

의료기관인증제도가 서비스가치, 직무만족, 조직몰입에 미치는 영향

최동준 (송의여자대학교 스토아매니지먼트과 교수)¹⁾

국문 요약

본 연구는 의료기관 인증제도가 구성원들이 지각하는 서비스가치, 직무만족, 조직몰입에 미치는 영향을 분석하고자 하였다. 본 연구의 결과는 다음과 같이 도출할 수 있었다. 첫째, 의료기관 인증제도는 의료기관 종사자들이 지각하는 서비스가치에 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 분석되었다. 둘째, 의료기관 인증제도는 의료기관 종사자들이 지각하는 직무만족에 유의한 영향을 미치지 못하고 있는 것으로 분석되었다. 셋째, 의료기관의 서비스가치는 의료기관 종사자들의 조직몰입에 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 분석되었다. 넷째, 의료기관 종사자들의 직무만족은 조직몰입에 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 분석되었다.

■ 중심어: 의료기관인증제도, 서비스가치, 직무만족, 조직몰입

I. 서론

1.1 연구의 배경

의료기관 평가인증원에 따르면 의료기관 인증제도는 의료기관이 환자안전과 의료서비스의 질 향상을 제고하기 위하여 의료기관 자체의 능동적인 노력을 유도하여 의료소비자에게 보다 나은 의료서비스를 제공하기 위한 제도이다. 의료기관 인증제도는 '의료기관의 환자안전'과 '지속적 질 향상' 점검하기 위한 인증기준 충족 여부를 조사하는 제도로, 인증조사 기준의 일정점수 이상을 달성한 의료기관에 대하여 4년간 인증의 유효기간을 부여하는 제도이다(의료기관 평가인증원).

의료기관 평가인증원은 의료기관 인증제도의 특성을 의료기관이 국민으로부터 신뢰를 얻고 국제적으로 통용되고 인정받는 인증제도를 만들기 위하여 환자안전 기준을 포함하여 국제 수준(ISQua)의 인증기준 마련하였다. 또한, 조사방법의 신뢰성을 확보하기 위하여 개별환자 추적조사와 시스템추적조사 등 추적조사를 방법을 사용하였고 조사인력의 전문성을 제고하고 객관성을 강화하며, 맞춤형 결과활용을 제공하여 의료기관의 인증정보의 활용도를 제고하며, 의료기관의 질 향상을 지원하는 컨설팅 서비스를 제공함으로써 상호간 파트너십의 확보와 인증유효기간 중에는 의료기관의 자체평가를 통해 자발적이고 지속적인 의료서비스 품질의 향상으로 제시하고

1)저자: 송의여자대학교 스토아매니지먼트과 교수, dreamcoach@sewc.ac.kr
· 투고일: 2021-08-30 · 수정일: 2021-09-11 · 게재확정일: 2021-09-15

있다(의료기관 평가인증원).

의료기관 인증제도가 가진 가장 중요한 의미는 공급자 중심의 의료체계에서 소비자(환자 및 보호자)중심의 의료체계로 전환시킨 혁신적인 제도를 설계했다는 것에 있다. 즉, 의료서비스에 대한 의료소비자 자체의 인식이 높아지고, 높아진 의료수요에 대응하기 위하여 의료서비스의 질을 확보하여 양질의 의료서비스를 제공하는 것이 매우 중요하며, 의료기관들이 환자의 입장에서 의료서비스의 제공 과정에 대한 규정을 만들고, 관련 규정을 일관성 있게 이행할 것을 요구하는 의료기관 인증제도는 공급자 중심의 의료환경을 소비자 중심의 의료환경으로 전환시키기 위한 기본토대를 마련했다는 점에서 중요한 의미가 있다.

이러한 의료기관 인증제도는 모든 병원급 이상 의료기관을 대상으로 하고 있기 때문에 병원급 이상 의료기관은 자율적으로 인증을 신청할 수 있다. 그러나, 의료 서비스의 특성 및 환자의 권익 보호 등을 고려하여 요양병원과 정신병원은의 경우에는 2013년부터 의무적으로 인증을 받도록 규정되어 있다. 의료기관 인증기준에서는 '환자안전'과 '지속적 질 향상'을 의료기관이 갖추어야 할 기본적인 가치로 설정함으로써 개별의료기관들이 환자에게 안전하고 질적으로 수준 높은 의료서비스를 제공할 수 있도록 목표를 제시하고, 지속적인 개선활동을 유도하고 있다.

제58조의3(의료기관 인증기준 및 방법 등) ① 의료기관 인증기준은 다음 각 호의 사항을 포함하여야 한다.

1. 환자의 권리와 안전
2. 의료기관의 의료서비스 질 향상 활동
3. 의료서비스의 제공과정 및 성과
4. 의료기관의 조직·인력관리 및 운영
5. 환자 만족도

의료기관 인증기준은 기본가치체계, 환자진료체계, 조직관리체계 및 성과관리체계 등 4개의 체계가 유기적으로 상호교류하면서 환자안전과 의료 질을 지속적으로 향상시켜 의료기관의 좋은 성과를 도출할 수 있도록 유도하는 것을 목표로 구성하였다. 또한, 모든 의료기관에 공통적으로 적용 가능한 보편적인 내용으로 구성하였으나, 일부 기준 및 조사항목은 의료기관의 규모 및 특성에 따라 선택적으로 적용 가능하도록 구성하였다. 2021년 5월 현재 의료기관 인증 현황은 1,994기관이다. (의료기관 평가인증원 홈페이지, <https://koiha.or.kr/web/kr/assessment/accditation.do>)

의료기관 인증제도는 현재 2주기 인증제도가 끝나고 2019년부터 2022년까지 3주기 인증제도가 시행되고 있다. 3주기 요양병원 인증기준 개정내용을 살펴보면, 기본가치체계, 환자진료체계 및 조직관리체계 3개 영역에 대하여 총 55개 기준, 268개 조사항목으로 구성되어 241개였던 2주기 조사항목 대비 27개 증가하였다. 특히, 종별 인증기준 간 유사성을 확보하되 요양병원의 특성을 반영하고자 인증기준 구성을 개선하였다. 또한 화재안전, 폭력예방 및 관리 등 안전관리를 강화하고, 보안관리체계 및 질 향상 활동의 체계적 관리를 위한 조사항목을 세분화 하였다. 진료과정 개선을 위하여 '필요시처방(p.r.n)'과 의약품 조제 및 투여 조사항목을 세분화 하였으며, 감염관리 체계화를 위해 결핵 예방관리 기준과 환자치료영역 환경관리 기준을 신설하였다. 또한 당직의료인 조사에 대한 부담 및 실제 충족률을 고려하여 전수 조사 방식을 조사표 및 신뢰도 검증 방식으로 전환하여 의료기관의 수용성 등을 고려하였다.

한편, 코로나 19로 인해 연기되었던 3주기 인증이 진행중인 현재, 인증을 받아야 하는 의료기관들은 많은 어려움에 노출되고 있다. 코로나 19 사태로 인하여 감염에 취약한 요양병원들은 급성기 병원, 한방병원, 재활병원 등에 비하여 상대적으로 강화된 방역지침을 수행하면서 직원뿐만 아니라 환자 및 간병사들까지도 피로도가 극심한 상황이다. 특히 주 2회 코로나 검사(PCR 검사)를 실시하고 퇴근 후 방역지침 준수여부 파악, 동선관리, 면회제한 등으로 인하여 구성원들과 환자 및 보호자들의 불만이 지속되고 있어서 인증을 준비하는 임직원들은

과다한 업무에 노출되어 있는 상태이다. 또한 의무적으로 인증을 받아야 하는 요양병원은 인증준비에 많은 시간과 비용이 투입되고 있지만 인증이 끝나면 인증 전의 상태로 돌아가는 경우도 종종 발생하기 때문에 인증 자체에 대한 불신이 늘어가고 있는 실정이다. 그동안 의료기관 인증제도의 운영에 여러 가지 개선할 사항이 도출되었지만, 의료기관 인증제도와 관련된 선행연구들에서는 의료기관 인증제도가 의료기관의 서비스 품질, 성과 등에 긍정적인 영향을 미치고 있는 것으로 나타났고(김재열, 2021; 연영란, 2013; 백현희와 이혜승, 2016; Alkhenizan and Shaw, 2011; 정유민, 김경숙, 이선희(2017)), 의료기관 인증제도의 운영을 통하여 환자의 안전에 대한 상대적인 중요성이 증대됨에 따라 의료서비스 제공자인 의료기관 종사자들의 역할이 더욱 더 커지게 되었다(양종현, 정규호, 2014).

따라서 본 연구의 기본적인 출발은 의료기관 인증제도의 운영이 환자의 안전과 의료의 지속적 질 향상이라는 목적을 달성하기 위해서는 의료기관의 질적 성과뿐만 아니라 의료기관 종사자들에게도 긍정적인 영향을 미칠 수 있어야 한다고 생각하는 것으로부터 출발한다. 의료기관 종사자들이 인증을 준비하면서 스스로 업무의 수행 능력이 향상되어 담당 업무에 대한 직무만족도가 높아지고 스스로 수행하는 업무에 대한 의료서비스가치를 지각하게 된다면 이러한 직무만족과 서비스가치는 의료기관과 의료기관 종사자, 환자들에게 매우 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 또한 자신이 제공하는 의료서비스에 대한 긍정적 가치인식과 직무만족은 구성원으로 하여금 조직에 더욱 충성하고 몰입하게 되는 원동력이 될 수 있을 것이다.

1.2 연구 목적

본 연구의 세부적인 목적을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 의료기관 인증제도가 의료기관 종사자들의 직무만족에 어떠한 영향을 미치는지 분석한다.

둘째, 의료기관 인증제도가 의료기관 종사자들이 지각하는 서비스가치에 어떠한 영향을 미치는지 분석한다.

셋째, 의료기관 종사자들이 지각하는 서비스가치는 조직몰입에 어떠한 영향을 미치는지 분석한다.

넷째, 의료기관 종사자들의 직무만족은 조직몰입에 어떠한 영향을 미치는지 분석한다.

II. 연구방법

2.1 연구 도구

2.2.1 의료기관 인증제도

의료기관 인증제도는 의료기관이 환자안전과 의료의 질 향상을 위한 자발적이고 지속적인 노력을 유도하여 의료소비자에게 보다 나은 양질의 의료서비스를 제공하기 위한 제도이다. 본 연구는 의료기관 인증제도의 의무적용대상인 요양병원에 근무하는 구성원들을 표본으로 의료기관 인증제도와 서비스가치, 직무만족, 조직몰입 변수간의 구조적 관계에 대한 연구를 수행하였다. 의료기관 인증제도에 대한 종업원들의 인식을 측정하기 위해서 차재희(2014)의 연구와 의료기관 평가인증원의 인증기준을 참고하여 설문문항을 개발한 김재열(2021) 연구에서 이용한 14개의 설문문항을 이용하였다. 설문문항은 의료기관 인증제도의 필요성, 인증기준항목에 대한 평가 적합성, 인증제도의 운영의 효과성, 입원 및 퇴원 절차 프로세스의 향상성, 환자의 진료요구 서비스를 높이는 데 기여도 정도, 의약품의 효율적인 관리노력, 환자의 권리와 의무를 보호하고 존중하는지 여부, 병원조직의 비전과 미션을 수립과 공유에 대한 기여도 정도, 윤리경영과 사회복지 서비스를 향상시키는데 기여도 정도, 직원의 효율적인 선발, 배치, 교육훈련 제공에 기여도 정도, 시설 및 환경을 안전하게 관리·유지하는데 노력하는데 기여도 정도, 의료정보 및 환자 의무기록을 체계적으로 관리, 유지하는데 노력하는데 기여도 정도, 병원의

전반적인 성과관리지표를 체계적으로 관리하는데 노력하는데 기여도 정도 등의 항목으로 구성되어 있으며, 리커트 5점 척도를 사용하여 측정하였다(김재열, 2021).

2.1.2 직무만족

요양병원 종사자들의 직무만족을 측정하기 위하여 Smith, Kendall and Hulin(1969)가 개발한 Job Descriptive Index(JDI)를 기본으로 수정보완하여 사용하였다(연영란, 2013). 이 측정도구는 ‘업무만족 관련 2문항, 보수와 후생 관련 만족요인 3문항, 인사만족 관련 2문항, 동료와 상사관련 만족 3문항’의 5개 하부요인으로 구성되어 있으며, 직무만족을 측정하기 위하여 총 10개 문항으로 구성되어 있으며, 리커트 5점 척도를 사용하여 측정하였다.

2.1.3 서비스가치

Heskett 외(1997)는 “고객이 제공받는 것에 대한 품질가격 그리고 고객이 서비스를 획득하는 과정에 지출한 비용의 총합”이라고 서비스가치를 정의하였다. 본 연구에서는 서비스가치를 측정하기 위하여 Heskett et al.(1997)의 연구의 기본문항과 Sirdeshmukh et al.(2002)의 연구의 문항을 본 연구목적에 맞추어 수정보완하여 이용하였다. 즉 의료기관 종사자의 지각된 서비스가치를 ‘지출한 가격수수료’, ‘투자한 노력’, ‘투자한 시간’, ‘의료서비스품질의 우월성’의 4개 문항을 선정하였으며, 리커트 5점 척도로 측정하였다.

2.1.4 조직몰입

의료기관 종사자의 조직몰입을 측정하기 위한 측정도구는 Allen and Meyer(1990)가 개발하고, Meyer, Allen and Smith(1993)에 의해 수정된 도구를 사용하였다(연영란, 2013). 조직몰입을 측정하기 위하여 정서적 몰입 측정 6문항, 지속적 몰입 측정 6문항, 규범적 몰입 측정 6문항의 3개 하위요인 총 18개의 측정문항으로 구성되어 있으며, 리커트 5점 척도를 사용하여 측정하였다. 정서적 몰입은 구성원이 조직에 대해 느끼는 친밀감과 애정, 조직과 동일시, 관여 등으로 측정하며 지속적 몰입은 조직을 이직하는 경우에 발생하는 필수적인 비용에 대한 지각상태를 의미한다. 또한 규범적 몰입은 구성원이 조직에 남아서 근무해야 한다는 의무감을 뜻한다.

2.2 자료수집 및 분석방법

본 연구는 의료기관 인증제도가 요양병원 종사자의 직무만족과 서비스가치, 조직몰입에 어떠한 영향을 미치는지에 대하여 분석하였다. 서울 및 수도권 지역의 요양병원 종사자 중에서 인증을 경험한 직원들을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 자료수집기간은 2021년 3월 2일부터 4월 30일까지였으며, 총 264부의 설문지가 회수되었으며 그 중 설문응답결과가 불충분한 것을 제외하고 230부를 최종 분석자료로 이용하였다. 연구결과를 분석하기 위한 통계도구는 SPSS 23.0과 AMOS 22.0 프로그램을 사용하여 분석하였다.

III. 연구결과

3.1 인구통계학적 특성

본 연구를 위해 조사된 표본의 인구통계학적특성을 살펴보면 <표 1>과 같다. 응답자의 인구통계학적 특성을 살펴보면, 여성이 187명(81.3%), 남성이 43명(18.7%)으로 나타났다. 표본의 근무경력을 살펴보면, 1년 미만 경력자가 16명(6.9%), 1년 ~ 5년 경력자가 49명(21.3%)이며, 5년 ~ 10년 경력자가 109명(47.4%), 10년 이상 경

력자가 56명(34.3%)으로 나타났다. 표본의 직종은 간호직 근무자가 143명(62.2%), 의료기사 56명(34.3%), 일반 행정직 25명(10.9%), 기타 직종 근무자가 6명(2.9%)으로 나타났다.

<표 1> 인구통계학적 특성

		빈도(명)	비율(%)
성별	남	43	18.7
	여	187	81.3
근무경력	1년 미만	16	6.9
	1년 ~ 5년	49	21.3
	5년 ~ 10년	109	47.4
	10년 이상	56	34.3
직종	간호직	143	62.2
	의료기사	56	34.3
	일반행정	25	10.9
	기타	6	2.6

3.2 측정모형의 신뢰성과 타당성 검증

본 연구의 신뢰성을 검증하기 위한 도구로 크론바하 알파계수(Cronbach's α)를 산출하였으며, 이를 통하여 측정변수 개별항목과 전체항목에 대하여 각각 신뢰성을 검증하여 연구의 신뢰성을 검증하였다.

<표 2> 신뢰성과 타당성 분석결과

측정개념	측정항목	요인적재치	Eigen value	누적분산비율	신뢰계수
의료기관인증(HA)	HA1	0.810	2.583	64.272	0.809
	HA2	0.780			
	HA3	0.807			
	HA4	0.801			
	HA5	0.778			
	HA6	0.786			
	HA7	0.812			
	HA8	0.742			
	HA9	0.692			
	HA10	0.688			
	HA11	0.798			
	HA12	0.654			
	HA13	0.667			
	HA14	0.676			
직무만족(JS)	JS1	0.901	2.756	65.182	0.790
	JS2	0.882			
	JS3	0.832			
	JS4	0.767			
	JS5	0.868			
	JS6	0.657			
	JS7	0.798			
	JS8	0.780			
	JS9	0.882			
	JS10	0.807			

서비스가치(SV)	SV1	0.878	4.596	65.929	0.903
	SV2	0.816			
	SV3	0.798			
	SV4	0.753			
조직몰입(OC)	OC1	0.865	2.651	56.783	0.822
	OC2	0.853			
	OC3	0.863			
	OC4	0.632			
	OC5	0.788			
	OC6	0.801			
	OC7	0.765			
	OC8	0.698			
	OC9	0.690			
	OC10	0.823			
	OC11	0.698			
	OC12	0.778			
	OC13	0.834			
	OC14	0.768			
	OC15	0.699			
	OC16	0.789			
	OC17	0.769			
	OC18	0.743			

3.3 가설의 검증과 연구모형의 평가

3.3.1 단일차원성 검증

본 연구는 의료기관 인증제도가 종사자가 지각하는 직무만족과 의료서비스 가치와 조직몰입에 미치는 영향을 검증하기 위한 연구이다. 이를 위하여 1차 분석을 통하여 얻은 결과를 통하여 연구의 주요 측정변수들을 대상으로 확인요인분석(confirmatory factor analysis : CFA)을 실시하여 변수간 영향관계를 검증하고자 하였다. 각 단계별로 본 연구에서 설정한 연구모형의 적합도를 평가하기 위하여 GFI, AGFI, χ^2 , χ^2 에 대한 p값 등을 산출하고 이를 분석하였다.

본 연구의 중요한 측정변수들에 대한 확인요인분석결과는 <표 3>과 같이 제시되었다. 실시한 확인요인분석결과를 분석해보면, 도출된 최종항목을 통한 구성개념의 적합도 평가기준은 일반적 통계기준으로 판단할 때 기준을 충족하는 것으로 분석되었다.

<표 3> 확인요인분석결과

연구단위	CFA 이전항목수	CFA 이후항목수	GFI	AGFI	RMR	RMSEA	χ^2	p
의료기관인증(HA)	14	9	0.912	0.902	0.012	0.120	3.687	0.134
직무만족(JS)	10	9	0.919	0.904	0.015	0.000	2.715	0.170
서비스가치(SV)	4	4	0.954	0.929	0.031	0.000	3.907	0.122
조직몰입(OC)	18	13	0.951	0.927	0.031	0.014	4.205	0.112

3.3.2 상관관계분석

확인요인분석결과 변수들의 단일차원성이 검증된 각 변수들간에 어느 정도의 관계를 갖는지를 알아보기 위하여 상관관계분석을 실시하였다. <표 4>에서 제시된 각 변수간의 상관관계분석 결과를 보면, 각 변수들간의 상관관계는 모두 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다. 이러한 결과는 본 연구에서 제시하는 각 요인간의 관계가 일정한 양의 방향성을 보이고 있어 연구가설에 제시된 요인간의 관계와 일치하는 것을 의미하여 이는 변수간 기준타당성을 충족시키고 있다는 의미이다.

<표 4> 상관관계행렬

연구단위	HA	JS	SV	OC
의료기관인증(HA)	1			
직무만족(JS)	.652(**)	1		
서비스가치(SV)	.589(**)	.570(**)	1	
조직몰입(OC)	.540(**)	.510(**)	.523(**)	1

** p<0.01, * p<0.05

3.3.3 가설검정

의료기관 인증제도가 의료기관 종사자가 지각하는 직무만족과 의료서비스 가치에 미치는 영향을 검증하고, 의료기관 인증제도가 직무만족과 의료서비스가치의 매개변수를 통하여 조직몰입에 미치는 영향을 검증하기 위한 연구이다. 의료기관 인증제도, 직무만족, 서비스가치, 조직몰입 변수간의 구조적 영향관계를 분석하기 위해 공분산구조분석을 이용하여 검증하였으며, 본 연구에서 제시한 연구모형을 검증한 결과는 <표 5>와 같다.

<표 5> 구조방정식 모형의 적합도

통계량	GFI	AGFI	RMR	RMSEA	NFI	X ²	p
수 치	0.912	0.898	0.015	0.012	0.925	413.212	0.18

구조방정식 모형을 판단해 보면 $\chi^2 = 413.212$, $p = 0.18$, $GFI = 0.912$, $AGFI = 0.898$, $RMR = 0.015$, $RMSEA = 0.012$, $NFI = 0.925$, $p = 0.18$ 값을 갖는 모형이 도출되었다. 연구결과가 제시하고 있는 통계지표를 검토해보면 GFI, AGFI, RMR, RMSEA, p 등의 적합도 지수가 모형평가를 위한 일반적 기준을 충족시키고 있어서 본 연구모형의 적합도는 만족할만한 수준의 적합도를 나타내고 있음을 알 수 있다. 본 연구에서 제시한 각 연구가설을 통계적으로 실증분석한 연구결과는 다음 <표 6>과 같다

<표 6> 가설검증 결과 요약

가 설	경 로	Estimate	S.E.	C.R	채택여부
가설 1	의료기관인증제도 → 직무만족	-0.190	0.108	1.568	기각
가설 2	의료기관인증제도 → 서비스가치	0.398	0.061	4.531	채택
가설 3	직무만족 → 조직몰입	0.535	0.048	3.128	채택
가설 4	서비스가치 → 조직몰입	0.458	0.109	3.323	채택

가설검정 결과를 살펴보면, 의료기관 인증제도는 직무만족에 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 의료기관 인증제도가 직무만족에 미치는 영향의 크기는 (Estimate=-0.190)으로 나타났으며, 이는 인증준비에 너무 많은 시간과 비용이 소모되고 구성원들의 야근 등 근무시간의 증가와 다소 불필요하게 생각되는 것이 인증기준에 포함됨에 따라 구성원의 직무만족에는 오히려 역효과가 발생하는 것으로 해석될 수 있다. 의료기관 인증제도가 서비스가치에 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었으며, 영향의 크기는 (Estimate=0.398)으로 나타났다. 직무만족이 조직몰입에 미치는 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었으며, 영향의 크기는 (Estimate=0.535)로 나타났다. 또한 서비스가치는 조직몰입에 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었으며, 영향의 크기는 (Estimate=0.458)로 나타났다.

IV. 결 론

본 연구는 의료기관 인증제도가 의료기관 종사자의 직무만족과 서비스가치의 매개변수를 통하여 조직몰입에 미치는 영향관계를 검증하는 것이다.

연구결과를 간략히 요약하면 다음과 같다.

첫째, 의료기관 인증제도 운영은 의료기관 종사자의 직무만족에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 둘째, 의료기관 인증제도는 서비스가치에 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 서비스가치는 조직몰입에 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 넷째, 직무만족은 조직몰입에 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

본 연구의 시사점은 현재 운영되고 있는 의료기관 인증제도가 간호사 및 행정직원들의 과중한 업무 부담을 초래하고 이로 인하여 자신의 직무에 만족하지 못한다는 것이다. 현재 3주기 의료기관 인증제도가 실시되고 있지만 2주기 보다 강화된 인증규정으로 인하여 인증을 준비하는 의료기관 구성원들에게 과도한 업무부담이 발생하고 있는 실정이다. 인증준비를 위한 의료기관 구성원들의 업무 과부하로 인한 피해는 결국 병원에 입원중인 환자와 보호자에게 전가될 수 있는 위험요소로 작용될 것이다.

따라서 요양병원의 경우 의료기관인증이 필수적인 요소이기 때문에 자율적인 신청에 의해 실시되는 급성기 병원과 비교하여 인증에 대한 업무부담이 과도하게 부여되고 있으며, 종사자들에게 인증을 준비하면서 과도한 업무무담을 주는 규정 등은 현실에 맞게 수정해야 할 필요가 있을 것이다. 특히, 요양병원의 인증기준은 요양병원 특성에 맞게 적용할 필요성이 있는데, 입원하는 환자들의 특성을 잘 고려한 세밀한 인증기준이 필요할 것이며, 지나치게 많은 문서작성을 요구하는 인증기준의 간소화와 요양병원 인증기준 제정시 요양병원 관계자들의 현실적인 의견을 적극적으로 반영하여야 할 필요성이 있다.

한편, 의료기관 종사자들은 의료기관 인증제도의 운영을 통하여 요양병원의 서비스 질이 높아지고 입원환자 및 보호자가 지각하는 서비스가치가 높다고 인식하고 있다. 의료기관에서는 인증을 준비하면서 막대한 시간과 노력, 비용을 투자하는 반면에, 인증 후에는 과거로 회귀하는 경향이 종종 발생하는 것을 감안할 때 인증 후에도 기준에 따라 병원을 운영하는 것이 매우 중요할 것이다.

본 연구는 다음과 같은 이론적, 실무적 시사점을 제시하였다.

첫째, 의료기관 인증제도가 종사자의 직무만족과 서비스가치, 조직몰입에 미치는 영향을 실증적으로 검증함으로써 의료기관 인증제도와 요양병원과 관련한 연구영역의 확장이라는 이론적 시사점을 제공하였다. 둘째, 의료기관 인증제도가 종사자의 직무만족에 유의한 영향을 미치고 있지 못하다는 결과는 향후 인증제도의 설계와 운영에 있어서 종사자의 직무만족을 제고하는 다양한 제도적 방법과 운영측면을 고려해야 한다는 이론적, 실무적 시사점을 제시하였다. 셋째, 서비스가치와 직무만족이 조직몰입에 유의한 영향을 미친다는 연구결과는 의료기관으로 하여금 종사자들의 직무만족도와 서비스의 가치를 제고하는 측면의 다양한 방법을 통하여 조직몰입도를 높일 수 있고 나아가 환자안전과 의료서비스의 질 향상을 제고하기 위한 필수요소임을 제시하였다.

위와 같은 이론적, 실무적 시사점에도 불구하고 본 연구는 수도권소재 요양병원의 임직원만을 대상으로 표본을 수집했다는 점에서 연구결과의 일반화에는 한계가 있을 것이다. 향후 연구에서는 전국의 여러 요양병원의 종사자들을 대상으로 설문조사를 실시하는 것이 바람직할 것이며, 직무만족과 서비스가치, 조직몰입의 측정에 있어서 직군별로 어떠한 차이가 있는지도 분석한다면 이론적 실무적으로 의미 있는 시사점을 제공하는데 기여할 것으로 판단된다.

REFERENCE

- 김재열(2021), “의료기관인증제도 운영, 조직신뢰, 구성원 인게이지먼트, 그리고 병원 조직유효성간의 관계,” *경영교육연구*, 36(1), 215-240.
- 백현희, 이해승(2016), “인증여부에 따른 병원 직원의 직무스트레스, 직무만족도, 의료서비스 효과분석,” *한국엔터테인먼트산업학회 논문지*, 10(4), 259-272.
- 손형준, 정승철(2019), “사회적 지원이 직무만족에 미치는 영향: 소진의 매개효과를 중심으로,” *벤처혁신연구*, 2(1), 81-92.
- 서영호, 김건엽, 김명선(2018), “요양병원 의료기관인증제 시행 후 환자안전, 의료의 질, 조직문화 및 병원 경영성과의 변화,” *한국산학기술학회 논문지*, 19(9), 391-401.
- 이다솜, 이상완(2016), “의료기관 인증제도의 활용이 병원조직의 조직학습과 전략변화에 미치는 영향,” *회계연구*, 21(6), 179 - 202.
- 이영환, 임정도(2015), “의료기관 인증 후 환자안전 및 질 관리 변화와 경영활동 변화 간의 관계,” *한국콘텐츠학회 논문지*, 15(6), 286 - 299.
- 이해승, 양유정(2014), “의료기관 인증제도가 구성원 만족도와 병원운영 효과에 미치는 영향,” *디지털융복합연구*, 12(1), 431 - 442.
- 이해승, 전영주(2015), “의료기관 인증제도가 병원운영과 의료서비스 향상에 미치는 영향,” *사회과학연구*, 31(2), 235 - 259.
- 이희태(2013), “의료기관인증제도가 병원의 서비스 질 관리체계에 미치는 효과,” *사회과학연구*, 29(3), 307 - 328.
- 의료기관 평가인증원 홈페이지(2021), <https://koiha.or.kr/web/kr/assessment/accreditation.do>.
- 양종현, 정규호(2014), “간호사의 감정노동, 직무만족, 조직몰입이 이직의도에 미치는 영향,” *한국산학기술학회 논문지*, 15(12), 7170-7178.
- 연영란(2013), “의료기관인증이 병원 근로자가 지각하는 환자안전과 질, 직무만족 및 조직몰입에 미치는 효과: 일개 종합병원을 대상으로,” *한국산학기술학회 논문지*, 14(4), 1820-1829.
- 정유민, 김경숙, 이선희(2017), “의료기관 인증제도 참여요인이 경영성과에 미치는 영향,” *병원경영학회지*, 22(4), 74-86.
- 차재희(2014), *의료기관 인증제도 인식이 병원 경영성과에 미치는 영향*, 건양대학교대학원 박사학위논문.
- Allen, N. J. and J. P. Meyer(1990), “The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment,” *Journal of Occupational Psychology*, 163, 1-18.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1111/j.2044-8325.1990.tb00506.x>
- Meyer, J. P. and N. J. Allen(1997), *Commitment in the workplace: Theory, research, and application*, ThousandOaks, CA: Sage.
- Alkhenizan, A., C. Shaw(2011), "Impact of accreditation on the quality of healthcare services: A systematic review of the literature," *Ann Saudi Med*, 31(4), 407 - 416.
<https://doi.org/10.4103/0256-4947.83204>

- Smith, P. C. and L. M. Kendall, C. L. Hulin(1969), *The measurement of satisfaction in work and retirement*, Chicago, Rand McNally.
- Heskett, J. L., W. E. Sasser. and L. A. Schlesinger(1997), *The Service Profit Chain: How Leading Companies Link Profit and Growth to Loyalty, Satisfaction and Value*, Free Press, New York.
- Sirdeshmukh, D., Singh and B. Sabol(2002), "Consumer Trust, Value and Loyalty in Relational Exchange," *Journal of Marketing*, 66, 15-37.

The Effects of Healthcare Accreditation System on Job Satisfaction, Service Value, and Organizational Commitment

Choi, Dong-choon¹⁾

Abstract

This study empirically investigates the causal relationship between healthcare accreditation system and Job Satisfaction, Service value, and organizational commitment.

The results of this study can be summarized as followings.

First, healthcare accreditation system had not a positive significant on the job satisfaction. Second, healthcare accreditation system had a positive significant on service value. Third, job satisfaction had a positive significant on the organizational commitment. Forth, service value had a positive significant on the organizational commitment.

Keyword: Healthcare accreditation system, Job Satisfaction, Service value, Organizational commitment.

1)Author, Professor of Dept. of Store Management at SoongEui College, dreamcoach@sewc.ac.kr

저 자 소 개

- 최 동 춘(Choi, Dong-choon)
- 송의여자대학교 스토아매니지먼트과 교수
- 경기대학교에서 마케팅과 회계학 전공으로 각각 박사학위를 취득하였고, (현)송의여자대학교 스토아매니지먼트과 교수로 재직 중.
<관심분야> : 의료서비스, 서비스마케팅, 소비자행동론, 재무회계, 세무회계 등