

## 간호 · 간병통합서비스 병동 입원환자 만족도 영향요인 : 의료서비스 경험 조사 자료 이용

조영신<sup>1</sup> · 홍지원<sup>1</sup>

<sup>1</sup> 영산대학교 간호학과 조교수

---

### Analysis of Factors Affecting the Inpatient Satisfaction in Integrated Nursing Care Service Wards using a Healthcare Service Survey Database

Cho, Young Shin<sup>1</sup> · Hong, Jiwon<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Assistant professor, Department of Nursing, Youngsan University, South Korea

**Purpose :** In this study, we aimed to identify factors influencing the inpatient satisfaction in integrated nursing care service wards. **Methods :** Using data from the 2020 and 2021 healthcare service experience surveys conducted by the Ministry of Health and Welfare, this study analyzed a weighted sample of 416,020 participants using descriptive statistics, pairedt-test, Pearson's correlation, and multiple linear regression analyses. **Results :** Inpatient satisfaction in integrated nursing care service wards was most significantly affected by the experiences with nursing services and perceived health status, followed by experiences with doctor services, length of hospitalization, age, experiences with medical institution services, education level, gender, presence of chronic diseases, type of hospital, and occupation. Most significant positive impacts were associated with experiences with nursing and doctor services, especially in general hospitals and high-level facilities, among males and elderly patients > 60 years old. In contrast, high education level, presence of chronic diseases, and unemployment were associated with low inpatient satisfaction. **Conclusion :** Effective programs and guidelines must be developed and implemented to expand and promote the integrated nursing care and medical services and overall utilization of healthcare institutions, with a special focus on person-centered care.

**Key words :** Nursing services, Nursing care, Patient satisfaction, Delivery of health care

---

투고일 : 2023. 9. 18 1차 수정일 : 2023. 12. 3 2차 수정일 : 2024. 6. 18 3차 수정일 : 2024. 8. 16 4차 수정일 : 2024. 9. 30  
게재확정일 : 2024. 10. 10

주요어 : 의료서비스, 간호, 간호 서비스, 환자 만족

\* 이 논문은 2023학년도 영산대학교 교내연구비의 지원에 의하여 이루어진 것임

Correspondence : Jiwon Hong <https://orcid.org/0000-0002-7277-4780>

Department of Nursing, Youngsan University, 288 Junam-ro, Yangsan, Gyeongnam 50510, Korea

Tel : 82-55-380-9222, Fax : 82-55-380-9305, E-mail : [jwhong@ysu.ac.kr](mailto:jwhong@ysu.ac.kr)

## I. 서론

### 1. 연구 필요성

간호·간병통합서비스는 보호자와 간병인 없이 의료기관의 간호인력이 팀을 이루어 입원환자에게 의료서비스를 포괄적으로 제공하는 것으로 간병 부담을 감소시키고, 양질의 간호를 제공하기 위하여 2013년 국고지원 시범사업으로 시작되었다[1,2]. 지금까지 간호·간병통합서비스 사업의 성과로는 간병 부담감 및 간병비 감소[3,4], 간호의 질 향상[5-7], 간호인력 일자리 창출[4,8], 그리고 환자안전 지표 향상[4] 등이 보고되었다. 간호·간병통합서비스 병동의 긍정적인 효과가 보고되면서 보건복지부에서는 2023년까지 병상 수 10만 개를 목표로 하고 있으나 2023년 6월 말 운영현황에 따르면 병상 수는 71,301개에 머무르고 있다[9]. 간호·간병통합서비스의 안정적인 운영과 사업 확대를 위한 전략이 필요하다.

환자 만족도는 의료기관을 이용한 환자가 느끼는 전반적인 의료서비스에 대한 만족의 정도로 의료기관은 환자 만족도를 조사함으로써 환자 중심으로의 의료서비스 질 개선, 이용률 향상, 불필요한 의료비용을 감소시킬 수 있다[10-12]. 간호·간병통합서비스 병동을 이용하는 입원환자의 만족도와 그 영향요인을 탐색하는 것은 간호·간병통합서비스의 안정적인 운영과 서비스 질 개선, 사업확대를 위한 전략 마련에 활용할 수 있을 것이다.

지금까지 알려진 입원환자 만족도의 영향요인은 병원의 환경과 인력, 의료서비스 및 행정서비스의 질 등이다[13,14]. 의료서비스는 환자에게 치료 목적으로 제공된 직·간접 서비스로 의료기관의 인력, 행정절차, 환경 등을 포함한다[15]. 의료서비스 경험이란 진료를 예약한 시점부터 퇴원한 시점까지 병원의 직원, 운영 방식, 시설과 장비 등 환자와 병원 간의 모든 상호작용을 의미한다[15]. 의료서비스 경험은 의사서비스 경험, 간호사서비스 경험, 의료기관서비스 경험으로 구분할 수 있는데 첫 번째, 의사서비스는 환자가 진료받는 동안 경험한 의사의 태도를 말하며 개별화된 진료와 환자의 다양하고 복잡한 욕구에 공감하는 환자 중심의 진료를 제공하는 것으로 평가되고 있다[11,15]. 의사와 환자의

관계가 일방적 지배와 복종 관계에서 수평적으로 변화되면서 환자의 잠재적 욕구를 충족하고 기대에 부응하는 서비스를 제공하는 것이 중요해졌다[11]. 환자는 진료 과정에서 소통, 자율성, 선택, 존엄 등과 같은 것들이 충족되기를 원하며 이에 대한 충족은 환자 만족으로 이어진다[15]. 두 번째, 간호사서비스는 병원에 대한 전반적인 환자 만족도에 가장 큰 영향을 미치는 변수 중의 하나로 환경, 신뢰, 보장, 공감 등에 대한 만족은 환자의 병원 재이용 의사와 병원 몰입도 등에 긍정적인 영향을 줄 수 있다고 보고되었다[16]. 마지막으로 환자들은 입원기간 동안 의사, 간호사 등의 의료진 서비스 뿐만 아니라 시설과 환경, 행정서비스, 병원 생활에 대한 안내, 정보보호, 검사실에서의 신체 노출 보호 등 의료기관 전반에서 서비스를 경험한다. 입원환자의 의료기관서비스 경험도 환자의 만족도에 영향을 미친다고 보고되고 있다[17].

의료서비스와 관련된 선행연구 대부분 일반병동이거나 일부 병원의 간호·간병통합서비스를 대상으로 하였다[6,16]. 간호·간병통합서비스의 국내 연구 동향 분석에 따르면[18] 간호사를 대상으로 한 논문이 38편(58.5%)로 가장 많았으며 환자를 대상으로 한 논문은 8편(12.3%)에 불과하였다. 의료환경 관련 논문 7편(10.8%), 환자와 간호사를 대상으로 한 논문 4편(6.2%)이었다. 지역은 일개 지역이 46편(82.1%)으로 대부분이었으며 지역 혼합 연구는 10편(17.9%)뿐이었다. 간호·간병통합서비스는 지역 및 병원의 상황에 따라 발생할 수 있는 문제가 다를 수 있기 때문에 서비스가 정착하고 확대되기 위해서는 지역과 병원 규모를 확대한 연구가 진행되어야 한다.

보건복지부에서는 의료 질 향상을 유도하고, 환자 중심 의료문화를 조성하고자 2017년부터 매년 의료서비스 경험 조사를 시행하고 있다[15]. 의료서비스 경험 조사는 환자가 의료기관에서 어떤 서비스를 어떻게 받았는지에 중점을 두고 의료서비스를 이용하는 전 과정에서 발생한 경험을 확인하며, 2019년부터는 간호·간병통합서비스 병동에 대한 문항을 추가하여 평가하고 있다[15]. 2017년 도입 초기에는 상급종합병원과 500병상 이상의 종합병원에서 퇴원한 환자만을 대상으로 하였으나, 2019년 11월부터 300병상 이상 종합병원까지, 2021년부터는 300병상 미만 규모의 병원까지 확대하여 조사하고 있다[15]. 그러므로 전국 병·의원을 대

상으로 한 보건복지부의 의료서비스 경험 조사 빅데이터를 활용하여 국내 간호·간병통합서비스에 대해 확인할 필요가 있다.

이에 본 연구는 보건복지부의 의료서비스 경험 조사 빅데이터[18]를 활용하여 간호·간병통합서비스 병동 입원환자의 만족도에 영향을 미치는 요인을 규명함으로써 간호·간병통합서비스의 질 향상과 서비스 확대를 위한 전략 개발의 기초자료를 제공할 수 있을 것이다.

## 2. 연구 목적

본 연구의 목적은 간호·간병통합서비스 병동 입원환자의 만족도에 영향을 미치는 요인을 파악하는 것이며 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 1) 대상자의 특성, 의료서비스 경험, 입원환자 만족도를 파악한다.
- 2) 대상자의 특성에 따른 입원환자 만족도 차이를 파악한다.
- 3) 의료서비스 경험과 입원환자 만족도의 관계를 파악한다.
- 4) 입원환자 만족도에 영향을 미치는 요인을 파악한다.

## II. 연구방법

### 1. 연구 설계

본 연구는 간호·간병통합서비스 병동 입원환자의 만족도에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위하여 의료서비스 경험 조사 자료를 이용한 이차 자료 분석연구이다.

### 2. 연구 대상자

본 연구의 대상자는 2020년, 2021년 보건복지부 의료서비스 경험 조사 참여자 중 18세 이상의 간호·간병통합서비스 병동에 입원한 경험이 있는 자이다. 2020년 조사 참여자는 6,000가구의 12,133명이었고, 이중 간호·간병통합서비스 병동에 입원한 경험이 있는 자는 78명이었다. 2021년 조사 참여자는 6,000가구의 13,546명이었고, 이중 간호·간병통합서비스 병동에 입원한 경험이 있는 자는 43명이었다. 간호·간병통합

서비스 병동에 입원한 경험이 있는 자는 총 121명이었다. 간호의료서비스 경험 조사는 확률비례계통추출방법을 사용하여 대상자를 추출하였으므로 원시자료에서 가중치를 반영하여 간호·간병통합서비스 병동에 입원한 경험이 있는 환자 416,020명으로 일반화할 수 있다.

## 3. 연구 도구

본 연구의 도구는 의료서비스 경험 조사 문항을 바탕으로 환자의 특성 관련 문항과 의료서비스 경험인 의사서비스 경험, 간호사서비스 경험, 의료기관서비스 경험과 입원환자 만족도를 분석하였다.

### 1) 대상자의 특성

대상자의 일반적 특성에는 성별, 연령, 교육수준, 직업, 주관적 건강상태, 만성질환 유무, 의료기관 유형, 입원 기간 등 8개 변수가 포함되었다.

### 2) 의료서비스 경험

의료서비스 경험에는 의사서비스 경험, 간호사서비스 경험, 의료기관 서비스 경험 등을 포함하였다.

#### (1) 의사서비스 경험

의사서비스 경험은 의료서비스 이용 경험 설문에서 담당 의사서비스 경험 평가 도구로 평가한 결과이다. 이 도구는 담당 의사의 예의, 알기 쉬운 설명, 말할 수 있는 기회, 환자 의견 반영, 필요 시 응대, 불안에 공감의 6문항을 5점 Likert 척도로 측정하였다. 원 도구에서는 1점 '매우 그랬다'부터 5점 '전혀 그러지 않았다'로 측정하였으나 본 연구에서는 1점 '전혀 그러지 않았다'부터 5점 '매우 그랬다'로 변환하여 분석하였다. 즉 본 연구에서는 점수가 높을수록 담당 의사서비스 경험에 대해 환자가 긍정적으로 평가함을 의미한다. 의료서비스 경험 조사에서 도구의 신뢰도 Cronbach's  $\alpha$ 값은 2020년 .85, 2021년 .78이었다.

#### (2) 간호사서비스 경험

간호사서비스 경험은 의료서비스 경험 설문에서 담당 간호사서비스 경험 평가 도구로 평가한 결과이다. 이 도구는 담당 간호사의 예의, 알기 쉬운 설명, 필요시 응

대, 퇴원 설명의 4문항을 5점 Likert 척도로 측정하였다. 원 도구에서는 1점 '매우 그랬다'부터 5점 '전혀 그러지 않았다'로 측정하였으나 본 연구에서는 1점 '전혀 그러지 않았다'부터 5점 '매우 그랬다'로 변환하여 분석하였다. 즉 본 연구에서는 점수가 높을수록 간호사서비스 경험에 대해 환자가 긍정적으로 평가함을 의미한다. 의료서비스 경험 조사에서 도구의 신뢰도 Cronbach's  $\alpha$ 값은 2020년 .83, 2021년 .63이었다.

### (3) 의료기관서비스 경험

의료기관서비스 경험은 의료서비스 경험 설문에서 의료기관 이용 경험 평가도구로 평가한 결과이다. 이 도구는 의료기관의 안락함, 행정부서 서비스, 병원생활 안내, 신체 노출 보호, 개인정보 보호, 입원실 야간 소음, 추천의향의 7문항을 5점 Likert 척도로 측정하였다. 원 도구에서는 1점 '매우 그랬다'부터 5점 '전혀 그러지 않았다'로 측정하였으나 본 연구에서는 1점 '전혀 그러지 않았다'부터 5점 '매우 그랬다'로 변환하여 분석하였다. 즉 본 연구에서는 점수가 높을수록 의료기관 서비스 경험에 대해 환자가 긍정적으로 평가함을 의미한다. 의료서비스 경험 조사에서 도구의 신뢰도 Cronbach's  $\alpha$ 값은 2020년 .83, 2021년 .69였다.

### 3) 입원환자 만족도

입원환자 만족도는 의료서비스 경험 설문에서 치료결과 만족 1문항과 입원서비스 만족 1문항으로 평가한 결과이다. 원 문항에서는 1점 '달성했다', '매우 만족했다'부터 5점 '전혀 달성하지 않았다', '전혀 만족하지 않았다'로 측정하였으나 본 연구에서는 1점 '전혀 달성하지 않았다', '전혀 만족하지 않았다'부터 5점 '달성했다', '매우 만족했다'로 변환하여 분석하였다. 즉 본 연구에서는 점수가 높을수록 의료서비스 만족도가 높음을 의미한다. 의료서비스 경험 조사에서 도구의 신뢰도 Cronbach's  $\alpha$ 값은 2020년 .83, 2021년 .69였다.

## 4. 자료수집 절차

본 연구에서 사용한 자료는 2020년과 2021년 보건복지부에서 실시한 의료서비스 경험 조사의 자료이다.

원시자료는 마이크로데이터 통합서비스 홈페이지 절차 [19]에 따라 내려받았다. 2020년 본 조사는 2020년 7월 13일부터 10월 9일에, 2021년 본 조사는 2021년 7월 19일부터 9월 17일에 실시하였다. 병원에 여러 차례 입원한 경우 가장 최근 경험을 조사하였다[15].

## 5. 자료분석 방법

의료서비스 경험 조사 자료는 확률비례계통추출방법을 사용하여 추출하였으므로 의료서비스 경험 조사 데이터에서 제시한 가중치를 반영하여 IBM SPSS 24.0 프로그램으로 분석하였다. 대상자의 특성과 의료서비스 경험, 입원환자 만족도는 빈도와 백분율, 평균과 표준편차로 산출하였다. 대상자의 특성에 따른 입원환자 만족도의 차이는 t-test로 분석하였다. 의료서비스 경험, 입원환자 만족도의 관계는 Pearson's correlation으로 분석하였다. 입원환자 만족도에 미치는 영향은 Multiple linear regression으로 분석하였다.

## 6. 윤리적 고려

본 연구는 2020년, 2021년 의료서비스 경험 조사의 자료를 활용한 이차 자료 분석연구로 한국보건사회연구원에 데이터 사용을 요청한 후 승인을 받아 사용하였다. 본 연구는 연구자가 소속된 기관의 기관생명윤리위원회의 심의면제 승인(YSUIRB-202308-HR-137-02)을 받았다.

## III. 연구결과

### 1. 대상자의 특성

대상자의 63.1%가 여성이었고, 60세 이상이 60.9%였다. 교육수준은 고등학교 졸업 이하가 87.7%였으며 직업이 있는 사람이 76.3%였다. 주관적 건강상태는 5점 만점에  $2.91 \pm 0.97$ 점이었으며, 만성질환자가 62.5%였다. 의료기간 유형은 종합병원 이상이 90.3%였으며, 입원일수는 평균  $10.90 \pm 11.55$ 일이었다(Table 1).

Table 1. Characteristics and Differences in Patient Satisfaction of Participants

(N=416,020)

Characteristics	Categories	n (%) or Mean±SD	Inpatient satisfaction		
			Mean±SD	t	p
Sex	Male	153,438 (36.9)	4.07±0.27	-34.75	<.001
	Female	262,582 (63.1)	4.03±0.46		
Age (years)	<60	162,822 (39.1)	3.99±0.44	-66.89	<.001
	≥60	253,198 (60.9)	4.08±0.37		
Education level	High school diploma or below	364,991 (87.7)	4.06±0.42	132.38	<.001
	Bachelor's degree or above	51,029 (12.3)	3.93±0.18		
Employed	Yes	317,529 (76.3)	4.02±0.41	-64.48	<.001
	No	98,490 (23.7)	4.11±0.38		
Perceived health status	<2.5	162,514 (39.1)	4.01±0.50	-39.59	<.001
	≥2.5	253,506 (60.9)	4.07±0.33		
Chronic diseases	Present	260,122 (62.5)	4.04±0.42	15.86	<.001
	Absent	155,898 (37.5)	4.06±0.38		
Type of hospital	General hospital or above	375,643 (90.3)	4.05±0.42	77.66	<.001
	Small and medium sized hospital or below	40,376 (9.7)	3.97±0.18		
Length of hospitalization (days)	<10	253,848 (61.0)	3.98±0.37	-122.07	<.001
	≥10	162,172 (39.0)	4.14±0.43		
		10.90±11.55			

SD=Standard deviation

## 2. 대상자의 의료서비스 경험과 입원환자 만족도 정도

대상자의 의료서비스 경험 중 의사서비스 경험의 평균은 4.23±0.46이었고, 간호사서비스 경험의 평균은 4.33±0.44점, 의료기관서비스 경험의 평균은 4.05±0.41점이었다. 입원환자 만족도 평균은 4.04±0.40점이었다(Table 2).

## 3. 대상자의 특성에 따른 입원환자 만족도 차이

대상자의 특성에 따른 입원환자 만족도 차이는 Table

1에 제시하였다. 입원환자 만족도는 남자가 여자보다 더 높았고( $t=-34.75, p<.001$ ), 60대 이상이 60대 미만보다 더 높았다( $t=-66.89, p<.001$ ). 또한 입원환자 만족도는 교육수준이 고등학교 이하인 대상자가 대학 이상보다 더 높았고( $t=132.38, p<.001$ ), 직업이 없는 경우가 있는 경우보다 더 높았다( $t=-64.48, p<.001$ ). 주관적인 건강상태는 2.5이상인 경우가 2.5미만인 경우보다 입원환자의 만족도가 더 높았으며( $t=-39.59, p<.001$ ), 만성질환이 없는 경우가 있는 경우보다 더 높았다( $t=15.86, p<.001$ ). 그리고 입원환자의 만족도는 입원한 의료기관이 종합병원 이상인 경우 중소병원보다 더

Table 2. Medical Service Experience and Inpatient Satisfaction

(N=416,020)

Variables	Mean±SD	Range
Medical service experience		
Experience with doctor's services	4.23±0.46	1~5
Experience with nurse's services	4.33±0.44	1~5
Experience of medical institution services	4.05±0.41	1~5
Inpatient satisfaction	4.04±0.40	1~5

SD=Standard deviation

Table 3. Correlation Between Medical Service Experience and Inpatient Satisfaction

(N=416,020)

Variables	Experience with doctor's services	Experience with nurse's services	Experience of medical institution services	Inpatient satisfaction
	r ( $\rho$ )			
Medical service experience				
Experience with doctor's services	1			
Experience with nurse's services	.73 (<.001)	1		
Experience of medical institution services	.64 (<.001)	.58 (<.001)	1	
Inpatient satisfaction	.39 (<.001)	.41 (<.001)	.33 (<.001)	1

높았고( $t=77.66, p<.001$ ), 입원기간이 10일 이상인 경우가 10일 미만인 경우보다 높았다( $t=-122.07, p<.001$ ).

경험( $r=.33, p<.001$ )과 유의한 순상관관계가 있었다 (Table 3).

#### 4. 의료서비스 경험과 입원환자 만족도의 상관관계

입원환자 만족도는 의사서비스 경험( $r=.39, p<.001$ ), 간호사서비스 경험( $r=.41, p<.001$ ), 의료기관서비스

#### 5. 입원환자 만족도에 영향을 미치는 요인

입원환자의 만족도에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위하여 다중회귀분석을 시행하였다(Table 4). 단변량 분

Table 4. Factors Related to Inpatient Satisfaction

(N=416,020)

Variables	B	SE	$\beta$	t	$p$	Tolerance	VIF
(Constant)	1.77	0.01		248.60	<.001		
Medical service experience							
Nurse's services	0.20	0.00	.21	100.67	<.001	0.38	2.60
Doctor's services	0.16	0.00	.18	82.80	<.001	0.37	2.70
Medical institution services	0.10	0.00	.10	49.10	<.001	0.46	2.18
Characteristics of participants							
Perceived health status	0.09	0.00	.21	130.60	<.001	0.65	1.55
Length of hospitalization	0.01	0.00	.17	120.61	<.001	0.86	1.17
Age* ( $\geq 60$ )	0.10	0.00	.12	69.59	<.001	0.58	1.71
Sex <sup>†</sup> (male)	0.07	0.00	.08	52.77	<.001	0.69	1.45
Education level <sup>‡</sup> (Bachelor's degree or above)	-0.11	0.00	-.08	-56.36	<.001	0.73	1.38
Chronic diseases <sup>§</sup> (present)	-0.06	0.00	-.08	-50.69	<.001	0.75	1.33
Type of hospital <sup>  </sup> (general hospital or above)	0.09	0.00	.06	43.18	<.001	0.79	1.27
Employed <sup>¶</sup> (no)	-0.03	0.00	-.03	-21.69	<.001	0.71	1.41
$R^2=.28, \text{Adj. } R^2=.28, F=14317.64, p<.001$							

SE=Standard error; VIF=Variance inflation factor

\*reference=age (<60), <sup>†</sup>reference=sex (female), <sup>‡</sup>reference=education (high school diploma or below), <sup>§</sup>reference=chronic diseases (no), <sup>||</sup>reference=type of hospital (small and medium sized hospital or below), <sup>¶</sup>reference=employment (yes)

석에서 모든 대상자의 특성이 입원환자 만족도에 유의한 차이가 있었으므로 독립변수인 간호사서비스 경험, 의사서비스 경험, 의료기관서비스 경험과 대상자의 특성을 모두 분석에 포함하였다. 분산팽창인자(Variance inflation factor [VIF])값이 10 미만으로 다중공선성이 없음을 확인하였다. 입원환자 만족도를 설명하는 회귀 모형의 설명력은 27.6%이었다( $F=14317.64, p < .001$ ). 입원환자 만족도에는 간호사서비스 경험( $\beta=.21, p < .001$ ), 주관적 건강상태( $\beta=.21, p < .001$ ), 의사서비스 경험( $\beta=.18, p < .001$ ), 입원기간( $\beta=.17, p < .001$ ), 60세 이상 연령( $\beta=.12, p < .001$ ), 의료기관서비스 경험( $\beta=.10, p < .001$ ), 고등교육( $\beta=-.08, p < .001$ ), 남성( $\beta=.08, p < .001$ ), 만성질환자( $\beta=-.08, p < .001$ ), 종합병원 이상( $\beta=.06, p < .001$ ), 무직( $\beta=-.03, p < .001$ )이 유의한 영향을 미쳤다.

#### IV. 논 의

본 연구는 보건복지부의 의료서비스 경험 조사 빅데이터를 활용한 이차 자료 분석연구로 간호·간병통합서비스 병동 입원환자의 만족도에 영향을 미치는 요인을 규명하고자 수행되었으며 본 연구의 결과를 중심으로 논의하고자 한다.

간호·간병통합서비스 병동 입원환자의 만족도 평균 점수는 4.04점이었다. 일반병동 입원환자의 만족도와 비교를 위해 본 연구에서 추가로 분석한 일반병동 입원환자의 만족도는 4.08점으로 간호·간병통합서비스 병동 입원환자의 만족도가 약간 높았다. Jung과 Yoon [6]과 Lee와 Lee [20] 연구에서는 간호·간병통합서비스 병동은 일반병동보다 간호사의 직접 간호시간이 많아 환자의 간호요구를 충족하고 질 높은 간호서비스를 제공함으로써 환자 만족도가 높게 나타났다고 하였다. 간호·간병통합서비스 병동 환자들에 대한 질적연구 결과에 따르면 의료진이 더욱 친밀하게 느껴졌고, 입원환경이 전반적으로 만족스러워 병원에 대한 긍정적인 이미지가 생겼다고 하였다[16]. 본 연구에서 입원기간이 길수록 환자 만족도가 높은 것으로도 확인되었는데 가족과 간병인을 대신하여 환자와의 긴밀한 관계를 바탕으로 제공하는 간호사의 질적 돌봄이 환자의 만족도에 긍정적인 영향을 미친 것으로 생각해 볼 수 있다.

본 연구에서 입원환자 만족도에 가장 큰 영향을 미치는 요인은 간호사서비스 경험이었다. 건강보험심사평가원의 환자경험 평가 결과를 활용하여 분석한 Lee와 Lee [21]의 연구에서 간호사 영역의 의료서비스 경험은 환자 만족도에 영향을 미쳤다. 간호사는 의료서비스를 제공하는 주요 의료인력으로 의료의 질은 양질의 간호와 직결된다[22,23]. 환자들은 간호·간병통합서비스 병동 간호사가 일반병동 간호사보다 환자의 상태를 더 신속하게 파악하고, 잘 설명하고, 친절하고, 응대가 빠르다고 인식하였다[10,24]. 간호·간병통합서비스 병동은 보호자 없이 환자-간호사 간 직접적인 접촉이 많아 소통 시간이 일반병동보다 많으므로[24] 의사소통 능력은 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 핵심역량 중 하나라고 볼 수 있다. Wolosin 등[25]의 연구에서 간호사와의 원활한 의사소통은 환자 만족 향상에 효과가 있으므로 간호·간병통합서비스 병동 간호사는 의사소통능력 향상을 위해 노력해야 할 것이다. 간호·간병통합서비스 병동 입원환자의 간호만족도에 가장 큰 영향을 미치는 것은 교육적 요인이라는 결과도 보고 되고있어[5] 환자가 질병에 대하여 정확히 이해하고 능동적으로 대처해 나갈 수 있도록 적절한 정보와 교육을 제공할 수 있는 교육적 역량도 중요하다고 볼 수 있다. 따라서 간호·간병통합서비스의 질적 제고를 위하여 간호사의 의사소통 및 환자교육 역량 향상을 위한 체계적인 인력 양성 프로그램이 필요할 것으로 생각된다.

의사서비스 경험도 입원환자 만족도에 영향을 미치는 요인이었다. 의사서비스 경험 설문 문항은 예의, 알기 쉬운 설명, 말할 수 있는 기회, 환자 의견 반영, 필요시 응대, 불안에 공감해 주는 것이었다. 최근 의료 패러다임이 치료자 중심에서의 환자 중심으로 전환됨에 따라 환자들의 가치를 존중하고 공감하며, 다양한 요구를 충족시킬 수 있는 환자중심 치료의 중요성이 부각되고 있는 것[26-29]과 관련이 있다고 볼 수 있다. 간호·간병통합서비스에 대한 환자만족에 대한 연구[5,30-32]에 따르면 환자들은 직접 치료과정에 참여하기를 원하며 본인의 질환에 대한 정보를 얻는 것을 중요하게 생각한다. 환자의 알권리를 보장하고 개별성을 우선하며 치료에 가족이나 환자에게 의미있는 사람을 참여시키는 환자중심의 돌봄[26]이 긍정적인 의사서비스 경험에 기여할 수 있을 것이다.

입원환자 만족도에는 의료기관서비스 경험도 영향을

미쳤는데 이는 의료기관의 안락함, 행정부서 서비스, 병원생활 안내, 신체 노출 보호, 개인정보 보호, 야간 소음, 추천의향을 말한다. 선행연구[33]에서 환자들은 간호·간병통합서비스 병동에는 보호자가 없고 정해진 시간에만 면회를 하기 때문에 소음과 감염 위험이 적어 편안하고 안전하게 느꼈다. 또한 환자들이 간호·간병통합서비스 병동을 선택한 동기는 가족간병 부담감소, 간병비 부담 감소, 간호사에 의한 전문 간호, 조용하고 쾌적한 병실 등으로 보고되었다[34]. 즉 환자들은 입원하고 있는 동안 환경적인 부분뿐만 아니라 치료과정, 행정 전반에 걸쳐 안락함과 편안함을 중요한 가치로 생각한다고 볼 수 있으므로 간호·간병통합서비스 병동의 확대 및 유지관리에 있어 의료기관의 전반적인 서비스 또한 고려해야 할 것이다.

본 연구에서는 입원환자 만족도에 영향을 미치는 요인으로 의료서비스 경험뿐만 아니라 환자특성도 확인하였는데 주관적 건강상태가 좋을수록 만족도는 높았으며 만성질환이 있는 경우에는 만족도가 낮았다. 미국의 공공데이터를 기반으로 한 연구[35]에서도 환자 만족도에 영향을 미치는 요인으로 통증이나 합병증과 같은 건강상태가 보고되었다. 환자의 만족도는 건강상태 및 질병 치료와 더불어 다각도의 질적 의료서비스를 제공함으로써 향상시킬 수 있음 시사한다. 또한 본 연구에서는 60세 이상의 연령, 남성에서는 만족도가 높았고, 교육수준이 높고, 무직인 경우에 만족도가 낮았다. 환자 만족도에 대한 체계적인 고찰 연구[3]에 따르면 연령과 성별, 교육 등 개인적인 특성은 만족도를 이해하는데 중요한 요소이지만 만족도 자체를 결정하는 기준이 아니므로 만족도에 영향을 주는 요인과 구분하여 이해할 것을 권고하였다. 이 점을 고려하여 환자 만족도에 영향을 주는 것으로 확인된 환자특성은 환자 만족도 결과를 분석하고 이해하는 데에 활용할 수 있을 것이다.

한편 종합병원 이상의 의료기관에 입원한 경우 중소병원보다 입원환자 만족도가 높았다. 최근 상급종합병원은 간호·간병통합서비스 확대 및 간호등급 유지를 위하여 간호인력 관리에 주력하고 있으며 이로 인해 다수의 간호인력이 중소병원에서 유출되어 중소병원의 간호인력은 더욱 부족하다[22]. 2023년 6월 말 기준으로 간호·간병통합서비스 운영기관은 총 670개로 71,301병상이 운영되고 있는데, 이중 상급종합병원은 43개(6.4%), 종합병원 259개(38.7%), 병원 377개(56.3%)이다[9]. 앞

으로 간호·간병통합서비스 대상기관을 전국적으로 확대하고 있는 시점에 중소병원의 역할이 중요하다는 것을 알 수 있다. 따라서 질 높고 안전한 간호·간병통합서비스를 제공하기 위해 중소병원에 근무하는 간호사의 근무여건 개선 및 병동 시설과 환경 개선에 대한 정책이 마련되어야 할 것이며 중소병원의 현황을 반영한 간호인력 배치기준이 제시되어야 할 것이다.

본 연구는 의료서비스 경험 조사 빅데이터를 활용하여 국내 간호·간병통합서비스 병동의 환자 만족도에 영향을 미치는 요인을 규명하였다는 점에서 의의가 있다. 하지만 이미 수집된 자료를 활용하여 분석한 이차 자료 분석연구로 변수를 설정하는 것에 한계가 있는 제한점이 있다.

## V. 결론 및 제언

본 연구는 간호·간병통합서비스 병동 입원환자의 만족도에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위하여 의료서비스 경험 조사 빅데이터를 활용한 이차 자료 분석연구이다. 입원환자의 만족에 가장 큰 영향을 미치는 요인은 간호사서비스 경험과 주관적 건강상태였으며 그 다음으로 의사서비스 경험, 입원기간, 연령, 의료기관서비스 경험, 교육수준, 성별, 만성질환, 의료기관 유형, 직업유무 순이었다. 이상의 연구결과는 간호·간병통합서비스 병동 입원환자의 만족도를 향상시키기 위한 전략 개발에 기초자료가 될 수 있을 것이다. 간호·간병통합서비스 사업의 성공적인 확대와 활성화를 위하여 인간 중심 돌봄을 바탕으로 간호 및 의료서비스, 의료기관 이용 전반의 서비스 향상을 위한 다양한 연구와 프로그램의 개발 및 적용이 필요하며, 특히 중소병원의 간호·간병통합서비스 질 향상을 위한 지속적인 관심과 노력 및 제도적 개선이 요구된다. 추후 환자중심 간호가 간호·간병통합서비스 병동 입원환자의 만족에 미치는 영향을 규명하는 연구와 빅데이터 기반으로 일반병동과 간호·간병통합서비스 병동 입원환자 만족도 비교연구를 제언한다.

### Conflict of interest

The authors declare no conflict of interest.



## Funding

This work was supported by Youngsan University Research Fund of 2023.

## ORCID

Cho, Young Shin : <https://orcid.org/0000-0003-4691-0512>

Hong, Jiwon : <https://orcid.org/0000-0002-7277-4780>

## REFERENCES

1. Comprehensive nursing service expansion promotion team. Summary of comprehensive nursing service. In: Comprehensive nursing service expansion promotion team, editors. Standard manual for comprehensive nursing service in the National Health Insurance Service. 1st ed. Wonju: National Health Insurance Service; 2017. p. 11-22.
2. Ministry of Health and Welfare. The 1st national health insurance comprehensive plan, implementation plan for 2022 [Internet]. Sejong: Ministry of Health and Welfare; 2022 [cited 2023 July 15]. Available from: [https://www.mohw.go.kr/board.es?mid=a10401000000&bid=0008&act=view&list\\_no=369356&tag=&nPage=1](https://www.mohw.go.kr/board.es?mid=a10401000000&bid=0008&act=view&list_no=369356&tag=&nPage=1)
3. Yi JS, Kim JH. The social cost of informal nursing care and its policy implications for integrated nursing and care services. *The Korean Journal of Health Economics and Policy*. 2021;27(1):97-118.
4. Kim J, Kim S, Park E, Jeong S, Lee E. Policy issues and new direction for comprehensive nursing service in the national health insurance. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2017;23(3):312-22. <https://doi.org/10.1111/jkana.2017.23.3.312>
5. Kim AE, Kim MY, Oh DB, Jung SY, Lee MJ. Factors affecting nursing satisfaction of inpatients in comprehensive nursing care service ward. *Korea Journal of Hospital Management*. 2020;25(1):46-57.
6. Jung SM, Yoon SH. Comparative analysis research of inpatient satisfaction with nursing on comprehensive nursing service units & general units and nurses' work stress. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2017;23(3):229-38. <https://doi.org/10.1111/jkana.2017.23.3.229>
7. Jeong HJ, Park JS. Factors that affect musculoskeletal surgical patients' perceptions of nursing services quality at comprehensive nursing care wards. *Global Health and Nursing*. 2020;10(2):131-40. <http://doi.org/10.35144/ghn.2020.10.2.131>
8. Kim JH, Kwon HJ, Jung YM, Lee EH, Yeo NG, Choi HY. Effects of integrated nursing care and service scheme on nurse employment: an input-output model approach. *Health and Social Welfare Review*. 2021;41(3):210-25. <http://doi.org/10.15709/hswr.2021.41.3.210>
9. Ministry of Health and Welfare. Nursing care integrated service operating status as of the end of June 2023. Ministry of Health and Welfare; 2023 [cited 2023 October 10]. Available from: [https://www.mohw.go.kr/react/gm/sgm0704vw.jsp?PAR\\_MENU\\_ID=13&MENU\\_ID=1304080301&page=1&CONT\\_SEQ=378500&PAR\\_CONT\\_SEQ=369749](https://www.mohw.go.kr/react/gm/sgm0704vw.jsp?PAR_MENU_ID=13&MENU_ID=1304080301&page=1&CONT_SEQ=378500&PAR_CONT_SEQ=369749)
10. Cho YH, Park YS. 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*. 2018;18(4):516-29. <http://doi.org/10.5392/JKCA.2018.18.04.516>
11. Santana MJ, Manalili K, Jolley RJ, Zelinsky S, Quan H, Lu M. How to practice person-centred care: a conceptual framework. *Health Expectations*. 2018;21(2):429-40. <http://doi.org/10.1111/hex.12640>
12. Shin JW, Jo BH, Choi BR, Kim HS, Kim KH, Shin JY, Jo SK, Ko GJ. Medical service experience survey. Sejong: Korea Institute for Health and Social Affairs; 2017. 11-1352000-002155-10. [cited 2023 July 15]. Available from: [https://www.mohw.go.kr/board.es?mid=a10411010200&bid=0019&act=view&list\\_no=343794&tag=&nPage=1](https://www.mohw.go.kr/board.es?mid=a10411010200&bid=0019&act=view&list_no=343794&tag=&nPage=1)
13. Lee J, Gu JW. A case study of customer satisfaction management of Samsung medical center. *Journal of Korea Service Management Society*, 2013;14(4):1-26. <https://doi.org/10.15706/jksms.2013.14.4.001>
14. Park CG, Ahn JM. A study on comparison influencing factors on external customer satisfaction public and non-profit hospital. *Korean Public Health Research*. 2014;40(1):41-53. <http://doi.org/10.22900/kphr.2014.40.1.004>
15. Shin JW, Jung SH, Chun MG, Lee HJ, Choi BR, Cho BH, Jung CH. 2021 Medical service experience survey. Sejong: Korea Institute for Health and Social Affairs; 2021 November. 11-1352000-002155-10. [cited 2023 July 15]. Available from: [https://www.mohw.go.kr/board.es?mid=a10411010200&bid=0019&act=view&list\\_no=375008](https://www.mohw.go.kr/board.es?mid=a10411010200&bid=0019&act=view&list_no=375008)

16. Jung YA, Sung KM. A comparison of patients' service satisfaction, hospital commitment and revisit intention between general care unit and comprehensive nursing care unit. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2018;24(1):30-9.  
<http://doi.org/10.11111/jkana.2018.24.1.30>
17. Hwang HY, Pakr JH. Effects of forms of care and nurses's attitude on hospital in-patient satisfaction: Focusing on comprehensive nursing care. *Journal of the Korean Data Analysis Society*. 2021;23(5):2307-16.  
<https://doi.org/10.37727/jkdas.2021.23.5.2307>
18. Kim J, Choi HS. Research trends in Korea on integrated nursing care service: a scoping review. *Korean Journal of Adult Nursing*. 2020;32(5): 455-71.  
<https://doi.org/10.7475/kjan.2020.32.5.455>
19. Korea Statistics Promotion Institute. MicroData Integrated Service: 2019 survey Questionnaire for Healthcare Experience [Internet]. Daejeon: Korea Statistics Promotion Institute; 2021 [cited 2023 July 15]. Available from:  
[https://mdis.kostat.go.kr/dwnlSvc/ofrSurvSearch.do?curMenuNo=UI\\_POR\\_P9240&divisionCode=OUT&orgDivisionCode=OUT&extcTypeDivCD=Y&dataDivCd=&curMenuNo=UI\\_POR\\_P9012&isAdminUser=N&userId=](https://mdis.kostat.go.kr/dwnlSvc/ofrSurvSearch.do?curMenuNo=UI_POR_P9240&divisionCode=OUT&orgDivisionCode=OUT&extcTypeDivCD=Y&dataDivCd=&curMenuNo=UI_POR_P9012&isAdminUser=N&userId=)
20. Lee JS, Lee JW. A comparison of factors affecting hospital revisit intention in comprehensive nursing care unit and general care unit. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*. 2020;21(4): 73-81.  
<http://doi.org/10.5762/KAIS.2020.21.4.73>
21. Lee SK, Lee SH. Effects of healthcare service experience factors on satisfaction and behavioral intention: focus on patient experience evaluation. *Journal of Korea Service Management Society*. 2020;21(2):1-21.  
<http://doi.org/10.15706/jksms.2020.21.2.001>
22. Hong JY, Chae JM, Song MR, Kim EM. A utilization strategy of nursing staff by types of medical institutions-nurse staffing level of medium and small-sized hospitals. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*. 2017;18(8):162-70.  
<https://doi.org/10.5762/KAIS.2017.18.8.162>
23. Kim J, Kim S, Park J, Park E, Jeong S, Lee E. Adequacy of nurse staffing level in integrated nursing care. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2018;24(4):288-97.  
<https://doi.org/10.11111/jkana.2018.24.4.288>
24. Bae SH, Lee I, Kim J, Oh SJ, Shin S. Perceptions of patient-centered care and patient-centeredness experiences of patients and nurses in comprehensive nursing care units at general hospitals. *Korea Journal of Hospital Management*. 2019;24(3):48-60.
25. Wolosin R, Ayala L, Fulton BR. Nursing care, inpatient satisfaction, and value-based purchasing: vital connections. *The Journal of Nursing Administration*. 2012;42(6):321-25.  
<http://doi.org/10.1097/NNA.0b013e318257392b>
26. Kang J, Cho YS, Jeong YJ, Kim SG, Yun S, Shim M. Development and validation of a measurement to assess person-centered critical care nursing. *Journal of Korean Academy of Nursing*. 2018;48(3):323-34.  
<https://doi.org/10.4040/jkan.2018.48.3.323>
27. G/egziabher R, Biks GA, Worku N, Endalew B, Dellie E. Patient-centered care and associated factors among adult admitted patients in South Wollo public hospitals, Northeast Ethiopia. *Patient Prefer Adherence*. 2022; 16:333-42.  
<https://doi.org/10.2147/PPA.S346000>
28. Eklund JH, Holmström IK, Kumlin T, Kaminsky E, Skoglund K, Högländer J, et al. "Same same or different?" A review of reviews of person-centered and patient-centered care. *Patient Education and Counseling*. 2019;102(1):3-11.  
<https://doi.org/10.1016/j.pec.2018.08.029>
29. Kuipers SJ, Cramm JM, Nieboer AP. The importance of patient-centered care and co-creation of care for satisfaction with care and physical and social well-being of patients with multi-morbidity in the primary care setting. *BMC Health Services Research*. 2019; 19(1):13.  
<https://doi.org/10.1186/s12913-018-3818-y>
30. Karaca A, Durna Z. Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nursing Open*. 2019;6(2): 535-45.  
<https://doi.org/10.1002/nop.2.237>
31. Lee YN, Kim J, Go G, Kang P. Exploring the subjective frame of patient satisfaction among patients admitted to the comprehensive nursing care service: Q methodology application. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2021;27(5):323-33.  
<https://doi.org/10.11111/jkana.2021.27.5.323>
32. Lee NY, Han JY, Heo MJ. Comparison of satisfaction and need on nursing service perceived by the patients and nurses. *Journal of the Korean Data & Information Science Society*. 2015;26(1):169-77.  
<https://doi.org/10.7465/jkdi.2015.26.1.169>
33. Choi HJ, Han AL, Park YM, Lee JH, Tae YS. Hospitalization experience of patients admitted to

- nursing care integrated service wards in small and medium-size general hospitals. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2018;24(5): 396-409.  
<https://doi.org/10.11111/jkana.2018.24.5.396>
34. Hwang NM. A plan to expand comprehensive nursing services to ensure the quality of hospitalization services in medical institutions. *Korea Institute for Health and Social Affairs Issue Focus*. 2015;286:1-8.
35. Berkowitz R, Vu J, Brummett C, Waljee J, Englesbe M, Howard R. The impact of complications and pain on patient satisfaction. *Annals of Surgery*, 2021;273(6):1127-34.  
<https://doi.org/10.1097/SLA.0000000000003621>
36. Ferreira DC, Vieira I, Pedro MI, Caldas P, Varela M. Patient satisfaction with healthcare services and the techniques used for its assessment: a systematic literature review and a bibliometric analysis. *Healthcare*. 2023;11(639):1-31.  
<https://doi.org/10.3390/healthcare11050639>