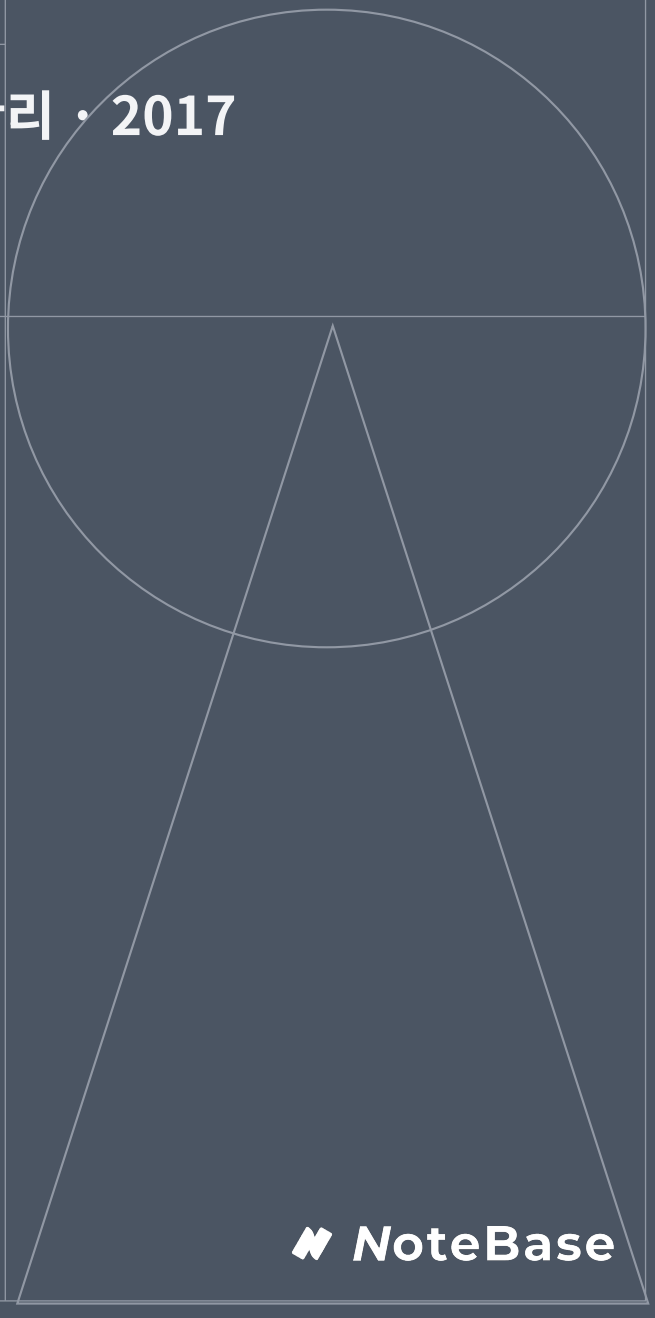
기출OX 해설집

공무원/지방직/9급 · 간호관리 · 2017



NoteBase

기출OX 해설집

공무원/지방직/9급 · 간호관리 · 2017

공무원/지방직/9급 · 간호관리 · 2017

문 1. 간호의 질 관리 접근방법에서 과정적 요소는?

① 의사소통

② 병원감염발생률

③ 퇴원환자만족도

④ 직무기술서

정답 1번

간단한 해설

의사소통은 간호를 제공하면서 환자나 의료진과 정보를 주고받는 **실제 수행 활동**이므로 과정적 요소에 해당한다.

공통 해설

간호의 질 관리에서는 평가 대상이 간호를 제공하기 위한 여건인지, 실제 수행 활동인지, 제공 후 나타난 변화인지를 기준으로 구조·과정·결과를 구분한다. 이 중 과정적 요소는 **간호를 어떻게 수행하는가**에 초점을 두며, 간호행위와 그 과정에서 이루어지는 상호작용을 포함한다.

의사소통은 환자의 상태와 요구를 확인하거나 의료진 사이에 필요한 정보를 전달하는 활동이므로 과정적 요소이다. 병원감염발생률과 퇴원환자만족도는 간호서비스를 제공한 뒤 나타난 상태와 평가를 보여 주므로 **결과적 요소**이다. 직무기술서는 담당 업무와 책임을 정하여 간호 수행의 조직적 기반을 마련하는 문서이므로 **구조적 요소**이다.

NoteBase

문 2. 다음 글에서 설명하는 조직화의 원리는?

◯ 조직의 공동 목표를 달성하기 위해 집단의 노력을 질서 있게 배열함으로써 조직의 존속과 효율화를 도모한다.
◯ 조직 내의 제반 활동을 통일시키는 작용으로, 분업과 전문화가 매우 심화된 현재 보건의료 조직에서 각 하부 시스템간의 시너지 효과가 극대화 될 수 있도록 하는 원리이다.

① 통솔범위의 원리
② 분업전문화의 원리
③ 조정의 원리
④ 명령통일의 원리

정답 3번

간단한 해설

분업으로 나뉜 부서들의 활동을 **공동 목표에 맞게 통합**하여 서로 협력하게 하는 것이 조정의 원리이다. 제시문의 '집단의 노력을 질서 있게 배열'하고 '제반 활동을 통일'한다는 표현이 이를 가리킨다.

공통 해설

조정의 원리는 조직의 공동 목표를 달성하도록 구성원과 부서의 활동을 서로 조화시키고 통합하는 원리이다. 분업과 전문화가 심해지면 각 부서가 자기 업무에만 집중하여 업무가 겹치거나 부서 사이의 연결이 끊길 수 있으므로, **나뉜 활동을 전체 목표에 맞게 연결**하는 조정이 필요하다. 제시문의 '집단의 노력을 질서 있게 배열'한다는 것은 활동의 시기와 방법을 맞춘다는 뜻이며, '제반 활동을 통일'하여 하부 시스템 사이의 시너지를 높인다는 설명도 조정의 기능에 해당한다.

예를 들어 병동과 검사실이 환자의 검사 일정과 준비 사항을 함께 맞추면, 각 부서의 업무가 연결되어 환자 진료가 원활해진다. 이처럼 분업전문화가 업무를 나누어 맡기는 데 초점을 둔다면, 조정은 **나뉜 업무가 함께 성과를 내도록 맞추는 것**에 초점을 둔다.

NoteBase

문 3. 다음 글에서 설명하는 직무수행평가의 오류 유형은?

수간호사는 우연하게 A간호사의 부정적인 면을 보게 되었다. 수간호사는 그 일로 인하여 A간호사에 대하여 불신을 하게 되었고, 다른 업무요소도 부족하다고 판단하여 직무수행평가 점수를 실제 능력보다 낮게 주었다.

① 후광효과(halo effect)
② 혼효과(horn effect)
③ 중심화경향(central tendency)
④ 관대화경향(leniency tendency)

정답 2번

간단한 해설

한 가지 부정적인 면에 대한 인상이 다른 업무요소의 평가까지 나쁘게 만드는 것은 **혼효과**이다. 사례에서는 그 부정적 인상이 실제 능력보다 낮은 직무수행평가 점수로 이어졌다.

공통 해설

혼효과(horn effect)는 평가 대상자의 일부 부정적인 특성이나 행동에서 받은 인상을 다른 평가요소에까지 확대하여 전반적으로 낮게 평가하는 오류이다. 각 업무요소의 수행 수준을 별도로 확인해야 하는데, **한 가지 부정적 인상을 다른 요소의 판단 근거로 삼는다**는 데 문제가 있다.

사례에서 수간호사는 A간호사의 부정적인 면을 본 뒤 불신을 갖게 되었고, 그 영향으로 다른 업무요소도 부족하다고 판단했다. 따라서 낮은 점수 자체보다 **일부 부정적 정보가 다른 업무요소의 평가까지 좌우했다**는 과정이 혼효과를 식별하는 근거이다. 실제로 부족한 업무능력을 확인하여 낮게 평가한 경우와 구별해야 한다.

NoteBase

문 4. 간호서비스를 향상시키기 위한 마케팅 믹스 전략의 사례에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 불만이 있는 고객을 대상으로 맞춤형 서비스를 개발하여 운영하는 것은 제품에 대한 전략이다.

② 접근이 용이한 인터넷을 통한 원격진료서비스를 환자에게 제공하는 것은 유통에 대한 전략이다.

③ 지역주민들의 건강유지 및 증진을 위한 종합건강검진센터를 운영하는 것은 촉진에 대한 전략이다.

④ 간호서비스를 세분화, 차별화하여 구체적인 항목으로 만들고 원가분석을 통해 적절한 가격으로 재조정하는 것은 가격에 대한 전략이다.

정답 3번

간단한 해설

종합건강검진센터를 운영하여 건강검진 서비스를 제공하는 것은 **제품 전략**이다. 촉진 전략은 광고·홍보 등으로 서비스의 가치와 정보를 알리고 이용을 유도하는 활동이다.

선지별 해설

① O: 제품 전략은 고객의 요구에 맞게 제공할 서비스의 내용과 질을 개발·개선하는 것이다. 불만이 있는 고객을 대상으로 **맞춤형 서비스를 개발하여 운영**하면 고객의 미충족 요구를 서비스에 반영하므로 제품 전략에 해당한다.

② O: 유통 전략은 고객에게 서비스를 전달하는 경로와 접근성을 다룬다. 인터넷을 통한 원격진료서비스는 환자가 의료기관에 직접 방문하는 부담을 줄이고 **서비스에 접근하는 경로**를 넓히므로 유통 전략에 해당한다.

③ X: 지역주민의 건강유지 및 증진을 위해 종합건강검진센터를 운영하는 것은 건강검진이라는 서비스를 제공하는 **제품 전략**이다. 선지의 '촉진'은 '제품'으로 고쳐야 한다. 촉진 전략은 광고·홍보 등을 통해 서비스를 알리고 이용을 유도하는 활동이므로, 센터에서 서비스를 제공하는 것과 구별된다.

④ O: 가격 전략은 서비스에 대해 고객이 지불할 금액을 설정·조정하는 것이다. 간호서비스를 구체적인 항목으로 나누고 **원가분석을 통해 가격을 재조정**하는 것은 서비스 제공에 드는 비용을 가격 결정에 반영하므로 가격 전략에 해당한다.

NoteBase

문 5. 다음 사례에서 설명하는 것은?

K병동에서 낮 근무 중인 A간호사는 항생제 피부반응 검사를 하지 않고 처방된 페니실린계 항생제를 환자에게 투여하였다. 이 약물을 투여 받은 환자는 갑자기 급격한 혈압강하 및 실신을 일으켰다.

① 근접오류
② 위해사건
③ 잠재적오류
④ 환자안전문화

정답 2번

간단한 해설

항생제 투여 후 급격한 혈압강하와 실신이라는 **실제 위해가 발생**했으므로 위해사건에 해당한다. 오류가 발생할 가능성만 있었거나 환자에게 도달하기 전에 차단된 상황과 구별된다.

공통 해설

위해사건은 환자의 질병 자체가 아니라 **의료서비스 제공 과정에서 발생한 손상**을 말한다. 오류나 위험요인이 존재한다는 사실만으로 판단하지 않고, 그 과정에서 환자에게 실제 위해가 발생했는지를 확인한다.

사례에서는 피부반응 검사를 하지 않은 채 페니실린계 항생제를 투여한 후 환자에게 급격한 혈압강하와 실신이 나타났다. 따라서 투약 과정에서 실제 신체적 위해가 발생한 위해사건으로 분류한다. 근접오류는 오류가 환자에게 도달하기 전에 발견되거나 차단된 경우이므로 이 사례와 구별된다. 이 문항에서 분류하는 대상은 잠재적인 위험요인이나 조직의 안전문화가 아니라, 환자에게 손상을 초래한 구체적인 사건이다.

NoteBase

문 6. 카츠(Katz)가 제시한 간호관리자의 인간관계 기술에 대한 설명으로 옳은 것은?

① 환경과 조직의 복잡성을 이해하고 대처하는 능력으로 최고관리자에게 많이 필요하다.

② 사람들과 효과적으로 의사소통하고 동기부여 해주는 능력으로 모든 계층의 관리자에게 필요하다.

③ 특정 업무를 수행하는데 필요한 지식과 기술을 이용할 수 있는 능력으로 최고관리자에게 많이 필요하다.

④ 조직의 목적과 간호단위 내의 목표를 연결시키는 능력으로 현장의 일선관리자에게 많이 필요하다.

정답 2번

간단한 해설

인간관계 기술은 사람들과 **의사소통하고 협력하며 동기를 부여하는 능력**이다. 관리자는 어느 계층에서든 사람을 통해 조직의 목표를 달성해야 하므로 모든 계층에 필요하다.

선지별 해설

① X: 환경과 조직의 복잡성을 이해하고 조직 전체의 관점에서 대처하는 능력은 **개념적 기술**이다. 조직과 외부 환경의 관계를 파악하고 전체 방향을 결정해야 하는 최고관리자에게 특히 중요하다. 인간관계 기술은 조직 전체를 분석하는 능력보다 사람들과 효과적으로 관계를 맺고 협력하는 능력에 초점을 둔다.

② O: 인간관계 기술은 다른 사람을 이해하고 효과적으로 의사소통하며 협력을 이끌어 내고 동기를 부여하는 능력이다. 최고·중간·일선관리자 모두 상사, 동료 또는 부하와 함께 일하므로 **모든 관리계층에 필요하다**.

③ X: 특정 업무에 필요한 전문 지식과 방법을 활용하는 능력은 **실무적 기술**이다. 직접적인 업무 수행을 지도하고 현장의 문제를 해결해야 하는 일선관리자에게 특히 중요하다. 따라서 인간관계 기술에 대한 설명이 아니며, '최고관리자에게 많이 필요하다'는 부분도 '일선관리자에게 많이 필요하다'로 고쳐야 한다.

④ X: 조직 전체의 목적과 간호단위의 목표를 연결하여 부분과 전체의 관계를 이해하는 능력은 **개념적 기술**이다. 이 기술은 관리계층이 높아질수록 상대적으로 중요해지므로 최고관리자에게 특히 많이 요구된다.
일선관리자에게 상대적으로 더 많이 요구되는 것은 구체적인 업무 수행을 지도하는 실무적 기술이다.

NoteBase

문 7. 의사결정 방법 중에서 명목집단기법에 대한 설명으로 옳은 것은?

① 대화나 토론없이 서면으로 의견을 제출한 후 조정된 의견에 대해 토론 후 표결하였다.

② 설문지로 전문가의 의견을 제시 후 수정된 설문지에 다시 의견을 제시하였다.

③ 문제에 대한 자신의 의견을 컴퓨터를 이용하여 제시하였다.

④ 집단의 리더가 제기한 문제에 대해 유용한 아이디어를 가능한 한 많이 제시하였다.

정답 1번

간단한 해설

명목집단기법은 먼저 **토론 없이 각자 의견을 작성**하게 하여 다른 사람의 영향과 발언 독점을 줄인다. 이후 의견을 모아 의미를 명확히 하는 토론을 거친 뒤 투표로 우선순위를 정한다.

선지별 해설

① O: 명목집단기법은 구성원이 처음부터 자유롭게 토론하는 대신, **각자 독립적으로 의견을 서면으로 작성**하는 데서 출발한다. 작성한 의견을 차례로 제시하고 기록한 후, 의견의 의미를 명확히 하는 토론을 거쳐 개별 평가나 투표로 우선순위를 결정한다. 따라서 서면 의견 제출 후 토론과 표결을 하는 과정은 명목집단기법에 해당한다.

② X: 전문가에게 설문지를 보내 의견을 수집하고, 응답 결과를 정리하여 다시 의견을 묻는 것은 **델파이기법**이다. 익명성을 유지하면서 반복적인 설문과 피드백으로 의견을 수렴한다. 명목집단기법은 모인 구성원들이 개별적으로 작성한 의견을 공유하고 명료화 토론과 평가를 진행한다.

③ X: 컴퓨터를 이용해 구성원의 의견을 입력하고 공유하는 것은 **전자회의기법**에 해당한다. 명목집단기법을 구별하는 기준은 컴퓨터 사용 여부가 아니라, 개별 의견 작성 후 공유·명료화·평가를 하는 구조이다.

④ X: 제시된 문제에 대해 유용한 아이디어를 가능한 한 많이 내는 것은 **브레인스토밍**이다. 아이디어를 내는 동안 비판과 평가를 유보하여 자유로운 발상을 촉진한다. 명목집단기법은 각자 먼저 의견을 작성하게 하고, 의견을 모은 뒤 토론과 평가를 거쳐 우선순위를 결정한다.

NoteBase

문 8. 보건의료기관의 재무제표 중 손익계산서에 대한 설명으로 옳은 것은?

① 왼쪽 차변에 자산을 기록하고 오른쪽 대변에 부채와 자본을 기록한다.

② 유동자산과 유동부채를 비교하여 기관의 단기 지급능력을 파악할 수 있다.

③ 기관의 수익력을 파악하여 기관의 미래 경영성과를 예측할 수 있다.

④ 기관의 실제 현금의 입출금 내역과 잔액을 기록한다.

정답 3번

간단한 해설

손익계산서는 일정 기간의 **수익과 비용을 통해 경영성과와 수익력**을 보여 준다. 이 정보는 기관이 앞으로 어느 정도의 이익을 낼 수 있을지 예측하는 데 활용된다.

선지별 해설

① X: 자산을 왼쪽 차변에, 부채와 자본을 오른쪽 대변에 표시하는 것은 계정식 **재무상태표**의 형식이다.
재무상태표는 특정 시점의 재무상태를 나타내며, 손익계산서는 일정 기간의 수익과 비용을 나타낸다.

② X: 유동자산과 유동부채는 **재무상태표의 항목**이다. 단기간에 현금화할 수 있는 자산과 단기간에 갚아야 할 부채를 비교하면 단기 지급능력을 평가할 수 있다. 손익계산서가 직접 보여 주는 것은 이러한 자산·부채의 규모가 아니라 수익과 비용에 따른 경영성과이다.

③ O: 손익계산서는 일정 기간에 발생한 수익에서 비용을 차감하여 이익 또는 손실을 보여 준다. 이를 통해 기관의 **이익을 창출하는 능력인 수익력**을 평가하고, 미래 경영성과를 예측하는 기초자료로 활용할 수 있다.

④ X: 현금의 유입·유출과 기초·기말 잔액을 보여 주는 재무제표는 **현금흐름표**이다. 손익계산서는 실제 현금의 수수 여부와 구별하여 발생한 수익과 비용을 보고하므로, 이익과 현금의 증가액이 반드시 일치하지는 않는다.

NoteBase

문 9. 다음 글에서 설명하는 직무설계 방법은?

◯ K병원 간호부는 간호·간병통합서비스를 시행하려고 한다. 이에 따라 기능적 간호업무 분담체계를 팀 간호체계로 전환하고자 한다.
◯ 이때 단순업무를 담당하는 간호사에게 난이도가 높고 보다 질적인 간호업무를 수행하도록 하여 성취감을 발휘할 수 있도록 한다.

① 직무충실화
② 직무순환
③ 직무확대
④ 직무단순화

정답 1번

간단한 해설

단순업무를 맡던 간호사에게 **난이도가 높고 질적인 업무**를 맡겨 성취감을 높이는 것은 직무충실화이다. 업무의 수보다 직무의 질적 수준을 높이는 데 초점이 있다.

공통 해설

직무충실화는 직무의 내용과 수준을 질적으로 높여 성취감과 내적 동기를 높이는 직무설계 방법이다. 더 도전적인 업무와 함께 책임·자율성을 부여하는 **수직적 직무 확장**이 핵심이다.

사례에서는 단순업무를 담당하던 간호사에게 난이도가 높고 질적인 간호업무를 수행하게 하여 성취감을 느끼도록 한다. 따라서 결정적인 단서는 팀 간호체계로 전환한다는 사실 자체보다 **업무의 질적 수준을 높인다는 점**이며, 이는 직무충실화에 해당한다.

같은 기준에서 직무순환은 담당 직무를 바꾸는 것이고, 직무확대는 비슷한 수준의 업무를 추가하여 업무 범위를 수평적으로 넓히는 것이다. 이들은 업무를 바꾸거나 늘리는 것만으로 직무의 질적 수준이 높아지는 것은 아니다. 직무단순화는 업무를 세분하여 단순하고 반복적인 과업으로 만드는 것이므로, 더 도전적인 업무를 맡기는 사례와 방향이 다르다.

NoteBase

문 10. 다음 글에서 설명하는 길리스(Gillies)의 간호인력 산정에 대한 접근 방법은?

K병원의 간호부장은 환자분류체계에 따른 환자유형별 간호표준을 정하고, 그 표준에 따라 정해진 업무 수행빈도와 난이도를 기초로 하여 필요한 간호 인력의 수요를 예측하였다.

① 서술적 접근방법
② 원형적 접근방법
③ 산업공학적 접근방법
④ 관리공학적 접근방법

정답 4번

간단한 해설

환자유형별 간호표준을 정한 뒤 **업무 수행빈도와 난이도**를 근거로 인력 수요를 예측하는 것은 관리공학적 접근방법이다.

공통 해설

관리공학적 접근방법은 환자유형별로 제공해야 할 간호의 표준을 정하고, 그 표준에 따른 **업무 수행빈도와 난이도**를 바탕으로 필요한 간호인력을 산정하는 방법이다. 수행빈도는 해당 업무가 얼마나 자주 필요한지를, 난이도는 수행하기가 얼마나 어렵고 복잡한지를 뜻한다. 이를 함께 고려하면 환자유형에 따라 필요한 간호업무량의 차이를 인력 수요에 반영할 수 있다.

K병원은 환자분류체계에 따라 환자유형별 간호표준을 먼저 정하고, 표준에 따른 업무 수행빈도와 난이도로 인력 수요를 예측하였다. 이처럼 환자에게 제공해야 할 간호를 표준으로 정한 뒤 필요한 업무량을 인력 수요로 연결하였으므로 관리공학적 접근방법에 해당한다.

NoteBase

문 11. 간호부 규정을 위반한 간호사의 훈육원칙으로 옳은 것은?

① 간호사의 문제행동에 초점을 둔다.

② 훈육 규칙은 유동적으로 적용한다.

③ 훈육은 가능한 한 시간을 갖고 천천히 처리한다.

④ 훈육은 처음부터 공개적으로 시행하여 재발을 예방한다.

정답 1번

간단한 해설

훈육은 간호사의 인격을 비난하는 것이 아니라 **규정을 위반한 구체적인 행동을 교정**하는 데 목적이 있다. 따라서 어떤 행동이 문제였고 어떻게 개선해야 하는지에 초점을 둔다.

선지별 해설

① O: 훈육의 목적은 문제행동을 교정하여 조직의 규정을 지키도록 돕는 것이다. 간호사의 성격이나 인격을 공격하지 않고 **구체적인 규정 위반 행동**을 지적하며, 기대하는 행동과 개선 방향을 알려 주어야 한다.

② X: 훈육 규칙은 자의적으로 바꾸어 적용하는 것이 아니라 **공정하고 일관되게 적용**해야 한다. 유사한 위반행동에 서로 다른 기준을 적용하면 구성원이 훈육을 불공정하게 받아들이고 규칙에 대한 신뢰가 떨어질 수 있다.

③ X: 훈육은 불필요하게 미루지 말고 **사실관계를 확인한 뒤 신속하게 시행**해야 한다. 문제행동과 훈육 사이의 간격이 길어지면 어떤 행동을 개선해야 하는지 연결하기 어렵다. 신속한 처리가 사실 확인 없이 성급하게 처벌한다는 뜻은 아니다.

④ X: 훈육은 처음부터 공개적으로 시행하는 것이 아니라 **비공개로 개별 면담**하는 것이 원칙이다. 공개적인 질책은 당사자에게 수치심과 방어적인 반응을 일으켜 행동 개선을 어렵게 할 수 있으므로, 인격과 자존감을 존중하면서 문제행동을 다루어야 한다.

NoteBase

문 12. 「의료법 시행규칙」상 환자가 담당 의사·간호사 등으로부터 치료 방법, 진료비용 등에 관하여 충분한 설명을 듣고 이에 관한 동의 여부를 결정할 수 있는 권리는?

① 진료받을 권리

② 알권리 및 자기결정권

③ 비밀을 보호받을 권리

④ 상담·조정을 신청할 권리

정답 2번

간단한 해설

치료 방법과 진료비용 등에 대해 충분히 설명받는 것은 **알권리**이고, 그 설명을 바탕으로 동의 여부를 스스로 정하는 것은 **자기결정권**이다.

공통 해설

「의료법 시행규칙」 별표 1 '환자의 권리와 의무' 제1호 나목은 '알권리 및 자기결정권'을 규정한다. 환자는 담당 의사·간호사 등에게 질병 상태, 치료 방법, 부작용 등 예상 결과와 진료비용에 관하여 충분한 설명을 듣고 자세히 물어볼 수 있으며, 이를 바탕으로 동의 여부를 결정할 권리를 가진다.

여기서 **설명을 듣고 질문하는 것**은 알권리, **동의할지 스스로 결정하는 것**은 자기결정권에 해당한다. 발문은 의료서비스의 제공 자체나 비밀 보호, 분쟁 해결이 아니라 설명에 기초한 환자의 선택을 묻고 있으므로, 두 측면을 함께 담은 '알권리 및 자기결정권'에 해당한다.

NoteBase

문 13. 간호단위 기록에 대한 설명으로 옳은 것은?

① 환자기록: 법적으로 중요한 자료가 되고 직원을 보호하는 근거가 된다.

② 약물기록: 경구투약을 제외한 투약방법은 기입하지 않는다.

③ 진단검사기록: 검사전 준비사항은 기록으로 남기지 않는다.

④ 간호기록: 상급자의 요청이 있을 경우 기록내용을 임의로 수정할 수 있다.

정답 1번

간단한 해설

환자기록은 실제로 제공한 치료와 간호를 입증하는 **법적 증거**가 된다. 수행한 내용을 정확하고 객관적으로 기록하면 분쟁이 발생했을 때 직원이 적절한 간호를 제공했음을 뒷받침할 수 있다.

선지별 해설

① O: 환자기록은 환자의 상태와 제공한 치료·간호, 그에 대한 반응을 남기는 자료이다. 분쟁 시 **어떤 간호를 언제 수행했는지 입증하는 근거**가 되므로, 정확하고 객관적인 기록은 직원의 적절한 업무 수행을 뒷받침하고 법적으로 보호하는 데 도움이 된다.

② X: 약물기록에는 약물명, 용량, 투여시간과 함께 **실제로 투여한 경로**를 기록한다. 경구투약뿐 아니라 정맥주사·근육주사 등 다른 투여경로도 남겨야 실제 투약 내용을 확인하고 투약 오류를 예방할 수 있다.

③ X: 진단검사기록에는 검사 결과뿐 아니라 **필요한 검사 전 준비와 시행 여부**도 남겨야 한다. 예를 들어 금식이 필요한 검사라면 금식 여부와 관련 교육 내용을 기록하여, 검사에 필요한 조건이 충족되었는지 확인할 수 있게 한다.

④ X: 상급자의 요청이 있어도 기록내용을 임의로 바꿀 수 없다. 실제 기록 오류를 바로잡을 때에는 기관의 정정 절차에 따라 **원기록과 수정 이력을 확인할 수 있도록** 처리해야 한다. 원래 내용을 지우거나 사실과 다르게 바꾸는 것은 기록의 신뢰성을 훼손한다.

NoteBase

문 14. K병원 간호부에서 환자만족도를 높이기 위해 현재 간호단위에서 운영 중인 팀 간호방법의 운영결과를 평가·보완하고자 할 때 우선적으로 수행해야 하는 활동은?

① 업무표준을 설정한다.

② 간호사들의 간호업무가 만족스럽게 수행되도록 지지한다.

③ 성과에 따라 상여금을 차등 지급한다.

④ 수집된 업무수행 결과자료를 분석한다.

정답 1번

간단한 해설

팀 간호방법의 운영결과를 평가하려면 먼저 성과를 판단할 **업무표준**이 있어야 한다. 표준을 정한 뒤 실제 수행 결과와 비교해야 부족한 점과 보완할 내용을 판단할 수 있다.

공통 해설

통제는 실제 업무수행 결과를 미리 정한 표준과 비교하고, 차이가 있으면 필요한 개선을 하는 관리활동이다. 여기서 업무표준은 기대하는 수행 수준을 구체화한 평가 기준이다. 팀 간호방법의 운영결과를 평가·보완하려면 **무엇을 어느 수준까지 달성해야 하는지 먼저 정해야** 환자만족도 향상이라는 목표에 비추어 성과를 판단할 수 있다. 따라서 우선적으로 수행할 활동은 업무표준의 설정이다.

간호사의 업무수행을 지지하거나 성과에 따라 상여금을 지급하는 활동 자체로는 운영결과를 판단할 기준이 마련되지 않는다. 수집된 업무수행 결과자료의 분석도 필요하지만, 결과가 기대 수준에 도달했는지 평가하려면 **분석에 앞서 비교 기준이 설정되어 있어야** 한다.

NoteBase

문 15. 간호사들의 능력은 높으나 동기가 낮은 A 간호단위에 허쉬(Hersey)와 블랜차드(Blanchard)의 상황대응 리더십이론을 적용했을 때 수간호사의 지도유형은?

① 관계지향성은 낮고 과업지향성이 높은 리더유형
② 과업지향성과 관계지향성이 모두 높은 리더유형
③ 관계지향성은 높고 과업지향성이 낮은 리더유형
④ 과업지향성과 관계지향성이 모두 낮은 리더유형

정답 3번

간단한 해설

능력이 높은 간호사에게는 세부적인 업무 지시보다 낮은 동기를 높여 줄 격려와 의사소통이 필요하다. 이에 적합한 참여형은 **과업지향성은 낮고 관계지향성은 높은** 지도유형이다.

공통 해설

허쉬와 블랜차드의 상황대응 리더십이론은 구성원의 업무 수행 능력과 동기에 맞추어 리더의 행동을 조절한다. 과업지향성은 무엇을 어떻게 할지 구체적으로 지시하는 정도이고, 관계지향성은 쌍방향 의사소통과 격려 등을 통해 구성원을 지원하는 정도이다.

A 간호단위의 간호사들은 **능력이 높으므로 과업지향성을 낮추어** 세부적인 지시를 줄일 수 있다. 반면 **동기가 낮으므로 관계지향성을 높여** 의견을 듣고 의사결정에 참여시키며 의욕을 북돋아야 한다. 이처럼 과업지향성은 낮고 관계지향성은 높은 유형을 참여형이라고 한다. 과업지향성이 높은 유형은 이미 갖춘 능력에 비해 지시를 많이 하는 방식이고, 관계지향성이 낮은 유형은 동기 저하에 필요한 지원이 부족하므로 이 상황에 적합하지 않다.

NoteBase

문 16. 질 보장(quality assurance)과 총체적 질관리(total quality management)에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 질 보장의 목적은 특정범위를 벗어난 결과를 초래한 개인과 특별한 원인을 규명하는 것이다.

② 질 보장은 예방과 계획보다는 감사를 중요하게 여기고 결과 중심적이다.

③ 총체적 질관리의 목적은 문제가 확인되지 않더라도 지속적인 질 향상을 추구하는 것이다.

④ 총체적 질관리의 영역은 임상의료의 과정 및 결과, 환자에게 취해진 활동에 국한된다.

정답 4번

간단한 해설

총체적 질관리는 임상의료에만 한정되지 않고 **행정·지원 업무를 포함한 조직 전체의 과정**을 개선 대상으로 삼는다. 환자에게 직접 제공하는 의료행위뿐 아니라 그 서비스를 뒷받침하는 업무까지 함께 개선하여 질을 높인다.

선지별 해설

① O: 전통적인 질 보장은 미리 정한 기준을 충족하는지 확인하고, 기준 범위를 벗어난 결과가 나타나면 **관련 개인과 특별한 원인**을 찾아 교정하는 데 초점을 둔다. 조직 전체의 업무과정을 지속적으로 개선하는 총체적 질관리와 구별된다.

② O: 전통적인 질 보장은 이미 제공된 의료서비스가 기준에 맞았는지를 감사하고 결과를 평가하는 **사후 점검**을 중시한다. 총체적 질관리는 문제가 발생한 뒤 찾아내는 데 그치지 않고, 예방을 위한 계획과 업무과정의 개선을 중시한다.

③ O: 총체적 질관리는 고객의 요구와 만족을 중심으로 조직 구성원 모두가 참여하여 업무과정을 계속 개선하는 접근이다. 따라서 **문제가 확인되지 않아도** 더 나은 서비스와 업무방식을 추구하며, 현재 기준을 충족했다는 이유로 질 향상 활동을 끝내지 않는다.

④ X: 총체적 질관리의 영역을 임상의료의 과정·결과와 환자에게 취해진 활동에 국한한 부분이 잘못되었다. 총체적 질관리는 **임상 업무와 비임상 업무를 포함한 조직 전체**를 대상으로 한다. 예를 들어 진료·간호뿐 아니라 접수, 원무, 물품공급 같은 행정·지원 업무도 의료서비스의 질에 영향을 주므로 함께 개선한다.

NoteBase

문 17. 간호관리이론 중에서 베버(Weber)의 관료제에 대한 설명으로 옳은 것은?

① 비공식적인 조직을 활성화해야 한다.

② 근무경력에 따라 보수를 지급해야 한다.

③ 관리자는 구성원의 고용안정을 위해 노력해야 한다.

④ 지위에 따른 공적 권한과 업무 책임이 명확해야 한다.

정답 4번

간단한 해설

베버의 관료제에서는 개인적 친분이 아니라 **공식적인 직위와 규칙**에 따라 권한을 행사한다. 따라서 각 지위에서 행사할 수 있는 공적 권한과 담당 업무의 책임 범위가 명확해야 한다.

선지별 해설

① X: 비공식조직의 중요성을 강조하는 것은 인간관계론의 관점이다. 비공식조직은 구성원 사이의 친분이나 공통 관심사를 바탕으로 형성된다. 베버의 관료제는 **공식적인 직위·규칙·명령체계**를 중심으로 조직을 운영하며, 개인적 관계에 좌우되지 않는 업무 처리를 중시한다.

② X: 근무경력에 따른 보수라는 설명보다, **직위와 책임에 따라 정해진 보수체계**가 베버의 관료제에 부합한다. 관료제에서는 조직 내 직위와 그 직위가 맡은 업무에 맞추어 정해진 급여를 지급한다. 근속기간이 보수에 반영될 수는 있지만, 이를 근무경력에 따른 보수만으로 설명하면 직위에 따른 공식적 보수체계라는 특징을 놓친다.

③ X: 관리자가 구성원의 고용안정을 위해 노력해야 한다는 설명은 페이욜의 **인사 안정의 원칙**에 해당한다. 잦은 인력 교체를 줄이고 구성원이 업무에 숙련될 시간을 확보해야 한다는 취지이다. 관료제에서도 안정적인 직업 경력이 나타날 수 있지만, 이 선지는 베버의 공식적 조직구조보다 페이욜의 관리 원칙을 설명한 것이다.

④ O: 베버의 관료제에서는 업무를 전문적으로 나누고 직위별로 **권한과 책임의 범위를 명확히** 규정한다. 권한은 개인의 사적 영향력이 아니라 공식적인 직위에 부여되며, 상위 직위가 하위 직위를 감독하는 계층적 체계를 이룬다. 따라서 누가 어떤 결정을 내릴 수 있고 어떤 업무에 책임을 지는지가 분명해야 한다.

NoteBase

문 18. 「의료법」상 의료기관 인증기준에 포함되지 않는 것은?

① 환자 만족도

② 의료기관의 의료서비스 질 향상 활동

③ 진료비용의 적정성

④ 의료서비스의 제공과정 및 성과

정답 3번

간단한 해설

'진료비용의 적정성'은 「의료법」이 정한 **의료기관 인증기준에 포함되지 않는다**. 의료서비스의 질이나 제공과정·성과를 평가하는 것과 진료비용의 적정성을 판단하는 것은 구별된다.

공통 해설

「의료법」 제58조의3제1항은 의료기관 인증기준에 포함하여야 할 사항으로 환자의 권리와 안전, 의료기관의 의료서비스 질 향상 활동, 의료서비스의 제공과정 및 성과, 의료기관의 조직·인력관리 및 운영, 환자 만족도를 규정한다. 이 문항은 각 후보가 **법에 열거된 인증기준에 해당하는지**를 판단하는 문제이다.

환자 만족도는 제5호, 의료기관의 의료서비스 질 향상 활동은 제2호, 의료서비스의 제공과정 및 성과는 제3호에 직접 규정되어 있다. 반면 **진료비용의 적정성은 이 법정 목록에 포함되지 않는다**. 비용이 적정한지를 판단하는 항목을 의료서비스의 질 향상이나 제공과정·성과에 관한 항목과 혼동해서는 안 된다.

NoteBase

문 19. 다음 글에서 설명하는 간호사의 권력유형에 해당하지 않는 것은?

◯ A간호사는 신경외과 중환자실 20년 경력의 중환자 전문간호사로서 유용하거나 희소가치가 있는 정보를 소유하고 있다.
◯ A간호사는 임상수행능력이 탁월하여 임상수행에 어려움을 겪는 신규간호사에게 도움을 주고 동료간호사들로부터 닮고 싶다는 얘기를 많이 듣는다.

① 전문적 권력
② 정보적 권력
③ 준거적 권력
④ 연결적 권력

정답 4번

간단한 해설

연결적 권력은 **영향력 있는 인물과의 연계**에서 생긴다. 제시문에는 이러한 인맥에 관한 설명이 없으며, 동료들이 A간호사를 닮고 싶어 한다는 것은 준거적 권력의 근거이다.

선지별 해설

① O: 전문적 권력은 **특정 분야의 전문지식과 기술**을 바탕으로 생기는 영향력이다. A간호사가 신경외과 중환자실에서 20년간 경력을 쌓은 중환자 전문간호사이고, 탁월한 임상수행능력으로 신규간호사를 돕는다는 점이 이에 해당한다.

② O: 정보적 권력은 다른 사람에게 필요한 **유용하거나 희소가치가 있는 정보의 소유·접근**에서 생기는 영향력이다. A간호사가 이러한 정보를 소유하고 있다는 설명이 직접적인 근거이다. 전문적 권력이 지식과 기술 자체에 기초한다면, 정보적 권력은 필요한 정보를 확보하고 있다는 데 기초한다.

③ O: 준거적 권력은 상대방에 대한 존경이나 매력으로 그 사람을 **닮고 싶어 하는 동일시**에서 생기는 영향력이다. 동료간호사들이 A간호사를 닮고 싶어 한다는 설명이 이에 해당한다.

④ X: 연결적 권력은 조직 안팎의 **중요하거나 영향력 있는 인물과의 연계**에서 생기는 영향력이다. 제시문에는 A간호사가 이러한 인맥을 통해 영향력을 발휘한다는 내용이 없다. 신규간호사를 돕는 것은 전문적 권력의 근거이고, 동료들이 닮고 싶어 하는 것은 준거적 권력의 근거이므로 이를 연결적 권력으로 해석할 수 없다.

NoteBase

문 20. 마약류 관리에 관한 법령상 마약에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 처방전 또는 전자서명이 기재된 전자문서를 포함한 진료기록부는 5년간 보존하여야 한다.

② 마약, 예고 임시마약 또는 임시마약 저장시설은 이중으로 잠금장치가 된 철제금고로 한다.

③ 마약류의 저장시설은 일반인이 쉽게 발견할 수 없는 장소에 설치하되 이동할 수 없도록 설치한다.

④ 마약을 기재한 처방전 발급 시 그 처방전에 발급자의 업소 소재지, 상호 또는 명칭 및 면허번호를 기입하여 서명 또는 날인하여야 한다.

정답 1번

간단한 해설

마약류 관리에 관한 법률에 따른 처방전 또는 진료기록부의 보존기간은 **5년이 아니라 2년**이다. 전자서명이 기재된 전자문서도 보존 대상에 포함된다.

선지별 해설

① X: 「마약류 관리에 관한 법률」 제32조제3항은 마약 또는 향정신성의약품의 투약·제공과 관련한 처방전 또는 진료기록부를 **2년간 보존**하도록 한다. 전자서명이 기재된 전자문서도 포함되므로, 전자문서라는 이유로 보존기간이 달라지지 않는다. 선지의 '5년간'을 '2년간'으로 고쳐야 한다.

② O: 구 「마약류 관리에 관한 법률 시행규칙」 제26조제2호는 마약, 예고임시마약 또는 임시마약의 저장시설을 **이중 잠금장치가 된 철제금고**로 규정하였다. 선지는 이 구 규정에 따른 설명이다. 현행 규정에서는 마약의 이중 잠금 금고 기준과 예고임시마약류·임시마약류의 잠금장치가 설치된 장소 기준을 구분하므로, 구 규정의 분류와 적용 범위를 구별해야 한다.

③ O: 「마약류 관리에 관한 법률 시행규칙」 제26조제1호에 따라 저장시설은 **일반인이 쉽게 발견할 수 없고 이동할 수 없도록** 설치해야 한다. 발견하기 어려운 장소에 두는 것과 시설을 이동할 수 없게 설치하는 것은 함께 충족해야 하는 요건이다.

④ O: 「마약류 관리에 관한 법률」 제32조제2항에 따라 마약을 기재한 처방전에는 발급자의 업소 소재지, 상호 또는 명칭 및 면허번호를 기입하고 **서명 또는 날인**해야 한다. 이는 처방전 발급자를 확인하기 위한 기재·인증 요건이다.

NoteBase