

# 요양병원 간호사의 역할갈등 경험

## Experience of the Role Conflict of Nurses in Long-term Care Hospitals

박소은\*, 염은이\*\*  
충남대학교 간호학과\*, 청운대학교 간호학과\*\*

Soeun Park(parkse@cnu.ac.kr)\*, Eun-Yi Yeom(eyyeom@chungwoon.ac.kr)\*\*

### 요약

본 연구의 목적은 요양병원 간호사의 역할갈등 경험을 기술하기 위함이다. 연구 참여자는 요양병원에 근무 중인 간호사 9명이었으며, 자료 수집은 심층면담을 통해 이루어졌다. 수집된 자료는 Colaizzi의 현상학 연구 방법을 적용하여 분석하였다. 연구결과, 12개의 주제모음과 5개의 범주가 도출되었다. 5개의 범주는 ‘과중한 업무’, ‘불명확한 규정의 간호업무 위임’, ‘보호받지 못하는 의사영역의 업무수행’, ‘비체계적인 간호 보조 인력관리’ 그리고 ‘업무능력의 한계’로 구성되었다. 본 연구결과는 한국의 보건의로 환경을 고려한 요양병원 간호사의 업무환경 개선과 직무만족도 향상을 위한 전략 개발의 근거를 제공함으로써 요양병원 간호사의 역할정립과 업무의 질적 향상에 기여할 것이다.

■ 중심어 : | 요양병원 | 간호사 | 역할갈등 | 질적 연구 |

### Abstract

**Purpose:** The purpose of this study was to describe the experience of the role conflict among nurses in long-term care hospitals. **Method:** Data were collected through in-depth interviews with nine nurses in long-term care hospitals. Colaizzi's phenomenological method was used for data analysis. **Result:** In this study, five categories and twelve theme clusters were generated. The five categories consisted of 'Heavy workload,' 'Nursing job delegation of unclear regulations,' 'Unprotected doctor's job performance,' 'Non-systematic nursing assistants management' and 'Limit of competency.' **Conclusion:** These results will contribute to the role establishment of nurse in long-term care hospitals and the qualitative improvement of work by providing the grounds for the strategy development which improve working environment and job satisfaction of nurses in long-term care hospitals apposite to the case of Korea.

■ keyword : | Long-term Care Hospitals | Nurses | Role Conflict | Qualitative Research |

## I. 서론

### 1. 연구의 필요성

우리나라는 65세 이상 노인 인구가 2015년 기준 13.1%로 2030년에는 24.3%, 2050년에는 37.4%가 될 것

으로 추산되며 세계 최단의 고령사회 진입속도를 보일 것으로 전망되고 있다[1]. 이에 요양병원은 우리 사회가 당면한 주요 문제인 노인 돌봄을 해결하기 위한 하나의 방안으로 대두되고 있는데, 진료, 간호, 재활치료와 함께 일상생활 수행에 대한 요양서비스를 제공하는 곳으

접수일자 : 2016년 03월 14일  
수정일자 : 2016년 04월 19일

심사완료일 : 2016년 04월 19일  
교신저자 : 염은이, e-mail : eyyeom@chungwoon.ac.kr

로 노인의료체계에서 급성기 병원과 장기요양시설 사이에 위치한다[2]. 전국의 요양병원 수는 2007년 592개에서 2014년 1,337개로 2배 이상 증가하고 있으며, 요양병원에 근무하는 간호사 수도 2007년 5,531명에서 2014년 12,460명으로 급격한 증가추세를 보이고 있다[3].

요양병원 간호사는 고령의 노인환자에 대한 직접간호를 제공할 뿐 아니라, 일상 돌봄과 응급상황과 안전사고 위험에 대한 지속적인 관찰 업무를 수행하는 등 [4] 신체적, 정신적, 영적인 측면의 총체적인 돌봄을 제공해야 할 책임이 있다. 그리고 보호자의 높은 요구와 지나친 간섭에 부응하여 반복적인 설득과 경청을 해야 하고, 때로는 보호자의 분노 발산의 대상이 되고 있다 [4][5]. 또한 요양병원 간호사는 간호사 수가 부족하여 간호조무사, 요양보호사가 간호업무를 보조하고 있는 실정에서 간호 보조 인력을 교육, 감독해야 하며[4][5] 의사 인력의 부족 및 부재로 간호사의 전문성을 넘어서는 의사영역의 업무를 수행하고 있다[4-6]. 뿐만 아니라, 보건복지부에서 2013년부터 환자안전과 의료서비스 질 향상을 위하여 요양병원 인증평가를 실시하면서 간호사는 인증평가의 주요 인력으로 참여하고 있으며 이에 따른 업무 증가 또한 보고되고 있다[6-8].

요양병원 간호사가 경험하는 다양한 어려움 중에서 급성기 병원과 다른 간호 업무의 수행, 의료종사자와의 관계 등으로 인한 요양병원 간호사의 역할 갈등[6][9]의 문제는 매우 심각한 것으로 보고되고 있다. 역할갈등은 역할기대와 역할수행의 차이에서 오는 불안정한 심리적 상태로 개인적 생각, 태도, 느낌과 행위에 대하여 개인이나 집단의 기준이나 가치 등과 일치하지 않을 때 일어나는 현상이다[10]. 요양병원 간호사의 역할갈등은 직무스트레스와 직결되며 직무스트레스를 매개하여 조직몰입을 저해하고 이직의도를 높이는 주요한 요인으로 규명되고 있다[9]. 즉, 요양병원 간호사의 역할갈등에서 비롯된 직무스트레스는 간호사의 조직몰입을 낮추고 이직의도를 높여 병원과 환자 모두에게 악영향을 미치는 변수로 작용되는 것이다.

따라서, 요양병원 간호사의 역할갈등을 이해하고 이를 해결할 수 있는 방안을 마련하는 것은 매우 시급하며 중요하다. 특히 요양병원 간호사의 높은 이직률과

간호인력 수급의 어려움이 공공연한 문제가 되고 있는 현 실정에서 간호사의 인력수준 및 이직률이 노인환자의 일상생활 능력, 안전, 삶의 질 향상 등의 환자 건강결과와 밀접한 관련이 있는 점[11-15]을 고려한다면, 역할갈등 해소 방안을 마련하여 요양병원 간호사가 노인 돌봄의 질적 향상을 위한 주요 인력으로서 역할을 수행하도록 해야 할 것이다.

요양병원 간호사의 업무에 대한 국내의 선행연구는 직무만족, 소진, 이직의도 및 이에 대한 영향변수를 밝힌 연구[16-19]와 요양병원 노인 간호의 특성[4], 요양병원 간호사의 근무경험[6]을 파악한 연구가 수행되어 있다. 그러나 선행연구들은 요양병원 간호사의 역할갈등을 심도 있게 이해하는 데는 제한이 있으며, 본 연구와 같이 요양병원 간호사의 역할갈등에 초점을 두어 요양병원 간호사의 업무에 대한 정확하고 구체적인 인식을 탐색한 연구는 찾아보기 어려웠다. 따라서 본 연구는 요양병원 간호사의 역할갈등 경험을 파악하여 역할갈등을 감소시키기 위한 전략 개발에 필요한 근거 자료를 제시하고자 한다.

## 2. 연구목적

본 연구의 목적은 요양병원 간호사의 역할갈등 경험을 심층적으로 살펴봄으로써 요양병원 간호사의 역할갈등 경험의 의미와 본질을 파악하고자 함이다. 연구문제는 ‘요양병원 간호사의 역할갈등 경험은 무엇인가?’이다.

## II. 연구방법

### 1. 연구 설계

본 연구는 요양병원 간호사의 역할갈등 경험을 파악하고 기술하기 위해 현상학적 분석방법을 적용한 질적 연구이다.

### 2. 연구 참여자 선정

본 연구에서는 요양병원 4개를 선정하여 이 중 요양병원 근무경력이 3년 이상인 간호사를 편의 표집하였

다. 연구 참여자들은 본 연구의 목적과 절차에 대한 설명을 들은 후, 연구 참여에 자발적으로 동의한 총 9명으로 연령은 42세부터 64세 사이였고, 모두 전문대졸 이상이었다. 참여자들이 근무하는 요양병원은 140-450병상의 4개 요양병원들로 D광역시에 위치하고 있다. 참여자들의 임상경력은 평균 19년으로 요양병원 간호사 경력은 7년에서 11년으로 평균 9년이었다.

### 3. 연구자의 가정

연구자는 참여자의 경험에 대한 판단중지를 위해 자료수집과 분석동안 요양병원 간호사에게 가지고 있는 선 이해 및 선입견 등을 메모하였으며, 참여자 자료와 상호 비교하는 작업을 의식적으로 계속하였다. 본 연구에서의 연구자의 가정은 다음과 같다.

- 요양병원 간호사는 다양한 업무 수행을 요구받아 어려움을 겪을 것이다.
- 요양병원 간호사는 간호조무사와 업무구분이 명확하지 않아 혼란을 겪을 것이다.
- 요양병원 간호사는 직무에 대한 만족도가 낮을 것이다.

### 4. 자료수집

본 연구는 면대면 심층면담을 통해 자료를 수집하였으며, 기간은 2015년 3월부터 2015년 12월까지였다. 참여자와의 심층면담은 최소 2회에서 최대 3회 이루어졌으며, 소요시간은 50분에서 1시간 정도였다. 장소는 참여자가 근무하고 있는 기관의 사무실 또는 상담실에서 이루어졌다. 초기의 면담 질문은 “요양병원 간호사로 근무하면서 경험한 역할갈등은 어떠하였습니까?”로 시작하여 2차면담에서는 보완이나 확인을 하는 질문으로 “역할수행에 있어 가장 큰 어려움은 무엇이었습니까?”, “고충 해결방법은 어떠하였습니까?” 등이었다. 연구자는 면담을 종료 한 직후, 녹음된 내용을 여러 차례 들으면서 그대로 필사하였다.

### 5. 자료분석

본 연구는 Colaizzi[20]의 방법을 적용하여 자료를 분

석하였다.

1단계는 면담 당일에 녹음내용을 반복하여 들으면서 참여자의 진술을 그대로 필사하였다. 2단계는 면담기록을 수차례 읽어 조사하려는 현상과 관련이 있는 구절이나 문장을 찾았으며, 그 의미를 탐구하여 164개의 의미 있는 진술이 확인되었다. 3단계는 의미 있는 진술을 참여자의 언어로 요약하여 재진술로 구성하였다. 4단계는 164개의 재진술로부터 48개의 도출된 의미로 이끌어냈다. 재진술과 도출된 의미의 타당성을 비교하였으며, 48개의 의미에서 공통된 의미를 찾아 주제로 조직하고, 이를 범주화하는 과정을 거쳤다. 5단계는 도출된 의미에서 27개의 주제 (themes)를 도출하였으며, 이를 12개의 주제모음 (theme clusters)과 5개의 범주 (categories)로 조직하였다. 6단계는 요양병원 간호사 역할갈등 경험을 확인된 주제와 주제모음, 범주와 관련시켜 명확한 진술로 통합적으로 기술하였다. 7단계는 참여자 9명에게 본 연구자가 도출한 결과에 대해 동의하는지를 묻는 절차를 거쳤다.

### 6. 연구 참여자에 대한 윤리적 고려

연구자는 연구하고자 하는 기관의 간호부서장의 허락 하에 해당 기관의 요양병원 간호사에게 문서화된 연구 설명서를 통하여 본 연구의 목적과 방법 등에 대해 설명하였다. 설명을 듣고 연구 참여에 대해 자발적 동의 의사를 밝힌 자에 한하여 연구 참여자로 선정하였으며 이는 자발적 동의에 관한 연구 참여 동의서로 문서화하였다. 연구 참여를 결정한 참여자들에게 면담 내용의 녹음, 녹음된 자료의 비밀유지와 익명성 보장에 대한 사항과, 연구 종료 후 자료의 폐기에 대한 사항에 대하여 정보를 제공하였으며, 언제든지 연구 참여를 중단할 수 있음에 대하여 설명하고 이 모든 사항에 대한 정보를 제공받았음을 확인하는 서명을 받았다. 또한 참여자들에게 연구 참여에 대한 답례로 소정의 선물을 제공하였다.

### 7. 연구의 엄격성

본 연구에서는 Lincoln과 Guba[21]의 엄격성 평가기준에 따라 사실적 가치(truth value), 적용성(applicability),

일관성(consistency), 중립성(neutrality)을 기준으로 평가하였다. 사실적 가치를 확보하기 위해 연구자는 참여자 9명 모두에게 면담자료와 분석한 결과를 제시하여 연구자의 분석내용과 일치하는지에 대한 동의를 얻었다. 적용성 확보를 위해 자료가 포화될 때까지 자료 수집을 지속하였으며, 자료 분석 후 본 연구에 참여하지 않은 요양병원 간호사 2명에게 연구결과를 제시하고 공감함을 확인하였다. 일관성 확보를 위해 질적 연구 경험이 있는 간호학 교수 1인에게 의뢰하여 자료분석과 주제 범주화에 관해 자문을 받았고 분석단계에서 도출된 의미에서 주제, 주제모음, 범주의 상위단계로 맞게 구성하였는지 점검을 받았다. 중립성을 유지하기 위해 연구자는 자료수집과 분석 과정에서 요양병원 간호사에 대한 연구자의 가정과 선입견, 편견 등을 고려하였으며, 이러한 내용이 참여자와의 면담과정 중에 들어가지 않도록 지속적으로 성찰하였다.

## 8. 연구자의 훈련과 준비

본 연구자들은 노인요양병원 간호사로 근무한 경력이 있으며, 대학원 과정에서 질적 연구 교과목을 수강하였으며, 질적 연구학회 및 월레모임 등에 참여하여 질적 연구 능력 향상을 위해 지속적으로 노력해왔다. 또한, 질적 연구 경험이 있는 동료와 멘토 교수들에게 끊임없이 지도, 자문을 받고 있으며, 질적 연구 논문게재 등의 활동을 꾸준히 하고 있다.

## 9. 연구의 제한

본 연구는 연구 참여자가 D광역시의 한정된 지역에 분포된 요양병원에서 근무하는 간호사로 한정되어 있는 제한점이 있다.

## III. 연구결과

본 연구는 Colaizzi[20]의 방법으로 요양병원 간호사의 역할갈등 경험을 확인할 수 있었다. 원 자료에서 추출한 164개의 의미 있는 진술에서 48개의 구성된 의미, 27개의 주제와 12개의 주제모음, 5개의 범주를 도출하

였다[표 1].

## 1. 자료범주에 대한 결과

### 범주 1. 과중한 임무

참여자들은 인지능력과 신체기능이 저하된 노인 환자의 안전사고 발생에 대해 늘 긴장하였으며, 노인의 특성, 질환 등으로 인해 발생하는 예상치 못한 환자의 행동으로 당혹감을 경험하였다. 뿐만 아니라, 참여자들은 오래간만에 방문하는 보호자의 비현실적인 요구와 지나친 역할 기대로 인해 좌절과 어려움을 겪었다. 그러나 참여자들은 노인 환자의 손발이 되어 일상생활의 사소한 모든 것을 일일이 보살피는 역할이 노인 돌봄의 특성이며 전인간호를 수행하는 것이라 인식하였으나, 인증평가 준비, 행정업무 등으로 인해 이를 제대로 수행하지 못하는 것에 대해 갈등하였다. 또한, 참여자들은 종합병원에서는 시행하지 않았던 물품소독, 청소, 환경관리 등의 업무와 원무과, 사회복지과 등의 타부서 업무 또한 수행해야하는 상황에 처하면서 역할의 과중함을 느끼게 되었다.

### 주제모음 1. 노인 돌봄의 어려움에 직면함

‘노인 돌봄의 어려움에 직면함’은 ‘안전사고 위험으로 긴장함’, ‘환자의 부적절한 언행을 수용함’, ‘보호자의 기대가 지나침’의 주제로 구성되었다. 참여자들은 치매나 중풍과 같은 질환을 가지고 있어 독립적으로 생활하기 어려운 노인 환자들의 질식, 낙상 등의 안전사고 발생 우려로 늘 긴장 속에서 업무를 수행하였으며, 특히 자기주장과 고집이 강하며 때로는 무례하고 공격적인 노인환자의 언행을 수용해야 하는 상황에 처하였으며, 보호자의 과한 요구, 억지, 분노 등을 마주하며 허탈감과 회의를 느끼기도 하였다.

요양병원에서는 가장 큰 부분이 낙상사고예요 낙상 사고로 많이 골절도 되고... 이런 일이 반복되면 ‘내가 그 순간순간 일을 제대로 못하고 있었기 때문에 이런 사고들이 일어나나’ 하는 자책이 많이 들어요 낙상 때문에 가장 신경 쓰이고 이게 큰 어려움이에요.(참여자 2)

우리가 정말 잘 하다가도 간혹, 환자들 피부까지는 매일 못 보잖아요 보호자가 오셔서 발견할 수 있는 경우가 있어요 피부가 왜 이러냐, 너네들 뭐했냐, 원장님한테 쫓아가서 뭐 이런 병원이 다 있냐고 그럴 때 굉장히 허탈하고 정말 다운되죠 우리가 죄송하다고 하는데도 그걸 이해를 못할 때는 정말 답답하고 회의를 느낄 때가 있어요.(참여자 9)

### 주제모음 2. 간호 인력이 부족함

‘간호 인력이 부족함’은 ‘인증평가 준비로 바쁨’, ‘일일이 보살필 시간이 없음’의 주제로 구성되었다. 참여자들은 최근 요양병원의 인증평가도입으로 인해 간호사의 업무가 가중되는 것에 대한 어려움과 불만을 강하게 호소하였다. 또한, 참여자들은 노인의 질병관리 뿐 아니라, 일상생활 관리와 정서적 지지 등의 전인간호 제공이 노인환자를 돌보는 간호사의 주요한 역할임에도 불구하고 이를 제대로 할 수 없는 여건 속에서 갈등하였으며, 환자와 대화하거나 곁에 있을 시간이 부족한 것을 안타까워하였다.

요양병원에서는 잘 주무시는지, 잘 잡수시는지, 대소변 잘 처리됐는지 이런 거 확인하는 게 사실은 최고일 것 같아요. 우리가 가서 손 한번 잡아주고 하면 진짜 너무 좋아하시거든요. 우리가 진짜 전인간호, 정신적인 지지라든지... 이런 것들을 다 해줘야 해요. 그리고 이제 요양병원도 인증을 받아야 되잖아요. 인증을 받아야 되는 압박감? 굉장히 부담스럽더라고요. 행정업무도 많아졌어요. 수간호사나 일반간호사나 진짜 시간이 더 없어졌어요.(참여자 9)

### 주제모음 3. 간호전문 서비스 외의 업무를 수행함

‘간호전문 서비스 외의 업무를 수행함’은 ‘간호보조업무 수행’, ‘타부서업무를 수행함’의 주제로 구성되었다. 요양병원은 종합병원과는 달리 간호업무의 특수성과 전문성이 부재하며 간호사와 보조인력, 행정직원 간의 업무의 구분이 명확하지 않았다. 이에 참여자들은 간호보조업무와 타부서의 업무 등의 간호전문 서비스 외의 잡다한 역할을 수행하면서 업무 부담감과 혼란을

토로하였다.

종합병원에서는 스페셜하게 분리를 시켰던 말이지요. 근데 지금은 만약 수술실이라고 하면 린넨까지 빨아야 되고 청소까지 해야 하는 상황이잖아요. 그리고 환자 케어에 직접적인 일이 아닌 일들, 보호자들이 와서 돈 없다고 얘기하면 그것도 내가 하고, 야간에는 원무과 전화가 이리로 들어오니까 안내까지 내 일이고, 마지막에 장례절차까지 상담해야 되지요.(참여자 4)

### 범주 2. 불명확한 규정의 간호업무 위임

참여자들은 요양병원에서 간호사 인력충원이 어려워 간호사 업무의 많은 부분을 간호조무사에게 위임하거나 분담하여 수행되는 것은 불가피한 일이라고 하였다. 그러나 참여자들은 간호조무사가 전문지식보다는 경험이나 훈련된 기술에 주로 의존하며 상황대처에 미숙할 뿐 아니라 문제해결에 소극적인 태도를 보이는 것을 경험하였다. 또한, 간호업무에 대한 정확한 구분이나 간호조무사에 대한 실무교육이 부재한 상태였다. 이에 참여자들은 간호조무사가 하나의 간호 인력으로서 환자를 관리할 의지와 능력을 갖추고 있지 못하다고 인식하며 환자간호의 질적 저하를 걱정하게 되었으며, 간호조무사가 수행한 간호업무를 일일이 확인해야 하는 이중부담을 감수해야 했다. 그럼에도 불구하고 요양병원에서 간호사와 간호조무사가 동일한 간호 인력으로 취급되고 있는 현실적 여건에 참여자들은 전문직으로서의 간호사 위상이 하락되는 것을 느꼈으며 자존감이 손상되었다.

### 주제모음 1. 환자간호의 질 저하가 걱정됨

‘환자간호의 질 저하가 걱정됨’은 ‘간호조무사는 지식보다 경험에 의존함’, ‘간호조무사는 상황대처능력이 부족함’, ‘업무구분이 모호함’의 주제로 구성되었다. 참여자들은 현재 간호조무사학원의 교육체계가 다소 미흡할 뿐 아니라 간호조무사가 단지 기술만을 습득하는 수준으로 업무를 수행한다고 인식하였다. 또한 간호조무사가 상황 판단력이 부족하고 응급상황에서 당황하는 등의 모습을 접하면서 이들에 대한 실망과 부정적인

신입건을 형성해 가고 있었다. 이에 참여자들은 환자간호의 질적 저하를 걱정하게 되면서 간호업무에 대한 명확한 구분, 특히 반드시 간호사가 해야 할 일에 대한 규정의 필요성을 강조하였다.

식사하면서 asphyxia되는 상황이 있으면 일단 침착하게, 어떻게 대처 하겠다 이런 생각을 해야 하는데 그냥 우왕좌왕하고...그러니까 대처하는 능력은 떨어진다고 생각해요.(참여자 1)

간호사, 조무사 함께 근무하면서 간호판단은 간호사가 하고, 단순기술이 필요한 간호업무는 조무사를 시키고, 이런 식으로 해야 돼요 그런데 인력이 부족해서 evening, night때 간호조무사끼리 근무한다던지 하면 뭔가 틀이 깨져서 엉망진창이 될 거라고 생각해요.(참여자 2)

간호사와 간호조무사가 반드시 해야 할 일, 안 해야 될 일 같은 규정, night 때 꼭 간호사와 조무사가 함께 근무하는 형태의 규정이 필요하다고 생각해요(참여자 6)

### 주제모음 2. 책임은 간호사의 몫

‘책임은 간호사의 몫’은 ‘간호조무사는 문제해결에 소극적임’, ‘간호조무사의 업무수행을 확인함’의 주제로 구성되었다. 참여자들은 간호조무사가 문제발생 시 상황에 대한 단순보고만을 수행하고 간호사에게 의존하는 경향이 있으며, 다소 사명감이 부족함을 걱정하였다. 이에 참여자들은 간호조무사가 단독으로 수행하는 간호업무에 대해서 확인이 필요하다고 인식하였으며, 간호업무의 위임이나 분담에 대한 법적, 제도적 기준이 모호한 상태에서 모든 책임은 간호사의 몫이라는 생각을 펼쳐버릴 수 없었다.

인공 도뇨관을 가지고 있는 환자가 소변이 새요 그러면 ‘소변이 새요 막혔어요.’ 이게 끝이에요 더 이상의 관심이 없어 보이고 책임의식이 부족하다는 생각이 들어요(참여자 4)

간호조무사가 하고 오면 꼭 한 번 가서 확인하고 오고 그랬어요. 잘했는지 안했는지. 불안해서요 내가 불안해서요(참여자 3)

### 주제모음 3. 간호전문직 위상이 저하됨

‘간호전문직 위상이 저하됨’은 ‘동일한 간호 인력으로 인식됨’, ‘자존감이 떨어짐’의 주제로 구성되었다. 현재 간호사와 간호조무사는 의료법상 요양병원에서 양적으로 동일한 간호 인력으로 취급되고 있으며 임상현장에서 호칭의 차이도 없으며 자질이나 능력 차이를 인정받지 못하는 상황에 있었다. 또한 간호조무사가 환자를 대하는 태도가 부적절하고 보호자에 대한 응대가 무성의하여 불만이나 불신 등이 초래되는 상황을 보면서 요양병원의 전반적인 간호 인력에 대한 신뢰가 떨어짐을 느꼈다. 또한, 참여자들은 요양병원 간호사에 대한 일반인의 시선을 의식하면서 자존감이 손상되었다.

종합병원에서는 간호조무사들한테 무슨 무슨 씨...호칭부터 일 자체가 완전히 구분이 되어있었는데, 요양병원은 의사들도 조무사를 간호사라고 부르고, 조무사하고 간호사하고 동급이 돼버린 거예요 이걸 받아들이기가 굉장히 어렵고 이것 때문에 갈등이 심하죠(참여자 1)  
보호자가 환자상태를 문의할 경우에도 간호조무사는 책임 있는 말을 못해주니까 보호자들 신뢰가 많이 떨어지지요(참여자 2)

### 범주 3. 보호받지 못하는 의사영역의 업무수행

참여자들은 요양병원에서 수련의 부재로 인해 간호사가 간호의 전문성을 넘어 고도의 전문성이 요구되는 의사 영역의 업무를 수행하는 것에 부담을 느끼고 있었다. 또한, 참여자들은 환자에 대한 간호사의 보고가 의사 처방에 영향을 미친다는 것을 인식함에 따라 의사 처방에 대한 간호사의 요구와 개입에 대해 갈등하면서도 환자 상태변화의 세밀하고 정확한 보고에 대한 책임감을 가지게 되었다. 또한, 참여자들은 의사 영역의 업무를 수행하면서 실수나 판단 오류, 환자상태 악화 등의 걱정과 두려움을 떨칠 수가 없었으며, 불가피한 상황에서 수행한 자신의 업무에 대해 법적으로 보호받지 못하는 현실을 불안과 무기력 속에서 감수하여야 했다. 이에 참여자들은 시간이 흐를수록 환자관리 및 현장을 지키는 책임감과 의사 영역의 업무를 수행하는 것 사이에서 갈등과 회의가 깊어지게 되었다.

### 주제모음 1. 수련의의 업무를 대신함

‘수련의의 업무를 대신함’은 ‘간호사의 보고가 의사 처방을 결정함’, ‘응급상황을 수습함’의 주제로 구성되었다. 참여자들은 수련의가 없는 요양병원에서 비위관 삽입, 기관 절개관 교환, 욕창치료 등의 업무를 간호사가 시행하고 있었으며, 환자의 전일 의사 처방이 반복되고 환자상태를 세밀히 알지 못하는 당직의에게 보고하는 상황에 있었다. 또한, 참여자들은 응급상황에서 의사 처방을 즉시 받을 수 없으나, 현장에서 속수무책으로 마냥 있을 수도 없는 상황을 호소하며 간호사의 전문성을 넘어서는 의료행위를 할 수 밖에 없다고 토로하였다.

의사 일을 많이 겸해서 하고 있잖아요 그 부분에 항상 갈등을 가지면서도 해결을 못하고, 그냥 묵묵히 해내고 있죠 간호사를 정말 의사에 준해서 약 처방이라든지, 이런 것까지 다 기억하고 본인들이 누락하더라도 간호사가 찾아서 하는 것까지 요구를 하니깐 간호사들은 헉헉덜 수 밖에 없더라고요 의사 일을 하다가 우리 일이 안 되면 또 막 뭐라고 하잖아요(참여자 9)

응급상황에서 우선은 환자하고 가까이 있는 사람이 우리니까 우리가 ambu를 짜고 산소를 투여하고 약도... 일단 주고 올 때까지는 해결을 하는 거예요 간호사가 의사 선을 안 넘어야 하는걸 알아요 그러면서도 산소를 틀고 있어요 그런 게 부담스럽지요(참여자 4)

### 주제모음 2. 사고위험을 감수함

‘사고위험을 감수함’은 ‘문제발생이 두려움’, ‘법적으로 보호받지 못함’의 주제로 구성되었다. 참여자들은 불가피한 상황에서 의사 영역의 업무를 수행하고 자신의 판단에 대해 자신이 없어 시행 후 환자 상태 변화를 불안한 마음으로 주시하였다. 그리고 참여자들은 자신들의 이러한 업무수행이 법적으로 보호받지 못하며 책임은 어차피 간호사가 져야 함을 무기력하게 토로하였다.

내가 실수한 거 아닌가 하는 생각, 잘못 줘서 그런 거 아닌가 하는 불안감, 죄책감 그런 거요 우리가 의사 업무를 받으려고 해서 받는 게 아니라. 상황에서 어쩔 수

없이 그렇게 한 건데도 만약에 법적으로 문제가 있으면 우리가 감수를 할 수 밖에 없는 부분이지요(참여자 1)

### 범주 4. 비체계적인 간호 보조 인력관리

참여자들은 간호 보조 인력에 대한 기본업무 오리엔테이션, 교육 담당자 배정 등의 체계적인 인력 관리제도가 없을 뿐만 아니라, 간호업무와 잡다한 업무를 혼자 모두 처리하면서 이들을 관리할 시간적인 여력이 없는 현실을 안타까워했다. 나아가 간호 보조 인력이 나이가 많으며 용역직원인 경우에는 이들에 대한 지시감독이 조심스럽고 꺼려했다. 또한, 참여자들은 간호 보조 인력들이 경력을 우선시하고 공사의 경계를 지키지 않는 등 직무에 따른 위계나 지위에 대한 인식이 부족하여 이들을 관리하기가 더욱 힘들고 곤란하였다.

### 주제모음 1. 체계적인 관리 여건이 미흡함

‘체계적인 관리여건이 미흡함’은 ‘보조 인력의 교육이 부족함’, ‘시간이 없음’, ‘지시감독이 불편함’의 주제로 구성되었다. 참여자들은 간호 보조 인력의 단순간호업무에 대한 관리가 중요함을 인식하면서도 다만 문제 발생 시 사후 지적만을 수행하고 사전의 체계적인 교육이 없으며 업무 확인 등의 관리가 소홀함에 안타까움을 호소하였다. 뿐만 아니라 참여자들은 간호 보조 인력이 나이가 많으며 용역직원이기 때문에 관리주체가 불명확하여 이들에 대한 지시감독이 마음에 걸리고 신경 쓰였다.

환자가 오면 환자에 대한 정보를 공유하면서 우리가 간병사에게 무엇 무엇을 해줘야 되고, 이 환자에게 가장 필요한 게 뭔지, 그런 최소한의 멘트가 있어야 되고, 교육이 있어야 되고 지금 얼마나 주먹구구식예요 그런 과정이 빠진 상태잖아요(참여자 6)

간병인들이 원칙을 벗어나서 한다고 해도 우리가 알 길이 없어요 지금 당장 위급한 환자들 보기도 바쁜데, 기저귀 갈고 체위변경하고 그런 것까지 내가 쫓아다니면서 확인하기가 좀 어려운거예요 그냥 그분을 믿는 거고, 조금 관리, 감독에서 내가 소홀한 부분이죠(참여자 4)

**주제모음 2. 직위체계에 대한 인식이 부족함**

‘직위체계에 대한 인식이 부족함’은 ‘기관경력을 우선시함’, ‘공사 관계를 넘나들음’의 주제로 구성되었다. 참여자들은 경력이 많은 간호조무인력이 신규 간호사에게 업무를 지시하거나 자신들의 기관 경력을 실력으로 인식한다고 보았다. 또한 참여자들은 간호 보조 인력을 관리하는 데에는 사적인 친밀함이 오히려 방해가 되며 적절한 거리를 유지하는 것이 좋다는 생각을 가지고 있었다.

AN, RN 물론 구분은 있는데, 너무 이걸 따지면 따돌림 받아요. AN이 오래됐으니까 RN보고 쌤 목록하는데 가서 같이 도와주세요 드래싱하세요 먼저 온 사람이 텃새를 부리는 거예요 그러니까 종합병원에 있었던 간호사들은 융화도 못하고 견디지를 못하죠(참여자 8)

너무 가까운 사이면 사실 시키기가 좀 어려운 문제들이 있어요 그리고, 너무 가깝게 지내고 너무 친숙한 얘기를 하다보면, 좀 무시한다고 해야 되나? 업무가 뒤죽박죽 될 수가 있기 때문에 적절한 선을 지켜야 된다고 생각하고 노력하는 편이에요(참여자 2)

**범주 5. 업무능력의 한계**

참여자들은 노인환자의 질병이 매우 다양하고 중증도가 높아지고 있어 노인환자에게 수준 높은 간호를 제공하기에는 자신들의 경험, 지식, 전문적 술기가 매우 부족하다고 인식하였다. 이에 참여자들은 요양병원 간호사의 역량강화 나아가 노인 간호의 질적 향상을 위한 병원내외의 차별화되고 체계적인 교육의 필요성에 대해 강조하였다. 그러나 노인 간호의 특수성을 고려한 교육이 부족하고 학습 기회가 충분히 제공되지 않는 환경적 여건에 대해 불만을 가지게 되었다.

**주제모음 1. 질적 간호의 역량이 부족함**

‘질적 간호의 역량이 부족함’은 ‘다양한 질병 간호에 자신이 없음’, ‘응급상황 대처능력이 떨어짐’의 주제로 구성되었다. 참여자들은 노인 환자들이 가지고 있는 다양한 질병에 대한 경험과 지식이 부족하여 가장 기본이 되는 프로토콜에만 의존하여 업무를 수행하게 되었다.

이에 참여자들은 점차 응급상황 대처에 자신이 없어져 중환자가 많은 병동의 근무를 꺼리는 자신을 마주하면서 노인 환자의 질적 돌봄에 대한 자신의 간호역량이 부족함을 느꼈다.

중환환자들이 있는 부서는 부담스러워요 대처능력도 떨어지고, 일단 스트레스를 많이 받으니까요 무슨 일이 딱 닥치면 이걸 뭘 해서 도와줘야 될 지 막막할 때가 있어요 사실 제가 할 수 있는 건 다 했다 싶은데, 환자는 너무 힘들어하고, 분명히 프로토콜대로 하긴 했는데, 해결되지 않을 때는 막막해요(참여자 2)

**주제모음 2. 자기개발 기회가 부족함**

‘자기개발 기회가 부족함’은 ‘체계화된 실무교육이 부족함’, ‘교육 참여 여건이 열악함’의 주제로 구성되었다. 참여자들은 대부분의 종합병원에서 간호사를 대상으로 시행되고 있는 직무교육, 집담회 등이 이루어지지 않으며 근무여건상 도움이 되는 보수교육을 받을 수 없는 현실에 대한 문제점을 제기하였다. 또한, 현재의 협회나 유관단체들이 요양병원간호사의 역량을 강화시킬 수 있는 보수교육을 제공하고 이를 참여자들이 적극적으로 학습할 수 있는 환경적인 여건이 개선되기를 요구하였다.

종합병원은 간호사가 주도해서 한다든가. 과별로 의사하고 한다든가 일주일에 몇 번씩 하더라도 우리는 자주는 못하더라도 한 달에 한 번이라도 이루어졌으면 좋겠어요(참여자 3)

12월인데 아직 보수교육을 못 받았으면 아무거나 받아야 해요. 하루에 오프 받을 수 있는 인원은 두 명으로 제한되어 있으니까 받고 싶은 교육도 갈 수가 없어요 인터넷으로도 들어봤는데 그렇게 효과적이지 않았어요 이제 노인 병원이 많이 생겼으니까 일반적인 보수교육이 아니라 노인 병원 간호사들에게 도움이 되는 교육이 정말 필요해요(참여자 4)

**2. 요양병원 간호사 역할갈등 경험의 본질적 구조**

참여자들은 인지능력과 신체기능이 저하된 노인 환



자의 질식, 낙상 등의 안전사고 발생 우려로 항상 긴장되었으며, 예상치 못한 노인 환자의 부적절한 행동을 관리하는 것이 힘들고 부담스러웠다. 게다가 보호자의 비현실적인 요구, 분노, 지나친 역할 기대로 인해 어려움을 겪었다. 한편, 참여자들은 인증평가 준비, 행정업무 등으로 인해 소소한 일상생활 관리와 정서적 지지 등의 노인 돌봄을 제대로 수행하지 못하는 현실을 안타까워하며 갈등하였다. 또한 참여자들은 간호업무의 전문성이 보장되지 않는 상황에서 간호보조업무, 타부서업무 등을 함께 수행하면서 역할의 과중함과 혼란을 느끼게 되었다. 또한, 참여자들은 간호인력 수급의 문제로 상당히 많은 부분의 간호업무를 간호조무사에게 위임, 분담하고 있다는 것을 이미 알았음에도 불구하고, 간호행위 구분과 위임정도가 불명확하며 간호조무사에 대한 실무교육도 제대로 이루어지지 않은 채 간호업무 분담이 이루어지고 있는 현실에 마음이 무거웠다. 간호조무사는 전문화된 간호교육을 받지 않아 간호지식이 부족하였으며, 응급상황에 대처하는 능력이 미흡할 뿐 아니라 문제해결에 소극적으로 임하여 참여자들은 환자 간호의 질 저하를 우려하였다. 뿐만 아니라 참여자들은 간호조무사의 업무능력과 태도에 한계가 있음을 인식하고 그들의 간호행위 결과를 일일이 확인해야 하는 부담 또한 지고 있었다. 그럼에도 불구하고 간호사와 간호조무사는 동일한 간호 인력으로 인식되며 간호조무사로 인해 간호 인력에 대한 환자와 보호자의 불만 등의 상황을 마주하면서 간호사로서의 자존감이 손상되었으며 간호전문직의 위상이 저하됨을 느꼈다. 한편, 참여자들은 전공의가 없는 요양병원에서 다양한 의료처치를 수행하였으며 의학적 판단, 응급상황 수습 등의 의사영역의 업무 수행을 피할 수 없었다. 참여자들은 법적으로 보호받지 못하는 의사업무를 수행하면서 판단 오류, 환자상태 악화 등의 문제발생에 대한 불안감을 떨칠 수가 없었으며, 시간이 흐를수록 환자관리에 대한 책임감과 의사업무 수행 사이에서 갈등과 회의가 깊어지게 되었다. 참여자들은 요양보호사, 간병인 등의 간호 보조 인력에 의해 대부분 제공되고 있는 단순간호업무에 대한 질 관리가 필요함을 강조하였으나, 직원교육 체계의 부재, 시간의 부족, 교원령의 용역직원 등의

이유로 관리의 어려움을 겪고 있었다. 뿐만 아니라 참여자들은 간호 보조 인력들이 직종의 구분보다 나이와 기관경력을 우선시하며 간호사의 지시감독을 탐탁하지 않게 여기거나, 공사 관계에 대해 적정한 선을 지키지 않음에 대한 고충을 호소하였다. 그러나 무엇보다도 참여자들은 노인환자의 질병이 매우 다양하고 중증도가 높아지고 있는 상황에서 노인환자 간호에 대한 업무능력의 한계를 경험하였다. 참여자들은 자율적인 업무를 수행하는 경우 다양한 경험, 지식, 전문적 술기 등이 부족하여 자신감이 없었으며, 응급상황 대처와 중환자 간호가 스트레스가 되었다. 이에 참여자들은 노인 간호 실무에 대한 병원내의 전문적인 교육과 운영체계의 부재에 대해 강한 아쉬움을 토로하였으며, 최근 증가하고 있는 요양병원간호사를 고려하여 협회나 유관기관 차원의 차별화되고 체계적인 보수교육의 활성화와 이에 대한 학습기회 확대를 희망하였다. 참여자들은 이를 통해 노인 간호의 질적 향상과 요양병원 간호사의 역량강화를 기대하였다.

#### IV. 논 의

본 연구는 요양병원 간호사의 역할갈등 경험을 탐색하여 기술하고자 현상학적 연구방법을 이용하여 분석하였고 그 결과 ‘과중한 임무’, ‘불명확한 규정의 간호업무 위임’, ‘보호받지 못하는 의사영역의 업무수행’, ‘비체계적인 간호 보조 인력관리’, ‘업무능력의 한계’의 5가지 범주가 나타났다.

본 연구의 첫 번째 범주는 ‘과중한 임무’로 나타났다. 참여자들은 언제든지 발생할 수 있는 노인 환자의 안전사고, 부적절한 이상 행동, 보호자의 지나친 기대를 관리하는 것이 어렵고 부담스러웠다. 이는 요양시설 및 병원간호사의 노인환자 간호업무에 대한 부담감을 보고한 연구[22][23]와 유사한 결과이며, 요양병원 간호사가 노인에 대한 지식수준이 높지 않고, 부정적 태도를 가진다는 점[24]과 보호자의 분노발산 대상이 되는 것으로 인해 어려움을 겪고 있는 점[4]을 고려할 때, 노인 환자에 대한 지식과 태도를 증진시키고 환자와 보호자

관리로 인하여 발생하는 어려움을 적절히 관리할 수 있도록 돕는 교육이 필요하다. 또한, 참여자들은 간호 인력이 충분하지 않은 여건에서 인증평가 준비, 간호 보조업무를 포함하여 타부서의 행정 업무까지 도맡아 하고 있는 것으로 나타났는데, 이는 급성기 병원과는 다른 업무에 대한 부담이 크다는 보고[6][8]와 일치하는 결과이다. 이러한 업무 부담감은 요양병원 간호사가 소진할 수 있는 주된 요인이 되며[5][6], 직무에 대한 만족감 저하, 환자에 대한 무관심을 초래하며 나아가 간호의 질에 부정적인 영향을 미칠 수 있다[5][18][22]. 그러므로 간호사가 제 역할을 수행할 수 있도록 충분한 간호 인력의 확보가 필요하며 요양병원 직원의 업무규정에 대한 제도적 기반을 마련하는 것이 필요할 것으로 사료된다.

본 연구의 두 번째 범주인 ‘불명확한 규정의 간호업무위임’에서 참여자들은 간호 보조 인력이 간호사 역할을 대신하고 있는 요양병원의 현실 속에서 이들에게 상당한 부분의 간호업무를 위임하지만, 위임에 대한 명확한 기준도 모호하여 혼란스러웠으며 간호 보조 인력이 수행하는 업무의 한계를 인식하였다. 이에 참여자들은 간호의 질 저하를 걱정하며 결국 간호사들의 책임만 가중되는 것을 호소하였다. 또한, 참여자들은 간호조무사들과 동일한 인력으로 취급되면서 간호전문직 위상에 대한 의문과 자존감 상실을 보이고 있었다. 이러한 결과는 요양병원 간호사와 간호조무사와의 간호업무성분에 차이가 있으며[25][26], 간호업무의 위임정도가 높을수록 간호사의 전문직 정체성에 부정적인 영향을 미치고 직무만족도를 저하시킨다는 보고[19]와 같은 맥락의 결과로 보인다. 요양병원의 간호인력 산정기준에 간호조무사가 간호사의 대체인력으로 인정된 2008년 이후 간호사와 간호조무사와의 역할정립과 위임의 규정 등에 대한 필요성이 꾸준히 제기되어 왔으나[4][19][25] 간호인력 수급의 문제로 인해 지금까지도 해결되지 못한 채 여전히 요양병원 간호 인력의 당면과제로 남겨져 왔다. 그러나 2015년 12월, 간호사 업무에 간호조무사가 수행하는 간호사 보조업무에 대한 지도가 포함되고 간호조무사에 의한 간호사 업무 대체는 의원급 의료기관에만 한정하는 내용의 의료법 개정안이 국회 본회의에

통과되어[27] 간호업무의 보조체계를 명확하게 구축하고 요양병원 간호업무 위임의 정의, 범위, 책임, 절차 등에 대한 법적, 제도적인 구체적 기준 수립의 토대가 마련되었다. 따라서 요양병원의 전문 간호 인력확보의 문제 뿐 아니라, 간호 인력의 직종별 업무내용과 범위 등에 대한 명확하며 세밀한 규정이 시급히 병행되어야 할 것이며, 위임업무와 간호 보조 인력의 지도권에 대한 엄격한 질 관리가 필요하다. 또한 요양병원의 간호 인력들이 위임에 대해 명확히 인식할 수 있도록 교육을 제공하고 요양병원 간호사가 효과적인 위임과 감독 수행기술을 학습할 수 있도록 지원체계를 마련하는 것은 요양병원 간호사들의 직무만족 향상을 도모하는 구체적인 방안이 될 것이다.

본 연구의 세 번째 범주인 ‘보호받지 못하는 의사영역의 업무수행’에서 참여자들은 요양병원의 의사 수가 급성기 병원에 비해 적고 수련의 부재로 인해 욕창 치료, 기관 절개관 교환, 비위관 삽입, 남자 유치 도뇨 등의 처치를 수행하였으며, 의사가 상주하지 않는 시간에 응급상황이나 사고가 발생할 경우 환자처치와 간호, 보호자 설명 등에 관한 일차적인 의사결정을 담당하였다. 참여자들은 법적으로 보호받지 못하는 의사업무를 수행하면서 항상 예기치 못한 문제발생에 대한 불안감을 가지고 있었다. 이는 요양병원 간호사가 ‘응급상황 시 의료진 인력이 부족할 때’, ‘의사가 없는 상황에서 환자 상태에 대한 즉각적인 판단을 내려야 할 때’ 직무스트레스가 높다는 보고[4][8]와 요양병원 간호사들이 의사에의 보고부터 현장을 지키는 책임자의 역할까지 부담이 매우 크며 판단 오류나 실수에 대한 걱정과 좌절감을 경험한다는 보고[4]와 일맥상통하는 결과이다.

간호사가 경험이나 지식이 부족한 상황에서 스스로 판단하고 의사결정을 하는 업무를 수행하면서 느끼는 부담감과 이러한 과정들을 뒷받침하는 제도나 권한이 보장되지 않는 업무환경은 간호사의 이직의도를 높인다[5]는 점으로 미루어 볼 때, 이러한 역할갈등은 요양병원 간호사의 간호업무수행과 간호 인력 수급에 영향을 미칠 것으로 판단된다. 한국의 요양병원은 의료최고도부터 신체기능 저하군까지 다양하고 복잡한 의료요구를 가진 노인환자를 대상으로 하는 반면, 의료 인력

표 1. Categorizing

Categories	Theme clusters	Themes
Heavy workload	Having difficulties in nursing practice due to elderly specified problems	Being nervous due to higher potential of safety accident
		Inappropriate manner of elderly patients
		High expectation of patient's family
	Nursing staff shortage	Being busy preparing the health care accreditation
		Having no time to nurse in detail
Performing tasks other than nursing practice	Covering the job of <sup>1</sup> NAs	
	Performing extra work from other department	
Nursing job delegation of unclear regulations	Low quality of care caused by delegated work to NAs	Thinking that NAs depend on experiences than knowledge
		Thinking that NAs are lacking coping capabilities
		Thinking that role is ambiguous between <sup>3</sup> RNs and NAs
	Taking the responsibility of NAs' performance	Thinking that NAs are passive to resolve problems
		Making certain NAs' performance
	Falling professionalism in nursing	RNs being regarded as the same human resource with NAs
		Falling self esteem
Unprotected doctor's job performance	Covering doctor's area	Doctor' s decision making is heavily relied on nurse' s report
		Handling the emergency without doctor' s presence
	Taking the risks of unpredictable accidents	Being afraid of encountering unexpected outcomes
		Not being protected by the law
Non-systematic nursing assistants management	Insufficient management system	Lack of education program targeting HCWs and NAs
		Lack of time for supervising
		Feeling discomfort in supervising and delegation
	Insufficient awareness of the hierarchy	Difficult to control experienced NAs and HCWs
		The intimate relationship between RNs and NAs affects work and management of nursing assistants
Limit of competency	Insufficient competency of nursing care quality	Lack of competence in caring for variety of disease
		Lack of competence in coping emergency
	Insufficient chance of career development	Not systemized practical education for RNs
		Lack of education program designed for RNs

\* <sup>1</sup> NA : Nurse's aide, <sup>2</sup> HCW : Health care worker, <sup>3</sup> RN : Registered nurse

은 급성기보다 완화된 기준을 적용하여 최소한의 인력 배치로 인한 의료서비스 질 저하문제가 초래되고 있으며, 이의 해결을 위한 요양병원의 적정수준 인력배치를 위한 정책수립이 요구되고 있다[2][28]. 따라서 요양병원 인력제도의 개선은 우리나라 요양병원 의료서비스의 질 향상을 위한 기본적 요구이며, 요양병원에서 발생하여 사회적 이슈가 되는 문제들을 해결하는 실마리가 될 것으로 판단된다. 또한 요양병원 간호사들이 의사로부터 위임받아 수행하는 업무들에 대한 위임체계 마련 또한 시급하다고 생각되며, 노인전문 간호사 등의 대체인력 활용 및 배치에 대한 법적, 제도적 논의가 필요한 시점이라 사료된다.

본 연구의 네 번째 범주는 ‘비체계적인 간호 보조 인력관리’로 나타났다. 참여자들은 노인을 돌보기 위해서

는 위생관리, 부동산관리, 운동 및 활동 보조 등의 단순간호업무에 대한 질 관리가 필요함을 인식함에도 불구하고 간호 보조 인력에 대한 체계적인 인력관리 제도가 없을 뿐 아니라 이들을 지도감독 할 시간적인 여력이 부족하여 이들에 대한 관리가 소홀하였다. 이는 환자를 가장 밀접한 거리에서 돌보게 되는 간병 인력에게 노인 에 대한 기술과 태도 등에 대한 끊임없는 교육이 필요 하며[4], 간호 보조 인력에게 위임한 업무에 대하여 훈련 및 감독할 여건이 부족하다[22][29]는 보고와 유사하다. 노인을 가장 가까이 대하는 간호 보조 인력인 간병 인력은 대부분 인력공급업체 등으로부터 인력을 공급 받고, 공동간병형태를 띠고 있으며, 공급업체와 병원 측 모두에서 간병사 교육이 거의 부재하다는 보고[30]는 이러한 현상의 배경이 될 것이다. 요양병원에서 근무하

는 간호 조무 인력은 노인에 대한 태도가 부정적이며, 이들이 가지고 있는 노인에 대한 태도와 노인 학대에 대한 인지도가 직접간호 수행정도와 관련이 있다[24]고 보고되었다. 또한 요양병원 간호 조무 인력의 환자 관리에 대한 지식은 간호수행 정도와 간호의 질을 향상시킨다[26]. 따라서 간호 보조 인력을 통하여 제공되는 간호서비스의 질을 향상시키기 위한 근본적 대책으로 노인 돌봄과 관련된 지식, 태도, 기술 및 노인 돌봄 과정에서 발생하는 스트레스 대처법 등에 대한 교육체계의 구축이 가장 시급하다고 판단되며, 더불어 간병 인력의 현실적인 여건을 고려한 인력배치 및 병원 내 인력관리 체계 확립이 병행되어야 할 것으로 생각된다. 또한 참여자들은 특히 간호 보조 인력인 간호조무사의 텃새와 공사 관계 구분에 대한 인식부족으로 고충을 호소하였다. 이는 요양병원 간호 인력간의 인간관계 갈등을 시사하는 결과로 보여 지는 바, 간호 직종간의 갈등의 요인과 영향 등에 대해 심층적으로 파악하는 연구가 필요하다고 사료된다. 또한 간호 인력들이 직종간의 차별이 아닌 구분의 개념을 인식할 수 있는 분위기를 조성할 필요가 있으며, 서로의 입장에 귀 기울이는 관용적 태도와 화합을 진작할 수 있는 프로그램 및 전략 개발의 필요성을 제기하는 결과이다.

본 연구의 다섯 번째 범주인 ‘업무능력의 한계’는 참여자들은 요양병원의 전문 진료과가 분리되어 있지 않으며 질병의 중증도가 높은 환자가 증가하면서 이들에게 질적인 간호를 제공할 수 있는 자신의 역량과 준비가 부족함을 느끼게 되었다. 노인환자를 돌본 간호사들은 노인의 특성을 고려한 노인 간호교육이 필요하다고 강조하고 있으나[23][31], 우리나라의 경우 간호사의 약 73%가 최근 1년 이내 노인 간호교육을 받은 적이 없다고 하였다[32]. 특히, 참여자들은 종합병원과는 달리 간호부서 내 학습 분위기가 형성되지 않은 현실을 안타까워했는데, 이는 요양병원 간호사의 자성과 노력의 필요성을 시사하는 결과로 보이며, 이를 개선하기 위한 조직 내 제도적인 지원을 다양한 방면에서 강구하여야 할 것이다. 한편, 이러한 결과는 참여자들이 노인의 질병관리 뿐 아니라 여명의 삶의 질에 대해 강한 책임감을 가지며 요양병원 간호사로서의 중추적인 역할을 명확히

인지하고 있음을 유추할 수 있으므로 매우 고무적인 결과로 보인다. 우리나라 의료현장에서 요양병원 간호사에게 간호전문직으로서의 숙련도와 타전문직의 전문성을 동시에 요구하고 있는 점[4]과 노인에 대한 지식, 태도, 최근 노인관련 교육경험이 노인전문병원 간호사의 간호실천에 긍정적인 영향을 미친다[33]는 점을 고려할 때, 요양병원 간호사에게 제공되는 재교육은 간호사의 자신감 고양과 능력함양의 기회를 제공할 뿐 아니라 노인환자의 질적 돌봄을 제공하기 위해 매우 중요하다고 할 수 있다. 따라서, 요양병원 간호사의 사정기술, 전문적인 간호중재 기술, 의사소통 기술, 임상적 판단능력, 응급상황 대처 능력 등의 업무 자질 향상을 위한 프로그램 개발 및 교육이 시행되어야 할 것이다. 나아가 노인 간호에 대한 심화교육과 체계적인 연수교육을 통하여 전문적으로 노인 돌봄을 제공할 수 있는 인력양성 개발에 대한 새로운 접근이 필요하다고 사료된다. 이는 고령사회를 대비하는 측면에서 노인보건의료와 관련된 중요한 의료자원 중 하나인 요양병원의 질적인 향상 방안을 마련하는 토대를 제공할 것이다.

## V. 결론

본 연구는 요양병원 간호사를 대상으로 요양병원 간호사의 역할갈등 경험을 살펴보고, 그 경험의 의미와 본질을 탐구하는데 목적이 있다. 본 연구를 통해 요양병원 간호사는 ‘과중한 임무’, ‘불명확한 규정의 간호업무 위임’, ‘보호받지 못하는 의사영역의 업무수행’, ‘비체계적인 간호 보조 인력관리’, ‘업무능력의 한계’를 경험함을 확인하였다. 요양병원 간호사의 역할갈등 경험에 대한 이해와 관점은 한국의 현재 보건의료 환경을 고려한 요양병원 간호사의 업무환경 개선과 직무만족도 향상을 위한 제도 및 전략 개발의 근거를 제공하여 임상현장에서 요양병원 간호사의 역할정립과 업무의 질적 향상에 기여할 것이다.

본 연구결과를 토대로 다음의 제언을 하고자 한다. 첫째, 요양병원 간호사의 구체적인 업무과목을 바탕으로 업무환경 개선을 위한 전략 및 제도 확립이 필요하

다. 둘째, 본 연구결과에서 나타난 요양병원 간호사의 부담과 불안감을 관리하여 직무만족도를 향상시킬 수 있는 방안을 구체적으로 모색하는 후속 연구가 시행되어야 한다. 셋째, 요양병원 간호사의 업무수행능력 제고를 위한 심화 교육과정과 체계화된 교육 프로그램 개발이 필요하다. 넷째, 본 연구결과에서 나타난 요양병원 간호 인력간의 인간관계 갈등에 대해 각각의 간호 인력들이 가지고 있는 역할 및 기능에 대한 인식을 심층적으로 탐색하는 연구를 제안한다.

### 참 고 문 헌

- [1] <http://kosis.kr/wnsearch/totalSearch.jsp>
- [2] 송현중, “요양병원 기능에 대한 고찰 : 외국 사례와의 비교를 중심으로,” 대한노인병학회지, 제16권, 제3호, pp.114-120, 2012.
- [3] <http://www.khidi.or.kr/kps>
- [4] 김건희, 이해량, 김영경, 김현주, “일 요양병원 노인간호의 특성,” 질적연구, 제15권, 제1호, pp.35-47, 2014.
- [5] 이점순, 노인병원 간호사의 소진경험, 부산가톨릭대학교, 석사학위논문, 2010.
- [6] 김삼숙, 간호사의 요양병원 근무경험, 동아대학교, 박사학위논문, 2014.
- [7] 김정선, 김진경, 한우석, 심문숙, “요양병원 평가가 요양병원 종사자의 근무환경, 직무만족과 서비스 질에 미치는 영향,” 한국보건의간호학회지, 제26권, 제1호, pp.137-146, 2012.
- [8] 김문옥, 김계하, “요양병원 간호인력의 의무인증제에 대한 인식과 의무인증 시행 후 업무수행,” 노인간호학회지, 제16권, 제1호, pp.68-76, 2014.
- [9] 김현우, 요양병원 간호사의 역할모호성과 역할갈등이 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향, 부산대학교, 석사학위논문, 2014.
- [10] E. J. Sullivan and P. J. Decker, *Effective management in nursing*, New York: Addison Wesley Publishing Company, 1985.
- [11] 김은희, 이은주, “요양병원 간호인력 확보수준에 따른 입원환자의 간호결과,” 한국데이터정보과학회지, 제26권, 제3호, pp.715-727, 2015.
- [12] 김윤미, 이지현, 강현철, “요양병원의 간호사와 간호조무사 확보수준과 이직률이 입원환자의 건강결과에 미치는 영향,” 대한간호학회지, 제44권, 제1호, pp.21-30, 2014.
- [13] S. D. Horn, P. Buerhaus, N. Bergstrom, and R. J. Smout, “RN staffing time and outcomes of long-stay nursing home residents: Pressure ulcers and other adverse outcomes are less likely as RNs spend more time on direct patient care,” *The American Journal of Nursing*, Vol.105, No.11, pp.58-70, 2005.
- [14] H. S. Juh, “Relationship between nursing staffing and quality of life in nursing homes,” *Contemporary Nurse*, Vol.44, No.2, pp.133-143, 2013.
- [15] 김병호, 박영석, “요양병원 의사 및 간호인력 차등등급에 따른 인지도 - 의사, 간호인력 중심으로,” 한국콘텐츠학회논문지, 제15권, 제12호, pp.285-293, 2015.
- [16] 김현주, 이해량, 최순옥, “노인요양병원 간호사의 소진탄력성, 자아존중감과 이직의도,” 노인간호학회지, 제15권, 제3호, pp.218-226, 2013.
- [17] 김자숙, 정선영, 김수현, 김자옥, “요양병원 간호사의 감정노동과 직무 스트레스가 소진에 미치는 예측요인,” 노인간호학회지, 제16권, 제2호, pp.130-140, 2014.
- [18] 정하운, 정귀임, “노인요양병원 간호사의 이직의도에 영향을 미치는 요인,” 보건의료산업학회지, 제9권, 제3호, pp.95-106, 2015.
- [19] 양윤서, 김덕희, “일 지역 요양병원 간호사의 간호행위 위임정도에 따른 전문직업성 및 직무만족도,” 노인간호학회지, 제15권, 제2호, pp.175-184, 2013.
- [20] P. E. Colaizzi, *Psychological research as the phenomenologist views it existential*

*phenomenological alternative for psychology*, New York: Oxford University Press, 1978.

[21] Y. S. Lincoln and E. G. Guba, *Naturalistic inquiry*, Newbury Park, CA: Sage Publications, 1985.

[22] D. Prentice and M. Black, "Coming and staying a qualitative exploration of registered nurses experiences working in nursing homes," *International Journal of Older People Nursing*, Vol.2, No.3, pp.198-203, 2007.

[23] 이가연, 조정금, 함승희, 정명윤, "병원간호사의 노인 입원 환자 간호경험," *노인간호학회지*, 제16권, 제3호, pp.220-230, 2014.

[24] 정지영, 윤순영, "요양병원 간호인력에 따른 노인 에 대한 지식, 태도, 직접간호수행정도 및 노인 학대 인지도," *노인간호학회지*, 제14권, 제3호, pp.233-241, 2012.

[25] 심미라, 김계하, "요양병원 간호사와 간호조무사의 직무만족과 자존감 및 간호업무성과에 관한 연구," *간호행정학회지*, 제16권, 제4호, pp.446-454, 2010.

[26] 정선진, 김계하, "요양병원 간호사와 간호조무사의 암성 통증관리에 대한 지식 및 수행," *한국콘텐츠학회논문지*, 제14권, 제10호, pp.649-660, 2014.

[27] <http://www.koreanurse.or.kr/>

[28] 안형식, "요양병원의 운영현황과 실태조사," *의료정책포럼*, 제12권, 제3호, pp.90-94, 2014.

[29] S. K. Sikma and H. M. Young, "Balancing freedom with risks : The experience of nursing task delegation in community-based residential care settings," *Nursing Outlook*, Vol.49, No.4, pp.193-201, 2001.

[30] 국민고충처리위원회, *요양병원 실태조사 및 간병서비스 제도 개선 연구*, 2007.

[31] 이정석, 황라일, 임민경, "노인 장기요양기관에 근무하는 간호사의 근무실태 및 직무만족도 영향 요인," *한국보건간호학회지*, 제29권, 제3호,

pp.551-564, 2015.

[32] 김정선, 김계하, 김미희, 김현숙, "간호사의 노인 간호에 대한 지식과 실무 교육 요구도," *노인간호학회지*, 제12권, 제2호, pp.177-189, 2010.

[33] 권윤희, 이화연, 황승숙, "노인전문병원 간호사의 노인 에 대한 지식, 태도 및 간호실천," *한국산학기술학회논문지*, 제14권, 제11호, pp.5785-5791, 2013.

저 자 소 개

박 소 은(Soeun Park)

정회원



- 2010년 2월 : 충남대학교 간호학과(임상전문 간호석사)
- 2015년 2월 : 충남대학교 간호학과(간호학 박사수료)
- 2010년 8월 ~ 현재 : 대전 보건대학교 겸임교수

<관심분야> : 노인, 요양병원

염 은 이(Eun-Yi Yeom)

정회원



- 1992년 2월 : 이화여자대학교 간호학과(간호학학사)
- 2006년 8월 : 이화여자대학교 간호학과(간호학석사)
- 2013년 8월 : 이화여자대학교 간호학과(간호학박사)

▪ 2013년 9월 ~ 현재 : 청운대학교 조교수

<관심분야> : 만성질환, 시뮬레이션 교육