Journal of the Korea Convergence Society
Vol. 11. No. 3, pp. 351-360, 2020

ISSN 2233-4890 / eISSN 2713-6353
https://doi.org/10.15207/JKCS.2020.11.3.351

간호간병통합서비스병동 간호사와 일반병동 간호사의 직무스트레스와 직무만족

이은주[1], 이은숙[2*]
[1]서영대학교 간호학과 교수, [2]경남과학기술대학교 간호학과 교수

Job stress and job satisfaction of the nurses in comprehensive nursing service units and the nurses in general units

Eun-Ju Lee[1], Eun-Sook Lee[2*]
[1]Professor, Department of Nursing, Seoyeong University
[2]Professor, Department of Nursing, Gyeongnam National University of Science and Technology

요 약 간호간병통합서비스병동과 일반병동 간호사의 직무스트레스와 직무만족을 확인하여 효과적인 간호인력 관리를 위한 자료를 제공하고자 실시되었다. 300병상 미만의 4개 병원에서 간호간병통합서비스병동 간호사 62명과 일반병동 간호사 62명의 설문지를 수집하여 분석하였다. 간호간병통합서비스병동 간호사는 일반병동 간호사보다 직무만족이 높았고, 특히 보수, 전문성, 행정요구, 자율성, 업무요구, 상호작용 영역에서 높았다. 일반병동 간호사는 간호간병통합서비스병동 간호사보다 직무스트레스 중 간호업무, 의사와 갈등, 환자와 보호자 영역에서 높았고, 간호사 대우 영역에서 낮았다. 직무만족과 직무스트레스의 관계는 일반병동 간호사에서만 유의한 역상관관계로 직무스트레스가 낮을수록 직무만족은 높았다. 따라서 간호사들의 직무스트레스를 낮추고 직무만족 향상을 위해 명확한 업무규정에 의한 업무수행, 과도한 업무부담의 감소, 적절한 보상, 상위 교육 지원이 필요하다.

주제어 : 간호사, 직무스트레스, 직무만족, 간호간병통합서비스, 간호업무

Abstract This study was conducted to compare and analyze occupational stress and satisfaction levels of the nurses in two different units to provide data for effective nursing resource management. Survey was conducted in four hospitals in June 2019 and data was obtained from 62 nurses in comprehensive nursing service units (CNSU) and 62 nurses in general units (GU). CNSU nurses had higher level of job satisfaction than GU nurses. Contributing factors included pay, professional status, administration, autonomy, task requirements, and interaction. Job stress level was not significantly different between groups. GU nurses had higher stress levels from nursing practice, conflict with doctors, and patients and caregivers, while CNSU nurses had higher stress levels in working condition. Negative correlation was found between job satisfaction and stress in GU nurses, whereas not in CNSU nurses. Clear definition of task, smaller work load, appropriate reward, and educational support is suggested to enhance job satisfaction.

Key Words : Nurse, Job stress, Job satisfaction, Comprehensive nursing service, Nursing practice

*Corresponding Author : Eun-Sook Lee(eslee5335@gntech.ac.kr)
Received January 13, 2020 Revised February 5, 2020
Accepted March 20, 2020 Published March 28, 2020

1. 서론

1.1 연구의 필요성 및 목적

병원은 대상자에게 최적의 의료서비스를 제공해야하며 이를 위해서는 서비스 제공자의 역할이 매우 중요하다. 간호사는 병원 의료서비스의 여러 분야에서 많은 시간동안 대상자와 대면하여 간호서비스를 제공하여 대상자가 받는 의료서비스의 질에 크게 영향을 미치는 병원 의료서비스의 주요 인력이다. 업무수행 상황에서 발생하는 스트레스는 업무수행능력을 촉진하기도 하지만 과도한 경우 소진되어 신체건강이나 정신건강에 부정적 영향을 미치고, 업무 부적응이나 부정적 태도를 초래하여 업무생산성을 낮추며 직무 불만족으로 이직의 주요인이 된다고 지적되고 있다[1]. 그러므로 질적 간호서비스 제공을 위해서는 간호사의 직무만족도와 직무스트레스 파악을 통한 효율적인 간호인력 관리가 우선되어야 한다.

의료기술 발달과 사회변화에 따른 의료전달체계 의 변화, 보다 높은 수준의 의료서비스를 추구하는 소비자 요구 등 의료 환경의 변화는 간호사에게 이에 부응하는 역량을 요구하고 있다. 핵가족화와 인구고령화 등 우리사회의 변화에 따라 간병 부담을 해소하고 입원서비스 질의 향상을 위해 입원환자에게 필요한 간호간병서비스를 간호인력이 제공하는 간호간병통합서비스가 2015년 의료법 개정 이후 전국적으로 많은 의료기관에 확대 실시되고 있다[2]. 이에 따라 간호간병통합서비스를 실시하는 병원조직에서 간호사의 역할도 변화가 요구되고 있다.

간호환경이나 간호사 역할의 변화는 상황이나 인식에 따라 간호사에게 스트레스가 되거나 직무부담이 될 수 있으며 다른 한편으로는 직무 변화를 역할 확장으로 인식하는 긍정적 가치를 갖게 될 수도 있어 간호사의 직무만족이나 직무스트레스에 영향을 미치게 될 것이다. 선행연구에서 전인간호 제공과 업무환경 개선으로 간호간병통합서비스병동 간호사의 직무만족이 일반병동 간호사에 비해 높게 나타난 보고[3,4]가 있는 반면 환자의 요구증가, 일상 보조업무 추가 등으로 인한 업무 과중화, 미흡한 보상 등의 스트레스로 만족도가 낮고 직무스트레스가 일반병동보다 높다는 보고[5-8]와 일반병동과 직무 스트레스에서 차이를 나타내지 않은 보고[9,10] 등 결과가 불일치하여 이에 대한 연구의 필요성이 제기된다.

사회구조 변화로 간호간병통합서비스의 수요는 더욱 많아질 것이며 이로 인해 간호간병통합서비스 병동도 늘어나게 될 것이다. 이를 고려할 때 간호간병통합서비스에 대한 성과평가와 함께 서비스 질 향상을 위한 인력관리와 서비스 제도화를 위한 전략수립과 추진이 필요하다. 현재 간호간병통합서비스의 간호인력 배치기준은 의료기관 종류에 따라 다양하게 구성되며, 시행 병동에 따른 배치기준을 적용할 수 있다[2]. 즉 상급종합병원, 종합병원 및 병원 등 기관의 종류와 환자 특성에 따라 제공인력 배치 및 운영에 차이를 허용하여 선택·운영할 수 있도록 하고 있다. 이처럼 간호인력 배치기준과 간호관리료 차등제는 간호서비스의 질적 향상에 기여할 수 있는 바탕이 되었지만 간호인력의 수요가 증가되면서 보수와 근무환경이 보다 좋은 대도시와 상급종합병원이나 대형병원으로 간호사 쏠림현상이 심화되며[11] 300병상 미만 중소병원의 경우 상대적으로 열악한 근무조건에 의한 간호인력 수급불안으로 간호서비스 수요자와 제공자의 요구를 충족하는 질관리에 어려움을 겪고 있다. 의료체계에서 중소병원의 역할은 매우 중요하며 주요 의료서비스 인력인 간호사의 직무만족은 간호서비스의 질과 연관됨을 고려할 때 중소병원간호사의 직무스트레스와 직무만족에 대한 파악은 서비스 질 향상을 위한 인력관리의 기반이 된다.

서비스가 적용되는 각각 다른 특성의 실무영역에는 다양한 스트레스 원이 존재할 수 있으며 이를 파악하고 이해함은 그에 따른 개별적 지원과 관리를 위해 바람직하다. 따라서 본 연구는 중소병원의 간호간병통합서비스병동 간호사와 일반병동 간호사의 직무스트레스와 직무만족을 비교분석하여 중소병원의 효과적인 간호인력 관리와 개선방안 마련의 기초자료를 제공하고자 한다. 이를 위한 구체적 목적은 다음과 같다.

1) 간호간병통합서비스병동 간호사와 일반병동 간호사의 직무스트레스와 직무만족 정도를 비교한다.
2) 간호간병통합서비스병동 간호사와 일반병동 간호사의 일반적 특성에 따른 직무스트레스 차이와 직무만족의 차이를 확인한다.
3) 간호간병통합서비스병동 간호사와 일반병동 간호사의 직무스트레스와 직무만족의 상관관계를 확인한다.

2. 연구방법

2.1 연구설계

본 연구는 중소병원에 근무하는 간호간병통합서비스병동 간호사와 일반병동 간호사의 직무스트레스와 직무만족을 확인하고 비교하기 위한 서술적 조사연구이다.

2.2 연구대상 및 자료수집방법

본 연구의 자료는 300병상 미만의 G광역시 2개 병원과 C도에 위치한 2개 병원에서 각 병원별로 유사한 특성을 갖는 내외과계의 간호간병통합서비스병동과 일반병동에서 근무하는 여성 간호사를 대상으로 2019년 6월 4일부터 19일까지 수집하였다. 자료수집절차는 해당병원 간호부에 본 연구의 목적을 설명하여 승인을 받은 후, 해당 병동 간호사들에게 연구목적과 연구대상자의 윤리적 보호에 대해 설명하고, 자발적으로 연구동의서에 서면동의한 자를 대상으로 설문지를 배부하였으며, 작성 후 봉투에 밀봉하도록 하여 수거하였다.

적정 대상자 수는 G-power 3.1.2 프로그램을 이용하여 유의수준 0.05, 효과크기 0.5, 검정력 0.80으로 설정하고 두 집단 평균 t 검증에 필요한 표본수를 산출한 결과 집단별 64명이었다. 설문지 130부 중 불완전 응답지 2부와 야간전담 정규근무자로 응답한 4부는 주간 정규근무자와의 근무여건 차이를 고려하여 제외하였으며 간호간병통합서비스병동 간호사 62명과 일반병동 간호사 62명의 자료를 최종 분석하였다.

2.3 연구도구

본 연구도구는 일반 특성과 직무관련 특성에 관한 8문항과 직무만족 29문항, 직무스트레스 43문항으로 구성된 구조화된 자기기입식 설문지이다.

2.3.1 직무스트레스

직무스트레스는 Koh와 Kim[12]이 개발하고 Ju[13]가 수정보완한 도구를 사용하였다. 9개 하부영역 총 43문항이며 간호업무 6문항, 역할갈등 5문항, 전문지식 4문항, 의사와 갈등 3문항, 심리적 부담감 3문항, 대인관계 6문항, 간호사 대우 5문항, 근무표 7문항, 환자와 보호자 4문항으로 구성된다. 각 문항은 '전혀 그렇지 않다'(1점)에서 '매우 그렇다'(5점)의 5점 Likert 척도로 측정되며 점수가 높을수록 직무스트레스가 높음을 의미한다. Ju[13]의 연구에서 Cronbach's α=.92였으며 본 연구에서는 .89였다.

2.3.2 직무만족

직무만족은 Slavitt 등[14]이 개발하고 Park[15]이 수정보완한 도구를 사용하였다. 6개 하부영역 총 29문항이며 보수 6문항, 전문성 5문항, 행정요구 8문항, 자율성 3문항, 업무요구 4문항, 상호작용 3문항으로 구성된다. 각 문항은 '전혀 그렇지 않다'(1점)에서 '매우 그렇다'(5점)의 5점 Likert 척도로 측정되며 점수가 높을수록 직무만족이 높음을 의미한다. Park[15]의 연구에서 Cronbach's α=.83이었으며 본 연구에서는 .88이었다

2.4 자료분석

통계분석은 IBM SPSS Statistics 21을 이용하였으며, 수집된 자료의 정규성 검정결과 비정규분포 경향을 나타내어 비모수 검정하였다.

1) 간호간병통합서비스병동과 일반병동 간호사의 일반적 특성은 기술통계하고, 동질성 검정은 χ^2 test와 선형대 선형결합(linear by linear association) 방법으로 확인하였다.
2) 간호간병통합서비스병동과 일반병동간호사 간의 직무스트레스와 직무만족의 차이는 Mann- Whitney test 하였다.
3) 간호간병통합서비스병동과 일반병동 간호사의 일반적 특성에 따른 직무스트레스와 직무만족의 차이는 Mann-Whitney test와 Kruskal-Wallis test하였으며, Kruskal-Wallis test 후 사후검정은 Mann- Whitney test하여 군간의 차이를 확인하였다.
4) 간호간병통합서비스병동과 일반병동 간호사의 직무만족과 직무스트레스의 상관관계는 Spearman 순위상관분석 하였다.

3. 연구결과

3.1 대상자의 일반적 특성

본 연구 대상자는 총 124명으로 간호간병통합서비스병동 간호사 62명과 일반병동 간호사 62명이다. 간호간병서비스병동 간호사의 연령은 30세 미만 35명(56.5%), 30-40세 미만 25명(40.3%), 40세 이상 2명(3.2%)이었고, 일반병동 간호사는 30세 미만 34명(54.8%), 40세 이상 15명(24.2%), 30-40세 미만 13명(21.0%)이었다. 교육수준은 학사가 간호간병서비스병동은 44명(71.0%), 일반병동은 40명(64.5%)이었다. 임상경력은 간호간병통합서비스병동에서 1년-5년 미만 33명(53.2%), 1년 미만 20명(32.3%), 10년 이상 5명(8.1%), 5년-10년 미만 4명(6.5%) 순이고, 일반병동은 1년-5년 미만 31명(50.0%), 10년 이상 14명(22.6%), 5년-10년 미만 10명(16.1%), 1년 미만 7명(11.3%)의 순으로 두군 간 임상경력의 차이

Table 1. General characteristics of the nurses in comprehensive nursing service units and the nurses in general units

Characteristics	Categories	Total	CNSU	GU	x^2 (*p*)
		N (%)	N (%)	N (%)	
Age(yr)	≤29	69 (55.6)	35 (56.5)	34 (54.8)	1.27 (.259)
	30-39	38 (30.6)	25 (40.3)	13 (21.0)	
	≥40	17 (13.7)	2 (3.2)	15 (24.2)	
Marital status	Single	78 (62.9)	38 (61.3)	40 (64.5)	0.14 (.710)
	Married	46 (37.1)	24 (38.7)	22 (35.5)	
Educational level	Diploma	29 (23.4)	13 (21.0)	16 (25.8)	0.10 (.745)
	Baccalaureate	84 (67.7)	44 (71.0)	40 (64.5)	
	≥Graduate school	11 (8.9)	5 (8.1)	6 (9.7)	
Clinical experience(yr)	〈 1	27 (21.8)	20 (32.3)	7 (11.3)	12.13 (.004)
	1-5〉	64 (51.6)	33 (53.2)	31 (50.0)	
	5-10〉	14 (11.3)	4 (6.5)	10 (16.1)	
	≥10	19 (15.3)	5 (8.1)	14 (22.6)	
Work pattern	Non-shift work	22 (17.7)	14 (22.6)	8 (12.9)	1.99 (.158)
	Shift work	102 (82.3)	48 (77.4)	54 (87.1)	
Monthly income (₩10,000)	〈 200	10 (8.1)	0 (0.0)	10 (16.1)	5.78 (.016)
	200-250〉	93 (75.0)	51 (82.3)	42 (67.7)	
	250-300〉	16 (12.9)	6 (9.7)	10 (16.1)	
	≥300	5 (4.0)	5 (8.1)	0 (0.0)	
Current position	Staff nurse	108 (87.1)	51 (82.3)	57 (91.9)	2.58 (.108)
	≥Charge nurse	16 (12.9)	11 (17.7)	5 (8.1)	
Total		124 (100)	62 (100)	62 (100)	

CNSU=Comprehensive Nursing Service Units, GU=General Units, x^2 test was used to test for homogeneity

Table 2. Comparison of the levels of job stress and job satisfaction of the nurses in comprehensive nursing service units and the nurses in general units

Variables	Total	CNSU	GU	Mann-Whitney U (*p*)
	Mean (SD)	Mean (SD)	Mean (SD)	
Job stress	3.75 (0.42)	3.75 (0.22)	3.76 (0.55)	1883.00 (.845)
Nursing practice	3.73 (0.51)	3.57 (0.38)	3.88 (0.59)	1298.50 (.002)
Role conflict	3.65 (0.68)	3.75 (0.64)	3.54 (0.72)	1580.50 (.085)
Lack of expertise and skills	3.81 (0.57)	3.89 (0.48)	3.73 (0.63)	1644.50 (.156)
Conflict with doctors	3.98 (0.80)	3.80 (0.67)	4.16 (0.89)	1182.00 (〈.001)
Psychological burden	3.76 (0.87)	3.84 (0.86)	3.68 (0.88)	1673.00 (.207)
Interpersonal relationship	3.75 (0.62)	3.81 (0.38)	3.68 (0.79)	1756.50 (.405)
Working Condition	3.56 (0.55)	3.81 (0.37)	3.31 (0.59)	957.00 (〈.001)
Working schedule	3.71 (0.52)	3.74 (0.43)	3.67 (0.60)	1771.50 (.450)
Patient and Caregiver	4.02 (0.72)	3.59 (0.48)	4.44 (0.68)	527.50 (〈.001)
Job satisfaction	3.25 (0.52)	3.72 (0.21)	2.78 (0.25)	10.50 (〈.001)
Pay	3.41 (0.64)	3.89 (0.39)	2.93 (0.46)	142.00 (〈.001)
Professional status	3.39 (0.89)	3.94 (0.48)	2.84 (0.87)	484.00 (〈.001)
Administration	3.08 (0.74)	3.70 (0.36)	2.45 (0.45)	40.50 (〈.001)
Autonomy	3.06 (0.86)	3.67 (0.58)	2.44 (0.63)	321.00 (〈.001)
Task requirements	3.35 (0.48)	3.47 (0.51)	3.22 (0.42)	1479.50 (.024)
Interaction	3.23 (0.50)	3.44 (0.53)	3.02 (0.36)	1008.50 (〈.001)

CNSU=Comprehensive Nursing Service Units, GU=General Units, SD=standard deviation

Table 3. Comparison of the levels of job stress by general characteristics of the nurses in comprehensive nursing service units and the nurses in general units

Characteristics	Categories	CNSU		GU	
		Mean (SD)	U or H (*p*)	Mean (SD)	U or H (*p*)
Age(yr)	≤29	3.74 (0.25)	0.63 (.728)	3.74 (0.48)	1.20 (.549)
	30-39	3.77 (0.18)		3.87 (0.50)	
	≥40	3.69 (0.00)		3.70 (0.74)	
Marital status	Single	3.76 (0.22)	431.50 (.723)	3.76 (0.50)	406.50 (.622)
	Married	3.74 (0.22)		3.75 (0.65)	
Educational level	Diploma	3.76 (0.20)	0.94 (.623)	4.10 (0.42) a	8.92 (.012) a>b,c
	Baccalaureate	3.75 (0.24)		3.69 (0.46) b	
	≥Graduate school	3.80 (0.07)		3.25 (0.89) c	
Clinical experience(yr)	< 1	3.74 (0.16) a	10.33 (.016) a,b<c, b<d	3.51 (0.34)	5.45 (.142)
	1-5>	3.70 (0.23) b		3.86 (0.49)	
	5-10>	3.98 (0.10) c		3.40 (0.75)	
	≥10	3.97 (0.25) d		3.90 (0.50)	
Work pattern	Non-shift work	3.99 (0.13)	66.00 (<.001)	4.02 (0.24)	136.00 (.092)
	Shift work	3.68 (0.19)		3.72 (0.57)	
Monthly income(₩10,000)	< 200	-	14.39 (<.001) a<b	4.06 (0.36)	4.79 (.091)
	200-250>	3.70 (0.19) a		3.74 (0.61)	
	250-300>	4.01 (0.10) b		3.54 (0.22)	
	≥300	3.97 (0.25) c		-	
Current position	Staff nurse	3.70 (0.19)	79.00 (<.001)	3.75 (0.57)	127.00 (.707)
	≥Charge nurse	3.99 (0.17)		3.84 (.10)	

CNSU=Comprehensive Nursing Service Units, GU=General Units, U or H=Mann-Whitney test or Kruskal-Wallis test

Table 4. Comparison of the levels of job satisfaction by general characteristics of the nurses in comprehensive nursing service units and the nurses in general units

Characteristics	Categories	CNSU		GU	
		Mean (SD)	U or H (*p*)	Mean (SD)	U or H (*p*)
Age(yr)	≤29	3.67 (0.24) a	8.04 (.018) a,c<b	2.83 (0.18)	4.20 (.122)
	30-39	3.81 (0.15) b		2.74 (0.19)	
	≥40	3.55 (0.00) c		2.70 (0.39)	
Marital status	Single	3.76 (0.15)	344.50 (.106)	2.81 (0.21)	340.50 (.142)
	Married	3.67 (0.29)		2.74 (0.31)	
Educational level	Diploma	3.78 (0.16) a	6.34 (.042) b<c	2.59 (0.26) a	11.98 (.003) a<b,c
	Baccalaureate	3.69 (0.23) b		2.81 (0.18) b	
	≥Graduate school	3.89 (0.05) c		3.08 (0.28) c	
clinical experience(yr)	< 1	3.80 (0.19)	3.99 (.262)	2.90 (0.20) a	9.80 (.020) a,b,c>d
	1-5>	3.69 (0.24)		2.79 (0.16) b	
	5-10>	3.72 (0.11)		2.91 (0.40) c	
	≥10	3.61 (0.05)		2.62 (0.24) d	
Work pattern	Non-shift work	3.63 (0.07)	182.00 (.009)	2.72 (0.09)	166.00 (.292)
	Shift work	3.75 (0.24)		2.79 (0.27)	
Monthly income(₩10,000)	< 200	-	3.32 (.190)	2.81 (0.24)	2.81 (.245)
	200-250>	3.73 (0.23)		2.76 (0.27)	
	250-300>	3.78 (0.12)		2.86 (0.16)	
	≥300	3.61 (0.05)		-	
Current position	Staff nurse	3.73 (0.23)	243.50 (.494)	2.80 (0.25)	47.00 (.011)
	≥Charge nurse	3.70 (0.13)		2.54 (0.11)	

CNSU=Comprehensive Nursing Service Units, GU=General Units, U or H=Mann-Whitney test or Kruskal-Wallis test

가 있었다. 간호간병통합서비스병동 교대근무자는 48명(77.4%), 일반병동은 54명(87.1%)이었다. 월급여는 간호간병통합서비스병동에서 200-250만원 미만이 51명(82.3%)으로 가장 많았고, 250-300만원 미만 6명(9.7%), 300만원 이상 5명(8.1%) 순이었다. 일반병동은 200-250만원 미만이 42명(67.7%), 250-300만원 미만 10명(16.1%), 200만원 미만 10명(16.1%)으로 두군 간 급여 차이가 있었다. 직위는 일반간호사가 간호간병통합서비스 병동 51명(82.3%), 일반병동 57명(91.9%)이었다. Table 1

3.2 간호간병통합서비스병동과 일반병동 간호사의 직무스트레스와 직무만족

직무스트레스의 평균평점은 간호간병통합서비스병동 간호사 3.75점, 일반병동 간호사 3.76점으로 '약간 그렇다'(4점)에 가까웠으며 두군 간 차이는 없었다. 직무스트레스 중 간호업무, 의사와 갈등, 환자와 보호자 영역은 일반병동 간호사가 간호간병통합서비스병동 간호사보다 유의하게 높았고, 간호사 대우는 유의하게 낮았다. 역할갈등, 전문지식, 심리적 부담감, 대인관계, 근무표 영역의 직무스트레스는 두군 간 차이가 유의하지 않았다. 간호간병통합서비스병동 간호사의 직무스트레스는 전문지식에서 가장 높았고 그다음은 심리적 부담감이었다. 그에 비해 일반병동 간호사의 직무스트레스는 환자와 보호자 영역에서 가장 높았고 그다음은 의사와 갈등 영역이었다.

직무만족의 평균평점은 간호간병통합서비스병동 간호사 3.72점, 일반병동 간호사 2.78점으로 차이가 유의하였다. 직무만족 중 보수, 전문성, 행정요구, 자율성, 업무요구, 상호작용 영역은 간호간병통합서비스병동 간호사가 일반병동간호사보다 유의하게 높았다. 간호간병통합서비스병동 간호사의 직무만족은 전문성에서 가장 높았고, 그 다음은 보수였으며, 상호작용에서 가장 낮았다. 일반병동 간호사의 직무만족은 업무요구에서 가장 높았고, 그다음은 상호작용이었으며 자율성에서 가장 낮았다. Table 2

3.3 간호간병통합서비스병동과 일반병동 간호사의 일반적 특성에 따른 직무스트레스와 직무만족의 차이

간호간병통합서비스병동 간호사의 직무스트레스는 임상경력, 근무형태, 월급여에 따라 유의한 차이가 있었다. 임상경력 5-10년군은 1년 미만군, 1년-5년군보다 직무스트레스가 유의하게 높았고, 10년 이상군은 1-5년군보다 직무스트레스가 유의하게 높았다. 근무형태에 따른 직무스트레스는 정규근무군이 교대근무군보다 높았고, 책임간호사 이상군이 일반간호사군보다 유의하게 높았다. 월급여에 따른 직무스트레스는 250-300만원 미만군이 가장 높았고, 200-250만원 미만군이 가장 낮아 유의한 차이를 나타내었다. 연령, 결혼상태, 교육수준에서는 유의한 차이를 나타내지 않았다. 일반병동 간호사의 직무스트레스는 학사군과 대학원졸업군에 비해 전문학사군에서 유의하게 높았고, 연령, 결혼상태, 임상경력, 근무형태, 월급여, 직위에 따른 차이는 유의하지 않았다. Table 3

간호간병통합서비스병동 간호사의 직무만족은 연령, 교육수준, 근무형태에 따라 유의한 차이를 나타내었다. 직무만족은 30-40세 미만군이 가장 높았고, 30세 미만군, 40세 이상군의 순이었으며 대학원 졸업군과 교대근무군에서 유의하게 높았다. 결혼상태, 임상경력, 월급여, 직위에 따른 차이는 유의하지 않았다. 일반병동 간호사의 직무만족은 교육수준, 임상경력, 직위에 따라 유의한 차이를 나타내었다. 대학원 졸업군과 학사군이 전문학사군보다 직무만족이 높았고, 일반간호사군이 책임간호사 이상군보다 높았으며, 임상경력 10년 이상군의 직무만족이 가장 낮았다. 연령, 결혼상태, 근무형태, 월급여에 따른 차이는 유의하지 않았다. Table 4

3.4 간호간병통합서비스병동과 일반병동 간호사의 직무스트레스와 직무만족간 상관관계

간호간병통합서비스병동 간호사에서 총 직무스트레스와 총 직무만족간의 상관관계는 유의하지 않았다. 직무스트레스 중 환자와 보호자 영역은 직무만족과 역상관관계를 보여 환자와 보호자에 대한 직무스트레스가 낮을수록 직무만족이 높은 것으로 나타났다. 직무만족 중 보수만족은 직무스트레스와 순상관관계를 보여 보수에 만족할수록 직무스트레스도 높은 것으로 나타났다.

일반병동 간호사에서 직무스트레스와 직무만족은 역상관관계를 보여 직무스트레스가 낮을수록 직무만족이 높은 것으로 나타났다. 직무스트레스 중 간호업무, 역할, 전문지식, 의사와의 갈등, 심리적 부담감, 대인관계, 간호사 대우, 근무표 영역은 직무만족과 역상관관계를 보였고, 환자와 보호자 영역은 유의하지 않았다. 직무만족 중 보수, 전문성, 행정요구, 자율성, 상호작용 영역은 직무스트레스와 역상관관계를 보였고, 업무요구는 유의하지 않았다. Table 5

Table 5. Correlation between the levels of job stress and job satisfaction of the nurses in comprehensive nursing service units and the nurses in general units

Variables	Spearman rho (p)	
	Job satisfaction	
	CNSU	GU
Job stress	-.12 (.329)	-.63 (<.001)
Nursing practice	.06 (.641)	-.58 (<.001)
Role conflict	-.14 (.289)	-.53 (<.001)
Lack of expertise & skills	.04 (.758)	-.39 (.002)
Conflict with doctors	.04 (.740)	-.66 (<.001)
Psychological burden	-.07 (.583)	-.37 (.003)
Interpersonal relationship	-.06 (.631)	-.54 (<.001)
Working condition	.02 (.881)	-.70 (<.001)
Working schedule	-.09 (.454)	-.49 (<.001)
Patient and caregiver	-.49 (<.001)	-.12 (.366)
Variables	Job stress	
	CNSU	GU
Job satisfaction	-.12 (.329)	-.63 (<.001)
Pay	.34 (.006)	-.30 (.018)
Professional status	.10 (.430)	-.46 (<.001)
Administration	-.21 (.096)	-.62 (<.001)
Autonomy	-.22 (.088)	-.36 (.004)
Task requirements	-.08 (.535)	.15 (.237)
Interaction	.03 (.838)	-.31 (.013)

CNSU=Comprehensive Nursing Service Units, GU=General Units

4. 논의

본 연구는 중소병원의 간호간병통합서비스병동 간호사와 일반병동 간호사의 직무스트레스와 직무만족을 확인하여 효과적인 간호인력 관리방안 마련을 위한 기초자료를 제공하고자 실시되었다.

본 연구에서 직무스트레스 평균평점은 간호간병통합서비스병동 간호사 3.75점, 일반병동 간호사 3.76점으로 '약간 그렇다(4점)'에 가까운 직무스트레스 수준이었다. 이는 병원간호사 대상 선행연구[9]의 간호간병통합서비스병동 간호사 3.44점, 일반병동간호사 3.49점보다 약간 높은 스트레스 수준이었다. 직무스트레스 중 간호업무, 의사와 갈등, 환자와 보호자 영역은 일반병동 간호사가 간호간병통합서비스병동 간호사보다 유의하게 높았으며, 특히 환자와 보호자 영역과 의사와 갈등 영역은 4점 이상으로 직무스트레스가 높았다. 현재 우리나라 간호사 1인당 1주일간 담당 평균 입원환자수는 상급종합병원 49.2명, 종합병원 57.3명, 병원 59.1명으로[11] 특히 종합병원과 병원의 간호사는 많은 환자를 담당하여 업무부담이 높을 것으로 추정된다. 본 연구대상인 중소병원의 경우 일반병동 간호사의 담당 환자수가 많아서 업무 부담으로 간호업무 영역과 환자와 보호자, 의사와 갈등 영역의 직무스트레스가 높게 나타났을 가능성이 고려된다. 그러므로 간호업무 분석과 이에 따른 적정 인력배치를 통한 과도한 업무부담의 감소가 요구된다. 아울러 현장에서 간호사의 법적 자격과 무관한 행정업무와 의사업무의 수행이 많다는 보건의료인력 실태조사[11]와 관련하여 보건의료현장에서 간호사, 의사, 다른 보건인력과 보조인력의 명확한 역할규정과 이에 근거한 조직관리가 필요하다. 명확한 업무규정에 의한 간호업무수행은 간호사들이 수행하고 있는 부적절한 업무를 줄이고 본연의 간호업무에 충실할 수 있게 하여 대상자 요구에 적절한 대응을 가능하게 하여 긍정적 성과를 산출할 수 있게 할 뿐 아니라 의사와의 갈등도 낮출 수 있는 방안으로 간호사의 높은 직무스트레스를 낮추고 간호의 질을 높일 수 있는 방안으로 고려된다. 간호간병통합서비스병동 간호사의 직무스트레스 중 가장 높은 영역은 전문지식 영역이었고 그다음은 심리적 부담감 영역이었다. 간호간병통합서비스병동 간호사의 경우 자율적 판단에 의한 간호활동의 필요성이 많아짐에 따라 전문지식에 대한 직무스트레스도 높아지고 이에 따른 심리적 부담감도 상승된 것으로 고려된다.

직무만족은 간호간병통합서비스병동 간호사는 3.72점으로 '약간 그렇다(4점)'에 가까웠으나 일반병동 간호사는 2.78점으로 '보통이다(3점)'에 미치지 못하는 직무만족 수준이었다. 선행연구와 비교하면 일반병동 간호사의 직무만족 정도는 5점 만점에 병원 간호사 2.93점[10], 중소병원 간호사 3.22점[6], 대학병원 간호사 3.07점[5]에 비해 낮은 수준이며, 간호간병통합서비스병동 간호사와 비교하였을 때 병원 간호사 2.96점[10], 중소병원 간호사 3.03점[6], 수도권 중소병원 간호사 3.29[16], 대학병원 간호사 2.91점[5], 상급종합병원 간호사 3.12점[17]에 비해서도 낮은 수준이었다. 본 연구 대상병원은 지방 중소병원으로 근무환경이 대도시에 위치한 종합병원이나 상급병원 등에 비해 좋지 않을 것[11]으로 추정되며 이러한 근무환경 차이에 의한 직무만족의 차이로 고려될 수도 있어 추후 병원과 병동의 특성을 구분하여 간호사 근무환경에 대해 보다 체계적으로 평가하고 직무만족과 직무스트레스를 확인하는 후속연구가 필요하다.

간호간병통합서비스병동 간호사의 직무만족은 전문성에서 가장 높았고 그 다음은 보수였으며, 상호작용에서 가장 낮았다. 일반병동 간호사의 직무만족은 업무요구에서 가장 높았고 그 다음은 상호작용이었으며, 자율성에서 가장 낮았다. 한편 상급종합병원 간호간병통합서비스병동 간호사를 대상으로 한 연구[17]에서는 대인관계와 자

율성에서 직무만족이 높았고 보수에서 낮았다. 또다른 연구[5]에서 대학병원 간호간병통합서비스병동 간호사의 직무만족은 업무요구에서 높았으나 상호작용과 자율성, 보수, 전문성은 일반병동 간호사에서 높게 나타나 병원과 병동의 유형에 따라 연구결과의 차이를 보이고 있다. 본 연구에서 간호사의 직무스트레스는 병동유형에 따른 차이를 나타내지 않았지만 직무만족은 간호간병통합서비스병동 간호사가 일반병동 간호사 보다 높았다. 이는 간호간병통합서비스 시행 초기에 비해 간호간병통합서비스병동 간호사의 역할이 점차 정립되어가고 있음을 반영하는 것이라 하겠다. 간호간병통합서비스의 간호업무에 관한 자율성이 확대됨에 따라 능동적으로 판단하여 활동하게 되므로 간호간병통합서비스병동 간호사는 전문성에서 직무만족이 높아진 것에 비해 일반병동 간호사의 경우 제한적인 자율성에 의해 특히 자율성 영역의 직무만족이 가장 낮았으며, 의사와 갈등 영역의 직무스트레스는 높게 나타난 것으로 고려된다.

일반적 특성에 따른 직무스트레스와 직무만족을 살펴보면 간호간병통합서비스병동 간호사에서 직무스트레스는 임상경력이 5년 미만군에 비해 5년 이상군, 월급여 250만원 미만군보다 250- 300만원 미만군, 정규근무군, 책임간호사 이상군의 직무스트레스가 높았다. 직무만족은 30-40세 미만군과 대학원 졸업군, 교대근무군에서 높았다. 일반병동 간호사는 전문학사군의 직무스트레스가 유의하게 높았고, 직무만족은 대학원졸업군이 높았다. 책임간호사 이상군보다 일반간호사군의 직무만족이 높았고, 임상경력 10년 이상군의 직무만족은 낮았다. 대학병원의 일반병동 간호사를 대상으로 한 선행연구[5]에서 임상경력 12개월 이하군이 37개월 이상군보다, 학사군이 전문학사군보다 직무만족도가 높았다. 종합병원 간호사 대상 연구[18]에서는 학력이 낮을수록 직무스트레스는 높고 직무만족은 낮았다. 대학병원 간호사 대상 연구[19]에서 직무만족과 업무스트레스는 역상관관계이고 대학원 이상군의 직무만족도가 높은 것은 본 연구의 일반병동 간호사와 일치하나, 10년 이상 근무군과 수간호사 이상군, 낮근무군, 월급여 250만원 이상군의 직무만족이 높은 것은 본 연구와 차이가 있었다. 본 연구와 선행연구에서 약간의 차이는 있으나, 근무경력이 많고, 정규근무군, 책임간호사 이상군에서 직무스트레스가 높고 직무만족이 낮은 것은 근무경력이 많아짐에 따라 책임이 많아지는 직책을 맡게 되어 책임이 동반된 업무를 수행하게 됨에 따라 직무스트레스는 높아지고 직무만족은 낮아지는 것으로 사료된다. 교육수준이 높은 군의 직무만족이 높고, 전문지식 영역의 직무스트레스가 환자와 보호자, 의사와 갈등 영역에 이어 높은 것을 고려하여 간호사의 직무스트레스 감소와 직무만족을 유도하고 간호의 질을 향상하기 위한 방안으로 상위 간호교육과정 이수기회를 확대하고 지원하는 간호인력에 대한 교육지원 정책이 필요하다.

본 연구에서 간호간병통합서비스병동 간호사의 경우 환자와 보호자 영역의 직무스트레스만이 직무만족과 유의한 역상관관계를 보여, 간호활동에서 중점이 되는 환자 관련 업무가 원만하지 못할 때 직무스트레스가 높아지고 직무만족은 낮아지는 것으로 나타났다. 한편 직무만족은 보수 영역의 직무만족이 높을수록 직무스트레스도 높은 것으로 나타났다. 일반적 특성에서 300만원 이상 월급여군과 10년 이상 임상경력군, 정규근무군의 직무만족이 가장 낮았고, 5년 이상 임상경력군과 책임간호사 이상군, 정규근무군의 직무스트레스가 높게 나타난 것을 함께 고려하면, 임상경력이 길수록 보수가 높아지는 동시에 행정적 책임도 많아지는 직위에서 일하게 되는 간호사의 경우 보수가 높은 군에서 간호직무에 대한 책임과 업무부담도 많아지며 보수에 만족하더라도 직무스트레스는 높게 나타난 것으로 추정되어 직무의 난이도와 책임에 합당한 대우가 되어야 함을 나타낸다 하겠다.

이에 비해 일반병동 간호사는 보수가 낮을수록 직무스트레스가 높았다. 이는 일반병동 간호사의 일반적 특성에서 확인되는 낮은 급여수준이 직무스트레스로 인식된 결과라 하겠다. 간호사의 업무에 비해 보상이 부적절하면 직무스트레스로 인식될 수 있으므로 적절하고 공정한 보상을 통한 직무스트레스의 감소가 요구된다. 보건의료인력 실태조사[11]에서도 간호사의 직무상 어려움은 1순위가 낮은 소득수준이었고 과중한 업무량, 육체·정신적 소진의 순이었으며, 이직 사유는 낮은 보수, 과중한 업무, 열악한 근무환경 순으로 상대적으로 근무여건이 열악한 곳의 이직횟수가 높음을 보고하였다. 결국 낮은 보수는 간호서비스의 생산성을 저하시키고 이직을 유발하여 해당 병원에 필요한 양질의 간호인력 양성과 보유를 어렵게 하여 간호서비스의 질적 저하를 초래하는 원인이 될 수 있다. 선행연구에서도 대학병원 간호사에서 급여수준이 높은 군의 직무만족이 높으며 직무만족이 높을수록 업무스트레스는 낮음을 보고하였고[19], 중소병원 간호간병통합서비스병동과 일반병동 간호사의 보수 관련 직무만족이 가장 낮음을 보고하며 적절한 보상은 직무만족의 영향요인으로 직무만족이 높을수록 적극적이고 의욕적으로 일하여 생산성 증가를 가져올 수 있다고 하였다[6]. Buchan와 Black[20]은 임금이 간호사를 모집하고,

직장에 오래 동안 남아있게 하고, 더 만족스럽게 일하게 하는 가장 객관적이고도 명확한 요인임을 지적하였다. 따라서 간호사들이 조직과 직업에 대한 자긍심을 갖고 능력을 발휘할 수 있도록 적절한 수준의 경제적 보상을 제공하는 조직관리가 되어야 한다.

일반병동 간호사의 직무만족은 직무스트레스와 역상관성을 보였는데, 특히 보수, 전문성, 행정요구, 자율성, 상호작용 영역에서 직무만족이 높을수록 직무스트레스가 낮아졌다. 자율성과 전문성이 낮게 유지되거나 간호사의 법적 자격과 무관한 행정업무나 부당한 행정요구는 직무만족을 낮추고 직무스트레스를 높이는 것으로 파악된다. 한편 간호간병통합서비스병동 간호사의 직무만족은 총 직무스트레스와 역상관성을 보였으나 유의하지 않았다. 이는 간호간병통합서비스병동 간호사의 간호업무 자율성이 확대되면서 직무스트레스에 대한 인식이나 업무상황에 따라 직무스트레스가 직무만족에 긍정적이거나 부정적 영향이 될 수 있음을 의미한다.

그러므로 간호사의 직무만족을 높이기 위해서는 보건의료현장에서 간호사와 의사, 다른 보건인력과 보조 인력의 명확한 역할규정과 업무구분, 그리고 이에 대한 구성원들의 인식이 우선되어야 한다. 이에 기반한 협력적 업무수행이 이루어질 때 직종간 갈등에 의한 직무스트레스를 줄여 직무만족을 높이고 상호작용에서의 직무만족을 높여 직무스트레스를 낮출 수 있으며, 간호업무에 자율성을 갖고 업무수행이 가능하며, 자격과 무관하거나 부당한 행정요구에서 벗어나 간호업무에 집중하게 됨으로써 직무만족을 높이게 될 것이다.

이상과 같이 본 연구에서 간호사들은 전문지식 영역의 직무스트레스가 높았으며, 교육수준이 높은 군의 직무만족이 높았고, 전문성에 대한 직무만족이 높을 때 직무스트레스가 낮았다. 간호사의 직무스트레스를 낮추고 직무만족 향상을 위해서는 명확한 업무규정에 의한 간호업무수행과 과도한 업무부담의 감소, 적절한 보상을 제공하는 조직관리와 함께 직업적 성장을 지속할 수 있는 교육기회 제공과 지원이 간호서비스의 질을 올릴 수 있는 방안이 될 것이다.

본 연구는 간호간병통합서비스병동과 일반병동이 있는 4곳의 중소병원에서 수집된 자료로 표본의 크기가 제한되고 비정규분포 경향으로 비모수 검정하여 간호간병통합서비스병동과 일반병동 근무 간호사 전체로 결과를 확대해석하기에는 제한이 있다. 향후 병원과 병동유형에 따른 간호사의 근무환경을 보다 체계적으로 평가하고 표본을 확대하여 간호서비스에 영향을 미칠 수 있는 간호사의 직무스트레스와 직무만족을 확인하는 연구를 제언하는 바이다.

5. 결론

본 연구는 간호간병통합서비스병동과 일반병동 간호사의 직무스트레스와 직무만족을 확인하여 효과적인 간호인력 관리를 위한 자료를 제공하기 위해 실시되었다. 본 연구에서 간호간병통합서비스병동 간호사는 일반병동 간호사보다 직무만족이 높았고, 특히 보수, 전문성, 행정요구, 자율성, 업무요구, 상호작용 영역에서 높았다. 직무스트레스는 두군 간 차이가 없었지만 일반병동 간호사는 간호간병통합서비스병동 간호사보다 간호업무, 의사와 갈등, 환자와 보호자 영역에서 높았고, 간호사 대우 영역에서 낮았다. 직무만족과 직무스트레스는 일반병동 간호사에서만 유의한 역상관관계를 보여 직무스트레스가 낮을수록 직무만족은 높았다. 따라서 간호사들의 직무스트레스를 낮추고 직무만족을 향상시키기 위해 명확한 업무규정에 의한 업무수행, 과도한 업무부담의 감소, 적절한 보상, 상위 교육 지원이 필요하다.

REFERENCES

[1] J. H. Larrabee, M. A. Janney, C. L. Ostrow, M. L. Withrow, G. R. Hobbs & C. M. Burant. (2003). Predicting registered nurse job satisfaction and intent to leave. *Journal of Nursing Administration, 33(5)*, 271-283.
DOI : 10.1097/00005110-200305000-00003

[2] Ministry of Health and Welfare. (2019). *Guideline of project on comprehensive nursing service*. Sejong : Ministry of Health and Welfare.

[3] Y. R. Yeun. (2015). Effects of comprehensive nursing service on the nursing performance, job satisfaction and customer orientation among nurses. *Journal of the Korea Academia Industrial cooperation Society, 16(1)*, 317-323.
DOI : 10.5762/KAIS.2015.16.1.317

[4] S. K. Kim & G. M. Kim. (2018). Effects of nu rses' job stress, self-efficacy, and professional self-concept on job satisfaction : a comparison on comprehensive nursing care service wards and general wards. *Journal of the Korean Data Analysis Society, 20(3)*, 1609-1624.

[5] J. H. Park & M. H. Lee. (2017). Effects of nursing and care-giving integrated service on nursing work performance, nurses' job satisfaction and patient

safety. *Journal of Korean Academic Society of Home Health Care Nursing, 24(1)*, 14-22.

[6] O. S. Shim & H. J. Lee. (2017). A comparative study on the job satisfaction, nursing professionalism and nursing work environment of nurses in comprehensive nursing care service wards and nurses in general wards. *Journal of Convergence for Information Technology, 17(6)*, 25-33.
DOI : 10.22156/CS4SMB.2017.7.6.025

[7] M. K. Lee & D. Y. Jung. (2015). A study of nursing tasks, nurses' job stress and job satisfaction in hospitals with no guardians. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration, 21(3)*, 287-296.
DOI : 10.11111/jkana.2015.21.3.287

[8] K. O. Park, M. Yu & J. K. Kim. (2017). Experience of nurses participating in comprehensive nursing care. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration, 23(1)*, 76-89.
DOI : 10.11111/jkana.2017.23.1.76

[9] S. M. Jung & S. H. Yoon. (2017). Comparative analysis research of inpatient satisfaction with nursing on comprehensive nursing service units & general units and nurses' work stress. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration, 23(3)*, 229-238.
DOI : 10.11111/jkana.2017.23.3.229

[10] B. H. Kim & H. Y. Kang. (2018). Job satisfaction, job stress, burnout, and turnover intention of comprehensive nursing care service ward nurses and general ward nurses. *Journal of the Korea Academia Industrial cooperation Society, 19(5)*, 459-469.
DOI : 10.5762/KAIS.2018.19.5.459

[11] Ministry of Health and Welfare & Korea Institute for Health and Social Affairs. (2019). *Report: assessment of human resources for health.* Sejong : Ministry of Health and Welfare.

[12] M. O. Koh & M. J. Kim. (1985). An analytical study of work stress among clinical nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing, 15(3)*, 39-49.
DOI : 10.4040/jnas.1985.15.3.39

[13] J. H. Ju. (2009). *ER nurses's job stress main factors influencing on the organizational effectiveness.* Master's thesis. Kyunghee University, Seoul.

[14] D. B. Slavitt, P. L. Stamps, E. B. Piedmont & A. M. Haase. (1978). Nurses' satisfaction with their work situation. *Nursing Research, 27(2)*, 114-120.
DOI : 10.1097/00006199-197803000-00018

[15] H. S. Park. (2002). *Relationship between perceived nursing care role orientation, job characteristics, and turnover among nurses.* Master's thesis. Yonsei University, Seoul.

[16] O. S. Shim & J. S. Kang. (2018). The factors influencing on compliance with job satisfaction of the nurses in comprehensive nursing care service wards - focusing on nursing professionalism and nursing work environment. *Journal of the Korea Convergence Society, 9(7)*, 347-354.
DOI : 10.15207/JKCS.2018.9.7.347

[17] S. H. Kwak & S. K. Hyun. (2019). Exploring job stress, job satisfaction, and turnover intention of nurses in the comprehensive nursing service. *The Journal of the Convergence on Culture Technology, 5(2)*, 23-30.
DOI : 10.17703/JCCT.2019.5.2.23

[18] S. Y. Lee, J. S. Lee, S. Y. Kim & J. Y. Lee. (2017). The effect of job stress and job satisfaction on professional self-concept in nurses. *Journal of Digital Convergence. 15(9)*, 273-281.
DOI : 10.14400/JDC.2017.15.9.273

[19] Y. S. Bong, H. S. So & H. S. You. (2009). A study on the relationship between job stress, self-efficacy and job satisfaction in nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration, 15(3)*, 425-433.

[20] J. Buchan & S. Black. (2011). *The impact of pay increases on nurses' labour market: a review of evidence from four OECD countries.*
DOI : 10.1787/5kg6jwn16tjd-en

이 은 주(Eun-Ju Lee) [정회원]

· 1985년 2월 : 전남대학교 간호학과(간호학석사)
· 2005년 8월 : 전남대학교 간호학과(간호학박사)
· 1987년 3월 ~ 현재 : 서영대학교 간호학과 교수
· 관심분야 : 환자안전, 간호관리
· E-Mail : enju9933@gmail.com

이 은 숙(Eun-Sook Lee) [정회원]

· 1994년 2월 : 경희대학교 간호학과(간호학석사)
· 2002년 8월 : 경희대학교 간호학과(간호학박사)
· 2014년 3월 ~ 현재 : 경남과학기술대학교 간호학과 교수
· 관심분야 : 정신건강증진, 건강행동
· E-Mail : eslee5335@gntech.ac.kr