



의료보험 심사간호사의 업무스트레스와 직무만족도의 관계

최 순 희¹⁾ · 이 은 주²⁾ · 박 민 정³⁾

서 론

연구의 필요성

전국민 의료보험제도가 시행되고 제삼자 지불제와 행위별 수가제가 실시됨에 따라 병원들에서는 병원 진료수입에 영향을 주는 보험자에 대한 의료보험진료비 청구관리에 관해 민감하게 받아들이고 각 병원 내에 의료보험 자체심사 제도를 운영하고 있다. 대부분의 병원에서는 전문지식과 경험이 많아 진료행위에 대한 수가를 누락 없이 산정할 수 있으므로 의료에 대한 전문지식을 지닌 임상경력을 가진 간호사로 하여금 의료보험관리에 참여케 하여 진료비관리업무를 하도록 하고 있다. 이에 종사하는 간호사들은 대학에서 임상간호관련 교육과 실습을 마친 후 임상간호사로서 환자를 직접 간호하는 업무에 종사하다가 의료보험 심사업무를 통한 진료비 관리라는 병원의 중요한 행정업무를 담당하게 되므로 그 동안 교육받고 업무를 수행한 임상현장의 업무와는 다른 새로운 업무를 수행하게 된다.

의료보험 심사간호사들의 주 업무는 의료보험과 관련된 요양급여와 진료수가 기준 등의 보험관련 정보제공, 기준에 따른 진료범위 정보제공, 요양급여기준 및 진료수가 기준에 따른 각종 수가 결정, 진료내용 확인 후 올바른 진료비 산정 및 청구, 의료보험 연합회의 진료비 조정에 따른 이의 신청, 자동차 보험환자의 진료비 관련 업무, 산업재해 환자의 진료비 관련업무, 미수금 관리 및 진료원가 계산 등이며(Seo & Kim,

2001), 환자의 기록이나 진료비 명세서 검토와 같은 서류와 관련된 업무, 의료보험 심사업무와 관련 있는 타부서에의 협조요청과 보험자 단체와 관련된 업무, 진료비 부담내역 민원 접수 등 다양한 직종의 사람들과 상대하면서 양질의 진료와 진료의 적절성 및 타당성이 유지될 수 있도록 많은 다양한 업무를 수행하고 있는 실정이다(Lee, 1999).

한 조직 내 계층수와 전문분야가 많을수록 갈등을 더 많이 겪게 되고(Marriener, 1979), 업무 스트레스는 환경조건이 개인 능력을 초과하거나 개인의 욕구가 충족되지 않을 경우 발생하게 되므로 의료보험 심사간호사들은 심사업무와 관련 있는 타직원들뿐만 아니라 보험자 단체와의 업무상 갈등이나 업무량 과중 등으로 인해 일반병동에서 환자를 간호하고 있는 간호사들과는 다른 유형의 업무스트레스를 경험하게 된다(Lee, 1999).

업무상황에서 필연적으로 발생하는 스트레스는 간호업무 수행능력을 신속히 증가시키기도 하지만, 에너지를 고갈시키고 부적응을 초래하여 직무만족을 저해하는 중요한 장애가 되므로(Gray-Toft & Anderson, 1981) 스트레스경험의 이차적인 결과중의 하나가 직무만족이라 할 수 있다. 그리고 간호사의 직무불만족이 이직의도의 주요 예측요인이었으며(Larrabee et al., 2003), 보험심사간호사의 직무 자율성, 다양성, 모호성이 직무만족의 영향요인이었고 다른 일반간호사들보다도 더 낮은 직무만족을 나타낸 결과(Seo & Kim, 2001)를 통해서 보험심사업무의 효율성 제고를 위해서는 직무만족의 가장 영향력 있는 요인(Bratt, Broone, Kelber & Lastocco, 2000)으로 나타났

주요어 : 의료보험 심사간호사, 업무스트레스, 직무만족도

* 전남대학교 간호학과 발전기금에 의한 연구임

1) 전남 의대 간호학과 교수, 전남대학교 간호과학연구소(교신저자 E-mail: choish@chonnam.ac.kr)

2) 서강정보대학 응급구조과 교수, 3) 동강대학 건강증진연구소 전임 연구원

투고일: 2003년 9월 3일 심사완료일: 2003년 12월 20일

던 간호사들의 업무스트레스를 줄이고 직무만족도를 높여야 할 것으로 여겨진다.

그 동안 이루어진 간호사의 업무스트레스(Kim & Park, 2001)나 직무만족(Hwang & Hong, 2001; Larrabee et al., 2003; Ma, Samuels & Alexander, 2003; Ndiwane, 1999) 그리고 업무스트레스와 직무만족의 관계(Bratt et al., 2003; Byun & Hong, 2002; Ko & Yom, 2003)에 관한 연구들은 응급실, 중환자실, 보건소, 일반병동 등에서 업무를 수행하고 있는 간호사들을 대상으로 하였으며, 간호실무현장과는 다른 환경에서 의료보험 심사업무를 수행하는 간호사들이 보험심사 업무상 느끼는 업무스트레스(Lee, 1999)나 직무만족(Seo & Kim, 2001)에 관한 연구는 아직도 미비한 편이었다. 따라서 의료보험 심사간호사들의 안녕을 향상시키고 직무만족을 높여서 더욱 효과적인 역할수행을 할 수 있도록 하기 위해서는 먼저 이들의 업무스트레스와 직무만족도의 관계를 파악하는 것이 필요하다고 본다.

연구 목적

본 연구는 의료보험 심사간호사의 업무스트레스나 직무만족의 정도와 그 관련요인 그리고 업무스트레스와 직무만족도의 관계를 파악하기 위해 시도되었다

연구 방법

연구대상 및 자료수집

본 연구는 전국에 분포되어 있는 병원 중 병원 내 의료보험 심사간호사가 있는 병원의 과장 혹은 계장에게 전화면담으로 연구의 목적과 설문지 작성방법에 대해 설명하여 승인을 받은 32개 병원에 근무하는 1년 이상 의료보험 심사업무에 종사한 의료보험 심사간호사를 대상으로 하였다. 연구를 위한 설문지는 2001년 4월20일부터 5월20일까지 반송봉투를 함께 동봉한 후 우편을 이용하여 32개 병원의 210명에게 배부하였다. 이중 회수된 설문지는 180부(회수율 86%)였으나 응답이 미비한 26부의 설문지를 제외한 154부(73%)를 분석에 사용하였다.

연구도구

- 업무스트레스 측정도구

업무스트레스는 Lee(1999)가 제작한 35문항의 도구를 8개 스트레스요인(업무량 과중, 의사와의 업무상 갈등, 보험자단체와의 업무상 갈등, 전문직 역할갈등, 청구업무수행과 관련된

갈등, 진료기록의 미비와 분실, 상사와의 불만스런 관계, 업무 관련 심리적 부담) 36문항으로 수정보완하여 사용하였다. 각 문항은 '전혀 느끼지 않는다' 1점부터 '매우 자주 느낀다' 4점의 Likert 척도로 측정되어 점수가 높을수록 스트레스 정도가 높음을 의미한다. 본 연구에서 Cronbach's $\alpha = .94$ 였다.

- 직무만족 측정도구

직무만족도는 Paula(1978)가 개발한 간호사 직무만족도 도구를 Goh(1988)가 수정보완한 도구를 기반으로 직접적인 환자간호와 관련된 문항을 삭제하고 의료보험심사업무에 관련된 문항을 첨가한 총 9개 영역(전문직 위치, 자율성, 근무시간, 조직적 요구도, 간호사간의 상호작용, 간호사-의사 관계, 행정, 근무환경, 보수) 23문항으로 수정보완하여 사용하였다. 각 문항은 '절대 그렇지 않다' 1점부터 '항상 그렇다' 5점까지의 Likert 척도로 측정되어 점수가 높을수록 직무만족도가 높음을 의미한다. 본 연구에서 Cronbach's $\alpha = .82$ 이었다.

자료분석

수집한 자료는 SPSS 프로그램을 이용하여 전산처리 되었으며, 자료분석을 위해 t-test, ANOVA, Scheffe 검증 및 Pearson's Correlation Coefficients를 사용하였다.

연구 결과

연구대상자의 일반적 특성

대상자의 연령은 30대가 72.8%, 평균 34.6세였으며, 79.9%가 기혼이었고, 전문대 졸업자가 47.4%로 가장 많았다. 임상 경력은 평균 11년 7개월이었고, 10년이상-15년 미만군이 48.1%로 가장 많았으며, 반면에 보험심사 부서에서의 근무 경력은 1-5년 미만군이 59.1%로 가장 많았고, 평균근무경력은 4년 11개월이었다. 소속부서는 보험(심사)과 79.9%, 원무과(부) 15.6%, 간호과(부) 4.5%이었고, 현재 보직을 갖고 있지 않는 간호사가 79.2%로 나타났다.

병동근무에서 보험심사 부서로의 이동 이유는 '간호사의 새로운 영역이라는 생각에'(35.7%), '본의와 무관한 순환근무로'(27.9%), '병동근무가 힘들어서'(19.5%), '의료보험심사업무가 적성에 맞을 것 같아서'(16.9%)의 순으로 높게 나타났다.

업무스트레스 정도

대상자가 지각하는 업무 스트레스 정도는 평균 93.79점이었 다. 요인별 업무스트레스의 문항별 평점 비교에서는 '업무량

과중'이 2.95점으로 가장 높았으며, 그 다음은 '의사와의 업무상 갈등'(2.88), '보험자 단체와의 업무상 갈등'(2.86), '전문직으로서의 역할 갈등'(2.51) 순이었다. '업무와 관련된 심리적 부담'(2.20)이나 '상사와의 불만스러운 관계'(2.31)는 다른 요인들에 비해 상대적으로 낮은 경향이였다<Table 1>.

<Table 1> The degree of work stress according to each factor

Factor	Mean±SD	Mean of each item
Work overload	14.76± 3.07	2.95
Conflict with doctors about work	13.41± 2.87	2.88
Conflict with the insurance bodies	11.45± 2.46	2.86
Role conflict as a professional	10.03± 2.31	2.51
Conflict related to medical insurance payment	22.34± 4.87	2.48
The insufficiency and loss of medical record	4.94± 1.31	2.47
Uncomfortable relationship with supervisors	9.25± 2.87	2.31
Work-related mental burden	6.60± 1.63	2.20
Total	93.79±15.65	2.61

직무만족도

대상자가 지각하는 직무만족도는 평균 69.56점이였다. 직무만족도의 문항별 평점을 요인별로 비교해 보면 '전문직 위치'(3.54), '자율성'(3.36), '근무시간'(3.05)에 대한 직무만족도가 높은 경향을 보였고, '보수'와 관련된 직무만족도는 9개요인 중 가장 낮았으며(2.41), 그 다음은 '근무환경'(2.63)이나 '행정'(2.70)에 대한 직무만족도가 낮은 경향을 보였다<Table 2>.

<Table 2> The degree of Job satisfaction according to each factor

Factor	Mean±SD	mean of each item
Job status	14.18±2.65	3.54
Autonomy	10.06±2.07	3.36
Duty time	6.10±1.31	3.05
Organizational requirement	9.07±1.24	3.02
Interaction among nurses	8.94±2.38	2.98
Nurse-doctor relationship	5.58±1.49	2.79
Administration	8.10±1.65	2.70
Working environment	2.63±0.90	2.63
Pay	4.82±1.57	2.41
Total	69.56±9.31	3.02

<Table 3> The degrees of work stress and job satisfaction according to characteristics

Variable	Item	Work stress	t or F(p)	Job satisfaction	t or F(p)
Age(yrs)	Below 30	96.14(15.68)	2.50(.06)	69.19(8.93)	3.51(.01)
	30 to 34	90.66(13.45)		69.00(7.50)	
	35 to 39	97.67(17.11)		68.04(8.83)a	
	Above 40	90.10(15.76)		75.43(13.14)b	
Marital status	Married	93.59(16.02)	0.09(.76)	70.04(9.49)	1.60(.20)
	Unmarried	94.55(14.34)		67.68(8.42)	
Education	Junior nursing college	94.00(14.50)	0.05(.94)	69.32(9.15)	1.16(.31)
	Broadcast college and self-taught	94.10(15.61)		71.35(8.74)	
	Over 4-year university	93.10(17.91)		68.27(10.05)	
Work experience(yrs)	Below 10	93.02(16.19)	0.35(.70)	68.61(9.49)	1.10(.34)
	10 to 15	93.35(13.40)		69.23(8.01)	
	Above 15	95.76(19.40)		71.59(11.45)	
Current department experience(yrs)	1 to 5	95.27(16.49)	1.60(.20)	68.54(8.45)	1.42(.24)
	5 to 10	92.98(14.51)		71.31(9.84)	
	Above 10	88.28(13.25)		70.39(11.70)	
Position	Director	85.14(11.19)	1.75(.16)	75.86(10.51)	3.16(.02)
	Head nurse	86.92(17.62)		74.83(9.2)	
	Charge nurse	93.54(14.73)		66.23(11.90)	
	nurse	94.98(15.60)		66.04(8.70)	
Reason of transfer	Demanding duty	97.67(15.32)	1.57(.20)	64.20(8.10)b	4.98(.00)***†
	Rotated regardless of their will	95.58(17.64)		72.26(8.85)a	
	Feeling having an aptitude for medical insurance	92.92(17.16)		69.96(10.89)	
	Thinking it is a new area in nursing	90.67(12.98)		70.20(8.49)a	
Total		93.79(15.65)		69.56(9.31)	

a, b: p<.05 by scheffe test

일반적 특성에 따른 업무스트레스와 직무만족도

대상자의 일반적 특성에 따른 업무스트레스 정도는 유의한 차이가 없었다. 그러나 근무경력이 많을수록, 현부서의 근무경력이 적을수록, 그리고 현 직위가 낮을수록 업무스트레스 정도가 더 높은 경향을 보였다.

대상자의 일반적 특성에 따른 직무만족도는 연령군에 따라 유의한 차이를 나타냈으며(p=.01), 이에 대한 사후검정 결과(p<.05) 40세이상군(75.43)이 35-39세군(68.04)보다 유의한 차이로 높게 나타났다. 현 직위에 따라 유의한 차이가 있었으며(F=3.16, p=.02), 직위가 높을수록 직무만족도가 높은 경향이 있었다. 근무 부서 이동 이유에 따라 직무만족도에 유의한 차이를 나타냈으며(p=.00) 이에 대한 사후검정 결과(p<.05) '병동근무가 힘들어서'로 응답한 군(64.20)이 '본의와 무관한 순환근무'라고 응답한 군(72.26)이나 '간호사의 새로운 영역이라는 생각에'(70.20)라고 응답한 군들보다 유의한 차이로 낮게 나타났다<Table 3>.

업무스트레스와 직무만족도의 관계

대상자의 업무스트레스와 직무만족도는 유의한 역상관 관계를 나타냈다(r=-.36, p=.00). 각 요인별 업무스트레스 정도와 직무만족도의 상관관계를 살펴보면 '상사와의 불만스러운 관계'나 '전문직으로서의 역할갈등' 요인들은 직무만족도와 중정도의 역상관을 나타냈다. '업무량 과중', '의사와의 업무상 갈등', '보험자 단체와의 업무상갈등', '업무와 관련된 심리적 부담 요인'들은 직무만족도와 유의한 낮은 역상관 관계를 나타냈으나 '청구업무수행과 관련된 갈등'이나 '진료기록의 미비와 분실'에 대한 업무스트레스 정도는 직무만족도와 유의한 관계를 나타내지 않았다<Table 4>.

<Table 4> The relationship between work stress and job satisfaction

Factors of work stress	Job satisfaction r (p)
Work overload	-.29(.00)
Conflict with doctors about work	-.31(.00)
Conflict with the insurance bodies	-.24(.00)
Role conflict as a professional	-.39(.00)
Conflict related to medical insurance payment	-.11(.18)
The insufficiency and loss of medical record	-.15(.05)
Uncomfortable relationship with supervisors	-.42(.00)
Work-related mental burden	-.25(.00)
Total work stress	-.36(.00)

논 의

대상자의 업무스트레스정도가 문항별 평균 최대 4점 중 2.61점으로 나타난 결과는 동일한 대상자를 조사한 Lee(1999)의 2.51점과 유사한 결과로서 의료보험 심사간호사들이 업무로 인해 중정도이상의 업무스트레스를 받고 있었다. 이는 일반간호사들의 직무스트레스가 최대 5점중 응급실 3.54점, 일반병동 3.41점이었던 결과(Byun & Hong, 2002)와도 유사하였다.

요인별 업무스트레스정도를 비교해 보면 '업무량 과중', '의사와의 업무상 갈등', '보험자 단체와의 업무상 갈등' 순으로 높게 나타났는데 이는 Lee(1999)의 연구에서 '의사와의 업무상 갈등', '보험자 단체와의 업무상 갈등', '업무량 과중'의 순으로 나타난 결과와 약간의 순위차이는 있었지만 동일하게 이 세 가지 요인들이 높은 스트레스요인으로 나타났다. 이런 결과들을 통해서 의료보험심사간호사들이 업무량의 과중에 의해 많은 스트레스를 겪고 있으며, 이들의 업무특성상 많은 관계를 지니면서 일하게 되는 의사나 보험자 단체와의 업무상 갈등이 높은 스트레스를 유발하는 요인임을 알 수 있다. 그러나 응급실 간호사의 경우 의사와의 대인관계문제, 야간근무, 부적절한 보상의 순으로, 일반병동 간호사의 경우 야간근무, 업무량과중, 부적절한 보상의 순으로 높게 나타난 결과(Byun & Hong, 2002)와는 차이가 나타나 보험심사업무의 특성을 보여주고 있다.

대상자의 일반적 특성에 따른 업무스트레스 정도에 유의한 차이가 없었던 결과는 연령과 임상경력(Byun & Hong, 2002; Lee, 1999)이나 종교(Byun & Hong, 2002)에 따라 유의한 차이가 있었던 결과와 차이가 있었다. 그러나 본 대상자의 근무경력이 많을수록(p=.06) 업무스트레스 정도가 더 높은 경향을 보였던 결과는 동일한 대상자를 조사한 Lee(1999)의 결과와 유사하였는데 이는 임상경력보다도 현 부서에서의 경력이 업무의 능숙성과 적응성을 증가시켜 업무스트레스를 감소시킬 수 있음을 시사해주므로 주기적으로 다른 근무 부서로 간호사들을 이동시키는 정책상의 문제를 심사숙고해야 할 것이다.

대상자의 직무만족도는 문항별 평균 최대 5점 중 3.02점으로 나타났는데 이는 동일한 보험심사간호사의 직무만족이 2.55점이었던 결과(Seo & Kim, 2001)보다는 높았으나 응급실 간호사 3.01점과 일반병동 3.08점(Byun & Hong, 2002), 중환자실 간호사 2.90점과 일반병동 2.89점(Hwang & Hong, 2001)으로 나타난 결과들과 유사한 결과로서 중정도 이상의 직무만족을 나타냈다. 하지만 직무만족이 조직구성원이 직무에 대하여 갖는 정서적 반응으로 다른 태도와 결과에 영향을 미치는 요소이며(Shoemaker, 2000), 간호사의 생산성을 높이고 환자에 대한 성과를 높이는 것이라는 보고들(Lageson, 2001)에 비추어볼 때 보험심사간호사들의 직무만족을 향상시킬 필요가

있다.

요인별 직무만족도 비교에서 '전문직 위치(3.54)'와 '자율성(3.36)'에 대한 직무만족도가 높은 경향을 보였는데 이는 Byun과 Hong(2002)의 응급실 간호사(3.28/3.00)나 일반병동 간호사(2.49/3.16)의 결과들과는 약간 차이가 있었으나 직무의 자율성과 직무만족이 순상관으로 나타난 Seo와 Kim(2001)의 결과와 유사하였다. 반면에 '보수(2.41)'에 대한 직무만족도가 가장 낮은 경향을 보인 결과는 Byun과 Hong(2002)의 연구에서 일반병동 간호사의 만족이 '보수(3.72)'에서 가장 높았던 결과와 차이가 있으나 응급실 간호사의 직무만족도가 '보수(2.40)'요인에서 가장 낮았던 결과와 일치하였다. 그리고 '근무환경', '근무행정'에 대한 직무만족도가 낮은 경향을 보였던 결과를 감안해 볼 때 이들의 직무만족을 높이기 위해서는 조직구성원의 복지와 관련된 사항인 보수조정과 근무환경 개선이 필요함을 시사해 주고 있다.

일반적 특성에 따른 직무만족도에서 연령과 직위에 따라 유의한 차이가 있었던 결과는 연령(Hwang & Hong, 2001; Ndiwane, 1999)이나 직위(Park, 1997)가 직무만족의 관련요인이었고 연령과 직위가 순상관(Ko & Yom, 2003)으로 나타난 결과들과 일치되었으며, 이처럼 직위가 높을수록 직무만족도가 높은 것은 업무스트레스가 낮고 직업에 대한 보상이 높아지기 때문이라 하겠다. 그러나 직무만족이 근무연한(Cumbey & Alexander, 1998; Hwang & Hong, 2001; Ma et al., 2003), 학력(Kim, 1989; Ndiwane, 1999), 근무부서(Ko & Yom, 2003)에 따라 유의한 차이가 있다는 결과들과는 차이가 있었다.

근무 부서 이동 이유에 따른 직무만족도에서 '병동근무가 힘들어서' 군보다 '본의와 무관한 순환근무로' 군이나 '간호사의 새로운 영역이라는 생각에' 군이 유의하게 높은 직무만족도를 나타냈는데 이는 Lee(2001)의 연구에서 업무갈등이 적고 업무의 모호성이 적을수록 직무만족도가 증가한 것과 연관해 볼 때 임상간호사로서 임상업무에 종사하다가 행정업무에 가까운 보험심사업무로 옮기게 될 때 간호사 자신이 어떤 자세와 마음가짐으로 업무에 임하느냐가 직무만족에 크게 영향을 미치고 있음을 보여준다. 그러므로 보험심사간호사를 선발 할 때는 세심한 면담을 통해서 이러한 업무수행에 대한 동기강한 간호사를 배치하는 것이 바람직할 것이다.

본 대상자의 업무스트레스정도가 높을수록 직무만족도가 낮게 나타났던 결과는 간호사의 직무스트레스와 직무만족이 역상관이었던 결과(Ko & Yom, 2003)나 중환아실 간호사의 업무스트레스가 직무만족을 설명하는 가장 영향력 있는 변인으로 나타났던 결과(Bratt et al., 2000)들과 일맥상통하였다. 그러나 중환아실 간호사와 일반병동 간호사들의 역할갈등이 직무만족간에 유의한 상관관계가 없었던 결과(Hwang & Hong, 2001)와는 차이가 있었다. 특히 '상사와의 불만스러운 관계',

'전문직으로서의 역할갈등', '업무량 과중', '의사와의 업무상 갈등', '보험자 단체와의 업무상 갈등', '업무와 관련된 심리적 부담' 요인들이 직무만족도와 유의한 역상관 관계를 나타냈는데 직무에 대한 불만족은 자신의 일을 소극적으로 하게 되고 일에 대해 부정적이며 자신의 발전을 저해하여 업무의 비효율화를 초래하게 되므로(Choi & Hur, 1996) 업무량이나 대인관계상의 갈등과 같은 높은 업무스트레스 유발요인에 대한 행정적 측면에서의 적극적인 관리가 이루어질 때 업무의 효율성이 증대될 수 있을 것이다.

결론

본 연구는 의료보험 심사간호사의 업무스트레스와 직무만족도의 관계를 확인하여 의료보험 심사간호사의 업무스트레스를 감소시키는 방안 모색에 기초자료를 제공하고자 시도되었다. 연구대상은 전국의 32개 병원 내 의료보험 심사업무를 담당하는 간호사 154명을 대상으로 하였으며, 자료는 2001년 4월 20일부터 5월 20일까지 우편으로 질문지를 배부하여 수집되었고, t-test, ANOVA, Scheffe 검증 및 Pearson's Correlation Coefficients를 이용하여 분석된 연구결과는 다음과 같다.

업무스트레스 정도

대상자가 지각하는 업무 스트레스 정도는 60-144점의 점수 범위에서 평균 93.79점이었다. 요인별 업무스트레스의 문항별 평점 비교에서는 '업무량 과중', '의사와의 업무상 갈등', '보험자 단체와의 업무상 갈등', '전문직으로서의 역할 갈등' 순으로 높게 나타났다. 대상자의 일반적 특성에 따른 업무스트레스 정도는 유의한 차이가 없었다.

직무만족도

대상자가 지각하는 직무만족도는 23-115점의 점수 범위에서 평균 69.56점이었다. 요인별 직무만족도의 문항별 평점 비교에서는 '전문직 위치(3.54)', '자율성(3.36)', '근무시간(3.05)' 요인 순으로 직무만족도가 높은 경향을 보였고, '보수(2.41)', '근무환경(2.63)', '행정(2.70)' 요인 순으로 직무만족도가 낮은 경향을 보였다. 일반적 특성에 따른 직무만족도는 연령($F=3.51, p=.01$), 현 직위($F=3.16, p=.02$), 근무 부서 이동 이유($F=4.98, p=.00$)에 따라 유의한 차이가 있었다.

업무스트레스와 직무만족도의 관계

대상자의 업무스트레스와 직무만족도는 유의한 역상관 관계

를 나타냈다($r=-.36, p=.001$).

각 요인별 업무스트레스 정도와 직무만족도의 상관관계는 '상사와의 불만스러운 관계'나 '전문직으로서의 역할갈등', '업무량 과중', '의사와의 업무상 갈등', '보험자 단체와의 업무상 갈등', '업무와 관련된 심리적 부담' 요인들은 직무만족도와 각각 유의한 역상관 관계를 나타냈다.

이상의 결과에서 의료보험 심사간호사들은 업무스트레스가 높을수록 직무만족도가 낮게 나타났고, 업무량의 과중, 의사나 보험자 단체와의 업무상 갈등 등에 의해 중정도 이상의 업무스트레스를 받고 있었으며, 보수와 근무환경 요인에 대한 직무만족도가 낮은 경향을 보였으므로 이들의 직무만족을 높이기 위해서는 업무량과 업무상 갈등을 해소하고 조직구성원의 복지와 관련된 보수조정과 근무환경 개선이 필요함을 시사해 주고 있다.

References

- Bratt, M. M., et al. (2000). Influence of stress and nursing leadership on job satisfaction of pediatric intensive care unit nurses. *Am J of Critical Care, 9*(5), 307-317.
- Byun, G. J., Hong, H. S. (2002). Work stress and Job satisfaction of nurses working in emergency room and in admission ward. *The J of Kyungpook Nurs Science, 6*(2), 1-22.
- Choi, S. S., Hur, H. K.(1996). The Relationship between Spiritual Wellbeing and Job Satisfaction for Nurses. *J Nurs Adm, 2*(2), 109-120.
- Cumbey, D. A., Alexander, J. W. (1998). The relationship of job satisfaction with organizational variables in public health nursing. *J of Nurs Adm, 28*(5), 39-46.
- Goh, H. S. (1988). *A study of the relationship between role cognition and job satisfaction of clinical nurses*. Unpublished master's thesis, The Kyunghee University of Korea, Seoul.
- Gray-Toft, P., Anderson J. G. (1981). Stress among Hospital Nursing Staff : Its Causes and Effects. *Social Science in Medicine, 81*(15), 639-647.
- Hwang, H. S., Hong, M. S. (2001). A Comparative study on Nurses' Role Conflict and Job Satisfactions in ICU and General Unit. *Chomnam J of Nurs Sciences, 6*(1), 51-66.
- Kim, J. S., Park, S. Y. (2001). Relationship between Work Stress and Organizational Commitment of Nurses According to Hardiness and Coping. *The J of Kyungpook Nurs Science, 5*(2), 1-18.
- Kim, Y. T. (1989). *A study on relationship between stress factors and social support of the intensive care unit nurses*. Unpublished master's thesis, The Hanyang University of Korea, Seoul.
- Ko, J. W., Yom, Y. H. (2003). The Role of Social in the Relationship between Job Stress and Job Satisfaction/Organizational Commitment among Hospital Nurses. *J Korean Acad Nurs, 33*(2), 265-274.
- Lageson, C. J. (2001). *First Line Nurse Manager and Quality : Relationship Between Selected Role Functions and Unit Outcomes*. Doctoral Dissertation, University of Wisconsin-Milwaukee.
- Larrabee, J. H., et al. (2003). Predicting registered nurse job satisfaction and intent to leave. *J of Nurs Adm, 33*(5), 271-283.
- Lee, H. J. (2001). Predictors of Job Performance, Work Satisfaction, and Productivity among Korean Hospital Nurses. *J Nurs Adm, 31*(4), 571-583.
- Lee, S. H. (1999). *A study on work stress by the nurses in medical insurance*. Unpublished master's thesis, The Yonsei University of Korea, Seoul.
- Ma, C. C., Samuels, M. E., & Alexander, J. W. (2003). Factors that influence nurses' job satisfaction. *J of Nurs Adm, 33*(5), 293-299.
- Marriner, A. (1979). Conflict resolution, Supervisor Nurse, 10(5).
- Ndiwane, A. (1999). Factors that influence job satisfaction of nurses in urban and rural community health centers in Cameroon: implications for policy. *Clinical Excellence for Nurse Practitioners, 3*(3), 172-180.
- Park, H. T. (1997). Transformational and transactional leadership styles of the nurse administrators and job satisfaction, organizational commitment in nursing service. *Korean Nurse, 27*(1), 228-241.
- Paula, L. S., et al. (1978). Measurement of Work Satisfaction among Health Profession. *Journal of Medical Care, 13*(4), 343.
- Seo, Y. J., Kim, J. H. (2001). Job Satisfaction and Organizational Commitment of Medical Insurance Review Nurses. *Korean J of Health Policy & Adm, 11*(1), 62-86.
- Shoemaker, D. R. (2000). *The Relationship between Organizational Climate in the Hospital and RN Satisfaction*. MSN Dissertation, Grand Valley State University.
- Yoo, Y. H. (1984). *A study on stress factors and adaptation method of nurses in the Operating Room*. Unpublished master's thesis, The Yonsei University of Korea, Seoul.

Relationship between Work Stress and Job Satisfaction Experienced by Nurses in Medical Insurance

Choi, Soon-Hee¹⁾ · Lee, Eun-Ju²⁾ · Park, Min-Jung³⁾

1) Department of Nursing, Chonnam National University

2) Department of Medical Technology, Seokang College, 3) The Research Institute of Health Promotion, Dongkang College

Purpose: This study was done for the purpose of identifying the relationship between work stress and job satisfaction of nurses who were evaluating medical insurance. **Method:** The participants in the study were 154 nurses who were in charge of evaluating medical insurance in 32 hospitals in Korea. Data were collected for 1 month from April 20 to May 20, 2001. **Result:** The mean total work stress score was 93.79. In comparison with work stress scores according to the work stress factors, 'work overload'(2.95) had the highest work stress score. The mean total job satisfaction score was 69.56. The total work stress scores did not show significant differences for any of the variables. The total job satisfaction score showed significant differences for the variables of age ($F=3.51, p=.01$), position ($F=3.16, p=.02$) and reason for transfer from one department to another ($F=3.40, p=.003$). **Conclusion:** The total work stress score showed a inverse correlation($r=-.36, p=.001$) with the total job satisfaction score.

Key words : Medical insurance nurse, Work stress, Job satisfaction

• Address reprint requests to : Choi, Soon-Hee

Department of Nursing Chonnam University Medical School

8, Hakdong,, Donggu, Gwangju 501-190, Korea

Tel: +82-62-220-4345 Fax: +82-62-227-4009 E-mail: choish@chonnam.ac.kr