

중소병원 간호사의 간호서비스 질에 미치는 영향요인

여수연¹, 송인자^{2*}

¹광주여자대학교 간호학과 석사, ²광주여자대학교 간호학과 교수

Factors Affecting on Nursing Service Quality of Small and Medium-sized Hospital Nurses

Su-Yeon Yeo¹, In-Ja Song^{2*}

¹Master, Department of Nursing, Kwangju Women's University

²Professor, Department of Nursing, Kwangju Women's University

요약 본 연구는 중소병원 간호사의 간호전문직관, 간호조직문화 및 의사소통능력이 간호서비스 질에 미치는 영향요인을 확인하기 위한 서술적 조사연구이다. 연구대상은 G 광역시 300병상 미만 중소병원 간호사 166명이었으며, 자료수집은 2019년 8월 22일부터 8월 30일까지 진행하였다. 자료분석은 빈도와 백분율, ANOVA, t-test, Pearson correlation coefficient, Scheffe test, Stepwise multiple regression으로 분석하였다. 연구결과, 간호서비스 질에 영향요인은 간호전문직관($\beta=.485, p<.001$), 의사소통능력($\beta=.354, p<.001$), 위계지향조직문화($\beta=.154, p<.01$) 순이었다. 추정된 회귀모형의 적합도는 $64.75(p<.001)$ 의 F 통계량으로 유의하였으며, 54.6%의 설명력을 보였다. 본 연구결과를 토대로 간호서비스 질을 향상을 위한 방안을 모색하고 이를 위한 간호중재 프로그램을 개발하는데 기초자료로 유용하게 활용될 것으로 기대한다.

주제어 : 의사소통, 병원, 간호사, 간호서비스, 조직문화, 전문직관

Abstract A descriptive study was attempted to identify the factors affecting of nursing organization culture, communication competence, and professionalism on nursing service quality of small and medium-sized hospital nurses. The study were 166 nurses from hospital nurses located in G metropolitan city, and the data collection period was from August 22 to August 30, 2019. Data were analyzed PASW 18.0 program. As a result, the factors affecting on nursing service quality were professionalism($\beta=.485, p<.001$), communication competence($\beta=.354, p<.001$), hierarchy-oriented organization culture($\beta=.154, p<.01$). The adequacy of the multiple regression model was very significant at the F statistic $64.75(p<.001)$, explanatory power of 54.6%. Based on this study, it can be useful as basic data for exploring ways to improve nursing service quality and developing nursing intervention programs.

Key Words : Communication, Hospital, Nurse, Nursing Service, Organizational culture, Professionalism

*This is some excerpt from the first author's master thesis.

*Corresponding Author : In Ja Song(na1004nr@hanmail.net)

Received November 25, 2021

Accepted February 20, 2022

Revised January 8, 2022

Published February 28, 2022

1. 서론

1.1 연구의 필요성

새로운 의료환경에 직면하게 되면서 의료 서비스에 대한 기대는 환자 중심 제공과 서비스 질 향상이 중요한 과제로 인식되고 있다[1]. 중소병원은 상급병원보다 열악한 근무환경 및 간호인력이 부족한 편이며[2], 간호업무성과나 질 향상에도 관심도가 낮은 편이다[3, 4]. 간호서비스는 의료 서비스 질 평가에서 병원 이미지와 서비스 질 결정에 중요한 역할을 한다[1].

간호서비스 질은 간호 대상자와 간호사의 상호작용의 시점에 대상자의 만족도에 의해 결정되며, 간호조직의 경쟁력과 생산성을 결정하는 전략적 요소이기도 할 뿐 아니라 대상자의 판단에 영향을 준다[5]. 또한, 간호서비스 질은 전반적인 의료서비스 질 개선에 중요 요소로 작용한다[6]. 그러므로 간호서비스 질이 저하되면 간호 대상자에게 부정적인 영향을 미치게 되므로 간호사는 대상자의 건강요구를 효과적으로 충족시킬 수 있도록 질 높은 간호를 하도록 노력해야 한다[7].

간호조직은 병원 내 단일 부서 중 가장 많은 비중을 차지하고, 의료 서비스에 많은 부분에 간호 인력이 관여하고 있으며 간호 대상자 접점에 있는 중요한 위치에 있다[8]. 또한, 간호조직문화는 간호조직 구성원이 공유한 신념, 가치관으로 행동에 영향을 주는 주요 요인이다[9]. 긍정적인 조직문화는 조직원이 되도록 이끄는, 소통을 통해 조직 간의 교류의 원활함, 조직원 스스로 업무수행과 분야에 이끄는, 역량있는 리더가 이끄는, 변화를 두려워하지 않고 변화를 이룸과 마지막으로 조직의 성과를 이루는 것이라고 하였다[10]. 이에 우수한 간호서비스를 제공하고 간호조직을 효율적으로 관리하기 위해 긍정적인 간호조직문화 형성은 필수라고 하겠다[11].

의사소통능력은 간호사가 대상자의 개인 특성과 갈등 상황에 대해 적절히 대처하는 역량으로[12], 간호상황에서 문제를 해결하고 전문성을 강화하며 간호서비스 질의 향상을 가져오게 한다[13]. 간호사는 원활한 의사소통을 통해서 대상자에게 정보제공과 간호활동을 함으로써 간호업무성과도 높아지게 된다[12].

간호전문직관은 간호이념, 간호본질, 간호목적, 대상자를 어떻게 보는가에 대한 가치관에 직업관을 결합한 것을 말한다[14]. 또한, 간호전문직관은 간호사가 전문직 자긍심을 갖고 대상자의 관점에서 행동과 생각을 해

야 하므로 중요한 역량이다[15]. 따라서 임상간호사의 간호 전문직의 인식을 향상시켜 우수한 간호서비스를 제공할 수 있는 방안에 대한 모색이 요구된다[16].

간호서비스 질의 선행연구를 살펴보면, 의사소통능력[5], 간호조직문화와 관계[8], 자아탄력성과 공감능력[15] 등으로 대부분 종합병원 간호사를 대상으로 한 연구로 중소병원 간호사를 대상으로 한 간호서비스 질 관련 연구는 미비한 실정이다

이에 본 연구는 중소병원 간호사의 간호전문직관, 간호조직문화 및 의사소통능력이 간호서비스 질에 미치는 영향요인을 분석하고 간호서비스 질을 향상을 위한 방안 모색과 이를 위한 중재 프로그램 개발 기초자료를 제공하고자 한다.

1.2 연구목적

구체적인 연구목적은 다음과 같다.

- (1) 연구대상자의 간호전문직관, 간호조직문화, 의사소통능력 및 간호서비스 질 수준을 확인한다.
- (2) 연구대상자의 일반적 특성에 따른 간호서비스 질 수준을 확인한다.
- (3) 연구대상자의 간호전문직관, 간호조직문화, 의사소통능력 및 간호서비스 질 간의 상관관계를 확인한다.
- (4) 연구대상자의 간호서비스 질에 미치는 영향요인을 확인한다.

2. 연구방법

2.1 연구설계

본 연구는 중소병원 간호사의 간호전문직관, 간호조직문화 및 의사소통능력이 간호서비스 질에 미치는 영향요인을 확인하기 위한 서술적 조사연구이다.

2.2 연구대상

연구대상은 G 광역시 중소병원 3개 기관에 근무하는 6개월 이상의 임상경력 간호사를 대상으로 편의 표출하였다. 표본 수는 G-Power 3.1.9.2 프로그램을 이용, Cohen(1988)의 정의를 이용하여 효과크기는 중간크기 .15, 유의수준 .05, 검정력 0.90 예측변수 7개를 고려하여 산출한 결과 대상자의 수는 총 130명이었다. 20%의 탈락률을 고려하여 170명의 설문지를 배부한 후 166부

회수되었고 설문지의 내용은 불충분한 6부를 제외하고 총 160부를 최종 분석하였다.

2.3 연구도구

2.3.1 간호전문직관

간호전문직관은 윤은자 등[17]이 개발한 29문항을 김명희[18]가 수정·보완한 도구를 사용하였다. 본 도구는 간호 전문성 3문항, 간호계 역할 2문항, 간호 독자성 2문항, 전문적 자아개념 6문항, 사회적 인식 5문항 5개 하위영역 총 18문항이다. 이 중 2문항은 역문항으로 역산출하였다. 각 문항은 1점 '전혀 그렇지 않다', 2점 '그렇지 않은 편이다', 3점 '보통이다', 4점 '그런 편이다', 5점 '매우 그렇다' Likert 5점 척도로 구성되어 있으며 최저 18점에서 최고 90점 점수가 높을수록 간호전문직관이 높다는 것을 의미한다. Cronbach's $\alpha = .92$ [17], Cronbach's $\alpha = .94$ [18], 본 연구에서는 Cronbach's $\alpha = .87$ 이었다.

2.3.2 간호조직문화

간호조직문화는 한수정[19]이 개발한 도구를 사용하였다. 본 도구는 조직전체의 융통성을 강조하면서 간호조직 구성원인 간호사의 관계중심의 관계지향문화 5문항, 간호서비스의 외부대상자인 환자만족에 초점을 두는 혁신지향문화 6문항, 안전성을 강조하면서도 조직구성원들 사이의 질서와 절차를 강조하는 위계지향문화 5문항, 안정성을 강조하면서 외부적으로 환자만족에 목표를 위하는 업무지향문화 4문항으로 총 4개 하위영역으로 20문항이다. 각 문항은 1점 '전혀 그렇지 않다', 2점 '그렇지 않은 편이다', 3점 '보통이다', 4점 '그런 편이다', 5점 '매우 그렇다' Likert 5점 척도로 구성되어 있으며 최저 20점에서 최고 100점으로 점수가 높을수록 간호조직문화 강하게 인지하고 있다는 것을 의미한다. Cronbach's $\alpha = .88$ [19], 본 연구에서는 Cronbach's $\alpha = .71$ 이었다.

2.3.3 의사소통능력

의사소통능력은 허경호[20]가 개발한 대인 의사소통 능력척도(Global Interpersonal Communication Competence; GICC)를 배주영[21]이 수정·보완한 도구를 사용하였다. 본 도구는 반응력, 잡음, 효율성, 사회적 적절성, 목표 간파, 통제력, 자기노출, 역지사지, 사회

적 긴장완화, 주장력, 집중력, 상호작용 관리, 표현력, 지지, 즉시성 총 15개 문항이다. 각 문항은 1점 '전혀 그렇지 않다', 2점 '그렇지 않은 편이다', 3점 '보통이다', 4점 '그런 편이다', 5점 '매우 그렇다' Likert 5점 척도로 구성되었다. 최저 15점에서 최고 75점으로 점수가 높을수록 의사소통능력이 높다는 것을 의미한다. Cronbach's $\alpha = .72$ [20], Cronbach's $\alpha = .85$ [21], 본 연구에서는 Cronbach's $\alpha = .82$ 이었다.

2.3.4 간호서비스 질

간호서비스 질은 Cronin와 Talyer[22]에 의해 개발된 SERVPERF 모델에 근거하여 이미애[23]가 번안한 도구를 사용하였다. 본 도구는 확신성, 공감성, 유형성, 신뢰성, 반응성의 5개 요인으로 각 요인별 4문항씩 총 20문항이다. 각 문항은 1점 '전혀 그렇지 않다', 2점 '그렇지 않은 편이다', 3점 '보통이다', 4점 '그런 편이다', 5점 '매우 그렇다' Likert 5점 척도로 구성되어 있다. 최저 20점에서 최고 100점으로 점수가 높을수록 간호서비스 질이 높다는 것을 의미한다. Cronbach's $\alpha = .97$ [23], 본 연구에서는 Cronbach's $\alpha = .93$ 이었다.

2.4 자료수집 및 윤리적 고려

자료수집은 G광역시 K 대학 기관생명윤리 위원회 승인 후(1041485-201907-HR-001-68), 연구자가 해당 기관의 간호부장에게 연구진행에 대해 승인을 받았다. 자료수집은 2019년 8월 22일부터 8월 30일까지 실시하였고, 연구대상자에게 연구의 목적과 절차, 인권과 관련하여 익명성과 비밀이 보장됨, 연구목적 이외에 사용하지 않을 것을 설명하였다. 또한 설문에 참여 중 참여 의사 철회가능하며, 중도 포기로 인해 불이익을 당하지 않을 것임을 알린 후 연구 참여에 대한 서면동의서 작성 후 진행하였다. 설문지는 연구대상자가 직접 읽고 작성하였고, 작성시간은 20~25분 소요 되었으며, 연구자가 6~7일 후에 기관에 방문하여 간호부를 통해 회수하였다. 연구대상자 전원에게 설문 종료 후 소정의 답례품을 제공하였다.

2.5 자료분석방법

자료분석은 PASW 21.0프로그램을 이용하여 분석하였다.

- (1) 연구대상자의 일반적 특성은 빈도분석과 기술통계 분석을 수행하였다.
- (2) 연구대상자의 간호전문직관, 간호조직문화, 의사소통능력 및 간호서비스 질 수준은 평균과 표준편차로 분석하였다.
- (3) 연구대상자의 일반적 특성에 따른 간호서비스 질의 수준차이는 t-test, ANOVA, 사후분석은 Scheffe test로 분석하였다.
- (4) 연구대상자의 간호전문직관, 간호조직문화, 의사소통능력 및 간호서비스 질의 상관관계는 Pearson correlation coefficient로 분석하였다.
- (5) 연구대상자의 간호서비스 질에 미치는 영향요인을 확인하기 위해 Stepwise Multiple regression으로 분석하였다.

3. 연구결과

3.1 연구대상자의 일반적 특성

연구대상자의 일반적 특성은 Table 1과 같다. 연령은 평균 32.3 ± 6.3 세였고 30~39세 71명(44.4%), 20~29세 68명(42.5%), 40세 이상 21명(13.1%)의 순이었다. 결혼 상태에서는 미혼 91명(56.9%)였고, 최종학력은 4년제 대학 졸업 이상 103명(64.4%), 3년제 대학 졸업 57명(35.6%)의 순이었다. 직위는 일반간호사가 128명(80%) 책임간호사 이상 32명(20%)의 순이었고, 총 근무경력은 평균 7.57 ± 5.9 년이었으며, 5년 미만 70명(43.7%), 10년 이상 54명(33.8%), 5년~10년 미만 36명(22.5%) 순이었다. 현 근무지 경력은 평균 4.17 ± 3.76 년이었으며, 1년~5년 미만 82명(51.3%), 5년~10년 미만 33명(20.6%), 1년 미만 29명(18.1%), 10년 이상 16명(10%) 순이었다. 종교는 없다 106명(66.3%)이었고, 월수입은 250~300만원 미만 80명(50%), 250만원 이상 67명(41.9%)의 순으로 나타났다.

3.2 연구대상자의 간호전문직관, 간호조직문화, 의사소통능력 및 간호서비스 질 수준

연구대상자의 간호전문직관, 간호조직문화, 의사소통능력 및 간호서비스 질 수준을 살펴보면 Table 2와 같다. 간호전문직관은 평균 3.39 ± 0.43 점이었고, 간호조직문화는 3.18 ± 0.31 점이었으며, 하위영역에서 관계지향조직문화 3.45 ± 0.60 점, 위계지향조직문화 3.45 ± 0.39 점

혁신지향조직문화 2.96 ± 0.49 점, 업무지향조직문화 2.84 ± 0.51 점 순 이었다. 의사소통능력은 3.53 ± 0.35 이었고, 간호서비스 질은 3.65 ± 0.42 점으로 확인되었다.

Table 1. General Characteristics of the Subject (N=160)

Variables	Categories	N(%)
Gender	Female	160(100)
Age	20~29	68(42.5)
	30~39	71(44.4)
	≥40	21(13.1)
Education	Diploma	57(35.6)
	≥Bachelor	103(64.4)
Marital Status	Married & etc	69(43.1)
	Single	91(56.9)
Position	Staff nurse	128(80.0)
	≥Charge nurse	32(20.0)
Clinical career (yr)	<5	70(43.7)
	5~10	36(22.5)
	>10	54(33.8)
Current work experience (yr)	<1	29(18.1)
	1~(5	82(51.3)
	5~10	33(20.6)
	>10	16(10.0)
Religion	Yes	54(33.7)
	No	106(66.3)
Monthly wage (10,000 won)	<250	67(41.9)
	250~300	80(50.0)
	>300	13(8.1)

Table 2. Level of Nursing Professionalism, Nursing Organization Culture, Communication Competence and Nursing Service Quality (N=160)

Variables	Min~Max	M±SD
Nursing Organization Culture	2.30~3.95	3.18±0.31
Relationship-oriented	1.40~4.80	3.45±0.60
Innovation-oriented	1.50~4.17	2.96±0.49
Task-oriented	1.25~4.00	2.84±0.51
Hierarchy-oriented	2.40~4.60	3.45±0.39
Communication Competence	2.80~4.33	3.53±0.35
Nursing Professionalism	2.22~4.56	3.39±0.43
Nursing Service Quality	2.50~5.00	3.65±0.42

3.3 연구대상자의 일반적 특성에 따른 간호서비스 질 수준차이

연구대상자의 일반적 특성에 따른 간호서비스 질 수준차이는 Table 3과 같다. 간호서비스 질은 직위와 현 근무지 경력에서만 통계적으로 유의한 차이를 보였고, 이외의 특성은 유의하지 않았다. 직위는 책임간호사 이상 ($t=-2.59, p<.01$), 현 근무지 경력은 5년 이상~10년 미만 ($F=3.22, p<.05$)에서 간호서비스 질이 높았으나, 사후검

정결과 그룹간의 유의한 차이를 보이지 않았다. 책임간호사 이상 3.82±0.41점으로 일반간호사 3.61±0.42점보다 유의하게 높았다.

Table 3. Differences in Nursing Service Quality according to the Characteristics of Subject (N=160)

Variables	Categories	M±SD	t or F(p)
Age	20~29	3.59±0.40	1.69 (.188)
	30~39	3.68±0.44	
	≥40	3.76±0.43	
Education	Diploma	3.60±0.41	-1.85 (.066)
	≥Bachelor	3.72±0.43	
Marital Status	Married & etc	3.71±0.41	1.22 (.223)
	Single	3.62±0.43	
Position	Staff nurse	3.61±0.42	-2.59 (.01 ^{**})
	≥Charge nurse	3.82±0.41	
Clinical career (yr)	<5	3.59±0.44	1.35 (.26)
	5~10	3.69±0.38	
	>10	3.70±0.42	
Current work experience (yr)	<1	3.51±0.46	3.22 (.05 [*])
	1~(5	3.69±0.41	
	5~10	3.77±0.38	
	>10	3.47±0.41	
Religion	Yes	3.66±0.45	0.17 (.862)
	No	3.65±0.41	
Monthly wage (10,000 won)	<250	3.60±0.37	0.80 (.45)
	250~300	3.69±0.46	
	>300	3.70±0.46	

*F<.05, **F<.01, Scheffe test

3.4 연구대상자의 간호전문직관, 간호조직문화, 의사소통능력 및 간호서비스 질 간의 상관관계
연구대상자의 간호전문직관, 간호조직문화, 의사소통

능력 및 간호서비스 질의 상관관계는 Table 4과 같다.

간호서비스 질은 간호전문직관(r=.644, p<.001), 간호조직문화(r=.424, p<.001), 의사소통능력(r=.598, p<.001) 과 모두 유의한 양의 상관관계를 나타냈다. 또한 간호서비스 질은 간호조직문화 하위영역에서는 관계지향조직문화 (r=.315, p<.001), 혁신지향조직문화 (r=.286, p<.001), 업무지향조직문화(r=.198, p<.01) 및 위계지향조직문화(r=.198, p<.05) 모두 유의한 양의 상관관계를 나타냈다.

3.5 연구대상자의 간호서비스 질에 미치는 영향 요인

연구대상자의 간호서비스 질에 미치는 영향요인은 Table 5과 같다. 일반적 특성 중 직위, 현 근무지 경력과 유의한 상관관계를 나타낸 간호조직문화 및 간호조직문화의 하위영역(관계지향, 혁신지향, 업무지향, 위계지향), 의사소통능력 및 간호전문직관을 독립변수로 단계적 회귀분석을 하였고, 직위는 더미 변수로 처리하여 분석하였다.

Durbin-Watson을 이용한 검정결과 오차의 자기상관은 1.774로 자기상관이 없었다. VIF값은 10보다 크지 않고, 공차한계는 0.1보다 커서 다중공선성의 문제가 없었다. 따라서 단계적 다중회귀분석을 위한 기본가정은 모두 만족하였다. Cook's D 통계량을 분석결과 1.0 이상인 개체는 없었고, 잔차 분석결과 P-P 도표, 등분산성, 선형성을 통해 오차항의 정규성을 확인하였다.

Table 4. Correlation of Nursing Professionalism, Nursing Organization Culture, Communication Competence and Nursing Service Quality

(N=160)

Variables	NOC	NOC				CC	NP	NSQ
		RO	IO	TO	HO			
Nursing Organization Culture	1	.669 ^{**} (.000)	.777 ^{**} (.000)	.589 ^{**} (.000)	.335 ^{**} (.000)	.240 ^{**} (p<.01)	.416 ^{***} (p<.001)	.424 ^{***} (p<.001)
NOC	Relationship-oriented	1	.368 ^{**} (.000)	.055 (.493)	-.036 (.655)	.249 ^{**} (.001)	.312 ^{**} (.000)	.315 ^{**} (.000)
	Innovation-oriented		1	.390 ^{**} (.000)	-.032 (.683)	.128 (.107)	.436 ^{**} (.000)	.286 ^{**} (.000)
	Task-oriented			1	.143 (.070)	.032 (.685)	.188 [*] (.017)	.216 ^{**} (.006)
	Hierarchy-oriented				1	.149 (.060)	-.017 (.831)	.198 [*] (.012)
Communication Competence					1	.456 ^{***} (p<.001)	.598 ^{***} (p<.001)	
Nursing Professionalism						1	.644 ^{***} (p<.001)	
Nursing Service Quality							1	

NOC: Nursing Organization Culture, CC: Communication Competence, NP: Nursing Professionalism, NSQ: Nursing Service Quality. RO: Relationship-oriented, IO:Innovation-oriented, TO:Task-oriented, HO: Hierarchy-oriented *p<.05, ** p<.01, ***p<.001

간호서비스 질에 미치는 영향요인을 단계적 회귀분석 결과, 간호전문직관($\beta=0.485$, $p<.001$), 의사소통능력($\beta=0.354$, $p<.001$), 위계지향조직문화($\beta=0.154$, $p<.01$)로 확인되었다. 독립변수들의 상대적인 영향력은 간호전 문직관, 의사소통능력, 위계지향조직문화 순으로 나타났다. 또한 추정회귀모형 F통계량이 64.75($p<.001$)로 유의 하였고, 설명력 54.6%의 결과를 보였다.

Table 5. Factors Affecting on Nursing Service Quality

(N=160)

Variables	B	SE	β	t	p
Constant	-.062	0.301		-0.21	.837
Nursing Professionalism	0.482	0.060	0.485	8.05	$p < .001^{***}$
Communication Competence	0.427	0.074	0.354	5.80	$p < .001^{***}$
Hierarchy oriented Organization Culture	0.166	0.58	0.154	2.83	$p < .01^{**}$
F= 64.75($p < .001$), Adj R ² =.546					

4. 논의

본 연구는 중소병원 간호사를 대상으로 간호전문직관, 간호조직문화, 의사소통능력 및 간호서비스 질 수준과 간호서비스 질에 미치는 영향요인을 확인하여 간호서비스 질 향상을 위한 중재프로그램 기초자료를 제공하고자 시도되었다.

본 연구대상자의 간호조직문화는 5점 만점에 3.18점, 대학병원 간호사는 3.06점[24]으로 본 연구결과가 약간 높았고, 상급종합병원 간호사는 3.24점[25]으로 본 연구결과가 약간 낮았다. 본 연구의 간호조직문화 하위영역에서는 관계지향조직문화와 위계지향조직문화를 높게 인식하였다. 그러나, 지역 저점 병원 대학병원 간호사가 관계지향조직문화를 높게 인식하였고[26], 위계지향조직문화를 높게 인식하기도 하거나[24], 위계지향조직문화와 관계지향조직문화를 동시에 높게 인식하기도 하여 [27] 비슷한 규모의 기관에서도 조직문화 특성의 차이를 보였다. 500병상 이하 규모의 중소병원 간호사는 관계지향조직문화를 높게 인식하여[28], 본 연구와 다른 결과를 보였다. 대학병원 간호사는 위계지향조직문화를 수간호사 그룹이 가장 높게 인식하였고, 이는 절차에 따른 업무 수행과 기존의 질서에 대해 중요하게 인식하였기 때문이다[24]. 또한 대학병원 간호조직은 간호사가 원만한 대인관계를 중요시하게 되어 관계지향조직문화가 높

게 인식하였다[26]. 이에 중소병원 간호조직은 구성원들에게 적합한 간호조직문화를 형성하여 직무만족을 시켜 간호서비스 질 향상을 해야 할 것이다.

본 연구대상자의 의사소통능력 5점 만점에 3.53점, 종합병원 간호사는 3.46점[29]으로 본 연구결과보다 약간 낮았고, 중소병원 간호사는 3.68점[30]으로 본 연구결과가 약간 낮았다. 연구 대상자의 학력이 학사 이상 41.3%이었으나[29], 본 연구 대상자는 학사 이상이 64.4%로 상대적으로 학력이 높은 편이었다. 이는 임상경험, 학력이 높을수록 비판적 사고능력의 폭이 넓어져 의사소통의 수준이 높은 결과를 보인 것으로 사료된다. 따라서 중소병원 간호사는 다양한 환자와 보호자에게 치료적 의사소통과 질병교육을 시행하고 타 부서와 상호 협조가 필요하므로[31] 간호사에게 다양한 임상사례 기반 의사소통 실무교육이 제공되어야 할 것이다..

본 연구대상자의 간호전문직관 5점 만점에 3.39점, 종합병원 간호사는 3.44점[32]으로 본 연구결과가 약간 낮았고, 중소병원 간호사는 3.23점[33]으로 본 연구결과가 약간 높았다. 그러나, 서해경[32]의 연구에서는 대상자의 평균연령이 28.4세였고, 본 연구대상자의 평균연령은 32.3세로 약간 많은 편이었다. 또한 간호전문직관은 학력이 전문 학사 보다는 학사 이상에서 높은 수준을 보였고[32], 학력이 높고 직책이 높을수록 간호전문직관 수준이 높았다[33]. 간호전문직관은 학부과정에서 지식 및 태도를 기반으로 기본적으로 형성되었으나, 실무 임상경험의 차이로 나타난 결과로 보인다. 선행연구를 살펴보면 간호전문직관은 대상자 특성, 병원 규모에 따라 결과가 다양하여 비교하기에는 한계가 있다. 간호사의 다양한 특성을 반영하여 지식, 태도 및 기술을 함양할 수 있는 프로그램 개발을 위한 후속 연구가 필요할 것으로 사료된다.

본 연구대상자의 간호서비스 질은 5점 만점에 3.65점, 종합병원 간호사가 3.42점[1]으로 본 연구결과가 약간 높거나 3.76점[5]으로 본 연구결과가 약간 낮은 결과를 보였다. 본 연구대상자의 평균연령은 30대 초반, 임상경력 7.57년이었으나, 송희정 외[5]의 연구에서는 평균연령 29.8세, 임상경력 5.78년으로 본 연구에 비해 임상경력 7.57년으로 많았음에도 불구하고 낮은 간호서비스 질 수준을 보였다. 이는 중소병원의 조직체계의 차이가 영향을 주었을 것으로 보인다. 그러나, 종합병원 간호사가 임상경력이 많을수록 간호서비스 질이 높았고,

상급종합병원 간호사도 연령, 학력, 임상경력, 야간근무 여부, 연봉 등에 따라서도 간호서비스 질의 차이를 보였다[1]. 중소병원 간호사는 상급병원 간호사에 비해 높은 이직률을 보이고, 인력 부족은 신체적인 피로감을 유발하게 된다. 이로 인해 소진이 발생하게 되어 간호서비스 질을 낮아진 것으로 보이며, 장기간 근속을 하는 경우가 상대적으로 드물어 유의한 특성들이 없었다고 보인다. 그러므로 중소병원은 간호사의 간호서비스 질 향상을 위하여 조직 업무 환경개선, 근무여건 개선, 자기개발 지원체계가 필요하다.

본 연구대상자의 일반적 특성에 따른 간호서비스 질 수준의 차이는 다음과 같다. 간호서비스 질은 현 근무지 경력과 직위에 따라 유의한 차이를 보였다. 일반간호사보다 책임간호사 이상이 유의하게 높았다. 직위는 책임간호사 이상에서 간호서비스질이 높았고, 근무경력 5년 미만에 비해 5년 이상인 경우가 간호서비스 질이 높아[5] 본 연구결과와 유사하였다. 이는 경력이 있으면 환자의 요구에 유연하게 대처가 가능한 역량을 갖추었을 뿐 아니라[5], 다양한 경험을 하게 되면 대상자에 필요한 간호중재를 적용할 수 있게 되므로 간호서비스 질이 높은 결과를 보였다고 사료된다. 그러나 본 연구에서는 현 근무지 경력은 5년~10년 미만이 가장 높은 수준을 보였으나, 사후 검정 결과 현 근무지 경력은 그룹 간 유의하지 않았다. 이에 추후 임상경력과 현 근무지에 대한 반복연구가 요구된다.

본 연구대상자의 간호서비스 질의 상관관계를 살펴보면, 간호서비스 질은 간호전문직관, 간호조직문화, 간호조직문화의 하위영역 및 의사소통능력과 유의한 양의 상관관계를 보였다. 또한 간호 상급종합병원 간호사에서 간호서비스 질과 간호조직문화와 양의 상관관계를 보였고[8], 3차 종합병원 간호사 대상 연구에서도 간호서비스 질과 간호전문직관이 양의 상관관계를 보였다[34]. 또한 의사소통능력과 간호서비스 질이 양의 상관관계를 나타내[5]. 본 연구결과를 지지하였다. 이를 토대로 간호전문직관이 확고할수록, 의사소통능력이 높을수록, 간호조직문화가 긍정적이고 발전적일수록, 간호서비스 질이 향상됨을 확인하였다.

본 연구대상자의 간호서비스 질에 미치는 영향요인에 대한 단계적 회귀분석 결과 간호전문직관, 의사소통능력, 위계지향조직문화 순으로 54.6%의 설명력을 보이는 것으로 확인되었다.

본 연구대상자의 간호서비스 질에 미치는 첫 번째 영향요인은 간호전문직관이었다. 간호전문직관은 긍정적 일수록 간호업무의 효율성 증진과 조직몰입을 하게 되며[35], 임상수행능력이 영향을 주므로[15], 임상수행능력 향상은 간호 대상자에게 제공되는 간호서비스 질 수준을 향상시킬 것으로 보인다. 또한, 간호전문직관 향상을 위해서는 전문적 실무교육을 위한 조직의 노력과 더불어 간호사는 병동컨퍼런스, 학회, 세미나 등을 참여함으로써 전문역량과 간호전문인으로서 자부심을 갖도록 해야 한다[15]. 중소병원에서도 급변하는 의료현장에 적합한 숙련된 기술과 지식을 갖추도록 지속적인 지원체계 구축을 위한 노력이 요구된다. 또한 원내에서 지속적인 역량강화 프로그램 제공은 효율적인 간호업무를 수행하게 되어 간호서비스 질의 향상을 가져올 것으로 사료된다.

본 연구대상자의 간호서비스 질에 미치는 두 번째 영향요인은 의사소통능력이었다. 의사소통능력은 상급종합병원 간호사 대상 연구에서도 간호서비스 질에 영향을 주었고[5], 500병상 이하 종합병원 간호사에서도 간호서비스 질에 영향요인[36]으로 나타나 본 연구와 유사한 결과를 보였다. 긍정적인 자아존중감을 바탕으로 환자를 포함한 상호 관계에서 상황에 적합한 의사소통을 적용해야 한다[7]. 또한, 간호조직 내 의사소통이 원활하고 융통성이 있을수록 간호서비스 질이 향상되었다[5]. 그러므로 의사소통능력은 간호사와 환자의 치료적 관계를 유지뿐 아니라 간호정보를 다학제팀 간 상호 간의 협력을 통해 연계 되므로 간호서비스를 위한 필수 요인이라고 하겠다. 또한 간호사가 의사소통 관련 교육을 받은 경우 교육을 받지 않았을 때보다 의사소통 능력이 높고, 공식적 의사소통을 원활하였으므로[31], 중소병원에서는 간호사를 위한 정규 직무교육에 의사소통교육을 기관 실정에 맞게 포함해야 할 것이다. 최근 학부과정에서는 의사소통 관련 과목을 이수하고 있으나 대부분 이론 중심이므로 현장실무 임상 사례 교육을 접목해보는 방안 모색이 요구된다.

본 연구대상자의 간호서비스 질에 미치는 세 번째 영향요인은 위계지향조직문화이었다. 간호조직문화 중 하위영역인 혁신지향조직문화, 위계지향조직문화가 간호서비스 질에 영향을 주었고[8], 간호조직문화가 확고할수록 직무만족이 높았다[37]. 위계조직문화, 관계지향문화를 중시하는 형태로 변화하고 있으며 삶과 일을 모두

증시하는 사회로 전환되면서 조직원의 개별성과 인권을 존중하는 간호조직을 형성하게 된다[38]. 중소병원 간호조직이 위계지향조직문화가 유지되면 환자간호에 필요한 새로운 시도를 하지 않게 되고, 직무몰입, 업무성과 및 직무 만족도 등이 감소되므로 질 높은 간호가 어려워지게 된다고 하였으나[39], 본 연구에서는 위계지향조직문화가 간호서비스 질에 긍정적인 영향을 주는 요인으로 다른 결과를 보였다. 연구대상자 69% 이상이 경력 5년 미만이 차지하고 있어 간호업무분장에 따른 역할에 맞는 간호업무수행이 중요하므로 위계지향조직문화가 간호서비스 질에 영향을 주었을 것으로 추측된다. 따라서 중소병원의 간호조직은 의료 서비스 변화에 맞게 리더십을 발휘하고 능동적으로 대처할 수 있는 간호조직문화를 형성하게 되면 간호서비스 질 향상이 될 것으로 보인다.

본 연구결과를 바탕으로 중소병원 간호사 간호서비스 질 향상을 위한 간호조직문화 체계 구축, 의사소통능력 및 간호전문직관 향상을 위한 프로그램 개발이 요구된다.

5. 결론 및 제언

본 연구는 중소병원 간호사의 간호전문직관, 간호조직문화, 의사소통능력 및 간호서비스 질 수준과 간호서비스 질에 미치는 영향요인을 확인하기 위한 서술적 조사연구이다. 본 연구는 중소병원 간호사의 간호서비스 질 향상을 위한 중재프로그램 개발 기초자료를 제공하기 위하여 시도되었다.

본 연구결과를 토대로 살펴보면 중소병원 간호사의 간호서비스 질에 미치는 영향요인 간호전문직관, 의사소통능력, 위계지향조직문화 순이었으며, 이들 변수는 54.6%의 설명력을 보였다.

그러므로 간호서비스 질 향상을 위하여 간호전문직관, 의사소통능력 향상을 위한 간호역량강화 프로그램 개발과 조직에 적합한 간호조직문화를 형성이 요구된다.

본 연구결과를 바탕으로 제한점과 제언은 다음과 같다. 첫째, 일개 지역의 중소병원을 선정하였기에 연구 결과를 일반화하는데 제한적이므로 지역을 확대한 반복연구를 필요하다.

둘째, 임상 사례 기반으로 한 실무중심 의사소통 프로그램 개발을 제언한다.

REFERENCES

- [1] R. J. Jang, Y. S. Kang & Y. M. Kim. (2016). The relationships in emotional intelligence, job satisfaction, and quality of nursing service in hospital nurses. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, 17(6), 326-337.
DOI : 10.5762/KAIS.2016.17.6.326
- [2] E. S. Do & M. Y. Kim. (2012). Comparison of internal marketing, job satisfaction and customer orientation of nurses by size of medical care institution; small-medium hospitals and general hospitals. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 18(1), 56-66.
DOI : 10.11111/jkana.2012.18.1.56
- [3] E. H. Oh & B. Y. Chung. (2011). The Effect of Empowerment on Nursing Performance, Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Turnover Intention in Hospital Nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 17(4), 391-401.
DOI : 10.11111/jkana.2011.17.4.391
- [4] M. Y. Im. (2016). *Effects of Empowerment, Communication Ability, and Job Stress on Nursing Service Performance of Small and Medium-sized Hospital Nurses*. Doctor's dissertation. Konju National University. Chungnam
- [5] H. J. Song & S. M. Lee. (2016). The Effects of Hospital Nurses' Self-Esteem and Communication Skillon Self-Leadership and the Quality of Nursing Service. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 22(3), 220-229.
DOI : 10.11111/jkana.2016.22.3.220
- [6] Y. H. Cho & Y. S. Park. (2018). The Effect of Perceived Medical Services Quality by Outpatient on the Hospital Image, Satisfaction and Re-use Intention. *The Journal of the Korea Contents Association*, 18(4), 516-529.
DOI : 10.5392/JKCA.2018.18.04.516
- [7] Y. H. Han, I. S. Sohn, K. Ok. Park & K. H. Kang. (2010). The Relationships between Professionalism, Job Involvement, Organizational Commitment and Turnover Intention among Clinical Nurses. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, 16(2), 17-31.
UCI : G704-000921.2010.16.2.005
- [8] E. S. Shin, M. J. An, M. L. Choi, A. K. Lee, E. A. Jeon, Y. M. Jeoung, M. W. Seo, H. K. Kim, J. H. Hwang, O. J. Choi, Kim, S. H. S. M. Park & Y. Y. Hwang. (2017). Factors Influencing Quality of

- Nursing Service among Clinical Nurses: Focused on Resilience and Nursing Organizational Culture. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, 23(3), 302-311.
DOI : 10.22650/JKCN.R.2017.23.3.302
- [9] Y. K. Ko, S. Y. Yu & K. H. Kang. (2015). Organizational Culture and Organizational Support as Factors Affecting the Innovative Behaviors of General Hospital Nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 21(3), 223-231.
DOI : 10.11111/jkana.2015.21.2.223
- [10] Y. H. Yom, S. M. Noh & K. H. Kim. (2014). Clinical Nurses' Experience of Positive Organizational Culture. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 20(5), 469-480.
DOI : 10.11111/jkana.2014.20.5.469
- [11] H. J. Kwon, B. H. Suk, S. J. Chee, Y. M. Ahn, Y. J. Kim, S. A. Park, K. S. Lee, S. J. Kwon, G. S. Oh & M. A. Kim. (2011). The Relationships between the Types of Nursing Organizational Culture, Nurses' Satisfaction with Life, and Job Satisfaction. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, 17(1), 57-69.
UCI(KEPA)I410-ECN-0102-2012-510-003325351
- [12] H. S. Lee & J. W. Oak. (2012). Impact of Resourcefulness and Communication Style on Nursing Performance in Hospital Nurses. *Journal of Korean Academy of Fundamentals of Nursing*, 19(2), 253-260.
DOI : 10.7739/jkafn.2012.19.2.253
- [13] M. K. Song & S. I. Park. (2018). The Effect of Teamwork of Nurses Job Satisfaction, Communication Competence and Social Problem Solving Ability. *Asia-pacific Journal of Multimedia Services Convergent with Art, Humanities, and Sociology*, 8(10), 735-744.
DOI : 10.21742/AJMAHS.2018.10.23
- [14] G. M. Hampton & D. L. Hampton. (2004). Relationship of professionalism, rewards, market orientation and job satisfaction among medical professionals: The case of Certified Nurse-Midwives. *Journal of Business Research*, 57(9), 1042-1053.
DOI : 10.1016/S0148-2963(02)00356-9
- [15] S. H. Kim & H. O. Park. (2020). Effects of ego-resilience, nursing professionalism and empathy on clinical competency of general hospital nurses. *The Journal of Korean Academic Society of Nursing Education*, 26(2), 101-110.
DOI : 10.5977/jkasne.2020.26.2.101
- [16] K. S. Jang, E. A. Kim, H. Y. Kim & S. Y. Hwang. (2019). A Survey on Nurses Perception, Satisfaction, and Needs related to Continuing Education. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 25(2), 125-135.
DOI : 10.11111/jkana.2019.25.2.125
- [17] E. J. Yeun, Y. M. Kwon & O. H. Ahn. (2005). Development of a Nursing Professional Values Scale. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 35(6), 1091-1100.
DOI : 10.4040/jkan.2005.35.6.1091
- [18] M. H. Kim (2008). *A Study on the Factors Affecting the View of Nursing as Professionalism*. Master's Theses. Kyung Hee University, Seoul.
- [19] S. J. Han. (2002). A Study on the relationship between nursing organizational culture and organizational performance. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 8(3), 441-456.
- [20] K. H. Hur. (2003). Construction and Validation of a Global Interpersonal Communication Competence Scale. *Korean Journal of Journalism & Communication Studies*, 47(6), 380-408.
- [21] J. Y. Bae. (2008). *The Relationship Among the level of Communication Competence, the Types of Communication, and the Level of Nursing Performance*. Master's Theses, Kosin University, Busan.
- [22] J. J. Cronin Jr & S. A. Taylor. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of marketing*, 56(3), 55-68.
URL: <http://www.jstor.org/stable/1252296>
- [23] M. A. Lee. (2004). A Study of the Consumers and Providers' Perception on the Factor of Nursing Service Quality and the Hospital Revisiting Intent. *Korean Academy of Nursing Administration*, 10(4), 473-484.
- [24] S. Y. Lim. (2016). *The Influence of University Hospital Nurses' Job Stress, Nursing Organizational Culture, Turnover Intention on Happiness Index : A Case Study at K University Hospital*. Master's Theses. Kyung Hee University, Seoul.
- [25] M. Y. Park. (2005). *Effect of nursing organizational culture, job stress, and resilience in a clinical nurse on compassion satisfaction Major of Nursing Science*. Master's Theses. Chungang University, Seoul.
- [26] J. S. Kim, H. S. So & E. Ko. (2019) Influence of Role Conflict, Nursing Organizational Culture and

- Resilience on Nursing Performance in Clinical Nurses. *Journal of Muscle and Joint Health*, 26(3), 195-204.
DOI : 10.5953/JMJH.2019.26.3.195
- [27] E. Y. Lee & Y. G. Yoo. (2018). The Effect of organizational nursing culture and workplace bullying on nurses' turnover intention in public hospitals. *Korean Association of Health and Medical Sociology*, 49, 91-115.
- [28] M. J. Kwon. (2016). *Relationship between the Perception of Nursing staff Organization Culture and the Competency of Evidence-Based Practice in small and midium sized Hospital*. Master's Theses. Chungang University, Seoul.
- [29] S. S. Song. (2017). *Effects of Emotional Intelligence, Communicative Competence, and Self-leadership on Nursing Competence among Nurses*. Master's Theses. Kongju National University, Chungcheongnam-do.
- [30] Y. J. Kang. (2019). *The Effect of Emotional Intelligence and Nursing Working Environment on Nursing Performance of Nurses Caring for Cancer Patients in Small and Medium Hospitals - Focusing on the Mediating Effect of Communication Competence-*. Master's Theses. Kosin University, Busan.
- [31] H. S. Lee & J. K. Kim. (2010). Relationship among Communication Competence, Communication Types, and Organizational Commitment in Hospital Nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 16(4), 488-496.
DOI : 10.11111/jkana.2010.16.4.488
- [32] H. K. Seo. (2015). *The Effects of Bachelor's Degree Education on Clinical Nurses' Self-efficacy, Professionalism and Organizational Commitment*. Master's Theses. Eulji University, Taejon.
- [33] Y. S. Choi. (2014). Nursing professionalism, Job satisfaction and Turnover intention of nurses in small and medium-sized hospitals- Focused on " I " City. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, 15(5), 2695-2702.
DOI : 10.5762/KAIS.2014.15.5.2695
- [34] S. R. An. (2016). *The Research on the Job Stress and Quality of Nursing Service of One Upper Level General Hospital*. Doctor's dissertation. Seoul National University, Seoul.
- [35] S. S. Han, M. H. Kim & E. K. Yun. (2008). Factors Affecting Nursing Professionalism. *The Journal of Korean Academic Society of Nursing Education*, 14(1), 73-79.
DOI : 10.5977/JKASNE.2008.14.1.073
- [36] M. H. Park (2020). Effects of Job-esteem, Nursing Practic Environment, Communication within Organization on Quality of Nursing Service of Hospital Nurses. Master's Theses. Kaya University, Gyeongsangnam-do.
- [37] S. H. Choi, I. S. Jang, S. M. Park. & H. Lee. (2014). Effects of organizational culture, self-leadership and empowerment on job satisfaction and turnover intention in general hospital nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 20(2), 206-214.
DOI : 10.11111/jkana.2014.20.2.206
- [38] M. J. Kim & J. K. Kim. (2021) Development of a Positive Nursing Organizational Culture Measurement Tool. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 51(3), 305-319.
DOI : 10.4040/jkan.21014
- [39] J. W. Lee, Y. S. Eo & Y. S. Ha. (2014). Effects of Organizational Cultures on Job Satisfaction and Organizational Commitment : Focused on Small to Medium Sized Hospitals. *The Korean Journal of Health Service Management*, 8(3), 75-87.
DOI : 10.12811/kshsm.2014.8.3.075

여수연(Su Yeon Yeo)

[정회원]



- 2011년 11월 ~ 2019년 3월 : 세계로 병원 수간호사
- 2020년 2월 : 광주여자대학교 간호학과(간호학 석사)
- 2021년 11월 ~ 현재 : 빛고을 생생 병원 간호과장

- 관심분야 : 성인, 간호행정, 재활
- E-Mail : chpol@hanmail.net

송인자(In Ja Song)

[정회원]



- 2003년 2월 : 전남대학교 일반대학원 (이학석사)
- 2012년 2월 : 전남대학교 일반대학원 (간호학박사)
- 2012년 4월 ~ 현재 : 광주여자대학교 조교수

- 관심분야 : 성인, 재난, 노인, 재활, 영양
- E-Mail : na1004nr@hanmail.net