

외래간호사의 업무 중요도, 수행도와 역할갈등이 간호전문직관에 미치는 영향

천주은¹ · 장혜영² · 김민재³ · 정미례⁴

한양대학교 임상간호대학원 석사¹, 한양대학교 간호대학 부교수², 한양대학교 간호대학 일반대학원 박사생³,
한양대학교 임상간호대학원 석사과정생⁴

Influence of Importance and Performance of Nursing Activities and Role Conflict on Professionalism in Outpatient Nurses

Cheon, Jueun¹ · Jang, Hye-Young² · Kim, Minjae³ · Jung, Milye⁴

¹MS in Nursing, Graduate School of Clinical Nursing, Hanyang University

²Associate Professor, College of Nursing, Hanyang University

³Ph.D. Student, Graduate School, College of Nursing, Hanyang University

⁴MS Student, Graduate School of Clinical Nursing, Hanyang University

Purpose: This study aimed to identify factors influencing nursing professionalism among outpatient nurses. **Methods:** Data were collected through a self-evaluation survey of 157 nurses from general and tertiary hospitals in Seoul and Gyeonggi-do, Korea. Data were analyzed using independent t-tests, one-way ANOVA, Importance-Performance Analysis, Pearson correlation coefficients, and multiple regression analysis. **Results:** The mean scores were as follows: importance, 3.29 out of 5; performance, 2.50 out of 4; role conflict, 3.23 out of 5; and nursing professionalism, 3.23 out of 5. There were statistically significant positive correlations between the importance ($r=.32, p<.001$) and performance ($r=.38, p<.001$) of nursing activities and professionalism. There were statistically significant negative correlations between role conflict and nursing professionalism ($r=-.20, p=.014$). Stepwise multiple regression analysis showed that the importance of nursing activities, performance of nursing activities, role conflict, working department, and sex explained 33.0% of outpatient nurses' professionalism ($F=8.66, p<.001$). **Conclusion:** The findings indicate educational system about important and highly accomplished tasks would be useful to improve nursing professionalism of outpatient nurses. Furthermore, reducing role conflicts by clearly distinguishing tasks is necessary to increase nursing professionalism.

Key Words: Nurses; Hospital outpatient clinics; Task performance and analysis; Role conflict; Professionalism

서 론

1. 연구의 필요성

현대 사회로 들어서면서 환자들은 삶의 질을 보다 중시하고

질병의 예측과 예방 중심의 의료서비스를 원하고 있다[1]. 이뿐만 아니라 우리나라의 보건의료정책은 입원 기간의 단축을 위하여 포괄수가제, 조기 퇴원제도, 당일수술센터 등을 도입하였고 이는 외래 환자 수 증가에도 영향을 미치고 있다. 이로 인해 외래 환자 진료 비중이 높아짐에 따라 의료서비스 제공의 비중

주요어: 간호사, 외래, 직무분석, 역할갈등, 전문직관

Corresponding author: Jang, Hye-Young

College of Nursing, Hanyang University, 222 Wangsimni-ro, Seongdong-gu, Seoul 04763, Korea.

Tel: +82-2-2220-1781, E-mail: white0108@hanyang.ac.kr

Received: Sep 4, 2023 | **Revised:** Nov 9, 2023 | **Accepted:** Feb 28, 2024

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.

이 입원 치료에서 외래 진료로 변하고 있다[2]. 구체적인 수치를 살펴보면, 우리나라의 경우, 평균 외래 환자 수가 2020년 기준 13.1%였으며, 꾸준한 증가 추세이다. 이는 OECD (Organization for Economic Cooperation and Development) 국가 평균 외래 환자 수가 2019년 기준으로 6.8%인 것에 비해 많은 수준이다[3]. 즉, 외래는 환자들이 병원 환경에서 가장 먼저 마주하게 되는 공간이며, 환자들의 의료기관 재이용 의사에 결정적 요인이 될 수 있기에 그 중요성이 커지고 있다[4].

외래간호사는 병원 내·외부적으로 치료적인 환경을 조성하고, 치료의 연속성을 유지하며, 환자 교육 및 보조 인력 관리, 옹호자의 역할 등 다양한 업무를 수행한다. 이런 상황 속에서 외래에서는 더욱 고도화되고 숙련된 간호 업무 역량이 필요하게 되었다[5]. 이처럼 외래간호사는 환자 간호와 조직성과에 있어서 중요한 역할을 수행하는 독자적 전문성을 가지고 있다[6]. 또한, 최근 미국 외래간호사회(American Academy of Ambulatory Care Nursing, AACN)의 연구결과에 따르면 외래 간호 업무는 진료와 의료 서비스를 조정하고, 진료의 연속성을 보장하여, 환자들의 건강을 유지하는 중요한 역할을 담당한다고 명시하고 있다[7]. 이는 현재 우리나라의 의료 현장 상황과도 일치하는 현상이다. 이와 같이 외래 간호의 중요도가 높아지고 있기 때문에 실제로 그 업무들이 얼마나 수행되고 있는지 확인하는 것은 간호 업무의 정당성과 효율성을 높이는 것 뿐만 아니라[1] 외래 간호 인력 관리의 기초자료가 될 수 있다[2].

중요도 수행도 분석(Importance Performance Analysis, IPA)은 마케팅 분야에서 시작된 개념이며 문제 해결의 우선순위를 세울 수 있도록 한 관리 전략이다[8]. 현재 교육 등 다양한 분야에서 활용되고 있고, 간호분야의 연구에서도 활발히 활용되고 있다. 중요도 수행도 분석은 평균값과 매트릭스를 사용하여 현상에 대해 사분면으로 나누어 분석하며 이를 통해 업무 속성의 의미를 부여하여 업무를 종합적으로 판단할 수 있도록 한다[4]. 최근 외래간호사의 업무 범위가 확대됨에 따라 외래 간호 업무는 독립적이면서도 협력적인 업무를 포괄하는 복합적이고 다각적인 전문 분야로 변화하고 있다[9]. 따라서, 중요도와 수행도에 대해서 이러한 방법을 통해 여러 방면을 분석하고 연구해 볼 필요성이 있다.

간호사는 다양한 형태의 갈등을 경험하고 있지만 그 중에서도 가장 취약한 갈등의 형태가 역할갈등으로 나타났다[10]. 역할갈등은 역할을 수행하는 데 있어서 역할의 종류가 지나치게 많거나 부서원들의 역할 수행에 대한 기대가 실제 역할과 일치하지 않을 때, 혹은 업무의 범위가 명확하게 제시되어 있지 않을 때 겪는 긴장감 및 어려움을 의미한다[11]. 간호사가 경험

하는 역할갈등은 역할 모호성의 개념뿐만 아니라 기구와 시설, 인력 문제와 같은 간호 업무 환경에 의한 문제를 모두 포함하고 있다[12]. 역할갈등은 간호사가 질적 간호를 수행하는 데에 걸림돌이 될 수 있고[12] 나아가 환자의 건강 유지 및 증진에도 부정적인 결과를 낳게 되며 병원 전체의 손실로 이어질 수 있다.

현재 우리나라 외래간호사의 업무는 의사, 간호 보조 인력, 전화예약실 등의 타 분야 업무를 대행하고 있는 실정이며, 예약 확인, 변경, 전화 응대 등의 단순 업무에 대한 역할이 전체 업무의 상당 부분을 차지하고 있다. 이는 외래간호사의 간호전문직관에 부정적인 영향을 줄 수 있다[13]. Hall [14]이 정의한 간호 전문직의 속성에는 실천의 자율성이 포함된다. 즉, 간호사가 전문가로서의 역할을 수행하고 간호에 대한 성취감을 얻으면서 형성되는 전문직에 대한 정체성과 권한은 간호전문직관에 반영되는 것이다. 긍정적이고 확고한 전문직관을 가진 간호사는 환자에게 양질의 간호를 제공하고 효율적인 간호업무를 수행할 수 있고, 이는 환자 만족뿐만 아니라 간호사 스스로에게 만족감을 준다. 실제로 간호사가 근무하면서 경험하는 어려움이나 갈등은 간호전문직관을 부정적으로 변화시키는 주요 요인이다[15]. 간호전문직관은 변화의 방향성을 지니는 개념이기 때문에 그에 대한 연구도 지속적으로 이루어질 필요가 있다.

이를 종합하여 보았을 때 외래간호사의 업무 중요도와 수행도, 역할갈등과 간호전문직관의 상관관계를 파악하는 것은 효율적인 간호 조직 관리 전략을 수립하는 데에 필요한 것으로 보인다. 최근 선행연구들을 살펴보면 간호간병통합서비스 병동 간호사 등 다양한 대상자들의 간호 조직 관리에 대한 연구[12,16,17]가 주를 이루고 있다. 그러나 간호사가 전문직의 위치에서 환자에게 독자적으로 간호와 교육을 제공함으로써 간호 직무에 대한 정체성과 확신을 가질 수 있도록 해야 한다는 선행연구[17] 결과를 바탕으로 그 대상자를 외래간호사에 초점을 맞춘 연구를 진행해 볼 필요가 있다. 또한, 외래간호사의 업무를 분석한 선행연구는 2000년대 초반에 활발히 이루어졌으나[2,18,19] 최근에는 관련 선행연구가 미비한 실정이다. 외래간호사의 업무도 시간이 지남에 따라 변화하고 있기에 새로운 업무 분석에 대한 연구가 필요하며, 이러한 외래간호사의 업무 분석을 간호전문직관과 함께 종합적으로 살펴볼 필요가 있다.

이에 본 연구는 외래간호사의 업무 중요도와 수행도를 조사하고 임상 현장에서 느끼는 역할갈등에 대해 파악하여 이러한 변수들이 외래간호사의 간호전문직관에 미치는 영향을 알아봄으로써 외래간호사의 긍정적 간호전문직관을 확립하기 위해 활용될 수 있는 기초자료를 제공하고자 한다.

2. 연구목적

본 연구의 목적은 외래간호사의 업무 중요도, 수행도와 역할갈등, 간호전문직관에 대해 파악하고 그 관련성을 분석하는 것이다. 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 외래간호사의 업무 중요도와 수행도, 역할갈등, 간호전문직관의 정도를 파악한다.
- 중요도-수행도 분석(IPA)을 통해 외래 간호 업무의 중요도와 수행도를 파악한다.
- 외래간호사의 일반적 특성에 따른 간호전문직관의 차이를 파악한다.
- 외래간호사의 업무 중요도와 수행도, 역할갈등, 간호전문직관 간의 상관관계를 파악한다.
- 외래간호사의 업무 중요도와 수행도, 역할갈등이 간호전문직관에 미치는 영향을 확인한다.

연구 방법

1. 연구설계

본 연구는 외래간호사의 업무 중요도와 수행도, 역할갈등, 간호전문직관 간의 관계를 파악하고 간호전문직관에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위한 서술적 상관관계 연구이다.

2. 연구대상

본 연구의 대상자는 서울시와 경기도 소재 상급종합병원 및 종합병원의 외래간호사이며, 외래 근무 경력이 3개월 이상인 외래간호사 중 본 연구의 목적을 충분히 이해하고 자발적으로 연구참여에 동의한 자를 대상으로 하였다. 외래 근무경력이 3개월 미만의 외래간호사를 대상으로 선정할 경우 업무에 대한 경험 부족이 연구결과에 외생변수로 작용할 수 있다는 선행연구를[4] 근거로 하여 근무 경력이 3개월 이상인 외래간호사를 연구대상자로 선정하였다. 또한, 외래 내에서 직접 간호를 제공하는 외래간호사의 고유 업무와는 다른 업무를 하는 간호관리자는 연구대상자에서 제외하였다.

연구대상자 수는 G*Power 3.1.9.7 프로그램을 이용하여 산출하였다. 효과크기는 간호 간병통합서비스 병동 간호사를 대상으로 간호전문직관의 영향요인을 살펴본 선행연구의[16] 효과크기 0.13, 유의수준 .05, 검정력 .80, 예측변수 11개(성별, 나이, 결혼상태, 총 임상경력, 직위, 외래 근무 경력, 최종학력, 근무 부서, 업무 중요도, 업무 수행도, 역할갈등)로 계산한 결과 최소 표본 크기는 136명이었고 탈락률 15%를 고려하여 총 160명을 목표 대상자 수로 정하였다.

3. 연구도구

본 연구에서 사용한 도구는 원저자에게 사용에 대한 승인을 받은 후 사용하였다.

1) 외래 간호 업무 중요도와 수행도

Sung과 Park [18]이 개발한 외래 간호행위 체크리스트를 Hwang 등[20]이 외래간호사의 전문직 간호업무 활동에 초점을 두어 수정·보완한 도구를 사용하였다. 본 도구는 외래 통상 업무, 치료적간호, 환자교육/상담, 환자 옹호, 의사소통, 인력 관리, 물품/환경관리, 정보관리, 질향상 활동의 9개 영역, 67개 항목으로 구성되어 있으며, Likert 4점 척도로 문항별 자가보고하도록 구성되어 있다. 수행도는 '수행안함'(1점), '약간수행'(2점), '자주 수행'(3점), '전적 수행'(4점)으로 측정하고, 최저 67점에서 최고 268점이다. 중요도는 '전혀 중요하지 않음'(1점), '별로 중요하지 않음'(2점), '중요함'(3점), '매우 중요함'(4점)으로 측정하고, 최저 67점에서 최고 268점이다. 점수가 높을수록 외래 간호업무 활동의 수행도와 중요도가 높음을 의미한다. 신뢰도는 Hwang 등[20]의 연구에서 Cronbach's α 는 .96, 본 연구에서는 Cronbach's α 는 .97이었다.

2) 역할갈등

역할갈등은 Rizzo, House와 Lirtzman [21]이 근로자를 대상으로 개발한 역할갈등 측정도구를 Kim [22]이 우리나라 간호상황에 맞게 수정·보완하고, Lee [23]가 간호사를 대상으로 한 연구에서 사용한 도구를 사용하였다. 본 도구는 총 16개 문항이며, 3개 하위영역(업무량과 범위 8개 문항, 행정 5개 문항, 전문직 3개 문항)으로 구성되어 있으며, '전혀 그렇지 않다'(1점), '그렇지 않다'(2점), '보통이다'(3점), '그렇다'(4점), '매우 그렇다'(5점)의 Likert 5점 척도로 구성되어 있다. 점수가 높을수록 역할갈등 정도가 높음을 의미한다. 신뢰도는 Rizzo, House와 Lirtzman [21]의 연구에서 Cronbach's α 는 .86이었고, Lee [23]의 연구에서 Cronbach's α 는 .81, 본 연구에서 Cronbach's α 는 .87이었다.

3) 간호전문직관

간호전문직관은 전문직으로서 간호에 대한 체계화된 견해

와 간호를 담당하는 간호활동 그 자체에 대한 직업의식적 견해로[24], 본 연구에서는 Yeun 등[25]이 개발한 간호전문직관 측정 도구 Han 등[26]이 연구에 적합하도록 수정·보완한 도구를 사용하였다. 본 도구는 총 18문항 5개의 하위영역(전문적 자아 개념 6문항, 사회적 인식 5문항, 간호의 전문성 3문항, 간호역할 2문항, 간호의 독자성 2문항)으로 구성되어 있으며, Likert 5점 척도로 점수가 높을수록 전문직관이 높음을 의미한다. Yeun 등[25]의 연구에서 신뢰도 Cronbach's α 는 .92였고, Han 등[26]의 연구에서 신뢰도 Cronbach's α 는 .94였으며, 본 연구에서 Cronbach's α 는 .87이었다.

4. 자료수집

본 연구의 자료수집기간은 2022년 6월 7일부터 2022년 7월 6일이었다. 연구대상자는 온라인 커뮤니티 사이트에 모집 공고문을 게시하는 방법으로 공개 모집하였으며 해당 온라인 커뮤니티 사이트는 간호사가 면허 번호와 근무 중인 병원을 인증 후 가입이 가능한 곳으로 선정하였다. 연구참여 선정기준에 해당하는 대상자 중 연구참여에 관심이 있는 자가 공고문에 링크된 설문지 url을 통해 연구에 자발적으로 참여하게 하였다. 총 157부의 설문지가 회수되었고, 이 중에서 불성실하게 작성된 14부를 제외하고, 총 143부를 최종 자료분석에 사용하였다.

5. 자료분석

본 연구의 자료분석은 SPSS/WIN 27.0 통계 프로그램을 이용하여 구체적 분석방법은 다음과 같다.

- 대상자의 특성은 빈도와 백분율로 분석하였다.
- 외래간호사의 중요도, 수행도, 역할갈등, 간호전문직관의 정도는 평균과 표준편차를 이용하여 분석하였다.
- 외래 간호 업무의 중요도와 수행도는 중요도-수행도 분석(IPA)을 시행하였다.
- 대상자의 일반적 특성에 따른 간호 전문직관의 차이는 independent t-test, one-way ANOVA를 이용하였고, 사후 검정은 Scheffé' test를 이용하여 분석하였다.
- 대상자의 업무 중요도, 수행도와 역할갈등, 간호전문직관의 상관관계는 Pearson's correlation coefficient를 이용하여 분석하였다.
- 대상자의 업무 중요도와 수행도, 역할갈등 중 간호전문직관에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위하여 다중회귀 분석을 시행하였다.

6. 윤리적 고려

본 연구는 연구자가 소속된 기관의 기관생명윤리위원회(Institutional Review Board, IRB) 승인(IRB No: HYUIRB-202206-001-2)을 받은 후 진행하였다. 온라인으로 설문지 참여 시 설문지 첫 장에 연구의 배경과 목적, 연구방법에 대해 게시하고, 윤리적 측면을 고려하여 대상자로부터 자발적 참여 동의를 받았다. 또한, 대상자가 원하지 않을 때는 설문 중이라도 언제든지 중단할 수 있고 중단으로 인한 어떠한 불이익이 없을 것을 고지하였다. 조사를 통해 수집된 자료는 학술적인 통계 목적으로만 사용되며 모든 개인적인 정보는 자료분석 과정에서 이름을 밝히지 않고 통계 처리될 것임을 함께 공지하였다. 설문지를 작성한 대상자에게 소정의 답례품을 제공하였으며 답례품 지급 목적으로 수집된 개인 정보는 연구자 개인 노트북에 암호를 설정하여 관리, 보관 후 답례품 지급 후 폐기하였다. 연구 동의서에 동의하고 참여한 대상자의 설문지 응답 내용은 별도의 파일에 저장 후 연구자만 접근할 수 있도록 비밀번호 설정을 하고 코드화하여 관리하였으며, 연구가 종료된 시점으로부터 3년 동안 보관 후 폐기 처리할 예정이다.

연구 결과

1. 대상자 일반적 특성

대상자의 성별은 여성이 135명(94.4%)이었고, 연령은 30~39세가 82명(57.3%)으로 가장 많았으며, 평균 연령은 33.9세였다. 결혼 상태는 미혼이 84명(58.7%), 최종학력은 학사가 102명(71.3%)으로 가장 많은 비중을 차지하였다. 임상 경력은 5년 이상 10년 미만이 46명(32.2%)으로 가장 많았고, 15년 이상이 28명(19.6%)으로 가장 적었으며, 대상자들의 평균 임상 경력은 9.83년이었다. 외래 근무 경력은 5년 미만이 101명(70.6%)으로 가장 많았으며, 5년 이상 10년 미만이 32명(22.4%), 10년 이상이 10명(7.0%) 순이었다. 대상자들의 평균 외래 근무 경력은 3.95년이었다. 대상자들 중 일반 간호사는 120명(83.9%), 책임 간호사는 23명(16.1%)이었다. 근무 부서는 외과가 70명(49.0%)으로 가장 많았다(Table 1).

2. 대상자의 외래 간호 업무 중요도와 수행도, 역할갈등, 간호전문직관 정도

외래 간호 업무 중요도의 평균은 4점 만점에 3.29 ± 0.35 점

Table 1. Differences in Nursing Professionalism by General Characteristics and Level of Variables of Participants (N=143)

Variables	Categories	n (%)	M±SD	t or F	p	Scheffé
Gender	M	8 (5.6)	3.85±0.37	-3.47	< .001	
	F	135 (94.4)	3.19±0.53			
Age (yr)	< 30	35 (24.5)	3.34±0.61	1.27	.285	
	30~39	82 (57.3)	3.21±0.52			
	≥ 40	26 (18.2)	3.13±0.49			
Marital status	Unmarried	84 (58.7)	3.23±0.57	0.14	.887	
	Married	59 (41.3)	3.22±0.50			
Educational level	Bachelor (3 yrs)	18 (12.6)	3.23±0.52	0.23	.796	
	Bachelor (4 yrs)	102 (71.3)	3.24±0.56			
	Master or higher	23 (16.1)	3.16±0.45			
Clinical career (yr)	< 5	31 (21.6)	3.22±0.55	0.68	.566	
	5~< 10	46 (32.2)	3.28±0.62			
	10~< 15	38 (26.6)	3.26±0.47			
	≥ 15	28 (19.6)	3.11±0.49			
Outpatient department career (yr)	< 5 ^a	101 (70.6)	3.17±0.51	4.83	.009	b > c
	5~< 10 ^b	32 (22.4)	3.47±0.61			
	≥ 10 ^c	10 (7.0)	3.00±0.42			
Job position	Staff nurse	120 (83.9)	3.23±0.56	0.29	.772	
	Charge nurse	23 (16.1)	3.20±0.44			
Working department	Internal medicine department	53 (37.0)	3.32±0.52	2.98	.034	N/A
	Surgery department	70 (49.0)	3.25±0.53			
	Oncology unit	10 (7.0)	2.97±0.39			
	Others	10 (7.0)	2.86±0.67			

N/A=Not applicable.

이었고, 업무 수행도의 평균은 2.50 ± 0.53 점이었다. 업무 중요도에서 의사소통이 3.52 ± 0.41 점으로 가장 높았고, 질 향상이 3.05 ± 0.67 점으로 가장 낮았다. 업무 수행도의 경우에도 의사소통이 3.22 ± 0.56 점으로 가장 높았고, 치료적 간호가 1.95 ± 0.84 점으로 가장 낮았다. 역할갈등의 경우, 5점 만점에 평균 3.23 ± 0.56 점이었고, 업무량과 범위가 3.42 ± 0.64 점으로 가장 높았고, 전문직 항목이 2.90 ± 0.61 점으로 가장 낮았다. 간호전문직관은 5점 만점에 평균 점수가 3.23 ± 0.54 점이었고, 전문적 자아개념이 3.71 ± 0.50 점으로 가장 높았으며, 간호의 독자성이 2.06 ± 0.93 점으로 가장 낮았다(Table 2).

3. 대상자의 외래 간호 업무 중요도와 수행도 분석 결과

외래 간호 업무의 중요도와 수행도는 IPA 기법에 따라 총 4 사분면으로 나누어, 각 항목의 x 좌표와 y 좌표의 위치를 표시하여 대상자들이 시행하고 있는 외래 간호 업무의 성격을 파악하였다. 4사분면의 기준이 되는 분할선은 중요도와 수행도의 평균값을 이용하였다. 분석 결과, 제1사분면에 속하는 업무는 정보 관리, 환자 옹호, 환자 교육/상담, 의사소통이 해당하였

다. 이 영역은 대상자가 중요하다고 생각하면서 실제로 수행도가 높은 업무들에 해당한다. 특히, 의사소통의 경우 중요도와 수행도가 전체 업무를 통틀어 가장 높은 업무였다. 제2사분면은 중요도는 높으나, 수행도가 낮은 업무들에 해당하나, 본 연구에서는 이에 해당하는 업무는 확인되지 않았다. 제3사분면에 속하는 업무는 인력관리, 치료적 간호, 질 향상 활동이었다. 이 영역의 경우는 대상자들이 중요성이 낮다고 인식하며, 실제 수행 정도도 낮은 업무에 해당한다. 제4사분면의 경우 물품/환경 관리와 외래 통상업무가 위치하였는데, 이 영역은 외래 업무 중 중요도는 낮지만, 실제로 수행도가 높은 영역에 해당한다(Figure 1).

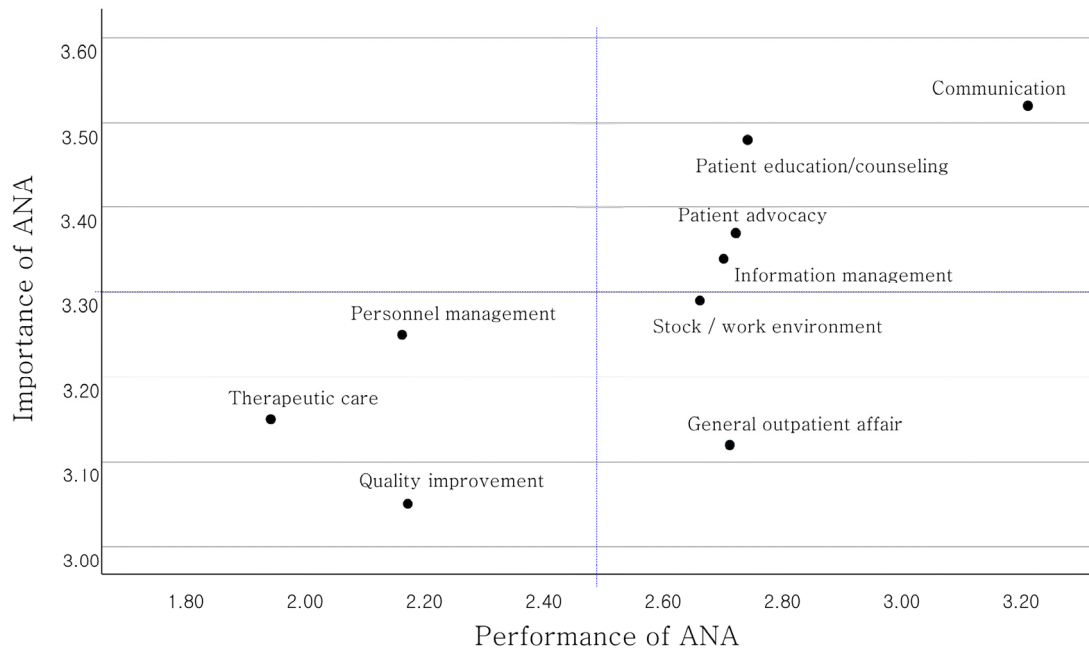
4. 대상자 일반적 특성에 따른 간호전문직관의 차이

간호전문직관에 통계적으로 유의한 차이를 보인 대상자의 일반적 특성은 성별, 외래 근무 경력, 근무 부서였다. 남성이 여성에 비해 간호전문직관이 유의하게 높았다($t = -3.47, p < .001$). 외래 근무 경력별로는 사후 분석 결과, 5년 이상 10년 미만인 대상자가 10년 이상인 대상자에 비해 간호전문직관이 유의하게

Table 2. Levels of Importance and Performance of Ambulatory Nursing Activities, Role Conflict and Nursing Professionalism (N=143)

Variable	Items	M±SD	Possible range	Actual range
Importance / Performance of ANA	67	3.29±0.35 / 2.50±0.53	1~4	2.28~3.94 / 1.45~3.57
General outpatient affair	20	3.12±0.37 / 2.72±0.48	1~4	2.20~3.80 / 1.45~3.70
Therapeutic care	14	3.15±0.50 / 1.95±0.84	1~4	1.21~3.71 / 1.00~3.93
Patient education/counseling	8	3.48±0.42 / 2.75±0.67	1~4	1.63~4.00 / 1.00~4.00
Patient advocacy	3	3.37±0.56 / 2.73±0.72	1~4	1.33~4.00 / 1.33~4.00
Communication	4	3.52±0.41 / 3.22±0.56	1~4	2.50~4.00 / 1.75~4.00
Personnel management	9	3.25±0.45 / 2.17±0.84	1~4	1.44~4.00 / 1.00~3.89
Sock/work environment management	3	3.29±0.59 / 2.67±0.81	1~4	1.00~4.00 / 1.00~4.00
Information management	3	3.34±0.51 / 2.71±0.74	1~4	1.67~4.00 / 1.00~4.00
Quality improvement	3	3.05±0.67 / 2.18±0.82	1~4	1.00~4.00 / 1.00~4.00
Role conflict	16	3.23±0.56	1~5	1.44~4.88
Professionalism	3	2.90±0.61	1~5	1.00~4.33
Administration	5	3.14±0.80	1~5	1.00~5.00
Work load and range	8	3.42±0.64	1~5	1.50~5.00
Nursing professionalism	18	3.23±0.54	1~5	1.89~4.61
Professional self concept of nurses	6	3.71±0.50	1~5	2.33~5.00
Acknowledge of society	5	2.75±0.91	1~5	1.00~4.40
Professionalism of nursing	3	3.60±0.77	1~5	1.00~5.00
Role of nursing community	2	3.60±0.90	1~5	1.00~5.00
Identity of nursing	2	2.06±0.93	1~5	1.00~4.50

ANA=Ambulatory nursing activities.



ANA=Ambulatory nursing activities.

Figure 1. Analysis graph for the importance and performance of ambulatory nursing activities.

높게 나타났다($F=4.83, p=.009$). 근무 부서에 따른 간호전문직관은 유의한 차이가 있었으나($F=2.98, p=.034$), 사후 분석 시에 그룹 간 차이가 나타나지 않았다(Table 1).

5. 외래 간호 업무 중요도와 수행도, 역할갈등, 간호전문직관 간의 상관관계

대상자의 간호전문직관은 외래 간호 업무 중요도($r=.32, p<.001$), 수행도($r=.38, p<.001$)와 통계적으로 유의한 양의 상관관계를 보였다(Table 3). 간호전문직관과 역할갈등은 통계적으로 유의한 음의 상관관계가 나타났다($r=-.20, p=.014$).

6. 간호전문직관의 영향 요인

외래간호사의 간호전문직관에 영향을 미치는 요인을 확인

하기 위하여, 대상자의 일반적 특성 중 간호전문직관의 유의한 차이가 나타난 변수인 성별, 외래 근무 경력, 근무 부서와 상관분석 시에 간호전문직관과 유의한 상관관계를 보인 3개 변수를 독립 변수로 투입하였다(Table 4). 이들 중 성별과 근무부서, 외래 근무 경력은 가변수(dummy variables)로 처리하였다. 독립변수에 대한 회귀분석의 가정에서 Durbin-Watson 통계량은 1.953으로 자기상관의 문제가 없었고, 공차 한계(tolerance)는 .24~.91이었으며, 분산팽창인자(Variance Inflation Factor, VIF)는 1.10~4.20으로 다중공선성에 문제가 없었다.

회귀모형을 분석한 결과, 외래간호사의 간호전문직관에 영향을 미치는 요인은 근무부서($\beta=.38, p=.007$), 업무 수행도($\beta=.34, p<.001$), 역할갈등($\beta=-.28, p<.001$), 업무 중요도($\beta=.22, p=.002$), 성별($\beta=-.15, p=.043$) 순으로 나타났고, 이들 변수는 외래간호사의 간호전문직관을 33%(Adj. $R^2=.33$) 설명하였다($F=8.66, p<.001$).

Table 3. Correlations among Variables

(N=143)

Variables	Importance of ANA	Performance of ANA	Role conflict	Nursing professionalism
	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)
Importance of ANA	1			
Performance of ANA	.22 (.007)	1		
Role conflict	-.04 (.598)	.28 (<.001)	1	
Nursing professionalism	.32 (<.001)	.38 (<.001)	-.20 (.014)	1

ANA=Ambulatory nursing activities.

Table 4. Factors affecting Nursing Professionalism

(N=143)

Variables	Categories	Nursing professionalism				
		B	SE	β	t	p
(Constant)		1.98	0.50		4.06	<.001
Gender	M (ref.)					
	F	-0.36	0.18	-.15	-2.05	.043
Working department_Internal medicine department		0.42	0.15	.38	2.74	.007
Working department_Surgery department		0.29	0.15	.27	1.92	.057
Working department_Oncology unit		0.10	0.20	.05	0.51	.613
Outpatient department career	< 5	0.15	0.15	.12	0.99	.324
	5~< 10	0.19	0.17	.14	1.11	.269
	≥ 10 (ref.)					
Role conflict		-0.27	0.07	-.28	-3.85	<.001
Importance of ANA		0.35	0.11	.22	3.10	.002
Performance of ANA		0.35	0.08	.34	4.24	<.001
$R^2=.37, \text{Adj. } R^2=.33, F=8.66, p<.001$						

ANA=Ambulatory nursing activities.

논 의

본 연구는 외래간호사의 업무 중요도와 수행도에 대한 IPA 분석 및 역할갈등, 간호전문직관의 수준을 파악하고, 이들 변수가 외래간호사의 간호전문직관에 어떠한 영향을 미치는지 확인하기 위해 시도되었다. 이에 주요 연구결과를 중심으로 논의를해보고자 한다.

IPA를 통한 분석 결과 업무 중요도와 수행도가 모두 높게 나타난 항목은 환자 교육, 의사소통, 환자 옹호, 정보관리였다. 일반 간호사를 대상으로 한 선행연구에서는 정서적인 지지나 환자 교육 및 설명보다 투약 등 치료적 간호에 대한 중요도와 수행도가 높게 나타나[27] 본 연구와는 상반되는 결과를 보였다. 이는 직접 간호의 비중이 낮고, 설명이 주를 이루는 외래의 특성을 반영한 결과임을 알 수 있다. 특히, 2000년대 초반에 이루어진 선행연구결과에 따르면 의사소통이나 환자 교육 업무는 높은 중요도와 수행도를 보이는 업무이며[19] 현재도 여전히 외래 간호업무 분야에서 높은 중요도와 수행도를 보이고 있다[4]. 즉, 환자 교육 및 상담은 교육자이자 옹호자로서 외래간호사의 독자적인 전문성을 드러낼 수 있는 가장 주요한 업무로 볼 수 있다. 선행연구에 따르면 효과적인 의사소통은 더 높은 환자 만족도나 치료 순응도를 이끌어낼 수 있는 반면, 외래 환경에서의 의사소통 시간은 매우 제한적이기 때문에 외래 환경에 특화된 의사소통 방법이 개발될 필요가 있다[28]. 따라서, 외래 간호사들을 대상으로 외래 환경에 특화된 의사소통이나 환자 교육 방식에 대한 추가적인 연구가 이루어져야 할 것이며 이는 외래 간호의 전문성을 더욱 높일 수 있는 방안이 될 것이다.

업무 중요도는 높은 데에 비해 수행도가 낮게 나타난 항목은 없었는데 이는 현재 종합병원 및 상급종합병원의 외래 업무 분장이 비교적 균형적으로 형성되어 시행되고 있음을 의미한다. 업무 중요도는 낮은 데에 반해 수행도가 높은 항목은 물품 환경과 외래통상업무였다. 전산의료시스템이 도입되어 상용화된 만큼 외래통상업무의 양을 줄이고, 이로 인해 확보된 업무 시간을 더욱 중요하다고 생각되는 업무에 활용하여 외래 간호 업무의 질적 향상을 도모하는 것이 필요할 것이다[19]. 또한, 물품 환경 업무의 경우에는 업무를 단순화할 수 있도록 시스템을 마련하여 간호사들이 업무에 대해 느끼는 부담감을 줄이는 것이 필요할 것으로 보인다. 외래간호사의 해당 업무 수행도를 업무 위임 등의 방법으로 낮출 필요가 있을 것이다.

IPA 분석 결과, 중요도와 수행도가 모두 낮게 나온 항목은 치료적 간호, 질 향상, 인력 관리였다. 분석 그래프 상에 나타나 있듯이 치료적 간호와 질 향상은 같은 그래프 면에 위치하지만

치료적 간호의 경우에는 수행도에 비해 중요도가 높고, 질 향상의 경우에는 중요도에 비해 수행도가 높음을 알 수 있다. 특히, 질 향상 업무의 경우 외래 간호 전체 업무 중 중요도가 가장 낮은 업무로 나타난다. 그러나 질 향상 활동은 병원 내 환자 안전의 기반을 마련할 수 있는 만큼 외래간호사의 질 향상 활동에 대한 인식을 높이기 위해 캠페인 활동이나 포스터 제작 등의 방안을 고안하는 것이 필요할 것이다.

업무 수행도 중 치료적 간호 부분이 낮은 것은 외래간호사를 대상으로 한 선행연구와 유사한 결과로 볼 수 있다[4]. 이는 외래의 특성상 응급 환자 및 중환자 발생 상황이 많지 않고 치료와 관련된 처치가 주로 주사실 등 다른 부서에서 진행되기 때문일 것으로 생각된다. 그러나 의료인으로서 응급 환자 및 중환자 발생 시 대처에 대한 대비는 항상 필요한 것이므로 이와 관련한 시뮬레이션 교육이나 프로토콜 작성 등이 미리 이루어져야 할 것이다. 또한, 치료적 간호의 하위항목 중 ‘환자 사정’ 업무의 수행도가 가장 높았는데, 이것 역시 외래간호사를 대상으로 한 선행연구와 동일한 결과이다[4]. 다수의 환자를 빠른 시간 안에 간호해야 하는 외래 환경의 특성으로 인해 치료적 간호의 다른 항목에 비해 수행도가 높은 것으로 보인다. 따라서, 외래 간호 업무의 전문성을 높이기 위해서 각 진료과별 환자 사정에 대한 전문화된 교육을 실시하여 이에 대한 중요성을 함께 인식시키는 계기를 마련하는 것이 필요하다고 사료된다. 인력 관리의 경우 중요도와 수행도가 모두 낮은 업무였는데 이는 본 연구대상자에서 간호관리자가 제외되어서 이와 같은 결과가 나온 것으로 판단된다.

본 연구의 역할갈등은 평균 3.23점이었다. 이는 국외 간호사를 대상으로 한 선행연구에서 보고한 역할갈등 평균 점수보다는 낮은 점수이나[7], 국내 중환자실 간호사를 대상으로 한 선행연구에 비해서는 높은 점수이다[12]. 이는 각 나라별 고유의 의료체계의 차이에 따라 역할갈등의 정도가 달라질 수 있음을 의미한다. 또한, 중환자실 간호사의 경우에는 간호 업무의 영역이 외래간호사에 비해 상대적으로 명확하여 이러한 결과가 도출된 것으로 보인다. 본 연구의 간호전문직관의 평균은 3.23점이었는데, 이는 간호사를 대상으로 한 다른 선행연구와 비슷한 수준이다[26]. 그중에서 ‘간호의 독자성’이 2.06점으로 가장 낮았는데, 이 역시 간호간병통합서비스 병동 간호사를 대상으로 한 선행연구와 유사한 결과이다[12]. 이를 통해 간호보조 인력 및 타 업종과 협업을 많이 해야 하는 비슷한 환경에 있지만 외래간호사가 독립적으로 간호 업무를 수행하는 것이 보다 더 어려운 환경임을 확인할 수 있다.

본 연구에서 대상자의 외래 근무 경력에 따라 간호전문직관

에 유의한 차이가 나타났다. 반면, 총 임상 경력에 따른 간호전문직관의 유의한 차이는 나타나지 않았다. 간호사를 대상으로 한 선행연구의 경우 총 임상 경력에 따라 간호전문직관에 유의한 차이가 나타났다[10]. 또한, 간호간병통합서비스 병동 간호사를 대상으로 한 선행연구 역시 총 임상 경력에 따른 간호전문직관의 차이를 확인할 수 있었다[12]. 이처럼 선행연구들의 경우에는 현 근무지의 경력이 아닌 총 임상 경력에 따른 간호전문직관의 차이를 확인한 연구가 대다수였기에 외래간호사를 대상으로 현 근무지의 경력과 총 임상경력에 따른 간호전문직관에 대한 반복적인 연구가 필요할 것으로 생각된다.

본 연구에서 외래간호사의 간호전문직관에 영향을 미치는 요인은 성별, 근무부서, 업무 중요도와 수행도, 역할갈등이었다. 성별의 경우 남성의 간호전문직관이 여성에 비해 유의하게 높게 나타났다. 간호사를 대상으로 한 선행연구에서 남자간호사가 여성에 비해 간호전문직관이 높게 나타난 것과 유사한 결과이다[29]. 국내를 비롯한 해외에서도 남자간호사의 수는 점점 증가하는 추세이고 이들의 특수성에 기인한 특성에 대해 다각도의 활발한 연구들이 이루어지고 있다. 특히, 남자간호사는 직업적인 여러 고충들을 간호에 대한 확고한 신념을 가지고 극복하는 것으로 나타났으며 이는 남자간호사도 직업을 선택하고 유지함에 있어서 '돌봄'의 가치를 추구하고, 간호사로서의 사명감을 가지고 있다는 것을 보여주는 증거이다[30]. 이에 따라 외래에서 근무하는 남자간호사의 간호전문직관에 대한 추가적인 연구를 통해 간호전문직관 저해 요인을 파악하고 해결하며, 기존의 간호전문직관을 강화할 수 있도록 긍정적인 경험이나 역할 모델을 제공해야 할 것이다. 또한, 외래에서 근무하는 남자간호사에 대한 병원 내의 관심과 행정적인 지원도 필요할 것으로 보인다.

근무 부서의 경우 내과에서 근무하는 외래간호사들의 간호전문직관이 가장 높았으며, 다른 부서에서 근무하는 경우에 비해 간호전문직관에 더 많은 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 부서에 따라 시행하는 업무에 차이가 있기 때문에 간호전문직관에도 영향을 미친 것으로 보인다. 실제로 간호사를 대상으로 한 선행연구에 따르면 근무부서에 따라 간호전문직관에 차이가 있다는 결과도 있었으며[12], 그 중에서도 내과에 근무하는 간호사의 간호전문직관이 가장 높았음을 확인할 수 있다[29]. 따라서, 내과를 제외한 다른 부서의 간호사를 대상으로 간호전문직관을 증진시킬 수 있는 방안에 대해 고려해야 할 것이며 외래간호사의 근무부서별 간호전문직관에 대한 추가적인 연구가 필요할 것으로 생각된다.

본 연구에서 외래 간호 업무 중요도와 수행도는 각 변수가

간호전문직관에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 중요도와 수행도가 높은 업무는 간호사의 전문성을 드러낼 수 있는 영역이다[19]. 또한, 업무의 중요도가 높다고 생각할 때 대상자 본인이나 본인이 포함된 집단에 긍정적인 영향을 미칠 수 있으며 궁극적으로는 간호의 질을 높일 수 있다[27]. 따라서, 간호 관리 수준에서 실질적인 업무 조사를 통해 외래 간호 업무에 대해 명확히 분석하고 파악하는 것이 우선적으로 필요할 것이다. 특히, 선행연구에 따르면 이러한 간호 관리가 적절하게 이루어질 때 간호사들의 간호전문성을 촉진시킬 수 있다[31]. 간호 업무에 대한 파악 후 이에 맞는 적절한 인력 배치가 중요한데 업무에 맞는 인력이 조화를 이룰 때 외래간호사가 고위 업무에 몰입할 수 있는 기회를 제공할 수 있고 이를 통해 양질의 외래 간호를 제공할 수 있기 때문이다. 적절한 인력 배치가 간호전문직관을 향상시킨다는 선행연구결과를 바탕으로 보았을 때[17] 외래 간호 업무 중요도와 수행도에 대한 정확한 이해와 그에 따른 간호 인력의 배치는 매우 중요하다고 할 수 있다[20].

외래간호사의 역할갈등은 간호전문직관에 유의미한 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 역할갈등이 간호전문직관에 부정적인 영향을 미친다는 것은 선행연구와 동일한 결과이다[17]. 외래간호사는 환자 간호뿐만 아니라 의사소통이나 인력 관리 등의 업무 비중이 높는데 이러한 과정에서 역할갈등을 경험한다고 보고되고 있다[32]. 역할갈등은 변화를 통해 조직을 발전시키는 등의 순기능도 있지만 궁극적으로는 간호사에게 부정적인 영향을 미치게 된다[17]. 따라서, 외래간호사가 겪는 역할갈등을 극복하기 위한 방안을 마련해야 할 것으로 보인다. 이를 위해, 외래간호사의 업무 재설계가 필요할 것이며 이는 환자에게 양질의 의료서비스를 공급할 수 있는 방안이 될 것이다. 또한, 업무에 변동이 생기는 경우 역할갈등이 심화될 수 있기 때문에 급변하는 의료현장에 이러한 업무 분장을 적용할 수 있도록, 행정적인 시스템이나 이에 상응하는 원내 전산 의료 시스템의 뒷받침이 함께 필요할 것으로 보인다.

본 연구결과를 종합해 보았을 때 병원 내 간호 조직 차원에서 외래간호사의 간호전문직관을 증진시킬 수 있는 방안에 대해 제안하고자 한다. 먼저, 외래 업무의 중요도와 수행도가 간호전문직관에 유의한 영향을 미치는 요인으로 확인된 만큼 현재 시행되고 있는 외래 업무에 대한 분석을 통해 중요도와 수행도가 높은 환자 교육 등의 업무에 대한 외래간호사를 대상으로 한 교육이나 시스템적인 지원이 필요할 것으로 보인다. 특히, 중요도와 수행도가 높게 측정된 업무를 토대로 외래간호사의 역량 개발 프로그램을 만들어 적용하는 것은 외래간호사의 간호전문직관 향상에 긍정적 영향을 줄 것이다. 그리고 외래간호

사업무의 다양성과 복잡성이 더욱 확대되고 있는 만큼, 주기적으로 외래 간호 업무의 중요도와 수행도에 대한 검토가 필요할 것으로 사료된다.

또한, 중요도와 수행도가 낮은 업무를 간호보조인력 등에 위임하고 그 역할에 대해 분명하게 구분함으로써, 역할갈등을 줄이는 것이 필요하다. 간호전문직관은 교육을 통해 형성되고 지속적으로 발달하는 속성이 있기 때문에[12], 간호관리자가 그 중요성을 인지하고 각 간호 단위의 외래간호사들이 올바른 간호전문직관을 확립하고 유지할 수 있도록 해야 할 것이다. 더불어, 외래간호사의 간호전문직관에 영향을 미치는 요인들을 고려하여 간호사 개인별 특화된 의사소통이나 면담을 계획하는 것도 간호관리자에게 필요할 것으로 보인다.

본 연구는 외래간호사의 업무 중요도와 수행도를 IPA 기법을 통해 비교 분석하여 간호 조직 관리의 기초자료를 제공하였다는 데에 의의가 있다. 또한, 이러한 업무 중요도와 수행도뿐만 아니라 외래간호사가 업무를 하면서 겪는 역할갈등이 외래간호사의 간호전문직관에 영향을 미치는 요인이라는 것을 밝혔다는 점에서 의의가 있다.

본 연구의 대상자는 일개 지역 상급종합병원 및 종합병원의 외래간호사에 국한되었고, 각 병원이나 외래 부서의 업무 특성이 상이할 수 있기 때문에 본 연구결과의 일반화에 신중을 기해야 할 것이다. 또한, 외래에서 근무하는 남자간호사의 간호전문직관이나 외래 부서와 근무 경력별 간호전문직관의 정도 등에 대해 지속적으로 검증하는 후속 연구가 필요할 것이다.

결론

본 연구를 통해 업무의 중요도, 수행도, 역할갈등 및 성별과 근무부서가 외래간호사의 간호전문직관에 영향을 미치는 요인임을 확인하였다. 본 연구결과를 바탕으로 외래간호사의 간호전문직관을 증진시킬 수 있는 다양한 교육 프로그램 등이 개발되어야 하며 실무 현장에서도 외래간호사의 간호전문직관에 대해 측정하고 유지할 수 있는 중재 방안을 마련해야 할 것이다. 또한, 급변하는 의료 환경 속에서 외래간호사의 간호전문직관을 저해하는 요인에 대해 빠르게 대처할 수 있도록 간호관리자의 전략과 행정적인 시스템이 뒷받침되어야 할 것으로 생각된다.

본 연구결과를 근거로 다음과 같이 제언하고자 한다. 첫째, 다양한 의료기관의 간호사를 대상으로 간호전문직관을 확인하는 반복 연구가 필요하다. 둘째, 외래간호사의 간호전문직관을 높일 수 있는 중재 방안의 개발과 이에 대한 효과 검증이 필

요하다. 셋째, 외래간호사의 간호전문직관에 영향을 주는 다른 변수를 포함한 후속 연구를 제언한다.

REFERENCES

1. Mastal M, Matlock AM, Start R. Ambulatory care nurse-sensitive indicators series: Capturing the role of nursing in ambulatory care - the case for meaningful nurse-sensitive measurement. *Nursing Economics*. 2016;34(2):92-97.
2. Lee YJ, Cho KS, Park YS, Lim NY, Kim DO, Kwon SB, et al. Analysis of the importance, difficulty, and frequency of the job of outpatient nurses. *Journal of Korean Academy of Fundamentals of Nursing*. 2009;16(2):232-241.
3. Health Insurance Review & Assessment Service (KR). 2021 National health insurance statistical indicator yearbook. Wonju: Health Insurance Review & Assessment Service; 2022.
4. Kim YJ, Jang HN, Kwon JH, Hwang JJ. The effect of job importance and performance of outpatient nurses and professional self-concept on job satisfaction. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2022;26(3):262-273. <https://doi.org/10.1111/jkana.2020.26.3.262>
5. Hospital Nurses Association (KR). A survey on hospital nursing staffing (2007). Business report for Hospital Nurses Association. Seoul: Hospital Nurses Association; 2008.
6. Swan BA, Conway-Phillips R, Griffin KF. Demonstrating the value of the RN in ambulatory care. *Nursing Economic*. 2006; 24(6):315-322.
7. Karimi R, Omar ZB, Alipour F, Karimi Z. The influence of role overload, role conflict, and role ambiguity on occupational stress among nurses in selected Iranian hospitals. *International Journal of Asian Social Science*. 2014;4(1):34-40.
8. Martilla JA, James JC. Importance-performance analysis. *Journal of Marketing*. 1977;41(1):77-79. <https://doi.org/10.2307/1250495>
9. Rondinelli JL, Omery AK, Crawford CL, Johnson JA. Self-reported activities and outcomes of ambulatory care staff registered nurses: an exploration. *The Permanente Journal*. 2014; 18(1):e108-e115. <https://doi.org/10.7812/TPP/13-135>
10. Zakari NM, Al Khamis NI, Hamadi HY. Conflict and professionalism: Perceptions among nurses in Saudi Arabia. *International Nursing Review*. 2010;57(3):297-304. <https://doi.org/10.1111/j.1466-7657.2009.00764.x>
11. Kim MS, Park SY. Development of a role conflict scale for clinical nurses. *The Journal of Nurses Academic Society*. 1995;25 (4):741-750.
12. Park MH, Ahn SH. The effect of role conflict and job stress of nurses in the integrated nursing and nursing service ward on nursing professional intuition. *Journal of the Korean Convergence Society*. 2020;11(2):351-360.

- <https://doi.org/10.15207/JKCS.2020.11.2.351>
13. Ha MK, Kim DH. The types and causative factors of non-value-added nursing activities in outpatient departments. *Global Health and Nursing*. 2022;12(1):57-68.
<https://doi.org/10.35144/ghn.2022.12.1.57>
14. Hall RH. Professionalism and bureaucratization. *American Sociological Review*. 1968;63:92-104.
15. Ko E, Kim HY, Kim KS, Kim LS, So HS. Burnout amongst nurses in cancer wards: impact of nursing professionalism, perfectionism, and resilience. *Asian Oncology Nursing*. 2018;18(4):214-223. <https://doi.org/10.5388/aon.2018.18.4.214>
16. Kim JN. Nursing professionalism and role conflict in hospital for comprehensive nursing care [master's thesis]. Seoul: Hanyang University; 2017. p. 1-69.
17. Kim JM, Lee YM. Factors influencing job satisfaction of nurses in the integrated nursing and nursing service ward. *The Korean Journal of Health Service Management*. 2019;13(3):53-65.
<https://doi.org/10.12811/kshsm.2019.13.3.053>
18. Sung YH, Park JS. Analysis of nursing activities in ambulatory units of secondary and tertiary hospitals. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2003;9(1):5-18.
19. Yi YJ, Cho KS, Park YS, Lim NY, Kim DO, Kwon SB, et al. Analysis of importance, difficulty, and frequency of nurses' job in outpatient departments. *Journal of the Korean Academy of Fundamentals of Nursing*. 2009;16(2):232-241.
20. Hwang HY, Park JH, Kim JS, Chen IS, Kim MS, Bae KO, et al. A study on the performance and the importance of ambulatory nursing activities. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2007;13(1):109-117.
21. Rizzo JR, House RJ, Lirtzman SI. Role conflict and ambiguity in complex organization. *Journal of Administrative Science Quarterly*. 1970;15(1):150-160.
<https://doi.org/10.2307/2391486>
22. Kim JK. Comparison of conflicts between general hospital operating rooms and general ward nurses. *Journal of Operating Nursing Research*. 1993;1(1):48-58.
23. Lee HS. Effect of the nursing organizational socialization promotion program on organizational outcomes [dissertation]. Seoul: Korea University; 2007. p. 1-163.
24. Weis, D, Schank MJ. An instrument to measure professional nursing values. *Journal of Nursing Scholarship*. 2000;32(2):201-204. <https://doi.org/10.1111/j.1547-5069.2000.00201.x>
25. Yeun EJ, Kwon YM, Ahn OH. Development of a nursing professional value scale. *Journal of Korean Academy of Nursing*. 2005;35(6):1091-1100.
<https://doi.org/10.4040/jkan.2005.35.6.1091>
26. Han SS, Kim MH, Yoon EK. Factors influencing nursing professional intuition. *Journal of Korean Academic Society of Nursing Education*. 2008;14(1):73-79.
27. Tong L. Relationship between meaningful work and job performance in nurses. *International Journal of Nursing Practice*. 2018;24(2):e12620. <https://doi.org/10.1111/ijn.12620>
28. Dean M, Oetzel J, Sklar DP. Communication in acute ambulatory care. *Academic Medicine*. 2014;89(12):1617-1622.
<https://doi.org/10.1097/ACM.0000000000000396>
29. Choi YS. Nursing professionalism, job satisfaction and turnover intention of nurses in small and medium-sized hospitals - focused on "I" city. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*. 2014;15(5):2695-2702.
<https://doi.org/10.5762/kais.2014.15.5.2695>
30. Yeom EY, Seo KS. The influence of gender role conflict, nursing professionalism on turnover intention among male nurses. *Journal of the Korea Contents Association*. 2016;16(12):794-804.
<https://doi.org/10.5392/JKCA.2016.16.12.794>
31. Tanaka M, Taketomi K, Yonemitsu Y, Kawamoto R. Professional behaviours and factors contributing to nursing professionalism among nurse managers. *Journal of Nursing Management*. 2016;24(1):12-20. <https://doi.org/10.1111/jonm.12264>
32. Song MR, Park KJ. Emotional labor experienced by ambulatory care nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2011;17(4):451-461.
<https://doi.org/10.1111/jkana.2011.17.4.451>