

일개 종합병원의 처방전달시스템 도입전후 직원의 직무스트레스 변화

감신¹⁾, 박기수²⁾, 김성아³⁾, 김정미¹⁾, 이채용³⁾, 정상재³⁾, 정재진⁴⁾

경북대학교 보건대학원¹⁾, 경상대학교 의과대학 예방의학교실²⁾,
포천중문의대 예방의학교실³⁾, 포천중문의대 내과학교실⁴⁾

Changes of Job Stress after the Adoption of a Computerized
Order Communication System and Its Related Factors in
Hospital Employees

Sin Kam¹⁾, Ki Soo Park²⁾, Seong Ah Kim³⁾, Jung Mi Kim¹⁾, Chae Yong Lee³⁾,
Sang Jae Jung³⁾, Jae Jin Jung⁴⁾

Graduate School of Public Health¹⁾, Kyungpook National University,
Department of Preventive Medicine²⁾, College of Medicine, Gyeongsang National University
Department of Preventive Medicine³⁾, College of Medicine Pochon CHA University
Department of Internal Medicine⁴⁾, College of Medicine Pochon CHA University

Abstract

Background : This study was carried out to examine the changes of job stress after adoption of order communication system(OCS) and its related factors.

Methods : Two hundreds and twenty one employees in a university hospital were surveyed 4 months before and 1 year after the OCS had been adopted. Author used Korean version of Karasek's job content questionnaire(K-JCQ) to evaluate job stress. The questionnaire developed by Doll's was used to assess the satisfaction for the OCS.

Result : With the adoption of OCS, the scores of skill discretion increased significantly from 29.9 to 30.8 that meant job stress was decreased. In use of OCS, direct user group showed significant increase of skill discretion, whereas the indirect user group showed significant increase in psychological job demand, and it was statistically significant when compared to direct user group($p<0.05$).

Among the changes in job stress, skill discretion score change was significantly different by age($p<0.05$).

This study revealed that there was statistically significant relationship between the change of skill discretion score and time computer use, level of satisfaction for content of provided information($p<0.05$). And psychological job demand score change was significantly different by time of computer use($p<0.05$).

Conclusion : Adoption of OCS into hospital may increase job stress, but when it is adopted wisely and appropriately, it may enhance skill discretion of each individual, and decision authority while reducing psychological job demand.

Key Words: Job stress, Order communication system

I. 서론

스트레스는 현대인의 정신보건에 가장 지대한 영향을 미치는 위협요인으로 잘 알려져 있다. 현대사회의 전문화, 다원화로 인한 생활양식 및 인간관계의 변화는 인간의 건강수준과 제반 보건문제의 변화를 초래하였으며, 직장에서 경험하게 되는 업무과중이나 역할갈등 그리고 업무자율성의 결여 등으로 인해 발생하는 스트레스가 근로자들의 육체적, 정신적 건강을 위협하고 있다(1, 2).

건강전문직 분야에 종사하는 의사나 간호사들은 새로운 지식과 기술의 습득, 다양한 사람들과의 대인관계, 인간생명을 다룬다는 직업적 위치 등으로 인해 다른 전문분야에 비해 스트레스 정도가 훨씬 심각한 것으로 지적되고 있다(3, 4). 따라서 병원종사자의 직무스트레스 관리가 필요하며, 이는 환자에 대한 진료의 질을 유지하고, 병원 종사자의 건강유지는 물론 이직, 스트레스로 인한 의료비용과 보상비용을 절감하는데 중요한 역할을 한다(5, 6).

1990년대로 접어들면서 처방전달 영역에 대한 병원정보화가 본격적으로 이루어지기 시작했으며, 1998년 전국 병원을 대상으로 한 병원정보화 현황 조사에 따르면 전국 종합병원의 36%가 처방전달체계(Order Communicating System, 이하 OCS)를 도입한 것으로 나타났다(7).

처방전달체계 도입은 이전의 원무 및 일반관리 중심의 병원정보화와는 근본적인 차이를 가지고 있는데, 기존의 원무관리는 특정한 전담 오퍼레이터를 이용하는 체계인 반면 처방전달체계는 의사, 간호사, 약사 등과 불특정 다수의 사용자를 전산작업에 직접 참여시킨다는 특성을 가지고 있다. 따라서 처방전달체계에 대한 요구 사항은 임의적이고 상당히 다양한 양상을 나타내고 있다(8). 또한 처방전달체계 도입은 진료와 행정업무 흐름 및 구조 전반에 걸친 직접적인 변화를 유발하기 때문에(9), 최종 사용자에게 해당하는 병원 종사자들에게 '변화에 대한 적응'이라는 새로운 스트레스를 낳고 있다(10). 그러나 한편, 병원에는 다양한 전문직이 종사하고 있고, 전문직중간의 요구 조정이 어려워 갈등의 소지가 항상 존재(11) 하지만, 병원전산화의 도입은 결국 의료의 질 향상과 함

께 모든 직종이 서로가 서로의 내용을 이해하면서 공유할 때 한층 발전된다고 볼 때 병원전산화의 도입은 바람직한 방향으로 직무스트레스를 줄일 수 있을 것이다.

복잡한 특성을 가지는 병원조직에서 성공적으로 처방전달체계를 이루기 위해서는 조직 구성원이 가지는 실제적인 스트레스의 정도를 파악하여 이에 부합하는 접근전략을 마련하는 것이 필요하다. 그러나 아직까지 우리나라에서는 처방전달체계 도입 사례나 기술적 측면에 대한 연구가 주를 이루고 있으며, 사용자 측면에서 처방전달체계를 연구한 논문은 많지 않은 실정이다(9, 10). 더구나 전산 처방전달 체계 도입과 관련하여 보건의료종사자의 직무스트레스에 대한 연구는 일개 병원에 근무하는 병원근무자를 연구대상으로 OCS 도입 전후의 직무스트레스와 근골격계 질환의 발병 양상을 비교한 연구(12)와 최근 일개 병원 간호사를 대상으로 OCS 도입전후의 직무스트레스, 근골격계 증상에 대한 연구가 1편 있는 정도이다(13).

이에 본 연구는 사회 각 분야의 정보화, 전산화의 추세에 맞추어 병원업무를 전산화의 중요한 부분으로 처방전달체계를 도입한 일개 종합병원의 직원들을 대상으로 OCS 도입 전·후의 병원종사자들의 직능별 직무스트레스를 조사하여 비교하고, 직무스트레스 증감에 영향을 끼친 요인을 파악하여 직무스트레스를 관리하는 방안을 마련하기 위해 연구를 시도하였다.

II. 연구 대상 및 방법

병원전산화시스템은 처방전달체계(OCS), 영상화전달체계(picture archiving and communication system, 이하 PACS), 전자의무기록체계(Electronic Medical Recording System, 이하 EMR) 등의 내용을 모두 포함한다. 그러나 본 연구에서는 연구대상이 된 일개 종합병원의 전산화시스템의 범위가 OCS와 PACS로 구성되어 있는데, 전 직원과 관련이 있는 OCS로 한정하기로 하였다.

일개 종합병원 직원 268명을 대상으로 병원전산화시스템(OCS)이 도입되기 전인 2002년 6월10일에서 15일까지 직무스트레스에 대해 1차 조사를 실시하였다. 병원

표 1. 연구에 사용된 변수

| 변 수 | 내 용 | | |
|-------------------|--------------------------|----------|-----------|
| 나이 | 1: 20-29 2: 30-39 3: 40- | | |
| 직종 | 1: 간호직 | 2: 의료기사 | 3: 행정직 |
| 경제적 상태 | 1: 중상이상 | 2: 보통이하 | |
| 교육수준 | 1: 고졸 | 2: 전문대졸 | 3: 대졸 이상 |
| 컴퓨터실력 | 1: 하 | 2: 중 | 3: 상 |
| 처방전달체계 사용유무 | 1: 직접사용 | 2: 간접사용 | |
| 처방전달체계 사용시간 | 1: 2시간이하 | 2: 6시간이하 | 3: 6시간 초과 |
| 병원전산화의 적정성 | 1: 부적절 | 2: 적절 | |
| 병원전산화의 업무효율 향상 | 1: 변화 없다 | 2: 향상 | |
| 병원전산화 이후 의료의 질 향상 | 1: 변화 없다 | 2: 향상 | |
| 병원처방시스템의 만족도 | | | |
| 하드웨어, 작동에 대한 만족도 | 1: 하 | 2: 중 | 3: 상 |
| 정확성 | 1: 하 | 2: 중 | 3: 상 |
| 제공하는 정보내용 | 1: 하 | 2: 중 | 3: 상 |
| 사용의 편리성 | 1: 하 | 2: 중 | 3: 상 |
| 적시성 | 1: 하 | 2: 중 | 3: 상 |
| 전반적 만족도 | 1: 하 | 2: 중 | 3: 상 |

전산화시스템은 2002년 11월부터 도입하면서 사용자들이 계속 적응 및 체계 정착에 일조 했어야 했으므로 기존의 완성 된 OCS 도입에 따른 직무스트레스 변화와는 다를 것으로 생각 되어 병원전산화시스템에 어느 정도 적응되었다고 판단된 도입이후 1년이 되는 시점에 2차 조사를 시행하였다. 즉, 2003년 11월 24일에서 29일 사이에 1차 응답자 중 퇴사자, 전출, 분만휴가 중인 직원을 제외한 221명에 대해 구조화된 자기기입식 설문지를 이용하여 직무스트레스의 변화를 조사하였다.

설문내용으로는 1차 설문지에서는 사회 인구학적 요인, 직무스트레스를 조사하였으며, 2차 설문 조사 시에는 처방전달체계에 따른 만족도, 그리고 직무스트레스를 포함하였다. 사회 인구학적 변수로서는 연령, 직종, 경제적 수준, 학력 등을 포함하였으며, 그 외 처방전달시스템의 만족도와 관련이 있을 것이라고 생각되는 컴퓨터 실력, 처방전달시스템의 직접적인 사용 유무, 평소 처방전달체계를 사용하는 시간 등을 포함하였다. 그리고 병원전산화 도입에 대한 의견으로서 병원전산화의 적정성, 병원전산화에 따른 업무효율 향상 여부, 병원전산화 이

후 의료의 질 향상 여부 등을 포함하였다.

처방전달시스템에 대한 사용자의 만족도를 측정하기 위해 Doll과 Torkzadeh (1988)의 연구에서 사용된 만족도 측정도구를 수정·보완하여 사용한 이진석 등(10)의 연구에서의 설문문항을 이용하였다. Doll과 Torkzadeh(14)의 연구에서 사용된 만족도 측정도구는 5점 척도의 5개 범주로 구성되어 있다. 5개 범주를 살펴보면 '지원하는 정보의 내용(4문항)', '정확성(2문항)', '제공하는 정보 내용(2문항)', '편리성(2문항)', '적시성(2문항)' 등이었으나, 이진석 등(10)은 '지원하는 정보의 내용'을 제외하고 사용자 만족도를 구성하는 주요한 범주로 판단되는 '하드웨어에 대한 만족도(3문항)'와 '전반적 만족도(1문항)' 항목을 추가하여 적용하였으며 본 연구에서도 동일한 문항으로 조사하였다. 최종분석에서는 각각의 문항들을 항목별로 합한 다음 이를 다시 상, 중, 하로 구분하여 분석하였다.

직무스트레스 측정은 한국판 직무내용 설문지 (Korean Job Content Questionnaire: 이하 JCQ)를 이용하였는데, 이는 Karasek 등(15)이 개발한 것을 우

표 2. 직접사용군과 간접사용군간의 사회인구학적 특성

| | 처방전달체계 사용 | |
|--------|-----------|------|
| | 직접사용 | 간접사용 |
| 연령* | | |
| 20 대 | 62.6 | 76.0 |
| 30 대 | 33.9 | 16.0 |
| 40 대이상 | 3.5 | 8.0 |
| 성 | | |
| 남 | 23.4 | 16.0 |
| 녀 | 76.6 | 84.0 |
| 경제적 수준 | | |
| 보통 이상 | 60.8 | 58.0 |
| 중하 이하 | 39.2 | 42.0 |
| 교육 수준* | | |
| 고졸 | 9.4 | 12.0 |
| 전문대졸 | 71.3 | 84.0 |
| 대졸이상 | 19.3 | 4.0 |

표 3. 처방전달시스템의 도입에 따른 직무스트레스의 변화

| | 기술재량도 | | 의사결정권한 | | 정신적 직무 요구도 | |
|-----------|-------|--------|--------|------|------------|--------|
| | 전 | 후 | 전 | 후 | 전 | 후 |
| 전체 | 29.9 | 30.8** | 29.6 | 29.8 | 33.6 | 33.4 |
| 처방전달체계 사용 | | | | | | |
| 직접 사용 | 29.8 | 30.7** | 29.5 | 29.6 | 34.4 | 33.8□□ |
| 간접 사용 | 30.2 | 31.2 | 29.9 | 30.3 | 30.5 | 31.7* |

* : p<0.05, ** : p<0.01 by paired t-test

□ : p<0.05, □□ : p<0.01 (Repeated measures ANOVA)

리나라 직무스트레스연구회의 협력으로 근무환경에 맞게 변역한 것이다(17). JCQ는 모든 종류의 직업을 대상으로 직무스트레스를 측정하고 평가하기 위한 도구로 개발되었으며 미국과 스웨덴에서의 대규모 연구를 통하여 그 타당성을 인정받은 바 있으며(15), 장세진 등의 연구(2)에서도 한국어판 직무스트레스를 적용, 개발하여 타당도와 신뢰도를 입증 받았다. 직무긴장 모형은 정신적 직무요구도(psychological job demand)와 직무재량도(decision latitude), 그리고 사회적 지지도의 세 가지

요소로 구성되어 있다. 정신적 직무요구도는 높으면서 동시에 직무재량도가 낮은 작업환경의 경우 직무긴장도가 높다고 정의하며, 이러한 직무긴장을 완화시켜 주는 인자로 사회적 지지도를 포함한다. 직무긴장 모형은 다른 모형에 비하여 작업환경의 보다 객관적인 면을 측정하는데 초점을 맞추고 있다. JCQ를 이용한 직무스트레스평가의 두 축은 직무요구도와 직무재량도이지만, 연구 목적과 범위에 따라 이들을 선별하여 평가하도록 되어 있다. 예컨대, 직무재량도는 업무를 수행하기 위해 새롭

표 4. 일반적 특성에 따른 직무스트레스 변화

| | 기술재량도 | | 의사결정권한 | | 정신적 직무 요구도 | |
|--------|-------|---------------------|--------|------|------------|------|
| | 전 | 후 | 전 | 후 | 전 | 후 |
| 연령(세) | | | | | | |
| 20-29 | 29.2 | 30.0 ^{□□□} | 28.1 | 28.8 | 34.2 | 34.0 |
| 30-39 | 31.4 | 32.3 | 32.0 | 31.1 | 33.0 | 32.4 |
| 40이상 | 30.6 | 33.0 | 36.0 | 35.6 | 29.2 | 31.5 |
| 성 | | | | | | |
| 남 | 30.5 | 32.0 | 31.1 | 29.4 | 31.3 | 31.5 |
| 녀 | 29.7 | 30.5 | 29.2 | 29.8 | 34.3 | 33.9 |
| 직종 | | | | | | |
| 간호직 | 30.5 | 31.2 | 29.6 | 30.1 | 34.6 | 34.1 |
| 의료기술직 | 29.2 | 30.3 | 29.7 | 29.2 | 30.3 | 30.5 |
| 행정직 | 28.9 | 30.2 | 29.7 | 29.2 | 33.0 | 33.3 |
| 학력 | | | | | | |
| 고졸이하 | 27.4 | 29.6 | 27.6 | 26.9 | 32.1 | 33.0 |
| 전문대졸 | 29.9 | 30.5 | 29.3 | 29.5 | 33.9 | 33.5 |
| 대졸이상 | 31.7 | 33.0 | 32.1 | 32.7 | 33.4 | 33.2 |
| 경제적 수준 | | | | | | |
| 보통 이하 | 30.1 | 31.1 | 30.3 | 30.7 | 33.8 | 33.3 |
| 중상 이상 | 29.7 | 30.4 | 28.6 | 28.3 | 33.3 | 33.5 |

□ : p<0.05, □□ : p<0.01 by Repeated measures ANOVA

고 창조적인 기술의 습득, 전문적인 능력발휘의 기회 확대 등의 내용을 포함하는 “기술 재량권(skill discretion)”과 업무 및 작업방식과 관련하여 스스로 결정을 내릴 수 있는 “의사결정권한(decision authority)”으로 구성되어 있다. 따라서, 반드시 기술재량권과 의사결정권한의 합으로 된 직무재량도를 이용할 것이 아니라 직무재량도의 두 하부차원을 구분하여 평가하는 것도 유용할 것으로 판단되어 구분하여 사용하였다.

Karasek 등(15)이 고안한 JCQ는 직무스트레스의 여러 항목들을 평가 할 수 있지만 연구목적과 범위에 따라 이들을 선별하여 평가하도록 되어있다. 본 연구에서는 병원처방전달시스템과 관련이 높을 것으로 판단되는 기술재량도(6문항), 의사결정권한(3문항), 정신적 직무요구도(5문항) 등 3가지 항목을 Karasek(15)이 제시한 공식에 의해 점수를 산정, 분석하였다. 기술재량도의 점수

분포는 최저 18점, 최고 42점 사이이고, 의사결정권한은 24점에서 36점 사이이며, 정신적 직무요구도는 최저 12점, 최고 48점이다.

연구에 사용된 변수는 표 1과 같다.

사회 인구학적 특성, 전산화 사용능력, 전산화에 대한 만족도 및 OCS 만족도와 직무스트레스의 전후 비교는 Paired T-test와 Repeated measures ANOVA로 분석하였다.

III. 연구 결과

처방전달시스템의 직접사용군과 간접사용군간의 사회 인구학적 특성은 연령과 교육수준에서 유의한 차이가 있었다(p<0.05)(표 2)

처방전달시스템의 도입에 따른 직무스트레스의 변화

표 5. 전산화 사용 및 전산화에 대한 만족도에 따른 직무스트레스 변화

| | 기술재량도 | | 의사결정권한 | | 정신적 직무 요구도 | |
|--------------|-------|----------------------|--------|------|------------|--------------------|
| | 전 | 후 | 전 | 후 | 전 | 후 |
| 컴퓨터 실력 | | | | | | |
| 상 | 30.2 | 31.6 ^{□□} | 28.9 | 30.1 | 32.5 | 33.0 |
| 중 | 30.2 | 31.3 | 29.5 | 30.0 | 32.9 | 33.0 |
| 하 | 29.3 | 29.8 | 30.0 | 29.3 | 35.1 | 34.1 |
| 사용시간 | | | | | | |
| 2시간 미만 | 31.5 | 32.4 ^{□□□□} | 30.7 | 30.3 | 32.7 | 33.3 ^{□□} |
| 2-6시간 | 30.3 | 31.7 | 29.9 | 29.6 | 33.2 | 32.7 |
| 6시간 초과 | 29.0 | 29.7 | 28.9 | 29.5 | 35.9 | 34.7 |
| 병원전산화 적절성 | | | | | | |
| 부적절 | 30.1 | 31.0 | 29.8 | 29.8 | 34.5 | 34.2 |
| 적절 | 29.8 | 30.7 | 29.5 | 29.7 | 33.2 | 33.1 |
| 업무효율에 미치는 영향 | | | | | | |
| 변화 없음 | 29.7 | 30.9 | 29.5 | 28.3 | 33.1 | 32.9 |
| 증가 | 29.9 | 30.8 | 29.6 | 30.0 | 33.7 | 33.5 |
| 의료의 질 향상 | | | | | | |
| 변화없음 | 29.5 | 30.0 | 28.2 | 29.7 | 36.3 | 35.3 |
| 향상 | 30.0 | 31.0 | 29.9 | 29.8 | 33.1 | 33.0 |

□ □ : p<0.05, □ □ □ □ : p<0.01 by Repeated measures ANOVA

는 기술재량도에서 도입 전 29.9점에서 도입 후 30.8점으로 유의하게 증가하였다. 또한 처방전달시스템의 사용에 따른 구분에서 직접 사용하는 군에서 기술재량도가 유의하게 증가하였으며, 직접 사용하는 군에서는 정신적 직무 요구도가 낮아진 반면, 간접 사용하는 군에서는 높아져 직접 사용하는 군의 변화와 비교시 통계학적으로 유의하였다(p<0.05)(표 3).

일반적 특성에 따른 직무스트레스의 변화 중 기술재량도는 연령에 따라 유의한 변화의 차이가 있었다(p<0.05). 의사결정권한과 정신적 직무요구도는 일반적 특성에서는 유의한 관련이 있는 변수는 없었다(표 4).

전산화 사용 및 전산화의 사용에 대한 만족도와 직무스트레스와의 관련성은 기술 재량도는 컴퓨터 실력에 따라 변화의 차이가 있었으며, 사용 시간에 따라서도 변화가 유의하게 차이가 있었다(p<0.05). 정신적 직무요구도

는 사용 시간에 따라 2시간 미만에서는 증가한 반면, 2시간 이상에서는 감소하여 유의한 변화의 차이가 있었다(p<0.05)(표 5).

처방전달시스템의 만족도에 따른 직무스트레스 변화는 제공하는 정보내용이 하인 경우에 비해 상으로 갈수록 기술 재량도 점수가 많이 증가하여 제공하는 정보내용에 따라 기술 재량도 점수의 변화에 유의한 차이가 있었다(p<0.05)(표 6).

IV. 고찰

병원종사자들은 환자들을 대상으로 진료서비스를 제공하는 것을 주 임무로 하고 있을 뿐만 아니라 의사, 간호사, 의료기사, 행정직 등 전문적이고 다양한 직종들이 모여 협동적으로 업무를 진행해 나가야 하는 조직이기

표 6. 처방전달 시스템의 만족도에 따른 직무스트레스 변화

| | 기술재량도 | | 의사결정권한 | | 정신적 직무 요구도 | |
|------------------------|-------|--------------------|--------|------|------------|------|
| | 전 | 후 | 전 | 후 | 전 | 후 |
| 시스템의 하드웨어 및 작동에 대한 만족도 | | | | | | |
| 상 | 30.3 | 31.1 | 28.8 | 30.0 | 34.3 | 34.2 |
| 중 | 29.6 | 30.8 | 29.6 | 28.8 | 33.3 | 32.6 |
| 하 | 29.6 | 30.5 | 30.8 | 30.1 | 32.8 | 32.9 |
| 정확성 | | | | | | |
| 상 | 29.7 | 30.8 | 29.9 | 29.9 | 33.4 | 33.4 |
| 중 | 30.5 | 31.3 | 29.6 | 29.1 | 32.9 | 32.7 |
| 하 | 29.8 | 30.4 | 28.8 | 30.3 | 38.2 | 34.6 |
| 제공하는 정보내용 | | | | | | |
| 상 | 29.3 | 30.4 ^{□□} | 29.7 | 29.9 | 33.4 | 33.4 |
| 중 | 30.2 | 31.1 | 28.6 | 29.2 | 33.8 | 33.9 |
| 하 | 31.2 | 31.7 | 31.1 | 30.5 | 34.0 | 32.7 |
| 사용의 편리성 | | | | | | |
| 상 | 29.6 | 30.7 | 30.4 | 30.5 | 33.4 | 33.3 |
| 중 | 30.2 | 30.7 | 27.8 | 28.5 | 34.3 | 33.3 |
| 하 | 30.8 | 31.5 | 29.3 | 28.9 | 33.7 | 33.9 |
| 적시성 | | | | | | |
| 상 | 29.6 | 30.8 | 29.9 | 30.2 | 33.7 | 33.7 |
| 중 | 29.4 | 31.0 | 28.8 | 29.1 | 33.3 | 33.1 |
| 하 | 31.3 | 30.7 | 29.9 | 29.3 | 34.0 | 32.9 |
| 전반적 만족도 | | | | | | |
| 상 | 29.5 | 31.0 | 30.0 | 30.0 | 33.5 | 33.3 |
| 중 | 30.5 | 30.9 | 30.1 | 29.7 | 34.0 | 33.3 |
| 하 | 29.2 | 29.9 | 26.6 | 29.3 | 32.9 | 34.2 |

□ : p<0.05, □□ : p<0.01 by Repeated measures ANOVA

때문에 일반 직장인들보다 더 많은 직무스트레스를 받을 수 있는 가능성이 높다고 볼 수 있다. 즉 병원만이 갖는 의료와 행정의 이원적 명령구조로 인한 갈등, 종합병원으로의 환자집중현상으로 인한 과도한 업무량, 기업에 비해 상대적으로 낙후된 경영기법, 의료 분쟁의 증가, 병원간의 경쟁심화 등은 병원종사자들이 스트레스를 받을 수 있는 가능성이 높은 집단임을 시사해 주고 있다(16). 따라서 병원종사자의 직무스트레스 관리가 필요하며, 이는 환자에 대한 진료의 질을 유지하고, 병원 종사자의 건강유지는 물론 이직, 스트레스로 인한 의료비용과 보상비용을 절감하는데 중요한 역할을 한다(5, 6).

1990년대로 접어들면서 처방전달 영역에 대한 병원정

보화가 본격적으로 이루어지기 시작했는데, 이는 최종 사용자에게 해당하는 병원 종사자들에게 '변화에 대한 적응'이라는 새로운 스트레스를 유발할 수도 있고(10), 한편으로는 병원전산화의 도입은 바람직한 방향으로 직무스트레스를 줄일 수도 있을 것이다.

본 연구에서는 일반적 특성, 컴퓨터 사용능력, 특히 처방전달체계의 만족도가 직무스트레스에 미치는 영향을 조사하였다.

처방전달시스템의 도입에 따른 직무스트레스의 변화는 기술 재량도에서 도입 전 29.9점에서 도입 후 30.8점으로 유의하게 증가하였다. 이는 일개 대학 병원의 근무자들을 대상으로 한 허철봉(12)의 연구와 차이가 있었는

데, 허철봉의 연구에서는 처방전달시스템의 도입이 기술재량도에 영향을 미치지 않는다고 하였다. Jhun 등(13)의 연구에서는 기술재량도, 의사결정권한, 직무재량도는 변화가 없었으나, 직무요구도의 유의한 감소가 있었다. 본 연구에서는 연구대상자 전체의 OCS도입이후 직무재량도와 직무요구도는 변화가 없었다. 그러나, 직무재량도의 두 하부차원인 기술재량도와 의사결정권한으로 나누어 평가하였을 경우, 기술재량도의 유의한 증가가 있었으며, OCS의 직접사용자와 간접사용자로 구분하였을 경우에는 직접 사용자군에서 기술재량도는 유의하게 증가하였고 직무요구도는 유의하게 감소하였다. OCS의 주된 직접사용자인 간호사를 대상으로 조사한 Jhun 등(13)의 연구에서는 직무재량도의 변화는 없었으나 직무요구도가 유의하게 감소한 것과 일치하는 소견을 보였다. 본 연구와의 차이점은 본 연구에서는 직무재량도의 두 하부차원으로 구분하여 평가하였을 경우 기술재량도가 유의하게 증가하였다. 또한 직무요구도의 경우, OCS 직접사용자와 간접사용자의 경우 변화의 방향이 다르게 나타난 것도 본 연구의 유의한 결과이다.

기술재량도는 직주가 근로자들의 기술개발과 창의력을 요구 촉진하는지를 측정하기 위한 개념이므로 처방전달시스템이라는 컴퓨터 정보체계의 도입으로 유의하게 증가하였을 것이다. 특히, 처방전달시스템의 직접사용유무에 따른 구분에서 직접 사용하는 군에서 기술재량도가 유의하게 증가하여 위의 내용을 설명하여 준다. 그리고 처방전달시스템을 직접 사용하는 군에서 처방전달시스템의 전반적인 만족도가 유의하게 높게 나타났으며 이는 곧 직무스트레스를 줄이고 자기의 업무에 대한 기술재량도를 향상시켰을 것이다. 그리고 간접 사용하는 군에서는 정신적 직무 요구도가 유의하게 증가하였는데 병원에서 처방전달시스템을 간접 사용군들이 주로 진료와 직접적으로 상관없는 직종에서 많이 일하고 있으며, 사회인구학적 특성에서도 교육수준이 낮은 군이 많으며, 처방전달시스템이 주로 진료업무를 원활하게 하기 위하여 만들어졌기 때문에 이들에게 있어 처방전달시스템의 도입은 결국 또 하나의 업무량을 가중시켜 정신적 스트레스를 증가시켰을 것으로 생각되므로, 이들은 병원전산화에 있어서 원활한 진료보조와 행정업무를 위하여 병원전산

화에 대한 공유와 교육이 필요한 집단이라고 볼 수 있다.

일반적 특성에 따른 직무스트레스의 변화 중 기술재량도는 연령이 증가함에 따라 유의하게 증가하였다. 이는 장세진(2)의 연구에서의 연령이 높을수록 직무재량도가 증가하여 직접적인 비교는 힘들지만 기술재량도가 직무재량도의 일부분이라고 보면 본 연구 결과 비슷한 결과이다. 그러나 본 연구에서 연령이 낮을수록 하위직임을 고려하면 처방전달시스템에 익숙한 군, 특히 연령이 젊은 군에서 향후 기술재량도가 증가할 것으로 생각된다.

전산화 사용 및 전산화의 사용에 대한 만족도와 직무스트레스와의 관련성은 기술재량도는 컴퓨터 실력이 높을수록 통계적으로 유의하게 증가하였으며, 사용시간에 따라서도 변화의 유의한 차이가 있었는데, 2-6시간 사용하는 군에서 변화의 폭이 컸다. 이는 본 연구에서 컴퓨터 실력이 뛰어난 군은 컴퓨터라는 정보처리에 대하여 장점에 익숙하여, 기술재량도의 증가가 컸는 것으로 생각된다. 정신적 직무요구도는 컴퓨터 사용시간이 많을수록 많이 감소하였는데, 이는 사용시간이 많은 군은 병원 전체적으로 처방전달시스템에 대하여 가장 많이 이용하여 업무의 효율화를 가져와 정신적 직무요구도가 감소한 것으로 생각된다.

처방전달시스템의 만족도에 따른 직무스트레스 중 제공하는 정보내용에 만족할수록 기술재량도의 점수가 많이 증가하였다. 이는 결국 처방전달시스템에 대한 만족도가 높고 컴퓨터에 대한 속성을 많이 알수록 기술재량도는 증가함을 시사한다. 사용자들의 높은 기술수준은 사용자들의 직무 과정에 대한 통제력 행사의 중요한 원천으로 사용되어 자기의 직무에 대한 기술재량도가 향상됨을 보여준다.

본 연구의 제한점으로는 첫째, 일개 병원을 대상으로 하여 대표성에 문제가 있을 수 있다. 그러나 본 연구조사에서 일개 병원 조사임을 고려하여 응답률을 높이고자 노력하였는데, 일차조사에서 조사완료자가 89%(268/300명)로 높았고, 이 중 2차 조사가 완료된 사람은 221명으로 82%의 응답률을 보여 높은 수준을 유지하였는데, 퇴사자, 전출, 분만휴가 등을 빼면 응답률은 더 높아진다. 둘째, 설문지의 신뢰도와 타당도에서 문제점을 지적할 수가 있다. 특히 처방전달시스템의 만족도

설문지는 이진석 등(10)의 연구에서도 지적한 것처럼 각 범주가 객관적 평가와 사용자 개인의 주관적 평가로 구성되었으나 번역과정에서 이러한 차이점이 분명히 드러나지 않았다고 하였으며, 내용타당도 역시 분명히 입증되지 않았다고 하였다. 이에 본 연구에서는 설문조사 시 처방전달체계의 만족도의 각각의 문항 내용을 분명히 하기 위하여 설문문항 각각에 소제목을 붙여 대상자에게 문항의 의미를 분명히 하려고 하였다. 그리고 본 연구가 처방전달시스템의 만족도를 알려고 한 것이 아니라 처방전달시스템의 만족도 구성요소들이 직무스트레스에 미치는 영향을 알려고 한 것이므로 큰 영향은 없을 것으로 생각된다. 그리고 직무스트레스 설문문항 역시 Karasek 등(15)의 문항 모두를 조사 한 후 그 중 본 연구에 필요한 일부분만을 이용하여 문항선택에는 큰 문제는 없을 것으로 생각되며, 연구결과 역시 기존의 연구결과 및 예측한 것과 큰 차이가 없어 어느 정도 결과를 받아들일 수 있을 것으로 생각된다. 마지막으로 직무스트레스의 변화가 OCS도입때문인지 다른 당시의 병원요인때문인지 구분이 애매모호할 수 있다 이에 본 연구에서는 설문당시 OCS도입으로 인한 본인이 느끼는 직무형태, 스트레스를 체크하도록 유도하였다.

이상의 연구 결과, 병원이라는 조직에 처방전달시스템이라는 정보체계의 도입은 새로운 업무의 형태를 도입하는 것이므로 교육수준이 낮은 군 즉 간접사용군에서는 정신적 직무요구도를 증가시키는 현상이 관찰되므로, OCS를 도입하는 데에 있어서 이들 간접사용자들의 직무요구도 증가에 대한 대책마련이 요구된다. 그렇지만 이를 잘 활용하고, 능동적으로 전달시스템을 사용한다면 기술재량도나 의사결정권한 등은 증가할 것으로 생각된다.

V. 요약 및 결론

처방전달시스템의 도입이 직무스트레스에 미치는 영향을 밝히고자 일개 종합병원 직원 221명을 대상으로 병원전산화시스템(OCS)이 도입되기 전과 후의 직무스트레스의 변화를 조사하였다. 직무스트레스에 대한 조사는 한글판 직무내용설문지(K-JCQ)를 이용하였다.

처방전달시스템의 도입에 따른 직무스트레스의 변화

는 기술재량도에서 도입 전 29.9점에서 도입 후 30.8점으로 유의하게 증가하였다. 또한 처방전달시스템의 사용에 따른 구분에서 직접 사용하는 군에서 기술재량도가 유의하게 증가하였으며, 간접 사용하는 군에서는 정신적 직무 요구도가 유의하게 증가하였으며, 직접 사용하는 군의 변화와 비교 시 통계학적으로 유의하였다($p < 0.05$).

일반적 특성에 따른 직무스트레스의 변화 중 기술재량도는 연령에 따라 유의하게 증가하였으며($p < 0.05$), 전산화 사용 및 전산화의 사용에 대한 만족도와 직무스트레스와의 관련성은 기술 재량도는 컴퓨터 실력과 사용시간에 따라 통계적으로 유의하였다($p < 0.05$). 정신적 직무요구도는 사용시간에 따라 유의한 변화가 있었다($p < 0.05$).

처방전달시스템의 만족도에 따른 직무스트레스는 기술 재량도에서는 제공하는 정보내용에 따른 만족도의 변화와 유의한 관련이 있었다($p < 0.05$).

위의 결과를 토대로 병원이라는 조직에서 처방전달시스템의 도입은 새로운 업무의 스트레스를 줄 수도 있으나, 오히려 이를 잘 활용한다면 개개인의 기술재량도와 의사결정권한을 발전시킬 것이며, 정신적 직무요구도는 감소시킬 것이다.

V. 참고문헌

1. Thoits PA. Conceptual methodological and theoretical problems in studying social support as a buffer against life stress. pp.33-103 in Psychosocial Stress: Trends in Theory and Research edited by Kaplan HB. New York: Academic Press. 1983.
2. 장세진. 우리나라 근로자들의 직무 스트레스 현황 및 실태. 2002년 대한예방의학회 춘계 심포지움.
3. 구미옥, 김매자. 임상간호사의 업무 스트레스에 관한 분석적 연구, 대한간호학회지, 1985; 15(3):39-48
4. 심미선. 일개 대학 병원 종사자의 직종별 직무스트레스 수준에 관한 연구. 서울 가톨릭대학교 석사학위논문, 2000.
5. William-J, Laurice-B. A Critical Incident

- Stress Debriefing Program For Hospital Based Health Care Personnel. *Health and Social Work* 1993; 182:149-156.
6. 남미희. 일개 병원종사자의 직무스트레스와 대처 전략이 직무만족에 미치는 영향. 서울 가톨릭대학교 석사학위논문, 2002.
 7. 김창엽, 강길원, 이진석, 김병익, 김용익, 신영수. 국내 병원정보시스템의 도입 현황. *대한의료정보학회지*, 1999; 5(1):27-35.
 8. 김명기, 좌용권. 처방전달체계의 구축전략과 활용. 제4차 의료정보학회 발표 논문, 1990.
 9. 김창엽, 강길원, 황지인, 하범안, 김병익, 김용익 등. 처방 전달체계 도입에 따른 사용자의 업무행태 변화와 만족도 및 적응도 조사. *대한의료정보학회지*, 1999; 5(1):51-66.
 10. 이진석, 김창엽, 하범안, 강길원, 김병익, 김용익. 처방전달체계에 대한 사용자 만족도에 영향을 미치는 요인. *예방의학회지*, 2000; 33(4):436-448.
 11. 조한익, 박효순 역. 정보화를 위한 의료 조직 관리. *고려의학*, 1996, 18-45
 12. 허철봉. 직무스트레스의 근골격계 건강영향에 관한 연구. 서울대학교 석사학위논문, 2003.
 13. Jhun HJ, Cho SI, Park JT. Changes in job stress, musculoskeletal symptoms, and complaints of unfavorable working conditions among nurse after the adoption of a computerized order communication system. *Int Arch Occup Environ Health*, 2004; 77(5): 363-367.
 14. Doll WJ, Torkzadeh G. The measurement of end-user computing satisfaction. *MIS Quarterly*, 1998, 12:259-274
 15. Karasek R. Job content questionnaire and user's guide revision 1.12. Lowell: University of Massachusetts, 1994.
 16. 고종욱, 서영준, 박하영. 직무스트레스와 사회적 지원이 병원종사자들의 조직효과성에 미치는 영향에 관한 연구. *예방의학회지*, 1996; 29(2):295-308.
 17. 강동묵 등. 직무스트레스의 현대적 이해: 고려의학, 2005:290-293.

부 록(설문지)

직무스트레스 조사표

성명 _____

귀하의 업무에 관련된 일반적 사항

문1. 귀하의 부서는? (예: 내과외과, 7병동, 원무과 등 _____)

문2. 다음 중 귀하의 현재 근무형태에 가장 가까운 것은 어느 것입니까?

- | | |
|----------------|-----------------|
| 1) 8시간 교대근무 | 2) 12시간 교대근무 |
| 3) 낮근무(day) | 4) 밤근무(evening) |
| 5) 심야근무(night) | 6) 기타 (_____) |

문3. 이러한(문2의) 근무형태대로 일한 지는 얼마나 됩니까(차병원근무 이전 포함)?

_____ 년 _____ 개월

다음은 사회 인구학적 특성에 관한 질문입니다.

문4. 결혼상태

- | | | |
|-------|-----------------|-------|
| 1) 기혼 | 2) 미혼 | 3) 이혼 |
| 4) 사별 | 5) 기타 (_____) | |

문5.【집에 함께 사는 아이가 있다면】다음의 나이별로 몇 명이나 됩니까?

- | | |
|------------------|------------------|
| 1) 4세 미만 _____명 | 2) 4-12세 _____명 |
| 3) 13-18세 _____명 | 4) 19세 이상 _____명 |

문6. 본인이 생각하는 사회경제적 수준은?

- | | | |
|-------|-------|------|
| 1) 상 | 2) 중상 | 3) 중 |
| 4) 중하 | 5) 하 | |

문7. 최종학력은?

- | | | | |
|-------|----------|-------|----------|
| 1) 고졸 | 2) 전문대 졸 | 3) 대졸 | 4) 대학원 졸 |
|-------|----------|-------|----------|

직무 내용 조사

※ 귀하의 작업내용에 관한 질문입니다. 귀하의 생각에 가장 가까운 답을 하나만 골라 V 표시하여 주십시오.

1. 내 업무를 수행하기 위해서는 새로운 것을 배워야 한다.
 전혀 그렇지 않다 그렇지 않다 그렇다 매우 그렇다
2. 내 업무는 매우 반복적이다.
 전혀 그렇지 않다 그렇지 않다 그렇다 매우 그렇다
3. 내 업무는 창의력을 필요로 한다.
 전혀 그렇지 않다 그렇지 않다 그렇다 매우 그렇다
4. 나는 내 업무에 대해 결정권을 많이 가지고 있다.
 전혀 그렇지 않다 그렇지 않다 그렇다 매우 그렇다
5. 내 업무는 높은 수준의 기술을 요구한다.
 전혀 그렇지 않다 그렇지 않다 그렇다 매우 그렇다
6. 내 업무에 있어 작업방식을 결정할 권한이 내게는 거의 없다.
 전혀 그렇지 않다 그렇지 않다 그렇다 매우 그렇다
7. 나의 업무에서는 여러 가지 다양한 일을 해야 한다.
 전혀 그렇지 않다 그렇지 않다 그렇다 매우 그렇다
8. 나는 내 업무의 진행에 관하여 발언권이 크다.
 전혀 그렇지 않다 그렇지 않다 그렇다 매우 그렇다
9. 나만의 특별한 능력을 개발할 수 있는 기회가 주어진다.
 전혀 그렇지 않다 그렇지 않다 그렇다 매우 그렇다
10. 귀하의 작업단위(부서)에는 몇 명의 사람들이 속해 있습니까?
 혼자 일함 (해당 없음) 2-5명 6-10명 11-20명 21명 이상
- 11A. 나는 우리 작업단위(부서) 내에서 결정되는 사안에 대해 상당한 영향력을 가지고 있다.
 혼자 일함 (해당 없음) 전혀 그렇지 않다 그렇지 않다 그렇다
 매우 그렇다

- 11B. 내가 속한 작업단위(부서)는 민주적으로 의사결정을 한다.
 혼자 일함 (해당 없음) 전혀 그렇지 않다 그렇지 않다 그렇다
 매우 그렇다
12. 회사의 정책이 결정될 때 내 생각이 반영될 가능성이 약간은 있다. (예, 고용, 해고, 임금수준, 직장폐쇄, 새로운 장비의 구매 등등)
 전혀 그렇지 않다 그렇지 않다 그렇다 매우 그렇다
13. 다른 사람들을 관리 감독하는 것이 내 업무중의 일부이다. (관리 감독 대상자 수는 몇 명입니까?)
 그렇지 않다 그렇다. 1-4명 정도 그렇다. 5-10명 정도 그렇다. 11-20명 정도
 그렇다. 20명 이상
14. 나는 노동조합이나 노동자 협의회(노사 협의체 혹은 근로자 협의회 등)의 일원이다.
 그렇다. 아니다.
15. 내가 속한 노조나 노동자 협의회는 회사의 정책에 영향을 미친다.
 회원 아님 전혀 그렇지 않다 그렇지 않다 그렇다 매우 그렇다
16. 나는 노조나 노동자 협의회에 정책에 영향을 미칠 수 있다.
 회원 아님 전혀 그렇지 않다 그렇지 않다 그렇다 매우 그렇다
17. 내 업무는 매우 빠른 속도로 해야 되는 일이다.
 전혀 그렇지 않다 그렇지 않다 그렇다 매우 그렇다
18. 내 업무는 굉장히 열심히 해야 되는 일이다.
 전혀 그렇지 않다 그렇지 않다 그렇다 매우 그렇다
19. 내 업무는 육체적인 노력(노동)을 많이 필요로 한다.
 전혀 그렇지 않다 그렇지 않다 그렇다 매우 그렇다
20. 업무량이 너무 많을 정도는 아니다.
 전혀 그렇지 않다 그렇지 않다 그렇다 매우 그렇다
21. 나는 일을 마무리하기까지 충분한 시간이 주어진다.
 전혀 그렇지 않다 그렇지 않다 그렇다 매우 그렇다
22. 내 업무는 매우 무거운 중량물을 들거나 옮기는 일이 많다.
 전혀 그렇지 않다 그렇지 않다 그렇다 매우 그렇다

23. 내 업무는 계속적으로 신속하게 움직여야 하는 일이다.
 전혀 그렇지 않다 그렇지 않다 그렇다 매우 그렇다
24. 직장에서 다른 사람들로부터 서로 상반되는 요구를 받는 일은 없다.
 전혀 그렇지 않다 그렇지 않다 그렇다 매우 그렇다
25. 내 업무는 장시간 고도의 집중력을 요구한다.
 전혀 그렇지 않다 그렇지 않다 그렇다 매우 그렇다
26. 내 업무는 마무리되기 전에 종종 중단되어 나중에 다시 해야 되곤 한다.
 전혀 그렇지 않다 그렇지 않다 그렇다 매우 그렇다
27. 내 업무는 정신 못 차릴 정도로 바쁘다.
 전혀 그렇지 않다 그렇지 않다 그렇다 매우 그렇다
28. 몸의 자세가 불편한 상태로 장시간 일해야 하는 경우가 종종 있다.
 전혀 그렇지 않다 그렇지 않다 그렇다 매우 그렇다
29. 머리 또는 팔이 불편한 자세로 오랫동안 일해야 한다.
 전혀 그렇지 않다 그렇지 않다 그렇다 매우 그렇다
30. 다른 부서나 다른 사람의 작업을 기다리다가 내 일이 종종 늦어지곤 한다.
 전혀 그렇지 않다 그렇지 않다 그렇다 매우 그렇다
31. 귀하의 직업은 얼마나 안정적인입니까?
 규칙적이고 안정적이다 계절별로 일한다.
 해고가 잦다. 계절별로 일하고 해고도 잦다. 기타
32. 내 직업은 해고당할 염려가 별로 없다.
 전혀 그렇지 않다 그렇지 않다 그렇다 매우 그렇다
33. 지난 일년동안 귀하는 얼마나 자주 실직 또는 해고의 위협을 겪었습니까?
 없음 한번 한번 이상 계속적으로 실제 해고되었음
34. 때로 사람들은 유지하고 싶은 직업을 영영 잃어버리기도 합니다. 앞으로 2년 동안 귀하가 현재의 직업을 잃을 가능성이 있다고 생각하십니까?
 전혀 그럴 것 같지 않다. 별로 그럴 것 같지 않다.
 약간 그럴 것 같다. 매우 그럴 것 같다.

35. 나의 경력개발과 승진은 무난히 잘 될 것으로 예상된다.
 전혀 그렇지 않다 그렇지 않다 그렇다 매우 그렇다
36. 앞으로 5 년 동안 내 기술은 여전히 가치가 있을 것이다.
 전혀 그렇지 않다 그렇지 않다 그렇다 매우 그렇다
37. 귀하는 업무중 위험한 화학물질에 노출됩니까?
 노출 안됨
 노출되기는 하지만 심각한 문제는 아님.
 노출되고 상당히 문제가 됨.
38. 귀하는 업무중 먼지, 연기, 가스, 흙, 섬유 등의 공기오염 물질에 노출됩니까?
 노출 안됨
 노출되기는 하지만 심각한 문제는 아님.
 노출되고 상당히 문제가 됨.
39. 귀하가 일하는 주변에 위험하게 놓여있거나 보관되어 있는 물체(물질)들이 있어 문제가 된다고 생각하십니까?
 그런 문제없음
 그런 물체(물질)들이 있기는 하지만 심각한 문제는 아님.
 그런 물체(물질)들로 인해 상당히 문제가 됨.
40. 귀하가 일하는 주변이 더럽고 청결 유지가 안되어서 문제가 된다고 생각하십니까?
 그런 문제없음
 그런 장소가 있기는 하지만 심각한 문제는 아님.
 그런 장소가 있고 상당히 문제가 됨.
41. 업무중 다른 사람의 질병에 옮을 수 있어 문제가 된다고 생각하십니까?
 그런 문제 없음
 그럴 수 있지만 심각한 문제는 아님.
 그럴 수 있으며 상당히 문제가 됨.
42. 작업 중 위험한 연장, 기계, 또는 장비로 인해 문제가 된다고 생각하십니까?
 그런 문제 없음 별로 심각한 문제는 아님. 상당히 문제가 됨.
43. 작업 중 화재, 화상, 혹은 전기충격에 노출될 수 있는 위험이 있습니까?
 그런 문제 없음
 노출되기는 하지만 심각한 문제는 아님.
 노출되고 상당히 문제가 됨.

44. 작업 중 옆 사람에게 말하려면 얼마나 큰 소리를 내야 합니까?
 속삭임으로도 충분함 보통 목소리 큰 목소리 크게 외쳐야 함
45. 귀하의 작업방식이 위험하기 때문에 문제가 된다고 생각하십니까?
 그런 문제 없음
 위험하기는 하지만 심각한 문제는 아님.
 위험하며 상당히 문제가 됨.
46. 나의 상사는 아랫 사람들의 복지에 관심을 가지고 있다.
 전혀 그렇지 않다 그렇지 않다 그렇다 매우 그렇다 상사가 없음
47. 나의 상사는 내 말에 귀를 기울인다.
 전혀 그렇지 않다 그렇지 않다 그렇다 매우 그렇다 상사가 없음
48. 나는 상사로부터 화풀이를 당하거나 갈등을 겪는 수가 있다.
 전혀 그렇지 않다 그렇지 않다 그렇다 매우 그렇다 상사가 없음
49. 나의 상사는 업무를 완수하는데 도움이 된다.
 전혀 그렇지 않다 그렇지 않다 그렇다 매우 그렇다 상사가 없음
50. 나의 상사는 사람들이 같이 일을 하게끔 하는데 능하다.
 전혀 그렇지 않다 그렇지 않다 그렇다 매우 그렇다 상사가 없음
51. 나의 동료들은 각자의 일에 유능한 사람들이다.
 전혀 그렇지 않다 그렇지 않다 그렇다 매우 그렇다
52. 나의 직장 동료들은 나에게 개인적으로 관심을 보여 준다.
 전혀 그렇지 않다 그렇지 않다 그렇다 매우 그렇다
53. 나는 직장 동료들로부터 화풀이를 당하거나 갈등을 겪는 수가 있다.
 전혀 그렇지 않다 그렇지 않다 그렇다 매우 그렇다
54. 나의 직장 동료들은 친절하다.
 전혀 그렇지 않다 그렇지 않다 그렇다 매우 그렇다
55. 나의 직장 동료들은 서로서로 협조하며 일하는 것을 격려해 준다.
 전혀 그렇지 않다 그렇지 않다 그렇다 매우 그렇다

56. 나의 직장 동료들은 업무를 완수하는데 도움이 된다.
 전혀 그렇지 않다 그렇지 않다 그렇다 매우 그렇다
57. 내가 생산한 제품이나 서비스에 대해 고객이 어떻게 느끼는 지를 알 수 있는 기회가 많다.
 전혀 그렇지 않다 그렇지 않다 그렇다 매우 그렇다
58. 업무를 통해 종종 고객들과 개인적으로 알게 된다.
 전혀 그렇지 않다 그렇지 않다 그렇다 매우 그렇다
59. 내가 생산하는 제품이나 서비스에 대해, 고객들이 어떤 방법으로든 영향을 줄 수 있다.
 전혀 그렇지 않다 그렇지 않다 그렇다 매우 그렇다
60. 나는 고객의 기호를 바꾸거나 영향을 줄 수 있다.
 전혀 그렇지 않다 그렇지 않다 그렇다 매우 그렇다
61. 고객을 만족시키는 것은 나의 업무에서 가장 어려운 부분중 하나이다.
 전혀 그렇지 않다 그렇지 않다 그렇다 매우 그렇다
62. 나는 고객에게 화풀이를 당하거나 욕설을 들을 수 있는 자리에 있다.
 전혀 그렇지 않다 그렇지 않다 그렇다 매우 그렇다
63. 고객이 만족했다는 것을 앞으로서 내가 하는 일이 중요하며 가치가 있다고 느끼게 된다.
 전혀 그렇지 않다 그렇지 않다 그렇다 매우 그렇다
64. 내가 속한 작업단위(부서)는 이 사회에 상당한 기여를 한다.
 전혀 그렇지 않다 그렇지 않다 그렇다 매우 그렇다
65. 나는 회사로부터 일에 대한 적절한 인정과 보상을 받고 있다.
 전혀 그렇지 않다 그렇지 않다 그렇다 매우 그렇다
66. 나의 기술과 능력은 내가 속한 작업단위(부서)에 필수적인 것이다.
 전혀 그렇지 않다 그렇지 않다 그렇다 매우 그렇다
67. 나는 상사로부터 내가 일을 잘 하고 있는지에 관해 들을 수가 있다.
 전혀 그렇지 않다 그렇지 않다 그렇다 매우 그렇다

68. 내가 만든 제품이나 서비스는 뚜렷하게 내가 했다는 것을 확인할 수 있는 것들이다.
즉, 나는 최종 생산품이나 서비스에서 내가 한 부분을 딱 집어낼 수 있다.
(이 문항은 병원에서 자신의 일에 대한 업무의 분명성을 뜻하는 것으로 파악하시면 됩니다)
- 전혀 그렇지 않다 그렇지 않다 그렇다 매우 그렇다
69. 나는 동료로부터 내가 일을 잘 하고 있는지에 관해 들을 수가 있다.
- 전혀 그렇지 않다 그렇지 않다 그렇다 매우 그렇다

직무 만족도

1. 귀하는 자신의 일이 만족스럽습니까?
- 전혀 만족스럽지 않다.
 별로 만족스럽지 못하다.
 다소 만족스럽다.
 매우 만족스럽다.
2. 친구에게 귀하의 일을 권하시겠습니까?
- 말리겠다.
 반반이다.
 적극 권하겠다.
3. 새로 직업을 선택한다면 현재의 일을 다시 할 마음이 있습니까?
- 주저 없이 하겠다.
 생각을 좀 해보겠다.
 절대로 안 한다.
4. 내년에는 새로 직장(일)을 찾아야 할 것으로 생각하십니까?
- 매우 그렇다.
 다소 그렇다.
 전혀 그렇지 않다.
5. 현재 일이 귀하가 처음 지원했을 때 바라던 것과 같습니까?
- 매우 그렇다.
 다소 그렇다.
 별로 그렇지 않다.

처방전달체계(OCS)에 대한 설문조사

* 해당 항목의 ? 칸에 내용을 기재하거나 V 표시를 해주십시오.

I. 컴퓨터 사용유형

1. 병동 OCS 도입전에 컴퓨터(개인용 컴퓨터 포함)를 사용하신 경험이 있습니까?

□ 예 (사용 기간 : 년 개월) □ 아니오

2. 업무 이외의 목적으로 컴퓨터를 이용하는 시간은 얼마 정도입니까?

하루 ()시간 ()분 (사용하지 않는 경우는 '0' 으로 기재)

3. 당신의 컴퓨터 실력을 평가하면?

전혀 못함 못함 보통 잘함 아주 잘함

① 문서 작성

□□-----□□-----□□-----□□-----□□

② 자료처리 및 통계

□□-----□□-----□□-----□□-----□□

③ 인터넷

□□-----□□-----□□-----□□-----□□

④ 오락

□□-----□□-----□□-----□□-----□□

II. 사용 정도

1. OCS를 직접 하고 계십니까? □ 예 □ 아니오

2. OCS를 직접 이용하신다면, OCS를 직접 이용하는 시간은 얼마 정도입니까?

()시간 ()분

III. 병원전산화에 대한 의견

1. 현재의 병원전산화가 적절하다고 생각하십니까?

매우 부족하다 부족하다 적절하다 과도하다 매우 과도하다

□□-----□□-----□□-----□□-----□□

2. 진료업무의 전산화가 의료진의 업무효율에 어떤 영향을 미친다고 생각하십니까?

매우 감소시킨다 감소시킨다 변화 없다 증가시킨다 매우 증가시킨다

□□-----□□-----□□-----□□-----□□

3. 진료업무의 전산화가 의료의 질에 어떤 영향을 미친다고 생각하십니까?

매우 감소시킨다 감소시킨다 변화 없다 증가시킨다 매우 증가시킨다

----- ----- ----- -----

IV. 시스템 사용자의 만족도

* 아래 질문에 대해 다음의 코드를 사용하십시오

| | |
|-------------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 거의 그렇지 않다 | <input type="checkbox"/> 때때로 그렇다 |
| <input type="checkbox"/> 거의 반정도 그렇다 | <input type="checkbox"/> 대부분 그렇다 |
| <input type="checkbox"/> 거의 항상 그렇다 | |

〈 시스템의 하드웨어 및 작동에 대한 만족도 〉

1. OCS 터미널의 수가 부족하여 업무수행에 지장을 받지는 않습니까?

----- ----- ----- -----

2. 시스템의 속도가 업무수행에 지장을 주지 않습니까?

----- ----- ----- -----

3. 시스템이 멈추어 업무수행에 지장을 받지는 않습니까?

----- ----- ----- -----

〈 정 확 성 〉

4. 시스템이 정확합니까?

----- ----- ----- -----

5. 당신은 시스템의 정확성에 만족하십니까?

----- ----- ----- -----

〈 제공하는 정보 내용 〉

6. 정보시스템이 당신이 필요로 하는 정보를 제공합니까?

----- ----- ----- -----

7. 정보내용이 당신의 요구를 충족시킵니까?

----- ----- ----- -----

〈 사용의 편리성 〉

8. 시스템이 사용자에게 친숙합니까?

----- ----- ----- -----

9. 시스템이 사용하기 편리합니까?

< 적 시 성 >

10. 당신이 필요로 하는 적기에 정보를 얻을 수 있습니까?

11. 시스템이 최신의 정보를 제공합니까?

< 전반적 만족도 >

1. OCS 시스템에 대한 다음의 진술에 당신은 얼마나 동의하십니까?

“새로운 컴퓨터 시스템은 그것을 사용하는데 필요한 시간과 노력을 들일 만한 가치가 있다”

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 결코 동의하지 | 약간 동의하지 | 중립이다 | 약간 | 매우 |
| 않음 | 않음 | | 동의함 | 동의함 |
| <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |

< 끝까지 응답해 주셔서 감사합니다 >