

입원환자와 간호사의 간호요구도 및 간호서비스 만족도 비교연구

이내영¹ · 한지영² · 허미진³

¹²신라대학교 간호학과 · ³부민병원 간호부

접수 2014년 12월 8일, 수정 2014년 12월 29일, 게재확정 2015년 1월 12일

요약

본 연구는 입원환자와 간호사의 간호요구도 및 간호서비스 만족도를 비교분석하여 간호서비스 향상을 위한 기초자료로 활용하고자 시행되었다. B시 일개 종합병원 입원환자 105명과 간호사 105명을 대상으로 설문지로 측정하였다. 간호요구도는 환자는 3.73 ± 0.76 , 간호사는 3.88 ± 0.60 였다 ($t=9.23$, $p<.001$). 하위영역은 치료 영역이 환자와 간호사 모두에서 가장 높았으며, 신체 영역이 두 집단 모두 가장 낮았고 두 집단 간 차이가 있었다 ($p<.001$). 간호서비스 만족도는 환자는 3.35 ± 0.74 , 간호사는 3.31 ± 0.44 였다 ($t=3.88$, $p<.001$). 하위영역은 두 집단 모두 치료 영역이 가장 높고 신체 영역이 가장 낮게 나타났다. 간호요구도와 간호서비스 만족도 간 차이는 환자 ($t=3.77$, $p<.001$)와 간호사 ($t=9.23$, $p<.001$) 모두 간호요구도가 간호서비스 만족도보다 높았다. 즉 간호사가 인지하는 간호요구도가 환자보다 높아 간호서비스 향상을 위해 지속적으로 노력하고 있으나, 두 집단 모두 간호서비스 만족도가 낮게 나타나 요구에 못 미치는 간호서비스가 제공되고 있었다. 따라서 환자와 간호사 모두 만족하는 간호서비스를 제공하기 위한 전략개발과 적용이 필요하다.

주요용어: 간호사, 간호서비스 만족도, 간호요구도, 환자.

1. 머리말

1.1. 연구의 필요성

오늘날 의료계는 전문화, 개방화 등의 사회적 흐름과 더불어 보다 전문적이며 경쟁적인 모습으로 변화하였으며, 이에 따라 각 의료기관들은 소비자 위주의 시장구조에 부응하기 위해 최첨단의 의료시설을 구비하고, 소비자의 요구를 파악하여 의료서비스를 제공하고자 노력하고 있다 (Yang, 2002). 또한 전통적으로 의료진에 의해서만 평가되어왔던 의료서비스 질이 소비자들에 의해서도 평가되기 시작하면서 각 의료기관들은 생존과 발전을 위해 고객중심의 마케팅과 의료서비스 질 개선을 중요한 과제로 인식하게 되었다 (Lim과 Tang, 2000). 특히, 환자의 기대와 만족도는 서비스 구매에 대한 소비자 평가로, 그 평가 결과에 따라 이루어지는 재구매 및 긍정적 구전활동 등 구매 후 행동이 병원의 수익성에 큰 영향을 미치기 때문에 병원 경영 및 마케팅전략 수립에 중요한 자료이다 (Hwang, 2014).

간호사는 병원에서 환자와 가장 직접적이면서 지속적인 관계를 맺는 집단으로 환자들이 지각하는 병원에 대한 전반적인 의료서비스 품질에 결정적인 영향을 미친다 (Kim 등, 2014). 특히 의료서비스에서

¹ (617-736) 부산광역시 사상구 괘법동 산 1-1, 신라대학교 간호학과, 조교수.

² 교신저자: (617-736) 부산광역시 사상구 괘법동 산 1-1, 신라대학교 간호학과, 조교수.

E-mail: hanjy@silla.ac.kr

³ (616-818) 부산광역시 북구 만덕대로 59, 부민병원 내과병동, 책임간호사.

소비자 평가의 중요성이 인식됨에 따라 간호서비스의 중요성이 대두되었으며, 간호사들이 수행하는 간호서비스는 다른 의료서비스와 분명하게 차별되고 가시화되어야 하며 그 생산성과 전문적인 면을 인정 받을 수 있도록 간호사들이 환자들을 위해 수행 할 수 있는 업무 영역과 역할들에 대한 정보를 효과적이고 혁신적인 방법을 통해 소비자인 환자들에게 전달할 필요가 있게 되었다 (Kotler, 1997). 간호서비스가 제공될 때 간호사와 환자간 지각정도가 다를 수 있으며 특히 환자가 간호서비스에 대해 갖고 있는 기대 및 중요도와 간호사가 갖고 있는 기대 및 중요도에서 차이가 있을 수 있으며 이는 간호서비스에 대한 평가를 왜곡시킬 수 있다 (Park 등, 2011). 따라서 환자중심의 간호서비스를 제공하기 위해서는 우선적으로 환자와 간호사간의 간호서비스에 대한 지각을 확인할 필요성이 있다. 이를 위해 간호요구도와 간호서비스 만족도에 대한 비교가 필요하다. 특히 환자와 간호사의 간호서비스 만족도는 환자가 생각하는 이상적인 간호와 실제 간호서비스가 일치하는지와 간호사가 자신이 제공한 간호서비스를 통해 환자의 요구를 충족시켰다고 생각하는지를 파악하기 위해 더욱 중요하다.

간호중요도와 간호서비스 만족도에 대해 간호사와 환자의 인식 차이가 적을수록 환자의 만족도가 증가하므로 (Park 등, 2011), 이는 다시 병원을 찾고자 하는 지표가 되며 간호에 대한 환자의 인식을 확인하는 데 사용되는 가장 중요한 지표이다 (Cho 와 Mung, 2013; Park, 2012).

지금까지의 국내에서 입원환자와 간호사를 대상으로 간호요구도와 간호만족도에 대한 선행연구들은 살펴보면 환자와 제공자간의 서비스 지각차이에 관한 연구들 (Ahn, 2009; Pak, 2009; Park 등, 2011; Yang, 2002; Yoon, 2011)과 간호요구도에 대한 연구 (Park 등 2011)가 이루어져 왔으나, 입원환자와 간호사의 간호요구도와 간호서비스 만족도에 대한 연구는 거의 이루어지지 못한 실정이다.

이에 본 연구는 일개 종합병원의 입원환자와 간호사를 대상으로 이들이 지각하는 간호요구도와 간호서비스 만족도를 확인하고 비교함으로써, 외부고객인 환자와 내부고객인 간호사를 모두 만족시키고 궁극적으로 간호서비스 품질 향상에 기여하는 데 기초자료로 활용하고자 한다.

1.2. 연구목적

본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 입원환자와 간호사가 인지하는 간호요구도 및 간호서비스 만족도를 파악한다.
- 입원환자와 간호사간의 간호요구도와 간호서비스 만족도를 비교 분석한다.
- 일반적 특성에 따른 입원환자와 간호사의 간호요구도 및 간호서비스 만족도 차이를 확인한다.

1.3. 용어 정의

● 간호요구도

환자와 간호사가 건강을 유지하고 증진하며 회복하는 데 필요하다고 지각하는 간호활동에 대한 요구로 (Kim 등 2009), 실제로 제공받거나 제공할 서비스와 무관하게 환자나 간호사가 인지하는 간호서비스에 대한 기대정도를 말한다 (Yang, 2002).

● 간호서비스 만족도

환자의 간호서비스 만족도는 환자가 생각하는 이상적인 간호 수행과 실제 제공받는 간호서비스에 대한 일치정도를 말하며 (Risser, 1975), 간호사의 간호 만족도는 간호사가 환자의 요구를 충족시키기 위해 간호서비스의 속성에 대해 실제적으로 간호를 제공한 후에 인지하는 정도를 말한다 (Yang, 2002).

2. 연구방법

2.1. 연구설계

본 연구는 일개 종합병원 간호사와 환자들의 간호요구도 및 간호서비스 만족도를 파악하고 비교분석하기 위한 서술적 조사연구이다.

2.2. 연구대상

B광역시 소재 일개 종합병원의 간호사 120명과 환자 120명을 비확률 편의표집하였다. 표본크기의 적절성은 G*power 3.1.3 프로그램을 이용하여 분석하였으며, 두 집단의 평균의 차이를 분석하는 데 필요한 표본수를 산출하였다 (Lee, 2012). 유의수준 5% (양측검정), 검정력 95%, 중간효과크기 .50의 조건하에 필요한 최소 표본수는 각 집단별 105명이었으며, 탈락률을 고려하여 각 집단별로 120명을 대상으로 하였으며 불성실한 답변 30부를 제외하고 210명 (87.5%)을 최종대상자로 선정하였다.

2.3. 연구도구

연구에 사용한 도구는 간호요구도 및 간호서비스 만족도, 일반적 특성으로 구체적인 설명은 다음과 같다.

● 간호요구도 및 간호서비스 만족도

La-Monica 등 (1987)이 개발한 LOPSS (La Monica-Oberst patient satisfaction scale)를 Yang (2002)이 환자와 간호사의 간호요구도와 간호서비스 만족도를 측정하기 위해 수정 보완한 도구를 사용하였다. 동일한 척도로 간호요구도와 간호서비스 만족도를 측정하며 신체 영역 8문항, 사회정서 영역 9문항, 교육 영역 10문항, 치료 영역 6문항으로 총 33문항이다. 환자용 설문지의 문항은 “간호사는 ~”으로 시작되고 간호사용 설문지의 문항은 “나는 ~”으로 시작되며, 각 문항에 대해 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점에서 ‘매우 그렇다’ 5점까지 응답한다. 평균평점을 계산하여 점수가 높을수록 간호에 대한 간호요구도 및 간호서비스 만족도가 높은 것을 뜻한다.

도구의 신뢰도는 Choi (2007)의 연구에서는 간호요구도는 .93, 간호서비스 만족도는 .96이었고, Bae (2008)의 연구에서는 간호요구도와 간호서비스 만족도 모두 .95였으며, Wang 등(2014)의 연구에서는 간호서비스 만족도에서 .94였다. 본 연구에서 크론바 알파 (Cronbach's alpha)는 간호요구도에서 .96, 간호서비스 만족도에서 .97로 나타났다.

● 일반적 특성

간호사는 인구사회학적 특성 4문항 (연령, 학력, 결혼 여부, 종교)과 직무 특성 4문항 (직위, 임상경력, 현 부서 경력, 직업 선택 이유)으로, 환자는 인구사회학적 특성 5문항 (성, 학력, 연령, 결혼 여부, 직업)과 입원 특성 3문항 (입원경험, 입원기간, 병원 선택 이유)으로 구성하였다.

2.4. 자료수집 방법 및 윤리적 고려

S대학교 생명윤리위원회 (승인번호 1014449-201407-HR-004-01)의 승인을 받은 후 2014년 7월 21일부터 8월 29일까지 설문지를 사용하여 자료수집하였다. 대상자에 대한 윤리적 고려로 설문조사 전 연구의 목적을 설명하여 참여의사를 밝힌 대상자에게 동의서를 받은 후, 설문지를 배부 및 수거하였다. 설문지 작성에 동의하는 경우 서면으로 동의서를 받았으며, 동의서에는 연구의 목적, 내용, 설문자료가 연구에만 사용될 것과 개인정보의 누출이 없을 것이라는 점, 설문에 참여하는 중간 언제든지 포기할 수 있음을 명시하였다. 설문지는 대상자가 자가 기입하였으며 약 15분 정도의 시간이 소요되었다.

2.5. 자료분석 방법

수집된 자료는 SPSS WIN 20.0을 사용하여 다음과 같이 분석하였다.

- 환자와 간호사의 일반적 특성은 평균, 표준편차, 빈도, 백분율로 분석하였다.
- 대상자에 따른 간호요구도 및 만족도는 독립표본 t-검정, 쌍체 t-검정 (paired t-test)을 이용하여 분석하였다.
- 일반적 특성에 따른 간호요구도 및 만족도는 t-검정과 분산분석을 이용하여 분석하였다.

3. 연구결과

3.1. 일반적 특성

대상자의 일반적 특성을 환자와 간호사로 나누어 살펴보면, 먼저 환자는 여자가 63.8%, 50대 이상이 43.8%로 가장 많았다. 학력은 과반수가 고졸 (37.1%)과 대졸 (26.7%)이었으며 기혼이 78.1%, 직업은 주부가 34.3%로 가장 많았다. 입원은 처음인 경우가 41.0%였으며 입원 기간은 7일 미만이 40.0%, 입원 이유는 ‘집 근처’가 가장 많았다 (Table 3.1).

Table 3.1 General characteristics of patients (N=105)

Variable	Categories	n	%
Gender	Male	38	36.2
	Female	67	63.8
Age (yr) 45.64±15.29*	10-29	16	15.2
	30-49	43	41.0
	≥50	46	43.8
	Elementary school	11	10.5
Education	Middle school	17	16.2
	High school	39	37.1
	College	28	26.7
	Graduate school	4	3.8
	Others	6	5.7
	Marital state	Single	23
Married		82	78.1
Student		7	6.7
Occupation	Professional	11	10.5
	Office worker	27	25.7
	Self-employed	11	10.5
	Teacher	4	3.8
	House keeper	36	34.3
	Others	9	8.6
	None	43	41.0
Experience of hospitalization**	1-3	40	38.1
	≥4	22	21.0
	≤6	42	40.0
Duration of current hospitalization (day)	7-15	35	33.3
	16-29	17	16.2
	≥30	11	10.5
	Near one's house	61	58.1
Reason to choose the hospital	Near one's job	4	3.8
	Recommendation of acquaintances	11	10.5
	For treatment effect	24	22.9
	Taken by ambulance	1	1.0
	For general hospital	3	2.9
	Others	1	1.0

*Mean±SD; **Except current hospitalization

간호사는 25세 이하가 58.1%로 가장 많았고 학력은 '3년제 간호대학'이 72.4%, 미혼이 84.8%, 종교는 '기타'가 57.1%로 가장 많았다. 직위는 '일반간호사'가 91.4%, 임상경력은 '3년 이하'가 49.5%, 현 부서의 경력은 '3년 이하'가 70.5%로 가장 많았으며, 직업선택 이유는 '취업의 용이성'이 41.0%로 가장 높았다 (Table 3.2).

Table 3.2 General characteristics of nurses (N=105)

Variable	Categories	n	%
Age (yr) 2.21±4.75*	21-25	61	58.1
	26-30	30	28.6
	>30	14	13.3
Education	Diploma	76	72.4
	Baccalaureate degree	28	26.7
Marital state	Master's degree	1	1.0
	Single	89	84.8
Religion	Married	16	15.2
	Protestant	14	13.3
Position	Catholic	2	1.9
	Buddhist	29	27.6
	Others	60	57.1
Total clinical experience (yr) 4.19±4.00*	Staff nurse	96	91.4
	Charge nurse	9	8.6
	<3	52	49.5
	4-5	22	21.0
	6-7	9	8.6
Length of time on present ward (yr) 2.58±2.49*	8-10	14	13.3
	>10	8	7.6
	<3	74	70.5
Resons to choose a job	4-5	19	18.1
	>5	12	11.4
	Recommendation of acquaintances	34	32.4
	Availability of employmen	43	41.0
Aptitude for the job	27	25.7	
	Others	1	1.0

*Mean±SD

3.2. 간호요구도 및 간호서비스 만족도

간호요구도 및 간호서비스 만족도는 먼저 간호요구도 및 간호서비스 만족도를 대상자에 따라 비교하고, 다음으로 간호요구도와 간호서비스 만족도의 차이를 비교하였다.

간호요구도와 만족도에서 먼저 간호요구도는 5점 만점에 환자는 3.73±0.76, 간호사는 3.88±0.60으로 나타나 간호사가 환자보다 유의하게 높았다 (t=9.23, p<.001). 하위영역에서 치료 영역이 환자와 간호사 모두 가장 높았으며, 신체 영역이 두 집단 모두 가장 낮았다. 간호서비스 만족도는 5점 만점에 환자는 3.35±0.74, 간호사는 3.31±0.44로 환자가 간호사보다 유의하게 높게 나타났다 (t=3.88, p<.001). 하위영역에서는 두 집단 모두 치료영역이 가장 높고 신체 영역이 가장 낮게 나타났다.

환자와 간호사를 비교하면 간호요구도는 총점 (p<.001), 신체 영역 (p<.001), 사회정서 영역 (p=.029)에서 간호사가 환자보다 점수가 높았다. 간호서비스 만족도는 총점 (p<.001)에서 환자가 간호사보다 점수가 높았다 (Table 3.3).

Table 3.3 Comparison of need and satisfaction on nursing service between patients and nurses

Territory	Need				Satisfaction			
	Mean±SD		t	(p)	Mean±SD		t	(p)
	Patient	Nurse			Patient	Nurse		
Physical	3.31±0.94	3.75±0.64	-3.94	(p<.001)	3.24±0.79	3.23±0.46	0.09	(.926)
Social-emotion	3.59±0.86	3.80±0.59	-2.20	(.029)	3.39±0.79	3.29±0.53	1.07	(.286)
Educational	3.98±0.84	3.94±0.77	0.32	(.751)	3.35±0.81	3.33±0.51	0.26	(.799)
Cure	4.11±0.86	4.01±0.72	0.97	(.334)	3.44±0.82	3.41±0.55	0.31	(.756)
Total	3.73±0.76	3.88±0.60	9.23	(p<.001)	3.35±0.74	3.31±0.44	3.88	(p<.001)

간호요구도와 만족도의 차이를 살펴보면, 환자는 총점 ($p<.001$), 교육 영역 ($p<.001$), 치료 영역 ($p<.001$)에서 간호요구도가 만족도보다 높았다. 간호사는 총점 ($p<.001$), 신체 영역 ($p<.001$), 사회정서 영역 ($p<.001$), 교육 영역 ($p<.001$), 치료 영역 ($p<.001$)에서 간호요구도가 만족도보다 높았다 (Table 3.4).

Table 3.4 Comparison of needs and satisfaction on nursing service of patients and nurses

Territory	Patient				Nurse			
	Mean±SD		t	(p)	Mean±SD		t	(p)
	Need	Satisfaction			Need	Satisfaction		
Physical	3.31±0.94	3.24±0.79	0.60	(.553)	3.75±0.64	3.23±0.46	7.32	($p<.001$)
Social-emotion	3.59±0.86	3.39±0.79	1.83	(.070)	3.80±0.59	3.29±0.53	8.22	($p<.001$)
Educational	3.98±0.84	3.35±0.81	5.92	($p<.001$)	3.94±0.77	3.33±0.51	7.98	($p<.001$)
Cure	4.11±0.86	3.44±0.82	6.18	($p<.001$)	4.01±0.72	3.41±0.55	8.22	($p<.001$)
Total	3.73±0.76	3.35±0.74	3.77	($p<.001$)	3.88±0.60	3.31±0.44	9.23	($p<.001$)

4. 논의

본 연구는 환자와 간호사의 간호요구도 및 간호서비스 만족도를 확인하고 비교분석하여 간호서비스 품질 향상을 기하는 기초자료로 활용하고자 시도되었다. 연구 결과를 중심으로 병원 환자와 간호사가 지각하는 간호요구도와 간호서비스 만족도를 일반적 특성, 선행연구결과와의 공통점과 차이점으로 구분하여 논의하면 다음과 같다.

먼저 간호사는 환자의 간호요구도 전 영역을 전반적으로 잘 이해하고 충족시키고 있는 것으로 나타났다. 환자와 간호사의 간호요구도를 비교했을 때 간호사가 환자보다 총점, 신체 영역, 사회정서 영역에서 높게 나타났고, 환자와 간호사의 간호서비스 만족도를 비교했을 때는 총점에서 환자가 간호사 보다 높게 나타났다. 같은 도구를 사용한 Park (2012)의 연구에서 간호요구도 및 간호서비스 만족도 모두에서 환자가 간호사보다 점수가 높은 것과 차이가 있었다. La-Monica 등 (1987)이 개발한 환자만족도 측정 도구를 전문·기술영역, 교육영역, 신뢰성영역으로 구분하여 만족도와 중요도를 조사한 선행연구 (Pak, 2009; Yang, 2002; Yoon, 2011)에서는 환자가 간호사보다 간호서비스 만족도를 높게 인지하는 것으로 보고하여 본 연구결과와 일치하였으며, 간호요구도에 대한 인지 차이는 없어 차이가 있었다.

또한 본 연구에서 간호사는 간호서비스의 중요성을 더 많이 인지하고 있어 간호요구도에서 많은 영역에서 환자 보다 높은 점수를 보였고, 이에 대한 결과로 간호서비스 만족도 총점에서 환자가 간호사에 비해 더 높은 점수를 나타내어 실제로도 간호서비스 만족도가 높은 것을 확인할 수 있었다. Kim 등(2011)은 신체적, 정신적, 사회적 부분에 대해 통합적인 간호서비스가 제공되어야 한다고 한 것처럼, 이처럼 본 연구에서 간호사는 간호를 치료에 관련하여 국한시키지 않고 신체와 사회정서 영역을 포함하는 포괄적인 측면에서 환자에게 간호서비스를 제공하려고 하였다. 또 간호사의 간호서비스 만족도가 환자 보다 낮은 것은 간호사의 업무 표준에 대한 인식이 높아 자가 평가가 엄격하기 때문으로 해석할 수도 있다 (Park, 2012).

다음으로는 간호사가 중요하게 생각하는 간호의 측면과 환자가 요구하는 간호의 측면을 세밀하게 일치시킬 필요가 있었다. 환자의 간호요구도 및 간호서비스 만족도를 비교했을 때 총점, 교육 및 치료 영역에서 간호요구도가 간호서비스 만족도보다 높는데 비해, 간호사는 총점, 신체 영역, 사회정서 영역, 교육 영역, 치료 영역 전체에서 간호요구도가 간호서비스 만족도보다 높았다. 이는 간호사가 전체 간호를 중요하게 생각하나 환자의 세부 요구를 정확히 반영하지 못함을 의미한다.

간호서비스의 질이란 기능적으로 환자의 인식에 바탕을 두고 있으므로 (Park, 2012), 간호사의 기준 보다는 환자의 필요와 요구에 맞추어 환자가 필요로 하는 간호행위를 제공하여야 한다 (Kotler,1997). 간호사가 훌륭한 간호서비스를 제공하기 위해 아무리 많은 노력을 하더라도 환자가 이를 충분히 인식하

지 못하면 간호사의 노력은 헛된 것이 되기 때문이다 (Pak, 2009). 따라서 간호서비스의 각 속성들 중 환자의 기대수준과 만족수준을 확인하고 이들 간의 인지차이를 파악하여야 한다. 간호는 대상자의 건강 요구를 충족시키고, 치유 안녕에 도움을 주기위하여 대상자 요구중심의 간호활동들이므로 (Kim 등, 2011), 간호서비스 제공시 환자의 요구도를 파악하여 환자를 알고 그에 맞게 간호서비스를 수행하여야 한다 (Park 등, 2011).

간호서비스의 소비자는 일반인이므로 간호서비스에 대해 의료 전문인인 간호사와는 다른 기준이나 기대를 가질 수 있어, 환자가 간호서비스에 대해 갖고 있는 기대 및 중요도와 간호사가 간호서비스에 대해 갖고 있는 기대 및 중요도는 차이가 있을 수 있으며, 이러한 차이는 간호서비스의 질에 대한 평가를 저하시키므로 (Park 등, 2011), 환자가 원하는 것과 기대하는 것에 대해 일반인인 소비자의 시각을 반드시 투입하여 실제 의료서비스를 제공받았는지 평가할 필요가 있다 (Fox와 Storms, 1981). 그리고 간호사는 자신이 제공하는 간호에 책임을 지면서, 환자와 간호서비스에 대한 인지차이를 좁히는데 관심과 노력을 기울여야 한다 (Park 등, 2011).

마지막으로, 간호사는 임상경력의 일정 시점에서 간호요구도가 감소하므로 이들에 대한 사기 진작 방안이 필요하다. 일반적 특성에 따른 간호요구도 분석에서 26-30세, 임상경력 5년 초과 7년 미만에서 간호요구도가 가장 낮은 점수를 보였고 이 집단을 제외하면 연령과 임상경력이 증가할수록 간호요구도가 증가하였다. 선행연구에서 간호사가 인지하는 간호요구도는 Park (2012)의 결과는 현 부서 경력 1-2년에서 가장 낮게 나타났고, Pak (2009)의 결과는 연령과 임상경력에 따라 증가하였다. 이는 전반적으로 임상경력이 증가함에 따라 간호요구도가 증가하기는 하지만, 일정시기에서는 간호서비스를 향상시키기 위한 노력에 비해 결과가 가시화 되지 않아 어려움을 겪는 것으로 해석된다.

본 연구 결과에서도 간호사는 환자에 비해 교육과 치료영역을 제외한 전 영역에서 높게 인지하고 있었고, 간호사 자체의 간호요구도와 간호서비스 만족도 비교에서도 간호요구도를 간호서비스 만족도보다 전 영역에서 높게 인지하고 있었다. 따라서 간호사가 임상경력의 일정시점에서 어려움을 겪지 않고 환자들에게 전문적이고 실질적인 간호서비스를 제공할 수 있도록 보수교육, 학술대회, 실무교육 등 체계화된 교육프로그램을 제공하여야 할 것이다.

이상에서 본 연구를 통해 먼저 환자와 간호사가 인지하는 간호서비스에 대한 차이를 확인시키고 환자가 원하는 간호서비스를 알 수 있도록 간호서비스가 소비자의 요구에 적합한 지에 대한 다각적 평가가 필요함을 확인하였다. 이에 대한 결과를 분석하여 간호요구도가 높은 영역과 간호서비스 만족도가 낮은 영역의 속성을 중심으로 간호서비스를 향상시킬 수 있는 간호서비스 교육을 시행하여야 할 것이다. 간호사들은 간호요구도를 환자보다 더 높게 인지하고 있으므로 환자의 간호요구도와 간호서비스 만족도에 대한 분석결과와 간호서비스 교육이 제공된다면 환자가 인지하는 간호서비스는 물론 전반적인 의료서비스 품질 향상에 결정적인 영향을 미칠 것이다.

5. 결론 및 제언

본 연구는 환자와 간호사의 간호요구도와 간호서비스 만족도를 파악하고, 확인하고자 수행되었다. 연구결과 간호요구도는 간호사가 환자보다 총점, 신체 영역, 사회정서 영역에서 높게 나타났으며, 간호서비스 만족도는 환자가 간호사보다 총점에서 높게 나타났다. 환자는 간호요구도가 간호서비스 만족도보다 전체, 교육 영역, 치료 영역에서 높게 나타났고, 간호사는 간호요구도가 간호서비스 만족도보다 전 영역에서 높게 나타났다. 일반적 특성에 따른 간호요구도 및 간호서비스 만족도는 환자는 유의한 차이가 없었으며, 간호사는 연령, 결혼 여부, 임상경력에서 간호요구도에 차이가 있었고 직업선택 이유에서 간호서비스 만족도에 차이가 있었다. 결론적으로 간호사가 인지하는 간호요구도가 환자보다 높아 간호서비스의 향상을 위해 지속적으로 노력하고 있음을 보여주었으며, 간호서비스 만족도가 간호요구도보다

두 집단 모두 낮게 나타나 요구에 미치지 못하는 간호서비스가 제공되고 있음을 보여주었다. 따라서 환자 와 간호사 모두 만족하는 간호서비스를 제공하기 위한 전략개발과 적용이 필요하다. 향후 간호요구도를 파악하고 간호서비스 만족도를 향상시키기 위해서는 소비자의 요구에 대한 다각적 평가와 간호사 대상 간호서비스 교육을 시행하여야 할 것이다.

References

- Ahn, E. S. (2009). *Comparison of satisfaction in nursing service perceived by the patients and the nurses*, M. S. Thesis, Kongju National University, Kongju, Korea.
- Bae, M. H. (2008). *A study on nursing needs and satisfaction of inpatients*, M. S. Thesis, Hallym University, Chuncheon, Korea.
- Cho, Y. J. and Mung, S. A. (2013). Development of brand equity index model and a strategy to improve brand equity: Focus on National Federation of Fisheries Cooperatives. *Journal of the Korean Data & Information Science Society*, **24**, 1231-1239.
- Choi, E. J. (2007). *A study on nursing needs and satisfaction of elderly inpatients*, M. S. Thesis, Hanyang University, Seoul, Korea.
- Fox, J. G. and Storms, D. M. (1981). A different approach to sociodemographic predictors of satisfaction with health care. *Social Science and Medicine*, **15**, 557-564.
- Hwang, E. J. (2014). Effects of job satisfaction and patients satisfaction on medical profit at public hospitals. *Korean Journal of Hospital Management*, **19**, 12-21.
- Kim, K. B., Lee, H. K. and Sok, S. H. (2009). Activities of daily living and nursing needs of the elderly in nursing home. *Journal of Korean Academy of Community Health Nursing*, **20**, 1-11.
- Kim, K. S., Kim, J. A., Choi, Y. K., Kim, E. M., Kim, Y. J., Kim, M. A., Kim, K. O. and Kim, E. S. (2011). Development of performance measures based on nursing process for admission and discharge care. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, **17**, 123-137.
- Kim, Y. S., Eo, Y. S. and Lee, N. Y. (2014). Effects of head nurses' managerial competencies and professional nurse autonomy in nursing performance. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, **20**, 437-445.
- Kotler, P. (1997). *Marketing management : Analysis planning implementation and control*, Prentice Hall, New Jersey.
- La Monica, E. L., Oberst, M. T., Madea, A. R. and Wolf, R. M. (1987). Development of a patient satisfaction scale. *Research in Nursing & Health*, **9**, 43-50.
- Lee, C. S. (2012). An implementation of the sample size and the power for testing mean and proportion. *Journal of the Korean Data & Information Science Society*, **23**, 53-61.
- Lim, P. C. and Tang, N. K. H. (2000). The development of a model for total quality healthcare. *Managing Service Quality: An International Journal*, **10**, 103 - 111.
- Pak, K. S. (2009). *The difference of awareness between patients and nurses on the nursing service and intention of nursing the hospital*, M. S. Thesis, Kyungpook National University, Daegu, Korea.
- Park, B. I. (2012). *Study on the perception of patient and nurse on nursing service of small and medium size hospital*, M. S. Thesis, Nambu University, Gwangju, Korea.
- Park, J. W., So, H. and Kim, C. H. (2011). Comparison of patient need with nurse perception of importance and performance of rehabilitation nursing service. *Journal of Rehabilitation Research*, **15**, 47-69.
- Risser, N. L. (1975). Development of an instrument to measure patient satisfaction with nurses and nursing care in primary care settings. *Nursing Research*, **24**, 45-52.
- Wang, M. S., Lee, I. D., Kang, M. S., Cha, E. K., Choi, D. H. and Jeong, H. C. (2014). Analysis on satisfaction of nursing services for elderly hospitalized in attended ward and general ward. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, **15**, 301-3024.
- Yang, E. J. (2002). *The comparison of contentment and its importance in nurse service which both patients and nurses can feel*, M. S. Thesis, Kyung Hee University, Seoul, Korea.
- Yoon, S. H. (2011). *A study on the difference in perception of patient and nurse on nursing service*, M. S. Thesis, Ulsan University, Ulsan, Korea.

Comparison of satisfaction and need on nursing service perceived by the patients and nurses

Nae Young Lee¹ · Ji Young Han² · Mi Jin Heo³

^{1,2}Department of Nursing, Silla University

³Department of Nursing, Bumin Hospital

Received 8 December 2014, revised 29 December 2014, accepted 12 January 2015

Abstract

This study evaluates the need of nursing (NN) and satisfaction on nursing service (SNS) in patients and nurses. Questionnaires were completed by 105 patients and 105 nurses in one hospital. The mean score of NN was 3.73 ± 0.76 for patients and 3.88 ± 0.60 for nurses ($t=9.23$, $p<.001$). The top score came from cure territory, while the lowest from physical territory in both patients and nurses. The mean score of SNS was 3.35 ± 0.74 for patients and 3.31 ± 0.44 for nurses ($t=3.88$, $p<.001$). The top score came from cure territory, while the lowest from physical territory in both patients and nurses. When NN and SNS are compared, the score of NN was higher than that of SNS in both patients ($t=3.77$, $p<.001$) and nurses ($t=9.23$, $p<.001$). As a result, they provided unsatisfactory nursing services, although nurses worked hard to improve them. Nurse administrators should develop strategies and apply them.

Keywords: Need, nurse, patient, satisfaction.

¹ Assistant professor, Department of Nursing, Silla University, Busan 617-736, Korea.

² Corresponding author: Assistant professor, Department of Nursing, Silla University, Busan 617-736, Korea. E-mail: hanjy@silla.ac.kr

³ Charge nurse, Bumin Hospital, 59, Mandeok-daero 65beon-gil, Buk-gu, Busan 616-819, Korea.