

번호 17-1

제 목	국문	처방전달체계에 대한 사용자 만족도에 영향을 미치는 요인에 대한 연구			
	영문	A study on factors affecting user's satisfaction for Order Communicating Systems			
저 자 및 소 속	국문	이진석 ¹⁾ , 강길원 ²⁾ , 김창엽 ¹⁾ , 김병익 ³⁾ , 김용익 ¹⁾ 1) 서울의대 의료관리학교실, 2) 한국보건산업진흥원, 3) 성균관의대 의료관리학교실			
	영문	Jin-Seok Lee ¹⁾ , Gil-Won Kang ²⁾ , Chang-Yup Kim ¹⁾ , Byoung Yik Kim ³⁾ , Yong-Ik Kim ¹⁾ 1) Department of Health Policy and Management, College of Medicine, Seoul National University, 2) Korea Health Industry Development Institute, 3) Department of Health Policy and Management Sungkyunkwan University School of Medicine			
분 야	보건관리 (○) 역 학 () 환 경 ()	발 표 자	일반회원 () 전 공 의 (○)	발표 형식	구 연 (○) 포스터 ()
진행 상황	연구완료(), 연구중(○) → 완료 예정 시기 : 1999년 10월				

1. 연구 목적

1990년대로 접어들면서 본격적으로 도입되기 시작한 처방전달체계(Order Communicating System, OCS)는 의사, 간호사, 약사 등의 진료인력이 전산작업에 직접 참여하며, 병원의 진료 및 행정업무 전반에 실질적인 변화를 가져온다는 점에서 이전의 원무 및 일반관리 중심의 병원 정보화와는 근본적인 차이를 가지고 있다. 최근 이루어지고 있는 이 같은 병원정보화는 병원 종사자들에게 '변화에 대한 적응'이라는 새로운 문제를 낳고 있다. 과거에는 병원정보화의 성패를 논의할 때 하드웨어(hardware)가 주된 관심사항이었고, 다음에는 소프트웨어(software)였으나, 최근에는 인적 요소(peopleware)에 관심이 집중되고 있다. 이 같은 관심의 변화는 선진적인 하드웨어와 소프트웨어를 구비하였음에도 불구하고 병원정보시스템의 최종 사용자에게 해당하는 병원 종사자들의 태도와 행동에 따라 병원정보시스템의 구현 정도가 상이하게 나타나고 있는 현실에서 기인한다. 병원정보화는 병원의 고유한 특성으로 인해 매우 복잡한 성격을 갖는다. 병원조직은 의사와 관리자의 권위가 서로 충돌하는 이중구조를 가지고 있는데 이로 인해 많은 문제가 발생한다. 특히 병원에는 다양한 전문직이 종사하고 있고, 전문직종간의 요구 조정이 어려워 항상 갈등의 소지가 존재한다. 이 같이 복잡한 특성을 가지는 병원조직에서 성공적으로 병원정보화를 이루기 위해서는 조직 구성원들이 가지는 태도의 구조와 특성을 파악하여 이에 부합하는 접근전략을 마련하는 것이 필요하다. 본 연구는 병원정보화에 대한 사용자의 태도의 구조와 특성을 파악하기 위해 수행되었다. 이를 위해 처방전달체계에 대한 사용자의 만족도 조사를 실시하였는데, 처방전달체계를 연구대상으로 한 이유는 기존의 환자진료 및 병원행정업무의 전산화와는 근본적인 차이가 있기 때문에 사용자의 태도 변화와 적응 양상을 비교적 분명하게 파악할 수 있을 뿐 아니라 최근 병원정보화의 가장 핵심적인 영역이기 때문이다. 사용자의 태도는 다양한 측면에서 평가될 수 있는데 본 연구에서는 비교적 많은 연구에서 사용된 만족도 조사를 통해 사용자 태도를 평가하기로 하였다.

2. 연구 방법

연구대상은 1998년 1월 전화설문에서 OCS를 도입하였다고 응답한 94개 병원 중 본 연구에 참여의사를 밝힌 16개 병원의 의사, 간호사, 약제부 직원, 원무부 직원으로 하였다. 만족도 측정을

위해 Doll and Torkzadeh(1988)에 의해 개발된 만족도 측정 설문지를 수정·보완하여 사용하였다. OCS에 대한 만족도는 2~3항목으로 구성된 6개의 범주로 나누어 측정하였다. 만족도 측정 후 요인분석을 통해 만족도를 4개의 범주로 재구성하여 최종 분석을 실시하였다. 설문에 대한 최종 응답자는 2,885명으로서 응답률은 72.9%이었으며, 조사기간은 1998년 12월부터 1999년 1월까지였다. 만족도에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위해 사용자 개인요인, 시스템 관리요인, 시스템 성능요인에 대한 조사를 설문지와 병원 자료 검토 및 관계자 면담을 통해 실시하였다.

3. 연구 결과

본 연구의 주요 결과는 다음과 같다.

1. 원무부가 다른 직종에 비해 만족도가 전반적으로 높은 것으로 나타났다. 만족도 범주별로 직종별 만족도가 차이가 있는 것으로 나타났다. 의사 직종의 경우 시스템의 정확성과 사용의 편리성을 반영하는 시스템 사용에 대한 만족도 범주를 제외하고는 전반적으로 만족도가 낮은 것으로 나타났다.
2. 같은 직종 내에서 직위별로 만족도를 살펴본 결과, 모든 직종에서 일관되게 관리직에 비해 비관리직의 만족도가 낮은 것으로 나타났다.
3. 연령별로는 모든 만족도 범주에서 30대와 40대가 다른 연령대에 비해 만족도가 높은 것으로 나타났다.
4. OCS에 대한 교육을 받은 경우가 모든 만족도 범주에서 그렇지 않은 경우에 비해 만족도가 높은 것으로 나타났다.
5. 입원오더를 의사가 입력하는 경우 모든 만족도 범주에서 의사가 간호사에 비해 만족도가 낮은 것으로 나타났으며, 입원오더를 간호사가 입력하는 경우 모든 만족도 범주에서 간호사가 의사에 비해 만족도가 낮은 것으로 나타났다.
6. 컴퓨터를 이전부터 사용해 왔거나 병원전산화에 대한 기본적인 태도가 긍정적인 경우 만족도가 전반적으로 높은 것으로 나타났다.
7. OCS를 사용하는 시간이 많은 경우, 빈번하게 사용하는 기능의 전산화율이 높은 경우, 사용자가 편리하게 사용할 수 있도록 OCS가 구성된 경우, 전산투자비율이 높은 경우 만족도가 높은 것으로 나타났다.
8. OCS 도입 이후에도 수작업으로 처리해야 하는 업무 비율이 높은 경우 만족도가 낮은 것으로 나타났다.

4. 고찰

만족도 범주에 따라 직종별 만족도에 차이가 있는 것으로 나타나 직종별로 OCS에 대한 태도를 결정하는데 주되게 고려하는 측면이 다른 것을 알 수 있다. OCS를 통해 실제로 업무를 처리하는 직위의 만족도가 낮은 것으로 나타나 OCS가 최종 사용자 중심으로 개발·적용되고 있지 못하다는 사실을 알 수 있다. OCS를 통한 업무 대체 효과가 높을수록 사용자의 만족도가 높은 것으로 나타났다. 부분적인 병원정보화는 오히려 업무 효율을 떨어뜨릴 수도 있다는 점을 감안한다면 OCS 도입의 효과를 극대화시키기 위해서는 OCS 개발시 최종 사용자의 업무 변화에 대한 파악과 업무 재설계가 함께 이루어져야 할 것이다. OCS 교육에 참여한 경우, 이전부터 컴퓨터를 사용해왔거나 병원정보화에 대한 기본적인 태도가 긍정적인 경우 만족도가 높은 것으로 나타났다. 따라서 OCS에 대한 사용자들의 긍정적인 태도를 형성시키기 위해서는 전산 일반에 대해 사용자들이 쉽게 접근할 수 있는 환경과 지원 프로그램 및 체계를 마련하는 것이 중요한 것으로 판단된다. 본 연구에서는 OCS 도입에 따른 최종 사용자들의 업무 행태 변화는 파악하지 못하였다. 병원정보화에 대한 사용자들의 태도의 구조와 특성을 보다 현실적으로 파악하기 위해서는 사용자들의 실제적인 업무 행태 변화에 대한 추가적인 연구가 필요하다고 판단된다.