

## 요양병원 간호사의 간호 서비스 질 영향요인

박주희<sup>1</sup>, 박은희<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>평강의 집 간호팀장, <sup>2</sup>광주여자대학교 간호학과 조교수

## Factors Influencing Nursing Service Quality of Nurses in Long Term Care Hospitals

Ju Hee Park<sup>1</sup>, Eun Hee Park<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>The nursing team leader, House of pyeong-gang

<sup>2</sup>Assistant Professor, Dept. of Nursing, Kwangju Womens University

**요 약** 본 연구는 요양병원 간호사를 대상으로 간호 서비스 질에 영향을 주는 요인을 파악하여 간호서비스 질 향상에 도움이 되고자 시도되었다. 또한 간호 근무 환경, 인간중심 돌봄, 직무스트레스와 간호서비스 질의 상관 관계를 파악하고자 한다. 본 연구는 G지역에 근무하는 요양병원 간호사 129명이 대상이었으며, 자가 설문지를 사용하였다. 연구도구는 간호 근무환경, 인간중심 돌봄, 직무스트레스, 서비스 질을 사용하였고, 수집된 자료는 SPSS 24.0으로 분석하였다. 연구 결과 요양병원 간호사들의 서비스 질의 영향요인은 기혼, 간호 근무환경, 인간중심 돌봄으로 확인되었으며, 간호 서비스 질을 49.9% 설명하였다. 이중 간호 근무환경은 간호 서비스 질에 가장 큰 영향요인으로 확인되었고, 간호사의 근무환경 개선이 필수적으로 선행되어야 간호 서비스 질이 향상될 수 있음을 시사한다. 더불어 위의 결과를 토대로 병원 경영진은 바람직한 간호 근무환경을 조성하기 위한 조직 구조 개선을 통한 제도 개선에 나서야 하며, 인간중심 돌봄에 대한 병원 구성원의 인지 정착과 인간중심 돌봄 확대를 위한 다양한 프로그램 개발에 노력해야 할 것이다.

**주제어** : 요양병원 간호사, 간호 근무환경, 인간중심 돌봄, 직무스트레스, 간호 서비스 질

**Abstract** The purpose of this study is to identify factors affecting nursing service quality for nursing hospital nurses and An attempt was made to confirm the correlation between nursing work environment, human-centered care, and work stress on nurses in nursing hospital. The data was collected using questionnaire filled out by 129 nurses at nursing hospitals in G city area from August 20 to September 10, 2019. As a result of the study, factors influencing the quality of nursing services among nursing hospital nurses were married, Practice Environment of Nursing Work, and human-centered care. Based on these results, hospital management will need to make efforts to improve the organizational system to create a desirable nursing working environment in nursing hospital.

**Key Words** : Nursing hospital nurses, Person-centered care, Practice environment of nursing Work, Work stress, Nursing service quality

\*Corresponding Author : Eun Hee Park(juliana@kwu.ac.kr)

## 1. 서론

우리나라 고령인구는 2025년 전체 인구의 20%, 2036년 30%에 도달할 것으로 예상된다. 이처럼 급속도로 진행되는 고령화는 노인성 만성질환자의 증가를 가져왔고 이들의 치료와 간호를 위한 요양병원의 증가를 불러왔다. 우리나라의 요양병원 입원환자는 2017년 44만명에서 2019년 52만명으로 꾸준히 증가하는 추세이다[1]. 또한 요양병원을 중심으로 코로나19가 확산함에 따라 정부의 코로나19 대응매뉴얼은 외부인 전면출입 통제, 보호자 면회 제한, 간병 인력 집중관리 등을 권고하고 있어 요양병원 간호사의 고유업무 외 현장 실습생, 자원봉사자, 간병인 등이 분담하고 있던 업무까지 간호사가 책임져야 하는 과중한 업무의 이증고에 직면하게 되었다[2]. 요양병원 간호사는 기저질환과 고령을 가진 환자들을 매일 가족처럼 보호하고 간호해야 해 때로는 과중한 업무로 인해 의도치 않은 간호업무 공백을 만들기도 한다[1]. 즉, 간호사가 아무리 세심한 간호를 시행하여도 환자 안전사고로 인한 문제를 벗어나기 위해서는 다양한 요인들을 환자 간호 시 발생하는 다양한 환경적 요인을 살펴야 한다.

간호 서비스 질은 전문 간호인력이 환자에게 제공하는 모든 활동을 의미한다. 환자간호의 모든 활동이란 환자를 위한 치료는 물론 환자를 먹이고 입히는 것을 포함하여 배변, 배설, 심리적 지지 등 환자 생존과 질병 호전에 관련된 모든 활동을 의미한다. 이와 같은 질적인 간호 서비스를 평가하기 위해 다양한 방법을 사용하나 무엇보다 환자 스스로 자신이 받은 간호에 대한 인지와 평가가 가장 중요하다[3]. 그러나 노인환자는 치매와 같은 인지장애 질병을 앓는 경우가 많아 정확한 간호 서비스 질 평가가 매우 어렵다[4]. 또한 인지장애가 없는 대상자도 질병으로 인해 스스로 자가간호가 불가능한 환자가 많아 간호사에게 자신을 의지해야 해 간호 서비스 질을 정확히 사실대로 평가하기 어렵다. 그러므로 요양병원에 근무하는 간호사의 간호 서비스 질에 영향을 주는 요인들에 대한 관찰이 필요하며, 이들 요인의 개선과 향상을 통해 간호사가 환자간호에 전념할 수 있는 상황을 제공하여 환자에게 질적으로 우수한 서비스를 제공하는 것이 매우 필요하다[5].

인간중심 돌봄은 환자의 심리적 상황을 고려하며 돌봄을 제공하는 것으로, 비록 노인환자나 인지장애 환자라 할지라도 환자의 치료에 대한 다양한 방법 중에서 환

자 스스로 원하는 방안을 선택할 수 있게 하는 것이며, 환자와 의료진이 동등하게 치료에 관해 결정하는 의사과정을 함께 하는 것이다. 이처럼 자신의 치료에 대한 권리를 선택한 노인환자는 의료진의 돌봄에 대해 만족하였으며, 치료와 간호에 효과를 보인다. 또 간호사는 의료진의 결정으로 일방적으로 진행하였던 치료에서 벗어나 환자 요구가 반영된 간호를 시행할 수 있게 됨으로써 환자와 유대감이 강화되고 자신의 직무에 만족한다[6].

간호사가 인간중심 돌봄을 자유롭게 시행하기 위해서는 풍부한 인력과 시설지원 및 병원조직 시스템이 뒷받침되어야 한다. 이처럼 간호사가 근무하는 내·외적인 부분 모두를 간호 근무환경이라 부른다. 간호 근무환경은 적정인력, 간호관리자의 능력, 보건의료직 동료들의 협력관계 등이 긍정적인 요소로 작용한다. 그러나 현재 우리나라의 요양병원 간호사 적정인력 수준은 인간중심 돌봄을 적용할 만큼 충분치 않다. 현재 요양병원의 노인환자는 스스로 일상생활 능력이 부족한 경우가 많다. 이에 전적으로 간호사에게 의지해야 해 요양병원에 근무하는 간호사는 근무시간 동안 다양한 문제에 부딪히게 되며, 스트레스를 느낀다[7]. 긍정적인 간호 근무환경은 요양병원 간호사의 직무에 대한 만족감을 상승시키고, 직무스트레스와 소진은 낮추고, 이직률을 감소시킨다[8]. 간호 근무환경이 긍정적일 때, 환자에게 발생하는 다양한 안전사고가 줄고 서비스 질이 높아진다. 요양병원 간호사의 간호 근무환경의 개선은 환자의 병원에 대한 만족도뿐만 아니라 질적간호에 대한 만족도를 높인다[9]. 이에 좋은 간호 근무환경을 구축하는 것은 장기적인 측면에서 병원 발전에 도움이 될 것이다.

간호사는 간호업무 동안 심적으로 다양한 부담감을 호소하며 스트레스를 호소한다. 특히, 요양병원 간호사는 인력 부족으로 업무가 집중됨으로 인해 스트레스를 느낀다[10]. 간호사의 직무스트레스가 긍정적인 측면에서는 업무에 대한 책임감 상승과 간호업무에 완벽해지고자 하는 노력으로 간호의 질을 높인다. 반면 부정적인 측면으로 직무스트레스는 간호사에게 우울을 경험하게 하고, 사기 저하, 만성피로감, 분노, 소진, 서비스 질 저하 등을 가져와 대상자를 부담감 혹은 무심함으로 업무를 귀결한다[11]. 이에 간호사의 직무스트레스를 유발하는 요소를 규명하는 연구도 필요하다.

간호사를 대상으로 한 현재까지의 연구는 직무만족이 낮은 경우 간호 수행 능력의 저하로 간호 서비스 질이

낮아진다는 연구[12], 감정노동으로 인해 내적인 에너지가 낮아져 서비스 질이 낮아진다는 연구[13], 종합병원 간호사들을 대상으로, 직무스트레스가 간호사의 에너지 소모를 높여 간호 서비스 질이 낮아짐을 규명한 연구[14], 대인관계의 갈등, 심리적 부담이 간호 서비스 질을 낮아지게 했음을 규명한 연구[16] 등이 있다. 그러나 현재 요양병원 간호사 대상의 연구가 매우 미비한 실정이다. 더불어 이들의 간호 서비스 질에 긍정·부정적 영향을 주는 요인에 관한 연구가 부족하므로 이것을 규명할 필요성이 있다. 그러므로 본 연구는 요양병원 간호사의 인간중심 돌봄, 간호 근무환경 및 직무스트레스가 간호 서비스 질에 미치는 영향에 대한 분석 및 그들의 관련성을 규명하여, 향후 요양병원 간호사에게 필요한 기초자료로 제공하기 위함이다.

## 2. 연구방법

### 2.1 연구설계

본 연구의 목적은 요양병원 간호사를 대상으로 하여 인간중심 돌봄, 간호 근무환경, 직무스트레스가 간호 서비스 질에 미치는 영향을 파악하여 요양병원의 간호 서비스 질 향상에 도움을 주고자 시도되는 서술적 조사연구이다.

### 2.2 조사대상 및 조사방법

본 연구는 G광역시 4개의 요양병원의 간호사를 대상으로 편의표집 되었고, G-power 프로그램을 이용하였다. 유의수준 .05, 중간 효과크기 .15, 검정력 80%, 예측변수 7개로 분석한 결과, 최소 표본크기는 103명이었다. 탈락률 20% 등을 고려하여 130명의 설문지를 배포 후, 최종분석에 총 129부를 사용하였다. 자료수집은 2019년 8월 20일부터 시작하여 9월 10일까지 시행되었다.

### 2.3 측정도구

#### 2.3.1 인간중심 돌봄

인간중심 돌봄은 Edvardsson 등[17]이 개발한 Person-centered Care Assessment Tool을 탁영란[18] 등이 한국어판으로 번역하여 검증한 도구로 개별화된 돌봄, 조직적 및 환경적 지지 13문항으로 5점 척도로 구성된 도구를 사용하였다. 도구의 신뢰도는 개발 시

Cronbach's  $\alpha=.84$ , 본 연구에서 Cronbach's  $\alpha=.85$ 이었다.

#### 2.3.2 간호 근무환경

간호 근무환경은 Lake[7]가 개발한 PES-NWI (Practice Environment Sale of Nursing Work Index)를 조은희 등[19]이 한국어판으로 번역한 도구로, 양질의 간호를 위한 기반, 병원운영에 간호사 참여, 인력과 물질적 지원, 간호 관리자의 능력, 리더십, 간호사에 대한 지지, 간호사와 의사와의 협력관계 29문항으로 5점 척도로 구성된 도구를 사용하였다. 조은희 등[19]의 연구에 Cronbach's  $\alpha=.93$ , 본 연구에서는 Cronbach's  $\alpha=.95$ 이었다.

#### 2.3.3 직무스트레스

직무스트레스는 Hingley[20]가 개발한 도구를 김향옥[21]이 번역하여 수정한 도구로, 업무관련 요인, 가정생활과 일과의 관계 요인, 환자나 보호자와의 갈등 요인, 조직의 지지와 분쟁요인, 역할의 신뢰성과 능력 요인 총 30문항 5점 척도로 구성된 도구를 사용하였다. 도구의 신뢰도는 김향옥[21] 연구의 Cronbach's  $\alpha=.91$ , 본 연구는 Cronbach's  $\alpha=.94$ 이었다.

#### 2.3.4 간호 서비스 질

간호 서비스 질은 한국 간호 서비스 질 측정을 위하여 이미애[22]가 번안한 도구로, 유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성 총 20문항 5점 척도로 구성된 도구를 사용하였다. 신뢰도는 이미애[22]의 연구에서 Cronbach's  $\alpha=.97$ 이었고, 본 연구는 Cronbach's  $\alpha=.97$ 이었다.

## 2.4 분석방법

수집된 자료는 SPSS Win 22.0 Program을 이용하였다. 대상자의 일반적 특성은 빈도와 백분율, 평균과 표준편차를, 제 변수 정도는 평균과 표준편차, 일반적인 특성에 따른 간호 서비스 질 정도는 one-way ANOVA 또는 t-test, Scheffé test로 사후 검정하였다. 제 변수 간의 상관관계는 Pearson's correlation coefficient, 간호 서비스 질의 영향요인은 Multiple regression analysis로 분석하였다.

### 3. 연구결과

#### 3.1 대상자의 일반적 특성

대상자의 평균연령은 40.13세이었다. 결혼상태 기혼이 65.9%로 다수를 차지하였다.

**Table 1. General Characteristics of Participants (N=129)**

Variables	Categories	n(%) /M±SD
Age(years)		40.13±10.10 (years)
Marital status	Unmarried	43 (33.3)
	Married	86 (66.7)
spot	nurse	96 (74.4)
	Charged nurse	12 (9.3)
	Head nurse	21 (16.3)
Total clinical career(years)	4 or less	32 (24.8)
	More than 4~below 10	34 (26.4)
	More than10~below15	29 (22.4)
	More than 15	34 (26.4)
career in nursing hospital nurses(years)	2 or less	36 (27.9)
	More than 2~below 4	29 (22.5)
	More than 4~below 8	41 (31.8)
	More than 8	23 (17.8)

#### 3.2 변수의 정도

변수의 정도는 Table 2와 같다. 대상자의 인간중심 돌봄은 평균평점 3.47점, 간호 근무환경은 평균평점 2.70점, 직무스트레스는 평균평점 2.32점, 간호 서비스 질은 평균평점 3.67점이었다.

**Table 2. Level of Variables (N=129)**

Variables	Average M±SD
Person-centered Care	3.47±0.54
Practice Environment of Nursing Work	2.70±0.44
work stress	2.32±0.58
Nursing Service Quality	3.67±0.58

#### 3.3 일반적 특성에 따른 차이

대상자의 일반적 특성에 따른 간호 서비스 질은 Table 3과 같이 결혼상태, 직위가 통계적으로 유의한 차이가 있었다.

**Table 3. Difference in Nursing Service Quality according to General Characteristics (N=129)**

Variables	Categories	M±SD	F/t	p
Marital status	Unmarried	3.51±0.46	-2.437	.016*
	Married	3.75±0.62		
spot a(b,c)***	nurse <sup>a</sup>	3.55±0.54	8.403	<.001
	Charged nurse <sup>b</sup>	3.98±0.39		
	Head nurse <sup>c</sup>	4.02±0.66		
Total clinical career (year)	4 or less	3.53±0.53	2.256	.085
	More than 4~below 10	3.58±0.59		
	More than10~below15	3.70±0.63		
	More than 15	3.86±0.53		
career in nursing hospital (year)	2 or less	3.60±0.59	2.332	.077
	More than 2~below 4	3.54±0.47		
	More than 4~below 8	3.67±0.57		
	More than 8	3.93±0.64		

\* p<.05, \*\* p<.01, \*\*\* Scheffé test

#### 3.4 제 변수의 상관관계

제 변수 간의 상관관계는 Table 4와 같이 간호 서비스 질은 인간중심 돌봄(r=.575, p<.001), 간호 근무환경 (r=.623, p<.001)과 유의한 양의 상관관계를, 직무스트레스(r=-.229, p=.009)와는 유의한 음의 상관관계를 나타냈다.

**Table 4. Correlations among Variables (N=129)**

Variables	1	2	3	4
	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)
Person-centered Care <sup>1</sup>	1	.575** (<.001)	-.255** (.003)	.549** (<.001)
Practice Environment of Nursing Work <sup>2</sup>		1	-.429** (<.001)	.623** (<.001)
work stress <sup>3</sup>			1	-.229** (.009)
Nursing Service Quality <sup>4</sup>				1

\* p<.05, \*\* p<.01

#### 3.5 간호 서비스 질의 영향요인

단계적 회귀분석 결과는 Table 5와 같다. 간호 서비스 질의 영향요인은 간호 근무환경(β=0.463 p<.001), 결혼상태(β=0.264, p<.001), 인간중심 돌봄(β=0.313, p<.001)이었다. 독립변수들의 영향력은 간호 근무환경, 인간중심 돌봄, 결혼상태 순이었으며, 모형의 설명력은 49.9%이었다.

Table 5. Factors Influencing Nursing Service Quality

(N=129)

Variables	B	SE	$\beta$	t	p	Adj R <sup>2</sup>
Constant	0.674	0.269		2.509	.013	
Nursing Practice Environment	0.602	0.099	0.463	6.054	<.001	.383
Marital status*	0.322	0.077	0.264	4.189	<.001	.437
Person-centered Care	0.333	0.082	0.313	4.076	<.001	.499
F= 43.50(p<.001), R <sup>2</sup> =.51, Adj R <sup>2</sup> =.499						

#### 4. 논의

본 연구는 요양병원에 근무하는 간호사의 간호 서비스 질에 미치는 영향요인을 파악해 간호 서비스 질 향상에 도움을 주고자 시도되었다.

본 연구대상자는 평균 경력 4.5년 이상의 기혼여성이었다. 이는 요양병원 간호사들이 임신, 자녀양육 등의 다양한 이유로 인해 처음 취업한 병원 사직 후, 요양병원으로 재취업 했기 때문으로 풀이된다. 본 연구 대상자의 간호서비스 질은 평균 3.6점으로, 다른 요양병원 간호사를 대상으로 한 연구보다 다소 낮게 측정되었다 [12,13]. 이와같이 간호 서비스 질이 다소 차이를 보이는 것은 병원규모나 간호사의 근무지에 따른 차이로 생각된다. 이에 차후 그 차이를 규명하고 비교 분석하는 연구가 필요할 것이다[13].

본 연구의 간호 서비스 질에 차이를 보인 일반적 특성은 결혼상태와 직위이었다. 기혼자의 경우, 가족의 다양한 갈등을 해결한 경험을 통해 환자와의 관계에서도 유연한 서비스 마인드를 발휘해 환자를 돌보는 직업환경에서도 유연한 태도로 대응하며 간호 서비스 질을 높인다[13]. 또 직위가 높은 경우, 다년 간의 환자 간호 경험으로 간호업무가 익숙하고, 직위에 따른 책임감이 더해져 간호 서비스 질을 향상시킨다[13,14].

간호 서비스 질은 인간중심 돌봄, 간호 근무환경과 유의한 양의 상관관계를 보였다. 간호사가 인간중심 돌봄을 반영한 간호를 제공한 경우, 간호사는 스스로 올바른 간호를 제공하고 있다는 만족감과 조직에 대한 만족감을 느낀다[13,21]. 이에 병원조직은 시설과 시스템 개선을 통해 간호사가 간호에 전념할 수 있는 환경을 제공하고, 간호사 동료 간 상호존중과 협력이 가능하도록 긍정적인 간호 근무환경을 구성해야 한다[24]. 반면 직무스트레스는 간호 서비스 질과 음의 상관관계를 보인다. 직무스트레스를 유발하는 요인은 다양하나

특히, 보건의료 조직의 비효율적인 조직행태, 부정적이거나 강압적인 상호관계 등은 간호사에게 스트레스 유발요인으로 작용한다. 간호사가 업무에 부정적인 부담감을 느끼지 않도록, 병원조직은 간호사의 직무스트레스를 낮추도록 적극적인 태도로 다양한 방안과 점검이 필요하다[21].

요양병원 간호사의 간호 서비스 질 영향요인 파악을 위한 단계적 회귀분석을 실시한 결과, 간호 근무환경, 기혼, 인간중심 돌봄이 영향요인이었으며, 간호 서비스 질을 49.9% 설명하였다. 특히, 간호 근무환경이 가장 영향력 있는 변수로 간호 서비스 질을 설명하였다 [12,19]. 간호근무환경은 다양한 요인에 의해 영향을 받는다. 특히, 병원의 근무조건, 근무형태, 인력구성, 시설 같은 조직 내 시스템 운영과 효율성은 가장 큰 요인으로 작용한다. 특히, 3교대를 시행하는 간호업무 특성상 간호사의 수면부족과 만성피로 누적은 간호근무환경을 해치는 요인으로 작용한다. 최근 다양한 근무형태를 개발·적용하는 병원들의 간호사 이직율이 낮아지는 것은 이와 무관하지 않다[24]. 간호근무환경은 간호인력, 의사와의 협력관계, 간호관리자의 리더십을 포함한 능력 정도에도 상당수 영향을 미치므로 이에 대한 고찰도 필요할 것이다[21,22]. 더불어 병원조직은 간호 서비스 질 향상을 통해 병원 효율성을 높일 수 있음을 인식하고 시설 확충 및 인력보강과 더불어 조직구성원들이 서로 존중과 배려의 조직문화를 정착하는데 노력하도록 힘써야 한다. 또 연구자들은 간호 근무환경 개선을 위한 요인을 규명하여 병원조직이 제도 개선에 참여할 근거를 제시해야 한다[23,24]. 인간중심돌봄이 간호서비스 질에 영향을 미치는 것은 간호사가 인간중심 돌봄을 통해 환자를 대하는 마음과 태도에 변화를 가지기 때문이다. 인간중심돌봄의 경험은 자기성찰의 계기를 제공해 임상현장에서 간호 서비스 질을 향상시키므로, 병원관리자는 인

간중심돌봄이 시행될수 있도록 다양한 도움을 제공해야 할 것이다[24].

종합하면 요양병원 간호사는 간호 근무환경, 인간 중심 돌봄이 향상될수록 간호 서비스 질을 높였다. 반면 직무스트레스가 높을수록 간호 서비스 질이 낮아졌다. 이에 요양병원 간호사의 바람직한 간호 근무환경을 조성하기 위해 병원경영진과 구성원들이 노력을 기우리면, 간호사는 어려운 임상환경에서도 인간중심 돌봄의 간호 실천을 통해 환자가 존중되는 문화가 정착시킬 것이다.

## REFERENCES

- [1] Statistics Korea. (2019). *Long-Term Care Survey 2019*.  
[http://www.mohw.go.kr/react/jb/sjb030301vw.jsp?PAR\\_MENU\\_ID=03&MENU\\_ID=032901&CONT\\_SEQ=354919](http://www.mohw.go.kr/react/jb/sjb030301vw.jsp?PAR_MENU_ID=03&MENU_ID=032901&CONT_SEQ=354919)
- [2] Nursing Hospital COVID-19 Response Manual.  
<http://kagh.co.kr/NewsSite/View/Covid19/18538/50.nm>
- [3] M. A. Lee & Y. H. Yom. (2007). A comparative study of patients' and nurses' perceptions of the quality of nursing services, satisfaction and intent to revisit the hospital: a questionnaire survey. *International journal of nursing studies*, 44(4), 545-555.  
DOI : 10.1016/j.ijnurstu.2006.03.006
- [4] J. Y. Yoon, T. Roberts, B. J. Bowers & J. Y. Lee. (2012). A Review of Person-centered Care in Nursing Homes. *J. of the Korea Gerontological Society*, 32(3), 729-745.  
<http://www.tkgs.or.kr/html/?pmode=search>
- [5] S. H. Lee. (2009). Multi-level Analysis of Factors related to Quality of Services in Long-term Care Hospitals. *J. of Korean Academy of Nursing*, 39(3), 409-421.  
[https://www.researchgate.net/publication/26335202\\_Multi-level\\_Analysis\\_of\\_Factors\\_related\\_to\\_Quality\\_of\\_Services\\_in\\_Long-term\\_Care\\_Hospitals](https://www.researchgate.net/publication/26335202_Multi-level_Analysis_of_Factors_related_to_Quality_of_Services_in_Long-term_Care_Hospitals)
- [6] J. Y. Lee, S. W. Lee & E. G. Oh. (2020). Conceptualization of Person-Centered Care in Korean Nursing Literature. *Korean Journal of Adult Nursing* 32(4), 354-363.  
<https://kjan.or.kr/pdf/10.7475/kjan.2020.32.4.354>
- [7] E. T. Lake. (2002). Development of the Practice Environment Scale of the Nurse Work Index. *Research in Nursing & Health* 25(3), 176-88.  
DOI : 10.1002/nur.10032
- [8] M. Bucholtz & K. Hall. (2005). Identity and interaction: a sociocultural linguistic approach. *SAGE journals*, 7(5), 585-614.  
[https://bucholtz.linguistics.ucsb.edu/sites/secure.lsit.ucsb.edu/ling.d7\\_b/files/sitefiles/research/publications/BucholtzHall2005-DiscourseStudies.pdf](https://bucholtz.linguistics.ucsb.edu/sites/secure.lsit.ucsb.edu/ling.d7_b/files/sitefiles/research/publications/BucholtzHall2005-DiscourseStudies.pdf)
- [9] Y. J. Lee & K. A. Seomoon. (2016). Impact of Unit-level Nurse Practice Environment on Nurse Turnover Intention. *Journal of digital convergence* . 14(6), 355- 362.  
<https://www.koreascience.or.kr/article/JAKO201621650493069.pdf>
- [10] J. S. Kim & S. Y. Jeong. (2014). Predictors of Emotional Labor and Job Stress on Burnout of Nurses in Long-term Care Hospitals. *J. of Korean Gerontological Nursing*. 16(2), 130-140.  
<https://www.jkgn.org/m/journal/view.php?number=15>
- [11] Y. H. Lee & C. J. Kim. (2006). The Relationship between Depression, Perceived Stress, Fatigue and Anger in Clinical Nurses. *Journal of Korean academy of nursing*. 36(6), 925-932.  
[.https://scienceon.kisti.re.kr/srch/selectPORSrchArticle.do?cn=JAKO200604623603778&dbt=NART](https://scienceon.kisti.re.kr/srch/selectPORSrchArticle.do?cn=JAKO200604623603778&dbt=NART)
- [12] R. J. Jang, Y. S. Kang & Y. M. Kim. (2016). The Relationships in Emotional Intelligence, Job Satisfaction, and Quality of Nursing Service in Hospital Nurses. *J of The Korea Academy Industrial Cooperation Society*, 17(6), 326-337.  
DOI : 10.5762/KAIS.2016.17.6.326
- [13] M. A. Lee & E. J. Kim. (2016). Influences of Hospital Nurses perceived reciprocity and Emotional Labor on Quality of Nursing Service and Intent to Leave. *J. of Korean Academy of Nursing*, 46(3), 364-374.  
DOI : 10.4040/jkan.2016.46.3.364
- [14] M. Y. Lee, S. H. Yoon & Y. C. Cho. (2016). Relationship between Psychosocial Factors, Job Stress Contents, Fatigue Symptoms and Quality of Nursing Services among General Hospital Nurses. *J. of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*. 17(8), 569-581.  
DOI : 10.5762/KAIS.2016.17.8.569
- [15] M. Bucholtz & K. Hall. (2005). Identity and interaction: a sociocultural linguistic approach. *SAGE Journals*, 7(5), 585-614.  
DOI : 10.1177/1461445605054407
- [16] Y. J. Lee & K. A. Seomoon. (2016). Influences of Interpersonal Problems and Character of Nurses on Quality of Nursing Service. *J. of Korean Academy of Nursing Administration*. 24(5),

445-454.

<http://www.dbpia.co.kr/journal/articleDetail?nodeId=NODE07587591>

- [17] D. Edvardsson, D. Fetherstonhaugh, R. Nay & St. Gibson. (2010). Development and initial testing of the Person-centered Care Assessment Tool (P-CAT). *International Psychogeriatrics*, 22(1), 101-108.  
DOI : 10.1017/s1041610209990688
- [18] Y. R. Tak, H. Y. Woo, S. Y. You & J. H. Kim. (2015). Validity and Reliability of the Person-centered Care Assessment Tool in Long-term Care Facilities in Korea. *Journal of Korean academy of nursing*. 45(3), 412-419.  
DOI : 10.4040/jkan.2015.45.3.412
- [19] E. H. Cho, M. N. Cho, E. Y. Kim, I. Y. Yoo & N. J. Lee. (2011). Construct Validity and Reliability of the Korean Version of the Practice Environment Scale of Nursing Work Index for Korean Nurses. *J of Korea Academy Industrial Cooperation Society*, 41(3), 325-332.  
<http://kiss.kstudy.com/thesis/thesis-view.asp?key=2933041>
- [20] P. Hingley & C. L. Cooper. (1986). *Stress and the nurse manager*. John Wiley & Sons, London & New York.  
DOI : 10.1002/smi.2460030120
- [21] H. L. Kang. (2010). A Study of Occupational Satisfaction, Stress and Customer Orientation of Upper-scale General Hospital Nurses. *Journal of Korean Academic Society of Occupational Health Nursing*, 19(2), 268-277.  
<https://www.dbpia.co.kr/Journal/articleDetail?nodeId=NODE08864704>
- [22] M. A. Lee. (2010). A Study of the Perception Gap on Nursing Service between Consumers and Providers. *Journal of Korean academy of nursing*. 31(5), 871-884.  
<http://kiss.kstudy.com/thesis/thesis-view.asp?key=1813503>
- [23] Y. H. Lee & C. J. Kim. (2006). The Relationship between Depression, Perceived Stress, Fatigue and Anger in Clinical Nurses. *Journal of Korean academy of nursing*. 36(6), 925-932.  
<https://scienceon.kisti.re.kr/srch/selectPORSrchArticle.do?cn=JAKO200604623603778&dbt=NART>
- [24] G. H. Sa & G. E. Lee. (2016). Person-centered Care and Nursing Service Quality of Nurses in Long-term Care Hospitals. *J of Korea Academy Community Health Nurs*, 27(4), 309-318.  
DOI : 10.12799/jkachn.2016.27.4.309

박 주 희(Ju-Hee Park)

[정회원]



- 2020년 2월 : 광주여자대학교 간호학 석사
- 2011년 1월 ~ 현재 : 평강의 집
- 관심분야 : 노인간호, 치매간호
- E-Mail : juju0902@naver.com

박 은 희 (Eun-Hee Park)

[정회원]



- 1995년 5월 ~ 2001년 1월 : 삼성서울병원 재직
- 2007년 2월 : 조선대학교 간호학석사
- 2010년 8월 : 조선대학교 간호학박사
- 2011년 3월 ~ 2013년 3월 : 목포가톨릭대학교 조교수
- 2013년 3월 ~ 현재 : 광주여자대학교 조교수
- 관심분야 : 임상교육, 성인 건강문제, 지역사회건강
- E-Mail : juliana@kwu.ac.kr