

중소병원 응급실 간호사의 감정노동, 직무스트레스가 환자안전관리활동에 미치는 영향

The Impact of Emotional Labor and Job Stress on the Patient Safety Management Activities among Emergency Room Nurses in Small-Medium Sized General Hospitals

이산나, 김선하
단국대학교 간호학과

San-Na Lee(sanna2225@naver.com), Seon-Ha Kim(kshgive@gmail.com)

요약

본 연구는 중소병원 응급실 간호사의 감정노동, 직무스트레스가 환자안전관리활동에 미치는 영향을 규명하고자 시도되었다. 중소병원 응급실에 근무하는 간호사 143명을 대상으로 자가보고 설문지를 이용하여 자료를 수집하였다. 환자안전관리활동 영향요인으로 감정노동, 직무스트레스, 인구사회학적특성, 근무특성 등을 조사하였다. 변수 특성에 따른 환자안전관리활동 차이는 평균비교분석, 관련성은 상관분석을 이용하였으며, 환자안전관리활동 영향요인은 단계적 회귀분석을 이용하였다. 단변수분석 결과 연령, 응급실 경력, 직위, 근무형태, 타 부서 이동의향이 환자안전관리활동에 유의한 차이가 있었다. 직무스트레스는 환자안전관리활동과 유의한 중간 정도의 양의 상관관계가 있었으며($r=.48$), 감정노동은 환자안전관리활동과 유의하지만 약한 양의 상관관계가 있었다($r=.19$). 회귀분석결과 환자안전관리활동에 유의한 영향을 미치는 변수는 직무스트레스, 응급실 근무 선택 여부였고, 이들 변수의 설명력은 27%로 나타났다. 직무스트레스가 높을수록, 응급실 근무가 타의 선택일 경우 환자안전관리활동이 감소하는 것으로 나타났다. 따라서 중소병원 응급실 간호사의 환자안전관리활동 향상을 위해 직무스트레스 관리와 개인의 요구에 따른 부서 배치가 필요하다.

■ 중심어 : | 응급실 | 감정노동 | 직무스트레스 | 환자안전 | 안전관리 |

Abstract

The purpose of this study is to investigate the effect of emotional labor and job stress on patient safety management activities in emergency room nurse. Data were collected using self-report questionnaires from 143 nurses working in the emergency room of small and medium-sized hospitals. As factors influencing patient safety management activities, emotional labor, job stress, demographic characteristics, and work characteristics were investigated. Stepwise multiple regression analysis were used for factors affecting patient safety management activities. There were significant differences in patient safety management activities by age, experience in emergency room, position, work pattern, and intention to move to another department. In the regression analysis, the factors that had a significant effect on patient safety management activities were job stress and choice to work in the emergency room, and the explanatory power of these variables was 27%. It was found that the higher the job stress, the lower the patient safety management activity. In conclusion, it is necessary to manage job stress arrange departments according to individual needs to improve patient safety management activities of nurses in the emergency room of small and medium-sized hospitals.

■ keyword : | Emergency Room | Emotional Labor | Job Stress | Patient Safety | Safety Management |

I. 서론

1. 연구의 필요성

병원을 내원하는 환자와 보호자는 안전한 환경에서 높은 품질의 치료를 받기 원한다. 이러한 요구는 환자의 기본적인 권리로 병원 의료종사자들은 이를 제공해야 할 책임과 의무가 있다[1]. 우리나라는 2004년부터 시행된 의료기관 인증평가에서 환자안전사고에 대한 예방관리 기준을 평가하기 시작하였고[2], 2010년 환자안전과 의료 질 관리 영역으로 인증제가 전환됨에 따라 환자안전 영역과 환자안전관리활동이 강조되고 있다[3].

특히, 응급실은 정신질환 환자부터 심폐소생술을 요하는 환자까지 다양한 질환을 가진 환자들의 진료와 응급실 내원객의 증가에 따른 과밀화의 심화, 입원실 부족, 의료 인력의 부족, 개방적인 공간에 많은 환자의 상주로 각종 감염에 노출되기 쉽고, 협소한 공간과 보호자의 부재, 의료기기 문제 및 낙후된 장비, 폭력 상황과 같은 환자안전에 위협하는 다양한 위험 요인이 존재한다[4-8].

2012년도 응급의료 현황통계[9]에 따르면 전국 응급 의료기관 중 권역센터의 6%, 지역 센터의 13%, 지역기관의 53%는 최소한의 법정인력 요건조차 충족시키지 못한 채 운영되고 있다. 이에 따라 응급 환자에 대한 즉각적 대응과 조치는 점차 어려워지고 있는데 이는 대형병원에서도 나타나고 있지만, 무엇보다 심각한 것은 중소병원 응급실이다. 현재 지역 응급의료 기관급에서의 응급의학과 전문의의 인력배치는 전담의사 2인 및 간호사 5인 이상으로만 규정되어 있어 전문응급의료센터와 비교해 볼 때 인력 수급에 있어 큰 차이를 나타내고 있음을 알 수 있으며[9], 이는 곧 간호활동 시 충분한 의사소통의 부족과 신속하고 적절한 의사결정을 방해하여 환자안전관리활동에도 영향을 주는 것으로 나타났다[10].

2019년도 응급의료 현황통계에 따르면 전국의 응급실은 2006년 553개소에서 2019년 521개소로 5.8% 감소하였으나, 응급실 방문환자는 8,098,517명에서 10,238,360명으로 26.4% 증가하였다[11]. 이처럼 응급실을 방문하는 환자 수의 증가는 응급실 장시간 체류

로 인한 응급실 과밀화를 유발하였으며 이는 환자 개개인에 대한 직접 간호 시간을 감소시켰고, 중증의 환자와 응급을 요하는 환자들에게 의료의 질 저하와 함께 의료과오 발생 확률을 더 높여 환자에게 안전한 간호를 제공하기가 어려운 실정이다[12]. 또한, 응급실 과밀화는 의료 대기시간을 크게 늘렸는데, 일부 환자나 보호자들은 대기시간의 지연으로 인한 불만을 직접적으로 대면하는 응급실 간호사에게 욕설을 하거나 고함을 지르는 등으로 표현하고 있으며[13][14], 업무 특성상 응급실 간호사는 예민한 환자나 보호자와의 관계에서 불만에 노출되기 쉽다. 하지만 병원조직의 감정표현 규범을 지키기 위해 응급실 간호사들은 자신의 감정을 관리하고 있으며, 지속적이고 반복되는 감정노동에 힘들어하고 있다[13].

감정노동이란 개인의 효과적인 조직 내 적응과 조직의 목표달성을 위하여 느낌 및 감정표현들을 규제하는 과정으로 자신의 감정을 숨기고 조직이 필요로 하는 감정표현 규범에 맞게 가식적으로 감정을 꾸미는 표면 행위로 그들이 원하는 감정을 실제로 느끼거나 경험하려 애쓰는 내면 행위를 뜻하는데[15], 응급실 간호사의 경우 수술실, 중환자실, 마취과 같은 특수부서, 외래, 병동 등 타 부서의 간호사보다 감정노동을 더 많이 겪고 있는 것으로 나타났으며[16][17], 이러한 감정노동은 직무스트레스에도 영향을 미쳐[18][19], 업무 효율성 및 생산성을 저하시키고 환자안전에 위협하는 요인이 된다[20]. 따라서 직무스트레스가 증가할 경우 환자관리 활동은 물론, 간호의 질에도 영향을 미친다[20].

이러한 직무스트레스는 개인의 특성과 능력이 직장 및 직무환경의 요구와 부합되지 않는 상태에서 발생하는 감정으로[21], 간호사의 직무스트레스는 간호사 업무로 인해 심리적, 사회적, 생리적인 장애를 받을 정도로 부담을 느끼는 상태를 의미하는데[22] 근무부서별 직무스트레스 정도를 확인한 선행연구에서 다른 부서에 비해 응급실 간호사의 직무스트레스가 높은 것으로 나타났다[23][24]. 물론 적절한 직무스트레스는 개인의 성장과 생산성 증가, 간호업무에 도움을 줄 수도 있으나[24][25], 스트레스가 만성적으로 누적되면 효율성과 생산성의 감소로 간호의 질이 저하될 수 있다[24]. 이는 직무스트레스가 환자안전에도 영향을 미칠 수 있음을

나타내는 것이라고 할 수 있으며, 응급실 간호사의 환자안전관리활동을 증진시키기 위해서는 응급실 간호사의 직무스트레스 관리가 중요함을 내포한다.

환자안전간호활동이란 환자를 돌보는 과정에서 위험이나 위해사고를 예방하기 위한 활동으로, 낙상, 환자확인, 구두처방, 수술/시술, 감염, 의사소통, 충분한 설명, 의료기기 관리, 욕창예방, 소방안전, 수혈간호, 투약간호, 응급상황 등이 이에 해당된다[26]. 이러한 환자안전관리활동은 환자 관련 업무를 담당하는 모든 사람에게 있지만, 부적절한 간호활동으로 인한 사고가 의료기관에서 발생하는 전체 사고의 약 50%를 차지한다[26]. 응급실 간호사는 환자안전에 중요한 부분을 담당하는 집단으로 병원 내에서 환자안전에 관련된 문제점들을 가장 일선에서 파악하고 있으며[27], 환자안전을 증진시키기 위해 오류를 줄이는 방안을 모색하는 것은 응급실 간호사가 직면해야 할 매우 중요한 과제이다[6].

이처럼 응급실은 부서의 특수성으로 인해 환자안전 위험이 많고 그로 인한 의료 과오율도 병원 내에서 높은 것으로 알려져 있지만[27] 환자안전과 관련된 선행 연구들을 살펴보면 주로 환자안전문화 인식에 관한 연구[27-30], 간호사의 환자안전역량에 관한 연구[4][31], 직무만족도와 조직몰입에 관한 연구[32][33]가 주를 이루고 있다. 종합병원 응급실 간호사의 환자안전관리활동에 영향을 미치는 요인을 조사한 채우리[4]의 연구에서는 환자안전 교육 이수 여수, 병원 내 환자안전 관련 활동에의 참여여부와, 김미정, 김종경[31]의 연구에서는 안전활동 경험 유무, 최근 1년 이내 안전교육 유무이었다. 신지선[34]의 '응급실 간호사의 감정노동, 소진, 공감만족과 환자안전관리활동의 관계' 연구에서는 감정노동, 공감만족이 양의 상관관계가 있었고 소진은 음의 상관관계가 있는 것으로 나타났으며, 직위, 경력, 병원 내 환자안전과 관련된 소모임, 안전위원회와 같은 활동에 참여한 경험이 있는 경우 환자안전관리활동에 유의한 차이를 나타냈다.

하지만 중소병원 응급실에 근무하고 있는 간호사들의 감정노동, 직무스트레스가 환자안전관리활동에 미치는 영향을 조사한 연구는 없는 실정이다.

이에 본 연구는 중소병원 응급실 간호사의 감정노동, 직무스트레스와 환자안전관리활동과의 관계를 알아보

고 감정노동과 직무스트레스가 환자안전관리활동에 미치는 영향을 밝히고자 한다. 이는 추후 중소병원에서의 환자안전사고를 예방하고 환자안전관리활동 증진을 위한 기초자료로 활용할 수 있을 것이다.

2. 연구목적

본 연구는 중소병원 응급실 간호사의 감정노동, 직무스트레스가 환자안전관리활동에 미치는 영향을 파악하고자 시행되는 연구로서 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 중소병원 응급실 간호사의 감정노동, 직무스트레스, 환자안전관리활동 정도를 파악한다.
- 중소병원 응급실 간호사의 일반적 특성에 따른 감정노동, 직무스트레스, 환자안전관리활동의 차이를 파악한다.
- 중소병원 응급실 간호사의 감정노동, 직무스트레스 및 환자안전관리활동 간의 상관관계를 파악한다.
- 중소병원 응급실 간호사의 감정노동, 직무스트레스가 환자안전관리활동에 미치는 영향 요인을 파악한다.

II. 이론적 배경

본 연구에서는 응급실 간호사의 환자안전관리활동에 미치는 영향을 확인하기 위해 Pender[35]의 건강증진모형을 기반으로 하였다. Pender[35]의 건강증진모형은 '개인적 경험과 특성'이 '행위와 관련된 정서 및 인지'에 영향을 미치고, 이들이 상호작용하여 '개인의 건강증진행위를 결정'하게 된다는 점에서 간호사의 환자안전관리활동을 설명하는데 적합하다.

'개인적 경험과 특성'은 개인적 요소와 과거와 관련된 행동이 포함되는데 여기에는 연령, 학력, 근무부서, 근무경력, 현 부서 근무경력, 직위[4][31][34] 등으로 구분할 수 있으며, 대체로 간호사의 경력, 현 근무부서의 경력이 오래될수록, 안전위원회 활동이나 환자안전과 관련된 교육 및 소모임 경험이 있는 경우, 급여수준이 높을수록 간호사가 환자안전간호를 잘 하는 것으로 나타났다[25][31][34][36].

본 연구에서는 응급실 간호사의 환자안전관리활동에

영향을 미치는 개인적 요인으로 연령, 학력, 근무경력, 응급실 근무경력, 응급실 근무 선택 여부, 직위, 근무형태, 급여, 응급실 외 타부서 이동의향, 환자안전교육 경험, 환자안전사고 경험 여부, 환자안전사고 경험 횟수, 응급실 근무만족도, 업무 신체적 부담도를 적용하였다.

직무요인으로는 직무스트레스의 문항영역 중 업무량 과중, 전문직으로의 갈등, 전문지식과 기술 부족, 의사와의 갈등, 대인관계 상의 문제, 의료한계에 대한 심리적 부담, 부적절한 대우와 보상, 상사와의 관계, 근무표와 근무시간, 업무 외의 책임, 응급실의 부적절한 물리적 환경, 환자와 보호자와의 갈등, 이송단과 타 병원, 병원 내의 갈등을 적용하였다. 간호사의 직무스트레스는 업무로 인한 심리, 사회, 생리적인 장애를 겪을 정도의 부담을 느끼는 상태로[22] 직무스트레스가 만성적으로 누적될 경우 효율성 및 생산성 감소로 인하여 간호의 질이 저하될 수 있고[24] 환자안전에도 영향을 미칠 수 있다. 이에 직무스트레스의 문항영역이 개인적 요소이자 과거와 관련된 속성이기 때문에 변수로 직무스트레스를 선정하였다.

‘행위와 관련된 정서 및 인지’는 지각된 유익성과 장애성, 자기효능감, 대인관계 영향과 상황적 영향, 행동과 관련된 감정으로 구분할 수 있는데, 본 연구에서는 행위와 관련된 정서 및 인지 중 상황적 영향에 감정노동이 포함된다고 보았다. 감정노동은 개인이 조직 내에서 효과적으로 적응하고, 조직의 목표달성을 위하여 자신의 느낌, 감정표현들을 규제하는 과정으로 자신의 감정을 숨기고 조직이 필요로 하는 감정표현 규범에 맞게 자신의 감정을 꾸미는 것을 뜻하는데[15] 이러한 개념 속성으로 인하여 부정적 상황적 영향으로 선정하였다. 마지막으로 개인의 건강증진행위로 환자안전관리활동을 결과변수로 적용하였다.

III. 연구 방법

1. 연구 설계

본 연구는 중소병원 응급실 간호사의 감정노동, 직무스트레스가 환자안전관리활동에 미치는 영향을 파악하기 위한 서술적 조사 연구이다.

2. 연구 대상

본 연구는 응급실이 있는 병원 G시 18개, JN·B도 25개, 총 43개 300병상 미만의 중소병원 간호부에 전화를 하여 본 연구에 대해 설명하고 연구참여에 긍정적인 13개의 병원을 대상으로 진행하였다. IRB 승인 후 연구참여에 동의한 병원의 간호부의 확인을 받은 후, 간호부에서 응급실 간호사에게 연구에 대해 공지하였다. 대상자 수는 G*power 3.1.9.2 프로그램을 이용하여 다중회귀분석에서 추정 예측 변수 14개, Cohen의 중간효과크기 .15, 검정력 .80, 유의수준 .05으로 계산하였을 때 최소 135명이었으며, 중도 탈락을 고려하여 응급실 간호사 총 150명에게 설문지를 배부하였다. 무응답 및 불완전하게 응답한 7부를 제외한 143부를 본 연구 분석에 사용하였다.

3. 연구 도구

3.1. 감정노동

감정노동은 J. A. Morris, D. C. Feldman[37]이 개발한 감정노동 도구를 송윤정[38]이 간호사 대상으로 수정·보완한 도구를 사용하였다. 본 도구는 감정노동의 빈도 3문항, 감정표현에 대한 주의정도 3문항, 감정의 부조화 3문항으로 총 9문항이며, ‘전혀 그렇지 않다’ 1점에서 ‘매우 그렇다’ 5점의 Likert 5점 척도이다. 최저 9점에서 최고 45점의 점수 분포가 가능하며, 점수가 높을수록 감정노동 정도가 높은 것을 의미한다. 도구의 신뢰도는 J. A. Morris, D. C. Feldman[37]의 연구에서 Cronbach's $\alpha=.85$, 송윤정[38]의 연구에서 Cronbach's $\alpha=.86$ 이었으며 본 연구의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=.81$ 이었다.

3.2. 직무스트레스

직무스트레스 도구는 윤금선[39]이 개발한 직무스트레스 도구를 이유림, 안숙희[40]가 응급실 간호사를 대상으로 수정·보완한 도구를 사용하였다. 본 도구는 업무량 과중 11문항, 전문직으로의 갈등 7문항, 전문지식과 기술 부족 6문항, 의사와의 갈등 9문항, 대인관계상의 문제 5문항, 의료한계에 대한 심리적 부담 5문항, 부적절한 대우와 보상 5문항, 상사와의 관계 3문항, 근무표와 근무시간 7문항, 업무 외의 책임 2문항, 응급실의

부적절한 물리적 환경 3문항, 환자와 보호자와의 갈등 3문항, 이송단과 타 병원, 병원 내의 갈등 5문항의 13개 영역 총 71문항이며, '전혀 스트레스를 느끼지 않는다' 1점에서 '아주 심하게 스트레스를 느낀다' 5점의 Likert 척도이다. 최저 71점에서 최고 355점의 점수 분포가 가능하며, 점수가 높을수록 스트레스가 높음을 의미한다. 도구 신뢰도는 윤금선[39]의 연구에서는 Cronbach's $\alpha=.96$, 이유림, 안숙희[40]의 연구에서는 Cronbach's $\alpha=.97$ 이었으며 본 연구의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=.98$ 이었다.

3.3. 환자안전관리활동

환자안전관리활동의 도구는 이금옥[41]이 개발한 환자안전관리활동 도구를 채우리[4]가 응급실 간호사를 대상으로 수정·보완한 도구를 사용하였다. 본 도구는 환자확인 5문항, 구두처방 3문항, 투약 6문항, 수술 및 시술 2문항, 안전한 환경 2문항, 감염예방 3문항, 낙상 예방 3문항, 욕창예방 3문항, 응급상황 7문항의 8개 하위영역으로 총 34문항이며, '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점의 Likert 5점 척도이다. 최저 34점에서 최고 170점의 점수 분포가 가능하며, 점수가 높을수록 환자안전관리활동의 정도가 높음을 의미한다. 도구 신뢰도는 이금옥[41]의 연구에서 Cronbach's $\alpha=.95$, 채우리[4]의 연구에서 Cronbach's $\alpha=.95$ 이었으며 본 연구의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=.95$ 이었다.

4. 자료수집 방법

본 연구는 D대학교 윤리위원회(IRB)의 심의를 거쳐 연구 승인을 받아 진행하였으며(IRB. No. 2021-07-037-001) 도구사용을 위해 저자에게 이메일을 통해 사전 허락을 받았다. 본 연구의 자료수집을 위해 연구 참여에 동의한 13개 병원의 간호부의 확인을 받은 후, 해당 연구에 대해 설명 및 능동적인 참여를 할 수 있도록 간호부에서 응급실 간호사에게 공지하였다. 자발적으로 연구에 참여할 의향이 있는 대상자가 설문을 진행하였다. 동봉된 설명문 및 동의서에는 본 연구의 목적과 절차, 익명성의 보장, 설문 내용은 연구목적 이외에는 사용되지 않을 것이라는 내용을 기재하였다. 설문에 소요되는 시간은 약 15분이었으며, 자료 수집 기간은 2021년 8월

30일부터 2021년 9월 10일까지 이었다. 연구 참여를 자발적으로 동의한 대상자에게는 자료응답에 대한 보상으로 3,000원 상당의 핸드크림을 제공하였다.

5. 자료분석 방법

본 연구의 자료는 IBM SPSS WIN 22.0 프로그램을 이용하여 분석하였다. 대상자의 일반적인 특성 및 변수 간의 관계는 빈도와 백분율, 평균과 표준편차, Independent t-test, One-way ANOVA, 사후검정으로는 Scheffe's test, LSD(Least Significant Difference), Pearson's correlation를 통해 분석하였으며, 감정노동, 직무스트레스가 환자안전관리활동에 미치는 영향을 파악하기 위해 감정노동, 직무스트레스를 독립변수로 포함하고 R. M. Mickey, S. Greenland[42]의 연구를 참고하여 단변량 분석에서 p-value <0.2 이하인 변수를 넣어 stepwise multiple regression를 이용하여 분석하였다.

6. 윤리적 고려

연구 대상자의 윤리적 측면을 보호하기 위해 연구 목적과 실시방법 및 연구 윤리(자율성과 익명성 보장 등)에 대해 일차적으로 간호 부서장을 만나 구두로 설명한 후 이차적으로 설명서와 동의서를 각 병원 응급실로 배포하여 연구 참여를 원하는 응급실 간호사가 그 내용을 확인할 수 있도록 하였다. 개인정보와 관련된 정보는 동의서에 작성하는 대상자의 성명과 서명만을 기재하였으며, 설문지는 익명성 보장 및 연구 외에 다른 용도로 사용되지 않음을 설명하였다. 수집할 자료에 민감한 개인정보는 없으나 연구가 진행되는 동안 연구자의 자택에서 안전하게 보관 후 연구 종료 3년이 되는 시점에 파기할 것을 설명하였다.

IV. 연구 결과

1. 일반적 특성

대상자의 성별은 여성 115명(80.4%), 남성 28명(19.6%)이었고, 연령은 평균 30.3세로 26-30세 55명(38.5%)으로 가장 많았으며, 다음으로 31세 이상이 49

명(34.3%)이었다. 학력은 대학교 졸업 이상이 112명(78.3%)로 가장 많았고, 임상경력은 평균 6.7년으로 3년 미만이 54명(37.8%)로 가장 많았다. 응급실 경력은 평균 3.8년으로 3년 미만이 76명(53.1%)로 가장 많았고, 응급실 근무 선택 여부는 자의 선택이 113명(79.0%)로 많았다. 직위는 일반간호사가 124명(86.7%)으로 가장 많았고, 근무형태는 3교대 근무가 125명(87.4%)로 가장 많았으며 교대 밤 근무 횟수는 평균 5.7회이었다. 급여는 300만원 미만이 116명(81.1%)로 가장 많았고, 응급실 외 타부서 이동의향은 '이동을 하나 안하나 비슷하다'가 63명(44.1%), '나쁠 것 같다'가 60명(42.0%)이었다. 환자안전교육 경험은 평균 1.8회로 '있다'가 115명(80.4%)로 많았으며, 환자안전사고 경험의 평균 횟수는 0.46회로 '없다'가 108명(75.5%)이었다. 응급실 근무만족도는 만족이 90명(62.9%)이었고, 업무 신체적 부담도는 만족이 73명(51.0%)이었다 [표 1].

표 1. 대상자의 일반적 특성 (N=143)

변수	구분	N(%) or M±SD
성별	남자	28(19.6)
	여자	115(80.4)
연령(세)	25세 이하	39(27.3)
	26-30세	55(38.5)
	31세 이상	49(34.3)
	학력	전문대 졸업 31(21.7) 대학교 졸업 이상 112(78.3)
임상경력(년)		6.71±6.7
	3년 미만	54(37.8)
	3년 이상-5년 미만	23(16.0)
	5년 이상-10년 미만	30(21.0)
	10년 이상	36(25.2)
응급실 경력(년)		3.80±3.5
	3년 미만	76(53.1)
	3-5년 미만	27(18.9)
	5년 이상	40(28.0)
응급실 근무 선택 여부	자의 선택	113(79.0)
	타의적 선택	30(21.0)
직위	일반간호사	124(86.7)
	책임간호사	9(6.3)
	수간호사	10(7.0)
	근무형태	2교대 근무 3(2.1) 3교대 근무 125(87.4) 나이트 고정 3(2.1) 낮 통상근무 12(8.4)
교대 밤근무 횟수		5.77±2.7
	급여	300만원 미만 116(81.1) 300만원 이상-400만원 미만 23(16.1)

응급실 외 타부서 이동의향	400만원 이상	4(2.8)
	좋을 것 같다	20(13.9)
	이동을 하나 안하나 비슷하다	63(44.1)
환자안전교육 경험 (1년)	나쁠 것 같다	60(42.0)
	있다	115(80.4)
환자안전교육 경험 횟수	없다	28(19.6)
		1.85±2.2
환자안전사고 경험 여부	있다	35(24.5)
	없다	108(75.5)
환자안전사고 경험 횟수		0.46±0.9
	응급실 근무만족도	불만족
보통		36(25.2)
만족		90(62.9)
업무 신체적 부담도	불만족	32(22.4)
	보통	38(26.6)
	만족	73(51.0)

2. 대상자의 감정노동, 직무스트레스, 환자안전관리활동 수준

대상자의 감정노동은 5점 만점에 3.12±0.6점으로 나타났으며, 하위영역 중 감정노동 빈도가 3.28±0.7점으로 가장 높았다. 직무스트레스는 5점 만점에 3.51±0.6점이었고, 하위영역 중 환자와 보호자와의 갈등이 4.18±0.8점으로 가장 높았으며, 상사와의 관계가 3.13±1.1점으로 가장 낮았다. 환자안전관리활동은 5점 만점에 3.89±0.5점이었고, 하위영역 중 감염예방이 4.13±0.6점으로 가장 높았고, 안전한 환경이 3.39±0.9점으로 가장 낮았다[표 2].

표 2. 대상자의 감정노동, 직무스트레스, 환자안전 관리활동 수준 (N=143)

변수	구분	M±SD	Range
감정노동	총점	3.12±0.6	1-5
	감정노동 빈도	3.28±0.7	1-5
	감정표현 주의 정도	3.07±0.6	1-5
	감정 부조화	2.99±0.7	1-5
직무스트레스	총점	3.51±0.6	1-5
	업무량 과중	3.57±0.7	1-5
	전문직으로서의 역할갈등	3.49±0.7	1-5
	전문지식과 기술부족	3.33±0.8	1-5
	의사와의 갈등	3.60±0.8	1-5
	대인 관계상의 문제	3.48±0.9	1-5
	의료현계에 대한 심리적 부담	3.32±0.8	1-5
	부적절한 대우와 보상	3.47±0.8	1-5

	상사와의 관계	3.13±1.1	1-5
	근무표와 근무시간	3.30±0.9	1-5
	업무외의 책임	3.32±1.0	1-5
	응급실의 부적절한 물리적 환경	3.34±0.9	1-5
	환자와 보호자와의 갈등	4.18±0.8	1-5
	이송단과 타병원 병원 내 갈등	4.00±0.8	1-5
환자 안전 관리 활동	총점	3.89±0.5	1-5
	환자확인	3.88±0.5	1-5
	구두처방	3.96±0.6	1-5
	투약	3.89±0.6	1-5
	수술 및 시술	3.95±0.7	1-5
	안전한 환경	3.39±0.9	1-5
	감염예방	4.13±0.6	1-5
	낙상예방	4.01±0.6	1-5
	육창예방	3.76±0.7	1-5
	응급상황	3.88±0.6	1-5

3. 일반적 특성에 따른 감정노동, 직무스트레스, 환자안전관리활동의 차이

일반적 특성에 따른 감정노동은 직위($t=-2.12, p=.035$), 급여($t=-3.00, p=.003$)에 따라 유의한 차이가 있었다. 직위에서는 일반간호사보다 책임간호사 이상에서 감정노동이 높게 나타났고, 급여에서는 300만원 미만 보다 300만원이상에서 감정노동이 높게 나타났다.

직무스트레스는 성별($t=-2.78, p=.006$), 연령($F=5.43, p=.005$), 임상경력($F=3.59, p=.015$), 응급실 경력($F=6.35, p=.002$), 직위($t=-2.12, p=.035$)에 따라 유의한 차이가 있었다. 성별에서는 남자보다 여자에서 직무스트레스가 높게 나타났고, 사후분석 결과 연령에서는 25세 이하보다 31세 이상에서 직무스트레스가 높게 나타났다. 임상경력에서는 5년 미만보다 5년 이상에서 높게 나타났고, 직위에서는 일반간호사보다 책임간호사 이상에서 직무스트레스가 높게 나타났다.

환자안전관리활동은 연령($F=6.11, p=.003$), 응급실 경력($F=3.54, p=.032$), 직위($t=-2.78, p=.006$), 근무형태($t=-2.61, p=.013$), 응급실 외 타부서 이동의향($F=3.27, p=.041$)에 따라 유의한 차이가 있었다. 사후분석 결과 연령에서는 25세 이하보다 31세 이상에서 환자안전관리활동이 높게 나타났고, 응급실 경력에

서는 3년 미만보다 5년 이상에서 환자안전관리활동이 높게 나타났다. 직위에서는 일반간호사보다 책임간

호사 이상에서, 근무형태에서는 2:3교대 근무보다 나이트 고정/낮 통상근무에서 환자안전관리활동이 높게 나타났다. 응급실 외 타부서 이동의향에서는 사후검정 결과 집단 간 차이를 보이지 않았다[표 3].

4. 대상자의 환자안전관리활동에 미치는 요인

감정노동은 직무스트레스와 유의한 중간 정도의 양의 상관관계가 있었고($r=.48, p<.001$), 환자안전관리활동과 유의하지만 약한 양의 상관관계가 있었다($r=.19, p=.026$). 직무스트레스는 환자안전관리활동과 유의한 중간 정도의 양의 상관관계가 있었다($r=.48, p<.001$) [표 4].

5. 대상자의 환자안전관리활동에 영향을 미치는 요인

대상자의 감정노동과 직무스트레스가 환자안전관리활동에 미치는 영향을 파악하기 위해서 감정노동, 직무스트레스와 일반적 특성 중 환자안전관리활동에 유의한 차이가 있었던 연령, 학력, 임상경력, 응급실 근무 선택 여부, 급여, 환자안전교육 경험, 환자안전사고 경험 여부, 응급실 경력, 직위, 근무형태, 응급실 외 타부서 이동의향 중 학력, 응급실 근무 선택 여부, 직위, 근무형태, 급여, 응급실 외 타부서 이동의향, 환자안전교육 경험, 환자안전사고 경험 여부는 더미처리하여 stepwise 다중회귀분석을 하였다. 자료분석방법에 해당되는 내용 분석 결과 독립변수들의 공차한계는 .75~.87로 0.1 이상이었으며, 분산팽창인자(Variance Inflation Factor, VIF)도 1.14~1.32로 10보다 작아 다중공선성(multicollinearity)에 문제가 없는 것으로 나타났다. 또 Durbin-Watson 값도 1.79로 2에 가까워 잔차들 간의 상관성이 없어 독립적 가정을 만족하였다.

본 회귀모형은 적합하였으며($F=14.67, p<.001$), 환자안전관리활동에 총 27%의 설명력을 보였다. 대상자의 환자안전관리활동에 영향을 미치는 요인은 직무스트레스($\beta=.47, p<.001$), 연령($\beta=.24, p=.002$), 응급실 근무 선택 여부($\beta=-.22, p=.003$)로 나타났다. 감정노동은 환자안전관리활동에 유의한 영향요인이 아니었다 [표 5].

표 3. 일반적 특성에 따른 감정노동, 직무스트레스, 환자안전관리활동의 차이 (N=143)

변수	구분	감정노동		직무스트레스		환자안전관리활동	
		M±SD	t or F (p)	M±SD	t or F (p)	M±SD	t or F (p)
성별	남자	3.00±0.6	-1.18	3.21±0.6	-2.78	3.88±0.5	-0.12
	여자	3.14±0.6	(.237)	3.58±0.6	(.006)	3.89±0.5	(.898)
연령(세)	25세 이하a	3.02±0.5	1.77	3.30±0.7	5.43	3.68±0.5	6.11
	26-30세b	3.08±0.6	(.174)	3.45±0.6	(.005)	3.91±0.4	(.003)
	31세 이상c	3.24±0.6		3.73±0.6	a<c	4.03±0.5	a<c
학력	전문대 졸업	2.97±0.6	-1.54	3.37±0.7	-1.34	3.75±0.5	-1.74
	대학교 졸업 이상	3.15±0.6	(.124)	3.55±0.6	(.181)	3.93±0.5	(.083)
임상경력(년)	3년 미만a	3.01±0.6	2.06	3.31±0.6	3.59	3.79±0.5	2.39
	3-5년 미만b	3.18±0.6	(.108)	3.47±0.5	(.015)	3.79±0.4	(.071)
	5-10년 미만c	3.04±0.6		3.68±0.7	a<c,df	4.00±0.6	
	10년 이상d	3.29±0.5		3.68±0.6		4.01±0.5	
응급실 경력(년)	3년 미만a	3.08±0.6	1.43	3.39±0.6	6.35	3.81±0.5	3.54
	3-5년 미만b	3.02±0.5	(.242)	3.40±0.6	(.002)	3.86±0.5	(.032)
	5년 이상c	3.24±0.6		3.81±0.6	a,b<c	4.06±0.5	a<c
응급실 근무 선택 여부	자의 선택	3.13±0.6	0.60	3.50±0.7	-0.29	3.92±0.5	1.56
	타의적 선택	3.06±0.5	(.547)	3.54±0.6	(.766)	3.76±0.5	(.119)
직위	일반간호사	3.08±0.6	-2.12	3.46±0.6	-2.12	3.84±0.5	-2.78
	책임간호사 이상	3.37±0.5	(.035)	3.80±0.6	(.035)	4.17±0.4	(.006)
근무형태	2-3교대 근무	3.10±0.6	-0.80	3.48±0.7	-1.65	3.87±0.5	-2.61
	나이트 고정/rot 통상근무	3.23±0.4	(.420)	3.77±0.5	(.101)	4.06±0.2	(.013)
급여	300만원 미만	3.05±0.6	-3.00	3.46±0.6	-1.76	3.86±0.5	-1.44
	300만원 이상	3.41±0.6	(.003)	3.70±0.7	(.080)	4.01±0.4	(.152)
응급실 외 타부서 이동의향	좋은 것 같다a	3.31±0.5	1.30	3.75±0.7	1.80	4.01±0.5	3.27
	이동을 하나 안하나 비슷하다b	3.07±0.6	(.276)	3.44±0.6	(.168)	3.77±0.5	(.041)
	나쁜 것 같다c	3.10±0.6		3.49±0.7		3.97±0.5	b<cf
환자안전교육 경험(1년)	있다	3.10±0.6	-0.56	3.51±0.6	0.19	3.92±0.5	1.42
	없다	3.17±0.5	(.576)	3.49±0.7	(.848)	3.77±0.4	(.156)
환자안전사고 경험 여부(1년)	있다	3.10±0.6	-0.24	3.48±0.6	-0.27	3.78±0.4	-1.45
경험 여부(1년)	없다	3.12±0.6	(.809)	3.52±0.7	(.785)	3.92±0.5	(.147)
응급실 근무만족도	불만족	3.18±0.5	1.22	3.74±0.6	2.40	3.90±0.4	0.35
	보통	3.23±0.5	(.298)	3.61±0.6	(.094)	3.83±0.5	(.699)
	만족	3.06±0.6		3.42±0.7		3.91±0.5	
업무 신체적 부담도	불만족	3.02±0.5	1.06	3.43±0.7	0.30	3.81±0.5	1.07
	보통	3.07±0.6	(.348)	3.54±0.6	(.741)	3.84±0.5	(.344)
	만족	3.18±0.6		3.53±0.6		3.95±0.5	

† Post hoc analysis by LSD(Least Significant Difference)

V. 논의 및 결론

본 연구는 중소병원 응급실 간호사를 대상으로 감정

노동, 직무스트레스가 환자안전관리활동에 미치는 영향을 파악하기 위한 서술적 조사 연구로 응급실에서의 환자안전활동을 증진시키기 위한 기초자료를 제공하고자 시도되었다.

표 4. 감정노동, 직무스트레스, 환자안전관리활동 간의 관계 (N=143)

변수	감정노동	직무스트레스	환자안전 관리활동
	r (p)	r (p)	r (p)
감정노동	1		
직무 스트레스	.477 ($\langle .001$)	1	
환자안전 관리활동	.186 (.026)	.476 ($\langle .001$)	1

표 5. 대상자의 환자안전관리활동에 영향을 미치는 요인 (N=143)

변수	B	SE	β	t	p
(상수)	2.40	0.24		9.64	$\langle .001$
직무스트레스	0.36	0.06	.47	5.79	$\langle .001$
감정노동	-0.07	0.07	-.08	-1.09	.276
연령	0.01	0.00	.24	3.08	.002
응급실 근무 선택 여부 (Ref=자의 택)	-0.27	0.09	-.22	-2.99	.003
R2=.29, Adj. R2=.27, F=14.67, p<.001, Durbin-Watson=1.79					

1. 대상자의 감정노동, 직무스트레스, 환자안전관리 활동 수준

본 연구에서 응급실 간호사의 감정노동은 5점 만점에 3.12±0.6점이었다. 종합병원 응급실 간호사를 대상으로 한 신지선[34]의 연구에서 감정노동은 평균 3.63±0.5 점, 김미로, 서은주, 신성희[43]의 연구에서는 3.61±0.6 점, 장은화, 심문숙[44]의 연구에서는 3.68±0.6점으로 나타났으며, 일개 대학병원에 근무한 간호사를 대상으로 한 남혜리, 조영미[45]의 연구에서 3.63±0.4점으로 본 연구의 감정노동 점수보다 높았다. 이는 종합병원과 대학병원의 근무환경, 인력구성 등의 차이에 기인한 것일 수 있으며, 일차적인 환경에선 의사결정의 권한 및 환자의 중증도에 따른 심리적 압박감이 다를 것으로 판단된다.

감정노동의 하위 영역에서는 ‘감정노동 빈도인 실제 감정을 표현하지 못하는 정도’가 3.28±0.7점으로 가장 높게 나타났는데, 응급실 간호사를 대상으로 한 선행

연구결과들[43][44]과 유사하였다. 응급실은 특성상 불특정한 질환을 가진 혹은 사고를 당한 다수의 환자와 보호자들을 접하고 우선순위에 따라 간호를 하다 보니 그로 인한 심리적 압박감과 감정노동에 노출되는 빈도가 높다고 볼 수 있다. 감정노동을 관리하는 것은 환자 안전문제에 연관이 되므로[25] 환자안전문제 발생의 개선을 위해서는 감정노동이 업무의 일부이자 중요한 스트레스 요인이라는 것을 인식하고, 감정노동 관리를 위한 정책 마련이 필요하다. 또한 업무 중 발생하는 갈등이나 분쟁에 대해서 당사자에게 불이익이 발생하지 않도록 민주적이고 합리적인 직장문화 조성이 환자안전 문제 저감에 선행되어야 할 것으로 사료된다.

본 연구에서 중소병원 응급실 간호사의 직무스트레스는 5점 만점에 3.51±0.6점으로, 500병상 이상의 응급실 간호사를 대상으로 한 이유림, 안숙희[40]의 연구 4.00±0.6점, 소아응급환자 간호 업무와 관련된 이명선[46]의 연구 3.88±0.4점보다 약간 낮은 것으로 나타났다. 반면 응급실과 일반 간호사의 직무 스트레스 비교 연구[47]에서 보고한 임상간호사의 직무 스트레스 3.5 점과 비교하면 응급실 간호사의 직무 스트레스가 더 높은 것으로 나타났다. 응급실 간호사는 중증도에 따라 우선순위를 정하여 환자를 간호하고 있으며, 응급실 방문환자의 증가 업무가 가중되어 응급실 간호사의 직무스트레스가 높은 것으로 생각된다. 하지만 본 연구는 중소병원에 국한하여 조사를 한 제한점이 있다. 직무스트레스의 하위영역에서는 ‘환자와 보호자와의 갈등’이 4.18±0.8점으로 가장 높게 나타났는데 이는 응급실 간호사의 직무스트레스에 대한 연구, 응급실 간호사가 겪는 직무 스트레스 경험에 대한 보고에서 의사와의 갈등, 환자와 보호자와의 대인관계 상 문제가 가장 큰 것으로 보고한 결과[40][47]와 유사하다. 응급실은 생명을 위협하는 긴급한 문제가 발생된 응급환자에 대해 일차적인 의료서비스를 빠르게 제공해야 하므로 응급실 간호사는 환자와 보호자 및 의료진들 간의 상호작용에서 발생하는 다양한 갈등이 더 많이 발생한다[48]. 그러므로 외부환경의 변화에 대응할 수 있는 조직 분위기를 추구하여 내·외부의 환자, 보호자와 갈등이 생기지 않도록 환경변화에 적극적으로 대처할 수 있는 혁신적인 의사소통의 기법 및 개선이 필요하며[49] 이러한 역

할갈등관리를 위해 간호사는 의사소통기술과 대인관계 기술이 반드시 필요할 것으로 사료된다.

본 연구에서 응급실 간호사들의 환자안전관리활동은 5점 만점에 3.89 ± 0.5 점으로 조사되었다. 동일한 도구를 사용한 신지선[34]의 연구에서 환자안전관리활동은 5점 만점에 4.05 ± 0.4 점, 김미정, 김종경[31]의 연구에서는 5점 만점에 3.85 ± 1.5 이었다. 300명상 이상의 응급실 간호사를 대상으로 한 이지은, 이은남[27]의 연구에서는 환자안전관리활동이 5점 만점에 평균 4.25 ± 0.4 점, 응급실 규모별로 나누어 연구한 윤정미, 박형숙[7]의 연구에서는 환자안전을 위한 연구대상자의 간호활동 수행정도의 점수는 평균 3.47 ± 0.4 점이었지만, 이들은 병원 규모와 환자안전에 대한 간호사의 활동을 서로 다른 도구를 사용하여 본 연구와 직접 비교하기는 힘들다. 이는 선행연구와 본 연구에서의 환자안전관리 활동에 대한 개념이나 세부 측정항목 혹은 병원 규모별, 지역별의 차이로 인해 환자안전관리 활동 점수에 차이가 있는 것으로 생각된다.

환자안전관리활동의 하위 영역에서는 감염예방이 4.13 ± 0.6 점으로 가장 높은 것으로 나타났으며 이는 응급실 간호사를 대상으로 한 선행 연구결과들[4][34]과 유사하였다. 이러한 결과는 2010년 질병관리본부에서 발표한 응급실 감염관리 지침에 의료종사자 좌상 사고 예방 및 업무상 감염노출에 대한 부분이 강조되면서 수행정도가 높아진 것으로 보인다[5]. JCAHO[50]의 국제적 환자안전 목표에 따르면 의료종사자의 감염관리는 환자위험을 감소시킨다고 하여 감염예방의 중요성과 방법에 대한 지속적인 교육이 이루어져야 하며 이와 더불어 환경의 개선 및 병원조직의 관심이 필요할 것으로 사료된다.

2. 일반적 특성에 따른 환자안전관리활동 차이

본 연구에서 대상자의 감정노동에 차이를 보이는 일반적 특성으로는 직위, 급여였고, 직무스트레스는 성별, 연령, 임상경력, 응급실 경력, 직위에 따라 유의한 차이를 보였으며, 환자안전관리활동은 연령, 응급실 경력, 직위, 근무형태, 응급실 외 타부서 이동의향에 따라 유의한 차이를 보였다. 응급실 간호사를 대상으로 한 연구에서는 직위, 총 임상경력, 응급실 경력, 병원 내 환자

안전과 관련된 소모임 혹은 안전위원회와 같은 활동에 참여한 경험이 있는 경우 환자안전관리활동에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났고[34], 총 근무경력이 오래 될수록, 권역응급의료센터에 근무하고, 안전교육경험을 받은 경우에 환자안전관리활동 점수가 높은 것을 보고한 연구도 있었다[27]. 김미정, 김종경[31]의 연구에서는 최근 1년 이내 안전교육 유무, 안전활동 경험 유무가 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 이는 병원이 소재한 지역과 규모의 편차가 존재하더라도 직위와 근무경력에 따른 업무의 능숙함과 경험에 의해 습득한 각 상황의 대처방안으로 인해 유의한 차이가 나타난 것으로 생각된다. 반면, 본 연구와 달리 종합병원 간호사를 대상으로 한 연구[27][31]에서는 환자안전교육과 관련된 활동이 유의한 것으로 나타났다. 이는 중소병원 특성상 교육 및 시스템의 부족으로 인한 것으로 생각되며 환자안전관리활동 향상을 위해 환자안전에 대한 교육과 활동이 필요하다고 사료된다.

3. 대상자의 감정노동, 직무스트레스, 환자안전관리활동 간의 관계

중소병원 응급실 간호사의 감정노동, 직무스트레스 및 환자안전관리활동 간의 상관관계를 파악한 결과 중소병원 응급실 간호사의 감정노동은 직무스트레스와 중등도의 유의한 양의 상관관계가 있었고, 환자안전관리활동은 유의하지만 약한 양의 상관관계가 있었다. 직무스트레스는 환자안전관리활동과 유의한 중등도의 양의 상관관계가 있었다.

중소병원 응급실 간호사의 감정노동은 직무스트레스와 유의한 양의 상관 관계가 있어, 감정노동 정도가 높을수록 직무스트레스가 높게 나타났다는 연구 결과[51][52], 직무스트레스 관리를 위해서는 감정노동을 향상시켜야 한다는 연구 결과[53]와 맥락을 같이하여 본 연구를 지지 하였다. 또한 중소병원 응급실 간호사의 감정노동과 환자안전관리활동 간의 관계에 있어서 감정노동은 환자안전관리활동 간에 유의한 정적 상관 관계가 있는 것으로 나타났는데 이는 감정노동 정도가 높을수록 환자안전관리활동이 높게 나타났다는 연구 결과[34]와 맥락을 같이 하여 본 연구를 지지하였다.

응급실 간호사는 업무 특성상 예민한 환자, 보호자의

불만에 쉽게 노출되고 언어폭력의 대상[54]이 되기 때문에 감정노동의 빈도와 더불어 직무스트레스가 높다. 뿐만 아니라 진단이 내려지지 않은 응급환자를 우선순위에 따라 신속하고 정확하게 중재해야 하며 매일 다양한 질환을 가진 새로운 환자를 접하기 때문에 환자안전관리활동의 수행 빈도가 높은 것으로 추정할 수 있다 [34][54]. 이처럼 감정노동과 직무스트레스는 환자안전관리활동에 영향을 미치는 것으로, 이를 개선하기 위하여 업무환경의 개선과 직원들의 스트레스 해소를 위한 관리 방안이 필요할 것으로 사료된다.

본 연구에서 직무스트레스와 환자안전관리활동은 통계적으로 유의한 정적 상관관계가 있었다. 이는 중소병원 간호사의 직무스트레스가 높을수록 환자안전관리활동이 높게 나타났다는 연구 결과[25]와 대학병원 간호사의 직무스트레스와 환자안전간호활동 간의 인과관계를 분석한 연구[36] 결과와 일치한다. 환자안전간호활동은 환자에게 발생할 수 있는 위험이나 위해사고를 피하거나 예방하기 위한 활동[57]으로 간호사의 최우선적 의무이며 간호사는 의료사고를 최소화하기 위해 환자 안전에 중요한 역할을 해야 하는 전문직이다[55]. 이에 병원의 규모와 부서에 관계없이 환자안전관리활동에 유의한 정적 관계가 나타난 것으로 사료된다.

4. 대상자의 환자안전관리활동에 영향을 미치는 요인

마지막으로 중소병원 응급실 간호사의 환자안전관리활동에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위하여 단계적 다중회귀분석을 실시한 결과, 응급실 간호사의 직무 스트레스, 연령, 응급실 근무 선택 여부가 통계적으로 유의한 정적 요인으로 확인되었으며, 모델의 설명력은 27%이었다.

이는 중소병원 간호사의 직무 스트레스가 환자안전관리활동에 정적인 영향을 미친다는 정수희, 최은숙 [25]의 연구결과와 일치하며 중소병원 간호사를 대상으로 한 김영미, 이여진[56]의 연구에서 직무 스트레스가 간호업무성과에 유의한 긍정적 영향을 미친 결과와 유사하다. 반면에 직무 스트레스는 간호업무수행에 부적 영향을 준다는 박소정, 강지연, 이영옥[29]의 연구와는 다른 결과이다. 채우리[4]의 연구에서는 환자안전역량, 태도, 기술, 지식이 영향을 미치는 것으로 나타났고, 이

지은, 이은남[27]의 연구에서는 교육정도, 총 근무경력, 안전교육을 받은 경험 여부 등이 영향을 주는 요인으로 보고된 바 있으나, 감정노동과 직무스트레스를 모두 독립변수로 포함한 연구는 미비한 실정이다. 응급실 간호사의 환자안전관리활동에 다른 영향 요인을 파악하기 위해 추가 연구가 필요할 것으로 생각된다. 또한, 응급실 간호사의 환자안전관리활동 향상을 위해 직무스트레스를 감소시킬 수 있는 체계적인 교육 프로그램이 필요하며 의료종사자들의 환자안전관리 인식의 중요성을 파악하여 응급실 간호사를 위한 환자안전관리 교육이 필요하다고 생각한다. 뿐만 아니라 본 연구에서 응급실 부서 선택 시 타의 선택 일 경우 환자안전관리활동이 감소하는 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 선행연구가 없어 직접적인 비교는 어려우나, 응급실 배정이 타의 선택 일 경우 직무스트레스가 높아진다는 연구결과 [40][41]와 연관 지을 수 있다. 최경란, 허성은, 문석환 [24]에 따르면 직무스트레스의 증가는 간호의 질을 저하시켜 환자의 상태를 위험에 빠뜨릴 수 있다고 하여 가능한 희망부서에 배치를 원칙으로 해야 한다고 생각한다.

VI. 제언

본 연구에서 중소병원 응급실 간호사의 직무스트레스는 환자안전관리활동에 유의한 영향요인이었고, 응급실을 자의 선택해서 가는 경우보다 타의 선택에 의해 가게 되는 경우 환자안전관리활동이 유의하게 감소하는 것을 알 수 있었다. 따라서 환자안전관리활동을 증진시키기 위해서는 먼저 직무스트레스 유형을 확인하고 그에 따른 스트레스 경감방안을 탐색하여 적용해야 할 것이다. 본 연구에서는 환자와 보호자와의 갈등에서 오는 직무스트레스가 가장 높게 나타났는데 이를 해소하기 위해 업무조절과 병원 내 시스템 구축, 직무스트레스 관리를 위한 전략 마련이 필요할 것이다. 또한 응급실 부서 배치에 대하여 타의 선택 시 환자안전관리활동이 감소하는 것으로 나타났다. 이에 근무부서 배치 시 개별 요구를 확인하는 과정이 필요할 것이며, 응급실 배치 시 적응을 돕기 위한 조직적인 프로그램 마련

이 필요할 것이다.

본 연구는 중소병원 응급실 간호사의 환자안전관리 활동 향상을 위한 영향 요인을 파악하였다는 점에 의의를 지닌다. 그러나 본 연구는 일부 지방의 13개의 중소병원 응급실 간호사를 대상으로 편의 표집하여 조사하였으므로 연구 결과를 전국적으로 확대하여 해석하기 어려운 점이 있다. 따라서 향후 연구에서는 보다 광범위한 지역에서 대표성 있는 연구대상 선정이 필요하며 병원규모별로 영향요인에 차이가 있을 수 있으므로 다양한 병원 종별, 규모별로 추가 연구가 이루어져야 할 것이다.

참 고 문 헌

[1] 김정은, 강민아, 안경애, 성영희, “환자안전과 관련된 병원문화와 의료과오 보고에 대한 간호사의 인식조사,” 병원간호사회, 제13권, 제3호, pp.169-179, 2007.

[2] 차보경, 최정, “대학병원과 중소병원 간호사의 환자안전문화에 대한 인식과 환자안전간호활동의 비교연구,” 간호행정학회지, 제21권, 제4호, pp.405-416, 2015.

[3] 이나주, 김경희, “중소병원 간호사의 환자안전문화에 대한 인식과 안전간호활동 수행 정도,” 한국간호행정학회, 제17권, 제4호, pp.462-473, 2011.

[4] 채우리, *응급실 간호사의 환자안전역량과 안전간호활동*, 연세대학교 대학원, 석사학위논문, 2017.

[5] 안진선, 김연하, 김민주, “응급실 간호사의 감정노동 예방행위 수행정도와 영향요인,” 대한근관절건강학회, 제22권, 제1호, pp.40-47, 2015.

[6] 김명선, *응급실 간호사의 환자안전에 대한 인식과영향요인*, 울산대학교 산업대학원, 석사학위논문, 2012.

[7] 윤정미, 박형숙, “응급실 간호사의 환자안전 위협요인에 대한 위협성 인식과 안전 간호활동,” 기본간호학회지, 제21권, 제4호, pp.380-391, 2014.

[8] D. Alexander, T. L. Kinsley, and C. Waszinski, “Journey to a safe environment: fall prevention in an emergency department at a level I trauma center,” J. of Emergency Nursing, Vol.39, No.4, pp.346-352, 2013.

[9] 중앙응급의료센터, *2012년도 응급의료 통계연보*, 윤여규, 2013.

[10] L. D. Scott, A. E. Rogers, W. T. Hwang, and Y. Zhang, “Effects of critical care nurses’ work hours on vigilanceand patients’ safety,” Am J. of Critical Care, Vol.15, No.1, pp.30-37, 2006.

[11] 중앙응급의료센터, *2019년도 응급의료 통계연보*, 정기현, 2020.

[12] J. Fordyce, S. J. Fidela, P. Pekowp, S. Gehlbach, E. Benjamin, and P. L. Henneman, “Errors in a busy emergency department,” Annals of Emergency Medicine, Vol.42, No.3, pp.324-333, 2003.

[13] 김민정, *임상간호사가 경험하는 폭력의 유형과 폭력 후 대응양상*, 한양대학교 간호대학원, 석사학위논문, 2008.

[14] 박은희, 박향진, “응급실 간호사의 감정노동, 감성지능 및 사회적 지지가 이직의도에 미치는 영향,” 대한의료커뮤니케이션학회, 제15권, 제2호, pp.53-60, 2020.

[15] A. A. Grandey, “Emotion regulation in the workplace: a new way to conceptualize emotional labor,” J. of Occupational Health Psychology, Vol.5, No.1, pp.95-110, 2000.

[16] 위선미, 이여진, “감정노동의 하부요인이 병원간호사의 직무만족, 이직의도 및 간호업무성과에 미치는 영향,” 간호행정학회, 제18권, 제3호, pp.310-319, 2012.

[17] 오영미, *간호사의 감정노동과 조직유효성에 관한 연구*, 한양대학교 공공정책대학원, 석사학위논문, 2010.

[18] 나영도, *간호사의 감정노동과 직무만족도가 직무스트레스에 미치는 영향*, 공주대학교 대학원, 석사학위논문, 2018.

[19] 주경희, *임상 간호사의 감정노동과 직무스트레스*, 연세대학교 보건대학원, 석사학위논문, 2018.

[20] 최서란, 정혜선, “임상간호사의 직무스트레스 요인과 반응에 관한 메타분석,” 산업간호학회, 제14권, 제1호, pp.71-82, 2005.

[21] C. S. McCleese, L. T. Eby, E. A. Scharlau, and B. H. Hoffman, “Hierarchical, job content, and double plateaus: A mixed-method study of stress, depression and coping responses,” J. of Vocational Behavior, Vol.71, No.2, pp.282-299, 2007.

[22] 김매자, 구미옥, “간호원이 근무중에 경험하는 스트

- 레스 측정을 위한 도구개발 연구,” 한국간호과학회, 제14권, 제2호, pp.28-37, 1984.
- [23] 오윤정, 최영희, “융복합 시대의 간호사의 감정노동, 직무스트레스 및 소진이 신체화 증상에 미치는 영향,” 디지털융복합연구, 제13권, 제10호, pp.415-424, 2015.
- [24] 최경관, 허성은, 문덕환, “고대 근무 간호사의 직무스트레스가 간호업무성과에 미치는 영향에 관한 융합연구,” 한국융합학회, 제7권, 제4호, pp.107-1221, 2016.
- [25] 정수희, 최은숙, “중소병원 간호사의 직무 스트레스가 환자안전간호활동에 미치는 영향,” 한국직업건강간호학회지, 제26권, 제1호, pp.47-54, 2017.
- [26] 이금옥, *간호관리자의 리더십과 환자안전관리 활동에 관한 연구*, 경희대학교 행정대학원, 석사학위논문, 2009.
- [27] 이지은, 이은남, “응급실 간호사의 환자안전문화에 대한 인식과 환자안전관리활동,” 중환자간호학회지, 제6권, 제1호, pp.44-56, 2013.
- [28] 이유정, *병원간호사가 지각한 환자안전문화 및 환자안전관리 활동*, 을지대학교 임상간호대학원, 석사학위논문, 2011.
- [29] 박소정, 강지연, 이영옥, “병원간호사의 환자안전문화에 대한 인식과 안전간호활동에 관한 연구,” 한국중환자간호학회, 제5권, 제1호, pp.44-55, 2012.
- [30] 조혜원, 양진향, “의료인의 환자안전문화 인식과 환자안전관리 활동 간의 관계,” 기본간호학회, 제19권, 제1호, pp.35-45, 2012.
- [31] 김미정, 김종경, “응급실 간호사의 환자안전문화에 대한 인식, 환자안전역량, 안전간호활동 관계,” 한국콘텐츠학회, 제17권, 제10호, pp.268-279, 2017.
- [32] 임선애, 박민정, “종합병원 간호사의 환자안전문화인식과 조직몰입이 환자안전관리활동에 미치는 영향,” 디지털융복합연구, 제16권, 제6호, pp.259-270, 2018.
- [33] 공현희, 손연정, “상급 종합병원 간호사의 직무만족도와 조직몰입이 환자안전관리 활동에 미치는 영향,” 기본간호학회, 제19권, 제4호, pp.453-462, 2012.
- [34] 신지선, *응급실 간호사의 감정노동, 소진, 공감만족과 환자안전관리활동의 관계*, 아주대학교 대학원, 2019.
- [35] N. J. Pender, *Health promotion in Nursing Practice, 3rd edition*, Appleton & Lange, Stamford, 1996.
- [36] 김미경, 이상미, “대학병원 간호사의 직무스트레스 요인과 환자안전문화 인식 및 환자안전간호 활동 간의 인과관계분석,” 간호행정학회지, 제25권, 제4호, pp.340-352, 2019.
- [37] J. A. Morris and D. C. Feldman, “The dimension, antecedents, and consequences of emotional labor,” *Academy of Management Review*, Vol.21, No.4, pp.986-1010, 1996.
- [38] 송윤정, *간호사의 감정노동이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향*, 가톨릭대학교 행정대학원, 석사학위논문, 2011.
- [39] 윤금선, *응급실 간호사의 직무스트레스와 대처방안*, 중앙대학교 사회개발대학원, 석사학위논문, 2003.
- [40] 이유림, 안숙희, “응급실 간호사의 직무 스트레스가 이직의도에 미치는 영향,” 대한근관절건강학회, 제22권, 제1호, pp.30-39, 2015.
- [41] 이금옥, *간호관리자의 리더십과 환자안전관리 활동에 관한 연구*, 경희대학교 행정대학원, 석사학위논문, 2009.
- [42] R. M. Mickey and S. Greenland, “The impact of confounder selection criteria on effect estimation,” *American J. of epidemiology*, Vol.129, No.1, pp.125-137, 1989.
- [43] 김미로, 서은주, 신성희, “응급실 간호사의 감정노동, 전문직 자아개념, 자기 효능감, 사회적 지지가 소진에 미치는 영향,” *대학스트레스학회*, 제27권, 제4호, pp.404-412, 2019.
- [44] 장은화, 심문숙, “응급실 간호사의 감정노동, 건강증진행위 및 직무만족도 영향 요인,” *한국보건간호학회지*, 제32권, 제2호, pp.249-262, 2018.
- [45] 남혜리, 조영미, “공감능력과 감성지능이 간호사의 감정노동에 미치는 영향,” *한국간호연구학회지*, 제1권, 제1호, pp.37-45, 2017.
- [46] 이명선, *응급실 간호사의 소아응급환자 간호업무와 관련된 직무스트레스와 직무만족도에 관한 연구*, 경희대학교 행정대학원, 석사학위논문, 2012.
- [47] 윤치근, 이한나, “임상 간호사의 업무 스트레스에 관한 조사연구,” *보건정보통계학회*, 제28권, 제2호, pp.95-110, 2003.
- [48] 오명옥, 성미혜, 김양원, “응급실 간호사의 직무 스트레스, 피로, 직무 만족 및 조직 몰입,” *임상간호연구*, 제17권, 제2호, pp.215-227, 2011.

[49] 오미정, *리더십과 조직관리*, 수문사, 2021.

[50] <http://www.jointcommission.org/PatientSafety/NationalPatientSafetyGoals/>

[51] 노진희, 나연경, “병원간호사의 폭력경험, 감정노동, 직무 스트레스가 우울에 미치는 영향,” 한국직업건강간호학회, 제24권, 제3호, pp.153-161, 2015.

[52] 이승영, 김덕호, “간호사의 감정노동, 직무스트레스, 사회적 지지가 직무만족에 미치는 영향,” 대한스트레스학회, 제27권, 제3호, pp.215-223, 2019.

[53] 김수현, 김자숙, “신규간호사의 감정노동, 대인관계, 이직의도와 자기효능감이 직무스트레스에 미치는 예측요인,” 한국디지털정책학회, 제18권, 제11호, pp.547-558, 2020.

[54] 박경아, *응급실 간호사의 사회심리적 스트레스, 강인성, 소진 및 이직의도*, 인제대학교 대학원, 석사학위논문, 2013.

[55] 최정화, 이경미, 이미애, “병원 간호사가 지각하는 환자안전문화와 안전간호활동과의 관계,” 제17권, 제1호, pp.64-72, 2010.

[56] 김영미, 이여진, “중소병원 간호사의 직무 스트레스와 임파워먼트가 간호업무성과에 미치는 영향,” 한국직업건강간호학회, 제21권, 제3호, pp.258-265, 2012.

[57] <https://www.ahrq.gov/sites/default/files/wiswyg/profes>

김 선 하(Seon-Ha Kim)

정회원



- 2006년 2월 : 서울대학교 대학원 의학과(의학석사)
 - 2012년 2월 : 울산대학교 대학원 의학과(이학박사)
 - 2013년 2월 ~ 2014년 2월 : 을지대학교 조교수
 - 2014년 3월 ~ 2019년 2월 : 단국대학교 조교수
 - 2019년 3월 ~ 현재 : 단국대학교 부교수
- 〈관심분야〉 : 삶의 질, 효용측정, 보건의료 기술평가

저 자 소 개

이 산 나(San-Na Lee)

정회원



- 2020년 2월 : 단국대학교 간호대학 (간호학석사)
- 2021년 3월 ~ 현재 : 단국대학교 간호대학(간호학박사 재학 중)

〈관심분야〉 : 간호교육, 간호관리