

간호·간병통합서비스병동과 일반병동환자의 병원재이용의사 영향요인 비교

이지수¹, 이지원^{2*}

¹오성병원, ²부산가톨릭대학교 간호학과

A Comparison of Factors Affecting Hospital Revisit Intention in Comprehensive Nursing Care Unit and General Care Unit

Ji-Su Lee¹, Ji-Won Lee^{2*}

¹Department of Nursing, Oh-Sung Hospital

²Department of Nursing, Catholic University of Pusan

요약 본 연구는 간호·간병통합서비스 병동과 일반 병동 환자의 간호만족도와 병원재이용의사를 비교하고 병원재이용의사에 미치는 영향요인을 확인하기 위함이다. 2019년 6월 01일부터 6월 30일까지 B광역시에 소재하고 간호·간병통합 서비스를 제공하는 200병상 이상 4개의 병원 정형외과 외래 진료를 통해 입원한 환자 201명 대상으로 구조화된 설문지를 이용한 서술적 조사연구이다. 자료분석은 SPSS/WIN 23.0을 이용하여 χ^2 -test, t-test, ANOVA, Scheffé test, Pearson's correlation coefficient, stepwise multiple regression으로 분석하였다. 연구결과는 다음과 같다. 간호만족도는 간호·간병통합서비스 병동에 입원한 환자가 일반 병동에 입원한 환자보다 유의하게 높았다. 간호만족도와 병원재이용의사의 상관관계에서 간호만족도가 높을수록 병원재이용의사가 높게 나타나 유의한 양의 상관관계가 있었다. 간호·간병통합서비스 병동과 일반 병동 입원환자의 병원재이용의사의 영향요인에는 간호만족도 하위영역 중 공감성과 유형성으로 나타났다. 공감성과 유형성은 간호·간병통합서비스 병동에서는 56%의 설명력이 있었고 일반 병동에서는 40%의 설명력이 있었다. 이상의 연구결과 병원재이용의사를 높이기 위해 간호만족도를 지속적으로 모니터링 할 수 있는 간호체계를 마련하고, 간호·간병통합서비스 제도의 확대 시행과 정착을 위해 결과를 제시하고자 한다.

Abstract This study compared nursing service satisfaction and revisit intention of comprehensive nursing care unit and general care unit patients and confirmed the impact of nursing service satisfaction on revisit intention. We used data from 201 survey questionnaires collected from four general hospitals located in B-metropolitan area. Data were collected from Jun 1 to 30, 2019. The data were analyzed using χ^2 -test, t-test, ANOVA, Scheffé test, Pearson's Correlation Coefficient, and Stepwise multiple regression. The results show that nursing service satisfaction was significantly higher in patients admitted to the comprehensive nursing care unit than in the general care unit. There was a significant correlation in increased nursing service satisfaction being associated with increased revisit intention. Among subcategories of nursing service satisfaction, Empathy and Tangibles were cited by 56% of the comprehensive nursing care unit and 40% of the general care unit. As a result of this study, it is necessary to prepare a nursing system that can continuously monitor nursing service satisfaction in order to increase hospital revisit intention and expand the implementation of a comprehensive nursing care unit system.

Keywords : Comprehensive Nursing Unit, General care unit, Nursing Service Satisfaction, Revisit Intention, Patients

*Corresponding Author : Ji-Won Lee(Catholic University of Pusan)

email: jwlee@cup.ac.kr

Received January 9, 2020

Accepted April 3, 2020

Revised February 5, 2020

Published April 30, 2020

1. 서론

1.1 연구의 필요성

의학기술의 발달로 평균수명이 증가하면서 노인 인구 증가와 만성질환자 비중이 증가하였고 그에 따라 환자 간병수요 또한 증가하였다[1]. 우리나라는 전통적으로 환자가 병원에 입원을 하면 가족이 병원에 상주하면서 환자를 직접 간병을 하였다. 하지만 이러한 간병문화는 도시화, 핵가족화로 가족구조가 변화하고 여성의 사회적 진출이 증가하면서 환자 간병에 대한 가족의 부담이 증가하였다[2,3]. 가족 중에 입원한 환자가 생기면 환자를 돌보아야 하는 육체적 노동뿐만 아니라 역할과 기능이 전환되어 자신의 생활양상변화, 다른 가족이나 친구와의 관계 축소, 휴식부족, 재정적 손실 그리고 자신의 건강을 돌볼 여유가 없어지게 된다. 병원이라는 낯선 환경에서 심리적으로 준비가 되어 있지 않은 상태에서 갑자기 환자를 돌보아야 하는 역할의 부담도 지니게 된다[4]. 환자가족들은 가족대신 간병인으로 대체함에 따라 일상생활을 하는 데 지장을 덜 받게 되었고(67.8%), 간병으로 인한 신체적·정신적 부담을 덜게 되었다(20.2%) [2].

하지만 입원한 환자를 가족들이 돌보는 가족간호나 간병인을 고용하여 하루 7~8만원, 한 달 평균 약 200만원 이상의 비용을 들여 간병인을 사적 고용하는 것은 환자와 환자 가족들에게 경제적으로 부담을 주고 입원서비스의 질 저하가 우려되며 병원 내 간병서비스에 대한 요구가 지속적 증가가 예상되는 상황이다[5]. 이러한 사회적 문제와 요구로 정부에서는 보호자 없는 병동 사업을 추진해온 결과 2015년 12월 의료법 개정으로 간호·간병통합서비스를 시작하였다. 간호·간병통합서비스는 입원환자에 대한 개인 간병이나 보호자 대신 전문 간호 인력으로 팀을 구성하여 질 높은 간호서비스를 제공함으로써 입원한 환자들의 간병비 부담을 줄이고 간호 인력에 의한 좋은 의료서비스와 안전한 병원환경을 제공하기 위함이다[6]. 이러한 간호·간병통합서비스를 받는 환자와 보호자의 평가에서 환자는 가족이나 간병인이 간호하는 것보다 10%이상의 높은 만족도를 보였다[5]. 간호만족도는 병원에 대한 만족도에 가장 큰 영향을 미치는 변수 중 하나이며[7], 간호·간병통합서비스 사업에서도 간호만족도를 주요 성과지표로 사용하고 있다[8]. 간호·간병통합서비스에 대한 간호만족도를 조사한 연구들을 살펴보면 포괄간호서비스병동에 입원한 환자들이 일반병동에 입원한 환자들보다 간호서비스 만족도가 높은 것으로 나타났다.

이러한 간호서비스만족은 환자의 병원 몰입에 긍정적인 영향을 미치고, 병원 몰입은 병원 재이용의도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 간호·간병통합서비스의 간호만족도에 대한 선행 연구에서 간호만족도가 높을수록 병원재이용의사도 높게 나타났다[9,10]. 환자 만족도 중에서도 간호사의 관심정도와 친절한 태도가 가장 높은 우선순위를 보여 간호서비스 만족도가 높으면 그 병원에 대한 긍정적인 평가로 작용해 재이용의사도 높아진다[11,12]. 간호서비스에 대한 환자의 고객 만족은 행위적 차원에서 재이용의사에 영향을 미쳐서 결과적으로 병원에 경제적인 이득을 가져오게 되고[13] 병원 재이용의사는 병원 의료 서비스의 질을 총체적으로 평가 할 수 있는 간편하고 효율적인 지표라 할 수 있다[14].

병원재이용의사는 의료서비스 이용자가 의료서비스기관에 대한 긍정적 구전이나 타인에게 추천하는 것 등과 같은 호의적인 감정이 태도와 행동으로 나타나는 것인데 선행연구에서 간호·간병통합서비스 병동은 일반병동보다 재이용의사가 높은 것으로 나타났다[15]. 점차 의료기관의 경영환경이 경쟁적으로 변화하고 환자의 의식 수준과 욕구가 점점 높아지면서 고객이 병원을 평가하기 시작하였다. 병원에 불만족한 고객은 그 해당 병원의 이미지 뿐만 아니라 수익에도 막대한 손실을 가져오게 된다[16]. 앞으로는 새로운 환자를 확보하는 것만큼이나 병원을 이용하는 기존의 환자들도 재이용하도록 하는 것이 병원경영에 있어서 더욱 중요하다[11]. 정부에서 실시한 간호·간병통합서비스 병동 운영이 안정기에 접어들면서 의료기관의 간호·간병통합서비스 병동 운영은 환자의 만족도를 높여 기존의 고객이 다시 이용하도록 노력하고 있다. 이처럼 환자가 인지하는 간호만족도에 대한 중요성이 강조되면서 환자가 인지하는 간호만족도가 전략적 차원에서 환자 만족도와 재이용의사에 어떤 영향을 미치는지, 간호만족도가 재이용에 어떠한 영향을 미치는지를 규명하여야 할 필요성이 더욱 강조되고 있다.

이에 입원환자의 영역별 간호만족도를 파악하고 간호만족도가 병원재이용의사에 미치는 영향을 파악함으로써 영역별 간호만족도를 높이고 간호서비스 질을 향상 시키는 맞춤형 간호중재방안을 마련하고 간호·간병통합서비스를 개선해 나가기 위하여 간호만족도와 병원재이용의도에 병동 간 차이가 있는지를 비교하고 병원재이용의사에 영향요인을 확인하고자 한다. 이에 본 연구결과는 향후 간호·간병통합서비스병동 확대 시행에 기초자료로 활용될 수 있을 것이다.

1.2 연구목적

본 연구는 간호·간병통합서비스병동과 일반병동 환자의 간호만족도와 병원재이용의사를 비교하고 병원재이용에 미치는 영향요인을 확인하기 위함이며 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 1) 간호·간병통합서비스병동과 일반병동 환자의 간호만족도의 차이를 비교한다.
- 2) 간호·간병통합서비스병동과 일반병동 환자의 병원재이용의사의 차이를 비교한다.
- 3) 간호·간병통합병동과 일반병동 환자의 간호만족도와 병원재이용의사의 상관관계를 확인한다.
- 4) 병원재이용의사에 미치는 요인을 확인한다.

2. 본론

2.1 연구방법

2.1.1 연구설계

본 연구는 간호·간병통합서비스병동과 일반병동 환자의 간호만족도와 병원재이용의사를 비교하고 병원재이용의사에 미치는 영향요인을 확인하는 서술적 조사연구이다.

2.1.2 연구대상

본 연구의 대상자는 B광역시외의 간호·간병통합서비스를 제공하는 200병상 이상 4개의 병원에 입원한 환자를 대상으로 하였다. 연구대상자의 구체적인 선정기준은 연구기간 중 정형외과 외래진료를 통해 간호·간병통합서비스병동이나 일반병동에 입원한 환자이며 제외기준은 입원 중 다른 병동이나 중환자실로 전실 하는 환자로 하였다.

연구대상자 수는 G*Power 3.1.9 프로그램에서 t-test 적용한 선행문헌[10]에서 간호·간병통합서비스병동과 일반병동 간에 간호만족도에 차이가 있는 것으로 나온 결과를 근거로 효과크기(d)는 중간크기인 .40, 유의수준(α) .05, 검정력($1-\beta$) .80 로 계산한 결과 최소 표본수는 집단에서 100명으로 총 200명이 필요하였으나 탈락률 5%를 고려하여 총 210명을 대상으로 확보된 자료로, 불충분한 설문지 9부를 제외하고 최종 201명의 설문지(간호·간병통합서비스병동 100명, 일반병동 101명)를 분석에 활용하였다.

2.1.3 연구도구

1) 간호만족도

간호만족도는 주미경[17]이 개발한 서비스품질지각 도구를 서미숙[13]이 간호만족도를 측정하기 위해 수정, 보완한 도구로 측정하였다. 본 도구는 유형성 6문항, 신뢰성 8문항, 신속성 6문항, 보장성 6문항, 공감성 7문항 총 5개영역 총 33문항으로 구성되어 있다. 유형성은 물리적 시설, 외양으로 정의되며 신규고객이 품질을 평가할 때 사용하는 서비스의 물리적 표현 혹은 이미지로 간호상황에서의 물리적 환경 상태, 병동시설, 간호장비 및 기술, 간호사의 용모 및 충분한 간호 인력 등을 말한다. 신뢰성은 약속된 서비스를 정확하게 수행하는 능력을 말하며 간호 상황에서는 정확하고 능숙한 간호 수행과 충분한 설명, 정해진 시간에 간호를 제공하는 것으로 볼 수 있다. 신속성은 고객을 도와주려는 의지와 신속히 서비스를 제공하고자 하는 의지를 말하며 간호 상황에서는 간호서비스를 신속하게 제공하려는 노력으로 이는 간호사는 환자의 요구를 즉각적으로 흔쾌히 해결하여야 한다는 점을 의미한다고 본다. 보장성은 업무 지식과, 태도의 정중함 및 신뢰를 심어 줄 수 있는 능력으로 간호 상황에서는 환자에 대한 공평한 대우와 사명감을 가지는 것을 의미한다. 공감성은 간호서비스를 제공할 때 환자의 감정을 이해하고, 편안한 마음을 갖게 하며, 환자와의 비밀과 약속 이행, 인격적 존중, 환자의 호소경청, 환자의 이익을 우선으로 생각하는 마음과 함께 희망과 용기를 주는 것을 의미한다. 각 문항은 Likert 5점 척도이며 점수가 높을수록 간호서비스에 대한 만족도가 높은 것을 의미한다. 도구의 신뢰도는 서미숙[13]의 연구에서 Cronbach's α 값 .95였으며, 본 연구에서는 Cronbach's α 값 .98이며, 하위영역별 신뢰도는 유형성 .90, 신뢰성 .94, 신속성 .93, 보장성 .95, 공감성 .96이었다.

2) 병원재이용의사

병원재이용의사는 김영애[18]의 충성도 도구를 서미숙[11]이 입원환자를 대상으로 수정, 보완한 도구로 측정하였다. 본 도구는 6개 문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 Likert 5점 척도이며 점수가 높을수록 병원 재이용의사가 높은 것을 의미한다. 도구의 신뢰도는 서미숙[13]의 연구에서 Cronbach's α 값 .88이었으며 본 연구에서는 Cronbach's α 값 .90이었다.

2.1.4 자료수집

자료수집은 B대학교 연구윤리위원회의 연구승인 (**IRB-2019-016)을 받은 후 수행하였다. 자료수집을 위해 연구대상병원의 간호부의 허락을 받고, 병동 주간호사의 도움으로 연구자가 직접 자료를 수집하였다. 간·간병통합서비스병동과 일반병동에 입원한 환자를 대상으로 연구자가 연구목적을 직접 설명하고 참여를 서면으로 수락한 대상자로부터 자료수집을 진행하였다. 자료수집은 구조화된 설문지를 이용하여 자가 보고형 설문조사 방법으로 조사하였다. 작성된 설문지는 연구자가 직접 회수하였다. 각 설문 후 감사의 표시로 소정의 선물을 제공하였다.

2.1.5 자료분석

- 1) 일반적 특성에 대한 동질성 검증은 χ^2 -test와 t-test를 하였다.
- 2) 간호만족도와 병원재이용의사 차이는 independent t-test와 ANOVA로 분석하였고 사후 검증은 Sheffé test를 하였다.

- 3) 간호만족도, 병원재이용의사의 상관관계는 Pearson's correlation coefficient로 분석하였다.
- 4) 병원재이용의사에 영향을 주는 요인은 단계적 다중 회귀분석을 활용하였다.

2.2 연구결과

2.2.1 대상자의 일반적 특성의 동질성 검증

간·간병통합서비스병동과 일반병동 환자의 인구사회학적 및 간·간병통합서비스 관련 특성과 두 집단 간의 동질성 검증을 확인한 결과로 성별($\chi^2=2.24, p=.14$), 연령($\chi^2=0.66, p=.42$), 입원횟수($\chi^2=3.25, p=.37$), 이용유무($\chi^2=2.28, p=.09$)에서 두 집단 간 유의한 차이가 없어 동질 한 것으로 나타났다(Table 1).

2.2.2 간호만족도와 병원재이용의사 차이

간호만족도와 병원재이용의사는 간·간병통합서비스 병동 환자의 간호만족도는 4.31 ± 0.61 점으로 일반병동

Table 1. Homogeneity of Participants' Characteristics for Hospitalized Patients in a Comprehensive Nursing Care Unit and a General Nursing Care Unit

Characteristics	Categories	(N=201)			
		CNC (n=100)	GNC (n=101)	χ^2	p
Gender	Male	46	36	2.23	.14
	Female	54	65		
Age(year)	35~64	64	59	0.66	.42
	65~	36	42		
Number of hospitalizations	1	21	26	3.25	.35
	2	28	35		
	3	20	19		
	4	31	21		
Inpatient experience	No	83	74	2.78	.09
	Yes	17	27		

CNC=Comprehensive nursing care; GNC=General nursing care.

Table 2. Differences in Satisfaction with Nursing Care and Intent to Revisit Hospital by Participant Characteristics for Hospitalized Patients in a Comprehensive Nursing Care Unit and General Nursing Care Unit

Variables	Categories	(N=201)		t	p
		CNC (n=100) M±SD	GNC (n=101) M±SD		
Nursing service satisfaction	Tangibles	4.32±0.64	3.89±0.80	-4.20	.000
	Reliability	4.18±0.72	3.94±0.79	-2.25	.025
	Responsiveness	4.24±0.80	4.01±0.78	-2.05	.041
	Assurance	4.39±0.71	4.17±0.71	-2.20	.029
	Empathy	4.44±0.70	4.12±0.70	-3.26	.001
	Total	4.31±0.67	4.02±0.71	-2.94	.004
Revisit intention		3.90±0.83	3.87±0.68	-1.10	.269

CNC=Comprehensive nursing care; GNC=General nursing care.

환자의 4.02±0.71보다 유의하게 더 높았다($t=-2.94, p=.004$). 간호만족도 하위영역에서 유형성($t=-4.20, p=.000$), 신뢰성($t=-2.25, p=.025$), 신속성($t=-2.05, p=.041$), 보장성($t=-2.20, p=.029$), 공감성($t=-3.26, p=.001$) 모두 간호·간병통합서비스병동이 일반병동보다 유의하게 높았다. 병원재이용의사는 간호·간병통합서비스병동 환자가 3.90±0.83점으로 일반병동 환자의 3.87±0.68점보다 높았으나 유의한 차이는 없었다($t=-1.10, p=.269$) (Table 2).

2.2.3 일반적 특성에 따른 간호만족도와 병원재이용의사 차이

일반적 특성에 따른 간호만족도의 차이는 간호·간병통합서비스병동에서 없었고 일반병동에서도 유의한 차이가

없었다(Table 3-1).

또한 일반적 특성에 따른 병원재이용의사의 차이는 간호·간병통합서비스병동에서 없었고 일반병동에서도 유의한 차이는 없었다(Table 3-2).

2.2.4 간호만족도와 병원재이용의사 상관관계

간호만족도와 병원재이용의사 간의 상관관계는 간호·간병통합서비스병동 환자 간호만족도($r=.75, p<.001$)와 일반병동 환자 간호만족도($r=.64, p<.001$)가 유의한 양의 상관관계가 있어 간호만족도가 높을수록 병원재이용의사가 높았다. 하위영역별로는 간호·간병통합서비스병동은 공감성($r=.74, p<.001$), 신뢰성($r=.72, p<.001$), 보장성($r=.71, p<.001$), 유형성($r=.68, p<.001$), 신속성($r=.65, p<.001$)의 순이었으며 일반병동은 공감성(r

Table 3-1. Differences in Satisfaction with Nursing Care by Participant Characteristics for Hospitalized Patients in a Comprehensive Nursing Care Unit and General Nursing Care Unit

Characteristics	Categories	CNC (n=100)			GNC (n=101)		
		M±SD	t or F	p	M±SD	t or F	p
Gender	Male	4.43±0.70	1.71	.09	3.99±0.69	-.40	.69
	Female	4.20±0.62			4.04±0.72		
Age (year)	35~64	4.35±0.71	.76	.45	3.93±0.76	-1.54	.13
	65~	4.24±0.58			4.15±0.61		
Number of hospitalizations	1	4.13±0.94	.70	.56	4.07±0.74	1.05	.37
	2	4.40±0.60			3.93±0.62		
	3	4.34±0.57			3.90±0.90		
	4	4.32±0.56			4.23±0.60		
Inpatient experience	No	4.34±0.68	1.18	.24	3.99±0.75	-.74	.46
	Yes	4.13±0.58			4.11±0.59		

CNC=Comprehensive nursing care; GNC=General nursing care.

Table 3-2. Differences in Intent to Revisit Hospital by Participant Characteristics for Hospitalized Patients in a Comprehensive Nursing Care Unit and General Nursing Care Unit

Characteristics	Categories	CNC (n=100)			GNC (n=101)		
		M±SD	t or F	p	M±SD	t or F	p
Gender	Male	3.99±0.97	.01	.98	3.81±0.59	-.67	.50
	Female	3.99±0.69			3.91±0.72		
Age (year)	35~64	3.99±0.90	-.04	.96	3.79±0.73	-1.35	.18
	65~	4.00±0.69			3.98±0.59		
Number of hospitalizations	1	3.65±0.99	1.99	.12	4.06±0.68	1.73	.17
	2	4.02±0.93			3.70±0.65		
	3	3.95±0.73			3.81±0.78		
	4	4.22±0.59			3.99±0.67		
Inpatient experience	No	4.01±0.82	.50	.61	3.88±0.63	0.27	.79
	Yes	3.90±0.86			3.84±0.80		

CNC=Comprehensive nursing care; GNC=General nursing care.

=.62, $p<.001$), 신뢰성($r=.61$, $p<.001$), 신속성($r=.60$, $p<.001$), 유형성($r=.60$, $p<.001$), 보장성($r=.58$, $p<.001$)의 순이었다(Table 4).

Table 4. Correlation of Participants' Nursing Service Satisfaction and Revisit Intention

Variables	Revisit intention (N=201)	
	CNC (n=100)	GNC (n=101)
	r (p)	r (p)
Nursing service satisfaction	.75(<.001)	.64(<.001)
Tangibles	.68(<.001)	.60(<.001)
Reliability	.72(<.001)	.61(<.001)
Responsiveness	.65(<.001)	.60(<.001)
Assurance	.71(<.001)	.58(<.001)
Empathy	.74(<.001)	.62(<.001)

CNC=Comprehensive nursing care; GNC=General nursing care.

2.2.5 병원재이용의사의 영향요인

간호·간병통합서비스병동과 일반병동 환자의 병원재이용의사에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위해 유의한 상관관계로 나온 간호만족도의 하위영역을 투입하였다. 회귀분석의 기본가정 검증에서 다중공선성 및 잔차의 선형성, 정규 및 등분산성 가정을 충족하였다. 병원재이용의사의 영향요인은 간호·간병통합서비스병동 환자의 간호만족도 하위영역 중 공감성($\beta=0.53$, $p<.001$)과 유형성($\beta=0.26$, $p<.016$)이 유의하였고 이들 변수의 총 설명력은 56%였다. 한편 일반병동 환자의 간호만족도 하위영역 중 공감성과 유형성이 유의하였고 이들 변수의 총 설명력은 40%였다(Table 5).

Table 5. Factors Influencing Intent to Revisit Hospital in Hospitalized Patients

Variables	B	SE	β	t	p	
						(N=201)
CNC (N=100)	Constant	-2.92	3.88		-.75	<.001
	Empathy	.63	.13	.53	4.94	<.001
	Tangibles	.34	.14	.26	2.46	.016
F=64.94, $p<.001$, Adj R ² =.56						
GNC (N=101)	Constant	1.35	.32		4.29	<.001
	Empathy	.37	.12	.38	3.01	.003
	Tangibles	.26	.11	.30	2.37	.020
F=34.36, $p<.001$, Adj R ² =.40						

CNC=Comprehensive nursing care; GNC=General nursing care

2.3 논의

본 연구는 간호·간병통합서비스병동과 일반병동환자의 간호만족도와 병원재이용의사에 영향요인을 파악하고자 시도되었다. 그 결과를 바탕으로 논의하면 다음과 같다.

일반적 특성에서 65세 미만인 환자의 비율이 간호·간병통합병동에서 더 높았다. 이는 간호·간병통합서비스 병동 운영을 초기 시행했을 때 요양병원에 입원하고 있는 환자 및 가족이 간병비 부담을 줄이고 보호자의 일상생활을 잠시 영위하는데 도움이 되고자 단기 입원한 경우가 많았으나, 간호·간병통합서비스 제도가 정착되면서 수술 및 시술 등으로 집중 간호가 필요한 환자가 입원율이 증가하면서 입원하는 연령이 낮아지는 것으로 사료된다.

간호만족도는 일반병동보다 간호·간병통합서비스병동에 입원한 환자의 간호만족도가 유의하게 더 높았다. 이는 간호·간병통합서비스병동에 입원한 환자를 대상으로 간호만족도를 조사한 일부 선행연구와 일치하는 결과이다[10,18]. 이는 간호·간병통합서비스병동에서 간호사의 직접간호시간이 늘어남에 따라 간호 인력에 의한 질 좋은 의료서비스와 안전한 병원환경을 제공하기 때문이라 생각한다. 전반적인 간호만족도 향상을 위해서는 적정인력의 배치가 필요할 것이다. 반면에 일반병동은 환자가족들이 어쩔 수 없이 간병을 하거나 자비로 간병인을 고용한 경우가 많아 환자와 가족의 만족도가 떨어졌을 것이라 생각한다. 환자나 보호자가 간호·간병통합서비스병동에 입원을 원하더라도 입원이 필요하지 않거나 집중 관찰을 요하는 고위험환자는 제한되므로 일반병동 환자보다 중증도가 낮을 수 있으므로 이에 대한 고려가 필요하다.

일반병동보다 간호·간병통합서비스병동 환자의 병원재이용의사 역시 높게 나타났다. 간호·간병통합서비스병동의 재이용의사가 높다는 병동유형별 입원환자

의 재이용의사 연구[15]와 포괄간호서비스병동을 연구 [9]한 결과를 뒷받침하였다. 간호·간병통합서비스병동을 이용함으로써 공동간병이나 개인간병으로 인한 병원비가 줄어들고 환자 가족들이 일상생활에 지장을 덜 받게 되기 때문이라 설명한다[2].

간호·간병통합서비스병동과 일반병동 환자의 간호만족도와 재이용의사는 유의한 양의 상관관계가 있었다. 이는 간호·간병통합서비스병동에 입원한 환자의 간호만족도가 높을수록 병원재이용의사도 높은 것으로 Jung과 Sung[10], Kim 등[22], Jang과 Chun[20]의 연구결과를 지지하였다. 간호·간병통합서비스병동에 입원한 환자의 만족도가 높은 것은 환자 자신이 직접 해결할 수 없는 경우 주위의 도움에 더 만족하게 되는 것이라 사료된다.

간호·간병통합서비스병동 환자의 간호만족도와 병원재이용의사가 높고 간호만족도와 병원재이용의사간의 상관관계로 미루어보아 병원재이용의사가 일반병동에 비해 간호·간병통합서비스병동이 높은 이유는 간병인이 필요한 환자들이 가족들이 상주하면서 간병하지 못할 경우 하루 7~8만원 이상의 간병비를 부담해야 하는데[5,6] 간호·간병통합서비스를 이용해야 할 경우 이러한 경제적 부담과 동시에 간병인 문제를 해결해 주기 때문에 병원재이용의사가 높아졌을 것이라 사료된다.

기존 연구[9,10,13],[11],[20]에 의하면 간호만족도와 병원재이용의사가 함께 측정되고 분석되고 있는데 그 결과 간호서비스 질이나 만족이 소비자의 병원재이용의사에 가장 크게 영향을 미치는 변수임이 확인되고 있다. 본 연구의 회귀분석 결과 역시 간호만족도의 하위영역 중 공감성이 병원재이용의사에 가장 큰 영향을 미치는 요인이었다. 가장 높은 만족도를 보인 공감성은 간호사가 간호서비스를 제공할 때 환자 이름을 부르며 환자의 감정을 이해하고, 편안한 마음을 갖게 하며, 환자의 호소경청, 환자와의 절대 비밀 유지와 약속 이행, 환자의 이익을 먼저 생각하는 마음과 함께 희망, 용기를 주는 표현을 하는 것을 말한다[15]. 간호·간병통합서비스병동 환자의 하위영역별 간호만족도에서 일반병동환자보다 모두 유의하게 높았으며 간호서비스 유형별 만족도에서 공감성, 보장성, 유형성, 신속성, 신뢰성순으로 모두 일반병동환자보다 '대체로 그렇다' 이상으로 높았다. 선행연구결과 Jang과 Chun[20]의 연구에서는 신속성이, Kim[21]의 연구에서는 신뢰성이 높았다. 반면 Jung과 Sung[10]의 연구에서는 공감성에서 가장 높은 만족도를 보여 본 연구결과를 일부 지지하였다. 간호사는 병원에서 환자와 직접적으로 관계를 맺는 사람으로 보호자가 상주하지 않은 간호·간

병통합서비스병동의 환자들이 가족과 같이 세심하게 보살피 주는 것에 대한 공감성에서 더 높은 만족도를 느낀 것을 나타난 결과라 사료된다. 반면에 낮은 점수를 보인 영역의 속성을 파악하여 이를 상승시키는 간호계획을 세워 간호만족도를 높일 수 있는 개선 사항을 마련할 필요가 있다고 사료된다.

간호·간병통합서비스병동이 점차 병원전체로 확대, 시행되는 상황에서 간호서비스에 대한 환자들의 높은 만족도는 병원에 대한 만족도로 이어져 병원재이용의사를 높이고 있는 것을 볼 때 간호서비스를 강화하여야 할 필요성이 있다고 사료된다. 간호·간병통합서비스병동은 질 높은 입원서비스를 제공하기 위해서는 보건의료서비스의 핵심인 간호 인력의 적정수준 확보가 필요하며[2] 업무별로 전문화된 간호서비스를 제공하여 간호만족도를 높이며 유형별 간호서비스를 높일 수 있는 환자 중심의 다양한 교육 프로그램을 통한 관리와 지속적인 만족도 모니터링을 통한 재이용의도를 높이기 위한 방안을 마련해야 할 것으로 사료된다.

3. 결론

본 연구는 간호·간병통합서비스병동과 일반병동에 입원한 환자의 간호만족도와 병원재이용의사의 정도를 비교하고 병원재이용의사에 영향을 주는 요인을 확인하는 서술적 조사연구이다. 연구결과 간호·간병통합서비스병동의 환자가 일반병동환자보다 간호만족도와 병원재이용의사가 높았으며 간호만족도가 병원재이용의사에 영향을 주는 요인이었다.

병원재이용의사에 간호만족도가 영향요인으로 나타났다. 따라서 병원재이용을 높이기 위해 간호만족도 향상을 위한 방안을 마련하고 간호·간병통합서비스제도의 보완 및 확대를 통해 간호만족도와 병원재이용의사를 높이기 위해 본 연구결과를 토대로 다음과 같이 제언하고자 한다.

첫째, 본 연구는 간호·간병통합서비스 사업을 시행중인 4개 의료기관에 입원한 환자를 임의로 표본 추출하여 실시한 것이므로 추후 다양한 유형의 의료기관으로 확대하여 간호만족도와 병원재이용의사를 파악하는 반복연구가 필요하다.

둘째, 간호·간병통합서비스에 대한 환자와 보호자가 기대하는 만족도가 다를 수 있으니 보호자에 대한 만족도 연구가 추후 필요할 것으로 사료된다.

셋째, 간호·간병통합서비스를 이용한 환자와 보호자의 질적연구를 제안한다.

References

- [1] Statistics Korea, 2017.
<http://kostat.go.kr/portal/korea/index.action>
- [2] N. M. Hwang, An analysis of the debates on introduction of public caregivers' services in acute medical centers, *Health and Welfare Forum*, 2010;170:60-71.
- [3] S. H. Oh, *A Survey on Nursing Care Requirement and Nursing Service Satisfaction of Inpatients of Comprehensive Nursing Care Service Wards*, [master's thesis] Department of Nursing, Graduate School, Silla University, 2017. 8
- [4] M. Y. Lee, *Caregiver Burden and Quality of Life in Family Caregivers of the Elderly Experienced Hip Joint Operations*, [master's thesis] Department of Nursing Graduate School, Chung-Ang University, 2013. 8
- [5] W. H. Kwag, Contents and problems of pilot project on comprehensive nursing care service [Internet]. Seoul: Research Institute for Healthcare Policy. 2015 [cited 2015 September 11]. Available from: http://webzine.rihp.re.kr/webzine_201506/a_05_02.html
- [6] National Health Insurance Service. Standard guidelines for comprehensive nursing care service. Rev. 2017 ed. Wonju: National Health Insurance Service; 2017.
- [7] Atkins PM, Marshall BS, Javalgi RG. Happy employees lead to loyal patients. Survey of nurses and patients shows a strong link between employee satisfaction and patient loyalty. *Journal of Health Care Marketing*. 1996;16(4):14-23.
- [8] Ministry of Health and Welfare. Guideline of pilot project on comprehensive nursing service. Sejong: Ministry of Health and Welfare; 2016.
- [9] S. R. Shin, K. Y. Park, "Comparing satisfaction with nursing care and factors relevant to hospital revisit intent among hospitalized patients in comprehensive nursing care unit and general care unit", *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, vol. 21, no. 5, pp. 469-479. 2015.
DOI: <https://doi.org/10.1111/jkana.2015.21.5.469>
- [10] Y. A. Jung, "A Comparison of Patients' Nursing Service Satisfaction, Hospital Commitment and Revisit Intention between General Care Unit and Comprehensive Nursing Care Unit" *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, vol. 24, no. 1, pp.30 - 39 (10 pages), Jan. 2018
DOI: <https://doi.org/10.1111/jkana.2018.24.1.30>
- [11] M. S. Wang, N. Y. Lim, H. C. Jeong "The patient satisfaction of medical services and the revisiting intention in a public hospital", *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, Vol.14, No.1 2, pp.6275-6283(9page), 2013.
DOI : <https://doi.org/10.5762/KAIS.2013.14.12.6275>
- [12] J. I. Kang, *Satisfaction with Medical Service Quality of In-patient of a Public Hospital* [master's thesis]. Dept. of case Management The Graduate School of Information in Clinical Nursing Hanyang University 2010. 2
- [13] M. S. Seo, *A study on the expectations of inpatients for the quality of nursing service, their satisfaction level and hospital reuse* [master's thesis]. Seoul: Ewha Womans University; 2008.
- [14] M. A. Lee, "A Study of Nursing Services Quality, General Satisfaction of Medical Services, and Revisiting Intent of Hospital", *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, Vol.13 No.3, pp.362-372(11), 2007.
DOI : <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2006.03.006>
- [15] H. J. Choi, M. S. Koh, "Comparative study between the patients' satisfaction level of nursing service and revisit intention of the inpatients according to the ward type - Mainly on General Wards, Anshim Units and Comprehensive Nursing Care Service Wards.", *Korean Association Of Health and Medical Sociology*, 0(37):49-64. 2014.
- [16] J. S. Lee, *Study on the Patients'Satisfaction at Medical Service and Intention of Reuse of Hospital* [master's thesis]. Department of Business Administration The Graduate School of Industrial Management, Engineering& Design HanyangUniversity, 2010.
- [17] M. K. Ju, "A study on the determinants of consumer-oriented nursing service quality", *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 8(1), pp.169-191, 2002.
- [18] Y. A. Kim, *Establishment of a model for the improvement in the brand image of nursing homes for the old* [dissertation]. Seoul: Ewha Womans University; 2007.
- [19] S. M. Jung, S. H. Yoon, "Comparative analysis research of inpatient satisfaction with nursing on comprehensive nursing service units & general units and nurses' work stress" *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 23(3), pp.229-238, 2017.
DOI : <https://doi.org/10.1111/jkana.2017.23.3.229>
- [20] B. S. Jang, N. M. Chun, "Correlations between customer satisfaction and loyalty in patients using comprehensive nursing care medical service", *Journal of the Korea Management Engineers Society*, 22(3), pp.83-93, 2017.
- [21] S. Y. Kim, *A Comparative Study of Inpatients' Expectations, Satisfaction and Customer Loyalty for Nursing Service Between The Integrated Nursing and Care Service Ward and General Hospital Ward*, [master's thesis]. Seoul: Sahmyook University; 2018. 2
- [22] S. Y. Kim, D. W. Kim, S. M. Lee, "The Relation of

Communication Types of Nurses, Satisfaction on Nursing Services and Intent to Revisit the Hospital Perceived by Patients Admitted to Comprehensive Nursing Care Service”, *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, 18(11), pp. 321-331, 2017.

DOI : <https://doi.org/10.5762/KAIS.2017.18.11.321>

- [23] M. S. Kim, *Comparison of nursing satisfaction and revisit intention between patients in comprehensive care unit and general nursing units* [master's thesis]. Dept. of Major in Hospice & Palliative Special Nursing Hanyang University 2017. 8

이 지 수(Ji-Su Lee)

[정회원]



- 2017년 2월 : 부산가톨릭대학교 일반대학원 간호학과 (노인전문간호사, 간호학석사)
- 2020년 2월 : 부산가톨릭대학교 일반대학원 간호학과 박사과정 수료
- 2018년 8월 ~ 현재 : 오성병원 수간호사

<관심분야>

성인간호, 노인간호

이 지 원(Ji-Won Lee)

[정회원]



- 1997년 2월 : 부산대학교 일반대학원 간호학과 (간호학 박사)
- 1994년 3월 ~ 현재 : 부산가톨릭대학교 간호학과 교수

<관심분야>

간호교육, 건강증진