



## 아동전문병원 입원환아 부모의 병원서비스 만족도

정 용 선<sup>1)</sup> · 김 진 선<sup>2)</sup>

1) 조선대학교 의과대학 간호학과 시간강사, 2) 조선대학교 의과대학 간호학과 조교수

= Abstract =

### Parent Satisfaction with Inpatient Hospital Services in Children's Hospitals

Jeong, Yong Sun<sup>1)</sup> · Kim, Jin-Sun<sup>2)</sup>

1) Part-time Lecturer, Department of Nursing, Chosun University, 2) Assistant Professor, Department of Nursing, Chosun University

**Purposes:** The purposes of this study were to evaluate parent satisfaction with inpatient hospital services in children's hospitals and to identify variables related to parent satisfaction. **Method:** A descriptive correlation study was conducted. Parents of 165 children who were inpatients in two children's hospitals participated in the study. Data were collected using structured questionnaire at the time of discharge. For statistical analysis, t-test, ANOVA, and Pearson correlation analysis were used. **Results:** The highest parent satisfaction domain was nursing service, and the lowest parent satisfaction domain was hospital service and accommodations. Parents were less likely to be satisfied with hospital facilities, equipment, noise and cleaning and less likely to be satisfied with the lack of information they received and with the lack of communication with health care professionals. Parents with longer length of stay and with older children reported higher satisfaction than their counterparts. Moreover, parent satisfaction was related to their intention to revisit and related to intention to recommend this surveyed hospital over others. **Conclusions:** Efforts to improve parent satisfaction in children's hospital service and accommodation are needed to improve the quality of health care. Communication by health care professionals with parents and a partnership between parents and health care professionals are necessary to improve quality of care.

Key words : Parent Satisfaction, Children, Hospital Service

주요어 : 부모만족, 아동, 병원서비스

교신저자 : 김진선(E-mail: jinsun@chosun.ac.kr)

투고일: 2005년 1월 19일 심사완료일: 2005년 4월 8일

Address reprint requests to : Kim, Jin-Sun(Corresponding Author)

Assistant Professor, Department of Nursing, Chosun University

375 Seosuk-dong, Dong-gu, Gwangju 501-759, Korea

Tel: +82-62-230-6327 Fax: +82-62-230-6329 E-mail: jinsun@chosun.ac.kr

## 서론

### 연구의 필요성

오늘날 병원서비스에 대한 환자의 만족은 서비스의 질을 평가할 수 있는 매우 중요한 요인으로 평가되고 있다(이상일, 1994; Halfon, Inkelas, Mistry & Olson, 2004). 이것은 소아과 환자들의 경우에도 마찬가지이며 소아과 환자의 경우 대상자들의 특수성 때문에 부모는 건강관리체계내에서 아동의 옹호자 역할을 하며 부모의 병원서비스에 대한 평가가 환자의 평가를 대신하게 되는 경우가 많다(Bragadottir & Reed, 2002; Budreau & Chase, 1994; B. L. Marino & E. K. Marino, 2000; Ygge & Arnetz, 2001). 특히 아동간호학의 새로운 경향인 가족중심접근(family-centered approach)에서는 보건의료전문가가 가족이 환자의 입원으로 인한 스트레스에 대처하고 그들이 가족간호제공자로서의 역할을 할 수 있도록 지지해 주며, 가족이 전문가와 파트너를 이루어 프로그램의 개발, 적용 그리고 평가 등의 모든 수준의 건강서비스에 참여하는 것을 추구하기 때문에 제공되는 서비스의 만족도에 대해 부모의 의견을 조사하는 것은 아주 중요하다(Budreau & Chase, 1994; Johnson, Jeppson, & Redburn, 1992; B. L. Marino & E. K. Marino, 2000).

미국에서는 병원인정평가의 자료로 환자만족 자료를 포함하면서 만족도에 대한 관심은 더욱 커지고, 병원서비스에 대한 소비자들의 만족도에 대한 연구가 활성화되었으며(Berman, 1991), 환자의 만족도를 파악하기 위해 부모들의 만족도에 대한 조사에 관심이 증대되었다(Bragadottir & Reed, 2002; Budreau & Chase, 1994; Schaffer, Vaughn, Kenner, Donohue & Longo, 2000). 우리나라는 1980년 대한병원협회를 중심으로 의료기관이 급격히 증가됨에 따라 의료의 질이 저하되는 것을 막기 위해 병원 스스로 병원표준화 사업을 시작하여 1981년 병원표준화 심사로 발전하게 되었으며, 1995년도에는 환자 만족도를 강조하는 서비스 평가부분을 심사요강에 신설하였다(김기철, 2001).

병원서비스의 만족도는 또한 미래의 소비자들의 의료기관 선택에 크게 영향을 준다(박종원, 윤성준 및 최동춘, 2003; 서판수와 김용대, 2001). 박종원 등(2003)은 소비자들은 서비스를 경험한 후 만족이나 불만족을 경험하게 되고 이에 따라 동일 서비스를 계속 사용할 것인지 여부, 그리고 주위사람들에게 서비스의 사용을 권유할 것인지의 여부 등의 결정을 하게 되기 때문에 제공된 서비스에 대한 소비자의 최종적인 평가를 반영할 뿐만 아니라 미래의 서비스 추구에도 영향을 미친다는 점에서 중요한 마케팅 정보가 된다고 보고하였다.

그러나 현재 국내에서 소아과 환자의 부모를 대상으로 시

행된 만족도 연구는 거의 없다. 서지영(2002)이 소아과 환자의 가족을 대상으로 만족도를 조사하였지만 이 연구는 간호서비스 만족도만 조사하였다. 국내외 선행연구에 의하면 환자의 일반적인 특성(Foss, 2000; Ygge & Arnetz, 2001), 환자의 건강 및 질병관련 특성(Ygge & Arnets, 2001) 그리고 환자 보호자의 일반적인 특성(B. L. Marino & E. K. Marino, 2000; 박승월, 2001; 서지영, 2002)이 환자 보호자의 병원서비스 만족도에 영향을 미치는 것으로 보고되고 있다.

최근 우리나라에는 병원경영의 효율성을 높이고 소아과 환자 및 가족의 특성과 요구를 반영한 양질의 전문화된 서비스를 제공하기 위해 아동전문병원이 설립되기 시작하여, 현재 전국적으로 7개가 설립되어 운영되고 있지만, 아동전문병원 서비스에 대한 만족도를 조사한 연구는 거의 없다. 그러나 환자 부모의 만족도 특히 아동전문병원의 부모들의 병원서비스 만족도 및 만족도에 영향을 미치는 요인은 다른 연령대의 소비자들의 만족도 및 만족도에 영향을 주는 요인 그리고 비전문화 병원의 만족도 및 만족도에 영향을 미치는 요인과는 차이가 있을 것이다. 박승월(2001)이 일 아동전문병원의 서비스 만족도를 조사하였으나 외래환자 보호자를 대상으로 응급실 환자의 만족지수를 조사하기 위해 개발된 도구를 사용하여 병원서비스 전반에 대한 만족도만을 조사하였다는 문제점이 있었다. 그러나 아동전문병원에 입원한 환자의 부모만족도를 측정하고 그 결과를 서비스의 개선에 반영하기 위해서는 대상자의 특성을 반영하여 개발된 측정도구 그리고 서비스 영역이나 제공자에 따른 만족도를 측정할 수 있는 도구를 사용해야만 그 결과를 각 영역의 서비스 개선에 반영할 수 있다(Budreau & Chase, 1994; Halfon et al., 2004).

따라서 입원 환자의 부모를 대상으로 다양한 영역의 만족도를 조사하기 위해 개발된 도구를 사용하여 병원서비스에 대한 만족도를 조사하고 이와 관련이 있는 변수를 규명할 필요성이 있으며, 이는 전문화병원에 대한 고객의 만족도를 평가하여 고객의 불만요인을 줄이고 향후 고객이 원하는 양질의 서비스를 제공하기 위한 고객 중심 병원마케팅 전략을 수립하여 병원의 경쟁력을 강화하기 위한 기초자료로 사용될 수 있을 것이다.

### 연구의 목적

본 연구의 목적은 아동전문병원의 입원 환자 부모를 대상으로 병원서비스 만족도와 병원서비스 만족도와 관련이 있는 변수를 파악하기 위함이며, 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 환자부모의 일반적인 특성과 환자의 일반적인 특성, 질병 및 건강관련 특성을 파악한다.
- 환자부모의 병원서비스 만족도와 제변수간의 상관관계를

- 파악한다.
- 환아부모의 일반적인 특성과 환아의 일반적 특성, 질환 및 건강관련 특성에 따른 병원서비스 만족도의 차이를 파악한다.
- 환아의 퇴원 후 재이용 및 다른 사람에게 이용 권유의사를 파악한다.

## 연구 방법

### 연구설계

본 연구는 아동전문병원에 입원한 환아부모의 병원서비스 만족도 및 병원서비스 만족도와 관련있는 변수를 파악하기 위한 서술적 상관관계 연구이다.

### 연구대상자

본 연구의 대상자는 자료수집 당시 G시에 소재한 동일 재단에 속한 2개의 아동전문병원에 최소한 2일 이상 입원한 환아의 부모로서, 입원기간 동안 환아를 돌보는데 1차적인 책임이 있으며, 연구의 목적과 질문의 내용을 이해하고 연구참여에 동의한 부모를 편의표집하였다. 입원환아 부모 300명에게 설문지를 배부하여 225부가 회수되었으나(회수율 75%), 응답이 불성실하거나 불완전한 설문지 60부를 제외한 165부를 본 연구를 위한 자료의 분석에 사용하였다.

### 연구도구

본 연구의 도구로는 환아 부모의 일반적인 특성 6문항, 환아의 일반적 특성 4문항, 환아의 질병 및 건강관련 특성 7문항, 퇴원 후 재이용 및 다른 사람에게 권유의사 2문항, 그리고 병원서비스 만족도 30문항을 포함한 총 49문항의 구조화된 설문지를 사용하였다. 병원서비스 만족도 이외의 문항은 연구자들이 병원서비스 만족도에 대한 선행연구의 문헌고찰을 통해 개발하였으며, 병원서비스 만족도는 Budreau와 Chase (1994)가 개발한 아동가족 만족도 설문지(The pediatric family satisfaction questionnaire: PFSQ)를 사용하였다. PFSQ는 미국에서 개발되어 국내에서 그 타당도와 신뢰도가 검증되지 않았기 때문에 Brislin(1980)의 지침에 따라 번역, 역번역 그리고 예비조사를 통해 문화적 차이에서 오는 문제점을 해결하고자 하였다. 일차적으로 영어로 된 도구를 연구자들이 각자 한국어로 번역을 한 후 번역한 결과에 의미상의 차이가 있는지를 비교하였다. 의미상 차이가 있던 문항이 없었으므로 다음 단계로 영어와 한국어에 모두 능통하며 본 설문지에 익숙하지

않은 간호학 교수에 의해 한국어에서 영어로 역번역을 하였다. 또한 20명을 대상으로 예비조사를 실시하여 그들이 설문지의 문항을 이해하는데 어려움이 없는지를 확인하였다.

PFSQ는 소아과 입원환아 가족의 서비스 만족도를 측정하기 위해 개발된 것으로 병원 서비스 및 시설, 간호서비스, 그리고 진료서비스의 세 영역에 대한 만족도로 구성되었으며, 5점 척도(아주 그렇지 않다=1점, 아주 그렇다=5점) 30문항(병원 및 시설 서비스 7문항, 간호 서비스 12문항, 진료서비스 11문항)으로, 점수가 높을수록 병원서비스에 대한 만족도가 높음을 의미한다. 본 도구는 요인분석에 근거한 구성타당도 검증에서 각 요인의 문항의 factor loading 값이 모두 .60 이상으로 비교적 높은 구성타당도를 나타냈으며, 측정도구의 내적일관성을 나타내는 Cronbach's  $\alpha$  = .90으로 도구의 신뢰도도 높은 것으로 보고되고 있다(Bragadottir & Reed, 2002). 본 연구대상자에 대한 도구의 신뢰도 Cronbach's  $\alpha$  = .96이었다.

### 자료수집방법

연구자가 G시의 동일 재단의 아동전문병원 2곳을 직접 방문하여 간호부서 관계자에게 연구의 목적과 필요성에 대해 설명을 하고 설문지의 배부 및 회수에 대한 도움을 청하였다. 조사기간 동안 병원에 입원한 후 퇴원지시를 받은 환아의 부모 중 환아를 돌보는데 1차적인 책임을 가지고 있는 사람에게 담당간호사가 연구의 필요성 및 목적을 설명한 후 연구의 참여에 동의한 대상자에게 구조화된 설문지를 배부하였으며, 대상자는 자기기입식 방법으로 설문지를 작성하였다. 자료수집기간은 2004년 8월 15일부터 9월 14일까지였다.

### 자료분석방법

수집된 자료는 SPSS/WIN 10.0을 이용하여 분석하였으며, 분석에 사용한 방법은 다음과 같다:

- 환아부모 및 환아의 일반적 특성, 환아의 질병 및 건강관련 특성, 퇴원 후 재이용의사, 다른 사람에게 이용 권유의사, 그리고 병원서비스 만족도 정도는 기술통계를 사용하여 분석하였다.
- 병원서비스 만족도와 제 변수간의 상관관계는 피어슨 상관분석을 사용하여 분석하였다.
- 환아부모와 환아의 일반적 특성, 환아의 질병 및 건강관련 특성, 그리고 재이용과 권유에 따른 병원서비스 만족도 차이는 t-검정과 ANOVA를 사용하여 분석하였다.

## 연구 결과

### 환아부모의 일반적인 특성

부모중에 입원환아를 돌보는 사람의 대부분은(91.5%) 어머니였으며, 직업이 없는 대상자가 84.8%로 15.2%만이 직업이 있었다. 대상자의 평균연령은 31.75세(SD=4.22)로 최소 21세부터 최고 52세까지 분포되어 있었으며, 30대가 69.1%로 가장 많았다. 교육수준은 모두 고등학교 이상의 학력을 보였으며, 대졸 이상이 75.2%였다. 종교는 없는 경우가 39.5%로 가장 많았고 기독교 34.0%, 천주교 14.2%, 불교 12.3% 순이었다. 월소득은 200만원-300만원 미만이 35.8%로 가장 많았고

1.2%가 100만원 미만의 수입을 가지고 있었다<표 1>.

### 환아의 일반적인 특성

환아의 평균연령은 27.7개월(SD=23.67)로 최소 1개월에서 최대 8년 9개월이었다. 1년 이하의 영아가 35.8%로 가장 많았고, 72.7%가 3세 이하였다. 남아가 58.8%로 여아보다 많았으며, 출생순위는 대부분이 첫째 또는 둘째였다. 형제 수는 환아를 포함해서 2명인 경우가 57.6%로 가장 많았으며 1명인 경우가 32.1%였다<표 2>.

<표 1> 환아부모의 일반적인 특성 (N=165)

특성	구분	n	%	M(SD)
환아와의 관계	아버지	14	8.5	31.75 (4.22)
	어머니	151	91.5	
직업	유	139	84.8	
	무	26	15.2	
연령	20-29세	44	26.7	
	30-39	114	69.1	
	40세 이상	7	4.2	
교육수준	고졸	41	24.8	
	대졸 이상	124	75.2	
종교	기독교	55	34.0	
	불교	20	12.3	
	천주교	23	14.2	
	없음	64	39.5	
월 소득 (만원)	100 미만	2	1.2	
	100-200 미만	48	29.7	
	200-300 미만	59	35.8	
	300 이상	47	28.5	
	무응답	8	4.8	

<표 2> 환아의 일반적인 특성 (N=165)

특성	구분	n	%	M(SD)
연령	12개월 이하	59	35.8	27.7(23.67)
	13개월-24개월	33	20.0	
	25개월-36개월	28	16.9	
	37개월-48개월	17	10.3	
성별	남	97	58.8	
	여	68	41.2	
출생순위	첫째	78	47.3	
	둘째	76	46.0	
	셋째	11	6.7	
형제수 (환아 포함)	1명	53	32.1	
	2명	95	57.6	
	3명	17	10.3	

### 환아의 질환 및 건강 관련 특성

입원기간의 평균은 5.63일(SD=2.20)이었고, 최소 2일, 최대

<표 3> 환아의 질환 및 건강 관련 특성 (N=165)

특성	구분	n	%	M(SD)
입원기간				5.63(2.20)
진단명	호흡기계	126	76.4	1.70(1.27)
	소화기계	17	10.3	
	신,요로계	12	7.3	
	기타(신경계, 심혈관, 감염성 질환)	10	6.0	
총 입원횟수	1회	103	62.4	1.70(1.27)
	2회 이상	62	37.6	
연구대상 병원 입원횟수	1회	121	73.3	1.49(1.16)
환아의 입원경로	2회 이상	44	26.7	1.70(1.27)
	외래 통해	157	95.2	
현재의 전반적 건강상태*	응급실 통해	4	4.8	1.70(1.27)
	아주 좋다	16	9.7	
	좋다	111	67.3	
건강상태*	그저 그렇다	32	19.4	1.70(1.27)
	나쁘다	6	3.6	

\* '아주 나쁘다'라고 응답한 대상자는 없었음

19일이었다. 진단명은 호흡기계 질환이 76.4%(n=126)로 가장 많았으며, 소화기계, 신·요로계 순이었다. 총 입원횟수는 1회가 62.4%였으며 평균 1.70회(SD=1.27)였고, 연구대상 병원에 입원한 회수는 1회가 73.3%로 가장 많았다. 환자의 대부분은 (95.2%) 외래를 통해 입원을 했으며, 현재 전반적인 건강상태에 대해서는 '좋다'라고 응답한 사람이 67.3%였다<표 3>.

**병원서비스 만족도**

<표 4>에 제시한 것처럼, 입원환아 부모의 병원서비스 만족도는 평균 119.34점(SD=15.00)으로 최소 69점에서 최고 150점이었으며, 총평점은 5점 만점에서 3.98점(SD=0.5)이었다. 이는 5점을 만족도 100%로 본다면 79.56%의 만족도에 해당된다. 세 영역의 영역별 서비스 만족도의 평점은 병원 서비스 및

시설 영역은 3.68점(SD=0.51), 간호서비스 영역은 4.17점(SD=0.50), 그리고 진료서비스 영역은 3.95점(SD=0.64)으로, 세 영역 중 간호서비스 영역의 만족도가 가장 높았고, 병원서비스 및 시설 영역의 만족도가 가장 낮았다.

전체 문항 중 만족도가 가장 높았던 문항은 '간호사는 환아에게 친절했다'(4.38점), '간호사는 환아의 상태를 상세하게 체크했다(4.30점)', '간호사는 정확한 시간에 처치와 약을 제공했다'(4.30점)이었으며, 가장 만족도 점수가 낮았던 문항은 '환아는 소음에 의해 방해 받지 않았다'(2.78점), '병원의 실내 장식과 가구는 적절했다'(3.42점), '의사는 필요하거나 호출을 할 때 만나는 것이 가능했다'(3.64점) 순이었다.

영역별 만족도는 병원 서비스 및 시설 영역에서는 '입원과정은 순조로웠다'가 평균 4.07점(SD=0.68)으로 가장 만족도가 높았고, '환아는 소음에 의해 방해받지 않았다'가 평균 2.78점

**<표 4> 병원서비스 만족도**

구분	문항	M(SD)
병원 서비스 및 시설	1. 입원과정은 순조로웠다.	4.07( 0.68)
	2. 병동과 병실은 깨끗했다.	3.66( 0.87)
	3. 병원의 실내장식과 가구는 적절했다.	3.42( 0.84)
	4. 환아는 소음에 의해 방해 받지 않았다.	2.78( 1.02)
	5. 병원 직원들은 팀으로서 함께 일했다.	4.01( 0.62)
	6. 퇴원 준비는 적절하게 되었다.	3.96( 0.62)
	7. 이 병원에서 받은 서비스에 대해 전반적으로 만족스럽다.	3.88( 0.70)
	평점	3.68( 0.51)
간호 서비스	8. 간호사는 환아를 잘 돌보아 주고 염려 해주었다.	4.27( 0.61)
	9. 간호사는 환아에게 친절했다.	4.38( 0.62)
	10. 간호사는 환아의 상태를 상세하게 체크했다.	4.30( 0.61)
	11. 간호사는 필요한 경우 의사에게 보고했다.	4.14( 0.56)
	12. 간호사는 치료계획의 변화를 알고 있었다.	4.16( 0.59)
	13. 간호사는 정확한 시간에 처치와 약을 제공했다.	4.30( 0.65)
	14. 간호사는 처치와 기구사용법이 능숙했다.	4.13( 0.68)
	15. 간호사는 우리에게 필요한 정보를 주었다.	3.99( 0.77)
	16. 간호사는 우리의 질문에 명확하게 대답을 해 주었다.	4.08( 0.63)
	17. 간호사는 우리가 이해할 수 있는 용어로 환아의 상태와 간호에 대해 설명을 해 주었다.	4.08( 0.69)
	18. 간호사는 우리가 말하는 것을 잘 들어 주었다.	4.25( 0.57)
	19. 간호사는 의사 결정과 간호 계획을 할 때 우리와 상의를 했다.	3.94( 0.78)
	평점	4.17( 0.50)
진료 서비스	20. 의사는 환아를 잘 돌보아 주고 염려해 주었다.	3.95( 0.76)
	21. 의사는 환아의 병력에 대해 잘 알고 있었다.	4.11( 0.69)
	22. 의사는 지식이 많았고 의술도 좋았다.	4.18( 0.70)
	23. 의사는 필요하거나 호출을 할 때 만나는 것이 가능했다.	3.64( 0.89)
	24. 의사는 환아의 상태 변화에 즉각적인 반응을 보였다.	3.95( 0.76)
	25. 의사는 우리와 명확하고 솔직하게 의사소통을 했다.	4.01( 0.78)
	26. 의사는 처치나 검사를 하기 전에 우리에게 정보를 주었다.	3.92( 0.87)
	27. 의사는 환아의 상태 변화와 검사결과에 대해 우리에게 지속적으로 정보를 주었다.	3.96( 0.82)
	28. 의사는 우리에게 완벽하게 설명을 해 주었다.	3.84( 0.86)
	29. 의사는 우리의 질문에 명확하게 대답을 했다.	3.95( 0.80)
30. 의사는 의사결정이나 치료계획을 할 때 우리와 상의를 했다.	3.82( 0.90)	
	평점	3.95( 0.64)
전체	총점	119.34(15.00)
	총평점	3.98( 0.50)

<표 5> 병원서비스 만족도와 제 변수간의 상관관계

	환아부모 연령	환아 연령	입원기간	총 입원횟수	연구대상병원 입원횟수
만족도	0.57	0.18*	0.19*	0.15	0.11
환아부모 연령		0.45	-0.06	0.05	0.01
환아 연령			-0.03	0.11	0.04
입원기간				-0.11	-0.62
총 입원횟수					0.81*

\* p< 0.05

(SD=1.02)으로 가장 만족도가 낮았다. 간호서비스 영역에서는 '간호사는 환아에게 친절했다'라는 문항에 대한 만족도가 4.38(SD=0.62)로 가장 높았으며, '간호사는 의사 결정과 간호 계획을 할 때 우리와 상의를 했다'에 대한 만족도가 3.94점(SD=0.78)으로 가장 낮았다. 진료서비스 영역에서는 '의사는 지식이 많았고 의술도 좋았다'에 대한 만족도가 4.18점(SD=0.70)으로 가장 높았고, '의사는 필요하거나 호출을 할 때 만나는 것이 가능했다'에 대한 만족도가 3.64점(SD=0.89)으로 가장 낮았다.

<표 6> 환아부모의 일반적인 특성에 따른 서비스 만족도의 차이

특성	구분	M(SD)	t or F	p
환아와 관계	아버지	120.50(16.14)	0.30	0.76
	어머니	119.23(14.94)		
교육수준	고졸	121.98(13.15)	1.30	0.20
	대졸이상	118.78(15.18)		
종교	기독교	120.85(14.63)	1.47	0.23
	불교	117.80(18.01)		
	천주교	123.96(13.63)		
	없음	117.06(14.83)		
월 소득 (만원)	100 미만	116.50( 6.36)	1.23	0.30
	100-200 미만	116.02(16.34)		
	200-300 미만	121.47(13.48)		
	300이상	119.57(15.29)		
직업	유	120.64(16.74)	0.89	0.38
	무	118.44(13.70)		

병원서비스 만족도와 제 변수간의 상관관계

대상자의 병원서비스 만족도는 환아의 연령(r=0.18)과 입원기간(r=0.19)과 유의수준 0.05에서 통계적으로 유의한 양의 상관관계가 있었다<표 5>. 즉 환아의 연령이 많을수록 그리고 환아의 입원기간이 길수록 대상자의 병원서비스 만족도가 유의하게 높았다.

대상자의 특성에 따른 병원서비스 만족도의 차이

환아부모의 일반적인 특성, 환아의 일반적 특성, 그리고 환아의 질환 및 건강 관련 특성에 따른 병원서비스 만족도의 차이는 유의수준 0.05에서 통계적으로 유의한 차이가 없었다 <표 6, 7, 8>.

<표 7> 환아의 일반적인 특성에 따른 서비스 만족도

특성	구분	M(SD)	t or F	p
성별	남	119.74(13.59)	0.41	0.68
	여	118.76(16.89)		
출생순위	첫째	120.10(15.49)	1.36	0.26
	둘째	117.72(14.42)		
	셋째	125.09(14.90)		
형제수 (환아포함)	1명	119.74(15.13)	0.42	0.66
	2명	118.62(15.33)		
	3명	119.34(13.00)		

<표 8> 환아의 질환 및 건강관련 특성에 따른 병원서비스 만족도의 차이

특성	구분	M(SD)	t or F	p
진단명	호흡기계	119.39(14.50)	0.72	0.54
	소화기계	122.35(12.90)		
	신,요로질환	114.08(21.17)		
	기타(신경계, 심혈관, 감염성 질환)	119.90(15.00)		
환자의 입원경로	외래 통해	119.83(14.83)	2.20	0.14
	응급실 통해	113.75(11.29)		
현재의 전반적 건강상태*	아주 좋다	116.38(18.66)	0.78	0.50
	좋다	120.56(13.19)		
	그저 그랬다	17.34( 3.04)		
	나쁘다	123.80(23.80)		

\* '아주 나쁘다'라고 응답한 대상자는 없었음

재이용과 다른 사람에게 권유의사에 따른  
병원서비스 만족도의 차이

자녀를 위해 병원을 '다시 이용하실 경우가 생긴다면 본 병원을 다시 이용하겠나'는 질문에 93.3%(n=154)가 '재이용을 하겠다'고 응답하였고, '다른 사람에게 본 병원의 이용을 권유하겠나'는 질문에 95.2%(n=157)가 '권유하겠다'고 응답을 하였다. 병원서비스 만족도는 대상자의 재이용의사와 권유의사에 따라 유의수준 0.05에서 통계적으로 유의한 차이가 있었다<표 9>. 즉 재이용 의사가 있는 대상자가 재이용 의사가 없는 대상자에 비해 유의수준 0.05에서 통계적으로 유의하게 병원서비스 만족도가 높았으며(t=-2.25, p=.02), 타인에게 병원의 이용을 권유할 의사가 있는 대상자가 권유의사가 없는 대상자보다 유의수준 0.05에서 통계적으로 유의하게 병원서비스 만족도가 높았다(t=4.20, p=.00).

<표 9> 재이용 및 권유의사 여부에 따른 병원서비스 만족도의 차이

변수	구분	M(SD)	t	p
재이용 의사	예	120.03(14.56)	-2.25	0.02
	아니오	109.64(14.56)		
이용권유 의사	예	120.40(14.45)	4.20	0.00
	아니오	98.63( 9.97)		

논 의

아동전문병원에 입원한 환아 부모를 대상으로 병원서비스 만족도를 조사한 결과 병원서비스에 대한 만족도는 150점을 100%의 만족도로 보았을 때 79.56%로 비교적 높은 것으로 나타났다. 이는 외국의 소아과 입원환자의 부모들의 만족도를 조사한 연구(Dawson & Mogridge, 1991; Halfon et al., 2004)에서 전반적인 만족도가 86-87% 정도였던 것보다는 낮지만, 국내의 병원서비스 만족도를 조사한 선행 연구의 결과와 비교할 때(문종필, 2003; 유해광, 2003) 만족도가 높은 편이다. 문종필(2003)의 연구에서는 일 병원 입원환자 276명을 대상으로 만족도를 조사한 결과, 만족도가 72.22%로 나타났으며, 유해광(2003)의 연구에서는 입원환자 320명을 대상으로 병원서비스를 조사한 결과 만족도의 평점이 최고 74.4%, 최저 60%로 나타나 본 연구대상자의 만족도가 더 높았다. 본 연구대상자들의 만족도가 다른 연구에 비해 높은 이유는 새로운 경영 기법을 도입한 아동전문병원이었기 때문에 여러가지 인적, 물적 자원이 아동 대상자 중심으로 구성되었으며 의료진들이 축적된 경험과 지식을 바탕으로 전문적인 진료와 간호를 제공함으로써 비전문화 병원보다 질 높은 서비스를 제공할 수 있었기 때문일 것이다. 아동전문 1차 의료기관 외래 이용 환

아 보호자의 간호만족도를 조사한 박승월(2001)의 연구에서도 다른 연구에서보다 간호만족도가 높은 것으로 나타나 전문화가 단지 고수익성 경영성과 뿐만 아니라 고객만족도 측면에서도 성과가 있는 것으로 보여진다. 그러나 좀 더 정확한 판단을 위해서는 비전문화 병원과의 비교연구가 요구된다.

조사된 세가지 하부영역 서비스 만족도는 간호서비스 영역, 진료서비스 영역, 그리고 병원 서비스 및 시설 영역 순으로, 간호서비스 영역의 만족도가 가장 높았고, 병원 서비스 및 시설 영역의 만족도가 가장 낮았다. 따라서 만족도가 낮은 영역 즉 병원 서비스 및 시설 영역의 만족도를 향상시키기 위한 병원관리자 및 직원들의 노력이 필요함을 알 수 있었다. 병원의 소음문제, 실내장식과 가구, 그리고 병동과 병실의 청결문제는 병원서비스의 만족도를 높이기 위해 특별히 신경을 써서 개선해야 할 부분으로 지적된다. 특히 병원의 소음 문제가 가장 부모들이 불만족스러워 하는 문제로 나타났는데 이는 연구대상자의 72.7%가 여러 면에서 통제가 어려운 3세 이하라는 점 때문일 수도 있을 것이다. 병원의 소음을 조사한 외국의 선행연구의 결과 아동병동의 소음 수준은 다른 병동보다 높으며 환아와 보호자가 병원의 소음으로 인해 스트레스를 받고 고통을 겪는 다고 보고했다(Keipert, 1985; Omokhodion & Sridhar, 2003). Biley(1994)는 병원의 과도한 소음은 환자에게 두통, 불안정감, 상처치유 지연, 그리고 통증에 대한 민감도 증가를 야기시킬 수 있다고 했다. 따라서 소음과 관련된 환경개선에 특별한 관심이 요구되며 이는 결국 대상자의 건강결과를 증진시켜 서비스에 대한 만족도를 향상시키는데 기여할 것이다.

간호서비스 영역에서 만족도가 가장 낮았던 3문항을 살펴 보면 '간호사는 우리에게 필요한 정보를 주었다', '간호사는 우리의 질문에 명확하게 대답을 해주었다', 그리고 '간호사는 우리가 이해할 수 있는 용어로 환자의 상태와 간호에 대해 설명해 주었다'로 3문항 모두가 정보제공 및 의사소통과 관련되는 문항이었다. 이는 부모들이 의료인으로부터 정확하고 완전한 정보를 신속하게 받을 때 부모들이 받는 서비스에 대해 만족도가 증가한다는 선행연구의 결과와 일치한다(Wanzer, Booth-Butterfield & Gruber, 2004; Schaffer et al., 2000). 간호사들은 환아에게 신체적인 간호를 제공하거나 환아의 건강을 염려하고 친절하게 해주는 것 이외에도 환아 및 환아 부모에게 필요한 정보를 제공하고 환아의 상태에 대해 자세히 이해할 수 있는 용어로 설명을 해주고 그들의 질문에 대답을 명확하게 할 수 있도록 노력해야 할 것이다.

진료서비스 영역에서 만족도가 가장 낮았던 문항은 '의사는 필요하거나 호출을 할 때 만나는 것이 가능했다', '의사는 처치나 검사를 하기 전에 우리에게 정보를 주었다', '의사는 환아의 상태 변화에 즉각적인 반응을 보였다'로 의사의 접근성

과 정보제공과 관련된 문항이었다. 이 결과는 대학병원내 아동병원 응급실 서비스에 대한 만족도를 조사한 연구에서 (Brown, Sheehan, Sawyer, Raftos, & Smyth, 1995) 의료진들이 그들의 요구에 즉각적인 반응을 보이지 않고 도움을 요청할 때 도움을 줄 의료진이 충분하지 않았던 것에 대해 그리고 의료진과 부모와의 의사소통의 질에 대해 불만족을 보였다는 점과 유사하다. 응급상황이건 입원상황이건 상관없이 환자의 부모들은 그들이 도움을 청할 때 또는 도움을 필요로 할 때 지연됨이 없이 의료진들이 반응을 해주기를 기대하고 그들의 의사결정에 포함시켜주기를 기대함을 알 수 있었다. 따라서 의사들은 환아나 부모들이 필요로 할 때 만나는 것 그리고 그들의 요구에 즉각적으로 반응을 보일 수 있도록 노력을 하여야 할 것이며, 처치나 검사 전에 환아 및 보호자에게 정보를 제공하고 상호협력 하에 아동의 진료에 대한 의사결정을 하는 것이 요구된다.

본 연구결과 병원서비스 만족도는 환아 특성 중 환아의 연령과 입원기간이 만족도와 관련이 있어 환아의 연령이 많을수록 그리고 입원기간이 길수록 병원서비스 만족도가 높았다. 본 연구에서 환아의 연령과 부모만족도의 관계는 Ygge와 Arnetz(2001)의 연구에서 6세 미만의 아동 부모만족도가 6세 이상 아동의 부모만족도보다 높았다는 연구결과와는 상반되는 결과이다. 입원기간과 부모만족도와의 관계는 입원기간이 짧은 경우 입원에 적응할 기간이 없어 서비스에 대한 만족도에 부정적인 영향을 끼친 것으로 생각된다. 소아과 환아에 한정되지 않은 일반인구집단의 의료서비스 만족도 또는 간호만족도를 조사한 연구에서는 환자의 일반적 특성과 만족도는 관련성이 없는 것으로 나타나(권정순, 1999; 서판수와 김용대, 2001; 유해광, 2003) 본 연구결과와는 상이했다.

선행연구의 결과와는 다르게 환아의 건강상태는 병원서비스 만족도와 관련성이 없었다. 일반환자를 대상으로 간호에 대한 경험과 간호만족도를 조사한 권정순(1999)의 연구에서는 환자가 인지한 건강상태가 좋을수록 간호만족도가 높은 것으로 나타나 본 연구결과와는 차이를 보였다.

부모의 특성은 병원서비스 만족도와 관련성이 없는 것으로 나타났다. 그러나 본 연구의 결과는 소아과 환아 보호자를 대상으로 한 서지영(2002)의 간호만족도 조사에서 보호자의 교육 정도가 높을수록, 경제수준이 좋을수록, 그리고 부모가 입원경험이 없었던 경우 간호만족도가 낮았던 것으로 나타나 보호자의 특성이 간호서비스와 관련성을 보였던 것과는 달랐다.

본 연구결과 입원환아 부모의 병원서비스 만족도에 영향을 미치는 요인은 선행연구에서의 결과와 일관성을 보이지 않은 부분이 있었다. 병원서비스 만족도는 다차원적인 매우 복잡한 현상이므로(문종필, 2003), 아동전문병원에 입원한 환아 부모의 병원서비스 만족도의 예측요인을 밝혀려면 좀 더 광범위

한 문헌고찰을 통해 예측모형을 구축하고 이를 검증하는 연구가 요구된다.

병원의 재이용과 다른 사람에게 이용권유 의사는 병원 서비스 만족도와 관련이 있는 것으로 나타났다. 즉 재이용 의사가 있는 집단이 재이용의사가 없는 집단에 비해 병원서비스 만족도가 높았으며, 다른 사람에게 이용권유 의사가 있는 집단이 이용권유 의사가 없는 집단보다 병원서비스 만족도가 높았다. 이 결과는 병원서비스 만족도와 재이용 의사를 조사한 선행 연구의 결과와 같다(박계산, 2001; 서판수와 김용대, 2001; 유해광, 2003). 따라서 병원서비스 만족도는 병원의 재이용과 관련이 되므로 병원서비스 만족도 향상을 위한 노력은 결국 병원의 환자 유치를 위해 필수적이라 할 수 있을 것이다.

본 연구는 일 지역사회에 소재한 동일 재단에 속한 2개의 아동전문병원 입원 환아 부모의 만족도를 조사하였으므로 연구결과를 일반화하는 데는 제한점이 있다.

## 결론 및 제언

본 연구는 아동전문병원 입원 환아의 부모를 대상으로 병원서비스 만족도를 조사하고 병원서비스 만족도와 관련된 변수를 밝힘으로서 향후 대상자들에게 양질의 서비스를 제공하기 위한 기초자료를 얻고자 실시된 서술적 상관관계 연구이다. G시에 소재한 아동전문병원에 입원하고 있는 환아부모 165명을 대상으로 병원서비스 만족도를 파악하기 위해 구조화된 설문지를 이용하여 자료수집을 하였다. 수집된 자료는 기술통계, t-검정, ANOVA, 그리고 피어슨 상관분석을 이용하여 분석하였다.

병원서비스 만족도는 비교적 높은 편이었으며, 간호서비스 영역의 만족도가 가장 높았고 병원 서비스 및 시설 영역에 대한 만족도가 가장 낮았다. 병원서비스 만족도가 높았던 부분은 간호사의 친절, 정확하고 친절한 간호제공이었으며, 병원서비스 만족도가 낮았던 부분은 시설 및 설비, 소음, 그리고 청소문제이었다. 병원서비스 만족도는 환아의 연령이 많을수록 그리고 입원기간이 길수록 높았다. 병원서비스 만족도는 환아 부모의 재이용의사 및 다른 사람에게 이용 권유 의사와 관련성이 있었다.

본 연구의 결과에 근거하여, 향후 입원환아 부모의 병원서비스의 만족도를 향상시키고 병원서비스 만족도 연구를 활성화시키기 위해 다음과 같은 제언을 한다.

- 병원서비스 및 시설 영역의 만족도를 향상시키기 위한 노력이 요구된다.
- 간호서비스 영역의 만족도를 향상시키기 위해서는 대상자에게 정확한 정보를 제공하고 이해할 수 있는 용어로의



의사소통이 요구된다.

- 병원서비스 만족도는 재이용 의사 및 이용권유 의사와 관련성이 있으므로, 병원서비스 만족도를 향상시키기 위한 노력이 요구된다.
- 아동전문병원 환아부모의 병원서비스 만족도의 예측요인을 규명하기 위한 추후연구가 요구된다.

## 참고문헌

- 권정순 (1999). 일 종합병원 입원환자가 제공받은 간호에 대한 경험과 만족에 관한 조사. 이화여자대학교 교육대학원 석사학위 논문.
- 김기철 (2001). 병원표준화 사업. *병원약사회지*, 18(2), 218-230.
- 문종필 (2003). 병원서비스에 대한 환자만족도 연구. 한림대학교 석사학위 논문.
- 박승일 (2001). 소아전문 1차 의료기관 이용자의 간호 서비스 만족도 전북 대학교 대학원 석사학위 논문.
- 박재산 (2001). 병원 입원환자가 인지하는 의료서비스 질, 만족도, 서비스 가치, 병원 재이용 의사간의 인과관계분석. *병원경영학회지*, 7(4), 123-151.
- 박종원, 윤성준, 최동춘 (2003). 의료서비스 품질과 이미지가 고객만족과 재이용의사에 미치는 영향. *서비스경영학회지*, 4(1), 57-80.
- 서지영 (2002). 입원환아 가족의 간호 요구도와 만족도. *아동간호학회지*, 8(2), 195-203.
- 서판수, 김용대 (2001). 서비스 고객만족도에 관한 연구. *한국기업경영학회지*, 4(5), 71-90.
- 유해광 (2003). 한 병원 입원환자 만족도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 아주대학교 공공정책대학원 석사학위 논문.
- 이상일 (1994). 병원외래방문환자의 만족도 평가 및 관련요인에 대한 연구. *대한예방의학회지*, 27(2), 366-319.
- Berman, H. (1991). Nurses' belief about family involvement in a children's hospital. *Issues Compr Nurs*, 14(3), 141-153.
- Biley, F. C. (1994). Effects of noise in hospitals. *Br J Nurs*, 3(3), 110-113.
- Bragadottir, H., & Reed, D. (2002). Psychometric instrument evaluation: The Pediatric Family Satisfaction Questionnaire. *Pediatr Nurs*, 28(5), 475-482.
- Brislin, R. W. (1980). Translation and content analysis of oral and written materials. In H. C. Triandis & J. W. Berry (Eds.), *Handbook of cross-cultural psychology-methodology* (pp. 389-444). Boston: Allen & Bacon Inc.
- Brown, K., Sheehan, E., Sawyer, M., Raftos, J., & Smyth, V. (1995). Parent satisfaction with services in an emergency department located at a pediatric teaching hospital. *J Pediatr Child Health*, 31(5), 435-439.
- Budreau, G., & Chase, L. (1994). A family-centered approach to the development of a pediatric family satisfaction questionnaire. *Pediatr Nurs*, 20(6), 604-608.
- Dawson, K. P., & Mogridge, N. (1991). Parental perception of pediatric inpatient care. *N Z Med J*, 104(904), 12-13.
- Foss, C. (2000). Gender bias in nursing? Gender-related differences in patient satisfaction with the quality of nursing care. *Scand J Caring Sci*, 16(1), 19026.
- Halfon, N., Inkelas M., Mistry R., & Olson M. (2004). Satisfaction with health care for young children. *Pediatrics*, 113(6), 1965-1972.
- Johnson, B. H., Jeppson, E. S., & Redburn, L. (1992). *Caring for children and families: Guidelines for hospitals*. Bethesda, MD: Association for the Care of Children's Health.
- Keipert, J. A. (1985). The harmful effects of noise in a children's ward. *Aust Pediatr J*, 21(2), 101-103.
- Marino, B. L., & Marino, M. K. (2000). Parent's report of children's hospital care: What it means for your practice. *Pediatr Nurs*, 26(2), 195-198.
- Omokhodion, F. O., & Sridhar, M. K. (2003). Noise levels in the hospital environment in Ibadan. *Afr J Med Med Sci*, 32(2), 139-142.
- Schaffer, P., Vaughn, G., Kenner, C., Donohue, F., & Longo, A. (2000). Revision of parent satisfaction survey based on the parent perspective. *J Pediatr Nurs*, 15(6), 373-377.
- Wanzer, M.B., Booth-Butterfield, M., & Gruber, K. (2004). Perception of health care provider's communication. *Health Commun*, 16(3), 363-368.
- Ygge, B. M., & Arnetz, J. E. (2001). Quality of pediatric care: application and validation of an instrument for measuring parents satisfaction with hospital care. *Int J Qual Health Care*, 3(1), 33-43.