글로벌 건강과 간호 제1권, 제2호, 2011년 7월
Global Health and Nursing Vol. 1, No. 2, 93-101, July, 2011

입원 환자의 간호서비스 만족도, 병원 재이용 의사와 추천 의사에 관한 연구

선연옥[1] · 곽숙희[2] · 권혜진[2] · 서지민[3]

양산부산대학교병원 간호사[1], 수간호사[2], 부산대학교 간호대학 부교수[3]

A Study on Nursing Service Satisfaction and Intention to Revisit and Recommend Hospital in Inpatients

Sun, Youn-Ok[1] · Kwak, Sook-Hee[2] · Kwon, Hye-Jin[2] · Seo, Ji-Min[3]

[1]Nurse, [2]Head Nurse, Pusan National University Yangsan Hospital, [3]Associate Professor, College of Nursing, Pusan National University

Purpose: The purpose of this study was to identify the correlations between nursing service satisfaction and intention to revisit and recommend the hospital in inpatients. **Methods:** The subjects were 233 inpatients of P university hospital in Yangsan. Data was analyzed by t-test, ANOVA and Pearson's correlation coefficients using SPSS/WIN 18.0 program. **Results:** The subjects were not satisfied with nursing service provided in the hospital. The male subjects' nursing service satisfaction and intention to revisit and recommend the hospital were higher than female subjects. Intention to revisit the hospital of subjects of internal medicine unit was higher than subjects of surgery and other units. There was a positive correlation between the responsiveness among subcategory of SERVQUAL and intention to recommend the hospital. **Conclusion:** The results of this study suggest that it is necessary to develop strategies to increase nursing services satisfaction in order that inpatients revisit and recommend the hospital.

Key Words: Health care quality, Nursing service, Health service

서 론

1. 연구의 필요성

최근 의료계는 전 국민 건강보험 실시, 의약분업 문제, 세계무역기구에 의한 의료시장 개방, 대기업 병원진출 등 병원 외부 환경의 급격한 변화와 함께 병원을 이용하는 고객들의 사회 경제적 수준 향상과 의료기관 급증으로 인해 소비자가 의료기관을 선택해서 이용하는 소비자 위주의 시장구조로 바뀌게 되었다(주미경, 2001). 이러한 변화에 따라 이제는 병원경영에도 고객중심, 환자중심의 마케팅전략이 필요한 시대가되었다(양은진, 2002). 환자중심의 병원 마케팅전략에서 환자의 만족은 병원경영과 직결되기 때문에 환자 만족도를 향상시키기 위한 노력이 핵심적인 경영전략이 되었다(서미숙, 2008).

환자 만족도는 환자 자신이 받은 서비스에 대한 전반적인 평가인 서비스 질을 어떻게 지각하느냐에 따라 결정된다(이선아, 1998). 간호사는 하루 24시간 환자를 돌보므로 환자의 의료서비스 질 지각에 중요한 요소로 작용한다(유동근, 1996). 따라서 환자 만족도를 높이기 위해서는 간호서비스 질의 관리가 매우 중요한데, 이를 위한 전제조건으로는 간호서비스 질에 대한 평가가 필수적이다(이미애, 2001).

주요어: 간호의 질, 간호서비스, 건강서비스

Address reprint requests to: Seo, Ji-Min, College of Nursing, Pusan National University, Beomeo-ri, Mulgeum-eup, Yangsan 626-770, Korea.
Tel: 82-51-510-8351, Fax: 82-51-510-8308, E-mail: seojimin@pusan.ac.kr

투고일 2011년 7월 28일 / 심사완료일 2011년 9월 28일 / 게재확정일 2011년 10월 6일

서비스는 일반제품과는 달리 무형성, 비분리성, 이질성, 소멸성의 특성을 가짐으로써 서비스 전달자와 구매자와의 대응관계 속에서 생산과 소비가 동시에 발생하고 소멸된다. 간호서비스의 경우는 간호사와 대상자와의 관계뿐 아니라 서비스가 전달되는 환경 요소에 따라서 같은 서비스라도 내용과 질 면에서 차이가 발생하는 가변적인 성질을 가지고 있다. 따라서 객관적이고 타당하게 간호서비스 질을 측정하는 것은 매우 어렵고 중요한 문제이며 이러한 서비스 질을 측정하기 위하여 활용할 수 있는 것이 SERVQUAL (Service Quality) 모델이다. SERVQUAL 모델은 Parasuraman, Zeithaml와 Berry (1985)에 의해서 고안된 모델로 이용한 서비스 질 측정은 서비스 제공자와 대상자 사이의 차이 발생요인의 상호적 관계를 밝힘으로써 서비스 질 결정에 대한 복합적인 정보를 얻을 수 있으며, 고객 지향적 전략수집에 있어서 보다 구체적이고 실증적인 정보를 제공해준다는 점에서 적용가능성을 높이 평가받고 있다(임지영, 김소인, 2000). 국내에서 이루어진 간호서비스 질에 관한 연구에서는 주로 SERVQUAL 모델을 이용하여 간호서비스 질을 측정하고 있다(김선만, 2005; 서미숙, 2008; 이미애, 1999, 2001, 2003, 2004; 이선아, 1998; 주미경, 2001).

환자는 입원치료를 받는 동안 간호서비스 질에 대해 자연스럽게 평가하게 되는데 이러한 평가는 환자가 향후 그 의료기관을 재이용할 지 결정하는데 영향을 준다(이선아, 1998). 결과적으로 간호서비스에 대한 고객만족은 병원 재이용 의사와 추천 의사에 영향을 주어 결과적으로 병원 경영에 영향을 미치게 된다. 그러나 아직 간호사가 가지고 있는 이러한 잠재적인 환자유치능력을 활용하는 마케팅이 잘 이루어지지 않고 있으며 소비자 중심의 간호서비스에 대한 질 평가가 부진한 실정이다. 또한 아직도 간호서비스를 병원이 제공하는 의료서비스의 부대적인 부분으로 잘못 인식하고 있다(서미숙, 2008).

국내에서 이루어진 간호서비스에 대한 환자 만족도와 병원 재이용 의사에 대한 연구를 살펴보면, 대부분 간호서비스 질과 환자 만족도의 측정에 대한 연구가 대부분이며, 환자의 특성과 환자 만족도의 관련성에 대한 연구가 부족하고, 간호서비스 만족도와 병원 재이용 의사와 추천 의사의 관련성에 대한 연구는 서미숙(2008)과 이선아(1998)의 연구 2편에 불과한 실정이다.

이에 본 연구에서는 일개 대학병원에 입원한 환자의 간호서비스 만족도를 SERVQUAL 모델을 기반으로 한 측정도구를 이용하여 간호서비스 만족도를 조사하고, 간호서비스 만족도와 환자의 특성, 병원 재이용 의사와 추천 의사의 관계를 규명함으로써 간호서비스에 대한 병원마케팅 전략 개발에 필요한 기초자료를 제공하고자 한다.

2. 연구목적

본 연구의 목적은 일개 병원에 입원한 환자를 대상으로 간호서비스 만족도와 병원 재이용 의사와 추천 의사의 관계를 분석하고자 한다. 구체적인 연구목표는 다음과 같다.

- 대상자의 일반적 특성과 간호서비스 관련 특성을 파악한다.
- 대상자의 간호서비스 만족도, 병원 재이용 의사와 추천 의사 정도를 파악한다.
- 대상자의 일반적 특성에 따른 간호서비스 만족도와 병원 재이용 의사와 추천 의사의 차이를 파악한다.
- 대상자의 간호서비스 만족도와 병원 재이용 의사와 추천 의사의 관계를 파악한다.

연구방법

1. 연구설계

본 연구는 연구대상자의 간호서비스 만족도와 병원 재이용 의사와 추천 의사의 관계를 규명하기 위한 설명적 조사연구이다.

2. 연구대상

연구대상자는 G도 Y시에 소재한 P대학병원에 입원한 성인 환자로 입원한지 3일이 경과하고, 의사소통이 가능한 자 중에 250명을 임의 표집하였다. 입원 3일을 기준으로 대상자를 선정한 이유는 자료수집이 이루어진 병원의 입원환자 약 50%가 재원기간이 7일 이하로 짧았기 때문이었다. 연구에 참여하기로 동의한 환자 250명에게 설문지를 배부하였으나, 이중 불완전하게 응답하여 결과분석이 곤란한 자료 17부를 제외하고, 총 233부를 자료분석하였다.

3. 연구도구

1) 간호서비스 만족도

간호서비스 만족도를 측정하기 위해 Parasuraman, Zeithaml

와 Berry (1991)의 SERZQUAL 도구를 근거로 주미경(2001)이 개발한 간호서비스 질 측정도구를 서미숙(2008)이 수정·보완한 도구를 사용하였다. 본 도구는 유형성 6문항, 신뢰성 8문항, 신속성 6문항, 보장성 6문항, 공감성 7문항의 총 33문항으로 구성되어 있다. 각 문항에 대한 기대와 지각정도를 4점 Likert 척도 '전혀 아니다' 1점, '아니다' 2점, '그렇다' 3점, '매우 그렇다' 4점으로 측정하여 각 문항의 기대점수에서 지각점수를 뺀 점수를 간호서비스 만족도 점수로 하며, 점수가 낮을수록 만족도가 높음을 의미한다. 서미숙(2008)의 연구에서 기대측정도구의 신뢰도는 Cronbach's α=.920, 지각측정도구의 신뢰도는 Cronbach's α=.940이었고, 본 연구에서 기대측정도구의 신뢰도는 Cronbach's α=.977, 지각측정도구의 신뢰도는 Cronbach's α=.980이었다.

2) 병원 재이용 의사

병원 재이용 의사는 입원 환자가 간호서비스를 제공받은 후 그 서비스를 다시 이용하고자 하는 의사로서 서미숙(2008)의 충성도 도구를 사용하였다. 이 도구는 병원 재이용 의사에 대한 5개 문항, 추천 의사 1개 문항의 총 6개 문항으로 구성되었는데, 이 중 병원 재이용 의사에 대한 5개 문항을 사용하였다. 4점 Likert-type scale 척도로 '전혀 아니다' 1점, '아니다' 2점, '그렇다' 3점, '매우 그렇다' 4점으로 측정하여 점수가 높을수록 병원 재이용 의사가 높음을 의미한다. 본 연구의 신뢰도는 Cronbach's α=.91이었다.

3) 병원 추천 의사

병원 추천 의사는 서미숙(2008)의 충성도 도구 중 추천 의사에 대한 1개 문항을 사용하였다. 4점 Likert-type scale 척도로 '전혀 아니다' 1점, '아니다' 2점, '그렇다' 3점, '매우 그렇다' 4점으로 측정하여 점수가 높을수록 병원 추천 의사가 높음을 의미한다.

4. 자료수집

본 연구는 연구대상자가 입원한 병원의 간호연구 담당부서에 연구계획서를 제출하여 자료수집에 대한 허락을 받은 후, 구조화된 설문지를 이용하여 2011년 1월 19일부터 2011년 1월 31일까지 자료를 수집하였다. 선정기준에 맞는 대상자에게 연구자가 직접 연구목적과 취지 및 작성 요령을 설명하고 연구참여에 대한 동의를 구한 후, 설문지를 배부하여 작성토록 하였다.

5. 자료분석

본 연구의 결과는 SPSS/WIN 18.0 프로그램을 이용하여 분석하였다.

- 대상자의 일반적 특성과 간호서비스 관련 특성은 빈도와 백분율로 분석하였다.
- 대상자의 일반적 특성과 간호서비스 관련 특성에 따른 간호서비스 만족도와 병원 재이용 의사와 추천 의사의 차이는 t-test, ANOVA로 분석하였다.
- 대상자의 간호서비스 만족도와 병원 재이용 의사와 추천 의사의 관계는 Pearson correlation coefficient로 분석하였다.

연구결과

1. 대상자의 일반적 특성과 간호서비스 관련 특성

대상자의 일반적 특성과 간호서비스 관련 특성은 표 1과 같다. 성별은 남자가 118명(50.6%), 여자가 115명(49.4%)으로 차이가 없었다. 연령은 40대가 64명(27.5%)으로 가장 많았으며 다음으로 50대, 60대, 30대, 70대 이상, 20대 이하 순이었다. 결혼여부는 기혼이 197명(84.5%), 미혼이 36명(15.5%)으로 기혼이 미혼보다 월등이 많았다. 교육정도는 고등학교 졸업이 101명(43.3%)을 가장 많았고, 대학교 졸업 이상, 중학교 졸업, 초등학교 졸업, 무학 순이었다. 수입은 월평균 150만원 미만이 98명(42.1%)으로 가장 많았고, 150~249만원, 250~349만원, 350~449만원, 450만원 이상 순이었다.

주 돌봄자는 직계가족이 174명(74.7%)로 가장 많았고, 그 다음으로 주 돌봄자가 없는 경우, 간병인, 친척 및 기타 순이었다. 진료과는 내과가 107명(45.9%)으로 가장 많았고, 외과가 80명(34.3%), 기타가 46명(19.73%)이었다. 입원기간은 1주일 이하가 102명(43.8%)으로 가장 많았고, 2주 이하가 71명(30.5%), 1개월 이내가 42명(18.0%), 1개월 이상이 17명(7.3%)이었다. 입원 횟수는 첫 입원이 141명(60.5%)로 가장 많았고, 2회가 39명(16.7%), 4회 이상 33명이(14.2%), 3회 이상이 19명(8.2%)이었다.

병원 선택이유로는 '의료진이 좋아서'가 100명(42.9%)으로 가장 많았고, 그 다음으로 '다른 사람 추천'이 60명

Table 1. General and Nursing related Characteristics of Subject (N=233)

Characteristics	Categories	n (%)
Gender	Male	118 (50.6)
	Female	115 (49.4)
Age (year)	18~29	21 (9.0)
	30~39	26 (11.2)
	40~49	64 (27.5)
	50~59	54 (23.2)
	60~69	41 (17.6)
	≥70	27 (11.4)
Marital status	Married	197 (84.5)
	Unmarried	36 (15.5)
Education	Uneducated	7 (3.0)
	Elementary school	24 (10.3)
	Middle school	28 (12.0)
	High school	101 (43.3)
	≥College	73 (31.3)
Monthly income (10,000 won)	<150	98 (42.1)
	150~249	47 (20.2)
	250~349	31 (13.3)
	350~449	15 (6.4)
	≥450	23 (9.9)
	Missing value	19 (8.2)
Primary care giver	Family	174 (74.7)
	Relative	4 (1.7)
	Care worker	13 (5.6)
	None	38 (16.3)
	Other	4 (1.7)
Clinic department	Medical	107 (45.9)
	Surgical	80 (34.3)
	Others	46 (19.7)
Duration of hospitalization (day)	3~7	102 (43.8)
	8~14	71 (30.5)
	15~29	42 (18.0)
	≥30	17 (7.3)
Number of hospitalization	1	141 (60.5)
	2	39 (16.7)
	3	19 (8.2)
	≥4	33 (14.2)
Reason of choosing hospital	Convenient for transportation	27 (11.7)
	Excellent medical team	100 (42.9)
	Modern facilities	8 (3.4)
	Recommendation	60 (25.8)
	Staff member family	5 (2.1)
	Search on the internet	8 (3.4)
	Others	25 (10.7)
Willingness to receive special nursing service	Yes	126 (54.1)
	No	107 (45.9)
Willingness to pay for special nursing service	Yes	99 (78.6)
	No	27 (21.4)
Payment of special nursing service (1,000 won)	10~30	74 (74.7)
	31~50	18 (18.2)
	≥51	7 (7.1)

(25.8%), '교통이 좋아서'가 27명(11.7%), '기타'가 25명(10.7%), '건물이 깨끗해서'가 8명(3.4%), '인터넷 검색'이 8명(3.4%), '직원 가족이어서'가 5명(2.1%)으로 나타났다.

간호사에게 현재 병원에서 제공되지 않는 환자교육 프로그램과 같은 특별한 간호서비스를 받겠느냐는 질문에 받고 싶다는 환자가 126명(54.1%)로 나타나 과반수가 넘는 환자들이 특별한 간호서비스를 원했고, 특별한 간호서비스 제공시 추가비용을 지불하겠다는 환자가 99명(78.6%)으로 과반수 이상이었으며, 예상금액으로는 1~3만원이 74명(74.7%)으로 가장 많았다.

2. 대상자의 간호서비스 만족도와 병원 재이용 의사와 추천 의사

대상자의 간호서비스 만족도와 병원 재이용 의사와 추천 의사는 Table 2와 같다. 간호서비스 만족도는 평균 1.03±9.42점이었고, 유형성은 평균 0.14±2.08점, 신뢰성은 평균 0.47±3.06점, 신속성은 평균 0.10±2.40점, 보장성은 평균 0.22±1.94점, 공감성은 평균 0.09±2.66점으로 공감성에 대한 만족도가 가장 높았다. 병원 재이용 의사는 평균 14.21±2.73점, 추천 의사는 평균 3.04±0.57점이었다.

3. 대상자의 일반적 특성에 따른 간호서비스 만족도와 병원 재이용 의사와 추천 의사의 차이

대상자의 일반적 특성과 간호서비스 관련 특성에 따른 간호서비스 만족도와 병원 재이용 의사와 추천 의사의 차이는 Table 3과 같다. 대상자의 일반적 특성에 따른 간호서비스 만족도의 차이를 분석한 결과, 성별을 제외한 연령, 결혼여부, 학력, 월수입, 주 돌봄자, 진료과, 입원 일수, 입원횟수에서 통계적으로 유의한 차이가 없었다. 남자가 여자보다 간호서비스 만족도가 더 높은 것으로 나타났다(F=-2.20, p=.029). 대상자의 간호서비스 관련 특성에 따른 간호서비스 만족도의 차이는 병원 선택이유, 특별한 간호서비스 제공, 특별한 간호서비스에 대한 비용 지불의사, 추가비용의 예상금액 모두에서 유의한 차이가 없었다.

대상자의 일반적 특성에 따른 병원 재이용 의사의 차이를 분석한 결과, 성별과 진료과를 제외한 연령, 결혼여부, 학력, 월수입, 주 돌봄자, 입원 일수, 입원횟수에서 통계적으로 유의한 차이가 없었다. 남자가 여자보다 병원 재이용 의사가 더 높았으며(F=3.53, p=.001), 내과와 외과를 제외한

Table 2. Nursing Service Satisfaction and Intention to Revisit and Recommend the Hospital (N=233)

Variables	M±SD	Actual range	Possible range
Nursing service satisfaction	1.03±9.42	-42~49	-99~99
Tangibility	0.14±2.08	-6~8	-18~18
Reliability	0.47±3.06	-13~14	-24~24
Responsiveness	0.10±2.40	-8~11	-18~18
Assurance	0.22±1.94	-10~7	-18~18
Empathy	0.09±2.66	-8~9	-21~21
Intention to revisit the hospital	14.21±2.73	9~20	5~20
Intention to recommend the hospital	3.04±0.57	1~4	1~4

기타과에서 병원 재이용 의사가 낮았다(F=5.42, p=.005). 대상자의 간호서비스 관련 특성에 따른 병원 재이용 의사의 차이는 병원 선택이유, 특별한 간호서비스 제공, 특별한 간호서비스에 대한 비용 지불의사, 추가비용의 예상금액 모두에서 유의한 차이가 없었다.

대상자의 일반적 특성에 따른 병원 추천 의사의 차이를 분석한 결과, 성별을 제외한 연령, 결혼여부, 학력, 월수입, 주 돌봄자, 진료과, 입원 일수, 입원횟수에서 통계적으로 유의한 차이가 없었다. 남자가 여자보다 병원 추천 의사가 더 높았다(F=2.92, p=.004). 대상자의 간호서비스 관련 특성에 따른 병원 재이용 의사의 차이는 병원 선택이유, 특별한 간호서비스 제공, 특별한 간호서비스에 대한 비용 지불의사, 추가비용의 예상금액 모두에서 유의한 차이가 없었다.

4. 대상자의 간호서비스 만족도와 병원 재이용 의사와 추천 의사의 상관관계

대상자의 간호서비스 만족도와 병원 재이용 의사와 추천 의사의 상관관계를 확인한 결과는 Table 4와 같다. 대상자의 간호서비스 만족도 총점은 병원 재이용 의사와 추천 의사 점수와 상관관계가 없는 것으로 나타났으나, 간호서비스 만족도의 신속성은 병원 추천 의사와 낮은 상관관계가 있는 것으로 나타났다(r=-.13, p=.048). 간호서비스 기대 점수에서 지각 점수의 값을 뺀 것으로 0보다 작은 값일수록 만족도가 높기 때문에 점수가 낮을수록 간호서비스 만족도가 높음을 나타낸다. 따라서 간호사의 신속성에 대한 만족도와 병원 추천 의사의 음의 상관관계는 신속성에 대한 만족도가 높을수록 병원 추천 의사가 높음을 의미한다.

논 의

본 연구는 일개 대학병원 입원 환자를 대상으로 간호서비스 만족도와 병원 재이용 의사와 추천 의사 정도를 파악하고 간호서비스 만족도와 병원 재이용 의사와 추천 의사의 관계를 분석하여 향후 간호서비스를 병원 마케팅에 활용할 수 있는 방안을 마련하는데 기초자료로 삼고자 시도된 것으로 연구결과를 중심으로 다음과 같이 논의하고자 한다.

연구대상자의 일반적 특성 중 성별은 남자와 여자에 비교적 차이가 없었고, 연령은 40대와 50대가 많았으며, 기혼인 경우가 대부분이었다. 교육정도는 고졸 이상이 대부분을 차지하였으며, 대상자들의 사회경제적 상태는 보통 이하가 대부분이었다. 주 돌봄자는 직계가족이 가장 많아, 우리나라의 간병체계는 아직도 직계가족에 의한 돌봄체계가 강한 것으로 나타났다. 입원과는 주로 내과가 가장 많았으며, 입원기간은 1주일 이하가 가장 많았고, 입원 횟수는 첫 입원이 가장 많았다. 이러한 결과는 이미애(2005)와 서미숙(2008)의 간호서비스 만족에 대한 연구에서 입원 환자의 연령층들이 주로 40대 이상이며, 첫 번째 입원인 경우가 가장 많고, 1주 이하의 단기 입원 환자가 전체 입원 환자의 40% 이상, 주 돌봄자가 직계가족인 경우가 75% 이상, 대상자 대부분의 사회경제적 상태가 보통 이하로 나타났던 결과와 유사하다. 이러한 결과들을 참고하여, 의료기관 이용 만족도 상승에 따른 병원 재이용 의사와 추천 의사를 증가시키기 위해서는 간호서비스 뿐만 아니라 진료 및 모든 의료시스템이 병원을 이용하는 주 고객의 특성을 고려하여 그들의 눈높이에 맞춘 '대상자 맞춤 서비스'들을 개발할 필요가 있다.

병원 선택이유로는 '의료진이 좋아서'인 경우가 가장 많

Table 3. The Differences of Nursing Service Satisfaction and Intention to Revisit and Recommend the Hospital according to Subject's Characteristics (N=233)

Characteristics	Categories	Nursing service satisfaction			Intention to revisit the hospital			Intention to recommend the hospital		
		M±SD	t or F	*p*	M±SD	t or F	*p*	M±SD	t or F	*p*
Gender	Male	-0.31±8.62	-2.20	.029	14.82±2.58	3.53	.001	3.14±0.53	2.92	.004
	Female	2.39±10.04			13.59±2.74			2.93±0.59		
Age (year)	≤29	1.76±9.62	0.86	.511	12.86±2.03	2.19	.056	2.81±0.40	1.17	.327
	30~39	1.58±9.68			13.81±2.55			3.00±0.63		
	40~49	1.27±11.07			13.92±2.48			3.05±0.52		
	50~59	-1.22±9.36			14.63±3.10			3.11±0.63		
	60~69	2.15±7.60			14.56±2.58			3.12±0.46		
	≥70	2.15±7.20			15.00±3.04			2.96±0.71		
Marital status	Married	1.33±9.19	1.17	.242	14.29±2.76	0.33	.329	3.04±0.56	0.13	.901
	Unmarried	-0.67±10.57			13.81±2.53			3.03±0.61		
Education	Uneducated	2.86±6.34	0.75	.561	14.00±1.73	1.62	.169	3.00±0.00	0.43	.786
	Primary school	-0.29±5.61			15.08±3.35			3.04±0.69		
	Middle school	0.29±5.71			14.93±3.07			3.11±0.63		
	High school	0.40±9.75			14.15±2.79			3.07±0.55		
	≥College	2.44±11.17			13.77±2.26			2.97±0.55		
Monthly income (10,000 won)	<150	0.94±9.15	0.28	.894	13.89±2.80	1.05	.384	3.02±0.54	0.33	.858
	150~249	1.17±7.04			14.21±2.80			3.11±0.63		
	250~349	-0.42±7.44			14.48±2.82			3.06±0.57		
	350~449	-0.67±9.74			15.27±2.60			3.13±0.52		
	≥450	-0.04±13.96			14.52±2.31			3.00±0.43		
Primary care giver	Family	1.70±9.71	1.48	.209	14.30±2.63	0.89	.470	3.06±0.56	0.72	.579
	Relative	-4.00±5.42			13.25±2.22			3.00±0.00		
	Care worker	-0.15±3.91			13.54±3.13			2.85±0.69		
	None	-0.29±9.17			13.95±3.05			2.97±0.59		
	Others	-7.00±11.49			16.00±2.71			3.25±0.50		
Clinical department	Internal medicine	0.79±11.55	0.11	.899	14.75±2.88	5.42	.005	3.13±0.58	2.91	.056
	Surgical part	1.03±7.10			14.08±2.67			2.99±0.58		
	Others	1.57±7.40			13.22±2.13			2.91±0.46		
Duration of hospitalization (day)	3~7	0.51±9.45	1.13	.339	14.24±2.74	0.81	.490	3.01±0.62	0.59	.623
	8~14	-0.03±952			13.89±2.69			3.03±0.56		
	15~29	2.19±8.30			14.71±2.88			3.14±0.47		
	≥30	3.76±8.30			14.18±2.53			3.00±0.50		
Number of hospitalization	1	0.42±8.74	0.82	.486	14.17±2.52	1.13	.340	3.04±0.48	0.59	.625
	2	2.38±11.50			13.72±2.53			3.10±0.68		
	3	3.21±13.72			14.95±3.42			3.11±0.66		
	≥4	0.67±6.28			14.22±3.32			2.94±0.70		
Reason of choosing hospital	Convenient transportation	0.33±5.69	1.03	.409	13.44±2.24	0.52	.793	3.04±0.44	1.21	.304
	Excellent medical team	1.58±7.06			14.34±2.75			2.99±0.64		
	Modern facilities	6.25±18.30			13.88±3.14			3.25±0.71		
	Recommendation	0.02±9.35			14.22±2.60			3.08±0.46		
	Staff member family	-3.80±22.51			14.00±2.00			2.80±0.45		
	Search on inter-net	4.38±15.65			14.38±2.56			2.75±0.46		
	Others	0.20±11.24			14.64±3.47			3.20±0.58		
Willingness to receive SNS	Yes	1.25±9.13	0.40	.689	14.29±2.65	0.48	.632	3.02±0.56	-0.43	.666
	No	0.76±9.79			14.12±2.82			3.06±0.58		
Willingness to pay for SNS	Yes	1.17±9.58	-0.19	.847	14.36±2.62	0.57	.572	3.04±0.53	0.64	.525
	No	1.56±7.40			14.04±2.78			2.96±0.65		
Payment of SNS (1,000 won)	10~30	0.47±8.99	1.08	343	14.15±2.57	1.35	.263	2.97±0.55	2.45	.092
	31~50	4.17±12.74			14.72±2.59			3.22±0.43		
	≥51	0.86±4.88			15.71±3.15			3.29±0.49		

SNS=special nursing service.

Table 4. The Correlations between Nursing Service Satisfaction and Intention to Revisit and Recommend the Hospital (N=233)

Variables	Intention to revisit the hospital	Intention to recommend the hospital
	r (*p*)	r (*p*)
Nursing service satisfaction	-.12 (.068)	-.09 (.172)
Tangibility	-.11 (.097)	-.02 (.816)
Reliability	-.10 (.114)	-.09 (.159)
Responsiveness	-.12 (.067)	-.13 (.048)
Assurance	-.03 (.663)	-.02 (.811)
Empathy	-.09 (.163)	-.07 (.282)

았고, 다음으로 '다른 사람 추천', 교통이 편해서 순으로 나타나 유승흠(2003)과 양은진(2002)의 연구결과들과 유사하였다. 또한 김을순(1998)의 연구에서 환자들이 병원을 처음 알게 되는 계기가 친지의 입원으로 병원을 방문해본 경험과 소문을 들어서가 가장 높게 나타났다. 이러한 결과를 통해 의료인의 전문성과 자질, 환자의 구전효과가 의료소비자들의 의료기관 선택에 가장 큰 영향을 미친다는 것을 알 수 있었다. 따라서 입원 환자들이 의료서비스에 최대로 만족하여 병원을 재방문하고 타인에게 추천할 수 있도록 의료진의 수준을 향상시키고 최상의 의료서비스를 제공할 수 있도록 노력해야 할 것이다.

간호사에게 현재 병원에서 제공되고 있지 않는 환자교육 프로그램과 같은 특별한 간호서비스를 받겠느냐는 질문에 54.1%가 '예'라고 응답하였고, 이 중 78.6%가 추가비용을 지불하고서라도 특별한 간호서비스를 받고 싶다고 응답하였으며, 예상하는 금액은 1~3만원이 가장 많았다. 이러한 결과는 국민들의 생활수준 향상과 건강에 대한 관심 증가로 추가비용을 지불하고서라도 더 나은 의료서비스를 제공받기 원하는 소비자의 욕구를 반영한 것이다. 본 연구결과에서 특별한 간호서비스에 대한 지불 예상금액은 1~3만원이 대부분이어서 3~5만원인 경우가 40.3%인 이상미(2003)의 연구결과와 3~5만원이 90.4%였던 서미숙(2008)의 연구결과에 비해 낮은 금액이었다. 이러한 차이는 소비수준 및 소득정도가 소비에 영향을 끼치는 점 등을 고려할 때 대상자 거주 지역의 사회경제적 수준에 따른 차이에서 비롯된 것으로 생각된다.

본 연구에서 간호서비스 만족도는 간호서비스에 대한 기대점수에서 지각점수를 뺀 점수로 0점 이하의 점수일 때 간호서비스에 대한 기대점수보다 지각점수가 높다. 따라서 본 연구대상자의 간호서비스 만족도가 평균 1.03점으로 나타나 대상자들의 간호서비스에 대한 만족도가 낮음을 알 수 있었다. 간호서비스 만족도 하부요인 중 공감성에 대해 가장 만족하였으며, 그 다음으로 신속성, 유형성, 보장성, 신뢰성 순으로 높았다. 서미숙(2008)의 연구에서는 보장성에 대한 평균점수가 가장 높고, 다음이 공감성, 신속성, 신뢰성, 유형성의 순으로 나타나 본 연구의 결과와 차이가 있었으나 본 연구와 서미숙(2008)의 연구에서 모두 공감성과 신속성의 점수 차가 크지 않아 공감성과 신속성에 대한 만족도가 높음을 알 수 있었다. 대상자의 병원 재이용 의사는 20점 만점에 평균 14.21점으로 재이용하려는 의사가 있으며, 추천 의사는 5점 만점에 평균 3.04점으로 타인에게 추천하려는 의사가 있는 것으로 나타났다.

대상자의 일반적 특성에 따른 간호서비스 만족도의 차이를 살펴보면, 남자가 여자보다 간호서비스에 대해 더 만족하는 것으로 나타나 성별에 따라 간호서비스 만족도에 차이가 없었던 서미숙(2008)의 연구결과와는 차이를 보였다. 본 연구결과로 볼 때 여성이 남성보다 의료서비스에 대한 요구도가 좀 더 높고 환경에 대해 더 민감하게 반응하기 때문인 것으로 생각되나 추후 반복적인 연구가 필요하며, 향후 여성의 간호서비스 만족도를 높일 수 있는 마케팅 전략이 요구된다. 서미숙(2008)의 연구에서 입원과에 따라 간호서비스 만족도에 차이가 있는 것으로 나타났으나 본 연구에서는 유의한 차이가 나타나지 않았다. 이를 구체적으로 살펴보면, 서미숙(2008)의 연구에서 내과와 산부인과에 입원한 환자의 간호서비스 만족도가 차이가 있는 것으로 나타났고, 본 연구는 산부인과 환자를 구분하여 조사하지 않았기 때문에 서미숙(2008)의 연구의 결과와 직접적으로 비교하기는 힘들다. 서미숙(2008)의 연구에서도 내과, 외과, 기타에서 간호서비스 만족도에 차이가 없는 것으로 나타나 본 연구의 결과와 유사하였다고 볼 수 있다.

대상자의 일반적 특성에 따른 병원 재이용 의사와 추천 의사의 차이를 살펴보면, 성별에 따라 병원 재이용 의사와 추천 의사에서 통계적인 유의한 차이를 나타내었는데, 이는 본 연구에서 남성이 여성보다 간호서비스 만족도가 높았기 때문에 나타난 결과로 보인다. 또한 진료과에 따라 병원 재이용 의사가 통계적으로 유의한 차이를 보였으며, 사후 검정 결과 내과에 입원한 환자가 기타 과에 입원한 환자보다 재이용 의사가 높은 것으로 나타났다. 이것은 다른 과에 비해 내과는 치료기간이 길고 입원을 자주하여 간호사와 함께 한 시간이 많아짐으로 인해 좋은 관계가 형성되었고 병원환경에 익숙해졌기 때문이라고 생각된다.

간호서비스 만족도와 병원 재이용 의사와 추천 의사와의 관계를 살펴보면, 간호서비스 만족도와 병원 추천 의사와의 관계에서는 신속성이 유의한 상관관계가 있었다. 서미숙(2008)의 연구에서는 간호서비스 만족도의 5개 하부 영역 모두가 병원 재이용 의사 및 추천 의사와 상관관계가 있는 것으로 나타났고, 이선아(1998)의 연구에서도 간호서비스 질에 대한 만족도와 병원 재이용 의사의 상관관계가 높게 나타나 본 연구결과와 차이가 있었다. 본 연구와 이선아(1998) 및 서미숙(2008)의 연구를 비교 분석해 본 결과, 간호서비스 만족도 점수 산출에서 차이를 보였다. 본 연구에서는 간호서비스에 대한 기대점수에서 지각점수를 뺀 점수를 간호서비스 만족도점수로 하였지만, 본 연구와 같은 측정도구를 사용한 서미숙(2008)은 간호서비스에 대한 지각점수 그 자체를 만족도점수로 간주하였다는 차이점이 있었다. 이에 본 연구의 간호서비스 지각점수와 병원 재이용 의사 및 추천 의사의 상관관계를 산출한 결과, 간호서비스 지각은 병원 재이용 의사와 .62 (p<.001)의 상관관계를 보였고, 병원 추천 의사와 .59 (p<.001)의 상관관계를 보여 서미숙(2008)의 연구결과 유사하였다. 이러한 결과로 볼 때 간호서비스의 만족도는 병원 재이용 의사와 추천 의사는 관련성이 있음을 알 수 있다. 특히 간호사가 환자의 호소에 대한 신속하고도 성의 있게 대응하는 것이 병원 추천 의사에 긍정적인 영향을 미침을 알 수 있으므로 간호서비스 향상을 위한 간호사 역량강화 전략이 필요하다.

결 론

본 연구는 G도 Y시에 소재한 P대학 부속병원 입원환자를 대상으로 간호서비스 만족도와 병원 재이용 의사와 추천 의사 정도를 조사하고 이들 간의 관계를 분석하여 향후 간호서비스를 병원 마케팅에 활용할 수 있는 방안을 마련하는데 기초자료를 제공하고자 시도된 서술적 조사연구이다.

연구대상자는 Y시 소재 P대학 부속병원 입원 환자 중 18세 이상, 재원일수 3일 이상인 환자 총 250명을 대상으로 2011년 1월 19일부터 2011년 1월 31까지 조사하여 최종적으로 분석된 것은 233부였으며 연구결과는 다음과 같다.

첫째, 대상자의 성별은 남자가 여자보다 많았고, 연령은 40대가, 교육정도는 고등학교 졸업이, 결혼여부는 기혼이 많았다. 수입은 월평균 150만원 미만이 가장 많았고, 진료과는 내과가 가장 많았으며, 1주 이하의 단기 입원 환자가 가장 많았다.

둘째, 대상자가 이 병원을 선택한 이유는 의료진이 좋아서가 가장 많았고, 간호사에게 특별한 간호서비스를 받겠냐는 질문에 받고 싶다는 환자가 절반 정도였으며, 이중 대부분의 환자가 별도의 비용을 지불하겠다고 응답하였고, 특별한 간호서비스에 대한 지불 금액으로는 1~3만원이 가장 많았다.

셋째, 대상자의 간호서비스에 대한 만족도가 낮은 것으로 나타났고, 남자가 여자보다 간호서비스 만족도, 병원 재이용 의사와 추천 의사가 높았으며 내과에 입원한 환자가 외과와 기타 과에 입원한 환자보다 병원 재이용 의사가 높은 것으로 나타났다.

넷째, 대상자의 간호서비스의 신속성에 대한 만족도가 높을수록 병원 추천 의사가 많은 것으로 나타났다.

이상의 연구결과를 종합해 볼 때, 남자 환자가 간호서비스 만족도가 높고, 병원을 재이용하고 타인에게 추천하겠다는 의사가 높은 것으로 나타나 향후 여자 환자에 대한 간호서비스 만족도를 높이는 전략이 요구된다. 또한 간호서비스의 신속성에 대한 만족도가 높을수록 병원 추천 의사가 높았으므로 간호사의 환자 호소에 대한 신속하고도 성의 있는 대응을 높이는 방안을 마련하여야 할 것이다. 또한 특별한 간호서비스를 받고 비용을 지불하겠다는 환자가 절반 이상을 차지하므로 그러한 환자를 위한 차별화된 간호서비스를 개발하는 노력도 필요할 것이다.

본 연구의 결과를 바탕으로 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

첫째, 입원 환자의 편의와 눈높이에 맞춘 '대상자 맞춤 서비스'를 개발하기 위해 간호서비스 만족도에 영향을 미치는 요인분석 및 간호서비스의 질을 향상시키는 방안에 대한 연구가 필요하다.

둘째, 간호서비스, 의료서비스, 병원 재이용 의사와 추천 의사의 관계를 다양한 대상자와 방법으로 분석하는 반복연구가 필요하다.

셋째, 별도의 특별한 간호서비스를 원하는 환자를 위한 차별화된 간호서비스를 개발하는 연구와 상품화 할 수 있는 전략이 필요하다.

참고문헌

김선만(2005). **일 종합병원 간호서비스 마케팅 방향 설정을 위한 간호서비스 질 측정.** 성균관대학교 석사학위논문, 서울.

김을순(1998). 종합병원 마케팅 전략에 대한 평가 -서울시 0병원 직원·환자 설문조사를 중심으로-. **간호행정학회지, 2**(1), 141-150.

서미숙(2008). **입원 환자의 간호서비스 품질에 대한 기대 및 만족도와 병원 재이용의사에 관한 연구.** 이화여자대학교 석사학위논문, 서울.

양은진(2002). **입원 환자와 간호사가 지각하는 간호 서비스 만족도 및 중요도 비교.** 경희대학교 석사학위논문, 서울.

유동근(1996). 의료서비스 마케팅을 위한 품질지각과 만족에 관한 연구. **간호행정학회지, 2**(1), 97-114.

유승흠(2003). **노인 병원과 종합 병원의 선택 요인 및 환자 만족도 비교.** 연세대학교 석사학위논문, 서울.

이미애(1999). **간호서비스 리포지셔닝을 위한 간호서비스 품질 분석.** 경희대학교 박사학위논문, 서울.

이미애(2001). 간호서비스 질에 대한 소비자와 제공자의 지각차이에 관한 분석. **대한간호학회지, 31**(5), 871-884.

이미애(2003). 소비자와 제공자가 지각하는 간호서비스와 측정도구에 관한 연구. **대한간호학회지, 33**(2), 225-234.

이미애(2004). 소비자가 지각하는 간호서비스 질과 괴리에 관한 연구. **대한간호학회지, 34**(2), 225-234.

이미애(2005). 환자와 간호사의 개인적 특성과 간호서비스 질이 병원 재이용 의도에 미치는 영향에 대한 비교 연구. **대한간호학회지, 35**(7), 1210-1220.

이상미(2003). **고객 지향적 간호서비스 품질의 핵심 가치인식에 관한 연구.** 연세대학교 박사학위논문, 서울.

이선아(1998). 간호서비스 질에 대한 환자의 인식과 만족도 및 재방문의도와의 관계. **간호행정학회지, 4**(2), 307-319.

임지영, 김소인(2000). SERVQUAL 모델을 이용한 간호 서비스 질 측정. **간호행정학회지, 6**(2), 259-278.

주미경(2001). **소비자 중심의 간호서비스 질 결정요인에 관한 연구 -SERVQUAL모형을 중심으로-.** 서울대학교 박사학위논문, 서울.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing, 49*, 41-50.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1991). Refinement and reassurement of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing, 67*(4), 420-450.