

## 비영어권 외국인 입원환자를 돌보는 간호사의 경험

장혜영<sup>1</sup>, 이은<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>한양대학교 간호학부, <sup>2</sup>마산대학교 간호학과

### Caring Experiences of the Nurses Caring for Foreign Inpatients of non-English Speaking

Hye-Young Jang<sup>1</sup>, Eun Lee<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>College of Nursing, Hanyang University

<sup>2</sup>Department of Nursing, Masan University

**요약** 한국 내 외국인 환자 수가 증가함에 따라, 실제적인 간호경험에 대한 연구를 통해 외국인 환자의 간호의 질을 관리하고 향상시키는 것이 필수적이다. 본 연구는 비영어권 외국인 입원환자를 돌보는 간호사의 경험을 이해하고 설명하기 위해 수행된 질적 연구이다. 본 연구의 참여자는 2년 이상의 병원임상경력을 가진 간호사 10명을 대상으로 하였다. 자료수집은 개인 심층면담을 통해 이루어졌으며, 수집된 자료는 질적내용분석 방법을 사용하여 분석하였다. 분석결과 비영어권 외국인 입원환자를 돌보는 간호사의 경험은 ‘문화적 차이 인식’, ‘진심을 통한 신뢰관계 형성’, ‘추가적인 간호업무’, ‘진정한 간호로의 몰입’, ‘아쉬움과 후련함’으로 총 5개의 주제모음이 도출되었다. 본 연구 결과는 비영어권 외국인 환자를 돌보는 간호사의 경험에 대한 이해를 제공하였으며, 간호사들이 비영어권 외국인 환자를 돌보면서 언어적 의사소통의 어려움과 문화적 차이에도 불구하고 진정한 간호를 위해 적극적인 전략들을 사용하고 있음을 확인할 수 있었다. 한편, 통역 서비스 등의 인적 자원이나 영문 이외의 다양한 언어로 된 진료 안내서와 교육 자료 등의 시스템적인 자원 부족이 있었으므로 이를 해결하기 위한 제도적 노력과 자원이 뒷받침되어야 하겠다.

**Abstract** With a rapidly increasing number of foreign patients in Korea, it is necessary to manage and enhance the quality of nursing care for foreign inpatients through the promotion of studies on practical nursing care experience. This study is a qualitative study conducted to understand and describe the care experiences of nurses responsible for non-English speaking foreign inpatients. There were 10 nurses with a clinical career of more than two years included in this study for analysis. Data were collected through in-depth individual interviews and analyzed using qualitative content analysis. Five themes emerged from the analysis. 'Aware of cultural differences', 'establish trusting relationships through all my heart', 'additional nursing task', 'empathy for genuine nursing', 'sorriness and relieved'. The results of this study provided the understanding on the experiences of nurses, who do not speak English, but still responsible for providing care to foreign inpatients. Despite the language barrier, cultural differences, and work overload, nurses caring for foreign patients struggled with authenticity in nursing. On the other hand, as there was a lack of system resources, such as manuals and training materials in various languages other than English, institutions should put forth greater effort and resources to be prepared to care for foreign inpatients.

**Keywords** : Nurses, Inpatient, Patient Care, Qualitative Research

## 1. 서론

### 1.1 연구의 필요성

최근 10여 년간 우리사회는 국제결혼, 외국인 근로자 고용 등의 원인에 의해 외국인 유입이 지속적으로 증가하여 2007년에는 국내 거주 외국인 100만 시대를 맞이

본 연구는 2013년 대한질적연구학회의 연구비 지원을 받아 수행되었음.

\*Corresponding Author : Eun Lee(Masan Univ.)

Tel: +82-55-230-0162 email: eunlee@masan.ac.kr

Received August 12, 2016

Revised (1st September 12, 2016, 2nd October 6, 2016, 3rd October 21, 2016)

Accepted December 8, 2016

Published December 31, 2016

하였다. 2015년 국내 거주 외국인인 174만 명으로 우리나라 전체 인구의 3.4%를 차지하고 있으며, 2050년이 되면 9.2%를 넘을 것으로 전망하고 있다[1]. 이와 같이 국내 거주 외국인 증가와 더불어 2009년 정부의 ‘글로벌 헬스케어’ 사업의 핵심과제인 의료관광의 활성화를 위한 해외환자 유치가 본격적으로 시작되면서 의료관광을 목적으로 한국을 방문한 외국인의 수도 증가하고 있다. 한국보건산업진흥원에 따르면 2010년 외국인 환자 수는 8만 명에서 2012년 16만 명이었으며, 2013년에는 총 21만 1,218명으로 전년 대비 32.5% 증가했다. 2013년 국적별 진료 환자 수는 중국, 미국, 러시아, 일본, 몽골, 베트남 순으로 중국은 전년 대비 52.5% 증가를 보였고, 러시아는 전년 대비 46.2% 증가하는 등 비영어권 환자들의 국내 의료서비스 이용이 증가하고 있다[2].

이렇듯 다양한 문화적, 사회적 배경을 가진 의료이용자가 증가함에 따라 국내 의료기관에서는 국제진료센터를 운영하고 외국인 환자 전담인력을 배치하는 등 외국인 환자 응대서비스를 위한 시스템을 구축하고 있다[3]. 특히 간호사는 외국인 환자의 의료서비스 욕구를 충족시키는 데 있어 중요한 전문 의료 인력으로 간호수행, 진료지원, 교육 및 상담 등의 포괄적인 역할을 수행해야 하며, 이를 위해 의사소통 기술, 신뢰관계 형성 기술, 다양한 문화에 대한 지식과 문화적 배경과 차이에 대한 이해 등의 국제간호역량이 요구된다[4]. 국내 의료기관에서는 외국인 전담간호사나 외국인 전담코디네이터 등의 이름으로 관련 업무를 수행하고 있지만 업무에 대한 명확한 기준이나 지침이 부족하고[5,6], 병원마다 외국인 전담 간호사의 역할 범위가 각기 다르며, 업무 범위 또한 제한적이어서 간호 서비스의 질적 수준을 향상시키기 위한 방안의 모색이 필요한 시점이다.

지금까지 외국인 환자를 대상으로 수행된 선행연구는 크게 이용자 중심과 공급자 중심으로 나누어 볼 수 있다. 먼저 의료 서비스를 이용하는 이용자 중심의 연구들은 대부분 결혼 이민자, 외국인 근로자 등을 대상으로 의료서비스의 이용 행태와[7,8] 의료서비스 이용에 대한 만족도[3], 의료서비스 이용에 영향을 미치는 요인[9], 국내 거주 외국인의 의료권 보장[10], 외국인의 의료서비스 이용 경험[11,12] 등을 주로 다루고 있다. 한편, 의료 서비스를 제공하는 공급자 중심의 연구들은 외국인 환자 유치를 위한 전문 인력양성[13,14]과 활성화 방안[15,16], 국제진료코디네이터의 직무분석[5], 글로벌화에

발맞춘 간호교육의 필요성[17], 의료관광 및 결혼이민환자를 돌보는 간호사의 역량 및 역할, 업무경험[6,18-20] 등에 관한 연구가 주로 이루어 졌다. 이러한 연구들은 대부분 의료관광 사업의 활성화와 의료관광에서의 외국인 전담간호사의 역할에만 초점을 맞추고 있다. 외국인들에 대한 간호 서비스의 질적 수준을 향상시키기 위해서는 전담간호사 뿐만 아니라 외국인 환자에게 직접 간호를 제공하는 일반병동 간호사를 대상으로 이들의 업무 경험이 어떠한지에 대해 간호사의 관점에서 이해하려는 노력이 필요하다. 특히 비영어권 외국인 환자가 증가하는 추세에 비해[2] 비영어권 외국인 환자를 대상으로 직접 간호를 제공하는 일반병동 간호사의 업무 경험에 대한 연구는 거의 이루어지지 않은 실정이다. 따라서 외국인 환자 간호의 질적 향상을 위해 우리 사회의 구조적 특성과 맥락 안에서 비영어권 외국인 환자를 돌보는 간호사의 경험이 어떠한지를 알아보는 연구가 필요하다.

이에 본 연구에서는 일반병동 간호사의 비영어권 외국인 환자 간호경험에 초점을 두고, 간호사들이 어떠한 어려움을 겪고, 어떻게 대처하고 적응해 나아가는지에 대해 심층적인 이해를 도모하고자 하였다. 이를 통해 다양한 문화적 배경을 지닌 간호대상자를 이해하고, 다른 문화 간에 발생하는 상황들에 대해 효율적으로 대처하며 더 나아가 효과적인 증재방안 마련에 기여할 수 있을 것이다.

## 1.2 연구 목적

본 연구의 목적은 비영어권 외국인 입원환자를 돌보는 간호사의 경험에 대해 심층적으로 이해하고 설명하는 것이다. 따라서 본 연구에 대한 구체적인 질문은 “비영어권 외국인 입원환자를 돌보는 간호사의 경험은 어떠한가” 이다.

## 2. 본론

### 2.1 연구 방법

#### 2.1.1 연구 설계

본 연구는 간호사의 비영어권 외국인 입원환자 돌봄에 대한 경험을 심층적으로 이해하고 설명하기 위해 질적 내용분석방법(qualitative content analysis)을 적용한 질적 연구이다.

### 2.1.2 자료 수집 방법

본 연구의 자료수집은 2013년 8월 17일부터 2014년 1월 8일까지 개인 심층면담을 통해 이루어졌다. 본 연구의 참여자는 질적연구 표본추출의 두 가지 원리인 적절성과 충분함을 고려하여 참여자 선정기준을 2년 이상의 병원임상경력을 가진 자 중 비영어권 외국인 입원환자 간호경험이 있는 자로 하였다. 특히, 비영어권 외국인 입원환자에 대한 돌봄 경험이 풍부한 참여자를 선정하기 위해 비영어권 환자들이 많이 이용하고 있는 병원을 우선 선정하였으며, 선정근거는 2011년 보건복지부 자료 중 외국인 환자 유치실적 상위 10개 병원을 참고로 하여 [21] S시에 위치한 상급종합병원에서 참여자를 모집하였다. 새로운 자료가 더 이상 나타나지 않는다고 판단되는 자료의 포화상태에 도달할 때까지 참여자 면담을 실시하였으며, 총 10명의 참여자를 심층 면담하였다. 면담은 참여자가 원하는 시간에 이루어졌으며 면담에 방해받지 않고 편안한 마음으로 면담에 임할 수 있는 조용한 장소인 병원의 회의실과 연구자의 연구실 등에서 진행하였다. 또한, 휴대전화의 벨 소리를 무음으로 하고, 회의실과 연구실 문 앞에 인터뷰 중임을 알리는 안내문을 부착하여 면담을 방해하는 요소를 최소화 하고자 하였다. 면담하기에 앞서 참여자의 일반적 특성에 대한 자료를 수집하였고, 개방형 질문인 “외국인 환자를 간호한 경험에 대해 말씀해 주십시오”를 사용하여 참여자가 경험을 자연스럽게 이야기하도록 면담을 진행하였다. 연구 참여자 별 면담 횟수는 1~2회였으며, 면담시간은 1시간에서 1시간 30분가량 소요되었다.

면담 내용은 참여자의 동의를 얻은 후 두 개의 녹음기를 이용하여 녹음하였고, 녹음한 면담 내용은 메모에 기록되어 있던 내용을 포함하여 연구자가 녹음 파일을 들으면서 참여자가 표현한 언어 그대로 필사하였다. 자료의 누락이나 잘못된 기록을 찾고, 면담 내용의 정확성을 확보하기 위하여 연구자가 녹음 파일을 반복하여 들면서 필사한 내용과 원자료를 비교 검토하였다.

### 2.1.3 자료 분석 방법

심층면담을 통한 자료는 질적 내용분석방법을 사용하여 분석하였다[22]. 우선 자료에 몰입하여 모든 자료를 반복적으로 되풀이해서 읽으면서 자료의 전체적인 의미를 파악하였다. 다음으로 두 명의 연구자가 각자 간호사의 돌봄 경험에 초점을 두고, 자료의 내용 중에서 핵심

생각이나 개념을 나타내는 단어와 문장들을 따로 표시하며, 이를 대표할 수 있는 코드로 분류하였다. 이렇게 각자 분류한 코드들을 서로 비교하고 심도 있는 합의 과정을 거쳐, 돌봄 경험을 드러내는 유사한 코드들을 묶고 이를 통해 주제들을 도출하였다. 마지막으로 주제들 간의 연결성과 관련성에 근거하여 보다 추상적이고 함축성이 큰 주제모음을 도출하였다.

### 2.1.4 연구의 질 확보

본 연구의 질을 확보하기 위하여 신뢰성, 적합성, 감사가능성, 확인가능성의 네 가지 기준[23]을 고려하였다. 참여자로부터 비영어권 외국인 입원환자의 간호경험을 풍부하게 이끌어내기 위해 참여자가 원하는 시간과 편안한 장소에서 개방적 질문을 사용하여 면담을 진행하였으며, 더 이상 새로운 의미가 도출되지 않을 때까지 자료를 수집하여 신뢰성을 확립하였다고 할 수 있다. 또한 분석의 신뢰성 확보를 위하여 두 명의 연구자가 각기 자료를 분석한 후 결과를 비교하는 분석자 삼각검증법을 활용하였으며, 2명의 연구 참여자로부터 분석 결과에 대한 피드백을 받았다. 분석에 참여한 두 명의 연구자는 대학원 과정에서 질적연구방법론과 질적자료분석론 과목을 이수하였고, 질적연구를 다루는 워크숍과 학술대회에 수차례 참석하여 질적연구에 대한 이해를 다지는 기회를 가졌다. 또한, 질적연구를 수행하여 학회지에 게재한 바 있으며, 질적연구 방법으로 박사학위를 받은 바 있다. 따라서 본 연구의 자료 분석과 해석의 신뢰성을 높이는 데 기여했다고 볼 수 있다. 적합성을 확립하기 위하여 참여자들의 비영어권 외국인 입원환자 간호 경험과 관련된 특성을 제공함으로써 다른 비슷한 상황에 적용할 수 있도록 하였으며, 연구에 참여하지 않은 비영어권 외국인 입원환자를 간호한 경험이 있는 간호사에게 본 연구결과를 제시하였을 때 이에 대해 충분히 공감한 것으로 확인하였다. 감사가능성 확립을 위해 질적 내용분석 방법에 따라 자료를 분석하고 결과를 도출하였으며 각 주제에 대한 원자료를 제공하였다. 확인가능성은 신뢰성, 적합성, 감사가능성이 확립되었을 때 확인되는 것으로 본 연구의 타당성을 위해 세 가지 기준을 모두 확립하도록 하였다. 이를 통해 연구자의 편견이나 편중이 배제된 중립적인 결과를 얻을 수 있었으며 따라서 확인가능성이 확립되었다고 본다.

### 2.1.5 윤리적 고려

본 연구는 연구자가 소속된 기관의 임상윤리심의위원회의 승인(IRB no. 제 2013-74)을 받은 후 연구를 수행하였다. 자료를 수집하기 전에 연구 참여자에게 연구의 목적과 방법을 자세히 설명하였으며, 면담 내용이 녹음되지만 개인의 비밀과 익명성을 보장한다는 것에 대해 정보를 제공한 후 자발적 참여 의사를 밝힌 경우에 한해서면 동의를 받았다. 또한 동의를 한 이후에도 참여자가 원할 경우 언제든지 아무런 피해 없이 연구 참여를 중단할 수 있음을 설명하였다. 수집된 자료의 기밀유지를 위해 모든 자료는 익명으로 처리하고, 연구 관련자 이외의 다른 사람들과 공유하지 않을 것임을 설명하였다. 모든 참여자들에게는 연구 참여에 대한 답례로 소정의 사례비를 제공하였다.

## 3. 연구결과

### 3.1 참여자의 일반적인 특성

본 연구의 참여자는 S시에 소재한 상급종합병원에 근무하는 자 중 2년 이상의 임상경력과 비영어권 외국인 입원환자를 돌본 경험이 있는 간호사를 대상으로 하였다. 참여자 수는 총 10명으로 모두 여성이었고, 평균 연령은 29세로 최저 26세에서 최고 34세였다. 임상근무경력 5년 미만인 3명, 5년 이상 10년 미만이 5명, 10년 이상이 2명으로 평균 임상근무경력 6년 6개월이었다. 돌봄을 제공한 외국인 환자의 국적은 러시아 환자, 몽골 환자 순으로 나타났다. 해외 체류경험은 모든 참여자가 없었고, 외국여행경험은 9명의 참여자가 있다고 보고하였다. 참여자 모두가 자신의 외국어 실력을 ‘중’정도 수준으로 여겼으며, 모든 참여자가 외국인 환자 돌봄과 관련된 타문화에 대한 교육 경험이 없었다.

### 3.2 연구 결과

질적 자료 분석방법을 사용하여 비영어권 외국인 입원환자를 돌보는 일반간호사의 경험을 분석한 결과 126개의 코드로 분류되었고 이후 재분류와 통합과정을 거쳐 최종 13개의 주제와 5개의 주제모음이 도출되었다(Table 1).

**Table 1.** Themes of the Experience of Nurses Caring for Foreign Patients

Theme clusters	Themes
Aware of cultural differences	Language doesn't work
	Clothing seems different at a glance
	Emotional gap that feels, the more get closer
Establish trusting relationships through all my heart	Active use of non-verbal communication
	Increase direct care
	Active use of information technology
	Cultural acceptance and consideration
Additional nursing task	Role of coordinator
	Role of connected to interpreting
Empathy for genuine nursing	Care to meet the patient's expectations
	Empathy
Sorriness and relieved	A bittersweet feeling
	Prepare for better nursing

#### 3.2.1 주제모음 1: 문화적 차이 인식

##### 1) 통하지 않는 언어

참여자들이 비영어권 외국인 환자를 간호하면서 처음으로 마주하는 어려움은 의사소통의 어려움이었다. 참여자들은 언어적 장벽으로 인해 환자에게 처음 다가가는 것이 힘들고 부담스러웠으며 이로 인해 “처음부터 딱 딱 하는” 관계 시작의 어려움을 느꼈다. 이러한 “쭈뼌쭈뼌하면서” 다가가는 소극적인 태도가 입원 기간 동안 환자와의 라포 형성에 어려움을 주었을 뿐만 아니라, 일상적으로 수행하던 간호에 대한 자신감도 없어지는 경험을 했다. 특히나 언어의 장벽이 주는 부담감은 2인실이라는 공간에서 더욱 크게 느끼기도 했는데, 비영어권 외국인 환자와 의사소통을 하면서 옆 침대의 환자뿐만 아니라 다른 보호자 눈치도 봐야했기 때문이다. 이러한 상황은 때때로 외국인 환자 뿐만 아니라 같은 병실의 한국인 환자한테까지 자신감이 저하되게 했다.

대부분 러시아 사람은 영어를 하지 못하고, 그러다 보니깐 일단은 제가 영어로 어느 정도 얘기를 할 줄 알더라도 처음부터 딱 막히더라고요. 뭔가 좀 걱정도 되고... 그래서 입원을 하면 제가 적극적인 자세로 나가는 게 아니라 처음부터 좀 서로 쭈뼌쭈뼌하면서 다가가게 되죠. (참여자 1)

## 2) 한 눈에 봐도 다른 옷차림

참여자들은 외국인 환자의 옷차림에서 또 다른 문화적 차이를 인식하였다. 히잡이나 터번을 쓴 외국인 환자의 외모와 옷차림에서 오는 이질감은 참여자들에게 외국인 환자라는 사실을 더욱 실감하게 했으며 나와 다르다는 선입견을 갖게 하였다. 하지만, 참여자들이 의상을 단순히 시각적인 차이를 넘어 문화적 차이로 인식하게 된 것은 외국인 환자가 입원기간 중에도 자신의 문화적 전통을 고수하면서 이것이 국내 환자를 간호하는 것과 다른 차이를 만들었기 때문이었다. 바쁜 와중에도 히잡을 착용 한 후에야 의료진을 만나는 외국인 환자를 병실 밖에서 기다려야 하는 상황을 겪게 되면서, 히잡이라는 존재가 비로소 문화적 차이라는 존재감으로 자리 잡게 되었다.

인도 환자분이 입원했었는데 힌두교 때문에... 종교 때문에 터번을 계속 쓰고 있어서 그 부분이 좀 힘들었던 것 같아요. 진짜 큰 터번 이었거든요. 수액 연결할 때 자주 걸리기도 하고 누워있는 것도 좀 불편해서 베개로 막 고정하구. (참여자 1)

저희는 그 병실에 들어가기 위해서는 그(히잡)를 사실 때까지 문을 노크하고 기다렸었어요. 푹푹하고 나오실 때까지, 문을 열어줄 때까지. (참여자 5)

## 3) 다가갈수록 느껴지는 정서적 차이

참여자들은 외국인 환자를 간호하면서 외국인 환자들이 사생활 존중을 중요하게 생각하고, 환자로서 자신의 권리를 주장하는 모습을 통해 국내 환자와는 다른 문화적, 정서적 차이를 경험하였다. 국내 환자의 경우 다른 환자들도 하고 있고, 의료진이 하라고 하면 대부분 지시에 따르는 태도를 보이는데 반해 외국인 환자는 치료 과정에서 본인이 의사결정권을 갖고자 하였다. 본인한테 이 검사가 왜 필요한지에 대해 설명해줄 것을 요구하는 것은 물론이고, 응급상황에서 행해진 검사에 대해 충분히 설명을 듣지 못한 것에 불만을 표출하는 환자의 태도에 당혹감을 느끼기도 하였다. 또한 참여자들은 조금 더 적극적으로 간호해주고 싶은 마음으로 환자에게 다가갔을 때 이를 거절하는 외국인 환자의 태도에서 거리감을 느끼기도 하였다.

우리 환자들은 검사결과에 대해 그냥 말 안 해주도 말

고, 이야기해주면 좀 고마워하고 그게 다인데, 외국인 환자 같은 경우는 왜 내가 다 선택을 해야 되고, 내가 설명을 못 들은 것에 대해서는 너희가 문제가 있다는 식으로 하니깐 좀 당황스럽긴 하죠. (참여자 4)

음. 한번, 나이트를 하는데요. 케모포트(chemoport)를 가지고 있는 분이고, 수액을 맞아야 하는데 새벽에 나이트 끝날 때 꽃으려고 했어요. 우린 보통 데이 시작 전에 그렇게 하니깐요. 그럼 우리나라 환자분들은 이해해 주시는데 외국인 환자는 아니더라고요. 내가 자는데 꼭 이거를 깨워서 해야 되고, 지금 이 시간에 왜 꼭 해야 하나고, 난 자는데. (참여자 2)

### 3.2.2 주제모음 2. 진심을 통한 신뢰관계 형성

#### 1) 비언어적 요소의 적극적 활용

참여자들은 언어적 의사소통의 어려움에 직면하였지만 외국인 환자에게 눈을 맞추고 미소를 지으며 환자의 말에 고개를 끄덕이거나 삽화적 제스처를 취하는 등의 비언어적 요소를 적극적으로 활용하였다. 이를 통해 환자와 라포를 형성했으며, 환자에게 전해진 진심은 간호사에게 보람으로 되돌아왔다.

언어로는 아니지만, 느껴지는 게 있잖아요. 잘 주무셨냐고(손바닥을 머리에 대고 기우뚱하는 포즈로) 이렇게 바디 랭귀지로 물어보면 환자도 약 먹는 모습 흉내 내면서 덕분에 잘 잤다고 하더라고요. 그런 식으로 의사소통을 해주셨는데 그럴 땐 좀 보람이 있었어요. 내가 노력한 덕분에 환자분이 편해지셨고, 물론 그 과정이 어려웠으니깐 더 보람이 있었겠죠. (참여자 5)

#### 2) 직접 돌봄 늘리기

참여자들은 외국인 환자를 간호하는데 있어 비언어적 의사소통을 적극적으로 사용함에도 불구하고 언어적 의사소통의 제약이 여전히 충분한 간호를 제공하지 못하게 한다고 생각하였다. 참여자들은 외국인 환자에게 질적인 간호를 제공하는데 있어 언어적 의사소통의 부족한 부분을 보완하기 위해 다른 방법을 찾아 시도하는 모습을 보였다. 특히 참여자들은 환자를 더 자주 들여다보면서 환자의 어려움을 미리 알아채는 세심한 간호를 제공하였다. 욕창관리와 같이 직접간호가 필요한 환자의 경우에는 환자 상태를 더 자주 사정하고 직접간호를 제공해주려고 하였으며, 통증관리가 필요한 경우에는 외

국인 환자도 간호사에게 의사소통이 안 되서 먼저 표현하기 힘들 것이라 판단하고 환자가 심한 통증을 호소하기 전에 통증을 자주 사정하고 중재하였다. 이러한 노력들은 환자들에게 간호에 대한 만족감을 느끼게 하였을 뿐만 아니라 외국인 환자에게도 충분한 간호를 제공해줘야 한다는 생각을 갖고 있는 간호사의 만족감도 충족시켜주었다.

말이 안 통하는 대신에 다른 부수적인 것들을 더 많이 해주려고 했어요. 그 환자가 욕창이 있었는데 발견도 내가 했고, 드레싱도 자주 자주 해주고, 대변을 자주 보니까 하루에 두 번도 해주고 그러다가 1주일 만에 나왔어요. 외국인들이 욕창에 되게 예민하더라고요. 그래서 되게 고마워하고, 저도 제가 말이 안 통하는 대신 그런 것들을 더 많이 해주니까 스스로 좀 만족스럽더라고요. (참여자 3)

### 3) IT 기술의 적극적인 활용

참여자들은 언어의 차이를 극복하기 위해 통역사에게만 의존하기 보다는 외국인 환자와의 대화 지원이 가능한 자원을 찾아서 대화를 시도하는 모습을 보였다. 주로 구글 번역기나 휴대폰을 사용하였는데, 비록 매끄러운 대화는 아니었지만 환자의 입장에서 다가가려고 노력하는 모습이 비춰지면서 이러한 관심표명은 환자와의 라포 형성에 영향을 주었다. 특히, 대부분의 참여자들은 그 나라 언어로 인사 정도를 하는 것이 간단하고 쉬워보일지라도 환자에 대한 관심표명에 있어 매우 효과적이라고 여겼다.

새벽에 통역 지원이 안 될 때가 있었어요. 그럴 땐 구글 번역기로 해서 그 새벽에 카트 끌고 가서 환자에게 아프냐고 물어봤더니 끄덕거렸어요. (참여자 5)

### 4) 문화적 수용과 배려

외국인 환자는 입원기간 중에도 자신의 문화적 전통을 고수하고자 하였다. 병원에 치료를 하기 위해서 온 환자가 문화적인 이유로 금식을 하고, 히잡을 착용 한 후에야 의료진을 만나는 등의 상황이 참여자들에게는 원활한 간호업무와 진료 수행에 있어 방해요인이 되는 것으로 느껴지기도 하였다. 또한 이런 환자를 보면서 몸이 아픈 상황에서 더욱이 타국에서까지 “번거로운 것”을 굳이 지

켜야하나 라는 생각이 들기도 하였다. 하지만, 외국인 환자를 간호한다는 것은 우리와 다른 문화적 차이를 이해하고, 이를 수용하며 배려하는 데서 시작하는 것임을 깨닫고 문화적 전통을 고수하는 환자를 존중하게 되었다. 그리고 다름을 이해하려고 하는 인식의 변화는 상대방의 행위를 포용 할 수 있는 범위를 넓혀주었다. 참여자들은 점차 문화적 전통을 고수하는 것이 더 이상 “번거로운 것”이 아닌 환자의 일상의 문화라는 것을 깨닫게 되었다. 더 나아가 참여자들은 외국인 환자 치료와 관련된 의료진들에게 사전에 외국인 환자의 문화적 특수성을 알리고 이들이 외국인 환자의 문화적 전통을 배려하고 지켜주도록 지속적으로 상황을 조율하기도 하였다.

라마다 기간이라는 게 있잖아요. 그 문화에서는 밤낮이 바뀐 시간이 있고, 식사를 금식하는 기간이 있고, 그때는 환자에게 맞춰줘야 해요. 기도를 하루에 몇 번인가 하는데 그럴 때는 노크를 하고 문을 열었다가도 기도를 하고 있으면 병실에서 일단 그냥 나와야 해요. (참여자 5)

이송 하시는 분이 왔을 때는 환자와 접촉은 절대 안 되고, 환자가 얼굴을 천으로 다 가리고 히잡하고 나올 때까지 이송원님도 기다려야 하고, 검사실에서도 여자만 되니까 검사실 갈 때마다 그런 거 다 알려서 스케줄 같은 거 전부 연락해서 조정했어요. (참여자 5)

## 3.2.3 주제모음 3. 추가적인 간호업무

### 1) 코디네이터 역할

외국인 환자들의 대부분은 에이전시를 통해 입원하였는데, 참여자들은 에이전시와 주치의 사이에서 환자의 치료방향이나 현 상태 등에 대해 알리고 전달하는 징검다리 역할을 수행하였다. 환자의 치료계획 변경은 비행기 시간 조정 및 퇴원계획 조정을 위해 에이전시와 연락을 해야 하는 등의 추가 업무로 고스란히 이어졌다.

외국인 환자들이 입원을 하게 되면 보통 에이전시를 통해서 입원하게 되는데, 에이전시와 굉장히 많은 커뮤니케이션이 필요하고, 주치의와 에이전시 사이에서 저희는 치료계획을 에이전시에 통보하고 에이전시는 치료계획을 듣고 비행 스케줄을 잡거나 그렇게 하게 되요. 그래서 중간다리 역할을 되게 많이 하게 되요. 혹시나 치료계획이 변경되게 되면 그쪽 에이전시에 연락해서 비행기

시간을 어떻게 조정하고 또 퇴원계획을 어떻게 조정하고 그런 추가 업무가 또 발생하구요. (참여자 1)

2) 통역연결 역할

참여자들은 외국인 환자를 간호하면서 통역연결이 하나의 업무로 자리 잡았다. 국내 환자에게는 지체 없이 진행되는 간호 처치나 검사가 외국인 환자의 경우에는 처치나 검사 설명을 위해 통역사를 연결해야 했다. 외국인 환자에 비해 통역사가 부족한 병원 환경에서 원하는 시간에 통역사를 연결하는 일은 쉽지 않고, 통역연결로 인해 간호업무 수행하는데 시간이 많이 지연되면서 환자 뿐만 아니라 다른 의료진들의 불만을 고스란히 담당 간호사가 받게 되었다. 뿐만 아니라 기껏 연결된 통역이 원활하게 이루어지지 못하고 오히려 환자 간호업무에 있어 장애물로 작용하기도 하였다. 특히나 통역사가 의료지식이 없는 자원봉사자인 경우에는 제대로 이해하고 전달하지 못하는 경우도 있어 통역지원의 한계를 경험하기도 하였다. 환자에 대한 책임이나 문제해결은 결국 간호사의 역할이기 때문에 간호사의 설명이 아닌 통역사의 설명을 통한 간호가 진행되면서 참여자들은 이러한 상황을 답답하게 여기기도 하였다.

CT나 뭐를 하던지 환자에게 이야기를 해야 할 때마다 통역이 필요하고, 교수님 회진 올 때도 그렇고... 그런 걸 다 연결해야 하고, 검사 갈 때도 통역이 동반해야 되고. 그런데 통역 인력이 적다보니까 환자도 기다리고, 검사진행도 안되고, 검사실도 기다리고, 검사도 제대로 안되고, 검사실에서도 불평하고 이런 일들이 계속 있는 거 같아요. 그 가운데서 간호사는 계속 스트레스 쌓이고... (참여자 4)

3.2.4 주제모음 4. 진정한 간호로의 몰입

1) 환자 기대에 부응하는 돌봄

참여자들은 외국인 환자들이 국내 환자보다 훨씬 더 많은 비용을 내면서도 그에 걸맞은 혜택을 다 누리지 못하고 있다는 생각을 하였다. 진료과정에서 하나 둘씩 생기는 장애물들은 어김없이 환자에게 불편함을 초래하였고, 이러한 상황에서 참여자들은 환자의 기대만큼 간호해주지 못하는 것에 대해 미안한 마음을 갖게 되었다. 이러한 미안한 마음은 간호사로서 환자의 특성에 맞게 돌봄을 더 잘 제공해야겠다는 마음으로 이어졌다. 참여자

들은 환자의 특성에 맞는 간호계획을 세우고 적용하기도 하고, 환자의 상태 변화를 정확하게 인계하여 간호의 일관성과 지속성을 유지하고자 노력하였다.

낙상으로 수술을 받아야 할 환자였는데요. 수술간호계획을 세울 때 외국인 환자 특성에 맞는 간호계획을 세우는 것이 좀 힘들었어요. 그냥 우리나라 환자와 같은 간호계획을 세우는 건 아니라는 생각이 들어서요. 우리 병동에 열심히 공부하시는 선생님이 있는데 해외 문헌을 찾아서 간호계획 세울 때 참고하라고 하시더라고요. 문헌 보니까 DVT 발생 위험성은 외국 환자들도 마찬가지더라고요. 그래서 운동시키구...(참여자 4)

2) 감정 이입

대부분의 참여자들은 타국에 와서 힘들게 고생하면서 치료를 받는 환자들에게 안타까운 마음을 가지고 있었다. 배액관이나 욕창 등은 퇴원 후에도 지속적인 관리가 필요한데 드레싱 교육 전달 과정과 드레싱 재료의 차이 등으로 인해 환자가 매번 상태가 악화되어 입원하는 것을 보면서 치료과정의 불연속성에 놓인 환자의 상황에 안타까워하기도 하였다.

때로는 환자가 자국에서의 진단과는 다른 진단결과를 통보받는 경우도 있었는데, 이런 결과를 받아들이지 못하고 거부하면서 힘들어 하는 환자를 보면서 안쓰러움을 느끼기도 하였다. 많은 어려움을 감수하면서 치료 하나만 보고 타국에 온 환자를 보면서 참여자들은 안타까움, 연민과 같은 감정을 느꼈고, 이러한 측은지심의 환자를 향한 마음은 “이왕 고생해서 좀 더 좋은 서비스를 받으러 왔으니 좀 더 잘해드리고 싶다”는 마음으로 이어지고 있었다.

피씨엔이라고 소변을 외부로 빼서 주머니에다가 배액을 하는게 있는데 그것도 매번 소독을 해야 하고, 매번 세척하면서 무균적으로 관리를 해야 되는 건데, 매번 올 때마다 그쪽에 염증이 생기고 좀 안 좋았어요. 안타까운 느낌이 있었죠. (참여자 1)

3.2.5. 주제모음 5. 아쉬움과 후련함

1) 시원섭섭한 마음

모든 참여자들이 외국인 환자 퇴원 시 느끼는 첫 번째 감정은 홀가분함이나 후련함이었다. 참여자들은 입원 기

간 동안 환자와의 관계 속에서 쌓인 부담감, 안타까움, 연민과 같은 복합적인 감정들이 환자 퇴원으로 인해 물 밑 듯이 빠져나가면서 그 자리에 아쉬움이라는 또 다른 감정이 남아있음을 느꼈다. 환자에게 최선의 간호를 제공하고자 했던 마음과 그렇게 하지 못한 아쉬움으로 인한 심리적 불균형으로 참여자들은 환자 퇴원 시 후련하면서도 섭섭한 감정을 느끼게 되었다. 이러한 감정은 다음 번에 환자가 입원했을 때는 더욱 잘 돌보아야겠다는 마음을 갖게 되는 계기가 되었다.

후련하죠. 근데 좀 뭐 찝찝한 그런 거 있어요. 환자가 뭐 빠뜨리고 가는 건 없는지, 뭐 알려줘야 하는데 알려주지 못한 건 없는지. 이제 퇴원을 하면 끝이잖아요. 그니까 내가 다 해줬나, 내가 잘 챙겨줬나, 뭐 그런 불안도 있는 것 같아요. 하루 지나면 뭐. 연락 없으면 아 잘 도착하셨구나 하구요. (참여자 1)

#### 2) 더 나은 간호를 위한 준비

참여자들은 일반병동에서 비영어권 외국인 환자를 간호하면서 의사소통의 어려움뿐만 아니라 활용할 수 있는 리플렛이나 매뉴얼이 없어서 많은 어려움을 경험하였다. 하지만, 참여자들은 외국인 입원환자에게 더 나은 간호를 제공하기 위해 외국인 환자를 돌보면서 겪었던 많은 시행착오를 병동 간호사들끼리 공유하여 적절한 자원을 만들어 나갔다. 또한 좀 더 적극적인 간호 제공을 위해 부족한 언어 실력을 향상하고자 영어 학원을 다니는 등의 노력을 하였다.

(외국인 환자) 하라는 것도 잘 안할 때가 많고 고집 부릴 때도 많고... 그런 경험들은 공유하죠. 러시아인들은 약간 그렇더라 그런 경향에 대해서 서로 이야기하죠. 그런 이야기를 들었을 적에는 “아 조심해야겠구나. 그런 면이 있기 때문에 조금 더 부드럽게 해야겠구나.” 그런 생각들을 하게 되니까. 그런 경험을 공유하는 것은 좋다고 생각해요. (참여자 3)

### 4. 논의

본 연구를 통해 비영어권 외국인 환자를 돌보는 일반 간호사의 경험에 대해 13개의 주제와 5개의 주제모음으

로 도출하였다. 도출된 주제에 따라 기존 문헌을 비교하여 비영어권 외국인 환자를 돌보는 간호사의 업무 경험에 대해 논의하고자 한다.

비영어권 외국인 환자를 돌보는 간호사의 경험에 대한 첫 번째 주제모음은 ‘문화적 차이 인식’으로 참여자들은 언어와 옷차림, 정서적 차이를 경험하였다. 특히, 언어는 타인과의 의사소통 및 관계 형성에 있어 가장 대표적인 수단으로 참여자들은 언어장벽으로 인해 간호대상자와의 라포 형성에서 두려움과 어려움을 겪었다. 이는 외국인 전담 간호사를 대상으로 한 연구에서 참여자들이 외국인 환자를 돌보는 업무나 역할을 새로운 도전으로 받아들이고 두려워하지 않았던 것과 상이한 결과이다[6]. 이러한 차이는 선행연구의 대상자는 대부분 어학연수 경험이 있거나 외국어 실력이 우수한 외국인 전담 간호사였기 때문에 일반 간호사를 대상으로 한 본 연구와는 다른 결과를 보인 것으로 사료된다. 한편, 외국인 환자를 대상으로 한 대부분의 국내연구에서는 외국인 환자들이 국내 의료진과의 언어장벽으로 인해 의사소통 장애를 경험하며, 특히 비영어권 환자의 경우는 영어권 환자보다 더 많은 의사소통 장애를 경험하는 것으로 보고하고 있다[3,6,11]. 간호사와 환자간의 효과적인 의사소통은 간호업무의 기본이자 환자의 가장 중요한 요구사항 중 하나로[24] 간호사는 환자와의 효과적인 의사소통을 통한 상호작용으로 간호에 대한 환자의 신뢰와 만족도를 증가시킬 수 있기 때문에[25] 외국인 환자와의 의사소통을 증진시키기 위한 방법의 모색이 필요하다. 이를 위해서 원활하고 효과적인 통역 서비스 시스템 마련, 외국인을 위한 의료시설 내 표지판 부착과 외국인용 소책자의 개발[26,27] 등을 활용하며, 외국인 환자를 담당하는 의료인들에게 의사소통 역량을 배양하는 교육[3,6]을 제공한다면 이러한 문제점을 극복하는 데 도움이 될 수 있을 것이다.

두 번째 주제모음은 ‘진심을 통한 신뢰관계 형성’으로 참여자들은 언어적 의사소통의 어려움을 해결하기 위해 미소와 몸동작 등의 비언어적 요소를 이용하여 대상자와 소통하기 위해 노력하였고, 언어적 의사소통의 제약 때문에 생길 수 있는 간호의 질 저하를 우려하여 직접 돌봄 행위를 더 많이 수행하는 등 스스로 적극적으로 외국인 환자를 돌보고자 노력하는 자세를 보였다. 이러한 노력과 더불어 문화적 차이를 수용하고 환자를 배려하면서 비로소 참여자들은 환자와 진심을 통한 신뢰관계를 형성

할 수 있었다. 외국인 환자의 의료 서비스 경험에 대한 연구를 살펴보면 외국인 환자들은 한국 의료진들의 문화 존중서비스에 대한 만족도가 낮은 것으로 나타났는데 [3,11] 문화적 수용과 배려는 외국인 환자의 의료서비스 질을 향상시키는데 중요한 요인으로 여겨지고 있다. 본 연구에서는 참여자들이 문화적 차이를 수용하고 배려함으로써 신뢰관계를 형성하여 질적인 간호제공을 위한 토대를 형성한 것을 확인할 수 있었다. 따라서 의료인에게 문화적 특성이나 차이점을 이해할 수 있는 체계적인 교육을 제공하고, 해외 연수와 같은 기회를 제공한다면 외국문화에 대한 이해를 증진시키는데 도움이 될 수 있을 것이다.

세 번째 주제모음은 ‘추가적인 간호업무’로 참여자들은 외국인 환자 돌봄 과정에서 에이전시와 주치의 사이에서 환자의 치료 방향이나 치료 상태 등에 대해 알리고 전달하는 역할 뿐만 아니라 진료 지원을 위한 통역사 연결 등의 추가적인 업무를 하게 되었다. 외국인 환자 돌봄 과정에서 과생되는 잡다한 업무는 참여자들에게 간호업무에 대한 혼란과 회의를 느끼게 했다. 이는 외국인 전담 간호사를 대상으로 업무 경험에 대해 살펴본 연구에서 [6] 외국인 환자를 픽업하기 위해 공항에 마중을 나가고, 원무과 접수나 수납을 대행하는 등의 잡다한 업무로 인해 참여자들이 역할 갈등을 경험했으며, 비영어권 환자와의 의사소통 문제로 인해 환자를 이해시키거나 상황을 통제하는 것에 어려움을 겪었다고 보고한 것과 일치하는 결과이다. 또한 참여자들은 통역 서비스를 이용하는 것에 어려움을 겪었는데, 특히 응급상황에서 환자와 그 가족에게 환자의 상태와 응급조치의 필요성에 대해 설명하고 치료에 대한 동의를 받는 과정에서 참여자들은 통역사를 적시에 연결하는 것의 어려움뿐만 아니라 진료에 대한 지식이 부족한 통역사의 설명을 통한 간호가 진행되면서 생기는 환자와 의료진 간의 의사소통의 오해 등의 문제들로 어려움을 겪었다. 선행연구에서는 외국인에게 의료서비스 제공시 언어 장애는 진단과 치료에 부정적인 영향을 미칠 뿐만 아니라 의료서비스 이용의 불편함을 초래하기 때문에 언어 문제가 무엇보다 우선적으로 해결되어야 하고, 이를 위해서는 통역자 활용이 최선의 방법으로 [28], 통역 서비스가 적절한 시기에 이루어져야 한다고 강조하고 있다 [3,11]. 하지만, 본 연구에서 나타난 바와 같이 의료 지식이 부족한 통역사의 경우 오히려 환자와 의료진 간에 갈등을 유발할 수 있으므로, 적절한

시기에 통역 서비스를 연결하기 위한 시스템 차원의 검토 뿐만 아니라 통역사의 역량에 대해서도 검토되어야 할 것이다.

한편, 본 연구의 참여자들 대부분은 추가적인 간호업무로 인한 어려움과 관련하여 외국인 환자 간호를 위해 자문이나 지지를 받을 수 있는 접근 가능한 자원의 부족에 대해 호소하였는데, 이는 외국인 환자를 대상으로 하여 의료서비스 향상을 위한 접근가능성 요인을 살펴본 연구에서 영문으로 된 진료 안내지와 설명서 구비, 각종 기록의 외국어 서식 완비가 부족한 것으로 보고하고 있는 것과 일치된 결과이다 [29]. 이러한 추가적인 간호업무로 인한 어려움은 외국인 환자를 위해 만들어진 각종 치료과정과 검사에 대한 동의서와 매뉴얼 구비, 각 의료분야의 기본적 지식을 함양하고 있는 통역사 인력의 보충 등 인적·시스템적 자원의 확충으로 일부 해결될 수 있으리라고 생각되며, 이에 대한 개선이 지속적으로 이루어져야 할 것이다.

네 번째 주제모음은 ‘진정한 간호로의 몰입’으로 외국인 환자를 간호하면서 참여자들은 점점 환자에 대한 공감을 통해 환자 기대에 부응하는 간호를 제공하였다. 참여자들은 환자에게 진심으로 다가가면서 진정한 간호로 전환하는 모습을 보여주었는데, 이전까지 간호사가 해야 할 업무에만 급급해서 환자 입장이 아닌 간호사 입장에서 행동한 것과 달리 참여자들은 환자가 요구하는, 혹은 환자의 입장에서 필요한 게 무엇인지 스스로가 고민하고 반성하는 모습을 보였다. 이러한 변화의 이면에는 환자를 향한 간호사의 측은지심이 내재되어 있었다. 참여자들은 많은 어려움을 감수하면서 질병의 치료를 위해 한국을 찾아온 환자들에게 안타까움과 연민을 느꼈고 이는 친절하고 세심한 간호를 제공하고 싶은 마음으로 이어졌다. 이와 같이 외국인 환자에 대한 참여자들의 태도 변화를 이끈 측은지심은 곧 참여자들의 공감능력으로 볼 수 있다. 공감 능력은 대인관계 형성에 있어 바탕이 되며 긍정적인 측면의 사회적 행동을 이끄는 요인으로 상대방의 입장을 이해하고 반응할 때 나타나며 타인의 입장을 고려하는 경험을 통하여 개발되고 증진되는 것으로 알려져 있다 [30]. 지속적으로 증가하고 있는 외국인 환자들에게 최적의 전인적 간호를 제공하기 위하여 간호사들에게 문화적 역량의 증진을 강조하고 있는 시점에서 공감은 문화적 역량을 높일 수 있는 중요한 요인으로 강조되고 있다 [31-35]. 이와 같은 맥락에서 본 연구

에서도 참여자들이 외국인 환자의 문화에 대한 지식을 바탕으로 환자에 대한 이해와 배려, 즉 공감을 바탕으로 한 관계형성을 통해 긍정적인 상호작용을 촉진시킬 수 있었음을 확인하였다.

마지막 주제모음은 ‘아쉬움과 후련함’으로 외국인 환자 간호를 종료하면서 참여자들이 느꼈던 복합적인 감정과 그 후의 행동에 대한 것이다. 외국인 환자를 간호하면서 순탄하지 않은 문제들을 겪었던 간호사들은 외국인 환자가 퇴원하면서 해방감과 동시에 아쉬움을 느꼈는데, 이러한 결과는 외국인 환자 간호를 통해 스스로에 대한 만족감과 자긍심을 느꼈다고 한 선행 연구와는 다른 결과이다[6]. 이러한 차이는 연구 대상자와 간호 환경의 차이에서 기인하는 것으로 생각된다. 즉, 선행연구의 대상자는 대부분 외국어 실력이 우수하고, 국제진료센터에서 근무하는 외국 생활 경험이 풍부한 외국인 전담 간호사였기 때문에 일반 간호사를 대상으로 한 본 연구와는 다른 결과를 보인 것으로 사료된다. 또한 국제진료센터는 일반 병동과는 달리 외국인 환자 진료 시스템이 체계적이고, 인적 자원의 활용이 용이하기 때문에 상이한 결과를 보인 것으로 여겨진다. 외국인 전담 간호사에게 외국인 환자는 일상적인 간호대상자이고 그로 인한 업무는 기회이자 도전이었지만, 일반 간호사에게 외국인 환자간호는 비일상적이고 갑작스러운 부담이자 업무과중의 요인이었다. 그럼에도 불구하고 참여자들은 이러한 경험을 일회성으로 여기고 지나치는 것이 아니라, 병동 자체적으로 리플렛이나 매뉴얼 구비, 간호사 간 경험공유, 개인적인 어학능력 향상 등 차후 더 나은 외국인 환자 간호를 위한 노력으로 이어 나갔다. 따라서 병원에서는 간호사들이 외국인 환자 간호 경험을 공유하여 외국인 환자를 돌보는 간호사들의 직무가 원활할 수 있도록 체계적이고 시스템적인 보완책과 개선안을 수립하도록 노력하고, 간호사 개인의 외국인 환자 간호역량을 늘릴 수 있도록 문화교육, 언어능력 향상 등의 기회를 제공해야 할 것이다.

## 5. 결론 및 제언

본 연구는 비영어권 외국인 환자를 돌보는 간호사의 경험에 대한 심층적인 이해를 도모하고자 하였다. 10명의 참여자들을 대상으로 심층면담을 통하여 수집된 자료

를 질적내용분석 방법으로 분석한 결과 13개의 주제와 5개의 주제모음인 ‘문화적 차이 인식’, ‘진심을 통한 신뢰 관계 형성’, ‘추가적인 간호업무’, ‘진정한 간호로의 몰입’, ‘아쉬움과 후련함’으로 도출되었다. 이를 통해 간호사들이 외국인 환자를 돌보면서 언어적 의사소통의 어려움과 문화적 차이에도 불구하고 비언어적 요소의 적극적 사용, 직접 간호 돌봄 중대 등의 적극적인 전략들을 사용하고 있음을 확인할 수 있었다. 또한 입원 기간 동안 외국인 환자의 문화를 수용하고 배려하며, 지켜주기 위한 조율을 지속적으로 행하고 있음을 알 수 있었다. 한편, 통역 서비스 등의 인적 자원이나 영문 이외의 다양한 언어로 된 진료 안내서와 교육 자료 등의 시스템적인 자원 부족이 있었으므로 이를 해결하기 위한 제도적 노력과 자원이 뒷받침되어야 하겠다.

## References

- [1] Ministry of the Interior. Governments in 2015[Internet]. Seoul: Author: Available from: [http://www.mogaha.go.kr/frt/bbs/type001/commonSelectBoardArticle.do?bbsId=BBSMSTR\\_000000000014&nttlId=463272015](http://www.mogaha.go.kr/frt/bbs/type001/commonSelectBoardArticle.do?bbsId=BBSMSTR_000000000014&nttlId=463272015) (accessed Aug., 5, 2015).
- [2] Korea Health Industry Development Institute. Statistics on international patients in Korea[Internet]. Osong: Korea Health Industry Development Institute, 2014, Available from: [http://www.khiss.go.kr/board/bbs\\_read.jsp?name=MINB\\_OARD358&bbsid=B301&cat\\_bbsid=&bbs\\_seq=406&jkey=&jword=&pg=1&htxt\\_code=null&wj\\_vcs=&reverseNum=0&forwardNum=0](http://www.khiss.go.kr/board/bbs_read.jsp?name=MINB_OARD358&bbsid=B301&cat_bbsid=&bbs_seq=406&jkey=&jword=&pg=1&htxt_code=null&wj_vcs=&reverseNum=0&forwardNum=0) (accessed Jan., 18, 2016)
- [3] K. S. Kim, J. W. Ahn, J. A. Kim, H. J. Kim, "A comparison study using mixed methods on foreign residents' satisfaction with Korean health care services", *Journal of Korean Academy of Nursing*, vol. 44, no. 1, pp. 86-96, 2014.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.4040/jkan.2014.44.1.86>
- [4] S. J. Kim, J. A. Oh, H. J. Park, B. R. Kim, K. S. Hong, *Understanding of global healthcare & application for nursing practice*, pp. 1-7, Fornurse, 2016.
- [5] J. S. Kim, Y. H. Kim, Y. H. Kim, S. J. Lee, "Job analysis of global health care coordinators based on DACUM method", *The Journal of Vocational Education Research*, vol. 30, no. 3, pp. 353-372, 2011.
- [6] H. S. Park, S. J. Ha, J. H. Park, J. H. Yu, S. H. Lee, "Employment experiences of nurses caring for foreign patients", *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, vol. 20, no. 3, pp. 281-291, 2014.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.11111/jkana.2014.20.3.281>
- [7] C. K. Koh, S. K. Koh, "Married female migrants' experiences of health care services", *Journal of Korean Academy of Nursing Education*, vol. 15, no. 1, pp. 89-99, 2009.

- DOI: <http://dx.doi.org/10.5977/JKASNE.2009.15.1.089>
- [8] J. Kim, "Survey of services provided by non-governmental organizations for foreign workers", *Korean Public Health Researches*, vol. 30, no. 1, pp. 24-35, 2004.
- [9] S. Kim, "The conception and factors that affect the utilization of health care services among foreign migrant workers in Korea", *Journal of Multi-Cultural Contents Studies*, vol. 18, pp. 255-297, 2015.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.15400/mccs.2015.04.18.255>
- [10] M. Ju, M. Kang, H. Bae, "Legislature regarding the right to health of foreigners - Focusing on the subrogation payment system in the Korean emergency medical service act", *Korean Journal of Medicine and Law*, vol. 21, no. 2, pp. 221-246, 2013.
- [11] B. S. Lee, I. K. Oh, E. M. Lee, "Foreign residents' experience of Korean health care services", *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, vol. 17, no. 2, pp. 226-237, 2011.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.11111/jkana.2011.17.2.226>
- [12] M. Tatiana, W. H. Choi, J. K. Jun, "The effects of medical tourism coordinator service quality perceived by Russian tourists on satisfaction and behavioral intention", *Journal of the Korean Data Analysis Society*, vol. 18, no. 2B, pp. 891-902, 2016.
- [13] H. O. Chung, "A study on plans for the education of specialists and required manpower in medical tourism", *International Journal of Tourism Sciences*, vol. 35, no. 6, pp. 205-228, 2011.
- [14] K. Craig, L. Beichl, "Glottalization of healthcare: case management in a 21st-century world", *Professional Case Management*, vol. 14, no. 5, pp. 235-246, 2009.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.1097/NCM.0b013e3181badd06>
- [15] J. A. Kim, Y. R. Park, H. J. Kim, "Health care providers' treatment experiences, attitude for international patients and health care providers' awareness, needs for global healthcare for international patients project in Korea", *Journal of the Korean Data Analysis Society*, vol. 16, no. 4, pp. 2229-2243, 2014.
- [16] Y. M. Won, M. K. Rho, M. S. Kim, "An exploratory study on the activation plan of medical tourism specialist", *Journal of Tourism Policy*, vol. 13, no. 1, pp. 107-126, 2007.
- [17] Y. M. Chao, Y. T. Dai, M. C. Yeh, "Perspectives on nursing education, licensing examinations and professional core competence in Taiwan in the context of globalization", *Hu Li Za Zhi*, vol. 57, no. 5, pp. 5-11, 2010.
- [18] M. Ben-Natan, E. Ben-Sefer, M. Ehrenfeld, "Medical tourism: A new role for nursing?" *The Online Journal of Issues in Nursing*, vol. 14, no. 3, 2009.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.3912/OJIN.Vol14No03PPT02>
- [19] B. Yih, "The Lived Experiences of Clinical Nurses Who working at the Women's Hospital Caring for Foreign Wives in Korea: A Narrative Study Approach", *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, vol. 17, no. 1 pp. 188-198, 2016.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2016.17.1.188>
- [20] M. Kim, T. Kim, Y. Kwon, "A study about cultural sensitivity and stereotype about immigrant women among general hospital nurses in Chungcheong area", *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, vol. 15, no. 3 pp. 1334-1344, 2014.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2014.15.3.133>
- [21] Korea Health Industry Development Institute. Statistics on international patients in Korea, [Internet]. Osong: Korea Health Industry Development Institute, 2012, Available from:  
[http://www.mohw.go.kr/front\\_new/al/sal0301vw.jsp?PAR\\_MENU\\_ID=04&MENU\\_ID=0403&BOARD\\_ID=140&BOARD\\_FLAG=00&CONT\\_SEQ=271422&page=1](http://www.mohw.go.kr/front_new/al/sal0301vw.jsp?PAR_MENU_ID=04&MENU_ID=0403&BOARD_ID=140&BOARD_FLAG=00&CONT_SEQ=271422&page=1) (accessed Jun., 10, 2013)
- [22] H. F. Hsieh, S. E. Shannon, "Three approaches to qualitative content analysis", *Qualitative Health Research*, vol. 15, no. 9, pp. 1277-1288, 2005.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.1177/1049732305276687>
- [23] M. Sandelowski, "The problem of rigor in qualitative research", *Advances in Nursing Science*, vol. 8, no. 3, pp. 27-37, 1986.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.1097/00012272-198604000-00005>
- [24] H. Amiri, S. M. Sadeghi, Z. A. Karimi, F. Bahari, A. Binesh, "Effectiveness of solution-focused communication training (SFCT) in nurses' communication skills", *Journal of Military Medicine*, vol. 14, no. 4, pp. 271-278, 2013.
- [25] S. I. Lim, H. S. Kim, J. Park, "The effects of nurse's communication and self-leadership on nursing performance", *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, vol. 21, no. 3, pp. 274-282, 2012.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.5807/kjohn.2012.21.3.274>
- [26] D. P. Andrulis, C. Brach, "Integrating literacy, culture, and language to improve health care quality for diverse populations", *American Journal of Health Behavior*, vol. 31, no. 1, pp. 122-133, 2007.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.5993/AJHB.31.s1.16>
- [27] Y. Kim, "Diversification in Korea and cultural competence in social welfare", *Korean Journal of Social Welfare Studies*, vol. 35, pp. 117-144, 2007.
- [28] W. Ruppen, O. Bandschapp, A. Urwyler, "Language difficulties in outpatients and their impact on a chronic pain unit in Northwest Switzerland", *Swiss Medical Weekly*, vol. 140, no. 17-18, pp. 260-264, 2010.  
DOI: <http://dx.doi.org/smw-12816>
- [29] H. H. Lee, "Requirements for the improvement of healthcare service for foreigners in Korea", Keimyung University Master's Thesis, 2010.
- [30] E. H. Peek, C. S. Park, "Effects of a multicultural education program on the cultural competence, empathy and self-efficacy of nursing students", *Journal of Korean Academy of Nursing*, vol. 43, no. 5, pp. 690-696, 2013.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.4040/jkan.2013.43.5.690>
- [31] K. H. Hughes, L. J. Hood, "Teaching methods and an outcome tool for Measuring cultural sensitivity in undergraduate nursing students", *Journal of Transcultural Nursing*, vol. 18, pp. 57-62, 2007.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.1177/1043659606294196>
- [32] E. J. Lee, Y. K. Kim, H. K. Lee, "A study on the cultural competence of community health practitioners", *Journal of Korean Academy of Community Health Nursing*, vol. 23, no. 2, pp. 179-188, 2012.

DOI: <http://dx.doi.org/10.12799/jkachn.2012.23.2.179>

- [33] S. Y. Yang, H. N. Lim, J. H. Lee, "The study on relationship between cultural competency and empathy of nursing students", *The Journal of Korean Academic Society of Nursing Education*, vol. 19, no. 1, pp. 183-193, 2013.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.5977/jkasne.2013.19.2.183>
- [34] W. O. Oh, "Factors influencing cultural sensitivity among nursing students", *Journal of Korean Academy of Child Health Nursing*, Vol 17, no. 4, pp. 222-229, 2011.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.4094/jkachn.2011.17.4.222>
- [35] M. K. Cho, H. Y. Jang, "Factors influencing cultural competency among nursing students", *Journal of the Korean Data Analysis Society*, vol. 17, no. 5, pp. 2795-2808, 2015.
- 

**장혜영**(Hye-Young Jang)

[정회원]



- 2014년 8월 : 서울대학교 간호대학 (간호학 박사)
- 2015년 3월 ~ 현재 : 한양대학교 간호학부 조교수

<관심분야>

치매, 노인, 가족, 장기요양, 심리사회적 간호

---

**이은**(Eun Lee)

[정회원]



- 2015년 2월 : 서울대학교 대학원 간호학과(간호학 박사)
- 2016년 3월 ~ 현재 : 마산대학교 간호학과 조교수

<관심분야>

중양간호, 삶의 질, 상처간호