

간호 · 간병통합서비스병동 입원환자 보호자의 간호서비스 만족도가 병원 재이용 의도에 미치는 영향

이선옥¹, 김문정^{2*}

¹신라대학교 간호학과, ²부경대학교 간호학과

Influence of the Satisfaction of Nursing Services on the Intention to Revisit in Caregivers of Patients in Comprehensive Nursing Care Units

Sun-Ok Lee¹, Moon-Jeong Kim^{2*}

¹Department of Nursing, Silla University, ²Department of Nursing, Pukyong National University

<Abstract>

Objectives: Guardians of patients have a great deal of influence on decision-making in the course of care in Korea. The purpose of this study was to explore the effect of nursing service satisfaction on hospital re-use intention in the guardians of patients admitted to comprehensive nursing care units. **Methods:** The survey was conducted on 151 guardians of patients hospitalized in comprehensive nursing care units of two general hospitals for four months beginning in September 2017. The data were analyzed with descriptive statistics, t-tests, Pearson's correlation coefficient, and multiple regression analyses using SPSS/Win 21 software. **Results:** Nineteen percent of variance in hospital re-use intention was accounted for by reliability ($t=3.31$, $p=.001$), empathy ($t=2.49$, $p=.014$), and recommendations from others ($t=2.49$, $p=.014$). The explanatory power was significant ($F=13.06$, $p<.001$). **Conclusions:** To promote hospital reuse, nurses need to improve the quality of their nursing services. Emphasis should be on reliability and empathy among nursing service components. It is also necessary to consider ways to encourage guardians who used hospitals to recommend them to their acquaintances.

Key Words : Quality of Nursing Service, Intention to Revisit, Caregivers, Comprehensive Nursing Care Unit

‡ Corresponding author : Moon-Jeong Kim(mjy7955@pknu.ac.kr), Department of Nursing, Pukyong National University

• Received : May 2, 2019

• Revised : May 24, 2019

• Accepted : Jun 22, 2019

I. 서론

1. 연구의 필요성

인구의 고령화와 만성 질환의 증가, 각종 사고와 재해로 인하여 입원 환자 수가 꾸준히 증가하고 있다[1]. 전통적으로 돌봄의 주체였던 여성이 입원한 가족의 간병을 맡아왔으나 최근에는 여성의 사회 진출과 핵가족화로 가족 구성원이 직접 환자를 돌보기 어려워지면서 입원 환자의 14-26% 정도는 사실 간병인을 고용하고 있는 실정이다[2]. 그러나 사실 간병인 제도는 가족이나 사회의 비용 부담을 증가시키고 감염이나 안전 등 환자 관리에도 한계를 드러내고 있다[2][3][4][5]. 이러한 문제를 해결하기 위하여 정부는 2006년 '보호자 없는 병원' 시범사업을 시작으로 2016년 간호·간병통합서비스를 300개 기관, 451개 병동, 18,646개 병상으로 확대 시행하기까지 가족 내에서 이루어지던 간병을 제도화하기 위한 노력을 기울이고 있다.

간호·간병통합서비스란 간병 부담을 해소하고 감염관리 등 입원서비스의 질을 제고하기 위해 간호인력을 충원하여 간호와 간병을 제공하도록 개발된 새로운 입원서비스 모형으로 환자가 안전한 간호를 받을 수 있도록 간호사와 간호조무사를 적정하게 고용하고, 관련 시설을 구비하도록 하고 있다[6]. 간호인력의 배정은 의료기관 종별, 병동의 특성, 환자의 구성 등을 고려하여 간호사당 5-16명, 간호조무사당 25-40명의 환자를 담당하게 하고 있다[7].

간호·간병통합서비스 시행 이후 환자나 보호자의 간병비 부담이 감소되었을 뿐 아니라 전문가로부터 직접 간호를 제공받음으로써 욕창이나 낙상 사고, 병원 내 감염이 감소되는 등 환자안전지표가 개선되었다[8]. 그 결과 환자의 만족도는 간호·간병통합서비스를 이용한 경우가 가족이나 사실 간병인으로부터 간병을 받은 경우에 비해 10% 이상

높았으며, 환자의 85%가 본인이 재이용하거나 주변에 추천할 의사가 있는 것으로 보고되었다[1]. 한편 간호사의 입장에서 간호·간병통합서비스 운영을 위한 간호 인력의 확충으로 근무장도 및 초과근무 시간이 감소되어[9] 부담감을 가졌던 초기에 비해 만족도가 높아지고 있다[1].

간호·간병통합서비스는 간호사가 입원 병상의 전문 간호서비스를 24시간 전담하고, 간호조무사가 보조 역할을 함으로써 환자가 간병인을 고용하거나 보호자가 상주하지 않은 채 입원생활을 하게 된다. 간호인력에게 간호와 간병을 전적으로 일임하게 된 환자나 가족에게 있어서 간호서비스의 질은 의료서비스에 대한 만족과 병원 재이용 의도를 결정하는 주요 요인이 될 수 있다. 간호서비스 만족도는 일반 병동과 포괄간호서비스 병동 모두에서 병원 재이용 의도의 영향요인이었으나[10], 병동 유형 가운데서도 포괄간호서비스 병동에서의 간호서비스 만족도가 재이용 의도와 가장 강한 상관관계가 있는 것으로 나타났다[11]. 간호서비스는 유형성(Tangibility), 신뢰성(Reliability), 신속성(Responsiveness), 확신성(Assurance), 공감성(Empathy)의 다섯 가지 요인으로 구성되는데[12], 간호·간병통합서비스 병동에 입원한 환자가 지각한 간호서비스 만족의 모든 하부요인이 고객충성도와 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났다[13].

한국에서 환자는 일단 병이 난 순간부터 자신에 대한 대부분의 처리를 보호자에게 위임하고 '환자'라는 질병 역할에만 충실한 것이 일반적이다. 의사는 환자에 관한 정보를 환자보다는 보호자에게 설명하는 편을 택하고, 어떤 의사결정을 함에 있어서도 환자 본인의 의사보다는 가족의 형편을 더 참작할 때가 있으며, 보호자는 이를 자신의 당연한 권리이자 의무로 여긴다[14]. 한국에서 보호자는 입원, 수술, 치료중단, 퇴원 등에 대한 의사결정 권한이 많으므로 보호자의 병원 재이용 의도에 영향을 미치는 요인을 파악한다면 병원 마케팅 전략을

수립하는데 도움이 될 것이다. 하지만 선행연구들은 대부분 환자를 대상으로 이루어져 보호자의 병원 재이용 의도를 설명하는 요인에 대한 이해가 부족한 실정이다. 본 연구는 간호·간병통합서비스 병동을 이용하는 보호자의 간호서비스 만족도와 병원 재이용 의도 간의 관계를 파악하여 간호·간병통합서비스가 환자는 물론이고 보호자의 만족도까지 충족할 수 있는 모델로 발전하는데 기여하고자 한다.

2. 연구목적

본 연구는 간호·간병통합서비스 병동에 입원한 환자의 보호자가 지각한 간호서비스 만족도가 병원 재이용 의도에 미치는 영향을 검증하기 위한 연구로 구체적인 연구목적은 다음과 같다.

- 1) 대상자의 일반적 특성을 파악한다.
- 2) 대상자의 간호서비스 만족도와 병원 재이용 의도 정도를 파악한다.
- 3) 대상자의 일반적 특성에 따른 병원 재이용 의도의 차이를 파악한다.
- 4) 간호서비스 만족도와 병원 재이용 의도 간의 상관관계를 파악한다.
- 5) 병원 재이용 의도의 영향요인을 파악한다.

II. 연구방법

1. 연구 설계

본 연구는 간호·간병통합서비스 병동에 입원한 환자의 보호자를 대상으로 간호서비스 만족도가 병원 재이용 의도에 미치는 영향을 파악하기 위한 서술적 조사연구이다.

2. 연구 대상

본 연구의 대상자는 2017년 9월 1일부터 12월 31일까지 B시에 소재한 두 개 종합병원 간호·간병통합서비스 병동에 입원한 환자의 주 보호자 가운데 편의 표본추출을 한 151명이었다. 다변량 회귀분석을 위해 필요한 최소 표본의 크기는 G*Power 3.1.9 프로그램에 유의수준 .05, 검정력 .90, 예측변수 10개, 중간 효과 크기 .15를 입력하였을 때 147명으로 산출되었다. 설문지 회수율을 90%로 예상하여 162부의 설문지를 배부하였다.

3. 연구 도구

1) 일반적 특성

대상자의 일반적 특성으로 성별, 연령, 배우자 유무, 가구소득, 병원 이용 동기 등 5문항을 조사하였다.

2) 간호서비스 만족도

본 연구에서는 Parasuraman et al.[15]의 서비스 질 평가 모형을 기반으로 Joo[12]가 개발한 간호서비스 질 측정 도구를 사용하였다. 이 도구는 총 33 문항으로 유형성 6문항, 신뢰성 8문항, 신속성 6문항, 확신성 6문항, 공감성 7문항으로 구성되어 있다. 하부영역 가운데 유형성은 물리적 시설, 장비, 사람, 의사소통도구 등의 외형을, 신뢰성은 약속된 서비스를 정확하게 수행하는 능력을 의미한다. 신속성은 고객을 돕고 즉각적인 서비스를 제공하려는 의지를, 확신성은 서비스를 수행하는데 필요한 기술과 지식의 소유, 고객과 접촉하는 종업원의 친절과 배려 및 공손함, 서비스 제공자의 진실성, 정직성, 위협, 의심으로부터 자유를 의미한다. 공감성은 접근가능성과 쉬운 접촉, 고객의 말에 귀 기울이고 쉬운 말로 알려주며 고객과 그의 욕구를 알려는 노력을 의미한다[12]. 점수는 '전혀 아니다' 1점부터 '매우 그렇다' 5점까지 부여하며 점수가 높을수록 간호서비스에 대한 만족이 높음을 의미한다.

다. 도구의 신뢰도 Cronbach's alpha값은 개발 당시 전체 .96, 하부요인별로 유형성 .93, 신뢰성 .89, 신속성 .87, 확산성 .86, 공감성 .89이었다. 본 연구에서는 전체 .96, 하부요인별로 유형성 .93, 신뢰성 .89, 신속성 .87, 확산성 .86, 공감성 .89이었다.

3) 병원 재이용 의도

병원 재이용 의도는 Jeong[16]이 개발한 병원 재이용 의도 측정도구로 측정하였다. 본 도구는 '나는 앞으로도 계속 이 병원을 이용하겠다.', '나는 앞으로 이 병원을 이용할 것을 적극 고려하겠다.', '나는 앞으로 필요 시 가족이나 친척 등에게도 이 병원을 이용하도록 권유하겠다.' 등 3문항으로 구성되었다. 점수는 '전혀 그렇지 않다' 1점부터 '매우 그렇다' 5점까지 부여하며 점수가 높을수록 병원 재이용 의도가 높은 것이다. 도구의 신뢰도는 개발 당시 Cronbach's alpha값이 .88이었고[16] 본 연구에서는 .90이었다.

4. 자료 수집 및 윤리적 고려

본 연구를 수행하기 전에 연구자가 소속된 대학의 기관생명윤리위원회의 연구윤리 심의를 득하였다(1041449-201708-HR-013). 설문지 조사를 위하여 해당 병원 간호부서장에게 연구의 목적을 설명하고 설문지 조사에 대한 허락과 협조를 얻었다. 대상자가 연구의 목적과 조사방법, 연구윤리 준수사항 등의 내용을 담은 연구 참여 동의서를 읽고 자발적으로 동의하면 서명 후 구조화된 설문지를 직접 작성하도록 하였다. 설문지에는 대상자와 환자의 관계를 추정할 수 있는 어떤 인적 사항도 요구하지 않았으며, 설문지 작성을 완료한 후 밀봉된 봉투에 넣어 간호사실에 준비한 박스에 직접 넣도록 하였다. 설문 응답의 충실성과 회수율을 높이기 위하여 연구 참여 동의서에 서명한 모든 대상자에게 소정의 답례품을 제공하였다. 배부된 162부의

설문지 가운데 156부를 회수하였으며(96.3%) 응답이 누락된 설문지 5부를 제외한 151부를 최종 분석에 활용하였다.

5. 자료 분석

수집된 자료를 SPSS v. 23.0 통계프로그램을 이용하여 분석하였다.

대상자의 일반적 특성은 빈도와 백분율로 분석하였다.

대상자의 간호서비스 만족도와 병원 재이용 의도 정도는 평균과 표준편차로 분석하였다.

대상자의 일반적 특성에 따른 병원 재이용 의도의 차이는 t-test와 ANOVA로 분석하였다.

간호서비스 만족도와 병원 재이용 의도 간의 상관관계는 Pearson's correlation coefficient로 분석하였다.

병원 재이용 의도에 영향을 미치는 요인은 다중회귀분석(단계방식)으로 분석하였다.

Ⅲ. 연구결과

1. 대상자의 일반적 특성

대상자의 대부분(70.2%)이 여성이었고, 평균 연령은 45.3±14.1세이었다. 대상자의 67.5%가 유배우자이었고, 58.3%가 월소득 200만원 이상이었다. 병원 선택 이유는 교통의 편리성이 66.2%로 가장 많았고, 타인의 추천 17.9%, 의료진의 친절 9.9%, 보호자 없는 병동 6.0%이었다<Table 1>.

2. 대상자의 간호서비스 만족도와 병원 재이용 의도의 정도

대상자의 간호서비스 만족도는 평균 4.14점, 병원 재이용 의도는 평균 3.94점이었다. 간호서비

스 만족도의 하부영역 가운데 확신성에 대한 만족도 점수가 가장 높았고(4.22점), 공감성(4.20점), 신속성(4.12점), 신뢰성과 유형성(4.08점) 순으로 만족도가 높았다<Table 2>.

<Table 1> General Characteristics of Subjects (N=151)

Variables	Categories	n(%)
Sex	Male	45(29.8)
	Female	106(70.2)
Age (year)	≤45	82(54.3)
	≥46	69(45.7)
	Mean±SD	45.3±14.1
Spouse	Yes	102(67.5)
	No	49(32.5)
Family monthly income (×104won)	<200	63(41.7)
	≥200	88(58.3)
Reasons for hospital selection	Transportation convenience	100(66.2)
	Recommendation from others	27(17.9)
	Friendly staff	15(9.9)
	Unaccompanied admission	9(6.0)

<Table 2> Degrees of Research Variables (N=151)

Variables	Mean±SD	Min-Max
Nursing service satisfaction	4.14±0.49	2.58-5.00
Tangibility	4.08±0.61	2.33-5.00
Reliability	4.08±0.60	2.13-5.00
Responsiveness	4.12±0.60	2.33-5.00
Assurance	4.22±0.54	2.50-5.00
Empathy	4.20±0.55	2.43-5.00
Revisit intention	3.94±0.63	2.33-5.00

3. 대상자의 일반적 특성에 따른 병원 재이용 의도의 차이

병원 재이용 의도는 여성보다 남성이 높았으며 ($t=2.15, p=.033$) 병원 선택 이유($F=3.53, p=.016$)에 따라 유의한 차이가 있었다. 사후분석에서 집단 간 차이가 유의하지는 않았으나, 병원 선택 이유가 타인의 추천, 보호자 없는 병동, 의료진의 친절이었던 대상자보다 교통의 편리성이었던 대상자의 병원 재이용 의도가 낮게 나타났다<Table 3>.

4. 간호서비스 만족도와 병원 재이용 의도 간의 상관관계

병원 재이용 의도는 간호서비스 만족도의 모든 하부요인과 유의한 상관관계가 있었다. 간호서비스 만족도 하부요인과 병원 재이용 의도 간의 상관 정도는 신뢰성($r=.39, p<.01$), 신속성과 유형성($r=.37, p<.01$), 공감성($r=.33, p<.01$), 확신성($r=.30, p<.01$) 순으로 큰 것으로 나타났다. 그리고 독립변수들 간의 상관정도가 가장 높게 나타난 신속성과 신뢰성 간의 상관정도는 0.9를 넘지 않아($r=.84, p<.01$) 독립변수들 간의 다중공선성 문제는 없을 것으로 판단하였다<Table 4>.

5. 병원 재이용 의도 영향요인

병원 재이용 의도에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위하여 일반적 특성 가운데 성별과 병원 선택 이유를 회귀식에 투입하였다. 병원 선택 이유는 타인의 추천, 보호자 없는 병동, 의료진의 친절 등 3개의 더미변수를 포함하였다. 그리고 병원 재이용 의도와 유의한 상관관계를 나타낸 간호서비스 만족도 하부요인을 추가적으로 투입하여 단계적 회귀분석을 실시하였다. 분석 결과, 병원 재이용 의도 영향요인은 간호서비스 하부요인 가운데 신뢰성($\beta=.28, p=.001$)과 공감성($\beta=.22, p=.014$), 병원 선택 이유 가운데 타인의 추천($\beta=.18, p=.014$)으로 나타났다.

<Table 3> Differences of Revisit Intention by General Characteristics (N=151)

Variables	Categories	Mean±SD	t/F(p)
Sex	Male	4.10±0.70	2.15 (.033)
	Female	3.86±0.59	
Age (year)	≤45	3.93±0.67	0.02 (.983)
	≥46	3.94±0.59	
Spouse	Yes	3.88±0.59	1.70 (.092)
	No	4.06±0.70	
Family monthly income (×104won)	<200	3.93±0.61	0.16 (.869)
	≥200	3.94±0.65	
Reasons for hospital selection	Transportation convenience	3.82±0.63	3.53 (.016)
	Recommendation from others	4.14±0.64	
	Friendly staff	4.20±0.41	
	Unaccompanied admission	4.19±0.69	

<Table 4> Correlations among Research Variables (N=151)

Variables	r				
	1	2	3	4	5
1. Tangibility	1				
2. Reliability	.75**	1			
3. Responsiveness	.71**	.84**	1		
4. Assurance	.52**	.64**	.58**	1	
5. Empathy	.52**	.52**	.45**	.79**	1
6. Revisit intention	.37**	.39**	.37**	.30**	.33**

**p<.01

<Table 5> Factors Influencing on Revisit Intention (N=151)

Variables (reference)	B	SE	β	t	p	Tolerance	VIF
(constant)	1.63	0.39		4.15	<.001		
Reliability	0.30	0.09	.28	3.31	.001	0.73	1.37
Empathy	0.25	0.10	.22	2.49	.014	0.72	1.40
Recommendations from others (1=yes)	0.30	0.12	.18	2.49	.014	0.97	1.03

R²=.21, Adjusted R²=.19, F=13.06, p<.001

즉 간호서비스 가운데 신뢰성과 공감성에 대한 만족이 높고 타인의 추천으로 병원을 선택했을 때 병원 재이용 의도가 높았다. 독립변수들의 공차는 0.72-0.97, 분산팽창지수는 1.03-1.40으로 독립변수들 간의 다중공선성의 문제는 없는 것으로 판단되었다. 본 연구의 모형은 통계적으로 유의하였고 ($F=13.06, p<.001$) 설명력은 19%이었다<Table 5>.

IV. 고찰

본 연구는 간호·간병통합서비스 병동에 입원한 환자 보호자의 병원 재이용 의도에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위하여 시도되었다. 분석 결과 간호서비스 하부요인 가운데 신뢰성과 공감성, 병원 선택 동기 가운데 주변인의 추천이 보호자의 병원 재이용 의도의 영향요인으로 유의하였다. 이에 본 연구의 주요 연구결과를 중심으로 논의하고자 한다.

보호자가 입원 병원을 선택한 이유는 대부분 교통의 편리성이었고 타인의 추천, 의료진의 친절, 보호자 없는 병동 순이었다. 본 연구의 대상자는 간호·간병통합서비스 병동에 입원한 환자의 보호자이었던 '보호자 없는 병동'은 병원 선택의 동기로 매우 낮게 나타났다. 선행연구에서도 간호·간병통합서비스 병동에 입원한 환자의 병원 선택 동기로 '간호·간병통합서비스 병동'은 2.3%에 불과하였으나, 입원 중 가장 만족스러운 부분은 '보호자와 간병인이 상주하지 않음'이었다[17]. 이는 환자와 보호자가 병원에 최초로 방문할 당시에는 간호·간병통합서비스 병동을 이용할 의사가 없었으나, 의료진의 권유로 이용하게 된 데서 비롯된 결과로 해석된다. 현재 간호·간병통합서비스 병동 입원 결정은 주치의가 환자의 신체적, 정신적, 사회적 측면의 제반사항을 판단하여 결정하도록 되어 있으며 환자 상태의 중증도와 질병에 제한이 없다[7]. 그러므로 간호사의 임금이 취약한 병원의

경우에는 간호·간병통합서비스 병동 운영으로 수익이 크게 발생할 가능성이 높으므로[6] 환자에게 간호·간병통합서비스 병동으로의 입원을 권유할 가능성이 높을 것으로 생각된다.

Kim과 Oh[18]에서는 병원 선택 동기가 의료수준, 의료서비스, 명성과 추천, 병원의 환경, 병원접근성, 시설의 편리성 순으로 나타나 본 연구의 결과와 차이가 있었다. 1000병상 규모의 대학부속병원에서 이루어진 선행연구[18]와 달리 본 연구는 종합병원에서 이루어졌기 때문에 입원 질환의 중증도나 난이도가 상대적으로 가벼웠을 것으로 생각되며 그로 인해 근거리와 같이 의료수준과 직접 관련이 없는 동기로 병원을 선택한 것으로 보인다. 병원 선택 의사결정에서 의료수준에 대한 중요도는 내원거리가 멀수록 크게 생각하는 경향이 있는 것으로 보고되어[18] 이러한 추론을 뒷받침한다.

본 연구에서 병원 재이용 의도는 병원 선택 이유가 교통의 편리성이었던 대상자가 타인의 추천, 보호자 없는 병동, 의료진의 친절이었던 대상자보다 낮게 나타났다. 이를 통해 단지 가깝다는 이유로 병원을 선택한 보호자보다 병원의 서비스와 관련된 선택을 한 보호자의 병원 이용 만족도가 높을 것으로 추론할 수 있다. 성별에 따라서는 남성의 병원 재이용 의도가 여성보다 유의하게 높았는데, 이는 남성의 고객충성도가 여성보다 유의하게 낮았던 Jang[13]의 연구결과와 일치하지 않는다. 병원 선택 요인으로 남성은 부가적인 성격을 갖는 요인에 분산적으로, 여성은 실질적인 성격을 갖는 요인에 집중적으로 중요도를 나타내는데[18], 본 연구가 이루어진 병원의 환경이나 시설의 편의성이 좋기 때문에 남성의 병원 재이용 의도가 높게 나타난 것으로 여겨진다.

대상자의 간호서비스 만족도의 전체 평균은 4.14점이었고, 하부영역을 살펴보면 확신성과 공감성에 대한 만족은 전체 평균보다 높은 편이었고

신속성, 신뢰성, 유형성에 대한 만족도는 전체 평균보다 낮은 편이었다. 간호간병통합병동에서 이루어진 Jang의 연구[13]에서도 간호서비스 만족도는 전체 평균이 4.11점으로 본 연구와 유사하였고, 신속성, 확산성, 신뢰성은 평균 이상이었으나 공감성과 유형성은 평균 이하로 나타나 본 연구의 결과와 일부 유사하였다. 본 연구에서 간호서비스의 신속성과 신뢰성, 유형성에 대한 만족이 전체 평균보다 낮게 나타났는데, 이는 환자의 요구를 신속하게 해결하고 정해진 시간에 능숙한 간호서비스를 제공하기 위해 숙련된 간호인력을 충분히 확보할 필요가 있음을 시사한다. 간호·간병통합서비스 병동의 간호사 배치기준은 상급종합병원은 1:5~1:7, 종합병원은 1:7~1:12, 병원은 1:10~1:16으로 일반병동에 비해 크게 향상되었다고는 하지만[8], 간호·간병통합서비스 병동에서 시간의 근무가 길고, 식사시간을 포함한 개인시간이 짧은 등의 문제가 제기되고 있으므로[19], 근무량을 고려한 간호사 배치기준이 확립되어야 하겠고, 기준 이행에 대한 지도가 이루어질 필요성이 있다.

본 연구에서 병원 재이용 의도는 간호서비스 만족도의 모든 하부요인과 유의한 상관관계가 있었으며 상관정도는 신뢰성, 신속성과 유형성, 공감성, 확산성 순으로 큰 것으로 나타났다. Jang의 연구[13]에서 고객충성도와 간호서비스 유형별 만족도는 신뢰성, 공감성, 신속성, 확산성, 유형성 순으로 상관정도가 높은 것으로 나타났다. 본 연구와 Jang의 연구[13]에서 병원 재이용 의도와 상관정도가 비교적 높았던 신속성은 대상자들이 지각하는 정도가 낮은 영역이었지만, 간호사들은 간호·간병통합서비스 시행 이후에 증가되었다고 평가하여[20] 간호사와 환자 또는 보호자의 체감에 차이가 있을 것으로 보인다. 따라서 병원 재이용을 높이기 위하여 간호서비스의 질 향상을 도모할 때 신속성 향상에 초점을 맞출 필요가 있다. 간호사가 불만족하는 환자에게 신속하고 적절한 반응을 하게 하려면

권한 위임이 이루어져야 한다는 제안이 있으므로 [21], 간호사의 경력과 능력 등 특성에 따라 적절한 권한 위임의 범위에 대한 파악이 필요해 보인다.

본 연구에서 간호서비스 만족도 영역 가운데 신뢰성과 공감성이 병원 재이용 의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. Jang의 연구[13]에서 간호서비스 가운데 신뢰성과 공감성이 고객충성도와 상관정도가 높아 본 연구의 결과와 유사하였다. 포괄간호서비스병동은 환자안심병동이나 일반병동에 비해 간호서비스 만족도와 병원 이용 의도 간에 관련성이 크므로[11] 간호서비스 만족도에 대한 관리가 중요한 문제로 부각된다. 신뢰성과 공감성 유형의 간호서비스를 높이는 방안으로 의도적 간호순회를 제안하고자 한다. 의도적 간호순회는 환자의 근본적인 돌봄 요구를 충족시키기 위하여 정기적인 순회를 수행하는 것으로[22], 아직 한국에서 적용되고 있지는 않다. 체계적 문헌고찰 연구에서 의도적 간호순회는 콜벨 사용 횟수와 낙상, 욕창의 감소 등 환자의 안전, 환자 만족도와 간호사 만족도를 높이는 것으로 나타나[23] 보호자가 상주하지 않는 간호간병통합서비스 병동에서 적용하기에 유용할 것으로 사료된다. 간호단위에서 간호순회 시간 간격을 정하고 병동마다 적절한 프로토콜을 개발하여 효율적인 간호순회를 제공함으로써 의도적 간호순회 수행을 높인다면[24] 정해진 시간에 간호를 제공할 수 있고 사정과 교육을 위한 시간을 확보할 수 있어서 간호서비스의 신뢰성을 높일 수 있을 것으로 보인다. 또한 주기적인 간호순회를 통해 환자와 접촉 기회를 증진함으로써 환자의 감정을 이해하고 호소를 경청하며 희망과 용기를 북돋아줌으로써 간호서비스의 공감성을 높일 수 있을 것으로 기대된다.

본 연구에서 병원 선택 이유 가운데 타인의 추천도 보호자의 병원 재이용 의도에 영향을 미친 요인이었다. 타인의 추천은 병원을 선택하는 이유

로 그치지 않고 입원을 경험한 후 재이용 의도에도 지속적인 영향을 미치고 있음을 알 수 있다. 이는 타인의 추천이 유효하여 의료진이나 의료서비스에 대한 만족도가 높아서 나타난 결과일 수 있으며, 다른 한편으로는 타인의 추천에서 획득된 긍정적인 사전 정보가 의료진이나 의료서비스를 긍정적으로 평가하게 한 것일 수도 있다. 본 연구와 동일하게 보호자를 대상으로 한 선행연구에서도 타인의 추천이 병원 선택 요인으로 높은 비중을 차지하였다[18]. 입원환자의 병원 선택 요인인 의료진의 친절과 의료서비스는 병원 재이용 의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다[25]. 입원환자가 병원을 재이용하고 타인에게 추천할 수 있도록 하기 위해서는 의료서비스에 대한 만족이 중요하므로 간호·간병통합서비스의 질을 향상시키기 위한 노력이 지속되어야 하겠다.

본 연구는 일 지역의 종합병원 두 곳의 입원환자 보호자를 대상으로 이루어져 본 연구의 결과를 전체 대상에게 적용하는데 신중할 필요가 있다. 또한 재이용 의도를 설명하는 분산량이 19%로 크지 않았다. 간호·간병통합서비스를 이용하는 보호자의 병원 재이용 의도를 설명할 수 있는 요인에 대한 추가적인 탐색이 필요하다.

V. 결론

본 연구는 간호·간병통합서비스 병동을 이용하는 보호자의 간호서비스 만족도와 재이용 의도 간의 관계를 파악하여 간호·간병통합서비스가 보호자의 만족까지도 충족하는 모델로 발전하는데 기여하고자 시도되었다. 본 연구를 통해 간호서비스 가운데 신뢰성과 공감성에 대한 만족이 보호자의 병원 재이용 의도를 설명하는 유의한 영향요인임을 확인하였다. 종합병원의 마케팅 전략에 있어서 간호서비스의 신뢰성과 공감성에 대한 강조가 유효하리라 생각되며, 간호서비스의 질 관리를 위해

서도 신뢰성과 공감성에 대한 만족을 강화할 필요가 있다. 입원할 당시에 병원을 선택한 이유는 교동의 편리성이 대부분이었으나 재이용 의도는 타인의 추천에 영향을 받으므로 간호·간병통합서비스 병동을 이용한 보호자가 주변인들에게 권유할 수 있도록 간호서비스의 질 관리를 포함한 다양한 노력이 필요하겠다.

본 연구의 결과를 토대로 다음을 제언한다. 첫째, 병원 재이용에 영향을 미치는 보호자 관련 요인에 대한 더 많은 탐색이 이루어질 필요가 있다. 둘째, 환자와 보호자가 기대하는 간호·간병통합서비스의 내용이 동일하지 않을 수 있으므로 보호자가 기대하는 간호·간병통합서비스에 대한 개념 분석과 도구 개발이 필요하다. 셋째, 간호·간병통합서비스는 간병적 요소 등 기존의 간호서비스와 다른 속성이 있을 것이므로 간호·간병통합서비스에 대한 개념 분석과 도구 개발 연구를 제언한다.

REFERENCES

1. W.H. Kwak(2015), Contents and Issues of Pilot Project 'Comprehensive Nursing Care Service', Health Policy Forum, Vol.13(2);50-55.
2. H.S. Ahn, H.J. Kim(2015), Challenges for Introducing Comprehensive Nursing Service System for Hospitalized Patients, Journal of Hospital Management & Policy, Vol.4(1);6-16.
3. N.M. Hwang(2010), An Analysis of the Debates on Introduction of Public Caregivers' Services in Acute Medical Centers, Health and Welfare Policy Forum, Vol.170;60-71.
4. S.H. Cho, H.R. Kim(2006), Family and Paid Caregivers of Hospitalized Patients in Korea, Journal of Clinical Nursing, Vol.15(8);946-953.
5. H.H. Gil, J.S. Choi(2012), Affecting Factors of Hospital Caregivers on the Level of Practice, Knowledge, and Importance of Work under No

- Guardian, Korean Journal of Occupational Health Nursing, Vol.21(1);55-65.
6. J.H. Kim, S.J. Kim, E.T. Park, S.Y. Jeong, E.H. Lee(2017), Policy Issues and New Direction for Comprehensive Nursing Service in the National Health Insurance, Journal of Korean Academy of Nursing Administration, Vol.23(3);312-322.
 7. National Health Insurance Service, Policy Direction of Comprehensive Nursing Care [Internet]. [updated September 1, 2016; cited May 2, 2019]. Available from: <http://www.nhis.or.kr/bbs7/boards/B0040/21012>
 8. H.S. Ahn(2015), Report on Monitoring and Evaluation of Comprehensive Nursing Care, National Health Insurance Service, pp.1-20.
 9. Y. Ko(2015), Comprehensive Nursing Care Service Delivery Model and the Status Quo, Proceedings of the Korean Society of Health Policy and Administration Conference, pp.183-195.
 10. S.R. Shin, K.Y. Park(2015), Comparing Satisfaction with Nursing Care and Factors Relevant to Hospital Revisit Intent among Hospitalized Patients in Comprehensive Nursing Care Units and General Care Units, Journal of Korean Academy of Nursing Administration, Vol.21(5);469-479.
 11. H.J. Choi, M.S. Koh(2014), Comparative Study between the Patients' Satisfaction Level of Nursing Service and Revisiting Intention of the Inpatients according to the Wards Type: Mainly on General Wards, Anshim Units and Comprehensive Nursing Care Service Wards, Health and Social Science, Vol.37;49-64.
 12. M.K. Joo(2002), A Study on the Determinants of Consumer-oriented Nursing Service Quality, Journal of Korean Academy of Nursing Administration, Vol.8(1);169-191.
 13. B.S. Jang(2017), Customer Expectation, Satisfaction and Loyalty in the Inpatient Nursing Care Service Unit, Sungshin Woman's University, pp.23-30.
 14. S.S. Han, Y.R. Um, S.H. Ahn, J.H. Kim, I. Kwon, I.H. Ku, et al.(2010), Nursing Ethics 3ed. Seoul: Korean Nurses Association Publishing Co. pp.96-97.
 15. A. Parasuraman, V.A. Zeithaml, L.L. Berry(1988), SERVQUAL: A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, Vol.64(1);12-40.
 16. I.N. Jeong(2006), The Effect of Medical Service on Customer Satisfaction and Reuse Intention, Mokpo National University, pp.46-69.
 17. S.H. Oh(2017), A Survey on Nursing Care Requirement and Nursing Service Satisfaction of Inpatients of Comprehensive Nursing Care Service Wards, Silla University, pp.37-43.
 18. S.T. Kim, C.O. Oh(2012), Factors That Affect Decisions for Selecting Hospitals and Different Awareness: Focusing on Inpatient, Care-giver, Nurse in University Hospital Using AHP, Journal of the Korea Institute of Healthcare Architecture, Vol.18(4);39-52.
 19. S.H. Cho, K.J. Song, I.S. Park, Y.H. Kim, M.S. Kim, D.H. Gong, et al.(2017), Development of Staffing Levels for Nursing Personnel to Provide Inpatients with Integrated Nursing Care, Journal of Nursing Administration, Vol.23(2);211-222.
 20. J.I. Ryu(2016), Comparative Study about the Clinical Nurse's Job Satisfaction, Quality of Nursing Service in between General Ward and Comprehensive Nursing Care Service Ward, Changwon University, pp.34-37.
 21. J.W. Byeon, I.S. Song(2013), The Effect of the Perception of Management Commitment to Service Quality on Nurses's Service Performance,

- Journal of the Korean Society of Supply Chain Management, Vol.13(2);113-123.
22. C.M. Meade, A.L. Bursell, L. Ketelsen(2006), Effects of Nursing Rounds on Patients' Call Light Use, Satisfaction, and Safety, *AJN The American Journal of Nursing*, Vol.106(9);58-70.
 23. C. Forde-Johnston(2014), Intentional Rounding: A Review of the Literature, *Nursing Standard*, Vol.28(32);37-42.
 24. J.S. Han(2018), Influencing Factors on Performance of the Intentional Rounding in the Tertiary General Hospital Ward Nurse, Pukyong National University, pp.41-49.
 25. G.B. Shim, M.H. Kim, W. Kim, M.J. Shin(2014), Effect of Hospital Selection Factors on Patient Satisfaction and Reuse Intention, *The Korean Journal of Health Service Management*, Vol.8(2);37-48.