

간호·간병통합서비스를 이용한 입원환자가 인식한 간호사의 의사소통유형, 간호서비스 만족도 및 병원재이용 의도의 관계

김소영*, 김동원, 이선미
진주보건대학교 간호학과

The Relation of Communication Types of Nurses, Satisfaction on Nursing Services and Intent to Revisit the Hospital Perceived by Patients Admitted to Comprehensive Nursing Care Service

So-Yeong Kim*, Won-Dong Kim, Sun-Mi Lee

Department of Nursing, Jinju Health College

요약 본 연구는 간호·통합서비스가 확대 실시되고 있는 시점에 맞추어 입원환자가 인식한 간호사의 의사소통유형과 간호서비스 만족도, 병원 재이용 의도를 파악하고, 병원 재이용 의도에 영향을 미치는 영향요인을 규명하고자 시도하였다. 연구 대상자는 경상남도에 소재한 간호·간병서비스를 제공하는 100병상 이상의 6개 종합병원의 입원환자 123명을 대상으로 하였다. 자료 수집은 2017년 7월 1일부터 7월 30일까지의 기간 동안에 자가 보고형 설문조사를 하였다. 수집된 자료는 SPSS 21.0 프로그램을 이용하여 t-test와 ANOVA, Person's correlation coefficients, hierarchical regression으로 분석하였다. 연구결과는 다음과 같다. 대상자의 병원 재이용 의도 정도는 연령($F=9.83, p<0.001$), 성별($t=-3.82, p<0.001$), 배우자 유무($t=2.24, p=0.028$), 학력($F=11.92, p<0.001$), 입원기간($F=7.81, p<0.001$)에 따라서 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 병원 재이용 의도는 정보 제공적($r=0.609, p<0.001$), 친화적($r=0.536, p<0.001$) 의사소통 유형과 간호서비스 만족도($r=0.797, p<0.001$)간에 유의한 정적 상관관계가 있었으며, 권위적 의사소통 유형($r=-0.356, p<0.001$)간에는 유의한 부적 상관관계가 있었다. 병원 재이용 의도에 영향을 미치는 요인은 정보 제공적 의사소통 유형($\beta=0.38, p=0.003$)과 간호서비스 만족도($\beta=0.84, p<0.001$)이었다. 따라서 간호·간병통합서비스 입원환자의 간호서비스 질과 고객만족을 향상시키기 위해서는 간호사와 환자의 효과적인 의사소통을 위한 다양한 교육 프로그램 개발과 체계적인 교육이 필요하다.

Abstract This study was conducted to identify communication types of nurses, satisfaction with nursing services and intent to revisit the hospital by hospitalized patients, and to investigate factors influencing intent to revisit the hospital at a time of expansion of comprehensive nursing care service. The subjects consisted of 123 hospitalized patients in six general hospitals with more than 100 beds in Gyeongsangnam-do. Data were collected by a self-report questionnaire from July 1 to July 30, 2017. The collected data were analyzed by t-test, ANOVA, Pearson's correlation coefficients, and hierarchical regression. There were significant differences in intent to revisit the hospital depending on age ($F=9.83, p<0.001$), gender ($t=-3.82, p<0.001$), marital status ($t=2.24, p=0.028$), education ($F=11.92, p<0.001$) and days of hospitalization ($F=7.81, p<0.001$). Intent to revisit the hospital indicated a significantly positive correlation between informative ($r=0.609, p<0.001$) and affiliative ($r=0.536, p<0.001$) communication types and satisfaction with nursing services ($r=0.797, p<0.001$), as well as a significantly negative correlation with authoritative communication types ($r=-0.356, p<0.001$). Factors influencing intent to revisit the hospital were informational communication type ($\beta=0.38, p=0.003$) and satisfaction with nursing services ($\beta=0.84, p<0.001$). Based on these findings, it is necessary to develop various educational programs and conduct systematic education to facilitate effective communication between nurses and patients in order to improve the quality of nursing service and satisfaction of patients admitted to comprehensive nursing care services.

Keywords : Comprehensive Nursing Care, Service, Communication types, Hospital Revisit Intent, Satisfaction

*Corresponding Author : So-Yeong Kim (Jinju Health College)

Tel: +82-55-740-1858 email: toy7045@hanmail.net

Received August 10, 2017

Revised (1st August 31, 2017, 2nd September 13, 2017)

Accepted November 3, 2017

Published November 30, 2017

1. 서론

1.1 연구의 필요성

최근 우리나라의 보건의료 환경은 의료자원의 효율성 증대, 보건의료비 증가 억제 및 재정안정 등과 관련된 주요 의료정책의 변화[1]와 의료기관의 급속한 양적 팽창으로 인한 경쟁적 경영환경과 더불어 국제화, 개방화 및 소비자 욕구의 다양화 등의 국내외 변화들에 직면하게 되었다. 각 의료기관마다 최신 첨단의료장비와 시설을 확충하여 환자유치에 전력을 다하고 있으며, 고객에 중점을 둔 의료서비스 질 향상을 위해 많은 관심을 기울이고 있다[2]. 또한 간호사 부족과 간병수요 증가에 대처하고 국민의 의료이용 편의를 제공하고자 간병서비스 제도화 추진협의회를 통해 간호사와 간호조무사가 팀간호를 제공하는 간호·간병통합시스템에 대한 사회적 합의를 도출하게 되었다.

간호·간병통합서비스는 환자에 대해 충실한 케어가 가능한 포괄적 간호·간병서비스를 제공하는 것으로 간호사가 입원 병상의 전문 간호서비스를 24시간 전달하고, 간호조무사는 간호사와 함께 보조 역할을 수행해 개인적으로 간병인을 두거나 보호자가 환자를 돌보지 않고도 입원생활을 편안하게 유지할 수 있는 서비스이다. 정부는 간호인력 공급 상황을 고려하여 점진적으로 확산할 계획이다[3]. 간호·간병통합서비스를 통해 환자에게 안전하고 질 높은 입원서비스를 제공하기 위해서는 의료서비스의 핵심 구성요인은 간호서비스이다[4,5].

의료서비스의 경우 제공되는 서비스에 대한 제공자간의 차이를 소비자 입장에서 구별하기 힘들고 서비스의 고급화 및 대형기관에 대한 선호현상으로 의료기관에 대한 선택현상이 심하기 때문에 소비자의 지각을 근거한 마케팅 전략이 필요하다[6]. 이에 따라 의료기관들은 자신들이 제공하는 간호서비스를 포함한 의료서비스가 의료소비자의 요구에 맞는지를 의료기관 서비스평가, 병원 표준화 심사 등 다양한 방법과 기준으로 의료서비스의 질을 총체적이고 다각적으로 평가하게 되었다[7].

간호서비스는 의료서비스 만족을 구성하는 요인들 중에 한 가지이지만 의료서비스가 제공되는 최종 접점에서 소비자와 직접 관계를 맺기 때문에 의료기관이 제공하는 서비스에 대한 전반적인 만족이나 기관의 이미지 형성에 큰 영향을 미친다. 그 결과 간호서비스는 의료서비스 질이나 만족을 통하여 소비자의 병원 재이용 의도에도 영

향을 미치는 것으로 나타났다[6,8].

간호사는 효과적인 간호수행을 위해 환자와 긴밀한 상호작용을 통한 관계형성을 기본적으로 구축해야 하며, 이 때 의사소통은 매우 중요한 요인이다[9]. 간호사는 환자와의 상호작용을 통해 그들이 가진 문제를 발견하고 해결하며 최상의 건강 상태를 유지하도록 도와야 하는데, 이는 간호사와 환자간의 효과적인 의사소통을 통해 가능해 질 수 있다. 즉 의사소통은 간호사와 환자의 치료적 관계를 맺기 위한 수단으로, 간호를 성공적으로 수행하기 위한 필수적인 요소이다[10].

의사소통 과정에서 중요한 점은 동일한 내용을 전달 하더라도 듣는 사람의 성격, 습관, 문화, 전통에 따라 사람마다 선호하는 전달유형이 다르므로 효과적인 의사소통이 이루어지기 위해서는 이에 대한 이해가 고려되어야 한다[11]. 의사소통은 말하는 사람의 의도와 태도도 중요하지만, 듣는 사람이 어떤 성향의 의사소통을 선호하는지, 또는 말하는 사람의 의사소통 유형을 어떻게 인지하고 있는지를 파악하는 것이 매우 중요함을 의미한다. 의사소통 시 상대방의 이야기를 듣거나 상대방에게 이야기를 하면서 어떤 반응을 보이고, 어떤 점을 강조하는지에 대한 종합적인 태도를 의사소통 유형이라 하는데 [12], 환자가 자신을 돌보는 간호사의 의사소통 유형을 어떻게 인식하고 있는가에 따라 간호서비스 만족도, 치료지시이행 정도, 질병에 대한 불확실성을 감소시키는데 중요한 영향을 미칠 것으로 판단된다.

간호사의 의사소통 유형에 관한 선행연구에서 환자는 간호사의 의사소통 유형이 정보 제공적 및 친화적 유형으로 인식하고 있을 때 간호사에 대한 신뢰와 간호서비스에 대한 만족도가 높은 것으로 보고되었다[10,13]. 환자가 신뢰형 의사소통 유형으로 인식할 때 의료서비스의 만족도가 높아지는 것으로 나타나[14], 의사소통 유형과 의료서비스 만족도간에 밀접한 관련성이 있음을 알 수 있다.

간호사는 병원에서 환자와 직접적으로 관계를 맺는 사람이므로 간호서비스가 만족스러우면 그 병원에 대한 평가도 좋아지고, 그 병원에 대한 평가가 좋아지면 병원 재이용 의도가 높아진다[6]. 즉, 간호서비스 향상은 의료소비자의 만족도와 재이용 의도에 직접 영향을 미치는 중요한 요인으로 작용하고 있다[15,16].

간호·간병통합 서비스와 관련된 기존의 연구는 간호사를 대상으로 한 직무스트레스, 역할갈등, 이직의도, 우

을 등에 관한 연구이며[17,18], 입원한 환자를 대상으로 하여 그들이 인식한 간호사의 의사소통 유형과 간호서비스 만족도에 따른 병원재이용 의도에 관한 연구는 미비한 실정이다.

이에 본 연구는 간호·간병통합서비스에 입원한 환자를 대상으로 간호사의 의사소통 유형과 간호서비스 만족도 및 병원 재이용 의도의 관계를 파악해 보고 이를 바탕으로 병원의 내·외부 고객을 대상으로 간호서비스 질 향상을 위한 다양한 전략을 마련하기 위한 기초자료를 제공하고자 시도되었다.

1.2 연구 목적

본 연구의 목적은 간호·간병통합서비스를 이용한 입원환자가 인식한 간호사의 의사소통 유형과 간호서비스 만족도에 따른 병원 재이용 의도에 영향을 미치는 요인을 확인하고, 이를 바탕으로 간호서비스 질 향상과 고객 만족을 위한 다양한 전략을 마련하는데 기초자료를 제공하고자 함이며, 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 대상자가 인식한 간호사의 의사소통 유형, 간호서비스 만족도, 병원 재이용 의도 정도를 파악한다.

둘째, 대상자의 일반적 특성에 따른 간호사의 의사소통 유형, 간호서비스 만족도 및 병원 재이용 의도를 파악한다.

셋째, 대상자가 인식한 간호사의 의사소통 유형, 간호서비스 만족도 및 병원 재이용 의도 간의 상관관계를 파악한다.

넷째, 병원 재이용 의도에 영향을 미치는 요인을 규명한다.

2. 연구 방법

2.1 연구 설계

본 연구에서는 간호·간병통합서비스를 이용한 입원환자가 인식한 간호사의 의사소통 유형과 간호서비스 만족도에 따른 병원 재이용 의도 간의 관계를 파악하기 위한 서술적 조사연구이다.

2.2 연구 대상

본 연구 대상자는 2017년 7월 1일부터 7월 30일까지

G도에 소재한 간호·간병서비스를 제공하는 100병상 이상의 6개 종합병원의 입원한 환자를 대상으로 하여 본 연구의 목적을 이해하고 동의한 환자 140명을 편의표집하였다. 연구 대상자 수는 G*power 3.1.7 프로그램을 이용하여 다중회귀분석 방법에서 유의수준 .05, 중간효과 크기 .15, 검정력 0.80, 독립변수 11개(일반적 특성 7개, 간호사의 의사소통 유형 3개, 간호서비스 만족도)로 적용하여 필요한 최소한의 표본 수는 123명으로 중도 탈락10%를 고려하여 140명을 조사하였으며, 이 중 회수가 안되거나 응답이 불성실한 자료 17부를 제외한 총 123부가 최종 분석에 이용되었다.

2.3 연구 도구

사용된 도구는 일반적 특성 7문항, 의사소통 유형 18문항, 간호서비스 만족도 30문항, 병원재이용 2문항으로 구성되어 있으며 원저자로부터 도구사용에 대한 승인을 받았다.

2.3.1 간호사의 의사소통 유형

간호사의 의사소통 유형 측정도구는 Jeong[13]이 개발한 도구를 사용하였다. 이 도구의 하위영역으로 정보 제공적 의사소통 유형 6문항, 친화적 의사소통 유형 6문항, 권위적 의사소통 유형 6문항으로 총 18문항으로 구성되어 있으며, 각 문항은 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점에서 ‘매우 그렇다’ 5점까지의 5점 Likert 척도로 측정하였다. 하위영역의 하부 문항들의 점수를 합산하여 해당 의사소통 유형의 점수로 사용하였으며, 유형별 점수범위는 최소 6점에서부터 최대 36점의 점수 범위를 가지며 점수가 높을수록 해당 유형의 성향이 강함을 의미한다. 이 도구의 신뢰도는 Jeong[13]의 연구에서 Cronbach's $\alpha = .97$ 이었고 본 연구에서 Cronbach's $\alpha = .89$ 이었다.

2.3.2 간호서비스 만족도

간호서비스 만족도 측정 도구는 La-Monica 등[19]에 의해 개발된 La Monica-Oberst Patient Satisfaction Scale (LOPSS)를 Yang[20]이 수정·보완한 도구를 사용하였다. 이 도구의 하위영역으로 전문·기술영역 9문항, 교육영역 11문항, 신뢰성영역 10문항으로 총 30문항으로 구성되어 있으며, 각 문항은 ‘전혀 만족하지 않는다’ 1점에서 ‘매우 만족한다’ 5점까지의 5점 Likert 척도로 측정하였다. 점수범위는 최소 30에서부터 최대 150점의

점수 범위를 가지며 점수가 높을수록 간호서비스에 대한 만족도가 높은 것을 의미한다. 이 도구의 신뢰도는 Yang[20]의 연구에서 Cronbach's $\alpha = .95$ 이었고 본 연구에서 Cronbach's $\alpha = .97$ 이었다.

2.3.3 병원 재이용 의도

병원 재이용 의도 측정도구는 Jung과 Youn[21]이 개발한 도구를 사용하였다. 병원 재방문 의도와 병원추천 여부를 묻는 총 2개 문항으로 구성되어 있으며 각 문항은 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점까지의 5점 Likert 척도로 측정하였다. 점수범위는 최소 2점에서부터 최대 10점의 점수범위를 가지며 점수가 높을수록 병원재이용 의도가 높은 것을 의미한다. 이 도구의 신뢰도는 Jung과 Youn[21]의 연구에서 Cronbach's $\alpha = .99$ 이었고 본 연구에서 Cronbach's $\alpha = .97$ 이었다.

2.4 자료 수집방법

G도에 소재한 간호·간병서비스를 제공하는 100명 이상의 6개 종합병원 간호담당 부서를 직접 방문하여 간호담당 부서장에게 연구목적과 내용을 소개하고 승인을 받았다. 자료수집 기간은 2017년 7월 1일부터 7월 30일까지 이루어졌다. 자료 수집은 구조화된 설문지를 이용하여 자가 보고형 설문조사 방법으로 조사하였다. 조사 방법은 연구자가 간호·간병 서비스를 제공하는 병동에 입원한 환자 중 대상자 선정 기준에 적합한 대상자에게 직접 방문하여 연구목적을 설명하고 연구에 참여하기로 동의한 대상자에게 개별적으로 연구동의서를 받은 후 자료 수집을 진행하였다. 설문지 작성법에 대해 설명 한 후 설문지를 배부하고 작성된 설문지는 연구자가 직접 회수하였다. 설문지를 140부를 배부하여 134부를 회수하였으며, 이 중 정확하게 표기가 되지 않은 설문지 11부를 제외한 123부를 자료 분석하였다.

2.5 윤리적 고려

본 연구는 연구자가 직접 연구목적과 방법 등에 관하여 설명하고, 대상자의 자발적인 의사에 의한다는 것과 대상자가 원하면 언제든지 연구 참여를 거부하거나 중단할 수 있음을 사전에 명확하게 설명한 후, 이해하며 연구 참여를 원하는 경우 서면 동의서를 받았다. 연구진행과 정동안 알게 된 연구대상자에 대한 내용은 연구목적으로만 사용하고 개인의 사적인 상황은 비밀로 유지하며 익

명성을 보장한다는 점과 연구결과가 출판된다는 점 등을 알려주어 대상자의 윤리적 보호를 고려하였다. 연구를 진행하면서 소요되는 연구대상자의 경제적 부담감을 최소화하였으며 연구의 종료시점에 이르기까지 설문조사와 기타 다른 관련된 문제점은 발생되지 않도록 했다. 또한 대상자의 신분이 노출되지 않도록 컴퓨터 파일에는 피험자별 식별정도를 코드화하여 개인정보를 보호하였으며 참여자의 신원을 알 수 있는 모든 정보는 연구종료 후 삭제하였다. 연구에 참여한 대상자들에게 답례로 소정의 선물을 제공하였다.

2.6 자료 분석

본 연구의 자료 분석은 SPSS version 21.0을 이용하였다. 유의수준은 .05 수준에서 검증하였다. 일반적 특성 실수와 백분율로 구하고, 간호사의 의사소통 유형, 간호서비스 만족도, 병원 재이용 의도는 평균과 표준편차로 산출하였다, 일반적 특성에 따른 간호사의 의사소통 유형, 간호서비스 만족도, 병원재이용 의도의 차이를 검증하기 위하여 t-test, ANOVA로 분석하였고 사후검증은 Scheffe's test로 분석하였다. 간호사의 의사소통 유형, 간호서비스 만족도, 병원 재이용 의도 간의 상관관계는 Pearson 상관계수(correlation coefficients)를 이용하여 분석하였고, 병원 재이용 의도를 설명하는 요인을 파악하기 위해 위계적 회귀분석(hierarchical regression analysis)을 실시하였다.

3. 연구 결과

3.1 대상자의 일반적 특성

대상자의 평균 연령은 67.68세이었으며, 65세 미만이 41.5%로 가장 많았으며, 65~79세 30.0%, 80세 이상이 28.5%순이었다. 성별은 남자 37.4%, 여자 62.6%이었으며, 대상자의 66.7%가 배우자가 있었다. 종교는 85.4%가 있는 것으로 나타났으며, 학력은 '고졸 이상'이 40.7%로 가장 많았으며, 월수입은 '100~300만원 미만'의 대상자가 68.3%로 가장 높게 나타났다. 대상자의 평균 입원기간은 13.75일이었으며, '8~14일'이 42.3%, '15일 이상' 39.0%, '7일 이하'가 18.7%순으로 나타났다[Table 1].

3.2 일반적 특성에 따른 간호사 의사소통 유형, 간호서비스 만족도 및 병원 재이용 의도

대상자의 일반적 특성에 따른 간호사 의사소통 유형, 간호서비스 만족도 및 병원 재이용 의도 차이는 [Table 1]과 같다. 대상자가 인식한 간호사의 의사소통 유형 중 정보 제공적 의사소통 유형은 연령($F=7.34, p=.001$), 성별($t=-3.02, p=.003$), 학력($F=7.38, p=.001$), 월수입($F=4.17, p=.018$), 입원기간($F=3.95, p=.022$)에 따라 유의한 차이가 있었다. 친화적 의사소통 유형에서는 연령($F=4.88, p=.009$), 성별($t=-3.38, p=.001$), 학력($F=6.84, p=.002$)이 유의한 차이를 보였으며, 권위적 의사소통 유형에서는 학력($F=3.55, p=.032$)이 유의한 차이가 있었다.

대상자가 인식한 간호서비스 만족도는 연령($F=7.58, p=.001$), 성별($t=-3.54, p=.001$), 학력($F=10.83, p<.001$), 월수입($F=4.04, p=.020$), 입원기간($F=5.94, p=.004$)에서 유의한 차이가 있었다.

대상자의 병원 재이용 의도는 성별($t=-3.82, p<.001$), 배우자 유무($t=2.24, p=.028$), 학력($F=11.92, p<.001$)에서 유의한 차이가 있었다. 사후검정 결과, 연령은 '80세 이상'(M=4.59), '65~79세'(M=4.19)과 '60세 미만'(M=3.99)순으로 유의미한 차이를 보였고($F=9.83, p<.001$), 입원기간은 '7일 이하'(M=4.63), '8~14일'(M=4.19)과 '15일 이상'(M=4.00)순으로 유의미한 차이를 보였다($F=7.81, p=.001$).

3.3 간호사의 의사소통 유형, 간호서비스 만족도 및 병원 재이용 의도 점수

대상자가 인식한 간호사 의사소통 유형의 문항평점은 3.82점, 간호서비스 만족도는 3.98점, 병원 재이용 의도는 4.22점이었다. 의사소통 유형의 하위영역별 점수를 살펴보면, 정보 제공적 의사소통 유형이 4.03점으로 가장 높았고, 친화적 의사소통 유형은 3.87점, 권위적 의사소통 유형은 2.45점 순이었다. 간호서비스 만족도 하위영역별 점수를 살펴보면, 교육영역이 4.01점으로 가장 높았고, 신뢰성영역은 3.98점, 전문·기술영역은 3.95점 순이었다[Table 2].

3.4 간호사의 의사소통 유형, 간호서비스 만족도 및 병원 재이용 의도 간의 상관관계

대상자가 인식한 간호사 의사소통유형, 간호서비스

만족도 및 병원 재이용 의도 간의 상관관계는[Table 3]과 같다. 병원 재이용 의도는 정보 제공적 의사소통 유형($r=.609, p<.001$)과 친화적 의사소통 유형($r=.536, p<.001$) 및 간호서비스 만족도($r=.797, p<.001$)간에 높은 정적 상관관계를 보였으며, 권위적 의사소통유형($r=-.356, p<.001$)간에는 부적 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 즉 정보 제공적, 친화적 의사소통 유형의 점수가 높고 권위적 의사소통 유형 점수가 낮을수록 간호서비스 만족도가 높으며, 간호서비스 만족도가 높을수록 병원 재이용 의도가 높은 것으로 나타났다.

3.5 병원 재이용 의도에 영향을 미치는 요인 분석

대상자의 병원 재이용 의도에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위하여 대상자의 일반적 특성에 따른 병원 재이용 의도에 유의한 차이를 보인 연령, 성별, 배우자 유무, 학력, 입원기간 변수들과 병원 재이용 의도와 상관관계를 보인 간호사 의사소통 유형, 간호서비스 만족도 변수들을 3개의 모형에 의해 투입한 위계적 회귀분석을 실시하였다[Table 4]. 독립변수에 대한 회귀분석의 가정을 검정하기 위해 다중공선성 문제를 확인한 결과 공차한계지수는 .24~.90로 0.1 이상이었으며, 분산팽창인자(VIF)값이 1.10~4.05로서 기준치인 10을 넘지 않아 다중공선성의 문제가 없었고, Durbin-Watson 상관관계는 1.86으로 잔차의 상호독립성을 만족하여 잔차의 정규성 분포 가정을 만족하였다.

제 1모형에 일반적 특성인 연령, 성별, 배우자 유무, 학력, 입원기간을 독립변수로 투입한 결과 연령($\beta=.37, p=.002$)이 병원 재이용 의도에 영향요인으로 나타났으며, 즉 연령이 높은 군에서 병원 재이용 의도가 높았으며 제 1모형의 설명력은 25.3%($F=7.48, p<.001$)이었다. 제 2모형에 간호사 의사소통 유형을 추가로 투입하였을 때, 정보 제공적 의사소통 유형($\beta=.38, p=.003$)이 통계적으로 유의한 영향요인으로 나타났다. 즉 정보 제공적 의사소통 유형의 점수가 높을수록 병원 재이용 의도가 높았으며 제 2모형의 설명력은 45.0%($F=11.44, p<.001$)이었다. 제 2모형에 간호서비스 만족도를 추가로 투입하였을 때, 병원 재이용 의도에 유의한 영향요인으로 나타났으며, 즉 간호서비스 만족도가 높을수록 병원 재이용 의도가 높았으며 제 3모형의 설명력은 65.9% ($F=23.21, p<.001$)이었다.

Table 1. Difference Analysis of Major Variables by General Characteristics of Participant (N=123)

	n(%)	Communication Types of Nurses						Satisfaction of Nursing Service		Hospital Revisit Intent		
		Informative		Affiliative		Authoritative		Mean±SD	t/F(p) Scheffe Test	Mean±SD	t/F(p) Scheffe Test	
		Mean±SD	t/F(p) Scheffe Test	Mean±SD	t/F(p) Scheffe Test	Mean±SD	t/F(p) Scheffe Test					
Age(yr)	<65 ^a	51(41.5)	3.90±.40	7.34(.001)	3.73±.49	4.88(.009)	2.53±.47	1.78(.143)	3.84±.40	7.58(.001)	3.99±.63	9.83(<.001)
	65~79 ^b	37(30.0)	4.03±.40	c>a	3.91±.39	c>a	2.33±.49		3.98±.42	c>a	4.19±.67	c>a,b
	≥80 ^c	35(28.5)	4.22±.34		4.04±.48		2.44±.43		4.17±.32		4.59±.52	
Gender	M	46(37.4)	3.89±.45	-3.02(.003)	3.68±.48	-3.38(.001)	2.53±.38	1.49(.139)	3.82±.41	-3.54(.001)	3.94±.59	-3.82(<.001)
	F	77(62.6)	4.11±.35		3.98±.44		2.40±.51		4.08±.37		4.38±.64	
Marital status	Yes	41(33.3)	4.06±.33	.49(.624)	3.93±.39	1.09(.279)	2.41±.52	-.62(.535)	4.07±.35	1.84(.068)	4.40±.61	2.24(.028)
	No	82(66.7)	4.02±.44		3.84±.51		2.47±.44		3.93±.42		4.13±.66	
Religion	Yes	18(14.6)	3.92±.40	-1.32(.191)	3.81±.45	-.64(.526)	2.46±.36	.12(.903)	3.91±.46	-.75(.453)	4.14±.68	-.59(.556)
	No	105(85.4)	4.05±.40		3.88±.48		2.44±.49		3.99±.40		4.24±.65	
Education	≥Elementary school ^a	44(35.8)	4.08±.32	7.38(.001)	3.96±.46	6.84(.002)	2.45±.44	3.55(.032)	4.11±.33	10.83(<.001)	4.42±.61	11.92(<.001)
	Middle school ^b	29(23.5)	4.21±.38	b>c	4.05±.32	a,b>c	2.26±.49	c>b	4.12±.31	a,b>c	4.47±.57	a,b>c
	≤High school ^c	50(40.7)	3.88±.43		3.69±.51		2.55±.46		3.79±.44		3.91±.63	
	<100 ^a	22(17.9)	4.11±.37	4.17(.018)	3.92±.43	2.35(.100)	2.36±.48	2.65(.075)	4.15±.26	4.04(.020)	4.39±.46	1.18(.310)
Monthly Income	100~300 ^b	84(68.3)	4.06±.39	a,b>c	3.90±.48		2.42±.46		3.98±.42	a>c	4.21±.69	
	≥300 ^c	17(13.8)	3.77±.42		3.64±.47		2.69±.43		3.78±.41		4.06±.68	
	≤7 ^a	23(18.7)	4.19±.26	3.95(.022)	4.01±.45	2.73(.070)	2.29±.60	1.78(.173)	4.19±.30	5.94(.004)	4.63±.46	7.81(.001)
Days of Hospitalization	8~14 ^b	52(42.3)	4.06±.44	a>c	3.89±.49		2.43±.40		4.00±.44	a>c	4.19±.66	a>b,c
	≥15 ^c	48(39.0)	3.91±.41		3.74±.45		2.52±.48		3.84±.39		4.00±.65	

Table 2. Mean of Variables (N=123)

Variables	Range	Min ~ Max	Mean±SD
Communication Types of Nurses	1-5	2.94~4.78	3.82±.36
Informative	1-5	3.00~5.00	4.03±.40
Affiliative	1-5	2.83~5.00	3.87±.47
Authoritative	1-5	1.00~3.50	2.45±.47
Satisfaction of Nursing Service	1-5	3.00~5.00	3.98±.40
Professional	1-5	2.78~5.00	3.95±.43
Education	1-5	3.00~5.00	4.01±.41
Reliability	1-5	3.00~5.00	3.98±.42
Hospital Revisit Intent	1-5	3.00~5.00	4.22±.65

Table 3. The Correlation of the Variables (N=123)

Variables		Communication Types of Nurses			Satisfaction of Nursing Service	Hospital Revisit Intention
		Informative	Affiliative	Authoritative		
Communication Types of Nurses	Informative	1				
	Affiliative	.792**	1			
	Authoritative	-.398**	-.313**	1		
Satisfaction of Nursing Service		.787**	.743**	-.467**	1	
Hospital Revisit Intent		.609**	.536**	-.356**	.797**	1

*p<.05 **p<.001

Table 4. Hierarchical Regression Analysis of selected Variables on Hospital Revisiting Intent (N=123)

Variable	Model I		Model II		Model III	
	β	t	β	t	β	t
Constant		6.19		2.00		-1.33
Age(yr)	.37	3.10*	.15	1.36	.14	1.63
Gender	.11	1.15	.01	.08	.04	.57
Marital status [†] (No=0)						
Yes	-.02	-.24	-.05	-.63	.00	-.03
Education [†] (High school=0)						
Elementary school	.05	.34	.13	1.06	.00	.01
Middle school	.20	1.82	.13	1.34	.08	1.03
Days of Hospitalization	-.15	-1.85	-.07	-.96	-.03	-.51
Informative Communication			.38	2.99*	.00	-.02
Affiliative Communication			.09	.77	-.15	-1.56
Authoritative Communication			-.14	-1.83	.01	.15
Satisfaction of Nursing Service					.84	8.13**
Adj-R ²	.253		.450		.659	
R ² change			.197		.209	
F	7.48**		11.44**		23.21**	

† Dummy variable * $p < .05$ ** $p < .001$

4. 논의

본 연구는 100명상 이상의 종합병원에서 간호·간병통합서비스를 이용한 입원환자가 인식한 간호사 의사소통 유형, 간호서비스 만족도 및 병원 재이용 의도 정도를 파악하고, 병원 재이용 의도에 영향을 미치는 요인을 규명하고자 시도하였다.

본 연구에서 대상자가 인식한 간호사 의사소통 유형 정도는 5점 만점에 3.82점으로 이는 같은 도구를 사용하여 상급 종합병원에 입원환자를 대상으로 한 Kim[10]의 연구에서 3.96점과 Yang[22]의 연구에서 3.93점으로 나타나 본 연구결과와 유사하였다. 본 연구에서 대상자가 지각한 간호사 의사소통 유형의 하위영역 중 정보 제공적 의사소통 유형이 4.03점으로 가장 높았고, 친화적 의사소통 유형이 3.87점, 권위적 의사소통 유형이 2.45점 순으로 나타나, 이는 선행연구[10,22]의 결과와 일치하였다. 이러한 결과는 간호·간병통합서비스를 이용한 환자의 대부분이 간호사들에 대해 다양한 정보와 지식을 친절하게 잘 전달하는 정보 제공적, 친화적인 의사소통 유형으로 인식하고 권위적이지 않은 편이라고 지각하여 세 가지 의사소통 유형 모두를 긍정적으로 평가하고 있는 것으로 나타났다. 또한 간호사 스스로 자신의 의사소

통유형을 어떻게 인식하고 있는지를 조사한 Jeong[13], Lee와 Oak[23]의 연구에서 정보 제공적 의사소통 유형이 가장 높고, 권위적 유형이 가장 낮게 나타난 결과를 볼 때 환자와 간호사가 인식하는 간호사 의사소통 유형이 비슷한 경향을 가지고 있음을 알 수 있었다.

대상자가 인식한 간호서비스 만족도는 5점 만점에 3.82점으로 이는 같은 도구를 사용하여 일반병동에 입원환자를 대상으로 한 Yang[20]의 연구에서 3.92점으로 본 연구결과와 유사하였다. 또한 다른 도구를 사용하여 간호·간병통합서비스 병동에 입원환자를 대상으로 한 Kim[24]의 연구에서 평균 4.59점보다는 낮았다. 본 연구에서 간호서비스 만족도 하위영역별로 살펴보면, 교육영역이 4.01점으로 가장 높았고, 신뢰성 영역 3.98점, 전문기술영역 3.95점 순으로 나타났다. Yang[20]의 연구에서는 신뢰성 영역 3.99점, 전문-기술영역 3.96점, 교육영역 3.82점 순으로 나타나 본 연구결과와는 상이하였다. 이러한 결과는 본 연구의 대상자가 간호사 의사소통 유형 중 정보 제공적 의사소통 유형에 대한 인식이 높았던 점을 고려해 볼 때, 이는 입원환자가 간호사로부터 질병에 대해 전문적인 지식과 정보를 충분히 받는다고 인식할수록 교육 영역의 간호서비스 만족도가 높아짐을 의미한다고 판단된다. 또한 의료 환경에서 환자의 알 권리

가 높아짐에 따라 환자의 정보 요구에 맞는 다양한 교육 기회를 제공하는 것은 간호서비스 만족도를 높일 수 있기 때문에 교육 영역의 간호서비스 만족도를 높일 수 있는 다양한 콘텐츠를 개발하여 활용하는 방안도 필요할 것으로 사료된다.

병원 재이용 의도는 5점 만점에 4.22점으로 이는 일반병동에 입원환자를 대상으로 한 Choi[7]의 연구에서 4.04점과 Kim[24]의 연구에서 3.82점보다는 높았다. 또한 간호·간병통합서비스 병동에 입원환자를 대상으로 한 Jang[25]의 연구에서 4.23점으로 본 연구결과와 비슷하였으나, Kim[24]의 연구에서는 4.48점으로 나타나 본 연구에 비해 높게 나타났다. 이러한 결과는 일반병동에 비해 간호·간병통합서비스 병동의 재이용 의도가 높은 것으로 나타나 선행연구[16,26]의 결과를 지지하였다. 2016년 간호·간병통합서비스 사업 영향분석 및 제도발전 방안 보고서[27]에서 환자에게 제공되는 간호서비스 향상으로는 간호사가 적은 수의 환자를 담당하여 간호하므로 이전보다 자세히 환자 문제를 관찰하게 되고, 투약 오류 같은 업무상의 과실도 줄어들게 되었으며, 회진에도 적극적으로 참여하여 환자의 상태에 대해 의사와 정보를 공유하는 등, 또한 보호자 상주를 제한함으로써 병실을 조용한 환경으로 만들어 환자의 공간으로 바꾸어 주고, 진료의 중심에 환자가 있게 됨이 장점이라고 보고하였다. 따라서 간호·간병통합서비스 병동을 이용한 환자의 만족도는 입원 중 간호사에 의한 간호서비스 만족이 94.3%로 높게 나타났다. 즉 평가 측면에서 간호·간병통합서비스 재이용 의사는 93.6%, 간호·간병통합서비스 병동이용 적극 추천은 94.1%로 지속적으로 이용하겠다는 의견이 높게 나타나 본 연구결과와 유사하였다. 이에 간호서비스 만족은 병원 재이용에 영향을 미치는 중요한 요인으로 사료되며, 간호서비스를 높일 수 있는 여러 방안 모색이 필요할 것으로 사료된다. 따라서 간호인력 역량강화를 위해 간호·간병통합서비스 병동에서 담당하는 환자의 진료와 특성을 반영하여 간호사를 위한 다양한 교육프로그램을 마련하며 집중적인 교육과 관리를 제공함으로써 간호인력 역량강화를 제공할 수 있으리라 생각된다.

대상자의 일반적 특성에 따른 간호사 의사소통 유형, 간호서비스 만족도 및 병원 재이용 의도의 차이는 연령이 80세 이상이며, 성별이 여성이고, 교육수준이 초졸 이하이며, 입원기간이 7일이하인 경우 정보 제공적, 친

화적 의사소통 유형으로 인식이 높고 권위적 의사소통 유형의 인식은 낮았으며, 간호서비스 만족도와 병원 재이용 의도가 높게 나타났다. 이는 선행연구[16,25]의 연구결과와 유사하다. 반면 Jeong[28]의 연구에서는 환자의 교육수준이 높을수록 간호서비스 만족도에 대한 친화적 의사소통 유형에 영향이 줄어든다고 보고하고 있어, 이는 교육수준이 높을수록 간호사의 친절도, 관심, 공감 같은 친화적 태도에 상대적으로 덜 영향을 받는 것으로 해석하였다[29]. 또한 간호·간병통합서비스 제도를 확대 실시하면서 만성질환으로 입원한 환자의 특성을 분석한 연구 자료를 살펴보면[27], 만성질환 환자들이 요양병원에서 간호·간병통합서비스 병동으로 입원하였고, 이는 입원비용이 사적 간병인 고용이나 요양병원의 간병비에 비해 경제적 부담을 경감시켜 주기 때문이라고 보고하였는데, 이에 따라 간호·간병통합서비스 입원환자의 특성을 고려한 간호서비스 질 향상과 개선을 위한 다각적인 접근이 필요한 것으로 사료된다.

본 연구에서 간호사의 의사소통 유형, 간호서비스 만족도 및 병원 재이용 의도의 상관관계를 분석한 결과, 병원 재이용 의도는 정보 제공적, 친화적 의사소통 유형 및 간호서비스 만족도 간에 정적 상관관계를 보였으며, 권위적 의사소통 간에는 부적 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 간호서비스 만족도는 정보 제공적, 친화적 간호사 의사소통 유형과 정적 상관관계를, 권위적 간호사 의사소통 유형에서는 부적 상관관계를 나타낸 Kim[10]과 Yang[22]의 연구결과와 간호·간병통합서비스 입원환자를 대상으로 간호서비스 만족도가 병원 재이용 의도와 상관관계가 있음을 보여준 Jang[25]의 연구결과와 일치하였다. 이러한 결과는 입원환자가 간호사들이 정보 제공적이고 친화적이며 권위적이지 않다고 평가할수록 간호서비스에 대해 만족하는 것이 높으며, 간호서비스 만족도가 높으면 병원 재이용 의사나 추천의도가 높음을 알 수 있다.

병원 재이용 의도에 영향을 주는 요인을 확인하기 위해 위계적 회귀분석을 실시한 결과, 제 1모형에서는 연령, 성별, 배우자 유무, 학력, 입원기간이 병원 재이용 의도에 영향을 미치는 요인으로 나타났으며, 제 1모형의 설명력은 25.3%이었다. 제 2모형에서는 대상자의 일반적 특성을 통제된 상태에서 간호사 의사소통 유형이 투입되었다. 그 결과 제 1모형에서 영향요인으로 나타난 연령, 성별, 배우자 유무, 학력, 입원기간의 유의성은 나

타나지 않고, 간호사 의사소통 유형 중 정보 제공적 의사소통 유형이 통계적으로 유의한 영향요인으로 나타났다. 제 2모형에서 간호사 의사소통 유형이 추가되면서 병원 재이용 의도를 19.7% 추가적으로 더 설명하였다. 이러한 결과는 입원환자를 대상으로 한 Jeong[13]의 연구에서 정보 제공적 의사소통 유형이 병원 재이용 의도에 영향을 주는 요인으로 나타난 결과와 일치하였다. 간호사를 대상으로 한 Lee와 Oak[23]의 연구에서는 정보 제공적 의사소통 유형이 간호업무성과에 영향을 주는 요인으로 나타난 것과 유사한 결과를 보였다. 즉, 병원 재이용 의도를 높이기 위해서는 정보 제공적 간호사 의사소통 유형의 특징인 대상자의 알권리를 보호해주는 간호활동 활성화가 필요할 것으로 사료된다. 제 3모형에서는 대상자의 일반적 특성과 간호사 의사소통 유형을 통제한 상태에서 간호서비스 만족도를 투입한 결과 일반적 특성과 간호사 의사소통 유형의 유의성은 나타나지 않고, 간호서비스 만족도가 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 제 3모형에서 간호서비스 만족도가 추가되면서 병원 재이용 의도를 20.9% 추가적으로 더 설명하였다. 이는 선행 연구[26,30]연구에서 간호만족도가 병원 재이용 의도에 영향을 주는 요인으로 나타난 결과와 일치하였다. 간호만족도는 병원경영 성과 평가의 주요지표 중의 하나이며, 향후 이러한 결과는 고객 중심적 병원경영에 지침을 제공할 수 있으며[30], 더 나아가 간호·간병통합서비스 경쟁력 강화에 응용될 수 있을 것으로 생각된다.

이상의 결과를 고려해 볼 때 간호·간병통합서비스를 이용한 입원환자가 인식한 간호사 의사소통 유형, 간호서비스 만족도 및 병원 재이용 의도간의 영향요인 결과, 병원 재이용 의도는 연령, 성별, 배우자 유무, 학력, 입원 기간, 정보 제공적 의사소통 유형, 간호서비스 만족도에 유의한 것으로 나타났다. 이러한 특성은 결국 고객 만족의 영향요인으로 설명되어지며, 이는 환자들이 병원 재이용 시 고려해야 할 요인들로 설명되어진다. 따라서 병원 재이용 의도는 간호·간병통합서비스 인지도 향상, 간호서비스 체계적인 개선과 관리를 함으로써 향후 환자중심의 간호·간병통합서비스 시스템 정착에 기여요인이 될 것으로 생각된다. 본 연구의 제한점으로는 경남지역 100병상 이상 종합병원에서 표본조사를 하였기 때문에 결과를 일반화하기에는 제한점이 있을 수 있으나, 현재 노인 인구 및 만성질환 증가, 간병인을 포함한 의료비 부담증가, 병문안 문화개선 제도 시행 등의 현안을 가진 의료시

장에서의 관리 대안으로 간호·간병통합서비스 제도를 확대 실시하는 것에 대한 기초자료를 제공하였다는데 의의가 있다고 본다.

5. 결론

본 연구는 간호·간병통합서비스를 이용한 입원환자가 인식한 간호사 의사소통 유형, 간호서비스 만족도 및 병원 재이용 의도 정도를 파악하고, 병원 재이용 의도에 영향을 미치는 요인들을 확인함으로써 간호서비스 질 향상과 고객만족을 위한 다양한 전략을 마련하는데 기초자료를 제공하고자 시도 하였다.

본 연구는 간호·간병통합서비스를 이용한 의료소비자 123명을 대상으로 조사하였으며, 연구결과 정보 제공적, 친화적 의사소통 유형 및 간호서비스 만족도는 병원 재이용 의도에 유의한 정적 상관관계를 보였으며, 권위적 의사소통 유형은 부적 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 병원 재이용 의도에 영향을 미치는 요인을 분석한 결과 연령이 높을수록, 정보 제공적 의사소통 유형으로 인식할수록, 간호서비스 만족도가 높을수록 병원 재이용 의도가 높은 것으로 나타났다.

따라서 대상자의 간호서비스 질과 고객만족을 향상시키기 위해서는 간호사와 환자의 효과적인 의사소통 위한 다양한 교육 프로그램 개발을 통한 지속적인 교육을 해야 할 것이다. 또한 간호서비스에 대한 간호사들의 문제 확인, 해결능력 함양과 내·외부 고객의 지속적인 만족도 모니터링 등의 방안이 마련되어야 할 것이다. 본 연구결과를 토대로 다음과 같이 제언하고자 한다. 다양한 유형의 상급종합 의료서비스 기관으로 확대하여 간호사 의사소통 유형, 간호서비스 만족도 및 병원 재이용 의도를 파악하는 연구를 제언한다.

References

- [1] B. S. Lee, M. S. Jeong, E. J. Lee, E. K. Cho, S. L. Kang, H. K. Han. Nursing management. pp.3-14, Jeong Dam Media publisher, 2011.
- [2] D. H. Yang, D. C. Jeong, W. S. Seo, H. G. Park. A study on the environmental change in korean healthcare industry: redefining the role of healthcare professional and hospitals. pp.2-30, Research Institute for Healthcare Policy publisher, 2009.

- [3] National Healthcare Insurance Service. Nursing care integrated service business guidelines. pp.8-17, National Healthcare Insurance Service publisher, 2016.
- [4] D. J. Chung, M. S. Jung, J. O. Byeon, "Structural modeling of hospital facilities, medical human power, patient satisfaction, and behavior intention in health care service", Korean Association of Health and Medical Sociology, vol. 19, no. 1, pp. 151-178, 2006.
- [5] J. Buchan, B. Steven. The impact of pay increases on nurses' labour market: a review of evidence from four OECD countries. OECD Health Working Papers publisher, 2011.
- [6] M. A. Lee, S. W. Gong, S. J. Cho, "Relationship among nursing service quality, medical service satisfaction, and hospital revisit intent", The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society, vo. 18, no. 1, pp. 96-105, 2012.
DOI: <https://doi.org/10.11111/jkana.2012.18.1.96>
- [7] J. S. Choi, "Nursing service Quality, medical service satisfaction and intent to reuse the hospital services as perceived by health care consumers admitted to small and medium-sized hospital", Unpublished master's thesis, Nam Bu University, Gwangju, 2013.
- [8] M. A. Lee, Y. H. Yom, "A comparative study of consumers an providers on nursing service quality, satisfaction, and hospital revisiting intent", Journal of Korean Academy of Nursing Administration, vol. 11, no. 4, pp. 425-437, 2005.
- [9] K. J. Lee, "Communication problems and solution at the health care facilities", Korean Academy on Communication in Healthcare, vol. 1, no. 1, pp. 33-45, 2006.
- [10] S. H. Kim, "nurse's communication trust in nurses, and satisfaction of nursing service perceived by inpatients", Unpublished master's thesis, Seoul national University, Seoul, 2013.
- [11] J. K. Park, "The effects of tour conductor's communication style on the customer satisfaction", Journal of Kyonggi Tourism Research, vol. 10, pp. 11-26, 2007.
- [12] S. H. Lee, "Effect of the intrapersonal communication style within the groups on the job satisfaction and intention to move the job", Yonsei University, Seoul, 2013.
- [13] S. Y. Jeong, "Satisfaction of patients by nurse's communication style", Unpublished master's thesis, Yonsei University, Seoul, 2007.
- [14] P. S. Seo, "The impact of doctors' communication styles on patient satisfaction: empirical examination", Korean Journal of Hospital Management, vol. 7, no. 4, pp. 57-101, 2001.
- [15] G. M. Zikko-Baliga, R. F. Kramp, "Management perceptions of hospital quality", Marketing Health Services, vol. 17, no. 1, pp. 28-36, 1997.
- [16] H. J. Choi, M. S. Koh, "Comparative study between the patients' satisfaction level of nursing service and revisiting intention of the inpatients according to the wards type - mainly on general wards, anshim units and comprehensive nursing care service wards-", Korean Association of Health and Medical Sociology, vol. 37, pp. 49-64, 2014.
- [17] E. Lee, S. S. Chang, "Factors influencing depression of nurses among comprehensive nursing care service ward", Korean Journal of Occupational Health Nursing, vol. 25, no. 4, pp. 340-351, 2016.
DOI: <https://doi.org/10.5807/kjohn.2016.25.4.340>
- [18] J. M. Lee, "Comparative study about the clinical nurse's job and turnover intention in nursing care system ward, a general ward", Journal of Social science, vol. 33, no. 1, pp. 1-48, 2016.
- [19] E. L. La-Monica, M. T. Oberst, A. R. Madea, R. M. Wolf, "Development of a patient satisfaction scale", Research in Nursing and Health, vol. 9, no. 1, pp. 43-50, 1986.
DOI: <https://doi.org/10.1002/nur.4770090108>
- [20] E. J. Yang, "The comparison of contentment and its importance in nurse service which both patients and nurses can feel", Unpublished master's thesis, Kyung Hee University, Seoul, 2002.
- [21] M. S. Jung, M. J. Youn, "A study on the consumer's expectation, perception, quality, and satisfaction with the industrial nursing services", Journal of Korean Academy of Community Health Nursing, vol. 12, no. 3, pp. 570-581, 2001.
- [22] Y. J. Yang, "Relationships among communication types of nurse, satisfaction of nursing service, compliance, and uncertainty in cancer patients", Unpublished master's thesis, Dong-A University, Busan, 2015.
- [23] H. S. Lee, J. W. Oak, "Impact of resourcefulness and Communication style on nursing performance in hospital nurses", The Korean Journal of fundamentals nursing, vol. 19, no. 2, pp. 253-260. 2012.
- [24] M. S. Kim, "Comparison of nursing satisfaction and revisit intention between patients in comprehensive care unit and general nursing units", Unpublished master's thesis, Hanyang University, Seoul, 2017.
- [25] B. S. Jang, "Customer expectation, satisfaction and loyalty in the inpatient nursing care service unit", Unpublished master's thesis, Sungshin Woman's University, Seoul, 2017.
- [26] S. R. Shin, K. Y. Park, "Comparing satisfaction with nursing care and factors relevant to hospital revisit intent among hospitalized patients in comprehensive nursing care unit and general care unit", The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society, vol. 21, no. 5, pp. 469-479. 2015.
DOI: <http://dx.doi.org/10.11111/kana.2015.21.5.469>
- [27] National Healthcare Insurance Service Ilsan Hospital. Analysis of the impact integrated services for nursing care in 2016. National Healthcare Insurance Service. [Cite 2012 December 30], [https://www.nhmc.or.kr/cntFileDownload.do?DownLoadDir=/down_data/\(accessed Jul., 20, 2017\)](https://www.nhmc.or.kr/cntFileDownload.do?DownLoadDir=/down_data/(accessed Jul., 20, 2017)).
- [28] S. Y. Jeong, "Stisfaction of patients by nurse's communication styles", Korean Academy on Communication in Healthcare, vol. 8, no. 1. pp. 35-44, 2013.
DOI: <https://doi.org/10.15715/kjhcom.2013.8.1.35>
- [29] Z. Ben-Sira, "The structure of a hospital's image", Medical care, Vol. 21, No, 10, pp. 943-954, 1983.

DOI: <https://doi.org/10.1097/00005650-198310000-00001>

- [30] S. I. Choi, D. L. Park, "Relation with hospital quality of service, customer satisfaction, reuse", The Korea Contents Society, vol. 10, no. 6, pp. 344-351. 2010.
-

김 소 영(So-Yeong Kim)

[정회원]



- 2015년 8월 : 경상대학교 대학원 간호학과 (간호학박사)
- 2015년 9월 ~ 현재 : 진주보건대학교 간호학과 교수

<관심분야>
임상간호

김 동 원(Dong-Won Kim)

[정회원]

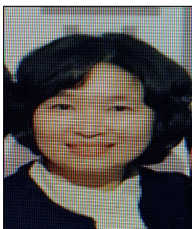


- 2015년 8월 : 동아대학교 대학원 간호학과(간호학박사)
- 2015년 9월 ~ 현재 : 진주보건대학교 간호학과 조교수

<관심분야>
아동간호학, 기본간호학

이 선 미(Sun-Mi Lee)

[정회원]



- 2008년 2월 : 대구가톨릭대학교 대학원 간호학과(간호학석사)
- 2011년 2월 : 대구가톨릭대학교 대학원 간호학과(간호학박사)
- 2015년 9월 ~ 현재 : 진주보건대학교 간호학과 교수

<관심분야>
간호중재