

보험심사간호사의 직무스트레스가  
직무만족도에 미치는 영향

연세대학교 보건대학원

병원행정학과

박 정 량

보험심사간호사의 직무스트레스가  
직무만족도에 미치는 영향

지도 유 승 흠 교수

이 논문을 보건학석사학위 논문으로 제출함

2006년 7월 일

연세대학교 보건대학원

병원행정학과

박 정 량

박정량의 보건학 석사학위논문을 인준함.

심사위원 \_\_\_\_\_ (인)

심사위원 \_\_\_\_\_ (인)

심사위원 \_\_\_\_\_ (인)

연세대학교 보건대학원

2006년 7월 일

## 감사의 말씀

대학원 생활을 처음 시작할 때 다섯 학기가 이렇게 빨리 지나가리라고는 예측하지 못했습니다. 대학 졸업 후 10년이 넘는 학업의 공백 기간을 거치고 설레임으로 시작한 대학원 생활이 이제 이 논문을 완성함으로써 마무리 된다고 생각하니 많은 아쉬움과 더불어 주위의 많은 분들께 새삼 고마움을 느낍니다.

대학원 면접 때부터 지금까지 따뜻함으로 많은 지식을 전해주시고 항상 열정적인 모습을 보여주신 유승흠 원장님, 이 논문이 완성되기까지 부족한 부분을 채워주시면서 자상하게 지도해주신 정상혁 교수님, 그리고 바쁘신 와중에도 기꺼이 심사를 허락해주신 홍석일 병원장님께 감사를 드립니다.

또한 바쁜 가운데서도 본 연구가 가능하게 설문에 응해주신 보험심사간호사회 회원님들께 깊은 감사를 드리며, 다섯 학기동안 서로 격려하면서 같이 공부하고 많은 추억을 함께한 동기 분들과 선후배님들께도 감사합니다.

부서이동과 함께 많은 혼란과 좌절 속에서 시작한 논문, 배려해주고 이해해준 보험심사팀 동료 분들에게 깊은 감사를 드립니다.

끝으로 다섯 학기동안 물심양면으로 지원해준 남편과 세 아이를 모두 키워주신 어머니, 아버지께 감사하며, 부족한 엄마를 오히려 지원해준 든든한 아들 우주와 딸 한솔이, 그리고 이 논문의 완성과 더불어 함께 생활할 막둥이 한이에게 미안한 마음과 고마운 마음으로 앞으로 많은 사랑을 줄 것을 약속하면서 이 논문을 우리 가족에게 바칩니다.

박정량 올림

# 차 례

국문요약 .....	v
<b>I. 서론 .....</b>	<b>1</b>
1. 연구의 배경 .....	1
2. 연구의 목적 .....	3
<b>II. 이론적 배경 .....</b>	<b>4</b>
1. 직무스트레스 .....	4
2. 직무만족도 .....	9
3. 직무스트레스와 직무만족도와의 관계 .....	12
4. 보험심사간호사 .....	13
<b>III. 연구방법 .....</b>	<b>18</b>
1. 연구의 틀 .....	18
2. 연구대상의 설정과 자료수집 방법 .....	19
3. 조사내용 .....	19
4. 변수의 정의 .....	21
5. 분석방법 .....	22
<b>IV. 연구결과 .....</b>	<b>23</b>
1. 대상자의 일반적인 배경 .....	23
2. 대상자가 근무하는 의료기관의 일반적인 특성 .....	24
3. 대상자의 직무스트레스 .....	25
4. 대상자의 직무만족도 .....	26
5. 대상자의 개인특성에 따른 직무만족도 .....	27

6. 대상자가 근무하는 의료기관의 특성에 따른 직무만족도 .....	28
7. 회귀분석에 사용할 변수들의 상관관계 .....	29
8. 직무만족도에 영향을 미치는 요인분석 .....	30
<b>V. 고찰</b> .....	32
1. 연구방법에 대한 고찰 .....	32
2. 연구결과에 대한 고찰 .....	33
<b>VI. 결론</b> .....	36
참고문헌 .....	38
부록 .....	42
영문초록 .....	51

## 표 차 례

표 1. 직무스트레스 요인 .....	7
표 2. 직무스트레스의 개인적 결과와 조직적 결과 .....	8
표 3. 직무만족에 대한 정의 .....	9
표 4. 직무만족 영향요인 .....	11
표 5. 설문지 조사내용과 구성항목 .....	19
표 6. 변수의 정의 .....	20
표 7. 대상자의 일반적 특성 .....	22
표 8. 대상자가 근무하는 의료기관의 일반적 특성 .....	24
표 9. 대상자의 직무스트레스 전체 및 하위요인별 수준 .....	25
표 10. 대상자의 직무만족도 전체 및 하위요인별 수준 .....	25
표 11. 대상자의 개인특성에 따른 직무만족도 .....	26
표 12. 대상자가 근무하는 의료기관의 특성에 따른 직무만족도 .....	28
표 13. 직무스트레스, 배경변인과 직무만족도와의 상관관계 .....	29
표 14. 직무스트레스 및 배경변수와 직무만족도와의 관계 .....	30

## 그림 차 례

그림 1. 연구의 틀 .....	17
-------------------	----

## 부 표 차 례

부표 1. 대상자의 개인특성에 따른 직무스트레스 .....	40
부표 2. 대상자가 근무하는 의료기관의 특성에 따른 직무스트레스 .....	41
부표 3. 대상자의 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 영향 .....	41
부표 4. 대상자의 직무스트레스 하위요인이 직무만족도에 미치는 영향 .....	42
부표 5. 대상자의 직무스트레스에 영향을 미치는 요인분석 .....	42
부표 6. 설문조사표 .....	43



## 국 문 요 약

보험심사간호사의 개인적 특성과 보험심사간호사가 근무하는 의료기관의 특성에 따른 직무스트레스와 직무만족도를 측정하고, 직무만족에 영향을 미치는 요인들을 분석하고자 서울지역 500명상 이상의 종합병원 27곳에 근무하는 보험심사간호사중 진료비 심사를 전담하는 297명을 대상으로 2006년 4월 10일부터 4월 28일까지 설문을 실시하였다. 설문지의 회수율은 77%였으며, 주요 결과는 다음과 같다.

1. 연구대상자의 직무스트레스는 최대평점 4점에 2.57점이었고, 하위요인 중에서는 대인관계상의 문제, 의사와의 업무상갈등, 업무량 과중 순으로 직무스트레스 점수가 높았다.

2. 연구대상자의 직무만족도는 최대평점 5점에 3.04점이었고, 하위요인에서는 전문적지위에 대한 직무만족도 점수가 높았으며, 보수에 대한 직무만족도 점수가 낮았다.

3. 다중회귀 분석 결과 직무스트레스에 영향을 미치는 변수로는 시간외 근무시간과 청구횟수가 통계학적으로 유의하였으며, 시간외 근무가 많을수록 직무스트레스가 통계학적으로 유의하게 높았고, 퇴원환자의 입원진료비를 월 1회 청구하는 심사간호사보다 월 3회 이상 청구하는 심사간호사의 직무스트레스가 통계학적으로 유의하게 낮았다.

4. 직무만족도에 영향을 미치는 요인에 대한 다중회귀 분석 결과 직무스트레스가 높을수록 직무만족도가 통계학적으로 유의하게 낮았고, 심사량이 많을수록, 학력이 높을수록 직무만족도가 통계학적으로 유의하게 높았으며, 퇴원환자의 입원진료비를 월 1회 청구하는 의료기관의 심사간호사보다 월 2회 이상 자주 청구하는 의료기관의 심사간호사의 직무만족도가 통계학적으로 유의하게 높았다. 또한 심사량이 증가할수록 직무만족도가 통계학적으로 유의하게 높았으나 회귀계수가 0.0009로 작았다.

이 연구결과를 종합하면 보험심사간호사의 직무스트레스를 감소시키기 위해 심사간호사의 대인관계능력 개선을 위한 전문교육을 받을 수 있도록 교육기회를 부여하고,

의사와의 업무상 갈등을 줄이기 위하여 의사들을 대상으로 보험기준에 대한 교육 및 홍보를 강화할 필요가 있으며, 타 기관 벤치마킹 및 업무프로세스 개선을 통해 시간외 근무시간을 단축시키는 노력이 필요하다. 또한 직무만족도를 높이기 위해서는 직무스트레스를 감소시키고 심사간호사를 채용할 때 학력을 고려하여야 하며, 심사 및 청구 방법을 개선하여 퇴원환자의 진료비를 월 2회 이상 청구하는 것이 바람직하다고 할 것이다.

# I. 서론

## 1. 연구의 배경

1977년 우리나라에 의료보험이 실시됨에 따라 제3자인 의료보험자가 진료비를 지불하게 되었고 요양기관이 청구하는 의료보험 진료비를 의료보험자가 심사하게 되었다. 이로 말미암아 의료기관이 환자에게 제공한 의료서비스에 대한 진료비 회수에 제반 제한사항이 발생하게 되었다(유승흠, 1998).

의료보험의 실시 초기에는 병원을 이용하는 환자 중 의료보험 적용대상자가 적어서 진료비의 계산이나 청구에서 별 문제가 야기되지 않았다. 그러나 공무원 및 사립학교 교직원을 대상으로 의료보험관리공단이 설립되고 직장의료보험조합들이 의료보험연합회라는 협의체를 구성하여 의료기관이 청구한 진료비에 대한 청구 및 심사업무를 대행하면서 요양기관의 수입원인 진료비심사 및 지급에 관한 업무를 중심으로 그 기능을 강화하였고, 1988년에 의료보험관리공단의 진료비심사 및 지급업무가 의료보험연합회로 흡수되면서 의료기관이 청구하는 진료비는 의료보험연합회의 통제하게 놓이게 되었다.

특히 1989년 전 국민 의료보험의 실시, 국민건강보험으로의 의료보험통합, 의약분업 실시 등 각종 보건의료정책은 건강보험제정의 악화를 초래하였으며, 이는 곧 보험급여비 통제를 강화하도록 하였다. 그 결과 요양기관에서 청구한 진료비에 대하여 과잉 삭감을 유발하기도 하였다(이석현, 2002).

또한 의료시장개방, 민간의료보험도입, 병원간 경쟁심화 등과 같은 의료환경의 변화는 의료기관으로 하여금 병원경영의 효율화와 함께 양질의 의료서비스를 제공하도록 요구하고 있다. 이러한 현상들은 요양기관에서 적정진료와 진료비 관리업무를 담당하고 있는 심사간호사의 역할을 더욱 부각시키게 되었으며, 노춘희(2003)의 연구결과에 의하면 종합전문요양기관의 경우 진료비심사업무를 담당하고 있는 인력의 86.4%가 심사간호사일 정도로 그 전문성과 중요성을 인정받고 있다.

이와 같이 병원의 진료수입 관리에 있어 중요한 역할을 담당하고 있는 보험심사간호사는 새로운 영역의 전문인으로서 임상간호사와는 또 다른 스트레스를 경험하고 있고, 업무자체가 전문화됨에 따라 업무내용이 복잡해지고 그에 따른 스트레스 요인들이 쌓이게 되어 부정적 반응으로 인하여 조직의 비효율성을 초래할 수 있다(길수경, 2002). 또한 병원수입의 대부분을 차지하는 진료비의 심사와 청구업무를 담당하고 있으며, 환자진료를 최우선으로 하는 진료과와 최저비용으로 경제적인 진료를 요구하는 건강보험심사평가원 사이에서 진료에 부담을 주지 않으면서 의료보험제도가 추구하는 기준에 맞는 진료가 되도록 유도하고, 수입누수의 방지 및 수입증대를 꾀하도록 하는 일을 해야 하므로 스트레스가 높다(차애숙, 2002).

최근 MRI, PET, 식대, 100/100급여, 비급여, 각종 항암제의 급여범위가 확대되고 청구방법이 변경됨에 따라 심사업무량이 많아지고 복잡해졌다. 또한 환자들의 알권리가 강화되고 의료에 대한 지식수준의 향상과 더불어 인터넷을 통해 정보를 쉽게 접할 수 있게 됨에 따라 진료비에 대한 민원이 증가되어, 심사간호사의 직무스트레스가 더욱 높아지고 있다.

과다한 스트레스는 개인의 건강을 해칠 뿐 아니라 직무성과와 직무만족에 부정적인 영향(김정휘, 1991 ; 김진원, 1993)을 미치며, 조직의 목표달성을 위한 구성원들의 능력발휘 극대화에 장애요소가 되어 결과적으로 낮은 생산성, 이직, 결근, 작업성과의 저하 등 조직 유효성 창출을 어렵게 한다. 그리고 조직의 성패가 인적자원에 의해서 좌우된다는 것을 새겨본다면 직무스트레스는 조직이 해결해야 할 과제이다(박난희, 1997).

이와 같이 심사간호사의 직무스트레스가 높아지고 있고, 부정적인 직무스트레스가 직무만족, 나아가 조직의 목표달성에 중요한 장애요인으로 작용하고 있음을 볼 때, 보험심사간호사의 직무스트레스와 직무만족도를 측정하고, 직무만족에 영향을 미치는 요인들을 분석함으로써, 보험심사업무의 효율적인 관리를 위한 기초 자료를 마련하는 것은 의료기관의 조직관리 차원에서 매우 중요하다고 할 수 있다.

## 2. 연구의 목적

이 연구에서는 서울지역 500병상 이상의 종합병원 27곳에 근무하는 보험심사간호사의 개인적 특성 및 의료기관의 특성에 따른 직무 스트레스와 직무만족도를 측정하고, 직무만족에 영향을 미치는 요인들을 분석하고자 한다. 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 보험심사간호사의 개인적 특성 및 근무하는 의료기관의 특성에 따른 직무 스트레스와 직무만족도를 비교 분석한다.

둘째, 직무스트레스와 직무만족도와의 상관관계를 분석한다.

셋째, 직무만족도에 영향을 미치는 요인들을 분석한다.

## Ⅱ. 이론적 배경

스트레스는 라틴어인 stringers(to draw tight : 팍 조이다)에서 유래된 용어로서, 힘이 가해진 물체나 인간은 외부압력에 저항해서 항상성을 유지하기 위해 긴장을 일으킨다는 물리적 개념이 도입되면서 일반화되기 시작했다. 스트레스에 관한 연구는 여러 분야에서 진행되었으며 의학자들은 생리적인 측면을, 심리학자들은 심리적인 측면을, 행동과학자들은 조직내의 직무특성에 연구의 초점을 두는 것이 일반적인 경향이며, 행동과학자나 경영학자들은 직무와 관련된 스트레스 요인에 주된 관심을 가졌다.

### 1. 직무 스트레스

업무의 환경특성 및 요구 등으로 인한 스트레스를 직무스트레스라 한다(Rogers와 Cobb, 1974; Caplan, 1975). 오늘날 사람들은 어떠한 형태든 조직의 일원으로 살아가고 있으며, 그 속에서 대부분의 시간을 보내고 있고, 조직의 목표를 달성하기 위해 많은 시간을 직무와 관련된 활동을 하게 된다. 이런 활동에는 스트레스가 작용하게 되고 알맞게 작용하는 순기능적 스트레스는 좋은 성과를 유도하지만, 스트레스 정도가 조직원의 능력의 한계를 느끼게 하는 역기능적인 스트레스는 자신의 건강뿐만 아니라 조직의 목표달성에도 부정적인 영향을 끼치게 된다.

#### 가. 직무스트레스의 개념

직무스트레스에 대한 연구는 개인에 중점을 두는 개인 특성적 관점과 환경에 중점을 두는 환경요소적 관점, 그리고 개인-환경 상호작용적 관점으로 연구되어왔다(Beehr와 Newman, 1978). 이러한 연구관점을 기초로 여러 학자들이 일반적으로 직무스트레스에 대하여 내린 정의를 Ivancevich와 Matteson(1980)의 분류에 따라 자극, 반응, 자극

-반응 개념으로 나누어 살펴보고자 한다.

### 1) 자극 개념(stimulus definition)의 직무스트레스

자극 개념의 직무스트레스는 직무스트레스를 개인으로 하여금 긴장에 빠지게 하는 힘으로 정의하여 물리학에서 압력-변형을 초래하는 것과 같은 이치로 설명한다. 이와 같은 관점에서 개인에게 위협을 가하는 모든 직무환경의 특성을 직무스트레스라고 규정하고 있으며(Schuler, 1980), Hall과 Mansfield(1971)는 직무스트레스를 조직이나 개인에게 작용하는 외부적 힘으로 정의하고 있다. 또한 Cooper와 Marshall(1976)은 직무스트레스란 특정 직무와 연관된 부정적인 환경요인 또는 스트레스요인(과잉업무, 역할갈등과 모호성, 좋지 않은 작업조건)이라고 했다.

그러나 이 개념은 개인의 심리적 중간 과정을 무시하고 상황특성으로만 직무스트레스를 규정하고 있다는 것과 전혀 스트레스가 없는 상태를 이상적으로 보아, 긍정적 스트레스를 무시한 단점이 있다(Ivancevich와 Matteson, 1980). 또한 환경에 대한 평가에 있어서 개인적 차이를 고려하지 않았다는 한계가 있다(Edward, 1992).

### 2) 반응 개념(response definition)의 직무스트레스

이는 직무스트레스를 환경적 요인에 의해 나타나는 개인의 생리적·심리적 반응을 의미한다고 보는 견해이다. 즉, 개인이 스트레스에 처해 있다고 하는 것은 그 개인에게 있어 환경이 불편하고, 역기능적인 것을 의미하는 것이다. 이 관점을 지지하는 대표적인 연구로 Selye(1974)의 연구를 들 수 있는데, 스트레스를 “환경적 자극(스트레스 요인)에 대한 보편적인 신체반응”으로 정의하였다. 그는 스트레스 상황에 대한 심리적 반응이 ‘일반적 적응 증후군(General Adaption Syndrome GAS)’이라는 양상을 따르며 스트레스가 신체 부위에 부정적 영향을 준다고 주장하였다. 일반적 적응 증후군은 놀람, 저항, 소진의 3단계로 구성된다.

Parker와 DeCotiis(1983)는 직무스트레스가 단기적으로 영향력 없이 사라질지 혹은 보다 지속적인 새로운 결과를 나타낼지는 개인의 능력에 달려 있다고 보았다. 즉 스트레스를 자기의 감정에 대한 주관적인 인식으로 보고 있다.

그러나 직무스트레스를 반응으로 보는 관점은 정상상태 이탈이나 환경자극에 대한

반응에만 초점을 두고 있어 조직현상을 이해하는 데는 다소 문제점을 안고 있다. 즉 반응을 환경적 상황에 대한 고려 없이 스트레스적이라고 보았고, 이 개념에 의하면 동일한 상황 하에서 동일한 직무스트레스 요인을 알더라도 그 결과가 어떠할지를 예측할 수 없는 상황을 간과하는 단점을 지니고 있다(Edward, 1992).

### 3) 자극-반응개념의 직무스트레스

이는 직무스트레스를 자극개념과 반응개념의 정의를 절충한 역동적 상호작용으로 보는 것으로, 직무스트레스를 환경적 자극요인과 개인의 특이한 반응간의 상호작용의 결과라고 보는 입장이다. French 등(1974)은 직무스트레스를 개인의 기술과 능력이 규정과 부적합하고 직무환경이 제공하는 것이 개인의 욕구와 부적합한 상태라고 하였다. McGrath(1976)는 직무스트레스란 개인과 환경간의 상호작용을 내포하고 있다고 하였다. 즉, 환경적 요건이 개인에게 스트레스를 일으키기 위해서는 먼저 스트레스를 받는 사람이 그것을 지각해야하고 그 환경적 요건에 대처하기 위해서는 자신의 대처 능력과의 관계를 고려해서 환경을 해석해야 하며, 성공적으로 대처할 경우에 결과적으로 일어날 수 있는 가능성을 지각해야 한다고 하였다.

또한 McGrath(1976)는 환경의 요구조건이 개인에게 스트레스를 일으키는 것은 다음의 세 가지 조건에 따라 결정된다고 밝혔다. 첫째, 직무스트레스를 받는 사람이 그것을 지각해야 한다. 둘째, 요구조건에 대응하기 위한 자신의 능력과의 관계를 고려해서 환경을 해석해야 한다. 셋째, 요구조건에 성공적으로 대처했을 경우에 일어날 수 있는 결과의 가능성을 지각해야 한다.

#### 나. 직무스트레스 요인

직무스트레스를 유발하는 요인에 대해서는 관점에 따라 다소간의 차이를 보이고 있다. 직무스트레스에 관한 대표적인 연구자들이 주장하는 스트레스 유발요인을 이종목(1989)은 <표 1>과 같이 종합하였다.



표 1. 직무스트레스 요인

주요 스트레스 요인	세부 스트레스 요인
1. 물리적 환경요인 (physical environment related stressors)	1. 조명 2. 소음 3. 온도 4. 음파 및 진동 5. 공기오염 6. 사무실 설계 7. 사회적 밀도
2. 조직관련 요인 (organization related stressors)	1. 직업요건 2. 조직구조 3. 경계-범위역할 4. 집단응집력 5. 조직풍토 6. 집단내 및 집단간 갈등 7. 경력발달 8. 수행실적 평가 9. 작업교대정책 10. 지도유형
3. 직무관련 요인 (job related stressors)	1. 과제 특성 2. 기술 3. 역할과적 4. 역할갈등 5. 역할보호성 6. 의사결정참여
4. 개인관련 요인 (person related stressors)	1. A형 행동 2. 능력 및 경험 3. 욕구 및 가치 4. 통제소재 5. 생활사건 6. 인구통계적 변인
5. 조직의 관련 요인 (extra organization related stressors)	1. 가족 2. 이주 3. 경제적 지위 4. 사회적 지원

자료 : 이종복. 직무스트레스의 원인, 결과 및 대책. 성원사, 1989

Schuler(1980)는 스트레스 유발요인을 개인차원과 조직차원으로 나누고 있다. 첫째, 개인차원에서는 욕구와 가치, 능력과 경험, 성격을 들고 있으며, 둘째, 조직차원에서는 역할성격, 과업성격, 리더쉽, 조직구조, 직업환경, 개인 상호간의 환경을 들고 있다.

#### 다. 직무스트레스의 결과

Beehr와 Newman(1978)은 직무스트레스 결과를 개인적 결과와 조직적 결과 측면에서 구분하고 있는데, 개인적 결과는 신체적, 심리적, 행동적 결과로 세분되고 각각의 결과는 서로 상호작용 한다고 하였으며, 조직적 결과로서는 직무성과의 변화, 회피행위

의 증가, 수익·판매량·이익의 변화, 원자재 획득 능력의 변화, 환경통제 능력의 변화, 혁신과 창조력의 변화, 감독관의 영향력 변화, 고충, 직무불만족 등이 있다(표 2).

표 2. 직무스트레스의 개인적 결과와 조직적 결과

---

1. 개인적 결과(Individual Consequences)

1) 심리적 결과(Psychological consequences)

; 근심·긴장, 사기저하, 불만족, 지루함, 신체적 불편, 심리적 피로, 소외감, 노여움, 집중력 상실, 억압감, 부적합한 감정

2) 신체적 건강결과(Physical health consequences)

; 심장혈관 질병, 호흡장애, 암, 관절염, 두통, 신체적 손상, 피부질환, 신체적 피로 혹은 긴장 사망

3) 행태적 결과(Behavioral consequences)

; 약물사용 혹은 남용, 과식과 소식, 위험한 행동, 공격, 절도, 불편한 인간관계, 자살 및 자살시도

---

2. 조직적 결과(Organizational Consequences)

; 직무성과의 변화, 회피행위의 증가, 수익·판매량·이익의 변화, 원자재 획득 능력의 변화, 환경통제능력의 변화, 혁신과 창조능력의 변화, 감독관의 영향력 변화, 고충, 직무불만족

---

자료 : Beehr TA와 Newman JE. Job stress, employee health and organizational effectiveness : a facet analysis, model and literature review, Pers Psychol 1978; 31 : 672-73

Cox(1978)는 스트레스 요인에 대한 신체의 방어기체에 관한 연구를 통해 스트레스 결과를 행위적 결과, 인지적 효과, 생리적 결과, 주관적 효과, 조직적 효과 등으로 분류하였다. 그중 조직적 효과로 나타나는 것에는 결근율의 증가, 노사관계의 악화, 생산성 저하, 높은 사고율, 높은 이직률, 경직된 조직 분위기, 활동에 대한 저항, 직무불만족 등이 있다고 하였다. 따라서 직무스트레스는 조직내에서 회피행위, 직무만족, 직무성과에 영향을 미치는 것을 알 수 있다.

결국 직무스트레스는 적정수준까지는 일을 하는데 원동력이 되지만, 이 수준을 넘어설 때는 효율성이 사라지며, 이러한 상태가 돌파구 없이 지속된다면 생리적으로 건

강에 해를 나타내며 더 나아가 생활과 복지 또한 조직의 발전을 저해하는 결과를 나타내는 것으로 볼 수 있다.

## 2. 직무만족도

### 가. 정의 및 의의

직무만족이란 자기 직무에 대한 긍정적이고 호의적인 태도로 직무만족이 높은 사람은 근로의욕이 높으며, 자기계발을 위한 노력을 지속하고 있어서 조직의 목표달성을 위한 공동 작업에 자발적인 참여의욕과 창의성을 발휘하여 개인성과의 향상에도 긍정적인 결과를 나타낸다(신유근, 1997). 직무만족에 대해서 학자에 따라 정의하고 있는 내용을 살펴보면 <표3>과 같다.

표 3. 직무만족에 대한 정의

학 자	정 의
Smith (1955)	각 개인이 자기직무와 관련하여 경험하는 모든 호악감의 총화 또는 이러한 호악감의 균형상태에서 기인하는 하나의 태도
Gilmer (1966)	자기직무에 대한 관련요인 및 일반적인 생활에 대하여 가지고 있는 다양한 태도의 결과
Locke (1976)	자신의 직무 또는 직무경험에 대한 평가로부터 결과 되어지는 종업원 자신의 유쾌하거나 긍정적인 감정상태
McCormick와 Tiffin (1979)	직무를 통해 얻거나 또는 경험하는 욕구충족 정도의 함수
Betty와 Schneider (1981)	종업원이 직무가치를 달성하고 촉진시키는 상태로서 개인별로 직무평가에서 얻는 유쾌한 정서적 상태
정수진 (1988)	한 개인이 직무와 관련하여 가지는 긍정적 정서상태

이와 같이 직무만족은 자신의 직무와 관련하여 가지는 정서상태로 조직관리 차원

에서 중요시되고 있다. 신유근(1991)은 직무만족이 조직관리 차원에서 다음과 같은 이유로 중요시되고 있다고 말하고 있다.

첫째, 직무만족이 작업자의 성과에 직접적인 영향을 준다고 주장하는 경영자가 적지 않다. 그들은 행복한 작업자가 그렇지 못한 사람들보다는 효율적이고 헌신적이며 사려가 깊을 것이라고 생각하고 있다.

둘째, 자신의 직무생활에 긍정적인 감정을 지닌 사람은 외부에 자기가 속해있는 조직을 호의적으로 이야기 하며, 그 결과 신입사원의 충원이 원활하고 일반대중이 그 조직에 호감을 갖게 되며, 종업원은 조직생활에 대해 긍지를 느끼게 된다.

셋째, 자신의 직무를 좋아하는 사람은 조직외부에서 뿐만 아니라 조직내부에서도 원만한 인간관계를 유지해 나간다.

넷째, 조직의 입장에서 볼 때 직무만족이 높게 되면 이직률과 결근율이 감소되고 이에 따른 생산성 증가의 효과도 얻을 수가 있다. 또한 즐거운 분위기에서 일한다는 것은 경영자나 종업원 모두에게 바람직한 일이다.

#### 나. 직무만족 영향요인

직무만족에 영향을 미치는 요인들은 조직구성원들의 직무만족 수준을 높일 수 있는 실마리와 조직관리자들에게 현실적인 지침을 제공할 수 있으므로 직무만족에 영향을 미치는 요인들을 살펴볼 필요가 있다. 직무만족 영향요인은 조사자의 주권, 지역, 시기, 대상 등에 따라 여러 가지로 분류되고 학자마다 다르나 상당부분은 공통되고 있다.

간호사의 직무만족도에 영향을 미치는 요인들에 관한 국외의 연구결과를 살펴보면 McClosky(1974)는 간호사에게는 보수와 같은 외적환경 요인보다는 내적환경 요인인 직업에 대한 책임감, 인정, 교육기회 등의 심리적 보상이 중요하다고 하였으며, Glennadee(1971)에 의하면 간호사는 전문적 결정을 하는 독립성을 갖고 하는 업무를 좋아하며, 직원이 공정한 대우를 받고, 의견을 발표할 기회를 가질 때 만족한다고 하였다. Wandelt 등(1981)은 간호사의 직업에 대한 불만족 요인으로는 고정된 근무, 부적합한 봉급, 전문인으로서의 인정 결여, 교육의 기회부족을 들었고, Ardelina(1980)는 간

호사에 대한 직업만족은 조직력과 함께 가능하다고 하였다.

그리고 국내의 연구결과에 따르면 직업몰입, 기대충족도, 개인적 심성 등의 심리적 변수와 직무의 단순성, 직무의 양, 직무의 모호성, 상사의 지원, 임금 등 조직특성 변수 그리고 외부취업 기회와 같은 환경적 변수가 직무만족도에 유의한 영향을 미친다(서영준 등, 1997; 김연근, 1998). 이밖에 위에서 언급한 내용 외에 일반적인 학자에 따른 직무만족 영향요인을 살펴보면 <표 4>와 같다.

표 4. 직무만족 영향요인

학 자	영향요인
Ewen (1967)	· 작업, 봉급, 감독, 승진기회, 직무수행
Locke (1973)	· 직무활동, 작업의 양, 직무수행상의 어려움, 직무수행결과, 승진, 책임감, 직무에 대한 인정, 임금, 대인관계, 작업조건
Wernimont (1966)	· 내재적 요소 : 인정, 성취, 작업 그 자체 발견, 발전, 책임 · 외재적 요소 : 임금, 회사정책, 기술적 적합성, 대인관계, 작업조건
Ardelina (1980)	· 만족요소 : 적절한 인사배치, 적당한 작업시간, 즐거운 작업환경, 감독의 지시, 성취감, 팀워크 · 불만족요소 : 불안정, 대화단절, 빈약한 리더쉽
도복늬 (1976)	· 개인의 요구나 동기 등과 같은 심리적 요인과 직무를 둘러싸고 있는 환경적 요인을 포함한 다양한 요인
이상금 (1966)	· 그룹결속력이 직무만족에 가장 큰 영향을 줌.

이상의 연구를 통하여 볼 때 직무만족의 구성요소들은 다양하고 유사한 경향을 가지고 있으며, 자율성, 업무량, 인간관계, 보수, 승진기회, 작업조건, 성취감, 인정 등이 직무만족도에 많은 영향을 미치는 것을 알 수 있다.

### 3. 직무스트레스와 직무만족도와의 관계

1970년대 이후 스트레스가 조직의 행동 즉, 직무만족, 결근, 이직, 직무성과 등에 미치는 직접적인 영향에 대한 연구가 활발해지면서, 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향은 스트레스를 보는 관점에 따라 크게 두 가지 방향으로 논의되고 있다.

하나의 방향은 스트레스 개념을 부정적으로 보는 방향이다. 개인과 환경과의 관계에 있어서 환경의 규정이 개인의 능력과 재원을 초월하거나 직무환경에 의해 개인의 욕구가 공급되어지지 않을 때 스트레스를 유발하게 된다는 개념이다. 부정적 환경이나 스트레스 요인에 의해 개인이 압도당하든지 또는 환경이 개인의 욕구를 제공해주는 데 실패하게 될 때 스트레스를 경험하게 된다는 정의에 따른다(이종목, 1989)

Bhagat 등(1985)은 직무스트레스 요인은 긍정적 조건에서 기인할 수도 있고 부정적 조건에서 기인할 수도 있다고 보고, 부정적인 직무스트레스는 직업관련 만족과 부적 상관관계를 맺으며 긍정적인 직무스트레스는 정적 상관관계를 맺고 있음을 밝혀냈다. Cooper 등(1985)은 스트레스와 직무만족은 동시에 일어나거나 연속적으로 발생하는 관계이므로 직무스트레스 요인을 제거하면 직무만족의 필요조건은 확립하게 되는 것으로 보았다. 직무스트레스와 직무만족도간의 선행연구결과의 대부분은 높은 스트레스가 낮은 직무만족도와 관련이 있다는 사실을 나타내고 있다.

또 다른 하나의 방향은 스트레스로 간주될 수 있는 어려움, 문제점, 불만, 도전 등을 건설적 활동 및 직무 향상의 계기로 보는 것이다. 즉, 직무스트레스가 언제나 직무만족에 부정적 영향을 주는 것은 아니며 상당부분이 긍정적 영향을 줄 수 있다는 견해이다.

Burk(1974)는 14개의 직무스트레스 문항과 12개의 직무만족 문항간의 상관관계 분석을 통하여 총 168개의 상관관계 중 30%가 직무만족과 정적관계에 있음을 연구했다. 이것은 어떤 종류의 직무압력은 사실상 순기능적 역할을 할 수 있다는 Hall과 Lawler(1971)의 견해와 일치한다. Quick(1990) 등도 스트레스가 긍정적 가치를 지니는 경우를 특히 '순기능 스트레스'라 칭하고 그 가치를 인정하고 있다.

이상에서 살펴본 바와 같이 직무스트레스는 직무만족과의 상관성이 높다는 것을

알 수 있다. 즉, 직무스트레스는 직무만족에 직접적인 영향을 주고 있다는 것을 알 수 있으며, 직무스트레스는 양가적 영향을 준다. 동일한 스트레스라도 그 요인을 지각하고 해석하는 개인의 인지능력에 따라 직무만족에 긍정적 영향을 줄 수도 있고 부정적 영향을 줄 수도 있다.

따라서 이 연구는 심사간호사를 대상으로 직무스트레스가 직무만족도에 어떠한 영향을 미치는지와 직무스트레스 요인 중 어떠한 요인이 직무만족도에 영향력을 주고 있는지 살펴보고자 한다.

#### 4. 보험심사간호사

1977년 의료보험이 실시되면서 제3자인 의료보험자가 진료비를 지불하게 되었고, 요양기관이 청구하는 의료보험 진료비를 의료보험자가 심사하게 되었다. 공무원 및 사립학교 교직원을 대상으로 의료보험관리공단이 설립되고 직장의료보험조합들이 의료보험연합회라는 협의체를 구성하여 의료기관이 청구한 진료비에 대한 청구 및 심사업무를 대행하면서 의료에 대해 지식이 많은 간호사를 심사에 투입하였고, 반면에 1980년대 초 의료보험관리공단에서 병원의 자체 심사제도를 10개의 대형병원에서 시범 실시한 것이 계기가 되어 요양기관에도 심사간호사가 등장하게 되었다.

보험자 단체는 환자에게 양질의 의료제공 측면보다는 최소의 의료비를 보장한다는 사회보험 기준을 바탕으로 보험재정을 보호하는데 목표를 두고 심사함에 따라 의료에 대한 지식이 많은 간호사를 심사에 투입함으로써 요양기관의 진료비 청구에 대한 조정을 강화하였다. 따라서 요양기관에서도 관리비용의 증가에도 불구하고 전문 인력이나 행정인력으로 구성된 자체 심사부서를 신설하여 운영하게 되었다(염용권, 1993).

1989년 전 국민 의료보험의 실시, 국민건강보험공단으로 보험재정 통합, 의약분업 실시 등 각종 보건복지정책은 보험재정의 악화를 초래하였고, 이는 요양기관에서 청구한 진료비에 대하여 과잉 삭감을 유발하기도 하였다. 이러한 현상들은 요양기관으로 하여금 진료비관리의 중요성을 인식하도록 하였고, 행정요원만으로는 자체심사를 운영

하기에는 의료에 대한 지식이나, 의사처방, 병동운영 등의 전문성이 부족하여 임상경력이 3년 이상 된 간호사를 심사에 투입, 진료비 자체심사를 강화함으로써 진료비의 누락방지과 산정착오방지를 통해 진료비가 누수되지 않도록 하였다. 이렇게 대동한 보험심사간호사는 처음에는 원무부서에 배치를 시작하였으며, 지금은 심사업무를 담당하는 전담부서에서 그 역량을 발휘하고 있다. 노춘희(2003)의 연구에 의하면 우리나라 종합전문요양기관의 경우 보험심사업무를 86.4%가 간호사가 담당하고 있는 것으로 나타나 이제 심사간호사는 간호사의 새로운 전문분야로 자리매김하고 있음을 알 수 있다.

#### 가. 요양기관에서의 보험심사간호사의 역할

요양기관 내에서의 보험심사간호사는 진료비 심사, 삭감분석 및 이의신청, 진료비 삭감감소를 위한 각 부서별 진료비 심사기준 교육 및 홍보 등 진료비 관리와 관련된 업무 외에도 새로운 진료내역에 대한 수가개발 및 관리, 진료비와 관련된 각종 통계관리, 요양급여적용기준의 확대, 민원환자 관리 등 병원경영과 밀접한 업무를 담당하고 있다. 이중 가장 중요한 역할은 효율적인 진료비 관리로서, 효율적인 진료비 관리를 위해서는 의료정책의 변화에 대하여 신속한 대응이 필요하며 환자의 서비스 만족을 증대시켜야 하며 진료수익의 관리를 과학적으로 하여야 한다(노춘희, 2003).

이평수(1992)에 의하면 심사간호사의 역할을 계획자로서의 역할, 집행자로서의 역할, 평가자로서의 역할, 조정자로서의 역할로 구분하여 정의하고 있다.

계획자로서의 역할은 과거의 진료내역의 누락이나 검토 보완 등의 수동적 역할 담당에서 병원의 진료서비스에 대하여 적용할 실질적인 수가기준의 개발이나 의료진이 활용하기에 편리하고 진료행위의 결과가 누락 없이 전달될 수 있도록 직원들에 대한 교육계획의 수립 등에 대한 계획자로서의 역할 수행을 의미한다.

집행자로서의 역할은 진료비누수의 최소화, 발생의 극대화, 진료비 삭감의 최소화 등을 위해 기존의 진료비 명세서의 검토 및 보완 외에도 계획된 업무처리를 위한 전산 프로그램 개발이나 시스템 변경 등의 개선방안을 실질적으로 적용하고, 직원들에게 교육을 실시하는 능동적이고 적극적인 수행을 해야 한다.



평가자로서의 역할은 진료의 결과가 요양급여 기준이나 각종 수가기준 등 기준에 따라 진료행위가 제공되었는지와 병원이 정한 지침대로 수행하고 있는지를 평가하는 역할로서 병원의 각 부서 담당자가 그들에게 부여된 업무를 제대로 수행하는 것인지 평가하고, 평가결과 제기된 문제점의 원인을 파악하고 그에 대한 대책을 수립하여야 한다.

끝으로 조정자로서의 역할은 대외적으로는 각종 의료정책의 변화, 타 유사 병원의 정보 등을 파악하여 병원의 대응방안을 마련하며, 병원과 보건정책 및 제도의 중간적 입장에서 보험 분야에 대한 자문역할을 하여 정책당국과 요양기관의 상호 이해를 증진시키는 코디네이터의 역할을 하고 있으며, 각종 단체나 환자, 보호자의 진료비에 관련된 민원에 대하여도 코디네이터의 역할을 담당하고 있다. 대내적으로는 기관이나 의료인 개인의 법적보호를 할 수 있도록 정보를 제공하며, 삭감이나 현지조사, 실사 등으로 인한 진료수입의 손실을 최소화 시키고 또한 병원의 이미지를 관리할 수 있도록 관련부서에 민원방지 등에 대한 정보도 제공한다. 진료비 관리는 연계성이 있게 진행되는 것으로 평가과정에서 노출된 부서간의 문제를 파악하여 부서 또는 직원간의 갈등 관계를 조정하는 역할도 하며, 효율적인 정책결정 지원을 위해 약사위원회, 진료재료위원회, 의료질관리위원회, 장비위원회 등 의료기관의 각종 위원회 활동도 중요한 역할로 수행중이다.

그 외의 보험심사 업무로 수행되고 있는 것은 요양기관 간 다소 형태의 차이는 있으나 적정진료관리(QI) 업무가 보험심사업무에 추가되고 있는 추세이다. 보험심사간호사의 역할은 또한 심사업무가 기존의 후향적 심사에서 환자가 입원하면서부터 퇴원까지 재원 중 관리를 통해 진료팀과 보험자와의 사전 조율을 통해 심사기준에 근접하면서도 양질의 진료가 제공되어질 수 있도록 관리하며 적정성 여부를 검토하는 병원의 사례관리자로서의 역할로 전환되어지고 있다(노춘희, 2003). 따라서 보험심사간호사는 보험자의 보험 인정기준 및 질병에 관한 정보를 충분히 갖추고 있어야 하며, 대인관계술, 비판적 사고, 적응력, 창의성, 조직능력, 책임감, 자발성, 중재능력, 자기주장 능력 등이 요구된다.

#### 나. 선행연구 고찰

심사간호사의 직무스트레스, 직무만족에 대한 선행연구 고찰내용은 다음과 같다. 이성희(1999)는 전국 56개 병원에 근무하는 보험심사간호사 225명을 대상으로 한 직무스트레스 요인별 연구에서 문항별 업무스트레스 정도는 최대 4점 중 평균 2.51이었고, 요인별 직무스트레스 정도는 의사와의 업무상 갈등(2.98), 보험자 단체와의 업무상 갈등(2.81), 업무량 과중(2.64), 전문직으로서의 역할 갈등(2.52), 대인관계상의 문제(2.46), 전문지식과 기술의 부족(2.41), 청구업무에 대한 심리적 부담(2.39), 타 분야 요원과의 갈등(2.39), 업무수행갈등(2.30), 상사와의 불만스런 관계(2.16)순이었으며, 대상자의 직무스트레스 정도는 연령과 임상경력에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있었다.

장임약(2000)은 서울, 인천, 수원 및 강원도에 소재하는 병원에 근무하는 보험심사간호사 130명을 대상으로 한 연구에서 대상자의 직무스트레스가 평균 3.11(5점 척도)이었고, 청구업무에 대한 심리적 부담(3.93), 의료진과의 업무상 갈등(3.57), 보험자 단체와의 업무상 갈등(3.52), 대인관계상의 갈등(3.51) 순으로 직무스트레스 점수가 높았으며, 대상자의 일반적 특성 중 연령과 임상경력에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있었다.

박현숙(2002)은 대구광역시 및 경상북도지역에 근무하는 심사간호사 137명을 대상으로 한 연구에서 직무스트레스 평균은 2.50(4점 척도)이었으며, 요인별 직무스트레스는 의사와의 업무상 갈등(2.93), 보험자 단체와의 업무상 갈등(2.74), 청구업무에 대한 심리적 부담(2.62) 순이었으며, 낮은 스트레스 요인으로는 상사와의 불만스런 관계(2.11), 타 분야 의료요원과의 갈등(2.27), 전문지식과 기술의 부족(2.33)순이었다.

김수진(2002)의 연구에서는 문항별 직무스트레스 정도는 최대 4점 중 평균 2.61이었고, 요인별 직무스트레스 정도는 업무량 과중(2.95), 의사와의 업무상 갈등(2.88), 보험자 단체와의 업무상 갈등(2.86), 전문직으로서의 역할 갈등(2.51), 청구업무 수행과 관련된 갈등(2.48), 진료기록의 미비와 분실(2.47), 상사와의 불만스런 관계(2.31), 업무와 관련된 심리적 부담(2.20)순이었다.

한편, 최순희 등(2003)의 전국 32개 병원에 근무하는 심사간호사를 대상으로 한 심사간호사의 업무스트레스와 직무만족도와의 관계에서 직무만족도는 2.61점(4점 척도)이

었으며, 직무만족도는 3.02점(5점 척도)이었으며, 직무스트레스 하위요인별 수준에서는 업무량 과중(2.95), 의사와의 업무상 갈등(2.88), 보험자 단체와의 업무상 갈등(2.86), 전문직으로서의 역할 갈등(2.51)순이었다. 직무스트레스와 직무만족도와의 상관관계에서 상관계수  $r=-0.36$ 점( $p=0.00$ )으로 통계적으로 유의한 부적 상관관계를 보였다.

직무만족에 대한 김정원(2005)의 연구에서는 최대 5점 중 평균 3.00으로 중간수준 이상이었으며, 문항별 직무만족 정도는 ‘근무시간이 매우 빠르게 지나간다’(4.18), ‘나의 업무는 의심할 여지없이 중요하다’(4.11)순이었고, ‘나의직업은 승진의 기회가 많다’(2.05), ‘우리 보험심사간호사들은 적절한 보수를 받기위하여 보수규정을 새로 만들어야 한다’(2.25) 순으로 승진의 기회 및 보수에 대한 만족도가 낮았다.

### Ⅲ. 연구방법

#### 1. 연구의 틀

이 연구는 보험심사간호사의 직무스트레스와 직무만족을 측정하고 개인 및 의료기관의 특성에 따른 직무스트레스와 직무만족의 상관관계를 분석하고자 하였다(그림 1).

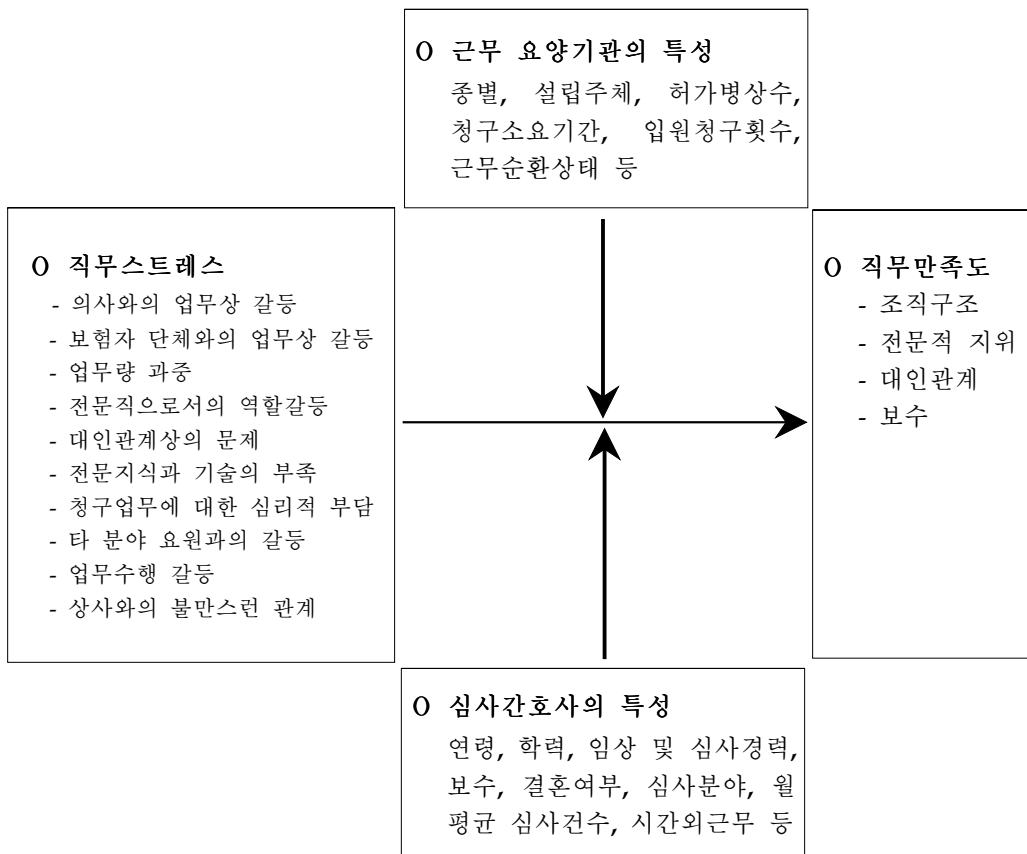


그림 1. 연구의 틀

## 2. 연구대상의 설정과 자료수집 방법

이 연구의 대상자는 서울지역에 소재하고 있는 의료기관중 허가병상 500병상 이상의 종합병원 27곳에 근무하는 보험심사간호사이다. 연구대상 27개 요양기관에 사전에 전화로 진료비 심사를 담당하는 간호사 수를 파악하고 심사부서 담당 부서장의 협조를 얻어 파악된 심사간호사 수(297명) 만큼의 설문지를 직접 또는 우편으로 배포하였다. 이중 회수된 설문지는 228부였으며 그중 부적절한 자료로 간주되는 3부를 제외한 225부를 최종분석에 사용하였다. 설문지의 회수율은 77%였으며 최종 연구 분석에 사용한 설문지는 76%였다.

## 3. 조사내용

이 연구에서는 구조화된 자가보고식 설문지를 사용하였으며, 설문지 내용은 보험심사간호사의 일반적 특성 13문항, 직무스트레스 측정 38문항, 직무만족정도 측정 11문항, 심사간호사가 근무하는 요양기관의 일반적 특성 6문항으로 총 68문항으로 구성되어있으며 <표 5>와 같다.

직무스트레스를 측정하기위한 도구로는 보험심사간호사의 직무스트레스를 측정하기위해 이성희(1999)가 개발한 총 35문항의 도구를 수정 보완하여 사용하였고, 직무만족도 측정도구로는 Slavitt(1978)가 개발하고 김숙녕(2000), 박성완(2004) 등이 사용한 도구를 수정 보완하여 사용하였다. 직무스트레스는 10개의 요인으로 구성되어있으며, 각 요인에 따라 의사와의 업무상 갈등 4문항, 보험자 단체와의 업무상 갈등 4문항, 업무량 과중 3문항, 전문직으로서의 역할갈등 4문항, 대인관계상의 문제 3문항, 전문지식과 기술의 부족 4문항, 청구업무에 대한 심리적 부담 3문항, 타 분야 요원과의 갈등 4문항, 업무수행 갈등 4문항, 상사와의 불만스런 관계 5문항으로 구성되었다. 스트레스 정도는 Likert형 척도로서 스트레스를 '전혀 느끼지 않는다' 1점, '가끔 느낀다' 2점, '자주 느낀다' 3점, '매우 자주 느낀다' 4점으로 하였고, 점수가 높을수록 스트레스정도가

높음을 의미한다. 직무만족도는 4개의 영역으로 구성되어있으며, 각 영역에 따라 조직 구조 2문항, 전문적 지위 3문항, 대인관계 4문항, 보수 2문항으로 구성되었다. 직무만족 정도는 Likert형 척도로서 '매우 그렇다' 5점, '그렇다' 4점, '보통이다' 3점, '그렇지 않다' 2점, '매우 그렇지 않다' 1점으로 하였고 점수가 높을수록 만족도가 높음을 의미한다.

보험심사간호사를 대상으로 한 직무스트레스에 대한 이성희(1999)의 연구에서 Cronbach's  $\alpha$ 값은 0.73이었고 이 연구에서는 0.95였으며, 직무만족도에 대한 박성완(2004)의 연구에서 Cronbach's  $\alpha$ 값은 0.76이었고 이 연구에서는 0.80이었다.

표 5. 설문지 조사내용과 구성항목

설문내용	문항번호	문항수
<b>1. 직무스트레스요인</b>		
1) 의사와의 업무상 갈등	20, 21, 22, 23	4
2) 보험자 단체와의 업무상 갈등	31, 32, 33, 34	4
3) 업무량 과중	1, 2, 4	3
4) 전문직으로서의 역할 갈등	28, 29, 30, 38	4
5) 대인관계상의 문제	11, 12, 13	3
6) 전문지식과 기술의 부족	6, 7, 8, 9	4
7) 청구업무에 대한 심리적 부담	3, 5, 14	3
8) 타 분야 요원과의 갈등	17, 18, 19, 37	4
9) 업무수행 갈등	10, 15, 16, 36	4
10) 상사와의 불만스런 관계	24, 25, 26, 27, 35	5
소 계		38
<b>2. 직무만족도요인</b>		
1) 조직구조	1, 2	2
2) 전문적 지위	3, 4, 5	3
3) 대인관계	6, 7, 8, 9	4
4) 보수	10, 11	2
소 계		11
<b>3. 개인의 일반적인특성</b>		<b>13</b>
<b>4. 근무기관의 일반적인 특성</b>		<b>6</b>
전 체		68

#### 4. 변수의 정의

이 연구에 이용된 통제변수로는 심사간호사의 일반적 특성과 심사간호사가 근무하는 의료기관의 특성이며 각 통제변수에 대한 정의는 <표 6>과 같다.

표 6. 변수의 정의

특 성	변수내용	세부설명
학 력	1. 3년제 간호대학졸업자 2. 4년제 간호대학이상 졸업자 또는 이와 동등한 학력자	3년제 간호대학을 졸업한 자와 3년제 간호대학 졸업 후 학사학위를 취득하거나 4년제 간호대학졸업 또는 대학원이상 재학 중으로 구분하였다.
임 금	월평균 임금(만원)	2005년의 세금공제 전 월평균 수입으로 하였다.
심사량	월평균 심사건수(건)	입원과 외래를 구분하여 심사하는 3개의 의료기관의 외래심사건수를 입원심사건수와 의 비율로 재산출하여, 외래심사건수를 입원심사건수로 변환시켰으며, 변환에 사용된 비율은 20 : 1 이다.
시간외 근무시간	주당 시간외 근무시간(시간)	시간외 근무시간 중 주 40시간제도 시행과 관련된 근무시간은 제외하였다.
심사분야	1. 내과분야 2. 외과분야 3. 기 타	건강보험심사평가원에 진료비를 구분하여 청구하는 기준 중 내과분야와 외과분야를 구분하고, 그 외의 분야나 구분이 명확하지 않고 심사분야가 혼합된 경우를 모두 기타로 정의 하였다.
설립주체	1. 학교법인 2. 기타	학교법인을 제외한 의료법인, 재단법인, 특수법인, 국립, 시립, 사회복지법인, 공사를 모두 기타로 분류하였다.
병상수	허가병상수	2005년 12월 허가병상수를 기준으로 하였다.
업무순환 여부	1. 순환함 2. 순환하지 않음	심사업무분야를 순환하는지 여부에 따라서 구분하였다.
청구횟수	1. 1회 2. 2 회 3. 3회 이상	퇴원환자의 진료비를 월 몇회 청구하는가에 따라 구분하였다.
청구소요일	· 입원청구소요일 · 외래청구소요일	입원은 청구집계 단위일로부터, 외래는 월말로부터 송신일까지의 평균으로 하였다.

## 5. 분석방법

이 연구에서 수집된 자료는 SPSS 12.0 통계패키지를 이용하여 분석하였으며, 연구에 사용된 분석방법은 다음과 같다.

- 1) 연구대상자의 개인특성 및 의료기관의 특성은 응답자수와 백분율로 분석하였다.
- 2) 연구대상자의 직무스트레스와 직무만족도는 평균과 표준편차를 산출하였다.
- 3) 연구대상자의 특성에 따른 직무만족도를 비교하기 위해 평균과 표준편차를 산출하고 t-검정과 일요인 분산분석을 실시하였다.
- 4) 직무스트레스 및 통제변수와 직무만족도와의 상관관계를 살펴보기 위해 상관분석을 실시하였다.
- 5) 직무만족도에 영향을 미치는 요인을 분석하기 위하여 다중회귀분석을 이용하였다.



## IV. 연구 결과

### 1. 대상자의 일반적인 배경

이 연구대상자의 일반적인 배경 특성은 <표 7>과 같이 연령, 학력, 결혼상태, 임상경력, 심사경력, 임금, 심사랑, 부서 이동사유, 시간외 근무시간, 심사분야이다. 심사간호사의 연령은 30~39세가 61%로 가장 많았고, 학력은 3년제 간호대학졸업자가 32%였으며, 학사학위 이상이 58%였다. 결혼 상태는 63%가 기혼이었으며 임상경력은 5년~10년 미만이 37%로 가장 많았고, 심사경력은 5년 미만이 41%로 가장 많았다. 심사부서로의 이동사유는 76%가 자의였으며 시간외 근무시간은 6~10시간이내 근무자가 30%로 가장 많았고, 심사분야에 대한 답변으로는 기타가 38%로 가장 많았다.

표 7. 대상자의 일반적 특성

특 성	구 분	응답자수(명)	백분율(%)
연 령	25 ~ 29세	32	14.2
	30 ~ 39세	138	61.3
	40세 이상	32	14.2
	무응답	23	10.2
학 력	3년제 간호대학졸업	71	31.6
	학사학위 이상	131	58.2
	무응답	23	10.2
결혼상태	미 혼	61	27.1
	기 혼	142	63.1
	무응답	22	9.8
임상경력	0 ~ 5년 미만	76	33.8
	5 ~ 10년 미만	84	37.3
	10년 이상	39	17.3
	무응답	26	11.6

(계속)

표 7. 대상자의 일반적 특성 (계속)

특 성	구 분	응답자수(명)	백분율(%)
심사경력	0 ~ 5년 미만	93	41.3
	5 ~ 10년 미만	70	31.1
	10년 이상	38	16.9
	무응답	24	10.7
임 금	100 ~ 250만원	52	23.1
	251 ~ 300만원	46	20.4
	301만원 이상	47	20.9
	무응답	80	35.6
심사량	38 ~ 350건	75	33.3
	351 ~ 450건	47	20.9
	451건 이상	63	28.0
	무응답	40	17.8
부서 이동사유	자 의	172	76.4
	타 의	23	10.2
	무응답	30	13.3
시간외 근무시간	0 ~ 5시간	58	25.8
	6 ~ 10시간	68	30.2
	11시간 이상	55	24.4
	무응답	44	19.6
심사분야	내과분야	40	17.8
	외과분야	31	13.8
	기 타	85	37.8
	무응답	69	30.7
계		225	100.0

## 2. 대상자가 근무하는 의료기관의 일반적인 특성

대상자가 근무하는 의료기관의 일반적 특성으로는 병원종별, 설립주체, 병상수, 청구횟수, 업무순환여부, 입원청구소요일, 외래청구소요일을 살펴보았다. 의료기관의 특성으로는 종합전문요양기관이 78%였고, 설립주체로는 학교법인이 59%였다. 심사업무

의 순환여부에 대해서는 61%가 순환하고 있었으며 입원진료비 청구횟수는 2회가 47%로 가장 많았다. 또한 입원청구소요일은 4~6일이 38%로 가장 많았으며, 외래청구소요일은 21일이상이 36%였다.

표 8. 대상자가 근무하는 의료기관의 일반적 특성

특 성	구 분	응답자수(명)	백분율(%)
병원종별	종합병원	49	21.8
	종합전문요양기관	176	78.2
설립주체	학교법인	133	59.1
	기타	92	40.9
병상수	500 ~ 700병상	69	30.7
	701 ~ 900병상	84	37.3
	901병상 이상	72	32.0
청구횟수	1회	59	26.2
	2회	105	46.7
	3회 이상	61	27.1
업무순환여부	순환함	137	60.9
	순환하지 않음	88	39.1
입원청구소요일	1 ~ 3일	77	34.2
	4 ~ 6일	86	38.2
	7일 이상	62	27.6
외래청구소요일	1 ~ 10일	79	35.1
	11 ~ 20일	52	23.1
	21일 이상	82	36.4
	무응답	12	5.3
계		225	100.0

### 3. 대상자의 직무스트레스

연구대상자의 직무스트레스 정도는 <표 9>와 같다. 심사간호사가 느끼는 직무스트레스의 총점 평균은 2.57점이었으며, 하위요인별 직무스트레스는 대인관계상의 문제(2.84), 의사와의 업무상 갈등(2.79), 업무량 과중(2.79), 청구업무에 대한 심리적 부담

(2.71) 순으로 높았으며, 상사와의 불만스런 관계(2.26), 타 분야 요원과의 갈등(2.42), 업무수행 갈등(2.44) 순으로 낮았다.

표 9. 대상자의 직무스트레스 전체 및 하위요인별 수준

직무스트레스 하위요인	평균	표준편차
대인관계상의 문제	2.84	0.73
의사와의 업무상 갈등	2.79	0.59
업무량 과중	2.79	0.65
청구업무에 대한 심리적 부담감	2.71	0.51
보험자 단체와의 업무상 갈등	2.66	0.64
전문직으로서의 역할갈등	2.55	0.60
전문지식과 기술의 부족	2.50	0.63
업무수행 갈등	2.44	0.51
타 분야 요원과의 갈등	2.42	0.51
상사와의 불만스런 관계	2.26	0.66
전 체	2.57	0.46

#### 4. 대상자의 직무만족도

연구대상자의 직무만족 정도는 <표 10>과 같다. 직무만족 정도는 평균 3.04점이었으며, 하위요인에 따라서는 전문적 지위 영역(3.79점)이 가장 높았으며, 보수영역(2.46)이 가장 낮았다.

표 10. 연구대상자의 직무만족도 전체 및 하위요인별 수준

구 분	평균	표준편차
전문적 지위	3.79	0.63
대인관계	2.95	0.59
조직구조	2.68	0.64
보 수	2.46	0.72
전 체	3.04	0.44

## 5. 대상자의 개인특성에 따른 직무만족도

대상자의 개인특성에 따른 직무만족도의 차이는 <표 11>과 같다. <표 11>에 따르면 심사간호사의 직무만족도 점수는 학력, 심사경력, 심사량에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 즉, 3년제 간호대학을 졸업한 심사간호사가 학사학위 이상의 심사간호사보다 직무만족도 점수가 낮았으며, 심사경력(F=3.555, p<0.05)에 따라서는 5~10년 미만의 심사간호사보다 10년 이상 된 심사간호사의 직무만족도 점수가 높았다. 월평균 심사량에 따라서는 350건 이하를 심사하는 심사간호사보다 451건 이상을 심사하는 심사간호사의 직무만족도 점수가 높았다. 그러나 연령, 결혼상태, 임상경력, 임금, 부서이동사유, 시간외 근무시간, 심사분야 등은 직무만족도와 통계적으로 유의하지 않았다.

표 11. 대상자의 개인특성에 따른 직무만족도

특 성	구 분	응답자수	평균	표준편차	t or F	p-value
연 령	25 ~ 29세	32	2.97	0.40	1.773	0.172
	30 ~ 39세	138	3.01	0.42		
	40세 이상	32	3.15	0.43		
학 력	3년제 간호대학졸업	71	2.93	0.42	-2.479	0.014
	학사학위 이상	131	3.09	0.41		
결혼상태	미 혼	61	2.96	0.40	-1.519	0.130
	기 혼	142	3.06	0.43		
임상경력	0 ~ 5년 미만	76	2.99	0.46	0.550	0.578
	5 ~ 10년 미만	84	3.05	0.40		
	10년 이상	39	3.05	0.35		
심사경력	0 ~ 5년 미만	93	3.05	0.37	3.555	0.030
	5 ~ 10년 미만	70	2.93	0.42		
	10년 이상	38	3.15	0.51		
임 금	100 ~ 250만원	52	2.97	0.45	1.775	0.173
	251 ~ 300만원	46	3.02	0.48		
	301만원 이상	47	3.14	0.40		

(계속)

표 11. 대상자의 개인특성에 따른 직무만족도 (계속)

특 성	구 분	응답자수	평균	표준편차	t or F	p-value
심사량	38 ~ 350건	75	2.93	0.41	6.203	0.002
	351 ~ 450건	47	3.00	0.50		
	451건 이상	63	3.20	0.46		
부서이동 사 유	자 의	172	3.04	0.42	1.863	0.064
	타 의	23	2.87	0.45		
시간외 근무시간	0 ~ 5시간	58	3.05	0.47	0.645	0.526
	6 ~ 10시간	68	3.04	0.41		
	11시간 이상	55	2.97	0.42		
심사분야	내과분야	40	2.93	0.43	1.163	0.315
	외과분야	31	3.01	0.44		
	기 타	85	3.06	0.42		

## 6. 대상자가 근무하는 의료기관의 특성에 따른 직무만족도

대상자가 근무하는 의료기관의 특성에 따른 직무만족도의 차이는 <표 12>와 같다. <표 12>에 따르면 심사간호사의 직무만족도는 병원종별, 설립주체, 허가 병상수, 청구횟수, 입원청구소요일, 외래청구소요일에 따라 통계적으로 유의하였으며, 업무순환 여부에 따라서는 통계적으로 유의하지 않았다.

즉, 병원종별( $t=-2.35, p<0.05$ )에 따라서는 종합전문요양기관에 근무하는 심사간호사가 종합병원에 근무하는 심사간호사보다 직무만족도 점수가 높았으며, 설립주체( $t=-2.80, p<0.01$ )에 따라서는 학교법인이 기타보다 직무만족도 점수가 낮았다. 또한 허가병상수( $F=4.10, p<0.05$ )에 따라서는 701~900병상에서 근무하는 심사간호사보다 901병상 이상에서 근무하는 심사간호사의 직무만족도 점수가 높았다.

또한 퇴원환자의 입원진료비 청구횟수( $F=7.25, p<0.01$ )에 따라서는 1회 청구하는 의료기관의 심사간호사가 2회 이상 청구하는 심사간호사보다 직무만족도 점수가 낮았

다. 입원청구소요일(F=4.16, p<0.05)에 따라 3일 이내에 청구하는 의료기관의 심사간호사가 7일 이상 소요되는 의료기관의 심사간호사보다 직무만족도 점수가 높았고, 외래청구소요일(F=3.94, p<0.05)에 따라서 10일 이내에 청구하는 의료기관의 심사간호사가 21일 이상 소요되는 의료기관의 심사간호사보다 직무만족도 점수가 높았다.

표 12. 대상자가 근무하는 의료기관의 특성에 따른 직무만족도

특성	구분	응답자수	평균	표준편차	t or F	p-value
병원종별	종합병원	49	2.91	0.44	-2.348	0.020
	종합전문요양기관	176	3.08	0.44		
설립주체	학교법인	133	2.98	0.45	-2.804	0.005
	기타	92	3.14	0.41		
병상수	500 ~ 700병상	69	3.00	0.46	4.099	0.018
	701 ~ 900병상	84	2.98	0.40		
	901병상 이상	72	3.17	0.45		
청구횟수	1회	59	2.86	0.47	7.254	0.000
	2회	105	3.10	0.44		
	3회 이상	61	3.13	0.36		
업무 순환여부	순환함	137	3.02	0.43	-1.096	0.274
	순환하지 않음	88	3.08	0.47		
입원청구 소요일	1 ~ 3일	77	3.12	0.46	4.157	0.017
	4 ~ 6일	86	3.07	0.43		
	7일 이상	62	2.91	0.41		
외래청구 소요일	1 ~ 10일	79	3.13	0.45	3.939	0.021
	11 ~ 20일	52	3.07	0.40		
	21일 이상	82	2.94	0.47		

## 7. 회귀분석에 사용할 변수들의 상관관계

이 연구에 사용되어진 변수는 심사간호사의 개인적 특성 및 의료기관의 특성 중 직무만족도에 통계적으로 유의한 차이가 있는 학력, 심사경력, 심사량, 청구횟수를 변

수로 선택하였고, 연구자의 관심 변수인 직무스트레스와 시간외 근무시간, 업무순환여부를 추가하였다. <표 13>과 같이 직무만족도와 상관을 보면 직무만족도와 상관관계가 있는 변수는 직무스트레스와 배경변인으로 심사량, 학력, 청구횟수였으며 시간외 근무시간, 업무순환여부는 통계적으로 유의한 상관관계가 없었다. 직무스트레스와 직무만족도는 높은 부적 상관( $r=-.30, p<.01$ )관계를 보였으며, 반면에 심사량( $r=.23, p<.01$ ), 학력( $r=.21, p<.01$ ), 청구횟수( $r=.21, p<.01$ )는 직무만족도와 정적 상관관계를 보였다. 상관분석결과 변수들 간에 다중공선성이 없을 것으로 판단되어 상관분석에 사용된 모든 변수를 다중회귀 분석모형에 사용하였다.

표 13. 직무스트레스, 배경변인과 직무만족도와의 상관관계

	직무 만족도	직무 스트레스	심사량	학 력	심사 경력	청구 횟수	시간외 근무시간	업무 순환여부
직무 만족도	1.00							
직무 스트레스	-0.30**	1.00						
심사량	0.23**	-0.01	1.00					
학 력	0.21**	0.05	0.15	1.00				
심사경력	0.06	-0.01	-0.01	-0.17*	1.00			
청구횟수	0.21**	-0.24**	-0.10	0.01	0.01	1.00		
시간외 근무시간	-0.06	0.20**	-0.16	0.07	-0.28**	0.09	1.00	
업무 순환여부	0.07	0.04	0.23**	-0.11	0.01	-0.10	0.13	1.00

\* p<0.05, \*\* p<0.01

## 8. 직무만족도에 영향을 미치는 요인분석

직무스트레스와 배경변수가 직무만족도에 미치는 영향정도를 회귀분석을 통해 살



펴본 결과는 <표 14>와 같다. <표 14>에 따르면 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 영향을 분석하기 위해 설정된 모델은 F값 6.02로 유의수준  $p < .001$ 수준에서 통계적으로 유의하였으며, 모델 설명력( $R^2$ )은 26%였다.

심사간호사의 직무스트레스 및 학력, 심사량, 청구횟수는 직무만족도에 통계적으로 유의한 영향을 미쳤으며, 심사경력, 시간외 근무시간, 업무순환여부는 직무만족도에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않았다. 심사간호사의 직무스트레스는 직무만족도와 부적 상관관계를 보였고, 학력, 심사량, 청구횟수는 정적 상관관계를 보였다.

즉, 다른 변수들을 통제된 상태에서 직무스트레스가 높을수록 직무만족도가 감소하는 것을 예측할 수 있으며, 학력, 심사량, 청구횟수가 증가할수록 직무만족도가 높아지는 것을 예측할 수 있다.

표 14. 직무스트레스 및 배경변수와 직무만족도의 관계

	회귀계수	표준오차	t	p-value
(상수)	3.0409	0.28	10.770	0.000
직무스트레스	-0.3341	0.08	-3.996	0.000
학 력	0.1808	0.07	2.515	0.013
심사경력	0.0008	0.00	1.112	0.268
심 사 량	0.0009	0.00	2.866	0.005
청구횟수 1	0.1763	0.08	2.083	0.039
청구횟수 2	0.2127	0.10	2.234	0.027
시간외 근무시간	0.0029	0.01	0.336	0.738
업무순환여부	0.0097	0.07	0.132	0.895
모델계수	$R^2 = 0.26$		Adjusted $R^2 = 0.22$	
	F= 6.02 <sup>***</sup>			

<sup>\*\*\*</sup>  $p < 0.001$

## V. 고 찰

### 1. 연구방법에 대한 고찰

이 연구는 서울지역에 소재하고 있는 500병상 이상의 27개 종합병원에 근무하는 진료비 심사만을 전담하는 보험심사간호사를 대상으로 직무스트레스와 직무만족도를 측정하였으며, 직무만족도에 영향을 미치는 요인을 분석하고자 하였다. 이 연구의 방법론상 제한점으로는 직무스트레스와 직무만족도가 자기기입식 설문조사 방법에 의해서 이루어졌기 때문에 그 조사의 타당성에 문제가 있을 수 있다. 그러나, 이 연구에서 사용한 직무스트레스 및 직무만족도 측정도구는 선행연구에서 신뢰도가 인정된 도구이며, 이 연구에서 측정도구에 대한 신뢰도를 분석한 결과 Cronbach's  $\alpha$  값이 스트레스 측정도구는 0.95, 직무만족도 측정도구는 0.80으로 확인되어 신뢰도에는 문제가 없는 것으로 판단된다.

그리고 서울지역의 500병상 이상의 종합병원에 근무하는 심사간호사만을 대상으로 하였기 때문에 연구결과를 모든 병원에 적용하는데 한계가 있으나, 심사간호사회에 등록된 심사간호사수 중 전국의 500병상 이상의 종합병원에 근무하는 심사간호사 중 서울지역의 500병상 이상의 종합병원에 근무하는 심사간호사수가 36%임을 감안할 때, 이 연구의 대상자는 심사간호사의 대표성을 가질 수 있다고 생각된다. 또한 직무만족도에 영향을 미치는 요인을 분석하기 위해 독립변수로 직무스트레스, 학력, 심사경력, 심사량, 청구횟수, 시간외근무, 업무순환여부만을 통제하였기 때문에, 요양기관의 진료적인 특성이나 질병특성에 따른 심사의 난이도를 고려하지 못했다는 제한점이 있다. 그러나 우리나라의 500병상 이상의 대형종합병원이 급성기 질환자를 대상으로 진료한다는 공통적 특성을 감안하면 질환의 특성이나 난이도가 유사하리라고 생각된다.

## 2. 연구결과에 대한 고찰

이 연구결과에서 직무스트레스는 평균 2.57점(4점 척도)으로 전국 56개 병원에 근무하는 심사간호사를 대상으로 한 이성희(1999)의 2.51(4점 척도)점과 유사하였으며, 전국 32개 병원에 근무하는 심사간호사를 대상으로 한 최순희 등(2003)의 연구결과 2.61점(4점 척도)과도 유사하였다. 또한 김수진(2002)의 연구결과 2.61점(4점 척도)과도 유사하였으며, 서울, 경기, 강원도에 소재하고 있는 14개 병원에 근무하는 심사간호사를 대상으로 한 장임약(2000)의 연구결과 3.11(5점 척도)과도 유사하였다.

그러나 직무스트레스 하위요인은 이 연구결과에서 대인관계상의 문제(2.84점), 의사와의 업무상 갈등(2.79점), 업무량 과중(2.79점), 청구업무에 대한 심리적 부담감(2.71점) 순인 반면, 이성희(1999)의 연구에서는 의사와의 업무상 갈등(2.98), 보험자단체와의 업무상 갈등(2.81), 업무량 과중(2.64), 전문직으로서의 역할갈등(2.52) 순이었고, 장임약(2000)의 연구에서는 청구업무에 대한 심리적 부담(3.93), 의료진과의 업무상 갈등(3.57), 보험자 단체와의 업무상 갈등(3.52), 대인관계상의 문제(3.51) 순이었으며, 김수진(2002)의 연구에서는 업무량 과중(2.95), 의사와의 업무상 갈등(2.88), 보험자 단체와의 업무상 갈등(2.86), 전문직으로서의 역할 갈등(2.51)순이었고, 최순희 등(2003)의 연구에서는 업무량 과중(2.95), 의사와의 업무상 갈등(2.88), 보험자단체와의 업무상 갈등(2.86), 전문직으로서의 역할갈등(2.51) 순으로, 대인관계상의 문제가 1순위를 차지한 것은 최근 환자의 의식수준 향상과 더불어 인터넷을 통해 질환이나 보험인정기준에 대한 정보의 접근이 쉬워짐에 따라 진료비에 대한 민원이 증가하였기 때문이라고 판단된다. 또한 1순위는 지속적으로 변화가 있으나 의사와의 업무상 갈등은 지속해서 2순위 이상을 유지함을 볼 때 보험에 대한 의사의 인지도가 여전히 낮다고 판단되며, 업무량 과중에 따른 직무스트레스도 지속적으로 상위권에 있음을 볼 때 심사간호사의 업무가 과중함을 추측할 수 있다. 이 연구에서 시간외 근무시간에 대한 연구대상자의 응답결과(6~10시간이 30%, 11시간 이상이 24%)가 이를 뒷받침 해주고 있다. 직무만족도에 대한 결과는 3.04점(5점 척도)으로 김경원(2005)의 3.00점(5점 척도)과 유사하였고, 최순희 등(2003)의 3.02점(5점 척도)과도 유사하였으며, 길수경(2000)의 3.12점(5점 척도)보다는

약간 낮은 반면, 서영준 등(2001)의 2.52점(5점 척도)보다는 높았다.

그리고 이 연구결과에서 직무스트레스와 직무만족도와 상관계수가 -0.30점, 유의수준  $p < 0.01$ 로 최순희 등(2003)의 연구결과( $r = -0.36$ ,  $p = 0.00$ )와 유사하였으며, 길수경(2000)의 연구결과( $r = -0.57$ ,  $p < 0.001$ )에서와 같이 음의 상관관계를 보였다. 또한 <부표 4>에 따르면 스트레스 하위요인 중 전문직으로서의 역할 갈등, 상사와의 불만스런 관계, 의사와의 업무상 갈등이 직무만족도와 부적 상관관계를 보였고, 전문지식과 기술의 부족은 직무만족도와 정적 상관관계를 보였다. 이러한 연구결과는 직무만족도를 높이기 위해 직무스트레스를 낮추기 위한 노력이 필요하며, 직무스트레스를 낮추기 위해서는 의사를 대상으로 하는 보험제도 관련 교육 및 홍보가 활발히 이루어져야 하고, 상사와의 의사소통이 원활하게 이루어질 필요가 있다고 판단된다. 더불어 심사간호사가 전문직으로서의 자부심을 가질 수 있도록 의료기관의 적극적 지원이 필요하다.

또한 직무스트레스 및 배경변인이 직무만족도에 미치는 영향을 살펴본 결과에서는 직무스트레스의 회귀계수가 -0.33점, 유의수준  $P < 0.001$ 로 통계적으로 직무만족도에 가장 유의하였으며, 통계적으로 청구횟수, 학력, 심사량 순으로 직무만족도에 유의한 영향을 미치는 것을 알 수 있다. 퇴원환자의 진료비를 월 2회 청구하는 심사간호사( $\beta = 0.18$ ,  $p < 0.05$ )와 월 3회 이상 청구하는 심사간호사( $\beta = 0.21$ ,  $p < 0.05$ )가 직무만족도에 통계적으로 유의한 점을 감안할 때 각 의료기관은 청구 프로세스 개선 및 전산화를 통해 청구횟수를 월 2회 이상으로 개선할 필요가 있으며, 학력( $\beta = 0.18$ ,  $p < 0.05$ )이 직무만족도에 미치는 영향을 감안할 때 심사부서의 인력채용 시 학력이 높은 심사간호사를 채용하는 것이 심사부서를 운영하는데 있어 더 효율적이라고 판단된다. 특히 청구횟수는 부록에 있는 <부표 5>에서 보는 바와 같이 1회 청구하는 의료기관의 심사간호사보다 3회 이상 청구하는 의료기관의 심사간호사가 직무스트레스가 낮음을 감안할 때, 청구를 수시로 할 필요가 있다고 판단된다. 또한 청구를 자주하는 것은 진료비 회수일정을 단축시켜 의료기관의 자금회전을 원활하게 할 수 있는 부수적 효과를 감안할 때 적극적 개선의 노력이 필요하며, 청구를 자주 하려면 심사와 관련된 많은 프로세스 개선이 필요하기도 하지만 심사업무의 상당부분을 전산화할 수 있음을 감안할 때 이는 의료기관의 전산적 지원이 절대적으로 필요하다고 할 수 있다. 또한 심사 및 청구업무의 개선은 시간외 근무시간을 단축할 수 있어 스트레스를 감소시킬 수 있다.

최근 건강보험심사평가원의 심사방법이 전산심사로 전환되고 있고, 심사기능 외에 각종 고가도 지표를 개발하여 심사, 현지 확인조사, 평가의 종합적인 요양기관관리를 하고 있음을 감안할 때 의료기관의 심사도 상당부분을 전산화하고 각종 평가에 대비하여야 할 것이다.

## VI. 결 론

이 연구는 보험심사간호사의 개인적 특성과 보험심사간호사가 근무하는 의료기관의 특성에 따른 직무스트레스와 직무만족도를 측정하고, 직무만족도에 영향을 미치는 요인들을 분석하고자 서울지역 500명상 이상의 종합병원 27곳에 근무하는 보험심사간호사중 진료비 심사를 전담하는 297명을 대상으로 2006년 4월 10일부터 4월 28일까지 설문을 실시하였다. 설문지의 회수율은 77%였으며, 주요 연구 결과는 다음과 같다.

첫째, 연구대상자의 직무스트레스는 최대평점 4점에 2.57점이었고, 하위요인 중에서는 대인관계상의 문제, 의사와의 업무상갈등, 업무량 과중 순으로 직무스트레스 점수가 높았다.

둘째, 연구대상자의 직무만족도는 최대평점 5점에 3.04점이었고, 하위요인에서는 전문적지위에 대한 직무만족도 점수가 높았으며, 보수에 대한 직무만족도 점수가 낮았다.

셋째, 직무만족도에 영향을 미치는 요인으로 직무스트레스가 통계적으로 유의하였으며, 직무스트레스 점수가 증가할수록 직무만족도 점수는 감소하였다. 또한 직무스트레스에 영향을 미치는 요인에 대한 분석결과 시간외 근무시간과 청구횟수가 통계학적으로 유의하였으며, 시간외 근무시간이 많을수록 직무스트레스가 통계적으로 유의하게 높았고, 월 1회 청구하는 심사간호사의 직무스트레스보다 월 3회 이상 청구하는 심사간호사의 직무스트레스가 통계적으로 유의하게 낮았다.

넷째, 학력이 직무만족도에 통계적으로 유의하였으며, 학력이 높을수록 직무만족도 점수가 높았다.

다섯째, 청구횟수가 직무만족도에 통계적으로 유의하였으며, 월 1회 청구하는 심사간호사의 직무만족도보다 월 2회 이상 청구하는 심사간호사의 직무만족도 점수가 높았다.

이상의 연구결과를 토대로 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

의료기관은 보협심사간호사의 직무만족도를 높이기 위해

첫째, 직무스트레스를 감소시키는 노력을 하여야 한다. 직무스트레스를 감소시키기 위하여 심사간호사의 대인관계능력 개선을 위한 전문교육을 받을 수 있도록 교육기회를 부여하고, 의사와의 업무상 갈등을 줄이기 위하여 의사들을 대상으로 보협제도에 대한 지속적인 교육 및 홍보를 강화하며, 타 기관 벤치마킹 및 업무프로세스 개선을 통해 시간외 근무시간을 단축시킬 것을 제안한다.

둘째, 심사간호사를 채용할 때 학력을 고려하여야 한다.

셋째, 심사 및 청구방법을 개선하여 퇴원환자의 진료비를 월 2회 이상 청구할 것을 제안한다.

그리고 향후 보협심사간호사를 대상으로 하는 연구에서는 보협심사간호사의 스트레스 요인에 대한 반복연구와 심사의 난이도를 감안한 심사량에 따른 심사부서의 적정 인력산출에 관한 연구가 필요하다고 생각한다.

## 참고문헌

- 강혜경. 보육교사의 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 영향에 관한 연구. 이화여자대학교 사회복지학과 석사학위논문, 2002
- 길수경. 보험심사간호사의 직무스트레스와 직무만족과의 상관관계. 인제대학교 보건대학원 석사학위논문, 2000
- 김경원. 보험심사간호사의 직무만족과 조직몰입. 한림대학교 대학원 석사학위논문, 2005
- 김복순, 조진경, 송미승 등. 임상간호사의 스트레스요인과 대처방식 및 직무만족도에 관한 연구. 중앙 간호논문집, 2(2) : 17-35
- 김수진. 의료보험심사간호사의 업무스트레스와 소진경험에 관한 조사연구. 전남대학교 대학원 석사학위논문, 2002
- 김연근. 임상간호사의 직무만족도와 조직몰입에 관한 연구. 경희대학교 행정대학원 석사학위논문, 1998
- 김일옥 등. 보험심사전문간호사(가칭) 수요추계에 관한 연구. 간호행정학회 2003; 9(2) : 243-50
- 김정휘. 교사의 직무스트레스와 정신·신체적 증상 또는 탈진과의 관계. 중앙대학교 대학원 박사학위논문, 1991
- 김진원. 직무스트레스가 직무성공에 미치는 영향. 성균관대학교 대학원 석사학위논문, 1993
- 노춘희. 종합전문요양기관에서의 보험심사업무 특성에 따른 효과분석. 연세대학교 보건대학원 석사학위논문, 2003
- 박난희. 사서직 종사자의 직무스트레스가 직무태도에 미치는 영향에 관한 연구. 서울대학교 대학원 석사학위논문, 1997
- 박성완. 간호사의 조직몰입에 영향을 미치는 주요요인. 경희대학교 대학원 석사학위논문, 2004
- 박인선. 전문간호사로서 보험심사간호사. Nursezine 2004; 16 : 105-7



- 박현숙. 보험심사간호사의 업무스트레스와 대처방법. 계명대학교 대학원 석사학위  
논문, 2002
- 서영준, 김정희. 보험심사간호사의 직무만족과 직장에착에 관한 연구. 보건행정학  
회지 2001; 11(1) : 62-86
- 서영준, 고종욱. 병원 간호직근무자의 근속성향 결정요인. 병원경영학회지 1997;  
2(1): 137-60
- 신유근. 조직행위론. 다산출판사, 1991
- 신유근. 인간존중의 경영. 다산출판사, 1997
- 양혁승, 이학중. 전략적 인적자원관리. 박영사, 2005
- 염용권. 의료보험수가 체계의 합리적 개편. 보험심사간호사회 연수교재, 1993
- 유승흠. 병원경영 이론과 실제. 수문사, 1998
- 유승흠. 병원경영. 수문사, 2006
- 이명하. 임상간호사의 업무스트레스에 관한 논문분석. 성인간호학회지 1996; 8(1)
- 이미정. 종합병원 의료보험심사간호사의 역할갈등에 관한 연구. 이화여자대학교  
교육대학원 석사학위논문, 1994
- 이석현. 진료비 심사제도의 개선방향 월간심평 2002; 6-9
- 이성희. 의료보험 심사간호사의 업무 스트레스에 관한 연구. 연세대학교 교육대학  
원 석사학위논문, 1998
- 이종목. 직무스트레스의 원인, 결과 및 대책. 성원사, 1989
- 이평수. 심사간호사의 역할. 심사간호사회 4차 연수, 1992
- 장임악. 보험심사간호사의 업무 스트레스와 대응방법 조사 연구. 한양대학교 행정  
대학원 석사학위논문, 2000
- 차애숙. 보험심사간호사의 직무스트레스와 조직몰입에 관한 연구. 한양대학교 행  
정대학원, 2002
- 최순희, 이은주, 박민정. 의료보험 심사간호사의 업무스트레스와 직무만족도의 관  
계. 기본간호학회지 2003; 10(3) : 354-60
- Ardelina AB. Making job satisfaction: A reality for nurses. Superv Nurs 1980;  
11(5) : 38

- Beehr TA, Newman JE. Job stress, employee health and organizational effectiveness : a facet analysis, Model and literature review. *Pers Psychol* 1978; 31 : 665-99
- Bhagat RS, McQuaid SJ, Lindholm H, et al. Total life stress: A multimethod validation of the construct and its effect on organizationally valued outcomes and withdrawal behaviors. *J Appl Psychol* 1985; 70 : 202-14
- Burk RJ, Belcourt ML. Managerial role stress and coping responses. *J Bus Adm(Vanc)* 1974; 5 : 55-68
- Caplan RD, Jones KW. Effect of workload, role ambiguity and type a personality on anxiety, depression and heart rate. *J Appl Psychol* 1975; 60 : 713-19
- Cooper CL, Roden J. Mental health and satisfaction among tax officers. *Soc Sci Med* 1985; 21 : 747-51
- Cooper CL, Marshall J. Occupational sources of stress: A review of the literature relating to coronary heart disease & mental health. *J Occup Psychol* 1976; 49 : 11-28
- Cox T. Stress Baltimore. University park press, 1978
- Edward JR. A cybernetic theory of stress, coping and well-bing in organization. *Acad Manage J* 1992; 17 : 238-74
- French J, Rogers W, Cobb S. Adjustment as a person-environment fit. in Coelho GV, Hamburg DA, Adams TE. Coping and adaptation interdisciplinary perspectives, New York : Basic Book 1974; 316-33
- Glennadee, Nichchols A. Job satisfaction and nurses' intentions to remain with or to leave an organization. *Nurs Res* 1971; 20(3) : 218-28
- Hall DT, Lawler EE. Job pressures and reseh performance. *Am Sci* 1971; 59 : 64-73
- Hall DJ, Mansfield R. Organizational and Individual response to external stress. *Adm Sci Q* 1971; 16
- Ivancevich JM, Mattesonarc MT. Nurses and stress. *Superv Nurs* 1980; 6 : 17-22

- McGrath JE. Stress and behavior in organizations, in Dunnette M.D ed. Handbook of industrial and organizational psychology. Chicago: Rand McNally College Publishing Company, 1976 : 1351-95
- Parker CF, DeCotiis TA. Organizational determinants of job stress. Organ Behav Hum Perform 1983; 32 : 160-77
- Quick JC, Quick JD. Organizational stress and preventive management. New York: McGraw-Hill, 1984
- Schuler RS. Definition and conceptualization of stress in organizations. Organ Behav Hum Perform 1980; 25 : 184-215
- Selye H. Stress without distress. N.Y : Lippincott, JB, 1974
- Slavitt DB, Stamps PL, Piedomont EB, et al. Nurses satisfaction with their work situation. Nurs Res 1978; 27(2) : 114-20
- Wandelt MA, Pierce MA, Winddowson RR. Why nurse leave nursing and what can be done about it. Am J Nurs 1981; 72-7

## 부 록

부표 1. 대상자의 개인특성에 따른 직무스트레스

특 성	구 분	응답자수	평균	표준편차	t or F	p-value
연 령	25 ~ 29세	32	2.60	0.43	0.907	0.4055
	30 ~ 39세	138	2.59	0.45		
	40세 이상	32	2.47	0.46		
학 령	3년제 간호대학졸업	71	2.54	0.36	-0.677	0.4991
	학사학위 이상	131	2.58	0.49		
결혼상태	미 혼	61	2.62	0.46	1.012	0.3127
	기 혼	142	2.55	0.44		
임상경력	0 ~ 5년 미만	94	2.58	0.46	1.120	0.3284
	5 ~ 10년 미만	72	2.61	0.44		
	10년 이상	33	2.47	0.42		
심사경력	0 ~ 5년 미만	107	2.62	0.46	2.568	0.0792
	5 ~ 10년 미만	66	2.48	0.41		
	10년 이상	28	2.65	0.48		
임 금	100 ~ 250만원	52	2.63	0.45	1.822	0.1654
	251 ~ 300만원	46	2.63	0.46		
	301만원 이상	47	2.48	0.44		
심 사 량	38 ~ 350건	75	2.58	0.40	2.024	0.1351
	351 ~ 450건	47	2.71	0.49		
	451건 이상	63	2.54	0.46		
부서이동 사 유	자 의	172	2.58	0.44	-0.303	0.7622
	타 의	23	2.61	0.46		
시간외 근무시간	0 ~ 5시간	58	2.47	0.41	3.211	0.0427
	6 ~ 10시간	68	2.59	0.48		
	11시간 이상	55	2.68	0.39		
심사분야	내과분야	40	2.61	0.43	0.580	0.5610
	외과분야	31	2.60	0.34		
	기 타	85	2.53	0.45		

부표 2. 대상자가 근무하는 의료기관의 특성에 따른 직무스트레스

특 성	구 분	응답자수	평균	표준편차	t or F	p-value
병원종별	종합병원	49	2.60	0.43	0.472	0.637
	종합전문요양기관	176	2.57	0.46		
설립주체	학교법인	133	2.65	0.47	2.835	0.005
	기타	92	2.47	0.42		
병상수	500 ~ 700병상	69	2.56	0.36	0.379	0.685
	701 ~ 900병상	84	2.61	0.51		
	901병상 이상	72	2.55	0.48		
청구횟수	1회	59	2.71	0.44	6.802	0.001
	2회	105	2.60	0.48		
	3회 이상	61	2.41	0.39		
입원청구 소요일	1 ~ 3일	77	2.55	0.44	0.210	0.811
	4 ~ 6일	86	2.58	0.51		
	7일 이상	62	2.60	0.39		
외래청구 소요일	1 ~ 10일	79	2.61	0.48	0.328	0.721
	11 ~ 20일	52	2.55	0.48		
	21일 이상	82	2.58	0.44		
업무 순환여부	순환함	137	2.56	0.47	-0.577	0.564
	순환하지 않음	88	2.60	0.43		

부표 3. 대상자의 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 영향

	B	표준오차	t	p-value
(상수)	3.7895	0.16	23.396	0.000
스트레스	-0.2894	0.06	-4.671	0.000
모델계수	$R^2 = 0.09, \text{ Adjusted } R^2 = 0.09$			
	$F = 21.82^{***}$			

\*\*\* p<0.001

부표 4. 대상자의 직무스트레스 하위요인이 직무만족도에 미치는 영향

스트레스 하위요인	B	표준오차	t	유의확률
(상 수)	3.7859	0.18	21.547	0.000
의사와의 업무상 갈등	-0.1531	0.07	-2.132	0.034
보험자 단체와의 업무상 갈등	0.0646	0.06	1.045	0.297
업무량 과중	0.0653	0.06	1.148	0.252
전문직으로서의 역할 갈등	-0.2331	0.07	-3.342	0.000
대인관계상의 문제	0.0724	0.05	1.433	0.153
전문지식과 기술의 부족	0.1533	0.07	2.280	0.024
청구업무에 대한 심리적 부담	-0.1243	0.07	-1.737	0.084
타 분야 요원과의 갈등	-0.0068	0.08	-0.082	0.934
업무수행 갈등	0.0294	0.09	0.329	0.743
상사와의 불만스런 관계	-0.1678	0.06	-2.659	0.008
모델계수	$R^2 = 0.22$		Adjusted $R^2 = 0.18$	
	F = 6.01***			

\*\*\* p<0.001

부표 5. 대상자의 직무스트레스에 영향을 미치는 요인분석

	B	표준오차	t	유의확률
(상수)	2.3550	0.21	11.428	0.000
학 력	0.0667	0.07	0.914	0.362
심사경력	0.0013	0.00	1.789	0.076
심 사 량	-0.0001	0.00	-0.260	0.795
시간외 근무시간	0.0250	0.01	2.970	0.004
청구회수 1	-0.0698	0.09	-0.812	0.418
청구횟수 2	-0.2847	0.09	-3.033	0.003
업무 순환여부	-0.0237	0.07	-0.318	0.751
모델계수	$R^2 = 0.14$		Adjusted $R^2 = 0.09$	
	F = 3.13**			

\*\* p<0.01

부표 6. 설문조사표

안녕하십니까!

저는 연세대학교 보건대학원에서 병원행정학을 전공하고 있는 석사과정의 학생입니다.

선생님께 드리는 이 설문지는 보험심사간호사에 대한 직무 스트레스와 직무만족도에 관한 내용입니다.

본 연구를 통해서 병원조직 및 보험심사간호사의 개인적 특성에 따른 직무스트레스와 직무만족도의 정도를 파악하고 그 연관성을 분석하여 보험심사간호사의 효율적인 관리방안을 제시해 보고자 합니다.

선생님께서 응답해 주신 자료는 본 연구의 목적을 달성하는데 큰 영향을 미치게 되오니 선생님의 성의 있는 솔직한 답변을 부탁드립니다.

더불어 선생님께서 응답해주신 내용은 무기명으로 처리되며 순수한 연구목적에만 사용됨을 알려드립니다.

끝으로 바쁜 업무에 어려운 부탁을 드리게 된 것을 죄송스럽게 생각하오며 선생님의 앞날과 가정에 축복이 함께 하시길 빕니다.

2006년 3월

연구자 : 박정량 올림

근무처 : 원자력병원 보험심사팀

- 사무실 : (02) 970-2935

- 핸드폰 : 011-9651-2501

- FAX : (02) 970-2934

- E-Mail : pjang@hanmail.net

□ 다음은 보험심사간호사의 직무스트레스에 관한 사항입니다.

각 항목을 읽으시고 선생님께서 스트레스를 느끼는 정도에 “√”표 해 주시기 바랍니다.

항 목	스트레스를 느끼는 정도			
	전혀 느끼지 않는다	가끔 느낀다	자주 느낀다	매우 자주 느낀다
1. 진료비 청구 날짜를 맞추기 위해 일과 후나 휴일에도 근무해야 하는 경우				
2. 인원 보충 없이 늘어난 업무량을 완수해야 할 경우				
3. 새로운 청구업무를 빠른 시간 내에 숙지해야 할 경우				
4. 업무량이 능력이나 경력과 무관하게 일률적으로 주어지는 경우				
5. 잦은 수가변경과 심사사례기준을 숙지해야 할 경우				
6. 다른 동료에 비해 삭감률이 높거나 반송건이 많은 경우				
7. 의료진의 착오나 수납직원의 입력착오를 미처 발견하지 못하여 삭감되었을 경우				
8. 삭감률로 업무능력이 평가될 경우				
9. 예기치 못한 사유(예: 약제, 진료재료)로 삭감률이 높아진 경우				
10. 이의신청이 기각되는 경우				
11. 비급여 항목에 대해 환자나 보호자들이 문의 해 오는 경우				
12. 자신이 심사, 청구한 환자의 민원이 발생한 경우				
13. 비급여 항목을 환자부담으로 고지 시 환자에게 설명해야 하는 경우				
14. 현재의 업무가 나의 적성이나 성격에 맞지 않는다고 생각될 경우				
15. 건강보험 수가가 바뀔 때 관련부서에서 적절하게 대처해 주지 못하는 경우				
16. 진료비 청구업무로 외부인과 잦은 접촉을 해야 하는 경우				
17. 진료비 청구내역이 환자의 의무기록지(진료기록지)와 일치하지 않을 경우				
18. 청구 및 이의신청 시 의무기록지(진료기록지)의 행방이 불분명할 경우				



항 목	스트레스를 느끼는 정도			
	전혀 느끼지 않는다	가끔 느낀다	자주 느낀다	매우 자주 느낀다
19. 심사한 내역이 전산입력착오로 삭감되는 경우				
20. 보험인정기준에 대해 의료진이 부정적인 시각으로 비협조적일 경우				
21. 의사에게 소견서를 요청할 경우				
22. 의사에게 규정이나 기준을 알려주어 의료 행위에 대한 규제를 해야 할 경우				
23. 고가약제나 시술이 보험인정기준에 부합되는 사전검사 없이 이루어졌을 경우				
24. 전문심사요원이 아닌 상사와의 의사소통이 잘 안 되는 경우				
25. 조기 청구를 유도하는 상사와의 갈등을 느낄 경우				
26. 상사가 심사업무에 지나치게 관여할 경우				
27. 상사가 심사요원 개개인의 업무특성을 파악하지 못하는 경우				
28. 전문적인 지식과 경험이 부족하다고 느끼는 경우				
29. 보험심사에 대한 전문성을 인정받지 못할 경우				
30. 병원의 수익성과 직결된 주요업무를 수행함에도 불구하고 심사요원들에 대한 인지도가 낮을 경우				
31. 당초 진료비대로 청구하지 못하고 심사 규정에 맞추어 청구해야 할 경우				
32. 같은 항목이라도 보험자단체 심사과에 따라 보험인정여부가 일치하지 않을 경우				
33. 보험자단체의 과도한 자료요청으로 많은 시간을 빼앗기는 경우				
34. 보험자 단체의 일정치 못한 심사기준 적용으로 삭감된 경우				
35. 상사가 심사업무외의 다른 행정업무를 지시할 경우				
36. 심사와 관련된 타부서(임상과, 간호부, 기타) 교육 및 홍보를 해야 할 경우				
37. 심사 및 청구와 관련된 전산프로그램의 지원이 부족할 경우				
38. 병원의 근무환경이 업무수행에 지장을 줄 경우				
39. 기타. 귀하께서 직접 기입하여 응답하여 주시기 바랍니다.				

□ 다음은 직무만족도에 관한 사항입니다

항 목	직무만족정도				
	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	매우 그렇지 않다
1. 심사업무와 관련된 병원의 행정적 지원이 잘 이루어진다.					
2. 나는 행정적인 의사결정에 참여할 기회가 많다.					
3. 내가 수행하는 업무는 병원에서 정말 중요한 일이다.					
4. 나는 현재 수행하고 있는 업무를 다른 사람에게 자랑스럽게 말 한다					
5. 나는 나의 직무를 수행하면서 많은 것을 배울 수 있다.					
6. 진료비 심사와 관련해서 의사와의 협력이 잘 이루어진다.					
7. 진료비 심사와 관련해서 임상간호사와의 협력이 잘 이루어진다.					
8. 진료비 심사와 관련해서 타 행정부서와의 협력이 잘 이루어진다.					
9. 진료비 심사와 관련된 문제에 대해서 기타 타 부서와 논의할 많은 시간과 기회가 있다					
10. 나는 현재 받고 있는 봉급에 만족한다					
11. 내가 받고 있는 보수는 타 병원에 비해 높은 편이다.					

□ 다음은 선생님에 대한 일반적인 사항입니다.

1. 선생님의 현재 연령은? 만(        )세
2. 선생님의 결혼 여부는? (        )  
1) 미혼                    2) 기혼
3. 선생님의 최종 학력은? (        )  
1) 3년제 간호대학졸업                    2) 3년제 간호대학 졸업 후 학사학위 취득  
3) 4년제 간호대학졸업                    4) 학사학위 취득 후 대학원재학 이상
4. 선생님의 임상 근무 경력은?                    년                    개월
5. 선생님의 보험심사 근무 경력은 ?                    년                    개월
6. 선생님의 현재 직급은? (                    )
7. 현 부서로 이동한 사유는?  
1) 자의    2) 타의
8. 선생님의 주당 평균 시간외 근무시간은?                    시간  
(※ 주 40시간 근무 시행에 따른 토요일 근무시간은 제외)
9. 선생님의 세금공제 전 월 평균 수입은 어느 정도입니까?(2005년 기준)  
월 평균                    만원
10. 선생님의 심사업무의 순환여부는?  
1) 순환한다    2) 순환하지 않는다
11. 순환한다면 주기는 ?                    년                    개월
12. 선생님께서 주로 심사하는 진료 분야를 기재해 주세요.  
○ 진료비 심사만 하는 경우 :  
○ 진료비 심사외에 다른 업무를 병행하는 경우 :
13. 선생님께서 처리하는 월평균 심사건수 및 건당 총 진료비는?

(단위 : 천원)

구 분	입 원		외 래	
	건수	금액	건수	금액
입원만 심사하는 경우				
외래만 심사하는 경우				
입원, 외래 모두 심사하는 경우				

※ 2005년 진료비 심사 기준으로 작성해주시면 됩니다.



**=ABSTRACT=**

**The influence of Medical Insurance Review  
Nurses' Job Stress on Job Satisfaction**

Jeong Lang Park  
Graduate School of Public Health  
Yonsei University

(Directed by Professor Seung Hum Yu. M.D, Ph D)

This research measures the job stress and job satisfaction in accordance with the characteristics of medical institutes in which the insurance review nurses work as well as their individual traits. In order to analyze the factors that influence job satisfaction, a survey was carried out from April 10 2006 to April 28 to 297 nurses who are in charge of the hospital charge judgement among the insurance review nurses of 27 complex hospitals with more than 500 sickbeds in Seoul. The retrieval rate of the survey papers was 77% and the main results are shown below.

1. The job stress of subject was 2.57 point out of maximum average of 4 points. The subordinate factors were in sequence of human relationship problem, conflicts with doctors in tasks, and the burden of overloaded works.

2. The job satisfaction of the subject was 3.04 point out of maximum

average of 5 points. The subordinate factors indicated high satisfaction towards 'professional status' and low satisfaction towards wage.

3. According to the result of multiple regression analysis, overtime work and frequency of claims were statistically significant as variance that influenced job stress. Statistic indicated that as there was more overtime work, the job stress was significantly higher in statistic, and the job stress of the insurance review nurse who demanded hospital charges of discharged patients more than 3 times a month was significantly lower than that of the insurance review nurse who demanded only once in a month.

4. The result of multiple regression analysis about the influential factors on job satisfaction indicated that the job satisfaction was significantly low when the job stress is higher. It also showed that the job satisfaction was significantly high as there was more frequency of judgements and higher education. Furthermore, the statistic displayed that the job satisfaction of review nurse in the medical institute who demanded more than 2 times was significantly higher than that of the nurse who demanded the discharged patient's hospital charges only once a month. Furthermore, as the number of examinations increased, the job satisfaction increased higher significantly in statistic; however the regression coefficient was small by 0.0009.

Taking the general results of this research into consideration, it is necessary to grant opportunity to insurance review nurses to join specialized education for enhancing human relationships. It is also important to reinforce the training and advertisement about insurance

standards with the doctors as subject in order to reduce the conflicts occur while on duty. Furthermore, an extra effort is required to reduce overtime work by benchmarking other institutions and improving task process. Moreover, in order to enhance job satisfaction, it is necessary to reduce job stress and to consider educational level when employing insurance review nurse. And it is more appropriate to claim hospital charges of discharged patients more than twice a month through improving the method for review and claim for medical expenses.