

간호사의 국제의료기관평가에 대한 인식과 간호업무성과, 평가 관련 직무 스트레스 및 소진과의 관계

양남영¹ · 최정실²

건양대학교 간호학과¹, 가천대학교 간호대학²

Relationships of Nurses' Perception, Nursing Performance, Job Stress, and Burnout in Relation to the Joint Commission International Hospital Accreditation

Yang, Nam Young¹ · Choi, Jeong Sil²

¹Department of Nursing, Konyang University
²College of Nursing, Gachon University

Purpose: The purpose of this study was to ascertain current status of nurses' perception, nursing performance, job stress, and burnout in relation to the Joint Commission International (JCI) hospital accreditation and to verify the relationships among these variables. **Methods:** This cross-sectional study was performed using questionnaires. Data were collected from 220 nurses who worked at one hospital from April 5 to May 4, 2013. **Results:** The scores for perception, nursing performance, job stress and burnout in relation to the JCI hospital accreditation were (on a five-point Likert scale) 3.23, 4.01, 3.56 and 3.40 respectively. A positive correlation was observed between perception and nursing performance. Burnout was negatively correlated with perception and nursing performance, and positively correlated with job stress. **Conclusion:** These results indicate that developing positive perception and reduced burnout in relation to the JCI hospital accreditation can produce good nursing performance. These findings can be utilized to develop strategies for reducing job stress and burnout in relation to the JCI hospital accreditation.

Key Words: Perception, Job stress, Nursing performance, Burnout

서론

1. 연구의 필요성

현재 세계는 국가별로 다양한 방법으로 의료제공의 질적 수

준평가와 향상을 위하여 노력해왔다(Kim, 2012). 우리나라에 서도 이를 위하여 2004년부터 의료기관평가를 실시하였으며, 2009년부터는 새로운 평가방식인 의료기관 인증제로 변화하는 과도기에 이르고 있다(Cho, 2012; Choi, 2011). 의료서비스의 질에 대한 국민의 관심이 점차 증가하면서 일부 병원에

주요어: 인식, 직무 스트레스, 간호업무성과, 소진

Corresponding author: Choi, Jeong Sil

Nursing College, Gachon University, 191 Hambakmoe-ro, Yeonsu-gu, Incheon 406-799, Korea.
Tel: +82-32-820-4211, Fax: +82-32-820-4201, E-mail: jschoi408@empal.com

- 이 논문은 2014년도 가천대학교 교내연구비 지원에 의한 결과임(GCU-2014-M003)
- This work was supported by the Gachon University research fund of 2014(GCU-2014-M003).

투고일: 2013년 7월 6일 / **수정일:** 2013년 8월 21일 / **게재확정일:** 2013년 10월 27일

This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

서는 국내 평가나 인증제 뿐 만 아니라 글로벌 경영과 세계적 수준의 의료서비스를 제공하고 있다는 홍보 및 의료시장의 비교우위를 선점하기 위해 국제인증평가중의 하나인 국제의료기관평가위원회(Joint Commission International [JCI])의 인증을 받기 위해 노력하고 있다.

국제의료기관평가위원회는 미국 의료기관의 의료수준을 평가하는 비영리법인으로 1994년 JACHO (Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organization)를 구성하여 의료기관평가 프로그램을 구축하였다. JCI 인증은 미국 민간 의료보험사가 병원과 계약 체결한 최우선 조건으로 제시할 만큼 높은 신뢰도를 갖고 있으며 2~3년 마다 자체적으로 평가 기준을 향상시켜 국제 의료서비스의 표준이 되어 가고 있다(JCI, 2013; Kim, 2012). 국내에서는 2007년 최초로 국제인증평가를 받기 시작한 이후 점차 그 수가 확대되어 최근 약 15개 병원이 국제인증평가를 받고 있으나, 국제인증평가 전반에 대한 인식이나 그와 관련된 업무성과 및 영향에 대해서는 아직까지 기본적인 연구조차 이루어지지 못하고 있는 실정이다(Kim, 2012; Kim, Kang, Kim, Park, & Park, 2007).

국제의료기관 평가와 관련하여 병원 조직에서 가장 큰 비중을 차지하는 간호사는 병원의 전반적인 이미지를 결정할 뿐만 아니라 제일 처음 의료서비스를 접하는 부서로서 전반적인 의료서비스 만족도에 결정적인 영향을 미치는 위치에 있다. 이에 병원경영진은 각종평가에서 고객의 만족도를 올리기 위하여 전문적인 업무를 수행해야 하는 간호사에게 더욱 친절하고 질 높은 서비스를 제공할 것을 강요하면서 평가에 대한 인식을 높이기 위한 노력을 지속하고 있다(Byun & Yom, 2009; Choi, 2011; Kim, 2012). 한편 간호부서는 의료기관평가에 대비하여 많은 준비를 담당하면서, 업무가 과중되고, 임시방편의 결과물들을 만들어 내면서 평가제도에 대한 부정적인 인식을 보이기도 하였으며, 긍정적인 면으로 간호업무향상 및 질 향상 차원에서 유의한 양의 상관관계를 보이기도 하였다(Yoo & Chung, 2008). 따라서 국내의료기관평가 및 인증제의 변경, 또 다시 국제의료기관평가를 수검 받고 있는 간호사들은 연속적인 평가로 인해 혼란스러울 뿐 아니라 새로운 국제의료기관 평가에 대해 어떻게 인식하고 있는지에 대한 전반적인 조사가 필요한 시점이다(Kim, 2012).

간호업무성과는 특정기간 동안 임무를 잘 수행해 왔는가를 평가하는 것으로(Yoo & Chung, 2008) 국제의료기관평가와의 관련성을 조사한 국외 연구에서는 국제의료기관 평가를 통하여 환자의 만족도 뿐 아니라 간호업무성과가 향상되었고, 간호업무성과와 평가제도에 대한 인식이 관련성이 있다고 보

고하고 있다(Jardali, Jamal., Dimass, Ammar, & Tchaghchaghian, 2008; Mead, Bower, & Roland, 2008; Smith, Cronewett & Sherwood, 2007; Yoo & Chung, 2008).

간호사의 평가에 대한 인식이 높을수록 간호업무 성과를 향상시켜 왔으나, 그러한 과정 속에 간호사들은 지속적인 스트레스를 경험하게 된다(Byun & Yom, 2009; Choi, 2011; Kim, 2012). 간호사는 타 직종에 비해 높은 스트레스를 겪고 있으며, 특히 평가와 관련하여 스트레스를 많이 받고 있고(Kim, 2012; Yi et al., 2012), 이러한 스트레스가 감당하기 어려운 정도로 지속하게 되면 소진을 경험하게 된다. 소진은 스트레스를 더 이상 감당하지 못할 때 나타나는 스트레스 반응의 한 형태로서 신체적, 정신적, 정서적 탈진 증후군(Maslach & Schaufeli, 1993)으로 각종평가 준비나 수검기간동안 시달리며 스트레스를 받고 있는 간호사의 소진에 대하여 유럽이나 중국에서는 관심을 가지고 연구하고 있으나(You et al., 2013) 국내에서는 아직까지 국제의료기관 평가와 관련하여 소진정도에 대한 실태조차 파악되지 못하고 있다.

따라서 본 연구는 국제의료기관평가를 시행한지 얼마 되지 않았고, 점차 확대되고 있는 시점에서 가장 많은 역할을 담당하는 간호사들이 국제의료기관 평가를 경험한 후 이에 대한 인식과 간호업무성과를 파악하고, 평가 시 간과되기 쉬운 직무 스트레스 및 소진에 대한 실태와 이들의 관계를 규명하고자 시도되었다. 또한 이를 통하여 평가와 관련된 직무 스트레스와 소진을 관리, 간호업무의 질적 향상을 위한 기초자료를 제공하고자 한다.

2. 연구목적

본 연구는 간호사들의 국제의료기관평가를 경험한 후 평가에 대한 인식, 간호업무성과와 평가와 관련된 직무 스트레스 및 소진에 대한 실태와 이들의 관계를 규명하고자 하며 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 간호사의 일반적 특성과 평가 후 국제의료기관평가에 대한 인식, 간호업무성과와 평가 관련 직무 스트레스 및 소진의 특성을 파악한다.
- 간호사의 일반적 특성에 따른 평가 후 국제의료기관평가에 대한 인식, 간호업무성과, 평가 관련 직무 스트레스 및 소진을 파악한다.
- 평가 후 국제의료기관평가에 대한 인식, 간호업무성과 및 평가 관련 직무 스트레스와 소진과의 상관관계를 규명한다.

연구방법

1. 연구설계

본 연구는 병원 간호사들이 국제의료기관 평가를 경험한 후 국제의료기관평가에 대한 인식, 간호업무성과와 국제의료기관 평가 관련 직무 스트레스 및 소진을 조사하고 그 관계를 규명하고자 시도된 조사연구이다.

2. 연구대상

대상자는 연구자의 편의추출에 의하여 D시에 소재한 871 병상 규모의 3차 대학병원의 병동, 중환자실, 수술실, 외래에 근무하면서 최근 1개월 이내 국제의료기관평가를 처음으로 1회 준비하고 경험한 간호사로 하였다.

3. 자료수집

자료수집기간은 2013년 4월 5일 부터 5월 4일 까지 건양대학교 연구심의위원회의 승인을 받아 수행하였으며(13-08), 연구자가 직접 방문하여 연구의 목적과 취지를 설명하고 연구동의를 서면으로 확인한 후 설문지를 배부하여 수집하였다. 표본수 결정은 유의수준(α) .05, 스트레스와 소진을 포함한 기존의 국내 선행연구가 부재하여 검정력을 높이고자 검정력(1- β) 95%, 중간수준의 효과의 크기(r) 0.2를 적용한 Cohen (1988)에 근거하여 계산하면 211명이 적절하나 탈락의 가능성을 고려하여 240명을 대상으로 초기 자료를 수집하였다. 수집된 자료중 답변이 불성실 하거나 설문을 거부한 대상자를 제외하고 220명(91.7%)이 최종대상자로 선정하였다. 익명과 비밀보장을 약속하였고, 참여자의 익명성 보장과 연구목적만으로 자료를 활용할 것과 참여를 원치 않는 경우에는 참여하지 않아도 됨을 알려주었다. 설문지 작성에 소요된 시간은 약 20분 정도이었다.

4. 연구도구

1) 국제의료기관평가에 대한 인식

국제의료기관평가에 대한 인식은 Kim (2012)와 Choi (2011)의 도구를 참조하여, 국제의료기관 평가를 경험한 후의 인식으로 적합하게 수정·보완하여 사용하였다. 전반적인 인식 4문항, 질향상효과 인식 4문항, 내부구성원 만족인식 4문

항, 운영성과 인식 4문항 총 16문항으로 내용타당도를 위해 간호학 교수 2인, 질관리 전담간호사 2인의 자문을 구하였고, CVI (content validity index)는 .95였다. 5점 척도로 점수가 높을수록 국제의료기관평가에 대하여 긍정적인 인식을 가진다는 것을 의미하며 본 연구에서 신뢰도계수 Cronbach's α = .88로 나타났다.

2) 간호업무성과

간호업무성과는 Park (1988)이 개발하고, Choi (2011)가 수정·보완하여 독자적 간호업무 4문항, 비독자적 간호업무 4문항, 대인관계에 관한 업무 4문항 총 12문항으로 구성한 도구를 사용하였다. 5점 척도로 점수가 높을수록 국제의료기관 평가 후 간호업무성과가 높다는 것을 의미하며 Choi (2011)의 개발당시 신뢰도계수 Cronbach's α = .89였으며, 본 연구에서는 .90으로 나타났다.

3) 직무 스트레스

직무 스트레스는 Park (2005)이 개발한 도구를 국제의료기관평가에 맞게 수정한 Kim (2012)의 도구를 사용하였다. 5개 문항 5점 척도로 점수가 높을수록 국제의료기관 평가와 관련된 직무 스트레스가 높다는 것을 의미하며 Kim (2012)의 개발당시 신뢰도계수 Cronbach's α = .86이었으며, 본 연구에서는 .90으로 나타났다.

4) 소진

소진은 Demerouti, Bakker, Nachreiner와 Schaufeli (2001)가 개발한 OLBI (Oldenburg Burnout Inventory)를 Choi (2007)이 사용한 도구에서 국제의료기관 평가와 관련된 소진으로 변경하여 측정하였으며, 내용타당도를 위해 간호학 교수 2인, 질관리 전담간호사 2인의 자문을 구하였고, CVI는 1.00이었다. OLBI는 감정적 소진과 일로부터의 심리적 이탈로 두개의 하위영역으로 구성되며 감정적 소진 5문항, 일로부터의 심리적 이탈 5문항으로 총 10개의 문항 5점 척도로 점수 범위는 10~50점으로 점수가 높을수록 소진정도가 높음을 의미한다. 본 연구에서 신뢰도계수는 Cronbach's α = .89로 나타났다.

5. 자료분석

일반적인 특성과 국제의료기관평가에 대한 인식, 간호업무성과, 직무 스트레스 및 소진은 빈도와 백분율, 평균과 표준편

차를 구하였다. 각 변수들은 정규분포검증결과 모두 정규분포를 나타내어(인식 $p=.345$, 간호업무성과 $p=.380$, 직무 스트레스 $p=.310$, 소진 $p=.320$) 일반적 특성과 각 변수 간의 차이는 independent t-test, one-way ANOVA로 분석하였으며, 사후 검정 방법으로는 Scheffè'test를 이용하였다. 또한 변수들 간의 상관관계는 Pearson correlation coefficients로 분석하였다. 자료의 정리와 통계처리에는 SPSS/WIN 20.0 프로그램을 이용하였다.

6. 연구의 제한점

본 연구는 편의 표집된 일 대학병원 간호사를 대상으로 수행되었으므로 본 연구결과를 전체 병원간호사에게 일반화하는 것에 제한점이 있다.

연구결과

1. 일반적인 특성

성별은 여성 210명(95.5%), 남성 10명(4.5%)이었으며, 연령은 20~24세가 79명(35.9%)로 가장 많았고, 평균연령은 27.5세였다. 결혼 상태는 미혼이 170명(77.3%)이었고, 임상 경력은 1년 이상 3년 미만이 58명(26.4%)으로 가장 많았으며, 평균 임상경력은 5.0년이었다.

직위는 일반간호사가 202명(91.8%)로 대부분이었으며, 학위는 3년제 간호학과 졸업이 102명(46.6%)로 가장 많았다. 부서는 일반병동이 130명(59.1%), 중환자실이 44명(20.0%)로 뒤를 이었다. 임금은 200만원 이상이 128명(58.2%)로 많았고, 평가를 위한 준비횟수는 2~3회가 105명(47.7%)으로 가장 많았고, 국제의료기관평가로 인한 연장근무는 194명(88.2%)이 경험하였다(Table 1).

2. 국제의료기관평가에 대한 인식, 간호업무성과, 직무 스트레스 및 소진특성

국제의료기관평가에 대한 인식은 5점 만점에 3.23 ± 0.46 점, 간호업무성과는 3.56 ± 0.43 점(5점 만점), 직무 스트레스는 4.01 ± 0.71 점(5점 만점)이었으며, 소진은 3.40 ± 0.66 점(5점 만점)이었다. 하위영역별 특성을 보면 국제의료기관평가에 대한 인식은 전반적인 인식 3.45 ± 0.53 점, 질향상효과 인식 3.12 ± 0.60 점, 내부구성원 만족인식 3.00 ± 0.64 점, 운영

Table 1. General Characteristics of Participants (N=220)

Characteristics	Categories	n (%) or M±SD
Gender	Male	10 (4.5)
	Female	210 (95.5)
Age (year)		27.5±4.6
	20~24	79 (35.9)
	25~29	76 (34.5)
	30~34	46 (20.9)
	≥35	19 (8.6)
Marital status	Single	170 (77.3)
	Married	50 (22.7)
Clinical experience (year)		5.0±4.0
	< 1	45 (20.5)
	1~< 3	58 (26.4)
	3~< 5	27 (12.3)
	5~< 7	29 (13.2)
	≥7	61 (27.7)
Position	Staff nurse	202 (91.8)
	≥ Charge nurse	18 (8.2)
Degree	3 year college	102 (46.4)
	Bachelor	89 (40.5)
	≥ Master's	29 (13.2)
Department	General ward	130 (59.1)
	ICU	44 (20.0)
	OPD	29 (13.2)
	ER	17 (7.7)
Salary (10,000 won)	100~< 200	92 (41.8)
	≥ 200	128 (58.2)
Ready for medical institution evaluation	1~2	76 (34.5)
	2~3	105 (47.7)
	≥ 4	39 (17.7)
Overtime preparing for JCI	No	26 (11.8)
	Yes	194 (88.2)

JCI=Joint commission international; ICU=Intensive care unit; OPD=Out patient department; ER=Emergency room.

성과 인식 3.37 ± 0.52 점으로 일반적 인식의 점수가 가장 높았고 내부구성원 만족인식이 가장 낮았다.

간호업무성과는 독자적 간호업무 3.35 ± 0.53 점, 비독자적 간호업무 3.67 ± 0.50 점, 대인관계에 관한 업무 3.66 ± 0.49 점으로 비독자적 간호업무의 점수가 가장 높았다.

소진은 감정적 소진 3.93 ± 0.72 점, 일로부터의 심리적 이탈 2.87 ± 0.83 점이었다(Table 2).

3. 일반적 특성에 따른 국제의료기관평가에 대한 인식, 간호업무성과, 직무 스트레스 및 소진

일반적 특성에 따른 국제의료기관평가에 대한 인식은 연령

Table 2. Perception of the JCI, Nursing Performance, Job Stress and Burnout Characteristics (N=220)

Variables	M±SD	Range
Perception of the JCI	3.23±0.46	1~5
Perception of general information	3.45±0.53	1~5
Perception of quality improvement	3.12±0.60	1~5
Perception of outcome	3.37±0.52	1~5
Perception of internal satisfaction	3.00±0.64	1~5
Nursing performance	3.56±0.43	1~5
Independent nursing performance	3.35±0.53	1~5
Dependent nursing performance	3.67±0.50	1~5
Interpersonal relationship nursing performance	3.66±0.49	1~5
Job stress	4.01±0.71	1~5
Burnout	3.40±0.66	1~5
Emotional burnout	3.93±0.72	1~5
Psychological separation burnout	2.87±0.83	1~5

JCI=Joint commission international.

($F=2.89, p=.036$)과 직위($t=8.73, p=.003$)에 따라 유의한 차이가 있었고, 성별, 결혼상태, 임상경력, 학위, 부서, 임금, 의료기관평가 준비횟수, 국제의료기관평가로 인한 연장근무경험은 유의한 차이가 없었다($p>.05$). 사후 분석결과 연령이 25~29세가 35세 이상보다 국제의료기관평가에 대한 인식이 유의하게 낮았다.

간호업무성과는 직위($t=15.86, p<.001$), 임금($t=6.04, p=.015$)에 따라 유의한 차이가 있었고 성별, 연령, 결혼상태, 임상경력, 학위, 부서, 의료기관평가 준비횟수, 국제의료기관평가로 인한 연장근무경험은 유의한 차이가 없었다($p>.05$).

직무 스트레스는 임상경력($F=2.84, p=.025$), 부서($F=5.17, p=.002$), 임금($t=5.37, p=.021$)에 따라 유의한 차이가 있었고, 성별, 연령, 결혼상태, 학위, 의료기관평가 준비횟수, 국제의료기관평가로 인한 연장근무경험은 유의한 차이가 없었다($p>.05$). 사후 분석결과 임상경력이 1년 미만인 경우가 3년 이상 5년 미만보다 직무 스트레스가 유의하게 낮았다. 부서는 중환자실이 외래보다 직무 스트레스가 유의하게 높았다.

소진은 성별, 연령, 결혼상태, 임상경력, 직위, 학위, 부서, 임금, 의료기관평가 준비횟수, 국제의료기관평가로 인한 연장근무경험 모두 유의한 차이가 없었다($p>.05$)(Table 3).

4. 국제의료기관평가에 대한 인식, 간호업무성과, 직무 스트레스 및 소진과의 상관관계

국제의료기관평가에 대한 인식은 간호업무성과와 유의한

양의 상관관계가 있었고($r=.56, p<.001$), 소진과 유의한 음의 상관관계가 있었으며($r=-.23, p=.001$), 스트레스와는 상관관계가 없었다. 간호업무성과는 소진과 유의한 음의 상관관계가 있었으며($r=-.15, p=.032$), 스트레스와는 상관관계가 없었다. 스트레스는 소진과 유의한 양의 상관관계가 있었다($r=.60, p<.001$)(Table 4).

논 의

국제의료기관평가 JCI는 의료기관의 진료의 질과 안전을 향상시키기 위한 국제적인 기준을 충족하는지를 판단하기 위한 것으로 2~3년 마다 자체적으로 평가 기준을 향상시켜 국제의료서비스의 표준이 되어 가고 있다(JCI, 2013; Kim, 2012). 본 연구대상자들의 국제의료기관평가에 대한 간호사의 인식은 5점 만점에 3.23점으로 Kim (2012)의 국제의료기관평가를 경험한 의료인의 인식 3.13점, Choi (2011)의 국내 의료기관평가에 대한 간호사 인식 3.00점 보다 다소 높게 조사되었다. 이러한 결과는 2007년 이후 국제의료기관평가를 받은 기관수가 15개 기관 이상 증가하면서 국내 의료기관인증제도 뿐 아니라 국제적인 인증을 받아야 한다는 간호사들의 인식이 향상되었을 것이며, 연구시점이 2013년인 최근이라는 것이 영향을 주었을 것으로 생각된다. 그러나 3.13이라는 점수는 아직까지 국제의료기관 평가에 대한 인식수준이 그다지 높지 않아 평가에 대한 사전준비와 진행과정에 대한 교육, 인센티브 도입과 같은 개선점을 바탕으로 인식의 향상을 고취시켜야 할 것이다. 하위영역별 특성은 국제의료기관평가에 대한 인식에서 전반적인 인식이 가장 높았고, 내부구성원 만족에 대한 인식이 가장 낮았으며 이러한 결과는 국내의료기관 평가 인식조사의 하위영역별 특성에 대한 조사 결과와 유사하였다(Choi, 2011). 그러나 국내평가에서는 평가대상 병원을 중심으로 평가목적이나 평가 방법, 평가기준, 평가조직이나 자원조달 등 전반적인 평가에 대한 문제점이나 개선 사항에 대한 인식을 조사하고 이를 차기평가에 반영하고 있으나, 국제의료기관 평가는 의료기관의 선택에 의한 수검으로 이러한 평가에 어려움이 있다. 따라서 국제의료기관 평가를 수검한 다수의 의료기관에 대한 포괄적인 인식의 조사가 필요하며, 특히 내부구성원의 만족도를 향상시키기 위한 체계적인 전략개발이 필요함을 보여주고 있다(Kim et al., 2007).

본 연구의 간호업무성과는 3.56점으로 하위영역별로는 비독자적 간호업무의 점수가 가장 높았다. 국제의료기관평가 후 간호업무성과에 대한 비교자료가 없어 Choi (2011)와 Yoo와

Table 3. Perception of the JCI, Nursing Performance, Job Stress, and Burnout by General Characteristics (N=220)

Variables	Categories	Perception of the JCI		Nursing performance		Job stress		Burnout	
		M±SD	t or F (p)	M±SD	t or F (p)	M±SD	t or F (p)	M±SD	t or F (p)
Gender	Male	3.24±0.45	0.02	3.44±0.37	0.81	3.80±0.81	0.93	3.48±1.01	0.16
	Female	3.22±0.46	(.896)	3.57±0.44	(.370)	4.02±0.71	(.336)	3.40±0.65	(.695)
Age (year)	20~24	3.25±0.39	2.89	3.49±0.40	2.03	3.94±0.69	0.72	3.36±0.69	1.45
	25~29 ^a	3.13±0.48	(.036)	3.59±0.45	(.111)	4.10±0.78	(.544)	3.51±0.61	(.230)
	30~34	3.22±0.53	a < b	3.56±0.45		4.03±0.62		3.37±0.63	
	≥ 35 ^b	3.47±0.39		3.75±0.45		3.94±0.76		3.20±0.80	
Marital status	Single	3.23±0.45	0.00	3.56±0.43	0.04	4.05±0.71	1.74	3.42±0.67	0.92
	Married	3.23±0.50	(1,000)	3.57±0.45	(.836)	3.90±0.71	(.189)	3.32±0.66	(.340)
Clinical experience (year)	< 1 ^a	3.24±0.39	1.29	3.40±0.37	1.96	3.74±0.72	2.84	3.32±0.76	0.71
	1~< 3	3.25±0.40	(.274)	3.59±0.40	(.102)	4.03±0.70	(.025)	3.37±0.64	(.584)
	3~< 5 ^b	3.25±0.39		3.63±0.32		4.28±0.70	a < b	3.55±0.63	
	5~< 7	3.05±0.59		3.61±0.53		4.03±0.78		3.50±0.61	
	≥ 7	3.26±0.52		3.60±0.49		4.07±0.66		3.37±0.67	
Position	Staff nurse	3.20±0.46	8.73	3.53±0.43	15.86	3.99±0.73	1.70	3.41±0.68	1.22
	≥ Charge nurse	3.53±0.34	(.003)	3.94±0.23	(< .001)	4.22±0.43	(.194)	3.23±0.51	(.271)
Degree	3 year college	3.19±0.46	0.69	3.51±0.40	1.30	3.91±0.75	2.41	3.32±0.65	1.65
	Bachelor	3.24±0.47	(.505)	3.60±0.49	(.276)	4.08±0.68	(.092)	3.50±0.67	(.194)
	≥ Master's	3.30±0.46		3.63±0.35		4.19±0.64		3.36±0.70	
Department	General ward	3.28±0.48	1.78	3.59±0.42	1.57	4.04±0.69	5.17	3.45±0.69	125
	ICU ^d	3.12±0.39	(.152)	3.58±0.37	(.199)	4.26±0.72	(.002)	3.38±0.62	(.292)
	OPD ^b	3.23±0.52		3.52±0.53		3.64±0.68	a > b	3.19±0.72	
	ER	3.10±0.32		3.36±0.46		3.80±0.67		3.45±0.46	
Salary (10,000 won)	100~< 200	3.24±0.43	0.21	3.48±0.41	6.04	3.88±0.74	5.37	3.37±0.72	0.23
	≥ 200	3.21±0.48	(.647)	3.62±0.45	(.015)	4.11±0.68	(.021)	3.42±0.62	(.635)
Ready for medical institution evaluation	1~2	3.28±0.42	1.65	3.51±0.42	1.98	3.88±0.72	2.35	3.36±0.68	0.28
	2~3	3.17±0.47	(.194)	3.56±0.46	(.140)	4.05±0.72	(.098)	3.43±0.65	(.756)
	≥ 4	3.27±0.50		3.68±0.39		4.16±0.67		3.40±0.39	
Overtime preparing for JCI	Yes	3.32±0.30	1.29	3.60±0.39	0.30	4.04±0.72	2.76	3.40±0.65	0.07
	No	3.21±0.48	(.257)	3.56±0.44	(.585)	3.80±0.63	(.098)	3.37±0.77	(.787)

JCI=Joint commission international; ICU=Intensive care unit; OPD=Out patient department; ER=Emergency room, a, b: Sheffe procedure.

Table 4. Correlation among Perception of the JCI, Nursing Performance, Job Stress, and Burnout (N=220)

Variables	Perception of the JCI	Nursing performance	Job stress	Burnout
	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)
Perception of the JCI	1			
Nursing performance	.56 (< .001)	1		
Job stress	-.12 (.084)	.09 (.169)	1	
Burnout	-.23 (.001)	-.15 (.032)	.60 (< .001)	1

JCI=Joint commission international.

Chung (2008)의 국내 의료기관평가와 관련된 업무성과인 3.75~3.77점과 비교 시 오히려 국제의료기관평가 후 간호업무성과가 다소 낮게 조사되었으나 하위영역별 점수분포는 유사하였다. 이러한 낮은 점수는 현행 국내에서 실시되는 의료기관평가제도가 2004년 실시된 이후 여러 차례 반복적인 평가가 이루어졌고, 평가기준도 부서중심의 일괄적인 평가인데 반하여 국제의료기관평가는 진료과정중심의 환자추적조사에 의한 상시평가라는 특성으로(JCI, 2013) 단기간만 집중적으로 준비하여 일시적으로 조사한 국내 의료기관평가의 업무성과가 더 높게 나타난 것으로 생각된다. 따라서 정확한 간호업무성과를 평가하기 위하여 국제의료기관 평가에 대한 주기적인 성과 평가와 일정 기간별로 국내 의료기관인증제도와와의 비교연구가 이루어져야 할 것이다. 또한 성과를 평가하는데 있어 진료부분과 환자부분도 추가하여 국제의료기관평가의 실효성을 제고해 볼 것을 제안한다.

본 연구에서 간호사들의 직무 스트레스는 4.01점으로 국내 의료기관 평가에서 간호사의 직무 스트레스인 3.54~3.89점(Bae, 2008; Cho, 2012)보다 국제의료기관평가로 인한 스트레스가 상당히 높았다. 이러한 결과는 국제의료기관평가를 감당할 수 있는 국내 의료 시스템의 구축이 아직까지 미비하며, 기존 간호업무가 평가틀에 맞게 개선되지 못한 시점에서 평가가 이루어 졌다는 것이 주요 요인으로 작용했을 것으로 생각되며, 추가적으로 광범위하고 지속인 평가 및 상시적인 과정과 결과를 평가하는 방법(JCI, 2013; Kim, 2012) 국제의료기관평가를 준비하는 간호사들의 직무 스트레스를 높인 것으로 생각된다. 따라서 경영적인 측면이나 홍보차원의 평가수검이 아닌 반드시 필요한 경우에만 국제의료기관 평가를 받도록 하는 전략적 선택이 필요하다고 생각되며, 국제의료기관 평가에 대한 득과 실을 신중하게 판단해야 할 것이다.

특히 국내의료기관들은 최근 의료기관평가, 의료기관인증제 그리고 이제는 국제의료기관평가까지 순차적으로 준비하고 수검하면서 간호사의 업무가 과부하 되고, 스트레스의 강도가 점차 증가하였고(Yi et al., 2011), 이러한 지속적인 스트레스를 감당하기 어려운 정도로 지속하게 되면서 일부 간호사들은 사직하거나 부서를 떠나고 싶다는 등의 심리상태까지 이르며(Yi et al., 2011) 결국 소진을 경험하게 된다. 따라서 평가로 인한 소진정도를 평가한 선행연구가 미비한 시점에서 본 연구결과에서는 소진정도가 3.40점으로 조사되었으며, 하위영역에서 특히 감정적 소진 3.93점으로 높았다. 평가가 아닌 특정부서나 의료기관 종류별 조사된 선행연구결과인 2.10~3.50점과 비교 시 평가로 인한 소진정도는 일반적인 소진에

비하여 높은 수준을 나타내었다(Byun & Yom, 2009; Kim et al., 2005; Park & Kim, 2010). 이는 병원특성, 연구대상자, 부서선정, 소진측정도구의 종류, 소진에 영향을 미치는 개인적 조직적인 특성 등에 의한 차이를 고려하더라도 평가로 인한 소진정도가 비교적 높으며, 사직까지 고려 할 정도의 정서적 탈진을 경험한다는 것을 나타내고 있다. 따라서 평가를 받는 동안 의료기관에서는 업무성과만을 지향할 것이 아니라 업무과중이 심각한 간호사들의 소진정도를 인지하고, 특히 감정적 소진을 줄여나가기 위한 조직적인, 정책적인 대책이 마련되어야 할 것이다.

일반적 특성에 따른 국제의료기관평가에 대한 인식은 연령과 직위, 간호업무성과는 직위, 임금, 직무 스트레스는 임상경력, 부서, 임급에 따라 유의한 차이가 있었다. 평가에 대한 인식은 연령, 학력, 근무기간, 근무부서, 직위에 따라 간호업무성과는 연령, 결혼상태, 근무부서, 학력, 경력에 따라 직무 스트레스는 성별, 결혼상태, 임상경력, 임금, 평가준비횟수와 유의한 차이가 있었던 Choi (2011), Yoo와 Chung (2008), Kim (2012)의 결과와 부분적으로 일치하였다. 이러한 차이는 병원조직과 구성원의 특성 등 기관별, 개인적인 특성에 의한 차이로 인한 결과라고 생각되며, 특히 본 연구결과에서 일반 간호사들이 평가에 대한 인식과 간호업무성과가 유의하게 낮아 이들에 대하여 국제의료기관평가에 대한 홍보와 함께 주기적인 교육 프로그램을 적용하고, 간호업무성과를 지속적으로 관리해야 할 필요성을 보여주고 있다.

본 연구에서 국제의료기관평가에 대한 인식은 간호업무성과와 유의한 양의 상관관계가 있었다. 이러한 결과는 국내외 연구결과와 일치하는 것으로 국제의료기관 평가를 준비, 경험하면서 광범위한 지표를 개발하기 위해 노력하고, 유지하며, 질적인 정도관리를 수행하였다는 것이 간호업무성과에 긍정적인 영향을 미쳤다고 생각된다. 또한 긍정적인 인식이 행동의 변화를 유도하며, 성과로 이루어진다는 기존 연구와도 일맥상 통하는 결과로 간호업무성과향상을 위하여 평가에 대한 인식을 제고하기 위한 노력이 수반되어야 할 것이다(Bae, 2008; Jardali et al., 2008; Mead et al., 2008; Smith et al., 2007).

특히 본 연구결과는 소진이라는 측면을 평가와 관련하여 함께 조사하였는데 의의가 있으며, 소진은 평가에 대한 인식과 간호업무성과와 유의한 음의 상관관계가 있었다. 이는 평가과정에서 간과되기 쉬운 간호사의 소진에 대한 새로운 관점을 제시한 것으로 인식과 업무성과 향상을 위하여 간호사의 소진을 낮추기 위한 측면을 고려해야 하며, 소진과 연관된 다른 제반 변수들의 추가연구의 가능성도 제시하고 있다(Park & Kim,

2010; You et al., 2012). 또한 이러한 연구결과는 이미 국제적인 평가와 질관리를 수행하면서 간호사의 소진을 고려해 온 국외 연구와 유사한 결과로, 소진과 스트레스가 양의 상관관계가 있다는 측면을 고려하여 평가와 관련된 스트레스를 관리하는 효과적인 프로그램을 개발해야 할 것을 제시하고 있다(You et al., 2012). 따라서 양적인 성과뿐 아니라 평가를 준비하고 수행하는 핵심 인력인 간호사의 스트레스를 관리하고, 소진을 경험하지 않도록 조직적인 정책과 인력관리가 의료기관의 질적 향상과 평가로 인한 성과향상에 절실하다고 생각된다(Aiken, Sloane, Bruyneel, Van den Heede, & Sermeus, 2013).

이상의 논의를 종합해 보면, 새롭게 대두되고 있는 국제의료기관 평가에 대하여 간호사의 인식을 향상시키고, 정확히 그 업무성과를 평가 할 수 있는 성과체계를 개발하여야 하며, 이러한 과정 속에서 간과되기 쉬운 직무 스트레스를 관리함으로써 소진을 경험하지 않도록 하는 전략적인 정책과 제도가 마련되어야 할 것이다.

결론

본 연구는 간호사들의 국제의료기관평가에 대한 인식, 평가 후 간호업무성과를 파악하고, 평가로 인해 발생하는 직무 스트레스 및 소진정도에 대한 실태와 이들의 상관관계를 규명하고자 시도되었다. 연구결과 국제의료기관평가에 대한 간호사의 인식은 5점 만점에 3.23점, 간호업무성과 3.56점, 직무 스트레스는 4.01점 그리고 소진은 3.40점으로 조사되었으며, 일반적 특성에 따른 국제의료기관평가에 대한 인식은 연령과 직위, 간호업무성과는 직위, 임금, 직무 스트레스는 임상경력, 부서, 임금에 따라 유의한 차이가 있었다. 국제의료기관평가에 대한 인식은 간호업무성과와 유의한 양의 상관관계가 있었고, 소진은 평가에 대한 인식과 간호업무성과에 유의한 음의 상관관계가 있었으며, 소진과 직무 스트레스는 양의 상관관계가 있었다. 이러한 결과를 바탕으로 국제의료기관 평가에 대하여 간호사의 인식을 향상시키고, 정확히 그 업무성과를 평가 할 수 있는 성과체계를 개발하여야 할 것이다. 더불어 양적인 간호업무성과뿐 아니라 평가를 준비하고 수행하는 핵심 인력인 간호사의 스트레스를 관리하고, 소진을 경험하지 않도록 조직적인 정책과 인력관리가 절실하다.

이상의 결과를 토대로 국제의료기관 평가에 대한 정확한 간호업무성과를 평가하기 위하여 구체적인 성과체계 개발 및 주기적인 평가와 국내 의료기관인증제도와 비교연구를 수행해 볼 것을 제안한다. 또한 평가로 인한 직무 스트레스와 소진

에 영향을 미치는 요인을 파악하여 이를 관리할 수 있는 효과적인 프로그램을 개발할 것을 제안한다.

REFERENCES

- Aiken, L. H., Sloane, D. M., Bruyneel, L., Van den Heede, K., & Sermeus, W. (2013). Nurses' reports of working conditions and hospital quality of care in 12 countries in Europe. *International Journal of Nursing Studies*, 50(2), 143-153. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2012.11.009>. Epub 2012 Dec 17
- Bae, J. I. (2008). *A study on hospital staff's perception of and attitudes toward the medical institute accreditation system: Focused on those working for the public hospitals*. Unpublished master's thesis, Yonsei University, Seoul, Korea.
- Byun, D. S., & Yom, Y. H. (2009). Factors affecting the burnout of clinical nurses: Focused on emotional labor. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 15, 444-454.
- Cho, H. J. (2012). *Hospital employee's recognition and attitudes for healthcare accreditation*. Unpublished master's thesis, Catholic University, Busan, Korea.
- Choi, K. J. (2007). *Factors that affect burnout of nurses*. Unpublished master's thesis, Kyunghee University, Seoul, Korea.
- Choi, Y. S. (2011). *Effect of nurses' awareness on medical institution evaluation on nursing performance*. Unpublished master's thesis, The Catholic University of Korea, Seoul, Korea.
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral science* (2nd ed.). New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86, 499-512. <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499>
- Jardali, F., Jamal, D., Dimass, H., Ammar, W., & Tchaghchaghian, V. (2008). The impact of hospital accreditation on quality of care: Perception of Lebanese nurses. *International Journal for Quality in Health Care*, 20, 363-371. <http://dx.doi.org/10.1093/intqhc/mzn023>
- Joint Commission International. (2013). *JCI accreditation*. Retrieved June 4, 2013, from <http://ko.jointcommissioninternational.org/enko/>
- Kim, E. K., Kang, M. N., Kim, Y., Park, J. H., & Park, J. H. (2007). Option and strategies on the national hospital evaluation program. *Journal of Korean Academy of Nurse Administration*, 13, 40-52.
- Kim, H. K., Ji, H. S., Ryu, E. K., Lee, H. J., Yun, S. E., Jeon, M. K., et al. (2005). Factors influencing on burnout of the nurses in hospitals. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, 10(2), 7-18.

- Kim, S. M. (2012). *A study on effects of the joint commission international (JCI) review on the awareness and attitude of hospital employees*. Unpublished master's thesis, The Catholic University of Korea, Seoul, Korea.
- Maslach, C., & Schaufeli, W. (1993). *Historical and conceptual development of burnout*. Washington, DC: Taylor & Francis.
- Mead, N., Bower, P., & Roland, M. (2008). The general practice assessment questionnaire (GPAQ) - Development and psychometric characteristics. *BMC Family Practice*, 20, 9-13. <http://dx.doi.org/10.1186/1471-2296-9-13>
- Park, H. S., & Kim, K. N. (2010). Factors affecting burnout in ICU nurses. *Journal of Korean Academy of Fundamentals of Nursing*, 17, 409-418.
- Park, S. A(1988). *An exploratory study on the relationship between leadership style and performance in Korean nursing units*. Unpublished doctoral dissertation, Seoul National University, Seoul, Korea.
- Park, S. P. (2005). *The effect of customer satisfaction policy on work stress and psychosocial distress in hospital employees*. Unpublished master's thesis, Yonsei University, Seoul, Korea.
- Smith, E. L., Cronewett, L., & Sherwood, S. (2007). Current assessment of quality and safety education in nursing. *Nursing Outlook*, 55(3), 132-137. <http://dx.doi.org/10.1016/j.outlook.2007.02.005>
- Yi, M. S., Oh, J. H., Hwang, H. M., Kwon, E. J., Lee, J. H., & Park, E. Y. (2011). Hospital workers' experience with hospital evaluation program: A focus group study. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 41, 568-579. <http://dx.doi.org/10.4040/jkan.2011.41.4.568>
- Yoo, M. S., & Chung, M. S. (2008). The relationships among the perception of quality assurance and national hospital evaluation program and nursing performance of hospital nurses. *Journal of Korean Academy of Nurse Administration*, 14, 260-267.
- You, L. M., Aiken, L. H., Sloane, D. M., Liu, Ke., He, G. P., Hud, Y., et al. (2013). Hospital nursing, care quality, and patient satisfaction: Cross-sectional surveys of nurses and patients in hospitals in China and Europe. *International Journal of Nursing Studies*, 50(2), 154-161. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2012.05.003>