

종합병원 간호인력에 따른 직무만족·환자만족 비교*

김 종 경¹⁾

서 론

연구의 필요성

조직이란 정해진 목표를 달성하기 위하여 재정적, 인적, 물적 자원을 통해 규정된 구조 하에서 작업하는 사람들이 함께 모여 있는 집합체로 인간의 상호 조직적인 활동의 결정체이며, 인간의지 실현의 도구이고 인간생활 전반에 걸쳐 중대하고도 광범위한 영향을 미친다(Sullivan and Decker, 1997). 보건의료는 다른 산업에 비해 노동 집약적이며, 적정 의료인력의 확보 및 관리문제는 보건의료서비스의 양과 질을 결정하는 주요 요인이다. 병원조직은 국민의 권리의식의 향상 및 건강에 대한 지식증가로 질적인 의료서비스에 대한 기대향상, 의료서비스의 경쟁, 건강관리비용의 상승, 의료보험 제고의 문제점 및 의료보험 수가의 불균형, 질적인 전문의료인력 시설 등의 문제가 있다(양길모, 1990; 김문실, 1996).

간호인력은 보건의료인력 구성의 43%로, 다른 보건의료인력보다는 24시간 환자에게 직접 서비스를 제공하므로, 간호인력의 효율적 구성과 활용은 양질의 보건의료 제공과 조직의 생산성 향상에 직접적인 영향을 미친다. 간호인력이 속한 간호부서는 병원조직에 있어 매우 중요하다고 할 수 있으며, 간호인력 규모와 구성이 환자의 건강과 회복에 직접적인 영향을 주므로 간호의 질을 일정수준 이상으로 유지하기 위해 충분한 간호인력을 확보하는 것이 중요하다. 간호인력은 병원의 크기, 병원의 건축시설, 환자 수, 가용인력의 종류, 의사 수

및 병원규정과 절차 등 여러 요인에 의해 그 규모가 결정이 된다(박성희, 2002; 조병희, 1999).

우리나라에서도 이러한 적정한 간호인력 확보를 위해 1999년 11월부터 시행되고 있는 간호관리료 차등지급제가 시행되고 있다. 이 제도는 병원이 확보한 간호사 인력수준에 따라 간호사 인건비를 보전해 주는 제도이며, 대다수의 요양기관에서 적정 수준의 간호인력을 확보하고 있지 못하여 요양기관별로 간호인력 확보수준에 따라 입원환자 간호관리료를 차등 지급하여 입원진료의 질 향상을 유도하여 환자가 적절한 간호서비스를 제공받도록 하자는 데 목적을 두었다.

적정한 간호인력은 간호사 만족을 높이고, 환자결과의 합병증을 줄이고, 사망률을 낮추며, 양질의 간호제공은 간호업무시간과 간호인력의 적정배치가 조화를 이룰 때 최대에 달한다. 효과적인 간호를 제공하기 위해서는 적절한 인력이 필요하며, 적정한 간호인력은 간호사들의 중요한 근무조건이며, 질적인 간호와 환자결과의 결정요소이다(Aiken, Clarke, Sloane, Sochalski, & Silber, 2002; Cho, Ketefian, Barkauskas, & Smith, 2003). 또한 간호인력이 많을수록 환자만족도가 높아지고, 투약오류나 욕창발생 및 낙상과 같은 부정적인 환자결과를 줄일 수 있다고 보고하여 왔다(Blegen, Goode, & Reed, 1998; 박성희, 2002).

직무만족은 직무에 대한 태도의 하나로서 한 개인의 직무나 직무경험 평가 시에 발생하는 윤택하고 긍정적인 정서 상태로, 간호사의 직무만족이 중요시되고 있는 것은 직무자체가 내면적인 가치와 관련될 수 있고, 환자간호에 긍정적 혹은 부

주요어 : 간호인력, 직무만족, 환자만족

* 이 연구는 2006학년도 단국대학교 대학연구비 지원으로 연구되었음.

1) 단국대학교 간호학과 전임강사(교신저자 E-mail: jongkimk@dankook.ac.kr / jongkimk@empal.com)

투고일: 2007년 1월 26일 심사완료일: 2007년 3월 15일

정적인 요인으로 작용하여 간호에 대한 환자의 만족도와 조직의 생산성에 직접적인 영향을 미칠 수 있기 때문이다. 또한 직무만족은 간호직원의 모든 행동에 영향을 미치고, 조직의 생산성과 연결된다.

직무만족 요인으로 Slavitt, Stamps, Piedmont and Haase (1978)는 자율성, 보수, 업무요구도, 조직요구도, 인간관계 및 직위를 직무만족 요인으로 설명하고 있으며, Blegen et al.(1993)은 업무량의 과다나 부족은 직무만족을 저하시키고 적절한 업무량은 직무에 긍정적으로 영향을 준다고 하였다.

직무만족과 간호인력과의 관계를 보면 Aiken et al.(2002)의 연구에서 간호인력이 많으면 간호사의 소진과 불만족이 들어 든다고 하였으며, Blegen et al.(1998)은 직무만족과 관련된 변수로는 연령, 근무경력, 학력 등의 개인적 요소와 몰입, 의사소통, 공식화, 자율성, 전문성, 공정성 등이라고 하였다.

환자만족은 간호제공의 결과로써 최근 간호의 질을 평가하기 위한 지표로써 널리 받아들여지고 있는데, 그 이유는 환자 만족의 수준이 실제 받은 질을 반영할 수 있기 때문이고, 간호에 대한 만족의 핵심적인 결정요인은 환자기대로, 이러한 기대와 실제 받은 간호 사이의 조화가 환자만족으로 표현된다고 하였다(Greeneich, 1993).

환자만족과 간호인력과의 관계를 보면 Strasen(1988)은 환자 만족이 높을수록 환자의 회복이 더 빠르고, 재원기간이 짧으며, 구전효과에 의한 홍보로 의료사업의 성공에 영향을 미친다고 하였으며, Cleary & McNeil(1988)은 환자만족이 의료의 질 평가에 유용하게 사용되는 이유를 환자만족이 질적 간호의 통합적 부분으로 생각되어지기 때문이라고 하였으며, Reeder & Chen(1990)은 환자가 만족하게 되면 간호사의 만족도 증가하게 된다고 하였다.

이상의 연구결과를 종합하면 적절한 간호인력은 간호사의 직무만족 뿐만 아니라 환자결과 중 하나인 환자만족에도 영향을 미침을 볼 수 있다. 본 연구는 1999년 이후부터 시행되는 의료기관의 간호등급별로 간호사의 직무만족과 입원환자의 환자만족을 비교하여서 적절한 간호인력 관리에 기초자료를 제공하고자 하기 위함이다.

연구목적

- 간호등급별 간호사 직무만족을 비교한다.
- 간호등급별 간호사 직무만족의 하위범주를 비교한다.
- 간호등급별 환자만족을 비교한다.
- 간호등급별 환자만족의 하위범주를 비교한다.

용어정의

● 간호등급

- 이론적 정의: 환자 대 간호사 비율을 기준으로 한 간호인력 등급을 의미한다.
- 조작적 정의: 국민건강보험법 시행령 제 24조 제 2항 및 국민건강보험요양급여의 기준에 관한 규칙 제 8조 2항 및 4항에 의하여 1999년 11월부터 시행하고 있는 일반병동의 직전분기 평균 병상수 대비 간호업무에 종사하는 평균 간호사수에 따라 간호인력 확보수준을 1에서 6등급으로 구분한 것을 의미한다(대한간호협회, 2003). 간호등급 1등급은 환자 대 간호사의 비율이 2.0:1 미만, 2등급은 2.5:1-2.0:1, 3등급은 3.0:1-2.5:1, 4등급은 3.5:1-3.0:1, 5등급은 4.0:1-3.5:1, 6등급은 4.0:1 이상을 의미한다.

● 직무만족

- 이론적 정의: 직무에 대한 태도의 하나로서 한 개인의 직무나 직무경험 평가 시에 발생하는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태이다(신유근, 1985).
- 조작적 정의: Slavitt et al.(1978)이 개발하고, 박성애와 윤순영(1992)이 번안하고 수정한 직무만족 도구로 측정된 평균 값이다.

● 환자만족

- 이론적 정의: 환자가 생각하는 이상적인 간호수행에 대한 기대와 실제로 받은 간호에 대한 인식의 일치정도이다(Risser, 1975).
- 조작적 정의: Wandelt & Ager(1974)가 개발하고, 신정섭(1992)의 연구에서 사용한 환자만족 도구로 측정된 평균값이다.

연구 방법

연구설계

본 연구는 간호인력별 간호사들의 직무만족과 환자만족을 비교하는 서술적 비교조사연구이다.

연구대상

본 연구대상자는 서울에 있는 종합병원과 종합전문병원 8개 병원의 간호사 310명과 환자 240명을 편의추출 하였다. 간호인력은 각 병원의 간호등급을 기준으로 하였으며, 1등급과 2등급은 종합전문병원 각 1개, 3등급은 종합전문병원 3개, 4등급, 5등급, 6등급은 종합병원 각 1개씩을 대상으로 하였다.

연구도구

● 직무만족 측정도구

직무만족을 측정하기 위한 도구는 Slavitt et al.(1978)이 개발하고, 박성애와 윤순영(1992)이 번안하고 수정한 직무만족 측정설문지를 사용하였다. 박성애와 윤순영(1992)의 연구에서는 Cronbach's α 는 .91이었다. 설문지는 6개의 영역으로 구분되며, 보수 6항목, 전문직 수준 8항목, 행정 8항목, 자율성 7항목, 직무요구 5항목, 상호작용 7항목으로 총 41개 문항으로 구성되어 있다. 측정도구는 5점 척도로 최저점수 41점에서 최고 점수 205점으로 점수가 높을수록 직무만족이 높음을 의미한다. 본 조사에서의 Cronbach's α 는 .860이었다.

● 환자만족 측정도구

환자만족 측정도구는 Wandelt & Ager(1974)에 의하여 개발된 간호의 질 측정도구(Quality Patient Care Scale)를 번역 후 수정·보완한 신정섭(1992)이 사용한 도구 39 문항으로, 신체적 간호 12문항, 정신사회적 간호 7문항, 의사소통 간호 6문항, 치료적 간호 6문항, 일반적 간호 8문항으로 구성되어 있다. 측정도구는 5점 척도로 최저점수 39점에서 최고 점수 195점으로 점수가 높을수록 환자만족이 높음을 의미한다. 신정섭(1992)의 연구에서의 Cronbach's α 는 .96이었으며, 본 조사에서의 Cronbach's α 는 .933이었다.

자료수집

설문조사는 2006년 11월 1일부터 12월 30일까지 각 간호등급 1등급에서 6등급까지 병원의 간호부에 허락을 득한 후 간호사에게 자가보고식 설문지를 나누어주고 연구자가 설명을 한 후 동의를 얻어서 작성하게 하여 설문지를 수거하였다. 총 310부를 배부하여 298부를 회수하였으며, 회수율은 93.1%이었고 최종 분석에 사용한 자료는 292부를 이용하였다. 환자설문지는 연구자가 환자에게 설명을 한 후 동의를 얻어서 작성하게 하여 설문지를 240부를 배부하여 221부를 회수하였다. 회수율은 92.0%이었으며 최종분석에 사용한 자료는 218부를 이용하였다.

자료분석

수집된 자료는 SPSS PC⁺ 12.0을 이용하여 분석하였다. 연구대상의 집단 간의 일반적 특성의 차이를 보정하기 위한 동질성 검정을 위해 χ^2 test, 간호등급별 직무만족도와 환자만족을 비교하기 위하여 ANCOVA와 사후분석으로 Scheffe로 통계처리하였다.

연구 결과

대상자의 동질성검증

전체 간호등급별 간호사 대상자의 일반적 특성을 비교하여 보면 24~30세가 209명으로 가장 많았으며, 51세 이상이 3명으로 적게 나타났다. 미혼이 189명, 기혼이 103명으로 나타났다. 종교가 있는 간호사가 198명, 종교가 없는 간호사가 94명으로 나타났다. 학력은 대학 졸업이 144명으로 가장 많았으며, 전문대학 졸업이 135명, 대학원졸업이 13명으로 나타났다. 일반 간호사가 259명으로 가장 많았으며, 책임간호사가 32명, 수간호사가 1명으로 나타났다. 내과계가 151명, 외과계가 122명, 기타 부서가 19명으로 나타났다. 총 간호사 경력은 5년 이상이 126명으로 가장 많았으며, 1년 이하가 17명으로 적게 나타났다. 현 근무지 경력은 1~3년이 가장 많았으며, 5년 이상이 47명으로 적게 나타났다.

조사대상 간호사의 일반적 특성을 간호등급별로 동질성 검증을 한 결과 결혼 상태와 지위는 동질 한 것으로 나타났으며, 연령, 종교, 학력, 부서, 총경력, 현근무경력은 동질하지 않은 것으로 나타났다<Table 1>.

간호등급별 환자 대상자의 일반적 특성을 비교하여 보면 남자가 113명, 여자가 105명으로 나타났다. 연령은 31~50세가 87명으로 가장 많았고, 70세 이상이 10명으로 적게 나타났다. 학력은 고등학교 졸업이 81명, 대학원 졸업이 5명으로 적게 나타났다. 종교가 있는 환자가 148명, 종교가 없는 환자가 70명으로 나타났다. 직업으로 직업인이 94명으로 가장 많았으며, 학생이 11명으로 적게 나타났다. 입원과는 내과계가 118명, 외과계가 100명으로 나타났다. 입원기간이 1~7일인 경우가 89명으로 가장 많았으며, 31일 이상이 51명으로 적게 나타났다. 입원경험이 처음인 경우가 127명, 입원경험이 있는 대상자가 91명으로 나타났다.

조사대상 환자의 일반적 특성을 간호등급별로 동질성 검증을 한 결과 성별, 연령, 종교, 직업, 입원경험은 동질 한 것으로 나타났으며, 학력, 진료과, 입원일은 동질하지 않은 것으로 나타났다<Table 2>.

간호등급별 간호사 직무만족 비교

간호등급별 간호사의 일반적 특성 중 연령, 종교, 학력, 부서, 총경력, 현근무경력이 동질하지 않아서 이 6개 특성의 영향을 배제한 후 간호등급별 직무만족을 비교한 공변량분석 결과를 보면 간호등급별로 직무만족은 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다<Table 3><Table 4>.

간호등급별 평균 직무만족은 3.10점으로 간호등급 1등급이

<Table 1> General characteristics of nurse subjects by the level of nurse manpower

Characteristics		Level of nurse manpower						Total	χ^2	p
		Rank 1st.	Rank 2nd.	Rank 3rd.	Rank 4th.	Rank 5th.	Rank 6th.			
		Frequency(%)								
Age (years)	24~30	34(16.3)	35(16.7)	71(34.0)	17(8.1)	26(12.4)	26(12.4)	209(100.0)	62.897	.000
	31~40	5(7.7)	4(6.2)	35(53.8)	6(9.2)	7(10.8)	8(12.3)	65(100.0)		
	41~50	0(0.0)	0(0.0)	2(13.3)	9(60.0)	2(13.3)	2(13.3)	15(100.0)		
	Over 51	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	2(66.7)	0(0.0)	1(33.3)	3(100.0)		
	Subtotal	39(13.4)	39(13.4)	108(37.0)	34(11.6)	35(12.0)	37(12.7)	292(100.0)		
Marital status	Single	25(13.2)	32(16.9)	68(36.0)	19(10.1)	19(10.1)	26(13.8)	189(100.0)	8.615	.125
	Married	14(13.6)	7(6.8)	40(38.8)	15(14.6)	16(15.5)	11(10.7)	103(100.0)		
	Subtotal	39(13.4)	39(13.4)	108(37.0)	34(11.6)	35(12.0)	37(12.7)	292(100.0)		
Religion	Yes	26(13.1)	21(10.6)	66(33.3)	22(11.1)	29(14.6)	34(17.2)	198(100.0)	19.338	.002
	No	13(13.8)	18(19.1)	42(44.7)	12(12.8)	6(96.4)	3(3.2)	94(100.0)		
	Subtotal	39(13.4)	39(13.4)	108(37.0)	34(11.6)	35(12.0)	37(12.7)	292(100.0)		
Educational back ground	3rd. Year college	11(8.1)	5(3.7)	55(40.7)	27(20.0)	16(11.9)	21(15.6)	135(100.0)	50.369	.000
	4th. Year college	26(18.1)	33(22.9)	49(34.0)	5(3.5)	19(13.2)	12(8.3)	144(100.0)		
	Graduate	2(15.4)	1(7.7)	4(30.8)	2(15.4)	0(0.0)	4(30.8)	13(100.0)		
	Subtotal	39(13.4)	39(13.4)	108(37.0)	34(11.6)	35(12.0)	37(12.7)	292(100.0)		
Position	Nurse	36(13.9)	34(13.1)	97(37.5)	28(10.8)	32(12.4)	32(12.4)	259(100.0)	10.678	.383
	Charge nurse	3(9.4)	5(15.6)	11(34.4)	6(18.8)	2(6.3)	5(15.6)	32(100.0)		
	Head nurse	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	1(100)	0(0.0)	1(100.0)		
	Subtotal	39(13.4)	39(13.4)	108(37.0)	34(11.6)	35(12.0)	37(12.7)	292(100.0)		
Department	Medical	19(12.6)	23(15.2)	55(36.4)	16(10.6)	19(12.6)	19(12.6)	151(100.0)	145.245	.000
	Surgical	20(16.4)	16(13.1)	53(43.4)	0(0.0)	16(13.1)	17(13.9)	122(100.0)		
	Others	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	18(94.7)	0(0.0)	1(5.3)	19(100.0)		
	Subtotal	39(13.4)	39(13.4)	108(37.0)	34(11.6)	35(12.0)	37(12.7)	292(100.0)		
Total career (month)	1~12	3(17.6)	1(5.9)	7(41.2)	0(0.0)	1(5.9)	5(29.4)	17(100.0)	30.004	.012
	13~36	13(17.1)	12(15.8)	17(22.4)	11(14.5)	12(15.8)	11(14.5)	76(100.0)		
	37~60	5(6.8)	17(23.3)	27(37.0)	10(13.7)	8(11.0)	6(8.2)	73(100.0)		
	Over 61	18(14.3)	9(7.1)	57(45.2)	13(10.3)	14(11.1)	15(11.9)	126(100.0)		
	Subtotal	39(13.4)	39(13.4)	108(37.0)	34(11.6)	35(12.0)	37(12.7)	292(100.0)		
Present career (month)	1~12	6(6.9)	4(4.6)	31(35.6)	33(37.9)	5(5.7)	8(9.2)	87(100.0)	112.244	.000
	13~36	17(16.8)	12(11.9)	40(39.6)	1(1.0)	17(16.8)	14(13.9)	101(100.0)		
	37~60	5(8.8)	19(33.3)	18(31.6)	0(0.0)	8(14.0)	7(12.3)	57(100.0)		
	Over 61	11(23.4)	4(8.5)	19(40.4)	0(0.0)	5(10.6)	8(17.0)	47(100.0)		
	Subtotal	39(13.4)	39(13.4)	108(37.0)	34(11.6)	35(12.0)	37(12.7)	292(100.0)		

<Table 2> General characteristics of patient subjects by the level of nurse manpower

Characteristics		level of nurse manpower						Total	χ^2	p
		Rank 1st.	Rank 2nd.	Rank 3rd.	Rank 4th.	Rank 5th.	Rank 6th.			
		frequency(%)								
Sex	Male	11(9.7)	13(11.5)	43(38.1)	15(13.3)	15(13.3)	16(14.2)	113(100.0)	4.29	.507
	Female	18(17.1)	17(16.2)	33(31.4)	13(12.4)	12(11.4)	12(11.4)	105(100.0)		
	Subtotal	29(13.3)	30(13.8)	76(34.9)	28(12.8)	27(12.4)	28(12.8)	218(100.0)		
Age (years)	18~30	10(20.8)	6(12.5)	14(29.2)	4(8.3)	11(22.9)	3(6.3)	48(100.0)	23.487	.074
	31~50	7(8.0)	15(17.2)	34(39.1)	12(13.8)	7(8.0)	12(13.8)	87(100.0)		
	51~70	12(16.4)	9(12.3)	25(34.2)	10(13.7)	8(11.0)	9(12.3)	73(100.0)		
	Over 71	0(0.0)	0(0.0)	3(30.0)	2(20.0)	1(10.0)	4(40.0)	10(100.0)		
	Subtotal	29(13.3)	30(13.8)	76(34.9)	28(12.8)	27(12.4)	28(12.8)	218(100.0)		
Educational background	Below middle school	7(13.7)	7(13.7)	10(19.6)	11(21.6)	2(3.9)	14(27.5)	51(100.0)	37.957	.01
	High school	9(11.1)	11(13.6)	33(40.7)	5(6.2)	15(18.5)	8(9.9)	81(100.0)		
	Under graduate	10(12.3)	12(14.8)	32(39.5)	11(13.6)	10(12.3)	6(7.0)	81(100.0)		
	Graduate	3(60.0)	0(0.0)	1(20.0)	1(20.0)	0(0.0)	0(0.0)	5(100.0)		
	Subtotal	29(13.3)	30(13.8)	76(34.9)	28(12.8)	27(12.4)	28(12.8)	218(100.0)		

<Table 2> General characteristics of patient subjects by the level of nurse manpower(continued)

Characteristics		level of nurse manpower						Total	χ^2	p	
		Rank 1st.	Rank 2nd.	Rank 3rd.	Rank 4th.	Rank 5th.	Rank 6th.				
		frequency(%)									
Religion	Yes	22(14.9)	21(14.2)	51(34.5)	22(14.9)	14(9.5)	18(12.2)	148(100.0)	5.746	.332	
	No	7(10.0)	9(12.9)	25(35.7)	6(8.6)	13(18.6)	10(14.3)	70(100.0)			
	Subtotal	29(13.3)	30(13.8)	76(34.9)	28(12.8)	27(12.4)	28(12.8)	218(100.0)			
Job	Salary man	12(12.8)	11(11.7)	41(43.6)	7(7.4)	11(11.7)	12(12.8)	94(100.0)	24.040	.064	
	Students	3(27.3)	1(9.1)	3(27.3)	1(9.1)	2(18.2)	1(9.1)	11(100.0)			
	House keeper	9(18.0)	11(22.0)	15(30.0)	4(8.0)	6(12.0)	5(10.0)	50(100.0)			
	Others	4(6.5)	7(11.3)	17(27.4)	16(25.8)	8(12.9)	10(16.1)	62(100.0)			
	Subtotal	29(13.3)	30(13.8)	76(34.9)	28(12.8)	27(12.4)	28(12.8)	218(100.0)			
Department	Medical	15(12.7)	15(12.7)	37(31.4)	24(20.3)	12(10.2)	15(12.7)	118(100.0)	13.455	.019	
	Surgical	14(14.0)	15(15.0)	39(39.0)	4(4.0)	15(15.0)	13(13.0)	100(100.0)			
	Subtotal	29(13.3)	30(13.8)	76(34.9)	28(12.8)	27(12.4)	28(12.8)	218(100.0)			
Admission periods (days)	1~7	19(21.3)	3(3.4)	36(40.4)	2(2.2)	16(18.0)	13(14.6)	89(100.0)	58.679	.000	
	8~30	9(11.5)	17(21.8)	27(34.6)	8(10.3)	5(6.4)	12(15.4)	78(100.0)			
	Over 31	1(2.0)	10(19.6)	13(25.5)	18(35.3)	6(11.8)	3(5.9)	51(100.0)			
	Subtotal	29(13.3)	30(13.8)	76(34.9)	28(12.8)	27(12.4)	28(12.8)	218(100.0)			
Admission experience	No	18(14.2)	13(10.2)	43(33.9)	19(15.0)	21(16.5)	13(10.2)	127(100.0)	9.912	.078	
	Yes	11(12.1)	17(18.7)	33(36.3)	9(9.9)	6(6.6)	15(16.5)	91(100.0)			
	Subtotal	29(13.3)	30(13.8)	76(34.9)	28(12.8)	27(12.4)	28(12.8)	218(100.0)			

<Table 3> Comparison of the level of nurse manpower and job satisfaction

Source	Type III SS	df	MS	F	p
Level of nurse manpower	5.878	5	1.176	11.954	.000**
Error	28.126	286	.098		
Total	2848.371	292			

** p<.01

<Table 4> Comparison of job satisfaction revised six characteristics

Source	Type III SS	df	MS	F	p
Educational background	.036	1	.036	.363	.547
Department	.064	1	.064	.647	.422
Age	.103	1	.103	1.044	.308
Religion	.034	1	.034	.340	.560
Total career	.039	1	.039	.394	.531
Present career	.01	1	.01	.006	.938
Level of nurse manpower	5.486	5	1.097	11.068	.000**
Error	27.854	281	.099		
Total	2848.371	292			

** p<.01

3.35, 2등급이 3.17점, 3등급이 3.00, 4등급이 3.28, 5등급이 2.94, 6등급이 3.04점으로 나타났다. 직무만족의 사후검정 결과 간호등급 1등급은 3등급, 5등급, 6등급과 차이를 나타냈으며, 3등급은 1등급과 4등급과 차이를 나타냈다. 4등급은 3등급과 5등급과 차이를 나타냈으며, 5등급은 1등급, 4등급과 차이를 나타냈고, 6등급은 1등급과 차이를 나타냈다<Table 5>.

<Table 5> Comparison of job satisfaction by the level of nurse manpower

Level of nurse manpower	f	Mean ± S.D.	Scheffe
Rank 1st.	39	3.35±.321	1>3,5,6
Rank 2nd.	39	3.17±.307	
Rank 3rd.	108	3.00±.309	1,4>3
Rank 4th.	34	3.28±.358	4>3,5
Rank 5th.	35	2.94±.306	1,4>5
Rank 6th.	37	3.04±.285	1>6
Average	49	3.10±.341	

간호등급별 간호사 직무만족 영역별 비교

간호사 일반적 특성 중 연령, 종교, 학력, 부서, 총경력, 현 근무경력에 동질하지 않아서 6개 특성의 영향을 배제한 후 간호등급별 직무만족의 하위범주를 비교한 공변량분석 결과를 보면 간호등급별 직무만족은 전문직 수준만 제외한 봉급, 행정, 자율성, 직무요구도, 상호작용 등 5개 하부영역에서 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다<Table 6>. 직무만족의 하위범주는 봉급, 전문직수준, 행정, 자율성, 직무요구도, 상호작용 등이다. 하위범주 영역 중 상호작용이 3.83점으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 자율성 3.08, 보수 2.93, 행정 2.64, 직무요구 2.50으로 나타났다.

직무만족 하위범주의 영역 중 보수 영역에서의 평균은 2.93으로, 1등급이 평균 3.15로 가장 높게 나타났으며, 2등급이 3.00, 4등급이 3.05로 평균 이상으로 나타났다. 사후검정 결과는 1등급의 평균점수가 5등급과 6등급보다 높게 나타났으며,

<Table 6> Comparison of subcategory of job satisfaction revised six characteristics

Job satisfaction subcategory	Source	Type III SS	df	MS	F	p
Pay	Rank	6.292	5	1.258	9.123	.000**
	Error	39.450	286	.138		
	Total	2555.111	292			
Professional status	Rank	2.022	5	.404	1.683	.139
	Error	68.728				
	Total	3909.625	292			
Administration	Rank	13.111	5	2.622	11.172	.000**
	Error	67.127	286	.235		
	Total	2119.297	292			
Autonomy	Rank	12.505	5	2.501	10.676	.000**
	Error	67.003	286	.234		
	Total	2860.531	292			
Job task	Rank	16.177	5	3.235	11.825	.000**
	Error	78.252	286	.274		
	Total	1928.440	292			
Interaction	Rank	8.398	5	1.680	4.749	.000**
	Error	101.155	286	.354		
	Total	4404.347	292			

** p<.01

2등급과 3등급 및 4등급의 평균점수가 6등급 보다 높게 나타났다. 행정영역에서의 평균은 2.64로, 1등급이 3.01로 가장 높게 나타났으며, 2등급이 2.86, 4등급이 2.76으로 평균이상으로 나타났다. 사후검정 결과는 1등급의 평균점수가 3등급과 5등급 및 6등급보다 높게 나타났으며, 2등급의 평균점수가 3등급과 5등급보다 높게 나타났고, 4등급의 평균점수가 5등급보다 높게 나타났다. 자율성에서의 평균은 3.08로, 1등급이 3.46으로 가장 높게 나타났으며, 2등급이 3.24, 4등급이 3.23으로 평균 이상으로 나타났다. 사후검정 결과는 1등급의 평균점수가 3등급과 5등급 및 6등급보다 높게 나타났으며, 2등급의 평균점수가 3등급과 5등급보다 높게 나타났고, 4등급의 평균점수

가 5등급보다 높게 나타났다. 직무요구에서의 평균은 2.50으로, 1등급 2.60, 4등급 3.04, 5등급이 2.66으로 평균 이상으로 나타났다. 사후검정결과는 4등급의 평균점수가 1등급, 2등급, 3등급, 6등급보다 높게 나타났으며, 4등급과 5등급의 평균점수가 3등급보다 높게 나타났다. 상호작용에서의 평균은 3.83으로, 1등급이 4.10으로 가장 높게 나타났으며, 2등급 3.95, 4등급이 3.99, 6등급이 3.91로 평균 이상으로 나타났다. 사후검정결과는 1등급의 평균점수가 3등급 보다 높게 나타났다 <Table 7>.

간호등급별 환자만족 비교

환자의 일반적 특성 중 학력, 진료과, 입원일이 동질하지 않아서 학력, 진료과, 입원일의 영향을 배제한 후 간호등급별 환자만족을 비교한 공변량분석 결과를 보면 간호등급별 환자만족은 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다 <Table 8><Table 9>.

간호등급별 평균 환자만족은 4.15점으로 간호등급 1등급은 4.33, 2등급은 4.23, 3등급은 4.12, 4등급은 4.53, 5등급은 3.67, 6등급은 4.06으로 나타났다<Table 10>.

간호등급별 환자만족 영역별 비교

일반적 특성 중 학력, 입원일, 진료과가 동질하지 않아서, 학력, 입원일, 진료과의 영향을 배제한 후 간호등급별 환자만족의 하위범주를 배제한 공변량 분석 결과를 보면 간호등급별 환자만족은 통계적으로 5개 영역 모두 유의한 것으로 나타났다<Table 11><Table 12>.

환자만족의 하위범주는 정신·사회적 간호, 일반적 간호, 신체적 간호, 의사소통 간호, 치료적 간호 등이다. 각 간호등급

<Table 7> Comparison of subcategory of job satisfaction

Job satisfaction Sub category	Level of nurse manpower						Average	F	p	Scheffe
	Rank 1st.	Rank 2nd.	Rank 3rd.	Rank 4th.	Rank 5th.	Rank 6th.				
Pay	3.15±.391	3.00±.352	2.92±.382	3.05±.421	2.76±.292	2.66±.351	2.93±.396	9.123	.000**	1>5,6 2,3,4>6
Administration	3.01±.474	2.86±.409	2.53±.501	2.76±.483	2.32±.503	2.51±.498	2.64±.525	11.172	.000**	1>3,5,6 2>3,5 4>5
Autonomy	3.46±.480	3.24±.497	2.93±.477	3.23±.529	2.82±.434	3.07±.493	3.08±.522	10.676	.000**	1>3,5,6 2>3,5 4>5
Job task	2.60±.578	2.40±.614	2.29±.498	3.04±.501	2.66±.492	2.48±.472	2.50±.569	11.825	.000**	4>1,2,3,6 4,5>3
Interaction	4.10±.443	3.95±.501	3.67±.656	3.99±.585	3.64±.598	3.91±.633	3.83±.613	4.749	.000**	1>3

** p<.01

<Table 8> Comparison of the level of nurse manpower and patient satisfaction

Source	Type III SS	df	MS	F	p
Level of nurse manpower	11.730	5	2.346	7.962	.000**
Error	62.465	212	.295		
Total	3841.061	218			

** p<.01

<Table 9> Comparison of patient satisfaction revised three characteristics

Source	Type III SS	df	MS	F	p
Educational background	.255	1	.255	.874	.351
Department	.052	1	.052	.178	.673
Admission periods	.990	1	.990	3.393	.067
Level of nurse manpower	9.285	5	1.857	6.364	.000**
Error	60.985	209	.292		
Total	3841.061	218			

** p<.01

<Table 10> Comparison of patient satisfaction by the level of nurse manpower

Level of nurse manpower	f	Mean±S.D.	Scheffe
Rank 1st.	29	4.33±.534	1>5
Rank 2nd.	30	4.23±.483	2>5
Rank 3rd.	76	4.12±.546	4>3 3>5
Rank 4th.	28	4.53±.355	4>3,5
Rank 5th.	27	3.67±.618	1,2,3,4>5
Rank 6th.	28	4.06±.665	
Average	36	4.15±.584	

별 환자만족 하위범주를 비교하면 정신·사회적 간호에서 평균은 4.14로 나타났으며, 1등급이 4.37, 2등급이 4.20, 3등급이 4.14, 4등급이 4.31로 평균 이상으로 나타났다.

사후검정 결과는 1등급과 4등급의 평균점수가 5등급 보다 높은 것으로 나타났다. 일반적 간호에서는 평균 4.06으로 나타났다으며, 4등급이 4.58, 1등급 4.25, 2등급 4.16으로 평균 이

<Table 11> Comparison of the level of nurse manpower and patient satisfaction

Subcategory	Source	Type III SS	df	MS	F	p
Mental social nursing	Level of nurse manpower	6.441	5	1.288	4.847	.000**
	Error	56.352	212	.266		
	Total	3810.306	218			
General nursing	Level of nurse manpower	16.776	5	3.355	8.264	.000**
	Error	86.075	212	.406		
	Total	3701.719	218			
Physical nursing	Level of nurse manpower	14.176	5	2.835	8.640	.000**
	Error	69.569	212	.328		
	Total	3762.278	218			
Communication nursing	Level of nurse manpower	14.122	5	2.824	3.803	.003*
	Error	157.429	212	.743		
	Total	3964.611	218			
Therapeutic nursing	Level of nurse manpower	11.707	5	2.341	5.566	.000**
	Error	89.182	212	.421		
	Total	4123.972	218			

** p<.01, * p<.05

<Table 12> Comparison of patient satisfaction revised three characteristics

Patient satisfaction sub-category	Source	Type III SS	df	MS	F	p
Mental social nursing	Educational background	.009	1	.009	.032	.858
	Department	.125	1	.125		
	Admission periods	.198	1	.198		
	Level of nurse manpower	5.908	5	1.182		
	Error	56.004	209	.268		
	Total	3810.306	218			
General nursing	Educational background	.212	1	.212	.526	.469
	Department	.523	1	.523		
	Admission periods	.738	1	.738		
	Level of nurse manpower	12.381	5	2.476		
	Error	84.445	209	.404		
	Total	3701.719	218			

<Table 12> Comparison of patient satisfaction revised three characteristics(continued)

Patient satisfaction sub-category	Source	Type III SS	df	MS	F	p
Physical nursing	Educational background	.530	1	.530	1.651	.200
	Department	.008	1	.008	.025	.875
	Admission periods	1.647	1	1.647	5.135	.024
	Level of nurse manpower	11.526	5	2.305	7.184	.000**
	Error	67.058	209	.321		
	Total	3762.278	218			
Communication nursing	Educational background	.203	1	.203	.278	.599
	Department	.114	1	.114	.156	.693
	Admission periods	4.019	1	4.019	5.500	.20
	Level of nurse manpower	10.754	5	2.151	2.943	.014*
	Error	152.726	209	.731		
	Total	3964.611	218			
Therapeutic nursing	Educational background	.628	1	.628	1.492	.223
	Department	.240	1	.240	.570	.451
	Admission periods	.146	1	.146	.348	.556
	Level of nurse manpower	9.701	5	1.940	4.607	.01*
	Error	88.026	209	.421		
	Total	4123.972	218			

** p<.01, * p<.05

<Table 13> Comparison of patient satisfaction by the level of nurse manpower

Patient satisfaction sub-category	Level of nurse manpower						Average	F	p	Scheffe
	Rank 1st.	Rank 2nd.	Rank 3rd.	Rank 4th.	Rank 5th.	Rank 6th.				
Mental/social nursing	4.37±.477	4.20±.593	4.14±.536	4.31±.395	3.78±.518	4.02±.507	4.14±.537	4.847	.000**	1,4>5
General nursing	4.25±.729	4.16±.604	4.00±.617	4.58±.405	3.56±.774	3.88±.664	4.06±.688	8.264	.000**	1,2>5 4>3,5,6
Physical nursing	4.27±.508	4.14±.479	4.11±.622	4.52±.450	3.56±.639	3.98±.624	4.10±.621	8.640	.000**	1,2,3>5 4>5,6
Communication nursing	4.31±.571	4.21±.609	4.10±.666	4.58±.459	3.62±.724	4.26±.177	4.17±.889	3.803	.000**	4>5
Therapeutic nursing	4.45±.697	4.43±.542	4.27±.661	4.64±.393	3.81±.776	4.14±.729	4.29±.681	5.566	.000**	1,2,4>5

** p<.01

상을 나타내었다. 사후검정 결과는 1등급과 2등급의 평균점수가 5등급보다 높은 것으로 나타났으며, 4등급의 평균점수가 3등급과 5등급 및 6등급보다 높은 것으로 나타났다. 신체적 간호에서 평균 4.10으로 나타났으며, 4등급이 4.52, 1등급이 4.27, 2등급이 4.14로 평균 이상으로 나타났다. 사후검정 결과는 1등급, 2등급, 3등급의 평균점수가 5등급보다 높은 것으로 나타났으며, 4등급의 평균점수가 5등급과 6등급보다 높은 것으로 나타났다. 의사소통 간호에서 평균 4.17로 나타났으며, 4등급이 4.58, 1등급이 4.31, 2등급이 4.21, 6등급이 4.26으로 평균 이상으로 나타났다. 사후검정 결과는 4등급의 평균점수가 5등급보다 높은 것으로 나타났다. 치료적 간호에서 평균 4.29로 나타났으며, 4등급이 4.64, 1등급이 4.45, 2등급이 4.43으로 평균 이상으로 나타났다. 사후검정 결과는 1등급, 2등급, 4등급의 평균점수가 5등급보다 높은 것으로 나타났다 <Table 13>.

논 의

본 연구는 임상 간호사들의 간호등급별 즉 환자 대 간호사의 비율에 따른 간호사의 직무만족도와 환자만족도를 비교하여서 간호사의 인력관리에 효율적인 관리방안을 제시하고자 시도되었다.

간호사의 직무만족 평균은 5점 만점에 3.10점으로 보통 정도의 수준으로 나타났다. 이는 박정혜(2003)와 서성화(1992)의 연구결과 보다 높게 나타났으며, 양길모(1990)의 연구결과 보다 낮게 나타났다. 박정혜(2003)의 연구에서는 200병상 이상의 6개 병원의 간호사와 책임간호사 254명의 자료를 이용하였으며, 평균 2.73으로 나타났다. 서성화(1992)의 연구는 같은 재단의 2개 의료원의 348명의 간호사, 수간호사, 감독간호사를 조사하였으며 평균 2.93으로 나타났다. 양길모(1990)의 연구는 474병상의 간호사 150명을 조사한 연구로 평균 4.0으로 본 연구보다 높게 나타났다.

간호등급별로 간호사의 직무만족을 보면, 간호등급이 높은 1등급은 3.35, 2등급은 3.17로 평균 3.10보다 높은 것으로 나타났다. 4등급은 노인종합병원으로 직무만족이 1등급과 2등급 외에 다른 등급에 비해 높은 3.28로 나타났는데, 이는 병원의 특성이 다른 병원들의 종합전문병원과 종합병원의 단기병상보다는 장기병상인 것에 기인하는 것으로 사료되며, 차후에 반복연구가 필요하리라 생각된다.

전반적인 직무만족 점수를 비교하면, 많은 간호인력이 근무하는 높은 간호등급일수록 간호사의 직무만족이 높은 것으로 나타났다. 이는 Weissman, Alexander and Chase(1980), Redfern & Norman(1990), McNeese-Smith(1999)의 연구와 일치를 나타내고 있는데, Weissman et al.(1980)은 정규간호사의 근무비율이 높을수록 직무만족이 높다고 하였으며, Redfern & Norman(1990)은 근무하고 있는 간호사들이 병원정책, 작업조건과 같은 외부적인 인자에 더 만족하고 있음을 보고하였고, McNeese-Smith(1999)는 직무만족요인을 환자간호, 적절한 업무량, 동료관계, 전문직과 관련이 있다고 하였다. 그러므로 정규직원의 비율, 간호인력 정책으로 인한 간호사의 적절한 업무량은 직무만족과 관련이 된다고 볼 수 있다.

간호사의 직무만족의 하위범주별로 비교하면 상호작용이 3.83으로 가장 높게 나타났고, 다음으로 자율성 3.08, 보수 2.93, 행정 2.64, 직무요구 2.50 순으로 나타났다. 이는 박정혜(2003)의 연구에서의 상호작용 3.45보다 높게 나타났으며, 자율성 3.38보다 낮게 나타났고, 행정 2.38보다 높게 나타났다. 김순옥(1988)의 연구에서의 상호작용 2.99보다 높게 나타났으며, 자율성 3.10과 비슷한 수준으로 나타났고, 행정 3.81보다 낮게 나타났다.

그러므로 관리자들은 간호사의 만족에 가장 큰 영향을 주는 요소를 파악하여, 환자, 간호사, 의사, 수간호사, 타부서와의 상호관계에 관심을 갖어야 하고, 이외에 간호사들의 업무에 있어서의 자율적인 결정이나 업무수행, 타 병원과의 보수의 비교, 행정적인 업무에 정보를 주고 참여의 지지, 직무의 요구의 적절성 등에 대한 관심을 가지고 간호사들을 지도할 필요가 있으리라 사료된다.

각 간호등급별로 직무만족을 비교하면 보수 영역, 행정 영역, 자율성 영역, 직무요구 영역, 상호작용 영역 모두에서 간호인력이 많은 간호등급 1등급에서 매우 높게 나타났다.

2등급은 행정영역과 자율성 영역에서 2위로 나타났으며, 4등급은 각 영역에서 비교적 높은 점수를 나타냈는데, 이는 4등급 병원의 특성이 장기 노인종합병원으로 다른 종합병원이나 종합전문병원의 단기병상과 다른 것에 기인하는 것으로 사료된다. 전반적으로 직무만족의 각 하위범주 역시 많은 간호인력이 근무하는 높은 간호등급일수록 높게 나타남을 볼 수 있다. 이는 간호인력이 많을수록 간호사의 소진과 불만족

이 줄어들고, 적정한 인력은 간호사로 하여금 긍정적인 관계를 형성하게 하고 과업무량으로부터 잘 적응하게 하며, 질적인 간호에 대한 간호사들의 인지와 긍정적인 관계가 유의하다고 할 수 있다(Aiken et al., 2002). 다른 관련 연구를 보면, Redfern & Norman(1990)은 간호사들이 병원정책, 작업조건, 임금 및 승진의 기회와 같은 외부적 인자에 더 만족하였음을 보고하였고, 이은주(2004)의 연구에서는 병상 수 대 간호사의 비는 간호사 직무만족과 역상관으로 간호사의 환자 부담률이 높을수록 간호사의 직무만족도는 낮아지는 것으로 나타났다.

환자만족의 평균은 5점 만점에 4.15점으로 나타났다. 이는 신정섭(1992)의 연구 3.56, 배희순(2001)의 3.38 보다 높게 나타났다. 본 연구에서 환자만족의 하위범주 영역의 평균은 치료적 간호 4.29, 의사소통 간호 4.17, 정신사회적 간호 4.14, 신체적 간호 4.10, 일반적 간호 4.06 순으로 나타났다. 윤영선(1987)의 연구결과와 본 연구결과와 같게 나타났으며, 신정섭(1992)의 연구에서는 치료적 간호, 신체적 간호, 의사소통 간호, 일반적 간호, 정신사회적 간호 순으로 나타났다. 배희순(2001)의 연구에서는 의사소통 간호, 전문직 간호, 일반적 간호, 정신사회적 간호, 신체적 간호 순으로 나타났다. 그러므로 환자만족을 증진시키기 위해 치료적 영역과 의사소통 영역 외에도 상대적으로 점수가 낮은 정신사회적 영역, 신체적 영역, 일반적 영역에서 간호사들이 관심을 가지고 환자간호에 참여하도록 관리자들과의 교육과 지도감독이 필요 할 것으로 사료된다.

간호등급별로도 많은 간호인력이 근무하는 높은 간호등급일수록 비교적 환자만족도가 높음을 나타내었다. 이는 Vahey, Aiken, Slone, Clarke and Vargas (2004), Aiken et al.(2002), Gillis(1982), Cho et al.(2003) 의 연구와 일치를 보이고 있다. Vahey et al.(2004)의 연구에서는 간호사들의 적절한 인력은 높은 환자만족을 보였다고 하였으며, Aiken et al.(2002)은 적절한 간호인력이 간호사 만족을 높이고, 환자결과를 더 좋게 한다고 하였고, Gillis(1982)는 양질의 간호제공은 간호업무시간과 간호인력의 적정배치가 조화를 이룰 때 최대에 달한다고 하였다. Cho et al.(2003)의 연구에서 효과적인 간호를 제공하기 위해서는 적절한 인력, 기술의 정도, 능력 등이 필요하다고 하였다. 박성희(2002)의 연구에서는 간호관리료 차등제에 따른 직접간호활동 연구에서 간호등급이 높을수록 간호사의 직접간호시간이 많고, 간호활동으로 인한 사망률과 합병증, 재입원율이 적고 재원일이 적은 것으로 나타나 간호사의 비율이 중요함을 나타냈다.

결론적으로 간호인력은 간호사의 직무만족에 영향을 주며, 또한 환자만족에도 영향을 주는 요소이므로, 병원에서의 간호의 질과 생산성을 높이기 위하여 간호등급의 승급을 고려하

고, 또한 적절한 간호인력을 보유하도록 인사관리 정책을 수립하는 것이 필요하다고 본다.

결론 및 제언

본 연구는 간호등급별 간호사들의 직무만족과 환자만족을 비교하고, 그 상관관계를 파악하여 병원의 간호인력 관리에 기초자료를 제공하고자 시도되었다.

조사기간과 대상은 2006년 11월 1일부터 12월 30일 까지 서울시내에 있는 종합병원 3개와 종합전문병원 5개 총 8개 병원에 근무하고 있는 간호사 310명과 입원하고 있는 환자 240명을 대상으로 구조화된 설문지로 조사 실시되었다. 각 간호등급은 간호등급 1등급부터 6등급까지 6개 등급의 병원으로 1등급, 2등급, 4등급, 5등급, 6등급은 각 1개, 3등급 3개의 병원을 대상으로 하였으며, 최종 분석 자료는 간호사 292부, 환자 218부이었다.

연구도구는 Slavitt et al.(1978)의 도구를 수정·보완한 박성애와 윤순영(1992)의 간호사 직무만족 도구와 Wandelt & Ager (1974)가 개발하고 신정섭(1992)이 사용한 환자만족 도구를 이용하였다. 연구분석은 SPSS PC⁺ 12.0을 이용하여 빈도분석, χ^2 test, ANCOVA, Scheffe를 이용하여 분석하였다.

본 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

- 간호사 직무만족은 평균 3.10점으로 중간정도로 나타났다.
- 환자의 환자만족은 평균 4.15점으로 높게 나타났다.
- 간호등급별 간호사 직무만족은 간호등급 1등급과 2등급에서 평균 이상을 보였으며, 다음으로 4등급, 3등급, 5등급, 6등급 순으로 나타났다.
- 간호등급별 환자만족은 간호등급 1등급, 2등급, 4등급에서 평균 이상을 보였으며, 다음으로 3등급, 6등급, 5등급 순으로 나타났다.

본 연구결과를 바탕으로 다음과 같이 제언한다.

- 많은 간호등급별 병원을 대상으로 반복연구를 제언한다.
- 간호등급별 간호업무성과 비교를 제언한다.
- 간호등급별 간호사 직무분석을 제언한다.
- 간호등급별 간호사의 업무의 질 측정을 제언한다.

참고문헌

김문실 (1996). 간호조직에서의 변혁적 리더십. *간호과학*, 8, 53-54.
 김순옥 (1988). 간호사의 직무만족도에 따른 간호수행, 환자만족도와와의 관계연구. *순천간호전문대학 논문집*, 12, 17-51.

대한간호협회 (2003). *간호등급별 기본간호행위 수준 조사연구*. 대한간호협회 보험위원회 보고서.
 박성애, 윤순영 (1992). 직무만족 측정도구 개발. *간호학회지*, 22(3), 316-324.
 박성희 (2002). *간호인력비율에 따른 직접간호활동 및 간호결과분석*. 고려대학교 박사학위 논문.
 박정혜 (2003). *임상간호사의 조직 커뮤니케이션 만족과 직무만족과의 관계연구*. 이화여자대학교 석사학위논문.
 배희순 (2001). *간호의 질 평가에 관한 연구 -군병원 환자를 중심으로 -*. 대전대학교 석사학위논문.
 서성화 (1992). *간호사가 인지한 간호조직 특성과 직무만족도와의 관계 연구*. 고려대학교 석사학위논문.
 신유근 (1985). *조직행위론*. 서울 : 다산출판사.
 신정섭 (1992). *입원환자의 간호만족도에 관한 연구*. 연세대학교 석사학위 논문.
 양길모 (1990). *일 종합병원 간호사의 성격특성과 직무만족과의 관계 연구*. 연세대학교 석사학위논문.
 윤영선 (1987). *입원환자가 제공받은 간호행위의 질평가에 관한 조사연구*. 한양대학교 석사학위논문.
 이은주 (2004). *간호조직구조와 간호결과의 관계*. *간호행정학회지*, 10(1), 37-62.
 조병희 (1999). *의료문제의 사회학: 한국의료체계의 모순과 개혁*. 대구: 태일사
 Aiken, L. H., Clarke, S. P., Sloane, D. M., Sochalski, J., & Silber, J. H. (2002). Hospital nurse staffing and patient mortality, nurse burnout, and job dissatisfaction. *JAMA*, 288(16), 1987-1993.
 Blegen, M. A., Goode, C. J., & Reed, L. (1998). Nurse staffing and patient outcomes. *Nurs Res*, 47(1), 43-50.
 Cho, S. H., Ketefian, S., Barkauskas, V. H., & Smith, D. G. (2003). The effects of nurse staffing on adverse events, morbidity, mortality, and medical costs. *Nurs Res*, 52(2), 71-79.
 Cleary, P. D., & McNeil, B. J. (1988). Patient satisfaction as an indicator of quality care. *Inquiry*, 25(1), 25-36.
 Gillis, D. A. (1982). *Nursing management: A system approach*. Philadelphia : Saunders. Harvey.
 Greeneich, D. (1993). The link between new and return business and quality of care: Patient satisfaction. *ANS*, 16(1), 62-72.
 McNeese-Smith, D. K. (1999). A content analysis of staff nurse descriptions of job satisfaction and dissatisfaction. *J Adv Nurs*, 29(6), 1332-1341.
 Redfern, S. J., & Norman, I. J. (1990). Measuring the quality

- of nursing care: A consideration of different approaches. *J Adv Nurs*, 15(11), 1260-1271.
- Reeder, P. J., & Chen, S. C. (1990). A client satisfaction survey in home health care. *J Nurs Qual Assur*, 5(1), 16-24.
- Risser, N. L. (1975). Development of an instrument to measure patient satisfaction with nurses and nursing care in primary care setting. *Nurs Res*, 24(1), 45-51.
- Slavitt, C. B., Stamps, P. I., Piedmont, E. R., & Haase, A. M. B. (1978). Nurses' satisfaction with their work situation. *Nurs Res*, 27(2), 114-120.
- Strasen, P. L. (1988). Incorporating patient satisfaction standards into quality of care measures. *J Nurs Adm*, 18(11), 5-6.
- Sullivan, E. J., & Decker, P. J. (1997) *Effective leadership and management in nursing*, 4th. ed. California: Addison-Wesley Pub.
- Vahey, D., Aiken, L., Slone, D., Clarke, S., & Vargas, D. (2004). Nurse burnout and patient satisfaction. *Med Care*, 42(2), 11-57.
- Wandelt, M. A., & Ager, J. W. (1974). *Quality patient care scale*. New York : Appleton Century Crofts, A Publishing Division of Prentice-Hall, Inc.
- Weissman, C. S., Alexander, C., & Chase, G. A. (1980). Job satisfaction among hospital nurses: A longitudinal study. *Health Serv Res*, 15(2), 341-364.

Job Satisfaction and Patient Satisfaction Related to Nurse Staffing*

Kim, Jong Kyung¹⁾

1) Full Time Instructor, Department of Nursing, College of Medicine, Dankook University

Purpose: The objective of this research was to explore the levels of patient satisfaction and job satisfaction according to the level of nurse manpower, in order to provide effective management for nurses. **Methods:** The research was conducted from November 1 to December 30, 2006, with a survey of 310 nurses and 240 patients at eight tertiary hospitals in Seoul. Data were collected according to the level of nurse manpower from the first (a nurse vs. patient ratio of below 2.0) to the sixth (a ratio of over 4.0) rank. The survey tools were used Park-Yoon's job satisfaction (1992) and Wandelt and Ager (1974)'s patient satisfaction. The acquired data were analyzed with SPSS PC⁺ 12.0 program using descriptive methods, χ^2 test, ANCOVA, and Scheffe. **Results:** Overall job satisfaction of nurses showed 3.10 and patient satisfaction of patients showed 4.15. Analysis based on the level of nurse manpower showed that hospitals of first and second rank had higher scores than those of lower rank for nurse's job satisfaction and patient satisfaction. **Conclusion:** Hospitals with a higher level of nurse manpower showed higher score of nurse's job satisfaction and patient satisfaction.

Key words : Nursing staff, hospital, Job satisfaction, Patient satisfaction

* The present research was conducted by the research fund of Dankook University in 2006.

• Address reprint requests to : Kim, Jong Kyung

Department of Nursing, College of Medicine, Dankook University.

29, Anseo-dong Cheonan-si, Chongnam 330-714, Korea.

Tel: 82-41-550-3893 Fax: 82-41-550-3893 E-mail: jongkimk@dankook.ac.kr, jongkimk@empal.com