

KOSHA GUIDE

H - 32 - 2011

임상간호사의 직무스트레스 관리 지침

2011. 12.

한국산업안전보건공단

안전보건기술지침의 개요

- 작성자 : 인제대학교 윤숙희, 가톨릭대학교 정혜선

- 제·개정 경과
 - 2011년 11월 산업보건관리분야 제정위원회 심의(제정)

- 관련규격 및 자료
 - KOSHA CODE H-42-2006, 직무스트레스요인 측정지침
 - 정혜선 등, 여성근로자의 보건관리 매뉴얼 개발 연구 - 사회심리적 위험요인을 중심으로, 한국산업안전보건공단 산업안전보건연구원, 2011
 - NIOSH(National Institute of Occupational Safety and Health). Stress at Work. 1999
 - CAW Health and Safety Department and CAW Health and Safety Training Fund. Health & safety manual for health care workers, Canada, 2008
 - Hospital Employees' Union. The workplace anti-stress guide, Canada, 2000

- 관련법규·규칙·고시 등
 - 산업안전보건법 제5조(사업주의 의무)
 - 산업안전보건법 시행령 제3조의7(사업주 등의 협조)
 - 산업안전보건기준에 관한 규칙 제669조(직무스트레스에 의한 건강장해 예방조치)
 - 고용노동부 고시 제2010-35호(사업장에서의 근로자 건강증진활동 지침)

- 기술지침의 적용 및 문의

이 기술지침에 대한 의견 또는 문의는 한국산업안전보건공단 홈페이지 안전보건기술지침 소관 분야별 문의처 안내를 참고하시기 바랍니다.

공표일자 : 2011년 12월 26일

제 정 자 : 한국산업안전보건공단 이사장

임상간호사의 직무스트레스 관리 지침

1. 목 적

이 지침은 산업안전보건기준에 관한 규칙 제669조 “직무스트레스에 의한 건강장해 예방 조치”에 의거 임상간호사의 직무스트레스를 예방하고 관리하는 사항을 정함을 목적으로 한다.

2. 적용범위

이 지침은 임상간호사를 고용하고 있는 의료기관에 적용한다.

3. 용어의 정의

(1) 이 지침에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

(가) “의료기관”이라 함은 의료법 제3조에 의하여 의료인이 공중 또는 특정 다수인을 위하여 의료·조산의 업을 하는 곳을 말한다.

(나) “임상간호사”라 함은 의료법 제2조에 의한 의료인으로서 의료법 제3조에서 정한 의료기관에 고용되어 상병자의 요양을 위한 간호를 수행하는 자를 말한다.

(2) 그 밖에 이 지침에서 사용하는 용어의 정의는 이 지침에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 산업안전보건법, 같은 법 시행령, 같은 법 시행규칙 및 안전보건규칙에서 정하는 바에 의한다.

4. 임상간호사의 직무스트레스 요인

4.1 물리적 환경

- (1) 주사침 손상, 방사선 및 각종 의약품에의 노출, 병원체 감염 등으로 인해 질병이 발생하는 것에 대한 불안감이 있다.
- (2) 환자 및 무거운 물건의 운반, 장시간 서서 근무하면서 발생하는 근골격계 질환으로 직무스트레스가 발생할 수 있다.
- (3) 응급환자, 정신질환자, 보호자 등으로부터 폭행의 위험이 있다.

4.2 직무요구

- (1) 전문지식 및 기술을 요하는 직무에 의한 압박이 있다.
- (2) 임종환자, 중환자, 응급환자, 정신질환자 간호에 대한 스트레스가 많다.
- (3) 긴박한 상황에서의 시간적 압박이 있다.
- (4) 신기술의 도입 시 새로운 업무에 대한 부담이 있다.
- (5) 이직자 및 신규 직원 입사시 업무량이 많다.
- (6) 야간근무, 휴일근무, 교대근무로 인한 생체리듬의 변화와 가사 및 자녀양육에 대한 부담이 있다.

4.3 직무자율

- (1) 의사의 처방에 따라 업무를 수행하므로 업무에 대한 자율성이 낮다.
- (2) 업무량과 업무 일정을 스스로 조절할 수 없다.

4.4 관계 갈등

- (1) 다른 전문분야 직종간의 역할 갈등이 있다.

- (2) 타 부서와 의사소통이 원활하지 않거나 신속하게 의사소통이 이루어지지 않을 때 갈등이 있다.
- (3) 동료 간호사와 관계가 좋지 않으면 업무 인수인계가 제대로 이루어지지 않아 갈등이 생긴다.
- (4) 수간호사 또는 상급자와의 관계가 좋지 않을 때 스트레스를 받는다.
- (5) 간호조무사 등 부하직원과의 관계가 좋지 않을 때 스트레스를 받는다.
- (6) 환자 및 보호자가 임상간호사의 지시나 충고를 따르지 않을 때 갈등이 있다.
- (7) 환자 및 보호자에게 친절하게 대해야 한다는 부담감이 있다.

4.5 직무불안정

- (1) 야간근무에 대한 부담으로 이직을 고려한다.
- (2) 업무량이 과중하여 이직률이 높다.

4.6 조직체계

- (1) 환자를 치료해야 하는 의료기관에서는 고유한 지휘계통이 있어 일방적인 지시를 받는다.
- (2) 의료기관 내에서 임상간호사의 적절한 지위가 보장되지 않는다.
- (3) 간호사뿐 만 아니라 상사, 부하, 동료 및 타 분야에 종사하는 인력의 교체가 빈번하다.
- (4) 다양한 직종의 인력이 근무하고 있어 조직체계가 복잡하다.

4.7 보상 부적절

- (1) 업무량에 비해 보상이 적다.
- (2) 승진의 기회가 적다.

4.8 직장문화

- (1) 특정 인력 중심의 분위기로 소외감이 있다.
- (2) 경험이 중시되는 업무로 인해 선배의 지나친 권위의식이 있다.
- (3) 임상간호사의 대부분이 여성이어서 차별적인 대우를 받는다.

5. 임상간호사의 직무스트레스 관리방안

5.1 조직적 관리방안

병원장, 간호부서 책임자 및 보건관리자 등은 임상간호사의 직무스트레스를 감소시키기 위하여 다음과 같은 관리방안을 마련한다.

(1) 물리적 환경 개선

- (가) 주사침 및 환자로부터의 감염 등이 이루어지지 않게 대책을 세운다.
- (나) 근골격계 질환으로 인한 스트레스를 감소시키기 위하여 환자이동을 위한 전동장치 등 장비를 이용하고, 올바른 작업 자세를 취하도록 교육한다.

(2) 직무요구 해소

- (가) 업무에 대한 보수교육을 주기적으로 실시하여 신기술 도입으로 업무에 대한 부담이 발생하지 않도록 한다.

(나) 특정인에게 업무가 가중되거나 책임이 집중되지 않도록 조정한다.

(다) 신규 직원이 업무에 빨리 적응할 수 있도록 멘토링 제도를 활성화하여 기술적인 지식의 전달 및 심리적, 사회적인 지원도 받을 수 있도록 한다.

(라) 개인의 적성에 맞는 병동이나 부서에 배치하고, 배치된 부서에 적응하지 못할 경우 신속하게 부서전환 배치를 한다.

(마) 야간근무 시 휴식과 수면을 취할 수 있는 공간을 마련한다.

(3) 직무자율성 강화

(가) 환자의 치료 및 관리에 대해 간호사의 생각을 전할 수 있도록 전문직 간의 정기적인 의견교환 기회를 마련한다.

(나) 업무 일정 조정 시 간호사의 의견을 반영하고, 필요 시 업무 일정을 변경할 수 있도록 한다.

(4) 원활한 의사소통 체계 마련

(가) 회의, 집담회, 개별 상담, 회식과 같은 여러 기회를 마련하여 부서 간의 의사소통 기회를 마련한다.

(나) 수간호사나 간호부서장은 부하 직원들의 성격, 행동, 기타 특징을 파악하고, 평상시와 다른 사소한 변화가 발생할 경우 신속히 대처할 수 있도록 한다.

(다) 평소 업무 중에 부하직원에 대한 관심을 표현하고 신뢰관계를 구축함으로써 부하직원이 애로사항이 있을 경우 쉽게 상담할 수 있는 관계를 형성한다.

(5) 환자 및 보호자와의 갈등 해소

(가) 환자 및 보호자와 문제 발생 시 이를 중재하고 해결할 수 있는 시스템을

마련한다.

(나) 환자 및 보호자로부터 성희롱, 신체적 폭력, 언어 폭력 등이 발생할 때 대응할 수 있도록 CCTV나 알람장치를 설치하고, 이와 같은 문제를 처리할 수 있는 정책을 마련한다.

(다) 환자 및 보호자와 문제 발생 시 간호사가 일방적인 책임을 지지 않도록 한다.

(6) 바람직한 직장문화 조성

(가) 타 분야 전문 직종을 인정하고 존중하는 분위기를 조성한다.

(나) 경력개발을 위해 학회, 연수, 교육 등에 참여할 수 있는 기회를 제공한다.

(다) 임상간호사에게 발생하는 직무스트레스의 원인을 파악하고 이를 해소하고 관리할 수 있는 방법에 대해 관리자 및 간호사에게 교육한다.

(라) 의료기관 내에 상담창구를 마련하고, 직무스트레스가 높은 간호사가 개인의 비밀을 보장받으면서 상담할 수 있는 시스템을 마련한다.

5.2 개인적 관리방안

임상간호사는 자신의 직무스트레스를 스스로 관리할 수 있는 방법을 익혀서 직무스트레스로 인한 건강문제가 발생하지 않도록 한다.

(1) 업무 일정을 적정하게 조정하고, 근무시간이 아닌 경우 무리한 일상활동을 하지 않고, 충분한 수면과 휴식을 취하여 야간근무나 저녁근무시 신체에 부담이 되지 않도록 한다.

(2) 직무스트레스 발생 시 자신의 어려움을 나눌 수 있는 상사나 멘토를 만든다.

(3) 효율적인 의사소통 방법을 익혀서 환자, 보호자 및 타 직종 전문가 및 타

부서 직원들과 원활한 의사소통을 할 수 있게 한다.

- (4) 동호회 활동이나 봉사 활동 등을 통해 심리적 재충전의 기회를 갖는다.
- (5) 규칙적 운동이나 규칙적 식생활을 하고, 카페인 많이 든 음료의 섭취를 피하는 등의 올바른 생활습관을 갖는다.
- (6) 호흡법, 근육이완법, 명상법 등으로 자신의 마음을 편안하게 다스리는 방법을 익힌다.