

간호·간병통합서비스병동 간호사와 간호보조인력의 개인 및 조직 의사소통능력, 직무스트레스와 환자안전활동의 관계

오단비*, 이여진**†

*강북삼성병원 간호사, **한양대학교 간호대학 교수

〈Abstract〉

Relationships among personal and organizational communication skills, occupational stress, and patient safety activities of nursing workforce working in the integrated nursing care service ward

*Danbi Oh, **† Yejin Yi

*RN, MS, Kangbuk Samsung Medical Center

**RN, Professor, College of Nursing, Hanyang University

Purposes: This study aimed to identify the relationships among personal and organizational communication skills, occupational stress, and patient safety activity levels of two nursing workforce groups (nurses and nursing assistants) who provide integrated nursing care services.

Methodology: The study design is a cross-sectional study. Seventy-one nurses and forty-three nursing assistants working in the integrated nursing care service wards participated in this study. The data were collected using a self-reported questionnaire from June to July 2021. The relationships among the variables were analyzed using the Pearson correlation coefficient.

Findings: Nurses' personal communication skills ($r=.294$, $p=.013$), organizational communication skills ($r=.408$, $p<.001$), and occupational stress ($r=.243$, $p=.041$) were associated with their patient safety activities. However, nursing assistants' personal communication skills, organizational communication, and occupational stress were not correlated with their patient safety activities.

Practical Implication: Patient safety activities of nurses were related to their communication skills and occupational stress, but nurse assistants were not. Therefore, nurses should encourage nursing assistants to responsibly engage in patient safety activities and supervise their works appropriately to achieve high-quality care.

Keywords: communication skills, integrated nursing care service, nursing workforce, occupational stress, patient safety activities

* 투고일자 : 2022년 08월 01일, 수정일자 : 2022년 09월 19일, 게재확정일자 : 2022년 09월 20일

† Corresponding Author : Yejin Yi, RN, Professor, College of Nursing, Hanyang University

Tel : 02-2220-0703, E-mail : yeojinee@hanyang.ac.kr

이 논문은 제1저자 오단비의 2022년 한양대학교 임상간호대학원 석사학위논문을 수정하여 작성한 것임.

I. 서 론

1. 연구의 필요성

간호·간병통합서비스는 국민의 경제적 부담을 해소하고 입원서비스의 질을 높이기 위해 2018년부터 전국적으로 확대 적용되고 있으며[1], 간호인력을 충원하여 환자에게 보호자 및 사적 간병인 없이 전문적인 간호서비스를 받을 수 있도록 설계된 제도이다[2]. 이 서비스는 환자가 안전한 간호를 받을 수 있도록 관련법에 따라 제공인력을 적정하게 고용하도록 하고 있다[1]. 간호·간병통합서비스 제공인력은 간호사 외에 간호조무사, 간병지원인력, 재활지원인력을 포함하고 있으며[2], 이러한 간호인력의 구성은 일반병동과 다르므로, 간호·간병통합서비스병동의 간호사들은 동료 간호사 외에 새로운 간호인력과 함께 간호서비스를 제공하고 있다.

간호·간병통합서비스병동에서 간호서비스 제공형태는 간호인력의 임무에 따라 차이가 있다[2]. 간호·간병통합서비스병동에서 간호사는 환자안전과 직접 연관이 있고 의학적 지식요구도가 높은 전문영역의 간호행위를 수행하며, 간호조무사는 간호사의 지도 감독 하에 간호보조, 환자의 기본적인 일상생활(위생, 식사, 체위변경 등)을 보조하는 업무를 수행하면서 환자안전활동을 보조한다. 간병지원인력도 병동의 행정업무보조, 검체 및 약품 이송, 환자 이송 및 환경정리 등을 수행하면서 직·간접적으로 환자안전에 영향을 미치고 있다[2]. 이처럼 간호·간병통합서비스 제공인력의 업무권한, 수준과 범위가 차이가 있어, 이에 따라 환자안전활동 관련 업무의 전문적 수준이 제공인력마다 다르기는 하지만, 이들 모두 환자와 24시간 의사소통을 하면서 업무를 함께 수행하기 때문에 환자안전을 증진시키는데 있어서 중요한 역할을 한다[3].

환자안전활동은 일부 병원 또는 국가만의 문제가 아닌 국제적으로 건강을 위협할 수 있는 중요한 보건의로 이슈로, 간호·간병통합서비스 병동의 환자안전활동은 간호의 질을 보장하는데 중요한 요소이며, 적절한 수의 간호사와 간호보조인력을 확보하여 양질의 간호를 제공할 때 환자의 안전이 보장된다[4]. 또한 간호·간병통합서비스 안에서, 간호사의 전문간호업무, 그리고 간호사의 지도 감독 하에 간호보조인력에게 위임할 수 있는 단순업무나 비간호업무 모두 환자안전활동과 관련된다[4]. 환자안전사고

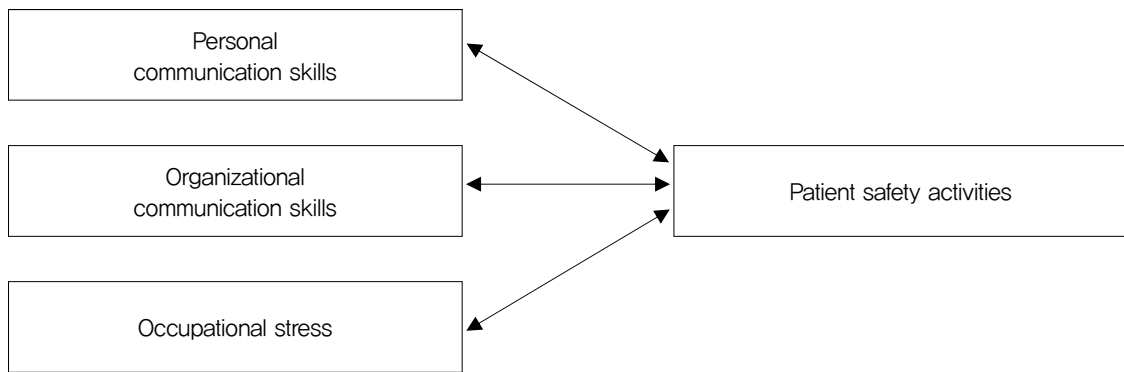
는 병원조직과 시스템의 문제로 인한 경우[4] 뿐 아니라 조직구성원의 개별에 의한 환자안전사고도 흔하므로, 환자안전을 위해서는, 환자안전의 목표를 공통적으로 지니고 있는 간호·간병통합서비스 병동의 조직구성원인 간호인력의 환자안전활동에 초점을 둘 필요가 있다.

그러나 환자안전활동과 관련하여 업무를 같이 제공하고 있음에도, 간호사외의 다른 간호인력을 대상으로 시행한 환자안전활동의 연구는 매우 제한적이기 때문에[3], 간호·간병통합서비스 내 다양한 제공인력의 환자안전활동을 통합적으로 파악하기에는 어려움이 있다. 그러므로 간호·간병통합서비스 병동의 간호사 뿐 아니라 그 밖의 간호인력이 제공하고 있는 환자안전활동의 정도와 그 관련요인은 무엇인지 확인하여 볼 필요가 있다.

선행연구[5]에서 간호사의 환자안전활동에 유의한 영향을 미치는 요인 중 하나로 의사소통능력이 보고되었는데, 간호·간병통합서비스는 일반병동보다 더 많은 수의 간호인력과 다양한 직종으로 구성된 팀이므로, 간호사, 간호조무사, 간병지원인력이 긍정적인 상호작용을 하며 업무하기 위해서는 의사소통능력이 더욱 필수적인 요건이다[6]. 다양한 직종 간의 효과적인 의사소통은 환자안전활동 향상을 위하여 지속적으로 강조되고 있으며[7], 의사소통이 체계적이며 표준화 되어 있을수록 환자안전활동의 정도가 높아진다[7]. 또한 병원에서 부정확한 의사소통은 환자안전에 부정적인 영향을 미치며 조직 의사소통능력을 저하시키고, 환자안전활동을 위협하는 요소가 될 수 있다고 하였고[7], 미국의료기관 신임위원회(The Joint Commission)에서는[8] 환자안전사건의 원인 중 하나로 직원 간 의사소통 실패와 환자 관련정보 전달 실패를 보고하였다. 의사소통능력은 개인 의사소통과[9] 조직 의사소통[10]으로 나누어 볼 수 있는데, 개인 및 조직 의사소통능력은 서로 차이가 있으므로[11], 간호·간병통합서비스 병동 내 제공인력의 의사소통능력과 환자안전활동의 관계를 확인할 필요가 있다.

또한 직무스트레스도 간호·간병통합서비스병동 간호사의 환자안전활동과 관련이 있는 요인이다[12]. 간호·간병통합서비스병동에 근무하는 간호사의 직무스트레스는 일반병동에서 수행하지 않았던 간호업무를 추가적으로 수행함에 따라 업무 부담이 증가하며 직무스트레스가 높아지게 되었다[12]. 간호·간병통합서비스 병동 간호사는 일반병동 간호사 역할과 차이가 있는데[2], 때로 비전문직간

오단비 외 : 간호·간병통합서비스병동 간호사와 간호보조인력의 개인 및 조직 의사소통능력, 직무스트레스와 환자안전활동의 관계



<그림 1> 연구모형 (Research Model)

호를 수행하여야 하고[2], 높아진 환자안전의 책임수준에 비하여 보호자의 불신, 충분하지 못한 보상으로 인해 직무스트레스를 경험하고 있다[12]. 선행연구[13]는 병원에 근무하는 직원의 직무스트레스가 높아지면 환자안전활동이 감소한다고 보고하였다. 그러므로 간호·간병통합서비스병동내 제공인력의 환자안전활동을 높이기 위해 병동내 제공인력의 직무스트레스 정도를 확인하고 환자안전활동과의 관련성을 알아볼 필요가 있다.

이에 본 연구는 간호·간병통합서비스 조직 내에 간호사와 간호보조인력의 개인 및 조직 의사소통능력, 직무스트레스와 환자안전활동의 관련성을 각각 파악하여, 간호·간병통합서비스병동의 환자안전활동을 강화하는데 도움이 되고자 시도되었다.

2. 연구목적

본 연구의 목적은 간호·간병통합서비스를 제공하는 간호사와 간호보조인력(간호조무사, 간병지원인력)의 개인 및 조직 의사소통능력, 직무스트레스와 환자안전활동의 수준을 파악하고 변수 간의 관계를 파악하고자 시도된 것으로 구체적 목적은 다음과 같다.

- 1) 간호·간병통합서비스 간호사와 간호보조인력의 개인 및 조직 의사소통능력, 직무스트레스와 환자안전활동의 수준을 파악한다.
- 2) 간호·간병통합서비스 간호사의 일반적 특성에 따른 개인 및 조직 의사소통능력, 직무스트레스, 환자안전활동의 차이를 파악하고, 각 변수 간의 관련성을 파악한다.
- 3) 간호·간병통합서비스 간호보조인력의 일반적 특성

에 따른 개인 및 조직 의사소통능력, 직무스트레스, 환자안전활동의 차이를 파악하고, 각 변수 간의 관련성을 파악한다.

II. 연구방법

1. 연구설계

본 연구의 설계는 간호·간병통합서비스 병동의 간호사와 간호보조인력을 대상으로, 간호인력 별 개인 및 조직 의사소통능력, 직무스트레스와 환자안전활동 간의 관계를 확인하기 위한 서술적 상관관계 조사연구이다. 본 연구의 모형은 <그림 1>과 같다.

2. 연구대상

본 연구의 대상자는 간호·간병통합서비스에서 서비스를 제공하는 간호인력으로, 서울 소재 1개 상급종합병원과 1개 종합병원에서 환자간호를 직접 수행하는 임상경력 6개월 이상의 간호사와 간호보조인력(간호조무사와 간병지원인력)을 대상으로 하였다. 간호보조인력이란 간호인력 중 간호사를 제외한 인력을 말하며, 이에 간호조무사와 간병지원인력, 재활지원인력이 포함된다[2]. 그러나 본 연구에서는 간호조무사와 간병지원인력만 간호보조인력에 포함하였으며, 재활지원인력은 제외하였다. 이들은 병동에 상주하지 않기 때문에 병동에서 환자안전간호를 함께 제공하는 간호인력으로서 의미가 적을 것으로 생각되었다. 또한, 간호·간병통합서비스 병동에 근무하는 제

공인력 중 환자간호를 제공하지 않는 간호관리자와 간호·간병통합서비스 병동의 근무경력이 6개월 미만의 간호사와 간호보조인력도 새로운 환경에 대해 적응하지 못한 수습기간으로 생각하여 제외하였다.

본 연구의 표본 수는 G-power 3.1.9.7. 프로그램을 이용하여 구하였으며, 상관관계분석을 위해 선행연구 [13,14]에서 제시한 상관관계 계수 r 값을 이용하여 효과 크기를 산출하였다. 선행연구[14]의 의사소통능력과 환자안전활동 간의 상관관계수 $r=.26$ 을 기준으로 했을 때 $effect\ size=0.51$ 로 산출되었으며, 선행연구[13]의 직무스트레스와 환자안전활동 간의 상관관계수 $r=.15$ 를 기준으로 했을 때 $effect\ size=0.39$ 로 산출되었다. 이에 산출된 효과크기 중, 작은 크기의 효과크기 0.39를 기준으로 하고, 유의수준(α) 0.05, 검정력($1-\beta$) 0.80을 투입하여 분석한 결과 한 그룹 당 최소 표본 수는 43명으로 산출되었다. 따라서 자료분석에 사용된 간호사 71명과 간호보조인력 43명은 적정한 것으로 나타났다.

3. 연구도구

1) 개인 의사소통능력

개인 의사소통능력을 측정하기 위해, Rubin & Martin [15]이 제시한 8가지 의사소통능력(Interpersonal Communication Competence, ICC)에 Hur [16]가 7가지 개념을 추가하여 수정 및 보완하여 개발한 인간관계 의사소통능력(Global Interpersonal Communication Competence, GICC) 도구를 이용하였다. 이 도구는 총 15개 문항, 15가지 하부영역으로 구성되어 있으며, 각 문항은 자기노출, 역지사지, 사회적 긴장완화, 주장력, 집중력, 상호작용 관리, 표현력, 지지력, 즉시성, 효율성, 사회적 적절성, 조리성, 목표간파력, 반응력, 잡음통제력이다. 각 문항은 '매우 그렇다' 5점부터 '전혀 그렇지 않다' 1점으로 평가하는 5점의 Likert 척도로 측정되며, 측정된 점수가 높을수록 의사소통능력이 높음을 의미한다. Hur[16]가 처음 GICC를 개발한 당시의 Cronbach's α 는 .72였다. 본 연구에서의 Cronbach's α = .86이었다.

2) 조직 의사소통능력

조직 의사소통능력 측정도구는 Chrudden & Sherman

(1977)이 제시한 조직 의사소통능력을 측정하기 위해 개발한 도구를 기반으로 조직 의사소통의 구축요인을 공식적(상향적, 하향적, 수평적 의사소통), 비공식적 의사소통으로 분류하여 Cha [17]가 수정 및 보완한 도구를 사용하였다. 조직 내 의사소통의 하부요인과 문항 수는 공식적 의사소통 17문항, 비공식적 의사소통 6문항 총 23문항이다. 각 문항은 '매우 그렇다' 5점부터 '전혀 그렇지 않다' 1점으로 평가하는 5점의 Likert 척도로 측정되며, 점수가 높을수록 의사소통능력이 높음을 의미한다. Cha[17]에서 측정도구의 Cronbach's α 는 공식적 의사소통 .92, 비공식적 의사소통 .76이었고, 본 연구에서는 .91이었다.

3) 직무스트레스

간호사와 간호보조인력의 직무스트레스의 측정은 Chang et al.[18]이 개발한 한국인 직무스트레스 측정도구의 단축형(Korean Occupational Stress Scale Short Form, KOSS-SF)을 사용하였다. 이 도구는 총 24문항으로 구성되어 있으며, 각 문항은 '매우 그렇다' 5점에서 '전혀 그렇지 않다' 1점으로 평가하는 Likert 5점 척도로 측정하였다. 역문항은 역 환산하여 처리하였으며, 점수가 높을수록 직무스트레스 정도가 높음을 의미한다. 개발 당시 Chang et al.[18]의 연구에서의 Cronbach's α 는 .80이었고, 본 연구에서는 .65였다.

4) 환자안전활동

환자안전활동을 측정하기 위해, Han[19]이 의료기관 평가원 안전평가 항목(한국보건산업진흥원, 2007)을 추출하여 개발한 환자안전활동 도구를 중심으로 Park[20]이 수정 및 보완하여 개발한 도구를 이용하였다. 본 연구에서는 간호보조인력의 환자안전활동을 측정하고 간호보조인력이 문항을 쉽게 이해하도록 간호학 교수의 자문을 통해 수정하고 보완하였다. 이 도구는 4개 영역, 총 32문항(감염관련 9문항, 낙상관련 10문항, 대상자교육 관련 6문항, 시설점검 및 소방교육관련 7문항)으로 구성되어 있다. 각 문항은 '매우 그렇다' 5점에서 '전혀 그렇지 않다' 1점으로 평가하는 Likert 5점 척도로 측정하였다. 점수가 높을수록 환자안전활동이 잘되고 있음을 의미한다. 개발 당시 Park[20]의 연구에서의 Cronbach's α 는 .97이었고 본 연구에서는 .94로 나타났다.

4. 자료 수집과 윤리적 고려

본 연구는 연구자 소속기관의 기관생명윤리심의위원회의 승인(IRB No: 2021-05-050-001)을 받은 후 실시하였다. 연구에 이용된 모든 도구는 해당 저자에게 허락을 구한 후 사용하였다. 자료는 연구대상자들이 근무하고 있는 서울시에 소재한 700병상 이상 상급종합병원 1곳과 200병상 이상 종합병원 1곳에서 2021년 6월 30일부터 7월 30일 사이에 수집되었다. 두 개 병원의 간호부에 연구 목적과 조사내용에 대해 설명 후 자료수집 허락을 받았고, 상급종합병원의 내,외과 병동 3곳과 종합병원의 내·외과통합 1개 병동에서 근무하는 간호사, 간호보조인력(간호조무사, 간병지원인력)을 대상으로 자료를 수집하였다. 연구대상자들에게 구조화된 설문지를 자가보고방식으로 작성하게 하였다. 간호사 75명, 간호보조인력 50명에게 125부를 배포 후 125부를 100% 회수하였다. 불성실한 응답 11부를 제외한 총 114부(간호사 71명, 간호보조인력 43명)의 자료가 최종분석에 이용되었다.

연구설명서 및 동의서를 통해 연구대상자에게 관련 정보를 제공하고 서면동의서를 받았다. 연구설명서에는 연구의 목적, 연구 참여 기간, 절차 및 방법, 예상되는 위험

및 이득, 개인정보보호, 연구 참여에 따른 손실에 대한 보상, 개인정보 제공 동의의 철회 등에 대한 내용을 기술하였다. 연구 대상자의 익명성과 자료의 비밀보장을 위해 설문지는 밀봉하여 회수하였다. 수집된 자료는 식별정보를 삭제하고 임의번호를 부여하여 연구자 개인 컴퓨터로 처리하였으며, 연구자 외에는 문서에 접근할 수 없도록 비밀번호를 설정하였다.

5. 자료분석

수집된 자료는 통계프로그램 SPSSWIN 23.0을 이용하여 분석되었다. 대상자의 일반적 특성, 개인 의사소통능력, 조직 의사소통능력, 직무스트레스, 환자안전활동은 빈도와 백분율, 평균과 표준편차를 이용하여 분석하였다. 대상자의 일반적인 특성에 따른 개인 의사소통능력, 조직 의사소통능력, 직무스트레스, 환자안전활동의 차이는 t-test, ANOVA 분석을 이용하였고, 사후검정은 Scheffe 분석을 이용하였다. 연구대상자의 개인 의사소통능력, 조직 의사소통능력, 직무스트레스 및 환자안전활동의 상관관계는 Pearson's Correlation Coefficient로 구하였다.

<표 1> 간호사의 일반적 특성에 따른 개인 및 조직 의사소통능력, 직무스트레스, 환자안전활동의 차이
(Differences in personal communication skills, organizational communication skills, occupational stress and patient safety activities according to the general characteristics of nurses)

(N=71)

| Variables | Categories | n(%) or M±SD | Personal communication skills | | Organizational communication skills | | Occupational stress | | Patient safety activities | | |
|--|-------------|--------------------|-------------------------------|----------------|-------------------------------------|----------------|---------------------|----------------|---------------------------|----------------|--|
| | | | M±SD | t / F (p) | M±SD | t / F (p) | M±SD | t / F (p) | M±SD | t / F (p) | |
| Age(yr) | 20-39 | 67(94.4) | 3.78±0.40 | 0.61 (.438) | 3.64±0.42 | 0.31 (.577) | 3.18±0.31 | 0.11 (.745) | 4.63±0.31 | 0.05 (.827) | |
| | 40≤ | 4(5.6) | 3.81±0.56 | | 3.43±0.57 | | 3.38±0.31 | | 4.79±0.38 | | |
| | | 29.5±4.7 | | | | | | | | | |
| Education | College | 11(15.5) | 3.91±0.29 | 1.47 (.230) | 3.59±0.44 | 0.61 (.806) | 3.29±0.25 | 0.82 (.369) | 4.71±0.30 | 2.30 (.134) | |
| | University≤ | 60(84.5) | 3.76±0.42 | | 3.64±0.43 | | 3.18±0.32 | | 4.62±0.32 | | |
| Total clinical career (yr) | <6yr | 44(62.0) | 3.78±0.41 | 0.18 (.675) | 3.64±0.42 | 0.48 (.493) | 3.19±0.33 | 0.01 (.905) | 4.63±0.32 | 0.05 (.816) | |
| | 6yr≤ | 27(38.0) | 3.80±0.42 | | 3.61±0.46 | | 3.22±0.30 | | 4.64±0.32 | | |
| | | 2.4±1.0 | | | | | | | | | |
| Experience of integrated nursing care service (yr) | <2 | 47(66.2) | 3.80±0.43 | 0.21 (.648) | 3.63±0.44 | 0.01 (.942) | 3.22±0.34 | 2.92 (.092) | 4.60±0.34 | 3.13 (.081) | |
| | 2≤ | 24(33.8) | 3.77±0.38 | | 3.62±0.42 | | 3.17±0.26 | | 4.71±0.27 | | |
| | | 1.5±0.8 | | | | | | | | | |

<표 2> 간호보조인력의 일반적 특성에 따른 개인 및 조직 의사소통능력, 직무스트레스, 환자안전활동의 차이
(Differences in personal communication skills, organizational communication skills, occupational stress and patient safety activities according to the general characteristics of nursing assistants)

(N=43)

| Variables | Categories | n(%) or M±SD | Personal communication skills | | Organizational communication skills | | Occupational stress | | Patient safety activities | | |
|--|--------------|--------------------|-------------------------------|----------------|-------------------------------------|----------------|---------------------|----------------|---------------------------|----------------|--|
| | | | M±SD | t / F (p) | M±SD | t / F (p) | M±SD | t / F (p) | M±SD | t / F (p) | |
| Age(yr) | 20-39 | 10(23.3) | 3.45±0.42 | 0.15 (.704) | 3.57±0.55 | 0.34 (.565) | 2.93±0.25 | 1.01 (.322) | 4.31±0.68 | 1.07 (.307) | |
| | 40≤ | 33(76.7) | 3.87±0.39 | | 3.44±0.45 | | 3.14±0.28 | | 4.60±0.50 | | |
| | | 45.9±11.4 | | | | | | | | | |
| Education | ≤High school | 26(60.5) | 3.70±0.44 | 1.62 (.211) | 3.42±0.49 | 0.15 (.701) | 3.07±0.29 | 0.04 (.848) | 4.60±0.48 | 1.17 (.286) | |
| | College≤ | 9(20.9) | 3.89±0.39 | | 3.54±0.44 | | 3.15±0.29 | | 4.42±0.64 | | |
| | no response | 8(18.6) | | | | | | | | | |
| Total clinical career (yr) | <6yr | 32(74.4) | 3.77±0.42 | 0.04 (.842) | 3.44±0.49 | 1.03 (.315) | 3.12±0.26 | 1.05 (.311) | 4.49±0.54 | 0.39 (.534) | |
| | 6yr≤ | 11(25.6) | 3.78±0.47 | | 3.55±0.40 | | 3.07±0.38 | | 4.66±0.58 | | |
| | | 1.9±1.3 | | | | | | | | | |
| Experience of integrated nursing care service (yr) | <2 | 31(72.1) | 3.71±0.44 | 0.45 (.508) | 3.50±0.43 | 0.10 (.324) | 3.07±0.25 | 5.19 (.028) | 4.54±0.48 | 3.08 (.087) | |
| | 2≤ | 12(27.9) | 3.93±0.36 | | 3.41±0.57 | | 3.19±0.37 | | 4.52±0.73 | | |
| | | 1.4±0.8 | | | | | | | | | |

Ⅲ. 연구결과

1. 연구대상자의 일반적 특성에 따른 개인 및 조직 의사소통능력, 직무스트레스, 환자안전활동의 차이

본 연구대상자 중 간호사는 총 71명이었고, 평균연령은 29.57세로 20-30대가 94.4%로 가장 많았으며, 학력은 4년제 졸업이 60명(84.5%)으로 가장 많았다. 평균 총 임상경력 2.4년, 간호·간병통합서비스 제공기간은 평균 1.5년으로 2년 미만이 66.2%이었다. 간호사의 일반적 특성에 따른 개인 의사소통능력, 조직 의사소통능력, 직무스트레스와 환자안전활동의 차이는 없었다<표 1>.

간호보조인력은 43명(간호조무사 23명, 간병지원인력 20명)이었고, 평균연령은 45.9세로 40대 이상이 76.7%로 가장 많았으며, 학력은 고졸이 26명(60.5%)으로 가장 많았다. 평균 총 임상경력 1.9년, 간호·간병통합서비스 제공기간은 평균 1.4년으로 2년 미만이 72.1%였다. 간호보조인력의 일반적 특성에 따른 개인 의사소통능력, 조직

의사소통능력과 환자안전활동의 차이는 없었으며, 간호·간병통합서비스 제공기간에 따라 직무스트레스에 차이가 나타났다(t=5.19, p=.028)<표 2>.

2. 간호사의 개인 및 조직 의사소통능력, 직무스트레스, 환자안전활동 수준과 상관관계

본 연구에 참여한 간호사의 개인 의사소통능력은 3.79±0.41점, 조직 의사소통능력은 3.63±0.43점이었으며, 직무스트레스는 3.20±0.32점, 환자안전활동은 4.64±0.32점이었다. 간호사의 환자안전활동은 개인 의사소통능력(r=.294, p=.013), 조직 의사소통능력(r=.408, p<.001), 직무스트레스(r=.243, p=.041)와 유의한 양의 상관관계가 나타났다<표 3>.

3. 간호보조인력의 개인 및 조직 의사소통능력, 직무스트레스, 환자안전활동 수준과 상관관계

본 연구에 참여한 간호보조인력의 개인 의사소통능력

<표 3> 간호사의 개인 및 조직의사소통능력, 직무스트레스, 환자안전활동 수준과 상관관계
(Degrees of personal and organizational communication skills, occupational stress, and patient safety activities of nurses and their correlations)

(N=71)

| Variables | M±SD (range 1-5) | Personal communication skills | Organizational communication skills | Occupational stress |
|-------------------------------------|---------------------|-------------------------------|-------------------------------------|---------------------|
| | | r(p) | r(p) | r(p) |
| Personal communication skills | 3.79±0.41 | - | - | - |
| Organizational communication skills | 3.63±0.43 | - | - | - |
| Occupational stress | 3.20±0.32 | - | - | - |
| Patient safety activities | 4.64±0.32 | .294(.013) | .408(<.001) | .243(.041) |

은 3.77±0.43점, 조직 의사소통능력은 3.47±0.47점이었으며, 직무스트레스는 3.10±0.29점, 환자안전활동은 4.54±0.55점이었다. 간호보조인력의 환자안전활동은 개인 의사소통능력(r=.006, p=.969), 조직 의사소통능력(r=.078, p=.617), 직무스트레스(r=.203, p=.191)와 상관관계가 없었다<표 4>.

IV. 고찰 및 결론

본 연구는 간호사 뿐 아니라 간호·간병통합서비스를 제공하는 간호보조인력을 포함하여, 간호사와 간호보조인력 각 그룹의 개인 및 조직 의사소통능력, 직무스트레스와 환자안전활동의 관련성을 찾기 위해 시도된 연구이다.

본 연구에서 간호사들의 환자안전활동은 5점 만점에 평균 4.64점으로, 간호사들은 자신들이 환자안전활동을

비교적 잘하고 있다고 인식하고 있음을 확인하였다. 환자안전활동은 환자에게 직, 간접적으로 건강상태에 영향을 미치고[21], 환자의 재원기간을 낮추고 의료서비스의 질을 높이는 중요한 요인으로 작용하므로[22], 연구대상자들의 비교적 높은 점수의 환자안전활동은 간호사들이 질 높은 간호서비스를 제공하고 있음을 예측하게 한다. 본 연구에서 간호사그룹의 경우 개인 및 조직 의사소통능력은 환자안전활동과 관련이 있었다. 이는 간호사의 개인 의사소통능력이 향상될수록 환자안전에 긍정적인 영향을 미친다는 선행연구의 결과[5], 그리고 조직 의사소통능력이 활발할수록 환자안전활동도 높아진다는 결과[19]와도 유사하였다. 특히 본 연구대상자들의 조직 의사소통능력은 환자안전활동과 중간 이상의 상관성을 나타내고 있는데, 조직 구성원 간의 팀내 의사소통과 환자안전 간의 연관성을 다시 한번 확인할 수 있었다. 그러므로 간호사의 개인 및 조직 의사소통능력을 지속적으로 원활하도록 유

<표 4> 간호보조인력의 개인 및 조직 의사소통능력, 직무스트레스, 환자안전활동 수준과 상관관계
(Degrees of personal and organizational communication skills, occupational stress, and patient safety activities of nursing assistants and their correlations)

(N=43)

| Variables | M±SD (range 1-5) | Personal communication skills | Organizational communication skills | Occupational stress |
|-------------------------------------|---------------------|-------------------------------|-------------------------------------|---------------------|
| | | r(p) | r(p) | r(p) |
| Personal communication skills | 3.77±0.43 | - | - | - |
| Organizational communication skills | 3.47±0.47 | - | - | - |
| Occupational stress | 3.10±0.29 | - | - | - |
| Patient safety activities | 4.54±0.55 | .006(.969) | .078(.617) | .203(.191) |

지할 필요가 있다. 또한 본 연구의 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 직무스트레스는 환자안전활동과 약한 상관성이 있었다. 일반병동 간호사를 대상으로 한 선행연구 [23]에서는 직무스트레스가 증가하면 환자안전활동이 잘 이루어지지 않는다고 하였다. 본 연구 참여자의 평균 직무스트레스 점수는 중위값보다 작았는데, 적절한 수준의 갈등은 간호업무성과에 긍정적인 영향을 미친다는 선행연구 [24]를 고려해볼 때, 본 연구 대상자들이 인식하는 직무스트레스 강도는 환자안전활동과 긍정적인 관련성을 갖고 있는 것으로 생각된다.

간호사와 함께 팀을 이루어 환자안전활동을 보조하는 간호보조인력 그룹에서도 환자안전활동 점수는 5점 만점에 4.5점으로 비교적 높게 나타났다. 그러나 본 연구에서 간호보조인력의 환자안전활동은 개인 및 조직 의사소통 및 직무스트레스와 상관성이 없었다. Allan et al. [25]은 간호보조인력의 지식과 의사소통기술이 낮을수록 환자안전에 부정적인 결과를 미친다고 하였고, 간호사를 대상으로 한 연구에서도 의사소통의 명확성 [7]이 환자안전에 긍정적 영향을 주고 있다고 하여, 환자안전과 의사소통의 관련성을 보고한 선행연구와 본 연구의 결과는 다르게 나타났다. 본 연구의 간호보조인력 대상자들이 인식하고 있는 환자안전활동의 점수는 높았으며, 의사소통기술의 점수도 낮지 않았으나 이 둘 간에 긍정적 또는 부정적 관계가 나타나지 않았다. 간호사와 간호보조인력 두 그룹은 모두 환자안전의 목표를 지니고 팀을 이루어 간호·간병통합서비스를 제공하므로, 간호보조인력의 개인 및 조직 의사소통능력이 환자안전활동과 관련이 없다는 것은 주목해 보아야 한다.

이와 관련하여 간호보조인력의 환자안전활동에 대해 다음과 같이 몇 가지 사항을 고려해보고자 한다. 그러나 이에 앞서 우선적으로 간호보조인력 그룹의 특성과 그들의 임무에 대한 이해가 선행될 필요가 있다. 간호보조인력의 연령, 교육, 임상경력 등은 간호사 그룹과 차이가 있고 또한 간호사와 간호보조인력이 시행하는 환자안전활동에 있어 그 업무와 책임은 간호사와는 차이가 있고 환자안전활동의 수준이 다르다 [26]는 것은 자명하다. 그렇다면 첫째, 의료인들에게 요구되는 전문적인 환자안전활동을 수행하지 않는 간호보조인력의 경우에 [26], 의사소통 능력과 환자안전활동과의 관련성이 없어도 되는가에 관한 것이다. 선행연구는 [8-10] 이미 간호사의 환자안전을 위

한 의사소통의 중요성에 대해 강조해 오고 있다. 또한 Allan et al. [25]의 연구에서도 간호보조인력의 의사소통기술과 환자안전의 관련성을 제시하였다. 그러므로 간호보조인력이 환자안전활동의 주체가 아니라도 하더라도 환자간호를 함께 시행한다는 측면에서 볼 때, 질 높은 간호를 제공하기 위해서는 이들의 의사소통능력과 환자안전활동의 관련성을 높이는 것이 필요하다고 생각된다. 그러므로 간호보조인력의 개인 및 조직 의사소통능력과 환자안전활동과 긍정적인 관련성을 높이기 위한 방법을 강구해야 한다. 구성원 간 높은 상호작용과 원활한 의사소통은 갈등을 해소시키고 [6], 업무성과를 높일 수 있으며, 간호사와 간호보조인력 간의 신뢰와 긍정적인 관계는 환자 안전을 증진시키는 핵심 구성요소 [27]이기 때문이다. 둘째, 환자안전활동이 질 높은 간호제공의 우선순위를 고려해 볼 때, 간호보조인력의 환자안전활동을 향상시키기 위한 직접적인 교육 및 지도가 필요할 것으로 생각된다. 간호사들은 간호보조인력이 자신들과 의사소통 하면서, 그들의 임무인 단순간호 또는 간호보조업무를 책임감 있게 수행하도록 교육, 지도해야 하며, 이들의 모든 임무는 환자안전활동의 근간이 되고 있음을 이들에게 강조해야 한다. 이러한 강조는 간호보조인력의 환자안전활동을 높일 수 있는 가능한 요인이 될 것이다. 셋째, 본 연구에 참여한 간호보조인력 그룹의 경우 자가보고 형식으로 측정된 환자안전활동의 수준이 비교적 높아, 간호보조인력이 자신들이 업무를 잘하고 있다고 인식하고 있음을 알 수 있다. 그러나 일반적으로 인간의 인식과 실제 수행에는 간극이 있으므로 이들의 환자안전활동에 대한 인식과 실질적인 수행은 차이가 있을 것이다. 그러므로 간호사들은 간호보조인력의 환자안전활동이 실제로 잘 이루어지고 있는지를 확인하고, 이들의 환자안전활동을 높이기 위해서 간호·간병통합서비스 병동의 팀리더로서 간호사의 적절한 관리감독이 필요하다.

본 연구는 다음과 같은 결론을 가진다. 간호사 그룹의 개인 및 조직 의사소통 능력과 직무스트레스는 환자안전활동과 긍정적인 관련이 있었다. 따라서 간호사들이 지속적으로 질 높은 환자안전활동을 제공하도록 의사소통능력을 유지하도록 근무환경을 조성하기 위한 간호조직 차원의 노력이 중요하며, 간호사들의 직무스트레스가 환자안전활동을 방해하지 않도록 적절한 수준의 스트레스 수준을 유지하는 것이 필요하다. 간호보조인력의 개인 및 조직 의사

소통능력과 직무스트레스는 환자안전활동과 관련이 없었다. 질 높은 간호제공을 위해서는 간호·간병통합서비스병동에서 팀간호를 제공하는 간호인력으로서, 간호보조인력의 의사소통과 환자안전활동 간의 관련성을 높이기 위한 방안의 모색이 필요하다. 이에 간호사는 간호·간병통합서비스 내의 간호업무의 주체자로서 양질의 환자안전활동이 이루어질 수 있도록 간호보조인력과 지속적으로 의사소통하면서, 이들이 책임감을 가지고 적극적으로 환자안전활동을 할 수 있도록 지도, 격려하고, 이들의 업무를 적절하게 관리 감독할 필요가 있다.

본 연구는 다음과 같은 제한점이 있다. 첫째, 본 연구는 간호·간병통합서비스 병동 인력을 대상으로 편의표집을 시행하였으므로, 본 연구결과를 일반화하기에 제한적이다. 둘째, 본 연구 대상자의 환자안전활동은 직접 관찰이 아닌 자가보고식 설문지를 사용하여 주관적인 내용을 측정하였으므로 실제적인 환자안전활동 수준과 다르게 측정되었을 가능성을 배제할 수 없다.

Reference

- [1] Kim JH, Kim SJ, Park JH, Park ET, Jeong SY, Lee EH, et al. Adequacy of Nurse Staffing Level in Integrated Nursing Care. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2018 ; 24(4) : 288-297.
<https://doi.org/10.11111/jkana.2018.24.4.288>
- [2] National Health Insurance Service (KR). National Health Insurance integrated nursing care program manual. Wonju: National Health Insurance Service; 2020.
- [3] Kang HK, Lee ES. A Study on Knowledge, Attitude, toward Patient Safety and Patient Safety Care Activities among Long-Term Care Hospitals' Nursing Assistants. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*. 2018;19(10):194-205.
<https://doi.org/10.5762/KAIS.2018.19.10.194>
- [4] Park JY, Hwang JI. Relationships among Non-Nursing Tasks, Nursing Care Left Undone, Nurse Outcomes and Medical Errors in Integrated Nursing Care Wards in Small and Medium-Sized General Hospitals. *Journal of Korean Academy of Nursing*. 2021;51(1):27-39.
<https://doi.org/10.4040/jkan.20201>
- [5] Moreira, FT, Callou RC, Albuquerque GA, Oliveira RM. Effective communication strategies for managing disruptive behaviors and promoting patient safety. *Revista gaucha de enfermagem*. 2019 ; 40.
<https://doi.org/10.1590/1983-1447.2019.20180308>
- [6] Kim KH, Lee JE. Factors Influencing Nurses' Job Satisfaction in Integrated Nursing and Care Services Unit: Focused on Compassion Fatigue, Compassion Satisfaction and Communication Efficacy. *The Korean Journal of Rehabilitation Nursing*. 2019 ; 22(2) : 124-133.
<https://doi.org/10.7587/kjrehn.2019.124>
- [7] Choi EH, Lee ES. Effects of Critical Thinking Disposition and Communication Clarity on Patient Safety Competence of Nurses in Integrated Nursing Care Units. *Journal of the Ergonomics Society of Korea*. 2021;40(5):331-343.
<https://doi.org/10.5143/jesk.2021.40.5.331>
- [8] Joint Commission Sentinel Event Alert. Biomedical Safety & Standards [Internet]. Ovid Technologies (Wolters Kluwer Health); 2008 Jun 15;38(11):88. Available from: <http://dx.doi.org/10.1097/01.bmas.0000320104.74641.ff>
- [9] Kang YJ, Bae HJ. Characteristics Analysis by K-CESA Sub-factor: Focusing on Communication Competency. *The Journal of Core Competency Education Research*. 2017;2(2):15-29.
<https://doi.org/10.52616/jccer.2017.2.2.15>
- [10] Bucknall TK, Hutchinson AM, Botti M, McTier L, Rawson H, Hitch D, Chaboyer W, et al. Engaging patients and families in communication across transitions of care: An integrative review. *Patient education and counseling*. 2020 ; 103(6):1104-1117.
<https://doi.org/10.1016/j.pe c.2020.01.017>
- [11] Jung SJ, Kim KH. Empathy Ability, Communication Ability, and Nursing Performance of Registered Nurses and Nursing Assistants in

- Long-term Care Hospital. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 2017 ; 23(3):249-258.
<https://doi.org/10.11111/jkana.2017.23.3.249>
- [12] Choi HJ, Lee YM, Park HJ. Effects of Awareness of Patient Safety Culture, Emotional Labor and Job Stress on Patient Safety Nursing Activities by Comprehensive Nursing Care Medical Service Ward Nurses. *Journal of Korean Critical Care Nursing*. 2021;14(3):87-98.
<https://doi.org/10.34250/jkccn.2021.14.3.87>
- [13] Kim MK, Lee SM. The Causal Relationships among Staff Nurses' Job Stress Factors, Patient Safety Culture Perception and Patient Safety Nursing Activities in a University Hospital. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 2019;25(4):340-352.
<https://doi.org/10.11111/jkana.2019.25.4.340>
- [14] Park EJ, Han JY. Effects of Organizational Communication and Team Work on the Perception of Importance and Activities on Patient Safety in General Hospital Employees. *Health and Social Welfare Review*. 2018;38(2):474-498.
<https://doi.org/10.15709/hswr.2018.38.2.474>
- [15] Rubin RB, Martin MM. Development of a measure of interpersonal communication competence. *Communication Research Reports* [Internet]. Informa UK Limited, 1994;11(1):33-44.
<http://dx.doi.org/10.1080/08824099409359938>
- [16] Hur GH. Construction and Validation of a Global Interpersonal Communication Competence Scale. *Journal of the Korean Journal of Journalism*, 2003;47(6):380-408.
- [17] Cha YS. The effect of organizational communication of sports organization members on organizational learning competency and initiative behavior[dissertation]. Seoul: Sungkyunkwan University; 2019. p. 1-200.
- [18] Chang SJ, Ko SB, Kang D, Kim SA, et al. Developing an Occupational Stress Scale for Korean Employees. *Korean Society of Occupational and Environmental Medicine*. 2005;17(40):297-317.
<https://doi.org/10.35371/kjoem.2005.17.4.297>
- [19] Han MY, Jung MS. Effect of Hospital Nurses' Perceptions of Organizational Health and Patient Safety Culture on Patient Safety Nursing Activities. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2017;23(2):127-138.
<https://doi.org/10.11111/jkana.2017.23.2.127>
- [20] Park SJ. A Study on Patient Safety Culture of Hospital Nurses and Safety Nursing Activities [dissertation]. Busan: Donga University; 2008. p. 1-193.
- [21] Bae HJ, Kim JE, Bae YH, Kim HJ. Factors Associated with Patient Safety Care Activity among Nurses in Small-Medium Sized General Hospitals. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*. 2019;20(5):118-127. <https://doi.org/10.5762/KAIS.2019.20.5.118>
- [22] Donaldson MS, Corrigan JM, Kohn, LT. "To err is human: building a safer health system" National Academies Press, 2000;6.
<https://doi.org/10.17226/9728>
- [23] Yang HM. Effects of the Comprehensive Nursing Care Service Ward Nurses Occupational Stress on Safety Control and Patient Safety-related Nursing Activities. *Journal of the Korean Contents Association*. 2019;19(7):444-455.
<https://doi.org/10.5392/JKCA.2019.19.07.444>
- [24] Choi KL, Heo SE, Moon DH. Convergence study on the influence of job stress of shift work nurses on nursing performance. *Journal of the Korea Convergence Society*. 2016;7(4):107-121.
<https://doi.org/10.15207/jkcs.2016.7.4.107>
- [25] Allan HT, Magnusson C, Evans K, Ball E, Westwood S, Curtis K, Johnson M, et al. Delegation and supervision of healthcare assistants' work in the daily management of uncertainty and the unexpected in clinical practice: invisible learning among newly qualified nurses. *Nursing Inquiry*. 2016;23(4):377-385.
<https://eprints.mdx.ac.uk/20201>
- [26] Jo SH, Song GJ, Park, IS, Kim YH, Kim MS,

Gong DH, You SJ, Ju YS. Development of the Staffing Levels of Nursing Personnel and Nursing Care Delivery Systems for Providing Integrated Inpatient Nursing Care. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 2017;23(2):211-222. <https://doi.org/10.1111/jkana.2017.23.2.211>

[27] Campbell AR, Layne D, Scott E, Wei H. Interventions to promote teamwork, delegation and communication among registered nurses and nursing assistants: An integrative review. *Journal of Nursing Management*, 2020;28(7): 1465-1472. <https://doi.org/10.1111/jonm.13083>