

우리나라 환자들이 지각한 ‘좋은 간호사’의 특성 및 행위*

한성숙**, 엄영린***, 홍여신****, 조남옥*****

I. 연구의 필요성

정보화의 발전 및 의료소비자들의 권리의식 강화는 보다 질적이고 수준 높은 간호에 대한 요구를 높이고 있다. 특히 기술의 발달로 첨단화된 임상실무에서는 보다 인간중심의 간호, 윤리적 관점에서 좋은 간호에 대한 요구가 높아지고 있다.

간호는 간호제공자와 대상자의 상호작용에 의해 이루어지는 것으로, 간호수준의 향상과 관련해서는 주로

환자나 가족을 대상으로 제공된 간호에 대한 간호만족도¹⁾를 조사하거나 간호사가 지각하는 질적 간호의 특성²⁾이나 환자와 가족을 대상으로 지각된 질적 간호의 특성을 규명하는 연구³⁻⁶⁾들이 수행되었다.

그러나 Larrabee(1995)⁷⁾는 간호의 질에 대한 평가에서 간호사와 간호대상자간에 차이가 있다고 하였으며, Fosbinder(1994)⁸⁾는 특히 질적 간호에 대해서는 환자관점에서의 접근의 중요성을 강조하였다.

문화적 특성 역시 돌봄에 중요한 영향요인이다. 간호이론가인 레닌저⁹⁾는 각 민족의 문화적 특성에 따라

* 본 논문은 한국과학재단의 연구비(F01-2004-000-10210-0)를 지원 받아 수행됨.

교신저자 : 한성숙, 가톨릭대학교 간호대학, 02-590-1287, hanss@catholic.ac.kr

** 가톨릭대학교 간호대학

*** 순천향대학교 간호대학

**** 서울대학교 간호대학 명예교수

***** 한국방송통신대학교 간호학과

- 1) 강익화. 일 종합병원 간호사의 간호행위에 대한 환자 만족도 조사연구. 간호행정학회지 1997 ; 3(2) : 137-150.
- 2) 권성복, 지성애, 백경선 등. 간호사가 지각한 질적 간호에 대한 내용분석. 대한간호학회지 2001 ; 31(3) : 380-390.
- 3) 지성애, 권성복, 박은희. 질적 간호에 대한 환자와 가족의 지각. 간호행정학회지 1998 ; 4(1) : 247-275.
- 4) Taylor AG, Hudson K & Keeling A. Quality nursing care : The consumer's perspective revisited. J of Nurs Care Qual Assur 1991 ; 5(2) : 23-31.
- 5) Radwin L. Oncology patients' perceptions of quality nursing care. Research in Nurs and Heal 2000 ; 23 : 179-190.
- 6) Price PJ. Parents' perceptions of the meaning of quality nursing care. Advance in Nurs Sci 1993 ; 16(1) : 33-41.
- 7) Larrabee JH. The changing role of the consumer in health care quality. J of Nurs Care Qual 1995 ; 9(2) : 8-15.
- 8) Fosbinder D. Patient perceptions of nursing care : An emerging theory of interpersonal competence. J of Advance Nurs 1994 ; 20 : 1085-1093.
- 9) 이선옥, 김영임, 조남옥. 간호이론 : 한국방송통신대학교출판부, 2005.

한국의료윤리교육학회지 제9권 2호(통권 제16호) : 2006년 12월

건강행위가 차이가 있다고 하였으며, 문화적 특성이 효과적이고 치료적인 간호에 영향을 미친다고 하였다. 오가실 등(1994)¹⁰⁾은 사회적 지지의 한국적 의미에 관한 연구에서 정(情), 은혜, 도움, 믿음이 한국인의 인간관계 형성에 기초가 되며, 이 4가지 구성요소는 연(連)에 의해 이루어지는 것으로 결론지으면서, 연구자들은 정을 환자와 가족들을 묶어주는 끈 같은 것이라고 하였다. 또한 박진희, 김소희와 오가실(2002)¹¹⁾은 만성질환자 가족과 일반인을 포함한 6명에게 심층면담을 통해 정 개념을 분석한 결과 정은 인간관계 안에서 오랜 접촉이나 공동경험으로 생기는 정서적 유형으로, 우리나라 사람들은 정을 줄 사람이 있고, 정을 받고 있다는 믿음을 가질 때 삶의 의지를 갖게 되며 자신의 건강유지와 증진, 회복을 위한 노력을 하게 된다고 유추하면서 정의관계를 기반으로 한 간호중재의 개발과 제공이 전인적 간호의 제공에 기여할 것이라고 하였다.

그 동안 보고된 연구들과 달리 대상자의 관점과 윤리적 관점 및 문화적 특성을 모두 고려하여 현상학적 방법 중 Van Kaam(1969)¹²⁾의 방법을 이용하여 암환자를 대상으로 환자들이 실제 경험한 좋은 간호사의 특성을 분석한 조남옥, 홍여신, 한성숙과 임영란(2006)¹³⁾의 연구결과가 있다. 이 연구에서 좋은 간호사의 특성은 환자에 대한 동정, 환자요구충족, 덕성있는 태도 및 전문성의 4개 범주와 배려, 존중, 친밀감, 요구충족, 즉각적 대응, 설명, 지지, 밝은 인상, 인격형성, 전문성의 10개 주제로 규명되었다. 이 중 친밀감은 특히 대상 환자들이 '가족 같은 간호를 제공하는 간호사'에게 갖는 것으로 가족주의의 특성이 강한 우리나라의 문화적 특성이 반영된 결과이다.

그러나 질적 간호 혹은 좋은 간호사에 대한 그동안의 연구는 특성 또는 의미를 규명하기 위한 질적 연구가 대부분으로 간호의 주대상자인 일반 환자들이 생각하는 좋은 간호사의 객관적이며 실증적인 측면을 규명하기 위해서는 우리나라의 돌봄에 대한 고유한 기대를 포함하여 환자들이 기대하는 좋은 간호사의 특성을 정확하게 반영할 수 있는 신뢰성이 높고 타당한 좋은 간호사 도구를 개발하여 적용하는 연구가 필요한 시점이다.

이에 본 연구자들은 암환자들이 지각한 좋은 간호사의 특성에 대한 질적 연구의 결과를 바탕으로 '좋은 간호사에 대한 특성과 행위 및 좋은 간호사가 환자에게 주는 영향'에서 뽑은 문항을 중심으로 서울소재 2개 대학병원과 충남소재 1개 대학병원의 입원환자들을 대상으로 '환자들이 생각하는 좋은 간호사의 특성'을 조사하여, 좋은 간호사가 어떤 간호사인지를 규명하여 간호사교육의 기초자료 제공과 함께 좋은 간호사의 도구개발의 기초자료를 제공하고자 하였다.

따라서 본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 첫째, 환자들이 생각하는 좋은 간호사의 특성을 규명한다.
- 둘째, 좋은 간호사의 행위에 대한 요인분석을 실시한다.
- 셋째, 인구학적 특성에 따른 좋은 간호사의 행위를 요인별로 비교한다.
- 넷째, 좋은 간호사가 환자에게 어떠한 영향을 주는지를 규명한다.

10) 오가실, 서미혜, 이선옥, 김정아, 오경옥, 정주자, 김희선. Social Support의 한국적 의미. 대한간호학회지 1994 ; 24(2) : 264-277.

11) 박진희, 김소희, 오가실. 정(精) 개념 개발. 간호학 탐구 2002 ; 11(1) : 77-98.

12) Van Kaam A. Existential foundations of psychology. New York : Doubleday, 1969.

13) 조남옥, 홍여신, 한성숙, 임영란. 암환자가 지각한 좋은 간호사의 특성. 임상간호연구 2006 ; 11(2) : 149-162.

II. 문헌고찰

조남옥¹⁴⁾ 등의 연구에서도 언급하였듯이 양질의 간호, 좋은 간호에 대한 연구는 3가지 측면으로 구분된다. 첫째는 간호제공자 관점과 대상자 관점으로 본 내용이 있고 둘째는 가치를 포함한 윤리적 관점이 고려되었는가, 셋째는 간호에 대한 것이냐 아니면 간호사에 대한 것이냐 하는 점에서 살펴보았다. 그러나 본 장에서는 우리나라와 외국의 연구를 구분하여 살펴보고자 한다.

우리나라에서는 권성복 등¹⁵⁾이 간호제공자의 관점과 대상자 관점에 대한 연구를 하였고, 그 결과 상위 속성으로 돌봄, 전문성, 간호사 자질, 환자 중심 간호 관리, 성의, 친절, 만족의 7개의 개념이 도출되었다. 이미애¹⁶⁾는 종합병원에 입원한 환자들이 지각한 간호 서비스의 질과 만족에 관한 연구를 시행하였다. 연구 결과 환자의 입장에서 기대하는 간호서비스의 속성은 1위가 '기꺼이 도움을 주려는 간호사의 태도', 2위가 '친절하고 예의 바름', 3위가 '환자에게 성심성의를 다하는 태도' 4위가 '잘 정돈된 근무환경', 5위가 '청결하며 호감가는 외모'로 나타났다. 또한 국제의료법 학술세미나에서 이원희 교수팀¹⁷⁾이 발표한 우리나라 간호사가 생각하는 '좋은 간호'의 요소로 간호실무영역에서 '주의깊은 간호 사정, 판단력, 문제해결 능력, 확실한 기본 간호술, 환자 권익을 옹호하는 자' 등으로 발표하였다.

외국의 연구에서는 '좋은 간호사'에 대한 개념분석을 시도하여 간호사의 이미지로서 비전과 가치를 연구한 아일랜드의 Fealy¹⁸⁾는 '좋은 간호사'의 이상(ideal)에 대한 기원을 확인하는 작업과 좋은 간호사의 역사적 배경을 연구하였다. 1950년대 이후 좋은 간호사의 본질은 개인 행위의 높은 표준을 지녀야 함과 함께 일하는 동료와 의사에 대한 충실성, 그리고 굳건한 성품, 동정심과 관대함이 요구된다고 하였고, 또 다른 문헌에서도 좋은 간호사는 봉사하고자 하는 마음, 적절한 지성, 유쾌한 성품 등이 근본적으로 관찰되었다고 하였다.^{19,20)} 1970년대와 1980년대에는 병원간호사의 훈련과 실무경험을 강조하였고, 똑똑한 간호사를 유능한 실무능력을 갖춘 간호사로 인정하지 않는 경향이 있었으며, 대학수준의 교육은 간호사에게 적절치 않다고 생각하였다.²¹⁾ 그 후 '좋은 아일랜드 간호사'에 대한 정의는 신앙적이면서 사명감 있고, 전문적이고 일을 많이 하고, 순종적이고 친절하고 열정(연민)적인 특성을 강조하였다. 또 다른 문헌에서도 아일랜드의 문화와 크리스찬적 관습, 그리고 따뜻하고 연민적인 본성과 인간에 대한 관심을 특성으로 지닌 간호사를 좋은 간호사로 정의하였다.^{22,23)} 1990년대에 와서 전통적으로 강조한 특성이나 성품은 높은 지식과 숙련된 임상 간호 기술에 가치를 두는 것으로 변화되었으며, 좋은 간호사는 교육이 잘 되었고, 숙련된 최근 기술과 지식 습득에 대한 필요성 인식, 개방적이고, 유능하고,

14) 조남옥 등. 앞의 글.

15) 권성복 등. 앞의 글.

16) 이미애. 입원환자들이 지각하는 간호서비스 질과 만족에 관한 연구. 대한간호학회지 2002 ; 32(4) : 506-518.

17) 환자 존중하는 전인간호 중시. 간협신보 2면, 2005. 8. 25.

18) Fealy GM. The good nurse: visions and values in images of the nurse. J. of Advanced Nursing 2004 ; 46(6) : 649-656.

19) Walsche B. The good nurse. Irish Nursing and Hospital World 1956 ; 27(2, 3).

20) Cunningham R. Our place in the changing scenes of nursing. The Irish Nurse's Magazine 1959 ; 26(2) : 9.

21) Scanlan P. The Irish Nurse: A Study of Nursing in Ireland : History and Education. Drumlin : Manorhamilton, 1991 : 1718-1981.

22) Simons H, Clarke JB, Gobbi M & Long G. Nurse Education and Training Evaluation in Ireland. Dublin : Department of Health, 1998.

23) Dwyer M. The future of nursing education and training in Ireland. Irish Medical Journal 1994 ; 87 : 124.

한국의료윤리교육학회지 제9권 2호(통권 제16호) : 2006년 12월

신뢰성 있고, 윤리적이어야 함을 주장하였다.²⁴⁾ 이처럼 좋은 간호사의 이미지가 시대별로 변화하였음을 볼 수 있으며, 종교적이며 문화적인 특성이 강하게 나타났음을 알 수 있다.

좋은 간호사와 올바른 간호행위를 수행하는 것에 대한 질적 연구를 수행한 미국의 Smith 와 Godfrey²⁵⁾는 나이팅게일의 말을 인용하여 '좋은 여성이 아니면 좋은 간호사가 될 수 없다'고 하였고 좋은 인격적 특성이 간호사를 간호하도록 이끈다, 그러나 갈등이 유발되는 건강관련 환경에서는 이러한 특성만으로는 부족하다고 하였다.²⁶⁾ 또한 Davis²⁷⁾는 임상에서 간호사의 간호행위도 중요하지만 간호사의 존재 즉 어떤 간호사인가, 의무를 수행함에 있어서 뿐만 아니라 덕에 있어서도, 또한 행위뿐만 아니라 성품의 중요성을 말하였다. 좋은 간호사는 환자에 대한 관심 갖는 것 이라고 말한 Bishop 과 Scudder²⁸⁾는 효율적이고 효과적인 그리고 주의 깊은 간호는 환자의 웰빙(well being)을 촉진하는 것과 총체적으로 관련 된다고 하였으며, 이것은 간호사의 실무 수행의 도덕감(moral sense)에서 기인된다고 하였다. 또한 이러한 도덕적 간호는 좋은 간호사가 올바른 행위를 하였을 때 나타난다고 하였다.²⁹⁾

Hicks³⁰⁾가 영국에서 간호관리자를 대상으로 연구한 결과 좋은 간호사와 좋은 간호사의 올바른 행위를 기술한 대표적인 4개의 형용사는 친절, 연민적인(compassionate), 좋은 의사소통자, 그리고 좋은 자

기 성찰자였다. 그러나 교과서에 나타난 간과할 수 없는 용어는 간호에 있어서의 덕 윤리 부분이라고 하였다. 양질의 간호 지표를 환자와 그의 간호사 측면에서 연구한 Redfern과 Norman³¹⁾은 간호사가 인지한 양질의 간호 지표로 '치료적인 분위기의 병동', '환자 간호에서의 치료적인 관계', '정서적 요구에 대한 주의력'을 들었다. 그러나 환자 측면에서는 '환자의 기분을 증진 시키는 것', '환자의 요구에 신속히 응대하는 것', '준비가 잘 된 자', '효과적인 리더십' 등을 더 중요시 하였다.

Haggman-Laitila 와 Astedt-Kurki는 핀란드에서 연구한 간호사와 환자 상호관계에서 기대하는 간호사의 행위나 역할은 서로 차이가 있는 결과를 나타냈다.³²⁾ 환자가 기대하는 간호사는 환자의 안녕을 우선시하여 돌보아야 하고, 간호사 행위는 적절하고 친절해야 하며, 간호사는 환자를 정의롭고 공정하게 대우해야 하며, 개개의 환자를 중요한 사람으로 대우해야 한다. 또한 환자에게 자기 자신을 소개해야 하며 진실하고 정직해야 한다고 하였다. 간호사 자신이 기대하는 자신들의 행위는 간호사-환자 관계에서 지켜야 하는 원칙이 있음을 기술하였다.

간호학생들 대상으로 중국에서 연구된 좋은 간호사의 개인적인 특성은 친절과 좋은 성품 그리고 동정적, 따뜻함, 책임감 있는, 연민적인, 좋은 도덕심과 부드러움으로 나타났다. 좋은 간호사의 행위로는 숙련된 간

24) Simons et al. 앞의 글.

25) Smith KV, Godfrey NS. Being a good nurse and doing the right thing: A qualitative study. Nursing Ethics 2000 ; 9(3) : 301-312.

26) Baly ME. Florence Nightingale and the nursing legacy. London : Croom Helm, 1986.

27) Davis AJ. Ethical similarities internationally. West J Nurs res 1990 ; 12 : 685-688. Smith & Godfrey 재인용.

28) Bishop AH, Scudder JR. Nursing Ethics : Therapeutic caring presence. Sudbury, MA : Jones and Bartlett, 1996.

29) Kelly B. The 'real world' of hospital nursing practice as perceived by nursing undergraduates. J Prof Nurs 1993 ; 9 : 27-33.

30) Hicks C. A study of nurse managers' constructs of nurse researchers. J Nurs Manage 1995 ; 3 : 237-245.

31) Redfern S, Norman I. Quality of Nursing Care perceived by patients and their nurses : an application of the critical incident technique. Part 1. J Clinical Nurs 1999 ; 8 : 407-421.

32) Haggman-Laitila A, Astedt-Kurki P. What is expected of the nurse-clint interaction and how these expectations are realized in Finnish health care. Int Nurs Stud 1994 ; 31 : 253-261.

호 기술로 간호를 베푸는 것, 민첩함, 기꺼이 도와주는 것, 그리고 온 마음으로 사람들에게 봉사하는 것으로 기술하였다.³³⁾

Thorsteinsson³⁴⁾은 아이스랜드의 만성 환자 대상으로 양질의 간호에 대한 환자들의 인지에 대하여 연구하였다. 양질의 간호를 베푸는 간호사의 속성은 친절, 좋은 태도와 자세 및 숙련된 임상기술을 지닌다. 그리고 이러한 속성은 유쾌하고 따뜻하고 부드럽고, 미소 짓고, 긍정적이고 예의 바르고 이해심이 있는 것으로 기술되었다. 이러한 간호사들의 특성을 개념화하면 '환자의 요구에 민감함', '진정한 관심', '신뢰와 정직함', '유머가 있는', '숙련된 임상기술', '환자 교육' 등으로 기술되었다. 그리고 이러한 양질의 간호의 결과 그 영향은 '감사한 마음', '안정감과 신뢰심'으로 나타났으며, 만약 그러한 간호사가 함께 있으면 '나는 마음이 완벽하게 편하다' '그리고 나는 두려워 할 필요가 없다' 라고 표현하였다. 위의 결과들을 요약해 볼 때, 좋은 간호사의 특성으로는 '친절', '환자중심의 간호', '진심으로 대하는 태도', '숙련된 기술' 등 간호사의 인품과 관련된 내용을 환자들이 기대함을 알 수 있다.

Ⅲ. 연구 방법

1. 연구 설계

본 연구는 우리나라 대학병원에 입원한 환자들이 지각한 좋은 간호사의 특성, 행위, 좋은 간호사가 어떤

영향을 주는지를 파악하기 위한 조사연구이다.

2. 연구 대상 및 자료 수집

본 연구의 대상은 서울에 위치한 2개 대학병원에 입원한 환자를 각각 200명(총 400명)씩, 1개 지방 대학병원에 입원한 환자 200명을 선정하여 총 600명의 환자를 대상으로 하였다. 대상자에게는 연구 참여에 대한 동의를 구한 후 연구원이 설문지에 대한 설명을 하고 배부한 후 회수하였으며, 미완성된 자료는 제외하여 총 586(회수율 98%)부를 분석하였다. 자료수집은 2006년 2월 1일부터 4월 30일 까지 진행되었다.

3. 연구 도구

1) 연구 도구

a) 문항선정 과정

본 연구자들은 이미 '암환자가 지각한 좋은 간호사의 특성'³⁵⁾에 대한 현상학적 연구를 수행한 경험이 있으며, 이 연구결과를 토대로 본 연구를 위한 개념적 틀을 설정하였고, 조사연구를 시행하기 위한 문항작성을 실시하였다. 또한 본 연구는 한국, 일본, 중국, 타이완 등 4개 국가의 교수들이 공동으로 연구하는 "입원 환자가 지각하는 '좋은 간호사의 특성'에 대한 횡문화적인 덕 윤리 연구"의 일환으로 공동 연구자들이 '좋은 간호사의 특성과 행위'에 대한 도구를 위한 문항 선정을 한 후 여러 차례의 회의를 통하여 문항을 첨가, 삭제 등 수정 보완하는 과정을 통하여 타당성을 검증하였다.

위에서 이미 언급한 바 있는 현상학적 방법 중 Van Kaam(1969)³⁶⁾의 방법을 이용하여 암환자를 대상으

33) Davis AJ, Hershberger A, Ghan LC, Lin JY. The good nurse : descriptions from the People's Republic of China. J. Advan Nurs 1990 ; 15 : 829-834.

34) Thorsteinsson LS. The quality of nursing care as perceived by individuals with chronic illnesses : the magical touch of nursing. J Clinical Nurs 2002 ; 11 : 32-40.

35) 조남옥 등. 앞의 글.

36) Van Kaam A. 앞의 글.

한국의료윤리교육학회지 제9권 2호(통권 제16호) : 2006년 12월

로 환자들이 실제 경험한 좋은 간호사의 특성을 분석한 조남옥 등(2006)³⁷⁾의 연구결과에서 좋은 간호사의 특성은 환자에 대한 동정(compassion), 환자요구충족(need fulfillment), 덕성있는 태도(virtuous) 및 전문성(professional expertism)의 4개 범주로 분류하였다. 그리고 배려, 존중, 친밀감, 요구충족, 즉각적 대응, 설명, 지지, 밝은 인상, 인격형성, 전문성의 10개 주제로 분류하였고, 부 주제는 친절하다, 배려한다, 염려해 준다, 부탁을 들어준다, 관심을 가져준다, 조심스럽다 등 44개로 규명되었다. 이 중 친밀감은 특히 대상 환자들이 '가족같은 간호를 제공하는 간호사'에게 갖는 것으로 가족주의의 특성이 강한 우리나라의 문화적 특성이 반영된 결과라고 사료된다.

일본에서는 '좋은 간호사'의 범주를 개인적인 특성과 전문적인 특성으로 구분하였으며 개인적인 특성으로는 좋은 인격자, 인격자로서 존재하는 것, 환자를 인격체로서 관심을 갖고 대하기, 환자를 인격체로서 돌보기 등으로 범주화 하였다. 전문적인 특성으로는 숙련성, 지식, 전문적인 성향으로 분류하였으며, 이것을 44개의 부 주제로 분류하였다. 타이완은 25개의 주제로 분류하였으며 내용으로는 친절, 고요함, 진지함, 예모있는, 주의깊은, 관심갖는, 동정적, 낙천적인, 밝은 성품, 겸손함, 순종적, 온정적인 등이었다.

각 나라에서 도출한 원 자료를 근거로 여러 차례 회의를 통해 '좋은 간호사의 특성'을 30개 도출하였으나 나라마다 차이가 있으므로 그 나라의 문화적인 특성을 반영하는 내용은 각 나라에서 추가하기로 하여 우리나라는 44개의 특성으로 확정하였다. 그리고 좋은 간호사의 특성을 바탕으로 좋은 간호사의 행위를 묻는 질문을 도출하였다. 본 문항을 도출하기 위해 공동 연구원(4개국)들이 2006년 1월 7일부터 9일까지 홍콩 폴리

텍 대학에서 3일간 공동 작업을 하였다. 도출한 문항은 여러 차례 논의하고 합의한 결과 1차 60개~64개 문항을 선정하였고 그 후 다시 논의를 통하여 최종적으로 59개 문항을 확정하였다. 선정과정에서 나라마다 고유한 문화적인 차이로 인한 불일치 개념에 대한 합의와 이해를 하는데 시간이 많이 할애되었다. 그리고 좋은 간호사가 주는 영향을 묻는 질문을 21개 도출하였고 마지막으로 인구사회학적 문항을 12개 만들었다.

b) 연구 도구

본 연구의 도구는 4부분으로 구성되었으며 다음과 같다.

도구 1은 44개의 "좋은 간호사의 특성"으로 구성되었으며, 각 특성에 대해 동의하면 V 표시를 하도록 하였고 중복응답이 가능하도록 하였다.

도구 2는 "좋은 간호사의 행위"로 59개의 문항으로 구성되었고, 문항은 4점 Likert 식 척도로 '매우중요하다' 4점, '중요하다.' 3점 '약간 중요하다' 2점, '중요하지 않다' 1점으로 중요한 정도를 표시하도록 하였으며 점수가 높을수록 좋은 간호사의 행위를 나타낸다. 본 도구의 신뢰도는 Cronbach' $\alpha = .94$ 이다.

도구 3은 "좋은 간호사가 환자에게 주는 영향"으로 21개의 문항으로 구성되었고 '전적으로 동의함' 4점, '동의함' 3점, '약간 동의함' 2점, '전혀 동의하지 않음' 1점으로 점수가 높을수록 동의하는 정도가 높음을 의미한다.

도구 4는 인구사회학적 특성으로 12개의 문항으로 구성되었다.

4. 자료 분석

수집된 자료는 SAS Program Window V 8. 01을 사용하여 자료를 분석하였다.

37) 조남옥 등. 앞의 글.

좋은 간호사의 특성은 빈도와 백분율을 구하였고, 좋은 간호사의 행위는 요인분석을 하여 8개의 요인 값을 구하였고, 요인별 신뢰도는 Cronbach's α 값을 구하였다.

인구사회학적 특성별 요인 값은 ANOVA와 t-test를 구하였고 그룹 내 차이는 Turkey 검정을 실시하였으며, 좋은 간호사의 영향은 빈도와 백분율, 평균과 표준편차를 구하였다.

IV. 연구 결과

1. 대상자의 일반적 특성

본 연구에 참여한 전체 대상자들은 남성 41.8%, 여성 58.2%였으며, 연령은 40-49세가 25.6%로 가장 많았다. 결혼상태는 기혼이 68.9%였으며, 학력분포는 고졸이 36.9%로 가장 높은 것으로 나타났다.

직업은 무직이 50.7%였으며, 직업이 있는 경우 직장은 자영업이 28.6%, 기타직종 27.4%, 사무직 17.9% 등의 순이었다. 대상자들의 현거주지는 대도시가 52.7%로 기타지역 47.3%보다 많았으며, 종교 분포는 무교 31.3%, 개신교 30.9%, 불교 19.7%, 가톨릭 14.4% 등의 순이었다.

경제 상태는 대체로 적절한 수준(67.3%)으로 기술하였으며, 상병 명 분포는 매우 다양하였으나, 그 중 암이 21.0%로 가장 높은 것으로 나타났다. 지난 1년간 병원 입원 횟수는 '없다'가 58.2%로 가장 높았으며, 그 다음은 1-2회 입원이 24.1%였고, 지난 1년간 외래 방문 횟수 역시 '없다'가 28.5%로 가장 많은 것으로 나타났다(표 1).

2. 환자들이 생각하는 좋은 간호사의 특성

환자들이 생각하는 좋은 간호사의 특성은 '친절하다'가 80.6%로 가장 높았으며, '밝은 인상이다'(54.4%), '진심으로 대해준다'(50.0%), '환자 마음을 이해해준다'(49.2%), '신뢰감이 간다'(45.7%), '편안하게 대해 준다'(44.9%), '배려해 준다'(42.3%), '가족같이 대해 준다'(41.5%), '설명을 해 준다'(41.3%) 등의 순이었다.

또한 제일 낮은 빈도를 보인 특성은 '교육을 해 준다'가 12%였으며, '자제력 있다'(15.4%), '일부분만 하게 일 한다'(15.7%), '조정자의 역할을 한다'(17.4%) 등이 낮은 빈도를 나타내고 있었다(표 2).

3. 좋은 간호사 행위의 요인분석

좋은 간호사의 행위를 요인 분석한 결과 8개의 요인으로 분류되었으며, 요인별 명명과 문항 수와 신뢰도 Cronbach's α 값은 (표 3)과 같다. 요인별 Cronbach's α 값은 최고 .89- .56까지였으며 총점은 .94로 나왔다. 요인 1은 compassion, 요인 2는 professional pride, 요인 3은 patient centered caring, 요인 4는 professional knowledge, 요인 5는 trust, 요인 6은 expertism, 요인 7은 respect for patient, 요인 8은 advocacy로 명명하였다. 요인에 대한 명명은 본 연구자들이 암환자를 대상으로 질적연구³⁸⁾를 본 연구의 선행연구로 진행하였던 결과에서 암환자를 심층 면담한 자료를 범주화하고 주제로 선정하였던 것을 기초로 하였다. 즉 4개의 범주는 연민(compassion), 환자의 요구충족, 덕성있는 태도, 전문성이었고, 10개의 주제는 배려, 존중, 욕구충족, 즉각적 대응, 밝은 인상, 인격형성, 설명, 지지, 전문성으로 분류한 내용이 근거가 되었다.

38) 조남옥 등. 앞의 글.

『한국의료윤리교육학회지』 제9권 2호(통권 제16호) : 2006년 12월

요인분석 결과 고유값(eigen value)이 1.0 이상으로 나온 문항이 16개였으나 16개 요인으로 분류하는 것은 너무 요인 수가 많아 연구자들이 원래 의도한 바

와 다르고 선행연구³⁹⁾에서도 10개 주제가 선정되었으므로 8개 요인으로 분류하여 분석하는 것이 타당하다고 보았다.

〈표 1〉 대상자의 일반적 특성

일반적 특성	분류	전체 N(%)
성별	남자	245(41.8)
	여자	341(58.2)
나이	18~29	107(18.3)
	30~39	132(22.5)
	40~49	150(25.6)
	50~59	114(19.5)
	60~69	59(10.1)
	70	24(4.1)
결혼	미혼	143(24.4)
	기혼	404(68.9)
	이혼	25(4.3)
	사별	14(2.4)
교육정도	초등졸 이하	27(4.6)
	중학교	50(8.5)
	고등학교	216(36.9)
	전문대	80(13.6)
	대학교	182(31.1)
	석사 이상	31(5.3)
직업	유	289(49.3)
	무	297(50.7)
직장	사무직	73(17.9)
	자영업	117(28.6)
	서비스 및 보건의료직	77(18.8)
	교육직	30(7.3)
기타	기타	112(27.4)
	거주지	309(52.7)
거주지	대도시	277(47.3)
	기타 지역	46(7.9)
경제상태	넉넉함	394(67.3)
	적절 수준	106(18.1)
	부족	39(6.7)
	매우 부족	39(6.7)

일반적 특성	분류	전체 N(%)
종교	종교 없음	183(31.3)
	불교	115(19.7)
	기독교	181(30.9)
	가톨릭	84(14.4)
	무속, 기타	22(3.8)
임상병명	암	123(21.0)
	심장 질환	26(4.4)
	폐 질환	28(4.8)
	당뇨	31(5.3)
	고혈압	18(3.1)
	뇌혈관 질환	12(2.1)
	근골격계 질환	75(12.8)
	신장 질환	34(5.8)
	위장관 질환	73(12.5)
	신경계 질환	20(3.4)
	피부 질환	22(3.8)
	자가면역성 질환	7(1.2)
	대사성 질환	9(1.5)
	이비인후과 질환	41(7.0)
부인과 질환	52(8.9)	
비뇨기계 질환	15(2.6)	
기타	68(11.6)	
병원입원	없다	341(58.2)
	1~2회	141(24.1)
	3~5회	58(9.9)
6회 이상	6회 이상	46(7.8)
	외래방문	없다
1~2회		128(21.9)
3~5회		115(19.6)
6~8회		67(11.4)
9회 이상	109(18.6)	

39) 조남옥 등. 앞의 글.

8개 요인의 값을 인구사회학적 특성에 따라 분석하였을 때, 요인 중에서 professional pride, patient centered caring, professional knowledge, trust

와 expertism이 그룹 간에 유의한 차이가 있었다. 요인 'professional pride'는 경제적 상태에 따라서 '매우 넉넉한' 군과 '적절한 수준' 군 간에, 그리고

〈표 2〉 환자들이 생각하는 좋은 간호사의 특성

순위	특성	N(%)*
1	친절하다	472(80.6)
2	밝은 인상이다	319(54.4)
3	진심으로 대해준다	293(50.0)
4	환자 마음을 이해해 준다	288(49.2)
5	신뢰감이 간다	268(45.9)
6	편하게 대해준다	263(44.9)
7	관심을 가져준다	248(42.3)
8	가족같이 대해준다	243(41.5)
9	설명해 준다	242(41.3)
10	모든 환자를 공평하게 대해준다	229(39.1)
11	배려한다	224(38.2)
12	호출기를 누르면 바로 달려온다	219(37.4)
13	직업정신이 투철하다	219(37.4)
14	현신적이다	218(37.2)
15	전문지식이 있다	203(34.6)
16	환자의 요청을 잘 들어준다	193(32.9)
17	능숙하게 한다	186(31.7)
18	환자의 이름을 기억해 준다	185(31.6)
19	미리 알아서 조치를 취해 준다	184(31.4)
20	환자에게 잘 해준다	183(31.2)
21	자상하다	181(30.9)
22	용기를 준다	168(28.7)
23	상담을 해 준다	164(28.0)
24	부지런하다	164(28.0)
25	경험이 풍부하다	161(27.5)
26	전문성이 높다	161(27.5)
27	사랑이 많다	159(27.1)
28	불편함을 덜어준다	157(26.8)
29	염려해 준다	155(26.5)
30	지혜롭다	153(26.1)
31	힘내라고 지지해 준다	147(25.1)
32	차분하다	147(25.1)
33	인격이 원만하다	143(24.4)
34	손이나 어깨를 잡아주면서 위로해 준다	141(24.1)
35	부탁을 잘 들어준다	140(23.9)
36	여러번 확인한다	136(23.2)
37	매사에 조심스럽다	122(20.8)
38	자신감이 있다	121(20.7)
39	의욕적이다	107(18.3)
40	유머러스하다	102(17.4)
41	조정자 역할을 잘한다(의사와 부딪힐 때)	102(17.4)
42	일사분란하게 일한다	92(15.7)
43	자제력이 있다	90(15.4)
44	교육을 해준다	70(12.0)

* 중복가능

한국의료윤리교육학회지 제9권 2호(통권 제16호) : 2006년 12월

‘매우 넉넉한’ 군과 ‘매우 부족한’ 군 간에 유의한 차이가 있었다($P=.024$). 요인 ‘patient centered caring’은 직업에 따라서 ‘자영업’ 군과 ‘보건의료직’ 군 간에 유의한 차이가 있었다($P=0.032$). 요인 ‘professional knowledge’는 연령과 교육수준에 따라 차이가 있었다. 연령에 따라서는 ‘40-49’ 군과 ‘70세 이상’ 군 ($P=.009$)이, 교육수준은 ‘초등졸 이하’ 군이 ‘석사 이상’ 군과 ‘중학교’, ‘대학교 졸업’ 군과 유의한 차이가 있었다($P=.019$). 요인 ‘trust’는 연령에 따른 차이가 있어 ‘18-29세’ 군이 ‘60-69세’ 군 그리고 ‘40-49세’ 군이 ‘60-69세’ 군이 유의한 차이가 있었다 ($P=.008$). 요인 ‘expertism’은 직업, 종교, 경제적 상태에 다른 차이가 있어, 직업에서 ‘사무직’ 군과는 ‘교육자’ 군, ‘기타’ 군, ‘자영업’ 군과 유의한 차이가 있었고($P=.002$), 종교에서는 ‘종교 없는’ 군과 ‘개신교’ 군 간에, 그리고 ‘불교’ 군과 ‘개신교’ 군에 유의한 차이가 있었다($P=.007$). 그리고 경제적 상태에 따라

서 ‘넉넉한’ 군과 ‘매우 부족’ 군과 유의한 차이가 있었다($P=0.032$)(표 4).

4. 좋은 간호사가 환자에게 미치는 영향

좋은 간호사가 환자에게 미치는 영향 21개 문항에서 점수가 가장 높게 나타난 문항은 좋은 간호사의 간호를 받을 때 ‘나는 간호사를 신뢰하게 된다’로 4점 만점에서 3.26점이었고, 그 다음은 ‘나는 안전하다는 느낌이 든다’가 3.10점, ‘나는 계속 투병할 수 있는 용기를 갖게 된다’가 3.09점, ‘나는 기분이 즐거워 진다’가 3.06점 그리고 ‘나는 기분이 따뜻해 진다’가 3.00점으로 나타났다. 낮은 점수로 나타난 항목은 ‘나는 죄책감에서 벗어나게 된다’가 2.33으로 가장 낮았고, 그 다음이 ‘나의 개인적이 사소한 것 까지 기꺼이 털어 놓게 된다’가 2.38점 이었고, ‘강한 사람이라는 기분이 들게 된다’가 2.62점으로 나타났다(표 5).

〈표 3〉 좋은 간호사의 행위에 대한 요인 분석

요인	문항수	Cronbach's α
요인 1 연민(사랑)	18	0.89
요인 2 전문적 자긍심	6	0.79
요인 3 환자중심 돌봄	9	0.77
요인 4 전문적인 지식	6	0.75
요인 5 신뢰	5	0.71
요인 6 숙련가	4	0.63
요인 7 환자 존중	6	0.72
요인 8 환자 옹호	5	0.56
합 계	59	0.94

한성숙, 엄영란, 홍여신, 조남옥 - 우리나라 환자들이 지각한 '좋은 간호사'의 특성 및 행위

〈표 4〉 인구사회학적 특성에 따른 좋은 간호사의 요인별 행위

		현신적(연민) M±SD	F(P)	자부심 M±SD	F(P)	환자중심 M±SD	F(P)	전문성(지식) M±SD	F(P)
성별	남자	67.46±14.68		78.13±14.74		66.37±14.82		81.36±13.65	
	여자	67.36±14.16		78.95±14.81		66.22±14.74		83.35±12.72	
연령	18~29	66.63±14.01		80.92±16.09		65.76±14.96		81.89±15.14	
	30~39	66.80±14.22		78.66±12.70		63.99±13.79		83.49±13.49	
	40~49	68.54±14.22		78.94±15.16		66.89±15.46		84.97±10.60a	3.09 (0.009)
	50~59	65.56±14.52		77.16±15.24		67.50±14.02		80.74±13.08	
	60~69	68.01±15.33		76.77±14.89		68.64±15.72		81.43±13.81	
	70	65.34±14.76		77.26±14.22		65.86±15.31		75.69±11.76a	
결혼	미혼	66.94±14.14		79.72±15.23		64.82±14.58		82.02±13.47	
	기혼	67.82±14.35		78.33±14.83		66.76±14.66		82.99±12.95	
	이혼	66.17±16.30		78.17±12.46		67.22±18.14		82.00±11.27	
	사별	62.30±14.10		75.89±12.57		65.68±13.37		74.70±16.78	
교육정도	초등졸 이하	63.74±15.05		77.01±12.31		63.89±15.43		75.00±13.96abc	
	중학교	67.58±14.57		78.75±13.55		70.11±14.50		84.58±11.24b	
	고등학교	66.49±14.54		77.89±16.04		65.96±14.77		82.54±13.24	2.72 (0.019)
	전문대	69.57±14.83		79.84±12.86		66.29±14.22		80.78±12.27	
	대학교	67.96±13.31		79.53±14.51		66.82±14.35		83.36±13.45c	
	석사 이상	67.70±16.94		76.08±15.88		61.29±17.38		85.08±13.17a	
직업	유	66.87±14.21		78.55±14.81		66.12±14.71		82.23±12.81	
	무	67.95±14.54		78.66±14.76		66.46±14.84		82.81±13.50	
직장	사무직	66.34±12.39		78.20±13.65		65.49±13.07		80.65±14.66	
	자영업	68.51±15.14		78.42±14.79		68.28±15.25a		82.16±13.60	
	서비스 및 보건의료직	65.15±14.22		75.38±16.34		62.19±14.73a	2.66 (0.033)	82.47±11.89	
	교육직	67.87±17.70		82.64±17.98		63.43±18.22		86.67±12.83	
	기타	68.49±14.67		80.36±13.60		67.93±14.65		85.05±12.49	
거주지	대도시	66.42±14.06		77.87±15.75		65.43±15.29		82.81±13.40	
	기타 지역	68.49±14.65		79.42±13.59		67.24±14.12		82.19±12.87	
종교	종교 없음	68.85±14.83		79.42±13.59		66.52±14.88		83.58±12.79	
	불교	66.11±14.29		78.37±14.71		65.17±15.47		80.47±14.00	
	기독교	67.17±14.34		78.34±14.45		67.07±14.64		82.32±14.20	
	가톨릭	66.72±13.52		80.46±13.61		65.61±14.39		82.99±10.90	
	무속, 기타	66.23±14.77		76.14±19.04		65.66±13.10		85.23±12.04	
경제상태	넉넉함	63.59±14.60		72.74±14.80ab		62.44±15.18		82.43±13.09	
	적절 수준	67.21±14.21		79.00±14.89b	3.17 (0.024)	66.19±14.41		81.96±13.34	
	부족	66.00±14.08		78.54±14.47		66.75±15.35		84.08±12.98	
	매우 부족	71.97±15.76		81.84±13.26a		70.09±15.63		84.62±10.99	
병원입원	없다	67.01±14.49		78.04±15.41		66.28±15.29		81.64±13.76	
	1~2회	68.45±13.37		79.91±13.80		65.41±13.45		83.54±12.72	
	3~5회	67.65±16.18		78.23±15.20		66.24±14.73		83.41±11.30	
	6회 이상	66.79±14.30		79.26±12.28		69.08±14.78		84.78±11.63	
외래방문	없다	68.79±14.88		77.55±15.64		67.91±14.95		81.79±14.31	
	1~2회	65.79±14.81		78.19±15.60		65.76±15.01		81.64±3.38	
	3~5회	67.40±13.02		78.19±13.60		65.87±13.22		82.32±11.91	
	6~8회	67.72±13.73		81.84±13.56		68.57±14.02		85.63±11.41	
	9회 이상	66.96±14.82		79.17±14.24		63.43±15.83		82.95±13.17	
전체	67.40±14.37		78.61±14.77		66.28±14.76		82.52±13.14	5.12 (0.006)	

한국의료윤리교육학회지 제9권 2호(통권 제16호) : 2006년 12월

		신뢰 M±SD	F(P)	숙련성 M±SD	F(P)	존중 M±SD	F(P)	환자옹호 M±SD	F(P)
성별	남자	77.08±15.63		65.51±17.54		76.06±13.42		69.80±14.58	
	여자	78.84±14.70		67.38±17.44		77.49±14.50		68.78±14.71	
연령	18~29	80.51±15.11a		65.42±18.36		77.45±13.98		70.05±15.29	
	30~39	78.71±14.80		64.77±16.42		75.79±14.98		68.07±14.71	
	40~49	79.63±14.76b	3.15	68.21±18.02		78.89±13.71		70.10±14.91	
	50~59	77.02±13.70	(0.008)	66.50±15.69		75.66±13.41		68.68±12.85	
	60~69	72.54±17.60ab		70.13±19.63		76.13±15.32		68.48±17.18	
	70	73.33±15.44		63.54±18.03		75.87±10.78		70.42±11.51	
결혼	미혼	79.13±13.79		64.47±17.47		76.11±13.33		68.64±14.39	
	기혼	77.79±15.72		67.71±17.32		77.28±14.27		69.34±14.88	
	이혼	80.40±12.98		64.00±21.52		78.33±15.02		69.20±14.70	
	사별	72.86±12.82		60.71±12.12		71.43±13.56		71.08±10.95	
교육정도	초등졸 이하	71.48±16.10		65.97±18.70		74.23±13.87		67.78±14.03	
	중학교	76.10±11.66		66.75±20.96		77.75±14.62		70.10±14.76	
	고등학교	76.67±15.96	2.86	66.06±17.34		77.45±14.19		69.21±14.98	
	전문대	79.06±14.86	(0.014)	65.63±17.45		77.66±12.84		66.31±14.16	
	대학교	80.28±14.71		67.31±17.07		76.59±14.15		70.17±14.80	
	석사 이상	81.94±13.58		68.95±14.83		73.79±15.34		70.81±12.92	
직업	유	77.80±14.83		67.07±17.29		76.85±14.04		68.42±14.24	
	무	78.43±15.40		66.11±17.71		76.94±14.10		70.02±15.03	
직장	사무직	79.25±13.40		61.73±17.27abc		76.08±13.70		69.59±13.59	
	자영업	75.04±16.51		68.86±16.50c		76.44±14.03		69.96±14.47	
	서비스 및 보건의료직	76.95±15.41	2.47	62.99±16.40	4.39	73.86±13.91	(0.002)	66.10±15.01	
	교육직	83.33±14.82	(0.044)	72.50±15.10a		78.19±16.11		73.17±13.42	
	기타	79.73±16.29		68.92±17.57b		79.50±13.80		70.58±15.37	
거주지	대도시	77.72±15.27		66.79±17.51		76.15±14.40		68.29±14.49	
	기타 지역	78.54±14.94		66.38±17.50		77.72±13.67		70.24±14.78	
종교	종교 없음	78.03±15.27		64.55±18.63a		78.30±13.68		70.38±15.17	
	불교	75.91±15.53		63.15±17.99b		76.41±14.66		68.09±14.23	
	기독교	79.20±14.45		69.65±16.95	3.60	76.38±14.00	(0.007)	69.01±14.98	
	가톨릭	78.33±15.78		68.97±14.07		75.35±14.68		68.45±13.64	
	무속, 기타	80.68±14.42		67.90±17.39		78.03±12.55		69.77±14.27	
경제상태	넉넉함	74.67±16.21		62.50±18.63a		73.28±14.34		66.20±17.58	
	적절 수준	78.20±15.17		67.05±16.88	2.96	76.80±14.00	(0.032)	68.95±14.39	
	부족	79.25±13.69		64.56±18.79		77.16±13.29		69.72±13.85	
	매우 부족	78.33±16.87		72.60±17.42a		81.41±15.79		73.97±15.14	
병원입원	없다	77.87±15.59		66.48±17.62		76.63±14.53		68.86±14.52	
	1~2회	78.37±14.65		66.45±17.17		76.46±13.24		69.36±15.19	
	3~5회	77.85±13.83		67.13±18.61		79.10±14.30		72.33±13.55	
	6회 이상	79.35±14.78		67.26±16.57		77.45±12.78		67.39±15.12	
외래방문	없다	78.87±14.89		63.38±17.27		76.66±14.25		67.97±14.43	
	1~2회	77.48±14.61		68.32±16.17		77.65±12.54		70.04±13.24	
	3~5회	79.48±12.65		69.22±15.93		76.06±12.84		70.82±12.02	
	6~8회	76.65±15.87		66.63±18.36		76.00±14.74		69.04±15.25	
	9회 이상	76.65±15.87		66.63±18.36		76.00±14.74		69.04±15.25	
전체	78.11±15.11		66.60±17.49	3.85	76.90±14.07	(0.022)	69.21±14.65	3.14	(0.044)

〈표 5〉 좋은 간호사가 환자에게 주는 영향

문항번호	변수요인	N	%	M±SD
18	간호사를 신뢰하게 한다	581	99.1	3.26±0.71
19	안전하다는 느낌이 든다	580	99.0	3.10±0.73
6	계속 투병할 수 있는 용기를 갖게 된다	576	98.3	3.09±0.76
4	기분이 즐거워진다	567	96.8	3.06±0.73
13	기분이 따뜻해진다	581	99.1	3.00±0.70
16	희망을 가지게 된다	573	97.8	2.99±0.77
1	자신을 잘 관리하게 된다	578	98.6	2.96±0.66
15	힘이 북돋아진다	566	96.6	2.95±0.73
14	두려움이 작아진다	567	96.8	2.93±0.73
7	통증과 불편감이 줄어든다	570	97.3	2.91±0.75
5	그 상태가 그렇게 나쁘지 않다고 느끼게 된다	562	95.9	2.91±0.76
10	자신감이 생기게 된다	567	96.8	2.89±0.81
3	조용하고 평화로워진다	573	97.3	2.89±0.72
20	사랑받는다는 느낌이 든다	554	94.5	2.87±0.83
12	비관적인 생각을 하지않게 된다	556	94.9	2.78±0.77
21	다른 사람에게 관심을 기울이게 된다	544	92.8	2.74±0.82
9	나의 인생이 가치 있다는 기분이 든다	546	93.2	2.67±0.86
2	근심걱정에서 해방된다	566	96.6	2.67±0.77
8	강한 사람이란 기분이 들게 된다	538	91.8	2.62±0.84
11	나의 개인적인 사소한 것까지 기꺼이 털어놓게 된다	521	88.9	2.38±0.93
17	죄책감에서 벗어나게 된다	483	82.4	2.33±0.96

V. 논의

본 연구는 암환자를 대상으로 우리나라의 문화적 특성과 가치 중심의 윤리적 관점과 대상자 중심의 관점에서 환자들이 경험한 좋은 간호사의 특성을 밝히기 위해 Van Kaam의 현상학적 분석법을 이용한 질적인 연구 40)를 토대로 본 연구자들이 선정한 문항을 통하여 조사연구를 시도하였다. 본 연구는 좋은 간호사의 특성과 행위를 밝힐 뿐만 아니라 좋은 간호사가 주는 영향

에 대하여도 분석하였다.

본 연구 결과 우리나라 환자들이 생각하는 좋은 간호사의 특성은 '친절하다', '밝은 인상이다', '진심으로 대해준다', '환자의 마음을 이해해 준다', '신뢰감이 간다', '편안하게 대해 준다', '배려해 준다', '가족 같이 대해 준다'의 순이었다. 이처럼 친절함, 밝은 인상, 진심으로 대해주는 간호사를 환자가 가장 선호하는 것으로 나타났다. 암 환자를 대상으로 질적 연구를 한 조남옥 등 41)의 결과에서는 좋은

40) 조남옥 등. 앞의 글.

41) 조남옥 등. 앞의 글 : 154-155.

한국의료윤리교육학회지 제9권 2호(통권 제16호) : 2006년 12월

간호사의 특성으로 '잘해 준다'가 가장 높은 점수를 나타냈고 그 다음이 '설명 해 준다' '밝은 인상' '친절하다', '배려한다'의 순으로 나타났다. 본 연구의 대상은 일반 환자였으므로 암환자와는 조금 차이가 있으나 내용에 있어서 비슷한 결과가 나타났음을 볼 수 있다. 권성복 등⁴²⁾의 연구에서 간호사의 속성으로 나타난 7개의 속성 중 친절의 개념이 포함되었으나 순위에서는 여섯 번째였다. 그러나 이미에⁴³⁾의 연구에서 환자들이 기대하는 간호서비스의 속성은 '기꺼이 도움을 주려는 태도', '친절하고 예의 바름', '환자에게 성심성의를 다하는 태도'로 나타나 친절하고 예의 바른 간호사를 두 번째의 속성으로 기술하여 본 연구 결과와 유사함을 볼 수 있다.

Hicks⁴⁴⁾의 연구에서 표현된 좋은 간호사의 4개 행동사는 친절, 연민적인, 좋은 의사 소통자, 좋은 자기 성찰자이며, 친절이 간호사의 중요한 특성으로 나타나 본 연구에서 나타난 것과 같음을 볼 수 있다. 또한 Haggman-Laitila 와 Astedt-Kurki⁴⁵⁾는 환자가 기대하는 간호사로 '환자의 안녕을 우선시하여 돌보는 간호사', '간호사 행위가 적절하고 친절해야 함'으로 표현하여 친절이 중요한 속성임을 나타냈다. 간호학생을 대상으로 한 Davis 등⁴⁶⁾의 연구에서도 좋은 간호사의 특성으로 '친절과 좋은 성품'을 최우선으로 표현하였고 그 다음이 '동정적', '따뜻함'을 들었으며, Thorsteinsson⁴⁷⁾도 양질의 간호를 베푸는 간호사의 속성은 '친절', '좋은 태도와 자세 및 숙련된 임상기

술'을 우선으로 표현하여 간호사의 여러 가지 속성이나 특성 중에서 환자에 대한 간호사의 친절함과 성심으로 대하는 것의 중요성을 잘 나타내었다.

좋은 간호사 행위의 요인별 분석에서 요인의 점수를 100점 만점으로 하였을 때, 전문적 지식이 82.52점, 전문적 자긍심이 78.61점, 신뢰가 78.11점, 환자존중이 76.90점이었다. 지성애, 권성복과 박은희⁴⁸⁾의 연구결과 질적 간호의 상위속성은 환자중심 간호였고 그 다음이 전문성, 돌봄, 친절이었으며 전문성이 질적 간호에 중요한 위치를 차지하였다. 조남옥 등⁴⁹⁾의 연구에서는 10개의 주제로 분류된 내용은 전문성, 배려, 요구충족, 친밀감, 설명, 밝은 인상 등의 순으로 진술되어 일반환자들과 같이 암환자들도 간호사의 전문성을 중요시한 점이 본 연구와 같았다. 그러나 Smith와 Godfrey⁵⁰⁾는 올바른 간호행위에 대한 연구에서 좋은 인격적 특성이 간호사가 간호하도록 이끈다고 하여 인격적 특성을 강조하였으며, Davis⁵¹⁾도 임상에서 간호사의 전문성도 중요하지만 간호사의 존재, 덕스러움, 즉 성품의 중요성을 강조하였다. 또한 Kelly⁵²⁾는 도덕적 간호가 실무수행에서 중요하고, 도덕적 간호는 좋은 간호사가 올바른 행위를 하였을 때 나타난다고 하여 도덕적 간호의 필요성을 제기하였다. 따라서 본 연구에서 좋은 간호사 행위의 요인으로 전문적 지식, 전문적 자긍심이 높은 점수가 나왔으나 그 다음 점수인 신뢰 및 환자 존중이 간호행위 요인으로 더욱 중요하게 작용함을 시사한다고 사료된다. 아시아인들이 말하는

42) 권성복 등. 앞의 글.

43) 이미에. 앞의 글.

44) Hicks C. 앞의 글.

45) Haggman-Laitila A, Astedt-Kurki P. 앞의 글.

46) Davis 등. 앞의 글. 1990.

47) Thorsteinsson LS. 앞의 글.

48) 지성애, 권성복, 박은희. 질적간호에 대한 환자와 가족의 지각. 간호행정학회지 1998 ; 4(1) : 247-275.

49) 조남옥 등. 앞의 글 : 154-155.

50) Smith KV, Godfrey NS. 앞의 글.

51) Davis AJ. 앞의 글. 1990.

52) Kelly B. 앞의 글.

좋은 간호에 대한 발표⁵³⁾에서 한국인은 좋은 간호요소로 간호실무 영역에서 주의 깊은 간호사정, 판단력, 문제해결능력, 확실한 기본간호술, 환자권의 옹호자 등을 꼽았고, 일본에서는 환자의 가치를 존중하면서 개별화된 간호를 제공하는 것을 들었다. 태국은 전인간호, 환자의 마음을 돌보는 간호, 환자에 대한 관심, 동정심, 정직함을 들었으며, 연변은 환자중심 간호, 가족처럼 돌보는 간호, 환자의 인격 존중, 밝고 친절함, 응대, 충분한 전문지식과 실무능력을 들었다. 홍콩에서는 마음을 써준다는 느낌을 받을 때, 보호받는 느낌이 들 때, 가족처럼 대해 줄 때 좋은 간호를 받았다고 생각했다. 위의 내용을 종합해 볼 때 좋은 간호행위는 우선 '환자중심의 간호 행위, 간호사의 좋은 성품'이 좋은 간호를 제공함을 볼 수 있었으며, 이것이 도덕적 간호로 이끈다고 생각된다. 또한 동양권에서는 가족처럼 돌보는 간호, 가족처럼 대해 주는 간호가 특징적으로 드러나 본 연구와도 유사한 결과를 볼 수 있다. Benner⁵⁴⁾는 좋은 간호 실무에서 최소한 7가지의 도덕적 요소와 기술이 요구된다고 하였다. 즉, 관계적 기술로 신뢰, 자비, 개방적 언어를 들었고, 인지능력을 두 번째 요소로, 윤리적인 요인과 행동에 대한 기술적인 know-how, 도덕적 숙고와 의사소통기술, 좋은 간호의 목적에 대한 이해, 지역사회의 실무에 참여, 그리고 마지막으로 이웃과 우리자신에 대한 사랑의 능력과, 사랑받는 능력을 들었다.

인구사회학적 특성에 따른 8개요인 값의 차이는 우선 professional pride에서 경제상태가 '매우 어려운' 군과 '적절한 수준' 군이 직업적 자긍심이 높게 나타났다. 이는 경제적으로 매우 어려운 군이 간호사라는 직업을 긍지를 가질 수 있는 직업으로 인지한 것으

로 생각되며, 경제적으로 안정된 적절한 수준 군에서도 간호사의 직업을 선호하는 것으로 해석이 되었다. 'patient centered caring'은 자영업 군이 보건의료직 군과 달리 간호사를 환자중심의 간호를 한다고 인지하였으며, 보건의료직 군은 간호사라는 직업을 잘 알고 있으므로 자영업 군과는 차이가 있다고 사료된다. professional knowledge는 40~49세 군이 간호사들이 전문지식을 가지고 있다고 인지하였으며, 교육수준 별 대학졸업자와 석사 이상 군이 간호사가 전문지식을 가졌다고 인지하였다. 이는 교육수준이 높은 군이 간호사가 전문지식을 소지한 것으로 인지한 것으로 이해할 수 있다. trust는 연령에 따른 차이가 있어 18~29세 군과 40~49세 군이 다른 군에 비해 점수가 높아 나이가 비교적 어린 군이 간호사를 더 신뢰하는 것으로 나타났다. 마지막으로 expertism은 교육자 군이 다른 군에 비해 간호사가 숙련된 기술을 가졌다고 인지하였으며, 종교적으로는 개신교 군이 점수가 높았고, 경제적 상태에 따라서는 매우 어려운 군이 높은 점수가 나왔다. 이러한 연구의 결과는 다른 연구에서 찾아 볼 수 없는 내용이므로 다른 문헌과는 비교할 수 없었고 나타난 결과에 따라 본 연구자들이 해석할 수 밖에 없는 한계가 있었다.

본 연구에서 좋은 간호사가 환자에게 미치는 영향은 첫째, 좋은 간호사의 간호를 받을 때 '나는 간호사를 신뢰하게 된다', 그 다음은 '나는 안전하다는 느낌이 든다', '나는 계속 투병할 수 있는 용기를 갖게 된다'로 나타났다. Thorsteinsson⁵⁵⁾은 양질의 간호의 결과 그 영향은 '감사한 마음', '안정감과 신뢰감'으로 나타났고 그러한 간호사가 함께 있으면 '나는 마음이 완전히 편하다', '나는 두려워 할 필요가 없다'라고 하

53) 이원희. 아시아인들이 말하는 '좋은 간호'. 간협신보, 제 2면, 2005. 8. 25.

54) Benner P. The role of embodied emotion and life world in nursing practice. Nursing Philosophy 2000 ; 1 : 1-14.

55) Thorsteinsson. 앞의 글.

었다. 그리고 Radwin⁵⁶⁾은 암환자를 대상으로 한 질적 간호의 결과, 환자들은 '다행감과 안녕감'이 증가되었고, Radwin과 Alsters⁵⁷⁾는 질적 간호내용을 분석한 결과 환자들은 신뢰, 긍정 및 진정성을 포함하는 안녕감의 증진과 힘의 증진을 바탕으로 한 행복감이 증진되었다고 하였다. Williams⁵⁸⁾는 질적 간호의 결과로 나타나는 것은 환자의 안녕과 관련되는 '치료적인 효과' 즉 치유(healing)로 해석하였다. 이것은 환자의 질병, 안전과 만족에 대한 사회, 심리적, 신체적 반응으로 측정된다고 하였다. 특히 이러한 치료적 효과는 간호사와 환자와의 긍정적인 관계 그리고 간호사의 긍정적인 특성과 숙련된 간호로 촉진된다고 하였다. 또한 그는 수준 높은 질적 간호는 '환자의 모든 요구를 충족시키는 것'이며, 신체적인 요구뿐만 아니라 사회, 심리적인 요구를 충족시켜 주는 것이라고 하였다. Davis 등⁵⁹⁾은 좋은 간호의 행동특성으로 4가지를 들었다. 숙련된 간호와 간호기술, 신속한 행동, 기꺼이 도와주고 자 하는 것, 진심으로 사람들에게 봉사하는 것을 들었다. Attree⁶⁰⁾는 환자와 환자의 친척 '을 대상으로 연구한 좋은 간호의 결과로 환자들은 '돌봄을 받았다는 느낌'이 들었다고 하였다.

결과적으로 환자들은 좋은 간호사 즉 친절하고, 밝고, 진심으로 대해주며, 환자의 마음을 이해해 주고 가족같이 대해주는 간호사를 선호하는 것으로 나타났고, 이러한 간호사의 간호를 받으면, 환자는 간호사를 신뢰하게 되고, 안전하다는 느낌을 받고, 계속 투병할 수 있는 용기를 갖게 된다는 결론을 얻었다.

Ⅶ. 결론 및 요약

본 연구는 우리나라 대학병원에 입원한 환자들이 지각한 좋은 간호사의 특성, 행위, 좋은 간호사가 주는 영향 등을 파악하기 위한 조사연구이다. 연구대상은 서울에 위치한 2개 대학병원에 입원한 환자를 각 각 200명(총 400명)씩, 1개 지방 대학병원에 입원한 환자 200명을 선정하여 총 600명의 환자를 대상으로 하였다.

본연구의 결과는 다음과 같다.

1. 환자들이 생각하는 좋은 간호사의 특성은 '친절하다', '밝은 인상이다', '진심으로 대해 준다', '환자의 마음을 이해해 준다', '신뢰감이 간다', '편안하게 대해 준다', '배려해 준다', '가족같이 대해 준다' 등의 순이다.
2. 좋은 간호사의 행위를 요인 분석한 결과 8개 요인으로 분류되었으며, compassion, professional pride, patient centered caring, professional knowledge, trust, expertism, respect for patient, advocacy 로 명명하였다.
3. 요인의 점수를 100점 만점으로 환산했을 때 가장 높은 점수는 professional knowledge 82.52, professional pride 78.61, trust 78.11, patient respect, 76.90순이었다.

56) Radwin L. 앞의 글.

57) Radwin L, Alster K. Outcomes of perceived quality nursing care reported by oncology patients. Schola Inq for Nurs Prac: An Int. J. 1999 ; 1394 : 327-343.

58) Williams AN. The delivery of quality of nursing care: a grounded theory study of the nurse's perspective. J of Advanced Nursing 1998 ; 27 : 808-816.

59) Davis, et al. 앞의 글. 1999.

60) Attree M. Patients' and relatives' experiences and perspectives of 'Good' and 'Not so Good' quality care. J of Advanced Nursing 2001 ; 33(4) : 456-466.

4. 좋은 간호사가 환자에게 미치는 영향은 '나는 간호사를 신뢰 하게 된다', '나는 안전하다는 느낌이 든다', '나는 계속 투병할 수 있는 용기를 갖게 된다', '나는 기분이 즐거워 진다', '나는 기분이 따뜻해 진다' 등의 순 이었다.

본연구의 결과 좋은 간호사는 친절하고, 밝고, 진심으로 대해주며, 환자의 마음을 이해해 주고 가족같이 대해주는 간호사로 나타났고, 이러한 간호사의 간호를 받으면, 환자는 간호사를 신뢰하게 되고, 안전하다는 느낌을 받고, 계속 투병할 수 있는 용기를 갖게 되며,

기분이 즐거워지고 마음이 따뜻해진다는 결론을 얻었다. 따라서 간호사가 전문적인 지식을 갖추고, 전문적 자긍심을 가지고 환자를 존중하는 것도 중요하지만 우선 간호사로써 기본적인 자질을 갖추도록 지속적인 교육이 필요함을 제언하고자 한다. ■

색인어 : 좋은 간호사, 좋은 간호사의 특성, 좋은 간호사의 행위, 좋은 간호행위의 영향

Korean Patients' Conceptions of a Good Nurse

HAN Sung-Suk*, UM Young-Rhan**, HONG Yeo-Shin***, CHO Nam-Ok****

A study was designed to determine the characteristics, conduct, and impact of a good nurse from the point of view of patients in Korean university hospitals. The study was carried out at two university hospitals in Seoul and one university hospital outside of Seoul. A total of 600 patients (200 at each hospital) were surveyed. With respect to the characteristics of a good nurse, the study showed that patients believe that a good nurse should be kind, cheerful, sincere, trustworthy, considerate, and that nurses must treat patients like family members. In order to determine the conduct of a good nurse as viewed by patients, eight factors were considered, including compassion, professional pride, patient-centered caring, professional knowledge, trust, expertise, respect for patients, and advocacy. When attitudes towards the different factors were measured and converted to scores out of 100 percent, the factor that scored highest was professional knowledge (82.52), followed by professional pride (78.61), trust (78.11), and patient respect (76.90). As for the impact of a good nurse, patients reported that a good nurse induces trust, feelings of security, courage, and cheerfulness in patients. This research shows that a good nurse is conceived as someone who is friendly, bright, sincere, understanding, and treats the patient like family members. If a patient receives care from such a nurse, the patient will rely on the nurse, feel safe, have confidence in the struggle against his or her disease, and have a brighter disposition while undergoing care. Furthermore, although the professional knowledge and pride of nurses are important factors in a patient's care, for nurses to have an empathetic attitude toward patients, it is suggested that they receive continued education.

Keywords : Good nurse, Characteristics of a good nurse, Conduct of a good nurse, Impact of a good nurse

* College of Nursing, The Catholic University of Korea: *Corresponding Author*

** College of Nursing, Soonchunhyang University

*** Professor Emeritus, College of Nursing, Seoul National University

**** College of Nursing, Korea National Open University