



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

간호학 석사 학위논문

COVID-19 팬데믹 상황에서 외래간호사의
업무에 대한 중요도-수행도 분석

Importance-Performance Analysis of Task among
Ambulatory Care Nurses during the COVID-19 Pandemic

울산대학교 산업대학원
임상전문간호학전공
김민선

COVID-19 팬데믹 상황에서 외래간호사의 업무에 대한 중요도-수행도 분석

지도교수 박정윤

이 논문을 간호학 석사학위 논문으로 제출함

2022년 8월

울산대학교 산업대학원
임상전문간호학전공
김민선

김민선의 간호학 석사학위 논문을 인준함

심사위원 김 정 혜 (인)

심사위원 손 행 미 (인)

심사위원 박 정 윤 (인)

울 산 대 학 교 산 업 대 학 원

2022 년 8 월

감사의 글

논문을 진행하는 동안 제 자신이 나약해지고 좌절할 때마다 격려와 믿음으로 저를 이끌어 주신 많은 분들에게 감사의 인사를 하려고 합니다.

가장 먼저 논문이 완성되기까지 바쁘신 와중에도 세심하고 따뜻한 배려로 지도 해주신 박정윤교수님께 깊은 감사를 드립니다. 글자 하나하나 이상한 부분이 없는지 확인해주시고 지도해 주신 은혜 잊지 않겠습니다. 그리고 논문 요지발표 하는 날 너무 떨고 힘들어 할 때 격려해 주시고 논문도 꼼꼼하게 심사해 주신 김정혜교수님과 자상하게 꼭 필요한 부분을 알려주신 손행미교수님 진심으로 감사드립니다.

외래 업무를 미뤄두고 논문에 매달릴 때 업무에 대한 부분을 할 수 있을 때까지 기다려 주시고 조언해 주신 원영화유엠님 감사합니다. 그리고 논문을 쓸 수 있도록 옆에서 격려해주시고 늘 잘하고 있다고 조금만 더 힘내라고 응원해 주신 이상홍선생님, 강은희선생님 이하 모든 외래직원들에게도 감사함을 전하고 싶습니다. 논문 때문에 힘들어 할 때 옆에서 누가 힘들게 하나고 혼내 주신다고 하시며 응원해 주신 서철원교수님, “논문은 원래 계속 수정하면서 그렇게 쓰는거야”라며 관심 가져 주시고 조금만 더 힘내라고 응원해 주신 김태원교수님 정말 감사합니다.

또한 대학원 동기들의 도움이 없었다면 5 학기를 무사히 끝내기 못했을 것 같습니다. 먼저 정보를 공유해주고 모르는 부분에 대해 친절히 알려준 동기들 덕분에 논문도 쓸 수 있었습니다. 나이 많은 언니가 잘 따라올 수 있도록 끝까지 도와준 모든 동기들 사랑하고 감사합니다. 그리고, 연구에 참여해 주신 모든 분들에게 감사를 포함합니다. 바쁜 근무시간 중 설문에 응답하는 것이 버겁게 느껴질 수 있는데 성실히 연구에 참여해 주셔서 감사합니다.

머느리이지만 딸처럼 사랑해주시고 일 때문에도 힘든데 공부까지 해서 고생이 많다며 걱정해 주시고 잘 할 수 있다고 조금만 더 힘내라는 격려와 늦은 나이에 대학원에 가겠다는 머느리에게 싫은 소리 한번 하지 않으시고 등록금도 흔쾌히 내주신 시부모님 정말 감사하고 사랑합니다. 동생이 가정에 신경 못 쓸 때 반찬

이나 생필품을 먼저 나서서 챙겨주고 건강 조심하라며 걱정해준 언니와 형부의 사랑을 잊지 않겠습니다.

마지막으로, 힘들어하는 저를 위해 무엇이든 지원해 주고 새벽에 나오고 밤늦게 들어가는 저를 묵묵히 지켜보면서 물심양면으로 지원해 주고 짜증을 내고 힘들다고 투덜댈 때 옆에서 응원해 준 사랑하는 남편 김진국씨와 공부하고 일한다는 핑계로 제대로 보살피지 못해도 엄마를 사랑해주는 소중한 딸 지연이와 아들 준우에게 사랑한다고 전하며 진심으로 감사드립니다.

국문초록

연구목적 : 신종감염병(COVID-19) 관리가 일상적인 업무로 자리 잡힌 상황에서 외래간호사의 업무 중요도와 수행도 분석을 통해 변화된 업무를 확인하여 업무를 재구성하는 근거자료로 제시하고자 하였다.

연구방법 : 2022년 3월 18일부터 4월 15일까지 일 상급종합병원 외래에서 근무하는 147명을 대상으로 일반적특성, 외래간호업무의 중요도와 수행도, 코로나 업무 관련특성에 대해 자가보고형 설문지로 자료수집 하였다. 수집된 자료는 IBM SPSS Statistics 27를 사용하여 paired t-test와 ANOVA를 이용하고 중요도-수행도 분석(IPA)을 시행하였다.

연구결과 : 외래간호 업무의 중요도-수행도 분석(Importance-Performance Analysis, IPA) 결과 제 1사분면은 중요도와 수행도가 모두 높은 사분면으로 감염관리, 외래통상업무, 환자교육/상담, 의사소통이 위치하였고 제 2사분면은 중요도에 비해 수행도가 낮은 영역으로 치료적 간호, 인력관리로 확인되었다. 제 3사분면은 중요도와 수행도가 모두 낮은 사분면으로 정보관리, 환자옹호, 질향상활동이 중요도는 낮으나 수행도는 높은 제 4사분면은 물품/환경관리인 것으로 확인되었다.

외래간호 업무의 중요도와 수행도는 전체영역 및 하위영역에서 유의한 차이가 있었으며 중요도가 수행도에 비해 높았다. 대상자의 외래 업무 중요도는 4점 만점에 평균 3.47 ± 0.37 점이였으며 하위영역 중 감염관리 3.66 ± 0.42 점으로 가장 높았고, 환자교육/상담 3.64 ± 0.47 , 치료적 간호 3.62 ± 0.57 , 의사소통 3.57 ± 0.48 , 외래통상업무 3.48 ± 0.38 , 인력관리 3.48 ± 0.50 , 물품/환경관리 3.47 ± 0.51 , 정보관리 3.34 ± 0.52 , 환자옹호 3.32 ± 0.60 , 질향상활동 3.09 ± 0.66 순으로 나타났다.

대상자의 외래간호 업무 수행도는 4점 만점에 평균 2.45 ± 0.44 이였으며, 수행도에서도 감염관리 3.29 ± 0.55 로 가장 높았고, 그 다음은 의사소통 2.96 ± 0.76 , 외래통상업무 2.95 ± 0.52 , 환자교육/상담 2.66 ± 0.66 , 물품/환경 관리 2.57 ± 0.80 , 환자옹호 2.43 ± 0.72 , 정보관리 2.24 ± 0.68 , 인력관리 1.90 ± 0.85 , 질향상활동 1.89 ± 0.73 , 치료적 간호 1.62 ± 0.64 순 이였다.

코로나 확진자 및 노출자 경험 빈도에 대한 응답자 수는 147 명 중 113 명으로 일 평균 4.62 ± 6.18 건 이었다. 코로나 환자 관련 업무 빈도에 대한 응답자 수는 146 명이었고 일평균 업무빈도는 4.39 ± 11.18 건 이었다. 코로나 환자로 인한 업무 증가시간에 대한 응답자수는 140 명으로 평균 37.14 ± 19.80 분 이었다. 코로나환자로 인한 시간외 근무가 발생했다고 응답한 77 명의 시간외 발생 시간은 평균 27.47 ± 15.66 분 이었다.

결론 : COVID-19 팬데믹 상황에서 외래간호사의 업무에 대한 중요도-수행도 분석을 통해 감염관리 업무의 중요도와 수행도가 높게 측정되었다. 신종감염병으로 인한 감염관리 업무는 외래간호사의 일상적인 업무가 되었다. 따라서, 감염관리 업무에 대한 업무 지침을 마련하고 지원체계를 구축하는 것이 필요하다. 또한 외래간호사의 업무 중 정보관리, 환자옹호, 질향상활동이 중요도와 수행도가 낮게 측정된 원인을 분석하여 업무의 중요성에 대한 인식을 개선하고 수행도를 높이기 위한 중장기 개선 방안 마련이 필요할 것이다. 상급종합병원의 경우 치료적 간호 업무는 특수부서에 국한되거나, 전담간호사, 전문간호사가 수행하는 업무로 세분화, 전문화되었다. 외래간호사는 치료적 간호 중 환자사정을 중요하게 생각하고 많이 수행하고 있는 것으로 확인되었다. 따라서, 치료적 간호에 대한 측정도구를 수정, 보완하여 업무를 재확인하는 것이 필요하다.

주요어 : COVID-19, 외래간호사, 중요도, 수행도, 중요도-수행도 분석

목 차

감사의 글.....	i
국문초록.....	iii
I. 서 론.....	1
1. 연구의 필요성.....	1
2. 연구의 목적.....	4
3. 용어의 정의.....	4
II. 문헌고찰.....	6
1. COVID-19 상황에서의 외래간호사의 업무.....	6
2. 외래간호사의 업무 중요도와 수행도.....	8
III. 연구방법.....	10
1. 연구설계.....	10
2. 연구대상.....	10
3. 연구도구.....	11
4. 자료수집 및 절차.....	13
5. 연구윤리.....	14
6. 자료 분석 방법.....	14
IV. 연구결과.....	15
V. 논의.....	37
VI. 결론 및 제언.....	42

참고문헌.....	43
[부록]	48
Abstract.....	59

Tables

Table 1. General Characteristics of the Participants.....	16
Table 2. COVID-19 Patients Work-Related Characteristics.....	18
Table 3. Differences between the Importance and Performance of Ambulatory Nursing Activities	21
Table 4. Differences in the Importance and Performance of Tasks according to the General Characteristics of the Participants	25
Table 5. Differences in Task Importance and Performance according to Work- Related Characteristics of COVID-19 Patients.....	27
Table 6. Correlations between Importance and Performance of Ambulatory Nursing Activities	28

Figure

Figure 1-A. Importance and performance analysis - ambulatory nursing activities.....	30
Figure 1-B. Importance and performance analysis - subcategory	31
Figure 1-C. Importance and performance analysis - general outpatient affair	31
Figure 1-D. Importance and performance analysis - therapeutic care.....	32
Figure 1-E. Importance and performance analysis - patient education/counseling.....	32
Figure 1-F. Importance and performance analysis - patient advocacy.....	33
Figure 1-G. Importance and performance analysis - communication.....	33
Figure 1-H. Importance and performance analysis - personnel management	34
Figure 1-I. Importance and performance analysis - stock/work environment.....	34
Figure 1-J. Importance and performance analysis - information management.....	35
Figure 1-K. Importance and performance analysis - activities for quality improvement	35
Figure 1-L. Importance and performance analysis - infection control	36

I. 서론

1. 연구의 필요성

코로나바이러스감염증-19 (이하 COVID-19)는 2019년 12월 중국 우한에서 처음 발생한 이후 중국 전역과 전 세계로 확산되었으며, 새로운 유형의 코로나바이러스 (SARS-CoV-2)에 의한 급성호흡기감염질환이다. 세계보건기구(World Health Organization, WHO)는 2020년 3월 11일 세계적 대유행(pandemic)을 선언하였다 (WHO, 2020). 보건의료인과 관련해서 전 세계적으로는 23만명 이상의 의료 인력이 COVID-19에 감염되었으며(Erdem & Lucey, 2021) 의료종사자 가운데 간호사의 감염률이 가장 높았다(Sabetian et al., 2021). 이와 같은 세계적 대유행(pandemic) 상황에 대응하기 위해, 우리나라는 2015년 메르스를 겪은 이후 감염 예방과 감염관리활동에 대한 중요성을 인식하고 의료관련 감염을 효율적으로 관리하기 위해 의료법을 개정하여 감염관리 업무를 하도록 하였다(Korea Ministry of Government Legislation, 2022).

외래는 많은 환자와 보호자가 오는 곳으로 신종감염병은 지정된 감염병 관리기관이나 감염병 치료경험이 있는 특정 의료진만이 치료에 참여하는 특수상황이 아니라 일선의 모든 의료진, 특히 과반수를 차지하는 간호사들이 언제든지 마주할 수 있는 중요한 문제이다(Choi & Lee, 2019). 환자를 진료하는 의료기관은 COVID-19에 노출될 위험이나 이의 원내 유행가능성이 크기 때문에(Choi et al., 2020) 외래에서는 의료진의 체온측정 및 건강 모니터링, 선별 진료를 통해 COVID-19 환자 조기 격리, 방문객 관리 등으로 감염 예방에 노력을 기울이고 있다(Choi, 2021). 신종감염병 전파 차단을 위해 마스크, 고글, 가운 등 적절한 보호구의 착용(Schwartz et al., 2014), 환자가 사용할 공간의 소독, 추가되는 행정업무 등이 발생하고 COVID-19가 장기화됨에 따라 간호사의 감염관리 피로도는 더욱 누적되는 상황이다. COVID-19와 같은 신종감염병은 앞으로도 발생할 가능성이 높으

며 신종 감염병 출현 시 최 점점 부서인 외래간호사는 병원 내 초기 감염전과 예방 및 관리에서 중요한 역할을 수행하게 될 것이다(Lee et al., 2021).

의료기관에서 진료를 보는 환경은 노인인구 증가, 소득증가, 건강검진 확대에 의한 질환 발견의 기회 증가, 민간의료보험 영향 및 교통여건 개선으로 좀 더 나은 의료 서비스를 갈구하는 환자들이 수도권 중심의 더 큰 병원으로 집중되는 추세이다(Jwa, 2018). 또한 우리나라의 경우 외래에서 의사에게 진료를 받은 횟수는 1인당 연간 16.6 회로 경제협력개발기구(Organization for Economic Cooperation and Development, OECD) 국가 중 가장 많으며 회원국 평균 6.7 회보다는 2.5 배 높다(Kim, 2020). 이처럼 대형병원의 환자 증가는 질병의 예방과 예측의 중요성이 매우 커진 현재의 병원 환경에서 최 점점 부서인 외래는 건강관리를 위해 병원을 방문하는 대부분의 환자가 처음 방문하는 곳으로(Min & Yu, 2017) 외래간호는 다른 간호 분야에 비해 짧은 시간동안 예측 하기 어려운 수많은 고객의 요구에 대해 즉각적으로 반응해야 하며 그러한 요구 또한 신속하게 해결해야 하는 차별화된 특성을 가지고 있다(Mastal et al., 2016).

입원 전 수술에 필요한 검사 실시 및 결과관리 등은 외래의 추가적인 업무가 되고 있고, 수술 후 당일 귀가하는 외래 수술센터(ambulatory surgery centers)의 활성화, 조기 퇴원으로 인한 외래에서의 추후관리 등 기존의 진료형태 변화로 외래환자에게 제공되는 간호의 양과 질에 성장을 가져와 업무 자체가 확대되고 있다(Hwang et al., 2007). 뿐만 아니라, 외래간호사는 외래 통상업무와 치료간호 외에도 환자교육과 상담, 환자옹호, 의사소통, 인력관리, 물품과 환경관리, 정보관리, 질 향상 활동 등을 아우르는 포괄적인 업무를 수행한다(Kim et al., 2020). 그러나 COVID-19의 세계적 대유행(pandemic) 상황에서 간호사의 업무는 감염관리와 관련된 업무 및 그로 인해 발생한 부수적인 업무가 추가되었기 때문에 기존에 수행하는 업무와는 별도로 논의되어야 할 필요가 있다. 간호사가 수행하는 업무에 대하여 중요하다고 여기는 정도와 실제 수행 정도를 확인하는 것은 제한된 시간 내 간호 업무의 효율성을 높일 수 있다(Suh et al., 2017). 또한 간호수행은 간호 지식을 바탕으로 환자의 요구를 이해하여 중요도에 따라 이루어지므로 수행해야 할 업무의 중요성을 강화 시킴으로써 수행정도를 증진시키고 이를 통해 간호의 질을 향상시킬 수 있다(Hwang et al., 2007).

지금까지 코로나-19 관련 선행연구를 살펴보면 코로나바이러스감염-19가 의료이용에 미치는 영향(Byun, 2021), 코로나-19 대유행시 간호대학생의 신종감염병에 대한 인식과 윤리인식, 윤리적의사결정(Park, 2020), COVID-19에 대한 감염관리 수행도에 영향을 미치는 요인(Lee et al., 2021), COVID-19 상황에서 간호·간병통합서비스병동 간호사의 감염관리수행 영향요인(Kwon & Yi, 2022) 등 간호학생과 병동간호사 위주의 선행연구가 주로 이루어졌다. 외래간호사 업무 관련 국내 선행연구는 외래간호 업무를 분석하거나(Cho et al., 2008; Hwang et al., 2007) 외래간호사의 역량 증진을 위한 간호역량 평가도구 개발(Lee et al., 2020; Min & Yu, 2017) 혹은 외래간호사의 업무 중요도와 수행도, 전문직 자아개념과 직무만족(Kim et al., 2020) 등 외래간호 업무와 직무만족과의 관계를 분석한 연구가 일부 시행되었으며 외래간호사의 직무에 대한 중요도, 난이도, 빈도 분석(Yi et al., 2009)을 한 연구 등이 있었다.

외래간호사의 업무 중요도와 수행도에 대한 연구는 여러 차례 있었지만 COVID-19 같은 신종 감염병의 위협이 계속되고 있는 의료 환경에서 환자 간호를 준비해야 하는(Kim, 2017; Lee, 2016) 외래간호사의 업무에 대한 연구는 이루어지지 않은 상황이다. COVID-19 기간동안 외래는 통상업무 이외에 감염관리에 따른 추가 업무가 발생하였으며 감염관리는 상시 관리로 업무의 범위가 확대되었다.

따라서 본 연구는 신종감염병(COVID-19) 관리가 일상적인 업무로 자리 잡힌 상황에서 외래간호사의 업무 중요도와 수행도 분석을 통해 변화된 업무를 확인하여 업무를 재구성하는 근거자료로 제시하고자 한다.

2. 연구의 목적

본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 대상자의 일반적인 특성을 파악한다.

둘째, 대상자의 일반적 특성에 따른 업무 중요도와 수행도를 파악한다.

셋째, 대상자의 업무에 대한 중요도-수행도 분석(Importance-Performance Analysis)을 시행한다.

3. 용어의 정의

1) 외래간호사

현재 외래에서 환자간호와 관련된 업무에 종사하는 간호 인력으로, 본 연구에서는 연구대상 의료기관의 외래단위(특수부서 제외)에서 근무하는 일반간호사와 책임간호사를 의미한다.

2) 외래간호사 업무 중요도 및 수행도

외래간호사가 업무를 얼마나 중요하게 생각하고 있는 정도와 얼마나 자주 수행하는가에 관한 인식 정도이며(Chi et al., 2004), 본 연구에서는 외래업무에 대해 Sung & Park (Sung & Park, 2003)이 개발하고 Kim 등(Kim et al., 2020)이 수정, 보완한 도구를 자료수집 기관의 업무 현황을 고려해 10개 영역(외래통상업무, 치료적 간호, 환자교육/상담, 환자옹호, 의사소통, 인력관리, 물품환경관리, 정보관리, 질향상활동, 감염관리)의 중요도와 수행도를 수정 보완한 도구로 측정한 점수를 의미한다.

3) 코로나바이러스감염증-19(코로나-19)

코로나바이러스감염증-19 (Coronavirus disease, COVID-19)는 SARSCoV-2: Coronaviridae 에 속하는 RNA 바이러스를 병원체로 하는 발열, 기침, 폐렴 등의 증상을 나타내는 비말, 접촉 전파의 호흡기증후군으로 ‘제 1 급감염병 신종감염 병증후군’ 이다(Korea Disease Control and Prevention Agency, KDCA 2021). 2020 년 1 월 이후 제 1 감염병 중 신종감염병증후군으로 분류하여 관리되던 COVID-19 가 임상특성과 유행상황 변화 등에 따라 질병관리청장이 보건복지부장관과 협의하여 ‘제 2 급 감염병’ 으로 2022 년 4 월 25 일부로 조정되었으나 기존의 격리 의무는 유지되었다(KDCA, 2022).

II. 문헌고찰

1. COVID-19 상황에서의 외래간호사의 업무

환자를 진료하는 의료기관은 COVID-19에 노출될 위험이나 이의 원내 유행가능성이 크기 때문에, 그 어느 곳보다 COVID-19에 초점을 맞춘 감염관리가 필요하다(Choi et al., 2020). COVID-19의 발생으로 감염관리와 예방과 관련된 업무량이 크게 증가된 상황에서(Kwon & Yi, 2022) 간호사의 작업환경 및 개인보호 장비를 착용하는 지원과, 감염관리 지침서 등의 안전환경이 잘 구비되어 있을수록 감염관리수행이 높게 보고되었다(Ahn et al., 2015).

외래에서는 의료진의 체온측정 및 건강 모니터링, 선별 진료를 통해 COVID-19 환자 조기 격리, 방문객 관리 등으로 감염 예방에 노력을 기울이고 있다. 의료기관 내 감염예방행위는 의료환경의 안전을 도모하고 환자의 생명과도 직결된 행위이므로 감염예방행위에 적극적인 수행이 중요한 과제로 대두되고 있다고 하였다(Lee et al., 2013).

또한, COVID-19 전파 차단을 위해 마스크, 고글, 가운 등 적절한 보호구의 착용, 환자가 사용한 공간의 소독, 추가되는 행정 업무 등으로 피로도가 높아진다. 수시로 COVID-19 감염병 관리 지침이 변경되면서 간호사들이 변경된 지침에 따른 업무의 잦은 변경으로 피로도가 높아질 수 있으며, COVID-19가 장기화됨에 따라 간호사의 감염관리 피로도는 더욱 누적되고 있을 것으로 생각된다고 하였다(Lee et al., 2021) 외래에서는 COVID-19 대응 상황 별 개인보호구 권장 범위에 따라 진료 시 KF-94 등급의 호흡기 보호구를 착용하고 에어로졸이 생성되는 처리를 시행하는 일부 진료과에서는 KF-94, 일회용 장갑, 가운, 고글 또는 안면보호구 착용 후 환자를 진료해야 되는 상황들이 발생하였다(KDCA, 2021)

그럼에도 불구하고 의료진에게 감염병의 예방과 관리방안 등에 대해 지속적으로 정보를 제공하는 것이 필요하다. 건강보험심사평가원에서는 의약품안전사용서비스(Drug Utilization Review, DUR)와 해외 여행력 정보제공시스템(International Traveler information System, ITS)을 이용하여 의료기관에 내원

한 환자의 해외 방문력 및 코로나 확진자의 정보를 확인할 수 있도록 하였다 (Song, 2020).

외래에서의 감염예방 활동으로 출입구, 게시판, 검사실, 외래 등에 COVID-19 감염 관리 지침과 개인위생수칙 안내문을 게시하였다. 또한 의료기관 입구에서 모든 출입자의 체온을 측정. 문진표를 통해 최근 코로나 19 확진자와 접촉한 적이 있는지, 발열 등 의심되는 증상이 있는지 등을 확인하고 마스크를 착용하도록 하였다(Allam et al., 2020). 진료실의 책상은 소독제로 닦는 데 방해가 되지 않도록 최소한의 물품만 남기고 치우고 환자 대면 장소의 물건도 소독제로 닦을 수 있는 물품만 남기고 치워야 정기적인 환경 청소를 시행하여 환자로부터 환경 오염을 최소한으로 하여야 한다고 하였다(Choi, 2020).

COVID-19 와 같은 특수 상황이지만 그럼에도 불구하고 외래간호사는 내원객의 낙상, 감염 등 환자 안전관리와 직원관리, 진료 대기 시간, 프로세스, 병원시설 및 환경에 대한 민원사항 해결, 고객만족을 위한 친절한 응대 등을 포함하여 다양하고 복잡한 업무를 제한된 시간 내에 수행하고 있다고 하였다(Cho et al., 2008). 업무활동은 주로 환자에게 직접 제공되는 간호활동인 직접간호와 환자에게 제공되는 직접간호를 준비하거나 수행하기 위해 일어나는 직접간호를 제외한 모든 활동인 간접간호로 구분한다. 대체로 간접간호의 수행도가 직접간호 보다 높아 간접간호수행에 많은 시간을 소요하고 있다. 간호사의 간호업무와 역할은 자신이 고용된 기관이나 대상자의 요구, 자신의 능력, 근무형태, 직위 등에 따라 각각 다르게 나타난다(Chae et al., 2013).

2. 외래간호사의 업무 중요도와 수행도

외래 간호사 업무 활동의 중요도와 수행도를 살펴보면 중요도가 높은 영역은 환자교육/상담, 환자옹호, 질 향상 활동이었고 수행도가 높게 나타난 영역으로는 환자교육/상담, 환자옹호, 의사소통, 인력관리, 정보관리, 질향상활동 이었다 (Hwang et al., 2007). 외래간호사를 대상으로 Sung & Park (Sung & Park, 2003)은 외래 통상업무, 치료적 간호, 환자교육/상담, 환자옹호, 의사소통, 인력관리, 물품환경관리, 서류업무, 업무개선, 개인시간, 등 11개 영역에서 79개의 직접, 간접 간호행위를 도출하였다. 외래 간호사의 직무에 대한 중요도, 난이도, 빈도를 분석한 Yi 등(Yi et al., 2009)의 연구결과는 외래진료지원, 외래시설 및 환경관리, 외래환자상담 순으로 수행도가 높았고, 외래환자교육, 외래환자상담, 외래환자관리 순으로 중요도가 높다고 인지하였으나 업무를 수행하기에는 어려운 영역이라고 하였다. 여러 연구에서 업무의 수행도와 중요도를 명확히 구분하기 위하여 정확한 정보제공, 설명 및 안내 등 환자 교육/상담을 위한 자기개발 및 동기부여에 노력과 시간을 할애하고, 외래 업무의 질적 향상을 꾀하기 위하여 치료적 간호영역, 환자교육/상담영역 등의 업무를 수행하기에 적합한 간호인력 배치의 근거를 마련할 필요가 있다고 하였다(Kim, 2008; Yi et al., 2009).

중요도-수행도 분석(Importance-Performance Analysis, IPA)은 서비스를 이루고 있는 속성의 상대적인 중요도와 수행도를 동시에 비교, 분석하며, 분석 결과에 따라 4개의 사분면으로 나누어지며, 각 사분면의 위치에 따라 중요도와 수행도가 모두 높아 계속적으로 유지 관리해야 하는 요인이 무엇인지, 중요도는 높으나 수행도는 낮아 우선 집중하여 개발할 요인이 무엇인지, 중요도와 수행도 모두가 낮아 개발해야 하는 요인이기는 하나 우선순위가 낮은 요인이 무엇인지, 중요도가 낮는데 수행도가 높은 과잉노력을 하고 있어 지양해야 할 요인은 무엇인지를 제시한다(Kim & Kim, 2016).

Kim 등(Kim et al., 2020)이 연구한 연구에서 외래간호 업무 중요도-수행도를 분석한 결과, 제 1 사분면에 속하는 업무는 물품/환경관리, 외래 통상업무, 의사소통이었다. 제 2 사분면은 중요도에 비해 수행도가 낮아 가장 먼저 관리가 필요한 영역으로, 환자교육/상담, 치료적 간호가 이 영역에 위치하였다. 제 3 사분면은 중

요성에 대한 인식이 낮으면서 잘 수행되지 않는 영역으로 점진적으로 관리가 필요한 업무를 의미한다. 이 영역에 환자옹호와 질 향상 활동이 위치하였는데, 특히 질 향상 활동이 중요성, 수행도 모두 가장 낮았다. 또한 외래간호사 업무 중 인력관리 항목은 제 2 사분면과 제 3 사분면의 경계에 위치하여 외래간호사가 중간 정도의 중요성을 인식하면서, 수행도는 낮은 것으로 나타났다. 마지막으로 제 4 사분면은 외래간호사가 중요하게 인식하지 않지만 실제 잘 수행하고 있는 영역으로 정보관리가 이 영역에 위치하였다.

Ⅲ. 연구방법

1. 연구설계

본 연구는 신종감염병(COVID-19) 관리가 일상적인 업무로 추가된 상황에서 외래간호사의 업무 중요도와 수행도를 분석하는 서술적 조사연구이다.

2. 연구대상

본 연구의 대상자는 서울시 소재의 일상급종합병원 외래에서 환자와 관련된 업무에 종사하는 면허가 있는 간호사를 대상으로 하였으며, 현 근무지에서 6개월 이상 근무하고 있는 자, 외래에서 업무를 하고 있는 일반간호사와 책임간호사 그리고 본 연구의 목적을 이해하고 연구참여에 동의한 자를 연구대상자로 선정하였다. 단, 병동환자를 관리하거나 의사의 회진에 동반하는 전문간호사 혹은 전담간호사와 진료나 수술을 보조하는 간호사, 간호업무 보조인력과 외래관리자는 제외하였다. 연구에 필요한 대상자 수는 G*Power 3.1.9.4 프로그램을 이용하여 산출하였으며, paired t-test 분석을 위해 유의수준 $\alpha=.05$, power=.80, effect size=0.15 지정하였을 때 최소 표본수가 118 명이였다. 탈락율 25%를 고려하여 150부의 설문지를 배부하였다. 147부의 설문지가 회수되어 회수율은 98.0%였으며, 최종적으로 147부를 분석하였다.

3. 연구도구

본 연구의 도구는 구조화된 설문지로, 각각의 도구는 저자로부터 이메일로 사용승인을 받았다. 내용은 외래간호 업무활동에 대한 수행도와 중요도 62 문항, 대상자의 일반적 특성 8 문항, COVID-19 관련 8 문항을 포함하여 총 78 문항으로 구성되었다.

1) 외래간호사의 업무 중요도와 수행도

Sung & Park (Sung & Park, 2003)이 개발하고 Kim 등(Kim et al., 2020)이 수정, 보완한 도구로 9 개의 영역(외래통상업무, 치료적 간호, 환자교육/상담, 환자옹호, 의사소통, 인력관리, 물품/환경관리, 정보관리, 질향상활동)으로 구성되어 있다. 본 연구에서는 이 도구를 자료수집 기관의 업무 현황을 고려하여 일부를 수정, 보완하여 사용하였다. 추가된 항목은 외래부서 근무경력이 5년 이상이며, 외래부서 업무의 특성을 이해하고 있는 간호사 5인에게 도구의 내용타당도를 검증받았다. 질향상활동 영역에 지표 관리(손위생, 환자확인)를 추가하였으며 감염관리 영역은 문진표확인, 백신접종 확인, 해외입국 환자 점검, 환자 감염증상 확인, 보호구 착용, 손위생, 감염환자 일정 조정으로 총 7 개의 문항을 추가하였다. 추가한 도구의 내용타당도 CVI (Content Validity Index)는 1 점이었다. 이 도구는 4 점 척도로 중요도는 ‘전혀 중요하지 않음’ 1 점, ‘별로 중요하지 않음’ 2 점, ‘중요함’ 3 점, ‘매우 중요함’ 4 점으로 측정하고, 최저 62 점에서 최고 248 점이다. 점수가 높을수록 외래간호 업무가 매우 중요함을 의미한다. 수행도는 ‘수행 안함’ 1 점, ‘약간수행’ 2 점, ‘자주 수행’ 3 점, ‘전적 수행’ 4 점으로 측정하고, 최저 62 점에서 최고 248 점이다. 점수가 높을수록 항상 수행을 의미한다. 외래간호 업무의 중요도 하위영역별 Cronbach's α 는 외래통상업무 0.90, 치료적 간호 0.91, 환자교육/상담 0.92, 환자옹호 0.87, 의사소통 0.85, 인력관리 0.91, 물품/환경관리 0.91, 정보관리 0.79, 질향상활동 0.91, 감염관리 0.90 이었고, 외래간호 업무 수행도의 Cronbach's α 는 외래통상업무 0.87, 치료적 간호 0.83, 환자

교육/상담 0.83, 환자옹호 0.79, 의사소통 0.85, 인력관리 0.94, 물품/환경관리 0.77, 정보관리 0.59, 질향상활동 0.82, 감염관리 0.82 였다.

2) 대상자의 일반적 특성

연령, 성별, 결혼상태, 최종학력, 고용형태, 근무경력, 직위, 소속부서의 총 8 문항으로 구성되어 있다.

3) 코로나업무 관련 특성

코로나 확진자 및 노출자 노출경험, 업무빈도, 업무증가, 시간외 근무 발생과 관련된 4 가지 문항과 각각의 세부 주관식 4 문항을 포함하여 총 8 문항으로 구성되어 있다.

4) 중요도-수행도 분석(Importance-Performance analysis, IPA)

서비스를 이루고 있는 속성의 상대적인 중요도와 수행도를 동시에 비교, 분석하며, 분석 결과에 따라 4 개의 사분면으로 나누어지며, 각 사분면의 위치에 따라 제 1 사분면의 경우 중요도와 수행도가 모두 높아 계속적으로 유지 관리해야 하는 요인이 무엇인지를 제시하고 제 2 사분면은 중요도는 높으나 수행도는 낮아 우선 집중하여 개발할 요인이 무엇인지를 제 3 사분면은 중요도와 수행도 모두가 낮아 개발해야 하는 요인이기는 하나 우선순위가 낮은 요인이 무엇인지를 제시한다. 제 4 사분면은 중요도가 낮는데 수행도가 높은 과잉노력을 하고 있어 지양해야 할 요인은 무엇인지를 제시한다(Kim & Kim, 2016).

4. 자료수집 및 절차

자료수집은 연구대상 의료기관의 임상연구심의위원회의 승인을 받아 병원간호부의 협조를 얻어 진행하였다. 자료수집 기간은 2022년 3월 18일부터 4월 15일까지 4주간 수집하였다. 2022년 3월 18일 세계 코로나 확진자 상황은 2,025,366명(누적 확진자 466,638,012명)이었으며, 국내는 407,017명(누적 확진자 8,657,609명)으로 사회적 거리두기는 단계적 일상회복 1단계로 2022년 3월 1일부터 최소 완화 조정 기간 이었다. 51,317,389명이 백신을 접종했고 1차 접종은 87.5%, 2차 접종 86.6%, 3차 접종은 62.9% 완료된 상황이었다. 연구수행병원의 내부지침은 BCP (Business Continuity Planning) 2단계로 백신 3차 접종자에 한해서 4명까지 사적 모임을 허용하고 그 외 사적모임은 불가인 상황이었다. 자료수집을 위해 연구대상 의료기관의 외래를 연구자가 직접 방문하여 자가보고식 설문지를 배부하였다. 대상자는 연구참여 동의 시 동의서를 작성 후 설문에 응답하도록 하였고 작성된 설문지는 동봉한 서류에 밀봉하여 연구자가 직접 회수하였다.

5. 연구윤리

본 연구에서는 연구대상자의 윤리적 보호를 위하여 자료수집 시행 전 본 연구자가 속한 종합병원 임상연구심의위원회(Institutional Review Board)의 승인을 받았으며(과제번호 2021-3019), 연구대상자들에게 연구 목적과 방법, 절차를 설명하고 응답을 원하지 않는 경우는 언제라도 철회할 수 있고 회수된 자료는 익명으로 처리됨을 알려주었으며 참여에 동의한 대상자는 동의서에 자필 서명하고 설문에 응답하도록 하였다.

6. 자료 분석 방법

수집된 자료는 코드화 하여 전산처리를 하였으며, SPSS Statistics for Windows, Version 27.0 (IBM Corp, NY, U.S.A) 프로그램을 사용하여 다음과 같이 분석하였다.

- 1) 대상자의 일반적인 특성은 빈도와 백분율, 평균과 표준편차로 분석하였다.
- 2) 대상자가 인지하는 업무 중요도와 수행도 정도는 전체 및 하위 영역별, 업무활동별 각각의 평균과 표준편차로 분석하고, 중요도와 수행도의 차이 검증은 paired t-test 를 이용하여 분석하였다.
- 3) 대상자의 일반적 특성에 따른 중요도와 수행도는 paired t-test 와 ANOVA 를 이용하여 분석하였다.
- 4) 외래간호사의 업무는 중요도-수행도 분석(Importance-Performance Analysis, IPA)을 이용하여 확인하였다.

IV. 연구결과

1. 대상자의 일반적 특성

총 대상자 147명 중 여성이 146명(99.3%)이었고, 연령은 30~40세 사이가 72명(49.0%)으로 가장 많았으며 평균연령은 35.50 ± 6.49 세 이었다. 결혼상태는 기혼이 94명(63.9%)으로 많았고, 최종학력은 학사가 106명(72.1%)으로 가장 많았으며 석사이상 28명(19.0%), 전문학사가 13명(8.8%) 순으로 나타났다. 정규직간호사가 133명(90.5%), 기간직 간호사는 14명(9.5%)이었으며 직위는 일반간호사 133명(90.5%), 책임간호사 14명(9.5%)이었다. 임상경력은 12.58 ± 6.59 년으로 10년차 이하가 57명(38.8%)로 가장 많았고 10년 ~ 15년미만은 43명(29.3%), 15년 이상은 47명(32%) 순 이었다. 소속 부서는 내과계, 외과계로 구분하였고 내과계는 103명(70.1%), 외과계는 44명(29.9%)이었다. 외래 근무경력 3.73 ± 3.39 년으로 3년이하가 78명(53.1%), 3년 이상이 69명(46.9%)이었다(Table 1).

Table 1. General Characteristics of the Participants

(N=147)

Variables	Categories	n	(%)	Mean \pm SD*
Gender	Female	146	99.3	
	Male	1	0.7	
Age (yrs)	<29	33	22.4	35.50 \pm 6.49
	30~<40	72	49.0	
	\geq 40	42	28.6	
Marital status	Unmarried	53	36.1	
	Married	94	63.9	
Education	College(3yr)	13	8.8	
	Bachelor (4yr)	106	72.1	
	\geq Master	28	19.0	
Employment type	Permanent	133	90.5	
	Temporary	14	9.5	
Job position	Staff nurse	133	90.5	
	Charge nurse	14	9.5	
Clinical career (yrs)	<10	57	38.8	12.58 \pm 6.59
	10~<15	43	29.3	
	\geq 15	47	32.0	
Working department	Medical units	103	70.1	
	Surgery units	44	29.9	
Outpatient clinic career (yrs)	<3	78	53.1	3.73 \pm 3.39
	\geq 3	69	46.9	

*SD=standard deviation

2. COVID-19 환자 업무관련 특성

코로나 확진자 및 노출자 경험은 ‘가끔 있다’ 51명(31.7%)으로 가장 많았고, ‘꽤 자주 있다’ 46명(31.3%), ‘항상 있다’ 25명(17.0%), ‘드물게 있다’ 23명(15.6%) 순 이었다. 코로나 확진자 및 노출자 관련 경험 빈도에 대한 응답자 수는 113명으로 일평균 4.62 ± 6.18 이었다. 코로나환자 관련 업무수행 빈도에 대한 응답은 ‘전혀 없다’ 35명(23.3%), ‘가끔 있다’ 33명(22.6%), ‘드물게 있다’ 30명(20.5%), ‘꽤 자주 있다’ 26명(17.8%), ‘항상 있다’ 23명(15.8%) 순 이었다. 코로나 환자 관련 업무 빈도에 대한 응답자 수는 146명이었고 일평균 업무빈도는 4.39 ± 11.18 건 이었다. 코로나 환자로 인한 업무가 증가했다고 생각하는 질문에 대한 응답은 ‘그렇다’ 70명(47.6%)로 가장 많았고 ‘매우 그렇다’ 67명(45.6%)이었다. 코로나 환자로 인한 업무 증가시간에 대한 응답자수는 140명으로 평균 37.14 ± 19.80 분 이었다. 코로나환자로 인한 시간외 근무 발생은 ‘아니다’ 55명(37.4%), ‘보통이다’ 41명(27.9%), ‘그렇다’ 29명(19.7%), ‘전혀 아니다’ 13명(8.8%) ‘매우 그렇다’ 9명(6.1%)이었다. 시간외 근무가 발생했다고 응답한 77명의 시간외 발생시간은 평균 27.47 ± 15.66 분 이었다(Table 2).

Table 2. COVID-19 Patients Work-Related Characteristics

(N=147)

Variables*	Categories	n	(%)	Mean \pm SD	Range
Experience related to COVID-19	Never	2	1.4		
	Rarely	23	15.6		
	Sometimes	51	34.7		
	Often	46	31.3		
	Always	25	17.0		
	No. of event per day				4.62 \pm 6.18
COVID-19 patient related work	Never	35	23.3		
	Rarely	30	20.5		
	Sometimes	33	22.6		
	Often	26	17.8		
	Always	23	15.8		
	No. of patients per day				4.39 \pm 11.18
Opinion about increasing nursing tasks COVID-19 patients	Strongly Disagree	0	0.0		
	Disagree	3	2.0		
	Neutral	7	4.8		
	Agree	70	47.6		
	Strongly Agree	67	45.6		
Workload related to COVID-19 patients (minutes)				37.14 \pm 19.80	5~120
Occurrence of overtime work due to COVID-19 patient	Strongly Disagree	13	8.8		
	Disagree	55	37.4		
	Neutral	41	27.9		
	Agree	29	19.7		
	Strongly Agree	9	6.1		
Overtime work related to COVID-19 patients (minutes)				27.47 \pm 15.66	10~60

* Including respondent

3. 대상자의 외래간호 업무 중요도와 수행도

외래간호 업무의 중요도와 수행도는 전체영역 및 하위영역에서 유의한 차이가 있었으며 중요도가 수행도에 비해 높았다(Table 3). 대상자의 외래 업무 중요도는 4 점 만점에 평균 3.47 ± 0.37 점이었으며 하위영역 중 감염관리 3.66 ± 0.42 점으로 가장 높았고, 환자교육/상담 3.64 ± 0.47 , 치료적 간호 3.62 ± 0.57 , 의사소통 3.57 ± 0.48 , 외래통상업무 3.48 ± 0.38 , 인력관리 3.48 ± 0.50 , 물품/환경관리 3.47 ± 0.51 , 정보관리 3.34 ± 0.52 , 환자옹호 3.32 ± 0.60 , 질향상활동 3.09 ± 0.66 순으로 나타났다.

대상자의 외래간호 업무 수행도는 4 점 만점에 평균 2.45 ± 0.44 이었으며, 수행도에서도 감염관리 3.29 ± 0.55 로 가장 높았고, 그 다음은 의사소통 2.96 ± 0.76 , 외래통상업무 2.95 ± 0.52 , 환자교육/상담 2.66 ± 0.66 , 물품/환경 관리 2.57 ± 0.80 , 환자옹호 2.43 ± 0.72 , 정보관리 2.24 ± 0.68 , 인력관리 1.90 ± 0.85 , 질향상활동 1.89 ± 0.73 , 치료적 간호 1.61 ± 0.64 순 이었다.

전체항목 중 가장 높은 중요도를 나타낸 항목은 감염관리영역의 손위생 3.85 ± 0.36 이었으며, 가장 낮은 항목은 질향상활동 영역의 위원회활동 2.94 ± 0.80 이었다. 수행도 중 가장 높은 점수는 감염관리 영역의 손위생 3.76 ± 0.52 였고 가장 낮은 수행도 점수는 치료적 간호 영역의 카테터 관리 1.31 ± 0.70 , 당일 수술환자 간호 1.31 ± 0.80 이었다. 중요도에 비해 수행도가 높게 측정된 항목은 외래통상업무 영역의 진료실 준비(중요도 3.39 ± 0.66 , 수행도 3.44 ± 0.77)와 정리/정돈(중요도 3.43 ± 0.56 , 수행도 3.52 ± 0.67)이었다.

외래통상업무의 경우 안내, 예약, 확인, 차트점검, 차트기록, 진료보조, 차트기록이 전체 중요도 평균보다 높은 점수였고 수행도는 안내, 차트점검, 확인, 예약, 정리/정돈순으로 점수가 높았다. 치료적 간호의 세부항목의 중요도는 모두 평균값 이상 이었으나 수행도는 모두 평균값 이하로 나타났다. 환자교육/상담 영역에서는 수술관련 상담이 수행도가 평균값 이하로 나타났다. 환자옹호의 경우 심리적/정서적 지지만이 중요도, 수행도의 평균값 이상 이었다. 의사소통의 경우 외부인응대는 중요도에서 평균값 이하였으나 수행도는 모든 세부항목이 평균값 이상 이었다. 인력관리의 세부항목 중 회의와 아침조회가 낮은 중요도를 보였고

수행도는 모두 평균값 이하로 나타났다. 물품환경관리의 경우 환경관리만이 중요도와 수행도에서 높게 측정되었다. 정보관리는 처방수정이 높은 점수로 나타났다. 질향상활동은 모두 중요도, 수행도 평균값 이하였으며 감염관리영역은 모든 세부항목이 중요도, 수행도의 평균값 이상 이었다.

Table 3. Differences between the Importance and Performance of Ambulatory Nursing Activities

(N=147)

Categories/Nursing activities	Importance	Performance	t	p
	Mean ± SD	Mean ± SD		
General outpatient affair	3.48 ± 0.38	2.95 ± 0.52	13.675	< .001
1. Reception	3.67 ± 0.53	3.30 ± 0.66	6.532	< .001
2. Guidance	3.80 ± 0.45	3.58 ± 0.54	4.767	< .001
3. Reservation	3.79 ± 0.48	3.56 ± 0.60	4.231	< .001
4. Preparation for clinic	3.39 ± 0.66	3.44 ± 0.77	-0.597	.558
5. Assistant for clinic	3.50 ± 0.57	3.37 ± 0.81	2.134	.035
6. Preparation for examination	3.33 ± 0.73	2.37 ± 1.19	10.423	< .001
7. Assistant for treatment	3.10 ± 0.82	1.90 ± 1.10	12.749	< .001
8. Preparation for treatment	3.23 ± 0.76	2.22 ± 1.13	10.154	< .001
9. Assistant for treatment	3.16 ± 0.76	2.14 ± 1.08	10.697	< .001
10. Confirm	3.76 ± 0.43	3.56 ± 0.62	4.295	< .001
11. Checking medical record	3.73 ± 0.47	3.59 ± 0.69	2.748	.007
12. Operational report	3.44 ± 0.61	2.91 ± 0.99	7.805	< .001
13. Rounding	3.19 ± 0.67	2.27 ± 1.05	11.578	< .001
14. Control of clinic schedule	3.58 ± 0.52	2.84 ± 1.16	8.388	< .001
15. Recording	3.69 ± 0.51	2.83 ± 1.03	10.223	< .001
16. Measurement	3.40 ± 0.60	2.69 ± 1.03	9.178	< .001
17. Arrangement	3.43 ± 0.56	3.52 ± 0.67	-1.822	.071

Table 3. Differences between the Importance and Performance of Ambulatory Nursing Activities(continue)

Categories/Nursing activities	Importance	Performance	t	p
	Mean ± SD	Mean ± SD		
Therapeutic care	3.62±0.57	1.61±0.64	29.124	<.001
18. Patient management during administration of anticancer drugs	3.59±0.72	1.47±0.93	23.061	<.001
19. Management of catheter	3.52±0.73	1.31±0.70	27.499	<.001
20. Same-day surgery patient care	3.52±0.81	1.31±0.80	25.379	<.001
21. Care for ambulatory surgery patients	3.54±0.79	1.48±0.92	22.605	<.001
22. CPR	3.81±0.50	1.79±0.88	25.294	<.001
23. Patient assessment	3.76±0.53	2.36±0.94	17.393	<.001
Patient education/counseling	3.64±0.47	2.66±0.66	16.641	<.001
24. Explanation of disease	3.66±0.56	2.82±0.84	11.902	<.001
25. Explanation of operation	3.56±0.70	2.01±1.05	16.826	<.001
26. Explanation of treatment	3.64±0.55	2.59±0.99	12.465	<.001
27. Explanation of examination	3.73±0.47	3.36±0.78	6.190	<.001
28. Self-care education	3.64±0.56	2.58±1.01	12.274	<.001
29. Counseling of drug	3.67±0.55	2.69±0.89	12.003	<.001
30. Health counseling	3.58±0.60	2.56±0.93	13.482	<.001
Patient advocacy	3.32±0.60	2.43±0.72	16.221	<.001
31. Psychological/emotional support	3.54±0.56	2.88±0.85	10.874	<.001
32. Management patients for economical/social supporting system	3.24±0.67	2.17±0.83	15.393	<.001
33. Role of personnel for patient's right	3.18±0.78	2.24±0.90	13.234	<.001
Communication	3.57±0.48	2.96±0.76	10.509	<.001
34. Discuss with medical part	3.63±0.50	2.87±1.00	9.691	<.001
35. Discuss with supporting part	3.61±0.52	2.83±0.99	9.980	<.001
36. Solving patient problem	3.69±0.49	3.20±0.76	7.617	<.001
37. Receiving visitors	3.35±0.78	2.92±0.90	5.919	<.001

CPCR=Cardiopulmonary cerebral resuscitation

Table 3. Differences between the Importance and Performance of Ambulatory Nursing Activities(continue)

Categories/Nursing activities	Importance	Performance	t	p
	Mean ± SD	Mean ± SD		
Personnel management	3.48 ± 0.50	1.90 ± 0.85	20.598	<.001
38. Staffing	3.64 ± 0.56	1.76 ± 1.07	19.869	<.001
39. Staff attendance management	3.65 ± 0.56	1.71 ± 1.08	20.680	<.001
40. Staff counselling	3.56 ± 0.59	1.69 ± 0.96	20.744	<.001
41. Staff education	3.61 ± 0.54	1.96 ± 0.99	18.200	<.001
42. Supervision & direction	3.50 ± 0.61	1.81 ± 1.02	18.142	<.001
43. Meeting	3.30 ± 0.73	1.80 ± 0.96	15.631	<.001
44. Education of new staff	3.63 ± 0.53	2.07 ± 0.96	17.512	<.001
45. Morning meeting	3.00 ± 0.84	2.35 ± 1.01	6.571	<.001
Stock/work environment	3.47 ± 0.51	2.57 ± 0.80	14.020	<.001
46. Drug/supplies/linen management	3.43 ± 0.59	2.23 ± 1.03	14.552	<.001
47. Sterilized commodities management	3.43 ± 0.57	2.26 ± 1.02	14.055	<.001
48. Environment management	3.55 ± 0.51	3.21 ± 0.85	5.008	<.001
Information management	3.34 ± 0.52	2.24 ± 0.68	16.629	<.001
49. Patient statistics	3.20 ± 0.66	1.63 ± 0.90	17.452	<.001
50. Paper work	3.18 ± 0.67	1.92 ± 0.90	15.146	<.001
51. Prescription modification	3.63 ± 0.51	3.16 ± 0.94	6.210	<.001
Activities for quality improvement	3.09 ± 0.66	1.89 ± 0.73	16.077	<.001
52. Committee activity	2.94 ± 0.80	1.75 ± 0.87	12.975	<.001
53. Task improvement activity (QA)	3.09 ± 0.70	1.74 ± 0.75	16.484	<.001
54. Conference	2.99 ± 0.79	1.73 ± 0.81	14.333	<.001
55. Indicators management (Hand hygiene, Patient identification)	3.33 ± 0.67	2.34 ± 1.13	10.484	<.001
Infection control	3.66 ± 0.42	3.29 ± 0.55	8.567	<.001
56. Check the medical questionnaire	3.64 ± 0.54	3.43 ± 0.65	3.909	<.001
57. Confirmation of vaccination	3.44 ± 0.66	2.76 ± 1.02	8.084	<.001
58. Inspection of patients entering the country	3.50 ± 0.66	2.85 ± 1.00	8.165	<.001
59. Check patient infection symptoms	3.70 ± 0.49	3.38 ± 0.71	5.767	<.001
60. Wearing protective gear	3.77 ± 0.44	3.70 ± 0.57	1.391	.166
61. Hand hygiene	3.85 ± 0.36	3.76 ± 0.52	2.244	.026
62. Adjusting the schedule of infected patients	3.71 ± 0.47	3.13 ± 0.89	8.082	<.001

4. 일반적 특성에 따른 업무 중요도와 수행도 차이

일반적 특성에 따른 중요도와 수행도 차이에 대한 분석결과는 다음과 같다(Table 4). 외래간호사의 최종학력($F=3.499$, $p=.033$), 고용형태($t=0.016$, $p=.026$)가 유의한 차이를 보였고, 수행도는 결혼상태($t=0.123$, $p=.029$), 직위($t=0.476$, $p=.000$), 임상경력($F=3.316$, $p=.039$)이 유의한 차이를 보였다. 이외에 성별, 연령, 외래 근무경력, 소속부서는 중요도와 수행도에 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았다.

Table 4. Differences in the Importance and Performance of tasks according to the General Characteristics of the Participants

(N=147)

Variables	Categories	Importance		Performance	
		Mean±SD	t or F(<i>p</i>)	Mean±SD	t or F(<i>p</i>)
Gender	Female	3.47±0.37	0.775(.439)	2.45±0.45	0.312(.755)
	Mail	3.18		2.31	
Age (yrs)	<29	3.50±0.38	0.189(.828)	2.36±0.41	2.704(.070)
	30~<40	3.46±0.39		2.41±0.43	
	≥40	3.45±0.37		2.28±0.44	
Marital status	Unmarried	3.50±0.36	0.799(.467)	2.23±0.38	0.123(.029)
	Married	3.45±0.38		2.51±0.47	
Education level	College ^a	3.67±0.30	3.499(.033)	2.32±0.44	0.915(.403)
	Bachelor ^b	3.47±0.39	a > c	2.44±0.45	
	≥ Master ^c	3.35±0.28		2.51±0.44	
Employment type	Permanent	3.45±3.78	0.016(.026)	2.47±0.44	0.485(.159)
	Temporary	3.63±0.26		2.29±0.46	
Job position	Staff nurse	3.46±0.38	0.061(.421)	2.40±0.42	0.476(<.001)
	Charge nurse	3.54±0.27		2.89±0.45	
Clinical Career (yrs)	<10 ^a	3.49±0.38	0.272(.762)	2.34±0.38	3.316(.039)
	10~<15 ^b	3.48±0.39		2.46±0.50	c > a
	≥15 ^c	3.43±0.37		2.57±0.44	
Working department	Medical units	3.50±0.37	0.657(.143)	2.49±0.47	0.037(.061)
	Surgery units	3.40±0.37		2.35±0.36	
Outpatient Department career (yrs)	<3	3.48±0.40	0.113(.688)	2.39±0.41	0.239(.099)
	≥3	3.45±0.34		2.51±0.48	

5. 코로나환자 업무 관련 특성에 따른 업무 중요도와 수행도 차이

코로나 확진자 및 노출자 관련 사항의 외래간호사 업무의 중요도는 ‘전혀 없다’ 3.56 ± 0.59 , ‘항상 있다’ 3.51 ± 0.37 , ‘꽤 자주 있다’ 3.50 ± 0.40 순이었으며, 수행도는 ‘항상 있다’ 2.53 ± 0.44 , ‘드물게 있다’ 2.46 ± 0.51 순이었다. 코로나 환자관련 업무 수행의 중요도는 ‘전혀 없다’ 3.56 ± 0.35 , ‘항상 있다’ 3.49 ± 0.30 , ‘가끔 있다’ 3.47 ± 0.38 이었으며 수행도는 ‘항상 있다’ 2.62 ± 0.43 , ‘꽤 자주 있다’ 2.48 ± 0.38 로 확인되었다. 코로나 관련 업무 증가에 대한 중요도는 ‘보통이다’ 3.72 ± 0.33 , 그렇다 3.46 ± 0.38 순 이었고, 수행도는 ‘매우 그렇다’ 2.53 ± 0.44 였다. 코로나로 인한 시간외 근무 발생에 대한 중요도는 ‘매우 그렇다’ 3.51 ± 0.37 , ‘아니다’ 3.51 ± 0.35 , ‘그렇다’ 3.48 ± 0.32 순 이었고 수행도는 ‘매우 그렇다’ 2.66 ± 0.44 , ‘보통이다’ 2.48 ± 0.44 순 이었다(Table 5).

Table 5. Differences in Tasks Importance and Performance according to Work-Related Characteristics of COVID-19 Patients

(N=147)

Variables	Categories	Importance		Performance	
		Mean ± SD	F(<i>p</i>)	Mean ± SD	F(<i>p</i>)
Experience related to COVID-19	Never	3.56 ± 0.59	0.459(.766)	2.42 ± 0.19	0.380(.823)
	Rarely	3.39 ± 0.42		2.46 ± 0.51	
	Sometimes	3.46 ± 0.34		2.41 ± 0.46	
	Often	3.50 ± 0.40		2.44 ± 0.41	
	Always	3.51 ± 0.37		2.53 ± 0.44	
COVID-19 patient related work	Never	3.56 ± 0.35	1.160(.331)	2.41 ± 0.52	1.271(.284)
	Rarely	3.37 ± 0.43		2.37 ± 0.39	
	Sometimes	3.47 ± 0.38		2.41 ± 0.45	
	Often	3.43 ± 0.37		2.48 ± 0.38	
	Always	3.49 ± 0.30		2.62 ± 0.43	
Opinion about increasing nursing tasks COVID-19 patients	Strongly Disagree	0	1.154(.329)	0	1.518(.213)
	Disagree	3.45 ± 0.46		2.45 ± 0.17	
	Neutral	3.72 ± 0.33		2.45 ± 0.64	
	Agree	3.46 ± 0.38		2.37 ± 0.43	
	Strongly Agree	3.45 ± 0.37		2.53 ± 0.44	
Occurrence of overtime work due to COVID-19 patient	Strongly Disagree	3.37 ± 0.48	0.697(.595)	2.35 ± 0.52	0.763(.551)
	Disagree	3.51 ± 0.35		2.42 ± 0.46	
	Neutral	3.41 ± 0.40		2.48 ± 0.44	
	Agree	3.48 ± 0.32		2.43 ± 0.39	
	Strongly Agree	3.51 ± 0.37		2.66 ± 0.44	

6. 업무 중요도와 수행도의 상관관계

외래간호 업무의 중요도와 수행도 간에는 유의한 양의 상관관계가 나타났다 ($r=.329$, $p<.001$)(Table 6).

Table 6. Correlations between Importance and Performance of Ambulatory Nursing Activities

(N=147)

Variables	Importance of ANA*	Performance of ANA
	$r(p)$	$r(p)$
Importance of ANA	1	
Performance of ANA	.329(<.001)	1

*ANA=Ambulatory nursing activities

7. 대상자의 업무 중요도-수행도 분석

외래간호 업무의 중요도-수행도 분석(Importance-Performance Analysis, IPA)은 각 항목의 X, Y 좌표를 평면에 표시하고 중요도(Y 축) 평균점수 3.47 점과 수행도(X 축)의 평균점수 2.45 점을 분할선으로 이용하여 평면을 4 등분하여 중요도와 수행도를 표시하였다. 제 1 사분면은 중요도와 수행도가 모두 높은 사분면으로 감염관리, 외래통상업무, 환자교육/상담, 의사소통이 위치하였고 제 2 사분면은 중요도는 비해 수행도가 낮은 영역으로 치료적 간호, 인력관리로 확인되었다. 제 3 사분면은 중요도와 수행도가 모두 낮은 사분면으로 정보관리, 환자옹호, 질 향상활동이 중요도는 낮으나 수행도는 높은 제 4 사분면은 물품/환경관리인 것을 확인하였다. 외래통상업무 영역에서는 개선 대상 영역인 3 사분면에 검사준비, 검사보조, 처치준비, 처치보조, 순회가 포함되었다. 치료적 간호 영역에서는 모든 항목이 2 사분면에 위치하였다. 환자교육/상담 영역에서는 수술관련 설명만이 2 사분면에 위치하였고 나머지 항목은 모두 1 사분면에 위치하였다. 환자옹호 항목에서는 경제적/사회적 지지 체계에 따른 자원안내, 대변자 역할이 3 사분면에 위치하였고, 의사소통 영역에서는 외부인 응대가 4 사분면에 위치하고 나머지 항목은 모두 1 사분면에 위치하였다. 인력관리 항목에서는 회의, 아침조회가 3 사분면에 위치하였고 물품환경관리 영역에서는 약물/장비/린넨 관리, 소독물품 관리가 3 사분면에 위치하였다. 정보관리 항목에서는 환자통계, 서류업무가 질 향상활동 영역에서는 집담회(Conference), 제위원회 활동, 업무개선활동, 지표관리 모두 3 사분면에 위치하였다. 감염관리 영역은 백신접종확인마 4 사분면에 위치하였고 나머지는 모두 1 사분면에 위치하였다. 하부 항목에 대한 IPA 분석은 Figure 1 (A-L)로 확인할 수 있다.

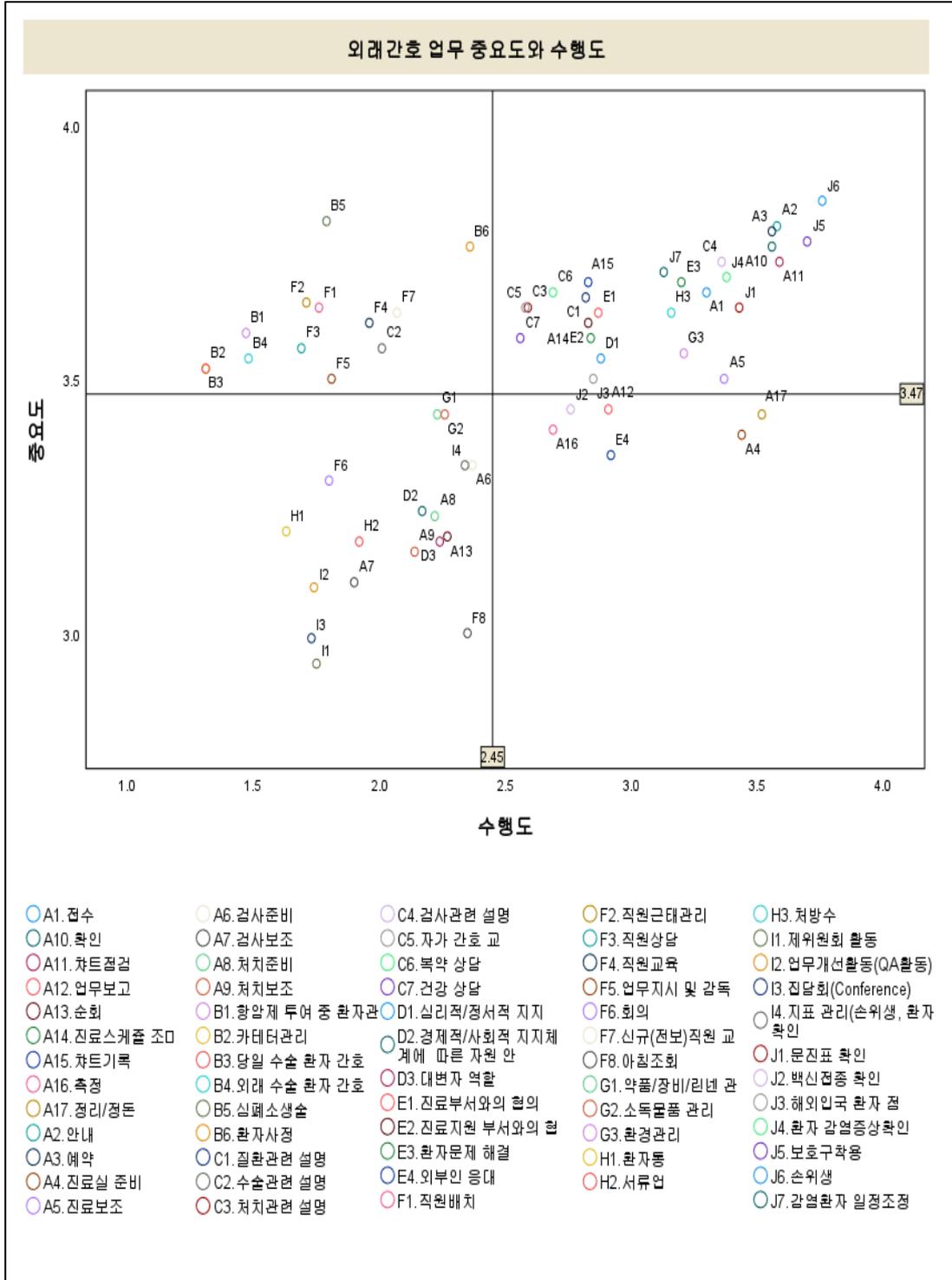


Figure 1-A. Importance and performance analysis - ambulatory nursing activities

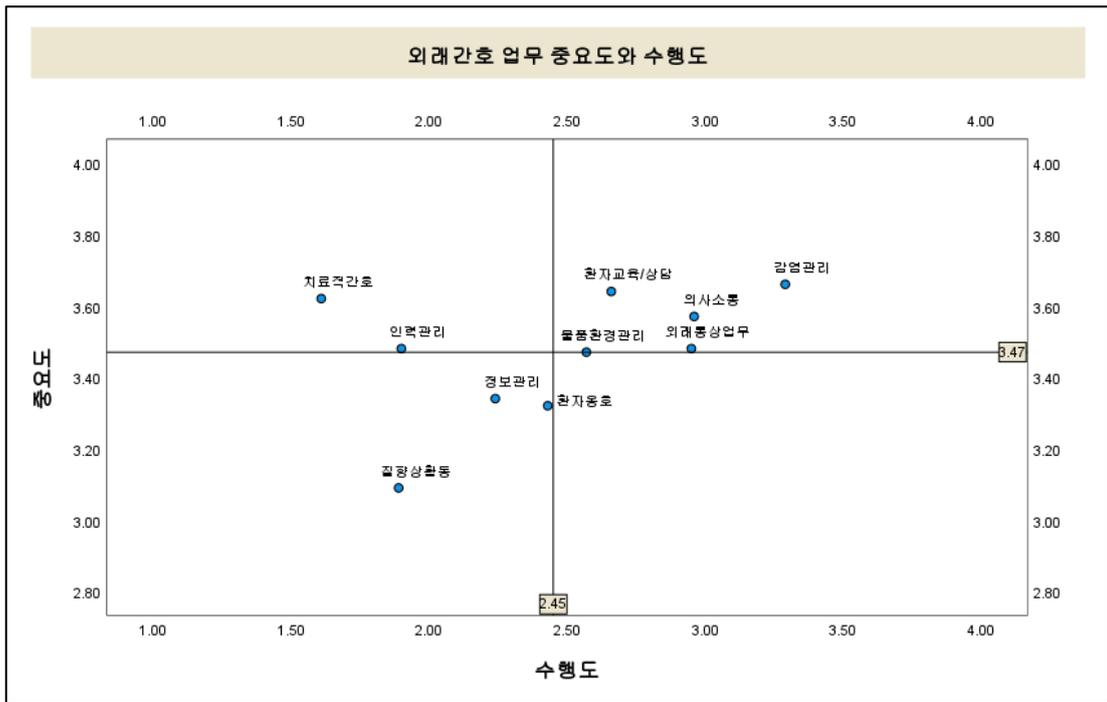


Figure 1-B. Importance and performance analysis - subcategory

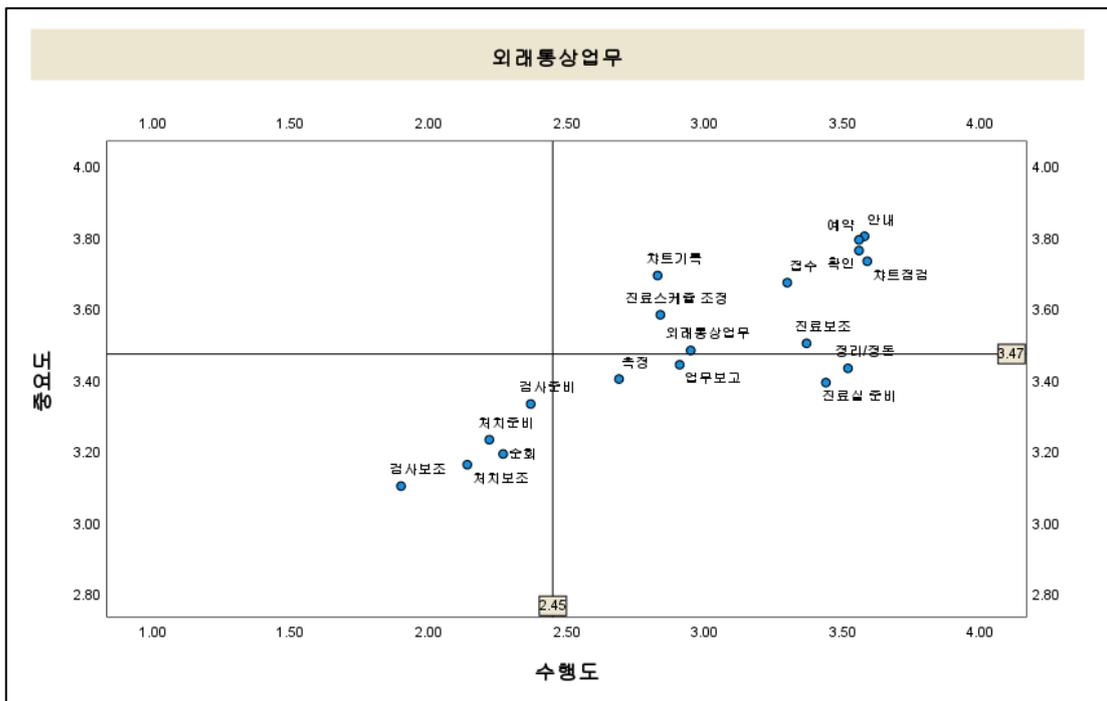


Figure 1-C. Importance and performance analysis - general outpatient affair

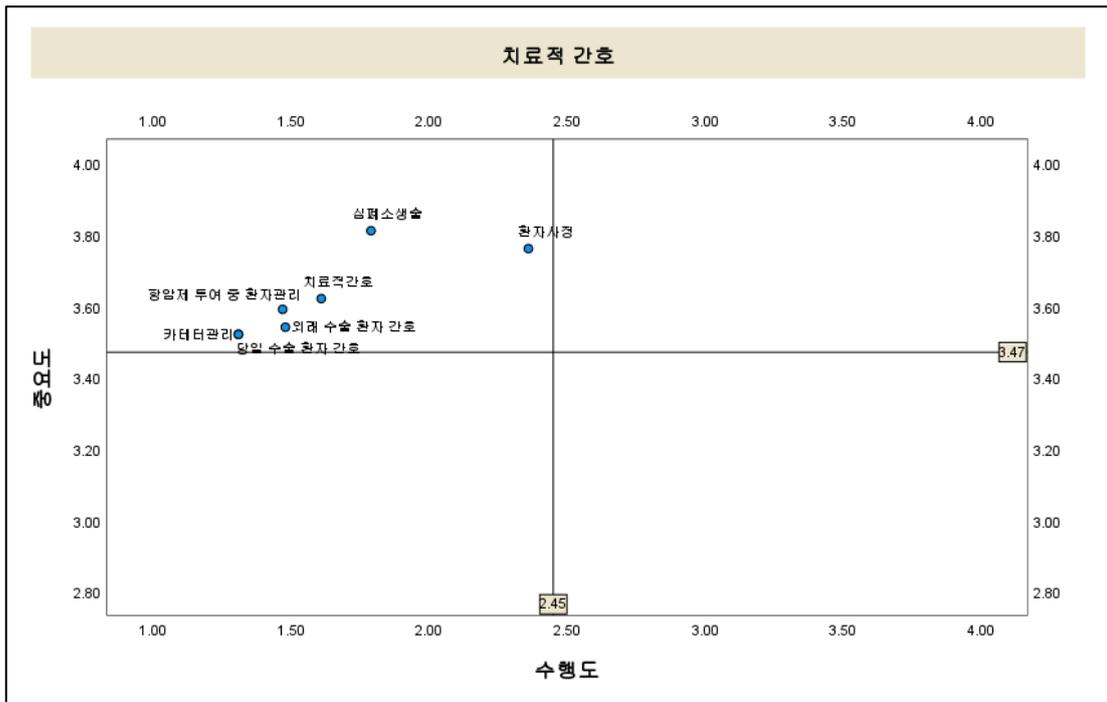


Figure 1-D. Importance and performance analysis - therapeutic care

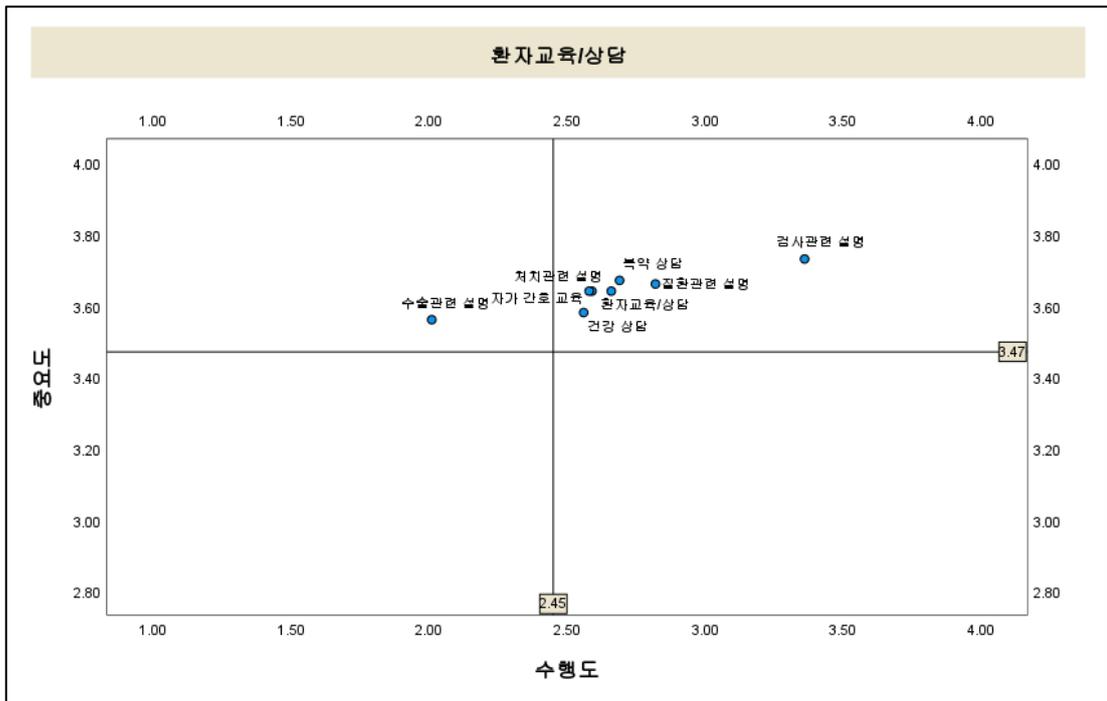


Figure 1-E. Importance and performance analysis - patient education/counseling

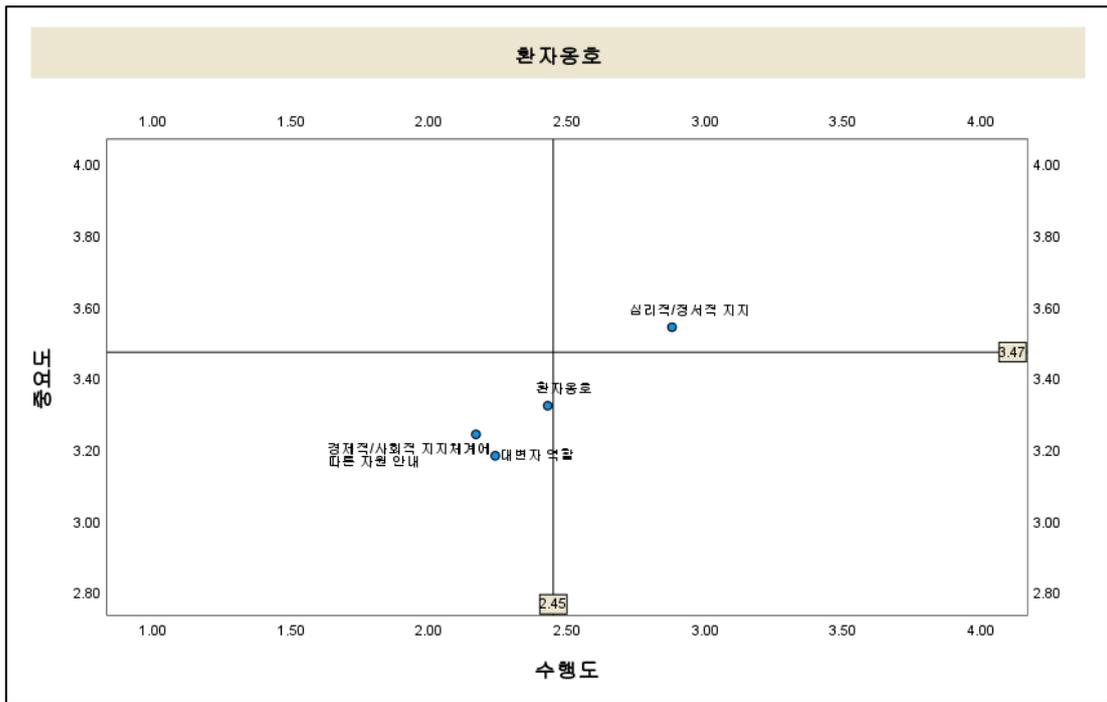


Figure 1-F. Importance and performance analysis - patient advocacy

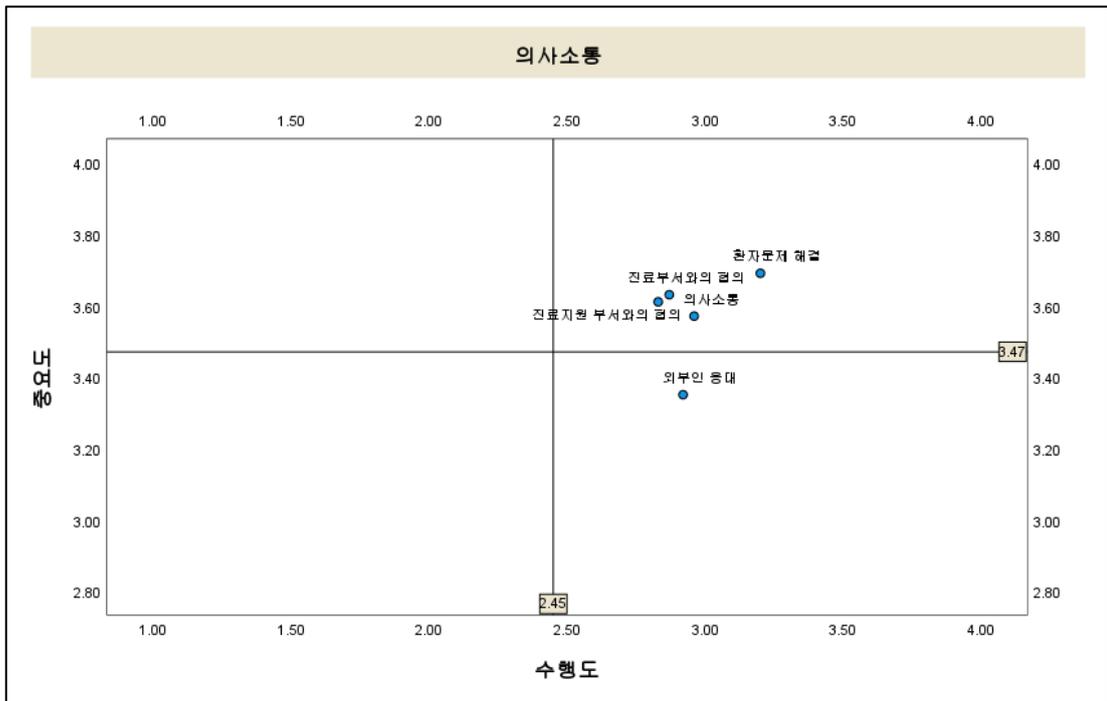


Figure 1-G. Importance and performance analysis - communication

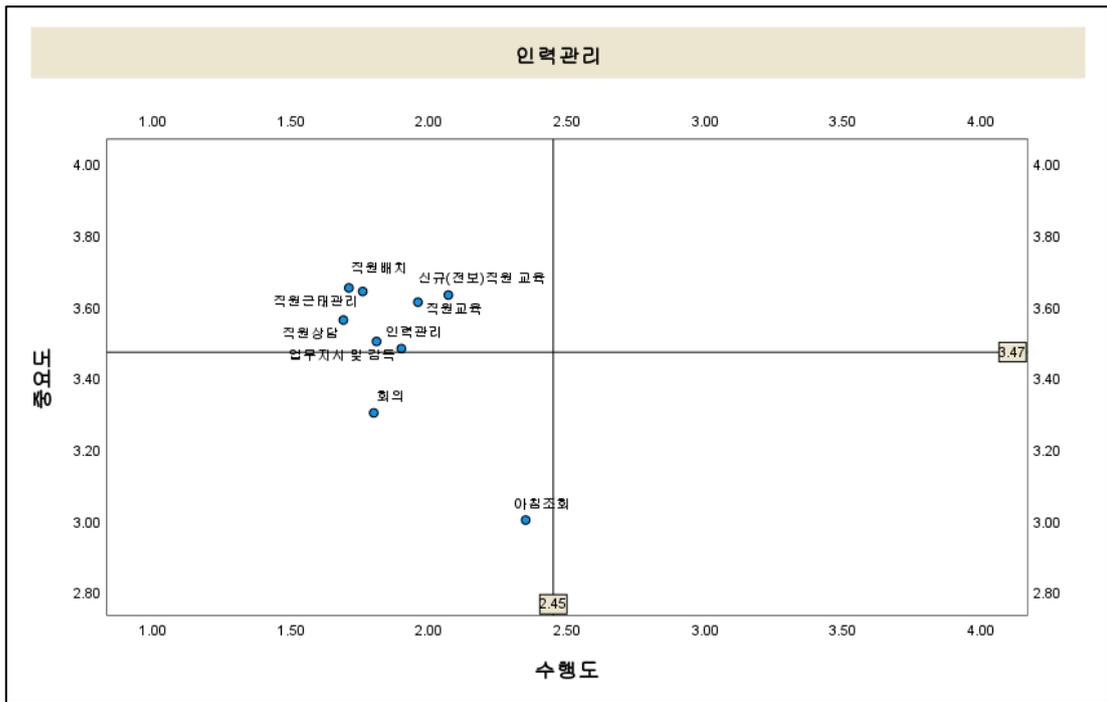


Figure 1-H. Importance and performance analysis - personnel management

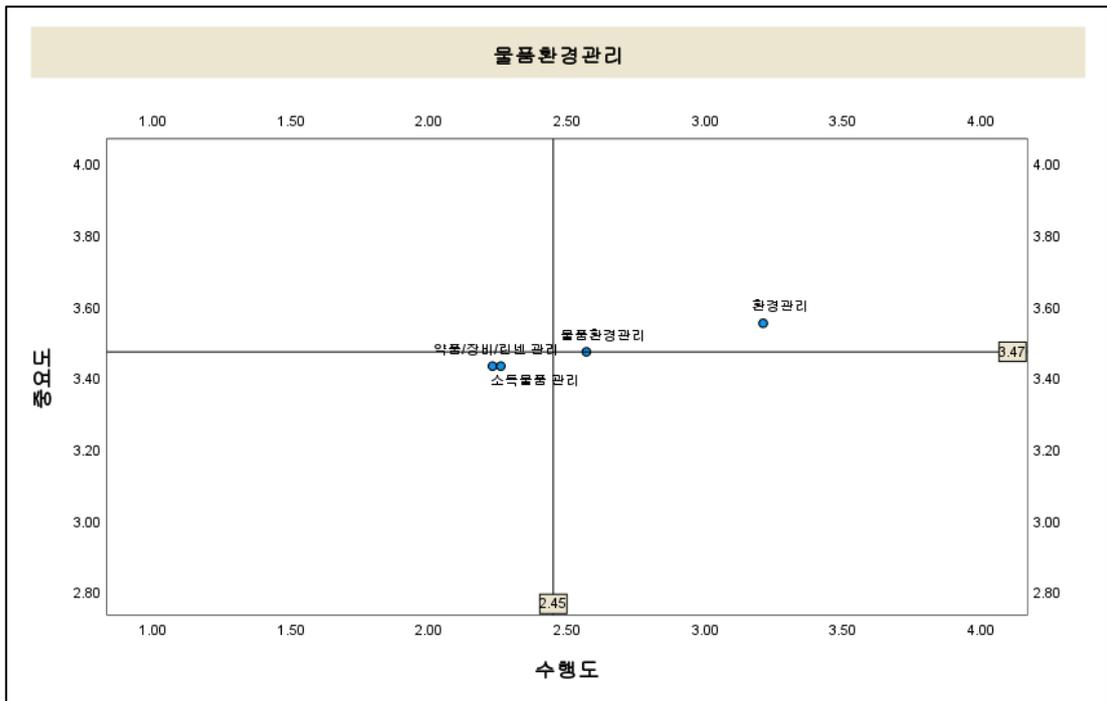


Figure 1-I. Importance and performance analysis - stock/work environment

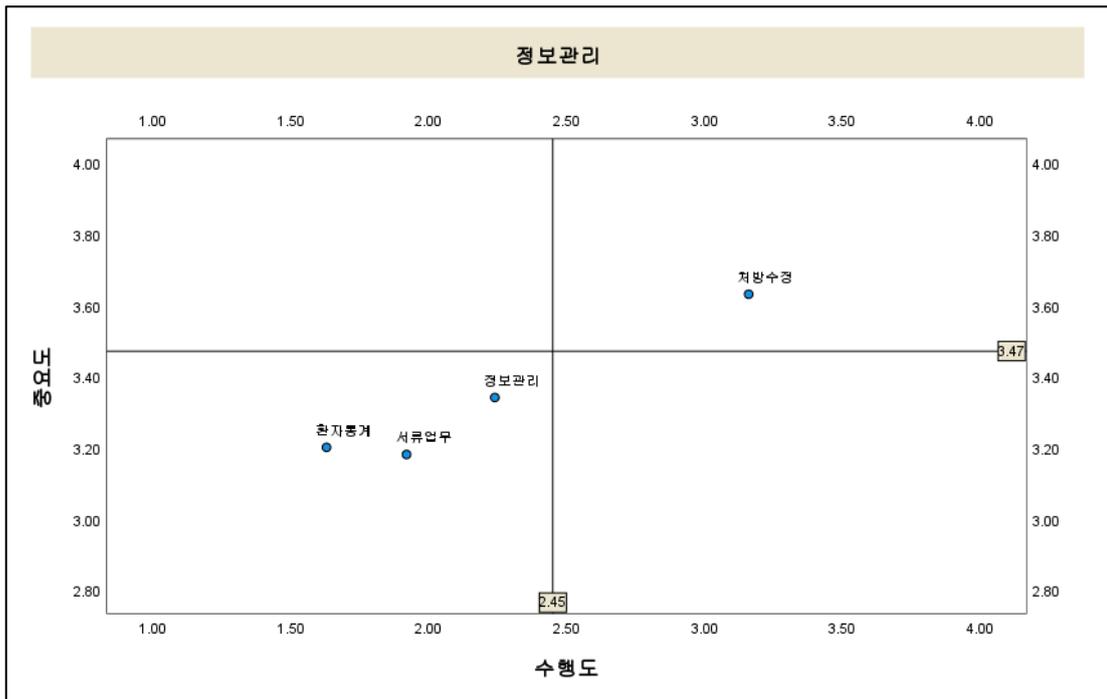


Figure 1-J. Importance and performance analysis - information management

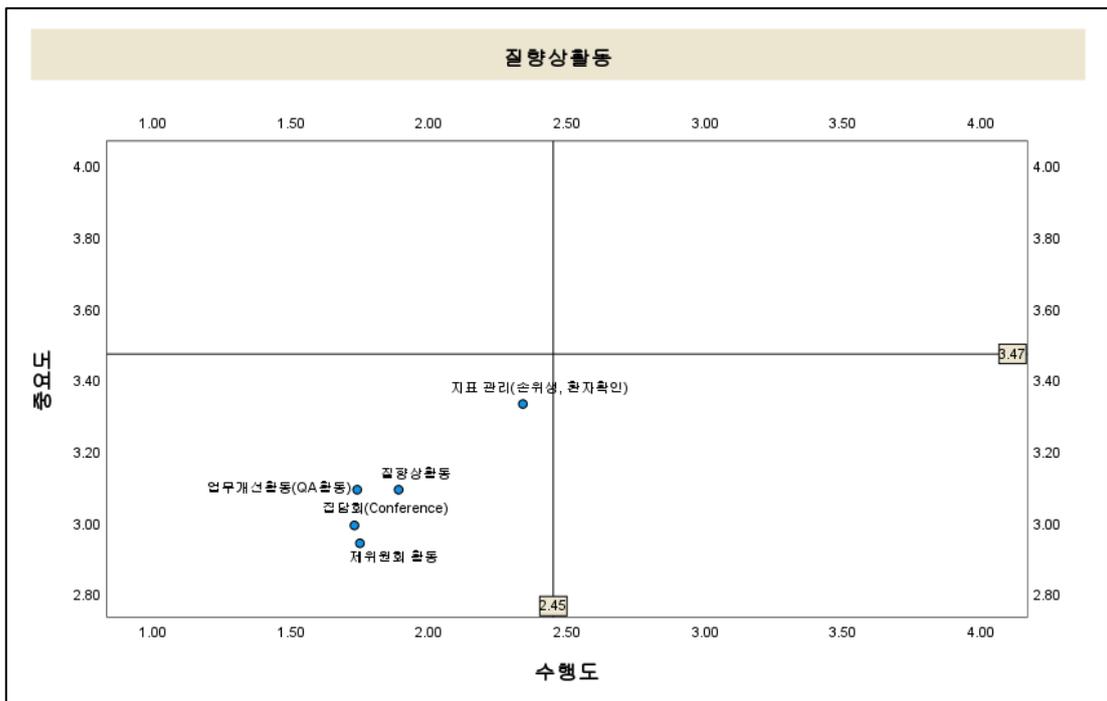


Figure 1-K. Importance and performance analysis - activities for quality improvement

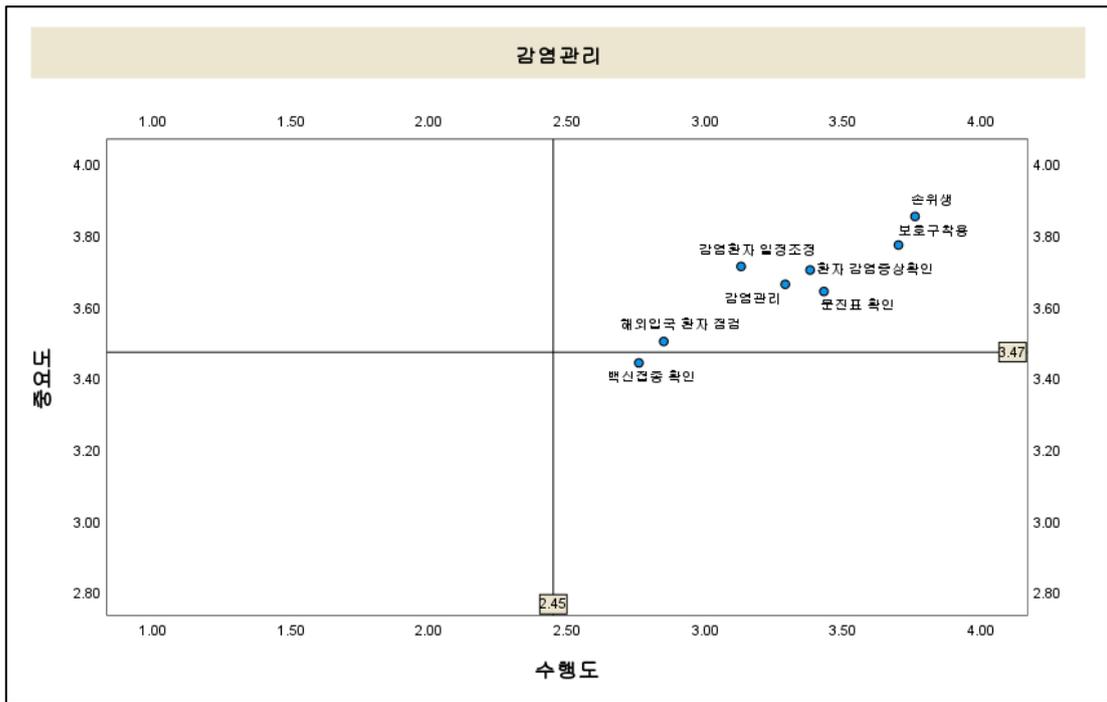


Figure 1-L. Importance and performance analysis - infection control

V. 논의

본 연구는 신종감염병(COVID-19) 관리가 일상적인 업무로 자리 잡힌 상황에서 외래간호사의 업무 중요도와 수행도를 확인하였다. 주요 결과를 바탕으로 향후 외래간호사의 변화된 업무를 정착시키기 위한 근거자료를 제시하고자 다음과 같이 논의하고자 한다.

본 연구에서 외래간호사 업무를 중요도-수행도 분석(IPA)한 결과 감염관리, 외래통상업무, 환자교육/상담, 의사소통이 중요하면서도 상대적으로 잘 수행하고 있는 업무로 확인되었다. 이는 외래간호사를 대상으로 연구한 Kim 등(Kim et al., 2020)의 연구에서 물품/환경관리, 외래통상업무, 의사소통이 높은 수행도를 보였고, Chung (Chung, 2017)과 외래간호사 역량 증진을 위한 간호역량 평가도구 개발을 연구한 Min & Yu (Min & Yu, 2017)에서 의사소통이 1사분면에 속한 것과 유사하다. 10 개의 하위영역 중 감염관리가 중요도와 수행도에서 가장 높은 점수로 확인되었고 COVID-19 팬데믹 상황에서 외래간호사들은 감염관리를 가장 중요하고 수행을 많이 하는 업무로 인지하고 있다는 것을 알 수 있었다. 감염관리는 신종감염병 상황 이외에도 일상적인 병원환경에서 중요한 항목 중 하나로 지속적으로 업무를 할 수 있도록 지원이 필요하다고 생각된다.

2사분면에는 치료적 간호, 인력관리는 중요도에 비해 상대적으로 수행도가 낮은 활동으로 확인되었다. 이는 Hwang 등(Hwang et al., 2007)이 연구한 외래간호 인력 업무활동 수행도와 중요도 분석, Yi 등(Yi et al., 2009)의 연구에서 외래간호사의 업무의 중요도, 난이도, 빈도연구, Chung (Chung, 2017)의 연구, Kim 등(Kim et al., 2020)의 연구에서 치료적 간호가 낮은 수행도를 보이는 것과 같은 결과이다. 치료적 간호는 상급종합병원의 경우 업무가 전문간호사, 전담간호사의 업무로 세분화되었고 카테터 관리나 항암제 투여 중 환자관리는 주사실의 업무가 되어 외래간호사의 업무에서 수행도가 낮게 측정된 것으로 생각된다. 또한 외래간호사의 업무는 카테터 사정, 시술부위 사정 등 환자의 문제를 사정하고 의사에게 보고하는 것으로 치료적 간호 업무가 변화되었기 때문으로 사료된다. 인력관리의 경우 대부분의 업무가 관리자나 책임간호사의 업무로 인식되고 있고

실제로도 업무를 수행하는 대상자이기 때문에 일반 간호사들이 인력관리에 참여할 수 있는 방법을 찾는 것이 앞으로의 과제일 것이다.

3사분면에 위치한 정보관리, 환자옹호, 질향상활동은 중요도와 수행도가 모두 낮은 항목으로 중요도에 비해 수행도가 높은 업무로 나타난 Kim 등 (Kim et al., 2020)의 연구와 차이가 있다. 환자옹호가 3사분면에 포함된 이유는 짧은 외래 시간과 많은 환자로 인해 외래간호사들이 심리적/정서적 지지를 할 시간과 대변자 역할을 할 시간이 부족하고 이러한 부분은 전문지원인력이나 사회사업실의 업무로 분류되어 외래간호사들의 업무에서의 중요도와 수행도가 낮은 것으로 생각된다. 정보관리에서 서류업무, 환자통계 업무는 관리자나 책임간호사가 대부분의 업무를 하고 있기 때문에 일반간호사의 업무에서는 수행도가 낮은 것으로 사료된다. 하지만 처방점검은 외래의 가장 중요한 업무 중 하나로 중요도와 수행도가 높게 측정되었다. 또한 질향상활동에서 위원회활동, 업무개선활동의 경우의 경우 책임간호사나 경력 간호사 위주로 업무를 수행하면서 낮은 중요도와 수행도가 나타났다고 생각된다. 질향상활동의 수행도를 높이기 위해서는 질향상활동의 팀구성을 할 때 일반간호사를 포함하는 것이 중요하다. 외래간호사들의 질향상활동에 대한 인식을 개선하고 적극적인 참여를 통해 수행도를 높이는 것이 중요할 것으로 생각된다. 또한 간호사들이 질향상활동을 근무 중 수행할 수 있도록 규칙이나 정책을 마련하는 등 병원의 노력도 필요할 것으로 사료된다. 이번에 추가된 질향상 활동의 세부항목 중 하나인 지표관리(손위생, 환자확인)의 경우 본 연구에서 새롭게 추가된 업무이며 이는 연구기관의 외래에서 관리하는 지표로 손위생과 환자확인은 외래간호사들이 가장 중요하고 많이 수행하는 것으로 나타났다.

4사분면은 중요하지 않지만 수행을 많이 하는 영역으로 물품/환경관리가 나타났다. 이는 물품/환경관리가 중요하고 수행도 많이 하는 업무로 나타난 Hwang 등과 Kim 등, Chung 의(Chung, 2017; Hwang et al., 2007; Kim et al., 2020) 연구와는 다른 결과를 나타낸다. 본 연구기관은 외래에서 간호보조 인력의 수를 줄이고 있는 상황으로 물품/환경관리는 기존에 간호보조인력이 주로 하는 업무 영역으로 외래간호사들의 업무에서 많은 부분을 차지하고 있지 않았지만 간호보조인력의 감소와 상시 의료기관인증평가를 준비하고 있는 간호사들이 물품과 환경관리에 대해 업무를 많이 수행하는 것으로 사료된다.

본 연구 대상자의 평균 연령은 35.5 세였고 30~40 세가 가장 많이 차지하였으며, 임상경력 12년 이상, 외래는 3.7년이였다. 이는 Chung (Chung, 2017)의 연구의 외래간호사의 평균 연령 34.65세, 총 임상경력 11.54년, 외래경력은 4.18년과 Kim 등(Kim et al., 2020)의 연구의 평균 연령 32.2세, 총 임상경력 9.68년, 외래경력 6.04년과 비교했을 때도 본 연구대상 의료기관의 외래 간호사는 타 병원 간호사보다 연령이 많고 총 임상경력이 길지만 외래 경력이 다소 짧음을 확인할 수 있었다. 이는 본 연구대상 병원에서 시행하고 있는 10년차 이상 직원을 대상으로 한 부서 이동 정책과 관련된 것으로 생각된다.

COVID-19 팬데믹 상황에서의 외래간호사의 업무에 대해 국내에서 진행된 연구가 없기 때문에 본 연구에서는 코로나 확진자 및 노출자 경험, 코로나 환자 관련 업무 빈도, 코로나 환자로 인한 업무 증가와 그로인한 시간외 근무 증가 여부에 대해 확인을 하였다. 코로나 확진자 및 노출자 경험은 ‘가끔 있다’ 34.7%, ‘꽤 자주 있다’ 33.0%로 많았지만 코로나환자 관련 업무수행에 대해서는 ‘전혀 아니다’가 23.3%로 가장 많았다. 이는 코로나 확진자와 노출자의 경우 미리 일정조정을 통해 실제로 외래에 내원하는 경우보다 일정조정을 하여 외래에 내원하지 않은 경우가 많았고 바이러스 유입을 예방하기 위해 예약된 모든 환자에게 예약 전날 문진표를 발송하여 코로나 관련 증상이나 해당 사항에 대해 자가 보고하도록 하고 문진표를 통해 스크리닝 항목에 ‘해당 있음’을 표시한 경우 환자에게 병원으로 연락하도록 하는 문자를 발송해 일정 조정을 하고 있기 때문이라고 생각된다. 또한 메르스 이후 건강보험심사평가원에서는 의약품안전사용서비스(Drug Utilization Review, DUR)와 해외 여행력 정보제공시스템(International Traveler information System, ITS)을 이용하여 의료기관에 내원한 환자의 정보를 확인(Song, 2020)하는 전산프로그램을 통해 진료 전 미리 해외입국환자를 확인하고 코로나 확진자 중 잠복기 종료일이 경과하지 않은 환자를 스크리닝 하여 환자에게 연락하여 외래 일정을 조정하는 것은 외래간호사의 추가된 업무가 되었다.

이렇게 기존 업무 환경에 비해 COVID-19 팬데믹 상황에서 추가적인 업무 발생으로 간호사들이 COVID-19 환자로 인해 업무가 증가했다고 응답한 140명의 평균 업무 증가 시간은 37.14분이었으며 시간외 근무를 했다고 응답한 간호사 77명의 평균 27.47분이었으나 외래의 인력 충원은 되지 않고 있다. 이는 COVID-19의 장

기화와 관련하여 코로나 확진 직원과 노출 직원의 증가로 인력 충원을 하기 힘든 상황이 있었으며 인력을 충원하고 싶어도 충원할 수 없는 상황이 발생했다. 이는 메르스 환자 간호에 대한 간호사의 경험에서 간호사를 포함한 의료인이 수시로 격리가 될 수 있는 상황이었으므로, 인력을 확보해도 항상 부족한 상황이었다. 격리가 되지 않고 계속 일해야 하는 간호사의 경우 인력 부족으로 인한 과중한 업무로 피로를 경험하게 되었다(Kim, 2017)고 한 연구와 유사한 상황이다. 반복적인 신종감염병 유입으로 인한 펜데믹 상황은 앞으로도 계속 발생할 수 있다는 것을 토대로 간호인력 운영 및 단기계약 직원의 확보와 관리가 필요할 것으로 사료된다.

본 연구에서 외래간호 업무의 중요도는 3.47 ± 0.37 이고 수행도는 2.45 ± 0.44 으로 간호사들이 중요하게 인식하고 있지만 수행도가 낮은 영역들이 있음을 확인하게 되었다. 이는 외래 간호인력 업무활동 수행도와 중요도 분석을 조사한 Hwang 등(Hwang et al., 2007)의 연구와 암 전문병원 간호사의 간호역할 수행도와 중요도를 조사한 Chea 등(Chae et al., 2013)의 연구, 외래간호사 역량 증진을 위한 간호역량 평가도구 개발을 조사한 Min & Yu (Min & Yu, 2017), 외래 간호사가 인지하는 업무활동 수행도와 중요도, 직무만족과의 관계를 조사한 Chung (Chung, 2017), 외래간호사의 업무 중요도와 수행도, 전문직 자아개념이 직무만족에 미치는 영향을 조사한 Kim 등(Kim et al., 2020)은 모두 수행도보다 중요도가 높게 나타난 연구결과들과 일치한다.

본 연구에서 추가된 감염관리의 중요도는 3.65 ± 0.42 , 수행도는 3.29 ± 0.55 로 높은 점수가 측정되었고 이는 COVID-19 펜데믹이라는 특수한 상황에서 외래간호사들이 감염관리를 중요하게 생각하고 수행도 많이 하고 있다고 확인되었다. 신종감염병은 향후 지속적으로 발생할 수 있기 때문에 외래간호업무 중 감염관리 업무는 외래간호사의 상시 업무가 되고 있고 이에 대한 업무 기준 마련이 필요할 것으로 사료된다.

이 연구의 제한점은 코로나 환자 관련 질문에 대해 정확한 기준제시가 되지 않아 응답자들이 응답 시 혼란스러웠다는 피드백이 있었고 그로 인해 응답자들의 응답이 일관되게 나오지 않았던 것으로 사료된다. 그럼에도 불구하고 코로나 상

황을 반영한 외래 업무 중요도와 수행도를 확인한 첫번째 연구로서 그 의미가 크다고 할 수 있다.

VI. 결론 및 제언

1. 결론

COVID-19 팬데믹 상황에서 외래간호사의 업무에 대한 중요도-수행도 분석을 통해 감염관리 업무는 중요도와 수행도가 높게 측정되었다. 신종감염병으로 인한 감염관리 업무는 외래간호사의 일상적인 업무가 되었다. 따라서, 감염관리 업무에 대한 업무 지침을 마련하고 지원체계를 구축하는 것이 필요하다. 또한 외래간호사의 업무 중 정보관리, 환자옹호, 질향상활동이 중요도와 수행도가 낮게 측정된 원인을 분석하여 업무의 중요성에 대한 인식을 개선하고 수행도를 높이기 위한 중장기 개선 방안 마련이 필요할 것이다. 상급종합병원의 경우 치료적 간호 업무는 특수부서에 국한되거나, 전담간호사, 전문간호사가 수행하는 업무로 세분화, 전문화되었다. 외래간호사는 치료적 간호 중 환자사정을 중요하게 생각하고 많이 수행하고 있는 것으로 확인되었다. 따라서, 치료적 간호에 대한 측정도구를 수정, 보완하여 업무를 재확인하는 것이 필요하다.

2. 제언

본 연구결과를 토대로 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

첫째. COVID-19가 안정화된 이후 외래간호사의 감염관리 업무에 대한 연구를 제언한다.

둘째. 외래간호사의 감염관리 업무에 대한 신뢰도가 높은 측정 도구를 개발하여 반복 연구를 제언한다.

셋째. 외래간호사의 업무 중 중요도에 비해 수행도가 낮은 업무와 관련하여 측정도구를 점검하고 수정, 보완하여 변화된 외래간호사의 업무에 대한 연구를 제언한다.

참고문헌

- Ahn, J. S., Kim, Y. H., & Kim, M. (2015). Performance of preventive actions to be exposed to infection in emergency nurses and its influencing factors. *Journal of muscle and joint health*, 22(1), 40-47.
- Allam, A. E., Ergonenc, T., Garcia Martos, A., Fajardo Perez, M., Perdisa, F., Porta, F., Serrano, S., Tognù, A., & Galluccio, F. (2020). Ultrasound-Guided Interventions During the COVID-19 Pandemic-A New Challenge. *American Journal of Physical Medicine & Rehabilitation Articles Ahead of Print*, 99(7), 580-581. <https://doi.org/10.1097/phm.0000000000001467>
- Byun, J. (2021). *Impact of the COVID-19 pandemic on the utilization of medical care services* [Unpublished master's thesis]. Seoul National University, Seoul.
- Chae, Y. H., Lee, W. H., Min, Y. M., Shin, A. M., & Kim, H. M. (2013). Nurse's role performance and perception of the importance of role among nurses practicing in a cancer care facility. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, 19(3), 407-418
- Chi, S., Lee, E., Cho, K., Suh, M., Kang, H., Lim, N., et al., (2004). A study for establishment of clinical nurse's roles in korea. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, 9(2), 107-123
- Cho, K. S., Kang, H. S., Kim, J. H., Son, H. M., Han, H. J., Sung, Y. H., et al., (2008). Job description of the nurses working in outpatient department by dacum technique. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, 14(2), 31-45
- Choi, J. Y. (2021). *Factors Influencing on Hospital Nurses' Performance of COVID-19 Infection Prevention Activities* [Unpublished master's thesis].

thesis]. Konyang University, Nonsan.

- Choi, U. Y., Kwon, Y. M., Choi, J. H., & Lee, J. (2020). Activities of an infection control surveillance working group for the infection control and prevention of COVID-19. *Journal of the Korean Medical Association*, *63*(9), 574-580.
- Choi, Y. E., & Lee, E. S. (2019). A study on knowledge, attitude, infection management intention & educational needs of new respiratory infectious disease among nurses who unexperienced nrid(sars & mers). *Journal of the Korea Academia-Industrial*, *20*(2), 721-731
- Chung, Y. I. (2017). *A Study on the Performance, the Importance, and the Job satisfaction of Ambulatory Nursing Activities* [Unpublished doctoral dissertation]. Yonsei University, Seoul.
- Erdem, H., & Lucey, D. R. (2021). Healthcare worker infections and deaths due to COVID-19: a survey from 37 nations and a call for WHO to post national data on their website. *International Journal of Infectious Diseases*, *102*, 239-241.
- Hwang, H. Y., Park, J. H., Kim, J. S., Chen, I. S., Kim, M. S., Bae, K. O., et al., (2007). A study on the performance and the importance of ambulatory nursing activities. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, *13*(1), 109-117
- Jwa, H. (2018). Problems and directions for improvement of medical delivery system recommendations. *Korean Medical Association*, 26-31
- Kim, J. K. (2020). Current status of korean people's use of medical services and their implications. Seoul: National Assembly Reserch Service.
- Kim, J. Y. (2017). Nurses' experience of middle east respiratory syndrome patients care. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, *18*(10), 185-196

- Kim, M. R. (2008). *Clinical nurses' professionalism, nursing performance and intention of retention* [Unpublished doctoral dissertation]. Hanyang University, Seoul
- Kim, S. Y., & Kim, J. K. (2016). A study on the classification of nursing management competencies and development of related behavioral indicators in hospitals. *Journal of Korean Academy of Nursing, 46*(3), 375-389.
- Kim, Y. J., Jang, H., Kwon, J. H., & Hwang, J. J. (2020). 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, 26*(3), 262-273
- Kwon, M. J., & Yi, Y. (2022). Factors Influencing on Performance for Infection Control of Nurses Working in Comprehensive Nursing Care Service Ward under COVID-19 Pandemic. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration, 28*(2), 121-130.
- Korea Disease Control and Prevention Agency. Press release, Retrieved March 20, 2021 from
http://ncov.mohw.go.kr/tcmBoardView.do?brdId=3&brdGubun=31&dataGubun=&ncvContSeq=6494&contSeq=6494&board_id=312&gubun=BDJ
- Korea Disease Control and Prevention Agency. Press release, Retrieved April 25, 2022 from
https://www.kdca.go.kr/board/board.es?mid=a20501010000&bid=0015&list_no=719379&cg_code=&act=view&nPage=7
- Korea Ministry of Government Legislation, Statute, Retrieved April 25, 2022 from
<https://www.law.go.kr/LSW/lsSc.do?menuId=1&dt=20201211&query=%EA%B0>

- Lee, M. (2016). Diagnosis for imported cases of emerging and reemerging infectious diseases in Korea. *Ewha Med. J.*, *39*(2), 37-44
- Lee, M. H., Kim, M. Y., Go, Y. J., Kim, D. R., Lim, H. N., & Lee, K. H. (2021). Factors Influencing in the Infection Control Performance of COVID-19 in Nurses. *Journal of Digital Convergence*, *19*(3), 253-261.
- Lee, M. K., Jeong, J. H., Lee, E. A., & Oh, K. H. (2020). Development of the nursing competency scale for outpatient nurses in a tertiary hospital. *Journal of Korean Academic society of home health care nursing*, *27*(3), 259-270
- Mastal, M., Matlock, A. M., & Start, R. (2016). Ambulatory care nurse-sensitive indicators series: Capturing the role of nursing in ambulatory care—the case for meaningful nurse-sensitive measurement. *Nursing Economics*, *34*(2), 92
- Min, M. J., & Yu, S. Y. (2017). Developing of a tool for ambulatory care nurse competencies. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, *23*(1), 90-100
- Park, M. H. (2020). Awareness about pandemic influenza, Ethical Awareness, and Ethical Decision-making among Nursing Students in the situation of COVID-19 pandemic. *Journal of Digital Convergence*, *18*(10), 335-344.
- Sabetian, G., Moghadami, M., Hashemizadeh Fard Haghghi, L., Shahriarirad, R., Fallahi, M. J., Asmarian, N., & Moeini, Y. S. (2021). COVID-19 infection among healthcare workers: a cross-sectional study in southwest Iran. *Virology journal*, *18*(1), 1-8.

- Schwartz, D., Shapira, S., & Bar-Dayana, Y. (2014). Health care workers' knowledge and confidence in personal protective equipment during the H1N1 pandemic in Israel. *Disaster medicine and public health preparedness*, 8(2), 150-157.
- Song, J. D. (2020). New infectious disease management. *HIRA RESEARCH*, 14(2), 5-6.
- Suh, Y.-O., Yee, O.-H., & Kim, I. (2017). Performance, delegation, job importance and education needs for tasks of rehabilitation nurses. *Korean Journal of Rehabilitation Nursing*, 79-88.
- Sung, Y.-H., & Park, J.-S. (2003). Analysis of Nursing Activities in Ambulatory Units of Secondary and Tertiary Hospitals. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 9(1), 5-18.
- World Health Organization (2020). Coronavirus disease (COVID19) pandemic. retrieved from https://www.who.int/health-topics/coronavirus#tab=tab_1
- Yi, Y. J., Cho, K. S., Park, Y. S., Lim, N. Y., Kim, D. O., Kwon, S. B., et al., (2009). Analysis of importance, difficulty, and frequency of nurses' job in outpatient departments. *Journal of Korean Academy of Fundamentals of Nursing*, 16(2), 232-241

[부록 1 - 연구대상자 설명문 및 동의서]

연구대상자 설명문

연구제목	코로나-19 팬데믹 상황에서 외래간호사의 업무에 대한 중요도와 수행도					
연구책임자	성명	김민선	소속	암병원간호 2팀	연락처	010-0000-0000 miller1229@naver.com

귀하가 신종감염병 관리가 일상적인 업무로 자리 잡힌 상황에서 외래간호사의 업무 중요도와 수행도 분석을 통해 변화된 업무를 확인하기 위한 연구에 참여하기를 요청합니다. 본 연구에 대한 참여여부의 결정은 전적으로 귀하의 자발적인 판단에 의한 것이며, 절대로 참여를 강요하는 것은 아닙니다. 본 연구는 아직 검증되기 이전의 단계에 연구목적으로 진행되는 것이기 때문에 이 연구가 어떤 목적으로 수행되며, 연구에 참여할 경우 귀하가 받게 되는 절차 및 불편 등에 대해 자세히 확인하셔야 합니다.

아래의 글들은 귀하가 연구에 대해 갖게 될지 모르는 의문사항에 대한 답변들이니 꼭 읽어 보시기 바라며, 잘 모르는 부분에 대해서는 연구를 진행하는 연구자에게 문의하시기 바랍니다.

귀하가 궁금해하는 모든 질문에 대한 답을 들어 이해하고, 귀하가 이 연구에 참여하고 싶다고 결정을 내렸을 때, 본 연구 참여를 시작하기 위하여 귀하는 동의서에 서명해야 합니다. 귀하에게 연구에 대해서 설명한 연구책임자도 동의서에 서명하고 자필로 해당 날짜를 기재해야 합니다. 귀하의 서명은 귀하가 본 연구와 연구에 따른 절차 및 위험성에 대해 설명을 들었고 이해했음을 의미합니다. 또한, 이 문서에 대한 귀하의 서명은 귀하가 본 연구 참여를 원한다는 것을 의미합니다.

내가 이 연구에 참여해야 하나요?

- 본 연구는 신종감염병 관리가 일상적인 업무로 자리 잡힌 상황에서 외래간호사의 업무 중요도와 수행도 및 변화된 업무를 확인하여 업무를 재구성하는 기초자료로 제시하고자 하는 연구입니다.

연구에는 어떤 사람들이 참여하게 되나요?

- 본 연구는 서울아산병원 외래에서 환자와 관련된 업무에서 종사하는 외래간호사로 현 근무지에서 6 개월이상 근무하고 있고 외래에서 업무를 하고 있는 일반간호사로 본 연구의 목적을 이해하고 연구 참여에 동의한 150 명이 대상입니다. 병동환자 관리 및 의사의 회진을 동반하거나 진료와 수술을 보조하는 간호사, 전문간호사, 전담간호사, 간호보조인력 및 관리자는 참여할 수 없습니다.

연구는 얼마동안 진행되나요?

- 이 연구는 1 회의 설문조사로 끝나는 연구입니다. 동의서에 서명을 하는 과정이 끝나면 연구를 시작하게 되어 설문지 작성시간은 약 10 분 정도입니다.

연구 참여시 가능한 부작용, 위험성 및 불편은 무엇입니까?

- 연구 진행과정에서 대상자인 간 호사들이 경험할 신체적 위험은 없으며, 심리적 불편감이 있는 경우에는 언제든지 중단할 수 있고, 이에 대한 내용을 충분히 설명이 기술된 설명문과 동의서를 이용하여 서면으로 연구 참여 동의서를 제출한 후 설문조사를 시작하면 됩니다.

이 외에도 여러가지 불편함이 발생할 수 있으며 이와 관련하여 언제든지 연구진과 상의 하시기 바랍니다.

연구에 참여해서 내가 얻을 수 있는 이점이 무엇인가요?

- 귀하가 본 연구에 참여함으로써 얻는 직접적인 이득은 없습니다. 다만 귀하가 제공해 주신 설문조사의 결과는 전문직 간호사로서 독자적인 업무활동을 위한 역할을 정착시키고, 코로나-19 상황에서의 외래간호사의 업무 중요도와 수행도 분석을 통해 변화된 외래 업무를 확인하여 업무를 재구성하는 기초자료로 도움을 줄 수 있습니다.

연구에 참여함으로써 교통비나 참여비처럼 따로 받게 되는 금전적인 보상이 있나요? 있다면 어떻게 주어지나요?

- 설문참여로 인한 교통비나 참여비처럼 금전적 보상은 없지만, 연구 참여에 대한 감사의 뜻으로 작은 선물을 준비하여 전달하고자 합니다.

연구에 참여함으로써 내가 내야 할 비용이 있나요?

- 연구에 참여하면서 귀하가 지불해야 되는 비용은 없습니다.

연구에 대한 참여는 제 의지로 결정해도 되나요? 또한 원하는 경우 언제든지 그만둘 수 있나요?

- 귀하가 연구에 참여하거나 참여하지 않는 것은 전적으로 귀하의 자발적으로 결정하여야 합니다. 연구 참여여부와 관련하여 어떤 불이익이나 차별도 없습니다. 연구를 진행하는 중이라도 귀하가 원하는 경우 언제든지 연구에 대한 참여를 철회할 수 있습니다.

연구에 참여한 나의 정보들은 어떻게 되고, 비밀은 지켜지나요?

- 귀하가 임상연구 참여에 동의한다면 수집된 개인정보(성별, 연령, 학력, 근무부서, 직책, 근무경력)를 포함하여 수집된 자료는 모두 전산화되어 암호 설정된 파일의 형태로 잠금 장치가 있는 연구자 개인 컴퓨터에 저장될 것이고, 연구가 종료된 후 3년 동안 보관 후 원본 및 복사본 모두 영구 삭제될 것입니다. 작성하신 설문지는 잠금 장치가 있는 장소에 보관되며 의무 보관 기간인 3년이 종료된 후 파쇄 및 폐기 처분될 것입니다. 다만 점검을 실시하는 자, 임상연구 심의위원회 및 식품의약품안전처장이 관계법령에 따라 임상연구의 실시 절차와 자료의 품질을 검증하기 위하여 시험대상자의 신상에 관해 비밀이 보호되는 범위 내에서 자료가 검토될 가능성이 있습니다.

연구하는 동안 궁금한 점이 있거나 연구와 관련하여 손상이나 문제가 생겼을 때 누구와 연락해야 하나요?

- 연구에 참여하는 동안 이 연구에 대해 더 많은 정보를 알고 싶으신 것이 있다면 연구 담당자에게 연락해도 됩니다.

연구담당자 : 김민선, HP : 010-0000-0000, E-mail : miller1229@naver.com

임상연구에 참여하는 동안 임상연구 참여자로서의 복지 및 권리에 대한 질문이 있는 경우 또는 연구와 직접적으로 관련되지 않은 누군가와 상담을 원하는 경우에 아래의 번호로 연락하시기 바랍니다.

임상연구보호센터 02-3010-7285

서울아산병원 임상연구심의위원회 02-3010-7166

연구대상자 동의서

연구제목 : 코로나-19 팬데믹 상황에서 외래간호사의 업무에 대한 중요도와 수행도

동의서에 서명하기 전에 다음 사항을 다시 한번 확인하고 해당 칸에 √ 표기하여 주시기 바랍니다.

1	이 임상연구는 연구 목적으로 수행된다는 사실을 알고 계십니까?	<input type="checkbox"/>
2	이 임상연구의 목적 및 방법에 대해서 충분히 알고 계십니까?	<input type="checkbox"/>
3	이 임상연구에 참여하지 않아도 불이익을 받지 않으며, 참여하더라도 언제든지 중도에 참여를 거부하거나 중단할 수 있습니다. 또한 이에 따른 어떠한 불이익도 없다는 사실을 알고 계십니까?	<input type="checkbox"/>
4	이 임상연구에 참여함으로써 예측되는 이득에 대해 알고 계십니까?	<input type="checkbox"/>
5	이 임상연구에 참여함으로써 예측되는 부작용 및 위험성에 대해 알고 계십니까?	<input type="checkbox"/>
6	이 임상연구에 참여함으로써 피해가 발생할 경우에는 보상과 치료를 받을 수 있으며 또한 누구에게 연락을 해야 하는지를 알고 계십니까?	<input type="checkbox"/>

본인은 본 임상연구와 관련된 모든 설명을 듣고 이해하였으며, 모든 궁금한 사항에 대하여 충분한 답변을 들었습니다. 충분한 시간을 갖고 생각한 이후에 본인은 상기 연구에 참여하기를 자발적인 의사에 의하여 동의합니다. 또한 본인은, 본인의 건강정보를 사용하고 공유하는 것을 허락하며, 동의서 사본 1부를 받게 될 것임을 알고 있습니다.

연구대상자 성명 _____ 서명

동의서서명일 _____ 년 ____ 월 ____ 일

본인은 임상연구에 대하여 연구대상자에게 임상연구에 관하여 충분히 설명하였음을 확인합니다.

연구자 성명 _____ 서명

동의서서명일 _____ 년 ____ 월 ____ 일

[부록 2 - 설문지]

I. 본 질문지는 귀하가 속한 부서의 업무 중요도와 수행도를 파악하기 위한 내용으로 구성되어 있습니다. 중요도는 '전혀 중요하지 않음'에서 '매우 중요함', 수행도는 '수행안함'에서 '전적수행'입니다. 귀하가 중요하다고 생각하는 정도와 직접 수행하는 곳에 √ 표 해 주십시오.

번호	문항	중요도				수행도				
		전혀 중요하지 않음	별로 중요하지 않음	중요함	매우 중요함	수행 안함	약간 수행	자주 수행	전적 수행	
1	외래통상업무	접수	①	②	③	④	①	②	③	④
2		안내	①	②	③	④	①	②	③	④
3		예약	①	②	③	④	①	②	③	④
4		진료실 준비	①	②	③	④	①	②	③	④
5		진료보조	①	②	③	④	①	②	③	④
6		검사준비	①	②	③	④	①	②	③	④
7		검사보조	①	②	③	④	①	②	③	④
8		처치준비	①	②	③	④	①	②	③	④
9		처치보조	①	②	③	④	①	②	③	④
10		확인	①	②	③	④	①	②	③	④
11		차트점검	①	②	③	④	①	②	③	④
12		업무보고	①	②	③	④	①	②	③	④
13		순회	①	②	③	④	①	②	③	④
14		진료스케줄 조정	①	②	③	④	①	②	③	④
15		차트기록	①	②	③	④	①	②	③	④
16		측정	①	②	③	④	①	②	③	④
17		정리/정돈	①	②	③	④	①	②	③	④

번호	문항	중요도				수행도				
		전혀 중요 하지 않음	별로 중요 하지 않음	중요 함	매우 중요 함	수행 안 함	약 간 수 행	자 주 수 행	전 적 수 행	
18	치료적 간호	항암제 투여 중 환자관리	①	②	③	④	①	②	③	④
19		카테터 관리	①	②	③	④	①	②	③	④
20		당일 수술 환자 간호	①	②	③	④	①	②	③	④
21		외래 수술 환자 간호	①	②	③	④	①	②	③	④
22		심폐소생술	①	②	③	④	①	②	③	④
23		환자사정	①	②	③	④	①	②	③	④
24	환자 교육 — 상담	질환관련 설명	①	②	③	④	①	②	③	④
25		수술관련 설명	①	②	③	④	①	②	③	④
26		처치관련 설명	①	②	③	④	①	②	③	④
27		검사관련 설명	①	②	③	④	①	②	③	④
28		자가 간호 교육	①	②	③	④	①	②	③	④
29		복약상담	①	②	③	④	①	②	③	④
30	건강상담	①	②	③	④	①	②	③	④	
31	환 자 응 호	심지적/정서적 지지	①	②	③	④	①	②	③	④
32		경제적/사회적 지지체계에 따른 자원 안내	①	②	③	④	①	②	③	④
33		대변자 역할	①	②	③	④	①	②	③	④
34	의 사 소 통	진료부서와의 협의	①	②	③	④	①	②	③	④
35		진료지원 부서와의 협의	①	②	③	④	①	②	③	④
36		환자문제 해결	①	②	③	④	①	②	③	④
37		외부인 응대	①	②	③	④	①	②	③	④
38	인 력 관 리	직원배치	①	②	③	④	①	②	③	④
39		직원근태관리	①	②	③	④	①	②	③	④
40		직원상담	①	②	③	④	①	②	③	④
41		직원교육	①	②	③	④	①	②	③	④
42		업무지시 및 감독	①	②	③	④	①	②	③	④
43		회의	①	②	③	④	①	②	③	④
44		신규(전보)직원 교육	①	②	③	④	①	②	③	④
45		아침조회	①	②	③	④	①	②	③	④

번호	문항		중요도				수행도			
			전혀 중요 하지 않음	별로 중요 하지 않음	중요 함	매우 중요 함	수행 안함	약간 수행	자주 수행	전적 수행
46	물품 환경 관리	약품/장비/린넨 관리	①	②	③	④	①	②	③	④
47		소독물품 관리	①	②	③	④	①	②	③	④
48		환경관리	①	②	③	④	①	②	③	④
49	정보 관리	환자통계	①	②	③	④	①	②	③	④
50		서류업무	①	②	③	④	①	②	③	④
51		처방점검	①	②	③	④	①	②	③	④
52	질 향 상 활 동	제위원회 활동	①	②	③	④	①	②	③	④
53		업무개선활동(QI 활동)	①	②	③	④	①	②	③	④
54		집담회(conference)	①	②	③	④	①	②	③	④
55		지표관리(손위생, 환자확인)	①	②	③	④	①	②	③	④
56	감 염 관 리	문진표 확인	①	②	③	④	①	②	③	④
57		백신접종 확인	①	②	③	④	①	②	③	④
58		해외입국 환자 점검	①	②	③	④	①	②	③	④
59		환자 감염증상 확인	①	②	③	④	①	②	③	④
60		보호구 착용	①	②	③	④	①	②	③	④
61		손위생	①	②	③	④	①	②	③	④
62		감염환자 일정조정	①	②	③	④	①	②	③	④

2. 귀하는 코로나 환자관련 업무를 하십니까?

- ① 전혀 없다(1 점) ② 아주 드물게 가끔 있다(2 점)
③ 가끔 있다(3 점) ④ 꽤 자주 있다(4 점) ⑤ 항상 있다(5 점)

2-1. 업무를 한다면 하루에 평균 몇 회 정도 하십니까?

답변 : _____회

3. 귀하가 생각하기에 코로나 관련 환자로 인해 업무가 증가했다고 생각하십니까?

- ① 전혀 아니다(1 점) ② 아니다(2 점) ③ 보통이다(3 점)
④ 그렇다(4 점) ⑤ 매우 그렇다(5 점)

3-1. 3 점 이상을 선택했다면 하루에 평균 몇 분 정도 업무가 증가했다고 생각하십니까?

답변 : _____분

4. 귀하는 코로나로 인해 시간외 근무가 발생하였습니까?

- ① 전혀 아니다(1 점) ② 아니다(2 점) ③ 보통이다(3 점)
④ 그렇다(4 점) ⑤ 매우 그렇다(5 점)

4-1. 3 점 이상을 선택했다면 시간외 근무가 하루에 평균 몇 분 정도 발생했습니까?

답변 : _____분

주소 : 05505 서울특별시 송파구 올림픽로 43길 88 서울아산병원 TEL : 02-3010-7166

기타 심의 의견	
<p>본 위원회에서는 연구자가 제출하신 연구계획변경을 심의한 결과 승인하기로 결정하였습니다.</p> <p>변경내용:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 연구계획서 2. 증례기록서 	
제출자료 목록 및 버전번호	
<p>증례기록서(4.0)</p> <p>연구계획서(국문)(3.0)</p>	
<p>임상연구심의위원회/기관생명윤리위원회</p>	<p>위원장 류민희</p> 
<p>본 임상연구심의위원회는 국제표준화추진회의(ICH), 의약품임상시험관리기준/의료기기임상시험실시기준(KGCP) 및 생명윤리및안전에관한법률 등 관련 법규를 준수합니다. 본 연구와 이해상충관계가 있는 위원이 있을 경우 해당 위원은 연구의 심의에서 배제하였습니다.</p>	

Abstract

Importance-Performance Analysis of Task among Ambulatory Care Nurses during the COVID-19 Pandemic

Kim, Min Sun

Department of Clinical Nursing
The Graduate School of Industry

Directed by Professor
Park, Jeong Yun, RN, Ph.D.

Research Purpose : In a situation where COVID-19 management has become a daily task, this study intended to identify changed tasks through analyses of the importance and performance status of ambulatory care nurse tasks to present it as base material for work reconstruction.

Research Method : Data was collected through self-report questionnaires on general characteristics, the importance and performance status of ambulatory care nurse tasks, and COVID-19 work-related characteristics on 147 nurses working on outpatient care at high-level general hospitals from March 18 to April 15, 2022. Importance-Performance Analysis was conducted on the collected data using IBM SPSS Statistics 27 with paired t-tests and ANOVA.

Research Results : Importance-Performance Analysis (IPA) results of ambulatory care nurse tasks showed that the first quadrant displayed high levels of importance and performance and infection control, general outpatient affair, patient education/counseling, and communication were located in that quadrant, and the second quadrant had performance levels that were lower than those of importance, and therapeutic care and personnel management were located in that quadrant. Levels of importance and performance were both low in the third quadrant and information management, patient advocacy, and activities for quality improvement were located in that quadrant and the fourth quadrant was low in importance but high in performance and stock/work environmental management was located in that quadrant.

There were significant differences in the total areas and sub-areas of the importance and performance of ambulatory care nurse tasks and importance levels were higher than those of performance. The importance of ambulatory care nurse task for subjects was 3.47 ± 0.37 out of 4 on average, and infection control showed the highest levels among the sub-areas with levels of 3.66 ± 0.42 , followed by patient education/counseling with 3.64 ± 0.47 , therapeutic care with 3.62 ± 0.57 , communication with 3.57 ± 0.48 , general outpatient affair with 3.48 ± 0.38 , personnel management with 3.48 ± 0.50 , stock/work environment management with 3.47 ± 0.51 , information management with 3.34 ± 0.52 , patient advocacy with 3.32 ± 0.60 , and activities for quality improvement with 3.09 ± 0.66 .

The ambulatory care nurse task performance of the subjects was an average of 2.45 ± 0.44 out of 4, with the highest among performance being infection control with 3.29 ± 0.55 , followed by communication with 2.96 ± 0.76 , general outpatient affair with 2.95 ± 0.52 , patient education/counseling with 2.66 ± 0.80 , stock/work environment with 2.57 ± 0.80 , patient advocacy with 2.43 ± 0.72 , information management with 2.24 ± 0.68 , personnel management

with 1.90 ± 0.85 , activities for quality improvement with 1.89 ± 0.73 , and therapeutic care with 1.62 ± 0.64 .

The number of respondents with COVID-19 confirmed case and exposure experience frequency was 113 out of 147, with an average of 4.62 ± 6.18 per day. The number of respondents who responded regarding the frequency of work related to COVID-19 patients was 146, and the average daily frequency was 4.39 ± 11.18 . The number of respondents responding to work time increases due to COVID-19 patients was 140, with an average of 37.14 ± 19.80 minutes. The average overtime time of the 77 people who responded that overtime work occurred due to COVID-19 patients was 27.47 ± 15.66 minutes.

Conclusion : In a COVID-19 pandemic situation, the importance and performance of infection control tasks were measured high through analysis of the importance-performance of ambulatory care nurse tasks. Infection control work caused by new infectious diseases has now become a daily task of ambulatory care nurses. Therefore, it is necessary to prepare work guidelines for infection control tasks and establish a support system. In addition, it is necessary to analyze the causes of the low importance and performance of information management, patient advocacy, and activities for quality improvement to prepare mid- to long-term improvement measures that can improve awareness of task importance and increase performance. In higher level general hospitals, therapeutic care work is limited to special departments or subdivided and specialized into tasks performed by dedicated nurses and professional nurses. It was confirmed that ambulatory care nurses consider patient assessment important during therapeutic care and that they perform related tasks a lot. Therefore, it is necessary to reconfirm the work by modifying and supplementing measurement tools for therapeutic care.

Key Words: COVID-19, Ambulatory care nurse, Importance, Performance, Importance-Performance analysis (IPA).