

원저

간호사의 환자만족 지향태도에 영향을 미치는 직무관련 요인¹⁾

이기효, 김공현, 손순주*, 양진선**, 권영대***
인제대학교 보건대학원, 동래봉생병원*, 인제대학교 대학원 보건학과**,
한국보건의료관리연구원***

Factors Affecting Willingness to Satisfy Patients among Nurses in Hospitals

Key Hyo Lee, Kong Hyun Kim, Soon Ju Son*, Jin Sun Yang**, Young Dae Kwon**

Graduate School of Public Health, Inje University, Dongrae Bongseng Hospital*,
Dept. of Public Health, Graduate School, Inje University**,
Korean Institute of Health Services Management***

Abstract

Background : Willingness to satisfy patients(WSP) among nurses is essential to promoting patient satisfaction which is a critical component in the quality of health care and its outcomes. This study was carried out to empirically find out the affecting factors of WSP among nurses in hospital settings.

Methods : The model contains seven job relating determinants and two intervening variables as follows: i) job relating variables of professional status, task requirements,

pay, physician-nurse interaction, nurse-nurse interaction, organizational policies, and autonomy, ii) intervening variables of job satisfaction and organizational commitment. Data were collected from 205 nurses in two general hospitals owned by one foundation located in Pusan, Korea, using a structured and self-administered questionnaire.

Results : The major results were as follows: First, the results of ANOVA on WPS by personal characteristics showed a statistically significant relationships between WPS and hierarchical orders($p < .01$) and tenure($p < .10$). Comparing with the lower orders and the shorter tenure, the higher orders and the longer tenure showed better WPS. Second, the results of simple correlation analysis between WPS and determinants and intervening variables showed the following variables, in order of importance, were statistically significant($p < .01$): work satisfaction(+), organizational commitment(+), task requirements(+), nurse-nurse interaction(+), professional status(+), physician-nurse interaction(+). Third, the results of path analysis showed that two intervening variables of job satisfaction and organizational commitment, and three determinants of task requirements, professional status, and nurse-nurse interaction had a positively significant direct effect to WPS.

Conclusion : The results suggest that nurses who are more satisfied with task requirements, professional status, nurse-nurse interaction, overall job satisfaction, and organizational commitment will behave in ways that patients find more satisfied.

Keywords : willingness to satisfy patients, patient satisfaction, job satisfaction, organizational commitment, job relating determinants

I. 연구의 필요성 및 목적

환자만족(patient satisfaction)은 병원 의료서비스의 질을 구성하는 중요한 요소로 대두되고 있는 개념이다(1). 환자는 보건의료서비스의 제공(2)과 의료의 질을 보장하려는 노력(3) 두 분야 모두에서 핵심적인 존재로 떠올랐다. 이처럼 의료의 질과 결과의 측정에 있어서 환자가 새롭게 부각된 것은 환자의 인식이 중요하다는 것을 급속히 확산시켰으며, 그 결과 환자만족은 현재 의료의 질 보장 영역과 의료서비스의 기대 결과에 관한 연구의 초점이 되고 있다(4-6). 더욱이 병원산업이 소비자 주도시장(buyer's market)으로 급속하게 변함에 따라 소비자로서의 환자가 병원의 서비스에 얼마나 만족하느냐 하는 환자만족의 문제는 병원조직의 생존과 발전에 매우 핵심적인 과제로 부각되고 있다(7).

그러나 우리 나라 병원들은 선진국에 비하여 환자가 무엇을 원하는가에 관심을 갖고 환자중심의 병원운영을 하기보다는 병원의 형편이나 직원중심의 운영에 치우친다는 지적을 받고있다(8). 따라서 병원경영의 패러다임을 환자만족 우선으로 전환하는 일이 시급하며, 환자만족 수준을 높이기 위해서는 무엇보다도 인적 서비스 수준을 높이는 것이 중요하다.

특히 병원의 경우 인적자원 중 가장 큰 비중을 차지하고 있으며, 환자에 근접하여 최일선의 업무를 담당하고 있어 가장 밀접한 관계를 이루고 있는 간호사 서비스의 수준을 제고하는 일이 우선적으로 요청된다고 할 수 있다. 입원환자의 경우에는 더욱 그러하여 환자의 입원생활 중 간호사와의 관계는 퇴원후 병원의 평판을 형성하는 큰 요인이며, 향후 병원을 재이용하는 동기가 된다. 따라서 간호사와 환자의 관계는 의료시설을 이용하는 소비자의 만족수준과 밀접한 관계가 있으며 만족수준이 높을수록 그 병원에 대해 좋은 이미지를 갖게 됨은 두말할 나위가 없을 것이다(9). 환자만족에 관한 선행연구의 결과를 보아도 환자만족의 영향요인으로서 간호사를 포함한 인적 서비스의 중요성이 매우 큰 것으로 나타나고 있

다(10).

환자만족 수준을 높이기 위해서는 구체적으로 간호사를 포함한 병원 종업원들이 어떤 영향요인에 의해 환자만족 지향행동에 나서는지를 규명하는 것이 필요하다. 즉 실제적인 환자만족경영을 위해서는 환자만족을 결정하는 주요 요소인 간호사 서비스의 질에 영향을 미칠 수 있는 요인을 규명하여 그 요인별로 관리하는 것이 필요한 것이다.

이러한 필요성에 따라 본 연구는 환자 만족을 증진시키기 위한 간호인력 관리에의 시사점을 도출하기 위하여 간호사를 대상으로 간호사의 환자만족 지향태도에 영향을 미치는 요인을 식별하고자 시도되었다. 따라서 본 연구는 구체적으로 첫째, 환자만족 지향태도에 영향을 미치는 요인을 규명하기 위한 연구모형을 설계하고, 둘째, 실증 자료를 수집하여 연구모형을 검증한 후, 셋째, 실증 분석 결과를 토대로 환자 만족을 증진하기 위한 간호인력 관리에의 시사점을 제시하고자 하였다.

II. 이론적 배경

환자만족이 보건의료 분야에 미치는 영향의 중요성에 대해서는 전세계적으로 많은 연구가 진행되었다. 많은 연구들은 만족한 환자가 더욱 지속적으로 보건의료서비스를 이용하는 경향이 있으며(11-13), 특정 서비스 제공자와의 관계를 지속하며(14-16), 의료진의 치료에 순응할 뿐만 아니라(17-19), 그들의 치료에 훨씬 적극적으로 참여하며 중요한 의료정보를 솔직하게 털어놓음으로써 서비스제공자와 치료에 협력하게 되고 처방된 치료방법을 잘 지킨다(20)고 지적하고 있다.

이러한 영향을 미치는 환자만족이 어떠한 요인에 의하여 결정되는 가 하는 문제도 많은 연구의 주제가 되어왔다. 진료서비스의 질을 포함한 보건의료 서비스의 개선과 보건의료기관의 전반적인 이미지 향상을 위해서는 환자만족 수준을 결정하는 개별 요인을 규명하여 환자의 만족도를 제고할 수 있는 수단을 강구할 실제적 필요성이 있기 때문이다. 선행 연구에서 환자 만족의 결정 요인

들로 거론 되는 것들은 사회인구학적 특성, 진료 이전의 신체적/정신적 건강상태, 태도와 기대감, 진료서비스 구조, 접근성과 진료의 지속성, 진료서비스 과정, 의료의 인간관계적 측면, 진료서비스 결과 등으로 범주화되는데 (1), 이들 결정 요인의 중요도는 연구대상 의료서비스의 형태나 의료기관의 구조 및 배경에 따라 서로 다른 결론을 도출하고 있어 확정지을 수 없는 상태이다(1, 21).

환자만족의 결정 요인 중 인적 서비스에 대해서는 간호서비스에 대한 만족도가 병원 입원기간 동안의 만족도와 양의 상관관계를 보여주며(22-23), 의사와 간호사에 대한 만족도가 전반적인 만족도를 결정하는 가장 중요한 요인으로 보고 되고 있다(24). 특히 입원 환자의 경우가 두가지 요인이 전반적인 환자 만족도의 중요한 예측 변수이며, 특히 간호사에 대한 만족도의 회귀계수가 의사에 대한 만족도의 2배나 된다는 연구도 있다(25). 국내의 여러 연구도 의료인력 등의 인적서비스가 환자만족의 중요한 결정 변수가 되고 있음을 밝히고 있다(10, 26-27).

그럼에도 불구하고 현재까지의 연구는 환자 만족에 미치는 인적 서비스의 중요성을 밝혀 냈을 뿐이고, 정작 간호사를 포함한 병원의 직원들이 어떤 요인에 의해 서비스의 질을 높이려고 노력하느냐 하는 문제에 대해서는 연구 된 바가 거의 없다. 병원 직원의 환자만족 지향행동을 이끌어 내는 요인에 대한 연구는 실질적으로 환자만족도를 제고하기 위한 실천의 측면에서 매우 중요한 주제가 될 수 있다.

왜냐하면 만족한 직원이 환자를 만족시킬 수 있기 때문이다. 이에 따라 일반적으로 병원의 직원들이 병원의 외부고객인 환자에 대응하는 내부고객으로서, 자발적인 창의성과 헌신을 바탕으로 병원 서비스의 품질을 향상시켜 환자만족도를 제고하기 위해서는 자신의 직무와 병원 조직에 대한 책임감과 주인의식을 갖고 최선을 다해 일할 수 있도록 직원의 만족도를 제고하는 노력이 선행되어야 한다(7)고 지적되고 있다.

이에 따라 본 연구는 간호사의 환자만족 지향태도를 이끌어 내는 직무관련 요인을 규명하고자 하였다. 이러

한 주제를 다루기 위해서는 원칙적으로 간호사 개인의 환자만족 지향 '행동'을 측정하고, 이 행동에 영향을 미치는 선행(독립)변수를 찾아내는 것이 필요하다. 그런데 환자만족 지향행동은 측정하기가 실질적으로 매우 곤란하므로 본 연구에서는 환자만족 지향행동 대신에 행동의 선행 지수로 일반적으로 인정되는 태도 개념을 활용하여 '환자만족지향태도'를 측정하여 대응변수화 하기로 하였다. 또한 환자만족 지향행동에 영향을 미칠 수 있는 개인 특성, 외부환경 요인을 제외하고 직무관련 요인에 한정하여 결정요인을 규명하는 것은 직무 관련 요인이 병원경영층의 관리 노력으로 개선될 수 있는 여지가 큰 부분이라는 점에서 실용적이라는 측면을 감안한 결과이다.

III. 연구 방법

1. 환자만족 지향태도 모형의 설정 및 변수의 측정, 조작적 정의

환자만족 지향태도 모형의 기본 골격은 환자만족 지향태도가 직무만족 및 조직몰입의 결과 변수로 보아, 직무만족 및 조직몰입 그 자체와 이들 변수에 영향을 미치는 독립변수들이 결국 환자만족 지향태도에 영향을 미치는 것으로 설정되어 있다. 즉 직무만족과 조직몰입이 환자만족 지향태도의 선행 매개변수로 설정되어 있으며, 동시에 선행연구(28)를 통해 간호사의 직무만족이나 조직몰입에 대한 유의한 영향요인으로 밝혀진 직무관련요인 변수인 직업적 긍지, 필수적 직무, 임금, 의사와의 관계, 동료관계, 병원의 정책, 자율성

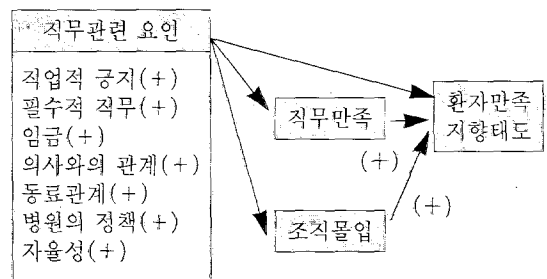


그림 1. 환자만족 지향태도 모형의 경로도형

동료관계, 병원의 정책, 자율성의 7개 변수를 본 모형의 독립변수로 포함시켰다. 본 연구의 환자만족 지향태도 모형을 요약한 경로도형(path diagram)을 도시하면 <그림 1>과 같으며, 가설의 방향은 모두 정의 관계로 상정되어 있다.

변수의 측정은 환자만족 지향태도 변수는 환자간호에

대한 자세, 열의 등의 내용으로 연구자가 개발한 9문항, 직무만족은 Smith 등(29)의 설문을 참조한 18문항, 조직몰입은 Mowday 등(30)의 설문(OCQ) 15문항, 그리고 직무관련 요인은 Stamps and Piedmonte(28)의 간호사 직무만족 설문 각각 4문항을 사용하였다. 이들 변수를 조작적으로 정의하면 <표 1>과 같다.

표 1. 환자만족 지향태도 모형에 포함된 변수의 정의

변수		정의
직무 관련 요인	직업적 긍지	간호사가 직업에 대해 느끼는 자부심, 자기발전 및 욕구실현, 직업에 대한 만족의 정도
	필수적 직무	간호사가 필수적으로 해야하는 정규적인 업무에 시간을 할애하는 정도에 대한 만족의 정도
	임금 의사와의 관계	조작이 지불하는 금전적 보상에 대한 만족의 정도 근무 중 이루어지는 의사-간호사간의 공식적/비공식적인 인간관계에 대한 만족의 정도
	동료관계 병원의 정책 자율성	동료로부터 받는 배려와 지원에 대한 만족의 정도 병원 조직에 의한 업무활동의 제약이나 한계에 대한 만족의 정도 매일의 업무수행 중 허용되는 직무와 관련된 독자성, 창의성, 자유성에 대한 만족의 정도
매개 요인	직무만족	자기의 직무에 대해 갖는 정서적 지향의 정도
	조직몰입	조직의 가치와 목표를 수용하고 이를 실현하기 위하여 열심히 노력하는 정도
환자만족 지향 태도		환자의 간호활동에 필요한 정보, 지식을 충분히 습득하고, 환자진료에 최선의 노력을 하려는 마음가짐의 정도

2. 자료수집

실증 연구 모형을 검증하기 위한 자료는 부산에 소재한 동일한 재단의 2개 종합병원의 간호사를 대상으로 수집하였다. 조사 대상은 병원의 전체 간호사로 하였으며, 설문의 신뢰성을 높이기 위해서 근무 1개월 미만의 간호사는 조사대상에서 제외시켰다. 설문 조사는 구조화된 설문지를 이용, 자기기입식으로 하였고, 본격적인 조사 실시에 앞서 간호사 5명을 대상으로 예비조사를 실시한 뒤 설문지를 수정, 보완 하였다. 본 조사는 총 205부의 설문지를 배포하여 185부가 회수되었으므로 회수율은 90.2%인 셈이다. 이 중에서 응답이 부실한 설문지는 선

표 2. 응답자의 사회인구학적 특성

특성	분류	빈도(명)	백분율(%)
직 위	일반간호사	133	73.9
	책임간호사	26	14.4
	수 간호사	21	11.7
결혼상태	결혼	65	36.1
	미혼	115	63.9
근속연수	1년이하	52	28.9
	1~3년미만	43	23.9
	3~5년미만	38	21.1
	5~7년미만	29	16.1
	7~9년미만	8	4.4
	9년이상	10	5.6
연 령	25세이하	39	21.7
	26~30세미만	85	47.2
	31~35세미만	37	20.6
	36~40세미만	8	4.4
	40세이상	11	6.1
계		180	100.0

퇴성이 없다고 판단하여 분석에서 제외하고 총 180부가 최종적으로 분석에 이용되어 실제 회수율은 87.8%였다. 응답자의 사회인구학적 분포는 <표 2>에 제시되어 있었다.

3. 분석방법 및 측정도구의 타당성, 신뢰성

설문은 모두 5점 척도로 측정되었으며, 변수측정의 타당성과 신뢰성을 높이기 위하여 각 변수별로 요인점수(factor score)를 구하여 분석에 사용하였다. 경로분석은 LISREL 8(31)을 이용하였다.

설문의 타당성(validity)을 검증하기 위하여 요인분석(factor analysis)을 사용하였는데, 본 연구의 기준은 첫째, 가장 높은 부하량을 가지고 있으며, 추출된 다른 요인과 중복되지 않는 요인을 선정하고, 둘째, 부하량 0.4를 요인해석의 기준으로 선정하되 이론적 배경과 일치하지 않은 항목들이 같은요인에 적재될 경우 다수의 항목을 적재시킨 변수를 중심으로 해석하는 것으로 하였다. 환자만족 지향태도 변수를 포함한 총 10개의 변수에 대하여 요인분석을 통하여 개념타당성을 평가한 결과, 10개의 그룹으로 설정된 요인들 중 이론적으로 설정된 요인에서 몇 가지 문항을 제외하고는 설정된 요인에 적합하게 부하되었고 모두 서로 다른 독립적인 변인임을 알 수 있었다.

다음으로 설문의 신뢰성(reliability)은 Cronbach's alpha계수를 이용하여 검증하였는데, 신뢰성 계수는 병원의 정책 변수가 가장 낮아 0.3942로 나타났고 자율성, 필수적 직무 변수가 0.4를 약간 상회하였으며, 나머지 변수는 모두 0.5를 상회하여 비교적 문항의 내적 일관성이 있음을 보여주고 있다.

IV. 실증분석의 결과

1. 변수별 평균과 표준편차

자료에 대한 이해를 돕기 위해 변수별 평균과 표준편

차를 제시하면 <표 3>과 같다. 먼저 환자만족 지향태도는 평균이 3.68로 비교적 높았으나, 조직몰입과 직무만족은 모두 2.86으로 중간값을 밑돌았다. 직무관련 변수는 직업적 긍지(3.38), 의사와의 관계(3.04), 동료관계(3.54), 그리고 자율성(3.03) 등의 변수가 중간값을 상회한 반면에 필수적 직무(2.76), 임금(2.12), 병원의 정

표 3. 변수별 평균 및 표준편차

변 수	평균	표준편차	최소값	최대값
직업적 긍지	3.38	.67	1.67	5.00
필수적 직무	2.76	.63	1.00	4.50
임금	2.12	.59	1.00	3.50
의사와의 관계	3.04	.55	1.67	4.67
동료관계	3.54	.59	2.00	5.00
병원의 정책	2.84	.62	1.00	4.50
자율성	3.03	.69	1.00	4.50
직무만족	2.86	.57	1.00	5.00
조직몰입	2.86	.57	1.44	4.89
환자만족 지향태도	3.68	.46	2.40	4.60

책(2.84) 변수는 중간값을 밑돌아 비교적 낮은 것으로 나타났다.

2. 사회인구학적 특성과 환자만족 지향태도 및 매개 변수와의 관계

응답자의 사회인구학적 특성에 따라 환자만족 지향태도가 달라지는지를 검증하기 위하여 일원변량분산분석(One-way ANOVA) 한 결과는 <표 4>와 같다. 환자만족 지향태도와 유의한 관계를 보이는 사회인구학적 특성은 직위로, 수간호사 이상 상위직급 간호사의 환자만족 지향태도가 일반·책임 등 하위직급 간호사의 그것보다 유의하게 큰 것을 알 수 있다($p < .01$). 그리고 직위와 직무만족도 위와 비슷한 관련성을 보여 상위직급 간호사의 만족도가 높은 것을 알 수 있다($p < .05$). 그리고 근속연수별로는 통계적으로 강한 지지를 받는 것은 아니지만($p < .01$), 7년 이상 장기근속자의 환자만족 지향태도가 비교적 큰 것으로 나타났다.

표 4. 사회인구학적 특성과 환자만족 지향태도 및 매개 변수와의 관계

사회인구학적 특성	직무만족	조직몰입	환자만족 지향태도	
직위	일반간호사	3.14**	2.82	3.50**
	책임간호사	3.25	2.90	3.51
	수 간호사	3.52	3.07	3.84
혼인상태	결혼	3.29	2.91	3.54
	미혼	3.15	2.84	3.54
근속연수	1년이하	3.21	2.90	3.58*
	1~3년미만	3.09	2.71	3.42
	3~5년미만	3.04	2.84	3.49
	5~7년미만	3.46	3.00	3.58
	7~9년미만	3.14	2.89	3.72
9년이상	3.54	3.07	3.80	
연령	25세이하	3.10	2.75	3.51
	26~30년미만	3.15	2.85	3.50
	31~35년미만	3.30	2.72	3.59
	36~40년미만	3.29	2.88	3.60
	40세이상	3.57	3.16	3.79

*p<.10 **p<.05 ***p<.01

3. 변수들의 상관관계 분석

환자만족 지향태도 경로모형을 검증하기 위한 예비적

표 5. 상관관계분석

구 분	직업공지	필수직무	임금	의사관계	동료관계	병원정책	자율성	직무만족	조직몰입
필수직무	.146								
임금	.157*	.313***							
의사관계	.287***	.209**	.285***						
동료관계	.239***	.253***	.279***	.349***					
병원정책	.205**	.127	.227**	.177*	.123				
자율성	.263***	.194**	.095	.114	.243***	.293***			
직무만족	.541***	.330***	.360***	.326***	.394***	.230**	.283***		
조직몰입	.337***	.422***	.453***	.297***	.486***	.235**	.266***	.664***	
환자지향	.261***	.372***	.048	.260***	.308***	-.039	.046***	.493***	.452***

* p<.05 ** p<.01 *** p<.001

절차로 각 변수들간의 상관관계를 분석한 결과는 <표 5>와 같다. 환자만족 지향태도는 조직몰입, 직무만족, 직업적 공지, 필수적 직무, 의사와의 관계, 동료관계와 유의한 정의 상관관계를 나타내고 있었다(p<.01). 이러한 상관관계의 방향은 모형의 가설에서 설정한 방향과 모두 일치하는 결과이다.

조직몰입은 직무만족, 직업적 공지, 필수적 직무; 의사와의 관계, 임금, 의사와의 관계, 동료관계, 자율성 변수 모두와 유의한 정의 상관관계를(p<.001)를 보였다. 이러한 상관관계의 방향 역시 모형의 가설에서 설정한 방향과 모두 일치하는 결과이다.

마지막으로 직무만족은 직업적 공지, 필수적 직무, 의사와의 관계, 임금, 의사와의 관계, 동료관계, 자율성 변수 모두와 유의한 정의 상관관계를 보였는데(p<.001), 이러한 정 상관은 본 모형의 가설에서 설정한 일반적인 관계를 지지하고 있다.

4. 환자만족 지향태도 모형의 경로분석

본 연구의 환자만족 지향태도 모형을 검증하기 위하여 LISREL 버전 8(31)을 이용한 경로분석(path analy-

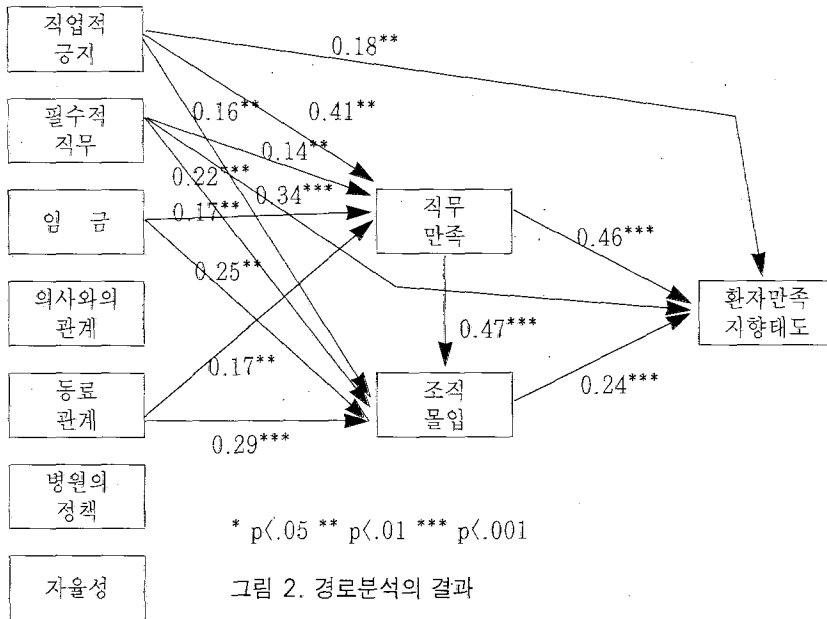


그림 2. 경로분석의 결과

sis)을 실시하였는데, 분석결과 유의한 경로를 도형으로 표시하면 (그림 2)와 같다.

위의 경로분석 결과를 살펴보면 우선 직무만족에 유의한 변수는 직업적 긍지, 임금, 동료관계, 필수적 직무의 순으로 유의한 양의 순효과를 미치는 것으로 나타났다 ($R^2=0.45$). 다음으로 조직몰입에는 매개변수인 직무만족과 독립변수 중 동료관계, 임금, 필수적 직무, 직업적 긍지의 순으로 유의한 양의 순효과를 미치는 것으로 나타났다 ($R^2=0.56$). 마지막으로 환자만족 지향태도에는 매개 변수 중 직무만족이 가장 큰 양의 순효과를 가지며, 조직몰입 역시 정의 순효과를 가지는 것으로 나타났고, 독립변수 중에는 필수적 직무, 직업적 긍지, 그리고 동료 관계가 유의한 양의 순효과를 가지는 것으로 나타났다 ($R^2=0.66$). 위 분석모형의 부합도를 평가하기 위하여 산출된 부합지수를 살펴보면 χ^2 는 15.81 ($p=0.007$), 기초부합치(GFI: goodness of fit index)는 0.98, 조정부합치(AGFI: adjusted goodness of fit index) 0.82, 원소간 평균차이(RMR: root mean square residual) .031로 부합지수는 카이제곱치를 제외하고는 모형이 현실자료에 비교적 부합되는 것으로 보인다.

V. 고 찰

소비자 주도의 급변하는 환경하에서 병원이 의료서비스의 질을 높이고 경쟁력을 지니기 위해서는 개성화, 개별화 되고 있는 의료 소비자들의 변화경향에 따른 소비자의 요구를 최대한으로 존중하여 이들의 만족도를 극대화시키는 방안을 끊임없이 창출해야 한다. 특히 병원의 의료서비스의 질을 구성하는 한 요소로써 인적 서비스의 질은 환자만족을 구성하는 중요한 요소로 지적되고 있고 이중에서도 환자들과 가장 많은 시간을 보내야 하는 간호사들의 서비스는 환자만족을 결정하는 가장 중요한 요인의 하나로 지적되고 있다(32).

이에 따라 본 연구는 어떤 요인이 간호사의 인적서비스의 질을 높여주는 환자만족 지향태도에 영향을 미치는지를 탐색하고, 그 결과를 바탕으로 환자 만족의 극대화를 위한 간호조직관리에의 시사점을 제공하고자 실시되었다. 본 연구에서 도출된 주요 결과를 고찰하고 간호사의 환자만족 지향태도를 높이기 위한 시사점을 제언하면 다음과 같다.

환자만족 지향태도 및 직무만족과 유의한 관계를 보이는 사회인구학적 특성은 직위 및 근속연수로, 병원에 장기간 근무하고, 상위직급을 가진 간호사가 직무만족도가 높고, 환자만족 지향태도가 강한 것을 알 수 있다. 이는 절대 다수를 차지하고 환자와 직접 대면하여 서비스를 제공하고 있어 환자만족에 관여하는 비중이 큰 일반 간호사의 환자만족 지향태도가 상대적으로 좋지 않다는 것을 의미하므로 일반 간호사에 대한 교육훈련 및 동기부여 방안이 시급히 강구되어야 함을 시사한다.

경로분석의 결과를 보면 우선 환자만족 지향태도가 매개변수인 직무만족과 조직몰입에 큰 영향을 받는 것을 알 수 있다. 즉 분석의 결과는 자기의 일에 만족하고 병원 조직에 애착을 가지는 간호사가 환자를 만족시키기 위한 행동을 할 가능성이 많다는 것을 뒷받침한다. 환자만족 수준의 제고를 위해서는 간호사의 직무만족 및 조직몰입도를 높이는 노력이 필수적이며, 이를 위해서는 이들 내생변수(intrinsic variables)에 영향을 미치는 외생변수(extrinsic variables)들을 관리하는 방안이 강구되어야 할 것이다. 특히 매개변수 중 조직몰입 보다 직무만족이 더 큰 영향을 미치는 것으로 나타난 것은 환자만족의 제고를 위해서는 직무만족의 관리가 더욱 중요하다는 것을 시사한다.

외생변수들의 관리방안을 강구하기 위하여 본 연구에서 직무만족 및 조직몰입, 그리고 환자만족 지향태도에 영향을 미치는 것으로 나타난 변수들을 고찰하면 다음과 같다. 먼저, 직업적 긍지는 직무만족, 조직몰입, 그리고 환자만족 지향태도에 유의한 양의 영향을 미치고 있다. 특히 독립변수 중 직무만족에 가장 큰 정의 영향을 미치는 변수이다. 직업적 긍지는 간호사가 직무에 대해 갖는 자부심, 자기발전 및 욕구의 실현에 관한 만족도인데 일반적인 직장인들을 대상으로 할 때의 직무 자체(job itself)에 해당하는 변수로서, 거의 대부분의 연구에서 직무만족에 정의 영향을 미치는 것으로 지적되는 변수이다. 간호사의 경우 전문의료직종으로서 일 자체에 의미를 두는 경향이 비교적 큰 것을 감안하여 직무만족을 높이기 위해서는 실제 간호업무가 전문직의 일로서 의미를

가질 수 있도록 업무를 재설계한다든지 교육/훈련을 통하여 수행하는 업무의 의미를 가치있는 것으로 파악하도록 고무시키는 방안 등이 검토 될 필요가 있다.

필수적 직무는 간호사가 필수적으로 수행해야 하는 정규적인 업무에 시간을 할애하는 정도에 대한 만족도를 의미하며 분석 결과, 직무만족, 조직몰입, 환자만족 지향태도 모두에 유의한 정의 영향을 가지는 것으로 나타났다. 간호사들은 보통 전문가로서 본연의 업무에 열중하는 것을 원하는 성향이 강하기 때문에 이들 내생변수에 깊은 관련성을 갖는 것으로 파악된다. 따라서 간호사로서의 직업적 긍지를 높이는 것과 마찬가지로 업무분석을 통하여 불필요한 서류작업 등을 배제하고 간호사 본연의 업무만 수행할 수 있도록 직무를 재설계하고, 불가피한 경우라면 그것도 간호사 본연의 업무로 인식하도록 교육/훈련 하는 방안을 검토해야 할 것이다.

임금은 직무만족과 조직몰입에 영향을 미치나 환자만족 지향태도에 직접적인 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 임금에 대한 만족이 환자만족 지향태도에 직접적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타난 것은 유의할 만한 결과로 단순한 임금인상을 통해 간호사의 환자만족 지향행동을 유발하기는 어렵다는 것을 시사한다고 생각된다. 그러나 임금에 대한 만족이 직무만족이나 조직몰입에 대한 유의한 정의 효과를 통해 환자만족 지향태도에 영향을 미치므로 임금에 대한 만족을 높이기 위한 노력도 필요하다. 임금에 대한 만족수준을 높이기 위해서는 주변 병원에 대한 경쟁임금수준을 유지하는 것이 필요하지만, 재정형편상 이것이 불가능한 경우 개인별로 취향에 적합한 급여묵음을 선택할 수 있는 카페테리아식 급여 방안을 고안하여 재원의 제약하에서도 급여의 효용을 높인다거나 임금과 성과 또는 적성과의 연결성을 높여 보상에 있어서의 공정성을 높이려는 노력이 요구된다고 할 것이다.

동료와의 관계는 직무만족과 조직몰입, 그리고 환자만족 지향태도에 정의 영향을 주는 것으로 나타났다. 동료와의 원활한 관계와 이들로부터 받는 사회적 지지는 많은 연구에서 직무만족 및 조직몰입의 유의한 선행변수로

지적되고 있다(33). 동료와의 관계에 대한 만족도를 높이기 위해서는 비공식적 조직의 활성화라든지 취미활동을 지원하는 등의 관리방안을 모색할 필요가 있을 것이다.

본 연구는 실증연구를 통하여 간호사의 환자만족 지향태도에 영향을 미치는 직무관련 요인들을 파악하고 이를 토대로 간호인력관리의 시사점을 제언함으로써 양질의 간호서비스 제공방안 마련을 위한 기초자료를 제공하였다는 데 그 의의가 있다. 그러나 본 연구는 다음과 같은 제한점을 가지므로 분석결과의 해석에는 일정한 주의가 필요하다고 본다.

첫째, 본 연구의 실증분석에서 도출된 결과들을 일반화시켜 적용하는 것은 일정한 제한이 따른다. 실증분석에 사용된 자료가 한 재단의 종합병원 2개소의 간호사로 부터 수집되어 조사대상이 달라지면 분석결과가 달라질 가능성을 배제할 수 없기 때문이다. 그러므로 추후의 계속된 실증연구를 통해 본 연구 모형이 검증되고, 검증 결과가 축적되어야 보다 확실한 결론을 도출 할 수 있을 것이다.

둘째, 모형의 복잡성을 회피하기 위해 실증분석에 포함이 안된 변수들 중에서 실제로 더욱 유의한 변수들이 있을 가능성을 배제할 수 없다. 그러므로 적합한 변수들을 추가로 고려하여 모형을 수정하려는 노력도 추후에 필요 할 것이다.

셋째, 환자만족 지향태도가 반드시 환자만족 지향행동에 결부되는 것은 아니므로 환자만족 지향행동을 측정하고 이를 종속변수로 하는 심층적인 실증연구가 시도될 필요가 있다.

Ⅶ. 결 론

본 연구는 간호사의 환자만족 지향에 영향을 미치는 제 요인을 규명하기 위한 연구 모형을 개발하고, 실증자료를 통하여 이 모형을 검증함으로써 환자 만족의 제고를 위한 인력 관리의 시사점을 도출하고자 하였다. 이에 따라 환자만족 지향태도 연구 모형을 개발하였으며,

부산 소재 종합병원 간호사 180명을 대상으로 구조화된 설문지에 의한 자기기입식 조사를 통하여 자료를 수집하여 연구 모형을 검증하였다. 본 연구의 실증분석 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 환자만족 지향태도와 유의한 관계를 보인 사회인구학적 특성변수는 직위로, 수간호사 이상 상위직급 간호사의 환자만족 지향태도가 일반·책임 등 하위직급 간호사의 그것보다 유의하게 큰 것을 알 수 있다($p < .01$). 그리고 근속연수는 통계적으로 강한 지지를 받는 것은 아니지만($p < .10$), 7년 이상 장기근속자의 환자만족 지향태도가 단기근속자의 경우보다 비교적 큰 것으로 나타났다.

둘째, 독립변수와 환자만족 지향태도의 상관관계 분석 결과 조직몰입, 직무만족, 직업적 긍지, 필수적 직무, 의사와의 관계, 동료관계와 유의한 양의 상관관계를 나타내고 있었다($p < .01$).

셋째, 경로분석 결과 환자만족 지향태도에는 직무만족, 조직몰입이 정의 직접효과를 가지는 것으로 나타났으며, 외생변수 중에는 필수적 직무, 직업적 긍지, 동료관계의 순으로 유의한 양의 직접효과를 가지는 것으로 나타났다. 한편으로 직업적 긍지, 필수적 직무, 임금, 동료관계는 매개변수인 직무만족을 통하여 그리고 직업적 긍지, 필수적 직무, 임금, 동료관계와 매개변수인 직무만족은 조직몰입을 통하여 환자만족 지향태도에 간접적으로 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이러한 연구 결과를 종합하면 환자만족 지향태도를 개선하기 위해서는 직업적 긍지, 필수적 직무, 임금, 동료관계에 대한 만족도를 높임으로써 직무만족과 조직몰입을 제고하여 일선 간호사들이 자율적이고 창의적으로 환자간호 서비스를 수행할 수 있는 여건을 조성하면서 환자만족을 제고해 나가야 할 것으로 생각된다.

참고문헌

1. Aharony L, Strasser S. Patient satisfaction : what we know about and what we still

- need to explore". *Medical Care Review*, 1993; 50(1): 49-79.
2. Council on Medical Service. Quality of care. *Journal of the American Medical Association*, 1986; 256(8): 1032-34.
 3. Nelson CN, Hays RD, Larson CD, Batalden PB. The patient judgement system reliability and validity. *Quality Review Bulletin*, 1989; 15(5): 185-87.
 4. Donabedian A. Criteria, Norms and standards of quality: What do they mean. *American Journal of Public Health*, 1981; 71(4 April): 409-12.
 5. Donabedian A. Quality Assessment and Assurance: Unity of purpose, diversity of means. *Inquiry*, 1988a; 25(Spring): 783-92.
 6. Donabedian A. The quality of care: How can it be assessed? *Journal of the American Medical Association*, 1988b; 260(2): 1743-48.
 7. 이기호. 병원의 환자만족 경영. 인제대학교 보건대학원 97 병원경영 심포지움, 1997.
 8. 정기선. 병원의 인력관리 효율화 방안. 대한병협, 1990.
 9. 최경옥. 종합병원 입원환자 서비스 만족도에 관한 연구. 한양대학교행정대학원 석사학위논문, 1991.
 10. 박창희. 병원 입원서비스 만족도의 결정요인. 인제대학교 보건대학원 석사학위논문, 1996.
 11. Ware JE, Wright WR, Snyder MK, et al. Consumer perceptions of health care service: Implications for academic medicine. *Journal of Medical Education*, 1975; 50(9 September): 839-48.
 12. Roghmann KJ, Hengst A, Zastowny TR. Satisfaction with medical care: Its measurement and relation to utilization. *Medical Care*, 1979; 17(5): 461-77.
 13. Thomas JW, Penchansky P. Relating satisfaction with access to utilization of services. *Medical Care*, 1984; 22(6 June): 393-410.
 14. Kasteler J. Issues underlying prevalence of doctor-shopping behavior. *Journal of Health and Social Behavior*. 1976; (17 December): 328-39.
 15. Dimatteo MR, Prince LM, Jarnta A. Patients' perceptions of physicians' behavior: determinants of patient commitment to the therapeutic relationship. *Journal of Community Health*. 1979; 4(16 Summer): 280-90.
 16. Marquis MS. Patient satisfaction and change in medical care provider: a longitudinal study. *Medical Care*, 1983; 21(8 August): 821-29.
 17. Hulka BS, Cassel JC, Kupper LC, et al. Communication, compliance, and concordance between physicians and patients with prescribed medications. *American Journal of Public Health*, 1976; 66: 847-53.
 18. Dimatteo MR, DiNicola DD. Achieving patient compliance: the psychology of the medical practitioner's role. New York: Pergamon Press, 1983.
 19. Wartman SA. Patient understanding and satisfaction as predictors of compliance. *Medical Care*, 1983; 21(9 September): 886-91.
 20. Bartlett EE, Grayson M, Barker R, Levine DM, Golden A, Libber S. The effects of

- physician communication skills on patient satisfaction, recall, and adherence. *Journal of Chronic Disease*, 1984; 37(9/10): 755-64.
21. Pascoe GC. Patient satisfaction in primary health care: a literature review and analysis. *Evaluation and Program Planning*, 1983; 6(3-4): 185-210.
 22. Doering ER. Factors influencing inpatient satisfaction with care. *Quality Review Bulletin*, 1983; 9(10): 291-299.
 23. Fleming G. Hospital structure and consumer satisfaction. *Health Services Research*, 1981; 16(1): 43-63.
 24. Cleary PD, Keroy L, Karpanos G, McMullen M. Patient assessment of hospital care. *Quality Review Bulletin*, 1989; 15(5): 172-179.
 25. Strasser S, and Associates. *The patient satisfaction measurement project*. columbus, OH: The Ohio State University, College of Medicine, Division of Hospital and Health Services, 1992.
 26. 이상일. 병원의래방문 환자의 만족도 평가 및 관련요인에 대한 연구 -한 3차 병원방문 환자를 중심으로-. *예방의학회지*, 1994; 27(2): 366-375.
 27. 한금옥. 입원환자의 서비스만족도와 병원 재선택 의사와의 관련성. 연세대학교 보건대학원 석사학위논문, 1995.
 28. Stamps PL and Piedmonte EB. *Nurses and work satisfaction: an index for measurement*. Health Administration Press Perspectives. Ann Arbor. 1986
 29. Smith PC, Kendall L M, Hulin CL. *The measurement of satisfaction in work and retirement*. Rand McNally, 1969.
 30. Mowday RT, Steers RM, Porter LW. The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 1979; 14: 224-247.
 31. Jöreskog KG, Sörbom D. *LISREL 8: Structural equation modeling with the SIMPLIS command language*. Scientific Software International, 1993.
 32. 문옥륜, 이기효. 병원의 경영전략 수립에 관한 연구. *대한병원협회*, 1995.
 33. Cotton JL, Tuttle JM. Employee turnover: a meta-analysis and review with implication for research. *Academy of Management Review*, 1986; 11: 55-70.