

# 요양병원평가가 요양병원 종사자의 근무환경, 직무만족과 서비스 질에 미치는 영향

김정선\* · 김진경\*\* · 한우석\*\*\* · 심문숙\*\*\*\*

## I. 서 론

### 1. 연구의 필요성

요양병원 및 노인전문병원의 수는 2004년 109개 기관에 비해 2010년 말 867개 기관으로 8배 이상 증가하였고, 요양병원의 입원 수진자수 및 입원 진료비 또한 각각 7배, 17배 증가하였다 (HIRA, 2010). 요양병원의 수적 증가와 더불어 입원 수진자수 및 진료비 증가로 인하여 건강보험심사평가원에서는 2008년도부터 매년 전국 요양병원을 대상으로 요양병원 입원 급여 적정성평가(이하, 요양병원평가)를 실시하고 있다. 요양병원평가는 의료서비스를 제공하는 병원의 기본 시설과 인력 현황 및 요양병원 환자들의 특성을 고려한 진료내용을 평가 항목으로 구성한다. 요양병원의 자발적인 질 향상 노력 유인과 서비스 질을 높이기 위하여 매년 평가 항목을 수정·보완 하고 있으며, 2010년 기준 감염관리, 소방점검 등이 추가된 구조부문지표 26개 항목과 모니터링 지표가 추가된 진료부문 지표 10개 항목으로 구성되었다. 요양병원 서비스 질 향상에 영향을 미치는 여러 요인에 관심이 커짐과 함께 요양병원 종사자들의 근무환경과 직무만족을 통한 제공

자의 서비스 질 변화에도 관심이 높아지고 있다.

요양병원은 조직의 특성상 다양한 전문 직종들이 근무하고 있는데, 본 연구에서 요양병원 종사자는 의사, 치과의사, 한의사, 간호사뿐만 아니라 물리치료사, 작업치료사, 언어치료사, 사회복지사, 요양보호사 등 요양병원에서 근무하는 직원을 의미한다. 근무환경의 여러 요소들은 종사자들에게 직접적으로 신체적, 정신적으로 모두 영향을 미치기 때문에 직무만족의 중요한 요인 중 하나이다(Chae & Lee, 2004; Lee, 2008). 개인의 특성과 직무만족 간의 관계 또는 조직의 근무환경과 직무만족 간의 관계에 대한 선행연구는 개인적 특성이 직무만족에 영향을 미치며(Kim & Yoon, 2011; Lee & Kwon, 2011; Yoon & Cho, 2007), 근무환경 및 조직특성 역시 직무만족도와 상관관계가 있으며(Bonner & Pryor, 2010; Chu, Hsu, Price & Lee, 2003; Hayes, Adams & Bond, 2000; Kim & Hwang, 2011), 종사자들의 직무만족은 서비스 질에 긍정적 영향을 미친다고 하였다(Choi, 2008; Kim & Kim, 2011; Oh, 2008; Scotti, Harmon & Behson, 2007). 근무환경은 자신의 책임을 효율적으로 수행할 수 있도록 하는 환경 전반으로 지칭할 수 있으며 종사자들이 직무에 만족을

\* 건양대학교 보건복지대학원 병원관리학과

\*\* 건양대학교 의과대학 병원관리학과 조교수(교신저자 E-mail: jkim@konyang.ac.kr)

\*\*\* 건양대학교 의과대학 병원관리학과 조교수

\*\*\*\* 건양대학교 의과대학 간호학과 부교수

투고일: 2012년 2월 22일 심사회의일: 2012년 2월 22일 게재확정일: 2012년 4월 10일

느끼고 대상자들에게 양질의 서비스를 제공할 수 있도록 근무환경을 조성해주는 것이 매우 중요하다고 할 수 있다. 직무만족에 영향을 미치는 변수는 다양하므로 개인의 직무, 성취감, 조직에 대한 자부심 등 여러 복잡한 내면적, 심리적 요인까지 고려한 다차원적인 관점에서 설명되어야 한다. 따라서 종사자의 개인적 특성 및 요양병원평가에 따른 조직의 근무환경을 파악함으로써 이러한 영향들이 직무만족과 상관관계가 있다는 것 뿐만 아니라 서비스 질에 미치는 영향을 확인해 볼 필요가 있다.

Parasuraman, Zeithaml 와 Berry(1985)는 서비스 질을 “서비스에 대한 고객의 기대와 지각 사이의 불일치 정도와 그 방향”이라고 정의하였다. 서비스의 질은 객관적인 평가기준을 마련하기 어렵고 서비스가 가지는 특성으로 인해 서비스 질의 구성요소인 신뢰성, 보증성, 공감성 및 반응성을 모두 포함하여 고려되어야 한다. 다양한 특성을 가진 고객들을 만족시키기 위해서는 서비스 질을 높이는 것이 가장 우선적이기 때문에 본 연구에서는 서비스 질을 고객의 기대에 부응할 수 있는 제공자들의 노력과 제공하는 서비스 수준으로 보고, 요양병원 종사자가 이용자인 환자 및 보호자들에게 제공하는 의료서비스의 정도와 만족여부로 정의한다. 특히 서비스 질의 특성 중 하나인 가변성에 초점을 맞추어 요양병원 종사자의 개인적 특성 및 근무환경, 직무만족이 서비스 제공자들의 입장에서 측정된 서비스 질에 미치는 영향을 분석하고자 한다.

## 2. 연구 목적

본 연구는 요양병원의 환자 및 보호자들에게 직접 서비스를 제공하는 요양병원 종사자들이 요양병원평가에 따른 근무환경 및 직무만족이 서비스 질 향상에 영향을 미치는지에 대해 알아보고, 보다 나은 서비스 질 향상을 위한 기초 자료를 제공하고자 시도되었다.

## 3. 용어 정의

### 1) 요양병원 평가

요양병원 평가는 건강보험심사평가원에서 실시하는 요양병원 입원급여 적정성평가를 의미하며, 본 연구에

서는 요양병원 종사자들의 요양병원평가에 대한 인식 문항과 요양병원평가 항목 문항을 의미한다.

### 2) 근무환경

근무환경은 요양병원 종사자가 실제로 직면해있는 환경과 요양병원평가와 연관되어 있는 환경을 의미하며, 병상 수, 복리후생, 병원인력실태, 병원 시설 및 장비를 포함한다.

### 3) 직무만족

직무만족은 개인특성과 직무수행에 있어서 발생하는 욕구에 있어서 개인이 조직의 근무환경으로부터 얻는 개인의 정서적 및 심리적 욕구충족을 의미하며, 본 연구에서는 직무자체, 상사 및 동료관계, 병원분위기 문항을 의미한다.

### 4) 서비스 질

서비스 질은 고객의 기대에 부응할 수 있는 제공자들의 노력과 제공하는 서비스 수준을 의미하며, SERVQUAL모델 (Parasuraman 등, 1985)의 유형성, 신뢰성, 반응성, 확실성, 공감성 문항으로 구성한다.

## II. 연구 방법

### 1. 연구 설계

요양병원 종사자들을 대상으로 요양병원평가에 따른 근무환경의 변화 및 직무만족을 파악하고 더 나아가 서비스 질에 영향을 미치는지에 관한 경로분석을 위한 서술적 조사연구이다.

### 2. 연구대상 및 자료수집방법

조사대상자는 요양병원(노인전문병원 포함)에서 근무하는 종사자들이다. 건강보험심사평가원 2010년도 전국 요양병원평가결과 공개 자료 중 지역별 등급별 요양병원 명단을 토대로 충청권 요양병원 중 광역자치단체와 기초자치단체 지역 특성을 나타낼 수 있는 기관으로 18개 병원을 편의표집하여 조사를 실시하였다. 연구대상병원의 분포는 요양병원평가 등급은 1등급 2개 병원, 2등급 3개 병원, 3등급 6개 병원, 4등급 7개 병원이었다. 이는 2010년 요양병원평가 등급결과에 비례하여 병원수를 선정하여 표본의 대표성을 확보하

고자 하였다. 직접방문을 통하여 병원 중간관리자들과의 미팅을 통해 연구목적과 취지 및 설문내용은 연구 목적으로만 사용할 것과 언제라도 중단할 수 있음을 설명한 후, 참여 동의를 구하고 직접 배포·수거하였다. 자료수집은 2011년 10월 10일부터 10월 29일까지 이루어졌으며, 총 220부의 설문지를 배부하여, 197부가 회수되어 회수율은 89.5%이다. 불성실한 응답을 한 19부를 제외한 총 178부를 대상으로 자료분석을 실시하였다. 표본의 수는 G\* POWER 3.1.2 Program 을 이용하여 유의수준 .05, 중간정도의 효과 크기 .13, 검정력 .90을 유지하기 위한 표본 수는 147명이므로 본 연구의 표본 수가 충족되었다.

### 3. 연구모형 및 가설

요양병원 종사자들을 대상으로 요양병원평가에 따른 근무환경의 변화 및 직무만족을 파악하고 더 나아가 서비스 질에 영향을 미치는지에 파악하기 위해 <그림 1>과 같이 경로분석 모형을 설계하고, 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설1. 요양병원평가는 근무환경에 정(+)의 영향을

미칠 것이다.

가설2. 요양병원평가는 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설3. 근무환경은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설4. 근무환경은 서비스 질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설5. 직무만족은 서비스 질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설6. 요양병원평가는 서비스 질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

### 4. 연구 도구

연구도구로는 자기기입식 설문조사를 하였고, 설문 문항은 조사대상자 및 병원의 일반적 특성 9문항, 요양병원평가 8문항, 근무환경 10문항, 직무만족 12문항, 서비스 질 18문항으로 총 57문항으로 구성하였다. 각 항목은 5점 Likert척도 (1점 : 전혀 그렇지않다, 2점 : 그렇지않다, 3점 : 보통이다, 4점 : 그렇다, 5점 : 매우 그렇다)로 측정하였다.

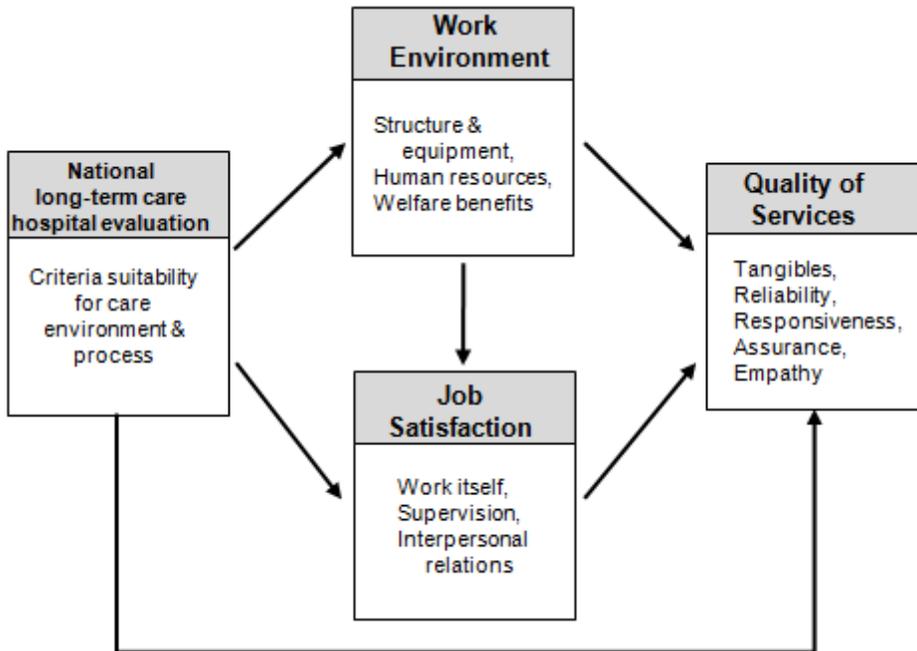


Figure 1. Path Diagram of Study Model

요양병원평가 설문문항은 요양병원 종사자들의 요양병원평가에 대해 알고 있는지를 파악하기 위한 질문 1 문항과 요양병원평가 항목에 대한 7개 문항으로 구성하였다. 베리맥스 회전방법(varimax rotation)을 사용하여 요인을 추출한 결과 기준치를 미달하는 문항 2개를 제외하고 요양병원평가 인지를 측정하는 요인을 1가지 요인으로 분류하여 신뢰도 값(Cronbach's  $\alpha$ ) 0.888을 얻었다. 근무환경 설문문항은 해당 요양병원의 복리후생(3문항), 병원시설 및 장비(4문항), 인력실태(3문항)으로 구성하였다. 기준치를 미달하는 문항 3개를 제외한 1가지 요인으로 신뢰도 값은 0.888 이었다. 직무만족은 직무관련(7문항), 상사 및 동료관계(3문항), 병원분위기(2문항)으로 구성하였다(Han & Kim, 2008). 직무만족 전체 설문문항의 신뢰도 값은 0.946으로 Han과 Kim(2008)의 신뢰도 값(0.84)보다 높게 나타났다. 직무만족은 2가지 요인으로 분류되어 요인 1은 '직무자체' ( $\alpha = .930$ )로 요인 2는 '병원 분위기' ( $\alpha = .914$ )로 명명하였다. 요양병원 종사자들의 서비스 질을 측정하기 위해 SERVQUAL모델(Parasuraman 등, 1985)의 5가지 요소에 관한 18 문항으로 구성하였다. 기준치를 미달하는 문항 2개를 제외하고 3가지 요인(확신성, 신뢰성, 유형성)으로 분류되어, 서비스 질 문항 16개( $\alpha = .959$ ) 중 유형성 3개 문항은 .835, 신뢰성 5개 문항은 .932, 확신성 8개 문항은 .951의 신뢰도가 측정되었다. Parasuraman 등(1985)의 서비스 질 측정도구 개발당시 신뢰도 값의 범위인 0.60-0.85와 비교해볼 때 본 연구에서 사용된 서비스 질 문항의 신뢰도가 높은 것으로 측정되었다.

## 5. 분석 방법

조사 대상의 인구사회학적 특성과 기관 특성을 살펴 보기 위해 빈도분석을 실시하였고, 요양병원평가, 근무환경, 직무만족, 서비스 질 간의 관계성을 규명하기 위해 상관관계분석 및 경로분석을 실시하였다. 설문문항의 타당성과 신뢰성은 varimax 회전방식과 Cronbach's  $\alpha$ 로 측정하였고, 연구모형의 적합성은 확인적 요인분석으로 측정하였다. SPSS 18.0으로 빈도 분석, 상관관계 분석 탐색적 요인분석, 신뢰도 분석을

실시하고, 확인적 요인분석 및 경로분석에는 AMOS 18.0을 사용하였다.

## III. 연구 결과

### 1. 인구사회학적 특성

설문에 응답한 응답자의 성별, 연령, 학력, 경력과 같은 인구사회학적 특성은 다음 (Table 1)과 같다. 요양병원평가에 대해 잘 알고 있는지에 대한 질문에 응답자 178명 중 152명(85.4%)이 '그렇다'라고 응답하였다. 전체 178명의 설문 응답자는 요양병원에서 3년 이상 근무한 종사자들임을 감안할 때 대부분이 요양병원의 취지를 잘 알고 있는 것으로 해석할 수 있다. 응답자의 성별은 남자 30명(16.9%), 여자 148명(83.1%)이 응답하여 여성응답자가 월등히 많았다. 이는 요양병원 종사자의 여성비가 높은 특성과 설문응답자의 대부분이 간호사 또는 간호조무사였기 때문이다. 연령의 구성은 40대 67명(37.6%)으로 가장 많았고, 학력은 전문대 졸업이 85명(47.8%), 경력은 7년 이상~10년 이상이 69명(38.8%)으로 가장 많은 비율을 차지하였다. 응답자의 직위는 일반직원이 129명(72.5%), 고용형태는 정규직이 149명(83.7%)으로 가장 많이 차지하고 있었다. 소지 면허(자격)증을 보면 간호사가 82명(46.1%), 간호조무사가 36명(20.2%)으로 간호사와 간호조무사가 전체 66.3%로 가장 많았다. 요양병원평가로 가장 직접적인 영향을 받는 부서는 간호부서인데, 본 연구의 응답자 대부분이 간호사 또는 간호조무사였기 때문에 이상적인 응답자라 할 수 있다.

### 2. 경로 분석 결과

가설검증에 앞서 서비스 질은 직무만족(.793), 근무환경(.676), 요양병원평가(.490)와 모두 통계적으로 유의한 관계를 나타냈고, 요양병원평가에 관한 질문과 근무환경, 직무만족, 서비스 질에 대해 상관분석을 한 결과 모두 유의한 것으로 나타났다 (Table 2).

항목구성에 대한 적합도 기준은  $\chi^2$ 검증의 경우 유의하지 않을 경우 모델이 적합하다고 할 수 있으며 보

Table 1. Sociodemographic Characteristics of Study Sample

n=178

Variables	n (%)
Gender	Male 30 (16.9)
	Female 148 (83.1)
Age	20-29 18 (10.1)
	30-39 56 (31.5)
	40-49 67 (37.6)
	≥50 37 (20.8)
	High school graduates 36 (20.2)
Educational status	College graduates 85 (47.8)
	University graduates 57 (32.0)
Career (years)	3-4 63 (35.4)
	5-6 46 (25.8)
	≥7 69 (38.8)
Position	Employee 129 (72.5)
	Manager (including Chief Nurse) 55 (35.3)
	General Manager 3 (1.7)
	(Vice) Director 1 (0.6)
Work status	Permanent 149 (83.7)
	Contract 24 (13.5)
	Temporary 5 (2.8)
License/ Certificate	Doctor 1 (0.6)
	Nurse 82 (46.1)
	Nurse assistant 36 (20.2)
	Social worker 5 (2.8)
	Physical therapist 3 (1.7)
	Case manager 11 (6.2)
	Medical technician 11 (6.2)
	Administration 29 (16.3)

Table 2. Correlations Coefficients for Study Variables

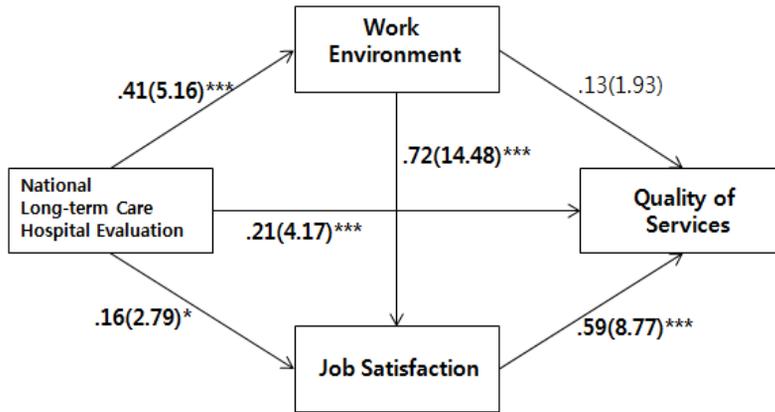
Variable	National Evaluation	Work Environment	Job Satisfaction	Quality of Services
National Evaluation	1			
Work Environment	.362**	1		
Job satisfaction	.401**	.774**	1	
Quality of Services	.490**	.676**	.793**	1

\*p<.05, \*\*p<.01

통 평가지수  $x^2$ 에 의한 기준은 p값이 .05이상일 때, GFI(Goodness of Fit Index: 기초부합지수)와 NFI(Normed Fit Index: 표준부합지수), CFI (Comparative Fit Index: 비교적합도지수)는 .90이상, AGFI(Adjusted-GFI)는 .80이상, RMR(Root Mean Square Residual: 원소간평균차이)은 0에 가까울수록 적합도가 양호하다. 전체 연구모형에 대한 검증 결과는  $x^2$  값이 적을수록 바람직한 부분과 더불어 AGFI값을 제외한 GFI= .957, NFI= .958, CFI= .959로 모두 .90이상으로 나왔고, RMR= .019로 나

타났기 때문에 모형 적합도가 양호한 것으로 판단하였다.

경로분석은 변수 사이의 직접효과와 간접효과, 의사효과를 쉽게 파악할 수 있다. 요양병원평가, 근무환경, 직무만족, 서비스 질 간의 관계를 추정한 결과를 도식화하면 [그림 2]와 같다. 첫째, 요양병원평가는 근무환경에 정(+ )의 영향(CR=5.16, P<.001)이 있는 것으로 확인하였다. 둘째, 요양병원평가는 직무만족에 정(+ )의 영향(CR=2.79, p<.05)이 있는 것으로 확인하였다. 셋째, 근무환경은 직무만족에 정(+ )의 영향



Note: Unstandardized coefficients with critical ratio (CR) in parenthesis.  
 \*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001

Figure 2. Path Analysis Results

(CR=14.48, P<.001)이 있는 것으로 확인하였다. 넷째, 근무환경은 서비스 질에 정(+)의 영향(CR=1.93, P>.05)을 미치지 않는 것으로 확인하였다. 다섯째, 직무만족은 서비스 질에 정(+)의 영향(CR=8.77, P<.001)이 있는 것으로 확인하였다. 여섯째, 요양병원평가는 서비스 질에 정(+)의 영향(CR=4.17, P<.001)이 있는 것으로 확인하였다. 본 연구의 여섯 개의 가설 중 근무환경이 서비스 질에 영향을 미칠 것이라는 가설4를 제외하고는 모두 유의수준 P<.05이하에서 채택하였다.

#### IV. 논 의

본 연구는 건강보험심사평가원에서 실시하는 요양병원평가에 대한 요양병원 종사자들의 인식을 알아보고, 요양병원평가로 인하여 변화된 근무환경과 직무만족을 통해 서비스 질에 어떠한 영향을 미치는지를 파악함으로써 요양병원의 효율적 관리를 위한 근거를 제시하고자 하였다. 종사자들의 서비스 질 및 직무만족에 대한 주관적 평가가 필요하고(Adams & Bond, 2000), 이들의 주관적 인식은 서비스 질에 대한 소비자 만족으로 이어진다는 결과(Scotti 등, 2007)를 토대로 요양병원 종사자들이 주관적으로 인식하는 근무환경, 직무만족, 서비스 질은 궁극적으로는 소비자 만족도를 향상시킬 수 있는 요인이 될 수 있다. 따라서, 요양병원

평가로 인하여 변화된 근무환경, 직무만족과 서비스 질에 미치는 영향을 실증 분석하여 결과를 제시하였다는 점에서 본 연구의 의의가 있다.

요양병원평가에 따른 요양병원 종사자들의 근무환경, 직무만족, 서비스 질에 미치는 관계를 알아보기 위해 경로분석을 실시한 결과, 먼저 요양병원평가는 요양병원 종사자들의 근무환경과 직무만족에 정(+)의 영향을 미쳤다. Chae 와 Lee(2004)는 보건복지부가 1999년부터 실시한 정신요양시설 평가 사업의 영향으로 전체 정신요양시설의 물리적 환경 측면이 상당히 개선된 결과, 종사자들의 동료관계 만족도는 낮은 반면 물리적 환경의 직무만족은 높게 나타난 결과와도 일면 맥락을 같이 하는 것으로 사료된다. 이와는 반대로, Han과 Kim(2008)의 의료기관평가가 병원의 운영성과에 미치는 영향에 관한 연구는 의료기관평가가 내부구성원만족에는 직접적인 영향을 미치지 못하는 것으로 분석하였다. 이는 의료기관평가는 실질적이고, 구체적인 검사를 통해 이루어지기 때문에 이에 대한 내부구성원들의 준비과정에서 직무에 대한 만족도가 저하되는 것으로 사료되고, 요양병원평가가 종사자들의 직무만족에 영향을 미치는 것으로 분석되었다는 본 연구의 결과와는 차이가 있음을 보여준다.

근무환경은 직무만족에 정(+)의 영향을 미쳤다. 간호사의 직무만족을 연구한 다수의 선행연구에서 주장하듯이, 직무만족은 높은 성과를 지향하는 근무환경

(Scotti 등, 2007), 정형화된 직무특성 및 직무관여 (Chu 등, 2003), 직무의 양에 대한 주관적 인식 (Adams & Bond, 2000; Ommen 등, 2009), 동료 및 상사와의 관계 및 교육기회(Hayes 등, 2010; Ommen 등, 2009)에 직접적인 영향을 받는다. 또한, Kim과 Kim(2011)은 노인전문병원 종사자의 직무만족과 서비스 질에 관한 연구에서 근무환경이 좋을수록, 동료상사관계가 좋을수록, 직무적합성이 좋을수록, 자기개발이 좋을수록 서비스 질이 높은 것으로 주장했다. 요양병원 종사자들의 직무만족에 영향을 미치는 요인을 포함한 본 연구의 결과도 기존의 직무만족에 관한 선행연구 결과와 같이 근무환경(시설 및 장비, 인력구성)이 개선될수록, 직무자체에 대한 만족이 높을수록, 병원분위기(동료 및 상사와의 관계)가 좋을수록 직무만족이 높음을 발견하였다.

요양병원 종사자들의 직무만족은 서비스 질에 정(+ )의 영향을 미치는 것으로, 요양병원평가가 또한 서비스 질에 정(+ )의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 근무환경 또한 서비스 질에 영향이 있는 것으로 분석되었으나 통계적으로 유의하지 않았다. 이는 요양병원평가로 인하여 개선된 전반적인 근무환경이 단시간 내에 서비스 질로 변화되기 어려울 수도 있는 현실적인 여건의 문제인 것으로 해석된다. 직무만족이 높을수록 전체적인 서비스 질이 높게 나타난 선행연구결과(Oh, 2008, Kim & Kim, 2011)와 같이, 본 연구에서도 요양병원 근무환경이 직무만족에 영향을 미치며, 요양병원 종사자들의 직무만족은 서비스 질에 영향을 미치는 것으로 나타났다. Han과 Kim(2008)의 연구에서 의료기관평가는 서비스 제공시 고객을 위한 구성원의 행동, 태도, 의지를 의미하는 고객지향성에 직접적인 영향을 미친다는 결과와 비교해 볼 때, 본 연구에서의 요양병원 종사자가 제공하는 서비스 질을 같은 맥락에서 해석할 수 있으며 선행연구의 결과를 지지한다. 개인 차원에서 사회적 지지망을 형성하고 지지를 얻을 수 있는 사회적 지지체계 형성이 필요하고(Kim & Yoon, 2011), 조직 내 신뢰 및 상호이해와 같은 사회적자본이 적정 할수록 직무만족에 긍정적인 영향을 준다는 결과(Ommen 등, 2009)와 더불어 감정몰입과 직무요구와 같은 근무환경이 질 관리부서 간호사들의 근속의도에 영향을 미친다는(Kim & Hwang, 2011)

결과와도 맥락을 같이하는 것으로 사료된다. 노인대상 장기요양서비스에 관한 연구는 보건과 복지를 통합하는 서비스제공체계의 구축(Ryu, 2005)과 함께 서비스 제공자들의 전문화된 간호지식과 임상경험을 통한 숙련된 기술(Kwon, Lim, Lee & Kim, 2010)의 중요성을 제시하였다. Chu 등(2003)의 연구에서도 정형화된 직무일수록, 긍정적 감정과 직무관여도가 높을수록 직무만족에 영향을 미친다는 결과를 보듯이, 본 연구는 요양병원 종사자들의 직무만족을 강화시키는 조직적인 개입과 서비스 질 향상에까지 연결될 수 있는 지원의 필요성을 제시한다.

## V. 결론 및 제언

요양병원평가가 요양병원 종사자들의 근무환경, 직무만족, 서비스 질에 미치는 영향을 알아보기 위해 경로분석을 실시한 결과, 요양병원평가는 요양병원 종사자들의 근무환경, 직무만족, 서비스 질에 정(+ )의 영향을 미쳤고, 근무환경은 직무만족에만 정(+ )의 영향을, 직무만족은 서비스 질에 정(+ )의 영향을 미쳤다.

병원종사자의 직무만족도 및 업무 효율성 향상이 적극적이고 긍정적인 양질의 의료서비스를 제공할 수 있다는 연구결과(Han & Kim, 2008; Scotti 등, 2007; Lee, 2007)와 같이 본 연구는 요양병원평가로 인하여 달라진 근무환경과 직무만족이 서비스 질 향상에까지 영향을 미치는 것을 확인하였다. 제한된 연구 상황을 고려해 볼 때 연구의 한계점은 다음과 같다. 첫째, 표본의 대상을 충청권 건강보험심사평가원 요양병원평가를 받은 병원으로 한정하였기 때문에 연구결과가 요양병원 전반에 공통으로 적용된다고 생각하기에는 무리가 있을 것이다. 둘째, 요양병원평가를 얼마나 자세히 알고 있는지, 어느 부분을 취약하게 알고 있는지 등 평가에 대한 구체적인 질문보다는 요양병원평가 전반에 대한 인식 및 적합성에 대한 질문으로 요양병원평가 부문을 구성하였다. 향후 연구는 평가에 대한 구체적인 인지를 측정할 수 있는 도구개발이 필요하다고 사료된다.

연구결과를 토대로 다음과 같은 제언을 하고자 한다. 첫째, 요양병원평가의 궁극적인 목적은 요양병원의 질적 수준을 측정하여 자발적인 질 개선 활동을 유도

하여 서비스 질을 높이기 위함인데, 설문 응답자들 중 요양병원평가에 대해 모르고 있는 종사자들도 있었다. 따라서 요양병원 중간관리자 및 경영진은 건강보험심사평가원에서 실시하는 요양병원평가에 대한 내부교육을 전 직원에게 실시하는 것이 바람직하다. 둘째, 요양병원 종사자의 근무환경과 직무만족이 서비스 질에 영향을 미치는 결과를 토대로 내부고객인 종사자들의 근무환경 개선과 직무만족을 위한 관리 및 개선 방안을

요양병원평가 취지에 맞추어 개발할 필요가 있다. 요양병원 및 종사자들이 자발적인 의료의 질 향상 노력을 이끌어낼 수 있는 분위기를 조성하고, 요양병원 종사자들이 자신의 일에 자부심을 가지고 환자들에게 보다 높은 질의 의료서비스를 제공하며 직무에 임할 수 있도록 지속적인 지원을 해야 할 것이다.

## References

- Adams, S., & Bond, S. (2000). Hospital nurses' job satisfaction, individual and organizational characteristics. *Journal of Advance Nursing*, 32(3), 536-543.
- Chae, E. H. & Lee, H. Y. (2004). The study on job satisfaction of employee in the long term mental health care facilities. *Journal of Korean Public Health Nursing*, 18(1), 27-38.
- Choi, H. (2008). A study on factors affecting burnout of staffs taking care of elders in nursing facilities. *Journal of Korean Gerontological Society*, 28(1), 157-176.
- Chu, C., Hsu, H., Price, J., & Lee, J. (2003). Job satisfaction of hospital nurses: an empirical test of a causal model in Taiwan. *International Nursing Review*, 50(3), 176-182.
- Han, W. S. & Kim, J. Y. (2008). The effect of the hospital evaluation programme to business performance in medical service organizations. *Daehan Journal of Business*, 21(6), 2549-2580.
- Hayes, B., Bonner, A., & Pryor, J. (2010). Factors contributing to nurse job satisfaction in the acute hospital settings: a review of recent literature. *Journal of Nursing Management*, 8(7), 804-814.
- HIRA (Health Insurance Review & Assessment Service) (2010). *Report on national long-term care hospital evaluation*. Seoul: Health Insurance Review & Assessment Service.
- Kim, E. K. & Hwang, J. I. (2011). Characteristics associated with intent to stay among Quality Improvement nurses. *International Nursing Review*, 58(1), 89-95.
- Kim, H. J. & Kim, H. K. (2011). A study on the influences of the elderly long-term care worker's job stress on the organizational effectiveness. *Journal of Welfare for the Aged*, 51(Spring), 191-213.
- Kim, Y. A. & Yoon, H. S. (2011). Factors Associated with Health Promotion of Caregivers Based on Socio-ecological Model. *Journal of Korean Public Health Nursing*, 25(1), 61-72.
- Kwon, M. Y. Lim, J. Y., Lee, Y. W. & Kim, H. S. (2010). Study of nurses' perception of the visiting nursing services of long-term care insurance. *Journal of Korean Public Health Nursing*, 24(1), 5-18.
- Lee, H. J. & Kwon, S. H. (2011). The effects of work environment characteristics and job stress on the job satisfaction among caregivers. *Journal of Welfare for the Aged*, 51(Spring), 125-144.
- Lee, M. (2008). The status problems educating caregiver in Korea. *Journal of Korean Association Occupational Therapist*, 2(1),

- 69-74.
- Lee, Y. R. (2007). *A Study on factors influencing job satisfaction among geriatric hospital workers*, Unpublished master's thesis, Kangnam University, Gyeonggido.
- Oh, S. W. (2008). *Influences of care worker's job satisfaction on their quality of care service in nursing home*, Unpublished master's thesis, Daegu University, Kyoungbuk.
- Ommen, O., Driller, E., Kohler, T., Kowalski, C, Ernstmann, N., Newmann, M., Steffen, P., & Pfaff, H. (2009). The relationship between social capital in hospitals and physician job satisfaction. *BMC Health Services Research*, 16(9), 81.
- Parasuraman, A. V. A. Zeithaml & L. L. Berry(1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(Fall), 41-50.
- Ryu, H.S.(2005). Policy alternatives on developing a home health care system for long term health care insurance system in Korea. *Journal of Korean Public Health Nursing*, 19(1), 149-160.
- Scotti, D. J., Harmon, J., & Behson, S. J. (2007). Links among high-performance work environment, service quality, and customer satisfaction: an extension to the healthcare sector. *Journal of Healthcare Management*, 52(2), 109-124.
- Yoon, H. & Cho, Y. (2007). Relationship between job stress content, psychological factors and mental health status among hospital nurses in Korea. *Journal of Preventive Public Health*, 40(5), 351-362.

---

## Effects of National Evaluation of Long-Term Care Hospitals on Hospital Workers' Work Environment, Job Satisfaction, and Quality of Services

---

Jeong-Seon Kim · Jinkyung Kim · Woo Sok Han · Moon Sook Shim

**Purpose:** The purpose of this study is to evaluate the work environment and job satisfaction of hospital workers and to assess their effects on quality of services under the national long-term care hospital evaluation (hereafter, national evaluation), which has implemented since 2008. **Methods:** A self-administered survey was conducted on 178 hospital workers' at 18 hospitals in Chungcheong province, Korea. Survey questionnaires include questions about respondent' awareness of the national evaluation and any change in work environment and job satisfaction under the national evaluation. We used a path analysis to assess the effects of work environment and job satisfaction on quality of services. **Results:** Results showed that the effects of the national evaluation on work environment and job satisfaction were positive, which, in turn, leads to better quality of services. Improvements in the work environment under the national evaluation have resulted in increased job satisfaction. High scores for job satisfaction showed a significant association with the quality of services provided in long-term care hospitals. In addition, the national evaluation itself had a positive effect on improving quality of services. **Conclusions:** In order to facilitate quality improvement activities under the national evaluation, it is suggested that workers be provided with education and training. Continuous efforts to improve work environment and to enhance job satisfaction would lead to provision of better quality of services in long-term care hospitals.

**Key words :** Hospitals, Quality improvement, Facility regulation and control, Job satisfaction