

입원 환자의 호칭에 관한 연구

강현숙* · 김원옥** · 장광자** · 김일원***

I. 서 론

1. 연구의 필요성 및 목적

21세기가 다가오면서 국제화, 개방화의 물결에 따른 의료 서비스의 개방으로 의료의 국제 경쟁력 문제가 심각하게 대두되고 있다.

이에 부응하여 의료체제도 공급자 주도형에서 소비자 주도형으로 그 장이 변화될 것으로(대통령 자문 21세기 위원회, 1993) 예견된다. 그러므로 의료계는 병원을 찾는 대상자들을 고객으로 존중하고 고객만족에 초점을 맞춘 마케팅 개념을 도입하기 시작하였다. 이는 소비자인 대상자에게 양질의 간호서비스를 제공하고자 하는 움직임이 활발이 진행되고 있는 상태와 같은 맥락에 있다(윤은자, 1995).

병원에 입원한 환자는 여러가지 질병이나 손상 장애로 고통받는 대상일 뿐만아니라 병고에서 회복을 갈망하고 더 나은 삶을 희망하는 생명존중과 인격존중을 추구하는 존재로서 동질성과 개별성을 지닌 소비자이다(이정지, 1978 ; 엄영란, 1994). 소비자 만족은 간호서비스에 있어서 소비자인 대상자의 신뢰를 얻는 것으로 이는 의료의 궁극적

목표의 하나가 되며, 간호사와 대상자의 만남과 의사소통을 통한 간호의 질에 의해 이루어진다(윤은자, 1995 ; 정기선, 1991).

따라서 환자와 간호사의 관계는 대상자의 개별성을 존중하는 환자의 이름을 분명하게 호칭함으로써 시작하게 되는데 어떻게 호칭하느냐에 따라 호칭이 대상자에게 존중감과 친밀감을 줄 수 있거나 또는 불쾌감과 소홀감을 느끼게 할 수가 있다(홍옥순, 강규숙, 이정희, 1995). 특히 불쾌감을 줄 경우, 호칭자체가 전달하려는 의사소통 내용과 사실상 거리가 멀지라도 대화전체를 비효율적으로 이끌어갈 가능성이 커져 환자와의 신뢰형성에 나쁜 영향을 준다(조관일, 1980).

격에 맞는 호칭, 적절한 존칭의 호칭을 사용하는 것은 대화의 성패에 큰 영향을 미친다. 그러므로 환자인 고객에게 존중을 표하는 높임호칭이나 친밀감 가는 호칭을 사용하는 것은 고객만족경영에 초점을 둔 병원 마케팅 전략의 첫단계라 할 수 있겠다.

한편 대상자를 부르는 호칭에 있어서 서양의 경우는 미스터, 미스, 미세스의 단일 호칭체계를 누구에게나 사용하고 있으므로 호칭에 대한 특별한 고려가 필요 없다(서정천, 1991). 그러나, 유교적

* 경희대학교 의과대학 간호학과

** 경희대 병설 간호전문대학

*** 경희의료원 간호부

전통을 지닌 우리나라에서는 다른나라 사람들에게 비해 예법이나 관습에서 특이한 것이 많아 과거부터 친족과 인척사이의 멀고 가까움을 나타내는 아주 정교한 존수법인 친족중심의 호칭이 1200 낱말 정도의 호칭으로 분류되어 왔다. 그리고 일반호칭에 대해서도 상대방의 나이, 사회적 지위, 친소 관계를 생각하여 여러가지 호칭을 사용하여 왔다(전영우, 1993; 한갑수, 1989). 그러나 우리나라의 사회상이 대가족제도에서 핵가족제도로 바뀌고 사회도 폐쇄사회에서 개방사회로 변화되면서 종래 자연스럽게 쓰던 많은 호칭이 잘 쓰여지지 않게 되고 호칭을 사용할 장면이 부딪히게 되면 무엇이든 불러야 될지 몰라 당황하게 되는 것이 오늘의 현실이 되었다(박갑수, 1989). 특히 일반인에 대한 호칭의 보편성이 결여되어 무조건 상대방의 마음상태를 인식하고 또 상대방이 스스로 느끼는 존엄성에 대한 감수성을 존중하는 문화적 동질성이 강하게 대두됨으로서 모든 계층에 “-님”의 호칭이 확대되어 가는 것을 볼 수가 있다(장지영, 1989; 정재도, 1989).

이러한 현실에 편승하여 일부 병원에서는 마케팅 전략의 일환으로 이미 대상자의 호칭을 “-님”으로 부르고 있으나 일반사회와 마찬가지로 대부분의 병원에서는 환자의 호칭을 어떻게 불러야 할지 어려움을 겪고 있다.

또한 문화적인 요구에 부합하는 간호를 제공하기 위해서도(Leininger, 1978) 우리문화에 부합되며 상대에 대한 존중과 친밀감을 나타내고 누구나 편하게 부를 수 있는 올바른 간호대상자의 호칭 정립이 시급히 요구된다. 그러나 호칭과 관련된 연구는 거의 없는 실정이다.

그러므로 본 연구는 병원현장에서의 환자를 부르는 간호사와 의사의 호칭 실태를 파악하고 호칭에 대한 대상자의 요구도를 살펴봄으로서 우리나라 문화에 맞는 입원환자의 호칭 연구의 기초자료를 제공하고 환자와 의료인간의 긍정적인 신뢰관계를 유지하여 고객만족의 병원경영에 이바지하고자 시도하였으며 구체적인 목적은 다음과 같다.

1. 임상에서 사용되는 환자의 호칭유형을 파악한다.

2. 호칭에 대한 환자의 만족여부와 그 이유를 분석한다.
3. 환자가 원하는 호칭유형과 그 이유를 분석한다.

II. 문헌고찰

1. 일반호칭

우리나라는 과거에 대가족제도의 소집단 폐쇄사회로서 친족 호칭은 상하친소에 따라 비교적 잘 이루어져 있으나 일반인에 대한 호칭은 사용 기회가 적어 잘 발달되지 못하였다(박갑수, 1989). 우리나라에서 쓰이고 있는 일반호칭의 종류로는 감탄사형(예: 여보, 여보세요, 애), 성명-접사형(예: -님, -씨, -양, -군, -공, -여사, -선생, -부인) 신분명형(예: 김판사, 문의원, 김교수), 친족어 대용형(예: 할아버지, 할머니, 김구할아버지, 유관순누나) 성명(-조사)형(예: 홍길동, 길동아), 대명사형(예: 어르신네, 당신), 명사형(예: 사모님, 주부님, 학생), 태호형(예: 00댁), 외래어형(예: 미스터, 미스)의 8-9종으로 분류할 수 있다(박갑수, 1989; 서정천, 1991). 박갑수(1989) 대인호칭에 대한 우리말의 문제점을 첫째 남녀 장유유서를 호칭할 수 있는 말이 개발되지 않았고 둘째 보편화된 외래어를 순화해야 하며 셋째 의미의 하락(예: ‘님’의 남용)에 의한 변화에 대한 대책을 강구해야 한다고 하였다.

또한 장지영(1989)은 남을 부를 때 성명만을 부르는 것은 가볍게 여기는 느낌이 있으므로 반드시 성명아래에 어떠한 경어를 붙여 존경을 나타내도록 하였는데 특히 좋은 경어는 옛날 우리조상들이 남을 높이는 말로 썼던 ‘선(先, 仙)’, ‘지(智)’ 중에서 하나를 남자의 경칭어로 쓰고 여자에게는 성씨 아래 ‘씨’를 붙여 쓰며 ‘님’은 남녀 공통으로 사용하도록 언급하였다.

본 연구에서는 병원환경에서 간호대상자와 간호사 및 의사의 의사소통시 사용되는 일반호칭을 중심으로 호칭의 유형을 문헌적으로 살펴보고자 한다.

- 성명 접사형: 성이나 이름아래 광의의 접사가

붙는 것으로 존칭접사로는 ‘-님’, ‘-씨’, ‘-선생’, ‘-양’, ‘-군’ 등이 있다. ‘-님’이란 가장 일반적인 존칭접사 가운데 하나로, ‘주시경님’ ‘선생님’ ‘국장님’ 과 같이 사람이름아래 뿐만 아니라 관직명등까지 두루붙여 쓰는 말이다. 사람에게 쓸 때는 성명아래 붙이는 것이 가장 자연스럽다. 접사 ‘-님’은 본래 ‘임금, 주인’ 을 뜻하는 말로 일찍부터 쓰여왔다. 오늘날에는 이 ‘님’이 남용되고 있다. 존칭 접사중 ‘-씨’는 ‘-님’과 더불어 가장 대표적인 존칭 접사이다. ‘-님’과 다른 점은 이 접사는 고유어가 아니고 한자어라는 것이다. ‘-씨’는 성명아래 뿐만 아니라 성씨아래, 이름아래에 자연스럽게 연결된다. 이 ‘-씨’는 남녀에 두루 쓰일 수 있다. 또한 ‘선생’이란 접사는 교사를 이르는 말이며 학력이 뛰어난 사람에 대한 경칭으로 쓰이고 상대방을 부르는 존칭으로 쓰이기도 한다. 최근에는 ‘선생’이 일반경칭으로 쓰이면서 의미가 하락 확대되었고 성명 또는 성씨 아래 붙여 쓰고 있다. ‘-양’은 여자의 성명아래 붙어 처녀임을 나타내는 접사이다. ‘-군’은 원래 ‘임금’을 뜻하는 말로 시작되어 존칭접사로 쓰였으나 그 의미가 하락해 친구사이나 손아래사람을 부를 때 성명아래 붙여 부르고 있으며 미스터와 아주 용법이 비슷한 대중적 호칭이라고 하겠다(박갑수, 1989; 유병학, 1984).

- 신분명(-님)형 : 신분에 의한 호칭도 대표적인 호칭 가운데 하나이다. 그 예로는 우선 관직명을 들 수 있고 성씨와 성명과 함께 쓰이며 여기에 존칭접사인 ‘-님’자를 붙이는 것이 일반적이다(이탁, 1989; 정제도, 1989).
- 친족어 대용형 : 일반인에 대한 호칭으로 친족어가 대용되는 것을 두가지로 나누어 볼 수 있다. 첫째는 자기를 기준으로(연령) 상대방을 직접 호칭하는 것으로 ‘할아버지, 할머니, 아저씨, 아주머니’ 같은 말이 있고 둘째는 불려지는 사람기준으로 그신분에 어울리게 간접호칭하는 것으로 끝에 ‘-님’자를 붙여 ‘김구 할아버님’등으로 부르는 것이 일반적이다. 이밖에 ‘김씨 아저씨’ 처럼 친족어를 존칭접사아래 쓰는 경우도

있는데 이는 존칭접사만으로 존대의 정도가 약하다고 보아 다시 여기에 친족존칭을 추가한 것으로 바람직한 것이 못된다(박갑수, 1989; 성기철, 1991).

- 성명(-조사)형 : 동배나 아랫사람을 부를 때 흔히 쓰이는 형이다. 이는 ‘홍길동’, ‘길동’, ‘길동아’로 불려진다(박갑수, 1989).

2. 간호 대상자의 호칭

간호대상자의 호칭에 대한 연구는 아직 부진한 상태이므로 간호학 관련문헌에 나오는 대상자 호칭과 권영숙의 2인(1991)의 일 연구에 대해 살펴보고자 한다.

한국간호사의 윤리강령에서 간호사는 개인의 신앙 가치관 그리고 관습을 존중한다고 언급하였다(김명자의 6인, 1995; 홍근표의 4인, 1995).

Maslow(1968)는 사람은 스스로 자신을 존경하고 가치있는 존재로 생각하고 자존심을 가져야 하며 그가 접촉하는 사람들과 그의 가족으로부터 가치있고 위엄있는 한 사람으로 여겨짐을 느껴야 한다고 하였다. 홍옥순의 2인(1995)은 환자를 대할 때 예의를 갖춰 대하는 것이 그의 심정을 편하게 하는 방법이며 환자에게 반드시 이름을 불러서 인사하는 것이 환자가 자신의 개인성을 유지하게 도와주고 더불어 한 개인으로 존경받는 것을 확신하게 한다고 하였다. 그리고 입원한 환자는 병실에서 사람이름보다 방번호, 침상번호, 질병명으로 지칭될 때 비인간적인 경험을 하게 되므로 간호사는 대상자를 부를 때 인격적인 호칭을 사용하도록 각별히 주의해야 한다(김명자의 6인, 1995; 홍옥순의 2인, 1995).

기업문화 연구팀(1995)은 호칭을 “씨”라고 부르는 것은 동년배이거나 나이폭이 아래위로 10년을 넘지 않을 때 쓰는 것이 좋고 20대 30대의 나이에서 40대 50대의 나이에겐 ‘씨’자를 붙여 쓰는 것은 삼가는 것이 좋다고 하였다.

권영숙의 2인(1991)의 연구를 살펴보면 간호사가 부르는 환자호칭은 남녀 환자 공히 ‘-씨’가 가장 많았고(남자 : 51.5%, 여자 : 49.4%), 60세

이상의 환자에서 ‘-할아버지 또는 -할머니’로 불리어지는 경향이 높았다(남자 : 56%, 여자 : 60.1%). 입원환자가 적당하다고 생각하는 호칭도 현재 불리고 있는 호칭과 마찬가지로 ‘-씨’가 가장 많았고(남자 : 55.8%, 여자 : 54.1%), 연령이 많아질수록 ‘아저씨, 할아버지’ 등으로 불러주기를 선호하였다.

간호학 관련문헌을 살펴보면 환자를 직접 부르는 호칭으로는 ‘-씨’가 거의 대부분으로 확실적이며 대상자의 연령과 관계가 없었다(김명자와 6인, 1995 ; 홍근표외 4인, 1995 ; 홍옥순외 2인, 1995).

대상자를 간접적으로 지칭하는 지칭으로는 20대의 여자에게 ‘-양’, 남자에게 ‘-군’, ○○○, 20대, 30대, 70대의 대상자에게는 폭넓게 ‘-씨’로, 70대 어떤 할머니에게 ‘-씨 부인’, 80대 90대의 대상자에게 ‘-할아버지’, ‘-할머니’등으로 표현하였다(김명자와 6인, 1995 ; 손영희외 21인, 1996 ; 한윤복외 1인, 1993 ; 홍근표외 4인, 1995 ; 홍옥순외 2인, 1995). 이러한 호칭이나 지칭이 확실적이고 혼란됨은 남녀장유를 구분할 수 있는 호칭이 발달돼있지 않은 우리문화의 문제점이라 생각된다.

Ⅲ. 연구방법

1. 연구설계

본 연구의 설계는 의료인이 칭하는 환자의 호칭에 대한 입원환자의 의견을 분석하기 위한 횡단적 조사연구이다.

2. 연구대상 및 기간

본 연구는 1995년 10월부터 12월까지 서울시내 K의료원에 입원하고 있는 환자중 활력증상이 안정되고, 의사소통이 가능하며, 연구의 목적을 이해하고 본 연구에 참여를 동의한자를 대상으로 하였으며, 임의 표집법에 의거 선정하였다.

460명을 대상으로 하였으나 불충분한 자료는 제외한 454명이 본 연구의 대상이었다.

3. 연구도구

본 연구에 이용된 도구는 폐쇄질문과 개방질문으로 구성된 구조화된 설문지였으며 설문지의 내용은 일반적 특성, 호칭과 관련된 내용이었다.

도구의 내용 타당도를 높이기 위하여 간호학 교수와 임상경험이 풍부한 임상간호사의 의견을 반영하여 설문내용을 제작하였다.

4. 자료수집

자료는 간호사와 임상실습중인 간호학생들이 수집하였다.

자료수집시 측정과정에서 발생할 수 있는 오차를 최소화하기 위하여 조사원(간호사, 간호학생)에게 자료수집에 관한 사전교육을 실시하였다. 교육받은 조사원은 대상자 기준에 적합한 환자와 개별면접하여 자료를 수집하였다.

5. 자료분석방법

개방질문으로 얻어진 원자료를 본 연구자들이 주의깊게 읽으면서 같은 의미를 가진 진술들을 모아 여러차례 함께 논의하여 요약화하였다.

그 다음 단계로 수집된 자료는 SPSS를 이용하여 통계처리 하였으며 연구목적에 따라 분석하였다.

즉 대상자의 일반적 특성과 호칭유형 및 호칭에 관한 의견은 백분율로 분석하고 호칭유형별 만족 여부, 일반적 특성별 원하는 호칭유형 등은 X^2 -test로 분석하였다.

Ⅳ. 연구 결과 및 논의

1. 대상자의 일반적 특성

대상자들의 일반적 특성은 <표 1>과 같았다.

대상자들의 평균 연령은 45세였고, 51세-60세(23.1%)가 가장 많았으며, 남자(55.3%)가 여자(44.7%)보다 조금 많았다. 교육정도는 고졸이

(40.5%) 가장 많았으며, 직업은 무직(30.0%)이 가장 많았고 다음은 주부(18.9%)순 이었다. 입원경험이 있는 경우는 58.4%이었으며 내과(25.1%)와 산부인과(23.4%)환자가 가장 많았고 평균입원일수는 31일 이었다.

〈표 1〉 대상자의 일반적 특성

		빈도	백분율
연령 (만 세)	- 20	28	6.1
	21 - 30	83	18.3
	31 - 40	80	17.6
	41 - 50	68	15.0
	51 - 60	105	23.1
	61 -	90	19.8
성 별	남	251	55.3
	여	203	44.7
교육정도	국 초	68	15.0
	중 등	78	17.4
	고 등	184	40.5
	대학및 대학원	123	27.1
직 업	상업 및 사업 회사원 공무원	78	17.2
	주 부	59	13.0
	학 생	86	18.9
	무 직	39	8.6
	농 업	136	30.0
	기 타	14	3.1
	기 타	42	9.3
입원경험	있 다	265	58.4
	없 다	192	41.6
입원병동	내 과	114	25.1
	외 과	83	18.3
	소아과	22	4.8
	산부인과	106	23.3
	정형외과	98	21.6
	한방병원	29	6.4
	기 타	2	0.4
입원일수 (일)	- 10	201	44.3
	11 - 30	142	31.3
	31 - 180	101	22.2
	181 - 360	8	1.8
	361 -	2	0.4
계	454	100.0	

2. 임상에서 사용되는 환자의 호칭유형

임상에서 사용되는 환자의 호칭유형은 〈표 2〉와 같았다.

간호사가 부르는 환자의 호칭은 ‘-씨’가 88.1%로 가장 높은 순위 였고 다음은 ‘기타’(10.6%) 순이었다. 그러나 ‘-님’은 단지 1.1%, ‘-선생님’은 0.2% 였다. 의사가 부르는 호칭 역시 ‘-씨’가 83.9%로 가장 높은 순위 였고 ‘기타’는 14.5%였으며 ‘-님’은 0.9%, ‘-선생님’은 0.7% 뿐이었다. 이와 같이 간호사나 의사의 약 3/4정도가 ‘-씨’를 호칭으로 많이 사용하고 있는 것으로 나타나 ‘-씨’가 가장 보편적인 호칭임을 확인할 수 있었다. 이는 권영숙외 2인(1991)의 연구와도 유사하였다. ‘기타’의 호칭으로는 할머니, 할아버지, 아주머니와 ○○○, ○○야 등이 있었으며 이는 흔히 쓰는 친근감있는 호칭이기 때문이라고 생각된다. 박갑수(1989)에 의하면 우리나라에서 흔히 사용하는 일반호칭중 ‘-씨’와 ‘-님’이 가장 흔한 존칭접사형 호칭이라 하였는데 본 연구에서는 ‘-님’이 매우 드물게 사용되어 입원환자의 호칭이 일반호칭과는 다소 차이가 있음을 알 수 있었다.

〈표 2〉 환자의 호칭의 유형

유형	간호사가 부르는 호칭		의사가 부르는 호칭	
	실수	백분율	실수	백분율
씨	400	88.1	381	83.9
님	5	1.1	4	0.9
선생님	1	0.2	3	0.7
직장직위	-	-	-	-
기 타	48	10.6	66	14.5
계	454	100.0	454	100.0

3. 임상에서 사용되는 호칭에 대한 환자의 만족여부와 이유

임상에서 사용되는 호칭에 대한 환자의 만족여부와 이유는 〈표 3-1, 3-2, 3-3〉과 같았다.

간호사가 부르는 호칭에 대해 거의 대부분(93.2%)이 만족하고 있으며, 단지 6.8%(31명)만이 불만족하다고 응답하였다. 간호사가 부르는 호칭에 대해서 만족한 이유는 호칭은 중요한 문제가 아니라는 당연함이 43.7%으로 가장 많았고 보편성이 37.4%, 정확성이 9.9%, 친밀감이 5.4%, 존중감이 3.6%순이었다. 한편 간호사가 부르는 호

칭에 대해서 만족한 이유는 호칭은 중요한 문제가 아니라는 당연함이 43.7%으로 가장 많았고 보편성이 37.4%, 정확성이 9.9%, 친밀감이 5.4%, 존중감이 3.6%순이었다. 한편 간호사가 부르는 호칭에 불만족하는 이유로는 연령에 맞는 적당한 호칭이 아니라고 생각하는 부적절감이 51.6%으로 가장 많았고 존중감을 느끼지 못하여 오는 비하감이 35.4%, 거리감과 이해 곤란이 각각 6.5%(2명)이었다.

의사가 부르는 호칭에 대해서도 대부분(93.0%)이 만족하고 있으며, 7.0%만이 불만족하다고 응답하였다. 의사가 부르는 호칭에 대해 만족한 이유는 간호사가 부르는 호칭에 대한 인식과 마찬가지로 당연함이 44.3%로 가장 많았고 보편성이 37.2%, 정확성이 9.0%, 친밀감이 5.0%, 존중감이 4.5%순이었다. 의사가 부르는 호칭에 불만족한 이유는 비하감이 53.1%으로 가장 많았고 연령상 부적절함이 25.0%, 거리감이 15.6%, 이해곤란이 6.3% 순이었다.

이상에서 볼때 환자는 간호사나 의사가 부르는 호칭에 대해 별 관심이 없거나 으레 사용하는 호칭으로 인식하여 대체로 만족한다고 응답한 경향을 보였다고 해석할 수 있으며 이는 또한 환자들은 병원에 입원하여 질병의 치료단계에 들어간 경우 주로 수용적인 태도를 보이는 점이(홍근표외 4인, 1995) 호칭에 대한 환자의 만족에도 반영되고 있다고 생각된다. 호칭에 대해 불만족한 경우를 보면 연령상 부적절감과 비하감이 주된 불만족 이유로 나타났는데, 이는 상대방의 연령이 10세 이상 높은 경우 ‘씨’자를 붙여 쓰는 것을 삼가는 것

<표 3-1> 호칭에 대한 만족여부

	간호사가 부르는 호칭		의사가 부르는 호칭	
	실 수	백분율	실 수	백분율
만족	423	93.2	422	93.0
불만족	31	6.8	32	7.0
계	454	100.0	454	100.0

<표 3-2> 호칭에 대한 만족이유

만족이유	간호사가 부르는 호칭(N=423)		의사가 부르는 호칭(N=422)	
	실 수	백분율	실 수	백분율
보편성이 있다	158	37.4	157	37.2
정확하다	42	9.9	38	9.0
친밀감이 있다	23	5.4	21	5.0
당연하다	185	43.7	187	44.3
계	423	100.0	422	100.0

<표 3-3> 호칭에 대한 불만족 이유

불만족이유	간호사가 부르는 호칭(N=31)		의사가 부르는 호칭(N=32)	
	실 수	백분율	실 수	백분율
비하감	11	35.4	17	35.1
거리감	2	6.5	5	15.6
이해곤란	2	6.5	2	6.3
부적절감	16	51.6	8	25.0
계	31	100.0	32	100.0

이 좋다(기업문화 연구팀, 1995)는 것과 호칭이 대상자에게 불쾌감, 소홀감을 느끼게 할 수 있다(홍옥순의 2인, 1995)는 내용과 맥락을 같이 한다고 생각된다.

4. 호칭유형별 환자의 만족 여부

호칭의 유형별 환자의 만족여부를 X^2 로 검증한 결과 <표 3-4>와 같았다.

간호사가 부르는 호칭의 유형별 만족여부는 통계적으로 유의한 차이는 없었다. 그러나 간호사가 부르는 호칭중 ‘-씨’는 93.3% ‘기타’ 호칭은 91.7%가 만족한다고 응답하였다. 이에비해 ‘-님’과 ‘-선생님’ 호칭을 들은 응답자는 적지만 100% 모두 만족한다고 답하였다.

한편 의사가 부르는 호칭의 유형과 만족여부는 관련성이 있으며 통계적으로 유의하였다($X^2=19.72$ p=.000).

즉 의사가 부르는 호칭중 ‘-씨’는 95.0% 만족한다고 하였고 ‘-님’과 ‘-선생님’은 응답자가 적지만 100% 모두 만족한다고 하였다. 그러나 다른 호칭에 비해 ‘기타’ 호칭에 대해서는 비교적 불만족한 응답자가 많았다. ‘기타’의 호칭은 할아버지, 할머니, ○○○, ○○야 등의 호칭으로서 의사의 경우 ‘기타’의 호칭을 적절한때 사용하지 못하는 경향을 보였다.

‘-씨’란 존칭접사형 호칭이 일반호칭으로 자연스럽게 널리 사용되고 있고 연령이 높으신 분들에게는 ‘-할아버지’등의 친족어 대응형 호칭을 사용하는 관습이 있으며(박갑수, 1989), 또한 ‘-님’은 가장 일반적인 존칭접사로서 모든 계층에 그 사용이 확대되고 있다(장지영, 1989; 정재도, 1989).

본 연구의 호칭별 만족 여부에서 나타난 결과도 이와같이 환자들이 그대로 긍정적으로 받아들이고 있다고 하겠으며, ‘-님’과 ‘-선생님’에 대한 호칭이 극히 일부이기는 하지만 불만족하다고 응답한 자를 간호사나 의사가 부르는 호칭의 경우 모두에서 찾아볼 수 없었다는 점은 관심을 가져야 할 부분이라고 사려된다.

<표 3-4> 호칭의 유형별 만족여부

특성	구분	만족(N=423) 불만족(N=31)		
		실수(백분율)	실수(백분율)	
간호사가 부르는 호칭	씨	373(93.3)	27(6.7)	$X^2=.61449$ df=3 p=.893
	님	5(100.0)	-(0.0)	
호칭	선생님	1(100.0)	-(0.0)	p=.893
	기타	44(91.7)	4(8.3)	

특성	구분	만족(N=422) 불만족(N=32)		
		실수(백분율)	실수(백분율)	
의사가 부르는 호칭	씨	362(95.0)	19(5.0)	$X^2=19.7202$ df=3 p=.000
	님	4(100.0)	-(0.0)	
호칭	선생님	3(100.7)	-(0.0)	p=.000
	기타	53(80.1)	13(19.9)	

5. 원하는 호칭유형과 이유

환자가 간호사나 의사에게 불려지기를 원하는 호칭유형과 이유는 <표 4-1, 4-2>와 같았다. 대상자 모두 간호사나 의사에게 ‘-씨’라고 불려지기를 각각 77.3%, 78.7%로 가장 많이 희망하였으며 ‘-님’은 각각 7.5%, 6.4%, ‘직장직위’는 각각 0.7%(3명), 0.4%(2명) 선생님은 각각 0.4%(2명)이었고 기타가 각각 14.1%(64명)이었다.

환자들이 불려지기를 원하는 호칭에 대한 이유는 간호사의 경우 정확성이 45.8%, 당연함이 33.9%, 보편성이 7.0%, 친밀감이 6.9%, 존중감이 6.4%이었고 의사의 경우는 정확성이 43.8%, 당연함이 35.4%, 친밀감이 7.3%, 보편성이 6.9%, 존중감이 6.6%이었다.

따라서 환자들이 간호사나 의사에게 불려지기를 원하는 호칭에 대한 가장 많은 이유는 정확성이었다. 권영숙의 2인의 연구(1991)에서 성인 입원환자가 가장 적당하다고 생각하는 자신의 호칭을 ‘-씨’(남자: 55.8%, 여자: 54.1%)라고 하였는데 이는 환자가 간호사(77.35%)와 의사(78.7%)에게 ‘-씨’로 불려지기를 주로 원하는 본 연구 결과와 유사한 경향이었다.

환자에게 반드시 이름을 불려서 의사소통하는 것이 환자가 자신의 개인성을 유지하도록 도와주고 더불어 한 개인으로 존중받는 것을 확인할 수 있다(홍옥순외 2인, 1995). 또한 ‘-씨’와 ‘-님’은 가장 대표적인 존칭접사라 할 수 있기 때문에

(박갑수, 1989), 환자가 간호사나 의사에게 불리 지기를 원하는 호칭을 ‘-씨’와 ‘-님’으로 희망하고 그 이유를 정확성과 당연함에 둔다는 본 연구의 결과는 매우 타당한 것으로 해석된다.

6. 일반적 특성별 원하는 호칭유형

대상의 일반적인 특성별 간호사에게 원하는 호칭유형을 X² 검증한 결과는 <표 4-3>에서와 같이 연령과 교육정도, 직업이 간호사에게 원하는 호칭유형과 관련성이 있었다.

연령군별로 보면, 31~40세와 41~50세 군은 ‘-씨’(각각 93.8%, 89.7%)를 원했으나, 51~60세군은 ‘-씨’를 79.0%, ‘기타’호칭을 11.4% 원했고, 20세이하는 ‘-씨’를 60.7%, ‘기타’를 32.1%원했으며, 61세 이상군에서는 ‘-씨’를 55.6%, ‘기타’호칭은 35.6%를 원했다. 이와 같이 연령군에 따라 간호사에게 원하는 호칭유형은 차이가 있었으며 통계적으로 유의하였다(X²=83.91, p=.000).

특히 61세 이상에서는 과반수 정도만 ‘-씨’를

원했고, 35.6%는 할아버지, 할머니등으로 불리워 지는 것을 원하고 있어 친족어 대응형의 호칭을 노인들이 선호하는 것으로 나타났다. 이는 권영숙 외 2인(1991)의 연구에서 60세이상의 남자에서 할아버지란 호칭을 원하는 경우가 63.2%, 60세이상 여자에서 할머니로 호칭되기를 원하는 경우가 71.7%로 나타난 것과 유사한 양상이었다. 또한 20세 이하에서 ‘기타’호칭을 32.1% 원했는데 주로 ○○○, ○○야 등으로 불리기를 선호한 것이었다.

교육정도별 원하는 호칭은 통계적으로 유의하

<표 4-1> 원하는 호칭

구 분	간호사가 부르는 호칭		의사가 부르는 호칭	
	실 수	백분율	실 수	백분율
씨	351	77.3	357	78.7
님	34	7.5	29	6.4
선생님	2	.4	2	.4
직장직위	3	.7	2	.4
기 타	64	14.1	64	14.1
계	454	100.0	454	100.0

<표 4-2> 원하는 호칭에 대한 이유

	원하는 호칭에 대한 이유	간호사가 부르는 호칭		의사가 부르는 호칭	
		실 수	백분율	실 수	백분율
보편성	평등하다	32	7.0	31	6.9
	부담이 없다				
	사회적 지위와 무관해서 좋다				
	늙은 기분이 줄어든다				
정확성	분명하고 확실해서 알아듣기 쉽다	208	45.8	199	43.8
	듣기 좋다				
	익숙해져 있다				
존중감	연령상에 적당한 표현이라 생각된다	29	6.4	30	6.6
	존경받는 느낌이 든다				
	성의있어 보인다				
친말감	친밀감이 있다	31	6.9	33	7.3
	친절해 보인다				
	자연스럽다				
	부드럽다				
당연함	마땅한 것이 없다	154	33.9	161	45.4
	당연하다				
	상관없다				
	그냥 괜찮다				
계		454	100.0	454	100.0

〈표 4-3〉 일반적 특성별 간호사에게 원하는 호칭유형

특성\호칭유형		씨	님	선생님	직장직위	기타	
연령	- 20	17(60.7)	- (-)	1(3.6)	1(3.6)	9(32.1)	$X^2=83.914$ df=20 p=.00
	21 - 30	65(78.4)	10(12.0)	-(-)	-(-)	8(9.6)	
	31 - 40	75(93.8)	4(5.0)	-(-)	1(1.2)	- (-)	
	41 - 50	61(89.7)	4(5.9)	-(-)	-(-)	3(4.4)	
	51 - 60	83(79.0)	9(8.6)	-(-)	1(1.0)	12(11.4)	
	61 -	50(55.6)	7(7.7)	1(1.1)	-(-)	32(35.6)	
성별	남	196(78.1)	20(8.0)	2(.8)	2(.8)	31(12.3)	$X^2=3.205$ df=4 p=.524
	여	155(76.4)	14(6.9)	-(-)	1(.5)	33(16.2)	
교육정도	초등	46(7.6)	1(1.5)	-(-)	-(-)	21(30.9)	$X^2=33.348$ df=12 p= .000
	중등	62(78.5)	3(3.8)	-(-)	1(1.3)	13(16.4)	
	고등	150(81.5)	18(9.8)	-(-)	1(.5)	15(8.2)	
	대학 및 대학원	93(75.6)	12(9.8)	2(1.6)	1(.8)	15(12.2)	
직업	상업, 사업	59(75.6)	9(11.5)	-(-)	-(-)	10(12.9)	$X^2=38.224$ df=24 p=.032
	회사원, 공무원	50(84.7)	6(10.2)	-(-)	-(-)	3(5.1)	
	주 부	67(77.9)	5(5.8)	-(-)	-(-)	14(16.3)	
	학 생	23(59.0)	1(2.6)	1(2.6)	1(2.6)	13(33.2)	
	무 직	102(75.0)	12(8.8)	1(0.7)	2(1.5)	19(14.0)	
	농 업	11(78.6)	-(-)	-(-)	-(-)	3(21.4)	
	기 타	39(92.8)	1(2.4)	-(-)	-(-)	2(4.8)	
입원경험	없다	205(77.4)	22(8.3)	-(-)	2(.8)	36(13.5)	$X^2=3.569$ df=4 p= .467
	있다	146(77.2)	12(6.3)	2(1.1)	1(.5)	28(14.9)	
입원병동	내과	82(71.6)	11(9.6)	1(.9)	2(1.8)	18(16.1)	$X^2=20.677$ df=24 p=.657
	외과	67(80.7)	2(2.4)	-(-)	1(1.2)	13(15.7)	
	소아과	17(78.5)	1(4.5)	-(-)	-(-)	4(17.0)	
	산부인과	79(74.5)	10(9.4)	1(.9)	-(-)	16(15.2)	
	정형외과	78(79.6)	8(8.2)	-(-)	-(-)	12(12.2)	
	한방병원	27(93.1)	2(6.9)	-(-)	-(-)	-(-)	
	기타	1(50.0)	-(-)	-(-)	-(-)	1(50.0)	

였다($X^2=33.35$ $p=.000$). 초등학교 재학 및 졸업자는 ‘-씨’(67.6%), ‘기타’ 호칭(30.9%), 중등학교 졸업자는 ‘-씨’(78.5%), ‘기타’ 호칭(16.4%)을 원하고 있었다. 고등학교 졸업자는 대다수(81.5%)가 ‘-씨’를 원하고 있었으며, 대학 및 대학원 졸업자는 ‘-씨’(75.6%), ‘기타’ 호칭(12.2%), 그리고 ‘-님’, ‘-선생님’, ‘직장직위’를 원하고 있어 원하는 호칭이 매우 다양하였다.

직업별 원하는 호칭도 통계적으로 유의하였다($X^2=38.22$ $p=.032$). 모든 직업군에서 ‘-씨’를 가장 많이 원했으나, 학생은 다른 직업군에 비해 ‘기타’ 호칭을 비교적 많이(33.2%)원했다 또한

무직은 원하는 호칭이 가장 다양하였다. 기타 직업군의 대부분(92.9%)은 ‘-씨’를 원했다.

대상자의 일반적 특성별 의사에게 원하는 호칭 유형은〈표 4-4〉와 같았다.

연령군별로 보면, 31~40세와 41~50세 군은 대부분이 ‘-씨’(각각 93.6%, 91.2%)를 원했으나, 51~60세 군은 ‘-씨’를 80%, ‘기타’ 호칭을 11.4% 원했고, 61세 이상군에서는 ‘-씨’는 58.9%, ‘기타’ 호칭은 32.2%를 원했으며, 20세이하는 ‘-씨’를 60.7%, ‘기타’를 35.7%원했다. 이와 같이 연령군에 따라 의사에게 원하는 호칭유형은 차이가 있었으며 통계적으로 유의하였다($X^2=72.56$

p=.000). 기타호칭을 원하는 61세이상 연령층은 할아버지, 할머니, 20세 이하의 연령층은 ○○○, ○○야 등을 원하는 것으로 간호사에게 원하는 호칭유형과 같은 결과를 나타냈다.

교육정도별 원하는 호칭을 보면 초등학교 재학 및 졸업자는 ‘-씨’를 70.4%, ‘기타’ 호칭을 29.4%, 중등학교 졸업자는 ‘-씨’를 79.7%, ‘기타’ 호칭을 16.5%, ‘-님’을 3.8% 원했고, 고등학교 졸업자는 ‘-씨’를 82.1%, ‘기타’ 호칭 11.4%, ‘-님’ 8.2%, ‘직장직위’ 0.5%로 원하였고 대학 및 대학원 졸업자는 원하는 호칭이 매우 다양하였으며 이는 통계적으로 유의하였다($X^2=30.01$ p=.002).

직업별 원하는 호칭도 통계적으로 유의하였다 ($X^2=42.90$ p=.010). 모든직업군에서 ‘-씨’를 가장 많이 원했으나, 학생은 다른 직업군에 비해 ‘기타’ 호칭을 비교적 많이(38.4%)원했다 또한 무직은 원하는 호칭이 가장 다양하였다.

전반적으로 우리나라 문화관습에 의해 상대방의 나이, 사회적 지위, 친소관계에 따라 여러가지 다른 호칭을 사용하여 온 전통대로(전영우, 1993; 한갑수, 1989) 나이에 따라, 교육정도에 따라, 직업에 따라 원하는 호칭에 차이가 있음을 알 수 있었다. 특히 존칭접사형 호칭인 ‘-씨’, ‘-님’ 등과 ‘-할아버지’등의 친족어대용형의 사용이 두드러져 보임은 홍옥순의 2인(1995)이 언급한 대상

<표 4-4> 일반적 특성별 의사에게 원하는 호칭유형

특성\호칭유형	씨	님	선생님	직장직위	기타		
연령	- 20	17(60.7)	-(-)	1(3.6)	-(-)	10(35.7)	$X^2=72.556$ df=20 p=.000
	21 - 30	66(79.5)	9(10.9)	-(-)	-(-)	8(9.6)	
	31 - 40	75(93.6)	3(3.8)	-(-)	1(1.3)	1(1.3)	
	41 - 50	62(91.2)	2(2.9)	-(-)	-(-)	4(5.9)	
	51 - 60	84(80.0)	8(7.6)	-(-)	1(1.0)	12(11.4)	
	61 -	53(58.9)	7(7.8)	-(1.1)	-(-)	29(32.2)	
성별	남	200(79.7)	16(6.4)	2(.8)	1(.4)	32(12.7)	$X^2=2.442$ df=4 p=.655
	여	157(77.3)	13(6.4)	-(-)	1(.5)	32(15.8)	
교육정도	초등	48(70.6)	-(-)	-(-)	-(-)	20(29.4)	$X^2=30.016$ df=12 p=.002
	중등	63(79.7)	3(3.8)	-(-)	-(-)	13(16.5)	
	고등	151(82.1)	15(8.2)	-(-)	1(.5)	17(9.2)	
	대학 및 대학원	95(77.2)	11(8.9)	2(1.6)	1(.8)	14(11.5)	
직업	상업, 사업	63(80.8)	6(7.7)	-(-)	-(-)	9(11.5)	$X^2=42.905$ df=24 p=.010
	회사원, 공무원	48(81.4)	7(11.9)	-(-)	-(-)	4(6.7)	
	주부	69(80.2)	6(7.0)	-(-)	-(-)	11(12.8)	
	학생	23(59.0)	-(-)	1(2.6)	-(-)	15(38.4)	
	무직	103(75.7)	9(6.6)	1(.7)	2(1.5)	21(15.5)	
	농업	12(85.7)	-(-)	-(-)	-(-)	2(14.3)	
	기타	39(92.8)	1(2.4)	-(-)	-(-)	2(4.8)	
입원경험	없다	206(77.7)	17(6.4)	-(-)	1(.4)	41(15.5)	$X^2= 3.781$ df=4 p=.436
	있다	151(79.9)	12(6.3)	2(1.1)	1(.5)	23(12.2)	
입원병동	내과	83(72.8)	8(7.0)	1(.9)	1(.9)	21(18.4)	$X^2=28.753$ df=24 p=.229
	외과	70(84.3)	-(-)	-(-)	1(1.2)	12(14.5)	
	소아과	17(78.5)	1(4.5)	-(-)	-(-)	4(17.0)	
	산부인과	78(74.3)	12(11.4)	-(-)	-(-)	15(14.3)	
	정형외과	82(82.8)	6(6.1)	1(1.0)	-(-)	10(10.1)	
	한방병원	26(89.7)	2(6.9)	-(-)	-(-)	1(3.4)	
	기타	1(50.0)	-(-)	-(-)	-(-)	1(50.0)	

자에게 존중감과 친밀감을 갖게하는 표현으로 이해된다.

V. 요약 및 결론

본 연구는 병원 현장에서 간호사와 의사가 환자를 부를 때 사용하는 호칭의 유형과 호칭에 대한 환자의 만족여부 및 그 이유 그리고 환자가 원하는 호칭의 유형과 그 이유를 파악해 봄으로서 우리 문화에 맞는 입원 환자의 호칭 연구의 기초 자료를 제공하고자, 1995년 10월부터 12월까지 서울시내 K 의료원에 입원하고 있는 454명을 대상으로 구조화된 질문지를 이용하여 개별면담으로 자료를 수집하였다. 수집된 자료는 연구목적에 따라 백분율과 X^2 -test로 분석하였다.

연구결과의 요약은 다음과 같다.

1. 임상에서 사용되는 대상자의 호칭 유형 : 간호사, 의사 모두 ‘-씨’가 각각 88.1%, 83.9%로 가장 많아, 의료인의 약 3/4정도가 ‘-씨’를 호칭하고 있는 반면에 ‘직장직위’는 전혀 사용되지 않는 것으로 나타났다.
2. 호칭에 대한 만족여부와 그 이유 : 간호사 및 의사가 부르는 호칭에 대해 거의 대부분(각각 93.2%, 93.0%) 만족한다고 하였으며 만족한 이유는 호칭은 중요하지 않다고 생각하거나 으레 사용하는 호칭으로 인식하여 당연함이 각각 43.7%, 44.3%로 가장 많았다.
간호사가 부르는 호칭의 유형별 만족여부를 보면 ‘-씨’에 대해 만족하는율은 93.3%인데 비해 ‘-님’, ‘-선생님’에 대해서는 전부 만족하였으나 통계적으로 유의한 차이는 없었다. 반면에 의사가 부르는 호칭의 유형과 만족여부는 관련성이 있었다($X^2=19.72$ $p=.000$). 즉 ‘-님’, ‘-선생님’ 호칭은 모두 만족한다고 응답했지만 기타 호칭에 대해서는 19.9%가 불만족한다고 답하였다.

3. 원하는 호칭유형 및 이유 : 대상자가 간호사나 의사에게 불려지기를 원하는 호칭유형은 ‘-씨’라고 불려지기를 각각 77.3%, 78.7%로 가장 많이 희망하였으며 이에 대한 이유는 간호사의 경우 정확성(45.8%), 당연함(33.9%), 의사의 경우 정확성(43.8%), 당연함(45.4%)이었다.
4. 일반적 특성별 원하는 호칭 유형 : 간호사에게 원하는 호칭유형과 일반적 특성과의 관계를 알아본 결과 연령($X^2=83.91$, $p=.000$), 교육정도($X^2=33.35$, $p=.000$), 직업($X^2=38.22$, $p=.033$)이 원하는 호칭유형과 관련성이 있었다. 또한 의사에게 원하는 호칭유형도 연령($X^2=72.56$, $p=.000$), 교육정도($X^2=30.01$, $p=.000$), 직업($X^2=42.90$, $p=.010$)과 관련성이 있었다.

즉 간호사나 의사에게 보편적으로 ‘-씨’를 원했으나 연령층이 낮거나 높은 층(61세 이상), 초등학교 재학중이거나 졸업자 그리고 학생군은 기타호칭(예 : ○○야, 할아버지, 할머니)을 원했다.

위의 결과를 볼때 임상에서 의료인이 칭하는 가장 보편적인 환자의 호칭은 ‘-씨’이며 호칭에 대해 거의 대부분이 만족한다고는 하지만 그 이유가 호칭에 대해 관심이 없이 당연하게 수용하고 있다는 점은 호칭에 대해 충분히 만족하고 있음을 반영하고 있지 않았다. 그러나 ‘-님’과 ‘-선생님’ 호칭은 극소수가 사용하고 있지만 만족해하고 또 원하고 있는 호칭임을 알 수가 있었다.

또한 간호사나 의사가 부르고 있는 호칭과 환자가 원하는 호칭 모두 ‘-씨’가 지배적으로 많아 같은 이유로 만족하는듯 보이나 ‘-씨’로 불려지는 것은 당연함에 주로 의미를 두고 있고 ‘-씨’를 원하는 이유는 정확성에 의미를 둬므로서 이유에 있어 상당한 차이가 있음을 알 수 있었다.

따라서 ‘-님’을 사용하는 병원환자들을 대상으로 또는 간호사를 대상으로 환자의 호칭에 대한 의견을 조사하는 호칭에 대한 지속적인 연구가 요구된다.

참 고 문 헌

권영숙, 박정숙, 박점희(1991). 한국 성인 입원환자의 호칭에 관한 연구, 중앙의학, 56(4) : 251-165

기업문화연구팀(1995). 고객만족과 친절서비스를 위한 직장인의 예절, 현대 미디어

김명자, 김금순외 5인(1995). 기본간호학, 서울, 현문사

대통령 자문 21세기 위원회(1993). 미래전망 : 2020년의 한국과 세계, 서울 : 동아일보사

박갑수(1989). 국어 호칭의 실상과 대책, 국어생활, 19(겨울) : 10-33

서정천(1991). 서양인이 본 한국어 경어법, 새국어생활, 1(3) : 126-134

성기철(1991). 국어 경어법의 일반적인 특징, 새국어생활, 1(3) : 2-21

손영희, 김원옥, 양선희외 19명(1996). 기본간호학, 서울, 현문사

이정지(1978). 간호원과 환자와의 관계, 한국가톨릭병원협회지, 9(1) : 10-14

이탁(1989). 칭호의 말과 인사의 말에 대하여, 국어생활, 19(겨울) : 2-5

유병학(1984). 국어와 예절, 언어생활, 교학연구사, 149-151

엄영란(1994). 한국적 간호윤리 정립을 위한 전통적 가치관의 고찰, 대한간호, 33(4) : 15-27

윤은자(1995). 간호의 마케팅 전략, 대한간호, 34(3) : 15-23

전영우(1993). 촌수를 따지고 호칭은 바르게, 교양인의 화법, 창조사, 268-280

전종휘(1978). 의사와 환자의 관계, 한국가톨릭병원협회지, 9(1) : 2-9

조관일(1980). 고객응대, 서울, 협동연구사

장지영(1989). 남을 부를때 쓰는 경어, 국어생활, 19(겨울) : 6-9

정기선(1991). 환자에 대한 서비스 개선책 및 병원 홍보활동, 한국가톨릭병원협회지, 22(1) : 12-24

정기도(1989). 부름말, 국어생활, 19(겨울) : 61-73

한갑수(1989). 호칭과 칭호, 국어생활, 19(겨울) : 74-83

한윤복, 전시자(1993). 간호과정, 서울, 현문사

홍근표, 정현숙, 강현숙, 오세영, 임난영(1995). 기본간호학, 서울, 수문사.

홍옥순, 강규숙, 이정희(1995). 기본간호학, 서울, 대한간호협회.

편집부편(1995). 고객만족경영 어떻게 접근할 것인가<1>. 병의원경영, 9월호, 4-10.

편집부편(1995). 고객만족경영 어떻게 접근할 것인가<2>. 병의원경영, 10, 11월호, 3-8.

Leininger M. M. (1978). Transcultural Nursing : concepts, theories and practices, N. Y. : John Wiley & Sons, Inc

Maslow. A. H(1968). Motivation and Personality, 2nd ed., New York : Harper and Row.

Abstract

A Study on Appellations for Admitted Patient

Kang, Hyun Sook* Kim, Won Ock**, Jang, Kwang Ja** · Kim, Il Won***

The Purposes of this study were to understand the types of appellations used by nurses and doctors for patients in a hospital and to analyze satisfaction and reason about appellation for patient. This would enable us to provide basic data on culturally suitable appellations for admitted patients.

* Department of Nursing, College of Medicine, Kyung Hee University.
 ** Kyung Hee School of Nursing.
 *** Kyung Hee Medical Center

454 patients at K University hospital in Seoul were subjects for this study. Subjects were interviewed individually using a questionnaire and frequency X^2 -test.

Results are as follows.

1. The most frequently used type of appellations in hospitals was '-ssi; -sir' used by 88.1% of the nurses and 83.9% of the doctors. About 3 quarters of the medical staff used '-ssi' while none used job position.

2. 93.2% of the patients were satisfied with the appellations used by nurses and 93.0% of the patients were satisfied with the appellations used by the doctors 43.7% didn't think appellations were important and 44.3% thought it natural to use the appellation.

The most satisfactory form of appellation used by nurses was '-ssi' to 93.3% of patients. All were satisfied with '-nim; -sir', '-teacher' and there was no statistically significance.

On the other hand, the level of satisfaction and the appellation used by doctors showed a relationship($X^2=19.72$, $p=.000$).

Every patient was satisfied with '-nim' and '-teacher' but 19.9% were dissatisfied with the others of appellations.

3. Most patients preferred to be called '-ssi' by nurses(77.3%) and doctors(78.7%) respectively.

The dominant reason being accuracy(45.8%), naturalness(33.9%) for nurses and 43.8% and 45.4% respectively for doctors.

4. The relationship between the type of appellations requested of nurses and general characteristics showed that age($X^2=83.91$ $p=.000$), level of education($X^2=33.35$ $p=.000$), and occupation($X^2=38.22$ $p=.033$) were related to the type of appellation.

The type of appellation requested of doctors was related to the age($X^2=72.56$ $p=.000$), level of education($X^2=30.01$ $p=.000$), and occupation($X^2=42.90$ $p=.010$).

Generally, '-ssi' was requested of doctors and nurses, but lower age group or higher age group(over 61), those in elementary schools or elementary school graduates and students preferred being called by their first names or grandfather, grandmother.

From the results above, we can see that the most general type of appellation used for patients by the medical staff is '-ssi' and most patients were satisfied with the appellation but, the reason being that such appellations were accepted without concern. This shows that most are not adequately satisfied with the appellation. Only a small number of people use '-nim' and '-teacher' but is the preferred and frequently used types of appellation.

Therefore, a continuous research of appellations used for patients with patients using '-nim' and an investigation with nurses' opinions of appellations for patients as the subject are required.

Key concept : appellations for admitted patient