

중소 종합병원 입원환자와 간호사의 간호서비스에 대한 기대와 지각, 질 평가와 만족도 차이

김 정 희¹⁾ · 이 인 숙²⁾

서 론

연구의 필요성 및 목적

소비자의 기대수준 증가, 보건의료비의 급격한 상승, 의료기관간 경쟁 심화 등의 이유로, 의료서비스의 질은 비용 문제와 더불어 지난 90년대 이후 의료계의 중요한 과제로 대두되어 왔다. 의료서비스의 질에 대한 관심은 실제로 많은 의료기관들로 하여금 의료서비스의 질을 향상시키고 양질의 서비스 제공을 보장하기 위한 노력을 하도록 하였으며, 소비자 중심의 병원 마케팅 전략을 도입하도록 하였다. 특히 전통적으로 의료서비스 제공자에 의해 평가되던 서비스의 질과 만족도에 있어 소비자의 평가에 대한 중요성이 부각되었다. Donabedian (Harrigan, 1992에 인용됨)에 따르면, 질 평가의 측면은 구조, 과정과 결과로 분류되며, 최근의 전반적인 경향은 구조보다는 과정 또는 결과중심의 접근법이 강조되고 있다. 환자의 평가는 결과를 구성하는 중요한 요소 중의 하나로 의료서비스의 질 향상에서 주된 관심의 대상이 되었으며, 일반 기업체의 질 관리 이론을 의료계에 도입하고자 하는 지속적 질 향상 또는 총체적 질 관리 이론에서도 소비자 평가에 초점을 두고 있는 것과도 일치한다(Lee, 1994). 이 같은 맥락에서 간호서비스 마케팅 전략의 초점 또한 제공되는 간호서비스에 대한 환자의 평가를 사정하여 이를 효과적으로 개선, 증진시켜 나가는 것이 필요하다(Lim & Kim, 2000).

실제로 90년대 중반 이후 간호서비스의 질 평가에 대한 소비자의 지각과 만족 등에 관한 많은 연구가 수행되고 있으며,

특히 타당하고 정확한 간호서비스의 질 측정을 위하여 SERVQUAL 모형을 적용하는 사례가 점차 증가하고 있다. 그러나 대부분의 연구들에서는 '소비자 중심'의 서비스 평가를 강조하며, 간호서비스에 대한 소비자의 만족과 지각만을 측정하고 있을 뿐, 제공자인 간호사들의 기대 및 지각 수준과 비교한 연구는 많지 않다. 이것은 일종의 차이(gap) 모형인 SERVQUAL 모형의 가정과도 불일치한 것이다(Lim & Kim, 2000). SERVQUAL 모형은 대상자 측면에서의 질 결정 요인 뿐 아니라 제공자 측면에서 서비스 질 결정에 영향을 미치는 요인을 동시에 분석하도록 구성되어 있다. 즉 소비자의 서비스 기대에 대한 제공자의 지각과 소비자의 실제 지각간의 차이(gap1), 계획된 서비스 내용과 소비자의 기대에 대한 제공자의 지각 차이(gap2), 제공된 서비스와 계획된 서비스 내용간의 차이(gap3), 소비자의 서비스에 대한 정보와 실제로 제공되는 서비스와의 차이(gap4) 등 서비스 제공과 관련된 4가지 영역의 차이(gap)와, 소비자의 기대된 서비스 및 지각된 서비스간의 차이(gap5)를 합친 총 5가지 영역의 차이로 구성되어 있다(Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985, 1991). 따라서 간호서비스의 질을 평가하는 목적이 대상자의 요구를 파악함으로써 질 향상 도모와, 이를 근거로 대상자의 요구에 부합하는 서비스를 제공할 수 있도록 간호사를 준비시키기 위한 것임을 생각할 때, 간호사가 가지고 있는 서비스 제공에 대한 인식과 대상자의 지각을 함께 비교하는 연구가 필요하다고 하겠다(Lim & Kim, 2000).

한편 국내에서 수행된 간호서비스의 질 평가에 대한 선행 연구들은 대부분 대도시나 대학병원 소재 지역 혹은 300-500

주요어 : 병원 간호서비스, 환자만족도, 의료의 질, 사정 및 평가

1) 제주대학교 간호학과 조교수, 2) 서울대학교 간호대학 부교수

투고일: 2004년 7월 5일 심사완료일: 2004년 11월 21일

병상 이상의 종합병원 중심으로 수행되고 있다. 그런데 2000년 현재 국내에서 300병상 이하의 종합병원은 전체 종합병원수의 78.6%, 병상수로는 41.8%를 차지하고 있음에도 불구하고 (Moon, 2000), 종합병원의 과반수이상을 차지하는 이들 300병상 이하의 중소 종합병원이나 의료취약지역에서의 연구는 매우 드물다. 그러므로 지역 특성이나 병원 특성에 맞게 간호서비스의 질을 평가하고, 새로운 간호서비스 개발이나 질 향상 전략을 개발하는데 이를 적용하기에는 제한점이 있다. 예를 들어 J 지역의 경우, 지리적으로 육지와 고립되어 있으며, 2002년 현재 1곳의 대학병원을 비롯하여 총 6곳의 종합병원이 있으나, 그중 한곳을 제외하면 모두 200병상 안팎의 규모이고, 도내에 종합전문요양병원이 없는 유일한 지역이다 (Hong, Lee, & Hwang, 2002). 이 때문에 도내에서 주민들이 종합전문요양기관을 찾아 서울 등 대도시로 나가는 사례가 해마다 늘고 있고 이에 따른 진료비 유출만도 2백 50억원을 초과하는 것으로 조사되고 있다(Park, 2001). 따라서 이들 지역 주민들의 간호서비스에 대한 경험 및 질에 대한 평가는 대도시 지역의 주민들의 평가와는 다를 것으로 생각되나, 의료취약 지역이나 300병상 이하의 중소 종합병원을 대상으로 간호서비스의 질을 평가한 선행 연구는 드물다. 이에 본 연구는 일개 지역의 200병상 규모의 중소 종합병원 간호서비스의 질 평가에 있어서 SERVQUAL 척도를 이용하여 입원환자와 간호사들의 차이를 비교, 평가하여 지역사회 간호서비스 질 향상 전략을 개발하는데 도움이 되고자 수행되었다. 본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 입원환자와 간호사 두 집단간의 간호서비스에 대한 기대 수준을 비교한다.
- 입원환자와 간호사 두 집단간의 간호서비스에 대한 지각 수준을 확인한다.
- 입원환자와 간호사가 평가한 간호서비스 질 평가 수준을 비교한다.
- 입원환자와 간호사 두 집단간의 간호서비스에 대한 만족도를 비교한다.
- 입원환자와 간호사들이 평가한 간호서비스 질 하부속성들과 전반적인 만족도 간의 상관관계를 비교한다.

용어정의

• 간호서비스 기대

간호대상자가 간호서비스를 경험하기 전에 간호사가 제공해줄 기를 바라는 것에 대한 느낌을 의미하며(Jung & Youn, 2001), 본 연구에서는 Parasuraman 등(1991)에 의하여 개발된 개정판 SERVQUAL Scale을 사용한 Kim(2003)의 도구로 측정된 값을 말한다. 점수가 높을 수록 기대수준이 높음을 의미한다.

• 간호서비스 지각

간호대상자가 간호사에 의해 제공된 간호서비스를 경험하면서 또는 경험 후 갖게 되는 느낌을 의미하며(Jung & Youn, 2001), 본 연구에서는 SERVQUAL Scale(Parasuraman, et al., 1991)를 번역하여 사용한 Kim(2003)의 도구로 측정된 값을 말한다. 점수가 높을수록 간호서비스를 많이 받았다고 지각하는 것을 의미한다.

• 간호서비스의 질

서비스의 질이란 특정 서비스의 우수성과 관련하여 갖는 개인의 전반적 판단 혹은 태도를 의미한다. 이를 간호서비스에 적용하면, 간호서비스의 우수성과 관련하여 갖는 소비자의 전반적 판단 혹은 태도를 말한다(Parasuraman, et al., 1988). 본 연구에서는 Kim(2003)이 사용한 SERVQUAL Scale을 사용하여 측정된 간호서비스 지각수준(P)과 기대수준(E)과의 차감에 의해 계산된 SERVQUAL 점수(Q=P-E)를 말한다. 이때 SERVQUAL 점수가 양의 값을 가지면 숫자가 클수록 간호서비스의 질이 높고, 음의 값을 가지면서 숫자가 클수록 서비스의 질이 낮음을 의미한다.

• 간호서비스에 대한 전반적인 만족도

서비스에 대한 만족도란, 서비스 기대와 구매 후의 평가간의 불일치와, 소비자가 서비스에 대해 사전에 가지고 있던 특정 기준과 비교하여 나타난 감정과 결합하여 발생한 감정이다(Oliver, 1980). 본 연구에서는 제공받은 간호서비스에 대해 소비자가 느끼는 전반적인 만족 정도를 묻는 1문항으로 측정된 값을 말한다. 측정값이 높을수록 간호서비스에 대한 만족도가 높음을 의미한다.

연구 방법

연구설계

본 연구는 일개 지역사회의 중소 종합병원 입원환자와 간호사를 대상으로 간호서비스에 대한 기대 및 지각수준, 질 평가와 만족도 차이를 비교하는 비교 연구이다.

연구대상 및 자료수집 방법

본 연구는 J 지역에 위치한 200 병상 규모의 6개 종합병원들 중 협조 의사를 밝힌 4개 종합병원의 입원환자와 간호사들을 대상으로 자기기입식 설문지를 사용하여 이루어졌다. 먼저, 각 병원 간호부(과)장에게 연구의 목적 및 방법을 설명한 후 협조를 얻었으며, 보조 연구자 4명에게 3회 사전교육을 실시

하여, 병원별로 환자 및 간호사 각각 50부씩 총 400부를 배포하였다. 각 병원에서는 병동별 입원환자 수 및 간호사의 수에 비례하여 할당한 후 할당된 대상자를 임의 표출하여 연구자와 보조 연구자가 2003년 1월 한달 동안 연구 참여에 동의한 대상자들에게 배포하였다.

입원환자의 경우 개별적으로 직접 배포, 회수하였으며 모든 과정은 무기명으로 처리되었다. 단 소아과 환자와 65세 이상 노인환자 중 몸이 불편하여 설문지 기입이 어려운 환자는 연구자와 보조 연구자가 질문사항을 읽어주고 대답하도록 하거나 보호자가 대신 응답하도록 하였으며, 소아과 환자 7명, 노인환자 3명의 경우 보호자가 응답하였다.

한편 간호사는 직접 배포한 후, 개별 회수용 봉투를 이용하여 회수하였으며, 현 병원에서의 경력이 6개월 이상인 자를 대상으로 하였다.

배포된 설문지 중에서 환자의 경우 160부가, 간호사의 경우 총 175부가 회수되었고(병원별 회수율 69.0-97.0%, 전체 회수율 83.8%) 이중 불성실하게 응답한 23부를 제외하고 최종 분석에서는 간호사 162부, 환자 150부를 사용하였다.

연구도구

● SERVQUAL Scale

대상자들이 평가하는 간호서비스에 대한 기대 및 지각수준과, 질은 개정판 SERVQUAL Scale (Parasuraman, et al, 1991)를 사용한 Kim(2003)의 도구를 사용하였다. 이는 1988년 도구 개발 당시 (1988) 서비스 기대 수준을 '특정 기업의 서비스에 대한 기대 수준'으로 측정하였던 것을, 1991년에 수정된 SERVQUAL 척도에서는 '우수한 서비스를 제공할 것으로 예상되는 이상적인 기업의 서비스에 대한 기대수준(실현 가능한 이상적 기대수준)'으로 측정하고 있다. 이에 대하여 Kim(2003)은 간호서비스의 기대 수준 또한 Parasuraman 등(1991)의 제안대로 이상적 간호서비스에 대한 기대수준으로 측정되어야 한다고 하였다.

SERVQUAL 척도는 유형성(tangible), 신뢰성(reliability), 반응성(responsiveness), 확신성(assurance), 공감성(empathy) 등 5가지 하부 영역, 총 22문항으로 구성되었으며, 이는 1점 '전혀 아니다'에서 7점 '매우 그렇다'의 7점 척도이다. 유형성은 시설 및 물품 등과 같은 물리적 시설, 인력 혹은 의사소통 유형을 측정하며, 신뢰성은 약속된 서비스의 실행 및 정확성 여부를 측정한다. 반응성은 소비자를 기꺼이 돕고 즉각적인 서비스를 제공하려는 의도를 말하며, 보장성은 서비스 제공자가 갖고 있는 지식, 태도 및 소비자에게 확신 및 신뢰를 주는 능력을 의미하고, 공감성은 소비자에 대한 개별적인 관심과 배려를 말한다. 우선 대상자간의 간호서비스 지각수준과 기대수

준 차이를 비교하기 위하여 지각수준(P)과 기대수준(E) 각각 비교하였으며, 간호서비스의 질을 의미하는 SERVQUAL 점수는 지각수준(P)에서 기대수준(E)을 차감하는 방식으로 산출하였다.

개발 당시 척도의 각 하부 속성 영역별 Cronbach's α 는 0.80~0.93이었으며, 본 연구에서 척도의 전체 Cronbach's α 는 0.91이었으며, 각 하부 속성 영역 별로는 반응성 영역이 0.64로 가장 낮았으며, 신뢰성 영역이 0.91로 가장 높았다.

● 간호서비스에 대한 전반적인 만족도를 측정하기 위하여, 전반적인 만족도를 묻는 '이 병원의 간호서비스에 대하여 전반적으로 얼마나 만족하십니까?' 1문항의 7점 척도를 사용하였으며, 이는 1점 '매우 불만족'에서 7점 '매우 만족'으로 구성되었다.

● 대상자들의 인구사회학적 특성을 파악하기 위하여 입원환자들은 성별, 연령, 학력, 결혼상태, 월수입, 입원기간 및 목적, 입원 진료과, 과거 간호서비스 경험, 타지역 병원 경험 등 10문항을 조사였고, 간호사의 경우는 성별, 연령, 학력수준, 결혼상태, 근무부서, 임상경력, 직위 등 7문항을 조사하였다.

● 조사 대상 병원들의 특성은 운영병상수, 운영병상수 대 간호사 비율, 간호전달체계, 간호관리료 등급, 병원 종류 등 5문항을 조사하였다.

자료분석방법

연구 대상자의 일반적 특성, 간호서비스 기대 및 성과지각수준과, SERVQUAL 점수는 빈도와 백분율, 평균과 표준편차 등 서술적 통계를 하였으며, 대상자의 일반적 특성에 따른 병원들간의 차이는 X^2 검정을 하였다. 입원환자와 간호사 두 집단간의 간호서비스에 대한 기대수준, 성과지각수준, 서비스의 질 평가 비교는 t-test와 paired t-test를, 환자와 간호사 두 집단간의 차이 비교는 t-test를 이용하였다. 간호서비스 질 속성과 간호서비스에 대한 전반적인 만족도와 관계는 pearson correlation 상관계수를 구하였다.

연구 결과

연구대상자의 일반적 특성

● 조사 대상 병원의 특성

조사 대상 병원들의 운영병상 수는 평균 221 병상으로 200-256 병상 규모이었다. 운영 병상수대 간호사수 비율은 2.0:1-3.1:1 수준이었으며, 2곳은 간호보조인력이 없었으며, 2곳은 간호보조인력이 있었다. 간호전달체계는 3곳 병원에서 기능적 간호방법을 하고 있었으며, 1곳에서만 기능적 간호방

법과 팀 간호방법을 병행한다고 응답하였다. 간호관리료 등급은 2003년 1월 현재 5등급이 2곳, 6등급이 1곳이었으며, 적용되지 않는 곳이 1곳이었다. 또한 2곳은 국공립 병원이었으며, 2곳은 사립병원이었다<Table 1>.

● 간호사

조사 대상 간호사들의 일반적 특성은 <Table 1>과 같으며, 간호사 수는 총 162명으로 모두 여성이었고, 병원 A가 36명(22.2%), 병원 B는 49명(30.2%), 병원 C는 48명(29.6%), 그리고 병원 D는 29명(17.9%)이었다(table1). 평균 연령은 29.11세(± 6.51)이었으며, 25세 이하가 65명(40.4%)으로 가장 많았고, 그 다음은 26-30세 39명(24.1%), 36-40세 33명(20.5%), 41-45세 12명(7.7%) 순 이었다. 또한 과반수이상(88.2%, 142명)이 전문대 졸업자이었고, 미혼자가 92명(56.8%), 기혼자가 70명(43.2%)이었으며, 이는 병원들 간에 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다($X^2=8.156$, $p=.043$). 직위별로는 책임

간호사를 포함한 일반 간호사가 138명(85.2%), 수간호사 이상이 24명(14.8%)이었다. 근무 부서는 간호단위별로 과 구분이 제대로 되고 있지 않아 분류하기 어려웠으나, 대상자들의 응답에 근거하여 분류한 결과 외과계가 41명(25.8%)으로 가장 많았으며, 그 다음이 내과계 40명(25.2%) 순이었다. 산부인과계와 내외과계가 혼합되어 있는 병동이 각각 26명(16.4%), 25명(15.7%)이었다. 임상 경력은 평균 7.27년(± 5.93)이었으며, 5년 이상 경력자가 전체 대상자의 52.9%를 차지하였다.

간호사들의 일반적 특성별 병원들간의 차이에 대한 X^2 검정 결과, 결혼상태에 따른 차이 이외에 통계적으로 유의한 차이를 보이는 문항은 없었다.

● 입원환자

조사 대상 환자들은 총 150명이었으며, 병원 A는 31명(20.7%), 병원 B는 44명(29.3%), 병원 C는 44명(29.3%), 그리고 병원 D는 31명(20.7%)이었다<Table 2>. 전체 대상자 중

<Table 1> The demographic characteristics of nurses and hospitals

Hospitals		N(%)					X^2 (p-value)
Characteristics		Total	A	B	C	D	
Age (years) ⁺⁺	≥ 25	65(40.4)	17(47.2)	18(37.5)	22(45.8)	8(26.6)	22.485 (p=.096)
	26-30	39(24.1)	8(22.2)	13(27.1)	12(25.0)	6(20.7)	
	31-35	33(20.5)	10(27.8)	9(18.8)	8(16.7)	6(20.7)	
	36-40	9(5.6)	1(2.8)	1(2.1)	3(6.3)	4(13.8)	
	$41 \leq$	15(9.4)	-	7(14.6)	3(6.3)	5(17.2)	
Educational status	diploma	142(88.2)	33(91.7)	38(79.2)	43(89.6)	28(96.6)	6.210 (p=.102)
	bachelor \leq	19(11.8)	3(8.3)	10(20.8)	5(10.4)	1(3.4)	
Marital status	single	92(56.8)	26(72.2)	24(49.0)	32(62.5)	12(41.4)	8.156 (p=.043)
	married	70(43.2)	10(27.8)	25(51.0)	18(37.5)	17(58.6)	
Positions	staff	138(85.2)	31(86.1)	41(83.7)	42(87.5)	24(82.8)	0.452 (p=.929)
	head \leq	24(14.8)	5(13.9)	8(16.3)	6(12.5)	5(17.2)	
Departments	medical	40(25.2)	10(28.6)	15(30.6)	11(23.4)	4(14.3)	20.184 (p=.064)
	surgical	41(25.8)	7(20.0)	13(26.5)	7(14.9)	14(50.0)	
	OBGY	26(16.4)	8(22.9)	7(14.3)	6(12.8)	5(17.9)	
	mixed unit	25(15.7)	3(8.6)	6(12.2)	13(27.7)	3(10.7)	
	others	27(17.0)	7(20.0)	8(16.3)	10(21.3)	2(7.1)	
Years of career ⁺⁺⁺	>1	15(9.7)	8(23.5)	3(6.3)	3(6.5)	1(3.7)	19.931 (p=.068)
	1-2	33(21.3)	6(17.6)	8(16.7)	13(28.3)	6(22.2)	
	3-4	25(16.1)	4(11.8)	8(16.7)	10(21.7)	3(11.1)	
	5-9	36(23.2)	6(17.6)	14(29.2)	12(26.1)	4(14.8)	
	$10 \leq$	46(29.7)	10(29.4)	15(31.3)	8(17.4)	13(48.1)	
Total*		162(100.0)	36(22.2)	49(30.2)	48(29.6)	29(17.9)	
Characteristics of hospitals as of Jan. 2003	operational beds		200	256	206	220	
	operational beds : total nurses		2.2:1	2.2:1 ⁺	2.0:1 ⁺	3.1:1	
	nursing care system		F	F(T)**	F	F	
	degree of a nursing management charge***		5	6	5	-	
	type of hospitals		private	public	private	public	

* All is female ** F(T): functional and team nursing care system *** This degree dose not apply to D hospital.

+: These hospitals have no nursing support persons ++: Means \pm SD=29.11 \pm 6.51 +++: Means \pm SD=7.27 \pm 5.93

〈Table 2〉 The demographic characteristics of patients

Hospitals		N(%)					X ² (p-value)
Characteristics		Total	A	B	C	D	
Gender	male	68(45.3)	11(35.5)	18(40.9)	23(52.3)	16(51.6)	2.909 (p=.406)
	female	82(54.7)	20(64.5)	26(59.1)	21(47.7)	15(48.4)	
Age(years) ⁺	-19	9(6.0)	1(3.2)	3(6.8)	3(6.8)	2(6.5)	14.333 (p=.707)
	20-29	36(24.0)	7(22.6)	7(15.9)	13(29.5)	9(29.0)	
	30-39	34(22.7)	6(19.4)	10(22.7)	11(25.0)	7(22.6)	
	40-49	28(18.7)	7(22.6)	8(18.2)	9(20.5)	4(12.9)	
	50-59	20(13.3)	5(16.1)	8(18.2)	2(4.5)	5(16.1)	
	60-	23(15.3)	5(16.2)	8(18.2)	6(13.7)	4(12.9)	
Educational level	≤primary	17(12.0)	7(22.6)	2(5.1)	5(11.9)	3(10.0)	11.158 (p=.265)
	middle	19(13.4)	3(9.7)	9(23.1)	4(9.5)	3(10.0)	
	high	63(44.4)	13(41.9)	16(41.0)	17(40.5)	17(56.7)	
	≥college	43(30.3)	8(25.8)	12(30.8)	16(38.1)	7(23.3)	
Marital status	single	37(25.7)	6(19.4)	7(17.5)	11(25.6)	13(43.3)	6.948 (p=.074)
	married	107(74.3)	25(80.6)	33(82.5)	32(74.4)	17(56.7)	
Monthly income(won) ⁺⁺	≤99	6(5.8)	-	3(9.1)	2(6.3)	1(4.8)	4.347 (p=.887)
	100-199	34(33.0)	7(41.2)	10(30.3)	10(31.3)	7(33.3)	
	200-299	27(26.2)	3(17.6)	10(30.3)	7(21.9)	7(33.3)	
	300≥	36(35.0)	7(41.2)	10(30.3)	13(40.6)	6(28.6)	
Duration of Hospitalization(days) ⁺⁺⁺	≤ 18	93(67.4)	19(65.5)	24(61.5)	33(78.6)	17(60.7)	12.046 (p=.211)
	19-29	14(10.1)	4(13.8)	2(5.1)	5(11.9)	3(10.7)	
	30-89	15(10.9)	3(10.3)	4(10.3)	3(7.1)	5(17.9)	
	90 ≤	16(11.6)	3(10.3)	9(23.1)	1(2.4)	3(10.7)	
Clinical Department	medical	52(34.7)	7(22.6)	24(54.5)	15(34.1)	6(19.4)	14.832 (p=.096)
	surgical	62(41.3)	16(51.6)	10(22.7)	20(45.5)	16(51.6)	
	others	36(24.0)	8(25.8)	10(22.7)	9(20.5)	9(29.0)	
Experiences using prior nursing service	yes	83(58.5)	18(58.1)	25(59.5)	23(57.5)	17(58.6)	0.037 (p=.998)
	no	59(41.5)	13(41.9)	17(40.5)	17(42.5)	12(41.4)	
Experiences using extra-J. do hospitals	yes	48(32.9)	10(33.3)	18(41.9)	12(28.6)	8(25.8)	2.630 (p=.452)
	no	98(67.1)	20(66.7)	25(58.1)	30(71.4)	23(74.2)	
Total		150(100.0)	31(20.7)	44(29.3)	44(29.3)	31(20.7)	

+: Means±SD=40.12±16.93

++: Means±SD=253.16±236.73

+++: Means±SD=39.88±86.27

여성이 82명(54.7%)이었으며, 평균 연령은 40.12세(±16.93)이었고, 20, 30대가 36명(24.0%), 34명(22.7%)으로 가장 많았다. 대상자들의 과반수이상(74.7%, 106명)이 고졸자 이상, 기혼자(74.3%, 107명)이었으며, 월 평균 수입은 253.16만원(±236.73)으로, 300만원대 이상인 경우가 36명(35.0%)으로 가장 많았다. 입원기간은 평균 39.88일(±86.27)로, 전국 평균 입원일수인 18일 이하로 입원한 환자가 93명(67.4%)로 가장 많았으며, 3개월 이상 입원환자가 16명(11.6%)를 차지하고 있었다. 이중 3개월 이상 입원환자만의 평균 입원일수는 227.75일(±150.40)이었으며, 이를 제외한 나머지 환자들의 평균 입원일수는 15.25(±18.56)일이었다. 환자의 입원 시 진료과는 외과계가 62명(41.3%), 내과계가 52명(34.7%), 기타계가 36명(24.0%) 순이었으며, 조사 대상 병원 이외에 다른 병원의 간호서비스 경험의 유무를 묻는 질문에 경험이 '있다'가 83명(58.5%), '없다'가 59명(41.5%)이었고, 지역 특성상 타 지역의

병원을 이용한 경험에 대하여 '없다'가 98명(67.1%), '있다'가 48명(32.9%)이었다.

대상자의 일반 특성별 병원간의 차이를 확인하기 위하여 X² 검정을 한 결과, 통계적으로 유의한 차이를 보이는 특성은 없었다.

간호서비스에 대한 기대 및 지각 수준

● 대상자의 간호서비스에 대한 기대 수준(E) 비교

간호서비스 기대수준(E)을 분석한 결과, 6개 문항을 제외한 나머지 문항들에서 간호사들의 기대수준이 더 높은 것으로 나타났다. 평균 기대수준은 환자 5.58(±0.98), 간호사 5.75(±0.92)이었으나, 이는 통계적으로 유의한 차이는 없었다 <Table 3>.

서비스 속성별로 살펴보면, 입원환자의 경우, '반응성'이

(Table 3) The differences of expectations(E) between two groups

Items(Nursing service attributes)	Mean(SD)/Rank		t-value(p-value)
	Patients	Nurses	
<Total>	5.58(0.98)	5.75(0.92)	1.586(0.114)
Tangibles	5.17(1.16)/5	5.60(1.07)/4	3.381(0.001)**
1. modern-looking equipment	5.35(1.42)	5.76(1.24)	2.726(0.007)**
2. visually appealing physical facilities	5.18(1.60)	5.81(1.39)	3.680(0.000)**
3. nurses' neat-appearance	5.14(1.56)	5.46(1.24)	2.007(0.046)*
4. visually appealing materials associated with nursing service	5.04(1.60)	5.37(1.28)	1.979(0.049)*
Reliability	5.79(0.98)/3	5.84(±0.98)/2	0.469(0.639)
5. promise to do something by certain time, nurses will do so	5.86(1.33)	5.78(1.15)	-0.549(0.584)
6. show a sincere interest	5.98(1.22)	6.09(1.06)	0.825(0.410)
7. perform the service right the first time	5.87(1.27)	6.09(1.05)	1.707(0.089)
8. provide its services at the time	5.97(1.30)	5.89(1.10)	-0.534(0.593)
9. error-free nursing service	5.28(1.58)	5.35(1.36)	0.398(0.691)
Responsiveness	5.85(1.34)/1	5.78(1.02)/3	-0.529(0.597)
10. telling exactly	5.85(1.46)	5.94(1.13)	0.658(0.511)
11. response to request promptly	6.23(3.67)	5.84(1.17)	-1.325(0.186)
12. willingness to help	5.88(1.27)	5.85(1.15)	-0.205(0.838)
13. respond even if nurses are too busy	5.44(1.39)	5.50(1.17)	0.388(0.698)
Assurance	5.84(1.07)/2	5.94(1.01)/1	0.902(0.368)
14. confidence	5.63(1.34)	5.94(1.10)	2.188(0.029)*
15. safety in transaction	5.97(1.25)	5.99(1.06)	0.109(0.914)
16. courteous	6.05(1.14)	5.85(1.14)	-1.554(0.121)
17. sufficient medical knowledge	5.70(1.33)	6.00(1.09)	2.136(0.034)*
Empathy	5.25(1.18)/4	5.59(1.24)/5	2.653(0.008)**
18. individual attention	4.50(1.70)	5.02(1.36)	2.936(0.004)**
19. operating hours convenient to all customers	5.58(1.38)	5.48(1.05)	-0.718(0.473)
20. personal attention	5.65(1.41)	5.88(1.25)	1.561(0.120)
21. having the customers' best interest at heart	5.21(1.43)	5.81(1.18)	4.022(0.000)**
22. understanding customers' specific needs	5.28(1.50)	5.73(1.20)	2.970(0.003)**

5.85(±1.34)로 가장 높았고, 그 다음이 확신성, 신뢰성, 공감성, 유형성 순이었으며, 간호사는 '확신성'이 5.94(±1.01)로 가장 높았고, 신뢰성, 반응성, 유형성, 공감성 순이었다. 서비스 속 성별 두 집단간의 비교 결과, '유형성'과 '공감성' 부분에서만 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다($t=3.381$, $p=0.001$; $t=2.653$, $p=0.008$). 구체적으로는 '유형성'의 '현대적인 기구나 장비 사용($t=2.726$, $p=0.007$), 간호서비스가 제공되는 좋은 업무환경($t=3.680$, $p=0.000$), 단정하고 호감가는 외모($t=2.007$, $p=0.046$), 보기 좋은 간호서비스 안내책자나 홍보물($t=1.979$, $p=0.049$)과, '확신성'의 '대상자에게 확신을 줄 수 있는 업무관련 행동($t=2.188$, $p=0.029$)', '공감성'의 '개인적인 관심($t=2.936$, $P=0.004$), 진심으로 대상자에게 관심을 기울임($t=4.022$, $p=0.000$), 대상자의 원하는 바를 정확하게 이해($t=2.970$, $p=0.003$)' 등 문항에서 간호사들이 환자들 보다 서비스 기대수준이 더 높은 것으로 나타났다. 즉 간호서비스에 대한 두 집단간의 전체적인 기대수준은 통계적으로 유의한 차이가 없었으나, '유형성'과 '공감성' 속성에서는 간호사들의 기

대수준이 환자들 보다 더 높았으며, 속성별 기대수준의 순위도 차이가 있었다.

● 대상자들의 간호서비스에 대한 지각 수준(P) 비교

실제 제공된 간호서비스에 대한 지각 수준(P)의 경우, 전체적으로 환자의 지각 수준이 간호사 보다 더 높았으며, 이는 통계적으로 유의하였다($t=-5.128$, $p=0.000$)<Table 4>. 서비스 속성별로 살펴보면, 입원환자의 경우 '확신성'이 5.70(±1.07)으로 가장 높았고, 그 다음이 '반응성', '신뢰성', '공감성', '유형성' 순이었으며, 간호사는 입원환자와 유사하게 '확신성'이 5.06 (±0.95)으로 가장 높았고, '신뢰성', '반응성/ 공감성', '유형성' 순이었다. 지각 수준에 대하여 두 집단 간 비교를 한 결과, 모든 영역들에서 환자가 간호사 보다 지각수준이 더 높은 것으로 나타났으며($t=-6.160 \sim -2.766$, $p=0.006 \sim 0.000$), 특히 '반응성'의 경우 가장 큰 차이가 있었다($t=-6.160$, $p=0.000$). 문항별로는 '보기 좋은 간호서비스 안내책자나 홍보물'을 제외한 모든 문항에서 환자의 지각수준이 간호사 보다 더 높았으며,

(Table 4) The differences of perceived performance(P) between two groups

Items(Nursing service attributes)	Mean(SD)/Rank		t-value(p-value)
	Patients	Nurses	
<Total>	5.35(0.95)	4.83(0.87)	-5.128(0.000)**
Tangibles	4.70(1.11)/5	4.35(1.14)/4	-2.766(0.006)**
1. modern-looking equipment	4.78(1.34)	4.46(1.09)	-2.343(0.020)*
2. visually appealing physical facilities	4.73(1.47)	3.96(1.21)	-4.957(0.000)**
3. nurses' neat-appearance	5.28(1.33)	4.77(1.05)	-3.703(0.000)**
4. visually appealing materials associated with nursing service	3.97(1.69)	4.21(2.79)	0.917(0.360)
Reliability	5.51(1.10)/3	4.97(0.96)/2	-4.569(0.000)**
5. promise to do something by certain time, nurses will do so	5.51(1.30)	4.90(1.06)	-4.509(0.000)**
6. show a sincere interest	5.61(1.27)	5.14(1.07)	-3.531(0.000)**
7. perform the service right the first time	5.52(1.31)	5.01(1.14)	-3.646(0.000)**
8. provide its services at the time	5.59(1.27)	5.03(1.13)	-4.044(0.000)**
9. error-free nursing service	5.32(1.47)	4.77(1.20)	-3.578(0.000)**
Responsiveness	5.61(1.10)/2	4.86(1.05)/3	-6.160(0.000)**
10. telling exactly	5.55(1.39)	4.98(1.16)	-3.922(0.000)**
11. response to request promptly	5.62(1.28)	4.89(1.13)	-5.357(0.000)**
12. willingness to help	5.74(1.28)	4.94(1.25)	-5.600(0.000)**
13. respond even if nurses are too busy	5.53(1.32)	4.63(1.17)	-6.296(0.000)**
Assurance	5.70(1.07)/1	5.06(0.95)/1	-5.658(0.000)**
14. confidence	5.61(1.31)	4.94(1.09)	-4.892(0.000)**
15. safety in transaction	5.75(1.19)	5.01(1.08)	-5.733(0.000)**
16. courteous	5.88(1.20)	5.32(1.10)	-4.256(0.000)**
17. sufficient medical knowledge	5.54(1.24)	4.94(1.06)	-4.499(0.000)**
Empathy	5.23(1.08)/4	4.86(0.96)/3	-3.259(0.001)**
18. individual attention	4.60(1.49)	4.50(1.13)	-0.643(0.521)
19. operating hours convenient to all customers	5.35(1.26)	4.60(1.09)	-5.621(0.000)**
20. personal attention	5.53(1.24)	5.17(1.12)	-2.689(0.008)**
21. having the customers' best interest at heart	5.29(1.25)	5.07(1.10)	-1.641(0.102)
22. understanding customers' specific needs	5.36(1.37)	4.94(1.11)	-2.911(0.004)**

‘공감성’의 ‘개인적인 관심을 보임’ 및 ‘진심으로 대상자에게 관심을 기울임’에서는 통계적으로 유의하지 않았다. 따라서 기대수준과는 달리, 거의 모든 속성에서 환자가 간호사 보다 실제로 더 많은 간호서비스를 제공받았다고 느끼는 것으로 나타났으며, 두 집단간의 속성별 성과지각수준 순위는 유사하였다.

대상자들의 간호서비스 질(SERVQUAL score) 평가 비교

간호서비스에 대한 기대 및 지각간의 차이인 간호서비스 질 평가를 비교한 결과, 대상자 모두 거의 모든 문항에서 간호서비스 지각 수준이 서비스에 대한 기대수준을 초과하지 못하여 음의 값을 가지는 것으로 나타났다<Table 5>. 그런데 환자의 경우 ‘단정하고 호감가는 외모’나 ‘실수하지 않음’, ‘바쁜 업무 중에도 대상자의 요청에 반응’, ‘개인적인 관심을 보임’, ‘진심으로 대상자에게 관심을 기울임’, ‘대상자에 대한 인

격적 존중’ 및 ‘대상자의 원하는 바를 정확하게 이해’ 등 6개 문항에서는 양의 점수를 보였다. SERVQUAL 점수는 환자의 경우 기대 수준 5.58(±0.98), 지각수준 5.35(±0.95)으로 평균 -0.22(±0.88)이었던 반면에, 간호사는 기대 및 지각 수준이 각각 5.75(±0.92), 4.83(±0.87)으로, 성과지각수준이 보통수준(5점)을 초과하지 못하였으며, SERVQUAL점수 또한 -0.92(±0.84)로 나타나, 간호서비스의 질에 대한 환자의 평가가 간호사의 경우 보다 더 좋은 것으로 나타났다.

간호서비스 질 점수 순위는 환자의 경우, ‘공감성’이 -0.03(±1.13)으로 가장 높았고, 그 다음은 ‘확신성’, ‘반응성’, ‘신뢰성’ 순이었으며, ‘유형성’ 부분의 평가가 가장 낮았다. 간호사 또한 ‘공감성’ 부분이 가장 높았고 그다음은 ‘신뢰성’, ‘확신성’, ‘반응성’, ‘유형성’ 순이었다.

대상자들의 간호서비스에 대한 만족도 및 제 변수들의 상관관계 비교

〈Table 5〉 The differences of the quality of nursing service (SERVQUAL score) between two groups

Items(Nursing service attributes)	Mean(SD)/Rank		t-value(p-value)
	Patients	Nurses	
<Total>	-0.22(0.88)	-0.92(0.84)	-7.185(0.000)**
Tangibles	-0.46(1.25)/5	-1.25(1.39)/5	-5.266(0.000)**
1. modern-looking equipment	-0.54(1.59)	-1.30(1.35)	-4.554(0.000)**
2. visually appealing physical facilities	-0.47(1.82)	-1.84(1.71)	-6.819(0.000)**
3. nurses' neat-appearance	0.17(1.51)	-0.69(1.45)	-5.040(0.000)**
4. visually appealing materials associated with nursing service	-1.07(2.00)	-1.16(3.01)	-0.305(0.761)
Reliability	-0.28(1.00)/4	-0.87(0.90)/2	-0.522(0.000)**
5. promise to do something by certain time, nurses will do so	-0.37(1.41)	-0.88(1.16)	-3.486(0.001)**
6. show a sincere interest	-0.39(1.33)	-0.94(1.06)	-3.956(0.000)**
7. perform the service right the first time	-0.36(1.38)	-1.07(1.19)	-4.937(0.000)**
8. provide its services at the time	-0.39(1.37)	-0.87(1.13)	-3.337(0.001)**
9. error-free nursing service	0.08(1.51)	-0.58(1.36)	-4.027(0.000)**
Responsiveness	-0.25(1.33)/3	-0.92(1.06)/4	-4.955(0.000)**
10. telling exactly	-0.33(1.38)	-0.96(1.26)	-4.139(0.000)**
11. response to request promptly	-0.61(3.72)	-0.95(1.23)	-1.086(0.278)
12. willingness to help	-0.14(1.38)	-0.92(1.38)	-4.969(0.000)**
13. repond even if nurses are too busy	0.09(1.54)	-0.89(1.16)	-6.299(0.000)**
Assurance	-0.13(1.09)/2	-0.89(0.91)/3	-6.663(0.000)**
14. confidence	-0.01(1.42)	-1.00(1.17)	-6.684(0.000)**
15. safety in transaction	-0.22(1.33)	-0.98(1.07)	-5.541(0.000)**
16. courteous	-0.16(1.33)	-0.52(1.16)	-2.551(0.011)*
17. sufficient medical knowledge	-0.16(1.39)	-1.06(1.06)	-6.416(0.000)**
Empathy	-0.03(1.13)/1	-0.74(0.99)/1	-5.948(0.000)**
18. individual attention	0.09(1.68)	-0.53(1.27)	-3.682(0.000)**
19. operating hours convenient to all customers	-0.22(1.45)	-0.89(0.99)	-4.232(0.000)**
20. personal attention	-0.11(1.33)	-0.73(1.17)	-4.372(0.000)**
21. having the customers' best interest at heart	0.07(1.45)	-0.76(1.19)	-5.481(0.000)**
22. understanding customers' specific needs	0.09(1.61)	-0.80(1.22)	-5.496(0.000)**

환자들의 만족도는 평균 5.73(\pm 1.04), 간호사는 4.62(\pm 0.95)로 간호사가 입원환자들에 비하여 자신들의 간호서비스 수행에 대한 만족도가 더 낮은 것으로 나타났다($t=-7.949$, $p=0.000$) <Table 6>.

〈Table 6〉 The difference of nursing service satisfaction between two groups

	Mean(SD)		t-value(p-value)
	Patients	Nurses	
Nursing service satisfaction	5.73(1.04)	4.62(0.95)	-7.949(0.000)**

제 변수들과 만족도와의 상관관계 분석 결과, 환자 및 간호사 모두 서비스 기대 및 지각 수준과, 만족도 간에는 통계적으로 유의한 양적 상관관계가 있었으며, 특히 환자 및 간호사 모두 수행된 간호서비스에 대한 지각수준이 기대수준 보다 만족도와 더 관련이 있는 것으로 나타났다<Table 7>. 환자의 경우 만족도와 '반응성'에 대한 성과지각수준과의 상관계수가 $r=0.636$ ($p<0.001$)으로 가장 높았으며, 그 다음은 '신뢰성'($r=0.628$, $p<0.001$), '확신성'($r=0.615$, $p<0.001$) 순이었다. 간호사의 경우 만족도와 가장 많은 관련이 있는 것은 '확신성'에 대한 지각수준이었으며($r=0.550$, $p<0.001$), 그 다음은 '신뢰성'($r=0.550$, $p<0.001$), '공감성'($r=0.530$, $p<0.001$) 순이었다. 즉

〈Table 7〉 The correlations among the all variables in two groups

Nursing service satisfaction/Groups	Expectation					Perceived performance				
	TAN	REL	RES	ASS	EMP	TAN	REL	RES	ASS	EMP
/Patients	.309**	.272**	.231**	.288**	.299**	.534**	.628**	.636**	.615**	.551**
/Nurses	.295**	.397**	.362**	.383**	.369**	.459**	.539**	.473**	.550**	.530**

TAN: tangibles, REL: reliability, RES: responsiveness, ASS: assurance, EMP: empathy

환자 및 간호사 모두, 간호서비스에 대한 성과지각 및 기대수준이 높을수록 만족도가 높았고, '확신성'과 만족도간의 관련성이 가장 높았으며, 특히 서비스 지각수준이 만족도와 더 많은 관련이 있는 것으로 나타났다.

논 의

본 연구의 대상자들 중 입원환자들은 4곳 병원에 고루 분포하고 있으며, 여성이 남성 보다 약간 많고, 20대가 가장 많았으며, 30, 40대가 그 다음 순으로 나타났다. 이는 J지역 퇴원 환자의 의료이용 실태를 분석한 자료(Hong, et al., 2002)에서 여성이 남성보다 더 많고, 연령 대에서도 25-34세가 가장 많았던 것과 유사한 결과였다. 또한 본 연구 대상자들의 도외 병원 이용 경험자가 전체 대상자의 33% 수준으로, 이는 Hong 등(2002)의 보고서에서 도외 병원의 입원환자가 전체 입원환자의 11% 수준인 것에 비해 다소 높은 편이었다. 그러나 본 연구의 경우, 입원 경험만이 아닌 외래 진료를 포함한 병원이용에 관한 질문이었음을 고려하면, 대상자들이 J지역 입원환자의 특성을 반영하고 있는 것으로 생각된다. 대상 간호사들의 경우, 31세 이상이 전체 대상자의 36%, 평균 임상경력 7.27년 수준으로 5년 이상 경력자가 53%를 차지하는 등 Lee(2003) 연구의 대상자들에 비하여 다소 높았으며, 거의 모든 일반적 특성에 따른 병원별 간호사들 간에 유의한 차이를 나타내지 않았다. 한편 조사 대상 병원들 간의 커다란 차이를 보이는 특성은 없었으며, Korean Clinical Nurse Association (2002)의 보고서 결과와 비교하면, 조사 대상 병원들의 특성은 대체적으로 전국 평균치 범위에 해당하였다. 그러나 구체적인 조사나, 선행 연구가 없어 정확한 비교는 어려우나, 4곳 병원 모두 기능적 간호방법을 사용하고 있고 더구나, 팀 간호방법을 함께 사용하고 있다고 보고한 병원의 경우도, 간호보조인력이 거의 전무한 상태에서 간호서비스가 제공되고 있으며, 4곳 병원의 간호관리료 등급 또한 5-6등급이라는 점, 그리고 지역이 육지와 고립되어 있는 도서지역이며, 지역 내에 종합전문요양기관이나 상위의 간호관리료 등급을 받는 기관이 없다는 점 등을 고려하면, 본 연구의 대상 병원들의 특성이 선행 연구들의 대상 병원들이나 타지역의 의료기관들과 다를 수 있어, 본 연구의 결과를 일반화하는데 제한점이 있을 것으로 생각된다.

간호서비스 기대수준을 비교한 결과, 입원환자의 경우 '반응성'이, 간호사의 경우는 '확신성'이 가장 높았다. 환자와 간호사 집단 간에 평균 서비스 기대수준이 유의한 차이가 있는 것으로 나타났으며, 하부 속성들 중에는 '유형성', '공감성'에서 차이가 있는 것으로 나타났는데, 이는 환자와 간호사들의 서비스 기대수준이 다르다는 연구결과들과 일치한 것이었다(Moon & Lee, 2002; Lee, 2000, 2001). 두 집단간에 차이가

나지 않은 속성은 '신뢰성', '반응성', '확신성'이었으며, 이중 '반응성'은 환자의 기대수준이 가장 높으면서도 간호사와 기대 차이가 나지 않은 속성이었다. 따라서 '반응성'의 '신속하게 간호서비스를 제공'하거나 '환자의 요청에 반응'하는 등 간호활동을 강화한다면 서비스에 대한 평가를 높일 수 있을 것으로 생각된다(Lee, 2001).

한편 '공감성' 속성에 대한 기대수준은 낮은 반면에, '신속한 간호서비스 제공, 기꺼이 도와줌, 안심하고 간호를 받을 수 있게 함' 문항에 대해서는 오히려 환자의 기대수준이 간호사보다 더 높게 나타났던 바, 환자들은 즉각적인 반응이나 신뢰감을 주는 간호 서비스에 대해서는 기대를 많이 하나, 간호사에게 따뜻한 인간적 교류까지는 기대하지 않는다는 Lee(2002)의 결과와 일치한 것으로 생각된다. 그러나 이 같은 결과는 의료기관의 시설이나 장비와 같은 유형성 부분에서 기대수준이 가장 높고, 공감성 부분에서 가장 낮은 수준을 보인 Lee, Choi, Kang과 Cho(2000)의 연구 결과와는 일부분 차이가 있는 것으로, 이는 두 연구 간의 대상 병원 및 연구 대상자들의 차이에서 기인된 것이다. 즉 Lee 등(2000) 연구의 대상자들은 경기 지역에 소재한 430병상 규모의 일개 종합병원의 외래환자이었으나, 본 연구의 경우, J 지역 200 병상 규모의 4곳 종합병원에 입원한 환자들이었다. J 지역의 경우, 6곳의 종합병원 대부분이 200 병상 안팎의 규모로 종합전문요양기관이 없는 유일한 지역이며, 의료진이나 시설 등이 부족한 실정이다(Park, 2001). 따라서 본 연구의 대상 환자들은 최신 의료시설이나 장비 등과 같은 종합전문요양기관의 시설 등을 이용한 경우가 수도권 소비자들에 비하여 상대적으로 적었기 때문에 '유형성' 부분에서 기대수준이 낮은 것으로 생각된다. 본 연구에서 간호사나 환자 모두에서 '공감성'과 함께 '유형성'에 대한 기대수준이 가장 낮았던 점을 고려하면, 가시적이고 물리적 병원 환경의 어려움 등으로, 현실적으로 간호사가 환자 개개인에게 관심과 배려 등 '공감성' 부분의 서비스를 제공하기 어렵고, 이에 환자나 서비스 제공자인 간호사 모두 그에 대한 기대감이 낮은 것으로 생각된다.

실제 수행된 간호서비스에 대한 지각에서도, 대상자들 모두 기대수준의 결과와 유사하게 거의 모든 문항에서 차이가 있는 것으로 나타났는데 이 같은 결과 또한 환자와 간호사 간에 서비스에 대한 지각차이가 있다는 점에서 선행 연구들과 일치한 것이었다(Lee, 2001, 2003). 그러나 본 연구 결과, 환자들의 지각 수준이 간호사 보다 더 높았는데, 이는 간호사의 지각수준이 환자 보다 더 높은 것으로 나타난 선행 연구들과는 매우 상이한 것이었다(Lee, 2001, 2003). 선행연구들이 SERVQUAL 척도를 5점 척도로 사용하였고, 본 연구 대상 병원들의 의료서비스 수준이 종합전문요양 기관들과는 차이가 있을 것으로 생각되어 정확한 비교는 어려우나, 이는 입원환

자들이 실제 제공된 간호서비스에 대하여 지나치게 높게 평가 했다고 보다는 간호사의 자신들의 간호서비스에 대한 지각 수준이 선행 연구들에 비하여 낮았기 때문으로 생각된다. 즉 본 연구 대상 간호사들은 거의 모든 간호서비스 속성에 대하여 자신들이 제대로 간호서비스를 제공하지 못했다고 지각한다는 것을 알 수 있다. 따라서 간호사 자신의 간호활동 수행에 대한 기대수준은 높은 반면에, 실제 제공된 간호서비스에 대하여 간호사 자신들이 지나치게 낮게 평가한 이유에 대한 추후 조사가 필요하며, 다른 지역의 중소 병원의 경우에도, 상대적으로 간호사들의 서비스 지각수준이 낮은가에 대한 반복연구도 필요할 것이다. 물론 종합전문요양기관을 대상으로 한 선행 연구들에 비하여 본 연구의 대상 간호사들이 제공하는 간호서비스 수준이 실제로 더 낮았을 가능성을 배제할 수 없지만, 이는 환자들의 간호서비스 질 평가에 있어서 매우 중요하다. 왜냐하면 간호사가 자신이 수행한 간호서비스 질에 낮은 평가를 하거나 그들의 역할이 중요하다고 생각하지 않으면, 환자에게 질적인 서비스를 제공할 수 없고 따라서 환자의 간호서비스 질에 대한 평가 및 만족도가 낮아지기 때문이다(Moon & Lee, 2002).

또한 '공감성'과 '유형성'에 대한 서비스 기대 수준이 낮았던 점도 함께 고려하면, 대상 간호사들의 경우, 환자 만족을 지향하는 선도병원들이 제공하는 다양한 의료서비스의 내용과 높은 수준을 여러 정보매체나 교육을 통하여 이미 알고 있기 때문에, 자신들이 제공하게 될 간호서비스에 대한 기대수준이 높다(Moon & Lee, 2002). 물론 본 연구 대상자들이 제공한 간호서비스 수준이 실제로 낮았을 가능성을 배제할 수 없으나, 지방 및 도서지역의 종합병원으로서, 상대적으로 부족한 병원 내 간호지원체계가 간호인력 등 현실적인 어려움으로 환자들의 기대수준 만큼 서비스를 제공할 수 없어, 자신의 간호활동에 대한 자부심이나 만족도가 낮고, 실제 자신이 제공한 서비스에 대한 지각수준이 낮았을 것으로 생각된다. 반면에, 환자들은 제한적인 정보와 경험으로 간호서비스에 대한 기대수준이 낮았으며 따라서 상대적으로 제공된 간호서비스에 대한 지각 수준이 높았던 것으로 보인다. 실제 Korean Clinical Nurse Association(2002)에 따르면, 본 연구의 대상 병원들의 간호관리료 등급은 5, 6등급으로 질적인 간호를 제공하기에는 간호인력 및 간호보조 인력이 부족한 상태이다. 또한 J 지역 일개 종합병원의 간호조직에 관한 보고서(Lee & Kim, 2003)에 따르면 일반 간호사들은 간호 조직 및 인력 관리에 대한 불만이 높고, 질적인 간호서비스 제공을 위한 인력 개발 프로그램이 전무하며, 근무 사기 또한 낮았다. 따라서 간호사들이 고객 혹은 환자 지향적인 사고를 갖고 이를 근거로 질적인 서비스를 제공할 수 있기 위해서는 간호사들에게 장기적이고 계획적인 교육을 실시하며, 동시에 근로조건 개선

선, 권한위임의 확대, 제안제도의 활성화 등 간호사들을 적극적으로 동기 부여할 수 있는 전략이 요구되고, 간호사의 능력을 발휘할 수 있는 여건 조성 등 간호사들을 대상으로 한 내부마케팅이 필요할 것으로 생각된다(Moon & Lee, 2002).

간호서비스의 질 평가에서 대상자들 모두 서비스 지각수준이 기대수준을 초과하지 못하여 음의 값을 가지는 것으로 나타났다으며, 입원환자나 간호사 모두 '공감성' 부분에 대한 평가가 가장 높았고, '유형성'에서 가장 낮았다. 그런데 '공감성'의 경우, 대상자 모두에서 기대수준이 낮아 상대적으로 지각수준과의 차이가 크지 않아서 가장 질 높은 속성으로 평가된 것으로 생각된다. 또한 환자가 평가하는 간호서비스 질 수준이 간호사의 경우 보다 더 높게 나타났는데, 이는 앞서 논의한 대로 선행연구들과 비교하여 상대적으로 낮은 간호사의 지각수준 평가에서 기인된 것으로 생각된다. 또한 이는 본 연구 결과에서 기대수준 보다는 지각수준이 만족도와의 상관관계가 크고, 환자의 만족도가 간호사들의 만족도 보다 더 높은 것과 관련이 있는 것으로 생각된다. 즉 간호사의 실제적인 간호활동에 대한 낮은 평가는 간호서비스에 대한 만족도를 낮추거나, 혹은 낮은 만족도로 인하여 간호서비스 지각 수준에서 낮은 점수를 보이고, 결국 이것이 간호서비스 질에 대한 평가로 나타난 것으로 생각된다.

한편 간호서비스 속성들과 만족도와의 상관관계 분석에서, 환자 및 간호사 모두 간호서비스 만족도와 가장 관련이 있는 속성은 '확신성'이었다. Lee(2002)의 연구에 따르면, 간호서비스 질을 향상시키기 위하여 SERVQUAL 점수가 높은 속성, 즉 비교적 질 높게 제공된다고 평가된 반응성→공감성→신뢰성→보장성→유형성 순으로 서비스를 강화하는 전략이 효과적이며, '공감성'은 간호사가 개인적으로 노력하여 해결할 수 있다고 하였다. 이에 준하면 본 연구에서도 공감성→확신성/신뢰성→반응성→신뢰성/확신성→유형성 순으로 서비스를 강화하는 전략이 효과적일 수 있다. 그러나 본 연구 대상자 모두에서 가장 질이 높은 것으로 평가된 '공감성'은 기대수준과 지각수준 모두 낮아서 그 차이가 적었던 것이며, '공감성' 역시 '유형성'과 독립되어 존재하는 속성이 아니라, '유형성' 강화를 통하여 병원 내 간호지원체계가 형성되어야만 '공감성' 속성 또한 구체적이고 체계적으로 환자에게 서비스될 수 있음을 고려해야 할 것이다. 따라서 환자 및 간호사 모두에서 기대수준은 높지만 두 집단간의 지각수준에서 차이가 없었고, 대상자들의 간호서비스 만족도와 가장 많은 관련이 있는 '확신성'이나, 환자의 기대수준이 가장 높으면서도 간호사의 기대수준과 차이를 보이지 않았던 '반응성'을 강화하는 전략이 더 효과적일 것으로 생각된다. 또한 '유형성'의 경우는 환자와 간호사 모두 지각수준에서 '보통' 수준 보다 낮았다. '유형성'은

Lee(2001, 2002)의 지적대로 간호서비스를 구성하는 핵심요인이 아닌 것으로 소비자가 인식하고 있지만, 간호서비스 뿐 아니라 병원 전체의 이미지에도 손상을 줄 수도 있다. 또한 이는 병원 이미지 뿐 아니라, 결국 실제적으로 간호서비스에 대한 평가를 낮출 수 있다. 그러므로 간호서비스의 질을 향상하기 위해서는, 장기적인 관점에서 연구 대상 병원들과 같은 중소 병원의 경우, 병원 시설 및 장비와 같은 물리적이고 가시적인 병원 환경을 개선하고(Lee, 1999), 병원 내 간호지원체계를 확립하여 간호사들이 자신의 간호활동에 대하여 긍정적으로 평가하고, 직무 만족도를 높이며 궁극적으로는 질적인 간호서비스를 제공하는 것이 요청된다고 하겠다.

결론 및 제언

본 연구는 중소규모 병원을 대상으로 간호서비스의 질에 대한 평가 연구가 드문 사실에 주목하며, 지역 특성 및 병원 특성에 맞는 간호서비스 향상 전략을 개발하기 위하여, 중소 병원에 입원한 환자와 간호사들을 대상으로 간호서비스의 기대 및 지각수준과 질 평가, 만족도 차이에 대하여 비교, 평가한 비교연구이다. 자료수집은 J 지역의 200병상 종합병원 4곳에 입원한 환자 150명, 간호사 162명을 대상으로 Kim(2003)이 사용한 Parasuraman 등(1991)의 SERVQUAL 척도를 사용하여 실시되었다. 수집된 자료는 SPSS win 10.0을 이용하여, 서술적 통계 및 t-test, paired t-test, pearson correlation coefficient를 산출하였다. 본 연구 결과는 다음과 같다.

- 간호서비스에 대한 환자 및 간호사간의 전체적인 기대수준은 통계적으로 유의한 차이가 없었으나, '유형성'과 '공감성' 속성에서는 간호사들의 기대수준이 환자들 보다 더 높았으며($t=3.381, p=0.001$; $t=2.653, p=0.008$), 환자의 경우 '반응성'이 가장 높았고, 간호사는 '확신성'이 가장 높았다. 서비스 지각수준은 기대수준과는 달리, 거의 모든 속성에서 환자가 간호사 보다 실제로 더 많은 간호서비스를 제공받았다고 느끼는 것으로 나타났으며, 두 집단 간의 속성별 서비스 지각수준의 순위는 유사하였으며, 두 집단 모두에서 '확신성'이 가장 높은 것으로 나타났다.
- 환자 및 간호사 모두 간호서비스 지각수준이 거의 모든 문항에서 기대수준을 초과하지 못하였는데, 이는 서비스에 대한 기대 수준만큼 간호서비스가 제대로 제공되지 못하고 있으며, 환자나 간호사 모두 간호서비스의 질에 대하여 낮은 평가를 하고 있음을 의미한다. 또한 두 집단 모두에서 기대-지각수준간의 차이가 통계적으로 유의한 서비스 속성은 반응성, 신뢰성, 유형성이었다. 간호서비스의 질의 경우, 두 집단 모두 '공감성' 부분에 대한 평가가 가장 높았고, '유형성'에서 가장 낮았으며, 환

자가 평가하는 간호서비스 질 수준이 간호사의 경우 보다 더 높게 나타났다. 이는 간호사들의 자신들이 수행한 서비스에 대한 지각수준이 환자들의 경우 보다 더 낮았던 데서 기인한 것이었다. 그러므로 간호서비스 질을 향상시키기 위해서는 '확신성'이나 '반응성' 속성을 강화하는 전략이 필요할 것이다.

- 환자 및 간호사 모두, 간호서비스에 대한 성과지각 및 기대수준이 높을수록 만족도가 높았고, '확신성'과 만족도 간의 관련성이 가장 높았으며, 특히 서비스 지각수준이 만족도와 더 많은 관련이 있는 것으로 나타났다.

이상의 결과를 종합해보면, 소비자인 환자와 서비스 제공자인 간호사간에는 간호서비스 기대 및 지각 수준, 서비스의 질 평가에 있어 차이가 있었다. 특히 본 연구 대상 간호사들의 경우, 실제 수행된 자신의 간호활동에 대하여 낮은 지각수준을 보였으며, 이는 간호서비스의 질 평가 및 만족도에 영향을 미쳤다. 이를 근거로 다음과 같이 제언을 하고자 한다.

- 중소 병원을 대상으로 간호서비스의 질 평가에 대한 반복 연구가 필요하다.
- 간호사들이 자신의 간호활동에 대하여 낮게 평가한 구체적인 이유를 확인할 수 있는 연구가 필요하다.
- 간호서비스에 대한 환자의 만족도를 높이기 위해서는, 환자 및 간호사 모두에서 간호서비스 기대 및 지각 수준이 높았던 '확신성' 속성에 대한 강화가 요청된다.
- 기대 및 지각수준이 모두 낮은 '공감성' 속성을 강화하기 위해서, 이에 영향을 미치는 '유형성' 속성을 강화하기 위한 전략이 함께 필요하며, 병원 내 간호사의 간호활동을 지원해줄 수 있는 간호지원 체계 마련이 필요하다.

References

- Harrigan, M. (1992). *Quality of care: issues and challenges in the 90s*. Canadian Medical Association: Stittsville, Ontario.
- Hong, S. C., Lee, S. Y., & Hwang, S. Y. (2002). *Prevalence rate of disease and utilization of health care institutions in Jeju-do*. Paper presented at the commemorative symposium on the 50th anniversary of the opening of Cheju National University(CNU), the anniversary of the opening of Institute of Medical Science, & the first anniversary of the opening of CNU Hospital.
- Jung, M. S., & Youn, M. J. (2001). A study on the consumers' expectation, perception, quality, and satisfaction with the industrial nursing services. *The J Korean Community Nurs*, 12(3), 570-581.
- Kim, J. H. (2003). Measuring expectations by SERVQUAL scale in the assessment of nursing service quality, *JKANA*, 9(2), 251-264.
- Korean Clinical Nurses Association (2002). Annual Report.

- Lee, E. J., & Kim, J. H. (2003). *The strategies of the nursing organizational development in the Cheju National Hospital*. Unpublished manuscript.
- Lee, M. A. (2000). A study on the differences of perception between consumers and providers about nursing service quality, and the usefulness of tools measuring nursing service quality. *J Korean Acad Nurs*, 30(5), 1121-1132.
- Lee, M. A. (2001). A study of the perception gap on nursing service between consumers and providers. *J Korean Acad Nurs*, 31(5), 871-884.
- Lee, M. A. (2002). A study of the nursing service quality and satisfaction that admitted patients perceived-being used SERVQUAL. *J Korean Acad Nurs*, 32(4), 506-518.
- Lee, M. A. (2003). A study of the nursing service perceived by consumers and providers, and the tool that measures nursing service. *J Korean Acad Nurs*, 33(6), 772-783.
- Lee, S. H., Choi, K. S., Kang, M. G., & Cho, W. H. (2000). Measuring expectations in Assessment of consumer satisfaction by SERVQUAL. *Korean J Health Policy & Adm*, 10(3), 155-168.
- Lee, S. I. (1994). Measuring of ambulatory patients' satisfaction and its influencing factors in a tertiary hospital. *Korean J of Prev Med*, 27(2), 366-376.
- Lim, J. Y., & Kim, S. I. (2000). Measurement of nursing service quality using SERVQUAL model. *JKANA*, 6(2), 259-279.
- Moon, I. O., & Lee, M. H. (2002). The difference in medical and nursing service satisfaction between internal and external customers. *JKANA*, 8(1), 151-167.
- Moon, J. W. (2000). A study on the SWOT analysis of medium and small sized hospital. *Korea Society of Health Information Education*, 2(1).
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decision. *J Mark Res*, 17, 460-469.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implication for future research. *J Mark*, 49, 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: a multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *J Retailing*, 64, 14-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *J Retailing*, 67(4), 420-450.
- Park, J. I. (2001, October 31). The expectation of the improvement of the medical service quality in Jeju. *Hallailbo*, p A14.

The Differences in Quality Perceptions, Expectations, Evaluation, and Satisfaction for Nursing Service between Patients and Nurses: Small-medium Sized General Hospitals

Kim, Jeong-Hee¹⁾ · Lee, In-Sook²⁾

1) Assistant Professor, Department of Nursing, Medical School, Cheju National University

2) Associate Professor, College of Nursing, Seoul National University

Purpose: This study was performed to give direction to quality improvement strategies of nursing services by comparing the differences in quality perceptions and satisfaction for nursing services between patients and nurses in small-medium sized general hospitals with 200 beds. **Method:** The subjects, who were 150 inpatients and 162 nurses of 4 general hospitals in a community, answered a self-report questionnaire with a SERVQUAL scale. **Result:** There were differences between patients' and nurses' expectations and perceptions of nursing service and satisfaction. In the service expectation, the highest factor was 'the responsiveness', and in the perceived performance, the highest was the 'assurance'. In addition, overall patients' perceptions on nursing services showed higher than nurses'. There were positive correlations among the expectations and perceptions on nursing service, and satisfaction. The correlation between perception and satisfaction was higher than the correlation between expectations and satisfaction. **Conclusion:** To improve the nursing service quality at small-medium hospitals, strengthening the 'assurance' factor and improving the nursing service support system is needed. Also, this study on nurses' perceived nursing service at small-medium sized hospitals should be duplicated.

Key words : Hospital, Nursing service, Patient satisfaction, Health care quality, Access and Evaluation

• Address reprint requests to : Kim, Jeong-Hee

Department of Nursing, Medical School, Cheju National University

1, Ara-1 dong, Jeju, Jeju-do 690-756, Korea

Tel: +82-64-754-3884 Fax: +82-64-702-2686 E-mail: smukjh@cheju.ac.kr