

# 외국인 환자를 돌보는 간호사의 업무경험

박형숙<sup>1</sup> · 하수정<sup>2</sup> · 박정하<sup>3</sup> · 유지형<sup>4</sup> · 이상화<sup>4</sup>

부산대학교 간호대학<sup>1</sup>, 경주대학교 간호학과<sup>2</sup>, 동서대학교 간호학과<sup>3</sup>, 부산대학교 간호대학원<sup>4</sup>

## Employment Experiences of Nurses Caring for Foreign Patients

Park, Hyoung-Sook<sup>1</sup> · Ha, Su-Jung<sup>2</sup> · Park, Jung-Ha<sup>3</sup> · Yu, Ji-Hyoung<sup>4</sup> · Lee, Sang-Hwa<sup>4</sup>

<sup>1</sup>College of Nursing, Pusan National University

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

<sup>3</sup>Department of Nursing, Dongseo University

<sup>4</sup>Graduate School, College of Nursing, Pusan National University

**Purpose:** The purpose of this study was to identify employment experiences of nurses caring for hospitalized foreign patients. **Methods:** For this study, 10 nurses caring for foreign patients for more than 6 months were chosen purposively. Data were collected through in-depth individual interviews from July to September 2013 and analyzed in terms of Giorgi's phenomenological methodology. **Results:** Five themes-clusters were identified from fifteen themes; 1) Awesome challenges; 2) Laborious dealing with barriers; 3) Acceptance of cultural differences; 4) Complete concentration of personal energy; 5) Taking a powerful step towards tomorrow. **Conclusion:** Results of this study reveal the significance of nurses' experiences in caring for foreign patients for the first time in Korea. The following are suggested: First, facilitation and training is necessary for language proficiency, communication skills and ability to understand cultural traits of foreign patients. Second, manuals and international guidelines for caring for foreign patients should be systematically developed to improve quality of healthcare services.

**Key Words:** Care, Experience, Employment, Patient

## 서론

### 1. 연구의 필요성

급격하게 변화하는 시대적 흐름에 따른 국제 인적교류의 활성화로 최근 한국에 거주하는 외국인 교환학생, 외국인 노동자와 국제결혼 이민자는 135만 명에 달한다[1]. 또한 사업과 관광목적으로 한국을 방문하는 외국인수도 늘어나 자연적으로 한국의 병원을 찾는 외국인의 수도 점차 증가하고 있다. 2009년부터 2011년까지 국내 진료를 받은 외국인 환자의 현황을 조사한 결과 국가별 순위는 미국, 일본, 중국, 러시아, 몽

골 및 캐나다 등의 순이다. 특히 부산의 외국인 환자 수는 서울과 경기도 다음으로 많고, 러시아, 일본, 중국, 미국 및 필리핀 등의 아시아 국가 환자가 주를 이루고 있는데[2], 이들 중에는 자국에 비해 한국의 높은 의료수준과 저렴한 의료비용으로 인해 찾아오는 이들이 많다[3].

이러한 의료 환경의 변화에 발맞추어 국내 병원에서는 최상의 의료서비스를 제공하여 외국인 환자를 확보하기 위해 국제 진료센터를 운영하거나 외국인 환자 진료를 위한 전담인력을 배치하고 있다[4]. 한국의 국제법상 외국인이라 함은 대한민국의 국민이 아닌 사람[5]을 뜻하며, 국내 병원을 방문하는 외국인인 한국에 생활기반을 둔 지역사회 거주 외국인과 한국의

**주요어:** 간호, 경험, 업무, 환자

**Corresponding author:** Ha, Su-Jung

Department of Nursing, Gyeongju University, 188 Tajong-ro, Gyeongju 708-712, Korea.  
Tel: +82-54-770-5338, Fax: +82-54-770-5364, E-mail: morning1974@hanmail.net

**Received:** Feb 25, 2014 | **Revised:** Mar 15, 2014 | **Accepted:** Apr 22, 2014

This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

의료서비스를 이용하기 위하여 방문하는 의료관광 외국인을 포함한다.

외국인 환자를 돌보는 의료인은 다양한 국적과 특성을 가진 대상자의 의료서비스 요구를 충분히 만족시키기 위하여 능숙한 의사소통기술로 건강문제를 사정하여 의료 정보를 전달할 수 있어야 한다. 그리고 대상자의 문화에 대한 민감성을 갖고 문화적 차이를 이해하고 배려할 수 있어야 한다[5]. 또한 국적별 의료시스템에 대한 지식을 바탕으로 한국의 의료시스템과의 차이에서 오는 오해에 대하여 조율을 할 수 있어야 한다. 즉, 간호사는 다양한 국적, 인종, 연령, 경제 및 건강상태 등을 가진 외국인 환자들에게 한국이라는 새로운 문화권에서 자신의 건강을 회복하고 증진시키는데 필요한 지식, 기력, 의지와 자원을 갖추어 줄 수 있도록 직접 도와주는 국제간호역량이 요구된다[5].

임상현장에서는 각 병원의 실정에 맞추어 외국인 고객응대 서비스, 간호수행, 진료지원, 관련 행정업무, 교육 및 상담 등의 포괄적인 서비스를 제공[6]하기 위해 병원 당국은 간호사로 하여금 외국인 전담 코디네이터 및 외국인 전담간호사 등의 이름으로 관련 업무를 수행하게 하고 있다. 그러나 아직 외국인 환자 간호나 관리 업무에 대한 명확한 기준이나 지침이 없어, 이들의 자격 정도에 따라 직·간접간호나 외국인 환자 관리업무를 수행하고 있는 실정이므로 이에 대한 심층적이고 체계적인 연구가 필요하다.

간호사는 전문적인 의료 인력으로 환자와 의료진의 매개체 역할을 담당하고 있고, 한국의 의료체계를 가장 잘 이해하고, 정확한 간호학 지식을 기반으로 외국인 환자를 돌보고 있다. 이들에게 서비스를 제공받은 외국인 환자들은 간호사들의 숙련된 처치기술과 전문적인 간호능력을 높이 평가하면서 질 높은 수준의 간호서비스에 대해 만족감을 표현하고 있다[7]. 그러므로 외국인 환자가 국내 의료기관을 이용함에 있어 불편함을 최소화할 수 있도록 간호사는 돌봄제공자, 의사소통자, 교육자, 옹호자, 상담자, 변화촉진자, 지도자 및 관리자 등의 역할을 수행할 수 있어야 한다.

외국인 환자를 대상으로 간호사의 돌봄에 대한 국내외 선행 연구를 살펴보면, 국내에서는 전문 인력양성[8] 및 활성화 방안[9]등에 관한 연구가 주를 이루며, 최근 이용자측면에서 의료서비스 향상을 위한 요소[10] 및 의료서비스 경험[7]등을 언급할 뿐이었다. 또한 국외에서는 의료관광과 관련하여 글로벌 헬스마켓의 현주소[11], 글로벌화에 발맞춘 간호교육의 필요성[12], 의료관광에서 간호사의 새로운 역할[13] 및 소아 의료관광에서 간호사의 필수적인 역할[14] 등의 연구가 수행되었

다. 이러한 연구들은 국가나 병원의 정책과 맞물려 의료관광 사업의 활성화에 초점을 맞추고 있거나 의료관광에서 간호사의 역할만을 다루고 있다. 그러나 현재 외국인 환자에게 간호 서비스를 직접 제공하는 간호사가 이 업무에 대하여 어떻게 느끼고 있고 어떠한 방법을 통해 대처하고 적응해 나아가는지에 대한 연구는 부족한 실정이다.

이에 본 연구자는 간호현장에서 이루어지고 있는 현상을 제대로 파악하기 위하여 간호사의 주관적인 경험이 반영된 질적 연구 중에서도 참여자가 제시한 생생한 체험내용을 중심으로 연구자의 직관, 분석과 기술을 통해 현상을 이끌어내는 Giorgi의 현상학적 방법을 통해 외국인 환자를 돌보는 간호사의 업무 경험에서 도출된 의미와 본질을 탐구하고자 한다. 이들의 경험은 궁극적으로 외국인 환자에게 제공되는 간호의 질을 높이고 나아가 외국인 환자를 돌보는 간호사를 위한 교육, 업무와 역량개발을 위한 기초자료를 제공할 것으로 기대한다.

## 2. 연구목적

본 연구의 목적은 외국인 환자를 돌보는 간호사가 임상현장에서 겪는 경험세계를 주관적이고 총체적으로 통찰하고 발견하여 해석하는 데 중점을 두고 간호사의 입장에서 그들의 삶을 이해하고 설명하고자 한다. 연구자는 이를 바탕으로 외국인 환자를 돌보는 간호사가 겪는 어려움, 이슈, 보람 및 성취감 등을 파악하여 외국인 환자를 담당하는 간호사가 앞으로 나아가 갈 방향을 제시하기 위한 기초자료를 제공하고자 한다. 따라서 본 연구의 질문은 “외국인 전담 간호사의 업무 경험은 어떠한가?”이다.

## 연구 방법

### 1. 연구설계

본 연구는 외국인 환자를 돌보는 간호사의 돌봄과 간호활동에 따른 업무 경험에 대한 의미와 본질을 탐색하고자 연구참여자의 살아있는 경험을 그대로 파악하여 Giorgi의 분석방법을[15] 적용한 현상학적 연구이다.

### 2. 연구참여자 선정

본 연구참여자는 B시와 Y시 지역 소재 대학병원과 종합병원에 근무하면서 3년 이상의 병원경력과 6개월 이상 외국인

환자를 돌본 경험이 있는 간호사를 대상으로 하였다. 참여자 수는 총 10명으로[16] 모두 여성이었고, 나이는 20대가 3명, 30대가 6명 그리고 40대가 1명으로 평균나이는 34.1세였다. 결혼 상태는 4명이 미혼이고 6명이 기혼이었고, 총 임상경력 은 5년 미만인 3명, 5년에서 10년 미만이 4명, 10년 이상이 3 명으로 평균 6년 9개월로 나타났다. 마지막으로 임상경력 중 에서 외국인 환자를 돌본 경력은 6개월 이상 3년 미만이 5명 이고 3년 이상이 5명으로 평균 2년 8개월로 조사되었다. 이들 은 주로 본 외국인 환자의 국적은 러시아, 일본, 중국 및 미국 등의 순으로 나타났다.

### 3. 윤리적 고려

연구자는 자료수집에 앞서 P대학교 생명윤리위원회에서 심의를 통과하였다(PUN IRB/ 2013\_20\_HR). 연구참여자의 윤리적 고려를 위하여 연구자 자신을 소개하고, 연구의 목적 과 방법을 설명하였으며, 면담내용을 녹음할 것과 예상 면담 시간에 대한 정보를 상세하게 제공하였다. 연구참여자는 연구 에 자발적으로 참여하고, 원할 경우 언제든지 참여를 중단 할 수 있고, 질문에 응하고 싶지 않으면 대답하지 않아도 됨을 설 명하였다. 연구자료의 비밀 유지를 위하여 개인적인 정보는 최소한으로 수집하고 모든 자료는 익명으로 처리되고, 최대 5 년 동안만 연구자가 보관한 뒤 폐기할 것이며, 학술발표 및 간 호·의료 관련 학회지에 출판될 것임을 알려주었다.

### 4. 자료수집

#### 1) 연구자의 훈련과 준비

연구를 수행하기 위하여 연구자들은 질적 연구와 관련된 학 술대회에 여러 차례 참석했을 뿐만 아니라 ‘질적 연구방법론’ 이라는 대학원 박사과정 교과목을 이수하였고, 석사학위 논문 으로 질적 연구를 수행한 연구자가 있으며, 질적 연구를 수행 하여 학회지에 게재된 경험이 많은 연구자를 비롯하여 질적 연구를 수행할 수 있는 훈련과 준비를 하였다.

#### 2) 자료수집방법 및 기간

본 연구의 자료수집기간은 2013년 7월 1일부터 9월 30일 까지 3개월간이었다. 면담은 연구참여자가 휴무이거나, 근무 를 마친 후 실시하였고, 방해를 받지 않고 편안한 마음으로 면담에 임할 수 있는 곳인 참여자가 근무하는 기관의 빈 사무 실이나 연구자의 연구실 또는 조용한 찻집에서 진행하였다.

1차 심층면담에서 한 사람당 면담 시간은 30분에서 1시간 30분에 걸쳐 이루어졌고, 부족한 내용은 2차 면담에서 다루어 졌다. 연구자의 선입견을 배제하기 위하여 판단중지 기법을 활용하여 연구자가 원하는 답을 유도하거나 암시를 주지 않았 다. 연구의 주된 질문은 비구조적 질문으로 “외국인 전담 간호 사로 일하면서 느끼고 겪었던 경험들에 대해 이야기해주십시 오”이었다. 하위질문으로는 “외국인 전담간호사 업무를 어떻 게 시작하게 되었습니까?”, “외국인 환자를 돌보면서 보람되 거나 힘들었던 경험은 무엇입니까?”, “외국인 전담간호사로 업무에 어떻게 적응하였습니까?”이었다. 심층면담을 통하여 참여자들의 진술 중 공통적인 의미진술을 찾아내어 더 이상 차이점이 발견되지 않는 진술의 포화 시점까지 수집하였다. 면담내용은 참여자의 동의를 얻은 후 모두 녹음하였고 연구자 의 현장노트와 메모에 기록되어 있던 내용을 포함하여 2~3일 내로 바로 필사하였다. 필사해 온 자료를 연구자들 각자가 반 복적으로 읽은 후 다음 면담에 들어갔으며 명확하지 않고 모 호한 부분은 자료수집 과정뿐 아니라 자료분석을 하는 중이나 자료분석 후, 그리고 글쓰기를 하던 중에도 연구참여자에게 다시 물어 면담내용이 맞는지 확인하여 이를 보충하는 작업을 거치면서 질적 연구의 순환성을 확보하였다.

### 5. 자료분석

본 연구의 자료분석은 Giorgi의 분석방법[15]을 이용하여 분석하였으며 구체적 절차는 다음과 같다. 첫 번째 참여자의 진술을 이해하기 위하여 면담 내용을 있는 그대로 반복하여 읽으면서 생각하였다. 두 번째는 기술된 내용에서 표현양식과 어휘는 다르지만 외국인 환자 돌봄과 관련 있는 의미를 추출 하였고 참여자의 경험을 나타낼 수 있는 주제로 분류하였다. 세 번째는 주제를 구체화하기 위하여 참여자의 경험이 의미하 는 중심의미를 연구자의 언어로 기술하였다. 네 번째는 중심 의미를 통합하여 각 참여자의 관점에서 파악된 경험의 의미인 상황적 구조적 기술을 하였다. 마지막으로 상황적 구조기술을 통하여 전체 참여자의 관점에서 파악된 경험의 의미인 일반적 구조기술을 하였다.

### 6. 평가 준거

본 연구의 평가 준거는 Lincoln과 Cuba가 제시한 기준[17] 에 따라 평가하였다. 사실적 가치를 높이기 위해 도출된 결과 를 가지고 참여자의 원 진술로 돌아가 그 내용의 일치여부를

확인하는 작업을 하였으며, 공동연구자들이 각자 자료분석을 수행한 후, 그 결과를 비교한 후 그 중에서 상이한 결과는 함께 모여 토론을 통하여 의견을 일치시켜 나가는 과정을 거쳤다. 중립성은 연구자 자신의 편견과 가정을 제거하는 과정인 일시 중지(epoch) 상태를 유지하였으며, 자료분석이나 연구결과를 해석할 때 연구참여자의 입장에서 현상을 이해하기 위한 노력을 아끼지 않았다. 일관성은 Giorgi의 분석절차[15]에 따라 결과를 도출하였고, 연구에 참여한 모든 참여자의 진술이 포화될 때까지 자료를 추출하였다. 적용성은 외국인 환자를 돌본 업무경험이 있는 연구에 참여하지 않은 간호사에게 제시하였을 때 연구결과에 대하여 충분한 공감을 얻을 수 있었다.

## 연구결과

본 연구결과 외국인 환자를 돌보는 간호사의 업무경험은 270개의 본질적 의미단위로 추출되었으며 이를 다시 수차례 반복해서 읽은 후 비슷하거나 같은 경험단위인 15개의 주제를 도출하였다. 그리고 이를 ‘도전을 두려워하지 않음’, ‘장벽에 부딪쳐 힘들어 함’, ‘문화적 차이를 받아들임’, ‘혼신의 힘을 쏟아 부음’, ‘내일을 향해 힘차게 발걸음을 내딛음’의 5개 중심 의미로 범주화하였다.

### 1. 참여자의 상황적 구조기술

#### 1) 도전을 두려워하지 않음

(1) 영어에 대한 자신감으로 새 업무에 대한 두려움을 이겨냄  
참여자들은 의료관광이 시작된 후 국제진료센터를 오픈한 병원에서 외국인 환자 간호를 위하여 선발되었다. 이들은 해외취업이나 영어를 능숙하게 하기 위해 미국, 호주 및 캐나다 등에서 어학 연수한 경험이 있거나 같은 병동에서 근무하는 다른 간호사보다 영어를 잘 구사하였기 때문에 간호부로부터 발령을 받았다. 그들은 병원과 간호부로부터 영어실력을 공식적으로 인정받았기 때문에 자존감이 상승하였다. 영어에 대한 자신감과 외국인을 대함에 있어 다른 간호사들보다는 두려움이 적었고 새로운 분야지만 해외취업까지 고려했던 터라 이 기회를 도전으로 받아들였다.

저 말고 한명 더 간호사 선생님이 계셨는데 그 선생님도 호주에 1년 정도 경험이 있으신 분을 뽑았고, 저도 미국에서의 경험 때문에 된 것 같아요. 차출이죠. 즐겁게 차출됐어요. 재미있었어요. 왜냐하면 워낙에 영어를 쓰는 것 자체가 즐겁고,

제가 영어를 잘 해서 차출되었으니 기분이 좋죠. 항상 재미있고 즐거웠어요(참여자 3).

#### (2) 외국생활의 경험과 호기심이 생김

참여자들은 부모님의 권유를 받거나 스스로 국외 병원에서 간호사로 근무하기 위하여 유학길에 올랐다. 이들은 외국생활 경험뿐 아니라 해외에서 간호사로서 경력을 쌓으려 하였고 평소에도 새로운 것에 대한 강한 호기심을 나타내었다. 우리나라에서 아직 체계화되지 않은 외국인 전담간호사의 역할도 이런 외국생활 경험이 바탕이 되고 호기심에서 시작되었다.

처음에는 미국 가서 살고 싶어서 미국에서 공부를 하게 되었죠. 그러다가 귀국해서 취업하려고 알아볼 때 지금 있는 병원에서 연락이 왔어요. 병원에 와서 외국인 진료를 좀 도와주면 좋겠다고.. 나중에 코디네이터가 될 수도 있는데 간호사 베이스여야 된다고 얘기를 하더라고요. 그래서 외국생활 경험도 있고 새로운 분야에 대한 호기심이 생겨 시작하게 되었어요(참여자 4).

### 2) 장벽에 부딪쳐 힘들어 함

#### (1) 간호정체성의 혼란을 겪음

참여자들은 간호사로서 본연의 소임을 다하면서 아직 체계화되지 않은 외국인 환자를 돌보는 간호영역을 확장시키려는 의지를 갖고 업무를 시작하였지만 외국인 전담 간호사의 역할은 녹록치 않았다. 외국인 환자 픽업을 위하여 공항에 나가거나 원무과에서 입·퇴원 수속을 대신 밟아주고 외래진료를 위한 절차를 수행해야 했고 환자를 위하여 시시콜콜한 일까지 도맡아 하였다. 따라서 참여자들은 점점 간호 역할의 정체성 혼란을 겪게 되면서 이직을 고려하기도 하였다.

시간이 흐르면서 간호사로서 정체감에 혼란이 왔죠. 내가 가지고 있는 의료지식은 이만큼인데 환자들이 나에게 요구하는 것은 그냥 서비스를 보조해 주는 사람으로 정도밖에 안보니까.. ‘내가 전문간호사인데.. 이렇게 뭐 통역이나 해주고 잔심부름이나 하고 이렇지?’ 하는 생각에 괴롭고 이직도 고려했죠(참여자 10).

#### (2) 외국인 환자 돌봄시스템과 자원결여로 힘들어 함

병원에서는 각 진료과별로 행하는 여러 검사와 진료 절차들이 완벽하게 조직화되어 있지 않아 부서간의 업무처리가 원활하지 못하였다. 그럼에도 불구하고 외국인 전담간호사들은 부



족한 부분을 보완하기 위한 노력을 기울였으나 누군가로부터 자신의 업무에 대한 자문이나 지지를 받을 수 있는 체계가 구축되어 있지 않아 모든 것을 혼자서 해결해야 하는 상황을 수시로 겪게 되었다.

다른 병원의 리플렛은 우리 병원처럼 맞지 않아서만 들려고 하는데 도와주는 사람이 아무도 없었어요. 저 혼자서 업무 외적인 시간에 만들어야 하는데, 제 영어실력이 완벽한 게 아니라서 문법적으로 맞는지 틀린지를 리뷰해줄 사람도 없고, 내가 다 알아서 해야 하는 게 정말 힘들었어요(참여자 5).

### (3) 의사소통의 어려움을 겪음

영어에 대한 자신감은 여느 직원들보다 높았지만 실제 외국인 환자를 돌보는 직무를 수행할 때는 일반적인 영어구사능력으로는 임상현장에서 외국인 환자를 이해시키거나 상황을 통제하기 어려웠다. 자신이 근무하지 않았던 진료과에 대한 의학 관련 지식을 환자에게 설명할 때 어려움을 겪었으며, 갑작스럽게 의학용어가 생각나지 않아 당혹감을 느끼기도 하였다. 환자와 의료진 사이에서 의사소통장애로 인한 오해가 생기는 등 어려움을 겪었다.

어차피 의사소통이라는 게 말로만 하는 게 아니고 눈빛과 제스처를 통해 자기가 알아들을 만큼 충분히 알아들으면 환자도 불안을 덜 느끼거든요. 외국인들이 타국에서 시술을 받거나 약을 먹을 때 믿을 수 있어야 되잖아요. 그런데 교수님이 말을 이~만큼 하고 제가 통역을 너무 간단히 하거나, 내가 이해한 대로 한번 걸러서 하면 왜곡이 되니까.. 분명히 포인트는 전달하겠지만.. 그래서 처음에는 환자에게 설명할 때 다섯 번씩 했어요. 오해를 사지 않으려고요(참여자 9).

### (4) 국내 의료환경에 대한 강한 불만을 토로하는 환자를 대응하기 벽참

국내 환자들은 의료진들의 권위의식이나 짧은 진료시간에 대한 불만을 토로하는 경우가 극히 적었으나 외국인 환자들은 이를 전혀 이해하지 못하였다. 진료시간이 10분도 채 되지 않거나 예약을 했음에도 불구하고 제 시간에 진료를 받지 못하는 것에 대하여 간호사에게 화를 내기도 하였다. 이로 인해 담당 간호사는 외국인 환자의 화를 무마시키거나 국내 진료환경에 대한 더 자세한 설명을 제공하고 오해를 풀기 위하여 많은

시간을 할애하였다.

한 번은 호주 환자였는데요. 예약을 했는데도 진료가 밀릴 때가 많거든요. 그래서 그 환자 진료가 30분 정도 뒤로 밀린 거예요. 우리나라 환자들은 어렵히 그러려니 하지만 외국인 환자들은 시간 개념이 철저하거든요. 진료시간이 지켜지지 않은 것에 대해서 어찌나 화를 내는지.. 제가 설명하고 사과하느라 진땀을 뻘 적이 있어요. 그러다 보면 저도 그 환자한테 매달리는 시간이 길어지니까 제 업무를 못하게 되거나 늦게 남아서 해야 될 때도 생기거든요(참여자 4).

### (5) 비영어권 환자 돌봄의 한계가 있음

외국인 전담간호사의 대부분은 영어에 익숙한 이들로서 영어권에서 온 환자를 돌봄에는 무리가 없었으나 최근에 러시아, 중국 및 일본 등에서 온 환자들이 증가하게 되었다. 아시아권에서 왔다 하더라도 간단한 의사소통을 영어로 할 수 있다면 큰 문제가 되지 않았지만 그렇지 않다면 의사소통에 상당한 장애를 가져와 비영어권 환자를 돌봄에 있어 한계를 느꼈다.

러시아 환자.. 영어가 전혀 안 통했어요. 우리병원에는 영어 말고 다른 언어를 할 수 있는 사람들이 아무도 없었어요.(중간생략) 그래서 구글 번역기를 틀어놓고 한글을 영어로 번역해서 영어를 다시 러시아어로 번역기로 돌려서 보여줬는데 이해를 못했어요. 그래서 그 환자에게는 기본적인 처치밖에 할 수 없었던 거죠. 우리는 외국어라고 하면 오직 영어만 생각하니까(참여자 7).

## 3) 문화적 차이를 받아들임

### (1) 외국인 환자의 사고 다양성을 인식함

외국인 환자를 돌보는 간호사는 이들의 문화적 특성을 제대로 파악하는 것이 중요하였다. 서양권에서 오는 환자들은 자기중심적 사고와 모든 결정권을 환자 자신이 갖기를 원하였고 아시아권 환자들은 자기중심적 사고는 덜 하였지만 의료체계 내에서 환자가 가장 우선이라는 생각에는 차이가 적었다. 그러므로 간호사는 이러한 외국인 환자의 기본적인 생각을 고려하여 업무를 수행하였다.

우리나라는 혈액검사, 소변검사, X선 검사들을 패키지로 묶어서 루틴하게 하는데 외국인들은 그게 루틴하지 않고

선택해서 하는 것으로 알고 있어서 왜 하는지, 한국 사람들도 하나나면서 되게 의심하면서 물어봐요. 그럴 때는 선택권을 주죠. 그런 면에서 우리나라 사람들은 다른 사람이 한다고 하고 의사가 하라고 하면 하는데, 외국 사람들은 좀 더 주체적인 것을 느꼈고.. 문화 차이는 분명히 있는 것 같아요(참여자 1).

#### (2) 문화적 교류가 이루어짐

참여자들은 국내 거주하는 외국인 환자의 이름을 외우고 환자에게 친근감을 느끼면서 간호사와 환자가 아닌 친구처럼 대하기 시작하였다. 친근감을 표하는 간호사에게 도움을 받고 증상이 경감되거나 질환이 완치된 환자들이 병원을 재방문 할 때 자국의 전통인형이나 작은 선물로 호의를 표현하기도 하였다. 이런 방법을 통하여 참여자들은 외국인 환자들과 서로 문화적 교류를 하면서 외국문화에 대한 이해의 폭을 넓히고 타 문화를 접할 수 있는 기회로 삼았다.

우리나라는 끝나면 환자들이 종이 한 장 달랑 들고 뺏가는데, 그 사람들은 고맙다고 몇 번 말하고 다음에 필요한 일 있으면 연락해라, 다른 도움을 주겠다고 하고 영어 선생님들은 명함도 주시고.. 언제든지 연락하라고 하죠. 전에 중국 환자는 자신의 나라 전통인형을 선물로 줘서 지금도 갖고 있어요(참여자 9).

### 4) 혼신의 힘을 쏟아 부음

#### (1) 환자중심으로 생각함

참여자들은 문화적 차이를 인식하고 이를 수용하면서 외국인 환자를 배려하기 위해 노력하였다. 진료시간에 늦은 환자를 위해 기꺼이 업무 외적인 시간에 남아 진료를 받을 수 있도록 도움을 주었으며, 심지어 참여자가 퇴근을 한 이후 집으로 전화를 하더라도 귀찮아하지 않고 이들을 기꺼이 도와주었다. 또한 외국인 환자가 잘 알아듣고 이해할 수 있도록 쉽게 통역하기 위해 매우 천천히 정확한 용어를 사용하는 등 자신보다는 외국인 환자를 중심으로 생각하고 행동하였다.

미국인 환자가 5시 30분까지 오기로 했는데 6시가 다 되어서 온 거예요. 그러면 오버타임에 대한 수당을 받아야 하지만 저는 그런 거 개의치 않거든요. 물론 집에 있을 때 전화 올 때도 있어요. 제가 만약에 이것들을 기분 나쁘게 생각했다면 이 일을 못했을 겁니다. 물론 저도 사람이라서 귀찮을 때도 있지만 어지간하면 긍정적으로 생각하

기 때문에 아무렇지도 않더라고요(참여자 6).

#### (2) 간호전문성을 높이기 위한 노력을 함

참여자들은 외국인 전담간호사로서 전문성을 높이기 위하여 부산시에서 개최하는 의료관광수업뿐 아니라 서울에서 개최하는 심화과정 수업을 듣느라 자신의 주말을 온전히 투자하였다. 꾸준한 영어실력 향상을 위하여 영어 학원을 다니고 병원에 남아 같은 팀원들과 스터디를 하거나 스스로 독학을 하면서 외국인 전담간호사로서 간호전문성을 높이고 자기계발을 위한 부단한 노력을 기울였다.

차만 타면 영어 라디오 고정해 놓았어요. 그래서 무조건 듣고.. 캐나다식 발음을 들으면 깨끗하고.. ‘외국사람 만나면 저렇게 말해야지’ 하고 발음 연습한다든지, 괜찮은 문장 있으면 따라하고 감각 잃어버리지 않으려고 노력해요(참여자 3).

#### (3) 자원을 동원함

처음 외국인 환자 전담 간호를 맡을 때는 자문을 구할 곳이 없었고, 리플렛이나 매뉴얼이 없어 상당한 고충을 겪었다. 그러나 업무경험이 쌓일수록 참여자들은 인적자원과 물적자원을 확보해 나아갔다. 의료관광부서팀 내 직원들과 팀워크를 이루면서 업무를 수행하였으며 필요할 때는 참여자들이 상급자를 찾아가 문제를 해결하기도 하였다. 의료관광수업에서 만난 지인들과 네트워크를 형성하면서 어려움에 봉착했을 때 서로에게 자원이 되어 주거나 지지체계가 되어 주었다.

의료관광과 관련된 세미나나 학술대회가 있으면 늘 참석을 했어요. 거기에서 만난 사람들과 교류하면서 정보도 얻고 내가 경험한 것들도 서로 나누면서 도움을 주고받았어요. 안 그러면 병원 내에서는 제가 제일 많이 알고 있고 하니까 누군가에게 자문을 구할 곳이 없잖아요. 그래서 주말이건 저녁이건 이런 모임이 있으면 만사 제쳐놓고 참석을 해서 인맥을 쌓기 위해서 노력을 했어요(참여자 4).

### 5) 내일을 향해 힘차게 발을 내딛음

#### (1) 외국인 환자 돌봄에 만족함

참여자들은 외국인 환자를 돌보면서 겪었던 시행착오를 교훈삼아 자신만의 노하우를 터득하게 되었다. 성격이 급한 환자를 대하는 방법이나 환자의 말을 경청하는 방법 등을 익히게

되면서 업무 대처능력이 향상되면서 스스로 만족감을 느꼈다. 이는 참여자들이 외국인 환자의 문화를 이해하고 이들의 눈높이에서 간호를 제공하려고 무던히 노력했던 결과라고 볼 수 있겠다.

설명은 짧게 하고 환자의 말은 짜증 안내고 길게 주의해서 듣고, ‘아, 내가 이 환자들한테 설명을 많이 하는 것보다 들어줘야 되겠다’는 생각을 하게 됐어요. 인내심이 필요한 거죠. 터득을 많이 했던 것 같아요. 같이 막 얘기를 해버리면 충돌이 되거든요. 맞추려고 노력을 하죠(참여자 8).

### (2) 자긍심이 생김

일반간호사들은 시도 하지 못한 일을 참여자들은 시작하였고 많은 어려움을 겪었지만 결국 적응하면서 자긍심이 향상되었다. 전담간호사가 속한 병원과 다른 부서로부터의 인정이 자존감을 상승시키는 데 큰 역할을 했다. 무엇보다도 외국인 전담간호사인 자신이 민간외교의 작은 역할을 수행했다는 생각에 스스로에 대한 만족감이 상당히 증가하였다.

자신에 대한 자존감이 많이 올라가는 시기라고 볼 수 있어요. 남들이 봤을 때 ‘너 잘 하네’ 하는 느낌으로 봐주고, 내가 작은 부분이라도 민간외교에 기여했다는 생각에 만족스러워요(참여자 10).

### (3) 또 다른 도전을 시도함

참여자들이 근무하는 지역은 영어권에서 오는 환자보다 비영어권인 아시아 국가에서 오는 환자들이 더 흔하였다. 따라서 외국인 전담간호사는 영어뿐만 아니라 러시아어, 중국어와 일본어 학습을 하기 위해 노력하였다. 전담간호사들은 업무외적인 시간을 할애하여 외국어 학원을 등록하거나 스스로 자율 학습을 통하여 제3 외국어 실력을 향상시키기 위한 노력을 아끼지 않았다.

요즘에는 러시아 환자나 중국 환자들이 많거든요. 그런데 저는 영어만 할 줄 알고 다른 외국어는 간단한 인사 정도만 하지. 의사소통을 하기에는 완전 역부족이에요. 그래서 중국어를 배우기 위해 학원에 등록을 하고 지금 배우고 있어요. 그래야 좋은 서비스를 제공할 수 있잖아요(참여자 1).

## 2. 외국인 환자 돌봄 경험의 일반적 구조기술

외국인 환자를 돌보는 간호사는 미국이나 캐나다 등에서 유학을 했던 경험이 있거나, 외국문화에 대한 호기심이 많았다. 이들은 외국인 환자진료 업무를 시작하는 병원에서 영어 구사 능력을 인정받아 근무를 시작하였고, 새로운 간호 업무분야에 대한 도전을 두려워하지 않고 긍정적으로 받아들였다. 그러나 외국인 환자를 돌보는 업무는 새로운 분야이기도 하고 병원 내에서 조력자 없이 시스템을 구축해 나가는 과정동안 많은 장벽에 부딪치게 되었다. 참여자들은 간호정체성의 혼란과 명확한 의사전달의 어려움을 경험하였고, 자원의 부족과 외국인 환자의 생각의 다양성을 인식하지 못함으로 인해 원활한 업무수행에 차질이 있었다. 게다가 영어에만 능통한 참여자들은 비영어권 환자들을 대함에 있어 스스로 한계를 느끼게 되었다. 그럼에도 불구하고 참여자들은 시행착오를 겪은 후 외국인 환자에 대한 문화적 차이를 깨닫고 그들을 수용하게 되었고 타문화를 접할 수 있는 기회로 삼았다.

참여자들은 환자를 배려하고 간호의 전문성을 높이기 위하여 부단히 노력하고 자원을 총동원하는 등 간호사로서 정열을 쏟아 부었다. 결국 외국인 환자를 돌보는 간호사의 활동영역과 시스템을 체계화시키고, 각 병원당국과 환자들로부터 인정을 받으면서 스스로 보람을 찾게 되었다. 조금 더 나아가 참여자들은 러시아어, 일본어, 중국어 등을 배우고자 하는 열의를 갖고 앞으로 한걸음 더 나아가기 위한 도약을 시도하였다.

## 논 의

본 연구를 통해 외국인 환자를 돌보는 간호사의 업무 경험은 270개의 본질적 의미단위, 15개의 주제와 5개의 중심의미를 도출하였다. 도출된 중심의미에 따라 기존 문헌을 비교하며 외국인 환자를 돌보는 간호사의 업무경험에 대해 논의하고자 한다.

외국인 환자를 돌보는 간호사의 첫 번째 중심의미는 ‘도전을 두려워하지 않음’으로 외국인 환자를 돌보는 새로운 업무나 역할에 대한 두려움을 나타내지 않는 것이었다. 참여자들은 일반병동에서 외국인 환자를 돌보는 부서로 발령이 날 때 대부분 영어실력이 우수하고, 외국생활 경험으로 호기심이 강하였기 때문에 불평하기보다 새로운 도전으로 받아들이게 되었다. 일반적으로 병원에서 간호사들의 부서이동은 개인의 적성과 희망여부가 고려되지 않은 채 일방적으로 필요에 의한 업무조정 수단으로 통보를 받는 식으로 이루어져[18] 간호사



들의 불만을 해소시키지 못한 것과 비교해 볼 때, 일반간호사와는 달리 본 연구참여자들은 외국인 환자를 돌보는 업무를 도전이라고 생각하고 두려워하지 않으며 기꺼이 떠맡아 하였다. 간호사가 환자를 돌보면서 최신 정보를 찾고 새로운 아이디어를 창출해 내는 도전적인 활동은 간호업무에 대한 긍정적인 인식을 초래하여 결국 업무에 만족한다는 연구[19]에서 알 수 있듯이 본 연구에서도 새로운 업무를 맡은 참여자들이 두려움을 접고 업무에 도전하면서 끝내 업무만족 경험을 한 것과 유사하였다. 따라서 병원당국이나 간호부서 내에서의 인사 이동 시 간호사의 특성이나 적성을 고려하여 이루어진다면 업무에 만족하여 이직율이 감소할 것으로 보인다. 또한, 각 대학에서 국제간호를 강조하고 있으나 임상실무와 연결이 되지 않는 경우가 많은데 조금 더 현실적인 대안이 마련되어야 하고 반드시 도전정신을 갖고 있지 않은 간호사라 하더라도 누구나 쉽게 새로운 업무를 맡아 할 수 있는 역량을 함양할 수 있도록 교육체계가 마련되어야 할 것이다.

두 번째 중심의미는 참여자들은 간호사임에도 불구하고 자질구레한 일들까지 떠맡아 하고 외국인 환자를 돌보는 시스템 체계의 결여와 자원 부족으로 이직을 고려하는 등 ‘장벽에 부딪쳐 힘듦’을 경험하였다. 참여자들은 외국인 환자를 픽업하기 위하여 직접 공항에 마중을 나갔고 원무과 접수나 수납을 대행하는 등의 잡다한 업무를 맡게 되었다. 업무초기에 간호사들은 간호업무에 대한 회의를 느끼면서 자기혼돈과 갈등으로써 간호정체성 혼란을 경험하고, 이러한 역할 갈등은 직무스트레스를 유발하고 이직의도의 주요 요인이 된다고 하였다[20]. 또한 역할갈등과 역할모호성이 감소하면 직무만족은 높아진다고 한 연구처럼[21] 업무초기에 시시콜콜한 일까지 도맡아 함으로 인해 참여자들이 간호업무에 대한 회의를 느끼면서 직무만족도가 감소하고 이에 따라 이직의도까지 내비친 본 연구결과와 일치하였다. 외국인 환자를 돌보는 업무가 비교적 초창기라서 업무규정이 정해진 바가 없기에 담당간호사가 할 수 밖에 없었던 업무들은 병원 당국에서 책임자를 찾아내어 맡기고 전문적인 간호사로서 역량을 발휘할 수 있도록 업무를 규정하는 일이 시급하다고 볼 수 있다.

또한 참여자들은 영어를 일반간호사보다는 잘 구사하였지만 능숙함이 부족하였고, 짧은 진료시간에 대한 불만을 간호사에게 투사하는 환자를 달래느라 많은 시간을 할애하다 보니 업무에 차질을 초래하였다. 더욱 힘든 일은 비영어권에서 오는 환자를 돌보는 것은 역부족임을 경험하면서 장애물에 봉착하게 되었다. 한국에 거주하는 외국인을 대상으로 국내 의료서비스 경험에 대하여 조사한 연구결과, 외국인 환자들은 한

국의 의료인과 언어장벽으로 인한 의사소통 장애를 경험하고, 문화적 특성에 대한 이해와 외국인 환자에 대한 배려가 부족하다[7]고 하였다. 그리고 의료진의 외국어 능력을 함양하고 영문으로 된 진료 안내지와 설명서를 구비해야 하며 각종 기록의 외국어 서식을 완비해야 할 뿐 아니라 영어 이외의 외국어인 일본어나 중국어 능력도 함양시켜야 한다고 하였는데[10] 이는 본 연구결과와도 일치하였다. 따라서 병원당국은 간호사나 의사가 외국인 환자를 돌보는 업무를 맡기 전에 외국어에 대한 교육뿐 아니라 의사소통기술과 국가별 문화적 특성이나 차이점을 이해할 수 있는 교육이 체계적이고 주기적으로 이루어진다면 참여자들이 업무를 시작하면서 겪었던 장애물들을 쉽게 극복할 수 있을 것이다.

그리고 우리나라는 OECD 국가들과 비교했을 때 의사, 간호사 인력이 각각 약 65%, 54% 수준으로 상당히 낮아 외래진료 시 ‘3분 진료’와 같은 의료서비스의 질 저하의 문제를 갖고 있다[22]. 예약시간을 준수하는 진료정시제와 저렴한 비용에 질 높은 의료서비스를 구축하고 국제적 수준의 매너를 갖추어야 한다고 하였는데[10] 본 연구의 결과에서 보듯이 외국인 환자는 진료과정에 대한 상세한 설명을 간호사에게 요구하였고, 우리나라 의료진의 고압적 태도에 대하여 불만을 토로하면서 환자의 권리를 강력하게 요구하였다. 이에 참여자들은 상황에 대한 설명과 사과를 하느라 업무에 상당한 차질을 가져왔다. 따라서 병원당국은 외국인 환자를 확보하는데 급급할 것이 아니라 보다 질 높은 의료서비스를 제공하기 위한 방안을 검토해야 할 것이다.

세 번째 중심의미는 ‘문화적 차이를 수용함’으로 외국인 환자의 생각의 다양성을 인식하고 외국인 환자를 돌보는 기회를 타문화를 접할 수 있는 찬스라고 생각하였다. 그러면서 환자와 친구처럼 잘 지내게 되면서 외국인 환자의 문화적 특성을 받아들여지게 되었다. 한국거주 외국인의 의료서비스 경험에서 외국인 환자들은 그들의 문화적 차이나 사고방식의 차이를 고려해 주지 않는 한국 의료인들의 일방적인 태도에 매우 불쾌감을 드러내고 외국인 환자의 문화적 특성에 대한 이해가 부족하다고 꼬집었다[7]. 다른 연구에서는 외국인 환자의 의료서비스 질을 향상시키기 위해서는 정서적 지지요인 12개 중 외국인 환자의 문화에 대하여 인식하고 이를 이해해야 한다고 하였다[10]. 이는 외국인 환자의 문화적 차이를 깨닫고 이해한 후 외국인 환자를 돌보는 경험을 다른 나라 문화를 접할 수 있는 기회로 삼은 본 연구와 일맥상통 하였다. 외국문화에 대한 이해를 넓히기 위해 병원당국은 외국인 환자를 돌보는 간호사에게 해외연수와 같은 외국문화를 경험할 수 있는 기회를 충



분히 제공해야 할 것이다. 또한 이 업무에 종사하는 간호사들은 외국문화를 익히고 배울 수 있도록 외국인들이 숙한 자원 봉사 모임이나 활동에 참여하여 병원에서만 외국인 환자를 만나서 그들의 문화를 배우려고만 하는 수동적인 태도에서 벗어나 더욱더 적극적인 태도를 취해야 할 필요성이 있다.

네 번째 중심의미는 ‘혼신의 힘을 쏟아 부음’으로 외국인 환자를 배려하고 이전 병동의 경험을 업무에 적용하면서 환자 중심으로 생각하고 간호전문성을 높이기 위한 노력과 자원을 최대한 동원하는 등 혼신의 힘을 쏟아 부었다. 외국인 환자는 진료가 끝나면 대부분이 정중한 태도로 참여자에게 고마움을 표시하였는데 이를 통해 간호사들은 작은 감동을 받게 되었다. 역으로 생각한다면 병원에서 외국인 환자를 위한 배려와 관심을 보인다면 감동을 불러일으켜 외국인 환자의 마음을 움직일 수 있을 것이다. 예를 들면, 국내 모 국제병원은 음식, 생활 편의와 환자 편의를 위하여 컴퓨터 키보드와 음료 제공을 미국, 러시아, 일본, 중국 및 몽골 등의 국가별로 제공하면서 외국인 환자를 배려하고 있는데 이는 곧 정부의 신성장동력사업인 글로벌 헬스케어의 성공 비결이기도 하다[23]. 외국어로 된 웹사이트를 구축하고, 24시간 외국인 환자를 지원하는 콜센터를 운영한다든지, 진료기록을 영문화하는[10] 등 병원당국과 외국인 환자를 돌보는 간호사는 환자들을 배려하기 위한 다양한 방법을 탐색하여 작은 것에서부터 배려한다면 외국인 환자를 유치하는데 도움이 될 것이고 이는 곧 국가의 의료관광 산업에 큰 이바지를 할 수 있을 것이다.

또한 인적, 물적 자원의 부족으로 직무요구가 많아진 요즘은 감정노동자가 갖추어야 할 덕목으로 직무자원동원성을 꼽았는데[24], 이는 자원이 부족한 상황에서도 탁월한 성과를 내고, 상황에 적응하는 능력이 뛰어나며 부족한 자원을 효율적으로 사용하기 위해 창조력을 발휘하는 사람의 특성이라고 하였다[25]. 이 연구와 비교해 볼 때 외국인 환자를 돌보는 간호사는 자원이 부족한 상황에 굴하지 않고 적응하면서 새로운 자원을 구축하기 위하여 노력함으로써 직무자원동원성이 매우 뛰어났다. 참여자들은 대부분이 국제진료센터를 오픈할 때 투입된 인력으로 이 업무를 시작할 당시에는 업무지침이나 매뉴얼이 개발되어 있지 않았고 조언을 구할 곳조차 마땅치 않아 모든 일을 혼자 힘으로 해결할 수밖에 없었다. 그러나 교육장에서 만나는 외국인 전담간호사들과 교류하고 병원 내에서는 타 부서와 관계형성을 하면서 자신만의 자원을 구축해 나아갔다. 또한 직무 만족감이 높을 경우, 근로의욕을 갖게 되고 자기계발을 위한 노력을 하며, 조직목표를 달성하기 위하여 공동 작업에 자발적으로 참여하면서 창의성을 발휘하여 결국

에는 개인성과 향상에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다[26]. 더욱이 급변하는 의료 환경과 의료 소비자들의 다양한 요구에 발 빠르게 대응하면서, 적극적이고 자발적인 양질의 간호 서비스를 제공하기 위하여 간호사 개인의 역량이 무엇보다도 중요하다[27]. 따라서 직무 만족도가 누구보다 높았던 참여자들은 양질의 간호를 제공하기 위하여 자기계발에 많은 시간과 교육비를 투자한 본 연구와 일치하였다. 그러나 한 개인의 역량과 헌신적인 노력만을 요구하기 보다는 병원이나 국가차원에서 외국인 환자를 돌봄에 있어 필요한 각종 업무지침이나 매뉴얼을 마련하여 누구나 쉽게 사용할 수 있도록 해야 할 것이다.

마지막으로 참여자들은 외국인 환자를 돌봄 업무에 만족하였고 자긍심이 생겼으며 영어뿐 아니라 러시아어나 중국어와 같은 새로운 언어를 배우는 것에 도전하면서 ‘내일을 향해 힘차게 발걸음을 내딛음’으로 나타났다. 호텔종사자들의 집단응집력과 자긍심이 조직몰입과 직무만족 및 직무성취에 미치는 영향을 연구한 결과 집단응집력과 자긍심을 가질수록 조직에 몰입하고 직무에 만족하며 직무성취가 높다고 하였다[28]. 기내 승무원의 교육훈련과 자기계발 인식이 자긍심, 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향 조사에서 자긍심을 높게 인식할수록 조직몰입이 높고 자기계발 프로그램이 자긍심에 영향을 주고 이를 통해 직무만족과 조직몰입에 영향을 미친다고 밝혔다[29]. 이는 본 연구의 참여자들과 같은 결과로 참여자들은 외국인 환자를 돌보는 업무에 적응하면서 자신이 국가나 병원이 지향하는 의료관광사업에 이바지 한다는 생각에 자긍심이 향상되었고 병원당국과 외국인 환자들에게 인정을 받으면서 업무에 만족하게 되었다. 또한 자기계발을 위해 러시아어나 중국어 등을 배우는 참여자들은 자긍심이 매우 높았는데 이들은 업무에 만족하고 조직에 몰입하면서 지금보다 한 걸음 더 앞으로 나아가려고 노력한 연구결과와 일치하였다. 따라서 정부와 병원당국은 높은 자긍심을 가진 외국인 환자를 돌보는 간호사들이 직무에 만족하고 쉽게 적응할 수 있도록 체계적인 자기계발 프로그램이나 영어 이외의 언어를 습득할 수 있는 언어연수 기회를 제공해야 할 것이다.

## 결론

본 연구는 현상학적 연구로서 외국인 환자를 돌보는 간호사의 업무 경험의 실체를 드러내고자 하였다. 10명의 참여자들과 심층면담을 통하여 수집된 자료를 분석한 결과 270개의 본질적 의미단위, 15개의 주제와 5개의 중심의미인 ‘도전을 두

려워하지 않음', '장벽에 부딪혀 힘들어 함', '문화적 차이를 수용함', '혼신의 힘을 쏟아 부음', '내일을 향해 받을 힘차게 내딛음'으로 도출되었다. 이러한 결과는 의료관광산업의 활성화에 기여할 외국인 환자에게 적절한 돌봄을 제공하고, 외국인 환자를 돌보는 간호사가 본연의 업무에 적응하는데 있어 당사자인 간호사, 병원당국과 정부가 어떤 노력을 해야 하는지에 대한 지침을 마련하는데 큰 의의가 있다고 본다.

이상의 연구결과를 토대로 다음과 같이 제언하고자 한다. 첫째, 외국인 환자를 돌보는 간호사의 영어능력뿐 아니라 러시아어, 일본어, 중국어 등의 언어능력을 향상시키고, 의사소통기술과 국가별 특성을 이해시키기 위한 정기적인 교육이 필요하다. 둘째, 외국인 환자 돌봄을 위한 체계적인 국가별 업무지침과 매뉴얼을 마련하여 의료서비스의 질을 상승시켜야 한다.

## REFERENCES

1. Korean Statistical Information Service, A survey on resident foreigners in Korea [Internet]. Daejeon: Statistics Korea, 2011 [cited 2013 October 16]. Available from: [http://www.index.go.kr/potal/main/EachDtlPageDetail.do?idx\\_cd=2756](http://www.index.go.kr/potal/main/EachDtlPageDetail.do?idx_cd=2756).
2. Korea Health Industry Development Institute (KHIDI). Statistics on foreign patients in 2011 [Internet]. Osong: KHIDI, 2013 [cited 2013 December 5]. Available from: [http://www.khiss.go.kr/min\\_down?tname=MINBOARD358&file\\_bbsid=B301&file\\_seq=355&file\\_fseq=1](http://www.khiss.go.kr/min_down?tname=MINBOARD358&file_bbsid=B301&file_seq=355&file_fseq=1)
3. Lee KE, Ha DH. Service image of Korea medical tourism. *Journal of Photo Geography*. 2013;23(3):127-142.
4. Kim MY. Write a new history on the international examination. *The Joongdoilbo*. 2012 December 28;Sect. 13.
5. Kim SJ, Kim BR. Understanding of global healthcare & guideline for practice. Seoul: Fomurse; 2010.
6. Kim JS, Kim YH, Kim YH, Lee SJ. Job analysis of global health care coordinators based on DACUM method. *The Journal of Vocational Education Research*. 2011;30(3):353-372.
7. Lee BS, Oh IK, Lee EM. Foreign residents' experience of Korean health care services. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2011;17(2):226-237.
8. Chung HO. A study on plans for the education of specialists and required manpower in medical tourism. *International Journal of Tourism Sciences*. 2011;35(6):205-228.
9. Won YM, Rho MK, Kim MS. An exploratory study on the activation plan of medical tourism specialist. *Journal of Tourism Policy*. 2007;13(1):107-126.
10. Lee HH. Requirements for the improvement of healthcare service for foreigners in Korea [master's thesis]. Daegu: Keimyung University; 2010.
11. Craig K, Beichl L. Globalization of healthcare: case management in a 21st-century world. *Professional Case Management*. 2009;14(5):235-246.  
<http://dx.doi.org/10.1097/NCM.0b013e3181badd06>
12. Chao YM, Dai YT, Yeh MC. [Perspectives on nursing education, licensing examinations and professional core competence in Taiwan in the context of globalization]. *Hu Li Za Zhi*. 2010;57(5):5-11.
13. Ben-Natan M, Ben-Sefer E, Ehrenfeld M. Medical tourism: A new role for nursing? *Online Journal of Issues in Nursing*. 2009;14(3).  
<http://dx.doi.org/10.3912/OJIN.Vol14No03PPT02>
14. Ben-Sefer E, Balik C, Friedman O, Shields L. Don't get lost in translation: Nursing children as medical tourists. *Neonatal, Paediatric & Child Health Nursing*. 2011;14(3):21-24.
15. Giorgi A. The theory, practice, and evaluation of the phenomenological method as a qualitative research procedure. *Journal of Phenomenological Psychology*. 1997;28(2):235-260.  
<http://dx.doi.org/10.1163/156916297x00103>
16. Norlyk A, Harder I. What makes a phenomenological study phenomenological? An analysis of peer-reviewed empirical nursing studies. *Qualitative Health Research*. 2010;20(3):420-431. <http://dx.doi.org/10.1177/1049732309357435>
17. Lincoln YS, Guba EG. *Naturalistic inquiry*. Beverly Hills, CA: Sage; 1985.
18. Jang MY. A study on the effect of the transfer of assignment on the special nursing and job satisfaction in case of nurses [master's thesis]. Chungju: Chungju National University; 2011.
19. Kang SY. Effects of creative nursing practice on hospital nurses' job satisfaction and organizational commitment. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2012;18(2):234-243.
20. Kang HS, Cho KJ, Choe NH, Kim WO. Reconstruction of professional identity in clinical nurses. *Korean Society of Nursing Science*. 2002;32(4):470-481.
21. Kim CS. The effect of role conflict and role ambiguity of food-service employees on job satisfaction and organizational citizenship behavior. *The Korea Academic Society of Tourism and Leisure*. 2002;14(1):183-201.
22. Kim HR, Yeo JY, Kang SO, Junh YH, Lee SY. Review of the Korean health care system performance during 2000-2010 and policy implications based on OECD Health Data. Seoul: Korea Institute for Health and Social Affairs; 2012.
23. Joins.com, Cheongshim international hospital, the secret to success to attract foreign patients? *Jung-ang Ilbo*. 2009 September 30; Sect. Health.
24. Ashkanasy NM, Daus CS. Emotion in the workplace: The new challenge for managers. *Academic Management Journal*. 2002;16(1):76-86. <http://dx.doi.org/10.5465/ame.2002.6640191>
25. Licata JW, Mowen JC, Harris EG, Brown TJ. On the trait antecedents and outcomes of service worker job resourcefulness:

- A hierarchical model approach. *Journal of the Academy of Marketing Science*. 2003;31(3):256-271.  
<http://dx.doi.org/10.1177/0092070303031003004>
26. Park MM, Han SJ. Relations of job satisfaction with emotional labor, job stress, and personal resources in home healthcare nurses. *Journal of Korean Academy of Community Health Nursing*. 2013;24(1):51-61.  
<http://dx.doi.org/10.12799/jkachn.2013.24.1.51>
27. Ha NS, Choi J. An analysis of nursing competency affecting on job satisfaction and nursing performance among clinical nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2010;16(3):286-294.
28. Jun HW, Kim YW. The effect of hotel employees' group cohesiveness, self-esteem on organizational commitment, job satisfaction and job performance. *Korean Journal of Tourism Research*. 2007;22(2):285-307.
29. Lee EY, Park SJ, Lee SB. The impact of flight attendants' training and self-development on self-esteem, job satisfaction and organizational commitment-focused on domestic airline industry. *Journal of Hospitality and Tourism Studies*. 2006;8(4):77-92.