



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-