

간호·간병통합서비스 병동 간호사의 감정노동, 강인성이 직무만족도에 미치는 영향

임혜숙¹, 송은주^{2*}

¹원광대학교병원 간호부, ²원광대학교 간호학과

Influences of Emotional Labor, Hardiness on Job Satisfaction of Nurses in Comprehensive Nursing Care Service Units

Hye-Sook Lim¹, Eun Ju Song^{2*}

¹Department of Nursing, Wonkwang University Hospital

²Department of Nursing, Wonkwang University

요약 본 연구는 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 직무만족도에 미치는 영향을 파악하기 위해 수행된 서술적 조사연구이다. 본 연구는 3개 도시 250병상이상 종합병원 2개와 800병상이상 상급종합병원 3개로 총 5개 병원에서 수행하였다. 연구 대상자는 간호·간병통합서비스 병동에 근무하고 있는 간호사로 150부를 배포하여 최종 146부를 회수하였다. 자료수집 기간은 2019년 8월 1일부터 2019년 11월 15일까지였고, χ^2 -test, t-test, ANOVA, Pearson 상관관계, Multiple linear regression으로 분석하였다. 감정노동과 강인성은 음의 상관관계($r=-.20, p=.018$), 감정노동과 직무만족도는 양의 상관관계가 나타났다($r=.25, p=.004$). 대상자의 직무만족도에 영향을 미치는 예측변인은 병동업무의 적성여부($\beta=-.35, p<.001$)와 강직성($\beta=.21, p=.009$)으로 나타났다. 직무만족도의 설명력은 18.2%였다($F=3.54, p=.009$). 본 연구 결과 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 직무만족도에 영향을 미치는 예측변인은 강직성과 병동업무의 적성여부로 나타났다. 따라서 해당 병동 간호사의 직무만족도를 높이기 위해서는 간호사의 강직성 향상과 적성을 고려한 인력배치 등의 행정적인 뒷받침이 요구된다.

Abstract The purpose of this descriptive research study was to identify the effects on job satisfaction of nurses working at comprehensive nursing care service units. The study was conducted in five hospitals, two of 250 beds or more in three cities and three of 800 beds. The study subjects were nurses working at comprehensive nursing care service units. A structured questionnaire of 150 questions was distributed to them and 146 were collected. The data collection period was from August 1, 2019 to November 15, 2019. The collected data were analyzed using the SPSS 22.0 program, using χ^2 -test, t-test, ANOVA, Pearson correlation, and multiple linear regression. Emotional labor and toughness were negatively correlated ($r=-.20, p=.018$), and emotional labor and job satisfaction were positively correlated ($r=.25, p=.004$). The predictive variables affecting the job satisfaction of the subjects were the aptitude of the ward service ($\beta=-.35, p<.001$) and hardiness($\beta=.21, p=.009$). The explanation of job satisfaction in the variables was 18.2% ($F=3.54, p=.009$). The study results revealed that the predictive variables affecting job satisfaction were the hardiness and aptitude of the ward service. Therefore, in order to increase the job satisfaction of ward nurses, it is necessary to provide administrative support to control the hardiness of the nurse and to allocate manpower in consideration of the aptitude in the hospital personnel system.

Keywords : Comprehensive Nursing Service, Emotional labor, Hardiness, Job satisfaction, Ward

이 논문은 제1저자 임혜숙의 석사학위논문 의 축약본임.

This article is a condensed form of the first author's master's thesis.

*Corresponding Author : Eun Ju Song(Wonkwang Univ.)

email: chanjun@wku.ac.kr

Received February 12, 2020

Revised March 27, 2020

Accepted April 3, 2020

Published April 30, 2020

1. 서론

1.1 연구의 필요성

간호·간병통합서비스는 간호 인력이 한 팀이 되어 환자를 돌보는 서비스로, 전문 간호 제공에 필요한 여건을 갖춘 병동에서 간병인이나 가족 대신 간호사가 중심이 되어 간호서비스를 제공하는 것을 의미한다[1]. 이 서비스는 환자의 간병비 부담을 줄이고, 가족과 간병인에 의한 간병문화를 개선하여 의료의 질 향상을 목적으로 시행되었다[2]. 2013년 처음 도입 시 간호 인력에 의해 입원환자를 돌보는 포괄간호서비스 시범사업이었으나, 2015년 중동호흡기증후군(Middle East Respiratory Syndrome, MERS)의 유행 등으로 간호·간병통합서비스로 명칭이 변경되면서 사회적 관심이 시작되었다[3]. 같은 해, 이 서비스는 건강보험 급여 사업으로 전환되면서 의료법 개정의 시행근거를 확립하게 되었다[4]. 의료법 시행 규칙에는 간호·간병통합서비스를 제공하는 기관에 대해, 간호사의 경우 상급종합병원은 병상 7개당 1명 이상, 종합병원은 병상 12개당 1명 이상, 병원은 14개당 1명 이상 배치 등 기준이 명시되어 있다[5]. 2016년 9월부터는 서울지역과 상급종합병원에 점차적으로 확대되어 현재 시행규모는 2019년 9월 현재 전국 총 510개 의료기관, 42,593병상이 참여하고 있다[1,3].

간호·간병통합서비스 도입으로 병원감염 예방을 통해 쾌적한 병실 환경이 조성되고, 간병비용 절감, 보호자의 심리적·경제적 부담 감소 등으로 간호 만족도가 향상되었다[3]. 또한 일반 병동에 비해 환자 안전사고가 적고 낙상과 욕창이 감소하여 간호업무 성과 향상에도 긍정적 영향을 주고 있어, 지속적으로 간호·간병통합서비스에 대한 수요가 증가하고 있는 상태이다[4]. 그러나 보호자와 간병인의 부재로 직접 간호제공 범위 증가는 이 병동에 근무하는 간호사의 직무만족도 저하와 스트레스 요인으로 작용하였다[6]. 즉, 이 제도 시행 이후 간호사의 직접 간호가 증가되었으며, 예상과 달리 일상생활보조 업무가 증가되는 문제점이 발생하게[7] 되었다. 이로 인해 간호인력 간의 불분명한 업무, 간병인 업무 수행에 따른 역할 갈등 및 과도한 업무 부담감으로 간호사로서 직무 스트레스 및 감정 노동이 증가되고 있다[8]. 이는 이 병동 간호사들의 직무만족도를 저하시킬 수 있는 요인들이 되고 있다.

직무만족은 자신의 직업 또는 직무에 만족하는 정도를 의미하여, 조직구성원이 자신이 맡은 직무와 관련하여 경험하고 느끼는 주관적인 개념의 직무에 대한 정서적 반

응이다[9]. 간호·간병통합서비스 병동의 간호사들은 간호 배치인력, 직접 간호시간의 증가 및 업무환경 개선 등이 직무만족도에 영향을 받고 있다[10]. 또한 이 병동의 간호사들은 간호의 본질인 돌봄에 대한 혼돈, 환자안전에 대한 높아진 책임과 부담에 비해 낮은 인정과 보상으로 소진을 경험하고 있다[11]. 이는 직무만족도 저하로 연결되어 이들의 이직률에도 영향을 미치고 있어 대책 방안이 시급한 실정이다[10].

직무만족도에 영향을 미치는 주된 요인 중 하나로 감정노동이 확인되었는데, 업무 수행 중 자신의 감정보다는 조직의 입장에서 감정표현을 하는 것이다[9]. 또한 자신의 감정을 효율적인 업무처리에 적합하다고 인정되는 형태로 조절하는 노력을 의미한다[12]. 간호사는 다른 서비스 직업군과 비교했을 때도 높은 수준의 감정노동을 경험하고 있다[8]. 특히나 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 63.6%는 신체적 증상과 소진으로 우울을 경험하며, 일반병동 간호사보다 감정노동 수준이 높았다[13,14]. 많은 선행연구들이 직무만족도를 향상시킬 수 있는 방안으로 감정노동 관리를 제안하고 있으나[12,14,15] 최근에 도입한 간호·간병통합서비스 병동 간호사를 대상으로 한 연구는 부족한 실정이다.

다른 요인으로 간호사들의 강인성이 높으면 직무만족도에 영향이 있는 것으로 보고되었다[16]. 강인성은 스트레스 사건의 다양한 상황에서 성공적인 해결을 위해서 지각하고 평가하여 대처능력을 증진시키는 긍정적인 개념이다[17]. 왜냐하면 강인성이 높을수록 우울감이 낮고, 주관적으로 안녕한 상태에 있으며, 정신적, 신체적 긴장 상태를 극복하고 위기 상황에서 능동적인 대처능력을 발휘할 수 있기 때문이다[18]. 또한 스트레스 상황에 저항하고, 변화를 기회로 인지하며 적극적인 개입을 하기 때문에[17], 간호사들의 부정적 스트레스를 긍정적으로 전환시키는 역할을 할 수 있을 것이다. 간호사들은 스트레스가 만성적으로 누적되면 사기 저하, 타인과 비협조적인 행동, 타성에 의해 무감각한 간호 행위 등 업무 조직에 부정적인 영향을 미치게 된다[19]. 따라서 보호자 없는 업무 형태와 환자안전에 대한 책임으로 일반병동과 다른 스트레스 상황에 직면하고 있는 간호·간병통합서비스 병동의 간호사들의 강인성의 수준을 파악하는 것은 의미가 있을 것으로 사료된다.

이에 본 연구는 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 감정노동, 강인성, 직무만족도의 수준을 평가하고자 한다. 이를 바탕으로 직무만족도에 미치는 영향요인을 파악하고자 한다.

1.2 연구 목적

본 연구의 목적은 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 직무만족도에 미치는 영향을 파악하여 효율적인 인력 관리 및 간호중재 개발의 기초자료를 제공하기 위함이다.

2. 연구방법

2.1 연구 설계

본 연구는 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 직무만족도에 미치는 영향을 파악하기 위한 서술적 조사연구이다.

2.2 연구 대상자

본 연구 대상자는 3개 도시 250병상이상의 종합병원 2개와 800병상이상의 상급종합병원 3개로 총 5개 병원에서 간호·간병통합서비스 병동에 근무하고 있는 간호사를 대상으로 하였다.

본 연구의 자료 수집을 위한 대상자 수는 G*power 3.1.9.4 프로그램을 이용하여 F-test 분석, 중간 효과 크기 0.15, 유의수준 0.05, 검정력 0.8을 적용하여 표본크기를 산출한 결과 표본 수는 총 123명이 산출되었다. 대상자의 탈락률을 고려하여 150부의 설문지를 배부하였으며, 146부가 최종 분석되어 표본크기를 충족하고 있다.

2.3 윤리적 고려

본 연구는 W대학교병원 생명윤리위원회(WKUH 2019-05-034-001) 승인 후 연구를 진행하였다. 각 병원을 직접 방문하여 간호 부서장과 해당 병동 담당자에게 본 연구 목적을 설명하였으며 자료수집의 허락을 받았다. 자발적으로 모집된 연구 대상자에게 연구 목적과 비밀 보장에 대해 설명을 제공하였으며, 연구 도중 언제든 지 자신 철회할 수 있음과 어떠한 불이익이 없음을 설명하였다. 연구 목적에 동의한 간호사는 동의서에 자필 서명하였으며 설문에 참여하였다.

2.4 연구 도구

2.4.1 감정노동

본 연구는 Nam & Lee[12]가 병원 간호사의 직무 특성을 반영하여 개발한 감정노동 측정도구를 개발자로부터 허락을 받아 사용하였다. 본 도구는 8개의 하위영역으로, 공감능력 6문항, 참아내기 7문항, 관계지향행위 8문

항, 전문가로 보여지기 6문항, 표면행위 4문항, 추스름 3문항, 무심결행위 3문항, 억누름 3문항의 40문항으로 구성되어 있다. 5점 Likert척도로서 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점으로, 점수가 높을수록 감정노동의 정도가 높은 것을 의미한다. 도구 개발 당시 Cronbach's α 는 .93[21]이었으며 본 연구에서 Cronbach's α 는 .95이었다.

2.4.2 강인성

본 연구는 Kobasa, Madii와 Kahn[18]이 개발한 강인성 도구를 Ham[20]이 간호사에 맞게 수정 보완한 것을 허락을 받아 사용하였다. 이 도구는 3개의 하위영역으로, 통제성 3문항, 자기 투입성 7문항, 도전성 4문항의 14문항으로 구성되어 있다. 4점 Likert척도로서 '매우 그렇지 않다' 4점에서 '매우 그렇다' 1점으로, 점수가 높을수록 강인성의 정도가 높은 것을 의미한다. 함미영[23]의 연구에서 Cronbach's α 는 .75이었고 본 연구에서 Cronbach's α 는 .80이었다.

2.4.3 직무만족도

본 연구에서는 직무만족도는 Slavitt et al.[21]이 개발한 간호사의 직무만족도 도구를 Moon [22]이 수정 보완한 것으로 허락을 받은 후 사용하였다. 본 도구는 4개의 하위요인으로, 행정 4문항, 전문성 4문항, 대인관계 4문항, 보수 4문항의 16문항으로 구성되어 있다. 5점 Likert척도로서 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점으로, 점수가 높을수록 직무만족도의 정도가 높은 것을 의미한다. Moon[22]의 연구에서 Cronbach's α 는 .86이었고 본 연구에서 Cronbach's α 는 .78이었다.

3. 자료수집

3.1 자료수집기간

본 연구의 자료 수집 기간은 2019년 8월부터 2019년 11월까지, 250병상이상의 종합병원 2개와 800병상이상의 상급종합병원 3개로 총 5개 병원에서 시행하였다.

3.2 자료분석방법

수집된 자료는 SPSS 22.0 Program을 이용하였고, 구체적인 분석방법은 다음과 같다.

첫째, 연구 대상자의 일반적인 특성은 빈도, 백분율,

평균, 표준편차를 이용하였다.

둘째, 연구 대상자의 감정노동, 강인성 및 직무만족도 정도는 평균, 표준편차의 기술통계를 이용하였다.

셋째, 연구 대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동, 강인성 및 직무만족도의 차이는 t-test, ANOVA로 분석하였으며, 사후분석은 Scheffé test를 이용하였다.

넷째, 변수들 간의 상관관계는 Pearson's correlation analysis로 분석하였다.

다섯째, 연구 대상자의 직무만족도에 미치는 영향은 다중회귀분석을 이용하여 분석하였다

4. 연구결과

4.1 대상자의 일반적 특성

본 연구 대상자의 일반적인 특성에서 성별은 남자가 10명(6.8%)이며, 여자가 136명(93.2%)이었다. 나이 평균은 31.43±9.01세로 20대가 90명(61.6%)으로 가장 많았고, 결혼은 미혼이 98명(67.1%)이었다. 자세한 일반적 특성은 Table 1과 같다.

Table 1. General characteristics (N=146)

| Characteristics | Category | N(%) |
|--|------------------|------------|
| Sex | Male | 10 (6.8) |
| | Female | 136 (93.2) |
| Age | 20s | 90 (61.6) |
| | 30s | 26 (17.8) |
| | ≥over 40s | 30 (20.5) |
| Marriage state | Single | 98 (67.1) |
| | Marriage | 48 (32.9) |
| Education | College (3years) | 44 (30.1) |
| | ≥over university | 102 (69.9) |
| Religion | Have | 59 (40.4) |
| | Do not have | 87 (59.6) |
| Career of Nurse (Year) | <5 | 82 (56.2) |
| | 5~9 | 27 (18.5) |
| | ≥10 | 37 (25.3) |
| Career of present ward (year) | <1 | 75 (51.4) |
| | ≥1 | 71 (48.6) |
| Number of patients in charge per nurse | <10 | 90 (61.6) |
| | 10~14 | 43 (29.5) |
| | ≥15 | 13 (8.9) |
| Aptitude of the ward work | Fit | 70 (47.9) |
| | Not fit | 76 (52.1) |

4.2 일반적 특성에 따른 변수들 차이

본 연구 대상자의 일반적인 특성에 따른 변수들의 차이는 Table 2와 같다.

감정노동은 일반적 특성 중 나이에서 통계적으로 유의하였다(F=5.19, p=.007). 강인성은 일반적 특성에서 통계적으로 유의한 차이가 없었다. 직무만족도는 나이와

Table 2. Differences in emotional labor, hardiness, and job satisfaction by characteristics (N=146)

| Characteristics | Category | Emotional Labor | | Hardiness | | Job Satisfaction | |
|--|------------------------|-----------------|----------------------|-----------|----------------------|------------------|----------------------|
| | | M±SD | t or F(p) Scheffé | M±SD | t or F(p) Scheffé | M±SD | t or F(p) Scheffé |
| Sex | Male | 3.69±0.32 | 0.52(.605) | 2.74±0.52 | 0.14(.886) | 3.12±0.36 | 1.39(.164) |
| | Female | 3.61±0.47 | | 2.71±0.44 | | 2.93±0.43 | |
| Age | 20s ^a | 3.56±0.40 | 5.19(.007) a,b<c | 2.70±0.47 | 0.69(.501) | 2.95±0.42 | 4.83(.009) a,b<c |
| | 30s ^b | 3.53±0.48 | | 2.66±0.34 | | 2.74±0.50 | |
| | ≥over 40s ^c | 3.85±0.55 | | 2.79±0.45 | | 3.08±0.31 | |
| Marriage state | Single | 3.57±0.39 | -1.88(.062) | 2.69±0.43 | -.78(.434) | 2.92±0.44 | -1.08(.281) |
| | Marriage | 3.72±0.57 | | 2.77±0.46 | | 2.99±0.39 | |
| Education | College (3years) | 3.64±0.52 | -0.34(.734) | 2.66±0.52 | -.99(.322) | 2.90±0.41 | -.68(.495) |
| | ≥over university | 3.60±0.44 | | 2.74±0.40 | | 2.96±0.43 | |
| Religion | Have | 3.61±0.59 | -.16(.870) | 2.77±0.49 | 1.29(.199) | 3.01±0.45 | 1.56(.121) |
| | Do not have | 3.62±0.35 | | 2.68±0.41 | | 2.89±0.39 | |
| Career of Nurse (Year) | <5 | 3.57±0.43 | 2.52(.084) | 2.70±0.49 | 0.14(.868) | 2.99±0.42 | 2.44(.091) |
| | 5~9 | 3.54±0.51 | | 2.71±0.40 | | 2.79±0.48 | |
| | ≥10 | 3.76±0.48 | | 2.74±0.35 | | 2.93±0.37 | |
| Career of present ward (year) | <1 | 3.57±0.42 | -.61(.541) | 2.77±0.46 | 1.44(.151) | 2.89±0.42 | -1.37(.172) |
| | ≥1 | 3.62±0.46 | | 2.66±0.42 | | 2.99±0.43 | |
| Number of patients in charge per nurse | <10 | 3.67±0.52 | 2.49(.087) | 2.77±0.45 | 2.16(.119) | 2.97±0.39 | .56(.575) |
| | 10~14 | 3.48±0.35 | | 2.66±0.42 | | 2.89±0.49 | |
| | ≥15 | 3.68±0.26 | | 2.53±0.41 | | 2.92±0.47 | |
| Aptitude of the ward work | Fit | 3.66±0.46 | 1.49(.138) | 2.77±0.46 | 1.47(.142) | 3.11±0.35 | 4.83(<.001) |
| | Not fit | 3.55±0.42 | | 2.66±0.42 | | 2.79±0.43 | |

($F=4.83, p=.009$). 병동업무의 적성여부($F=4.83, p<.001$)가 통계적으로 유의한 차이가 있었다.

4.3 간호, 간호통합서비스의 상관관계

변수들 간의 상관관계는 Table 3과 같다. 감정노동과 직무만족도는 유의한 양의 상관관계($r=.25, p=.004$)를 나타내었다. 또한 감정노동과 강인성은 유의한 음의 상관관계($r=-.20, p=.018$)를 나타내었다. 그러나 직무만족도와 강인성($r=.02, p=.810$)은 통계적으로 유의한 차이가 없었다.

Table 3. Correlation among variables (N=146)

| Variables | Emotional Labor | Hardiness | Job Satisfaction |
|------------------|-----------------|-----------|------------------|
| | r(p) | r(p) | r(p) |
| Emotional Labor | 1 | | |
| Hardiness | -.20(.018) | 1 | |
| Job Satisfaction | .25(.004) | .02(.810) | 1 |

4.4 간호, 간호통합서비스병동 간호사의 직무만족도에 미치는 영향

직무만족도에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 다중회귀분석을 실시하기 위하여 독립변수간의 다중 공선성을 검토하였다. 공차한계(Tolerance)의 범위가 0.80~0.92로 0~1사이였고, 분산팽창지수 VIF(Variance Inflation Factor)는 1.06~1.310로 10미만으로 다중공선성이 없는 것으로 나타났다. 또한 오차의 독립성을 검증한 결과 Durbin- Watson 통

계량이 1.855로 자기상관이 없는 것으로 나타났다.

직무만족도에 영향을 미치는 요인으로는 일반적 특성 중 나이, 적성여부를 더미변수로 처리한 결과 모형 1은 적성여부가 직무만족도에 유의하게 영향을 미치는 것으로 나타났으며($\beta=-.35, p<.001$) 설명력은 14.1%였다($F=11.72, p<.001$). 모형 2에서 직무만족도에 유의하게 영향을 미치는 것은 강직성으로 나타났으며($\beta=.21, p=.009$) 설명력은 18.2%였다($F=3.54, p<.031$). 분석결과는 Table 4와 같다.

5. 논의

본 연구는 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 직무만족도에 미치는 영향을 파악하여 효율적인 인력관리와 간호의 질 향상에 기초자료를 제공하고자 수행되었다.

먼저 일반적 특성에 따른 변수들의 차이를 살펴보면, 감정노동은 본 연구 참여자들이 3.60을 나타내었다. 같은 도구를 사용한 연구와 비교해 보면 일반 병원 간호사의 3.63점[12], 종합병원 간호사의 3.65와[23] 비슷한 수준이었다. 간호사들은 5점 만점에서 보통 이상으로 감정노동을 경험하고 있는데[23], 본 연구 대상자들은 보호자가 없는 공간에서 수행하는 직접 간호와 간병 업무가 강도 높은 일임을 짐작할 수 있다. 또한 오랜 기간 동안 방문하지 않았던 보호자나, 직접 환자에게 설명하는 업무는 일반 병동에 비해 시간 투자가 많을 수 있다[4,5]. 의료서비스 변화로 환자와 보호자들의 높아진 간호 요구도는 간호사들의 감정노동을 증가시킨다[9,12]. 따라서 감정노동을 감소시킬 수 있도록 인력 충원 및 간호 업무 분장의 매뉴얼을 체계적으로 구축해야 할 것이다.

Table 4. Influencing factors on job satisfaction

(N=146)

| Characteristics | Model 1 | | | | Model 2 | | | |
|---|---------|------|---------|---------------|---------|------|---------|---------------|
| | B | SE | β | t (p) | B | SE | β | t (p) |
| (Constant) | 49.48 | .90 | | 54.56 (<.001) | 36.86 | 6.21 | | |
| Age (40)† | .72 | 1.39 | .04 | .51 (.604) | -.10 | 1.40 | -.01 | -.08 (.938) |
| Aptitude of the ward work-not fit † | -4.84 | 1.12 | -.35 | -4.30 (<.001) | -4.70 | 1.11 | -.34 | -4.21 (<.001) |
| $R^2=.141, \text{ Adjusted } R^2=.129, F=11.72, p<.001$ | | | | | | | | |
| (Constant) | 36.86 | 6.21 | | | | | | 5.93 (<.001) |
| Emotional Labor | | | | | .02 | .08 | .02 | .25 (.801) |
| Hardiness | | | | | .08 | .03 | .21 | 2.63 (.009) |
| $R^2=.182, \text{ Adjusted } R^2=.159, F=3.54, p<.031$ | | | | | | | | |

†Dummy variables had the followed reference group: Age (20s, 30s=0), Aptitude of the ward work (fit=0)

본 연구에서 일반적 특성에 따른 감정노동은 40대 이상의 간호사들이 2, 30대보다 높게 나타났다. 이는 나이가 많고 직위가 높을수록 감정노동의 점수가 올라간다는 선행연구를 지지하고 있다[14,15]. 일반적으로 간호사들은 간호 업무 외에 의료서비스 제공, 인종평가 준비, QI(Quality Improvement) 대회, 병원 논문 발표회, 심사평가원에서 진행되는 환자경험평가 및 기타 봉사활동 등 다양한 업무를 수행하고 있다[8]. 병동의 선배 역할적인 40대 이상 간호사들은 간호 외의 업무 병행으로 감정노동이 증가 될 수 있다. 따라서 간호·간병통합서비스 병동 관리 책임자는 효율적인 업무 분장을 통해 감정노동을 낮출 수 있는 방안을 구축해야 할 것이다.

강인성은 간호·간병통합서비스 병동에서 수행한 연구가 없으나, 응급실 간호사보다는 높은 것으로 나타났다[24,25]. 강도 높은 업무가 이루어지는 응급실보다 본 연구 대상자들의 수준이 높은 것은 고무적으로 해석할 수 있겠으나, 다른 업무 환경을 가진 간호사들의 강인성을 전체적으로 높일 수 있는 노력과 각 병동 간 수준을 비교한 후속연구가 필요하다. 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 강인성 연구는 아직 초기단계에 있으므로 반복연구를 통해 확인할 필요가 있다.

본 연구에서 직무만족도는 40대 이상일수록 높았다. 이는 연령이 높을수록 감정노동과 직무만족도가 높다는 선행연구 결과를[9,14] 지지하고 있다. 본 연구 대상자의 감정노동은 높지만 환경개선, 인력확보 등 다른 요인에 의해 직무만족도에 영향을 미친 것으로 볼 수 있다.

본 연구 대상자의 감정노동과 직무만족도는 양의 상관관계를 보였다. 중환자실 간호사를 대상으로 한 선행연구에서는 감정노동이 높을수록 직무만족도는 낮아져[9] 본 연구와 상반된 결과를 나타내었다. 또한 강인성과 직무만족도는 관계가 없는 것으로 나타났다. 응급실 간호사를 대상으로 한 연구에서 강인성과 직무만족도는 유의한 양적 상관관계를 나타내었다[26]. 반면, 본 연구에서 강인성과 감정노동은 음의 상관관계를 나타내었다. 강인성과 감정노동 관계를 본 연구가 거의 없어 직접 비교하기에는 무리가 있으나, 선행연구에서 강인성은 부정적 변수와 음의 상관관계를 나타내기 때문에[27,28], 이를 부분적으로 지지하고 있다. 대체적으로 본 연구는 상관관계가 선행연구 결과와 다른 양상을 보이고 있다. 이는 선행연구들이 중환자실 간호사, 정신과 간호사, 응급실 간호사로 본 연구 대상자와 근무 병동의 차이가 있다. 따라서 간호 간병서비스 병동 간호사의 대상자 수를 확대한 후속연구를 통해 재확인할 필요가 있겠다.

본 연구 결과 직무만족도에 영향을 미치는 변인은 병동 업무의 적성여부와 강인성으로 나타났다. 간호·간병통합서비스 병동 근무에 만족하는 간호사들은 유의하게 직무만족도도 높았다. 현실적으로 간호사들의 인사이동 시 개인의 선택과 적성 여부를 반영하고 있는지 재고할 필요가 있음을 시사한다. 간호사를 위한 인사시스템에서 업무의 적성을 반영한다면 이들의 사기진작에 기여하고 이직률 감소에 영향을 줄 것으로 사료된다. 직무만족도는 이직률과 연결되므로[9,11] 본 연구의 20~30대 간호사의 직무만족도가 낮은 것은 의미 있는 자료로 볼 수 있다. 2018년 간호사 이직률은 13.9%이며, 신규간호사 이직률은 42.7%로[29] 높다. 현실적으로 간호·간병통합서비스 병동 간호사들은 업무량에 비해 보상체계가 미흡하고 배치된 인원이 적절하지 않은 것으로 분석되었다[4]. 간호·간병통합서비스는 2015년부터 건강보험 수가를 적용하였다[7]. 수가 기준이 간호사와 간호조무사 배치 기준에 따라 다르게 적용되고 있다[30]. 따라서 의료법에 근거한 간호사 1인당 환자 비율을 적용하고, 적정 수준의 수가 및 보상이 이루어진다면 이들의 직무만족이 향상 될 것이다.

직무만족도의 두 번째 영향 요인인 강인성은 임상간호사를 대상으로 실시한 연구 결과[16]와 응급실 간호사를 대상으로 한 연구 결과를 지지하고 있다[26]. 강인성은 삶의 위기나 변화에서 건강유지와 증진에 긍정적 영향을 미치는 것으로 부정적 상황에서 완충 역할을 하며[25], 스트레스원에 긍정적으로 증재할 수 있다[28]. 간호·간병통합서비스 병동 간호사들은 일반 병동에 비해 추가적인 업무와 그에 따른 스트레스가 가중된 상황이어서[4,5], 강인성을 강화시킬 수 있는 증재 프로그램과 환경 조성이 필요한 것으로 사료된다.

6. 결론 및 제언

간호·간병통합서비스는 환자, 보호자의 간병 부담을 줄이고 감염률 감소 및 간호서비스 질 향상으로 전인간호를 제공할 수 있는 제도이다. 하지만 이를 제대로 정착시키고 사업을 확대시키기 위해서는 간호사의 안정적인 인력 확보가 중요하다. 직무만족도 향상은 양질의 간호 인력 확보 및 이직률을 감소시킬 수 있다. 따라서 병동 간호사뿐만 아니라 간호행정부서 및 병원 관리자의 통합적 접근과 노력이 필요하다.

현재 간호·간병통합서비스는 초기 사업 단계이기 때문

에 직무만족과 강인성을 높이고 감정노동을 감소시키는 중재 개발을 제안하며 그 효과를 검증하는 후속 연구를 제안하는 바이다.

본 연구는 일부 지역의 간호·간병통합서비스 병동 간호사만을 대상으로 시행하였으므로 일반화에는 제한점이 있다.

References

- [1] National Health Insurance Service, Performance Evaluation and Incentive Incentive Payment for Integrated Nursing and Care Services. [Internet]. National Health Insurance Service. e2019 [cited 2019 November 11], Available From: <https://tunev.kr/zRapP77> (accessed Feb. 5, 2020)
- [2] M. J. Kim, M. N. Choi, Y. S. Youm. "Semantic network analysis of online news and social media text related to comprehensive nursing care service", *Journal of Korean Academy of Nursing*, Vol.47, No.6, pp.806-816, Nov. 2017. DOI: <https://doi.org/10.4040/jkan.2017.47.6.806>
- [3] H. J. Choi, The analysis of trends in domestic nursing research on integrated nursing care service, *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society* Vol. 25, No. 5, pp.510-525, Dec. 2019. DOI: <https://doi.org/10.11111/jkana.2019.25.5.510>
- [4] J. H. Kim, S. J. Kim, E. T. Park, S. Y. Jeong, E. H. Lee, "Policy issues and new direction for comprehensive nursing service in the National health insurance", *2017 Korean Academy of Nursing Administration*, Vol.23, No.3, pp.312-322, Jun. 2017. DOI: <https://doi.org/10.11111/jkana.2017.23.3.312>
- [5] S. C. Cho, K. J. Song, I. S. Park, Y. H. Kim, M. S. Kim, D. H. Gong, S. J. You, Y. S. Ju, Development of staffing levels for nursing personnel to provide inpatients with integrated nursing care, *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, Vol.23 No.2, pp.211-222, Mar. 2017. DOI: <http://dx.doi.org/10.11111/jkana.2017.23.2.211>
- [6] M. S. Joo, S. N. Jang, "Nursing experience in a hospital without guardians", *The Korean Journal of Health Economics and Policy*, Vol.21, No.4, pp.133-157, Dec. 2015.
- [7] J. H. Kim, S. J. Kim, J. H. Park, E. T. Park, S. Y. Jeong, E. H. Lee, "Adequacy of Nurse Staffing Level in Integrated Nursing Care", *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, Vol.24, No.4, pp.288-297, Sep. 2018. DOI: <https://doi.org/10.11111/jkana.2018.24.4.288>
- [8] S. E. Kim, J. Y. Han, "Clinical nurses' job stress, emotional labor, nursing performance, and burnout in comprehensive nursing care service wards and general wards", Vol.23, No.3, pp.336-345, Jun. 2017. DOI: <https://doi.org/10.11111/jkana.2017.23.3.336>
- [9] M. L. Byeon, Y. M. Lee, H. J. Park, "Resilience as a moderator and mediator of the relationship between and emotional labor and job satisfaction among nurses working in ICUs", *Journal of Korean critical care nursing*, Vol.12, No.3, pp.24- 34, Oct. 2019. DOI: <https://doi.org/10.34250/jkccn.2019.12.3.24>
- [10] K. O. Park, M. Yu, J. K. Kim, "Experience of nurses participating in comprehensive nursing care", *Korean Academy of Nursing Administration*, Vol.23, No.1, pp.76-89, Jan. 2017. DOI: <http://dx.doi.org/10.11111/jkana.2017.23.1.76>
- [11] G. W. Jo, E. A. Kim, "The influence of role conflict, role ambiguity, nursing workload and job satisfaction on turnover intention of comprehensive nursing care unit nurses", *Journal of The Korean Data Analysis Society*, Vol.20, No.5, pp.2649-2663, Oct. 2018.
- [12] H. R. Nam, J. Y. Lee, "Development of emotional labor measurement tool for hospital nurses", *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, Vol.24 No.3, pp.221-233, Jun. 2018. DOI: <https://doi.org/10.11111/jkana.2018.24.3.221>
- [13] E. Lee, S. S. Chang, "Factors influencing depression of nurses among comprehensive nursing care service ward", *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, Vol.25, No.4, Nov. 2016. DOI: <http://dx.doi.org/10.5807/kjohn.2016.25.4.340>
- [14] S. J. Kim, M. S. Jung, "The effects of emotional labor and job stress of employees at university hospital on job satisfaction", *The Academy of Asian Cultural Studies*, Vol.8, No.3, pp.75-93, Jun. 2017. DOI: <http://dx.doi.org/10.22143/HSS21.8.3.5>
- [15] E. H. Jung, "Influence of the emotional labor on the job satisfaction of geriatric hospital nurses: focused on the job stress", *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, Vol.19, No.11, pp.380-388, Nov. 2018.
- [16] K. S. Han, Y. H. Park, S. R. Kim, "The influence of stress-related personality traits, hardiness, and burnout on job satisfaction in nurse", *The Korean Society of Stress Medicine*, Vol.19, No.1, pp.1-9, 2011.
- [17] Y. A. Lee, "A concept analysis of hardiness", *Journal of Korean Academy of Nursing*, Vol.24, No.4, pp.616-622, Mar. 1994.
- [18] S. C. Kobasa, S. R. Maddi, S. Kahn, "Hardiness. and health: a prospective study", *Journal of Personality & Social Psychology*, Vol.42, No.1, pp.168-177. 1982.
- [19] S. K. Kim, G. M. Kim, "Effects of nurses' job stress, self-efficacy, and professional self-concept on job satisfaction: A comparison on comprehensive nursing care service wards and general wards", *Journal of the Korean Date Analysis Society*, Vol.20, No.3, pp.1609-1624, Jun. 2018.
- [20] M. Y. Ham, *A Study on Relationship of Work Stress*,

Hardiness, and Burnout among Nurses, Master's thesis, Chung-Ang University, Seoul, Korea, pp.1-48, 1997.

- [21] D. B. Slavitt, P. L. Stamps, E. B. Piedmont, A. M. B. Hasse, "Nurse's satisfaction with their work situation", *Nursing Research*, Vol.27, No.2, pp.114-120, Mar. 1978.
- [22] S. J. Moon, *Structural Model of Nurses' Intentions of Changing Workplaces*, Ph.D dissertation, Kyunghee University, Seoul, Korea, pp.1-94, 2010.
- [23] H. R. Nam, "Effects of emotional labor, of satisfaction on turnover in nurses", *Journal of Korean Academy on Communication in Healthcare*, Vol.13, No.2, pp.167-174, Dec. 2018.
- [24] M. K. Park, "Relationship among hardiness, social support and burnout of nurses working in emergency department", *Journal of the Korea Convergence Society*, Vol.8, No.10, pp.397-405, Oct. 2017.
DOI: <https://doi.org/10.15207/JKCS.2017.8.10.397>
- [25] J. Y. Cho, Y. W. Lee, H. S. Kim, S. H. Kim, "Response for violence experience, hardiness, and job satisfaction of nurses working in emergency department", *The Journal of Korean Academic Society of Adult Nursing*, Vol. 23, No.5, Oct. 2011.
- [26] H. N. Cho, S. J. Kim, "Relationship of job stress, hardness, and burnout among emergency room nurses", *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, Vol.23 No.1, pp.11-19, Feb. 2014.
DOI : <http://dx.doi.org/10.5807/kjoh.2014.23.1.11>
- [27] K. Foster, M. Roche, C. Delgado, C. Cuzzillo, J. A. Giandinoto, T. Furness, "Resilience and mental health nursing: An integrative review of international literature", *International Journal of Mental Health Nursing*, Vol. 28, No. 1, pp.71-85, Feb, 2019.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1111/inm.12548>
- [28] D. G. Ha, M. H. Sung, "Impact of job stress, coping behavior, hardiness on burnout in nurses in the emergency department", *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, Vol.27 No.4, pp.215-223, Nov. 2018.
DOI: <https://doi.org/10.5807/kjoh.2018.27.4.215>
- [29] Hospital Nurses Association, Survey on the Nursing Status of Hospitals, [internet]. Hospital Nurses Association Survey, c2019, Available From: https://khna.or.kr/home/pds/utilities.php?bo_table=board1&wr_id=8052 (assessed Feb. 6, 2020)
- [30] J. H. Park, M. H. Lee, "Effects of nursing and care-giving integrated service on nursing work performance, nurses' job satisfaction and patient safety", *Journal of Korean Academic Society of Home Health Care Nursing*, Vol.24, No.1, pp.14-22. Apr. 2017.
DOI : <http://dx.doi.org/10.22705/jkashcn.2017.24.1.014>

임 혜 숙(Hye-Sook Lim)

[정회원]



- 2020년 2월 : 원광대학교 간호학과 (간호학석사)
- 1997년 11월 ~ 현재 : 원광대학교 병원 간호사

<관심분야>

간호학

송 은 주(Eun-Ju Song)

[정회원]



- 2005년 8월 : 전북대학교 일반대학원 간호학과 (간호학석사)
- 2010년 8월 : 이화여자대학교 대학원 간호학과 (간호학박사)
- 2011년 9월 ~ 현재 : 원광대학교 간호학과 부교수

<관심분야>

정신간호학