

간호·간병통합서비스 병동에 입원한
정형외과환자의 간호요구도와 간호서비스 만족도

정경숙

부산과학기술대학교, 조교수

Nursing Care Requirement and Nursing Service Satisfaction of the orthopedic
patients admitted to the Comprehensive Nursing Care Service Wards

Kyeong Sook, Jeong

Department of Nursing, Busan Institute of the Science and Technology, Assistant Professor

한국간호연구학회지 『별책』 제4권 제1호 2020년 3월

The Journal of Korean Nursing Research

Vol. 4, No. 1, March 2020

간호·간병통합서비스 병동에 입원한 정형외과환자의 간호요구도와 간호서비스 만족도

정경숙

부산과학기술대학교, 조교수

Nursing Care Requirement and Nursing Service Satisfaction of the orthopedic patients admitted to the Comprehensive Nursing Care Service Wards

Kyeong Sook, Jeong

Department of Nursing, Busan Institute of the Science and Technology, Assistant Professor

Abstract

Purpose : The purpose of this study was to provide the basic data for the positive settlement of nursing integrated service system for the improvement of the quality of nursing care by confirming the nursing care requirement and satisfaction of the orthopedic patients admitted to the comprehensive nursing care service wards. **Methods** : A survey was conducted with 126 questionnaires from comprehensive nursing care service wards inpatients of B hospital in B city. Data were collected from July 15 to October 30, 2018. **Results** : The results of the study showed that average score of nursing care requirement was 4.11, The sub-areas were in the order of treatment demands, educational needs, social needs, and physical demands. The average score of nursing service satisfaction was 4.32, The sub-areas were in the order of professional and technical areas, reliability areas, and education areas. **Conclusion** : Based on this, comprehensive nursing care service wards nurses should be provide nursing care including accurate information on the high treatment needs of inpatients. In the satisfaction of nursing service, education area is the lowest, so it is necessary to develop and apply effective communication strengthening program to supplement this.

Key words : nursing care, requirement, satisfaction, orthopedics

I. 서론

1. 연구의 필요성

최근 우리나라는 인구 고령화와 함께 만성질환자의

비율이 빠르게 증가하고 있는 추세이다. 입원환자가 발생하면 가족 중 한 사람이 병원에 상주하면서 돌보는 경우가 많았으나 핵가족화, 여성의 사회참여 및 경제성장에 따른 생활양식의 변화 등으로 인하여 입원환자의 40%가 간병 서비스를 이용하는 것으로 추정

된다[1-3]. 사적으로 고용된 간병인은 의료인이 아님에도 불구하고 병실 내 다양한 의료 행위를 수행하기도 하여 감염 및 안전사고에 대한 위험이 증가하기도 하며, 경력이 많은 간병인의 경우 간호사의 관리 및 통제가 어려워 병실운영에 어려움을 주기도 한다[4,5]. 뿐만 아니라 환자 당 연간 250만 원 이상의 간병비용을 지출하고 있어 환자 가정에 경제적 부담을 안기고 있는 실정이다[4]. 이처럼 간병 서비스에 대한 신뢰 부족과 함께 경제적 부담으로 인하여 간병 서비스에 대한 만족도는 낮은 실정이다[6]. 또한, 우리나라의 의료체계에서는 만성적인 간호 인력의 부족으로 대상자 중심의 전인 간호를 제공하기 어려운 상황이다[7]. 이에 대한 대책 마련의 일환으로 2015년부터 대한간호협회에서는 간호인력 취업센터를 운영하여 유휴간호사들을 대상으로 교육을 실시하고 재취업으로 연계시켜 간호 인력난을 해소하기 위해 노력하고 있다. 이러한 성과에도 불구하고 여전히 수도권 대형병원으로의 간호사 쏠림 현상이 지속되어 간호사 부족 문제는 여전히 해결되지 않고 있다[8].

이렇듯 개인 간병인 고용과 관련된 의료비 부담, 환자 안전 문제, 감염 노출 등의 사회적 문제와 더불어 간호사 부족과 국민들의 의료이용 편의 제고를 해소하기 위해 정부는 포괄간호서비스제도를 운영하였으며, 2016년부터 간호·간병통합서비스 병동으로 명칭을 변경한 후 병원의 간호 인력이 환자를 전적으로 돌보는 새로운 병원 내 돌봄 서비스의 한 형태로서 전국 병원에서 확대 운영하고 있다[9]. 건강보험공단[10]에 따르면 2016년 34만 6000여 명이었던 간호·간병통합서비스 이용 환자 수는 2018년 74만 1,000여 명으로 2배 이상 증가하였으며, 2016년 300개의 의료기관에서 간호·간병통합서비스를 실시했으나 2019년 4월에는 522개의 의료기관으로 늘어났으며, 병상 수는 4만 1,000여개로 조사되어 간호·간병통합서비스 제공은 지속적으로 증가하고 있는 실정이다.

간호·간병통합서비스는 적정 간호인력 배치를 통하여 팀 간호체계의 총체적인 전문 간호 제공과 함께 병동의 환경개선, 환자 안전 관리 등 간호·간병통합서비스 제공에 필요한 여건을 갖춘 병동에서 제공하

는 입원 서비스를 의미한다[11]. 간호·간병통합서비스 제공 인력은 간호사, 간호조무사, 간병지원인력으로 구성되며 간호사는 전문 영역의 간호 행위를 수행하며 간호조무사와 간병지원인력의 지도·감독을 수행한다[12]. 이처럼 간호·간병통합서비스 도입은 공식적으로 간병을 담당하는 간호보조 인력을 하위 조직으로 인정받아 환자 중심의 전인 간호를 실현할 수 있는 계기가 마련되었을 뿐만 아니라 서비스 제공인력의 배치 기준을 명시하고 있어 환자에게 질 높은 간호 서비스를 제공하게 되어 환자의 건강결과를 향상시킬 수 있게 되었다[13-15].

한편, 근골격계는 인체의 다른 기관을 지지하는 역할을 하기 때문에 손상을 받을 경우 타 기관에 막대한 영향을 끼칠 수 있다. 더불어 정형외과적 신체 손상으로 인한 장애 경험은 정신적, 심리적 문제를 일으키며, 삶에 영향을 미친다[16]. 실제 정형외과적 문제를 가진 환자는 대부분 신체적 장애나 이로 인한 기동성의 장애로 인하여 신체적인 문제 뿐 아니라 장기간의 치료로 인하여 심리적, 가정 경제적, 사회적으로 많은 변화를 경험하게 된다. 이로 인하여 정형외과 환자의 간호요구는 신체적 요구, 정서적 요구, 진단 및 치료와 관련된 요구, 교육적 요구 등 여러 영역에서 모두 높게 나타나고 있어[17] 환자의 개별적인 요구를 충족시킬 뿐만 아니라 대상자의 삶 전반을 고려한 전인적 간호중재가 필요하다[16,17]. 이에 간호·간병통합서비스 제도를 시작한 지 4년에 즈음하여 선행연구의 제언에 따라 간호간병서비스병동 입원 환자의 간호요구도와 제공된 간호 서비스에 대한 만족도를 다시 확인해 볼 필요가 있을 것이다. 특히 환자들은 종합병원의 간호·간병통합서비스를 가장 많이 이용하며, 정형외과, 내과, 신경외과 환자 순으로 많이 이용한다는 연구결과[18]에 따라 본 연구는 종합병원의 간호·간병통합서비스 병동에 입원한 정형외과 환자를 대상으로 간호·간병통합서비스 병동의 간호 서비스 질 향상과 함께 간호·간병통합서비스제도의 긍정적인 정착화를 위한 기초자료를 제공하기 위해 시행하고자 한다.

2. 연구목적

연구는 간호·간병통합서비스 병동에 입원한 정형외과 환자의 간호 요구도와 간호서비스 만족도를 확인하여 간호의 질 향상을 위한 기초자료를 제공하기 위함이며, 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 대상자의 특성을 파악한다.

둘째, 대상자의 간호 요구도와 간호서비스 만족도 정도를 확인한다.

셋째, 대상자의 특성에 따른 간호 요구도와 간호서비스 만족도 정도를 확인한다.

Ⅱ. 연구방법

1. 연구설계

본 연구는 간호·간병통합서비스 병동 입원환자의 간호 요구도와 간호서비스 만족도를 확인하기 위한 서술적 조사연구이다.

2. 연구대상

본 연구는 B시 소재 B 종합병원의 간호부에 허락을 받은 후 간호·간병통합서비스 병동 수간호사에게 협조를 구하고 병동에 입원한 환자 중 연구의 취지와 목적에 대하여 설명을 들은 후 참여하기를 희망한 환자를 대상으로 하였다. 본 연구를 위해 필요한 최소 표본 크기는 G*power program 3.1.9에 근거하여 F-test로 유의수준 .05(양측검정), 효과크기 Medium .26, 검정력 .80을 기준으로 산출한 결과 표본 수는 120명이었다. 최종 126부를 분석에 사용하여 본 연구의 표본 크기는 적절하였다.

3. 연구도구

본 연구의 도구는 대상자의 특성 11문항과 간호 요구도 34문항, 간호서비스 만족도 35문항을 포함한 전

체 80문항의 구조화된 설문지를 사용하였다.

1) 간호 요구도

간호 요구도 측정은 La-Monica 등[19]에 의하여 개발된 환자요구도와 만족도 측정도구(La Monica-Oberst Patient Satisfaction Scale : LOPSS)를 활용하여 Oh[20]가 간호·간병통합서비스 병동에 입원한 환자에 맞게 수정·보완한 도구를 사용하였다. 도구는 신체요구도 9문항, 사회정서요구도 11문항, 교육요구도 8문항, 치료요구도 6문항의 하위영역으로 구성되어 있으며, 총 34문항이다. 각 문항은 Likert 5점 척도로 점수가 높을수록 간호 요구도가 높음을 의미한다. Oh[20]의 연구에서 Cronbach's α =.91였으며, 본 연구에서 신뢰도 Cronbach's α =.97이었으며, 하위영역 별 Cronbach's α 값은 신체요구도 .90, 사회정서요구도 .94, 교육요구도 .91, 치료요구도 .94이었다.

2) 간호서비스 만족도

간호서비스 만족도 측정은 La-Monica 등[19]에 의하여 개발된 환자요구도와 만족도 측정도구(La Monica-Oberst Patient Satisfaction Scale : LOPSS)를 활용하여 Choi[21]가 수정한 것을 Oh[20]가 간호·간병통합서비스 병동에 입원한 환자에 맞게 수정·보완한 도구를 사용하였다. 도구는 신뢰성 영역 16문항, 전문·기술 영역 9문항, 교육영역 10문항의 하위영역으로 구성되어 있으며, 총 35문항이다. 각 문항은 Likert 5점 척도로 점수가 높을수록 간호서비스 만족도가 높음을 의미한다. Oh[20]의 연구에서 Cronbach's α =.98이었으며, 본 연구에서 신뢰도 Cronbach's α =.95이었으며, 하위영역 별 Cronbach's α 값은 신뢰성 영역 .97, 전문·기술 영역 .95, 교육영역 .95이었다.

4. 자료수집 및 윤리적 고려

본 연구의 자료수집은 2018년 7월 15일부터 10월 30일까지 시행되었으며, 대상자들에게 본 연구의 필요성과 목적을 설명한 후 자발적으로 연구에 참여하기를 허락한 대상자에게 서면 동의서를 받은 후 설문

지를 배포하여 조사하였고 설문지 작성이 완료되는 즉시 그 자리에서 회수하였다. 설문지는 탈락률 10%를 고려하여 총 135부를 배부하였으며, 설문지에 대한

응답이 불성실한 자료 9부를 제외한 126부를 분석에 사용하였다. 대상자의 윤리적 측면을 고려하여, 대상자들에게 참여를 원하지 않을 경우 언제라도 중단할

Table 1. General Characteristics of Subjects

(N = 126)

Characteristics	Categories	N	% or(M±SD)
Sex	Male	21	16.7
	Female	105	83.3
Age (yr)	≤45	7	5.6
	46-65	27	21.4
	66-85	90	71.4
	≥86	2	1.6
			69.33±12.36
spouse	No	41	32.5
	Yes	85	67.5
Final Education	None	13	10.3
	Elementary School	32	25.4
	middle School	27	21.4
	≥ high school	38	30.2
	University	16	12.7
Hospitalization experience	1 time	34	27.0
	2 time	52	41.3
	3 time	34	27.0
	≥ 4 time	6	4.8
Satisfied with admission fee	very satisfied	34	27.0
	satisfied	52	41.3
	usually	34	27.0
	unsatisfaction	6	4.8
Willing to re-use the ward	Very many	60	47.6
	many	53	42.1
	commonality	10	7.9
	none	3	2.4
Ward recommendation intent	Very many	55	43.7
	many	58	46.0
	commonality	10	7.9
	none	2	1.6
	not at all	1	0.8
Satisfaction part	caregiver free	76	60.3
	Relieve discomfort caused by the residency of neighboring patients	17	13.5
	Expansion of nursing care provided by nurses	15	11.9
	Relieve economic burden from personal care	11	8.7
	Improvement of sickroom environment	7	5.6

수 있으며, 응답한 자료는 익명으로 처리되어 연구목적 이외의 어떠한 용도로도 사용되지 않은 것과 연구 종료 후 곧 폐기될 것임을 설명하였으며, 설문지 작성 이 완료된 대상자에게 소정의 상품을 제공하였다.

5. 자료 분석

자료 분석은 SPSS 20.0 program을 사용하여, 첫째, 대상자의 특성은 실수와 백분율, 평균과 표준편차를 사용하여 분석하였다. 둘째, 대상자의 간호 요구도와 간호서비스 만족도 정도는 평균과 표준편차로 분석하였다. 셋째, 대상자의 특성에 따른 간호 요구도와 간호서비스 만족도 정도는 Shapiro-Wilk의 정규성 검정을 실시한 결과 $p=.001$ 로 확인되어 정규분포를 따르지 않는 것으로 확인되어 비모수 분석인 Mann-Whitney와 Kruskal-Wallis로 분석하였다.

Ⅲ. 연구 결과

1. 대상자의 일반적 특성

대상자의 평균 나이는 69.3세였으며, 여성이 105명으로 83.3%를 차지하였다. 배우자가 있는 경우가 67.5%로 조사되었으며, 고졸이 30.2%로 가장 많았다. 입원한 경험이 2회인 경우가 41.3%로 가장 많았으며, 입원료에 매우 만족과 만족으로 응답한 대상자는 68.3%로 조사되었다. 간호·간병통합서비스 병동 재이용 의사를 밝힌 대상자가 89.7%였으며, 다른 사람에게 간호간병통합서비스를 권유할 의향이 있다고 응답한 대상자도 89.7%로 조사되었다. 대상자들은 보호자나 간병인이 상주하지 않아도 되는 점에 대하여 가장 만족하는 것(60.3%)으로 응답하였다(Table 1).

2. 대상자의 간호 요구도와 간호서비스 만족도 정도

1) 간호 요구도

대상자의 간호 요구도 정도는 평균 4.11 ± 0.59 점으로

확인되었다. 하위 영역을 살펴보면, 치료 요구도 4.32 ± 0.63 점, 교육 요구도 4.15 ± 0.64 점, 사회정서 요구도 4.04 ± 0.69 점, 신체 요구도 4.01 ± 0.64 점 순으로 나타났다. 치료 요구도 문항 중 ‘주사나 처치 시 숙련된 기술로 능숙하게 일을 해주기를 원한다’ 문항이 4.37 ± 0.71 점으로 가장 높았으며, 교육 요구도 문항 중 ‘퇴원 후 필요한 질병 관리를 스스로 할 수 있는 방법들을 설명해주기를 원한다’ 문항과 ‘퇴원 후 필요한 질병관리를 스스로 할 수 있는 방법들을 설명해주기 원한다’ 문항이 4.40 ± 0.67 점으로 가장 높았다. 사회·정서적 요구도 문항 중 ‘나와 대화할 때 나의 말을 주의 깊게 잘 들어주길 원한다’ 문항이 4.17 ± 0.84 점으로 가장 높았으며, 신체 요구도 문항 중 ‘침상에서 일어나 움직이려 할 때나 혼자 움직일 수 없을 때 담당간호사가 부축해주길 원한다’ 문항이 4.25 ± 0.71 점으로 가장 높게 조사되었다(Table 2).

2) 간호서비스 만족도

대상자의 간호서비스 만족도 정도는 평균 4.32 ± 0.56 점으로 나타났다. 하위 영역을 살펴보면, 전문·기술 영역 4.35 ± 0.58 점, 신뢰성 영역 4.32 ± 0.57 점, 교육 영역 4.29 ± 0.59 점 순으로 나타났다. 전문·기술 영역 문항 중 ‘간호사는 의사의 처방과 투약을 시간에 맞춰 신속히 수행한다’ 문항이 4.43 ± 0.67 점으로 가장 높게 나타났다. 또한 신뢰성 영역 문항 중 ‘간호사는 내가 도움을 요청할 때 언제든지 흔쾌히 응해준다’ 문항이 4.40 ± 0.67 점, 교육 영역 문항 중 ‘간호사는 주사나 투약, 검사 시 자상하게 설명해 준다’ 문항이 4.44 ± 0.66 점으로 가장 높았다(Table 3).

3. 대상자의 특성에 따른 간호 요구도와 간호서비스 만족도 정도

대상자의 특성에 따른 간호 요구도와 간호서비스 만족도 차이는 다음과 같다(Table 4).

간호 요구도는 최종학력($\chi^2=11.86, p=.018$), 간호·간병통합서비스 병동 재이용 의사($\chi^2=13.28, p=.004$), 간호·간병통합서비스 병동 권유 의향($\chi^2=13.77, p=$

Table 2. Degree of Nursing Care Requirement

(N = 126)

Sub-area	Survey items	M±SD	Rank
Physical needs	8. The nurse wants to support you when you get up out of bed and cannot move alone.	4.25±0.71	1
	9. I want to be quiet so that the space where I am hospitalized is comfortable and stable.	4.21±0.78	2
	1. I want to help keep my body clean.	4.16±0.76	3
	2. I want to change clothes and blankets often.	4.06±0.82	4
	3. I want to help me get enough sleep.	3.98±0.94	5
	7. I want to help keep room temperature, humidity, and ventilation properly controlled and tidy.	3.98±0.87	6
	4. I want to take safety measures to avoid injury.	3.96±0.86	7
	5. I want to help me get the exercise I need.	3.90±0.89	8
	6. I want to help me eat well.	3.57±1.04	9
total		4.01±0.64	
Social emotional needs	10. I want to listen carefully to my words when talking with me.	4.17±0.84	1
	13. I want to treat me with an interest in my current disease state or symptoms.	4.15±0.81	2
	17. I always want to treat me with a smile and have a pleasant attitude when I help me.	4.13±0.79	3
	12. I want to understand my feelings and make me feel at ease.	4.12±0.82	4
	20. I want to be kind to me.	4.10±0.79	5
	14. I want to explain how to reduce worry or anxiety.	4.06±0.90	6
	19. I want to treat me as a person rather than a disease.	4.02±0.84	7
	11. I want to provide help to prevent others from seeing me during treatment.	4.00±0.89	8
	16. I want you to understand my emotional and psychological changes due to hospitalization.	3.98±0.88	9
	15. I want to be interested in whether a hospital meal fits my taste.	3.87±0.90	10
	18. I want to treat me with respect.	3.83±0.96	11
total		4.04±0.69	
Education needs	23. I want to explain the exact information about the test results.	4.40±0.67	1
	25. I want to explain how I can do the necessary disease management after discharge.	4.40±0.67	1
	26. I want to know about the date and place of my visit after my discharge.	4.29±0.71	3
	22. I want to explain my condition and treatment.	4.25±0.78	4
	28. I want to educate me on how to control pain.	4.16±0.82	5
	24. I want to provide educating to prevent the complications of the disease.	4.09±0.86	6
	21. I want to explain to me the structure and location of hospitals and inpatient rooms and the facilities available.	3.82±1.01	7
	27. I want to educate you about stress management.	3.79±0.93	8
total		4.15±0.64	
Treatment needs	33. I want to be proficient with skilled techniques at injections and treatments.	4.37±0.71	1
	32. I want to make it easy for me to understand the cautions and benefits associated with medication.	4.33±0.74	2
	30. I want to be quick when I need care.	4.33±0.69	3
	34. I want to take appropriate action when I have pain (dose, cold, hot).	4.30±0.71	4
	31. I want to explain the purpose and procedure of the test to make it easier for me to understand.	4.29±0.76	5
	29. I want to see my doctor when I ask about my treatment.	4.28±0.69	6
total		4.32±0.63	
Total		4.11±0.59	

Table 3. Degree of Nursing Service Satisfaction

(N = 126)

Sub-area	Survey items	M±SD	Rank
Trusting area	11. The nurse will be happy to answer you whenever I ask for help.	4.40±0.67	1
	2. The nurse treats me as kindly as I expected.	4.40±0.61	2
	16. The nurse has a neat appearance to make you feel refreshed.	4.38±0.67	3
	3. The nurse listens and responds to my words or appeals.	4.37±0.63	4
	1. The nurse shows me the utmost care she/he can.	4.35±0.66	5
	8. The nurse acts so that I can comfortably ask questions at any time.	4.33±0.70	6
	13. The nurse shows interest and solves me when I have a problem.	4.33±0.66	7
	9. The nurse treats patients fairly.	4.33±0.62	8
	5. The nurse treats me as a person.	4.32±0.72	9
	10. The nurse takes care of my opinions and needs.	4.32±0.68	10
	14. The nurse will help you improve immediately if there is a problem with your room environment (eg cooling, heating, vandalism, etc.).	4.28±0.65	11
	6. The nurse keeps what she/he promises.	4.27±0.73	12
	15. The nurse often look at me so that I don't feel anxious when my guardian is not there.	4.25±0.75	13
	7. The nurse makes me feel my first priority.	4.25±0.73	14
	12. The nurse understands my problem.	4.25±0.69	15
	4. The nurse cares to make me enjoy my hospital life.	4.21±0.74	16
total		4.32±0.57	
Technical-professional area	20. The nurse will quickly perform the doctor's prescription and medication on time.	4.43±0.63	1
	24. The nurse will nurse to make me feel safe	4.42±0.61	2
	22. The nurse responds quickly to my symptoms.	4.38±0.64	3
	21. The nurse will give you soft and safe injections and treatments.	4.37±0.73	4
	18. The nurse is quick to act and take care in an emergency.	4.36±0.71	5
	23. Nurses work systematically and orderly.	4.33±0.68	6
	17. Nurses are proficient with skilled techniques for injection and treatment.	4.30±0.78	7
	19. The nurse asks and evaluates the treatment effect after the nursing performance.	4.26±0.72	8
	25. The nurse seems to have sufficient and accurate knowledge for his job.	4.26±0.72	9
total		4.35±0.58	
Education area	32. The nurse will explain the details of the injection, medication, and test.	4.44±0.66	1
	29. When explaining a situation, the nurse explains it in words that I can understand.	4.37±0.64	2
	34. The nurse speaks slowly so that I can understand during training or any explanation.	4.34±0.71	3
	27. The nurse does not ignore me in the medical explanation of my illness.	4.31±0.66	4
	35. The nurse gives me detailed information about my hospital room life.	4.30±0.73	5
	30. The nurse tells me what to do with my treatment plan.	4.30±0.68	6
	33. The nurse helps me understand and accept my illness.	4.24±0.73	7
	28. The nurse talks about the expected treatment effect.	4.21±0.76	8
	31. The nurse checks if I understand the importance of treatment.	4.19±0.78	9
	26. Nurses often offer helpful comments.	4.18±0.72	10
total		4.29±0.59	
Total		4.32±0.56	

Table 4. Difference in Nursing Care Requirement and Nursing Service Satisfaction According by General Characteristics (N = 126)

Characteristics	Categories	Nursing Care Requirement		Nursing Service Satisfaction	
		M±SD	Z or χ^2 (p)	M±SD	Z or χ^2 (p)
Sex	Male	4.01±0.64	-1.17(.246)	4.42±0.57	-1.15(.255)
	Female	4.13±0.58		4.30±0.55	
Age (yr)	≤45	3.77±0.65	1.70(.638)	4.27±0.78	3.74(.291)
	46-65	4.07±0.49		4.22±0.56	
	66-85	4.14±0.61		4.35±0.53	
	≥86	4.18±0.25		4.13±0.18	
spouse	No	4.11±0.58	-0.06(.956)	4.33±0.52	-0.39(.702)
	Yes	4.10±0.59		4.31±0.57	
Final Education	None	3.90±0.60	11.86(.018)	4.36±0.53	8.92(.063)
	Elementary School	3.99±0.73		4.30±0.57	
	middle School	4.33±0.49		4.45±0.50	
	high school	4.23±0.49		4.36±0.59	
	≥University	3.83±0.47		3.97±0.41	
Hospitalization experience	1 time	3.97±0.45	5.54(.136)	4.30±0.54	0.32(.957)
	2 time	4.10±0.57		4.33±0.57	
	3 time	4.12±0.61		4.27±0.56	
	≥ 4 time	4.22±0.69		4.35±0.54	
Satisfied with admission fee	very satisfied	4.32±0.62	7.46(.059)	4.70±0.38	27.84(<.001)
	satisfied	4.08±0.48		4.25±0.49	
	usually	3.94±0.64		4.02±0.59	
	unsatisfaction	4.11±0.71		4.35±0.39	
	very unsatisfied	0		0	
Willing to re-use the ward	Very many	4.28±0.58	13.28(.004)	4.55±0.47	24.23(<.001)
	many	3.93±0.57		4.03±0.67	
	commonality	4.00±0.42		4.15±0.85	
	none	4.07±0.72		4.01±0.16	
	not at all	0		0	
Ward recommendation intent	Very many	4.33±0.59	14.77(.005)	4.64±0.45	37.38(<.001)
	many	3.92±0.54		4.06±0.48	
	commonality	4.04±0.56		4.12±0.62	
	none	3.81±0.19		3.93±0.22	
	not at all	3.82±0.00		4.00±0.00	

.005)에 통계적으로 유의한 차이를 보였다.

간호서비스 만족도는 입원료 만족 정도($\chi^2=27.84$, $p<.001$), 간호·간병통합서비스 병동 재이용 의사($\chi^2=24.23$, $p<.001$), 간호·간병통합서비스 병동 권유 의향($\chi^2=37.38$, $p<.001$)에 유의한 차이를 보였다.

IV. 논 의

본 연구는 간호·간병통합서비스 병동에 입원한 정형외과 환자의 간호 요구도와 간호서비스 만족도를 확인하였다. 간호·간병통합서비스 운영 목적은 국민의 간병 부담을 경감하고 팀 간호체계의 총체적인 전

문간호 제공과 안전한 병원환경 제공이다. 연구 결과, 간호·간병통합서비스 제공의 주요 인력인 간호사는 전문적이고 기술적인 간호를 제공하고 있음이 확인되어 본 제도의 목적이 충실히 이행되고 있음이 확인되었다. 이에 간호의 질 향상을 위하여 연구 결과를 토대로 논의해보고자 한다.

본 연구 대상자들은 간호·간병통합서비스 병동 재이용할 의사가 있는 경우가 거의 90%에 가깝게 조사되어 선행연구[22,23]의 견해를 일부 뒷받침해주었다. 그러나 만족하는 부분에 대하여 ‘주변 환자의 보호자 상주로 인한 불편감 해소’라고 13.5%가 응답한 것에 대하여는 주목해 볼 필요가 있다. 간호·간병통합서비스 병동에 입원해 있는 동안 평상 시 보호자가 없고 입원기간 중 보호자 출입 통제 등으로 병실 내에서 불필요한 소음이 감소하고 침대마다 개인적 공간이 조성되어 있는 것에 만족하였다는 연구결과[24]와 맥락을 같이 하는 것으로 생각된다. 그러므로 간호·간병통합서비스사업지침[12]에 따른 보호자 및 병문안객 관리를 포함하여 간호·간병통합서비스 병동의 병실 환경이 안정적으로 유지될 수 있도록 지속적으로 노력해야 할 것이다.

본 연구에서 대상자의 간호 요구도 정도는 평균 4.11 ± 0.59 점으로 같은 도구를 사용한 선행연구[21]의 3.98점 보다 높았으며, 비슷한 도구를 사용한 연구결과[20] 4.04점보다 높았다. 그러나 하위 영역의 경우 치료 요구도, 교육 요구도, 사회정서 요구도, 신체 요구도 순으로 나타나 교육 요구도가 가장 높게 나타난 Oh[20]의 연구와 다른 결과를 보였다. 이는 본 연구 대상자들이 정형외과 수술을 받고 입원한 환자들이 대부분을 차지하고 있으므로, 수술과 관련된 치료적 간호서비스가 중요하다고 인식한 결과가 반영된 것이라 여겨진다. 또한 치료 요구도가 높은 것은 대상자가 치료적 간호중재 영역이 간호사에 의해 가장 중요하게 이루어진다고 생각하여 치료적 간호중재 영역에 많은 기대를 하는 것으로 볼 수 있다[25]. 치료 요구도 문항 중 주사나 처치 시 숙련된 기술뿐 아니라 투약이나 검사에 대한 설명과 관련된 문항의 점수가 특히 높게 나타났다. 간호·간병통합서비스 병동 입원환자를

대상으로 한 질적 연구[24]에서 대상자들은 “인터넷으로 정보를 찾긴 했지만 의료인한테 말을 듣는 것과 내가 찾는 거는 다르니까 무엇보다도 간호사들이 설명을 잘해줘서 안정감을 줬으면 좋겠어”라고 요구하고 있어 대상자들의 치료요구와 관련하여 신체적 간호뿐 아니라 정확한 정보제공이 이루어질 수 있도록 노력해야 할 것이다.

한편, 본 연구에서는 신체 요구도 문항 중 ‘침상에서 일어나 움직이려 할 때나 혼자 움직일 수 없을 때 담당간호사가 부축해주길 원한다’ 문항이 가장 높게 조사되어 다치지 않도록 안전대책을 세워주는 것[20]과 안락한 입원 공간과 안정 취하기를 가장 높게 요구한 결과[21]와 다르게 나타났다. 최근 간호간병서비스 병동은 평소 보호자가 상주하지 않고 면회시간도 정해져 있어 병실 내 소음은 감소되고 조용한 분위기로 변화되고, 문병 시 매번 움직여야 하는 번거로움의 감소로 외부로부터 차단된 안전하고 치유적인 병원 환경으로 변화되었다고 입원환자들이 경험하고 있어 [24] 이에 대한 요구도가 줄어든 것으로 여겨진다. 또한 본 연구 대상자들의 경우 대부분 간호·간병통합서비스 병동에서 정형외과 수술 후 간호를 받으므로 통증이나 치료와 관련되어 움직임이 제한될 때 필요한 즉각적인 간호에 대한 요구도가 높았을 것으로 여겨진다. 그러나 선행연구 결과가 다양하게 나타나므로 입원환자의 진료과에 따른 간호 요구도에 대한 반복 연구가 필요할 것이다.

본 연구에서 대상자의 간호서비스 만족도 정도는 평균 4.32 ± 0.56 점으로 같은 도구를 사용한 Oh[20]의 4.27점과 비슷하였으며 입원환자를 대상으로 한 Shin과 Park[23]의 3.92점보다 높게 나타나 일반 병동보다 간호·간병통합서비스 병동에 만족도가 높은 것으로 확인되었다. 이는 간호·간병통합서비스제도 내에서 간호사는 환자 중심의 간호 서비스 수행을 위해 환자 요구도 기대 수준보다 높은 수준에 기준을 두고 간호를 수행하고 있어 결과적으로 환자가 기대하는 만족도 수준 이상을 달성하고 있다[13]는 연구결과와 같은 맥락이다. 이러한 결과는 최근 이루어지고 있는 다양한 간호 서비스 교육 및 간호중재 질 향상을 위한 정

책 노력과 더불어 기존의 가족과 간병인이 제공하던 비전문적인 간호행위의 일부가 간호·간병서비스병동에서는 간호사의 직, 간접적 간호업무에 포함되어 환자에게 직접간호의 시간이 증가[26,27]된 것과 관련이 있는 것으로 여겨진다. 또한 질 높은 입원 서비스 제공을 위해 보건의료서비스의 핵심인 간호 인력의 적정 수준 확보가 필요하다는 결과[5]와 간호등급별로 많은 간호 인력이 근무하는 높은 간호등급일수록 비교적 환자들의 만족도가 높다고 보고한 Kim의 연구결과[28]에서와 같이 일반 병동보다 많은 간호사가 배치되고 있는 간호·간병통합서비스 병동에 적정 간호 인력의 배치로 인한 긍정적인 결과로 보인다. 그러므로 병원에서는 안정적인 간호인력 확보를 위한 간호행정의 노력이 필요하며, 간호사들은 돌봄과 관련된 전문 지식을 상승시켜 다양한 근거기반 간호중재를 적용하여 간호의 질 향상을 통한 간호서비스 만족도를 높일 수 있도록 노력해야 할 것이다.

간호서비스 만족도 하위 영역에는 전문·기술 영역이 가장 높게 나타나 신뢰성 영역이 가장 높게 나온 선행연구[21] 결과와 다르게 나타났다. 이는 본 연구 대상자들의 평균 연령이 69.3세로 높고, 기동력에 제한을 가져오는 정형외과 수술 환자들이 대부분을 차지하고 있어 보호자나 간병인의 부재 상황에서 간호사들의 환자의 증상 호소에 대한 전문적인 점검, 이에 대한 빠르고 적절한 간호 수행과 업무수행 후 체계적인 평가로 이어지는 일련의 간호과정 적용이 전문적으로 인식되어 제공되는 간호서비스 영역에 높은 만족을 보인 것으로 생각된다. 또한 본 연구 대상자들의 높게 나타난 치료 요구도와 관련되어 일반 병동보다 환자 곁에서 많은 시간을 함께 보내는 간호인력 중에서도 전문 지식과 기술을 가진 간호사를 통해 전문적인 보살핌이 이루어지는 것에 대한 만족감으로 나타난 것이라 여겨진다. 그러나 본 연구결과뿐 만 아니라 선행연구[20,21]에서도 교육 영역에서 가장 낮은 만족감이 확인되어 이에 대한 보완이 시급하다. 간호·간병통합서비스 병동에 보호자나 간병인이 없어 자칫 대상자의 신체적 간호 영역에만 돌봄이 집중된 것은 아닌지에 대한 반성이 요구되며, 환자에게 제공되는

서비스의 내용과 질, 간호 성과에 대한 객관적인 평가가 필요할 것이다. 또한 간호사의 의사소통이 간호만족도에 효과를 미쳤다는 연구결과[26]를 바탕으로 간호사는 짧은 의사소통 안에서도 배려와 존중이 전해질 수 있는 화법에 대한 훈련과 함께[29] 효과적인 의사소통을 강화하고, 이를 활용한 눈높이 교육을 통하여 환자에게 필요한 교육을 제공하여 입원환자의 신체적 영역만이 아니라 교육 영역 간호서비스 만족도 높아질 수 있도록 노력해야 할 것이다.

본 연구에서 간호 요구도는 최종학력, 간호·간병통합서비스 병동 재이용 의사, 간호·간병통합서비스 병동 권유 의향에 유의한 차이를 보였다. 이는 같은 도구를 사용한 연구[21]에서 일반적 특성과 차이를 보이지 않은 결과와 다르게 나타났다. 선행연구에서는 내과 환자가 30% 이상이며, 3회 이상 입원한 대상자가 거의 50%에 달하고 있어 간호·간병통합서비스 병동의 서비스에 익숙해진 결과라 여겨진다. 또한 대상자의 특성에 따라 다양한 결과를 보일 수 있음을 나타낸 것으로 여겨지므로 반복 연구를 통한 확인이 필요할 것으로 여겨진다.

본 연구에서 간호서비스 만족도는 입원료 만족, 간호·간병통합서비스 병동 재이용 의사, 간호·간병통합서비스 병동 권유 의향에 통계적으로 유의한 차이를 보여 Choi[21]의 연구와 유사하게 나타났다. 특히 입원료에 매우 만족한 대상자들이 간호서비스 만족도가 높은 점은 주목할 만하다. 보호자 없는 병동 시범사업 시행 시 해당 병동을 이용할 경우 가장 만족하는 요소로 ‘간병료 부담을 덜 수가 있어서’라고 응답한 대상자가 70.0%로 조사되었다[1]. 이는 월 200만 원 이상의 비용을 간병인 고용으로 부담[30]하는 현실에서 개인 간병에 비해 간병비의 부담이 줄어들어 경제적 이익을 체감한 것이 만족스러웠다[24]는 연구결과와 동일한 결과로 생각된다. 특히 타 진료과에 비해 장기간의 입원을 요하는 정형외과 환자의 특성과 평균연령이 70세에 가까운 본 연구 대상자들의 경우 월 200만 원 이상의 간병료에 비해 일 1만원~2만 원 정도 추가되는 입원비로 자녀들의 간병비 부담을 덜어 준 것에 대한 만족이 반영된 결과라 여겨진다. 그러나

본인이 추가로 입원료를 부담하는 간호간병서비스병동에 대한 서비스가 기대에 부합하지 못하는 경우 88%가 일반 병동으로 이동하겠다고 응답하고 있어[2] 추가 비용에 합당한 서비스 제공에 대한 질적 향상도 함께 고려해야 할 것이다. 그러므로 간호간병통합서비스가 환자의 간병에 대한 경제적 부담을 덜어주면서 질 높은 간호를 제공하고자 하는 목적을 달성하면서 간호서비스 만족도를 높일 수 있도록 노력해야 할 것이다.

V. 결론 및 제언

본 연구는 간호·간병통합서비스 병동 입원환자의 간호 요구도와 간호서비스 만족도를 확인하여 간호의 질 향상을 위한 기초자료를 제공하기 위하기 시도되었다. 본 연구결과 대상자의 간호 요구도 정도는 평균 4.11점, 하위영역 중 치료 요구도가 가장 높아 대상자들은 치료적 간호중재 영역이 간호사에 의해 가장 중요하게 이루어진다고 생각하고 있으며, 치료와 관련된 설명에 대한 요구도가 높으므로 이에 대한 적절한 정보 제공을 위한 방법을 고민해보아야 할 것이다.

한편, 대상자의 간호서비스 만족도도 평균 4.32점, 하위 영역 중 전문·기술 영역에 대한 만족도가 가장 높았으며 교육 영역에서 가장 낮은 만족감이 보여 이에 대한 보완으로 효과적인 의사소통 강화 적용이 필요할 것으로 여겨지며 이를 적용한 후속연구를 제언한다. 그러나 본 연구는 일 병원 간호·간병통합서비스 병동에 입원한 정형외과 환자를 대상으로 하였기에 결과를 확대 해석하기에는 신중을 기해야 할 것이다. 또한 본 연구가 정형외과 입원환자의 질환 관련 특성에 대한 조사가 부족하였으므로 추후 이를 고려한 후속 연구와 함께 간호·간병통합서비스 병동에 입원한 진료과 별 간호 요구도와 간호서비스 만족도 비교 연구를 후속 연구로 시행해 볼 것을 제언한다.

References

1. You SJ, Choi YK. Institutionalization of a Patient-Sitter Program in Acute Care Hospitals. The Journal of the Korea Contents Association. 2013;13(6):370-379.
2. Hwang NM. Comprehensive Nursing Service Evaluation Results and Future Tasks. Korean Academy of Health Policy and Management Conference Proceedings:2015 May 29;Sungkyunkwan University 600th Anniversary Hall. Seoul;2015. p.210-233.
3. Ministry of Health and Welfare. Jin Young, "I will make the hospitals with no guardian." [Internet]. Sejong: Author; 2013 [cited 2013 July 22]. Available from: http://www.mohw.go.kr/react/al/sal0301vw.jsp?PAR_MENU_ID=04&MENU_ID=0403&BOARD_ID=140&BOARD_FLAG=00&CONT_SEQ=288740
4. Ahn HS. Problems of Private Employment Care and the Need for Introducing a New Nursing Care System for Hospitalized Patients. Research Institute for Healthcare Policy Korean Medical Association. 2013. April 24;58-62.
5. Hwang NM. Expansion of comprehensive nursing care service for quality assurance of hospitalization in medical institutions. Issue & Focus. 2015. July 13:1-8.
6. Ministry of Health and Welfare. Demonstration project for institutionalization of a patient-sitter program [Internet]. Sejong: Author; 2012[cited 2012 July 24]. Available from: http://www.mohw.go.kr/react/al/sal0301vw.jsp?PAR_MENU_ID=04&MENU_ID=0403&CONT_SEQ=236894&page=1
7. Ahn HS, Ahn H, Han H, Kim M, Yu M. Comprehensive nursing service hospital pilot project technical support and performance evaluation. Seoul: Final Report, NHIS and Korea University, 2014. National Health Insurance Service.
8. Ministry of Health and Welfare. Nurses' Workplace

- and Treatment Improvement [Internet]. Sejong: Author; 2018 [cited 2018 March 20]. Available from: http://www.mohw.go.kr/react/al/sal0301vw.jsp?PAR_MENU_ID=04&MENU_ID=0403&CONT_SEQ=344262&page=1
9. National Health Insurance Service. Comprehensive Nursing Care Service Standard Operating Manual [Internet]. Seoul: Author; 2017 [cited 2017 September 29]. Available from: <https://www.nhis.or.kr/bbs7/boards/B0040/24586#>
10. Choi JJ. Comprehensive Nursing Care Service that are more urgent for severe patients : study, Hankook-ilbo. 2019 May 13;Online. <https://www.hankookilbo.com/News/Read/201905081870085510?did=NA&dtype=&dtypecode=&prnewsid=>
11. National Health Insurance Service. Program guidelines for comprehensive nursing care service [Internet]. Seoul: Author; 2016 [cited 2016 August 31]. Available from: <http://www.nhis.or.kr/bbs7/boards/B0040/21012>
12. Ministry of Health and Welfare, National Health Insurance Service. Comprehensive Nursing Care Service Guideline. Sejong & Seoul; 2019. p.7-186.
13. Yoon HS, Lim JY, Kang MJ. Comparison of Expectation-Perception between Patient and Nurse on Nursing Care Service in Comprehensive Nursing Care Ward. The Journal of the Korea Contents Association. 2017;17(3):507-522.
14. Jung DJ, Jung MS, Byeon JO. Structural Modeling of Hospital Facilities, Medical human power, Patient Satisfaction, and Behavior Intention in Health Care Service. Health and Social Science, 2006;19:151-178.
15. Buchan J, Steven B. The impact of pay increases on nurses' labour market: A review of evidence from four OECD countries. Paris; OECD Health Working Papers, 2011 August, Report No.57.
16. Seong SY. The Evaluation of the Johnson's Behavioral System for the Orthopaedic Adult inpatients [master's thesis]. Seoul: Hanyang University; 2002. p.1-90.
17. Choi YS. A Study on Nursing Needs of Patients and Nurses [master's thesis]. Seoul: Korea University; 1995. p.1-44.
18. Kim JW. Trends in Treatment of the Comprehensive Nursing Care System. Health Insurance Review & Assessment Service. Policy trend. 2018 May;50-57. <https://www.hira.or.kr/sViewer/preViewFile.do?apndNo=1&apndBrdBltNo=619&apndBrdTyNo=20&apndBltNo=479>
19. La-Monica EL, Oberst MT, Madea AR, Wolf RM. Development of a patient satisfaction scale. Research in Nursing & Health. 1986;19(1):43-50.
20. Oh SH. A Survey on Nursing Care Requirement and Nursing Service Satisfaction of Inpatients of Comprehensive Nursing Care Service Wards [master's thesis]. Busan: Silla University; 2017. p.1-67.
21. Choi EJ. A Study on nursing needs and satisfaction of elderly inpatients [master's thesis]. Seoul: Hanyang University; 2007. p.1-63.
22. Jung YA, Sung KM. A Comparison of Patients' Nursing Service Satisfaction, Hospital Commitment and Revisit Intention between General Care Unit and Comprehensive Nursing Care Unit. The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society. 2018;24(1):30-39.
23. Shin SR, Park KY. Comparing Satisfaction with Nursing Care and Factors Relevant to Hospital Revisit Intent among Hospitalized Patients in Comprehensive Nursing Care Units and General Care Units. Korean Academy of Nursing Administration. 2015;20(5):469-479.
24. Choi HJ, Han AR, 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.

25. Seo BH. A Study on the Degree of Need and Satisfaction of Nursing Care of Patients Admitted in a General Hospital [master's thesis]. Busan: Busan National University; 2000. p.1-47.
 26. Choi UJ, Kang JS. The Mediating Effect of Nurse's Communication on the Relationship between Nursing Needs and Nursing Satisfaction in hospital patients. Journal of Korea Academia-Industrial cooperation Society. 2018;19(4):374-382.
 27. Lee MK, Jung DY. A Study of Nursing Tasks, Nurses' Job Stress and Job Satisfaction in Hospitals with No Guardians. Journal of Korean academy of nursing administration. 2015;21(3):287-296.
 28. Kim JK. Job Satisfaction and Patient Satisfaction Related to Nurse Staffing. Journal of Korean Academy of Nursing Administration. 2007;13(1):98-108.
 29. Kim YS, Jeon MK, Jeon SJ. Communication Experience of Hospital Employees With Nurses. The Journal of Korean Nursing Research. 2019;3(1):27-40.
 30. Kwag WH. Contents and problem for demonstration project about comprehensive nursing service. Health-care Policy Forum. 2015;13(2):50-55.
-