

분만 후 여성의 의료환경 만족도에 미치는 요인

최영순¹, 정미숙^{2*}

¹국민건강보험공단, ²충남대학교 간호대학 간호과학연구소

Factors Affecting Women's Satisfaction with Hospital Environment Following Childbirth

Young Soon Choi¹ and Mi Sook Jung^{2*}

¹Health Insurance Policy Research Institute, National Health Insurance Service

²Research Institute of Nursing Science, Chungnam National University

요 약 본 연구의 목적은 분만을 위해 내원한 여성들의 의료환경 만족도에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위함이다. 전국 101개의 병원에 내원한 783명의 분만 여성을 대상으로 구조화된 설문지를 이용하여 자료를 수집하였으며, 수집된 자료는 빈도, t-test, ANOVA, 상관관계수, 다중회귀 분석으로 평가하였다. 분만여성의 만족도는 개인적, 환경적 특성과 유의한 관련성을 보였다. 세부적으로, 입원실 종류, 본인 의사/취향을 고려치 못한 다인실 사용, 가족분만실 사용, 계획된 내원, 분만주수, 병원이 위치한 지역이 만족도를 유의하게 설명하였다. 그러므로 병원내원자의 만족도는 개인과 환경사이 상호작용의 결과물로 주의깊게 이해되어야 하며, 만족도의 정도는 개인-환경적 특성간의 일치성 정도로 표현될 수 있다는 것을 제시한다. 또한, 건강간호 전문가는 개인의 취향/의지/통제력과 환경적 상황사이의 차이를 줄이기 위한 전략을 개발해야 하며, 이러한 노력은 분만 여성의 의료환경 만족도 향상에 기여할 것이다.

Abstract The purpose of this study was to determine factors of women's satisfaction of hospital environment following childbirth. Data were collected using a structured questionnaire from 783 women visited at 101 hospitals for delivery and frequencies, t-test, ANOVA, Pearson's correlation, and multiple regression analyses were performed. Women's satisfaction was significantly related with personal and environmental factors. Specifically, a kind of patient room, using a shared room regardless of their preference, using family delivery room, planned hospitalization, gestational week at delivery, and hospital locations significantly predicted the variance of women's satisfaction. Therefore, hospital user satisfaction should be carefully understood as a consequence of interaction of person and environment and the level of satisfaction can be represented by the degree of congruency between personal and environmental characteristics. Furthermore, healthcare providers should develop strategies to reduce gaps between personal preferences/will/control and environmental situations, contributing to women's satisfaction with hospital following childbirth.

Key Words : Childbirth, Health facility environment, Person-environment fit, Women's satisfaction

1. 서 론

급변하는 의료환경 속에서 병원은 생존전략의 일환으로 환자의 의료서비스 만족을 높이기 위한 다양한 노력, 예를 들면 기관의 환경 개선, 입퇴원 절차 개선, 의료의

질 향상을 시도함으로써 개별 병원의 경쟁우위를 확보하려고 노력하고 있다[1]. 국내에서 실시된 의료환경 만족도에 대한 선행연구에 따르면 진료 수준, 건강간호 제공자의 친절 정도, 병원의 시설 및 환경적 요소들이 내원자들의 만족도에 영향을 주거나 또는 만족도를 구성하는

*Corresponding Author : Mi Sook Jung(Chungnam National Univ.)

Tel: +82-10-5645-3355 email: msjung@cnu.ac.kr

Received August 27, 2013

Revised October 10, 2013

Accepted November 7, 2013

중요한 요인으로서 확인되었다[2,3]. 즉 의료환경에 대한 대상자의 높은 만족도는 환자 스스로가 치료 과정에 적극적으로 참여하는데 긍정적 영향을 주거나 앞으로의 의료서비스 선택에 대한 개인의 선호도와 결정에 주요한 영향을 미치며 더 나아가 의료 조직내의 기획이나 평가를 위한 유용한 자료로써 사용될 수 있는 것으로 나타났다[4-6].

의료 환경 만족도란 건강간호 제공자와 환자 사이의 상호 작용을 통해서 생산되고 전달되는 서비스 및 내원한 기관의 환경적 특성을 통해 충족되는 개인의 기대, 목적, 선호도의 정도에 대한 대상자의 가치 판단을 말한다[6-8]. 제공받은 의료 서비스의 질과 환경에 대한 만족도 조사는 수혜자의 입장에서 중요한 가치를 가지는데, 이러한 만족도 조사가 대상자 자신들의 기대, 요구 및 치료 서비스에 대한 견해를 건강간호 제공자에게 전달할 수 있는 중요한 수단이 되기도 하기 때문이다[9]. 국내에서 이루어진 의료환경 만족도에 대한 조사는 대부분 질병 치료 및 관리를 목적으로 병원에 내원한 입원환자 또는 외래환자를 중심으로 활발하게 실시되어 왔다[4,5,9,10]. 그 결과 질병 치료 이외의 목적으로 병원을 내원한 건강한 대상자의 만족도에 대해서는 거의 알려진 것이 없으며, 특히 분만을 목적으로 의료시설을 찾는 여성의 경우 그들이 지각하는 의료환경 만족도 수준은 어느 정도이며, 만족도에 영향을 끼치는 주요 요인이 무엇인지에 대해서는 조사조차 되어지지 않은 실정이다. 물론 산모의 분만 경험과 분만 동안의 편안함에 영향을 주는 요소들을 확인하거나 가족분만실이나 모자동실과 같은 의료기관의 환경적 특성이 분만과 관련하여 미치는 효과에 대한 조사는 이루어져 왔지만[11,12], 이러한 연구 결과들이 분만을 위해 내원한 대상자들에게 제공되는 의료환경에 대한 만족도에 어떻게 영향을 주는가에 대한 질문에 대해서는 명확한 답을 제시하지 못했다.

개인 환경 적합(Person-environment fit) 이론에 따르면 인간의 태도와 행동은 개인과 환경적 요소들의 독립된 개별 작용의 결과보다는 이 둘 사이의 상호작용의 결과로서 나타나는 것으로, 개인적 특성과 환경적 요소 사이의 적합성 정도가 클수록 높은 만족도와 긍정적 태도가 나타나며, 적합성 정도가 벌어질수록 개인이 느끼는 만족도는 저하된다[13,14]. 즉, 개인적 특성이나 주어진 환경 자체보다는 대상자의 욕구와 선호도가 주어진 상황에 어느정도 일치하는가가 개인의 만족도에 더 큰 영향력을 끼친다는 것이다[15]. 분만을 위해 의료기관을 찾은 여성의 모성 만족도를 파악하기 위해 개인 환경 적합도 이론을 적용하여 수행한 Stevens(2011)의 연구에 따르면, 분만과 관련하여 발생하는 일들에 대해서 스스로 통제할

수 있기를 기대하는 개인의 욕구와 실제로 주어지는 환경적 요인간의 일치성 정도가 분만과 관련한 만족도에 주요한 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 특별히 분만 상황에 대한 대상자의 지각된 통제감이 주어진 환경에 대한 만족도와 유의한 관련이 있다는 것 역시 주목할 만한 결과였다[16]. 분만과 관련된 상황에서는 여러가지 예상치 못한 일들이 발생하며 이러한 사건들이 개인의 통제감에 대한 위협요인으로 작용할 수 있다. 예를 들면, 분만을 위한 내원시기는 출산예정일을 근거로 계획하지만 갑작스런 진통이나 양수 파열 등의 출산 징후가 나타나면 계획과 관계없이 이른 시기에 내원을 해야만 하는 상황들이 종종 발생하게 된다. 이러한 상황에서 분만과 관련한 개인의 욕구에 대한 도전, 예측할 수 없는 의료기관의 상황, 제공되는 분만 방법등의 변화 등이 발생할 수 있으므로, 예정에 없던 이러한 변화와 개인의 환경적 욕구나 선호도 사이의 적합성 정도에 따라 여성의 의료환경에 대한 만족도가 달라질 수 있을 것이다.

분만 환경과 자녀출산 의미의 변화 역시 분만여성의 전반적인 의료환경 만족도에 영향을 줄 수 있을 것이다. 전통적으로 분만이란 가족간의 상호지지를 통하여 이루어지는 가족 공동의 경험으로써 받아들여지고 있다[17]. 또한 가족 중심적 분만의 임상적 유익함이 입증됨에 따라 병원 분만 환경 역시 긍정적 변화를 보이고 있다[18]. 그 대표적인 예가 가족 분만실과 모자동실의 설치이다[11,19]. 이러한 가족 중심의 분만 환경 변화는 분만을 위해 제공되는 의료기관의 서비스에 대해 보다 긍정적으로 평가하고 대상자의 지각된 만족감과 편안함이 증가할 것으로 기대된다. 하지만, 현재까지 수행된 연구 중에 분만을 위해 내원한 여성이 지각하는 의료환경에 대한 만족도를 광범위하게 조사한 연구가 전무하기 때문에 이러한 환경적 요인이 여성의 만족감에 어떠한 영향을 미치는지에 대해서는 아직 명확하지 않은 실정으므로, 이들의 의료 환경에 대한 만족도를 확인하고 유의하게 영향을 주는 요인들에 대한 조사가 요구된다.

본 연구는 분만을 위해 내원한 여성이 지각하는 의료 환경에 대한 만족도를 좀 더 깊이있게 이해하기 위하여 개인-환경 적합도 이론을 토대로 수행되었으며, 넓은 의미에서 모성 만족도를 증진시키는데 기여하며 동시에 다양한 상황에서 적용가능한 내원자의 의료환경 만족도 모형을 구축하는데 유용한 자료를 제공할 것이다. 연구의 구체적 목적은 다음과 같다. 첫째, 내원한 산부의 의료 환경에 대한 만족도 수준을 파악한다. 둘째, 개인적 특성과 환경적 요인이 대상자의 만족도에 미치는 영향을 파악한다. 셋째, 대상자의 의료환경 만족도에 미치는 요인을 파악한다.

2. 연구방법

2.1 연구대상

본 연구는 2011년도를 기준으로 분만 환자가 월 10건 이상인 요양기관 중 요양기관의 종별, 병상수, 병상유무, 분만환자 수를 고려하여 166개의 기관을 최종적으로 자료수집에 적합한 기관으로 선정하였다. 이중 101개의 기관이 연구에 참여했다.

본 연구 대상자는 전국 101개 의료기관에 분만을 위해 입원 또는 외래 방문중인 여성 중에서 본 연구 목적을 이해하고 자발적으로 참여를 희망하며 직접 의사소통이 가능한 만 18세 이상의 788명의 분만 직후의 여성들이다.

2.2 연구도구

본 연구에서 사용된 질문지는 개인의 인구사회학적 특성과 분만관련 특성 및 내원한 병원에서 제공된 환경적 특성을 포함한다. 주요 변수인 의료환경 만족도 측정도구는 산부인과학회와 산부인과협회에서 추천한 전문가 각 1인과 건강보험 정책연구자 2인이 참여하여 문항을 개발하였다. 본 도구는 총 6문항으로 구성되었으며, 1점 '매우 불만족'에서 7점 '매우 만족'으로 점수가 높을수록 병원환경 만족도가 높은 것을 의미한다. 도구의 타당성 검정을 위해 실시한 factor analysis결과 의료환경 만족도 측정도구는 단일 영역으로 구성된 것으로 확인되어 모든 문항의 평균값이 의료환경에 대한 전반적 만족도를 적절하게 반영하는 것으로 나타났다. 또한 본 연구에서 내적 일관도를 확인하기 위해 측정된 Cronbach's alpha 계수는 .873 이었다.

2.3 자료수집

본 연구는 자료수집 전 해당병원 부서장의 승인하에 시행되었으며, 연구대상자에게 연구의 목적과 필요성, 과정에 대해 설명문을 제공하였으며, 연구참여 동의서를 받은 후 조사를 실시하였다. 설문 조사는 본인의 의사에 따라 언제든지 철회가 가능함을 설명했으며, 응답이 불편한 질문에 대해서는 대답하지 않아도 된다는 것을 설명했다.

본 연구의 자료수집기간은 2012년 11월 10일 부터 11월 30일 까지였으며, 연구에 대한 사전 교육을 통해 연구 목적과 내용을 충분히 숙지한 연구원이 요양기관을 방문하여 수행되었다. 직접 의사소통이 가능한 만 18세 이상 분만 여성 중 802명이 연구에 참여하여 개별면담을 통해 설문지 작성을 완성하였다. 이 중 작성이 미비하거나 만족도에 대한 질문에 응답하지 않은 경우를 제외한 778부(97%)가 최종분석에 이용되었다.

2.4 자료분석방법

수집된 자료는 SPSS 20.0 프로그램을 이용하여 분석하였다. 대상자의 개인적 특성, 내원한 기관의 환경적 특성, 의료환경 만족도는 기술적 통계법을 이용하여 평균과 표준편차, 실수와 백분율로 제시되었다. 개인적 특성과 기관의 환경적 특성이 대상자의 의료환경 만족도에 미치는 영향은 t-test, ANOVA를 이용하여 분석하였다. 대상자의 만족도에 미치는 주요 예측 인자 분석을 위해 다중회귀분석을 실시하였으며, 유의도 .05 미만의 경우를 통계적으로 유의하다고 판정하였다.

3. 연구결과

3.1 대상자의 일반적 특성

대상자의 평균 연령은 31.34세(SD=3.82)였으며, 연령대는 20대 미만이 3명(0.4%)으로 가장 적고, 20세-29세가 239(30.7%)명, 30세-39세가 514(66.1%)명으로 가장 많았으며, 40세 이상은 22명(2.8%)이었다. 가구당 평균 수입은 333.38만원(SD=141.48)이었으며 최소 100만원에서 최대 1200만원으로 보고되었다. 전체대상자 중 약 65%의 여성이 200만원 이상에서 300만원 미만의 가계 수입으로 생활하고 있는 것으로 확인되었다. 평균 분만주수는 38.54주(SD=1.85)였으며, 과반수이상의 여성(59.8%)이 초산모였다. 산모의 약 절반은 제왕절개를 받았고, 나머지 절반은 자연분만을 하였다. 갑작스런 출산으로 병원을 내원한 대상자는 293명(37.7%)이었으며, 563명(72.4%)의 여성이 일인실에 입원하였다. 흥미롭게도 입원실 종류와 관계없이 94%의 여성은 자신이 입원할 병실을 스스로 선택할 수 있었으며 나머지 6%의 여성은 내원당시 본인이 원하는 병실이 비어 있지 않아서 자의와 관계없는 병실을 선택해야 했다고 응답하였다. 대상자중 252명(32.4%)이 분만후 모자동실을 이용하였고, 348명(44.7%)이 가족분만실을 이용하였다. 대상자가 내원한 의료기관의 67.2%는 전국 15개의 시도 중에서 비수도권에 위치하였으며, 특별히 부산/광주/울산/경상 지역의 의료기관이 34.1%로 가장 많았고, 경기/강원 지역이 그 다음으로 20.1%를 차지하였다. 그 외의 내원한 의료기관은 서울, 대전/충청, 광주/전라지역에 비슷한 비율로 분포되었다[Table 1].

[Table 1] Sample characteristics of participants (N=778)

Characteristics		n	%
Age	<20	3	0.4
	20-29	239	30.7
	30-39	514	66.1
	≥40	22	2.8
Monthly family Income (won)	1,000,000-1,990,000	43	5.5
	2,000,000-2,990,000	263	33.8
	3,000,000-3,990,000	241	31.0
	4,000,000-4,990,000	103	13.2
	≥5,000,000	128	16.5
Gestational week at delivery	<38 week	125	16.1
	38 week	209	26.9
	39 week	216	27.8
	40 week	168	21.6
	41 week	60	7.7
Frequency of childbirth	1	465	59.8
	2	266	34.2
	≥3	47	6.0
Types of delivery	Natural	382	49.1
	C/S	396	50.9
Planned hospitalization	Yes	485	62.3
	No	293	37.7
Patient room for childbirth	Single occupancy	563	72.4
	Multiple occupancy	215	27.6
Intention regarding choosing a room their will	Choosing a single room with their will	640	82.3
	Choosing a single room against their will	28	3.6
	Choosing a shared room with their will	94	12.1
	Choosing a shared room against their will	16	2.0
Rooming-in system	Yes	252	32.4
	No	526	67.6
Family delivery room	Yes	348	44.7
	No	430	55.3
Hospital locations	Seoul	120	15.4
	Inchen/Gyeonggi/Gangwon	156	20.1
	Daejeon/Chungcheong	127	16.3
	Gwangju/Jeolla	110	14.1
	Pusan/Daegu/Ulsan/Gyeongsang	265	34.1

3.2 연구대상자의 의료환경 만족도

평균 만족도는 6.07점(SD=0.77)으로 대체로 높은 만족도를 나타냈다. 구체적으로 의료진 숙련도에 대한 점수가 평균 6.41점(SD=0.71)으로 가장 높았으며, 그 다음으로 의료인의 친절도가 6.40점(SD=0.76)으로 높았다. 그에 반해 물리적 환경에 대한 평가에 해당하는 충분한 공간, 시설의 편의성, 위생 상태 점수는 6점미만 이었으며 이중 충분한 공간에 대한 평가가 5.84점(SD=1.20)으로 가장 낮게 나타났다[Table 2].

[Table 2] Satisfaction of hospital environment (N=778)

Item	Mean	SD	Min	Max
Privacy	6.04	1.01	1.00	7.00
Sufficient space	5.84	1.20	1.00	7.00
Convenient facilities	5.86	1.10	2.00	7.00
Sanitary condition	5.89	1.06	1.00	7.00
Kindness of health care providers	6.40	0.76	3.00	7.00
Mastery of health care providers	6.41	0.72	3.00	7.00
Overall satisfaction	6.07	0.77	3.17	7.00

3.3 일반적 특성에 따른 의료환경 만족도

분만과 관련된 대상자의 개인적 특성인 자녀출산 횟수와 분만 방법에 따른 의료환경 만족도는 유의한 차이를 나타내지 않았던 반면 분만주수가 41주에 가까워질수록 만족도 역시 유의하게 높아지는 것이 확인되었다($r=.18, p<.001$). 구체적으로, 38주 미만일 때 분만을 한 여성들은 38주에서 41주 사이에 분만한 여성들에 비해 유의하게 낮은 만족도를 보고하였다($F=4.02, p<.01$). 분만을 위해 입원기관에서 제공된 의료 서비스 이용과 관련된 변수들은 의료환경 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 구체적으로 볼 때 계획된 입원을 한 대상자들이 6.15점(SD=0.74)으로 급작스런 분만으로 내원한 대상자들이 보고한 5.94점(SD=0.82)보다 통계적으로 높은 만족도를 나타냈다($t=3.64, p<.001$). 또한 일인실에 입원한 대상자는 다인실에 입원한 대상자보다 유의하게 높은 만족도를 보고하였다. 특별히, 자의로 일인실을 선택한 대상자들은 6.15점(SD=0.72)으로 자의로 다인실을 선택한 경우 5.71점(SD=0.92)이나 타의로 다인실을 선택한 대상자들의 5.28점(SD=0.93)보다 높은 만족도를 보고했다($F=15.64, p<.001$). 타인의 의지에 의해 병실을 선택한 대상자들의 경우에도 일인실 사용자가 다인실을 선택한 대상자들에 비해 유의하게 높은 만족도를 나타냈다($t = 2.70, p < .01$). 하지만 자의로 다인실을 선택한 대상자들은 타의로 일인실을 선택한 대상자들과 유사한 만족도를 보여주는 것으로 확인되었다. 가족분만실을 이용한 대상자들은 그렇지 않은 대상자들보다 높은 만족도를 나타냈고 ($t=4.19, p<.001$), 분만 후 모자동실을 이용한 경우는 그렇지 않은 경우보다 높은 만족도를 보였다 ($t=2.90, p<.01$). 의료기관이 위치한 지역에 따라 대상자의 만족도 역시 유의한 차이를 나타냈다($F=7.32, p<.001$). 세부적으로 볼 때, 광주/전라 지역의 의료기관에 내원한 대상자들은 6.40점(SD=0.87)으로 가장 높은 만족도를 보고하였고 대전/충청 지역의 의료기관에 내원한 경우 6.15점(SD=0.72)의 만족도를 보여주었다. 반면에 부산/대구/울

[Table 3] Effects of personal and environmental factors on overall satisfaction (N=778)

	Characteristics	Mean ± SD	t or F	p
Age	<20	5.22 ± 0.69	2.01	.112
	20-29	6.14 ± 0.74		
	30-39	6.05 ± 0.79		
	≥ 40	6.04 ± 0.72		
Monthly family Income (won)	1,000,000-1,990,000	6.03 ± 0.89	0.73	.571
	2,000,000-2,990,000	6.05 ± 0.78		
	3,000,000-3,990,000	6.14 ± 0.78		
	4,000,000-4,990,000	6.06 ± 0.71		
	≥ 5,000,000	6.02 ± 0.76		
Gestational week at delivery	<38 week	5.83 ± 0.96	4.02	.003
	38 week	6.11 ± 0.76		
	39 week	6.11 ± 0.74		
	40 week	6.17 ± 0.64		
	41 week	6.03 ± 0.78		
Frequency of childbirth	1	6.10 ± 0.75	0.95	.388
	2	6.02 ± 0.82		
	≥ 3	6.06 ± 0.77		
Type of delivery	Natural	6.12 ± 0.76	1.59	.113
	C/S	6.03 ± 0.76		
Planned hospitalization	Yes	6.15 ± 0.74	3.64	.000
	No	5.94 ± 0.82		
Patient room for childbirth	Single occupancy	6.29 ± 0.68	7.11	.000
	Multiple occupancy	5.72 ± 0.90		
Intention regarding choosing a room	Choosing a single room with their will	6.15 ± 0.72	15.64	.000
	Choosing a single room against their will	5.99 ± 0.79		
	Choosing a shared room with their will	5.71 ± 0.92		
	Choosing a shared room against their will	5.28 ± 0.93		
Rooming-in system	Yes	6.19 ± 0.71	2.90	.004
	No	6.02 ± 0.80		
Family delivery room	Yes	6.20 ± 0.69	4.11	.000
	No	5.97 ± 0.82		
Hospital locations	Seoul	6.01 ± 0.72	7.32	.000
	Inchen/Gyeonggi/Gangwon	6.01 ± 0.77		
	Daejeon/Chungcheong	6.15 ± 0.72		
	Gwangju/Jeolla	6.40 ± 0.87		
	Pusan/Daegu/Ulsan/Gyeongsang	5.96 ± 0.75		

산/경상도 지역의 의료기관에 내원한 대상자들은 다른 지역에 비해 낮은 만족도를 보고하였다[Table 3].

3.4 의료환경 만족도에 대한 예측 요인

분만을 위해 의료기관에 내원한 여성의 의료환경 만족도에 유의한 영향을 미치는 요인을 확인하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 단변량 분석에서 차이를 나타낸 변수인 입원실 종류(일인실=1, 다인실=0), 모자동실(사용함=1, 사용하지 않음=0), 가족분만실(사용함=1, 사용하지 않음=0), 내원 유형(계획된 시기에 내원=1, 갑작스럽게 내원함=0), 분만주수가 독립변수로 선택되었다. 유의한 차이를 나타냈던 병실 선택 의사와 의료기관이 위치한 지역은 각각 더미변수화하여 독립변수로 포함되었다. 본

회귀분석 모델의 Durbin-Watson coefficient는 1.81로 기준치인 1.5에서 2.5 사이에서 확인되었으며 이러한 결과는 자기상관이 없는 것을 의미한다. 또한 공차한계(tolerance)는 .46에서 .97로 기준치인 .10 이상으로 나타났고, 분산팽창인자(Variance Inflation Factor) 역시 1.03에서 2.20으로 기준치로 제안되는 10을 넘지 않았으며 이는 다중회귀분석을 위한 다중공선성 부재 조건이 충족된 것을 의미한다. 잔차 분석에서도 선형성, 오차항의 정규성, 등분산성의 가정이 만족되었으며, 특이값(outlier) 존재를 확인하기 위한 Cook's distance값도 1.0을 초과하는 사례가 없는 것으로 확인되었다. 위의 결과들을 근거로, 본 연구에서 사용된 회귀분석 모델은 타당한 것으로 나타났다.

위에 언급한 개인적 환경적 특성들이 분만여성의 의료 환경 만족도에 미치는 영향을 분석한 결과 15.2%의 설명력을 지닌 것으로 확인되었다($F=11.39, p<.001$). 일인실에 입원했거나 ($\beta =.20, p<.001$), 가족분만실을 이용한 경우($\beta =.10, p=.004$), 계획된대로 예정된 시기에 입원했을 때($\beta =.09, p=.012$), 그리고 분만시기가 정상 분만 주수에 가까울수록($\beta =.11, p=.002$) 대상자의 의료환경 만족도가 유의하게 높은 경향을 보여주었다. 흥미로운 점은, 대상자가 타의에 의해 병실을 선택했었다 할지라도 일인실을 이용했을 경우와 자의로 다인실을 선택했을 경우에는 만족도에 유의하게 영향을 미치지 않았다. 반면에 타의로 다인실을 이용한 경우에는 통계적으로 낮은 의료 환경 만족도를 나타내는 것으로 확인되었다($\beta =-.08, p<.020$). 대전/충청지역($\beta =.10, p=.029$)과 광주/전라지역($\beta =.20, p<.001$)에 위치한 의료기관에 내원한 대상자들은 다른 독립 변수들을 통제했을 때에도 유의하게 높은 만족도를 나타내는 경향을 나타냈다[Table 4].

[Table 4] Predictors of women's satisfaction (N=778)

	B	β	t
Patient room for childbirth	0.340	.197	4.313***
Choosing a shared room against their will	-0.454	-.083	-2.330*
Choosing a shared room with their will	-0.025	-.010	-0.236
Choosing a single room against their will	-0.054	-.013	-0.388
Rooming-in system	0.028	.017	0.478
Family delivery room	0.159	.102	2.886**
Planned hospitalization	0.137	.086	2.521*
Gestational week at delivery	0.045	.108	3.034**
Location(Inchen/Gyeonggi/Gangwon)	0.017	.009	0.188
Location(Daejeon/Chungcheong)	0.202	.096	2.186*
Location(Gwangju/Jeolla)	0.448	.202	4.674***
Location(Pusan/Daegu/Ulsan/Gyeongsang)	0.057	.035	0.711

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

4. 논 의

본 연구는 분만을 위해 의료기관에 내원한 여성을 대상으로 제공된 의료환경에 대한 전반적인 만족도를 파악하고 유의한 영향을 주는 요인을 확인하기 위해 개인적 요인과 내원한 기관에서 제공된 환경적 요인, 그리고 개인적 요인과 환경적 요인간의 일치성 정도를 중심으로 수행되었다. 환자 만족도 평가를 위해 남녀 모두를 대상으로 수행된 기존의 연구들과는 다르게 본 연구는 분만을 위해 산과에 내원한 여성만을 연구 대상으로 한정하였다. Jung [20]의 연구 결과에 따르면 의료 서비스와 병원환경에 대한 만족도는 성별에 따른 유의가 차이가 없

었지만, 진료과목별로는 유의하게 차이가 나타났다. 특히 산과/소아과에 내원한 대상자들은 내외과와 같은 다른 분야로 입원한 대상자들에 비해 통계적으로 유의하게 낮은 병원환경 만족도를 보고하였다. 반면 다른 선행 연구에서는 성별에 따른 만족도 차이가 나타났고, 여성이 남성에 비해 낮은 만족도를 보여주었다[2,4]. 이러한 결과는 여성환자 특히 분만을 위해 의료기관에 내원한 여성을 대상으로 의료환경에 대한 그들의 만족도 정도와 관련 요인들이 무엇인지를 조사할 필요가 있다는 것을 시사한다.

내원한 의료기관에 대한 만족도는 총 7점 만점에 6.07점으로 대체로 만족하는 것으로 확인되었으며 세부항목별로 인적 자원과 관련된 만족도가 물리적환경과 관련된 요인보다 높은 점수를 나타냈다. 이는 내원자의 만족도가 중정도 이상이며, 의료인 서비스가 다른 서비스에 비해서 높게 보고된 다른 연구와 일치하는 결과였다[20,21].

본 연구에서는 대상자의 연령과 만족도 사이에 유의한 관련성이 있지 않은 것으로 확인되었다. 이러한 결과는 Kim과 Jo [4]의 연구 결과와 일치하는 반면 젊은 연령에서 통계적으로 유의하게 낮은 만족도가 보고된다는 Jung [20]의 연구와는 다른 결과였다. 본 연구의 대상자들은 평균 연령이 30대 초반으로 대부분 30대 여성으로 구성되어 있기 때문에 변수의 분산정도가 만족도에 미치는 영향을 규명하기에는 충분하지 않았기 때문일 수도 있다. 추후 연구에서는 연령이 미치는 영향 요인을 보다 명확하게 규명하기 위하여 광범위한 연령대의 대상자를 모집하는 등의 방법론상의 변경이 고려될 필요가 있다. 대상자의 교육 정도가 만족도에 미치는 영향은 본 연구를 통하여 확인되지 않았으나, 다른 선행연구에서는 대상자의 교육 수준 역시 의료기관에 대한 만족도에 유의한 영향을 미치는 변수로써 보고되었다[9,22]. 하지만 일관적이지 않은 결과 역시 보고되었는데, Min 등[9]의 연구에서는 고학력자일수록 높은 만족도를 보인 반면에 Park 등 [22]의 연구에서는 정반대로 학력이 낮은 군에서 만족도가 높은 것으로 확인되었다. 본 연구에서 가구 평균 수입에 따른 만족도는 유의한 차이를 보이지 않았으며 이는 다른 선행연구 결과와 유사한 결과였다[23].

내원한 여성의 만족도에 미치는 요인을 파악한 결과 분만 주수가 정상에 가까워질수록, 계획된 시기에 예정대로 내원한 경우, 일인실을 이용하거나 본인이 원하는 입원실을 선택할 수 있었던 경우, 가족분만실을 사용한 경우, 그리고 의료기관이 위치한 지역이 유의한 예측인자로 확인되었다. 분만 주수가 내원자의 만족도에 미치는 영향을 보고한 연구가 없어서 본 연구 결과와 비교할 수는 없지만, 분만 시기에 따른 모성의 정서적 반응 차이를 조사한 연구 결과를 근거로 이를 해석할 수 있을 것이다. 조

기분만을 한 여성의 경우 정상분만 여성에 비해 유의하게 높은 정서적 불편감을 나타냈으며 이는 조기분만이라는 예상치 못한 상황에 대한 준비되지 않은 감정적 반응으로써 나타나는 것으로 설명되었다[24]. 출산후 지속되는 정서적 불편감은 주어진 상황에 대한 개인의 지각에 부정적 영향을 미칠 수 있으므로, 이러한 맥락에서 볼 때 입원 기간동안 발생하는 사건들에 대해 만족스럽지 않은 일들로 평가하는 경향을 증가시킬 수 있을 것이다. 실제로 본 연구에서 유의하게 확인된 예측인자 중 하나인 “계획된 시기에 내원”한 경우 그렇지 않은 경우보다 만족도가 높다는 결과와 일치한다고 할 수 있다. 비록 연구 대상자의 특성에 차이가 있긴 하지만 다른 선행연구에서도 응급 상황으로 내원한 경우(urgent visit)에 그렇지 않은 경우(routine visit)보다 더 낮은 만족감을 보고하는 것으로 확인되었다[23]. 이러한 결과는 계획되어지지 않거나 개인의 통제를 벗어나 발생한 상황에 노출된 대상자들은 낮은 의료환경에 대한 만족도를 경험할 수 있는 취약 계층이 될 수 있기 때문에 좀 더 세심하고 충분한 관심과 배려가 요구된다는 것을 의미한다.

일인실 사용 역시 입원환자의 만족도에 크게 영향을 주는 예측 요인으로 나타났다. 이는 국민건강보험 보험정책연구원에서 산모의 병실 선호도를 조사한 내용과 일치하는 결과였다[25]. 즉, 일인실을 선호하는 산모는 전체의 84%로서 이는 최근에 국민 소득 향상, 저출산 문화, 출산에 대한 인식의 변화 때문으로 여겨진다[18,25]. 흥미로운 점은 대상자의 병실선호도와 실제 사용가능한 병실 종류 사이의 일치성(congruence) 정도가 유의한 예측인자로 발견된 것이다. 사람과 환경사이의 일치성은 개인의 욕구와 필요가 주어진 환경내에서 충족되어진 정도와 관계가 있다[14]. 개인은 자신의 욕구를 충족시키기에 최적의 환경을 추구한다. 특별히 선택의 여지가 적은 상황에서 개인과 환경사이의 일치성은 개인의 만족도를 설명하는 매우 중요한 요인으로 작용하게 된다[26]. 본 연구에서는 타의나 주변의 상황 때문에 다인실을 선택한 경우 그렇지 않은 경우보다 유의하게 낮은 만족도를 나타냈으며 이러한 사실이 내원자의 만족도를 이해하기 위해서 개인과 환경사이의 일치성 정도를 확인하는 것이 중요하다는 것을 반영하는 것이라고 해석할 수 있다.

가족분만실 사용 역시 유의하게 높은 만족도를 설명하는 요인으로 나타났다. Jang과 Park의 연구[11]에 따르면 가족분만실을 이용한 산모들은 분만까지의 진통시간이 짧았고, 분만통증 정도가 감소했으며, 자신의 분만경험을 긍정적으로 인식하였다. 이는 가족 분만실 이용을 통하여 신체적, 정서적으로 편안하고 안락한 분만을 경험하게 되었기 때문으로 설명된다. 이와같은 기전으로 가족 분만실

을 이용한 여성이 자신들이 이용한 의료기관에 대한 높은 만족도를 보고하는 것으로 생각된다.

마지막으로, 내원한 의료기관이 위치한 지역이 산모의 의료환경에 대한 만족도에 유의한 영향을 끼치는 것으로 나타났다. 선행연구에서도 유사한 결과를 발견할 수 있었는데, 수도권에 위치한 병원에 내원한 환자는 다른 지역의 의료기관에 내원한 환자보다 유의하게 높은 만족도를 보고했다[27]. 이러한 결과는 지역에 따라 의료기관에 대한 만족도가 차이가 있다는 것을 의미한다고도 생각될 수 있다. 하지만, 각 지역마다 만족도에 영향을 미치는 주요 요소가 다른 것으로 보고되고 있기 때문에[3], 지역에 따라 다르게 보고되는 만족도의 차이는 좀더 신중하게 해석되어야 한다. 또한 지역별 상황에 맞는 의료환경 만족도 증진 전략을 수립하기 위해 각 지역별로 만족도에 유의하게 영향을 미치는 요인의 유사성과 차이점을 규명하는 추후 연구가 요구된다.

본 연구는 분만으로 입원하거나 분만 후 외래에 방문 중인 여성을 대상으로 내원한 의료기관의 인적, 물리적 환경에 대한 만족도를 광범위한 지역에서 모집된 자료를 분석함으로써 확인하였다는 장점이 있다. 또한 개인환경 적합도 이론을 근거로 여성의 만족도를 예측하는 요인을 파악함으로써, 분만을 위해 의료기관을 내원한 여성이 지각하는 분만과 관련된 의료환경에 대한 전반적인 만족도를 설명하는데 도움이 될 수 있는 이론을 근거로한 접근 방법을 제시했다는 데 또 다른 장점이 있다. 그러나 만족도에 영향을 미칠 가능성이 있는 세부적인 변수를 모두 고려하지 못했다. 특히 대상자의 개인적 특성과 임상적 특성을 좀 더 세분화하여 포함하지 못했고, 개인적 특성과 환경적 특성의 상호작용을 광범위한 영역에서 다각적으로 평가하지 못했다. 추후 연구에서는 이러한 점을 고려하여 새로운 변수들을 포함한 접근이 이루어져야 할 것이다. 하지만 이러한 연구의 제한점에도 불구하고, 본 연구를 통하여 확인된 예측요인은 의료기관 내원자의 만족도를 파악하기 위해 수행된 기존의 선행연구 결과를 통해 설명하지 못했던 산모의 의료환경 서비스에 대한 만족감을 설명하는데 기여했다는 데 연구의 의의가 있다.

5. 결론 및 제언

의료기관은 인적 자원과 주어진 서비스에 대한 환자 만족도 조사를 통하여 병원환경을 개선함으로써 양질의 의료서비스를 제공하고 병원의 경쟁우위를 확보하려는 노력이 계속되어 왔다. 하지만 기존의 연구는 질병 치료와 관리를 목적으로 병원을 이용한 대상자 중심으로 실

시되었기 때문에, 질병관리가 아닌 분만을 위해 내원한 대상자의 만족도는 현재까지 개발된 질병치료/관리 모델만으로 적절한 설명이 어렵다. 이에 본 연구는 분만을 위해 입원 또는 분만 후 외래방문중인 여성을 대상으로 이들의 의료환경에 대한 만족도 정도를 조사하고 여성의 의료환경 만족도에 영향을 미치는 요인을 파악하였다.

분만 여성들의 평균 만족도는 전반적으로 높게 나타났으나 물리적 환경에 대한 만족도가 인적 자원에 대한 만족도보다 상대적으로 낮게 보고되었으며, 이중 충분한 공간 제공에 대한 평가가 가장 낮게 나타났다. 구체적으로, 분만 주수가 정상 분만 주수에 가까운 여성일수록 통계적으로 유의하게 높은 만족도를 나타냈으며 계획한 시기에 입원한 여성들은 갑작스런 분만으로 내원한 여성보다 높은 만족도를 보고했다. 또한 일인실을 사용한 경우, 자의로 병실을 선택한 경우, 모자동실을 사용한 경우 그렇지 않은 경우보다 높은 만족도를 보였다. 의료기관이 위치한 지역에 따라서도 전반적인 만족도는 유의하게 차이가 있었다. 전반적인 만족도에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위해 실시한 회귀분석결과 입원실 종류, 입원실 결정시 본인 의사 반영 유무, 가족분만실 사용, 계획된 내원, 분만주수, 병원이 위치한 지역이 다른 개인적 환경적 요소들을 통제했을 때에도 여전히 유의한 예측 요인으로 확인되었다.

본 연구 결과를 종합하여 볼 때, 분만과 관련된 병원 환경에 대한 여성의 만족감은 기존에 선행연구에서 제시된 개인적 특성과 환경적 요인뿐만 아니라 개인과 환경 사이의 일치성에 의해 유의한 영향을 받는 것으로 나타났다. 이러한 특성은 한국 문화 특이적으로 형성된 임신과 출산에 대한 의미와 기대가 여성의 가치 및 선호도에 영향을 끼쳐 결과적으로 주어진 환경에 대한 만족도에 영향을 주는 것으로 사료된다. 그러므로 구체적으로 어떤 요인들이 분만 여성의 의료환경 만족도에 영향을 미치는지를 규명하는 추후연구가 필요하다. 또한 병원서비스 품질 개선방안을 모색할 때 내원자들의 의료기관 이용 목적 및 관련 독특성, 환경에 대한 욕구를 고려한 물리적 환경 개선에 적극적 노력을 기울여야 할 것이다. 더 나아가 각 지역별 상황에 맞는 만족도 증진 전략을 개발하기 위해 지역별로 독특하게 확인되는 예측요인을 규명할 필요가 있다.

References

[1] A. J. Lee, "Medical service combing business consulting with marketing-hospital marketing", *Marketing*, Vol.40,

No.9, pp.65-69, 2006.

- [2] H. Min, M. Lee, E. Kim, C. Kim, B. Na, S. Bae, "Trends in patient satisfaction studies in Korea, 1990-2005", *Health Service Management Review*, Vol.1, No.1, pp.51-58, 2007.
- [3] D. Chung, M. Jung, J. Byeon, "Structural modeling of hospital facilities, medical human power, patient satisfaction, and behavior intention in health care service", *Health and Social Science*, Vol.19, No.6, pp.151-178, 2006.
- [4] E. O. Kim, S. Y. Jo, "The relationship among motives for theselection of a hospital, satisfaction with services in a hospital and the revisit intention of outpatients", *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, Vol.10, No.1, pp.145-159, 2004.
- [5] J. Kim, "Effect of physical environment of hospital on customer's satisfaction and worth of mouth, revisit intention", *Journal of the Korean Academia-Industrial Cooperation Society*, Vol.13, No.10, pp.4645-4652, 2012.
DOI: <http://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2012.13.10.4645>
- [6] W. H. Cho, S. H. Lee, K. Choi, K. Moon, "Application of the SERVQUAL scale to health care services", *Korean Journal of Health Policy and Administration*, Vol.9, No.4, pp.140-156, 1999.
- [7] A. Chow, E. K. Mayer, A. W. Darzi, "Patient-reported outcome measures: the importance of patient satisfaction in surgery", *Surgery*, Vol.146, No.3, pp.435-443, 2009.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1016/j.surg.2009.03.019>
- [8] D. Debono, J. Travaglia, "Complaints and patient satisfaction: A comprehensive review of the literature", *Centre for Clinical Governance Research in Health, University of New South Wales, Australia*, 2009.
- [9] S. Min, J. S. Kim, "Patients' satisfaction with the services of university hospitals in local cities", *The Journal of Korean Community Nursing*, Vol.14, No.4, pp.726-736, 2003.
- [10] J. S. Park, "The relationship of National University Hospital Impatient's perceived quality, satisfaction, and customer loyalty", *Korean Journal of Hospital Management*, Vol.9, No.4, 45-69, 2004.
- [11] M. J. Jang, K. S. Park, "Effect of family-participated delivery in a labor delivery room on the childbirth of primiparas", *Korean Journal of Women Health Nursing*, Vol.8, No.3, pp.371-379, 2002.
- [12] E. H. Lee, J. I. Kim, Y. M. Kim, Y. M. Kim, "Study on pain, efficacy, and comfort during first stage of laboring women", *Korean Journal of Women Health*

- Nursing, Vol.11, No.2, pp.129-134, 2005.
- [13] K. Lewin, "Field Theory in Social Science", New York: Harper, 1951.
- [14] R. D. Caplan, "Person-environment fit theory and organizations: commensurate dimensions, time perspectives, and mechanisms" Journal of Vocational Behavior, Vol.31, No.3, pp.248-267, 1987.
DOI: [http://dx.doi.org/10.1016/0001-8791\(87\)90042-X](http://dx.doi.org/10.1016/0001-8791(87)90042-X)
- [15] E. Kahana, L. Lovegreen, B. Kahana, M. Khana, "Person, environment, and person-environment fit as influences on residential satisfaction of elders", Environment and Behavior, Vol.35, No.3, pp.434-453, 2003.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1177/0013916503035003007>
- [16] N. R. Stevens, "Perceived control and maternal satisfaction with the childbirth experience", Doctoral dissertation, University of Kansas, Lawrence, 2011.
- [17] S. Yoon, "A study on the meaning of procreation and child care", Honam University Journal, Vol.17, No.2, pp.437-446, 1996.
- [18] K. H. Lee, "Change of the childbearing culture: family centered delivery", Nursing Science, Vol.12, No.2, pp.11-16, 2000.
- [19] E. Kim, Y. Yu, "A study on the architectural planning of a maternity ward focused on rooming-in system", Korea Institute of Healthcare Architecture Journal, Vol.8, No.2, pp.25-33, 2010.
- [20] S. Jung, "A study of inpatient satisfaction levels at general hospitals", Journal of Korea Academia-Industrial Cooperation Society, Vol.13, No.7, pp.3094-3101, 2012.
DOI: <http://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2012.13.7.3094>
- [21] B. S. Choi, H. Y. Kang, "Patient satisfaction and need on hospital services at a city", Chonnam Journal of Nursing Science, Vol.10, No.1, pp.23-34, 2005.
- [22] S. T. Park, G. S. Lee, H. J. Lee, C. B. Kim, J. S. Cho, "Determinants of utilization behavior and satisfaction of oriental and western medical hospital in Korea", Korean Journal of Health Policy and Administration, Vol.10, No.2, pp.22-40, 2000.
- [23] L. E. Harris, R. W. Swindle, S. M. Mungai, M. Weinberger, W. M. Tierney, "Measuring patient satisfaction for quality improvement", Medical care, Vol.37, No.12, pp.1207-1213, 1999.
DOI: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/10599602>
- [24] D. H. Brandon, K. P. Tully, S. G. Silva, W. F. Malcolm, A. P. Murtha, B. S. Turner, D. Holditch-Davis, "Emotional responses of mothers of late-preterm and term infants", Journal of Obstetric, Gynecologic, and Neonatal Nursing, Vol.40, No.6, pp.719-731, 2011.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1111/j.1552-6909.2011.01290.x>
- [25] Health Insurance Policy Research Institute, "A fact-finding survey of stanard bed on OB&GY (Obstetrics and Gynecology) ward", Unpublished manuscript, National Health Insurance Service: Seoul, 2012.
- [26] K. Z. Ahmad, "Person-environment fit: a critical review of the previous studies and a proposal for future research", International Journal of Psychological Studies, Vol.2, No.1, pp.71-78, 2010.
DOI: <http://www.dx.doi.org/10.5539/ijps.v2n1P71>
- [27] J. S. Park, "The analysis on the regional comparison and affecting factors of customer satisfaction", Korean Journal of Hospital Management, Vol.10, No.4, pp.23-50, 2005.

최 영 순(Young Soon Choi)

[정회원]



- 2002년 8월 : 충남대학교 보건대학원 (보건학석사)
- 2006년 2월 : 충남대학교 보건학과 (보건학박사)
- 2007년 3월 ~ 현재 : 국민건강보험공단 정책연구원 연구위원

<관심분야>

건강보험 지불제도, 보장성 정책

정 미 숙(Mi Sook Jung)

[정회원]



- 1999년 2월 : 충남대학교 간호학과 (간호학석사)
- 2012년 2월 : University of Michigan School of Nursing (간호학박사)
- 2012년 2월 ~ 2013년 1월 : University of Michigan School of Nursing Research Associate
- 2013년 3월 ~ 현재 : 충남대학교 간호과학연구소 연구원

<관심분야>

인지건강, 암간호, 여성 건강