

간호 · 간병통합서비스병동 간호사의 팀워크, 역할갈등, 위임 준비성이 직무만족에 미치는 영향

이덕현¹ · 이윤주² · 이해정² · 정선영³

동서대학교 간호학과 조교¹, 부산대학교 간호대학 · 간호과학연구소 교수², 부산대학교 간호대학 · 간호과학연구소 조교수³

Influence of Teamwork, Role Conflict, and Delegation Preparedness on Job Satisfaction among Nurses Working in Integrated Nursing Care Wards

Lee, Deokhyun¹ · Lee, Yoonju² · Lee, Haejung² · Jung, Sunyoung³

¹Assistant of Nursing Department, Dongsoe University

²Professor, College of Nursing · Research Institute of Nursing Science, Pusan National University

³Assistant Professor, College of Nursing · Research Institute of Nursing Science, Pusan National University

Purpose: This study aimed to identify the factors influencing job satisfaction among nurses working in integrated nursing care wards. **Methods:** The study participants were 196 nurses working in integrated nursing care wards at four general hospitals and one tertiary hospital. Data were collected using structured questionnaires from April 11 to 25, 2022, through an online survey. Data were analyzed using descriptive statistics, t-test, one-way ANOVA, Pearson correlation, and stepwise multiple regression with SPSS/WIN 26.0. **Results:** The factors influencing job satisfaction of participants were team structure ($\beta=.32, p<.001$), role conflict regarding nursing practice ($\beta=-.24, p<.001$), mutual support ($\beta=.23, p<.001$), master's degree or higher ($\beta=.16, p=.004$), and spousal presence ($\beta=.15, p=.005$). **Conclusion:** The findings of this study suggest that the tasks and roles of team members should be clarified, and a supportive team culture of mutual cooperation should be fostered to improve the job satisfaction of nurses working in the integrated nursing ward. In addition, it is necessary to reduce role conflict by providing support focused on allocating tasks that can strengthen the role of professional nurses.

Key Words: Nursing services; Job satisfaction; Nursing, team; Nurse's Role; Delegation, professional

서 론

1. 연구의 필요성

간호 · 간병통합서비스는 간호사와 간호조무사가 24시간 전문간호(간병)서비스를 제공함으로써 환자의 간병비 부담 감소

및 입원서비스의 질 제고를 목적으로 시작되었다[1]. 2013년 7월에 13개 의료기관에서 1,423병상으로 시작된 간호 · 간병통합서비스는 의료법 개정, 건강보험 수가 적용 등 정부의 적극적인 확산정책에 따라 2021년 12월 기준으로 621개 기관, 64,108병상으로 큰 폭으로 증가되었다[2]. 간호 · 간병통합서비스의 간병비 본인부담금은 평균 2만 2,340원으로 일반병동 입원 시

주요어: 간호 · 간병통합서비스병동, 직무만족, 팀워크, 역할갈등, 위임 준비성

Corresponding author: Lee, Yoonju

College of Nursing, Pusan National University, 49 Pusandaehak-ro, Mulgeum-eup, Yangsan 50612, Korea.

Tel: +82-51-510-8361, E-mail: lyj@pusan.ac.kr

- 이 논문은 제1저자 이덕현의 석사학위논문의 일부를 발췌한 것임.

- This article is based on a part of the first author's master's thesis from Pusan National University.

Received: Apr 13, 2023 | **Revised:** May 22, 2023 | **Accepted:** Jun 16, 2023

This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0>) which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

간병비용보다 75.3% 저렴하고[1], 간호·간병통합서비스 환자의 간호서비스 만족도는 일반병동 환자보다 유의하게 높고, 병원 재이용 의사 또한 간호·간병통합서비스병동에 입원한 환자가 일반병동 환자보다 높게 나타나[3] 이용자 측면에서는 간호·간병통합서비스 사업의 목적을 달성하고 있음을 알 수 있다. 그러나, 2019년 간호·간병통합서비스 사업 현황 보고서에 따르면 간호·간병통합서비스병동에 근무하고 있는 간호사는 계속 근무하기를 희망하는 비율이 59.6%에 그치고 있으나, 선행 연구를 살펴보면 간호·간병통합서비스병동에 근무하는 간호사의 직무만족도는 일반병동에서 근무하는 간호사보다 높거나[4], 차이가 없거나[5], 낮게 나오는 등[6] 일관적이지 않아 다양한 의료기관 규모와 소재지 등을 확대하여 반복적인 연구가 필요한 실정이다.

간호사의 직무만족은 간호사의 직업, 직무수행 관련 요인 및 직무수행 결과와 관련하여 경험하는 긍정적 정서 상태를 의미하며[7], 간호사가 직무에 만족하지 않으면 환자의 요구를 충족시키는 데 어려움을 겪어 간호의 질이 저하되기 때문에[8] 간호사에 의한 직접 간호가 많은 비율을 차지하는 간호·간병통합서비스병동 간호사의 직무만족을 향상시키기 위한 전략이 필요하다. 간호·간병통합서비스병동 간호사의 직무만족은 연령이나 결혼 상태 등의 인구사회학적 특성[5]에 따라 차이가 있고, 근무환경과 상관관계가 있으며[9], 팀워크[9]와 역할갈등[10]이 직무만족에 영향을 미치는 것으로 알려져 있으나, 간호·간병통합서비스병동 간호사의 직무만족에 영향을 미치는 요인에 관한 선행연구가 많지 않은 실정이다. 간호·간병통합서비스병동 간호사의 환자간호 경험에 대한 질적 연구결과를 살펴보면, 직접간호 시간의 증가로 전인간호를 제공할 수 있고, 환자와의 의사소통 증대, 간병인이 없는 쾌적한 환경 등의 긍정적인 측면과 전문성이 결여된 기본적인 업무의 증가, 업무의 불분명, 보조 인력 교육 부족 등으로 인한 역할갈등과 위임의 어려움을 겪으면서 발생하는 직무 불만족 등의 부정적인 측면이 공존함을 경험하였다[11]. 또한 업무 증가, 환자의 안전사고 발생에 대한 우려와 책임 추궁에 대한 압박은 증가된 반면 자신들에게 돌아오는 보상이나 인정, 어려움에 대한 수간호사의 공감감이 부족하여 소진됨을 경험한다고 하였다[12]. 따라서 간호·간병통합서비스병동 간호사의 직무만족을 향상시키기 위해서는 업무 특성인 팀 간호 전달 체계를 고려하여 직무만족 관련 요인을 확인할 필요가 있다.

간호·간병통합서비스병동은 팀 간호 체계로 간호사, 간호조무사, 간병지원인력(병동지원인력, 재활지원인력)으로 구성된다[1]. 팀워크는 조직구성원들이 공통된 목표를 향해 상호

작용하는 과정 또는 능력으로 간호의 질을 높이고 직무만족도를 증가시키는 것으로 보고되었다[13]. 좋은 팀워크는 간호업무 누락이 감소되고 환자안전이 강화되는 긍정적인 영향을 미치며, 간호사가 인식하고 있는 팀워크는 동료에게 임상적 의사결정을 위한 조언이나 업무 수행을 위한 협력 등을 논의할 수 있는 지표가 될 수 있어 간호사의 개인 업무 수행에 영향을 준다[14]. 따라서 간호·간병통합서비스 제공자로서 간호사는 타 직종 구성원들과 함께 목표를 공유하고 상호 협력을 기반으로 상호작용하는 팀워크를 통해 조직의 목적을 효과적으로 달성할 수 있으며 그 과정을 통해 직무에 만족할 수 있을 것이다. 간호·간병통합서비스병동에서 팀워크는 간호사로 하여금 업무 부담을 감소시키고 소속감의 향상시켜 간호사의 직무만족을 높이는 영향요인이었다[9]. 그러나, 간호·간병통합서비스병동 간호사가 일반병동 간호사보다 타 직종 근무자에 대한 팀워크 인식이 낮게 나타났음에도 불구하고[14] 간호·간병통합서비스병동 간호사를 대상으로 팀워크 수준과 직무만족 간의 관련성에 관한 연구는 매우 드문 실정이다.

팀 구성원으로 상호작용하고 협력하는 팀워크뿐만 아니라 팀 내에서 개인이 가지는 역할에 대한 내부 가치와 외부 기대 사이의 균형을 유지하는 것도 팀을 효율적으로 운영하는 데 중요한 요인이다[15]. 역할갈등은 역할과 관련된 기대의 부조화 또는 비양립성으로 정의되며 간호사의 이직에 영향을 미치는 주요 요인이며[16], 직무만족에 직접적으로 영향을 미친다[17]. 간호·간병통합서비스병동 간호사는 대상자의 일상생활 전반을 돌보고 개인위생 관리에 집중하면서 비전문적 업무가 증가하였고, 환자의 과다한 요구와 하대하거나 무시하는 등의 부당한 대우를 받는 등 지나친 역할기대로 인한 정체성의 혼돈과 역할갈등을 겪고 있다[13]. 간호·간병통합서비스병동 간호사가 역할갈등을 많이 경험할수록 무력감이나 소외감, 좌절감에 빠지게 할 수 있으며 간호의 질적 저하를 초래하고 조직의 생산성을 저하시키는 등의 부정적 영향을 미칠 수 있다[18]. 따라서 간호·간병통합서비스병동 간호사의 직무만족을 향상시키기 위해서는 역할갈등을 감소할 필요가 있다.

간호·간병통합서비스에서 위임은 필수적이기 때문에 적절한 위임을 위한 준비가 필요하다. 위임 준비성이란 효과적인 위임을 위해 수행해야 할 업무와 위임자를 일치시키는데 필요한 지식과 기술을 의미한다[19]. 위임은 전문적인 업무에 시간을 더 많이 사용하도록 하여 업무 수행의 집중도와 자율성을 높여 직무만족에 긍정적인 영향이 있어[19], 국외에서는 효과적인 위임을 위해 위임 기술과 준비성 향상을 위한 중재 적용에 관심을 기울여야 한다고 권고하고 있다[20]. 그러나, 국내에서는 간

호사의 위임에 대한 관심도는 여전히 낮은 상태로[5], 간호·간병통합서비스병동에서도 위임 지침이나 절차와 관련한 교육이 부족하고, 위임 의사결정이 교육과정을 통해 습득되는 것이 아니라 시행착오를 통해 습득되거나 관습에 따라 시행되고 있는 실정이다[21]. 따라서 간호·간병통합서비스병동 간호사의 위임 준비성 수준을 확인함으로써 위임 준비 수준을 강화시키고 직무만족 향상을 위해 노력할 필요가 있다.

본 연구는 간호·간병통합서비스병동에서 근무하는 간호사의 직무만족 수준을 확인하고, 간호·간병통합서비스와 팀 간호 체계가 갖는 특성인 팀워크, 역할갈등, 위임 준비성이 직무만족에 미치는 영향을 파악함으로써 추후 간호·간병통합서비스병동 간호사의 직무만족 향상을 위한 기초자료 마련에 기여하고자 한다.

2. 연구목적

본 연구의 목적은 간호·간병통합서비스병동에서 근무하는 간호사가 인식하는 팀워크, 역할갈등, 위임 준비성이 직무만족에 미치는 영향을 파악하기 위함이며 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 대상자의 일반적 특성과 팀워크, 역할갈등, 위임 준비성 및 직무만족 수준을 파악한다.
- 대상자의 일반적 특성에 따른 팀워크, 역할갈등, 위임 준비성 및 직무만족 차이를 파악한다.
- 대상자의 팀워크, 역할갈등, 위임 준비성 및 직무만족의 상관관계를 파악한다.
- 대상자의 팀워크, 역할갈등, 위임 준비성이 직무만족에 미치는 영향을 파악한다.

연구 방법

1. 연구설계

본 연구는 간호·간병통합서비스병동에서 근무하는 간호사가 인식하는 팀워크, 역할갈등, 위임 준비성이 직무만족에 미치는 영향을 파악하기 위한 서술적 조사연구이다.

2. 연구대상

본 연구의 대상자는 동일 학교법인 산하의 4개 종합병원(S특별시, B광역시, G시)과 1개 상급종합병원(B광역시)의 간호·

간병통합서비스병동에 근무하고 있는 간호사이다. 구체적인 대상자 선정기준은 신규 간호사는 1년이라는 시간이 흐른 후 업무에 익숙해지고 인간관계에도 적응한다는 선행연구[22]를 근거로 하여 경력 1년 이상의 간호사로 환자에게 직접간호를 제공하는 자이고 연구목적에 이해하고 참여에 동의한 자이다. 경력 1년 이상의 간호사로 5개 병원의 간호·간병통합서비스병동에서 근무하고 있는 간호사 수는 총 371명이었으며 이 중 210명이 온라인 설문에 참여하였다. 이 중 누락된 응답이 많은 13명과 남성 대상자 1명을 분석에서 제외하여 최종적으로 196명의 자료를 분석하였다. G*Power 3.1.9.4 프로그램을 이용하여 다중회귀분석을 위한 효과크기 .15, 검정력 .90, 예측변수 총 16개, 유의수준 0.5를 가정하였을 때 산출된 최소 표본수는 175명이므로 본 연구의 대상자는 최소 표본수를 충족한다.

3. 연구도구

본 연구는 구조화된 자가보고식 설문으로 직무만족, 팀워크, 역할갈등 및 위임 준비성 측정도구와 대상자의 특성을 포함하고 있으며 모든 도구는 원저자와 번역자에게 도구 사용에 대한 허락을 받은 후 사용하였다.

1) 대상자의 일반적 특성

간호·간병통합서비스병동 간호사의 직무만족에 영향을 미치는 요인을 파악한 선행연구를 근거로[4-6,13], 연령, 배우자 유무, 최종학력, 연봉, 근무부서, 월평균 휴무 횟수, 총 임상경력, 현 근무지 근무경력, 현 근무지 희망 여부를 포함하여 총 10 문항으로 구성하였다.

2) 직무만족

직무만족은 Lee 등[7]이 개발한 임상간호사의 직무만족 측정도구(Job Satisfaction Scale for Clinical Nurses, JSSCN)를 사용하였다. 도구는 조직의 인정 및 전문적 성취 9문항, 간호전문직을 통한 인간적 성숙 6문항, 존중과 인정의 인간관계 8문항, 간호사로서의 책무 완수 4문항, 전문적 역량 발휘 3문항, 직업의 안정성과 보람 3문항으로 총 33개 문항이다. 각 문항은 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점에서 ‘매우 그렇다’ 5점으로 측정하는 5점 Likert 척도로 점수가 높을수록 직무만족이 높음을 의미한다. Lee 등[7]의 연구에서 도구 전체의 신뢰도 Cronbach's α 는 .95, 하위 요인의 Cronbach's α 는 .88~.74였고, 본 연구에서도 도구 전체의 Cronbach's α 는 .95, 하위 요인의 Cronbach's α 는 .88~.74로 나타났다.

3) 팀워크

팀워크는 Agency for healthcare research and quality AHRQ에서 개발한 팀워크 인식 도구(Teamwork Perceptions Questionnaire, T-TPQ)[23]를 Hwang과 Ahn [24]이 한국어로 수정한 도구로 측정하였다. 도구는 팀구조, 리더십, 상황 모니터링, 상호지원, 의사소통의 5개의 하위 요인으로 구성되어 있으며 각 요인별로 7개의 문항으로 총 35개 문항이다. 각 문항은 ‘전혀 동의하지 않는다’ 1점에서 ‘매우 동의한다’ 5점으로 측정하는 Likert 척도로 점수가 높을수록 팀워크가 높음을 의미한다. Hwang과 Ahn [24]에서 도구 전체의 신뢰도 Cronbach's α 는 .96이었으며 하위 요인의 신뢰도 Cronbach's α 는 .86~.94였다. 본 연구에서는 도구 전체의 Cronbach's α 는 .96, 하위 요인의 Cronbach's α 는 .85~.92로 나타났다.

4) 역할갈등

역할갈등은 Lee 등[25]이 개발한 병원간호사 역할갈등 도구를 연구자가 간호 · 간병통합서비스병동 간호사가 경험하는 역할갈등을 측정하는 데 적합하도록 수정하여 사용하였다. 간호 · 간병통합서비스병동 근무경력이 5년 이상 간호사 3인과 간호학 석사학위 간호사 2인, 간호 · 간병통합서비스병동 파트장 1인을 대상으로 내용타당도 지수(Content Validity Index, CVI)를 산출하여 I-CVI 0.8 이상, S-CVI 0.9 이상이면 내용타당도가 확보되었다고 평가하였다[26]. 원 도구는 병동간호사와 관계, 간호사 고유 업무 관련 갈등상황, 환자/보호자와의 관계에서의 갈등상황, 타부서 직원과의 관계에서 갈등상황, 의사와의 관계에서의 갈등상황 5개의 하위 요인, 총 82항목으로 구성되어 있다. 먼저, 하위 영역에 대한 내용타당도 확인 결과 ‘병동 간호사와의 관계’ 요인과 ‘다른 부서와의 관계’ 요인은 0.67로 간호 · 간병통합서비스병동 특성을 반영하는 데 적합하지 않다는 의견에 따라 하위 영역을 삭제하였다. 나머지 3개 영역에서 CVI가 0.8 이상인 문항만을 추출한 결과 본 연구에서 사용한 도구는 간호사 고유 업무 관련 갈등상황 19문항, 환자/보호자와의 관계에서의 갈등상황 15문항, 의사와의 관계에서 갈등상황 12문항으로 3개의 하위 요인에 총 46문항으로 수정하여 사용하였다. 각 문항은 ‘경험한 적이 없다’ 0점에서 ‘자주 경험한다’ 3점으로 측정하는 Likert 척도로 점수가 높을수록 역할갈등을 많이 경험함을 의미한다. Lee 등[25]에서 도구 전체의 신뢰도 Cronbach's α 는 .95였고 하위 요인의 신뢰도 Cronbach's α 는 .88~.91이었다. 본 연구에서는 도구 전체의 Cronbach's α 는 .94, 하위 요인의 Cronbach's α 는 .85~.90으로 나타났다.

5) 위임 준비성

간호사의 위임 준비성 도구는 Kærnsted와 Bragadóttir [19]의 도구를 Kim 등[21]이 한국어판으로 수정·보완한 도구를 사용하였다. 도구는 업무 위임에 대한 이해 5문항, 위임에 대한 기술 4문항, 위임 업무 구분 2문항, 위임 내용에 대한 이해 4문항으로 총 15개 문항으로 구성되었다. 위임에 대한 이해와 위임에 대한 기술 요인에 해당하는 문항은 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점에서 ‘항상 그렇다’ 5점으로 측정하고, 위임 업무 구분과 위임 내용에 대한 이해 요인에 해당하는 문항은 ‘동의하지 않는다’ 1점에서 ‘동의한다’ 5점으로 측정하며 점수가 높을수록 위임 준비성이 높은 것을 의미한다. Kim 등[21]의 연구에서 도구 전체의 신뢰도 Cronbach's α 는 .85, 하위 요인별 Cronbach's α 는 .57~.94였고, 본 연구에서 도구 전체의 Cronbach's α 는 .84, 하위 요인의 Cronbach's α 는 .65~.90이었다.

4. 자료수집

본 연구의 자료수집은 동일 법인 산하의 4개 종합병원과 1개 상급종합병원의 간호 · 간병통합서비스병동 간호사를 대상으로 2022년 4월 11일부터 2022년 4월 25일까지 시행하였다. 자료수집 전에 연구책임자가 소속된 A병원의 간호부로부터 설문지 배부에 대한 승인을 받았고, A병원 간호부에서 다른 4개의 병원의 승인을 받아 각 기관의 해당 병동 수간호사에게 이메일로 연구의 목적, 설문 참여 대상 선정기준과 참여 방법 등이 기재된 포스터와 온라인 설문 URL을 전달하여 간호사들에게 공지하도록 요청하였다. 온라인 설문의 첫 페이지에 연구목적, 연구배경, 설문 응답 방법, 참여시 보상, 자료의 활용 및 개인정보 보호 등에 대하여 설명하였고, 이에 동의할 경우 설문 응답이 가능하도록 하였다. 설문에 소요되는 시간은 약 15~20분이었다.

5. 자료분석

수집된 자료는 SPSS/WIN 26.0 프로그램을 이용하여 분석하였다. 대상자의 일반적 특성과 팀워크, 역할갈등, 위임 준비성 및 직무만족은 빈도와 백분율, 평균과 표준편차를 산출하였다. 대상자의 일반적 특성에 따른 팀워크, 역할갈등, 위임 준비성 및 직무만족의 차이는 independent t-test와 one-way ANOVA로 분석하고, 사후 검정은 Scheffé test로 분석하였다. 대상자의 팀워크, 역할갈등, 위임 준비성 및 직무만족의 상관관계는 Pearson's correlation coefficient로 분석하였다. 대상자의 직무만족에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위하여 단계

적 다중회귀분석을 이용하였으며, 투입 변수가 명목변수인 경우에는 가변수 처리하여 분석하였다. 모든 통계분석은 양측검정, 유의수준은 .05로 설정하였다.

6. 윤리적 고려

본 연구는 병원 생명윤리위원회의 승인(HIRB 2021-11-012-008)을 받은 후 자료수집을 진행하였다. 온라인 설문은 응답 전에 연구의 목적, 자료의 비밀 보장, 연구 철회 가능성, 자발적 참여 동의 등을 포함한 설명문을 게시하였으며, 자발적으로 연구 참여에 동의한 경우 설문 문항이 시작되도록 구성하였다. 설문 참여에 대한 답례품(기프티콘) 발송을 위해 수집한 휴대전화 번호는 기프티콘 발송 후 즉시 삭제하였으며, 수집된 모든 자료는 대상자 식별코드로 처리하여 암호화한 전자파일로 보관하였다.

연구 결과

1. 대상자의 일반적 특성

대상자는 모두 여성으로 평균 연령은 31.1 ± 5.5 세이었고, 배우

자가 없음이 145명(73.6%), 최종학력은 학사가 156명(79.6%)이었다. 근무부서는 내과병동이 92명(46.9%), 외과병동이 88명(44.9%)이었고, 총 임상경력은 평균 7.21 ± 5.91 년, 간호·간병통합서비스병동 근무경력은 평균 2.86 ± 1.27 년이었다. 평균 연봉은 49.05 ± 8.38 백만 원이었고, 월평균 휴무일은 10.64 ± 1.20 일이었다. 간호·간병통합서비스병동에 근무하기를 원하지 않았으나 배치된 대상자가 144명(73.5%)이었다.

직무만족은 대상자의 배우자 유무($t=2.50, p=.013$), 희망 근무지 여부($t=2.29, p=.023$)에서 차이가 있었다. 배우자가 있는 경우, 없는 경우에 비해 직무만족이 높았고, 간호·간병통합서비스 병동 근무를 지원한 경우가 그렇지 않은 경우에 비해 직무만족이 높게 나타났다. 최종학력($F=4.89, p=.008$)은 Scheffé 검증을 시행한 결과, 석사 이상이 대졸 이하 학력의 대상자에 비해 직무만족이 높은 것으로 나타났다. 직무만족과 연령($r=.16, p=.026$), 연봉($r=.15, p=.035$), 월평균 휴무일($r=-.19, p=.006$), 총 임상경력($r=.15, p=.031$)과는 통계적으로 유의한 상관관계가 있었다(Table 1).

2. 팀워크, 역할갈등, 위임 준비성 및 직무만족 정도

대상자의 팀워크는 5점 만점에 평균 3.57 ± 0.53 점으로 하위

Table 1. Job Satisfaction according to Characteristics of Participants

(N=196)

Characteristics	Categories	n (%) or M±SD	Job satisfaction	
			M±SD	t or F or r (p) Scheffé
Age (yr)		31.1±5.5		.15 (.026)
Spouse	Presence	52 (26.4)	3.42±0.51	2.50 (.013)
	Absence	145 (73.6)	3.21±0.49	
Education level	Diploma ^a	28 (14.3)	3.31±0.42	4.89 (.008) a, b < c
	Bachelors ^b	156 (79.6)	3.23±0.50	
	Masters or Ph.D ^c	12 (6.1)	3.69±0.55	
Working unit	Surgical	88 (44.9)	3.22±0.46	.90 (.408)
	Medical	92 (46.9)	3.32±0.57	
	Etc [*]	16 (8.2)	3.23±0.45	
Total clinical experience (yr)		7.21±5.91		.15 (.031)
Working experience in current unit (yr)		2.86±1.27		.08 (.225)
Annual salary (1,000,000 won)		49.05±8.38		.15 (.035)
Average day off per month (day)		10.64±1.20		-.19 (.006)
Work in the unit you want	Yes	52 (26.5)	3.41±0.53	2.29 (.023)
	No	144 (73.5)	3.22±0.49	

^{*}Obstetrics and gynecology, pediatrics, recently changed to a ward to care for COVID-19 patients; M=Mean; SD=Standard deviation.

Table 2. Level of Teamwork, Role Conflict, Delegation Preparedness, and Job Satisfaction

(N=196)

Variables	Sum	Item	Min	Max
	M±SD	M±SD		
Teamwork	124.80±18.60	3.57±0.53	68.00	174.00
Team structure	23.98±4.27	3.43±0.61	14.00	35.00
Team leadership	22.89±5.20	3.27±0.74	7.00	35.00
Situation monitoring	25.63±4.27	3.66±0.61	13.00	35.00
Mutual support	26.06±4.06	3.72±0.58	13.00	35.00
Communication	26.24±4.34	3.75±0.61	14.00	35.00
Role conflict	100.81±16.13	2.19±0.35	57.00	136.00
Regarding nursing practice	44.40±6.41	2.34±0.34	25.00	57.00
Conflict with patients/guardians	33.55±5.51	2.24±0.37	18.00	44.00
Conflict with doctors	22.86±6.66	1.90±0.56	1.00	36.00
Delegation preparedness	56.67±6.46	3.78±0.43	36.00	71.00
Understanding about the task	21.10±2.83	4.22±0.56	10.00	25.00
Delegation skill (feedback)	13.04±2.71	3.26±0.67	4.00	20.00
Delegation task classification	7.92±1.28	3.96±0.64	4.00	10.00
Understanding about the delegation	14.60±2.33	3.65±0.58	8.00	20.00
Job satisfaction	107.94±16.72	3.27±0.51	51.00	165.00
Recognition from the organization and professional achievement	26.77±5.55	2.97±0.62	9.00	45.00
Personal maturation through the nursing profession	14.74±4.30	2.97±0.81	5.00	25.00
Interpersonal interaction with respect and recognition	26.51±4.13	3.31±0.52	14.00	40.00
Accomplishment of accountability as a nurse	15.09±2.26	3.77±0.57	7.00	20.00
Display of professional competency	10.52±1.58	3.50±0.53	6.00	15.00
Stability and job worth	11.22±1.94	3.74±0.65	4.00	15.00

M=Mean; Max=Maximum; Min=Minimum; SD=Standard deviation.

요인 중에서 의사소통이 3.75 ± 0.61 점으로 가장 높았고, 팀리더십이 3.27 ± 0.74 점으로 가장 낮게 나타났다. 역할갈등은 3점 만점에 평균 2.19 ± 0.35 점이었고, 하위 요인 중 간호사 업무 관련 갈등이 2.34 ± 0.34 점으로 가장 높았고, 의사와의 갈등이 1.90 ± 0.56 점으로 가장 낮았다. 대상자의 위임 준비성 정도는 5점 만점에 평균 3.78 ± 0.43 점으로, 하위 요인 중 업무 내용에 대한 이해가 4.22 ± 0.56 점으로 가장 높았고, 위임 기술이 3.26 ± 0.67 점으로 가장 낮았다. 대상자의 직무만족은 5점 만점에 평균 3.27 ± 0.51 점이었고, 하위 요인 중 간호사로서의 책무 완수가 3.77 ± 0.57 점으로 가장 높았고, 조직의 인정 및 전문적 성취는 2.97 ± 0.62 점, 간호전문직을 통한 인간적 성숙은 2.97 ± 0.81 점으로 낮게 나타났다(Table 2).

3. 팀워크, 역할갈등, 위임 준비성 및 직무만족 간의 상관관계

직무만족은 팀워크의 모든 하위 요인 즉, 팀구조($r = .51, p < .001$), 팀리더십($r = .49, p < .001$), 상황모니터링($r = .49, p < .001$), 상황지원($r = .43, p < .001$), 의사소통($r = .37, p < .001$)과 유의한 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 반면, 직무만족은 역할

갈등의 모든 하위 요인인 간호사 업무 관련($r = -.36, p < .001$), 환자/보호자와의 관계에서 갈등상황($r = -.19, p < .001$), 의사와의 갈등상황($r = -.29, p < .001$)과는 모두 통계적으로 유의한 음의 상관관계가 있었다. 직무만족과 위임 준비성 간의 상관관계 분석 결과 위임 준비성 하위 요인 중 위임에 대한 기술($r = .17, p = .020$)과 위임내용에 대한 이해($r = .29, p < .001$)와 통계적으로 유의한 양의 상관관계가 있었다(Table 3).

4. 직무만족 영향요인

대상자의 직무만족에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위하여 직무만족에 유의한 차이를 보인일반적 특성과 직무만족과 유의한 상관관계를 나타낸 팀워크, 역할갈등의 모든 하위 요인과 위임 준비성 하위 요인 중 위임에 대한 기술과 위임내용에 대한 이해 요인을 독립변수로 투입하여 단계적 회귀분석을 시행하였다. 최종학력에 따른 직무만족의 차이 검정에서 전문학사와 학사 간의 차이는 없었으므로 최종학력은 전문학사와 학사를 ‘학사 이하’로 통합하여 재범주화 후 이를 기준으로 가변수(dummy variable) 처리하였다. 먼저 회귀분석의 적절성을 검토하기 위하여 종속변수의 자기상관과 독립변수간 다중공

Table 3. Correlations between Teamwork, Role Conflict, Delegation Preparedness, and Job Satisfaction

(N=196)

Variables	Categories	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
		r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)
Job satisfaction	1. Total	.51 ($< .001$)	.49 ($< .001$)	.43 ($< .001$)	.43 ($< .001$)	.37 ($< .001$)	-.36 ($< .001$)	-.19 (.006)	-.29 (.001)	.06 (.448)	.17 (.020)	.56 (.414)	.29 ($< .001$)
Teamwork	2. Team structure	1	.71 ($< .001$)	.67 ($< .001$)	.54 ($< .001$)	.60 ($< .001$)	-.25 ($< .001$)	-.17 (.019)	-.21 (.003)	.20 (.004)	.22 (.002)	.24 (.001)	.36 ($< .001$)
	3. Team leadership		1	.64 ($< .001$)	.50 ($< .001$)	.50 ($< .001$)	-.31 ($< .001$)	-.17 (.015)	-.23 (.001)	.19 (.008)	.20 (.005)	.18 (.013)	.34 ($< .001$)
	4. Situation monitoring			1	.78 ($< .001$)	.70 ($< .001$)	-.10 (.132)	-.07 (.349)	-.09 (.169)	.37 ($< .001$)	.19 (.007)	.38 ($< .001$)	.43 ($< .001$)
	5. Mutual support				1	.71 ($< .001$)	-.08 (.281)	-.05 (.511)	-.09 (.178)	.32 ($< .001$)	.18 (.010)	.31 ($< .001$)	.36 ($< .001$)
	6. Communication					1	-.07 (.300)	-.03 (.692)	-.10 (.172)	.38 ($< .001$)	.22 (.003)	.32 ($< .001$)	.35 ($< .001$)
Role conflict	7. Regarding nursing practice						1	.67 ($< .001$)	.56 ($< .001$)	.08 (.268)	.05 (.444)	.17 (.015)	.05 (.482)
	8. Conflict with patients/guardians							1	.67 ($< .001$)	.15 (.039)	.17 (.015)	.99 (.166)	.16 (.025)
	9. Conflict with doctors								1	.10 (.149)	.15 (.038)	.11 (.124)	.07 (.326)
Delegation preparedness	10. Understanding about the task									1	.14 (.040)	.34 ($< .001$)	.45 ($< .001$)
	11. Delegation skill (feedback)										1	.19 (.005)	.31 ($< .001$)
	12. Delegation task classification											1	.54 ($< .001$)
	13. Understanding about the delegation												1

Table 4. Factors Influencing Job Satisfaction

(N=196)

Variables	B	SE	β	t	p
(Constant)	78.77	10.13		7.77	$< .001$
Team structure	1.25	0.26	.32	4.71	$< .001$
Regarding nursing practice	-0.64	0.15	-.24	-4.28	$< .001$
Mutual support	0.97	0.27	.23	3.60	$< .001$
Master's degree or Ph.D*	11.38	3.91	.16	2.91	.004
Spousal presence [†]	6.05	2.12	.15	2.84	.005

 $R^2=.42$, Adjusted $R^2=.40$, $F=27.06$, $p<.001$ Reference: *Bachelors or diploma, [†]Spousal absence.

선성을 검토한 결과, Durbin-Watson 통계량은 1.75로 자기상관이 없음을 확인하였고, 공차한계는 0.66~0.98로 모든 변수에서 0.1 이상으로 나타났으며, 분산팽창지수(Variance Inflation Factor, VIF)도 1.00~1.49로 모두 10.0을 넘기지 않아 독립변수들 간에 다중공선성은 없음을 확인하였다.

대상자의 직무만족은 팀구조가 좋을수록($\beta=.32$, $p<.001$), 간

호사 업무 관련 갈등이 적을수록($\beta=-.24$, $p<.001$), 상황지원이 좋을수록($\beta=.23$, $p<.001$), 최종학력이 석사 이상($\beta=-.16$, $p=.004$), 배우자가 있는 경우($\beta=.15$, $p=.005$) 높은 것으로 확인되었다. 회귀모형은 통계적으로 유의하였으며($F=27.06$, $p<.001$), 이들 변인의 직무만족에 대한 설명력은 40%였다(Table 4).

논 의

본 연구는 간호 · 간병통합서비스병동 간호사의 팀워크, 역할갈등, 위임 준비성, 직무만족의 수준과 직무만족의 영향요인을 규명하기 위해 시도된 연구로 주요 결과를 중심으로 다음과 같이 논의하고자 한다.

간호 · 간병통합서비스병동 간호사의 팀워크는 평균 3.57점(5점 만점)으로 중간점수 3보다 약간 높았다. 이는 종합병원 간호 · 간병통합서비스병동 간호사를 대상으로 한 Lee와 Jeong [11]의 연구결과 4.05점(5점 만점), Han 등[16]의 연구결과 3.73점(5점 만점) 보다 낮았다. 그러나, 선행연구들 모두 본 연구와 동일한 도구를 사용하지 않았고, 연구대상자의 근무 병원 특성에 차이가 있기 때문에 단편적으로 의미를 추정하는 데에는 제한이 있다. 그러나, 간호 · 간병통합서비스는 간호보조인력과 팀을 이루어 서비스를 제공하는 특성이 있는 만큼, 간호사와 간호보조인력 간의 효과적인 협력은 환자 간호의 질 향상, 안전한 간호 제공 및 팀원의 직무만족에 필수적이므로[27], 간호사의 팀워크 인식을 향상시킬 수 있는 팀 기반 활동 전략이 필요하다. 하위 영역별로 살펴보면 의사소통 3.75점, 상호지지 3.72점, 상황 모니터링 3.66점, 팀 구조 3.43점, 팀 리더십 3.27점의 순으로 팀 리더십에 대한 인식이 가장 낮았다. 팀 리더십은 팀 활동을 이해하고 정보 변경 사항을 공유하며 팀 구성원이 필요한 자원을 갖도록 지원함으로써 팀 구성원의 활동을 극대화하는 능력으로[23], 본 연구결과에는 팀 리더가 이러한 역할을 충분히 하지 못하고 있다고 인식하고 있음을 의미한다. 간호 리더의 중요한 역할은 전략적으로 자원을 할당하여 간호의 효율성과 서비스의 질을 향상시키고, 일선 간호사들과 조직의 가치 및 목표를 공유하고 타 직종 인력과의 관계를 촉진하는 것이다[28]. 그런데, 간호 · 간병통합서비스병동 간호사의 경험 연구결과 간호사들은 이용자와 근무자에 대한 사전교육이 미흡하고, 지원 시스템이 부족하며, 낮은 보상과 인정 미흡, 높은 안전사고에 대한 책임 추궁 증가 등을 경험하는데[12] 이러한 경험이 상급자의 리더십을 부정적으로 인식하는 데 영향을 준 것으로 생각할 수 있다. 따라서 간호 · 간병통합서비스병동의 팀 리더는 간호계획을 팀원들과 공유하고, 역할 및 책임을 할당하며, 기대하는 결과가 무엇인지 브리핑하고, 모니터링 및 계획을 조정하며, 긍정적인 행동 강화 등의 디브리핑 활동[23] 등을 사용하여 팀 리더십을 향상시키기 위한 노력이 필요하겠다.

본 연구에서 대상자가 인식하는 역할갈등은 3점 만점에 2.19점으로 나타났다. 본 연구에서는 일반병동 간호사의 역할갈등을 측정하기 위해 만들어진 도구를 수정하여 사용하였고, 선행

연구와 병원 규모 및 특성, 간호인력 배치 수준이 다르기 때문에 직접적인 비교가 어려워 제한점이 있다. 또한, 일반병동에서 근무하는 간호사보다 역할 갈등을 적게 경험하는 연구결과도 있으나[29], 선행연구가 많이 이루어지지 않아 일반화하기 어려워 본 연구대상자의 역할 갈등 수준을 논하는 것은 적절하지 않다. 다만, 역할갈등의 하위 영역에서는 간호업무 관련 영역이 2.34점으로 가장 높았고 환자/보호자와의 관계 영역이 2.24점, 의사와의 관계 영역이 1.90점의 순으로 나타났으며 이는 선행연구와 일치한다[10,29]. 선행연구와 본 연구결과를 토대로 간호 · 간병통합서비스병동 간호사는 정도의 차이는 있으나, 일상생활 보조와 같은 비전문적인 업무에 대한 환자와 보호자가 기대하는 역할과 간호사로서의 전문성에 대한 역할 기대간의 불일치로 역할갈등을 경험하고 있음을 알 수 있다. 다양한 간호인력으로 구성되어 있는 간호 · 간병통합서비스병동의 간호사는 팀 간호의 리더로서 리더십 역할에 대한 기대도 받고 있어 다른 간호보조 인력보다 더 높은 수준의 역할갈등을 경험할 위험이 있으므로[16], 간호인력 간의 명확한 역할 분장과 위임을 통해 전문직 간호사로서의 정체성과 역할 기대를 조화시켜 나갈 수 있는 정책적 노력이 필요하다.

본 연구에서 대상자의 위임 준비성은 평균 3.78점(5점 만점)으로 대학병원의 간호 · 간병통합서비스병동 근무 간호사의 3.76점과 일반병동 간호사의 3.58점보다는 높고[5], 종합병원 간호 · 간병통합서비스병동 근무 간호사의 3.71점[30]과는 유사하였다. 하위 영역을 살펴보면, 업무내용에 대한 이해 4.22점, 위임업무 구분 3.96점, 위임내용에 대한 이해 3.65점, 위임에 대한 기술 3.26점 순서로 나타났으며 이는 Kim과 Kim [30]의 연구결과와 순서가 동일하였다. Wi와 Kim [5]의 연구에서는 위임업무 구분 4.07점, 업무내용에 대한 이해 3.90점, 위임내용에 대한 이해 3.61점, 위임에 대한 기술 3.47점 순서로 일부 다른 순서를 보이나, 위임내용에 대한 이해와 위임에 대한 기술 준비도가 낮게 나타난 것은 본 연구와 동일한 결과를 보였다. 이는 간호사들이 위임의 필요성과 위임의 긍정적인 효과, 위임 가능한 업무내용에 대해서는 잘 인지하고 있으나, 무엇을 어떻게 위임해야 하는지에 대해서는 미숙함을 알 수 있다. 위임은 간호사에게 부족한 리더십 기술 중 하나이므로, 안전한 위임이 이루어지기 위해서는 올바른 작업, 올바른 환경, 올바른 사람, 올바른 감독, 올바른 지시 및 의사소통의 5가지 위임 원칙을 알고 위임 기술과 자신감을 향상시키기 위해 매년 보수교육을 통해 효과적인 위임을 위한 준비도를 점검해야 할 것이다[31].

본 연구에서 대상자의 직무만족 수준은 5점 만점에 3.27점으로 종합병원 간호 · 간병통합서비스병동 간호사를 대상으로

한 연구결과 3.29점[32]과 유사하였고, 대학병원의 간호·간병 통합서비스병동 간호사 3.43점과 일반병동 간호사 3.51점[5] 보다는 다소 낮은 수준이었다. 간호·간병통합서비스병동 간호사의 직무만족을 측정된 선행연구의 결과는 의료기관마다 규모와 인력배치 기준이 달라 업무 강도와 근무환경에 차이가 있고, 사용한 측정도구도 다르며, 일관된 결과를 보이고 있지 않으므로[5] 간호·간병통합서비스병동의 시설 및 환경 등을 고려한 추가 연구와 반복 연구가 필요하다. 직무만족 하위 영역을 살펴보면 ‘간호사로서의 책무 완수’, ‘직업의 안정성과 보람’, ‘순서로 직무만족이 높았으며’, ‘조직의 인정 및 전문적 성취’, ‘간호 전문직을 통한 인간적 성숙’ 영역이 직무만족이 낮게 나타났다. 이러한 결과는 간호직 자체가 가지는 책임을 완수하고 직업으로서의 안정된 일터와 수입에는 만족하고 있으나, 간호·간병통합서비스 병동 간호사로서 해당 직무를 통한 자부심, 전문직 간호사로서의 성취감에 따른 만족과 간호를 통해 갖게 되는 인격적 또는 직업적 성장에 대한 만족은 낮음을 의미한다 [7]. 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 직무는 총체적인 간호 제공, 전문직 업무의 자율적 수행과 이에 대한 책임, 전문적인 지식과 권위 등의 전문직의 특성이 강화되어 있는 직무임을 강조함으로써 전문직 간호사로서의 가치를 존중해주고 자부심을 가질 수 있도록 내적 동기를 강화함으로써 직무만족을 향상시키는 전략이 필요하겠다.

간호·간병통합서비스병동 간호사의 직무만족에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위해 단계적 다중회귀분석을 시행한 결과, 팀워크의 하위 영역 중 팀 구조와 상호지원, 역할갈등의 하위 영역 중 간호사 업무 관련 역할갈등, 인구사회학적 특성 중 학력과 배우자 유무가 직무만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 팀 구조는 대상자의 직무만족에 가장 큰 영향을 미치는 요인으로 대상자가 팀 구조가 잘되어 있다고 인식할수록 직무에 더 만족하는 것으로 나타났다. 팀 구조란 분업, 리더십 역할, 업무 루틴, 우선순위 및 절차가 팀 구성원에 의해 명확하게 정의되고 이해되는 정도를 의미하며, 팀 구조가 잘되어 있다는 것은 팀은 분업이 명확하고 계층에 따른 역할에 차이가 있고, 팀 구성원의 직무를 설명하는 지침이나 절차가 있음을 의미한다[23]. 적절한 팀워크 구조를 갖춘 팀은 다른 팀원의 요구 사항을 예측하고 변화하는 환경에 동적으로 적응할 수 있어 팀 성과에 도움을 주지만, 팀 구조가 명확하지 않으면 팀워크가 발생할 수 없다[32]. 따라서 효과적인 팀워크를 위해서는 팀 구성원이 각자의 명확한 역할과 업무 그리고 팀의 공동의 목표가 무엇인지 정확하게 알고, 필요한 팀워크 프로세스를 제정하여 의사 소통, 조정 및 팀으로서 효과적으로 생각하고 느끼는 방법

을 배울 수 있는 기회가 제공되어야 할 것이다. 팀워크의 하위 영역 중 상호지원이란 다른 팀 구성원이 원하는 것을 얻을 수 있도록 자원 및 작업과 관련된 노력을 임의로 제공하는 것으로 팀워크의 본질이라고 할 수 있다[23]. 본 연구에서 대상자는 팀 내에서 상호지원이 잘 되고 있다고 인식할수록 직무만족을 높게 인식하는 것으로 나타났다. 간호사와 간호보조인력 간의 팀워크를 향상시키기 위해서는 간호관리자가 상호 간의 신뢰와 존중을 기반으로 지지적이고 협력적인 업무 문화를 만들어 나가는 것이 중요하며, 파트너십을 구축하는 방법을 마련해 주는 것이 중요한데, 간호사와 보조인력이 팀을 이루어 인수인계나 환자 순회를 함께 하는 것도 파트너십 구축의 한 방법이 될 수 있다[27].

본 연구에서 직무만족에 영향을 미치는 요인으로 역할갈등의 하위 영역 중 간호사 업무 영역만 유의한 영향 요인으로 나타났다. 간호사 고유 업무와 관련한 갈등 상황은 간호사에게 주어 진 고유한 역할 업무에 대한 책임과 이를 수행할 수 있는 준비 상태에 대한 내적 갈등과 시간, 인력 등 간호업무환경과 관련된 갈등을 의미하며[25], 본 연구결과 간호사 고유 업무와 관련한 역할갈등이 많을수록 직무 만족은 낮은 것으로 나타났다. 간호·간병통합서비스병동 간호사의 환자간호 경험에 대한 질적 연구결과 비전문적인 환자의 일상생활을 모두 도와주어야 하고, 간호 보조인력이 충분히 수행할 수 있는 환자의 요구에도 즉각적으로 응할 수밖에 없게 되면서 간호에 대한 정체성에 혼돈을 경험한다고 하였다[12]. 간호·간병통합서비스병동 간호사가 전문직 간호사로서 정체성을 확립하기 위해서는 명확한 업무분장, 특히 간호와 간병 업무의 명확한 역할 분담과 적절한 업무위임이 중요하다. 간호사와 간호보조인력 간의 효과적인 위임 관련요인에 대한 문헌고찰 결과 간호사가 간호보조인력에게 적절한 업무를 위임하지 못하는 이유는 위임에 대한 판단 능력이 부족하거나, 책임에 대한 불안감이 있거나, 업무에 대한 이해가 부족할 때와 위임과 관련한 지식과 기술이 부족할 때로 나타났다[31]. 따라서 현재 간호간병통합서비스 병동 간호사의 위임 수준은 적절한 지 확인하고 위임의 장애요인을 파악함으로써 적절하고 명확한 업무분담이 이루어지도록 하여 비전문적인 업무역할로 인한 갈등을 감소시킬 필요가 있겠다. 또한, 위임 여부에 대한 판단을 개인에게만 맡기기보다는 위임 판단에 대한 불안감과 부담감을 감소시키기 위해 체크리스트 활용 등 조직 시스템 차원의 지원이 도움이 될 수 있을 것이다.

본 연구결과 위임 준비성은 직무만족과 상관관계는 있으나 다중회귀분석 결과 영향요인으로 나타나지 않았다. 이는 Wi와 Kim [5]의 연구에서도 위임 준비성은 직무만족과 상관관계가

있으나 영향요인으로 나타나지 않은 결과와 유사하였다. 그러나, 간호·간병통합서비스병동 간호사의 위임수행기술 점수가 낮고, 위임 업무에 대한 이해는 일반병동 간호사와 차이가 없다는 선행연구결과[5]를 고려할 때 간호·간병통합서비스병동 간호사에게 위임과정과 절차에 따른 지식과 기술에 대한 훈련은 지속적으로 제공되어야 할 것이다. 급성 치료 환경 내에서 간호사와 간호보조인력 간의 팀워크, 위임 및 의사소통은 서로 관련되어 둘 이상의 다중 개념으로 접근하는 중재가 효과적이므로 [27] 팀워크 향상을 위해서도 위임 준비성을 강화할 필요가 있겠다.

본 연구에서 배우자가 있는 대상자와 최종학력이 석사 이상인 대상자가 그렇지 않은 대상자에 비해 직무만족이 높았다. 이는 대학병원 간호·간병통합서비스병동 간호사를 대상으로 한 연구에서 기혼인 대상자가 직무만족이 높게 나타난 결과와 일치하나[5], 결혼 여부가 직무만족에 유의하지 않은 결과도 있고[30], 교육수준이 직무만족 영향요인으로 나타나지 않은 결과와도 상 이하다[5]. 그러므로 결혼여부나 학력 등의 인구사회학적 특성들이 단편적으로 간호·간병통합서비스병동 간호사의 직무만족에 영향을 미치는지 아닌지를 확인하는 것에 그치는 것이 아니라, 어떤 측면에서 직무만족을 향상시키는 데 도움이 되는지 심층적으로 탐색할 필요가 있겠다.

본 연구는 일개 학교법인 산하 종합병원과 상급종합병원의 간호·간병통합서비스병동에서 근무하는 간호사를 대상으로 시행되었기 때문에 본 연구결과를 우리나라 간호간병통합서비스 병동 근무 간호사 전체로 해석하고 일반화하는 데에는 제한점이 있다. 본 연구에서 사용한 역할갈등 측정도구는 간호·간병통합서비스병동 간호사의 역할갈등을 측정하는 데에 적합하도록 수정하기 위해 내용타당도만 확인하였으므로 추후 구성 타당도 등을 검증하여 타당도 높은 측정도구를 사용한 반복연구가 필요하다. 그럼에도 불구하고 본 연구는 일반병동과는 다른 간호전달체계에 의해 제공되는 간호서비스의 특성을 고려하여 팀워크, 역할 갈등, 위임 준비성을 중심으로 간호·간병통합서비스병동 근무 간호사의 직무만족 영향요인을 확인하였다는 점에서 의의가 있다. 본 연구결과 직무만족에 영향을 미치는 요인으로 확인된 팀구조, 팀 상호지원 및 간호업무 관련 역할갈등은 팀 구성원의 업무분장을 명확하게 하면서도 상호 신뢰와 존중으로 협력하는 팀 간 문화를 형성하는 것이 중요하다는 일관된 맥락을 시사하고 있어 간호인력 유지를 위한 관리 전략 마련에 기여할 수 있을 것으로 기대된다. 또한, 간호·간병통합서비스병동 간호사의 직무만족 영향 요인에 관한 연구가 많이 시행되지 않은 실정이므로 본 연구결과에서 유의한 영향

요인으로 확인되지 않았던 위임 준비성에 대해서는 반복 연구를 통해 확인할 필요가 있다.

결론

본 연구는 간호·간병통합서비스병동 간호사의 직무만족에 영향을 미치는 요인을 확인함으로써 이들의 직무만족을 향상시켜 안정적인 인력을 유지하고 간호서비스의 질적 제고를 도모할 수 있는 방안 마련을 위한 근거를 마련하였다. 본 연구결과 팀 구조가 좋을수록, 간호사 업무 관련 갈등이 적을수록, 팀 상황지원이 좋을수록 직무만족이 높게 나타났다. 그러므로 조직에서는 간호·간병통합서비스 인력구조와 업무를 명확하게 문서화하고, 상호신뢰와 존중을 바탕으로 서로 돕고 협력하는 상호지원 문화를 강화하도록 지원해야 한다. 또한, 간호·간병통합서비스병동 간호사로서 주어진 역할과 내적 정체성을 일치시킬 수 있도록 전문적인 직무를 강화함과 동시에 간호사의 인식 개선을 위한 프로그램을 동시에 적용한다면 역할갈등을 완화하는 데 도움이 될 것이다. 이상의 결론에 근거로 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

첫째, 본 연구는 일 학교법인 산하의 의료기관만을 대상으로 자료를 수집하였으므로 다양한 규모의 의료기관 간호사를 대상으로 반복 확대 연구가 시행되어야 할 것이다. 둘째, 간호·간병통합서비스병동 근무 간호사의 직무만족과 관련한 요인에 대한 연구가 많지 않아 일관적인 결과를 보이지 않으므로, 추후 혼합연구방법 등을 통해 팀워크, 역할갈등이 어떻게 직무만족에 영향을 주는 지 경험에 대한 탐색도 필요하다. 셋째, 본 연구에서 유의한 영향요인으로 나타나지 않았던 위임 준비성과 관련하여 실제 위임이 어느 정도 이루어지고 있는지, 위임에 대한 장애 및 촉진요인을 확인하고, 위임과 관련하여 직무 만족에 영향을 미치는 요인이 무엇인지 확인할 필요가 있겠다. 마지막으로, 간호·간병통합서비스병동 팀 구성원인 간호보조인력의 팀워크, 역할갈등, 직무만족에 대한 연구를 수행함으로써 하여 간호·간병통합서비스 제공 인력관리를 위한 노력이 필요할 것이다.

REFERENCES

1. National Health Insurance Service (KR). 2020 Standard operation manual for integrated nursing and nursing service [Internet]. Wonju: National Health Insurance Service; 2020. [updated 2020, December 30; cited 2022, August 10]. Available from:

- <https://www.nhis.or.kr/nhis/together/wbhaea01000m01.do?mode=view&articleNo=10803732>
2. National Health Insurance Service (KR). Press release: A cumulative total of 64,000 beds participated in the integrated nursing care service in this year [Internet]. Wonju: National Health Insurance Service; 2021. [updated 2021, December 30; cited 2022, August 10]. Available from: <https://www.nhis.or.kr/nhis/together/wbhaea01600m01.do?mode=view&articleNo=10813923>
 3. Jung YA, Sung KM. A comparison of patients' nursing service satisfaction, hospital commitment and revisit intention between general care unit and comprehensive nursing care unit. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2018;24(1):30-39. <https://doi.org/10.1111/jkana.2018.24.1.30>
 4. Lee EJ, Lee ES. Job stress and job satisfaction of the nurses in comprehensive nursing service units and the nurses in general units. *Journal of the Korea Convergence Society*. 2020;11(3):351-360. <https://doi.org/10.15207/JKCS.2020.11.3.351>
 5. Wi DH, Kim Y. Effects of preparedness towards delegation, critical thinking disposition, and communicative competence on job satisfaction: A comparison of comprehensive nursing care service ward nurses and general ward nurses. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*. 2022;28(3):211-222. <https://doi.org/10.22650/JKCN.2022.28.3.211>
 6. Shim OS, Lee HJ. 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*. 2017;7(6):25-33. <https://doi.org/10.22156/CS4SMB.2017.7.6.025>
 7. 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. <https://doi.org/10.4040/jkan.2018.48.1.12>
 8. Rowan BL, Anjara S, De Brun A, MacDonald S, Kearns EC, Marnane M, McAuliffe E. The impact of huddles on a multi-disciplinary healthcare teams' work engagement, teamwork and job satisfaction: A systematic review. *Journal of Evaluation in Clinical Practice*. 2022;28(3):382-393. <https://doi.org/10.1111/jep.13648>
 9. Lee J, Jeong H. The influence of professional self-concept, nursing work environment, and teamwork on job satisfaction of nurses in comprehensive nursing care ward. *The Journal of the Convergence on Culture Technology*. 2022;8(2):149-155. <https://doi.org/10.17703/JCCT.2022.8.2.149>
 10. Lee SH, Seol R, Kim MH. Effect of role conflict on job satisfaction by comprehensive nursing care service ward nurse: Moderating and mediating effect of resilience. *Journal of Korean Critical Care Nursing*. 2021;14(3):50-61. <https://doi.org/10.34250/jkccn.2021.14.3.50>
 11. Kang P, Kang J. Nurses' experience with inpatients in comprehensive nursing care service: A phenomenological approach. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2021;27(3):149-158. <https://doi.org/10.1111/jkana.2021.27.3.149>
 12. Park KO, Yu M, Kim JK. Experience of nurses participating in comprehensive nursing care. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2017;23(1):76-89. <https://doi.org/10.1111/jkana.2017.23.1.76>
 13. Kang SY, Kwon HK, Cho MR. Effects of nurses' teamwork on job satisfaction at hospital: Mediating effect of self-efficacy. *The Journal of the Korea Contents Association*. 2014;14(12):881-894. <https://doi.org/10.5392/JKCA.2014.14.12.881>
 14. Han NK, Lee T, Kim J. A comparative study on trust, collaboration and teamwork of other healthcare personnel by nurses working on integrated nursing care service wards versus nurses on general wards. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2020;26(4):316-330. <https://doi.org/10.1111/jkana.2020.26.4.316>
 15. Lowe JL, Herranen M. Conflict in teamwork: Understanding roles and relationships. *Social Work in Health Care*. 1978;3(3):323-330. https://doi.org/10.1300/J010v03n03_07
 16. Nowrouzi-Kia B, Fox MT, Sidani S, Dahlke S, Tregunno D. The Comparison of role conflict among registered nurses and registered practical nurses working in acute care hospitals in Ontario Canada. *Canadian Journal of Nursing Research*. 2022;54(2):112-120. <https://doi.org/10.1177/08445621211014421>
 17. Giles M, Parker V, Mitchell R, Conway J. How do nurse consultant job characteristics impact on job satisfaction? An Australian quantitative study. *BMC Nursing*. 2017;16:51. <https://doi.org/10.1186/s12912-017-0246-y>
 18. Lee SJ, Kim EA. Factors influencing turnover intention of nurses in comprehensive nursing care wards: Focused on emotional labor, role conflict, and reciprocity. *Journal of Digital Convergence*. 2020;18(6):467-477. <https://doi.org/10.14400/JDC.2020.18.6.467>
 19. Kærnsted B, Bragadottir H. Delegation of registered nurses revisited: Attitudes towards delegation and preparedness to delegate effectively. *Vard i Norden*. 2012;32(1):10-15. <https://doi.org/10.1177/010740831203200103>
 20. Riisgaard H, Nexøe J, Le JV, Søndergaard J, Ledderer L. Relations between task delegation and job satisfaction in general practice: A systematic literature review. *BMC Family Practice*. 2016;17(1):168. <https://doi.org/10.1186/s12875-016-0565-1>
 21. Kim M, Park J, Choi M. Reliability and validity of the Korean version of nurses' attitudes and preparedness towards delegation. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2016;22(1):11-21. <https://doi.org/10.1111/jkana.2016.22.1.11>
 22. Lee H, Kim SJ, Park SU. Newly nurses' experience in their first year of practice. *Journal of Qualitative Research*. 2017;18(2):131-144. <https://doi.org/10.22284/qr.2017.18.2.131>
 23. Agency for Healthcare Research and Quality (US). TeamSTEPPS:

- pocket guide: Team strategies & tools to enhance performance and patient safety. AHRQ publication [Internet]. Bethesda, MD: Agency for Healthcare Research and Quality; 2023. [updated 2023, July; cited 2023, July 26]. Available from: <https://www.ahrq.gov/teamstepps-program/resources/pocket-guide/index.html>
24. Hwang JI, Ahn J. Teamwork and clinical error reporting among nurses in Korean hospitals. *Asian Nursing Research*. 2015;9(1):14-20. <https://doi.org/10.1016/j.anr.2014.09.002>
 25. Lee EH, Cho KS, Son HM, Yi Y, Yoo C. Frequency and severity of the nurses' role conflict in the hospital nurses. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*. 2013;19(1):81-95. <https://doi.org/10.22650/JKCNr.2013.19.1.81>
 26. Davis LL. Instrument review: Getting the most from a panel of experts. *Applied Nursing Research*. 1992;5(4):194-197. [https://doi.org/10.1016/S0897-1897\(05\)80008-4](https://doi.org/10.1016/S0897-1897(05)80008-4)
 27. Campbell AR, Layne D, Scott E, Wei H. Interventions to promote teamwork, delegation and communication among registered nurses and nursing assistants: An integrative review. *Journal of Nursing Management*. 2020;28(7):1465-1472. <https://doi.org/10.1111/jonm.13083>
 28. Keogh TJ, Robinson JC, Parnell JM. Assessing behavioral styles among nurse managers: Implications for leading effective teams. *Hospital Topics*. 2019;97(1):32-38. <https://doi.org/10.1080/00185868.2018.1563460>
 29. Kim T, Yu J. Comparative study of clinical nurses' role conflict, emotional labor and nursing performance between comprehensive nursing care service wards and general wards. *Journal of Muscle and Joint Health*. 2018;25(1):12-20. <https://doi.org/10.5953/JMJH.2018.25.1.12>
 30. Kim S, Kim M. Relationship between delegation preparedness and job satisfaction of nurses in comprehensive nursing care service units. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*. 2020;21(9):103-112. <https://doi.org/10.5762/KAIS.2020.21.9.103>
 31. Crevacore C, Jacob E, Coventry LL, Duffield C. Integrative review: Factors impacting effective delegation practices by registered nurses to assistants in nursing. *Journal of Advanced Nursing*. 2023;79:885-895. <https://doi.org/10.1111/jan.15430>
 32. Ji H, Yan J. How team structure can enhance performance: Team longevity's moderating effect and team coordination's mediating effect. *Frontiers in Psychology*. 2020;11:1-11. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.01873>