간호 · 간병통합서비스병동 간호사의 고객지향성, 환자활성화 인식 및 전문직 자아개념이 돌봄행위에 미치는 영향

전지은¹, 김은희²

¹대구가톨릭대학교 간호대학, ²대구가톨릭대학교 간호대학 교수

Effects of Customer Orientation, Belief of Patient Activation and Professional Self-concept on Caring Behaviors of Nurses in Comprehensive Nursing Care Units

Ji Eun Jeon¹, Eun Hee Kim²

¹College of Nursing, Daegu Catholic University, Daegu; ²Professor, College of Nursing, Daegu Catholic University, Daegu, Korea

Objectives: The purpose of this study is to investigate the effects of customer orientation, professional self-concept and belief of patient activation on caring behaviors of nurses in comprehensive nursing care units. **Methods:** The data were collected from 141 nurses in the comprehensive nursing care units of the general hospital in D-City using structured questionnaire from August 1 to August 30, 2019. Statistical analysis was performed using the IBM SPSS Statistics 25.0 program. **Results:** In regression analysis, the higher customer orientation ($\beta=0.49$) and belief of patient activation ($\beta=0.33$), the more the work period in clinical careers in current unit ($\beta=0.17$) and the higher professional self-concept ($\beta=0.15$), the more the caring behaviors are affected. This analysis showed 81.3% explanatory power. **Conclusions:** This study reveals that caring behaviors of nurses in the comprehensive nursing care units can be enhanced through the improvement of the customer orientation, belief of patient activation and professional self-concept. Therefore, this study suggests that the development and application of education programs to enhance customer orientation, professional self-concept and belief of patient activation is required for increasing the quality of nursing care and patient satisfaction with caring behaviors.

Key words: Orientation, Self concept, Patients, Caring, Nursing care

서 론

최근 인구의 고령화, 만성질환자의 증가, 핵가족화, 가족기능의 축소 등으로 사회가 변화됨에 따라 간병문화도 가족간병에서 사적간병으로 변화하고 있으며, 사적간병서비스의 비율과 간병인 수요의 증가되었다[1]. 간병인은 법적으로 역할이나 업무가 명시되어 있지 않은 비 의료인인데도 의료행위에 관여하고 있어 의료서비스의 질 저하를 초래하고 있다. 이에 정부는 가족간병과 사적 간병인 고용으로 인한 사회적 문제를 해소하기 위한 방안으로 보호자 없는 병동 사업으로 2013년

‘포괄간호서비스 제도’를 시작하였으며, 2015년 중동호흡기 증후군에 감염된 환자 중 약 40%에서 가족 및 간병인이 감염 확산의 요인으로 부각되면서 간호에 대한 전문 간호 인력의 중요성이 대두되어 2016년부터는 ‘간호·간병통합서비스 병동’으로 명칭을 변경하여 확대되고 있어[3] 간호·간병통합서비스 병동에서의 간호의 질 관리 중요성이 증대되고 있다.

간호·간병통합서비스 시행 후 환자나 보호자는 간병에 대한 부담이 줄어들고 동시에 간호전문가들로부터 직접 간호를 받을 수 있다는 점에서 일반병동보다 서비스 만족도와 재이용률이 높았다[4]. 또한 간호·

Corresponding author: Eun Hee Kim

33 Duryugongwon-ro 17-gil, Nam-gu, Daegu 42472, Korea
E-mail: silbelio@daum.net

Received: July 13, 2021 Revised: August 26, 2021 Accepted: August 26, 2021

*This manuscript is based on a part of the first author's master dissertation from Daegu Catholic University.

No potential conflict of interest relevant to this article was reported.

How to cite this article:

Jeon JE, Kim EH. Effects of customer orientation, belief of patient activation and professional self-concept on caring behaviors of nurses in comprehensive nursing care units. J Health Info Stat 2021;46(3):344-351. Doi: <https://doi.org/10.21032/jhis.2021.46.3.344>

© It is identical to the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>) which permit unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

© 2021 Journal of Health Informatics and Statistics

간병통합서비스병동의 간호사 인력배치에 따라 직접간호 시간이 증가하고 환자 안전 및 감염관리가 향상되었으며 환자의 입원만족도도 증가하여 보호자가 상주하지 않는 환경에서 환자중심의 간호서비스가 질적으로 제공될 수 있음을 보여주었다[5]. 이러한 간호·간병통합서비스가 효율적이고 지속적으로 제공되기 위해서는 환자의 요구에 민감하게 반응하는 돌봄행위의 수행과 관리가 필요하다[6].

간호사의 돌봄행위는 주의 깊은 경청, 환자교육, 환자지지, 접촉 및 함께하기 등의 전문적 기술과 능력으로 구체화하여 돌봄을 제공하며 환자를 돌보는 총체적인 간호 활동이 포함된다[7]. 돌봄행위는 환자의 회복에 영향을 줄 수 있고 환자의 만족도를 높일 수 있으므로[8], 간호·간병통합서비스병동 간호사가 환자중심의 질 높은 돌봄행위 제공을 위해 돌봄행위에 대한 영향요인을 파악하는 연구가 필요하다.

고객지향성은 고객 지향적 사고를 말하며, 고객에게 정확한 관련 정보를 제공하고, 고객의 요구를 만족시킴으로써 조직의 목표를 달성하려는 개인의 이념이다[9]. 간호사의 고객지향성은 환자 및 보호자의 요구에 관심을 가지고 총체적인 간호요구를 사정하며 적절한 간호중재를 적용하는 과정에서 나타나며[10], 간호사의 고객 중심적 사고와 행동은 고객에 대한 의뢰서비스의 질을 높이고 궁극적으로 고객지향성을 향상시킴으로써 환자의 만족도를 높일 수 있는[11] 요인으로 간호·간병통합서비스 병동 간호사가 지녀야 할 중요한 속성으로 고려되어야 한다.

환자활성화는 환자 자신의 질병관리를 능동적으로 활동할 수 있는 능력인 지식, 기술 및 효능감을 말하며 자기관리 행위의 증진 및 건강 성과에 영향을 미치는 요인을 말한다[15]. 환자가 능동적인 자기관리를 위해선 간호사의 환자활성화 인식을 통해 파악하는 것이 효과적인데[16] 이는 간호사의 인식에 따라 제공하는 돌봄행위와 환자의 자기관리 행위의 결과가 달라질 수 있기 때문이다[17]. 보호자가 상주하지 않는 간호·간병서비스병동의 간호사와 환자 관계에서 환자활성화는 간호사의 인식을 통해 환자의 자가 간호 요구 충족과 환자 자신의 능력 범위에서 일상적 활동을 극대화할 수 있을 것이며, 간호사의 환자활성화 인식은 환자의 기대, 요구에 부응하는 간호서비스의 질을 향상시키는 데에 기여할 것이다.

간호사가 보건의료현장에서 효율적인 업무를 수행하며 양질의 간호를 제공, 간호사로서의 사회적 위치를 확립하기 위해서는 간호사 스스로 전문직 자아개념 확립을 하여야 하며[12], 이는 간호전문성을 이루는 바탕이 된다. 전문직 자아개념이 높은 간호사는 자신에 대한 자존감과 자신감, 간호에 대한 자긍심이 높아져 실무에서 발생하는 문제를 효율적으로 수행하게 되므로[13], 간호사의 전문직 자아개념을 강화시키는 것은 중요하며 이는 간호서비스 질과 간호업무성과를 높이는[14] 요인으로 고려되어야 한다.

이에 본 연구는 돌봄행위에 대한 고객지향성, 환자활성화 인식 및 전문직 자아개념의 영향을 파악함으로써 간호·간병통합서비스병동 간호사들의 환자중심 간호서비스를 제공하는데 기여하고 관련 기초 자료를 제공하고자 한다.

연구 방법

연구설계

본 연구는 간호·간병통합서비스병동 간호사의 고객지향성, 전문직 자아개념 및 환자활성화 인식이 돌봄행위에 미치는 영향을 파악하기 위해 시도된 서술적 상관관계 연구이다.

연구대상

본 연구는 대구광역시에 소재한 500병상 이상의 4개의 종합병원에서 간호·간병통합서비스병동에 근무하는 간호사 중 간호·간병통합서비스를 직접 제공하지 않는 간호 관리자는 제외하고, 6개월 이상 재직 중인 간호사이며 회귀분석에 필요한 최소 표본 수는 123명으로, 설문지의 탈락률 20%를 고려하여 총 148부를 배부하였다. 회수된 설문지 중 응답이 누락된 7부를 제외하고 총 141부(응답률 95.2%)를 자료 분석에 이용하였다.

연구도구

돌봄행위

돌봄행위는 대상자의 요구를 고려하여 일어나는 대상자 중심의 상호활동이며 다른 사람을 돕는 일련의 활동, 관심과 정성, 대인관계, 과학적이고 체계적인 과정을 포함한다[16].

본 연구에서는 Wolf et al. [18]이 개발한 Caring Behaviors Inventory를 Kim [19]이 번역한 도구를 사용하였다. 총 24문항으로 확인(8문항), 전문직 지식과 기술 (5문항), 존중(6문항) 유대감(5문항)으로 4개의 하위영역으로 구성되어 있으며 '전혀 아니다'(1점)에서 '항상 그렇다'(6점)까지 Likert 6점 척도로 점수가 높을수록 돌봄행위의 빈도가 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도는 Kim [19]의 연구에서 도구의 신뢰도(Cronbach's α)는 0.93이었으며, 본 연구에서는 0.92이었다.

고객지향성

고객지향성은 고객의 소리를 듣고, 고객의 요구에 대해 관심을 가지고, 고객에 정확한 관련 정보를 제공하고 고객과의 약속을 지키는 등의 활동을 의미한다[20].

본 연구에서는 Parasuraman et al. [20]이 개발한 Service Quality (SERVQUAL) 도구를 Moon [21]이 한국의 병원 상황에 맞게 수정 및

번역한 도구를 사용하였다. 이 도구는 총 14문항으로 신뢰성(4문항), 반응성(3문항), 유형성(3문항), 공감성(4문항)으로 4개의 하위영역으로 구성되어 있으며 '전혀 그렇지 않다'(1점)에서 '매우 그렇다'(5점)까지 Likert 5점 척도로 점수가 높을수록 고객지향성이 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도는 Moon [21]의 연구에서 0.80이었고 본 연구에서는 0.89이었다.

환자활성화 인식

환자활성화는 자신의 질병관리를 위하여 능동적으로 활동할 수 있는 능력이며, 자기관리 행위의 증진 및 건강성장에 영향을 미치는 요인을 의미한다[15]. 즉, 환자활성화 인식은 간호사가 환자활성화에 대하여 분별하고 판단하는 것을 의미한다[25].

본 연구에서는 Hibbard et al. [24]이 개발한 Clinician Support for Patient Activation Measure (CS-PAM) 도구를 Yu [25]가 수정, 번역한 도구를 사용하였다. 이 도구는 의료인의 환자활성화 인식을 묻는 문항으로 구성되어 있으며 총 13문항으로 '전혀 그렇지 않다'(1점)에서 '매우 그렇다'(5점)까지 Likert 5점 척도로 점수가 높을수록 간호사의 환자활성화 인식이 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도는 Yu [25]의 연구에서 0.91이었으며, 본 연구에서는 0.93이었다.

전문직 자아개념

전문직 자아개념은 간호사가 자기 자신과 수행하는 업무에 대해 느끼는 정서적 느낌과 견해를 의미한다[13].

본 연구에서는 Arthur [22]가 개발하고 Song et al. [23]이 수정, 번역한 도구를 사용하였다. 이 도구는 총 27문항으로 전문직 실무(16문항), 만족감(7문항), 의사소통(4문항)으로 3개의 하위영역으로 구성되어 있으며 '전혀 그렇지 않다'(1점)에서 '매우 그렇다'(4점)까지 Likert 4점 척도로 점수가 높을수록 전문직 자아개념이 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도는 Song et al. [23]의 연구에서 0.85, 본 연구에서는 0.73이었다.

윤리적 고려

연구의 윤리적 고려를 위해 대구가톨릭대학교 생명윤리위원회(IRB No.: 2019-0037)의 승인을 받았으며, 연구자가 해당 병원을 방문하여 연구대상자에게 연구의 목적, 방법 및 절차, 연구 참여에 대한 자발성, 비밀유지, 연구 참여로 인한 이점과 문제점, 동의를 철회하여도 어떠한 불이익이 없다는 것을 설명하였으며, 연구 참여에 동의하는 경우에 서면동의를 받았다.

자료수집

자료수집 기간은 2019년 8월 1일부터 30일까지였으며 대구광역시에

소재한 해당 병원을 방문하여 간호단위 부서장에게 본 연구의 목적과 취지를 설명하고 연구 참여에 대한 협조와 허락을 구한 후 진행되었다. 연구자가 대상자에게 직접 연구의 목적 및 방법을 설명하고, 연구에 자발적으로 참여하여 동의한 자에 한하여 설문지를 수집하였다.

자료분석

자료분석은 SPSS 25.0 (IBM Co., Armonk, NY, USA) 프로그램을 사용하였다. 대상자의 일반적 특성은 빈도, 백분율, 평균 및 표준편차로 분석하였으며, 돌봄행위, 고객지향성, 전문직 자아개념 및 환자활성화 인식 정도는 평균과 표준편차, 최솟값과 최댓값으로 산출하였다. 일반적 특성에 따른 돌봄 행위의 차이는 독립표본 t-검정과 일원배치 분산 분석 시행 후, 사후 검정은 Scheffé 검정을 실시하였다. 측정변수 간의 관계는 Pearson 상관계수를 이용하였고, 돌봄행위에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위해서 단계적 다중 회귀분석을 실시하였다.

연구 결과

대상자의 일반적 특성

본 연구에 참여한 연구대상자는 총 141명으로 대상자의 일반적 특성은 다음과 같다. 성별은 여성이 127명(90.1%)이었고 남성은 14명(9.9%)이었으며, 연령은 25-29세가 71명(50.4%)으로 가장 많았고, 30세 이상이 47명(33.3%), 20-24세가 23명(16.3%) 순이었다. 종교는 '없다'가 108명(76.6%), '있다'가 33명(23.4%)이었으며, 결혼상태는 미혼 107명(75.9%), 기혼 34명(24.1%)이었다. 학력은 간호학사 94명(66.7%), 전문학사 37명(26.2%), 대학원 이상이 10명(7.1%) 순이었다.

총 임상경력 평균 5.8±6.42년이었으며, 1년 이상 5년 미만 72명(51.0%), 5년 이상이 50명(35.5%), 1년 미만 19명(13.5%)의 순으로 나타났다. 현 부서 경력은 평균 1.5±0.98년이었으며, 1년 이상이 92명(65.2%), 1년 미만 49명(34.8%)이었다. 월평균 소득은 250만 원 미만 61명(43.3%)이었으며 250만 원 이상이 80명(56.7%)이었다(Table 1).

대상자의 돌봄행위, 고객지향성, 전문직 자아개념 및 환자활성화 인식 정도

대상자의 돌봄행위, 고객지향성, 전문직 자아개념 및 환자활성화 인식 정도는 다음과 같다.

대상자의 돌봄행위는 6점 만점에 평균 평점 5.16±0.39점이며 하위 영역별로 존중 5.26±0.51점, 전문직 지식과 기술 5.23±0.51점, 확산 5.21±0.29점, 마지막으로 유대감 4.91±0.53점의 순이었다. 고객지향성은 5점 만점에 평균 평점 4.20±0.37점이며 하위영역별로 반응성 4.33±0.44점, 유형성 4.28±0.40점, 공감성 4.20±0.41점, 신뢰성 4.07±0.46점

Table 1. General characteristics of subjects (n=141)

Characteristics	Categories	n	%	Mean $\pm$ SD
Gender	Male	14	9.9	
	Female	127	90.1	
Age (y)	20-24	23	16.3	
	25-29	71	50.4	
	≥ 30	47	33.3	
Religion	Yes	33	23.4	
	No	108	76.6	
Marital state	Married	34	24.1	
	Unmarried	107	75.9	
Education level	College	37	26.2	
	University	94	66.7	
	$\geq$ Graduate school	10	7.1	
Total clinical careers (y)	< 1	19	13.5	5.83 $\pm$ 6.42
	≥ 1 -< 5	72	51.0	
	≥ 5	50	35.5	
Clinical careers in current unit (y)	< 1	49	34.8	1.50 $\pm$ 0.98
	≥ 1	92	65.2	
Average monthly income (10,000 won)	< 250	61	43.3	
	≥ 250	80	56.7	

SD, standard deviation.

순이었다. 전문직 자아개념은 4점 만점에 평균 평점 2.86 ± 0.20 점이며 하위영역별로 의사소통 2.99 ± 0.36 점, 전문직 실무 2.92 ± 0.23 점, 만족감 2.65 ± 0.30 점 순이었다. 환자활성화 인식은 5점 만점에 평균 평점 4.43 ± 0.43 점이었다(Table 2).

대상자의 일반적 특성에 따른 돌봄행위의 차이

대상자의 일반적 특성에 따른 돌봄행위 차이를 분석한 결과 총 임상경력($F=5.73, p=0.004$), 현 부서경력($t=1.37, p<0.001$)에 따라 유의한 차이가 있었으며, 돌봄행위의 점수는 총 임상경력에서 1년 이상-5년 미만인 경우와 5년 이상인 경우가 1년 미만인 경우보다 높았으며, 현 부서경력에서는 1년 이상인 경우가 1년 미만인 경우보다 높았다(Table 3).

대상자의 돌봄행위, 고객지향성, 전문직 자아개념 및 환자활성화 인식 간의 상관관계

대상자의 돌봄행위는 고객지향성($r=0.83, p<0.001$), 전문직 자아개념($r=0.40, p<0.001$), 환자활성화 인식($r=0.75, p<0.001$)과 순상관관계가 있었다. 고객지향성은 전문직 자아개념($r=0.37, p<0.001$), 환자활성화 인식($r=0.69, p<0.001$)과 전문직 자아개념은 환자활성화 인식($r=0.08, p=0.030$)과 순상관관계가 있었다(Table 4).

대상자의 돌봄행위에 영향을 미치는 요인

대상자의 돌봄행위에 영향을 미치는 요인 분석한 결과는 Table 5와

Table 2. Degrees of caring behaviors, customer orientation, professional self-concept and belief of patient activation (n=141)

Variables	Mean $\pm$ SD	Min-Max	Range
Caring behaviors	5.16 $\pm$ 0.39	4.58-5.88	1-6
Assurance	5.21 $\pm$ 0.29	4.38-5.75	1-6
Knowledge and skills	5.23 $\pm$ 0.51	4.40-6.00	1-6
Respectful	5.26 $\pm$ 0.51	4.17-6.00	1-6
Connectedness	4.91 $\pm$ 0.53	4.00-6.00	1-6
Customer orientation	4.20 $\pm$ 0.37	3.71-5.00	1-5
Reliability	4.07 $\pm$ 0.46	3.25-5.00	1-5
Responsiveness	4.33 $\pm$ 0.44	3.67-5.00	1-5
Tangibles	4.28 $\pm$ 0.40	3.33-5.00	1-5
Empathy	4.20 $\pm$ 0.41	3.50-5.00	1-5
Professional self-concept	2.86 $\pm$ 0.20	2.41-3.48	1-4
Professional practice	2.92 $\pm$ 0.23	2.44-3.56	1-4
Satisfaction	2.65 $\pm$ 0.30	3.71-5.14	1-4
Communication	2.99 $\pm$ 0.36	2.25-4.00	1-4
Belief of patient activation	4.43 $\pm$ 0.43	3.62-5.00	1-5

SD, standard deviation.

Table 3. Differences of caring behaviors according to general characteristics of subjects (n=141)

Characteristics	Categories	Mean $\pm$ SD	t/F	p	Scheffe
Gender	Male	5.20 $\pm$ 0.36	1.51	0.748	
	Female	5.16 $\pm$ 0.40			
Age (y)	20-24 ^a	5.07 $\pm$ 0.41	1.36	0.258	
	25-29 ^b	5.15 $\pm$ 0.38			
	≥ 30 ^c	5.23 $\pm$ 0.40			
Religion	Yes	5.23 $\pm$ 0.39	0.05	0.265	
	No	5.14 $\pm$ 0.39			
Marital state	Married	5.25 $\pm$ 0.39	0.00	0.140	
	Unmarried	5.14 $\pm$ 0.39			
Education level	College ^a	5.14 $\pm$ 0.43	0.33	0.713	
	University ^b	5.18 $\pm$ 0.38			
	$\geq$ Graduate school ^c	5.09 $\pm$ 0.37			
Total clinical careers (y)	< 1 ^a	4.90 $\pm$ 0.33	5.73	0.004	a < b, c
	≥ 1 -< 5 ^b	5.18 $\pm$ 0.37			
	≥ 5 ^c	5.25 $\pm$ 0.40			
Clinical careers in current unit (y)	< 1	4.91 $\pm$ 0.37	1.37	< 0.001	
	≥ 1	5.30 $\pm$ 0.33			
Average monthly income (10,000 won)	< 250 ^a	5.13 $\pm$ 0.36	3.23	0.385	
	≥ 250 ^b	5.19 $\pm$ 0.41			

SD, standard deviation.

같다.

회귀모형의 검정한 결과 잔차의 독립성 검정에서는 Durbin-Watson 통계량이 1.95로 자기상관의 문제는 없었으며 독립변수 간의 다중공선성 지수는 고객지향성 0.41, 전문직 자아개념 0.76, 환자활성화 인식 0.45, 공차한계가 1.0 이하였다. 그리고 분산팽창요인도 고객지향성

2.39, 전문직 자아개념 1.30, 환자활성화 인식 2.20으로 나타나 기준인 10보다 작아 다중공선성의 문제는 없었다.

분석의 첫 단계에서 일반적 통제변수인 총 임상경력, 현 부서경력을 결과변수인 돌봄행위에 회귀시켰으며(Model 1), 두 번째 단계에서 고객지향성(Model 2), 세 번째 단계에서 전문직 자아개념(Model 3), 그리고 네 번째 단계에서 환자활성화 인식(Model 4)을 돌봄행위에 회귀시켰다.

일반적 통제변수만 포함하고 있는 Model 1은 돌봄행위를 총 22.8% 설명하였고($F=20.42, p<0.001$), 대상자의 현 부서경력($\beta=0.45$)은 돌봄행위에 유의한 영향을 미쳤다. 일반적 통제변수와 고객지향성이 추가된 Model 2에서는 돌봄행위를 총 75.6% 설명하여($F=141.42, p<0.001$) 고객지향성이 돌봄행위를 추가적으로 52.8% 설명하였고, 현 부서경력($\beta=0.24$)과 고객지향성($\beta=0.76$)이 돌봄행위에 유의한 영향을 미쳤다. 전문직 자아개념이 추가된 Model 3은 돌봄행위를 76.1% 설명하여($F=108.36, p<0.001$) 전문직 자아개념이 돌봄행위를 추가적으로 0.5% 설명하였고, 현 부서경력($\beta=0.23$), 고객지향성($\beta=0.74$)과 전문직 자아개념($\beta=0.08$)이 돌봄행위에 유의한 영향을 미쳤다. 환자활성화 인식이 추가된 Model 4는 돌봄행위를 81.3% 설명하여($F=117.03, p<0.001$) 환자활성화 인식이 추가적으로 5.2% 설명하였고, 고객지향성($\beta=0.49$), 환자활성화 인식($\beta=0.33$), 현 부서경력($\beta=0.17$), 전문직 자아개념($\beta=0.15$)은 돌봄행위에 유의한 영향을 미쳤다(Table 5).

Table 4. Correlations among caring behaviors, customer orientation, professional self-concept and belief of patient activation of subjects (n=141)

Variables	Caring behaviors r (p)	Customer orientation r (p)	Professional self-concept r (p)
Caring behaviors			
Customer orientation	0.83 (<0.001)		
Professional self-concept	0.40 (<0.001)	0.37 (<0.001)	
Belief of patient activation	0.75 (<0.001)	0.69 (<0.001)	0.08 (0.030)

Table 5. Hierarchical multiple regression for caring behaviors of subjects (n=141)

Variables	Model 1 β (p)	Model 2 β (p)	Model 3 β (p)	Model 4 β (p)
Total clinical careers (y)	0.04 (0.611)	-0.01 (0.780)	-0.02 (0.584)	0.00 (0.956)
Clinical careers in current unit (y)	0.45 (<0.001)	0.24 (<0.001)	0.23 (<0.001)	0.17 (<0.001)
Customer orientation		0.76 (<0.001)	0.74 (<0.001)	0.49 (<0.001)
Professional self-concept			0.08 (0.006)	0.15 (0.001)
Belief of patient activation				0.33 (<0.001)
F (p)	20.42 (<0.001)	141.43 (<.001)	108.37 (<0.001)	117.03 (<0.001)
R ²	0.23	0.76	0.76	0.81
Adjusted R ²	0.22	0.75	0.75	0.81

고 찰

본 연구에서 대상자의 돌봄행위는 평균평점 총 6점 만점에 5.16점으로 나타났으며, 이는 일반병동 간호사의 돌봄행위 4.47점[26], 4.96점[27], 그리고 중환자실 간호사의 4.51점[19]으로 나타난 선행연구 결과 보다는 다소 높게 나타났다. 이는 간호·간병통합서비스 병동의 간호환경 시스템이 최근에 구축되면서 일반병동보다 편의성이 증가될 수 있으며, 중환자실에 비해 만성질환자의 주된 입원이 많아[28] 환자의 중증도의 차이로 인해 간호·간병통합서비스병동 간호사의 돌봄행위가 높게 나타난 것으로 생각된다.

대상자의 돌봄행위 하위항목은 존중, 전문직 지식과 기술, 확산, 유대감 순으로 높게 나타났다. 그러나 일반병동 간호사를 대상으로 한 Lee [26]의 연구에서 돌봄행위 하위영역의 가장 높은 행위는 전문적 지식과 기술, 가장 낮은 행위는 유대감으로 나타나 본 연구결과와 차이가 있었다. He et al. [27]의 연구에서 간호사가 돌봄행위를 할 때 간호 전문지식과 기술에 비중을 두어 질병중심 치료의 행위를 중요하다고 하였으나, 간호·간병통합서비스병동 간호사는 일반병동 간호사에 비해 적은 환자를 담당함으로써 환자와 접촉하는 시간이 많고 환자의 기대와 요구에 부응하는 환자 중심의 간호서비스를 한다고 사료된다. 돌봄행위 하위영역에서 낮은 유대감은 간호·간병통합서비스 병동 환자의 비 간호적 일상서비스 제공에 대한 과도한 요구와 간호제공자에 대한 불신으로[29] 간호사와 환자 사이의 유대감 형성이 낮게 형성된 결과라 사료된다. 간호·간병통합서비스병동 내에서의 환자와의 유대감 형성을 높이기 위해서는 간호인력별 업무를 체계화와 간호사와 환자 사이의 공감형성을 위한 방안을 생각해야 할 것이다.

간호·간병통합서비스병동 간호사의 돌봄행위 영향요인을 파악하기 위하여 회귀분석을 실시한 결과, 고객지향성, 환자활성화 인식, 현부서경력, 전문직 자아개념 순으로 나타났으며 이들 변수들은 돌봄행위 정도를 81.3% 설명하였다.

이들 변인 중 고객지향성은 돌봄행위를 설명하는데 있어서 가장 영

향력이 높은 변인으로 나타났다. 고객지향성의 평균평점 총 5점 만점에 4.20점으로 나타났으며 임상간호사의 고객지향성은 3.42점[25], 3.64점[30], 3.03점[31]으로 선행연구 결과 보다 다소 높았게 나타났다. 하위 항목으로 반응성, 유형성, 공감성, 신뢰성 순으로 나타났으며 반응성이 높다는 것은 간호·간병 통합서비스병동의 특성상 일반병동보다 간호사 1명 당 담당환자의 수가 적고, 적절한 지원인력의 배치로 환자의 요구에 빠르게 반응하며[4] 환자중심 간호 서비스를 제공하고 있다고 생각된다. 고객지향성이 돌봄행위에 미치는 영향에 관한 선행연구를 찾을 수 없어 직접적인 비교는 어려웠으나 Choi et al. [32]의 연구에서 환자의 관점과 요구를 먼저 생각하고 제공하려는 고객지향성을 높여서 환자중심의 돌봄행위가 이루어지도록 해야 한다고 하였으며, Moon [21]은 고객지향성에 관한 연구에서 병원의 서비스문화가 강할수록 서비스중심 행동이 높게 나타나며, 조직 동일시가 클수록 고객지향성이 커지므로 직원들과의 신뢰 구축이나 보상 등 동기부여가 필요하다고 하였다. 따라서 돌봄행위를 높이기 위한 방안으로 간호·간병통합서비스병동 간호사들의 고객지향성을 향상시키는 것이 중요하며, 고객지향성을 높이는 프로그램 개발이 필요하다.

돌봄행위에 대해 두 번째로 영향력이 높은 요인은 환자활성화 인식이었다. 대상자의 환자활성화 인식은 평균평점 5점 만점에 4.43점(100점 환산 88.66점)이었으며, 일반병동 간호사를 대상으로 연구한 Yu [25]의 연구결과 78.71점 보다 높게 나타났다. 이는 간호·간병통합서비스병동 간호사가 보호자 상주하지 않는 입원생활 동안 환자가 자신의 질병관리를 위해 행하는 능동적 활동 및 자기 관리 능력이 중요하다는 인식을 가지고 있는 것으로 생각된다. 간호사의 환자활성화 인식은 환자와의 의사소통을 통해 제공되고[33], 간호사의 정보 제공적 의사소통으로 자가간호행위를 높일 수 있다[34]. 간호사는 돌봄 제공자 역할을 비롯하여 교육자, 상담자 역할에 많은 시간을 사용해야 한다[33]. 또한 환자와의 관계 속에서 간호서비스를 제공하는 간호사의 인식을 통해 환자의 기대와 요구를 정확하게 이해, 확인함[16]으로써 간호서비스의 질을 향상시켜 환자중심의 돌봄행위에 유의한 영향을 미친다고 생각된다. 그러므로 보호자가 상주하지 않는 간호·간병통합서비스 병동에서 중요하게 인식되어야 하는 요소로 사료된다.

세 번째로 현부서 경력이 돌봄행위를 설명하는데 영향력이 있는 것으로 나타났다. 각 병원에서 간호·간병통합서비스 병동이 2-3년 정도 운영되었으며 기술적 과업이나 일상적 업무 적응을 위한 기간으로 현부서 경력을 1년 이하 1년 이상으로 정하였으나 Lee [26]와 Kim [35]의 연구에서도 현 부서경력이 많을 때 돌봄행위가 높았으며 이는 간호사가 자신의 업무에 대한 지식, 기술, 태도의 정도가 증가되면서 자신감이 높아져[37] 돌봄행위가 높아지는 것으로 생각된다.

마지막으로 영향이 높은 요인은 전문직 자아개념이었다. 본 연구에

서 전문직 자아개념은 평균평점 4점 만점에 2.86점이었으며, 이는 간호·간병통합서비스병동 간호사를 대상으로 연구한 Kim et al. [28]의 2.65점과 일반병동 간호사를 대상인 Ahn et al. [37]의 2.62점에 비해 다소 높게 나타났으며 중간 이상의 점수를 나타내었다. 근무병동에 따라 전문직 자아개념이 차이 날 수 있으므로[37] 추후 반복연구를 통한 명확한 파악이 필요하다고 생각된다. 본 연구에서는 하부요인을 회귀식에 포함하지 않아 정확한 비교는 어려우나 Ahn et al. [37]의 상급종합병원 간호사를 대상으로 한 연구에서 전문직 자아개념의 하위항목 중 의사소통이 돌봄행위에 영향을 주는 유의한 요인으로 확인되었다. 전문직 자아개념에서 의사소통은 공감과 개방성, 이해심으로 자기를 적절하게 표현함으로써 환자 및 동료들의 인정을 받는 것으로 돌봄행위에 영향을 주는 요인으로[37] 대상자의 돌봄행위를 위한 간호계획에 고려하는 것이 중요하며, 전문직 간호인으로서 스스로의 긍정적 평가를 할 수 있도록 병원과 간호대학 차원의 교육 및 지지방안이 필요하다고 생각된다.

이상의 결과에서 간호·간병통합서비스병동 간호사의 고객 지향성, 전문직 자아개념, 환자활성화 인식이 돌봄행위에 영향을 미치는 요인으로 확인되었다. 간호사에 의한 돌봄행위는 간호의 가치를 높일 수 있는 중요한 내용이며, 환자중심의 돌봄행위를 위해 간호사 인력배치와 업무분담, 근무환경, 전문직 자아개념 향상을 위한 교육 프로그램 운영 등의 관리가 필요할 것으로 생각된다.

결론

본 연구는 간호·간병통합서비스병동 간호사를 대상으로 고객지향성, 전문직 자아개념 및 환자활성화 인식이 돌봄행위와의 관계를 알아보고, 나아가서 고객지향성, 전문직 자아개념 및 환자활성화 인식이 돌봄행위에 미치는 영향을 파악함으로써 간호·간병통합서비스병동 확대 방안 시 양질의 의료서비스 및 환자의 만족도 향상을 증대시키는 데 기초자료를 제공하고자 시도되었다.

연구결과, 간호·간병통합서비스병동 간호사의 돌봄행위의 영향 요인은 고객지향성, 환자활성화 인식, 현부서 경력, 전문직 자아개념 순이었으며, 이들 변수는 돌봄행위를 81.3% 설명하였다. 본 연구는 간호·간병통합서비스병동 간호사의 돌봄행위를 설명하는 요인을 확인하였다는 점에서 의의가 있다. 본 연구결과 향후 간호·간병통합서비스병동 간호사의 양질의 의료 서비스 및 환자 중심의 간호 서비스를 제공을 위한 기초자료로 활용될 수 있을 것이다.

본 연구는 대구광역시에 소재한 500병상 이상의 4개의 종합병원 간호·간병통합서비스병동 간호사를 대상으로 실시되었으므로 일반화하는 것은 신중할 필요가 있다. 본 연구결과를 바탕으로 추후 대상과 지

역을 확대하여 반복연구를 실시하고 간호·간병통합서비스병동 간호사의 돌봄행위를 설명할 수 있는 다양한 변수를 고려한 연구 및 변인 간의 인과관계를 확인하는 연구가 필요하다.

간호·간병통합서비스병동 간호사의 돌봄행위 증진을 위해 고객지향성, 전문직 자아개념 및 환자활성화 인식을 높일 수 있는 프로그램 개발과 효과 검증 연구를 제안한다.

REFERENCES

1. Kwag WH. The contents and problems of the pilot project for comprehensive nursing care service. In: Medical policy forum 2015;13(2). Research Institute for Healthcare Policy; p. 50-55 (Korean).
2. Hwang NM. The room for expanding comprehensive nursing service to guarantee hospitalization service quality. Korean Inst Health Soc Affairs 2015;283:208-218 (Korean).
3. National Health Insurance Service. Policy direction of comprehensive nursing care. Wonju: National Health Insurance Service; 2018 (Korean).
4. Jung YA. Comparison of patients hospitalized in the general ward and nursing and nursing integrated services ward, hospital immersion and re-use doctors. J Nurs Admin 2018;24(21):30-39 (Korean).
5. Lee MK, Jung DY. A Study of nursing tasks, nurses' job stress and job satisfaction in hospitals with no guardians. J Korean Acad Nurs Admin 2015;21(3):287-296 (Korean).
6. Watson J. Caring science and human caring theory: Transforming personal and professional practices of nursing and health care. J Health Hum Serv Adm 2009;31(4):466-482.
7. Sidanni S, Collins L, Harbman P, MacMillan K, Reeves S, Hurlock-Chorostecki C, et al. Development of a measure to assess healthcare providers' Implementation of patient-centered care. Worldviews Evid Based Nurs 2014;11(4):248-257.
8. Kang CK. The effect of general hospital inpatient's perceived service quality on satisfaction and customer loyalty. J Korean Contents Assoc 2017;17(12):617-627 (Korean).
9. Park JS. A study on the influence of organization culture on customer orientation in police. Korea Police Acad 2009;11(4):193-219 (Korean).
10. Gountas S, Gountas J, Soutar G, Mavondo F. Delivering good service: personal resources, job satisfaction and nurses 'customer' (patient) orientation. J Adv Nurs 2014;70(7):1553-1563.
11. Kim KH, Chang YI, Jung YS. A study on revisiting intentions of medical institution customers and service quality factors influencing word-of-mouth effect. J Korean Soc Qual Manag 2011;39(1):15-23 (Korean).
12. Choi J, Park HJ. Professional self-concept, self-efficacy and job satisfaction of clinical nurse in schoolwork. J Korean Acad Nurs Admin 2009;15(1):37-44 (Korean).
13. Arthur D. Measuring the professional self-concept of nurses: A critical review. J Adv Nurs 1992;17(16):712-719.
14. Andrews DR, Bushy A. Nurses' self-concept and perceived quality of care: a narrative analysis. J Nurs Care Qual 2011;26(1):69-77.
15. Hibbard JH, Mahoney ER, Stockard J, Tusler M. Development and testing of a short form of the patient activation measure. Health Serv Res 2005;40(46):1918-1930.
16. Lee BS, Lee MA, Eo YS. Recognition of hospital nurses for chronic patients. Korean Nurs Sci Assoc 2018;48(43):311-322 (Korean).
17. Yeom EE, Kim MY. 'Good Nursing' experienced by patients with hemodialysis. Korean J Adult Nurs 2014;226(273):275-286 (Korean).
18. Wolf ZR, Giardino ER, Osborne PA, Ambrose MS. Dimensions of nurse caring. IMAGE: J Nurs Scholarsh 1994;26(2):107-111.
19. Kim SY. The effect of professional self-concept on job stress and job satisfaction among university hospital employed nurses [dissertation]. Kong Ju National University; Korea, 2017.
20. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. SERVQUAL: A multiple-item scale for measure consumer perceptions of service quality. J Retailing 1988;64(1):12-40.
21. Moon HP. The impact of the hospital's organizational culture type, service-oriented culture and culture's strength on the customer orientation of the staff [dissertation]. Inje University; Korea, 2003.
22. Arthur D. The development of an instrument for measuring the professional self concept of nurse [dissertation]. University of Newcastle; Australia, 1990.
23. Song KA, Noh CH. A study on the professional self-concept of clinical nurses. J Korean Acad Nurs 1996;26(21):94-106 (Korean).
24. Hibbard JH, Collins PA, Mahoney ER, Baker LH. The development and testing of a measure assessing clinician beliefs about patient self-management. Health Expect 2009;13(1):65-72.
25. Yu EY. Effect of clinician support for patient activation measure on customer orientation and nursing productivity [dissertation]. Chung-Ang University; Korea, 2019.
26. Lee SA. The Relationship between clinical nurses' nursing professionalism and care behavior: mediating effects of empathy ratio and ethical sensitivity [dissertation]. Daegu Catholic University; Korea, 2019.

27. He T, Du Y, Wang L, Zhong ZF, Ye XC, Liu XH. Perceptions of caring in China: Patient and nurse questionnaire survey. *Int Nurs Rev* 2013; 60:487-493.
28. Kim SK, Kim GM. Effects of nurses' job stress, self-efficacy, and professional self-concept on job satisfaction : A comparison on comprehensive nursing care service wards and general wards. *J Korean Data Anal Soc* 2018;20(3):1609-1624 (Korean).
29. Lee JM. A comparative study on the job stresses and turnover of nursing care integrated services ward nurses and general ward nurses [dissertation]. Chungbuk National University; Korea, 2016.
30. Yeo AR, Lee HJ, Jin HK. Factors associated with customer orientation and nursing productivity. *J Korean Acad Nurs Admin* 2014;20(2):167-175 (Korean).
31. Kim IS, Seo RB, Kim BN, Min AR. The effects of positive psychological capital, organizational commitment, customer orientation in clinical nurse. *J Korean Acad Nurs Admin* 2015;21(21):10-19 (Korean).
32. Choi KA, Lee HY, Hwang SS. A study on the knowledge, attitude and nursing practice of the nurses-towards the elderly in geriatric hospitals. *J Korean Acad-Indu coop Soc* 2013;14(11):5785-5791 (Korean).
33. Yi MS. Conversation analysis for improving nursing communication. *J Korean Acad Nurs* 2007;7(5):772-780 (Korean).
34. Lim EY. Impact of nurses' communication style and health literacy on self-care behaviors that elderly diabetic patients acknowledge in comprehensive nursing-care service wards [dissertation]. Ewha Womans University; Korea, 2018.
35. Kim CG. The importance of nurses' perception of care behavior of chronic illnesses in the elderly and the factors of their spirits. *J Soc Adult Care* 2010;22(3):303-311 (Korean).
36. Oh OH, Chung BY. The Effect of empowerment on nursing performance, job satisfaction, organizational commitment, and turnover intention in hospital nurses. *J Korean Acad Nurs Admin* 2011;17(4): 391-401 (Korean).
37. Ahn YM, Jang KS, Park HY. Effects of compassion competence, professional self-concept, and nursing practice environment on caring behaviors of clinical nurses in a tertiary hospital. *Korean Soc Health Serv Manag J* 2018;12(4):17-30 (Korean).