

의료기관 인증제도가 요양병원의 조직문화, 직무만족, 경영성과 및 환자안전에 미치는 영향 -부산지역을 중심으로-

신문주
경남정보대학교 의무행정과

The Effects of Hospital Accreditation Program to the Organizational Culture, Job Satisfaction, Financial Performances and Patient Safety at Geriatric Hospital : About Busan Metrcocity

Moon-Ju Shin

Dept. of Health Service Administration, Kyungnam college of Information & Technology

요 약 본 연구는 의료기관 인증평가 후 요양병원 직원들의 조직문화, 직무만족, 경영성과 및 환자안전에 대한 인식 및 태도의 변화를 알아보고 의료기관 인증평가의 효과를 확인하고 이 제도를 통한 요양병원의 질 향상을 도모하고자 시행하였다. 이를 위해 요양병원의 의료기관 인증평가를 받은 부산의 8곳의 요양병원 직원을 대상으로 2014년 4월 1일에서 2014년 7월 20일까지 설문조사를 하여 283부의 설문지를 연구에 사용하였다. 연구결과는 첫째, 인증평가 후 요양병원 직원들의 조직문화, 직무만족, 경영성과 및 환자안전에 대한 인식과 태도에 변화가 있었고, 둘째, 조직문화, 직업만족 및 경영성과 및 환자안전 등 변수들 간의 정(+)의 상관관계가 있었으며, 셋째, 조직문화, 직업만족 및 경영성과는 환자안전에 정(+)의 영향을 미쳤다. 따라서 요양병원의 의료기관 인증평가 과정에서 직원들의 직무만족을 더 높이고 완전한 환자안전을 보장하는 양질의 의료를 구현할 수 있도록 요양병원 인증제도와 같은 외부평가와 병원의 자발적인 내부평가를 유기적으로 함께 발전시켜야 하겠다.

주제어 : 의료기관 인증제도, 요양병원, 조직문화, 직무만족, 경영성과, 환자안전

Abstract This study has been implemented to improve the quality in geriatric hospital through the Hospital Accreditation. So research a change in the perception and attitude of the Patient Safety, Organizational Culture, Job Satisfaction, Financial Performance of hospital staff after the Hospital Accreditation. For this, a survey was conducted from April 1 to July 20, 2014 to targeting staffs of eight geriatric hospital in the Busan city. Thus, a total of 283 questionnaires were used in the study. Firstly, It was found that change in the perception and attitude of the Patient Safety, Organizational Culture, Job Satisfaction, Financial Performance of hospital staff after the the Hospital Accreditation. Secondly, It was found that a statistical correlation among variables such as Patient Safety, Organizational Culture, Job Satisfaction, Financial Performance. Thirdly, Organizational Culture, Job Satisfaction, Financial Performance had a positive effect on Patient Safety. Therefore, we should develop the Hospital Accreditation program with the internal assessment to implement health care quality and patient safety to ensure a complete job satisfaction of hospital staffs in the Hospital Accreditation program further improve the evaluation process of hospital care.

Key Words : Hospital Accreditation program, Geriatric Hospital, Patient Safety, Organizational Culture, Job Satisfaction, Financial Performance

Received 22 August 2014, Revised 30 September 2014
Accepted 20 October 2014
Corresponding Author : Moon Ju Shin
(Kyungnam college of Information & Technology)
Email: shinmj@eagle.ac.kr

ISSN: 1738-1916

© The Society of Digital Policy & Management. All rights reserved. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

1. 서론

2010년 11월 16일에 처음 실시된 우리나라의 의료기관 인증제도는 국민으로부터 신뢰를 얻고 국제적으로 인정받는 인증제도를 만들기 위하여 환자안전 기준을 포함한 국제 수준(ISQua)의 인증기준을 마련하였을 뿐 아니라, 추적조사를 이용한 조사방법의 신뢰성도 확보하였으며 조사인력의 전문성과 객관성까지도 강화하였다. 이러한 우리나라 의료기관 인증제도의 가장 큰 장점은 지금까지의 공급자 중심의 의료문화가 소비자 중심의 의료문화로 전환되는데 큰 역할을 했다는 점이다[1].

요양병원의 경우는 의료서비스의 특성 및 환자의 권익보호 등을 고려하여 비로소 2013년부터 인증신청을 하도록 의료법에 명시되어(의료법 제3조 제2항 제3호) 2013년 1월 15일 부터 첫 인증평가가 실시되었다.

2014년 2월 현재 우리나라의 요양병원 수는 1,298개로써 이 중 1.8%에 해당하는 공립 요양병원 23곳을 제외하고는 대부분이 개인과 의료법인의 소유로 되어 있으며 [2], 그 증가 속도도 놀라워 부산지역에만도 매월 1-2개의 요양병원이 개원되고 있는 상황이며[3], 이러한 급속한 양적인 증가는 노인환자유치와 가격경쟁으로 이어져 질 낮은 의료서비스를 제공하는 병원이 등장하기에 이르렀다 [4]. 그럼에도 불구하고 2026년에는 65세 이상의 노인인구가 전체 인구의 20%로 초고령 사회로 진입할 것으로 보이는 가운데[1] 요양병원의 증가는 앞으로도 계속될 것으로 보인다.

특히 2014년 국가적 재난이 온 나라를 떠들썩하게 하고 있는 가운데 5월 28일에는 이미 인증평가에 통과한 전남 장성의 한 요양병원에서의 화재로 많은 인명의 사상이 발생하여 요양병원의 의료기관 인증제도가 환자안전에 미치는 영향을 다시 한 번 생각해볼게 한다.

그러나 현재 요양병원에 대한 선행연구들[5, 6, 7, 8]은 주로 환자안전보다는 서비스와 경영성과 위주의 연구가 시행되어 요양병원의 환자안전에 대한 연구가 시급하다.

2006년 이후 국제병원연맹(IHF)도 아시아태평양항회의의 주요 의제로 환자의 안전을 다루었고[9], 의료소송건수도 연평균 증가율이 36%를 넘고 있음을 볼 때[10], 환자안전은 전체 의료의 질에서 가장 중요한 부분으로 간주되며 이는 바로 의료기관 인증제도의 주 목적인데도 불구하고, 환자안전에 대한 연구는 미미한 수준에 이른다.

이에 요양병원의 의료기관 인증평가 후 환자안전에 대한 직원들의 인식 및 태도의 변화 정도를 알아보고 그 변화와 관련하여 영향을 미친 것으로 보이는 각 변수들을 조사하는 것은 의미가 크다.

그렇지만 의료서비스는 노동집약적인 산업이어서 요양병원의 인력에 대한 관리가 곧 환자안전 뿐만 아니라 의료의 질에 직접적으로 영향을 미치므로, 노인성질환 환자의 안전을 책임지는 인력의 배출은 무엇보다도 중요하나 이를 위한 법적인 전문교육제도는 전무하다[8]. 게다가 이들 인력들의 업무에 사용되는 기술적 성격상의 다양성과 이질성이 현저하지만, 업무의 특성상으로는 상호 의존성이 매우 높아[11], 조직 내부에 많은 갈등의 요소들이 내재되어 있다. 이런 복잡한 조직문화를 가진 조직을 효율적으로 관리하여, 갈등을 해소하고 직원들의 직무만족을 높이면서 환자안전을 도모하고 질 높은 의료서비스를 공급하는 것은 매우 어려운 일이라 하겠다.

또한, 직무만족이 높은 직원은 조직의 목표 달성에 자발적으로 참여하며[13], Linton, Levine 등 문화결정론자들은 직원의 직무만족은 조직문화와 밀접한 관련성이 있고[12], 조직문화에 대한 일체감이 강한 직원일수록 직무만족이 높다는 연구결과에 따라[14][15][16] 요양병원도 조직의 조직문화와 직무만족이 환자안전에 미치는 영향이 클 것이며, 나아가 이러한 면들이 경영성과에 영향을 미치리라는 예상이 가능하다.

물론 의료기관 인증제도의 역사가 긴 미국, 유럽에서는 오히려 인증제도에 대한 부정적인 결과가 나오기도 하고, 인증, 미인증 간에 차이가 없다는 주장도 있으나 [17], 우리나라 학자들의 연구결과는 대부분 인증평가가 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났고 있다.[18, 19, 20, 21]

이에 요양병원의 의료기관 인증평가의 실시로 인하여 달라진 직원들의 조직문화, 직무만족, 경영성과에 대한 인식과 태도의 변화정도를 조사하고, 이 변화가 환자안전에 어떤 영향을 미치는지 파악하여 의료기관 인증제도가 요양병원의 양질의 의료의 구현과 경영혁신에 어떠한 도움을 주었는지 알아보려고 본 연구를 시행하였다.

2. 연구방법

2.1 연구대상 및 자료수집

부산지역 요양병원 중 의료기관 인증을 획득한 8 곳의 직원들을 대상으로 사전 관련기관의 협조 아래 2014년 4월 1일부터 7월 20일까지 설문조사를 실시하였다.

2.2 조사도구 및 내용

조사도구는 설문지를 사용하였으며, 설문지의 내용은 Kim[18], Seo[22], Han[19], Beal[20], Han[23]의 문헌을 기초로 하여, 수정 보완 후 재구성하였다. 설문지의 내용은 일반적 특성 7문항, 직무만족도 15문항, 조직문화 관련 8문항, 경영성과 관련 13문항, 환자 안전관련 10문항 등 총 53문항으로 구성하였다.

조직문화 관련 문항은 인적자원문화, 개방체계문화, 위계서열문화, 생산중심문화 등을 측정하였고, 직무만족은 업무의 재량권, 복지제도, 인증교육여부와 도구의 제공, 스트레스 등을 측정하였으며, 경영성과 관련 문항은 학습 및 성장, 프로세스 관리, 고객, 재무상태 등을 측정하였고, 환자안전 문항은 안전보장활동향상, 약물관리, 환자권리존중, 감염관리, 안전시설 및 환경 관리, 관련기준 준수, 책임자 배치, 안전목표 정착, 지속적 질 향상, 안전내규 강화 등의 문항으로 이루어졌다.

각 변수들에 대한 신뢰도 알파계수(Cronbach's Alpha)는 <Table 1>과 같이 최하 0.882에서 최고 0.930로 실증적 분석 자료로 사용하는데 문제가 없는 것으로 판단되었다.

<Table 1> The result of reliability analysis of variables

Variables	No. of question	Cronbach's α
Org. Culture	8	.888
Job Satisfaction	15	.882
Financial Performances	13	.921
Patient Safety	10	.930

2.3 분석방법

설문지는 총 350부가 배포되어 이중 312부가 회수되었으나 응답이 불성실한 29부를 제외한 283부를 코딩하여 전산처리하였다. 일반적 특성을 제외한 조직문화, 직무만족, 경영성과, 환자만족 문항 모두 Likert의 5점 척도(1점; 전혀 그렇지 않다, 5점; 매우 그렇다)를 이용하였다.

자료분석은 SPSS 12.0K 프로그램을 이용하여 응답자의 일반적 특성은 빈도분석을 실시하였고, 조직문화, 직무만족, 경영성과 및 환자안전에 대한 측정도구는 신뢰도 검증을 위해서 Cronbach's α 를 산출하였다.

T검정, 분산분석을 실시하여 의료기관 인증 평가 후 조직문화, 직무만족, 경영성과 및 환자안전에 대한 변화 정도를 측정하고, 각 변수들 간에 상관관계분석을 하였으며, 각 변수들 간의 영향을 검증하기 위해 다중회귀분석도 실시하였다.

3. 연구결과

3.1 조사대상자의 일반적 특성

조사대상자의 일반적 특성은 성별로는 남자가 14.8%, 여자가 85.2%이고, 연령에서는 20대(20-29세)가 15.9%, 30대가 28.3%, 40대가 33.2%, 50대가 22.6%였다. 학력은 고졸이 24.0%, 전문대졸이 44.9%, 대졸이 22.7%, 대학원 이상이 6.4%였고, 직종은 의사가 4.2%, 간호사가 30.4%, 간호조무사가 35.3%, 행정직이 10.9%, 의료기사가 13.8%, 약사가 1.1%, 사회복지사가 1.8%, 기타가 2.5%로 나타났다. 병원 재직연수는 3년 미만인 68.9%, 3년-5년 미만이 20.5%, 5년-8년 미만이 6.7%, 8년 이상이 3.9%였으며, 조사대상자의 근무병원의 병상 수는 100병상 미만이 4.2%, 100-150병상 미만이 16.6%, 150-200병상 미만이 8.1%, 200-250병상 미만이 31.4%, 250병상 이상이 39.6%였다<Table 2>.

3.2 조직문화, 직무만족, 경영성과 및 환자안전에 대한 변화정도

요양병원의 의료기관 인증 후 직원들의 조직문화, 직무만족, 경영성과 및 환자안전에 대한 변화정도는 환자안전이 3.50으로 가장 높았고, 경영성과가 3.48, 조직문화가 3.27, 직무만족이 3.06의 순으로 나타났다<Table 2>.

일반적 특성 중 통계학적으로 유의미한 것은 직무만족과 학력, 직무만족과 직종과, 환자안전과 재직연수였다. 학력이 높을수록 직무만족의 변화가 높은 것으로 나타났다으며, 직종은 의사 군에서 직무만족의 변화가 가장 높고, 그 뒤를 이어 사회복지사, 약사, 행정직, 의료기사, 간호사순으로 나타났으며, 간호조무사와 기타직군은 가

(Table 2) Organizational Culture, Job Satisfaction, Financial Performances and Patient Safety Changes by General Characteristics

Unit : persons(%), Out of 5

Variables	freq.	%	Org. culture	Job Satisfaction	Financial Performances	Patient Safety
			M±SD	M±SD	M±SD	M±SD
	283	(100.0)	3.27±0.53	3.06±0.52	3.48±0.52	3.50±0.54
Gender						
Male	42	(14.8)	3.27±0.46	3.12±0.53	3.50±0.40	3.50±0.45
Female	241	(85.2)	3.28±0.54	3.04±0.52	3.48±0.53	3.50±0.56
			t=-0.001	t=0.962	t=0.410	t=0.142
Age						
20 -29	45	(15.9)	3.29±0.59	3.07±0.51	3.43±0.54	3.48±0.59
30 -30	80	(28.3)	3.27±0.52	3.02±0.49	3.44±0.51	3.42±0.51
40 -49	94	(33.2)	3.28±0.54	3.10±0.58	3.49±0.58	3.53±0.60
50 ≤	64	(22.6)	3.25±0.49	3.03±0.48	3.55±0.39	3.57±0.44
			F=0.043	F=0.396	F=0.704	F=1.081
Education						
High School	68	(24.0)	3.14±0.55	2.86±0.50	3.41±0.56	3.41±0.56
Colledge	127	(44.9)	3.26±0.51	3.03±0.46	3.47±0.51	3.48±0.51
University	70	(24.7)	3.42±0.54	3.24±0.59	3.56±0.51	3.60±0.60
Graduate School more	18	(6.4)	3.33±0.44	3.26±0.42	3.56±0.34	3.57±0.44
			F=3.519*	F=7.868**	F=1.153	F=1.747
Job						
Doctor	12	(4.2)	3.47±0.56	3.51±0.50	3.64±0.40	3.73±0.43
Nurse	86	(30.4)	3.28±0.52	3.06±0.50	3.48±0.52	3.49±0.57
Nursing assistants	100	(35.3)	3.22±0.54	2.94±0.49	3.43±0.55	3.50±0.55
Administrator	31	(10.9)	3.48±0.52	3.17±0.55	3.49±0.48	3.48±0.52
Medical Technician	39	(13.8)	3.45±0.55	3.10±0.52	3.55±0.51	3.46±0.53
Pharmacist	3	(1.1)	3.21±0.71	3.24±0.27	3.51±0.39	3.57±0.51
Social Worker	5	(1.8)	3.48±0.38	3.36±0.60	3.77±0.22	3.78±0.38
Etc.	7	(2.5)	3.14±0.38	2.94±0.35	3.25±0.45	3.14±0.38
			F=1.040	F=2.543**	F=0.635	F=0.856
Years of work						
3 years >	195	(68.9)	3.25±0.52	3.02±0.51	3.47±0.51	3.45±0.55
3~5 years >	58	(20.5)	3.30±0.48	3.08±0.51	3.43±0.49	3.55±0.48
5~8 years >	19	(6.7)	3.40±0.80	3.27±0.69	3.77±0.64	3.86±0.55
8 years ≤	11	(3.9)	3.35±0.39	3.22±0.36	3.57±0.30	3.54±0.38
			F=0.734	F=1.855	F=2.059	F=3.534***
Beds size						
100 beds >	12	(4.2)	3.11±0.27	2.75±0.56	3.26±0.75	3.35±0.37
100~150 beds >	47	(16.6)	3.18±0.50	2.99±0.55	3.45±0.50	3.63±0.53
150~200 beds >	23	(8.1)	3.33±0.58	3.02±0.50	3.42±0.65	3.47±0.69
200~250 beds >	89	(31.4)	3.31±0.51	3.16±0.49	3.48±0.46	3.52±0.45
250 beds ≤	112	(39.6)	3.29±0.57	3.04±0.51	3.54±0.51	3.45±0.59
			F=0.836	F=2.233	F=1.040	F=1.299

* p<.05, ** p<.01, *** p<.001

장 낮은 직무만족의 변화를 보였다. 또한 환자안전에 대한 변화는 5-8년 병원 재직근이 재직연수가 더 적거나 많은 군에 비해 더 많은 변화를 보였다.

또 <Table 3-1, 2>에서는 환자안전 하부요인인 안전 보장활동, 약물관리, 환자권리준중, 감염관리, 안전시설

및 환경관리, 관련기준준수, 안전 인력배치, 안전목표정착, 지속적 질 향상, 안전내규 강화 등을 항목별로 살펴보니, 감염관리가 3.67로 가장 많은 변화가 있었고, 안전목표정착이 3.17로 가장 적은 변화를 보였다. 또한 일반적 특성에 따른 환자안전 하부요인의 항목별 성적도 살펴보

<Table 3-1> Changes in Patient Safety(related items) by General Characteristics

(N=283)

Variables	Security Activities	Drug Management	Respect patients' rights	Infection Control	Environmental Safety
	Mean±SD	Mean±SD	Mean±SD	Mean±SD	Mean±SD
	3.50±0.69	3.59±0.69	3.65±0.65	3.67±0.67	3.64±0.67
Gender					
Male	3.45±0.60	3.52±0.64	3.62±0.62	3.64±0.58	3.67±0.61
Female	3.51±0.70	3.60±0.70	3.66±0.66	3.68±0.68	3.64±0.68
	t=-0.51	t=-0.64	t=-0.34	t=-0.33	t=0.24
Age					
20 -29	3.60±0.65	3.42±0.72	3.62±0.65	3.60±0.75	3.56±0.66
30 -30	3.44±0.67	3.49±0.69	3.59±0.69	3.55±0.67	3.53±0.71
40 -49	3.49±0.77	3.68±0.68	3.67±0.66	3.74±0.67	3.68±0.70
50 ≤	3.53±0.59	3.69±0.64	3.72±0.58	3.78±0.58	3.80±0.54
	F=0.59	F=2.51	F=0.54	F=2.02	F=2.33
Education					
High School	3.31±0.59	3.59±0.70	3.51±0.68	3.62±0.65	3.57±0.72
Colledge	3.55±0.66	3.56±0.67	3.67±0.61	3.66±0.63	3.63±0.65
University	3.56±0.67	3.59±0.73	3.71±0.73	3.71±0.76	3.71±0.68
Graduate School more	3.67±0.49	3.78±0.55	3.78±0.43	3.83±0.62	3.72±0.58
	F=2.55	F=0.53	F=1.50	F=0.60	F=0.60
Job					
Doctor	3.67±0.49	3.67±0.49	3.83±0.60	3.83±0.72	3.92±0.67
Nurse	3.53±0.70	3.57±0.70	3.69±0.70	3.65±0.72	3.64±0.68
Nursing assistants	3.43±0.74	3.69±0.68	3.64±0.64	3.70±0.64	3.66±0.70
Administrator	3.48±0.68	3.45±0.72	3.52±0.72	3.65±0.61	3.65±0.71
Medical Technician	3.55±0.64	3.50±0.58	3.69±0.60	3.68±0.68	3.59±0.61
Pharmacist	3.33±0.58	4.00±1.00	3.67±0.60	4.00±1.00	3.67±0.58
Social Worker	4.00±0.00	3.80±0.45	4.00±0.00	4.00±0.00	3.80±0.45
Etc.	3.14±3.78	3.00±0.58	3.29±0.49	3.14±0.69	3.14±0.38
	F=0.88	F=1.32	F=0.73	F=0.87	F=0.76
Years of work					
3 years>	3.43±0.72	3.52±0.71	3.62±0.67	3.62±0.67	3.60±0.65
3~5 years>	3.64±0.55	3.67±0.57	3.64±0.61	3.69±0.63	3.66±0.74
5~8 years>	3.84±0.69	4.05±0.62	4.00±0.58	4.21±0.63	4.11±0.57
8 years ≤	3.33±0.50	3.44±0.52	3.56±0.53	3.43±0.53	3.44±0.53
	F=2.72*	F=3.29*	F=1.70	F=4.63**	F=2.88*
Beds size					
100 beds >	3.33±0.50	3.67±0.49	3.42±0.70	3.67±0.65	3.42±1.00
100~150 beds >	3.77±0.73	3.79±0.66	3.79±0.55	3.87±0.61	3.79±0.59
150~200 beds >	3.30±0.77	3.57±0.90	3.65±0.71	3.70±0.77	3.65±0.83
200~250 beds >	3.55±0.56	3.57±0.62	3.65±0.55	3.65±0.64	3.69±0.65
250 beds ≤	3.41±0.73	3.51±0.71	3.62±0.74	3.61±0.69	3.57±0.64
	F=3.10*	F=1.43	F=0.99	F=1.35	F=1.30

** p<.01, *** p<.001

았는데, 통계적으로 유의미한 결과를 보인 것은 재직연수와 환자안전 하부요인 중 안전보장활동, 약물관리, 감염관리, 안전시설 및 환경관리, 관련기준준수, 안전내규강화 등이었다.

또한, 관련기준준수, 안전 인력배치는 학력과 통계적 유의함이 나타났으며, 안전보장 활동은 병상수와 통계학적으로 유의미했다.

<Table 3-2> Changes in Patient Safety(related items) by General Characteristics

(N=283)

Variables	Standards Compliance	Security Personnel	Safety target fixation	C.Q.I.	Enhance safety bylaws
	Mean±SD	Mean±SD	Mean±SD	Mean±SD	Mean±SD
	3.58±0.68	3.27±0.72	3.17±0.73	3.34±0.70	3.57±0.69
Gender					
Male	3.74±0.54	3.40±0.63	3.24±0.76	3.33±0.72	3.48±0.55
Female	3.55±0.70	3.24±0.73	3.16±0.72	3.34±0.70	3.59±0.71
	t=1.69	t=1.32	t=0.62	t=-0.09	t=-0.93
Age					
20 -29	3.60±0.65	3.33±0.74	3.20±0.76	3.31±0.70	3.53±0.84
30 -30	3.46±0.67	3.19±0.64	3.11±0.68	3.29±0.70	3.54±0.64
40 -49	3.60±0.75	3.32±0.81	3.15±0.75	3.39±0.74	3.59±0.71
50 ≤	3.67±0.56	3.25±0.70	3.27±0.74	3.36±0.68	3.61±0.63
	F=1.23	F=0.62	F=0.59	F=0.37	F=0.18
Education					
High School	3.43±0.72	3.19±0.76	3.15±0.68	3.28±0.71	3.44±0.74
Colledge	3.55±0.64	3.17±0.68	3.09±0.69	3.32±0.65	3.56±0.66
University	3.71±0.71	3.49±0.76	3.37±0.78	3.43±0.77	3.71±0.73
Graduate School more	3.78±0.55	3.39±0.61	3.11±0.83	3.39±0.78	3.56±0.51
	F=2.72*	F=3.34*	F=2.45	F=0.59	F=1.82
Job					
Doctor	4.08±0.52	3.50±0.52	3.42±0.67	3.67±0.65	3.67±0.65
Nurse	3.55±0.71	3.16±0.77	3.12±0.74	3.34±0.68	3.59±0.71
Nursing assistants	3.56±0.73	3.26±0.76	3.19±0.69	3.33±0.70	3.59±0.68
Administrator	3.52±0.57	3.39±0.72	3.19±0.79	3.39±0.67	3.61±0.67
Medical.Techician	3.59±0.61	3.28±0.60	3.20±0.48	3.38±0.74	3.55±0.65
Pharmacist	3.67±0.58	3.67±0.58	3.33±0.58	3.00±1.00	3.33±0.58
Social Worker	3.80±0.45	3.80±0.45	3.20±1.30	3.60±0.89	3.80±0.45
Etc.	3.29±0.49	3.14±0.69	3.29±0.76	3.00±0.58	3.00±0.58
	F=1.06	F=0.97	F=0.45	F=0.80	F=0.89
Years of work					
3 years>	3.50±0.67	3.23±0.73	3.14±0.70	3.30±0.70	3.49±0.71
3~5 years>	3.67±0.63	3.31±0.68	3.22±0.77	3.38±0.70	3.66±0.61
5~8 years>	4.00±0.75	3.47±0.91	3.37±0.90	3.53±0.84	4.00±0.67
8 years ≤	3.44±0.53	3.33±0.50	3.11±0.60	3.44±0.53	3.56±0.53
	F=3.90**	F=1.13	F=0.64	F=1.00	F=3.70**
Beds size					
100 beds >	3.17±0.84	3.17±0.58	3.27±0.72	3.25±0.45	3.50±0.52
100~150 beds >	3.77±0.63	3.32±0.81	2.92±3.29	3.55±0.62	3.64±0.70
150~200 beds >	3.61±0.84	3.13±0.97	3.06±0.76	3.30±0.77	3.48±0.79
200~250 beds >	3.61±0.62	3.31±0.63	3.30±0.97	3.33±0.69	3.72±0.06
250 beds ≤	3.51±0.67	3.25±0.72	3.25±0.74	3.29±0.73	3.45±0.77
	F=2.41	F=0.43	F=1.21	F=1.32	F=2.20

** p<.01, *** p<.00

3.3 조직문화, 직무만족, 경영성과 및 환자안전의 상관관계

요양병원의 의료기관 인증 후 직원들의 조직문화, 직무만족, 경영성과, 환자안전에 대한 변화정도 등 각 변수 간의 상관관계는 <Table 4>에서와 같이 조직문화의 변화 정도가 직무만족 (r=.633, p<.01), 경영성과(r=.632, p<.01) 및 환자안전(r=.672, p<.01)의 변화정도와 통계적으로 유의미한 정(+)적 상관관계를 나타내었으며, 직무만족의 변화정도와 경영성과(r=.636, p<.01), 환자안전(r=.603, p<.01)에 대한 변화정도도 통계적으로 유의미한 정(+)적 상관관계를 나타냈고, 경영성과의 변화정도와 환자안전(r=.665, p<.01)의 변화정도도 통계적으로 유의미한 정(+)적 상관관계가 나타났다.

또한 의료기관 인증 평가 후 환자안전의 각 하부요인들의 변화 정도에 따른 조직문화, 직무만족, 경영성과와

관계는 <Table 5-1>, <Table 5-2>에서 나타난 바와 같이 안전보장활동(r=.422, r=.444, r=.509, p<.01), 약물관리(r=.353, r=.395, r=.476, p<.01), 환자권리증진(r=.512, r=.465, r=.556, p<.01), 감염관리(r=.521, r=.466, r=.568, p<.01) 및 안전시설 및 환경관리(r=.483, r=.505, r=.570, p<.01), 안전 기준준수(r=.513, r=.466, r=.542, p<.01), 안전 인력배치(r=.543, r=.468, r=.480, p<.01), 안전 목표 정착(r=.606, r=.497, r=.498, p<.01), 계속적 질 향상(r=.634, r=.507, r=.533, p<.01) 및 안전 내규강화(r=.573, r=.516, r=.490, p<.01)가 모두 통계학적으로 유의미한 정(+)적 상관관계로 나타났다.

뿐만 아니라 환자안전 하부요인들 간의 항목별 상관분석 하였던디, 가장 높은 상관관계를 보인 것은 환자존중과 감염관리(r=.735, p<.01)였고, 가장 낮은 상관관계를 보인 것은 안전 인력배치와 안전 내규강화(r=.493, p<.01)

<Table 4> Correlation of changes by changes in Patient Safety, Organizational Culture, Job Satisfaction and Financial Performances

Variables	organizational culture	Job Satisfaction	Financial Performances	Patient Safety
organizational culture	1.000			
Job Satisfaction	.632**	1.000		
Financial Performances	.632**	.636**	1.000	
Patient Safety	.672**	.603**	.665**	1.000

** p<.01, *** p<.001

<Table 5-1> Correlation of changes by changes in Patient Safety(related items), Organizational Culture, Job Satisfaction and Financial Performances

Variables	Security Activities	Drug Management	Respect patients'rights	Infection Control	Environ. Safety	Organizational Culture	Job Satisfaction	Financial Performances
Security Activities	1.000							
Drug Management	.669**	1.000						
Respect patients'rights	.668**	.679**	1.000					
Infection control	.604**	.696**	.735**	1.000				
Environ. Safety	.606**	.603**	.721**	.721**	1.000			
Org. Culture	.422**	.353**	.512**	.521**	.483**	1.000		
Job Satisfaction	.444**	.395**	.465**	.466**	.505**	.636**	1.000	
Financial Performances	.509**	.476**	.556**	.568**	.570**	.632**	.636**	1.000

** p<.01, *** p<.001

<Table 5-2> Correlation of changes by changes in Patient Safety(related items), Organizational Culture, Job Satisfaction and Financial Performances

Variables	Standards Compliance	Security Personnel	Safety target fixation	C.Q.I.	Enhance safety bylaws	organizational culture	Job Satisfaction	Financial Performances
Standards Compliance	1.000							
Security Personnel	.596**	1.000						
Safety target fixation	.533**	.654**	1.000					
C.Q.I.	.574**	.571**	.661**	1.000				
Enhance safety bylaws	.615**	.493**	.530**	.646**	1.000			
org. culture	.513**	.543**	.606**	.634**	.573**	1.000		
Job satisfaction	.466**	.468**	.497**	.507**	.516**	.636**	1.000	
Financial Performances	.542**	.480**	.498**	.533**	.490**	.632**	.636**	1.000

** p<.01, *** p<.001

<Table 6> Factors affecting the Patient Safety (multiple regression analysis)

Variables	B	SE B	Beta	Sig T
organizational culture	0.361	0.056	0.356	0.000
Job Satisfaction	0.172	0.058	0.166	0.003
Financial Performances	0.349	0.058	0.334	0.000
constant	0.572	0.157		0.000

R=0.749, R²=0.561, Adjusted R²=0.557, F=118.981, p=0.000

<Table 7> Factors affecting the C.Q.I.(Patient Safety related items) (multiple regression analysis)

Variables	B	SE B	Beta	Sig T
organizational culture	0.602	0.083	0.455	0.000
Job Satisfaction	0.146	0.085	0.107	0.089
Financial Performances	0.241	0.086	0.177	0.005
constant	0.087	0.232		0.708

R=0.661, R²=0.437, Adjusted R²=0.431, F=72.199, p=0.000

로 변수 간 차이는 있었으나, 환자안전 하부요인들 간에도 모두 통계적으로 유의미한 정(+)적 상관관계는 있음이 나타났다.

3.4 조직문화, 직무만족, 경영성과의 변화정도가 환자안전의 인식과 태도 변화에 미친 영향

요양병원의 의료기관 인증 후 조직문화, 직무만족, 경영성과에 대한 변화정도가 환자안전에 대한 인식과 태도의 변화에 미친 영향은 <Table 6>에서와 같이 다중회귀 분석 결과 조직문화 ($\beta=0.356$, $p=0.000$), 경영성과(β

$=0.334$, $p=0.000$), 직무만족($\beta=0.166$, $p=0.003$)의 변화정도가 환자안전의 변화에 모두 정(+)의 영향을 미치고 있었으며, 변수의 설명력(R²)은 56.1%로, 추정된 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 나타났다(F=118.981, $p=0.000$).

또한 <Table 7>에서와 같이 환자안전 하부요인 중에서 계속적 질 향상은 조직문화($\beta=0.455$, $p=0.000$), 경영성과($\beta=0.177$, $p=0.005$), 직무만족($\beta=0.107$, $p=0.089$)에 모두 정(+)의 영향을 미치고 있었으며, 변수의 설명력(R²)은 43.7%이었고, 추정된 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 나타났으며(F=72.199, $p=0.000$), 안전목표 정착도 조직문화($\beta=0.433$, $p=0.000$), 경영성과($\beta=0.138$, $p=0.035$), 직

만족($\beta=0.138, p=0.039$)에 모두 정(+)의 영향을 미치고 있었으며, 변수의 설명력(R^2)은 39.9%로 나타났으며, 추정된 회귀식도 통계학적으로 유의한 것으로 나타났다($F=61.737, p=0.000$). 또한, 안전내규강화도 조직문화($\beta=0.363, p=0.000$), 직무만족($\beta=0.204, p=0.002$), 경영성과($\beta=0.133, p=0.046$)에 모두 정(+)의 영향을 미치고 있었으며, 변수의 설명력(R^2)은 37.0%로 미치는 영향이 설명되었으며, 추정된 회귀식도 통계적으로 유의한 것으로 나타났다($F=56.269, p=0.000$).

4. 고찰

본 연구는 의료기관 인증 평가가 요양병원 직원들의 조직문화, 직무만족, 경영성과에 대한 인식과 태도에 어떤 변화를 가져오며 이것이 경영성과와 환자안전에 영향을 미치는지를 파악하여 의료기관 인증평가제도가 요양병원의 운영에 미치는 유익성을 살펴보고 안전하고 질 높은 의료를 제공하고자 실시하였다.

연구결과를 살펴보면, 요양병원 인증평가 후 변화가 가장 컸던 것은 환자안전(3.50)이었다. 이는 Kim[18]의 2.75보다는 높았으나, 임상간호사들의 환자안전을 연구한 Park[24]의 4.02보다는 낮았다. 환자안전 하부요인 중에는 감염관리가 3.67로 변화정도가 가장 높았는데 이는 Kim[18], Yeon[11]의 연구와 동일하였으나 Park[24] 연구결과는 낙상관리가 4.38로 가장 높게 나타나 상이함을 보였다.

먼저, 환자안전과 재직연수 사이에 통계적으로 유의미한 결과가 나타났고, 또 환자안전 하부요인 10가지 중 7가지도 재직연수와 통계적으로 유의하게 나타나 Baek[20]의 결과와 같았으며, 안전기준준수와 안전인력배치 항목은 학력수준과의 통계적 유의성을 보였는데 이는 환자안전과 성별, 직위별 사이에 통계학적 유의성이 나타난 Park[24]의 결과와는 상이했다.

본 연구에서는 요양병원의 의료기관 인증평가 후 가장 큰 변화를 보인 것이 환자만족인데 반해, 직무만족(3.06)은 가장 적은 변화를 나타냈다.

일반적 특성 중 직무만족과 통계적 유의성이 나타난 것은 학력과 직종이었는데, 대학원 이상(3.26)에서 직무만족이 가장 높게 나타났고, 고졸(2.86)이 가장 낮았으

나, 병원 직원들의 직무만족 요인을 연구한 Lee[15]는 고졸(3.29)의 만족도가 높고 전문대의(2.87) 만족도가 가장 낮게, Yeon[11]의 연구결과는 전문대가 가장 높게 나타나 서로 상이한 결과를 보였다. 직종별로도 본 연구에서는 의사의(3.51) 직무만족이 가장 높았으나 Lee[15]의 의료기사(3.50)가, Yeon[11], Chof[28]의 연구에서는 간호부서의 만족도 변화가 가장 높은 것으로 나타나 본 결과와 상이했다.

그러나, 조직문화와 경영성과는 일반적 특성들과의 통계적 유의미한 특성이 없었다.

두 번째로, 조직문화, 직무만족과 경영성과, 환자안전의 변수간의 상관관계를 살펴보니, 조직문화, 직무만족, 경영성과, 환자안전 사이에 정(+)적 상관관계가 나타났는데, 이는 직업만족도가 높을수록 환자안전점수가 높아 환자안전을 위해서는 직업만족도를 향상시키는 것이 필요하다는 Park[24]의 연구결과와 조직문화 중 인적자문화가 환자안전에 많은 영향을 미친다고 한 Kim[18]의 연구, 직무만족이 조직문화와 관련이 있음을 발표한 Lee[8]의 결과와 동일한 결론을 보이며, 조직문화는 직무만족에 영향을 미치며, 특히 요양병원은 서비스의 질에 영향을 미치는 요인이 단지 노인환자 진료 중심이라는 특성 외에도 병원의 조직요인이 작용한다는 Kim[3], Lee[6], Lee[29]의 연구에서 보듯이 조직문화, 직무만족이 전체적 의료의 질과 경영성과에 영향을 미친다는 결론과도 동일하다. Deal & Kenndey[30]도 역사가 길고 확고한 기업 가치를 지닌 기업의 사원들이 직무에서 그 가치와 신념을 실현하여 업무에 조직문화를 그대로 반영한다고 했으며, Quinn, Mcgrath[31]와 Sathe[16]의 상황적합이론에도 조직문화가 기업의 경영성과나 직원의 만족과 관련이 있음이 나타나 있다.

결국 조직문화는 직무만족에 영향을 미치며 직무만족은 환자안전에 영향을 미쳐 서비스 전반에 영향을 주고, 이것이 경영성과 향상으로 이어지는 것으로 보인다. 이에 환자안전을 위해서는 단순히 안전 자체요인 뿐만 아니라, 환자안전에 영향을 미치는 요인들과 그 선행 요인들 사이의 상관관계를 파악하는 것이 필요한 것이다.

위에서 살펴본 대부분의 선행연구들[11][15][28][28]은 의료기관 인증제도가 요양병원 직원들의 조직문화나 직무만족 뿐만 아니라 환자안전이나 전체적 질에 영향을 미치는 것으로 나타났고, 본 연구의 결과도 요양병원의

인증제도가 조직문화, 직무만족, 경영성과, 환자안전 등 각 변수 간에 높은 정(+)적인 상관관계가 나타나(p<.001) 의료기관 인증제도가 요양병원에 긍정적 영향을 미친 것으로 드러났다. 이는 인증 평가가 직무만족에 정(+)의 영향을 미친 것으로 드러난 Kim[26]과 Chae[25]의 연구결과와 인증평가가 조직문화를 변화시키며 병원의 경영활동에도 변화를 가져오는 것으로 나타난 Woo[17]의 결과와는 동일하나, 외부평가가 내부 구성원의 만족에 직접적으로 영향을 미치지 못한 것으로 나타난 Han[19]의 결과와 외부평가와 경영성과 간에는 통계적 유의성이 없다고 한 Bae[20], In[27]의 연구를 감안하여 비교해 볼 때에 인증제도의 효과에 대하여 논쟁의 여지는 있으나, 본 연구의 결과는 서비스의 질을 높이고 환자안전의 수준을 향상하려면 요양병원의 의료기관 인증제도가 필요하다는 것이다.

5. 요약 및 결론

본 연구는 급격히 증가하는 노년층에 의료서비스를 제공하고자 최근 급격한 증가세를 보이는 요양병원의 의료기관 인증 평가 후에 직원들의 조직문화, 직무만족, 경영성과, 환자안전에 대한 인식과 태도의 변화정도를 알아보고, 조직문화, 직무만족, 경영성과가 환자안전에 영향을 미치는지를 알아보고자, 2014년 4월1일부터 7월 20일 동안 부산지역의 8곳의 의료기관 인증 평가를 받은 요양병원 직원을 대상으로 한 설문 조사를 분석한 결과이다.

첫째, 요양병원 인증 평가 후 직원들의 조직문화, 직무만족, 경영성과 및 환자안전에 대한 인식과 태도에 변화가 나타나 인증제도는 요양병원 직원들의 조직문화, 직무만족, 경영성과 및 환자안전에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

둘째, 요양병원 인증 평가 후 직원들의 조직문화, 직무만족, 경영성과 및 환자안전에 대한 인식 및 태도의 변화는 통계적으로 정(+)적 상관관계가 있었다.

셋째, 요양병원 인증 평가 후 직원들의 조직문화, 직무만족, 경영성과의 변화가 환자안전의 변화에 모두 통계적으로 정(+)의 영향을 미치고 있었다.

위의 내용을 정리하면 요양병원의 의료기관 인증제도가 환자의 안전과 의료의 질에 긍정적인 영향을 미쳤다고 볼 수 있다.

고 볼 수 있다.

외부평가를 임하면서 직원들은 긍정적 변화를 겪게 되어 인증제도는 의료의 질 개선과 환자안전에 중요한 역할을 하지만 연구를 진행하는 과정에서 연구의 제한점도 나타났다.

첫째, 각 변수 간에 정(+)적 상관관계는 입증되었으나, 변수 간에 전후관계의 파악은 하지 못해 변수 중의 어떤 것이 선행요인인지 알 수 없었고, 둘째, 각 변수의 하부요인별 구조방정식 모델을 구축하여 분석하지 못한 점과 셋째, 환자안전관리에 대한 객관적인 자료나 통계보다는 직원들의 주관적인 설문조사만으로 연구가 진행된 점들도 연구의 제한점이라 하겠다.

환자안전은 단지 요양병원 뿐만 아니라 모든 의료기관의 의료의 질에서 가장 중요한 부분을 차지한다. 그러나 환자안전은 조직문화, 직무만족과 같은 변수와 상호작용을 한다. 의료기관 인증제도에서도 단연코 가장 중요시 되는 요소는 환자의 안전이다. 그러나 일시적으로 외부평가 항목에 맞추어 환자안전을 확립하려는 자세보다는 요양병원의 자발적인 자체 평가 시스템이 원활히 유지되며, 이것이 외부평가에 유기적으로 연결되어야 외부평가도 성공할 수 있다는 인식의 전환이 더욱 완전한 환자안전을 보장하는 길이 될 것이다. 이를 위해서 직원들의 합리적인 처우개선과 직장 내의 원활한 의사소통, 의사결정과정에서의 역할 분배와 증대, 충분한 교육제공으로 인한 긍정적 성장과 훈련이 조직문화에 반영되고 이를 통한 직원들의 직무만족 향상되는 환경을 조성하는 것이 시급하다.

또한, 요양병원의 특성을 고려한 의료기관 인증평가 항목의 꾸준한 개발과 인증 평가를 앞두고 실시하는 단발적인 교육보다는, 평소에 자발적이고 지속적인 환자안전 및 질 향상 교육을 실시하여 자체 평가에 확실한 행동지침을 마련한 요양병원들에게 더 많은 인센티브를 부여하는 'decentralized'한 의료기관 인증제도가 되어야 함을 제언한다.

REFERENCES

- [1] Korea Institute for Healthcare Accreditation (<https://www.koiha.or.kr>)

- [2] Korean Statistical Information Service (<https://www.kosis.kr>)
- [3] Kyeong Tae Kim, Research on ways to organizational performance through employee education in geriatric hospital, Pusan National Univ., Master's Thesis, p. 1-6, 2013.
- [4] Sun Young Kim, A study on Job Satisfaction of Geriatric Hospital workers in Deajon, Master's Thesis, Hannam University, p. 1-10., 2013.
- [5] Hong Jo Kang, Situation and Prospect of Geriatric Hospitals in Korea, Journal of Korean Association for Geriatric Psychiatry, 9(2):p 77-82.
- [6] Sun Hee Lee, Identification of factors related to quality of service in Long term care hospitals using multilevel analysis, Yonsei University, Doctor dissertation, p. 35-77, 2008.
- [7] Ki Soo Lee, Factors Patient Safety Activities at Geriatric Hospitals, Yonsei Univ., Master's Thesis, p. 42-43, 2011.
- [8] Yong Lae Lee, A Study on Factors influencing Job Satisfaction among Geriatric Hospital Workers, Kangnam Univ., Master's Thesis, p. 14-17, 2007.
- [9] Jun Jeong, Factors affecting patient safety management activities at two university hospitals, Yonsei Univ., Master's Thesis, p. 1-15, 2006.
- [10] Eun Kyung Kim, Min A Kang, Ui Jung Kim, Awareness and experience of the medical practitioner to the patient safety culture, Journal of Korean Academy of Nursing Administration, 13(3): p.321-334.
- [11] Young-Ran Yeun, The impact of healthcare accreditation on patient safety and quality, job satisfaction and organizational commitment : about a general hospital, Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society Vol.14, no.4, p. 1820-1829, 2013.
- [12] Jong Doo Lee, A study on the relationship between organizational culture and job satisfaction, INDUSTRY AND BUSINESS, p. 321-354.
- [13] Y. R. Choi, An empirical study on the effect of international marketing on the job satisfaction, organizational commitment and turnover intention in international logistics firm: primarily on international freight forwarders, Journal of the Korea Port Economic Association, Vol. 25(4), p. 45-62, 2009.
- [14] Jabes, J. and Zussman, D., Organizational culture in public bureaucracy, International review of Administrative Science, 55(1), p. 95-116, 1989.
- [15] Yun Hyun Lee, Analysis of the Factors for Hospital Employee's Job Satisfaction, HEALTH AND SOCIAL SCIENCE Vol. 20, p. 127-156, 2007.
- [16] Sathe Vijay, Implication of corporate culture : A manager's guide to action, Organizational Dynamics Autumn:12, 1983.
- [17] Jung Sik Woo, The effect of accreditation program to the leadership, organizational culture, hospital management activities and performances, Journal of Korea Society of Hospital Administration, 18-2, p. 33-56.(Doctor dissertation : p. 3, 102-105), 2012.
- [18] Hee Lae Kim, The impact of healthcare accreditation on patient safety and improvement of healthcare quality, organizational culture, hospital administrative activities, Yonsei Univ., Master's Thesis, 6, p. 34-69, 2012.
- [19] Woo Seok Han, The Effect of the Hospital Evaluation Programme to Business Performance in Medical Service Organizations, Konyang Univ., Doctor's dissertation, p. 90-111, 2007.
- [20] Jung Im Bae, A study on hospital staff's perception and attitudes toward the medical institute accreditation system, Yonsei Univ., Master's Thesis, p. 27-81, 2008.
- [21] Hee Tea Lee, The effect of the hospital accreditation system on quality management system in hospitals, Society Science Research Review Kyung Sung Univ.: Vol.29, No.3, p. 307-328, 2013.
- [22] Sung Duck Seo, Status of Busan regional medical center and study about job satisfaction, Pusan National Univ., Doctor dissertation, p.52-54, 2012.
- [23] Jae Hun Han, A study on the effect of hospital

accreditation(JCI) on the intention of improving healthcare quality, Kyung Hee University, Master's Thesis, 8, p. 76-81.2010.

- [24] Yun Hee Park, Nurse practitioner's awareness on healthcare accreditation system and activities of patient safety management, Kyung Buk Univ., Master's Thesis, p. 8-20, 2013.
- [25] Eun Hee .Chae & Hoi Young Lee, The study on job satisfaction of employee in the long term mental healthcare facilities, Journal of Korean Public Health Nursing, 8(1), p. 27-28, 2004.
- [26] Jung Sun Kim, Jin Kyung Kim, Woo Seok Han, Moon Sook Sim, Effects of National Evaluation of Long-Term Care Hospitals on Hospital Workers' Work Environment, Job Satisfaction, and Quality of Services , Journal of Korean Public Health Nursing, 26(1), p. 137-146, 2012.
- [27] Ki Nam In, A Study on the Relationship between Hospital Evaluation and Financial Measure in the University Hospital Ga-Chun Univ., Master's Thesis, p. 15-56., 2008.
- [28] Hong Ju Joe, Hospital employee's Recognition and attitudes For healthcare accreditation, Busan Catholic Univ., Master's Thesis,, p. 21-38, 2012.
- [29] Hae Sung Lee, A study on the recognition connected with Healthcare Accreditation for hospital employees, Won Kwang Univ., p. 43-44, 2012..
- [30] Deal, T. E. and Kennedy A. A., Corporate Culture : The rites and rituals of corporate life. reading., Massachusetts ; Addison-Wesley, 1982.
- [31] Quinn, R. E. and Mcgrath, M.R., The transformation of organizational cultures : A competing values perceptive. in p. J. Frost, etal.(eds) Organizational Culture, Beverly Hills, Cal. : Sage.

신 문 주(Shin, Moon Ju)



- 1994년 8월 : 경북대학교 보건대학원(보건학 석사)
- 2013년 3월 ~ 현재 : 경남정보대학교의무행정과 교수
- 관심분야 : 병원경영, 의무기록
- E-Mail : shinmj@eagle.kit.ac.kr