

간호사-환자 관계성 인식에 영향을 미치는 요인

성경미

경상국립대학교 간호대학 · 의과학연구원

Factors Influencing Perception on Nurse-Patient Relationships

Kyung Mi Sung

College of Nursing · Institute of Medical Sciences, Gyeongsang National University

요약 본 연구는 간호사와 환자의 관계성 인식에 영향을 미치는 요인들을 확인한 서술적 연구이다. 본 연구의 대상자는 일 도시의 종합병원 환자 65명과 이 병원에서 일하고 있는 대상 환자들의 간호사 65명이었다. 자료수집은 2021년 8월 20일부터 10월 28일까지 실시되었다. 자료는 기술통계와 Independent t-test 및 One-way ANOVA, 간호사와 환자의 관계성 인식 비교를 위한 paired t-test로 분석하였다. 연구결과 환자의 간호사-환자 관계성 인식의 정도는 나이 ($p < .001$), 입원일 수 ($p = .001$), 간호요구도 ($p < .001$), 간호서비스 만족 정도 ($p < .001$) 등에 따라 차이가 있었다. 간호사는 간호사-환자 관계성 인식은 담당 환자 수 ($p < .001$), 주관적 건강상태 ($p < .001$), 그리고 간호서비스 제공 만족도 ($p < .001$)에서 차이가 있었다. 이들의 관계성 인식 비교 결과 간호사가 환자보다 긍정적이었으나 그 차이는 통계적으로 유의하지 않았다 ($p = .054$). 환자의 관계성 인식에 영향을 미치는 요인은 나이, 입원기간, 간호서비스 만족도 등이었으며 ($F = 11.29, < .001$), 간호사의 관계성 인식에 영향을 미치는 요인은 주관적 건강상태와 서비스제공 만족도였다 ($F = 10.52, < .001$). 본 연구 결과 환자와 간호사의 관계성 인식에 영향을 미치는 변수들을 확인함으로써 간호사-환자의 관계성 인식을 높이기 위한 전략을 모색해 볼 수 있으며 이는 간호서비스의 질을 높이는데 기여하리라 본다.

Abstract This descriptive study was undertaken to identify factors influencing perceptions of nurse-patient relationships. The participants were 65 patients and their 65 nurses in a hospital located in S city. Data were collected from August 20 to October 28, 2021. Data were analyzed using descriptive statistics, independent t-tests, one-way ANOVA, and paired t-tests to compare the perceptions of nurses and patients of nurse-patient relationships. Patients' perceptions of nurse-patient relationships were significantly dependent on age ($p < .001$), hospitalization period ($p < .001$), nursing care requirements ($p < .001$), and nursing service satisfaction ($p < .001$). Nurses' perceptions were significantly dependent on the assigned patient ($p < .001$), subjective health status ($p < .001$), and service delivery satisfaction ($p < .001$) and were more positive than patients but not significantly so ($p = .054$). The factors influencing patients' perception were age, hospitalization period, and nursing service satisfaction ($F = 11.29, < .001$), and the factors influencing nurses' perception were subjective health status and service delivery satisfaction ($F = 10.52, < .001$). In summary, to increase the quality of nursing services, strategies should be devised based on considerations of factors that influence perceptions of nurse-patient relationships.

Keywords : Nurse, Patient, Relationship, Perception, Nursing Service, Service Satisfaction

본 논문은 2021년도 경상국립대학교 연구년제 연구교수 연구지원비에 의하여 수행되었음.

*Corresponding Author : Kyung Mi Sung(Gyeongsang National Univ.)

email: sung@gnu.ac.kr

Received September 14, 2023

Revised October 26, 2023

Accepted December 8, 2023

Published December 31, 2023

1. 서론

1.1 연구의 필요성

간호사와 환자 간 상호작용에 관한 연구는 1960년대 이후 꾸준히 진행되어 왔고 이론적 토대로 마련되었다 [1,2]. 그러나 2000년대 이후 의료서비스 차원에서의 간호사와 환자의 관계성에 대한 통찰은 아직 미진한 실정이며, 간호사와 환자의 서비스 제공자와 수혜자의 관계에 대한 연구들이 일부 이루어졌다. 최근에는 포괄간호서비스나 간호간병통합서비스를 시작하고 이에 대한 만족도 평가에서 환자와 보호자의 경험이 긍정적이었고 간호서비스 만족도가 높았음을 보고한 연구들이 있다 [3-5]. 이러한 간호서비스 만족은 간호사와 환자 간 원활한 의사소통과 긍정적인 관계를 토대로 한다[6,7]. 즉, 간호서비스는 간호사가 환자의 요구를 제대로 파악하고 이에 맞는 간호를 제공하는 것이므로 간호사와 환자 간 상호작용이 적절히 이루어져야 한다[7]. 그러나 실제 임상에서는 간호사의 의사소통기술 사용과 환자의 경험 사이에 차이가 있으며[6,7], 응급실과 같이 간호중재가 긴급한 상황에서는 대상자에 대한 인간적인 관심보다는 기술적 간호활동의 수행을 위한 상호작용이 단편적으로 이루어져 상호관계가 제대로 형성되지 않고 있으며, 환자의 건강문제 또는 정보 요구에 대한 간호사와 환자 간 인식에 차이가 있는 상호작용으로 환자들은 불만족을 경험하고 있다[8,9]. 간호사와 환자 간 효과적인 상호작용은 간호서비스에 대한 환자의 만족을 높이고 치료이행과 질병 회복을 돕는다[10]. 그러므로 여러 선행연구에서 간호사-환자 상호작용을 확인하기 위한 연구들이 다양하게 이루어졌으며 이는 환자 중심의 질적 간호를 제공하는데 중요한 요소로 보고 있다[9]. 간호사와 그 대상인 환자의 관계는 전문영역에서의 상호과정으로 이를 간과할 경우 환자의 돌봄 요구를 제대로 파악하지 못하고 건강문제를 악화시킬 수 있다[10]. 의료서비스는 의료인과 환자의 상호작용을 통해 생산되는 무형의 서비스로 이를 제공하는 의료진과 환자의 직접적인 접촉에 의해 이루어진다. 따라서 질병으로부터의 회복을 위해 환자와의 관계는 매우 중요하므로 상호관계를 개선하여 간호서비스의 질을 향상시킬 필요가 있다. 이에 우리나라는 의료인이 중심이 되어 환자권리장전을 발표하였고, 비의료인들 역시 의료진과 환자의 관계에 대해 다양한 연구들을 진행하고 있다. 일부 연구에서는 의료진과 환자의 관계가 일방적이고 수직적이며 소통자들 간에 의사소통 장애를 경험한다고 보고하였다[11,12] 특히 의료진과 환자간의 상호작용

에서 의료진이 자신을 존중하지 않는다고 느끼거나, 전문용어를 사용하고 충분히 설명하지 않을 때, 그리고 급하게 일을 하거나 재촉할 때 환자는 의사소통 장애를 경험했으며, 자신의 증상이나 기타 상황에 대해 충분히 설명해 주지 않아도 의사소통의 장애를 경험하였다. 즉, 환자들은 의료진이 일방적으로 소통하거나 권위적일 때 의사소통의 장애를 느꼈다[11]. 이러한 상호관계의 문제는 의료서비스 만족에 부정적인 영향을 미칠 수 있는데 구체적으로 일 연구에서 의료소비자권리보장 인식 중 의료진과 환자 간에 충분한 의사소통을 통해 치료를 결정하고, 환자의 의료서비스 대한 알권리가 존중되어야 의료서비스에 만족할 수 있음을 보고하였는데 이는 인적 서비스가 무엇보다 중요함을 보여준 결과이다[13]. 의료의 인적 서비스는 제공자의 자질이나 태도와 관련된 전문성, 신뢰성, 및 반응성의 영역으로 나누어 볼 수 있으며, 의료 서비스 질의 구성 요소인 의료진에 대한 신뢰성이나 의사소통 능력, 그리고 환자에 대한 심리적 배려나 돌봄과 같은 공감적 요소들이 이러한 인적 서비스에 해당한다[13-15]. 그러나 아직까지 간호사와 환자의 상호작용을 관계성 인식의 수준에서 확인한 연구는 거의 부재하다. 간호서비스의 질을 향상하고 환자의 서비스 만족도를 높이기 위해 우선적으로 간호사와 환자간 관계성 인식의 차이를 살펴보는 것이 필요하며, 실제 서비스를 개선하기 위해서는 이들의 관계성 인식에 영향을 미치는 요인들이 무엇인지 확인해 보아야 한다.

이에 본 연구는 치료적 상황에서 간호사와 환자가 상호작용하며 체험하게 되는 서로에 대한 관계성 인식을 알아보기 위해 병원에 입원하여 의료서비스를 경험하고 있는 환자와 이 환자를 간호하는 간호사를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 연구의 결과는 의료서비스에서 간호사와 환자 간 상호작용의 중요성을 강조하고 상호작용 증진을 위한 개선방안 마련의 기초자료가 될 것이다.

1.2 연구의 목적

본 연구의 목적은 일반병동에 입원한 환자와 이들을 간호하는 간호사의 관계성 인식의 차이를 확인하고 관계성 인식에 영향을 미치는 요인을 파악하는 것이다.

2. 연구방법

2.1 연구설계

본 연구는 일반병동에 입원한 환자와 이들을 간호하는

간호사의 관계성 인식의 차이를 확인하고 이들의 서비스 만족도와 관련 요인들에 대해 확인하는 서술적 조사연구(Descriptive survey research)이다.

2.2 연구대상

본 연구의 대상자는 일 지역 대도시에 소재한 종합병원에서 6개월 이상 근무한 간호사와 병원에 입원하여 이들에게 간호를 제공받고 있는 일반병동 환자로 의사소통이 자유롭고 치료경과가 좋아 연구 시점에 상태가 양호한 자들이었다. 대상자 수는 G*Power 3.1.9.7 program을 이용하여 Independent t-test를 실시할 경우 양측검증에 유의수준 .05, 검정력 80%, 효과크기 .50로 하였을 때 집단 당 64명으로 최소 표본 수는 128명이었으며 본 연구에서는 10% 탈락률을 고려하여 간호사와 환자 각각 71명씩 142명을 설문조사 하였다. 이 중 불성실한 설문지를 제외하고 최종 연구 대상자는 간호사와 환자 65명씩 130명이었다.

2.3 연구도구

본 연구의 자료수집을 위해 연구자는 간호사와 환자의 일반적 특성을 조사하는 문항과 환자의 서비스만족도 및 간호사의 서비스제공만족도를 조사하는 문항을 개발하여 사용하였으며, 연구변수인 간호사-환자 관계성 인식 측정 도구를 사용하였다.

2.3.1 일반적 특성

일반적 특성은 환자의 성별, 나이, 입원일 수, 가족돌봄 제공자 유무, 간호요구도, 병원비 부담정도에 관한 6문항과 간호사의 성별, 나이, 경력, 원하는 부서 여부, 평균 담당 환자 수, 주관적 건강상태 6문항으로 구성하였다. 그리고 환자의 서비스 만족도(‘현재 간호사의 서비스에 만족하십니까?’)와 간호사의 서비스제공 만족도(‘환자를 간호하면서 보람을 느끼시나요?’)에 대한 문항들을 포함하였다.

2.3.2 간호사-환자 관계성 인식

간호사-환자 관계성 인식의 정도는 Park과 Choi[12]가 개발한 의사-환자 관계성 척도를 참고하여 문항을 간호사에게 적용할 수 있는 내용으로 수정·보완한 후 경력 10년 이상의 간호사 4인과 간호학과 교수 2인의 전문가로부터 내용타당도를 검증받은 후 사용하였다(CVI=.85). 이 도구는 대상자별로 각각 19문항으로 구성되어 있으며

‘매우그렇다’(4점)에서 ‘전혀그렇지않다’(0점)의 5점 리커트 척도로 신뢰성(3문항), 공정성(3문항), 충실성(3점), 상호교환성(2문항), 및 소통성(8문항)의 하위요인이 있고, 개발 당시 하위요인별 내적 일지도는 .80에서 .94였으며 본 연구에서는 전체 신뢰도가 Cronbach’s alpha 값 .83이었고 하위요인별로는 .76에서 .89였다.

2.4 자료수집 방법

연구자는 종합병원 기관장에게 연구의 목적과 진행절차 등을 설명하고 허락은 받은 후 2021년 6월 15일부터 8월 3일까지 자료를 수집하였다. 연구자는 간호부에 연구의 목적과 진행 절차 등을 설명하고 협조를 구한 뒤 참여할 대상자를 모집하고 선정기준에 부합되는 대상자에게 설명문과 동의서가 포함된 설문지를 전달하고 설문응답이 끝난 뒤 연구자가 바로 수거하였다.

2.5 자료분석 방법

수집된 양적 자료는 SPSS/WIN 25.0 program을 이용하여 분석하였다. 먼저, 일반적 특성과 환자의 서비스 만족도 및 간호사의 서비스제공만족도는 빈도, 백분율로 분석하였고, 간호사-환자 관계성 인식의 정도는 평균과 표준편차로 확인하였다. 그리고 일반적 특성에 따른 연구변수 비교는 독립표본 t 검증과 일원분산분석을 실시하였으며 사후 검증으로 쉘레 검증을 실시하였다. 간호사-환자 관계성 인식의 차이 비교는 대응표본 t검증으로 분석하였으며 간호사의 관계성 인식에 영향을 미치는 요인과 환자의 관계성 인식에 영향을 미치는 요인은 다중회귀분석(Multifull Regression Analysis)을 실시하였다.

2.6 윤리적 고려

연구자는 대상자 모두에게 연구목적과 연구진행절차에 대해 설명하고 사전 동의를 받은 후 연구에 동의한 자에 한하여 설문조사를 실시하였다. 사전 동의서는 연구 도중에 언제든지 참여를 중단할 수 있으며, 이에 인해 연구대상자는 어떠한 불이익도 없음을 사전에 안내하였다. 그리고 수집된 자료는 대상자의 비밀을 보호하기 위해 개별화된 아이디로 연구자료 보관 파일에 저장되며, 연구자료는 연구자 외에는 접근이 제한되고, 수집된 자료는 코드화하여 연구목적외로만 사용되며, 설문지와 파일은 연구가 종료된 후 3년 동안 보관된 후 영구히 삭제됨으로써 철저히 익명성이 유지됨을 알리고 이를 지켰다.

3. 연구결과

본 연구의 결과는 다음과 같다.

3.1 대상자의 일반적 특성과 서비스 만족도

환자 대상자의 일반적 특성은 Table 1에서 보는 바와 같이 환자 중 남자 15명(23.0%), 여자 50명(76.9%)이었고, 40대가 가장 많았으며 평균 나이는 44.35(±11.67)세였다. 입원기간은 평균 7.82(±6.30)일이었으며 52명인 80%가 가족돌봄이 있다고 응답하였다. 간호서비스 요구도는 높은 경우가 26명(40.0%)이었고 보통이 31명(47.7%)이었으며, 병원비 부담은 높다가 32명(49.2%)으로 가장 많았다. 그리고 간호서비스 만족도는 높다 22명(33.9%), 보통이다 29명(44.6%), 낮다 14명(21.5%)이었다.

간호사는 54명(83.1)이 여자로 대부분을 차지하였고, 평균 나이는 33.19(±6.35)세였다. 경력은 평균 58.27(±11.92)개월이었고 36개월 이상인 39명(60%)이 절반 이상이었으며, 원하는 부서 여부에서 아니라고 응답한 경우가 36명(55.4%)으로 절반 이상이었다. 그리고 평균 담당 환자 수는 5~10명인 경우가 38명(58.5%)로 가장 많았다. 간호사의 주관적 건강상태는 보통이 34명(52.3%)으로 가장 많았고 다음으로 나쁘다는 응답이 19명(29.2%)였다. 마지막으로 간호사의 서비스제공 만족도는 보통이 32명(49.2%), 낮다가 18명(27.7%), 높다가 15명(23.1%) 순이었다.

3.2 대상자의 일반적 특성과 서비스 만족도에 따른 간호사-환자 관계성 인식 정도 비교

대상자의 일반적 특성과 서비스 만족도에 따른 간호사-환자 관계성 인식 정도를 비교한 결과는 Table 2와 같다. 먼저 환자의 일반적 특성과 서비스 만족도에 따른 간호사-환자 관계성 인식의 정도는 나이(F=10.16, $p<.001$), 입원일 수(F=11.30, $p=.001$), 가족돌봄 제공자 유무($t=9.76$, $p<.001$), 간호요구도(F=10.91, $p<.001$)에서 차이가 나타났고, 간호서비스 만족 정도(F=15.24, $p<.001$)에 따라서도 차이가 있었다. 다음으로 간호사의 일반적 특성과 서비스 만족도에 따른 간호사-환자 관계성 인식의 정도는 평균 담당 환자 수(F=12.50, $p<.001$), 주관적 건강상태(F=10.60, $p<.001$)에서 차이가 나타났고, 간호서비스 제공 만족도(F=7.32, $p<.001$)에서도 차이를 보였다.

Table 1. General characteristics of participants (N=130)

Variables	Categories	n	%	Mean±SD
Patients(n=65)				
Gender	Male	15	23.1	
	Female	50	76.9	
Age(yr) (Range 25-62)	20-29	9	13.8	44.35±11.67
	30-39	12	18.5	
	40-49	29	44.6	
	≥50	15	23.1	
Hospitalization period(day) (Range 3-14)	< 5	9	13.8	7.82±6.30
	5~10	39	60.0	
	>10	17	26.2	
Family caregiver	Yes	52	80.0	
	None	13	20.0	
Demanding for nursing care	High	26	40.0	
	Moderate	31	47.7	
	Low	8	12.3	
Burden of hospital expenses	High	32	49.2	
	Moderate	29	44.6	
	Low	4	6.2	
Nursing service satisfaction	High	22	33.9	
	Moderate	29	44.6	
	Low	14	21.5	
Nurses(n=65)				
Gender	Male	11	16.9	
	Female	54	83.1	
Age(yr) (Range 23~41)	< 30	27	41.5	33.19±6.35
	30~35	26	40.0	
	>35	12	18.5	
Career(month) (Range 7~89)	< 12	10	15.4	58.27±11.92
	12~36	16	24.6	
	>36	39	60.0	
Wanted department	Yes	29	44.6	
	No	36	55.4	
Average number of assigned patients	< 5	8	12.3	
	5~10	38	58.5	
	>10	19	29.2	
Subjective health status	Good	12	18.5	
	Moderate	34	52.3	
	Bad	19	29.2	
Service Delivery Satisfaction	High	15	23.1	
	Moderate	32	49.2	
	Low	18	27.7	

Table 2. Differences of study variables according to general characteristics of the participants (N=130)

Patients(n=65)		Nurse-patient relationship			Nurses(n=65)		Nurse-patient relationship		
Variables	Categories	Mean±SD	t/F	P (Scheffe)	Variables	Categories	Mean±SD	t/F	P (Scheffe)
Gender	Male	2.59±.72	-1.53	.147	Gender	Male	3.20±.56	2.49	.067
	Female	2.86±.51				Female	3.09±.61		
Age	20 ^a	3.02±.57	10.16	<.001	Age (Range 23~41yr)	< 30	3.20±.45	1.49	.261
	30 ^b	2.64±.62		a)d		30~35	2.97±.59		
	40 ^c	2.97±.45				>35	3.18±.47		
	≥50 ^d	2.41±.71							
Hospitalization period(day)	< 5 ^a	2.62±.60	11.30	.001	Career (Range 7~89month)	< 12	3.05±.52	3.80	.052
	5~10 ^b	2.95±.45		c)b>a		12~36	3.36±.48		
	>10 ^c	3.60±.67				>36	3.09±.68		
Family caregiver	Yes ^a	2.81±.79	9.76	<.001	Wanted department	Yes	3.36±.54	2.63	.078
	None ^b	3.20±.61		b>a		No	3.12±.65		
Demanding for nursing care	High ^a	3.19±.47	10.91	<.001	Average number of assigned patients	< 5 ^a	3.41±.57	12.50	<.001
	Moderate ^b	2.92±.60		a>c		5~10 ^b	3.51±.64		b>a>c
	Low ^c	2.71±.59				>10 ^c	2.69±.53		
Burden of hospital expenses	High	2.94±.48	1.09	.152	Subjective health status	Good ^a	3.61±.56	10.60	<.001
	Moderate	2.84±.50				Moderate ^b	3.21±.64		a>c
	Low	3.05±.52				Bad ^c	2.97±.61		
Nursing service satisfaction	High ^a	3.63±.68	15.24	<.001	Service Delivery Satisfaction	High ^a	3.51±.59	7.32	<.001
	Moderate ^b	3.10±.54		a>b>c		Moderate ^b	3.27±.68		a>c
	Low ^c	2.69±.33				Low ^c	3.05±.65		

Table 3. Differences of study variables between patients and nurses (N=215)

Variables	Mean±SD	t	p
Patients' nurse-patient relationship	2.85±0.83	3.79	.054
Nurses' nurse-patient relationship	3.16±0.69		

Table 3과 같이 환자와 간호사의 관계성 인식의 정도는 간호사(3.16±0.69)가 환자(2.85±0.83)보다 긍정적이었으나 그 차이는 통계적으로 유의하지 않았다(t=3.79,

p=.054).

3.3 대상자의 관계성 인식에 영향을 미치는 요인

본 연구에서는 환자와 간호사 각각의 대상자에 대한 관계성 인식에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위해 다중회귀분석을 실시하였으며 이를 위해 먼저 모든 변수의 정규성과 선형성을 확인하였고, Durbin-Watson 통계량은 2.02로 기준값인 2에 가까워 자기상관의 문제가 없음을 확인하였다. 또한 예측변수들 간의 상관관계수가 절대값 .03~.25로 모든 변수들이 독립적이었으며, 공차한

Table 4. Hierarchical regression analysis for relationship Perceptions of patients and nurses (N=215)

Predictors	Model for patients				Predictors	Model for nurses			
	B	S.E.	β	p		B	S.E.	β	p
Constant	0.45	0.14			Constant	0.48	0.17		
Age	0.29	0.12	.45	.04					
Hospitalization period(day)	0.30	0.15	.47	.02	Career(month)	0.09	0.04	.13	.41
Family caregiver ¹⁾	-0.14	1.71	-.32	.85	Number of assigned patients	-0.07	0.11	.17	.86
Demanding for nursing care	0.36	0.18	.29	<.001	Subjective health status	0.28	0.85	.28	<.001
Nursing service satisfaction	0.67	0.12	.51	<.001	Service delivery satisfaction	0.67	0.56	.46	<.001
R ² = .47 F = 11.29 (<.001) Adj. R ² = .45					R ² = .33 F = 10.52 (<.001) Adj. R ² = .32				

1) Dummy variables: Family caregiver(Yes=1, No=0)

계 역시 .40~.92로 0.1 이상이었고 다중공선성의 문제도 없었다. 대상자의 관계성 인식에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과는 Table 4와 같다. 환자의 관계성 인식에 영향을 미치는 요인으로 회귀모형에서 통계적으로 유의한 변수는 나이($\beta=.45$, $p=.04$), 병원입원기간($\beta=.47$, $p=.02$), 간호요구도($\beta=.29$, $p<.001$) 및 간호서비스만족도($\beta=.29$, $p<.001$)였으며 모형의 설명력은 45%였다($F=11.29$, $<.001$). 다음으로 간호사의 관계성 인식에 영향을 미치는 요인으로는 주관적 건강상태($\beta=.28$, $p<.001$)와 서비스제공만족도($\beta=.46$, $p<.001$)였으며 모형의 설명력은 32%였다($F=10.52$, $<.001$).

4. 논의

본 연구의 대상자는 종합병원에서 6개월 이상 근무한 간호사와 병원에 입원하여 이들에게 간호를 제공받고 있는 일반병동 환자들로 간호사 65명과 환자 65명의 총 130명이었다. 간호사의 관계성 인식의 정도는 환자보다 점수가 높아 긍정적인 것으로 나타났으나 그 차이가 통계적으로 유의하지는 않았다. 관계성에 중요한 요소인 의사소통기술에 있어서는 일 연구에서 이를 사용하는 간호사보다 경험하는 환자가 그 효과를 더 높게 인식하고 있었는데 이러한 차이는 환자들이 6-7주로 수동적인 입장에서 의사소통기술을 경험하면서 상대적으로 간호사보다 부족함을 느끼기 때문인 것으로 해석되고 있다[16]. 따라서 환자를 대상으로 간호사와의 의사소통기술을 교육해 보는 것은 간호사와의 관계성 인식을 높이는데 어느 정도 효과가 있을 수 있으므로 이에 대한 연구를 시도해 볼 필요가 있겠다.

연구 대상자의 일반적 특성에 따른 관계성 인식의 정도 차이를 살펴보면 다음과 같다. 먼저 환자의 경우 20대가 간호사-환자 관계성 인식 정도가 가장 높았는데 특히 40대보다 유의하게 높았다. 이러한 결과는 선행연구에서 간호사가 스스로 환자를 돕는 역할이 유능하다고 생각할 때 환자와의 관계를 긍정적으로 인식하는 것으로 나타났으므로[10] 이를 토대로 20-40대 간호사의 경력을 세분화하여 비교해 볼 수 있다. 왜냐하면 간호사가 자신을 유능하다고 생각하는 단계가 어느 정도 유지되는지 그리고 감소되는 시기는 언제인지 등을 확인하고 유능한 단계를 유지시켜주기 위한 경력 개발에 활용할 수 있기 때문이다. 또한 환자의 입원일수가 길수록 관계성을 보다 잘 인식하는 것으로 나타남으로써 관계형성을 위해서는 어느

정도의 기간이 필요한 것으로 보이며 동시에 짧은 입원 기간에도 간호사-환자의 관계성 인식을 높일 수 있는 새로운 전략을 모색할 필요가 있음을 확인하였다. 환자 대상자는 가족중 돌봄 제공자 없거나 간호요구도가 높은 경우 낮은 경우보다 간호사와의 관계를 보다 잘 인식하고 있었는데 이는 간호요구도에 대한 조사에서 치료 영역이 가장 높았던 것처럼 관계성 인식에서도 으며 다. 다음으로 간호사의 경우 평균 담당환자 수가 5-10명인 경우가 그 이하이거나 이상인 경우보다 관계성 인식의 정도가 높았고 담당환자 수가 5명 이하인 경우가 10명을 초과하는 경우보다 관계성 인식의 정도가 높았다. 또한 자신의 건강상태가 좋다고 응답한 경우 나쁜 경우보다 관계성 인식의 정도가 높았다. 이는 담당환자 수가 많거나 간호사의 건강상태가 나쁜 경우 환자와의 관계 형성이 어려움을 나타내는 것으로 환자의 치료 결과에 직접적으로 부정적인 영향을 미칠 수 있는 요인이 될 수 있음을 보여주는 결과이다. 본 연구결과 간호서비스에 대한 만족도가 높을수록 간호사-환자 관계성 인식도 잘하고 있는 것으로 나타났다. 즉, 간호사들은 자신의 간호서비스 제공에 매우 만족할 경우 환자와의 관계성 인식을 잘 되고 있었다. 이러한 결과를 볼 때 환자의 간호서비스만족도나 간호사의 간호서비스제공만족도 모두 간호사-환자의 관계성을 높이는데 긍정적 영향을 미치고 있음을 알 수 있으며, 이는 결국 환자 질병 치료 결과를 향상시키는 데 유용한 수단일 수 있음을 의미한다. 더 나아가 서비스 이용자인 환자의 고객만족이 병원 재이용의도에 직접적으로 긍정적 영향을 미친다는 연구보고[13,14]도 다수 있으므로 환자의 서비스만족과 간호서비스제공 만족을 높이는 전략을 다각도로 모색해 나가야 하겠다. 따라서 추후에는 환자의 서비스 만족도뿐만 아니라 간호사의 서비스제공 만족도도 높이기 위한 기초자료를 구축해 나가야 하겠다. 실제 선행연구중 환자의 서비스만족도에 영향을 미치는 요인으로 간호·간병 통합서비스병동에 입원한 환자의 경우 병원비 부담을 자녀가 하거나 가족관계 만족도가 높은 경우 서비스만족도도 높았으므로[3] 이에 해당하지 않는 환자의 경우 서비스만족도를 높이는 전략을 세울 필요가 있겠다. 예를 들면 이들이 서비스에 만족한 이유로 의료진에 대해 친밀감이 느껴진 경우가 가장 많았고 다음으로 입원 환경과 시설에 만족하고, 병원에 대해 긍정적 이미지가 생겼던 경우였으며, 그 외에도 의료진에게 신뢰감이 생겼거나 직접간호에 만족하고 질병이 더 잘 호전된 경우였으므로 이러한 부분들을 보완해줌으로써 서비스에 만족하도록 할 수 있다[3]. 또한 환

자와 간호사가 의사소통을 충분히 하는 경우도 서비스 만족도를 높이는 방안이므로[17] 간호사-환자의 관계성 인식을 향상시킴으로써 서비스 만족도를 높일 수 있다. 그 외에도 보호자를 대상으로 한 연구[18,19]에서도 간호-간병 통합서비스 이용으로 일반병동보다 사회생활이 가능해졌고, 무엇보다 간호사의 전문간호를 충분히 제공 받을 수 있어서 서비스에 대한 만족도가 높았으며, 해당 병원의 재이용의도도 높아졌는데 이는 간호사-환자의 관계성 인식과 함께 추후에는 간호사-환자 보호자의 관계성에 대해서도 연구를 진행할 필요가 있음을 일부 보여 주었다. 본 연구에서 간호사의 서비스제공 만족도 역시 간호사-환자 관계성 인식이 높은 경우 매우 만족하는 것으로 나타났다. 그러나 일 연구에서는 간호사가 인지하는 간호요구도가 환자보다 높고 환자의 서비스 요구에 못 미치는 것으로 나타나 환자와 간호사 모두가 만족하는 간호서비스 제공을 위한 전략이 필요하다[16]고 강조하였다. 이는 간호요구도와 간호만족도의 관계에서 의사소통이 부분적으로 매개효과가 있음을 확인한 연구[17]와 함께 본 연구와 유사한 결과들로 간호사-환자 관계성 인식이 서비스와 서비스제공 만족도에 중요한 영향 요인임을 알 수 있다. 마지막으로 환자의 관계성 인식에 영향을 미치는 요인인 환자의 나이, 병원입원기간, 간호요구도 및 간호서비스만족도와 간호사의 관계성 인식에 영향을 미치는 요인인 간호사의 주관적 건강상태와 서비스제공만족도는 모두 관계성 인식에 대한 설명력이 높으므로 추후 반복 연구를 통해서 재확인하고 간호사-환자의 관계성 인식을 높이기 위한 전략에 활용해 볼 수 있겠다.

5. 결론 및 제언

본 연구는 서비스 제공자와 수혜자인 간호사와 환자의 서로에 대한 관계성 인식의 차이를 확인하고, 환자와 간호사의 관계성 인식에 영향을 미치는 요인들을 확인한 서술적 조사 연구이다. 연구 대상자는 병원에 입원하여 의료서비스를 경험하고 있는 환자와 이 환자를 간호하는 간호사들이었다. 본 연구의 결과 대상자의 일반적 특성에 따른 관계성 인식의 차이는 환자의 경우 입원일수가 길거나 간호요구도가 높은 것이 간호사와의 관계성 인식에 도움이 되었고, 간호사는 자신의 건강상태가 좋은 경우 환자와의 관계성 인식의 정도가 높은 것으로 나타났다. 기타 환자의 서비스 만족도나 간호사의 서비스제공 만족도가 높은 경우 상호 관계성 인식의 정도가 높음을

확인하였다. 그러나 반복연구를 위해 다음과 같은 제언을 하고자 한다. 본 연구에 사용된 도구는 의사-환자 관계성을 확인하기 위해 개발된 문항을 간호사에게 맞게 수정·보완하고 전문가로부터 내용타당도를 검증받은 후 사용하였으나 추후에는 실제 임상현장에서 경험되고 있는 간호사-환자 관계를 관찰과 면접을 통해 조사함으로써 도구를 새롭게 보완하고 반복연구를 통해 신뢰도와 타당도를 재확인할 필요가 있다. 또한 본 연구의 결과는 의료서비스에서 간호사와 환자 간 상호작용의 중요성을 강조하고 간호사의 전문성과 환자의 치료 결과를 향상시키기 위해 이들의 상호작용을 증진시킬 수 있는 방안을 마련하는데 중요한 기초가 될 것이다.

References

- [1] H. E. Peplau, "Interpersonal relations: a theoretical framework for application in nursing practice", *Nursing Science Quarterly*, Vol.5, No.1, pp.13-18, 1992. DOI: <https://doi.org/10.1177/089431849200500106>
- [2] K. D. Konaln, J. A. Saah, A. R. Doat, R. M. Amoah, J. A. Abdulai, I. Mohammed, et al. "Influence of nurse-patient relationship on hospital attendance: A qualitative study of patients in the Kwahu Government Hospital Ghana", *Heliyon* Vol.7, No.2, e06319. 2021.
- [3] Y. A. Jung, K. M. Sung, "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*, Vol.24, No.1, pp.30-39, 2018. DOI: <https://doi.org/10.1111/jkana.2018.24.1.30>
- [4] K. O. Park, M. Yu, J. K. Kim. "Experience of nurses participating in comprehensive nursing care", *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, Vol.23, No.1, pp.76-89, 2017. DOI: <https://doi.org/10.1111/jkana.2017.23.1.76>
- [5] Y. O. Kang, M. S. Kim, K. S. Jang, "Influences of perceived patient-centered care and nursing service satisfaction on hospital revisit intent among inpatients who received comprehensive nursing service", *Journal of Korean Gerontological Nursing*, Vol.22, No.1, pp.44-55, 2020. DOI: <https://doi.org/10.17079/jkgn.2020.22.1.45>
- [6] C. McCabe, "Nurse-patient communication: an exploration of patients experiences", *Journal of Clinical Nursing*, Vol.13, No.1, pp.41-9, 2014. DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1365-2702.2004.00817.x>
- [7] S. Park, "Differences between nurses and patients' perception of nurses' communication skills", *Korean*

- Journal of Adult Nursing*, Vol.29, No.2, pp.166-176, 2017.
DOI: <https://doi.org/10.7475/kian.2017.29.2.166>
- [8] E. J. Kim, "Nurse-patient interaction patterns and patient satisfaction in the emergency department", *Journal of Korean Academy of Nursing*, Vol.40, No.1, pp.99-109, 2010.
DOI: <https://doi.org/10.4040/ikan.2010.40.1.99>
- [9] H. Kim, H. Y. Kang, "Effects of Facilitative Nurse-patient interaction using an Informational Leaflet on Emergency Care. *Journal of Korean Academy of Fundamentals of Nursing*, Vol.26, No.2, pp.127-135, 2019.
DOI: <https://doi.org/10.7739/jkafn.2019.26.2.127>
- [10] D. Roter, J. Hall, R. Merisca, B. Bordstrom, O. Cretin, "Effectiveness of interventions to improve patient compliance: A meta-analysis. *Medical Care*", Vol.36, pp.1138-1161, 1998.
- [11] B. H. Lee, "A study on the communication barriers between doctors and patients", *Korean Journal of Communication Studies*, Vol.19, No.1, pp.35-54, 2011.
- [12] J. Y. Park, Y. H. Choi, "A study on physician-patient relationship scale development", *Journal of Public Relations*, Vol.18, No.3, pp.304-334, 2014.
- [13] S. S. Kim, *A study on the effects of service quality, service value, emotional response and reputation on customer satisfaction and repurchase Intention in accordance with service relationship in healthcare services*, Doctoral dissertation, Hanyang University, Seoul, Korea, pp.157-165, 2010.
- [14] E. M. Noh, "Convergence study of servicescape and Human Services on the Perceived values and Customer Satisfaction", *Journal of Korea Convergence Society*, Vol.9, No.1, pp.325-330, 2018.
DOI: <https://doi.org/10.15207/JKCS.2018.9.1.325>
- [15] Y. S. Park, M. J. Song, "Importance of service quality factors affecting trust and satisfaction in medical service", *Korean Management Consulting Review*, Vol.8, No.4, pp.83-101, 2008.
- [16] 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 the Korean Data And Information Science Society*, Vol.26, No.1, pp.169-177, Feb. 2015.
DOI: <https://doi.org/10.7465/jkdi.2015.26.1.169>
- [17] U. Choi, J. S. Kang, "The mediating effect of nurse's communication on the relationship between nursing needs and nursing satisfaction in hospital patients", *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, Vol.19, No.4, pp.374-382, 2018.
DOI: <https://doi.org/10.5762/KAIS.2018.19.4.374>
- [18] K. O. Park, M. Yu, J. K. Kim, "Experience of nurses participating in comprehensive nursing care", *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, Vol.23, No.1, pp.76-89, 2017.
DOI: <https://doi.org/10.1111/jkana.2017.23.1.76>
- [19] S. O. Lee, M. J. Kim, "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*, Vol.13, No.2, pp.15-25, June 2019.
DOI: <http://dx.doi.org/10.12811/kshsm.2019.13.2.015>

성 경 미(Kyung Mi Sung)

[정회원]



- 1992년 9월 : 연세대학교 간호대학 (간호학석사)
- 2003년 2월 : 연세대학교 간호대학 (간호학박사)
- 2008년 9월 ~ 현재 : 경상국립대학교 간호대학 조교수 부교수 교수

<관심분야>

청소년 정신건강, 조현병, 양육스트레스