

병 · 의원의 의료서비스와 환자복에 대한 소비자 만족

정인희[†] · 이윤정*

금오공과대학교 신소재시스템공학부, *경인교육대학교 생활과학교육과

Consumer Satisfaction with Medical Services and Hospital Patient Gowns

Ihn Hee Chung[†] · Yun-Jung Lee*

School of Advanced Materials and Systems Engineering, Kumoh National Institute of Technology

*Dept. of Practical Arts Education, Gyeongin National University of Education

접수일(2009년 9월 1일), 수정일(1차 : 2009년 11월 1일, 완료일 : 2010년 1월 20일), 게재확정일(2010년 2월 18일)

Abstract

This study identifies consumer satisfaction with medical services and the patient gowns of hospitals. Also analyzed are the elements that influence hospital satisfaction and the general satisfaction with patient gowns. A survey was conducted among Korean male and female ex-patients regardless of their age. A total of 513 responses were analyzed using descriptive statistics, paired t-test, correlations, regression, and factor analysis derived from data collected in April and May, 2009. The results are as follows. The general satisfaction with the hospital recently visited was higher than the general satisfaction with all of the hospitals visited. The satisfaction with medical services were high in good services, trustful medical examinations, easy access to utilities, and clean utilities. Hospital satisfaction was determined by good services, trustful medical examinations, easy access to utilities, patient gowns, and fresh indoor air. The satisfaction factors of general patient gowns were determined as functionality, fabric/design, sewing, and the management system factors. The most important factor explaining patient gown satisfaction was fabric/design, and this was the most unsatisfied factor at the same time.

Key words: Patient gown, Medical services, Hospital, Satisfaction; 환자복, 의료서비스, 병원, 만족

I. 서 론

최근 의료시장의 포화에 따라 의료기관들의 경쟁이 심화되는 한편 의료서비스에 대한 국민들의 기대수준은 높아지면서 의료서비스의 질에 대한 사회적 관심이 증가하였다. 이미 의료기관들은 수요자 중심의 경영 패러다임을 도입하고 보다 만족도가 높은 서비스를 제공하기 위해 다각도의 노력을 경주하고 있다. 그리고 이러한 현상과 관련하여 의료서비스의 개념을 정의하고 의료서비스에 대한 만족도를 측정하

고자 하는 다양한 연구가 여러 학문 분야에서 수행되고 있다.

환자가 인지하는 의료서비스에 대한 만족도는 의료기술의 문제에만 국한되지 않고 병원 환경, 인적 서비스, 봉사정신, 신뢰성, 책임 정도, 서비스 체계성, 접근성, 상호성, 고객이해, 효율성 등의 다양한 차원으로 구성된다(Woodside et al., 1989; Zeithaml et al., 1996). 의료서비스 관련 선행연구를 보면, 전반적인 의료서비스의 질에 관한 연구(김양균, 조철호, 2006; 민순, 김정설, 2003; 박재산, 2002, 2004; 배성근 외, 2005; 정동준 외, 2006; 정승원 외, 2005), 의료서비스의 인적요소인 간호서비스에 관한 연구(김종경, 2007; 성경애 외, 2006; 이미애, 2007; 정원숙, 윤숙희, 2003), 의

[†]Corresponding author

E-mail: ihnhee@kumoh.ac.kr

본 논문은 건강의복연구회의 사업으로 연구되었음.

료서비스의 환경적 요소인 병원 급식 만족에 관한 연구(김순옥 외, 2007; 신민자, 서경화, 2003; 이민지, 이연경, 2000; 황라일, 권진희, 2008) 등이 있다.

환자복 또한 의료서비스의 질과 의료서비스에 대한 만족을 좌우하는 중요한 요소로 예측되며, 환자복과 관련하여서는 환자복 실태 및 선호도 조사에 근거한 디자인 개발 연구가 많이 수행되고 있다(김영인 외, 2001; 박상희, 2004; 서동애 외, 1996; 유미애, 박옥련, 2004; 이연희 외, 2004; 이예영 외, 2006; 황요영 외, 1999). 이들 선행연구에서 환자복 디자인을 위한 요소로 고려되고 있는 것은 주로 체온조절 및 위생과 청결을 고려한 소재, 착탈의 및 활동 용이성, 치료·치치 용이성, 심리적 안정과 편안함을 주는 디자인, 적절한 치수와 사이즈 체계 등이며(김영인 외, 2001; 박상희, 2004; 유미애, 박옥련, 2004; 이예영 외, 2006), 이들 요인에 대한 문제점 지각과 해결책 제시가 주요 연구대상이 되어왔다. 그러나 다른 의료서비스 요소들이 존재하는 맥락을 고려한 의료서비스 전반의 측면에서 환자복이 차지하는 중요성을 확인하고자 수행된 연구는 찾아보기 힘들다.

오늘날 환자의 만족은 의료서비스의 질을 평가할 수 있는 매우 중요한 요인으로 평가된다(Halfon et al., 2004). 본 연구에서는 환자들을 대상으로 한 만족도 조사를 통하여 환자복이 의료서비스로서 얼마나 중요한 비중을 차지하는지 확인하고, 이를 통해 향후 의료서비스의 질을 향상시키고자 하는 의료기관들로 하여금 환자복 관리에 대한 전략적인 계획 수립이 매우 필요함을 인식하도록 할 것이다. 또한 환자복의 구체적 속성별로는 어느 정도의 만족을 주고 있는지 규명함으로써 향후 의료기관이나 환자복 개발자들이 적절한 환자복 개선을 위해 연구해야 할 방향을 제시할 것이다. 본 연구는 환자복 만족도 제고를 유도함으로써 궁극적으로 환자들의 의료서비스 만족도를 제고하고 고객이 원하는 양질의 서비스를 제공하는 데 기여하고자 한다.

II. 선행연구 고찰

1. 의료서비스 만족도

의료서비스에 대한 환자의 만족은 환자가 의료서비스를 받으면서 경험하는 주관적인 느낌이다. 즉, 의료서비스에 대한 환자의 기대치와 실제 경험치 간의 차

이에서 이루어지는 주관적인 판단인 '만족' 개념은 의료서비스의 질을 평가하는 중요한 기준이 되고 있으며, 환자의 치료순응도 및 병원 재이용 의사와도 관련된다(Nies et al., 1999; Parasuraman et al., 1988; Sitzia, 1999).

종합병원을 대상으로 의료서비스 만족도를 측정된 연구 중 이미애(2001)는 병원서비스를 입원과정, 의사직 서비스, 간호직 서비스, 병원 일반직원 서비스, 병실 환경, 편의 시설, 퇴원과정으로 제시하여 조사하였다. 김미라, 황덕순(2006)은 의료서비스에 대한 소비자 만족을 의사, 간호사, 진료체계, 병원 시설의 4개 문항으로 측정하였으며, 성정에 외(2006)는 병원서비스에 대한 환자 만족도를 환경적 서비스(의료 시설 및 장비, 편의 시설 및 이용 시설), 과정적 서비스(행정 절차의 편리성과 신속성 등), 인적 서비스(의사와 간호사)로 구분하고 각 8문항씩으로 측정하였다. 정동준 외(2006)는 입원환자의 의료 이용 만족도에 영향을 주는 의료서비스의 질을 물적 요인과 인적 요인으로 구분한 후 요인분석을 통해 물적 요인은 내적 조건(병상 청결 정도, 휴식공간 정도, 최선 시설 정도) 및 외적 조건(병원 근접 정도, 교통편리 정도)의 2개 차원으로, 그리고 인적 요인은 의사 만족과 절차(의사 설명 정도, 의사 친절 정도, 검사 대기시간, 의사 지식 정도, 의사 방문 횟수, 입원 수속 시간) 및 간호만족(간호사 친절 정도, 간호사 조치 정도, 간호사 방문 횟수, 간호사 기술 정도)의 2개 차원으로 도출하였다. 이상의 내용을 통해 의사의 기술 요인, 의사의 친절도 요인, 간호사의 서비스 요인, 이용 절차 요인, 병원 시설 환경 요인 및 병원 입지 요인이 의료서비스 만족을 좌우하는 주요 하위 속성임을 확인할 수 있다.

이들 선행연구의 주요 결과는 속성별 만족도 수준, 그리고 의료서비스의 전반적 만족도에 영향을 주는 요인의 규명에 관한 두 가지로 요약될 수 있다. 이미애(2001)의 연구결과에서는 간호직 서비스에 대한 만족도가 가장 높은 점수를 얻었고, 성정에 외(2006)의 연구결과에서는 의사의 진료내용 설명이 가장 높은 만족도를 보였다. 김미라, 황덕순(2006)의 연구에서는 의사, 간호사, 진료체계, 병원 시설 순으로 만족도가 높게 나타났다. 한편 정동준 외(2006)는 공변량구조분석 결과 간호사 만족도, 의사 만족도, 내적 조건 만족도가 환자들의 만족도에 유의한 영향을 미쳤다고 하였다.

의료서비스 전반에 관한 연구는 종합병원을 대상으로 한 연구가 가장 많지만 특정 병원을 대상으로

한 연구들에서도 속성별 만족의 경향은 비슷하게 나타났다. 아동전문병원 입원 환자의 부모들을 대상으로 한 정용선, 김진선(2005)의 연구에서도 간호서비스의 만족도가 가장 높고 병원서비스 및 시설 영역에 대한 만족도가 가장 낮게 나타났으며, 치과병원 내원 환자를 대상으로 한 김민영 외(2008)의 연구에서도 설명, 치과적 지식, 서비스 시스템 등 의사와 간호사의 인적 요소에서 높은 만족도가 나타났다.

한편, 이선희 외(2001)는 병원 고객 만족도 측정방법 3가지를 비교분석하였다. 그 결과 ‘기대’와 ‘성과’를 비교하여 성과가 기대보다 우수함을 따지는 방법보다 ‘성과’에 대한 평가만을 측정하는 방법과 ‘기대에 대한 성과 정도’를 측정하는 방법이 전반적 만족도를 더 잘 설명한다고 보고하였다.

2. 환자복 실태

환자복은 환자가 입는 모든 의류에 대한 통칭이며, 일반적으로는 의료기관에서 입원 환자들에게 제공하는 의류를 말한다. 환자복의 소재는 촉감이 좋아 피부를 자극하지 않고(양진숙, 김희영, 1990), 비중이 적으며 흡수성이 커서 피부의 습윤을 방지하는 한편 직물이 흡수한 수분을 적당한 속도로 외부에 방출하는 것이 좋다(유미애, 박옥련, 2004). 체온조절도 가능하며, 열의 전도 및 복사를 막는 성질, 즉 보온성이 큰 것이 필요하고 대전성이 작아야 한다(박상희, 2004).

환자복의 형태로는 환자의 신체동작을 방해하지 않고, 타인의 도움을 최소화할 수 있는 형태로 착탈의가 쉬워야 한다(송정아, 1994; Kernaleguen, 1977). 또한 환자의 치료나 처치 및 물리치료, 식사, 세면이나 목욕, 배변 등 신체활동에 용이해야 하며(이광옥, 최영희, 1972), 체위변환을 제약하지 않는 단순한 디자인이어야 한다. 환자복의 치수는 등너비와 등길이에 충분한 여유가 있는 것이 적절하나, 지나치게 큰 환자복은 주름과 꺾침에 의해 옥창을 유발할 수 있다(Stryker, 1977). 따라서 신체크기와 남녀의 구분이 되는 사이즈 체계를 갖춘 단순한 디자인의 환자복 공급이 필요하다(박상희, 2004).

색상과 문양은 시각적으로 자극이 없고 오염이 눈에 잘 띄어야 한다(서동애, 천종숙, 1997). 밝은 톤과 중간색을 사용하는 것이 환자의 기분을 밝게 하면서도 눈의 피로감을 줄일 수 있어서 좋다(유미애, 박옥련, 2004). 한편, 환자들은 외모나 신체적 능력이 손상

되어 자기존중감이 상실된 경우가 많으므로 환자복은 이러한 환자들에게 심리적으로 안락감과 편안함을 제공하는 도구 역할을 할 수 있어야 한다(Feather et al., 1988, 1989). 관리적 측면에서 볼 때 환자복은 고온 세탁과 소독에 잘 견디야 하고, 제조단가 또는 구입가격, 내구성 등 경제적인 부분도 고려되어야 한다(정기선, 2002).

지금까지의 환자복 실태 조사 연구는 일반환자복, 아동환자복, 치매환자복으로 나누어 살펴볼 수 있다. 박상희(2004)는 환자와 의료진을 대상으로 환자복의 디자인에 대한 실태 조사를 한 결과 남녀가 구분된 다양한 사이즈의 제작, 치료부위나 사용용도에 따른 디자인 개발, 세탁 후 발생하는 오염의 미제거와 사이즈 수축 문제 해결, 질감의 변화 문제를 개선하기 위한 소재 선택, 환자의 심미적 욕구를 충족시켜줄 수 있는 디자인 색상과 부드러운 소재 개발이 필요하다고 하였다.

서동애 외(1996)는 종합병원 소아환자복의 사용실태와 만족도, 문제점에 대해 연구하면서 소아환자들의 신체성장에 따른 체형의 다양성을 만족시킬 수 있도록 환자복의 치수 및 기능성이 향상된 소아환자복이 필요하다고 하였다. 배현숙(2001) 또한 소아과 입원 환자복의 착의실태를 연구하였는데, 환자복 착용비율이 낮은 이유는 사이즈가 맞지 않거나 착탈의가 불편하기 때문이며, 소재에 있어서도 촉감, 강연도, 구김, 신축성이 나쁘고, 형태 안정성, 오염성이 좋지 않다고 하였다.

류은정 외(2006)는 치매 병원과 요양 시설에서 착용되고 있는 치매 환자복 및 위생용품의 사용실태에 대해 연구한 결과 대부분의 경우 일반병원 환자복과 동일하거나 유사한 환자복을 착용하고 있음을 파악하였으며, 이는 환자 중심의 의복이 아닌 관리차원의 디자인이므로 개선이 요구된다고 하였다. 류은정, 박혜원(2006)은 치매환자복의 실태를 파악한 후 치매환자복의 디자인 선호도와 문제점을 분석함으로써 세탁방법에 대한 규정, 원부자재 개발과 적용으로 환자복의 수명을 연장시킬 수 있으며, 이를 위해 국가적인 지원체계가 필요하다고 하였다.

III. 연구방법

1. 연구문제

연구문제 1. 의료서비스 소비자의 병·의원에 대한 전반적 만족도를 알아본다.

- 연구문제 2. 의료서비스 소비자의 의료서비스 속성별 만족도와 이들 속성이 병·의원에 대한 전반적 만족도에 미치는 영향력을 알아본다.
- 연구문제 3. 의료서비스 소비자의 환자복 속성별 만족도와 이들 속성이 환자복 만족도에 미치는 영향력을 알아본다.

2. 측정도구

본 연구에 사용된 측정도구는 병·의원에 대한 전반적 만족도, 의료서비스의 속성별 만족도, 환자복 만족도 및 인구통계적 특성 문항으로 구성되었다.

병·의원에 대한 전반적 만족도는 지금까지 입원했던 병·의원에 대한 전반적 만족도와 가장 최근에 입원했던 병·의원에 대한 전반적 만족도를 5점 척도로 답하게 하였다(매우 만족, 대체로 만족, 보통, 비교적 불만족, 매우 불만족). 의료서비스의 속성별 만족도는 가장 최근에 입원했던 병·의원에 대한 진료의 신뢰성, 서비스의 친절도, 시설 이용의 편리, 시설의 청결, 용품의 위생, 공기의 쾌적성, 환자복 만족도를 구체적인 속성별로 측정하였다. 문항 구성에는 김민영 외(2008)와 성정애 외(2006)의 연구를 참고하였다. 그러나 환자복 만족도 문항은 본 연구의 주된 관심사로 지금까지 의료서비스 만족도를 연구한 다른 연구에는 포함되지 않았던 문항이다.

환자복 만족도 척도는 사이즈, 청결, 소재의 촉감, 소재의 색상과 문양, 형태, 착탈의 용이성, 동작 편리성, 화장실 이용 편리성, 봉제 상태, 술기의 편안함, 치료·처치 용이성, 심리적 안락감을 평가하도록 하였다. 속성별 병원 만족도와 환자복 만족도는 이선희 외(2001)의 연구결과를 참고하여 성과에 대한 평가만을 7점 척도로 측정하였다(전혀 그렇지 않다-1점, 보통이다-4점, 매우 그렇다-7점). 환자복 만족도 척도는 의류재료학, 의복환경학, 의류정리학, 의복구성학, 패션마케팅 전공의 의류학 전문가 9인에 의해 개발되었으며 수차례의 공동 검토과정을 거쳐 내용 타당성을 높이고자 하였다.

인구통계적 특성은 성별, 연령대, 거주 지역 및 최근 10년간 입원 경험 횟수로 조사하였다. 성별은 남녀로, 연령대는 10세 구간으로, 거주 지역은 광역 권역 단위로 구분하여 각각 해당하는 것을 선택하도록 하였다. 최근 10년간 입원 경험 횟수는 응답자가 숫자를 직접 기입하도록 하였다.

3. 자료수집 및 분석

본 연구에서는 의료서비스 소비자를 광범위하게 조사하기 위해 조사대상을 특정 기간의 특정 병·의원 환자에 국한하지 않고, 환자복을 착용해 본 의료서비스 경험자로 설정하였다. 구체적으로, 최근 10년 이내 병·의원 입원 경험자를 조사대상으로 하였다. 자료수집은 2009년 4월 6일부터 5월 27일에 걸쳐 전국에서 수행되었다. 연구자들의 접촉 범위 내에서 조사에 동의한 입원 경험자들을 편의표본추출하여 이들에게 소정의 사례품과 함께 질문지를 배부한 후 응답자가 직접 답을 기입한 뒤 질문지를 회수하는 방법으로 이루어졌다. 응답에 오류가 있거나 응답이 불완전한 응답지를 제외하고 최종적으로 513부를 분석하였다. 분석에는 SPSSWIN 10.1.4를 이용하였다. 분석 방법으로는 기술통계 및 대응표본 t-검정, 상관관계분석, 회귀분석, 요인분석을 적용하였다.

응답자 특성은 <표 1>에 제시한 바와 같다. 응답자들은 남자가 218명(42.5%), 여자가 295명(57.5%)으로 여자가 더 많았다. 연령대는 20대가 40.9%로 가장 많

<표 1> 응답자 특성 (N=513)

	변 수	빈 도(백분율)
성 별	남	218(42.5)
	여	295(57.5)
연 령	만 19세 이하	10(1.9)
	만 20~29세	210(40.9)
	만 30~39세	107(20.9)
	만 40~49세	83(16.2)
	만 50~59세	67(13.1)
	만 60~69세	23(4.5)
	만 70~79세	11(2.1)
거주 지역	만 80세 이상	2(0.4)
	서울	153(29.8)
	인천·경기	175(34.1)
	대전·충청	46(9.0)
	전 북	2(0.4)
	광주·전남	8(1.6)
최근 10년간 입원 횟수	대구·경북	113(22.0)
	부산·울산·경남	15(2.9)
	강 원	1(0.2)
최근 10년간 입원 횟수	1회	294(57.3)
	2회	129(25.1)
	3회	43(8.4)
	4회	19(3.7)
	5회	10(1.9)
	6회	3(0.6)
	7회	2(0.4)
	8회	3(0.6)
	9회	
	10회	6(1.2)

았고, 다음이 30대 20.9%, 40대 16.2%, 50대 13.1% 순이었다. 연령 범위는 19세 이하부터 80세 이상까지로 광범위한 연령대를 포함하였다. 거주지로는 인천·경기(34.1%), 서울(29.8%), 대구·경북(22.0%) 지역의 비중이 높았다. 최근 10년간 입원한 횟수를 보면 1회가 294명(57.3%), 2회가 129명(25.1%)으로 2회 이하가 80% 이상을 차지하였다.

IV. 연구결과 및 논의

1. 병·의원에 대한 전반적 만족도

병·의원에 대한 전반적 만족도는 지금까지 입원했던 병·의원 전체에 대한 만족도와 가장 최근에 입원한 병원에 대한 개별 만족도로 구분하여 측정하였으며, 그 결과는 <표 2>와 같다. 지금까지 입원했던 병·의원 전체에 대한 만족도는 매우 만족한다 6.4%, 대체로 만족한다 42.9%로 만족하는 경향이 49.3%였으며, 가장 최근에 입원했던 병·의원에 대한 만족도는 매우 만족한다 6.3%, 대체로 만족한다 46.5%로 만족하는 경향이 52.8%였다. 각 응답척도에 1~5점의 점수를 부여하여(매우 만족한다-5점, 대체로 만족한다-4점, 보통이다-3점, 비교적 불만족한다-2점, 매우 불만족한다-1점) 평균 점수를 구해본 결과 지금까지 입원했던 병·의원 전체에 대한 만족도는 3.38점, 가장 최근에 입원했던 병·의원에 대한 만족도는 3.43점이었다. 즉,

지금까지 입원했던 병·의원 전체에 대한 만족도보다는 가장 최근에 입원했던 병·의원에 대한 만족도가 약간 더 높은 것으로 나타났으며 대응표본 t-검정을 실시하여 차이의 유의성을 검증한 결과 통계적으로 유의한 점수 차이를 발견할 수 있었다($t=-2.027, p=.043$).

그렇다면 왜 가장 최근에 입원했던 병·의원에 대한 만족도가 더 높게 나타나는지에 대한 이유를 분석하기 위해 병·의원 입원 횟수와 이들 두 가지 만족도의 상관관계를 추가적으로 분석해 보았다. <표 3>과 같이 병·의원 입원 횟수는 가장 최근에 입원했던 병·의원에 대한 만족도와만 유의한 상관관계를 보였으므로, 병·의원에 입원하는 일이 자주 발생할수록 여러 가지 요인을 고려하여 스스로 만족할만한 병원을 찾는다는 가정을 수립할 수 있다.

2. 의료서비스 속성별 만족도와 병·의원의 전반적 만족도에 대한 영향

가장 최근에 입원했던 병·의원에 대한 의료서비스 속성별 만족도 결과는 <표 4>와 같다. 가장 만족도가 높은 속성은 '서비스가 친절하였다'였으며, 다음으로 '진료가 신뢰할 만하였다', '시설이 이용하기 편리하였다', '시설이 청결하였다', '용품이 위생적이었다', '공기가 쾌적하였다', '전반적으로 환자복에 만족하였다' 순서였다. 서비스의 친절도 및 진료의 신뢰도에 대한 만족도가 가장 높게 나타난 것은 선행연구들(김미라,

<표 2> 병·의원에 대한 전반적 만족도

구분	빈도(백분율)						평균 ^a	표준편차	t값	prob.
	매우 만족한다	대체로 만족한다	보통이다	비교적 불만족한다	매우 불만족한다	합계				
지금까지 입원했던 병·의원 전체	33 (6.4)	220 (42.9)	178 (34.7)	73 (14.2)	9 (1.8)	513 (100)	3.38	.969	-2.027	.043
가장 최근에 입원한 병·의원	32 (6.3)	238 (46.5)	167 (32.6)	67 (13.1)	8 (1.6)	512 (100)	3.43	.852		

^a매우 만족한다-5점, 대체로 만족한다-4점, 보통이다-3점, 비교적 불만족한다-2점, 매우 불만족한다-1점으로 계산

<표 3> 입원 횟수와 병·의원에 대한 전반적 만족도의 상관계수

	최근 10년간 입원 횟수	전체 병·의원 만족도	최근 병·의원 만족도
최근 10년간 입원 횟수	1	.072 ($p=.102$)	.140 ($p=.002$)
전체 병·의원 만족도	.072 ($p=.102$)	1	.800 ($p=.000$)
최근 병·의원 만족도	.140 ($p=.002$)	.800 ($p=.000$)	1

<표 4> 의료서비스 속성별 만족도

순위	속 성	평 균	표준편차
1	서비스가 친절하였다	4.90	1.417
2	진료가 신뢰할 만하였다	4.89	1.409
3	시설이 이용하기 편리하였다	4.66	1.369
4	시설이 청결하였다	4.65	1.379
5	용품이 위생적이었다	4.58	1.352
6	공기가 쾌적하였다	4.16	1.441
7	전반적으로 환자복에 만족하였다	3.95	1.425

황덕순, 2006; 김민영 외, 2008; 성정에 외, 2006; 이미애, 2001; 정용선, 김진선, 2005)의 결과와 일치하는 것이다.

속성별 만족도의 평균 점수는 1점에서 7점 사이의 점수 범위에 있으며 중립값은 4점인데, 다른 속성에 대하여는 모두 4점을 상회하는 점수가 도출되었으나 환자복에 대해서만은 4점에 미치지 못하는 평균이 나타나 환자복은 의료서비스 경험자들이 가장 만족하지 못할뿐더러 보통 수준의 만족도에도 미치지 못하는 속성임을 확인할 수 있다. 즉, 병·의원에서 제공하는 환자복에 대한 불만족 사항이 많이 있으므로 병·의원에서는 환자복에 대한 만족도를 높이기 위해 노력할 필요가 있다.

병·의원에 대한 전반적 만족도에 영향을 미치는 요인을 규명하기 위하여 가장 최근에 입원했던 병·의원에 대한 전반적 만족도를 종속변수로 하고 7가지의 의료서비스 속성을 독립변수로 하는 단계적 회귀분석을 실시하였다. 그 결과 <표 5>에 나타난 바와 같이, 7개 속성 중 5개가 유의한 영향 요인으로 도출되었다. 즉, 병원서비스가 친절한 경우, 병원 시설이 이용하기 편리한 경우, 진료가 신뢰할 만한 경우, 환자복에 만족하는 경우, 병원 공기가 쾌적한 경우 해당 병·의원에 대한 만족도는 높아진다고 할 수 있다.

그 동안 병·의원의 서비스나 시설, 진료의 중요성

은 많이 강조되어 왔지만(정동준 외, 2006), 본 연구에서 환자복과 실내 공기의 쾌적성이 병·의원의 만족도에 대한 주요 영향 요인으로 규명된 것은 매우 의미가 크다. 간과되기 쉬운 공기 관리나 환자복 관리가 향후 병·의원의 의료 마케팅에서는 매우 중요한 강조점이 될 수 있을 것이다. 그러나 이들 독립변수에 의한 만족도의 설명변량은 42.0% 수준이므로, 향후 이들 요인 외에도 본 연구설계에서 누락된 다른 속성들을 더 많이 투입하여 연구함으로써 병·의원 만족도 모델을 수립해야 할 것이다.

3. 환자복에 대한 속성별 만족도와 환자복 만족도에 대한 영향

향후 환자복 속성과 관련된 효율적인 연구수행을 위하여 12가지의 속성을 보다 적은 수의 요인으로 요약 제시하는 것이 필요하며, 이를 위해 요인분석을 실시하였다. 그 결과는 <표 6>에 제시하였다. 주성분 분석과 베리맥스 회전으로 분석하였고, 요인의 구성내용을 검토하여 최종적으로 4개의 요인을 도출하였다. 4개의 요인은 총 설명변량이 75.4%이고, 신뢰도는 모두 0.644에서 0.881 사이로 나타나 환자복 만족도 요인을 매우 잘 보여주고 있었다. 요인 1은 착탈의 용이성, 동작 편리성, 화장실 사용 편리성, 치료·처치 편리성을 포함하는 요인으로 ‘환자복의 기능성’이라고 요인명을 부여하였다. 요인 2는 소재의 색상과 문양, 심리적 안락감, 소재의 촉감, 형태 적합성의 문항이 포함되어 ‘환자복의 소재와 디자인’으로 요인명을 정하였다. 이 결과로써 심리적 안락감은 소재의 색상이나 문양, 촉감과 같은 개념 하에서 평가되고 있는 것을 확인할 수 있었다. 요인 3은 봉제 상태 및 솔기의 편안함을 포함하여, ‘환자복의 봉제’로 요인명을 명명하였다. 요인 4는 사이즈와 청결함을 포함하는 요인인데 이는 환자복 자체의 본질적 속성이기보다는 병·의

<표 5> 병·의원의 전반적 만족도에 대한 의료서비스 영향 요인

변 수	B	β	t 값	prob.	F 비	prob.	R ²
(상 수)	1.119	-	8.782	.000	72.936	.000	42.0%
서비스의 친절도	.142	.235	4.348	.000			
시설 이용 편리	.126	.203	3.832	.000			
진료의 신뢰성	.106	.172	3.621	.000			
환자복 만족도	.063	.105	2.786	.000			
공기의 쾌적성	.061	.102	2.203	.000			

<표 6> 환자복 속성에 대한 요인분석 결과

요 인	문 항	요인 부하량	고유치	누적변량 (%)	신뢰도 (a)
요인 1 환자복의 기능성	환자복을 입고 벗기 편리하였다	.845	3.03	25.28	.881
	환자복을 착용하고 움직이기 편리하였다	.778			
	환자복을 입고 화장실 사용이 편리하였다	.767			
	환자복을 입고 의사나 간호사로부터 치료·처치를 받기 편리하였다	.639			
요인 2 환자복의 소재와 디자인	환자복 소재의 색상과 문양이 마음에 들었다	.812	2.24	43.99	.830
	환자복을 입고 있으면 마음이 편안하였다	.800			
	환자복은 소재의 촉감이 좋았다	.544			
	환자복의 형태가 적합하였다	.543			
요인 3 환자복의 봉제	환자복의 봉제 상태가 좋았다	.758	2.14	61.84	.779
	환자복은 솔기가 배기지 않고 편안하였다	.744			
요인 4 환자복 관리 시스템	나에게 맞는 사이즈의 환자복이 있었다.	.877	1.63	75.40	.644
	환자복은 청결하였다	.569			

원 측의 환자복 관리 시스템과 직결되는 문제로 판단하여 ‘환자복 관리 시스템’으로 요인명을 부여하였다. 환자복의 기능성, 소재와 디자인, 봉제, 관리 시스템은 향후 환자복 관련 연구의 하위 영역으로서 유용하게 활용될 수 있을 것이다.

환자복 속성 요인별 만족도의 결과는 <표 7>에 평균과 표준편차로 제시하였다. 또한 요인별 만족도에 차이가 나는지를 확인하기 위하여 두 개의 요인씩 쌍을 만들어 대응표본 t-검정을 실시하였다. 그 결과 <표 8>에서 보는 것처럼 모든 비교 쌍의 평균 점수는 유의하게 차이가 남을 알 수 있었다. 즉, 환자복에 대한 만족도는 기능성, 봉제, 관리 시스템, 소재와 디자인의 순서대로 높게 나타났다. 특히 <표 7>을 보면, 환자복의 기능성에 대한 만족도, 환자복의 봉제에 대한 만족도, 환자복 관리 시스템에 대한 만족도는 중립값을 상회하고 있으나, 환자복의 소재와 디자인에 대한 만족도는 중립값에도 미치지 못하고 있다. 이는 박상희(2004)가 다양한 사이즈의 제작 및 심미성을 충족시켜 줄 수 있는 디자인 색상과 부드러운 소재 개발이 필요하다고 한 것에 상응하는 결과이다. 환자복을 입고 있을 때 마음이 편하지 못한 것은 질한 중인 상태라는 데서 오는 근본적인 스트레스의 원인도 있겠지만, 환자복 소재의 색상이나 문양, 촉감이 환자들의 우울증을 가중시키는 데서도 그 이유를 찾을 수 있을 것이다. 따라서 보다 심리적으로 편안한 입원 생활을 제공하기 위해 병·의원의 환자복 개선 노력이 크게 요구된다.

환자복의 전반적 만족도에 영향을 미치는 요인을 규명하기 위해 4개 환자복 요인을 독립변수로, 그리고 전반적 만족도를 종속변수로 설정한 단계적 회귀

<표 7> 환자복 속성 요인별 만족도

요 인	평 균	표준편차
환자복의 기능성	4.46	1.228
환자복의 소재와 디자인	3.79	1.189
환자복의 봉제	4.33	1.216
환자복 관리 시스템	4.19	1.344

<표 8> 환자복 속성 요인별 만족도 차이 비교

요 인	t 값	prob.
기능성 - 소재와 디자인	14.521	.000
기능성 - 봉제	2.975	.003
기능성 - 관리 시스템	4.797	.000
소재와 디자인 - 봉제	-11.517	.000
소재와 디자인 - 관리 시스템	-8.198	.000
봉제 - 관리 시스템	2.506	.013

분석을 실행하였다. <표 9>에 제시한 바와 같이 모든 요인이 회귀식을 구성하는 데 포함되었으며, 환자복의 전반적인 만족도에 대한 설명변량도 65.0%로 높았으므로, 본 환자복 요인은 환자복 만족도에 대한 우수한 예측변수임을 알 수 있다. 4개 요인 중에서는 소재와 디자인의 영향력이 가장 컸고, 다음으로 기능성, 관리 시스템, 봉제 순서였다. <표 7>에서 보듯이 소재와 디자인 관련 속성은 상대적으로도 절대적으로도 의료서비스 소비자들의 만족도가 떨어지는 부분인 반면 <표 9>에서 나타난 것처럼 환자복 만족도에 영향을 미치는 가장 중요한 요인이었다. 따라서 환자복에서의 소재와 디자인에 대한 개선이 매우 절실히 요구된다.

<표 9> 환자복 전반적 만족도에 대한 영향 요인

변 수	B	β	t 값	prob.	F 비	prob.	R ²
(상 수)	-.299	-	-1.880	.061	225.936	.000	65.0%
소재와 디자인	.643	.544	13.665	.000			
기능성	.163	.141	3.443	.001			
관리 시스템	.141	.136	3.781	.000			
봉 제	.116	.099	2.500	.013			

V. 결론 및 제언

본 연구에서는 의료서비스의 질을 높이는 데 환자복이 중요함을 인식시키는 기초 자료를 제공하기 위해 의료서비스 소비자들을 대상으로 의료서비스에 대한 만족도와 환자복에 대한 만족도를 조사하였다. 2009년 4월 5일부터 5월 27일까지 최근 10년 이내 병·의원 입원 경험자를 대상으로 자료를 수집하여 최종적으로 513부의 응답을 분석하였다. 연구문제에 따른 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 병·의원에 대한 전반적 만족도는 보통보다 높은 경향이었으며, 가장 최근에 입원한 병·의원에 대한 만족도가 지금까지 입원했던 병·의원 전체에 대한 만족도보다 약간 높았다. 가장 최근에 입원한 병·의원에 대한 만족도는 최근 10년간 입원 횟수와도 유의한 상관을 보여 입원 경험이 많아질수록 환자 스스로 만족도가 높은 병원을 찾아가는 경향을 읽을 수 있었다.

둘째, 의료서비스 속성 중에서는 서비스의 친절도와 진료의 신뢰성에 대한 만족도가 높게 나타났으며, 공기의 쾌적성에 대한 만족도는 낮았고 환자복에 대해서는 만족하지 않는 결과를 보였다. 의료서비스 속성 중에서 서비스의 친절도, 시설 이용의 편리, 진료의 신뢰성, 환자복 만족도, 공기의 쾌적성이 병·의원에 대한 전반적 만족에 영향을 주는 요인으로 규명되었다. 환자복 만족도와 공기의 쾌적성이 병·의원에 대한 전반적 만족도에 영향을 준다는 사실은 의료서비스 개선에 외류학의 연구가 필요하다는 사실을 시사해준다.

셋째, 환자복 속성은 크게 기능성, 소재와 디자인, 봉제, 관리 시스템의 네 개 요인으로 분류할 수 있었으며, 이들 요인들은 모두 환자복에 대한 전반적 만족도에 영향을 주었다. 네 개 요인 중에서는 소재와 디자인이 환자복의 전반적인 만족도에 미치는 영향력이 가장 컸다. 그러나 이 요인에 대한 입원 경험자

들의 만족도는 절대적으로도 상대적으로도 가장 낮은 것으로 나타났으므로, 향후 소재와 디자인 측면의 만족도를 높이기 위한 의료기관과 외류학 연구자들의 노력이 요구된다.

국민들의 건강에 대한 관심 증대로 인해 앞으로는 큰 질환이나 사고 이외의 경우에도 건강관리 등의 목적으로 의료기관에 입원하는 일이 점차 증대할 것으로 기대된다. 소비자의 입원 횟수에 비례하여 의료서비스에 대한 기대 수준이 높아지면서 의료서비스가 기대수준에 미치지 못하는 의료기관의 경쟁력은 급격히 떨어질 것이다. 따라서 병·의원에 대한 전반적 만족도에 영향을 미치는 의료서비스 속성, 특히 그동안 그 중요성이 간과되어왔던 환자복에 대한 만족도, 그 중에서도 소재와 디자인에 대한 만족도를 증대시키는 것이 매우 중요하다. 진료기술이나 서비스에 대한 질 관리의 중요성은 많이 부각되어왔던 반면 환자복은 크게 주목받지 않는 요인이었으므로, 환자복에 대한 고객 욕구 만족은 병·의원의 확실한 경쟁적 이점 요인이 될 수 있을 것이다.

본 연구의 제한점은 다음과 같다. 본 연구는 최근 10년 이내의 입원 경험자를 대상으로 하여 실증조사를 진행하였으므로, 과거의 경험을 기초로 한 응답이 많았을 것으로 추정된다. 따라서 일부 환자복 속성과 관련하여서는 이미 개선되고 있는 내용이 제대로 반영되지 않았을 가능성이 있다. 또한 전국을 대상으로 표본을 추출하였으나 계층표본추출이나 할당표본추출이 이루어지지 않아 지역별 표본 수에 편차가 존재한다는 한계가 있다. 향후 진료과별, 성별, 연령별로 세분화된 환자복 만족도 연구도 필요할 것이다.

참고문헌

- 김순옥, 박정륜, 김명주, 이미경, 신경희. (2007). 병원 급식 서비스에 대한 환자 만족도와 요구도에 관한 조사. *한국영양학회지*, 40(3), 281-287.

- 김미라, 황덕순. (2006). 종합병원 의료서비스에 대한 소비자 만족과 행위의도. *한국가정관리학회지*, 24(4), 11-24.
- 김민영, 이근우, 문홍석, 정문규. (2008). 치과병원 내원 환자의 만족도 조사분석. *대한치과보철학회지*, 46(1), 65-82.
- 김양균, 조철호. (2006). 의료서비스품질이 진료가치와 환자 만족에 미치는 영향에 관한 연구-대형 종합병원의 외래를 중심으로-. *보건행정학회지*, 16(1), 117-139.
- 김영인, 고애란, 김지연, 한소원, 이지현, 원경미, 김하니. (2001). 세브란스 병원 환자복 디자인. *연세대학교 생활과학논집*, 15, 107-123.
- 김종경. (2007). 종합병원 간호인력에 따른 직무만족·환자 만족 비교. *간호행정학회지*, 13(1), 98-108.
- 류은정, 박혜원. (2006). 치매 환자복의 실태와 문제점 및 디자인 선호도 분석. *한국의류산업학회지*, 8(6), 618-626.
- 류은정, 박혜원, 배현숙. (2006). 치매 환자복의 착의실태에 관한 연구. *대한가정학회지*, 44(4), 123-131.
- 민순, 김정설. (2003). 일 도시 대학병원 환자의 서비스 만족도. *지역사회간호학회지*, 14(4), 726-736.
- 박상희. (2004). 환자복의 디자인과 개선점에 관한 연구. *대한가정학회지*, 42(6), 13-21.
- 박재산. (2002). 병원 입원 환자가 인지하는 의료서비스 질, 만족도, 서비스가치, 병원 재이용 의사 간의 인과관계분석. *병원경영학회지*, 7(4), 123-151.
- 박재산. (2004). 국립대학병원 입원 환자가 느끼는 의료서비스 질, 만족도, 고객 충성도 간의 관련성 분석. *병원경영학회지*, 9(4), 43-69.
- 배성근, 남은구, 박재용. (2005). 종합병원 입원 환자와 외래 환자의 만족도 요인분석-의료서비스평가 자료를 활용한 실증 분석-. *병원경영학회지*, 10(2), 26-44.
- 배현숙. (2001). 소아과 입원 환자복의 착의실태에 관한 연구. *생활과학연구(창원대학교)*, 5, 37-45.
- 서동애, 천중숙. (1997). 어린이용 환자복 디자인 개발 방법에 대한 연구. *한국의류학회지*, 21(5), 854-864.
- 서동애, 천중숙, 김인숙. (1996). 종합병원 소아 환자복의 사용 실태 및 문제점에 대한 연구. *대한인간공학회지*, 2, 92-102.
- 성정애, 남철현, 김성우, 김귀숙, 구현진, 유은주. (2006). 병원 이용자의 의료서비스 만족도 조사. *대한예방간호학회지*, 10(1), 109-121.
- 송정아. (1994). *환자복 설계에 관한 연구*. 경북대학교 대학원 박사학위 논문.
- 신민자, 서경화. (2003). 연령에 따른 환자의 병원 음식 만족도. *동아시아식생활학회지*, 13(6), 542-551.
- 양진숙, 김희영. (1990). 환자복의 기능성에 관한 연구-정맥 주사를 요하는 환자를 중심으로-. *전주유석대학논문집*, 12, 351-366.
- 유미애, 박옥련. (2004). 환자복의 실태 및 선호도에 따른 디자인 기획. *한국패션서비스학회지*, 8(1), 61-76.
- 이광옥, 최영희. (1972). *가정간호학*. 서울: 수문사.
- 이미애. (2001). 일 종합병원의 소비자 만족과 마케팅 전략에 관한 연구. *간호행정학회지*, 7(1), 25-40.
- 이미애. (2007). 간호서비스 질, 의료서비스에 대한 전반적인 만족과 병원 재이용 의도에 관한 연구. *간호행정학회지*, 13(3), 362-372.
- 이민지, 이연경. (2000). 병원 급식의 품질특성에 대한 환자 만족도 분석. *한국영양학회지*, 33(4), 464-476.
- 이선희, 조우현, 최귀선, 강명근. (2001). 병원 고객 만족도 측정방법에 대한 비교분석. *예방의학학회지*, 34(1), 55-60.
- 이연희, 박재옥, 서미아, 안민영. (2004). 디자인 프로세스를 적용한 환자복 개발 사례 연구. *한국생활과학연구*, 24, 5-23.
- 이예영, 이윤정, 성화경. (2006). 환자복 디자인 개발에 관한 사례 연구-고려대학교 의료원의 일반환자복과 산부인과용 가운을 중심으로-. *대한가정학회지*, 44(12), 9-18.
- 정기선. (2002). 병원의 효율적인 원가관리 방안. *대한의사협회지*, 45(7), 933-938.
- 정동준, 정민수, 변진옥. (2006). 입원 환자가 인지하는 병원 시설, 의료인력, 만족도, 재이용 간의 구조분석. *보건과사회과학*, 19, 151-178.
- 정승원, 서영준, 이해중, 이견직. (2005). 국립대학교병원의 환자 만족도 및 재이용 의사 결정 요인. *병원경영학회지*, 10(2), 1-25.
- 정용선, 김진선. (2005). 아동전문병원 입원 환자 부모의 병원서비스 만족도. *아동간호학회지*, 11(3), 273-281.
- 정원숙, 윤숙희. (2003). 간호서비스에 대한 고객 만족에 관한 연구-환자의 기대와 성과지각 및 병원 재이용 의사 간의 관계-. *간호행정학회지*, 9(1), 31-40.
- 황라일, 권진희. (2008). 병원 급식 식대 급여화에 따른 입원 환자의 급식 만족도 조사. *대한지역사회영양학회지*, 13(3), 396-404.
- 황요영, 홍정민, 송정아. (1999). Free-Size 환자복 개발에 관한 연구. *복식*, 47, 113-124.
- 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.
- Feather, B. L., Kaiser, S. B., & Rucker, M. (1989). Breast reconstruction and prosthesis use as form of symbolic completion of the physical self. *Home Economics Research Journal*, 17(3), 216-227.
- Halfon, N., Inkelas, M., Mistry, R., & Olsen, L. M. (2004). Satisfaction with health care for young children. *Pediatrics*, 113(6), 1965-1972.
- Kernaleguen, A. (1977). *Clothing design for the handicapped*. Edmonton: The University of Alberta Press.
- Nies, M. A., Cook, T., Bach, C. A., Bushnell, K., Salisbury, M., Sinclair, V., & Ingresoll, G. L. (1999). Concept analysis of outcomes for advanced practice nursing. *Outcomes Management for Nursing Practice*, 3(2), 83-86.
- Parasuraman, P. A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988).

- Servqual: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 14-40.
- Sitzia, J. (1999). How valid and reliable are patient satisfaction data? An analysis of 195 studies. *International Journal for Quality in Health Care*, 11(4), 319-328.
- Stryker, R. (1977). *Rehabilitative aspects of acute and chronic nursing care*. Philadelphia: W.B. Saunders Co.
- Woodside, A. G., Frey, L., & Daly, R. T. (1989). Linking service quality, customer satisfaction and behavioral intention. *Journal of Health Care Marketing*, 9(4), 5-17.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60(1), 31-46.