

# 종합병원 국제진료 간호사의 업무 중요도, 수행도 및 직무만족도

변서현<sup>1</sup> · 김동희<sup>2</sup>

부산대학교병원 간호사<sup>1</sup>, 부산대학교 간호대학 · 간호과학연구소 교수<sup>2</sup>

## Task Importance, Performance, and Job Satisfaction of International Health Care Nurses at General Hospitals

Byun, Seohyun<sup>1</sup> · Kim, Dong-Hee<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Nurse, Pusan National University Hospital, Busan

<sup>2</sup>Professor, College of Nursing, Research Institute of Nursing Science, Pusan National University, Yangsan, Korea

**Purpose:** This study aimed to understand how international health care nurses working at general hospitals across the country rate various parts of their job in terms of importance and what are the factors that determine their job satisfaction. **Methods:** A descriptive study was conducted on 77 nurses in charge of international patient care. The study duration was more than a year. Data were collected using a self-reported questionnaire and analysed using IBM SPSS Statistics 25. **Results:** The average of task importance was  $3.75 \pm 0.60$ . The task category "Pre-consultation nursing management" was rated the most important at  $4.30 \pm 0.64$  while "Medical document management" received the lowest score,  $3.36 \pm 0.85$ . Among individual tasks, "Checking patient schedules" at  $4.44 \pm 0.85$  scored the highest while the least important task was "Acquiring and managing the equipment necessary for medical treatment", at  $2.95 \pm 0.94$ . In job performance, 84.4% of the nurses performed "Patient counseling" and 80.5% performed "Pre-visit consultation, test reservation, and preparation guide" almost daily. For job satisfaction, "Display of professional competence" scored the highest and "Recognition from the organization and professional achievements" had the lowest score. **Conclusion:** It is necessary to develop guidelines and training materials for international health care nurses.

**Key Words:** Global health; Nurse; Job performance; Job satisfaction; Medical tourism

### 서 론

#### 1. 연구의 필요성

정부의 외국인 환자 유치에 합법화하는 의료법이 2009년 제정된 이후 본격적으로 외국인 환자 진료 및 의료관광이 활성화

되고 있다. 외국인 환자를 대상으로 한 의료서비스 제공이 높은 의료 수입원이 됨에 따라 정부와 의료기관은 외국인 환자 유치를 위해 차별화된 마케팅 전략을 세우는 등 지속적인 노력을 기울이고 있다[1]. 그 결과, 우리나라의 의료기관을 방문하여 의료서비스를 받은 국제진료 대상자는 2009년 6만 명에서 연평균 23.3%씩 증가하여 2017년 32만 명에 이르렀다. 특히, 중

주요어: 국제진료, 간호사, 업무 수행도, 직무만족도, 의료관광

Corresponding author: Kim, Dong-Hee

College of Nursing, Pusan National University, 49 Busandaehak-ro, Mulgeum-eup, Yangsan 50612, Korea.  
Tel: +82-51-510-8338, Fax: +82-51-510-8308, E-mail: dongheekim@pusan.ac.kr

- 이 논문은 제1저자 변서현의 석사학위논문 축약본임.

- This article is a condensed form of the first author's master's thesis from Pusan National University.

Received: Jun 14, 2021 | Revised: Jul 13, 2021 | Accepted: Jul 19, 2021

This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

합병원을 이용하는 국제진료 대상자는 2017년 53.4%를 차지하며, 연평균 21.6%씩 증가하고 있다[2].

국제진료 대상자가 증가함에 따라 국제진료 대상자에게 안전하고 효율적인 의료 서비스를 제공하기 위하여 국제진료센터 등 최적화된 환경을 마련하고 있다[3]. 국제진료센터를 갖춘 종합병원은 2010년 19개 의료기관에서[4] 2018년 35개의 의료기관으로 늘어나고 있으며[5], 국제진료 대상자를 위하여 의사, 간호사, 행정직, 의료관광 코디네이터 등 다양한 구성원이 고객 응대서비스, 간호 수행, 진료 지원, 관련 행정 업무, 교육 및 상담 등의 서비스를 제공하고 있다[6,7].

국제진료 대상자에게 안전하고 효율적인 의료서비스를 제공할 수 있는 환경 마련과 함께 의사소통을 원활하게 진행할 수 있는 인적 자원 배치의 중요성도 강조되고 있다[8]. 최근 국내 의료기관을 방문한 국제진료 대상자의 만족도 조사 결과, 국제진료 대상자는 의사소통, 환자 존중 서비스, 정보와 교육 제공을 중요하게 여기는 것으로 나타났다[9]. 또한 의료 분쟁을 해결하기 위한 정보제공 의무가 강조되면서[10] 의료코디네이터가 아닌 전문 의료지식을 갖춘 의료인에 의한 서비스 제공이 요구되고 있다[11,12].

국제진료 간호사는 환자와 의사소통 시 의학적 지식에 기반하여 환자의 눈높이를 고려한 정보제공과 교육이 가능하므로[13], 국제진료센터 내 배치하여 운영하는 의료기관이 확대되고 있다[14]. 이들은 국제진료 대상자의 입국 전 또는 병원 내원 전 진료상담을 통해 환자에게 필요한 치료, 소요 되는 기간과 비용에 대한 안내를 시작으로, 병원 방문 시점부터 치료 종결까지 진료, 검사, 시술과 수납 등 모든 과정을 동행하여 통역을 진행한다[13,15]. 의료상황의 전 과정에서 환자와 보호자, 의료진 간에 효과적이고 원활한 의사소통을 통한 진료가 이루어 질 수 있도록 중재, 조절 및 관리하는 업무를 수행하고 있다[16].

한편, 국제진료 간호사는 업무에 대한 명확한 기준이나 지침이 없어[17], 병원의 제한된 환경 속에서 국제진료 서비스 향상을 위해 홍보 자료 제작, 환자 픽업 서비스 등을 수행하는 등 멀티 플레이어 역할을 감당하고 있다[15]. 이들은 제한된 업무 시간 내에 다양한 일을 수행해야 하므로 간호사로서의 정체성에 혼란을 경험하는 등 어려움을 겪고 있다[18]. 뿐만 아니라, 국제진료 간호사와 의료관광 코디네이터 간 직무가 명확하게 구분되어 있지 않아[19] 조직 내 역할 중복이나 역할 갈등으로 업무 효율 저하를 야기하고 있다[20,21]. 이러한 직무에 대한 혼란은 간호사의 핵심 역할을 저해할 수 있을 뿐 아니라[22] 업무에 대한 의욕 저하로 직무 만족을 저하시키는 등 부정적인 영향을 줄 수 있다[23]. 더 나아가 낮은 직무만족은 환자에게 제공하

는 간호 서비스의 질을 저하시킬 수 있으므로[24], 업무 범위에 대한 명확한 기준이나 지침 마련이 필요하다.

전문 지원 인력의 효율적 운영을 위하여 업무의 기준이나 지침을 마련하기 위해서는 업무에 대한 실태 파악이 우선되어야 하며[25], 이를 위해 대상자가 수행하고 있는 현재 업무를 확인하고 더불어 각 업무에 대한 중요도 및 수행도에 대한 파악이 필요하다[26]. 간호사가 수행하는 업무에 대하여 중요하다고 여기는 정도와 실제 수행 정도를 확인하는 것은 제한된 시간 내 간호 업무의 효율성을 높일 수 있다[27]. 또한 간호수행은 간호지식을 바탕으로 환자의 요구를 이해하여 중요도에 따라 이루어지므로[28], 수행해야 할 업무의 중요성을 강화시킴으로써 수행 정도를 증진시키고 이를 통해 간호의 질을 향상시킬 수 있다[29].

수행하고 있는 업무를 확인하고 중요도와 수행도를 파악하여 업무를 표준화하는 것은 간호사의 직무만족도에도 긍정적인 영향을 줄 수 있다[30]. 간호사의 직무만족은 간호사가 직업, 직무수행과 관련된 요인 및 직무수행 결과와 관련하여 경험하는 긍정적인 정서 상태를 의미한다[31]. 직무 만족이 높은 간호사는 자신의 일에 대해 즐겁고 긍정적인 태도를 갖게 되어 업무수행과 근로 의욕을 증진시킬 뿐 아니라 병원 조직의 목표 달성과 개인의 사기 향상 및 성과 향상에 영향을 미친다[32]. 간호사의 직무만족도가 가지는 긍정적인 영향을 감안할 때 국제진료 간호사의 직무만족도가 어느 정도 되는지 확인할 필요가 있다.

현재까지 국내외에서 국제진료와 관련된 선행연구를 살펴보면, 간호사의 문화적 역량[33], 국제진료 대상자 측면에서의 간호 서비스 만족도와 관련된 연구[34,35], 의료 관광 전문 인력 양성[36,37] 및 활성화 방안[38] 등에 관한 연구가 진행되고 있었다. 하지만, 국제진료 간호사를 대상으로 한 연구로는 업무경험을 다룬 연구[18]가 있을 뿐 국제진료 간호사가 수행하는 업무와 직무만족도에 관한 연구는 전무한 실정이다.

따라서 본 연구에서는 국제진료 간호사가 수행하는 업무를 확인하고 업무에 대한 중요도, 수행도 및 직무만족도를 파악함으로써 국제진료 간호사의 효율적인 업무 수행을 위한 지침을 마련하는데 기초자료를 제시하고자 한다.

## 2. 연구목적

본 연구의 목적은 외국인 환자를 전담하는 종합병원 국제진료 간호사가 인지하는 국제진료 간호사의 업무 중요도, 수행도 및 직무만족도를 파악하는 것으로 구체적인 목표는 다음과 같다.

- 국제진료 간호사의 일반적인 특성과 근무 관련 특성을 파악한다.
- 국제진료 간호사의 업무 중요도, 수행도 및 직무만족도를 파악한다.

## 연구 방법

### 1. 연구설계

본 연구의 목적은 외국인 환자 유치 의료기관에서 외국인 환자를 전담하고 있는 종합병원 국제진료 간호사의 업무 중요도, 수행도 및 직무만족도를 파악하기 위한 서술적 조사연구이다.

### 2. 연구대상

본 연구는 2017년 한국보건산업진흥원에 외국인 환자 유치 의료기관으로 등록된 전국 158개 종합병원에서 1년 이상 국제진료 대상자를 담당하는 간호사를 대상으로 하였다. 전국의 158개 종합병원 중 54개의 의료기관에 국제진료 간호사가 재직 중이었으며, 그 중 본 연구에 참여를 희망하는 48개 의료기관의 국제진료 간호사 84명이 참여하였다. 연구에 참여한 대상자 중 불성실한 응답 7부를 제외하고 77부를 최종분석에 사용하였다.

### 3. 자료수집

온라인 설문조사 시스템을 통해 2019년 3월 27일부터 4월 26일까지 자료수집을 진행하였다. 각 의료기관의 공식 홈페이지에 공개된 국제진료 관련부서의 공용 이메일로 연구의 목적과 방법, 참여 기준과 참여 방법 등을 포함한 연구모집 공고문을 발송하였으며, 참여를 희망하는 경우 이메일을 통해 온라인 설문지 URL을 전달하였다. 설문에 소요되는 시간은 약 10분 내외였다.

### 4. 연구도구

본 연구의 도구는 일반적인 특성 및 근무 관련 특성, 업무 내 용에 대한 중요도와 수행도, 직무만족도로 구성된 구조화된 설문지를 사용하였다.

#### 1) 일반적 특성 및 근무 관련 특성

대상자의 일반적 특성 및 근무 관련 특성은 연령, 성별, 직위, 국제진료 간호사 경력, 임상 실무 경력, 담당 언어, 근무 시간, 의료기관 형태, 소속 부서, 부서 내 외국인 환자 전담 간호사 수, 국제진료 서비스를 이용하는 월평균 외국인 수, 부서 내 상주하는 구성원 등 12개 문항으로 구성하였다.

#### 2) 업무 중요도와 수행도

업무 중요도와 수행도는 문헌 고찰과 국제진료 간호사의 의견 수렴으로 초안을 작성하였으며, 전문가 타당도를 검정을 통해 문항을 구성하였다. 초기 문항은 국제진료 간호사와 업무가 유사한 외래간호사[39,40], 진료협력센터 간호사[41], 건강검진센터 간호사[42], 통합건강관리간호사[43], 국제진료코디네이터[6], 국제의료관광 코디네이터[44]의 문항을 참고하여 총 55항목으로 도출하였다. 도출된 문항은 전국 5개 지역(경기도, 대전, 대구, 부산, 경상남도)의 국제진료 간호사 6인으로부터 국제진료 담당 업무에 대한 의견을 수렴하여 초기 문항을 구성하였다. 의견 수렴 결과 55개의 업무 중 6명 모두 수행하고 있지 않다고 응답한 ‘마케팅 기획하기’, ‘픽업 및 드랍 서비스 안내하기’, ‘통역 지원 인력 교육하기’ 3항목은 삭제하였고, 중복되는 업무는 통합하여 최종 48개의 업무로 수정하였다.

최종 확인된 48개 업무의 내용을 바탕으로 국제진료 간호사의 영역에 대한 타당도와 업무 영역(duty)과 세부 업무(task)의 관계에 대한 타당도를 확인하고자 8인의 전문가에게 내용 타당도 검증을 실시하였다. 전문가 그룹은 전국 국제진료 간호사로 3년 이상 근무한 7명의 간호사와 간호학 교수 1인으로 구성하였으며, 설문지는 국제진료 간호사의 업무로 타당한지 묻는 문항으로 4점 평정 척도로 구성하였다. 각 설문 문항에 대하여 ‘매우 타당함’ 4점, ‘타당함’ 3점, ‘타당하지 않음’ 2점, ‘전혀 타당하지 않음’ 1점으로 표시하고 ‘타당하지 않음’과 ‘전혀 타당하지 않음’에 표시하였을 경우 그에 대한 의견을 작성할 수 있도록 하였다. 내용 타당도 검증에 참여한 간호사는 평균 9년 이상의 국제진료 업무 경험이 있었고, 소속기관은 상급종합병원 5곳과 종합병원 2곳, 지역별로는 서울 지역 1곳, 경기도 지역 1곳, 대구 지역 1곳, 전라북도 지역 2곳, 부산 지역 1곳, 경상남도 지역 1곳이었다. 결과는 내용 타당도 지수(Content Validity Index, CVI)로 산출 후 0.8 이상인 항목을 유의한 항목으로 선정하였다[45].

내용 타당도 검증 결과 48개의 세부 업무 중 CVI가 0.8 미만으로 나타난 7항목은 삭제하였고, 2항목은 수정하였다. CVI 0.8 미만의 합의를 보여 삭제된 7개의 세부 업무는 ‘병원 외 서

비스 이용에 대한 정보 제공', '유치의료기관 등록 및 갱신', '홍보자료 제작(브로슈어, 리플렛 등)', 'SNS, 홈페이지 관리', '관광 관련 업체 협약 체결' '국제 협력 사업', '원내 직원 외국어 및 타국 문화 관련 교육'으로 간호사의 업무보다는 코디네이터 및 행정직의 업무로서 적절하다는 의견이 있었다. '업무 매뉴얼 제작', '다국어 서식관리'는 의미가 명확하지 않다는 의견이 있어 '국제진료 업무 지침 제작', '진료 관련 다국어 서식관리'로 수정하였다. 이 외에도 간호사의 업무와 코디네이터의 업무를 분리하였으면 좋겠다는 의견이 있었지만, 의료기관의 특성에 따라 간호사가 코디네이터의 업무를 함께 병행하는 경우가 있으므로 이를 반영하여 최종 41문항으로 완성하였다.

개발된 41문항의 중요도는 국제진료 간호사가 수행하는 업무에 대하여 중요하다고 느끼는 정도로 5점 평정 척도로 구성하였다. '전혀 중요하지 않음' 1점, '거의 중요하지 않음' 2점, '보통' 3점, '다소 중요함' 4점, '매우 중요함' 5점으로 점수가 높을수록 국제진료 간호사의 업무로서 중요도가 높다고 인식하고 있음을 의미한다. 수행도는 국제진료 간호사가 각 업무 활동에 대하여 수행하는 빈도로 '전혀 수행하지 않음', '분기 단위로 수행', '월 단위로 수행', '주 단위로 수행', '거의 매일 수행'으로 구성하였다.

### 3) 직무만족도

직무만족도를 알아보기 위해 Lee 등[31]이 국내 임상간호사의 직무만족도를 측정하기 위해 개발한 도구(Job Satisfaction Scale for Clinical Nurses, JSS-CN)를 원저자에게 사용승인을 받은 후 사용하였다. 본 도구는 조직적 차원의 지원과 인정 9문항, 직업을 통한 인격적 성숙 6문항, 존중 및 인정의 인간관계 8문항, 전문직 간호사로서의 책무 완수 4문항, 전문적 역량 발휘 3문항, 직업의 안전성과 보람 3문항으로 총 33개 문항의 6개 하위요인으로 구성되어 있다. 각 문항은 '매우 그렇다' 5점, '약간 그렇다' 4점, '보통이다' 3점, '약간 그렇지 않다' 2점, '전혀 그렇지 않다' 1점으로 측정되며, 점수가 높을수록 직무 만족이 높음을 의미한다.

Lee 등[31]의 연구에서 전체 Cronbach's  $\alpha$ 는 .95, 조직적 차원의 지원과 인정 .88, 직업을 통한 인격적 성숙 .87, 존중 및 인정의 인간관계 .83, 전문직 간호사로서의 책무 완수 .78, 전문적 역량 발휘 .76, 직업의 안전성과 보람 .74였다. 본 연구에서의 전체 Cronbach's  $\alpha$ 는 .95, 조직적 차원의 지원과 인정 .89, 직업을 통한 인격적 성숙 .89, 존중 및 인정의 인간관계 .81, 전문직 간호사로서의 책무 완수 .72, 전문적 역량 발휘 .84, 직업의 안전성과 보람 .81이었다.

## 5. 윤리적 고려

본 연구는 부산대학교 생명윤리위원회로부터 승인(PNU IRB/2019\_11\_HR)을 받은 뒤 수행하였다. 배포된 URL을 통해 참여를 희망하는 경우 온라인 설문지를 수령할 이메일 주소 및 연락처를 회신을 받아 진행하였다. 온라인 설문지의 첫 화면에 연구목적과 배경, 설문 응답 방법, 참여 보상, 자료의 활용 등에 대하여 한 번 더 안내하고, 이에 동의한 경우 설문참여가 이루어지도록 진행하였다. 온라인 설문조사 특성 상 설문이 완료된 여부만 확인이 가능하며, 해당 이메일 주소와 응답 답변을 매칭할 수 없어 익명성을 보장하였으며, 설문 참여에 대한 보상으로 참여한 대상자에게 모바일 상품권을 전달하였다. 수집한 이메일 주소 및 연락처, 집계된 설문 결과는 암호화된 보안장치에 보관하여 연구자 외에는 접근할 수 없도록 관리하였다.

## 6. 자료분석

수집된 자료는 IBM SPSS/WIN 25.0 통계 프로그램을 이용하여 분석하며, 구체적인 통계 분석방법은 다음과 같다.

- 국제진료 간호사의 일반적인 특성 및 근무 관련 특성은 평균 및 표준편차, 빈도와 백분율을 사용하여 분석하였다.
- 국제진료 간호사의 업무 중요도, 수행도 및 직무만족도는 평균과 표준편차, 빈도와 백분율을 사용하여 분석하였다.

## 연구결과

### 1. 대상자의 일반적 특성 및 근무 관련 특성

대상자의 연령은 30세 이상 40세 미만인 53.2%로 가장 많았으며, 평균 연령은 35.84±6.64세였다. 또한 여성이 88.3%, 남성이 11.7%로 여성의 비율이 높았으며, 직위는 일반 간호사가 75.3% 가장 많았으며, 다음으로 수간호사 이상이 14.3%, 책임간호사 10.4%였다. 국제진료 간호사 경력은 12~35개월이 51.9% 가장 많았으며, 36~59개월은 24.7%, 60개월 이상은 23.4%로 나타났다. 국제진료 경력을 제외한 임상 실무 경력은 60개월 이상이 41.6%로 가장 많았다. 담당 언어는 영어가 89.6%로 대부분을 차지하였다. 근무시간은 94.8%가 상근직이며, 3교대 근무자는 5.2%로 매우 낮았다. 대상자의 의료기관 형태는 상급종합병원이 59.7%, 종합병원이 40.3%였다. 의료기관 내에 개설된 국제진료센터에 소속되어 있는 경우가 84.4%로 대부분이었으며, 함께 일하는 구성원으로는 간호사가 80.5%

로 가장 높았으며, 행정직/원무직 66.2%, 진료/의료 코디네이터 57.1%, 의사와 의료통역사는 41.6%로 나타났다. 국제진료 간호사 수는 2명 이상인 경우는 67.5%, 1명인 경우는 32.5%였다. 각 의료기관 내 국제진료 서비스를 이용하는 외국인 수는 월평균 200명 미만이 59.7%였고, 200명 이상이 40.3%로 나타났다(Table 1).

## 2. 국제진료 간호사의 업무 중요도와 수행도

대상자의 업무 영역별 중요도는 전체 평균 5점 만점에 3.75 ± 0.60점이었다. 영역별로 ‘진료전 간호’ 4.30 ± 0.64점, ‘진료

지원’ 3.78 ± 0.64점, ‘진료후 평가와 관리’ 3.78 ± 0.72점, ‘자기계발’ 3.71 ± 0.78점, ‘병원마케팅’ 3.42 ± 0.79점, ‘진료서식관리’ 3.36 ± 0.85점 순으로 나타났다. 세부 업무 중 중요도가 높은 업무는 ‘진료 일정 확인’ 4.44 ± 0.85점, ‘방문 전 진료와 검사 예약 및 준비 사항 안내’ 4.39 ± 0.75점, ‘환자 문의 상담’ 4.39 ± 0.76점, ‘진료 후 환자 요구에 맞춘 추가 진료 및 검사 일정 조율’ 4.35 ± 0.84점, ‘치료 계획 수립 위한 담당 의료진 의뢰’ 4.34 ± 0.90점, ‘진료 후 환자 및 보호자와 치료 계획 상담’ 4.25 ± 0.86점, ‘외래/입원/응급 환자와 진료과 및 검사실 등 동행하여 통역 지원’ 4.23 ± 0.86점, ‘환자의 이전 의무기록지 검토 및 번역’ 4.22 ± 0.88점, ‘치료 계획(견적)작성 및 안내’ 4.21 ± 0.88점, ‘환

**Table 1.** General Characteristics and Job-related Characteristics of Participants (N=77)

Variables	Categories	n (%)	M±SD
Age (year)	≤ 29	13 (16.9)	35.84±6.64
	30~39	41 (53.2)	
	≥ 40	23 (29.9)	
Gender	Male	9 (11.7)	
	Female	68 (88.3)	
Position	Staff nurse	58 (75.3)	
	Charge nurse	8 (10.4)	
	≥ Unit manager	11 (14.3)	
Experience of international health care nurses (month)	12~35	40 (51.9)	45.94±35.59
	36~59	19 (24.7)	
	≥ 60	18 (23.4)	
Experience of nursing work (month)	≤ 35	30 (38.9)	77.69±75.33
	36~59	15 (19.5)	
	≥ 60	32 (41.6)	
Language in charge*	English	69 (89.6)	
	Chinese	1 (1.3)	
	Russian	2 (2.6)	
	Japanese	1 (1.3)	
	None	8 (10.4)	
Type of work	Three shifts	4 (5.2)	
	Day time	73 (94.8)	
Type of hospital	Tertiary hospital	46 (59.7)	
	General hospital	31 (40.3)	
Presence of international health center	No	12 (15.6)	
	Yes	65 (84.4)	
Members of international health center*	Nurse	62 (80.5)	
	Administration/admission officer	51 (66.2)	
	Consultation/medical coordinator	45 (57.1)	
	Doctor	32 (41.6)	
	Medical interpreter	32 (41.6)	
Number of international health care nurses (person)	1	25 (32.5)	3.81±0.62
	≥ 2	52 (67.5)	
Average number of patients (person/month)	< 200	46 (59.7)	395.00±518.17
	≥ 200	31 (40.3)	

\*Multiple response.

**Table 2.** Importance and Performance of Duties and Tasks

(N=77)

Duty / Task	Importance	Performance				
		Never	Per quarter	Per month	Per week	Almost everyday
		M±SD	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)
Pre-consultation nursing management	4.30±0.64					
Patient counseling	4.39±0.76	1 (1.3)	2 (2.6)	0 (0.0)	9 (11.7)	65 (84.4)
Checking and translating previous medical records of patients	4.22±0.88	4 (5.2)	2 (2.6)	3 (3.9)	16 (20.8)	52 (67.5)
Checking patient schedules	4.44±0.85	2 (2.6)	2 (2.6)	2 (2.6)	13 (16.9)	58 (75.3)
Requesting the medical staff in charge to set up a treatment plan	4.34±0.90	2 (2.6)	2 (2.6)	1 (1.3)	19 (24.7)	53 (68.8)
Planning and informing the treatment and estimated price	4.21±0.88	7 (9.1)	2 (2.6)	6 (7.8)	15 (19.5)	47 (61.0)
Treatment reservation, providing reservation reminder and guide	4.08±0.90	1 (1.3)	0 (0.0)	2 (2.6)	13 (16.9)	61 (79.2)
Pre-visit consultation, test reservation, and preparation guide	4.39±0.75	2 (2.6)	1 (1.3)	2 (2.6)	10 (13.0)	62 (80.5)
Medical support	3.78±0.64					
Making daily treatment plans for patients	3.52±0.94	5 (6.5)	2 (2.6)	25 (32.5)	9 (11.7)	36 (46.8)
Giving language interpretation support by accompanying outpatients/inpatients/emergency patients to medical departments, examination rooms, etc.	4.23±0.86	2 (2.6)	2 (2.6)	2 (2.6)	12 (15.6)	59 (76.6)
Training and assigning outsourced interpreters and monitoring the quality of interpretation	3.78±1.03	15 (19.5)	5 (6.5)	7 (9.1)	15 (19.5)	35 (45.5)
Training interpreters from the Medical Tourism Agency and setting up subsequent treatments	3.32±1.16	29 (37.7)	10 (13.0)	22 (28.6)	5 (6.5)	11 (14.3)
Confirming patients' appointments in advance and writing contracts (with price estimates)	3.42±1.08	22 (28.6)	5 (6.5)	3 (3.9)	21 (27.3)	26 (33.8)
Informing patients about various hospital services	3.78±0.82	5 (6.5)	5 (6.5)	6 (7.8)	21 (27.3)	40 (51.9)
Post-consultation counseling about treatment plans with patient and guardian	4.25±0.86	5 (6.5)	3 (3.9)	2 (2.6)	19 (24.7)	48 (62.3)
After consultation, coordinating additional treatments and test appointments upon patient's request	4.35±0.84	2 (2.6)	2 (2.6)	5 (6.5)	12 (15.6)	56 (72.7)
Educating patients and guardians about the disease or condition	4.19±0.87	4 (5.2)	3 (3.9)	9 (11.7)	10 (13.0)	51 (66.2)
Acquiring and managing the equipment necessary for medical treatment	2.95±0.94	17 (22.1)	11 (14.3)	36 (46.8)	8 (10.4)	5 (6.5)
Post consultation evaluation and management	3.78±0.72					
Managing patient satisfaction	4.00±0.87	8 (10.4)	23 (29.9)	15 (19.5)	11 (14.3)	20 (26.0)
Post-care for patients (happy call service, etc.)	3.77±0.97	14 (18.2)	20 (26.0)	13 (16.9)	14 (18.2)	16 (20.8)
Preventing and managing patient complaints and medical accidents	4.01±0.93	9 (11.7)	20 (26.0)	15 (19.5)	11 (14.3)	22 (28.6)
Confirming guarantee range and history of patients who are eligible for payment guarantee	4.01±1.07	15 (19.5)	5 (6.5)	12 (15.6)	9 (11.7)	36 (46.8)
Counseling with insurance company on all matters related to patient care	3.75±1.11	17 (22.1)	4 (5.2)	12 (15.6)	13 (16.9)	31 (40.3)
Providing copies of patient medical records and insurance documents for claims	3.86±0.94	10 (13.0)	3 (3.9)	13 (16.9)	12 (15.6)	39 (50.6)
Managing visiting patient statistics	3.62±0.93	8 (10.4)	13 (16.9)	34 (44.2)	9 (11.7)	13 (16.9)
Managing medical costs for disease	3.27±0.98	26 (33.8)	12 (15.6)	22 (28.6)	7 (9.1)	10 (13.0)
Medical document management	3.36±0.85					
Translating medical certificates and records	3.52±1.07	17 (22.1)	5 (6.5)	6 (7.8)	24 (31.2)	25 (32.5)
Providing documents required for visa issuance	3.16±1.17	21 (27.3)	6 (7.8)	16 (20.8)	18 (23.4)	16 (20.8)
Providing support for translation work related to medical care in other departments	3.12±1.04	8 (10.4)	11 (14.3)	25 (32.5)	18 (23.4)	15 (19.5)
Organizing and filing multiple languages used in medical service forms	3.43±0.95	19 (24.7)	40 (51.9)	7 (9.1)	6 (7.8)	5 (6.5)
Composing international health care guides	3.60±0.92	13 (16.9)	47 (61.0)	6 (7.8)	6 (7.8)	5 (6.5)
Hospital marketing	3.42±0.79					
Supporting international health services for external evaluation	3.16±1.01	26 (33.8)	40 (51.9)	3 (3.9)	4 (5.2)	4 (5.2)
Managing visiting patient statistics through the Medical Tourism Agency	3.42±1.12	20 (26.0)	12 (15.6)	35 (45.5)	3 (3.9)	7 (9.1)
Contract and management with the Medical Tourism Agency	3.41±1.05	21 (27.3)	21 (27.3)	24 (31.2)	6 (7.8)	5 (6.5)
Establishing and maintaining a relationship with the Medical Tourism Agency	3.62±1.11	17 (22.1)	18 (23.4)	30 (39.0)	4 (5.2)	8 (10.4)
Attending domestic and international medical tourism fairs	3.41±0.95	14 (18.2)	50 (64.9)	13 (16.9)	0 (0.0)	0 (0.0)
Consultation and agreement with external medical institutions and foreign patient attraction organizations	3.58±0.91	15 (19.5)	40 (51.9)	21 (27.3)	1 (1.3)	0 (0.0)
Attending international medical conferences and meetings	3.42±0.93	16 (20.8)	49 (63.6)	12 (15.6)	0 (0.0)	0 (0.0)
Self-improvement	3.71±0.78					
Attending quality improvement activities	3.32±0.77	22 (28.6)	35 (45.5)	13 (16.9)	3 (3.9)	4 (5.2)
Gathering the latest information on nursing for foreign patients	3.78±0.88	9 (11.7)	32 (41.6)	25 (32.5)	6 (7.8)	5 (6.5)
Developing professional skills and competencies	4.08±0.87	4 (5.2)	31 (40.3)	19 (24.7)	10 (13.0)	13 (16.9)
Completing conservative education	3.66±0.97	7 (9.1)	65 (84.4)	4 (5.2)	1 (1.3)	0 (0.0)
Total	3.75±0.60					

자 및 보호자에게 질환을 포함한 전반적인 교육' 4.19±0.87점이었다. 반면, 중요도가 낮게 나타난 세부 업무는 '유치업체를 통한 유치 환자 실적 관리' 3.42±1.12점, '외국인 환자 유치업체 계약 및 관리' 3.41±1.05점, '국내·외 의료 관광 박람회 참가' 3.41±0.95점, '유치업체 통역 인력 교육 및 추후 진료 계획 수립' 3.32±1.16점, '질관리 활동 참여' 3.32±0.97점, '질병별 진료비 현황 관리' 3.27±0.98점, '대의 평가 시 국제진료 부문 지원' 3.19±1.01점, '비자 발급에 필요한 서류 제공' 3.16±1.17점, '타부서 진료 관련 번역 업무 지원' 3.12±1.04점, '진료 시 필요한 물품 청구 관리' 2.95±0.94점 순이었다(Table 2).

대상자의 업무 수행도의 경우 거의 매일 하는 업무를 중심으로 살펴보면 '진료전 간호'에 포함되는 세부 업무의 수행 빈도는 61.0%에서 84.4%로, '환자문의 상담'이 84.4%로 가장 높았다. '진료지원 업무'의 세부 업무는 간호사의 6.5%에서 76.6%가 거의 매일 수행하였고, '외래/입원/응급 환자와 진료과 및 검사실 등 동행하여 통역 지원'이 76.6%였다. '진료후 평가와 관리 업무'의 세부 업무는 13.0%에서 50.6%의 간호사가 거의 매일 수행하였고, '진료비 청구를 위한 환자 의무기록 사본 및 보험서류 제공'이 50.6%로 높았다. '진료서식관리' 업무의 세부 업무는 6.5%에서 32.5%의 간호사가 거의 매일 수행하였고, '진단서 및 의무기록 사본 번역'이 32.5%였다. '병원 마케팅' 업무의 세부 업무는 간호사의 0.0%에서 10.4%가 거의 매일 수행하였고, '유치업체와 협력관계 구축 및 유지'가 10.4%였다. '자기개발' 업무의 세부 업무는 10.0%에서 16.9%의 간호사가 거의 매일 수행하였고 '업무 관련 능력 개발'이 16.9%였다 (Table 2).

### 3. 국제진료 간호사의 직무만족도

국제진료 간호사의 직무만족도는 5점 만점에 평균 3.95±0.47점이었다. '전문적 역량 발휘'가 4.18±0.55점으로 가장 높

았으며, '전문직 간호사로서의 책무완수' 4.11±0.48점, '직업의 안전성과 보람' 4.11±0.66점, '존중 및 인정의 인간관계' 4.09±0.47점, '직업 통한 인격적 성숙' 3.83±0.69점, '조직적 차원의 지원과 인정' 3.70±0.59점 순이었다(Table 3).

## 논 의

본 연구는 외국인 환자간호를 전담하고 있는 종합병원 국제진료 간호사가 인지하는 업무 중요도, 수행도 및 직무만족도를 파악함으로써 향후 국제진료 간호사의 업무 지침과 역할 정립을 위한 기초자료를 제공하고자 시도되었다. 이에 주요 연구결과를 중심으로 다음과 같이 논의하고자 한다.

먼저 국제진료 간호사의 업무에 대한 중요도와 수행도를 측정하기 위한 업무 항목을 파악하기 위하여 문헌고찰을 통하여 초안을 구성하였고, 작성한 초안을 바탕으로 전국 종합병원에 근무하는 국제진료 3년 이상의 경력을 가진 간호사 6인과 간호대학 교수 1인에게 내용 타당도 검증을 통해 최종 6개 영역 41개의 업무로 확정하였다. 본 연구를 통해 확인된 국제진료 간호사의 업무 영역은 '진료전 간호', '진료지원', '진료후 평가와 관리', '진료서식관리', '병원마케팅', '자기개발'로 6개 영역으로 도출되었다. 국제진료 간호사를 대상으로 업무에 대한 중요도와 수행도를 측정한 선행연구가 없어 국제진료 간호사와 유사한 직종의 업무 영역과 비교하였다. 국제진료코디네이터 연구[6]에서는 '고객응대서비스', '직접간호수행 및 진료지원', '리스크관리', '병원마케팅', '관광지원', '관련행정업무', '교육 및 상담', '자기개발' 8개 영역이며, 국제의료 관광 코디네이터의 연구[44]에서는 '진료서비스 관리', '리스크 관리', '통역관리', '관광지원', '해외 환자유치마케팅', '행정절차관리'로 총 6개 영역으로 도출하였다. 모두 환자를 대상으로 서비스를 수행하는 점에서 국제진료코디네이터의 '진료지원', '병원마케팅', '행정지원', '자기개발'은 국제진료 간호사의 업무와 유사하고,

**Table 3.** Job Satisfaction of Participants

(N=77)

Variables	M±SD	Min	Max
Recognition from the organization and professional achievements	3.70±0.59	2.22	5.00
Personal development through the nursing profession	3.83±0.69	1.83	5.00
Interpersonal interaction with respect and recognition	4.09±0.47	3.00	5.00
Accomplishment of accountability as a nurse	4.11±0.48	3.00	5.00
Display of professional competency	4.18±0.55	3.00	5.00
Stability and job worth	4.11±0.66	2.00	5.00
Total	3.95±0.47		

국제의료 관광코디네이터의 ‘진료서비스 관리’, ‘리스크 관리’, ‘통역 관리’, ‘해외 환자 유치 마케팅’, ‘행정절차 관리’ 업무가 유사하였지만, ‘관광지원’ 업무에서 차이가 있다. 국제진료코디네이터는 외국인 환자 유치를 위한 마케팅, 리스크 관리 및 진료를 목적으로 외국인 환자의 입국, 출국 서비스와 함께 의료 서비스를 받도록 조정하는 자로[6], 국제진료 업무를 담당하는 간호사와 언어 관련학과 출신의 코디네이터 및 행정직 등을 대상으로 종합병원, 병원 및 의원의 업무를 포함하여 업무를 도출하였고, 국제의료 관광코디네이터는 정부차원에서 글로벌 헬스케어 신성장동력 분야로 인정하며 신설된 국가 자격제도로 의사 간호사를 포함하여 행정직, 관광사직원, 호텔직원 등을 대상으로 하고 있다[44]. 하지만 본 연구에서는 종합병원에서 근무하는 국제진료 간호사의 업무를 제시하고 있다.

국제진료 간호사의 업무를 외래, 진료협력센터, 건강검진센터에서 근무하는 간호사와 비교해보면 다음과 같다. 외래간호사를 대상으로 한 연구[40]에서는 외래간호사의 업무로는 ‘외래진료준비’, ‘외래진료지원’, ‘외래진료관리’, ‘외래 환자교육’, ‘외래 환자상담’, ‘외래특수검사업무’, ‘외래행정업무’, ‘외래물품관리’, ‘외래시설 및 환경관리’, ‘외래인력관리’, ‘자기계발’이 있으며, 그 중 외래진료와 관련된 업무들과, 환자상담, 자기계발은 국제진료 간호사의 ‘진료전 간호’, ‘진료지원’, ‘진료후 평가와 관리’, ‘진료서식관리’, ‘자기계발’과 유사하였다. 이는 국제진료 대상자들이 병원을 방문하여 외래에서 진료를 진행하기 때문에 환자의 진료 예약을 비롯하여 진료에 관련된 상담, 진료 후 일정 관리 등을 수행하는 과정이 동일하다고 볼 수 있다. 하지만, 외래간호사의 경우 진료를 받으러 온 대상자로 환자의 상담 및 교육 내용이 해당 진료과목에 국한되어 있지만, 국제진료 간호사는 정해진 진료과목이 아닌 모든 진료과목에 대한 상담을 수행해야 하는 차이가 있다.

건강검진센터 간호사를 대상으로 한 연구[42]에서는 간호사의 업무를 ‘간호사정’, ‘간호진단’, ‘간호계획’, ‘간호수행 및 평가’, ‘윤리’, ‘교육’, ‘협력’, ‘자기계발’로 분류하였으며, 그 중 ‘간호사정’, ‘간호진단’, ‘간호계획’, ‘간호수행 및 평가’, ‘협력’, ‘자기계발’은 국제진료간호사의 ‘진료전 간호’, ‘진료지원’, ‘진료후 평가와 관리’, ‘병원마케팅’, ‘자기계발’ 업무와 유사하였다. 건강검진 간호사는 고객 상담을 통해 수집된 정보를 바탕으로 필요한 건강 검진을 계획하게 되며, 검진 후 결과를 바탕으로 다음 계획을 수립하여 대상자의 건강을 관리한다. 이는 국제진료 간호사 또한 대상자와 상담을 통해 적절한 진료를 안내하며, 또한 대상자가 건강검진을 받고자 하는 경우, 국제진료 간호사가 건강검진 간호사의 역할을 수행함으로 유사하다고 볼 수 있다.

진료협력센터 간호사를 대상으로 한 연구[41]에서는 업무를 ‘타 의료기관에서의 진료의뢰 환자 관리’, ‘진료의뢰 환자회신관리’, ‘타 의료기관으로의 전원 환자 관리’, ‘협력 의료기관 네트워크 관리’, ‘진료협력시스템 전산시스템관리’, ‘행정업무’, ‘의료 질 관리’, ‘교육 및 상담’, ‘자기계발’로 분류하였으며, 그 중 ‘타 의료기관에서의 진료의뢰 환자 관리’, ‘협력 의료기관 네트워크 관리’, ‘행정업무’, ‘교육 및 상담’, ‘자기계발’은 국제진료 간호사의 ‘진료전 간호’, ‘진료 지원’, ‘진료후 평가와 관리’, ‘병원 마케팅’, ‘자기계발’과 유사하였다. 진료협력센터에서는 방문이나 전화로 의뢰 받은 환자 및 의료기관과 진료 상담을 통해 적절한 진료과를 선정하며, 응급 시에는 의료진과 신속히 연락하여 환자의 진료를 조율하는 등 의뢰 받은 환자가 병원 내에서 신속하게 진료를 받을 수 있도록 조율하는 점에서 국제진료 간호사 업무와 유사하다고 볼 수 있다. 하지만, 국제진료 간호사는 대상자와 진료 상담을 통하여 예약에 그치지 않고, 전반적인 치료 계획, 예상 소요 기간, 예상 치료비용까지 산출하여 제공한다는 차이점이 있다. 또한 진료협력센터간호사의 협력 병원 간 네트워크 유지 및 홍보와 실적 등을 관리하기 위한 행정업무 등은 국제진료 간호사가 국제진료 대상자 유치를 위한 해외 의료기관 및 유치업체와의 협약 등의 병원 마케팅 업무와 방문 환자 통계 등의 진료후 평가와 관리 업무와 유사하며, 이러한 업무는 환자에게 간호 서비스를 제공하는 기존의 간호사 역할과 달리, 이제는 관리 행정자의 역할까지 수행하고 있음을 알 수 있다.

본 연구를 통해 확인된 국제진료 간호사가 인지하는 업무 중요도는 5점 만점에 평균 3.75점으로 영역별로는 ‘진료전 간호’가 가장 높았다. 이는 국제진료 대상자가 방문 전 진료 문의 및 상담이 이루어지는 업무로 입국 전 간호사와의 상담 과정을 통해 외국인 환자가 병원 방문을 결정하기 때문에, 간호사의 역할이 중요한 요소로 작용한다는 Kim [13]의 의견과 유사하다. 다음으로 ‘진료지원’, ‘진료후 평가와 관리’ 순으로 나타났는데, 이러한 결과는 국제진료코디네이터의 업무 중요도를 분석한 연구[6]에서 3점 만점에 ‘리스크관리’가 2.82점으로 가장 높았고, ‘고객응대서비스’ 2.66점, ‘자기개발’ 2.61점 ‘병원마케팅’ 2.60점, 다음으로 ‘직접간호수행 및 진료지원’ 2.42점 순으로 나타나 본 연구결과와 차이가 있었다. 본 연구에서는 종합병원 이상의 간호사만을 대상으로 조사하여 환자의 직접적인 치료와 관련된 영역이 상대적으로 높게 나온 것으로 생각된다. 반면, ‘진료서식관리’ 영역은 업무 중요도가 가장 낮게 나타났다. 행정업무는 의료 업무를 수행하는 과정에서 간호의 전문성을 방해한다는 Kwon 등[46]의 의견을 토대로 생각해 볼 때, 간호

사의 업무로서 중요성이 낮게 인식된 업무들은 국제진료센터 내의 코디네이터 및 행정직 등의 비의료인 인력이나 업무 분장 등을 통해 업무 위임을 고려해 볼 수 있을 것이다.

세부 업무로는 응급 상황 또는 입원 의뢰 등의 환자 진료 일정을 확인하는 업무, 방문 전 진료와 검사 예약 및 준비 사항 안내, 방문, 전화, SNS, 홈페이지를 통한 환자 문의 상담, 환자의 이전 의무기록지를 번역과 검토를 바탕으로 담당 의료진의 자문을 구하고 치료 계획을 수립하여 환자에게 전달하는 방문 전 상담과 관련된 전반적인 업무와 '진료 후 환자 요구에 맞춘 추가 진료 및 검사 일정 조율', '진료 후 환자 및 보호자와 치료 계획 상담', '외래/입원/응급 환자와 진료과 및 검사실 등 동행하여 통역 지원', '환자 및 보호자에게 질환을 포함하여 교육하는 업무'가 4점 이상으로 중요도가 높게 나타났다. 즉, 국제진료 간호사는 병원에서 환자가 안전하게 치료를 받고 퇴원할 수 있도록 환자의 건강 증진, 질병 회복에 중점을 두고 교육 및 상담의 업무들에 대한 중요성을 높게 인식하고 있음을 알 수 있다. 특히 국제진료 활성화에 관한 연구[10]에서 국제진료를 진행하는 경우 내국인보다 설명 의무를 강화해야 하며, 간호사 등 의료인을 통해 설명을 진행하여야 의료 분쟁을 예방할 수 있다고 제시한 의견을 고려할 때, 환자 및 보호자에게 질환 및 치료에 관한 전반적인 교육, 진료 후 치료 계획 상담 등의 업무는 의료 관광 코디네이터, 의료통역사와는 달리 간호사의 독자성과 전문성이 발휘되어야 하는 부분으로 생각된다.

국제진료 간호사의 업무 수행도의 경우, '진료전 간호'에 포함되는 업무들을 61.0%에서 84.4%의 간호사가 거의 매일 수행한다고 응답하여 국제진료 간호사의 주 업무임을 확인할 수 있었다. 국제진료코디네이터 수행도를 분석한 선행연구[6]에서는 3점 만점에 '고객응대서비스' 영역이 2.81점으로 가장 높았고, 다음으로 '관련행정업무' 2.38점, '직접간호수행 및 진료 지원' 2.27점 순으로 나타났다. 본 연구와 범주 및 영역이 달라 정확한 비교에는 제한이 있지만, 국제진료 코디네이터 연구의 '고객응대서비스'는 본 연구의 '진료전 간호' 업무와 유사하여, 수행도가 높은 결과는 유사하였다. 하지만, 선행연구에서 '관련행정업무'는 두 번째로 높게 나타난 반면 본 연구에서 '진료 서식관리' 업무영역은 간호사의 6.5%에서 32.5%만이 거의 매일 수행하고 대부분 분기별로 수행하는 업무로 응답하여 선행 연구와 차이가 있었다. 국제진료간호사가 환자 진료 지원 업무에 더 많은 역할을 수행하고 있음을 알 수 있으며, 이러한 결과는 통역만 하는 통역사와 달리 간호사가 통역을 하는 경우 의료 지식을 바탕으로 직접 환자의 간호를 전담하고, 모든 문제를 의료진과의 상담 없이도 스스로 문제를 처리할 수 있어[47] 다른

직종과 차별화되는 부분이라고 생각된다.

본 연구에서 수행도가 높은 세부 업무는 '환자와의 문의 상담', '환자의 방문 전 진료와 검사 예약 및 준비 사항 안내', '환자 진료 예약', '예약확인서 작성 및 안내', '외래/입원/응급 환자와 진료과 및 검사실 등 동행하여 통역지원', '응급 환자 및 입원 의뢰 등의 진료 일정 확인'으로 나타났다. 이러한 업무는 국제진료 간호사가 중요성을 높게 인식한 업무들과 유사하게 나타나 국제진료 간호사는 중요하다고 생각하는 업무를 자주 수행하는 것으로 해석된다. 따라서 국제진료 간호사가 업무 중요도에 대한 인식을 지속해서 유지할 수 있다면 수행 또한 효율적으로 진행될 수 있을 것이라 생각된다.

국제진료 간호사의 직무만족도는 5점 만점에 평균 3.96점으로 보통 이상이였다. 측정도구가 동일하지는 않으나, 국제진료 간호사와 유사한 업무를 수행하는 간호사의 직무만족도를 비교해보면, 전담지원인력을 대상으로 한 연구[25]에서 5점 만점에 전문간호사는 3.35±0.98점, 전담간호사는 3.16±0.88점, PA 간호사는 2.97±0.83점, 코디네이터 간호사는 3.42±0.89점으로 나타나 국제진료 간호사의 직무만족도가 가장 높게 나타났다. 특히, 직무만족도의 하위 영역 중 '전문적 역량 발휘'가 가장 높았는데, 국제진료 간호사는 외국인 환자의 병원 내원 전 사전 진료 문의를 시작으로 치료가 종결될 때까지 모든 과정을 전담하여 제공하게 되므로 외국인 환자들이 전적으로 간호사에게 믿고 의지함에 따라 상호 의사소통 과정을 통해 간호의 전문성이 발휘되고 환자와의 신뢰를 구축할 수 있기 때문에 다른 간호사들에 비해 높게 나타난 것으로 생각된다.

반면, 하위 영역 중 '조직적 차원의 지원과 인정'에 대한 직무만족도는 가장 낮았는데, 이 영역은 조직 내에서 능력을 인정받아 중요한 역할을 담당하고 있다는 자부심과 전문 직업인으로서 발전할 수 있다는 성취 가능성을 의미한다[31]. 이러한 결과는 국제진료의 특성상 일반 임상에서 근무하는 간호사처럼 훈련 기간이 따로 주어지는 것이 아니라 발령 후 전문적인 교육 없이 바로 역할을 수행하고 있으며, 특히 업무에 대한 명확한 규정이 없기 때문이라고 생각된다. 업무 지침서가 없는 PA 간호사 군이 업무 지침서가 있는 전문간호사 군보다 직무만족도가 낮게 나타난 Kim 등[25]의 연구결과와 유사하며, 추후 국제진료 간호사의 조직 내에서 인정을 통해 직무만족도를 향상시킬 수 있도록 명확한 업무 지침서 마련 및 조직 내 환경 개선을 위한 방안 마련이 필요한 것으로 생각된다.

본 연구에서 사용된 국제진료 간호사의 업무 중요도와 수행도 측정도구는 문헌고찰을 토대로 초안을 도출하고, 내용 타당도 검정을 통해 본 연구자가 개발하였지만, 신뢰도 검증을 하

지 않아 해석에 신중을 기할 필요가 있다. 또한, 향후에는 연구 도구를 보완하여 중요도와 수행도를 비교하고, 변수 간 관계를 살펴보는 추가 연구가 이루어져야 할 것이다. 본 연구는 종합병원 국제진료 간호사의 업무를 확인하고, 업무에 대한 중요도, 수행도 및 직무만족도를 파악하기 위해 전국 종합병원의 국제진료 간호사를 대상으로 처음 시도한 연구라는 점에서 의의가 있다. 추후 국제진료 간호사의 효율적인 업무수행을 위한 지침 마련을 위해 본 연구결과가 활용할 수 있기를 기대한다.

## 결론

본 연구는 외국인 환자 간호를 전담하고 있는 종합병원 국제진료 간호사의 업무 중요도, 수행도 및 직무만족도를 파악하여 국제진료 간호사가 효율적으로 양질의 간호를 제공하기 위한 기초자료를 마련하기 위해 시행되었다. 국제진료 간호사는 수행하는 업무 중 ‘진료전 간호’ 업무가 가장 중요하다고 생각한 반면 ‘진료서식관리’에 대한 중요도가 가장 낮았다. 중요도가 가장 높게 나타난 세부 업무는 ‘진료 일정 확인’이었고, ‘진료시 필요한 물품 청구 및 관리’가 가장 낮았다. 국제진료 간호사의 업무 수행도는 ‘환자 문의 상담’, ‘방문 전 진료와 검사 예약 및 준비 사항 안내’, ‘환자 진료 예약’ 순으로 수행도가 높았다. 국제진료간호사의 직무만족도는 ‘전문적 역량 발휘’가 가장 높았으며, ‘조직적 차원의 지원과 인정’이 가장 낮았다. 본 연구의 결과를 토대로, 중요도와 수행도가 높았던 항목을 바탕으로 국제진료 간호사의 효율적인 업무수행을 위한 지침과 교육 자료를 마련하고 적용하기를 기대한다. 또한 국제진료 간호사의 표준화된 직무분석 및 직무기술서를 개발하는 연구가 필요할 것이다. 더불어, 국제진료 간호사의 조직적 차원의 지원과 인정에 대한 만족도가 낮았으므로, 업무 수행에 대한 인정을 향상시키기 위한 교육 제공과 환경 개선을 위한 방안 마련이 제언한다.

### CONFLICTS OF INTEREST

The authors declared no conflict of interest.

### AUTHORSHIP

Study conception and design acquisition - BSH and KDH; Data collection - BSH and KDH; Analysis and interpretation of the data - BSH and KDH; Drafting and critical revision of the manuscript - BSH and KDH.

### ORCID

Byun, Seohyun <https://orcid.org/0000-0003-3422-3205>  
Kim, Dong-Hee <https://orcid.org/0000-0003-2571-8900>

## REFERENCES

1. Park CH, Ahn SY. Performance of foreign patients attract according to the type, geographical position and scale of hospital. *Korea Journal of Hospital Management*. 2015;20(3):13-23.
2. Korea Health Industry Development Institute (KHIDI). Statistics on international Patients in Korea, 2017 [Internet]. Cheongju: Author; 2018 [cited 2021 July 1]. Available from: <https://www.khidi.or.kr/board/view?pageNum=1&rowCnt=10&no1=18&linkId=48735148&menuId=MENU00085&maxIndex=00488551599998&minIndex=00001004739998&schType=1&schText=%EC%99%B8%EA%B5%AD%EC%9D%B8%20&schStartDate=&schEndDate=&boardStyle=&categoryId=&continent=&country=>
3. Kim KS, Ahn JW, Kim HJ. A comparison study using mixed methods on foreign residents' satisfaction with Korean health care services. *Journal of Korean Academy of Nursing*. 2014; 44(1):86-96.
4. Hospital Nurse Association. 2010 Survey on the status of hospital nursing staff placement [Internet] Seoul: Author; 2011 [cited 2021 July 1]. Available from: [https://khna.or.kr/home/pds/utilities.php?bo\\_table=board1&wr\\_id=7882&page=8](https://khna.or.kr/home/pds/utilities.php?bo_table=board1&wr_id=7882&page=8)
5. Hospital Nurse Association. 2018 Survey on the status of hospital nursing staff placement [Internet] Seoul: Author; 2019 [cited 2021 July 1]. Available from: [https://khna.or.kr/home/pds/utilities.php?bo\\_table=board1&wr\\_id=8052&page=2](https://khna.or.kr/home/pds/utilities.php?bo_table=board1&wr_id=8052&page=2)
6. Kim JS, Kim YH, Kim YH, Lee SJ. Job analysis of global health care coordinators based on DACUM method. *The Journal of Vocational Education Research*. 2011;30(3):353-72.
7. Weon JH. Medical tourism. Seoul: Hanol; 2017. p. 375-81.
8. Kang JJ, Oh SH. An Exploratory analysis of demographic differences on choice of medical tourism destination. *Journal of Tourism & Leisure research*. 2008;20(4):139-59.
9. Korea Health Industry Development Institute (KHIDI). 2015 International patient Satisfaction survey [Internet]. Cheongju: Author; 2016 [cited 2021 July 1]. Available from: <https://www.khidi.or.kr/board/view?linkId=181186&menuId=MENU00093>
10. Byeon SH. A Study on strategy for global health care through the resolution of medical disputes with foreign patients. *Journal of Arbitration Studies*. 2016;26(1):73-87.
11. Kim KH. A Study on the promotion of medical tourism through the role of medical dispute resolution committee. *Journal of Arbitration Studies*. 2017;27(4):61-72.
12. Nelson R. The growing trend of medical tourism. *The American Journal of Nursing*. 2017;117(7):18-9. <https://doi.org/10.1097/01.NAJ.0000520937.93481.b7>
13. Kim SJ. Global nursing practice. Seoul: Fornurse; 2017. p. 1-370.

14. Yoo CK, Lee SH, Moon HS. Knowledge of medical tourism. Seoul: Kimoonsa; 2013. p. 325-7.
15. Yoo BW, Seo JY, Kim JL. Medical interpreter education program. 2014. Cheongju: Korea Human resource development institute for health & welfare; 2014. p. 4-5.
16. Korea tourism organization (KTO). Korea medical tourism general view 2013 [Internet]. Seoul: Author; 2013 [cited 2021 July 1]. Available from: <https://datalab.visitkorea.or.kr/site/portal/ex/bbs/View.do?cbldx=1129&bclcdx=11500>
17. Kim KS, Choi YK, Ahn JW, Jung EH, Kim ES. A survey on nursing organizational service for foreign patients in tertiary hospitals. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*. 2015; 21(1):53-66.
18. Park HS, Ha SJ, Park JH, Yu JH, Lee SH. Employment experiences of nurses caring for foreign patients. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2014;20(3):281-91. <https://doi.org/10.11111/jkana.2014.20.3.281>
19. Chung HO. A study on plans for the education of specialists and required manpower in medical tourism. *International Journal of Tourism Sciences*. 2011;35(6):205-28.
20. Shin SH, Oh PJ. Development of a first-aid education program and its effectiveness-a care of mothers of infant, toddler and preschool children. *The Journal of Korean Academic Society of Nursing Education*. 2003;9(2):234-43.
21. Cho SA. The effects of role ambiguity and role conflict in medical tourism coordinator work on job satisfaction and job performance. *Journal of Tourism Sciences*. 2017;41(3):201-17.
22. Lee JS. Influence of role conflict, nursing professionalism, and job satisfaction on turnover intention of clinical nurses with physician assistant role. *Health & Nursing*. 2021;33(1):11-22.
23. Song SE. The relationship between job stress and job satisfaction in clinical trial nurses (CRN) [master's thesis]. Incheon: Inha University; 2013. p. 1-63.
24. Gong HH, Son YJ. Impact of nurses' job satisfaction and organizational commitment on patient safety management activities in tertiary hospitals. *Journal of Korean Academy of Fundamentals of Nursing*. 2012;19(4):453-62. <https://doi.org/10.7739/jkafn.2012.19.4.453>
25. Kim MY, Choi SJ, Seol M, Kim JH, Kim HY, Byun SJ. The current status of professional medical support staffs in medical institutions with over 500 beds. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*. 2017;23(2):131-41.
26. Kim KS, Kim JA, Park YR. Educational needs based on analysis of importance, frequency and difficulty of ICU nursing practice for ICU nurses. *Journal of Korean Academy of Fundamentals of Nursing*. 2011;18(3):373-82.
27. Suh YO, Yee OH, Kim I. Performance, delegation, job importance and education needs for tasks of rehabilitation nurses. *The Korean Journal of Rehabilitation Nursing*. 2017;20(2):79-88.
28. White MB. Importance of selected nursing activities. *Nursing Research*. 1972;21(1):4-13.
29. Hwang HY, Park JH, Kim JS, Chen IS, Bae KO, Seo MS, et al. A study on the performance and the importance of ambulatory nursing activities. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2007;13(1):109-17.
30. Lee MK, Duk YJ. A study of nursing tasks, nurses' job stress and job satisfaction in hospitals with no guardians. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2015;21(3): 287-96.
31. Lee BS, Eo YS, Lee MA. Development of job satisfaction scale for clinical nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing*. 2018;48(1):12-25.
32. Park MM, Han SJ. Relations of job satisfaction with emotional labor, job stress, and personal resources in home healthcare nurses. *Journal of Korean Academy of Community Health Nursing*. 2013;24(1):51-61. <https://doi.org/10.12799/jkachn.2013.24.1.51>
33. Songwathana P, Siriphan S. Thai nurses' cultural competency in caring for clients living in a multicultural setting. *Pacific Rim International Journal of Nursing Research*. 2015;19(1):19-31.
34. Lee JY, Lee HK, Kim S, Jang YS. Comparison of perceived nurses' cultural competence of nurses and foreign patients. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*. 2014;20(3):267-78. <https://doi.org/10.22650/JKCNR.2014.20.3.267>
35. Abd Manaf NH, Hussin H, Kassim PN, Alavi R, Dahari Z. Country perspective on medical tourism: the Malaysian experience. *Leadership in Health Services*. 2015;28(1):43-56.
36. Yu JY, Kim GW. The research on the medical tourism professionals operating features and specialization requirements. *Journal of Tourism Sciences*. 2013;37(5):175-96.
37. Danial Z, Abbaspour A, Rahimian H, Shaarbafchi Zadeh N, Niknami M. Training for medical tourism in Iran. *International Journal of Travel Medicine and Global Health*. 2017;5(3):77-83.
38. Frenz M. Introduction: Medical tourism or movement for health-care? Reflections on (inter-)national cross-border mobility. *Global Public Health*. 2019;14(3):321-5. <https://doi.org/10.1080/17441692.2018.1515971>
39. Chung YI. A study on the performance, the importance, and the job satisfaction of ambulatory nursing activities [master's thesis]. Seoul: Yonsei University; 2017. p. 1-72.
40. Cho KS, Kang HS, Kim JH, Son HM, Han HJ, Sung YH, et al. Job description of the nurses working in outpatient department by DACUM technique. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*. 2008;14(2):31-45.
41. Sung KO. Job analysis of referral center nurse [master's thesis]. Chuncheon: Kangwon National University; 2016. p. 1-88.
42. Kim HJ. Nurses' job analysis in the health promotion center. *Health & Nursing*. 2015;27(2):11-22.
43. Sim WH, Lee JY. Job analysis of health guide nurse for role

- identification: Focusing on annual health guidance membership service. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2016;22(2):129-36.  
<https://doi.org/10.11111/jkana.2016.22.2.129>
44. Jin KN. Global medical tourism coordinator: current situation and future vision. *Korea Journal of Hospital Management*. 2013;18(2):1-4.
45. Lynn MR. Determination and quantification of content validity. *Nursing Research*. 1986;35(6):382-6.  
<https://doi.org/10.1097/00006199-198611000-00017>
46. Kwon YD, Sung YH, Kwon IG, Hwang MS. A study on the present status of clinical nurses with expanded role. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*. 2008;14(3):99-115.
47. Kim SM. Medical interpreting services based on in-house healthcare coordinator system in international healthcare centers at Korean University Hospitals. *Interpreting and Translation Studies*. 2020;24(2):33-64.