

# 포괄간호서비스 병원 시범사업이 간호사의 간호업무성과, 직무만족 및 고객지향성에 미치는 효과

연영란\*

<sup>1</sup>강원대학교 간호학과

## Effects of Comprehensive Nursing Service on the Nursing Performance, Job Satisfaction and Customer Orientation among Nurses

Young-Ran Yeun<sup>1</sup>\*

<sup>1</sup>Department of Nursing, Kangwon National University

**요약** 본 연구는 보건사회복지부에서 실시하고 있는 포괄간호서비스 병원 시범사업이 간호사의 간호업무성과, 직무만족 및 고객지향성에 미치는 영향을 조사하기 위해 시도되었다. 대상자는 연구자의 편의추출에 의하여 S시에 소재한 시범사업 병원에 근무하는 간호사를 표적 모집단으로 하였다(실험군 57명, 대조군 55명). 자료는 시범사업 시행 후 1개월과 6개월 시점에 조사하였으며, 수집된 자료는 SPSS win 18.0 프로그램을 이용하여  $\chi^2$  test, t-test, Kolmogorov-Smirnov test, 공변량분석으로 검정하였다. 연구결과 실험군이 대조군보다 간호업무성과, 직무만족 및 고객지향성에 있어서 더 높은 것으로 조사되었다. 이는 포괄간호서비스 병원 사업 구축을 위한 기초자료로 이용될 수 있을 것이다.

**Abstract** This study examined the effects of the Ministry-of-Health-and-Welfare-initiated comprehensive nursing service on the nursing performance, job satisfaction, and customer orientation among nurses. The participants were nurses working in a running hospital without a patient-sitter in S city (Experimental group=57, Control group=55). The data was collected at 1 and 6 months following a pilot program and analyzed by SPSS using a Chi-square test, t-test, Kolmogorov-Smirnov test and ANCOVA. The experimental group showed significantly better nursing performance, job satisfaction, and customer orientation than the control group. This finding can be used to establish the criteria for systematizing comprehensive nursing service.

**Key Words** : Comprehensive Nursing Service, Customer Orientation, Job Satisfaction, Nursing Performance

### 1. 서론

전통적으로 우리나라는 입원환자가 발생하였을 때 가족 중 한 사람이 환자와 함께 병원에 있으며 환자를 돌보았다. 그러나 최근 저출산, 인구 고령화, 핵가족화 및 여성의 사회참여 증가 등으로 인해 가족이 환자를 돌볼 수 없게 되자 입원환자 중 다수가 사적 간병인을 고용하고 있다(1). 그러나 법적으로 병원 입원환자에 대한 서비스는 국가의 면허를 취득했거나 자격을 인정받은 사람이 제공하도록 제한되어 있다. 사적 간병인은 환자에 의해

일시적으로 고용된 일반인으로 어떤 관련 법령에도 그들의 역할이나 임무에 대한 규정이 없다(2). 의료소비자의 입장에서도 간병비용에 대한 부담이 크고 간병인의 불성실한 태도 및 병원에서의 규정 위반 등 간병서비스에 대한 문제는 개인의 문제를 넘어 사회적 문제로 대두되고 있다(3).

병원현장에서는 간호 인력의 부족으로 간호사가 환자의 기본간호 제공을 포함한 포괄적 간호를 제공하기 어려운 상황이다. 보건산업진흥원 통계자료를 보면 우리나라 간호사 수는 OECD 회원국 가운데 최하위 수준으로

\*Corresponding Author : Young-Ran Yeun (Kangwon National Univ.)

Tel: +82-33-540-3364 email: yeunyr@kangwon.ac.kr

Received July 28, 2014

Revised August 22, 2014

Accepted January 8, 2015

인구 천 명당 4.7명으로 회원국 평균 9.1명의 절반 수준 정도이다(4). 간호 인력이 부족하다 보니 대부분 병원의 간호업무 방법은 간호 생산성이나 간호의 질, 대상자의 만족에 초점을 맞추기 보다는 간호 인력의 수에 따른 간호전달체계를 선택하여 사용하고 있다(5). 현재 많이 사용되고 있는 간호전달체계는 기능적 분담방법으로 환자에게 제공해야 하는 업무들을 몇 가지씩 나누어 근무기간 동안 집중적으로 수행하는 것으로 업무속도가 빨라지는 장점은 있지만 간호의 궁극적인 목표인 전인간호는 수행하기 어려운 단점이 있다. 이러한 간호전달체계 안에서는 간호대상자를 인간중심으로 생각하는 것이 아니라 일 중심의 사고로 접근함으로써 간호사와 환자 상호간의 단절을 초래하여 환자의 만족도를 떨어뜨리고, 간호사 입장에서 돌봄 간호를 통해 얻을 수 있는 자아성취감과 자존감을 성취할 수 없다(6).

‘포괄간호서비스 병원’이란 적정 간호인력 확보를 통한 환자안전 및 간호서비스의 질 개선을 위하여 보호자나 개인 간병인 없이 필요한 서비스를 간호 인력이 직접 제공하는 병원을 의미한다(7). 우리나라 정부는 2007년부터 가족이나 유료간병인이 수행하던 간병서비스를 병원의 공식서비스로 제공하는 포괄간호서비스 병원 체계를 구축하고자 하였다. 그러나 재원 등의 문제로 제도화를 위한 대책을 마련하지 못하다가 2010년부터 간병서비스의 건강보험 급여화를 목표로 보건복지부 예산으로 재차 시범사업을 실시하여 2013년부터 전국 상급종합병원, 종합병원, 병원 중 13개 병원을 시범대상 기관으로 선정하여 시범사업을 진행하고 있다(8). 간호사가 환자에게 안전하고 질 높은 포괄간호서비스를 제공하기 위해서는 의료기관에 적정수준의 간호사가 확보되어야 하는 것이 필수적이며(9), 환자중심의 포괄간호시스템을 구축하기 위해서는 간호인력 확보수준에 따라 다르게 제공된 간호서비스가 간호서비스 질 향상에 기여함을 증명하는 연구가 지속적으로 수행되어야 한다. 그러나 포괄간호서비스 병원에 대한 인식이나 그와 관련된 업무성과 및 영향에 대해서는 아직까지 기본적인 연구조차 이루어지지 못하고 있는 실정이다.

간호업무성과는 환자에게 간호를 제공함에 있어 요구되어지는 제반 활동과 관련된 업무의 실제적인 집행을 잘 수행하였는가를 평가하는 것으로(10), 간호 인력과의 관련성을 조사한 국외 연구에서는 적절한 간호인력 조정을 통하여 간호업무성과가 향상되었다고 보고하고 있다

(11). 직무만족은 자신의 일에 대하여 가지고 있는 태도로 직무 경험 평가 시 발생하는 윤택하고 긍정적인 정서 상태를 의미하며(12), 간호사의 이직의도를 감소시키는 중요한 예측인자로 연구되고 있으나 아직까지 포괄간호서비스 병원과 관련하여 직무만족의 정도에 대한 파악조차 못하고 있다(13). 고객지향성은 서비스 제공자가 서비스 제공을 위한 모든 행위를 그 자신보다는 고객의 욕구와 요구에 따라 행하는 것으로(14), 서비스를 제공하는 조직과 고객 사이의 장기적인 관계를 유도(15)하기 때문에 간호서비스의 질 향상을 위해 중요하게 대두되는 개념이다.

이에 본 연구는 포괄간호서비스 병원 시범사업(이하 시범사업)이 시행한지 얼마 되지 않았고, 앞으로 점차 확대되어야 하는 시점에서 가장 많은 역할을 담당하는 간호사들의 간호업무성과, 직무만족 및 고객지향성의 변화를 살펴봄으로써 시범사업이 간호사들에게 미치는 영향을 규명하고자 시도되었다. 이는 포괄간호서비스 병원 사업 구축을 위한 기초자료를 제공하게 될 것으로 생각된다.

## 2. 연구방법

### 2.1 연구설계

본 연구는 시범사업 대상 종합병원의 시범병동 간호사와 일반병동 간호사를 대상으로 포괄간호 시행에 따른 간호업무성과, 직무만족 및 고객지향성의 변화를 시범사업 시행 후 1개월과 6개월 시점에 파악한 조사연구이다.

### 2.2 연구대상

대상자는 연구자의 편의추출에 의하여 S시 소재시범사업 대상 종합병원에 근무하는 간호사를 표적 모집단으로 하였다.

### 2.3 연구도구

#### 2.3.1 간호업무성과

간호업무성과는 Go와 Kim(16)이 개발한 도구로 측정하였다. 이 도구는 총 24문항 5점 척도로 간호업무성과에 대해 ‘전혀 그렇지 않다’는 1점, ‘매우 그렇다’는 5점을 주었으며, 점수가 높을수록 간호업무성과가 높은 것을 의미한다. 개발 당시 도구의 신뢰도 Cronbach’s  $\alpha = .83$ 이었

으며, 본 연구에서의 신뢰도 Cronbach's  $\alpha = .90$ 이었다.

### 2.3.2 직무만족

직무만족은 Chu(17)가 수정 보완한 도구로 측정하였다. 이 도구는 24문항 5점 척도로 각 문항에 대해 응답자의 생각과 일치하는 정도에 따라 '전혀 그렇지 않다'는 1점, '매우 그렇다'는 5점을 주었으며, 점수가 높을수록 직무만족도가 높은 것을 의미한다. Chu(2003)의 연구에서 Cronbach's  $\alpha = .84$ 이었으며, 본 연구에서의 Cronbach's  $\alpha = .90$ 이었다.

### 2.3.3 고객지향성

고객지향성은 Ha(18)가 수정 보완한 도구로 측정하였다. 이 도구는 총 7문항 5점 척도로 '전혀 그렇지 않다'에 1점, '매우 그렇다'에 5점을 주었으며, 점수가 높을수록 고객지향성이 높은 것을 의미한다. Ha(2008)의 연구에서 Cronbach's  $\alpha = .86$ 이었으며, 본 연구에서의 Cronbach's  $\alpha = .90$ 이었다.

## 2.4 자료수집

본 연구의 자료수집은 시범사업 병원으로 선정되어 간호 인력이 투입된 지 1개월 시점과 6개월 시점에 수집하였으며 그 이유는 다음과 같다. 포괄간호서비스 병원으로 선정된 병원은 간호 인력의 충원과 함께 간호 인력이 기본간호를 비롯한 모든 포괄간호를 팀 간호형태로

수행하게 되며 충원인력의 대부분이 신규간호사 및 신규조무사로 이루어진다. 보통 병원에서 신규간호사와 신규조무사의 신입직원 교육기간은 2개월 정도이며, 신규간호사가 독자적으로 업무를 수행하는데 6개월이 소요되는 것으로 보고되고 있다(19). 이에 본 연구에서는 신규간호사와 신규조무사가 투입된 초기 1개월 시점과 신규간호사가 어느 정도 독자적으로 업무를 수행할 수 있는 시점인 6개월 시점에 조사를 진행하였다.

자료수집기간은 2013년 9월 13일부터 2014년 2월 27일까지 시범병원으로 선정된 S병원의 기관생명윤리위원회(Institutional Review Board)에서 연구 승인을 받아 수행하였으며(1308-02), 연구자가 직접 방문하여 연구의 목적과 취지를 설명하고 연구 동의를 확인한 후 설문지를 배부하여 수집하였다. 설문지에는 개인정보를 확인할 수 있는 어떤 정보도 포함되지 않았으며, 무기명 암호화 처리되어 자료를 통계 분석하는 것에만 사용되었다.

대상자 수는 G\*Power version 3.0.10 program을 이용하여 유의수준( $\alpha$ ) .05, 검정력( $1-\beta$ ) .80, 효과크기( $f$ ) .80로 독립 t-검증에 필요한 표본 수를 산출하였을 때 각 군에 필요한 표본 수는 26명이었으나 탈락을 고려하여 각 그룹당 60명의 대상자를 선정하였다. 사전조사와 사후조사에서 수거된 설문지 중 답변이 불충분한 6부와 연구 중 탈락한 대상자 2명을 제외하고 최종 112명에 대해 자료를 분석하였다. 이는 효과크기 .80, 검정력 .80 수준을 고려할 때 충분한 수의 대상자가 확보되었다고 본다.

[Table 1] Homogeneity for general characteristics between groups

Characteristics	Categories	Total(n=112)	Exp.(n=57)	Cont.(n=55)	$\chi^2$	p
		N(%)	N(%)	N(%)		
Age(year)	<30	70(62.5)	35(61.4)	35(63.6)	0.82	.845
	30-39	27(24.1)	13(22.8)	14(25.5)		
	≥40	15(13.4)	9(15.8)	6(10.9)		
Marriage status	Single	94(83.9)	45(78.9)	49(89.1)	2.13	.144
	Married	18(16.1)	12(21.1)	6(10.9)		
Religion	Yes	70(62.5)	37(64.9)	33(60.8)	1.21	.544
	No	42(37.5)	20(35.1)	21(40.0)		
Education level	College	72(64.3)	29(68.4)	33(60.0)	1.47	.479
	Bachelor	37(33.0)	16(28.1)	21(38.2)		
	≥Master	3(2.7)	2(3.5)	1(1.8)		
Position	Nurse	98(87.5)	52(91.2)	46(83.6)	1.76	.415
	≥Charge nurse	14(12.6)	5(8.8)	9(16.4)		
Working unit	Medical	43(38.4)	23(40.4)	20(36.4)	0.50	.776
	Surgical	69(61.6)	34(59.6)	35(63.6)		
Career of work(month)	1-12	38(33.9)	24(42.1)	14(25.5)	5.40	.145
	13-36	30(26.8)	13(22.8)	17(30.9)		
	≥37	44(38.9)	20(35.1)	24(43.6)		

## 2.5 자료분석

수집된 자료는 SPSS win 18.0 프로그램을 이용하여 분석하였다. 대상자의 일반적인 특성은 기술통계를 이용하였으며, 시범병동 간호사와 일반병동 간호사의 인구학적 특성에 대한 동질성은  $\chi^2$  test 혹은 t-test로 검정하였다. 종속변수의 동질성 검사는 Kolmogorov-Smirnov test를 실시한 후 정규성이 확보되어 t-test로 검정하였다. 시점에 따른 두 집단의 간호업무성과, 직무만족 및 고객지향성의 비교는 사전 조사 값에 유의한 차이가 없었으나, 시점에 따른 두 집단 간 차이를 좀 더 명확하게 규명하기 위하여 사전조사 값을 공변인(covariate)으로 하는 공변량분석(ANCOVA)으로 검정하였다.

## 3. 연구결과

### 3.1 대상자의 일반적 특성 및 동질성 검정

연구대상자의 일반적 특성으로 연령, 결혼상태, 종교, 최종학력, 직위, 근무병동, 병원 근무 년 수를 조사하였으며, 동질성 검정 결과, 두 집단 간에 유의한 차이가 없어 두 집단 간에 동질성이 확인되었다. 대상자의 연령은 20대 이상이 가장 많았으며, 시범병동에서 61.4%, 일반병동에서 63.6%이었다. 결혼상태는 대부분이 기혼이었으며, 시범병동에서 78.9%, 일반병동에서 89.1%이었다. 종교가 있는 사람이 많았는데 시범병동에서 64.9%, 일반병동에서 60.8%이었다. 나머지 일반적 특성에 대한 결과는 Table 1에 표시하였다. 1개월 시점에 측정된 종속변수도 유의한 차이가 없어 동질한 것으로 나타났다(Table 2)

[Table 2] Homogeneity for dependent variables between groups

Variables	Exp.(n=57)	Cont.(n=55)	T(p)
	M±SD	M±SD	
Nursing performance	3.23±0.32	3.35±0.53	-0.14(.890)
Job satisfaction	3.31±0.60	3.48±0.57	-0.86(.389)
Customer orientation	3.04±0.82	3.01±0.83	0.01(0989)

Exp.= Experimental group; Cont.= Control group.

### 3.2 시점에 따른 두 집단의 직무만족도, 간호업무성과 및 고객지향성의 비교

간호업무성과는 시범병동에서 3.2점에서 3.9점으로 증가하였으나, 일반병동에서는 변화가 없어 두 군 간에 통계적으로 유의한 차이가 있었다(F=33.12, p=.000). 직무만족은 시범병동에서 3.3점에서 3.7점으로 증가하였으나, 일반병동에서는 변화가 없어 두 군 간에 유의한 차이가 있었다(F=5.60, p=.020). 고객지향성은 시범병동에서 3.0점에서 3.4점으로 증가하였으나, 일반병동에서는 변화가 없어 두 군 간에 유의한 차이가 있었다(F=4.91, p=.029)(Table 3).

## 4. 논의

본 연구는 시범사업 종합병원의 간호사를 대상으로 포괄간호 시행 후 1개월과 6개월 시점에 간호업무성과와 직무만족 및 고객지향성의 변화를 파악하고자 시도되었다.

시범사업을 수행한 실험군과 일반간호업무를 수행한 대조군의 간호업무성과가 통계적으로 유의한 차이를 보

[Table 3] Comparison of Nursing Performance, Job Satisfaction and Customer Orientation between Groups

Variables	Groups	Pretest	Posttest	Adjusted Posttest	F*(p)
		M±SD	M±SD	LSM±SE	
Nursing performance	Exp.	3.2±0.32	3.8±0.47	3.9±0.48	33.12(.000)
	Cont.	3.3±0.53	3.4±0.45	3.4±0.45	
Job satisfaction	Exp.	3.3±0.60	3.7±0.53	3.7±0.52	5.60(.020)
	Cont.	3.4±0.57	3.4±0.60	3.4±0.60	
Customer orientation	Exp.	3.0±0.82	3.4±0.75	3.4±0.75	4.91(.029)
	Cont.	3.0±0.83	3.0±0.79	3.1±0.78	

\*F score were from analysis of ANCOVA with the pretest scores as a covariate; Exp.= Experimental group; Cont.= Control group.

여 시범사업이 간호사의 간호업무성과 증가에 긍정적인 영향을 보여주었다. 간호인력 확보 전후의 간호업무성과를 연구한 비교자료가 없어 Go와 Kim(20)의 종합병원별 간호인력 확보수준과 간호업무성과를 분석한 연구와 비교시 유사한 결과이다. Go와 Kim(20)은 간호업무성과가 간호단위별 간호사 1인당 병상수에서 유의한 차이가 있다고 보고하였다. 선행연구에 의하면 간호업무성과는 변혁적 리더쉽(21), 자율성(22), 자기효능감(23), 임파워먼트(24) 등과 통계적으로 유의한 상관관계가 있었다. 본 연구의 결과는 시범사업을 수행하는 간호사들이 새로운 업무환경에서 적응할 수 있도록 확실한 목표를 설정해주고, 적절한 자극을 주어 새로운 방식으로 직무를 수행하도록 자극을 주는 리더쉽이 발휘되었으며, 간호사들은 포괄간호를 수행하는 과정에서 자율성과 자기효능감이 증가되었기 때문에 능동적으로 업무를 수행하고 그 결과로 업무성과가 향상된 것으로 사료된다. 따라서 추후에 시범사업과 관련하여 간호업무성과와 관련된 요인을 좀 더 구체적으로 살펴보기 위한 연구가 필요할 것으로 보인다. 높은 수준의 간호인력 확보는 입원환자를 24시간 지속적으로 관찰, 모니터링하고 침상간호를 포함한 포괄적인 전인간호를 시행할 수 있도록 하며, 양질의 간호를 제공함으로써 환자의 안전과 직결되는 부분으로 조직의 생산성과 밀접한 관련이 있다. 그러므로 정확한 간호업무성과를 평가하기 위하여 시범사업에 대한 주기적인 성과평가와 일정 기간별로 일반병원과의 비교연구도 이루어져야 할 것이다. 또한 성과를 평가하는데 있어 진료부분과 환자부분도 추가하여 시범사업의 실효성을 제공해 볼 것을 제언한다.

연구결과, 시범병동으로 선정된 실험군이 일반병동의 대조군에 비해 직무만족에 있어 통계적으로 유의한 차이를 보여 시범병동에 근무하는 간호사의 직무만족이 시범사업 후 증가된 것으로 조사되었다. 이러한 결과는 간호등급별 간호사의 직무만족도를 조사한 연구에서 간호인력이 많을수록 간호사의 직무만족이 높아진다는 연구(25), 간호사의 낮은 직무만족과 소진이 부적절한 간호인력과 관련이 있다는 연구(26)와도 유사하였다. 이는 적절한 간호인력이 배치됨으로써 수행해야 하는 업무의 양과 압박이 감소된 반면 전인간호를 수행하기 위한 창의성과 자율성이 증가하고 환자와의 직접 간호시간의 증가로 인한 상호작용 또한 증가하여 업무에 대해 느끼는 전문적인 중요성과 가치가 증가되었기 때문인 것으로 사료된다.

Slavitt, Stamps 와 Piedmont(27)도 직무만족의 구성요인을 자율성, 업무요구도, 조직요구, 상호작용, 직업의 전문적인 수준이라고 설명하고 있다.

본 연구에서 고객지향성은 실험군이 대조군보다 유의하게 증가되어 시범사업이 간호사의 고객지향성을 증가시키는데 영향을 미친 것으로 조사되었다. 이러한 결과를 비교할 연구가 없어 선행연구와의 관계를 설명하기는 어려우나 고객지향성에 영향을 미치는 요인으로는 적극적 참여, 비판적 사고, 내면감정노동, 셀프리더쉽 등이 있다(28, 29). 따라서 본 연구의 결과는 실험군이 전인간호를 시행하며 비판적 사고와 셀프리더쉽을 가지고 적극적으로 간호서비스를 제공함으로써 자아성취감이 증가하고 내면감정노동이 증가되었기 때문인 것으로 생각된다. 그러나 자세한 고객지향성 요인을 조사하기 위한 추후연구도 이루어져야 할 것으로 사료된다. 시범사업이 고객과 최 일선에서 접하고 있는 간호사의 고객지향성을 향상시킨다는 것은 시범사업의 대상이 되는 환자의 고객만족도를 향상시킬 수 있다는 의미로 시범사업이 환자에게 미치는 영향과 관련된 연구도 시행되어야 할 것이다. 또한 시범사업이 지속적으로 시행되기 위해서는 양적인 성과뿐 아니라 시범사업을 수행하는 핵심인력인 간호사를 대상으로 실질적인 효과나 어려움 등을 파악하는 질적연구의 시행도 필요하리라 생각된다.

이상의 논의를 종합해보면, 시범사업에 참여하는 간호사들의 간호업무성과와 직무만족 및 고객지향성이 향상되었다. 본 연구는 단일 종합병원에 근무하는 간호사를 대상으로 연구한 것으로 그 결과를 다른 병원에 일반화시키기에는 한계가 있다. 그러나 우리나라 최초로 포괄간호서비스 병원 시범사업과 관련된 업무성과 및 영향에 대하여 살펴보았다는 점에서 그 의의를 찾을 수 있을 것이다.

## References

- [1] G. O. Jung, "Consumer satisfaction with paid caregiving in general hospitals according to type of paid caregiver", Unpublished master thesis, Yousei University, Seoul, 2004.
- [2] I. H. Kim, "A study on an actual state of bedside attendants' (private bedside caregivers) activities in general hospital", Unpublished master thesis, Ewha

- Womans University, Seoul, 1992.
- [3] C. W. Kim, "For institutionalization of caregiver service: the caregiver's awareness study", Unpublished master thesis, Yonsei University, s2010.
- [4] Korea Health Industry Statistics System, "OECD health date" Korea Health Industry Development Institute, 2012.
- [5] A. N. Ji, "The effects of team nursing system on nursing performance at a general hospital", Unpublished master thesis, Yonsei University, Seoul, 2002.
- [6] R. H. Carlsen, J. D. Malley, "Job satisfaction of staff registered nurses in primary and team nursing delivery systems", *Research in Nursing & Health*, Vol. 4, 2, pp. 251-260, 2007.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.1002/nur.4770040207>
- [7] Joint meeting for comprehensive nursing service, 2012 national workshop, 2012.
- [8] National Health Insurance Service, Operation guideline of comprehensive nursing service, Author, 2013.
- [9] S. H. Cho, K. J. June, Y. M. Kim, B. H. Park, "Changes in hospital nurse staffing after implementing differentiated inpatient nursing fees by staffing grades", *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, Vol. 14, 2, pp. 167-175.
- [10] G. H. Cho, "Influence of self-leadership about job-satisfaction and outcome of nursing practice", Unpublished master thesis, Korean University, Seoul, 2003.
- [11] Y. U. Lynn, D. F. Myron, "Nurse staffing and nursing performance: A review and synthesis of the relevant literature", *Advances in Health Care Management*, Vol. 3, pp. 11-44, 2002.  
DOI: [http://dx.doi.org/10.1016/S1474-8231\(02\)03004-5](http://dx.doi.org/10.1016/S1474-8231(02)03004-5)
- [12] I. S. Song, "Job stress, personality, job satisfaction and health status of clinical nurses", Unpublished master thesis, Gungang University, Seoul, 2008.
- [13] S. H. Choi, I. S. Jang, S. M. Park, H. Y. Lee, "Effects of organizational culture, self-leadership and empowerment on job satisfaction and turnover intention in general hospital nurses", *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, vol. 20, 2, pp. 206-214, 2014.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.1111/jkana.2014.20.2.206>
- [14] R. Saxe, B. A. Weits, "The soco scale a measure of the customer orientation of sales people", *Journal of Marketing Research*, Vol. 22, pp. 343-351, 1982.
- [15] E. W. Morrison, "Organizational citizenship behavior as a critical link between HRM practices and service quality", *Human Resources Management*, Vol. 35, 4, pp. 493-512, 1996.  
DOI: [http://dx.doi.org/10.1002/\(SICD\)1099-050X\(199624\)35:4<493::AID-HRM4>3.3.CO;2-N](http://dx.doi.org/10.1002/(SICD)1099-050X(199624)35:4<493::AID-HRM4>3.3.CO;2-N)
- [16] Y. K. Ko, B. J. Kim, "An analysis of nurse staffing level and nursing performance in the general unit", *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, Vol. 14, 4, pp. 413-420, 2008.
- [17] Y. S. Chu, "Increasing job satisfaction of staff nurses after team nursing", *Nurse Zine*, Vol. 7, pp. 26-29, 2003.
- [18] U. J. Ha, "Relationship between work family conflict and organizational effectiveness, and moderating effects of family responsive workplaces, social support, and SOC strategy among married female workers in hospitals", Unpublished master thesis, Kosin University, Seoul, 2008.
- [19] M. S. Chu, "The lived experience of newly employed nurses", *Research Institute of Nursing Science*, Vol. 12, 2, pp. 17-25, 2000.
- [20] Y. G. Go, B. J. Kim, "An analysis of nurse staffing level and nursing performance in the general unit", *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, Vol. 14, 4, pp. 413-420, 2008.
- [21] F. O. Walumbwa, C. A. Hartnell, "Understanding transformational leadership - employee performance links: The role of relational identification and self-efficacy", *Journal of Occupational & Organizational Psychology*, Vol. 84, 1, pp. 153-172, 2011.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.1348/096317910X485818>
- [22] J. S. Yang, "Relationship between professional nurse autonomy and nursing performance", Unpublished master thesis, Yonsei University, Seoul, 2004.
- [23] W. Pan, L. Y. Sun, I. H. S. Chow, "The impact of supervisory mentoring on personal learning and career outcomes: The dual moderating effect of self-efficacy", *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 78, 2, pp. 264-273, 2011.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.1016/j.jvb.2010.05.001>
- [24] E. H. Oh, B. R. Jung, "The effect of empowerment on nursing performance, job satisfaction, organizational commitment, and turnover intention in hospital nurses", *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, Vol. 17, 4, pp. 391-401, 2011.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.1111/jkana.2011.17.4.391>
- [25] J. K. Kim, "Job satisfaction and patient satisfaction related to nurse staffing", *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, Vol. 13, 1, pp. 98-108, 2007.
- [26] A. M. Rafferty, S. P. Clarke, J. Coles, J. Ball, P. James, M. McKee, et al. "Outcomes of variation in hospital nurse staffing in English hospitals: cross-sectional analysis of survey data and discharge records", *International Journal*

of Nursing Studies, Vol. 44, 2, pp. 175-182, 2007.

DOI: <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2006.08.003>

- [27] D. B. Slavitt, P. I. Stamps, E. R. Piedmont, A. M. Hasse, "Nurses satisfaction with their work situation", Nursing Research, Vol. 27, 2, pp. 114-120, 1978.

DOI: <http://dx.doi.org/10.1097/00006199-197803000-00018>

- [28] I. K. Hong, "Nurse's customer orientation & influential factors", Unpublished master thesis, Kyunghee University, Seoul, 2011.

- [29] Y. S. Lee, M. S. Jung, "Relationship of Followership to Organizational Commitment, Job Satisfaction, Turnover Intention, and Customer Orientation in Nurses", Journal of Korean Academy of Nursing Administration, Vol. 19, 2, pp. 187-195, 2013.

DOI: <http://dx.doi.org/10.11111/jkana.2013.19.2.187>

---

## 연 영 란(Young-Ran Yeun)

[정회원]



- 2007년 10월 : AIIAS 국제대학원 보건학과 (보건학석사)
- 2012년 8월 : 가톨릭대학교 일반대학원 간호학과 (간호학박사)
- 2014년 3월 ~ 현재 : 강원대학교 간호학과 교수

<관심분야>

정신간호학, 건강증진, 조직문화