

입원환자가 인지하는 간호요구도와 간호만족도의 관계에 영향을 미치는 간호사 의사소통 매개효과

최운정¹, 강지숙^{2*}

¹원광대학교의과대학 외과학교실, ²원광대학교의과대학 간호학과

The Mediating Effect of Nurse's Communication on the Relationship between Nursing Needs and Nursing Satisfaction in hospital patients.

Un Jong Choi¹, Ji Sook Kang^{2*}

¹Department of Surgery, School of Medicine, Wonkwang University

²Department of Nursing, School of Medicine, Wonkwang University

요약 본 연구는 입원환자의 간호요구도와 간호만족도의 차이를 줄이고 간호만족도에 영향을 줄 수 있는 의사소통 유형을 파악하며, 간호요구도와 간호만족도의 관계에서 의사소통에 대한 매개효과를 확인하여 간호서비스 향상을 위한 기초자료로 활용하고자 시행되었다. 본 연구는 IRB 승인 후 대학병원 입원환자 180명을 대상으로 설문지를 통해 자료가 수집되었다. 자료수집 기간은 대상으로 2017년 4월부터 6월까지 이었고, SPSS 22.0 통계 프로그램을 통해 자료분석을 수행하였다. 연구 결과 대상자가 인지하는 간호사 의사소통 유형은 3.88 ± 0.52 점이었으며, 대상자가 인지하는 간호요구도 3.93 ± 0.55 점으로 간호만족도 3.74 ± 0.58 점에 비해 유의하게 높았다. 대상자의 간호요구도는 입원병실에 따라 간호사 의사소통과 간호만족도의 유의한 차이를 나타내었고, 간호사 의사소통과 간호요구도($r=0.286, p<0.001$), 간호사 의사소통과 간호만족도($r=0.524, p<0.001$), 간호요구도와 간호만족도($r=0.488, p<0.001$)에서 유의한 정적인 관계를 나타내었다. 입원환자가 인지하는 간호요구도와 간호만족도의 관계에서 간호사 의사소통은 부분매개효과가 있었다(Sobel test $Z=2.450, p=0.014$). 이상의 결과를 토대로 간호사를 위한 지속적인 의사소통 강화교육 프로그램개발과 입원병실의 사생활보호를 강화하고 환자와 간호사가 의사소통을 충분히 할 수 있도록 간호인력을 충분히 확보하려는 노력이 필요하다.

Abstract This study aimed to identify the mediating effect of nurse's communication on the relationship between nursing needs and nursing satisfaction in hospital patients. After IRB approval, this study was performed by administering questionnaires to 180 university hospital patients between April and June, 2017. Collected data were analyzed with SPSS 22.0. The average score of nurse's communication, nursing needs, and nursing satisfaction were 3.88 ± 0.52 , 3.96 ± 0.55 , and 3.74 ± 0.59 out of 5, respectively. There were significant differences in educational and therapeutic needs versus satisfaction. As for nurse's communication and nursing satisfaction, there were significant differences by patient's room. There were positive correlations among nurse's communication and nursing needs ($r=0.286, p<0.001$) as well as nurse's communication and nursing satisfaction ($r=0.524, p<0.001$). In addition, there were positive correlations between nursing needs and satisfaction ($r=0.488, p<0.001$). Nursing communication had a partial mediating effect between nursing needs and satisfaction, which showed significance in Sobel's test ($Z=2.450, p=0.014$). Therefore, it is suggested that a continuous program for strengthening communication of hospital nurses is needed.

Keywords : Communication, Inpatient, Mediating Effect, Need, Nursing, Satisfaction.

본 논문은 2017년도 원광대학교 교비지원에 의해 수행되었음.

*Corresponding Author : Ji Sook Kang(Wonkwang Univ.)

Tel: +82-63-850-6072 email: jskang@wku.ac.kr

Received January 19, 2018

Revised February 27, 2018

Accepted April 6, 2018

Published April 30, 2018

서 론

1. 연구의 필요성

최근 의료시장의 변화와 의료기관의 증가는 병원을 이용하는 고객들에게 다양한 선택의 기회를 제공한다. 또한 병원환경은 진문화, 개방화 등의 사회적 흐름과 더불어 보다 전문적이며 경쟁적인 모습으로 변화하고 있으며 따라 병원은 소비자 중심의 시장구조에 부응하기 위해 기존의 환자에게 치료중심으로 서비스가 제공되었던 과거와 달리 소비자의 요구도를 파악하여 소비자중심의 서비스를 제공하고자 노력하고 있다[1]. 의료서비스의 질 또한 과거 의료진에 의해 평가되어 왔던 것과 대비하여 소비자에 의해서도 평가되기 시작하면서 각 병원들은 생존과 발전을 위해 고객 중심의 마케팅과 의료서비스 질 개선을 중요한 과제로 인식하게 되었다[2]. 특히 환자의 기대와 만족도는 서비스 구매에 대한 소비자 평가로, 과거의 의료시장에서 수동적이지만 하였던 소비자들의 자세를 능동적으로 바꾸어 그들에 의한 평가결과는 재구매나 긍정적 구전활동 등과 같이 구매 후 긍정적인 행동이 병원의 수익성에 영향을 미치게 되었다[3]. 이렇듯 의료서비스에서 소비자인 환자평가 중요해 짐에 따라 환자와 직접적이며 지속적인 관계를 맺는 사람이 간호사이고 환자들이 병원에 대해 지각하는 전반적인 의료서비스 만족도에 결정적인 영향을 미치는 사람도 간호사이기 때문에 간호사의 역할이 중요해지고 간호서비스는 양질의 서비스이어야 한다[4].

간호는 인간을 대상으로 돌봄의 이념과 속성을 바탕으로 하여, 광범위하고 복합적인 지식과 훈련된 기술에 앞서 풍부한 인간성, 박애적이고 헌신적인 생활철학, 간호에 대한 진정한 가치관 등 인격적이고 정신적인 요소를 필요로 한다[5]. 과거에는 간호를 주어진 일련의 업무를 수행하는 것으로 생각해 왔지만, 현재는 환자를 다양하고 개인적 요구를 가진 개인으로 인식하고 개인중심의 전인적·총체적 간호를 지향하고 있다[6]. 따라서 간호사는 대상자를 유일한 개인으로 인식해야 할 뿐 아니라 건강상태, 질병 그리고 요구가 개인마다 다르므로 환자의 개별적 특성을 지지하고 각 환자에게 가장 효과적인 개별화된 간호를 제공해야 한다[7]. 또한 환자들이 인지하는 간호에 대한 평가와 함께 실제로 제공받은 간호에 대한 만족의 평가가 중요하다. 간호서비스에 있어서 간호사와 환자의 만족도는 인식에 차이가 있어[8], 간호사

가 충분한 간호서비스를 제공하였다 하더라도 환자는 충분한 간호서비스를 제공받지 못했다고 느낄 수 있다. 이를 위해 간호업무현장에서 환자의 만족을 충족시키기 위해 인력이 보충되고 서비스교육을 강화하며, 서비스적인 측면이 강조 되고 있으나 고질적으로 간호사들의 과다한 업무와 충분한 인력부족은 환자의 기대에 부응하지 못하고 있다.

간호사는 효과적인 간호수행을 위해 환자와 긴밀한 상호작용을 통한 관계형성을 기본으로 구축해야 하며[9], 이 때 의사소통은 매우 중요한 요인이라 하겠다[10]. 간호사는 환자와의 상호작용을 통해 환자의 문제를 발견하고 해결하며 최상의 건강상태를 유지하도록 도와야 하는데, 간호사와 환자의 의사소통을 통해 가능하며[11]. 의사소통은 간호사와 환자의 치료적 관계를 맺기 위한 수단이자 간호를 성공적으로 수행하기 위한 필수적인 요소이다[12]. 간호하는 동안 의사소통을 통해 환자는 간호사에게 자신의 상태나 증상을 말로 설명하고, 간호사는 치료과정동안 환자에게 필요한 지식과 기술, 정서적 지지와 문제해결방법을 환자에게 제공한다. 이러한 상호작용을 통해 환자는 치료과정 동안 발생하는 다양한 문제점을 예방하고, 해결하는데 간호서비스에 대한 만족감을 높일 수 있다. 그러나 부적절한 의사소통은 간호사와 환자사이에 갈등과 불안을 야기하며, 치료와 예후에 나쁜 영향을 끼친다[13]. 실제로 다수의 환자들은 입원치료 과정에서 간호사와 의사소통이 중요하다고 인지하고 있으나[10], 간호사의 전문용어 사용과 무성의한 처치, 대화를 할 수 있는 시간과 장소의 부족 등으로 의사소통의 어려움을 갖고 있다[14,10]. 또한 간호사의 의사소통 유형으로는 정보제공적 및 친화적 유형이 환자로 하여금 간호사에 대한 신뢰와 간호서비스에 대한 만족도가 높은 것으로 보고되었다[15,12]. 이렇듯 의료서비스의 일선에 있는 간호사 의사소통이 중요함에도 불구하고 소비자인 환자요구도와 만족도를 고려한 간호사 의사소통 연구는 충분하지 않다.

따라서 본 연구에서는 입원환자의 간호요구도와 간호만족도의 차이를 줄이고 간호만족도에 영향을 줄 수 있는 의사소통 유형을 파악하며 간호요구도와 간호만족도의 관계에서 의사소통에 대한 매개효과를 확인하여 효과적인 간호중재 개발을 위한 기초자료를 제공하고자 시도되었다.

2. 연구 목적

본 연구는 입원환자를 대상으로 이들이 인식하는 간호요구도, 간호만족도 및 간호사 의사소통유형을 파악하고 간호요구도와 간호만족도의 관계에 영향을 미치는 간호사 의사소통 매개효과를 확인하기 위한 서술적 조사연구이다.

구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 대상자가 인지하는 간호사 의사소통, 간호요구도 및 간호만족도를 파악한다.

둘째, 대상자가 인지하는 간호사 의사소통 유형을 파악한다.

셋째, 대상자가 인지하는 간호요구도 및 간호 만족도의 차이를 확인한다.

넷째, 대상자의 입원관련 특성에 따른 간호사 의사소통, 간호요구도 및 간호만족도의 차이를 확인한다.

다섯째, 대상자가 인지하는 간호사 의사소통, 간호요구도 및 간호만족도와의 관계는 확인한다.

여섯째, 대상자가 인지하는 간호요구도와 간호만족도의 관계에 영향을 미치는 간호사 의사소통 매개효과를 검증한다.

3. 용어정의

1) 간호사 의사소통

간호사 의사소통은 간호사가 환자와의 대인관계를 통해 간호목적을 달성하도록 하는 과정으로[16], 본 연구에서 간호사 의사소통은 입원환자가 간호서비스를 받는 과정에서 지각한 간호사의 언어적, 비언어적 의사소통 정도를 말한다.

2) 간호요구도

간호요구도는 인간이 스트레스나 질병으로 인하여 요구가 불충족 상태에 처하게 되고 자신이 요구를 스스로 충족시키려는 능력이 제한받게 될 때 필요로 하는 것으로[17] 본 연구에서는 [18]의 신체적, 사회정서적, 교육적, 치료적 영역의 4가지 간호에 대해 대상자가 인식하는 요구, 희망하는 정도를 의미한다.

3) 간호만족도

간호만족도는 환자가 이상적으로 생각하는 간호수행에 대한 기대와 환자가 실제로 받은 간호에 대한 인식의 일치정도로[19] 본 연구에서는 [18]의 신체적, 사회정서

적, 교육적, 치료적 4가지 영역의 간호에 대한 대상자가 느끼는 만족의 정도를 의미한다.

연구 방법

1. 연구 설계

본 연구는 대학병원 입원환자를 대상으로 입원환자가 인지하는 간호요구도와 간호만족도의 관계에 영향을 미치는 간호사 의사소통 매개효과를 알아보기 위한 서술적 조사연구이다.

2. 연구대상자

본 연구는 원광대학교병원의 기관 내 윤리위원회에 승인을 받아 수행하였다. 본 연구의 대상의 표본수로 G-Power 3.1를 이용하여 효과크기 medium, 유의수준 0.05에서 검정력 0.85를 유지하기 위해 최소 150명이 산출되었다. 이에 W대학병원 입원환자 중 의식이 저하되거나 소아환자 등 의사소통에 어려움이 있는 환자를 제외한 후, 연구의 목적을 이해하고 설문참여에 동의한 입원환자를 대상으로 2017년 4월부터 6월까지 두 달간 자료수집을 실시하였다. 설문조사는 간호사의 일대일 면담을 통해 이루어졌으며, 탈락률을 고려하여 180명을 대상으로 실시되었다.

3. 연구 도구

1) 간호사 의사소통

입원환자가 간호서비스를 받는 과정에서 지각한 간호사의 언어적, 비언어적 의사소통 정도를 측정하기 위해 본 연구에서는 [15]가 개발한 연구도구로 측정된 점수를 의미한다. [15]의 도구는 5점 리커트 척도로 정보제공적 유형, 친화적 유형, 권위적 유형으로 나눌 수 있고, 각각의 평균점수가 높을수록 해당 의사소통 유형이 강함을 의미하며, 전체 평균점수가 높을수록 의사소통이 강함을 시사한다. 도구개발당시 Cronbach's α =.86이었고, 본 연구에서 Cronbach's α =.88 이었다.

2) 간호요구도

신체적, 사회정서적, 교육적, 치료적 영역의 4가지 간호에 대해 대상자가 인식하는 요구, 희망하는 정도를 측정하기 위해 본 연구에서는 [18]의 도구를 수정보완한

[20]의 33문항, 5점 리커트 척도 도구를 사용하였다. 도구개발당시 Cronbach's $\alpha=.95$ 이었고, 본 연구에서 Cronbach's $\alpha=.96$ 이었다.

3) 간호만족도

신체적, 사회정서적, 교육적, 치료적 4가지 영역의 간호에 대한 대상자가 느끼는 만족의 정도를 측정하기 위해 본 연구에서는 [18]의 도구를 수정보완한 [20]의 33 문항, 5점 리커트 척도 도구를 사용하였다. 도구개발당시 Cronbach's $\alpha=.95$ 이었고, 본 연구에서 Cronbach's $\alpha=.96$ 이었다.

4. 자료수집방법 및 절차

본 연구에서 수집된 자료는 SPSS 22.0 통계프로그램을 이용하여 다음과 같은 분석을 하였다.

첫째, 대상자의 일반적 특성과 입원관련 특성은 실수, 백분율로 산출하였다.

둘째, 대상자가 인지하는 간호사 의사소통, 간호요구도 및 간호만족도는 평균, 표준편차로 산출하였다.

셋째, 대상자가 인지하는 간호사 의사소통 유형은 실수, 백분율, 평균, 표준편차로 산출하였다.

넷째, 대상자가 인지하는 간호요구도 및 간호 만족도의 차이는 paired t-test로 분석하였다.

다섯째, 대상자의 입원관련 특성에 따른 간호사 의사소통, 간호요구도 및 간호만족도는 t-test, ANOVA로 분석하였다.

여섯째, 대상자가 인지하는 간호사 의사소통, 간호요구도 및 간호만족도와의 관계는 pearson's correlation coefficients로 분석하였다.

일곱째, 대상자가 인지하는 간호요구도와 간호만족도의 관계에 영향을 미치는 간호사 의사소통 매개효과를 검증하기 위해 Baron과 Kenny(1986)의 Multiple regression으로 분석하였다.

연구 결과

1. 대상자의 일반적 특성 및 입원관련 특성

본 연구에서 대상자의 일반적 특성 및 입원관련 특성은 <Table 1>과 같다.

Table 1. General characteristics and hospitalization characteristics (N=180)

Variable	n	%	
Gender	male	90	50.0
	female	90	50.0
Age	20~30	35	19.4
	40~50	70	38.9
	Over 60	75	41.7
Marriage	single	22	12.2
	married	158	87.8
Education	below middle schhol	45	25.0
	high school	74	41.1
	over college	61	33.9
Economy	high	9	5.0
	middle	129	71.7
	low	42	23.3
Department	Internal medicine	67	37.2
	surgery	70	38.9
	other	43	23.9
Hospitalization route	OPD	95	52.8
	ER	85	47.2
Hospitalization room	single bed	30	16.7
	Over 2 bed	150	83.3
Medical security	medical insurance	142	78.9
	secondary poor	11	6.1
	medical care	21	11.7
	Other	6	3.3
Disease	mild	32	17.8
	moderate	103	57.2
	severe	45	25.0
Operation	Yes	39	21.7
	No	60	33.3
	Previous	81	45.0
Previous admission	No	28	15.6
	1~2	79	43.9
	3~4	35	19.4
	Over 5	38	21.1

대상자 180명중 성별은 여성이 90명(50%), 남성이 90명(50%)이었고, 연령은 60대이상 노인이 75명(41.7%)로 가장 많았고, 결혼상태는 기혼 153명(87.8%)로 대부분을 차지하였다. 대상자의 학력은 고졸 45명(41.1%), 대졸이상 61명(33.9%), 중졸이하 45명(25%) 순이었고, 경제수준은 '중'인 경우가 129명(71.7%)를 차지하였다.

대상자의 입원 관련 특성으로 진료과는 외과계 70명(38.9%), 내과계 67명(37.2%), 기타 43명(23.9%) 이었고, 입원경로는 외래 95명(52.8%), 응급실 85명(47.2%)이었다. 입원병실은 2인실이상 다인실이 150명(83.3%), 1인실인 경우가 30명(16.7%)이었다. 의료보장은 의료보험 142명(78.9%)이 가장 많았고, 질병중증도는 중정도인 경우가 103명(57.2%), 중증인 경우 45명(25%), 경증

인 경우 32명(17.8%)순이었고, 수술여부 과거 수술경험이 있는 경우가 81명(45%), 현재 입원하여 수술한 경우가 39명(21.7%)이었으며, 입원경험으로는 과거 1~2회 입원한 경우가 79명(43.9%), 5회 이상 입원 38명(21.1%), 3~4회 입원 35명(19.2%), 입원경험이 없는 경우가 28명(15.6%) 순이었다.

2. 대상자가 인지하는 간호사 의사소통, 간호요구도 및 간호만족도

대상자가 인지하는 간호사 의사소통, 간호요구도 및 간호만족도는 <Table 2>와 같다.

대상자가 인지하는 간호사 의사소통은 평균 3.88±0.52점으로 중 이상이었으며, 간호요구도는 평균 3.96±0.55점이었으며, 간호만족도는 3.74±0.59점으로 간호요구도가 간호만족도에 비해 높았다.

Table 2. Nurse's communication, nursing need and nursing satisfaction (N=180)

variable	M±SD	Min	Max	Range
Communication	3.88±0.52	2.44	4.83	1~5
Nursing Needs	3.96±0.55	2.45	5.00	1~5
Nursing Satisfaction	3.74±0.59	2.18	5.00	1~5

3. 대상자가 인지하는 간호사 의사소통, 유형

대상자가 인지하는 간호사 의사소통 유형은 <Table 3>과 같다.

대상자가 인지하는 간호사 의사소통 유형은 전체 평균 3.88±0.52점이었고 그중 정보제공적 의사소통이 4.09±0.68점, 친화적 의사소통 3.90±0.68점, 권위적 의사소통 3.63±0.60점 순이었다. 또한 대상자가 인지하는 간호사 의사소통 유형의 분포를 알아보기 위해 각 유형별 4점 이상 '상', 2점 초과 4점 미만 '중', 2점미만 '하' 하여 빈도 분석한 결과 정보제공적 의사소통에서 1명(0.6%)를 제외한 나머지가 모두 '중' 이상을 나타내었다. 정보제공적 의사소통에서는 '상' 113명(62.8%)로 '중' 66명(36.7%) 순이었고, 친화적 의사소통에서는 '중' 93명(91.7%), '상' 87명(48.3%)이었으며, 권위적 의사소통에서 '중' 121명(67.2%), '상' 59명(32.8%)로 정보제공적 의사소통에서는 '상'인 경우가 권위적 의사소통에서는 '중'인 경우가 많았다.

Table 3. Nurse's communication style (N=180)

Communication	high n(%)	middle n(%)	low n(%)	M±SD
information	113(62.8)	66(36.7)	1(0.6)	4.09±0.66
intimacy	87(48.3)	93(51.7)	0(0)	3.90±0.68
authority	59(32.8)	121(67.2)	0(0)	3.63±0.60
total	72(40.0)	108(60.0)	0(0)	3.88±0.52

4. 대상자가 인지하는 간호요구도와 간호만족도

대상자가 인지하는 간호요구도와 간호만족도의 차이는 <Table 4>와 같다.

대상자가 인지하는 간호요구도 3.93±0.55점으로 간호만족도 3.74±0.58점에 비해 유의하게 높았고($t=4.993, p<.001$), 각 영역별로 신체적 영역, 사회정서적 영역에서 간호요구도와 간호만족도의 유의한 차이는 없었으나 교육적 영역에서 간호요구도 4.11±0.57점으로 간호만족도 3.67±0.65점에 비해 유의하게 높았고($t=8.213, p<.001$), 치료적 영역에서 간호요구도 4.30±0.60점으로 간호만족도 3.99±0.66점에 비해 유의하게 높았다($t=5.877, p<.001$).

Table 4. Differences between nursing need and nursing satisfaction (N=180)

Nursing	Need M±SD	Satisfaction M±SD	Difference M±SD	t(p)
physical	3.62±0.74	3.52±0.70	0.10±0.75	1.719 (.087)
emotional	3.87±0.70	3.85±0.67	0.02±0.70	.330 (.742)
educational	4.11±0.57	3.67±0.65	0.43±0.70	8.213 (<.001)*
therapeutic	4.30±0.60	3.99±0.66	0.30±0.69	5.877 (<.001)*
total	3.96±0.55	3.74±0.58	0.21±0.57	4.993 (<.001)*

* $p<.01$

5. 대상자의 입원관련 특성에 따른 간호사 의사소통, 간호요구도 및 간호만족도

대상자의 입원관련 특성에 따른 간호사 의사소통, 간호요구도 및 간호만족도의 차이는 <Table 5>와 같다.

대상자가 입원한 입원병실에 따라 간호사 의사소통($t=5.731, p<.001$), 간호만족도($t=4.206, p<.001$)의 유의한 차이를 나타내었다. 간호사 의사소통은 1인실 입원인 경우가 4.34±0.41점으로 2인실이상 3.79±0.49점에 비해 높았고, 간호요구도의 병실에 따른 유의한 차이가

Table 5. Differences of nurse's communication, nursing need and nursing satisfaction by hospitalization characteristics (N=180)

Variable		Communication M±SD	t/F(p)	Nursing need M±SD	t/F(p)	Nursing satisfaction M±SD	t/F(p)
Department	Internal medicine	3.94±0.55	.679(.509)	3.94±0.62	.115(.891)	3.73±0.56	.080(.923)
	surgery	3.86±0.53		3.98±0.49		3.73±0.54	
	other	3.83±0.47		3.95±0.56		3.78±0.68	
Hospitalization route	OPD	3.89±0.50	.186(.852)	3.91±0.51	-1.291(.198)	3.75±0.56	.239(.811)
	ER	3.87±0.55		40.1±0.60		3.73±0.61	
Hospitalization room	single bed	4.34±0.41	5.731(<.001)*	4.12±0.58	1.721(.087)	4.13±0.56	4.206(<.001)*
	Over 2 bed	3.79±0.49		3.93±0.55		3.67±0.55	
Medical security	medical insurance	3.87±0.53	.176(.913)	3.96±0.54	1.428(.236)	3.72±0.57	1.338(.263)
	secondary poor	3.97±0.5		3.69±0.7		3.57±0.6	
	medical care	3.88±0.52		4.11±0.61		3.95±0.6	
Disease	Other	3.96±0.51	1.276(.282)	3.84±0.34	.847(.431)	3.81±0.75	.173(.841)
	mild	3.75±0.48		3.86±0.47		3.69±0.55	
	moderate	3.91±0.58		3.96±0.6		3.76±0.62	
Operation	severe	3.91±0.39	2.056(.131)	4.03±0.49	2.374(.096)	3.75±0.52	.364(.695)
	Yes	3.85±0.5		3.98±0.48		3.74±0.53	
	No	3.79±0.6		3.84±0.61		3.7±0.61	
Previous admission	Previous	3.96±0.46	.951(.417)	4.04±0.54	.086(.968)	3.78±0.58	2.468(.064)
	No	3.87±0.60		3.98±0.57		3.79±0.61	
	1~2	3.90±0.55		3.97±0.57		3.84±0.60	
	3~4	3.76±0.50		3.96±0.57		3.53±0.60	
	Over 5	3.96±0.43		3.91±0.55		3.70±0.44	

*p<.01

없었으나 간호만족도는 1인실 입원인 경우가 4.13±0.56 점으로 2인실이상 3.67±0.55점에 비해 높았다.

6. 대상자가 인지하는 간호사 의사소통, 간호요구도 및 간호만족도와의 관계

대상자가 인지하는 간호사 의사소통, 간호요구도 및 간호만족도와의 관계는 <Table 6>과 같다.

대상자가 인지하는 간호사 의사소통과 간호요구도($r=.286, p<.001$)는 낮은 정적 상관관계가 있었고, 간호사 의사소통과 간호만족도($r=.524, p<.001$), 간호요구도와 간호만족도($r=.488, p<.001$)는 중등도의 유의한 정적 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

Table 6. Relations of nurse's communication, nursing need and nursing satisfaction (N=180)

	Nurse's communication r(p)	Nursing need r(p)	Nursing Satisfaction r(p)
Nursing need	.286(<.001)*		
Nursing satisfaction	.524(<.001)*	.488(<.001)*	

*p<.01

7. 대상자가 인지하는 간호요구도와 간호만족도의 관계에 영향을 미치는 간호사 의사소통 매개효과

매개효과를 검증하기 전 회귀분석의 기본 가정인 종속변수의 독립성과 독립변수간 다중공선성을 확인한 결과 공차한계값이 0.1보다 높게 나타나 독립변수간 다중공선성에는 문제가 없었다. 1단계 분석에서 독립변수인 간호요구도는 간호사 의사소통에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났고($\beta=.285, p<.001$), 2단계 분석에서 독립변수인 간호요구도는 간호만족도에 유의한 영향을 주는 것으로 확인되었다($\beta=.488, p<.001$). 3단계 매개효과분석에서 간호사 의사소통이 간호요구도와 간호만족도의 관계에서 유의한 매개효과가 있는 것으로 분석되었다($\beta=.418, p<.001$). 매개효과의 정도를 파악하기 위해 각 단계의 분석과정을 확인한 결과 간호만족도에 영향을 미치는 변수였던 간호요구도와 간호사 의사소통을 함께 투입하였을 때 모두 유의한 영향요인이 확인되었으나 간호요구도에서 회귀변수가 2단계 0.488이 간호사 의사소통과 같이 투입하였을 때 0.368로 감소하여 간호사 의사소통이 간호요구도와 간호만족도의 관계에서 부분매개하

Table 7. The Mediating Effect of Nurse's Communication on the Relationship between Nursing Needs and Nursing Satisfaction (N=180)

	B	S.E	β	t(p)	R ²	Adj R ²	F(p)
1. Nursing need → Nurse's communication	.270	.068	.286	3.984(<.001)	.082	.077	15.872(<.001)**
2. Nursing need → Nursing satisfaction	.509	.068	.488	7.456(<.001)	.238	.234	55.594(<.001)**
3. Nurse's communication →Nursing satisfaction	.463	.067	.418	6.875(<.001)	.399	.392	58.652(<.001)**
Nursing need → Nursing satisfaction	.384	.063	.368	6.052(<.001)			

Sobel test Z=2.450 p=.014*

*p<.05, **p<.01

는 것으로 나타났다. 매개효과의 유의성을 확인하기 위해 Sobel test 검정결과 극복역의 부분매개효과는 통계적으로 유의하였다(Z=2.450, p=.014). 간호사 의사소통의 부분매개효과를 경로모형으로 도식화한 결과는 <Figure 1>과 같다.

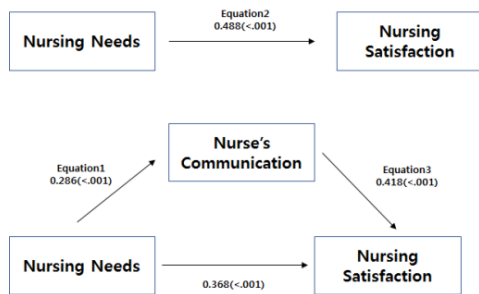


Fig. 1. The Mediating Effect of Nurse's Communication on the Relationship between Nursing Needs and Nursing Satisfaction

논 의

입원환자가 인지하는 간호사 의사소통 유형은 전체 평균 3.88±0.52점이었고, 정보제공적 의사소통이 4.09±0.68점, 친화적 의사소통 3.90±0.68점, 권위적 의사소통 3.63±0.60점 순이었다. 이는 대학병원 외래 환자를 대상으로 한 [21]의 4.09점 보다 낮았고, 이러한 차이는 입원과 외래라는 진료형태의 차이에 기인한 것으로 생각된다. 즉 외래에서는 소수의 간호사가 다수의 환자를 대상으로 정보제공위주의 효율적인 의사소통에 초점이 맞추어져 있어 의사소통의 양보다는 필요한 정보를 얻는데 만족감을 인식할 수 있고 입원환자의 경우 환자의 담당간호사가 있는 상황에서 의사소통전반에 대한 기

대치가 있고 그 기대치에 부응한 정도를 의사소통에 대한 만족감으로 표현하였다 생각된다. 또한 본 연구에서 입원환자가 인지하는 간호사 의사소통유형은 정보제공적 의사소통이 4.09±0.68점, 친화적 의사소통 3.90±0.68점, 권위적 의사소통 3.63±0.60점 순이었는데, 이는 입원환자가 인지하는 간호사 의사소통으로 정보제공적, 친화적, 권위적 의사소통 순으로 밝힌 [15]연구와 비슷한 결과이나 [15]에서 권위적 의사소통이 2.19점인 반면 본 연구에서는 3.63점으로 높아 의사소통에서 환자의 참여 정도가 저조하고 의학용어와 같은 일방적인 언어 사용이 많았음을 알 수 있었다. 이러한 차이는 본 연구의 대상자가 60세 이상의 노인을 다수 포함하였기 때문으로 사료된다. 따라서 간호사는 환자에 따라 적절한 의사소통을 해야 할 것이다.

입원환자가 인지하는 간호요구도 3.93±0.55점으로 간호만족도 3.74±0.58점에 비해 유의하게 높았고, 각 영역별로 교육적 영역과 치료적 영역에서 간호요구도가 간호만족도에 비해 유의하게 높았는데, 이는 [20]의 연구와 비슷한 결과로 간호요구도에 비해 간호만족도가 아직도 낮음을 나타내었다. 영역별로 간호요구도는 [22]의 결과처럼 교육적, 치료적 간호 요구도가 여전히 높은 것으로 나타나 대상자들이 치료적 영역에서 간호사에 의해 가장 중요하게 행해진다고 생각하며 간호중재에 많은 기대를 하고 자신의 질병에 대해 더 많이 알고자 하는 요구가 높기 때문에 나타난 결과로 사료된다. 그러나 [18]의 연구에서는 교육적 영역의 가장 높아 본 연구와는 다소 차이가 있어 간호요구도에 대한 추후 연구가 필요하다. 간호만족도면에서 본 연구는 간호만족도가 치료적, 사회정서적 만족도 순으로 나타나 [20]의 결과와 비슷하였으나 만족도 점수는 본 연구의 다소 높았다. 이는 대상자의 차이로 [20]의 연구보다 저소득층이 덜 포함하여 일상생활

전반에 걸쳐 혜택을 받는 저소득층의 간호요구가 높고 그에 따른 만족도가 낮았을 수 있는 반면 본 연구에서는 경제적으로 중위권을 포함하였고, 또한 최근 이루어진 서비스교육과 간호중재의 질을 높이기 위한 여러 정책의 결과로 여겨질 수 있다. 그러나 여전히 입원환자의 치료적 및 교육적 간호요구도에 비해 간호만족도가 낮으므로 간호사의 전문적 역량을 향상시켜 대상자의 간호만족도를 높이기 위한 노력이 요청된다.

대상자의 간호요구도는 입원관련특성에 따라 유의한 차이가 없었으나 입원병실에 따라 간호사 의사소통과 간호만족도의 유의한 차이를 나타내었다. 이는 1인실과 다인실에 따른 차이로 1인실에서의 의사소통은 사생활이 보호가 되어 편안한 의사소통이 가능하며, 다인실의 경우 병실자체가 비교적 공적인 영역으로 환자와 간호사가 편안하고 깊이 있게 의사소통을 할 수 없다. 또한 1인실이 다수를 차지하는 VIP병동의 경우 간호사인력이 타병동에 비해 상대적으로 의사소통에 많은 시간을 할애가 될 수 있을 것으로 여겨진다.

입원환자가 인식하는 간호사 의사소통, 간호요구도 및 간호만족도에서 유의한 정적인 관계를 나타내었고, 간호요구도와 간호만족도의 관계에서 간호사 의사소통은 부분매개효과가 있었다. 도출된 연구 결과는 입원환자의 간호요구도와 간호만족도는 유의한 차이가 있지만 효율적인 간호사 의사소통을 통해 간호만족도를 높일 수 있음을 입증하였다. 즉 환자들은 의료진과 의사소통을 통해 의료서비스에 대한 평가를 하고 의사소통이 24시간 환자를 돌보는 간호사가 간호를 성공적으로 수행하기 위한 필수요소라고 한 [23]의 결과와 일치하였다. 따라서 입원환자의 간호만족도를 높이기 위해서는 간호사의 의사소통 능력을 향상시키도록 간호교육의 강화와 의사소통에 충분한 시간을 할애하도록 하는 간호정책 체계마련이 시급하다.

결론 및 제언

본 연구는 입원환자의 간호요구도와 간호만족도의 차이를 줄이고 간호만족도에 영향을 줄 수 있는 의사소통 유형을 파악하며, 간호요구도와 간호만족도의 관계에서 의사소통에 대한 매개효과를 확인하기 위해 대학병원 입원환자 180명을 대상으로 실시되었다.

연구결과 대상자가 인지하는 간호사 의사소통 유형은 전체 평균 3.88 ± 0.52 점이었고, 정보제공적 의사소통이 4.09 ± 0.68 점, 친화적 의사소통 3.90 ± 0.68 점, 권위적 의사소통 3.63 ± 0.60 점 순이었다. 대상자가 인지하는 간호요구도 3.93 ± 0.55 점으로 간호만족도 3.74 ± 0.58 점에 비해 유의하게 높았고, 각 영역별로 교육적 영역과 치료적 영역에서 간호요구도가 간호만족도에 비해 유의하게 높았다. 대상자의 간호요구도는 입원관련특성에 따라 유의한 차이가 없었으나 입원병실에 따라 간호사 의사소통과 간호만족도의 유의한 차이를 나타내었고, 간호사 의사소통, 간호요구도 및 간호만족도에서 유의한 정적인 관계를 나타내었다. 입원환자가 인지하는 간호요구도와 간호만족도의 관계에서 간호사 의사소통은 부분매개효과가 있었다. 도출된 연구 결과는 입원환자의 간호요구도와 간호만족도는 유의한 차이가 있지만 효율적인 간호사 의사소통을 통해 간호만족도를 높일 수 있음을 입증하였다. 이상의 결과를 토대로 다음과 같이 제언을 하고자 한다.

첫째, 간호실무에서 환자와 직접 의사소통을 하는 간호사의 효율적인 의사소통기술을 발휘해야 해야 한다. 그러기 위해 간호교육적인 측면에서 간호사를 위한 지속적인 의사소통강화교육 프로그램을 제언한다.

둘째, 입원환자의 간호만족도와 의사소통은 입원한 병실에 따라 차이가 있었으므로 입원병실의 사생활보호를 강화하고 환자와 간호사가 의사소통을 충분히 할 수 있도록 간호인력을 충분히 확보하는 간호정책이 필요하다.

셋째, 간호연구적인 면에서 연구대상을 확대하고 간호만족도에 영향을 미치는 다양한 변수를 고려한 양적연구와 입원환자와 간호사사이의 상호작용과 의사소통을 깊이 있게 다뤄보는 질적연구가 필요하다

References

- [1] Y. A. An, H. J. Cho "Hospital System Model for Personalized Medical Service", *Journal of Korea Convergence Society*, 8(12), pp 77-84, 2017.
- [2] Lim, P. C., Tang, N. K. "The development of a model for total quality healthcare, Mangeing Service Quality" *An International Journal*, 10, pp. 103-111. 2000.
- [3] E. J. Hwang. "Effects of job satisfaction and patients satisfaction on medical profit at public hospitals" *Korean journal of hospital management*, 19(2), pp. 12-21. 2000.
- [4] M. A. Lee. "Nutting Services Positioning Analysis far Nursing Services Repositioning" *Journal of Korean Academy of Nursing*, 29(2), pp. 382-392. 1999.

- DOI: <https://doi.org/10.4040/jkan.1999.29.2.383>
- [5] E. J. Yeun, Y. M. Kwon, O. H. An. "Development of a Nursing Professional Value Scale," *Journal of Korean Academy of Nursing*, 35(6), pp. 1091-1100. 2005.
DOI: <https://doi.org/10.4040/jkan.2005.35.6.1091>
- [6] I. H. Kim, H. J. Park, S. J. Kwon, H. S. Park, S. J. Kim, H. N. Lee, S. H. Baek. "The Degree of Clinical Nurse's Perception and Performance of Elderly Care and the Degree of Elderly Patient's Expectation and Satisfaction," *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, 10(1), pp. 6-19. 2004.
- [7] I. S. Yang. "Individualized Care, Satisfaction with Nursing Care and Health-related Quality of Life-Focusing on Heart Disease," *Womens Health*, 8(1), pp. 37-56. 2008.
- [8] S. H. Youn. "A Study on the Difference in Perception of Patient and Nurse on Nursing Service," Unpublished master's thesis, Ulsan University of Korea, 2011.
- [9] J. W. Park. "The Experiences of Psychiatric Patients about Nurses Nonverbal Communication Behaviors in Interpersonal Relationship," *Journal of Korean Academy of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 9(1), pp. 35-43. 2000.
- [10] L. H. Tay, D. Hegney, E. Ang. "Factors affecting effective communication between registered nurses and adult cancer patients in an inpatient setting: a systematic review," *International Journal of Evidence based Health care*, 9(1), pp.151-164, 2011.
DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1744-1609.2011.00212.x>
- [11] J. J. Lee. "Study on Nurses Promoting Communication and Personal Relations," Unpublished master's thesis, Jeju National University of Korea, 2003.
- [12] S. H. Kim. "Nurses' communication, trust in nurses, and satisfaction of nursing service perceived by inpatients," Unpublished master's thesis, Seoul National University of Korea, 2013.
- [13] Rusell F. "An exploratory study of patient perception, memories and experience of intensive care unit," *Journal of advanced nursing*, 29(4), pp. 783-891. 1999.
DOI: <https://doi.org/10.1046/j.1365-2648.1999.00953.x>
- [14] E. K. Park, H. R. Koo, J. S. Lee, Y. S. Kim "Health check-up service design using customer experience analysis," *Digital Design Research*, 15(2), pp. 167-180. 2015.
DOI: <https://doi.org/10.17280/jdd.2015.15.2.017>
- [15] S. Y. Jeong. "Satisfaction of Patients by Nurse`s Communication Styles," *Medical Communications*, 8(1), pp. 35-44. 2013.
- [16] Travelbee J. *Interpersonal aspect of nursing (2nd ed)*. Philadelphia; P. A. Davis Company. 1971,
- [17] J. A. Kim, K. Kim, H. S. Kang, J Kim "Nursing Need and Satisfaction of Patients in Hospice Ward," *Korean Journal of Hospice Palliative Care*, 17(4), pp. 248-258, 2014.
DOI: <https://doi.org/10.14475/kjhpc.2014.17.4.248>
- [18] 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 Korean Data & Information Science Society*, 26(1), pp. 169-177, 2015.
DOI: <https://doi.org/10.7465/jkdi.2015.26.1.169>
- [19] K. N. Kim, M. Kim "Comparison of satisfaction and importance on nursing service perceived by the patients and nurses in comprehensive nursing care service wards ", *Asia-Pacific of Multimedia Services Convergent with Art, Humanities, and Sociology*, 6(6), pp. 83-92, 2016.
DOI: <https://doi.org/10.14257/AJMAHS.2016.06.19>
- [20] M. H. Bae. "study on nursing needs and satisfaction of inpatients," Unpublished master's thesis, Hallym University of Korea, 2008.
- [21] S. Park "Differences between Nurses and Patients, Perception of Nurses Communication Skills", *The Korean Academic Society of Adult Nursing*, 29(2), pp. 166-176, 2017.
DOI: <https://doi.org/10.7475/kjan.2017.29.2.166>
- [22] E. J. Park, J. H. Jeong, S. R. Jin, E. J. Cho, J. Y. Kim, J. H. Shin, M. E. Hur, M. J. Seo, E. K. Cha, G. O. Noh. "Nursing Needs and Satisfaction of Family of Pediatric Cancer Patients during Chemotherapy," *Asian Oncology Nursing*, 17(2), pp. 97-106, 2017.
DOI: <https://doi.org/10.5388/aon.2017.17.2.97>
- [23] K. H. Mun. "The effects of empathy ability and communication self-efficacy on psychological burnout in nurses," Unpublished master's thesis, Kyunghee University of Korea, 2016.

강 지 숙(Ji Sook Kang)

[종신회원]



- 1998년 2월 : 이화여자대학교 간호 과학대학 간호학과(간호학사)
- 2008년 2월 : 이화여자대학교 일반 대학원 간호학과(간호학박사)
- 2010년 3월 ~ 현재 : 원광대학교 간호학과 교수

<관심분야>
의/생명 공학, 임상간호, 보건

최 운 정(Un Jong Choi)

[정회원]



- 1994년 2월 : 원광대학교 의과대학 의학과(의학사)
- 2009년 8월 : 가톨릭대학교 대학원 의학과(의학박사)
- 2002년 2월 : 대한외과학회 전문의 취득(외과전문의)
- 2004년 4월 ~ 현재 : 원광대학교 의과대학 교수

<관심분야>
의/생명 공학, 임상의학