

병원근무 간호사의 간호서비스 영향요인

김 희 경*

I. 서 론

1. 연구의 필요성

21세기를 맞이하여 비용의 효율성 및 전문 경영전략이 중요하게 대두되는 시점에, 대부분의 병원들은 질 높은 의료서비스와 고객 만족을 위해 병원을 찾는 모든 환자와 가족들에게 최고의 서비스를 제공하고, 고객이 서비스에 대한 최고의 만족을 얻을 수 있도록 최선의 노력을 기울이고 있다. 이러한 노력의 일환으로 병원은 최첨단의 의료장비와 시설 및 쾌적한 환경을 조성하여 변화에 부응하며, 병원 전 직원을 대상으로 친절교육을 실시하고 있다. 또한 병원 경영자는 병원 평가에서 우수병원으로 인정받고 고객의 만족도를 최고의 수준으로 올리기 위해 병원직원 중 환자와 가장 많은 시간을 보내는 간호사를 대상으로 최고의 간호서비스를 제공해 줄 것을 요구하고 있다(Atkins, Marshall, & Javalgi, 1996; Im, 2004). 한편 간호의 신념은 우리사회를 더욱 건강한 방향으로 이끌어가는 것이다. 간호대상자의 건강한 일상생활 관리, 건강한 직장생활 및 건강한 사회로 이끌기 위해 간호사는 간호철학을 바탕으로 대상자를 옹호하고 환자 스스로 자신을 돌볼 수 있도록 도와야 하며 간호 전문화를 위한 노력을 강구해야 한다(International Council for Nursing, 2002). 간호 전문화의 수립은

고객을 대상으로 간호서비스 형태로 표출되고, 간호서비스는 간호사가 제공한 서비스를 환자가 어떻게 지각하는가에 따라 간호서비스만족도가 달라지므로 간호사가 제공하는 간호서비스와 환자가 지각한 간호서비스 만족도와는 연관성이 높다(Atkins et al., 1996). 또한 간호사 자신의 불만족이 업무스트레스를 초래하여 부정적인 직업적 태도를 갖게 함으로써 환자에 대한 간호서비스 질을 떨어뜨린다(Wolf, 1981). 병원간호사 205명을 대상으로 한 Kim 등(2005)의 연구결과 간호사의 업무스트레스가 쌓일수록 조직몰입과 직무만족도가 낮아지기 때문에 간호사의 간호서비스 정도를 높이기 위해 업무스트레스를 낮추고 직무만족도와 조직몰입 정도를 높이는 노력이 필요하다고 보고하였다. 그리고 최근 들어 조직생활에서의 필수 자질로 꼽히는 리더십이 강조되면서, 생사가 교차하는 현장에서 일하는 간호사의 경우 다른 직종보다 더욱 리더십이 요구되며, 간호사의 리더십은 생명을 가장 가까이서 보살피고 지켜내는 판단력과 의지, 따뜻한 배려의 마음, 치유를 돕고자 하는 열정의 고유하고 유일한 리더십이어야 하며 이러한 리더십은 간호사 개개인 모두가 발휘할 때 업무성과를 높이고, 양질의 서비스가 제공될 수 있다고 보고하였다(Editorial Department, 2006). 따라서 간호사의 사회적 위상 확립, 환자의 병원이용도 증가, 병원의 수익성 창출 및 병원의 명성을 높이는 효과를 위해 간호사의 간호서비스를

* 공주대학교 영상보건대학 간호학과 교수(교신저자 E-mail: hkkim@kongju.ac.kr)
투고일 2006년 2월 26일 심사회의일 2006년 2월 28일 심사완료일 2006년 6월 30일

질적으로 향상시켜야 한다. 따라서 간호서비스의 질적 향상을 위해 우선적으로 간호서비스를 제공하는 간호사 자신의 어떠한 상황과 요인들이 간호서비스에 관련되어 있고 영향을 주는지 파악할 필요가 있다. 현재까지 간호서비스 연구는 간호서비스 품질분석(Lee, 1999)과 간호사와 환자 간의 간호서비스 지각 차이(Lee, 2001; Yang, 2002; Youn, 2005), 소비자가 지각하는 간호서비스 질과 피리 연구(Lee, 2004), SERVQUAL을 이용한 간호서비스 질 평가와 만족(Chou, Chen, Woodard, & Yen, 2005; Lee, 2002), 직무만족도와 간호서비스 만족(Atkins et al., 1996)에 대한 연구로 간호서비스에 관한 연구가 단편적이다. 따라서 본 연구자는 간호사의 간호서비스와 관련변인인 업무스트레스, 직무만족도, 조직몰입, 리더십, 환자가 지각한 간호서비스만족도를 선택하여 간호서비스와의 관계를 분석함으로써 간호서비스 증진 교육프로그램개발을 위한 기초자료를 마련하고, 간호서비스의 질적 향상 및 병원 발전을 위한 기초자료를 제공하고자 한다.

2. 연구의 목적

본 연구의 목적은 다음과 같다.

- 1) 간호사의 일반적 특성에 따른 간호서비스 정도의 차이를 비교한다.
- 2) 간호사의 간호서비스와 관련변수 간의 관계를 규명한다.
- 3) 간호사의 간호서비스에 영향하는 요인을 규명한다.

II. 연구 방법

1. 연구설계

본 연구는 병원근무 간호사의 간호서비스 영향변인을 규명하기 위한 인과성 탐색연구이다.

2. 연구대상

본 연구의 대상자는 C도와 D시 10개 병원 간호사 2520명과 환자 6483명을 모집단으로 설정하였으며, 편의표본추출법을 이용하여 간호사 135명과 간호사가 근무하는 그 병동의 환자 135명을 연구대상으로 하였다. 연구대상자는 연구의 목적을 이해하고 참여하기를 동의한 간호사와 환자로서 심리, 정서적으로 문제가 없는 자

이다.

3. 연구도구

1) 간호서비스

모든 개인, 가정, 지역사회를 대상으로 건강의 회복, 질병의 예방, 건강의 유지와 증진에 필요한 지식, 기력, 의지와 자원을 갖추도록 도와주는 활동으로(Korean Nurses Association, 1983), Parasuraman, Zeithaml과 Berry(1988)가 개발한 SERVQUAL을 Lee(1999)가 수정보완한 도구를 사용하였다. 총 19문항의 5점 척도로 “전혀 아니다” 1점 “에서 매우 그렇다” 5점까지로 점수가 높을수록 간호서비스가 질적임을 의미한다. 개발당시 도구의 신뢰도는 Cronbach's α 계수가 .94이었으며, 본 조사에 앞서 간호사 25명을 대상으로 도구의 신뢰도 검정 결과 .93, 본 연구에서는 .94이었다.

2) 업무스트레스

간호사가 근무로 인해 생리적, 심리적, 사회적 장애를 받을 정도로 부담을 느끼는 상태로서(Kim & Gu, 1984), Kim과 Gu(1984)가 개발한 도구를 근거로 Choi(1999)가 수정, 보완한 도구를 사용하였다. 본 도구의 내용은 업무과중 및 심리적 부담, 전문직으로서의 역할갈등, 지식과 기술의 부족, 대인관계 갈등, 부적절한 대우와 보상, 물리적 환경 등 6개 요인으로 구성되어 있다. 총 36문항의 4점 척도로 각 문항은 “전혀 느끼지 않는다” 1점에서 “매우 심하게 느낀다” 4점까지로 점수가 높을수록 업무스트레스 정도가 높음을 의미한다. 예비조사에서 Cronbach's α 계수가 .91, 본 연구에서는 .93이었다.

3) 직무만족도

개인이 자신의 업무경험을 즐겁고 긍정적인 것으로 인식하는 직무에 대한 태도로서(Hong, 1984), 미네소타 산업관계연구소에서 개발한 Minnesota Satisfaction Questionnaire를 Lee(1996)가 번역하고 수정한 도구를 사용하였다. 총 20문항의 5점 척도로 “매우 불만족” 1점에서 “매우 만족” 5점까지로 점수가 높을수록 직무만족도가 높음을 의미한다. 예비조사에서 Cronbach's α 계수가 .83이었고, 본 연구에서는 .86이었다.

4) 조직몰입

자신이 속한 조직에 대해 일체감을 가지고 몰두하고 조직 내에 계속 참여하려는 정도를 가리키는 말로써 (Park, 2002) Mowday, Steers와 Porter(1979)가 개발한 Organizational Commitment Questionnaire를 Kim(1986)이 번역한 도구를 사용하였다. 총 15문항의 5점 척도로 “매우 그렇지 않다” 1점에서 “매우 그렇다” 5점까지로 점수가 높을수록 조직몰입 정도가 높음을 의미한다. 예비조사에서 Cronbach's α 계수가 .74이었고, 본 연구에서는 .87이었다.

5) 리더십

조직의 욕구를 채워줄 수 있는 유익한 목표를 향해서 구성원들이 행동하도록 이끌어주는 특별한 영향력, 힘이 자 능력으로(Haggai, 2004), 연구자가 문헌고찰과 간호사로 부터 개방형 질문을 통해 수집된 내용을 근거로 행정학 박사이자 간호행정학 교수 1인과 병원간호부장 1인의 내용타당도 검증과 간호사 15인을 대상으로 실시한 신뢰도 검증(Cronbach's α 계수=.89)을 통해 만들어진 도구를 사용하였다. 본 도구의 내용은 섬기는 리더십의 요소로써, 간호사의 리더십 특징인 판단력과 의지, 따뜻한 배려의 마음, 치유를 돕고자 하는 열정을 포함하고 있다. 총 10문항의 5점 척도로 “전혀 아니다” 1점에서 “매우 그렇다” 5점까지로 점수가 높을수록 리더십 정도가 높음을 의미한다. 예비조사에서 Cronbach's α 계수가 .89이었고, 본 연구에서는 .90이었다.

6) 간호서비스만족도

간호사가 환자에게 제공하는 간호서비스를 받고 환자의 사전 기대와 관련된 감정이 자신의 경험과 느낌에 결부될 때 나타나는 심리상태로서(Bolton & Drew, 1991) 환자가 지각한 간호서비스에 대한 만족정도를 의미한다. Joo(2001)가 SERVQUAL 모델을 근거로 개발하고 Lee(2004)가 수정 보완한 도구를 사용하였다. 총 19문항의 5점 척도로 “전혀 아니다” 1점에서 “매우 그렇다” 5점까지로 점수가 높을수록 환자는 간호사가 제공한 간호서비스에 대해 만족정도가 높음을 의미한다. Lee(2004)의 연구에서는 Cronbach's α 계수가 .97이었고 예비조사에서 .94, 본 연구에서는 .97이었다.

4. 자료 수집 방법

연구자료는 2005년 11월 7일부터 11월 21일까지 C

도와 D시에 위치한 10개 병원 간호사 135명과 해당 간호사가 근무하는 병동의 환자 135명을 대상으로 수집하였다. 간호사에게는 간호서비스, 업무스트레스, 직무만족도, 조직몰입, 리더십 도구를, 환자에게는 간호서비스만족도 도구를 이용하여 수집하였다. 우선 10개 병원 간호부를 통해 연구목적과 취지를 설명하고 자료수집에 대한 허락을 받은 후 병동의 수간호사, 간호사 및 환자에게 연구목적과 취지를 설명하였다. 구두동의를 받고 연구목적 이해하면서 참여하기를 동의한 간호사에게 설문지 135부를 배부, 직접 작성 후 전수 수집하였고 연구를 수락한 환자에게는 140부를 배부하여 직접 기록 후 자료를 수집하였으나 자료에 불성실하게 응답하였거나 자료가 누락된 5부 자료를 제외한 135부를 활용하여 환자설문지 탈락률은 3.6%이었다.

5. 자료 분석 방법

수집된 자료는 SPSS WIN 12.0 Program을 이용하여 병원간호사의 일반적 특성은 빈도와 백분율을, 간호사의 일반적 특성 간의 간호서비스의 차이는 t-test, ANOVA와 ANCOVA를, 사후검정은 Scheffe's test를, 간호서비스 등 연구변인은 평균과 표준편차를, 간호서비스와 관련변인과의 상관관계는 피어슨 상관분석을, 간호서비스 영향변인은 단계적 다중회귀분석을 이용하여 통계처리 하였고, 도구의 내적일관성검사는 Cronbach's α coefficient를 구하였다.

Ⅲ. 연구 결과

1. 간호사의 일반적 특성

간호사의 일반적 특성은 <Table 1>과 같다. 간호사는 총 135명으로 모두 여성이었으며, 연령 범위는 21-52세, 평균연령은 27.6세이었고 21-29세군이 76.3%(103명)로 가장 많았다. 미혼이 80.0%(108명)로 대부분이었고, 대학교, 방송통신대학, RN-BSN수준의 대학 졸업이 54.5%(73명)로 과반수 이상을 차지하였다. 54.1%(73명)는 종교가 있었으며 평균 5년 3개월의 근무경력이 있었으며, 5년 이하 집단이 61.5%(83명)이었다. 월평균 밤번 수는 6회 이상 집단이 69.6%(94명)로 과반수 이상을 차지하였고 평균 밤번 근무 횟수는 5

<Table 1> General characteristics of the subjects (N=135)

Characteristics	Categories	N (%)
Age (years)	21-29	103 (76.3)
	30-39	27 (20.0)
	≥ 40	5 (3.7)
Marital status	Single	108 (80.0)
	Married	26 (19.3)
	Divorce	1 (0.7)
Educational level	Diploma(college)	55 (41.0)
	Bachelor(university, open university, RN-BSN)	73 (54.5)
	Master or higher(graduate school)	7 (4.5)
Religion	Yes	73 (54.1)
	No	62 (45.9)
Career (years)	≤5	83 (61.5)
	5-10	40 (29.6)
	>10	11 (8.1)
Night duty (times)	≤5	41 (30.4)
	>5	94 (69.6)
Position	Staff	118 (87.4)
	Charge nurse	9 (6.7)
	Head nurse	8 (5.9)
Monthly income (won)	≤2,000,000	103 (76.3)
	>2,000,000	32 (23.7)
Number of child	0-1	15 (55.6)
	≥ 2	12 (44.4)

회이었다. 일반간호사가 87.4%(118명)로 대부분이었고 193만원의 월급을 받았으며 200만원 미만이 76.3%(103명)이었다. 결혼한 간호사의 자녀수는 평균 1명으로 없거나 1명인 집단이 결혼한 간호사 20%(27명) 중 55.6%(15명)를 차지하였다. 간호사의 근무부서는 응급실, 수술실, 중환자실, 외과, 내과, 신경외과, 흉부외과, 정형외과, 혈액종양외과, 소화기내과, 호흡기내과 심장내과, 소아과병동 및 산부인과 병동, 이비인후과 등의 병동과 정신과, 인공신장실, 노인병동 등 다양한 병동이 포함되도록 구성하였다.

2. 간호사의 일반적 특성에 따른 간호서비스 정도의 차이

간호사의 일반적 특성에 따른 간호서비스 정도의 차이는 <Table 2>와 같다. 연령($F=6.968$, $p=.001$), 결혼 상태($t=-3.824$, $p=.000$), 학력($F=3.840$, $p=.024$), 경력($F=4.673$, $p=.011$), 월평균 밤번횟수($t=2.462$, $p=.015$), 직위($F=4.075$, $p=.008$), 월수입($t=-2.163$, $p=.032$)에 따라 통계적으로 $p=.05$ 유의수준에서 집단 간 간호서비스 정도에 차이가 있었다. 30대 간호사가 20대 간호사보다, 기혼집단이 미혼집단보다, 4년제 간호

<Table 2> The difference of nurses' nursing services by general characteristics (N=135)

Characteristics	Categories	Mean(SD)	t or F	p
Age (years)	21-29	3.58(.49) A	6.968	.001
	30-39	3.95(.46) B		
	≥40	3.91(.38)		
Marital status	Single	3.59(.47)	-3.824	.000
	Married	3.99(.50)		
Educational level	Diploma	3.52(.50) A	3.840	.024
	Bachelor	3.77(.49) B		
	Master or higher	3.61(.37)		
Religion	Yes	3.69(.46)	.692	.490
	No	3.63(.55)		
Career (years)	≤5	3.57(.51) A	4.673	.011
	5-10	3.80(.48)		
	>10	3.93(.35) B		
Night duty (times)	≤5	3.83(.41)	2.462	.015
	>5	3.60(.53)		
Position	Staff	3.61(.50) A	4.075	.008
	Charge nurse	4.04(.42)		
	Head nurse	4.09(.34) B		
Monthly income (won)	≤2,000,000	3.62(.52)	-2.163	.032
	>2,000,000	3.84(.40)		
Number of child	0-1	3.76(.45)	-1.605	.121
	≥2	4.07(.55)		

학과, 간호대학 졸업자, 방송통신대학교 졸업자, RN-BSN 졸업자가 3년제 전문대학 졸업자보다, 10년 이상의 경력자가 5년 이하의 경력자보다, 월평균 0-5번의 밤번간호사가 6번 이상 간호사보다, 수간호사가 일반간호사보다, 월수입 200만원 이상의 집단이 200만원미만의 집단보다 간호서비스 정도가 높게 나타났다.

3. 간호사의 업무스트레스, 직무만족도, 조직몰입, 리더십, 간호서비스만족도 및 간호서비스의 정도

간호사의 업무스트레스, 직무만족도, 조직몰입, 리더십, 환자의 간호서비스만족도 및 간호서비스 정도는 <Table 3>과 같다. 간호사가 제공하는 간호서비스 정도는 3.67점으로 중간 점수인 3점 이상의 질적 서비스를 제공하였고 업무스트레스는 2.74점으로 약간 업무스트레스를 느꼈다. 직무만족도는 2.85점으로 보통 이하이고, 조직몰입 정도는 3.04점으로 보통 수준의 조직몰입을 하였다. 또한 리더십 정도는 3.63점으로 보통 이상의 리더십을 발휘하였고 환자가 지각하는 간호서비스만족도 정도는 4.18점으로 간호사가 제공하는 간호서비스에 매우 만족하는 것으로 나타났다.

<Table 3> Degree of nurses' nursing services and related research variables

Variables	Mean (SD)	Range
Work stress	2.74 (.38)	1-4
Job satisfaction	2.85 (.37)	1-5
Organizational commitment	3.04 (.21)	1-5
Leadership	3.63 (.51)	1-5
Nursing service satisfaction	4.18 (.73)	1-5
Nursing service	3.67 (.50)	1-5

4. 간호사의 간호서비스와 관련변수 간의 관계

간호사의 간호서비스 및 관련 변인간의 상관관계는 <Table 4>와 같다. 간호사의 직무만족도와 간호서비스($r=.202, p=.019$), 조직몰입과 간호서비스($r=.321, p=.000$), 리더십과 간호서비스($r=.777, p=.000$), 환자가 지각한 간호서비스만족도와 간호서비스($r=.662, p=.000$)간에 통계적으로 유의한 상관관계를 보여 직무만족도가 높을수록, 조직몰입 정도가 높을수록, 리더십이 강할수록, 환자가 지각한 간호서비스만족도가 높을수록 간호사가 제공하는 간호서비스 정도가 높게 나타났다.

5. 간호사의 간호서비스 영향요인

<Table 4> Correlation of the scores between nurses' nursing service and research variables

Variables	X1	X2	X3	X4	X5	X6
X1	1.000					
X2	-.186 (.031)	1.000				
X3	-.003 (.975)	.321 (.000)	1.000			
X4	.046 (.595)	.777 (.000)	.221 (.010)	1.000		
X5	-.036 (.680)	.662 (.000)	.224 (.009)	.533 (.000)	1.000	
X6	.122 (.157)	.202 (.019)	.321 (.000)	.777 (.000)	.662 (.000)	1.000

X1: Work stress X2: Job satisfaction X3: Organizational commitment
X4: Leadership X5: Nursing service satisfaction X6: Nursing service

<Table 5> The influencing factors of nurses' nursing service (N=135)

Variables	β	R	R ² Change amount	Cumulative R ²	t	p
Leadership	.559	.779	.607	.607	10.037	.000
Nursing service satisfaction	.349	.835	.090	.697	6.281	.000
Organizational commitment	.125	.844	.014	.712	2.606	.010
Work stress	.114	.851	.013	.725	2.455	.015

간호사의 간호서비스 영향요인은 <Table 5>와 같다. 간호사의 간호서비스에 영향을 미칠 것으로 고려되는 변수인 업무스트레스, 직무만족도, 조직몰입, 리더십, 간호서비스만족도와 연령, 직위, 경력, 밤번 근무 횟수를 포함하여 분석하였다. 명목변수에 해당된 직위의 변수는 일반간호사를 0, 0으로 책임간호사를 0, 1로, 수간호사를 1, 0으로 가변수 처리하였다. 그 결과 간호사의 간호서비스를 예측하는 설명변수로는 리더십 60.7%, 환자가 지각한 간호서비스 만족도 9.0%, 조직몰입 1.4%, 업무스트레스 1.3%의 설명력을 보여 이들 4개의 변수가 간호사의 간호서비스를 72.5% 설명하였다.

IV. 논 의

1. 간호사의 일반적 특성에 따른 간호서비스 차이

간호사의 일반적 특성에 따른 간호서비스의 차이를 보면, 연령, 결혼상태, 학력, 경력, 월평균 밤번횟수, 직위, 월수입에 따라 집단 간 간호서비스 정도에 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 이러한 결과는 Youn(2005)의 결과와 유사하였다. 간호사의 간호서비스는 연령, 결혼상태, 근무기간, 현부서 경력에서 차이를 보여 36세 이상의 간호사 집단이 21-25세 간호사 집단보다, 기혼이 미혼보다 간호서비스의 만족도가 더 높았다. 또한 7년 이상 경력의 간호사가 간호사 스스로의 간호서비스만족도가 가장 높았고 7년 이상 경력집단이 1-3년, 1년 미만의 집단보다, 현부서의 경력도 4-6년인 집단이 1-3년 경력 집단보다 자신의 간호서비스에 대해 만족도가 높다고 보고하였다. 이 결과는 본 연구에서의 30대 간호사가 20대 간호사보다 간호서비스 정도가 질적으로 높게 나타난 결과와 일치하는 것으로 간호사 경력이 긴 30대가 20대보다 간호에 대한 전문성이 높아져 질적인 직무수행이 가능하다고 판단된다. 미혼보다는 기혼이 간호서비스를 질적으로 제공하였는데 이는 결혼을 한 대상자들이 연령이 높아지면서 근무경력도 많아져 간호에 관한 전문 지식과 간호실무능력 등의 직무의 전문성과 의사소통 및 인간관계술 등 간호사의 소양과 능력향상을 함양하게 되며, 이러한 점들이 간호사 자신이 제공하는 간호서비스에 표현된다고 생각된다. 또한 10년 이상 경력의 간호사가 5년 이하의 간호사보다 간호서비스 정도가 높았는데 이 결과도 간호지식과 기술습득에 따른 전문성은 경력이 많아짐에 따라 증가하고 이러한 능력이 간호서비스를 질

적으로 향상시키므로 병원에서는 잦은 이직으로 경력이 적은 간호사가 간호단위에 높은 비율을 차지하지 않도록 인력관리에 힘써야 하겠다. 또한 Yang(2002)과 Kim(2003)의 연구에서 연령이 높은 집단, 근무기간이 오래된 집단이 간호사 스스로 지각하는 간호서비스 만족도가 높고 학력이 높은 집단인 대학원졸업 간호사가 학부와 전문대학을 졸업한 간호사보다, 근무기간이 20년 이상인 집단이 5년 이하의 집단보다 간호서비스 이행 정도가 높았는데 이는 본 연구의 연령 및 근무기간에서 나타난 간호사의 간호서비스 차이 결과와 일치하였으나 학력에 따른 간호서비스정도 차이는 다른 결과를 나타내었으므로 본 연구에서는 재분석을 하였다. 본 연구자도 대학원의 졸업이 학문적 능력을 향상시켜 간호서비스의 질적 향상에 기여할 것으로 기대되나 본 연구에서는 다른 결과를 보여 이에 영향을 미칠 연령을 ANCOVA를 이용하여 분석한 결과 연령과 학력의 교호작용이 없는 것으로 나타났다($F=.405, p=.668$). 따라서 학력에 따른 간호서비스 정도에 대한 반복 연구가 필요하다. 이상의 논의에서 간호사의 간호서비스 정도에 차이를 가져온 일반적 특성들은 상호 관련성이 있는 변인이다. 간호사의 연령이 많아질수록 경력이 많아지고, 직위도 올라가며 책임간호사나 수간호사가 되는 동안 밤번의 횟수도 줄어들며 상대적으로 월수입은 늘어난다. 또한 연령이 많아지면서 결혼할 확률이 높아지며, 결혼생활이 길어질수록 다양한 갈등을 해결하였던 경험과 직장의 업무경력이 증가하면서 일이 익숙해지고 숙달되어 인간관계술을 터득하고 대처할 수 있는 경험이 많아지게 되면서 인간적인 성숙과 심리적 안정이 온다(Kim et al., 2005). 또한 병원근무 간호사가 일에 대해 익숙해지면서 일이 수월해져 업무스트레스도 감소되고 조직몰입이 용이해지면서 직무만족도도 높아지게 되어 소진 정도가 낮아지면서 전문적 간호서비스 제공이 용이해지고 질적으로 우수한 서비스 성과가 나타나게 된다. 따라서 연령이 많고 경력이 많으며, 월급이 많은 간호사와 계속 공부하는 간호사는 결국 간호서비스 정도가 높아진다고 할 수 있다. 더욱이 현대의 간호사는 지식에 대한 욕구가 높고 자신의 능력 향상을 위해서는 열정적이고 자발적인 노력을 아끼지 않는 추세이므로 3년제 간호과나 4년제 간호학과 등을 졸업한 학력으로 만족하지 않고 지속적인 학문적 발전을 추구하면서 개인의 성장과 자아실현을 위한 기회를 만들고자 학문적 발전과 실무에서의 직업적 능력향상을 꾀하는 노력을 강구하고 있다. 따라서 이러한 노력을 기울이

는 집단은 학문과 병원 실무 능력이 향상되고 발전하여 일의 수월성과 전문성이 획득되므로 간호서비스는 상대적으로 높아질 것이다. 또한 직위상승도 자신의 일에 대해 익숙해지면서 자신이 무엇을 성취해야 하는지가 확실해져 간호서비스 역시 질적으로 제공하고 그에 따른 간호사 자신의 간호서비스도 높아질 것이다. 따라서 간호사의 간호서비스에 차이를 보인 일반적 특성의 상호관련성을 고려하여 간호사가 지속적으로 경력을 쌓고 학문추구를 통해 지식과 실무능력을 높여 질적인 간호서비스 제공이 가능하도록 간호사 자신은 물론, 간호부 및 병원 경영자의 지원과 격려 및 실제적 노력이 강구되어야 하겠다.

2. 간호사의 간호서비스 관련요인 및 영향요인

간호사의 간호서비스와 관련변인 간의 관계는 직무만족도가 높을수록, 조직몰입 정도가 높을수록, 리더십이 강할수록, 환자가 인식하는 간호서비스만족도가 높을수록 간호사가 제공하는 간호서비스 정도가 높았으며, 간호사의 간호서비스 영향요인은 리더십이 60.7%, 간호서비스만족도가 9.0%, 조직몰입이 1.4%, 업무스트레스가 1.3%의 설명력을 보여 이들 4개의 변수가 간호서비스를 72.5% 설명하였다. 이 결과는 Atkins 등(1996)의 연구결과와 일치하는 것으로, 간호사의 직무만족도는 자신이 제공하는 간호서비스와 연관성이 있어 간호사의 직무에 대한 불만족이 간호사가 제공하는 간호서비스의 질에 부정적인 영향을 미치며, 간호사의 직무 불만족이 환자가 환자역할을 충실히 하는데 부정적인 영향을 미쳐 병원의 이익창출에 역효과를 가져온다고 할 수 있다. 그러므로 병원경영자는 직원의 서비스를 질적으로 향상시켜 병원경영의 효율성과 수익성을 높이기 위한 방법의 일환으로 간호사의 직무불만족 요인을 해결하고 간호사의 직무환경을 파악하여 직무만족도를 높이는 인적관리 정책을 펼쳐야 한다. 또한 조직몰입은 조직과 조직구성원 간의 제 가치와 목적이 일치하는 정도를 의미하며 생산성, 직무성과 등을 결정짓는 변수이다(Reichers, 1985). Kim 등(2005)은 간호사의 조직몰입 정도가 낮을수록 소진이 높고 소진의 주요영향요인으로 직무만족도, 조직몰입, 업무스트레스를 꼽았으며, Beckworth(1996)도 사회복지사와 간호사의 업무스트레스가 조직몰입과 직무만족도를 낮춰 결국 이직을 할 수 밖에 없는 상황을 초래한다고 보고하였다. 소진이 지나치면 건강을 해치고

업무에 불만족하며 부정적인 직업적 태도를 가지게 되어 환자에 대한 간호서비스의 질이 떨어지고 본인 스스로 이를 이겨내지 못해 결국 이직을 하게 된다(Wolf, 1981). 따라서 간호사의 조직몰입 정도가 낮아지면 소진과 이직을 고려하게 되고 간호서비스의 질도 저하되어 직무능력과 생산성을 감소시키게 된다.

리더십은 조직을 이끌어가는 힘과 능력으로, 병원의 간호사 조직은 병원의 직원 중 규모나 업무량으로 볼 때 매우 주요한 조직이므로 체계적이고 조직적인 운영이 더욱 요구된다. 간호사는 고통받는 이들의 속마음을 이해하고 따뜻한 배려의 마음, 치유를 돕고자하는 열정과 냉철한 판단력 및 의지를 지닌 리더십이 필요하고 이것이 바로 우리사회, 이 시대가 요구하는 새로운 리더십이다. 리더십이 뛰어난 리더가 속한 조직의 업무성과는 뛰어나다. 질적인 면이 매우 중요한 간호 분야의 업무성과는 리더가 많으면 많을수록 가능하고 간호서비스도 질적으로 제공할 수 있기 때문에 간호사 개개인은 모두 리더로서의 힘과 능력을 소유하여야 한다. 요즘 병원들은 끊임 없이 변화를 추구하면서 변화와 혁신의 선두주자로 간호사를 꼽았으므로(Editorial Department, 2006) 간호사의 리더십이 더욱 요구된다. Kim 등(2005)도 간호사로서 가장 적합한 성격은 리더십을 갖춘 지도자형이며, 이 유형의 간호사가 직무만족도와 조직몰입이 높고, 소진정도가 낮은 것으로 나타나 바람직한 간호사 성향은 지도자형의 리더십이라고 보고하였다. 이는 간호사의 직무인 간호서비스의 질적 제공을 위해 리더십이 매우 중요한 변수임을 입증해주는 결과이다. 섬기는 리더십이란 타인으로 하여금 그들이 원하는 것을 얻도록 도와줌으로써 자신들이 원하는 것을 얻게 되는 리더의 형태이다. 이러한 특성을 가진 섬기는 리더는 직관력과 용기가 있는 행동으로 자신을 지원자로 인식하고 조직구성원을 몰입하고 성장할 수 있게 유도한다. 늘 학습하는 자세를 지녔으며, 인간관계에서도 감정이입, 경청, 대화 및 설득의 자세로 구성원들의 관계를 중요시하면서 위임과 공동체 의식으로 리더십을 공유하는 가운데 업무를 수행하고 조직의 단결 추진 및 비전을 제시한다. 이러한 리더십은 치유와 섬김의 특성을 지녔다(Cho, 2002). 따라서 이러한 특성을 지닌 섬기는 리더십은 간호사에게 요구되는 리더십의 특징으로 간호사가 갖추어야 할 리더십의 방향을 제시해 준다고 생각하므로 앞으로 섬기는 리더십 교육과 훈련을 제공하고 지속적인 평가를 통해 간호사들의 리더십 함양에 힘써야겠다.

또한 환자가 지각하는 간호서비스 만족도 평가는 간호 결과의 지침이 되고 환자가 요구하고 기대하는 간호서비스에 대해 간호사와 의사소통할 수 있는 계기가 되며 간호사가 환자와 가장 직접적이고 지속적인 관계를 맺으므로 간호서비스만족도가 간호서비스를 파악하는데 중요한 자료가 된다(Atkins et al., 1996). 따라서 간호사는 자발적으로 질적 간호서비스 제공을 위한 노력을 강구해야 하고 간호사를 대표하는 간호부는 간호사의 간호서비스 향상과 환자가 지각하는 간호서비스만족도를 높이기 위해 환자가 지각한 간호서비스만족도를 주기적으로 측정하면서 간호사의 간호서비스 영향요인을 활용하여 간호사의 업무환경 개선에 선도적인 역할을 수행해야 한다. 또한 병원과의 중재적 역할을 수행하는데 적극적으로 앞장서야 한다. 병원경영자도 간호부의 건의를 중심으로 평가함에 따라 인적 물적 자원관리, 서비스관리 및 환경 개선에 앞장서 환자의 서비스만족도를 높이는데 최선을 다하여야 한다. 이상의 내용을 종합하면, 간호사의 리더십, 직무만족도, 조직몰입, 업무스트레스와 환자가 지각한 간호서비스 만족도는 간호사가 제공하는 간호서비스와 관련이 있고 영향을 미치는 주요 변인이다. 따라서 간호사의 간호서비스를 질적으로 향상시켜 전문성을 함양하여 간호의 발전과 병원의 이익창출에 기여할 간호서비스 증진 프로그램 개발에 본 연구의 결과를 기초자료로 활용하기를 기대한다.

V. 결론 및 제언

1. 결론

본 연구의 목적은 간호사의 업무스트레스, 직무만족도, 조직몰입, 리더십, 환자가 지각한 간호서비스만족도와 간호서비스의 관계를 분석하고 그 영향력을 밝힘으로써 간호사의 질적 서비스 창출과 간호서비스 정도를 높이는 간호중재 프로그램 개발을 위한 기초자료를 제공하는데 있다. 본 연구는 인과성 탐색연구이며, 연구 대상은 C도와 D시에 위치한 10개 병원에 근무하는 병원간호사 135명과 환자 135명이었으며 자료 수집기간은 2005년 11월 7일에서 11월 21일까지였다. 연구 도구로 간호서비스 측정도구는 Parasuraman 등(1988)의 도구를, 업무스트레스 측정도구는 Kim과 Gu(1984)가 개발한 도구를, 직무만족도 측정도구는 미네소타 산업관계연구소에서 개발한 Minnesota Satisfaction Questionnaire

를, 조직몰입 측정도구는 Mowday 등(1979)이 개발한 Organizational Commitment Questionnaire를, 리더십 측정도구는 연구자가 개발한 도구를, 간호서비스만족도 측정도구는 Joo(2001)가 개발한 도구를 사용하였다. 수집된 자료는 SPSS Win 12.0 Program을 이용하여 빈도와 백분율, t-test, ANOVA, ANCOVA, Scheffe test, 평균과 표준편차, Pearson's correlation analysis, 단계적 다중회귀분석을 이용하여 통계처리 하였다.

연구결과는 다음과 같다.

- 1) 간호사의 연령($F=6.968$, $p=.001$), 결혼상태($t=-3.824$, $p=.000$), 학력($F=3.840$, $p=.024$), 경력($F=4.673$, $p=.011$), 월평균 밤번횟수($t=2.462$, $p=.015$), 직위($F=4.075$, $p=.008$), 월수입($t=-2.163$, $p=.032$)에 따라 집단 간 간호서비스 정도에 유의한 차이가 있었다.
- 2) 간호사의 간호서비스 영향요인은 리더십 60.7%, 환자가 지각한 간호서비스만족도 9.0%, 조직몰입 1.4%, 업무스트레스 1.3%의 설명력을 보여 4개의 변수가 간호서비스를 72.5% 설명하였다.

결론적으로 간호사의 질적 간호서비스를 위해 리더십, 직무만족도, 조직몰입 정도를 높이고 업무스트레스를 낮추기 위한 간호중재 프로그램을 개발하고, 환자가 지각한 간호서비스 만족도를 높여야 한다. 병원경영자들은 연구결과 중 간호사의 일반적 특성에서 간호서비스가 높게 나타난 집단을 고려하여 간호사의 질적 간호서비스 창출을 위한 간호환경 개선에 앞장서면서 본 연구결과를 기초자료로 활용할 필요가 있다.

2. 제언

- 1) 간호사의 간호서비스를 증가시키기 위하여 리더십, 환자가 지각한 간호서비스만족도, 업무스트레스, 직무만족도의 개념을 포함시켜 간호중재 프로그램을 개발할 것을 제언한다. 특히 간호서비스에 가장 주요한 요인인 리더십을 개발하기 위한 프로그램을 계속 교육에 활용할 것을 제언한다.
- 2) 간호사의 질적 간호서비스 제공은 연령, 결혼상태, 학력, 경력, 월평균 밤번횟수, 직위, 월수입에 따라 차이가 있으므로 이를 고려한 병원행정과 경영 방향이 설정되기를 제언한다.
- 3) 연구 대상을 확대하여 반복 연구가 이루어지기를 제

언한다.

References

- Atkins, P. M., Marshall, B. S., & Javalgi, R. G. (1996). Happy employees lead to loyal patients. *J Health Care Marketing, 16*(4), 14-24.
- Beckworth, C. K. B. (1996). *A study of the relationship between organizational change, job stress, job satisfaction, and organizational commitment of social workers and registered nurses*. Unpublished doctoral dissertation. University of Texas at Arlington, Arlington.
- Bolton, R. N., & Drew, J. H. (1991). A Multistage model of consumers' assessments of service quality and value. *J Consumer Research, 17*, 375-384.
- Cho, S. J. (2002). Changed Leadership paradigm. *J Soongsil University Institute of Social Science, 5*, 173-201.
- Choi, J. H. (1999). *A study on a degree of work stress and coping style of nurses*. Unpublished master's thesis, Inha University, Incheon.
- Chou, S. M., Chen, T. F., Woodard, B., & Yen, M. F. (2005). Using SERVQUAL to evaluate quality disconfirmation of nursing service in Taiwan. *J Nurs Res, 13*(2), 75-83.
- Editorial Department (2006). Leaders in the future, talk to leadership. *Korean Nurs, 1/2*, Serial Number 239, 8-21.
- Haggai, J. (2004). *Future need real leader*. translation by Im, H. N. Seoul: Visionbook Publication Co.
- Hong, K. P. (1984). *An analytical study of burnout experience of nurses*. Unpublished doctoral dissertation, Yonsei University, Seoul.
- Im, M. J. (2004). Become a nurse of heroin of hospital, happy organization. *Nursezine, 15*, 34-38.
- International Council for Nursing (2002). ICN: vision for the future of nursing. *SRNA Newsbulletin, Aug 4*,(4).
- Joo, M. K. (2001). *A study on the determinants of consumer-oriented nursing service quality-SERVQUAL model based*. Unpublished doctoral dissertation. Seoul National University, Seoul.
- Kim, H. K., Ji, H. S., Ryu, E. K., Lee, H. J., Yun, S. E., Jeon, M. K., & Kim, H. J. (2005). Factors influencing on burnout of the nurses in hospital. *Clin Nurs Res, 10*(2), 7-18.
- Kim, H. K., Ji, H. S., Ryu, E. K., & Jeon, M. K. (2005). Comparison of Job satisfaction, organizational commitment, and burnout by personalities of nurses in hospitals. *Clin Nurs Res, 11*(1), 109-121.
- Kim, K. J. (1986). *The empirical study on the turnover decision process model*. Unpublished master's thesis, Korea University, Seoul.
- Kim, M. J. & Gu, M. O. (1984). Development of stress measurement tool for staff nurses working in the hospital. *J Korean Acad Nurs, 14*(2), 28-37.
- Kim, Y. I. (2003). *The influence of justificational perception and organizational devotion on the fulfilling degree of nursing service*. Unpublished master's thesis, Chosun University, Kwangju.
- Korean Nurses Association (1983). *Definition of nursing*. Paper presented at the 1st National Convention on the 60th Anniversary of the funding.
- Lee, M. A. (1999). *Nursing service quality analysis for nursing service repositioning*. Unpublished doctoral dissertation. Kyunghee University, Seoul.
- Lee, M. A. (2001). A study of the perception gap on nursing service between consumers and providers. *J Korean Acad Nurs, 31*(5), 871-884.
- Lee, M. A. (2002). A study of nursing service quality and satisfaction that admitted

Factors Influencing the Service of Nurses in Hospitals

Kim, Hee Kyung*

Purpose: The purposes of this study were to provide baseline data for nursing service program and to elevate the quality of service by examining whether nurses' nursing service is related to job stress, job satisfaction, organizational commitment, leadership and nursing service satisfaction in hospitals. **Method:** Subjects were 135 nurses and 135 patients, working and being in the hospitals in C province & D city from November. 7 to 21, 2005 and completed a structured questionnaire. The data was analyzed using descriptive statistics, t-test, ANOVA, ANCOVA, Pearson's correlation analysis, and multiple regression analysis. **Results:** The most powerful predictor of nursing service was leadership(60.7%). Altogether leadership, nursing service satisfaction, organizational commitment, and work stress explained 72.5% of nursing service of the nurses in hospitals. **Conclusion:** The results showed the nurses' nursing service in hospitals was influenced by leadership, nursing service satisfaction, organizational commitment, and job stress. It suggested that concepts of leadership, nursing service satisfaction, organizational commitment, and job stress should be considered in developing nursing services programs.

Key words : Nursing service, Leadership, Satisfaction, Stress, Nurses

- patients perceived-being used SERVQUAL. *J Korean Acad Nurs*, 32(4), 506-518.
- Lee, M. A. (2004). A study of the nursing service quality and gap perceived by consumers. *J Korean Acad Nurs*, 34(2), 225-234.
- Lee, S. K. (1996). *A study on the relationship between autonomy and group cohesiveness perceived by nurses and their job satisfaction, organizational commitment, motivation and intend to stat on jobs*. Unpublished master's thesis, Seoul National University, Seoul.
- Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *J Vocational Behavior*, 14, 224-247.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perception of service quality. *J Retail*, 64(spring), 12-40.
- Park, J. W. (2002). *A study of burnout and organizational commitment of clinical nursing*. Unpublished master's thesis, Kyunghee University, Seoul.
- Reichers, A. E. (1985). A review and reconceptualization of organizational commitment. *The Acad Manage Rev*, 10(3), 465-476.
- Wolf, G. A. (1981). Nursing turnover: Some cases of solution. *Nurs Outlook*, 14, 233-246.
- Yang, E. J. (2002). *The comparison of contentment and its importance in nurse service which both patients and nurses can feel*. Unpublished master's thesis, Kyunghee University, Seoul.
- Youn, J. A. (2005). *Difference in perception of inpatient and nurse on nursing service*. Unpublished master's thesis, Yonsei University, Seoul.

* Professor, Department of Nursing, Kongju National University