

응급실 간호사와 환자가 지각한 돌봄행위의 중요도*

최 은 희¹⁾ · 이 은 남²⁾

서 론

연구의 필요성

응급의료의 중요성에 대한 국민들의 인식은 날로 높아지고 있으며 응급의료의 양상도 다양하게 변화하고 있다(Ahn, 1997). 또한 국민들의 소득수준의 향상에 따른 의료서비스 이용자들의 높은 기대와 고급화 성향, 의학지식의 대중화와 권리의식의 향상 등은 의료서비스에 있어서도 많은 변화를 초래하였다(Lee, 2006).

응급실을 찾는 환자와 보호자는 질환 자체에 대한 두려움과 함께 예기치 못한 상황의 발생으로 인해 상당한 불안과 당혹감을 느끼므로(Kim & Rim, 1990), 간호사는 이런 응급실 환자에게 효율적이고 신속한 중재를 제공함으로써 대중의 신뢰를 쌓고 환자의 신속한 회복을 돕는 편안한 간호를 제공할 수 있어야 한다(Jung, 1998). 특히 환자와 보호자들은 가장 빈번하게 접촉하게 되는 간호서비스를 기준으로 전체 의료서비스의 질을 평가하는 경향이 있으므로(Kim, 1998), 간호사는 의료서비스의 대표적 제공자로서 환자와 보호자에게 누구보다도 중대한 역할을 수행한다고 할 수 있다. 따라서 응급실 환자는 응급실 간호사가 환자에게 제공하는 돌봄행위에 응급실 의료서비스 평가의 초점을 맞추게 된다. 그러나 응급실에서의 돌봄행위가 중요함에도 불구하고, 치료행위와 같은 가시적 효과가 불분명하기 때문에 경제논리에 근거한 현대의 병원 경영에서 우선순위에 밀리고 그 결과 간호사들도 주어진 업

무를 얼마나 효과적으로 처리하였는가에 좀 더 관심을 두게 되는 것이 현실이다.

돌봄은 간호의 본질이자 간호지식체와 간호실무의 가장 중심적인 영역으로, 인류역사를 통하여 다양하게 표현되어 왔다(Leininger, 1981). 돌봄은 간호를 다른 전문직과 구별하게 하는 통합적 개념으로, Watson (1979)은 돌봄이 일방적으로 이루어지는 것이 아니라 간호사와 대상자 사이에 이루어지는 인간관계로서 간호실무의 핵심이 되며, 이러한 인간관계는 대상자의 지각을 고려함으로써 성공적으로 유지할 수 있다고 하였다. 또한 간호사는 대상자와 공감하고 대상자의 요구를 수용하며 돌봄을 제공하는데, 이 때 간호사-대상자의 관계는 간호를 일방적으로 주고 받는 것으로 끝나는 것이 아닌 서로 영향을 주고 받으며 성장하게 되는 연결된 관계라고 하였다(Shin, 2006). 즉, 간호사는 간호사-대상자 간의 관계 속에서 환자에게 총체적 돌봄을 제공하게 되는 것이다. 또한 긍정적인 돌봄경험은 환자의 효과적인 회복에 도움이 되며(Latham, 1996), 환자의 만족도에 영향을 주어(Davis & Duffy, 1999), 간호사가 제공하는 돌봄행위는 비용효과적인 측면을 강조하는 현대의 병원경영에서도 중요한 가치가 될 수 있다. 그러므로 간호사가 중요하게 지각하는 돌봄행위와 환자가 중요하게 지각하는 돌봄행위를 파악하고 비교하는 연구를 함으로써, 간호사와 환자 간 돌봄행위에 대한 지각의 차이를 줄이고 환자의 요구에 맞는 돌봄행위를 제공하는 계기를 마련할 필요가 있다.

환자가 지각한 돌봄과 간호사가 지각한 돌봄의 차이를 비교한 기존의 연구를 살펴보면, Christopher와 Hegedus (2000)

주요어 : 돌봄, 응급실, 간호사

* 이 논문은 제1저자 최은희의 석사학위논문 축약본임.

1) 마산대학교 간호학과 조교수(교신저자 E-mail: ceh@masan.ac.kr)

2) 동아대학교 간호학과 교수

투고일: 2014년 6월 9일 심사완료일: 2014년 8월 5일 게재확정일: 2014년 8월 7일

는 암 병동 간호사와 환자가 인지한 돌봄행위에 대한 연구에서, 간호사들은 환자에게 접촉하는 것을 돌봄으로 인지했지만, 환자는 접촉하는 것을 원하지 않는다고 하였다. 또한, 스웨덴 병원의 환자와 간호사를 대상으로 한 연구(von Essen & Sjoeden, 2003)에서도 간호사는 정서적 돌봄을 중요하게 인지한 반면, 환자는 간호사의 능숙한 실력을 가장 중요하게 인지하는 것으로 나타났다. O'Connell과 Landers (2008)가 중환자실 간호사와 환자를 대상으로 돌봄행위의 중요도를 비교한 연구에서, 간호사는 <인본주의/민음-희망/세심함>과 같은 항목을 가장 중요하게 인지하였으나, 환자는 <인간의 욕구 지원>과 같은 항목을 가장 중요하게 인지하였다. 지금까지 암환자(Gooding et al., 1993; von Essen et al., 1994), 정신과 병동과 외과수술환자(von Essen & Sjoeden, 1995), 관상동맥질환자(Rosenthal, 1992) 등을 대상으로 돌봄행위에 대한 인식을 조사한 연구에서 환자와 간호사가 인지하는 돌봄행위의 중요도가 다른 것으로 나타났다. 병동과 중환자실, 암병동 및 수술실 등과는 달리 응급실의 환경은 개방된 공간에 여러 진료과의 환자들이 함께 머무르게 되며, 질병의 중증도 또한 다양하여, 간호사와 환자가 지각한 돌봄행위의 중요도가 기존 연구와는 다를 것이라 생각되며, 돌봄행위의 중요도에서도 차이가 있을 것이라 사료된다.

이에 본 연구는 응급실이라는 특수성을 감안하여 응급실에서 돌봄을 받는 환자와 돌봄을 수행하는 간호사들이 지각하는 돌봄행위의 중요도의 차이를 비교해봄으로써, 환자-간호사 간에 돌봄이 적절하게 이루어지고 양질의 간호를 제공하는 데 기여하기 위해 본 연구를 시도하였다.

연구 목적

본 연구의 목적은 응급실 간호사와 환자가 지각한 돌봄행위의 중요도를 비교함으로써 인식의 차이를 파악하여 환자 중심의 간호를 제공하는데 기여하기 위함이며, 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 응급실 간호사와 환자의 일반적 특성을 알아본다.
- 응급실 간호사와 환자가 지각한 돌봄행위의 요인별 중요도를 비교한다.
- 응급실 간호사와 환자가 지각한 돌봄행위의 항목별 중요도를 비교한다.

연구 방법

연구 설계

본 연구는 응급실 간호사와 환자가 지각한 돌봄행위의 중

요도를 비교하기 위한 서술적 조사연구이다.

연구 대상

본 연구의 대상은 응급실 간호사와 응급실을 통해 병실로 입원한 환자이다. 먼저 간호사 대상자는 B광역시에 소재한 권역응급의료센터 1곳, 지역응급의료센터 2곳, 지역응급의료기관 6곳의 응급실에서 근무하고 있는 간호사를 대상으로 하였다. 또한 B광역시에 소재한 권역응급의료센터 1곳, 지역응급의료기관 5곳의 응급실을 통해 일반병실로 입원한 환자를 대상으로 하였으며, 중환자실로 입원한 환자, 소아과, 정신과 환자 및 의사소통에 장애가 있는 환자는 제외시켰다.

표본의 크기는 G*power 3.1.5 프로그램을 사용하였으며, 독립표본 t-test인 경우 유의수준 .05, 효과크기 .45, 검정력 95%로 했을 때 양측검증의 경우 그룹당 130명이 적당한 것으로 나타나, 본 연구에서는 20%의 탈락율을 고려하여 간호사 170명과 환자 200명에게 설문지를 배부하였다. 그 중 간호사로부터 165부(97.0%)와 환자로부터 170부(85.0%)를 회수하였고, 응답이 미비한 설문지를 제외하여 간호사 159명(93.5%), 환자 153명(76.5%)의 자료를 최종적으로 분석하였다.

연구 도구

본 연구에서는 응급실 간호사와 환자가 지각한 돌봄행위의 중요도를 파악하기 위해 Cronin과 Harrison (1988)이 개발한 돌봄측정도구(Caring Behavior Assessment, CBA)를 사용하였다. CBA는 Watson (1979)의 돌봄 요소를 이론적 기틀로 하여 중환자실에서 심근경색증 환자들이 인식하는 간호사의 돌봄행위를 측정할 수 있도록 개발된 것으로, O'Connell과 Landers (2008)가 중환자실 간호사의 돌봄 행위에 대한 환자와 간호사의 중요도 연구에서 타당도를 검증한 바 있다.

CBA는 7개 영역의 63문항으로 구성되며, <인본주의/민음-희망/세심함>이 16문항, <도와줌/민음>이 11문항, <긍정적/부정적 느낌의 표현> 4문항, <교육/배움>이 8문항, <지지/보호/환경개선>이 12문항, <인간의 욕구 지원> 9문항, <실존적/현상학적/영적영역> 3문항이다. 돌봄행위의 중요도는 5점 숫자 평정척도로, '매우 중요하다' 5점, '전혀 중요하지 않다' 1점으로 측정하였다. 도구 개발 당시 하부 7개 영역의 신뢰도는 Cronbach's α .66에서 .90이었으며, 본 연구에서는 .83에서 .93으로 나타났다.

<인본주의/민음-희망/세심함> 요인에는 환자의 마음을 이해하고 하나의 인격체로 대해주는 등의 문항이 포함되어 있고, <도와줌/민음> 요인에는 위로가 필요할 때 환자를 위로해주고, 병실로 옮기고 나서 환자를 방문해 주는 등의 문항이 포

함되어 있으며, <긍정적/부정적 느낌의 표현> 요인에는 환자의 느낌을 표현하고 감정을 이해하도록 도와주는 문항 등이 포함되어 있어, 세 요인은 간호사가 수행하는 돌봄행위 중 정서적인 측면을 반영한다. <교육/배움> 요인에는 환자가 질병에 대해 이해하고 있는지 확인하고 교육하는 문항이 포함되어 있으며, <지지/보호/환경개선> 요인에는 환자와 가족의 안전을 관리해주는 문항이 포함되어 있다. 그리고 <인간의 욕구 지원> 요인에는 정해진 시간에 투약을 하고, 의료장비를 능숙하게 다루고, 주사 및 처치를 능숙하게 하는 등의 문항이 포함되어 있어, 간호사의 기술적인 측면과 기본적인 간호수행을 반영하고 있다. <실존적/현상학적/영적영역> 요인에는 환자가 자신에 대해 성찰할 수 있도록 도와주는 문항이 포함되어 있다.

CBA가 한국어로 번역되어 국내에서 사용된 적이 없어 CBA를 본 연구에 사용하기 위하여 도구의 개발자인 Cronin과 Harrison으로부터 사용 동의서를 받았다. 동의를 받은 뒤 본 연구자가 한국어로 번역한 도구를 간호학 교수 2인으로부터 감수를 받았으며, 영문학 교수 1인이 역 번역을 하여 내용 타당도를 검증받았다. 그리고 한국어로 번역된 설문지를 이용하여 응급실 간호사 10명과 응급실 환자 20명에게 예비조사를 시행하였으며, 예비조사를 바탕으로 하여 개발당시 CBA의 63문항 중에서 응급실 상황에 적합하지 않은 3개의 문항('나의 퇴원 후 생활에 대해서도 이야기 해준다.', '퇴원계획을 세우도록 도와준다', '낮 동안 무엇을 하고 싶은지 물어본다')을 삭제하여 최종 60문항으로 이루어진 설문지를 사용하여 조사하였다.

자료 수집 방법

자료 수집을 위해 D대학교 의료원 임상윤리위원회로부터 승인(승인번호 :12-102)을 받은 뒤, 2012년 7월 1일부터 7월 31일까지 1개월 동안 자료 수집을 하였다. 또한 권역응급의료센터 1곳, 지역응급의료센터 2곳, 지역응급의료기관 6곳의 간호부에 협조를 구하여, 서면승낙서를 받거나 전화승인을 받아 진행하였다.

대상이 되는 응급실 간호사에게 자료수집 절차를 설명하고 연구동의서를 받은 뒤, 참여에 자발적으로 동의한 대상자에게 구조화된 질문지를 배분하여 작성하도록 하였고, 대상자가 직접 설문지를 읽고 기입하게 한 뒤 연구자가 회수하였다.

대상이 되는 응급실 환자는 응급실로 내원하여 일반병실로 입원한 환자로, 응급실에서 돌봄행위와 병실로 입원한 후의 돌봄행위가 구분될 수 있도록 응급실을 퇴실하기 직전부터 입원병실로 옮긴 뒤 6시간 이내에 연구자가 방문하였다. 대상자에게 자료수집 절차를 설명하고 연구동의서를 받은 뒤, 참여에 자발적으로 동의한 대상자에게 구조화된 질문지를 배분

하여 작성하도록 하였으며, 65세 이상의 노인환자에게는 필요에 따라 연구자가 질문지를 읽어주고 답을 하는 방법으로 조사하였다.

윤리적 고려

D대학교 의료원 임상연구심의위원회 심사를 통해 승인(승인번호:12-102)을 받은 후, 연구대상자에게 연구목적과 연구를 통해 알게 된 내용은 연구목적으로만 사용할 것이며 철저하게 비밀이 보장되고, 강제적인 것이 아니므로 원치 않는 경우 언제든지 중단할 수 있다고 설명하였다.

자료 분석 방법

수집한 자료는 SPSS 20.0 프로그램을 이용하여 다음과 같이 분석하였다.

- 응급실 간호사와 환자의 일반적 특성은 실수, 백분율, 평균, 표준편차를 산출하였다.
- 응급실 간호사와 환자가 지각한 돌봄행위의 요인별 중요도의 평균값을 비교하기 위해 t-test를 실시하였다.
- 응급실 간호사와 환자가 지각한 돌봄행위의 항목별 중요도의 평균값을 비교하기 위해 t-test를 실시하였다.

연구 결과

대상자의 일반적 특성

응급실 간호사의 일반적 특성은 <Table 1>과 같다. 응급실 간호사 159명 중에서 88.7%가 여성이었고, 연령분포는 23~52세의 범위로 평균 29.1±6.19세였으며, 26~30세의 연령군이 35.8%로 가장 많은 분포를 보였다. 종교가 있는 간호사는 56.0%였으며, 미혼인 간호사는 78.0%를 차지하였고, 전문대를 졸업한 간호사가 59.7%였다. 임상경력이 5년 이상인 간호사가 42.1%였으며, 응급실 근무경력은 1년 이상 3년 미만인 경우가 36.5%로 가장 많았다. 간호사 자신이 입원한 경험이 없는 경우가 62.3%를 차지했고, 가족 중에 입원한 경험이 있는 경우는 71.1%로 나타났다.

응급실 환자의 일반적 특성은 <Table 2>와 같다. 응급실 환자 153명 중 51.0%가 여성이었고, 연령분포는 22~89세의 범위로 평균 57.3±17.13세였으며, 51~60세의 연령군이 22.9%로 가장 많은 분포를 보였다. 종교가 있는 환자가 65.4%였으며, 기혼인 환자가 85.0%를 차지하였다. 학력은 대졸이상 환자가 30.7%로 가장 많았으며, 직업이 없거나 주부인 경우가 53.6%로 나타났다. 응급실에 처음 방문하였다는 답변이 35.3%를 차

<Table 1> General Characteristics of Nurses

(N=159)

Classification	Categories	n	%
Gender	Male	18	11.3
	Female	141	88.7
Age(yr)	Less than 25	53	33.3
	25 to less than 30	57	35.8
	30 to less than 35	30	18.9
	35 to less than 40	9	5.7
	Above 40	10	6.3
Religion	No	70	44.0
	Yes	89	56.0
Marriage	Single	124	78.0
	Marriage	35	22.0
Education level	Diploma	95	59.7
	Bachelor	48	30.2
	Above	16	10.1
Total career of hospital(yr)	Less than 1	22	13.8
	1 to less than 3	52	32.7
	3 to less than 5	18	11.3
	Above 5	67	42.1
Total career of emergency department	Less than 1	33	20.8
	1 to less than 3	58	36.5
	3 to less than 5	25	15.7
	Above 5	43	27.0
Experience of admission	No	99	62.3
	Yes	60	37.7
Family history of admission	No	46	28.9
	Yes	113	71.1

지했고, 내과계로 입원한 환자가 45.1%로 가장 많았다. 가족이 간병을 해주는 경우가 83.0%였으며, 응급실에 접수를 하여 입원하기까지의 응급실 재실시간은 6시간 미만인 경우가 39.9%로 가장 많았다.

돌봄행위의 요인별 중요도

응급실 간호사가 지각한 돌봄행위의 요인별 중요도는 <Table 3>과 같다. 전체 7개 요인의 평균은 4.08(±0.56)점이였다. <인간의 욕구 지원>요인이 평균 4.35(±0.52)점으로 가장 높게 나타났으며, 두 번째는 <인본주의/믿음-희망/세심함>요인이 평균 4.16(±0.57)점으로 높게 나타났다. 가장 낮은 점수를 나타낸 요인은 <도와줌/믿음> 요인으로 평균은 3.83(±0.66)점이였으며, <실존적/현상학적/영적영역>요인이 평균 3.89(±0.82)점으로 두 번째로 낮게 나타났다.

응급실 환자가 지각한 돌봄행위의 중요도를 살펴보면, 전체 7개 요인의 평균은 4.07(±0.62)점이였다. <인간의 욕구 지원>요인이 평균 4.37(±0.57)점으로 가장 높게 나타났으며, 두 번째로는 <지지/보호/환경개선>요인이 평균 4.07(±0.73)점, <인본주의/믿음-희망/세심함>요인이 평균 4.07(±0.70)점, <교육/배움>요인이 평균 4.07(±0.83)점으로 높게 나타났다. 가장 낮은

점수를 나타낸 요인은 <도와줌/믿음> 요인으로 평균은 3.89(±0.70)점이였으며, <실존적/현상학적/영적영역>요인이 평균 3.95(±0.86)점으로 두 번째로 낮게 나타났다.

응급실 간호사와 환자가 지각한 돌봄행위의 중요도를 비교해보면, 간호사는 평균 4.08(±0.56)점, 환자는 평균 4.07(±0.62)점으로 나타나, 두 집단의 7개 요인 전체의 평균 비교에서는 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다($t=0.19, p=.854$). 요인별 중요도를 비교하면, 응급실 간호사와 환자군 모두 <인간의 욕구 지원> 요인을 가장 중요하다고 지각하였으며, 그 다음으로는 <인본주의/믿음-희망/세심함>요인, <지지/보호/환경개선>요인과 <교육/배움>요인을 중요하게 인식하는 것으로 나타났다. 가장 중요도가 낮은 요인은 두 그룹 모두 <도와줌/믿음> 요인으로 나타났으며, 두 번째로 낮게 나타난 요인은 <실존적/현상학적/영적영역>요인이었다. 응급실 간호사와 환자 간의 돌봄행위 요인별 중요도에는 통계적으로 유의한 차이가 없었다.

돌봄행위의 항목별 중요도

응급실 간호사와 환자가 지각한 돌봄행위의 중요도 중 순위가 높은 상위 5개 항목은 <Table 4>와 같다. 간호사가 가장

<Table 2> General and Clinical Characteristics of Patients

(N=153)

Classification	Categories	n	%
Gender	Male	75	49.0
	Female	78	51.0
Age(yr)	Less than 30	15	9.8
	30 less than 40	11	7.2
	40 less than 50	29	19.0
	50 less than 60	35	22.9
	60 less than 70	22	14.4
	70 less than 80	26	17.0
	Above 80	15	9.8
Religion	No	53	34.6
	Yes	100	65.4
Marriage	Single	23	15.0
	Marriage	130	85.0
Education level	Elementary school	31	20.3
	Middle school	29	19.0
	High school	46	30.1
	Above	47	30.7
Occupation	No	82	53.6
	Yes	71	46.4
Experience of visiting ED	First	54	35.3
	Second	36	23.5
	Third	23	15.0
	Above	40	26.1
Main department	Medical	69	45.1
	Surgical	39	25.5
	Others	45	29.4
Caregiver	None	16	10.5
	Family	127	83.0
	Other	10	6.6
Length of stay	<6hrs	61	39.9
	6-12hrs	58	37.9
	>12hrs	34	22.2

ED=Emergency department

<Table 3> Rating for the CBA Subscales

Subscale	Nurses		Patients		t	p
	Mean ±SD	Rank	Mean ±SD	Rank		
1 Humanism/faith-hope/sensitivity	4.16±0.57	2	4.07±0.70	2	1.32	.189
2 Helping/trust	3.83±0.66	7	3.89±0.70	7	-0.75	.457
3 Expression of positive/negative feelings	4.04±0.72	4	3.96±0.81	5	0.96	.336
4 Teaching/learning	3.94±0.79	5	4.07±0.83	2	-1.39	.165
5 Supportive/protective/corrective environment	4.13±0.62	3	4.07±0.73	2	0.84	.402
6 Human needs assistance	4.35±0.52	1	4.37±0.57	1	-0.31	.753
7 Existential/phenomenological/spiritual forces	3.89±0.82	6	3.95±0.86	6	-0.62	.536
Total (60 items)	4.08±0.56		4.07±0.62		0.19	.854
Total (7 subscales)	4.05±0.59		4.05±0.64		-0.04	.966

CBA=Caring behavior assessment

중요하다고 지각한 항목은 ‘의료장비를 능숙하게 다룬다’ 와 ‘정해진 시간에 치료와 투약을 한다’ 이었다. 세 번째로는 ‘환자에게 직접 가서 상태를 확인한다’ 였고, 네 번째는 ‘간호사는 주사 및 처치를 능숙하게 한다’로 나타났다. 다섯 번째 항

목은 ‘간호사들이 자신들이 하는 일에 대해 잘 알고 있다’이 었다. 응급실 간호사가 중요도를 높게 지각한 상위 5개 항목 중에서 3개의 항목이 <인간의 욕구 지원>요인에 속하는 것으로 나타났다.

<Table 4> The 5 Most Important Nurse Caring Behaviors and the 5 Least Important Nurse Caring Behaviors as Perceived by ED Nurses and Patients

Rank	Item	Subscale	Mean ±SD
Nurses			
1	Know how to handle equipment (for example, monitors).	6	4.64±0.64
1	Give my treatments and medications on time.	6	4.64±0.62
3	Come into my room just to check on me.	2	4.58±0.59
4	Know how to give shots, IVs etc.	6	4.57±0.65
5	Know what they're doing.	1	4.56±0.65
Patients			
1	Give my treatments and medications on time.	6	4.56±0.67
2	Know how to give shots, IVs etc.	6	4.54±0.72
2	Know how to handle equipment (for example, monitors).	6	4.54±0.65
4	Come into my room just to check on me.	2	4.48±0.87
5	Check my condition very closely.	6	4.47±0.76
Nurses			
60	Visit me if I move to another hospital unit.	2	2.55±1.29
59	Ask me what I like to be called.	2	3.18±1.12
58	Introduce themselves to me.	2	3.47±1.04
57	Help me plan ways to meet those goals.	4	3.53±1.12
56	Touch me when I need it for comfort.	2	3.62±0.97
Patients			
60	Ask me what I like to be called.	2	3.06±1.35
59	Visit me if I move to another hospital unit.	2	3.11±1.45
58	Introduce themselves to me.	2	3.41±1.31
57	Be sensitive to my feelings and moods.	1	3.55±1.20
55	Touch me when I need it for comfort.	2	3.66±1.23
55	Know when I've "had enough" and act accordingly (for example, limiting visitors).	1	3.66±1.05

ED=Emergency department; Subscale=1 Humanism/Faith-hope/Sensitivity, 2 Helping/trust, 3 Expression of positive/negative feelings, 4 Teaching/learning, 5 Supportive/protective/corrective environment, 6 Human needs assistance, 7 Existential/phenomenological/spiritual forces

응급실 환자가 가장 중요하다고 지각한 항목은 ‘정해진 시간에 치료와 투약을 한다’로 나타났다. 두 번째는 ‘간호사는 주사 및 처치를 능숙하게 한다’와 ‘의료장비를 능숙하게 다룬다’이었다. 네 번째 항목은 ‘환자에게 직접 가서 상태를 확인한다’ 이었고, 다섯 번째는 ‘환자 상태를 꼼꼼하게 체크한다’로 나타났다. 응급실 환자가 중요도를 높게 지각한 상위 5개 항목 중에서 4개의 항목이 <인간의 욕구 지원>요인에 속하는 것으로 나타났으며, 응급실 간호사가 중요도를 높게 지각한 5개 항목과 환자가 높게 지각한 5개 항목을 비교해보면, 4개 항목이 같은 항목으로 나타났다.

응급실 간호사와 환자가 지각한 돌봄행위의 중요도 중 순위가 낮은 하위 5개 항목은 <Table 4>와 같다. 간호사가 중요도를 가장 낮게 지각한 항목은 ‘병실로 옮기고 나서, 환자를 방문한다’이었다. 두 번째로는 ‘환자를 어떤 호칭으로 부를 것인지 간호사가 물어본다’를 낮게 지각하였으며, 세 번째는 ‘처음 만났을 때 간호사가 자신을 환자에게 소개한다’, 네 번째는 ‘그 목표에 도달하기 위한 계획을 세우도록 도와준다’가 낮게 나타났다. 다섯 번째로 중요도를 낮게 지각한 항목은 ‘위로가 필요할 때 환자를 위로해준다’이었다. 응급실 간호사

가 중요도를 낮게 지각한 하위 5개 항목 중에서 4개의 항목이 <도와줌/믿음>요인에 속하는 것으로 나타났다.

응급실 환자가 중요도를 가장 낮게 지각한 항목은 ‘환자를 어떤 호칭으로 부를 것인지 간호사가 물어 본다’이었다. 두 번째로는 ‘병실로 옮기고 나서, 환자를 방문한다’였으며, 세 번째는 ‘처음 만났을 때 간호사가 자신을 환자에게 소개한다’, 네 번째는 ‘환자의 감정과 기분에 민감하게 반응을 보인다’의 중요도를 낮게 지각하는 것으로 나타났다. 다섯 번째로 낮게 지각된 항목은 ‘위로가 필요할 때 환자를 위로해준다’와 ‘충분하다고 판단될 때 통제해준다’이었다. 응급실 환자가 중요도를 낮게 지각한 하위 5개 항목 중에서 4개의 항목이 <도와줌/믿음>요인에 속하는 것으로 나타났으며, 응급실 간호사가 중요도를 낮게 지각한 5개 항목과 환자가 낮게 지각한 5개 항목을 비교해보면, 5개 항목 중에서 4개 항목이 같은 것으로 나타났다.

응급실 간호사와 환자가 지각한 돌봄행위의 항목별 중요도는 <Table 5>와 같다. 간호사와 환자가 지각한 돌봄행위의 항목별 중요도의 평균값을 비교하여 통계적으로 유의한 항목은 총 60개 항목 중에서 14개 항목이었다. 14개의 항목을 요인별

<Table 5> Comparison of nurse caring behaviors as perceived by ED nurses and patients

Subscale	Item	Mean±SD		t	p
		Nurse (n=159)	Patient (n=153)		
1 Humanism/faith-hope/sensitivity					
	Try to see things from my point of view.	4.22±0.79	3.97±0.97	2.52	.012
	Encourage me to believe in myself.	4.31±0.75	3.99±1.00	3.14	.002
	Praise my efforts.	4.09±0.78	3.82±1.11	2.48	.014
	Understand me.	4.22±0.82	3.94±1.10	2.54	.012
	Be kind and considerate.	4.06±0.83	4.39±0.85	-3.45	.001
	Know when I've "had enough" and act accordingly (for example, limiting visitors).	4.35±0.75	3.66±1.05	6.59	<.001
2 Helping/trust					
	Visit me if I move to another hospital unit.	2.55±1.29	3.11±1.45	-3.59	<.001
3 Expression of positive/negative feelings					
	Don't become upset when I'm angry.	4.17±0.81	3.88±1.01	2.84	.005
4 Teaching/learning					
	Ask me what I want to know about my health/illness.	3.96±0.87	4.25±0.93	-2.87	.004
	Help me set realistic goals for my health.	3.68±1.08	3.96±1.07	-2.31	.021
	Help me plan ways to meet those goals.	3.53±1.12	3.80±1.21	-1.99	.047
5 Supportive/protective/corrective environment					
	Encourage me to do what I can for myself.	4.31±0.75	3.93±1.00	3.70	<.001
	Respect my modesty (for example, keeping me covered).	4.25±0.81	3.99±1.07	2.33	.020
6 Human needs assistance					
	Help me with my care until I'm able to do it for myself.	3.75±1.00	4.10±0.99	-3.11	.002

ED=Emergency department; Subscale=1 Humanism/Faith-hope/Sensitivity, 2 Helping/trust, 3 Expression of positive/negative feelings, 4 Teaching/learning, 5 Supportive/protective/corrective environment, 6 Human needs assistance, 7 Existential/phenomenological/spiritual forces

로 나누어 비교해보면, 6개의 항목이 <인본주의/믿음-희망/세심함>요인에 속하여 가장 많은 비중을 차지하였으며, 3개의 항목이 <교육/배움>요인에 속하였다. 또한 2개의 항목이 <지지/보호/환경개선>요인에 속하였으며, 각 1개의 항목이 <도와줌/믿음>요인, <긍정적/부정적 느낌의 표현>요인과 <인간의 욕구 지원>요인에 속하였다. <실존적/현상학적/영적 영역>요인에 속하는 항목 중에는 간호사와 환자 간 유의한 차이가 나타난 것이 없었다. <인본주의/믿음-희망/세심함>요인에 속한 항목 중에서 유의한 차이가 가장 큰 것은 ‘충분하다고 판단될 때 통제해준다’ 항목이며($t=6.59, p<.001$), 다음은 ‘간호사가 친절하고 사려깊다’ 항목이다($t=-3.45, p=.001$). 또한 6개 항목 중에서 ‘간호사가 친절하고 사려깊다’ 항목을 제외한 5개 항목에서 간호사의 평균값이 환자의 평균값보다 높게 나타났다. <교육/배움>요인에 속한 3개 항목 중에서 유의한 차이가 가장 큰 것은 ‘환자의 병과 치료에 관해 질문할 수 있도록 격려해준다’이며($t=-2.87, p=.004$), 이 요인에 속한 3개 항목은 간호사보다 환자의 평균값이 높게 나타났다. <지지/보호/환경개선>요인에 속하는 2개 항목 중에서 유의한 차이가 큰 것은 ‘혼자 할 수 있는 것은 혼자하도록 격려해준다’ 항목이었다($t=3.70, p<.001$).

논 의

본 연구는 응급실 간호사와 환자가 지각한 돌봄행위의 중요도를 비교하기 위한 서술적 조사연구이다. 돌봄행위 측정도구인 CBA를 이용하여 응급실 간호사와 환자가 지각한 돌봄행위의 중요도를 비교함으로써, 중요순위에서 일치하는 항목과 차이를 보인 항목을 파악하여 대상자 중심의 간호를 제공하는데 기여하고자 하였다. 이에 주요 연구결과를 중심으로 다음과 같이 논의하고자 한다.

응급실 간호사가 지각한 돌봄행위의 중요도를 알아본 결과, 응급실 간호사는 <인간의 욕구 지원>을 가장 중요하게 지각한 것으로 나타났으며, <도와줌/믿음>요인에 대한 중요도를 가장 낮게 지각하였다. <인간의 욕구 지원> 요인에는 정해진 시간에 투약을 하고, 의료장비를 능숙하게 다루고, 주사 및 처치를 능숙하게 하는 등의 문항이 포함되어 있어, 간호사의 기술적인 측면과 기본적인 간호수행을 중요하게 지각하고 있음을 알 수 있다. <도와줌/믿음> 요인에는 위로가 필요할 때 환자를 위로해주고, 병실로 옮기고 나서 환자를 방문해 주는 등의 문항이 포함되어 있어, 간호사가 환자에게 수행하는 정서적 지지와 신뢰관계 형성에 관한 간호수행을 상대적으로 덜 중요하게 지각하고 있음을 알 수 있다. Astrom, Norberg와 Hallberg (1995)는 경력간호사의 돌봄경험에 관한 연구에서 위

과계 간호사들은 환자의 신체적 욕구 즉, 검진, 음식, 주사, 통증 완화, 개인 위생간호 등을 충족시켜주는 것이 돌봄을 의미한다 하였고, 내과계 간호사들은 질병의 전체 과정에 있어 환자의 요구를 충족시켜주는 것이 돌봄이라고 응답하였다. 본 연구에서 응급실 간호사가 <인간의 욕구 지원> 요인을 중요하게 지각한 것은 Astrom 등(1995)의 연구에서 외과계 간호사가 중요하게 지각한 돌봄행위와 비슷한 결과이다. 하지만 중환자실 간호사를 대상으로 한 O'Connell과 Landers (2008)의 연구에서는 <인본주의/믿음-희망/세심함> 요인을 간호사가 가장 중요하게 지각하였고, <긍정적/부정적 느낌의 표현> 요인의 중요도를 가장 낮게 지각하여, 응급실 간호사를 대상으로 한 본 연구와는 차이를 보였다. 이것은 중환자실이라는 환경은 간호사 1인당 담당하는 환자의 수가 소수로 정해져 있고, 단기간이 아닌 장기간 동안 환자를 간호하는 경우가 많기 때문에 응급실과는 다른 결과가 나타난 것이라 생각한다. 응급실 간호사에게 위와 같은 결과가 나타난 것은 급박하게 돌아가는 응급실 상황과 환자의 응급정도에 따라 즉각적인 처치나 통증 조절과 같은 환자의 기본적인 욕구들을 간호사가 중요하게 지각한 것으로, 응급실이라는 특수한 환경을 반영한 것이라 할 수 있다.

한편 응급실 환자도 <인간의 욕구 지원>의 중요도를 가장 높게 지각하였으며, <도와줌/믿음> 요인을 가장 덜 중요한 것으로 지각하였다. 이는 Kimble (2002)의 응급실 환자를 대상으로 한 연구에서도 <인간의 욕구 지원> 요인을 가장 중요하게 지각하는 것으로 나타나 본 연구 결과와 일치하였다. 또한 Baldursdottir와 Jonsdottir (2002)가 응급실 환자를 대상으로 한 연구에서도 <인간의 욕구 지원>을 가장 중요하게 지각한 것으로 나타났으며, Cronin과 Harrison (1988)이 심중환자실 환자를 대상으로 한 연구, Parson, Kee와 Gray (1993)가 수술실 환자를 대상으로 한 연구에서도 가장 중요하게 지각한 요인으로 나타나 본 연구결과와 일치하였다. 응급실 환자가 중요하게 지각한 돌봄행위가 다른 환경의 환자를 대상으로 한 선행연구에서의 결과와 비슷하게 나온 것은, 인간의 기본적인 욕구를 해결하는 돌봄행위를 중요하게 지각하는 것이 응급실에만 국한된 결과가 아님을 의미한다.

응급실 환자가 두 번째로 중요도를 높게 지각한 돌봄행위 요인은 <인본주의/믿음-희망/세심함>으로, 중환자실 보호자를 대상으로 한 O'Connell과 Landers (2008)의 연구에서는 가장 중요하게 지각된 요인으로 나타난 바 있다. 응급실 환자가 세 번째로 중요하게 지각한 요인은 <지지/보호/환경개선>으로, 응급실 환자를 대상으로 한 Kimble (2002)의 연구와 Baldursdottir와 Jonsdottir (2002)의 연구에서도 두 번째, 세 번째로 중요하게 지각한 요인으로 나타나 본 연구결과와 일치하였다. 하지만 중환자실 환자를 대상으로 한 연구(Cronin & Harrison,

1988)와 수술실 환자를 대상으로 한 연구(Parson, Kee, & Gray, 1993)와는 다른 결과이다. <지지/보호/환경개선>요인에 대해 응급실 환자가 중요도를 높게 지각한 것은 응급실이라는 특수한 환경과 특수한 상황이 영향을 미친 것으로 볼 수 있다. <지지/보호/환경개선>요인에는 '환자와 가족에게 안전수칙에 대해 설명한다', '환자가 아플 때 진통제를 준다'와 같은 항목들이 포함되어 있어, 응급실이라는 낯선 환경과 예기치 못한 상황의 발생에 환자가 직면하게 되면서 다른 상황보다 더 중요하게 지각한 것으로 사료된다.

응급실 간호사와 환자가 지각한 돌봄행위의 중요도는 응급실 간호사 평균 4.08점, 응급실 환자는 평균 4.07점으로 큰 차이가 없는 것으로 나타났으며, 60개의 돌봄행위 항목 중 13개 항목에서 차이가 있는 것으로 나타났다. 두 군 모두 <인간의 욕구 지원> 요인을 가장 중요하게 지각하였고, <도와줌/믿음> 요인의 중요도를 가장 낮게 지각하였다. 암환자와 암병동 간호사를 대상으로 한 Zamanzadeh, Azimzadeh, Rahman과 Valizadeh (2010)의 연구에서는 암환자와 간호사 모두 <감시하고 지켜보는 것>을 가장 중요하게 지각하였으며, <신뢰있는 관계>를 가장 중요도를 낮게 지각한 것으로 나타났다. 이와 같이 간호사와 환자 모두 정서적 지지와 관련된 돌봄행위보다 직접적이고 즉각적인 행위, 기술적인 측면의 돌봄행위를 중요하게 지각하는 것을 알 수 있다.

본 연구의 결과에서, 응급실 간호사와 환자 모두가 <인간의 욕구 지원>요인, <인본주의/믿음-희망/세심함>요인, <지지/보호/환경개선>의 중요도를 높게 지각하였고, <도와줌/믿음>요인과 <실존적/현상학적/영적영역>요인의 중요성을 낮게 지각한 것을 분석해보면, CBA도구가 Maslow (1954)의 욕구 단계 이론과 연결되어 있다고 생각할 수 있다. 응급실이라는 환경에서 환자로서의 기본적인 욕구들이 만족되어야 안전한 환경을 유지하고 싶은 욕구가 만족되며, 그 후에 비로소 간호사와 환자 간 정서적 지지와 같은 것을 중요하게 지각하는 것으로 볼 수 있다. 원활한 신체적, 정서적 돌봄이 이루어져야 그 이상의 욕구들이 만족되기 때문에, 본 연구 결과는 Maslow의 욕구단계 이론으로 설명할 수 있다고 생각한다.

응급실 간호사와 환자가 지각한 돌봄행위의 항목별 중요도는 총60개의 항목 중에서 간호사와 환자 간 차이가 나는 14개 항목을 주의 깊게 살펴볼 필요가 있다. 14개의 항목을 7개의 요인별로 비교해보면, 절반에 가까운 6개의 항목이 <인본주의/믿음-희망/세심함> 요인에 속해있다. <인본주의/믿음-희망/세심함> 요인은 환자의 마음을 이해하고 하나의 인격체로 대해주는 등의 환자에게 정서적 안정감과 간호를 제공하는 항목들이 포함되어 있다. 이 요인에 포함된 차이가 많이 나는 항목 6개 가운데 1개 항목('간호사가 친절하고 사려깊다')를 제외한 5개 항목은 간호사가 환자보다 상대적으로 더 중요하

게 지각한 것으로 나타났다. 구체적인 항목으로는 간호사가 환자의 관점에서 보려고 노력하는 것, 환자 스스로를 믿도록 격려해주는 것, 환자의 노력을 칭찬해주고 이해해주는 것과 같은 내용이 포함되어 있다. 이러한 항목들을 환자보다 간호사가 더 중요하게 지각한 것은 앞서 언급한 바와 같이 응급실 간호사가 응급실이라는 환경 때문에 기술적인 간호 제공, 즉각적인 응급처치 등을 중요하게 지각한 것과는 상반된다고 볼 수 있다. 이는 정서적인 안정감과 지지와 같은 간호보다는 즉각적인 투약과 처치와 같은 기술적인 간호를 행할 때 친절하게 대하도록 요구하는 응급실 환자의 특성이 반영되어 있다고 간주된다. 또한 응급실 간호사가 정서적인 지지, 교육제공과 같은 것을 중요하게 지각하고는 있지만 환자에게 직접 수행하기에는 응급실이라는 상황에 맞지 않다고 간주한 결과 나타난 순위로 볼 수 있다.

환자가 간호사보다 더 중요하게 지각한 것으로 나타난 ‘간호사가 친절하고 사려깊다’ 항목은 응급실 환자를 대상으로 한 Kimble (2002)의 연구에서도 가장 중요하게 지각한 항목으로 나타난 바 있으며, Baldursdottir와 Jonsdottir (2002)의 연구와 O’Connell과 Landers (2008)의 연구, Parson, Kee와 Gray (1993)의 연구에서도 상위 10위안에 포함된 것을 볼 수 있다. 상기 연구들은 각각 응급실, 중환자실, 수술실과 같은 특수한 환경의 환자를 대상으로 한 것으로, 본 연구에서 응급실 환자들이 ‘간호사가 친절하고 사려깊다’는 항목을 중요하게 지각한 것은 선행연구 결과와 일치한다. 하지만 응급실 간호사가 상대적으로 중요도를 낮게 지각한 것은 앞서 언급하였듯이 응급실은 긴급한 상황이 많고 바쁜 환경 때문에 간호사들은 기본적인 처치나 간호행위를 할 때 기술적인 측면을 좀 더 중요시하는 경향이 있기 때문이라 생각되며, 기술적인 측면의 간호를 받을 때 친절함을 요구하는 응급실 환자의 특성이 반영된 것이라 사료된다.

간호사와 환자 간 차이가 있는 14개의 항목 가운데 3개의 항목이 <교육/배움>요인에 속한 것으로 나타났다. <교육/배움>요인에 속한 항목들은 3개 항목 모두 환자가 중요하게 지각한 데 반해 간호사는 상대적으로 덜 중요하게 지각하고 있다는 점에서 주의깊게 볼 필요가 있다. <교육/배움>요인에 포함되는 항목들을 환자가 더 중요하게 지각한 것은 환자의 알 권리가 강화되고 있는 현 사회의 흐름을 반영한 것이라 볼 수 있으며, 응급실 간호사가 상대적으로 덜 중요하게 지각한 것은 응급실이라는 상황의 특수성을 반영하는 것이라 간주된다. 또한 응급실 간호사가 환자의 기본적인 욕구를 해결해주고 응급처치를 시행하는 간호수행에 치중되어, 응급실에서 처치와 치료를 받는 환자들에게 질병에 관한 정보제공, 치료에 관한 정보를 제공하는 데 인색해져 있다고 볼 수 있다. 이와 같은 연구결과를 토대로 응급실 간호사가 환자에게 제공하는

교육에 대한 중요성을 인식하고 응급간호의 질을 높이는 계기가 마련되는 것이 필요하다.

본 연구를 통해 응급실에서 간호사와 환자가 지각한 돌봄행위의 중요도에 대해 확인했고, 응급실 간호사와 환자가 모두 중요하게 지각하는 돌봄행위, 그리고 응급실 간호사와 환자가 지각한 중요도에서 차이가 나는 돌봄행위에 대해서 알아보았다. 두 군간에 큰 차이는 없었으나, 돌봄행위의 중요도에 대한 지각의 차이는 있는 것으로 확인되었다. 응급실 간호사와 환자 간의 돌봄행위의 중요도에 대한 지각의 차이를 줄이기 위해서는 간호사와 환자 모두 중요하게 지각한 돌봄행위를 간호사가 제공하는 동시에, 환자가 상대적으로 더 중요하게 지각한 돌봄행위를 적절하게 제공하여야 할 것이다. 또한 응급실 간호사와 환자가 지각하는 돌봄행위의 중요도에 영향을 미치는 요인을 찾아내어 조절한다면 간호사와 환자 간의 지각의 차이를 줄일 수 있을 것이며, 이는 응급실에서의 간호의 질을 향상시키는데 기여하게 될 것으로 기대한다.

결론 및 제언

본 연구는 간호실무의 핵심인 돌봄행위에 대해 응급실 간호사와 환자가 지각하고 있는 중요도를 조사하고 두 집단 간의 차이를 확인하기 위한 연구로, 연구 결과 응급실 간호사와 환자군 모두 <인간의 욕구 지원>요인을 가장 중요하다고 지각하였으며, 가장 중요도가 낮은 요인은 <도와줌/믿음>요인이었다. 또한 응급실 간호사와 환자가 중요도를 높게 지각한 5개 항목을 비교해보면 4개 항목이 공통된 항목으로 나타났으며, 중요도를 낮게 지각한 5개 항목을 비교해 보면 5개 항목 중에서 4개 항목이 공통된 항목으로 나타나 응급실 간호사와 환자 간 돌봄행위의 중요도에 큰 차이는 없었다. 하지만 환자가 지각한 중요도의 항목별 순위를 기준으로 응급실 간호사와 비교해 본 결과 순위차가 많이 나는 항목이 있어 환자가 중요도를 높게 지각하였으나 간호사가 덜 중요하게 지각하는 항목들을 파악할 수 있었다. 응급실 간호사는 이러한 항목들을 파악하여, 돌봄행위의 중요도에 대한 환자와 간호사 간의 지각의 차이를 줄일 때 환자의 요구에 부응한 돌봄이 이루어질 수 있을 것이다.

이상과 같은 결론을 바탕으로 다음과 같이 제언하고자 한다. 첫째, 응급실 간호사를 대상으로 돌봄행위의 실천도와 중요도의 차이를 비교하는 연구가 필요하다. 둘째, CBA 도구를 활용하여 응급실에서의 간호의 질을 평가하는 연구가 필요하다.

References

- Ahn, H. C. (1997). *A study on characteristics of ER patients visiting a local hospital*. Unpublished master's thesis, Seoul National University, Seoul.
- Astrom, G., Norberg, A. & Hallberg, I. R. (1995). Skilled nurses' experiences of caring, *Journal of Professional Nursing*, 11(2), 110-118.
- Baldursdottir, G., Jonsdottir, H. (2002). The importance of nurse caring behaviors as perceived by patients receiving care at an emergency department. *Heart & Lung*, 31(1), 67-75.
- Christopher, K. A., Hegedus, K. (2000). Oncology patients' and oncology nurses' perceptions of nurse caring behaviours. *European Journal of Oncology Nursing*, 4(4), 196-204.
- Cronin, S. N., Harrison, B. (1988). Importance of nurse caring behaviors as perceived by patients after myocardial infarction. *Heart & Lung*, 17(4), 374-380.
- Davis, B. A., Duffy, E. (1999). Patient satisfaction with nursing care in a rural and an urban emergency department. *Australian Journal of Rural Health*, 7, 97-103.
- Gooding, B. A., Sloan, M. & Gagnon, L. (1993). Important nurse caring behaviors: perceptions of oncology patients and nurses. *Canadian Journal of Nursing Research*, 25, 65-76.
- Jung, H. S. (1998). *Patient's satisfaction with nursing care services in a hospital emergency department*. Unpublished master's thesis, Chonbuk University, Jeonju.
- Kim, D. S. (1998). Patients Satisfaction with Nursing Care in the Emergency Department. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 4(2), 405-418.
- Kim, K. K., & Rim, K. S. (1990). Clinical analysis and carious problems of the patients visiting Emergency Room. *Journal of the Korean Society of Emergency Medicine*, 1(1), 95-101.
- Kimble, L. (2003). *Patients' perceptions of nurse caring behaviors in an emergency department*. Unpublished doctoral dissertation, Marshall University, Huntington.
- Latham, C. P. (1996). Predictors of patient outcomes following interactions with nurses. *Western Journal of Nursing Research*, 18(5), 548-564.
- Lee, S. Y. (2006). *A study on the effect of medical service quality on the patients' satisfaction and revisit intention*. Unpublished master's thesis, Gyengsang National University, Gyengsangnamdo.
- Leininger, M. M. (1981). *Cross-Cultural Hypothetical Function of caring and nursing and nursing care*, M, Leininger(Ed), *Caring: An Essential Human Need, Proceedings of Three National Caring Conference(95-107)*. New Jersey: Charles B. Slack, Inc.
- Maslow, A. H. (1954). *Motivation and Personality*. New York: Harper & Row.
- O'Connell, E., Landers, M. (2008). The importance of critical care nurses' caring behaviours as perceived by nurses and relatives. *Intensive and Critical Care Nursing*, 24(6), 349-358.
- Parsons, E. C., Kee, C. C. & Gray, D. P. (1993). Perioperative nurse caring behaviors: perceptions of surgical patients. *AORN journal*, 57(5), 1106-1114.
- Rosenthal, A. K. (1992). Coronary patients' and nurses' perceptions of important nurse caring behaviors. *Heart & Lung*, 21, 536-539.
- Shin, H. J. (2006). *The characteristics of caring in nursing - focused on the ethical aspect*. Unpublished master's thesis, Chosun University, Gwangju.
- von Essen L., Sjoden, P. O. (1995). Perceived occurrence and importance of caring behaviours among patients and staff in psychiatric, medical and surgical care. *Journal of Advanced Nursing*, 21, 266-276.
- von Essen L., Sjoden, P. O. (2003). The importance of nurse caring behaviors as perceived by Swedish hospital patients and nursing staff. *International journal of nursing studies*, 40(5), 487-497.
- Watson, J. (1979). *Nursing: The Philosophical Science of Caring*. Boston: Little Brown and Co.
- Zamanzadeh, V., Azimzadeh, R., Rahman, A. & Valizadeh, L. (2010). Oncology patients' and professional nurses' perceptions of important nurse caring behaviors. *BMC nursing*, 9(10).

Importance of Nurses' Caring Behaviors as Perceived by Nurses and Patients at Emergency Departments*

Choi, Eun Hui¹⁾ · Lee, Eun Nam²⁾

1) Assistant Professor, Department of Nursing, Masan University

2) Professor, Department of Nursing, Dong-A University

Purpose: This study was to investigate the importance of nurses' caring behaviors as perceived by nurses and patients at emergency departments, and to determine the differences between the two groups. **Methods:** The subjects of this study were 159 nurses working at emergency departments in 9 general hospitals in B Metropolitan City and 153 in-patients in 6 general hospitals, who were transferred to a general ward after being admitted to an emergency room. Research tool was a self-report questionnaire, which was a translated version of Caring Behavior Assessment(CBA). In this study, Cronbach's α was ranged from .83 to .93 in the seven subscale's reliability of CBA. **Results:** In terms of caring behaviors at emergency departments, both nurses and patients perceived that the most important subscale was <Human needs assistance>. The subscale which showed the least importance from both groups was <Helping/Trust>. **Conclusion:** The results of this study have demonstrated that nurses' caring behaviors can meet the patient's needs if the gap in perceptions between nurses and patients would be reduced.

Key words : Caring, Emergency Departments, Nurse

* This article is a condensed form of the first author's master thesis from Dong-A University of Korea.

• Address reprint requests to : Choi, Eun Hui

Department of Nursing, Masan University

2640 Hammadaero, Naeseo-eup, MasanHoiwon-gu, Changwon-si, Gyeongsangnam-do, Korea, 630-729

Tel: 82-55-230-1179 Fax: 82-55-230-1441 E-mail: ceh@masan.ac.kr