일반적 특성에 따른 노인요양병원 선택요인의 차이: 간호서비스

노인요양병원 이용자들의 일반적 특성에 따른 노인요양병원 선택 시 간호서비스의 중요도에 대한 분석은 <표 10>에 제시되었다. 연령, 월평균 가계 총소득, 병원이용 동기에 따라 유의한 차이가 나타났다. 연령 50~59세 그룹이 간호서비스의 중요도를 가장 높게 평가하였으며, 39세 이하 3.84, 40~49세 3.63, 60세 이상 3.62 순으로 유의한 차이를 보였다. 사후검증결과 40대, 60대 그리고 50~59세, 39세 미만 그룹간의 차이로 나타났다.

월평균 가계 총소득을 살펴보면 1,001만원 이상 4.14로 간호서비스를 중요하게 평가하는 것으로 나타났으며 100만원 이하 3.94, 101~200만원 3.81, 301~400만원 3.72, 401~1000만원 3.70, 201~300만원 3.57 순으로 유의한 차이를 보였다. 사후검증결과 1,001만원 이상과 그 나머지 그룹간의 차이인 것으로 나타났다.

병원 이용 동기를 살펴보면 주변인 권유 및 평판 3.90으로 간호서비스에 대해 평가가 높은 것으로 나타났으며 인터넷, 광고 등 3.85, 본인 결정 3.83, 타 의료기관 소개 3.75, 시설, 의료진, 간호서비스 우수 3.73, 병원진료비 저렴 3.72, 가족 결정 3.67 순으로 유의한 차이를 보였다. 사후검증결과 타 의료 기관의 소개와 본인 결정, 주변인 권유 및 평판, 인터넷 광고 그룹간의 차이인 것으로 나타났다.

<표 10> 일반적 특성에 따른 노인요양병원 선택요인의 차이: 간호서비스  
N=246

특성	구분	N	Mean	SD	t or F	p	DMR
성별	남	88	3.66	.63	-1.362	.174	
	여	158	3.78	.68			
환자와의 관계	본인	6	3.58	.85	1.923	.108	
	배우자	45	3.84	.67			
	자녀	100	3.80	.60			
	며느리, 사위 기타	56 39	3.58 3.71	.74 .63			
연령	39세 이하	55	3.84	.63	3.019	.03*	B A B A
	40 ~ 49세	60	3.63	.61			
	50 ~ 59세	71	3.85	.75			
	60세 이상	60	3.62	.60			
건강보험	직장가입자	183	3.74	.68	.097	.923	
	지역가입자	61	3.73	.63			
결혼여부	기혼	207	3.73	.67	-.708	.480	
	미혼	39	3.81	.62			
학력	초졸	11	3.59	.81	1.730	.162	
	중졸	29	3.83	.65			
	고졸	93	3.78	.68			
	대졸	113	3.69	.64			
직업	사무직	41	3.73	.76	2.023	.064	
	판매, 서비스직	27	3.95	.65			
	생산, 기술직	18	3.28	.47			
	자영업(농업, 임업)	19	3.91	.54			
	전문직	50	3.85	.58			
	주부	73	3.65	.69			
	기타	18	3.75	.59			
월평균 가계 총소득	100만원 이하	12	3.94	.73	2.728	.021	A A A A A B
	101 ~ 200만원	62	3.81	.64			
	201 ~ 300만원	68	3.57	.61			
	301 ~ 400만원	44	3.72	.71			
	401 ~ 1,000만원	50	3.70	.66			
	1,001만원 이상	10	4.35	.39			
내원 소요시간	15분	42	3.62	.62	1.464	.214	
	30분	118	3.80	.68			
	45분	35	3.70	.66			
	1시간	37	3.66	.61			
	1시간 이상	14	3.75	.72			
병원이용동기	본인결정	13	3.83	.65	2.853	.011	B AB B AB A AB B
	가족결정	89	3.67	.61			
	주변인권유 및 평판	84	3.90	.71			
	진료비저렴	10	3.72	.84			
	타 의료기관 소개	27	3.35	.43			
	시설, 의료진, 간호서비스우수	12	3.73	.76			
	인터넷, 광고 등	12	3.85	.61			
환자 질환명	치매	45	3.68	.69	2.078	.085	
	중풍	35	3.59	.66			
	말기암	27	4.12	.64			
	뇌질환	50	3.71	.58			
	노인성질환	89	3.71	.67			
입원기간	1개월미만	9	3.31	.63	2.158	.075	
	1 ~ 3개월	47	3.73	.63			
	4 ~ 7개월	77	3.72	.63			
	8 ~ 1년	50	3.65	.71			
	1년 이상	62	3.90	.67			
병환기간	1개월 ~ 1년미만	73	3.74	.68	.939	.442	
	1 ~ 3년미만	86	3.70	.69			
	3 ~ 5년미만	52	3.70	.64			
	5 ~ 10년미만	20	3.74	.57			
	10년 이상	15	3.97	.64			

SD: Standard deviation, DMR: Duncan Multiple Range

## 7) 일반적 특성에 따른 노인요양병원 선택요인의 차이: 이용 만족도

노인요양병원 이용자들의 일반적 특성에 따른 노인요양병원 선택 시 병원 이용 만족도의 중요도 차이에 대한 결과는 <표 11>와 같다. 월 평균 가계 총소득, 병원 이용동기에 따라 유의한 차이가 나타났다.

월평균 가계 총소득 1,001만원 이상 그룹이 4.25으로 병원이용 만족도가 중요하다고 평가하였으며, 100만원 이하 3.85, 401만원~1,000만원 3.58, 101만원~200만원 3.56, 301만원~400만원 3.53, 201만원~300만원 3.26 순으로 유의한 차이가 있었다. 사후검증결과 100만원 이하, 1,001만원 이상 그룹과 그 나머지 그룹간의 차이였다.

병원 이용 동기를 살펴보면 주변권유 및 주변평판이 3.68로 병원이용에 따른 만족도가 높은 것으로 나타났으며, 인터넷 광고 등 3.56, 가족결정 3.53, 본인결정, 진료비 저렴 3.50, 시설, 의료진, 간호서비스 우수 3.42, 타 기관 소개 3.03 순으로 유의한 차이가 있었다. 사후검증결과 타 의료기관의 소개와 그 나머지 그룹간의 차이로 나타났다.

<표 11> 일반적 특성에 따른 노인요양병원 선택요인의 차이: 이용만족도  
N=246

특성	구분	N	Mean	SD	t or F	p	DMR																																																																																																																																																																																																																																																																																											
성별	남	88	3.43	.76	-1.596	.112																																																																																																																																																																																																																																																																																												
	여	158	3.57	.68				환자와의 관계	본인	6	3.33	.44	1.405	.234		배우자	45	3.62	.71	자녀	100	3.54	.66	며느리, 사위	56	3.46	.76	기타	39	3.46	.71	연령	39세 이하	55	3.53	.65	1.381	.250		40 ~ 49세	60	3.56	.67	50 ~ 59세	71	3.61	.77	60세 이상	60	3.36	.65	건강보험	직장가입자	183	3.52	.69	-.279	.781		지역가입자	61	3.55	.70	결혼여부	기혼	207	3.54	.71	1.272	.205		미혼	39	3.39	.60	학력	초졸	11	3.45	.79	.679	.566		중졸	29	3.57	.63	고졸	93	3.50	.75	대졸	113	3.53	.66	직업	사 직	41	3.61	.74	.849	.534		판매, 서비스직	27	3.47	.78	생산, 기술직	18	2.99	.55	자영업(농업, 임업)	19	3.87	.62	전문직	50	3.54	.65	주부	73	3.51	.64	기타	18	3.56	.76	월평균 가계 총소득	100만원 이하	12	3.85	.67	3.291	.007	A	101 ~ 200만원	62	3.56	.68	B	201 ~ 300만원	68	3.26	.61	B	301 ~ 400만원	44	3.53	.70	B	401 ~ 1,000만원	50	3.58	.72	B	1,001만원 이상	10	4.25	.42	A	내원 소요시간	15분	42	3.36	.70	1.588	.179		30분	118	3.52	.71	45분	35	3.49	.74	1시간 이내	37	3.60	.60	1시간 이상	14	3.82	.61	병원이용동기	본인 결정	13	3.50	.49	2.693	.015	A	가족 결정	89	3.53	.66	A	주변인 권유 및 평판	84	3.68	.76	A	진료비 저렴	10	3.50	.83	A	타 의료기관 소개	27	3.03	.47	B	시설, 의료진, 간호서비스 우수	12	3.42	.66	A	인터넷, 광고 등	12	3.56	.49	A	환자 질환명	치매	45	3.49	.73	1.894	.113		중풍	35	3.52	.64	말기 암	27	3.92	.67	뇌질환	50	3.39	.63	노인성 질환	89	3.48	.70	입원기간	1개월 미만	9	3.17	.65	1.324	.262		1 ~ 3개월	47	3.55	.76	4 ~ 7개월	77	3.54	.69	8 ~ 1년	50	3.45	.69	1년 이상	62	3.58	.65	병환기간	1개월 ~ 1년 미만	73	3.69	.66	1.321	.264		1 ~ 3년 미만	86	3.48	.72	3 ~ 5년 미만	52	3.38	.68	5 ~ 10년 미만	20	3.34	.59
환자와의 관계	본인	6	3.33	.44	1.405	.234																																																																																																																																																																																																																																																																																												
	배우자	45	3.62	.71																																																																																																																																																																																																																																																																																														
	자녀	100	3.54	.66																																																																																																																																																																																																																																																																																														
	며느리, 사위	56	3.46	.76																																																																																																																																																																																																																																																																																														
	기타	39	3.46	.71																																																																																																																																																																																																																																																																																														
연령	39세 이하	55	3.53	.65	1.381	.250																																																																																																																																																																																																																																																																																												
	40 ~ 49세	60	3.56	.67																																																																																																																																																																																																																																																																																														
	50 ~ 59세	71	3.61	.77																																																																																																																																																																																																																																																																																														
	60세 이상	60	3.36	.65																																																																																																																																																																																																																																																																																														
건강보험	직장가입자	183	3.52	.69	-.279	.781																																																																																																																																																																																																																																																																																												
	지역가입자	61	3.55	.70																																																																																																																																																																																																																																																																																														
결혼여부	기혼	207	3.54	.71	1.272	.205																																																																																																																																																																																																																																																																																												
	미혼	39	3.39	.60																																																																																																																																																																																																																																																																																														
학력	초졸	11	3.45	.79	.679	.566																																																																																																																																																																																																																																																																																												
	중졸	29	3.57	.63																																																																																																																																																																																																																																																																																														
	고졸	93	3.50	.75																																																																																																																																																																																																																																																																																														
	대졸	113	3.53	.66																																																																																																																																																																																																																																																																																														
직업	사 직	41	3.61	.74	.849	.534																																																																																																																																																																																																																																																																																												
	판매, 서비스직	27	3.47	.78																																																																																																																																																																																																																																																																																														
	생산, 기술직	18	2.99	.55																																																																																																																																																																																																																																																																																														
	자영업(농업, 임업)	19	3.87	.62																																																																																																																																																																																																																																																																																														
	전문직	50	3.54	.65																																																																																																																																																																																																																																																																																														
	주부	73	3.51	.64																																																																																																																																																																																																																																																																																														
	기타	18	3.56	.76																																																																																																																																																																																																																																																																																														
월평균 가계 총소득	100만원 이하	12	3.85	.67	3.291	.007	A																																																																																																																																																																																																																																																																																											
	101 ~ 200만원	62	3.56	.68				B																																																																																																																																																																																																																																																																																										
	201 ~ 300만원	68	3.26	.61					B																																																																																																																																																																																																																																																																																									
	301 ~ 400만원	44	3.53	.70						B																																																																																																																																																																																																																																																																																								
	401 ~ 1,000만원	50	3.58	.72							B																																																																																																																																																																																																																																																																																							
	1,001만원 이상	10	4.25	.42								A																																																																																																																																																																																																																																																																																						
내원 소요시간	15분	42	3.36	.70	1.588	.179																																																																																																																																																																																																																																																																																												
	30분	118	3.52	.71																																																																																																																																																																																																																																																																																														
	45분	35	3.49	.74																																																																																																																																																																																																																																																																																														
	1시간 이내	37	3.60	.60																																																																																																																																																																																																																																																																																														
	1시간 이상	14	3.82	.61																																																																																																																																																																																																																																																																																														
병원이용동기	본인 결정	13	3.50	.49	2.693	.015	A																																																																																																																																																																																																																																																																																											
	가족 결정	89	3.53	.66				A																																																																																																																																																																																																																																																																																										
	주변인 권유 및 평판	84	3.68	.76					A																																																																																																																																																																																																																																																																																									
	진료비 저렴	10	3.50	.83						A																																																																																																																																																																																																																																																																																								
	타 의료기관 소개	27	3.03	.47							B																																																																																																																																																																																																																																																																																							
	시설, 의료진, 간호서비스 우수	12	3.42	.66								A																																																																																																																																																																																																																																																																																						
	인터넷, 광고 등	12	3.56	.49									A																																																																																																																																																																																																																																																																																					
환자 질환명	치매	45	3.49	.73	1.894	.113																																																																																																																																																																																																																																																																																												
	중풍	35	3.52	.64																																																																																																																																																																																																																																																																																														
	말기 암	27	3.92	.67																																																																																																																																																																																																																																																																																														
	뇌질환	50	3.39	.63																																																																																																																																																																																																																																																																																														
	노인성 질환	89	3.48	.70																																																																																																																																																																																																																																																																																														
입원기간	1개월 미만	9	3.17	.65	1.324	.262																																																																																																																																																																																																																																																																																												
	1 ~ 3개월	47	3.55	.76																																																																																																																																																																																																																																																																																														
	4 ~ 7개월	77	3.54	.69																																																																																																																																																																																																																																																																																														
	8 ~ 1년	50	3.45	.69																																																																																																																																																																																																																																																																																														
	1년 이상	62	3.58	.65																																																																																																																																																																																																																																																																																														
병환기간	1개월 ~ 1년 미만	73	3.69	.66	1.321	.264																																																																																																																																																																																																																																																																																												
	1 ~ 3년 미만	86	3.48	.72																																																																																																																																																																																																																																																																																														
	3 ~ 5년 미만	52	3.38	.68																																																																																																																																																																																																																																																																																														
	5 ~ 10년 미만	20	3.34	.59																																																																																																																																																																																																																																																																																														
	10년 이상	15	3.63	.71																																																																																																																																																																																																																																																																																														

SD: Standard deviation, DMR: Duncan Multiple Range

8) 일반적 특성에 따른 노인요양병원 선택요인의 차이: 전반적 만족도

노인요양병원 이용자의 일반적 특성에 따라 병원선택 시 전반적인 병원 만족도가 얼마나 중요한지에 대한 차이의 결과는 <표 12>과 같다. 연령, 월평균 가계 총소득, 환자의 질환명, 입원 기간에 따라 유의한 차이가 나타났다.

연령 39세 이하, 50~59세 3.65로 전반적 만족도의 중요도에 대한 평가가 높았으며 40~49세 3.52, 60세 이상 3.40순으로 유의한 차이가 나타났다.

월평균 가계 총 소득을 살펴보면 1,001만원 이상 4.25 으로 전반적 만족도 평가가 높았으며 100만원 이하 3.78, 401~1,000만원 3.66, 101~200만원 3.61, 301~400만원 3.50, 201~300만원 3.33순으로 유의한 차이를 보였다. 사후검증결과 201~300만원 그룹과 100만원 이하 그룹, 1,001만원 이상 그룹간의 차이였다. 환자의 질환명을 보면 말기암 3.90으로 높았으며 노인성 질환 3.56, 치매 3.51, 중풍 3.50, 뇌질환 3.45 순으로 유의한 차이를 보였다. 사후검증결과 말기암 환자와 나머지 그룹간의 차이였다.

입원 기간을 살펴보면 1년 이상 3.66으로 높았으면 4~7개월 3.58, 1~3개월 3.56, 8개월~1년 3.50, 1개월 미만 3.00순으로 유의한 차이를 보였다. 사후검증결과 1개월 미만 그룹과 그 나머지 그룹간의 차이였다.

<표 12> 일반적 특성에 따른 노인요양병원 선택요인의 차이: 전반적 만족도 N=246

특성	구분	N	Mean	SD	t or F	p	DMR
성별	남	88	3.46	.69	-1.827	.069	
	여	158	3.62	.65			
환자와의 관계	본인	6	3.44	.60	1.806	.129	
	배우자	45	3.64	.69			
	자녀	100	3.64	.67			
	며느리, 사위 기타	56 39	3.36 3.57	.63 .69			
연령	39세 이하	55	3.65	.65	2.809	.041*	
	40 ~ 49세	60	3.52	.63			
	50 ~ 59세	71	3.65	.72			
	60세 이상	60	3.40	.63			
건강보험	직장가입자	183	3.58	.70	.716	.475	
	지역가입자	61	3.51	.59			
결혼여부	기혼	207	3.56	.67	-.256	.798	
	미혼	39	3.59	.67			
학력	초졸	11	3.41	.68	1.664	.176	
	중졸	29	3.60	.66			
	고졸	93	3.61	.69			
	대졸	113	3.52	.65			
직업	사무직	41	3.62	.74	1.012	.418	
	판매, 서비스직	27	3.64	.70			
	생산, 기술직	18	3.17	.64			
	자영업(농업, 임업)	19	3.76	.52			
	전문직	50	3.66	.63			
	주부	73	3.46	.60			
	기타	18	3.64	.84			
월평균 가계 총소득	100만원 이하	12	3.78	.85	2.653	.024	B AB A AB C
	101 ~ 200만원	62	3.61	.69			
	201 ~ 300만원	68	3.33	.59			
	301 ~ 400만원	44	3.50	.63			
	401 ~ 1,000만원 1,001만원 이상	50 10	3.66 4.25	.64 .58			
내원 소요시간	15분	42	3.52	.77	.181	.948	
	30분	118	3.55	.67			
	45분	35	3.51	.71			
	1시간	37	3.61	.54			
	1시간 이상	14	3.68	.66			
병원이용동기	본인 결정	13	3.60	.59	1.549	.164	
	가족 결정	89	3.54	.66			
	주변인 권유 및 평판	84	3.69	.71			
	진료비 저렴	10	3.70	.77			
	타 의료기관 소개	27	3.14	.42			
	시설, 의료진, 간호서비스 우수 인터넷, 광고 등	12 12	3.60 3.47	.64 .71			
환자의 질환명	치매	45	3.51	.61	2.590	.038	A A B A A
	중풍	35	3.50	.65			
	말기 암	27	3.90	.59			
	뇌질환 노인성 질환	50 89	3.45 3.56	.66 .71			
입원기간	1개월 미만	9	3.00	.49	2.776	.028	A B B B B
	1 ~ 3개월	47	3.56	.66			
	4 ~ 7개월	77	3.58	.67			
	8 ~ 1년	50	3.50	.71			
	1년 이상	62	3.66	.64			
병환기간	1개월 ~ 1년미만	73	3.61	.59	1.905	.111	
	1 ~ 3년미만	86	3.50	.71			
	3 ~ 5년미만	52	3.46	.68			
	5 ~ 10년미만	20	3.58	.59			
	10년 이상	15	3.91	.77			

SD: Standard deviation, DMR: Duncan Multiple Range

#### 9) 일반적 특성에 따른 노인요양병원 선택요인의 차이: 병원 재이용 의사

노인요양병원 이용자들의 일반적 특성에 따른 병원 재이용 의사에 대한 차이의 결과는 <표 13>와 같다. 성별, 환자와의 관계, 월평균 가계 총소득, 병원 이용 동기, 입원기간에 따라 통계적으로 유의한 차이가 나타났다.

성별은 평균 여자3.68로 남자 3.36보다 높아 재이용의사를 놓고 높은 것으로 유의한 차이가 났다. 환자와의 관계에서 배우자가 3.73 이용의사가 높았으며 본인, 기타 3.72, 자녀 3.58, 며느리, 사위 3.29 순으로 유의한 차이가 있었다. 사후검증결과 며느리 사위 집단과 나머지 집단과의 차이였다.

월평균 가계 총소득 평균 1001만원 이상 4.17 이용의사가 높았으며 100만원 이하 3.94, 401만원~1000만원 3.71, 101만원~200만원 3.68, 301만원~400만원 3.52, 201만원~300만원 3.24 순으로 유의한 차이가 있었다. 사후검증결과 201~400만원과 나머지 집단과의 차이였다.

병원 이용 동기 평균 본인 결정, 주변인 권유 및 평판 3.77로 재이용의사가 높은 것으로 나타났으며 진료비 3.72, 병원시설, 의료진, 간호서비스 우수 3.69, 인터넷 광고 3.53, 가족결정 3.45, 타 의료기간 소개 3.16 순으로 유의한 차이가 있었다. 사후검증결과 타 의료기간과 나머지 그룹간의 차이였다. 입원기간 평균 1년 이상 3.72 으로 이용의사가 높았으며 4개월~7개월 3.59, 8개월~1년 3.57, 1개월~3개월 3.44, 1개월 미만 3.22 순으로 유의한 차이가 있었다. 사후검증결과 1개월 미만과 1년 이상 간의 차이였다.

<표 13> 일반적 특성에 따른 노인요양병원 선택요인의 차이: 병원 재이용 의사 N=246

특성	구분	N	Mean	SD	t or F	p	DMR
성별	남	88	3.36	.71	-3.212	.001	
	여	158	3.68	.75			
환자와의 관계	본인	6	3.72	.53	3.378	.011	A
	배우자	45	3.73	.86			
	자녀	100	3.58	.66			
	며느리, 사위	56	3.29	.79			
	기타	39	3.72	.69			
연령	39세 이하	55	3.66	.67	1.960	.121	
	40 ~ 49세	60	3.49	.76			
	50 ~ 59세	71	3.63	.82			
	60세 이상	60	3.47	.72			
건강보험	직장가입자	183	3.58	.76	.833	.405	
	지역가입자	61	3.49	.73			
결혼여부	기혼	207	3.56	.78	-.384	.701	
	미혼	39	3.61	.58			
학력	초졸	11	3.40	.94	1.671	.174	
	중졸	29	3.79	.67			
	고졸	93	3.56	.77			
	대졸	113	3.52	.72			
직업	사무직	41	3.60	.76	1.542	.166	
	판매, 서비스직	27	3.65	.77			
	생산, 기술직	18	2.98	.63			
	자영업(농업, 임업)	19	3.81	.52			
	전문직	50	3.69	.66			
	주부	73	3.49	.81			
	기타	18	3.63	.75			
월평균 가계 총소득	100만원 이하	12	3.94	.79	2.707	.022	A
	101 ~ 200만원	62	3.68	.75			
	201 ~ 300만원	68	3.24	.68			
	301 ~ 400만원	44	3.52	.86			
	401 ~ 1,000만원	50	3.71	.62			
	1,001만원 이상	10	4.17	.36			
내원 소요시간	15분	42	3.51	.87	.898	.466	
	30분	118	3.57	.74			
	45분	35	3.41	.82			
	1시간	37	3.67	.61			
	1시간 이상	14	3.88	.65			
병원이용동기	본인 결정	13	3.77	.52	2.722	.015	B
	가족결정	89	3.45	.75			
	주변인 권유 및 평판	84	3.77	.74			
	진료비 저렴	10	3.72	.84			
	타 의료기관 소개	27	3.16	.74			
	시설, 의료진, 간호서비스 우수	12	3.69	.73			
	인터넷, 광고 등	12	3.53	.63			
환자 질환명	치매	45	3.58	.67	2.330	.057	
	중풍	35	3.43	.66			
	말기 암	27	3.89	.74			
	뇌질환	50	3.46	.81			
	노인성 질환	89	3.58	.78			
입원기간	1개월 미만	9	3.22	.58	2.492	.044	A
	1 ~ 3개월	47	3.44	.81			
	4 ~ 7개월	77	3.59	.79			
	8 ~ 1년	50	3.57	.75			
	1년 이상	62	3.72	.67			
병환기간	1개월 ~ 1년 미만	73	3.57	.67	.520	.721	
	1 ~ 3년 미만	86	3.58	.79			
	3 ~ 5년 미만	52	3.47	.85			
	5 ~ 10년 미만	20	3.52	.66			
	10년 이상	15	3.93	.61			

SD: Standard deviation, DMR: Duncan Multiple Range

### 3. 병원선택 요인간의 상관관계

병원선택 요인간의 상관관계는 <표 14>과 같이 모든 영역에서 높은 상관관계를 보였다.

<표 14> 병원 선택요인간 상관관계

선택 요인	외부환경	사회적 평가	인적 서비스	간호 서비스	내부환경	입원 진료비 수준	서비스 절차	전반적 만족도
외부환경								
사회적 평가	.723***							
인적서비스	.736***	.757***						
간호서비스	.685***	.727***	.718***					
내부환경	.696***	.632***	.630***	.692***				
입원 진료비 수준	.651***	.653***	.703***	.684***	.607***			
서비스 절차	.652***	.667***	.755***	.725***	.604***	.723***		
전반적 만족도	.698***	.685***	.712***	.736***	.701***	.808***	.783***	

\*  $p < .05$

1) 병원 선택요인과 병원 재이용 의사와의 관계

병원 재이용의사와 병원 선택요인간의 상관관계는 <표 15>과 같이 전반적 만족도가 높은 경우 재이용의사가 가장 높았으며( $r=.742, p=.000$ ), 간호서비스( $r=.697, p=.000$ ), 입원진료비 수준( $r=.678, p=.000$ ), 사회적평가( $r=.666, p=.000$ ), 서비스절차( $r=.648, p=.000$ ), 외부환경( $r=.635, p=.000$ ), 내부환경( $r=.612, p=.000$ ), 인적서비스( $r=.610, p=.000$ )순으로 높은 상관관계를 보였다.

<표 15> 병원 선택요인과 병원 재이용 의사와의 관계

선택 요인	병원 재이용 의사
외부환경	.635***
사회적 평가	.666***
인적서비스	.610***
간호서비스	.697***
내부환경	.612***
입원 진료비 수준	.678***
서비스 절차	.648***
전반적 만족도	.742***

\*  $p<.05$

#### 4. 노인요양병원 재이용 의사에 영향을 미치는 요인

병원 재이용 의사에 영향을 미치는 요인은 <표 16>과 같이 병원에 대한 전반적인 만족도가 가장 높게 나타났으며( $\beta = .290, p = .001$ ), 병원에 대한 사회적 평가( $\beta = .212, p = .003$ ), 간호서비스( $\beta = .202, p = .005$ ) 순으로 나타났다. 이 세 요인에 의한 설명력은 82.0%였다.

<표 16> 노인요양병원 재이용 의사에 영향을 미치는 요인

영역	B	S.E	Beta	t	p
외부환경	.038	.077	.035	.496	.620
사회적 평가	.248	.082	.212	3.039	.003
인적서비스	-.124	.084	-.110	-1.475	.142
간호서비스	.227	.080	.202	2.833	.005
내부환경	.031	.069	.029	.455	.650
입원 진료비 수준	.152	.070	.154	2.155	.032
서비스 절차	.081	.096	.061	.840	.402
전반적 만족도	.323	.094	.290	3.449	.001

R<sup>2</sup> = .820, F = 21.769, p = .000\*

## V. 논 의

본 연구는 노인요양병원 이용자들의 병원 재이용 의사에 영향을 미치는 요인에 대해 알아보고 이를 토대로 노인요양병원의 발전 전략을 수립하는데 필요한 기초 자료를 제시하고자 시행하였다.

연구결과 간호서비스, 만족도, 사회적 평가가 노인요양병원 이용자들이 다시 병원을 이용하고자 할 때 고려하는 중요한 요인으로 나타났다. 선행연구에 따르면 서미숙(2008)과 윤서중(2004)의 연구에서 이와 유사한 연구 결과가 나타났다. 윤서중(2004)은 노인병원과 종합병원 선택요인에 대해 비교 분석하였는데 노인병원을 선택하는 주요 요인으로 신속한 간호와 배려를 제시하였다. 노인성 질환과 장기적인 입원으로 인해 의료기술 및 의사보다는 간호의 질이 중요한 병원 선택요인인 것으로 확인되었다. 이는 간호사는 환자 및 보호자와 가장 밀접한 관계에 있으며 병원에 머무르는 동안 편안하게 요양생활을 할 수 있도록 도와주는 가장 중요한 인력임을 증명하는 것이다. 환자 및 보호자가 노인요양병원을 선택할 시 시설 및 병원의 규모에 비해 병원 직원의 친절성을 더욱 고려한다는 연구결과와 유사한 것으로 나타나고 있다.

노인요양병원 이용자들은 노인대상자를 대하는 간호사의 배려, 노인질환에 대한 전문적 간호지식, 정확하고 능숙한 간호, 노인대상자 및 부양자에게 충분한 설명 등 신체적 간호뿐만 아니라 사회적, 정서적, 교육적, 치료적 간호에 대해 포괄적으로 우수한 간호를 제공 받기 원하고 있다(최은주, 2007). 하지만 현재의 노인요양병원의 간호서비스는 간호업무의 전문성이 현저히 떨어지고 있다. 노인대상자들은 한 가지 질병이 아닌 복합적인 질환을 가지고 있으며 일반 종합병원에서 이루어지는 간호서비스와는 다른 형태의 간호서비스를 필요로 하고 있다. 노인대상자에 대한 간호수행 능력을 향

상시키기 위해 간호사에 대한 체계적이고 심층적인 교육을 지속해야 한다. 노인의 특성에 따른 종합적인 지식과 기술을 습득하고 포괄적인 노인간호를 수행하는 교육이 절실히 필요하다. 이는 노인전문간호사를 중심으로 간호업무 체계를 전문적으로 재정립하고 노인간호에 대한 지속적인 교육을 시행한다면 노인요양병원의 간호서비스 질은 지금보다 향상될 것이다.

서미숙(2008)의 연구에서는 간호서비스에 대한 만족도와 병원 재이용간에 유의한 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 이는 간호서비스에 대해 환자가 만족을 느끼게 되면 다시 그 병원을 재이용할 의사가 높고 또한 타인에게 추천할 것이라는 의미이다. 병원 재이용을 높이기 위해서는 간호서비스의 유형별 만족도를 분석하고 만족도가 높은 유형을 관리하고 제공하는 전략이 필요하다.

종합병원에 입원한 노인대상자의 간호 요구도는 교육적 간호, 사회, 정서적 간호, 치료적 간호, 신체적 간호 순으로 나타났다(최은주, 2007). 노인대상자의 일반적 특성에 따른 간호 요구도는 성별, 종교, 결혼상태, 월평균 소득, 직업, 건강상태, 다른 건강 문제, 주 돌봄 제공자, 간병빈도에 따라 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 간호서비스의 질은 노인대상자의 만족도에 가장 큰 영향을 미치며 병원에 대한 선호도 선택 증가와 함께 좋은 이미지 형성으로 병원을 다시 찾게 하는 요인이다(최은주, 2007).

노인대상자들은 자신의 신체적 질환에 대한 관심이 집중되며 이들은 치료적, 신체적 간호서비스가 간호사에 의해 이루어지는 가장 중요한 간호이며 기본적인 행위라고 생각하고 있다. 노인대상자들은 다른 연령대의 대상자들보다 더 질 높은 간호서비스를 기대한다. 간호교육에 대한 노인대상자들의 요구도는 노인대상자의 질병 특성 및 부양자의 특성에 따라 차이가 있으므로 노인대상자의 개별적인 특성과 질병특성에 따른 보다 세심한 간호요구를 파악함이 중요하다.

권진(2010), 류정건(2004), 서종범(2008)의 연구에서 간호서비스를 제외한 만족도 및 사회적 평가요인을 병원 재이용 여부에 중요한 영향을 미치는 요인으로 제시하였다. 권진(2010)의 연구에서는 노인요양병원에 대한 환자 만족도에는 직원친절, 시설환경, 행정서비스에 대한 기대가 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었고, 류정건(2004)의 연구에서는 요양시설 장비, 진료비, 서비스가 요양병원 선택 시 긍정적 영향을 미치는 변수로 작용한다고 제시하였다. 서종범(2008)의 연구에서는 진료비 만족도가 가장 중요한 요인으로 나타났다. 반면 민무홍(2000), 안광호(2011), 최용환(2001)의 연구에서는 외부 환경요인이 병원선택 시 가장 중요한 요인으로 제시하여 본 연구결과와 다른 견해를 보였다. 따라서 노인질환은 단기간 치료보다는 장기간 요양을 필요로 하므로 부양자의 경제적 부담이 가중될 수밖에 없다. 이처럼 노인요양병원 이용자들에게 요양진료비 및 병원환경 또한 신중히 고려해 할 문제이다.

본 연구의 제한점은 다음과 같다.

첫째 서울시에 위치한 일부 지역의 요양병원을 조사하였기에 연구결과를 일반화하기엔 어려움이 있다. 둘째 문헌고찰을 통해 설문지를 작성하였기에 선택문항이 부족하거나 간호서비스 문항이 부족할 수 있다. 하지만 연구결과를 통해 노인요양병원 선택에 있어 간호서비스가 높을수록 병원 재이용률이 높다는 점에서 앞으로 노인요양병원의 간호서비스가 매우 중요한 요인임을 확인할 수 있었다.

일반 대상자와는 달리 노인대상자는 장기간의 요양을 요하기에 누구보다 질환에 대한 폭넓은 간호지식과 노인들을 대하는 기술이 매우 중요하다. 하지만 현재 노인요양 병원의 실정은 간호사의 부족으로 대체 인력이 상주하는 곳이 많다. 우리나라는 해마다 노인전문간호사를 배출하고 있지만 이들이 전문적으로 일하고 있는 곳을 드물며 노인을 위한 간호제공을 하지 못하

는 현실이다. 앞으로 이런 문제들을 해결하기 위해서 몇 가지 제안하고자 한다.

첫째 노인요양병원 경영에 있어서 간호를 최우선시 해야 한다. 노인요양병원을 경영하는 사람은 일반적으로 의사나 의료법인이 운영하는 곳이 많다. 하지만 인건비를 줄이기 위해 노인전문간호사보다는 대체인력을 선호하게 된다. 대체인력이 노인대상자들을 간호하다 보면 그들의 복합적인 문제점을 정확하고 신속하게 파악하지 못해 그로 인한 불편감은 노인부양자들의 불만으로 돌아오게 된다. 일반병원과는 달리 노인요양병원은 뛰어난 의료장비나 의료기술보다는 노인질환자를 가장 가까이 돌보는 간호의 업무와 역할이 더 중요하다.

둘째 노인부양자를 위한 편의시설과 배려가 필요하다. 노인요양병원을 이용하는 노인부양자들은 자주 병원을 찾기보다는 휴일과 주말을 이용하여 환자를 방문하기 때문에 가족끼리 모여 이야기를 나눌 수 있는 휴식공간을 따로 만들어 병실에서 다른 입원환자에게 피해가 가지 않도록 해야 한다. 그 외에 편리한 주차시설과 부대시설을 설치하여 부양자들의 편의를 도모하는 것이 중요하다. 이처럼 노인요양병원을 선택하는 노인부양자들의 요구를 분석하고 그들의 만족도가 높아지도록 본 연구의 결과를 바탕으로 간호서비스에 중점을 두어 운영한다면 병원의 재이용과 선택에 큰 영향을 미칠 것이다.

## VI. 요약 및 결론

본 연구는 노인요양병원 이용자들의 병원 재이용 의사에 영향을 미치는 요인에 대해 연구하였으며 노인요양병원 이용자들의 일반적인 특성에 따른 병원 선택요인(병원의 내부환경, 외부환경, 사회적 평가, 인적 서비스, 간호 서비스 가치, 입원 진료비 수준, 서비스 절차, 전반적 만족도)의 중요도를 비교하였다. 조사 대상자는 서울에 위치한 150병상 규모의 노인요양병원 3곳을 선정하여 노인요양병원을 이용하는 환자 및 가족들을 대상으로 조사하였다. 자료 분석은 SPSS v.20.0 프로그램을 이용하여 분석하였으며 변수의 특성에 따라 t-test or ANOVA로 분석하여  $p < .05$ 수준에서 유의한 차이가 있는 변수는 Duncan's Multiple Range test로 사후검증을 하였다. 병원 선택요인간 상관관계, 병원 재이용 의사와 병원 선택요인과의 상관관계는 Pearson's Correlation Coefficient를 구하였다. 병원 재이용 의사에 영향을 미치는 변수 다중회귀분석을 실시하였다.

연구 결과는 다음과 같다.

첫째 노인요양병원 이용자들의 이용 동기는 가족의 결정(36.0%)이 가장 컸으며 주변인 권유 및 평판(34.0%)순으로 나타났다.

둘째 부양자의 연령, 월평균 가계 총소득에 따라 노인요양병원 선택 시 병원의 내부환경의 중요도에 유의한 차이가 있었다. 병원선택 시 사회적 평가와 인적 서비스의 중요도 차이는 부양자의 월평균 가계 총소득, 병원 이용 동기에 따라 유의한 차이를 보였다. 간호서비스에 대한 중요도 차이는 부양자의 연령, 월평균 가계 총소득, 병원 이용 동기에 따라 유의한 차이를 보였다. 진료비 수준에 대한 중요도 차이는 월평균 가계 총소득, 병원 이용 동기, 노인 환자의 질환명, 입원 기간에 따라 유의한 차이가 있었다.

셋째 병원 재이용 의사에 영향을 미치는 주요 요인은 병원에 대한 전반적인 만족도( $\beta = .290$ ,  $p = .001$ ), 병원에 대한 사회적 평가( $\beta = .212$ ,  $p = .003$ ), 간호서비스( $\beta = .202$ ,  $p = .005$ )로 나타났다.

노인요양병원이 지속적으로 생겨나고 있는 상황에서 그에 따른 전문적인 서비스를 제공할 수 있는 간호 인력은 부족한 현실이다. 연구 결과에서도 나타나듯 노인요양병원 이용자들은 간호서비스를 매우 중요하게 생각하고 있다. 노인대상자의 특성과 질환을 잘 알고 부양자를 이해하는 것 또한 중요하기에 더더욱 전문적인 간호사가 필요하다. 현재 우리나라는 노인전문간호사를 배출 하고 있지만 그들의 활동이 미비한 것은 사실이다. 노인 인구의 지속적인 증가로 인해 그들을 전담하여 간호할 수 있는 노인전문간호사의 역할이 무엇보다 중요시 되어야 한다.

## 참 고 문 헌

- 건강보험심사평가원 (2012). 년도별 의료자원정보
- 고은숙 (2007). 치과 의사의 커뮤니케이션 스타일과 환자 성향에 따른 환자 만족도 연구. 연세대학교 보건대학원 석사학위논문.
- 권진 (2011). 노인요양병원 선택요인이 환자만족도와 재이용 및 구전의도에 미치는 영향, 한국콘텐츠학회논문지. 10(11), 301-311
- 권진 (2010). 노인요양병원 이용 만족도의 영향 요인-소비가치 요인을 중심으로. 경원대학교대학원 박사학위논문.
- 김재열, 최경식(2005). 의료기관의 서비스지향성과 병원성과와의 관계. 회계연구, 대한회계학회, 10(2), 281-304
- 김정숙 (2003). 치과위생사의 의료서비스 질이 환자만족도와 재이용 의사에 미치는 영향. 계명대학교대학원 석사학위논문
- 김창석 (2010). 노인전문병원 이용만족도와 재이용의사 결정에 영향을 미치는 관련 요인. 대구한의대학교 석사학위논문.
- 류정건 (2004). 노인성 장기요양 환자의 요양병원 선택 요인에 관한 연구. 동아대학교 경영대학원 박사학위논문.
- 류정건 (2006). 고령화 사회의 요양병원 선택요인에 관한 연구. 마케팅 관리 연구, 11(2), 101-130
- 문상순 (2007). 의료서비스 만족도와 병원 재이용 의사에 관한 연구. 조선대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 민무홍 (2000). 한방의료기관 이용환자의 의료기관 선택 영향분석 요인분석. 서울대학교보건대학원 보건학과 석사학위논문.
- 박경숙 (2010). 간호서비스에 대한 입원환자와 간호사의 지각차이와 병원재이용의도. 경북대학교대학원 석사학위논문.

- 박보임 (2012). 간호서비스에 대한 입원환자와 간호사의 인식에 관한 연구:  
중소병원을 중심으로. 남부대학교보건경영대학원 석사학위논문.
- 박수익 (2009). 병원이미지와 의료서비스 품질이 재이용의사에 미치는 영향  
에 관한 연구 : 중소병원의 의료서비스 가치와 환자 만족도의 매개효과  
를 중심으로. 영남대학교대학원 박사학위논문.
- 박준성 (2008). 일부지역 요양병원 이용만족도 및 선택 관련요인.  
대구한의대학교 보건대학원 석사학위논문.
- 서미숙 (2008). 입원환자의 간호서비스 품질에 대한 기대 및 만족도와 병원  
재이용의사에 관한 연구. 이화여자대학교대학원 석사학위논문.
- 서종범 (2009). 요양병원 선택요인과 관계의 질이 전환의도에 미치는 영향.  
고신대학교대학원 박사학위논문.
- 안광호, 손태용, 오현주 (2011). 뇌졸중 환자들의 노인전문병원 및 노인요  
양시설 선택요인과 이용만족도. 보건의료산업학회지, 5(1), 147-158
- 안병기, 박재용 (2011). 종합전문요양기관과 종합병원의 선택 진료 결정요  
인. 보건행정학회지, 21(4), 599-616
- 윤서중 (2003). 노인 병원과 종합병원의 선택요인 및 환자만족도 비교.  
연세대학교보건대학원 석사학위논문.
- 윤성욱, 류정권, 김수배 (2006). 요양병원 진료시스템에 따른 진료전문성,  
편이성, 상호학용성의 역할 비교연구. 유통연구, 11(3), 1-22
- 안은숙 (2009). 입원환자와 간호사가 지각하는 간호서비스의 만족도 비교.  
공주대학교대학원 석사학위논문.
- 이선희 (2009). 다수준 분석을 이용한 요양병원 서비스 질에 영향을 미치는  
요인분석. 대한간호학회지, 39(3), 409-421
- 이영아 (2009). 연령에 따른 진료외적 병원서비스가 병원 재이용의사에 미  
치는 영향. 고신대학교보건대학원 석사학위논문.

- 이윤경 (2003). 3차 종합병원 외래환자의 병원선택에 관한 연구: 일부 대학 병원과 기업병원을 중심으로. 서울대학교보건대학원 석사학위논문.
- 이옥경 (2008). 노인장기요양보험 실시 이후 대도시의 노인전문병원과 노인 요양시설 이용자들의 만족도 비교. 연세대학교대학원 석사학위논문.
- 이지윤, 박은경 (2008). 요양병원 입원환자의 요양시설 이동의사에 영향을 미치는 요인. 지역사회간호학회지, 19(2), 196-204
- 전제란 (2005). 병원행정효율화를 위한 업무프로세스 관리에 관한 연구. 청주대학교산업경영대학원 석사학위논문.
- 조수연 (2011). 서울시내 국가유공자가 종합병원 항암화학요법 환자와 가족의 의료 및 간호서비스요구. 한양대학교임상간호정보대학원 석사학위논문.
- 조윤구 (2011). 한국요양병원의 원무서비스에 관한 연구. 인천대학교대학원 박사학위논문.
- 조혜란 (2005). 입원환자의 의료서비스 만족도와 병원 재이용의도에 관한 연구. 단국대학교일반대학원 석사학위논문.
- 지경자, 박천만, 이종렬 (2011). 환자가 인지하는 의료서비스 질이 지각하는 가치와 만족도 및 재이용 의도에 미치는 영향 : 전문병원과 일반 병원을 중심으로. 대한 보건연구, 37(2), 41-56
- 최영선 (2007). 노인병원 선택요인과 만족도가 재이용의사에 미치는 영향. 고신대학교보건대학원 석사학위논문.
- 최예지 (2011). 요양병원 선택에 미치는 요인분석. 인제대학교보건행정대학원 석사학위논문.
- 최용환 (2001). 의료서비스이용자의 선호형태에 관한 연구. 성균대학교대학원 박사학위논문
- 최필승 (2006). 요양병원의 만족도에 관한 조사 연구 : 마산시 3개 병원을

- 대상으로. 인제대학교대학원 석사학위논문.
- 최은주 (2007). 노인 입원환자가 인식하는 간호 서비스에 대한 간호 요구도와 만족도. 한양대학교대학원 석사학위논문.
- 통계청 (2010). 2010년 인구정책세미나자료
- 통계청 (2011). 2011년 장래인구추계
- 함태훈, 이경우, 손태웅, 유승흠 (2009). 입,퇴원 수속창구 중앙화와 분산화에 따른 이용자의 만족도와 재이용의사. 병원경영학회지. 14(4), 149-162
- John J (1992). "Reserch in brief ; patient satisfaction : the impact of past experience" .Journal of Health care Marking, Mar;11(1), 56-64
- Linder-Peltz s.(1982). "Toward of patient Theory of Patient Satisfaction" Social Science & Medicine, 16(5), 583~589

## ABSTRACT

Factor that effects the re-use intention and hospital  
selective factor of old person medical treatment.

Min-young Lee

Department of Nursing Science

The Graduate School of Nursing

Sungshin Women's University

Directed By Professor Young-Ju Kim

Our country is currently rapidly approaching old aging society because of with low birthrate and following average life expectancy senior population structural change. Compared to advanced nations the population of senior aging are rapidly increasing by change of years and senior disease patients are on the pace to increase. If you analyze the seniors, the rapid growth are past, and long-lasting cure and care are imperative to the patients. Specifically, throughout the country, the facilities possible to cure and care are increasing just like senior caring hospital. Some amount of classified budget and rivals between hospitals needs to be established because of time passing in a fast paste. The users of senior caring hospital are accredited to get a choice of dependant family but also each senior's choice. The seniors are passing acute growth and choosing senior

caring hospital and needs time and attention to analyze the factors by each members of seniors. This study analyzes the factors that effects the re-use intention and hospital selective factor of senior caring hospital users. This study carried a questionares targetted to senior caring hospital users by choosing three places of senior caring hospital that has similar scale of 150places of senior caring hospital in the location of seoul. From the date October 1st, 2013 to October 31st, 2013, total 300 numbers of questionaries are distributed and the best-fitting questionaries for the study was only 246 numbers. The collected data was analyzed by program SPSS v. 20.0. The quality which the investigation object is general with the questionnaire and hospital environment, social evaluation, human service and nursing service value and hospitalization medical bills level, about service process, general satisfaction and re-use intention investigated by Duncan's Multiple Range test with the different variables of t-test and F-test(ANOVA)in the levels of  $p < .05$ .

The hospital related categories correlation relations, re-use intention and hospital-related categories correlation is determined by Pearson's Correlation Coefficient, and analyzed multiple level analysis by effects of variables.

The study is showed as following. Firstly, the motivation of senior caring hospital users were deeply determined by the family of seniors(36.0%), sometimes by the neighbors's perspective and determination(34.0%).

Secondly, there was significant difference of choice of senior caring

hospital factors about exterior environment according to the age of senior's family, total monthly income of family. The important difference between social evaluation and human service showed a magnificent difference from family's total income and motivation of using hospital. The choice factor according to nursing service is determined by the age of senior's family, and monthly total income of family, and motivation of using hospital. The choice factor according to the fees of consultation is determined by senior's family's total monthly income, and motivation of hospital using, and the name of disease, and term of staying in hospital.

Thirdly, the factor that effects the re-use intention of seniors are determined by total satisfaction( $\beta=.290$ ,  $p=.001$ ), social evaluation( $\beta=.212$ ,  $p=.003$ ), nursing service( $\beta=.202$ ,  $p=.005$ ) was statistically important factor overall. By such analyzing result, when we look at the perspective that hospital is flourishing, firstly, the care and facilities that fits the request of senior's choice is necessary; secondly, more better technical nursing service is required by quality of nursing service accompanied by senior caring hospital in past. Thirdly, you must understand well about seniors and the range of activities of technical nurses should considered to be foremost factor.

key words: Senior caring hospital, nursing service, senior patients.

# 설문지

제목 : 노인요양병원 이용자들의 병원 재이용의사에 영향을 미치는 요인

안녕하십니까? 성신여자대학원 노인전문간호사석사과정에 재학중인 이민영입니다.  
본 설문지는 노인요양병원 이용자들의 병원 재이용의사에 영향을 미치는 요인 대해 조사하기 위해 작성 되었습니다.  
설문에 응답하신 내용은 오로지 연구 목적으로만 사용되며 비밀이 보장됨을 약속드립니다.  
설문에 응하는 시간은 5-10분 정도 소요되며 불편하신 내용이 있더라도 성의껏 답변해 주시면 감사하겠습니다.  
설문결과는 학술적인 용도 이외의 목적으로는 이용되지 않을 것이며, 본 연구 분석이 끝나면 모두 폐기될 것입니다. 또는 연구종료 후 5년간 연구책임자의 관리하에 보관됩니다.  
귀하의 쾌유와 건강을 기원 드립니다.

설문에 동의합니다. (사인)

성신여자대학교 노인전문간호사 석사과정

연구자 : 이 민 영

E-mail : yaming-bin@hanmail.net

※ 이 병원의 이용과정에서 느끼신 점을 해당하시는 곳에 √하여 주시기 바랍니다.

I. 이 병원의 외부환경에 대해?

문		항		전혀 그렇지 않 다.	보통이 다.	매 우 그렇다.
1	대체로 이 병원의 시설은 마음에 든다.	①	②	③	④	⑤
2	환자 중심의 편리한 시설을 갖추고 있다.	①	②	③	④	⑤
3	환자 치료 및 간호에 적당한 시설을 갖추고 있 다.	①	②	③	④	⑤
4	교통은 접근하기 편리하게 되어 있다.	①	②	③	④	⑤

II. 이 병원에 대한 사회적 평가는?

문		항		전혀 그렇지 않 다.	보통이 다.	매 우 그렇다.
1	이 병원의 인지도는 전반적으로 좋은 거 같다.	①	②	③	④	⑤
2	이 병원은 전문적 의술과 적합한 인력을 가진 것 같다.	①	②	③	④	⑤
3	간호 서비스의 만족도가 높다.	①	②	③	④	⑤
4	주위의 평판을 듣고 입원을 결정 했다.	①	②	③	④	⑤

III. 이 병원 인적 서비스에 대해?

문		항		전혀 그렇지 않 다.	보통이 다.	매 우 그렇다.
1	의사의 서비스는 대체로 만족스럽다.	①	②	③	④	⑤
2	행정직원은 충분한 지식과 소양을 갖추고 있는 것 같다.	①	②	③	④	⑤
3	간호사는 충분한 지식과 소양을 갖추고 있는 것 같다.	①	②	③	④	⑤
4	간호사의 서비스는 대체로 만족스럽다.	①	②	③	④	⑤
5	간병인 서비스는 대체로 만족스럽다.	①	②	③	④	⑤

IV. 이 병원의 간호서비스 가치는?

문항		전혀 그렇지 않다.	보통이다.	매우 그렇다.		
1	간호사는 단정한 용모로 깨끗한 인상을 준다.	①	②	③	④	⑤
2	환자가 간호 받기에 간호사 수가 적당하다.	①	②	③	④	⑤
3	간호사는 정확하고 능숙한 간호를 한다.	①	②	③	④	⑤
4	간호사는 정해진 시간에 간호서비스를 제공한다.	①	②	③	④	⑤
5	간호사는 처치나 검사 전에 환자에서 충분한 설명을 한다.	①	②	③	④	⑤
6	간호사는 환자에게 문제가 발생하면 관심을 보이고 해결해 준다.	①	②	③	④	⑤
7	간호사는 환자가 호소하기 전에 문제를 해결해 준다.	①	②	③	④	⑤
8	간호사는 환자의 처방과 투약에 신속하게 처리한다.	①	②	③	④	⑤
9	환자가 요구하지 않아도 환자를 자주 방문한다.	①	②	③	④	⑤
10	간호사는 간호업무에 필요한 지식을 갖고 있다.	①	②	③	④	⑤

V. 이 병원의 내부 환경은?

문항		전혀 그렇지 않다.	보통이다.	매우 그렇다.		
1	식사가 청결하고 맛이 좋다.	①	②	③	④	⑤
2	병원의 실내온도가 적절하다.(냉,난방)	①	②	③	④	⑤
3	환자 및 보호자가 부대 시설이 용이 하다.	①	②	③	④	⑤
4	화장실 및 샤워실 병원환경이 깨끗하다.	①	②	③	④	⑤
5	병원 내 안전시설 및 이동시설이 적절하다.	①	②	③	④	⑤

VI. 이 병원의 입원진료비 수준은 어느 정도라고 생각 하십니까?

문		항		전혀 그렇지 않 다.	보통이 다.	매 우 그렇다.
1	서비스 수준을 생각하면 진료비는 적당한 편이다.	①	②	③	④	⑤
2	서비스 수준을 생각하면 진료비는 비싼 편이다.	①	②	③	④	⑤
3	의료 서비스가 좋아 진료비가 아깝지 않은 것 같다.	①	②	③	④	⑤
4	대체로 진료비에 비해 서비스 수준이 좋은 편이다.	①	②	③	④	⑤

VII. 이 병원의 서비스 절차는?

문		항		전혀 그렇지 않 다.	보통이 다.	매 우 그렇다.
1	서비스 이용절차는 불편함이 없는 것 같다.	①	②	③	④	⑤
2	입.퇴원 절차는 편리하게 되어 있는 것 같다.	①	②	③	④	⑤
3	간호사 서비스는 잘 되어 있는 것 같다.	①	②	③	④	⑤
4	간병체계는 잘 되어 있는 것 같다.	①	②	③	④	⑤
5	노인성 질환의 진료를 위한 요양제도는 좋은 것 같다.	①	②	③	④	⑤

VIII. 이 병원에 대한 만족도는?

문		항		전혀 그렇지 않 다.	보통이 다.	매 우 그렇다.
1	이 병원 선택에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
2	간호서비스에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
3	의료서비스에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
4	병원 시설에 대해 만족한다.	①	②	③	④	⑤
5	진료비에 대해 만족한다.	①	②	③	④	⑤
6	행정 절차 및 행정직원에 대해 만족한다.	①	②	③	④	⑤

IX. 이 병원의 재이용 의사와 관련?

문                   항		전혀 그렇지 않 다.	보통이 다.	매 우 그렇다.
1	간호제공 서비스가 우수하여 다시 선택 하겠다.	①	②	③   ④   ⑤
2	다른 사람에게 이 병원을 추천 하겠다.	①	②	③   ④   ⑤
3	주위(친척, 이웃, 친구)에 긍정적으로 이야기 하 겠다.	①	②	③   ④   ⑤

※ 다음은 개인의 기초적 특성을 묻는 설문입니다.

1. 성    별:    남            여

2. 관    계:    배우자    딸, 아들    며느리, 사위   기 타(            ) )

3. 나    이:   (만            세)

4. 보험급여의 종류:  의료보험(직장 및 지역가입자)    의료보호(1종 및 2종)

5. 결혼여부:    기혼        미혼        기타

6. 학    력:    중졸 이하    고(재) 졸    대(재)졸 이상

7. 직    업:    자영업(농,임업 포함) 공무원 회사원 학생 주부 기타(            ) )

8. 월평균 가계 총 소득은?

- 100만원 이하       101만원~200만원       201만원~300만원  
 301만원~400만원       401만원~1000만원       1001만원 이상

9. 집에서 병원에 오실 때까지 걸리는 시간은?

- 15분 정도     30분 정도     45분 정도     1시간 정도     1시간 이상

10. 본 병원을 이용하게 된 동기는 무엇입니까?

- 환자 본인이 결정       가족이 결정       주변 사람의 권유(소개)
- 진료비가 저렴해서       다른 의료기관의 소개     시설이 마음에 들어서  
 인터넷, 광고 등을 보고     평판이 좋아       의료진이 우수해서  
 간호 서비스가 좋아서

11. 환자가 앓고 있는 질환은?

- 치매     중풍     말기암     뇌질환     노환(노인성 질환)

12. 이 병원에 입원해 있는 기간은?

- 1개월 미만       1개월~3개월 미만     4개월~7개월 미만  
 8개월~1년 미만     1년 이상

13. 병을 앓고 계신 기간은?

- 1개월 미만       1개월~1년 미만     1년~3년 미만  
 3년~5년 미만     5년~10년 미만     10년 이상

- 수 고 하 셧 습 니 다.-