



상급종합병원 간호사의 의료기관인증제에 대한 인식이 직무 스트레스와 이직의도에 미치는 영향

문미영¹ · 이서윤² · 김미연³

세명대학교 간호학과 교수¹, 한양대학교 구리병원 간호사², 건국대학교 대학원생³

Influence of the Awareness of Healthcare Accreditation on Job Stress and Turnover Intention in Tertiary Hospital Nurses

Mun, Mi-Yeong¹ · Lee, Seo-Yun² · Kim, Mi-Yeon³

¹Professor, Department of Nursing, Semyung University, Jecheon

²Charge Nurse, Hanyang University Guri Hospital, Guri

³Graduate Student, Department of Nursing, Konkuk University, Seoul, Korea

Purpose: The aim of this study was to investigate the influence of nurses' awareness of healthcare accreditation on their job stress and turnover intention. **Methods:** Across-sectional correlation study design was used. Participants consisted of 143 nurses from two tertiary hospitals in Seoul and Gyunggido, South Korea. Data were collected in October 2016 using self-report questionnaires and analyzed using descriptive statistics, t-test, an ANOVA, Pearson's correlation coefficient, and multiple regression in SPSS/WIN 21.0. **Results:** Awareness of health care accreditation correlated negatively with job stress ($r=-.63, p<.001$) and turn over intention ($r=-.50, p<.001$). Awareness of health care accreditation was the factor that most influenced job stress, explaining 38% of the variance ($F=23.10, p<.001$). Awareness of health care accreditation and duty pattern were the factors that most influenced intention to leave, explaining 32% of the variance ($F=10.35, p<.001$). **Conclusion:** These findings suggest raising nurses' awareness of certification systems to reduce their job stress and turnover intentions. It will be necessary to provide support for the aggressive work nurses do and improve their work structure, highlighting the need for both manpower and institutional support. Accordingly, providing regular education programs and appropriate compensation schemes, by raising nurses' awareness of medical institutions' certification systems, is necessary.

Key Words: Accreditation, Job stress, Personnel turnover, Nurses

서론

1. 연구의 필요성

우리나라 의료 환경은 급속한 고령화와 삶의 질에 대한 관심이 높아지면서 의료서비스 수요증가로 환자의 권리, 안전,

의료서비스 질이 중요하게 되었다(Kim & Kim, 2012). 행복한 삶을 영위하기 위해 건강은 필수적이며, 인간이 누려야 할 가장 기본적인 권리이다(Kwon, Lee, & Bae, 2015). 이러한 의료소비자의 요구를 충족시키기 위해 양질의 서비스 제공을 하기 위한 방안의 일환으로 의료기관인증제가 시작되었다(Lee & Lee, 2016). 의료기관인증제는 의료기관이 환자안전과 의료의 질

주요어: 인증제, 직무 스트레스, 이직의도, 간호사

Corresponding author: Kim, Mi-Yeon <https://orcid.org/0000-0002-4194-5452>
Department of Nursing, Konkuk University, 268 Chungwon-daero, Chungju 27478, Korea.
Tel: +82-43-840-3958, Fax: +82-43-840-3958, E-mail: miyoun1130@naver.com

Received: Jul 22, 2018 | Revised: Aug 16, 2018 | Accepted: Aug 22, 2018

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.

향상을 위한 자발적이고 지속적인 노력을 유도하여 의료소비자에게 수준 높은 의료서비스를 제공하기 위한 제도이다(Korea Institute for Healthcare Accreditation, 2018). 이는 의료서비스 질 향상 지표 또는 의료서비스 질의 우수성을 나타내는 증거로서 인식되고 있을 뿐만 아니라 병원의 성과 향상과 자원의 합리적 활용에 기여하고 있다(Lee, 2013). 그 결과 병원들은 경쟁우위를 확보하기 위해서 의료기관인증을 받는 경우가 대부분이다(Sack et al., 2010). 의료기관인증을 획득한 병원은 서비스의 질 관리체계의 수준이 높고(Lee, 2013), 환자 안전성 확보, 진료수준의 향상 및 직원 교육 등 병원환경 전반에 긍정적인 영향을 미치게 되므로(Yoo & Chung, 2008), 병원 경영성과 향상에 크게 기여한다(Lee, 2013). 또한 의료서비스 질 향상을 위한 효율적인 방안을 마련하여 의료기관의 실질적인 변화를 초래할 수 있다.

병원 내 환자안전과 의료서비스 질을 높이기 위한 의료기관인증제 평가를 위해서는(Yeun, 2013) 병원 근로자들의 노력이 필요하다. 특히 의료기관 내 조직 구성원 중 간호사는 기본적인 간호업무 외 의료기관인증과 관련하여 가장 많은 평가 준비를 해야 하는 인력으로 업무의 과부하로 인해 의료기관인증제에 대한 부정적인 태도를 보이는 것으로 알려지고 있다(Yi et al., 2011; Yoo & Chung, 2008). 이러한 부정적 태도는 간호사의 직무 스트레스로 이어지며 심지어는 평가를 피할 수만 있다면 사직을 고려할 정도의 정서적 소진을 직급 고하를 막론하고 갖게 되었다(Yang & Choi, 2014).

직무 스트레스는 병원에서의 직무만족을 감소시켜 효과적이고 효율적인 간호업무 수행을 방해하여 의료서비스의 질에 직접적인 영향을 미친다(O'Brien-Pallas, Murphy, Shamian, Li, & Hayes, 2010). 그리고 높은 직무 스트레스는 간호조직 구성원의 사기를 저하시키고, 간호조직 목표 달성을 위한 능력 발휘에 장애가 되거나, 질병의 원인이 되기도 하며 이직에도 영향을 미치게 된다(Jang, Park, Jo, & Jung, 2018). 간호사의 이직은 의료기관의 경영과 비용, 남아있는 간호사의 사기, 조직 생산성 및 의료서비스의 질에 영향을 줄 수 있다(Kim & Kim, 2011). 이에 의료기관에서는 기존 인력의 이탈을 방지하기 위해 의료기관인증제 상황에서 불필요한 업무량을 줄이고, 스트레스를 감소시킬 수 있는 제도적 장치를 마련하여 긍정적인 민음을 가지고 조직을 위해 기꺼이 일 할 수 있는 의지를 고취시킬 필요가 있다(Yang & Choi, 2014).

의료기관인증제의 긍정적 인식은 환자 안전과 의료의 질을 향상시키고 환자 만족도에 영향을 미친다. 또한, 경영성과를 높이고 간호사의 태도변화 개선 효과, 인증 과정에서 자발적인

참여 활성화를 유도하게 된다(Paek & Lee, 2016). 이는 결국 직무 스트레스와 이직의도를 감소시켜 직무만족도를 향상시킬 수 있을 것이다. 지금까지 의료기관인증제에 대한 인식과 관련된 간호사 대상의 연구로는 종합병원 간호사(Kim & Choi, 2015), 중소병원 간호사(Choi, Hwang, & Kim, 2017), 요양병원 간호사(Moon, 2015), QI부서 근무 간호사(Heo & Park, 2016) 대상의 연구가 전부이다. 향후 의료기관인증을 준비하는 의료기관이 점차 증가하는 상황에서 의료기관인증제에 대한 다양한 대상과 변수를 적용한 연구가 필요할 것이다. 기존의 연구들을 살펴보면 의료기관인증제에 대한 인식과 관련된 변수로 직무만족, 직무 스트레스, 이직의도, 업무성과, 환자안전관리 활동, 감염관리 인지도 및 수행도 등의 연구가 이루어지고 있다. 간호인력의 의료기관인증제에 대한 인식은 상급종합병원의 환자 안전과 의료서비스의 만족도, 신뢰도 향상에 매우 중요하다(Kim & Kim, 2014).

이에 본 연구는 상급종합병원 간호사를 대상으로 의료기관인증제에 대한 인식이 직무 스트레스와 이직의도에 미치는 영향을 파악하고 직접적인 영향을 미치는 요인을 확인함으로써 직무 스트레스와 이직의도를 낮추기 위한 방안과 대책 수립에 기여할 수 있을 것이다.

2. 연구목적

본 연구의 목적은 의료기관인증제 경험이 있는 상급종합병원 간호사를 대상으로 의료기관인증제에 대한 인식이 직무 스트레스와 이직의도에 미치는 영향을 확인하기 위함이며, 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 대상자의 의료기관인증제에 대한 인식, 직무 스트레스, 이직의도 정도를 파악한다.
- 대상자의 일반적 특성에 따른 의료기관인증제에 대한 인식, 직무 스트레스, 이직의도의 차이를 파악한다.
- 대상자의 의료기관인증제에 대한 인식, 직무 스트레스, 이직의도 간의 상관관계를 파악한다.
- 대상자의 의료기관인증제에 대한 인식이 직무 스트레스와 이직의도에 미치는 영향을 확인한다.

연구방법

1. 연구설계

본 연구는 의료기관인증제 경험이 있는 상급종합병원 간호

사를 대상으로 의료기관인증제에 대한 인식이 직무 스트레스와 이직의도에 미치는 영향을 확인하기 위한 서술적 조사연구이다.

2. 연구대상

본 연구대상은 서울과 경기도에 소재한 600~900명상 규모 2기관 상급종합병원의 내과계 병동, 외과계 병동, 외래, 응급실, 중환자실에서 최근 1년 이내에 의료기관인증제 경험이 있는 간호사를 편의 추출하였다. Cohen의 표본추출 공식에 따른 G*Power 3.1.9.2 프로그램을 이용하여 표본 수를 산출하였으며, Heo와 Park (2016)의 선행연구를 바탕으로 회귀분석을 위한 중간 효과크기 .15, 유의수준 .05, 검정력 .80, 예측인자 9개를 포함하여 산출한 결과 적정표본 수는 114명이었다. 각 부서의 간호사 수와 탈락률을 고려하여 180부의 설문지를 배부하였으며, 164부가 회수(91.1%)되어 미응답 등 부적절한 21부를 제외하고 총 143부를 최종 분석에 사용하였다.

3. 연구도구

1) 의료기관인증제에 대한 인식(Awareness of healthcare accreditation)

EI-Jardali, Jamal, Dimassi, Ammar와 Tchaghchaghian (2008)이 개발하고 Kim (2012)이 번안한 도구를 사용하였다. 이 도구는 질 결과 5문항, 리더십 몰입 및 지지 9문항, 전략적 질 향상 계획 7문항, 인적자원 활용 6문항, 질 관리 6문항, 정보이용 7문항, 인증 14문항으로 구성되어 총 54문항이다. Likert 5점 척도로 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점으로 점수가 높을수록 의료기관인증제에 대해서 긍정적으로 인식하고 있음을 의미한다. Kim (2012)의 연구에서 Cronbach's α 는 .97이었고, 본 연구에서 Cronbach's α 는 .98이었다.

2) 직무 스트레스(Job stress)

Bae (2008)가 개발한 도구를 사용하였다. 직무요구 6문항, 직무환경 10문항으로 총 16문항이다. Likert 5점 척도로 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점으로 점수가 높을수록 직무 스트레스가 높음을 의미한다. Bae (2008)의 연구에서 직무요구 Cronbach's α 는 .86, 직무환경 Cronbach's α 는 .75였다. 본 연구에서는 직무요구 Cronbach's α 는 .85, 직무환경 Cronbach's α 는 .86이었다.

3) 이직의도(Turnover intention)

Lawler (1983)가 개발하고 Park (2002)이 간호사에 맞게 수정·보완하여 Kim (2007)이 재구성한 도구를 사용하였다. 이직의도 7문항, 이직요인 4문항을 포함하여 총 11문항이다. Likert 5점 척도로 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점으로 점수가 높을수록 이직의도가 높음을 의미한다. Kim (2007)의 연구에서 신뢰도 Cronbach's α 는 .88이었고, 본 연구에서 Cronbach's α 는 .91이었다.

4. 자료수집

본 연구는 기관생명윤리위원회 승인(2016-09-013)을 받은 후 2016년 10월 4일부터 10월 21일까지 서울과 경기도에 소재한 2기관의 상급종합병원에서 근무하는 간호사를 대상으로 자료를 수집하였다. 연구자가 직접 간호국에 방문하여 간호국장에게 연구의 목적과 진행방법을 설명한 후 협조를 구하였다. 연구대상자에게 연구목적에 대해 설명하고, 연구동의를 서면으로 확인한 후 설문지를 배부하여 수집하였다. 모든 자료는 연구목적에만 사용할 것이며 연구참여 중에도 참여에 대한 거부 의사를 밝힐 수 있으며 비밀유지와 익명보장에 대해 설명하였다. 구조화된 설문지를 이용하여 자가 보고식으로 작성하도록 하였으며 설문지는 연구자가 직접 회수하였다.

5. 자료분석

수집된 자료는 SPSS/WIN 21.0 통계 프로그램을 이용하여 다음과 같이 분석하였다.

- 대상자의 일반적 특성은 빈도, 백분율, 평균, 표준편차로 산출하였다.
- 대상자의 의료기관인증제에 대한 인식, 직무 스트레스, 이직의도의 정도는 평균과 표준 편차로 산출하였다.
- 대상자의 일반적 특성에 따른 의료기관인증제에 대한 인식, 직무 스트레스, 이직의도의 차이는 t-test 및 ANOVA로 분석하였으며, 사후 분석방법으로는 Scheffé test를 이용하였다.
- 의료기관인증제에 대한 인식과 직무 스트레스 및 이직의도 간의 상관관계는 Pearson's correlation coefficients를 이용하였다.
- 의료기관인증제에 대한 인식이 직무 스트레스와 이직의도에 미치는 영향은 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 이용하여 분석하였다.

연구결과

1. 대상자의 일반적 특성

본 연구에 참여한 간호사는 143명으로 평균 연령은 33.7±8.28세로 20~29세 61명(42.7%), 30~39세 43명(30.1%), 40세 이상이 39명(27.2%)으로 나타났다. 성별은 남자 2명(1.4%), 여자 141명(98.6%)이었다. 결혼상태는 미혼이 86명(60.1%), 종교는 무교가 69명(48.3%)으로 많았다. 교육정도는 학사 82명(57.3%), 총 임상경력은 3~5년 미만이 44명(30.8%)으로 나타났다. 근무부서는 내과계병동 31명(21.7%), 외과계병동 30명(21.0%), 응급실 29명(20.3%), 외래 28명(19.6%), 중환자실 25명(17.4%) 순으로 나타났다. 근무형태는 3교대가 109명(76.2%), 직위는 일반간호사가 140명(97.9%)으로 가장 많았다. 의료기관인증제 경험 횟수는 2회가 66명(46.2%), 의료기관인증제 준비로 연장근무를 한 경험은 '있다'가 140명(97.9%), 이직을 생각한 적이 있는가는 '있다'가 142명(99.3%)으로 나타났다(Table 1).

2. 대상자의 의료기관인증제에 대한 인식, 직무 스트레스, 이직의도의 정도

본 연구대상자의 의료기관인증제에 대한 인식은 5점 만점에서 평균 2.9±0.65점이었다. 하위요인 중 질 결과 2.8±0.78, 리더십 몰입 및 지지 2.8±0.80, 전략적 질 향상 계획 3.0±0.67, 인적자원 활용 3.0±0.63, 질 관리 2.9±0.76, 정보이용 3.1±0.68, 인증 3.0±0.80이었다. 직무 스트레스는 5점 만점에서 평균 3.9±0.52점이었다. 하위요인 중 직무요구 4.4±0.54점, 직무환경 3.6±0.63점이었다. 이직의도는 5점 만점에 평균 3.7±0.78점으로 나타났다(Table 2).

3. 대상자의 일반적 특성에 따른 의료기관인증제에 대한 인식, 직무 스트레스, 이직의도의 차이

대상자의 일반적 특성에 따른 의료기관인증제에 대한 인식, 직무 스트레스, 이직의도의 차이를 분석한 결과는 다음과 같다. 의료기관인증제에 대한 인식은 연령($F=5.51, p=.005$), 결혼상태($t=-2.73, p=.007$), 총 임상경력($F=5.59, p<.001$), 근무부서($F=4.56, p=.002$), 근무형태($t=4.56, p<.001$), 직위($t=-3.03, p=.003$), 의료기관인증제 경험 횟수($F=3.91, p=.022$)에 따라 차이가 났다. 사후 검정 결과, 연령은 20~29세, 30~39세보다

Table 1. General Characteristics of Participants (N=143)

Characteristics	Categories	n (%) or M±SD
Age (year)		33.7±8.28
	20~29	61 (42.7)
	30~39	43 (30.1)
	≥ 40	39 (27.2)
Gender	Male	2 (1.4)
	Female	141 (98.6)
Marital status	Unmarried	86 (60.1)
	Married	57 (39.9)
Religion	Christianity	45 (31.5)
	Catholicism	17 (11.9)
	Buddhism	12 (8.4)
	None	69 (48.3)
Education level	College	45 (31.5)
	Bachelor's degree	82 (57.3)
	≥ Master's degree	16 (11.2)
Total clinical experience (year)		10.2±7.75
	< 3	11 (7.7)
	3~<5	44 (30.8)
	5~<10	30 (21.0)
	10~<15	35 (24.5)
	≥ 15	23 (16.0)
Department	Medical general unit	31 (21.7)
	Surgical general unit	30 (21.0)
	Outpatient department	28 (19.6)
	Emergency room	29 (20.3)
	Intensive care unit	25 (17.4)
Duty pattern	Fixed	34 (23.8)
	3 shifts	109 (76.2)
Position	Staff nurse	140 (97.9)
	≥ Head nurse	3 (2.1)
Experience of healthcare accreditation		1.9±0.92
	1	52 (36.4)
	2	66 (46.2)
	≥ 3	25 (17.4)
Overtime for accreditation	Yes	140 (97.9)
	No	3 (2.1)
Considering turnover	Yes	142 (99.3)
	No	1 (0.7)

40세 이상이 유의하게 높았다. 총 임상경력은 10~15년 미만, 15년 이상이 3~5년 미만보다 유의하게 높았다. 근무부서는 외과계병동보다 유의하게 높았다. 의료기관인증제 경험 횟수는 1회, 3회 이상 보다 2회가 유의하게 높았다. 직무 스트레스는 성별($t=-4.14, p<.001$), 근무형태($t=-2.96, p=.004$), 직위($t=7.20, p<.001$)에서 통계적으로 유의하게 높았다. 이직의도는 연령($F=11.33, p<.001$), 결혼상태($t=3.96, p<.001$), 종교

Table 2. Levels of Awareness of Healthcare Accreditation, Job Stress, and Turnover Intention

(N=143)

Variables	Number of items	Possible score range	Min	Max	M±SD
Awareness of healthcare accreditation	54	1~5	1.30	4.44	2.9±0.65
Quality result	5	1~5	1.00	4.80	2.8±0.78
Leadership commitment	9	1~5	1.00	4.67	2.8±0.80
Strategic quality improvement	7	1~5	1.00	4.71	3.0±0.67
Employment utilization	6	1~5	1.00	4.50	3.0±0.63
Quality management	6	1~5	1.00	4.17	2.9±0.76
Information use	7	1~5	1.00	4.71	3.1±0.68
Accreditation	14	1~5	1.00	5.00	3.0±0.80
Job stress	16	1~5	2.81	5.00	3.9±0.52
Job requirement	6	1~5	2.83	5.00	4.4±0.54
Job environment	10	1~5	2.00	5.00	3.6±0.63
Turnover intention	11	1~5	1.36	5.00	3.7±0.78

($F=3.53, p=.017$), 교육정도($F=4.51, p=.013$), 총 임상경력($F=11.41, p<.001$), 근무부서($F=6.77, p<.001$), 근무형태($t=-5.12, p<.001$), 직위($t=2.58, p=.011$)에서 통계적으로 유의한 차이를 나타내었다. 사후 검정 결과 연령은 20~29세, 30~39세가 40세 이상보다 유의하게 높았다. 종교는 불교가 기독교보다 유의하게 높았다. 교육정도는 학사가 석사 이상보다 유의하게 높았다. 총 임상 경력은 3~5년 미만은 10~15년 미만, 15년 이상보다 높고 5~10년 미만보다는 유의하게 낮았다. 근무부서는 응급실, 중환자실이 외래보다 높고 외과계병동보다는 유의하게 낮았다(Table 3).

4. 의료기관인증제에 대한 인식, 직무 스트레스 및 이직의도 간의 상관관계

의료기관인증제에 대한 인식과 직무 스트레스 간의 통계적으로 유의한 음(-)의 상관관계를 나타내었다($r=-.63, p<.001$). 의료기관인증제에 대한 인식과 이직의도 간에도 통계적으로 유의한 음(-)의 상관관계를 보였다($r=-.50, p<.001$). 반면, 직무 스트레스와 이직의도 간에는 통계적으로 유의한 양(+)의 상관관계를 나타냈다($r=.56, p<.001$)(Table 4).

5. 의료기관인증제에 대한 인식이 직무 스트레스와 이직의도에 미치는 영향

의료기관인증제에 대한 인식이 직무 스트레스와 이직의도에 미치는 영향을 확인하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 직무 스트레스에 미치는 영향 요인을 파악하기 위하여 대상자의 일반적 특성 중 통계적으로 유의한 차이를 보인 성별, 근무형태,

직위를 더미변수 처리하여 독립변수인 의료기관인증제에 대한 인식과 함께 회귀분석을 실시하였다. 직무 스트레스에 대한 회귀모형은 잔차 간의 상호 독립성 검증에서는 Durbin-Watson 통계량이 1.96로 2에 근접하여 상호 독립적이었다. 공차한계(tolerance)는 0.83~1.00으로 0.1 이상이었고, 분산팽창지수(Variance Inflation Factors, VIF) 범위는 1.00~1.20으로 10 이하로 나타나 다중공선성의 문제가 없었다. 직무 스트레스에 유의하게 영향을 미치는 요인으로 의료기관인증제에 대한 인식($\beta=-.64, p<.001$)이 나타났다. 회귀모형은 통계적으로 유의하였으며($F=23.10, p<.001$), 총 설명력은 38%였다. 이직의도에 미치는 영향 요인을 파악하기 위하여 대상자의 일반적 특성 중 통계적으로 유의한 차이를 보인 연령, 결혼상태, 종교, 교육정도, 총 임상경력, 근무부서, 근무형태, 직위를 더미변수 처리하여 의료기관인증제에 대한 인식과 함께 회귀분석을 실시하였다. 이직의도에 대한 회귀모형은 잔차 간의 상호 독립성 검증에서는 Durbin-Watson 통계량이 2.21로 오차항 간에 독립성이 존재하였다. 공차한계(tolerance)는 0.50~0.95로 0.1 이상이었고, 분산팽창지수(Variance Inflation Factors; VIF) 범위는 1.05~2.00으로 10 이하로 다중공선성의 문제가 없었다. 이직의도에 유의하게 영향을 미치는 요인은 의료기관인증제에 대한 인식($\beta=-.37, p<.001$), 근무형태($\beta=.17, p=.034$)로 나타났다. 회귀모형은 통계적으로 유의하였으며($F=10.35, p<.001$), 이들의 총 설명력은 32%였다(Table 5).

논 의

본 연구는 의료기관인증제를 경험한 상급종합병원 간호사를 대상으로 의료기관인증제에 대한 인식이 직무 스트레스와

Table 3. Differences in Awareness of Healthcare Accreditation, Job Stress, and Turnover Intention based on Participant's Characteristic (N=143)

Characteristics	Categories	Awareness of healthcare accreditation		Job stress		Turnover intention	
		M±SD	t or F (p) Scheffé	M±SD	t or F (p) Scheffé	M±SD	t or F (p) Scheffé
Age (year)	20~29 ^a	2.8±0.58	5.51	3.9±0.54	1.02	3.9±0.64	11.33
	30~39 ^b	3.0±0.69	(.005)	3.9±0.50	(.364)	3.8±0.71	(<.001)
	≥40 ^c	3.2±0.61	a, b<c	3.8±0.50		3.2±0.87	c<a, b
Gender	Male	2.7±0.42	0.65	4.1±0.01	-4.14	3.9±0.06	-0.34
	Female	3.0±0.65	(.518)	3.9±0.52	(<.001)	3.7±0.79	(.736)
Marital status	Unmarried	2.8±0.60	-2.73	3.9±0.51	1.38	3.9±0.63	3.96
	Married	3.0±0.67	(.007)	3.8±0.52	(.171)	3.4±0.88	(<.001)
Religion	Christianity ^a	3.1±0.74	1.96	3.8±0.49	0.66	3.4±0.86	3.53
	Catholicism ^b	2.7±0.57	(.124)	3.9±0.55	(.581)	3.8±0.58	(.017)
	Buddhism ^c	3.0±0.65		4.0±0.47		4.1±0.68	a<c
	None ^d	2.9±0.58		3.9±0.53		3.7±0.74	
Education level	College ^a	2.8±0.65	2.63	3.8±0.55	0.56	3.7±0.64	4.51
	Bachelor's degree ^b	2.9±0.62	(.075)	3.9±0.52	(.575)	3.8±0.75	(.013)
	≥ Master's degree ^c	3.3±0.73		3.9±0.42		3.2±1.07	c<b
Total clinical experience (year)	<3 ^a	2.9±0.92	5.59	3.7±0.55	2.27	3.7±0.87	11.41
	3~<5 ^b	2.7±0.53	(<.001)	4.0±0.51	(.065)	3.9±0.63	(<.001)
	5~<10 ^c	2.8±0.62	b<d, e	4.0±0.54		4.2±0.53	d, e<b<c
	10~<15 ^d	3.2±0.52		3.7±0.46		3.4±0.64	
	≥15 ^e	3.3±0.68		3.9±0.50		3.1±0.92	
Department	Medical general unit ^a	2.9±0.52	4.56	3.9±0.42	2.19	3.7±0.68	6.77
	Surgical general unit ^b	2.6±0.71	(.002)	4.1±0.56	(.074)	4.1±0.61	(<.001)
	Outpatient department ^c	3.3±0.55	b<c	3.7±0.48		3.2±0.76	c<d, e<b
	Emergency room ^d	3.0±0.63		3.8±0.48		3.5±0.70	
	Intensive care unit ^e	2.8±0.65		4.0±0.59		3.9±0.88	
Duty pattern	Fixed	3.4±0.57	4.56	3.7±0.46	-2.96	3.1±0.75	-5.12
	3 shifts	2.8±0.62	(<.001)	4.0±0.52	(.004)	3.9±0.71	(<.001)
Position	Staff nurse	2.9±0.63	-3.03	3.9±0.52	7.20	3.7±0.77	2.58
	≥ Head nurse	4.0±0.17	(.003)	3.5±0.04	(<.001)	2.6±0.45	(.011)
Experienced healthcare accreditation	1 ^a	2.8±0.62	3.91	3.9±0.56	0.50	3.8±0.70	2.01
	2 ^b	3.1±0.67	(.022)	3.8±0.48	(.608)	3.6±0.85	(.138)
	≥3 ^c	2.8±0.56	a, c<b	3.9±0.52		3.5±0.71	
Overtime for accreditation	Yes	3.0±0.62	0.82	3.9±0.51	-0.89	3.7±0.78	-1.13
	No	2.3±1.46	(.498)	4.2±0.72	(.377)	4.2±0.98	(.261)

Table 4. Correlation among Awareness of Healthcare Accreditation, Job Stress, and Turnover Intention (N=143)

Variables	Awareness of healthcare accreditation	Job stress	Turnover intention
	r (p)	r (p)	r (p)
Awareness of healthcare accreditation	1		
Job stress	-.63 (<.001)	1	
Turnover intention	-.50 (<.001)	.56 (<.001)	1

Table 5. Factors Affecting Job Stress and Turnover Intention

(N=143)

Dependent variables	Independent variables	B	β	t	p
Job stress	(Constant)	5.36		34.11	< .001
	Awareness of healthcare accreditation	-0.51	-.64	-8.83	< .001
	Age	0.03	.01	0.09	.925
	Duty pattern	0.03	.02	0.31	.757
	Position	0.23	.06	0.93	.353
$R^2=.40, \text{Adj. } R^2=.38, F=23.10, p < .001$					
Turnover intention	(Constant)	3.31		13.98	< .001
	Awareness of healthcare accreditation	-0.31	-.37	-4.71	< .001
	Age	-0.02	-.03	-0.21	.835
	Marital status	-0.11	-.10	-1.03	.305
	Religion	0.03	.07	0.93	.355
	Education level	0.03	.05	0.72	.471
	Total clinical experience	-0.03	-.07	-0.50	.620
	Department	-0.01	-.02	-0.26	.797
	Duty pattern	0.22	.17	2.15	.034
	Position	-0.23	.28	-0.82	.415
$R^2=.35, \text{Adj. } R^2=.32, F=10.35, p < .001$					

이직의도에 미치는 영향을 확인하기 위하여 시도되었다.

의료기관인증제에 대한 인식은 본 연구에서는 5점 만점에 평균 2.9±0.65점, 동일한 도구를 사용한 종합병원 간호사 대상의 Kim (2012)의 연구에서 3.5±0.43점, 국립병원 간호사 대상의 Park (2015)의 연구에서 3.8±0.54점으로 나타났다. 이처럼 연구마다 의료기관인증제에 대한 인식 점수가 차이를 보이는 이유는 병원 시스템, 인력, 물질적 자원 및 업무량 등의 전반적인 병원 환경에 따라 다른 결과를 나타난 것으로 보여지며, 이는 추후 다양한 환경을 고려한 반복연구가 필요할 것으로 사료된다.

의료기관인증제에 대한 인식 하위영역에서 본 연구에서는 정보이용 영역이 3.1±0.68점으로 가장 높게 나타났다. 하지만 Kim (2012), Park (2015)의 연구결과에서는 인증 영역이 가장 높게 나타난 결과를 보였다. 본 연구에서 높게 나타난 정보이용 영역의 문항들을 살펴보면 환자의 불만 사항이나 만족도에 대한 내용으로 간호사는 대상자가 가까운 곳에서 문제를 해결해야 하는 상황에 즉각적으로 간호직무를 수행하고 있기 때문에 이런 결과를 보인 것으로 이해된다.

직무 스트레스는 본 연구에서 5점 만점에 평균 3.9±0.52점,

동일한 도구를 사용한 QI근무 부서 간호사 대상 Heo와 Park (2016)의 연구에서 3.7±0.32점, 요양병원 간호사 대상의 Choi와 Kim (2017)의 연구에서 3.1±0.47점을 나타냈다. 이러한 차이는 병원마다 규모와 등급이 다르고, 상급종합병원의 경우 환자 중증도가 높아 간호사가 과중한 업무 환경으로 스트레스의 체감 정도가 높은 것으로 해석된다. 이를 위해서는 인력 충원, 자원의 적절성, 동기부여 및 보상체계 적용 방안을 마련하여 간호사의 업무 의욕을 고취시켜야 할 것이다.

이직의도는 본 연구에서 5점 만점에 평균 3.7±0.78점, 동일한 도구를 사용한 QI근무 부서 간호사 대상 Heo와 Park (2016)의 연구 3.3±0.75점, 다른 도구를 사용한 종합병원 간호사 대상의 Kim과 Choi (2015)의 연구에서 3.1±0.90점이었다. 본 연구에서 이직의도 점수가 높은 이유는 상급종합병원의 간호업무 자체가 과중하고, 의료기관인증제를 위해 완벽한 자료 준비, 평가 전 기관 자체 점검, 직원 훈련과 교육, 문서 작업 등 (Choi & Kim, 2017)의 많은 업무들이 간호사에게 집중되기 때문인 것으로 판단된다.

일반적 특성에 따른 의료기관인증제에 대한 인식은 40세 이상, 기혼, 총 임상경력 10~15년 미만과 15년 이상, 외래근무자,

상근직, 수간호사 이상에서 의료기관인증제에 대해 긍정적으로 인식하였다. 이는 Heo와 Park (2016) 연구에서 임상경력과 직위에 따라 유의한 차이가 있었다는 결과와 부분적으로 일치하였다. 이와 같은 결과는 연령, 총 임상경력, 직위가 높을수록 다양한 실무경험과 의료기관인증제의 경험이 많아서 실무 역량이 높기 때문으로 보인다. 직무 스트레스는 남자, 3교대 근무자, 일반간호사의 경우에서 직무 스트레스가 높았다. Heo와 Park (2016)의 연구에서는 팀장급에서 유의한 차이를 보였지만, Choi와 Kim (2017) 연구에서는 직위에 따른 스트레스의 차이가 없었다. 이는 병원에서 근무하는 모든 종사자의 직위고하를 막론하고 의료기관인증제는 중요한 임무와 책임이 주어지기 때문에 업무의 가중치가 높아져 이러한 결과를 발생시키는 것으로 해석된다. 본 연구에서 이직의도는 20~29세와 30~39세, 미혼, 불교, 학사, 총 임상경력 5~10년 미만, 외과계 병동, 3교대, 일반간호사 일수록 이직의도가 높았다. Heo와 Park (2016) 연구에서의 연령, Kim과 Choi (2015) 연구의 연령, 결혼상태, 교육정도, 총 임상경력, 근무부서, 근무형태, 직위가 본 연구결과와 일치하였다.

의료기관인증제에 대한 인식은 직무 스트레스와 이직의도에 대해 유의한 음(-)의 상관관계가 있었고, 직무 스트레스와 이직의도는 유의한 양(+)의 상관관계가 있었다. 이는 Kim과 Choi (2015)의 연구결과와 일치하였다. 즉, 의료기관인증제에 대한 인식이 긍정적일수록 직무 스트레스와 이직의도가 낮고, 직무 스트레스가 높을수록 이직의도가 높았다. 따라서 의료기관인증제에 대한 인식을 높이기 위해서는 적절한 보상과 개인의 능력을 개발하고 발휘 할 수 있도록 실무 현장의 구조적인 지원, 제도 개선 등 병원 차원의 적극적인 노력이 필요할 것이다.

본 연구에서 다중 회귀분석 결과 의료기관인증제에 대한 인식이 직무 스트레스에 영향을 미쳤으며, 총 설명력 38%로 확인되었다. 이는 의료기관인증제로 인한 업무강도의 강화로 신체적, 정신적 소진을 경험하기 때문으로 생각된다. 이러한 결과는 선행연구가 없어 본 연구결과만으로 설명하기에는 제한이 따르므로 반복연구를 통해 재확인해 볼 필요가 있다. 이직의도에 미치는 영향요인은 의료기관인증제에 대한 인식, 근무형태가 유의한 차이가 있었고, 총 설명력 32%로 확인되었다. 의료기관인증제에 대한 인식과 근무형태가 이직의도에 영향을 미쳤다. 의료기관인증제에 대한 인식이 낮게 나타난 것은 인증제 준비로 인해 스트레스, 연장근무, 재정 지원 부족, 부서 간 마찰 등으로 이직의도에 영향을 준 것으로 보인다. 근무형태는 요양병원이나 중소병원의 간호인력보다는 상급종합병원에서 간

호사의 적정인력이 확보되어 있으나 연구대상자의 대부분이 3교대 근무자로 상근직보다는 업무 과부화로 이직의 가능성이 높음을 시사한다. 따라서 의료기관인증제에 대한 다양한 연구를 통해 병원 종사자들의 적극적인 참여와 성취감을 가질 수 있도록 세밀한 계획이 준비되고 개인적 책임이 드러나지 않는 진행방법과 시스템이 필요하다(Roh, Jang, & Wang, 2016). 또한 의료기관인증제에 대한 인식 향상을 위해서는 인증제 획득을 통한 긍정적인 효과를 공유하고 인센티브제를 도입하여 병원 차원의 전략적인 정책과 제도 마련이 필요할 것으로 보인다.

본 연구는 최근 1년 이내에 의료기관인증제를 경험한 상급종합병원 간호사를 대상으로 의료기관인증제에 대한 인식이 직무 스트레스와 이직의도에 미치는 영향을 확인한 연구로 의료기관인증제에 대한 인식 향상의 중요성을 제시하였다는 점에서 의의가 있다.

의료기관인증제에 대한 긍정적 인식은 환자 안전 기준을 이행하며 환자의 만족도를 극대화 시키고, 서비스 질 개선과 병원 관리체계, 경영성과 향상에 기여한다(Lee, 2013). 의료기관인증제에 대한 인식을 구성원들이 명확하고 긍정적으로 가질 수 있도록 전체 직원을 대상으로 설명회를 개최하고, 인증 관련 질문과 답변 자료를 개발하여 의료기관인증제의 중요성과 이해도를 높이는 전략이 필요하다(Kang & Chung, 2017). 또한 의료기관인증제에 대해 계획, 인력 및 조직 관리를 효과적으로 준비하여 자발적 참여를 유도해야 할 것이다.

본 연구에서 의료기관인증제에 대한 인식이 긍정적이면 직무 스트레스와 이직의도가 낮아진다는 연구결과를 도출하였다. 따라서 병원 보건관리자는 의료기관인증제에 대한 긍정적 인식을 가지고 병원 간호사의 안전하고 쾌적한 업무환경 조성과 인증제 평가에 대한 스트레스관리 제고를 위해 많은 노력을 기울여야 한다.

본 연구는 일부 지역의 상급종합병원 간호사를 근접모집단으로 임의 표출하여 수행되었다는 점을 감안할 때 연구결과를 일반화하기에는 제한점이 있다. 또한, 자기기입식 설문도구로 측정하였기 때문에 결과를 확대 해석하는데 신중을 기하여야 한다.

결론 및 제언

본 연구는 의료기관인증제에 대한 인식이 직무 스트레스와 이직의도에 미치는 영향을 규명하기 위해 수행된 서술적 조사 연구이다. 연구결과 의료기관인증제에 대한 인식은 직무 스트레스와 이직의도에 영향을 주는 변수로 확인되었고, 의료기관

인증제에 대한 인식 향상이 중요하다라는 것을 보여주었다. 본 연구를 토대로 병원차원에서 간호사에게 적극적인 업무지원과 구조적 업무개선, 인력지원, 자원 적절성 등의 정책적 노력과 제도적인 뒷받침이 필요할 것이다. 또한, 간호사의 의로기 관인증제에 대한 인식을 높이기 위해서는 정기적인 교육 프로그램을 제공하고 적절한 보상체계를 마련할 필요가 있다.

본 연구의 결과를 기반으로 다음과 같이 제언을 하고자 한다. 첫째, 의료서비스의 질적 수준을 유지할 수 있도록 의로기 관인증제의 인식 향상을 위한 교육 프로그램을 개발하고 그 효과를 검증하는 추후 연구를 제언한다. 둘째, 다양한 지역의 연구대상을 확대하여 비교, 분석하는 연구를 제언한다.

REFERENCES

- Bae, J. I. (2008). *A study on hospital staff's perception of and attitudes toward the medical institute accreditation system*. Unpublished master's thesis, Yonsei University, Seoul.
- Choi, I., Hwang, H. M., & Kim, J. O. (2017). The influence of awareness of healthcare accreditation, job stress and organizational commitment on turnover intention of small and medium sized hospital nurses. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, 18(5), 160-168.
- Choi, S. W., & Kim, D. H. (2017). Recognition of healthcare accreditation, job stress, and burnout resilience of nurses in long-term care hospitals. *Journal of the Korean Gerontological Nursing*, 19(2), 125-134.
- El-Jardali, F., Jamal, D., Dimassi, H., Ammar, W., & Tchaghchaghian, V. (2008). The impact of hospital accreditation on quality of care: perception of lebanese nurses. *International Journal for Quality in Health Care*, 20(5), 363-371.
- Heo, Y. H., & Park, J. A. (2016). Perception related to the healthcare accreditation effects on turnover intention and job stress of employees' quality improvement department. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, 17(12), 659-669.
- Jang, I. S., Park, J. Y., Jo, E. J., & Jung, M. H. (2018). The effects of major health issues and job stress on presenteeism among clinical nurses. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 27(2), 121-130.
- Kang, M. J., & Chung, K. H. (2017). Perception of healthcare accreditation system on patient safety management activities and nursing performance of regional public hospital nurses. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, 23(4), 416-426.
- Kim, H. J., & Kim, S. W. (2012). A study of the effect that healthcare service quality assessments have on customer loyalty: With a focus on patient awareness of quality certifications. *Journal of the Korean Production and Operations Management Society*, 23(4), 419-440.
- Kim, J. K., & Kim, M. J. (2011). A review of research on hospital nurses' turnover intention. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, 17(4), 538-550.
- Kim, K. H. (2012). *Relationship among nurses' perception of accreditation, nursing practice environment and professional self-concept in an accredited healthcare system*. Unpublished master's thesis, Yonsei University, Seoul.
- Kim, M. J., & Choi, J. S. (2015). Effects of perception of the healthcare accreditation, and job stress on turnover intention in nurses. *Journal of Muscle Joint Health*, 22(2), 87-95.
- Kim, M. O., & Kim, K. H. (2014). Effects of recognizing long-term care hospital certification system on job performance after evaluation for certification in nursing staff of long-term care hospitals. *Journal of Korean Gerontological Nursing*, 16(1), 68-76.
- Kim, Y. R. (2007). *A study on the turnover intention of the oncology nurse*. Unpublished master's thesis, Chonnam National University, Gwangju.
- Korea Institute for Healthcare Accreditation. (2018, July 2). *Infomation of Healthcare Accreditation*. Retrieved July 2, 2018, from http://www.koiha.kr/member/kr/contents/sub02/sub02_01_01.do
- Kwon, J. O., Lee, E. N., & Bae, S. H. (2015). Concept analysis of health inequalities. *The Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 21(1), 20-31.
- Lawler, E. E. (1983). Satisfaction and behavior. In R. M. Steers & L. W. Porter, *Motivation and work behavior*(pp. 332-345). New York: McGraw-Hill.
- Lee, D. S., & Lee, S. W. (2016). The influence of using healthcare accreditation on organizational learning, and strategic change in hospitals. *Korean Academic Society of Accounting*, 21(6), 179-202.
- Lee, H. T. (2013). The effects of the hospital accreditation system on quality management systems in hospitals. *Social Science Research*, 29(3), 307-328.
- Moon, S. J. (2015). Recognition of geriatric hospital nurse for medical institution certification, job satisfaction and job stress, study on the turnover intention. *Journal of the Korean Society for Multicultural Health*, 5(2), 55-64.
- O'Brien-Pallas, L., Murphy, G. T., Shamian, J., Li, X., & Hayes, L. J. (2010). Impact and determinants of nurse turnover: A pan-Canadian study. *Journal of Nursing Management*, 18(8), 1073-1086.
- Paek, H. H., & Lee, H. S. (2016). Comparative analysis of job stress, job satisfaction and the effects of medical services among hospital employees according to the hospital accreditation system. *Journal of the Korea Entertainment Industry Association*, 10(4), 259-272.
- Park, H. S. (2002). *Relationship between perceived nursing care role orientation, job characteristics, and turnover among nurses*. Unpublished master's thesis, Yonsei University, Seoul.

- Park, S. H. (2015). *Effects of psychiatric nurse's awareness of healthcare accreditation system on patient safety management activities and nursing performance*. Unpublished master's thesis, Hanyang University, Seoul.
- Roh, Y. H., Jang, S. Y., & Wang, M. S. (2016). Subjectivity for hospital accreditation of hospital workers. *Asia-pacific Journal of Multimedia Services Convergent with Art, Humanities, and Sociology*, 6(7), 89-99.
- Sack, C., Lütkes, P., Günther, W., Erbel, R., Jöckel, K. H., & Holtmann, G. J. (2010). Challenging the holy grail of hospital accreditation: A cross sectional study of inpatient satisfaction in the field of cardiology. *BMC Health Services Research*, 10(1), 120-127.
- Yang, Y. N., & Choi, J. S. (2014). Relationships of nurses' perception, nursing performance, job stress, and burnout in relation to the joint commission international hospital accreditation. *The Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 20(1), 1-9.
- Yeun, Y. R. (2013). 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*, 14(4), 1820-1829.
- Yi, M. S., Oh, J. H., Hwang, H. M., Kwon, E. J., Lee, J. H., & Park, E. Y. (2011). Hospital workers' experience with hospital evaluation program: A focus group study. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 41(4), 568-579.
- Yoo, M. S., & Chung, M. S. (2008). The relationships among the perception of quality assurance and national hospital evaluation program and nursing performance of hospital nurses. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, 14(3), 260-267.