



DACUM 직무분석 기법을 이용한 외래간호사의 직무분석

조경숙¹⁾ · 강현숙²⁾ · 김주현³⁾ · 손행미⁴⁾ · 한혜자⁵⁾ · 성영희⁶⁾ · 박정원⁷⁾ · 송말순⁸⁾

I. 서 론

1. 연구의 필요성

외래는 건강관리의 연속성을 위해 의료기관과 가정 및 지역 사회의 연결 고리가 되기 때문에 그 역할과 기능은 매우 중요하다. 최근에는 조기퇴원환자가 증가하고 의학의 발달로 과거에는 외래에서 할 수 없었던 복잡한 치료와 검사들이 외래에서도 시행되고 있으므로 외래의 역할과 기능은 더욱 강조되고 확대되고 있는 추세이다(박주연, 2001; 성영희와 박정숙, 2003).

외래는 환자들이 처음 내원했을 때 접하게 되는 장소이고 이때 받은 느낌은 그 병원에 대한 이미지를 결정짓는 요인이 된다. 따라서 제공한 서비스에 대한 환자의 만족은 그 병원의 서비스를 다시 구매할 것인가에 영향을 미치므로(이경용, 1994) 최근 각 의료기관들은 앞 다투어 물리적 환경과 시설에 대한 투자와 더불어 외래 진료와 간호업무의 질을 향상시키는데 경영적 노력을 집중하고 있다. 이와 같이 중요성이 커지고 있는 외래간호 업무가 대상자, 정부 및 사회의 높아진 요구와 더불어 각 의료기관의 요구에 적극적으로 대응하기 위해서는 과거의 단순 진료보조와 접수 중심의 소극적 업무에서 벗어나 독자적 간호업무활동 등의 적극적인 변화가 필요하다. 그러나 현재 외래인력의 많은 부분을 차지하고 있는 간호보조인력은 단순한 외래 통상업무는 수행할 수 있지만 점차 확대되고 있는 치료적 간호영역, 환자교육·상담영역 등의 업무를 수행하기에는 역량이 부족하고 자격에 있어서도 문제가 될 수 있다(성영희와 박정숙, 2003). 또한 외래에서 다양한 명칭과 계층의 간호인력의

업무가 명확한 구분 없이 수행되고 있는 현실에서 전문요원을 적절하게 분류하여 활용하는 병원간호업무의 개발이 절실하게 요구되고 있는 실정이다. 따라서 외래 간호인력의 직무분석을 통해 업무를 명확히 구분하여 점차 확대되고 있는 치료적 간호영역, 환자교육·상담영역 등의 업무를 수행하기에 적합한 간호인력 배치의 근거를 마련할 필요가 있다. 뿐만 아니라 외래 간호인력의 직무분석은 외래간호사의 전문적인 지위 향상과 외래간호업무의 표준화를 촉진시킬 수 있는 측면에서도 매우 의의가 있다고 본다.

그동안 외래 간호업무에 관해 수행된 국내의 연구는 박주연(2001), 성영희와 박정숙(2003), 유제순(2004)의 연구 등이 있다. 그러나, 이들 연구는 모두 외래 간호 인력의 업무를 일일 업무 활동기록지를 사용하거나 외부인이 관찰하여 업무를 분석하였음을 지적할 수 있다. 뿐만 아니라, 의료환경변화와 간호 전문직 발전과 더불어 현장의 직무전반에 관한 규명 연구가 요구되므로(이정희, 2002) 최근 외래간호업무가 복잡, 다양해지고 영역이 확대되고 있는 점을 고려할 때 이를 반영하는 외래 간호사 직무를 체계적으로 분석할 필요성이 대두된다. 한편 데이컴(DACUM: Development A Curriculum)은 특정직업의 경험이 많은 실무자는 다른 어떤 사람보다도 그 직업에 대해 잘 알고 있다는 것을 전제로 하므로 데이컴은 여러 가지 직무분석 방법 중 가장 효과적이며 좋은 결과를 얻을 수 있다(김판욱, 2005; Norton, 1997; Norton, 1999) 이는 실무경험이 풍부한 실무자로부터 직무에 대한 정보를 얻는 모델로서, 실무능력 중심의 교육(competency-based training)을 개발하는 체계적인 방법(DeOnna, 2002)이기 때문이다.

주요어: 직무분석, 외래

- 1) 제1저자: 경원대학교 간호학과 교수, 2) 경희대학교 간호과학대학 교수, 3) 강원대학교 간호학과 교수, 4) 동국대학교 간호학과 부교수,
- 5) 신성대학 간호과 부교수, 6) 성균관대학교 의과대학 삼성서울병원 임상간호학교실 부교수, 7) 전 이대목동병원 간호부장, 병원간호사회 법제위원장,
- 8) 영동세브란스병원 간호국장, 병원간호사회 법제위원

* 본 연구는 2007년 병원간호사회 법제위원회에서 진행한 연구로 연구비를 지원 받음.

투고일: 2008년 5월 30일 심사외리일: 2008년 6월 5일 게재확정일: 2008년 7월 4일

그러므로 본 연구에서는 외래간호 업무를 정확하게 파악하기 위해 현재 외래간호 업무를 담당하고 있는 간호사들을 직무분석위원으로 이용하는 DACUM 직무분석 기법을 사용하여 외래 간호인력의 직무를 분석하고자 한다.

2. 연구의 목적

본 연구의 목적은 병원 외래에서 근무하는 간호인력의 직무를 분석함으로써, 효율적인 외래간호업무 수행과 병원의 인력관리를 위한 기초 자료를 제공하여 병원 경영의 효율성을 제고하는 데 있으며 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 외래간호사를 정의한다.
- 외래간호사의 업무수행을 위한 임무(duty)와 작업(task)을 기술한다.
- 외래간호사의 수행작업표(데이컴 차트)를 작성한다.
- 직종별 외래인력(간호사, 의사, 간호보조인력)의 직무를 비교 분석한다.

3. 용어의 정의

- 1) 외래 간호인력: 환자간호와 관련된 외래 업무에 종사하는 자로 외래간호사는 주임간호사와 일반간호사를 말하고 간호보조인력은 간호조무사와 보조원을 말한다.
- 2) 직무분석: 직무분석은 직원들이 실제 수행해야 할 임무, 작업 및 책임이 무엇인가를 확인하고 구체화하며, 조직하고 명시하는 과정으로(Ignatavicius, & Griffith, 1982) 본 연구에서는 직무는 임무와 작업을 의미한다.

II. 문헌고찰

1. 외래간호사의 업무

병원의 외래는 환자들이 내원해서 처음 접하게 되는 장소로서 이때 받은 느낌으로 그 병원에 대한 인상을 결정짓게 하는 요인이 될 수 있다. 뿐만 아니라 병원 경영의 생산성 측면에서도 입원환자 진료에 비해 외래환자 진료를 통해 얻어지는 수입의 부가가치가 더 큰 것으로 알려져 있어(박숙희, 김석범과 강복수, 1998) 외래의 중요성이 강조되고 있다.

이에 따라 우리나라의 외래간호현장에서 수행되고 있는 간호업무에 대한 분석이 필요하다. 간호업무의 분석은 간호인력이 수행하는 여러 가지 직무의 내용과 기술의 정도를 파악하는 것으로 간호업무의 연구는 직무에 소요되는 시간, 업무를 행하는

데 필요한 기술정도, 간호의 기능적 영역, 업무할당 등을 조사하는 것이다(방용자와 강홍순, 1970).

외래간호사의 업무내용을 조사한 박성애(1971)의 연구에서는 외래간호사의 업무에 환자간호활동(건강지도, 의료보조활동), 관리활동, 행정활동 및 기타 활동이 있었고, 최명희(1977)의 연구에서는 환자간호활동, 교육 및 행정에 관한 활동, 관리활동, 기타활동 등이 포함되었다. 그 후 김란희(1986)의 연구에서는 간호업무, 교육 및 행정업무, 서무업무, 환경정리, 기타활동으로 보고하였다. 이와 같이 여러 연구에서 밝혀진 외래간호사 업무의 항목이 서로 매우 유사하여 20여 년 동안 변화되지 않음을 알 수 있었다. 외래간호사는 전문직으로서 외래환자들을 위해 교육자, 상담자, 옹호자, 일차간호제공자의 역할 수행이 매우 중요한데도(채현숙, 1996) 불구하고, 이들 연구에서 나타난 각 업무의 항목에 소요된 시간상의 비율을 살펴보면 의료보조활동과 관리 및 행정활동에 60% 이상의 시간을 소요하였고 환자간호활동 및 교육, 상담 등의 활동에는 5~30% 이하의 시간을 소요하여 그동안 외래간호사들이 전문직 간호사로서의 적절한 역할을 수행하는 데는 다소 미진하였다고 분석할 수 있다.

비교적 최근 우리나라 병원에서 이루어지고 있는 외래 간호업무에 관한 박주연(2001)의 연구에 의하면 외래간호사의 간호업무를 외래통상업무, 치료적 간호, 환자교육/상담, 개인시간, 인력관리, 물품환경관리, 서류업무, 의사소통, 업무개선, 환자옹호, 기타의 11개의 업무범주로 나누었다. 외래 간호업무에 관한 유제순(2004)의 연구에 의하면 간호사는 간호조무사와 마찬가지로 치료적 간호, 의사소통에 비해 외래통상업무에 가장 많은 시간을 할애하는 것으로 나타났다. 이는 외래 간호업무에 있어 간호사와 간호조무사의 업무가 명확한 구분 없이 수행되고 있기 때문이다. 외래간호사의 업무는 일상적인 외래통상업무에 가장 많은 시간을 소요하고 있으나 환자교육 및 상담, 치료적 간호라는 전문적인 간호를 가장 중요한 업무라 생각하고 앞으로 더 높은 비중으로 업무하기를 기대하고 있었다.

외국의 경우 Verran(1981)은 외래간호사의 책임을 환자상담, 건강유지, 일차적 간호, 환자교육, 치료적 간호, 일상적 간호, 기타 등의 7가지 영역으로 서술하였다. 또한 Joseph(1990)은 외래간호업무를 직접간호활동과 간접간호활동으로 나누고, 직접간호활동으로 환자상담, 건강관리유지, 환자교육, 치료적 간호, 통상적 간호의 5개의 간호영역 32개 항목, 간접간호활동으로 통상적 간호, 의사소통의 2개 간호영역 7개 항목 및 비고객 중심간호, 개인시간, 기타활동으로 분류하였다. 또한 Hass, Hackbarth, Kavanagh와 Vlases(1995)는 외래간호사의 역할 범주를 원활한 운영, 기술적 처치, 간호과정, 간호상담, 옹호,

교육, 간호협력자, 전문적인 업무의 8개 임상적 역할범주 및 질 향상(QI), 연구, 직무교육 등의 역할범주로 구분한 바 있다.

이와 같이 선행연구결과를 살펴보면 외래간호사의 업무내용은 1980년대와 1990년대를 거치면서 환자상담, 건강유지, 예방간호, 일차간호 및 환자교육의 기능이 강조되어(유제순, 2004) 점차적으로 보다 전문성이 드러나고 있고 특히 환자교육 및 상담, 자기계발 항목 등 간호의 독자적 기능에서 상당히 발전되었음을 알 수 있다.

외래가 진료사업과 예방사업의 교량적인 역할을 하며 의존적인 간호업무이외에 사회 환경에서 포괄적인 건강유지 및 증진을 위해 생활양식에 대한 지도 및 상담을 포함하는 간호기능을 망라해야 하므로(박주연, 2001) 이를 확인하기 위한 외래간호사의 직무분석이 필요하다고 본다.

2. 데이컴 직무분석기법

직무분석은 실제수행법, 관찰법, 면접법, 설문지법, 결과물분석법, 작업일지법, 중요사건 기록법 등(김준식과 김도근, 2006) 다양한 방법을 사용하여 수행될 수 있는데, 각각의 방법은 장단점이 있다. 데이컴(DACUM: Development A Curriculum)은 직업분석 또는 직무분석방법 중의 하나로 독특하고 혁신적이며 매우 효과적이다. 데이컴은 1966년 미국에서 직업훈련프로그램의 평가와 교육과정을 개발하기 위해 시작되었으며, 1970년대에 Norton(1997)에 의해 널리 확산되었다. 우리나라는 1999년 김판옥에 의해 알려지기 시작하였으며, 2000년 몇몇 의료직의 직무분석이 데이컴을 이용하여 수행된 바 있다(김판옥, 2005).

원래 교육과정 개발이라는 용어인 데이컴은 실무에서 필요한 교육을 위하여 개발한 기법으로 직업에 대한 직무분석을 통하여 “무엇을 반드시 가르칠 것인가?”에 대한 대답을 할 수 있게 한다. 이는 실무경험이 풍부한 실무자로부터 직무에 대한 정보를 얻는 모델로서, 실무능력 중심의 교육(competency-based training)을 개발하는 체계적인 방법이다(DeOnna, 2002).

데이컴은 다음과 같은 세 가지 논리적 전제를 기초로 하고 있다. 첫째, 경험이 많은 근로자는 다른 어떤 사람들보다 자기들의 직업에 대해 정확히 설명할 수 있다. 둘째, 경험이 많은 근로자가 수행하고 있는 일을 분석해보면 알 수 있다. 셋째, 모든 작업들이 근로자에 의해 정확히 수행되기 위해서는 일정한 지식, 기술, 도구, 그리고 작업태도가 필요한 요소이다.

데이컴기법을 이용한 직무분석결과는 질적으로 매우 우수하여 효과적이며, 신속하고 저비용으로 가능하다는 장점을 가지고 있기 때문에 기업체와 기술교육을 필요로 하는 전문대학과

대학교 교육프로그램을 개발하기 위하여 최근 널리 활용되고 있다(김판옥, 2005).

데이컴 방법은 다음과 같다. 먼저 데이컴을 위한 인력으로 데이컴분석가와 데이컴위원 그리고 데이컴실무자와 서기가 필요하다. 데이컴분석가는 데이컴교육을 받고 자격증을 소지한 자이어야 하며, 데이컴위원은 분석하고자 하는 직업에 종사하는 자로 그 직업을 대표할 수 있어야 한다. 데이컴위원은 질적인 결과에 영향을 줄 수 있으므로 전문적인 능력과 의사소통능력이 있으며, 편견을 갖지 않고 개방적이며 협동적이어야 하므로 선정기준이 중요하다(김판옥, 2005). 데이컴실무자는 데이컴을 준비하고 진행을 보조하며, 서기는 데이컴분석가가 지시한 임무와 작업을 기록한다.

진행절차는 1) 데이컴 오리엔테이션하기 2) 브레인 스토밍으로 직업행렬표를 이용하여 직업 정의내리기 3) 임무 분석하기 4) 작업 분석하기 5) 지식, 도구, 물품, 기술, 근로자의 태도 열거하기 6) 작업과 임무 진술 수정하기 7) 작업과 임무순서 조정하기 8) 부가 작업 수행하기 등으로 진행된다(김판옥 2005).

이 워크샵에서는 모두가 평등한 신분으로 균등하게 자유롭게 참여하되 한사람씩 말하게 한다. 다른 사람의 의견에 더 좋은 의견을 개진하여 시너지 효과를 초래하도록 하며, 즐거운 분위기에서 편안하게 진행해야 한다. 또한 참고문헌은 사용하지 않으며, 각각의 임무 또는 작업에 대해 모든 데이컴위원의 의견의 일치를 본 후 기록한다. 이상과 같이 데이컴 직무분석방법은 경험이 풍부한 실무자를 통해 실무에 근거한 질적인 결과를 도출할 수 있으므로 외래간호사의 직무분석에 적절하다고 본다.

III. 연구방법

1. 연구설계

본 연구는 외래간호사의 직무분석을 위한 서술적 연구로 연구설계는 DACUM 직무분석기법을 이용하여 임무와 작업을 분류하고, 이에 대한 타당성을 검증하기 위한 워크샵과 전문가의 설문조사 등 다차원 연구설계를 이용하였다. 단계별로 진행된 구체적 연구방법은 다음과 같다

2. 데이컴 직무분석기법을 이용한 직무분석

1) 데이컴 위원선정

데이컴 위원은 병원간호사회에 의뢰하여 전국 8개 대학병원에 근무하는 외래간호사 중 각 대학병원의 특화된 진료과와 근

무연한을 고려하여 의사소통과 자기표현력이 좋은 10명에게 위크샵 참여에 대한 동의를 받고 선정하였다.

2) 외래간호사의 임무와 작업의 내용 도출

DACUM 분석절차(김판옥, 2005)에 따라 데이컴 분석가가 데이컴 위원인 외래간호사들에게 DACUM 직무분석에 대한 오리엔테이션을 실시한 후 외래간호사에 대한 정의 내리기, 직무 분석, 분석한 작업(task)명을 임무와 재검토하여 수정보완하기, 임무와 작업 순서 매기기를 실시하였다. 이 과정에서 데이컴 위원인 외래간호사는 실제로 수행하고 있는 업무를 열거하고 데이컴 위원간의 상호작용을 통해 임무와 작업내용을 정련하였다.

데이컴 직무분석은 연구팀 중 자격증이 있는 2인의 데이컴 분석가(DACUM facilitator)와 분석을 준비하고 돕는 2인의 데이컴 실무자(DACUM coordinator)가 진행하였다.

3. 직무분석결과와 타당성 검증

- 1) DACUM 직무분석결과를 2회의 연구팀 위크샵을 통해 외래간호사의 임무, 작업의 분류, 순서 등의 적합성, 그리고 각 항목의 중복성과 상호배타성에 대해 신중하게 검토하여 정리하였다.
- 2) 개발한 직무내용을 전국 500병상 이상의 15개 대학병원에 근무하는 외래간호사 23명(과별 안배)에게 연구 참여에 대한 동의를 얻고 설문으로 의뢰하여 내용의 타당성을 검증하였다.

4. 외래간호사의 데이컴 차트(수행작업표) 작성

데이컴 직무분석결과에 대한 수차례 타당성 검증을 통해 도출된 11개의 임무와 92개의 작업과 외래간호사 정의를 포함한 수행작업표를 작성하였다.

5. 직종별 외래인력의 직무 조사

1) 연구대상

표집단위는 전국에 있는 163개 종합전문요양기관과 종합병원 중 외래간호사가 없거나 겸직하는 병원을 제외한 132개의 종합병원이며, 표적모집단은 전국종합병원의 외래간호사 총수 3,314명(병원간호사회 사업보고서, 2006)이다. 표본크기는 표본의 대표성을 고려하여 표적모집단의 10%인 335명으로 하였다.

대상자 선정은 할당표출법을 이용하였으며, 최종 자료분석에 이용된 대상자 수는 286명이었다.

2) 연구도구

직무에 대한 주요 담당인력을 조사하기 위한 설문지는 11개의 임무와 92개의 작업으로 구성된 checklist이며, 각 임무 및 작업별 주요 담당인력(간호사, 간호보조인력, 의사)을 응답할 수 있도록 작성하고 중복응답하게 하였다. 설문지의 직무내용은 DACUM 직무분석결과에 대해 타당성을 검증한 내용으로 구성하였다.

3) 자료수집

병원간호사회에 의뢰하여 연구목적을 설명한 후 윤리적 측면을 고려하여 연구 참여에 동의한 사람에게 자가보고식으로 응답하게 하였다.

선정된 132개 병원에 우편으로 설문지 335부를 발송하고 응답한 설문지를 받지 못한 곳은 재발송하여 293부를 회수하였으며, 설문지 회수율은 87.5%였다.

이중 부적절한 자료를 제외하고 최종 자료분석에 이용된 자료는 286부였다. 자료수집 기간은 2007년 10월 중순부터 11월 하순까지였다.

4) 자료분석

수집된 자료는 연구목적에 따라 분석하였으며 작업별 주요 담당인력의 빈도 및 백분율을 산출하였다.

IV. 연구결과

1. 외래간호사의 직무 정의, 임무와 작업

DACUM 직무분석에 의해 도출된 외래간호사에 대한 정의는 '병원 외래를 이용하는 대상자들에게 전문지식을 활용하여 간호 서비스를 제공하는 자'이며 직무내용은 11개의 임무와 92개의 작업이 도출되었다.

데이컴 직무분석결과 개발한 직무내용의 타당성을 검증하기 위하여 먼저 연구팀이 위크샵을 통해 작성한 후 1차로 타당성을 검증하여 3개의 작업(처치관련 행정업무 수행하기(확인, 입력, 반납), 업무 매뉴얼 만들기, 제위원회 활동하기)이 더 추가되었고, 일부 작업의 예가 조금 더 추가되었다. 2차 검증한 결과 1차 타당성 내용에 추가하거나 수정한 사항이 없었으나 연구팀 위크샵을 통해 용어를 일부 수정하였다.

최종적으로 외래간호사의 직무는 11개의 임무와 92개의 작

업으로 분류되었다(표 1). 그 중 11개의 임무는 외래 진료준비, 외래 진료지원, 외래 환자관리, 외래 환자교육, 외래환자 상담,

외래 특수검사업무, 외래 행정업무, 외래 물품관리, 외래 시설 및 환경관리, 외래 인력관리 및 자기계발 등이다.

〈표 1〉 외래간호사의 임무와 작업 및 주요 담당인력

(n=286)

임무(Duty)	작업(Task)	간호사	간호보조인력	의사
		n(%)	n(%)	n(%)
외래 진료 준비		262(53.8)	205(42.1)	20(4.1)
	예약 환자 확인하기	269(51.8)	245(47.2)	5(1.0)
	검사결과 점검하기	273(56.5)	143(29.6)	67(13.9)
	의무기록 확인하기	271(54.9)	188(38.1)	35(7.1)
	외래진료실 배정하기	266(59.8)	127(28.5)	52(11.7)
	외래진료실 물품 준비하기	226(47.1)	254(52.9)	0(0.0)
	외래진료 접수받기(외래, 입원, 타과 의뢰 환자)	269(51.1)	253(48.1)	4(0.8)
	외래진료전 과정 안내하기(외래진료실, 의사, 검사 등)	269(52.3)	241(46.9)	4(0.8)
	외래진료 인원 조정하기	273(64.4)	104(24.5)	47(11.1)
	예약일 변경 해주기	255(50.0)	254(49.8)	1(0.2)
	휴진시 환자 외래진료일 변경하기	251(50.2)	246(49.2)	3(0.6)
	예약 부도 환자 점검하기	260(55.7)	204(43.7)	3(0.6)
외래 진료 지원		247(51.7)	211(44.2)	20(0.11)
	외래진료 보조하기(체위유지, 처치 지원 등)	244(54.3)	203(45.2)	2(0.4)
	외래진료 후 과정 안내하기(수납, 약국, 검사, 예약, 등)	265(51.4)	250(48.4)	1(0.2)
	의사처방 확인하기	279(58.0)	174(36.2)	28(5.8)
	수술 스케줄 관리하기(예약, 변경, 수술전 검사, 취소, 상담)	246(55.0)	85(19.0)	116(26.0)
	의무기록지 수령, 반납하기	194(42.5)	262(57.3)	1(0.2)
	외래진료실 정리하기(물품, 의무기록 등)	201(42.9)	266(56.8)	1(0.2)
	대기환자 외래진료 지연 설명하기	272(52.4)	244(47.0)	3(0.6)
	요청한 제반 문서 발급 안내하기(진단서, 의무기록 복사, CD 복사 등)	255(49.6)	248(48.2)	11(2.1)
	처치관련 행정업무 수행하기(확인, 입력, 반납)	269(59.6)	168(37.3)	14(3.1)
외래 환자 관리		247(56.5)	57(12.9)	134(30.6)
	문진하기	203(45.3)	36(8.0)	209(46.7)
	신체 검진하기(신장, 체중, 두위, 흉위, 시력, 비만도 등)	223(47.4)	131(27.9)	116(24.7)
	활력징후 측정하기	278(64.8)	114(26.6)	37(8.6)
	예진 결과 기록하기	170(43.3)	46(11.7)	177(45.0)
	외래 간호처치 수행하기(드레싱, 도뇨 등)	263(63.5)	42(10.1)	109(26.3)
	수술, 시술 참여하기	242(52.8)	51(11.1)	165(36.0)
	투약하기(산동제, 진통제, 수혈, 항생제 AST 시행 및 관독 등)	269(74.1)	14(3.9)	80(22.0)
	중증 환자 돌보기	275(64.4)	28(6.6)	124(29.0)
	응급환자 대처하기 (낙상, 실신, CPR 등)	282(57.2)	32(6.5)	179(36.3)
	특별 환자 서비스하기(외국인, VIP, 협력병원 환자 등)	281(59.4)	86(18.2)	106(22.4)
	환자의 문제해결 위해 의사와 의논하기	283(65.1)	64(14.7)	88(20.2)
	검사 결과 알려주기	197(44.0)	34(7.6)	217(48.4)

임무(Duty)	작업(Task)	간호사	간호보조인력	의사
		n(%)	n(%)	n(%)
외래 환자 교육		270(60.4)	26(5.7)	151(33.9)
	질환별 개별교육하기(당뇨, 암, 관절염, 고혈압, 투석 등)	273(60.7)	10(2.2)	167(37.1)
	질환별 집단교육하기 (당뇨, 암, 관절염, 고혈압, 투석, 인터넷 중독 예방교육 등)	257(58.4)	5(1.1)	178(40.5)
	수술, 시술 관련 교육하기	248(52.9)	32(6.8)	189(40.3)
	투약 관련 교육하기	276(63.4)	35(8.0)	124(28.5)
	검사 관련 교육하기	282(61.0)	67(14.5)	113(24.5)
	의료용품 사용방법 교육하기(장루, CIC, T-cannula 소독관리 등)	271(66.6)	24(5.9)	112(27.5)
	건강증진 방법 교육하기(영양, 운동, 생활습관, 금연, 금주 등)	277(60.7)	29(6.4)	150(32.9)
	교육 자료 개발하기	277(60.5)	3(0.7)	178(38.9)
외래 환자 상담		258(56.8)	59(12.9)	138(30.3)
	질환관련 상담하기(질환 중증도에 따른 내원여부)	240(54.5)	22(5.0)	178(40.5)
	투약 상담하기	249(54.5)	21(4.6)	187(40.9)
	수술, 시술 관련 상담하기	233(49.5)	26(5.5)	212(45.0)
	검사 관련 상담하기(결과, 검사 전 준비 등)	269(56.4)	53(11.1)	155(32.5)
	진료 관련제반사항 상담하기 (외래 진료의사 선택, 외래 진료일정 조정, 예약)	276(58.8)	158(33.7)	35(7.5)
	불만 고충 처리하기(경청, 해결)	284(67.8)	73(17.4)	62(14.8)
외래 특수 검사 업무		223(53.8)	105(25.3)	87(20.9)
	특수검사 처방확인하기	271(56.1)	162(33.5)	50(10.4)
	특수검사 준비하기	268(57.5)	181(38.8)	17(3.6)
	특수검사 전 설명하기(동의서 등)	200(47.2)	44(10.4)	180(42.5)
	과별 특수검사 수행하기(내시경, 방광기능검사, 알러지 검사, 바이오 피드백, NST, 산전 초음파, 자폐아 발달검사 등)	199(48.8)	29(7.1)	180(44.1)
	특수검사 과정 중 환자 간호하기	269(68.3)	102(25.9)	23(5.8)
	특수검사 후 설명하기(주의사항 등)	184(65.9)	0(0.0)	95(34.1)
	특수검사 일정 조정하기	257(55.7)	154(33.4)	50(10.8)
	특수검사 결과지 작성하기	151(40.8)	42(11.4)	177(47.8)
	특수검사 물품 정리정돈하기	209(46.3)	232(51.4)	10(2.2)
외래 행정 업무		272(73.0)	58(15.5)	43(11.5)
	외래진료 일정 조정하기	255(58.0)	86(19.5)	99(22.5)
	업무보고서 작성하기	278(86.1)	23(7.1)	22(6.8)
	타 부서와의 진료업무 조율하기(판독 일정 조정, 검사예약 등)	282(63.2)	129(28.9)	35(7.8)
	통계 자료 작성하기(외래 환자수 등)	277(78.0)	57(16.1)	21(5.9)
	업무 협조전 작성하기	264(77.2)	27(7.9)	51(14.9)
	전산시스템 점검하기	277(70.7)	99(25.3)	16(4.1)
	회계 업무 처리하기	267(77.8)	55(16.0)	21(6.1)
	업무개선을 위한 운영 회의 참석하기	269(71.4)	19(5.0)	89(23.6)
	업무 매뉴얼 만들기	283(83.5)	26(7.7)	30(8.8)

임무(Duty)	작업(Task)	간호사	간호보조인력	의사
		n(%)	n(%)	n(%)
외래 물품 관리		270(73.5)	64(17.5)	33(9.0)
	소모품 청구하기(의료, 일반 소모품 등)	278(76.2)	82(22.5)	5(1.4)
	약품 관리하기	275(84.4)	45(13.8)	6(1.8)
	집기 비품 관리하기	271(70.9)	108(28.3)	3(0.8)
	의료기구 점검하기	278(72.4)	96(25.0)	10(2.6)
	의료기구 청구하기	270(75.2)	23(6.4)	66(18.4)
	의료장비 점검하기	277(73.5)	76(20.2)	24(6.4)
	의료용품 업체와 상담하기(의료기구, 보조기 등)	241(63.6)	20(5.3)	118(31.1)
외래 시설 및 환경 관리		276(56.9)	206(42.8)	1(0.3)
	외래 공간 청결상태 점검하기(외래진료실, 대기실, 간호사실 등)	275(56.0)	216(44.0)	0(0.0)
	외래 공간 쾌적 상태 유지하기(온도, 습도, 소음 등)	270(54.8)	223(45.2)	0(0.0)
	외래 시설물 점검하기(계시판, 화장실, TV 등)	273(58.6)	193(41.4)	0(0.0)
	안전사고 예방하기(미끄럼, 화재, 낙상, 도난 등)	284(58.3)	198(40.7)	5(1.0)
외래 인력 관리		274(81.7)	29(8.6)	33(9.7)
	조회 참석하기(CS 교육, 용모, 복장, 태도, 업무 할당, 업무 전달 등)	283(60.3)	178(38.0)	8(1.7)
	근무태도 관리하기	278(90.3)	24(7.8)	6(1.9)
	간호인력 배치하기	270(95.7)	3(1.1)	9(3.2)
	근무일정표 조정하기	274(95.8)	4(1.4)	8(2.8)
	보조인력 업무 감독하기	277(95.5)	6(2.1)	7(2.4)
	간호인력 상담하기	276(93.9)	4(1.4)	14(4.8)
	직원 평가하기(동료직원, 보조인력 등)	274(85.9)	21(6.6)	24(7.5)
	팀워크 활동 동기 유발하기(기획하기)	275(81.1)	34(10.0)	30(8.8)
	직원 교육하기(신규/전보 직원, 보조인력, 신입 연차 전공의/전임의 등)	272(64.9)	10(2.4)	137(32.7)
	학생 임상실습 지도하기	258(74.6)	6(1.7)	82(23.7)
자기 계발		265(61.4)	39(9.0)	128(29.6)
	학회 참석하기	255(55.9)	12(2.6)	189(41.4)
	집담회 참석하기	249(56.5)	30(6.8)	162(36.7)
	외국어 능력 배양하기	271(59.6)	60(13.2)	124(27.3)
	보수교육 이수하기	285(68.5)	68(16.3)	63(15.1)
	QI 활동 참여하기	280(65.1)	64(14.9)	86(20.0)
	연구에 참여하기	256(61.4)	15(3.6)	146(35.0)
	제위원회 활동하기	261(63.8)	24(5.9)	124(30.3)

담당인력 수 = 중복응답
 임무를 간호사가 주로 할 때: 진한 글씨
 간호사와 간호보조인력이 같이 할 때: 밑줄
 간호사와 의사가 같이 할 때: 기울림체로 표시함.
 작업을 가장 많이 하는 인력: 진한 글씨로 표시함.

2. 외래간호사의 수행작업표(데이콤 차트)

을 한 눈에 볼 수 있도록 일목요연하게 정리한 표이다. 작성한 수행작업표는 <표 2>에 제시하였다.

수행작업표(데이콤 차트)는 직무분석에서 나온 임무와 작업

<표 2> 외래간호사 수행작업표(데이콤 차트)

직업정의	병원 외래를 이용하는 대상자들에게 전문지식을 활용하여 간호서비스를 제공하는 자						
임무(Duty)	작업(Task)						
A 외래준비	A-1 예약환자 확인하기	A-2 검사결과 점검하기	A-3 의무기록 확인하기	A-4 외래진료실 배정하기	A-5 외래진료실 물품준비 하기	A-6 외래진료 접수받기 (외래, 입원, 타과의뢰 환자)	A-7 외래진료전 과정안내 하기 (외래진료실, 의사, 검사등)
	A-8 외래진료 인원조정 하기	A-9 예약일 변경 해주기	A-10 휴진시 환자 외래진료일 변경하기	A-11 예약 부도 환자 점검하기			
B 외래지원	B-1 외래진료 보조하기 (체위유지, 처치 지원 등)	B-2 외래진료 후 과정안내 하기 (수납, 약국, 검사, 예약 등)	B-3 의사처방 확인하기	B-4 수술스케줄 관리하기 (예약, 변경, 수술 전 검사, 취소, 상담)	B-5 의무기록지 수령, 반납하기	B-6 외래진료실 정리하기 (물품, 의무기록 등)	B-7 대기환자 외래진료 지연 설명하기
	B-8 요청한 제반 문서 발급안 내하기 (진단서, 의무기록, CD복사 등)	B-9 처치관련 행정업무 수행하기 (확인, 입력, 반납)					
C 외래관리	C-1 문진하기	C-2 신체 검진하기 (신장, 체중, 두위, 흉위, 시력, 비만도 등)	C-3 활력징후 측정하기	C-4 예진결과 기록하기	C-5 외래 간호처치 수행하기 (드레싱, 도뇨 등)	C-6 수술, 시술 참여하기	C-7 투약하기 (산동제, 진통제, 수혈, 항생제, AST 시행 및 관독 등)
	C-8 중증환자 돌보기	C-9 응급환자 대처하기 (낙상, 실신, CPR 등)	C-10 특별 환자 서비스하기 (외국인, VIP, 협력병원 환자 등)	C-11 환자의 문제해결 위해 의사와 의논하기	C-12 검사 결과 알려주기		

D 의뢰환자 교육	D-1 질환별 개별교육하 기 (당뇨, 암, 관절염, 고혈압, 투석 등)	D-2 질환별 집단교육 하기 (당뇨, 암, 관절염, 고혈압, 투석, 인터넷 중독 예방교육 등)	D-3 수술, 시술관련 교육하기	D-4 투약관련 교육하기	D-5 검사관련 교육하기	D-6 의료용품 사용방법 교육하기 (장루, CIC, T-cannula 소독관리 등)	D-7 건강증진 방법 교육하기 (영양, 운동, 생활습관, 금연, 금주 등)
	D-8 교육자료 개발하기						
E 의뢰환자 상담	E-1 질환관련 상담하기 (질환 중증도에 따른 내용 여부)	E-2 투약상담 하기	E-3 수술, 시술관련 상담하기	E-4 검사관련 상담하기 (결과, 검사 전 준비 등)	E-5 진료관련 제반사항 상담하기 (외래진료 의사 선택, 외래진료 일정 조정, 예약)	E-6 불만 고충 처리하기 (정청, 해결)	
F 의 특수검사 업무	F-1 특수검사 처방 확인하기	F-2 특수검사 준비하기	F-3 특수검사 진 설명하기 (동의서 등)	F-4 과별 특수검사 수행하기 (내시경, 방광기능검사, 알러지검사, 바이오피드백, NST, 산전 초음파, 자폐아 발달검사 등)	F-5 특수검사 과정 중 환자 간호하기	F-6 특수검사 후 설명하기 (주의사항 등)	F-7 특수검사 일정 조정하기
	F-8 특수검사결 과지 작성하기	F-9 특수검사 물품 정리정돈 하기					
G 의뢰행정 업무	G-1 외래진료 일정조정 하기	G-2 업무 보고서 작성하기	G-3 타부서와의 진료업무 조율하기 (판독일정 조정, 검사예약 등)	G-4 통계자료 작성하기 (외래 환자수 등)	G-5 업무 협조전 작성하기	G-6 전산 시스템 점검하기	G-7 회계 업무 처리하기
	G-8 업무개선을 위한 운영 회의 참석하기	G-9 업무 매뉴얼 만들기					

H	외래 물품 관리	H-1 소모품 청구하기 (의료, 일반 소모품 등)	H-2 약품 관리하기	H-3 집기 비품 관리하기	H-4 의료기구 점검하기	H-5 의료기구 청구하기	H-6 의료장비 점검하기	H-7 의료용품 업체와 상담하기 (의료기구, 보조기 등)
		I-1 외래 공간 청결상태 점검하기 (외래진료실, 대기실, 간호사실 등)	I-2 외래 공간 쾌적상태 유지하기 (온도, 습도, 소음 등)	I-3 외래 시설물 점검하기 (계시판, 화장실, TV 등)	I-4 안전사고 예방하기 (미끄럼, 화재, 낙상, 도난 등)			
I	외래 시설 및 환경 관리							
		J-1 조회 참석하기 (CS교육, 용모, 복장, 태도, 업무 할당, 업무 전달 등)	J-2 근무태도 관리하기	J-3 간호인력 배치하기	J-4 근무일정표 조정하기	J-5 보조인력 업무 감독하기	J-6 간호인력 상담하기	J-7 직원 평가하기 (동료직원, 보조인력 등)
J	외래 인력 관리	J-8 팀워크 활동 동기 유발하기 (기획하기)	J-9 직원 교육하기 (신규/전보 직원, 보조인력, 신입연차 전공의/전임의 등)	J-10 학생 임상실습 지도하기				
		K-1 학회 참석하기	K-2 집담회 참석하기	K-3 외국어 능력 배양하기	K-4 보수교육 이수하기	K-5 QI 활동 참여하기	K-6 연구에 참여하기	K-7 재위원회 활동하기
K	자기 계발							

3. 직종별 외래인력의 직무비교

1) 직종별 외래인력의 임무

직종별 외래인력의 임무를 비교하기 위하여 11개 임무를 주로 수행하는 외래인력을 분석한 결과는 <표 1>과 같다. 이를 임무별로 살펴보면 간호사가 주로 담당하고 있는 임무는 외래 인력 관리(81.7%), 외래 물품관리(73.5%)와 외래 행정업무(73.0%)순으로 나타났다. 간호사와 의사가 같이 주로 담당하고 있는 임무는 외래 환자교육(간호사: 60.4%, 의사: 33.9%), 외래 환자상담(간호사: 56.8%, 의사: 30.3%), 외래 환자관리(간호사: 56.5%, 의사: 30.6%)였으며, 자기계발(간호사: 61.4%, 의사: 29.6%)도 간호사와 의사에게 중요한 임무라고 인식하고 있었다. 또한 간

호사와 간호보조인력이 함께 하고 있는 임무는 외래 시설 및 환경관리(간호사: 56.9%, 간호보조인력: 42.8), 외래 진료준비(간호사: 53.8%, 간호보조인력: 42.1%), 외래 진료지원(간호사: 51.7%, 간호보조인력: 44.2%)으로 나타났다(<표 1>).

2) 직종별 외래인력의 작업

직종별 외래인력의 작업을 비교하기 위하여 92개 작업별로 주로 수행하는 외래인력을 분석한 결과는 <표 1>과 같다. 92개의 작업 중 84개의 작업에서 간호사가 가장 높은 업무담당 비율을 보이고 있었다(91.4%). 반면에 의사의 담당 비율이 가장 높은 작업은 검사 결과 알려주기(48.4%), 특수검사 결과지 작성하기(47.8%), 문진하기(46.7%), 예진 결과 기록하기(45.0%)

등 4개(4.3%)였고, 간호보조인력이 가장 많이 담당하는 작업은 의무기록지 수령, 반납하기(57.3%), 외래진료실 정리하기(56.8%), 외래진료실 물품 준비하기(52.9%), 특수검사 물품 정리정돈하기(51.4%)로 4개(4.3%)였다.

외래업무 중 간호사가 가장 많이 하는 작업으로 나타난 것은 근무일정표 조정하기(95.8%), 간호인력 배치하기(95.7%), 보조인력 업무 감독하기(95.5%), 간호인력 상담하기(93.9%), 근무태도 관리하기(90.3%) 순으로 모두 외래 인력관리 임무에 속한 작업들이었다. 간호사가 가장 적게 하는 작업은 특수검사 결과지 작성하기(40.8%), 의무기록지 수령, 반납하기(42.5%), 외래진료실 정리하기(42.9%), 예진 결과 기록하기(43.3%)와 검사 결과 알려주기(44.0%) 순이었다. 이 중 특수검사 결과지 작성하기(의사: 47.8%), 예진 결과 기록하기(의사: 45.0%)와 검사 결과 알려주기(의사: 48.4%)는 의사가 주된 업무 수행을 하는 작업이었고, 의무기록지 수령, 반납하기(간호보조인력: 57.3%), 외래진료실 정리하기(간호보조인력: 56.8%)는 간호보조인력이 가장 많이 하는 작업이었다.

외래업무 중 의사가 가장 많이 하는 작업은 검사 결과 알려주기(48.4%), 특수검사 결과지 작성하기(47.8%), 문진하기(46.7%), 예진 결과 기록하기(45.0%), 수술, 시술 관련 상담하기(45.0%) 순이었다. 반면에 의사가 가장 적게 하는 작업은 외래진료실 물품 준비하기, 외래 공간 청결상태 점검하기, 외래 공간 쾌적상태 유지하기, 외래 시설물 점검하기로 모두 0%가 나왔는데 주로 외래시설 및 환경관리 임무에 속한 작업들이었다.

외래업무 중 간호보조인력이 가장 많이 하는 작업은 의무기록지 수령, 반납하기(57.3%), 외래진료실 정리하기(56.8%), 외래진료실 물품 준비하기(52.9%), 특수검사 물품 정리정돈하기(51.4%)와 예약일 변경해주기(49.8%) 순으로 주로 외래 진료준비와 외래 진료지원 임무에 속한 작업이었다. 간호보조인력이 가장 적게 하는 작업은 특수검사 후 설명하기(0.0%), 교육자료 개발하기(0.7%), 질환별 집단교육하기(1.1%), 간호인력 배치하기(1.1%), 근무일정표 조정하기(1.4%), 간호인력 상담하기(1.4%) 순이었다. 이는 주로 외래 환자교육과 외래 인력관리 임무에 속한 작업이었다(표 1).

V. 논 의

직무분석은 병원에서 조직을 합리적으로 운영하기 위한 인적 자원의 관리절차 중 매우 중요한 기초 작업이다. 본 연구는 급변하는 의료시장과 제도변화에 따른 외래간호사의 간호기능과 역할확대에 맞춰 최근 병원 외래간호사들이 실제 경험하고 있는 간호업무를 조사하고 분석하기 위하여 데이컴기법을 이용하

여 직무분석을 시도하였다.

본 연구 결과 외래간호사는 '병원 외래를 이용하는 대상자들에게 전문지식을 활용하여 간호서비스를 제공하는 자'로 정의되었다. 이는 데이컴위원으로 선정된 외래간호사들이 실무에서 경험하고 지각하고 있는 외래간호사의 특성을 확인하기 위해 관련인력의 업무와의 차별성을 고려하면서 위원들간의 그룹상호작용을 통해 도출한 결과이므로 타당성이 높다고 볼 수 있다. 선행연구에서는 외래간호사의 직무를 직접 정의한 경우는 거의 없었고, 일부 연구(이지숙, 1999; 고윤희, 2001)에서 외래간호직원이라고 하여 환자간호와 관련된 외래 업무에 종사하는 인력으로 수간호사, 주임간호사, 간호사 및 조무사를 말하는 것으로 나타났다. 그러나 본 연구에서는 외래간호인력 중 간호사면허증을 소지한 외래간호사를 중심으로 정의하였다.

본 연구 결과 도출된 외래간호사의 직무내용은 11개의 임무와 92개의 작업으로 분류되었다. 그 중 11개의 임무는 외래 진료준비, 외래 진료지원, 외래 환자관리, 외래 환자교육, 외래 환자상담, 외래 특수검사업무, 외래 행정업무, 외래 물품관리, 외래 시설 및 환경관리, 외래 인력관리 및 자기계발 등이었다. 이러한 결과는 외래간호사의 업무내용에 대한 박성애(1971), 최명희(1977), 김란희(1986)의 연구결과와 비교해 볼 때 업무의 항목 상 어느 정도 유사성이 있음을 알 수 있었다. 그러나 이들 연구에서 나타난 각 업무의 항목에 소요된 시간상의 비율을 살펴보면 의료보조활동과 관리 및 행정활동에 60% 이상의 시간을 소요하였고 환자간호활동 및 교육, 상담 등의 활동에는 5~30% 이하의 시간을 소요하여 그동안 외래간호사들이 전문직 간호사로서의 적절한 역할을 수행하지 못한 것으로 해석할 수 있다.

이와 같이 본 연구 결과는 선행연구결과에서 보여준 외래간호사 간호업무의 종류와는 유사성이 높지만 업무의 비중과 구체적인 업무내용에는 차이가 있었다. 즉 외래간호사의 업무내용은 점차적으로 보다 전문성이 드러나고 있고 특히 환자교육 및 상담, 자기계발 항목 등 간호의 독자적 기능이 상당히 발전하였음을 알 수 있다. 미국 전역의 606명의 외래간호사를 대상으로 한 Hass와 Hackbarth(1995)의 연구에 의하면 이상적인 간호사의 역할로 전문적 자율성(29%), 교육(25%), 환자간호업무(14%), 건강관련인과의 협동(6%) 등을 제시하였다. 이처럼 최근의 외래간호사 직무에서 환자상담 및 교육과 치료적 간호 등 간호의 독자성에 기반한 간호전문성이 중요시되고 간호사의 역할이 인정을 받으면서 직접간호영역이 발전되어 왔으며 점차 더욱 성장할 수 있는 부서임을 보여주는 것으로 외래간호영역의 미래에 대해 시사하는 바가 크다고 하겠다.

뿐만 아니라 본 연구에서의 직무분석 내용은 외래간호사 업무에 대해 명확한 권한이나 책임한계를 정확히 밝혀주는 것은

물론 직원의 채용, 배치, 승진과 업무 및 작업조건 개선, 외래 업무 관련 교육훈련, 임금의 결정, 외래 안전관리 등에 대한 기준과 그에 대한 기초자료로서 활용될 수 있기 때문에 의미가 있다고 생각된다. 더욱이 본 연구는 데이컴 직무분석기법이라는 새로운 접근을 시도하였다는 점에서도 매우 의의가 있다고 본다.

직종별 외래인력의 직무를 비교한 결과 간호사가 주로 담당하는 임무로는 외래 행정업무, 외래 물품관리, 외래 인력관리였으며, 외래 환자관리, 외래 환자교육, 외래 환자상담 업무는 간호사와 의사가 함께 담당하는 경우가 많았다. 이들 임무 중에서 의사가 가장 많이 하는 작업은 검사 결과 알려주기, 특수 검사 결과지 작성하기, 문진하기, 예진 결과 기록하기, 수술, 시술의 동의서와 관련한 상담하기 등이었는데, 이는 해당 의료기관의 업무 규정 등에 따라 다르기는 하나 대체로 의사가 전적으로 담당할 수 있는 업무라고 본다. 또한 외래 특수검사 업무는 간호사가 담당하는 비율이 높았고 의사와 간호보조인력의 업무 담당 비율은 비슷하였다. 그러나 의사가 주로 담당하는 것으로 확연히 차이가 나는 작업은 전문 의학지식을 필요로 하는 업무나 법으로 규정된 것들이었다.

또한 외래 진료준비, 외래 진료지원, 외래시설 및 환경관리는 간호사와 간호보조인력이 함께 담당하는 경우도 있었다. 간호보조인력이 주로 하는 업무내용은 특별한 전문지식과 기술을 요하지 않는 단순작업에 국한된 것임을 확인할 수 있었다. 이와 같은 결과는 비교적 최근 직종 간의 간호행위 소요시간을 비교하여 외래 간호활동을 분석한 결과 치료적 간호영역에서 간호사가 86.7분, 간호보조인력이 4.9분, 환자교육·상담영역에서 간호사가 88.4분, 간호보조인력이 28.0분으로 나타났다고 보고한 성영희와 박정숙(2003)의 연구와 유사하였다.

따라서 본 연구결과에서 도출된 직종별 직무내용의 특성을 근거로 외래 인력의 직종별 전문성과 실무기술 능력수준에 의한 업무 재설계를 통해 적절한 인력배치를 하는 것이 매우 중요하다. 이는 최근 외래에 대한 대상자들의 질적으로 높고 복잡해진 다양한 요구를 충족시켜야 한다는 점에서도 매우 중요하지만 또한 간호의 질을 유지하면서 비용효과적인 관리가 무엇보다도 필요한 병원경영 측면에서도 중요하다고 볼 수 있다. 외래의 특성상 짧은 시간에 효과적인 업무진행이 이루어져야 병원경영측면에서 외래 진료환자를 통해 부가가치가 높은 수입이 발생하므로 적절한 환자중심의 서비스를 제공하는 것이 매우 중요하다. 그러나 만일 외래환자를 만족시키지 못하면 외래환자의 감소로 향후 병원 수익에 큰 영향을 미칠 수 있기(유제순, 2004) 때문에 직종별 업무 재조정이 요구되며, 이러한 업무의 재조정은 병원 조직구조상 상부의 지원이 절대적으로 필요하다.

본 연구 결과는 현재 간호사가 업무를 거의 전담하고 있는 외래 행정업무, 외래 물품관리, 외래 인력관리 기능을 강화하고, 의사와 함께 담당하는 외래 환자관리, 외래 환자교육 및 외래 환자상담 업무에 간호사를 적극적으로 활용하는 한편, 외래 진료지원, 외래 진료준비 및 외래 시설 및 환경관리 등의 단순 업무를 외래 보조인력에 위임하는 인력배치를 함으로써 비용효과적 외래경영을 할 수 있는 근거를 제시하고 있다. 이는 Hass와 Hackbarth(1995)가 분류한 8가지 외래간호업무 중 원활한 운영과 기술적 처치는 실무간호사(LPN, licensed practical nurse), 간호보조원(nurse aide), 사무원 등에게 간호사의 감독 하에 위임하고 면허간호사(RN)는 전문적 지식과 기술이 필요한 절차인 간호협력, 전문적인 업무, 간호과정, 상담 등의 업무에 중점을 두는 것이 필요하다고 한 연구결과에서도 나타나고 있다. 뿐만 아니라 간호사가 주로 담당하는 외래 행정업무, 외래 물품관리, 외래 인력관리, 그리고 간호사와 의사가 함께 담당하는 외래 환자관리, 외래 환자교육, 외래 환자상담 업무를 효율적으로 수행하기 위해 간호의 전문성을 획득하고 업무를 구분하기 위한 간호계 자체의 노력은 물론 병원경영진의 체계적이고 지속적인 지원이 요구된다.

이와 같이 외래인력의 직종별 직무내용의 특성에 차이가 있기는 하지만 전반적으로 현재 각 외래인력간의 업무구분은 모호하고 불분명하다고 볼 수 있다. 외래 간호업무는 현재 간호사, 의사, 간호보조인력 등의 인력 또는 시설, 장비에 대한 지정기준이나 업무방법 및 절차에 대한 기준 등을 법적으로 명시하지 않고 각 의료기관별 특성에 따라 개별적으로 특성화하여 정하는 경향이다. 또 각 의료기관들은 경영수지적 차원에서 점차 외래의 범위를 확장하여 운영하고 있으며 이로 인해 외래 업무내용은 계속 확대되고 따라서 담당 인력들도 다학제적인 전문인과 비전문인으로 구성되고 있는 실정이다. 그러나 현재 우리나라 대부분의 의료기관에서 실질적으로 각 인력간의 전문성과 실무기술 능력수준에 의한 업무구분이 잘 이루어지지 않아서 전문인이 수행해야 할 중요한 업무가 비전문 간호보조인력에 의해 수행되고 있는 등의 문제점이 있다. 이러한 문제는 현재 의료기관의 응급실에서 간호사, 응급전문간호사, 의사, 응급의학전문의, 응급실전담 전문의, 응급구조사 등 여러 인력이 함께 업무를 수행하고 있으나 업무 구분이 되어 있지 않은 경우의 문제점과 유사하다고 할 수 있다(김복자 등, 2006).

외국에서도 병원경영의 효율성을 높이기 위해 무면허 보조인력(unlicensed assistive personnel)을 건강 관리요원의 일원으로 활용하는 것이 현실이다. 이에 따라 간호사는 일상적으로 이들에게 업무를 위임한다. 무면허보조인력들은 환자간호의 목적과 질병의 다양성, 복잡성을 이해하지 못하기 때문에 이들이 위임받은 업무를 안전하고 적절하게 수행하는 지를 확인하는

것은 간호사의 책임이다(Hass, & Gold, 1997; Sheehan, 2001). 따라서 간호사는 간호제공팀의 지휘자로서 그들을 준비시켜야 하므로(Kopishke, 2003) 주 간호실무법(state Nurse Practice Act)과 무면허보조인력의 업무를 규정한 주 간호국(state Board of Nursing)의 법률을 잘 알고 있어야 한다는 점을 지적하고 있다(Sheehan, 2001).

이미 미국은 1998년에 거의 대부분의 주가 무면허보조인력을 감독하고 간호사(RN) 명칭 사용을 보호하는 규정/지침을 가지고 있었다. 그 외의 주(州)도 미국간호협회와 주 간호국 위원회의 위임, 감독 및 임명에 관한 규정을 사용하였다(Thomas, Barter, & McLaughlin, 2000). 이런 점을 고려할 때 우리나라도 하루 속히 간호법을 제정하여 간호사 업무의 범위와 그에 따른 위임의 범위 등을 법률로 정함으로써 환자의 안전을 보장할 수 있도록 하는 것이 시급하다고 하겠다.

더불어 최근 외래간호사에게 요구되는 간호제공자, 관리자, 교육자, 옹호자, 상담자로서의 역할을 발전시키도록 하기 위해서는 환자교육과 상담 및 관리자 기능과 역할을 잘 수행할 수 있도록 하기 위한 방안으로 상담 기법이나 의사소통 프로그램 교육을 제공하거나 필요한 관련 교육을 체계적으로 실시하는 것이 필요하다고 본다.

VI. 결론 및 제언

본 연구는 외래간호 업무를 담당하고 있는 외래간호사들을 직무분석위원으로 이용하는 DACUM 직무분석 기법을 사용하여 외래간호사 직무를 분석하고, 직종별 외래인력의 직무를 비교 분석하기 위하여 시도하였다.

연구 결과는 다음과 같다.

1. 외래간호사의 직무를 분석한 결과 11개 임무(duty)와 92개 작업(task)을 도출하였으며 이를 토대로 수행작업표(데이컴 차트)를 작성하였다.
11개 임무는 외래 진료준비, 외래 진료지원, 외래 환자관리, 외래 환자교육, 외래 환자상담, 외래 특수검사업무, 외래 행정업무, 외래 물품관리, 외래 시설 및 환경관리, 외래 인력관리 및 자기계발이었다.
2. 직종별 외래인력의 직무를 비교한 결과 간호사가 주로 담당하는 임무로는 외래 행정업무, 외래 물품관리, 외래 인력관리였으며, 외래 환자관리, 외래 환자교육, 외래 환자상담 업무는 간호사와 의사가 함께 담당하는 경우가 많았다. 또한 각 외래인력간의 전문성과 실무기술 능력수준에 의한 업무구분이 잘 이루어지지 않아서 전문인이 수행해야 할 중요한 업무가 비전문 간호보조인력에 의해 수행되

고 있는 등의 문제점이 있었다.

이상의 연구결과는 외래간호업무를 효율적으로 수행하는데 도움을 줄 뿐만 아니라 병원의 인력관리를 위한 중요한 기초자료로써 활용될 것이며 궁극적으로 병원 경영의 유효성 제고 및 법률적 문제의 기초자료로서 활용할 수 있을 것으로 생각한다.

본 연구결과를 토대로 다음과 같이 제언한다.

- 1) 외래간호사의 직무 수행작업표(데이컴 차트)를 다양한 병원의 외래에서 활용해 볼 것을 제언한다.
- 2) 외래근무 건강팀원들 각각의 업무를 규명하는 연구를 통하여 외래간호 발전을 위한 추후 연구를 시행할 것을 제언한다.
- 3) 각 분야별 간호사 직무분석을 통해 궁극적으로 간호사 직무분석을 시도할 것을 제언한다.

참고문헌

- 고윤희(2001). *일개 대학병원에서 OCS 도입 후 외래 간호인력의 업무구성 양상 분석*. 경희대학교 석사학위논문, 서울.
- 김란희(1986). *일 종합병원 외래간호원의 업무분석에 관한 연구*. 연세대학교 석사학위논문, 서울.
- 김복자, 이은남, 강경희, 김성숙, 김순애, 성영희 등(2006). 응급실 간호사의 업무 규명을 위한 연구. *임상간호연구*, 12(1), 81-95.
- 김준식, 김도근(2006). *인적자원관리론 제 3판*, 대구 : 대명.
- 김판욱(2005). *데이컴 핸드북*. 대전: 충남대학교공업교육연구소.
- 박성애(1971). 건강지도를 중심으로 한 병원 외래 간호원의 기능에 관한 조사연구. *공중보건잡지*, 8(2), 321-328.
- 박숙희, 김석범, 강복수(1998). 의료서비스 질적 수준의 결정요소. *한국의료QA학회지*, 5(2), 176-189.
- 박주연(2001). *일 대학병원 외래간호사 업무분석*. 연세대학교 석사학위논문, 서울.
- 방용자, 강홍순(1970). 간호 업무 실태 분석 및 합리적인 병실관리 개선 방향. *대한간호학회지*, 1(1), 111-132.
- 병원간호사회(2006). *병원간호사회 사업보고서*.
- 성영희, 박정숙(2003). 종합병원-종합전문요양기관의 외래 간호활동 분석 연구. *간호행정학회지*, 9(1), 5-18.
- 유제순(2004). *PACS 도입병원 외래 간호인력의 업무분석 연구*. 한양대학교 석사학위논문, 서울.
- 이경용(1994). 병원의료서비스 이용에 대한 동기와 만족정도에 관한 연구 I. *병원협회지*, 25(9), 16-36.
- 이정희(2002). *중환자간호사의 직무분석 도구 개발 및 적용연구*.

- 중앙대학교 박사학위논문, 서울.
- 이지숙(1999). *병원 외래 간호업무 구성 양상 분석 연구*. 경희대학교 석사학위논문, 서울.
- 채현숙(1996). *일 종합병원 외래간호사의 간호 활동 분석*. 고려대학교 석사학위논문, 서울.
- 최명희(1977). *종합병원 외래간호원의 업무분석에 관한 조사 연구*. 연세대학교 석사학위논문, 서울.
- DeOnna, D. (2002). DACUM a versatile competency-based framework for staff development. *Journal For Nurses In Staff Development*, 18(1), 5-13.
- Hass, S. A., & Gold, C. (1997). Supervision of unlicensed assistive workers in ambulatory settings. *Nursing Economics*, 15(1), 57-59.
- Hass, S. A., & Hackbarth, D. P. (1995). Dimension of staff nurse role in ambulatory care: part III-using research data to design new models of nursing care delivery. *Nursing Economics*, 13(4), 230-241.
- Hass, S. A., Hackbarth, D. P., Kavanagh, J. A., & Vlasses, F. (1995). Dimension of staff nurse role in ambulatory care: part II-comparison of role dimensions in four ambulatory settings. *Nursing Economics*, 13(3), 152-165.
- Ignatavicius, D., & Griffith, J. (1982). Job analysis : The basis of effective appraisal. *Nursing Administration*, 12, 7-8.
- Joseph, A. C. (1990). Ambulatory care : An objective assessment. Management Readings. *Journal of Nursing Administration*, 20(2), 27-34.
- Kopishke, L. R. (2003). Unlicensed assistive personnel: a dilemma for nurses. *Director*, 11(3), 99, 130-133.
- Norton, R. (1997). *DACUM handbook* (2nd ed.). Columbus, OH: The Ohio State University.
- Norton, R. (1999). *SCID handbook* (3rd ed.). Columbus, OH: The Ohio State University.
- Sheehan, J. P. (2001). UAP delegation: A step-by-step process. *Nursing Management*, 32(4), 22.
- Thomas, S. A., Barter, M., & McLaughlin, F. E. (2000). State and territorial boards of nursing approaches to the use of unlicensed assistive personnel. *JONA'S Healthcare Law, Ethics, and Regulation*, 2(1), 13-21.
- Verran, J. A. (1981). Delineation of ambulatory care nursing practice. *Journal of Ambulatory Care Management*, 4(2), 1-13.

Job Description of the Nurses Working in Outpatient Department by DACUM Technique

Cho, Kyung Sook¹⁾ · Kang, Hyun Sook²⁾ · Kim, Joo Hyun³⁾ · Son, Haeng Mi⁴⁾
Han, Hye Ja⁵⁾ · Sung, Young Hee⁶⁾ · Park, Jung Won⁷⁾ · Song, Mal Soon⁸⁾

- 1) Professor, Department of Nursing, Kyungwon University
- 2) Professor, College of Nursing Sciences, Kyung Hee University
- 3) Professor, Department of Nursing, Kangwon National University
- 4) Associate Professor, Department of Nursing, Dongguk University
- 5) Associate Professor, Department of Nursing, Shin Sung College
- 6) Associate Professor, Department of Clinical Nursing Science, Samsung Medical Center, Sungkyunkwan University School of Medicine
- 7) The Former Director of Nursing Department, Ewha Womans University Mokdong Hospital
- 8) Director of Nursing Division, Youngdong Severance Medical Center

Purpose: The purposes of this study were: (a) to identify role definition, tasks, and duties of the nurses who work in outpatient department (OPD), (b) to do Development a Curriculum(DACUM) chart, and (c) to compare duties and tasks among nurses, nurse's assistants, and doctors. **Method:** The DACUM committee was organized with 10 nurses who worked in OPD. The committee derived the duties and tasks of OPD nurses from what they had done at workplace.

Validity of the derived duties and tasks was tested by 23 nurses at 15 university hospitals. **Results:** Eleven kinds of duties were identified: preparation for outpatient's medical examination; support for outpatient's medical examination; management of outpatients; outpatient education; outpatient counseling; special examination of outpatient; OPD administration; management of OPD supplies; management of facilities and environments of OPD; management of OPD personnel, and self-improvement. Ninety-two tasks were classified. **Conclusion:** The abilities for education and emergency care of OPD nurses should be empowered. The results of this study would not only contribute to the effective OPD nursing care, but also be useful as basic data in hospital management.

Key words: Job description, Ambulatory care

Corresponding author: Kang, Hyun Sook

College of Nursing Sciences, Kyung Hee University

Hoegidong, Dongdaemungu, Seoul 130-701, Korea

Tel: 82-2-961-0313, E-mail: hyunsuk@khu.ac.kr