

http://dx.doi.org/10.17703/JCCT.2019.5.2.23

JCCT 2019-5-3

## 상급종합병원의 간호·간병통합서비스 병동에 근무하는 간호사의 직무스트레스, 직무만족 및 이직의도

### Exploring Job Stress, Job Satisfaction, and Turnover Intention of Nurses in the Comprehensive Nursing Service

곽숙희\*, 현수경\*\*

Sook Hee Kwak\*, Sookyung Hyun\*\*

**요약** 본 연구는 상급종합병원의 간호·간병통합서비스 병동에서 근무하는 간호사의 직무스트레스, 직무만족도, 이직의도를 파악하기 위한 서술적조사연구로서 상급종합병원 두 곳을 편의추출하여 이 두 의료기관의 간호·간병통합서비스 병동에 근무하고 있는 간호사를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 자료 분석은 대상자의 일반적 특성, 직무스트레스, 직무만족, 이직의도는 서술통계로, 대상자의 일반적 특성에 따른 직무스트레스, 직무만족, 이직의도의 비교는 Mann-Whitney U test를 이용하였다. 본 조사연구가 실시된 상급종합병원 두 곳의 간호·간병통합서비스 병동에서 근무하는 간호사는 모두 여성으로 30세 미만이며 미혼이 대부분이었다. 학력은 학사가 대부분이었다. 간호사 월수입은 93.8%가 150이상 300만원 미만으로 응답하였다. 직무스트레스가 높게 나타난 하위영역은 '의사와갈등', '보호자와환자', '대인관계갈등'이었고, 직무만족이 가장 낮은 영역은 '보수및승진' '필수적직무'였다. 높은 이직의도를 보인 경우는 '본인이 원하지 않는 부서이동이 되었을때 이직하고 싶다', '부서이동을 인해 업무수행에 어려움이 심할 때 이직하고 싶다', '업무에 비해 월급이 적다고 느낄 때 이직하고 싶다' 등이었다. 간호·간병통합서비스 본래의 취지에 부합하도록 이 서비스를 정착하고 확대하기 위해서는 이 서비스를 제공하는 주요 의료인력인 간호사의 근무환경에 대한 체계적인 평가가 필요하다. 간호·간병통합서비스를 제공하는 간호사의 직무스트레스를 낮추고, 직무만족을 높이기 위해서는 적절한 보상, 명확한 업무에 대한 규정, 일반병동과 간호·간병통합서비스 병동 중에 선호하는 곳에서 근무할 수 있는 여건 등이 고려되어야 하며 이를 위해 정책적인 지원이 필요하다.

**주요어** : :간호간병통합서비스, 직무스트레스, 직무만족, 이직의도

**Abstract** The purpose of this study was to examine job stress, job satisfaction, and turnover intention of the nurses who work at the comprehensive nursing service units in two academic medical institutions that provide healthcare service at the tertiary care level in Korea. A descriptive study was conducted with the nurses by using self-reported questionnaires. We used descriptive statistics to summarize the data and Mann-Whitney U test for group comparison. The mean scores of job stress, job satisfaction, and turnover intention were  $89.17 \pm 12.56$ ,  $107.25 \pm 6.85$ ,  $37.19 \pm 4.86$ , respectively. Nurses with religion showed more job stress than those without. Nurses with their age below 30 years old had significantly less job satisfaction than those older than 30 years old. *Monthly income* was significantly associated with turnover intention in our data. The top three sub-category of the job stress were *conflict with physicians, patients and their caregivers*, and *conflicts with others*; and those of the job satisfaction were *pay and promotion* and *task requirement*. Job stress, job satisfaction, and turnover intention were significantly correlated. In order to reduce turnover intention of nursing professionals in the comprehensive nursing service, job stress related to issues on relationships with patients, their family, health care providers need to be taken into consideration. Policy and administrative support are needed to improve their work environment.

**Key words** : Comprehensive nursing service | Job stress | Job satisfaction | Turnover intention

\*정희원, 양산부산대학교병원 간호부(제1저자)

\*\*정희원, 부산대학교 간호대학(교신저자)

접수일: 2019년 2월 16일, 수정완료일: 2019년 3월 10일

게재확정일: 2019년 4월 20일

Received: February 16, 2019 / Revised: March 10, 2019

Accepted: April 20, 2019

\*Corresponding Author: sookyung.hyun@pusan.ac.kr

College of Nursing, Pusan National University, Korea

## I. 서 론

우리나라는 과거에 전통적으로 가족 구성원이 간병을 해왔으나, 핵가족화, 여성의 사회진출 확대 등으로 인해 가족 내에 환자가 발생했을 때 가족 구성원이 간병을 하는 것이 어려워졌고, 사적으로 간병인을 고용하는 경우가 점차적으로 증가하게 되었다[1]. 이러한 현상은 간호학적인 관점에서 몇 가지 잠재적인 문제점을 내포하고 있다. 첫째, 병실 내 상주하는 인원이 늘어나 병실 관리에 어려움이 발생할 수 있다. 둘째, 환자의 가족 또는 간병인이 간병 중에 의료관련 행위를 하게 되는 경우가 발생할 수 있다. 마지막으로, 감염과 환자 안전에 대한 위협이 있을 수 있다[2]. 예를 들면, 2015년에 우리나라에서 발생한 중동호흡기증후군(Middle East Retrovirus Syndrome Coronavirus [MERS])의 경우, 감염자의 약 40%가 환자의 가족이거나 간병인으로 나타나 우리나라의 간병문화가 중동호흡기증후군의 급속한 확산에 영향을 미친 것으로 보인다[3].

가족 또는 사적으로 고용한 간병인이 환자에게 간호를 제공할 때 발생 가능한 잠재적인 환자안전과 감염문제를 예방하기 위하여 국가에서 지원하는 간호·간병통합서비스제도가 도입되었다. 간호·간병통합서비스란 적정한 간호인력을 배치하여 총체적이고, 전문적인 간호를 팀 간호체제로 제공하여 병동의 환경관리와 환자의 안전관리를 효과적으로 관리하는 입원서비스를 의미한다[1]. 간호·간병통합서비스의 장점은 의료전문직인 간호사가 간호보조인력과 팀을 이루어 환자를 간호함으로써 환자의 가족 또는 간병인에 비해 전문적인 간호서비스를 제공할 수 있고, 이를 위한 간호 보조인력 확충으로 일자리 창출을 기대할 수 있다는 점이다[4]. 2013년부터 보호자 없는 병동을 지원하는 사업으로서 ‘포괄간호서비스 병동’이라는 명칭으로 전국 13개 공공의료기관을 중심으로 시범 운영하기 시작하여, 2015년에 전국 112개 기관으로 그 수가 증가되었다. 2016년부터 서비스 명칭을 포괄간호서비스 병동에서 ‘간호·간병통합서비스 병동’으로 변경하여 상급종합병원을 포함한 병원급의 의료기관으로 범위를 확대하여 운영하고 있다[1].

간호사는 주 7일 하루 24시간동안 입원환자에게 직접간호와 치료와 관련된 간접간호를 함께 제공한다. 환자 상태를 모니터링하고, 투약을 하고, 환자와 보호자에게 필요한 교육을 제공하는 등 직접 간호중재를 하면

서, 동시에 환자의 입원 기간 동안 치료와 관련한 의료전문직 간의 의사소통을 주도하고, 치료 일정을 조정하며, 필요시 협력을 제공하는 등 다양한 간접 간호 업무를 하고 있다. 일반병동의 경우, 2015년 우리나라의 인구 천명당 간호사의 수는 5.9%로 OECD 평균인 9.0명보다 적다[4]. 간호사의 평균 근무 연수는 5.4년이며, 이직률은 16.9%, 신규간호사의 1년 이내 이직률은 33.9%로 동일 의료기관 내 다른 의료전문직에 비해 이직률이 높다[5]. 우리나라와 이웃한 일본의 경우 간호사의 이직률은 10.9%, 신규간호사의 이직률은 7.7%[6]였다. 이직의 주요 사유는 ‘과중한 업무’, ‘교대근무’, ‘낮은 연봉수준’, ‘휴가, 휴직 활용의 어려움’ 등이었다[7].

간호·간병통합서비스 병동에 근무하는 간호사의 경우 일반병동에 근무하는 간호사보다 환자의 직접간호에 더 많은 시간이 요구된다. 환자의 직접간호 요구가 증가할수록 간호 업무량이 증가하고[10-11], 책임감도 가중되므로 직무스트레스를 증가시키는 원인이 될 수 있다. 간호사의 직무스트레스는 간호업무를 수행하는 데 부정적인 영향을 끼치며, 환자결과에 영향을 준다. 뿐만 아니라, 간호사의 업무의욕 상실을 초래하여[12] 직무에 대한 만족도가 떨어지고 이직을 고려하게 한다[13]. 따라서, 본 연구의 목적은 두 곳의 상급종합병원의 간호·간병통합서비스 병동에서 근무하고 있는 간호사를 대상으로 직무스트레스, 직무만족, 이직의도 등의 정도를 파악하고, 간호사의 일반적인 특성에 따라 직무스트레스, 직무만족, 이직의도를 비교하는 것이다. 또한, 직무스트레스, 직무만족, 이직의도의 상관관계를 파악하고자 한다.

## II. 연구 방법

### 1. 연구 설계

본 연구는 상급종합병원의 간호·간병통합서비스 병동에 근무하고 있는 간호사를 대상으로 직무스트레스, 직무만족, 이직의도 등의 정도를 파악하기 위한 서술적 조사연구이다.

### 2. 연구 대상

본 조사연구의 모집단은 상급종합병원의 간호·간병통합서비스 병동에 근무하는 간호사이다. 연구의 목적에 적합한 표본으로서 상급종합병원은 B시에 소재하고 있는 P대학교병원과 Y시에 소재하고 있는 P대학교병원을 편의추출하여 두 의료기관의 간호·간병통합서비스

병동에 근무하고 있는 간호사를 대상으로 하였다. 이 표집단위에서 설문조사대상이 되는 간호사는 총 48명이었으며 이들을 대상으로 설문조사를 실시한 결과, 응답률은 100%였다.

### 3. 연구 도구

#### 1) 직무스트레스

직무스트레스는 김매자와 구미옥[14]이 개발한 직무스트레스 측정도구를 최은정[15]이 수정, 보완한 것을 사용하여 측정하였다. 총 26문항으로 업무스트레스 관련 4문항, 역할갈등 관련 3문항, 전문지식/기술 부족 관련 4문항, 대인관계갈등 관련 5문항, 의사와 갈등 관련 4문항, 심리적 부담감 관련 2문항, 간호사 대우 관련 2문항, 보호자/환자 관련 2문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 Likert 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다; 5점=매우 그렇다)로 측정되며, 각 항의 점수를 더한 총점이 클수록 직무스트레스가 높음을 의미한다. 총점의 범위는 26-130이다. 도구의 신뢰도는 개발당시 김매자와 구미옥[14]의 연구에서 Cronbach's  $\alpha=0.86$  이었고, 본 연구에서는 Cronbach's  $\alpha=0.91$  이었다.

#### 2) 직무만족

직무만족은 Slavitt등[16]이 간호사의 업무만족 정도를 측정하기 위해 개발한 것을 박성애와 윤순녕[17]이 우리나라 실정에 맞게 42개의 문항으로 수정하였고, 이후에 배선이[18]가 수정, 보완하여 35개 문항으로 확정된 도구를 사용하였다. 이 도구는 6개의 하위영역, 1)보수만족도, 2)상호작용, 3)업무요구, 4)자율성, 5)행정요구, 6)전문적 수준 영역 등을 포함한다. 각 문항은 Likert 5점 척도(1점=전혀 그렇지 않다; 5점=매우 그렇다)로 측정한다. 본 연구에서는 35개의 문항 중 문항 신뢰도가 낮은 21번을 제외하고, 총 34개의 문항을 사용하였다. 그 중 17개의 문항(3, 4, 5, 6, 9, 13, 14, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 26, 28, 29, 35번)은 부정적인 문항으로 역산처리 하였다. 각 항의 점수를 합한 총점이 클수록 직무만족이 높은 것을 의미한다. 총점의 범위는 34-170이다. 이 도구의 신뢰도는 박성애와 윤순녕[17]의 연구에서 Cronbach's  $\alpha=0.85$  이었고, 본 연구에서는 Cronbach's  $\alpha=0.67$  이었다.

#### 3) 이직의도

이직의도는 윤은자와 김희정[19]이 개발한 이직의도 측정도구를 사용하였다. 총 10문항으로 구성되어 있으

며 Likert 5점 척도(1점=전혀 그렇지 않다; 5점=매우 그렇다)로 측정한다. 각 항의 점수를 합한 총점이 클수록 이직의도가 높은 것을 의미한다. 총점의 범위는 10-50이다. 도구의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha=0.83$  이었고, 본 연구에서는 Cronbach's  $\alpha=0.78$  이었다.

### 3. 자료수집 방법

Y시 소재의 P대학교병원 임상연구심의위원회의 승인(IRB 승인번호:05-2017-093)을 받은 후에 연구자가 상급종합병원인 B시에 소재 P대학교병원과 Y시 소재 P대학교병원 두 곳을 각각 방문하였다. 간호·간병통합서비스 병동에 근무하고 있는 간호사들에게 본 연구의 목적과 설문지 작성 방법에 대해 설명하고, 연구 참여에 대한 동의를 서면으로 받았다. 조사 대상자들에게 설문지를 배부하였고, 작성한 설문지는 수집 봉투에 넣도록 안내하였다. 이후, 연구자가 해당 병동에 방문하여 설문지 수집 봉투를 직접 회수하였다. 자료수집은 2017년 8월 28일부터 9월 12일까지 이루어졌다.

### 4. 자료분석 방법

본 연구에서 수집한 자료는 SPSS 통계분석 프로그램(Version 23.0)을 이용하여 분석하였다. 대상자의 일반적 특성, 직무스트레스, 직무만족, 이직의도 정도는 기술통계로 요약하였다. 대상자의 일반적 특성에 따른 직무스트레스, 직무만족, 이직의도의 비교는 Mann-Whitney U test로 분석하였고, 이들 변수간의 상관관계 분석은 피어슨 상관계수를 이용하였다.

## III. 연구 결과

연구대상자의 일반적 특성은 표1과 같다. 상급종합병원의 간호·간병통합서비스병동에 근무하는 간호사의 성별은 모두 여성이었고, 근무한 기간은 1년 이상인 간호사가 95.8%(46명)이었다. 연령은 30세 미만이 77.1%(37명), 30세부터 35세 미만이 12.5%(6명), 35세 이상이 10.4%(5명)이었다. 학력은 학사가 87.5%(42명)였고, 전문학사가 8.3%(4명), 대학원 졸업이 4.2%(2명)였다.

간호·간병통합서비스병동에 근무하는 간호사의 직무스트레스는  $89.17 \pm 12.56$ 점이었다. 직무스트레스가 높게 나타난 하위영역은 '의사와갈등'(3.84점[5점 만점]),

‘보호자와환자’(3.65점), ‘대인관계갈등’(3.63점) 순이었다. 문항별로 직무스트레스가 높게 나타난 상위 3위 문항은 ‘환자나 보호자의 불만사항을 간호사의 잘못이 아님에도 간호사에게 투사할 때’(4.42점), ‘환자나 보호자가 간호사에게 반말 등 무례한 행동을 할 때’(4.21점), ‘의사의 업무 및 책임 전가’(4.08점) 등이었다. 반면에, ‘업무 때문에 자신의 학문적 발전이 어려울 때’(2.81점), ‘시간 외 초과근무’(2.90점), ‘업무과다’(2.96점)는 상대적으로 직무스트레스가 낮은 것으로 나타났다.

간호·간병통합서비스병동에 근무하는 간호사의 직무만족은 107.25±6.85점이었다. 직무만족이 가장 낮은 하위영역은 ‘보수및승진’(2.61점[5점 만점]), ‘필수적직무’(2.77점)였고, 상대적으로 높게 나타난 영역은 ‘대인관계’(3.65점), ‘자율성’(3.47점)이었다. 직무만족 문항 평균은 3.12점(5점 만점)이었다. 문항별 직무만족이 가장 낮은 문항은 ‘내가 근무하는 병동에서는 직급사이의 서열의식이 많아 위, 아래사람이 어울리는 일이 거의 없다’(0.92점), ‘병원 간호사들이 화목한 가족처럼 지내지 않는다’(0.94점), ‘우리병원 동료 간호사들은 내가 바라는 만큼 친절하지도 사교적이지도 않다’(1.12점)였다. 직무만족 점수가 높게 나타난 상위 3문항은 ‘일이 바쁠 때 우리팀은 서로 도우며 일한다’(4.25점), ‘내 자신의 행동에 대해서 내가 책임진다는 생각으로 근무한다’(3.96점), ‘상급자의 관리나 통제가 없어도 내가 맡은 분야의 일은 비교적 자유롭게 수행해 나간다’(3.65점) 등이었다.

간호·간병통합서비스병동 근무 간호사의 이직의도 총점의 평균은 37.19±4.86점이었다. 문항별 평균은 3.74점(5점 만점)이었다. 이직의도에서 높은 점수를 보인 문항은 ‘본인이 원하지 않는 부서이동이 되었을때 이직하고 싶다’(4.32점), ‘부서이동을 인해 업무수행에 어려움이 심할 때 이직하고 싶다’(4.04점), ‘업무에 비해 월급이 적다고 느낄 때 이직하고 싶다’(3.94점)의 순으로 나타났다.

대상자의 연령, 종교, 임상경력, 이직경험, 월수입 등에 따라 직무스트레스, 직무만족, 이직의도를 비교한 결과, 종교가 있는 간호사가 종교가 없는 간호사에 비해 직무스트레스가 유의하게 높은 것으로 나타났다( $U=145.0, p=.023$ ). 직무만족은 30세 이상 그룹이 30세 미만 그룹보다 유의하게 높았으나( $U=100.5, p=.011$ ) 종교, 임상경력, 이직경험, 월수입 등에 따른 차이는 없었

다. 월수입 200만원 이상 그룹이 200만원 미만 그룹에 보다 이직의도가 높은 것으로 나타났다( $U=184.5, p=.050$ )(표 2).

상관분석 결과, 직무스트레스와 직무만족은 유의한 음의 상관관계를( $r=-.483, p<.001$ ), 직무스트레스와 이직의도는 유의한 양의 상관관계를( $r=.346, p=.017$ ), 직무만족과 이직의도는 음의 상관관계를 보였다( $r=-.479, p=.001$ )(표 3).

#### IV. 논 의

우리나라는 2013년 간호·간병통합서비스 시범사업을 시작으로 최근 몇 년간 전국적으로 간호·간병통합서비스를 제공하는 의료기관이 급격히 증가해 왔다. 이러한 의료환경의 변화가 간호사가 인지하는 근무상황에 어떤 영향을 주고 있는지 파악하는 것은 간호·간병통합서비스가 환자건강결과와 의료서비스의 효율적 제공에 미치는 효과를 이해하는데 필수적이다. 본 연구는 3차 의료료를 제공하는 상급종합병원의 간호·간병통합서비스 병동에서 근무하는 간호사를 대상으로 조사연구를 수행하여 직무스트레스와 직무만족 정도를 조사하고, 잠재적인 이직의도를 파악하고자 시도되었다. 조사가 실시된 두 곳의 상급종합병원 간호·간병통합서비스 병동에서 근무하는 간호사들은 30세 미만의 싱글 여성이 대다수를 차지했다.

본 조사연구에서 측정된 도구와 같은 도구를 사용하여 간호사의 직무스트레스와 직무만족을 측정된 선행연구들과 본 연구의 결과를 비교 시 선행연구들이 평균 총점을 제시하는 것 대신에 5점 만점의 점수로 결과를 제시하였으므로 직접 비교가 용이하지 않았다. 대신, 영역별 점수의 범위를 비교한 결과 직무스트레스는 선행연구와 비슷하거나[20] 높은 것으로 나타났다[13]. 한 선행연구는 간호·간병통합서비스 병동에서 근무하는 간호사들의 직무스트레스를 일반병동에 근무한 간호사들과 비교하였는데 간호·간병통합서비스 병동에서 근무하는 간호사들의 직무스트레스가 일반병동에 근무한 간호사들 보다 높은 것으로 나타났다. 이 연구에서 간호·간병통합서비스 병동에서 근무하는 간호사들의 직무스트레스 영역별 점수의 범위는 2.10-2.78 으로 본 연구의 대상자들(3.02-3.84)에 비해 낮았다[13].

직무스트레스의 하위영역 중에서 스트레스가 높은

영역은 '의사와갈등', '보호자와환자', '대인관계갈등' 등으로 주로 인간관계 갈등으로 인한 것으로 나타났다. 이 결과는 보수나 업무로 인한 스트레스가 높게 나타난 선행연구의 결과와 차이가 있다[20]. 본 연구의 설문 조사가 진행 된 3차 의료기관은 모두 간호·간병통합서비스 병동을 운영하기 시작하지 약 1년 정도 지난 의료기관들이었다. 이와 관련하여 새로운 시스템의 속에서의 의사, 간호사, 간호조무사 등 의료진간에 원활한 업무 협조가 이루어지지 않을 수 있는데 기인한 것으로 생각된다. 덧붙여, 일반병동에 비해 보호자가 없는 간호·간병통합서비스 병동의 특성 상 환자의 일상생활보조 등 간호업무의 범위가 확대되어 변화된 역할기대와 책임이 간호사의 스트레스에 영향을 미친 것으로 생각된다[21]. 간호·간병통합서비스 병동에 입원한 환자가 새로운 시스템에서 어떤 서비스를 제공받을 수 있는지 명확하지 않을 수 있기 때문에 환자나 보호자의 요구가 간호사의 간호업무 수행에서 직무스트레스에 영향을 미칠 수 있다[22].

이들 간호사의 직무스트레스는 연령, 임상경력, 이직 경험, 월수입에 따라 차이가 있는 것은 나타나지 않았다. 그러나 종교가 있는 간호사가 없는 간호사에 비해 직무스트레스가 유의하게 높게 나타났다. 이 결과는 본 조사연구가 두 곳의 상급종합병원을 편의추출하여 실시되었으므로 일반적으로 해석하기에는 주의가 필요하다. 더 충분한 수의 대상자를 확보하여 조사할 필요가 있다.

직무만족의 경우, 같은 도구를 이용하여 측정한 선행 연구와 비교 시 총점이 제시되지 않아, 영역별 직무만족 점수의 범위를 비교할 때 본 연구는 2.61-3.65로 나타나 본 연구 대상자의 직무만족 정도가 선행연구(2.18-2.59)에 비해 상대적으로 낮은 것으로 나타났다[13]. 직무만족의 정도가 가장 낮은 것으로 나타난 하위 영역은 '보수및승진'과 '필수적직무'였다. 30세 이상인 간호사들이 30세 미만인 간호사들에 비해 직무만족의 정도가 통계적으로 유의하게 높았다.

간호·간병통합서비스병동에 근무하는 간호사는 일반 병동에 비해 추가적인 업무와 그에 따른 스트레스가 가중된 상황으로 적절한 보수와 보상이 따르지 않는다면 업무의욕을 기대하기는 어려울 것이다. 간호·간병통합서비스 의료수가가 의료기관의 수익에 도움이 되는지 평가한다면 동시에 이 서비스의 주 제공 인력인 간호사

에게도 적절한 보상이 제공 되는 지 함께 연구하는 것이 필요하다. 이를 위해서는 간호·간병통합서비스에 필요한 간호요구량을 측정할 필요가 있다. 상급종합병원에서는 병원의 특성에 따라 1명의 간호사가 5-7명까지 입원환자를 담당할 수 있고, 간호조무사와의 비율은 1:30과 1:40 중 간호사의 배치인력 수에 따라 결정할 수 있다[8]. 이러한 배치기준이 간호·간병통합서비스의 취지와 목적을 달성하는 데 현실적으로 적합한 지 평가하기 위해 간호·간병통합서비스를 제공하는 간호사의 직무(업무)를 명확히 하고, 업무량을 측정하는 연구가 필요하다[20-21].

본 연구에서 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 이직의도는 월수입에 따라 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 문항별 이직의도 점수가 가장 높게 나온 3개의 문항은 '본인이 원하지 않는 부서이동이 되었을 때 이직하고 싶다', '부서이동을 인해 업무수행에 어려움이 심할 때 이직하고 싶다', '업무에 비해 월급이 적다고 느낄 때 이직하고 싶다'였다. 본 조사연구를 시행한 의료기관이 간호·간병통합서비스 병동을 새로 운영하면서 간호사 배치를 개인의 희망이나 선호를 고려하기보다 타부서로부터 전보발령 한 영향으로 이해된다. 또한, 총 임상경력이 5년 이상인 경우가 5년 미만보다 이직의도가 높은 것으로 나타났다. 이는 통계적으로 유의하지는 않았으나 경력이 오래될수록 이직의도가 상대적으로 높은 것으로 보여 간호·간병통합서비스 병동에 근무하는 경력 간호사의 이직의도에 영향을 주는 요인들에 대한 연구가 필요하다고 생각한다.

간호·간병통합서비스 병동에 근무하는 간호사의 직무스트레스, 직무만족, 이직의도간의 관계는 직무스트레스가 높을수록 직무만족은 유의하게 낮았고, 이직의도는 유의하게 높았다. 직무만족이 높을수록 이직의도는 유의하게 낮은 상관관계를 보였다. 한 선행연구 결과, 감정노동으로 인한 소진이 간호·간병통합서비스 병동에 근무하는 간호사들이 일반병동에 근무하는 간호사들에 비해 유의하게 큰 것으로 나타났다[23]. 일반병동에서는 보호자나 간병인이 담당하였던 간병 관련한 환자의 요구들이 간호·간병통합서비스 병동에 근무하는 간호사에게 가중되어 스트레스 요인으로 작용하는 것으로 보고되고 있다[10, 12]. 간호·간병통합서비스라는 새로운 시스템과 관련한 간호사들의 직무스트레스는 직무불만족으로 이어져 이직을 고려하게 하므로 근무환경이 적절

한지, 간호 인력의 배치는 효율적인지 평가하는 체계적인 시스템이 필요하다. 그리고 간호·간병통합서비스 병동에 근무하는 간호사의 직무스트레스에 영향을 미치는 구체적인 요인에 대한 탐색연구와 직무스트레스와 직무만족에 관련요인으로서 이직의도에 영향을 미치는 요인들에 대한 추후연구가 필요하다. 본 연구는 서술적 조사 연구로서 연구결과를 일반화하기에는 제한이 있다. 우선, 표본의 크기가 제한되어 비모수 통계분석을 실시하였고, 자료수집은 상급종합병원 두 곳의 협조를 얻어 설문조사 하였으므로 본 연구에 응답한 대상자가 전국 상급종합병원의 간호·간병통합서비스 병동에서 근무하는 간호사들을 대표한다고 보기 어렵다.

## V. 결 론

본 조사연구가 실시된 상급종합병원 두 곳의 간호·간병통합서비스 병동에서 근무하는 간호사는 모두 여성으로 30세 미만이며 미혼이 대부분이었다. 학력은 학사가 대부분이었다. 간호사 월수입은 93.8%가 150이상 300만원 미만으로 응답하였다. 직무스트레스가 높게 나타난 하위영역은 ‘의사와갈등’, ‘보호자와환자’, ‘대인관계갈등’이었고, 직무만족이 가장 낮은 영역은 ‘보수및승진’ ‘필수직적무’였다. 높은 이직의도를 보인 경우는 ‘본인이 원하지 않는 부서이동이 되었을 때 이직하고 싶다’, ‘부서이동을 인해 업무수행에 어려움이 심할 때 이직하고 싶다’, ‘업무에 비해 월급이 적다고 느낄 때 이직하고 싶다’ 등이었다. 간호·간병통합서비스 본래의 취지에 부합하도록 이 서비스를 정착하고 확대하기 위해서는 이 서비스를 제공하는 주요 의료인력인 간호사의 근무환경에 대한 체계적인 평가가 필요하다. 간호·간병통합서비스를 제공하는 간호사의 직무스트레스를 낮추고, 직무만족을 높이기 위해서는 적절한 보상, 명확한 업무에 대한 규정, 일반병동과 간호·간병통합서비스 병동 중에 선호하는 곳에서 근무할 수 있는 여건 등이 고려되어야 하며 이를 위해 정책적인 지원이 필요하다.

## References

- [1] National Health Insurance Service. Policy direction of comprehensive nursing care [Internet]. [updated September 1, 2016; cited April 14, 2017]. Available from: <http://www.nhis.or.kr/bbs7/boards/B0040/21012>.
- [2] 황나미. An Analysis of the Debates on Introduction of Public Caregivers' Services in Acute Medical Centers. Health and welfare policy forum. Vol.170, No.0, pp.60-71, 2010.
- [3] Y. Kim, "Healthcare policy and healthcare utilization behavior to improve hospital infection control after the Middle East respiratory syndrome outbreak," J Korean Med Assoc, Vol.58, pp.598-605, 2015.
- [4] OECD. Health at a Glance 2017: OECD Indicators, OECD Publishing, Paris. 2017. [http://dx.doi.org/10.1787/health\\_glance-2017-en](http://dx.doi.org/10.1787/health_glance-2017-en)
- [5] Hospital Nurses Association. A survey on hospital nursing staffing. Business Report for Hospital Nurses Association. Seoul. 2016.
- [6] Ministry of Health and Welfare. Nurse working environment and improvement measures. 2018. [http://www.mohw.go.kr/react/al/sal0301vw.jsp?PAR\\_MENU\\_ID=04&MENU\\_ID=0403&CONT\\_SEQ=344262&page=1](http://www.mohw.go.kr/react/al/sal0301vw.jsp?PAR_MENU_ID=04&MENU_ID=0403&CONT_SEQ=344262&page=1)
- [7] Korean Health Industry Development Institute. Survey on Nurses' activity status. 2014. [http://www.prism.go.kr/homepage/entire/retrieveEntireDetail.do;jsessionid=5DA6E5D8D79B86F1286C576676F83F6B.node02?cond\\_research\\_name=&cond\\_research\\_start\\_date=&cond\\_research\\_end\\_date=&research\\_id=1351000-201500132&pageIndex=887&leftMenuLevel=160](http://www.prism.go.kr/homepage/entire/retrieveEntireDetail.do;jsessionid=5DA6E5D8D79B86F1286C576676F83F6B.node02?cond_research_name=&cond_research_start_date=&cond_research_end_date=&research_id=1351000-201500132&pageIndex=887&leftMenuLevel=160)
- [8] National Health Insurance Service. Policy direction of comprehensive nursing care [Internet]. [updated September 1, 2016; cited April 14, 2017]. Available from: <http://www.nhis.or.kr/bbs7/boards/B0040/21012>.
- [9] S. H. Kim and M. A. Lee, "Effects of Emotional Labor and Communication Competence on Turnover Intention in Nurses," J Korean Acad Nurs Adm, Vol.20, No.3, pp.332-341, 2014. <http://dx.doi.org/10.1111/jkana.2014.20.3.332>

- [10] K. O. Park, M. Yu, and J. K. Kim, "Experience of nurses participating in comprehensive nursing care" *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, Vol.23, No.1, pp.76-89, 2017.  
<https://doi.org/10.11111/jkana.2017.23.1.76>
- [11] S. H. Ahn, S. H. Jung, J. H. You, and M. A. Lee, "Nursing Tasks and Practice Environment for Nursing Work Perceived by Nurses Working on Comprehensive Wards versus General Wards," *J Korean Acad Nurs Adm*, Vol.24, No.1. pp.10-20, 2018.  
<https://doi.org/10.11111/jkana.2018.24.1.10>
- [12] E. Lee and S. S. Chang, "Factors influencing depression of nurses among comprehensive nursing care service ward," *Korean Journal of Occupational Health Nursing*. Vol.25, No.4, pp.340-351, 2016,  
<https://doi.org/10.5807/kjohn.2016.25.4.340>
- [13] M. S. Koh, N. S. Lee, and H. C. Jeong, "A Comparison of the Influence of Work Satisfaction and Job Stress on the Turnover Intention of Nurses in the General Ward and the Comprehensive Nursing Service Ward," *International Journal of Bio-Science and Bio-Technology*, Vol.8, No.2, pp.133-142, 2016,  
<https://dio.org/10.14257/ijbsbt.2016.8.2.12>
- [14] M. J. Kim and M. O. Gu, "The Development of the Stresses Measurement Tool for Staff Nurses working in the Hospital," *Journal of Korean Academy of Nursing*. Vol.14, No.2, pp.28-37, 1984.
- [15] E. J. Choi, The effect of job stress and coping type on nursing performance among a university hospital nurses [Maters' thesis]. Graduate School of Public Health, Kwandong University. 2010.
- [16] D. B. Slavitt, P. L. Stamps, E. B. Piedmont, and A. M. Hasse, "Nurses' satisfaction with their work situation," *Nursing Research*, Vol.27, No.2, 1978,
- [17] S. A. Park and S. N. Yun. "Measurement of Job Satisfaction of Nurses and Health Workers in Health Centers," *Journal of Korean Academy of Nursing*. Vol.22, No.3, pp.316-324, 1992.
- [18] S. Y. Bae, Study on job satisfaction and satisfaction with nursing care as described by nurses [Maters' thesis]. Inje University. 2001.
- [19] E. J. Yeun and H. Kim. "Development and Testing of a Nurse Turnover Intention Scale (NTIS)," *Journal of Korean Academy of Nursing*. Vol.43, No.2, pp.256-266, 2013.
- [20] S. M. Jung and S. H. Yoon., "Comparative Analysis Research of Inpatient Satisfaction with Nursing on Comprehensive Nursing Service Units & General Units and Nurses' Work Stress," *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, Vol.23, No.3, pp.229-238, 2017.
- [21] M. K. Lee and D. Y. Jung, "A Study of Nursing Tasks, Nurses' Job Stress and Job Satisfaction in Hospitals with No Guardians," *J Korean Acad Nurs Adm* Vol.21, No.3, pp.287-296, 2015.  
<https://doi.org/10.11111/jkana.2015.21.3.287>
- [22] J. Kim, S. Kim, E. Park, S. Jeong, and E. Lee, "Policy Issues and New Direction for Comprehensive Nursing Service in the National Health Insurance," *J Korean Acad Nurs Adm*. Vol.23, No.3, 2017.  
<https://doi.org/10.11111/jkana.2017.23.3.312>
- [23] S. E. Kim and J. Y. Han, "Clinical Nurses' Job Stress, Emotional labor, Nursing Performance, and Burnout in Comprehensive Nursing Care Service Wards and General Wards," *J Korean Acad Nurs Adm*. Vol.23, No.3, pp.336-345, 2017.  
<https://doi.org/10.11111/jkana.2017.23.3.336>

표 1. 대상자의 일반적 특성

Table 1. Demographic characteristics of the nurses in the comprehensive nursing care service (N=48)

Characteristics		Freq.	%
Age (years)	< 30	37	77.1
	30-34	6	12.5
	≥ 35	5	10.4
Gender	Female	48	100.0
Education	Associate degree	4	8.3
	Bachelor's degree	42	87.5
	Graduate	2	4.2
Religion	Buddhist	8	16.7
	Protestant	4	8.3
	Catholic	3	6.3
	None	33	68.7
Marital status	Single	42	87.5
	Married	6	12.5
Clinical experience (years)	< 1	1	2.1
	1-4	35	72.9
	5-9	7	14.6
	≥ 10	5	10.4
Turnover experience	Yes	2	4.2
	No	46	95.8
Monthly payment (KRW)	150-199	21	43.8
	200-299	24	50.0
	≥ 300	3	6.2

표 2. 대상자의 일반적 특성에 따른 직무스트레스, 직무만족, 이직의도 비교

Table 2. Job stress, job satisfaction, and turnover intention of the nurses (N=48)

Characteristics	n (%)	Job Stress		Job Satisfaction		Turnover Intention		
		Mean (SD)	T (p)	Mean (SD)	T (p)	Mean (SD)	T (p)	
Age (years)	< 30	37 (77.1)	88.95 (10.70)	185.5	105.85 (6.19)	100.5	36.97 (4.75)	184.5
	≥ 30	11 (22.9)	89.91 (18.12)	(.659)	111.31 (7.19)	(.011)	37.91 (5.36)	(.734)
Religion	Yes	15 (31.2)	95.75 (11.20)	145.0	107.52 (7.90)	228.5	38.50 (4.67)	193.0
	No	33 (68.8)	86.18 (12.13)	(.003)	106.67 (3.77)	(.672)	36.53 (4.87)	(.282)
Clinical experience (years)	< 5	35 (75.0)	86.22 (12.02)	181.5	106.58 (7.38)	148.0	36.56 (4.70)	132.5
	≥ 5	13 (25.0)	92.30 (14.21)	(.411)	109.33 (4.56)	(.105)	39.27 (5.00)	(.099)
Turnover experience	Yes	8 (16.7)	88.50 (17.98)	156.5	110.25 (10.26)	133.5	36.83 (4.44)	141.0
	No	40 (83.3)	89.30 (11.48)	(.923)	106.65 (5.95)	(.463)	37.31 (4.98)	(.670)
Monthly payment (KRW)	< 200	21 (43.8)	90.81 (12.44)	234.5	106.30 (8.84)	240.0	35.52 (4.45)	181.5
	≥ 200	27 (56.2)	87.89 (12.73)	(.368)	107.52 (4.96)	(.365)	38.46 (4.88)	(.050)

표 3. 직무스트레스, 직무만족, 이직의도의 상관관계

Table 3. Correlation of job stress, job satisfaction, and turnover intention

Variable	Job stress <i>r</i> ( <i>p</i> )	Job satisfaction <i>r</i> ( <i>p</i> )	Turnover intention <i>r</i> ( <i>p</i> )
Job stress	1	-.463 ( <i>p</i> < .001)	.346 ( <i>p</i> = .017)
Job satisfaction		1	-.479 ( <i>p</i> = .001)
Turnover intention			1