

러시아인 입원 환자의 간호서비스 기대, 만족도 및 재이용 의도의 관계

최인영¹⁾ · 박형숙²⁾ · 정윤서³⁾

Russian Inpatients' Nursing Service Expectations, Satisfaction and Intention to Revisit Hospital

Choi, In Young¹⁾ · Park, Hyoung Sook²⁾ · Jung, Yun Seo³⁾

1) Inje University Haeundae Paik Hospital, Busan,
2) College of Nursing, Pusan National University, Yangsan
3) Graduated School, Pusan National University, Yangsan, Korea

Purpose: The aim of this study was to identify Russian inpatients' expectation and satisfaction with nursing service, and further, to analyze the relationship between these variables. **Methods:** A structured questionnaire was used to survey for 81 Russian inpatients. The survey was conducted from January to June, 2014. **Results:** Empathy and assurance significantly influenced nursing service expectation and satisfaction. Nursing service expectation was statistically significant for the number of visit to Korea, and nursing service satisfaction was statistically significant for gender, monthly income and primary care giver during hospitalization. Revisit intention was significantly different according to religion, medical department and primary care giver during hospitalization. There were positive correlations between nursing service expectation and satisfaction, and between nursing service satisfaction and intention to revisit the hospital. **Conclusion:** The results of this study show that the level satisfaction with nursing service influences Russian inpatients' intention continue using the hospital. Therefore, in order to increase the intention to revisit the hospital Korea hospital employees, especially nurses, need to develop nursing service strategies according to general characteristics, culture and nationality of foreign patients.

Key Words: Medical tourism, Nursing service, Patient satisfaction

**This manuscript is a revision form of the first author's master's thesis from Pusan National University.*

주요어: 의료 관광, 간호서비스, 환자 만족

*본 논문은 제1저자 최인영의 석사학위논문 의 수정본임.

- 1) 해운대백병원
- 2) 부산대학교 간호대학
- 3) 부산대학교 대학원

Received March 9, 2017 Revised April 15, 2017 Accepted May 14, 2017

Corresponding author: Park, Hyoung Sook

College of Nursing, Pusan National University

49 Busandaehak-ro, Mulgeum-eup, Yangsan 50612, Korea

Tel: +82-51-510-8336, Fax: +82-51-510-8308, E-mail: haedang@pusan.ac.kr

서 론

1. 연구의 필요성

세계무역기구(World Trade Organization, WTO)의 발족과 더불어 서비스 무역에 관한 일반 협정이 발효되고 교통과 통신 사업의 급격한 발달로 인해 환자들은 전 세계의 보건 의료서비스에 대한 정보획득이 가능해지면서 국가를 초월한 최적의 의료 환경을 선택적으로 취하고 있다[1,2]. 국내에서도 이러한 국제적인 흐름을 반영하듯 2009년 5월 의료법 개정에 따라 외국인 환자 유치를 법적으로 허용하면서 의료시장을 개방하였다. 한국보건산업진흥원의 통계자료에 따르면, 한국의 의료기관을 방문하는 외국인 환자 수는 중국, 미국, 러시아 및 일본 등의 순으로 많고, 그 중 러시아인은 2009년 1,758명에서 2013년 24,026명으로 가장 높은 증가율을 보였다[3]. 또한 2014년 1월 1일부터 대한민국과 러시아 정부 간 의료관광객의 무비자 입국 협정이 발효되면서 향후 방한 러시아 의료관광객의 증가 추세가 예상됨에도 불구하고 러시아 환자에 대한 한국 간호계의 최신 정보는 부족한 실정이다.

러시아는 기본적으로 무상 의료체제이나, 정부의 예산 부족으로 의료분야에 대한 투자가 줄어들어 의료서비스의 질적 저하문제가 심각하다[4]. 제대로 제공되지 못하는 의료서비스는 국민들이 개별적으로 비싼 비용을 지불하여 이용할 수밖에 없고 러시아 병원의 미흡한 의료수준 및 의료진에 대한 불신을 이유로 금전적 여유가 있는 러시아인들의 경우 자국의 의료서비스보다 양질의 외국 의료서비스를 받기 시작했다. 유럽 러시아 지역에서는 주로 독일, 이스라엘 등의 유럽 국가의 의료서비스의 이용이 강세를 보이고 있으나 극동 러시아 지역에서는 한국 의료진의 높은 수준과 첨단기술, 현대식 진단 및 임상장비 등으로 인한 한국 의료서비스에 대한 인지도가 높으며 연해주 지역으로부터 중증질환 치료를 위해 한국 방문이 증가하는 추세이다[5]. 특히 부산의 상급종합병원들이 극동 지역인 블라디보스토크나 사할린에서 비행기로 2~3시간 거리에 있어 지리적으로 가깝고, 항구도시의 특색을 갖추어 관광도 함께 할 수 있어 더욱 선호되고 있다[6].

중국의 의료관광객들이 한방치료와 미용·성형 위주의 진료를 받기 위해 한국병원을 선호하는 것[7]과는 달리 러시아인들은 주요 사망 원인이 되는 암, 심장질환과 같이 중증질환의 정확한 진단과 치료가 가능한 의료기관을 선택하여 부산을 방문하고 있다[8]. 이러한 중증질환의 비율이 높은 러시아 환자는 여러 측면에서 인근 국가의 환자들과 간호서비스에 대한 기

대 및 요구가 다를 것이다. 특히 외국인 환자를 주로 담당하는 간호사는 다양한 문화적 특성을 가진 외국인 환자의 간호서비스 기대수준을 정확하게 파악하고, 그들의 요구를 충족시키는 서비스를 제공하는 것이 중요하다[4,9]. 이러한 서비스 경험 후 만족은 추후 자신들이 이용하였던 당해 병원 입원에 대한 재이용 의도에 영향을 미치며[10], 전반적인 만족도나 재이용 의도는 간호서비스 질을 평가하고 개선하는데 중요한 기준이 된다고 본다[11]. 따라서 현재 질병회복과 치료에 대한 기대를 갖고 부산의 종합병원을 찾는 러시아 환자를 대상으로 간호서비스 수준의 향상과 전반적인 한국 의료시장의 활성화를 위한 체계적이고 집중적인 연구가 매우 필요한 시점인 것이다.

그러나 지금까지 방한 러시아인을 대상으로 한 국내 선행 연구는 의료서비스 만족도와 행동의도와 관련한 연구들이 있었다[9,12-15]. 한편, 국외 선행 연구는 러시아 이주민의 건강상태와 신체증상에 대한 연구를 들 수 있겠다[16]. 이와 같이 간호학 분야에서 러시아인 입원 환자를 대상으로 간호서비스 기대, 만족도 및 재이용 의도에 대해 동시에 연구한 국내외 선행문헌은 찾기가 매우 어려웠다.

이에 본 연구자는 부산광역시 종합병원에 차츰 증가하고 있는 러시아인 입원 환자를 대상으로 간호서비스 기대, 만족도 및 재이용 의도를 파악하고, 이들 간의 상관관계를 분석하여, 간호서비스 경험 후의 만족도 제고를 통해, 최종행동 변수인 재이용을 증가시킬 수 있는 간호서비스 전략 마련을 위한 기초 자료를 제공하고자 한다.

2. 연구 목적

본 연구의 목적은 러시아인 입원 환자의 간호서비스 기대, 만족도 및 재이용 의도를 파악하고 이들의 상관관계를 분석하기 위함이다. 이를 위한 구체적인 연구목표는 다음과 같다.

- 연구 대상자의 일반적 특성과 질병 특성을 파악한다.
- 연구 대상자의 간호서비스 기대, 만족도 및 재이용 의도를 파악한다.
- 연구 대상자의 일반적 특성과 질병 특성에 따른 간호서비스 기대, 만족도 및 재이용 의도를 분석한다.
- 연구 대상자의 간호서비스 기대, 만족도 및 재이용 의도 간의 상관관계를 분석한다.

연구 방법

1. 연구 설계

본 연구의 설계는 러시아인 입원 환자의 간호서비스 기대, 만족도 및 재이용 의도를 파악하고 이들 간의 상관관계를 분석하기 위한 서술적 조사연구이다.

2. 연구 대상

본 연구의 대상자는 부산광역시 H병원에 입원한 러시아 환자 중 만 20세 이상으로 연구 대상자의 윤리적 측면을 고려하여 언제든지 연구 참여를 중단할 수 있음을 설명한 후, 본 연구의 목적을 이해하고 참여에 동의한 자를 대상으로 하였다. 상관관계 분석을 위한 대상자 수는 양측검정 유의수준 .05, 효과 크기 .30, 검정력 .80으로 표본 수 계산 프로그램인 G*Power를 이용하여 계산하였을 때 82명이 산출되었고, Park과 Yhang [9]의 러시아 입원 환자 60명을 대상으로 한 선행 연구를 참고하였다. 이에 본 연구자는 탈락률을 고려하여 100명에게 설문지를 배부하였으며, 회수된 89명의 설문지 중 불성실하게 응답한 8명을 제외하여, 81명을 최종 연구 대상으로 선정하였다.

3. 연구 도구

본 연구의 도구는 원 도구 개발자로부터 E-mail을 통해 도구사용 승낙을 받은 후 사용하였다. 도구의 번역은 러시아의 블라디보스토크 소재 대학교에서 한국어를 전공한 러시아인 1인이 본 도구를 러시아어로 번역 후, B광역시 P대학교에서 러시아어를 전공한 한국인 1인이 국문으로 역 번역하였고, 간호학 교수 2인의 내용 타당도 검정을 거친 후 사용하였다.

1) 연구 대상자의 일반적 특성과 질병 특성

연구 대상자의 일반적 특성은 성별, 연령, 결혼상태, 종교, 교육정도, 직업, 월평균 소득, 한국 방문횟수, 러시아의 거주 지역, 정보획득 경로 및 병원 선택 시 고려 사항 등의 11개 문항, 질병 특성은 입원목적, 진료과, 진단명, 입원기간 및 입원기간 동안 상주하는 보호자 등 5개 문항이었다.

2) 간호서비스 기대

본 연구의 간호서비스 기대 측정도구는 Parasuraman 등 [17]의 SERVQUAL 모델을 기반으로 Joo [18]가 개발한 서비스 품질 지각측정도구를 Seo [19]가 수정·보완한 도구이다. 간호서비스 기대는 ‘거의 아니다’ 1점에서 ‘매우 그렇다’ 5점의 평정 척도로써 원 저자의 동의를 얻어 러시아어로 번역하여 사용하였다. 측정된 점수가 높을수록 간호서비스 기대가 높음을

의미한다. 설문지의 내용은 유형성 6개 문항, 신뢰성 8개 문항, 신속성 6개 문항, 보장성 6개 문항 및 공감성 7개 문항 등으로 총 33개 문항으로 구성되었다. Seo [19]의 연구에서 간호서비스 기대 도구의 전체 신뢰도 Cronbach's α 는 .92, 본 연구의 전체 신뢰도 Cronbach's α 는 .98이었고, 영역별 신뢰도는 .93~.95였다.

3) 간호서비스 만족도

본 연구의 간호서비스 만족도 측정도구는 Parasuraman 등 [17]의 SERVQUAL 모델을 기반으로 Joo [18]가 개발한 서비스 품질 지각측정도구를 Seo [19]가 수정·보완한 도구이다. 간호서비스 만족도는 ‘거의 아니다’ 1점에서 ‘매우 그렇다’ 5점의 평정 척도로써 원 저자의 동의를 얻어 러시아어로 번역하여 사용하였다. 측정된 점수가 높을수록 간호서비스 만족도가 높음을 의미한다. 설문지의 내용은 유형성 6개 문항, 신뢰성 8개 문항, 신속성 6개 문항, 보장성 6개 문항 및 공감성 7개 문항 등으로 총 33개 문항으로 구성되었다. Seo [19]의 연구에서 간호서비스 만족도 도구의 전체 신뢰도 Cronbach's α 는 .95, 본 연구의 전체 신뢰도 Cronbach's α 는 .96이었고, 영역별 신뢰도는 .86~.89였다.

4) 재이용 의도

본 연구의 병원 재이용 의도 측정도구는 Zeithaml 등[20]이 개발한 서비스 경험 후 느끼는 행동의도 5문항 중에서 Lee [12]가 연구 목적에 맞게 수정·보완한 도구이다. 소비자가 해당 병원을 재이용 하고자 하는 의사와 타인에게 권유할 의사에 대한 2개 문항으로 ‘거의 그렇지 않다’ 1점에서 ‘매우 그렇다’ 7점의 평정 척도로써 원 저자의 동의를 얻어 러시아어로 번역하여 사용하였다. 측정된 점수가 높을수록 병원 재이용 의도가 높음을 의미한다. Lee [12]의 연구에서 이 도구의 전체 신뢰도 Cronbach's α 는 .93이었고, 본 연구의 전체 신뢰도 Cronbach's α 는 .83이었다.

4. 윤리적 고려와 자료 수집

본 연구자는 대상자들을 보호하기 위해 B광역시 I대학교 H병원 기관생명윤리위원회(IRB)의 승인(승인번호: 129792-2013-119)을 받고, 연구 대상 기관의 간호부와 국제진료센터를 직접 방문하여 연구 목적과 방법을 설명하고 간호부의 승낙을 얻었으며, 국제진료센터장과 외국인 전담 간호사의 협조를 얻었다. 연구자는 자료 수집에 앞서 러시아어 통역사에게 연구 진행에 대한 전반적인 내용을 인식시키도록 하기위해 연구의 목적, 설문조

사 진행 방법 및 주의 사항 등에 대한 교육을 시행하였다. 대상자의 윤리적 측면을 고려하여 러시아어 통역사와 함께 러시아 환자가 입원한 병동을 개별 방문하여 연구 대상자에게 연구 목적을 설명하고 연구 참여에 동의한 자를 대상으로 설문조사를 실시하였으며, 연구 참여 동의서에는 대상자의 익명성과 비밀 보장, 자료가 연구 이외의 목적으로는 사용될 수 없음을 명시한 내용을 포함하였다.

자료 수집기간은 2014년 1월 10일부터 6월 23일까지 약 5개월간이었고, 설문지를 회수한 후 소정의 전통 누비 동전지갑을 보상으로 제공하였다. 배부된 설문지 100부 가운데 회수된 설문지는 89부이었고, 그 중에서 불성실하게 응답한 설문지를 제외하여 81부(89%)를 최종 분석에 사용하였다.

5. 자료 분석

수집된 자료는 SPSS/WIN 20.0 프로그램으로 다음과 같이 분석하였다.

- 연구 대상자의 일반적 특성, 질병 특성과 간호서비스 기대, 만족도 및 재이용 의도를 파악하기 위해 빈도와 백분율, 평균과 표준편차를 산출하였다.
- 연구 대상자의 일반적 특성과 질병 특성에 따른 간호서비스 기대, 만족도 및 재이용 의도에 관한 차이검정은 t-test, one-way ANOVA로 분석하였으며, 사후검정은 Tukey 방법으로 분석하였다.
- 연구 대상자의 간호서비스 기대, 만족도 및 재이용 의도 간의 상관관계는 Pearson's correlation coefficients로 분석하였다.

연구 결과

1. 연구 대상자의 일반적 특성과 질병 특성

연구 대상자의 일반적 특성 중 성별은 67.9%가 여성이었으며, 평균 연령은 50.81±12.76세, 50대가 35.9%로 가장 많았다. 결혼상태는 기혼자가 85.2%, 종교는 러시아 정교가 50.6%로 가장 많았다. 교육정도는 대졸 이상이 77.8%로 대부분 고학력자이었으며 직업은 자영업이 19.8%로 가장 많았고, 월평균 소득은 2만 루블(Russian Rouble, 한화 약 60만원) 이상~5만 루블(한화 약 150만원) 미만인 39.5%로 가장 많았다. 한국 방문 횟수는 1회가 55.6%, 러시아의 거주 지역은 블라디보스토크가 54.3%로 가장 많았다. 또한 정보획득 경로는 친구나 동료에

의한 지인의 추천이 62.9%로 가장 많았고, 병원 선택 시 고려 사항은 우수한 의료서비스가 84.0%로 가장 많았다.

연구 대상자의 질병 특성 중 입원목적은 외과적 수술을 위한 경우가 74.1%로 가장 많았다. 진료과는 유방암, 갑상선암, 대장암 등의 수술이 필요한 일반외과가 30.9%로 가장 많았고, 그 다음이 산부인과로 19.8%였다. 입원기간은 4~7일이 49.3%로 가장 많았고, 평균 입원기간은 7.36±6.85일이었다. 입원기간동안 상주하는 보호자는 배우자가 53.1%로 가장 많았다 (Table 1).

2. 연구 대상자의 간호서비스 기대, 만족도 및 재이용 의도

연구 대상자의 간호서비스 기대 전체 평균은 5점 만점에 4.02±0.66점이었다. 간호서비스 기대 항목별 평균은 공감성이 4.14±0.70점으로 가장 높았고, 그 다음이 보장성 4.08±0.70점, 신속성 4.02±0.72점, 신뢰성 3.96±0.70점, 유형성 3.90±0.77점 순으로, 유형성에 대한 기대가 가장 낮았다. 연구 대상자의 간호서비스 만족도 전체 평균은 4.69±0.32점이었다. 간호서비스 만족도 항목별 평균은 공감성 4.75±0.33점, 보장성 4.72±0.37점, 신속성 4.70±0.39점, 유형성 4.67±0.39점, 신뢰성 4.60±0.43점 순으로, 공감성에 대한 만족도가 가장 높았고, 그 다음이 보장성, 신속성, 유형성, 신뢰성 순으로 신뢰성에 대한 만족도가 가장 낮았다. 연구 대상자의 재이용 의도는 전체 평균이 6.56±0.68점이었다. 재이용 의도 항목별로 살펴보면 추후 의료기관 재이용 의도는 평균 6.52±0.76점, 타인에게 재 추천 의도는 평균 6.60±0.70점으로 나타났다(Table 2).

3. 연구 대상자의 일반적 특성과 질병 특성에 따른 간호서비스 기대, 만족도 및 재이용 의도 분석

연구 대상자의 일반적 특성에 따른 간호서비스 기대와 만족도의 차이 검정 결과, 간호서비스 기대는 한국 방문횟수에 따라 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다($F=-2.40, p=.019$). 한국 방문횟수에 따른 차이는 처음 한국을 방문한 사람보다 2회 이상 방문한 사람이 간호서비스 기대 점수가 더 높았다. 간호서비스 만족도는 성별($F=2.67, p=.010$), 월평균 소득($F=4.05, p=.022$)에 따라 유의한 차이가 나타났다. 월평균 소득에 따른 차이는 Tukey 사후검정 결과, 5만 루블 이상인 경우가 2만 루블 이상~5만 루블 미만인 경우보다 간호서비스 만족도 점수가 더 높게 나타났다. 연구 대상자의 일반적 특성에 따른 재이

Table 1. General Characteristics and Disease related Characteristics of the Participants

(N=81)

Characteristics	Categories	Categories	n (%)	M±SD
General characteristics	Gender	Female	55 (67.9)	50.81±12.76
		Male	26 (32.1)	
	Age (year)	≤ 29	6 (7.4)	
		30~39	13 (16.0)	
		40~49	10 (12.3)	
		50~59	29 (35.9)	
		60~69	17 (21.0)	
		≥ 70	6 (7.4)	
	Marital status	Married	69 (85.2)	
		Single	12 (14.8)	
	Religion	Russian orthodox	41 (50.6)	
		Protestant christian	21 (25.9)	
		None	11 (13.6)	
		Others	8 (9.9)	
	Education	High school	18 (22.2)	
		≥ College	63 (77.8)	
	Occupation	Business	16 (19.8)	
		Worker	15 (18.5)	
		Housewife	14 (17.3)	
		Profession	9 (11.1)	
Teacher		8 (9.9)		
Others		19 (23.4)		
Monthly income (1,000 rubles)	< 20	10 (12.3)		
	20~50	32 (39.5)		
	> 50	22 (27.2)		
	Non response	17 (21.0)		
Number of visits to Korea	1	45 (55.6)		
	≥ 2	36 (44.4)		
Residential area in Russia	Vladivostok	44 (54.3)		
	Kamchatka	11 (13.6)		
	Sakhalin	10 (12.3)		
	Khabarovsk	5 (6.2)		
	Others	11 (13.6)		
Information source	Recommendation from relatives	51 (62.9)		
	Agency	20 (24.7)		
	Korea medical institution	3 (3.7)		
	Korea government	2 (2.5)		
	Others	5 (6.2)		
Considerations of choosing hospital (multiple responses)	Excellent medical service	68 (84.0)		
	Latest medical equipment	55 (67.9)		
	Safe medical system	26 (32.1)		
	Geographic advantage	12 (14.8)		
	Reasonable price	9 (11.1)		
	Others	4 (4.9)		
Disease-related characteristics	Reason of hospitalization	For surgical treatment	60 (74.1)	7.36±6.85
		For medical treatment	8 (9.9)	
		Others	13 (16.0)	
	Medical department for admission	General surgery	25 (30.9)	
		Obstetrics & gynecology	16 (19.8)	
		Internal medicine	12 (14.8)	
		Orthopedics	9 (11.1)	
		Otorhinolaryngology	6 (7.4)	
		Urology	4 (4.9)	
		Others	9 (11.1)	
	Duration of hospitalization (days)	≤ 3	22 (27.2)	
		4~7	40 (49.3)	
		≥ 8	19 (23.5)	
	Primary care giver	Spouse	43 (53.1)	
		Agency	12 (14.8)	
Self		8 (9.9)		
Relatives		6 (7.4)		
Parents & Siblings		2 (2.5)		
Others		10 (12.3)		

Table 2. Participants, Expectations and Satisfaction with Nursing Service and Intention to Revisit Hospital (N=81)

Sub-categories of variables	Items	Expectation		Satisfaction		Revisit intention
		M±SD	Sub total	M±SD	Sub total	M±SD
Total		4.02±0.66		4.69±0.32		6.56±0.68
Empathy	Treated me respectfully	4.23±0.80	4.14±0.70	4.81±0.39	4.75±0.33	
	Listened to my talking in patiently	4.19±0.81		4.75±0.46		
	Serve me with a warm heart	4.17±0.76		4.83±0.38		
	Provided nursing care with considering of my benefits	4.12±0.80		4.73±0.48		
	Gave me courage and hope	4.12±0.77		4.68±0.50		
	Assured confidentiality	4.07±0.83		4.69±0.47		
	Understood my feelings and helped me to be calm	4.05±0.85		4.77±0.43		
Assurance	Treated me kindly	4.19±0.74	4.08±0.70	4.79±0.41	4.72±0.37	
	Treated all patients equally	4.12±0.81		4.79±0.41		
	Had the necessary nursing knowledge for care	4.11±0.87		4.64±0.53		
	Provided nursing care with a sense of mission	4.09±0.90		4.81±0.39		
	Made me relieved when providing nursing care	4.01±0.81		4.67±0.50		
	Provided detailed information for hospitalization	3.99±0.78		4.60±0.59		
Responsiveness	Provided nursing service immediately	4.12±0.84	4.02±0.72	4.75±0.46	4.70±0.39	
	Performed the prescription and medication immediately	4.11±0.84		4.72±0.45		
	Helped me when I could not handle a difficult problem by myself	4.09±0.84		4.73±0.53		
	Was willing to help me whenever I needed help even though it was busy	4.00±0.85		4.70±0.49		
	Was willing to solve the problem when there was trouble	3.95±0.82		4.64±0.51		
	Visited my room frequently whether I requested a visit or not	3.85±0.85		4.65±0.57		
Reliability	Concerned about solving my problems	4.10±0.75	3.96±0.70	4.69±0.52	4.60±0.43	
	Provided accurate and proficient nursing care	4.02±0.92		4.64±0.56		
	Believed in the nursing care thoroughly	4.00±0.81		4.64±0.53		
	Provided materials for health education	3.98±0.88		4.56±0.57		
	Provided information before nursing procedures	3.94±0.86		4.60±0.65		
	Provided nursing service on time	3.94±0.90		4.60±0.54		
	Assessed my symptoms before I mention them	3.88±0.83		4.54±0.59		
	Evaluated the effects of nursing care	3.85±0.91		4.54±0.57		
Tangibility	Good appearance	4.01±0.90	3.90±0.77	4.78±0.42	4.67±0.39	
	Provided nursing service in good facilities	3.94±0.89		4.70±0.51		
	Sufficient nursing staff	3.93±0.92		4.70±0.49		
	Using the latest nursing equipment	3.86±0.86		4.73±0.48		
	Providing comfortable environment	3.85±0.82		4.63±0.54		
	Keeping my room safe and cleaned	3.83±0.95		4.51±0.59		
Revisit intention	Would you be willing to revisit this hospital when in need of medical treatment?					6.52±0.76
	Would you be willing to recommend this hospital to other people?					6.60±0.70

용 의도 검정 결과, 종교에 따라 재이용 의도에 유의한 차이를 나타냈다($F=4.50, p=.006$). Tukey 사후검정 결과, 기독교, 러시아 정교, 무교 순으로 재이용 의도가 유의하게 높게 나타났다.

연구 대상자의 질병 특성에 따른 간호서비스 기대와 만족도 차이 검정 결과, 간호서비스 기대에 대해 유의한 차이를 나타낸 특성은 없었던 반면, 간호서비스 만족도는 입원기간동안 상주하는 보호자에 따라 유의한 차이를 나타냈다($F=3.30, p=.010$). Tukey 사후검정 결과, 입원기간동안 상주하는 보호자에 따른 차이는 친구 및 지인, 에이전시 직원, 배우자, 자녀를

포함한 기타 보호자, 부모 및 형제·자매 순으로 간호서비스에 대한 만족도가 높은 것으로 나타났다. 연구 대상자의 질병 특성에 따른 재이용 의도에 관한 차이 검정 결과, 진료과($F=3.44, p=.005$)와 입원기간동안 상주하는 보호자($F=4.04, p=.003$)에 따라 재이용 의도에 유의한 차이를 나타냈다. Tukey 사후 검정 결과, 진료과에 따른 차이는 비뇨기과, 이비인후과, 일반 외과, 산부인과, 기타과 순으로 재이용 의도가 높았다. 입원기간동안 상주하는 보호자에 따른 차이는 친구 및 지인, 배우자, 부모 및 형제·자매 순으로 재이용 의도가 높은 것으로 나타났다(Table 3).

Table 3. Analysis of Nursing Service Expectation, Satisfaction and Revisit Intention according to General Characteristics, Disease related Characteristics (N=81)

Variables	Characteristics	Categories	n	Expectation		Satisfaction		Revisit intention	
				M±SD	t or F (p)	M±SD	t or F (p)	M±SD	t or F (p)
General characteristics	Gender	Male	26	4.18±0.64	1.48	4.80±0.23	2.67	6.58±0.63	0.14
		Female	55	3.95±0.66	(.145)	4.63±0.35	(.010)	6.55±0.70	(.891)
	Age (year)	≤ 29	6	4.31±0.60	0.79	4.55±0.30	0.44	6.50±0.45	0.50
		30~39	13	4.12±0.70	(.564)	4.71±0.22	(.818)	6.81±0.38	(.776)
		40~49	10	4.11±0.54		4.68±0.32		6.50±1.00	
		50~59	29	3.86±0.79		4.74±0.31		6.55±0.75	
		60~69	17	4.01±0.52		4.65±0.40		6.53±0.62	
		≥ 70	6	4.22±0.46		4.63±0.40		6.33±0.61	
	Marital status	Single	12	4.29±0.59	-1.55	4.71±0.36	-0.25	6.46±0.62	0.62
		Married	69	3.97±0.67	(.125)	4.68±0.32	(.805)	6.58±0.69	(.547)
	Religion	Russian orthodox ^a	41	3.88±0.75	1.32	4.69±0.28	2.49	6.57±0.69	4.50
		Protestant christian ^b	21	4.20±0.60	(.274)	4.73±0.30	(.067)	6.81±0.29	(.006)
		None ^c	11	4.07±0.36		4.47±0.47		5.95±0.88	b > a > c*
		Others ^d	8	4.19±0.60		4.84±0.23		6.69±0.59	
	Education	High school	18	3.84±0.87	-1.09	4.76±0.27	1.20	6.64±0.51	0.66
		≥ College	63	4.07±0.59	(.289)	4.67±0.33	(.240)	6.54±0.72	(.513)
	Occupation	Profession	9	4.26±0.62	0.66	4.67±0.43	0.12	6.28±0.67	1.03
		Business	16	4.08±0.62	(.658)	4.72±0.23	(.987)	6.59±0.61	(.409)
		Housewife	14	4.06±0.51		4.72±0.28		6.71±0.32	
		Worker	15	3.85±0.61		4.64±0.32		6.70±0.84	
Teacher		8	3.79±1.22		4.67±0.35		6.75±0.46		
Others		19	4.07±0.56		4.68±0.38		6.37±0.83		
Monthly income (1,000 rubles)	< 20 ^a	10	4.01±0.42	1.64	4.73±0.32	4.05	6.80±0.26	0.50	
	20~50 ^b	32	3.89±0.75	(.202)	4.61±0.30	(.022)	6.63±0.57	(.608)	
	> 50 ^c	22	4.24±0.71		4.82±0.21	c > b*	6.70±0.48		
Number of visits to Korea	1	45	3.87±0.72	-2.40	4.67±0.36	-0.54	6.56±0.75	-0.09	
	≥ 2	36	4.21±0.53	(.019)	4.71±0.28	(.594)	6.57±0.59	(.926)	
Residential area in Russia	Sakhalin	10	4.24±0.63	1.07	4.71±0.35	0.23	6.50±0.71	0.58	
	Kamchatka	11	4.15±0.64	(.380)	4.65±0.43	(.919)	6.30±0.92	(.676)	
	Khabarovsk	5	4.04±0.61		4.79±0.24		6.80±0.45		
	Vladivostok	44	3.89±0.69		4.69±0.29		6.60±0.57		
	Others	11	4.21±0.61		4.64±0.40		6.60±0.92		
Disease-related characteristics	Reason of hospitalization	For surgical treatment	60	4.01±0.58	0.04	4.69±0.30	0.01	6.63±0.59	1.22
		For medical treatment	8	4.05±0.51	(.966)	4.67±0.33	(.990)	6.50±0.53	(.302)
		Others	13	4.06±1.06		4.69±0.42		6.31±1.05	
	Medical department for admission	Urology ^a	4	4.50±1.00	1.83	5.00±0.00	1.61	7.00±0.00	3.44
		General surgery ^b	25	4.04±0.87	(.105)	4.76±0.25	(.156)	6.74±0.41	(.005)
		Internal medicine ^c	12	4.01±0.37		4.60±0.37		6.50±0.56	a > f > b >
		Orthopedics ^d	9	3.96±0.45		4.62±0.46		6.28±1.15	e > g*
		Obstetrics & gynecology ^e	16	3.87±0.56		4.64±0.21		6.66±0.47	
		Otorhinolaryngology ^f	6	3.51±0.23		4.81±0.19		6.92±0.20	
	Duration of hospitalization (days)	≤ 3	9	4.45±0.39		4.54±0.46		5.83±0.94	
		4~7	22	3.84±0.79	1.48	4.67±0.34	0.13	6.48±0.82	0.67
		≥ 8	40	4.04±0.61	(.235)	4.68±0.27	(.879)	6.65±0.51	(.517)
	Primary care giver	Agency ^a	12	4.31±0.60	0.96	4.74±0.38	3.30	6.46±0.72	4.04
		Oneself ^b	8	4.24±0.63	(.448)	4.46±0.44	(.010)	6.06±0.98	(.003)
		Relatives ^c	6	4.06±0.75		4.80±0.20	c > a > e	7.00±0.00	c > e > d*
		Parents & siblings ^d	2	3.94±0.09		4.02±0.06	> f > d*	5.25±1.77	
		Spouse ^e	43	3.89±0.71		4.72±0.26		6.71±0.50	
Others ^f		10	4.05±0.49		4.72±0.32		6.45±0.55		
Information source	Korea medical institution	3	4.19±0.18	1.07	4.47±0.18	1.60	6.17±0.76	0.65	
	Recommendation from relatives	51	4.09±0.58	(.375)	4.66±0.35	(.185)	6.51±0.76	(.627)	
	Agency	20	3.92±0.87		4.71±0.28		6.68±0.47		
	Korea government	2	3.20±0.02		4.64±0.04		6.75±0.35		
	Others	5	3.98±0.60		4.99±0.03		6.80±0.45		

*Tukey test.

4. 연구 대상자의 간호서비스 기대, 만족도 및 재이용 의도 간의 상관관계

연구 대상자의 간호서비스 기대는 만족도($r=.22, p=.046$)와 유의한 순 상관관계가 있었으나 재이용 의도와는 통계적으로 유의한 상관관계가 없었다($r=.03, p=.785$). 이는 간호서비스에 대한 기대가 높을수록 서비스 이용 후의 간호서비스 만족도는 높고, 간호서비스에 대한 기대와 병원 재이용 의도와는 관련이 없음을 의미한다. 연구 대상자의 간호서비스 만족도는 재이용 의도($r=.55, p<.001$)와 유의한 순 상관관계가 있었고, 이는 간호서비스 만족도가 높으면, 추후 본 병원의 재이용 의도가 높음을 의미한다(Table 4).

논 의

본 연구는 최근 증가하고 있는 러시아인 입원 환자의 간호서비스 기대, 만족도 및 재이용 의도를 파악하고 이들의 상관관계를 분석하고자 수행되었으며, 연구 결과를 중심으로 논의하고자 한다.

본 연구의 러시아인 입원 환자 중 50대 여성의 비율이 높게 나타났고, 주로 유방암, 자궁경부암, 갑상선암 등의 부인과 관련된 질환으로 입원한 환자가 많았던 것으로 조사되었다. 또한 폐암, 간암, 뇌종양 등을 진단받고 수술과 항암치료를 위해 입원한 중증 환자의 비율이 높았음을 알 수 있었다. 이와 같은 본 연구의 결과는 러시아 의료관광객을 대상으로 한 Park과 Yhang [9]의 연구에서 러시아인은 건강검진, 미용·성형 및 외래 치료를 위해 한국 병원을 방문하였으며, Yang [21]에 의하면 러시아 의료관광객들이 한국병원에서 가장 선호하는 진료과는 내과와 건강검진으로 나타나 본 연구 결과와 다소 차이가 있었다. 그러나 부산 지역의 1개 대학교병원에 입원한 러시아 환자들을 대상으로 조사한 결과이기 때문에 일반화 시키기에는 한계가 있었다. 또한 중국인 환자들을 대상으로 한 연구 결과들은 대부분 20~30대 여성들의 비율이 높게 나타났으며, 미용·성형을 위해 피부과, 성형외과 치료 등으로 입원하는 환자가 많았던 것으로 조사되었다[7,22]. 즉 국가별로 한국병원을

방문하는 진료과의 특성에 차이가 있음을 알 수 있었다. 이에 향후 국가별로 선호하는 진료과에 대한 반복 연구가 필요하다고 여겨진다.

연구 대상자의 간호서비스 기대에 대한 전체 평균은 4.02점으로 나타났다. 공감성의 항목 가운데 ‘간호사는 환자를 인격적으로 존중할 것이다’, ‘환자의 말을 끝까지 잘 들어 줄 것이다’ 항목과 보장성의 속성 중 ‘간호사는 환자에게 친절하게 대할 것이다’, ‘간호사는 어떤 환자에게나 공평한 대우를 할 것이다’ 등의 점수가 높게 나타났다. 이는 청주 지역 입원 환자를 대상으로 간호서비스에 관한 Ahn [23]의 연구 결과, 서비스 항목 중 공감성과 보장성에 대한 기대가 높았다는 결과와 유사하였다. 즉, 러시아인 입원 환자들은 간호서비스를 받게 될 병원의 시설, 간호인력 및 현대적인 장비 등의 서비스 환경에 대한 기대보다는 병동 간호사의 인격적이고 인간적인 대우를 원하고 입원으로 인한 불안과 걱정에 대해 공감해 줄 수 있는 간호서비스에 대한 기대가 훨씬 높았음을 시사하고 있었다. 이러한 연구 결과를 바탕으로 볼 때 러시아인 입원 환자뿐만 아니라 외국인 환자를 간호함에 있어 그들의 서비스 요구도가 높았던 공감성, 보장성 항목 내용에 대해 실무 간호사는 이를 인지하고 인간적으로 따뜻한 교감을 할 수 있는 간호서비스 제공이 필요하다고 본다.

연구 대상자의 간호서비스 만족도에 대한 전체 평균은 4.69점이었고, 이는 Seo [19]의 연구에서 간호서비스 만족도 점수 3.79점으로 나타난 결과와 비교했을 때 상당히 높은 점수이었다. 공감성 항목 가운데 ‘간호사는 환자에게 따뜻한 마음으로 응대하였다’, ‘환자를 인격적으로 존중하였다’ 등이 가장 만족도가 높았고, 보장성 항목 중 ‘간호사는 사명감을 갖고 간호하였다’, ‘환자에게 친절하게 대하였다’ 등의 점수가 높게 나타났다. 이는 본 연구 결과와 부산 지역 입원 환자를 대상으로 한 간호서비스 만족도와 병원 재이용 의사의 관계에 대한 Sun 등 [24]의 간호서비스 항목 중 공감성에 대한 만족도가 가장 높게 조사된 연구 결과와 일치하였다.

러시아는 한국 의료시장에서 가장 중요한 고객으로 등장하고 있으며 러시아와 한국간의 지정학적 위치, 러시아 병원서비스와 한국 병원서비스간의 비교우위 등 다양한 요인으로 러시

Table 4. Correlations between Nursing Service Expectation, Satisfaction, and Intention to Revisit Hospital (N=81)

Variables	Expectation	Satisfaction	Revisit Intention
	r (p)	r (p)	r (p)
Satisfaction	.22 (.046)	1	
Revisit Intention	.03 (.785)	.55 (<.001)	1

아인들의 한국 병원 이용 빈도가 높아지고 있다. 따라서 외국인인들이 인지하는 높은 수준의 간호서비스 만족도를 유지·증진시키기 위해서 외국인 환자와 국내 환자들 간의 공통점과 차이점을 분석하고, 차이점에 따른 외국인 환자의 일반적 특징과 국가별 특수성을 연구하여 다양하고 구체적인 전략설계가 요청이 된다 할 것이다.

연구 대상자의 일반적 특성과 질병 특성에 따른 간호서비스 기대에 관한 분석 결과, 한국 방문횟수에 따라 유의한 차이를 나타냈다. 2회 이상 한국을 방문한 러시아인은 처음 한국을 방문한 러시아인보다 간호서비스에 대한 기대점수가 높았다. 이는 최초로 방문한 국가에 대한 두려움과 치료효과에 대한 불안감이 방한 횟수 증가에 따라 낮아지고 공간 자체에 대한 신뢰감이 높아졌기 때문이라는 Kim [1]의 연구 결과와 일치하였다. 또한 대상자의 정보획득 경로는 친구나 지인의 추천이 가장 많았는데 이는 한국 의료기관과 한국 정부당국이 러시아 현지 기관들과 협약을 맺고 컨벤션 행사, 박람회 등 홍보 활동을 함에도 불구하고, 응답자가 신뢰할 만한 주변인의 구전에 의존하여 정보를 획득한 것[7]으로 보인다. 이러한 연구 결과로 볼 때, 국가적인 홍보와 유치활동과 더불어 처음으로 한국병원에 입원하여 간호서비스를 경험한 입원 환자들에게 보다 나은 양질의 간호를 제공한다면, 시간과 비용 효과적인 홍보 효과를 기대해 볼 수 있을 것이다. 따라서 부산광역시의 종합병원 국제진료센터의 근무 간호사들은 부산광역시가 극동러시아 지역과 지리적으로 인접한 장점을 인지하고, 러시아 환자 유치를 위한 노력의 일환으로 보다 적극적인 간호활동과 관심이 필요하다고 여겨진다.

연구 대상자의 일반적 특성과 질병 특성에 따른 간호서비스 만족도의 차이를 살펴보면, 월수입이 5만 루블 이상인 경우가 2만 루블 이상~5만 루블 미만인 경우보다, 남성이 여성보다 간호서비스 만족을 높게 지각하는 것으로 나타났다. 이는 러시아 연방통계 위원회[8]의 자료에 따르면 러시아내 부유층은 10,000달러 이상(6만 루블 이상)의 소득을 올리는 가정으로 분류된다고 하였고, 직종별 평균 임금 통계현황에서 월평균 수입이 의사는 약 28,000루블, 회계사가 약 31,000루블로 이들은 중산층 그룹이었다.

이는 월수입에 따라 간호서비스의 만족도에 차이가 없고 [24]와 고소득의 사람들이 간호서비스 만족을 낮게 지각한다는 선행 연구[25]와 상이하였다. 이러한 차이는 한국의 의료대상자와 러시아 입원 환자의 특성 차이에 기인한다고 본다. 또한 성별에 따른 간호서비스 만족도 차이는, 여성이 남성보다 의료서비스에 대한 요구도가 좀 더 높고 환경에 대해 더 민감하게 반응

하기 때문에 여성이 남성보다 간호서비스 만족도가 더 낮은 것으로 보고한 연구[24]와는 일치하였다. 본 연구 결과, 부인과 관련 여성 입원 환자의 높은 비율을 볼 때 향후 여성 환자의 간호서비스 만족도를 높일 수 있는 방안 마련이 요구된다.

본 연구 대상자의 일반적 특성과 질병 특성에 따른 재이용 의도에 관한 분석결과는 종교가 기독교와 러시아 정교인 대상자가 무교인 대상자보다 유의하게 높았고, 진료료가 비뇨기과, 이비인후과 등의 외과계인 경우가 내과계로 입원한 경우보다 재이용 의도가 유의하게 높게 나타났다. 이는 국내 입원 환자를 대상으로 한 연구[25]에서 기독교인 대상자가 다른 종교에 비해, 외과계 입원 환자가 내과계 입원 환자에 비해 재이용 의도가 낮았다는 결과와는 상이하였다. 최근 Park 등[26]은 국제진료센터를 운영하고 있는 병원들은 우수한 간호서비스 제공을 통한 만족도 재고와 재이용 의도를 유지·향상시킬 수 있도록, 각 나라별 외국인 입원 환자의 종교 등과 관련한 사회·문화적 특성을 고려하여 다원화된 간호서비스 제공이 필요하다고 강조하였다.

연구 대상자의 간호서비스 기대, 만족도 및 재이용 의도에 관한 상관관계를 분석한 결과, 간호서비스 기대는 만족도와 유의한 순상관관계가 있었고, 간호서비스 만족도는 재이용 의도와 유의한 순상관관계가 있었다. 이는 간호서비스에 대한 만족도가 높을수록 본 병원을 재이용하는데 영향을 주고[10,14,25,27], 자신이 받은 간호서비스에 대해 만족감을 느끼면 자신의 입원 경험을 타인에게 말하고 주변 사람에게 병원 이용을 권유한다는 연구[14,19]와 일치하였다. 이러한 연구 결과를 통해 볼 때, 러시아인 입원 환자의 간호서비스에 대한 만족도 향상과 추후 한국병원 입원을 더욱 증가시키기 위해 부산광역시의 정책적인 노력과 외국인 환자 유치를 위한 해당 병원의 우수한 의료수준과 질 높은 서비스에 대한 적극적인 홍보활동이 필요하다고 여겨진다.

이상의 논의 결과, 간호학 분야에서 지금까지 체계적으로 거의 연구되지 않았던 러시아인 입원 환자를 대상으로 간호서비스 기대, 만족도 및 재이용 의도에 관한 연구를 수행하였다는 점은 본 연구의 의의로 여겨진다. 특히 본 연구자와 러시아어 통역사가 병동을 직접 방문하여 러시아 환자와 일대일 면담을 통해 자료 수집을 하였던 점은 정확한 연구 결과를 얻는데 기여하였으리라 본다. 그러나 이러한 연구의 의의에도 불구하고, 한국어 도구를 러시아어로 번역하고, 러시아어를 한국어로 역 번역한 후 자료 조사하는 과정에서 어휘상 의미전달이 실제의 의도와 차이가 있을 수 있다는 점을 간과해서는 안 될 것이며, 또한 본 연구는 부산 지역의 1개 대학교병원을 대상으로

로 한 결과이므로 지역적인 제한점을 가질 수 있다.

결론

본 연구는 러시아인 입원 환자의 간호서비스 기대, 만족도 및 재이용 의도를 파악하고 이들 간의 상관관계를 규명하기 위한 서술적 조사연구이다. 부산 지역 1개 대학교병원을 찾은 러시아 입원 환자들은 간호서비스에 대한 기대와 만족도간의 양의 상관관계와 만족도와 재이용 의도간의 유의미한 양의 상관관계도 확인하였다.

본 연구 결과를 토대로 다음과 같이 제안하고자 한다.

첫째, 외국인 환자의 일반적 특징과 국가별 특수성을 고려한 외국인 환자유형 연구와 함께 유형에 따른 병원 재이용 전략 마련이 필요하다.

둘째, 세계화에 따른 의료시장 개방은 외국인 환자의 급증과 한국 병원의 외국인 수요에 대한 적극적 대응전략이 필요함을 시사한다. 특히 언어, 종교, 인종, 경제적 수준 및 각 국가별 특수성에 따른 요인들이 국내 환자 위주로 편성된 현 한국 간호 서비스 대응체제와 갈등을 유발할 수 있다. 이에 한국 간호 서비스 대응체제를 다원화시키는 전략에 관한 연구가 필요하다 할 것이다.

REFERENCES

- Kim D. The transnational movement for medical treatment of Russian patients in the far east - With a focus on the phenomenon of medical tourism to South Korea. *Journal of Geography*. 2014;59-60:51-81.
- Lee CM, You HS. A Q-methodology analysis of medical tourism in Korea - Focusing on the perception of medical tourism professionals. *Korean Journal of Tourism Research*. 2013;28(2):269-286.
- Korea Health Industry Development Institute. Statistics on international patients in Korea, 2012 [Internet]. Seoul: Korea Health Industry Development Institute; 2013 [cited 2016 January 2]. Available from: <http://www.khidi.or.kr/board/view?linkId=155530&menuId=MENU00085>.
- Lee HJ. A study on quality of ambulatory nursing service. *Nursing Science*. 2011;23(1):61-73.
- Min JY, Kang BG, Oh MH. Main industry of Russia [Internet]. Seoul: Korea Institute for International Economic Policy; 2013 [cited 2016 January 2]. Available from: http://www.kiep.go.kr/sub/view.do?bbsId=search_report&nttId=185844.
- Park DM. Russian patients are gathering in Busan [Internet]. Busan: Maeil Kyungjae; 2013 [2016 January 2]. Available from: <http://news.mk.co.kr/newsRead.php?year=2013&no=166162>.
- Zhang J, Ahn S, Park SY. The effects of quality perception of medical service on satisfaction: Among the Chinese medical tourists for plastic surgery. *Korean Academy on Communication in Healthcare*. 2013;8(1):52-60.
- Russian Federal State Statistics Service. Population morbidity by main disease classes in 2000-2014 [Internet]. Moscow: Russian Federal State Statistics Service; 2016 [cited 2016 January 2]. Available from: http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/en/figures/health/
- Park CS, Yhang WJ. The effect of Russian medical tourist service quality on the user satisfaction: Russians visiting Busan Metropolitan City. *Northeast Asia Tourism Research*. 2015;11(3):1-15.
- Rho EK, Oh SH. The relationships between patient's perceived quality of healthcare service and intention to re-visit. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2008;14(2):176-181.
- Lee MA. A study of nursing services quality, general satisfaction of medical services, and revisiting intent of hospital. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2007;13(3):362-372.
- Lee MA. A comparative study of how subjects' characteristics and nursing service quality influence on hospital revisiting intent between patients and nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing*. 2005;35(7):1210-1220. <https://doi.org/10.4040/jkan.2005.35.7.1210>
- Kim Z. The effect of medical service components on medical tourist satisfaction and revisit intention: Focusing on Russian medical tourists [master's thesis]. Seoul: Kyung Hee University; 2012. p. 45-58.
- Jang BJ, Kim YK, Kim CW. A study on the structural relationships among service quality of medical institution, customer satisfaction, revisit intention, recommendation intention for medical tourists. *Northeast Asia Tourism Research*. 2012;8(2):119-137.
- Lee JH, Lee HJ. The effects of medical tourism service quality on satisfaction and behavioral intentions of Russian medical tourists. *International Journal of Tourism and Hospitality Research*. 2014;28(7):103-116.
- Kirkcaldy BD, Siefen RG, Wittig U, Schüller A, Brähler E, Merbach M. Health and emigration: Subjective evaluation of health status and physical symptoms in Russian-speaking migrants. *Stress and Health*. 2005;21(5):295-309.
- Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of ser-

- vice quality. *Journal of Retailing*. 1988;64(1):12-40.
18. Joo MK. A study on the determinants of consumer-oriented nursing service quality. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2002;8(1):169-191.
 19. Seo MS. A study on the expectations of inpatients for the quality of nursing service, their satisfaction level and hospital reuse intention [master's thesis]. Seoul: Ewha Womans University; 2008. p. 21-22.
 20. Zeithaml VA, Berry LL, Parasuraman A. The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*. 1996;60(2): 31-46. <https://doi.org/10.2307/1251929>
 21. Yang JH. A analysis of Korean and Russian medical tourism industries. *Siberian Studies*. 2016;20(2):203-243.
 22. Di PP, Hong KW. The effect of medical tourism motivation of Chinese visitors on satisfaction and revisit intention. *Korean Journal of Tourism Research*. 2015;30(3):351-366.
 23. Ahn ES. Comparison of satisfaction in nursing service perceived by the patients and the nurses [master's thesis]. Gongju: Kongju National University; 2009. p. 14-16.
 24. Sun YO, Kwak SH, Kwon HJ, Seo JM. A study on nursing service satisfaction and intention to revisit and recommend hospital in inpatients. *Global Health and Nursing*. 2011;1(2):93-101.
 25. Lee MA, Kong SH, Cho SJ. Relationship among nursing service quality, medical service satisfaction, and hospital revisit intent. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2012;18(1):96-105.
 26. Park HS, Ha SJ, Park JH, Yu JH, Lee SH. Employment experiences of nurses caring for foreign patients. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2014;20(3):281-291. <https://doi.org/10.11111/jkana.2014.20.3.281>
 27. Lee SA. The relationships among patient's perception, patient's satisfaction of nursing service quality and revisiting intention. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 1998; 4(2):307-319.