ORIGINAL ARTICLE
Check for updates
ISSN 1225-9330 (Print) | ISSN 2288-4955 (Online)
J Korean Acad Nurs Adm (간호행정학회지) Vol. 29 No. 3, 191-202
https://doi.org/10.11111/jkana.2023.29.3.191

설명간호사의 근무경험에 대한 현상학적 연구

김아연[1] · 이여진[2]

성균관대학교 의과대학 강북삼성병원 간호본부 간호사[1], 한양대학교 간호대학 교수[2]

A Phenomenological Study on the Work Experience of Explanation Nurse

Kim, A-Yeon[1] · Yi, Yeojin[2]

[1]Nurse, Department of Nursing, Sungkyunkwan University Kangbuk Samsung Hospital
[2]Professor, College of Nursing, Hanyang University

Purpose: This study aims to provide essential data for measures to enhance the professionalism of nursing experts and improve understanding of the explanationnurse's identity by examining their working experience in depth. **Methods:** Data were collected from August 12 through October 07, 2021. Participants were 13 explanation nurses with more than five years of nursing experience. Verbatim transcripts were analyzed using Colaizzi's phenomenological analysis. **Results:** Three theme clusters emerged from the data analysis: “Confusion from work that does not affect the identity of an explanation nurse”, “Entirely fulfilling role as a nursing professional”, and “Crave for the organization's support system for independent job performance”. **Conclusion:** Earlier in the department change, nurses had difficulty establishing their identity regarding the explanation duties they must perform. Still, they wanted to continue their explanation work after struggling to pioneer and carry out their duties with expertise . Therefore, hospitals must support explanation nurses with a structural system as they begin their role to adapt to their work and strengthen their professionalism so that these nurses may provide a higher level of explanation nursing and patient-centered care.

Key Words: Nurses; Phenomenology; Work

서 론

1. 연구의 필요성

OECD 통계 결과[1]에 따르면 우리나라는 2019년 국민 1인당 1년간 외래 진료를 받는 횟수가 17.2회로 OECD 회원국들 중 1위로, 일본은 12.5회, 스웨덴은 2.6회로 나타나 OECD 평균 6.5회보다 2.6배 외래 진료를 많이 받는 것으로 나타났다. 이 같은 결과는 의료기술의 발달, 건강 수명에 관한 관심, 질병예방 및 관리 등의 다양한 이유로 인해 외래 방문이 증가한 것으로 생각된다[2,3]. 의료기관들은 외래진료 영역에 대한 고객만족과 재이용 의사를 높이기 위해 물리적 환경, 시설, 서비스를 향상시키고 있으며[2], 이에 따라 조기퇴원제도, 당일수술센터와 같은 다양한 건강관리 형태 도입에 맞는 외래간호사의 맞춤별 역할과 책임이[4] 강조되고 있다. 따라서 의료환경의 변화에 발맞춰, 심화되는 고객 요구에 반응하고 간호의 질을 높이기 위

주요어: 간호사, 현상학, 근무

Corresponding author: Yi, Yeojin
College of Nursing, Hanyang University, 222 Wangsimni-ro, Seongdong-gu, Seoul 04763, Korea.
Tel: +82-2-2220-0703, E-mail: yeojinee@hanyang.ac.kr

- 이 논문은 제1저자의 김아연의 한양대학교 임상간호대학원 석사학위논문을 수정하여 작성한 것임.
- This manuscript is a revision of the first author's master's thesis from Hanyang University.

Received: Oct 15, 2022 | Revised: Dec 30, 2022 | Accepted: Jan 23, 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.

해 외래간호에서는 환자에게 병원의 전반적인 안내(물리적 환경, 시스템, 행정 등), 질병, 검사, 투약, 수술 등에 대한 정보를 제공하기 위해 '설명간호사'의 역할이 필요하게 되었다[5].

설명간호사는 2000년대 초반 의료환경변화와 다양한 고객 요구의 증가로 생겨났으며, 현재는 상급종합병원을 위주로 여러 위치와 형태로 의료현장에서 의사와 환자 사이의 소통상의 간극을 메워주는 중간자의 역할을 하고 있다[5]. 이들은 주로 환자 상담 및 교육, 고객 및 조직관리, 외래진료 전, 후 상담을 통해 병원 신뢰도 상승 및 진료 대기시간 단축 효과, 고객만족도 향상[5] 및 병원 경쟁력 강화에 중추적인 역할을 담당하고 있다[6]. 또한 다양한 임상경험을 가진 전문성을 갖고 외래간호팀에서 다학제 팀원으로 활동하며 효율적 업무조정 및 질 향상 활동, 오류재발방지, 재입원율 감소를 통한 효과 창출 및 조직 비용을 절감하고 있으며[2,7], 의료인력 간 갈등을 중재하고 간호업무에 대한 리더십을 발휘하는 등의 역할을 담당하고 있어 그 수요는 점차 증가하고 있다[8].

그러나 설명간호사는 의료기관에 따라 '교육간호사', '리더간호사', '경력간호사', '베테랑간호사', '외래간호사', '전담간호사', '전문간호사', '전임간호사', '진료협력간호사', '코디네이터' 등의 다양한 명칭을 갖고 있기도 하여[8,9] 특정된 역할 업무를 하기보다는 의료기관과 고객 요구에 따라 여러 형태로 근무하여 그 업무 역할이 다양성을 갖고 있음을 알 수 있다. 또한 의료법[10]의 설명의무는 의료행위에 관한 것으로 수술, 수혈 및 전신마취와 관련된 내용으로써 이 설명의무는 의사에게 있으나 설명간호사들이 외래간호영역에서 수행하고 있는 설명간호 업무와 혼동되기도 하며 이러한 의사의 설명업무는 설명간호사의 업무에 혼재되어 있다[5,8]. 이처럼 '설명간호사'라는 명칭 속에는 설명간호 업무 외에도 다른 업무 역할이 있음이 알 수 있는데, 업무가 특정되어 있지 않아서 어려움이 나타날 수 있음이 예상된다.

이와 더불어 설명간호사들은 외래간호업무가 병동보다 편하다는 인식으로 인해 낮은 인사고과, 인력 부족으로 인한 초과근무, 낮은 수당 등의 대우를 받고 있다[8,9,11]. 또한 다양한 보건의료인력들과 함께 업무를 수행함으로써 직무 갈등을 경험하고[2,12], 고객만족도 향상을 위해 여러 가지 상황에서 요구되는 감정노동 수준은 더욱 높아지고 있는 실정이다[13]. 이는 설명간호사들의 근무 경험에 대한 전반적인 이해를 통해 간호전문직으로서의 정체성 확립에 도움을 주어 이들의 직업 만족 향상을 도모할 필요가 있음을 알 수 있다.

이를 위해서 본 연구는 설명간호사들의 근무경험을 Colaizzi [14]의 현상학적 연구방법을 통해 탐색하여 이들이 업무수행 동안 겪는 공통된 근무경험의 본질적 구조를 심층적으로 확인하여 이들이 경험하고 있는 실제적이고 잠재적인 현상에 대한 의미를 살펴보고자 시도되었다.

2. 연구목적

본 연구의 목적은 현상학적 연구방법을 적용하여 설명간호사의 근무경험의 본질과 의미에 대해 파악함으로써 설명간호사의 다양하고 생생한 경험을 사회문화적 맥락 속에서 탐색해 보는 것이다.

연구방법

1. 연구설계

본 연구는 설명간호사의 근무경험을 파악하고자 개인이 경험하는 의미에 중점을 두고 본질을 파악하는데 목적을 두는 Colaizzi [14]의 현상학적 분석방법을 사용한 질적연구이다.

2. 연구참여자 선정

본 연구참여자는 S시 2개의 상급종합병원에서 근무하는 간호사로, 간호의 직무 등 유사한 점이 많은 병원에서 5년 이상의 임상경력을 갖고 있으면서 설명간호사 근무경험이 1년 이상인 참여자 13명이다. 연구자의 주위로부터 해당 기준에 적합한 참여자를 추천받아 목적적 표집방법을 통해 참여자를 모집하였고[15], 또한 추천받은 참여자를 통해 비슷한 경험을 가진 다른 참여자를 소개받는 눈덩이식 표집방법도 적용하였다. 연구자는 연구의 목적에 관해 설명한 후 연구에 자발적으로 참여하겠다고 서면 동의한 간호사들을 대상으로 면담을 진행하였다. 개별 면담을 진행하는 과정에서 더 이상 새로운 자료를 발견할 수 없을 만큼 진술이 반복될 때까지 면담을 수행하였다.

3. 연구자 준비

본 연구를 위해 연구자는 연구방법에 대한 이해를 도모하고자 대학원 과정에서 간호연구 수업을 수강하였으며, 현상학적 연구방법에 대한 심층적인 이해와 국내외 다양한 질적연구 문헌을 폭넓게 고찰하였다. 질적연구 학술 세미나 및 워크숍에 참여하여 면담 기술 습득 및 질적 자료분석방법을 교육받았으며, 현상학 및 근거이론 관련 문헌들을 숙독하여 질적연구자의 자

질을 갖추고자 노력하였다. 본 연구자는 상급종합병원에서 13년의 임상 근무 경력을 가지고 있으며 설명간호사로 2년 이상 근무하면서 설명간호 업무를 직접 경험하며 이들의 고통을 공감하고 있고, 이러한 현상에 관해 관심을 갖고 있었기 때문에 진술 내용의 생생함과 현장성에 대한 이해를 높일 수 있을 것이라 생각하였다.

4. 자료수집

본 연구는 2021년 08월 12일부터 2021년 10월 07일까지 개별 심층 면담을 통해 자료를 수집하였다. 본 연구자가 직접 면담을 진행하였고, 자료를 수집하는 과정에서 사전에 면담 내용이 녹음될 것이며 면담 소요시간, 연구목적과 취지, 참여 의사의 자율성, 자율적인 철회 가능성, 연구참여자의 권리, 익명성, 개인정보의 비밀보장, 연구 종료 후 자료 폐기 등 윤리적 고려사항을 설명한 후 자발적으로 참여 의사를 밝힌 자에 한정하여 연구참여자로 선정하여 서면으로 동의받은 후 연구를 진행하였다. 개인 면담은 개방적인 질문을 통하여 참여자의 경험을 충분히 포화 되도록 하였으며, 참여자가 원하는 시간과 장소에서 안정되고 편안한 분위기가 되도록 독립된 공간을 확보한 후 만남 또는 전화 상담으로 진행되었다. 7명의 참여자는 연구자가 직접 해당 병원 외래를 방문하여 참여자가 원하는 상담실 또는 회의실에서 이루어졌으며, 3명의 참여자는 출근 전 병원 근처 조용한 카페에서 질적 면담을 진행하였고, 나머지 3명은 코로나 상황 및 개인 사정(2명: 코로나로 인한 대면상담 거부, 1명: 육아 문제)으로 부득 이하게 전화 상담을 원하여 참여자의 업무가 종료된 시점이나 모든 일과가 마무리된 저녁 시간에 상담을 진행하였다. 각 참여자와 1회 면담 후 내용을 분석하였고, 면담 시간은 최단 60분에서 최장 110분까지 평균 80분가량 소요되었다. 연구자는 자료수집 후 곧바로 분석을 진행하였으며, 그 내용을 기반으로 한 추가 질문에 대해 추가 면담을 진행하였다. 추가 면담은 2~3회 정도 진행되었으며, 연구참여자의 편의를 위하여 유선 또는 메시지로 대신하였다. 부득이하게 전화 상담으로 진행한 3명의 참여자는 추가 면담을 위해 필요한 약 20~30분가량의 시간을 동의받아 직접 만나 면담을 진행하였다. 면담 초기에 일상적인 대화를 유도하여 참여자가 자연스럽게 이야기하도록 하였으며, 연구 질문은 “설명간호사로 근무한 경험은 어떠하였습니까?”라는 주요 질문과 “설명간호사로 근무하면서 좋았던 점은 무엇입니까?”, “설명간호사로 근무하면서 어려웠던 점은 무엇입니까?, “어려운 점이 있었다면 어떻게 해결하거나 극복하였는지 말씀해주시겠습니까?”, “설명간호사 이외의 다양한 명칭에 대해 어떻게 생각하십니까?”, “설명간호사로 일하고 있는 게 어떤 의미입니까?” 등의 비구조화된 개방형 질문을 포함하여 대화 중에 드러난 중요한 사건, 의미, 정서 및 반응 등에 주의를 기울이면서 대화를 심도 있게 이어 나갔다. 또한 면담 시 나타난 특별한 반응, 비언어적 표현 등을 기록하였다. 면담하면서 확인이 필요하거나 의미를 분명하게 할 필요가 있는 경우 재질문하였으며, 참여자가 자발적으로 이야기할 수 있도록 유도하였다. 연구자는 연구참여자의 동의하에 녹음을 진행하였고, 녹음 후 면담 내용을 반복적으로 청취하였다. 자료수집과 동시에 필사한 내용을 분석하였고 그 내용을 바탕으로 한 추가 질문을 실시하면서 자료수집을 진행하였다. 자료분석 시 더 이상 새로운 내용이 도출되지 않는 이론적 포화상태로 판단될 때까지 면담을 진행하였다. 자료수집 과정에서 연구자의 선입견이나 주관이 개입되지 않도록 판단 중지하면서 보다 풍부한 해석을 시도하였다.

5. 자료분석

본 연구는 설명간호사의 근무경험을 Colaizzi [14] 현상학적 분석방법을 사용하여 다음의 순서로 분석하였다. 첫째, 연구자는 면담 시 녹음한 내용과 메모 내용, 필사한 내용을 반복하여 들으면서 설명간호사의 근무 경험에 대한 느낌과 대략적인 의미를 파악하였다. 둘째, 필사한 내용을 읽어보면서 설명간호사의 경험과 관련된 의미 있는 진술은 구와 문장 단위로 추출하였다. 셋째, 설명간호사의 경험과 관련된 진술에서 추출된 의미 있는 진술을 일반적이고 추상적인 진술로 의미를 부여하여 구성하였다. 넷째, 연구자는 구성된 의미들을 비교하면서 10개의 주제를 도출해내고 비슷한 주제들끼리 모아 설명간호사의 총체적인 근무경험이 드러나도록 추상화된 3개의 주제 모음을 구성하였다. 다섯째, 도출된 주제와 이를 반영한 참여자의 진술을 직접 인용하여 총체적으로 기술하였다. 마지막으로 설명간호사의 근무경험에 대한 공통적인 요소와 현상을 통합하고 기술된 주제 모음의 타당성을 검증하기 위하여 두 명의 연구참여자에게 연구결과를 보여주고 도출된 결과가 참여자의 경험을 반영하는지 확인하였고, 현상학적 분석 경험이 있는 질적연구자 3인에게 분석 결과의 신뢰성 및 타당성을 확인하였다.

6. 연구의 엄격성 확보

본 연구의 엄밀성을 확보하기 위하여 Lincoln과 Guba [16]의 사실적 가치(truth value), 적용성(applicability), 일관성

(consistency), 중립성(neutrality)의 네 가지 측면에서 평가하여 신뢰도와 타당도 검증을 진행하였다. 첫째, 사실적 가치는 연구의 발견이나 실제를 정확히 평가하기 위한 것으로 연구참여자들에게 면담 내용과 분석된 결과를 보여주고 읽도록 하여 그들의 경험과 일치하는지 확인 과정을 거쳤다. 둘째, 적용성을 충족하기 위하여 연구참여자가 아닌 설명간호사 근무경험이 풍부한 간호사 2인을 의도적으로 선정하여 연구결과를 보여주고 본인의 경험과 공감이 형성되는지를 확인하였다. 셋째, 일관성을 충족하기 위해 질적연구 경험이 풍부한 간호학 교수 3인에게 연구결과에 대한 검토와 평가를 받았으며, 이를 반영하여 수정 · 보완하였다. 마지막으로 중립성 충족을 위해 자료수집과 분석과정에서 설명간호사에 대한 연구자의 선입견이나 주관이 연구과정과 결과에 반영되지 않도록 의도적으로 노력하였으며, 이러한 내용이 참여자와의 면담과정 중에 들어가지 않도록 지속적으로 성찰하며, 자료의 실제에 충실하고자 노력하였다.

7. 윤리적 고려

본 연구는 연구윤리심의위원회(No. 2021-06-028-002)의 승인을 획득 후 진행되었으며, 연구자 준수 사항을 준수하여 연구를 수행하였다. 먼저 연구참여를 희망하는 참여자와 사전에 연락하여 협조를 구하였고, 연구자가 직접 연구의 목적과 방법을 구두로 설명하고 자발적으로 연구참여에 동의한 대상자에 한정하여 자필로 서명한 연구 동의서를 직접 또는 메일로 받은 후 면담을 진행하였다. 또한 면담 시작 전에 녹음기로 면담 내용을 녹음할 것임을 설명하고 원치 않을 경우, 녹음을 중단할 수 있음을 설명하였다.

본 연구를 통해 수집된 연구참여자의 모든 자료는 연구목적 이외에는 사용하지 않을 것과 연구 종료 후 면담 자료는 영구 삭제될 것임을 연구참여자에게 설명하였다. 연구참여자가 원하지 않으면 언제든지 연구참여를 중단할 수 있으며 어떠한 불이익도 없음을 고지 하였다. 연구참여자의 익명성과 비밀보장을 위해 녹음 및 필사된 개인정보는 코드화하여 본 연구자의 개인용 컴퓨터에 보관하였다.

연구결과

본 연구의 참여자는 13명이었고, 평균 연령은 39.0세로, 30대 6명, 40대 6명, 50대 1명으로 모두 여성이었다. 교육 정도는 학사 3명, 석사학위 이상 10명이었고, 기혼 9명, 미혼 4명이었다. 간호사로서 일한 총 임상 경력은 최소 6년 5개월에서 최대 28년으로 평균 17년 5개월이었고, 설명간호사로 근무한 임상 경력은 최소 1년 8개월에서 최대 10년으로 평균 3년 8개월이었다. 근무 부서는 소화기암센터 3명, 당뇨센터 2명, 비뇨의학과 2명, 방사선종양학과, 응급실, 이비인후과, 정신건강의학과, 내과, 신장내과 각 1명이었다. 참여자들은 대부분 '설명간호사'라는 명칭으로 불리고 있었으며, 선호하는 명칭에 대한 이유를 살펴보았을 때, 과마다의 특성을 고려하여 주요 설명 업무의 비중을 반영한 명칭으로 불리는 것을 선호하고 있었다 (Table 1).

현상학적 분석방법을 이용하여 설명간호사의 근무경험을 분석한 결과 10개의 주제가 도출되었으며, 이는 다시 추상적이고 포괄적인 의미를 지니는 3개의 주제 모음으로 통합되었다 (Table 2).

주제 모음 1. 설명간호사의 역할 정체성을 내포하지 못하는 업무로부터의 혼란

참여자들은 환자 및 보호자를 포함하여 다양한 직군들과 의사소통하며 처음 접해보는 업무 환경 속에서 단시간의 적응 기간 후 현장에 바로 투입되어 문제해결 과정을 수행하였다. 이러한 과정 속에서 다양한 역할 갈등과 부정적 감정들을 경험하면서 업무의 괴리감을 느끼고 있었다. 또한, 참여자들은 과마다의 '역할 정체성'으로 인해 업무와 명칭이 통일되지 않아 설명간호사 만의 '역할 정체성'을 내포하지 못해 업무의 혼란을 경험하고 있었다.

1) 홀로 시작하게 된 낯선 업무에 대한 버거움

참여자들은 임상에서 다양한 실무지식과 경험을 갖춘 경력간호사이지만, 생각할 겨를도 없이 새로운 업무에 적응하며 모든 것을 홀로 해결해야 했다. 환자 및 보호자, 동료를 포함하여 병원에서 다양한 보건 의료인력들과 의사소통하며 관계를 맺는 과정에서 설명업무와 관련된 다양한 요구 사항, 질문, 부탁, 회피, 이해력 부족, 떠넘김, 무시, 폭력 및 폭언 등의 어려움으로 인해 두려움, 부담감과 압박감과 같은 부정적 감정들을 경험하고 있었다.

> 아무것도 모르고 출근 첫날 옆에 앉아서 뭐를 하나 지켜보면서 '여기 설명간호사실에서는 이런 걸 하는구나' 라고 그때 처음 안거에요. 일주일 정도 트레이닝 받고 독립하라는데 정말 힘들었죠. 일주일 만에 파악이 안 되서 계속 사고치고, 혼나고, 바꾸고... 그리고 진료 볼 때 교수

Table 1. General Characteristics of the Participants

No.	Gender	Age (yr)	Education	Clinical career	Current career	Department	Current job title	Preferred title	Reason
1	F	31	Doctoral candidate	10 yrs & 2 months	3 yrs & 3 months	Gastrointestinal Cancer Center	Explanation nurse	Clinical nurse with education	It is because nurses play roles in education and counseling
2	F	42	Master	17 yrs & 4 months	1 yrs & 10 months	Diabetes Center	Explanation nurse	Education explanation nurse	It is because nurses prefer being called explanation nurses rather than counseling nurses
3	F	30	Bachelor	6 yrs & 5 months	2 yrs	Gastrointestinal Cancer Center	Explanation nurse	Clinical Nurse with education	It is because nurses do the duties of explanation and education
4	F	30	Master	26 yrs & 5 months	8 yrs & 2 months	Radiation oncology	Explanation nurse	Never thought about it	It is difficult to call them by one name due to their various duties
5	F	41	Bachelor	19 yrs	3 yrs	Urology	Nurse	Explanation nurse	It is because nurses mainly explain and feel comfortable as guides without any negative feelings
6	F	37	Master	12 yrs & 2 months	4 yrs	Gastrointestinal Cancer Center	Explanation nurse	Explanation nurse	It is because nurses do the duty of explanation
7	F	42	Bachelor	19 yrs & 6 months	5 yrs & 2 months	Emergency	(Previous) Explanation nurse (Present) Inter-Hospital transfer nurse	Explanation nurse	It is because nurses do the duty of explanation
8	F	37	Bachelor	14 yrs & 5 months	1 yrs & 11 months	Diabetes Center	Explanation nurse	Education nurse Counseling nurse	It is because nurses do more explanation than education
9	F	37	Master	16 yrs	1 yrs 8 months	Otolaryngology	Explanation nurse	Education nurse	It is because nurses provide the education that patients need.
10	F	47	Master	23 yrs	3 yrs	Psychiatry	Explanation nurse	Coordinator	It is because the name is a familiar one, and nurses do the duty of coordination
11	F	40	Master	15 yrs	3 yrs & 2 months	Internal medicine	Explanation nurse	Explanation nurse	It is because nurses do the duty of explaining to patients
12	F	51	Master	28 yrs	3 yrs & 3 months	Nephrology	Explanation nurse	Education nurse	It is because the name is the easiest to understand by patients
13	F	42	Master	20 yrs	10 yrs	Urology	Explanation nurse	Nurse specializing in education	It is because the title is preferred by the executives

Table 2. Work Experiences of Explanation Nurse

Themes clusters	Themes
Confusion from work that does not incorporate the role identity of an explanation nurse	· The burden of unfamiliar duties they get starting alone · The gap between ideal and reality concerning the duties · Unestablished expertise and identity as an explanation nurse · Ununiform names and diverse tasks
Entirely fulfilling role as a nursing professional	· Efforts to meet the needs of nursing work · Pride in professionalism in work performance · Want to continue working with the advantages of the working environment
Crave for the organization's support system for independent job performance	· Need for separate space · Pursuing the hospital's support system for job development · Surviving an inconsistent hospital policy

님들은 여기가 마치 모든 걸 다 알려줄 것처럼 환자들에게 "밖에 나가서 설명 들으시면 됩니다" 이렇게 이야기를 하니까 저희가 마치 모든 궁금한 것을 해결해 주는 줄 알고 오는데, 막상 제가 해드릴 수 있는 건 한계가 있잖아요. 그러면 환자들은 "뭐 밖에가면 다 이야기 해준다더니" 이렇게 되니까... 어떤 교수님은 잘못하면 불러서 혼내기도 해요. 그 간호사 데리고 오라고 하거나 내려오라고 하는 경우도 있어요. 어떨 때는 진료방에서 문을 열고 오늘은 설명간호사가 누가 들어가 있는지 슥 훑어보기도 하시는 분도 있어요. 검사실이랑도 문제가 많죠. 검사실에 전화해서 예약 한 자리 만 해 달라고 부탁하는 경우도 많고, 교수님은 그런 부분에 대해서 전혀 모르고...(참여자 1)

2) 설명간호사 업무에 대한 이상과 현실 사이의 괴리

참여자들은 설명간호사 업무에 맞지 않는 근무복과 시간에 쫓기는 설명 시간 등으로 인해 이상과 현실 사이에서의 괴리감을 느끼며 시간에 쫓기면서 간략하게 업무를 수행해야 하는 것에 대한 아쉬움을 나타내고 있었다.

이게 저도 하면서 많이 부딪히는데요. 현실은 생각하면서 저도 좀 자료를 보면서 조금 더 구체적으로 설명을 잘하고 싶은데 시간이 쫓겨요. 너무 많은 사람에게 한꺼번에 설명하게 되니까 필요한 것만 이야기하는 거죠. 이해를 좀 시키고, 확인도 하고, 그 다음에 전화로 이제 피드백도 주고 이러면 좋은데 그럴 시간이 없고, 그냥 써주면서 순서 정해주고 '이거 이거 이렇게 하고 꼭 오세요.' 이런 정도 밖에는 못하게 되니까, 정말 꼭 필요한 것만 하니까. (참여자 4)

3) 확립되지 않는 전문성과 정체성

참여자들은 정해진 트레이닝 체계 없이 설명간호사 이외의 다양한 업무를 수행하며 정체성의 혼란을 느끼고 있었다. 외래 안에서 업무가 순환되며, 누구나 배우면 할 수 있는 업무로서 설명간호사만의 고유한 전문성이 떨어진다고 느끼며, 설명 업무에 대한 자긍심과 자부심이 부족한 모습을 보였다. 또한 간호사마다 지식수준, 임상 경험, 경력, 취향 등에 따라 설명의 질이 통일되지 않은 것으로 나타났다.

뭔가 똑같은 질환에 관해서 설명을 해줘도 내가 해주는 설명이랑 옆방에 있는 설명간호사가 하는 거랑 설명이 다를 건데, 사실 어느 정도 틀은 있지만 그것은 검사 설명에 대한 것이고, 질환이나 식이에 관해서 물어봤을 때는 그것을 동일하게 하고 있지 않고, 설명간호사마다 하는 말이 다르고, 교수가 하는 말 다르고, 병동에 입원하면 병동 간호사, 전공의가 하는 말이 다 다르니까, 그러면 나중에 와서 여기서는 그때 하지 말라던데 거기서는 또 하라던데요? 이렇게 말하면 또 좀 그렇더라구요.(참여자 1)

4) 통일되지 않은 명칭과 다양한 업무

참여자들은 설명간호 업무를 주로 수행하고 있음에도, 구분되지 않은 다양한 명칭으로 불리며 과마다의 독특한 업무를 함께 수행하고 있었다. 각 명칭에 비해서 다양한 엄청난 업무량을 소화하고 있었고, 업무와 명칭이 통일되기를 바라지만 '간호사'이기에 구분 짓기 어려운 업무, 피해 갈 수 없는 다양한 업무를 수행하고 있다고 생각하고 있었다.

설명간호사를 부르는 다양한 명칭이 있는데, 이게 각자마다 역할이 조금씩 다르잖아요. 간호사를 하다 보니까

구분 짓기가 참 어려운 것 같아요. 이 일이 나면 이것도 해야 되고, 그게 간호사인 것 같다는 느낌이 연차가 올라갈수록 너무 많이 느껴지는 거에요. 이거 해서 터지면 책임소재가 거의 불분명하다는 거죠. 그러니까 일이 터지고 뭐 하면 이것도 간호사.(참여자 2)

주제 모음 2: 간호전문가로서의 온전한 업무 역할의 수행

참여자들이 환자 및 보호자의 다양한 질문과 요구 사항들을 해결하고 타 부서와 협력하여 주어진 설명 업무를 완벽하게 해내기 위해서는 병원의 전반적인 시스템 및 타 부서의 상황 파악, 해당 분야 전문지식 함양, 다양한 실무경험, 내적 수양 및 문제를 타개하는 능력 등 고도의 숙련도가 요구되는 것으로 나타났다. 이러한 노력을 토대로 참여자들은 다양한 긍정적 감정을 경험하게 되어 업무 만족도가 상승하고 이는 일하는 것에 원천으로 이어져 업무에 대한 자부심을 느끼게 하였다. 또한, 업무에 익숙해질 때쯤 참여자들은 정규업무, 응급상황에 대한 부담감, 죽음에 대한 두려움, 체력 소모 등 다양한 근무 외 환경적 요인들로 인해 병동과는 다르게 근무가 부담되지 않고, 중환자를 돌봐야 하는 부담감이 없어 설명간호사 업무를 유지하고 싶어 하는 것으로 나타났다.

1) 간호업무의 요구에 부응하기 위한 노력

설명간호사 업무를 충실하게 수행하기 위해서는 전문지식과 다양한 임상경험, 내적 수양 및 문제를 타개하는 고도의 능력치가 필요한 것으로 나타났다. 이러한 능력을 얻기 위해 지속적 자기계발, 문헌고찰, 다양한 매체 활용, 해당 전문분야 강의 수강, 학회참석 등 다양한 노력을 하고 있었다.

질환을 모르니까 학부 때 보던 책을 다시 보고, 유튜브가 잘되어 있으니까 유튜브로 해서 보고, 외래에 있는 자료들, 환자에게 제시해줄 수 있는 자료들, 리플렛, 안내문 그런 것들 다시 보고, 왜냐면 그런 것들을 봐야 제가 똑같이 설명해 줄 수 있으니까요. 그리고 검사를 제가 모르는 게 있잖아요. 병동에서 안 하는 검사들도 설명을 해줘야 하니까 그 검사들이 어떻게 되는지 찾아보고, 안내해주려면 검사실 위치도 한번 가보고, 주말에 잠깐 나와서 검사실마다 찾아가서 봤던 것 같아요. 왜냐면 위치안내에 관해서 설명을 해줘야 하니까요. 그렇게 하지 않으면 장기내원 환자들은 조금이라도 설명이 틀리면 순간 신뢰가 깨지니까요. 그리고 관련 있는 학회나 강의 같은 것도 보고 그랬죠. 이런 설명간호사를 하려면 임상 경력이 5년 정도는 있어야 하지 않나 생각해요.(참여자 1)

2) 업무수행의 전문성에 대한 자부심

참여자들은 의사의 짧은 진료로 인해 충족되지 못한 설명을 대신해주고, 환자 및 보호자에게 성별과 학력, 경제력, 종교, 그 외적 상황 등을 고려한 맞춤형 설명으로 의사보다 간호사를 신뢰하는 믿음을 주는 것으로 나타났다. 이러한 노력과 경험을 토대로 참여자들은 설명간호사 업무를 수행하는 데서 오는 성취감으로 인해 여러 가지 긍정적 감정을 경험하고 있는 것으로 나타났으며, 이는 환자의 병원 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

환자분들이 설명간호사실에 들어올 때부터 붉으락푸르락 한 그런 일이 있는데 그런 분들에게 친절하게 설명하고 또 자세히 설명해 주고 이러면서 설명간호사실을 나갈 때는 그 언짢았던 기분이 가라앉고 '자세히 설명해 줘서 고맙다', '이해하기 쉽게 설명해줘서 고맙다' 이런 얘기를 들을 때, 환자에게 뭔가 도움이 되고 또 만족도에 있어서 이런 부분을 만족시킬 수 있을 때 그럴 때 설명간호사로서 좋았던 것 같아요. 그래서 제 생각에는 의사보다는 간호사가 환자 입장을 조금 더 생각하는 것 같아요. 그래서 간호사들은 설명할 때도 환자들의 상황에 따라서 연령이나 그런 것에 따라서 이제 풀어서 이야기하잖아요. 그런 부분에 있어서는 간호사가 조금 더 낫다고 생각하거든요. 의사들은 그렇게까지는 안 하는 것 같거든요. 왜냐면 이제 의사도 연배가 오래되시고, 말 편하게 하시고, '피떡' 막 이렇게 이야기하지만, 그렇지 않은 분들도 많잖아요.(참여자 8)

3) 근무 환경의 장점들로 업무를 계속하고 싶어함

참여자들은 상근직 업무라는 장점과 더불어 육체적 에너지 요구의 감소, 여가생활 보장, 가족들과 함께하는 휴일 등이 가능한 것에 흡족해하는 것으로 나타났다. 무엇보다도 병동에서의 중환자 간호 및 응급상황에 대한 스트레스와 부담감, 환자가 간호사 자신으로 인해 잘못되거나 죽을 수도 있다는 두려움 등을 겪지 않아도 되는 장점들로 업무를 유지하고 싶어 하였다.

업무(근무 환경) 쪽으로도 좋죠. 병동에 있으면 중환이 많잖아요. 그러니까 여기는 중환에 대한 부담이 없죠. 그래도 여기는 걸어 다니는 사람이 오는 거고. 그리고 병동에서는 환자가 안 좋아질 수도 있다는 부담감 있잖아요.

환자가 점점 안 좋아지는 게 보이면 그날이 되게 부담이잖아요. 그런 부담감이 없는 거? 그런 스트레스는 없으니까. 그런 것이 좋은것 같아요. 환자가 내가 잘못했을 때 죽을 수도 있다라는 그런 부담감은 없는 거요.(참여자 11)

주제 모음 3: 주체적 업무 수행을 위한 지원체계 갈망

참여자들은 설명간호사만의 독립된 공간을 확보하여 그곳에서 환자들에게 질 높은 설명을 하며 업무 효율성을 높이고 싶어 하였다. 또한, 설명간호사 영역에 대한 법적 보호 체계를 강화하여 설명업무를 법적 문제가 없이 수행할 필요성을 느끼고 있었다. 더불어 병원조직에서의 낮은 인식과 대우를 경험하며 현재의 위치는 병원 정책 변화에 언제든지 사라질 수 있는 업무라고 생각하여 스스로 존재가치를 증명하기 위해 노력하고 있었고, 병원 및 정책 차원에서의 다양한 지지체계를 갈구하고 있었다.

1) 독립된 공간필요

참여자들은 외래에서 정기적으로 순환하며 설명간호사 업무 이외의 다양한 업무를 소화하여 숙련된 경력자임에도 불구하고 낮은 인식과 차별대우를 경험하고 있었다. 또한, 환자에게 설명이 이루어지는 공간은 편안하면서 집중할 수 있고, 정보전달이 용이하며 개인정보보호가 가능한 공간에서 이루어져야 하지만, 실제적인 설명업무가 외래접수 구석자리나 접수데스크 또는 자리 구분 없는 오픈 공간에서 이루어지기 때문에, 효과적인 설명간호 업무수행을 위해 독립된 공간을 필요로하고 있었다.

독립된 공간은 반드시 필요하다고 생각해요. 그게 방의 형태이든, 뭐든지 간에 꼭 사면이 있고, 문이 달려야 한다는 거는 아닌데, 이렇게 이야기가 쉽게 넘어가지 않게 끔의 뭔가 장치가 필요한 공간은 있어야 한다고 생각해요. 왜냐하면 진료실도 1인 진료 해라, 개인정보 누출된다. 진료실 문 닫아라. 환자만 있어야 한다고 말하는 거랑 일맥상통한 이야기라고 생각하거든요. 말소리가 넘어가지 않을 정도의 어떠한 차단된 공간은 필요하다고 생각해요.(참여자 7)

2) 발전을 위한 지지체계 추구

참여자들은 시간 때우기식 업무, 전문간호사가 설명간호사를 대체할 가능성 등 설명간호사 업무의 불확실한 미래 발전 방향에 대해 걱정하고 있었다. 이를 해결하기 위해서는 과마다의 특성 및 현 상황을 고려한 다양한 정책 및 지원체계가 필요하며, 나아가 법적 보호 체계를 강화하여 독자적인 역할을 수행함으로써 설명간호사만의 전문성을 강화시켜야 한다고 생각하였다.

(설명간호 업무가 때로는) 간호사의 업무영역을 벗어나는 것뿐 아니라 의사의 업무영역을 침범하는 행위잖아요. 그거를 법적으로 조금 더 보호할 수 있는 걸 만들어주면 환자분들에게 편하게 설명할 수 있을 것 같아요. 제가 봤을 때는 설명간호 업무를 발전시키기 위해서, 계속 병원 차원에서 무언가를 계속 시키지요. 업무매뉴얼 기본적으로 만드는 것부터, 환자 설명자료를 표준화시키고, 하는 거 그런 거를 지금 계속 설명간호사 쪽에서 하고 있거든요.(참여자 13)

3) 일관성 없는 병원 정책 속에서 살아남기

참여자들은 '수박 겉핥기'식으로 업무를 시작하여 적응하는 과정에서 매년 변화하는 병원 정책 속에서 살아남기 위해 설명간호 업무통계 프로그램 개발, 업무 sheet 개발, 자체 컨퍼런스, 설명간호사 인계 노트 개발, 설명간호사 정기 모임을 통한 회의록 작성 등을 수행하고 있었다. 자신들의 업무에 대해 '말뿐인 근거 없는 아우성'이라고 생각하여 참여자들은 직접 자료들을 개발하여 설명 업무와 그들의 능력에 대한 객관적인 근거를 데이터로 남겨 존재가치를 증명하고 있었다.

슬픈거는... 병원에서는 자꾸 없애려고 하는거 같아요. 다들 설명간호사의 필요성은 알지만, 병원 정책에 따라 저희한테 원하는 것도 다르고, 분명 발전적인 방향이 있는데 원장이 바뀌고 간호본부의 수장이 바뀔 때마다 설명간호사의 포지션은 많이 달라지는 것 같아요... 그래서 역량 높이려고 의사들과 컨퍼런스도 많이 하고, 자체적으로도 하고, 다양한 방법으로 그때마다 저희를 알리는거죠... 설명간호사들 업무 Sheet가 있어요. 그걸 개발했고, 우린 말로 설명하니까 우리가 charting을 해서 설명한 걸 근거를 남길 수는 없는 거잖아요. 그래서 내 업무를 계속 증명해내야 하는 상황으로 보여요. 제 눈에는. 발전적인 방향이 분명히 있는데, 그게 '외풍에 얼마나 안 흔들리고 잘 서 있느냐'는 간호본부의 몫인 것 같아요. 그러기 때문에 '내가 일을 하고 있습니다'라고 계속 증명해내야 하는 것처럼 보이기도 해요. 많이 흔들리는 그런 포지션 같아 보여요.(참여자 7)

논 의

본 연구의 참여자 13명 중 10명(약 77% 이상)이 석사과정 재학 이상의 학력을 갖고 있었다. 연구참여자들은 최소 5년 이상의 다양한 실무지식과 경험을 갖춘 경력간호사가 설명간호업무에 적합하다고 하였는데, 이는 KCLS (Kangbuk-hospital Careee Ladder System) 4단계 중 3단계 이상의 경력간호사가 [17] 수행해야 하는 업무로 볼 수 있다. 따라서 설명간호사의 업무는 숙련가 단계의 간호사에게 적합하고 해당 업무를 수행하기 위해서 석사학위 이상의 학력을 부가적으로 갖춰야 할 것으로 생각된다.

본 연구의 첫 번째 주제 모음인 '설명간호사의 정체성을 내포하지 못하는 업무로부터의 혼란'은 '홀로 시작하게 된 낯선 업무에 대한 버거움', '설명간호사 업무에 대한 이상과 현실사이의 괴리', '확립되지 않는 전문성과 정체성', '통일되지 않은 명칭과 다양한 업무'라는 네 가지 주제로부터 도출되었다. 참여자들은 환자 및 보호자를 포함하여 다양한 직군들과 의사소통하며 처음 접해보는 업무 환경 속에 단기간의 적응 후 임상현장에 바로 투입되어 홀로 문제해결 과정을 수행하고 있었고, 이 과정 속에서 다양한 역할 갈등과 부정적 감정들을 경험하면서 업무의 괴리감을 느끼고 있었다. 이는 외래 및 병동 간호사 [4,18], 진료협력간호사를[19] 대상으로 한 연구결과와 일치하였다. 선행연구는 경력간호사들이 업무순환 후 적응과정에 실패하면 이직하게 되는 결과를 초래하므로[20], 새 부서에서의 조직사회화를 위한 적응 기간과 지원을 보장할 필요가 있음을 [21] 보고하고 있다. 그러므로 업무 시작 초기에 설명간호사들이 업무에 잘 적응할 수 있도록 도움이 필요하다. 외래부서의 특성 상 검사예약 및 타 부서와의 업무를 효율적으로 조율하도록[13,18] 의사소통 교육이 필요하다. 이들 간의 의사소통을 위한 'Hot line'[22] 구축 등의 공식적 의사소통 체계뿐 아니라 야유회나 동아리 모임과 같은 비공식적 의사소통 채널의 마련은 동료 간 지지를 통해 설명간호사의 정서적 스트레스와 갈등을 줄이는 효과를[23] 나타내 업무 적응에 도움을 줄 수 있을 것으로 생각된다. 또한, 참여자들은 과마다의 '역할 정체성'으로 인해 업무와 명칭이 통일되지 않아 설명간호사만의 '역할 정체성'을 내포하지 못해 업무의 혼란을 경험하고 있었다. 이러한 연구결과는 전담간호사를 대상으로 한 선행연구와[8] 일치하였다. 본 연구의 참여자들은 본인들의 '설명간호사'라는 명칭만을 고집하고 있지는 않았다. 진료과의 특성으로 인해 설명의 비중이 달라 서로가 생각하고 원하는 명칭과 전문성이 통일되지 않았으며, 반대로 전문가다운 업무와 가치를 기대하지만 설명간호사만의 역할 정체성을 가지고 있지 않아 혼란을 겪고 있었다. 따라서 '설명간호사'란 공통된 명칭을 중심축으로 삼아 통일성을 주고, 과마다의 명칭을 선두로 배치하여 해당과의 특색과 정체성을 내포한 명칭으로 환자들의 이해력을 돕고, 업무의 전문성을 부여한 호칭으로 불리도록 개선할 필요가 있다 [24]. 이는 업무의 전문성을 나타내도록 한 전문간호사 명칭 배열과 유사하며, 설명간호업무 비중에 따라 업무의 역할이 차이가 나는 문제점을 개선할 수 있을 것이라 생각한다.

두 번째 주제모음은 '간호전문가로서의 온전한 역할 수행'으로 '간호업무의 요구에 부응하기 위한 노력', '업무수행의 전문성에 대한 자부심', '근무환경의 장점들로 업무 유지하고 싶음'이라는 세 가지 주제가 도출되었다. 본 연구에서 환자 및 보호자들은 주 설명 이외의 다양한 추가 질문과 궁금한 것을 설명간호사에게 무엇이든 물어보고 해결하려 하였다. 이러한 질문과 요구 사항들을 해결하고 타 부서와 협력하여 주어진 설명 업무를 완벽하게 해내기 위해서는 병원의 전반적인 시스템 및 타 부서의 상황 파악, 해당 분야 전문지식 함양, 다양한 실무경험, 내적수양 및 문제를 타개하는 능력 등의 고도의 숙련도가 요구되는 것으로 나타났다. 이러한 노력을 토대로 참여자들은 다양한 긍정적 감정을 경험하게 되어 업무 만족도가 상승하고, 이는 일하는 것에 원천으로 연결되어 업무에 대한 자부심을 느끼게 하였다. 이는 전문간호사를 대상으로 한 연구결과[25]와도 일치하는 내용이다. 이처럼 외래 간호팀은 점차 세분화되고 전문적인 역할과 임상경력을 요구하고 있으며[26], 해당 분야에 대한 의료인의 전문성은 병원 이용을 결정짓는 중요한 요소라고 할 수 있다[3]. 따라서 외래간호직군들 사이에서 의료서비스에 대한 고객의 요구에 맞게 특화되어 있으며, 일반간호사에 비해 더 많은 자율성과 주체적 간호서비스를 제공할 수 있는 직군은 설명간호사라 할 수 있다. 이는 전문간호사의 업무와도 대동소이한 것에서 알 수 있다[5]. 또한, 참여자들은 정규업무, 응급상황에 대한 부담감, 죽음에 대한 두려움, 체력 소모 등 다양한 근무 환경의 요인들로 인해 병동과는 다르게 근무가 부담되지 않고, 중환자를 돌봐야 하는 부담감이 없어 설명간호사 업무를 유지하고 싶어 하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 외래간호사[4] 대상 연구와 비슷하였다. 그러므로 간호전문가로서 자신들의 역할을 잘 수행할 수 있도록 전문교육이나 학회, 연수, 자기계발 등에 적극적으로 참여해야 하고, 간호부서는 이를 적극적으로 지원할 필요가 있다. 이를 통해 경력간호사들인 설명간호사들이 자신들이 이루어낸 전문성을 유지하면서 환자의 요구에 부응하는 설명간호를 지속적으로 제공할 수 있을 것이다.

마지막으로 세 번째 주제 모음은 '주체적 업무 수행을 위한 지원체계 갈망'으로, '독립된 공간의 필요', '발전을 위한 지지체계 추구', '병원 정책 행보에 흔들리며 증명해야 하는 존재가치'로 세 가지 주제가 도출되었다. 참여자들은 설명간호사만의 독립된 공간을 확보하여 그곳에서 환자들에게 질 높은 설명을 하며 업무효율성을 높이고 싶어 하였다. 또한, 설명간호사 영역에 대한 법적 보호 체계를 강화하여 설명업무를 법적 문제없이 수행할 필요성을 느끼는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 전담간호사[8], 진료협력간호사[19]를 대상으로 한 연구와도 일치하였다. 이는 설명간호사만의 공간을 확보함으로써 설명의 질이 향상되고, 특정 영역으로 인식되어 기억하기 쉬우며, 접근성이 용이하여 고객만족도가 향상되는 효과를 가져오는 것으로 생각된다. 따라서 진료과 특성에 맞는 개별적 공간을 확보하여 설명간호사 업무에 대한 인식을 향상시켜 주어야 할 것이다. 또한, 법적 체계를 강화하기 위해 필요시 설명간호사실에서의 대화를 녹음하여 설명의 근거를 마련하고, 추후 발생할 수 있는 설명과 관련된 법적 문제에 대비할 수 있도록 제도적 개선이 필요할 것이다[27]. 더불어 2020년 개정된 의료법 24조 2항[10]에 따라 수술 등에 대한 설명의 주체는 의사이므로, 설명간호사의 업무 중에서 간호영역의 문제는 간호사로서 책임을 갖지만, 진료영역 설명의 최종책임자는 의사임을 확고히 할 수 있도록 의료인들의 명확한 인식이 필요하다. 본 연구의 참여자들은 병원조직에서의 낮은 인식과 대우를 경험하며 현재의 '설명간호사' 직위는 병원 정책 변화에 언제든지 사라질 수 있는 업무라고 생각하여 스스로 존재가치를 증명하기 위해 노력하고 있었고, 자신들을 지지해줄 병원 및 정책 차원에서의 견고한 체계를 갈구하는 것으로 나타났다. 이처럼 설명업무는 '근거 없는 말뿐인 업무'라는 참여자들의 표현처럼, 객관화할 수 없는 업무량으로 인해 병원 정책 변화에 흔들리지 않으려 설명 업무 sheet 작성, 매달 부서별 설명 건수 통계 등을 실시하고, 업무량을 보고하며 스스로가 필요한 존재임을 증명해야 하는 것으로 나타났다. 이는 경영진에게 감염관리실의 존재를 지속적으로 알려야 하는 감염관리 간호사에[28] 관한 연구결과와 유사하였다. 참여자들은 설명 업무량을 객관화할 수 있는 방법의 부재로 인해 자신들의 존재감을 증명하기 위해 다양한 방법을 개발하기 위한 노력을 하고 있었다. 따라서 표준화된 도구[29]나 프로그램 개발을 통하여 설명간호사의 업무를 객관화시키고, 설명간호 업무의 전문성을 제시할 필요가 있다.

마지막으로 본 연구는 서울 지역 2개의 상급종합병원에서 일부 진료과를 대상으로 자료수집이 이루어져 연구결과를 일반화하여 확대, 해석하는데 한계가 있다.

결 론

본 연구는 설명간호사들의 근무 경험을 Colaizzi 현상학적 분석방법 적용하여 사회심리적 맥락 속에서 분석함으로써 현재 이들의 처한 문제들을 드러내어 이를 개선하기 위한 다각적인 개선 전략 마련의 기초자료를 제시했다는 것에 의의가 있다. 본 연구결과에 의하면, 설명간호 업무를 중심으로 진료과에 따라 한층 심화된 역할을 하고 있으며 전문가다운 업무수행 능력을 동시에 요구하므로 설명간호업무는 숙련성을 갖는 경력간호사가 역할을 맡는 것이 적절하다. 이들은 갑작스러운 근무지 변동으로 인해 짧은 적응 후, 임상 현장에 바로 투입되어 홀로 문제를 해결하는 과정에서 다양한 역할 갈등과 부정적 감정들을 경험하고 있었다. 이러한 과정에서 진료과마다 업무와 명칭이 통일되지 않아 설명간호사의 '역할 정체성'에 혼란을 경험하고 있었다. 따라서 근무지 이동의 초기부터 이들의 업무 적응을 위한 도움이 필요함을 알 수 있었다. 또한 이들은 어려운 상황 속에서도 간호전문가로서의 자부심을 갖고 주어진 설명업무를 완벽하게 해내기 위해 홀로 고군분투하고 있었다. 업무에 적응한 후에는 근무 환경의 장점들로 인해 현재 상태에 만족하며 업무를 지속하고 싶어 하였다. 그러나 그 속에서도 설명간호사 업무에 대한 법적 보호 체계 강화, 설명의 질 향상을 위해 조직적 지원체계 및 발전을 갈망하는 것으로 확인되었다. 그러므로 이들의 역할 정체성을 확립하고 전문성을 강화하기 위한 구조적인 지지체계가 보강된다면, 질 높은 설명으로 외래 환자의 요구에 맞는 간호를 제공할 수 있을 것이다. 이는 외래 진료 영역에 대한 간호 서비스 만족도의 상승으로 이어질 것으로 생각된다.

본 연구결과를 기반으로 다음과 같이 제언한다. 경력간호사들의 부서 이동에 따른 다양한 스트레스와 역할 갈등을 감소시킬 수 있도록 설명간호사로의 재적응을 돕는 교육 프로그램 개발, 그리고 다학제간 외래 업무를 효율적으로 조율할 수 있는 의사소통 교육이 필요하다. 또한, 명확한 업무역할 범위를 설정할 수 있는 설명간호사의 직무분석과 법 제도의 개선이 필요하며, 설명 업무 객관화를 위한 도구나 프로그램 개발 연구를 제언한다.

REFERENCES

1. Organization for Economic Cooperation Development. OECD

Health statistics 2021 [Internet]. France: Organization for Economic Cooperation and Development. [updated 2022, July 4]. [cited 2022, October 02]. Available from https://stats.oecd.org/Index.aspx?DataSetCode=HEALTH_PROC#

2. Kim YJ, Jang H, Kwon JH, Hwang JJ. The influence of importance and performance of nursing activities, and professional self-concept on ambulatory care nurses' job satisfaction. Journal of Korean Academy of Nursing Administration. 2020;26(3):262-273. https://doi.org/10.11111/jkana.2020.26.3.262
3. Her EK, Ahn S-Y, Kim K-H. A study on patient experience assessment of appropriate outpatient medical services of a university hospital. Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society. 2019;20(10):351-357. https://doi.org/10.5762/KAIS.2019.20.10.351
4. Kim KO, Ko MS, Choi EH, Kim HJ. A comparative study on communication competence, nursing professionalism, work environment and job satisfaction between outpatient nurses and ward nurses. Korean Journal Health Communication. 2018;13(2):175-183. https://doi.org/10.15715/kjhcom.2018.13.2.175
5. Baek K, Ahn Y, Kim N, Kim M. A study on the nurse in charge of education's current status and legal status. Korean Society of Law and Medicine. 2013;14(2):261-280.
6. Yoo HS, Shim SY, Kim MS. The job analysis of head hospital coordinators based on the DACUM method. Korean Journal of Hospital Management. 2016;21(3):37-52.
7. Gysin S, Sottas B, Odermatt M, Essig S. Advanced practice nurses' and general practitioners' first experiences with introducing the advanced practice nurse role to Swiss primary care: a qualitative study. BMC Family Practice. 2019;20(1):163. https://doi.org/10.1186/s12875-019-1055-z
8. Kim G, Seo J, Lee S, Bae J, Yang Y. Types of perceptions regarding professionalism of physician assistant. Stress (Amsterdam, Netherlands). 2020;28(4):202-212. https://doi.org/10.17547/kjsr.2020.28.4.202
9. Dyrbye LN, West CP, Kelsey EA, Gossard AA, Satele D, Shanafelt T. A national study of personal accomplishment, burnout, and satisfaction with work-life integration among advance practice nurses relative to other workers. Journal of the American Association of Nurse Practitioners. 2021;33(11):896-906. https://doi.org/10.1097/jxx.0000000000000517
10. Ministry for Health Welfare (KR). Medical service act. Article 24-2 (Explanation about Medical Practices). Act No. 18468, September 24, 2021, Partial Amendment. https://www.law.go.kr/법령/의료법/(20230305,17787,20201229)/제24조의2
11. Werner NS, Bültmann M, Möckel L. Wahrgenommener Stress, Arbeitsbelastung und psychosomatischen Beschwerden bei Pflegekräften in der stationären und ambulanten Pflege - Eine Querschnittsbefragung. Pflege 2022. https://doi.org/10.1024/1012-5302/a000901
12. Yeom EY. Awareness of nursing professionalism among nurses working in comprehensive nursing service unit. Journal of Qualitative Research. 2019;20(1):15-25. https://doi.org/10.22284/qr.2019.20.1.15
13. Ma E-J, Han K. Emotional labor and its related factors in nurses in the outpatient department. Stress (Amsterdam, Netherlands). 2020;28(3):160-166. https://doi.org/10.17547/kjsr.2020.28.3.160
14. Colaizzi PF. Psychological research as the phenomenologist views it. In: Valle RS, King M, editors. Existential-phenomenological alternatives for psychology. New York: Oxford University Press; 1978. p. 48-71.
15. Yoo KW, Jeong JW, Kim YS, Kim HB. Understanding qualitative research methods. 2nd ed. Seoul: Parkyoung Story; 2018. p. 248-250.
16. Guba EG, Lincoln YS. Effective evaluation: Improving the usefulness of evaluation results through responsive and naturalistic approaches. San Francisco: Jossey-Bass Publishers; 1981.
17. Lee M-J. Nurses' perception and willingness to pay for nursing career ladder system in general hospital. Korean Journal of Hospital Management. 2019;24(3):61-71.
18. Jung HG, Yang YK. Hospital nurses' experiences of conflict and conflict resolution. Korean Journal of Occupational Health Nursing. 2018;27(1):13-24. https://doi.org/10.5807/kjohn.2018.27.1.13
19. Kim SY. A study on role conflict in physician assistant nurses. Journal of the Korean Academy of Fundamentals of Nursing. 2019;26(3):176-187. https://doi.org/10.7739/jkafn.2019.26.3.176
20. Hoseini MHM, Asayesh H, Amaniyan S, Sharififard F, Elahi A, Kopaie SY. Role conflict and role ambiguity as predictors of turnover intention among nurses. Journal of Nursing and Midwifery Sciences. 2021;8(1):49-53. https://doi.org/10.4103/JNMS.JNMS_62_20
21. Brook J, Aitken L, Webb R, MacLaren J, Salmon D. Characteristics of successful interventions to reduce turnover and increase retention of early career nurses: A systematic review. International Journal of Nursing Studies. 2019;91:47-59. https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2018.11.003
22. Kristal R, Rowell M, Kress M, Keeley C, Jackson H, Piwnica-Worms K, et al. A phone call away: New York's hotline and public health in the rapidly changing COVID-19 pandemic: a descriptive commentary about New York city health+hospitals clinician-staffed COVID-19 hotline. Health Affairs. 2020;39(8):1431-1436. https://doi.org/10.1377/hlthaff.2020.00902
23. Bokek-Cohen Ya, Tarabeih M. The emotional labor of the transplant coordinator: An inherent predicament. Transplantation Proceedings. 2021;53(6):1846-1852.

https://doi.org/10.1016/j.transproceed.2021.06.022
24. Song HY. The distribution and name characteristics of expressway service area in South Korea. Journal of the Korean Cartographic Association. 2020;20(3):23-43. https://doi.org/10.16879/jkca.2020.20.3.023
25. Kang Y-A, Lim K-C, Kim JH, Jeoung JS, Han JE. Experiences of health-care providers about advanced practice nurses: focusing on the perspectives of physicians and advanced practice nurses. Journal of Muscle and Joint Health. 2019;26(3):290-306. https://doi.org/10.5953/JMJH.2019.26.3.290
26. Eriksson I, Lindblad M, Möller U, Gillsjö C. Holistic health care: Patients' experiences of health care provided by an Advanced Practice Nurse. International Journal of Nursing Practice. 2018;24(1):e12603. https://doi.org/10.1111/ijn.12603
27. Kim SN. Admissibility of evidence of file secretly recorded by private person-A study on meaning of conversation in the Protection of communications secrets act and the court's value comparison theory -. Kyungpook National University Law Journal. 2019;0(64):151-174. https://doi.org/10.17248/knulaw..64.201901.151
28. Heo YJ, Hyun H-J. The experiences of role conflict among infection control nurses. Journal of Korean Association for Qualitative Research. 2021;6(1):27-42. https://doi.org/10.48000/KAQRKR.2021.6.27
29. Nilsson J, Johansson S, Nordström G, Wilde-Larsson B. Development and validation of the ambulance nurse competence scale. Journal of Emergency Nursing. 2020;46(1):34-43. https://doi.org/10.1016/j.jen.2019.07.019