

응급실 간호사의 업무환경, 직무만족도 및 이직의도 간의 관계

정희영¹ · 성미혜²

¹조선대학교 병원 간호사, ²인제대학교 간호학과 · 건강과학연구소 교수

Relationships among Work Environment, Job Satisfaction and Turnover Intention of Nurses in an Emergency Department

Jung, Hee-Young¹ · Sung, Mi Hae²

¹Nurse, Chosun University Hospital, Gwangju; ²Professor, Department of Nursing, Institute for Health Science, Inje University, Busan, Korea

Purpose: The purpose of this study is to identify relationships among work environment, job satisfaction and turnover intention of emergency department (ED) nurses. **Methods:** The survey was given to 220 ED nurses which are located in G metropolitan from May 1st to July 31st of 2012. The results were analyzed by descriptive statistics, t-test, ANOVA, pearson correlation coefficients and stepwise multiple regression using SPSS WIN 19.0 program. **Results:** The turnover intension according to the general characteristics of the subjects has significant difference between emergency room experience, current duty satisfaction, and turnover plan in 1 year. In the correlation between work environment, job satisfaction and turnover intention of the subjects, work environment and job satisfaction have positive correlation, job satisfaction and turnover intention either job satisfaction and turnover intention have a negative correlation. Factors influencing turnover intention are job satisfaction, career and current duty satisfaction, also the full explanatory power of the model was 24.4%. **Conclusion:** The results indicate factors that influence turnover intention are job satisfaction, career, and current job satisfaction. We hope these result help to provide effective intervention strategies for reducing ED nurses' turnover.

Key Words: Emergency department, Workplace, Job satisfactions, Intention

서 론

1. 연구의 필요성

간호사는 병원의 경쟁력과 생산성에 막대한 영향을 미치는 집단으로 충분한 수의 간호 인력을 확보하는 것은 보건의료 서비스의 원활한 기능유지에 핵심이다(Christmas, 2008).

2010년 국내 등록현황자료를 2008년 국제(OECD) 자료와 비교한 결과, 병원수와 병상수, 특수·고가의료장비 보유수는 우리나라가 월등하게 높은 것으로 나타났으나, 주요활동 의료인력수는 낮은 것으로 나타났다. 인구 1천 명당 의료인력은 우리나라가 2008년 OECD 평균에 비해 전반적으로 부족한 것으로 나타났으며, 특히 간호사수

는 OECD 평균(6.74명)보다 매우 낮은 2.37명으로 나타났다(Health Insurance Review & Assessment Service, 2011). 또한 2009년 병원간호사회가 발표한 '병원간호인력현황' 실태조사에서 국내 간호사의 평균 이직률은 2007년 15.8%, 2008년 17.8%로 해마다 증가하는 추세로 이는 보건 및 복지 사업 종사자의 평균 이직률 2.16%와 비교해 월등히 높은 이직률을 보이고 있다(Hospital Nurses Association, 2009). 의료기관내 간호사의 이직은 대체간호사의 신규채용 및 업무수련을 위한 훈련 등 시간과 노력을 필요로 한다(Kim, Yim, Jeonh, & Jo, 2009). 특히 응급실 간호사는 응급한 건강문제를 다루어야 하므로 자신의 업무에 익숙해지기 힘들고 다양한 응급상황에서 근무를 해야 하는 상황적 특수성 때문에 일반 병동 간호사보다 환경 또는 대

주요어: 응급실, 업무환경, 직무만족, 이직의도

Address reprint requests to: **Sung, Mi Hae**

Department of Nursing, Institute for Health Science, Inje University, 75 Bokji-ro, Busanjin-gu, Busan 614-735, Korea

Tel: +82-51-890-6825 Fax: +82-51-896-9840 E-mail: nursmh@inje.ac.kr

투고일(date received): 2014년 3월 24일 심사완료일(data of review completion): 2014년 5월 26일 게재확정일(date accepted): 2014년 5월 27일

인관계로 인한 스트레스에 직면하는 경우가 더 많다(Lee, 2012). 그러므로 간호사의 이직으로 인해 환자는 양질의 간호서비스를 제공받지 못할 수 있으며 충분한 직무속도 및 내재화가 이루어지지 않을 경우 환자의 생명과 직결될 수 있는 사고로 연결될 수 있다(Kim, Yim, Jeonh, & Jo, 2009).

간호사의 업무환경은 간호사가 환자에게 수준 높은 간호를 제공할 수 있도록 지원하는 특성으로(Aiken, Havens, & Sloane, 2009), 병원 정책참여, 간호기반, 의료진과의 관계, 환자집단 등의 다양한 요소가 포함된 포괄적인 개념이다(Lake, 2002). 즉 전문적인 판단을 근거로 한 간호사의 병원 정책에의 참여, 간호사의 전문적인 행위를 지원하기 위한 인력과 자원이 적절하며 간호의 질 보장을 위한 간호기반이 체계적으로 확립되어 있는 환경, 간호사가 전문적 의견을 나누고 문제를 해결해 나갈 수 있도록 격려하는 협력적인 간호사-의사관계를 형성하는 환경이다. 이와 같이 다양한 요소가 포함된 업무환경은 간호사의 병원에서의 재직 또는 이직과 관련된 중요한 요소로, 병원에서의 의료진 간의 관계, 환자 집단, 환자 대 간호사 비율, 병동배치 등과 같은 많은 요소들이 업무환경에 영향을 미친다(Christmas, 2008). 응급실 간호사는 응급실 제반 관리는 물론 응급 환자 분류, 응급약물 투여와 같은 전문적 실무까지 담당하고 있어, 일반병동 간호사보다 과중한 근무부담을 가지고 있다. 이러한 부담은 조직 유효성을 감소시켜, 환자간호의 질적 저하는 물론 병원조직의 생산성과 효율성을 감소시킨다(Lee, 2012).

간호사의 전문적 업무환경은 간호사의 직무 만족에 영향을 주는 데(Begat, Ellefsen, & Severinsson, 2005), 직무만족이 높은 사람은 근무의욕이 높고 개인의 성장 발전뿐만 아니라 조직문제에 적극적으로 관여하고자 하여 업무성과를 높이며 이는 궁극적으로 환자 간호에 긍정적인 영향을 미친다(Moon & Han, 2009). 따라서 좋은 업무환경은 업무성과는 물론 간호사 개인 및 환자의 만족도를 높여 주는 요인으로 작용함을 알 수 있다.

조직 관리에서 가장 중요하게 관심을 두고 있는 것은 직무에 대한 만족도로, 직무에 대한 만족이 크면 직업을 바꾸려는 의도가 적고 적극적으로 직무를 수행하면서 직무만족을 높임으로써 이직이나 결근 등으로 야기되는 눈에 보이지 않는 손실을 줄일 수 있다. 어느 조직이나 구성원들의 조직생활에서 가장 높은 관심을 두는 영역은 조직 구성원들이 가지는 자기 직무에 대한 만족도이다. 모든 조직 구성원들은 자신의 잠재력을 충분히 발휘할 수 있는 여건을 희망하고, 자신의 능력을 인정받기를 원하며, 자신의 능력을 계속 신장시켜 나갈 수 있기를 바란다. 그러나 이러한 희망이나 바람이 좌절될 때 조직의 구성원들은 직장을 떠나려는 의도가 발생한다(Park, 2004). 간호사의 직무만족이 낮으면 간호사 이직의 주요 원인이 되어 간호사 개인뿐만 아니라 병원의 경영손실을 초래할 수 있

다(Lu, While, & Barriball, 2005).

지금까지 연구에서 간호사의 이직과 관련된 선행연구는 특수부서 간호사의 언어폭력, 사회적 지지와 이직의도 연관성(Kim et al., 2009), 병원근무 간호사의 이직경험(Kim & Park, 2010), 이직에 영향을 미치는 요인들을 규명하는 연구(Kang, 2012) 등으로, 이직에 영향을 미치는 요인은 연령, 결혼상태, 직위, 밤 근무 횟수, 급여 수준 등으로 나타났다(Er, Hur, Kim, Cho, Kim, & Kim, 2004; Leanne & Cecily, 2006). 한편 응급실 간호사를 대상으로 한 연구는 소진과 직무만족도(Sung, 2008), 직무스트레스, 직무만족 및 조직몰입(Oh, Sung, & Kim, 2011), 외상 후 스트레스, 직무스트레스, 이직의도(Han & Lee, 2013) 등의 연구로 응급실 간호사를 대상으로 한 이직의도에 관한 연구는 매우 미흡한 실정이며 이직의도를 업무환경과 연결 지어 그 관계를 규명한 연구는 거의 없는 실정이다.

따라서 본 연구자는 응급실에서 가장 심각한 문제는 적절한 의료인력의 부족으로 이에 대한 의료 인력의 개선이 필요한 상황에서(Chong, Cho, & Kim, 2006), 간호사의 업무환경, 직무만족 및 이직의도 간의 관계를 통합적으로 규명하고, 이를 통해 응급실 간호사의 이직 요인을 밝힘으로써 효과적인 간호인력 관리를 위한 기초자료를 제공하고자 시행하였다.

2. 연구 목적

본 연구는 응급실 간호사의 업무환경, 직무만족도 및 이직의도 간의 관계를 파악하기 위함이며, 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 1) 응급실 간호사의 일반적인 특성을 파악한다.
- 2) 응급실 간호사의 업무환경, 직무만족도 및 이직의도를 파악한다.
- 3) 응급실 간호사의 일반적 특성에 따른 이직의도를 파악한다.
- 4) 응급실 간호사의 업무환경, 직무만족도 및 이직의도 간의 관계를 파악한다.
- 5) 응급실 간호사의 이직의도에 영향을 미치는 요인을 파악한다.

연구 방법

1. 연구 설계

본 연구는 응급실 간호사의 업무환경, 직무만족도 및 이직의도 간의 관계를 알아보기 위한 상관성 조사 연구이다.

2. 연구 대상

본 연구는 G광역시 소재한 200병상 이상의 15개 응급의료센터에 근무하는 간호사 220명을 편의표집 하였다.

3. 자료수집 방법

본 연구의 자료수집은 2012년 5월 1일부터 7월 31일까지였으며, G광역시에 소재한 200병상 이상의 15개 응급의료센터를 연구자가 직접 방문하여 간호부나 응급실 수간호사에게 연구의 목적과 취지를 설명한 후 협조를 구한 뒤 연구 대상자에게 연구 취지를 설명하고, 연구에 참여하는 동안 어떠한 비용이나 위험이 따르지 않는다는 것과 연구 도중 원하지 않을 경우 언제든지 참여를 거절할 수 있음을 설명한 후 자유로운 의사에 따라 본 설문조사에 참여하도록 하였으며, 조사대상자의 익명과 비밀이 보장됨을 설명하고 서면동의서를 받은 후 설문지를 배부 수거하여 자료를 수집, 회수하였다.

표본수는 G-power를 이용하여 산출한 것이며, 다중회귀분석에서 유의수준 .05, 중간 크기의 효과 .15, 검정력을 .95, 선행연구 등 (Kang, 2012; Kim et al., 2009)을 고찰한 결과 이직의도에 영향을 미치는 요인으로 나타난 연령, 근무경력, 직위, 밤 근무, 의사와의 갈등, 부적절한 대우와 보상, 업무량 과중, 근무병동, 결혼 상태, 경제 상태 등 10개 변수를 예측요인으로 적용했을 때 최소 표본수는 172명으로 나타났으나 대상자 탈락을 고려하여 220명을 대상으로 하였다. 총 220부 중 220부(100%) 모두 회수되어 최종 분석에 이용하였다.

4. 연구 도구

1) 업무환경

업무환경은 Lake (2002)가 간호사를 대상으로 개발한 Practice Environment Scale of the Nursing Work Index (PES-NWI)를 Cho, Mark, Yun과 June (2011)이 변형한 도구를 이용하여 측정하였다. 본 도구는 총 21문항의 5개의 하위요인 즉 간호사의 병원정책 참여 4문항, 간호의 질을 위한 간호기반 영역 6문항, 간호 관리자의 능력, 리더십과 지지 여부 4문항, 인력과 자원의 적절성 4문항, 간호사와 의사와의 관계 3문항으로 구성되어 있다. Likert 4점 척도로, 점수가 높을수록 업무환경이 좋은 것을 의미한다. Lake (2002)의 연구에서 도구의 신뢰도는 Cronbach's α = .82였고, Cho 등(2011)의 연구에서는 Cronbach's α = .93이었다. 본 연구에서의 신뢰도는 Cronbach's α = .88이었다.

2) 직무만족

직무만족은 Lawler (1988)가 개발한 26문항의 어의구별 척도를 Choi (1997)가 20문항의 총화평정척도로 수정한 도구를 사용하였다. Likert 5점 척도로 '매우 그렇다' 5점에서 '전혀 그렇지 않다' 1점까지 점수를 부여하였으며, 점수가 높을수록 직무만족도가 높다는 것을 의미한다. 간호사를 대상으로 한 Torres (1988)의 연구에서 도구의 신뢰도는 Cronbach's α = .83이었고, 간호사를 대상으로 한 Choi (1997)의 연구에서는 Cronbach's α = .84였다. 본 연구에서의 신뢰도

는 Cronbach's α = .86이었다.

3) 이직의도

이직의도는 Lawler (1983)가 개발한 이직의도 측정도구를 Park (2002)이 수정, 보완한 도구를 사용하였다. 총 4개의 문항이며 Likert 5점 척도로 '매우 그렇다'가 5점, '전혀 그렇지 않다'가 1점으로 점수가 높을수록 이직의도가 높다는 것을 의미한다. 간호사를 대상으로 한 Park (2002)의 연구에서 도구의 신뢰도는 Cronbach's α = .88이었으며, 본 연구의 신뢰도는 Cronbach's α = .84였다.

5. 자료 분석방법

수집된 자료는 SPSS WIN 19.0을 이용하여 분석하였으며 구체적인 방법은 다음과 같다.

- 1) 응급실 간호사의 일반적 특성 및 업무환경 및 직무만족도, 이직의도를 파악하기 위해 빈도, 백분율 및 기술통계로 분석하였다.
- 2) 업무환경 및 직무만족, 이직의도 간의 관계는 피어슨의 상관관계수(Pearson's correlation coefficient)로, 일반적 특성에 따른 이직의도의 차이는 t-test, ANOVA 분석방법을 이용하였으며 사후검정으로 Scheffé test로 하였다.

3) 응급실 간호사의 이직의도에 영향을 미치는 요인은 다중회귀분석(Stepwise multiple regression)으로 분석하였다.

6. 연구의 제한점

본 연구는 G광역시에 소재하는 200병상 이상의 응급실에 근무하는 응급실 간호사를 임의 표출에 따라 선정하였으므로 본 연구 결과를 확대 해석하는 데는 신중을 기해야 한다.

연구 결과

1. 일반적 특성

본 연구 응급실 간호사의 일반적 특성은 Table 1과 같다. 성별은 여성이 93.2% (205명), 남성이 6.8% (15명)이었으며, 평균 연령은 28.84세로 26-30세가 41.8% (92명)로 가장 많았다. 결혼 상태는 기혼자가 22.3% (48명), 미혼자가 77.7% (171명)였으며 종교가 없는 대상자들은 58.2% (128명)로 나타났다. 학력은 전문대학 졸업이 48.2% (106명)로 가장 많았으며, 총 임상경력은 평균 72.86개월로 36개월 이하가 32.7% (72명), 61-120개월이 31.8% (70명) 순이었다. 응급실 경력의 경우 13-24개월이 31.4% (69명)로 가장 높았고 12개월 이하는 5.0% (11명)로 가장 낮았다. 직무만족에 있어 만족이 59.8% (125명), 불만족이 43.2% (95명)이었으며, 1년 이내 이직을 계획하고 있는 응급실 간호사가 46.4% (102명)로 나타났다. 이직을 계획하고 있는 원

Table 1. Difference in Intention to Leave by General Characteristics

(N = 220)

Variable	Categories	n	%	Mean (SD)	t/F	p	Scheffétest
Sex	Female	205	93.2	2.79 (0.67)	0.43	.664	
	Male	15	6.8	2.87 (0.60)			
Age (yr)	≤ 25 ^a	67	30.5	2.68 (0.77)	1.62	.185	
	26-30 ^b	92	41.8	2.89 (0.60)			
	31-35 ^c	34	15.5	2.71 (0.65)			
	≥ 36 ^d	27	12.3	2.87 (0.60)			
Married state	Single	171	77.7	2.79 (0.70)	0.32	.748	
	Married	49	22.3	2.82 (0.55)			
Religion	Yes	92	41.8	2.71 (0.67)	1.51	.134	
	No	128	58.2	2.85 (0.66)			
Education	Junior college graduation	106	48.2	2.80 (0.70)	1.37	.253	
	Doing University graduate process	35	15.9	2.61 (0.65)			
	University graduate graduation	62	28.2	2.83 (0.62)			
	Graduate school graduation	16	7.3	2.97 (0.67)			
Clinical careers (months)	≤ 36 ^a	72	32.7	2.68 (0.74)	1.64	.181	
	37-60 ^b	44	20.0	2.94 (0.57)			
	61-120 ^c	70	31.8	2.78 (0.63)			
	≥ 121 ^d	34	15.5	2.89 (0.68)			
Clinical careers in emergency department (months)	≤ 12 ^a	11	5.0	2.68 (0.69)	3.96	.004	b < e
	13-24 ^b	69	31.4	2.59 (0.71)			
	25-36 ^c	36	16.4	3.01 (0.56)			
	37-60 ^d	67	30.4	2.77 (0.65)			
	≥ 61 ^e	37	16.8	3.03 (0.59)			
Current work satisfaction	Dissatisfactory	95	43.2	3.10 (0.55)	6.39	< .001	
	Satisfactory	125	59.8	2.56 (0.66)			
Plan for leave (within 1 yr)	Yes	102	46.4	3.12 (0.54)	7.62	< .001	
	No	118	53.6	2.51 (0.63)			
Major cause for leave	Nursing work volume ^a	52	23.6	3.05 (0.50)	3.49	.004	e > g
	Development, lack of promotion opportunities ^b	5	2.3	3.10 (0.58)			
	Paid less ^c	8	3.6	2.94 (0.69)			
	Shift working ^d	17	7.7	3.12 (0.41)			
	Poor occupational environment and welfare facilities ^e	12	5.5	3.69 (0.34)			
	Conflicts and human relations among coworkers ^f	4	1.8	3.25 (0.50)			
	Etc ^g	4	1.8	2.63 (0.95)			

인은 간호업무량의 과중이 51.0% (52명)로 가장 높았으며 교대근무가 16.7% (17명), 직업 환경 및 복리 후생 시설의 열악함이 11.8% (12명)로 나타났다.

2. 업무환경, 직무만족 및 이직의도 정도

응급실 간호사의 업무환경, 직무만족 및 이직의도 정도는 Table 2와 같다. 업무환경은 총 4점 만점에 평균 2.34±0.36점이었으며, 하위 영역별 점수는 간호사의 병원정책 참여가 평균 2.23±0.45점, 간호의 질을 위한 간호 기반이 평균 2.52±0.39점, 간호 관리자의 능력 및 리더십과 지지 여부가 평균 2.63±0.44점, 인력과 자원의 적절성이 평균 1.99±0.46점, 간호사와 의사의 관계가 평균 2.35±0.52점이었다. 직무만족도는 총 5점 만점에 평균 2.36±0.35점이었으며, 이직의도는 총 5점 만점에 평균 2.79±0.67점으로 나타났다.

3. 일반적 특성에 따른 이직의도의 차이검증

일반적 특성에 따른 이직의도는 응급실 경력(F=3.96, p=.004), 직무만족(F=6.39, p<.001), 1년 이내 이직 계획 여부(F=7.62, p<.001), 이직 계획이 있는 응급실 간호사의 주된 원인(F=3.49, p=.004)에서 유의한 차이가 있었다. 응급실 경력에 있어 61개월 이상인 응급실 간호사의 이직의도 점수의 평균은 3.03±0.59점으로 가장 높게 나타났다. 13-24개월이 2.59±0.71점으로 가장 낮았다. 12개월 이하는 2.68±0.69점, 25-36개월은 3.01±0.56점, 37-60개월은 2.77±0.65점으로 특징적인 경향성이 발견되지는 않았으나 그룹 간 평균 차이는 통계적으로 유의하다고 할 충분한 근거가 있는 것으로 나타났다 (F=3.96, p=.004). Scheffe 사후검정 결과 61개월 이상의 이직의도 점수가 13-24개월에 비해 통계적으로 유의하게 높게 나타났다. 자신의 직무에 만족하고 있는 응급실 간호사의 이직의도 점수인 2.56±0.66

에 비해 불만족하고 있는 경우는 3.10 ± 0.31 점으로 보통 이상의 이직의도가 있어 이러한 직무만족에 따른 차이는 통계적으로 유의한 것으로 나타났다($F=6.39, p<.001$). 1년 이내 이직 계획 여부에 따른 점수는 통계적으로 유의한 차이가 더 뚜렷해지는 것으로 나타났다($F=7.62, p<.001$). 계획이 있는 경우는 3.12 ± 0.54 점으로 계획이 없는 경우의 2.56 ± 0.66 점보다 유의하게 높은 것으로 확인되었다. 이직 계획이 있는 응급실 간호사의 주된 원인에 따른 점수에 있어서도 통계적으로 유의한 차이가 있었다($F=3.49, p=.004$). 사후검정 결과 기타 원인에 비해 직업 환경 및 복리 후생 시설의 열악함이 원인이 된 경우의 이직의도 점수가 더 높은 것에 기인한 결과로 확인되었다 (Table 1).

4. 업무환경, 직무만족도 및 이직의도 간의 상관관계

응급실 간호사의 업무환경, 직무만족 및 이직의도 간의 상관관계는 업무환경과 직무만족도($r=.69, p<.001$)는 순 상관관계를, 업무환경과 이직의도($r=-.32, p<.001$), 직무만족도와 이직의도($r=-.46, p<.001$)는 역 상관관계를 나타냈다. 즉 업무환경 점수가 높을수록 직무만족도가 증가하고, 업무환경과 직무만족도가 낮을수록 이직의도는 증가하는 것으로 나타났다(Table 3).

5. 이직의도 영향요인

응급실 간호사의 이직의도에 영향을 미치는 요인들을 파악하기 위한 단계적 회귀분석을 실시한 결과는 Table 4와 같다. 업무환경, 직무만족도와 함께 대상자의 일반적 특성 중 이직의도에 유의한 차이가 검증된 연령, 총 임상경력, 응급실 경력, 현 직무만족, 최근 1년 이내 이직계획 여부를 회귀모형에 투입하여 분석하였다. 일반적 특

성 중 불연속 변수는 가변수로 전환한 후 다중회귀분석을 실시하였다. 회귀모형의 다중공선성을 확인한 결과 통계적으로 유의한 독립변수로서 직무만족도, 응급실 경력, 현 직업만족이 선택되었다. 다중회귀식의 결과 회귀식의 가정을 검정한 결과, Durbin-Watson 통계량이 1.936으로 2에서 크게 벗어나지 않아 자기 상관성이 없고, 분산팽창인자(Variance Inflation Factor, VIF)값이 직무만족(1.484), 응급실 경력(1.016), 현 직무만족(1.465)이 기준인 10 이상을 넘지 않아 다중공선성 문제가 없는 것으로 나타났다. 이직의도에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 확인된 독립변수 중, 표준화된 회귀계수 및 수정된 결정계수의 증가 정도를 볼 때 직무만족도($\beta=-32.6$), 현 직업만족($\beta=21.1$), 응급실 경력($\beta=11.9$) 순으로 이직의도에 더 많은 영향을 미치는 것으로 파악되며 모형의 전체 설명력은 24.4%로 나타났다.

논 의

본 연구에서 업무환경 정도는 총 4점 만점에 평균 평점이 2.34점이었다. 이는 임상 간호사를 대상으로 한 Kang (2012)의 연구에서 평균 평점 2.29점으로 나온 결과와 비슷한 결과이다. 간호 업무환경의 하부 영역별 연구결과 연구 대상자의 업무환경 5개의 하위 영역 중 간호 관리자의 능력, 리더십과 지지 여부 영역의 평균 평점이 2.63점으

Table 3. Correlation among Variables (N = 220)

	Work environment r (p)	Job satisfaction r (p)
Job satisfaction	.69 (<.001)	
Turnover intention	-.32 (<.001)	-.46 (<.001)

Table 2. Degree of Work Environment, Job Satisfaction and Turnover Intention (N = 220)

Variable	Mean	SD	MIN	MAX	Range	
Work environment	Nurse participation in hospital affairs	2.23	0.45	1.25	3.50	(1-4)
	Nursing foundations for quality of care	2.52	0.39	1.33	3.50	
	Nurse manager ability, leadership and support of nurses	2.63	0.44	1.25	3.75	
	Staffing and resource adequacy	1.99	0.46	1.00	3.25	
	Nurse-physician relation	2.35	0.52	1.00	3.67	
Total	2.34	0.36	1.38	3.48		
Job satisfaction	2.36	0.35	1.40	3.50	(1-5)	
Turnover intention	2.79	0.67	1.00	4.00	(1-5)	

Table 4. Multiple Linear Regression on Turnover Intention (N = 220)

Variables	B	SE.	β	t	p	Adj-R ²	F (p)
Constant	4.01	0.36		11.01	<.001		24.42 (<.001)
Job satisfaction	-0.62	0.13	-0.32	-4.53	<.001	0.209	
Clinical careers in ED	0.04	0.02	0.11	1.99	.048	0.216	
Current work satisfaction*	0.28	0.09	0.21	2.97	.003	0.244	

*Dummy variable: duty satisfaction (1 = dissatisfaction, 0 = satisfaction).

로 가장 높았고, 간호의 질을 위한 간호기반 영역의 평균 평점이 2.52, 간호사와 의사의 관계 영역의 평균 평점이 2.35점, 간호사의 병원정책 참여 영역의 평균 평점이 2.23이었으며, 인력과 자원의 적절성 영역이 1.99점으로 가장 낮은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 종합병원 간호사를 대상으로 한 Lee (2011)의 연구에서 간호 관리자의 능력, 리더십과 지지가 2.81점으로 가장 높았고 간호의 질을 위한 간호기반 간호사와 의사관계, 간호사의 병원 정책 참여영역, 인력과 자원의 적절성 순으로 나타난 결과와 일치하는 것이다. 반면, 간호사를 대상으로 한 McCusker, Dendukuri, Cardinal, Laplante와 Bambonye (2004)의 연구에서 간호사와 의사의 관계가 2.79점으로 가장 높게 나타난 결과와는 차이가 있었다. 이러한 결과의 차이는 본 연구에서 응급실 간호사는 근무부서는 응급실인 데 반해 McCusker 등(2004)의 연구 결과는 일반병동에 근무하는 간호사를 대상으로 하여 얻은 것으로, 응급실 간호사의 근무부서가 간호업무환경에 영향을 주었을 것으로 사료된다. 한편, 본 연구결과와 McCusker 등(2004)의 연구에서 간호업무 환경 중 가장 낮은 점수를 받은 항목은 인력과 자원의 적절성으로 나타났는데, 이러한 결과는 간호사의 높은 노동 강도에 비해 인력과 자원의 수급이 적절하지 못해 생기는 불균형으로 야기된 문제라고 생각된다. OECD보건의지표에 따르면 우리나라의 활동 간호사수는 인구 1,000명당 4.2명으로 OECD 회원국 평균 9.6명의 절반도 되지 않는다(Ministry of Health & Welfare, 2010). 또한 환자들의 간호서비스 요구도 증가와 병원 간 경쟁, 의료 환경 변화 등의 영향으로 간호사의 업무량은 계속적으로 증가하고 있으나 실제 간호사의 정원확대와 자원의 확충이 되지 못하고 있다(Kim, 2010). 따라서 간호사들의 업무 과부하로 인한 문제점 등을 인지하고 그에 대한 개선이 필요하다고 본다. Aiken 등(2009)의 연구에 의하면, 외국의 경우는 간호사의 업무환경이 간호사의 업무성과에 미치는 영향과 간호사의 유지에 미치는 영향을 규명하는 다양한 연구를 이미 시작하여 보다 좋은 업무환경이 간호사의 직무성과를 높이고, 높은 수준의 질적 간호를 수행하게 하며 직무만족도를 높인다.

본 연구에서 직무만족도는 총 5점 만점에 평균 2.36점이었는데, 이는 응급실 간호사를 대상으로 한 Yun (2004)의 연구에서 평균 2.98점으로 나온 결과보다 낮은 것이다. 이러한 결과의 차이는 응급실 간호사의 직무만족도는 대상자의 선정기준, 근무환경, 근무 조건 등 다양한 원인에 따라 달라질 수 있음을 시사하는 것이라 할 수 있으며, 이에 대한 명확한 규명을 위하여 향후 반복연구가 필요하다고 본다.

본 연구에서 이직의도는 총 5점 만점에 평균이 2.79점이었다. 이는 같은 도구로 간호사를 대상으로 이직의도를 측정한 Park (2002)의 연구에서 평균 3.63점으로 나온 결과보다 낮은 수준이다. 이러한 결과는 Leanne과 Cecily (2006)의 연구에서 연령, 근무경력, 직위, 밤

근무, 의사와의 갈등, 부적절한 대우와 보상, 인력부족으로 인한 업무량 과중, 근무 병동 및 부서 이동, 결혼상태, 교육수준에서 유의한 차이를 보인 결과와 부분적으로 일치하는 결과이다. 본 연구대상자의 응급실 경력이 1년 이하인 경우는 5%인 반면 3년 이상인 경우는 절반 정도로 이들의 응급실 경력이 이직의도를 낮추는 결과를 가져온 것이라 사료된다.

응급실 간호사의 일반적 특성에 따른 이직의도는 응급실 경력, 직무만족 여부, 1년 이내 이직 계획에서 유의한 차이를 나타냈다. 응급실 경력의 경우 12개월 이하인 군이 이직의도가 가장 높았는데 이는 임상 간호사 대상의 연구(Er et al., 2004)에서도 현 부서 경력이 이직의도와 관계에서 유의한 차이가 있는 것으로 나와, 현 부서 경력이 이직의도에 확실히 영향력 있는 변수라는 것을 알 수 있었다. 간호사의 근무경력이 높아질수록 이직의도가 낮아지는 것으로 나타난 결과는 경력이 쌓일수록 이들이 업무와 조직에 적응하게 되고, 경력이 높아질수록 타 기관에 취업할 기회가 줄어들기 때문이라고 생각된다. 또한 응급실 경력이 많은 간호사는 응급실에서 업무에 대한 두려움이나 갈등이 적고, 어려운 문제에 당면했을 때 상황판단이 빠르므로 응급실 경력이 많은 간호사의 이직의도가 낮은 것으로 사료된다. 선행연구(Er et al., 2004)를 볼 때, 이직의도는 대체로 연령이 높을수록, 기혼일 때, 직위가 높을수록, 밤 근무 횟수가 적을수록, 임금이 높을수록 이직의도가 낮아지는 경향을 보였다.

응급실 간호사의 업무환경, 직무만족, 이직의도간의 상관관계를 검증한 결과는 응급실 간호사의 업무환경과 직무만족도는 순 상관관계를 나타냈다. 반면에 업무환경과 이직의도, 직무만족과 이직의도는 역 상관관계를 나타냈다. 이는 간호사의 업무환경과 직무만족의 상관관계에서 간호사의 업무환경 하위 영역이 높을수록 직무만족이 높고 업무환경과 직무만족도가 낮을수록 이직의도는 증가한다는 Ko (2010)의 연구결과와 일치하는 것이다. 이러한 결과로 볼 때, 응급실 간호사의 업무환경이 직무만족도에 영향을 미친다고 할 수 있다. 따라서, 응급실 간호사의 직무만족을 높이기 위해서 업무환경의 개선이 우선 요구되며, 전문직업성을 높이기 위한 전략이 필요하다고 본다. 또한 간호사들이 자신의 지식과 기술을 향상시킬 수 있도록 병원과 간호 관리자들의 지원과 일반간호사들의 병원발전 정책에 참여기회를 부여하고 간호 조직의 우수한 인력확보와 유지를 증대시키며, 의료진 간의 협력 및 유대관계 증진을 위한 프로그램개발 및 업무에 관한 다양한 컨퍼런스의 기회를 제공하는 등 병원 조직 전체의 성과 향상을 위한 노력이 필요하다고 본다.

본 연구에서 응급실 간호사의 이직의도를 설명하는 변수는 직무만족도가 20.9%의 설명력을 보였으며 직업 만족 여부, 응급실 경력 등을 포함하여 전체 설명력은 24.4%로 나타났다. 이는 직무만족도가 가장 주요한 예측요인이라고 한 선행연구(Er et al., 2004)의 결과

와 일치하였다. 여러 선행 연구와 본 연구에서 확인된 것처럼 응급실 간호사의 이직의도를 낮추기 위해서는 이와 관련된 영향 요인을 찾아내고, 실무에서 적용 가능한 이직의도 감소를 위한 중재 프로그램 개발과 그 효과를 검증하는 연구들이 더 진행되어야 할 것이다. 또한, 응급실 간호사의 이직의도에 영향을 미치는 주요 요인으로 확인된 이들의 직무만족도를 높일 수 있는 방안을 모색할 필요가 있다고 본다. 아울러 간호사들이 처우개선 및 체계적인 승진제도를 마련하고 업무환경의 개선을 위한 지속적인 노력 또한 필요할 것이라고 생각된다.

결론 및 제언

본 연구는 응급실 간호사의 이직의도 영향요인을 파악하고자 시도하였다. 연구대상은 응급실 간호사 220명을 대상으로 자료수집은 2012년 5월 1일부터 7월 31일까지 실시되었다. 수집된 자료는 SPSS 19.0 프로그램을 이용하여 분석하였다. 본 연구결과에서 응급실 간호사의 이직의도 영향요인은 직무만족도, 직무만족, 응급실 경력으로 나타났으며, 모형의 전체 설명력은 24.4%를 보였다. 따라서, 응급실 간호사의 업무환경이 높을수록 직무만족도가 높음을 알 수 있었으며, 응급실 간호사의 직무만족도를 높이고 이직의도를 낮추기 위해서는 업무환경에 대한 인식 정도를 높일 필요가 있다고 본다. 이를 위해 다양한 프로그램 개발과 업무환경 개선을 도모할 전략들이 강구되어야 할 것이다.

본 연구결과를 바탕으로 다음과 같이 제언하고자 한다.

첫째, 응급실 간호사의 업무환경, 직무만족 및 이직의도에 관계를 규명하는 반복 연구와 이직의도를 낮추기 위한 중재 프로그램 개발을 위한 지속적인 연구가 필요하다고 생각된다.

둘째, 본 연구에서 제시된 요인 외에 이직의도에 영향을 미치는 다양한 요인들을 규명하는 많은 연구가 필요하다.

REFERENCES

Aiken, L., Havens, D., & Sloane, D. (2009). The magnet nursing services recognition program-a comparison of two groups of magnet hospitals. *Journal of Nursing Administration, 100*(3), 26-35.

Begat, I., Ellefsen, B., & Severinsson, E. (2005) Nurses' satisfaction with their work environment and outcomes of clinical nursing supervision on nurses' experience of well-being-a Norwegian study. *Journal of Nursing Management, 12*(3) 221-230.

Cho, S. H., Mark, B. A., Yun, S. C., & June, K. J. (2011). Differences in intensive care unit work environments among and within hospitals using subscales and a composite measure of the revised nursing work index. *Journal of Advanced Nursing, 67*(12), 2637-2648.

Choi, H. J. (1997). *Study on nurse's decision making process and related factors for*

patient care. Unpublished Master's thesis, Seoul National University, Seoul.

Chong, D. Y., Cho, S. H., & Kim, S. J. (2006). Original articles: A report on the environment and the present condition of local emergency medical facilities in Gwangju and Jeollanam-do. *Journal of the Korean Society of Emergency Medicine, 17*(2), 116-123.

Christmas, K. (2008). How work environment impacts retention. *Journal of Advanced Nursing, 17*(2), 1369-1376.

Er, K. S., Hur, H. K., Kim, K. K., Cho, Y. J., Kim, E. H., & Kim, S. J. (2004). The relationship between job characteristics, job satisfaction, and intents to leave among hospital nurses. *Clinical Nursing Research, 9*(2), 81-92.

Han, J. W., & Lee, M. S. (2013). The relationship of post-traumatic stress, job stress and turnover intention in emergency department nurses. *Korean Academy of Nursing Administration, 19*(3), 340-350.

Health Insurance Review & Assessment Service. (2011). Medical assessment. Retrieved March 11, 2011, from http://www.hira.or.kr/dummy.do?pgmid=HIRAA020041000000&cmsurl=/cms/notice/02/1204206_13390.html

Hospital Nurses Association. (2009). 2008 report; national hospital nurses' arrange report. Retrieved February 23, 2009, from <http://khna.or.kr/web/information/resource.php>

Kang, K. N. (2012). Factors influencing turnover intention of nurses in small-medium sized hospitals. *Korean Academy of Nursing Administration, 18*(2), 155-165.

Kim, H. S., Yim, H. W., Jeong, S. H., & Jo, S. J. (2009). An association among verbal abuse, social support and turnover intention for special unit nurses in a hospital. *Korean Journal of Occupational and Environmental Medicine, 21*(4), 388-396.

Kim, J. J. (2010). The school: Labour process and state of service industry; labour process and state of clinical nurses. *Labour and Society, 155*, 84-94.

Kim, M. J., & Park, S. A. (2010). Experiences of hospital nurses' turnover: Determinants of factors affecting turnover intention. *Journal of Military Nursing Research, 28*(1), 56-69.

Ko, H. J. (2010). *Nurse work environments, job satisfaction and intention to leave among nurses*. Unpublished master's thesis, Hanyang University, Seoul.

Lake, E. (2002). Development of practice environment scale of the nursing work index. *Research in Nursing & Health, 25*(3), 176-188.

Lawler, E. E. (1983). *Satisfaction and behavior*. New York: McGraw Hill.

Leanne, S. C., & Cecily, H. S. (2006). New graduate nurse self-concept and retention. *International Journal of Nursing studies, 43*, 59-70.

Lee, H. Y. (2011). *Effects of professional work environments on hospital nurses*. Unpublished master's thesis, Hanyang University, Seoul.

Lee, M. S. (2012). *Study of nurses in emergency department on the stress and job satisfaction related to nursing of emergency pediatric patients*. Unpublished master's thesis, KyungHee University, Seoul.

Lu, H., While, A. E., & Barriball, K. L. (2005). Job satisfaction among nurses: A literature review. *International Journal of Nursing Studies, 42*(2), 211-27.

McCusker, J., Dendukuri, N., Cardinal, L., Laplante, J., & Bambonye, L. (2004). Nursing work environment and quality of care: Differences between units at the same hospital. *International Journal of Health Care Quality Assurance, 17*(6), 313-322.

Ministry of Health & Welfare. (2010). *OECD Health indicators 2009*. Retrieved June 17, 2010, from http://www.mw.go.kr/front_new/sch/index.jsp

Moon, S. J., & Han, S. S. (2009). Original Articles: The prediction factor on organizational commitment of the nurse. *Journal of Korean Academic Society of Nursing Education, 15*(1), 72-80.

- Oh, M. O., Sung, M. H., & Kim, Y. W. (2011). Job stress, fatigue, job satisfaction and commitment to organization in emergency department nurses. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, 17(2), 215-227.
- Park, H. S. (2002). *Relationship between perceived nursing care role orientation, job characteristics, and turnover among nurses*. Unpublished master's thesis, Yonsei University, Seoul.
- Park, M. S. (2004). *Satisfaction with and changing from current job of nurses working at Seoul city hospitals*. Unpublished master's thesis, Inje University, Busan.
- Sung, M. H. (2008). Relationship of the experience of violence to burnout and job satisfaction in emergency department nurses. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, 14(2), 83-92.
- Torres, G. (1988). A reassessment of instruments for use in a multivariate evaluation of a collaborative practice project. In O. L. Strickland, & C. F. Waltz (Eds). *Measurement of Nursing Outcomes*, NY: Springer Publishing Company.
- Yun, J. S. (2004). *Study of violence experience from patients and their families and job satisfaction of emergency department nurses*. Unpublished master's thesis, Ulsan University, Ulsan.