

Y세대 간호사의 병원 근무 경험

문은주¹⁾ · 이은영¹⁾ · 김혜진²⁾

¹⁾대구가톨릭대학교 간호대학, ²⁾대구가톨릭대학교병원 간호부

The Hospital Work Experience of Generation Y Nurses

Mun, Eun Ju¹⁾ · Lee, Eun Yeong¹⁾ · Kim, Hye Jin²⁾

¹⁾College of Nursing, Daegu Catholic University

²⁾Department of Nursing, Daegu Catholic University Medical Center

Purpose: This study aimed to understand and explore the work experiences of Generation Y nurses in hospital organizations. **Methods:** Participants were nine nurses with generation Y working in the hospital. Data were collected through individual interviews from December 2, 2022 to June 30, 2023. The transcripts were coded and analyzed using Colaizzi's phenomenological method. **Results:** A total of 33 formulated meanings were derived from the meaningful 50 statements of nine study participants, and then categorized them into 12 themes with a collection of five theme clusters. **Conclusion:** This study found that Generation Y nurses experienced role confusion and physical and mental burden as they caught in the middle in other generations. Even they were wondering whether to continue working as a nurse, which seems that it is crucial to establish a recognition and compensation system to maintain Generation Y nurses in the field. In addition, Generation Y nurses have been found to endure difficult hospital work and demonstrate patience even when working alone, while also deriving strength from their colleagues. Therefore, it is necessary to establish a program for intergenerational harmony among nurses.

Key words: Intergenerational Relations; Nurse Clinicians; Work Experience; Qualitative Research

I. 서론

1. 연구의 필요성

세대란 구성원들이 출생 연도, 중요한 인생 사건을 통해 형성한 삶의 경험을 공유하는 집단으로[1] 각 세대는 그들의 발달단계에서 발생한 사회적, 경제적, 정치적, 문화적 문제에 의해 형성되는 독특한 특성, 가치 및 신념을 가지고 있다[2]. 학자에 따라 세대를 다양하게 구분하고 있으나[3,4] 본 연구에서는 선행연구[1,5-8]에 따라 X세대(1965~1980년까지 출생), Y세대(1981~1993년까지 출생), Z세대(1994년 이후 출생)로 구분하였다. 현재 간호조직은 X세대, Y세대, Z세대가 함께 일하고 있는

다세대 조직으로[6] X세대 간호사가 관리직으로 승진하고, Z세대 간호사가 병원조직에 새롭게 등장함에 따라 Y세대 간호사는 행정업무 지원 및 신규 간호사 교육 등 조직 내에서 중추적 역할을 수행하고 있으며[5] 앞으로 Z세대 간호사의 멘토, 조인자, 관리자로서 성장할 것이다[9]. 하지만 선행연구에 따르면 Y세대 간호사는 다른 세대에 비해 직업 만족감이 낮고[10], 세대갈등을 높게 인식하며[8,11] 이직의도가 높은 것으로 나타났다[6,12]. 업무적으로 숙련된 Y세대 간호사의 병원 내 부재는 환자안전 및 간호서비스 질 저하뿐만 아니라 [4,13,14] 새로운 간호사의 선발과 교육에 소요되는 막대한 비용 발생과도 관계가 있으므로[3] Y세대 간호사의 병원 내 유지를 위한 병원의 조직적인 노력이 필요하다.

주요어: 세대간 관계, 임상간호사, 업무 경험, 질적연구

Corresponding author: Kim, Hye Jin

Department of Nursing, Daegu Catholic University Medical Center, 33 Duryugongwon-ro, 17-gil, Nam-gu, Daegu 42472, Korea.
Tel: 82-53-650-3217, Fax: 82-53-623-7507, E-mail: hyejin4536@gmail.com

투고일: 2024년 1월 19일 / 심사완료일: 2024년 6월 3일 / 게재확정일: 2024년 6월 19일

Y세대는 적응력과 멀티태스킹 능력이 뛰어나서 변화를 잘 수용하며[15] 개인의 자율성[1]과 자아실현의 기회, 일과 삶의 균형을 중시하는 특성을 가지고 있어 다른 세대와 구별된다[9]. 이에 Y세대의 세대적 특성을 알고 이러한 특성이 근무 경험에 어떤 영향을 미치는지 확인할 필요가 있다. 하지만 Y세대 간호사의 선행연구를 살펴보면, Y세대는 아니지만 비슷한 연령에 해당하는 밀레니얼 간호사[16], 중간 연차 간호사[17], 경력 간호사[18]를 대상으로 한 연구와 각 세대별 차이를 비교한 연구[1,4,7,11,19]가 대부분으로 Y세대 간호사 세대의 특성과의 관계에서 그들의 병원 근무 경험은 어떠한지를 파악한 연구는 부족하다.

따라서 Y세대 간호사의 병원 근무 경험에 대한 의미와 본질을 파악하기 위해 직접 경험한 것을 토대로 현상의 깊숙한 의미를 찾아내는 질적연구방법이 필요하다. 질적연구방법 중 현상학적 연구는 참여자가 인지하거나 해석한 생생한 경험에 초점을 두며, 그들의 의식 세계를 실재하는 세계로 바라보고 풍부하게 기술하는 것을 목적으로 한다[20]. 특히 Colaizzi [21]의 분석방법은 참여자 개개인의 경험적 의미를 좀 더 일반화하여 본질적 구조를 도출해 내는 것이 특징이다. 따라서 Y세대 간호사의 병원 근무 경험에 대해 충실히 기술하고 본질을 밝히고자 하는 본 연구의 목적과 부합되는 연구방법론이라 할 수 있다.

이에 본 연구에서는 Y세대 간호사의 병원 근무 경험을 심층적으로 탐구하여 Y세대 간호사로서 병원에서 처한 상황과 근무 경험의 본질적 의미를 이해하고 이를 바탕으로 업무적으로 유능한 Y세대 간호사의 병원 내 유지를 위한 기초자료를 제공하고자 한다.

2. 연구목적

본 연구는 병원조직에서 X세대와 Z세대 사이에서 Y세대 간호사의 근무 경험을 심층적이고 총체적으로 이해하고 탐색하기 위하여 시행하였다. 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 1) X세대와 Z세대에 대해 Y세대 간호사가 느끼는 감정을 확인한다.
- 2) X세대와 Z세대 사이에서 Y세대 간호사로서 직면하는 역할의 어려움과 보람에 대해 확인한다.

II. 연구방법

1. 연구설계

본 연구는 Y세대 간호사의 병원 근무 경험의 의미와 구조를

파악하기 위해 Colaizzi [21]의 현상학적 분석방법을 사용한 질적연구이다.

2. 연구참여자 선정

연구참여자는 D광역시와 P시에 소재한 상급종합병원과 종합병원에서 근무하는 출생연도 1981~1993년인 간호사로, 연구목적에 이해하고 연구참여에 동의한 9명이었다. 이는 참여자 개별 심층면담 및 자료분석 과정에서 새로운 내용과 주제가 더 이상 도출되지 않아 자료가 포화되었다고 판단된 시점의 참여자 수이다. 참여자 선정은 목적표집 방법에 따라 해당 병원에서 6개월 이상 근무한 Y세대에 해당하는 간호사로 하였다. 이에 자신의 경험을 풍부하게 표현할 수 있는 참여자를 모집하기 위해 연구자의 동료 간호사를 통해 모집하였으며, 연구자와의 위계와 친분에 의해 참여자의 경험이 충분히 표현되지 않을 수 있어 연구자와 같이 근무한 적이 없는 간호사 3명을 최종 선정하였다. 이후 먼저 참여한 참여자들로부터 다른 해당 참여자를 소개받은 눈덩이 표집 방법으로 편의표집하였다(Table 1).

3. 연구자 경험 및 준비

본 연구자 3인은 Y세대 간호사로 연구자와 공동연구자는 일 대학병원과 종합병원에서 다년간 근무하였고, 공동연구자는 일 대학병원에서 9년 차로 현재까지 근무 중이다. 연구자들은 대학원 과정에서 질적연구방법론을 수강하여 질적연구를 진행할 수 있는 기본적인 지식을 갖추고, 질적연구 세미나, 워크숍 및 학술대회에 지속적으로 참여하면서 현상학적 연구 수행을 위한 역량을 갖추기 위해 노력하였다. 그리고 질적연구에 대한 서적과 논문을 읽으며 연구 준비를 하였다.

4. 자료수집방법

2022년 12월 2일 이후부터 2023년 6월 30일까지 연구자 3인이 각각 대상자를 분담하여 개별적 대면 면담을 실시하였고, 1회 면담 시간은 50~70분 정도로 참여자가 충분히 이야기를 할 수 있도록 시간을 제공하였다. 면담 횟수는 1회였으며, 면담 시간과 장소는 참여자가 본인의 프라이버시를 지킬 수 있는 편안한 장소를 정하도록 하였다. 면담 진행 시 일상적인 안부와 비구조적 질문을 하여 대상자의 답변을 제한하지 않도록 노력하였으며, 면담 내용 중 불충분한 내용에 대한 추가적 질문은 전화를 통해 자료를 수집하였다. 본 연구의 주요 연구질문은 “Y

Table 1. General Characteristics of the Participant

(N=9)

Participant	Age (yr)	Gender	Total clinical career (yr)	Type of hospital	Work unit	Marital status
1	30	F	7	Tertiary hospital	General ward*	Yes
2	30	M	7	Tertiary hospital	ICU	No
3	41	F	18	General hospital	General ward	No
4	41	F	18	General hospital	General ward	Yes
5	41	F	17	General hospital	General ward	Yes
6	41	F	17	Tertiary hospital	General ward	Yes
7	38	F	13	Tertiary hospital	OPD	Yes
8	35	F	10	Tertiary hospital	ICU	Yes
9	30	F	7	Tertiary hospital	General ward	No

*General ward=medical/surgical ward; ICU=intensive care unit; OPD=out patient department.

세대의 병원 근무 경험은 어떠한가?”이다. 세부질문은 “근무하고 있는 병원 부서 내 연령 분포는 어떠한가?”, “부서 내 같이 일하는 X세대와 Z세대 간호사에 대한 생각은 어떠한가?”, “X세대, Z세대와 같이 근무한 경험은 어떠한가?”, “X세대, Z세대와 같이 근무하면서 Y세대 간호사로서의 역할은 어떠한가?”, “X세대, Z세대와 같이 근무하면서 느꼈던 감정 예를 들어, 좋았던 점이나 나빴던 점, 힘들었던 점은 무엇인가?” 등이었다.

5. 자료분석방법

본 연구 자료분석은 자료수집과 동시에 이루어졌으며 Colaizzi [21]가 제시한 6단계 자료분석방법을 이용하여 분석하였다. 1단계에서 연구자는 면담 내용의 필사본을 반복해서 읽음으로써 참여자의 말을 그대로 옮겨 기술하여 원자료(raw data)를 구성하고 참여자들의 경험에 대한 전체적인 느낌을 얻었다. 2단계에서 필사된 내용의 문장에 Y세대 간호사로서 병원 근무 경험을 나타내는 반복되는 내용에 밑줄을 그어 진술문을 추출한 후 코드를 부여하여 별도의 시트에 기록하였다. 3단계에서 연구자가 주요 진술문에 숨겨진 의미를 한 단계 더 추상적으로 진술함으로써 의미를 구성하는데 이때 구성된 의미를 3명의 연구자들이 서로 확인하고 의견을 조율하여 한 의미로 통합하였다. 4단계에서 연구자 1인이 독립적으로 자료분석을 시행한 후 의미를 통합한 것 중 주제(themes)와 주제모음(themes clusters)으로 분류하였고, 주제를 도출하는 과정에서도 3인의 연구자가 합의에 도달할 때까지 의견을 주고받으면서 논의를 하였다. 5단계에서 주제모음(themes clusters)에 따라 X세대와 Z세대 사이에서 Y세대 간호사의 병원 근무 경험에 대해 포괄적으로 기술하였고 마지막으로 Y세대 간호사의 병원 근무 경험에 대한 본질적 의미와 기본적인 구조를 명료하게 기술하고자 하였다.

6. 연구의 엄격성 확보

본 연구에서는 질적연구의 엄격성 확보를 위해 Lincoln과 Guba [22]의 평가 기준에 따라 신뢰도와 타당도를 높이기 위해 노력하였다. 첫째, 신빙성을 높이기 위해 편안한 공간과 분위기에서 충분한 시간을 보내면서 심층면담을 진행하였고 필사자료를 반복하여 읽으며 참여자의 경험을 있는 그대로 본질에 가깝게 해석하고자 하였다. 분석결과를 참여자 3명에게 알려주어 참여자가 말한 의도와 일치하는지 자료를 제공한 당사자에게 확인을 받는 과정을 거쳤다. 둘째, 전이성을 충족하기 위해 본 연구에서는 참여자들로부터 더 이상 새로운 자료가 나오지 않고 포화될 때까지 자료를 수집하였으며, 주어진 시간과 맥락 안에서 가능한 깊이 있는 자세한 묘사를 통해 현상으로부터 나타날 수 있도록 노력하였다. 셋째, 의존성을 높이기 위해 연구자 1인이 독립적으로 자료분석을 시행한 후 3인의 연구자가 같이 분석 결과의 비교와 충분한 토론을 통해 합의점을 찾기 위해 노력하였다. 넷째, 연구결과가 다른 연구자들로부터 동일하게 받아들일 수 있는 확실성을 높이기 위해 반영일지에 지속적으로 연구자의 인식 및 도출 자료 등을 메모하여 분석 과정에서 선입견을 배제하고 중립성을 유지하려고 노력하였다.

7. 윤리적 고려

본 연구는 D대학교의 연구윤리심의위원회(Institutional Review Board, IRB)의 승인(IRB No. CUIRB-2022-0054)을 받은 후 연구를 수행하였다. 면담에 앞서 참여자에게 연구목적과 방법, 녹음 사실, 비밀보장, 자료의 익명성을 충분히 설명하였다. 연구자는 개인정보 관련 사항이 외부에 노출되지 않도록 면담 후에 자료는 코드화 하며 비밀번호가 있는 연구자의 컴

퓨터에 보관하여 연구자만 접근 가능함을 참여자에게 알리고, 연구가 종료되고 3년 간 보관한 후 폐기됨을 설명하였다.

III. 연구결과

Y세대 간호사의 병원 근무 경험을 탐색하기 위하여 본 연구의 참여자 9명의 진술을 분석한 결과 5개의 주제모음(theme clusters), 12개의 주제(themes), 33개의 구성된 의미(formulated meaning)를 도출하였다. 5개의 주제모음-X세대 간호사: 가까우면서도 먼 존재, Z세대 간호사: 멀지만 가까워지고 싶은 존재, 중간세대로서 고군분투하지만 혼돈스러움, 간호사를 계속할지 고민함, 바꿀 수 없다면 순응하기였다. 12개의 주제-심리적으로 기댐, 측은하면서 닮고 싶지 않음, 위계에 의한 강압적인 태도에 불만이 있지만 말하지 못함, 괴리감을 느낌, 나와 다른 모습이 신선함, 개인주의적 성향으로 조심스러움, 세대 융합을 위해 노력함, 두 세대의 갈등상황에서 이리지도 저리지도 못함, 늘어나는 업무와 책임감이 부담스러움, 인정과 보상의 부재로 회의감을 느낌, 참고 견뎌, 동료라는 버팀목이었다. 주제모음, 주제, 구성된 의미도출에 대한 기술은 다음과 같다(Table 2).

1. X세대 간호사: 가까우면서도 먼 존재

참여자들은 신규 간호사 시절부터 X세대에게 업무를 배우면서 그들의 업무 방식을 닮아갈 뿐 아니라 일상을 공유하면서 심리적으로 가깝게 느끼고 힘들 때는 찾아가서 조언을 구하며 의지를 한다고 하였다. 하지만 나이가 들어 간호 업무 수행에 힘들어 하는 X세대의 모습에 측은함을 느끼고, 강압적인 태도로 불합리하게 업무를 전가하는 것에 불만을 가지게 되어 닮고 싶지 않다고 하였다. 참여자들은 X세대에게 심리적으로 가까움을 느끼면서 동시에 측은함과 불만을 느끼면서 멀어지는 것으로 나타났다. 이에 해당하는 주제로 '심리적으로 기댐', '측은하면서 닮고 싶지 않은 마음', '위계에 의한 강압적인 태도에 불만을 느낌'으로 도출되었다.

1) 심리적으로 기댐

참여자들은 신규 간호사 때부터 X세대와 많은 시간을 함께 하고, 그들과 일상을 공유하면서 친근함을 느끼고 있었다. 또한 X세대의 업무방식을 보고 답습하면서 조언을 구하고 의지한다고 하였다.

저희 엄마와 같은 세대잖아요. 저희가 힘들고 할 때 엄마

같은 마음으로 좀 보듬어주시기도 하고... 위 세대를 보고 그대로 따라 하죠, 답습하고 조언을 구하죠.(참여자 7)

신규 때 위 세대 선생님이 도움을 주신 하나 하나가 소중한 고마웠죠. 지금도 그 선생님들께서 계시니깐 서로 이야기도 하면서 의지를 많이 하죠. 이런 일이 있었는데 어떻게 해결을 했으면 좋을까요? 라고 조언도 구하죠.(참여자 8)

2) 측은하면서 닮고 싶지 않음

참여자들은 X세대가 이전에는 업무적으로 뛰어났지만 나이가 들어 Electronic Medical Record (EMR)와 같은 전산이 업그레이드 되거나 새로운 기계가 들어왔을 때 빨리 적응하지 못하고 힘들어 하는 모습에 측은함을 느끼고 있었다. 자신도 나이가 들어 신체적 노화로 업무를 빨리 적응하지 못할 수 있음을 생각해 X세대를 이해하지만 한편으로는 X세대의 그런 모습은 닮고 싶지 않다고 하였다.

위 세대 선생님들은 EMR 시스템이 조금 바뀔 때마다 바로 바로 이해하시는데 어려움을 겪는 모습을 많이 봤어요. 안되기도 하고 측은한 마음이 들어 도와드리죠.(참여자 1)

인슐린을 놓는데 돋보기 안경을 쓰고 놓는 것을 보거나 안 써본 인슐린 펜을 보고 어려워하는 모습을 보면 내가 저 연차가 됐을 때까지 계속 있을 수 있을까 싶죠. 팀으로 하다 보면 액팅을 다 뛰어야 되고 업무를 빨리 처리해야 일이 진행되는데 안된 마음이 크죠.(참여자 7)

3) 위계에 의한 강압적인 태도에 불만이 있지만 말하지 못함

참여자들은 소수의 X세대가 위계에 의한 강압적이고 무례한 태도로 후배들인 자신과 Z세대를 대하거나 고연차라는 이유로 불합리하게 업무를 전하는 모습에 불만을 느끼지만 X세대에게 속으로만 생각하고 감히 표현할 수는 없다고 하였다.

위 세대 선생님들 중에는 데스크에서 전체 인계 주면서 다리를 꼬고 인계를 주기도 하고, 자기가 가장 최고 연차라고 밑에 애들에게 말을 함부로 놓기도 하는데 그런 게 좋게 보이지는 않지만 속으로만 생각하고 말죠.(참여자 2)

연차가 있으니까 적극적으로 하지 않으면서 밑에 애가 자꾸 해주기를 바라시거든요. 병동은 돌아가야 되고 다 퇴근을 해야 되는데. 환자가 갑자기 숨 넘어가면 그 선생님은 못한다고 뒤에 있죠. 나도 못 하지만 결국 내가 가서 해야죠.(참여자 9)

Table 2. Data Analysis: Theme Clusters and Themes

Theme clusters	Themes	Formulated meaning
1. Generation X nurses: feeling close but distant	<ul style="list-style-type: none"> · Psychologically depending on them · Feeling pitiful because of their age and low work performance · Being dissatisfied with the oppressive attitude of the hierarchy, but not being able to speak out 	<ul style="list-style-type: none"> · Feeling like a mother · Taking comfort from them when having a hard time · Asking for advice · Depending on them · Observing their difficulty in learning EMR system or new machines · Feeling pitiful · Not desiring to be like them · Being dissatisfied with the attitude to treat junior nurses rudely · Being dissatisfied with the coercive attitude · Being dissatisfied with the self-indulgent attitude · Being dissatisfied with the work performance not actively doing the work but expecting junior nurses to do it · Being dissatisfied with the procrastination
2. Generation Z Nurse: Feeling distant but wishing to get closer	<ul style="list-style-type: none"> · Feel a sense of disparity · Feeling fresh · Being cautious to dealing with them because of their individualistic disposition 	<ul style="list-style-type: none"> · Feeling that they do not tolerate the unfair situations and assert themselves well · Feeling that they express by themselves well · Feeling that they are open minded and active · Feeling they acts as a novelty · Being cautious to helping them due to their individualistic disposition · Feeling that they do not want to communicate · Discovering the differences
3. Struggling between two generations but feeling confused	<ul style="list-style-type: none"> · Having efforts for generational convergence · Having difficulty in the situation of conflict between two generations 	<ul style="list-style-type: none"> · Having efforts to connect the two generations · Giving the trust and support to senior nurses · Having difficulty in take anyone's side · Being stuck in the middle and only watching it
4. Wondering whether to continue working as a nurse	<ul style="list-style-type: none"> · Feeling burdened by the increasing workload and responsibilities · Feeling skeptical due to lack of recognition and reward 	<ul style="list-style-type: none"> · Having so much work that feel like tearing oneself apart · Having more things to be responsible for · Being unable to pretend not to know · Recognizing no promotion or reward system · Worrying about whether continue to be a nurse · Having no opportunity to express opinion in the organization
5. Conforming the situation if it cannot be changed	<ul style="list-style-type: none"> · Putting up with the situation · Supporting as a colleague 	<ul style="list-style-type: none"> · Having more patience at the hospital · Having patience as a virtue · Being able to survive due to the trust and support from colleagues · Feeling a connection

EMR:=electronic medical record.

2. Z세대 간호사: 멀지만 가까워지고 싶은 존재

참여자들이 예전부터 수행하던 업무에 대해 Z세대가 받아들이지 않고 바꾸려 하는 모습에 자신의 세대와는 다르다는 생각이 들어 멀게 느껴진다고 하였다. 하지만 자신들은 하지 못했던 행동이나 아이디어를 표현하는 모습을 보고 새로움을 느끼면서 Z세대와 가까워지기 위해 노력하지만 개인주의적 성향으로 다가가기 조심스럽다고 하였다. 이에 해당하는 주제는 ‘괴리감을 느낌’, ‘나와 다른 모습이 신선함’, ‘개인주의적 성향으로 조심스러움’으로 도출되었다.

1) 괴리감을 느낌

참여자들은 시대가 변하고 Z세대의 가치관과 업무방식이 자신들 세대와는 다르다는 것을 인정하지만 부당하다고 느끼는 것이 있으면 참지 않고 자기 주장을 하거나 거부하는 Z세대의 모습에 이해가 되지 않아 자신들과 서로 어긋나 동떨어져 있는 것처럼 느낀다고 하였다.

우리는 의견 하나 내는 것도 바로 위에 선생님 거쳐서 얘기하고 위 선생님은 또 그 위에 건의를 하는데 밑에 애들은 바로 다이렉트로 수간호사 선생님 아니면 그 위에 애

기를 해요. 우린 보고하는 것도 조심스러운데 밑에 세대 들은 그런 게 없어요.(참여자 4)

(Z세대는) 자기 업무에서 과중하다고 느끼면 딱 자기 것만 한다든지 아니면 힘들다고 자기는 끝까지 할 수 없다고 아예 딱 잘라 말하죠. 똑같은 환경에서 똑같은 업무를 하는데 서로 느끼는 업무강도가 차이가 나는 건지... (참여자 3)

2) 나와 다른 모습이 신선함

참여자들은 위 세대의 눈치를 본다고 자신들이 하지 못했던 행동을 Z세대가 스스럼없이 하거나 개방적이고 적극적인 태도로 아이디어를 내는 모습에 나는 왜 그렇게 하지 못했을까 하는 아쉬움을 느끼면서 새로움을 느꼈다고 하였다.

Z세대들은 모르는 것이 있으면 바로 핸드폰 꺼내서 검색하고 바로 사진도 찍어요. 저는 오히려 그런 것들을 사용하면서 정보를 더 쉽게 취득할 수 있었음에도 불구하고 과거에는 분위기 때문에 눈치 본다고 그렇게 못해서 아쉬워요.(참여자 2)

Z세대들은 ‘어디 가니깐(다른 병원) 이렇게 하던데 우리도(우리 병동도) 이렇게 하면 안 돼요?’ 라고 하면서 기존의 업무 방식을 바꿔보자고 하더라고요. 저희는 병원에서 그냥 시키는 대로 하잖아요. 근데 밑에 애들은 기존의 방식이나 틀에 얽매이지 않고 새로운 것을 잘 갖고 오는 것 같아요. Z세대와 일할 때 그런 참신함이 있는 것 같아요.(참여자 7)

3) 개인주의적 성향으로 조심스러움

참여자들은 Z세대의 개인주의적 성향으로 먼저 다가가기 가 눈치가 보이지만 업무를 할 때는 서로 소통이 중요하고 도와주는 것이 필요하다고 생각하기 때문에 Z세대에게 자신들의 방식을 고집하기보다 그들에게 다가가기 위해 노력을 한다고 하였다.

아래 세대는 개인적인 성향 때문에 터치하는 거 싫어하는 사람도 있다 하니까 되게 조심스러워요. 밑에 애들 중에 일을 하다 보면 개인 영역을 건드리는 걸 싫어하는 사람들도 있더라고요. 그래서 일을 도와주는 것도 최대한 밑에 애들 성향을 파악하면서 조심하는 것 같아요.(참여자 8)

밑에 애들이 힘들어 보여서 같이 커피라도 마시러 가지 하기도 밑에 애들이 개인주의가 심하니깐 싫어하지 않을까 눈치도 보죠. 그래서 요즘에는 힘들어 보이면 커피 마

시러 같이 가자고 하는 대신 기프티콘(모바일 상품권)을 보내줘요.(참여자 9)

3. 중간세대로서 고군분투하지만 혼돈스러움

참여자들은 X세대와 Z세대 사이의 간극을 줄이고 서로 어울리게 하기 위해서 중간세대로서 노력하지만 두 세대의 업무 방식과 의사소통의 차이에서 오는 갈등 상황에서 어떻게 대처해야 할지 몰라서 혼란스러워하였다. 이에 해당하는 주제로 ‘세대 융합을 위해 노력함’, ‘두 세대의 갈등 상황에서 이리지도 저리지도 못함’으로 도출되었다.

1) 세대 융합을 위해 노력함

참여자들은 누가 시키지 않았지만 자신들이 X세대와 Z세대의 중간에서 두 세대 모두를 겪어봤기 때문에 그들의 특성을 이해하고 어느 한 세대도 소외되거나 상처받지 않도록 두 세대를 연결하기 위한 노력한다고 하였다.

Z세대는 ‘예전에 우리 때는 이렇게 했으니깐 그냥 해’ 라고 하면 싫어하잖아요. 그래서 우리가 X세대한테 듣고 배웠던 걸 돌려서 Z세대한테 설명해주거나 전달해주죠. 그렇게 중간에서 X세대와 Z세대가 서로를 이해하게 하려고 노력하죠.(참여자 4)

출근해서 X세대, Z세대가 같이 근무하다 하면 양쪽을 어떻게 어울려야 될지 항상 고민을 하죠. 만약에 저런차 팀 환자가 심하게 컴플레인을 한다 이리하면 사실 제가 해결을 할 수도 있지만 일부러 위 세대 선생님께 컴플레인이 너무 심하다고 얘기를 하면 그 분이 가서 환자 얘기도 들어주고 해결해주시기도 하죠.(참여자 6)

2) 두 세대의 갈등 상황에서 이리지도 저리지도 못함

참여자들은 근무 중 X세대와 Z세대 사이의 갈등 상황에서 누구 편을 들 수도 없고 두 세대의 중간에 끼어 눈치만 본다고 하였다. 두 세대의 갈등 상황에 어떻게 대처해야 할지 어렵다고 호소하면서 두 세대의 갈등 상황 속에서 자신들이 잘 대처하지 못한 것에 대한 죄책감을 드러냈다.

제가 보기에 위 세대 선생님은 자기가 원래 하는 걸 그대로 하라고 했던 건데 신규 간호사는 자기를 함부로 대한다고 얘기를 하더라고요. 저는 중간 입장이라 누구 편 들기도 어렵고, 어떻게 대처할 수가 없었어요. 그때 그 신규 간호사에게 라포를 형성해주지도 못했어요. 결국 다음

날 출근을 안 했는데 그때 제가 제대로 대응을 잘못했던 것 같다는 생각이 들어요.(참여자 3)

아래 세대는 위 세대 선생님들이 뭐라고 하실 때 자기 의사를 분명히 표현해요. 그럼 위 세대 선생님은 왜 이렇게 딱딱거리냐 식으로 이야기하죠. 그 상황에서 저는 사이에 끼어서 중재도 못하고 위 아래 눈치만 보고 있죠.(참여자 5)

4. 간호사를 계속할지 고민함

참여자들은 병원에서 연차가 올라가면서 업무적으로 능숙하지만 그로 인해 늘어나는 업무와 책임감으로 부담감을 느끼며 업무에 대한 책임감만 늘어나고 인정이나 보상이 없다 보니 회의감이 들어 간호사를 계속 할 수 있을지에 대한 고민을 한다고 하였다. 이에 해당하는 주제로 '늘어나는 업무와 책임감이 부담스러움', '인정과 보상의 부재로 회의감을 느낌'으로 도출되었다.

1) 늘어나는 업무와 책임감이 부담스러움

참여자들은 다른 세대의 업무를 도와주는 것을 당연하다고 느꼈다. 이는 X세대에게 신규 간호사 때부터 그렇게 보고, 배웠으며, 이제 업무적으로 능숙하다 보니 업무를 빠르게 파악하여 다른 세대의 업무를 분담하게 된다고 하였다. 하지만 그로 인해 업무량이 많아지게 되어 신체적으로 힘들 뿐 아니라 다른 세대의 업무에 대한 책임감마저 늘어나게 되어 부담스러워하였다.

내 일은 미뤄놓고 위, 아래 연차 일을 도와주는 그때는 진짜 내가 몸을 쪼개고 싶을 정도로 바빠요. 우리 연차쯤 되면 내 일만 하는 게 제일 좋죠. 근데 그럴 수 있나요? 내가 한 일도 책임져야 되고 남이 한 것도 책임져야 되다 보니 힘들어요.(참여자 6)

데스크 업무를 맡다 보면 근무 동안 내가 책임을 져야 하니깐 부담이 크죠. 일을 일대로 다하고 책임져야 할 일은 커지니까. 그렇다고 데스크를 잡기 전에 뭔가 교육 같은 그런 것도 없어요. 우리는 위, 아래도 다 봐줘야 하고 내 일도 해야 되고 그러니까 다 나가는 거죠.(참여자 9)

2) 인정과 보상의 부재로 회의감을 느낌

참여자들은 위로는 X세대를 보필하고, 아래로는 Z세대를 챙기면서 고군분투하고 있지만 그 노력에 대한 인정이나 보상의 부재로 동기부여가 되지 않는다고 하였다. 병원에 계속 있

어도 연차는 올라가지만 평간호사인 것은 똑같고, 조직에 의견을 제시하거나 의사결정에 참여할 기회조차 없어 병원에서 간호사로서의 역할 한계와 회의감을 느끼고 있었다.

이 연차쯤 되니까 더 위로 올라가는 길은 사실 좀 막힌 것 같고 유리천장 같은 게 느껴져요. 병원은 쳇바퀴 도는 것처럼 바쁘기는 바쁘는데 여유는 없고 허무하다는 생각이 들죠. 꼭 결혼이나 육아가 아니더라도 간호사를 계속할까에 대해 고민하죠.(참여자 6)

이걸 내가 잘 한다고 한들 승진이나 보상 이런 시스템이 있는 것도 아니니까 내가 조직에서 의견을 내거나 의사결정에 참여할 기회도 없어요. 간호사로서의 한계가 느껴지는 것 같아요. 연차가 올라가면서 위 세대 선생님들의 고민과 갈등을 옆에서 보게 되는데 저 위치가 되어도 별게 없구나라는 생각이 들면서 허무하죠.(참여자 7)

5. 바꿀 수 없다면 순응하기

참여자들은 바꿀 수 없는 상황에 저항하거나 힘든 상황에 매몰되지 않고 홀로 묵묵히 참고 견디면서 변화하는 시대와 병원 분위기에 적응하고 다른 세대와의 갈등을 피하려고 하였다. 힘든 병원 생활이지만 서로 믿고 지지해주는 동료라는 버팀목은 참여자들이 힘든 병원 생활에서 받는 스트레스와 부정적 감정을 해소시켜주는 존재인 것으로 나타났다. 이에 해당하는 주제로 '참고 견딤', '동료라는 버팀목'으로 도출되었다

1) 참고 견딤

참여자들은 바꿀 수 없는 현실을 바꾸려고 적극적으로 노력하기보다 변화하는 병원의 상황을 참고 견디면서 적응한다고 하였다.

지금까지 병원 생활을 하면서 인내심이 커진 것 같아요. 저는 그렇게 계속해와서 적응해서 그런지 몰라도 불편하다기보다 그냥 참으면서 흐름대로 가야겠다는 생각이 들어요. 괜히 앞에서 봉기를 들고 바꾸려 했다가는 다적이 될 수 있어서 그냥 참고 지나가는 거죠.(참여자 3)

우리는 누가 조금 뭐라 해도 참는 게 미덕인 그런 세대 같아요. 그때 좀 할 말이 있어도 좀 참고 묵묵하게 일을 하죠.(참여자 6)

2) 동료라는 버팀목

참여자들은 병원에서 지금까지 버틸 수 있었던 것은 옆에

서 함께 일하는 동료의 응원과 지지 덕분이라고 하였다. 병원
에서 밥도 못 먹을 만큼 업무가 바쁠 때도 있지만 서로 도와주
면서 힘든 업무를 해냈다는 생각에 공동체의 유대감과 성취감
을 느낀다고 하였다.

내가 실수를 해도 나를 내치지 않는다는 믿음이 동료들
에게 있어요. 그런 믿음이 있어서 지금까지 해왔죠. 같이
일하면서 바쁜 병동을 우리가 이렇게 잠재웠다 뭐 이런 뿌
듯함도 있어요. 나를 격려해 줄 수 있는 동기와 선배가 있
었고 못하면 못하는 대로 혼도 나지만 같이 놀러도 가고
티타임도 하면서 내가 해소를 할 수 있었죠.(참여자 7)

일이 엄청 힘들어도 같이 일하는 멤버가 마음만 맞으면
같이 으샤으샤하면서 우스개 소리도 해가면서 하다 보면
어느새 다음 번 사람이 올 차례예요. 일이 바빠서 밥을 못
먹어서 시켜 놓은 짜장면이 다 불고 있어도 그래도 행복한
거예요.(참여자 8)

IV. 논 의

본 연구는 Y세대 간호사의 병원 근무 경험을 탐색하기 위해
시도된 질적연구이다. Y세대 간호사는 X세대와 같이 근무하
면서 그들에게 의지하고 조언을 구하지만 한편으로는 나이가
들어가는 X세대의 모습에 측은함을 느끼고 닮고 싶어 하지 않
는다고 하였다. 또한 X세대가 위계적인 태도로 후배를 함부로
대하거나 업무를 전가하는 것에 불만을 느끼지만 속으로 생각
만 하고 표현하지 않은 것을 확인하였다. 이는 Y세대 간호사가
X세대에게 존중이나 배려를 받지 못한다는 감정을 많이 느낀
다고 제시한 선행연구[1] 결과와 일치하며, 논쟁과 토론을 꺼
리는 Y세대의 특성과의 관련이 있다고 생각된다[7]. 하지만 Y
세대 간호사가 조직의 위계적인 문화를 많이 지각할수록 세대
갈등이 높아지므로[11] 서로를 신뢰하고 존중하며, 참여적인
분위기를 형성하도록 세대 간의 노력이 필요할 것으로 보인다.

Y세대 간호사는 위 세대의 눈치를 보고 불만이 있어도 표현
하지 않는 자신과 달리 기존의 방식을 받아들이지 않고 변화
시키려 하고 부당한 것을 참지 않는 Z세대의 모습에 괴리감을
느끼지만 눈치 보지 않고 자유롭게 아이디어를 내고 자신의
생각을 표현하는 Z세대의 모습에 신선하다고 하였다. Y세대
간호사의 이러한 감정은 다른 세대에 비해 창의적이고 더 많
은 기술을 활용하여 업무를 빨리 끝내는 Z세대의 특성[23]에
서 기인한 것으로 생각된다.

그럼에도 불구하고 Y세대 간호사는 Z세대와 가까워지기
위해서는 함께하는 시간을 갖기 위해 노력하지만 Z세대의 개

인주의적 특성으로 벽이 느껴져 다가가기 조심스럽다고 하였
다. 이는 의사소통 방식에서 Y세대 간호사는 X세대와 비슷하
나 Z세대와는 차이가 있고[7] Z세대와 공감대가 달라서[24]
어려움을 겪는 것으로 보인다. 의사소통 방식이 다를 때 세대
간 오해와 갈등이 증가할 수 있으므로[1] Y세대 간호사는 Z세
대의 의사소통 방식을 이해하여 명확하게 상호작용할 수 있는
효과적인 의사소통 기술을 습득해야 하며, 병원에서는 세대별
의사소통 방식의 차이를 탐색하여 세대 간 화합을 도모할 수 있
는 의사소통 프로그램을 적극적으로 개발하고 시행해야 한다.

Y세대 간호사는 X세대가 베이비붐 세대와 자신들 사이에
서 가교역할을 했듯이 현재는 X세대와 Z세대 사이에서 가교
역할을 하고 있었다[7]. 하지만 두 세대의 갈등 상황에서 이러
지도 저러지도 못하고 중간에서 눈치만 보고 잘 대처하지 못
하는 상황에서 자신의 잘못이 아니지만 죄책감을 느끼고 있었
다. 이러한 상황이 지속되면 무력감으로 이어질 수 있으므로
[25] Y세대 간호사가 다른 세대 간의 갈등 상황에서 느끼는 부
정적 감정을 관리하기 위한 훈련 프로그램 및 갈등 상황에 효
율적으로 대처할 수 있는 역량 개발 프로그램이 필요할 것으
로 생각된다[12]. X세대 간호사가 Y세대와 Z세대의 업무가치
와 태도를 이해하기 어려울 수 있으므로 병원에서는 각 세대
간호사가 가장 중요하게 생각하고 우선순위에 두는 것이 무엇
인지 파악하여 고려하는 것이 필요하다[1].

Y세대 간호사는 늘어나는 업무와 다른 세대의 업무에 대한
책임감으로 부담감을 느끼고 있지만 병원조직 내에서 인정과
보상의 부재로 회의감을 느껴 간호사를 계속할지 고민하고 있
다고 하였다. 이를 고려하여 Y세대 간호사의 업무에 대한 신
체적, 정신적 부담감을 해소하기 위해 다른 세대와의 업무 역
할에 대한 정확한 지침의 마련이 필요하다[6]. 또한 Y세대 간
호사에게 인정은 강력한 업무동기이지만[4,26,27] 실제 병원
조직에서 이들이 정당한 권한과 지위를 갖지 못하고 있으며
[7] 다른 의료직종에 비해 승진이 잘 이뤄지지 않아 승진 만족
도도 낮은 것으로 나타났다[1,28].

그러므로 병원조직은 Y세대 간호사의 인정과 보상에 대한
욕구를 충족하기 위하여 부서 내 적절한 권한을 위임해야 하
고 성공적으로 관리자로서 전환할 수 있는 교육 프로그램과
의사결정과정에서 참여할 수 있는 기회를 제공해야 한다[27]. 반
면에, Z세대 간호사는 명성, 인정, 권위가 중요한 업무가치로
평가되지 않으며 Y세대와 다른 요구와 기대를 가지고 있다
[29]. 그러므로 시간이 지남에 따라 Y세대 간호사가 관리자로서
승진하고, Z세대 간호사가 연차와 경력이 쌓여 다른 세대의
동료들과 함께 일할 때 Z세대 간호사의 업무가치와 업무 우선
순위가 어떻게 변화하는지 파악하기 위한 추가적인 연구가 필

요할 것으로 생각된다.

Y세대 간호사는 힘든 병원 생활을 묵묵히 참고 견디면서 변화하는 시대와 병원 분위기에 적응하고 다른 세대와의 갈등을 피하려고 노력하였다. 이는 Y세대의 특성으로[6,7] Y세대 간호사가 신규 간호사일 때 병원 근무 경험에서도 병원 생활을 참고 견디는 것으로 나타나[26] 신규 간호사에서 업무에 능숙한 간호사로 전환되는 동안 Y세대 간호사에게 참고 견디는 것은 어떤 의미인지 파악할 필요가 있다. 마지막으로 Y세대 간호사에게 서로 믿고 지지해주는 동료는 힘든 병원 근무도 버티게 하고 부정적 감정을 해소할 수 있는 존재로 확인되었다. 이는 중간 연차 간호사[17]와, 경력 간호사[18]를 대상으로 한 시행한 연구의 결과와 일치한다. 그러므로 Y세대 간호사의 확보를 위해서는 동료와의 팀워크와 우정은 중요하므로[27] 동료와의 공동체 의식을 함양할 수 있는 세대 간 단합 프로그램이 필요할 것으로 생각된다.

V. 결론 및 제언

본 연구를 통해 Y세대 간호사는 X세대와 Z세대 사이에서 역할 혼돈과 신체적, 정신적 부담감으로 힘들어하는 것을 확인하였다. 두 세대 사이에서 고군분투하지만 그에 대한 인정과 보상이 부재하여 병원에서 간호사를 계속할지에 대한 고민을 하는 것으로 나타나 실무에서 Y세대 간호사의 유지를 위한 인정과 보상 시스템 마련이 시급할 것으로 보인다. Y세대 간호사는 힘든 병원 근무이지만 참고 견디며 동료를 통해 힘을 내어 버틸 수 있는 것으로 나타나 세대 간 화합을 위한 프로그램 마련이 필요하다. 본 연구는 편의표집을 통해 모집된 Y세대 간호사의 병원 근무 경험을 살펴본 연구이므로 실제 X세대와 Z세대 간호사의 병원 근무 경험과는 차이가 있을 수 있다. 다른 세대의 경험을 알아가는 것도 다른 세대를 이해하는데 중요한 역할을 하므로 X세대, Z세대 간호사의 관점에서의 병원 근무 경험을 비교하기 위한 추가 연구를 제언한다.

CONFLICTS OF INTEREST

The authors declared no conflict of interest.

참고문헌

1. Tan SH, Chin GF. Generational effect on nurses' work values, engagement, and satisfaction in an acute hospital. *BMC Nursing*. 2023;22(1):88. <https://doi.org/10.1186/s12912-023-01256-2>
2. Choi PP, Wong SS, Lee WM, Tiu MH. Multi-generational perspectives on the competencies required of first-line nurse managers: A phenomenological study. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 2022;19(17):10560. <https://doi.org/10.3390/ijerph191710560>
3. Huber P, Schubert HJ. Attitudes about work engagement of different generations: A cross-sectional study with nurses and supervisors. *Journal of Nursing Management*. 2019;27(7):1341-1350. <https://doi.org/10.1111/jonm.12805>
4. Stevanin S, Palese A, Bressan V, Vehvilainen-Julkunen K, Kvist T. Workplace-related generational characteristics of nurses: A mixed-method systematic review. *Journal of Advanced Nursing*. 2018;74(6):1245-1263. <https://doi.org/10.1111/jan.13538>
5. Ahn SM, Lee HZ. Generational differences between nurses focus on work value and job engagement. *Journal of Digital Convergence*. 2020;18(9):199-210. <https://doi.org/10.14400/JDC.2020.18.9.199>
6. Lee HZ, Kim YH. Generational differences in values of life and factors influencing turnover intention among Korean nurses. *Journal of Digital Convergence*. 2021;19(1):217-228. <https://doi.org/10.14400/JDC.2021.19.1.217>
7. Lee SH, Yi YJ. Work values and communication styles among Generation X, Y, and Z nurses: A cross-sectional study. *International Nursing Review*. 2024;71(1):115-121. <https://doi.org/10.1111/inr.12863>
8. Chae JH, Kim YS. A structural equation model of organizational commitment by hospital nurses: The moderating effect of each generation through multi-group analysis. *Journal of Korean Academic Society of Nursing Education*. 2022;28(3):305-316. <https://doi.org/10.5977/jkasne.2022.28.3.305>
9. Aydın A, Oflaz F, Karadağ A, Ocaklı AF, Aydın Aİ. Nursing students' career plans after graduation: Perspective from Generation Y. *Florence Nightingale Journal of Nursing*. 2021;29(3):334-341. <https://doi.org/10.5152/fnjin.2021.20138>
10. Stevanin S, Voutilainen A, Bressan V, Vehvilainen-Julkunen K, Rosolen V, Kvist T. Nurses' generational differences related to workplace and leadership in two European countries. *Western Journal of Nursing Research*. 2020;42(1):14-23. <https://doi.org/10.1177/0193945919838604>
11. Kwon JE, Kim EY. Impact of nursing organizational culture and nursing practice environment on generational conflict in organization among hospital nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2023;29(1):45-54. <https://doi.org/10.1111/jkana.2023.29.1.45>
12. Christensen SS, Wilson BL, Edelman LS. Can I relate? A review and guide for nurse managers in leading generations. *Journal of Nursing Management*. 2018;26(6):689-695. <https://doi.org/10.1111/jonm.12601>
13. Jin JO, Yi YJ. Patient safety competency and the new nursing care delivery model. *Journal of Nursing Management*. 2019;27(6):1167-1175. <https://doi.org/10.1111/jonm.12788>

14. Kim JH, Kwon HJ, Park ET, Choi HY, Lee SM. Nursing workforce supply & demand: Review and prospect in South Korea. *Korean Journal of Health Economics and Policy*. 2021;27(4): 27-49.
15. Gunay İ, Cicek Korkmaz A. Innovative leadership characteristics of Generation X and Y nurses: A cross-sectional study. *Nursing & Health Sciences*. 2024; 26(1):e13101. <https://doi.org/10.1111/nhs.13101>
16. McClain AR, Arnold A, Palokas M, Christian R. Retention strategies and barriers for millennial nurses: A scoping review protocol. *JBI Evidence Synthesis*. 2021;19(4):867-873. <https://doi.org/10.11124/jbies-20-00091>
17. Koo NY, Kwon SH. Experience of interpersonal-conflict between nurse colleagues of mid-career hospital nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2023;29(4): 421-432. <https://doi.org/10.11111/jkana.2023.29.4.421>
18. Shin CR, Yang JH. Experiences of reorganizing work life among experienced nurses with turnover intention. *Journal of Qualitative Research*. 2020;21(1):49-63. <https://doi.org/10.22284/qr.2020.21.1.49>
19. Campbell CM, Patrician PA. Generational preferences in the nursing work environment: A dimensional concept analysis. *Journal of Nursing Management*. 2020;28(4):927-937. <https://doi.org/10.1111/jonm.13024>
20. Kim BH, Kim KJ, Park IS, Lee KJ, Kim JK, Hong JJ, et al. A comparison of phenomenological research methodology: Focused on Giorgi, Colaizzi, Van Kaam methods. *Journal of Korean Academy of Nursing*. 1999;29(6):1208-1220.
21. Colaizzi PF. Psychological research as the phenomenologist views it. In: Valle RS, King M, editors. *Existential-phenomenological alternatives for psychology*. New York: Oxford University Press; 1978. p. 48-71.
22. Lincoln YS, Guba EG. *Naturalistic inquiry*. Newbury Park (CA): Sage; 1985. p. 289-331.
23. Şenyuva E. Intergenerational differences in the personal and professional values of nurses. *Nursing Ethics*. 2018;25(7): 939-950. <https://doi.org/10.1177/0969733018784688>
24. Jo EH, Lee SJ, Kim YJ. The lived-experience in communication of nurses. *Journal of Korean Nursing Research*. 2019;3(1):13-25. <https://doi.org/10.34089/jknr.2019.3.1.13>
25. Mottaghi S, Poursheikhali H, Shameli L. Empathy, compassion fatigue, guilt and secondary traumatic stress in nurses. *Nursing Ethics*. 2020;27(2):494-504. <https://doi.org/10.1177/0969733019851548>
26. Suh YO, Lee KW. Lived experiences of new graduate nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2013; 19(2):227-238. <https://doi.org/10.11111/jkana.2013.19.2.227>
27. Warshawski S, Barnoy S, Kagan I. Professional, generational, and gender differences in perception of organisational values among Israeli physicians and nurses: Implications for retention. *Journal of Interprofessional Care*. 2017;31(6):696-704. <https://doi.org/10.1080/13561820.2017.1355780>
28. Kim SH, Jeong NO. Influence of career plateau on the job satisfaction and nursing competency of general hospital nurses. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*. 2019;28(3): 138-147. <https://doi.org/10.5807/kjohn.2019.28.3.138>
29. Hampton D, Welsh D. Work values of Generation Z nurses. *Journal of Nursing Administration*. 2019;49(10):480-486. <https://doi.org/10.1097/NNA.0000000000000791>