

의료기관인증평가 관련 직무 스트레스가 직군간 이직의도에 미치는 영향

남소희¹, 허연정²

¹연세사랑병원 감염관리실, ²강원대학교 간호대학 박사과정

The Effect of Occupational Stress among Occupational Groups Related to Healthcare Accreditation on Turnover Intention

So-Hee Nam¹, Yeon-Jeong Heo²

¹Nurse, Department of Infection Control, Yonsesarang Hospital, Seoul, ²Ph.D. student, College of Nursing, Kangwon National University, Chuncheon, Republic of Korea

Purpose: This study aims to investigate the factors influencing health personnel's occupational stress on turnover intention regarding healthcare accreditation.

Methods: A survey was conducted from May 17 to May 31, 2021, among participants to examine occupational stress and turnover intention among health personnel working at a 188-bed specialized hospital in Seoul that is preparing for healthcare accreditation.

Results: Occupational stress regarding healthcare accreditation was found to have a positive correlation with turnover intention ($r=.698, p<.001$), and influenced turnover intention the most, which explains the variance of 55.8% ($F=29.015, p<.001$). There were significant differences between occupational groups in job stress ($F=13.292, p<.001$) and turnover intention ($F=10.930, p<.001$) in the healthcare accreditation.

Conclusion: Occupational stress regarding healthcare accreditation is higher in nursing than in other occupations, indicating the need to lower the turnover intention of nurses by preparing a national institutional standard for nursing manpower and also put in place an appropriate compensation system for each hospital seeking accreditation.

Keywords: Accreditation, Occupational stress, Personnel turnover, Nursing, Quality of healthcare

Received: Nov.24.2021 Revised: Jan.18.2022 Accepted: Jan.20.2022

Correspondence: Yeon-Jeong Heo

College of Nursing, Kangwon National University, 1, Ganwondaehak-gil, Chuncheon, 24341, Republic of Korea

Tel: +82-33-250-8880 Fax: +82-33-259-5636 E-mail: far1555@naver.com

Funding: None **Conflict of Interest:** None

Quality Improvement in Health Care vol.28 no.1

© The Author 2022. Published by Korean Society for Quality in Health Care; all rights reserved

I. 서론

1. 연구배경

건강은 행복한 삶을 누리기 위한 인간의 기본적인 권리이며, 이러한 건강의 기본권이 보장되지 못하면 개인의 행복 뿐만 아니라 지역사회와 국가의 발전에도 부정적인 영향을 미친다[1]. 이러한 건강한 삶을 영위하기 위한 일환으로 의료 서비스 요구를 충족시키며 이러한 의료 서비스의 질 향상을 위해 의료기관 인증제가 도입되었다. 이는 환자안전 수준 향상 및 병원 경영 전반에도 긍정적인 영향을 미쳐 의료계 전반에 기여하는 제도로 평가되고 있다[2]. 또한 의료기관은 의료서비스의 질 향상과 경쟁력 확보를 위해 의료기관 인증제에 자발적으로 참여하고 있다[3].

의료 서비스는 모두에게 효과적이고 안전하게 제공되어야 하므로 의료종사자들의 역량 강화 교육 훈련 등 지속적인 경영활동이 필요하다[4]. 하지만 이러한 의료기관 인증제의 중요성과 상반되게 평가를 준비해야 하는 의료 종사자들의 업무 과부하로 인한 인증제에 대한 부정적 태도를 볼 수 있다. 앞으로 의료기관 인증제가 의료기관에 수용성을 높이기 위해서는 이러한 의료종사자들의 어려움을 해소할 수 있는 여건을 마련하기 위한 개선방법의 모색이 필요하다[5,6]. 특히, 의료기관의 인적 자원 중 가장 큰 비중을 차지하고 있는 간호사는 의료기관 인증제를 대비하여 많은 준비와 노력을 해야 하는 직무로 평가 준비 기간 동안 직무스트레스로 인한 이직의도가 증가하지 않도록 구체적인 방안과 제도가 마련되어야 한다[7]. 이는 의료기관인증평가 전의 간호사 직무 스트레스가 평가 후보다 높은 것으로 나타났고[8], 간호사 직무 스트레스는 사직을 고려할 정도의 정서적 탈진을 경험하고 있어 특히, 감정적인 소진을 줄이기 위한 의료기관의 정책 마련이 되어야 한다[9].

간호사의 이직의도를 감소시키기 위해서는 직무에 몰입할 수 있는 환경을 제공하고 제도 개선을 통해 직무 스트레스를 낮추기 위한 방안이 마련되어야 하며, 외래, 병동, 특수파트 등 근무유형별로 이직의도를 파악하여 그에 따라 다양한 접근이 필요하다[10]. 또한 간호사의 동기부여와 사

기증진을 통해 직무 스트레스가 올라가지 않도록 조직지원이 필요하다고 하였고[11], 이직의도가 높아지지 않도록 의료기관 인증제에 대한 효과적인 교육과 인센티브제도 도입 등 조직적 차원의 지원이 마련되어야 한다고 하였다[7]. Quality Improvement (QI) 부서 근무자들을 대상으로 한 연구에서는 과중한 업무가 정신적, 육체적 스트레스로 자리잡고 있으며, 직위와 연령이 낮은 군에서 이직의도에 영향을 받는 것으로 나타나, 근무자의 전문적인 역량 강화 및 업무 부담감을 줄이기 위한 다양한 지원이 필요하다고 하였다[12]. 그 외에 의료기관인증제에 대한 직무 스트레스와 이직의도에 관한 선행 연구를 통해서도 직무스트레스가 이직의도에 영향을 주는 요인으로 나타났다[10,13,14]. 많은 의료기관이 의료기관인증평가에 참여하고 있지만, 대부분의 선행 연구들이 간호사를 대상으로 하고있어 다른 집단에 일반화하는데 한계가 있으므로, 추후 연구대상을 확대하여 주기적으로 반복되는 의료기관인증평가에 대한 직무스트레스와 이직의도를 조사해 볼 것을 제안하였으며, 다양한 연구대상자를 통해 비교, 분석하는 연구가 필요하다고 하였다[7-11,13,14,18]. 그 외에 정신병원과 요양병원[4], 종합병원[5,8], 국공립병원, 대학병원 및 종합병원[6] 의료종사자를 대상으로 한 선행연구가 있었으며, 의료기관인증평가를 받는 병원의 수가 증가되고 있으므로 의료기관인증과 관련된 총체적인 이해를 위해서 향후 다양한 병원으로 범위를 확대하여 다양한 의료종사자의 입장을 반영하는 연구가 진행되어야 한다고 하였다[4-6]. 이에 이 연구는 관절전문병원의 의료종사자를 대상으로 의료기관 인증제에 대한 직군간 직무 스트레스가 이직의도에 미치는 영향을 파악하고, 직무 스트레스와 이직의도를 낮추기 위한 기초자료를 제공하고자 한다.

2. 연구목적

이 연구의 목적은 일개 병원의 의료종사자를 대상으로 의료기관인증평가로 인한 직무스트레스가 직군간 이직의도에 미치는 영향을 확인하기 위함이며, 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 1) 대상자의 의료기관 인증제에 대한 직무스트레스와 이직 의도 정도를 파악한다.
- 2) 대상자의 일반적 특성에 따른 의료기관 인증제에 대한 직무 스트레스, 이직의도의 차이를 확인한다.
- 3) 대상자의 의료기관 인증제에 대한 직무 스트레스가 이직의도에 미치는 영향을 확인한다.

II. 연구방법

1. 연구설계

직무 스트레스가 이직의도에 미치는 영향요인을 규명하기 위한 서술적 상관관계 연구이다.

2. 연구대상

이 연구의 대상은 2021년 6월 3주기 의료기관인증평가를 준비하고 있는 서울시 소재의 188병상 관절전문병원에 근무하는 의료종사자를 대상으로 선정하였고 Cohen의 power analysis에 근거한 G * power program 3.1을 사용하여[15] 다중회귀분석에 필요한 표본수를 계산하였다. 중간효과크기 .15, 유의수준 .05, 검정력 .95, 예측요인 8개로 설정하여 산출했을 때 최소 표본수는 160명이며 탈락률 10%를 고려한 전체 표본수는 178명으로 하여, 설문지를 배부하였다. 총 169부가 회수 되었으며, 이 중 설문에 대한 불성실하게 응답한 6부를 제외하고 총 163부를 최종 분석하였다.

3. 연구도구

1) 대상자의 의료기관 인증제에 대한 직무스트레스

의료기관 인증제에 대한 직무스트레스는 Bae[16]이 사용한 도구를 수정, 보완한 도구로 총 16문항 5점 Likert 척도

로 ‘매우 그렇다’ 5점, ‘그렇다’ 4점, ‘보통이다’ 3점, ‘그렇지 않다’ 2점, ‘전혀 그렇지 않다’ 1점으로 구성되어 있고, 긍정문항은 역문항 처리하였으며, 총점의 범위는 최저 점수 1점에서 최고 점수 5점까지이고, 점수가 높을수록 의료기관 인증제에 대한 직무 스트레스가 높다는 것을 의미한다. Bae[16] 연구에서 도구의 신뢰도는 직무요구 Cronbach's α 값 .86이었고, 직무환경 Cronbach's α 값 .75였으며, 이 연구에서 설문조사 후 자료 분석 시 도구의 신뢰도 Cronbach alpha 값은 .89이었다.

2) 대상자의 의료기관 인증제에 대한 이직의도

의료기관 인증제에 대한 이직의도는 Kim[17]이 사용한 도구를 수정, 보완한 도구로 총 11문항 5점 Likert 척도로 ‘매우 그렇다’ 5점, ‘그렇다’ 4점, ‘보통이다’ 3점, ‘그렇지 않다’ 2점, ‘전혀 그렇지 않다’ 1점으로 구성되어 있고, 총점의 범위는 최저 점수 1점에서 최고 점수 5점까지이고, 점수가 높을수록 의료기관 인증제에 대한 이직의도가 높다는 것을 의미한다. Kim[17]의 연구에서 Cronbach's α 값 .88였고, 이 연구에서 설문조사 후 자료 분석 시 도구의 신뢰도 Cronbach alpha는 .90이었다.

4. 자료수집

생명윤리심의위원회의 승인(YSSR 2021-02-002-005)을 받은 이후부터 5월 17일부터 5월 31일까지 조사하였다. 연구대상 병원의 허락을 받은 후 연구대상 병원 신관 1층 게시판에 모집공고문을 보고 연구에 자발적으로 참여를 원하는 연구대상자를 모집하였다. 연구대상자의 서면 동의를 얻기 위하여 대상자에게 연구의 목적, 참여기간, 절차 및 방법, 예상되는 위험 및 이득, 연구 참여에 따른 손실에 대한 보상, 자유의사에 의한 연구 참여 및 동의 철회, 개인정보 보호에 관해 연구자가 충분히 설명 후 연구대상자가 5분 동안 동의서의 내용을 읽도록 충분한 시간을 준 후 동의서에 서명을 받고 연구대상자가 연구에 대해 질문할 경우 연구대상자가 이해할 수 있도록 충분히 설명하였다. 설

문지 작성에는 10-15분 정도가 소요되었고, 설문지 답변에 대한 사례로 소정의 감사선물을 제공하였다.

5. 자료 분석

자료는 통계 프로그램 SPSS statistics 24.0 (IBM, New York City, NY, USA)을 이용하여 분석하였다. 대상자의 일반적인 특성은 빈도, 백분율, 평균과 표준편차로 파악하였다. 대상자의 의료기관 인증제에 대한 직무 스트레스 및 이직의도 정도에 대한 각각의 평균과 표준편차를 산출하였다. 일반적 특성에 따른 의료기관 인증제 직무 스트레스 및 이직의도의 차이는 t-test, ANOVA로 분석하고, 사후 검증은 Scheffé test로 분석하였다. 의료기관 인증제에 대한 직무 스트레스 및 이직의도간의 상관관계는 Pearson's 상관계수 분석을 하고, 이직의도에 영향을 미치는 요인은 위계적 다중회귀분석을 시행하였다.

III. 연구결과

1. 대상자의 일반적 특성

대상자의 일반적 특성으로 성별은 여자가 120명(73.6%)로 많았고, 30대가 68명(41.7%)으로 평균 연령은 335.21±9.04세였다. 미혼이 98명(60.1%)으로 대부분을 차지하였고, 최종 학력은 전문대졸 이하가 65명(49.7%), 대학교졸 이상이 82명(50.3%)였다. 의료기관 총 근무경력은 평균 8.18±5.60년이었고, 간호직 79명(48.5%), 의료기사직 35명(21.5%), 행정직 24명(14.7%)이었다. 사원이 111명(15.3%), 주임이나 대리가 24명(14.7%), 과장 이상이 28명(17.2%)였고, 의료기관 인증제 평균 경험 횟수는 2.13±1.09회였고, 한번도 경험하지 않은 사람은 63명(38.7%)이었다(Table 1).

2. 의료기관 인증제 직무 스트레스 및 이직의도 정도

의료기관 인증제 직무 스트레스는 5점 만점에 평균 3.06±0.65점이었으며, 항목별로 '나는 의료기관평가 노력에 대한 보수지급, 업무능력인정 등 적절한 보상을 받았다.' 3.55±0.92점으로 가장 높았고, '의료기관평가 준비로 인하여 직원의 불만이 증가하였다.' 3.39±1.22점, '나는 의료기관평가로 인하여 심적 스트레스가 증가하였다.' 3.30±0.84점, '나는 평가준비로 인한 업무표준화로 고객접점 관리에 효과적으로 대응을 할 수 있었다.' 3.30±0.84점, '우리병원은 의료기관평가를 준비하면서 상사 및 동료들 더욱 신뢰하고 유대감이 강해졌다.' 3.28±0.93점 순이었다.

이직의도 정도는 5점 만점에 평균 3.04±0.71점이었으며, 항목별로 '나는 보다 나은 조건의 직업이 주어진다면 언제든지 이직할 의사가 있다.' 3.64±1.07점으로 가장 높았고, '나는 업무에 비해 급여가 낮다.' 3.32±0.85점, '나는 업무량이 많고 힘들어 일에 대한 의욕이 생기지 않는다.' 3.21±1.01점, '나는 만일 병원이 장기간에 걸쳐 불경기 등의 문제가 있을 때 다른 직장으로 옮기고 싶은 마음이 있다.' 3.18±1.00점, '내 연령, 교육정도, 업무, 전반적인 경기를 고려하면 다른 직장의 적당한 일자리를 찾을 수 있는 기회가 많다.' 3.15±0.86점 순이었다(Table 2).

3. 일반적 특성에 따른 의료기관 인증제 직무 스트레스 및 이직의도의 차이

일반적 특성에 따른 의료기관 인증제 직무 스트레스를 분석한 결과 성별($t=-4.567, p<.001$), 총 임상경력($F=6.505, p=.002$), 직군($F=13.292, p<.001$), 직위($F=3.297, p=.040$)에서 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 사후분석 결과 성별에서는 남자보다 여자가 유의하게 높았고, 총 임상경력에서는 5년 미만 그룹과 5년에서 10년 미만인 그룹보다 10년 이상인 그룹에서 유의하게 높았으며, 직군에 따라 의료기사직, 행정직, 기타직보다 간호직에서 유의하게 높았고, 직위에서는 사원보다 주임이나 대리에서 유의하게 높았다(Table 3).

Table 1. General characteristics.

(N=163)

Characteristics	Categories	n (%)	Mean ± SD
Gender	Male	43 (26.4)	
	Female	120 (73.6)	
Age	<30	48 (29.4)	35.21 ± 9.04
	30-39	68 (41.7)	
	≥40	47 (28.8)	
Marital status	Unmarried	98 (60.1)	
	Married	65 (39.9)	
Education	College	81 (49.7)	
	University	82 (50.3)	
Total clinical experience (years)	<5	48 (29.4)	8.18 ± 5.60
	5-9	60 (36.8)	
	≥10	55 (33.7)	
Occupation	Nurse	79 (48.5)	
	Medical technician	35 (21.5)	
	Administrative officer	24 (14.7)	
	Others	25 (15.3)	
Work position	Staff	111 (68.1)	
	Administrative or Assistant Manager	24 (14.7)	
	General Manager or higher	28 (17.2)	
Number of accreditation experience	None	63 (38.7)	2.13 ± 1.09
	1	36 (22.1)	
	2	45 (27.6)	
	≥ 3	19 (11.7)	

Table 2. Healthcare accreditation occupational stress and turnover intention.

(N=163)

Variables	Categories	Mean ± SD
Healthcare accreditation occupational Stress	Lots of extra work	3.26 ± 1.20
	Can't sleep deeply	2.67 ± 1.18
	Feel that work is difficult	2.96 ± 1.30
	Overtime due to administrative work	2.80 ± 1.20
	I worked overtime due to field work	2.65 ± 1.14
	Increased psychological stress	3.38 ± 1.27
	Interdepartmental friction	2.70 ± 1.06
	Increased employee dissatisfaction	3.39 ± 1.22
	Appropriate compensation	3.55 ± 0.92
	Neglect of customer management	2.71 ± 1.04
	Appropriate customer care	3.30 ± 0.84
	Increased trust with colleagues	3.28 ± 0.93
	Sufficient hospital support	2.94 ± 0.99
	Increased self-efficacy	3.20 ± 0.82
	Increased influence on business performance	3.16 ± 0.87
	Respect and trust at work	3.07 ± 0.78
	Total	3.06 ± 0.65
Turnover intention	I have thoughts of quitting	3.06 ± 1.15
	I want to work in another hospital	2.98 ± 1.09
	I can't change jobs because things don't fit	2.77 ± 1.05
	If the conditions are good, I will change jobs	3.64 ± 1.07
	I actually tried to move on to another job	2.57 ± 1.02
	Easy to change job considering career	3.15 ± 0.86
	If there is a problem, I want to change jobs	3.18 ± 1.00
	Salary is low compared to work	3.32 ± 0.85
	There are difficulties due to overtime work	2.73 ± 0.98
	does not receive fair recognition	2.81 ± 0.87
	lack of enthusiasm for work	3.21 ± 1.01
Total	3.04 ± 0.71	

일반적 특성에 따른 이직의도를 분석한 결과 성별($t=-4.202, p<.001$), 직군($F=10.930, p<.001$)에서 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 사후분석 결과 성별에서는 남자보다 여자가 유의하게 높았고, 직군에 따라 행정직, 기타직보다 간호직에서 유의하게 높았다(Table 3).

4. 의료기관 인증제 직무 스트레스 및 이직의도간의 상관관계

의료기관 인증제 직무 스트레스는 이직의도($r=.698, p<.001$)와 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 즉, 의료기관 인증제 직무스트레스가 높을수록 이직의도가 높은 것으로 나타났다(Table 4).

Table 3. According to the general characteristics of the healthcare accreditation occupational stress, turnover intention. (N=163)

Variables	Characteristics	Healthcare accreditation job stress				Turnover intention			
		Mean ± SD	t or F	p	Scheffé	Mean ± SD	t or F	p	Scheffé
Gender	Male	2.70 ± 0.62	-4.567	<.001		2.64 ± 0.76	-4.202	<.001	
	Female	3.20 ± 0.15				3.18 ± 0.64			
Age	<30	2.90 ± 0.62	2.583	.079		3.05 ± 0.73	.847	.430	
	30-39	3.09 ± 0.59				3.11 ± 0.70			
	≥40	3.20 ± 0.74				2.93 ± 0.71			
Marital status	Unmarried	3.02 ± 0.62	-1.065	.289		3.06 ± 0.71	.410	.682	
	Married	3.13 ± 0.69				3.01 ± 0.71			
Education	College	3.04 ± 0.65	-.434	.665		3.04 ± 0.71	.124	.902	
	University	3.09 ± 0.65				3.03 ± 0.72			
Total clinical experience (years)	<5 ^a	2.90 ± 0.73	6.505	.002	a,b<c	2.86 ± 0.91	2.584	.079	
	5-9 ^b	2.97 ± 0.58				3.06 ± 0.66			
	≥10 ^c	3.31 ± 0.60				3.17 ± 0.54			
Occupation	Nurse ^a	3.36 ± 0.59	13.292	<.001	b,c,d<a	3.30 ± 0.65	10.930	<.001	c,d<a
	Medical technician ^b	2.87 ± 0.58				3.04 ± 0.62			
	Administrative officer ^c	2.66 ± 0.61				2.67 ± 0.73			
	Others ^d	2.80 ± 0.58				2.57 ± 0.62			
Work position	Staff ^a	3.01 ± 0.66	3.297	.040	a<b	3.02 ± 0.77	.183	.833	
	Administrative or Assistant manager ^b	3.38 ± 0.61				3.11 ± 0.63			
	General manager or higher ^c	3.02 ± 0.58				3.05 ± 0.55			
Number of accreditation experience	None	2.91 ± 0.67	2.600	.054		3.04 ± 0.75	0.432	.731	
	1	3.04 ± 0.64				3.06 ± 0.77			
	2	3.24 ± 0.62				2.96 ± 0.70			
	≥ 3	3.19 ± 0.58				3.18 ± 0.47			

Table 4. Correlation the healthcare accreditation occupational stress and turnover intention. (N=163)

Variables	Healthcare accreditation occupational stress	Turnover intention
	r (p)	r (p)
Healthcare accreditation occupational stress	1	
Turnover Intention	.698 (<.001)	1

5. 이직의도에 영향을 미치는 요인

병원의 의료종사자를 대상으로 이직의도에 영향을 미치는 관련 요인들을 알아보기 위해 이 연구에서는 유의하지 않았더라도 선행연구에서 중요하게 다루어진 이직의도 관련 유의한 영향을 미친 일반적 특성 중 이 연구에서 조사된 일반적 특성과 겹쳐진 부분인 연령, 결혼상태 [7,10,14]에 대한 부분을 독립변수로 추가 보강하여 2개의 모델에 의한 위계적 다중회귀분석을 시행하였다(Table 5). 명목 척도인 변수들은 이직의도가 높은 항목을 기준으로 더미 변수 처리하였다. 성별은 여성을 기준으로, 연령은 20대를 기준으로, 결혼 상태는 미혼을 기준으로, 직군은 간호직을 기준으로 하였다. Durbin-Watson 검정 값은 1.977로 2에 가까워 독립성이 만족되었으며, 공차한계는 0.44-0.86으로 0.1이상이며, variation inflation factor (VIF)값은 1.17-2.30으로 10보다 작아 다중공선성에 문제가 없어 회귀분석에 적합하다고 판단하였다. 모델1은 일반적 특성인 성별, 연령, 직군을 독립변수로 하

여 회귀모델에 투입한 결과 성별이 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났고, 모델 1에 투입된 변수의 설명력은 19.3%였다.

모델 2에서는 모델 1의 투입된 변수에 의료기관 인증제 직무 스트레스를 추가 투입하였다. 모델 2에서는 모델 1에서 유의했던 변수인 성별이 여전히 이직의도에 영향을 미쳤으며, 모델 1에서 유의하지 않았던 변수인 연령이 유의하였고, 모델 2에 투입된 변수들의 설명력은 57.3%였다.

위 모델에서 보면 최종 회귀모형의 적합도는 통계적으로 유의하였고($F=97.619, p<.001$), 이직의도에 영향을 미치는 변수들의 설명력은 1단계에서 일반적 특성인 성별 변수가 19.3%였으나, 2단계에서 의료기관 인증제 직무 스트레스를 투입한 결과 설명력은 57.3%로 나타나 36.0%의 설명력을 증가시키고 있음을 알 수 있었다. 이들 변수의 상대적인 영향력을 살펴본 결과 의료기관 인증제 직무 스트레스($\beta=.792, p<.001$), 성별($\beta=-.424, p=.011$), 연령($\beta=-.290, p=.049$)순으로 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다(Table 5).

Table 5. Factors affecting turnover intention.

(N=163)

Variables	Model 1			Model 2		
	β	t	p	β	t	p
Gender						
Male	-.699	-3.155	.002	-.424	-2.593	.011
Age						
30-39	.078	.053	.616	-.027	-.237	.813
≥ 40	-.010	-.049	.961	-.290	-1.992	.049
Marital status						
Married	.141	.930	.354	-.019	-.169	.866
Occupation						
Medical technician	-.604	-1.930	.056	.039	.163	.871
Administrative officer	-.367	-2.082	.040	.027	.204	.839
Others	.329	.912	.364	.117	.445	.657
Healthcare accreditation occupational stress				.792	9.676	<.001
F (p)		4.784 (<.001)			93.619 (<.001)	
R ²		.244			.604	
Adjusted R ²		.193			.573	
R2 change		.244			.360	

IV. 고찰

이 연구는 병원의 의료종사자를 대상으로 의료기관 인증제에 대한 직군 간 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향 요인에 대해 확인하고, 직무 스트레스와 이직의도를 낮추기 기초자료를 제공하고자 시도하였다. 이 연구에서 의료기관 인증제 직무 스트레스는 5점 척도에 평균 3.06점으로 직군에 따라 의료기사직, 행정직, 기타직보다 간호직에서 높게 나타났다. 이 연구결과는 Bae[16]의 연구에서 의료기관 인증제 직무 스트레스는 5점 척도에 평균 3.65점으로 직군별로 간호직이 가장 높았고, 행정기능직이 가장 낮게 나타난 결과와 유사하였다. 의료기관 인증제를 준비하면서 평가 관련 업무의 연관성이 높은 직군은 간호직으로 의료기관인증 관련 업무의 부담이 직무 스트레스의 강도가 증가시키며, 이러한 감당하기 어려운 정도의 스트레스가 지속되면, 결국 이직의 중요한 요인으로 작용할 수 있다[7]. 의료기관 인증제는 많은 준비가 필요하며, 그 업무의 대부분을 간호부에서 맡아서 수행하다 보니 간호사의 업무가 과중 되어 많은 간호사들이 의료기관 인증제에 대한 부정적인 인식과 태도를 보이고 있으므로 의료기관 인증제 준비에 상응하는 적절한 보상체계 마련이 필요하다[18]. 과도한 스트레스는 직원의 직무만족 저하로 이어져 업무에 자기 능력을 충분히 발휘할 수 없게 만들기 때문에 근본적으로 의료기관 인증제를 준비해 나가는 과정에서 보상체계 등 적절한 동기부여 방안을 마련함으로써 내부 직원의 직무 만족을 통해 고객에게 전문성과 책임을 다하는 서비스를 제공할 수 있도록 근본적인 문제 해결방안이 필요하다[16]. 이들의 관점에서 요구를 확인하고, 개별 차원의 심리적 지지와 더불어 체계적인 보상과 전문성 강화를 위한 교육프로그램 등 의료기관의 조직적인 지원이 함께 이루어져야 한다[19]. 의료기관 인증제는 직원들의 업무 외에 시간과 노력이 추가로 필요하며, 준비하는 과정에서 특정 부서에 업무가 집중될 경우 직원들의 내부 갈등이 증가하여, 의료기관 인증제에 대한 부정적인 인식이 확산될 수 있다. 의료기관 인증제의 의료기관인증을 준비하고 있는 의료기관에서는 우선, 경영진이 의료기관 인증제를 왜 시행하는

지에 대한 올바른 인식을 갖는 것이 필요하며, 의료기관 인증제를 준비하는 시간을 짧게 하여 급하게 평가를 잘 받기 위한 식으로 암기하거나, 임기응변으로 상황을 모면하는 것이 아닌, 다소 시간이 걸리더라도 의료기관의 역량을 키워나가는 과정으로 지속적인 질 관리를 위함임을 제대로 이해하는 것이 필요할 것으로 사료된다. Mun 등[14]의 연구에서 의료기관 인증제에 대한 인식이 직무 스트레스와 이직의도에 영향을 주는 변수로 의료기관 인증제에 대한 인식 향상이 중요하다고 하였으며 의료기관차원에서 간호사에게 인력지원 및 구조적인 업무개선 등 정책적인 노력과 제도적인 뒷받침을 통한 적극적인 업무 지원이 필요하다[14].

이 연구에서는 의료기관 인증제 직무 스트레스가 총 임상경력에서는 5년 미만 그룹과 5년에서 10년 미만인 그룹보다 10년 이상인 그룹에서 높게 나타났다. Bae[16] 연구에서 총 임상 경력은 유의한 차이가 없어 이 연구결과와 차이가 있었다. 기존 선행 연구에서 연구대상자의 경우 500병상 이상 규모의 종합병원급이고, 이 연구대상자는 200병상 미만의 관절전문병원으로 의료기관의 규모와 특성의 차이로 인한 것으로 생각된다.

이 연구에서 이직의도 정도는 5점 만점에 평균 3.04점으로 남자보다 여자가 높았고, 행정직, 기타직보다 간호직이 높았다. 평균 평점이 높은 문항으로 '나는 보다 나은 조건의 직업이 주어진다면 언제든지 이직할 의사가 있다.'가 가장 높았고, '나는 업무에 비해 급여가 낮다.', '나는 업무량이 많고 힘들어 일에 대한 의욕이 생기지 않는다.' 순이었다. Kim[17]의 연구에서 이직의도 점수는 3.25점이었으며, '교대 근무로 인해 생활에 어려움이 있다.'가 가장 높았고, '업무에 비해 봉급이 낮다.', '보다 나은 조건의 다른 직업이 주어진다면 언제든지 이직할 의사가 있다.' 순으로 업무에 비해 적절한 보상을 받지 못한다고 생각하였고, 보다 나은 조건의 다른 직업이 주어진다면 이직의도가 있다고 응답한 점은 이 연구결과와 유사하였다. 그러나 Kim[17]의 연구에서 임상경력 별로 10년 미만인 그룹보다 10년 이상의 그룹이 이직의도 정도가 유의하게 낮아 이 연구 결과와 차이가 있었다. Mun 등[14] 연구에서 일반간

호사보다 수간호사 그룹에서 이직의도 정도가 더 높게 나타나 이 연구 결과와 유사하였으나 Kim과 Choi[7]의 연구에서는 직위에 따라 일반간호사가 책임간호사와 수간호사보다 높게 나타나 이 연구 결과와 차이가 있었다. 선행연구들에서 성별에 따라 이직의도 정도와 차이가 없는 것으로 나타나 이 연구와 차이가 있었다[7,14]. 선행연구들에서 연구에서는 연구대상자가 여성이 97.0%[7], 98.6%[14]로 대부분을 차지한 반면, 이 연구에서는 여성이 73.6%로 연구에 참여한 성비의 차이로 인한 것으로 생각된다. 총 임상경력에서는 1년에서 5년 미만인 그룹과, 5년에서 10년 미만인 그룹보다 10년 이상인 그룹이 높게 나타났고[7], 3년-5년 미만인 그룹이 10년 이상인 그룹보다 높게 나타나[14] 이 연구결과와 차이가 있었다. 그리고 총 임상경력과 직위에 따른 차이는 선행연구에서 연구대상자의 경우 간호사를 대상으로 하였고[7,17], 이 연구의 대상자는 간호사뿐만 아니라 간호직, 의료기사직, 행정직 등 의료종사자를 대상으로 하여, 직군이라는 외생 변수로 인한 것으로 사료된다.

이번 연구에서는 선행연구에서 이직의도 관련 유의한 영향을 미친 일반적 특성인 연령, 결혼상태[7,10,14]를 이 연구에서 유의하지 않았지만 추가 독립변수로 보강하여 위계적 다중회귀분석 한 결과 의료기관 인증제 직무 스트레스와 성별 외에 연령은 이직의도가 높게 나타나 선행연구 결과와 유사하였다[7,10,14]. 연령이 낮을수록 연봉이 낮으며, 의료기관 인증제를 준비하는 과정에서 의사소통으로 인한 감정노동이 이직의도를 높이는 요인으로 작용하며 [7], 연령이 높을수록 다양한 실무경험으로 의료기관 인증제에 대한 경험이 풍부하여 실무 역량이 높아 의료기관 인증제에 대한 인식이 긍정적이기 때문으로 보고 있다[14]. 결혼유무에서는 선행연구 결과와 차이가 있었는데, 이 결과는 기존 선행 연구들에서 연구대상자의 경우 500병상 이상 규모의 종합병원 이상이고, 이 연구대상자는 200병상 미만의 관철전문병원으로 의료기관의 규모와 특성의 차이로 인한 것으로 생각된다. 최근 10년 간 국내 병원 간호사의 이직의도 관련요인에 대한 체계적 고찰 및 메타분석 연구에서 규모가 큰 병원 간호사의 이직의도가 작은 병원보다 높은 것으로 나타났고, 관련요인으로 업무환경, 조직문

화, 리더십으로 나타났으며, 이직의도와 관련된 연구들은 주로 개인요인에 집중되어 있어 추후 병원이나 사회적 차원의 관련 요인에 대한 연구가 필요하다고 하였다[20]. 간호사의 이직의도를 줄이기 위한 제도적 접근을 위해 개인을 포함한 사회적 차원의 중재 프로그램을 개발하기 위해서는 간호사의 이직의도에 영향을 미치는 개인관련 요인으로 결혼유무와 외부 요인 중 병원과 사회적 수준의 통합적인 접근을 통해 이직의도와 관련된 요인들을 심층적으로 분석을 위한 연구가 필요할 것으로 생각된다.

이 연구에서 의료기관 인증제 직무스트레스가 높을수록 이직의도가 높은 것으로 나타났는데, 이는 Kim[17]의 연구에서도 업무스트레스가 높을수록 간호사의 이직의도가 높게 나타난 것과 유사하였다. 간호사의 이직율을 낮추기 위해서는 간호단위별로 과중한 업무량과 불합리한 인사관리를 개선하고, 적절한 보상과 급여의 지급 등 다양한 노력을 해야 하며, 간호 조직뿐만 아니라 의료기관의 제도적인 뒷받침이 함께 마련되어야 한다[17]. 의료서비스의 질적 향상을 위해서 의료기관 인증제를 시행하고 있으나 이러한 평가를 준비하는 과정에서 과중한 업무는 직원들의 의료기관 인증제에 대한 부정적인 인식을 심어주며, 결국, 내부 직원의 직무 스트레스를 높이고, 이직의도에 영향을 미치게 된다[14]. 의료기관 인증제 준비로 인한 연장근무, 부서 간 마찰 등 직원들의 신체적, 정신적 소진을 예방하고, 의료기관 인증제에 대한 긍정적인 인식을 향상시키기 위해서는 의료기관 차원에서 인식 향상을 위한 교육 프로그램을 제공하고 적절한 보상체계를 마련해야 할 필요가 있다 [14]. 특히, 의료기관 인증제를 준비하는데 핵심 인력인 간호사들의 이직을 조기에 예방하기 위하여 간호사의 업무 스트레스 정도를 파악하고 이직의도에 영향을 미치는 요인에 대해 각 의료기관의 특성 별로 분석하고, 이직의도를 낮추기 위한 구체적인 중재 전략이 필요하리라 사료된다.

V. 결론

의료기관 인증제 관련 직무 스트레스가 이직의도에 영향을 미치는 주요한 요인임을 확인하였다. 특히, 의료종사자

중 간호사의 직무 스트레스가 다른 직군에 비해 높게 나타나 의료기관 인증제를 주도적으로 준비하고 이끌어가는 주체인 간호사에 대한 이직의도를 낮추기 위해서는 국가적으로 간호사 1인당 환자수 법제화 마련 및 의료기관 별로 적절한 보상체계 마련이 필요할 것으로 생각한다.

VI. 참고문헌

1. Kwon JO, Lee EN, Bae SH. Concept analysis of health inequalities. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2015; 21(1): 20-31.
2. Kim YH. A study on the performance and improvement directions of accreditation system. *Journal of Korean Society Quality Assurance Health Care*. 2011;17(1):21-36.
3. Yum HK, Hwang IS. Korean healthcare accreditation perspectives. *Journal of Korean Society Quality Assurance Health Care*. 2012;18(1):1-14.
4. Lee YH, Lim JD. Relationship between changes of patient safety & medical service quality and changes of management activity after medical institution accreditation: mental hospitals and geriatric hospitals. *The Journal of the Korea Contents Association*. 2015;15(1):286-99.
5. Yi MS, Oh JH, Hwang HM, Kwon EJ, Lee JH, Park EY. Hospital workers' experience with hospital evaluation program: a focus group study. *Journal of Korean Academy of Nursing*. 2011;41(4):568-79.
6. Paek HH, Lee HS. 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*. 2016;10(4):259-72.
7. Kim MJ, Choi JS. Effects of perception of the healthcare accreditation, and job stress on turnover intention in nurses. *Journal of Muscle and Joint Health*. 2015;22(2):87-95.
8. Kim MR, Kim MS. Awareness, job stress, turnover intention, safety management perception change of nurses in a general hospital-before and after medical institution certification system. *The Journal of the Korea Contents Association*. 2019;19(1):385-95.
9. Yang NY, Choi JS. Relationships of nurses' perception, nursing performance, job stress, and burnout in relation to the joint commission international hospital accreditation. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2014;20(1):1-9.
10. Choi I, Hwang HM, Kim JO. 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*. 2017;18(5): 160-8.
11. Moon SJ. 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*. 2015;5(2):55-64.
12. Heo YH, Park J. 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*. 2016;17(12):659-69.
13. Choi EJ, Park JW, Cho ML. Factors influencing turnover intention of nurses after evaluation for certification at geriatric hospitals: focused on job stress and burnout. *Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society*. 2016;17(3):438-49.
14. Mun MY, Lee SY, Kim MY. Influence of the

- Awareness of healthcare accreditation on job stress and turnover intention in tertiary hospital nurses. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*. 2018;27(3):180-9.
15. Faul F, Erdfelder E, Buchner A, Lang AG. Statistical power analyses using G*Power 3.1: tests for correlation and regression analyses. *Behavior Research Methods*. 2009;41:1149-60.
 16. Bae JI. A study on hospital staff's perception of and attitudes toward the medical institute accreditation system: focused on those working for the public hospitals [master's thesis]. Seoul: Yonsei University; 2009.
 17. Kim YR. A study on the turnover intention of the oncology nurse [master's thesis]. Gwangju: Chonnam National University; 2007.
 18. Lee BR, Ha YJ. The effects of general hospital nurse's perception of healthcare accreditation on nursing performance. *Journal of the Korean Society for Wellness*. 2020;15(2):203-16.
 19. Shin CR, Yang JH. Experiences of reorganizing work life among experienced nurses with turnover intention. *The Academy of Qualitative Reserach*. 2020;21(1):49-63.
 20. Lee Y, Kang J. Related factors of turnover intention among Korean hospital nurses: a systematic review and meta-analysis. *Korean Journal of Adult Nursing*. 2018;30(1):1-17.