

# 환자돌봄 의사소통이 환자만족도에 미치는 영향: 불안의 매개효과를 중심으로

원효진<sup>1</sup>, 서가원<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>경일대학교 간호학과 교수, <sup>2</sup>중부대학교 간호학과 교수

## Effects of Patient Satisfaction on Patient Caring Communication: Focusing on the Mediating Effects of Anxiety

Hyo Jin Won<sup>1</sup>, Kawoun Seo<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>Professor, Dept. of Nursing, Kyungil University

<sup>2</sup>Professor, Dept. of Nursing, Joongbu University

**요약** 본 연구는 병동의 입원환자를 대상으로 환자돌봄 의사소통과 환자만족도 간의 관계에서 불안의 매개효과를 파악하기 위한 서술적 조사연구이다. 자료는 2021년 10월부터 12월까지 자가설문지를 이용하여 수집하였다. 수집된 자료는 SPSS 24.0 프로그램을 이용하여 서술적 통계, 피어슨 상관관계 분석과 위계적 회귀분석을 이용하여 분석하였으며, 매개효과의 유효성 검정은 Sobel test로 분석하였다. 연구 결과, 환자돌봄 의사소통과 환자만족도 사이에는 양의 상관관계가 있었으며, 환자돌봄 의사소통과 불안과의 사이에는 음의 상관관계가 있었다. 환자만족도와 불안 사이에도 음의 상관관계가 있었다. 환자돌봄 의사소통과 환자만족도의 관계에서 불안은 부분매개 효과가 있었으며( $z=2.93$ ,  $p<.001$ ), 설명력은 38.4%이었다. 본 연구의 결과를 토대로 환자만족도를 향상시키기 위해서는 간호사의 환자돌봄 의사소통 역량을 향상시키고, 환자의 불안을 감소시킬 수 있는 프로그램의 개발이 필요하다.

**키워드** : 간호사, 불안, 의사소통, 환자돌봄, 환자만족도

**Abstract** This study is a descriptive research study to determine the mediating effect of anxiety in the relationship between patient care communication and patient satisfaction among hospitalized patients. Data was collected using self-administered questionnaires from October to December 2021. The collected data were analyzed using descriptive statistics, Pearson's correlation coefficient, and hierarchical multiple regression using the SPSS 24.0 program, and the effectiveness of the mediation effect was tested using the Sobel test. As a result of the study, there was a positive correlation between patient care communication and patient satisfaction, and a negative correlation between patient care communication and anxiety. And there was also a negative correlation between patient satisfaction and anxiety. In the relationship between patient care communication and patient satisfaction, anxiety had a partial mediating effect ( $z=2.93$ ,  $p<.001$ ), with an explanatory power of 38.4%. In order to improve patient satisfaction based on the results of this study, it is necessary to develop a program that can improve nurses' patient care communication capabilities and reduce patients' anxiety.

**Key Words** : Nurse, Anxiety, Communication, Patient caring, Patient satisfaction

\*Corresponding Author : Kawoun Seo(kwseo@joongbu.ac.kr)

Received January 23, 2024

Accepted April 20, 2024

Revised February 6, 2024

Published April 28, 2024

## 1. 서론

최근 인구의 고령화와 의료기술의 발달로 인해 만성퇴행성 질환이 증가하고, 건강보험의 보장성이 강화되면서 [1] 병원입원 환자는 꾸준히 높은 수를 유지하고 있다. 입원은 환자로 하여금 자신의 질병을 인식하도록 하며, 낮은 환경에 노출되면서 긴장감이나 불안을 느끼게 한다 [2]. 이와 같은 환경에서 최근 의료현장에서는 환자 중심의 질적인 간호서비스가 요구되고 있으며 [3,4] 이러한 요구를 충족시키고자 의료기관들은 환자만족도를 높이기 위해 노력하고 있다.

환자만족도는 고객만족도로부터 도출된 개념으로 제공된 의료 서비스를 소비한 환자가 자신의 욕구 및 요구를 충족시키는 정도에 대해 환자가 주관적으로 평가한 결과이다 [5]. 즉, 의료기관을 이용한 환자가 그 기관의 전반적인 의료서비스에 대해 느끼는 만족의 정도이다 [6]. 이러한 평가는 의료서비스의 질 향상의 근거로 사용되며 환자의 의료기관 이용률을 향상시키기 때문에 의료기관에서는 환자만족도에 영향을 미치는 요인을 탐색하여 의료서비스의 질 개선에 활용해야 한다. 선행연구에서 입원환자의 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타난 요인으로는 간병 형태와 간호사의 태도 [7], 간호사의 의사소통 스타일, 불안과 불확실성 [8], 치료 결과, 의료진의 환자중심적 태도와 보건의료제도의 신뢰성 [9] 등이 있다.

그 중 의사소통은 안전한 간호서비스를 제공하기 위해 반드시 필요한 것으로, 환자와 간호사의 관계를 반영하여 간호의 효과를 높이는 데 중요한 역할을 한다 [10]. 간호사의 의사소통은 동료와의 팀워크에 영향을 줄 뿐만 아니라 환자와 보호자와의 관계에도 영향을 미친다 [11,12]. 특히 최근 환자중심의 간호서비스를 의미하는 인간중심간호에도 영향을 미치는 것으로 나타났다 [13,14].

한편 입원환자는 건강에 대한 걱정과 수술과 치료로 인해 발생하는 통증이나 스트레스, 병원이라는 새로운 환경에 대한 적응으로 인해 불안을 경험할 수 있다 [15]. 치료경과에 대한 불확실성 또한 환자의 불안을 높이는 요인이 될 수 있다. 이러한 환자의 불확실성과 불안을 낮추기 위해서는 치료과정에 대한 정보교육을 비롯한 간호사의 개입이 필요하다 [15]. 특히 이러한 개입의 과정에서 간호사가 친화적인 의사소통 스타일을 가질수록 환자가 느끼는 불안이나 불확실성이 낮아진다고 하였다 [8]. 따라서 간호사의 환자돌봄 의사소통을 잘 실천할수록 환자의 불

안이 감소하여 환자만족도를 상승시킬 수 있다고 예상할 수 있으나 현재까지 진행된 연구는 미비한 실정이다.

또한 이러한 대부분의 연구들은 주로 간호사의 측면에서 간호의 의사소통 능력이나 기술을 측정하고 있다는 제한점이 있다 [16]. 환자돌봄 의사소통 [16]은 Watson의 돌봄이론을 배경으로 환자가 간호사의 돌봄을 받는다고 인지하는 의사소통을 환자의 관점에서 측정할 수 있도록 개발되었다. 따라서 환자만족도에 미치는 간호사의 의사소통 능력을 환자의 관점에서 측정할 수 있다는 장점이 있다.

따라서 본 연구는 입원환자에게 간호사의 환자돌봄 의사소통, 환자만족도와 불안의 정도를 살펴보고, 간호사의 환자돌봄 의사소통이 환자만족도에 미치는 영향에서 불안의 매개역할을 규명하여 환자만족도 향상을 위한 중재 프로그램의 기초자료를 마련하고자 한다.

## 2. 연구목적

본 연구의 목적은 입원환자의 환자돌봄 의사소통, 환자만족도와 불안의 정도를 파악하고, 환자돌봄 의사소통과 환자만족도의 관계에서 불안의 매개효과를 파악하기 위함이다. 본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 1) 대상자의 일반적인 특성을 파악한다.
- 2) 대상자의 환자돌봄 의사소통, 환자만족도와 불안의 정도를 파악한다.
- 3) 환자돌봄 의사소통, 환자만족도와 불안 간의 상관관계를 파악한다.
- 4) 환자돌봄 의사소통과 환자만족도의 관계에서 불안의 매개효과를 파악한다.

## 3. 연구방법

### 3.1 연구설계

본 연구는 병동에 입원 중인 환자가 인식하는 간호사의 환자돌봄 의사소통과 환자만족도 간의 관계에서 불안의 매개효과를 탐색하기 위한 서술적 조사연구이다.

### 3.2 연구대상

연구대상자는 A시, C시와 D시에 위치한 종합병원 2곳과 요양병원 4곳에 입원 중인 환자를 대상으로 하였다. 연구대상자의 수는 G\*power 3.1 프로그램을 이용하여

다중회귀분석에 필요한 대상자 수를 산출하였다. 효과크기 0.15, 유의수준 .05, 검정력 .95, 독립변수 2개와 종속변수를 포함하여 분석했을 때 필요한 대상자 수는 119명이었다. 설문결과와 응답충실도를 고려하여 총 130부를 배포하였으며, 그 중 123부가 회수되었다. 회수한 설문지 중 무응답 및 불성실한 응답을 한 설문지 3부를 제외한 최종 120부를 본 연구의 자료로 분석하였다.

자료 수집은 2021년 10월부터 12월까지이며 설문 배부 전 간호부의 연구진행을 위한 승인 절차를 거쳤으며, 밀봉된 설문지를 병동별로 배부하였다. 자발적인 참여를 원하는 대상자들에게 서면 동의를 받은 후 진행하였으며, 연구 참여 중 원하지 않는 경우 언제든지 철회가 가능함을 안내하였다. 또한 설문결과와 비밀을 유지하기 위하여 작성된 설문지는 봉투에 밀봉하여 제출하도록 안내하였다.

### 3.3 연구도구

#### 3.3.1 일반적 특성

일반적 특성으로는 성별, 연령, 학력, 결혼상태, 종교, 직업, 월수입, 입원기간, 건강상태를 포함하였다.

#### 3.3.2 환자돌봄 의사소통

환자돌봄 의사소통은 허명륜과 임숙빈[16]이 개발한 환자돌봄 의사소통 도구를 이용하였다. 본 도구는 존중(5문항), 관계성(4문항)과 진정성(5문항)의 3가지 영역의 총 14문항으로 구성되었다. 문항 점수는 '매우 그렇다(5점)'에서 '전혀 그렇지 않다(1점)'까지 5점 Likert 척도로 구성되었으며, 점수가 높을수록 환자돌봄 의사소통 정도가 높음을 의미한다. 허명륜과 임숙빈의 연구[16]에서 도구의 신뢰도 Cronbach's  $\alpha$ =.92 이었으며, 본 연구에서 Cronbach's  $\alpha$ =.89 이었다.

#### 3.3.3 불안

불안은 Spielberger[17]의 State-Trait Anxiety Inventory(STAI)를 김정택과 신동균[18]이 한국인에 맞게 번역한 것을 사용하였다. 본 도구는 상태불안과 기질불안 각각 20문항씩 총 40문항으로 구성되어 있으나 본 연구에서는 특수한 상황에서 개인이 환경을 위협적으로 지각하는 상태를 의미하는 상태불안 20문항을 사용하였다. '전혀 그렇지 않다'의 1점, '대단히 그렇다'의 4점까지의 4점 Likert 척도로 측정하며, 점수가 높을수록 불안의

정도가 높음을 의미한다. 부정문항은 역환산하여 점수화하였다. 김정택과 신동균의 연구[18]에서 도구의 신뢰도 Cronbach's  $\alpha$ =.87이었으며, 본 연구에서의 Cronbach's  $\alpha$ =.84 이었다.

#### 3.3.4 환자만족도

환자만족도는 Parasuraman, Zeithaml과 Berry [19]가 개발한 SERVQUAL 모형을 근거로 최숙희[20]가 개발한 고객만족 측정 도구를 노주란[21]이 수정·보완한 환자만족도 도구를 사용하였다. 본 도구는 신뢰성(4문항), 반응성(4문항), 확신성(4문항)과 공감성(3문항)의 4가지 영역으로 구성되어 있으며, 총 15문항이다. 문항 점수는 '매우 그렇다(5점)'에서 '전혀 그렇지 않다(1점)'까지 5점 Likert 척도로 구성되었으며, 점수가 높을수록 간호서비스에 대한 환자만족도가 높음을 의미한다. 노주란의 연구[21]에서 도구의 신뢰도 Cronbach's  $\alpha$ =.97 이었고, 본 연구에서의 도구의 신뢰도 Cronbach's  $\alpha$  = .91 이었다.

### 3.4 자료분석

수집된 자료는 SPSS 24.0 프로그램을 이용하여 분석하였으며 구체적인 분석방법은 다음과 같다.

- 1) 대상자의 일반적인 특성은 서술적 통계를 이용하여 분석하였다.
- 2) 대상자의 환자돌봄 의사소통, 환자만족도와 불안의 정도는 평균과 표준편차를 이용하여 분석하였다.
- 3) 대상자의 환자돌봄 의사소통, 환자만족도와 불안 간의 상관관계는 Pearson's correlation coefficients를 이용하여 분석하였다.
- 4) 환자돌봄 의사소통과 환자만족도 간의 관계에서 불안의 매개효과는 Baron과 Kenny [22]가 제시한 절차에 따라 위계적 회귀분석을 이용하여 분석하였다. 첫째, 불안에 대한 환자돌봄 의사소통의 영향을 회귀분석하고, 둘째, 환자만족도에 대한 환자돌봄 의사소통의 영향을 회귀분석, 셋째, 환자만족도에 대한 환자돌봄 의사소통과 불안 모두의 영향을 회귀분석 하였다.
- 5) 대상자의 환자돌봄 의사소통과 환자만족도의 관계에서 불안의 매개효과 유의성 검정은 Sobel test를 이용하여 분석하였다.

### 4. 연구결과

#### 4.1 대상자의 일반적인 특성

대상자의 일반적 특성은 Table 1과 같다. 남성이 56명(46.7%), 여성은 64명(53.3%)였으며, 15-39세는 27명(22.5%), 40-59세는 43명(35.8%), 60세 이상은 50명(41.7%)였다. 중학교 이하는 29명(24.1%), 고등학교 졸업은 35명(29.2%), 대학교 이상은 56명(46.7%)이었으며, 기혼자가 76명(63.3%)이었다. 종교가 있는 경우가 51명(42.5%), 직업이 있는 경우가 71명(59.2%)이었으며, 월수입의 경우 200만원 이하가 57명(47.5%), 201-400만원이 42명(35.0%), 401만원 이상이 21명(17.5%)이었다. 입원기간 7일 이하가 86명(71.7%), 7일 초과가 34명(28.3%)이었으며, 건강상태가 '건강하다'는 16명(13.4%), '보통이다'가 49명(40.8%), '건강하지 않다'가 55명(45.8%)이었다.

**Table 1. General characteristics of the participants** (N=120)

Variables	Categories	N (%)
Sex	Male	56 (46.7)
	Female	64 (53.3)
Age (year)	≤39	27 (22.5)
	40-59	43 (35.8)
	≥ 60	50 (41.7)
Education	≤ Middle school	29 (24.1)
	High school	35 (29.2)
	≥ University	56 (46.7)
Marital status	Single/divorce	44 (36.7)
	Married	76 (63.3)
Religion	Yes	51 (42.5)
	No	69 (57.5)
Occupation	Yes	71 (59.2)
	No	49 (40.8)
Monthly income (ten thousand won)	≤ 200	57 (47.5)
	201-400	42 (35.0)
	≥ 401	21 (17.5)
Hospital days of this admission (days)	≤ 7	86 (71.7)
	> 7	34 (28.3)
Perceived health status	Healthy	16 (13.4)
	Moderate	49 (40.8)
	Unhealthy	55 (45.8)

#### 4.2 환자돌봄 의사소통, 환자만족도와 불안의 정도

대상자가 인식하는 환자돌봄 의사소통과 불안, 환자만족도의 정도는 Table 2와 같다. 환자돌봄 의사소통의 평균점수는 3.74 (±0.95)점이었으며, 환자만족도의 평균점수는 3.77 (±0.76)점이었다. 불안의 평균점수는 2.89 (±0.81)점이었다.

**Table 2. Degree of patient caring communication, patient satisfaction, and anxiety** (N=120)

Variables	M±SD	Range
Patient caring communication	3.74±0.95	1-5
Patient satisfaction	3.77±0.76	1-5
Anxiety	2.89±0.81	1-4

#### 4.3 환자돌봄 의사소통, 환자만족도와 불안 간의 상관관계

환자돌봄 의사소통, 불안과 환자만족도 간의 상관관계는 Table 3과 같다. 환자돌봄 의사소통은 환자만족도 ( $r=.27, p<.001$ )와 정적 상관관계가 있었으며, 불안과는 부적 상관관계가 있었다( $r=-.37, p<.001$ ). 환자만족도와 불안 간에는 부적 상관관계가 있는 것으로 나타났다( $r=-.32, p<.001$ ).

**Table 3. Correlations between patient caring communication, patient satisfaction, and anxiety** (N=120)

Variables	a)	b)	c)
	r (p)	r (p)	r (p)
<sup>a)</sup> Patient caring communication	1		
<sup>b)</sup> Patient satisfaction	.27 ( $<.001$ )	1	
<sup>c)</sup> Anxiety	-.37 ( $<.001$ )	-.32 ( $<.001$ )	1

#### 4.4 환자돌봄 의사소통과 환자만족도의 관계에서 불안의 매개효과

환자돌봄 의사소통과 환자만족도 간의 관계에서 불안의 매개효과를 분석한 결과는 Table 4와 같다. 환자돌봄 의사소통과 환자만족도 간의 관계에서 불안의 매개효과를 분석하기 위한 회귀모형의 적절성 여부를 확인한 결과, 다중공선성 확인을 위한 공차한계는 0.75로 0.1 이상 이었고, 분산팽창지수(VIF)는 1~1.20으로 10보다 크지 않아 독립변수 간의 다중공선성에 문제가 없었다. Durbin-Watson 지수는 2에 가까우므로 종속변수는 자기상관이 없는 것으로 나타났다.

첫 번째 단계에서 환자돌봄 의사소통은 불안에 통계적으로 유의한 영향을 주는 것으로 나타났으며( $\beta=-.22, p<.001$ ), 설명력은 13.4%이었다. 2단계에서 환자돌봄 의사소통은 환자만족도에 통계적으로 유의한 영향을 주었으며( $\beta=.61, p<.001$ ), 설명력은 32.8%로 나타났다. 3단계에서 불안은 환자만족도에 유의한 영향( $\beta=-.31, p$

Table 4. Factor influencing interpersonal competence

(N=120)

Step	Independent variables	Dependent variables	B	SE	$\beta$	t ( $p$ )	Adj. R <sup>2</sup>	F ( $p$ )
1	Patient caring communication	Anxiety	-0.26	0.13	-.22	-3.75 (<.001)	.134	23.86 (<.001)
2	Patient caring communication	Patient satisfaction	0.63	0.04	.61	9.39 (<.001)	.328	52.89 (<.001)
3	Patient caring communication	Patient satisfaction	0.57	0.07	.59	8.21 (<.001)	.384	35.29 (<.001)
	Anxiety	Patient satisfaction	-0.35	0.08	-.31	-4.01 (<.001)		
Sobel test: Z = 2.93 ( $p$ < .001)								

Adj.=adjusted; SE=standard error.

(.001)을 주고, 환자돌봄 의사소통은 환자만족도에 유의한 영향( $\beta=.59, p<.001$ )을 주는 것으로 나타났으며, 3단계의 환자돌봄 의사소통 계수가 2단계의 환자돌봄 의사소통 계수보다 작은 것으로 나타나 환자돌봄 의사소통과 환자만족도의 관계에서 매개변수인 불안은 부분매개효과가 있는 것으로 확인되었으며, 설명력은 38.4%이었다. 불안에 대한 유의성 검증을 위해 Sobel test를 실시한 결과, z값이 2.93( $p<.001$ )로 유의미한 것으로 나타났다.

### 5. 논의

본 연구는 입원환자를 대상으로 간호사의 환자돌봄 의사소통, 환자만족도와 불안의 정도를 살펴보고 환자돌봄 의사소통과 환자만족도의 관계에서 불안의 매개효과를 규명하고자 실시되었다.

본 연구대상자의 환자돌봄 의사소통은 3.74점(5점 만점)으로 도구개발 당시의 점수인 4.34점에 비해 낮은 수준이다. 이는 도구개발 당시에는 종합병원급에서 설문조사를 실시하였으며, 본 연구는 종합병원과 요양병원의 입원환자를 함께 조사하였기 때문으로 생각할 수 있다. 그러나 간호사 자신의 의사소통 능력을 평가한 선행연구에서 간호사의 의사소통 능력이 3.85점(5점 만점)으로 나타난 것과는 유사한 결과이다[16]. 향후 간호사가 인식하는 자신의 의사소통과 환자가 인식하는 의사소통의 차이를 확인하기 위한 연구가 실시되어야 할 것으로 생각된다.

본 연구 대상자의 환자만족도 점수는 3.77점으로 서향란과 이정옥의 연구[8]에서 4.16점으로 나타난 것보다 낮은 수준이다. 이 역시 연구대상자의 차이에서 기인한 것으로 서향란과 이정옥의 연구[8]에서는 종합병원의 수술환자를 대상으로 자료를 수집하여 상대적으로 재원일수가 낮기 때문으로 생각할 수 있다. 또한 환자만족도는 선행연구에서 간병형태에 따라서도 차이가 있는데, 환자 가

족이 간병을 할수록 환자만족도가 높다고 하였다[7]. 그러나 본 연구에서는 요양병원 입원환자를 포함하고 있어 환자만족도가 낮음을 추측할 수 있다. 향후 재원일수, 병원 규모와 간병형태를 포함한 환자만족도를 탐색하기 위한 연구가 실시되어야 할 것으로 생각된다.

본 연구 대상자의 불안 점수는 2.89점(4점 만점)으로 3.01점에서 3.06점으로 나타난 선행연구에 비해 점수가 낮은 편으로 나타났다[23]. 이는 설문조사의 시기가 코로나19가 유행하던 시기로 일치하나 선행연구에서는 코로나19로 인한 입원환자를 대상으로 불안을 조사하였기 때문으로 생각할 수 있다. 환자의 질환에 따라 환자가 가지는 불안의 정도는 달라질 수 있다[23]. 불안은 환자의 치료 경과에도 영향을 미치는 요인이기 때문에 향후 입원환자의 질환과 중증도에 따른 차별화된 불안 증재가 개발되어야 할 것으로 생각된다.

본 연구에서 환자돌봄 의사소통은 환자만족도와 양의 상관관계가 있었으며, 환자만족도에 영향요인으로 나타났다. 간호사에게 의사소통은 팀원들과의 소통을 원활하게 하여 환자치료에 도움을 주며[11], 환자와 보호자와의 관계를 원만하게 하여 간호에 대한 환자의 만족도를 향상시킬 수 있다[12]. 또한 본 연구에서 불안은 환자돌봄 의사소통과 환자만족도와 부적 상관관계가 있었으며, 환자돌봄 의사소통과 환자만족도의 관계에서 부분매개효과가 있는 것으로 나타났다. 즉 환자돌봄 의사소통이 환자만족도에 직접적인 영향을 미치기도 하지만, 환자돌봄 의사소통이 환자의 불안을 감소시켜 환자만족도를 향상시킨다는 것이다. 환자의 불안을 경감시키기 위한 증재 역시 간호사의 의사소통을 통해 전달되기 때문에 간호사가 환자 중심의 돌봄을 제공하기 위한 의사소통 스타일을 가지고 있으면 환자로 하여금 자신이 돌봄을 받고 있다고 느끼게 되고, 불안이 감소하여 만족도가 향상되는 것으로 생각할 수 있다. 이는 간호사가 특별한 증재 없이 간호사

의 의사소통 태도만으로도 환자의 불안을 감소시킬 수 있음을 의미한다. 그러나 환자의 불안에 대한 중재는 대부분 교육에 의존하고 있는 실정이며, 간호사의 의사소통 역량에 대한 연구는 미비한 실정이다. 따라서 향후 환자 돌봄 의사소통에 대한 다양한 연구가 진행되어야 하며, 이를 통해 간호사의 의사소통 교육 시에는 환자로 하여금 간호사로부터 돌봄을 받고 있다고 느낄 수 있도록 의사소통 교육을 실시할 필요성이 있다. 또한 간호사의 의사소통 스타일과 환자의 불안과의 관계를 탐색하고, 환자의 불안을 감소시키기 위한 간호사의 태도에 대한 지속적인 교육이 실시되어야 할 것으로 생각된다.

본 연구는 일부 병원의 환자를 대상으로 실시하였으므로 연구의 결과를 일반화하기에는 어려움이 있다. 또한 종합병원과 요양병원 환자의 구분없이 연구를 진행하였으므로 향후에는 종합병원과 요양병원의 환자간 환자돌봄 의사소통을 비교하기 위한 연구를 수행할 것을 제안한다.

## REFERENCES

- [1] Y. A. Jung & K. M. Sung. A comparison of patients' nursing service satisfaction, hospital commitment and revisit intention between general care unit and comprehensive nursing care unit. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 24(1), 30-39. DOI : 10.11111/jkana.2018.24.1.30
- [2] K. H. Yoo. (2016). A Study on the anxiety and mastery among mothers of hospitalized young children. *The Journal of Korean Academic Society of Nursing Education*, 22(3), 408-414. DOI : 10.5977/jkasne.2016.22.3.408
- [3] J. E. Yu & J. Y. Park. (2023). Influence of empathy on the elderly, resilience and person-centered nursing on nursing service quality of nurses working in integrated nursing care service (INCS) unit. *Journal of the Korean Gerontological Society*, 43(4), 629-642. DOI : 10.31888/JKGS.2023.43.4.629
- [4] H. Sagong & G. E. Lee. (2016). Person-centered care and nursing service quality of nurses in long-term care hospitals. *The Research in Community and Public Health Nursing*, 27(4), 309-318. DOI : 10.12799/jkachn.2016.27.4.309
- [5] G. M. Zifko-Baliga & R. F. Krampf. (1997). Managing perceptions of hospital quality. *Marketing Health Service*, 17(1), 28-35.
- [6] Y. H. Cho & Y. S. Park. (2018). The effect of perceived medical services quality by outpatient on the hospital image, satisfaction and re-use intention. *The Journal of the Korea Contents Association*, 18(4), 516-529. DOI : 10.5392/JKCA.2018.18.04.516
- [7] H. Y. Hwang & J. H. Park. (2021). Effect of forms of care and nurses' attitude on hospital inpatient satisfaction: focusing on comprehensive nursing care. *Journal of the Korean Data Analysis Society*, 23(5), 2307-2316. DOI : 10.37727/jkdas.2021.23.5.2307
- [8] H. L. Seo & J. O. Lee. (2022). Effects of nurses' communication styles and surgical patients' anxiety and uncertainty on patient satisfaction. *Health Communication*, 17(1), 71-81. DOI : 10.15715/kjhcom.2022.17.1.71
- [9] M. S. Cho. (2021). The effect of inpatients' experience on patients' satisfaction and willingness to recommend hospital. *Journal of Digital Convergence*, 19(2), 299-305. DOI : 10.14400/JDC.2021.19.2.299
- [10] M. A. Ahn, M. Kwon, & S. Y. Oh. (2017). A study on the convergent influencing factors of nursing service satisfaction perceived by patients and nurses. *Journal of the Korean Convergence Society*, 8(10), 135-145. DOI : 10.15207/JKCS.2017.8.10.135
- [11] S. Yoon, T. Lee, H. Park, & Y. Song. (2018). The influence of nurses' emotional intelligence and communication within the organization on teamwork in armed forces hospitals. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 27(1), 67-75. DOI : 10.5807/kjohn.2018.27.1.67
- [12] H. J. Cho & H. S. Park. (2022). Influence of communication competence and communication style on the nurse-parent partnership in pediatric nurses. *The Korean Journal of Fundamentals of Nursing*, 29(2), 170-180. DOI : 10.7739/jkafn.2022.29.2.170
- [13] H. J. Yun & J. H. Jeon. (2022). Factors influencing the performance of person-centered care among nurses in designated

- COVID-19 hospitals. *Korean Journal of Adult Nursing*, 34(4), 413-423.  
DOI : 10.7475/kjan.2022.34.4.413
- [14] Y. S. Joo & Y. S. Jang. (2022). Predictors of person-centered care among nurses in adult intensive care units. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, 28(1), 34-44.  
DOI : 10.22650/JKCN.2022.28.1.34
- [15] S. Kim, M. Choi, J. Hong, & S. Joe. (2023). The effects of video-based admission education on anxiety and education satisfaction of patients in ROK military hospitals. *Korean Journal of Military Nursing Research*, 41(2), 1-11.  
DOI : 10.31148/kjmn.2023.41.2.01
- [16] M. L. Heo & S. B. Im. (2019). Development of the patient caring communication scale. *Journal of Korean Academy Nursing*, 49(1), 80-89. DOI : 10.4040/jkan.2019.49.1.80
- [17] C. D. Spielberger. (1972). *Anxiety: Current Trends Theory and Research*. New York, Academic Press, 23-49.
- [18] J. T. Kim & D. K. Shin. (1978). STAI's study on standardization in Korea. *Latest Medical History*, 21(11), 68-75.
- [19] A. Parasuraman, V. A. Weithaml., & Leonaed, L. Berry. (1985) A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- [20] S. H. Choi. (2007). The effect of nonverbal communication on service quality in restaurant food service industry. Unpublished master's thesis, Paichai University, Pusan.
- [21] J. R. Noh. (2012). Relationship of nurse's nonverbal communication to patient satisfaction at hospital. Unpublished master's thesis, Catholic University, Pusan.
- [22] R. M. Baron & D. A. Kenny. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182.
- [23] N. K. Yang & J. Y. Seo. (2022). The effect of mobile web-based COVID-19 isolation hospitalization management training on patient uncertainty, anxiety and nursing education satisfaction. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, 28(2), 112-121.  
DOI : 10.22650/JKCN.2022.28.2.112

## 원 효 진(Hyo Jin Won)

[정회원]



- 2014년 8월 : 서울대학교 간호학과 (박사)
- 2023년 9월~현재 : 경일대학교 간호학과 교수

- 관심분야 : 간호조직, 간호교육
- E-Mail : gywlsdnjs99@gmail.com

## 서 가 원(Kawoun Seo)

[정회원]



- 2018년 8월 : 충남대학교 간호학과 (박사)
- 2019년 3월~현재 : 중부대학교 간호학과 교수

- 관심분야 : 만성질환, 심리적 안녕감, 간호교육
- E-Mail : kwseo@joongbu.ac.kr