

## 환자복과 병원만족도의 관계

진기남<sup>†</sup> · 김연희 · 주현실

연세대학교 보건행정학과

### A Study on the Relationship between Patient Clothes and Hospital Satisfaction

Kinam Jin<sup>†</sup> · Yeon Hee Kim · Hyun Sil Joo

Dept. of Health Administration, Wonju Campus, Yonsei University

접수일(2010년 5월 11일), 수정일(1차 : 2010년 5월 19일, 완료일 : 2010년 6월 22일), 게재확정일(2010년 6월 27일)

#### Abstract

This study analyzes the effect of patient clothes on hospital satisfaction. We conducted a survey on 272 patients from June 12 to August 14 in 2009. For the statistical analysis of data, t-test, ANOVA, and hierarchical regression analysis were used. The results of the study were as follows. First, the clothing satisfaction of patients depended on age and gender. Elderly patients were more satisfied with patient clothes compared to younger patients and patients with low educational backgrounds were more satisfied with patient clothes. Second, the effect of patient clothes on hospital satisfaction was statistically significant even after controlling for other factors. Third, the effect of patient clothes on hospital satisfaction depended on the age of the patient. In the case of young patients, the hospital satisfaction level increased sharply when they were satisfied with patient clothes.

**Key words:** Patient clothes, Hospital satisfaction; 환자복, 병원만족도

#### I. 서 론

환자만족도는 90년대 이후 병원의 차별화 측면에서 중요한 요소로 부각되었다. 환자보다는 의사 중심으로 서비스가 제공되던 상황에서, 환자를 소비자로 보는 시각과 이에 준한 서비스 실천은 다른 병원에게 경쟁우위를 확보하는 수단이 되었다. 그러나 2000년대 들어, 환자만족도의 확보는 모든 병원이 추구하고 달성해야 할 필요조건이 되었다. 환자서비스도 단순히 기대 수준을 실제의 체험이 어느 정도 충족했느냐는 갭이론적 시각(Zeithaml et al., 1990)에서 더 나아가 기대 수준을 넘어서는 체험의 제공에 초점

이 맞추어졌다(Baker, 1998). 이에 따라 병원들은 점차 환자위주의 병원으로 전환하고 있으며, 각종 의료 서비스의 질적 향상이 이루어지고 있다(이해중, 1995).

환자만족도에 영향을 미치는 요소로 Ross et al.(1982)은 환자의 특성, 조직의 특성, 그리고 의사-환자 상호작용을 고려하였다. 환자의 특성으로 사회인구학적 특성이나 임상적 특성이 포함되었고, 조직 특성으로 병원의 유형이나 크기 등이 고려되었다. 의사-환자 상호작용은 다시 임상기술적 측면과 사회심리적 측면으로 나뉘었다. 의사가 진단을 정확히 하고, 치료를 잘 하는 것은 임상기술적 측면이고, 의사가 환자의 말을 경청하고 친절하게 설명하는 것은 사회심리적 측면으로서, 이 두 가지의 체험이 환자만족도에 중요한 영향을 미치는 것으로 드러났다.

최근에는 환자만족도에 영향을 미치는 환경적 요소에 대한 관심이 높아지고 있다. Harris et al.(2002)

<sup>†</sup>Corresponding author

E-mail: jinkn@yonsei.ac.kr

본 연구는 2006년도 연세대학교 학술연구비 지원으로 이루어졌음.

은 환경적 요소로 무형의 요소(공기, 온도 등), 건축학적 요소(레이아웃, 방배치 등), 인테리어 요소(가구, 색상 등), 보수유지 요소, 사회적 요소(개인사생활 보호) 등을 제안하였다. 일련의 국내 연구들(성정에 외, 2006; 정승원 외, 2005)을 통해 점점직원이나 서비스 환경의 유의성이 검증되었다. 윤서중 외(2004)는 병원만족도에 영향을 미치는 유의한 요인으로 직원친절, 병원환경과 이용편의를 발견하였고, 정동준 외(2006)는 전반적 만족도에 의사만족, 간호만족, 시설이 유의하다고 하였다. 그런데 환자복, 침구류, 의료보조용품 등 의료기관의 중요한 환경적 요소이지만 환자만족도와 연계하여 폭넓게 연구되지 않았다(정인희 외, 2010).

환자복은 환자에게 치료와 간호가 효과적으로 주어지도록 제작된 특수목적 의류이다. 환자복에 대한 의류학의 선행연구를 보면 주로 환자복 디자인(김영인 외, 2001; 박상희, 2004; 서동애, 천중숙, 1997; 이예영 외, 2006), 소재와 색채(박옥련, 유미애, 2004; 이순애 외, 1991; 함옥상, 이해주, 1997), 관리적 특성(류은정, 박혜원, 2006; 박상희, 2004)에 초점이 맞추어져 있었다. 환자복은 입고 벗기가 편해야 한다는 기능적 특성과 내구성이 있고 흡습성과 통기성이 좋아야 한다는 관리적 특성(김희영, 양진숙, 1990)이 강조되었다. 정인희 외(2010)는 성별과 연령에 따라 환자복의 속성별 만족도와 전반적 만족도의 차이를 발견하였고, 디자인, 편의성, 사이즈, 관리적 측면의 개선 요구 사항을 구체적으로 밝혔다.

이외에 환자복은 환자에게 편안함과 안락감을 주어야 한다는 심리적 기능이 중시되었다. 환자복의 경우, 색상과 디자인이 마음의 안정을 찾고 피로를 회복시키는 감정적 효과를 통해 치료에 도움이 될 수 있다. 서동애, 천중숙(1997)은 환자복이 환자라는 자기 인식을 하게하고 타인으로부터 보호받게 하는 상징적 기능도 한다고 보았다. 안민영 외(2004)는 더 나아가 환자복이 마케팅의 수단일 수 있다고 하였다. 이와 같이, 환자복의 다양한 특성이 논의되었지만, 환자복의 심리적이고 상징적 기능은 이론적 논의에 주로 머물렀지 경험적 연구로 거의 검증되지는 않았다.

환자가 입원하여 환자복을 입는 것은 병원 밖에서 자신이 가졌던 배경과 정체성을 포기하고, 새로운 역할과 정체성을 획득하는 일종의 의식이다(Wolinsky, 1988). 환자복은 병원물품이기에 자신의 소유물이 아니고, 세탁이나 관리도 타인에 의해 이루어지기에 자신의 사회적 정체성이 벗겨진 것(stripping)을 상징한다. 환자복은

환자역할을 받아들이고, 새로운 병원규범을 내재화 하는 사회화 과정의 도구로서 작용한다. 또한 병원의 상징성을 띤 환자복은 환자가 직접 착용을 하기에 병원과의 일차적인 접점이 된다. 결국 환자복은 환자와 병원이란 조직을 사회심리적으로 연결시켜주는 도구이다.

이는 환자복 만족도가 병원에 대한 이미지나 만족도와 연계될 수 있음을 시사한다. 그러나 의류학에서 환자복에 대한 연구는 그 사회심리적 기능에 대한 연구로 확대되지 않고, 디자인과 재질의 연구에 주로 머물렀고, 병원경영학에서는 병원환경의 요소로 환자복을 중요하게 고려하지 않았다.

정인희, 이윤정(2010)은 의료서비스 속성을 통제할 가운데 환자복의 기능성, 소재와 디자인, 봉제, 관리 시스템이 환자만족도에 영향을 미친다는 것을 밝힘으로써 그 마케팅적 유용성을 보여주었다. 그러나 전국에서 10년 이내의 입원경험자를 대상으로 하였기에, 지역, 시기, 병원의 특성 등이 통제되지 않은 한계를 가지고 있다. 따라서 다양한 연구를 통해서 추가적인 검증이 필요하다.

따라서 본 연구에서는 일개병원의 자료를 가지고 환자복 만족도가 병원만족도에 미치는 영향을 분석함으로써, 환자복의 사회심리적 기능을 밝히고자 한다. 환자복 만족도가 병원만족도로 이어진다면 사회심리적 기능을 했다고 간주할 수 있다. 20대가 의복을 타인으로부터 인정받는 수단으로 보는 경향이 강하고 과시성에 대한 욕구가 높기에(심정은, 1996; 이인자, 1980), 환자복에 대한 심리적 관여도가 높으리라 본다. 환자복은 질병이나 신체적 손상에서 야기되는 자아존중감의 상실을 보완하여, 매력적인 모습의 연출을 도와주는 심리적 기능도 하기에(Feather et al., 1988), 젊은 연령대에서 환자복에 만족하면 병원입원경험이 긍정적으로 평가될 것으로 가정할 수 있다. 이런 이유에서 환자복이 병원만족도에 미치는 영향이 나이에 따라서 다른지를 분석하겠다. 이 연구를 통해 환자복이란 의류학적 주제가 병원경영에 마케팅적 가치가 있고, 다학제 간 교류가 중요하다는 것을 보여주고자 한다.

## II. 연구방법

### 1. 연구문제

연구문제 1: 개인적 특성에 따른 환자복 만족도의 차이를 살펴본다.

연구문제 2: 환자복 만족도가 병원만족도에 미치는 영향을 살펴본다.

연구문제 3: 환자복 만족도가 병원만족도에 미치는 영향이 나이에 따라서 차이가 있는지를 살펴본다.

## 2. 측정도구

측정도구는 사회인구학적 특성, 점점직원만족도, 서비스 환경만족도, 병원만족도를 포함하였다. 각 항목에 대한 측정방법은 ‘매우 불만족(1점)’에서 ‘매우 만족(5점)’까지의 5점 Likert 척도였다.

사회인구학적 특성으로는 나이, 성별, 학력을 포함하였다. 나이는 연속변수로 하였다. 성별은 남자가 1값을 갖는 모조변수이고, 학력은 전문대졸 이상이 1값을 갖는 모조변수이다.

점점직원 만족도는 선행연구(Cheng et al., 2003)를 기초로 하였다. 직원유형별로 나누어 측정하였으며, 의사만족도 3문항, 간호사만족도 4문항, 병동요원만족도 3문항, 검사실 기사만족도 3문항이었다. 의사만족도에는 ‘담당의사는 의학적 지식 및 기술이 뛰어났다’ 등이 포함되었고, 간호사만족도에는 ‘간호사는 나의 상태에 대해 관심을 기울였다’ 등이 포함되었다. 병동요원만족도에는 ‘병동요원은 나를 친절하게 대하였다’ 등이 포함되고, 검사실 기사만족도에는 ‘검사실 기사는 주의사항에 대해 충분히 설명해 주었다’ 등이 포함되었다. 각 지수별 Chronbach's  $\alpha$ 는 .85, .89, .88, .86이었다.

서비스 환경만족도는 선행연구(Dogan et al., 2005)에서 무형의 환경요인과 유형의 환경요인으로 나누었다. 환자복도 유형의 환경요인으로 볼 수 있으나, 이 연구에서 환자복의 개별 효과에 초점이 맞추어져 있기에 별도로 다루었다. 무형의 환경요인은 ‘병실 내 환기가 잘 되었다’ 등의 네 문항으로 구성하였고, Chronbach's  $\alpha$ 는 .72이다. 유형의 환경요인은 ‘병실 내 기기가 낡았다’ 등의 두 문항으로 구성하였고, Chronbach's  $\alpha$ 는 .60이다. 환자복의 특성으로 편리하게 입고 벗기 쉬우며 위생적인 기능성, 외형적인 만족감을 주는 색상이나 무늬, 세탁의 용이성이나 내구성과 같은 관리적 특성, 이 세 가지가 주로 다루어졌다(박상희, 2004; 이예영 외, 2006). 이 세 차원의 속성을 반영하여, 설문조사 시 편안함, 디자인(색상, 무늬), 청결 및 관리상태의 세 가지 문항에 대한 만족도를 질문하여 개별 답의 평균

값을 측정하였다. 환자복 만족도 지수의 Chronbach's  $\alpha$ 는 .62이었다.

이 연구의 종속변수인 병원만족도는 ‘입원경험에 대해 전반적으로 만족한다’, ‘이 병원에 입원하길 잘했다’, ‘입원해야 할 사람이 있으면 이 병원을 권유하겠다’, ‘다시 입원해야 한다면 이 병원을 다시 이용하겠다’ 등의 4문항으로 측정하였다. 이 지수의 Chronbach's  $\alpha$ 는 .92이었다.

## 3. 자료수집 및 분석방법

본 연구의 조사대상자는 강원도 원주시에 소재한 3차 의료기관에 입원한 환자였다. 조사는 2009년 6월 12일부터 8월 14일까지 진행되었다. 훈련받은 연구원이 조사기관에 방문하여 입원환자에게 설문지를 나누어 주고 자기기입식으로 작성하도록 하였다. 작성된 설문지는 총 280부였으나 응답표기가 제대로 되어 있지 않은 8부를 제외한 272부를 분석에 이용하였다.

수집된 자료를 통계 프로그램 SPSS 12.0을 이용하여 전산처리 하였으며, t 검증, 일원변량분석, 위계적 중다회귀분석(Hierarchical multiple regression analysis)을 실시하였다. 병원만족도에 환자복과 나이가 상호작용을 하면서 미치는 영향을 분석하기 위해 상호작용효과분석(Interaction effect analysis)을 하였다.

## III. 연구결과

### 1. 응답자의 개인적 특성

응답자의 개인적 특성은 사회인구학적 특성인 나이, 성별, 학력을 조사하였다. 본 연구대상자의 사회인구학적 특성별 분포는 <표 1>과 같다. 나이는 50대 이상이 37.5%(102명), 30대 이하가 33.8%(92명), 40대가 28.7%(78명)로 50대 이상이 가장 많았다. 나이의 최소값은 18세이고, 최대값은 89세이었다. 성별은 남성이 62.5%(170명), 여성이 37.5%(102명)로 남성이 여성보다 많았고, 학력은 고졸 이하가 73.5%(200명)로 전문대졸 이상(26.5%)에 비해 많은 것으로 나타났다(표 1).

### 2. 개인적 특성에 따른 환자복 만족도의 차이 분석

입원환자의 성별, 나이와 학력에 따라 환자복 만족도에 차이가 있는지를 살펴보기 위하여, 먼저 편안함, 청

<표 1> 사회인구학적 특성

구분	범주	빈도(명)	비율(%)
나이*	30대 이하	92	33.8
	40대	78	28.7
	50대 이상	102	37.5
성별	남성	170	62.5
	여성	102	37.5
학력	고졸 이하	200	73.5
	전문대졸	72	26.5
계		272	100.0

\*나이변수는 연속변수이나 빈도표상에는 세 집단으로 빈도 표시(18-89세 범위)

결과 관리상태, 디자인(색상/무늬)의 개별 항목별로 차이를 분석하고, 이들로 구성된 환자복 만족도 지표값의 차이를 분석하였다(표 2).

먼저 성별에 따라 환자복 만족도에 차이가 있는지를 분석하였는데, 개별 항목이나 지표값에서 통계학적으로 유의한 차이가 없었다. 입원환자의 나이에 따른 차이를 분석하였는데, 편안함과 디자인(색상/무늬)에서 통계학적으로 유의한 차이가 있었다. 나이가 상대적으로 높은 집단에서 환자복을 편안해 하였고, 디자인(색상/무늬)에 더 만족하였으며, 전반적 만족도 지표도 더 높게 나타났다.

입원환자의 학력에 따라 환자복 만족도에 차이가 있는지 분석한 결과, 고졸 이하의 응답자가 대졸 이상의 응답자에 비해 환자복을 편안해 하였고, 디자인(색상/무늬)에도 더 만족하는 것으로 나타났다.

3. 환자복과 입원환자 만족도

이 연구에서는 병원만족도를 예측하는데 독립변수로 새롭게 추가된 환자복 변수가 통계학적으로 유의한지를 분석하고, 환자복이 유의하다면 기존에 고려되었던 다른 변수들에 비해서 설명력이 상대적으로 어떤지를 분석하고자 하였다. 의류학적 변수인 환자복만을 독립변수로 고려하지 않은 이유는 다른 병원경영학적인 변수를 동시에 통제해야지 만이 환자복의 순수 효과를 파악할 수 있기 때문이다.

변수군의 차별적 효과를 보기 위해서 위계적 중다 회귀분석을 실시하였다. 이 방법은 병원만족도라는 종속변수에 대해 환자의 사회인구학적 특성, 점점직원만족도, 서비스 환경만족도, 환자복의 네 변수군을 단계적으로 회귀식에 투입하면서 회귀계수와 결정계수의 변화를 분석하는 것이다(표 3).

먼저 1단계에서는 사회인구학적 변수만을 독립변수로 한 회귀분석을 실시하였다. 분석결과 나이변수가 통계학적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났

<표 2> 개인적 특성에 따른 환자복 만족도의 차이 분석

구분		편안함		납음		디자인(색상/무늬)		환자복 만족도†	
		Y±S.D	t/f	Y±S.D	t/f	Y±S.D	t/f	Y±S.D	t/f
성별	남성	3.3±0.92	.099	2.9±0.95	-.380	2.9±0.86	-.425	3.1±0.73	-.745
	여성	3.3±1.00		2.8±1.01		2.8±0.91		3.0±0.84	
나이	30대 이하	3.1±0.92 (B)	4.509**	2.7±0.99	2.934	2.6±0.86 (B)	5.408**	2.9±0.72 (B)	6.957**
	40대	3.3±1.01 (AB)		2.8±0.86		2.9±0.84 (A)		3.1±0.79 (AB)	
	50대 이상	3.5±0.89 (A)		3.0±1.01		3.0±0.89 (A)		3.3±0.76 (A)	
학력	고졸 이하	3.6±1.00 (A)	4.009**	3.0±0.94	0.538	3.2±0.89 (A)	4.457*	3.2±0.77	2.075
	전문대졸	3.4±0.90 (AB)		2.8±1.02		2.8±0.86 (B)		2.9±0.95	
	대졸 이상	3.1±0.96 (B)		2.8±0.89		2.8±0.86 (B)		3.0±0.77	

\*\*p<.01 by Scheffe 검증

†세 항목의 평균값으로 구성된 지표변수

<표 3> 병원만족도를 종속변수로 한 위계적 종다회귀분석

변 수		모델 1		모델 2		모델 3		모델 4	
		b	S.E.	b	S.E.	b	S.E.	b	S.E.
사회인구학적 특성	나 이	.009**	.003	.006*	.003	.003	.003	.002	.003
	성별 (남성=1)	-.038	.097	-.021	.075	-.005	.073	-.017	.072
	학력 (대졸=1)	-.121	.110	-.119	.085	-.117	.082	-.106	.081
접점직원 만족도	의 사			.337***	.054	.316***	.053	.328***	.052
	간호사			.306***	.063	.246***	.063	.245***	.062
	병동요원			.030	.063	-.001	.062	-.005	.061
	검사실기사			.148*	.066	.116	.064	.088	.064
서비스 환경 만족도	무형의 환경요소					.238***	.063	.173**	.065
	유형의 환경요소					.006	.041	.035	.042
	환자복							.185**	.057
상 수		3.095		-0.027		-.0352		-0.459	
R <sup>2</sup>		.042		.445		.481		.501	
R <sup>2</sup> change				.403		.036		.020	
F 값		3.831**		29.172***		26.025***		25.340***	

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

다. 나이가 많을수록 환자의 병원만족도가 높은 것으로 나타났다.

2단계에서는 접점직원 관련 변수를 원래의 회귀식에 추가하였는데, 전 단계에서 유의했던 나이변수는 계속 유의성을 유지하였고, 추가로 투입된 변수 중 의사, 간호사 및 검사실 기사변수가 병원만족도에 통계학적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 의사, 간호사 및 검사실 기사에 대한 만족도가 높을수록 환자의 병원만족도가 높아지는 것으로 나타났다.

3단계에서는 서비스 환경만족도 중, 무형의 환경요소와 유형의 환경요소변수를 회귀식에 추가하였는데, 무형의 환경요소만이 병원만족도에 통계학적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 무형의 환경요소에 만족스러울수록 환자의 병원만족도가 높아지는 것으로 나타났다.

4단계에서는 서비스 환경만족도 중 환자복 변수를 회귀식에 추가하였는데, 환자복이 병원만족도에 통계학적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 환자복에 대해 만족할수록 환자의 병원만족도가 높아지는 것으로 나타났다. 최종모델에서 유의한 다른 변수는 의사만족도, 간호사만족도, 무형의 환경요소이었다. 환자복을 추가한 최종모델에서 결정계수는 0.02 증가하였다.

이 분석에서 독립변수로 사용된 변수들이 종속변수의 변이를 50.1% 설명하는 것으로 나타났다. 결정

계수의 변화를 살펴보면, 접점직원 만족도를 고려했을 때 결정계수 증가가 40.3%로 가장 높았고, 다음으로 사회인구학적 특성(4.2%), 무형의 환경요소와 유형의 환경요소(3.6%), 환자복(2%)의 순서이었다.

#### 4. 나이별 환자복 효과의 차이 분석

위의 회귀분석에서 환자복이 병원만족도에 정적(+ )인 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 이어서 환자복의 효과가 환자의 나이에 따라서 차이가 있는지를 분석하였다. 이를 위해서 사회인구학적 변수, 접점직원 만족도 변수, 서비스 환경만족도 변수 이외에 나이와 환자복 변수의 곱변수를 회귀분석에 포함한 상호작용분석을 하였다. 회귀분석결과, 나이와 환자복 변수 간의 상호작용 효과가 통계학적으로 유의미한 것으로 나타났다(표 4).

환자복 만족도가 병원만족도에 미치는 영향이 나이에 따라서 어떻게 다른지를 보기 위해서 회귀식을 풀어서 좌표값을 구해 실제 회귀선을 그렸다. y축은 병원만족도가 되고, x축은 환자복 만족도가 되게 하고, 나이에 따라서 회귀선을 각각 그려서 상호작용 효과의 양상을 파악하였다. 이를 위해 상호작용 관련 변수인 나이와 환자복 만족도 변수 이외의 다른 변수들에 각각의 평균값을 대입하여 상수로 만들고, <식 1>의 식을 유도하였다.

<표 4> 병원만족도에 대한 나이와 환자복의 상호작용 효과

독립변수	b	S.E.
나 이	.026*	.011
성별(남성=1)	-.027	.072
학력(전문대졸 이상=1)	-.086	.081
의 사	.338***	.052
간호사	.249***	.061
병동요원	-.021	.061
검사실 기사	.089	.063
무형의 환경요소	.164*	.065
유형의 환경요소	.029	.042
환자복	.523**	.168
환자복*나이	-.007*	.003
상 수	-1.462	
R <sup>2</sup>	.510	
F 값	23.779***	

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

<식 1> 병원만족도=[-1.462-0.027(성별)-0.086(학력)+0.338(의사)+0.249(간호사)-0.021(병동요원)+0.089(검사실 기사)+0.164(무형의 환경요소)+0.029(유형의 환경요소)]+0.026(나이)+0.523(환자복)-0.007(나이)×(환자복 만족도)  
 =[-1.462-0.027(0.63)-0.086(0.26)+0.338(3.97)+0.249(4.007)-0.021(3.846)+0.089(3.719)+0.164(3.449)+0.029(2.752)]+0.026(나이)+[0.523-0.007(나이)]×(환자복 만족도)  
 =1.735+0.026(나이)+[0.523-0.007(나이)]×(환자복 만족도)

다음으로 나이 변수에 20값을 대입하여, 20세 응답

자일 경우의 회귀식<식 2>을 구하였다.

$$\begin{aligned} <식 2> 20대 병원만족도 &= 1.735 + 0.026(20) \\ &+ [0.523 - 0.007(20)] \times (\text{환자복 만족도}) \\ &= 2.255 + 0.383(\text{환자복 만족도}) \end{aligned}$$

<식 2>에 환자복 만족도의 최소값 1과 최대값 5를 대입하여 각각 병원만족도 수치를 얻었다.

$$\begin{aligned} 20대 병원만족도 &= 2.255 + 0.383(1) = 2.255 + 0.383 \\ &= 2.64 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} 20대 병원만족도 &= 2.255 + 0.383(5) = 2.255 + 1.915 \\ &= 4.17 \end{aligned}$$

다음으로 나이 변수에 70값을 대입하여, 70세 응답자일 경우의 회귀식<식 3>을 구하였다.

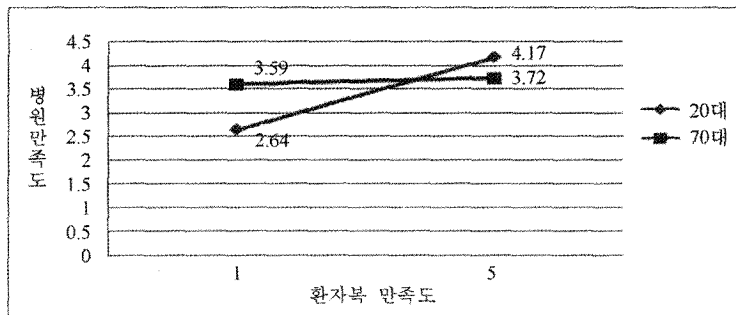
$$\begin{aligned} <식 3> 70대 병원만족도 &= 1.735 + 0.026(70) \\ &+ [0.523 - 0.007(70)] \times (\text{환자복 만족도}) \\ &= 3.555 + 0.033(\text{환자복 만족도}) \end{aligned}$$

<식 3>에 환자복 만족도의 최소값 1과 최대값 5를 대입하여 각각 병원만족도 수치를 얻었다.

$$\begin{aligned} 70대 병원만족도 &= 3.555 + 0.033(1) = 3.555 + 0.033 \\ &= 3.59 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} 70대 병원만족도 &= 3.555 + 0.033(5) = 3.555 + 0.165 \\ &= 3.72 \end{aligned}$$

다음의 <그림 1>은 환자복과 나이의 상호작용 효과를 보여주고 있다. 70대와 20대일 경우의 회귀식 기울기가 각각 0.033과 0.383으로 차이가 있다. 70대는 환자복에 만족할 경우 병원만족도가 약간 상승하였지만, 20대는 환자복에 만족하면 병원만족도가 급격히 상승하였다. 70대의 병원만족도는 3.5점 이상에서



<그림 1> 환자복과 나이의 상호작용

일관된 패턴을 보이면서, 20대보다 상대적으로 높은 병원만족도를 보이다가, 20대의 환자만족도 수준이 높을 경우에만 병원만족도 수준에서 역전되어 상대적으로 낮은 양상을 보였다. 결국 이는 젊은 연령층의 환자에게는 환자복이 중요하게 인식되어, 이에 만족할 경우 병원만족도가 올라가는 효과가 발휘된다는 것을 보여주고 있다.

#### IV. 결론 및 고찰

본 연구는 환자복 만족도가 병원만족도에 미치는 영향을 분석함으로써, 환자복의 사회심리적 기능을 밝히고자 하였다. 구체적으로 1) 사회인구학적 특성에 따른 환자복 만족도의 차이를 분석하고, 2) 환자복 만족도가 병원만족도에 미치는 영향을 위계적 회귀분석한 후, 3) 환자복 만족도의 효과가 나이에 따라 다른지를 보는 상호작용분석을 하였다. 분석자료는 2009년 6월 12일부터 8월 14일까지 원주시에 소재한 3차 의료기관에 입원한 환자 272명에게 설문조사한 것이다.

연구결과를 요약하면 다음과 같다. 첫째 나이와 학력에 따라서 환자복 만족도에 차이가 있었다. 50대 집단에서 환자복을 편안해 하였고, 디자인/색상에 더 만족하였다. 학력의 경우, 고졸 이하의 응답자가 대졸 이상의 응답자에 비해 환자복 편리성에 더 만족하였고, 디자인(색상/무늬)에도 더 만족하는 것으로 나타났다.

나이에 따른 만족도 차이 결과는 함옥상, 이해주(1997)의 연구결과와 일치하였다. 그런데 본 결과는 30대 이상 남녀의 만족도가 20대보다 낮았다는 정인희 외(2010)의 연구결과와 다르다. 이들의 연구는 전국에서 지난 10년간의 입원경험자를 대상으로 조사하였기에, 다양한 환자복을 경험한 대상들의 의견이고, 이 연구는 일개병원의 현재 입원환자들을 조사하였기에 단순 비교하기는 어렵다. 또한 나이별 집단 구분방식에 차이가 있어 단순 비교는 문제가 있다. 따라서 추가적인 연구가 더 필요하다.

둘째, 환자복 만족도가 병원만족도에 통계학적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 기존 연구에서 유의하였던 다른 변수들을 통제한 가운데 나타난 환자복의 유의한 효과이기에 더 의미가 있다. 그러나 병원만족도의 변이에 대한 설명력은 2%로 다른 변수군들에 비해서 상대적으로 낮게 나타났다.

위의 결과는 환자복이란 의류학적 요소가 병원마케팅에 중요하다는 것을 보여주었는데, 이는 정인희, 이운

정(2010)의 연구결과와 일치한다. 따라서 환자복을 환자의 시각에서 접근하여 만든다면 단순한 물품에서 마케팅 기능을 하는 요소로 그 위상이 재정립될 것이다.

셋째, 환자복 만족도가 병원만족도에 미치는 영향이 나이에 따라 다른 것으로 나타났다. 20대의 경우 환자복에 만족하면 병원만족도가 급격히 증가하였으나, 70대는 환자복 만족도의 변화에 따라 병원만족도에 큰 차이가 없었다.

일련의 연구(심정은, 1996; 이인자, 1980)는 20대가 의복을 타인으로부터 인정받는 수단으로 보는 경향이 강하고 과시성에 대한 욕구가 높다고 하였는데, 위의 결과는 이러한 20대 환자가 환자복에 만족하면 병원에 대한 전반적 이미지가 긍정적으로 개선되는 후광효과가 발휘된 것으로 이해 할 수 있다.

이상의 연구결과를 토대로 다음과 같은 시사점을 제시하고자 한다. 첫째, 환자복을 바라보는 기본 시각이 바뀌어야 한다. 환자복을 단순한 소모품으로 볼 것이 아니고 마케팅 기능을 하는 유형의 요소로 간주해야 한다. 잦은 세탁으로 인해 교체주기가 짧은 소모품으로만 환자복을 보았기에 내구성과 가격만이 채택 시 중요한 판단요소가 되었다(박상희, 2004). 그러나 환자복을 마케팅적 시각에서 본다면, 고객의 니즈에 부합하는 디자인, 편안함 등도 제작이나 구매 시 중요하게 고려되어야 하겠다.

둘째, 나이별로 환자복 만족도에 따른 병원만족도에 차이가 있다는 것은 환자복의 디자인 고려 시 집단별로 다르게 접근해야 할 필요성을 시사한다. 따라서 환자의 연령이나 성별, 질병상태와 같은 특성을 고려한 다양한 환자복을 선보일 필요가 있다. 최근의 병원서비스는 환자중심의 서비스를 지향하고 있어서, 병원식사도 메뉴를 제공하여 환자가 선택할 수 있는 자율성을 높여주고 있다(Frampton et al., 2003). 이런 맥락에서, 환자복도 선택의 폭을 넓히는 것이 환자중심의 서비스를 실현하는 또 다른 방안이라고 본다.

본 연구의 제한점 및 추후 연구를 위한 제안은 다음과 같다. 첫째 본 연구는 단지 세 문항을 통해 환자복 만족도를 측정하였다. 또한 구성문항 중의 하나인 편안함은 심리적 편안함과 구성학적 편안함을 구분하지 못한 문제점을 가지고 있다. 정인희, 이운정(2010)의 연구에서 환자복의 12개 속성을 이용하여 4가지 요인을 도출하여 분석한 것에 비해, 환자복의 속성을 반영하는데 한계를 가지고 있다.

둘째, 이 연구는 강원도의 일개병원입원환자를 대상

으로 하였기에 일반화 하기에 한계가 있다. 따라서 다른 셋팅에서의 추후 연구가 지속되어야 하겠다. 예를 들어, 대도시 병원의 경우 환자복의 의미는 어떤지 혹은 노인병원이나 소아병원과 같은 특정 유형의 병원에서 환자복의 효과는 어떤지에 대한 다양한 연구결과가 축적될 필요가 있다.

셋째, 이 연구에서 환자복에 대한 주관적 태도만 조사하였지 객관적인 특성을 다루지 않았다. 그런데 기존의 연구(김영인 외, 2001; 이경희, 1997)에서 환자들에게 푸른색이 선호되고, 환자에게 심리적 안정감을 가져다주는 기능을 한다고 하였다. 따라서 색상이 다른 여러 병원의 환자를 조사하여, 환자복의 객관적 특성이 병원만족도에 미치는 영향을 분석하는 것도 의미가 있을 것이다.

## 참고문헌

- 김영인, 고애란, 김지언, 한소원, 이지현, 원경미, 김하나. (2001). 세브란스 병원 환자복 디자인. *연세대학교 생활과학논집*, 15, 107-123.
- 김희영, 양진숙. (1990). 환자복의 기능성에 관한 연구-정맥 주사를 요하는 환자를 중심으로-. *전주우석대학 논문집*, 12, 351-366.
- 류은정, 박혜원. (2006). 치매 환자복의 실태와 문제점 및 디자인 선호도 분석. *한국의류산업학회지*, 8(6), 618-626.
- 박상희. (2004). 환자복의 디자인과 개선점에 관한 연구. *대한가정학회지*, 42(6), 13-21.
- 박옥련, 유미애. (2004). 환자복의 실태 및 선호도에 따른 디자인 기획. *한국패션비즈니스*, 8(1), 61-75.
- 서동애, 천종숙. (1997). 어린이용 환자복 디자인 개발 방법에 대한 연구. *한국의류학회지*, 21(5), 854-864.
- 성정애, 남철현, 김성우, 김귀숙, 구현진, 유은주. (2006). 병원 이용자의 의료서비스 만족도 조사. *대한예방의학회지*, 10(1), 109-121.
- 심정은. (1996). 청소년기의 자의식 및 체중조절행동과 의복 행동과의 관련 연구. 연세대학교 대학원 석사학위 논문.
- 안민영, 서미아, 박재옥, 이연희. (2004). 환자복 디자인 개선에 관한 연구. *한양대학교 한국생활과학연구*, 24, 25-39.
- 윤서중, 유승흠, 김영훈, 이지진. (2004). 노인병원과 종합병원의 선택요인 및 환자만족도 분석. *병원경영학회지*, 9(2), 46-75.
- 이경희. (1997). 병원환자복의 색에 대한 기초 조사연구. *이화여자대학교 의류직물연구*, 7, 21-26.
- 이순애, 조길수, 이영숙. (1991). *피부과학론*. 서울: 교문사.
- 이에영, 이윤정, 성화경. (2006). 환자복 디자인 개발에 관한 사례 연구. *대한가정학회지*, 44(12), 9-18.
- 이인자. (1980). 의상홍미도 측정을 위한 검사지 개발에 관한 연구. *건국대학교 생활문화예술논집*, 3, 51-65.
- 이해중. (1995). 의료서비스 특성에 따른 병원경영 차별화. *연세대학교 보건과학논집*, 5, 27-44.
- 정동준, 정민수, 변진옥. (2006). 입원환자가 인지하는 병원 시설, 의료인력, 만족도, 재이용 간의 구조분석. *보건과 사회과학*, 19(2), 151-178.
- 정승원, 서영준, 이해중, 이견직. (2005). 국립대학교병원의 환자만족도 및 재이용 의사 결정요인. *병원경영학회지*, 10(1), 1-25.
- 정인희, 이윤정. (2010). 병의원의 의료서비스와 환자복에 대한 소비자 만족. *한국의류학회지*, 34(3), 401-410.
- 정인희, 이윤정, 유효선, 최혜선, 정혜원, 홍경희, 박명자. (2010). 성별과 연령층에 따른 병의원의 의류 제품 소비 경험-환자복 및 의료보조용품 개선 방안 도출을 위해-. *한국의류학회지*, 34(1), 138-152.
- 함옥상, 이해주. (1997). 환자복의 색상이 환자에게 미치는 심리적인 영향. *계명대학교 과학논집*, 23(1), 175-185.
- Baker, S. K. (1998). *Managing patient expectations*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Cheng, S. H., Yang, M. C., & Chiang, T. L. (2003). Patient satisfaction with and recommendation of a hospital: Effects of interpersonal and technical aspects of hospital care. *International Journal for Quality in Health Care*, 15(4), 345-355.
- Dogan, O., Ertekin, S., & Dogan, S. (2005). Sleep quality in hospitalized patients. *Journal of Clinical Nursing*, 14, 107-113.
- Feather, B. L., Kaiser, S. B., & Rucker, M. (1988). Mastectomy and related treatments: Impact of appearance satisfaction on self-esteem. *Home Economics Research Journal*, 17(2), 127-139.
- Frampton, S. B., Gilpin, L., & Gharmel, P. A. (2003). *Putting patients first*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Harris, P. B., McBride, G., Ross, C., & Curtis, L. (2002). A place to heal: Environmental sources of satisfaction among hospital patients. *Journal of Applied Social Psychology*, 32(6), 1276-1299.
- Ross, C. E., Mirowsky, J., & Duff, R. S. (1982). Physician status characteristics and client satisfaction in two types of medical practice. *Journal of Health and Social Behavior*, 23, 317-329.
- Wolinsky, F. D. (1988). *The sociology of health*. Belmont: Wadsworth Publishing Company.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service*. New York: The Free Press.