

입원환자의 의료질 향상(QI)을 위한 입원생활 안내문의 효과

박 선 경* · 한 상 숙** · 백 승 남**

I. 서 론

1. 연구의 필요성

최근 고객들은 양질의 의료서비스에 대한 기대와 요구로 병원으로 하여금 의료서비스의 차별화를 요구(한국소비자 보호원, 1992)하고 있으며, 이에 따라 병원들은 단순히 치료를 목적으로 하는 것을 넘어 고객중심의 서비스를 제공하고자 노력을 하고 있다. 즉 의료기관을 이용하는 고객들이 원하는 것이 무엇인가를 파악하고 예측하며 이를 충족시키는 노력들이 필요하게 되었다. 이에 병원들이 질 향상 활동의 중요성을 인지하고 자발적으로 질 향상 활동을 수행하기 시작하였다.

서구 선진국에서도 의료전달에 있어서 의료의 질 향상(Quality Improvement)이 중요한 정책요소로 부각되어 전략적인 방법들을 모색하고 있으며, 조직 안에서 질에 대한 전략적 접근의 중요성을 강조하고 있다(백승교, 1997).

우리나라에서 질 향상 개념이 소개된 시기는 처음 병원표준화 심사가 실시된 1981년 이후로 볼 수 있으나(신영수, 1994) 의료의 질에 대한 관심이 고조된 시기는 전 국민 의료 보험이 실시된 1987년 이후로 볼 수 있다. 소비자들이 양질의 의료 서비스를 요구하게 되었고, 정부와 의료기관은 의료의 질 관리를 우리나라 보건 정책의 핵심과제로 삼게 되었다(문옥륜, 1990). 이러한 의료환경의 변화 속에서 보건복지부는 1995년부터 의료기관 서비스 평가제를 실시하여 소

비자의 불만을 해소하고, 의료기관들이 의료 서비스 향상에 관심을 갖도록 유도하여 왔다(김창엽, 1995). 의료기관 평가제도와 함께 의료기관간의 경쟁이 심화되면서 의료기관들은 최근 들어 의료기관 차원의 질 향상 사업을 추진하고 있다. 이는 의료서비스에 대한 고객의 높은 만족감은 의료기관을 다시 찾게 하는 결정적인 지표가 되며(한금옥, 1995; Lucas, 1988), 이 중 간호경험에 대한 서비스가 환자의 만족도에 가장 크게 영향을 미치기 때문이다(Alexander, Sandridge & Moore, 1993).

이처럼 고객들에 대한 서비스가 다양화되고 의료기관간의 경쟁이 심화되는 시점에서 병원에 입원하는 환자 및 보호자들이 갖는 첫인상은 서비스에 대한 만족도에 큰 영향을 미치게 된다. 대부분의 환자 및 보호자들은 처음 병원에 입원할 때 새롭고 낯선 환경에 많은 두려움을 갖게 된다. 특히 갑작스런 사고로 입원하는 경우는 불안감이 고조되어 새로운 환경에 대한 적응력이 떨어지게 되고 이러한 상황에서 입원생활 안내는 비효과적일 수밖에 없다. 결국 보호자는 반복적인 질문을 하게 되며 간호사는 이에 대해 되풀이되는 응대가 필요하게 되어 불필요한 시간을 갖게 된다. 이처럼 입원은 앞으로 진행되는 치료절차에 대한 정보부족과 막연한 두려움, 병원이라는 새롭고 낯선 환경 등으로 환자 및 보호자에게 불안감과 긴장감을 주며 입원생활에 부정적 영향을 미칠 뿐만 아니라 환자의 빠른 쾌유에도 영향을 미칠 수 있다.

이를 위해 환자가 처음 병원에 입원할 때 새로운 의료 환

* 순천향 대학병원 간호사
** 경희대학교 간호과학대학 교수

경에 대한 두려움을 최소화하고 신속하게 대응하기 위해 입원생활 안내 교육을 효과적으로 진행함으로써 치료적인 인간 관계를 형성하고 의료진에 대한 신뢰 구축, 병원에 대한 첫 인상을 좋게 함으로 만족도를 증진시킬 수 있으리라 본다. 이러한 입원생활 안내 교육의 효율적인 한 방안이 생활 안내 유인물을 환자별로 배부하여 보호자가 바뀔 경우에도 유인물을 계속 활용할 수 있도록 하는 것이다. 이는 간호사의 바쁜 업무로 누락 될 수 있는 입원생활 안내를 대신 할 수도 있다.

이에 본 연구자는 구두로 행해지던 입원생활 안내의 문제를 보완하고 정형화된 입원생활 안내문 자료를 제공하여 환자 및 보호자의 불만사항을 최소화하고, 환자치료에 긍정적 효과를 유도하여 환자의 정서적 신체적 안정적인 입원생활이 될 수 있도록 하기 위하여 본 연구를 시도하였다.

2. 연구 목적

본 연구의 목적은 S 대학병원에서 1년 단위로 이루어지는 QI활동이 지속적으로 이루어 질 수 있도록, 전 부서에 확산하여 실시한 후 효과를 파악하기 위한 것으로 그 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 1) 대학병원에 입원한 환자와 보호자의 일반적 특성을 확인한다.
- 2) 의료질 향상(QI)을 위한 입원생활안내문의 효과를 확인한다.

3. 연구의 가설

연구의 목적에 따른 가설은 다음과 같다.

가설: 입원생활안내문을 제공받은 중재군은 제공받지 않은 일반군 보다 입원 생활에 필요한 사항을 잘 알 것이다.

제 1부가설: 식사시간 및 식사관리에 대해 일반군보다 중재군이 잘 알 것이다.

제 2부가설: 필요시설의 위치와 사용법에 대한 일반군보다 중재군이 잘 알 것이다.

제 3부가설: 주차관리에 대해 일반군보다 중재군이 잘 알 것이다.

제 4부가설: 각종 증명서에 관련된 사항에 대해 일반군보다 중재군이 잘 알 것이다.

제 5부가설: 린넨물 사용에 관련된 사항에 대해 일반군보다 중재군이 잘 알 것이다.

제 6부가설: 기타 사항에 대해 일반군보다 중재군이 잘

알 것이다.

4. 용어 정의

본 연구에서 사용한 주요용어 의료 질 향상(QI)활동, 입원생활 안내문의 정의는 다음과 같다.

1) 의료 질 향상(Quality Improvement, QI)활동

질 향상(Quality Improvement, QI)은 환자에게 제공된 의료서비스의 질을 평가하고, 이를 향상시키는 것을 말한다. 본 연구에서는 연구자가 개발한 5점 척도 36문항으로 이루어진 입원생활안내문 평가도구로 측정된 점수를 말한다.

2) 입원생활 안내문

어떤 대상에게 새로운 사실이나 정보를 알려주기 위한 목적으로 쓴 글(http://user.chollian.net)을 말하며 본 연구에서는 5점 척도로 식사, 시설, 주차, 증명서, 린넨물, 그리고 기타 영역으로 구성되며 총 36문항으로 측정된 점수를 말한다.

II. 문헌 고찰

1. 의료기관의 질 향상(QI) 활동

1990년대에 와서 그 중요성을 깨닫기 시작한 의료의 질에 대해서는 의료인뿐만 아니라 일반인들에게도 중요한 관심사가 되고 있으나 의료의 질에 대해 명확하게 한 문장으로 표현하기란 쉽지 않다. 이에 여러 학자들이 질에 대한 개념을 정의하였다. 질 보장(Quality Assurance, QA)이란 의료서비스의 질적 수준을 표준(Standard)으로 선정한 후, 특정 의료서비스가 표준에 도달했는가를 평가하고 개선시키는 것을 말한다. 즉, 환자에게 제공된 의료서비스를 평가함으로써 그 서비스가 믿을 만하다는 것을 확인하는 것이다. 따라서 QA의 목표는 일정수준 이상의 양질의 의료로 가장 효율적으로 제공하는 것이라고 할 수 있다. 즉 비용최소화 전략(cost minimizing strategy)과 수익최대화 전략(profit maximizing strategy)을 활용하여 주어진 자원의 범위 내에서 다수의 환자에게 최적의 의료를 제공하는 것을 말한다. 이와 같은 정의에서 볼 때 '질 향상'이 '질 보장' 보다 적극적인 개념임을 알 수 있으나, 본 연구에서는 두 가지 용어를 동일한 개념으로 사용하였다.

현재 의료기관에서는 질 향상을 위한 객관적인 도구로 결과지표를 개발하려는 노력이 일고 있다. 이와 함께 질 향상활

동의 도입에 따른 신임제도 개선의 움직임이 있어 미국의 JCAHO가 1986년 질 향상을 강조하는 새로운 신입기준을 설정하고, 1995년 의료계의 발드리지 품질대상에서 질 향상 활동을 기본항목으로 제정하기에 이르렀다. QA활동이 이제 시작이라 할 수 있는 우리나라에서도 국제적으로 보편화 되어 있는 QA활동을 외면할 수 없는 실정이어서 병원표준화심사를 기본으로 하여 의료보험 진료비 심사, 병원단위 질 관리 사업, 질 관련 교육(보수교육)을 실시하고 있다. 1993년 서울아산병원에 QI 전담 부서가 처음 설치되면서 민간차원에서 의 의료QI활동이 시작되었고 1995년에는 보사부와 병원협회 주관 하에 의료기관 서비스평가를 3차 의료기관을 대상으로 실시하게 됨에 따라 병원마다 관심을 갖게된 계기가 되었다. 그러나 중요한 것은 외국의 성공사례를 무조건 도입하는 것이 아니라 우리나라의 여건과 의료가 발전해온 경험, 국민들의 요구, 현재의 의료체계 등을 고려하면서 앞으로의 의료의 질 향상사업이 발전할 수 있는 방법으로 정책을 마련하는 것이 우선적이라고 할 수 있다.

이상을 요약하면 경쟁이 심화되고 있는 외부 환경에 적극적으로 대응하기 위해서는 궁극적으로 의료 서비스의 질을 향상시키는 것이 중요하며 각 병원에서도 의료 질 향상을 통해 병원의 질 향상 사업을 적극적으로 유도하기 위해 간호부서와 관리 부서를 포함하는 형태가 필요하며, 활동에 주축이 될 수 있는 조직원들의 적극적인 참여가 의료의 질을 향상시킬 수 있음을 알 수 있다.

2. 입원생활 안내문

입원환자들이 가장 많은 불안을 느끼는 부분은 질병과 관련된 문제, 즉 치료, 예후, 수술에 관한 사항이며 그들이 가장 바라는 것은 의사나 간호사를 자주 만나고 싶어하고, 치료나 검사, 간호방법에 대한 자세한 설명을 듣고 싶어하며, 이러한 요구가 충족되지 못할 때 많은 불안감이 생긴다고 하였다(최옥신, 1975). 낮은 환경, 심각한 병에 대한 공포, 가족이나 친구와 격리 등을 포함한 많은 요소가 입원환자들이 경험할 수 있는 스트레스 요인(Voicer, Bohannon, 1975)이며 간호사는 환자가 받는 스트레스 요인을 최소화시켜 주어야 하며 환자의 욕구를 해결해 주어야 한다. 즉, 환자가 신체적, 정서적으로 안정상태를 유지할 수 있도록 긴장요소를 감소시키는데 도움을 주어야 한다고 하였다(Fuller, 1982).

다시 말해 정보는 다가올 일에 대한 준비를 하게 하여 해로운 정서반응을 줄일 수 있는데, 이것은 상황에 대한 예측력을 증가시킴으로써 적절한 대처를 유도하여 부정적 정서반응

을 감소시키게 된다(Johnson, 1972). 정보에는 몇 가지 형태가 있는데 절차정보, 감각정보, 지시정보 및 의사결정을 돕는 정보 등이 포함된다. 이중 구체적 정보절차 및 감각 정보의 제공이 스트레스 상황으로 인한 불안을 감소시키는데 효과적인 것으로 밝혀졌다(강지연, 1992). 환자가 정보를 받는 것은 하나의 권리이며(Smeltzer & Bare, 2000) 간호에서의 정보제공은 대상자의 신체적, 심리적 안녕 상태에서 도움을 주기 위한 목적으로 간호나 치료에 관련된 내용을 알려주는 것으로 환자 교육에 흔히 이용된다(이소우, 1982).

Redman(1980)은 좋은 환자교육이란 정보지식, 긍정적인 행동변화를 초래하는 것이라고 했으며 환자 간호에 참여하는 다양한 의료요원이 일치된 교육내용을 일관성 있게 교육하는 것이 바람직하다고 하였고, Whiteside(1983)는 유인물을 이용한 조직적인 환자 교육 프로그램을 통해 28명의 정신과 환자 15명에게 개별 면담 식으로 약물이름, 용량, 약물을 복용하는 이유, 약물의 부작용, 특별한 주의사항 등을 교육시키고 4주 후에 이 집단이 교육받지 않은 대조 집단 보다 자신이 복용하는 약물이름, 용량, 복용하는 이유, 부작용, 주의사항 등에 대해 상당히 더 잘 알고 있었음을 발표하였고, 환자 교육 프로그램에 유인물을 이용하는 것이 약물에 대한 환자의 지식을 증가 시켰다고 하였다(Cohen & Andun, 1981).

이상을 요약하면 입원으로 인한 불안과 스트레스를 경감시키는 데는 환자나 보호자가 알아야 할 사항에 대한 정보를 유인물과 같은 형태로 제공하면 효과가 있음을 알 수 있다.

3. 의료 질 향상(QI)활동의 선행연구

백운난(2000)은 입원환자의 간호만족도 향상을 위한 개선활동으로 환자만족도 향상을 위한 간호지침과 환경, 시설고장 점검 표를 작성한 후 교육한 결과, 입원환자의 간호 만족도는 개선활동 전 3.66점, 개선 활동 후 4.14점으로 향상되었고 하였다(P=.002). 황태희(2001)의 연구에서도 입원생활안내문 병실비치를 통한 환자 만족도 향상에서 157명을 대상으로 5점 척도의 설문으로 구성된 설문지를 이용하여 개선활동을 한 결과, 안내문이 병실생활에 도움이 되는 정도가 1차 평가 점수 60.9에서 2차 평가점수는 82.2로 높게 나타났다.

서성숙(1999)은 입원환자 안내에 대한 효율적인 관리 방안에서 입원 안내 시 병동 안내 도면을 작성하여 환자, 보호자에게 이용하게 한 결과, 장소 안내 문항에서 만족도가 30.3%에서 93.5%로 나타나 큰 증가율을 보였으며 말로 설명하기 어려운 부분을 보완할 수 있었고 결론적으로 반복적

인 안내가 감소되었다고 하였다. 또한 병실생활안내유인물을 작성하여 환자별로 배부하여 준비물에 대한 기억정도가 33.3%에서 87%로 높아졌으며 보호자가 바뀔 경우에도 유인물은 계속 활용할 수 있었다. 병동 안내 점수가 68점에서 89점으로 개선 활동 전, 후에 큰 차이를 보였다고 하였다.

입원 시 식사에 대한 연구를 살펴보면 이정호 등(2001)은 맛있는 치료식에서 2001년 10월에 50명을 대상으로 5점 척도의 설문으로 개선활동을 한 결과 메뉴에 대한 만족도는 3.04점에서 3.14점 향상되었고, 급식서비스에 대한 만족도는 평균점수에는 변동이 없었으나 맛에 대한 만족도는 3.08점에서 3.19점으로 상승하였고, 음식의 질에 대한 만족도는 3.24점에서 3.33점으로 0.9점 향상되었다고 하였다.

윤혜성 등(2002)은 퇴원 소요시간 단축 및 퇴원환자 만족도 향상에서 보호자 100명을 대상으로 10문항으로 구성되고 5점 척도를 이용한 설문지로 조사한 결과, 구두로 시행되던 퇴원교육을 안내문을 이용함으로써 퇴원소요시간이 1시간 38분, 계산서 나온 시간 3시간 30분, 각종 증명서 발급 16.9분, 외래 예약 소요시간 9.4분 의 감소로 총 퇴원 소요시간이 2시간 58.3분 단축되어 퇴원지연에 따른 보호자의 불만이 해소되었고 만족도의 총 평균은 0.6점 상승하였다고 하였다. 동영상 제공을 통한 연구를 살펴보면 박완규 등(2002)은 방사선치료 안내 영상물 제작에서 방사선 치료 안내 영상물을 제작하여 안내함으로써 방사선치료과정 이해부족과 불안감을 해소하고 치료의 효율성을 높여 고객을 위한 양질의 서비스를 제공하여 만족도를 높였다고 보고하였다.

최선희 등(2002)은 영상자료를 이용한 신환 교육 시간 단축에서 2001년 7월부터 10월까지 보호자 20명을 대상으로 50문항으로 구성된 보호자용과 간호사용의 설문지를 이용하여 병원생활안내문의 책자로 교육받은 군과 영상자료로 교육받은 군을 비교한 결과, 보호자를 대상으로 책자로 교육하였을 때 교육받는데 걸린 시간은 평균 21분이었고, 영상자료로 교육하였을 때 걸린 시간은 13분이었다고 하였다. 간호사를 대상으로 책자로 교육 시켰을 때 걸린 시간은 24분이었고, 영상자료로 교육시키는데 걸린 시간은 14분이었다고 하며, 책자로 교육 시 보호자가 이해한 점수는 62점이었고 영상자료로 교육 시 보호자가 이해한 점수는 73점이었다고 하며 책자로 입원 교육 시켰을 때 간호사들이 만족한 점수는 64점이었고, 영상자료로 교육 시 간호사들의 만족도는 77점이었다고 하였다.

이상을 요약하면 입원 시 구두로 시행하던 입원생활안내를 여러 가지 유인물을 제공하여 안내할 때 말로 설명하기 어려운 부분을 보완하고 보호자가 바뀔 때마다 설명해야 하는 반복적인 안내가 감소할 수 있음을 뿐만 아니라 환자와 보호자

에게 만족감도 줄 수 있음을 알 수 있다.

III. 연구 방법

1. 연구 설계

본 연구는 입원생활 안내문을 통한 QI활동의 효과를 확인하기 위한 전·후 평가조사(Evaluation study) 연구이다.

2. 연구 대상

2003년 5월 26일부터 10월 10일까지 대학병원에 입원한지 5일 이내의 환자와 보호자중 연구에 참여하기를 동의한 747명을 대상으로 선정하였다. 자료수집은 리플렛자료 교육 효과의 확산을 방지하기 위하여 대조군은 2003년 5월 26일부터 8월 14일까지 총 설문지 450매중 375부를 수거하여 83.3%의 회수율을 보였고, 중재군은 2003년 9월 1일 - 10월 26일까지 500매중 372부를 수거하여 74.4%의 회수율을 보였다.

3. 연구 도구

입원생활 안내문의 효과를 측정하기 위하여 지도교수 1인과, QI실장 1명, 간호부장 1명, 간호과장 4명에게 의뢰하여 도구를 개발하였다. 도구는 연구 대상자가 스스로 기입하는 자가보고식의 방법으로 고안되었으며, 이를 기입하는데 약 5분에서 10분 정도 걸린다.

이 도구는 5단계의 척도로 총 36문항이었으며, 그중 일반적 사항이 5문항, 식사에 관련된 사항이 6문항, 필요시설에 관련된 사항이 8문항, 주차에 관련된 사항이 4문항, 각종 증명서에 관련된 사항이 4문항, 린넨물 사용에 관련된 사항이 3문항, 기타 사항이 6문항으로 구성되었다. 각 문항은 5점 척도이며 아주 잘 안다 5점, 잘 안다 4점, 보통이다 3점, 모른다 2점, 아주 모른다 1점으로 점수가 높을수록 잘 알고 있다는 것을 의미한다.

본 도구의 36문항의 신뢰도는 Chronbach Alpha= .91이었다. 영역별 신뢰도를 보면 식사관련사항은 $\alpha = .88$, 필요시설 관련사항 $\alpha = .89$, $\alpha = .88$, 주차관련사항 $\alpha = .8$, $\alpha = .887$, 각종 증명서 관련사항 $\alpha = .93$, 린넨 사용에 관련된 사항 $\alpha = .93$, 기타사항 $\alpha = .86$ 이었다.

4. 연구 진행 및 자료 수집방법

1) 사전연구

사전연구는 2001년도와 2002년도의 전체 QI과제(83개)를 대상으로 조사하였고, 그 중 개선활동이 활발하고 과급효과가 있는 과제로 단위 부서에 확산 가능한 과제를 선정하였다. 과별 진행정도를 사전에 파악하여 지속 가능성을 분석하고, 현재 실행 정도를 부서마다 파악하여 1차 문제 분석을 실시 후 전 병동에 과급효과가 있는 입원생활 안내문을 선택하였다.

2) 본 연구

입원 시 가장 먼저 시행하게 되는 입원생활 안내와 간호사의 수행 중 많은 비중을 차지하는 정맥주사관리를 본 연구의 주제로 삼았다. QI활동 전의 입원생활 안내에 대한 효과를 측정하기 위하여 기존의 방법을 받아오던 일반군을 먼저 설문조사 한 후, QI활동 후를 조사하였다.

첫째, QI활동 전의 상태를 평가하기 위해 대학 병원에서 입원 시 구두로 시행하던 기존 방식대로 입원생활 안내를 받은 입원한지 5일 이내의 환자와 보호자를 일반군으로 선정하여 본 연구자가 만든 설문도구로 입원생활에 필요한 6개의 항목에 관하여 조사하였다. 이를 수정 보완하여 앞 뒤 4면의 총 8면으로 환자 및 보호자 준수사항, 식사안내, 린넨물, 샤워실, 의사 회진시간, 주차안내, 배선실 이용, 퇴원안내, 원목실, 면회시간, 편의시설 등으로 구성된 리플렛을 작성하였다.

둘째, 작성된 리플렛의 효과를 평가하기 위해 무작위로 선정된 한 개 병동에 한 달 동안 시범 적용해 본 후 사전평가를

한 결과 리플렛의 효과가 있음을 확인하였다.

셋째, 사전평가 두 달 후 전 병동에서 입원 시 병동 간호사가 환자와 보호자에게 리플렛을 나누어주어 직접 설명하고 환자 보호자에게 배부한 후 5일 뒤에 중재군을 평가하였다.

5. 자료 분석 방법

수집된 자료는 코딩카드에 부호화하여 SPSS Windows 11.0 프로그램을 이용하여 통계 처리하였다.

- 1) 연구 대상자의 일반적 특성은 백분율로 두 집단의 동질성 검증은 χ^2 -test로 분석하였다.
- 2) 일반군과 중재군의 입원 생활 안내문 제공 전 · 후 비교는 t-test로 분석하였다.

6. 연구의 제한점

본 연구는 일 대학병원을 연구대상으로 선정하였으므로 연구결과를 일반화하는 데에는 신중을 기하여야 한다.

IV. 연구 결과

1. 입원 생활 안내문에 대한 두 집단의 일반적 특성 및 동질성 검증

일반군과 중재군의 일반적 특성 및 동질성 검증을 살펴본

<표 1> 두 집단의 일반적 특성 및 동질성 검증

특성	구분	일반군(N=375) 실수(%)	중재군(N=373) 실수(%)	χ^2	p
성별	남	136(36.3)	139(37.4)	.043	.836
	여	239(63.7)	233(62.6)		
연령 (세)	30이하	173(46.4)	44(11.9)	10.17	.337
	30이상-40 미만	108(29.0)	93(25.2)		
	40이상-50 미만	49(13.1)	87(23.6)		
구분	50이상	43(11.5)	145(39.3)	0.14	.712
	환자	190(51.9)	232(63.4)		
입원일	보호자	176(48.1)	134(36.6)	5.87	.753
	1일	57(17.9)	86(24.6)		
	2일	59(18.6)	91(12.2)		
	3-5일	113(35.5)	108(30.9)		
병실	6-10일	89(28)	65(18.6)	5.95	.919
	1인실	17(4.7)	15(4.8)		
	2인실	100(27.5)	90(28.9)		
	4인실	49(13.5)	48(15.4)		
	6인실	198(54.4)	158(50.8)		

p<.05

결과는 <표 1>과 같다. 성별로는 일반군과 중재군 모두 남자는 36.6%와 37.4%, 여자는 63.7%와 62.6%로 여자가 남자보다 더 많았다. 연령별로는 일반군은 30세 이하가 46.4%로 가장 많았고, 중재군은 50세 이상이 39.3%로 가장 많았다. 환자, 보호자 구분별로는 일반군은 51.9%, 63.4%, 중재군은 48.1%, 36.6%로 나타났다. 입원일수 별로는 일반군과 중재군 모두 3-5일 입원한 환자가 35.5%와

30.9%로 가장 많았다. 병실별로는 일반군과 중재군 모두 6인실이 54.4%과 50.8%로 가장 많았고 그 다음이 2인실로 27.5%와 28.9%로 나타났다. 또한 대상자의 일반적 특성 모두 일반군과 중재군이 동질 하였다($\chi^2=.43\sim 10.17$, $p=.337\sim .919$).

2. 가설 검증

<표 2> 입원생활안내문의 효과

영역	문항내용	일반군 (N=375) M(SD)	순위	중재군 (N=372) M(SD)	항목별 항상 순위	t	영역 항상 순위	
식사	1. 식사시간	3.62(.94)	1	4.08(.69)	6	-7.62*		
	2. 식사종류	2.56(.92)	3	3.93(.89)	4	-20.58*		
	3. 치료식 안내	2.33(.81)	5	4.00(.90)	2	-26.43*		
	4. 영양상담	2.19(.80)	6	3.97(.95)	1	-27.51*		
	5. 보호자식사	2.46(.91)	4	4.03(.82)	3	-24.61*		
	6. 취사용기구사용	2.86(1.00)	2	4.01(.77)	5	-16.27*		
	소 계	2.66(.62)		4.00(.60)		-29.89*	1	
시설	7. 배선실 위치	3.86(1.03)	4	4.26(.69)	5	-6.21*		
	8. 배선실 전기제품 사용법	3.46(1.12)	7	4.09(.77)	2	-8.94*		
	9. 화장실 위치	4.28(.77)	1	4.41(.57)	8	-2.64*		
	10. 샤워실 위치	4.10(.93)	2	4.38(.62)	7	-4.74*		
	11. 샤워실 사용시간	2.79(1.15)	8	4.14(1.83)	1	-12.01*		
	12. 공동전화위치	3.78(1.05)	5	4.23(.73)	4	-6.71*		
	13. 공동세면실 위치	3.94(.94)	3	4.03(.67)	6	-5.93*		
	14. 비상구위치	3.60(1.08)	6	4.15(.78)	3	-7.87*		
		소 계	3.71(.72)		4.24(.54)		-11.28*	6
	주차	15. 무료주차시간	2.93(1.13)	3	3.97(.88)	2	-14.01*	
		16. 입·퇴원시 무료시간	3.09(1.13)	2	3.9(.84)	3	-12.05*	
		17. 주차장의 위치	3.66(.95)	1	4.08(.73)	4	-6.71*	
		18. 장기주차시 주차요금	2.59(1.05)	4	3.82(1.02)	1	-16.22*	
		소 계	3.06(.86)		3.96(.71)		-15.54*	5
증명서	19. 진단서 발급장소	2.92(1.01)	2	3.80(.87)	4	-12.62*		
	20. 진단서에 필요한 금액	2.32(.87)	1	3.66(1.01)	3	-19.30*		
	21. 입원확인증 발급장소	2.38(.92)	3	3.78(1.02)	2	-19.50*		
	22. 입원확인증에 필요한 금액	2.15(.75)	4	3.68(1.06)	1	-22.54*		
	소 계	2.44(.71)		3.73(.86)		-22.16*	2	
린넨물	23. 린넨물 종류	2.68(.99)	2	4.05(.78)	2	-20.94*		
	24. 교환시간	2.40(.88)	3	3.94(.90)	1	-23.39*		
	25. 사용한 것 두는곳	3.12(1.13)	1	4.24(2.68)	3	-7.39*		
	소 계	2.73(.85)		4.08(1.09)		-18.69*	4	
기타	26. 낙상주의 침대난간 사용	3.55(1.00)	1	4.15(.65)	6	-9.66*		
	27. 귀중품 관리	3.27(1.05)	2	4.12(.70)	3	-13.00*		
	28. 면회시간	3.31(.94)	3	4.03(.77)	5	-11.40*		
	29. 입원시 필요한 물품	3.29(.93)	4	4.00(.75)	4	-11.45*		
	30. 간호사실 전화번호	2.38(.92)	6	3.95(1.01)	1	-22.05*		
	31. 전화하는 방법	2.90(1.09)	5	4.05(.87)	2	-15.85*		
	소 계	3.10(.69)		4.04(.58)		-20.07*	3	
전 체		3.04(.52)		4.04(.48)		-27.06*		

p <.05*

QI활동의 효과를 확인하기 위하여 제작한 “입원생활안내문을 제공받은 중재군은 제공받지 않은 일반군 보다 입원생활에 필요한 사항을 더 잘 알 것이다”를 검증한 결과 <표 2>와 같이 일반군(3.04)보다 중재군(4.04)이 유의하게 높았다($t=-27.06, p=.000$) 제 1가설은 지지되었다.

제 1부가설: “식사에 관련된 사항에 대해 일반군보다 중재군이 더 잘 알 것이다”는 일반군($m=2.66$)보다 중재군($m=4.04$)이 유의하게 높았다($t=-29.89, p=.000$) 제 1부가설은 지지되었다. 이 영역에서는 ‘영양상담’과 ‘치료식’에 대해서 가장 효과가 있었다.

제 2부가설: “필요시설의 위치와 사용법에 대한 일반군보다 중재군이 더 잘 알 것이다”는 일반군($m=3.71$)보다 중재군($m=4.24$)이 유의하게 높았다($t=-11.28, p=.000$) 제 2부가설은 지지되었다. 이 영역에서는 ‘샤워실 사용시간’과, ‘배선실 전기제품 사용법’에 대해서 가장 효과가 있었다.

제 3부가설: “주차관리에 대해 일반군보다 중재군이 더 잘 알 것이다”는 일반군($m=3.06$)보다 중재군($m=3.96$)이 유의하게 높았다($t=-15.54, p=.000$) 제 3부가설은 지지되었다. 이 영역에서는 ‘장기주차시 주차요금’과 ‘무료주차시간’ 증명서에 대해서 가장 효과가 있었다.

제 4부가설: “각종 증명서에 관련된 사항에 대해 일반군보다 중재군이 더 잘 알 것이다”는 일반군($m=2.44$)보다 중재군($m=3.73$)이 유의하게 높았다($t=-22.16, p=.000$) 제 4부가설은 지지되었다. 이 영역에서는 ‘입원확인증에 필요한 금액’과 ‘진단서 발급에 필요한 금액’에 대해서 가장 효과가 있었다.

제 5부가설: ““린넨물 사용에 관련된 사항에 대해 일반군보다 중재군이 더 잘 알 것이다”는 일반군($m=2.73$)보다 중재군($m=4.08$)이 유의하게 높았다($t=-18.69, p=.000$) 제 5부가설은 지지되었다. 이 영역에서는 ‘교환시간’과 ‘린넨종류’에 대해서 가장 효과가 있었다.

제 6부가설: “기타 사항에 대해 일반군보다 중재군이 더 잘 알 것이다”는 일반군($m=3.10$)보다 중재군($m=4.04$)이 유의하게 높았다($t=-20.07, p=.000$) 제 6부가설은 지지되었다. 이 영역에서는 ‘간호사실 번호’와 ‘전화하는 방법’에서 가장 효과가 있었다.

V. 논 의

본 장에서는 QI활동의 일환으로 입원생활 안내문 효과를 6개 영역별로 나누어 본 결과 식사에 관련된 영역에서 가장 효과가 있었으며($t=-29.89, p=.000$), 시설에 관련된 영역

이 가장 낮았다($t=-11.28, p=.000$)으로 모든 영역에서 그리고. 문항별로는 36문항($t=-27.51 \sim -2.64, p=.000$) 모두 QI활동 전보다 활동 후의 평균이 상승함으로써 입원생활 안내문의 효과가 입증되었다.

본 연구에서 입원생활 안내문을 제공받은 중재군(4.04)이 일반군(3.04)보다 평균점수가 높은 것은 안내문을 간호중재로 환자와 보호자에게 사용함으로써 입원생활안내문을 알아야 할 사항을 알리는데 효과가 있음을 알 수 있다. 특히 각 영역에서 가장 큰 효과가 있었던 문항이 입원생활 안내문 적용 전 각 영역에서 가장 낮은 수준으로 알고 있었다는 점을 고려할 때 간호중재로 사용한 입원생활 안내문이 효과가 있음을 입증해 준다. 이러한 결과는 입원생활안내를 구두로 하는 대신 유인물을 이용한 여러 선행연구(백운남, 2002; 서성숙, 1999; 황태희, 2001)등과 동일한 결과이다. 본 연구에서 사용된 입원생활 안내문의 프로그램이 효과적임을 알 수 있다. 이는 환자나 보호자에게 안내문을 제공함으로써 대부분의 환자 및 보호자들이 처음 병원에 입원할 때 새롭고 낯선 환경에 대한 두려움과 특히 갑작스런 사고로 입원하여 불안감이 고조되어 새로운 환경에 대한 적응력이 떨어지는 환자나 보호자에게 심리적인 안정과 새로운 지식을 제공하는데 효과적인 것으로 사료된다. 본 연구에서는 입원생활 안내문을 제공함으로써 식사문항에 대한 효과가 가장 크게 나타났는데 이는 식사안내를 이용한 선행연구(김은미, 2001; 이정호, 2001)의 결과에서 보듯이 식사에 필요한 내용을 안내문으로 제공하여 만족도를 높인 것과 같은 맥락이라 사료된다.

이는 환자나 보호자에게 안내문을 제공함으로써 대부분의 환자 및 보호자들이 처음 병원에 입원할 때 새롭고 낯선 환경에 대한 두려움과 특히 갑작스런 사고로 입원하여 불안감이 고조되어 새로운 환경에 대한 적응력이 떨어지는 환자나 보호자에게 심리적인 안정과 새로운 지식을 제공하는데 효과적인 것으로 사료된다. 그러나 본 연구와 동일한 연구 설계인 정순희(1999)의 연구에서는 입원생활 안내문을 제공한 후 평균점수가 3.8점으로 상승했으나 유의한 차이를 보이지 않아 본 연구의 결과와 상반되었다. 이는 본 연구에서 간호중재로 사용된 입원생활 안내문이 정순희(1999)의 연구에서 사용된 안내문보다는 좀 더 쉽고 체계적으로 정보를 제공함으로써 환자 및 보호자들이 요구하는 사항을 충족시켜준 것으로 사료된다. 또한 안내문을 환자나 보호자의 교육수준이나 연령을 고려하여 누구나 쉽게 읽고 이해할 수 있도록 제작하여 효과를 높였다고 본다. 따라서 환자 만족도 향상을 위해서 입원생활 안내문을 제작할 때는 대상자에 맞는 수준의 언어 사용과 환자의 요구에 적절한 간호서비스를 제공하며, 궁극한 사항을 미리 해결해 주는 안내문이 환자 만족도 향상에 도움

이 된다고 사료된다. 이를 위해서는 먼저 환자들에게 궁금한 사항과 요구사항 등을 파악해야 하는 자료나 조사가 있어야 될 것이다. 이에 더 나아가 비디오제작과 같은 선행연구(박완규, 2002; 최선희, 2002)에서처럼 시청각 자료와 입원생활 안내문을 동시에 제공한다면 더욱 더 효과가 있을 것이라 사료된다.

이와 같이 병원에 입원하는 모든 환자들은 불안으로 인하여 심리적으로 안정되지 않은 상태이기 때문에 일반인처럼 한번의 정보제공만으로 효과를 얻기란 어렵다. 지속적인 반복과 확인으로 간호사는 환자에게 간호서비스를 제공해야만 하고 그들의 요구에 지속적으로 응해야 한다. 입원생활 안내문으로 보호자가 바뀔 때마다 설명해야 하는 반복적인 업무가 감소하여 환자에게 직접 간호를 할 시간이 많아지고, 환자나 보호자들도 안내문을 계속해서 이용할 수 있으므로 만족도를 더 높일 수 있어 입원생활 안내문을 제공하는 것이 실무에 적용할 수 있는 간호중재임이 확인되었다.

VI. 결론 및 제언

본 연구는 QI활동의 일환으로 입원생활관리를 제공함으로써 환자와 보호자 및 간호사의 평가를 확인하고자 하였다. 입원생활안내문은 일 대학병원의 입원한지 5일 이내의 환자와 보호자로서 리플렛형태의 안내문을 제공하지 않은 일반군 375명과 리플렛형태의 안내문을 제공한 중재군 372명을 대상으로 하였고, 자료수집은 리플렛자료 교육효과의 확산을 방지하기 위하여 대조군은 2003년 5월 26일부터 8월 14일까지, 중재군은 2003년 9월 1일 - 10월 26일까지 하였다. 연구도구로 입원 시 알아야 할 여러 가지 사항, 식사, 시설, 주차, 증명서, 린넨물, 기타 사항 등의 내용으로 리플렛 형태의 안내문을 만들어 사용하였으며, 도구의 신뢰도는 $\alpha=.91$ 이었으며, 연구결과는 다음과 같다.

1. 입원생활 안내문을 제공받은 중재군은 제공받지 않은 일반군보다 입원 생활에 필요한 사항을 더 잘 알았다.
2. 식사에 관련된 사항에 대해 일반군보다 중재군이 더 잘 알 것이다.
3. 필요시설의 위치와 사용법에 대한 일반군보다 중재군이 더 잘 알았다.
4. 주차관리에 대해 일반군보다 중재군이 더 잘 알았다.
5. 각종 증명서에 관련된 사항에 대해 일반군보다 중재군이 더 잘 알았다.
6. 린넨물 사용에 관련된 사항에 대해 일반군보다 중재군이 더 잘 알았다.
7. 기타 사항에 대해 일반군보다 중재군이 더 잘 알았다.

본 연구 결과를 통하여 입원 시 안내문을 제공하는 것이 환자나 보호자들이 알아야 할 사항에 대한 교육의 효과가 있는 것으로 나타났다. 이는 앞으로 지속적인 발전을 위해서는 QI활동을 환자를 위한 서비스개선 활동으로 확대 실시해 나가는 것이 바람직함을 시사한다.

본 연구결과 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

1. 입원생활안내문에서 보다 직접적이고 적절한 효과를 측정할 수 있고 신뢰도 있는 도구의 개발을 위한 확대연구가 필요하다.
2. 비디오제작과 같은 시청각 자료를 이용한 입원생활안내문의 이용으로 간호업무량 변화와 직접간호시간의 변화 및 효율성에 대한 연구가 필요하다.

참 고 문 헌

- 김승희 (2002). 퇴원절차 안내에 대한 효율성 증대방안. 순천향 대학교 병원.
- 김은미 (1999). 배식 업무 표준 작업 지침서 개발을 위한 QA활동.
- 김창엽 (1995). 의료기관 평가의 방법. *한국의료QA학회지*, 1(1), 12-15.
- 박완규 (2002). 방사선치료 안내 영상물 제작. 경북대학교병원 치료방사선과.
- 백승교 (1997). 공군의무요원의 의료질 향상활동에 대한 태도분석. 연세대학교 석사학위논문.
- 백운난 (2000). 입원 환자의 간호 만족도 향상을 위한 개선 활동. 가톨릭 대학교 성모병원. 사학위논문.
- 서성숙외 (1999). 입원환자 안내에 대한 효율적인 관리 방안. 충남대학교 병원 간호부.
- 신영수 (1994). QA관련 정책. *한국의료 QA학회지*, 1(1), 20-21.
- 윤혜성 (2002). 퇴원 소요시간 단축 및 퇴원환자 만족도 향상. 을지대학병원.
- 이정호 (2001). 본원에서 제공되는 치료식에 대한 만족도 증진 “맛있는 치료식” QA활동 사례집. 강북 삼성병원.
- 이정호 (2001). 본원에서 제공되는 치료식에 대한 만족도 증진: 맛있는 치료식. 강북 삼성병원.
- 최선희 (2002). 영상자료를 이용한 신환교육 시간 단축. 가톨릭 대학교 성모 병원.
- 최옥신 (1975). 입원이 불안감으로서 환자에게 미치는 영향에 관한 연구. *대한간호학회지*, 5(1), 93-111.
- 한국소비자보호원 (1992). 병원의료서비스 실태조사.

한금옥 (1995). 입원환자의 서비스 만족도와 병원 재선택 의사와의 관련성. 연세대학교 보건대학원 석사학위 논문.

황태희 (2001). 입원생활 안내문 병실비치를 통한 환자 만족도 향상. 순천향 부천병원.

Alexander, L. Sandridge, J., & Moore, L. (1993). Patient satisfaction: An outcome measure for maternity services, *J. of Perinatal & Neonatal*.

Fuller, B. F. (1982). The effect of family visit vs staff intervention on stress arousal of SICU patient, *Heart & Lung*, 11(5), 457-463.

http://user.chollian.net, 2003.+

Lucas, M. D., et al. (1988). Exercise of self-care agency and patient satisfaction with nursing care. *Nursing Administration Quarterly*, 2(3), 23-30.

Redman, B. K. (1980). *The process of patient teaching in nursing*. St. Louis: Mosby. Co.

Vouri, H. (1982). *Quality assurance of health services: principles and concepts*. Public Health in Europe 16. Copenhagen, WHO, Regional Office for Europe.

Whiteside, S. E. (1983). Patient education: Effectiveness of medication programs for psychiatric patients. *J. of Psychiatric Nursing and Mental Health Services*. 21(10), 17-21.

- Abstract -

Key concept : Medical service, Quality Improvement, Hospital guide

A Study in the Medical Service Improvement at University Hospitals with Concentration upon Life in Hospital Guide

Park, Sun Kyung* · Han, Sang Sook**
Paik, Seung Nam**

Purpose: This study has been conducted as a quality improvement activity in order to confirm the assessment of patients, their guardians and nurses by providing them with a Life in Hospital Guide.

Method: Nursing with Life in Hospital Guide provision was conducted at an University Hospital with patients admitted within 5 days or less and their guardians, a control group of 375 persons and a comparison group of 372 persons, and the data have been collected from the 26th of May to the 10th of October 2003. A Life in Hospital Guide, in the form of a leaflet, that contained useful information such as meals, facilities, car parking, documents, linen products etc, was used. The collected data have been analysed using SPSS windows programme 11.0 for percentage, χ^2 -test, and t-test.

Result: The comparison group who were provided with a Life in Hospital Guide will know better about the articulars needed to live in hospital than the control group who were not, the average of the comparison group (4.04) was higher than the control group (3.04), which is a significant difference (t=-27.06, p=.000).

Conclusion: As a results of this study, it was confirmed that life in hospital guidance through a leaflet each as a quality improvement activity, are effective.

* Address reprint requests to : Han, Sang-Sook
College of Nursing Science, KyungHee University
1 Hoegi-dong, Dongdaemun-gu, Seoul 130-70, Korea
Tel: +82-2-961-9427 Fax: +82-2-961-9398
E-mail: sshan12@khu.ac.kr

* SoonChunHyang University Hospital
** Professor, College of Nursing Science, Kyunghee University