



# 간호사와 대상자가 인지하는 간호만족도 비교연구

유문숙<sup>1)</sup> · 유일영<sup>2)</sup> · 박연옥<sup>3)</sup> · 이순옥<sup>3)</sup> · 홍윤미<sup>4)</sup>

## 서 론

### 연구의 필요성

간호실무의 본질은 대상자의 요구에 부응하여 그들이 필요로 하는 도움을 제공하는 서비스에 있으며, 간호서비스가 지속적으로 성장, 발전하기 위하여는 주기적으로 간호의 질을 평가하여 그 결과가 간호서비스에 다시 반영되어야 할 것이다(Yoo & Jung, 1999). 이러한 간호서비스는 간호제공자인 간호사가 평가하는 것이 아니라 간호를 제공받는 대상자의 입장에서 평가가 되어야 하며, 간호행위의 수행여부에서 부터 간호의 결과에 따른 정서적 반응까지도 측정되어야 할 것이다(Huggins & Lehmann, 1997).

그러나 그동안의 간호서비스 평가는 주로 제공된 간호시간, 인력의 수 등 구조적인 측면과 간호사가 얼마나 친절하였는지 등에 대한 한 두 문항의 개괄적인 질문으로 평가되었을 뿐 간호사의 구체적인 간호행위에 대하여는 거의 평가가 이루어지지 못하였다. 이는 병원행정가들이 환자만족도 증진에 있어 간호사의 역할에 대한 인식부족과 이를 평가할 적절한 측정도구가 개발되지 못해 비롯된 결과라 할 수 있다.

또한 간호사들은 자신이 제공한 간호에 대해 평가받는 경우가 거의 없어 스스로의 역할에 확신이 없는 경우가 종종 있어 왔는데(Healy & McKay, 1999), 대상자로 부터 간호에 대한 구체적인 피드백을 받는다면 대상자 요구에 대한 이해의 폭이 넓어져 보다 적극적으로 간호에 임하게 될 것이다.

이러한 결과는 간호실무에 반영되어 환자만족도를 높이는 데 기여하게 되며, 간호의 제공자인 간호사가 수혜자인 환자로 부터 받는 긍정적인 평가는 간호사의 업무의욕을 높이는 중요한 계기로서 간호사의 직무만족도를 증진시킬 것이다. 직무만족도는 직무에서 얻어지는 자기실현의 감정이 높을 때 더욱 높아지는데, 직무에 만족할 경우 간호사는 자신에게 주어진 업무를 효율적, 긍정적으로 수행하며 보다 양질의 간호를 제공하고자 힘쓰게 된다(Lee, Kim, Sohn, & Han, 2000). 따라서 환자를 최적의 건강상태로 유지하도록 돕고자 하는 간호의 궁극적 목적을 성취하기 위하여 간호사가 자신의 직업에 만족할 수 있는 환경을 조성하는 것은 매우 중요한 일이다.

이에 본 연구에서는 간호사와 대상자가 인지하는 간호만족도를 비교분석하고, 간호사의 직무만족도와 의 관계를 분석하여 이를 간호의 질 향상에 있어 기초자료로 사용하고자 한다.

### 용어의 정의

#### ● 간호만족도

대상자가 간호사로부터 제공받은 간호에 대하여 만족해하는 정도 또는 간호사가 대상자에게 간호를 제공하며 스스로 만족해하는 정도를 말하며(Chang, 1997), 본 연구에서는 Yoo와 Hong(1999)이 개발한 5점 척도 38문항의 환자만족도 도구를 이용하여 측정한 점수로써 점수가 높을수록 간호만족도가 높음을 의미한다.

주요어 : 간호만족도, 간호사, 대상자

1) 아주대학교 간호학부(교신처 E-mail: msyu@ajou.ac.kr), 2) 연세대학교 간호대학,

3) 아주대학교 병원 간호팀장 4) 관동대학교 간호학과

투고일: 2003년 4월 7일 심사완료일: 2003년 7월 22일

### • 직무만족도

한 개인이 직무나 직무경험 평가 시에 발생하는 유희하고 긍정적인 정서상태를 말하며(Slavitt, Stamps, Piedmont & Hasse, 1978), 본 연구에서는 Slavitt, Stamps, Piedmont과 Hasse가 개발한 도구를 토대로 Kim(1998)이 수정한 4점 척도 17문항의 건강요원 직무만족 측정도구를 이용하여 측정된 점수로써 점수가 높을수록 간호사의 직무만족이 높음을 의미한다.

## 연구 방법

### 연구설계

본 연구는 간호사와 대상자가 인지하는 간호만족도와 간호사의 직무만족도를 조사하고 그 관계를 분석하고자 하는 서술적 상관관계연구이다.

### 연구대상 및 자료수집방법

경기도 소재 1개 대학병원을 편의표출하여 내외과 8개 병동에서 입원치료를 받고 있는 성인환자 중 입원 2일이 지난 대상자와 해당병동에서 근무하는 일반 간호사 전수를 대상으로 하였다. 이에 160명의 대상자와 148명의 간호사가 연구목적에 이해하고 참여하였으며, 그중 불충분한 자료를 제외하여 대상자 147명, 간호사 133명으로 총 280명을 분석하였다. 자료수집기간은 2002년 10월 23일부터 10월 30일까지 8일간이었으며 대상자에 대한 간호만족도 조사는 간호사가 직접 설문지를 배부할 경우 생길 수 있는 후광효과를 차단하기 위해 대학생을 연구보조원으로 이용하여 오전에 해당병실에 가서 설문지를 배부하고, 오후에 이를 수거하는 방법으로 수집하였다. 간호사에 대한 조사는 연구자가 해당 병동 간호사에게 취지를 설명한 후 설문지를 배부, 수거하였다.

### 연구도구

간호만족도 도구는 Yoo와 Hong(1999)이 개발한 환자 만족도 측정도구를 이용하여 대상자와 간호사에게 동일하게 측정하였으며 다만 내용 문맥상 대상자에게 배부된 설문지는 주어를 '간호사는'으로 사용하고, 간호사에게는 '나는'으로 자구를 수정하여 사용하였다. 측정도구는 총 5점 척도 38문항으로 구성되었으며 도구개발 당시의 신뢰도는 Cronbach'  $\alpha$  계수 .9710이었으며, 본 연구에서 도구의 신뢰도는 대상자는 Cronbach'  $\alpha$  계수 .9383, 간호사는 .9379 이었다. 또한 직무만족에 대한 도구는 Slavitt, Stamps, Piedmont과 Hasse(1978)가 개발하고 Kim(1998)이 사용한 건강요원의 직무만족 측정도구

로써 보수, 전문적 위치, 간호사-의사관계, 행정, 자율성, 업무요구 등으로 구성된 4점 척도 17문항이었으며, 본 연구에서의 도구의 신뢰도는 Cronbach'  $\alpha$  계수 .7845 이었다.

### 자료분석방법

수집된 자료는 SPSS WIN(11.0)을 이용하여 실수와 백분율, 평균과 표준편차를 구하였고, 제변수간의 관계는 t-test, one-way ANOVA로 분석하였으며 유의한 차이가 있는 변수는 Scheffe로 사후검정하였다. 또한 간호사의 간호만족도와 직무만족도와의 관계는 Pearson correlation coefficient로 분석하였다.

## 연구 결과

### 연구대상자의 일반적 특성

연구대상자 중 환자의 일반적 특성은 <Table 1>과 같은데, 먼저 성별은 여자가 51.7%, 남자가 48.3%이었으며, 연령은 26-40세가 40.1%, 25세 이하가 22.4%, 41~55세가 21.8%, 56세 이상이 15.7%이었다. 교육정도는 고졸 50.3%, 대졸 이상 30.8%, 중졸 이하 18.9%이었다. 입원회수는 첫 입원이 63.9%, 2회가 28.6%, 3회 이상이 7.5%이었으며, 수술여부에 있어 수술경험이 있는 경우 58.5%, 없는 경우 41.5%이었다. 또한 주거지역에 있어 도시가 77.3%, 농촌거주자가 22.7%이었다.

연구대상자 중 간호사의 일반적 특성은 다음과 같다<Table 2>. 간호사의 연령은 26세에서 29세 사이가 55.6%로 가장 많았으며 22-25세가 31.6%, 30세 이상이 12.8% 순이었다. 또한 미혼자가 69.9%이었으며, 기혼자는 30.1%이었다. 학력은 3년

<Table 1> General characteristics of clients (N=147)

Characteristics	Category	N	%	Mean±SD
Sex	male	71	48.3	
	female	76	51.7	
Age	Below 25	33	22.4	37.58±16.70(year)
	26~40	59	40.1	
	41~55	32	21.8	
	Above 56	23	15.7	
Education	Middle school	27	18.9	
	High school	72	50.3	
	College	44	30.8	
Number of admissions	1	94	63.9	
	2	42	28.6	
	Above 3	11	7.5	
Operation	No	61	41.5	
	Yes	86	58.5	
Living area	City	115	77.3	
	Countryside	32	22.7	

제 대졸이 48.9%, 4년제 대졸이 45.9%, 석사이상의 학위가 5.2%이었다. 근무부서는 외과계 54.9%, 내과계 45.1%이었고, 간호사 경력은 6년 이상 근무경력이 28.8%, 2~5년 근무경력 32.6%, 2년 미만 38.6%이었으며, 현 부서 경력은 3년 미만 37.6%, 3~5년 29.3%, 6년 이상 33.1% 순이었다.

<Table 2> General characteristics of nurses (N=133)

Characteristics	Category	N	%	Mean±SD
Age	22~25	42	31.6	26.17±2.49(year)
	26~29	74	55.6	
	Above 30	17	12.8	
Marital status	Unmarried	93	69.9	
	Married	40	30.1	
Education	College	65	48.9	
	University	61	45.9	
	Master	7	5.2	
Working Unit	Medical	60	45.1	
	Surgical	73	54.9	
Total duration of Empolyment (year)	Below 2	50	38.6	4.35±24.63
	2~5	39	32.6	
	Above 6	44	28.8	
Present unit working duration (year)	Below 3	51	37.6	2.81±30.10
	3~5	43	29.3	
	Above 6	38	33.1	

간호대상자와 간호사가 인지하는 간호만족도의 비교

간호대상자와 간호사가 지각하는 간호만족도를 비교하였을 때 그 결과는 다음과 같다<Table 3>. 대상자가 지각하는 간호만족도는 총 평균평점 2.47±.61 점이었고 간호사가 지각하는 간호만족도는 총 평균평점은 2.20±.35이었으며, 이는 통계적으로 유의한 차이를 나타내었다(t=4.436, p=.000). 각 항목을 비교해 볼 때 대상자에게 있어서 간호만족도가 높은 순위는 '간호사는 환자의 머리손질 및 감기, 목욕 등을 도와준다' 4.21±1.70, '간호사는 환자의 종교에 관심을 갖고 존중해준다' 3.41±1.67 등이었으며 낮은 순위는 '간호사는 검사처치시나 주사와 약을 줄 때 환자의 이름을 불러 확인한 후 시행한다' 1.73±.73, '간호사는 환자가 도움을 요구했을 때 해소해주려고 노력한다' 1.87±.71 등이었다. 한편, 간호사에게 있어 간호만족도가 높은 순위는 '환자의 머리손질 및 감기, 목욕등을 도와준다' 3.32±.74점, '환자의 종교에 관심을 갖고 존중해준다' 2.89±.71 등이었으며, 간호만족도가 낮은 순위는 '입원시 병원 규칙에 대해 설명해준다' 1.57±.63, '검사처치 시나 주사, 약을 줄 때 환자의 이름을 불러 확인한 후 시행한다' 1.60±.66 등이었다.

<Table 3> Comparison of patients' satisfaction with care received and nurses' satisfaction with care given

Item	clients (n=147)	nurses (n=133)	t	p
	M±SD	M±SD		
1. Nurses keep bed comfortable by changing patients' gowns & sheets frequently	2.43±.97	2.65±.70	2.075	.039
2. Nurses maintain comfortable room temperature & ventilation	2.83±1.30	2.44±.66	3.089	.002
3. Nurses try to reduce noise in the room	2.87±1.15	2.12±.60	6.713	.000
4. Nurses maintain safe environment to prevent accidents	2.71±1.25	2.12±.57	4.974	.000
5. Nurses maintain clean environment to protect patients from infection	2.51±1.06	2.05±.57	4.449	.000
6. Nurses provide adequate treatment when patients complain of physical discomfort	2.12±1.09	1.84±.52	2.723	.007
7. Nurses try to assist patients when they request help	1.87±.71	1.69±.51	2.450	.015
8. Nurses assist patients with personal hygiene such as shampoo, bath, and brushing hair	4.21±1.70	3.32±.74	5.604	.000
9. Nurses carry out their tasks competently	2.20±.96	2.29±.69	.898	.370
10. Nurses identify patients by calling their name before administering medications	1.73±.73	1.60±.66	1.495	.136
11. Nurses are careful so they do not cause pain or discomfort during the procedures	2.08±.99	1.87±.54	2.164	.031
12. Nurses check IV site frequently to ensure proper rate and to prevent infiltration	2.24±.96	1.68±.60	5.758	.000
13. Nurses wait until patient swallow the medication and assist them if necessary	3.31±1.22	2.44±.77	7.097	.000
14. Nurses assist patients with position change and ambulation when patients can't do it alone	2.73±1.37	2.11±.60	4.829	.000
15. Nurses assist patients with elimination and help them to use a bedpan if necessary	3.17±1.18	2.32±.66	7.292	.000
16. Nurses assess patients' appetite, digestion, and amount of intake with concern and encourage food intake	2.76±1.14	2.41±.64	3.183	.002
17. Nurses suggest appropriate activities & exercise and assist patients if necessary	2.76±1.13	2.39±.55	3.435	.001
18. Nurses intervene calmly and promptly when unexpected incidents occur	2.40±1.38	2.39±.60	.080	.936
19. Nurses are kind to patients	2.07±1.27	2.13±.60	.452	.652
20. Nurses allow patients opportunities to express their thoughts, feelings, and problems	2.66±.98	2.36±.57	3.035	.003
21. Nurses secure patients' privacy by using a screen when patients need to be exposed	2.47±1.49	1.84±.67	4.458	.000
22. Nurses show interest and respect for patients' religious belief	3.41±1.67	2.89±.71	3.256	.275

&lt;Table 3&gt; Comparison of patients' satisfaction with care received and nurses' satisfaction with care given(continued)

Item	clients (n=147)	nurses (n=133)	t	p
	M±SD	M±SD		
23. Nurses allow patients ample time when the patients have mobility impairments and assists them if necessary	2.52±1.30	2.36±.60	1.295	.196
24. Nurses explain patients the reasons for not being able to help them	2.12±.89	2.17±.50	.565	.572
25. Nurses answer questions using simple and plain words	2.40±1.11	2.04±.57	3.431	.001
26. Nurses provide information on the procedures and possible discomfort before treatments begin	2.29±1.17	2.06±.50	2.057	.041
27. Nurses explain families how to support and assist patients with care	2.35±1.15	2.22±.57	1.210	.227
28. Nurses orient patients and families on hospital rules(visiting hours, rounding &, medication schedule....) at admission	2.03±.96	1.57±.63	4.835	.000
29. Nurses provide discharge teaching to patients and families about health management at home	2.73±1.78	2.45±.71	1.664	.097
30. Nurses provide information on self care methods to help recovery and encourages patients and families to try	2.50±1.11	2.37±.62	1.235	.218
31. Nurses make sure patients and caregivers understand the explanation they provide	2.48±.97	2.29±.67	1.961	.051
32. Nurses show continuous concern on patients' status	2.20±.90	2.21±.77	.132	.895
33. Nurses evaluate the effectiveness of their interventions	2.25±1.07	1.96±.58	2.765	.006
34. Nurses refer patients to other services if necessary	2.57±1.75	2.37±.71	1.249	.213
35. Nurses assist patients to contact physicians if necessary	2.62±1.68	1.96±.57	4.287	.000
36. Nurses provide responsible of nursing care	2.06±1.11	1.84±.58	2.048	.041
37. Nurses show confidence and positive attitudes	1.99±.75	2.05±.67	.777	.438
38. I am satisfied with overall nursing care during my hospitalization	2.32±1.01	2.46±.69	1.326	.186
Total M±SD	2.47±.61	2.20±.35	4.436	.000

## 간호사가 인지하는 간호만족도와 직무만족도와의 비교

간호사의 간호만족도와 직무만족도와의 관계를 분석하였을 때 간호사의 간호만족도와 직무만족도와는 통계적으로 유의한 상관관계를 나타내지 않았다( $r=.104$ ,  $p=.114$ )<Table 4>.

&lt;Table 4&gt; Correlation between Nurses' satisfaction and job satisfaction of nurses (N=133)

nurses' satisfaction	
job satisfaction	.104

## 간호사의 일반적 특성과 간호만족도, 직무만족도의 비교

간호사의 일반적 특성과 간호만족도, 직무만족도와 비교하였을 때 그 결과는 <Table 5>와 같다. 간호사는 나이에 따라 간호만족도에 있어 통계적으로 유의한 차이가 났으며, 이를 scheffe 분석한 결과 22~25세의 간호사가 26~29세의 간호사보다( $p=.006$ ), 30세 이후의 간호사( $p=.013$ )보다 간호만족도가 각각 높았다. 또한 총경력에 있어서도 2년 미만의 간호사가 2년~5년 경력간호사( $p=.024$ ), 6년 이후의 간호사보다 간호만족도가 각각 높게 나타났다( $p=.003$ ). 직무만족도에 있어서는 학력이 3년제 대졸자가 대학원 졸업자보다 그 만족도가 높은

&lt;Table 5&gt; The difference among general character and nurses' satisfaction and job satisfaction (N=133)

Characteristics	Category	nurses' satisfaction			job satisfaction		
		M±SD	t or F	scheffe	M±SD	t or F	scheffe
Age	22~25	103.71±11.46	6.993***	22~25> 26~29	44.07±3.45	.793	
	26~29	94.73±16.01		22~25> above 30	44.88±4.24		
	Above 30	91.41±11.70			43.82±4.46		
Marital status	Unmarried	98.48±13.75	1.598		45.04±3.89	2.507	
	Married	94.03±16.90			43.15±4.10		
Education	College	99.12±14.33	2.175		44.17±3.76	.400*	college>master
	University	96.11±15.09			44.77±3.92		
	Master	87.71±14.94			45.00±3.92		

<Table 5> The difference among general character and nurses' satisfaction and job satisfaction (N=133)

Characteristics	Category	nurses' satisfaction			job satisfaction		
		M±SD	t or F	sheffe	M±SD	t or F	sheffe
Working Unit	Medical	97.20±17.03	.040		44.81±4.05	8.742	
	Surgical	97.10±12.89			44.22±4.02		
Total duration of Empolyment (year)	Below 2	102.98±13.40	6.900***	below 2> 2~5	44.06±3.37	.880	
	2~5	94.54±13.98		below 2> above 6	45.18±3.80		
	Above 6	92.82±15.30		44.48±4.86			
Present unit working duration (year)	Below 3	104.92±11.43	3.912*	below 3> above 6	44.24±3.54	.279	
	3~5	96.65±15.53		44.63±3.82			
	Above 6	93.93±14.51		44.86±4.79			

\* p< .05 \*\* p< .01 \*\*\* p< .001

것으로 나타났다(p=.03)

### 대상자의 일반적 특성과 간호만족도의 비교

대상자의 일반적 특성과 간호에 대한 만족정도를 비교하였을 때 통계적으로 유의한 항목은 나타나지 않았다.

## 논 의

본 연구는 간호사와 대상자가 인지하는 간호만족도를 비교 분석하여 간호의 수혜자와 제공자가 간호의 질을 어떻게 평가하였는지를 확인, 보다 구체적인 간호의 질에 대한 평가를 하고자 하였다. 본 장에서는 이러한 연구결과를 중심으로 선행연구와 비교, 논의하고자 한다.

첫째, 대상자가 지각하는 간호만족도는 최대 평균평점 5점에서 2.47±.61점, 간호사가 지각하는 간호만족도는 2.20±.35점으로 대상자가 지각하는 간호만족도가 간호사보다 높았다. 간호사의 간호만족도가 낮은 결과는 Yoo와 Jung(1999)이 331명의 간호사를 대상으로 조사한 간호행위 수행율에서 간호사가 자신의 수행결과를 43% 수준이라고 보고한 결과와 그 성적이 유사하였다. 또한 Lee(2001)가 간호사의 성취정도를 연구한 결과에서도 간호사가 스스로 평가하는 개인적 성취감에 대해 0-48점 범위에서 27.14±6.75점으로 중간정도의 성적을 보인 것과 유사한 결과를 보인다. Laschinger와 Havens(1996) 역시 간호사들이 자신들의 업무 효율성을 최대 5점에서 2.38점으로 낮게 평가하고 있다고 보고하였는데 이러한 결과는 간호사가 자신이 하는 일에 대한 자신감이나 만족감을 충분히 가지고 있지 못함을 보이는 결과라 할 수 있다. 따라서 앞으로 임상에서 간호사가 자신이 간호한 대상자로부터 구체적인 피드백을 정기적으로 받을 수 있는 제도를 만든다면 간호사의 성취감이 보다 증대되며 자기개발의 동기가 될 수 있으리라 사료된다.

둘째, 간호만족도에 있어 간호사가 스스로 잘 하고 있다고 평가하고 있는 항목 다섯가지 중 '나는 환자의 머리손질 및 감기, 목욕 등을 도와준다', '나는 환자의 종교에 관심을 갖고 존중해준다'의 두 항목이 대상자로부터도 역시 간호사가 잘 하고 있다고 평가받고 있었다. 그러나 간호사가 수행하는 간호행위의 빈도를 조사한 Yoo와 Jung(1999)의 연구에서 개인 위생 부문은 전체 16 영역 중 11위, 영적 간호는 14위 수준으로 실제 간호활동의 기회가 매우 적은 행위이므로 간호빈도가 높은 침상정리 및 환의교환, 투약, 측정 및 관찰 등에 대하여 보다 좋은 평가를 받도록 중점적으로 간호업무를 개선하여야 할 것이다.

셋째, 대상자 평가에서 간호만족도가 가장 낮은 순위 1위에는 '간호사는 검사 처치시, 주사와 약을 줄 때 나의 이름을 불러 확인한 후 시행한다'였으며 간호사의 만족도에서도 낮은 순위 3위를 나타냈다. 투약간호는 간호행위 빈도에서 2위의 항목(Park, Hwangbo, & Lee, 1992)으로 임상에서 많은 투약이 일어나고 있는데 본 연구결과 대상자는 간호사가 투약간호를 충분히 시행하고 있지 않음을 지적하고 있었다. 이러한 상황은 간호사고 중 투약사고의 빈도가 빈번한 결과를 초래하며 (Meadows, 2002), 대상자에게는 생명을 위협하고, 간호사에게는 법적으로 책임을 물어야 하는 심각한 문제발생이 예상되므로 앞으로 보다 강화된 투약교육이 있어야 할 것이다.

한편 '간호사는 환자의 환의와 시트를 자주 바꾸어 주어 안락한 침상을 유지해준다'의 항목은 간호사는 자신이 잘하고 있다고 생각하는 3위에 있으나 대상자는 평균점수보다 낮은 수준으로 평가하였다. 침상정리 및 환의 교환은 간호빈도에 있어 1위의 항목으로써, 대상자들은 현재 보다 더 높은 수준의 침상정리간호를 요구하고 있음을 보여주는데 이는 대부분의 병원에서 간호보조원이 침상정리 업무를 담당하면서 간호사의 충분한 감독과 관리가 부족함을 보이기 때문으로 해석된다. 또한 '간호사는 환자가 도움을 요구했을 때 해소해 주려 노력한다'는 항목과 '간호사는 책임감을 가지고 간호업무를

수행한다'는 항목이 매우 낮은 순위로 평가되었는데 앞으로 간호사의 보다 적극적인 태도와 문제해결노력이 요구되며 간호직무교육에 있어 보다 강화되어야 할 부분으로 지적된다.

이렇듯 만족도가 낮은 결과의 주요 요인은 먼저 간호사의 과중한 업무부담을 들 수 있는데 Lee의 연구(2001)에 의하면 간호사들이 최대 5점에서 3.40±68점으로 상당히 높은 수준의 직무과부담을 경험한다고 보고하였다. 간호사는 짧은 시간 안에 많은 환자를 돌보아야 하기 때문에 환자가 도움을 요구했을 때 적절하게 대처해줄 수 못하고, 그결과 스스로도 책임감이 부족하다고 평가하며 업무에 대한 자신감을 상실하게 된다. 이러한 상황은 직무만족에도 영향을 미치어 스스로의 가치를 떨어뜨리며 스트레스를 받게 되는데 Kalliath와 Morris (2002)는 간호사에게 일을 할 수 있는 충분한 시간이 주어졌을 때 전문적인 직무만족감과 간호질 향상을 위한 노력이 이루어진다고 보고하였다. 그러므로 병원행정은 적절한 인력의 지원으로 간호업무의 효율성과 환자만족도 증진을 제고하여야 할 것이다.

넷째, 간호사의 간호수행 만족도와 직무만족도와의 관계에 있어 유의한 상관관계를 보이지 않았다. 이는 간호사 512명을 대상으로 직무만족을 분석한 연구에서 업무요구에 대한 만족이 높으면 직무만족도가 높아진다는 보고(Lee, Kim, Sohn & Han, 2000)와 243명의 간호사를 대상으로 연구한 결과 작업환경요인과 업무내용요인이 직무만족에 영향을 미친다는 결과(Park & Park, 1992)와는 상이한 결과를 나타내었다.

반면 443명의 간호사를 대상으로 직무특성과 스트레스, 직무만족과의 관계를 연구한 Lee(1995)는 전문지식과 기술의 부족을 느낄수록 직무스트레스를 덜 느끼고, 직무만족이 높아진다고 보고하였다. 연구자는 이러한 결과를 응답자가 자신의 지식이나 기술이 부족하지 않다고 느끼는 사람의 경우 간호의 수준을 낮게 느끼고 그로 인한 스트레스와 직무불만족이 없을 수 있다고 해석하였다. 이러한 해석은 516명의 간호사를 대상으로 한 간호사의 직무만족 관련요인 조사에서 간호사의 파다업무가 직무만족에는 직접적인 영향력이 없는 것으로 밝힌 연구(Lee, 1998)와 자신의 업무에 긍정적인 간호사의 직무만족이 높지 않았다고 보고한 Shader, Broome, West와 Nash (2001)의 연구결과 등의 연구와도 그 맥락을 같이 하고 있다. 본 연구결과도 이와 유사하게 간호사의 간호수행 만족도와 직무만족도와의 상관성을 보이지 않았으며 또한 일반적 특성에 있어서도 나이와 경력이 낮은 간호사의 간호만족도가 상대적으로 높은 결과를 나타내었다. 이러한 결과는 대상자에게 질적인 간호를 제공할 수 있는 경력간호사의 직무만족도가 낮음을 의미하며, 이는 또한 경력간호사의 이직 가능성을 시사하고 있다. 현장에서의 근무경력에 간호의 질을 높이는 데 매우 중요한 요인으로 경력간호사가 직무만족을 느끼며 오랫동안

동안 근무를 할 수 있는 여건을 조성하는 것은 병원의 질관리를 위해 반드시 갖추어야 할 조건이라 할 수 있다. 이렇듯 간호사의 업무와 직무만족과의 관계는 상반된 결과가 보고되므로 앞으로 이부분에 있어 보다 많은 추후연구가 이루어져야 할 것이다.

## 결론 및 제언

본 연구는 간호서비스의 향상을 위하여 대상자가 간호사로 부터 제공받은 간호에 대한 만족도와 간호사가 스스로 평가한 간호만족도를 비교하고, 간호사의 직무만족도와의 관계를 분석하였다. 연구대상자는 경기도 소재 1개 대학병원 환자 중 입원 2일이 지난 대상자와 해당병동 간호사로써 Yoo와 Hong(1999)이 개발한 환자 만족도 측정도구를 이용하여 대상자 147명, 간호사 133명 총 280명을 분석하였다. 자료수집기간은 2002년 10월 23일부터 10월 30일까지 8일간이었으며, 수집된 자료는 SPSS WIN(11.0)을 이용하여 분석하였으며 연구결과는 다음과 같다

대상자가 지각하는 간호만족도는 최대 5점에 총 평균평점 2.47±.61 점이었고 간호사가 지각하는 간호만족도는 2.20±.35이었으며, 이는 통계적으로 유의한 차이를 나타내었다( $t=4.436, p=.000$ ).

대상자에게 있어서 간호만족도가 높은 순위는 '간호사는 환자의 머리손질 및 감기, 목욕 등을 도와준다' 4.21±1.70점, '간호사는 환자의 종교에 관심을 갖고 존중해준다' 3.41±1.67점 등이었으며 간호만족도가 낮은 순위는 '간호사는 검사처치시나 주사와 약을 줄 때 환자의 이름을 불러 확인한 후 시행한다' 1.73±.73점, '간호사는 환자가 도움을 요구했을 때 해소해주려고 노력한다' 1.87±.71점 등이었다. 한편, 간호사에게 있어 간호만족도가 높은 순위는 '환자의 머리손질 및 감기, 목욕 등을 도와준다' 3.32±.74점, '환자의 종교에 관심을 갖고 존중해준다' 2.89±.71 등이었으며, 간호만족도가 낮은 순위는 '입원시 병원규칙에 대해 설명해준다' 1.57±.63점, '검사처치시나 주사, 약을 줄 때 환자의 이름을 불러 확인한 후 시행한다' 1.60±.66 점 등이었으며 특히 검사나 투약에 있어 대상자의 이름을 확인하는 업무는 대상자와 간호사 모두에게서 낮은 만족도를 보였다.

또한 간호사의 간호만족도와 직무만족도와의 관계를 분석하였을 때 간호사의 간호만족도와 직무만족도와는 통계적으로 유의한 상관관계를 가지고 있지 않았다( $r=.104, p=.114$ ).

간호사의 일반적 특성에 있어 간호사의 나이에 따라 간호만족도에 차이가 났으며 22~25세의 간호사가 26~29세의 간호사( $p=.006$ ), 30세 이후의 간호사( $p=.013$ )보다 간호만족도가 각각 높았다. 또한 총경력에 있어서도 2년미만의 간호사가 2

년~5년경력의 간호사(p=.024), 6년 이후의 간호사보다 간호만족도가 각각 높게 나타났다(p=.003). 직무만족도에 있어서는 학력이 3년제 대졸자가 대학원 졸업자보다 그 만족도가 높은 것으로 나타났다(p=.03).

이상의 결과를 살펴보면 간호사는 자신이 수행한 간호에 대한 만족정도를 대상자보다 상대적으로 낮게 평가하였으며, 대상자의 간호만족도에 있어서는 간호중요도 순위나 간호빈도에 있어 그다지 중요하지 않은 업무에 대한 평가가 높게 나타났다. 반면 주요한 투약업무나 간호사의 적극적인 도움여부에 대한 대상자 평가는 낮게 나타났다. 또한 간호사의 간호만족도와 직무만족도는 통계적으로 유의한 관계를 나타내지 않았다.

이상의 연구결과를 가지고 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

첫째, 앞으로 대상자의 간호만족도를 정기적으로 평가하여 그 결과를 간호사에게 피드백하는 제도를 도입하여 간호사가 자신의 역할에 대한 인식을 확고히 하고, 보다 구체적인 간호의 질향상을 도모하도록 한다.

둘째, 대상자의 간호만족도가 낮은 부분을 실무교육에서 중점적으로 강화하여 간호업무의 개선을 도모한다.

셋째, 간호사의 직무만족도를 조사하는데 있어 구체적인 간호업무에 대한 항목이 포함된 도구를 이용하여 측정하고, 간호만족도와와의 관계를 분석해보는 연구를 제언한다.

## References

- Chang, K. (1997). Dimension and indicators of patients' perceived nursing care quality in the hospital setting, *J Nurs Care Qual*, 1(6), 26-37.
- Healy, C., & McKay, M. (1999). Identifying sources of stress and job satisfaction in the nursing environment, *Aust J Adv Nurs*, 17(2), 30-35.
- Huggins, D., & Lehman, K. (1997). Reducing costs through case management. *Nurs Manage*, 28(12), 34, 36-37.
- Kalliath, T., & Morris, R. (2002). Job satisfaction among nurses: a predictor of burnout levels, *J Nurs Adm*, 32(12), 648-654.
- Kim, S. (1998). *A Study for Nurses' Job satisfaction in an academic medical center*. Master dissertation, Kyunhee University
- Laschinger, K. H., & Havens, S. D. (1996). Staff nurse work empowerment and perceived control over nursing practice, *JONA*, 26(9), 27-35.
- Lee, H. J. (2001). Predictors of job performance, work satisfaction, and productivity among Korean hospital nurses, *J Korean Acad*, 31(4), 571-583.
- Lee, S. M. (1995). The effect of job characteristics and personal factors on work stress, job satisfaction and turnover intention, *J Korean Acad*, 25(4), 790-806.
- Lee, S. M. (1998). The causal relationships among nurses' perceived autonomy, job satisfaction and related variables, *J Nurs Admin*, 6(1), 109-122.
- Lee, H. J., Kim, S. N., Sohn, I. S., & Han, S. S. (2000). A study of degree of duty satisfaction according to the nurses's characteristics, *J Korean Nurs Admin*, 22(2), 174-184.
- Meadows, G. (2002). Safeguarding patients against medication errors, *Nurs Econ*, 20(4), 192-194.
- Park, J., Hwangbo, S., & Lee, E. (1992). Identification of nursing activities for determination of nursing cost, *J Korean Acad*, 22(2), 185-206.
- Park, S. H., & Park, S. A. (1992). A study of the organizational characteristics of the hospital nursing and job satisfaction, *J Korean Acad*, 22(2), 174-184.
- Shader, K. Broom, C. West, M., & Nash, M. (2001). Factors influencing satisfaction and anticipated turnover for nurses in an academic medical center, *JONA*, 31(4), 210-216.
- Slavitt, D. B., Stamps, P. L., Piedmont, E. B., & Hasse, A. M. (1978). Nurses's satisfaction with their work situation. *Nurs Res*, 27, 114-220.
- Yoo, I. Y., & Hong, Y. M. (1999). Measuring patients' satisfaction with nursing care, *J Kor Hosp Assoc*, 254, 88-93.
- Yoo, S. J., & Jung, M. S. (1999). *Nursing performance rate of hospital nurses by the nursing intervention classification*. Master dissertation, Kyungpook National University.

## A Comparison of Patient Satisfaction with Care Received and Nurse Satisfaction with Care Given

Yoo, Moon-Sook<sup>1)</sup> · Yoo, Il-Young<sup>2)</sup> · Park, Yon-Ok<sup>3)</sup> · Lee, Soon-Ok<sup>3)</sup> · Hong, Yoon-Mi<sup>4)</sup>

1) Assistant Professor, Department of Nursing, Ajou University, 2) Associate Professor, College of Nursing, Yonsei University  
3) Ajou University Medical Center, 4) Assistant Professor, Department of Nursing, Kwandong University

**Purpose:** The main purpose of this study was to compare the level of satisfaction of patients with nursing care received, and of nurses with nursing care provided to their patients. Another purpose of this study was to identify the relationship between job satisfaction by the nurses and satisfaction with nursing care they provide. **Method:** A self-report questionnaire developed by Yoo & Hong (1999) was used to measure patient and nurse satisfaction. The participants were 147 patients and 133 nurses and data were collected from October 23 to October 30, 2002. Data analysis was done using SPSS WIN 11.0. **Result:** The average score for patient satisfaction was 2.47 (maximum score 5.0) and for nurses, 2.20. This difference was statistically significant. The patients gave high scores on care related personal hygiene, but they gave low scores for critical nursing areas such as following appropriate procedure for administering medications. No significant relationship was found between satisfaction with their nursing care by the nurses and satisfaction with the job. **Conclusion:** Even though the patient scores were significantly higher than nurses', the overall average score was very low and critical nursing actions received the lowest scores. It is necessary to identify areas in need of improvement and develop continuing education programs for nurses.

**Key words :** Satisfaction with nursing care, Job satisfaction, Patients, Nurses

• Address reprint requests to : Yoo, Moon-Sook

Department of Nursing, Ajou University

San 5, Wonchon-dong, Paldal-gu, Suwon 442-721, Korea

Tel: +82-31-219-5149 Fax: +82-31-219-5094 E-mail: msyu@ajou.ac.kr