Nursing and Health Issues
Vol. 24, No. 2, 116-123, August 2019
ISSN 2586-5013
eISSN 2636-0926
https://doi.org/10.33527/nhi2019.24.2.116

요양병원 간호사의 소진 개념분석

강 명 주

청암대학교 간호학과 겸임교수

Concept Analysis of Burnout in Nurses in Long-term Care Hospitals

Kang, Myung Ju

Lecture, Department of Nursing, Cheongam College, Suncheon, Korea

Purpose: This study involves a concept analysis to clarify the conceptual meaning of burnout in nurses in long-term care hospitals and identify its properties. **Methods:** Research was conducted using Walker and Avant's concept analysis process. **Results:** Burnout in nurses in long-term care hospitals involved psychological and physical fatigue, role conflict, excessive workload, skepticism, and lethargy due to a decline in the sense of individual accomplishment. The antecedent factors included an increase in the nursing needs of care recipients and their families, lack of nursing workforce, and unsystematic workforce management. The results demonstrated that burnout was associated with a decline in nurses' physical and psychological function, negative emotion, indifference, decreased job satisfaction, and an increase in turnover intention. **Conclusion:** The findings of this study should be applied to research to verify the effects of intervention programs for burnout in nurses in long-term care hospitals.

Key Words: Nurses, Burnout, Long-term care

서 론

1. 연구의 필요성

우리나라는 2018년 주요 인구지표에서 65세 이상 노인 인구비율이 14.3%를 넘어서며 고령사회(Aged Society)에 도달하였고, 2025년에는 20%로 증가하여 후기 고령사회(Post-aged Society)에 진입할 것으로 예상되고 있다[1]. 노인 인구가 증가함에 따라 노인요양시설도 증가하고 있는데 2004년 요양병원의 수는 115개에서 2017년 1,503개로 급격하게 증가하였다[1]. 이러한 요양병원의 양적증가로 요양병원에서 제공되는 서비스 질에 대한 사회적 관심이 증가하고 있으며[2], 요양병원 서비스 질에 직접 영향을 미치는 간호사 인력관리의 중요성이 강조되고 있다.

요양병원 간호사는 고령의 노인환자에 대한 직접 간호와 일상 돌봄, 응급 상황 및 안전사고 위험에 대한 지속적인 관찰 업무, 신체적·정신적·영적인 측면의 총체적 돌봄을 제공한다[3]. 더불어 간호조무사나 요양보호사가 간호보조 업무를 하는 실정에서 간호보조 인력의 교육 및 감독과 의사 인력의 부족으로 의사영역의 업무까지 담당하고 있다[4]. 이로 인해 요양병원 간호사들은 신체적·정신적·정서적으로 여러 가지 다양한 소진을 경험하고 있다.

요양병원 간호사의 소진은 환자 만족도 저하, 간호오류의 증가에 영향을 미치게 되어[5] 의료서비스 질 저하를 초래할 우려가 있다. 또한 소진은 요양병원 간호사의 직무만족을

주요어: 간호사, 소진, 요양병원

Received Jul 15, 2019 **Revised** Aug 17, 2019 **Accepted** Aug 21, 2019

Corresponding author: Kang, Myung Ju, Department of Nursing, Cheongam College, 1641, Noksaek-ro, Suncheon 57997, Korea. Tel: +82-61-740-7100, Fax: +82-61-743-6414, E-mail: qualityupmjk@naver.com

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.
Copyrights ⓒ Chonnam National University Research Institute of Nursing Science

저하하고 전문직 간호사로서 부정적 자아개념을 갖게 하여 결국은 이직에 이르게 한다[6]. 2016년 병원간호사회 발표자료에 의하면 요양병원 간호사 이직률은 21.7%로 상급종합병원 간호사 이직률 8.4%에 비해 거의 세배에 달하는 높은 수준으로 나타났다[7]. 따라서 요양병원 간호사의 이직 심각성을 고려할 때 요양병원 간호사의 소진 중재방안 마련을 위한 선행연구가 필요하다고 사료된다.

소진의 개념은 1974년 Freudenberger의 연구에서 처음 사용되었다[8]. Freudenberger [9]는 소진을 스트레스의 마지막 단계로 비현실적이고 과도한 업무요구로 심리적, 사회적 및 신체적 문제를 도와주는 인간 서비스 계통의 전문직에 종사하는 사람들에게서 나타나는 신체적·정서적·정신적 고갈상태로 정의하고 있다. Vachon [10, 재인용]은 소진을 분명한 원인을 알 수 없는 애매한 과정이라고 하였다. 이처럼 소진의 개념은 스트레스와 유사하게 사용되고 있으며, 소진과 관련 개념들과의 관계가 명확히 밝혀지지 않아 소진을 심도있게 이해하는데 제한점이 있다. 이에 요양병원 간호사의 소진을 예방하기 위한 방안을 모색하기 위해서는 먼저 요양병원 간호사의 소진 개념과 그 속성에 대해 명확하게 파악할 필요가 있다.

요양병원 간호사의 소진에 관한 선행연구를 살펴보면 감정노동, 직무스트레스[11], 직무만족[12], 역할갈등 경험[13], 한국 간호사의 소진 동향분석[5], 소진체험 현상학적 연구[14] 등 활발하게 연구가 이루어지고 있었으나, 국내에서 소진에 관한 개념분석 연구는 시행되지 않았으며 요양병원 간호사의 소진 개념을 명확히 분석하고 속성을 확인한 연구도 이루어지지 않았다.

Walker와 Avant [15]는 애매모호한 개념을 명료화하기 위한 방법으로 개념분석을 제안하였는데, 개념분석은 개념의 가장 본질적인 요소들이 무엇이며, 가장 본질적이지 않은 요소들은 무엇인지 즉, 가장 필수적이며 특성을 잘 나타내는 개념의 특징을 결정하는 것이라고 하였다.

이에 본 연구는 Walker와 Avant [15]의 개념분석 방법을 적용하여 요양병원 간호사의 소진 개념을 분석하고 이를 명확히 정의함으로써 요양병원 간호사의 소진 중재 방안을 모색하는데 기초자료를 제시하고자 한다.

2. 연구의 목적

본 연구의 목적은 요양병원 간호사의 소진에 대한 개념을 분석하고 속성을 규명하여 개념을 명료화하기 위함이다.

연구 방법

1. 연구설계

본 연구는 Walker와 Avant [15]의 개념분석 방법을 적용하여 요양병원 간호사의 소진에 대한 개념을 분석하기 위한 연구이다.

2. 자료수집 방법

요양병원 간호사 소진의 문헌검색을 위해 데이터베이스는 국내 대표적인 학술 데이터베이스인 학술연구정보서비스(www.riss.kr)를 이용하였다. 상세검색 기능을 사용하여 검색어(key word)를 '소진 and 요양병원 간호사', '요양병원 간호사 소진'으로, 발행연도는 2008년~2018년, 자료유형은 국내 학술지논문, 학위논문으로 검색하여 1차 검색에서 학위논문 19편, 학술지논문 10편이 검색되었다. 2차 검색으로 논문의 선정기준과 배제기준을 적용하여 분석대상 논문을 추출하였다. 선정기준은 논문 제목에 '요양병원 간호사 소진'이 포함된 논문으로, 학술지논문과 학위논문이 중복된 경우 학술지논문을 선택하였고, 배제기준은 초록이나 포스터, 학술대회 발표자료, 원문이 제공되지 않는 논문, 본 연구는 요양병원 간호사의 소진 개념을 분석하기 위함으로 본 연구의 목적에 맞지 않는 간호사, 임상간호사, 보험심사간호사의 소진으로 검색된 논문은 제외하였다. 2차 검색에서 자료 선정기준에 맞지 않는 논문 15편을 제외하고 학위논문 8편, 학술지 논문 6편을 선정하였다. 3차 검색에서는 중복된 논문 2편을 제외하고, 12편에 대해 논문의 전체 원본을 정독하며 연구의 목적에 부합되는지 확인하여 최종 12편(학위논문 7편, 학술지논문 5편)을 분석대상으로 선정하였다. 분석대상의 논문을 읽으면서 '요양병원 간호사의 소진'의 개념, '요양병원 간호사 소진' 개념의 특징들을 분류하고 확인하였다. '소진'의 사전적 정의를 확인하기 위해 국립국어원 표준국어대사전(stdict.korean.go) 검색 서비스를 이용하였다.

3. 자료분석 방법

본 연구에서는 Walker와 Avant [15]의 개념분석 절차에 따라 분석하였으며, 그 구체적인 과정은 다음과 같다.

1) 개념을 선정한다.
2) 개념분석의 목적을 설정한다.
3) 개념의 모든 사용을 확인한다.
4) 정확한 속성을 결정한다.
5) 모델사례를 제시한다.
6) 경계, 반대사례를 제시한다.
7) 선행요인과 결과를 확인한다.
8) 경험적 준거를 결정한다.

연구 결과

1. 소진 개념의 문헌고찰을 통한 사용범위 확인

1) 사전적 정의

소진의 사전적 정의는 국립국어원 표준국어대사전을 통해 확인하였다. 한자로 소진(消索)은 '점점 줄어들어 다 없어짐' 또는 '다 써서 없앰'의 뜻을 가지며, 영어로 소진(Burn-out)은 '신체적 또는 정신적인 극도의 피로'의 의미로 사용되고 있다. 사전의 의미를 종합해볼 때 소진의 의미는 '신체적 또는 정신적인 극도의 피로로 다 없어짐'으로 정의할 수 있다.

2) 타학문에서의 개념 사용

소진(Burnout)의 개념은 심리학자 Freudenberger [9]가 자신을 포함한 정신 건강 이동진료소에서 근무하는 치료사들이 일하는 동안 겪는 정서적, 신체적 상태를 설명하기 위해 처음으로 사용하였다. Maslash와 Jackson [16]은 소진의 개념을 좀 더 체계화하여 Maslash 소진도구(Maslach Burnout Inventory, MBI)를 개발하면서 소진을 정서적·정신적·신체적 탈진 및 고갈의 3가지 차원으로 설명하였다. 첫 번째는 정서적인 고갈(emotional exhaustion)로 싫증남, 에너지의 상실, 소모, 쇠약, 피로 등을 말한다. 두 번째로 비인간화(depersonalization)는 다른 사람들에 대한 반응이 부정적으로 변하는 것으로 고객에 대한 부정적이고 부적절한 태도, 이상주의의 상실, 신경과민 등을 말한다. 세 번째 자아 성취감 저하(reduced personal accomplishment)는 자신과 자신의 개인적 업무 성취에 대한 부정적인 반응으로 사기 저하, 이탈, 생산성의 감소, 무능력한 대응 등을 포함한다.

심리학에서는 상담자의 경우 소진을 개인적 낙담, 조직 스트레스에 대한 무관심, 정서적·신체적 피로 때문에 임상적 업무를 적절하게 실패하는 것으로 정의하였다[17]. 소진에 의해서 상담자는 고갈, 부정적 작업환경, 내담자의 가치 절하, 무능함, 개인적 삶의 황폐화를 경험한다고 하였다[18].

사회복지학에서는 과도한 스트레스에 장기간 노출되어 신체·정서·정신적 기력이 고갈된 상태가 되어 직무수행능력이 떨어지고 특정 대상에 대하여 무관심하거나 비인격화된 행동을 보이며 나아가 개인적 성취 결여를 보이는 현상을 의미한다고 하였다[19]. 또한 자신에게 주어진 업무를 헌신적으로 수행하였으나 기대하였던 성과나 보상이 나타나지 않아 회의나 좌절을 겪는 상태라고 하였다[20].

3) 간호학에서의 개념 사용

간호학에서 소진 개념의 사용은 1970년 초반에 Shucin에 의해 처음 논의되기 시작했다[10]. June과 Byun [5]의 1998년부터 2007년까지 한국 간호사의 소진에 관한 동향분석 연구결과에 의하면 우리나라는 일반병동 간호사를 대상으로 한 Peek [21]의 연구에서 소진의 개념을 처음 사용하였고, 간호사의 소진은 간호인력 부족과 같은 조직요인에 의해 더욱 심해지고, 간호사의 소진으로 인하여 환자의 낮은 만족도, 간호오류의 증가, 간호사의 높은 이직의도가 초래될 수 있다고 하였다. 선행연구[22]에서 요양병원 간호사의 직무관련 소진과 직무만족 및 직무스트레스와의 관계는 직무 만족이 낮을수록, 환자관련 스트레스가 높을수록, 업무관련 스트레스가 높을수록, 대인관계 스트레스가 높을수록, 경제적 스트레스가 높을수록 직무관련 소진의 수준이 높은 것으로 보고되었다. 간호사의 직무수행과정에서 계속된 스트레스는 소진으로 발전하게 되므로 직무만족은 소진 억제에 중요한 영향력을 미친다[23]. 요양병원은 간호인력의 부족으로 간호사의 업무량이 증가하고 그로 인한 피로를 느끼며, 직무만족도 낮아지는 것으로 보고되었다[24]. 또한 요양병원 대상자와 보호자의 간호요구가 증가하면서 고객만족 극대화에 부응하기 위한 노력을 해야 하며 이로 인해 역할갈등과 함께 감정노동도 많아지는 것으로 보고되었다[25]. 이러한 근무환경에서 간호사는 노인환자들의 치매로 인한 반복되는 초조행동이나 공격적인 행동을 수행해야 하는 것과 보호자의 과한 요구나 억지, 분노 등을 마주할 때는 허탈감과 회의를 느끼게 된다고 하였다[11].

4) 소진의 유사 개념

소진의 유사개념으로 '직무스트레스'가 있다. Freudenberger [9]는 소진을 스트레스의 마지막 단계로 보았다. 소진된 직원의 사고는 경직되고, 완고해지며, 우울해지는 동시에 소진된 직원은 침울해진 채 점점 더 많은 시간을 일로 보내게 된다고 보았다[9]. 요양병원은 종합병원과 다르게 전문적인 간호 서비스 외에 물품관리와 일상생활 활동 보조 등 사소한 업무까지 부과되는 과중한 업무와, 요양병원 대부분을 차지하고 있는 인지 저하 환자의 임상경과 중에 발생하는 초조, 케어에 대한 저항, 공격성 등 문제 행동은 간호사의 업무 수행을 힘들게 하여 간호에 대한 부담을 초래하므로 직무 스트레스를 상당히 느끼게 된다고 하였다[13].

2. 요양병원 간호사 소진의 잠정적 기준 목록과 속성 확인

요양병원 간호사 소진 개념이 사용되고 있는 다양한 범위의 문헌을 고찰한 결과 다음의 잠정적인 기준 목록과 속성을 확인하였다.

1) 요양병원 간호사 소진의 잠정적 기준 목록

① 노인환자와 치매증상이 심한 환자의 직접간호 수행이 많아짐으로 신체적 활동이 증가하며 발생한다.

② 오랜만에 방문하는 보호자들의 비현실적인 요구와 역할기대는 좌절과 어려움을 느끼게 한다.

③ 요양병원에 입원하는 노인환자는 질병도 다양해지며 중증도도 높아지고 있음에도 수준 높은 간호를 제공하기에 전문성이 부족하다고 느끼게 한다.

④ 노인들의 특수성을 고려한 교육이나 학습의 기회가 없어서 성취감이 떨어진다.

⑤ 보호받지 못하는 의사영역의 업무수행, 비체계적인 간호보조 인력관리를 경험함으로써 역할에 대한 갈등을 경험한다.

⑥ 간호인력 부족과 관련된 과중한 업무는 스트레스를 높이고 피로와 우울, 수면의 질을 나쁘게 한다.

⑦ 간호인력 부족으로 부과되는 과중한 업무에 업무능력의 한계를 느낀다.

⑧ 자신에게 주어진 업무를 헌신적으로 수행하였으나 기대하였던 성과나 보상이 나타나지 않아 회의나 좌절을 겪는다.

⑨ 노인환자들의 치매로 인한 반복되는 초조행동이나 공격적인 행동을 수행해야 하는 것과 보호자의 과한 요구나 억지, 분노 등을 마주할 때는 허탈감과 회의를 느끼게 된다.

2) 요양병원 간호사 소진의 속성 확인

(1) 신체적·심리적 피로감①⑥

(2) 역할갈등②⑤

(3) 과중한 업무부담⑦

(4) 개인 성취감 감소③④

(5) 회의감⑧⑨

3. 개념의 모델사례 구성

모델사례는 요양병원 간호사 소진 개념의 모든 속성을 포함하고 있으며 어떤 다른 개념의 속성도 포함하고 있지 않은 사례로서 정확하게 그 개념이 무엇인지 보여주며 실제 생활의 예가 될 수 있다[15].

48세인 최00 간호사는 요양병원 경력 5년차며 치매병동에서 일반간호사로 근무 중이다.

"우리병동은 치매환자를 돌보는 병동인데요. 식사시간에 침상 다 올려서 식사수발 해야죠. 약 다 먹어줘야죠. 일하면서 환자한테 맞은 적도 많아요. 급성기병원에서보다 신체활동이 훨씬 많아서 힘들어요. 대소변도 못 가리고 계속 똑같은 말 반복하는 환자들 보는 것이 쉬운 일은 아니에요(신체적 피로감). 요양병원이 시내에 있어서 가족들이 출퇴근하면서 매일 보고가요. 다 그런 건 아니지만 환자 밥 먹는 것 확인하고 굶기는 것처럼 몰아세울 때도 있고요. 보호자들이 경찰에 신고해서 조사받은 적도 있어요. 환자들이 돌아다니다 낙상사고 생길까 봐 신경을 많이 쓰니까 쉽게 피곤해져요(심리적 피로감). 그리고 간호사가 간호조무사, 요양보호사까지 다 관리해야 하는데 간호조무사, 요양보호사 나이가 다 간호사보다 많으니까 협조가 잘 안되어 인력관리 하는 것이 어려워요(역할갈등). 간호사들이 힘들어서 이직을 많이 하니까 사람이 자주 바뀌고 신규간호사가 들어와도 몇 달 일하다가 가버리고, 결국 남아 있는 사람들이 근무 나눠 가져야 하니까 일주일 이상 근무한 적도 있어요(과중한 업무부담). 쉬는 날도 없이 일해도 급성기병원보다 월급도 적고, 같은 간호사끼리도 요양병원 다닌다고 무시하는 것이 느껴지고요. 그럴 때 이직하고 싶은 생각이 들죠(회의감). 이곳에서는 도전 의식이 안 생겨요. 그냥 기본만 하고 살아요(개인 성취감 감소)".

4. 개념의 부가사례 개발

다음의 경계사례, 반대사례, 연관사례를 제시함으로써 요양병원 간호사 소진의 속성을 보다 명확히 하고자 하였다.

1) 경계사례

경계사례는 개념의 중요한 속성 중 일부를 포함하고 있거나 혹은 비슷하거나 그 개념이라고 볼 수 없는 사례이다[15].

33세 이00 간호사는 요양병원 경력 1년차며 간호대학 졸업 후 대학병원에서 3년 근무하다가 퇴사 후 현재 요양병원에서 근무하며 공무원 시험 준비 중이다.

"대학병원에서 일하다가 여기를 오니까 고요하다는 느낌. 우리가 서울 갔다가 지방에 내려오면 한산한 느낌 있잖아요. 교육도 별로 없고 심리적 부담감도 덜 해서 너무 좋았는데 대학병원 다니는 친구들 모여 얘기를 하다 보면 내가 너무 도태되는 것 같아요(개인 성취감 감소). 치매환자 윽박지르는 것 당하고 있을 땐 내가 4년 공부해서 여기서 뭐 하는 건가 하는 생각도 들고(회의감) 공무원 시험 준비 열심히 해서 빨리 여기서 나가야 할 것 같아요."

2) 관련사례

관련사례는 분석 중인 개념과 관련 있는 개념의 예이지만 속성을 모두 포함하고 있지 않은 사례이다[15].

40세 서00 간호사는 요양병원 경력 7년차다. 요양병원은 의료기관 인증이 의무사항으로 인증준비를 위해 스트레스가 너무 심하다. 인증평가 준비로 정규업무가 끝나고도 병원에서 시간을 할애하며 평가관련 업무를 해야 하는 상황을 자주 겪게 된다. 서00 간호사는 피로감을 느끼고 집에 가면 손도 까딱하기가 싫다. 그러나 약 3개월만 지나면 평가도 끝날 거로 생각하고 새로 맡은 일에 차차 적응해 가기 시작하였다.

3) 반대사례

반대사례는 개념의 속성이 하나도 나타나지 않으면서 규명된 속성과 반대되는 사례이다[15]. 본 사례는 요양병원 간호사 소진의 속성이 포함되지 않아 반대사례에 해당한다.

55세 박00 간호사는 요양병원 경력 3년차며 종합병원에서 5년 근무하다 결혼하며 직장을 그만두었다. 간호사 직업이 적성에 맞지 않다고 생각하고 다른 직종에서 일을 하였으나 이제는 간호사가 천직임을 깨닫고 요양병원에 취직하여 간호사로서 보람을 느끼며 감사한 마음으로 일하고 있다.

"제가 간호사라는 직업을 선택한 것이 얼마나 잘 한 선택이고 감사한지 나이 들수록 실감하게 돼요. 지금 내 나이가 50이 넘었고 경력도 단절되었는데 어디 가서 직업을 구하겠어요. 또 일할 때 환자들이 선생님이라고 불려주면 존경받는 것 같아서 좋아요. 나도 젊었을 때는 사람 비위 맞추는 게 힘들었는데 이제는 그냥 부모님이라 생각하고 하니까 힘들지도 않고 다른 데 가서 봉사도 할 텐데 그냥 봉사한다 생각하고 해요. 얼마나 감사해요."

5. 소진개념의 선행요인과 결과 확인

선행요인은 개념의 발생 이전에 일어나는 사건이나 부수적인 조건들을 말하며, 결과는 개념 발생 후에 나타나는 사건이나 부수적인 조건들을 의미한다. 요양병원 간호사의 소진을 결정하는 선행요인으로는 '대상자와 보호자의 간호요구 증가, 간호인력 부족, 비체계적인 인력관리' 등으로 나타났다. 요양병원 간호사의 소진으로 초래되는 결과는 '간호사의 신체적·심리적 기능 저하, 부정적 정서, 무관심, 직무만족도 저하, 이직의도 증가' 등으로 확인되었다(Fig. 1).

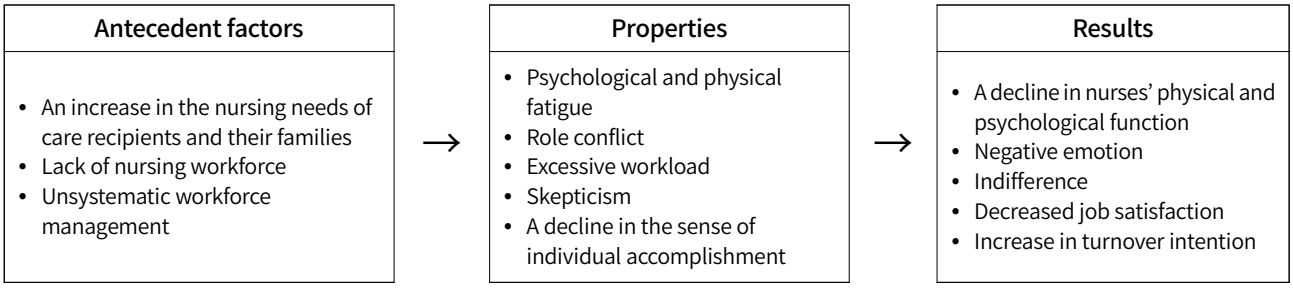

Figure 1. Concept of burnout in nurses in long-term care hospitals.

6. 경험적 준거의 확인

개념분석의 마지막 단계는 경험세계의 존재를 측정하려고 할 때 어떻게 측정해야 하는가를 뜻하는데[15] 요양병원 간호사의 소진개념을 측정하기 위한 준거를 제시하는 것이다.

요양병원 간호사 소진을 측정하기 위해 많이 사용되는 도구는 Maslash와 Jackson [16]이 개발한 MBI (Maslach Burnout Inventory)로 3개 하위영역 총 22문항으로 구성되어 있다. 이 도구는 정서적 고갈 7문항, 비인간화 8문항, 자아성취감 저하 7문항으로 심리적 소진을 일으키는 주요소가 무엇인지 추론하였다. 2005년에 개발된 CBI (Copenhagen burnout inventory)는 Kristensen 등에 의해 개발되었으며, 19개 문항으로 구성되어 있다. CBI는 사람에게 서비스를 제공하는 분야의 직업군을 대상으로 개인의 소진, 업무와 관련된 소진, 고객과 관련된 소진을 측정하였다[26].

선행문헌에서 제시된 소진의 양상, 소진의 대상과 관련하여 측정하는 방법 이외에도 본 연구에서 규명된 속성을 하부영역으로 하여 소진을 측정하기 위한 도구를 개발할 수 있을 것이다.

논 의

간호사의 소진은 임상에서 흔히 사용되는 용어임에도 불구하고 '직무스트레스'와 유사개념으로 표현되어 왔다. 이에 Walker와 Avant [15]의 개념분석 방법을 적용하여 사례를 확인하고 요양병원 간호사의 소진에 대한 개념을 더욱 명확히 하여 요양병원 간호사 소진 중재를 위한 기초자료를 제시하고자 시도되었다.

요양병원 간호사의 소진 속성은 '신체적·심리적 피로감, 역할갈등, 과중한 업무부담, 회의감, 개인 성취감의 감소'로 확인되었다. '신체적·심리적 피로감, 과중한 업무부담, 회의감, 개인 성취감의 감소'의 속성은 노인병원 간호사의 소진 경험에 대한 질적연구[8]에서 노인병원 간호사의 소진 구성요소로 노인병원에 대한 주변 인식이 낮음, 끝없이 요구되는 일상의 돌봄 행동, 보호자의 지나친 간섭, 비전문 인력의 관리부담, 고도의 전문성을 요하는 상황도 혼자 처리해야 함, 간호 외의 업무영역이 많이 요구됨, 노인의 특성상 불안요소가 많음으로 나타나 본 연구결과와 유사하게 나타났다. '역할갈등'의 속성은 Park과 Yeom [13]의 요양병원 간호사의 역할갈등 경험에 대한 질적연구에서 요양병원 간호사는 과중한 임무, 불명확한 규정의 간호업무 위임, 보호받지 못하는 의사영역의 업무수행, 비체계적인 간호보조 인력관리, 업무능력의 한계로 역할갈등을 경험하고 있다고 보고하여 본 연구결과와 유사하게 나타났다.

요양병원 간호사 소진의 선행요인으로는 '대상자와 보호자의 간호요구 증가, 간호인력 부족, 비체계적인 인력관리'로 나타났다. 요양병원 의료서비스에 대한 '대상자와 보호자의 간호요구 증가'는 요양병원 간호사의 소진에 영향을 미친다. 이는 요양병원 간호사의 감정노동과 소진 간에 양의 상관관계에 있으며, 감정노동이 소진을 설명하는 유의한 변수로 보고되어[3] 본 연구결과를 지지한다. 요양병원 '간호인력 부족'으로 간호사는 고유의 간호업무 외에 물품관리, 인지저하 노인환자들의 일상생활 보조 등 사소한 업무까지 떠맡고 있다. 또한 요양병원의 특성상 간호조무사의 인력비율이 간호사에 비해 많은 비율을 차지하고 있으며, 간호조무사는 의료법상 요양병원에서 동일한 간호인력으로 취급되고 있어[13] 고령의 간호조무사 및 경력이 높은 간호조무사들의 '비체계적인 인력관리'로 유발되는 갈등은 요양병원 간호사의 소진에 영향을 미치게 된다. 따라서 본 연구결과를 통해 확인된 선행요인들이 요양병원 간호사의 소진과 의료서비스의 질 저하로 이어지지 않도록 조직차원에서 간호인력의 적정인력 배치 및 효율적 인적관리가 필요하다.

요양병원 간호사의 소진 결과로는 '신체적·심리적 기능저하, 부정적 정서, 무관심, 직무만족도 저하, 이직의도 증가'로 나타났다. 결국 소진이 해결되지 못하면 간호사 개인에게 실패감, 죄책감, 후회감 등 심리적 손상을 주며 높은 소진은 직무만족 및 간호업무 수행 정도를 저하시킨다[8]. 이는 요양병원 간호사의 소진과 직무만족도는 강한 부적 상관관계에 있다고 보고한 연구[12], 간호사의 소진이 이직의도에 영향을 미친다고 보고한 연구[7]와 같은 결과이다. 또한 간호사의 요양병원 근무 경험에 대한 질적연구[4]에서 요양병원 간호사의 근무경험의 중심현상은 인정받지 못함이었고 중심현상의 조건은 모호한 역할, 의욕없는 의료인력, 부실한 요양병원 관리체계이었으며, 결과는 견디기와 떠나기였다고 보고하여 본 연구결과를 지지한다.

본 연구결과에서 도출한 요양병원 간호사 소진의 선행요

인, 속성, 결과요인의 일련의 과정을 통해 요양병원 간호사는 이직의도를 갖게 된다. 요양병원 간호사의 소진을 예방하는 것은 결과적으로는 간호직에 대한 만족도가 높아지고 수준 높은 간호서비스를 제공하게 하며 요양병원 의료서비스의 질적수준을 향상하는 데 기여할 수 있다. 이를 위해서는 요양병원 간호사의 소진에 대한 연구가 지속적으로 이루어져야 할 것이다. 또한 요양병원 간호사의 소진 예방 및 중재를 위한 프로그램을 개발하여 적용하는 연구가 필요하다.

결론 및 제언

본 연구는 Walker와 Avant [15]의 방법을 통한 개념분석 연구로 요양병원 간호사의 소진에 대한 체계적인 개념분석을 통하여 개념의 속성을 규명하고 명확히 정의하여 요양병원 간호사 소진 중재의 기초자료를 제시하고자 시도되었다. 분석 결과 요양병원 간호사의 소진은 심리적, 육체적 피로감, 역할갈등, 업무능력의 한계, 회의감, 개인 성취감 감소로 무기력해짐으로 정의할 수 있다. 선행요인은 대상자와 보호자의 간호요구 증가, 간호인력 부족, 비체계적인 인력관리였으며, 결과는 신체적·심리적 기능 저하, 부정적 정서, 무관심, 직무만족도 저하, 이직의도 증가로 나타났다. 이를 토대로 요양병원 간호사의 속성을 하부영역으로 측정도구 개발 연구를 제언하며, 요양병원 간호사 소진을 예방하기 위한 전략 및 중재 프로그램을 개발하고 적용하여 효과를 검증하는 연구를 제언한다. 또한 소진의 선행요인으로 도출된 간호인력 부족, 비체계적인 인력관리는 관리자, 의료기관, 국가 차원의 노력이 요구되는 사항으로 요양병원의 관리체계의 제도적 개선을 위한 국가의 적극적인 개입이 필요하다.

Conflict of Interest

The authors declared no conflict of interest.

References

1. Statistics Korea. 2018 statistics on the aged [Internet]. Statistics Korea. 2018 [cited 2018 July 8]. Available from: http://kostat.go.kr/portal/eng/index.action.
2. Hospital Nurses Association. Current status of hospital nurses 2016. Seoul: Hospital Nurses Association; 2016.
3. Kim HJ, Lee HR, Choi SO. Resilience to burnout, self-esteem and turnover intention of nurses in long-term care hospitals. Journal of Korean Gerontological Nursing. 2013;15(3):218-226.
4. Kim SS. The experiences in long-term care hospital as a nurse. [dissertation]. Busan: Dong-A University; 2014.
5. June KJ, Byun SW. Nurse's burnout research throughout the past 10 years in Korea. Journal of Korean Academy of Nursing Administration. 2009;15(3):305-313.
6. Jang SJ. Relationship between experience of patients' violent behaviors and burnout of psychiatric nurses. [master's thesis]. Seoul: Seoul National University; 2004.
7. Kim KH, Lee HR, Kim YK, Kim HJ. A long-term care facility's geriatric nursing traits. Journal of Qualitative Research. 2014;15(1):35-47. https://doi.org/10.22284/qr.2014.15.1.35
8. Lee JS. A phenomenological study on the burnout experience for nurses in geriatric hospital. [master's thesis]. Pusan: Catholic University; 2010.
9. Freudenberger HJ. The staff burnout. Journal of Social Issues. 1974;30(1):19-27. https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x
10. Seo MJ. Burnout and coping type of oncology nurse. [master's thesis]. Seoul: Yonsei University; 2001.
11. Kim JS, Jeong SY, Kim, SH, Kim JO. Predictors of emotional labor and job stress on burnout of nurses in long-term care hospitals. Journal of Korean Gerontological Nursing. 2014;16(2):130-140. https://doi.org/10.17079/jkgn.2014.16.2.130
12. Park JW, Choi EJ. Factors influencing job satisfaction of nurses working in long-term care hospitals: focused on burnout and burden for caring problematic behaviors in dementia. Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society. 2015;16(11):7403-7413. https://doi.org/10.5762/KAIS.2015.16.11.7403
13. Park SE, Yeom EY. Experience of the role conflict of nurses in long-term care hospitals. Journal of the Korea Contents Association. 2016;16(7):368-381. https://doi.org/10.5392/JKCA.2016.16.07.368
14. Lee YS, Tae YS. The lived experience of the burnout of

nurses working in oncology wards. Asian Oncology Nursing. 2012;12(1):100-109. https://doi.org/10.5388/aon.2012.12.1.100

15. Walker LO, Avant KC. Strategies for theory construction in nursing. 4th ed. Upper Saddle River N.J.: Pearson Prentice Hall; 2005.
16. Maslash C, Jackson SE, Schwab RL. Maslach burnout inventory: manual. Palo Alto, C.A.: Consulting Psychologists Press; 1986.
17. Lee SM, Oh IS, Suh SH. Comparison study of Korean and American school counseling for developing a Korean school counseling model. Korean Journal of Counseling and Psychotherapy. 2007;19(3):539-567.
18. Yun AR, Chung NW. A review of counselor's burnout. Korean Journal of Counseling and Psychotherapy. 2011; 23(2):231-256.
19. Mo JH, Choi JM, Jang SJ. The effects of social worker's re-education on burn-out: focused on mediating effect of self-efficacy. Journal of Korean Social Welfare Administration. 2011;13(2):125-145.
20. Lee SM, Choi HS. A study on influence of social-welfare worker's emotional labor to burn-out. - Investigation on moderating effect of social support-. Regional Industry Review. 2012;35(1):127-148.
21. Peek EH. A study of the correlation between burnout and job satisfaction levels among nurses [master's thesis]. Seoul: Yonsei University; 1983.
22. Lee YM, Kim SJ, Kim KS. Factors influencing work-related burnout of nurses and caregivers in nursing homes. Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society. 2013;14(4):1755-1764. https://doi.org/10.5762/KAIS.2013.14.4.1755
23. Cha JA, Kang SJ. The convergent relationship of fatigue, CPR-related stress and job satisfaction long-term care hospital nurses. Journal of the Korea Convergence Society. 2016;7(3):167-175. https://doi.org/10.15207/JKCS.2016.7.3.167
24. Kim, JS, Jeong SY, Kim SH, Kim JO. Predictors of emotional labor and job stress on burnout of nurses in long-term care hospitals. Journal of Korean Gerontological Nursing. 2014;16(2):130-140. https://doi.org/10.17079/jkgn.2014.16.2.130
25. Kim HJ, Kim HY. Emotional labor, job stress and professional quality of life among nurses in long-term care hospital. Korean Journal of Adult Nursing. 2017;29(3): 290-301. https://doi.org/10.7475/kjan.2017.29.3.290
26. Kristensen TS, Borritz M, Villadsen E, Christensen KB. The Copenhagen Burnout Inventory: a new tool for the assessment of burnout. Work and Stress. 2005;19(3):192-207. https://doi.org/10.1080/02678370500297720