

# 환자와 간호사가 인지한 간호서비스만족의 융복합적 영향요인에 관한 연구

안미애<sup>1</sup>, 권명진<sup>2\*</sup>, 오소영<sup>3</sup>

<sup>1,3</sup>충남대학교병원, <sup>2</sup>대전대학교 간호학과

## A Study on the Convergent Influencing Factors of Nursing Service Satisfaction Perceived by Patients and Nurses

Mi-Ae Ahn<sup>1</sup>, Myoungjin Kwon<sup>2\*</sup>, So-Young Oh<sup>3</sup>

<sup>1,3</sup>Chungnam National University Hospital

<sup>2</sup>Department of Nursing Science, Daejeon University

**요약** 본 연구는 환자와 간호사가 인지하는 간호서비스 만족의 융합적 영향요인을 파악하여 간호서비스 만족도를 향상시키려는 임상간호중재 시 기초자료를 제공하고자 한다. 자기기입식 설문지를 이용하여 2016년 8월 1일부터 10월 15일까지 진행되었으며, 연구 대상자는 입원환자 193명과 그 병동의 간호사 184명이었다. 수집된 자료의 분석은 IBM SPSS version 23.0 통계프로그램을 이용하였다. 연구도구는 간호사의 의사소통능력, 간호서비스의 질, 간호서비스 만족이었다. 본 연구결과 환자의 간호서비스 만족에 유의하게 영향을 준 요인은 직업, 간호사의 의사소통능력, 간호서비스 질이었고, 그 설명력은 78.5%이었다. 간호사의 간호서비스 만족에 유의하게 영향을 준 요인은 연령, 간호사의 의사소통 능력, 간호서비스 질이었고, 그 설명력은 70.6%로 나타났다. 본 연구결과는 간호서비스만족을 위한 개별화된 중재 시 도움이 될 것이다. 간호서비스 만족을 향상시키기 위해서는 간호서비스 질 향상과 함께 지속적인 의사소통 능력을 발전시킬 수 있는 교육프로그램의 개발과 도입이 요구된다.

• 주제어 : 간호사, 환자, 의사소통, 서비스 질, 서비스 만족, 융복합 요인

**Abstract** The purpose of the study is to investigate the converging factors influencing communication competence, nursing service quality and satisfaction, A self-reported questionnaire was filled out from August 1 to October 15, 2016 and the study subjects were 193 patients and 184 nurses. The IBM SPSS version 23.0 statistics program was used for analysis of the collected data. Significant factors influencing patients' perception of nursing service satisfaction were occupation, the nurse's communication skills, and nursing service quality, with a total explanatory power of 78.5%. Significant factors influencing nurses' perception of nursing service satisfaction were age, the nurse's communication skills, and nursing service quality, with a total explanatory power of 70.6%. The results of this study will be helpful in individual treatment for satisfaction of nursing service. To improve nursing service satisfaction, educational programs need to be developed that can enhance continuous communication skills and nursing service quality.

• Key Words : Nurse, Patient, Communication, Service quality, Service satisfaction, convergent factors

\*Corresponding Author : 권명진(mjkwon@dju.kr)

Received August 30, 2017

Accepted October 20, 2017

Revised October 2, 2017

Published October 28, 2017

## 1. 서론

### 1.1 연구의 필요성

최근 보건의료 환경은 심각한 경쟁구도에 있으며 이로 인해 공급자 중심에서 소비자 중심으로 모든 의료문화가 변해가고 있다. 보건의료기관에서는 양질의 서비스를 제공해 환자만족도를 높여 병원 선택을 위한 환자의 충성도를 높이는 전략들을 강구하고 있으며 이러한 노력은 간호서비스 부분에서도 필수적으로 요구되고 있다[1].

간호서비스 만족이란 이상적으로 생각되는 간호수행과 실제 수행된 간호와의 차이로 서비스 질에 대한 평가와 중재방법에 대한 효과성을 측정하는데 가장 많이 사용되는 지표 중 하나이다[2]. 환자중심으로의 급변하는 의료 환경 하에서 환자의 간호서비스만족을 향상시키기 위해 간호사들은 여러 방안에 대해 고민하고 있으며, 크게 정서적 지지를 위한 친절교육 등의 의사소통영역과 간호지식이나 임상술기 등의 전문적인 간호행위영역으로 나누어 지속적인 교육과 연구 활동을 진행하고 있다.

의사소통은 인간의 기본적인 권리로 안전한 간호서비스를 제공하기 위해 반드시 필요한 요소이고, 환자와 간호사의 관계를 반영하며 간호를 극대화하는데 중요한 역할을 한다[3]. 간호사의 효과적인 의사소통은 환자의 간호사에 대한 신뢰감을 형성해 갈등이 발생할 경우 이를 중재해 줄 뿐만 아니라 통증 경감 등의 치료효과를 증대시켜 환자의 의료서비스 만족을 증진시킬 수 있다[4,5]. 그러나 최근의 문헌들을 살펴보면 환자와의 의사소통 시 간호사에게 여러 문제들이 노출되는 것을 볼 수 있는데, 그러한 의사소통을 해결하기 위해 환자의 여러 요인에 대한 고려와 간호사의 의사소통 기술 및 시간 부족문제 해결, 의사소통 보조기구의 활용, 가족 돌봄 제공자의 지지 등이 필요하다[5,6,7]. 병원에서의 의사소통의 어려움은 환자 안전사고를 증가시키고, 공포, 불안 등의 감정을 표현할 수 없을 경우 환자들은 부정적인 정서 상태를 경험할 수 있으므로[7,8], 간호서비스의 만족도를 증진시키기 위해서는 간호사와 환자의 의사소통 정도와 관련요인을 확인하고 그에 맞는 환자와의 의사소통을 증진시키기 위한 전략이 요구된다.

간호서비스의 질은 간호사에 의해 제공되는 간호서비스 과정 전체에 대한 탁월성과 우수성에 대한 소비자의 판단이다[9]. 즉 간호서비스 질은 간호사가 제공한 서비스를 환자가 어느 정도 지각하는 가를 나타내는 것으로 환자가 간호사가 제공하는 실제 간호서비스를 긍정적으

로 지각한다면 간호서비스에 만족할 가능성이 높아진다[8]. 간호서비스의 질은 간호사와 대상자와의 관계뿐만 아니라 간호서비스가 전달되는 환경 요소에 따라 차이가 발생하는 가변적인 성질을 가지고 있다[10]. Chen 등[11]은 간호서비스의 질에 영향을 주는 요인으로 질병의 특성, 간호서비스의 질과 기대감, 병원브랜드 등을 언급하며 이에 적합한 간호서비스를 제공하여 환자의 간호서비스의 질에 대한 인식과 만족도를 증진시킬 필요가 있다고 주장하고 있다.

선행연구 결과 환자와 간호사의 간호서비스에 대한 기대와 만족도는 중재, 교육 등의 영역에 따라 차이가 있었고, 또한 환자가 기대하는 간호서비스와 간호사가 인지하는 환자의 기대 정도 간에도 차이가 나타났다[12]. 즉 간호사가 충분한 간호서비스를 제공하였다고 생각해도 환자가 그 만큼의 서비스를 받았다고 인지하지 못한다면 간호에 대한 만족도가 떨어진다는 점을 고려해볼 때 간호사와 환자와의 간호서비스 질에 대해 어느 정도 인지하는지와 그 차이를 지속적으로 살펴볼 필요가 있다.

기존 문헌을 살펴보면 환자가 인지하는 간호사의 의사소통, 간호서비스의 질이나 간호서비스 만족에 관한 연구는 어렵지 않게 발견할 수 있으나, 간호사와 환자의 두 그룹이 인지하는 간호사의 의사소통, 간호서비스의 질과 간호서비스 만족에 관련된 연구는 많지 않다. 이에 본 연구는 간호사와 환자의 두 그룹이 인지하는 간호사의 의사소통, 간호서비스의 질과 간호서비스 만족의 차이를 검증하고 또한 환자의 간호서비스 만족에 영향을 주는 요인을 파악하여 환자의 간호서비스 만족도를 높여려는 임상간호중재의 기초자료를 제공하고자 시도되었다.

### 1.2 연구의 목적

본 연구는 환자와 간호사의 간호서비스 만족 영향요인을 파악하여 환자의 간호서비스 만족도를 향상시키기 위한 기초 자료를 제공하고자 시도되었다. 본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 환자와 간호사의 인구사회학적 특성과 질병 및 근무 관련 특성을 파악한다.
- 환자와 간호사가 인지하는 간호사의 의사소통능력, 간호서비스 질과 간호서비스만족의 차이를 파악한다.
- 환자와 간호사가 인지하는 간호사의 의사소통능력, 간호서비스 질과 간호서비스만족 간의 상관관계를

파악한다.

- 환자와 간호사가 인지하는 간호사의 의사소통능력, 간호서비스 질이 간호서비스만족에 미치는 영향 정도를 파악한다.

## 2. 본론

### 2.1 연구 설계

본 연구는 환자와 간호사가 인지하는 간호사의 의사소통능력, 간호서비스 질의 간호서비스만족에 미치는 영향 정도를 파악하기 위한 서술적 조사연구이다.

### 2.2 연구 대상

본 연구는 대상자는 D시에 소재한 C 대학병원의 일반 병동에 입원하고 있는 환자와 그 병동에서 근무하는 간호사로 다음 조건을 만족하는 자이다. 입원환자는 설문지 해독이 가능하고, 본 연구의 목적을 이해하며, 연구 참여에 동의한 만 18세 이상의 자이고, 간호사는 연구대상 병동의 간호서비스를 담당하는 근무경력 6개월 이상의 간호사로, 본 연구의 목적을 이해하고 연구에 참여하기를 동의한 자이다.

표본 크기는 G\*Power 3.1.7 프로그램을 이용하여 양측검정의  $\alpha=.05$ , 검정력 .80, 효과크기는 간호서비스 만족에 관한 선행연구[12]를 기초로 하여 .20으로 하였으며, 독립변수 14개를 포함하여 산출한 결과, 필요한 대상자 수는 각각 102명씩이었으나 탈락률을 고려하여 환자와 간호사 각각 200명에게 설문지를 배부하였다.

### 2.3 연구 도구

#### 2.3.1 간호사의 의사소통 능력

간호사의 의사소통 능력 측정도구는 Kim과 Yu[13]가 의사의 언어적 및 비언어적 의사소통 능력정도를 측정하기 위해 개발한 의사소통 능력측정도구를 사용하였다. 총 13문항의 5점 Likert 척도로 13-65점 범위이며, 점수가 높을수록 간호사의 의사소통 능력이 높은 것을 의미한다. Kim과 Yu[13]의 연구에서 도구의 신뢰도를 의미하는 Cronbach's alpha는 .82였다. 본 연구에서 환자의 경우 Cronbach's alpha는 .94, 간호사의 경우 Cronbach's alpha는 .91이었다.

#### 2.3.2 간호서비스 질

간호서비스 질 측정도구는 Parasuraman 등[14]이 개발한 SERVQUAL모델을 기반으로 한국의 간호서비스 질 측정을 위하여 Lee[15]가 개발한 도구를 사용하였다. 총 12문항의 5점 Likert 척도이다. 12-60점 범위이며, 점수가 높을수록 간호서비스의 질이 높은 것을 의미한다. Lee[15]의 연구에서 Cronbach's alpha는 .90이었다. 본 연구에서 환자의 경우 Cronbach's alpha는 .80, 간호사의 경우 Cronbach's alpha는 .88이었다.

#### 2.3.3 간호서비스 만족

간호서비스 만족도 측정은 La Monica, Oberst, Madea와 Wolf[16]에 의해 개발된 환자만족도 측정도구(La-Monica-Oberst Patient Satisfaction Scale: LOPSS)를 Yang[17]이 수정·보완한 도구를 사용하였다. 총 30문항의 5점 Likert척도로 30-150점 범위이며, 점수가 높을수록 간호서비스에 대한 만족도가 높은 것을 의미한다. Yang[17]의 연구에서 Cronbach's alpha는 .95이었다. 본 연구에서 환자의 경우 Cronbach's alpha는 .97, 간호사의 경우 Cronbach's alpha는 .96이었다.

### 2.4 자료수집

본 연구는 간호부의 동의를 구한 후 D시에 소재한 C 대학병원의 일반병동에 입원한 환자와 간호사를 대상으로 2016년 8월 1일부터 10월 15일까지 약 10주간 실시하였으며, 대상자들과 직접적으로 관계가 없는 연구자가 연구 참여에 동의한 대상자들에게 연구의 목적과 취지를 설명한 후 직접 설문지를 배포하고 수거하였다. 환자와 간호사 각각 200명에게 설문지를 배포하여 이 중 응답이 불성실했던 환자 7부, 간호사 16부를 제외하고 환자 193명(96.5%), 간호사 184명(92%)의 자료를 최종 분석에 이용하였다.

### 2.5 윤리적 고려

자료 수집 전에 D대학 기관생명윤리위원회 승인을 받았다(IRB 승인번호 : 1040647-201606-HR-001-03). 자료 수집 전 환자에게 연구의 목적, 방법, 기대효과, 연구 참여 시 가능한 위험성 및 내용, 익명성보장 및 자료에 대해서 연구 이외의 다른 목적으로 사용되지 않음을 설명하였다. 이후 설문지 작성 도중 언제든지 연구 참여를 중단할 수 있음을 알리고, 연구 참여에 자발적으로 동의할

경우 서면동의를 받았다.

## 2.6 자료분석 방법

수집된 자료의 분석은 IBM SPSS version 23.0 통계프로그램을 이용하였다.

- 대상자의 인구사회학적 특성과 질병 및 근무관련 특성의 정도 및 차이는 기술통계와 independent t-test를 이용하여 분석하였다.
- 간호사와 환자의 간호사의 의사소통, 간호서비스 질, 간호서비스 만족 간의 차이는 independent t-test를 이용하여 분석하였다.
- 간호사와 환자의 간호사의 의사소통, 간호서비스 질, 간호서비스 만족 간의 상관관계는 Pearson's correlation coefficients를 이용하여 분석하였다.
- 간호사와 환자의 간호서비스만족에 영향을 주는 요인은 hierarchical regression을 이용하여 분석하였다.

## 3. 연구 결과

### 3.1 대상자의 일반적 특성

#### 3.1.1 환자의 일반적 특성

여자가 104명(53.9%)이었고, 평균 연령은 51.43세이었다. 결혼 여부는 기혼이 150명(77.7%), 동거형태는 배우자 또는 가족과 함께 사는 경우가 141명(73.1%)로 많았으며, 종교는 불교가 57명(29.5%), 학력은 고졸이 72명(37.3%)이었다. 직업은 주부가 47명(24.4%)이었고, 경제수준은 '중'이라고 답한 환자가 144명(74.6%)으로 가장 많았다. 과거 입원 경험은 평균 3.98번이었고, 현재 입원하고 있는 평균 일수는 16.33일이었다. 간호사와의 의사소통을 매우 중요하게 생각하고 있는 대상자는 141명(73.1%)이었고, 건강상태는 73명(37.8%)이 보통이라고 생각했으며 현재 스트레스 점수는 10점 만점으로 평균 4.79였다<Table 1>.

#### 3.1.2 간호사의 일반적 특성

간호사의 평균 연령은 30.15세이었고, 결혼 여부는 미혼이 138명(75%), 학력은 4년제 간호대학 졸업이 131명(71.2%)으로 많았다. 직위는 일반간호사가 170명(92.4%), 진료과는 내과가 77명(41.8%)이었으며, 근무하는 병동의 평균 환자 수는 44.34명, 간호사 수는 17.78명이었다. 근

무당 순회 횟수는 7.27회, 근무 평균 년 수는 6.71년이었다. 근무 형태는 3교대가 173명(94%)으로 많았고 직업에 대한 만족도는 보통이 100명(54.3%)이었다. 이직 경험이 없는 간호사가 136명(73.9%), 부서이동 경험이 없는 간호사는 94명(51.1%)이었다<Table 2>.

<Table 1> General characteristics of patients

N=193

Characteristics	Categories	n(%)	Mean
Sex	Male	89(46.1)	
	Female	104(53.9)	
Age(yr)	≤39	52(26.9)	51.43
	40-59	70(36.3)	
	≥60	71(36.8)	
Marital status	Single	43(22.3)	
	Married	150(77.7)	
Living arrangements	With spouse	70(36.3)	
	With family	71(36.8)	
	Alone	19(9.8)	
	Others	33(17.1)	
Religion	Catholic	9(4.7)	
	Buddhist	57(29.5)	
	Protestant	53(27.5)	
	Others	5(2.6)	
	None	69(35.8)	
Educational level	≤Elementary school	29(15.0)	
	Middle school	26(13.5)	
	High school	72(37.3)	
	≥University	66(34.2)	
	Occupation	Office job	12(6.2)
Technical post		14(7.3)	
Professional work		27(14.0)	
Private business		21(10.9)	
Student		18(9.3)	
Housewife		47(24.4)	
Others		23(11.9)	
None		31(16.1)	
Perceived economic status	High	7(4.7)	
	Middle	144(74.6)	
	Low	40(20.7)	
Experiences of hospitalization (frequency)	1	104(54.2)	3.98
	2-3	53(27.6)	
	>4	35(18.1)	
Hospitalization period(day)	≥7	98(51.6)	16.33
	8-14	37(19.2)	
	≤15	55(28.5)	
Perceived importance of communication	Very important	141(73.1)	
	Important	46(23.8)	
	Normal	6(3.1)	
Perceived health status	Very good	22(11.4)	
	Good	54(28.0)	
	Normal	73(37.8)	
	Bad	34(17.6)	
	Very bad	10(5.2)	
Stress			4.79

<Table 2> General characteristics of nurses

N=184

Characteristics	Categories	n(%)	Mean (SD)
Sex	female	184(100)	
Age(yr)	≤30	122(65.9)	30.15 (6.24)
	31-40	49(26.5)	
	≥41	14(7.6)	
Marital status	Married	46(25.0)	
	Single	138(75.0)	
Education level	College	30(16.3)	
	University	131(71.2)	
	Over master	23(12.5)	
Position	Nurse	170(92.4)	
	Charge nurse	5(2.7)	
	Head nurse	4(2.2)	
	Others	5(2.7)	
Work unit	Internal medicine	77(41.8)	
	Surgery	74(40.2)	
	Obstetrics & Gynecology	25(13.6)	
	Rehabilitation ward	8(4.3)	
		8(4.3)	
Number of patient/unit	≤45	63(34.1)	44.34 (13.39)
	≥46	122(65.9)	
Number of nurses/unit	≤17	77(41.6)	17.78 (4.70)
	≥18	108(58.4)	
Number of rounding/duty	≤7	113(61.1)	7.27 (3.69)
	≥8	72(38.9)	
Career of working(yr)	≤5	106(57.3)	6.71 (6.13)
	6-10	38(20.5)	
	≥11	41(22.2)	
Type of duty	Shift	173(94.0)	
	Day work	11(6.0)	
Job satisfaction	Very satisfied	89(48.3)	
	Satisfied	39(21.2)	
	Moderate	100(54.3)	
	Dissatisfied	32(17.4)	
	Very dissatisfied	5(2.7)	
Turnover intention	Yes	48(26.1)	
	No	136(73.9)	
Experience of turnover	Yes	90(48.9)	
	No	94(51.1)	

### 3.2 환자와 간호사가 인지하는 간호사의 의사소통 능력, 간호서비스 질, 간호서비스 만족의 차이

간호사의 의사소통 능력은 환자의 경우 문항별 평균 4.46±6.30, 간호사의 경우 3.73±5.69로 환자에게서 유의하게 높게 나타났고(t=-15.32, p<.001), 간호서비스의 질도 환자의 경우 3.58±5.51, 간호사는 3.01±3.79로 나타나 환자에게서 유의하게 높았다(t=-14.09, p<.001). 간호서비스 만족 역시 환자의 경우 4.44±15.67, 간호사의 경우는 3.74±13.67로 나타나 환자에게서 유의하게 높게 나타났다(t=-13.76, p<.001)<Table 3>.

<Table 3> Differences of nurse's communication competence, nursing service quality, nursing service satisfaction between patients & nurses

	Patients Mean (SD)	Nurses Mean (SD)	t	p
Nurse's communication competence	4.46 (6.30)	3.73 (5.69)	-15.32	<.001
Nursing service quality	3.58 (5.51)	3.01 (3.79)	-14.09	<.001
Nursing service satisfaction	4.44 (15.67)	3.74 (13.67)	-13.76	<.001

### 3.3 간호사의 의사소통 능력, 간호서비스 질과 간호서비스 만족 간의 상관관계

환자가 인지한 간호사의 의사소통능력과 간호서비스의 질(r=.70, p<.001), 간호서비스 만족(r=.82, p<.001)은 유의한 양의 상관관계를 보였다. 또한 간호서비스의 질과 간호서비스 만족(r=.75, p<.001)도 유의한 양의 상관관계를 나타내었다.

간호사가 인지한 간호사의 의사소통능력 역시 간호서비스의 질(r=.60, p<.001), 간호서비스 만족(r=.79, p<.001)과 유의한 양의 상관관계를 보였다. 간호서비스의 질과 간호서비스 만족(r=.71, p<.001)도 유의한 양의 상관관계를 나타내었다<Table 4>.

<Table 4> Correlation among nurse's Communication competence, nursing service quality, nursing service satisfaction of patients & nurses

	Communication competence of nurse r(p)	Quality of nurse's care r(p)
Patients	Nurse's communication competence	1
	Nursing service quality	.70(<.001)
	Nursing service satisfaction	.82(<.001)
Nurses	Nurse's communication competence	1
	Nursing service quality	.60(<.001)
	Nursing service satisfaction	.79(<.001)

### 3.4 간호사의 의사소통 능력, 간호서비스 질이 간호서비스 만족에 미치는 영향 정도

환자와 간호사가 인지하는 간호서비스만족에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위하여 간호서비스 만족을 종속 변수로, 단계 1에서 연구 대상자의 일반적인 특성을, 단계 2에서는 일반적 특성에 간호사의 의사소통 능력과 간호서비스의 질을 추가하여 독립변수로 입력하여 분석하였다. 명목변수는 가변수 처리하였다.

환자의 경우 Durbin-Watson 통계량은 2.08로 자기상관이 없는 것으로 나타났다. 독립변수들의 다중 공선성을 확인하기 위하여 공차 한계와 분산팽창계수(VIF)를 확인한 결과 단계 1에서 공차의 한계값은 0.17-0.86, VIF는 1.25-5.82로 나타났고, 단계 2에서는 0.17-0.74, 1.33-5.84로 나타나 다중공선성은 없는 것으로 나타났다.

위계적 회귀모형 단계 1에서 대상자의 일반적인 특성의 간호서비스만족에 대한 설명력은 8.3%이었으며 (F=1.54,  $p=.043$ ), 의사소통 중요성, 스트레스, 동거형태(가족)가 유의한 영향요인이었다( $p<.05$ ). 단계 2에서 설

명력은 78.5%로 증가하였으며(F=21.01,  $p<.001$ ), 직업, 간호사의 의사소통 능력, 간호서비스의 질이 유의한 영향요인으로 나타났다( $p<.05$ ).

간호사의 경우 Durbin-Watson 통계량은 1.95로 자기상관이 없는 것으로 나타났다. 독립변수들의 다중 공선성을 확인하기 위하여 공차 한계와 분산팽창계수(VIF)를 확인한 결과 단계 1에서 공차의 한계값은 0.14-0.82, VIF는 1.20-6.77로 나타났고, 단계 2에서는 0.14-0.81, 1.23-7.04로 나타나 다중공선성은 없는 것으로 나타났다.

위계적 회귀모형 단계 1에서 간호사의 일반적인 특성의 간호서비스만족에 대한 설명력은 27.2%이었으며 (F=5.26,  $p<.001$ ), 간호사의 연령, 직업 만족도, 근무 당 순회 횟수가 유의한 영향요인이었다( $p<.05$ ). 단계 2에서 설명력은 70.6%로(F=25.39,  $p<.001$ ) 증가하였으며, 연령, 간호사의 의사소통 능력, 간호서비스의 질이 유의한 영향요인으로 나타났다( $p<.05$ ). 간호서비스만족의 유의한 영향요인은 <Table 5>에 정리하였다.

<Table 5> Influencing factors of nursing service satisfaction recognized by patients and nurses

Model		B	SE	$\beta$	t	p	
Patients	(constance)	137.64	9.92				
	Living arrangements(with family)						
	Alone	-10.74	5.38	-.20	-1.99	.048	
	Perceived importance of communication (very important)						
	Important	-11.08	2.72	-.30	-4.06	<.001	
	Normal	-16.96	7.55	-.18	-2.24	.026	
	Stress	-1.26	.56	-.19	-2.23	.027	
	adjusted R <sup>2</sup> =.083, F=1.54, $p=.043$						
	(constance)	2.50	7.66				
	Occupation(office job)						
Technical post	9.90	3.36	.16	2.94	.004		
None	7.43	3.0	.17	2.47	.014		
Nurse's communication competence	1.07	.13	.43	7.81	<.001		
Nursing service quality	0.71	.17	.25	4.18	<.001		
adjusted R <sup>2</sup> =.785, F=21.01, $p<.001$							
Nurses	(constance)	84.76	10.95				
	Age	0.96	0.22	.44	4.30	<.001	
	Job satisfaction(very satisfied)						
	Moderate	-11.20	4.49	-.40	-2.49	.014	
	Dissatisfied	-13.23	4.86	-.36	-2.72	.007	
	Very dissatisfied	-19.70	7.0	-.23	-2.81	.005	
	Number of rounding/duty	0.68	0.25	.18	2.65	.009	
	adjusted R <sup>2</sup> =.272, F=5.26, $p<.001$						
	(constance)	-7.88	9.19				
	Age	0.35	0.14	.16	2.39	.018	
Nurse's communication competence	1.27	0.12	.53	9.83	<.001		
Nursing service quality	1.25	0.20	.34	6.10	<.001		
adjusted R <sup>2</sup> =.706, F=25.39, $p<.001$							

#### 4. 논의

본 연구는 환자와 간호사 두 그룹이 인지하는 간호사의 의사소통능력, 간호서비스의 질에 따른 간호서비스 만족의 차이를 검증하고, 환자의 간호서비스 만족에 영향을 주는 요인을 파악하여 임상간호중재 시 환자의 간호서비스 만족도를 높이는 데 도움이 되고자 시도되었다.

본 연구에서 환자와 간호사가 인지한 간호사의 의사소통능력은 환자의 경우 4.46점, 간호사의 경우 3.73점으로 나타났으며, 이러한 결과는 Gil과 Oh[18] 연구결과와 유사했다. 다만 환자의 경우 본 연구 결과가 상대적으로 높게 나타났는데 이는 이들의 연구대상자인 외래 환자와 달리 본 연구대상자인 입원 환자의 경우 상대적으로 간호사의 영향력이 크고[19], 외래보다는 오랜 기간 동안 간호사들과의 잦은 접촉으로 좀 더 긍정적인 결과가 나타난 것이라 생각된다. 또한 Kim과 Lee[20], Ahn[21]은 간호사들의 의사소통은 여러 요인에 따라 다양하게 나타나고, 간호사들은 자신의 의사소통능력을 만족할만한 수준으로 인식하지 않는다고 언급하며 의사소통향상 프로그램의 제공은 제안하였다. 본 연구결과에서 간호사들 스스로 인지한 의사소통 능력이 환자가 인지한 의사소통 능력보다 낮게 나타난 것은 환자가 판단한 간호사의 의사소통 능력에 비해 간호사들 스스로가 자신들의 의사소통능력에 대해 만족하지 않았기 때문이라 생각된다. 간호사는 업무 특성상 끊임없이 타인과 소통해야하기 때문에 간호사의 의사소통능력은 환자들의 사회적 욕구를 충족시키고 간호사의 직무수행능력에 영향을 주는 주요한 요인이라 할 수 있다. 그러므로 의사소통능력을 향상시킬 수 있는 다양한 의사소통훈련과 교육 프로그램의 제공과 스스로 참여하려는 간호사의 인식이 필요하다.

본 연구에서 환자와 간호사가 인지한 간호서비스의 질은 3.58점과 3.01점이었으며 이는 간호사가 인지하는 간호서비스의 질보다 환자가 인지하는 간호서비스 질이 유의하게 높게 나타났다는 면에서 Lee와 Yom[22]의 연구결과와 유사하다. 이러한 환자와 간호사의 간호서비스 질 차이에 대해 Kim과 Hal[23]은 환자가 간호사보다 간호서비스 질을 높게 지각하지만 기대했던 것만큼의 간호서비스 수행을 제공받는 것은 아니며 영역별로 차이가 있으므로 이에 대한 관심이 필요하다고 하였으며, Lee[24]는 간호사들 스스로 열심히 간호를 제공하지만 자신의 역할이나 영향력을 낮게 평가한다고 하였다. 그러므로 간호사의 간호서비스 질에 대한 인식의 변화를

위해서는 충분한 역량을 발휘할 수 있는 실제적인 근무환경 개선과 간호서비스 질을 향상시키기 위한 구체적인 교육이 이루어져야 할 것이다.

본 연구에서 환자와 간호사가 인지한 간호서비스만족도는 4.44점과 3.74점으로 나타났다. 이러한 결과는 4.23점과 3.54점의 Park과 Chung[25]의 연구결과, 3.92점과 3.67점의 Yang[17]의 연구결과와 환자가 인지한 간호서비스 만족도가 더 높다는 점에서 동일하다. 이러한 결과는 간호사가 제공한 간호서비스 수준이 환자의 기대치를 비교적 충족시켰기 때문에 나타난 것이라 생각된다. 또한 간호사의 간호서비스 만족도가 환자보다 낮은 것은 간호사의 업무 표준에 대한 인식이 높아 자가 평가가 엄격했기 때문이라 볼 수 있다[26]. 그러므로 간호사의 간호서비스 만족도 인식을 향상시키기 위한 전략이 요구된다.

본 연구결과 환자와 간호사가 지각하는 간호서비스만족과 간호사의 의사소통 능력 간에 유의한 양적상관관계가 나타났다. 이러한 결과는 Seo 등[12]의 연구결과 그리고 Gil과 Oh[18]의 연구결과와 동일하다. 이러한 연구결과들은 환자와 간호사 모두 효과적인 의사소통이 간호서비스만족에 큰 영향요인임을 인지한 결과라고 생각된다. 간호사의 의사소통은 간호서비스를 통해 직접적으로 나타나기 때문에 간호서비스만족에 지대한 영향을 주게 되며[12] 친화적인 의사소통은 원활한 의사소통을 가능하게 하여 상대의 정서적 안정과 만족을 높일 뿐만 아니라 충분한 정보제공과 지지를 가능하게 한다[18]. 그러므로 환자와 간호사 스스로의 간호서비스 만족도를 향상을 위해 간호사의 의사소통능력 향상을 위한 프로그램 개발 및 적용 등의 기술적 서비스제공이 필요하다. 또한 간호업무량 조절과 간호사에 대한 정서적지지 등의 보완책도 필요해 보인다.

환자와 간호사가 지각하는 간호서비스만족과 간호서비스 질 간에 유의한 양적상관관계( $r=.75$ ,  $r=.71$ )가 나타났다. Kim과 Lee[27]의 연구결과에서도 환자가 지각한 간호서비스만족과 간호서비스 질 간( $r=.63$ -.61)과 간호사가 지각한 간호서비스만족과 간호서비스 질 간( $r=.55$ -.53)에 유의한 양적 상관관계가 나타나 본 연구결과와 유사하였다. 다만 기존연구보다 본 연구에서 상관관계가 다소 높게 나타난 것은 병원에 규모의 차이에 따른 대상자들의 기대수준이 다르기 때문이라 생각된다. 그러므로 병원 특성에 적합한 간호서비스 만족도와 질

향상을 위한 프로그램의 개발이 필요하다.

환자와 간호사가 지각하는 간호사의 의사소통능력과 간호서비스 질 간에 유의한 양적상관관계( $r=.71$ )가 나타났다. Song과 Lee[28]의 연구결과 간호사가 인지한 간호사의 의사소통과 간호서비스 질 간에 유의한 양적 상관관계( $r=.67$ )가 나타나 본 연구결과와 유사하였다. 간호서비스 질은 제공자인 간호사와 수용자인 환자 간의 상호작용으로 이루어지고 효율적인 상호작용을 위해서는 의사소통 능력이 주요한 요인이 된다[28]. 그러므로 간호사의 의사소통능력을 향상시켜 간호서비스의 질을 높일 필요가 있다. 환자가 지각하는 간호사의 의사소통능력과 간호서비스 질 간의 관계를 연구한 결과는 찾기 어려웠다. 그러나 간호가 인간을 대상으로 한 소통의 실천학문이고 의사소통은 소통의 중요한 요인이므로 환자가 간호사가 제공하는 간호서비스 질을 인지하고 평가하는데 밀접한 관계가 있을 것으로 생각된다. 그러므로 본 연구결과 이들이 양의 관계를 나타낸 것으로 생각된다.

Park과 Chung[25]과 Yang[17]의 연구에서는 환자의 일반적인 특성 중 간호서비스 만족에 영향을 유의한 요인이 없었다. 위의 선행연구로 미루어 볼 때 환자의 일반적인 특성이 간호서비스만족도에 미치는 영향 정도는 낮음을 알 수 있다. 본 연구에서도 일반적 특성의 간호서비스 만족의 설명력은 8.3%이었던 것에 비해 간호사의 의사소통능력, 간호서비스 질을 추가하자 78.5%로 상승하였다. 환자가 지각하는 간호사의 의사소통이 간호서비스 만족에 미치는 영향에 관한 Seo와 Park[29]의 연구결과 37%의 설명력이 나타나 본 연구결과와 차이가 있었다. 이는 Seo와 Park[29]의 연구가 간호사의 접촉기간과 빈도가 입원환자에 비해 상대적으로 낮은 임상시험 대상자를 대상으로 한데 반해 본 연구의 대상자는 입원환자를 대상으로 했기 때문에 더 높게 나타난 것이라 생각된다. 또한 간호서비스 질은 제공받은 간호에 대한 환자의 평가결과로 만족도와 직접 관련이 있으므로[4] 본 연구결과 간호서비스만족의 유의한 영향요인으로 나타났을 것으로 생각된다. 간호사의 의사소통능력은 간호사에 대한 신뢰를 상승시키는데 유의한 영향요인이고, 환자 자신의 관심이나 증상을 더 노출하여 개별적인 요구에 더 반응할 수 있도록 도와 간호의 질과 간호 만족도를 높인다[30]. 그러므로 간호사의 의사소통능력과 간호의 질 향상을 통해 간호서비스 만족을 높일 필요가 있으며 이에 대한 프로그램의 개발 및 적용이 요구된다.

본 연구결과 간호사가 지각하는 간호서비스만족의 유의한 영향요인은 일반적인 특성 중 연령과 근무만족도, 병실순회횟수이었고 이들의 설명력은 27.2%로 나타났으며, 간호사의 의사소통능력과 간호서비스의 질이 추가되면서 70.6%로 상승하였다. Kim 등[31]의 연구에서는 직무만족과 근무환경이 유의한 영향요인으로 나타났으며 Yang 등[1]의 연구에서는 간호사의 간호순회가 간호서비스만족에 유의한 영향요인으로 나타났다. 그러므로 이러한 영향요인을 고려한 간호사의 간호서비스 만족도 향상을 위한 프로그램의 개발과 적용이 필요하다.

본 연구 결과 환자와 간호사가 지각하는 간호서비스 만족에 가장 큰 영향을 준 요인은 간호사의 의사소통 능력과 간호서비스의 질이었다. 그러므로 간호사의 의사소통에 영향을 주는 요인 분석 및 의사소통 능력향상 프로그램과 간호서비스 질을 높일 수 있는 방안이 계속적으로 모색되어야 할 것이다.

## 5. 결론 및 제언

이상의 본 연구 결과, 입원환자는 간호사들의 의사소통 능력과 간호서비스 질을 비교적 긍정적으로 평가하고 있으며 간호서비스 만족도에 대해 만족하는 것으로 나타났다. 간호사의 의사소통 능력과 간호서비스 질, 간호서비스 만족도는 서로 유의한 강한 양의 상관관계를 보였으며 간호서비스 만족도를 평가하는 데 간호서비스의 질과 함께 간호사의 의사소통능력을 환자, 간호사 모두에게 중요한 요인으로 생각하고 있다는 게 확인되었다.

따라서 간호서비스 질과 함께 의사소통 능력의 향상이 간호서비스만족도를 높이는데 주요한 영향요인이므로 간호서비스의 질과 함께 지속적인 의사소통 능력을 발전시킬 수 있는 교육프로그램의 개발과 도입이 필요하다. 또한 간호사의 의사소통 능력, 간호서비스 질 그리고 간호서비스에 영향을 주는 다른 요인의 확인과 특수병동의 환자 혹은 보호자와 외래 환자를 포함시킨 추후 연구가 필요함을 제언한다.

## REFERENCES

- [1] S. H. Yang, K. S. Jang, H. Y. Park. "Effects of Clinical Nurse's Intentional Nursing Rounds on



- Patient Needs and Satisfaction”, *Journal of Health Informatics and Statistics*. Vol. 40, No. 1, pp.87-100, 2015.
- [2] J. S. Kim, H. A. Eom, M. S. Yu. “Medical Convergence analysis of complaint about medical service in an affiliated hospital”, *Journal of the Korean Convergence Society*. Vol. 7, No.52, pp.117-125, 2016.  
<http://dx.doi.org/10.15207/JKCS.2016.7.5.117>
- [3] G. Bartlett, R. Bartlett, R. Blais, R. Tamblyn, B. Clermont, B. MacGibbon. “Impact of patient communication problems on the risk of preventable adverse events in acute-care settings”, *Canadian Medical Association Journal*. Vol. 178, No. 12, pp.1555 - 1562, 2008.  
<https://doi.org/10.1503/cmaj.070690>
- [4] W. Caris-verhallen, L. Timmermans, S. Dulmen. “Observation of nurse-patient interaction in oncology: Review of assessment instruments”, *Patient Education and Counseling*. Vol. 54, No. 3, pp.307-320, 2004.  
<https://doi.org/10.1016/j.pec.2003.12.009>
- [5] B. Hemsley, S. Balandin, L. Worrall. “Nursing the patient with complex communication needs: Time as a barrier and a facilitator to successful communication in hospital”, *Journal of Advanced Nursing*. Vol. 68, No. 1, pp.116 - 126. 2012.  
<https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2011.05722.x>
- [6] J. Costello, L. Patak, J. Pritchard. “Communication vulnerable patients in the pediatric ICU: Enhancing care through augmentative and alternative communication”, *Journal of Pediatric Rehabilitation Medicine*, Vol. 3, No. 4, pp.289 - 301, 2010.
- [7] B. Hemsley, S. Balandin. “We need to be the centrepiece’: Adults with cerebral palsy and complex communication needs discuss the roles and needs of family carers in hospital.”, *Disability and Rehabilitation*. Vol. 30, No. 23, pp.1759-1771, 2008.  
<https://doi.org/10.1080/09638280701645474>
- [8] A. Wassenaar, J. Schouten, L. Schoonhoven. “Factors promoting intensive care patients’ perception of feeling safe: A systematic review”, *International Journal of Nursing Studies*. Vol. 51, No. 2, pp.261 - 273, 2014.  
<https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2013.07.003>
- [9] M. A. Lee. “A Study of the Nursing Service Perceived by Consumers and Providers, and the Tool that Measures Nursing Service”, *Journal of Korean Academy of Nursing*. Vol. 33, No. 6, pp.772-783, 2003.  
<https://doi.org/10.4040/jkan.2003.33.6.772>
- [10] Y. O. Sun, S. H. Kwak, H. J. Kwon, J. M. Seo. “A Study on Nursing Service Satisfaction and Intention to Revisit and Recommend Hospital in Inpatients”, *Global Health and Nursing*. Vol. 1, No. 2, pp.93-101, 2011.
- [11] Y. Chen, J. Liu, S. Xiao, X. Liu, X. Tang, Y. Zhou. “Model construction of nursing service satisfaction in hospitalized tumor patients”, *International Journal of Clinical and Experimental Medicine*. Vol. 7, No. 10, pp.3621-3629, 2014.
- [12] H. R. Seo, H. K. Eom, Y. K. Seo, M. J. Choi, S. I. Im, S. M. Shin, et. al., “Relationship among Nurses’ Communication Style, Nursing Service Satisfaction, Hospital Service Satisfaction Perceived by Patients’ Family and Intent to Revisit the Hospital”, *Journal of Korean Clinical Nursing Research*. Vol. 22, No. 3, pp.368-378. 2016.
- [13] Y. K. Kim, J. P. Yu. “A study on verbal and non-verbal communication of medical service provider”, *Journal of the Korea Service Management Society*. Vol. 9, No. 1, pp.225-258, 2008. <https://doi.org/10.15706/jksms.2008.9.1.010>
- [14] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, L. I. Berry. “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Computer Perception of Service Quality”, *Journal of Retailing*. Vol. 64, pp.12-40, 2004.
- [15] M. A. Lee. “A Study of the Nursing Service Quality and Gap Perceived by Consumers”, *Journal of Korean Academy of Nursing*. Vol. 34, No. 2, pp.225-234, 2004.  
<https://doi.org/10.4040/jkan.2004.34.2.225>

- [16] E. L. La Monica, M. T. Oberst, A. R. Madea, R. M. Wolf. "Development of a patient satisfaction scale?", *Research in Nursing & Health*. Vol.9, pp.43-50, 1986.
- [17] E. J. Yang. Comparison of contentment and its importance in nurse service which both patients and nurses can fee. *Kyunghee University*. Master's Thesis. 2002.
- [18] E. H. Gil, H. Y. Oh, "Outpatient's Nursing Service Satisfaction and Intent to Revisit Hospital According to Nurses' Communication Ability and Styles", *Korean Journal of Health Communication*. Vol. 9, No. 2, pp.143-153, 2014. <https://doi.org/10.15715/kjhcom.2014.9.2.143>
- [19] S. W. Jung, Y. J. Seo, H. J. Lee, L. K. Jee. "Determination of Patient Satisfaction and Intent to Revisit at National University Hospital in Korea", *Korean Journal of Hospital Management*. Vol. 10, No. 2, pp.111-123, 2005.
- [20] S. H. Kim, M. A. Lee, "Effects of Emotional Labor and Communication Competence on Turnover Intention in Nurses", *Journal of Korean Academic Nursing Administration*. Vol. 20, No. 3, pp.332-341, 2014. <https://doi.org/10.11111/jkana.2014.20.3.332>
- [21] M. A. Lee, Y. H. Yom. "A Comparative Study of Consumers and Providers on Nursing Service Quality, Satisfaction, and Hospital Revisiting Intent", *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. Vol. 11, No. 4, pp.425-437, 2005.
- [22] S. Y. Ahn. "The Convergence Relation of Communication, Emotional Labor, and Organizational Commitment among Nurse", *Journal of the Korea Convergence Society*, Vol. 8, No. 6, pp.147-152, 2017.
- [23] K. S. Kim, E. O. Ha, "Factors Affecting Quality of Nursing Services and Intention to Revisit as Perceived by Hospitalized Patients and Nurses in Medium Sized Urban Hospitals", *Journal of Korean Clinical Nursing Research*. Vol. 15, No. 2, pp.103-114, 2009.
- [24] M. A. Lee. "A Comparative Study of how Subjects' Characteristics and Nursing Service Quality Influence on Hospital Revisiting Intent between Patients and Nurses". *Journal of Korean Academy of Nursing*. Vol. 35, No. 7, pp.1210-1220, 2005. <https://doi.org/10.4040/jkan.2005.35.7.1210>
- [25] B. I. Park, K. H. Chung. "Comparison of Recognition for Nursing Services between Inpatients and Nurses", *The Journal of the Research and Information Service*. Vol. 14, pp.55-68, 2014
- [26] N. Y. Lee, J. Y. Han, M. J. Heo. "Comparison of satisfaction and need on nursing service perceived by the patients and nurses", *Journal of the Korean data & information science society*. Vol. 26, No. 1, pp.169-177, 2015.
- [27] J. W. Kim, I. S. Lee. "The Differences in Quality Perceptions, Expectations, Evaluation, and Satisfaction for Nursing Service between Patients and Nurses: Small-medium Sized General Hospitals", *Journal of Korean Academy of Nursing*. Vol. 34, No. 7, pp.1243-1254, 2004. <https://doi.org/10.4040/jkan.2004.34.7.1243>
- [28] H. J. Song, S. M. Lee. "The Effects of Hospital Nurses' Self-Esteem and Communication Skill on Self-Leadership and the Quality of Nursing Service", *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*. Vol. 22, No. 3, pp.220-229, 2016. <https://doi.org/10.11111/jkana.2016.22.3.220>
- [29] M. S. Seo, Y. I. Park. "The Communication Styles and Nursing Service Satisfaction of Clinical Research Nurses Perceived by Clinical Subjects", *The Journal of Korean Academic Society of Nursing Education*. Vol. 22, No. 4, pp.559-566, 2016. <https://doi.org/10.5977/jkasne.2016.22.4.559>
- [30] C. Pehrson, S. C. Banerjee, R. Manna, S. M. Johnson, S. Hammonds, N. Coyle, et al. "Responding empathically to patients: Development, implementation, and evaluation of a communication skills training module for oncology nurses", *Patient Education and Counseling*. Vol. 51, No. 4, pp.610-616, 2016.

- [31] J. S. Kim, J. K. Kim, W. S. Han, M. S. Shim.  
 “Effects of National Evaluation of Long-Term Care Hospitals on Hospital Workers’ Work Environment, Job Satisfaction, and Quality of Services”, Journal of Korean Public Health Nursing. Vol. 26, No. 1, pp.137-146, 2012.

저자소개

안 미 애(Mi-Ae Ahn) [정회원]



- 1995년 2월 : 방승통신대학 간호학과 (간호학학사)
- 2006년 2월 : 충남대학교 보건대학원 (보건학 석사)
- 2010년 2월 : 충남대학교 간호학과 (박사과정 수료)

• 1992년-현재 : 충남대학교병원 수간호사

<관심분야> : 정신, 노인, 만성질환

권 명 진(Myoungjin Kwon) [정회원]



- 1996년 2월 : 충남대학교 간호학과 (간호학학사)
- 2008년 8월 : 충남대학교 간호학과 (간호학박사)
- 2010년 3월 ~ 2014년 2월 : 혜천대학교 간호학과 교수

• 2014년 3월 ~ 현재 : 대전대학교 간호학과 교수

<관심분야> : 정서, 노인, 만성질환, 정신질환

오 소 영(So-Young Oh) [정회원]



- 2001년 2월 : 충남대학교 간호학과 (간호학사)
- 2016년 2월 : 충남대학교 노인전문간호(수료)
- 2005-현재 : 충남대학교병원 책임간호사

<관심분야> : 노인, 만성질환