

# 건강관리사의 지식, 태도, 기술, 자기효능감과 직무만족

윤순녕<sup>1</sup> · 임승주<sup>2</sup> · 김 향<sup>3</sup>

서울대학교 간호대학 교수<sup>1</sup>, 시간강사<sup>2</sup>, 석사과정<sup>3</sup>

## The Relationship among Knowledge, Attitudes, Skill, Self-efficacy, and Job Satisfaction of Healthcare Managers

Yun, Soon Nyoun<sup>1</sup> · Lim, Seung Joo<sup>2</sup> · Kim, Hyang<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Professor, <sup>2</sup>Part-time Lecturer, <sup>3</sup>Master Student, College of Nursing, Seoul National University

**Purpose:** The purpose of this study was to identify the differences and relationships among knowledge, attitudes, skill, self-efficacy (SE), and Job satisfaction (JS) of healthcare managers (HMs) participated in the 4 kinds of continuing education. **Methods:** The subjects were 152 HMs. Data were analyzed by Mann-Whitney U test, Kruskal-Wallis H test, and partial correlation. **Results:** There were significant differences in knowledge according to the amount of healthcare management experience (HME) and the training program level (TPL); in the attitudes according to gender, age, and the TPL; in the skill according to the amount of HME and the TPL; and in SE according to gender and the TPL. There was no significant difference in JS according to general characteristics. There were significant positive correlations among knowledge, attitudes, skill, SE, and JS. **Conclusion:** The TPL was identified as a significant common variable that affects all variables apart from JS. According to these results, knowledge, attitudes, skill, and SE are considered as intrapersonal constructs, whereas JS is considered as an organizational construct. Therefore, in order to improve the quality of healthcare management, organizational strategy to enhance job satisfaction of HMs are recommended.

**Key Words:** Knowledge, Attitudes, Self-efficacy, Job satisfaction

## 서 론

### 1. 연구의 필요성

소비자의 교육과 의식수준이 향상되었고 정보를 빠르게 획득할 수 있는 환경의 영향으로 일반 소비제품 이용에 대한 서비스 및 질에 대한 소비자의 욕구가 증대되는 현상은 보건의료서비스 분야에서도 마찬가지이다(Cho, 2009). 보험자인 국민건강보험공단(이하 '건강보험공단')이 사례관리 서비스 제공기관으로서의 기관에 대한 이미지와 서비스

의 질에 큰 영향을 미치는 직원의 직무능력 향상에 관심을 갖는 일은 매우 중요하다.

건강보험공단은 의약분업 이후 1년 동안 의료비가 의약분업 전과 비교하여 약 34%가 증가하는 결과가 초래되는 상황에서(Lee et al., 2005), 재정적자를 조기에 해소하고 재정건전화를 달성하기 위한 노력의 일환으로 2002년에 사례관리를 도입하였다(Kim et al., 2004). 건강보험공단의 사례관리는 외국의 사례관리에서 공인된 자격을 소지한 자가 사례관리를 수행하는 것과 달리 2006년도에 연구용역에 의해 개발된 자격인증교육 프로그램(Jeon et al., 2006)에 따

**주요어:** 지식, 태도, 자기효능감, 직무만족

**Address reprint requests to:** Lim, Seung Joo, College of Nursing, Seoul National University, 28 Yeongeon-dong, Jongno-gu, Seoul 110-799, Korea, Tel: 82-2-740-8466, Fax: 82-2-741-8456, E-mail: seungju62@hanmail.net

투고일 2011년 4월 10일 / 심사완료일 2011년 4월 11일 / 게재확정일 2011년 11월 4일

라 처음으로 건강관리사 2급자격 교육과정을 실시하였다. 그 후 체계적인 계속 교육과정 개발을 위해 일개 간호대학에 위탁하여(2007~2010년) 건강관리사 2급 보수교육 1, 건강관리사 2급 보수교육 2, 건강관리사 1급 자격인증교육, 건강관리사 1급 보수교육 등 4개 교육과정을 추가로 개발하여 연속적이며 연차적인 총 5개 교육과정을 운영하였다. 2010년까지 계속교육 과정을 이수한 건강관리사는 총 559명이었다(Yun et al., 2010). 이러한 한 조직의 내부 자격제도와 계속교육은 건강보험가입자에 대한 사례관리의 질을 높이고자 함에 있다. 계속교육이란 “일반적으로 비전문적인 직업 분야나 학문적인 주제 분야 차원에서의 비학위 과정 및 프로그램이나 여가 및 자기개발을 위한 비전통적인 학력인정 과정을 의미한다”(Cho, Lee, Bae, & Choi., 2009).

그 동안 건강보험공단에서는 사례관리 서비스의 성과측정을 위해 사례관리 대상자에 대한 만족도는 실시했지만(Kim et al., 2003; Lee et al., 2005), 서비스를 제공하는 건강관리사의 직무만족도 조사는 이루어지지 않았다. 지식정보화 및 탈집중화 특징을 보이는 현대 사회에서의 조직은 그 어느 때보다 경쟁이 치열해지면서 조직을 실제적으로 이끌어 나가는 조직구성원들에 대한 관심이 고조되고 있다(Seomun, 2005). 선행연구에 의하면 조직구성원의 직무만족이 조직의 성과 혹은 생산성에 영향을 미치는 것으로 나타났다(Park, Kang, Kwon, & Kim, 2001; Wang, 2007; Weisman & Nathanson, 1985). 직무만족이란 개인이 자신의 직무와 관련하여 경험하는 모든 좋은 감정과 나쁜 감정의 조화 또는 좋고 나쁨의 균형 상태에서 기인한 일련의 태도이다(Smith, 1995). 조직구성원들의 태도는 개인이나 조직에 대해 중요한 의미를 지니므로 그들의 능력이 최대한 발휘될 수 있도록 여건을 조성하여 효율적으로 활용될 수 있도록 하는 것이 조직의 최우선 과제라고 할 수 있다(Cha, 2000). 사례관리 대상자의 건강관리와 적정 의료이용을 도와 삶의 질을 향상시키는 것이 사례관리의 궁극적인 목적(건강보험공단, 2007)이므로 건강관리사의 직무만족은 매우 중요한 변수이기도 하다. 직무에서 얻은 만족은 자신의 사기를 진작시키며 보다 나은 양질의 서비스를 제공하게 되기 때문이다(Cho & Kang, 1991).

직무만족과 관련된 요인으로서 대두되는 개념이 자기효능감이다. 자기효능감은 성공적 수행에 필요한 행동적, 인지적, 정서적 자원을 선택적으로 동원하여 성과 창출에 필요한 행동을 실행하고 조직화하는 자신의 능력(capacity)에 대한 판단이다(Bandura, 1977). 선행연구에 의하면 조

직구성원의 자기효능감이 높을수록 직무만족도가 높은 것으로 나타났다(Bong, So, & You, 2009; Cho, 2005; Han, 2004; Lee, 2008).

자기효능감 외에 조직구성원들의 역량이 직무만족도에 영향을 미치는데(Ha & Choi, 2010), 역량(competence)이란 특정직무나 역할을 수행함에 있어서 효과적이며 업무성과와 관련성이 높은 개인의 내재적 특성으로(Boyatzis, 1982), 조직에서 널리 받아들여지는 성과기준에 대비하여 측정될 수 있으며, 교육훈련과 개발을 통하여 개선될 수 있는 지식, 기술, 태도의 집합체이다(Parry, 1996). 이런 관점에서 건강관리사의 역량은 사례관리 업무 현장에서 필요한 지식, 기술, 태도를 조합하여 적용함으로써 건강관리사의 역할 수행 기대를 효과적으로 감당할 수 있는 능력을 말한다.

이에 지역사회 거주 만성질환자를 대상으로 사례관리를 제공하는 건강관리사의 계속교육과정별 지식, 태도, 기술, 자기효능감, 직무만족 간에 차이가 있는가를 규명하는 연구가 필요하다. 이 연구결과는 계속교육과정의 발전을 모색할 기초자료가 될 것이며 의료인 이외에 보건의료서비스에 종사하는 인력의 자격개발을 위한 교육 프로그램 개발에도 참고자료로 이용될 수 있다.

## 2. 연구목적

본 연구의 목적은 계속교육과정별 건강관리사의 지식, 태도, 기술, 자기효능감 및 직무만족의 차이와 상관관계를 파악하고자 하며 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 건강관리사의 일반적 특성 현황과 지식, 태도, 기술, 자기효능감, 직무만족의 수준을 파악한다.
- 건강관리사의 일반적 특성에 따른 지식, 태도, 기술, 자기효능감과 직무만족의 차이를 파악한다.
- 건강관리사의 지식, 태도, 기술, 자기효능감, 직무만족의 상관관계를 파악한다.

## 3. 용어정의

### 1) 건강관리사

건강보험공단 사례관리인증위원회가 인증한 1급과 2급의 교육과정을 마친 직원이다. 2급은 사례관리 실무자로서 200시간의 실무경험을 하고 건강보험공단의 건강관리사를 위한 계속교육과정 중 2급 자격인증 교육을 통해 출석수업 96시간을 이수하고 자격인증시험에 합격한 자이다. 1급은

2급 취득 후 실무경력이 2년 이상인 자로 건강관리사 2급 보수교육 1과 2를 이수하고, 1급 자격인증 교육과정인 출석 수업 63시간을 이수 후 자격인증시험에 합격한 자이다 (Yun et al., 2010).

2) 계속교육

건강보험공단 사례관리 업무담당 인력인 건강관리사의 직무능력 향상을 위해 개발하여 운영 중인 건강관리사 2급 자격인증교육, 건강관리사 2급 보수교육 1, 건강관리사 2급 보수교육 2, 건강관리사 1급 자격인증교육, 건강관리사 1급 보수교육 등의 연속적이며 연차적인 5개 교육과정을 말한다. 본 연구에서의 계속교육과정은 건강관리사 2급 자격인증교육, 건강관리사 2급 보수교육 1, 건강관리사 2급 보수교육 2, 건강관리사 1급 보수교육의 4개 과정을 의미한다(Figure 1).

연구방법

1. 연구설계

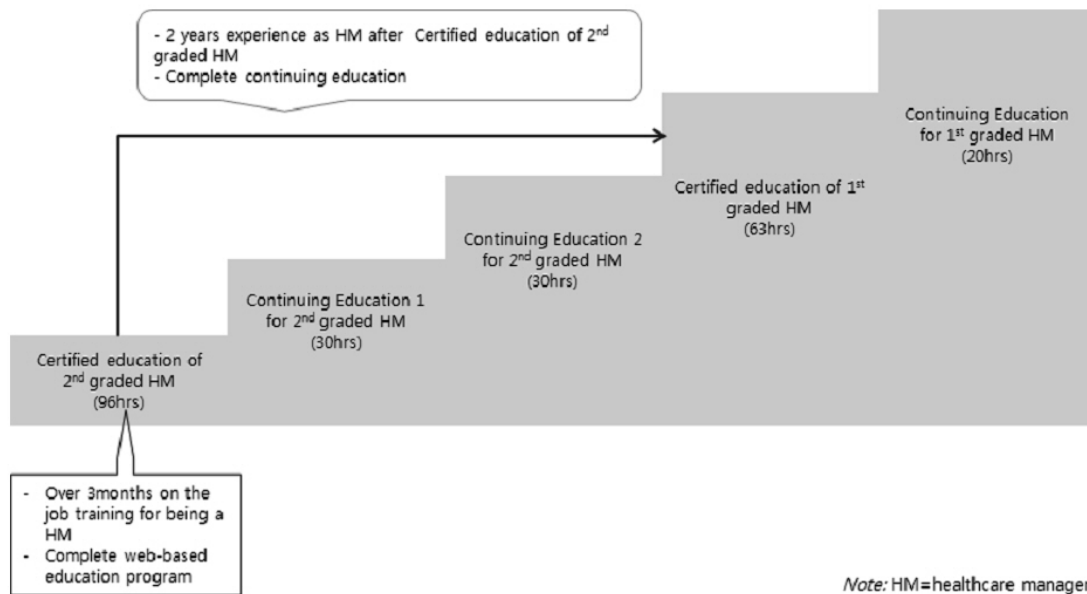
본 연구는 본 연구는 건강관리사들의 직무와 관련한 지식, 태도, 기술과 자기효능감 및 직무만족도와의 관계를 규명하기 위한 횡단적 상관성 연구이다.

2. 연구대상

본 연구대상자는 건강보험공단이 2010년에 실시한 4개 교육과정(2급 자격인증교육, 2급 보수교육 1, 2급 보수교육 2, 1급 보수교육)에 참여한 건강관리사 152명이다.

3. 연구도구

- 지식, 태도, 기술 측정도구는 Jeon 등(2006)이 개발하였고, Yun, Lee, Kim과 Lee (2007)가 수정·보완한 것으로 지식 10문항, 태도 10문항, 기술 12문항으로 구성되어 있다. 5점 리커트 척도로 ‘절대 동의 안함’ 1점에서 ‘매우 동의’ 5점까지 점수를 부여하였으며, 점수가 높을수록 지식, 태도, 기술 수준이 높음을 의미한다. 본 연구에서의 도구의 신뢰도는 지식, 태도, 기술 각각의 신뢰도는 각각 .94, .91, .96이었다.
- 자기효능감은 Sherer 등(1982)의 SES (Self-efficacy Scale)와 Kim과 Park (2001)의 학업적 자기효능감 도구를 수정·보완하여 사용하였다. 이 도구는 총 19문항의 5점 리커트 척도로 구성되었다. ‘절대 동의 안함’ 1점에서 ‘매우 동의’ 5점까지 점수를 부여하였으며, 점수가 높을수록 자기효능감이 높은 것을 의미한다. 본 연구에서의 도구의 신뢰도는 .96이었다.



Note: HM=healthcare manager

Figure 1. Process of training program for healthcare manager.

**Table 1.** General Characteristics of Participants (N=152)

Characteristics	Categories	n (%) or M±SD
Gender	Male	107 (70.4)
	Female	45 (29.6)
Age (year)		45.0±4.8
	≤ 45	77 (50.7)
	≥ 46	75 (49.3)
Educational level (year)	< 14	47 (30.9)
	≥ 14	105 (69.1)
Career length (year)		19.6±4.5
	< 20	70 (46.1)
	≥ 20	82 (53.9)
Healthcare management experience (year)		3.0±2.1
	< 3	78 (51.3)
	≥ 3	74 (48.7)
Training program level	A	45 (29.6)
	B	30 (19.7)
	C	47 (30.9)
	D	30 (19.7)

A=Certified education of 2nd graded case manager; B=Continuing education 1 for 2nd graded case manager; C=Continuing education 2 for 2nd graded case manager; D=Continuing education for 1st graded case manager.

- 직무만족도는 Park과 Yun (1999)이 개발한 직무만족 측정도구를 수정·보완하여 사용하였다. 이 도구는 직무만족도를 6가지 영역으로 나누어 측정하는 것으로, 전문직업적 수준 8문항, 상호작용 5문항, 자율성 4문항, 행정 8문항, 보수 2문항, 직무(과업) 4문항 등 총 31 문항의 5점 리커트 척도로 구성되었다. ‘절대 동의 안함’ 1점에서 ‘매우 동의’ 5점까지 점수를 부여하였으며, 점수가 높을수록 직무만족도가 높은 것을 의미한다. 본 연구에서의 도구의 신뢰도는 .95이었다.

#### 4. 자료수집 및 분석

자료수집은 2010년에 실시한 ‘2급 자격인증교육’, ‘2급 보수교육 1’, ‘2급 보수교육 2’, ‘1급 보수교육’ 등 4개 교육 과정에 참석한 건강관리사를 대상으로 교육을 시행하기 전에 설문지를 이용하여 이루어졌다. 연구대상자의 권리를 보호하고 존중하기 위하여, 자료수집 전 조사의 목적과 취지, 그리고 개인정보 보호에 대한 설명을 듣고 참여의사를 밝힌 연구대상자에게 설문조사를 실시하였다. 자료분석은 연구대상자의 일반적 특성별 지식, 기술, 태도, 자기효능감

과 직무만족도의 차이를 파악하기 위하여 Mann-Whitney U test 및 Kruskal-Wallis H test를 이용하였고, 사후 검정은 Mann-Whitney U test를 이용하였다. 상관관계 분석을 위하여 Partial correlation을 이용하였다.

## 연구결과

### 1. 일반적 특성과 지식, 태도, 기술, 자기효능감 및 직무만족도의 수준

연구대상자 총 152명 중 남성이 107명으로 70.4%이었다. 평균 연령은 45세이었으며, 45세 이하와 46세 이상이 각각 77명과 75명으로 유사한 빈도를 보였다. 총 학력기간은 105명(69.1%)이 14년 이상이었으며, 47명(30.9%)이 14년 미만이었다. 직장근무 경력은 평균 19.6년이었으며, 82명(53.9%)이 20년 이상이었다. 건강관리사로서의 경력은 평균 3년이었으며, 3년 미만과 3년 이상이 각각 78명과 74명으로 유사한 빈도를 보였다. 2010년도에 실시한 건강관리사 계속교육 과정별 참여자는 ‘2급 자격인증교육’은 45명(29.6%), ‘2급 보수교육 1’은 30명(19.7%), ‘2급 보수교육 2’는 47명(30.9%), ‘1급 보수교육’은 30명(19.7%)이었다 (Table 1).

지식과 태도는 평균 40.9±6.1점과 44.2±4.9점으로 각각 50점 만점에 40점 이상의 수준을 나타냈다. 기술은 60점 만점에 평균 49.2±8.2점이었으며, 지식, 태도, 기술의 문항 평균은 각각 4.1점, 4.4점, 4.1점이었으며, 건강관리사 경력에 따른 지식수준은 3년 이상이 42.8±5.6점으로 3년 미만의 39.2±6.1점보다 높은 것으로 나타났다( $p=.001$ ). 태도 수준은 성(gender), 연령과 참여한 교육과정에 따라 각각 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 여성(45.5±4.8)이 남성(43.6±4.8)보다 태도수준이 높은 것으로 나타났으며 ( $p=.021$ ), 45세 이하의 태도수준이 45.1±4.6점으로 46세 이상의 43.3±4.9점보다 높은 것으로 나타났다( $p=.042$ ). 기술수준은 건강관리사 경력이 3년 이상이 52.3±6.8점으로 3년 미만의 46.3±8.4점보다 높은 것으로 나타났다 ( $p=.021$ ).

자기효능감은 95점 만점에 평균 71.4±10.0점이었고, 문항평균은 3.8점이었으며, 자기효능감은 성(gender), 연령, 건강관리사 경력과 참여한 교육과정에 따라 각각 차이가 있는 것으로 나타났다. 여성의 자기효능감 수준은 74.1±10.2점으로 남성의 70.2±9.8점보다 높았다( $p=.023$ ). 45세

Table 2. Knowledge, Attitudes, Skill, Self-efficacy, and Job Satisfaction

(N=152)

Variables	Range	M±SD	Minimum	Maximum	Mean of item (total)
Knowledge	10~50	40.9±6.1	25	50	4.1 (5)
Attitudes	10~50	44.2±4.9	29	50	4.4 (5)
Skill	12~60	49.2±8.2	22	60	4.1 (5)
Self-efficacy	19~95	71.4±10.0	55	95	3.8 (5)
Job satisfaction	31~155	108.9±17.0	63	153	3.5 (5)

이하의 자기효능감이 73.1±10.9점으로 46세 이상의 69.6±8.9점보다 높은 것으로 나타났다( $p=.051$ ). 건강관리사 경력에 따른 자기효능감은 3년 이상이 73.4±11.1점으로 3년 미만의 69.4±8.6점보다 높은 것으로 나타났다( $p=.021$ ). 직무만족도는 155점 만점에 평균 108.9±17.0점이었고, 문항평균은 3.5점이었다(Table 2).

## 2. 계속교육과정별 지식, 태도, 기술의 차이

지식수준은 건강관리사 경력과 참여한 교육과정에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 계속교육과정별 지식수준은 '1급 보수교육'이 46.2±4.1점으로 가장 높았고, '2급 보수교육 2' 41.3±5.6점, '2급 보수교육 1' 40.7±4.5점, '2급 자격인증교육' 37.3±6.2점의 순으로 높게 나타났다( $p<.001$ ). 사후 검정 결과 '2급 보수교육 1'과 '2급 보수교육 2'가 '2급 자격인증교육'의 집단보다 지식수준이 높았으며, '1급 보수교육'의 지식수준은 다른 3개 과정보다 높은 것으로 나타났다(Table 3).

계속교육과정별 태도수준은 '1급 보수교육' 46.2±4.0점이 가장 높았고, '2급 보수교육 2' 44.7±5.2점, '2급 보수교육 1' 43.4±4.7점, '2급 자격인증교육' 42.8±4.7점의 순으로 높게 나타났다( $p=.013$ ). 사후 검정 결과 '2급 보수교육 2'가 '2급 자격인증교육'의 집단보다 태도수준이 높았으며, '1급 보수교육'의 태도수준이 '2급 자격인증교육'과 '2급 보수교육 1'보다 높은 것으로 나타났다(Table 3).

계속교육과정별 기술수준은 '1급 보수교육' 55.2±5.0점으로 가장 높았고, '2급 보수교육 2' 51.5±7.1점, '2급 보수교육 1' 49.5±6.3점, '2급 자격인증교육' 42.6±7.7점의 순으로 높게 나타났다( $p<.001$ ). 사후 검정 결과 '2급 보수교육 1'과 '2급 보수교육 2'가 '2급 자격인증교육'의 집단보다 기술수준이 높았으며, '1급 보수교육'의 기술수준은 다른 3개 과정보다 높은 것으로 나타났다(Table 3).

## 3. 계속교육과정별 자기효능감과 직무만족도의 차이

계속교육과정별 자기효능감 수준은 '1급 보수교육' 76.9±9.7점으로 가장 높았고, '2급 보수교육 2' 72.4±11.1점, '2급 보수교육 1' 70.0±7.2점, '2급 자격인증교육' 67.5±9.1점의 순으로 높게 나타났다( $p<.001$ ). 사후 검정 결과 '2급 보수교육 2'에 참여한 집단이 '2급 자격인증교육'의 집단보다 자기효능감 수준이 높았으며, '1급 보수교육'의 자기효능감 수준은 다른 3개 과정보다 높은 것으로 나타났다. 그러나 계속교육과정별 직무만족도의 차이는 없는 것으로 나타났다(Table 3).

## 4. 지식, 태도, 기술, 자기효능감 및 직무만족도 간의 상관관계

지식, 태도, 기술, 자기효능감, 직무만족 간에는 모두 통계적으로 유의한 정의 상관관계가 있는 것으로 나타났다(Table 4). 지식, 태도, 기술 간의 상관관계 분석결과 지식과 기술 간의 상관관계( $r=.724, p<.01$ )가 가장 높았으며 지식과 태도( $r=.664, p<.01$ ), 기술과 태도( $r=.634, p<.01$ )의 순이었다. 즉 지식수준이 높을수록 태도와 기술수준이 높으며, 태도수준이 높을수록 기술수준이 높은 것으로 나타났다.

자기효능감과 지식, 태도, 기술 간에 모두 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 자기효능감과 지식과의 상관관계( $r=.646, p<.01$ )가 가장 높았고, 기술( $r=.506, p<.01$ ), 태도( $r=.530, p<.01$ )의 순이었다. 즉 지식, 태도, 기술수준이 높을수록 자기효능감 수준이 높은 것으로 나타났다.

직무만족도와 지식, 태도, 기술 간에 모두 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 직무만족도와 지식의 상관관계( $r=.435, p<.01$ )가 가장 높았으며, 태도( $r=.432, p<.01$ ), 기술( $r=.355, p<.01$ )의 순이었다. 즉 지식, 태도, 기술 수준이

**Table 3. Knowledge, Attitudes, Skill, Self-efficacy, and Job satisfaction by General Characteristics (N=152)**

Characteristics	Categories	Knowledge			Attitudes			Skill			Self-efficacy			Job satisfaction		
		M±SD	z or $\chi^2$	P (posttest)†	M±SD	z or $\chi^2$	P (posttest)†	M±SD	z or $\chi^2$	P (posttest)†	M±SD	z or $\chi^2$	P (posttest)†	M±SD	z or $\chi^2$	P (posttest)†
Gender	Male	40.7±6.0	-0.660	.509	43.6±4.8	-2.307	.021	48.8±8.2	-0.885	.376	70.2±9.8	-2.272	.023	108.3±18.0	-0.666	.505
	Female	41.4±6.4			45.5±4.8			50.2±8.3			74.1±10.2			110.2±14.7		
Age (year)	≤ 45	40.9±6.1	0.001	.972	45.1±4.6	4.139	.042	49.2±7.9	0.158	.691	73.1±10.9	3.814	.051	110.0±16.3	0.544	.461
	≥ 46	41.0±6.2			43.3±4.9			49.2±8.6			69.6±8.9			107.8±17.8		
Educational level (year)	< 14	39.9±6.2	-1.345	.179	44.3±5.2	-0.393	.694	47.6±8.1	-1.770	.077	69.4±9.4	-1.618	.106	106.2±17.1	-1.328	.184
	≥ 14	41.4±6.1			44.1±4.7			49.9±8.2			72.2±10.2			110.1±16.9		
Career length (year)	< 20	41.1±6.6	-0.395	.693	44.2±5.0	-0.121	.904	49.5±7.6	-0.241	.809	71.4±10.2	-0.052	.959	110.2±16.6	-1.010	.313
	≥ 20	40.8±5.8			44.2±4.7			48.9±8.7			71.4±10.0			107.8±17.4		
HME (year)	< 3	39.2±6.1	11.056	.001	43.5±4.9	2.592	.086	46.3±8.4	20.179	.021	69.4±8.6	5.368	.021	106.6±14.4	2.348	.125
	≥ 3	42.8±5.6			44.9±4.7			52.3±6.8			73.4±11.1			111.3±19.2		
TPL	A	37.3±6.2	36.862	<.001	42.8±4.7	10.733	.013	42.6±7.7	50.015	<.001	67.5±9.1	17.478	<.001	107.5±16.1	7.336	.062
	B	40.7±4.5		(A<B, C)	43.4±4.7		(A<C)	49.5±6.3		(A<B, C)	70.0±7.2		(A<C)	105.5±13.1		
	C	41.3±5.6		(A, B, C<D)	44.7±5.2		(A, B<D)	51.5±7.1		(A, B, C<D)	72.4±11.1		(A, B, C<D)	107.4±19.9		
	D	46.2±4.1			46.2±4.0			55.2±5.0			76.9±9.7			116.7±15.4		

Note. A=certified education of 2nd graded case manager; B=continuing education 1 for 2nd graded case manager; C=continuing education 2 for 2nd graded case manager; D=continuing education for 1st graded case manager.

HME=healthcare management experience; TPL=training program level.

†Mann-Whitney U test.

Table 4. Correlation of Knowledge, Attitudes, Skill, Self-efficacy, and Job Satisfaction

(N=152)

Variables	Knowledge	Attitudes	Skill	Self-efficacy
Attitudes	.664**			
Skill	.724**	.634**		
Self-efficacy	.646**	.506**	.530**	
Job satisfaction	.435**	.432**	.355**	.589**

\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$ .

높을수록 직무만족도 수준이 높은 것으로 나타났다.

자기효능감과 직무만족도는 상관관계가 있는 것으로 나타났다( $r = .589$ ,  $p < .01$ ). 즉 자기효능감 수준이 높을수록 직무만족도 수준이 높은 것으로 나타났다.

## 논 의

본 연구결과 건강관리사의 지식, 태도, 기술은 문항평균 최대 5점에 대해 각각 4.1점, 4.4점, 4.1점으로 나타났다. 이 점수는 2010년에 운영된 4개 교육과정에 참여한 대상자 전체의 평균값이며, 이를 계속교육과정 가운데 본 연구대상자들이 참여한 4개 교육과정별 평균을 2007~2009년까지의 3개년 각 평균과 비교하였을 때 유사한 수준인 것으로 나타났다(Yun et al., 2009).

자기효능감은 문항평균 최대 5점에 대해 3.8점이었다. 이는 간호사를 대상으로 한 Lee (2008)의 3.49점, Bong 등 (2009)의 점수를 5점 만점으로 환산했을 때 3.53점, 교사를 대상으로 한 Han (2004)의 점수를 5점 만점으로 환산했을 때의 3.63점과 비교했을 때 건강관리사의 자기효능감이 약간 높은 양상을 보였다. 이는 건강관리사와 같은 사례관리 업무를 수행하는 간호사에 대한 연구결과가 없어 비교가 어렵다. 그러나 조직 내에서 건강관리사라는 직명을 부여하고 이 직무에 필요한 체계적인 계속교육과정 제공과 이수 후 조직 내 자격을 부여하는 인센티브는 자기효능감을 높이는 요인이 되었을 것으로 사료된다.

건강관리사의 직무만족도는 문항평균 최대 5점에 3.5점이었다. 이는 임상간호사를 대상으로 한 Lee (2008)의 2.99점과 Bong 등(2009)의 점수를 5점 만점으로 환산했을 때의 3.27점과 유사한 결과를 보였다. 그러나 의료급여 수급권자를 대상으로 사례관리 업무를 수행하고 있는 간호사면허 소지자인 의료급여 관리사의 직무만족도(Choi, Oh, & Lee, 2008)를 5점 만점으로 환산한 2.87점과 비교했을 때 건강

관리사의 직무만족은 높은 것으로 나타났다. 이는 현재 건강관리사의 직무능력을 향상시키기 위해 제공되는 계속교육에 참여한 건강관리사들의 직무만족이 타 직종의 직무만족 수준과 비교하여 높다는 것은 긍정적 결과로 보인다. 건강관리사의 직무만족도가 만성질환을 가진 기초생활수급자 사례관리 업무를 수행하는 의료급여관리사보다 높게 나타난 것은 의료급여관리사가 계약직인 반면에 건강관리사는 정규직으로 고용 안정과 승진 등의 직무동기와 보상이 함께 있기 때문으로 생각된다. 또한 의료급여관리사인 경우에는 사례관리 직무에 대한 체계적인 계속교육이 미흡한 요인도 작용하였을 것으로 생각되며 이에 대한 추후 연구가 필요할 것으로 본다. 또한 일반적 특성별로 자기효능감 분석결과에서는 여성, 45세 이하, 건강관리사 경력 3년 이상인 경우와 가장 상위 과정인 1급 보수 교육에 참여할수록 자기효능감이 높은 것으로 나타났다. 경력이 많고 상위 교육과정일수록 자기효능감이 높다는 결과는 교육의 효과를 보여 주었다고 생각한다.

일반적 특성에 따라 직무만족도에 차이를 보이지 않는 결과는 대부분의 선행연구결과를 보면 연령과 경력이 함께 직무만족에 유의한 차이를 보이는 변수로 나타난 것(Bong et al., 2009; Cho, 2005; Lee, 2008)과 상이한 결과를 나타냈다. 이런 결과는 자기효능감이 개인적 차원의 개념인데 비해 직무만족도는 대상자의 개인적 특성보다는 승진, 업무성과 평가, 보상, 급여, 조직문화 등의 조직특성과 관련성이 높기 때문인 것으로 생각된다.

건강관리사의 계속교육과정별 지식, 태도, 기술, 자기효능감이 유의한 차이를 보였는데 특히 1급 보수교육에 참여한 건강관리사의 지식, 기술, 태도 수준이 유의하게 높은 것은 건강관리사로서의 역량의 향상을 의미한다고 본다. 이는 5 단계(본 연구에서 1급 건강관리사 보수교육은 1급 자격과정 이수 1년 후 받음) 계속교육과정의 효과를 보여주는 결과이기도 하다. 건강관리사 2급 자격인증교육을 받고

4~5년 간 지속적으로 직무수행과 함께 보수교육 1, 2와 1급 자격인증교육과 1년 후 보수교육 등으로 구성된 5단계의 계속교육은 사례관리 성과와도 관련이 있을 것으로 생각되며 추후 연구를 제안한다.

건강관리사의 지식, 태도, 기술, 자기효능감과 직무만족의 상관관계 분석결과 모든 변수 간에 유의한 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 이는 상급 계속교육과정에 참여할수록 지식, 태도, 기술 수준이 높게 나타난 결과와 자기효능감이 직무만족과 높은 수준의 상관관계를 보인 결과를 종합해 볼 때, 지식, 태도, 기술은 지속적인 교육훈련을 통해 습득되고 유지되며 자기효능감은 교육훈련의 중요한 동기요인이자 결과물이므로(Oh, 2002) 건강관리사를 대상으로 하는 계속교육 과정이 지속적으로 운영되어야 할 타당성을 뒷받침한다고 생각된다. 또한 5단계의 계속교육과정은 의료인 이외에 보건의료서비스에 종사하는 인력의 직무능력 향상을 위한 전략으로 좋은 모델이 될 것으로 사료된다.

## 결론 및 제언

본 연구의 목적은 건강관리사의 일반적 특성별 그리고 단계적 계속교육과정별 지식, 태도, 기술, 자기효능감, 직무만족에 유의한 차이를 규명하고 건강관리사의 계속교육 과정에 대한 기초자료와 타 보건의료인력의 역량개발을 위한 계속교육의 참고자료를 제공하고자 하였다. 연구대상은 건강보험공단 건강관리사 자격인증과정인 5개 교육과정 중 4개 과정(2급 자격인증교육, 2급 보수교육 1, 2급 보수교육 2, 1급 보수교육)에 참여한 건강관리사 152명이었다. 자료수집은 교육과정에 참석한 건강관리사를 대상으로 2010년 5월부터 10월까지 교육 직전 설문지를 이용하였고 수집된 자료분석은 Mann-Whitney U test 및 Kruskal-Wallis H test, Partial correlation 등을 사용하였다.

연구결과는 다음과 같다.

첫째, 지식, 태도, 기술, 자기효능감 및 직무만족도의 문항평균은 각각 4.1점, 4.4점, 4.1점, 3.8점, 3.5점이었다.

둘째, 건강관리사 경력 3년 이상, 1급 보수교육이 지식과 기술수준이 높았고, 여성, 41~45세, 1급 보수교육이 태도 수준이 높은 것으로 나타났다. 여성, 1급 보수교육이 자기효능감 수준이 높았고, 건강관리사 경력 3년 이상이 직무만족이 높은 것으로 나타났다.

셋째, 지식, 태도, 기술, 자기효능감 및 직무만족도 간에 유의한 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 즉 지식, 태

도, 기술수준이 높을수록 자기효능감과 직무만족이 높았다. 자기효능감이 높을수록 직무만족이 높았다.

이상의 연구결과를 통하여 다음과 같이 제언하고자 한다.

첫째, 건강관리사의 지식, 태도, 기술 수준 및 자기효능감의 향상 및 유지를 위하여 5단계 계속교육과정을 지속적으로 유지할 필요가 있다

둘째, 건강관리사의 자기효능감이 지식, 태도, 기술과 직무만족과의 관계에서 매개변수인가에 대한 확인연구가 필요하다.

셋째, 5단계의 계속교육은 사례관리 직무성과와도 관련이 있을 것으로 생각되며 이를 규명하는 추후 연구를 제언한다.

## REFERENCES

- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84, 191-215.
- Bong, Y. S., So, H. S., & You, H. S. (2009). A study on the relationship between job stress, self-efficacy and job satisfaction in nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 15(3), 425-433.
- Boyatzis, R. E. (1982). *The competent manager: A model for effective performance*. NY: John Wiley & Sons.
- Cha, S. K. (2000). *A study on the influence of internal marketing factors on the nurses' job satisfaction and organizational commitment in nursing organization*. Unpublished master's thesis, Korea University Seoul.
- Cho, J. Y., Lee, D. I., Bae, E. K., & Choi, D. M. (2009). *A study on the improvement of professional education for professional qualification acquirer*. Seoul: KRIVET.
- Cho, S. N. (2009). Physicians and the satisfaction with medical services. *Korean Journal of Population Studies*, 32(3), 21-41.
- Cho, S. Y. (2005). Child care teacher's job satisfaction and self-efficacy. *Ewha Journal of Educational Research*, 36(1), 81-104.
- Cho, W. J., & Kang, H. S. (1991). A study on the relationship among nursing performance, job satisfaction, and knowledge of occupational health nurses in Seoul. *The Journal of Korean Academy Society of Industrial Nursing*, 1, 30-51.
- Choi, J. M., Oh, J. J., & Lee, H. J. (2008). A study of job stress and job satisfaction of medical aid client managers. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 17(2), 146-154.
- Ha, N. S., & Choi, J. (2010). An analysis of nursing competency affecting on job satisfaction and nursing performance



- among clinical nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 16(3), 286-294.
- Han, S. I. (2004). Analysis of relationship between self-efficacy and job satisfaction of teachers as administrators. *The Journal of Korean Teacher Education*, 21(3), 91-112.
- Jeon, K. J., Kim, Y. M., Kim, E. Y., Kim, C. H., Kim, H. G., So, A. Y., et al. (2006). *Development of case management job description and training program for case manager certificate*. Seoul: National Health Insurance Cooperation, & Soonchunhyang University.
- Kim, A. Y., & Park, I. Y. (2001). Construction and validation of academic self-efficacy scale. *The Journal of Educational Research*, 39(1), 95-123.
- Kim, C. Y., Kim, E. Y., Kim, C. H., Kim, H. S., Kim, H. G., Nam, H. S., et al. (2003). *Development and evaluation of case management for national health insurer*. Seoul: National Health Insurance Cooperation, & Seoul National University.
- Kim, C. Y., Kim, Y. M., Kim, E. Y., Kim, C. H., Lee, G. M., Kim, D. H., et al. (2004). *A study on pilot project expansion application of case management*. Seoul: National Health Insurance Cooperation, & Seoul National University.
- Lee, G. S., Kim, C. H., Shin, J. H., Yu, W. S., Lee, G. M., Shin, E. Y., et al. (2005). *A study on human resource development and monitoring for case management of national health insurance cooperation*. Seoul: National Health Insurance Cooperation, & Dankook University.
- Lee, S. H. (2008). A study on the relationship between professional self-concept, self-efficacy and job satisfaction in clinical nurses. *Korean Journal of Adult Nursing*, 20(1), 10-20.
- National Health Insurance Cooperation. (2007). Job manual for optimal health care utilization.
- Oh, I. S. (2002). General Self-efficacy: The concept, measurement issues, and implications for HRM. *Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology*, 15(3), 49-72.
- Park, C. O., Kang, J. S., Kwon, K. D., & Kim, S. M. (2001). A study on the potential productivity of female public servants in Korea. *Korean Policy Studies Review*, 10(3), 199-224.
- Park, S. A., & Yun, S. N. (1999). Measurement of job satisfaction of nurses and health workers in health centers. *Journal of Nurses Academic Society*, 22(3), 316-324.
- Parry, S. R. (1996). The quest for competencies: Competency studies can help you make HR decision. *Training*, 33(7), 48-57.
- Seomun, G. A. (2005). The relationship of self-leadership, job satisfaction, and perceived outcome in nurses. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, 11(1), 45-58.
- Sherer, M., Maddux, J. E., Mercandante, B., Prentice-Dunn, S., Jacobs, B., & Rogers, R. W. (1982). The self-efficacy scale. *Psychological Reports*, 51, 663-671.
- Smith, H. C. (1995). *Psychology of industrial behavior*. New York: McGraw-Hill.
- Wang, T. K. (2007). A study on the influencing factors of organizational performance in the individual level. *Korean Review of Organizational Studies*, 4(1), 63-90.
- Weisman, C. S., & Nathanson, C. A. (1985). Professional satisfaction and client outcomes. A comparative organizational analysis. *Medical Care*, 23(10), 1179-1192.
- Yun, S. N., Lee, I. S., Kim, J. E., & Lee, Y. J. (2007). *A 2007 operation report of case manager certificate training program in national health insurance cooperation case management*. Seoul: National Health Insurance Cooperation, & Seoul National University.
- Yun, S. N., Lee, I. S., Song, M. S., Choi, S. M., Kim, J. H., Kim, J. E., et al. (2009). *The 3rd year operation report of case manager certificate training program in national health insurance cooperation case management*. Seoul: National Health Insurance Cooperation, & Seoul National University.
- Yun, S. N., Lee, I. S., Song, M. S., Choi, S. M., Kim, J. H., Kim, S. J., et al. (2010). *A 2010 operation report of case manager certificate training program in national health insurance cooperation case management*. Seoul: National Health Insurance Cooperation, & Seoul National University.