

병원코디네이터의 직무성과 인식

조경원*†, 김창환*

*춘해보건대학 보건행정과

A Study on Performance Perceptions of Hospital Coordinators

Kyoung Won Cho*†, Chang Hwan Kim*

**Dept. of Health Administration, Choonhae College*

<Abstract>

The goal of this paper is to estimate firm performance of hospital coordinators through a survey on employees of medical institutions placed in Busan and Ulsan. The survey for this paper is constituted by 34 questions of 4 groups related to firm performance, qualification requirement, general fact and a certificate of qualification. The survey was carried out from September 12th, 2008 to September 24th 2008 and 388 question sheets collected finally and used for result analysis. In the result analyses related to hospital coordinator and firm performance, we found some principal outcomes such that 88.6% of respondents approved that hospital image by patients and customers is raised, 87.7% of respondents approved that degree of patient's satisfaction on hospital services is raised, and 81.5% of respondents approved that employees recognized importance of services on customers, by hospital coordinators. In the result analysis on differences in firm performance by presence of a certificate of qualification for hospital coordinator, there were meaningful differences in degree of patient's satisfaction, financial performance and degree of employee's recognition on importance of services. From the all of the above results, we verified that establishment and improvement of educational process for hospital coordinator should be performed through researches on degree of patient's and costumer's satisfaction for hospital coordinator, degree of hospital coordinator's satisfaction for the job and surveys of requirements from related industry.

Key word : Hospital coordinator, Firm performance, certificate of qualification, patient's satisfaction

I. 서론

국민의 생활수준 향상에 따라 인간의 건강에 대한 관심은 나날이 높아가고 있다. 단순한 무병장수의 꿈을 넘어 생명연장으로까지 인간의 욕망은 끊임없이 증대되고 있는 것이 현실이다. 최첨단 의술 및 다양한 치료제의 개발로 인해 의료계에 거는 인간의 관심과 기대치 또한 상승한다[1]. 우리나라 역시 소득수준이 향상되고 건강권에 대한 인식이 보편화됨에 따라 병원의 진료 및 기타 서비스 수준에 대한 질적 관심이 높아지면서 보다 나은 서비스를 받고자 하는 요구가 증대되었다. 환자가 의료기관을 선택할 여지가 없었던 과거에 비해 의료기관을 환자가 스스로 선택할 수 있을 만큼 의료시장이 양적인 확대를 이루었다[2]. 기업에서 지식경영을 통한 인재양성이 그 기업의 경쟁력이듯이, 병·의원 경영 또한 좋은 직원이 병원의 가치를 만들어가는 중요한 요소이다. 국내 의료계도 환자들의 의료서비스에 대한 요구가 증가되고 있으며 환자만족 중심의 병·의원으로 바뀌어 가고 있다.

병원을 둘러싸고 있는 환경의 급격한 변화 속에서 병원이 성장·발전해 나가기 위해서는 고객 중심의 고객만족 경영이 필요하며, 보다 품질이 좋은 서비스를 제공하는 차별된 병원경영이 요구된다. 이제 병원에서의 환자는 더 이상 환자가 아닌 고객이라는 개념으로 바뀌고 있으며, 점점 서비스 중심의 의료를 받길 원하고 있다. 그러나 의료기관을 이용하는 환자들은 장시간의 진료대기나 의료 인력의 불친절 등을 경험하게 되어, 의료이용과 관련한 요구는 전혀 충족되지 못하였다. 이로 인해 의료기관 서비스의 질적 수준을 향상시킴으로써 의료기관에 대한 국민의 신뢰도를 제고할 수 있는 관리제도가 필요하게 되었다[3]. 그리하여 서비스의 질적 향상을 위한 병원서비스 코디네이터가 생겨났으며, 1994년 치과에서 처음으로 도입된 병원 서비스 코디네이터는 현재 치과를 포함한 한의원, 성형외과, 피부과 등 의료계 전반에서 새

로운 직종으로 자리매김하고 있다[4]. 처음 이 제도가 도입된 초창기에는 의료인 출신이 아닌 일반 서비스 경력자의 새로운 도전이 그 주류를 이루었으나 최근 관련 교육기관의 수강자 현황을 보면 간호사나 보건계열 전공자 등의 현직 병원 재직자들이 재교육을 받는 양상으로 바뀌고 있다. 이에 따라 병원코디네이터 관련 교육기관들이 생겨나고 있고 그에 따른 다양한 교육과정도 개설되어 민간자격제도 도입 및 협회창설이 이루어지고 있지만 병원코디네이터에 대한 체계적인 연구가 부족한 실정이다[5]. 또한, 여러 가지 직업에 대한 직무 특성과 직무 만족도, 직무 스트레스 간의 상관관계를 연구한 결과가 있었으나 병원 코디네이터의 조직성과에 대한 연구는 미흡한 실정이다.

본 연구는 현재 부산·울산에 소재한 의료기관 직원을 대상으로 의료기관에서의 병원 코디네이터의 조직성과에 대해 알아보기 위한 것이다. 의료기관 소비자들의 욕구가 다양화되고 고급화 되어감에 따라 의료서비스에 대한 기대가 높아지는 때에 의료기관 종사자들의 병원코디네이터에 대한 조직성과 인식 및 병원코디네이터 직책에 대한 자격요건에 관한 인식을 조사하여 병원코디네이터의 조직성과에 대한 인식 차이를 알아봄으로써 병원코디네이터 제도를 확립하고 입지를 구축하는 데 연구의 목적이 있다.

II. 연구방법

1. 연구 대상 및 자료수집

본 연구의 목적을 달성하기 위하여 부산과 울산에 소재한 49개 한의원, 57개 치과, 38개 피부과, 40개 안과, 9개 성형외과, 2개 산부인과, 22개 병원, 9개 종합병원, 5개의 정형외과, 2개 비뇨기과, 1개 소아청소년과의 병원 재직자(의사, 간호사, 코디네이터, 관리직 직원 등)들을 대상으로 연구의 취지와 목적을 충분히 설명하고, 협조를 구한 후 직접 기록하도록 하는 자

가기록 설문지방법으로 수행하였다. 402명을 대상으로 설문 조사를 실시하여 이중 응답이 불충분한 14부를 제외한 388명의 설문내용을 연구의 결과 분석에 활용하였다.

2. 설문지 문항 구성

병원코디네이터로서의 자격요건 실태를 파악하고 조직의 성과를 알아보기 위해 본 연구에서 사용한 설문지의 내용은 김정아[5]의 “병원코디네이터의 직무역할과 핵심역량이 조직성과에 미치는 영향”을 토대로 일반사항 중 근무병원 형태 문항을 수정하고 병원코디네이터 자격증 관련 질문을 추가하였다.

병원코디네이터의 조직 성과 10문항, 자격요건 10문항, 설문자의 일반적인 사항 7문항, 병원코디네이터 자격 7문항으로 구성하였다<표 1>.

<표 1> 설문문항 구성

구분	측정 변수 및 요건	문항수
조직성과	재무적 성과 (환자만족도, 병원이미지, 병원매출 증가, 병원 재무적 성과 기여)	4
	직원만족 (고객 서비스 중요성 인식, 업무 동기부여, 전반적인 서비스 행동수준 향상, 전체적인 직원 만족도 향상)	3
	업무효율 (의사나 원장 업무 감소, 진료 담당자 업무 감소)	3
자격요건	병원코디네이터의 역할 및 직무 정의 채용 시 선호하는 조건	10
일반사항	성별, 연령, 지역, 근무병원 형태, 의료경력, 직업	7

3. 자료 처리 및 분석

본 연구의 설문 조사 자료는 SPSS 12.0 통계 프로그램을 이용하여 분석·처리하였다. 표본의 특성파 인구통계적 특성을 살펴보기 위해 빈도분석을 실시하

였고, 조직성과에 대해서는 병원코디네이터 자격증 소지자와 비소지자를 구분하여 병원코디네이터 자격 유무에 따라 평균의 차이가 있는지 알아보기 위하여 T-검증을 실시하였다.

III. 연구결과 및 분석

1. 조사대상자의 특성

1) 일반 사항

설문에 응한 설문자의 일반적인 사항을 알아보았다. 이 연구에 필요한 설문지의 응답자는 모두 현재 병원에 근무하고 있었고, 남자 36명(9.3%), 여자 352명(90.7%)으로 응답자의 대부분이 여성이었다. 연령대는 20대 285명(73.5%), 30대 87명(22.4%), 40대 16명(4.1%)으로 20대가 높은 비율로 나타났다. 근무 병원 형태는 치과 근무자가 106명(27.3%)으로 가장 높았으며 그 외에 한의원 57명(14.7%), 피부과 25명(6.4%), 안과 81명(20.9%), 성형외과 12명(3.1%), 산부인과 3명(0.8%), 병원 49명(12.6%), 종합병원 41명(10.6%), 기타 14명(3.6%)으로 나타났다. 재직경력은 1년 이상 3년 미만인 응답자가 206명(53.1%)으로 가장 높게 나타났으며, 3년 이상 5년 미만이 71명(18.3%), 1년 미만 56명(14.4%), 5년 이상 10년 미만 34명(8.8%), 10년 이상 21명(5.4%) 순으로 나타났다. 병원 내의 여러 직업 중 병원코디네이터와 관련된 원무행정 담당자/리셉션/데스크/스테이션 담당자/경영지원 부분 위주로 설문지를 배부하였기에 원무행정의 응답자가 217명(55.9%)으로 가장 많았으며, 다음으로 간호사/치과위생사/간호조무사 142명(36.6%), 의료기사 21명(5.4%), 의사 3명(0.8%), 기타 5명(1.3%)의 결과를 보였다.

<표 2> 조사 대상자의 일반사항에 대한 기술 통계량

변수	구분	수	%
성별	남성	36	9.3
	여성	352	90.7
연령대	20대	285	73.5
	30대	87	22.4
	40대	16	4.1
지역	울산	177	45.6
	부산	211	54.4
	한의원	57	14.7
	치과	106	27.3
	피부과	25	6.4
근무 병원 형태	안과	81	20.9
	성형외과	12	3.1
	산부인과	3	0.8
	병원	49	12.6
	종합병원	41	10.6
	기타	14	3.6
재직 경력	1년 미만	56	14.4
	1년 이상 ~ 3년 미만	206	53.1
	3년 이상 ~ 5년 미만	71	18.3
	5년 이상 ~ 10년 미만	34	8.8
	10년 이상	21	5.4
직업	원무행정 담당자 / 리셉션 / 데스크 / 스테이션담당자 / 경영지원	217	55.9
	간호사/치과위생사, 간호조무사	142	36.6
	의료기사	21	5.4
	의사	3	0.8
	기타	5	1.3

2) 자격사항

조사대상자들의 병원코디네이터 자격증 관련 내용은 <표 3>과 같다. 자격증 여부에 대해서는 병원코디네이터 자격증을 취득자 168명(43.5%), 미취득자 220명(56.7%)이 응답하였다.

<표 3> 조사 대상자의 병원코디네이터 자격사항

변수	구분	수	%
자격증 여부	예	168	43.3
	아니오	220	56.7
자격증 취득의향	있다	122	55.2
	없다	98	44.3
직업 만족	매우 그렇지 않다	6	3.6
	그렇지 않다	5	3.0
	보통이다	29	17.3
	그렇다	74	44.0
	매우 그렇다	44	26.2
직업변경의향	무 응답자	10	6.0
	매우 그렇지 않다	46	27.4
	그렇지 않다	64	38.1
	보통이다	31	18.5
	그렇다	15	8.9
가여정도	매우 그렇다	2	1.2
	무 응답자	10	6.0
	매우 그렇지 않다	5	3.0
	그렇지 않다	7	4.2
	보통이다	40	23.8
협회기간	그렇다	67	39.9
	매우 그렇다	36	21.4
	무 응답자	13	7.7
	대한병원코디네이터 협회 (K-HCA)	49	29.2
	한국병원코디네이터 협회 (HCAK)	48	28.6
합회기간	한국사회스포츠 협회 (KCSSTA)	14	8.3
	한국사회스포츠 협회 (KOAS)	45	26.8
	한국의료정보교육협회 (KOMIE)	5	3.0
	기타	7	4.2
	대학 부설 평생 교육기관	46	27.4
이수 교육기관	사설 학원	83	49.4
	병원 자체 교육기관	5	3.0
	협회 자체기관	28	16.7
	기타	6	3.6

자격증을 소지하지 않은 220명을 대상으로 자격증 취득 의향에 대해서는 취득 의향이 있는 응답자는

122명(55.2%)이고 98명(44.3%)은 '취득 의향이 없다'고 답하였다. 현재 병원코디네이터 직업의 만족도와 타 직업으로 바꿀 의향에 대한 내용을 알아본 결과, 병원코디네이터 직업에 만족하고 타 직업으로 바꿀 의사가 없다는 긍정적인 대답이 약 70%를 차지하였다. 자신의 현재 병원에 대한 기여도는 '기여한다' 103명(65.6%), 보통이 40명(25.5%)로 대체적으로 병원코디네이터 직업에 만족하며 스스로 자부심을 가지고 있다는 것을 알 수 있다.

2. 병원코디네이터 자격에 대한 인식 및 조직성과

1) 병원코디네이터 자격에 대한 인식

병원코디네이터 자격에 대한 일반적인 인식에 관해 조사한 결과는 <표 4>와 같다. 병원코디네이터로서 적합한 성별로는 여자 236명(60.8%), '상관없다' 146명(37.7%), 남자 6명(1.5%)으로 여자가 적합하다는 응답이 높은 비율로 나타났고, 적합한 연령은 26~30세 173명(44.6%)으로 가장 많았고, '상관없다' 106명(27.3%), 31~35세 46명(11.9%), 20~25세 45명(11.6%) 순으로 나타났다. 병원코디네이터 적합 신장으로는 '상관없다' 216명(55.7%)으로 가장 높았고 161이상~165미만이 123명(31.7%)이었으며, 적합체중도 '상관없다'가 216명(55.7%)으로 가장 높게 나타났다.

병원코디네이터로서의 적합한 자격에 대해서는 복수 응답하였는데, 병원코디네이터 교육 이수자가 247명, 관련 병원에서 근무한 경력자 184명, 병원코디네이터 민간자격증 보유가 121명, 간호사/치위생사 94명, 병원 이외 서비스업 경력자 64명, 간호조무사 41명, 의료기사 25명으로 나타났다. 적합한 최소 학력은 전문대 졸업자 이상이 216명(55.7%)으로 가장 높게 나타났고, '고등학교 졸업자도 가능하다' 160명(41.2%), 4년제 대학 졸업자 이상 7명(1.8%)으로 나타났다. 적합한 전공은 의료관련 부분 278명(71.6%)이었고 서비스 관련 전공도 103명(26.5%)으로 비교적

높게 나타났다. 병원코디네이터로서의 적합한 결혼형태는 상관없다 312명(80.4%)으로 높게 나타났으며, 미혼자는 60명(15.5%)을 보였다. 병원에서 코디네이터가 쓰는 적당한 언어로는 '반드시 표준어 사용' 92명(23.7%), '필요시 표준어 구사' 159명(41%), '상관없다' 137명(35.4%)으로 대체적으로 비슷하게 나타났다.

<표 4> 병원코디네이터 자격요건

변수	구분	수	%
병원코디네이터로서 적합한 성별	남자	6	1.5
	여자	236	60.8
병원코디네이터로서 적합한 연령	상관없다	146	37.7
	20~25세	45	11.6
	26~30세	173	44.6
	31~35세	46	11.9
	36~40세	8	2.1
병원코디네이터로서 적합한 신장	40세 이상	10	2.6
	상관없다	216	55.7
	150이상~155이하	1	0.3
병원코디네이터로서 적합한 체중	156이상~160이하	17	4.4
	161이상~165미만	123	31.7
	166이상~170이하	31	8.0
	상관없다	216	55.7
병원코디네이터로서 적합한 자격 (복수응답)	40이상~45이하	5	1.3
	45이상~50이하	71	18.3
	51이상~55이하	86	22.2
	56이상~60이하	10	2.6
병원코디네이터로서 적합한 전공	상관없다	216	55.7
	간호사 / 치과 위생사	94	23.7
	간호조무사	41	10.5
	의료기사	25	6.4
	병원코디네이터 교육 이수자	247	62.5
	병원코디네이터 민간자격증 보유자	121	30.8
	관련 병원 경력자	184	46.7
	병원의 서비스업 경력자	64	16.3
	고졸	160	40.8
	전문대 졸업자 이상	216	55.7
병원코디네이터로서 적합한 결혼형태	4년제 대학 졸업자 이상	7	1.8
	석사 이상	5	1.3
	의료 관련	278	71.6
	경상 계열	5	1.3
	어학 계열	1	0.3
	교육 계열	1	0.3
	서비스 관련	103	26.5
	미혼자	60	15.5
	독신자	8	2.1
	기혼자	6	1.5
병원코디네이터로서 적합한 언어	이혼 또는 별거도 문제되지 않는다	2	0.5
	상관없다	312	80.4
	반드시 표준어를 써야한다	92	23.7
병원코디네이터로서 적합한 언어	필요시 표준어를 구사할 수 있다	159	41.0
	상관없다	137	35.4

<표 5> 병원코디네이터와 조직의 성과

변수	구분	수	%
환자 만족도	그렇지 않다	2	0.5
	보통이다	46	11.9
	그렇다	223	57.5
	매우 그렇다	117	30.2
병원 이미지	그렇지 않다	6	1.5
	보통이다	38	9.8
	그렇다	229	59.0
	매우 그렇다	115	29.6
매출 증가	전혀 그렇지 않다	6	1.5
	그렇지 않다	16	4.1
	보통이다	125	32.2
	그렇다	203	52.3
	매우 그렇다	38	9.8
	전혀 그렇지 않다	2	0.5
	그렇지 않다	13	3.4
	보통이다	113	29.1
재무적 성과	그렇다	211	54.4
	매우 그렇다	49	12.6
	전혀 그렇지 않다	2	0.5
	그렇지 않다	5	1.3
직원의 서비스 중요성 인식	보통이다	65	16.8
	그렇다	230	59.3
	매우 그렇다	86	22.2
	전혀 그렇지 않다	2	0.5
업무에 대한 동기 부여	그렇지 않다	10	2.6
	보통이다	132	34.0
	그렇다	201	51.8
	매우 그렇다	43	11.1
직원들의 서비스 행동수준	전혀 그렇지 않다	5	1.3
	그렇지 않다	10	2.6
	보통이다	88	22.7
	그렇다	228	58.8
원장의 업무 감소	매우 그렇다	57	14.7
	전혀 그렇지 않다	29	7.5
	그렇지 않다	61	15.7
	보통이다	146	37.6
진료 담당자의 업무 감소	그렇다	125	32.2
	매우 그렇다	27	7.0
	전혀 그렇지 않다	25	6.4
	그렇지 않다	46	11.9
직원 만족도	보통이다	122	31.4
	그렇다	161	41.5
	매우 그렇다	34	8.8
	전혀 그렇지 않다	4	1.0
	그렇지 않다	14	3.6
	보통이다	97	25.0
	그렇다	219	56.4
	매우 그렇다	54	13.9

2) 병원코디네이터와 조직의 성과

병원코디네이터로 인한 병원의 조직의 성과에 대

한 결과는 <표 5>와 같다.

환자와 고객들이 보는 병원 이미지 상승에 관한 문항이 344명(88.6%)으로 가장 높게 나타났으며, 이와 비슷하게 병원 서비스에 대한 환자 만족도 증가가 340명(87.7%), 직원들의 고객 서비스 중요성 인식이 316명(81.5%)으로 나타났다. 이와 반대로 제일 작은 비중을 차지한 부분은 의사 또는 원장은 업무 감소 152명(39.2%)과 진료 담당자의 업무 감소 195명(50.3%)이었으며, 제일 큰 비중과 제일 작은 비중의 차이가 다른 문항에 비해 크게 나타났다.

10가지의 변수들을 재무적 성과(환자만족도, 병원 이미지, 매출 증가, 재무적 성과), 직원 만족(직원의 서비스 중요성 인식, 업무에 대한 동기부여, 직원들의 서비스 행동 수준, 직원 만족도), 업무효율(원장의 업무 감소, 진료 담당자의 업무 감소) 세부분으로 나뉘었을 때, 재무적 성과 부분의 비율이 높았으며, 다음으로 직원만족, 제일 적은 비율을 보인 부분이 업무 효율 부분으로 나타났다.

3. 병원코디네이터 자격 유무에 따른 조직성과 T-검정

조직성과가 병원코디네이터 자격 유무에 따라 어떤 차이가 있는지를 T-검정에 의해 분석한 결과는 <표 6>에 나타나 있다. 병원코디네이터의 조직성과에 대한 항목을 조사한 결과, 병원코디네이터의 경우 병원이미지 4.27점, 환자만족도가 4.25점, 직원의 서비스 중요성 인식 4.11점, 재무적 성과 3.95점으로 나타났다. 병원코디네이터 자격증 비보유자도 동일한 항목이 높게 나타났다.

병원코디네이터 자격증 유무를 구분하여 조직성과에 대한 차이를 비교하여 본 결과, 환자만족도는 자격증 보유자군 4.25점, 자격증 비보유자군 4.11점으로 병원코디네이터 자격증 보유자군이 비보유자군에 비해 환자만족도가 높은 것으로 나타나(p=0.022) 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 재무적 성과에서는 자

<표 6> 병원코디네이터 자격 유무에 따른 조직성과 T-검정 조직성과

항 목	병원코디네이터 자격증 보유자 (M±SD)	병원코디네이터 자격증 비보유자 (M±SD)	t	p
환자 만족도	4.25±0.65	4.11±0.63	2.904	0.022
병원 이미지	4.27±0.60	4.09±0.67	2.748	0.568
매출 증가	3.74±0.78	3.57±0.76	1.283	0.463
재무적 성과	3.95±0.70	3.60±0.72	4.668	0.008
직원의 서비스 중요성 인식	4.11±0.72	3.94±0.67	2.386	0.029
업무에 대한 동기부여	3.81±0.77	3.62±0.67	2.636	0.268
직원들의 서비스 행동수준	3.95±0.81	3.75±0.69	2.621	0.672
원장의 업무 감소	3.25±1.02	3.08±1.02	1.671	0.410
진료 담당자의 업무 감소	3.38±1.05	3.31±0.99	0.706	0.334
직원 만족도	3.89±0.79	3.71±0.74	2.252	0.346

격증 보유자군 3.95점, 자격증 비보유자군 3.60점으로 병원코디네이터 자격증 보유자군이 비보유자군에 비해 재무적 성과가 높은 것으로 나타나(p=0.008) 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 직원의 서비스 중요성 인식에서는 자격증 보유자군 4.11점, 자격증 비보유자군 3.94점으로 병원코디네이터 자격증 보유자군이 비보유자군에 비해 직원의 서비스 중요성 인식이 높은 것으로 나타나(p=0.029) 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 나머지 항목에서는 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다<표 6>.

IV. 결 론

본 연구에서는 현재 부산·울산에 소재한 의료기관에서 재직하고 있는 직원들을 대상으로 병원 코디네이터의 조직성과에 관한 기초연구를 통하여 점차 전문직으로서의 정체성을 확보해 가고 있는 이들의 역할에 대한 인식을 조사하여 병원코디네이터 제도를 확립하기 위한 방향 제시의 기본 자료로 사용하고자 연구되었다.

이 연구를 위하여 2008년 9월 12일부터 9월 24일까지 부산·울산에 소재한 의료기관의 직원들 중

500명을 대상으로 설문 조사를 실시한 후 회수되지 않았거나 불성실하게 응답한 설문지를 제외한 388부의 설문지를 결과 분석에 이용하였다. 설문 문항은 크게 조직성과, 자격요건, 일반사항, 자격증 관련 사항의 4개 부류의 34문항으로 구성되었다.

자격 요건과 관련한 설문 자료 분석 결과에서는 현재 자격증을 소지한 병원코디네이터와 자격증을 소지하지 않은 병원코디네이터가 43.3%와 56.7%로 거의 반반인 것으로 나타났다. 또한 현재 병원코디네이터라는 자신의 직업에 만족도가 높으며 타 직업으로 변경할 의사가 없다는 긍정적인 대답의 비율이 높게 나타났음을 알 수 있었다. 병원코디네이터로서의 자격을 위해서는 관련 병원에서 근무한 경력이 가장 중요하다고 생각하는 것으로 분석되었다. 병원 코디네이터와 조직성과와 관련한 분석 결과에서는 주요 성과로서 환자와 고객들의 병원 이미지 상승이라는 응답이 88.6%, 병원 서비스에 대한 환자 만족도 증가라는 응답이 87.7%, 직원들의 고객 서비스 중요성 인식이라는 응답이 81.5%의 순으로 나타났다.

병원코디네이터의 자격 유무에 따른 조직성과에 대한 T-검정을 실시하였다. 병원코디네이터 자격증 유무를 구분하여 조직성과에 대한 차이를 비교하여

본 결과, 환자만족도, 재무적 성과, 직원의 서비스 중요성 인식에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

이상의 연구 결과에서 볼 때 환자 및 병원 고객의 병원코디네이터에 대한 만족도 및 병원코디네이터의 직무만족도에 관한 연구, 산업체의 수요조사를 통한 병원코디네이터 교육과정 수립 및 개선 등 많은 후속 연구가 필요하리라 생각된다.

참 고 문 헌

1. 문종필(2003), 병원 서비스에 대한 환자 만족도 연구, 한림대 경영대학원 석사학위논문.
2. 김정설(2003), 일 도시 대학병원 환자의 서비스 만족도, 지역사회간호학회지, Vol.14(4).
3. 이지선(2005), 병원 직원의 서비스 마인드와 서비스 기술에 관한 연구, 연세대학교 대학원 석사학위논문.
4. 윤영아 외(2003), 병원서비스코디네이터, 현문사.
5. 김정아(2004), 병원코디네이터의 직무역할과 핵심역량이 조직성과에 미치는 영향, 경기대학교 서비스경영전문대학원 석사학위논문.
6. 윤영아 외(2003), 병원서비스 코디네이터, 현문사.
7. 박종선 외(2008), 의료서비스 매니저를 위한 Guide Book 병원코디네이터, 현문사.