

입원노인 주보호자의 요양병원 등급별 의료서비스 만족도

이미숙¹ · 김명희²

굿뉴스 요양병원¹, 부산대학교 간호대학²

Medical Service Satisfactions of Main Caregivers of Elderly Inpatients according to the Grades of Long-term Care Hospitals

Lee, Mi Sook¹ · Kim, Myung Hee²

¹Goodnews Long-Term Care Hospital, Geoje

²College of Nursing, Pusan National University, Yangsan, Korea

Purpose: The purpose of this study was to compare and analyze the differences in the medical service satisfactions of main caregivers of elderly inpatients according to the grades of long-term care hospitals. **Methods:** The medical service satisfactions of 282 main caregivers of three different grades in Busan and Gyeongnam were measured. Data were collected from August 1 to September 30, 2011. The data were analyzed by descriptive analysis, χ^2 test, t-test, one-way ANOVA and Tukey post-test using the PASW Statistics 18.0 Program. **Results:** The overall average satisfactions turned out to be the highest in grade 3 hospitals (109.29±0.68). Then grade 1 hospitals (92.31±0.53) followed grade 2 hospitals(104.02±0.61). Within grade 3 hospitals, satisfactions with nurses ($F=68.68, p<.001$) were higher than satisfactions with doctors($F=22.79, p<.001$). **Conclusion:** The finding of this study demonstrated that the medical service satisfactions were the greatest in grade 3 long-term care hospitals, which was the reverse to the results of the appropriateness evaluation of Korean Health Insurance Review & Assessment Service. Based on the results, the effective evaluation systems including medical customer satisfactions should be developed and implemented.

Key Words: Long-term Care, Caregivers, Health services, Consumer satisfaction

서 론

1. 연구의 필요성

노인은 신체적, 정신적, 경제적으로 의존성이 높은 취약계층이며, 만성퇴행성 질환의 유병률이 높다. 65세 이상 노인인구의 86.7%가 장기간 치료를 요하는 만성적인 노인성 질환을

한 가지 이상 가지고 있으며, 전체노인의 35% 정도가 제3자의 도움 없이는 일상생활 유지가 어려울 정도의 고통을 겪고 있다(한국보건사회연구원, 2007). 따라서 노인과 가족들은 장기요양 치료가 필요한 경우 급성기 병원과는 달리 치료와 간호, 요양 등의 의료 및 사회적 서비스를 함께 받을 수 있고 병원보다 비용이 적게 드는 요양병원을 선호하게 된다.

이러한 요구에 발맞추어 2005년 200여 기관에 불과하였던

주요어: 요양병원, 주보호자, 의료서비스 만족도

Corresponding author: Kim, Myung Hee

College of Nursing, Pusan National University, Beomoe-ri, Mulgeum-eup, Yangsan 626-870, Korea.
Tel: +82-51-510-8334, Fax: +82-51-510-8308, E-mail: myung@pusan.ac.kr

- 이 논문은 제 1 저자 이미숙의 석사학위논문의 일부를 발췌한 것임.

- This article is based on a part of the first author's master's thesis from Pusan National University.

투고일: 2013년 2월 28일 / **심사완료일:** 2013년 7월 15일 / **게재확정일:** 2013년 7월 26일

국내 요양병원은 2010년 말 972개 기관으로 계속 늘어나고, 규모도 다양해지고 있어 건강보험심사평가원에서는 요양병원의 적정성 평가를 의료인 1인당 병상 수, 약사 및 기타 인력의 유무, 심전도와 산소포화도 감시 장비수, 바닥의 턱 제거 여부, 미끄럼방지 설치 율, 응급호출 시스템 구비 율, 일상생활 수행능력이 감퇴 된 환자의 비율, 유치 도뇨관 삽입 환자의 비율 등과 같이 양적인 측면의 항목들 값을 합산하여 상대평가방식으로 1등급에서 부터 5등급까지 나누어 발표하고 있다(건강보험심사평가원, 2010). 이상의 평가항목은 계량적인 것으로 의사의 진료도를 비롯해 간호사와 그 외 직원의 친절성과 처치도(김영규, 2007; 박준성, 2008), 시설 및 환경의 안정성과 효율성(김창석, 2010), 입원기간(허정규, 2005; Theodosopoulou et al., 2007) 원무서비스의 신속함과 편리성(조윤구, 2010), 재활 프로그램의 만족도(권진, 2010), 진료비의 적절성(최영선, 2007), 보호자와의 상호교류(McVeigh, Jablonski, & Penrod, 2011) 등의 질적인 면은 제외되어 있다.

의료서비스의 질은 단순히 양적인 측면만으로 결정되는 것이 아니라 의료소비자인 고객만족부분에 의해서도 결정된다(한휘중, 2008). 양질의 의료서비스는 접근 용이성, 질적 적절성, 연속성, 경제적 합리성(장근조, 2005) 등 의료서비스 이용에 대한 모든 면이 포함된다(Vandamme & Lewis, 1993). 따라서 의료소비자의 요양병원 의료서비스에 대한 평가와 건강보험심사평가원의 평가결과를 비교함으로써 의료소비자에게는 병원선택의 폭을 넓혀줄 수 있고 의료공급자에게는 의료소비자의 만족도에 중요한 부분을 차지하는 질적의료서비스의 개선에 대한 필요성을 인식하게 하여 요양병원 의료서비스의 수준을 높이기 위한 근거 자료를 제공할 수 있을 것이다.

요양병원의 의료소비자는 노인 환자의 부양에 일차적인 책임을 지고 있는 주보호자가 대부분이다. 이는 노인 환자 대부분이 치매나 중풍 등 만성 퇴행성질환으로 인하여 신체 기능이 저하되고 사물을 판단하는 인지능력이 낮아 자신의 의사를 명확히 표현하기 어려우므로(류정진, 2004) 주보호자가 노인 환자에게 필요한 의료서비스를 파악한 뒤 자신들의 경제적 상태와 편의에 따라 요양병원을 선택하고 입·퇴원 또한, 결정하고 있다.

이에 본 연구자는 요양병원의 주요 의료소비자인 주보호자를 대상으로 요양병원 등급에 따라 의료서비스 만족도에 관한 조사를 실시하여 요양병원 의료서비스의 질적 개선을 위한 기초자료를 제시하고자 한다.

2. 연구목적

본 연구는 요양병원 입원노인의 주보호자를 대상으로 요양병원 등급별 의료서비스 만족도를 비교 분석하기 위한 것으로 구체적 목표는 다음과 같다.

- 요양병원 등급별 주보호자의 일반적 특성을 파악한다.
- 요양병원 등급별 입원노인의 일반적 특성을 파악한다.
- 요양병원 등급별 주보호자의 의료서비스 만족도를 분석한다.
- 입원노인의 일반적 특성에 따른 주보호자의 의료서비스 만족도를 분석한다.

연구방법

1. 연구설계

본 연구는 요양병원 입원노인의 주보호자를 대상으로 요양병원 등급별 의료서비스 만족도를 비교 분석하기 위한 서술적 조사연구이다.

2. 연구대상

본 연구의 대상자는 2009년 건강보험심사평가원 적정성평가 결과 부산, 경남 지역에 있는 1등급에서 5등급까지의 총 158개 요양병원 중 1등급 2개 요양병원의 주보호자 90명, 2등급 2개 요양병원의 주보호자 75명, 3등급 2개 요양병원의 주보호자 117명 총 282명이다.

3. 연구도구

본 연구의 도구는 주보호자의 일반적 특성, 입원노인의 일반적 특성, 주보호자의 의료서비스에 대한 만족도를 조사하기 위한 문항으로 구성된 구조화된 질문지이다. 주보호자의 일반적 특성은 성별, 연령, 학력, 직업, 월 입원료 부담, 거주 지역 및 면회횟수에 대한 7문항으로 구성되었고, 입원노인의 일반적 특성은 성별, 연령, 결혼상태, 주 진단, 입원 권유자, 유치도뇨관 유무 및 입원기간에 관한 7문항으로 구성되었다.

주보호자의 의료서비스 만족도를 측정하기 위한 도구는 Goldman과 Smith (1991)의 교육환경 측정도구를 사용한 이영희(1998)의 연구를 토대로 김영규(2007)가 국내 병원 환경에 맞게 재구성한 환자보호자 만족도 측정도구를 사용하였

다. 연구도구의 내용타당도는 간호학 교수 3인이 검토하였다. 설문지의 하위영역은 의사의 관찰력, 청취력, 설명력, 친절과 배려, 만남의 용이성과 같이 의사와 관련된 5문항, 간호사의 관찰력, 능숙성, 청취력, 설명력, 친절과 배려에 대한 항목으로 간호사와 관련된 5문항이 있다. 간병사의 친절, 적절한 간병서비스, 간병업무 서비스와 같이 간병사와 관련된 3문항, 식단, 재활훈련, 공연 및 봉사 프로그램, 입·퇴원 수속과정 등의 행정 및 프로그램에 대한 5문항, 시설의 안전성, 청결성, 편의성, 재활의 효율성, 공간의 여유로움, 여가활동의 가능성, 가족과 함께 할 수 있는 시설 등에 대한 8문항으로 총 26문항이다. 각 문항은 5점 Likert 척도로 측정하였고 점수가 높을수록 의료서비스에 대한 만족도가 높음을 의미한다. 김영규 (2007)의 연구에서 도구의 신뢰도 Cronbach's $\alpha = .95$ 였으며, 본 연구에서의 Cronbach's $\alpha = .90$ 이었다.

4. 자료수집

연구진행에 앞서 P대학교병원 임상시험심의위원회의 승인(E20110805)을 받은 후 부산과 경남 지역의 1, 2, 3등급 요양병원 중 6개 요양병원을 연구자가 직접 방문하여 간호부장을 통해 병원장의 허락을 얻었다. 연구자가 해당병원 간호사에게 자료수집에 대한 시범을 보인 후 해당병원 간호사가 면회 및 입원비 수납을 위해 방문하는 주보호자를 대상으로 연구목적을 설명하고 연구참여에 동의한 경우 설문지를 배부하고 수거하였다. 자료 수집기간은 2011년 8월 1일부터 9월 30일까지였으며, 300부의 설문지를 배부하여 회수하였으나 불성실하게 응답한 성실하게 응답한 18부를 제외하고 282부를 최종 분석하였다.

5. 자료분석

수집된 자료는 PASW statistics 18.0 프로그램을 이용하여 분석하였다.

- 연구대상자의 일반적 특성은 실수와 백분율, 평균과 표준편차로 구하였고 등급별 차이는 카이제곱 검정으로 분석하였다.
- 요양병원 등급별 주보호자의 의료서비스 만족도는 평균과 표준편차, 등급별 차이는 one way ANOVA로 분석하고, Tukey 사후 검정을 실시하였다.
- 입원노인의 일반적 특성과 질병 특성에 따른 주보호자의 의료서비스 만족도 차이는 평균과 표준편차, t-test, one way

ANOVA로 분석하고, Tukey 사후 검정을 실시하였다.

연구결과

1. 요양병원 등급별 주보호자의 일반적 특성

요양병원 등급에 따른 총 282명의 주보호자 중 여자가 63.5%로, 남자 36.5%보다 많았고, 평균연령은 50.8세였다. 학력은 전문대졸 이상이 1등급과 2등급에서 각각 43.3%, 62.7%로 많았고, 3등급에서는 고졸이 45.3%로 많아, 통계적으로 유의한 차이를 보였다($\chi^2=22.29$, $p=.001$). 직업은 주부가 1등급 38.9%, 2등급 42.7%, 3등급 48.7%로 많았다. 월입원료 부담은 50~69만원이 1등급에서 85.6%로 가장 많았고, 2등급에서 41.3%, 3등급에서 47.8%로 나타나 통계적으로 유의한 차이를 보였다($\chi^2=68.19$, $p<.001$). 병원과 동일한 지역에 거주하는 대상자가 2등급에서 94.7%로 가장 많았으며, 통계적으로 유의한 차이를 보였다($\chi^2=6.29$, $p=.043$). 면회횟수는 월 3회 이하가 1등급 71.2%, 2등급 64.0%, 3등급 54.7%로 나타났으며, 월 평균 4.4회이었다(표 1).

2. 요양병원 등급별 입원노인의 일반적 특성

입원노인은 여자가 77.6%로 남자 22.4%보다 많았으며, 평균연령은 79.1세였다. 결혼 상태는 사별이 1등급과 3등급에서 각각 53.3%, 65.8%로 많았고, 사별과 기혼이 2등급에서 각각 46.7%로 유의한 차이가 있었다($\chi^2=13.41$, $p=.037$). 입원 권유는 자녀가 1등급에서 31.1%로 가장 많았고, 2등급과 3등급에서는 본인 및 배우자가 각각 36.0%, 33.3%로 나타났다. 유치 도노관을 하는 노인은 1등급에서 2.2%, 2등급에서 6.7%, 3등급에서는 12.0%로 유의한 차이가 있었다($\chi^2=7.10$, $p=.029$). 입원기간은 2등급에서 평균 16.9개월, 1등급은 평균 15.8개월, 3등급은 평균 9.2개월로 입원기간에 차이가 있는 것으로 나타났으며($\chi^2=9.07$, $p<.001$) 전체적인 평균 입원기간은 13.9개월이었다(표 2).

3. 요양병원 등급별 주보호자의 의료서비스 만족도

의료 서비스에 대한 전체 만족도 점수는 총 130점 만점에 평균 103.3점으로 비교적 만족하는 수준이었다. 등급별로 살펴보면 3등급이 109.3점으로 가장 높았고, 2등급이 104점, 1등급이 92.3점으로 가장 낮게 나타나 통계적으로 유의한 차

Table 1. Characteristics of Main Caregivers according to the Grades of Long-term Care Hospitals

(N=282)

Characteristics	Categories	Grade 1 (n=90)	Grade 2 (n=75)	Grade 3 (n=117)	Total	χ^2	<i>p</i>
		n (%) or M±SD	n (%) or M±SD	n (%) or M±SD	n (%) or M±SD		
Gender	Male	35 (38.9)	27 (36.0)	41 (35.3)	103 (36.5)	0.29	.864
	Female	55 (61.1)	48 (64.0)	75 (64.7)	179 (63.5)		
Age (year)	≤ 29	3 (3.3)	2 (2.7)	1 (0.9)	6 (2.1)	12.68	.124
	30~39	7 (7.8)	13 (17.3)	15 (12.8)	35 (12.4)		
	40~49	39 (43.3)	21 (28.0)	43 (36.8)	103 (36.5)		
	50~59	30 (33.3)	23 (30.7)	46 (39.3)	99 (35.1)		
	≥ 60	11 (12.2)	16 (21.3)	12 (10.3)	39 (13.8)		
		48.00±7.20	51.00±6.23	53.00±2.14	50.82±5.19		
Educational level	≥ College	39 (43.3)	47 (62.7)	48 (41.0)	134 (47.5)	22.29	.001
	High school	26 (28.9)	23 (30.7)	53 (45.3)	102 (36.2)		
	Middle school	16 (17.8)	3 (4.0)	12 (10.3)	31 (16.0)		
	Others	9 (10.0)	2 (2.7)	4 (3.4)	15 (5.3)		
Occupation	Homemaker	35 (38.9)	32 (42.7)	57 (48.7)	124 (44.0)	13.18	.106
	Worker	32 (35.6)	27 (36.0)	30 (25.6)	89 (31.6)		
	Own business	13 (14.4)	13 (17.3)	26 (22.2)	52 (18.4)		
	Other	10 (11.1)	3 (4.0)	4 (3.4)	17 (6.0)		
Payment of monthly hospital bills (10,000 won)	≤ 49	4 (4.4)	27 (36.0)	47 (40.9)	78 (27.7)	68.19	< .001
	50~69	77 (85.6)	31 (41.3)	55 (47.8)	163 (57.5)		
	70~89	7 (7.8)	10 (13.3)	11 (9.6)	28 (9.9)		
	90~119	2 (2.2)	2 (2.7)	1 (0.9)	5 (1.8)		
	≥ 110	0 (0.0)	5 (6.7)	1 (0.9)	6 (2.1)		
Residential district	Same	74 (82.2)	71 (94.7)	98 (83.8)	243 (86.2)	6.29	.043
	Other	16 (17.8)	4 (5.3)	19 (16.2)	39 (13.8)		
Numbers of visit (month)	≤ 3	65 (71.2)	48 (64.0)	64 (54.7)	177 (62.7)	2.09	.126
	4~5	19 (21.9)	11 (14.7)	42 (35.9)	72 (25.5)		
	≥ 6	6 (6.7)	16 (21.3)	11 (9.4)	33 (11.7)		
		3.61±1.51	5.33±2.67	4.43±1.78	4.41±1.98		

이를 보였다($F=35.07$, $p<.001$). 의료서비스 만족도 하위 요인 5개 중에서 의사($F=22.79$, $p<.001$), 간호사($F=68.68$, $p<.001$), 간병사($F=16.69$, $p<.001$)는 모두 3등급, 2등급, 1등급의 순서로 주보호자의 의료서비스 만족도가 높은 것으로 나타나, 등급에 따른 차이를 보였다. 행정 및 프로그램($F=17.50$, $p<.001$)과 시설($F=21.21$, $p<.001$)에 대한 만족도는 2등급과 3등급은 차이가 없었으나, 1등급에서 만족도가 낮아 유의한 차이를 보였다(표 3).

4. 입원노인의 일반적 특성과 질병 특성에 따른 주보호자의 의료서비스 만족도

입원노인의 제 특성에 따른 주보호자의 의료서비스 만족도에 대한 차이검정은 표 4와 같다. 여성입원노인의 주보호자

만족도가 평균 4점으로, 남성입원노인의 평균 3.8점보다 높게 나타나 통계적으로 유의한 차이를 보였다($t=-2.08$, $p=.039$). 배우자와 사별한 노인의 주보호자 만족도가 평균 4점으로 가장 높았고, 미혼인 경우 평균 3.5점으로 가장 낮게 나타나 통계적으로 유의한 차이를 보였다($F=4.45$, $p=.004$). 노인 환자의 주 진단이 치매인 주보호자의 만족도가 평균 4점으로 가장 높았고, 고혈압인 경우 평균 3.9점으로 가장 낮았으나 유의한 차이는 없었다. 자녀가 입원 권유를 한 노인의 주보호자 만족도가 평균 4.1점으로 가장 높았고, 본인 및 배우자인 경우 평균 3.8점으로 가장 낮게 나타나 유의한 차이가 있었다($F=3.58$, $p=.007$). 6개월 이하로 입원한 노인의 주보호자 만족도는 평균 4.1점으로 가장 높았고, 19개월 이상 입원한 경우는 평균 3.8점으로 가장 낮게 나타나 유의한 차이가 있었다($F=0.12$, $p=.046$).

Table 2. Characteristics of Elderly Inpatients according to the Grades of Long-term Care Hospitals

(N=282)

Characteristics	Categories	Grade 1 (n=90)	Grade 2 (n=75)	Grade 3 (n=117)	Total	χ^2	<i>p</i>
		n (%) or M±SD	n (%) or M±SD	n (%) or M±SD	n (%) or M±SD		
Gender	Male	21 (23.3)	20 (26.7)	22 (18.8)	63 (22.4)	1.70	.427
	Female	69 (76.7)	55 (73.3)	95 (81.2)	219 (77.6)		
Age (year)	≤ 59	4 (4.4)	3 (4.0)	7 (6.0)	14 (5.0)	13.69	.090
	60~69	21 (23.3)	16 (21.3)	16 (13.8)	53 (18.8)		
	70~79	44 (48.9)	27 (36.0)	40 (34.5)	111 (39.5)		
	80~89	20 (22.2)	27 (36.0)	48 (41.4)	95 (33.8)		
	≥ 90	1 (1.1)	2 (2.7)	5 (4.3)	8 (2.9)		
		75.00±8.02	81.00±5.12	83.00±7.16	79.10±7.19		
Marital status	Single	4 (4.4)	2 (2.7)	0 (0.0)	6 (2.1)	13.41	.037
	Married	35 (38.9)	35 (46.7)	33 (28.2)	103 (36.5)		
	Separation/divorce	3 (3.3)	3 (4.0)	7 (6.0)	13 (4.6)		
	Widow	48 (53.3)	35 (46.7)	77 (65.8)	160 (56.7)		
Main diagnosis	Alzheimer disease				145 (51.4)	32.70	.105
	Diabetes	66 (73.3)	31 (41.3)	48 (41.0)	23 (8.2)		
	Hypertension	4 (4.4)	9 (12.0)	10 (8.6)	30 (10.6)		
	Stroke	7 (7.8)	8 (10.7)	15 (12.8)	33 (11.7)		
	Others	8 (9.0)	13 (17.3)	12 (10.3)	51 (18.1)		
		5 (5.6)	14 (18.7)	32 (27.4)			
Person to recommend hospitalization	Patient/spouse	18 (20.0)	27 (36.0)	39 (33.3)	84 (29.8)	14.31	.050
	Adult children	28 (31.1)	16 (21.3)	34 (29.1)	35 (12.6)		
	Relative	10 (11.1)	9 (12.0)	13 (11.1)	32 (11.4)		
	Neighbor	25 (27.8)	11 (14.7)	19 (16.2)	58 (20.3)		
	Others	9 (10.0)	12 (16.0)	12 (10.3)	33 (11.2)		
Indwelling catheter	Yes	2 (2.2)	5 (6.7)	14 (12.0)	21 (7.4)	7.10	.029
	No	88 (97.8)	70 (93.3)	103 (88.0)	261 (92.6)		
Duration of hospitalization (months)	≤ 6	5 (5.6)	13 (17.3)	32 (27.4)	54 (19.1)	9.07	< .001
	7~12	4 (4.4)	9 (12.3)	58 (49.6)	71 (25.1)		
	13~18	73 (81.1)	39 (51.7)	15 (12.7)	127 (45.0)		
	≥ 19	8 (9.0)	14 (18.7)	12 (10.3)	34 (12.0)		
		15.80±13.41	16.90±14.75	9.20±8.09	13.90±12.08		

Table 3. Medical Service Satisfaction of Main Caregivers according to the Grades of Long-term Care Hospitals

(N=282)

Variables	Grade 1 ^a	Grade 2 ^b	Grade 3 ^c	Total	F	<i>p</i>	Post-hoc (Tukey)
	(n=90) M±SD	(n=75) M±SD	(n=117) M±SD				
Doctor (5)	18.05±0.56	20.15±0.61	21.40±0.67	19.87±0.61	22.79	< .001	c > b > a
Nurse (5)	18.10±0.55	20.60±0.63	22.34±0.64	20.35±0.60	68.68	< .001	c > b > a
Carer (3)	10.70±0.53	11.70±0.59	12.72±0.65	11.71±0.61	16.69	< .001	c > b > a
Administration and programs (5)	17.80±0.52	19.65±0.60	19.35±0.66	18.93±0.60	17.50	< .001	b=c > a
Facilities (8)	28.05±0.52	32.25±0.64	32.50±0.67	31.60±0.62	21.21	< .001	b=c > a
Total (26)	92.31±0.53	104.02±0.61	109.29±0.68	103.32±0.60	35.07	< .001	c > b > a

Table 4. Medical Service Satisfaction of Main Caregivers according to the Characteristics of the Elderly Inpatients (N=282)

Characteristics	Categories	Satisfaction	t or F	p
		M±SD		
Gender	Male	3.84±0.68	-2.08	.039
	Female	3.97±0.57		
Age (year)	≤ 59	3.79±0.63	2.23	.066
	60~69	3.92±0.61		
	70~79	3.96±0.59		
	80~89	3.92±0.58		
	≥ 90	4.20±0.24		
Marital status	Single	3.53±0.50	4.45	.004
	Married	3.87±0.62		
	Separation/divorce	3.82±0.54		
	Widow	4.00±0.58		
Main diagnosis	Alzheimer disease	3.99±0.61	0.52	.722
	Diabetes	3.97±0.51		
	Hypertension	3.88±0.61		
	Stroke	3.91±0.55		
	Other	3.98±0.59		
Person to recommend hospitalization	Patient/spouse	3.76±0.42	3.58	.007
	Adult children	4.10±0.43		
	Relative	3.94±0.60		
	Neighbor	3.95±0.59		
	Others	3.96±0.55		
Monthly hospital bills (10,000 won)	≤ 49	4.27±0.62	10.62	< .001
	50~69	3.79±0.64		
	70~89	3.94±0.56		
	90~119	3.78±0.45		
	≥ 110	3.57±0.85		
Indwelling catheter	Yes	3.93±0.49	0.76	.448
	No	3.95±0.49		
Duration of hospitalization (months)	≤ 6	4.10±0.56	0.12	.046
	7~12	3.94±0.54		
	13~18	3.93±0.61		
	≥ 19	3.75±0.57		

논 의

본 연구는 요양병원 입원노인의 주보호자를 대상으로 요양병원 등급별 의료서비스 만족도를 비교 분석하기 위해 수행되었다. 주보호자는 여자가 63.5%, 남자 36.5%로 여성보호자가 남성보호자보다 31.8% 더 많았던 류재순(2010)의 연구와 비슷한 수준이었다. 주보호자의 월입원료 부담은 50-69만원이 57.5%로 가장 많았는데 대도시의 노인요양병원에서 조사한 김혜령(2008)의 연구에서 100만원 이상이 31.6%였던 결과와 농촌 지역의 군립치매요양병원에서 조사한 김영규(2007)의 연구에서 70~90만원이 44.0%인 결과와 비교하면 다소 저

렴하였다. 선행연구는 2008년 노인장기요양법이 시행(국민건강보험, 2008)되기 전에 수행되었고, 본 연구는 시행 후에 수행되었기 때문에 국가보조를 받은 요양병원들의 비용부담이 낮아져 월입원료가 저렴하게 나타난 것으로 여겨진다. 하지만 등급별로 살펴보면 50~69만원을 부담하는 경우가 1등급에서 81.1%로 가장 많았다. 2, 3등급은 50~69만원을 부담하는 경우가 각각 41.3%, 47.8%, 49만원 이하를 부담하는 경우가 각각 36.0%, 40.9%로 나타나 1등급 병원의 입원료가 2, 3등급 요양병원의 입원료에 비해 많이 비싼 것을 확인할 수 있었다. 이는 보호자들은 병원비가 저렴하기를 바라고 있으나(김영규, 2007) 건강보험심사평가원의 요양병원 적정성 평

가가 상대평가 방식으로 이루어져 요양병원의 과잉경쟁으로 시설 투자가 확대되고 경영부담을 갖게 된 병원 측은 환자에 대한 과잉진료로 경영부담을 해결하려는 악순환이 반복(대한노인요양병원협회, 2010)되는 것 등과 관련될 수 있으므로 좀 더 심도 깊은 연구가 이루어져야 할 필요가 있다.

병원과 동일 지역에 거주하는 주보호자가 2등급에서 가장 많았고, 면회횟수 또한 2등급에서 월 5.3회로 가장 많았다. 이는 타 지역에 거주하는 주보호자에 비해 동일 지역에 거주하는 주보호자가 지리적 근접성으로 인해 병원을 방문하기에 더 용이하였기 때문이라 생각된다.

요양병원 입원노인의 평균 연령은 79.1세로 최은주(2007)의 연구에서 나타난 평균 연령 68.1세 보다 높았다. 이는 고령화 시대에 따른 입원노인의 평균 연령이 높아졌기 때문이라 생각된다. 또한, 90세 이상이 2.9%였고, 59세 이하도 5%로 나타나 실제 요양병원을 이용하는 환자의 연령 폭이 넓음을 확인 할 수 있었다. 특히, 우리나라는 노인의 기준이 되는 65세보다 젊은 59세 이하의 연령층에서도 요양시설에 입소하는 경우가 있음을 알 수 있었다. 요양병원 입원노인의 결혼상태를 살펴보면 사별한 여성노인이 56.7%로 가장 많아 여성의 평균 수명이 길어지는 것을 알 수 있었다. 유치도뇨관을 삽입한 입원노인의 수가 3등급 12.0%, 2등급 6.7%, 1등급 2.2%로 유치도뇨관 삽입율이 높을수록 낮은 등급을 받게 되는 건강보험심사평가원(2010)의 적정성 평가 결과와 본 연구의 결과가 일치함을 확인 할 수 있었다. 전체 입원 기간은 평균 13.9개월로 김영규(2007)의 연구에서 나타난 평균 11개월 보다 높은 길었다. 이는 장기간 치료를 요하는 만성적인 노인성 질환자가 증가하고 있다는 한국보건사회연구원(2007)의 연구 결과를 뒷받침 한다고 볼 수 있었다.

의료서비스에 대한 주보호자의 전체 만족도는 총 130점 만점에 평균 103.3점으로, 100점 만점으로 환산하면 평균 78.7점, 5점 척도로 환산하면 평균 4.0점이었다. 동일한 연구도구를 이용한 김영규(2007)의 공립치매요양병원 보호자 만족도 연구에서의 5점 척도로 측정한 3.8점과 류재순(2009)의 노인전문병원 부양가족 만족도 연구결과 100점 만점의 57.8점 보다는 높았다. 이는 건강보험심사평가원의 적정성 평가가 2008년부터 시행되었기 때문에 선행연구들은 등급을 고려하지 않고 병원을 선택하였고, 본 연구는 2009년 건강보험심사평가원의 적정성 평가에서 1, 2, 3등급을 판정받은 요양병원을 선정하였기 때문이라 생각된다.

요양병원 등급별 주보호자의 의료서비스 만족도는, 3등급이 109.3점으로 가장 높았고, 2등급이 104점, 1등급이 92.3

점으로 가장 낮아, 2009년 건강보험심사평가원의 요양병원 등급결과와는 상반된 결과를 보였다. 이는 요양병원의 적정성 평가 내용(건강보험심사평가원, 2010)은 의료 인력이나, 의료장비의 보유수, 안전시설 설치유무, 입원노인의 욕창 율, 유치 도뇨관 삽입 율 등 양적인 면을 평가한 것인데 비해, 본 연구는 의료인의 친절성, 청취력, 업무의 능숙함, 시설의 가족 편의와 청결성, 실내온도, 재활 프로그램 만족정도, 행정업무의 신속성 등의 질적인 면을 포함하여 평가하였기 때문이라 생각된다.

또한 본 연구에서 모든 요양병원의 주보호자들은 의사보다 간호사와 관련된 만족도가 높았다. 이러한 결과는 입원 환자의 만족도에 영향을 주는 가장 우선적인 요인이 간호서비스(Evans, Martin, & Winslow, 1998)이며, 간호서비스의 질이 의료서비스 만족도에 가장 깊게 영향을 미치기(최은주, 2007) 때문이라 생각된다. 특히, 요양병원 입원노인은 의사소통이 부족하고 인지기능이 저하되어 있음을 고려할 때 간호사가 입원노인의 간호요구를 더 정확하게 지각하여(Larson, 1978) 필요한 돌봄을 적기에 제공할 수 있었기 때문에 긍정적인 반응이 나타난 것으로 사료된다.

요양병원의 의료서비스 하위요인 5개 모두가 1등급에서 낮았다. 질향상은 의료비용과 비례하여 증가한다고 거론되고(한휘중, 2008), 1등급 요양병원이 의사 및 간호 인력 비율이 타 등급에 비해 높아 건강보험심사평가원으로부터 수가 가산과 별도 보상을 받고 있음에도 불구하고 본 연구에서는 전체 의료서비스 만족도가 낮게 나타났다. 이는 비용을 많이 지불하면 기대치가 높아 만족도가 낮아질 수 있고, 등급과 의료소비가 느끼는 의료서비스 질은 차이가 있기 때문으로 사려된다. 이러한 결과는 등급산정 이후에도 체계적인 관리와 지속적인 개선이 필요함을 시사한다.

의료서비스 만족도는 의료진 및 직원의 친절성(김창석, 2010), 원활한 대인관계 형성과 상호교류(McVeigh, Jablonski, & Penrod, 2011) 등의 질적인 서비스에도 영향을 많이 받으므로 의료기관은 양적인 서비스와 더불어 질적인 서비스에 지속적인 관심과 노력을 기울일 필요가 있다. 또한, 행정 및 프로그램, 시설 만족도가 1등급 요양병원에서 가장 낮게 나타난 것은 적정성 평가항목에 포함되어 있지 않은 원무서비스의 신속성 및 편리성, 재활 프로그램의 만족도(권진, 2009), 가족과 함께하는 여가시설 등의 관리가 2, 3 등급에 비해 미흡했던 결과로 보여 진다.

다음으로, 입원노인의 제 특성에 따른 주보호자의 의료서비스 만족도를 살펴보면 입원노인이 여성일 때 남성인 경우보

다 주보호자의 만족도가 높아 배갑수(2009)와 김창석(2010)의 연구에서 여성입원노인의 만족도가 남성입원노인의 만족도보다 높았던 결과를 토대로 할 때 여성입원노인의 만족도가 주보호자의 만족도에 영향을 주어 긍정적인 효과를 나타내었을 것으로 생각된다. 본 연구에서는 입원기간이 6개월 이하였을 때 만족도가 가장 높았고, 입원기간이 길어질수록 만족도가 낮아짐을 확인 할 수 있었으나 허정규(2005)의 연구에서는 입원 기간이 2~3개월 정도로 짧았을 때 만족도가 높았다. 추후 연구에서는 요양병원 등급별 입원기간에 따른 주보호자의 만족도에 영향을 주는 요인을 다각도로 확인 할 필요가 있을 것이다.

요양병원의 수요는 나날이 증가할 것으로 예상할 수 있으므로 의료소비자의 만족도를 향상시키기 위해서는 적정성 평가 항목과 더불어 노인 환자와 가족을 위한 프로그램, 행정, 시설 등에 지속적인 관심을 가지고 개선시켜나가야 할 필요가 있다. 더불어 요양병원 의료서비스의 질적 향상을 위해서는 양적인 측면과 더불어 질적인 측면을 포함하는 종합적인 평가 시스템 도입이 필요할 것으로 사료된다.

본 연구는 4, 5등급 요양병원이 연구참여를 거부하였기 때문에 결과의 확대해석에 주의를 요하지만 이전 연구들과는 달리 요양병원 등급에 따른 주보호자를 대상으로 하여 의료서비스 만족도를 조사하였기에 건강보험심사평가원의 적정성 평가 결과와는 상반되는 결과를 확인할 수 있었다. 본 연구의 결과는 추후 요양병원의 적정성을 종합적으로 평가하는 평가지표 개발 시 기초자료로 활용할 수 있을 것이다.

결론

본 연구는 요양병원 입원노인의 주보호자를 대상으로 요양병원 등급별 의료서비스 만족도를 분석하고자 시도된 서술적 조사연구이다.

연구결과, 요양병원 주보호자의 의료서비스 만족도는 건강보험심사평가원의 요양병원 등급결과와 상반되는 결과를 보였다. 이는 요양병원 소비자는 양적인 면보다는 질적인 면의 의료서비스에 더욱 비중을 두고 있기 때문이라 생각되므로 의료공급자들은 의료소비자의 만족도를 높일 수 있도록 양질의 의료서비스를 제공하기 위해 노력해야 할 것이다.

이상의 연구결과를 토대로 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

첫째, 연구결과를 일반화하기 위해 4, 5등급 요양병원을 포함하여 반복 연구를 시행할 것을 제언한다.

둘째, 건강보험심사평가원의 적정성 평가 시 의료서비스에

대한 소비자의 만족도를 반영하는 평가 시스템의 도입을 제언한다.

REFERENCES

- 건강보험심사평가원(2010). 2009년 건강보험통계연보, Retrieved January 12, 2011, from http://www.hira.or.kr/rec_infopub.hospinfo.do?method=listDiagEvl&pgmid=HIRAA030004000000
- 국민건강보험(2008). 노인장기요양보험. Retrieved April 25, 2010, http://www.nhic.or.kr/portal/site/main/MENU_WBDAC00
- 권진(2009). 노인요양병원 이용 만족도의 영향 요인: 소비가치요인을 중심으로. 경원대학교 박사학위 논문, 서울.
- 김영규(2007). 공립치매요양병원 운영 실태와 환자 보호자의 병원 만족도에 관한 연구. 영남대학교 석사학위논문, 대구.
- 김창석(2010). 노인전문병원 이용 만족도와 재이용 의사 결정에 영향을 미치는 관련요인. 대구한의대학교 석사학위논문, 대구.
- 김혜령(2008). 노인성 질환자의 주 부양자의 부담. 고신대학교 석사학위논문, 부산.
- 대한노인요양병원협회(2010). 직무 능력 향상을 위한 요양병원 실무 지침서. 서울: 이노솔루션.
- 류제순(2010). 노인전문병원 입원 환자 부양가족의 만족도. 영남대학교 석사학위논문, 대구.
- 류정진(2004). 노인성 장기요양 환자의 요양병원 선택요인에 관한 연구. 동아대학교 석사학위논문, 부산.
- 박준성(2008). 일부 지역요양병원 이용 만족도 및 선택 관련 요인. 대구한의 대학교 석사학위논문, 대구.
- 배갑수(2009). 노인 병원 환자의 서비스 만족도에 대한 연구: 대전과 전주 지역을 중심으로. 원광대학교 석사학위논문, 익산.
- 보건복지부(2010). 2009년 요양병원 평가결과. 보도자료실. Retrieved May 19, 2010, http://www.mw.go.kr/front_new/al/sal0301vw.jsp?PAR_MENU_ID=04&MENU_ID=0403&page=1&CNT_SEQ=217327&SEARCHKEY=TITLE&SEARCHVALUE.
- 이영희(1998). 병원만족도에 관한 실증적 연구. 계명대학교 석사학위논문, 대구.
- 장근조(2005). 의료서비스 품질에 대한 고객가치와 고객만족이 재이용의도에 미치는 영향. 전주대학교 박사학위논문, 전주.
- 조운구(2010). 한국요양병원의 원무서비스에 관한 연구. 인천대학교 석사학위 논문, 인천.
- 최영선(2007). 노인 병원 선택요인과 만족도가 재이용의사에 미치는 영향. 고신대학교 석사학위논문, 부산.
- 최은주(2007). 노인입원 환자가 인식하는 간호서비스에 대한 요구도와 만족도. 한양대학교 석사학위논문, 서울.
- 한국보건사회연구원(2007). 건강행태 및 만성질환 통계 자료. Retrieved May 19, 2010, from <http://stat.mw.go.kr/front/customer/custBoardView.jsp?bbsSeq=15&menuId=28&nPage=252&nttSeq=9654>
- 한휘중(2008). 의료서비스의 질향상 진화와 현안: 미국의 동향. 한국 의료 QA학회지, 14(2), 101-114.
- 허정규(2005). 노인전문병원 환자 만족도에 관한 연구. 고려대학교 석

사학위논문, 서울.

- Goldman, P., & Smith N. (1991). Filling the frames: Using Bolman and Deal to analyze an education innovation. *Education Resources Information Center*, ED355639, 15.
- Evans, M. L., Martin, M. L., & Winslow, E. H. (1998). Nursing care and patient satisfaction. *American Journal of Nursing*, 98 (12), 57-59.
- Theodosopoulou, E., Raftopoulos, V., Krajewska, E., Wrońska, I., Chatzopulu, A., Nikolaos, T., et al. (2007). A study to ascertain the patients' satisfaction of the quality of hospital care in greece compared with the patients' satisfaction in Poland. *Advances in Medical Sciences*, 52, 23-25.
- McVeigh, S. E., Jablonski, R. A., & Penrod, J. (2011). Strategies for improving family satisfaction with long-term care facilities: Direct Care and Family-Staff Interactions. *Clinical Care and Aging*, 17(4), 25-28.
- Vandamme, R., & Lewis, J. (1993). Development of a Multi-item scale for measuring hospital-item S quality. *International Journal of Service Industry Management*, 4(3), 30-49.