

주요개념 : 간호서비스 만족도, 간호 행위 특성

일 종합병원 입원 환자의 간호서비스 만족도와 간호사의 간호 행위 특성간의 관계 연구

조양희*, 김소인**, 한금선**, 임지영***

I. 서 론

1. 연구의 필요성 및 목적

오늘날 건강이 인간의 권리로 인식됨으로써 간호 대상자들은 양질의 간호를 자신들의 요구대로 선택하여 받고자 하며, 의학 지식의 보급이 급증함에 따라 의료 서비스의 개선에 대한 요구 또한 증가되어 보다 능숙하고 수준 높은 간호를 요구하고 있다.

간호에 대한 환자의 인식을 확인하는데 사용되는 첫 번째 지표는 환자의 간호서비스에 대한 만족 정도이며, 많은 연구에서 간호서비스에 대한 만족은 병원에 대한 환자들의 전반적인 만족정도를 결정하는 중요한 요소로서 지적되고 있다(Hays, 1990). 즉, 간호서비스에 대한 환자의 만족 정도는 환자에게 인 지된 간호의 질을 나타내는 지표로 간주되고 있으며, Lang과 Marek(1992)는 '간호서비스에 대한 환자의 만족도는 간호의 효과를 측정하기 위해 가장 보편적으로 사용되는 결과'라고 보고하였다. 또한 환자의 간호서비스 만족도는 병동 간호서비스 평가에서 질 향상의 주요 평가 지침으로서 이용되고 있는데 ANA(1995)에서도 간호 기록에 대한 간호의 질 평가의 지표로서 간호서비스에 대한 환자 만족이 포함되어야 함을 권장함으로써 그 중요성을 강조하고 있다.

그러나 일반적으로 환자들은 간호서비스 만족도에 대해 질문을 받으면 전반적으로 긍정적인 반응을 보여 간호 문제를 확인하거나 해결하는 데에 실제적인 도움을 줄 수 없는 실정이며 대상자가 입원한 병동별로도 차이가 있는 것으로 파악되

고 있다. Thomas 등(1996)은 간호에 대한 환자의 인지에 근거해서 환자의 간호서비스 만족 정도를 측정하였는데, 간호 단위 별로 간호사의 간호 행위에 따라 간호서비스 만족도 간에 차이가 있음을 보고한 바 있다.

간호 행위란 환자의 회복과 건강증진을 위해 간호사에 의해 수행되는 실제 행위로서 역할, 의무, 책임감으로 표현되며 (Gorham, 1962), 이러한 간호 행위에 대한 연구는 환자에게 적용되는 간호의 질을 평가하고 향상시키기 위해 지속되어 왔다 (Kim, 1994). Greeneich, Long 및 Miller(1992)는 간호에 대한 환자의 만족에 영향을 미치는 세 가지 요소를 간호사의 성격 특성, 간호 행위, 간호 숙련도라고 보고하면서 환자의 실제적인 경험이 가장 중요한 요인임을 강조하였다.

기존의 국내 연구에서는 제공된 간호 행위에 대한 환자 만족도를 측정한 연구는 수행되어져 왔으나, 간호사의 행위 특성에 따른 간호서비스 만족도에 관한 연구는 거의 이루어지지 않았다. 따라서 본 연구는 일 종합병원에 입원한 환자가 제공 받은 간호서비스 만족도 및 입원 병동 간호사의 행위 특성을 파악하고, 그 관계를 규명함으로써 환자 간호의 수준을 향상시키는데 요구되는 기초 자료를 제공하고자 하였다.

2. 연구 목적

본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 1) 입원 환자가 제공받은 간호서비스 만족도를 파악한다.
- 2) 대상자가 입원한 병동의 간호사의 간호 행위 특성을 파악한다.
- 3) 입원 환자의 간호서비스 만족도와 간호사의 간호 행위 특성간의 관계를 규명한다.

* 고려대학교 의료원 안산병원 수간호사

** 고려대학교 간호대학 교수

*** 고려대학교 간호대학 강사

3. 용어의 정의

1) 간호서비스 만족도

간호서비스 만족도란 자신에게 제공된 간호에 대한 환자의 지각으로(Thomas 등, 1996), 본 연구에서는 Thomas 등(1996)이 개발한 만족 척도(Newcastle Satisfaction with Nursing Scale)로 측정된 점수를 의미한다.

2) 간호사의 간호 행위 특성

환자의 회복과 건강 증진에 기여한 간호사의 실제 행위로(Kwang, 1997), 본 연구에서는 Coeling(1993)이 개발한 간호단위문화 사정도구(Nursing Unit Cultural Assessment Tool)를 기초로 본 연구팀이 이를 수정 보완한 도구로 측정된 점수를 의미한다.

II. 문헌고찰

오늘날 간호의 역할은 자연 과학의 지식 개발과 기술의 발전에 의해, 사회 구조의 변천, 인간 이해의 정도에 따라 변화가 되어지는 전문적 역할로 과거의 치료보조 행위 중심의 역할로서는 현대 사회의 궁극적 목적인 인간 최적의 건강상태 유지가 어려워짐에 따라 간호 역할, 간호 행위 및 그 기대하는 정도가 변화되어 왔다. 이와 같이 확대된 역할을 수행하기 위한 간호사의 능력은 환자의 신체적·심리적인 요구, 관습 등을 확인하는 것으로 요구에 의존하여 환자 간호의 우선 순위를 결정하며 필요에 따라 구성하는 환자 간호 계획을 수행하여 건강증진과 회복이 포함된 과학적 원리와 개념을 적용하는 것이다(Lee, 1986).

간호서비스에 대한 환자의 만족도는 입원 경험 전체에 대한 만족도를 결정짓는 중요한 요소이며 다시 그 병원을 찾고자 하는 지표가 된다(Lucas 등, 1988). Taylor(1991)는 간호사가 대상자의 반응을 알게 됨으로써 유능하고 전문적일 뿐 아니라 열정을 가지고 간호를 하게 되고, 최고의 질 높은 간호를 제공하고 달성하게 된다고 하였다. 또한 입원 환자의 전반적인 의료 만족도에 영향을 미치는 요인으로 간호서비스, 의사 진료 서비스, 병원 청결도 및 접근성, 급속의 서비스, 병원 인력 서비스, 입·퇴원 서비스 등이 주요한 것으로 보고되고 있으며 여기에서 간호서비스는 의료 만족도에 비중있는 영향을 미치고 있는 것으로 파악되고 있다. Kwang(1998)의 일반 병원 입원 환자의 만족도에 영향을 미치는 요인 분석에서도 간호서비스가 가장 많은 영향을 미치는 요인인 것으로 보고되고 있다.

간호서비스에 대한 환자의 인식과 만족에 관한 여러 학자들

의 견해를 살펴보면, Marram(1973)은 간호 행위에 대한 객관적인 평가는 환자의 호소로부터 얻을 수 있으며, 간호사들은 환자에 의한 평가를 동료나 감독에 의한 평가보다 더욱 중요하게 생각하고 있음을 연구를 통해 증명함으로써 환자에 의한 평가의 중요성을 강조하였고, Omachonu(1990)는 환자 만족은 임상적인 치료에 의해서 보다는 환자에게 보여준 관심에 더 영향을 받는다고 하였다.

간호서비스에 대한 환자 만족도와 간호 경험에 대한 연구 결과를 보면 간호 행위의 전문적 기술 영역, 신뢰적 영역, 교육적 영역 등에서 간호 만족도가 높은 것으로 나타났다(Kim, 1985; Kwak, 1992). Lim(1980)은 간호에 대한 만족도에 관한 연구에서 기술·전문적 영역에서 만족도가 가장 높았고, 교육적 관계 영역, 신뢰적 관계 영역 순으로 나타나 현재 간호 상황에서 환자와의 교육적, 신뢰적 관계 영역에 많은 문제점을 안고 있어 전인 간호가 잘 이루어지지 않음을 보고하였다. 한편, 환자가 인지한 만족 정도와 비교하여 제공된 간호의 질을 평가한 Yun(1987)의 연구에서는 입원 환자가 받은 간호 행위의 질은 모든 영역에서 보통이며 간호의 질의 평점이 높은 순위는 전문적 간호, 의사소통적 간호, 정신·사회적 간호, 일반적 간호, 신체적 간호 순이라고 보고하였다.

Greeneich 등(1992)은 간호에 대한 환자 만족에 영향을 미치는 요소를 밝혀면서 환자들의 실제 경험이 가장 중요한 요소라고 하였고, 일반적으로 환자 만족은 대인적 기술 및 의사소통 기술과 관련이 있다고 주장하였으며, 명료한 의사소통은 전반적인 환자 만족에서 가장 중요한 요소로 밝혀졌다(Cleary & McNeil, 1988).

Bader(1988)는 어떤 간호 행위가 환자 만족을 예측하는지를 탐색하는 연구를 통해 환자들의 간호에 대한 만족과 관련된 15가지의 간호 행위를 규명하였는데 이 중 12가지는 정서적 활동들로서 주의 깊음, 우호적임, 명료한 설명을 제공하는 것 등이었고, 겨우 3가지의 행위만이 전문적이거나 숙련된 기술적인 활동들이었다. Lee(1998)의 간호서비스 질에 대한 인식과 만족도 및 재방문 의도와와의 관계연구에서 간호서비스의 질은 환자 만족도에 영향을 미치고 병원 재방문 의도와도 긍정적인 상관관계를 가지고 있음을 보고하였다. Hughes와 Navarro(1990)는 간호서비스가 환자 만족에 기여하는 요인으로 간호사의 친절, 간호사의 지식, 기술, 간호사의 배려, 반응의 신속성, 간호 계획 시 환자나 가족의 참여 등이라고 하였다. Kwang(1998)은 간호서비스를 포함한 진료 만족도가 진료의 지속성(재방문, 재구매)에 높은 영향을 미친다는 연구 결과를 제시하였다.

간호사의 간호 행위란 환자의 회복과 건강증진을 위해 간호

사에 의해 수행되는 실제 행위로서 역할 의무, 책임, 갈등 등으로 표현된다(Gorham, 1962). 이러한 간호 행위에 대한 연구는 환자에게 제공되는 간호의 질을 높이고 평가하기 위해 계속되어 왔으며, 간호의 질 평가에 있어서 행위적 기준은 간호를 제공하는데 포함되는 실제 활동이며 이는 이상적인 수행 수준의 간호사의 행동을 묘사하고 있다(Cho, 1987). Levine 등(1974)은 간호사의 간호 행위에 대한 평가는 앞으로 필요한 간호사의 행동, 기술, 지식의 변화를 제시하여 주며 간호에 있어서 효과적인 평가는 질적인 간호를 하는데 도움을 준다고 하였다. 이러한 간호 행위는 간호의 질을 높이기 위하여 많은 학자들에 의해 연구되었는데, Phaneuf(1974)는 간호사의 업무 수행 측정을 위한 간호의 영역을 환자 개인의 심리·사회적인 면, 신체적인 면, 일반적 간호, 의사소통, 전문직 수행 등 6가지로 분류하였으며, Jung(1980)은 간호 행위 수행 영역을 지도력, 응급간호, 교육 및 협조, 계획 및 평가, 대인관계 및 의사소통, 전문직 발달 영역 등으로 분류하였다. Cho 등(1995)은 간호행위를 치료적인 영역, 신뢰적인 영역, 교육적인 영역, 환경적인 영역으로 분류하여 이에 대한 환자의 만족도를 측정함으로써 간호의 질을 평가하였는데 치료적 영역에서 가장 높게 나타났고, 환경적 영역에서 가장 낮게 나타남으로서 현재 간호 행위는 기술적인 업무 중심의 간호가 이루어지고 있음을 지적한 바 있다. 이와 같이 간호 행위에 관한 연구를 검토해 보면 대부분의 연구가 간호사의 업무를 중심으로 하여 간호 영역을 분류하였음을 알 수 있다.

한편 전문직 간호의 역할을 간호 대상자의 간호 요구에 따라 간호의 우선 순위를 정하여 간호 계획을 수립하고 건강증진과 회복이 포함된 과학적 원리와 개념을 적용하는 것으로 볼 때, 환자가 경험하는 직접적인 간호 행위의 중요성이 더욱 높아졌다. Hyun(1984)은 간호 행위에 대한 환자의 만족도에 관한 연구를 하였는데, 연구 결과 만족도의 순위는 기술적 간호, 심리적 간호, 신체 안위적 간호, 교육적 간호 순으로 나타났다. 반면 Jeun(1980)은 간호 요구 충족의 필요성에 대해 연구한 결과 환자와 간호사 모두에서 심리적 요구에 대한 충족의 필요성이 가장 높다고 보고한 바 있다.

이와 같이 환자의 간호 만족도와 관련되는 요인은 복잡하고 다양하다. 즉, 구조적 요인, 환경적 요인, 물리적 요인, 일상생활 저해 요인, 가족 관계 및 경제적 요인 등이 관계될 수 있으나 가장 큰 요인은 간호의 질과 관련되어 있으며 이는 환자 중심 관점에서의 평가 결과라 하겠다.

III. 연구방법

1. 연구 설계

본 연구는 일 종합병원 입원 환자의 간호서비스 만족도 및 간호사의 간호 행위 특성을 파악하고, 그 관계를 규명하기 위한 서술적 상관관계 연구이다.

2. 연구 대상 및 표집방법

본 연구의 대상자는 경기도 소재 일 종합병원에 입원 중인 20세 이상의 성인 환자를 위한 모집단으로 하여 입원기간이 3일 이상이면서 연구의 목적을 이해하고 참여를 허락한 환자 150명을 임의표출하였다.

3. 연구 도구

1) 일반적 특성

대상자의 일반적 특성은 입원 병동, 성별, 연령, 교육수준, 종교, 결혼상태, 입원 횟수, 경제 상태, 현재 건강 상태 등 9개 문항을 측정하였다.

2) 간호서비스 만족도

Thomas 등(1996)이 개발한 만족 척도(Newcastle Satisfaction with Nursing Scale)를 이용하였다. 도구는 총 19문항, 5점 척도로 구성되었으며 점수가 높을수록 만족도가 높음을 의미한다. 개발 당시 도구의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=0.96$ 이었고, 본 연구에서는 Cronbach's $\alpha=0.95$ 로 나타났다.

3) 간호사의 간호 행위 특성

Coeling(1993)이 개발한 간호단위문화 사정도구(Nursing Unit Cultural Assessment Tool)를 기초로 본 연구팀이 이를 수정 보완하여 개발한 간호 행위 특성 측정도구를 이용하였다. 도구는 총 48문항, 5점 척도로 구성되었으며, 고충처리 측면에 중점을 두는 특성, 능률적 업무태도 측면에 중점을 두는 특성, 대인관계 측면에 중점을 두는 특성, 규정준수 측면에 중점을 두는 특성, 전문직 가치 존중 측면에 중점을 두는 특성, 전문직의 성장 측면에 중점을 두는 특성 등 6개의 하위 유형으로 구분되며 점수가 높을수록 각 간호 행위 유형별 점수가 높음을 의미한다. 개발 당시 도구의 Cronbach's $\alpha=0.83$ 이었고, 본 연구에서는 Cronbach's $\alpha=0.90$ 으로 나타났다.

4. 자료수집 방법 및 절차

본 연구의 자료 수집 방법은 설문지를 이용하였다. 구체적으로는 각 병실을 방문하여 연구의 목적과 설문지의 내용을 설명한 후 배부하고 완성된 설문지는 간호사실에 가져다 두거나 혹은 직접 병실을 방문하여 회수하였다. 총 200부를 배부하여 160부를 회수(회수율 80%)하였으며, 회수된 설문지 중 자료로 부적합한 10부를 제외한 150부를 분석에 이용하였다.

5. 자료분석 방법

수집된 자료는 SAS를 이용하여 전산 처리하였다.

- 1) 대상자의 일반적 특성은 실수, 백분율로 분석하였다.
- 2) 입원 환자의 간호서비스 만족도와 간호사의 간호 행위 특성 정도는 각각 평균, 표준편차, 최소값, 최대값을 구하였다.
- 3) 입원 환자의 간호서비스 만족도와 간호사의 간호 행위 특성간의 관계는 Pearson Correlation Coefficient를 산출하였다.
- 4) 입원 환자의 간호서비스 만족도를 예측하는 설명 변수를 확인하기 위해 Stepwised Multiple Regression을 이용하였다.

6. 연구의 제한점

본 연구는 일 종합병원 입원환자를 대상으로 이루어졌으므로 연구 결과를 일반화할 때에는 신중을 기할 필요가 있다.

IV. 연구결과 및 논의

1. 대상자의 일반적 특성

본 연구에 참여한 대상자의 일반적 특성은 다음과 같다. 입원병동 분포를 보면 전체 대상자 150명 중에서 외과계 36.7%, 내과계 34.7%, 기타 28.7%이었으며, 성별은 남자 76명(50.7%), 여자 74명(49.3%)이었다. 연령은 평균 40.39세이었으며 20~29세 46명(30.0%), 30~39세 42명(28.0%), 40~49세 23명(15.3%), 50~59세 17명(11.4%), 60세 이상 23명(15.3%)으로 20~29세가 가장 많았다.

교육수준은 고등학교 졸업이 81명(54.7%)이며 대학교 졸업 이상이 33명(22.3%)으로 고등학교 졸업 이상이 전체 대상자의

78%로 교육 수준이 비교적 높음을 알 수 있다. 종교는 무교 48명(32.2%), 기독교 47명(31.5%), 천주교 15명(10.1%)의 순이었다. 결혼상태는 기혼 113명(75.8%), 미혼 30명(20.1%)으로 대상자의 대부분이 기혼이었다. 입원횟수는 1회 56명(38.9%), 2회 45명(31.3%), 3회 26명(18.1%)이었으며, 경제상태는 월평균 수입 100~199만 원 65명(45.5%)으로 대부분이었고, 100만 원 미만 43명(30.1%)순으로 나타났다. 건강상태는 ‘기대한 정도이다’ 87명(59.6%)으로 가장 높았고, ‘기대보다 안 좋다’ 36명(24.7%), ‘기대한 이상이다’ 23명(15.8%)이었다.

2. 입원 환자의 간호서비스 만족도와 간호사의 간호 행위 특성

본 연구 대상자인 입원 환자의 간호서비스 만족도와 간호사의 행위 특성 정도는 <표 1>과 같다.

입원 환자의 간호서비스 만족도는 평균 65.00(SD=14.10), 평균 평점 3.42로 중정도의 간호 만족도를 나타내었다. 입원 병동 간호사의 간호 행위 특성의 경우, 고충처리 측면에 중점을 두는 경우는 평균 9.47(SD=2.02), 능력적 업무태도 측면에 중점을 두는 경우는 평균 23.53(SD=3.14), 대인관계 측면에 중점을 두는 경우는 평균 48.82(SD=6.18), 규정준수 측면에 중점을 두는 경우는 평균 23.24(SD=3.62), 전문적 가치 존중의 측면에 중점을 두는 경우는 평균 48.28(SD=5.27), 전문직의 성장의 측면에 중점을 두는 경우는 평균 24.41(SD=3.07)로 나타나, 입원 병동의 간호 행위 특성의 유형은 대인관계 측면과 전문적 가치 측면의 특성이 가장 많이 나타났다.

이러한 결과는 환자 만족의 정도가 신뢰적, 교육적 영역에서 가장 높게 나타났다고 보고한 선행 여러 연구(Kim, 1985; Kwak, 1992; Kwang, 1997)의 결과와 비교해 볼 때, 대인관계

<표 1> The level of nursing service satisfaction and nurse's nursing activity styles (N=150)

	M	SD	MIN	MAX
Nursing service satisfaction,	65.00	14.10	34.00	97.00
Nurse's nursing activity styles				
Work difficulties management	9.47	2.02	3.00	15.00
Effective work attitude	23.53	3.14	17.00	30.00
Interpersonal relationship	48.82	6.18	30.00	70.00
Keep regulation	23.24	3.62	14.00	30.00
Professional values	48.28	5.27	32.00	60.00
Professional development	24.41	3.07	17.00	30.00

측면에서는 신뢰적 관계를, 전문적 가치 측면에서는 환자에 대한 교육이 적극적으로 이루어지고 있는 것을 반영한 결과로 볼 수 있다.

3. 입원 환자의 간호서비스 만족도와 간호사의 간호 행위 특성간의 관계

입원 환자의 간호서비스 만족도와 간호사의 간호 행위 특성간의 관계는 간호사 행위 특성의 6개 하위 유형 모두에서 간호서비스 만족도와 통계적으로 유의한 순상관관계를 나타내었다. 하위 유형 중 높은 상관관계를 나타낸 유형은 대인관계에 중점을 두는 경향($r=0.51, p=0.00$), 규정준수에 중점을 두는 경향($r=0.44, p=0.00$), 능률적 업무태도에 중점을 두는 경향($r=0.44, p=0.00$), 전문적 가치 존중에 중점을 두는 경향($r=0.31, p=0.00$), 전문적의 성장에 중점을 두는 경향($r=0.30, p=0.00$), 고충처리에 중점을 두는 경향($r=0.17, p=0.03$)의 순이었다(<표 2> 참조).

위의 결과를 통하여 입원병동 간호사의 행위 특성 중 고충처리에 중점을 두는 경향, 업무태도에 중점을 두는 경향, 대인관계에 중점을 두는 경향, 규정준수에 중점을 두는 경향, 전문적 가치 존중에 중점을 두는 경향, 전문적의 성장에 중점을 두

는 경향이 높을수록 입원환자의 간호 만족도가 높아지는 것을 알 수 있었다. 이는 Greeneich 등(1992)이 간호에 대한 고객의 만족에 영향을 미치는 요소를 간호사의 성격 특성, 간호 행위, 간호 숙련도로 보고한 결과 중에서 특히 간호행위와 간호서비스 만족도와의 높은 상관관계를 검증한 것으로 볼 수 있으며, 대인 관계에 중점을 두는 간호 행위 특성과 간호서비스 만족도가 가장 높은 상관 계수를 나타낸 점은 Cleary와 McNeil (1998)이 환자 만족은 간호사의 대인적, 의사소통 기술과 관련이 있다고 보고한 연구 결과와도 일치하는 것이었다.

4. 입원 환자의 간호서비스 만족도 예측 요인

입원 환자의 간호서비스 만족도와 간호사의 간호 행위 특성간의 유의한 순상관관계가 있음이 확인되었으므로 이를 토대로 간호서비스 만족도에 영향을 미치는 주요 요인을 확인하기 위하여 간호사의 행위 특성의 하부 요인을 중심으로 단계적 다중회귀분석을 실시하였다.

분석 결과 <표 3>과 같이 대인관계 중점, 능률적 업무태도, 고충처리 순으로 통계적으로 유의한 결과를 얻었다. 즉 입원 환자의 간호서비스 만족도를 예측하는데 중요한 요인은 간호 행위 특성의 하부 유형 중 대인관계 중점, 능률적 업무태도 중

<표 2> The correlations of nursing service satisfaction and nurse's nursing activity styles (N=150)

	nursing service satisfaction	Work difficulties management	Effective work attitude	Interpersonal relationship	Keep regulation	Professional values	Professional development
nursing service satisfaction							
Work difficulties management	0.17 (0.03)						
Effective work attitude	0.44 (0.00)	0.27 (0.00)					
Interpersonal relationship	0.51 (0.00)	0.48 (0.00)	0.47 (0.00)				
Keep regulation	0.44 (0.00)	0.32 (0.00)	0.67 (0.00)	0.53 (0.00)			
Professional values	0.31 (0.00)	0.32 (0.00)	0.52 (0.00)	0.51 (0.00)	0.50 (0.00)		
Professional development	0.30 (0.00)	0.32 (0.00)	0.65 (0.00)	0.52 (0.00)	0.58 (0.00)	0.62 (0.00)	

〈표 3〉 The predict factors of nursing service satisfaction

(N=150)

Factors	Partial R ²	Model R ²	C(p)	F	prob > F
Interpersonal relationship	0.3323	0.3323	11.2080	71.1831	0.0001
Effective work attitude	0.0366	0.3689	4.8731	8.2264	0.0048
Work difficulties management	0.0207	0.3896	2.1638	4.7714	0.0306

점 그리고 고충처리 중점의 3개 요인인 것으로 나타났으며, 이들 요인의 간호서비스 만족도에 대한 설명력은 전체의 약 38%인 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 Bader(1988)가 간호사의 행위에 대한 탐색 연구를 통해 환자들이 만족하는 직접 간호 행위를 15가지로 규명한 결과 12가지 속성이 주로 정서적 활동인 주의 깊음, 우호적인, 명료한 설명을 제공하는 것 등을 포함한 간호사의 대인 관계 기술에 의한 것으로 보고한 결과를 지지한다고 하겠다.

V. 결론 및 제언

본 연구는 입원한 환자가 경험한 간호서비스 만족도 및 간호사의 간호 행위 특성을 파악하고, 그 관계를 규명함으로써 환자 간호의 수준을 향상시키는데 기초 자료를 제공하고자 한 것이다.

연구의 대상은 경기도 소재 일 종합병원에 입원 중인 환자 150명을 임의표집하였다. 연구도구는 Thomas 등(1996)이 개발한 간호 만족도 측정 도구와 Coeling(1993)이 개발한 간호단위문화 측정도구를 기초로 본 연구팀이 이를 수정 보완한 48문항의 간호 행위 특성 측정도구를 이용하였다.

수집된 자료는 SAS를 이용하여 분석하였으며, 대상자의 일반적 특성은 기술통계를, 간호서비스 만족도 및 간호사의 간호 행위 특성 정도는 평균과 표준편차를, 간호서비스 만족도와 간호사의 간호 행위 특성간의 관계는 Pearson Correlation Coefficient를, 간호서비스 만족도를 예측하는 설명 변수는 Stepwise Multiple Regression을 이용하여 분석하였다.

본 연구에서 입원 환자의 간호서비스 만족도는 평균 65.00(평균평점 3.42)으로 중등도로 나타났다. 환자가 인식한 간호 행위의 특성은 대인 관계에 중점을 두는 경향이 가장 높았고, 전문적 가치에 중점을 두는 경향, 전문직의 성장에 중점을 두는 경향의 순으로 나타나, 일 종합병원의 간호 단위 내에서의 간호사의 행동 특성은 주로 대인관계와 전문직 가치에 중점을 두는 것으로 나타났다.

입원환자의 간호사의 행위 특성과 간호 만족도 간의 관계는

간호사의 행위 특성 중 고충처리에 중점을 두는 경향, 능률적 업무태도에 중점을 두는 경향, 대인관계에 중점을 두는 경향, 규정준수에 중점을 두는 경향, 전문직 가치 존중에 중점을 두는 경향, 전문직의 성장에 중점을 두는 경향이 높을수록 간호 만족도가 높아지는 것으로 나타났다.

간호 만족도를 예측하는 설명 변수로는 대인관계에 중점을 두는 경향, 능률적 업무태도에 중점을 두는 경향, 고충 처리에 중점을 두는 경향 순이었으며, 이들 변수가 전체 간호서비스 만족도의 38%를 설명하고 있는 것으로 나타났다.

이러한 결과를 통하여 입원 환자의 간호서비스 만족도 증진을 위해서는 간호사의 간호 행위가 보다 전문적으로 훈련된 대인관계 기술을 적용할 수 있어야 하며 이를 위해서는 현재 간호사의 대인관계 기술에 대한 종합적인 평가와 능력개발 훈련 프로그램이 실시되어야 함을 알 수 있었다. 또한 의료인 중심의 업무처리 중점보다는 환자의 고충 처리에 중점을 둬서 업무의 능률성과 환자의 일차적 대변자, 옹호자로서의 역할 정립이 필요함을 알 수 있었다.

본 연구의 결과를 기초로 하여 다음과 같이 제언한다.

- 1) 환자의 간호서비스 만족도를 향상시키기 위해 신뢰감 형성, 긍정적 의사표현을 중심으로 한 대인 관계 기술 및 전문적 지식 및 업무태도 등을 포괄하는 교육 프로그램이 수행되어야 할 필요가 있다.
- 2) 본 연구 결과를 토대로 입원 병동의 진료과와 환자의 중증도에 따라 연구 대상을 확대한 반복 연구를 시행할 것을 제안한다.

참 고 문 헌

- Cleary, P. D., & McNeil, B. J. (1988). Patient's satisfactions as indicator of quality of care. *Inquiry*, 25, 24-36
- Cho, H. S. (1987). *A study of patient's satisfaction and role expectation about nursing*. Unpublished master dissertation, The Hanyang University of Korea, Seoul.

- Coeling, H. V. (1993). Limiting the direct cost of research in health care institutions. Applied Nursing Research, 6(2), 92-97
- Greeneich, D., Long, C., & Miller, B. (1992). Patient satisfaction update : research applied to practice. Applied Nursing Research, 8, 43-47
- Groham W. A. (1962). Staff Nursing Behaviors contributing to patient care and improvement. Nursing Research, 11(2), 68
- Hyun, I. S. (1984). A study of admitted patient's satisfaction about qualitative nursing. Unpublished master dissertation, The Seoul National University of Korea, Seoul.
- Hays, R. R. (1990). The patient judgements of hospital quality questionnaire. Medical Care 28(9), 45-56
- Jea, S. O. (1989). Analysis of high quality nursing factors. Korean Nurses, 28(4), 43-61
- Kim, Y. S. (1985). The patient's satisfaction and need about nursing activities. Unpublished master dissertation, The Kyungpook National University of Korea, Kyungpook.
- Kim, C. S., & So, Y. M. (1979). Comparison of nursing need between nurse and patient. Journal of Korean Cancer Association, 36(3), 223-227
- Kim, H. S. (1994). The influence of patient's satisfaction about nursing activities. Unpublished master dissertation, The Korea University of Korea, Seoul.
- Kwan, J. S. (1999). A study of nursing satisfaction and experience provided admitted patients in a general hospital. Unpublished master dissertation, The Ewha Women's University of Korea, Seoul.
- Kwang, I. H. (1997). The study of patient's satisfaction about nurse's nursing activities : Of a General Hospital. The Journal of Korean Nursing Administration Academy Association, 3(2), 37-150
- Kwang, H. S. (1998). Affecting factors of patient's satisfaction in general hospitals. Journal of Korean Health Informatics, 1, 155-173
- Kwak, W. H. (1992). Comparison of nursing satisfaction between nurse and patient. Unpublished master dissertation, The Yonsei University of Korea, Seoul.
- Lang, N. M., & Marek, K. D. (1995). Outcomes that reflect Clinical Practice. Washington D.C. : American Nurses Publishing.
- Lee, S. A. (1998). Relationship among perception of nursing service quality, satisfaction, and revisit. The Journal of Korean Nursing Administration Academy Association, 4(2), 307-317
- Lee, S. H. (1986). Comparison of importanceness of nursing role between nurse and patient. Unpublished master dissertation, The Hanyang University of Korea, Seoul.
- Levine, S. D. (1974). Performance Evaluation. Supervisor Nurse, 15(9)
- Lucas, M. D., et al.(1988). Exercise of self-care agency and patient satisfaction with nursing care. Nursing Administration Quarterly, 2(3), 23-30
- Marram, G. D. (1973). Patient's evaluation of nursing performance. Nursing Research, 22(2), 365-371
- Phaneuf, M. C., & Wnadelt, M. S. (1974). Quality assurance in nursing. Nursing Forum 13(41), 328-345
- Risser, N. L. (1975). Development of an instrument to measure patient satisfaction with nurses and nursing care in primary care setting. Nursing Research, 24(1), 46
- Shin, J. S. (1992). The study of patient's nursing satisfaction in hospital. Unpublished master dissertation, The Yonsei University of Korea, Seoul.
- Taylor, A. G. et al.(1991). Quality Nursing Care : the Consumer's Perspective Revisited. Journal of Nursing Quality Assurance 5(2), 23-31
- Tomas, L. H., McColl, E., & Bond, S. (1996). Quality nursing care : the consumer's perspective revisited. Journal of Nursing Quality of Assurance, 5(2), 23-31
- Youn, Y. S. (1987). Quality evaluation of nursing activities provided admitted patients. Unpublished master dissertation, The Hanyang University of Korea, Seoul.

-Abstract-

key concept : Nursing Service Satisfaction, Nursing activity Styles

The Correlational study of Nursing Service Satisfaction
and Nurse's Nursing activity Styles

Cho, Yang Hee · Kim, So In** · Han, Kuem Sun**
Lim, Ji Young****

The purpose of this study was to identify the relationship of nursing service satisfaction and nurse's nursing activity styles in a hospital settings.

The subjects of this study were 150 admitted patients in a hospital. The data was collected with Nursing Service Satisfaction Scale developed by Tomas(1996) and modified Nurse's Nursing activity Styles Scale developed by Coeling(1993).

The results were as follows:

1. The mean score for the level of nursing service satisfaction was 65.00(SD=14.10).
The mean score for subcategories of nurse's nursing activity styles were as follows; work difficulties management 9.47(SD=2.02), effective work attitude 23.53(SD=3.14), interpersonal relationship 48.82(SD=6.18), keep regulation 23.24(SD=3.62), professional values 48.28(SD=5.27), and professional development 24.41(SD=3.07).
2. The correlations of nursing service satisfaction and subcategories of nurse's nursing activity styles were revealed a positive significant correlation; work difficulties management($r=0.17$, $p=0.03$), effective work attitude($r=0.44$, $p=0.00$), interpersonal relationship($r=0.51$, $p=0.00$), keep regulation($r=0.44$, $p=0.00$), professional values($r=0.31$, $p=0.00$), professional development($r=0.30$, $p=0.00$).
3. Stepwise multiple regression analysis revealed that the

most powerful predictor of nursing service satisfaction was effective interpersonal relationship. A combination of effective work attitude, work difficulties management account for 38% of the variance in nursing service satisfaction of the patient in a hospital.

In conclusion, this study revealed that the effective work attitude, interpersonal relationship, and work difficulties management in nursing activity were important factors to improve the level of nursing service satisfaction.

* Head Nurse, Korea University Medical Center

** Professor, College of Nursing, Korea University

*** Lecturer, College of Nursing, Korea University