

A Study on Relations among the Job Stress, Job Satisfaction, Emotional Labor, and Turnover Intention of Nurses at the Comprehensive Nursing Care Service and General Wards

Young-ok Yoon*, Sun-Yeun Hong**

*Registered Nurse, Gumi CHA Hospital, Gumi, Korea

**Professor, Dept. of Nursing, Kyungwoon University, Gumi, Korea

[Abstract]

In this paper is a descriptive survey research to compare correlations among the job stress, job satisfaction, emotional labor, and turnover intention of nurses between the comprehensive nursing care service and general wards. The subjects include total 185 nurses that consisted of 93 nurses at the comprehensive nursing care service ward and 92 at the General Ward. Results of this study are as follows; The study analyzed correlations among the job stress, job satisfaction, emotional labor, and turnover intention of nurses at the comprehensive nursing care service and general wards and found that both the groups showed significant positive correlations between job stress and emotional labor, between job stress and turnover intention, and between emotional labor and turnover intention, which indicates that higher job stress led to higher emotional labor and that higher job stress and emotional labor led to higher turnover intention. These findings raise a need to increase the manpower standard, offer proper rewards, and improve the work environment and treatment for nurses, who play the pivotal roles at the hospital organization, to solve their increased job stress and emotional labor issues and ultimately ensure the successful expansion of the comprehensive nursing care service system. There should be multifaceted efforts to reduce the turnover of skilled nurses that are capable of providing quality nursing service.

▶ **Key words:** Comprehensive Nursing Care Service, General Wards, Job Stress, Emotional Labor, Job Satisfaction, Turnover intention

[요 약]

본 연구는 간호·간병통합서비스병동과 일반병동 간호사의 직무스트레스, 직무만족, 감정노동과 이직의도와와의 상관관계를 파악하기 위한 서술적 조사연구이다. 대상자는 간호·간병통합서비스병동 간호사 93명과 일반병동 간호사 92명이다. 연구결과 집단 간 직무스트레스, 직무만족, 감정노동, 이직의도는 유의한 차이는 없었다. 간호·간병통합서비스병동 간호사와 일반병동 간호사의 직무스트레스, 직무만족, 감정노동, 이직의도의 상관관계를 분석한 결과 두 집단 모두 직무스트레스와 감정노동, 직무스트레스와 이직의도, 감정노동과 이직의도 간 유의한 양의 상관관계로 나타났다. 간호사의 직무스트레스와 감정노동을 줄일 수 있는 적정인력 배치, 간호의 명확한 업무경계, 적절한 보상 등을 통해 직무만족을 향상시킴으로써 숙련된 간호인력의 이직을 감소시킬 수 있을 것이다.

▶ **주제어:** 간호·간병통합서비스병동, 일반병동, 직무스트레스, 직무만족, 감정노동, 이직의도

- First Author: Young-ok Yoon, Corresponding Author: Sun-Yeun Hong
- *Young-ok Yoon (syok717@naver.com), Gumi CHA Hospital
- **Sun-Yeun Hong (hsy1009@hanmail.net), Dept. of Nursing, Kyungwoon University
- Received: 2023. 09. 27, Revised: 2023. 11. 02, Accepted: 2023. 11. 02.
- This paper is an abbreviation of the first author's master's thesis

I. Introduction

1. Introduction

우리나라는 입원환자가 발생하면 가족 중 누군가에 의해 돌봄이 이루어지고, 그 역할 주체는 대부분 여성이며 가족이다. 그러나 산업화, 핵가족화, 여성의 사회참여 증가 등 가족 기능 축소는 타인에 의한 돌봄이 피할 수 없는 현실이 되었다. 이러한 사회적 상황에서 환자 가족을 대신하여 환자를 돌보는 '간병인'이라는 직종이 등장하게 되었다. 간병인의 등장으로 환자 가족들은 일상생활을 하는데 지장을 덜 받고 간병으로 인한 신체적·정신적 부담을 덜게 되었으나 장기간의 과도한 간병비용 지출로 가족 구성원 간 갈등을 초래하고, 저소득층 환자의 경우 경제적 부담으로 간병을 포기하게 된다[1]. 2007년부터 정부는 이러한 문제를 해결하고자 시범사업으로 공동간병인을 고용하여 간병서비스를 제공하는 '보호자 없는 병원'을 시행하였고[2], 2010년부터 의료 기관종별에 따라 간호·간병통합서비스병동을 운영하고 있다.

간호·간병통합서비스는 간병인과 가족을 대신하여 간호사가 24시간 전문간호를 제공하고, 보조인력이 간호사의 관리하에 간병서비스를 수행하여 보호자가 간병하지 않아도 환자의 입원생활이 가능한 제도를 말한다[3]. 실제 간호·간병통합서비스제도를 실시한 후 이용자 측면에서 환자 만족도 상승, 재이용 의도가 높아졌으며 가족이나 간병인에 의한 간호보다 만족도가 높은 것으로 나타났다[4]. 반면 간호·간병 통합서비스병동에서 근무하고 있는 간호사는 기존의 가족 및 간병인에게 위임했던 업무를 수행함으로써 업무량이 증가하였고, 신체적, 심리적 부담감을 느끼고[5] 높은 직무스트레스를 경험할 수 있다.

직무스트레스는 업무수행 시 자신의 능력과 자원, 기대하는 것이 상황과 일치하지 않을 때 경험하는 유해한 신체적, 정신적 반응이다[6]. 최근 연구결과 간호영역이 확대되면서 간호사는 전문적 지식과 높은 기술력에 비해 상대적으로 낮은 환자의 일상생활 보조업무 수행으로 타 직종보다 직무스트레스가 높게 나타났다[8][9]. 특히 간호·간병통합서비스병동 간호사는 간호서비스 범위를 넘어선 환자의 요구, 익숙하지 않은 간병문화에서 오는 환자 및 보호자의 불신과 기대, 직접간호 증가로 스트레스는 심각해지고 간호사의 신체적 활동보다 심리적 압박으로 간호수행 시 감정노동이 일반병동에 비해 높다고 보고되었다[10]. 그러나 직무스트레스 정도가 일반병동 간호사가 더 높게 나타나는 연구결과와[11] 혼재하고 있어 지속적 반복연구가 필요하다.

감정노동은 조직이 요구하는 감정을 표현하는데 필요한 자신의 어조, 표현, 몸짓 등을 조절하는 노력이다[12]. 감정노동을 잘 관리함으로써 환자와 긍정적 상호관계가 가능하다. 하지만 선행연구 결과 대부분의 간호사는 감정노동 점수가 높을수록 직무만족이 낮았다[13][14][15]. 특히 간호·간병통합서비스 시작 초기 간호·간병통합서비스병동 간호사의 감정노동 점수가 일반 간호사보다 높게 나타났는데[16], 제도가 정착된 현재 시점 간호·간병통합서비스병동 간호사의 감정노동 변화 정도를 파악하고 영향을 미치는 요인의 관계를 파악하는 것은 의미가 있다. 이러한 간호사의 직무스트레스, 감정노동은 부정적 업무태도에 영향을 주고 직무만족을 낮추고 이직을 초래할 수 있다.

직무만족은 개인이 직무를 평가하거나 직무를 통해서 얻는 경험을 평가하여 느끼는 심리적 감정을 뜻한다[17]. 직장생활에 대한 긍정적 감정을 지닌 사람은 자기의 직무에 대해 만족도가 높고 직무환경에 긍정적 태도를 보여 직무만족도가 높게 나타난다. 직무만족에 영향을 미치는 요인은 연령, 근무경력, 직위, 소득, 결혼유무, 승진기회, 종교 등으로 다양하며, 특히 기혼자, 근무경력이 많은 책임간호사급 이상, 상근 근무자, 급여수준이 높은 간호사에서 직무만족도가 높게 보고되었다[18][19]. 이는 직책이 높고 경력이 많은 간호사는 업무의 자율성과 책임감이 강해지면서 직무만족이 높은 것으로 볼 수 있다. 특히 간호·간병통합서비스병동 간호사의 경우 일반병동 간호사와 다르게 보호자 없이 직접간호 영역이 많아 직무에 대한 만족도가 낮을 것으로 예측하지만, 관련한 선행연구를 살펴보면 일반병동 간호사의 직무만족이 더 높은 경우[20], 간호·간병통합서비스병동 간호사의 직무만족이 일반병동 간호사의 직무만족보다 높은 경우[21], 유의한 차이가 없는 경우[22] 등 일관된 결과가 나타나지 않았다. 따라서 대상자 수와 영향요인을 확대한 비교 연구가 필요하며 이 문제로 인해 발생할 수 있는 간호사 이직의도를 주목할 필요가 있다.

이직의도는 직무 불만족에 대한 반응으로써 현 직장에서 타 직장으로 옮기려는 의도 또는 타 직종으로 전환하려는 성향을 말한다[23]. 병원 내 간호사는 병원 핵심인력으로 조직운영에 중요한 영향력을 미친다. 간호사의 과중한 업무와 타 직종 간 불분명한 업무경계로 인한 불만족은 조직을 이탈하게 되고, 새로운 간호인력이 충원되기까지 부족한 간호인력으로 인해 간호사의 부담과 환자간호의 질 저하가 발생할 수 있다. 따라서 효율적인 간호직무 수행을 위해 이직의도를 감소시키는 것은 매우 중요한 과제이다. 최근 간호·간병통합서비스병동과 일반병동 간

호사의 이직의도를 비교한 선행연구에서 두 병동 간 이직 의도의 차이가 없었으나[14] 직무만족도, 감정노동 등 간호사 직무에 영향을 미치는 요인 간 상관관계 결과는 혼재하고 있어 반복연구를 통해 이들의 관계를 규명할 필요가 있다[20][21].

간호사의 직무스트레스, 감정노동, 직무만족도, 이직의도 등 각각 변수들이 간호사의 직무에 영향을 미치고 있고 일부 요인 간 관련성 연구가 이루어졌으나, 간호사를 대상으로 병동특성과 위 네 가지 요인 모두를 포함한 관련성 연구는 아직 시도되지 않았다.

간호사는 의료기관에서 환자의 건강 결과와 만족도에 영향을 주는 중요한 역할을 하고 있어 병원경영 측면에서 중요성이 강조되는 인력이다. 간호사의 이직을 예방하여 우수 인력을 확보하는 것은 조직관리 뿐만 아니라 의료의 질을 유지하는데 필수적인 요소라 할 수 있다. 따라서 본 연구는 간호·간병통합서비스병동 간호사와 일반병동 간호사의 직무스트레스, 직무만족, 감정노동 그리고 이직의도와 의 관계를 파악하여 간호·간병통합서비스제도가 안정적으로 유지되고 효율적인 간호인력 관리를 위한 기초 자료를 제공하고자 한다.

2. Purposes

본 연구의 목적은 간호·간병통합서비스병동 간호사와 일반병동 간호사의 직무스트레스, 감정노동, 직무만족과 이직의도 정도의 차이와 이들의 상관관계를 파악하기 위한 연구로 구체적인 연구목적은 다음과 같다.

- 1) 간호·간병통합서비스병동 간호사와 일반병동 간호사의 일반적 특성을 파악한다.
- 2) 간호·간병통합서비스병동 간호사와 일반병동 간호사의 직무스트레스, 직무만족, 감정노동과 이직의도 정도 차이를 파악한다.
- 3) 간호·간병통합서비스병동 간호사와 일반병동 간호사의 일반적 특성에 따른 직무스트레스, 직무만족, 감정노동과 이직의도의 차이를 파악한다.
- 4) 간호·간병통합서비스병동 간호사와 일반병동 간호사의 직무스트레스, 직무만족, 감정노동과 이직의도와 의 상관관계를 파악한다.

II. Research methods

1. Research Design

본 연구는 간호·간병통합서비스병동 간호사와 일반병동 간호사의 직무스트레스, 직무만족, 감정노동과 이직의

도를 파악하고, 이들 간의 관계를 규명하기 위한 서술적 조사연구이다.

2. Participants

G도 종합병원의 간호·간병통합서비스병동과 일반병동에서 3개월 이상 근무한 간호사를 대상으로 자료수집에 동의한 자로 설문지를 배부하여 회수하는 방법으로 시행하였다. 연구에 필요한 대상자 수는 G*Power 3.1 프로그램을 이용하여 유의수준 .05, 검정력 .95, 효과크기 .50로 최소 176명이 산출되어 탈락률을 고려하여 200명을 정하였으며 비 회수 및 불충분한 응답 15부를 제외하고 185부를 연구 분석에 사용하였다.

3. Research Tools

3.1 Job Stress

구미옥과 김매자(1984)가 개발한 도구[24]를 이한나(2001)가 수정, 보완한 도구를 사용하였고[25] 총 43문항으로 구성되어 있다. Likert 5점 척도로 '매우 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점으로, 점수가 높을수록 스트레스 강도가 높은 것을 의미한다. 구미옥과 김매자(1984)의 연구에서 Cronbach's $\alpha = .94$ 이었고 본 연구에서는 Cronbach's $\alpha = .95$ 이었다.

3.2 Job Satisfaction

직무만족은 Slavitts 등(1978)의 도구[26]를 김명숙(2013)이 재수정한 직무만족 도구를 사용하였다[27]. 총 21문항 구성되어 있으며 '전혀 그렇지 않다' 0점에서 '매우 그렇다' 4점으로, 점수가 높을수록 직무만족이 높음을 의미한다. Slavitts 등(1978)의 개발 당시 도구의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .91$, 김명숙(2013)의 연구에서는 Cronbach's $\alpha = .85$ 이었고, 본 연구의 Cronbach's $\alpha = .85$ 이었다.

3.3 Emotional Labor

감정노동은 Morris와 Feldman(1996)이 개발한 감정노동 측정 도구를 김민주(1998)가 번역 및 수정·보완한 도구를 사용하였다[28]. 총 9문항으로 '매우 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점으로, 점수가 높을수록 감정노동 정도가 심함을 의미한다. 김민주(1998)의 연구에서 Cronbach's $\alpha = .86$ 이었고, 본 연구의 Cronbach's $\alpha = .85$ 이었다.

3.4 Turnover Intention

윤은자와 김희정(2013)이 개발한 간호사의 이직의도

도구를 사용하였다[29]. 이 도구는 총 10문항으로 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점으로, 점수가 높을수록 이직의도가 높은 것을 의미한다. 윤은자와 김희정의 연구에서의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .83$ 이었고, 본 연구의 Cronbach's $\alpha = .90$ 이었다.

4. Data Collection

자료수집 기간은 2018년 10월 29일부터 2018년 11월 8일까지 G도 4개 시에서 간호·간병통합서비스병동과 일반병동 간호사를 대상으로 하였으며, 연구자가 직접 대상 병원 간호부(팀)를 방문하여 연구의 목적과 방법을 설명한 후 연구수행에 대한 승인을 받아 시행하였다. 연구대상자의 윤리적 고려를 위해 연구 참여에 서면 동의한 간호사를 대상으로 대상자가 원하지 않으면 언제든지 철회할 수 있고 그로 인한 불이익이 발생하지 않음과 수집된 자료는 연구목적만으로 사용됨을 설명한 후 자료를 수집하였다. 설문지 회수는 간호부(팀)장의 도움을 받아 회수용 봉투를 이용하여 연구자가 직접 회수하였다. 총 200부를 배부하여 195부를 회수 하였으며 응답이 미흡한 10부를 제외한 총 185부 중 간호·간병통합서비스병동 간호사 93부, 일반병동 간호사 92부의 자료를 최종 분석하였다.

5. Data Analysis

본 연구의 모든 자료는 IBM SPSS Statistics 23.0 프로그램을 사용하여 통계처리 분석하였다. 간호·간병통합서비스병동 간호사와 일반병동 간호사 일반적 특성은 기술통계를 이용하여 χ^2 test로 집단의 동질성을 검정하였다. 간호·간병통합서비스병동과 일반병동 간호사의 직무스트레스, 직무만족, 감정노동과 이직의도 정도 차이는 t-test로 분석하였다. 간호·간병통합서비스병동과 일반병동 간호사의 일반적 특성에 따른 직무스트레스, 직무만족, 감정노동과 이직의도의 차이는 t-test와 ANOVA, 사후분석은 scheffe test로 분석하였다. 간호·간병통합서비스병동과 일반병동 간호사의 직무스트레스, 직무만족, 감정노동과 이직의도와 상관관계는 pearson's correlation coefficient를 이용하여 분석하였다.

6. Ethical Considerations

본 연구는 K대학교 기관생명 윤리위원회 IRB(Institutional Review Borad)의 승인을 받았다(KW-2018-24).

설문지 배부 전 해당병원 간호부 부서장에게 연구의 목적과 취지를 설명한 후 대상자의 자발적인 참여로 이루어졌다. 대상자가 원하지 않는 경우 언제든지 철회할 수 있고 그로 인한 불이익이 발생하지 않음을 명시하였으며, 수집된 자료는 연구목적만으로 사용됨을 설명하였다. 자료수집에 응해준 대상자에게는 감사의 표시로 소정의 답례품을 제공하였다.

III. Results

1. General Characteristics of the Participants Degree of Academic Achievement and Core Competence

연구 대상자의 일반적 특성은 <Table 1>과 같다. 연구대상자 중 간호·간병통합서비스병동 간호사는 총 93명이다. 현재 부서 근무경력은 1년 미만이 9명(9.7%), 1년-2년 미만이 63명(67.7%), 2년 이상이 21명(22.6%)로 나타났다. 연봉은 2,500만원 미만이 14명(15.1%), 2,500-3,000만원 미만이 24명(25.8%), 3,000-3,500만원 미만이 46명(49.5%), 3,500만원 이상이 9명(9.6%)이었고, 간호·간병통합서비스병동에 대한 생각은 매우 필요하다 13명(14.0%), 좋은 제도지만 간호사에겐 부담이 된다가 71명(76.3%), 보통이다가 8명(8.6%), 필요하지 않다가 1명(1.1%)로 나타났다. 일반병동 간호사는 총 92명이었으며, 현재 부서 근무경력은 1년 미만이 8명(8.7%), 1년-2년 미만이 26명(28.3%), 2년 이상이 58명(63.0%)로 나타났다. 연봉은 2,500만원 미만이 11명(12.0%), 2,500-3,000만원 미만이 34명(37.0%), 3,000-3,500만원 미만이 31명(33.7%), 3,500만원 이상이 16명(17.3%)이었고, 간호·간병통합서비스병동에 대한 생각은 매우 필요하다가 19명(20.7%), 좋은 제도지만 간호사에겐 부담이 된다가 53명(57.6%), 보통이다가 16명(17.4%), 필요하지 않다가 4명(4.3%)로 나타났다. 현 부서경력($\chi^2=32.76$, $p<.001$), 간호·간병통합서비스병동에 대한 생각($\chi^2=8.39$, $p=.039$)에서 유의한 차이를 보였다.

Table 1. General Characteristics

Item		Value			χ^2 (p)
		Total	A (n=93)	B (n=92)	
		n(%)	n(%)	n(%)	
Current department experience	Less than 1 year	17(9.2)	9(9.7)	8(8.7)	32.76 (.000)
	Less than 2 year	89(48.1)	63(67.7)	26(28.3)	
	More than 2 years	79(42.7)	21(22.6)	58(63.0)	
Annual salary (10,000 won)	Less than 2,500	25(13.5)	14(15.1)	11(12.0)	6.96 (.073)
	2,500~3,000	58(31.4)	24(25.8)	34(37.0)	
	3,000~less than 3,500	77(41.6)	46(49.5)	31(33.7)	
	More than 3,500	25(13.5)	9(9.6)	16(17.3)	
opinion on necessity	Absolute necessary	32(17.3)	13(14.0)	19(20.7)	8.39 (.039)
	Good System but Burden	124(67.0)	71(76.3)	53(57.6)	
	Moderate	24(13.0)	8(8.6)	16(17.4)	
	Unnecessary	5(2.7)	1(1.1)	4(4.3)	

*A: Comprehensive Nursing Care Service
**B: General Wards

2. Degree of Job Stress, Job Satisfaction, Emotional Labor and Turnover Intension

연구 대상자의 직무스트레스, 직무만족, 감정노동 및 이직의도는 <Table 2>와 같다. 간호·간병통합서비스병동 간호사의 직무스트레스는 5점 만점 중 평균 3.83±0.44점, 직무만족은 5점 만점에 간호·간병통합서비스병동 간호사는 3.12±0.37, 일반병동 간호사는 3.14±0.41으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다(t=-0.21, p=.834). 감정노동은 5점 만점에 간호·간병통합서비스병동 간호사는 3.35±0.58, 일반병동 간호사는 3.33±0.57으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다(t=0.28, p=.780). 이직의도는 5점 만점에 간호·간병통합서비스병동 간호사는 3.91±0.56, 일반병동 간호사는 3.79±0.61으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다(t=1.37, p=.170).

Table 2. Degree of Job Stress, Job Satisfaction, Emotional Labor and Turnover Intention

Tools	M±SD	A* (n=93) M±SD	B** (n=92) M±SD	t (p)
Job Stress	3.82±0.46	3.83 ±0.44	3.82 ±0.48	0.16 (.871)
Job Satisfaction	3.13±0.39	3.12 ±0.37	3.14 ±0.41	-0.21 (.834)
Emotional Labor	3.34±0.58	3.35 ±0.58	3.33 ±0.57	0.28 (.780)
Turnover Intention	3.85±0.59	3.91 ±0.56	3.79 ±0.61	1.37 (.170)

*A: Comprehensive Nursing Care Service
**B: General Wards

3. Job stress according to the general characteristics

대상자의 일반적 특성에 따른 직무스트레스 차이는 <표 3>과 같다. 간호·간병통합서비스병동 간호사는 현 부서경력(F=5.12, p=.008), 간호·간병통합서비스병동에 대한 생각(F=2.91, p=.039)에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 사후검정 결과 현 부서경력에서 1년 미만의 간호사보다 1-2년 미만의 간호사가 직무스트레스가 더 높았다. 간호·간병통합서비스병동에 대한 생각에서는 두 그룹간의 유의한 차이를 나타내었는데, 필요하지 않다고 대답한 간호사보다 좋은 제도지만 간호사에게 부담된다고 대답한 간호사가 직무스트레스가 더 높았다.

일반병동 간호사는 연봉(F=3.00, p=.035)에서 유의한 차이가 나타났는데, 사후검정 결과 연봉이 3,500만원 이상인 간호사가 2,500만원 미만인 간호사보다 직무스트레스가 더 높았다.

4. Job satisfaction according to the general characteristics

대상자의 일반적 특성에 따른 직무만족의 차이는 <표 4>와 같다. 일반병동 간호사는 현 부서경력(F=4.95, p=.009), 간호·간병통합서비스병동에 대한 생각(F=3.93, p=.011)에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 사후검정 결과 현 부서경력에서는 1-2년 미만, 2년 이상 간호사보다 1년 미만인 간호사가 직무만족이 높았고, 간호·간병통합서비스병동에 대한 생각에서는 필요하지 않다고 대답한 간호사보다 매우 필요하다고 대답한 간호사가 직무만족이 높다는 유의한 결과가 나타났다.

Table 3. Job stress according to the general characteristics

Items		A* (n=93)		B** (n=92)	
Variabl-es	Categories	M±SD	t/F(p) scheffe	M±SD	t/F(p) scheffe
Current department experience	Less than 1 year ^a	3.47±0.47	5.12 (.008) b>a	3.47±0.49	2.47 (.090)
	Less than 2 year ^b	3.92±0.42		3.89±0.44	
	More than 2 years ^c	3.73±0.41		3.84±0.48	
Annual salary (10,000 won)	Less than 2,500 ^a	3.87±0.52	1.44 (.236)	3.64±0.67	3.00 (.035) d>a
	2,500~less than3,000 ^b	3.67±0.41		3.71±0.44	
	3,000~less than3,500 ^c	3.89±0.43		3.86±0.44	
	more than3,500 ^d	3.89±0.46		4.10±0.36	
Opinion on necessity	Absolutely necessary ^a	3.73±0.51	2.91 (.039) b>d	4.01±0.49	2.67 (.052)
	Good System but Burden ^b	3.90±0.42		3.84±0.48	
	Moderat ^c	3.53±0.41		3.58±0.43	
	Unnecessary ^d	3.14±0.00		3.59±0.21	

*A: Comprehensive Nursing Care Service
**B:General Wards

Table 4. Job satisfaction according to the general characteristics

Items		A* (n=93)		B** (n=92)	
Variables	Categories	M±SD	t/F(p) scheffe	M±SD	t/F(p) scheffe
Current department experience	less than 1 year ^a	3.24±0.44	0.52 (.594)	3.54±0.29	4.95 (.009) a>b,c
	less than 2 year ^b	3.11±0.40		3.04±0.37	
	More than 2 years ^c	3.10±0.23		3.12±0.42	
Annual salary (10,000 won)	Less than 2,500	3.18±0.45	0.89 (.445)	3.39±0.46	2.35 (.077)
	2,500~less than3,000	3.08±0.28		3.06±0.40	
	3,000~less than3,500	3.10±0.36		3.08±0.44	
	more than3,500	3.29±0.51		3.23±0.27	
Opinion on necessity	Absolutely necessary ^a	3.38±0.46	2.88 (.040) a>d	3.40±0.50	3.93 (.011) a>d
	Good System but Burden ^b	3.10±0.35		3.09±0.32	
	Moderat ^c	2.96±0.19		3.04±0.49	
	Unnecessary ^d	2.90±0.00		2.88±0.22	

*A: Comprehensive Nursing Care Service
**B:General Wards

5. Emotinal labor according to the general characteristics

대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동의 차이는 다음과 같다. 간호·간병통합서비스병동과 일반병동 간호사의 감정노동은 일반적 특성에 따른 유의한 차이가 없었다.

6. Turnover according to the general characteristics

대상자의 일반적 특성에 따른 이직의도의 차이는 <표 5>와 같다. 간호·간병통합서비스병동 간호사는 간호·간병통합서비스병동에 대한 생각에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다(F=3.82, p=.013). 사후검정 결과 매우 필요하다고 대답한 간호사보다 좋은 제도지만 간호사에게 부담된다고 대답한 간호사가 이직의도가 높다는 유의한 결과가 나타났다. 일반병동 간호사의 이직의도는 일반적 특성에 따른 유의한 차이가 없었다.

Table 5. Turnover according to the general characteristics

Items		A* (n=93)		B** (n=92)	
Variables	Categories	M±SD	t/F(p) scheffe	M±SD	t/F(p) scheffe
Opinion on necessity	Absolutely necessary ^a	3.52±0.73	3.82 (.013) b>a	3.84±0.79	1.60 (.193)
	Good System but Burden ^b	4.02±0.51		3.87±0.51	
	Moderat ^c	3.65±0.39		3.49±0.67	
	Unnecessary ^d	3.60±0.00		3.78±0.17	

*A: Comprehensive Nursing Care Service
**B:General Wards

7. Correlation between Job stress, Job satisfaction, Emotional labor and Turnover intention

대상자의 직무스트레스, 직무만족, 감정노동과 이직의도와 의 상관관계는 <표 6>과 같다. 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 직무스트레스와 감정노동(r=.24, p<.05), 직무스트레스와 이직의도(r=.77, p<.01), 감정노동과 이직의도(r=.27, p<.01) 간에 유의한 양의 상관관계가 나타났다. 일반병동 간호사의 직무스트레스와 감정노동(r=.28, p<.01), 직무스트레스와 이직의도(r=.58, p<.01), 감정노동과 이직의도(r=.39, p<.01) 간에 유의한 양의 상관관계가 나타났다. 즉 간호·간병통합서비스병동 간호사와 일반병동 간호사 모두 직무스트레스가 높을수록 감정노동이 높고, 직무스트레스와 감정노동이 높을수록 이직의도가 높은 것으로 나타났다.

Table 6. Correlation between Job stress, Job satisfaction, Emotional labor and Turnover intention

Item	Tools	Job Stress	Job Satisfaction	Emotional Labor	Turnover Intention
Comprehensive Nursing Care Service	Job Stress	1			
	Job Satisfaction	-.06	1		
	Emotional Labor	.24*	-.01	1	
	Turnover Intention	.77**	-.14	.27**	1
General Wards	Job Stress	1			
	Job Satisfaction	-.01	1		
	Emotional Labor	.28**	-.06	1	
	Turnover Intention	.58**	-.16	.39**	1

*p<.05. **p<.01

IV. Discussion

본 연구는 간호·간병통합서비스병동과 일반병동 간호사의 직무스트레스, 직무만족, 감정노동, 이직의도와와의 차이와 이들의 상관관계를 파악함으로써 간호업무의 현실태를 파악하고 간호·간병통합서비스제도가 안정적으로 유지되며 효율적인 간호인력 관리의 기초자료를 제공하고자 시도되었으며 연구 결과를 중심으로 다음과 같이 논의하고자 한다.

직무스트레스와 관련하여 살펴보면 간호·간병통합서비스병동과 일반병동 간호사의 직무스트레스는 유의한 차이가 없었다. 이는 간호·간병통합서비스병동 간호사와 일반병동 간호사의 직무스트레스가 유의한 차이가 없었던 배순영(2018), 이남숙(2015), 최하나(2016)의 연구와 유사하다[14][30][31]. 일반병동의 간호사의 직무스트레스가 더 높게 나타난 김상경(2018)의 연구와는 차이가 있었고 [11], 간호·간병통합서비스병동 간호사의 직무스트레스가 더 높게 나타난 이정민(2016)의 연구와도 차이가 있었다 [10]. 이는 의료기관마다 간호·간병통합서비스병동의 인력배정과 역할정도 차이에 기인한 것으로 볼 수 있다. 따라서 의료현장에서 인력확충과 역할정립에 대한 표준화가 필요할 것으로 보인다. 일반적 특성에 따른 직무스트레스는 간호·간병통합서비스병동 간호사의 현 부서경력, 간호·간병통합서비스병동에 대한 생각에서 유의한 차이

가 있는 것으로 나타났다. 현 부서경력에서 1-2년 미만으로 근무한 간호사의 직무스트레스가 1년 미만 근무한 간호사보다 높은 것으로 나타났는데, 이는 업무 적응에 따른 차이로 볼 수 있다. 간호·간병통합서비스병동에 대한 생은 좋은 제도지만 간호사에게 부담된다고 대답한 간호사가 필요하지 않다고 대답한 간호사보다 직무스트레스가 높은 것으로 나타났다. 이는 간호·간병통합서비스제도가 환자와 보호자에게는 경제적, 신체적, 정신적 측면에서 부담을 줄일 수 있는 좋은 제도라고 생각하지만, 실제 간호를 제공하는 간호사의 입장은 간호·간병통합서비스병동의 특수성에 대한 환자 및 보호자의 기대와 증가된 간호업무가 과중한 부담이 된 것으로 볼 수 있다. 일반병동 간호사는 연봉에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 연봉이 3,500만원 이상인 간호사가 2,500만원 미만인 간호사보다 직무스트레스가 더 높은 것으로 나타났으며, 이것은 근무경력이 많고 급여가 많을수록 업무량, 직책, 책임감이 더 많이 요구되기 때문이라고 볼 수 있다.

간호·간병통합서비스병동 간호사와 일반병동 간호사의 직무만족은 유의한 차이가 없었다. 이는 간호·간병통합서비스병동과 일반병동 간호사의 직무만족을 측정 한 김상경(2018)의 연구와 유사한 결과를 보였다[11]. 다만 간호·간병통합서비스병동 간호사의 만족도가 더 높게 나타나는 것은 제도 초창기 간호·간병통합서비스 상황보다 현재 간호사의 역할정립, 환경개선 등으로 제도가 안정되고 또 체계화 되어 가는 것으로 볼 수 있으며 향후 대상자를 확대한 연구가 지속적으로 필요하다. 일반적인 특성에 따른 직무만족의 차이를 보면 간호·간병통합서비스병동에 대한 생각에서 차이가 있는 것으로 나타났고 이는 김상경(2018)의 연구결과와 일치하였다[11]. 간호·간병통합서비스병동에 대한 생각의 사후검정 결과 매우 필요하다고 대답한 간호사가 필요하지 않다고 대답한 간호사보다 직무만족이 높은 것으로 나타났다. 이것은 국민건강보험공단의 간호·간병통합서비스제도의 목적을 올바르게 이해하고 책임감과 자부심을 가진 간호사가 만족도가 높게 나타난 것으로 볼 수 있다. 일반적 특성에 따른 직무만족은 일반병동 간호사가 간호·간병통합서비스병동에 대한 생각에서 차이가 있는 것으로 나타났고, 사후검정 결과 1년 미만 근무한 간호사가 1-2년 미만, 2년 이상 근무한 간호사보다 직무만족도 높은 것으로 나타났다.

간호·간병통합서비스병동 간호사와 일반병동 간호사의 감정노동은 통계적으로 유의한 차이는 없었다. 이는 최하나(2016)의 연구와 유사한 결과를 보였다[30] 시대의 변화와 더불어 소비자의 요구가 증가되고 의료경쟁이 점점 심

화되는 현대사회에서 간호사의 감정노동은 불가피한 것이지만 이러한 어려움을 해결할 수 있는 정부와 기관의 다각적인 노력이 요구된다. 따라서 의료기관의 간호·간병통합서비스병동에 대한 체계적인 시스템의 확립과 간호·간병통합서비스병동에 대한 정확한 설명과 이용방법 홍보, 교육이 간호·간병통합서비스병동에서 근무하는 간호사들의 감정노동을 조금이라도 줄일 수 있을 것으로 사료된다.

간호·간병통합서비스병동 간호사와 일반병동 간호사의 이직의도는 통계적으로 유의한 차이는 없는 것으로 나타났다. 이는 간호·간병통합서비스병동과 일반병동 간호사의 이직의도를 측정하여 두 집단 간 유의한 차이가 나타나지 않은 배순영(2018), 이남숙(2015)의 연구와 유사한 결과가 나타났다[14][29]. 그러나 이직의도는 간호·간병통합서비스병동과 일반병동 간호사 두 집단 모두에서 높은 수준임을 확인 할 수 있다. 환자 및 보호자의 간호서비스에 대한 요구가 증가하고 질 높은 간호는 물론이고 과중한 역할수행을 요구받고 있어 이를 감소시켜 줄 수 있는 전략이 필요하다. 일반적인 특성에 따른 이직의도의 차이를 보면 간호·간병통합서비스병동과 일반병동 간호사 모두에서 유의한 차이는 없었다.

간호·간병통합서비스병동 간호사와 일반병동 간호사의 직무스트레스, 직무만족, 감정노동과 이직도와의 상관관계를 살펴보면 간호·간병통합서비스병동 간호사의 직무스트레스와 감정노동은 양의 상관관계로 직무스트레스가 높을수록 감정노동이 높아지는 것으로 나타났으며, 직무스트레스와 이직의도, 감정노동과 이직의도에서도 양의 상관관계로 직무스트레스와 감정노동이 높을수록 이직의도가 높아지는 것으로 나타났다. 일반병동 간호사 또한 직무스트레스와 감정노동은 양의 상관관계로 직무스트레스가 높을수록 감정노동이 높아지는 것으로 나타났으며, 직무스트레스와 이직의도, 감정노동과 이직의도에서 양의 상관관계로 직무스트레스와 감정노동이 높을수록 이직의도가 높아지는 것으로 나타났다. 두 집단 모두 직무만족과 이직의도와는 상관관계가 없는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 직무스트레스와 감정노동이 간호·간병통합서비스병동과 일반병동 간호사의 이직의도에 중요한 영향을 미치는 요인임을 알 수 있다. 이에 간호·간병통합서비스병동 간호사의 이직을 감소시키기 위해서는 직무스트레스와 감정노동 관리에 개인뿐만 아니라 병원조직 차원의 지속적인 스트레스 관리가 이루어져야 한다.

V. Conclusion

본 연구는 간호·간병통합서비스병동 간호사와 일반병동 간호사의 직무스트레스, 직무만족, 감정노동과 이직의도와 상관관계를 비교하기 위한 서술적 조사 연구이다.

연구결과 두 집단 간의 직무스트레스, 직무만족, 감정노동, 이직의도는 유의한 차이가 없었다. 일반적 특성에 따른 간호·간병통합서비스병동 간호사와 일반병동 간호사의 직무스트레스는 간호·간병통합서비스병동 간호사는 현 부서경력($F=5.12, p=.008$) 간호·간병통합서비스병동에 대한 생각($F=2.91, p=.039$)에서 유의한 차이가 있었다. 일반적 특성에 따른 직무만족은 간호·간병통합서비스병동 간호사는 간호·간병통합서비스병동에 대한 생각($F=2.88, p=.040$)에서 유의한 차이가 나타났고, 일반병동 간호사는 현 부서경력($F=4.95, p=.009$), 간호·간병통합서비스병동에 대한 생각($F=3.93, p=.011$)에서 유의한 차이가 나타났다. 일반적특성에 따른 이직의도는 간호·간병통합서비스병동 간호사는 간호·간병통합서비스병동에 대한 생각($F=3.82, p=.013$)에서 유의한 차이가 나타났다. 감정노동은 두 집단 모두에서 유의한 차이가 없었다. 간호·간병통합서비스병동과 일반병동 간호사의 직무스트레스, 직무만족, 감정노동과 이직의도와의 상관관계를 분석한 결과 두 집단 모두 직무스트레스와 감정노동, 직무스트레스와 이직의도, 감정노동과 이직의도 간에 유의한 양의 상관관계가 있어 직무스트레스가 높을수록 감정노동이 높고, 직무스트레스와 감정노동이 높을수록 이직의도가 높은 것으로 나타났다. 이상의 연구결과에서 간호·간병통합서비스제도의 성공적인 확산을 위해서는 병원조직에서 중추적인 역할을 수행하는 간호 인력의 증가된 직무스트레스와 감정노동을 해결할 수 있는 인력기준 상향, 적절한 보상, 근무환경 및 처우가 개선되어야 하고, 양질의 간호를 제공할 수 있는 숙련된 간호인력의 이직을 감소시킬 수 있도록 다각적인 노력이 필요하다. 본 연구를 토대로 다음과 같이 제언하고자 한다. 본 연구는 일 지역의 종합병원 간호사를 대상으로 하였으므로 지역적 확대와 중소병원이나 대학병원에서 대상자를 확대한 반복 연구가 필요하다. 또한 종합병원 간호사의 직무스트레스, 감정노동을 줄이고 직무만족을 높여줌으로써 간호사의 이직의도를 낮출 수 있는 간호업무 환경 및 처우개선, 인력기준 상향을 위한 노력이 필요하다.

REFERENCES

- [1] N. M. Hang, "An Analysis of the Debates on Introduction of Public Caregivers' Services in Acute Medical Centers," Health and welfare policy forum. Vol. 170, pp. 60-71, July 2010. UCI I410-ECN-0102-2018-300-000226968
- [2] H. H. Gil. "Job analysis of the nursing care service in hospital without a guardian (Unpublished master's thesis)", Hanyang University, Seoul, December 2010.
- [3] National Health Insurance Service, Guidelines for Integrated Nursing and Care Services (revised on April 1, 2016), 2016. <http://www.nhis.or.kr/bbs7/boards/B0040/18240>
- [4] S. R. Shin, & K. Y. Park, "Comparing Satisfaction with Nursing Care and Factors Relevant to Hospital Revisit Intent among Hospitalized Patients in Comprehensive Nursing Care Units and General Care Units," The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society. Vol. 21, No. 5, pp. 469-479, December 2015. DOI : 10.11111/jkana.2015.21.5.469
- [5] M. R. Bang, S. S. Sim, and D. S. Lee, "Comparison of Patient-Sitter Ward Nurses and General Ward Nurses on Work-Related Musculoskeletal Symptoms, Occupational Stress and Nursing Work Environments," Journal of Korean biological nursing science, Vol. 17, No. 2, pp. 169-178, March 2015. DOI : 10.7586/jkbns.2015.17.2.169
- [6] National Institute for Occupational Safety and Health, Stress at work, DHHS (NIOSH) Publication, No. 6, pp. 99-101.
- [7] M. G. Lee, and D. Y. Jung. "A Study of Nursing Tasks, Nurses' Job Stress and Job Satisfaction in Hospitals with No Guardians." The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society. Vol. 21, No. 5, pp. 287-296, June 2015. DOI : 10.11111/jkana.2015.21.3.287
- [8] O. S. Sim, and H. J. Lee, "Comprehensive nursing care service ward ;General ward;Job satisfaction;Nursing professionalism; Nursing work environment," Journal of Convergence for Information Technology. Vol. 7, No. 6, pp. 25-33, December 2017. DOI 10.22156/cs4smb.2018.8.5.051
- [9] J. A. Im, "Factor affecting turnover intention of nurses in comprehensive nursing care wards : job stress, emotional labor and burnout(Unpublished master's thesis)" Gachon University, Incheon. December 2015.
- [10] J. M. Lee, "A comparative study on job stress and turnover intention between nurses in integrated nursing service wards and nurses in general wards." Journal of Socil Science. Vol. 33, No. 1, pp. 1-48, June 2016. <https://www.earticle.net/Article/A285495>
- [11] S. G. Kim. "Effects of Nurses' Job Stress, Self-Efficacy, and Professional Self-Concept on Job Satisfaction : A Comparison on Comprehensive Nursing Care Service Wards and General Wards (Unpublished master's thesis)" Gachon University, Incheon, December 2017.
- [12] J. A. Morris, and D. C. Feldman, "The dimensions, antecedents and consequences of emotional labor." Academy of Management Reviw, Vol. 21, No. 4, pp. 986-1010. December 1996.
- [13] S. H. Kim and Y. S. Ham, "A meta-analysis of the variables related to the emotional labor of nurses", Journal of Korean Academy of Nursing Administration, Vol. 21, No. 3, pp. 263-276, June 2015. DOI: <http://dx.doi.org/10.11111/jkana.2015.21.3.263>
- [14] S. Y. Bae, "Comparison of Comprehensive Nursing Care Units Working Intention, Job Stress, and Turnover Intention among Nurses in Comprehensive Nursing Care Units and General Wards of Small and Medium Hospitals (Unpublished master's thesis)", Ewha Woman's University, Seoul, December 2017.
- [15] S. E. Kim, and J. Y. Han, "Clinical Nurses' Job Stress, Emotional labor, Nursing Performance, and Burnout in Comprehensive Nursing Care Service Wards and General Wards," The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society. Vol. 23, No. 3, pp. 336-345, June 2017. DOI : 10.11111/jkana.2017.23.3.336
- [16] J. A. Im, and Y. Ko, "Factors Affecting Turnover Intention of Nurses in Comprehensive Nursing Care Service Wards: Focusing on Occupational Stress, Emotional Labor, and Burnout," Korean journal of occupational health nursing, Vol. 30, No. 3, pp. 110-119, August 2021. DOI : 10.5807/kjohn.2021.30.3.110
- [17] K. H. Lee, and H. K. Park, "The effect of emotional labor on job satisfaction of nurses: mediating role of empowerment and autonomy," Journal of the Korean Data Analysis Society, Vol. 15, No. 3, pp. 2117-2133. August 2013. UCI : G704-000930.2013.15.4.019
- [18] H. H. Kwon, "Factors influencing job satisfaction and job leaving attitude of active working nurses in the Kangwon Province," CHA University, Pochon December 2007.
- [19] J. K. Kim, and S. Y. Kang, "Relationships of Emotional Labor to Job Satisfaction and Intent to Turnover among Staff Nurses at Small & Medium-Sized Hospitals," Korean Society of Nursing Science Conference, Vol. 2012, No. 10, pp. 185, October 2012.
- [20] O. S. Sim, and H. J. Kim, "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, Vol. 7, No. 6, pp. 25-33, December 2017. DOI : 10.22156/CS4SMB.2017.7.6.025
- [21] B. H. Kim, and H. Y. Kang, "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, Vol. 19

No. 5, pp. 459-469, May 2018. DOI : 10.5762/KAIS.2018.19.5.459

- [22] J. I. Rye. "Comparative Study about the Clinical Nurse's Job Satisfaction, Quality of Nursing service in between General ward and Comprehensive nursing care service ward(Unpublished master's thesis)," Changwon National University, December 2015.
- [23] S. H. Kim, and M. E. Lee, "Effects of Emotional Labor and Communication Competence on Turnover Intention in Nurses," Journal of Korean academy of nursing administration, Vol. 20 No.3, pp. 332-341, June 2014. DOI : 10.11111/jkana.2014.20.3.332.
- [24] M. J. Kim, and M. O. Gu, "The Development of the Stresses Measurement Tool for Staff Nurses working in the Hospital," Journal of Korean academy of nursing, Vol. 14, No. 2, pp. 28-37, 1984. DOI : 10.4040/jnas.1984.14.2.28
- [25] H. N. Lee, "A study on job of the Clinical Nurse," Wonkwang University, Iksan, December 2000.
- [26] D. B. Slavitts, P. L. Stamps, E. B. Piedmont, and A. M. B. Hasse, "Nurses' satisfaction with their work situation", Nursing Research, vol. 27, No. 2, pp. 114-120, June 1978.
- [27] M. S. Kim, "The influence of career ladder system on nursing performance, job satisfaction, organizational commitment, turnover intention", Seoul National University, February 2013.
- [28] M. J. Kim, "Effects of the Hotel Employee's Emotional Labor upon the Job - related Attitudes," Journal of Tourism Sciences, Vol. 21, No. 2, pp. 129-141, January 1998. <http://www.tosok.org/>
- [29] E. J. Yoon, and H. J. Kim, "Development and Testing of a Nurse Turnover Intention Scale (NTIS)," Journal of Korean academy of nursing. vol. 43, No. 2, pp. 256-266, April 2013. DOI : 10.4040/jkan.2013.43.2.256
- [30] N. S. Lee, "Comparative Study about the Clinical Nurse's Job Satisfaction, Job Stress and Turnover Intention in a General ward, Comprehensive nursing care service ward, and Anshim unit," Sahmyook University, Seoul, January 2015.
- [31] H. N. Choi, "Comparing the Emotional Labor, Job stress and Nursing Performance of Nurses between Integrated Nursing and Care Service Ward and General Ward(Unpublished master's thesis)," Konyong University, Dojeon, January 2015.

Authors



Young-ok Yoon Kyungwoon University College of Nursing, Master of Science in Nursing. Since 1995, I have been working as a nurse at Gumi CHA Hospital affiliated with CHA University of Science and Technology.



Sun-Yeun Hong received the M.S. and Ph.D. degrees in Nursing from Kyungpook National University, Korea, in 2000 and , 2015, respectively. Dr. Hong joined the faculty of the Department of Nursing at

Kyungwoon University, Gumi, Korea, in 2012.