



# 요양병원 간호사의 공감역량, 임상간호인성 및 간호전문직관이 간호서비스 질에 미치는 영향

조영문<sup>1</sup> · 위현오<sup>2</sup>

동신대학교 간호학과 부교수<sup>1</sup>, 동신대학교 간호학과 대학원생<sup>2</sup>

## The Effects of Compassion Competence, Clinical Nursing Character, and Nursing Professionalism on Nursing Service Quality of Long-term Care Hospital Nurses

Cho, Young Moon<sup>1</sup> · We, Hyun O<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Associate Professor, Department of Nursing, Dongshin University, Naju, Korea

<sup>2</sup>Graduate Student, Department of Nursing, Dongshin University, Naju, Korea

**Purpose:** This study is a descriptive research study to understand the effect of compassion competence, clinical nursing character, and nursing professionalism on nursing service quality provided by long-term care hospital nurses. **Methods:** The participants were 187 nurses working in six long-term care hospitals. Data were collected from October 30 to December 5, 2023, and analyzed using the SPSS/WIN 26.0 program (descriptive statistics, one-way ANOVA, independent t-test, Scheffé test, Pearson's correlation coefficients, and Multiple regression analysis). **Results:** As a result of this study, the nursing service quality of nursing hospital nurses was positively correlated with compassion competence ( $r=.59, p<.001$ ), clinical nursing character ( $r=.67, p<.001$ ), and nursing professionalism ( $r=.52, p<.001$ ). The factors affecting nursing service quality were clinical nursing character, nursing professionalism, and compassion competence. Also, the explanatory power of the model was 52.3% ( $F=69.09, p<.001, Adj R^2=.52$ ). **Conclusion:** The result of this study is meaningful in that they identified the factors affecting the quality of nursing service of long-term care hospital nurses and provided basic data for improving the quality of nursing services.

**Key Words:** Compassion competence; Clinical nursing character; Nursing professionalism; Nursing service quality; Long-term care Hospital nurses

### 서 론

#### 1. 연구의 필요성

현재 우리나라는 경제성장과 첨단 의학기술의 발전으로 65세 이상 인구 비율이 18.4%로 2025년에는 20.6%의 초고령사

회 진입이 예상된다. 이에 따라 평균 기대수명 또한 2000년 76.01년에서 2023년 83.5년으로 증가하였다(Statistics Korea, 2023). 인구 고령화와 평균기대 수명의 연장으로 2018년 기준 80% 이상 노인이 만성질환과 기능장애 등의 유병율을 보이고 있다(Woo, 2024). 고령화에 따른 노인의 건강변화는 돌봄이 필요한 경우로 이어지고, 돌봄의 주 제공자인 여성의 사회진

주요어: 공감역량, 임상간호인성, 간호전문직관, 간호서비스 질, 요양병원 간호사

Corresponding author: We, Hyun O

Department of Nursing, Dongshin University, 34 Pungyeong-ro, 330 beon-gil, Gwangsan-gu, Gwangju 62222, Korea.

Tel: +82-62-432-6151, Fax: +82-504-487-7008, E-mail: who10300@hanmail.net

Received: May 14, 2024 / Revised: Jun 4, 2024 / Accepted: Jun 11, 2024

출, 노인 돌봄의 사회적 인식과 태도의 변화(부양의식의 변화), 가족구성원의 변화 등으로 가족 내 돌봄이 어려워지면서 요양병원이나 요양시설에 입소하는 경우가 증가하고 있다(Park & Sohng, 2016).

요양병원에 입원하는 노인 환자는 노인성질환, 만성질환, 외과적 수술 등의 치료와 재활의 목적으로 장기요양이 필요한 경우가 대부분으로, 요양병원 간호사는 노인 환자의 급·만성질환의 급성기 간호와 더불어 일상생활기능을 유지 향상시킬 수 있도록 재활간호를 제공해야 한다(Kim, Jeong, Kim, & So, 2018). 이러한 요양병원 간호의 특성으로 요양병원 간호사는 노인의 노화과정에 따른 신체적·정신적·사회·심리적 기능 변화에 대한 전문지식, 임상간호사로서의 긍정적 간호인성과 공감역량을 바탕으로 간호서비스를 제공하고, 급·만성 질환에 따른 예기치 않은 응급상황에 대처할 수 있는 전문가로서의 역량이 필요하다(Kim & Kim, 2023; Woo, 2024).

간호서비스 질은 간호사의 간호역량을 반영하며 간호서비스 질이 높으면 간호대상자의 낙상이나 욕창 등 환자안전사고 발생률을 감소시키고, 심리적·정서적 지지를 통한 건강유지와 증진으로 삶의 질을 높일 수 있다(Lee & Jeon, 2022; Kim & Song, 2023). 또한 간호사의 간호서비스 질은 간호사 자신의 자기효능감, 셀프리더십, 회복탄력성, 직무만족감, 행복감에 긍정적 영향을 주고, 피로, 소진, 이직의도, 직무 스트레스 등을 감소시켜 업무성과를 증가시킨다(Gong & Wee, 2021; Han & Oh, 2021; Park & Park, 2022; Yeo & Song, 2022). 따라서 간호사의 간호서비스 질은 간호대상자뿐만 아니라 간호사 자신에게도 영향을 미치고 있어 이와 관련된 요인들을 살펴볼 필요가 있다.

간호사의 공감역량은 간호대상자의 어려움에 대한 이해를 기반으로, 간호사가 대상자의 어려움을 해결하거나 경감시키기 위한 지식, 기술, 태도로 구성된 간호역량을 포함한 개념이다(Lee & Seomun, 2016; Kang, Je, & Lee, 2023). 요양병원 간호사의 노인에 대한 긍정적인 인식과 태도는 노인을 이해하고 질 높은 간호를 제공한다(Dewar & Nolan, 2013). 선행연구에서 간호사의 공감역량은 환자를 돕고자 하는 동기를 유발하여 임상수행능력을 향상시키고(Kim & Park, 2020), 대인관계능력과 직무만족도에 긍정적으로 작용하였다(Seon & Chung, 2019). 또한 공감역량은 간호대상자가 어려움을 극복할 수 있도록 도와주고, 간호대상자의 특성을 고려한 개별화된 간호를 제공한다. 그러므로 요양병원 간호사가 지각하는 공감역량을 확인하고 간호서비스 질과의 관계를 살펴볼 필요가 있다.

한편 임상간호인성은 간호사가 간호를 수행하는 과정에서

갖추어야 바람직한 행동과 태도로 책임, 근면, 신용, 공감 등을 의미한다(Park, 2016). 간호사의 좋은 임상간호인성은 환자의 상황에 공감하고 치료적 관계를 형성하며 양질의 간호를 제공한다(Park, 2016; Han & Oh, 2021). 선행연구에 의하면 임상간호인성은 간호업무성과(Gong & Wee, 2021), 간호사의 조직몰입(Jung & Lee, 2019), 재직의도(Lee & Kwon, 2022), 직무만족(Han & Oh, 2021)과 정적 상관관계가 있었다. 간호사의 임상간호인성은 간호수행 과정에서 긍정적 간호전문직관 확립에 영향을 주어 전문성에 대한 확신을 갖게 하여 질 높은 간호를 수행하게 한다(Yeom & Seo, 2018; Jung & Lee, 2019).

간호전문직관은 전문직에 대한 간호사의 신념, 관념 및 인상의 총합으로 간호에 대한 체계화된 견해, 간호활동 과정이나 그 직분 자체에 대한 직업 의식적인 견해를 의미한다(Yeun, Kwon, & Ahn, 2005). 간호사는 바람직한 간호전문직관을 통해 개인적 만족과 함께 대중들로부터 간호의 가치를 인정받을 수 있으며(Adams & Miller, 2001), 전문직업인으로서 임상현장에서 보건의료팀과의 협력으로 질 높은 간호서비스를 제공할 수 있다(Yeun et al., 2005). 선행연구에 의하면 간호사의 간호전문직관은 조직몰입, 임상수행능력, 환자 안전간호 활동과 관계가 있었다(Kim & Park, 2020; Mun & Kim, 2019; Yeo & Song, 2022). 요양병원 간호사의 올바른 간호전문직관의 형성은 간호를 제공하는 기준이 되며 전인간호를 수행하게 한다(Yeun et al., 2005; Jung & Lee, 2019).

따라서 요양병원 간호사의 간호전문직관은 전문직업인으로서 질적 간호수행을 할 수 있도록 하는 요인으로 판단되며 간호서비스 질과의 관계를 확인할 필요가 있다.

이상 살펴본 결과 인구 고령화와 만성질환의 증가로 노화과정과 건강변화에 따른 돌봄의 중요성 및 필요성이 증가되고 있는 우리나라의 상황을 고려해 볼 때 노인의 건강증진과 재활을 담당하는 요양병원 간호사의 서비스 질은 매우 중요하다. 그러나 지금까지의 선행연구에서 요양병원 간호사의 간호서비스 질에 영향을 미치는 요인 중 임상간호인성, 간호전문직관, 공감역량의 정도를 확인하고 변수 간 관계성을 파악한 연구는 미비하다.

이에 본 연구는 요양병원 간호사의 간호서비스 질과 공감역량, 임상간호인성, 간호전문직관 간의 관계를 살펴보고 요양병원 간호사의 간호서비스 질에 미치는 영향을 파악하여 요양병원 간호사의 간호서비스 질 향상을 위한 중재 프로그램 개발의 기초자료를 제공하고자 한다.

## 2. 연구목적

본 연구는 요양병원에서 근무하는 간호사를 대상으로 공감역량, 임상간호인성 및 간호전문직관이 간호서비스 질에 미치는 영향을 확인하기 위함이며, 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 대상자의 일반적 특성과 공감역량, 임상간호인성, 간호전문직관 및 간호서비스 질의 정도를 파악한다.
- 대상자의 일반적 특성에 따른 공감역량, 임상간호인성, 간호전문직관, 간호서비스 질의 차이를 파악한다.
- 대상자의 공감역량, 임상간호인성, 간호전문직관과 간호서비스 질 간의 상관관계를 파악한다.
- 대상자의 간호서비스 질에 영향을 미치는 요인을 파악한다.

## 연구방법

### 1. 연구설계

본 연구는 요양병원 간호사의 공감역량, 임상간호인성, 간호전문직관이 간호서비스 질에 미치는 영향을 확인하고자 진행된 서술적 상관관계 조사연구이다.

### 2. 연구대상

본 연구의 대상자는 G시에 소재한 6개의 요양병원에서 1년 이상 재직 중인 정규직 간호사를 대상으로 편의표집 하였다.

연구대상자 선정을 위한 표본 수는 G\*Power 3.1 프로그램을 이용하여 다중회귀분석을 위한 중간효과 .15, 유의수준  $\alpha$ 는 .05, 검정력(1- $\beta$ )은 .95, 예측변수 12개(인구사회학적 특성 9개, 공감역량, 임상간호인성, 간호전문직관)로 산출한 결과 184명으로, 탈락률 9%를 고려하여 총 201명을 대상으로 하였다. 배포된 총 201부의 설문지 중 응답이 누락되거나 설문지의 작성을 거부한 14부를 제외한 187부를 최종 분석하였다.

### 3. 연구도구

#### 1) 일반적 특성

일반적 특성은 성별, 연령, 결혼상태, 학력, 직위, 근무형태, 총 임상실무경력, 간호사 1명이 담당하는 평균 환자수, 노인과의 동거경험으로 총 9문항으로 구성되었다.

#### 2) 공감역량

공감역량은 Lee와Seomun (2016)이 대학병원 간호사를 대상으로 개발한 공감역량 측정도구(Compassionate Competence Scale, CCS)로 Seomun의 사용 승인을 받아 사용하였다. 이 도구는 총 17개 문항으로 3개의 하부요인은 소통력, 민감성, 통찰력으로 구성되어 있으며, 5점 Likert 척도로 “전혀 그렇지 않다” 1점부터 “매우 그렇다” 5점으로 점수의 합이 높을수록 공감역량이 높음을 의미한다. 개발 당시 Lee와Seomun (2016)의 연구에서 Cronbach’s  $\alpha$ 는 .91이었고, 본 연구에서 Cronbach’s  $\alpha$ 는 .88이었다.

#### 3) 임상간호인성

임상간호인성은 Park (2016)이 개발한 ‘임상간호인성 측정도구’(Nurse’s Character Scale for Care in Clinical setting, NCS\_C)로 Park의 사용 승인을 받아 사용하였다. 이 도구는 총 53개 문항으로 13개의 하부요인은 책임, 열정, 근면, 침착, 진실, 신용, 친절, 경청, 공감, 협력, 정중, 예절, 상호작용 공정성으로 구성되어 있으며, 5점 Likert 척도로 “거의 그렇지 않다” 1점부터 “거의 그렇다” 5점으로 점수의 합이 높을수록 간호인성이 높음을 의미한다. 개발당시 Park (2016)의 연구에서 Cronbach’s  $\alpha$ 는 .95였고, 본 연구에서 Cronbach’s  $\alpha$ 는 .94였다.

#### 4) 간호전문직관

간호전문직관은 Yeun 등(2005)이 개발한 ‘간호전문직관 측정도구’로 Yeun의 사용 승인을 받아 사용하였다. 이 도구는 총 29개 문항으로 5개 하부요인은 전문직 자아개념, 간호의 전문성, 사회적 인식, 간호의 독창성, 간호역할로 구성되어 있으며, 5점 Likert 척도로, “전혀 그렇지 않다” 1점부터 “매우 그렇다” 5점으로 점수의 합이 높을수록 간호전문직관이 높음을 의미한다. 도구 개발 당시 Yeun 등(2005)의 연구에서 Cronbach’s  $\alpha$ 는 .91이었고, 본 연구에서 Cronbach’s  $\alpha$ 는 .89였다.

#### 5) 간호서비스 질

간호서비스 질은 Parasuraman, Zeithaml과 Berry (1988)가 개발한 Service-Quality Scale (SERVQUAL) 모델을 근거로 Joo (2001)가 개발한 도구를 Lee (2004)가 수정·보완한 ‘간호서비스 질 측정’ 도구로 Lee의 사용 승인을 받아 사용하였다. 이 도구는 총 20개 문항으로 5개 하부요인은 유형성, 신뢰성, 반응성, 보장성, 공감성 각 4문항으로 구성되어 있으며, 5점 Likert 척도로 “매우 그렇지 않다” 1점부터 “매우 그렇다” 5점으로 점수의 합이 높을수록 간호서비스 질이 높음을 의미한다.

Lee (2004)의 연구에서 Cronbach's  $\alpha$  는 .97이었고, 본 연구에서 Cronbach's  $\alpha$  는 .95였다.

#### 4. 자료수집 및 윤리적 고려

본 연구는 D대학교 생명윤리 심의위원회 승인(IRB No. 1040708-202309-SB-034) 후 진행하였다. 자료수집은 2023년 10월 30일부터 2023년 12월 5일까지 G시에 소재한 요양병원 6곳에서 구조화된 자가보고식 설문지를 사용하여 시행하였다. 자료수집을 위해 본 연구자가 직접 해당 기관을 방문하여 기관의 허락을 받았으며, 훈련된 연구보조원 1명의 도움을 받아 연구목적, 설문작성 방법, 연구참여 철회 가능성과 불이익 없음, 익명성 보장과 무기명 통계 처리에 대하여 안내하였다. 연구참여에 동의한 대상자에게 서면동의를 받은 후 각 부서의 지정된 장소에서 진행하였다. 설문지 작성 시간은 약 20분 정도 소요되었으며 설문지의 배포와 수거는 개별봉투를 이용하였고, 연구참여자에게는 감사의 의미로 소정의 답례품을 제공하였다.

#### 5. 자료분석

자료분석은 SPSS/WIN 26.0 프로그램을 이용하여 분석하였다. 첫째, 대상자의 일반적 특성은 빈도와 백분율, 평균, 표준편차를 이용하여 분석하였다. 둘째, 일반적 특성에 따른 공감역량, 임상간호인성, 간호전문직관, 간호서비스 질 간의 차이는 independent t-test 와 one-way analysis of variance, 사후검정은 Scheffé test로 분석하였다. 셋째, 간호서비스 질과 공감역량, 임상간호인성, 간호전문직관 간의 상관관계는 Pearson's correlation coefficient로 분석하였다. 넷째, 간호서비스 질의 영향 요인을 확인하기 위해 다중회귀분석(Multiple regression analysis)의 입력방법(Enter method)으로 분석하였으며 종속변수인 간호서비스 질과 유의미한 차이가 있었던 근무형태는 통제변수 처리하지 않았다.

## 연구결과

### 1. 연구대상자의 일반적 특성 비교

연구대상자 187명 중 남자 9명(4.8%), 여자 178명(95.2%)이었고, 평균 연령은  $45.68 \pm 10.15$ 로 50세에서 59세가 70명(37.4%)으로 가장 많았고, 결혼 상태는 기혼이 140명(74.9%)으로 가장 많았다. 학력은 학사가 110명(58.8%)이었으며, 직위에서 일반

**Table 1.** General Characteristics of Participants (N=187)

Characteristics	Categories	n (%) or M $\pm$ SD
Gender	Male	9 (4.8)
	Female	178 (95.2)
Age (year)	$\leq 29$	16 (8.6)
	30~39	33 (17.6)
	40~49	58 (31.0)
	50~59	70 (37.4)
	60~69	10 (5.3)
		45.68 $\pm$ 10.15
Marital status	Single	47 (25.1)
	Married	140 (74.9)
Education	College	69 (36.9)
	University	110 (58.8)
	$\geq$ Graduate school	8 (4.3)
Job position	Staff nurse	141 (75.4)
	Charge nurse	3 (1.6)
	Head nurse	29 (15.5)
	Others	14 (7.5)
Work schedule	Full time	54 (28.9)
	Shift	92 (49.2)
	Fixed	41 (21.9)
Total clinical career (year)	< 5	39 (20.8)
	5~10	54 (28.9)
	11~15	45 (24.1)
	> 15	49 (26.2)
Average number of patients	$\leq 10$	25 (13.4)
	11~20	60 (32.1)
	21~30	65 (34.8)
	> 30	37 (19.8)
Experience of living with the elderly	Yes	86 (46.0)
	No	101 (54.0)

M=mean; SD=standard deviation.

간호사가 141명(75.4%)으로 가장 많았고, 근무형태는 교대근무가 92명(49.2%)으로 가장 많았다. 임상경력력은 5년에서 10년이 54명(28.9%)으로 가장 많았으며, 간호사 1명이 담당하는 평균 환자 수는 21명에서 30명이 65명(34.8%)으로 가장 많았으며, 노인과의 동거경험은 86명(46.0%)이 있다고 하였다(Table 1).

### 2. 대상자의 공감역량, 임상간호인성, 간호전문직관, 간호서비스 질 정도

간호서비스 질은 평균  $3.94 \pm 0.43$ 으로 중간 이상이었고, 공감역량, 임상간호인성, 간호전문직관의 평균은 각각  $3.93 \pm 0.30$  점,  $3.99 \pm 0.37$ 점과  $3.60 \pm 0.43$ 으로 중간 이상이였다(Table 2).

### 3. 대상자의 일반적 특성에 따른 간호서비스 질, 공감역량, 임상간호인성, 간호전문직관 간의 차이

일반적 특성에 따른 각 변수 간의 차이를 분석한 결과 간호서비스 질은 근무형태( $F=3.39, p=.036$ )에 따라 유의미한 차이가 있었다. 임상간호인성은 학력( $F=4.34, p=.014$ ), 노인과 동

거경험( $t=2.38, p=.019$ )에 따라 유의미한 차이가 있었다.

또한 사후 분석 결과 간호서비스 질은 근무형태가 교대근무자와 고정근무자 그룹보다 상근직 그룹에서 더 높았으며 임상간호인성은 학력에서 전문학과 석사 그룹보다 학사 그룹에서 더 높았다(Table 3).

**Table 2.** Levels for Compassion Competence, Clinical Nursing Character, Nursing Professionalism, Nursing Service Quality (N=187)

Variables	M±SD	Min~Max	Possible range
Nursing service quality	3.94±0.43	2.75~5.00	1~5
Compassion competence	3.93±0.30	2.94~4.76	1~5
Clinical nursing character	3.99±0.37	2.94~5.00	1~5
Nursing professionalism	3.60±0.43	2.14~4.66	1~5

M=mean; SD=standard deviation.

**Table 3.** Differences of Compassion Competence, Clinical Nursing Character, Nursing Professionalism and Nursing Service Quality according to General Characteristics (N=187)

Characteristics	Categories	Nursing service quality		Compassion competence		Clinical nursing character		Nursing professionalism	
		M±SD	t or F (p)	M±SD	t or F (p)	M±SD	t or F (p)	M±SD	t or F (p)
Gender	Male	76.44±10.32	-0.90	65.00±8.87	-0.69	208.44±28.49	-0.33	101.33±18.00	-0.80
	Female	79.12±8.62	(.369)	67.05±4.99	(.510)	211.64±19.53	(.748)	104.82±12.39	(.422)
Age (year)	≤ 29	80.93±9.41	0.30	67.18±5.04	0.61	216.12±21.20	1.71	100.25±14.40	1.31
	30~39	78.66±9.54	(.878)	65.93±6.78	(.658)	203.93±21.63	(.150)	102.33±16.64	(.267)
	40~49	78.37±7.09		66.68±4.32		211.22±15.18		104.39±11.24	
	50~59	79.11±9.62		67.58±5.18		213.70±20.47		106.85±10.55	
	60~69	79.70±7.21		67.00±5.12		215.00±29.90		105.40±15.55	
Marital status	Single	78.91±8.58	-0.07	65.70±6.09	-1.91	208.08±21.60	-1.35	102.72±14.51	-1.21
	Married	79.02±8.76	(.942)	67.37±4.85	(.058)	212.62±19.40	(.179)	105.30±11.98	(.229)
Education	College <sup>a</sup>	77.68±6.70	1.36	66.20±4.63	2.36	207.46±16.18	4.34 <sup>†</sup>	103.40±12.46	0.91
	University <sup>b</sup>	79.86±9.78	(.259)	67.59±5.39	(.098)	214.82±21.35	(.014)	105.65±12.87	(.406)
	≥ Graduate school <sup>c</sup>	78.37±7.36		64.62±6.78		200.25±22.77	a,c < b	101.62±11.70	
Job position	Staff nurse	78.44±8.48	1.44	66.91±5.58	1.26	210.52±20.96	1.72	104.20±12.98	0.30
	Charge nurse	87.00±6.24	(.232)	72.66±2.88	(.290)	233.33±31.87	(.165)	106.66±15.50	(.832)
	Head nurse	80.75±8.11		66.79±3.58		215.13±13.81		106.51±11.27	
	Others	79.14±11.62		66.42±4.29		208.92±16.62		104.85±12.73	
Work schedule	Full time <sup>a</sup>	81.29±7.49	3.39 <sup>†</sup>	67.96±4.15	1.43	214.50±16.33	0.92	107.46±11.41	2.12
	Shift <sup>b</sup>	77.48±8.81	(.036)	66.57±5.44	(.241)	209.85±20.95	(.400)	104.01±12.75	(.122)
	Fixed <sup>c</sup>	79.34±9.38	a > b, c	66.46±5.89		211.17±22.18		102.39±13.69	
Total clinical career (year)	< 5	80.12±8.73	2.64	67.43±6.44	1.36	213.28±22.41	1.47	105.66±12.48	1.72
	5~10	76.22±9.31	(.051)	65.94±5.31	(.258)	207.00±21.80	(.225)	101.62±12.62	(.165)
	11~15	80.11±8.45		66.71±4.95		211.71±18.55		104.77±13.12	
	> 15	80.12±7.69		67.89±4.12		214.79±16.66		107.06±12.16	
AVE	≤ 10	78.84±11.45	2.44	66.12±7.23	1.52	214.88±22.74	1.63	105.28±12.92	0.96
	11~20	80.71±7.04	(.066)	68.11±4.26	(.212)	214.36±13.54	(.185)	106.70±11.58	(.413)
	21~30	76.80±8.72		66.40±5.20		207.29±21.26		103.56±13.50	
	> 30	80.16±8.46		66.59±4.99		211.89±23.81		102.81±12.71	
EXP	Yes	79.98±9.31	1.45	67.55±5.25	1.47	215.20±22.03	2.38	105.98±12.57	1.33
	No	78.14±8.08	(.150)	66.43±5.17	(.144)	208.31±17.61	(.019)	103.51±12.71	(.184)

AVE=average number of patients; EXP=experience of living with the elderly; M=mean; SD=standard deviation; <sup>†</sup> Scheffé test.

#### 4. 대상자의 간호서비스 질과 공감역량, 임상간호인성, 간호전문직관 간의 상관관계

요양병원 간호사의 간호서비스 질과 관련 변수 간의 상관관계를 분석한 결과 간호서비스 질은 공감역량( $r=.59, p<.001$ ), 임상간호인성( $r=.67, p<.001$ ), 간호전문직관( $r=.52, p<.001$ )과 정적 상관관계가 있었다. 공감역량은 임상간호인성( $r=.69, p<.001$ ), 간호전문직관( $r=.41, p<.001$ )과 임상간호인성은 간호전문직관( $r=.44, p<.001$ )과 정적 상관관계가 있었다(Table 4).

#### 5. 대상자의 공감역량, 임상간호인성, 간호전문직관이 간호서비스 질에 미치는 영향

본 연구의 다중 공선성 등 회귀모형의 유의성검정 결과 변수의 공차한계(tolerance)가 0.50~0.78로 0.1 이상이고, 분산팽창인자(Variance inflation factor: VIF)는 1.28~2.01로 10을 넘지 않아 다중 공선성의 문제를 제외하였다. 또한 오차의 자기상관(독립성)을 검정한 결과 Durbin Watson 통계량이 1.64로 오차항의 자기상관이 없음을 확인하였다.

회귀분석결과 요양병원 간호사의 간호서비스 질에 대한 회귀모형은 통계적으로 유의미하게 나타났으며( $F=69.09, p<.001$ ), 간호서비스 질은 임상간호인성이 1단위 증가할 때마다 0.44 만

큼, 간호전문직관이 1단위 증가할 때마다 0.25, 공감역량이 1단위 증가할 때마다 0.18 만큼 증가하는 것으로 나타났다. 또한 표준화 계수에 의한 분석에서 간호서비스 질에 가장 영향을 미치는 변수는 임상간호인성( $\beta=.44, p<.001$ ), 간호전문직관( $\beta=.25, p<.001$ ), 공감역량( $\beta=.18, p=.011$ ) 순으로 요양병원 간호사의 임상간호인성, 간호전문직관, 공감역량은 간호서비스 질을 52.3%(Adj.  $R^2=.52$ ) 설명하였다(Table 5).

### 논 의

본 연구는 요양병원 간호사를 대상으로 공감역량, 임상간호인성, 간호전문직관이 간호서비스 질에 미치는 영향을 파악하여 간호서비스 질 향상을 위한 중재 프로그램 개발의 기초자료를 제공하기 위해 시도되었다.

본 연구결과 요양병원 간호사의 일반적 특성에 따른 간호서비스 질은 근무형태와 유의미한 차이가 있었다. 이는 요양병원 간호사를 대상으로 한 Kim과 Kim (2023)의 연구와는 일부 유사한 결과이나 연령, 총 임상경력, 결혼상태, 학력에 따라 차이를 보인 연구와는 상이한 결과이다(Park & Park, 2022; Yeo & Song, 2022; Kim & Kim, 2023). 또한 사후 분석 결과 상근직 근무그룹이 교대 근무나 나이트 고정근무 그룹보다 서비스의 질이 높았다. 이는 오전 9시부터 저녁 6시까지 근무하는 상근직

**Table 4.** Correlations between Compassion Competence, Clinical Nursing Character, Nursing Professionalism and Nursing Service Quality (N=187)

Variables	Nursing service quality	Compassion competence	Clinical nursing character	Nursing professionalism
	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)
Nursing service quality	1			
Compassion competence	.59 (<.001)	1		
Clinical nursing character	.67 (<.001)	.69 (<.001)	1	
Nursing professionalism	.52 (<.001)	.41 (<.001)	.44 (<.001)	1

**Table 5.** Factors Affecting Nursing Service Quality (N=187)

Variables	B	SE	$\beta$	t	p
(Constant)	0.50	5.89		0.08	.933
Clinical nursing character	0.19	0.03	.44	6.07	<.001
Nursing professionalism	0.17	0.04	.25	4.42	<.001
Compassion competence	0.30	0.12	.18	2.59	.011

$R^2=.53, \text{Adj. } R^2=.52, F=69.09, p<.001$

Adj.  $R^2$ =adjusted  $R^2$ ; SE=standard error.

근무그룹은 교대근무나 나이트 고정근무 그룹보다 간호대상자의 일상생활 유지 및 재활과 관련한 간호제공 시간이 상대적으로 많아, 예기치 않은 간호상황에 대한 피로감이 감소하고, 간호문제 해결에 따른 자기 존중감이 증가되어 간호서비스 질에 차이가 있었던 것으로 판단된다(Lee, Yoon, & Cho, 2016).

간호서비스 질 정도는 평균  $3.94 \pm 0.43$ 점으로 요양병원 간호사를 대상으로 동일한 도구로 측정한 Kim과 Kim (2023)의 연구에서  $3.89 \pm 0.50$ 점과 유사하였다. 그러나 중소병원 간호사를 대상으로 한 선행연구에서  $3.65 \pm 0.42$ 점인 것과는 차이가 있었다(Yeo & Song, 2022). 이는 간호서비스 질이 병원규모, 간호등급, 환자의 중증도, 병원 조직체계에 따라 차이를 보이기 때문으로 판단된다(Yeo & Song, 2022). 특히 요양병원은 장기간 요양이 필요한 간호대상자를 상대로 간호의존도가 높은 직접 간호가 주로 수행되나 중소병원은 요양병원과 상급종합병원 사이에서 급성기질환의 관리와 간호업무가 짧은 재원기간 집중적으로 수행되면서 대상자와의 긍정적인 관계형성 시간이 상대적으로 짧아 요양병원의 간호서비스 질을 더 높게 인식한 것으로 판단된다(Yeo & Song, 2022). 따라서 추후 연구를 통해 병원 규모나 환자의 중증도, 간호시간에 따른 서비스 질의 관계를 살펴볼 필요가 있다.

임상간호인성은 노인과의 동거 경험과 학력에 따라 유의미한 차이가 있었는데 이는 선행연구에서 학력에 따라 유의미한 차이가 있다는 연구결과와 유사한 결과이다(Yeom & Seo, 2018). 그러나 사후 분석 결과 학사가 전문학사와 석사보다 임상간호인성이 높게 나온 연구결과는 Yeom과 Seo (2018)의 연구에서 학력이 높을수록 임상간호인성이 높게 나온 연구결과와는 차이가 있었다. 또한 임상간호인성이 노인과의 동거 경험이 있는 그룹에서 높은 것은 노인과 일상생활을 공유하면서 노화로 인한 노인의 신체적 정신적 사회문화적 기능 제한과 적응 과정을 공유하여 노인에 대한 인식과 태도가 높아졌을 것으로 생각된다(Lee & Jeon, 2022; Yu & Park, 2023).

임상간호인성의 정도는 평균  $3.99 \pm 0.37$ 점으로 요양병원 간호사를 대상으로 동일한 도구로 측정한 Woo (2024)의 연구에서  $3.96 \pm 0.26$ 점, 종합병원 간호사 대상의 Gong과 Wee (2021)의 연구에서  $3.90 \pm 0.42$ 점과 유사하였고, Jung과 Lee (2019)의 연구에서  $3.71 \pm 0.34$ 점, 중소병원 간호사를 대상으로 한 Lee와 Kwon (2022)의 연구에서  $3.79 \pm 0.43$ 점으로 병원의 규모에 따라 차이는 있었으나 대부분의 연구에서 중간 이상의 유사한 수준으로 확인되었다(Gong & Wee, 2021; Han, Oh, Huh, & Kim, 2020; Jung & Lee, 2019). 이렇듯 임상 의료기관의 규모나 등급과 무관하게 임상간호인성의 정도가 중간 이상의 높은

점수를 보인 것은 대학의 교육현장과 임상현장에서 지속적인 간호인성교육과 수요자 중심의 간호활동에 기인한 것으로 판단된다(Jung & Lee, 2019).

공감역량의 정도는 평균  $3.93 \pm 0.30$ 점으로 요양병원 간호사를 대상으로 동일한 도구로 측정한 Lee와 Jeon (2022)의 연구에서  $4.01 \pm 0.56$ 점, Kang 등(2023)의 연구에서  $3.81 \pm 0.38$ 점과 유사하였다. 그러나 급성기병원 간호사를 대상으로 한 Seon과 Chung (2019)의 연구에서  $3.61 \pm 0.38$ 점, Kim과 Song (2023)의 연구에서  $3.69 \pm 0.37$ 점과는 차이가 있었다. 이는 요양병원은 급성기병원과 비교하여 간호대상자가 장기간 입원하면서 지속적인 의료진의 돌봄이 필요한 경우가 대부분으로 간호대상자와 오랜 시간 접촉하면서 효과적인 의사소통과 신뢰감이 형성되어 요양병원 간호사의 공감역량이 높아진 것으로 생각된다(Lee & Jeon, 2022).

간호전문직관의 정도는 평균  $3.60 \pm 0.43$ 점으로 요양병원 간호사 대상으로 동일한 도구로 측정한 Kim과 Suh (2023)의 연구에서  $3.56 \pm 0.37$ 점, 종합병원 간호사 대상의 Jung과 Lee (2019)의 연구에서  $3.49 \pm 0.44$ 점과 비슷한 결과이다. 이는 요양병원 간호사가 간호의 전문적 특성을 이해하고 전문성을 가진 전문직업인이라고 생각하고 있다고 볼 수 있다(Jung & Lee, 2019). 요양병원 환자는 노화 과정에 따른 신체적 문제를 포함한 지속적인 돌봄과 만성질환 관련한 전문적 간호가 요구되기 때문에 간호사의 전문성이 더욱 요구된다(Kim & Suh, 2023). 최근 요양병원의 증가는 간호사의 업무 확장으로 전문직 간호영역의 범위 확대로 이어져 간호사 개인의 전문적 실무능력이 향상되어 전문직으로 인식하는 것으로 생각된다(Lee, 2022).

이상의 연구를 종합해 본 결과 요양병원 간호사의 일반적 특성에 따른 간호서비스 질, 공감역량, 임상간호인성, 간호전문직관 간의 차이와 공감역량, 임상간호인성, 간호전문직관, 간호서비스 질의 정도는 각 연구마다 일관된 연구결과를 나타내지 않았다. 이는 각 연구에서 연구대상자를 편의표집 하였고, 연구대상자의 인구 사회학적 특성과 연구대상자가 속한 의료기관의 상황과 환경 등이 상이하기 때문으로 판단된다. 그러므로 추후 후속연구를 통하여 연구대상자를 무작위 추출하거나 외생변수를 증화한 반복연구가 필요하다.

본 연구에서 요양병원 간호사의 간호서비스 질과 임상간호인성은 정적 상관관계가 있었고, 임상간호인성( $\beta = .44, p < .001$ )은 간호서비스 질에 영향을 미치는 요인으로 확인되었다. 이는 임상간호인성이 간호서비스 질과 정적 상관관계가 있으며 인성이 좋을수록 환자와의 치료적 관계를 형성하여 대인관계 문제를 낮추어 간호서비스 질에 긍정적 영향을 미친다는 선행연

구와 일치하는 결과이다(Lee & Kwon, 2022; Yeom & Seo, 2018). 또한 급성기병원 간호사 대상의 연구에서 임상간호인성이 직무만족도, 간호업무성과와 정적 상관관계가 있으며, 임상간호인성이 좋을수록 직무만족도를 높여 업무의욕을 높이고, 간호업무성과를 향상시켜 간호서비스 질에 긍정적 영향을 미친다는 연구결과와도 유사한 결과이다(Gong & Wee, 2021; Han & Oh, 2021). 그러므로 요양병원 간호사는 자신의 바람직한 임상간호인성 함양을 위해 지속적으로 성찰하고 노력해야 한다. 임상간호인성은 단기간의 교육으로 한순간에 이루어지는 것이 아니라 오랜 기간 경험과 학습을 통해서 개발되고 최적화된다(Jung & Lee, 2019). 따라서 학부에서 진행되고 있는 간호인성교육이 임상간호현장에서도 지속 되어야 하며, 임상경험을 고려한 인성교육 프로그램 운영으로 교육의 기회를 제공하는 것이 필요하다(Han et al., 2020; Jung & Lee, 2019).

요양병원 간호사의 간호서비스 질은 간호전문직관과 정적 상관관계가 있었고, 간호전문직관( $\beta=.25, p<.001$ )은 간호서비스 질에 영향을 미치는 요인으로 확인되었다. 이는 간호전문직관이 간호서비스 질과 정적 상관관계가 있으며, 간호전문직관이 높을수록 간호업무의 증진으로 임상수행능력이 향상되어 간호서비스 질에 영향을 미친다는 선행연구와 동일한 결과이다(Kim & Park, 2020; Yeo & Song, 2022). 긍정적 간호전문직관이 형성된 간호사는 간호대상자를 이해하고 감정을 공유하며 간호과정 중 간호대상자의 선택을 존중하고자 노력하기 때문에 임상수행능력 향상에 도움을 주어 질 높은 간호서비스를 제공하는 것으로 판단된다(Yeo & Song, 2022; Yu & Park, 2023).

그러므로 요양병원 간호사의 서비스 질 향상을 위해서는 요양병원 간호사의 노인 전문간호직관 확립이 필요하다. 간호사의 간호전문직관은 간호학생 시절부터 시작해서 간호사로 활동하는 동안에도 지속적으로 발달하기 때문에 다양한 분야의 세미나, 학회 등의 참여로 간호전문지식을 향상시키고(Jung & Lee, 2019; Kim & Park, 2019), 전문직업인으로서 자부심과 전문성을 갖출 수 있도록 요양병원 특성을 고려한 체계적인 교육 프로그램 운영이 요구된다(Mun & Kim, 2019; Jung & Lee, 2019; Kim & Park, 2020).

요양병원 간호사의 간호서비스 질은 공감역량과 정적 상관관계가 있었고, 공감역량( $\beta=.18, p=.011$ )은 간호서비스 질에 영향을 미치는 요인으로 확인되었다. 이는 공감역량이 간호사의 대인관계능력, 노인간호실천, 환자중심간호와 정적 상관관계가 있었고, 공감역량이 높을수록 바람직한 노인간호실천과 인간중심돌봄으로 이어져 간호서비스 질에 긍정적 영향을 미

친다는 선행연구와 유사한 결과이다(Kang et al., 2023; Kim & Song, 2023; Lee & Jeon, 2022; Seon & Chung, 2019). 공감역량은 대상자에 대한 깊은 이해를 기반으로 환자를 돕고자 하는 동기를 유발하고 환자중심 간호를 제공하여 요양병원 간호사의 서비스 질을 향상시킨다(Lee & Seomun, 2016; Kim & Park, 2020). 따라서 요양병원 간호사의 간호서비스 질 향상을 위해서는 간호대상자인 노인에 대한 깊은 이해를 기반으로 하는 공감 커뮤니케이션 모형, 스토리텔링 기반 공감 프로그램, 질병과 성별의 차이 등을 고려한 공감역량 증진 프로그램개발과 운영이 필요하다.

본 연구에서 요양병원 간호사의 간호서비스 질에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위한 다중회귀 분석을 실시한 결과 임상간호인성, 간호전문직관, 공감역량으로 나타났으며, 이들의 설명력은 52.3%였다. 이는 선행연구에서 환자의 입장에서 생각하고 경청하며 환자의 요구를 만족시키는 인간중심돌봄(Yu & Park, 2023)이 간호서비스 질의 영향요인이었으며, 인성역량 강화와 대인관계 역량 개발(Yeom & Seo, 2018)이 간호서비스 질 향상을 위해 필요하다는 연구결과와 유사한 결과이다. 또한 간호사의 간호전문직관과 환자에 대한 공감적 관심 함양이 임상수행능력을 높여 간호의 질적 향상을 높일 수 있다는 연구결과와 유사한 결과이다(Kim & Park, 2020).

이는 요양병원 간호사의 간호역량 향상을 위해 임상간호인성의 함양, 간호전문직관 및 공감역량강화방안이 필요하며 이를 통해 간호서비스 질을 향상시킬 수 있음을 시사한다.

## 결론 및 제언

본 연구는 요양병원 간호사의 공감역량, 임상간호인성, 간호전문직관이 간호서비스 질에 미치는 영향을 확인하고자 진행된 서술적 상관관계 조사연구이다.

본 연구결과 간호서비스 질은 공감역량, 임상간호인성, 간호전문직관과 정적 상관관계가 있었고, 공감역량은 임상간호인성, 간호전문직관과 정적 상관관계가 있었고, 임상간호인성은 간호전문직관과 정적 상관관계가 있었다. 간호서비스 질과 공감역량, 임상간호인성, 간호전문직관 간의 다중회귀분석 결과 회귀모형은 통계적으로 유의미하였고( $F=69.09, p<.001$ ), 공감역량, 임상간호인성, 간호전문직관은 간호서비스 질을 52.3% 설명하였다.

따라서 요양병원 간호사의 간호서비스 질 향상을 위해서는 요양병원 특성과 노인에 대한 깊은 이해를 기반으로 노인간호에 대한 전문성을 갖출 수 있도록 요양병원 간호사 대상의 노화



과정에 따른 만성질환 관리에 대한 체계적인 교육과 공감 커뮤니케이션 모형, 스토리텔링 기반 공감 프로그램, 질병과 성별의 차이 등을 고려한 공감역량 증진 프로그램개발과 운영이 필요하다. 특히 간호서비스 질에 가장 유의미한 영향을 미쳤던 임상간호인성의 함양을 위해서 인성함양 개발 프로그램이나 소규모 그룹 중심으로 팀 빌딩을 통한 개별적 접근으로 간호인성 개발 교육 프로그램 운영이 필요하다. 그러므로 본 연구는 요양병원 간호사의 간호서비스 질 향상을 위한 간호실무와 간호교육 프로그램 개발을 위한 기초자료를 제공하였다는 것에 의의가 있다.

본 연구는 일 지역의 요양병원 간호사를 대상으로 하여 연구 결과를 일반화 하는데 제한점이 있다. 이에 본 연구결과를 바탕으로 다음과 같은 추후 연구를 제언한다. 첫째, 일반적 특성에 따른 변수 간의 일관된 연구결과와 종속변수에 미치는 영향을 확인하기 위한 다양한 통계기법을 이용한 추후 연구를 제언한다. 둘째, 요양병원 간호사의 간호서비스 질에 영향을 미칠 수 있는 일반적 특성 및 관련 변수를 확대하고 연구대상자를 무작위 추출하거나 외생변수를 증화한 반복연구를 제언한다. 셋째, 요양병원 간호사의 간호서비스 질 향상을 위한 공감 커뮤니케이션 모형, 스토리텔링 기반 공감 프로그램, 간호대상자의 질병과 성별의 차이를 고려한 공감 프로그램의 개발과 운영을 제언한다.

## REFERENCES

- Adams, D., & Miller, B. K. (2001). Professionalism in nursing behaviors of nurse practitioners. *Journal of Professional Nursing*, 17(4), 203-210. <https://doi.org/10.1053/jpnu.2001.25913>
- Dewar, B., & Nolan, M. (2013). Caring about caring: Developing a model to implement compassionate relationship centered care in an older people care setting. *International Journal of Nursing Studies*, 50(9), 1247-1258. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2013.01.008>
- Gong, H. S., & Wee, H. (2021). Effects of clinical nursing character and self-efficacy on nursing performance. *Korean Journal Health Communication*, 16(2), 135-143. <https://doi.org/10.15715/kjhcom.2021.16.2.135>
- Han, S. J., & Oh, J. W. (2021). Convergence study on the relationship between happiness, clinical nursing personality and job satisfaction perceived by small and medium hospital nurses. *Journal of the Korea Convergence Society*, 12(1), 353-360. <https://doi.org/10.15207/JKCS.2021.12.1.353>
- Han, S. J., Oh, J. W., Huh, B. Y., & Kim, H. W. (2020). Effects of resilience between nurse's character and happiness for nurses in general hospitals. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 26(1), 22-30. <https://doi.org/10.11111/jkana.2020.26.1.22>
- Jung, S. Y., & Lee, H. D. (2019). Mediating effect of nursing professionalism on the relationship between nurses' character and organizational commitment of the nurse. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 25(3), 239-247. <https://doi.org/10.11111/jkana.2019.25.3.239>
- Kang, G. H., Je, N. J., & Lee, M. J. (2023). The effects of nursing hospital nurses' caring efficacy and empathy competence on human-centered care. *The Journal of the Convergence on Culture Technology*, 9(4), 363-374. <https://doi.org/10.17703/JCCT.2023.9.4.363>
- Kim, H. Y., & Kim, H. L. (2023). Effect of competence and work environment of nurses on nursing service quality in long-term care hospitals. *Journal of Korean Public Health Nursing*, 37(1), 97-110. <https://doi.org/10.5932/JKPHN.2023.37.1.97>
- Kim, H. Y., & Song, M. S. (2023). Effects of empathy for the elderly, the nursing work environment, and person-centered care on geriatric nursing practice among university hospital nurses. *Journal of Korean Academic Society of Home Health Care Nursing*, 30(1), 59-68. <https://doi.org/10.22705/jkashcn.2023.30.1.59>
- Kim, M. J., & Suh, S. R. (2023). Relationship between dementia nursing performance and dementia knowledge, dementia attitude, and nursing professionalism in long-term care hospital nurses. *Nursing and Innovation*, 27(2), 39-48. <https://doi.org/10.38083/NIN.27.2.202308.039>
- Kim, O. S., Jeong, S. Y., Kim, J. Y., & So, Y. R. (2018). Status of infection control and educational needs of nurses in long term care facilities in Korea. *Korean Journal of Rehabilitation Nursing*, 21(1), 1-11. <https://doi.org/10.7587/kjrehn.2018.1>
- Kim, S. H., & Park, H. O. (2020). Effects of ego-resilience, nursing professionalism and empathy on clinical competency of general hospital nurses. *The Journal of Korean Academic Society of Nursing Education*, 26(2), 101-110. <https://doi.org/10.5977/jkasne.2020.26.2.101>
- Lee, H. J. (2022). Factors influencing professional quality of life of nurses in long-term care hospitals: A cross-sectional study. *Journal of Korean Gerontological Nursing*, 24(4), 377-388. <https://doi.org/10.17079/jkgn.2022.24.4.377>
- Lee, M. A. (2004). A study of the nursing service quality and gap perceived by consumers. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 34(2), 225-234. <https://doi.org/10.4040/jkan.2004.34.2.225>
- Lee, M. H., & Jeon, M. K. (2022). Effects of compassion competence, role conflict, and job demands on nurses' geriatric nursing practice in long-term care hospitals. *The Korean Journal of Health Service Management*, 16(3), 39-50. <https://doi.org/10.12811/kshsm.2022.16.3.039>
- Lee, M. H., & Kwon, S. H. (2022). Mediating effect of organizational commitment on the relationship between nurses' clin-

- ical characters and retention intention of the small and medium-sized hospital nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 28(2), 110-120.  
<https://doi.org/10.11111/jkana.2022.28.2.110>
- Lee, M. J., Yoon, S. H., & Cho, Y. C. (2016). Relationship between psychosocial factors, job stress contents, fatigue symptoms and quality of nursing services among general hospital nurses. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, 17(8), 569-581. <https://doi.org/10.5762/KAIS.2016.17.8.569>
- Lee, Y. J., & Seomun, G. A. (2016). Development and validation of an instrument to measure nurse's Compassion Competence. *Applied Nursing Research*, 30, 76-82.  
<https://doi.org/10.1016/j.apnr.2015.09.007>
- Mun, M. Y., & Kim, M. Y. (2019). Influence of hospital ethical climate and nursing professionalism on patient safety management activity by nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 25(5), 458-466.  
<https://doi.org/10.11111/jkana.2019.25.5.458>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Park, J. H. (2016). Development and validation of nurse's character scale for care in clinical settings. *Journal of Korean Academic Society Nursing Education*, 22(2), 137-151.  
<https://doi.org/10.5977/jkasne.2016.22.2.137>
- Park, J. H., & Park, E. H. (2022). Factors influencing nursing service quality of nurses in long term care hospitals. *Journal of the Korea Convergence Society*, 13(1), 409-415.  
<https://doi.org/10.15207/JKCS.2022.13.01.409>
- Park, M. H., & Sohng, K. Y. (2016). Evidence-based clinical practice protocol of physical restraints by adaptation process for patients in a geriatric hospital. *Korean Journal of Rehabilitation Nursing*, 19(2), 118-127. <https://doi.org/10.7587/kjrehn.2016.118>
- Seon, Y. M., & Chung, K. H. (2019). Effect of nurses' compassion competence on personal relations, job satisfaction and happiness. *Asia-pacific Journal of Multimedia Services Convergent with Art, Humanities, and Sociology*, 9(9), 489-500.  
<https://doi.org/10.35873/ajmahs.2019.9.9.042>
- Statistics Korea. (2023). *Future population estimation*. Korean Statistical Information Service. Retrieved December 14, 2023, from [https://kosis.kr/statHtml/statHtml.do?orgId=101&tblId=DT\\_1BPA201&vw\\_cd=MT\\_ZTITLE&list\\_id=A41\\_10&scrId=&seqNo=&lang\\_mode=ko&obj\\_var\\_id=&itm\\_id=&conn\\_path=MT\\_ZTITLE&path=%252FstatisticsList%252FstatisticsListIndex.do](https://kosis.kr/statHtml/statHtml.do?orgId=101&tblId=DT_1BPA201&vw_cd=MT_ZTITLE&list_id=A41_10&scrId=&seqNo=&lang_mode=ko&obj_var_id=&itm_id=&conn_path=MT_ZTITLE&path=%252FstatisticsList%252FstatisticsListIndex.do)
- Woo, H. M. (2024). Relationship between nursing hospitals' effortful nursing performance and clinical nurses' personality. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, 25(2), 620-627. <https://doi.org/10.5762/KAIS.2024.25.2.620>
- Yeo, S. Y., & Song, I. J. (2022). Factors affecting on nursing service quality of small and medium-sized hospital nurses. *Journal of the Korea Convergence Society*, 13(2), 331-340.  
<https://doi.org/10.15207/JKCS.2022.13.02.331>
- Yeom, E. Y., & Seo, K. W. (2018). Influences of interpersonal problems and character of nurses on quality of nursing service. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 24(5), 445-454. <https://doi.org/10.11111/jkana.2018.24.5.445>
- Yeun, E. J., Kwon, Y. M., & Ahn, O. H. (2005). Development of a nursing professional values scale. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 35(6), 1091-1100.
- Yu, J. E., & Park, J. Y. (2023). Influence of empathy on the elderly, resilience and person-centered nursing on nursing service quality of nurses working in integrated nursing care service (INCS) Unit. *Journal of the Korean Gerontological Society*, 43(4), 629-642. <https://doi.org/10.31888/JKGS.2023.43.4.629>