

입원 환자 부모가 지각한 환자안전인식, 간호의 질, 파트너십이 병원 재이용의도에 미치는 영향*

이 한 솔¹⁾ · 양 남 영²⁾

서 론

연구의 필요성

최근 의료환경은 소비자의 권리에 대한 인식이 높아지면서 병원 중심에서 소비자 중심 서비스로 전환되고 있다[1]. 소득이 증가하고 삶의 질에 대한 중요성이 높아지는 현대에는 고품질 의료에 대한 환자의 요구가 높아지고 있다. 제공되는 의료서비스의 질이 높을수록 환자의 만족도가 증가하고, 병원 재이용 의도가 높아지는 것으로 나타나 급변하는 의료시장에서 경쟁력을 갖추기 위해서는 의료의 질을 향상시키기 위한 노력을 지속해야 한다[2].

의료기관의 대형화 추세로 대형병원의 시장 지배력이 커지고 있는 반면, 중소병원은 경쟁 심화, 환자 이탈, 의료진 확보 등의 문제로 경영난을 겪고 있다. 소비자들이 다양한 의료 서비스에 관심을 가지게 된 가운데, 중소병원의 생존을 낙관하기 어려운 상황이다[2]. 특히 코로나19 사태 등을 겪으며 병원의 인력 부족과 병상 부족 등과 같은 문제가 부각 되었고, 이에 대한 시스템 보완이 사회적 이슈로 떠오르고 있다[3]. 병원은 극심한 경쟁을 이겨내고 생존하려면 지속적이고 효과적인 마케팅 전략을 수립해야 하며, 고객의 재이용 의도를 높이는 것이 중요한 과제가 되었다[3]. 이에 많은 병원이 환자 유치와 기존 고객 관리를 위해 고객 중심, 환자 중심 경영과 마케팅 전략을 도입하며 생존을 도모하고 있다[2,3]. 중소병원은 대형병원과 의원급의 중간에서 효율성과 접근성, 가성비 등을 갖춘 의료 서비스를 제공한다. 또한 대

형병원보다 저렴하고 의원급보다 질적 우위를 가지며, 신속한 치료와 편리한 시설로 소비자 만족도를 높이고 있다. 이는 의료 소비자 중심의 시장에서 진료 만족도가 중요한 요인으로 작용했기 때문이다[4]

환자가 병원 서비스에 만족하지 못하면 병원 이용을 중단하거나 이탈할 가능성이 높아져 병원의 경영 성과에 부정적인 영향을 미친다. 이에 따라 많은 병원들이 고객만족 향상을 위해 친절 교육, 대기시간 단축, 편의시설 확대, 의료 질 관리 등 환자 중심의 운영과 체계적인 개선 활동에 힘쓰고 있다. 고객만족은 환자의 기대에 부합하는 맞춤형 서비스 제공을 통해 높아질 수 있으며, 이는 환자의 이탈을 줄이고 재이용을 증가시킨다[5].

병원 재이용의도는 미래에도 지속적으로 현재의 병원을 재이용하거나 주변에 권유하고자 하는 고객의 의도를 의미한다[6]. 의료기관을 통해 의료서비스를 이용한 소비자는 본인이 지닌 판단 기준에 따라 만족이나 불만족을 경험하게 되며, 이러한 경험은 이들이 미래에 해당 의료기관을 방문하여 동일한 서비스를 이용할 것인지의 여부를 결정짓게 하는 주요한 판단 기준이 된다[7]. 이와 같은 이유로 병원 재이용의도와 관련된 선행연구들이 진행되어 왔으나 대부분 성인 환자 및 그들의 보호자를 대상으로 한 연구가 대부분이고[1-3,11] 중소병원인 아동병원을 대상으로 병원 재이용의도를 파악한 연구는 드문 실정이다. 아동의 경우 질병의 치료 뿐 아니라 접종 및 검진 등의 이유로 1차 진료기관을 이용하는 횟수가 타 진료과목에 비해 높아 꾸준히 병원을 방문하게 된다. 이에 아동의 부모에게 아동병원의 재이용 의도를 확인하는 것은 의미가 있다.

주요어 : 병원 재이용의도, 파트너십, 환자안전인식, 간호의 질

* 본 논문은 제1저자의 석사학위논문을 발췌, 수정, 보완한 것임.

1) 국립공주대학교 대학원생(<https://orcid.org/0009-0009-9611-8196>)

2) 국립공주대학교 간호학과 교수(<https://orcid.org/0000-0002-0226-3379>) (교신저자 E-mail: nyyang@kongju.ac.kr)

투고일: 2024년 11월 29일 수정일: 2024년 12월 12일 게재확정일: 2024년 12월 26일

의료 현장에서 제공되는 서비스의 중심이 의료소비자로 바뀌고 환자는 진료나 치료에 관한 결정에 적극적으로 참여하는 능동적 역할로 변화하며[8], 의료기관을 이용하는 환자들의 환자안전관리에 대한 관심은 점차 증가하여 의료서비스의 질 관리 영역에 환자안전관리가 중요한 요소로 인식되고 있다. 환자안전인식이란 환자가 의료서비스를 제공받는 중에 발생하는 환자의 사고로부터의 예방 인식을 의미하며[9], 환자가 진료를 받는 과정에서 환자 스스로 안전에 위협을 느끼지 않는다고 생각하는 수준을 말한다[10]. Yoon [11]의 연구에서 환자가 평가한 환자안전 정도의 점수가 높을수록 의료기관 재이용의사가 높은 것으로 나타났다. 따라서 병원 재이용과 관련하여 환자안전과의 관련성이 있을 것으로 추정할 수 있다. 그러나 법적 의무에 의한 의료기관 인증 대상은 종합병원과 200병상 이상 병원급 의료기관으로 규정하고 있어 중소병원 및 의원급 일차의료기관은 환자안전의 사각지대에 놓일 가능성이 높다. 의료기관의 규모와 종별 구분 없이 전체 의료기관이 환자안전에 관심을 가져야 하지만 상당수 의료기관은 이 평가제도에 참여하지 않고 있다. 특히 법제도 테두리 안에 포함되지 않는 200병상 미만의 중소병원은 환자안전에서 수준차이가 야기될 수 있다[12]. 국내 200병상 미만의 중소규모의 의료기관에서는 의료기관 인증 여부가 환자안전에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다[12]. 그러나 아동병원의 대부분은 병상수가 200병상 이하인 중소병원에 해당하며 의료기관 인증 평가 의무 대상이 아니다. 환자안전보고학습시스템(Korean Patient Safety Reporting & Learning System, KOPS)에 보고된 입원아동의 안전사고 특성을 조사한 선행연구에서 병원인증과 같은 법적 관리 기준에서 벗어나 있는 200병상 미만의 병원을 포함하여 자율적인 보고와 함께 환자안전에 대한 인식을 강화하고 안전문화 조성이 필요하다고 하였다[13]. 약물 투여나 낙상과 같은 제한적 주제 외에 보호자의 입장에서 환자의 포괄적인 환자안전에 관한 인식에 대한 연구는 미비하였다. 그러므로 아동병원을 대상으로 한 환자의 보호 및 환자안전에 관한 관심이 필요한 시기이다.

간호서비스의 질은 간호사에 의해 제공된 간호서비스가 간호소비자에 의해 지각된 충족 정도를 의미하며[14], 간호의 질은 대상자가 제공받은 간호활동이 대상자의 요구를 충족하는지 반영하는 지표이다[15]. Lee [1]의 연구에서 의료기관 전문 인력의 상당수를 차지하고 있는 간호사들이 제공하는 간호서비스 질이 병원 재이용의도에 직간접적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 간호대상자에 가족을 포함시키는 아동간호에 있어 아동과 그들의 가족에게 필요한 간호를 제공하고, 환자와 가족 중심 간호를 지향하는 것은 아동 간호의 질을 향상시키는 데 기여할 수 있다[16]. 그러므로 입원한 아동의 부모가 지각한 아동에게 제공되는 간호의 질은 병원 재이용의도에 영향을 미칠 것으로 생각된다.

우리나라에서는 아동이 입원하는 경우 보호자가 상주하는 것이 일반화 되어있고 부모는 입원 환아를 간호하는데 중요한 역할을 담당한다. 입원 아동에게 간호를 제공할 때 부모는 수동적 역할이 아닌 협력자 역할을 하므로 아동 간호 실무에서 환아에게 양질의 간호를 제공함에 있어 부모와 간호사의 파트너십은 중요하게 강조되고 있다[17]. 즉, 간호사와 환아 부모의 파트너십은 지속적이고 체계적인 상호작용을 통하여 입원한 아동에게 최적의 간호를 제공하고 아동 간호에 대한 공동의 목표를 달성하기 위해 형성된 협력적인 관계를 의미한다[17]. Choi와 Bang [17]의 연구에서 환아 부모와의 파트너십은 간호서비스 만족도와 유의한 상관관계를 보였으며, Bae와 Lee [18]의 연구에서 입원 아동의 어머니가 인지하는 간호사와의 파트너십이 높을수록 간호의 질과 간호서비스 인식은 높아진다고 하였다. 이러한 연구결과를 토대로 입원환아 부모를 대상으로 파트너십이 병원 재이용의도 간에 관련성이 있을 것으로 생각된다.

이에 본 연구는 입원환아 부모가 지각한 환자안전인식, 간호의 질, 파트너십 및 병원 재이용의도를 파악하고, 병원 재이용의도에 미치는 영향요인을 규명하여 향후 아동병원의 환자안전 및 간호 질관리 향상을 통해 병원 재이용의도를 향상시킬 수 있는 방안을 마련하기 위한 기초자료로 제시하고자 시도되었다.

연구 목적

본 연구의 목적은 입원환아의 부모가 지각한 환자안전인식, 간호의 질, 파트너십 및 병원 재이용의도를 확인하고, 병원 재이용의도에 미치는 영향요인을 파악하기 위함이고, 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 첫째, 대상자의 환자안전인식, 간호의 질, 파트너십 및 병원 재이용의도를 파악한다.
- 둘째, 대상자의 일반적 특성에 따른 병원 재이용의도의 차이를 파악한다.
- 셋째, 대상자의 환자안전인식과 간호의 질 및 파트너십과 병원 재이용의도 간의 상관관계를 파악한다.
- 넷째, 대상자의 병원 재이용의도에 미치는 영향요인을 파악한다.

연구 방법

연구 설계

본 연구는 입원 환아의 부모가 지각한 환자안전인식, 간호의 질 및 파트너십이 병원 재이용의도에 미치는 영향을 파악하기 위한 서술적 조사연구이다.

연구 대상

본 연구는 C도 및 D광역시 소재 아동병원 중 100명상 미만의 4곳의 아동병원에 입원한 환자 부모들을 대상으로 하였다. 대상자 선정기준은 선행연구[17]를 토대로 해당 병원에 3일 이상 입원한 환자의 부모 중 연구목적에 이해하고 참여에 동의한 만 18세 이상인 자이며 3일 미만 입원한 환자 부모와 연구에 참여를 동의하지 않은 경우는 제외하였다.

연구대상자의 수는 G*power 3.1.9 program을 이용하여 다중 회귀분석을 위해 선행연구[18]를 토대로 효과크기 0.15, 유의수준 0.05, 검정력 0.80, 예측변수 8개로 하였을 때 연구에 필요한 최소 대상자의 수는 109명으로 산출되었다. 탈락률 10%를 고려하여 120명에게 설문지를 배부하였으나 불안정한 응답자 8명을 제외하고 총 112명의 자료를 최종분석에 사용하였다.

연구 도구

각각의 도구는 E-mail로 저자로부터 사용 승인을 얻은 후 사용하였다.

● 환자안전인식

환자안전인식은 Kim 등[19]이 국내 종합병원의 입원환자를 대상으로 개발한 도구를 간호학 교수 1인과 소아청소년과 경력 10년 이상인 간호사 3인으로부터 내용타당도를 검증받은 후 사용하였다. 도구는 총 24문항으로 안전보장활동 10문항, 안전실천 10문항, 의료시스템 신뢰 4문항으로 구성되었다. 각 문항은 5점 Likert 척도로 측정하고 매우 그렇지 않다(1점) ~ 매우 그렇다(5점)를 부여하여 점수가 높을수록 환자안전인식이 높음을 의미한다.

도구의 신뢰도는 Kim 등[19]의 연구에서의 Cronbach's α 는 .93이었고, 본 연구에서의 Cronbach's α 는 .95이었다. Kim 등[19]의 연구에서 하위영역의 Cronbach's α 는 안전보장활동 .92, 안전실천 .90, 의료시스템 신뢰 .85이었고, 본 연구에서 하위영역의 Cronbach's α 는 안전보장활동 .94, 안전실천 .90, 의료시스템 신뢰 .93이었다.

● 간호의 질

간호의 질은 Cho 등[16]이 입원아동에게 제공되는 간호의 질을 측정하기 위해 개발한 입원한 아동에게 제공되는 간호의 질 측정도구(QUOTE-Child)를 사용하였다. 도구는 총 19문항으로 존중 6문항, 설명 7문항, 친절 3문항, 숙련 3문항으로 구성되었다. 각 문항은 중요성과 수행 정도를 측정 후 간호의 질 지수 공식을 사용하여 간호의 질을 지수로 평가한다.

간호의 중요성은 중요하지 않다 0점, 조금 중요하다 3점, 중요하다 6점, 매우 중요하다 10점을 부여하고 간호 수행도는 전혀

그렇지 않다 1점, 그렇지 않다 0.67점, 대체로 그렇다 0.33점, 그렇다 0점을 부여하였다. 부여된 점수는 간호의 질 지수 공식 '10-(중요성 점수×수행 점수)'에 대입하여 최종 간호의 질 지수를 산출하였다. 최저 0점에서 10점까지 측정되며 점수가 높을수록 간호의 질이 좋음을 의미한다.

도구의 신뢰도는 Cho 등[14]의 연구에서의 Cronbach's α 는 중요성 .93, 수행 .95이었고 본 연구에서의 Cronbach's α 는 중요성 .95, 수행 .94이었다.

● 파트너십

파트너십은 Choi와 Bang [17]이 개발한 아동간호사와 환자 부모의 파트너십 측정도구를 사용하였다. 도구는 총 34문항으로 상호성 9문항, 전문적 지식과 기술 7문항, 민감성 6문항, 협력 3문항, 의사소통 4문항, 정보공유 3문항, 조심성 2문항으로 구성되었다. 각 문항은 5점 Likert 척도로 측정하고 전혀 그렇지 않다(1점) ~ 매우 그렇다(5점)를 부여하여 점수가 높을수록 입원환자 부모와 간호사의 파트너십이 높음을 의미한다.

도구의 신뢰도는 Choi와 Bang [17]의 연구에서의 Cronbach's α 는 .96이었고 본 연구에서의 Cronbach's α 는 .96이었다.

● 병원 재이용의도

병원 재이용의도는 Bitner [20]의 연구를 바탕으로 Wee [21]가 수정 보완한 도구를 사용하였다. 도구는 총 8문항으로 각 문항은 5점 Likert 척도로 전혀 그렇지 않다(1점) ~ 매우 그렇다(5점)를 부여하여 점수가 높을수록 병원 재이용의도가 높은 것을 의미한다.

도구의 신뢰도는 Wee [21]의 연구에서의 Cronbach's α 는 .91이었고 본 연구에서의 Cronbach's α 는 .87이었다.

자료 수집 방법

본 연구의 자료 수집기간은 2022년 7월 22일부터 8월 31일까지 실시하였다. C도 및 D광역시 소재 100명상 미만의 4곳의 아동병원 기관장 및 간호부서장의 허락을 받고 연구자가 직접 병원 관리자에게 연구의 목적과 절차를 설명하여 협조를 구하였다. 자발적으로 연구에 참여하고자 하는 대상자 중 연구대상자 선정기준에 적합한 자에게 연구의 목적과 절차 및 방법, 익명보장, 언제든지 연구 참여를 중단할 수 있다는 내용의 설명서 및 동의서를 제공하였으며 설문지에 자기기입하게 하였다. 설문지 작성에 소요되는 시간은 약 20분 정도이며, 작성된 설문지는 회수용 봉투에 넣어 연구자에게 전달하도록 하였으며, 참여한 대상자에게는 소정의 답례품을 제공하였다.

자료 분석

자료는 IBM SPSS 28.0 프로그램(IBM Co., Armonk, NY, USA)으로 전산통계 처리하였고, 일반적 특성, 환자안전인식, 간호의 질, 파트너십 및 병원 재이용의도는 빈도와 백분율, 평균과 표준편차를 구하였다. 일반적 특성에 따른 병원 재이용의도의 차이는 independent t-test, One-way ANOVA로 분석하였고, 사후검정 방법은 Scheffé test로 하였다. 대상자의 환자안전인식, 간호의 질, 파트너십 및 병원 재이용의도 간의 상관관계는 Pearson's correlation coefficients를 산출하였다. 대상자의 병원 재이용의도에 미치는 영향요인은 multiple regression analysis를 이용하여 분석하였다.

윤리적 고려

연구대상자의 윤리적 보호를 위해 기관생명윤리위원회로부터 심의면제 승인(KNU_IRB_2022-042)후 시작하였다. 연구대상자에게 연구의 전반적인 내용과 참여의 자율성, 자료 수집 방법에 대해 구두와 서면으로 충분히 설명한 후 자발적으로 연구참여에 동의한 대상자에 한해 서면 동의서를 작성하고 연구에 참여할 수 있도록 하였다. 연구자가 연구의 목적과 배경, 방법 및 절차를 설명하고, 연구 참여로 인한 유익성과 중단 가능성 및 중단 시 불이익이 없음과 연구 참여에 동의한 경우라도 본인의 의사에 따라 언제든지 철회가 가능함을 설명하였다. 수집된 자료는 연구 외의 목적으로 절대 사용하지 않으며 개인 정보는 모두 익명으로 처리하여 보호하고, 수집된 설문지는 잠금 장치가 있는 캐비닛에 보관하며 자료 결과는 컴퓨터에 암호화하여 저장 관리하고 연구 종료 후 연구 관련 자료는 3년간 보관 후 이후 폐기할 것이다.

연구 결과

대상자의 일반적 특성에 따른 병원 재이용의도의 차이

대상자의 성별은 여성 88명(78.6%)이었으며 연령은 35세 이상이 57명(50.9%)이었다. 자녀의 나이는 5세 이상 51명(45.5%)이었고 입원횟수는 3회 이상이 45명(40.2%)이었으며 입원일수는 3-4일 53명(47.3%)이었다. 학력은 대학교 졸업자 85명(75.9%)이었으며 타병원 입원 유무는 없다 70명(62.5%)이었다. 거주 지역은 병원과 동일지역 71명(63.4%)이었다. 일반적 특성에 따른 병원 재이용의도의 차이는 입원 횟수($F=3.13, p=.047$)에 따라 통계적으로 유의한 차이를 보였고, 사후검정 분석상 유의한 차이는 없었다(Table 1).

대상자의 환자안전인식, 간호의 질, 파트너십 및 병원 재이용의도

대상자의 환자안전인식은 5점 만점 중 평균평점 3.99 ± 0.68 점이었다. 하위영역은 보호자의 안전실천이 4.05 ± 0.70 점으로 가장 높았고 그 다음 순으로 안전보장활동 3.99 ± 0.80 점, 의료 시스템 신뢰 3.83 ± 0.88 점이었다. 대상자의 간호의 질은 10점 만점 중 평균평점 8.76 ± 0.97 이었다. 하위영역은 친절이 9.12 ± 1.02 점으로 가장 높았고 그 다음 순으로 존중 8.82 ± 1.05 점, 설명 8.74 ± 1.22 점, 숙련 8.33 ± 1.59 점이었다. 대상자의 파트너십은 5점 만점 중 평균평점 4.22 ± 0.52 점이었다. 하위영역은 조심성이 4.44 ± 0.57 점으로 가장 높았고 그 다음 순으로 정보공유 4.36 ± 0.54 점, 협력 4.35 ± 0.62 점, 전문적 지식과 기술 4.25 ± 0.61 점, 상호성 4.20 ± 0.58 점, 민감성 4.15 ± 0.64 점, 의사소통 3.99 ± 0.65 점이었다. 병원 재이용의도는 5점 만점에 평균평점 4.09 ± 0.62 점이었다(Table 2).

대상자의 환자안전인식, 간호의 질, 파트너십 및 병원 재이용의도 간의 상관관계

대상자의 환자안전인식, 간호의 질, 파트너십과 병원 재이용의도 간의 상관관계에서 병원 재이용의도는 환자안전인식($r=.63, p<.001$), 간호의 질($r=.60, p<.001$), 파트너십($r=.74, p<.001$)간 통계적으로 유의한 정의 상관관계를 나타냈다.

즉 환자안전인식이 높을수록, 간호의 질이 높을수록, 파트너십이 긍정적일수록 병원 재이용의도가 높은 것으로 나타났다(Table 3).

대상자의 병원 재이용의도에 영향을 미치는 요인

대상자의 병원 재이용의도에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위하여 연구변수인 환자안전인식, 간호의 질, 파트너십과 일반적 특성에서 유의한 차이를 보인 입원횟수를 더미변수 처리하여 독립변수로 투입하였다. 회귀분석에 앞서 독립변수 간의 다중공선성을 확인한 결과 공차한계(Tolerance)는 0.36~0.75로 0.1이상으로 나타났고, 분산팽창지수(Variance inflation factor, VIF)도 1.31~2.72로 10보다 크지 않아 독립변수들간 다중공선성에 문제가 없는 것으로 나타났다. 종속변수의 자기 상관을 확인한 결과 Durbin-Watson이 1.88로 2에 근접하여 자기상관의 문제가 없는 것으로 나타났다.

회귀모형은 통계적으로 유의하였고($F=28.50, p<.001$), 병원 재이용의도에 영향을 미치는 요인으로는 파트너십($\beta=.52, p<.001$)과 환자안전인식($\beta=.18, p=.049$)으로 나타났으며 이 변인들에 의한 설명력은 57.3%이었다. 즉 파트너십이 높을수록, 환자안전인

〈Table 1〉 Difference of Hospital re-use intention according to General Characteristics

(N=112)

Characteristics	Categories	n (%)	Hospital re-use intention	
			M±SD	t/F(p)
Gender	Male	24 (21.4)	3.95±0.63	-1.23(.221)
	Female	88 (78.6)	4.13±0.61	
Age(yr)	<35	55 (49.1)	4.06±0.64	-0.56(.579)
	35≤	57 (50.9)	4.12±0.60	
Hospitalized child's age (yr)	<3	41 (36.6)	4.20±0.59	1.20(.303)
	3-4	20 (17.9)	4.11±0.61	
	5≤	51 (45.5)	4.00±0.64	
Number of hospitalizations	1	42 (37.5)	3.91±0.65	3.13(.047)
	2	25 (22.3)	4.25±0.51	
	3≤	45 (40.2)	4.18±0.61	
Length of hospital stay (day)	3-4	53 (47.3)	4.20±0.62	1.81(.169)
	5-6	36 (32.2)	4.06±0.59	
	7≤	23 (20.5)	3.91±0.64	
Educational level	High school graduation	13 (11.6)	4.35±0.52	1.92(.152)
	College graduation	85 (75.9)	4.04±0.63	
	Master's degree or higher	14 (12.5)	4.16±0.56	
Experience with other hospital admissions	Yes	42 (37.5)	4.07±0.63	-0.29(.767)
	No	70 (62.5)	4.11±0.62	
Area of residence	Same area with hospital	71 (63.4)	4.16±0.62	1.61(.109)
	Other area with hospital	41 (36.6)	3.97±0.61	

SD=Standard deviation.

〈Table 2〉 Patient Safety Perception, Quality of Nursing, Partnership and Hospital Re-use Intention

(N=112)

Variable		Mean±SD	Range
Patient safety perception	Parents's safety practice	4.05±0.70	1-5
	Activities to ensure safety	3.99±0.80	
	Trust of the medical system	3.83±0.88	
	Total	3.99±0.68	
Quality of nursing	Kindness	9.12±1.02	0-10
	Respect	8.82±1.05	
	Explanations	8.74±1.22	
	Skillfulness	8.33±1.59	
	Total	8.76±0.97	
Partnership	Cautiousness	4.44±0.57	1-5
	Shared information	4.36±0.54	
	Collaboration	4.35±0.62	
	Professional knowledge and skill	4.25±0.61	
	Reciprocity	4.20±0.58	
	Sensitivity	4.15±0.64	
	Communication	3.99±0.65	
Total	4.22±0.52		
Hospital re-use intention		4.09±0.62	1-5

식이 높을수록 병원 재이용의도가 증가하는 것으로 나타났다 (Table 4).

논 의

본 연구는 아동병원에 입원한 환자 부모를 대상으로 그들이 지각한 환자안전인식, 간호의 질, 파트너십, 병원 재이용의도를 파악하고, 병원 재이용의도에 미치는 영향요인을 규명하여 향후 아동병원의 환자안전 및 간호 질관리 향상을 통해 병원 재이용 의도를 향상시킬 수 있는 방안을 마련하기 위한 기초자료로 제시하고자 시도되었다.

본 연구에서 입원 환자 부모가 지각한 환자안전인식은 5점 만점에 평균평점 3.99점이었다. 같은 도구를 사용하여 입원환자를 대상으로 조사한 Kang과 Park [10]의 연구에서의 4.23점, Kim과 Park [22]의 연구에서의 4.22점보다는 낮았다. Kang과 Park [10], Kim과 Park [22]의 연구는 상급종합병원 및 종합병원을 대상으로 조사되었는데 법적 의무에 대한 인증 대상인 200병상 이상의 병원을 이용하였기에 보다 체계화된 환자안전을 실천할 수 있는 환경이 조성된 것으로 보인다. 따라서 법적 기준의 인증 대상이

아닌 중소병원에 속하는 아동병원에서 이루어진 본 연구의 환자 안전에 대한 인식 수준이 낮았던 것으로 여겨진다.

환자안전인식의 하위영역 중 의료 시스템 신뢰는 3.83점으로 가장 낮게 나타나 입원환자를 대상으로 한 Kang과 Park [10]의 연구와 유사한 결과이다. 의료시스템 신뢰는 안전한 병원 환경을 구축하기 위한 시스템과 관련된 내용으로[19], 교육 등을 통해 증가되는 것이 아닌 안전한 병원 환경 시스템 구축을 통해 개선되기 때문에 아동병원에서도 환자에게 신뢰감을 줄 수 있도록 환경 시스템 구축을 위한 지속적인 노력을 기울여야 할 것이다.

간호의 질은 10점 만점에 평균평점 8.76점으로 소아병동에 입원한 환자의 부모 및 조부모를 대상으로 한 Cho 등[16]의 연구의 7.56점, 종합병원 아동병동 환자 어머니를 대상으로 한 Bac와 Lee [18]의 연구에서의 8.65점에 비해 높게 나타났다. 대부분의 종합병원, 대학병원의 소아 병동은 기능중심과 팀 간호 전달 체계를 이용하여 간호수행이 이루어지나[23], 본 연구가 수행된 대부분의 아동병원은 변형된 총체적 간호전달체계를 주로 적용한 간호 전달체계를 이루고 있다. 변형된 총체적 간호를 적용한 병동이 기능중심 간호를 적용한 병동에 비해 간호사가 지각하는 간호서비스의 질이 높았다[24]는 연구결과를 토대로 이러한 차

〈Table 3〉 Correlation between Patient Safety Perception, Quality of Nursing, Partnership and Hospital Re-use Intention (N=112)

Variable	Patient safety perception	Quality of nursing	Partnership	Hospital re-use intention
	r (p)			
Patient safety perception	1			
Quality of nursing	.60 (<.001)	1		
Partnership	.71 (<.001)	.71 (<.001)	1	
Hospital re-use intention	.63 (<.001)	.60 (<.001)	.74 (<.001)	1

〈Table 4〉 Variables affecting Hospital Re-use Intention (N=112)

Variable	B	SE	β	t	p
(Constant)	0.21	0.37		.58	.560
Number of hospitalizations (ref. 1)					
2	-0.21	0.11	-0.17	-0.17	.075
3≤	-0.22	0.12	-0.15	-0.17	.078
Patient safety perception	0.16	0.08	0.18	1.99	.049
Quality of nursing	0.06	0.05	0.10	1.11	.269
Partnership	0.61	0.12	0.52	4.99	<.001
$R^2=.573$, Adj $R^2=.553$, $F=28.50$, $p<.001$					

이는 병원의 규모 및 간호수행시 적용하는 전달체계의 차이에서 비롯된 것이라 할 수 있다.

간호의 질 하위요인 중 친절을 10점 만점에 평균평점 9.12점으로 가장 높게 인식하였고, 존중, 설명, 숙련 순이었다. 이러한 결과는 소아병동에 입원한 환자의 부모 및 조부모를 대상으로 한 Cho 등[16]의 연구와 종합병원 아동병동 환자 어머니를 대상으로 한 Bae와 Lee [18]의 연구결과와 유사하다. 친절이 높게 나타난 이유는 아동을 대하는 간호사들이 환아와 그들의 부모에게 따뜻한 태도와 관심을 표현하기 위해 노력한 결과라 생각된다.

본 연구에서 파트너십은 5점 만점에 평균평점 4.22점으로 높게 나타나 환자 부모는 간호사와의 관계를 긍정적으로 인식하고 있음을 알 수 있다. 이는 Bae와 Lee [18]의 연구에서 평균 4.06점과 유사한 결과이다. 이러한 결과는 아동 병동의 특성상 환아 부모와 간호사가 접촉하는 시간이 더 길며 지속적으로 상호작용을 하기 때문에 다소 높게 나타난 것으로 사료된다. 이에 아동에게 보다 양질의 간호를 제공하기 위해서 부모와 간호사 간에 지속적으로 협력적인 관계를 형성해야 한다. 이를 위해 부모와 간호사 간의 효율적인 의사소통을 지원하는 다양한 프로그램 개발이 필요하다.

간호사와의 파트너십 하위요인 중 조심성은 4.44점으로 가장 높게 나타났고 선행연구[18]와 유사한 결과이다. 조심성은 환아 부모와 간호사가 서로 배려하며 말과 행동에 예의를 갖추어 조심함으로[17], 상대방에게 피해를 주지 않으려는 국내 정서를 반영한 영역이다. 다른 진료과와는 다르게 아동병동은 환아와 그들의 부모와 지속적으로 상호작용해야 하는 환경이며 아동이 스스로를 돌보지 못하기 때문에 보호자가 꼭 상주해야 하므로 환아뿐 아니라 환아의 부모까지 돌봄 대상으로 여겨야 한다. 그러므로 항상 주의를 기울여 서로를 배려하는 행동을 하고 서로를 이해하려 노력해야 할 것이다.

본 연구에서 재이용의도는 5점 만점 중 평균평점 4.09점으로 높은 수준이었다. 같은 도구를 사용한 선행연구가 없어 본 연구의 결과와 단순 비교할 수 없지만 여성병원을 이용한 산모를 대상으로 한 An [25]의 연구에서는 5점 만점 중 평균평점 3.85점, 간호·간병 통합 서비스 병동에 입원한 환자를 대상으로 한 Jung과 Sung [26]의 연구에서는 5점 만점 중 평균평점 3.81점으로 병원 재이용의도는 증상수준으로 나타났다. 본 연구에서 병원 재이용의도는 입원 횟수에 따라 차이를 보였다. 이는 일반 환자는 개인이 처한 상황이나 질병의 중등도가 재이용의도에 영향을 미치지 않지만[25] 아동의 경우 가벼운 질환으로 인한 입퇴원이 잦고 질환이 아니더라도 병원을 방문하는 이유가 다양하며 병원 이용시 발생하는 비용이 크지 않아 해당 병원에 대한 만족이 있어 야 그 병원을 다시 찾게 된다는 것을 알 수 있다.

병원 재이용의도는 환자안전인식과 통계적으로 유의한 정의 상관관계를 보였다. 이는 환자가 평가한 병동의 환자안전정도가

의료기관 재이용의사에 영향을 미친다는 Yoon [11]의 연구 결과와 유사한 맥락이다. 또한 병원 재이용의도는 간호의 질과 파트너십과도 통계적으로 유의한 정의 상관관계를 보여 간호의 질이 높을수록, 간호사와의 파트너십이 긍정적일수록 병원 재이용의도가 높았다. 이는 간호서비스의 질이 병원 재이용의도에 영향을 끼친다는 Lee 등[1]의 연구 결과를 지지한다. 따라서 환자안전에 대한 인식 제고와 보다 향상된 간호의 질 관리 및 긍정적인 파트너십 형성은 병원 재이용의도를 높이는데 필수적임을 확인할 수 있다. 그러므로 병원 재이용의도를 높이기 위하여 의료기관은 환자 및 보호자 스스로 환자안전에 대해 인식할 수 있도록 지속적인 연구를 통하여 환자안전인식을 향상시킬 수 있는 방법을 모색하여야 할 것이다. 또한 아동 간호 실무에서 환아의 보호자를 대상으로 한 상담이나 교육 활동은 매우 중요한 의미를 갖는다[27]. 이를 위해 간호사의 숙련 정도에 따라 환아의 보호자가 환아의 간호에 적극적으로 참여할 수 있도록 다양한 전략을 마련하고, 효율적인 의사소통 방안을 모색할 필요가 있다.

본 연구에서 병원 재이용의도에 미치는 최종 영향요인은 파트너십과 환자안전인식으로 나타났다. 이는 환자가 인식한 환자안전정도가 병원 재이용의사에 영향을 미친다는 Yoon [11]의 연구 결과를 부분적으로 지지한다. 따라서 병원 재이용의도를 높이기 위해서 환자 부모와 파트너십 향상을 위해 충분한 의사소통을 통한 협력적 관계 형성이 중요하다. 그러기 위해서는 아동을 간호하는 간호사들의 서비스 교육을 실시하고 교육 프로그램 개발 시 아동병원 간호사의 의사소통능력을 강화시킬 수 있는 내용이 포함되어야 한다. 또한 환자 부모와 공통된 목표를 설정하여 환아의 간호에 부모가 적극 참여할 수 있도록 격려하는 것이 중요하다. 환자안전에 있어서 환자의 역할이 가장 중요하다는 것을 인식할 필요가 있고, 의료인과 상호협조하여 환자안전활동에 적극 참여하게 될 때 비로소 바람직한 환자안전이 구현된다[28]. 그러므로 간호사는 의료제공 과정에서 충분하고 지속적인 설명이 필요하며 환자 스스로가 환자안전에 대해 인식할 수 있도록 정보를 제공하는 방안을 마련해야 한다. 간호의 질은 병원 재이용의도에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났는데 입원 환자를 대상으로 간호서비스의 질이 병원 재이용의도에 영향을 미친다는 선행연구[29,30]의 결과와 차이를 보였다. 이는 연구대상자와 그들이 처한 환경이 다르고 질병의 특성이 달라 요구하는 간호서비스가 달랐기 때문으로 생각된다. 환자가 느끼는 간호의 질과 보호자가 느끼는 간호의 질이 서로 다를 수 있으며 향후 부모가 인식하는 간호의 질의 하위 요인들이 병원 재이용의도에 어떠한 영향을 미치는지 파악하는 연구가 필요하다.

본 연구는 환자안전의 사각지대에 놓여있는 아동병원을 대상으로 한 연구로 환자를 보호하기 위한 환자안전관리 및 간호의 질향상에 기여하고, 아동간호 실무에서 간호사와 환자 부모의 긍정적 파트너십 형성을 위한 다양한 전략 개발을 위한 노력이

필요함을 확인하였다는 점에서 본 연구의 의의를 찾을 수 있다.

결론 및 제언

입원 환자 부모의 병원 재이용의도는 환자안전인식, 간호의 질, 파트너십 간에 상관성을 나타냈으며 이중 환자안전인식과 파트너십은 중요한 영향요인으로 확인되었다. 따라서 아동간호 실무에서의 환자안전관리 중 부족한 부분을 사정하고 환자안전 인식 개선을 위하여 이에 대한 정보제공과 안전인식을 증진시키기 위한 방안을 마련하여야 할 것이다. 또한 환자 부모와의 지속적이고 긍정적인 파트너십을 향상시키기 위한 전략을 개발함으로서 의료기관 재이용의도를 증진시킬 수 있을 것이다.

또한 이상의 연구결과를 바탕으로 다음과 같이 제안하고자 한다. 첫째, 본 연구 대상은 일부 지역의 아동병원에 입원한 환자 부모만을 대상으로 하였기에 연구결과의 일반화에 제한이 있으므로 다양한 지역 및 의료기관 규모를 확대하여 시행하는 반복 연구가 필요하다. 둘째, 환자 부모의 환자안전에 대한 전반적인 인식 제고를 위한 환자안전교육 프로그램 개발 및 그 효과를 검증하는 연구가 필요하다. 셋째, 본 연구에서 포함하지 못한 입원 환자 부모의 병원 재이용의도와 관련된 다른 요인들을 규명하는 반복 연구를 제안한다.

References

1. Lee MA, Gong SW, Cho SJ. Relationship among nursing service quality, medical service satisfaction, and hospital revisit intent. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2012;18(1): 96-105. <https://doi.org/10.11111/jkana.2012.18.1.96>
2. Cho YH, Park YS. The effect of perceived medical services quality by outpatient on the hospital image, satisfaction and re-use intention. *Journal of the Korea Contents Association*. 2018;18(4): 516-529. <https://doi.org/10.5392/JKCA.2018.18.04.516>
3. Sin KS, An US. The relationship between hospital customers' perceived value, attachment and re-use intention : moderating effect of hospital image. *Journal of Venture Innovation*. 2022;5(1): 19-37. <https://doi.org/10.22788/5.1.2>
4. Kim JH. Survival strategies for small and medium-sized hospitals. *Research Institute for Healthcare Policy Korean Medical Association*. 2018;16(3), 54-61.
5. Ji KJ. A study on medical service quality affecting perceived value, satisfaction and intention of revisit in middle hospitals. *Korea Journal of Hospital Management*. 2013; 18(4), 18-38.
6. Oliver, R.L. Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer: A behavioral perspective on the consumer (2nd ed.). Routledge. 2010. <https://doi.org/10.4324/9781315700892>
7. Park KM, Yang JH, Chang DM. The effects of hospital choice factors on customer satisfaction and revisiting intention in general hospitals. *Journal of the Korea Contents Association*. 2015;15(8): 375-388. <https://doi.org/10.5392/JKCA.2015.15.08.375>
8. Lee SK, Lee SH. Effects of healthcare service experience factors on satisfaction and behavioral intention : Focus on patient experience evaluation. *Journal of Korea Service Management Society*. 2020;21(2): 1-21. <https://doi.org/10.15706/jksms.2020.21.2.001>
9. Agency for Healthcare Research and Quality (US), Glossary: Patient safety [Internet]. Rockville: Agency for Healthcare Research and Quality, (2019). Available from: <https://www.ahrq.gov/sops/index.html>
10. Kang SJ, Park JY. Patient safety perception and patient participation among hemato-oncology patients. *Asian Oncology Nursing*. 2019;19(4): 224-232. <https://doi.org/10.5388/aon.2019.19.4.224>
11. Yoon YS. Relationship between patient measure of safety and intention to revisit in hospitals. [master's thesis]. Seoul: Yonsei University; 2018. 97 p.
12. Seo JH. Patient safety in small or medium hospitals and clinics: Current status and policy issues. *Health and welfare policy forum*. 2016;242: 84-94.
- [13. Kim EJ, Kim GM. Types and characteristics of patient safety accidents among hospitalized children. *Journal of Home Health Care Nursing*. 2018;25(3): 182-190. <https://doi.org/10.22705/JKASHCN.2018.25.3.182>
- [14. Joo MK. A study on the determinants of consumer-oriented nursing service quality. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2002;8(1): 169-191.
15. Sixma HJ, Kerssens JJ, Campen C van, Peters L. Quality of care from the patients' perspective: from theoretical concept to a new measuring instrument. *Health Expectations*. 1998 Nov;1(2):82-95. <https://doi.org/10.1046/j.1369-6513.1998.00004.x>
16. Cho HR, Oh JN, Jung DY. Development of an instrument to measure the quality of care through patients' eyes for hospitalized child. *Child Health Nursing Research*. 2015;21(2): 131-140. <https://doi.org/10.4094/chnr.2015.21.2.131>
17. Choi MY, Bang KS. Development and testing of a pediatric

- nurse parent partnership scale. *Journal of Korean Academy of Nursing*. 2013;43(2): 194-202.
<https://doi.org/10.4040/jkan.2013.43.2.194>
18. Bae SY, Lee IS. The effect of child's mother and nurse partnership on the anxiety and perceived quality of nursing care of hospitalized child's mother. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*. 2017;18(7): 516-528.
<https://doi.org/10.5762/KAIS.2017.18.7.516>
 19. Kim KJ, Lee EH, Shin SH. Development and validation of the patient safety perception scale for hospitalized patients. *Korean Journal of Adult Nursing*. 2018;30(4): 404-416.
<https://doi.org/10.7475/kjan.2018.30.4.404>
 20. Bitner, MJ. Evaluating service encounters: The effects of physical surroundings and employee responses. *Journal of Marketing*, 1990;54(4), 69-82.
<https://doi.org/10.1177/002224299005400206>
 21. Wee HS. A study on the healthcare quality's on revisit intention and business performance. [dissertation], Moan: Department of Finance & Insurance Graduate School of Mokpo National University; 2019. 130 p.
 22. Kim AN, Park JS. Awareness of patient safety and performance of patient safety activities among hospitalized patients. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*. 2021;22(5): 229-240.
<https://doi.org/10.5762/KAIS.2021.22.5.229>
 23. Oh ES. Autonomy level of nurse according to nursing delivery system. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*. 2000;9(2): 155-165.
 24. Kim JY, Park BH, Ko YK. The status nursing care delivery system and the influencing factors on quality of nursing care. *Korean journal of hospital management*. 2016;21(2): 24-36.
 25. An JS. The relationships between childbirth satisfaction, nursing Satisfaction, and revisit intention of pregnant women at women's hospitals. [master's thesis]. Pusan: Catholic University of Pusan; 2019. 54 p.
 26. Jung YA, Sung KM. A comparison of patients' nursing service satisfaction, hospital commitment and revisit intention between general care unit and comprehensive nursing care unit. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2018;24(1): 30-39. <https://doi.org/10.11111/jkana.2018.24.1.30>
 27. Jeong E, Kwon IS. Nursing needs and nursing performance as perceived by caregivers with hospitalized children. *Child Health Nursing Research*. 2015;21(3): 244-252.
<http://dx.doi.org/10.4094/chnr.2015.21.3.244>
 28. Shin SH. A convergence study on the relationship among patient safety activity experience, patient safety perception and willingness to participate in the general population. *Journal of the Korea Convergence Society*. 2020;11(9): 405-415. <https://doi.org/10.15207/JKCS.2020.11.9.405>
 29. Lee SO, Kim MJ. Influence of the satisfaction of nursing services on the intention to revisit in caregivers of patients in comprehensive nursing care units. *The Korean Journal of Health Service Management*. 2019;13(2): 15-25.
<https://doi.org/10.12811/kshsm.2019.13.2.015>
 30. Jeong HK, Kim EY. Research on factors affecting intention to re-use hospitals for patients who have used integrated nursing and care services. *Journal of the Korea Entertainment Industry Association*. 2021;15(2): 191-202.
<https://doi.org/10.21184/jkeia.2021.2.15.2.191>

The Influence of Patient Safety Perception, Quality of Nursing, and Partnerships as Perceived by Parents of Hospitalized Children on Hospital Re-use Intention*

Lee, Han Sol¹⁾ · Yang, Nam Young²⁾

1) Student, Graduate School of Kongju National University
2) Professor, Department of Nursing, Kongju National University

Purpose: This descriptive study aimed to understand the effects of patient safety perception, quality of nursing, and partnerships as perceived by parents of hospitalized children on hospital reuse intention. **Methods:** The participants were 112 parents of children admitted to four children's hospitals. Data were collected using self-report questionnaires between July 22 and August 31, 2022, and analyzed using descriptive statistics, independent t-tests, one-way ANOVA, Pearson's correlation coefficients, and multiple regression analysis. **Results:** According to the general characteristics of parents of hospitalized children, hospital re-use intention showed a statistically significant difference based on the hospitalization rate. However, no statistical significance was found in post-hoc analysis. Hospital re-use intention among parents of hospitalized children showed a significant correlation with patient safety perception, quality of nursing, and partnerships. Partnership and patient safety perceptions influenced hospital re-use intention, explaining 55.3% of the variance in hospital reuse intention. **Conclusion:** Hospital reuse intention may be increased by assessing deficiencies in pediatric nursing safety management, preparing a plan to improve it, and developing strategies to foster a sustained and positive partnership with parents of hospitalized children.

Key words : Hospital Re-use Intention; Partnership; Patient Safety Perception; Quality of Nursing

* This article is based on the master's thesis of the first author Lee Han Sol from Kongju National University.

• Address reprint requests to : Yang, Nam Young
Department of Nursing, Kongju National University
56 Gongjudeahak-ro, Gongju-si, Chungcheongnam-do, 32588, Republic of Korea
Tel: +82-41-850-0314, Fax: +82-41-850-0315, E.mail: nyang@kongju.ac.kr