



# 간호 · 간병통합서비스 병동 간호사의 이직의도 영향요인: 직무 스트레스, 감정노동 및 소진을 중심으로

임지아<sup>1</sup> · 고 영<sup>2</sup>

혜원의료재단 부천세종병원 수간호사 · 가천대학교 간호대학 대학원생<sup>1</sup>, 가천대학교 간호대학 부교수<sup>2</sup>

## Factors Affecting Turnover Intention of Nurses in Comprehensive Nursing Care Service Wards: Focusing on Occupational Stress, Emotional Labor, and Burnout

Im, Ji Ah<sup>1</sup> · Ko, Young<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Head Nurse, Hyewon Medical Foundation, Bucheon Sejong Hospital, Bucheon,  
Graduate Student, Graduate School, College of Nursing, Gachon University, Incheon

<sup>2</sup>Associate Professor, College of Nursing, Gachon University, Incheon, Korea

**Purpose:** The purpose of this study was to explore the factors affecting turnover intention of nurse who work in comprehensive nursing care service wards. **Methods:** The study design was a cross-sectional study. We recruited participants in 5 general hospitals located in Gyeonggi. Data were collected using structured questionnaires. Data of 150 nurses were included in the final analysis. Multiple regression analysis was used to identify the influencing factors on turnover intention. **Results:** Work in the thoracic surgery department ( $\beta=.158, p=.045$ ), Emotional labor ( $\beta=.282, p=.004$ ), occupational stress ( $\beta=.222, p=.004$ ), and burnout ( $\beta=.249, p=.003$ ) were identified as factors influencing turnover intention. These factors explained 39.1% of the variance of turnover intention. **Conclusion:** The findings suggest that it is important to reduce emotional labor and occupational stress to reduce turnover intention for nurse in comprehensive nursing care service wards.

**Key Words:** Turnover; Intention; Occupational stress; Emotional labor; Burnout

### 서 론

#### 1. 연구의 필요성

인구의 고령화로 만성질환자가 증가하고 입원기간이 길어

지면서 가족의 지속적인 돌봄이 어려워져 간병인 서비스 이용이 증가하게 되었다(Hwang, 2010). 급성기 병동의 간병인은 법적으로 규정된 역할이나 임무가 없어 의료의 질적 저하, 환자 및 보호자의 불만족을 초래하고, 발생 가능한 사고나 위험 노출 시 어떤 제도적 장치가 마련되어 있지 않다(Hwang, 2010).

주요어: 이직, 의도, 직무 스트레스, 감정노동, 소진

Corresponding author: Ko, Young <https://orcid.org/0000-0003-2708-8543>  
College of Nursing, Gachon University, 191 Hambakmoei-ro, Yeonsu-gu, Incheon 21936, Korea.  
Tel: +82-32-820-4208, Fax: +82-32-820-4201, E-mail: camassia@naver.com

- 이 논문은 제1저자 임지아의 석사학위논문의 일부를 발췌한 것임.  
- This articles is based on a part of the first author's master thesis from University.

Received: Jun 27, 2021 | Revised: Aug 13, 2021 | Accepted: Aug 19, 2021

This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

더불어 간병인 개별고용에 따른 비용부담으로 장기간 간병인을 이용할 경우 과도한 간병비 지출로 경제적 부담을 초한다(Hwang, 2010). 이러한 문제를 줄이고자 정부는 2013년 7월부터 시범사업을 거쳐 간호·간병통합서비스를 시행하고 있다(Sohn, 2014). 간호·간병통합서비스는 간병부담을 해소하고 감염관리 등 입원서비스의 질을 제고하고자 간호인력을 충원하여 간호와 간병을 제공하도록 개발된 새로운 입원서비스 모형이다(Ministry of Health and Welfare (MOHW), 2020). 병동 환경, 적정 제공인력 배치 및 환자 안전관리 등 통합서비스 제공에 필요한 여건을 갖춘 병동에서 보호자나 간병인이 상주하지 않고 간호사, 간호조무사 등 전문간호인력이 팀을 이루어 제공하는 입원서비스를 말한다(MOHW, 2020). 의료기관 중별, 병동 특성, 환자 구성 등을 고려하여 간호사 한 명이 담당하는 환자는 최소 5명에서 16명, 간호조무사 한 명이 담당하는 환자는 최소 25명에서 40명이 되도록 배치기준이 마련되어 있다(MOHW, 2020). 간호·간병통합서비스 제공으로 입원 환자와 보호자의 만족도와 의료제이용 의사가 높아졌으며, 욕창, 낙상, 병원내 감염 등과 같은 환자안전지표도 개선되었다(Kim, Kim, Park, Jeong, & Lee, 2017). 그러나 간호사는 24시간 간병인 업무까지 수행함으로 인해 자존감 저하, 간호 인력 간 업무 분담의 불분명함과 과도한 업무량에 따른 부담, 보수 불만족 등의 어려움을 호소하고 있다(Kim et al., 2017). 간호·간병통합서비스와 일반 간호사 모두 생리적 간호업무와 간접간호 수행도가 높으나, 간호·간병통합서비스제공 간호사는 일반 간호사에 비해 일상생활보조 업무수행이 많았다(Lee & Jung, 2015). 이는 간호보조인력이 주로 수행하였던 식사보조업무, 환자 이동부축, 린넨, 침상 흡이불, 환의 교환 등의 업무가 간호사의 업무가 되어 나타난 결과로, 간호·간병통합서비스제공 간호사의 높은 직무 스트레스와 관련이 있었다(Lee & Jung, 2015). 간호·간병통합서비스 간호사는 직무요구, 역할갈등, 역할모호성 등의 직무 스트레스를 경험하고 있으며, 이는 보호자 없는 병실의 간호업무가 명확하게 규정되지 않아 간호인력간 업무 범위의 혼재와 주로 간병인이 수행하던 단순 일상생활보조 업무수행의 증가로 인한 것이다(Lee & Jung, 2015). 이러한 간호사의 기존 수행업무의 변화, 역할갈등과 모호함, 과도한 직무 스트레스 등은 부정적 업무 태도 및 자아개념을 갖게 하여 이직을 초래할 것으로 예상된다.

국내 간호사이직률은 평균 15.2%로 매우 높다(Korean Hospital Nurses Association, 2019). 간호사의 높은 이직률 감소를 위하여, 간호사의 이직 의도에 영향을 미치는 요인에 관한 많은 연구가 수행됐다(Back, Hyun, & Chang, 2017; Cho, So,

& Jang, 2021; Kim & Kang, 2018; Kwak & Hyun, 2019; Lee & Kang, 2018; Na & Kim, 2016). 기존연구에서 임상간호사에 있어 일반적 특성과 직무특성뿐만 아니라 업무로 인한 직무 스트레스(Cho et al., 2021; Na & Kim, 2016), 감정노동(Back et al., 2017; Lee & Kang, 2018; Na & Kim, 2016), 소진(Back et al., 2017; Cho et al., 2021; Kim & Kang, 2018) 등이 이직 의도에 영향을 미친다고 보고하고 있다.

간호·간병통합서비스 병동 간호사를 대상으로 한 연구에서 이직의도에 직무 스트레스(Kim & Kang, 2018; Kwak & Hyun, 2019)와 소진(Yang, Bang, Park, & Je, 2019)이 영향을 미친다는 일부 연구가 있지만, 국내 임상간호사의 이직의도 영향요인에 대한 메타분석 결과 유의미한 요인으로 확인된 감정노동이 이직 의도에 미치는 영향은 확인된 바 없다. 임상간호사에서 직무 스트레스(Kim & Han, 2017)와 감정노동(Back et al., 2017; Kim & Han, 2017)은 소진에 영향을 미치는 요인이며(Kim & Han, 2017), 소진은 이직의도에 영향을 미치는 요인이었다(Back et al., 2017; Kim & Kang, 2018). 반면 Lee와 Kang (2018)의 국내 임상간호사의 이직의도에 영향을 미치는 요인에 대한 메타분석에서는 소진, 직무 스트레스는 유의미한 요인이 아니었으나, 감정노동은 유의미한 요인으로 확인되었다. 기존 연구에서 이직의도에 영향을 미치는 요인에 대해 일치된 결과를 보고하고 있지 않으며, 이직의도에 영향을 미치는 요인으로 직무 스트레스, 감정노동과 소진이 보고되고 있음에도 이러한 요인을 모두 고려하여 이직의도에 영향을 미치는 요인을 확인한 연구는 드물다.

게다가 간호·간병통합서비스 병동 간호사와 일반병동 간호사의 직무 스트레스, 감정노동, 소진, 이직 의도 수준을 비교한 일부 연구에서는 두 집단에서 차이를 보이지 않는다고 하였으나(Choi & Lee, 2018; Lee & Koh, 2015), 일부 연구에서는 직무 스트레스가 소진(Kim & Han, 2017) 또는 이직의도(Kim & Kang, 2018)에 미치는 영향력이 두 집단에서 차이를 보인다고 하였다. 그러므로 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 직무 스트레스, 감정노동, 소진이 이직의도에 미치는 영향을 확인할 필요가 있다. 또한 본 연구결과는 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 이직률을 줄일 수 있는 방안 마련에 기초자료로 활용될 것이다.

## 2. 연구목적

본 연구의 목적은 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 이직의도에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위함이며, 구체적 목

표는 다음과 같다.

- 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 직무 스트레스, 감정노동, 소진 및 이직의도 수준을 확인한다.
- 일반적 특성, 직무특성에 따른 직무 스트레스, 감정노동, 소진 및 이직의도 차이를 확인한다.
- 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 이직의도 영향요인을 확인한다.

## 연구방법

### 1. 연구설계

본 연구는 단면조사연구로 간호·간병통합서비스를 제공하는 병동 간호사의 직무 스트레스, 감정노동, 소진, 이직의도의 수준을 확인하고, 직무 스트레스, 감정노동, 소진을 중심으로 이직의도에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위해 수행되었다.

### 2. 연구대상

본 연구는 경기도 소재 5개 종합병원의 간호·간병통합서비스 병동에 6개월 이상 근무한 간호사를 대상으로 하였다. 연구대상 병원을 방문하여 간호부에서 임의로 선정한 병동에 찾아가 근무 중인 간호사에게 연구목적을 설명하고, 연구참여에 동의한 간호사에게 설문 조사를 수행하였다. 대상자 수는  $G^*$  Power 3.15를 이용하여 산출하였다. 간호·간병통합 서비스 병동 간호사의 소진에 영향을 미치는 예측요인에 대한 기존연구에서 감정노동과 직무 스트레스, 그리고 간호성과를 투입하였을 때의 설명력이 33%(Kim & Han, 2017)였다. 이에 본 연구에서는 간호성과를 제외한 변수에서 중간정도의 효과크기  $f^2=.15$ 가 나타날 것이라 가정하고, 유의수준  $\alpha=.05$ , 검정력은 80%에서 독립변수 14개(일반적 특성 및 직무특성 11개, 직무 스트레스, 감정노동, 소진)를 포함하여 다중 회귀분석을 하는 것으로 총 135명의 표본 수를 산출하였다. 이에 따라 본 연구에서는 20% 이상 연구대상자의 탈락을 고려하여 총 172부의 설문지를 배포하였고, 153부(89.0%)를 회수하였다. 이 중 남자 간호사 3명의 설문지를 제외한 150부를 최종분석에 사용하였다.

### 3. 연구도구

#### 1) 이직의도

이직의도를 측정하기 위해 Lawler (1983)의 연구에서 사용

한 설문을 Park (2002)이 간호사 이직의도로 수정한 도구를 사용하였다. 이직의도(5문항)는 Likert형 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)로 측정하였으며 점수가 높을수록 이직의도가 높음을 의미한다. 총 5문항의 점수를 합하여 평균값으로 산출하였다. Park (2002)의 연구에서 신뢰도 Cronbach's  $\alpha$ 는 .88이었고, 본 연구에서 Cronbach's  $\alpha$ 는 .88이었다.

#### 2) 직무 스트레스

직무 스트레스를 측정하기 위해 Chang 등(2005)이 개발한 한국인 직무 스트레스 측정도구(Korean Occupational Stress Scale: KOSS) 단축형을 사용하였다. 리커트 4점 척도로 직무 요구(4문항), 직무자유성 결여(4문항), 직무불안정(2문항), 관계갈등(3문항), 조직체계(4문항), 보상 부적절(3문항) 총 20문항이다. 본 도구의 전체적인 평가는 각 영역을 100점으로 환산하여 합산한 후 이를 다시 6으로 나누는 방식으로 총 점수를 산정하였다. 이는 각 영역의 문항 수가 동일하지 않고 각 요인을 하나의 점수로 표현할 때 일부 영역의 점수가 과도하게 반영될 수 있는 문제점을 보완한다(Chang et al., 2005). 도구를 개발한 연구(Chang et al., 2005)에서 신뢰도 Cronbach's  $\alpha$ 는 .61~.82였으며, 본 연구에서 Cronbach's  $\alpha$ 는 .80이었다.

#### 3) 감정노동

감정노동은 Morris와 Feldman (1996)이 개발하고 Kim (1998)이 변형한 설문을 사용하였다. 감정노동의 빈도(3문항), 감정표현에 대한 주의성(3문항), 감정의 부조화(3문항) 총 9문항이다. Likert 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)로 총 9문항의 점수를 합한 총점과 각 하위영역의 문항의 합과 평균값을 각각 산출하였다. 점수가 높을수록 감정노동이 높음을 의미한다. Kim (1998)의 연구에서 신뢰도 Cronbach's  $\alpha$ 는 .86이었고, 본 연구에서 Cronbach's  $\alpha$ 는 .95였다.

#### 4) 소진

소진 측정을 위해 Maslach와 Jackson (1981)이 개발한 도구 Maslach Burnout Scale (MBI)를 Jung (2007)이 수정·보완한 도구를 사용하였다. 리커트 5점 척도로 정서적 탈진, 탈인격화, 개인적 성취감 저하의 3개의 하위문항 총 22문항이다. Jung (2007)의 연구에서 신뢰도 Cronbach's  $\alpha$ 는 .91이었고 본 연구에서 Cronbach's  $\alpha$ 는 .82였다.

#### 5) 일반적 특성 및 직무특성

일반적 특성 및 직무특성은 11개의 변수로 성별, 연령, 결혼

상태, 최종 학력, 총 임상 근무경력, 현부서 근무경력, 현재 근무부서, 직급, 월급여, 간호사 배치기준, 간호조무사 배치기준을 포함한다.

#### 4. 자료수집

본 연구는 연구자가 소속되어 있는 부천세종병원의 연구윤리위원회에서 연구승인(승인번호 2015-036)을 받은 이후 수행하였다. 자료수집은 2015년 3월 2일부터 3월 20일까지 구조화된 자가 보고식 설문지를 이용하여 이루어졌다. 본 연구자는 연구대상 병원의 간호부로부터 승인을 얻은 후 자료수집을 하였다. 연구자가 직접 연구에 관해 설명하였으며, 설명을 듣고 연구참여에 동의하고 동의서에 서명하는 간호사에게 연구자가 직접 설문지를 배포, 수거하고 익명으로 코딩하여 정리, 자료 분석하였다.

#### 5. 자료분석

자료분석은 SPSS/WIN 25.0 프로그램을 이용하여 분석하였다. 일반적 특성 및 직무특성은 빈도와 백분율, 평균과 표준편차를 이용하여 분석하였다. 감정노동, 직무 스트레스, 소진, 이직의도 정도는 평균과 표준편차로 분석하였다. 일반적 특성 및 직무특성에 따른 감정노동, 직무 스트레스, 및 소진 정도의 차이는 독립표본 t 검정, 일원 배치분산분석과 사후 분석(Scheffé test)을 이용하여 분석하였다. 감정노동, 직무 스트레스, 감정노동, 소진 및 이직의도와와의 관계는 Pearson correlation coefficient로 분석하였다. 이직의도에 미치는 영향요인을 확인하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다.

## 연구결과

### 1. 간호 · 간병통합서비스 병동 간호사의 직무 스트레스, 감정노동, 소진, 이직의도

본 연구대상자의 일반적 특성과 직무특성은 Table 1과 같다. 평균 연령은 26.56세로 30세 이하가 85.3%였다. 대부분이 미혼(89.3%), 전문대학 졸업(83.3%)이었다. 평균 총 경력은 4.10년, 현 근무부서 경력은 평균 3.38년이었다. 현 근무부서는 내과병동이 36.0%, 신경외과 병동이 34.7%, 일반외과와 흉부외과가 각각 14.7%였으며 79.3%가 일반간호사였다. 환자 당 간호사 배치 비율은 64.7%가 1:13~18명 이상이었으며, 환자

**Table 1.** General and Work-related Characteristics (N=150)

Characteristics	Categories	n (%) or M±SD
Age (year)	≤ 25	77 (51.3)
	26~30	51 (34.0)
	≥ 31	22 (14.7)
		26.56±4.20
Marital Status	Never married	134 (89.3)
	Married	16 (10.7)
Educational level	College	125 (83.3)
	More than university	25 (16.7)
Current working department	Internal medicine ward	54 (36.0)
	General surgical ward	22 (14.7)
	Neurosurgery ward	52 (34.7)
	Thoracic surgery	22 (14.7)
Clinical career (year)	< 1	40 (26.7)
	1~< 3	48 (32.0)
	3~< 5	24 (16.0)
	≥ 5	38 (25.3)
		4.10±3.89
Working experience in current department (year)	< 1	46 (30.7)
	1~< 3	50 (33.3)
	3~< 5	22 (14.7)
	≥ 5	32 (21.3)
		3.38±3.14
Position	Head nurse	31 (20.7)
	General nurse	119 (79.3)
Monthly income (10,000 won)	≤ 200	12 (8.0)
	201~300	121 (80.7)
	≥ 301	17 (11.3)
Nurse-to-patients ratio	1:1~1:12	53 (35.3)
	1:13~:18 or more	97 (64.7)
Nursing assistant-to-patients ratio	1:1~1:20	33 (22.0)
	1:21~1:30 or more	117 (78.0)

당 간호조무사 배치 비율은 78.0%가 1:21~30명 이상이었다.

직무 스트레스는 평균 56.59±9.65점이었으며, 직무요구, 부적절한 보상, 조직체계, 직무불안정성 순이었다. 한국인 여성 근로자의 직무 스트레스 참고치 상위 25%와 비교할 때, 직무 스트레스 총점, 직무요구, 직무불안정성, 직무자율성 결여는 상대적으로 높았다.

감정노동은 평균 3.89±0.73점, 감정노동의 빈도, 감정표현에 대한 주의성, 감정의 부조화 순으로 나타났다. 소진은 평균 3.42±0.40점으로 높게 나타났으며, 정서적 탈진이 3.97±0.64점으로 가장 높고, 탈인격화, 개인적 성취감 저하 순으로 나타났다. 이직의도의 평균은 3.89±0.67점으로 보통 이상의 이직의도가 있었다(Table 2).



**Table 2.** Occupational Stress, Emotional Labor, Burnout, and Turnover Intention

(N=150)

Characteristics	Minimum	Maximum	M±SD	Q75% <sup>†</sup>
Occupational stress (1~100)	35.19	90.28	56.59±9.65	56.0
Job demand	25.00	100.00	80.50±13.85	66.7
Insufficient job control	0.00	100.00	45.78±15.50	44.5
Organization system	0.00	100.00	57.00±17.96	66.7
Lack of reward	33.33	100.00	58.00±17.22	66.7
Occupational climate	0.00	100.00	42.59±19.07	50.1
Job insecurity	0.00	100.00	55.67±17.04	50.1
Emotional labor (1~5)	1.22	5	3.89±0.73	
Degree of attentiveness to emotion expression	1.33	5	3.91±0.83	
Frequency of emotional labor	1.33	5	4.02±0.77	
Emotional dissonance	1.00	5	3.73±0.91	
Burnout (1~5)	2.14	4.45	3.42±0.40	
Emotional exhaustion	1.90	5.00	3.97±0.64	
Personalization	1.67	5.00	3.52±0.76	
Personal achievement	0.56	4.33	2.78±0.52	
Turnover intention (1~5)	2.00	5.00	3.89±0.67	

<sup>†</sup> Reference values of occupational stress for female (short form) (Chang et al., 2005).

## 2. 일반적 특성 및 직무특성에 따른, 직무 스트레스, 감정노동, 소진 및 이직의도

대상자의 일반적 특성 및 직무특성에 따른 직무 스트레스, 감정노동, 소진, 이직의도 정도의 차이를 분석한 결과는 Table 3과 같다. 현 근무부서에 따른 직무 스트레스의 유의미한 차이를 보였으며, 연령, 현 근무부서, 직장근무경력, 현 부서근무경력, 직위, 월급여에 따른 감정노동의 유의미한 차이를 보였다( $p < .05$ ). 소진의 경우에는 일반적 특성 및 직무특성에 따른 유의미한 차이가 없었다( $p < .05$ ). 이직의도는 이직의도에서는 현 근무부서, 현 부서 근무경력, 월급여에 따라 유의한 집단 간 차이를 보였다( $p < .05$ ).

## 3. 이직의도에 영향을 미치는 요인

이직의도에 영향을 미치는 요인의 분석에 앞서, 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 직무 스트레스, 감정노동, 소진과 이직의도 간 관계를 분석한 결과, 직무 스트레스와 감정노동, 소진은 모두 이직의도와 유의한 정적 상관관계를 보였다(Table 4). 간호간병서비스병동 근무 간호사의 이직의도에 영향을 주는 요인을 분석하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다(Table 5). 단변량 분석에서 이직의도와 통계적으로 유의미한 관련성을 보인 현 근무부서, 현부서 근무경력, 월급여, 직무 스트레스, 감정노동과 소진을 독립변수로 선택하였다. 다중회귀분석에 앞서 종속변수의 자기상관과 독립변수의 다중 공선성을 검토하였

다. 종속변수의 자기상관은 Durbin-Watson 지수를 이용하였으며, Durbin-Watson 지수가 2.422로 나타나 자기상관이 없이 독립적이다. 독립변수간의 다중공선성은 분산팽창요인 지수를 이용하였고 독립변수간 VIF는 1.256-3.091로 10 미만이므로 다중공선성이 없는 것으로 나타났다. 따라서 본 자료는 다중회귀분석을 실시하기에 적합하였다. 다중회귀분석을 실시한 결과 직무 스트레스, 감정노동 및 소진은 이직의도에 영향을 미치는 유의미한 변수였다. 흉부외과 근무 간호사인 경우( $\beta = .158, p = .045$ ), 감정노동을 많이 할수록( $\beta = .282, p = .004$ ), 소진이 많을수록( $\beta = .249, p = .003$ ), 직무 스트레스가 높을수록( $\beta = .222, p = .004$ ) 이직의도가 높을 것으로 나타났으며 이들 변수와 현 근무부서, 현 부서 근무경력, 월 급여가 이직의도를 설명하는 설명력은 39.1%였다.

## 논 의

본 연구는 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 직무 스트레스, 감정노동, 소진을 알아보고 이직의도와와의 관계를 파악하였다. 직무 스트레스 총점은 평균 56.59점으로 동일 도구로 직무 스트레스를 측정한 임상간호사 대상 연구결과(Yoon, 2009; Kim, Park, & Park, 2009)보다 높았다. 이는 간호·간병통합서비스 병동과 일반병동 간호사와의 직무 스트레스의 차이가 없다는 기존 연구결과(Kim & Han, 2017)와는 다른 결과이다. 기존 연구결과에서 일치된 결과를 보이지 않는 것은, 서비스 제공 특성뿐만 아니라 근무부서 특성이 직무 스트레스에 영향을 미

**Table 3.** Differences in Occupational Stress, Emotional Labor, Burnout, and Turnover Intention according to the General and Work-related Characteristics (N=150)

Characteristics	Categories	Occupational stress		Emotional labor		Burnout		Turnover intention	
		M±SD	t or F (p)	M±SD	t or F (p)	M±SD	t or F (p)	M±SD	t or F (p)
Age (year)	≤25	55.53±9.66	0.97	3.58±0.67	17.76	3.37±0.46	1.27	3.79±0.63	2.56
	26~30	57.85±9.35	(.381)	4.21±0.61	(<.001)	3.47±0.34	(.283)	4.06±0.72	(.081)
	≥31	57.37±10.32		4.25±0.71	a<b,c	3.49±0.32		3.84±0.64	
Marital status	Never married	56.98±9.38	1.45	3.86±0.74	-1.49	3.42±0.41	0.05	3.90±0.66	0.49
	Married	53.30±11.48	(.149)	4.15±0.58	(.139)	3.42±0.38	(.996)	3.81±0.76	(.629)
Educational level	College	56.96±10.13	1.40	3.93±0.71	1.50	3.42±0.40	-0.09	3.92±0.68	1.26
	More than university	54.72±6.57	(.167)	3.69±0.81	(.137)	3.43±0.43	(.931)	3.74±0.62	(.211)
Current working department	Internal medicine ward <sup>a</sup>	55.48±11.15	3.15	3.78±0.62	3.82	3.39±0.41	0.32	3.77±0.66	3.86
	General surgical ward <sup>b</sup>	52.29±9.08	(.027)	3.68±0.73	(.011)	3.39±0.48	(.808)	3.59±0.71	(.011)
	Neurosurgery ward <sup>c</sup>	59.20±7.98	b<c,d	4.16±0.67	a,b,d<c	3.46±0.36		4.05±0.64	b<c,d
	Thoracic surgery <sup>d</sup>	57.45±8.33		3.75±0.94		3.42±0.42		4.09±0.60	
Clinical career (year)	<1 <sup>a</sup>	53.76±8.58	2.41	3.53±0.51	14.29	3.34±0.42	1.40	3.68±0.70	2.80
	1~<3 <sup>b</sup>	57.55±10.92	(.069)	3.67±0.79	(<.001)	3.39±0.46	(.244)	3.90±0.62	(.042)
	3~<5 <sup>c</sup>	60.03±9.39		4.19±0.59	a,b<c,d	3.52±0.31		4.17±0.72	a<c
	≥5 <sup>d</sup>	56.59±9.65		4.36±0.61		3.48±0.35		3.92±0.61	
Working experience in current department (year)	<1 <sup>a</sup>	54.57±9.63	1.47	3.50±0.50	18.13	3.36±0.43	2.46	3.68±0.73	4.09
	1~<3 <sup>b</sup>	57.16±10.10	(.225)	3.73±0.77	(<.001)	3.35±0.44	(.065)	3.85±0.63	(.008)
	3~<5 <sup>c</sup>	59.47±9.63		4.20±0.60	a,b<c,d	3.55±0.29		4.24±0.63	a<c
	≥5 <sup>d</sup>	56.77±8.68		4.48±0.55		3.53±0.34		4.01±0.56	
Position	Head nurse	55.81±8.70	-0.50	4.38±0.64	4.48	3.50±0.37	1.30	3.91±0.67	0.19
	General nurse	56.79±9.90	(.615)	3.76±0.70	(<.001)	3.40±0.41	(.196)	3.88±0.67	(.850)
Monthly income (10,000 won)	≤200 <sup>a</sup>	54.55±12.78	0.65	3.62±0.57	14.47	3.53±0.48	2.24	3.87±0.68	3.20
	200~300 <sup>b</sup>	56.50±9.83	(.523)	3.80±0.71	(<.001)	3.39±0.41	(.111)	3.84±0.67	(.043)
	≥300 <sup>c</sup>	58.63±4.71		4.70±0.37	a,b<c	3.58±0.21		4.27±0.57	
Nurse-to-patients ratio	1:1~1:12	56.08±10.02	-0.48	4.01±0.85	1.35	3.44±0.47	0.34	3.93±0.69	0.53
	1:13~:18 or more	56.87±9.48	(.634)	3.83±0.64	(.182)	3.41±0.36	(.732)	3.87±0.66	(.600)
Nursing assistant -to-patients ratio	1:1~1:20	56.44±9.90	-0.10	4.02±0.67	1.11	3.39±0.44	-0.50	3.96±0.65	0.66
	1:21~1:30 or more	56.63±9.62	(.920)	3.86±0.74	(.269)	3.43±0.39	(.617)	3.87±0.68	(.510)

**Table 4.** Association between Occupational Stress, Emotional Labor, Burnout, and Turnover Intention (N=150)

Variables	Emotional labor	Burnout	Turnover intention
	r (p)	r (p)	r (p)
Occupational stress	.33 (<.001)	.45 (<.001)	.47 (<.001)
Emotional labor		.48 (<.001)	.47 (<.001)
Burnout			.49 (<.001)

치기 때문으로 보인다(Park & Kim, 2005). 기존연구는 정형외과 위주로 간호 · 간병통합서비스를 실시하는 병동과 신경과, 소아과 및 내과 중심의 일반병동 간호사의 직무 스트레스의 비

교한 결과(Kim & Han, 2017)이다. 본 연구는 정형외과에 비해 직무 스트레스가 높은 흉부외과, 신경외과의 간호 · 간병통합서비스 제공간호사를 대상으로 포함하고 있어 근무부서 특성에

Table 5. Factors Affecting Turnover Intention of Nurses

(N=150)

Characteristics (reference)	$\beta$	$p$
General and work-related characteristics		
Neurosurgery (general internal medicine)	.078	.358
Thoracic surgery (general internal medicine)	.158	.045
General surgery (general internal medicine)	-.051	.490
Working experience in current department (year)	-.017	.845
Monthly income: 201~300 ( $\leq 200$ ) (10,000 won)	-.073	.484
Monthly income $\geq 301$ ( $\leq 200$ ) (10,000 won)	-.051	.663
Occupational stress		
Emotional labor	.222	.004
Burnout	.282	.004
	.249	.003
Adjusted $R^2=.391$ , $F=9.98$ , $p < .001$		

차이를 보인다. 그러므로 근무부서 특성이 동일한 비교집단에서 서비스 제공특성에 따른 직무 스트레스 차이를 재확인할 필요가 있다. 그러나 본 연구대상자의 직무 스트레스는 한국인 직무 스트레스 참고치에서 상위 25%(56.0점)에 해당하는 것(Chang et al., 2005)으로, 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 직무 스트레스는 상대적으로 높았다. 본 연구에서 직무 스트레스 하부영역 중 가장 높은 영역은 직무요구(80.50점)이며, 한국인 직무 스트레스 참고치 상위 25%의 66.7점 이상보다 현저하게 높았고(Chang et al., 2005), 임상간호사에서 측정된 직무요구에 비해서도 높은 수준이었다(Yoon, 2009). 직무요구란 직무에 대한 부담으로 시간적 압박, 업무량의 증가, 책임감 등을 말하는 것으로(Chang et al., 2005), 이러한 결과는 간호·간병통합서비스 제공으로 간호사에게 부여된 업무량 증가와 관련이 있음을 시사한다. 그러므로 직무 스트레스를 줄이기 위하여 증가한 직무 내용 및 요인을 심층적으로 확인할 필요가 있다. 또한, 간호·간병통합서비스 제공을 위한 간호인력 간 업무범위를 명확하게 설정할 필요가 있다(Lee & Jung, 2015).

신경외과(59.20점), 흉부외과(57.45점)에서 근무하는 간호사에서 일반외과(52.29점)에 비해 높은 직무 스트레스를 보였다. 이는 근무부서별 간호사의 업무 특성 및 업무량에 차이가 있어, 직무 스트레스 수준이 다르다는 것을 의미한다. 근무부서별 직무 스트레스를 비교한 선행연구가 많지 않아, 직접 비교는 어렵지만, 신경외과의 경우 거동 불가능 환자와 재활 환자가 많고, 수술 후 침상안정 시간이 길며 각종 튜브의 관리, 환자의 식의 급격한 변화 등 의식 수준, 의사소통 장애, 활동 장애의 특징이 있는 환자를 돌보기 때문에 다른 병동에 비해 직무 스트레스가 더 높았다. 그러므로 부서별 간호·간병통합서비스 제공을 위한 직무요구량을 확인하고 그 직무요구 특성과 요구량에 맞는 인력배치가 이루어져야 하겠다.

간호·간병통합서비스 제공간호사의 감정노동은 평균 3.89점으로 정형외과 위주로 간호·간병통합서비스를 제공하는 간호사(Kim & Han, 2017)와 임상간호사(Lee & Nam, 2016)보다 높았다. 그러나 간호·간병통합서비스 병동과 일반병동 간호사에서 감정노동은 유사하다는 일부 연구결과(Choi & Lee, 2018; Kim & Han, 2017; Lee & Nam, 2016)와 차이를 보였다. 본 연구의 대상자가 신경외과, 흉부외과 등 업무량이 많은 부서로 기존연구보다 감정노동이 다소 높게 나타난 것으로 보이며, 서비스 제공특성보다 근무부서 특성이 감정노동에 영향을 미치는 것으로 볼 수 있다. 감정노동의 하부영역은 감정노동 빈도, 감정노동 주의 정도, 감정의 부조화 순으로, 간호·간병통합서비스 병동 또는 일반병동 간호사를 대상으로 한 기존연구와 일치된 결과이다(Choi & Lee, 2018; Kim & Han, 2017). 30세 이상에서, 1년 미만 근무경력자에 비해 근무경력 5년 이상에서 감정노동 정도가 컸으며, 일반병동과는 달리 간호·간병통합서비스 병동 간호사에서 근무경력이 길수록 감정노동을 더 많이 경험한다는 기존 연구결과와 유사하다(Kim & Han, 2017). 경력이 많은 간호사가 관리 위주의 기능성 업무에서 간호·간병통합서비스를 제공하면서 직접간호 업무가 많아지고 환자를 대면해야 하는 횟수가 늘어나면서 이로 인한 감정노동 더 경험하게 되는 것으로 보인다(Back, Kim, & Kim, 2016). 그러므로 병원에서는 새로운 제도로 인해 감정노동을 경험하는 간호사에게 심리상담 및 휴식, 중재 프로그램을 제공할 필요가 있다.

간호·간병통합서비스 병동 간호사의 소진은 평균 3.42점으로 기존연구에서 간호·간병통합서비스 병동 간호사(Kim & Kang, 2018)와 일반병동 간호사(Kim & Kang, 2018; Kim & Han, 2017)의 소진 수준과 차이가 없었다. 자신이 할 수 있었던 일을 이제는 할 수 없다고 느끼는 상태인 정서적 탈진은 3.97점으로 하부영역 중 가장 높게 나타났으며, 이는 임상간호사 대상

연구결과와 일치한다(Yoon & Kim, 2010). 이직의도가 있는 임상간호사의 소진은 과도한 업무로 인한 피로, 타업무와 같은 비간호업무와 관련되어 나타난다는 질적연구결과(Kim et al., 2015)를 볼 때, 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 정서적 탈진 감소를 위한 노력이 요구된다.

이직 의도는 문항 평균 3.89점(5점 만점)으로 임상간호사를 대상으로 연구결과(Na & Kim, 2016; Kim & Kim, 2018)보다 높았다. 국내 병원간호사 이직의도에 대한 체계적 고찰과 메타 분석 결과에서 제시된 국내 병원간호사의 이직의도인 평균 3.26점보다 높은 수준이었다(Lee & Kang, 2018). 그러나 일반 병동과 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 이직의도에 차이는 없었다는 기존연구(Kim & Kang, 2018)와는 차이를 보였다. 본 연구에서 신경외과 또는 흉부외과에서 근무하는 간호사의 이직의도가 일반외과 병동 간호사에 비해 유의미하게 높았으며, 현 근무부서 근무경력에 길수록 이직의도가 높게 나타난 결과로 볼 때, 환자 중증도 및 특성(Lee & Kang, 2018)에 따른 이직의도에 차이가 있다는 기존 연구결과와 일치하는 결과이다. 그러므로 서비스 제공특성별 이직의도를 비교하거나 확인할 때, 반드시 환자의 중증도와 근무부서 특성을 고려해야 한다.

본 연구결과, 감정노동, 소진, 직무 스트레스, 흉부외과 근무순으로 간호·간병통합서비스 제공 간호사의 이직의도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 국내 병동간호사에서 이직의도에 영향을 미치는 요인에 대한 메타분석 결과 소진은 유의미한 요인이나, 직무 스트레스와 감정노동이 유의한 영향요인이 아니라는 결과와 일치하지 않는다(Lee & Kang, 2018). 간호·간병통합서비스 병동 간호사와 일반병동 간호사의 이직의도에 영향을 미치는 요인이 다르다는 기존 연구결과(Kim & Kang, 2018)를 볼 때, 간호·간병통합서비스 제공 간호사에서 이직의도에 영향을 미치는 요인은 일반병동 간호사와 차이를 보일 수 있다. 본 연구결과 간호·간병통합서비스 제공 간호사의 이직의도에 가장 큰 영향을 미치는 요인은 감정노동이었다. 환자의 중증도가 높은 흉부외과, 신경외과 병동 간호사에서 특히 감정노동이 높았다는 점에서 근무부서별 감정노동을 경험하는 상황 및 원인에 관한 심층연구가 요구되며, 이런 연구결과를 근거로 감정노동 감소를 위한 환자와 보호자 대응 업무매뉴얼이 개발될 필요가 있다. 감정노동과 더불어 직무 스트레스 역시 이직의도에 미치는 영향이 컸다. 특히 간호·간병통합서비스 제공 간호사에게 요구되는 직무량이 많아져 나타난 결과로 볼 수 있다. 그러므로 간호·간병통합서비스 제공으로 인한 직무요구량을 지속적으로 조사하여 인력배치에 반영할 필요가 있다.

서비스 제공특성과 관계없이 소진은 간호사의 이직의도에 직접적인 영향을 미치는 요인으로 보고되고 있다(Back et al., 2017; Kim & Kang, 2018). 또한 감정노동(Back et al., 2017; Kim & Han, 2017)과 직무 스트레스(Cho et al., 2021)는 소진을 통해 이직의도에 영향을 미치는 요인으로 보고되고 있다. 그러므로 소진을 예방하기 위하여, 간호·간병통합서비스 업무의 명확한 규정을 만들고, 간호·간병통합서비스 제도에 대한 간호사, 환자와 보호자의 인식을 높여 필요한 서비스를 요구하고 제공함으로써 직무 스트레스와 감정노동을 줄여야 한다.

본 연구결과 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 이직의도 영향요인은 흉부외과에 근무하는 경우, 감정노동, 직무 스트레스와 소진이며, 특히 감정노동이 가장 유의미한 영향요인임을 확인하였다. 이는 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 이직을 감소를 위한 방안을 위한 기초자료로 활용될 수 있을 것이다. 그러나 본 연구는 몇 가지 제한점이 있다. 본 연구는 간호·간병통합서비스 제공 5개 종합병원 근무간호사를 대상으로 하였으므로 일반화에는 어려움이 있다. 이에 간호·간병통합서비스를 운영하는 여러 병원으로 확대한 반복 연구가 필요하다. 또한, 근무부서나 환자특성별 직무 스트레스, 감정노동, 소진의 차이가 있으므로 간호·간병통합서비스 제공하는 모든 병동에 확대 적용하는 것에는 제한점이 있다. 마지막으로 본 연구는 2015년 중소병원으로 간호·간병통합서비스가 확대되는 시점에 조사된 자료이다. 이후 간호·간병통합서비스의 전국적 확대, 제도적 보완, 환자와 보호자의 인식변화 등으로 간호·간병통합서비스 제공 간호사의 감정노동, 소진, 직무 스트레스의 변화가 있으며, 이직의도에 미치는 영향이 달라졌을 가능성이 있다.

## 결론 및 제언

본 연구는 간호·간병통합서비스를 제공하는 병동 간호사의 직무 스트레스, 감정노동, 소진 및 이직의도 정도를 확인하고 이직의도에 영향을 미치는 요인을 파악하는 단면조사연구로 간호·간병통합서비스 병동 근무로 인한 이직을 줄이는 방안을 마련하고자 수행하였다. 본 연구결과, 감정노동, 소진, 직무 스트레스, 흉부외과 근무하는 경우의 순으로 간호·간병통합서비스 제공 간호사의 이직의도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 이상의 연구결과를 토대로 다음의 제안을 하고자 한다.

첫째, 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 이직의도를 낮추기 위해서 우선 감정노동 감소가 최우선으로 되어야 한다. 이를 위해 근무부서별 감정노동을 경험하는 상황 및 원인에 대



한 심층조사가 필요하다.

둘째, 간호·간병통합서비스 병동 간호사는 높은 직무 스트레스를 경험하며, 특히 일반병동 간호사에 비해 높은 직무요구 수준을 보였다. 간호·간병통합서비스 제공으로 증가한 직무요구량을 확인하고 적절한 인력배치가 이루어져야 하겠다.

마지막으로 서비스 제공특성뿐만 아니라 근무부서 특성이 직무 스트레스, 감정노동, 소진에 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 그러므로 환자의 중증도와 간호제공 특성에 따른 간호사의 직무 스트레스, 감정노동, 소진을 재확인하는 연구가 필요하다.

## REFERENCES

- Back, C., Hyun, S., & Chang, S. (2017). Association between emotional labor, emotional dissonance, burnout and turnover intention in clinical nurses: a multiple-group path analysis job satisfaction. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 47(6), 770. <https://doi.org/10.4040/jkan.2017.47.6.770>
- Back, J., Kim, M. H., & Kim, S. (2016). Perceived Emotional Labor of Clinical Nurse from the Persons Concerned. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 25(3), 148-155. <https://doi.org/10.5807/kjohn.2016.25.3.148>
- Chang, S., Koh, S., Kang, D., Kim, S., Kang, M., Lee, C., et al. (2005). Developing an occupational stress scale for Korean employees. *Annals of Occupational and Environmental Medicine*, 17(4), 297-317.
- Cho, H. N., So, H. S., & Jang, A. (2021). Shift work female nurse turnover intention structural equation modeling: Focused on tertiary hospitals. *Journal of the Korean Academia-Industrial cooperation Society*, 22(3), 181-189.
- Choi, H., & Lee, M. H. (2018). Comparing the emotional labor, job stress, and nursing performance of nurses in the comprehensive nursing care ward and the general ward. *Journal of Korean Academy Society of Home Health Care Nursing*, 25(2), 139-146. <https://doi.org/10.22705/jkashcn.2018.25.2.139>
- Hwang, N. (2010). An analysis of the debates on introduction of public caregivers' services in acute medical centers. *Health and Welfare Policy Forum*, 1701, 60-71.
- Jung, H. (2007). *A study on relationship among violence experience, coping and burnout of emergency department nurses*. Unpublished master's thesis, Graduate School, Inje University, Busan.
- Kim, B., & Kang, H. (2018). Job satisfaction, job stress, burnout, and turnover intention of comprehensive nursing care service ward nurses and general ward nurses. *Journal of the Korea Academy-Industrial cooperation Society*, 19(5), 459-469.
- Kim, J., Kim, S., Park, E., Jeong, S., & Lee, E. (2017). Policy issues and new direction for comprehensive nursing service in the national health insurance. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 23(3), 312-322. <https://doi.org/10.11111/jkana.2017.23.3.312>
- Kim, J., Son, H., Park, I., Shin, H. J., Park, J. H., Cho, M. O., et al. (2015). Phenomenological study on burnout experience of clinical nurses who have turnover intention. *Korean Journal of Women Health Nursing*, 21(4), 297-307. <https://doi.org/10.4069/kjwhn.2015.21.4.297>
- Kim, M. J. (1998). Effects of the hotel employee's emotional labor upon the job-related attitudes. *Journal of Tourism Sciences*, 21(2), 129-141.
- Kim, S., & Han, J. (2017). Clinical nurses' job stress, emotional labor, nursing performance, and burnout in comprehensive nursing care service wards and general wards. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 23(3), 336-345. <https://doi.org/10.11111/jkana.2017.23.3.336>
- Kim, Y. S., Park, H., & Park, S. (2009). Relationship between job stress and work-related musculo-skeletal symptoms among hospital nurses. *Journal of Muscle and Joint Health*, 16(1), 13-25.
- Korean Hospital Nurses Association. (2019). *Survey on the current nurse deployment, A report of hospital nurses*. Seoul: Hospital Nurses Association.
- Kwak, S. H., & Hyun, S. (2019). Exploring job stress, job satisfaction, and turnover intention of nurses in the comprehensive nursing service. *The Journal of the Convergence on Culture Technology*, 5(2), 23-30.
- Lawler, E. E. (1983). *Satisfaction and Behavior*. New York: McGraw Hill.
- Lee, J. Y., & Nam, H. R. (2016). Effects of work environment, organizational culture and demands at work on emotional labor in nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 22(2), 119-128. <https://doi.org/10.11111/jkana.2016.22.2.119>
- Lee, M. K., & Jung, D. Y. (2015). A study of nursing tasks, nurses' job stress and job satisfaction in hospitals with no guardians. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 21(3), 287-296. <https://doi.org/10.11111/jkana.2015.21.3.287>
- Lee, N. S., & Koh, M. S. (2015). Comparative study for the clinical nurses' work satisfaction, job stress and turnover intention - in general ward, comprehensive nursing care service ward, and Anshim unit. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, 16(1), 516-526.
- Lee, Y., & Kang, J. (2018). Related factors of turnover intention among Korean hospital nurses: a systematic review and meta-analysis. *Korean Journal of Adult Nursing*, 30(1), 1-17. <https://doi.org/10.7475/kjan.2018.30.1.1>
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Ministry of Health and Welfare. (2020). Standard operating manual of comprehensive nursing care [Internet]. [updated December 30, 2020; cited June 12, 2021]. Available from <https://www.nhis.or.kr/nhis/together/wbhaea01000m01.do>

?mode=view&articleNo=10803732

- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The Dimensions, antecedents and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Na, B. J., & Kim, E. J. (2016). A study on the mediating and moderating effect of work-family conflict in the relationship among emotional labor, occupational stress, and turnover intention. *Journal of Korean Academy Nursing Administration*, 22(3), 260-269. <https://doi.org/10.11111/jkana.2016.22.3.260>
- Park, H. S. (2002). *Relationship between perceived nursing care role orientation, job characteristics, and turnover among nurses*. Unpublished master's thesis, Yonsei University, Seoul.
- Park, S., & Kim, K. (2005). A study of role-conflict, stress and job satisfaction of nurses according to their current work posts. *Journal of East-West Nursing Research*, 11(1), 65-74.
- Sohn, Y. (2014). Improvement plan for three big national health insurance non-benefit. *Health Insurance Review & Assessment Service Policy Brief*, 8(1), 5-22.
- Yang, H., Bang, S., Park, M., & Je, N. (2019). Path analysis of nurse's turnover intention working at the comprehensive nursing care service wards. *Journal of Digital Convergence*, 17(3), 341-351. <https://doi.org/10.14400/JDC.2019.17.3.341>
- Yoon, G., & Kim, S. Y. (2010). Influences of job stress and burnout on turnover intention of nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 16(4), 507-516.
- Yoon, S. H. (2009). Occupational stress and depression in clinical nurses - using Korean Occupational Stress Scales. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 15(3), 463-470.