



입원 아동 부모의 병원서비스 기대수준과 만족도

최은경¹⁾ · 김선희¹⁾ · 정송이¹⁾ · 조은희¹⁾ · 최경숙¹⁾ · 심소정²⁾ ·
목미수²⁾ · 강은경²⁾ · 조윤경²⁾ · 변은숙²⁾ · 김경희³⁾ · 유일영⁴⁾

¹⁾세브란스 어린이병원 간호사, ²⁾세브란스 어린이병원 간호과장, ³⁾세브란스병원 간호부장,
⁴⁾연세대학교 간호대학 가족건강관리학과 교수

Expectation and Satisfaction of Parents with Inpatient Hospital Service

Choi, Eun Kyoung¹⁾ · Kim, Sun Hee¹⁾ · Jung, Song Yi¹⁾ · Cho, Eun Hee¹⁾ · Choi, Kyung Sook¹⁾ · Sim, So Jung²⁾ ·
Mok, Mi Soo²⁾ · Kang, Eun Kyung²⁾ · Cho, Youn Kyung²⁾ · Byun, Eun Sook²⁾ · Kim, Kyung Hee³⁾ · Yoo, Il Young⁴⁾

¹⁾RN, Severance Children's Hospital, Yonsei University Health System

²⁾Assistant Director, Severance Children's Hospital, Yonsei University Health System

³⁾Manager, Division of Nursing, Yonsei University Health System

⁴⁾Professor, Department of Family Health Care, College of Nursing, Yonsei University

Purpose: The purpose of this study was to investigate parent expectation and satisfaction with respect to pediatric inpatient care and to identify the variables related to parent satisfaction. **Methods:** The study was conducted in pediatric wards of a tertiary children's hospital in Korea. The participants were 361 parents of children who were inpatients. Data were collected using a structured questionnaire (The Pediatric Family Satisfaction Questionnaire) at the time of discharge. **Results:** The highest parent expectation domain was medical service. The parents were most satisfied with nursing service and least satisfied with general hospital service and accommodation. The parents expressed lower satisfaction with hospital facilities, equipment, noise, cleanliness, and communication by health care professionals. Parents with younger children reported higher expectation from the complete hospital service and those who had a longer length of stay reported higher expectation from the nursing service. **Conclusion:** To improve the quality of hospital services, we need to understand parent expectation and improve and provide clear communication. In addition, the general hospital service and accommodation should not be overlooked for improvement.

Key words: Hospital service, Expectation, Satisfaction, Parents, Child

I. 서 론

1. 연구의 필요성

아동에게 있어서 입원은 병원이라는 낯선 환경으로 인하여 커다란 스트레스 사건이 되며 이는 아동을 돌보는 부모에게도 역시 스트레스를 주는 중요한 사건이 된다. 가족 중심접근 관점에서 의료진은 가족이 아동의 입원으로 인

한 스트레스에 대처하고 그들이 가족간호제공자로서의 역할을 할 수 있도록 지지해 주어야 한다. 또한, 가족의료진과 파트너를 이루어 치료 과정에서 이루어지는 모든 수준의 건강서비스에 참여하는 것은 질병 치료 결과에도 매우 중요한 영향을 미치게 된다. 이러한 과정에서 이루어지는 병원서비스의 질을 측정하기 위해서 제공되는 서비스의 만족도에 대해 부모의 의견을 조사하는 것은 아주 중요하다(Marino & Marino, 2000).

주요어: 병원서비스, 기대수준, 만족도, 부모, 아동

Corresponding author: Kim, Kyung Hee

Division of Nursing, Yonsei University Health System, 50 Yonsei-ro, Seodaemun-gu, Seoul 120-752, Korea.
Tel: 82-2-2228-5985, Fax: 82-2-2227-7902, E-mail: kkhee@yuhs.ac

*세브란스병원 간호국 학술대회(2010. 11. 11) 구두발표 및 초록수록.

투고일: 2011년 5월 31일 / 심사외리일: 2011년 6월 7일 / 게재확정일: 2011년 7월 1일

서구에서는 1980년대부터 병원인증평가의 자료로 환자 만족 자료를 포함하면서 만족도에 대한 관심은 더욱 커지고 병원서비스에 대한 연구가 활성화되었다(Cleary & McNeil, 1988). 아동의 경우 의사소통의 제한이 있을 수 있는 발달단계 특성 때문에 부모가 아동의 일차양육자로서 옹호자의 역할을 대신하게 되면서 아동의 만족도를 파악하기 위해 부모들의 만족도에 대한 조사에 관심이 증대되기 시작하였다(Brown, Sheehan, Sawyer, Raftos, & Smyth, 1995; Budreau & Chase, 1994; Ygge & Arnetz, 2001). 뿐만 아니라, 최근에는 아동 관점에서의 만족도 평가에 대한 연구들도 보고되고 있다(Chesney, Lindeke, Johnson, Jukkala, & Lynch, 2005; Lindeke, Fulkerson, Chesney, Johnson, & Savik, 2009). 국내에서도 1990년대 후반부터 병원서비스에 대한 연구들이 활발하게 이루어지고 있으나, 아직 우리나라에서는 소아 환자의 가족을 대상으로 한 연구는 소아전문 1차 의료기관을 대상으로 한 간호서비스 만족도(박승월, 2001), 입원 환자 간호서비스 만족도 연구(서지영, 2002), 그리고 입원 환자 부모의 병원서비스 만족도 연구(정용선과 김진선, 2005) 등으로 소아 환자의 부모를 대상으로 시행된 병원서비스 만족도 연구가 매우 부족하다.

만족도는 일반적으로 병원서비스의 질을 평가하는 핵심적인 지표가 되지만, 같은 병원서비스를 제공받더라도 부모의 만족도가 달라질 수 있는데 이는 개개인이 어떠한 차이를 가지고 있는지에 대해 관심을 가져야 하는 이유가 된다. 이러한 개개인의 차이는 개인의 일반적 특성뿐만 아니라, 선행된 개인의 경험, 기대수준에 따라 달라질 수도 있다. 즉, 어떤 것을 원하는지에 따라 그 만족도도 달라질 수 있다는 것이다(Ammentorp, Mainz, & Sabroe, 2005).

따라서 병원서비스의 질을 평가하는데 있어 입원 아동 부모의 병원서비스에 대한 기대수준을 평가하는 것은 만족도뿐만 아니라 부모에게 어떤 문제가 의미 있는지, 그들이 중요하다고 평가하는 정도가 어떠한지에 대한 정보를 준다. 그러므로 부모의 기대수준과 만족도는 의료서비스의 질을 측정하는 방법을 향상시키기 위한 중요한 도구가 될 수 있으므로, 건강관리 향상을 위한 지침으로 사용될 수 있을 것이다.

2. 연구목적

본 연구의 목적은 입원 아동 부모의 병원서비스에 대한

기대수준과 실제 이용한 결과의 만족도를 비교하고 이와 관련이 있는 변수를 파악하기 위함이며, 구체적 목적은 다음과 같다.

- 1) 입원 아동의 일반적 특성과 입원 관련 특성, 입원 아동 부모의 일반적 특성을 파악한다.
- 2) 입원 아동 부모의 병원서비스 기대수준과 만족도를 파악한다.
- 3) 입원 아동 부모의 병원서비스에 대한 기대수준과 만족도 차이를 비교한다.
- 4) 병원서비스 기대수준, 만족도와 제 변수와의 상관관계를 분석한다.
- 5) 입원 아동의 일반적 특성과 입원 관련 특성, 입원 아동 부모의 일반적 특성에 따른 병원서비스의 만족도를 분석한다.

3. 용어정의

본 연구에서 사용하는 용어는 다음과 같이 정의한다.

첫째, 병원서비스 ‘기대수준’은 일반적으로 앞으로 병원 에서 일어나게 될 일에 대한 믿음(Kravitz, 2001)으로, 본 연구에서는 소비자가 병원서비스 각 영역의 속성에 주관적인 기대치를 부여하는 것이라고 정의한다.

둘째, 병원서비스의 ‘만족도’는 소비자가 병원서비스를 이용하는 과정에서 경험하는 주관적인 만족치를 부여하는 것(Cleary & McNeil, 1988)으로, 본 연구에서는 소비자가 병원서비스 각 영역의 속성에 주관적인 만족치를 부여하는 것이라고 정의한다.

II. 문헌고찰

1. 병원서비스 기대수준과 만족도의 관계

병원서비스 기대수준이란 그 정의가 합의되지는 않았으나 일반적으로 앞으로 병원에서 일어나게 될 일에 대한 믿음이라고 정의할 수 있다(Kravitz, 2001). 경제학의 서비스 관련 연구에서 사용되는 Oliver (1993)의 서비스만족에 영향을 주는 변수의 영향 모델은 다음과 같다(그림 1). 서비스에 대한 기대(expectation)와 경험한 서비스(experienced performance)는 직접적으로 만족도에 영향을 줄 수도 있지만 소비자들은 서비스를 이용한 결과가 자신의 기대에 얼마나 부합되었는가를 평가하게 되어(fulfill-

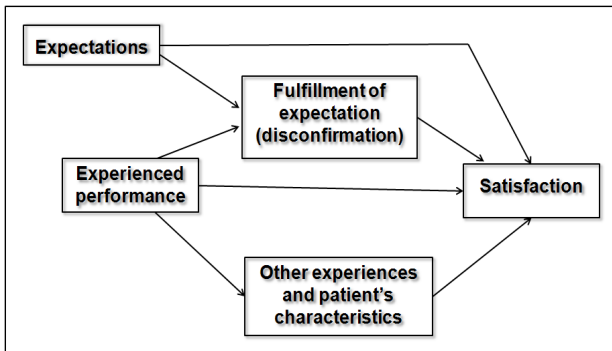


그림 1. 병원서비스 만족과 기대수준과의 관계 (Oliver, 1993).

ment of expectation), 기대한 수준에 비해 실제 지각된 서비스 수준이 높을 경우 만족하게 되며, 반대의 경우에는 불만족을 초래하게 된다. 또한 지각된 서비스 이용 결과는 선행된 다른 경험과 개인의 특성(other experiences and patient's characteristics)에 따라 만족도에 영향을 미칠 수도 있다. 즉, 동일한 병원서비스를 제공받았다고 하더라도 기대수준에 따라 의료소비자들의 만족 정도가 달라질 수 있다고 할 수 있겠다(Ammentorp et al., 2005; Ammentorp, Mainz, & Sabroe, 2006; Baron-Epel, Dushenat, & Friedman, 2001; Thompson & Suñol, 1995).

2. 입원 아동 부모의 병원서비스 만족도

일반적으로 만족도는 병원서비스의 질을 평가하는 중요한 열쇠가 된다(Maisels & Kring, 2005). 국외에서 아동의 부모를 대상으로 한 병원서비스 만족도 연구를 살펴보면, 덴마크의 어린이병원에 입원한 아동 부모 300명을 대상으로 한 연구(Ammentorp et al., 2005)에서는 부모가 가장 만족한 부분은 부모를 치료와 간호에 참여시키고 의사의 친절이었고 가장 만족도 점수가 낮은 항목은 처치를 받기 위한 긴 대기시간이었다. 그리고 의사와 간호사에 대한 만족도를 비교한 결과, 정보제공, 친절, 부모의 감정을 수용, 공감을 표현, 교육능력의 5항목에서 모두 간호사에 대해 통계적으로 더 유의하게 만족하는 것으로 나타났다.

Maisels와 Kring (2005)의 연구에 의하면, 환자 만족도에 가장 중요한 요소는 의사소통이라고 하였는데 공감과 이해를 표현하고, 건강 문제와 관련이 없더라도 질문에 충실히 대답해주는 간단한 행동이 환자와 가족이 간호와 의료 서비스에 만족하는데 유의한 효과가 있다고 하였다.

한편 국내에서 병원서비스 만족도를 분석한 정용선과

김진선(2005)의 연구에서는 간호서비스 영역의 만족도가 가장 높았고, 병원서비스 및 시설 영역의 만족도가 가장 낮았다. 간호서비스 영역에서는 간호사의 친절에 대한 항목이 가장 높은 만족도를 나타냈으나 간호에 보호자의 참여여부에 대한 항목은 가장 낮은 점수를 나타냈다. 진료서비스 영역에서는 의사의 지식과 의술에 대한 만족도가 가장 높았으며 필요시 만나는 것이 용이하다는 항목의 점수가 가장 낮았다. 간호서비스의 만족도만을 조사한 서지영(2002)의 연구에서는 역시 간호사의 친절에는 높은 만족도를 보였으나 환경조절과 신체적 간호에 대한 점수가 낮은 만족도를 보였다.

선행연구에 의하면 입원 아동의 일반적 특성, 아동의 건강 및 질병 관련 특성, 그리고 아동 부모의 일반적 특성이 아동 부모의 병원서비스 만족도에 영향을 미치는 것으로 보고되었다. 아동의 특성 중 아동 연령과 입원 기간, 입원 중 건강상태가 부모의 만족도와 관련성이 있다고 하였으며(박승월, 2001; 정용선과 김진선, 2005), 부모의 일반적 특성 중에서는 교육정도, 경제수준, 입원경험 유무와 부모의 병원서비스 만족도가 관련된다고 보고된 바 있다(서지영, 2002). 또한, 부모의 연령과 종교유무에 따라(김옥, 2001), 입원 아동을 돌보는 시간에 따라(유수경, 2000), 소득과 가족의 입원경험에 따라(서지영, 2002) 병원서비스 만족도에 차이가 있었다.

III. 연구방법

1. 연구설계

본 연구는 서울소재 대학병원 S병원의 어린이병원에 입원한 아동 보호자의 병원서비스에 대한 기대수준과 만족도를 비교하는 서술적 조사연구이다.

2. 연구대상

본 연구의 대상자는 자료수집 당시 서울소재 대학병원 S병원의 어린이병원에 입원한 아동의 부모 361명으로서, 연구대상자 선정기준은 다음과 같다.

- 어린이병원에 2일 이상 입원한 18세 이하 아동의 부모
- 입원기간 동안 환아를 돌보는데 1차적인 책임이 있는 자
- 의사소통과 국문해독이 능하고 설문지 응답이 가능한 자
- 본 연구에 참여하기를 동의한 자

적절한 표본크기는 Cohen (1988) 공식에 따라 효과크기는 .50, 유의수준은 .05, 검정력은 .80로 했을 때 양측검정의 경우 126명이 적절하기 때문에 본 연구의 최종대상자인 361명은 충분하다고 할 수 있다.

3. 연구도구

본 연구의 도구로는 아동의 일반적인 특성과 입원 관련 특성 12문항, 부모의 일반적 특성 8문항, 그리고 병원서비스 기대정도 29문항, 만족도 29문항을 포함한 총 78문항의 구조화된 설문지를 사용하였다. 병원서비스 만족도 이외의 문항은 연구자들이 병원서비스 만족도에 대한 선행연구의 문헌고찰을 통해 개발하였으며, 병원서비스 만족도는 Budreau와 Chase (1994)가 개발한 The Pediatric Family Satisfaction questionnaire (PFSQ)를 수정한 Shorter Version PFSQ (Bragadóttir & Reed, 2002)을 국내에서 타당도와 신뢰도를 검증하여 사용한 정용선과 김진선(2005)의 도구를 이용하였다. Bragadóttir와 Reed (2002)가 수정당시 도구의 Cronbach's $\alpha = .90$ 이었으며, 정용선과 김진선(2005)의 연구에서 Cronbach's $\alpha = .96$ 이었다. 이 도구는 입·퇴원 관련 서비스 및 시설 6문항, 간호서비스 12문항, 진료서비스 11문항으로 구성되어 있으며, '매우 만족하지 않는다' 1점에서 '매우 만족한다' 5점까지의 5점 척도로 총합한 점수가 높을수록 만족도가 높음을 의미한다. 병원서비스 기대수준은 만족도를 측정하는 29문항의 내용을 수정하여 '매우 중요하지 않다' 1점에서 '매우 중요하다' 5점까지의 5점 척도로 총합한 점수가 높을수록 병원서비스에 대한 기대수준이 높음을 의미한다. 본 연구에서의 기대수준 도구의 Cronbach's $\alpha = .93$, 만족도 도구의 Cronbach's $\alpha = .97$ 이었다.

4. 자료수집방법

본 연구는 Y대학교 간호대학 내 연구윤리심의위원회 (Institutional Review Board)에서 승인을 받아 연구를 진행하였다.

2010년 8월 2일부터 8월 31일까지 서울 소재에 대학병원 S병원의 어린이병원에 입원한 아동 부모 중 아동을 돌보는데 1차적인 책임을 가지고 있는 사람을 대상으로 하였다. 담당간호사가 퇴원 일에 대상자에게 연구의 필요성 및 목적을 설명하고 참여에 동의한 자에게 구조화된 설문

지와 밀봉 가능한 회수봉투를 배부하여 대상자가 자기 기입식 방법으로 설문지를 작성한 후 밀봉하여 퇴원 전 간호사실에 제출하도록 하였다.

5. 자료분석방법

수집된 자료를 SPSS/WIN 18.0 프로그램을 이용하여 다음과 같은 방법으로 분석하였다.

- 입원 아동의 일반적 특성과 입원 관련 특성, 입원 아동 부모의 일반적 특성은 기술통계를 사용하여 분석하였다.
- 입원 아동 부모의 병원서비스 기대수준과 만족도 정도는 기술통계를 사용 하였다.
- 입원 아동 부모의 병원서비스 기대수준과 만족도 차이는 기술통계를 사용 하였다.
- 병원서비스 기대수준, 만족도와 제 변수와의 상관관계는 피어슨 상관분석을 사용하였다.
- 입원 아동의 일반적 특성과 입원 관련 특성, 입원 아동 부모의 일반적 특성에 따른 병원서비스의 만족도는 t-test, one-way ANOVA를 이용하여 분석하였다.

IV. 연구결과

1. 입원 아동과 부모의 일반적 특성 및 입원 관련 특성

본 연구의 응답자는 총 361명이었으며 아동과 부모의 일반적 특성 및 입원 관련 특성은 표 1과 같다. 아동의 평균연령은 약 5세였으며 발달주기에 따라 비교적 비슷한 연령 분포를 보였다. 성별은 남자 195명(57.6%), 첫 번째 자녀로 출생한 경우가 201명(58.9%)이었다. 응답자(부모)의 평균 연령은 약 36세였고 대부분의 응답자는 어머니(273명, 80.5%)였으며, 교육수준은 대졸 이상이 241명(71.9%)으로 비교적 높은 학력 수준이었다. 종교는 기독교인 경우가 127명(39.0%)로 가장 많았고, 경제수준은 중이라고 응답한 경우가 187명으로 전체 응답자의 56%를 차지하였다. 입원 관련 특성으로 입원과는 소아청소년과 155명(48.0%), 소아외과계가 168명(52.5%)로 비슷한 분포를 보였다. 입원기간은 4일 이하인 경우가 179명(53.6%)으로 가장 많았으며, 처음 입원한 아동의 경우가 96명(29.8%), 입원경로는 외래 227명(70.7%)이었다. 입원 기간 중 아동의 적응도는 '비교적 적응 잘함'이 164명(48.1%)

표 1. 입원 아동과 부모의 일반적 특성 및 입원 관련 특성

(N=361)

특성		구분	n (%)	M±SD	
아동의 일반적 특성	연령	1개월 이상~1세 미만	71 (21.5)	5.01±4.82	
		1세 이상~3세 미만	70 (21.2)		
		3세 이상~6세 미만	63 (19.1)		
		6세 이상~12세 미만	74 (22.4)		
		12세 이상~18세 미만	52 (15.8)		
	성별	남자	195 (57.6)		
		여자	145 (42.4)		
	출생순위 (번째)	1	201 (58.9)		
		2	119 (34.9)		
		≥3	22 (6.2)		
부모의 일반적 특성	연령	30세 미만	29 (8.8)	36.31±6.27	
		30세 이상~40세 미만	213 (64.7)		
		40세 이상	87 (26.4)		
	성별	남자	66 (19.5)		
		여자	273 (80.5)		
	교육수준	대졸 이상	241 (71.9)		
		고졸 이하	94 (28.1)		
	종교	기독교	127 (39.0)		
		천주교	36 (11.0)		
		불교	43 (13.2)		
		없음	120 (36.8)		
	경제수준	중상 이상	71 (21.3)		
		중	187 (56.0)		
		중하 이하	76 (22.7)		
	입원 관련 특성	입원과	소아청소년과	155 (48.0)	6.83±7.82
소아외과계			168 (52.0)		
입원기간		4일 이하	179 (53.6)		
		5일 이상~7일 이하	71 (21.3)		
		8일 이상~14일 이하	64 (19.1)		
		15일 이상	20 (6.0)		
입원횟수		1회	96 (29.8)	3.39±3.78	
		2회	80 (24.8)		
		3회 이상	146 (45.3)		
입원경로		응급실	94 (29.3)		
		외래	227 (70.7)		
입원기간 중 적응도		매우 힘들어함	19 (5.5)		
		조금 힘들어함	108 (31.7)		
		비교적 적응 잘함	164 (48.1)		
		매우 적응 잘함	50 (14.7)		
입원병실	비급여병실	186 (64.6)			
	급여병실	102 (35.4)			

무응답 제외.

으로 가장 많았다.

2. 병원서비스 기대수준, 만족도 및 기대 차이

병원서비스의 기대수준, 만족도 및 기대차이에 대한 분석 결과는 표 2에 제시하였다. 기대차이는 만족도에서 기대수준 점수를 제한 값으로 정의하였다. 5점 만점에서 입원 아동 부모의 병원서비스 기대수준은 총 평균 4.68점, 만족도는 총 평균 4.10점으로 100점으로 환산하면, 기대수

준은 93.6점, 만족도는 82점이었다. 영역별 기대수준은 입·퇴원 관련 서비스 및 시설 4.49점, 간호서비스 4.75점, 진료서비스 4.80점으로 진료서비스에 대한 기대가 가장 높았다. 영역별 만족도는 입·퇴원 관련 서비스 및 시설이 3.73점으로 가장 낮았으며, 진료서비스 4.21점, 간호서비스 4.36점으로 간호서비스에 대한 만족도가 가장 높았다. 모든 항목에서 기대수준이 만족도보다 높은 점수를 나타냈다.

입·퇴원 관련 서비스 및 시설에서 기대수준은 '병동과

표 2. 병원서비스 기대수준과 만족도

범주	문항	M±SD		기대차이	
		기대수준	만족도	(만족도-기대수준)	
입·퇴원 관련 서비스 및 시설	1. 순조로운 입원과정	4.60±0.54	3.99±0.98	-0.61	
	2. 병동과 병실의 청결	4.88±0.39	3.77±0.96	-1.11	
	3. 병원의 실내장식과 가구의 적절성	4.11±0.74	3.59±0.90	-0.52	
	4. 환아가 소음에 의해 방해 받지 않음	4.53±0.62	3.09±1.09	-1.44	
	5. 병원의 직원들이 팀으로 함께 일함	4.36±0.69	3.95±0.80	-0.41	
	6. 순조로운 퇴원 준비 소계	4.46±0.58 4.49±0.40	3.98±0.83 3.73±0.67	-0.48 -0.76	
간호 서비스	7. 환아를 잘 돌보아 주고 염려해줌	4.82±0.42	4.42±0.71	-0.40	
	8. 환아에게 친절함	4.77±0.44	4.53±0.64	-0.24	
	9. 환아의 상태를 상세하게 체크함	4.89±0.32	4.39±0.72	-0.50	
	10. 필요한 경우 의사에게 보고함	4.87±0.37	4.33±0.75	-0.54	
	11. 치료계획의 변화를 알고 있음	4.83±0.40	4.19±0.80	-0.64	
	12. 정확한 시간에 처치와 약을 제공함	4.86±0.36	4.39±0.72	-0.37	
	13. 처치와 기구사용법이 능숙함	4.84±0.39	4.41±0.71	-0.43	
	14. 우리에게 필요한 정보를 제공함	4.67±0.52	4.30±0.76	-0.37	
	15. 우리의 질문에 명확하게 대답해줌	4.68±0.52	4.29±0.78	-0.39	
	16. 우리가 이해할 수 있는 용어로 환아의 상태와 간호에 대해 설명해줌	4.69±0.51	4.36±0.70	-0.33	
	17. 우리가 말하는 것을 잘 들어줌	4.60±0.56	4.45±0.69	-0.15	
	18. 의사결정과 간호계획을 할 때 우리와 상의함 소계	4.51±0.67 4.75±0.32	4.20±0.77 4.36±0.64	-0.31 -0.39	
	진료 서비스	19. 환아를 잘 돌보아 주고 염려해줌	4.81±0.42	4.27±0.81	-0.54
		20. 환아의 병력에 대해 잘 알고 있음	4.93±0.27	4.33±0.74	-0.60
		21. 지식이 많고 의술이 좋음	4.88±0.36	4.46±0.68	-0.42
		22. 필요하거나 호출할 때 만나는 것이 가능함	4.60±0.57	3.77±0.97	-0.83
		23. 환아의 상태를 상세하게 체크함	4.86±0.38	4.17±0.84	-0.69
		24. 우리와 명확하고 솔직하게 의사소통함	4.82±0.40	4.22±0.83	-0.60
25. 처치나 검사를 하기 전에 우리에게 정보를 제공함		4.80±0.45	4.25±0.82	-0.55	
26. 환아의 상태 변화와 검사결과에 대해 우리에게 지속적으로 정보를 제공함		4.80±0.42	4.15±0.86	-0.65	
27. 우리에게 이해할 수 있는 용어로 환아의 상태와 치료에 대해 설명해줌		4.81±0.41	4.26±0.81	-0.55	
28. 우리의 질문에 명확하게 대답해줌		4.81±0.42	4.24±0.82	-0.57	
29. 의사결정과 치료계획을 할 때 우리와 상의함 소계		4.67±0.56 4.80±0.30	4.11±0.89 4.21±0.72	-0.56 -0.59	
계			4.68±0.30	4.10±0.59	-0.58

병실의 청결'(4.88), '순조로운 입원과정'(4.60), '환아가 소음에 의해 방해 받지 않음'(4.53)에 대한 기대수준이 높았다. 만족도는 '순조로운 입·퇴원과정'(3.99, 3.98), '병동과 병실의 청결'(3.77)이 가장 높은 점수였지만, 기대 수준에 비해 만족도의 차이가 소음(-1.44)과 청결(-1.11)에서 가장 크게 차이가 났다.

간호서비스에서는 '환아의 상태를 상세하게 체크함'(4.89), '필요한 경우 의사에게 보고함'(4.87), '정확한 시간에 처치와 약을 제공함'(4.86) 등 직접 간호에 대한 기대수준이 높았으며, 만족도에서는 '환아에게 친절함'(4.53)이 가장 높은 점수를 받은 반면, '치료계획의 변화를 알고 있음'(4.19), '의사결정과 간호계획을 할 때 우리와 상의함'(4.20)에서 가장 낮은 점수를 보였다. 또한 기대차이는 '치료계획의 변화를 알고 있음'(-0.64)에서 가장 큰 차이가 났다.

진료서비스에 대한 기대수준은 '환아의 병력에 대해 잘 알고 있음'(4.93), '지식이 많고 의술이 좋음'(4.88)의 순으로 치료를 위한 직접적 의술에 대한 기대가 높았으며 만족도 역시 '지식이 많고 의술이 좋음'(4.46)이 가장 높은 점수를 받았다. 하지만 '필요하거나 호출할 때 만나는 것이 가

능함'(3.77), '의사결정이나 치료계획을 할 때 우리와 상의함'(4.11), '환아의 상태 변화와 검사결과에 대해 우리에게 지속적으로 정보를 제공함'(4.15)에는 낮은 만족도가 보고되었으며, 정보제공과 필요할 때 만나는 것이 가능한 항목에 기대차이가 크게 나타났다.

3. 병원서비스 기대수준, 만족도와 제 변수 간의 상관관계

대상자의 병원서비스 기대수준과 만족도는 통계적으로 유의하게 양의 상관관계가 있었으며, 아동의 연령이 어릴수록 입·퇴원 서비스 및 시설($r=-.196, p<.01$), 간호서비스($r=-.127, p<.05$), 의료서비스($r=-.175, p<.01$)에 대한 기대수준은 높았으나, 아동의 연령이 많을수록 입·퇴원 서비스 및 시설($r=.118, p<.05$), 진료서비스($r=.131, p<.05$)에 대한 만족도가 높아 통계적으로 유의한 양의 상관관계를 보였다. 아동의 입원 적응도에 따른 병원서비스 기대수준은 상관관계가 없었으나, 병원서비스 만족도는 모두 통계적으로 유의하게 양의 상관관계가 있었다. 아동의 입원 기간이 길수록 간호서비스에 대한 기대수준이 통계적으로 유의하게 높았으며($r=.138, p<.05$), 입원적응도

표 3. 병원서비스 기대수준, 만족도와 제 변수 간의 상관관계

변수	기대수준			만족도			아동 연령	입원 적응도	입원 기간	부모 연령
	입·퇴원 관련 서비스 및 시설	간호 서비스	진료 서비스	입·퇴원 관련 서비스 및 시설	간호 서비스	진료 서비스				
기대수준										
입·퇴원 관련 서비스 및 시설										
간호서비스	.574**									
진료서비스	.715**	.431**								
만족도										
입·퇴원 관련 서비스 및 시설	.141**	.199**	.136*							
간호서비스	.226**	.172**	.214**	.696**						
진료서비스	.147**	.150**	.143**	.579**	.663**					
아동 연령	-.196**	-.127*	-.175**	.118*	.079	.131*				
입원 적응도	-.003	-.013	.005	.182**	.132*	.125*	.071			
입원 기간	.064	.138*	.098	-.096	-.021	-.055	-.028	-.108*		
부모 연령	-.146**	-.065	-.111*	.103	.070	.112	.558**	.049	.005	
부모 건강	-.051	-.045	-.071	.082	-.020	.052	.030	.049	-.009	-.058

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

는 통계적으로 유의한 음의 상관관계($r=-.108, p<.05$)가 있었다. 또한 부모의 연령이 어릴수록 입·퇴원 서비스 및 시설($r=-.146, p<.01$), 진료서비스($r=-.111, p<.05$)에 대한 기대수준이 높았으며 통계적으로 유의하였다. 아동의 입원 관련 특성 중 입원 적응도는 병원서비스 만족도의 모든 항목과 유의한 상관관계가 있었으며, 입원 기간이 길수록 간호서비스에 대한 기대수준이 통계적으로 유의하게 양의 상관관계가 있었다($r=.138, p<.05$)(표 3).

4. 입원 아동과 부모의 일반적 특성 및 입원 관련 특성에 따른 병원서비스 만족도

아동의 성별에 따라 만족도의 차이가 있었는데 여아의 경우 병원서비스에 대한 만족도가 더 높았다($t=-3.004, p=.003$). 엄마보다 아빠일 때 만족도가 더 높았으며 이는 통계적으로도 유의한 차이가 있었다($t=3.357, p=.001$). 또한 교육수준에 따라 만족도의 차이가 있었으며 이는 통계적으로 유의했다($t=-2.148, p=.033$). 그러나 출생순위,

종교, 경제수준, 입원경로, 입원과, 입원방법에 따른 만족도는 통계적으로 유의한 차이가 없었다(표 4).

V. 논 의

어린이병원 입원 아동 보호자를 대상으로 병원서비스에 대한 기대수준과 만족도를 조사한 결과 전체 기대수준 평점은 4.68점, 100점 환산 시 93.6점으로 부모를 대상으로 한 병원 만족도에 대한 선행연구들과 비교해 보았을 때, 정용선과 김진선(2005)의 연구에서 79.6점, 서지영(2002)의 연구에서 73점으로 보고한 것에 비해 높은 점수였으며 외국의 문헌에서 Halfon, Inkelas, Mistry와 Olson(2004)은 86.7점, Maisels와 Kring(2005)은 83.7점으로 보고한 것보다 높았다.

본 연구의 병원서비스 기대수준은 진료서비스에 대한 점수가 가장 높았으며, 간호서비스, 입·퇴원 관련 서비스 및 시설의 순서를 보였다. 기대수준이 가장 높은 항목은 진료서비스의 ‘환아의 병력에 대해 잘 알고 있음’, ‘지식이

표 4. 입원 아동과 부모의 일반적 특성 및 입원 관련 특성에 따른 병원서비스 만족도

	특성	구분	M±SD	t or F	p
아동의 일반적 특성	성별	남	4.02±0.60	-3.004	.003
		여	4.22±0.55		
	출생순위	첫 번째	4.11±0.62	0.386	.700
		두 번째 이상	4.09±0.56		
부모의 일반적 특성	성별	남	4.33±0.52	3.357	.001
		여	4.22±0.55		
	교육수준	대졸 이상	4.06±0.61	-2.148	.033
		고졸 이하	4.21±0.55		
	종교	기독교	4.09±0.57	1.768	.153
천주교		4.04±0.42			
불교 무교		4.31±0.55 4.07±0.69			
경제수준	중상 이상 중 중하 이하	4.13±0.60	0.072	.931	
입원 관련 특성	입원경로	응급실 외래	4.06±0.57 4.10±0.61	-0.500	.618
		입원과	소아청소년과 소아외과계		
	입원병실	비급여성실 급여성실	4.11±0.63 4.16±0.49	0.769	.512

많고 의술이 좋음'이었다. 이는 자녀가 병원에 입원하게 되었을 때 부모는 무엇보다도 질병의 진단 및 치료와 관련된 의사의 지식과 실력에 대한 기대가 가장 중요하게 생각 되는 것으로 해석할 수 있다.

반면, 병원서비스 만족도는 간호서비스에 대한 점수가 가장 높았으며, 진료서비스, 그리고 입·퇴원 관련 서비스 및 시설 순으로 정용선과 김진선(2005)의 연구결과와 같은 결과이다. 만족도에서 가장 높은 점수가 보고된 항목들은 주로 간호서비스에서 '환아에게 친절함', '우리가 말하는 것을 잘 들어줌', '환아를 잘 돌보아 주고 염려해 줌'이었으며 서지영(2002)의 간호만족도 연구에서 간호사의 친절이 가장 높은 점수를 보인 것과 일치한다. 이는 병원서비스 개념이 도입되면서 10여년 전부터 간호서비스의 친절에 대한 교육이 집중적으로 이루어짐에 따라 나타나는 결과라고 할 수 있겠다.

병원서비스 만족도가 가장 낮은 문항들은 주로 병원 시설과 관련된 문항이었다. 병원의 소음문제, 실내장식과 가구, 그리고 병동과 병실의 청결문제는 병원서비스의 만족도를 높이기 위해 특별히 신경을 써서 개선해야 할 부분으로 지적되었다. 특히 병원의 소음 문제가 이 중 가장 낮은 점수를 보였는데, 세계보건기구(World Health Organization, 2004)에서는 입원 환자에게 환경 소음이 낮 동안에는 35dB, 밤 동안에는 30dB 이하로 유지되며 최대 40dB 이 넘지 않도록 권고하고 있다. 이미 서구에서는 1980년대부터 병원 소음에 대한 연구가 활발히 진행되었으며 최근까지도 병원 소음을 줄일 수 있는 방법에 대한 연구가 계속되고 있다(Choiniere, 2010; Montague, Blietz, & Kachur, 2009; Topf & Thompson, 2001). 소음은 청력 소실, 불면증, 호르몬을 자극하여 심혈관계, 면역기능과 대사에까지 영향을 미칠 수 있기 때문에 병원에서는 두통, 불안정감, 상처치유 지연, 그리고 통증에 대한 민감도 증가를 야기시켜 환자의 회복을 저해할 수 있는 원인이 될 수 있다(Biley, 1994). 입원환경에서 아동과 보호자가 느낄 수 있는 소음들은 전화벨소리 84 dB, 환자 모니터의 알람소리 79 dB, 객담흡입기 70 dB, 그리고 일반적인 의료진의 대화 55 dB로 보고되었다(Choiniere, 2010). 따라서 특히 입원 환경에서 소음과 관련된 업무 환경개선에 특별한 관심이 요구되며 이는 결국 입원 아동의 건강결과를 증진시켜 병원서비스에 대한 만족도를 향상시키는데 기여할 것이다.

간호서비스 영역에서 만족도가 가장 낮았던 문항은 '치

료계획의 변화를 알고 있다', '의사결정과 간호계획을 할 때 우리와 상의함'이었으며, 진료서비스 영역에서는 '필요하거나 호출할 때 만나는 것이 가능함', '의사결정과 치료계획을 잘 때 우리와 상의함'으로 두 영역 모두 의사소통과 관련된 부분이었다. 의사소통은 병원서비스의 질을 결정짓는 가장 간단하면서 중요한 요인이라고 보고된 바 있다(Maisels & Kring, 2005). 특히, 간호사가 환자의 치료계획의 변화를 잘 알고 있지 못하다는 것은 가장 긴밀하게 협조하여 일해야 할 의사-간호사간의 의사소통의 문제점이 존재한다는 것을 반영하는 결과로서, 의사-간호사의 파트너십에 대한 인식 개선과 신속한 의사소통을 위한 시스템의 보완이 절실히 필요하다고 할 수 있겠다. 뿐만 아니라 이제는 간호사의 친절뿐만 아니라 의사소통과 가족을 간호에 참여시키는 것이 간호서비스의 질을 높이는 데 중요한 역할을 할 것으로 사료된다. 한편, 의사를 호출할 때 만나는 것이 가능한 것에 대한 낮은 만족도는 정용선과 김진선(2005)의 연구에서와 같은 결과로서, 부모들은 그들이 도움을 청할 때 또는 도움을 필요로 할 때 지연됨 없이 의료진들이 반응을 해주기를 기대하는 것을 반영한다. 따라서 의사들은 아동이나 부모들이 필요로 할 때 만나는 것, 그리고 그들의 요구에 즉각적으로 반응을 보일 수 있도록 노력을 하여야 할 것이다. 이러한 노력을 보완하는 방법으로서 기존의 전담간호사의 역할을 확대시켜 환자와의 의사소통을 강화할 수 있을 것이다. 또한 부모들은 아동의 치료와 간호에 대한 의사결정을 상호협력하에 하기를 원하고 있었다. 아동을 대상으로 한 병원서비스 만족도의 가장 중요한 열쇠는 부모와의 의사소통으로서(Ammertorp et al., 2005), 간호사/의사와 보호자와의 의사소통은 아동의 건강관리에 대한 부모의 인식에 중요한 영향을 미치게 되어 결국 아동의 질병회복에 핵심적 역할을 할 수 있게 된다(Maisels & Kring, 2005). 따라서 병원서비스가 더 이상 권위적일 수 없으며 의료진과 환자, 가족은 수평적인 관계를 가져야 함을 뜻하며 서로의 상호작용은 중요한 문제이다.

본 연구결과 병원서비스 만족도는 아동의 연령이 많을수록 병원서비스 만족도가 높았다. 이는 국내연구(정용선과 김진선, 2005)와는 일치하지만, Ygge와 Arnetz (2001)의 연구에서 6세 미만 아동의 부모만족도가 6세 이상 아동의 부모만족도보다 높았다는 연구결과와는 상반되는 결과이다. 이는 어린 아동일수록 부모에게 요구되는 양육정도가 많으며 이로 인한 병원서비스에 대한 기대가 높아

비교적 낮은 만족도를 나타낸 것으로 생각된다. 한편 아동 부모의 연령이 적을수록 입·퇴원 서비스 및 시설에 대한 기대수준이 높은 것으로 나타났지만 만족도와는 관련성이 없었다. 또한, 선행연구(정용선과 김진선, 2005)와는 달리 입원기간과 병원만족도는 관련성이 없었으나, 입원기간이 길수록 간호서비스의 기대수준이 통계적으로 유의하게 증가했다. 본 연구의 자료수집 기관은 서울 소재의 3차 의료기관으로 중증의 환자가 더 많기 때문에 입원기간이 길어지고 이로 인해 오래 입원 해 있는 아동의 부모들은 간호서비스가 더욱 중요함을 인식하는 결과라고 생각할 수 있겠다. 선행연구에서 환아 부모의 건강이 나쁠수록 병원서비스에 대한 낮은 만족도를 보인다는 결과(Halfon et al., 2004)와는 달리, 본 연구에서 환아 부모의 건강과 병원서비스의 만족도는 상관관계가 나타나지 않았다. 부모의 일반적 특성에 따른 병원 서비스 만족도는 아동의 아버지가 통계적으로 유의하게 높은 만족도를 나타내었는데, 대부분의 양육이 어머니에 의해 이루어지므로 그만큼 기대수준이 높은 결과라고 할 수 있겠다. 또한 교육수준이 높은 경우가 낮은 경우보다 통계적으로 유의하게 만족도가 낮게 보고되었으며 서지영(2002)의 간호만족도 조사의 결과와 비슷한 결과를 보였다. 따라서 같은 병원서비스의 프로토콜이 있더라도 부모의 교육 수준을 고려하여 차별화된 서비스가 제공될 수 있어야 하겠다.

본 연구의 제한점은 다음과 같다. 첫째, 일 대학 어린이 병원의 부모를 대상으로 하였으므로 연구결과를 모든 입원 아동 부모에게 일반화 하는데 신중을 기할 필요가 있다. 둘째, 기대수준과 만족도가 모두 퇴원 시점에 조사되었으므로 기대수준에 다른 요인이 영향을 끼쳤을 가능성이 있다. 마지막으로 측정변수들이 자가보고형 도구로 측정되었기 때문에 응답이 편견으로 인하여 개념간의 관계가 과소 또는 과대평가될 수 있는 가능성이 있다.

VI. 결론 및 제언

본 연구는 어린이병원 입원 아동의 부모를 대상으로 병원서비스 기대수준과 만족도를 조사하고 이와 관련 변수를 밝힘으로써 향후 대상자들에게 양질의 서비스를 제공하기 위한 기초자료를 얻고자 실시된 서술적 조사연구이다. 서울 소재 대학병원 S병원의 어린이병원에 입원한 아동 361명의 부모를 대상으로 구조화된 설문지를 이용하여 자료수집을 하였다. 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 전체 병원서비스 기대수준과 만족도 점수는 비교적 높았으며, 병원서비스 기대수준은 진료서비스 영역이 가장 높았으며, 만족도는 간호서비스 영역이 가장 높았다. 반면 입·퇴원 서비스 및 시설 영역에 대한 만족도가 가장 낮았다.

둘째, 병원서비스에 대한 만족도가 낮았던 항목은 시설 및 설비, 소음, 그리고 청소 문제였으며, 환자-의료진, 의사-간호사 간의 의사소통이 부족하였다.

셋째, 아동의 일반적 특성에서 연령이 어릴수록 병원서비스 기대수준이 높았으며, 입원기간이 길수록 간호사에 대한 기대수준이 높았으며, 아동의 입원적응도가 좋을수록 만족도가 높게 나타났다.

넷째, 보호자의 연령이 적을수록 입·퇴원 서비스 및 시설에 대한 기대수준이 높았으며, 보호자가 어머니인 경우, 학력수준이 높을수록 만족도가 낮게 나타났다.

이상의 연구결과와 논의를 바탕으로 다음과 같이 제언하고자 한다.

첫째, 환자-간호사-의사 간의 의사소통 증진을 통해 병원서비스의 질을 향상시키기 위해 체계화된 교육 프로그램이 요구된다.

둘째, 병원서비스의 기대수준과 만족도의 예측요인을 밝히기 위해 좀 더 광범위한 문헌고찰을 통해 예측모형을 구축하고 이를 검증하는 연구가 요구된다.

셋째, 아동의 관점에서 병원만족도를 평가할 수 있는 도구 또한 개발되어야 할 것이다.

참고문헌

- 김옥(2001). *아동 입원과 관련된 어머니의 불확실성 지각정도와 간호요구에 관한 연구*. 강원대학교 석사학위논문, 춘천.
- 박승월(2001). *소아전문 1차 의료기관 이용자의 간호서비스 만족도*. 전북대학교 석사학위논문, 전주.
- 서지영(2002). 입원환아 가족의 간호요구도와 만족도. *아동간호학회지*, 8(2), 195-203.
- 유수경(2000). *뇌손상 환자 가족의 부담감과 간호 요구*. 경북대학교 석사학위논문, 대구.
- 정용선, 김진선(2005). 아동전문병원 입원환아 부모의 병원서비스 만족도. *아동간호학회지*, 11(3), 273-281.
- Ammentorp, J., Mainz, J., & Sabroe, S. (2005). Parents' priorities and satisfaction with acute pediatric care. *Archives of Pediatrics & Adolescent Medicine*, 159(2), 127-131.
- Ammentorp, J., Mainz, J., & Sabroe, S. (2006). Determinants of priorities and satisfaction in pediatric care. *Pediatric Nursing*, 32(4), 333-340, 348.

- Baron-Epel, O., Dushenat, M., & Friedman, N. (2001). Evaluation of the consumer model: Relationship between patients' expectations, perceptions and satisfaction with care. *International Journal for Quality in Health Care*, 13(4), 317-323.
- Biley, F. C. (1994). Effects of noise in hospitals. *British Journal of Nursing*, 3(3), 110-113.
- Bragadóttir, H., & Reed, D. (2002). Psychometric instrument evaluation: The pediatric family satisfaction questionnaire. *Pediatric Nursing*, 28(5), 475-482.
- Brown, K., Sheehan, E., Sawyer, M., Raftos, J., & Smyth, V. (1995). Parent satisfaction with services in an emergency department located at a paediatric teaching hospital. *Journal of Paediatrics and Child Health*, 31(5), 435-439.
- Budreau, G., & Chase, L. (1994). A family-centered approach to the development of a pediatric family satisfaction questionnaire. *Pediatric Nursing*, 20(6), 604-608.
- Chesney, M., Lindeke, L., Johnson, L., Jukkala, A., & Lynch, S. (2005). Comparison of child and parent satisfaction ratings of ambulatory pediatric subspecialty care. *Journal of Pediatric Health Care*, 19(4), 221-229.
- Choiniere, D. B. (2010). The effects of hospital noise. *Nurse Administration Quarterly*, 34(4), 327-333.
- Cleary, P. D., & McNeil, B. J. (1988). Patient satisfaction as an indicator of quality care. *Inquiry*, 25(1), 25-36.
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for behavioral sciences* (2nd ed.). New York: Academic Press.
- Halfon, N., Inkelas, M., Mistry, R., & Olson, L. M. (2004). Satisfaction with health care for young children. *Pediatrics*, 113(6 Suppl), 1965-1972.
- Kravitz, R. L. (2001). Measuring patients' expectations and requests. *Annals of Internal Medicine*, 134(9), 881-888.
- Lindeke, L., Fulkerson, J., Chesney, M., Johnson, L., & Savik, K. (2009). Children's perceptions of healthcare survey. *Nursing Administration Quarterly*, 33(1), 26-31.
- Maisels, M. J., & Kring, E. A. (2005). A simple approach to improving patient satisfaction. *Clinical Pediatrics*, 44(9), 797-800.
- Marino, B. L., & Marino, E. K. (2000). Parents' report of children's hospital care: What it means for your practice. *Pediatric Nursing*, 26(2), 195-198.
- Montague, K. N., Blietz, C. M., & Kachur, M. (2009). Ensuring quieter hospital environments. *American Journal of Nursing*, 109(9), 65-67.
- Oliver, R. L. (1993). Cognitive, affective, and attribute bases of the satisfaction response. *Journal of Consumer Research*, 20(3), 418-430.
- Thompson, A. G., & Suñol, R. (1995). Expectations as determinants of patient satisfaction: Concepts, theory and evidence. *International Journal for Quality in Health Care*, 7(2), 127-141.
- Topf, M., & Thompson, S. (2001). Interactive relationships between hospital patients' noise-induced stress and other stress with sleep. *Heart & Lung*, 30(4), 237-243.
- World Health Organization. (2004, December). *Report on the second meeting on night noise guidelines*. Bonn, Germany: Author.
- Ygge, B. M., & Arnetz, J. E. (2001). Quality of paediatric care: Application and validation of an instrument for measuring parent satisfaction with hospital care. *International Journal for Quality in Health Care*, 13(1), 33-43.