



간호 · 간병통합서비스 병동 환자의 서비스 기대도와 만족도 및 고객충성도

Service Expectation, Satisfaction and Customer loyalty of inpatients of Comprehensive nursing care service wards

윤지원 · 김현아 · 박소윤 · 고혜린 · 이지지 · 김선영 · 노호빈 · 이지영

지도교수 : 박경순

연구의 필요성

간호·간병통합서비스란 입원 간호 서비스 현장에 적정 간호직원을 배치하여 팀 간호체제로 전문 간호 제공과 병동 환경개선을 함으로써 이루어지는 환자 안전관리 등 모든 입원간호 활동을 말한다.

간호 간병통합서비스병동에 입원한 환자의 이용 전 기대도, 이용 후 만족도, 고객충성도를 조사하여 향후 간호 서비스 질 향상을 위한 기초 자료로 제공하고자 함.

연구 목적

1. 대상자의 인구사회학적·입원관련 특성을 파악한다.
2. 대상자의 간호 서비스기대도, 만족도, 고객충성도를 파악한다.
3. 대상자의 기대도와 만족도의 차이를 파악한다.
4. 대상자의 입원관련 특성에 따른 기대도를 파악한다.
5. 대상자의 인구사회학적, 입원관련 특성에 따른 고객충성도를 파악한다.
6. 대상자의 만족도와 고객충성도와의 상관관계를 파악한다.

연구 방법

연구대상

- 충청소재 2개 종합병원의 간호·간병통합서비스 병동에 입원한 환자 120명 대상

연구도구

- 기대도, 만족도 : Parasuraman(1998)의 SERVQUAL모델을 기반으로 주미경(2002)이 개발한 간호서비스 질 평가도구를 사용함. Cronbach's α는 .97이었음.
- 고객충성도 : 김홍길(2005)이 개발하고, 김영애(2007)가 수정 보완한 도구를 사용함. Cronbach's α는 .88이었음.

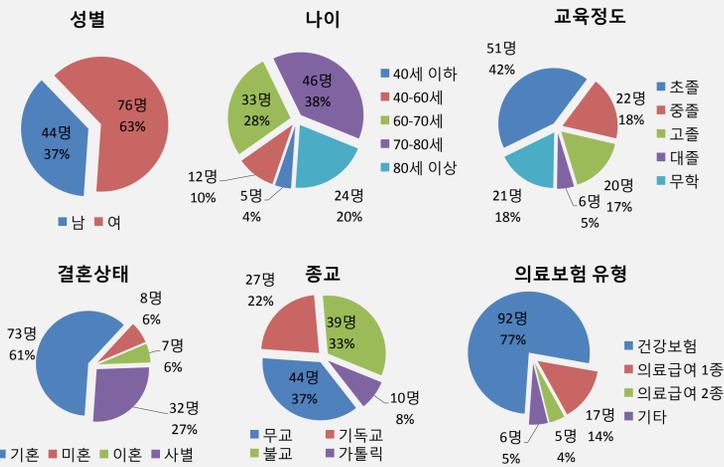
자료분석방법

- SPSS WIN vs. 21 프로그램을 이용하여 빈도, 백분율, 평균, 표준편차, T-test, ANOVA, 상관관계분석을 시행함.

결과

1 연구 대상자의 인구사회학적 특성 및 입원관련 특성

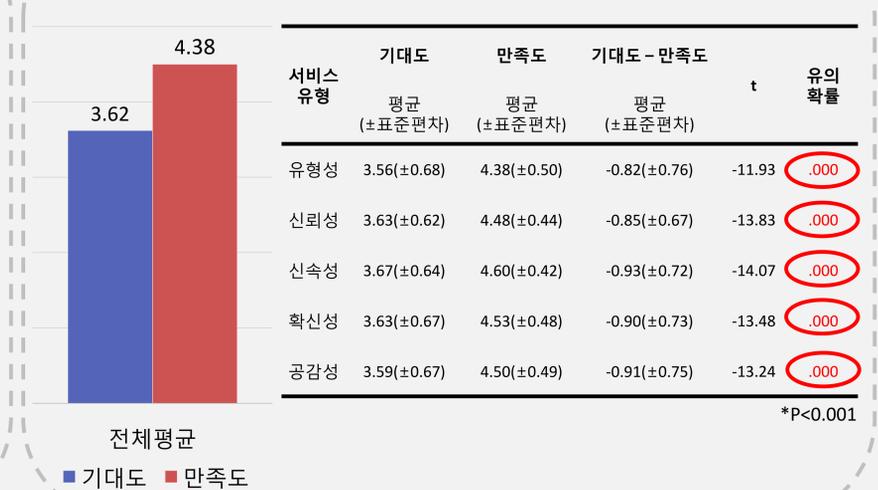
(1) 연구 대상자의 인구사회학적 특성 (N=120)



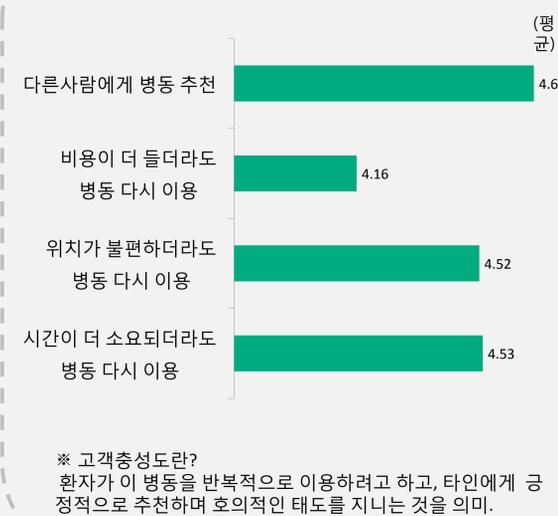
(2) 연구 대상자의 입원관련 특성 (N=120)

특성	구분	빈도 (명)	백분율(%)
이용여부	처음 이용해봄	83	69.2
	재이용해봄	37	30.8
	주위의 권유	26	31.3
이용이유	간병할 가족이 없어서	28	33.7
	의료진의 친절성	14	16.9
	기타	15	18.1
재이용이유	주위의 권유	2	5.4
	간병할 가족이 없어서	22	59.5
	의료진의 친절성	9	24.3
입원기간	기타	4	10.8
	1일-1주	34	28.3
	1주-2주	37	30.8
	2주-3주	28	23.3
	3주-4주	6	5.0
입원 중 수술경험	4주 이상	15	12.5
	유	51	42.5
	무	69	57.5

2 연구 대상자의 기대도와 만족도 간의 차이



3 연구 대상자의 고객충성도



4 연구 대상자의 입원관련 특성에 따른 기대도와 고객충성도

변수	구분	기대도			고객충성도		
		평균 (±표준편차)	t/F	유의 확률	평균 (±표준편차)	t/F	유의 확률
병동 이용유무	처음 이용	3.51(±0.60)	-2.94	.669	4.47(±0.52)	0.03	.188
	재이용	3.86(±0.56)			4.47(±0.60)		
	주위의 권유	3.63(±0.46)			4.48(±0.52)		
병동 이용이유	간병할 가족이 없어서	3.94(±0.60)	3.00	.035	4.46(±0.56)	0.66	.579
	의료진의 친절성	3.85(±0.51)			4.32(±0.57)		
	기타	3.48(±0.58)			4.60(±0.46)		
병동 재이용이유	주위의 권유	3.72(±1.27)	0.12	.950	4.30(±0.18)	1.24	.310
	간병할 가족이 없어서	3.99(±0.60)			4.69(±0.44)		
	의료진의 친절성	3.96(±0.71)			4.50(±0.67)		
입원기간	기타	4.02(±0.55)	0.96	.434	4.81(±0.24)	3.53	.009
	1일-1주	3.53(±0.52)			4.35(±0.59)		
	1주-2주	3.61(±0.54)			4.61(±0.49)		
	2주-3주	3.66(±0.57)			4.26(±0.54)		
	3주-4주	3.82(±0.56)			4.46(±0.46)		
입원 중 수술경험	4주 이상	3.83(±0.67)	1.08	.871	4.77(±0.38)	0.97	.400
	유	3.70(±0.56)			4.52(±0.52)		
	무	3.59(±0.56)			4.43(±0.58)		

*P<0.05

5 연구 대상자의 만족도와 고객충성도 간의 상관관계

고객 충성도	만족도					
	전체	유형성	신뢰성	신속성	확신성	공감성
전체	.478***	.477***	.414***	.252*	.512***	.436***
시간소요	.488***	.529***	.426***	.259**	.513***	.412***
원거리	.415***	.419***	.360***	.185*	.458***	.389***
추가비용	.260**	.233*	.213*	.117	.296***	.268**
추천의도	.425***	.427***	.386***	.295***	.423***	.358***

* <.05 ** <.005 *** <.001
*p<0.05

논의 및 결론

- 대상자의 기대도와 만족도의 차이는 -0.88(±0.66)차이를 보였으며, 만족도에서 유형별로 보면 신속성이 4.60(±0.42)로 가장 높았고 확신성, 공감성, 신뢰성, 유형성 순으로 나타남(p=.000). 이는 신속한 응대와 잦은 방문 등 대상자와의 직접적인 관련요인이 중요한 것으로 보임.
- 대상자의 고객충성도는 추천 의도, 시간소요, 원거리, 추가비용 순으로 추가비용 요인이 4.16점으로 가장 낮게 나타남. 주 조사기관이 공공의료 기관으로 이용 대상자 특성상 비용이 더 요구되는 경우 충성도를 악화시키는 요인이 될 수 있음을 시사하는 부분임.
- 대상자의 입원관련 특성에 따른 고객충성도에서 입원기간이 4주 이상인 경우에 고객충성도가 3.83(±0.67)로 가장 높았음(p=.009). 이는 간호간 병통합서비스 이용 전 낮았던 기대도에서 입원기간이 길어짐에 따라 이용 후 만족도가 향상되는 것으로 보여짐.
- 대상자의 서비스 유형별 고객만족도는 추가비용에 따른 신속성을 제외한 모든 요인과 양의 상관관계가 있는 것으로 나타남. (* <.05 ** <.005 *** <.001) 이는 간호간병통합서비스를 이용 후 고객만족도가 높은 대상자는 자신이 경험한 의료서비스를 지속적으로 이용하려고 하며 타인에게 추천하려고 하는 의사가 높았음을 알 수 있는 결과임.
- 이를 종합한 결과 앞으로 간호간병통합서비스를 더 많은 의료기관이 참여하여 사업을 추진해야 하며, 보다 많은 환자들이 이용할 수 있도록 서비스의 확대와 정착 및 효율적인 운영이 이루어져야 한다고 생각함.

제언

1. 간호·간병통합서비스 병동과 일반병동 환자의 서비스에 대한 만족도와 고객충성도를 비교하는 연구가 필요하다.
2. 간호·간병통합서비스 병동을 운영하고 있는 다양한 의료 기관으로 확대하여 서비스에 대한 만족도와 고객충성도를 파악하는 연구가 필요하다.
3. 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 만족도에 관한 연구가 필요하다.