

보험심사간호사의 직무만족도에 영향을 미치는 요인

박정랑, 정상혁^{*†}, 채유미^{**}

원자력병원, 이화여자대학교 의과대학 예방의학교실^{*}, 단국대학교병원 산업의학과^{**}

<Abstract>

Analysis of Influencing Factors that Influence on the Job Satisfaction of Nurses involved in Medical Insurance Reviews

Jeong Lang Park, Sang Hyuk Jung^{*†}, Yoo Mi Chae^{**}

Korea Cancer Center Hospital

Department of Preventive Medicine, School of Medicine, Ewha Womans University^{}*

*Department of Occupational Medicine, Dankook University Hospital^{**}*

This study aimed to analyze the factors that influence the job satisfaction of nurses involved in medical insurance reviews. The study involved a self-administered questionnaire survey which was conducted with to 297 nurses who were in charge of medical insurance reviews between April 10 and April 28, 2006.

The average job satisfaction of the subjects was 3.04. The sub-items of job satisfaction were noted to be high for 'professional status'(3.79) and low for wage (2.46). The job satisfaction of subjects showed statistically significant differences with regard to education, career, and volume of service($p < 0.05$).

The average job stress of subjects was 2.57. The sub-items of job stress included problems pertaining to human relationships problem(2.84), conflicts with doctors at work (2.79), and the burden of excessive workloads(2.79), in that order.

* 접수 : 2007년 6월 28일, 심사완료 : 2007년 10월 4일

† 교신저자 : 정상혁, 이화여자대학교 의과대학 예방의학교실(02-2650-5755, jsh007@ewha.ac.kr)

Multiple regression analysis demonstrated that job satisfaction was significantly low when the job stress was higher. It also showed that the job satisfaction was significantly high as there was more frequency of judgements and higher education. These results suggest that the job stress of nurses involved in medical insurance reviews has a profound impact on their job satisfaction. Therefore, the efforts should be made to reduce their job stress. It may also be beneficial to reinforce the training with the doctors and nurses in order to improve their communication skills. Disseminating more information about insurance standards may also be considered.

Key Words : Job satisfaction, Job stress, Nurses involved in medical insurance reviews nurses

I. 서 론

최근 병원의 내·외적인 환경이 급격하게 변하고 있으며 이에 따라 병원경영 여건은 급속히 악화되어 왔다. 중요한 환경의 변화로는 의료보험수가 고시, 지정진료 제한 등과 같은 정부와 사회의 의료에 대한 통제 강화이다. 1977년 의료보험제도의 도입으로 제3자인 의료보험자가 진료비를 지불하게 되면서 진료비 심사결과에 따라 진료비가 삭감되고 있다. 특히 2000년 국민건강보험공단으로 보험재정 통합, 의약분업의 실시, 급여범위 확대 등으로 인한 건강보험재정의 악화는 보험급여비 통제를 강화하는 유인이 되었고, 이는 요양기관에서 청구한 진료비에 대하여 과잉 삭감을 유발하기도 하였다(유승흠, 1998).

요양기관들은 효율적인 진료비 관리와 의료정책의 변화에 신속하게 대응하고 환자의 서비스 만족을 증대시키며 진료수익의 관리를 과학적으로 하여야 할 필요성이 있으므로 진료비 심사, 삭감분석 및 이의신청 등의 업무를 전문적으로 수행할 보험심사간호사의 역할이 중요하게 되었다. 종합전문요양기관의 경우 진료비심사업무를 담당하고 있는 인력의 86.4%가 심사간호사일 정도로 전문성과 중요성을 인정받고 있다(노춘희, 2003).

이와 같이 병원의 진료수입 관리에 있어 중요한 역할을 담당하고 있는 보험심사간호사는 새로운 영역의 전문인으로서 임상간호사와는 또 다른 스트레스를 경험하고 있고 업무자체가 전문화됨에 따라 업무내용이 복잡해지고 그에 따른 스트레스 요인들이 쌓이게 되어 부정적 반응으로 인한 조직의 비효율성을 초래할 수 있다(길수경, 2000). 또한 병원수입의 대부분을 차지하는 진료비의 심사와 청구업무를 담당하고 있으며 환자진료를 최우선으로 하는 진료과와 최저비용으로 경제적인 진료를 요구하는 건강보험심사평가원 사이에서 진료에 부담을 주

지 않으면서 의료보험제도가 추구하는 기준에 맞는 진료가 되도록 유도하고 수입누수의 방지 및 수입증대를 꾀하도록 해야 하므로 스트레스가 높다(차애숙, 2002).

직무스트레스란 업무의 환경특성 및 요구 등으로 인한 스트레스를 일컬으며(Caplan, 1975), 에너지를 고갈시키고 부적응을 초래하여 직무만족을 저해하는 장애가 된다(Gray-Toft과 Anderson, 1981). Cox (1978)는 스트레스로 인한 조직적 효과로 결근율의 증가, 노사관계의 악화, 생산성 저하, 높은 사고율, 높은 이직률, 경직된 조직 분위기, 활동에 대한 저항, 직무 불만족, 직무성과 등을 들고 있다.

반면에 직무만족이란 자기 직무에 대한 긍정적이고 호의적인 태도로 직무만족이 높은 사람은 근로의욕이 높으며, 자기계발을 위한 노력을 지속하고 있어서 조직의 목표달성을 위한 공동 작업에 자발적인 참여의욕과 창의성을 발휘하여 개인성과의 향상에도 긍정적인 영향을 미친다(신유근, 1997). 간호사의 직무만족도에 영향을 미치는 요인들에 관한 연구결과를 살펴 보면, 간호사는 보수와 같은 외적환경 요인보다는 직업에 대한 책임감, 인정, 교육기회 등의 내적만족 요인인 심리적 보상이 중요하며(McClosky, 1974), 전문적 결정을 하는 독립성을 가지며 공정한 대우를 받고 의견을 발표할 기회를 가질 때 만족한다고 하였다(Nichols, 1971).

간호사의 직업에 대한 불만족 요인으로 고정된 근무, 부적합한 봉급, 전문인으로서의 인정 결여, 교육의 기회 부족, 직업몰입, 기대충족도, 개인적 심성 등의 심리적 변수와 직무의 단순성, 직무의 양, 직무의 모호성, 상사의 지원, 임금 등 조직특성 변수 그리고 외부취업 기회와 같은 환경적 변수가 직무만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 알려져 있다(서영준과 고종욱, 1997; 김연근, 1998).

최근 MRI, PET, 식대, 100/100급여, 비급여, 각종 항암제의 급여범위가 확대되고 청구방법이 변경됨에 따라 심사업무량이 많아지고 복잡해졌다. 또한 환자들의 알권리가 강화되고 의료에 대한 지식수준의 향상과 더불어 인터넷을 통해 정보를 쉽게 접할 수 있게 됨에 따라 진료비에 대한 민원이 증가되어 심사간호사의 직무스트레스는 더욱 높아지고 있다.

과다한 스트레스는 개인의 건강을 해칠 뿐 아니라 직무성과와 직무만족에 부정적인 영향(김정휘, 1991; 김진원, 1993)을 미치며 조직의 목표달성을 위한 구성원들의 능력발휘 극대화에 장애요소가 되어 결과적으로 낮은 생산성, 이직, 결근, 작업성과의 저하 등 조직 유효성 창출을 어렵게 한다. 그리고 조직의 성과가 인적자원에 의해서 좌우된다는 것을 새겨본다면 직무스트레스는 조직이 해결해야 할 과제라 할 수 있다(박난희, 1997).

이와 같이 심사간호사의 직무스트레스가 높아지고 있고 부정적인 직무스트레스가 직무만족 나아가 조직의 목표달성에 중요한 장애요인으로 작용함을 고려해 볼 때, 보험심사간호사의 직무만족에 영향을 미치는 요인 분석을 통한 보험심사업무의 효율적인 관리는 의료기관의 조직관리 차원에서도 중요하다고 할 수 있다.

본 연구에서는 보험심사간호사의 개인적 특성 및 의료기관의 특성과 직무스트레스와 직무만족도를 측정하고 이러한 요인들이 직무만족에 미치는 영향을 파악하고자 하였다.

II. 연구방법

1. 조사대상

서울소재 500병상 이상의 종합병원 27개소의 심사부서 담당 부서장에게 사전에 협조를 구하여 파악한 보험심사간호사 297명을 대상으로 2006년 4월 10일~28일까지 설문지를 직접 또는 우편으로 배포하여 조사하였다. 설문에 응답한 간호사는 총 228명으로 응답률은 76.8%였으며, 이중 응답이 부실한 3부를 제외한 225명(최초 대상자의 75.7%)을 최종분석대상으로 하였다.

2. 변수의 정의

본 연구에서는 직무만족도에 영향을 미치는 요인 분석을 위해 심사간호사의 일반적 특성과 심사간호사가 근무하는 의료기관의 특성을 조사하였으며, 각 변수에 대한 정의는 <표 1>과 같다.

3. 조사내용

설문내용은 보험심사간호사의 연령, 결혼여부, 학력 및 근무시간, 업무 분야, 월평균 심사건수 등 업무 특성을 포함한 일반적인 사항 13문항, 직무스트레스 38문항, 직무만족도 11문항, 심사간호사가 근무하는 요양기관의 일반적 특성 6문항을 포함하여 총 68문항으로 구성하였다.

1) 직무스트레스

직무스트레스 측정 도구는 보험심사간호사의 직무스트레스를 측정하기 위해 이성희(1998)가 개발한 총 35문항의 도구를 수정 보완하여 사용하였다. 이성희(1998)의 직무스트레스 설문 문항 개발과정은 다음과 같다. 1단계, 서울소재 9개 종합병원과 전국의 7개 대학병원 보험심사간호사를 대상으로 개방식 질문지를 이용하여 스트레스 요인을 기록하게 하였다. 2단계, 직무스트레스에 대한 문헌과 간호사의 직무스트레스에 관한 선행연구 고찰을 통해 심사간호

〈표 1〉 변수의 정의

변수명	내 용	정 의
학 력	1. 3년제 간호대학졸업자 2. 4년제 간호대학이상 졸업자 또는 이와 동등한 학력자	1. 3년제 간호대학 졸업 2. 3년제 간호대학 졸업 후 학사학위를 취득하였거나 4년제 간호대학졸업 또는 대학원이상 재학
보 수	월평균 보수(만원)	2005년의 세금공제 전 월평균 수입
심사분야	1. 내과분야 2. 외과분야 3. 기 타	건강보험심사평가원의 진료비 청구 기준인 내과분야와 외과분야로 구분하였고, 그 외의 분야나 구분이 명확하지 않으며 심사분야가 혼합된 경우를 모두 기타로 정의
심 사 량	월평균 심사건수(건)	3개 의료기관의 외래심사건수 대비 입원심사건수 비율을 산출하여, 외래심사건수를 입원심사건수로 변환시켰으며, 변환 비율은 20 : 1
병 상 수	허가병상수	2005년 12월 허가병상수를 기준
시 간 외 근무시간	주당 시간외 근무시간 (시간)	시간외 근무시간 중 주 40시간제도 시행과 관련된 근무시간은 제외
업무순환 여 부	1. 순환함 2. 순환하지 않음	심사업무분야를 순환하는지 여부에 따라 구분
청구횟수	1. 1회 2. 2회 3. 3회 이상	퇴원환자의 진료비를 월 몇 회 청구하는가에 따라 구분
청구소요일	입원청구소요일 외래청구소요일	입원은 청구집계 단위일로부터, 외래는 월말로부터 송신일까지의 평균

사의 스트레스를 10개 요인으로 구분하였다. 3단계, 설문결과와 연구자의 임상경험을 통해 보험심사간호사의 직무스트레스에 대한 설문문항을 52개로 확정하고 스트레스 정도를 양적으로 측정하기 위해 Likert type에 의해 4점 척도로 계량화하였다. 4단계, 52개의 설문문항에 대해 보험심사간호사 50명을 대상으로 사전조사하였고, 전국 56개 병원 320명의 보험심사간호사를 대상으로 조사를 실시하였다. 설문지의 96.4%가 회수되었으며 이중 255(76.8%)부에 대한 요인분석을 통해 최종 35문항을 확정하였다.

본 연구에서는 이성희가 개발한 설문문항 35개중 IT의 발달에 따른 시대적 업무특성을 감안하여 삭감분석 관련 스트레스에 관한 1개 문항을 삭제하였으며, 최근 보험심사간호사의 업무특성 변화와 보험심사간호사를 대상으로 한 선행연구논문 고찰을 통하여 4개 문항(심사관련 타부서 교육 및 홍보, 전산프로그램의 지원미약, 병원의 근무환경, 상사의 심사의 행정업무 지시에 따른 스트레스)을 추가하여 38개의 설문문항을 구성하였다.

최종적으로 직무스트레스는 각 요인에 따라 의사와의 업무상 갈등 4문항, 보험자 단체와의 업무상 갈등 4문항, 업무량 과중 3문항, 전문직으로서의 역할갈등 4문항, 대인관계상의 문제 3문항, 전문지식과 기술의 부족 4문항, 청구업무에 대한 심리적 부담 3문항, 타 분야 요원과의 갈등 4문항, 업무수행 갈등 4문항, 상사와의 불만스런 관계 5문항 등 총 10개 요인으로 구성하였다. 직무스트레스 정도는 리커트(Likert)형 척도로서 스트레스를 '전혀 느끼지 않는다' 1점, '가끔 느낀다' 2점, '자주 느낀다' 3점, '매우 자주 느낀다' 4점으로 하였고, 점수가 높을수록 스트레스 정도가 높음을 의미한다. 이성희(1998)의 연구에서 직무스트레스 도구의 Cronbach's α 값은 0.73이었고, 본 연구에서는 0.95였다.

2) 직무만족도

직무만족도 측정도구로는 Slavitt(1978)가 개발하고 이혜진 등(2000), 박성완 등(2004)이 사용한 도구를 수정 보완하여 사용하였다. 박성완의 연구에서 사용한 직무만족도 측정도구는 행정 2문항, 전문적 지위 3문항, 대인관계 2문항, 보수 2문항 등 총 9개 문항으로 구성되었다.

본 연구에서는 위의 설문문항을 기초로 보험심사간호사의 직무만족도에 관한 선행연구 고찰과 심사업무 실무에서 얻은 경험을 토대로 심사간호사 업무 특성에 맞는 용어로 수정하였다. 덧붙여 대인관계 영역에 심사업무시 협조를 요하는 직종을 세분화하기 위하여 2문항을 추가하여 최종적으로 11개 문항으로 직무만족도를 측정하였다.

직무만족도는 각 영역에 따라 조직구조 2문항, 전문적 지위 3문항, 대인관계 4문항, 보수 2문항 등 총 4개의 영역으로 구성하였다. 직무만족 정도는 리커트형 척도로서 '매우 그렇다' 5점, '그렇다' 4점, '보통이다' 3점, '그렇지 않다' 2점, '매우 그렇지 않다' 1점으로 하였고 점수가 높을수록 만족도가 높음을 의미한다. 직무만족도에 대한 박성완(2004)의 연구에서 직무만족도 도구의 Cronbach's α 값은 0.76이었고, 본 연구에서는 0.80이었다.

4. 분석방법

자료는 SPSS 12.0 통계패키지를 이용하여 분석하였으며 연구대상자 특성에 따른 직무만족

도의 차이는 t-검정과 분산분석을 실시하였다. 직무스트레스 및 통제변수와 직무만족도와의 상관관계를 살펴보기 위해 상관분석을 실시하였고, 직무만족도에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다.

Ⅲ. 연구결과

1. 일반적인 특성에 따른 직무만족도

보험심사간호사의 연령은 30~39세가 61.3%로 가장 많았고, 학력은 3년제 간호대학졸업자가 32%였으며, 학사학위 이상이 58.2%였다. 응답자의 63%가 기혼이었으며, 임상경력은 5년~10년 미만이 37.3%로 가장 많았고, 심사경력은 5년 미만이 41.3%로 가장 많았다. 심사부서 근무는 76.4%가 '자의에 의한 부서 이동'이었으며, 시간외 근무시간은 6~10시간이내가 30%로 가장 많았고, 심사분야에 대한 답변으로는 기타라는 응답이 38%로 가장 많았다<표 2>.

심사간호사의 일반적인 특성에 따른 직무만족도 조사 결과 학력, 심사경력, 심사량에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있었다<표 2>. 3년제 간호대학을 졸업한 심사간호사의 직무만족도는 2.93, 학사학위 이상의 심사간호사는 3.09로 상대적으로 고학력군의 직무만족도가 높았다($p=0.014$). 심사경력에 따라서는 5~10년 미만의 심사간호사의 직무만족도는 2.93, 10년 이상 경력자의 직무만족도는 3.15로 경력자의 직무만족도가 높았다($p=0.030$). 월평균 심사량에 따라서는 350건 이하를 심사하는 심사간호사가 2.93으로 450건을 초과하여 심사하는 심사간호사의 직무만족도 점수 3.20보다 낮아 심사량 업무가 많은 군의 직무만족도가 높았다($p=0.002$). 그러나 연령, 결혼상태, 임상경력, 보수, 부서이동사유, 시간외 근무시간, 심사분야 등에 따른 직무만족도의 유의한 차이는 없었다.

2. 의료기관 특성에 따른 직무만족도

종합전문요양기관이 176개소(78.2%), 설립주체로는 학교법인 133개소(59.1%)로 응답자의 과반수 이상이 대학병원급 의료기관에 근무하고 있었다. 심사간호사의 60.9%가 순환근무를 하고 있었으며, 입원진료비 청구횟수는 월 2회라는 응답이 46.7%로 가장 많았다. 입원청구소요일은 4~6일이 38.2%로 가장 많았으며, 외래청구소요일은 21일 이상이라는 응답이 36.4%로 가장 많았다<표 3>.

심사간호사의 직무만족도는 병원종별, 병상수, 청구횟수, 입원청구소요일, 외래청구소요일에 따라 통계적으로 유의한 차이를 보였다<표 3>. 종합전문요양기관에 근무하는 심사간호사

〈표 2〉 연구대상자의 일반적인 특성에 따른 직무만족도

	구 분	응답자수(명)	백분율(%)	평균	t or F
연 령	25~29세	32	14.2	2.97	1.773
	30~39세	138	61.3		
	40세 이상	32	14.2		
	무응답	23	10.2		
학 력	3년제 간호대학졸업	71	31.6	2.93	-2.479*
	학사학위 이상	131	58.2	3.09	
	무응답	23	10.2		
결혼상태	미 혼	61	27.1	2.96	-1.519
	기 혼	142	63.1	3.06	
	무응답	22	9.8		
보 수	100~250만원	52	23.1	2.97	1.775
	251~300만원	46	20.4	3.02	
	301만원 이상	47	20.9	3.14	
	무응답	80	35.6		
임상경력	0~5년 미만	76	33.8	2.99	0.550
	5~10년 미만	84	37.3	3.05	
	10년 이상	39	17.3	3.05	
	무응답	26	11.6		
심사경력	0~5년 미만	93	41.3	3.05	3.555*
	5~10년 미만	70	31.1	2.93	
	10년 이상	38	16.9	3.15	
	무응답	24	10.7		
심사분야	내과분야	40	17.8	2.93	1.163
	외과분야	31	13.8	3.01	
	기 타	85	37.8	3.06	
	무 응 답	69	30.7		
심 사 량	38~350건	75	33.3	2.93	6.203*
	351~450건	47	20.9	3.00	
	451건 이상	63	28.0	3.20	
	무응답	40	17.8		
부서이동사유	자 의	172	76.4	3.04	1.863
	타 의	23	10.2	2.87	
	무응답	30	13.3		
시간외근무시간	0~5시간	58	25.8	3.05	0.645
	6~10시간	68	30.2	3.04	
	11시간 이상	55	24.4	2.97	
	무응답	44	19.6		

* p<0.05

〈표 3〉 연구대상자 근무 의료기관의 일반적인 특성에 따른 직무만족도

특 성	구 분	응답자수(명)	백분율(%)	평균	p-value
병원종별	종합병원	49	21.8	2.91	-2.348*
	종합전문요양기관	176	78.2	3.08	
병 상 수	500~700병상	69	30.7	3.00	4.099*
	701~ 900병상	84	37.3	2.98	
	901병상 이상	72	32.0	3.17	
청구횟수	1회	59	26.2	2.86	7.254*
	2회	105	46.7	3.10	
	3회 이상	61	27.1	3.13	
입원청구소요일	1~3일	77	34.2	3.12	4.157*
	4~6일	86	38.2	3.07	
	7일 이상	62	27.6	2.91	
외래청구소요일	1~10일	79	35.1	3.13	3.939*
	11~20일	52	23.1	3.07	
	21일 이상	82	36.4	2.94	
	무응답	12	5.3		
업무순환여부	순환함	137	60.9	3.02	-1.096
	순환하지 않음	88	39.1	3.08	

* p<0.05

의 직무만족도는 3.08로 종합병원에 근무하는 심사간호사 직무만족도 2.91점보다 높았다($p=0.020$). 허가병상수에 따라서는 701~900병상에서 근무하는 심사간호사보다 901병상 이상의 대형병원에서 근무하는 심사간호사의 직무만족도가 3.17로 높았으며 통계적으로 유의하였다($p=0.018$).

퇴원환자의 입원진료비 청구횟수가 월 1회인 경우 직무만족도는 2.86, 월 3회 이상인 경우 3.13으로 청구횟수가 증가할수록 직무만족도가 높았으며 이는 통계적으로 유의하였다($p=0.000$). 입원청구소요일이 3일 이내인 의료기관 심사간호사의 직무만족도는 3.12로 7일 이상인 경우 2.91에 비해 통계적으로 유의하게 만족도가 높았다($p=0.017$). 외래청구소요일에 따라서도 비슷한 양상을 보여 10일 이내에 청구하는 의료기관 심사간호사의 만족도는 3.13, 21일 이상인 경우 2.94로 보험료 청구 소요일이 길어질수록 직무만족도가 감소하는 경향을 보였다.

<표 4> 하위요인별 직무만족도 분포

구 분	평 균	표준편차
전문적 지위	3.79	0.63
대인관계	2.95	0.59
조직구조	2.68	0.64
보 수	2.46	0.72
전 체	3.04	0.44

3. 직무만족도

심사간호사의 직무만족도는 평균 3.04였으며 하위요인별로 살펴보면, 전문적 지위가 3.79점으로 가장 높았고 다음으로 대인관계 2.95점, 조직구조 2.68점, 보수영역 2.46점 순이었다 <표 5>.

<표 5> 직무스트레스 및 관련변수와 직무만족도와의 상관관계

	직무 만족도	직무 스트레스	심 사 량	학 력	심사경력	청구횟수	시간외 근무시간	업무 순환여부	병상수	종별
직무 만족도	1.00									
직무 스트레스	-0.30**	1.00								
심 사 량	0.23**	-0.01	1.00							
학 력	0.21**	0.05	0.15	1.00						
심사경력	0.06	-0.01	-0.01	-0.17*	1.00					
청구횟수	0.21**	-0.24**	-0.10	0.01	0.01	1.00				
시간외 근무시간	-0.06	0.20**	-0.16	0.07	-0.28**	0.09	1.00			
업무 순환여부	0.07	0.04	0.23**	-0.11	0.01	-0.10	0.13	1.00		
병상수	0.19**	0.03	0.52**	0.22**	0.01	0.16*	0.14	0.43**	1.00	
병원종별	0.16*	-0.04	0.02	0.25**	0.08	0.28**	0.02	-0.24**	0.35**	1.00

* p<0.05, ** p<0.01

4. 직무스트레스 및 개별적 특성요인과 직무만족도와의 상관관계

직무스트레스 및 일반적인 특성과 직무만족도와의 상관관계를 살펴보기 위해 직무만족도에서 통계적으로 유의한 차이를 보였던 학력, 심사경력, 심사량, 청구횟수를 변수로 선택하였고, 연구자의 관심 변수인 직무스트레스와 시간외 근무시간, 업무순환여부를 추가하여 분석하였다<표 6>. 분석결과 직무스트레스와 직무만족도는 음의 상관($r=-.30, p<.01$)관계를 보여 직무스트레스가 낮을수록 직무만족도가 높음을 알 수 있었다. 심사량($r=.23, p<.01$), 학력($r=.21, p<.01$), 청구횟수($r=.21, p<.01$)는 직무만족도와 양의 상관관계를 보여주어, 심사량과 청구횟수는 많을수록 학력은 높을수록 직무만족도가 높음을 알 수 있었다. 그 외에도 병상수가 많을수록 직무만족도는 높았으며 이는 통계적으로 유의하였다($r=.19, p<.01$).

<표 6> 직무만족도에 영향을 미치는 요인에 대한 다중회귀분석*

	회귀계수	표준오차	t	p-value
직무스트레스	-0.083	0.023	-3.609	0.000**
학 력 ^a	0.913	0.321	2.844	0.050**
심사경력	0.004	0.008	0.573	0.568
청구횟수 ^b	0.835	0.385	2.168	0.032**
시간외 근무시간	-0.024	0.091	-.268	0.789
업무순환여부 ^c	0.628	0.763	0.823	0.412
상 수	36.542	2.923	12.499	0.000**

* 결정계수 : 0.14, F=5.35, p<0.001

** p<0.05

준거집단 : a, 3년제 간호대학 졸업자; b, 청구횟수 월 1회; c, 순환함

5. 직무만족도에 영향을 미치는 요인

심사간호사의 직무만족도에 영향을 미치는 요인으로는 직무스트레스, 학력, 청구횟수 등이었으며 이는 통계적으로 유의하였다($p<0.05$). 심사간호사의 직무스트레스는 직무만족도와 음의 상관관계를 보여 다른 변수들을 통제한 상태에서 직무스트레스가 높을수록 직무만족도가 감소함을 알 수 있었다. 학력, 청구횟수 등과는 양의 상관관계를 보여 학력이 높을수록, 청구횟수가 증가할수록 직무만족도가 높아짐을 알 수 있었다<표 7>. 직무스트레스와 개인적 특성이 직무만족도에 미치는 영향을 분석하기 위한 회귀모형은 통계적으로 유의하였으며, 모형 설명력(R^2)은 14%였다($p<0.001$).

IV. 고 찰

1. 연구방법에 대한 고찰

본 연구는 서울지역에 소재하고 있는 500병상 이상의 27개 종합병원에 근무하는 진료비 심사만을 전담하는 보험심사간호사를 대상으로 직무스트레스와 직무만족도를 측정하였으며, 직무만족도에 영향을 미치는 요인을 분석하고자 하였다. 본 연구의 방법론상 제한점으로는 직무스트레스와 직무만족도가 자기기입식 설문조사 방법에 의해서 이루어졌기 때문에 주관적인 의견이 반영되었을 가능성이 있다. 그러나 선행연구에서 이미 신뢰도가 인정된 도구이며, 본 연구에서 측정도구에 대한 신뢰도를 분석한 결과 직무스트레스 측정도구의 Cronbach's α 값은 0.95, 직무만족도 측정도구는 0.80으로 확인되어 신뢰도에는 문제가 없을 것으로 판단된다.

연구대상을 서울지역 500병상 이상의 종합병원을 임의로 표본추출하여 조사하였기 때문에 연구결과를 일반화하여 모든 병원에 적용하는데 한계가 있다. 직무만족도에 영향을 미치는 요인을 분석하기 위해 독립변수로 직무스트레스, 학력, 심사경력, 심사량, 청구횟수, 시간외근무, 업무순환여부만을 통제하였기 때문에 요양기관의 진료적인 특성이나 질병특성에 따른 심사의 난이도를 고려하지 못했다는 제한점이 있다.

2. 연구결과에 대한 고찰

연구대상자는 30대가 전체의 61.3%를 차지하여 전국의 심사간호사를 대상으로 수행한 서영준과 김정희(2001) 등의 66.6%와 유사한 분포를 보여주고 있다. 임상간호사 대상 연구에서 20대가 전체의 60~75%를 차지(김선영, 1994; 이상미, 1995; 김연근, 1998)하는 것과 비교하여 볼 때, 이러한 차이는 보험심사간호사의 경우 일정기간의 임상경력 후 보험심사부분으로 옮기기 때문에 상대적으로 연령층이 높은 것으로 여겨진다.

연구대상자의 일반적인 특성에 따른 직무만족도는 학력이 높을수록, 심사경력과 심사량이 많을수록 직무만족도가 높았으며 이는 통계적으로 유의하였다($p < 0.05$). 이는 학력이 높을수록 심사경력이 많을수록 직무만족도가 높았다는 길수경(2000)의 연구결과와 일치하지만, 고순희 등(2004)의 연구에서는 학력에 따른 직무만족도의 유의한 차이를 보이지 않아 연구마다 상이한 결과를 보여주고 있다. 이 연구에서 통계적으로 유의하지는 않았으나 연령이 높은 군에서 직무만족도가 높은 양상을 보였는데, 이는 40세 이상, 직위가 높을수록 직무만족도가 높았다는 최순희 등(2003)과, Coward 등(1995)의 연령이 높을수록, 경력이 많을수록 직무만

족도가 높아진다는 연구와 유사한 결과이다. 반면 서영준과 김정희(2001)의 연구에서는 학력, 근무연수에 따른 직무만족도의 유의한 차이는 보이지 않았고 오히려 연령이 낮은 사원계층에서 직무만족도가 높았다. 연구에 따라 다소 차이는 있지만 이처럼 직위가 높고 심사경력 이 오래될수록 직무만족도가 높은 것은 상대적으로 업무에 익숙하고 직업에 대한 보상이 높아지기 때문이라고 여겨진다.

간호사의 보수, 시간외 근무시간 등 근무환경에 따라 직무만족도의 차이를 보이지 않았다. 이는 간호사는 보수와 같은 외적요인 보다는 직업에 대한 책임감, 인정, 교육기회 등과 같은 심리적 보상이 중요하며(McCloskey, 1974), 전문적 결정을 하는 독립성을 갖는 업무를 좋아하며 직원이 공정한 대우를 받고 의견을 발표할 기회를 가질 때 만족한다는(Nichols, 1971) 연구결과들로 설명이 가능하다. 서영준과 김정희(2001)에 따르면 직무만족에 유의한 영향을 미치는 변수들로는 직무의 모호성, 상사의 지원, 직무의 자율성 등으로 외부 환경적 요인 보다는 직무의 특성과 관련한 요인들이 보다 직접적인 영향을 미치는 것으로 사료된다.

연구결과에서 제시하지는 않았지만 보험심사간호사의 직무스트레스는 평균 2.57점으로 전국 56개 병원에 근무하는 심사간호사를 대상으로 한 이성희(1998)의 2.51점과 유사하였으나, 최순희 등(2003)의 2.61점, 김수진(2002)의 2.61점 보다는 다소 낮은 직무스트레스를 보였고, 서울, 경기, 강원도에 소재하고 있는 14개 병원의 심사간호사를 대상으로 한 장임악(2000)의 3.11(4점척도로 환산시 2.49점)점 보다는 다소 높은 직무스트레스를 보였다. 하지만 전체적으로 기존의 연구결과와 비슷한 중등도의 직무스트레스를 보여주고 있다.

직무스트레스 하위요인별 결과를 살펴보면 대인관계상의 문제(2.84점), 의사와의 업무상 갈등(2.79점), 업무량 과중(2.79점), 청구업무에 대한 심리적 부담감(2.71점) 순으로 대인관계상의 문제가 가장 높은 직무스트레스 요인을 차지하고 있는데, 기존의 연구들에서 의사와의 업무상 갈등(이성희, 1998), 청구업무에 대한 심리적 부담(장임악, 2000), 업무량 과중(김수진, 2002; 최순희 등, 2003)이 직무스트레스의 첫 번째 순위였던 것과는 다소 다른 결과를 보여주고 있다. 이는 최근 환자의 의식수준 향상과 더불어 인터넷을 통해 질환이나 보험인정기준에 대한 정보의 접근이 쉬워짐에 따라 진료비에 대한 민원이 증가하였기 때문으로 여겨진다.

업무상 갈등이 심사간호사의 직무스트레스를 높여 결국은 직무만족도를 저하시키는 요인으로 작용할 수 있으므로 병원경영자는 의사들에게 보다 적극적으로 의료보험과 관련된 요양급여와 진료수가 기준 등의 보험관련 정보를 제공함으로써 심사업무에 대한 인식 개선을 통해 갈등을 줄여나가는 노력이 필요할 것이다. 직무만족이 높은 사람이 근로의욕도 높아서 조직의 목표달성을 위한 공동 작업에 자발적인 참여의욕과 창의성을 발휘하여 개인성과의 향상에도 긍정적인 결과를 나타내므로(신유근, 1991), 이러한 갈등을 해소하기 위한 노력들이 심사간호사의 직무만족도를 높여 궁극적으로 병원의 수익을 향상시키는 결과를 낳게 될 것이다.

업무량 과중에 따른 직무스트레스 역시 높은 순위에 속하였는데 이는 시간외 근무시간이 6~10시간인 경우가 응답자의 30%, 11시간 이상이 24%라는 결과가 이를 뒷받침 해주고 있다. 과다업무에는 양적인 것(업무량이 너무 많은 경우)과 질적인 것(너무 어려운 일인 경우)이 있을 수 있는데, Kats와 Kahn(1978)에 의하면 두 가지 경우 모두 생리적, 심리적 스트레스를 유발한다고 한다. 최근 들어 보험심사기준이 강화되고 더욱 세분화되었고 환자들의 알 권리 차원에서 민원업무도 증가하고 있어 업무량은 양적, 질적 측면에서 증가할 수밖에 없으며 이는 의료기관이 해결해야하는 과제라 할 수 있다.

본 연구에서 직무만족도 점수의 전체 평균은 3.04점으로 김경원(2005)의 3.00점, 최순희 등(2003)의 3.02점과도 유사하였으며, 길수경(2000)의 3.12점보다는 약간 낮은 반면, 서영준과 김정희(2001)의 2.52점보다는 높았다. 직무만족도의 하위요인별 결과 전문적 지위가 3.79로 가장 높았고 보수에 대한 만족도는 2.46으로 가장 낮은 것으로 조사되었다. 이는 최순희 등(2003)의 전문적 지위 3.54, 보수 2.41과 유사한 결과를 보여주고 있다.

직무만족도에 영향을 미치는 요인에 대한 회귀모형 구축과정에서 심사량과 병원종별, 병상수, 설립주체 등 관련 변수들간의 상관계수를 파악하여 상관관계가 높은 변수들 중 가장 설명력이 있는 심사량을 모형에 포함시킨 결과 일반적인 상식과 다르게 심사량이 증가할수록 직무만족도가 높아지는 것으로 나타났다. 의료기관 설립주체별 심사량을 살펴보면, 국립병원과 사회복지법인의 경우 타 의료기관에 비해 심사량이 통계적으로 유의하게 적었으나 ($p<0.05$) 직무만족도는 큰 차이를 보이지 않았다. 이는 의료기관 설립주체에 따른 조직의 특성 등 다른 요인에 의한 결과로 이해되어야 할 것이다. 따라서 최종적인 회귀모형에서는 심사량을 제외하였다.

그 결과 직무스트레스가 높을수록 직무만족도는 감소하였다($r=-0.36, p=0.00$). 이는 최순희 등(2003)의 연구결과나 길수경(2000)의 연구결과($r=-0.57, p<0.001$)와 일치하였다. 그 외 학력이 높을수록 청구횟수가 많을수록 직무만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 의료기관은 청구 프로세스 개선 및 전산화를 통해 청구횟수를 월 2회 이상으로 개선할 필요가 있다. 또한 직무스트레스를 낮추어 직무만족도를 높이기 위한 노력의 일환으로 타 직종 및 상사와의 원활한 의사소통을 위한 노력과 더불어 심사간호사가 전문직으로서의 자부심을 가질 수 있도록 의료기관 내부의 분위기 조성이 필요한 것으로 판단된다.

V. 요약 및 결론

이 연구는 보험심사간호사의 개인적 특성과 연구대상자가 근무하는 의료기관의 특성에 따른 직무스트레스와 직무만족도를 측정하고, 직무만족도에 영향을 미치는 요인들을 분석하고

자 수행되었다. 조사는 서울지역 500병상 이상의 종합병원 27곳에 근무하는 보험심사간호사 중 진료비 심사를 전담하는 297명을 대상으로 2006년 4월 10일부터 4월 28일까지 자기기입식 설문조사를 직접 또는 우편으로 실시하였다. 설문지의 회수율은 76.8%였으며, 주요 연구 결과는 다음과 같다.

첫째, 직무만족도는 심사간호사의 학력, 심사경력, 심사량에 따라 통계적으로 유의한 차이를 보였다($p < 0.05$). 학력에 따른 직무만족도 조사결과 3년제 간호대학 졸업자 2.93, 학사학위 이상 취득자 3.09로 상대적으로 고학력군의 직무만족도가 높았다($p = 0.014$). 심사경력에 따라서는 5~10년 미만 2.93, 10년 이상 경력자 3.15로 경력자의 직무만족도가 높았다($p = 0.030$).

둘째, 심사간호사의 직무만족도는 병원종별, 병상수, 청구횟수, 입원청구소요일, 외래청구소요일에 따라 통계적으로 유의한 차이를 보였다<표 3>. 901병상 이상의 대형병원에서 근무하는 심사간호사의 직무만족도가 3.17로 높았으며 통계적으로 유의하였다($p = 0.018$). 입원청구소요일과 외래청구소요일이 길어질수록 직무만족도는 감소하였다.

셋째, 심사간호사의 직무스트레스는 평균 2.57점이었고, 하위요인 중에서는 대인관계상의 문제(2.84), 의사와의 업무상 갈등/업무량 과중(2.79), 청구업무에 대한 심리적 부담(2.71) 순이었다. 직무만족도는 평균 3.04였고, 하위요인에서는 전문적 지위에 대한 직무만족도가 3.79로 가장 높았으며, 보수에 대한 직무만족도는 2.46으로 가장 낮은 수준을 보였다.

넷째, 직무만족도와 직무스트레스 및 일반적인 특성과의 상관관계 분석 결과 직무스트레스가 높을수록 직무만족도는 감소하였으며, 이는 통계적으로 유의하였다($p < 0.05$). 그 외 심사량, 학력, 청구횟수와 직무만족도는 양의 상관관계를 보여주어, 심사량과 청구횟수는 많을수록 학력은 높을수록 직무만족도가 높았다.

다섯째, 심사간호사의 직무스트레스는 직무만족도와 음의 상관관계를 보여 다른 변수들을 통제한 상태에서 직무스트레스가 높을수록 직무만족도가 감소하였다. 학력, 청구횟수 등과는 양의 상관관계를 보여 학력이 높을수록, 청구횟수가 증가할수록 직무만족도가 높아졌으며 이는 통계적으로 유의하였다($p < 0.05$).

연구대상자는 서울지역 500병상 이상의 종합병원에 근무하는 심사간호사로 하였기 때문에 연구결과를 일반화하여 모든 병원에 적용하는데 한계가 있다. 연구결과 직무만족도와 직무스트레스 수준은 기존 연구와 비슷한 양상을 보이고 있다. 대인관계상의 문제와 의사와의 업무상 갈등이 주요한 직무스트레스 요인이고, 직무스트레스, 심사경력, 심사량, 청구횟수 등이 직무만족도에 유의한 영향을 미치고 있는 점을 고려해 볼 때 심사간호사의 직무스트레스를 낮추어 직무만족도를 높이기 위한 노력의 일환으로 타 직종 및 상사와의 원활한 의사소통을 위한 노력과 더불어 업무량 및 프로세스 개선에 경영진의 관심이 요구된다.

참 고 문 헌

- 고순희, 정복례. 종합병원 간호사의 간호전문직관과 직무만족. 간호행정학회지 2004;10(3): 335-344.
- 길수경. 보험심사간호사의 직무스트레스와 직무만족과의 상관관계[석사학위 논문]. 부산 : 인제대학교 보건대학원;2000.
- 김경원. 보험심사간호사의 직무만족과 조직몰입[석사학위 논문]. 춘천 : 한림대학교 대학원; 2005.
- 김선영. 수간호사 및 일반간호사가 지각한 수간호사 지도성유형과 직무만족도와의 관계 연구 [석사학위 논문]. 서울 : 경희대학교 행정대학원;1994.
- 김수진. 의료보험심사간호사의 업무스트레스와 소진경험에 관한 조사연구[석사학위 논문]. 광주 : 전남대학교 대학원;2002.
- 김연근. 임상간호사의 직무만족도와 조직몰입에 관한 연구[석사학위 논문]. 서울 : 경희대학교 행정대학원;1998.
- 김정희. 교사의 직무스트레스와 정신·신체적 증상 또는 탈진과의 관계[박사학위 논문]. 서울 : 중앙대학교 대학원;1991.
- 김진원. 직무스트레스가 직무성과에 미치는 영향[석사학위 논문]. 서울 : 성균관대학교 대학원;1993.
- 노춘희. 종합전문요양기관에서의 보험심사업무 특성에 따른 효과분석[석사학위 논문]. 서울 : 연세대학교 보건대학원;2003.
- 박난희. 사서직 종사자의 직무스트레스가 직무태도에 미치는 영향에 관한 연구[석사학위 논문]. 서울 : 서울대학교 대학원;1997.
- 박성완. 간호사의 조직몰입에 영향을 미치는 주요 요인[석사학위 논문]. 서울 : 경희대학교 대학원;2004.
- 서영준, 고종욱. 병원 간호직 근무자의 근속성향 결정요인. 병원경영학회지 1997; 2(1):137-60.
- 서영준, 김정희. 보험심사간호사의 직무만족과 직장애착에 관한 연구. 보건행정학회지 2001; 11(1):62-86.
- 신유근. 조직행위론. 서울:다산출판사;1991.
- 신유근. 인간존중의 경영. 서울:다산출판사;1997.
- 유승흠. 병원경영 이론과 실제. 서울:수문사;1998.
- 이상미. 간호사의 직무특성과 개인의 성격이 직무스트레스, 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향. 간호학회지 1995;25(4):790-806.

- 이성희. 의료보험 심사간호사의 업무 스트레스에 관한 연구[석사학위논문]. 서울 : 연세대학교 교육대학원;1998.
- 이혜진, 김숙녕, 손인순, 한상숙. 간호사의 특성이 직무만족도에 미치는 영향. 간호행정학회지 2000;6(1):5-18.
- 장임악. 보험심사간호사의 업무 스트레스와 대응방법 조사 연구[석사학위논문]. 서울 : 한양대학교 행정대학원;2000.
- 차애숙. 보험심사간호사의 직무스트레스와 조직몰입에 관한 연구[석사학위논문]. 한양대학교 행정대학원;2002.
- 최순희, 이은주, 박민정. 의료보험 심사간호사의 업무스트레스와 직무만족도의 관계. 기본간호학회지 2003;10(3):354-60.
- Caplan RD, Jones KW. Effect of workload, role ambiguity and type a personality on anxiety, depression and heart rate. J Appl Psychol 1975;60:713-19.
- Coward RT, Hogan TL, Juncan RP, Home CH, Hilker MA, Felsen LM. Job satisfaction of nurses employed in rural and urban long-term care facilities. Research in Nursing and Health 1995;18:271-284.
- Cox T. Stress Baltimore. University park press, 1978
- Gray-Toft P, Anderson JG. Stress among hospital nursing staff: Its causes and effects. Social Science in Medicine 1981;81(15):639-647.
- Katz D, Kahn R. The social psychology of organizations 2nd ed. John Wiley (NY) 1978
- McCloskey J. Influence of rewards and incentives on staff nurse turnover rate. Nurs Res 1974;23(3):239-47.
- Nichols GA. Job satisfaction and nurses' intentions to remain with or to leave an organization. Nurs Res 1971;20(3):218-28.
- Slavitt DB, Stamps PL, Piedomont EB. Nurses satisfaction with their work situation. Nurs Res 1978;27(2):114-20.