

외래 간호인력 업무활동 수행도와 중요도 분석

- 종합병원·종합전문요양기관 중심으로 -

황혜영¹⁾·박정혜¹⁾·김지수¹⁾·전인숙¹⁾·김문실²⁾·배경옥³⁾
서미숙³⁾·양우정³⁾·정문영³⁾·채지선³⁾·홍지연³⁾

서론

연구의 필요성

의료계를 둘러싼 환경의 급속한 변화와 의료이용자들의 높은 기대, 고급화의 경향은 병원 경영에 많은 영향을 미치고 있다. 더욱이 의료서비스에 대한 소비자의 만족은 의료서비스의 소비경험에 대한 평가로서 의료이용 후 반복 구매나 충성도와 같은 후속 소비행동으로 이어져 의료기관 운영자와 소비자에게 매우 중요한 의미를 갖는다(김미라와 이기춘, 2003). 특히, 대부분의 환자들이 입원하게 되는 주 경로인 외래는 병원행정이나 포괄적인 건강진달체계 속에서 진료사업과 예방사업의 교량적 역할을 담당한다(한상임과 송경애, 1984). 그리고 외래는 의료기관의 생산성 측면에서 보면 환자들이 첫 대면하는 장소이고 이 때 받은 환자들의 느낌은 그 병원에 대한 인상을 결정짓는 요인이 되어 외래 간호서비스의 중요성이 증대되고 있다(이지숙, 1999).

또한 현재 시행중인 DRG 제도로 인해 입원 전 수술에 필요한 검사 등이 외래의 추가적인 업무가 되었고, 외래에서 수술 후 당일 귀가 하는 외래 수술센터(Ambulatory surgery centers)의 활성화, 조기퇴원으로 인한 외래에서의 추후관리 등 기존의 진료행태의 변화로 외래 환자에게 제공되는 간호의 양과 질에 성장을 가져와 업무자체가 확대되고 있다.

이와 같이 외래 기능의 중요성이 강조되고 의료서비스가 폭넓게 요구됨에 따라 외래 간호사의 역할은 현재보다 더 확

대되고 강조될 것으로 본다(성영희와 박정숙, 2003).

Hastings(1987)는 이미 1980년대에 의학지식의 보급으로 인해 일반적으로 제공하는 서비스를 받는 과거와는 달리 대상자가 요구하는 역할기대와 양상이 달라져 외래 단위 내에서 전문직 간호업무가 규정되지 않는다면 그 자리는 다른 전문직종으로 대체되어질 것이라고 지적하면서 외래간호사의 역할 확대에 대한 준비를 강조하였고, Hackbarth, Hass, Kavanagh and Vlasses(1995)는 외래에서 근무하는 간호사의 가치를 보여 줄 수 있는 것은 간호사 역할의 중심적 차원을 확인하는 것이라고 하였다. 외래간호활동은 내원 환자의 질병 진단 및 치료와 관련된 상호의존적인 간호활동 이외에 가정, 직장 및 학교와 같은 사회 환경에서의 건강유지, 증진을 위해 생활양식에 대한 지도 및 상담 등의 건강교육과 같은 독자적 간호활동을 포함하는 포괄적인 간호기능 및 내용을 모두 갖추어야 한다. 즉 외래에서 주 역할을 담당하고 있는 외래 간호사는 전문직 간호사로서 외래 환자들을 위해서 교육자, 상담자, 환자의 옹호자, 그리고 일차간호 제공자의 역할을 담당해야 할 것이다(Martha, 1984).

Gillis(1982)는 양질의 간호제공은 간호업무 시간과 간호인력의 적정배치가 조화를 이룰 때 최대에 도달하므로 간호인력 부족시에는 필수적인 치료적 간호직무를 수행하지 못하게 되어 간호의 질 저하를 초래하게 되고 과잉 인력 또한 세심한 간호에 대한 냉철한 평가를 소홀하게 하고 간호의 표준을 완화시킴으로서 간호의 질 저하를 초래한다고 하였다. 따라서 외래환자를 위한 양질의 간호제공은 계속적으로 변화하는 간

주요어 : 업무수행분석, 간호보조인력, 간호사 역할, 외래, 분류

- 1) 이화여자대학교 간호과학대학 간호행정 박사과정
 - 2) 이화여자대학교 간호과학대학 교수(교신저자 E-mail: munshil@ewha.ac.kr)
 - 3) 이화여자대학교 간호과학대학 간호행정 석사과정
- 투고일: 2007년 2월 9일 심사완료일: 2007년 3월 15일

호업무를 정확히 파악하고 이를 대비하여 교육하고 준비함은 물론 적정 간호 인력의 배치 및 확보가 이루어져야 한다고 본다.

현재 외래간호사를 포함한 외래간호직원의 업무에 관한 많은 연구(최명희, 1997; 이지숙, 1999; 박주연, 2001; 성영희와 박정숙, 2003; Joseph, 1990; Hackbarth et al., 1995)에도 불구하고 간호사와 간호보조 인력간의 업무역할에 대한 구분이 명확하지 않아 직종 간 업무갈등(유선주, 2006)에 영향을 준다. 한윤우와 김응익(1987)은 조무사의 51%는 자신들이 간호사와 유사한 업무를 수행하고, 22.2%는 오히려 더 고급 기술을 요하는 업무를 수행하며, 72.2%가 간호사와의 동류성을 강하게 주장하고 있는데 반하여 간호사의 84.6%가 이에 대한 강한 거부감을 나타내고 있다고 하여, 외래 간호직원간의 역할구분을 명확히 하는 것은 직종간의 역할갈등을 완화시키며 인력을 적재적소에 배치하므로 병원운영에 도움을 줄 뿐 아니라 병원 이미지 향상에도 기여 할 수 있을 것이다. 이에 외래간호업무 활동 중 간호의 전문성을 요하는 간호업무와 위임이 가능한 간호업무를 구분하여 간접적이고 단순한 업무는 간호보조 인력이 수행하고 간호사는 전문적 간호업무를 활동을 통한 양질의 간호제공 계기를 만들어야 할 것이다.

따라서 본 연구는 현재 외래에서 수행하고 있는 간호 인력의 업무활동에 대한 수행도와 중요도를 확인하여 앞으로 외래간호사가 수행해야 할 전문적인 간호 업무활동의 기준을 확립하는데 기여하고자 한다.

연구 목적

- 외래 간호직원의 일반적 특성을 파악한다.
- 외래 간호직원의 간호업무 활동 별 수행도와 중요도를 분석한다.
- 전문적으로써 수행해야 할 외래간호사의 중심적 간호업무 활동을 확인한다.

용어의 정의

● 외래간호인력

현재 의료기관의 외래에서 환자간호와 관련된 업무에 종사하는 간호 인력으로, 본 연구에서는 종합병원과 종합전문요양기관의 외래 부서(특수부서 제외)에 근무하는 간호사와 간호보조 인력을 의미한다.

● 외래간호업무활동

의료기관 외래에서 근무하는 간호직원이 내원한 환자에게 제공하는 모든 간호 관련 업무 활동을 말하며, 성영희와 박정

숙(2003)의 도구를 수정한 외래통상업무, 치료적 간호, 환자 교육/상담, 환자옹호, 의사소통, 인력관리, 물품/환경관리, 정보관리, 질 향상 활동의 9개 영역, 67개 항목을 말한다.

● 수행도와 중요도

수행도(Performance)는 일을 계획대로 해 내는 정도를 의미하며, 중요도(Importance)는 일의 중요한 정도(이기문, 2005)로 본 연구에서는 성영희와 박정숙(2003)의 도구를 수정한 ‘외래간호행위 체크리스트’의 9개 영역, 67개 항목을 측정할 점수이다. 수행도는 최근 3개월 이내의 수행정도, 중요도는 업무에 대한 인지정도로 점수가 높을수록 수행도와 중요도가 높은 것을 말한다.

연구 방법

연구설계

본 연구는 의료기관의 외래 간호 인력 간 외래 간호업무 활동에 대한 수행도와 중요도를 분석하여 전문적으로써 수행해야 할 외래간호사의 중심적 간호업무 활동을 확인하고자 시도된 서술적 조사연구이다.

연구대상

서울, 경기, 인천 지역에 위치한 종합병원과 종합전문요양기관 중 편의표집 의해 6개의 종합병원과 4개 종합전문요양기관으로 총10개의 의료기관을 임의로 선정하였으며, 특수 부서를 제외한 일반 외래부서에서 근무하고 있는 간호인력 중 연구에 참여를 동의한 자를 대상으로 하였다.

연구도구

성영희와 박정숙(2003)이 개발한 ‘외래간호행위 체크리스트’의 총 11개 업무영역, 78개 항목 중간호학 교수 1인, 임상전문가 4인의 자문을 통해 외래간호사가 전문적으로써 수행해야 할 간호업무 활동과 관련되지 않는다고 판단된 개인시간 영역 3항목과 기타 영역 5항목을 제외한 총 9개 업무영역, 67개 항목으로 하였다. 수행도는 ‘수행안함’ 1점, ‘약간수행’ 2점, ‘자주 수행’ 3점, ‘전적 수행’ 4점을 말한다. 중요도는 ‘전혀 중요하지 않음’ 1점, ‘별로 중요하지 않음’ 2점, ‘중요함’ 3점, ‘매우중요’ 4점으로 측정하였으며 점수가 높을수록 외래간호업무 활동의 수행도와 중요도가 높은 것을 의미한다. 본 연구에서 도구의 신뢰도는 .96이었다.

자료수집방법 및 절차

자료 수집을 위해 연구대상 의료기관의 간호부서장에게 연구의 필요성과 목적, 방법, 일정에 대한 공문발송을 통해 설문에 대한 허락을 받은 후 외래에서 근무하고 있는 간호직원에게 2006년 11월 20일부터 30일 까지 설문지를 배부하여 직접 또는 해당부서장의 도움을 받아 회수 하였다. 총 277부를 배부하여 244부를 회수(87.8%)하였다.

자료분석방법

본 연구의 자료분석은 SPSS-PC 13.0 통계프로그램을 이용하였으며 일반적 특성에 대해서는 실수와 백분율, 평균과 표준편차를 산출하였고, 외래 간호인력 간 간호업무활동의 수행도와 중요도 차이는 t-test를 이용하여 분석하였다.

연구의 제한점

본 연구는 서울경기지역에 소재한 일부 종합병원과 종합전문요양기관을 대상으로 수집된 자료에 근거하여 결과를 제시 하였으므로, 결과의 일반화에 제한점을 가지고 있다. 그리고 간호업무 활동 수행도는 직접관찰에 의한 측정이 이루어지지 않아 대상자의 주관적 판단에 의한 편중이 있을 수 있어 해석상 유의할 필요가 있겠다.

연구 결과

연구대상자의 일반적 특성

연구대상자의 일반적 특성은 <표 1>과 같으며, 참여자 244명(100%) 모두가 여성이었고, 이중 간호사는 126명(51.9%), 간호보조 인력은 117명(48.1%)이었다. 연령은 평균 31.9±5.7세이며, 외래에서 근무하고 있는 간호사와 간호보조 인력의 수는 각각 평균 2.4명, 3.7명이었다. 대상자의 총 근무경력(평균 120.6개월(약 10년)이고 이 중 외래근무경력(평균 49.5개월(약 4년)이었다. 요양기관 종별로는 종합전문요양기관의 근무자가 137명(56.1%), 종합병원이 107명(43.9%)으로 종합전문요양기관의 근무자가 조금 많았으며, 설립유형은 대학부속병원 근무자가 189명(77.5%)으로 가장 많았다. 간호보조 인력은 자격증이 있는 경우가 76명(65.0%), 자격증이 없는 경우도 41명(35.0%) 이었으며, 간호사는 일반간호사가 114명(90.5%)으로 대부분을 차지하였다. 근무부서로는 산부인과/소아과가 52명(21.3%)으로 가장 많았으며, 내과와 외과가 각각 46명(18.9%), 기타가 78명(32.0%)으로 나타났다. 결혼상태는 144명

(59%)이 기혼이었다. 최종학력은 전문대졸 이상이 156명(63.9%)이었고, 143명(58.6%)이 종교를 가지고 있었으며, 업무에 대한 만족도에 있어서는 219명(89.7%)이 현재 업무에 대해 보통이상으로 만족하고 있었다.

<표 1> 대상자의 일반적 특성

구 분	n	%	
성별	여	244	100
연령(Mean±SD, 세)		31.9± 5.7	
현재 부서의 간호사수(Mean±SD, 명)		2.4± 2.5	
현재 부서의 간호조무사수(Mean±SD, 명)		3.7± 3.5	
총 병원근무기간(Mean±SD, 개월)		120.6±63.6	
외래근무기간(Mean±SD, 개월)		49.5±41.9	
요양기관 종별	종합전문요양기관	137	56.1
	종합병원	107	43.9
병원 설립유형	대학부속병원	189	77.5
	기업병원 그 외	20 35	8.2 14.3
간호보조인력 (n=117)	자격증 무	41	35.0
	자격증 유	76	65.0
간호사 (n=126)	일반간호사	114	90.5
	책임간호사	11	8.7
	수간호사 이상	1	0.8
근무부서	내과	46	18.9
	외과	46	18.9
	안·이비인후과	22	9.0
	산부인과/소아과 기 타	52 78	21.3 32.0
결혼상태	기혼	144	59.0
	미혼	99	40.6
최종학력	고졸이하	84	34.4
	전문대졸이상	156	63.9
종교	없음	97	39.8
	있음	143	58.6
업무만족도	불만족	24	9.8
	보통	136	55.7
	만족	83	34.0

외래간호 직원의 업무활동 수행도와 중요도

● 외래간호 직원의 업무활동 수행도

외래 간호인력의 직종 간 업무활동 수행도는 <표 2>에 제시하였다. 간호업무활동 수행도가 3.0점 이상으로 ‘자주수행’이나 ‘전적수행’ 하는 간호사의 업무로는 외래통상업무 범주 중 접수(3.0점), 안내(3.1점), 예약(3.1점), 확인(3.0점), 차트점검(3.0점), 업무보고(3.0점)이었고, 환자교육/상담에서는 질환관련 설명(3.0점), 검사관련 설명(3.0점)이었다. 의사소통범주는 진료부서와의 협의(3.1점), 진료지원 부서와의 협의(3.0점), 환자문제해결(3.1점)이었으며, 물품/환경관리 범주는 환경관리(3.0점), 정보관리 범주는 서류업무(3.0점)이었다. 간호보조 인력의 업무는 외래통상 업무 범주에서만 접수(3.2점), 안내(3.3

점), 예약(3.4점), 진료실 준비(3.5점), 진료보조(3.5점), 검사준비(3.0점), 이송 및 수령(3.4점), 확인(3.3점), 차트점검(3.4점), 정리/정돈(3.5점)이 많이 수행되는 업무로 나타났으며 그 외의 범주에서는 3.0이상의 수행도를 보인 활동은 없었다. 치료적 간호, 환자옹호, 인력관리, 질 향상활동 범주에서는 간호사와 간호보조 인력 모두 3.0점 이상의 수행도를 보인 업무활동은 없는 것으로 나타났다.

외래 간호사와 간호보조 인력 간의 수행도 중 통계적으로 유의한 차이를 보인 간호활동은 다음과 같다. 외래 통상 업무 중 간호사가 많이 수행하고 있는 간호업무 활동으로는 업무보고 순회, 진료 스케줄 조정, 차트기록, 측정이며, 간호보조 인력이 통계적으로 유의하게 많이 수행하는 간호업무 활동은 안내, 예약, 진료실 준비, 진료보조, 검사준비, 검사보조, 처치보조, 이송 및 수령, 확인, 차트점검, 정리/정돈으로 나타났다. 치료적 간호 범주에서 통계적으로 유의하게 간호사가 많이 수행하고 있는 활동으로는 일반투약과 환자사정이며 간호보조 인력의 수행도가 유의하게 높은 간호업무 활동은 없었다. 환자교육/상담 범주에서는 질환관련 설명, 처치관련 설명, 검사관련 설명, 자가간호 교육, 복약상담, 건강상담으로 모든 활동에서 간호사가 통계적으로 유의하게 간호보조 인력보다 수행도가 높은 것으로 나타났다. 환자옹호 범주에서도 심리적/정서적 지지, 경제적/사회적 지지체계에 따른 자원안내, 대변자 역할 등 모든 활동에서 간호사의 업무활동이 유의하게 수행도가 높았다. 또한, 의사소통 범주는 진료부서와의 협의, 진료지원부서와의 협의, 환자문제해결의 간호업무활동에서 간호사가 통계적으로 유의하게 수행도가 높았으며, 인력관리 범주는 직원배치, 직원근태관리, 직원상담, 직원교육, 업무지시 및 감독, 회의, 신규 직원교육, 아침조회의 간호업무 활동에서 통계적으로 유의하게 간호사의 수행도가 높았다. 물품/환경관리 범주에서는 약품/장비/린넨 관리, 환경관리가 통계적으로 유의하게 간호사의 수행도가 높은 것으로 나타났다. 정보관리 범주에서도 환자통계, 서류업무의 간호 업무 활동과 질 향상 활동 범주의 제위원회 활동, 업무개선 활동(QA 활동), 집담회(Conference)의 활동이 간호사에서 통계적으로 유의하게 수행도가 높은 활동이었다.

각 범주별로 살펴 볼 때, 외래에서 수행되는 간호업무 활동 중 외래통상업무범주에서만 간호 보조 인력의 수행도가 유의하게 높은 차이를 보였으며, 그 외의 모든 범주 즉, 치료적 간호, 환자 교육/상담, 환자 옹호, 의사소통, 인력관리, 물품/환경관리, 정보관리, 질 향상에서는 간호사의 수행도가 유의하게 높은 것으로 나타났다.

● 외래간호 직원의 업무활동 중요도

외래 간호인력의 직종 간 업무활동 중요도는 <표 2>에서

볼 수 있다. 간호업무활동의 중요도가 3.0이상으로 ‘중요’나 ‘매우중요’하다고 응답한 간호사의 업무로는 외래통상업무 범주에서 외래통상업무 중 접수(3.1점), 안내(3.2점), 예약(3.2점), 진료실 준비(3.0점), 검사준비(3.0점), 처치준비(3.0점), 확인(3.1점), 차트점검(3.2점), 업무보고(3.3점), 진료스케줄 조정(3.1점), 차트기록(3.1점), 측정(3.2점)이었다. 치료적 간호는 수혈(3.3점), 일반투약(3.4점), 항암제 투여 중 환자관리(3.2점), 채혈(3.1점), 채뇨(3.0점), 카테터 관리(3.0점), 당일수술 환자간호(3.0점), 외래 수술환자 간호(3.0점), 검사실시(3.0점), 드레싱(3.1점), 발사(3.0점), 심폐소생술(3.3점), 중환자 특수처치(3.2점), 환자사정(3.3점)으로 모든 업무에서 3점 이상으로 중요하다고 하였다. 환자교육/상담에서는 집담교육(3.0점), 질환관련 설명(3.3점), 수술관련 설명(3.1점), 치료관련 설명(3.3점), 검사관련 설명(3.3점), 자가간호 교육(3.3점), 복약 상담(3.3점), 건강상담(3.2점)이며, 환자옹호 범주는 심리적/정서적 지지(3.3점), 경제적/사회적 지지체계에 따른 자원 안내(3.0점), 대변자 역할(3.1점)이었다. 의사소통 범주에서는 진료부서와의 협의(3.2점), 진료지원부서의 협의(3.3점), 환자문제 해결(3.3점), 외부인 응대(3.0점)로 나타났다. 인력관리 범주에서는 직원배치(3.0점), 직원근태관리(3.1점), 직원상담(3.1점), 직원교육(3.2점), 업무지시 및 감독(3.1점), 회의(3.0점), 신규직원 교육(3.1점)이었으며, 물품/환경관리에서는 약품/장비/린넨 관리(3.1점), 소독물품 관리(3.2점), 환경관리(3.1점)이었다. 정보관리 범주에서는 환자통계(3.0점), 서류업무(3.0점), 처방입력(3.0점)이었으며, 질 향상활동 범주에서는 업무개선활동(3.0점), 집담회(3.0점)이었다.

한편, 간호보조 인력이 3점 이상으로 중요하다고 답한 간호업무 활동으로는 외래 통상 업무에서 접수(3.5점), 안내(3.5점), 예약(3.5점), 진료실 준비(3.5점), 진료보조(3.4점), 검사준비(3.3점), 검사보조(3.3점), 처치준비(3.3점), 처치보조(3.3점), 환자이송(3.0점), 이송 및 수령(3.2점), 확인(3.5점), 차트점검(3.3점), 업무보고(3.1점), 진료스케줄 조정(3.1점), 차트기록(3.2점), 측정(3.0점), 검사물 및 약 반납(3.1점), 정리/정돈(3.2점)이었다. 치료적 간호범주에서는 일반투약(3.0점), 카테터 관리(3.0점), 드레싱(3.1점), 심폐소생술(3.1점), 중환자 특수처치(3.0점), 환자사정(3.0점)이 환자의 치료적 간호를 위한 업무로 중요하다고 인식하고 있었다. 환자교육/상담에서는 질환관련 설명(3.1점), 수술관련 설명(3.0점), 처치관련 설명(3.2점), 검사관련 설명(3.2점), 복약상담(3.0점), 건강상담(3.0점)으로 나타났다. 환자옹호 범주에서는 심리적/정서적지지(3.0점)이었고 의사소통 범주는 진료부서와의 협의(3.1점), 진료 지원부서와의 협의(3.1점), 환자문제해결(3.3점)이었다. 물품/환경관리 범주에서는 약품/장비/린넨 관리(3.2점), 소독물품관리(3.4점), 환경관리(3.3점)이며, 정보관리 범주에서는 환자통계(3.1점), 처방입력(3.1점)으

<표 2> 외래 간호직원 업무 및 활동내용 수행도와 중요도 비교

범주	업무 및 활동 내용	수행도			중요도		
		간호사	간호보조인력	P	간호사	간호보조인력	P
		Mean±SD	Mean±SD		Mean±SD	Mean±SD	
외래 통상 업무	외래통상업무	2.6±0.6	2.8±0.5	.107	3.0±0.5	3.2±0.4	.001*
	1. 접수	3.0±1.1	3.2±0.8	.078	3.1±0.7	3.5±0.5	.001**
	2. 안내	3.1±0.9	3.3±0.8	.041*	3.2±0.7	3.5±0.5	.002**
	3. 예약	3.1±1.0	3.4±0.7	.001**	3.2±0.7	3.5±0.5	.001**
	4. 진료실 준비	2.5±1.2	3.5±0.7	.001**	3.0±0.7	3.5±0.5	.001**
	5. 진료보조	2.5±1.4	3.5±0.8	.001**	2.9±0.7	3.4±0.5	.001**
	6. 검사준비	2.5±1.3	3.0±1.1	.001**	3.0±0.7	3.3±0.6	.003**
	7. 검사보조	2.4±1.4	2.9±1.1	.002**	2.9±0.7	3.3±0.6	.001**
	8. 처치준비	2.7±1.2	2.9±1.1	.149	3.0±0.7	3.3±0.6	.003**
	9. 처치 보조	2.4±1.2	2.8±1.2	.024*	2.9±0.7	3.2±0.6	.001**
	10. 환자이송	1.8±1.0	2.1±1.2	.100	2.7±0.7	3.0±0.7	.006**
	11. 이송 및 수령	2.0±1.1	3.4±4.1	.001**	2.8±0.8	3.2±0.6	.001**
	12. 확인	3.0±0.9	3.3±0.8	.016*	3.1±0.7	3.5±0.5	.001**
	13. 차트점검	3.0±1.1	3.4±0.9	.002**	3.2±0.7	3.3±0.6	.043*
	14. 업무보고	3.0±1.2	2.2±1.2	.001**	3.3±0.6	3.1±0.7	.163
	15. 순회	2.0±1.5	1.3±1.2	.001**	2.9±0.7	2.6±0.9	.023*
	16. 진료 스케줄 조정	2.8±1.3	2.0±1.4	.001**	3.1±0.7	3.1±0.7	.700
	17. 차트 기록	2.5±1.3	1.7±1.3	.001**	3.1±0.7	3.2±0.8	.229
	18. 측정	2.6±1.1	2.2±1.2	.007**	3.2±0.6	3.0±0.8	.189
	19. 검사물 및 약 반납	2.2±1.1	2.5±1.2	.069	2.9±0.7	3.1±0.8	.060
20. 정리/정돈	2.9±0.8	3.5±0.7	.001**	2.9±0.7	3.2±0.6	.001**	
치 료 적 간 호	치료적 간호	1.3±0.7	1.1±1.9	.163	3.1±0.7	2.9±0.9	.267
	21. 수혈	0.9±1.1	1.2±1.4	.085	3.3±0.8	2.9±1.1	.014*
	22. 일반투약	2.2±1.4	1.1±1.3	.001**	3.4±0.7	3.0±1.1	.021*
	23. 항암제 투여 중 환자관리	1.0±1.1	1.0±1.3	.926	3.2±0.9	2.9±1.1	.151
	24. 체혈	1.2±1.2	1.0±1.3	.128	3.1±0.8	2.9±1.1	.184
	25. 채뇨	1.1±1.2	1.1±1.4	.896	3.0±0.9	2.9±1.1	.674
	26. 카테터 관리	1.2±1.2	1.3±1.5	.817	3.0±0.8	3.0±1.0	.599
	27. 당일수술 환자간호	1.1±1.3	1.3±1.5	.382	3.0±0.9	2.9±1.0	.247
	28. 외래수술 환자간호	1.1±1.3	1.4±1.5	.231	3.0±1.0	2.8±1.1	.312
	29. 검사실시	1.3±1.2	1.4±1.4	.231	3.0±0.7	2.9±0.9	.358
	30. 드레싱	1.8±1.3	1.7±1.5	.748	3.1±0.7	3.1±0.7	.536
	31. 발사(stitch out)	1.2±1.2	1.2±1.5	.572	3.0±0.8	2.9±1.0	.715
	32. 심폐소생술	1.0±1.0	1.0±1.4	.827	3.3±0.9	3.1±1.1	.371
	33. 중환자 특수처치	1.1±1.2	1.1±1.4	.994	3.2±0.9	3.0±1.1	.247
34. 환자사정	2.3±1.1	1.3±1.4	.001**	3.3±0.7	3.0±0.9	.022*	
환자 교육 / 상담	환자교육/상담	2.6±0.7	1.8±1.1	.001**	3.2±0.5	3.0±0.7	.031*
	35. 집단교육	1.7±1.3	1.4±1.3	.200	3.0±1.7	2.7±0.8	.030*
	36. 질환관련 설명	3.0±0.9	1.9±1.4	.001**	3.3±0.6	3.±0.7	.045*
	37. 수술관련 설명	2.0±1.4	1.7±1.4	.067	3.1±0.8	3.0±0.8	.460
	38. 처치관련 설명	2.9±1.0	2.0±1.4	.001**	3.3±0.5	3.2±0.7	.110
	39. 검사관련 설명	3.0±0.8	2.6±1.3	.006**	3.3±0.5	3.2±0.7	.341
	40. 자가간호 교육	2.8±1.0	1.4±1.3	.001**	3.3±0.7	2.9±0.8	.001**
	41. 복약 상담	2.7±1.1	1.8±1.3	.001**	3.3±0.6	3.0±0.8	.005**
42. 건강 상담	2.9±1.0	1.5±1.3	.001**	3.2±0.6	3.0±0.7	.006**	
환자 옹호	환자옹호	2.3±0.9	1.5±1.2	.001**	3.1±0.6	2.9±0.7	.045*
	43. 심리적/정서적 지지	2.8±1.0	1.9±1.3	.001**	3.3±0.6	3.0±0.6	.020*
	44. 경제적/사회적 지지체계에 따른 자원 안내	2.0±1.2	1.5±1.4	.004**	3.0±0.8	2.8±0.9	.307
45. 대변자 역할	2.2±1.0	1.4±1.2	.001**	3.1±0.6	2.8±0.8	.039*	

* : p<.05 ** : p<.001

<표 2> 외래 간호직원 업무 및 활동내용 수행도와 중요도 비교(계속)

범주	업무 및 활동 내용	수행도			중요도		
		간호사	간호보조인력	P	간호사	간호보조인력	P
		Mean±SD	Mean±SD		Mean±SD	Mean±SD	
의사소통	의사소통	3.0±0.8	2.3±1.1	.001**	3.2±0.5	3.1±0.6	.248
	46. 진료부서와의 협의	3.1±0.9	2.3±1.3	.001**	3.2±0.6	3.1±0.8	.118
	47. 진료지원부서와의 협의	3.0±1.0	2.2±1.3	.001**	3.3±0.6	3.1±0.8	.080
	48. 환자문제 해결	3.1±0.9	2.4±1.2	.001**	3.3±0.5	3.3±0.6	.365
	49. 외부인 응대	2.7±1.0	2.4±1.2	.121	3.0±0.8	2.9±0.7	.613
인력관리	인력관리	1.9±1.2	1.3±1.3	.001**	3.0±0.7	2.8±0.8	.085
	50. 직원배치	1.8±1.5	1.3±1.5	.006**	3.0±0.8	2.8±1.0	.093
	51. 직원근태 관리	2.0±1.6	1.3±1.5	.001**	3.1±0.7	2.7±1.0	.019*
	52. 직원상담	1.9±1.5	1.2±1.5	.001**	3.1±0.7	2.7±1.0	.018*
	53. 직원교육	2.0±1.4	1.3±1.5	.001**	3.2±0.7	2.9±0.9	.034*
	54. 업무지시 및 감독	2.2±1.4	1.2±1.5	.001**	3.1±0.7	2.7±0.9	.009**
	55. 회의	2.2±1.4	1.2±1.4	.001**	3.0±0.7	2.7±0.9	.018*
	56. 신규직원 교육	1.9±1.4	1.4±1.5	.013*	3.1±0.8	2.9±0.9	.088
	57. 간호학생 교육	1.2±1.4	1.1±1.5	.740	2.8±0.8	2.6±1.0	.152
58. 아침조회	2.4±1.4	2.0±1.5	.018*	2.8±0.7	2.8±0.9	.972	
물품/환경관리	물품/환경관리	2.8±1.1	2.6±1.2	.154	3.1±0.6	3.3±0.4	.061
	59. 약품/장비/린넨 관리	2.9±1.2	2.4±1.4	.013*	3.1±0.6	3.2±0.4	.192
	60. 소독물품 관리	2.7±1.3	2.8±1.3	.596	3.2±0.6	3.4±0.5	.015*
	61. 환경 관리	3.0±1.1	2.7±1.3	.032*	3.1±0.6	3.3±0.5	.024*
정보관리	정보관리	2.8±0.9	1.9±1.2	.001**	3.0±0.6	2.9±0.7	.444
	62. 환자통계	2.8±1.3	1.9±1.6	.001**	3.0±0.7	3.1±0.7	.546
	63. 서류업무(paper work)	3.0±1.2	1.7±1.5	.001**	3.0±0.7	2.8±0.8	.097
	64. 처방입력	2.4±1.1	2.3±1.3	.251	3.0±0.7	3.1±0.7	.713
질향상활동	질향상활동	2.3±1.0	1.1±1.0	.001**	2.9±0.6	2.6±0.8	.005**
	65. 제위원회 활동	2.0±1.4	1.0±1.3	.001**	2.9±0.7	2.6±0.9	.023*
	66. 업무개선활동(QA 활동)	2.3±1.2	1.3±1.4	.001**	3.0±0.7	2.6±0.8	.001**
	67. 집담회(Conference)	2.6±1.0	1.1±1.1	.001**	3.0±0.6	2.7±0.8	.008**

*: p<.05 **: p<.001

로 나타났다.

외래 업무에 있어 간호사와 간호 보조 인력간의 업무활동의 중요도가 통계학적으로 유의한 차이를 보인 활동은 다음과 같이 나타났다. 외래통상업무에서 간호보조 인력에게 중요도가 높은 활동은 접수, 안내, 예약, 진료실 준비, 진료보조, 검사준비, 검사보조, 처치준비, 처치보조, 환자이송, 이송 및 수명, 확인, 차트점검, 정리/정돈 등이었으며, 간호사가 통계적으로 중요하다고 한 활동은 순회이다. 치료적 간호범주에서는 수혈, 일반투약, 환자사정인 간호사가 통계적으로 유의하게 중요하다고 답하였으며, 간호보조 인력에서 유의한 차이를 보인 중요도가 높은 간호활동은 없었다. 환자교육/상담 범주는 집단 교육, 질향관련 설명, 자가 간호 교육, 복약상담, 건강상담 등 많은 활동에서 간호사가 통계적으로 유의하게 높게 나타났다. 환자응호 범주에서도 심리적/정서적지지, 대변자 역할 활동에서 간호사가 통계적으로 유의하게 중요도가 높았으며, 의사소통 범주에서는 간호사와 간호보조인력 간 중요도 차이가 통계적으로 유의한 간호 업무활동은 없었다. 인력관리 범주에서는 직원 근태관리, 직원상담, 직원교육, 업무지시 및 감

독, 회의 간호활동이 통계적으로 유의한 차이를 보여 간호사가 중요도가 높은 것으로 인식하고 있는 것으로 나타났으나, 물품/환경관리 범주에서는 소독물품관리, 환경관리의 간호활동이 간호보조 인력이 통계적으로 유의하게 중요도가 높은 것으로 인식하고 있었다. 정보관리 범주에서는 통계적으로 유의한 차이를 보인 업무활동은 없었다. 질 향상활동 범주에서는 제위원회 활동, 업무개선활동(QA 활동), 집담회(Conference)의 활동 모두가 간호사의 업무활동의 중요도가 간호보조 인력에 비해 유의하게 높게 나타났다. 즉, 외래통상업무와 물품/환경관리 범주의 간호업무 활동은 간호보조 인력의 중요도가 높았던 반면 의사소통과 정보관리 범주를 제외한 그 외의 범주에서는 간호사가 통계적으로 유의하게 중요도가 높다고 인식하고 있는 것으로 나타났다.

외래 간호업무 활동의 범주별 수행도와 중요도를 비교해 보면 간호사에서 업무활동 수행도가 간호보조 인력보다 유의하게 높게 나타난 범주로는 환자교육/상담, 환자응호, 의사소통, 인력관리, 정보관리, 질 향상활동 업무이고, 간호사의 간호업무 활동 중요도가 높은 범주는 환자교육/상담, 환자응호, 질 향상

활동이었다. 외래통상업무 범주는 업무활동의 수행도에 있어서는 통계적으로 유의한 차이가 없었으나, 중요도에 있어서는 간호보조 인력에서 간호사보다 유의하게 높게 나타났다.

논 의

본 연구결과, 외래 간호인력 간 간호업무활동의 수행도와 중요도에 차이가 있었으며, 전문직으로써 수행해야 할 외래간호사의 중심적 간호업무 활동을 확인할 수 있었다.

외래 간호업무 활동 중에서 최명희(1997)는 의료보조 단위 업무 비율이 29.5~87.9%로 간호사나 간호조무사 모두에게 외래통상업무의 비율이 가장 높다고 하였고, 박주연(2001)도 외래간호사의 간호업무의 범주별 소요 시간 중 외래통상업무가 54.3%로 가장 높게 나타났다. 반면, 성영희와 박정숙(2003)의 외래 간호행위별 소요시간 분석에서는 외래 통상업무영역이 323.5분으로 전체시간의 58.3%이었지만 시간 할애는 간호보조 인력이 439.1분으로 더 소요한다고 나타나($p < .05$) 본 연구결과 간호 보조인력의 외래통상업무 수행도가 가장 높게 나타난 결과와 일치하였다.

이는 최근 외래통상업무 범주는 간호사보다 간호 보조인력이 주로 수행하고 있으며 간호 보조인력이 중요하게 인식하고 있는 것으로 보인다. 그러므로 간호사는 간호보조인력의 외래통상업무가 원활히 수행되어 외래 방문환자에 대한 서비스를 향상시킬 수 있도록 하여야 할 것이다.

치료적 간호범주에서는 성영희와 박정숙(2003)이 일일 근무 시간 중 8.6%의 시간이 소요된다고 하였고, 박주연(2001)은 치료적 간호가 외래간호사 업무 중 두 번째로 중요하다고 하였으나, 본 연구에서는 일반투약과 환자 사정만이 간호사가 유의하게 수행도가 높았다. 그리고 중요도에서는 수혈, 일반투약, 환자사정이 유의한 차이를 보였으며 그 외의 활동에 대해서는 차이를 보이지 않았다. 이는 치료적 행위 범주에 속하는 모든 업무활동에 대해 중요하다고 인식하고 있는 것과 달리 수혈, 항암제 투여 중 환자관리, 수술환자 간호 등은 일반적인 외래가 아닌 해당 업무를 담당하는 특수부서에서 주로 행해지고 있어 본 연구대상에서는 수행도가 낮게 나타난 것으로 보인다. 또한 채혈, 채뇨, 검사, 드레싱, 발사, 심폐소생술, 중환자 특수처치 행위들은 타 부서 또는 의사 등 해당 전문 인력 등에 의해 수행되거나 외래에서의 발생빈도가 적어 수행도가 낮은 업무로 나타난 것으로 보인다. 본 연구결과는 특수 부서를 제외한 일반 외래부서를 대상으로 한 것으로, 대상자에 특수 부서를 포함했던 성영희와 박정숙(2003)의 연구에서는 일반 부서 근무자에 비해 특수부서 근무자가 수혈, 항암제 투여, 투약, 채혈, 검사업무실행, 중환자 관리, 특수측정 등의 치료적 간호영역의 업무에서 수행율이 높았다. 이는 외

래에서 이루어지는 치료적 간호업무라 하더라도 부서의 특징에 따라 간호사의 업무수행도가 차이가 있을 수 있음을 나타낸다.

환자교육과 상담을 포함한 환자옹호, 의사소통, 인력관리, 물품/환경관리, 정보관리, 질 향상활동 범주에서 채현숙(1996)은 진단, 치료과정 결과 설명, 추후검사의 목적, 절차설명, 투약설명, 정서적 지지, 문진을 포함하는 건강지도 및 상담과 관련된 일일 간호활동은 총 간호활동의 9.9% 밖에 되지 않는다고 하였으며, 박주연(2001)도 간호의 고유 영역인 질병에 대한 환자의 교육 및 상담의 업무는 저조한 것으로 분류하고 있었다. 그러나 성영희와 박정숙(2003)의 연구에서는 환자교육과 상담, 환자옹호, 업무개선이 점차 수행도와 중요도가 높아지고 있는 것으로 보고하였고, 직종별 외래간호행위 소요시간에서 환자교육상담, 환자옹호, 의사소통, 인력관리, 서류업무, 업무개선의 업무가 간호사가 간호보조 인력보다 유의하게 더 많은 시간을 소요한다고 나타나, 본 연구결과의 외래간호사가 간호보조 인력보다 환자 교육/상담, 환자옹호, 의사소통, 인력관리, 정보관리, 질 향상활동의 수행도와 중요도가 통계적으로 유의하게 높은 것과 일치하였다. 이와 같은 결과들은 임상에서 외래 간호사의 역할이 전문직 간호사로서 외래 환자들의 만족을 위해 환자 교육자, 상담자, 환자옹호자(Martha, 1984)로서의 업무활동을 수행함과 더불어 인력관리, 정보관리, 질 향상활동 업무가 외래간호사의 업무로 정착되는 바람직한 변화로 보여 진다. 한편, 의사소통, 인력관리, 물품/환경관리, 정보관리의 업무 범주에서 중요도의 차이를 보이지 않은 것은 이상의 업무가 주로 관리자에 의해 결정되어 중요도에서는 유의한 차이를 보이지 않은 것으로 사료된다.

환자들은 직접적인 진료관련 서비스에 대한 요구도가 높는데(전은정, 2001) 외래환자의 만족도를 높이기 위해서는 외래간호사가 환자에게 더 많은 관심과 설명을 제공해야 하며, 그러기 위해서는 진료 보조적 역할에서 벗어나 교육, 상담위주의 전문적 역할을 수행할 수 있도록 외래간호사의 직무를 설계해야 한다(문인오와 이명하, 2002). 본 연구의 결과로 보아 외래 간호사의 간호업무가 점차적으로 간호보조 인력과 구분되고 전문적인 역할로 변화하고 있는 것으로 보여진다. 최근 어떤 병원에서는 '설명간호사'를 임상과별로 1명씩 전담하고 외래에 배치하여 외래 방문 환자에게 진료 상담 및 고충상담, 정신적 상담까지 제공하여(메디게이트, 2006) 좋은 반응을 얻고 있다.

이처럼 외래간호업무 활동 중 간호사들이 제공하는 전문적인 간호서비스는 병원 이용자들에게 대한 만족도를 높여줄 것이며, 외래 간호사도 전문인으로서 수행해야 할 외래간호 업무활동의 중요성을 높게 인식하여 간호사 고유의 간호업무활동을 위한 역할을 정착시킴으로써 간호의 질을 향상시킬 수

있을 것이다.

결론 및 제언

본 연구는 외래간호업무 활동에 대한 수행도와 중요도의 차이를 간호직원 간 비교하여 각각의 업무를 구분하고자 하는 것으로, 연구대상은 현재 10개의 종합병원과 종합전문요양기관 외래에서 근무하고 있는 간호사 126명과 간호보조 인력 117명으로 총 244명으로 2006년 11월 20일부터 30일 까지 설문지를 배부하여 조사하였고 회수율은 87.8%이었다. 수집된 자료는 SPSS-PC 13.0 통계프로그램을 이용하여 서술통계방법과 t-test를 이용하였다. 연구결과는 다음과 같다.

- 종합병원·종합전문요양기관에 근무하고 있는 간호직원의 간호업무 활동 중 간호사가 수행도와 중요도에서 유의하게 높은 차이를 보인 간호업무활동을 범주별로 보면 다음과 같다.

외래통상 업무의 범주에 있어서는 순회, 치료적 간호에서는 일반투약, 환자사정 등이었다. 환자교육/상담에서는 질환관련 설명, 자가 간호 교육, 복약상담, 건강 상담이었고 환자용호 범주에서는 심리적/정서적 지지와 대변자 역할이었으며, 의사소통의 범주에 있어서는 진료부서와의 협의, 진료지원 부서와의 협의, 환자문제해결 이었다. 인력관리에서는 직원 근태관리, 직원상담, 직원교육, 업무지시 및 감독, 회의 등이었다. 물품/환경관리 범주에서는 환경관리, 질 향상 활동 범주는 제위원회 활동, 업무개선 활동(QA 활동), 집담회(Conference)이었으나 정보관리 범주에서는 유의한 차이를 보인 결과가 없었다. 한편 간호보조 인력에게서 수행도와 중요도가 높은 간호업무 활동은 접수, 안내, 예약, 진료실 준비, 진료보조, 검사보조, 처치보조, 이송 및 수령, 확인, 차트점검, 정리/정돈으로 대부분이 외래통상 업무 범주에 속한 것으로 나타났다.

- 간호사의 업무활동 수행도가 간호보조 인력보다 유의하게 높게 나타난 범주로는 환자교육/상담, 환자용호, 의사소통, 인력관리, 정보관리, 질 향상활동 업무 등이었고, 중요도가 유의하게 높게 나타난 범주는 환자교육/상담, 환자용호, 질 향상활동업무이었다. 외래통상업무는 간호사와 간호보조 인력 간 업무의 수행도에 있어서는 통계적으로 유의한 차이가 없었으나 업무의 중요도에 있어서는 간호 보조 인력에서 유의하게 높게 나타났다.

이상의 연구결과를 바탕으로 다음을 제언하고자 한다.

- 외래간호사의 업무 활동 중 치료적 간호, 환자교육/상담, 환자용호, 의사소통, 인력관리, 질 향상 활동 등의 범주에 있어서는 전문인으로서 간호사의 역할을 명확히 하기 위한

외래 간호 업무활동의 기준 확립이 요구된다.

- 외래 간호인력의 업무활동은 의료기관 중별과 지역의 의료 환경에 따른 차이가 있을 수 있으므로, 다른 지역의 병원과 의원에서도 간호직종간의 간호업무활동에 대한 연구가 진행하기를 제언한다.

참고문헌

김미라, 이기춘 (2003). 외래환자의 의료서비스에 대한 소비자 만족척도의 개발, *한국소비자학회*, 14(2), 197-214.

문인오, 이명하 (2002). 병원 내 외부고객의 의료 및 간호서비스에 대한 만족도 비교, *간호행정학회지*, 8(1), 151-167.

박주연 (2001). *일 대학 병원 외래간호사의 업무분석*, 연세대학교 석사학위논문.

성영희, 박성숙 (2003). 종합병원 종합전문요양기관의 외래 간호활동 분석연구, *간호행정학회지* 9(1), 5-18.

이기문 (2005). *동아 새국어 사전*(제5판), 서울: 두산동아

이지숙 (1999). *병원외래 간호업무 구성 양상 분석연구-K의료원 사례를 중심으로*, 경희대학교 석사학위논문.

유선주 (2006). 의료기관 중별 간호인력 활용방안에 관한 연구, *대한간호 웹진*, 45(2), 42-43.

전은정 (2001). *의료 환경 변화와 병원의 대응전략에 관한 연구*, 중앙대학교 석사학위논문.

최명희 (1997). *종합병원 외래간호원의 업무분석에 관한 연구조사*, 연세대학교 석사학위논문.

채현숙 (1996). *일 종합병원 외래 간호사의 간호활동 분석*, 고려대학교 석사학위논문.

한상임, 송경애 (1984). 종합병원 외래 수진자의 의료이용실태, *최신의학* 27(8), 177-189.

한윤우, 김응익 (1987). 일부 종합병원 간호요원의 집단갈등에 관한 연구, *한국보건통계학회지*, 12(1), 63-73.

Gillis, D. A. (1982). *Nursing Management, A System Approach*, W. B. Saunders Comp.

Hackbarth, D. P., Haas, S. A., Kavanagh, J. A., & Vlasses, F. (1995). Dimensions of the staff nurse role in ambulatory care: part I - methodology and analysis of data current staff practice. *Nurs Econ*, 13(2), 89-98.

Hastings, C. (1987). Measuring quality in ambulatory care nursing, *J Nurs Adm*, 17(4), 12-20.

Martha, K. (1984). Nursing in ambulatory setting : A head nurse's perspective, *Am J Nurs*, 80(10), 1813-1815.

Joseph, A. C. (1990). Ambulatory care : An objective Assesment, *J Nurs Adm*, 20(2), 27-33.

<http://www.medigatenews.com.>, *메디게이트*

A Study on the Performance and the Importance of Ambulatory Nursing Activities

Hwang, Hye Young¹⁾ · Park, Jeong Hye¹⁾ · Kim, Ji Soo¹⁾ · Chen, In Sug¹⁾
Kim, Moon Sil²⁾ · Bae, Kyung Ok³⁾ · Seo, Mi Sook³⁾ · Yang, Woo Jeong³⁾
Jung, Moon Young³⁾ · Chae, Ji Sun³⁾ · Hong, Ji Yeon³⁾

1) Doctoral student, College of Nursing Science, Ewha Woman's University

2) Professor, College of Nursing Science, Ewha Woman's University

3) Master student, College of Nursing Science, Ewha Woman's University

Purpose: This study focused on analysing the performance and the perception of importance about workload of ambulatory nurses and nurse-aides for quality of nursing. **Method:** The subjects of this study were 126 ambulatory nurses and 117 nurse-aides in 6 secondary and 4 tertiary hospitals. The method of data collection was used the questionnaire. **Result:** As a result, First, nurses' activities that the performance score is above 3.0 are reception, guidance, reservation, confirm, checking medical record, operating report, explanation of disease, explanation of examination discuss with medical part, discuss with supporting part, solving patient problem environment management, and paper work. And the other side, those of nurse-aides are reception, guidance, reservation, preparation for clinic, assistant for clinic, preparation for examination, material transfer & receipt, confirm, checking medical record, and arrangement. Second, nurses-aids perceive above 3.0 performance score activities to be important for themselves. Finally, nurses perceive three categories of patient education/counselling, patient advocacy and quality improvement to be more important and higher performance when compared with nurse-aides. **Conclusions:** Ambulatory nurse's important nursing activities are therapeutic care, patient education/counselling, patient advocacy, communication, personal management, quality improvement.

Key words : Task performance and analysis, Nurses' aides, Nurse's role, Ambulatory care, Classification

• Address reprint requests to : Kim, Moon Sil

College of Nursing Science, Ewha Woman's University

11-1 Daehyun-dong, Sudaemoon-gu., Seoul 120-750, Korea.

Tel: 82-2-3277-2881 Fax: 82-2-3277-2850 E-mail: munshil@ewha.ac.kr