임상간호연구 제17권 제3호, 2011년 12월
Journal of Korean Clinical Nursing Research Vol. 17 No. 3, 349~362, December 2011

병원에서의 간호사 역할확대 방안연구 -병원행정직 간호사를 중심으로-

임난영[1] · 성영희[2] · 홍현자[3] · 황문숙[4] · 김명애[5] · 곽월희[6] · 송경자[7] · 이미경[8]

[1]한양대학교 간호학과 교수, [2]성균관대학교 의과대학 삼성서울병원 임상간호학교실 교수, [3]서울성모병원 간호부원장, [4]우석대학교 간호학과 조교수, [5]서울대학교병원 간호본부장, [6]동국대학교 일산병원 간호부장, [7]서울대학교병원 간호과장, [8]성균관대학교 의과대학 삼성서울병원 임상간호학교실 임상조교수

Expanding Role of Nurses in Hospitals: Focus on Nurse Administrators

Lim, Nan Young[1] · Sung, Young Hee[2] · Hong, Hyun Ja[3] · Hwang, Moon Sook[4] · Kim, Myung Ae[5] · Kwak, Wol Hee[6] · Song, Kyung Ja[7] · Lee, Mi Kyoung[8]

[1]Professor, Department of Nursing, Hanyang University
[2]Professor, Department of Clinical Nursing Science, Sungkyunkwan University School of Medicine
[3]Vice President, Department of Nursing, Seoul St. Mary's Hospital
[4]Assistant Professor, Department of Nursing Science, School of Oriental Medicine in Woosuk University
[5]CNO, Department of Nursing, Seoul National University Hospital
[6] Director, Department of Nursing, Dongguk University Ilsan Hospital
[7]Director, Department of Nursing, Seoul National University Hospital
[8]Assistant Clinical Professor, Department of Clinical Nursing Science, Sungkyunkwan University School of Medicine

Purpose: The purpose for this study was to identify the present working status and tasks of nurse administrators in response to requirements of expanding nurses' roles in hospitals. **Methods:** The design of the study was descriptive-exploratory. The participants were 338 registered nurses who were working in hospital administrative departments. The data were collected from January 17, to March 20, 2011, and analyzed with descriptive statistics. **Results:** The majority of nurse administrators worked in quality assurance departments while no nurse administrators assigned in finance/taxation departments. Duties of nurse administrators were developed as 117 tasks in 11 divisions. **Conclusion:** These results suggest that expanding nurses' roles require developing job descriptions, nursing curricula emphasizing hospital administration, positive relationships with other health professions and a supportive system.

Key words: Nurse administrator, Nurse's role

I. 서 론

1. 연구의 필요성

최근 의료환경은 의료서비스에 대한 의료소비자들의 높은 기대수준과 의료기관의 증가로 인하여 경쟁이 심화되고, 정부의 강한 규제정책과 비용증가로 경영수지의 악화를 초래하여 의료서비스 조직에 새로운 경영 패러다임이 요구되고 있다.

병원조직은 전체를 진료부분과 간호부분, 행정관리부

주요어: 행정직 간호사, 간호사의 역할

Corresponding author: Lee, Mi Kyoung
Department of Clinical Nursing Science, Sungkyunkwan University School of Medicine, 50 Ilwon-dong, Gangnam-gu, Seoul 135-710, Korea. Tel : 82-2-3410-6430, Fax: 82-2-3410-6616, E-mail: sanga708@hanmail.net

* 본 연구는 2011년 병원간호사회에서 진행한 연구로 연구비를 지원받음.
투고일: 2011년 9월 30일 / 심사의뢰일: 2011년 10월 4일 / 게재확정일: 2011년 10월 24일

분으로 크게 3개 부분으로 분류할 수 있다. 진료부분은 다시 진료 각과와 진료보조부분으로 세분한다. 이중 특히 행정관리부분은 의료행위를 직접 담당하지 않으면서 의료행위를 할 수 있도록 지원 및 보조하고 병원조직의 유지를 위해 일반관리 업무에 종사하는 인력을 말한다(이원희, 2009). 병원의 행정부서 인력은 진료부서의 업무지원과 병원운영을 위한 업무를 수행하는 중요인력이며, 다양한 역할을 담당하며 전문직으로서 병원 내에서 차지하는 비중도 점점 커가고 있으나 이들을 계속적으로 유지, 관리하려는 노력은 많지 않았으며, 병원행정직을 대상으로 한 연구는 제한적이었다(이덕구, 박은철, 유승흠과 손태용, 2002).

병원인력 중 많은 비중을 차지하는 간호사는 병원의 대변인이면서 동시에 환자의 대변인으로 환자의 입장을 이해하고 그들의 요구를 전달하고 충족시킬 책임을 갖는다(이상경, 2007). 이러한 간호사의 역할 특성은 최근 병원경영의 효율화를 위해 많이 활용되어지고 있다. 특히 의료기관 간 치열한 경쟁 속에서 고객중심의 경영을 실현하기 위해서는 의료와 행정 분야를 잘 이해하고 있는 간호사의 역할이 더욱 요구되기 때문에 병원에서의 행정업무를 담당하는 간호사가 증가하고 있으며, 이는 간호사 역할확대를 위한 또 다른 영역으로 부각되고 있다.

병원간호사회에서 조사한 연구결과에 따르면, 2008년 150병상 이상인 178개 병원에서 일반관리 업무를 담당하는 부서인 보험심사과, 의무기록과, 물품관리과, 총무과, 구매과, 원무과, 인사과, 전산과, QI실, 진료상담센터, 안내센터 등에 근무하며 일반관리업무만 담당하는 간호 인력은 전체 간호인력의 2.8%를 차지하는 것으로 나타났으며, 1676명의 간호사가 병원행정업무를 담당하는 것으로 조사되었다(병원간호사회, 2009). 이는 병원간호사회에서 2007년도 179개 병원을 조사한 결과, 일반관리업무를 담당하는 병원행정직 간호사가 1431명이었던 것과 비교해 볼 때, 1년 동안에 245명이 증가한 것으로(병원간호사회, 2008) 병원행정직 간호사의 역할이 더욱 확대되고 있음을 보여주고 있는 결과이다.

간호사의 역할확대와 관련된 선행연구로는 의료협력센터에서의 간호서비스 수행에 관한 연구(송혜정, 2004)와 개원의를 대상으로 한 의료협력센터에 대한 개원의의 역할기대와 환자 만족도 조사(한순희, 2007), 보험심사 전문간호사의 직무표준 개발(황혜영, 2009), 지역임상시험센터 임상연구간호사의 역할규명(도선주, 2010)에 대한 연구들이 있었다.

병원행정직과 관련된 연구로 병원행정직원의 직무와 관련된 연구는 거의 없었고 더욱이 병원행정직 간호사에 대한 국내연구는 부족한 상태이다. 반면 외국의 경우, 1990년대 초반부터 간호대학에서 간호행정가의 전문적 준비에 대한 연구(Oda, 1993), 간호행정가의 역할(Sellards & Mills, 1995) 등에 대한 연구가 있었으며, 최근에는 간호행정가의 역량개발(MacMillan-Finlayson, 2010)과 전문분야에서 행정가로서의 역할 등에 대한 연구가 주로 이루어지고 있다.

따라서 본 연구는 병원행정업무에 대한 간호사의 역할요구가 높아지고 있는 시점에서 병원행정직 간호사의 근무현황 및 업무내용을 분석하여 병원에서 간호사의 역할확대 방안을 마련하기 위해 시도되었다.

2. 연구목적

본 연구는 병원행정직 간호사의 근무현황과 업무내용을 파악하여 역할확대 방안을 제시하기 위함이며, 구체적인 목적은 다음과 같다.

1) 병원행정직 간호사의 근무현황을 파악한다.
2) 병원행정직 간호사의 업무내용과 업무별 수행빈도와 중요도를 파악한다.
3) 병원행정직 간호사의 역할확대 방안을 조사한다.

3. 용어정의

1) 병원행정직 간호사

행정관리부분은 의료행위를 직접 담당하지 않으면서 의료행위를 할 수 있도록 지원 및 보조하고 병원조직의 유지를 위해 일반관리 업무에 종사하는 인력을 말한다(이원희, 2009). 본 연구에서는 간호사 면허 소지자로 의료행위를 직접 담당하지 않으면서 의료행위를 할 수 있도록 지원 및 보조하고 병원조직의 유지를 위해 일반관리 업무에 종사하는 간호사를 말한다.

2) 병원행정직 간호사 업무

병원행정은 최소한의 자원으로 국민보건향상이라는 국가 목적 또는 병원의 목적을 달성하려는 협동적 활동(김유호, 이주호, 류상일과 이재은, 2009)으로, 본 연구에서는 연구팀이 개발한 도구로 측정한 것을 말하며, 병원행정직 간호사가 실제 근무상황에서 수행하는 업무내용을 말한다.

II. 문헌고찰

1. 병원조직과 병원행정직원의 업무

병원조직은 전체를 진료부분과 간호부분, 행정관리부분으로 크게 3개 부분으로 분류할 수 있다. 행정관리부분은 의료행위를 직접 담당하지 않으면서 의료행위를 할 수 있도록 지원 및 보조하고 병원조직의 유지를 위해 일반관리 업무에 종사하는 인력을 말한다. 원무, 보험청구·심사, 경리, 구매, 기획, 인사, 서무, 비서업무 등을 담당하는 행정직과 기타 기능직으로 의공학기사, 건축기사, 전기기사, 열관리기사, 위험물처리기사, 운전기사 등이 있으며 기타 인력으로는 경비, 청소, 안내, 교환원 등이 있다(이원희, 2009). 사무·간접부문(행정관리부문)은 정책과 우선순위를 설정하며, 자원을 찾아내고 할당하며, 그리고 다양한 병원의 구성요소를 조정해야 한다. 병원 관리자들은 이러한 과업을 수행하는 데에 있어서 주도적인 역할을 하지만, 의사들이 상당한 영향을 미친다. 더욱이 병원은 다양한 목표를 가지고 있는데, 그 가운데 환자 진료가 가장 분명하고 유일하다고 하겠고, 그 외에 교육, 연구, 조직, 생존, 명성과 스텝을 위한 양질의 근무여건 등이다. 이렇게 병원조직은 환자의 진료 만족이라는 1차적인 목표달성을 위하여 진료부문과 진료지원부문은 물론이고 환자와 직접 접촉하지 않는다고 하더라도 행정관리부문도 환자 만족과 연결되는 역할을 할 뿐만 아니라 이들 두 부문의 진료부분에 대한 긴밀한 협조가 중요함을 알 수 있다(최재규, 2001).

병원행정직원의 업무와 관련된 선행연구를 고찰해 보면, 실제 병원행정직원이 수행하는 업무를 분석한 연구는 찾아보기 힘들었다. 김종규와 황성완(2005)의 2년제 대학에서 병원행정인턴제 실행을 위한 직무분석 연구를 보면, 병원행정 인턴사원의 책무로는 원무관리하기, 보험관리하기, 자기관리, 병원기획의 4개로 분석하였다.

문상식 등(2009)은 병원관리 업무내용은 관리기능을 중심으로 구분하여 의사결정기능, 의료의 질 관리 기능, 조직관리 기능, 정보관리, 인사 및 노사관리 기능, 재무 및 회계 기능, 원무관리 기능, 시설 및 물자관리 기능, 기타로 분류하였다.

최근에는 병원에서 진료부서의 업무지원과 병원운영을 위한 업무수행을 담당하는 간호사의 역할이 중요해지고 있으며, 이들의 수요 또한 급증하고 있다. 병원간호사회에서 매년 조사하는 기타부서 간호사의 인력현황 중 병원행정부서에 근무하는 인력은 2007년 1,431명에서 2009년에는 1,725명인 것으로 조사되었다(병원간호사회, 2008, 2010). 특히 물품관리과, 원무과, QI, 고객서비스팀의 인력이 현저히 증가된 것으로 파악되었다.

최근 의료환경 변화와 더불어 병원 간 경쟁이 치열해지면서 전통적인 업무를 수행하는 고유의 간호업무를 벗어나 병원행정과 관련된 업무수행에 대한 요구가 증가하고 있다. 간호사가 병원행정에 참여해야 한다는 논의는 1980년대부터 있어왔다. 이종익(1980)에 의하면, 간호원이 병원의 성격과 구조 및 운영흐름의 윤곽을 알고 있으며, 의사보다는 전공이수 연한이 짧은 점을 감안해 볼 때 전문병원행정인으로서 육성되어질 수 있는 많은 가능성을 안고 있다고 하였다.

임상현장 이외에서 간호사의 역할확대와 관련하여서는 의료협력센터에서의 간호사 역할, QA간호사, 보험심사간호사, 임상연구간호사 등에 대한 연구들이 있었다.

한순희(2007)의 연구에 의하면, 최근 병원 간 협력이 새로운 경영의 패러다임으로 부각되고 있는 요즘 3차 병원들을 중심으로 한 의료기관들은 의료협력센터를 운영하여 개원의들이 환자를 편하게 의뢰할 수 있도록 제도적으로 지원하는 것은 물론 진료가 끝난 후에도 진료결과와 함께 환자를 회송하고 있다. 이러한 의료협력센터의 운영은 의료비용 절감은 물론 환자 만족도를 향상시켜 병원경영에 큰 도움이 되고 있다. 송혜정(2004)은 의료협력센터의 인적구성은 의사, 간호사, 행정직 등이며 업무내용상 간호사가 핵심적이면서 중추적인 역할을 담당하고 있기에 종합전문요양기관에서 의료협력센터 운영에 간호 인력을 투입 한 후에는 의뢰건수가 2.5배 이상 증가되었으며 전문지식을 활용한 관리로 회신율 또한 증가되었다고 하였다.

또한 양응석(1997)은 1983년에 우리나라의 병원협회가 표준화 심사에 적정 진료보장(quality assurance; QA)을 도입한 후 1994년에 한국의료QA학회가 창립되면서 질관리 활동이 더욱 활성화 되었다. 이러한 활동을 담당하는 QA실장 및 구성원은 업무 중 중요한 진료 업무를 분석 조사할 수 있는 의사나 간호사로 하여야 하고 현실적으로 간호사로 한다고 하였다.

황혜영(2009)의 연구에서 보험심사 간호사는 보험과 관련된 다양한 분야에서 환자에게 제공된 의료서비스 내용의 적정성에 대한 심사를 통한 의료비 관리와 각종 적정성 평가 등에 효율적으로 대처 할 수 있는 의학적 전문 지식을 갖춘 전문 인력으로 역할을 하고 있다고 하였다.

지역임상시험센터 임상연구 간호사의 역할 규명 연구에서 도선주(2010)는 임상시험 전 과정에 걸쳐 피험자를 직접 살펴보고 그들과 상호작용하는데 있어 가장 직접적이면서도 많은 시간을 할애하고 있는 임상연구 간호사의 역할은 성공적인 임상시험의 수행을 위해 매우 중요하며, 국내 임상시험의 경쟁력 강화를 위한 제도적 지원과 발전 방향을 고려해 볼 때 향후 임상연구 간호사의 중요성은 더욱 증대될 것이라고 하였다.

이상의 문헌고찰을 살펴본 결과, 의료를 잘 이해하고 행정업무를 수행 할 수 있는 간호사들이 병원행정 업무에 참여하는 기회가 더욱 증가하고 있으며, 간호사들이 병원행정업무에 활발히 참여하고 있는 분야는 의료의 질 관리, 의료협력, 보험심사, 임상연구 분야로 파악되었다. 따라서 병원에서의 간호사 역할 확대를 위해서는 병원행정업무를 수행하는 간호사들의 업무내용을 파악하여 역할확대 방안을 마련하는 것이 필요함을 알 수 있다.

III. 연구방법

1. 연구설계

본 연구는 병원에서 행정직 업무를 담당하고 있는 간호사를 대상으로 근무현황 및 업무내용을 분석하여 병원행정직 간호사의 역할확대에 필요한 기초자료를 제공하고자 시도된 서술적 조사연구이다.

2. 연구대상

본 연구의 대상은 전국 상급종합병원 39개 병원에서 환자간호에 직접 관여하지 않는 행정부서에 근무하는 간호사를 근접모집단으로 하였으며 편의표출방법을 적용하여 선정하였다. 병원행정업무를 담당하는 간호사 중 직무교육중이거나 업무수행이 익숙지 않은 1년 미만의 병원행정직 간호사를 제외한, 338명을 연구대상자로 선정하였다.

3. 연구도구

1) 병원행정직 간호사의 근무배치부서 및 근무현황

전국 39개 상급종합병원의 행정부서에 근무하는 간호사의 근무배치부서를 파악하기 위한 설문지는 근무배치부서와 행정직 간호사수를 표기하기 쉽도록 업무와 관련된 해당부서예시를 제시한 표를 작성하여 설문지를 완성하였다.

2) 병원행정직 간호사의 업무내용

병원행정직 간호사의 업무내용을 조사하기 위한 설문지는 병원경영 전문가 양성을 위한 교과과정 개발(이정우, 김영배와 박원필, 2009)과 2년제 대학에서 병원행정인턴제 실행을 위한 직무분석(김종규와 황성완, 2005)의 연구, 병원관리행정론(정두채, 2006), 병원경영학(문상식 등, 2009) 출판교재를 바탕으로 문헌고찰과 서울소재 상급종합병원 병원행정직원의 직무기술서를 분석하여 업무내용에 대한 설문지 초안을 작성하였다. 초안으로 작성한 병원행정직 간호사의 업무내용은 11개 영역에서 87개 업무가 도출되었다. 먼저 본 연구팀은 설문지의 내용타당도를 검증하기 위해 의료경영학과 교수 1인, 보건행정학과 교수 1인, 병원경영 컨설턴트 1인, 병원행정팀장 2인의 자문을 받아 내용을 수정・보완하였다. 전문가 검토 결과 11개 영역의 97개 업무내용으로 수정되었다. 행정 전문가 자문을 받아 수정・보완된 설문지는 실무전문가의 의견을 반영하기 위해 기획, 인사, 총무, 원무, 물자 및 시설, QI실, 진료협력, 고객상담실, 전산정보, 홍보, 재무부서 등의 행정부서장 11명에게 내용에 대한 타당도를 검증받았다. 실무전문가 검토 결과 11개 영역의 117개 업무내용이 도출되었다. 병원행정직 간호사의 업무내용을 조사하기 위한 설문지는 일반적 정보 5문항, 근무현황관련 6문항, 업무내용 117문항으로 구성하였다. 이중 업무내용은 기획/예산 19문항, 인사/총무 10문항, 원무 15문항, 재무/세무 5문항, 전산정보 10문항, 물자/시설 13문항, 적정진료 9문항, 고객지원 11문항, 홍보 10문항, 의료협력 6문항, 교육/연구 9문항이며 각 문항을 수행빈도는 '거의 매일', '1주일에 한번이상', '1달에 한번이상', '1년에 한번 이상', '거의 안함'으로 구분하였으며, 중요도는 '매우 중요', '중요', '보통', '약간 중요하지 않음', '매우 중요하지 않음'으로 구분하여 Likert 5점 척도로 구성하였다. 역할확대를 위한 방안은 의견을 자유롭게 기술하도록 하였다.

4. 자료수집방법

본 연구의 자료수집은 2011년 1월 17일부터 2011년 3월 20일까지로 전국 상급종합병원 44개 기관의 간호부서장에게 연구의 목적과 방법을 설명하여 자료수집에 대한 동의

를 받고 병원간호사회의 협조공문과 함께 설문지를 우송하여 조사하였다. 1차 설문지는 병원행정직 간호사의 근무배치부서 현황을 조사하기 위한 것으로 전화로 연구 참여에 동의한 전국 상급종합병원 39개 기관에 설문지를 송부하여 조사한 결과 병원행정직 간호사 수는 587명이었다. 2차 자료수집은 39개 상급종합병원의 병원행정직 간호사 587명을 대상으로 설문지를 송부한 결과 509부의 설문지가 회수되었고 회수율은 86.7%이었다. 회수된 설문지 중 직무교육 중이거나 업무수행이 익숙지 않은 1년 미만 대상자와 설문지 작성이 불성실한 간호사의 설문지 96부, 간호부서의 행정업무, 감염관리업무, 보험심사업무를 수행하는 것으로 파악된 설문지 71부, 근무부서를 명시하지 않은 설문지 4부는 제외하고 총 338부의 설문지를 분석에 사용하였다.

5. 자료분석방법

자료 분석은 SPSS/WIN 통계 프로그램을 이용하여 전산처리하였으며, 자료 분석은 다음과 같은 방법으로 분석하였다.

- 대상자의 근무배치부서, 일반적 특성, 근무현황은 빈도와 백분율을 이용하여 분석하였다.
- 대상자의 업무내용에 대한 수행빈도 및 중요도는 평균과 표준편차를 이용하여 분석하였다.
- 병원행정직 간호사의 역할확대 방안에 대한 연구대상자의 의견은 내용분석을 실시하였다.

6. 대상자를 위한 윤리적 고려

본 설문지는 IRB 인증기관[승인번호: 2011-03-038]의 심사를 통해 설문조사에 윤리적인 문제가 없음을 확인하였다. 설문지를 배포하기 전 해당기관의 관련부서장의 승인을 받았으며, 연구대상자인 간호사들에게 해당 병원의 자료수집 담당자가 직접 설문조사의 목적과 내용을 설명한 후 서면동의를 구하였다. 또한 설문조사의 전 과정에서 모든 개인적 자료는 외부에 노출되지 않도록 할 것이고, 참여 여부는 대상자의 자율적인 의지에 따르는 것임을 설명하였다.

IV. 연구결과

1. 대상자의 근무영역별 일반적 특성

대상자의 성별은 여성이 98.5%로 거의 대부분이었으며, 연령은 30~35세 미만이 26.3%로 가장 많았고, 평균연령은 38.68±7.45세였다. 결혼 상태는 71.3%가 기혼이었으며, 교육정도는 석사가 44.6%로 가장 많았고, 학사가 41.4%이었으며, 박사도 5.4%를 차지하였다. 교육정도가 석사이상인 경우가 가장 많은 병원행정직 간호사 직군은 기획/예산으로 전체 대상자 19명 중 63.1%가 석사학위이상의 학력을 갖은 것으로 조사되었다. 석사전공분야를 살펴보면 총 12개의 다양한 분야의 학위를 취득한 것으로 조사되었으며, 이중 간호학이 55.1%로 가장 많았으며, 보건학 15.0%, 병원경영 6.8%, 간호행정 6.1%, 경제·경영학과 사회복지학이 각각 4.8%인 것으로 나타났다(표 1).

2. 병원행정직 간호사의 근무현황

본 연구에 참여한 대상자는 총 338명으로 업무의 성격이 유사한 교육과 연구, 인사와 총무를 통합하였으며, 홍보부서의 경우 2명이었으므로 기타에 포함시켜 분석한 결과, 적정진료관리가 30.2%로 가장 많았으며, 의료협력 19.8%, 고객지원 8.3%, 물자/시설 7.7%, 인사/총무 6.2%, 전산정보 5.9%, 기획/예산 5.6%, 교육/연구 5.3%이었고, 원무가 3.3%로 가장 적은 것으로 나타났다(표 1).

병원행정직 간호사의 근무현황 조사결과, 고용형태는 정규직이 97.3%으로 거의 대부분이었으며, 근무경력은 평균 14.49±7.61년이었고, 현재 부서에서의 근무경력은 평균 4.72±4.00년으로 조사되었다. 직급은 일반직원이 45.4%로 가장 많았으며, 부장급도 2.1%가 있었다. 병원행정직 간호사가 주관적으로 느끼는 업무량은 매우 적음 1점, 매우 많음 5점으로 하여 측정한 결과 평균 3.62±0.66으로 보통 이상인 것으로 나타났으며, 실제 주당 시간외 근무시간을 측정한 결과 평균 8.47±11.31시간이었다. 업무와 관련된 특성으로 중요도, 난이도, 긴장도를 5점 척도로 측정한 결과 중요도는 4.03±0.70점, 난이도는 3.88±0.70점, 긴장도는 3.82±0.79점으로 비교적 업무에 대한 중요도, 난이도, 긴장도를 높게 지각하는 것으로 나타났다(표 2).

3. 병원행정직 간호사의 업무내용에 대한 수행빈도 및 중요도

병원행정직 간호사가 수행하는 업무내용과 업무내용에 대한 수행빈도 및 중요도는 표 3에 나타난 바와 같다. 홍보의 경우 2명이, 재무/세무의 경우에는 한명도 근무하는 간

표 1. 근무영역별 병원행정직 간호사의 일반적 특성 (N=338)

특성	구분	적정진료	의료협력	고객지원	물자/시설	기획/예산	원무	교육/연구	인사/총무	전산정보	기타	합계
		n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)
성별	남	-	1 (1.5)	-	-	1 (5.3)	-	-	1 (4.8)	-	2 (7.7)	5 (1.5)
	여	102 (100.0)	66 (98.5)	28 (100.0)	26 (100.0)	18 (94.7)	11 (100.0)	18 (100.0)	20 (95.2)	20 (100.0)	24 (92.3)	333 (98.5)
연령	30세 미만	15 (14.7)	7 (10.4)	4 (14.3)	-	3 (15.8)	1 (9.1)	3 (16.7)	2 (9.5)	5 (25.0)	1 (3.8)	41 (12.1)
	30~35세 미만	28 (27.5)	20 (29.9)	10 (35.7)	4 (15.4)	4 (21.1)	1 (9.1)	8 (44.4)	5 (23.8)	5 (25.0)	4 (15.4)	89 (26.3)
	35~40세 미만	19 (18.6)	17 (25.4)	6 (21.4)	6 (23.1)	2 (10.5)	2 (18.2)	5 (27.8)	5 (23.8)	5 (25.0)	11 (42.3)	78 (23.1)
	40~45세 미만	23 (22.5)	15 (22.4)	2 (7.1)	5 (19.2)	9 (47.4)	5 (45.5)	1 (5.6)	6 (28.6)	1 (5.0)	2 (7.7)	69 (20.4)
	45세 이상	17 (16.7)	8 (11.9)	6 (21.4)	11 (42.3)	1 (5.3)	2 (18.2)	1 (5.6)	3 (14.3)	4 (20.0)	8 (30.8)	61 (18.1)
	M±SD	38.39±7.33	37.87±6.16	37.61±8.66	44.00±7.09	38.8±5.834	40.91±6.75	34.89±5.04	38.27±10.09	37.05±8.02	40.92±7.55	38.68±7.45
결혼 상태	기혼	71 (69.6)	49 (73.1)	20 (71.4)	19 (73.1)	15 (78.9)	11 (100.0)	12 (66.7)	18 (85.7)	8 (40.0)	18 (69.2)	241 (71.3)
	미혼	30 (29.4)	17 (25.4)	8 (28.6)	7 (26.9)	4 (21.1)	-	6 (33.3)	3 (14.3)	11 (55.0)	8 (30.8)	94 (27.8)
	기타	1 (1.0)	1 (1.5)	-	-	-	-	-	-	1 (5.0)	-	3 (0.9)
교육 정도*	전문학사	1 (1.0)	7 (10.4)	3 (10.7)	5 (20.0)	3 (15.8)	3 (27.3)	-	3 (14.3)	1 (5.0)	3 (11.5)	29 (8.6)
	학사	38 (37.6)	33 (49.3)	17 (60.7)	7 (28.0)	4 (21.1)	3 (27.3)	10 (55.6)	6 (28.6)	10 (50.0)	11 (42.3)	139 (41.4)
	석사	55 (54.5)	25 (37.3)	7 (25.0)	12 (48.0)	10 (52.6)	5 (45.5)	8 (44.4)	10 (47.6)	7 (35.0)	11 (42.3)	150 (44.6)
	박사	7 (6.9)	2 (3.0)	1 (3.6)	1 (4.0)	2 (10.5)	-	-	2 (9.5)	2 (10.0)	1 (3.8)	18 (5.4)
석사 전공 분야* (n=147)	간호학	33 (61.1)	12 (50.0)	3 (42.9)	6 (54.5)	3 (30.0)	1 (20.0)	6 (75.0)	6 (60.0)	4 (57.1)	7 (63.6)	81 (55.1)
	병원경영	1 (1.9)	1 (4.2)	1 (14.3)	2 (18.2)	2 (20.0)	1 (20.0)	-	1 (10.0)	1 (14.3)	-	10 (6.8)
	보건학	10 (18.5)	3 (12.5)	-	-	3 (30.0)	1 (20.0)	-	3 (30.0)	2 (28.6)	-	22 (15.0)
	행정학	-	-	1 (14.3)	-	-	-	-	-	-	2 (18.2)	3 (2.0)
	간호행정	3 (5.6)	3 (12.5)	-	1 (9.1)	-	2 (40.0)	-	-	-	-	9 (6.1)
	경영·경제학	2 (3.7)	2 (8.3)	1 (14.3)	-	1 (10.0)	-	-	-	-	1 (9.1)	7 (4.8)
	사회복지학	2 (3.7)	1 (4.2)	1 (14.3)	2 (18.2)	-	-	-	-	-	1 (9.1)	7 (4.8)
	의료정보학	-	-	-	-	1 (10.0)	-	1 (12.5)	-	-	-	2 (1.4)
	병원행정	1 (1.9)	2 (8.3)	-	-	-	-	-	-	-	-	3 (2.0)
	의료법학	-	-	-	-	-	-	1 (12.5)	-	-	-	1 (0.7)
	교육학	1 (1.9)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1 (0.7)
	산업보건학	1 (1.9)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1 (0.7)
전 체		102 (30.2)	67 (19.8)	28 (8.3)	26 (7.7)	19 (5.6)	11 (3.3)	18 (5.3)	21 (6.2)	20 (5.9)	26 (7.7)	338 (100.0)

표 2. 근무영역별 병원행정직 간호사의 근무현황 (N=338)

특성	구분	적정진료	의료협력	고객지원	물자/시설	기획/예산	원무	교육/연구	인사/총무	전산정보	기타	합계
고용	정규직	101 (99.0)	64 (97.0)	24 (88.9)	26 (100.0)	19 (100.0)	11 (100.0)	16 (88.9)	20 (95.2)	19 (95.0)	26 (100.0)	326 (97.3)
형태*	비정규직	1 (1.0)	2 (3.0)	3 (11.1)	-	-	-	2 (11.1)	1 (4.8)	1 (5.0)	-	10 (2.7)
근무	5년 미만	7 (6.9)	4 (6.0)	2 (7.1)	1 (3.8)	1 (5.3)	-	2 (11.1)	2 (9.5)	3 (15.0)	5 (19.2)	27 (8.0)
경력	5~10년 미만	33 (32.3)	13 (19.4)	11 (39.3)	2 (7.7)	5 (26.3)	2 (18.2)	9 (50.0)	1 (4.8)	7 (35.0)	6 (23.1)	89 (26.3)
	10~15년 미만	23 (22.5)	23 (34.3)	6 (21.4)	4 (15.4)	3 (15.8)	2 (18.2)	5 (27.8)	8 (38.1)	2 (10.0)	6 (23.1)	82 (24.3)
	15~20년 미만	17 (16.7)	14 (20.9)	3 (10.7)	7 (26.9)	8 (42.1)	4 (36.4)	1 (5.6)	6 (28.6)	4 (20.0)	3 (11.5)	67 (19.8)
	20 이상	22 (21.6)	13 (19.4)	6 (21.4)	12 (46.2)	2 (10.5)	3 (27.3)	1 (5.6)	4 (19.0)	4 (20.0)	6 (23.1)	73 (21.6)
	M±SD	14.19±7.77	14.49±6.22	12.93±6.82	20.84±8.43	13.64±6.31	16.63±6.59	10.51±5.24	15.15±6.89	13.2±9.14	13.89±9.24	14.49±7.61
현업	3년 미만	42 (41.2)	33 (49.3)	19 (67.9)	8 (30.8)	8 (42.1)	3 (27.3)	12 (66.7)	9 (42.9)	11 (55.0)	12 (46.2)	157 (46.4)
근무	3~5년 미만	30 (29.4)	14 (20.9)	3 (10.7)	3 (11.5)	8 (42.1)	1 (9.1)	3 (16.7)	4 (19.0)	2 (10.0)	5 (19.2)	73 (21.6)
경력	5~10년 미만	24 (23.5)	14 (20.9)	5 (17.9)	7 (26.9)	2 (10.5)	3 (27.3)	3 (16.7)	5 (23.8)	3 (15.0)	7 (26.9)	73 (21.6)
	10년 이상	6 (5.9)	6 (9.0)	1 (3.6)	8 (30.8)	1 (5.3)	4 (36.4)	-	3 (14.3)	4 (20.0)	2 (7.7)	35 (10.4)
	M±SD	4.66±4.19	4.43±3.40	3.02±2.10	6.99±4.99	3.96±3.60	7.80±4.85	3.14±2.21	4.74±3.69	5.70±5.52	4.72±3.52	4.72±4.00
직급*	부장	1 (1.1)	-	1 (3.6)	3 (11.5)	-	-	-	2 (9.5)	-	-	7 (2.1)
	차장	7 (6.9)	2 (3.1)	1 (3.6)	2 (7.7)	-	1 (9.1)	1 (5.5)	1 (4.8)	1 (5.0)	2 (8.0)	19 (5.7)
	과장	13 (12.9)	15 (23.1)	5 (17.8)	4 (15.4)	6 (31.6)	1 (9.1)	3 (16.7)	5 (23.8)	3 (15.0)	5 (20.0)	60 (17.9)
	대리	26 (25.8)	12 (18.4)	4 (14.3)	5 (19.2)	6 (31.6)	3 (27.3)	3 (16.7)	4 (19.0)	2 (10.0)	10 (40.0)	75 (22.4)
	일반직원	46 (45.5)	34 (52.3)	14 (50.0)	10 (38.5)	5 (26.3)	4 (36.4)	11 (61.1)	8 (38.1)	12 (60.0)	8 (32.0)	152 (45.4)
	기타	8 (7.9)	2 (3.1)	3 (10.7)	2 (7.7)	2 (10.5)	2 (18.1)	-	1 (4.8)	2 (10.0)	-	22 (6.6)
업무	시간외근무	9.28±10.47	7.30±10.85	10.31±13.85	11.22±17.37	8.24±9.06	3.95±2.54	6.97±9.44	3.52±3.91	13.33±13.58	6.57±10.44	8.47±11.31
의 양	(시간/주)											
	주관적 양(5점)	3.93±0.65	3.43±0.61	3.50±0.69	3.42±0.50	3.44±0.71	3.45±0.52	3.39±0.50	3.52±0.68	3.75±0.72	3.50±0.65	3.62±0.66
업무	중요도(5점)	4.27±0.63	3.96±0.81	4.04±0.74	3.85±0.73	4.00±0.59	4.00±0.45	3.83±0.71	3.95±0.67	3.95±0.69	3.73±0.60	4.03±0.70
관련	난이도(5점)	4.16±0.64	3.66±0.77	3.89±0.63	3.54±0.76	3.94±0.73	3.64±0.51	3.89±0.58	3.71±0.72	4.05±0.51	3.77±0.65	3.88±0.70
특성	긴장도(5점)	4.07±0.79	3.81±0.74	4.04±0.88	3.50±0.81	3.72±0.83	3.55±0.52	3.50±0.86	3.38±0.74	3.80±0.70	3.77±0.65	3.82±0.79
전체		102 (30.2)	67 (19.8)	28 (8.3)	26 (7.7)	19 (5.6)	11 (3.3)	18 (5.3)	21 (6.2)	20 (5.9)	26 (7.7)	338 (100.0)

* 무응답 제외

표 3. 병원행정직 간호사의 업무내용에 대한 수행빈도 및 중요도

근무영역	병원행정직 간호사의 업무내용	수행빈도	중요도
		M±SD	M±SD
적정 진료	대외평가업무	3.82±1.23	4.85±0.36
(n=102)	부서별 과제 운영업무	3.64±1.08	4.70±0.51
	임상 질 지표 관련 업무	3.75±1.04	4.78±0.42
	CP개발 및 운영 관련 업무	3.13±0.96	4.55±0.58
	제안제도 관련 업무	3.12±1.14	4.12±0.84
	환자안전(위험도) 관련 업무	3.70±1.10	4.68±0.62
	외부평가 심의 참여	2.62±1.01	4.41±0.74
	대외회의 참석	2.29±0.69	4.16±0.81
	의료기관 인증 평가 관련 교육	2.61±0.89	4.46±0.70
의료 협력	의뢰환자 관련 업무	4.98±0.14	4.81±0.45
(n=67)	되 의뢰환자 관련 업무	4.53±0.87	4.77±0.48
	국내 협력 의료기관 관련 업무	3.57±1.17	4.55±0.71
	국내 교류협력 제반 행정업무	3.61±1.26	4.47±0.76
	인터넷 의뢰시스템 운영업무	4.38±0.96	4.49±0.68
	장기 재원환자 관련 업무	4.00±1.16	4.67±0.60
고객 지원	고객의 소리(불만, 칭찬) 청취 및 조사	4.23±0.99	4.65±0.49
(n=28)	의료분쟁 관련 업무	4.30±0.82	4.78±0.44
	직원의 친절도 향상교육	3.68±1.11	4.17±0.62
	대내외 고객만족도 조사 관련 업무	3.00±1.26	4.18±0.75
	자원봉사 관련 업무	3.25±1.06	3.36±0.67
	VIP 관련 업무	3.00±0.89	3.30±0.82
	서비스 개선활동	3.89±0.83	4.65±0.61
	서비스 관련 자료 분석 및 보고	3.53±1.12	4.38±0.62
	외부벤치마킹(국내·외)	2.27±0.46	4.09±0.70
	내부 서비스 위원회 운영	2.87±0.74	4.21±0.80
	병원서비스 관련 이용안내	4.00±1.20	4.45±0.89
물자/시설	물품수요조사 및 분석	3.15±1.14	4.32±0.48
(n=26)	구매 관련 계획 수립	2.83±0.86	4.25±0.45
	물품구매 및 계약 관련 업무	3.59±1.12	4.47±0.52
	물품검수 및 입고	4.17±0.89	4.52±0.51
	물품보관 및 분배	4.33±0.96	4.45±0.51
	재고실사	3.39±1.20	4.33±0.48
	물품처분 및 손·망실 처리	3.33±0.86	4.25±0.55
	소모실적분석 및 보고	2.94±0.64	4.00±0.73
	시설관련 일반 행정 및 지원업무	3.13±1.06	3.23±0.93
	건축 관련 업무	3.67±1.15	4.00±0.00
	설비 관련 업무	2.80±1.30	3.75±0.50
	전기·자동화 관련 업무	3.50±1.00	3.67±0.58
	환경안전 관련 업무	3.08±1.24	4.00±0.74
기획/예산	중·장기 비전, 전략, 운영계획 수립	2.29±0.47	4.54±0.66
(n=19)	위원회 및 이사회 관련 업무	2.55±0.69	4.55±0.69
	주요회의체 운영	3.30±0.48	4.44±0.53
	행정실무 프로세스 수립	3.00±0.94	4.11±0.33
	조직 편성 및 기구 개편	2.20±0.45	3.80±1.79
	원내 공간 계획수립 및 배정	2.40±0.89	4.00±1.73
	규정/제도의 제정, 폐지, 변경 관련 업무	2.22±0.44	4.00±1.32
	종합예산편성	2.00±0.00	3.71±1.50
	예산집행의 운용과 통제	2.33±0.52	3.67±1.51
	예산/실적 분석	2.20±0.45	4.20±1.10
	성과관련 업무	2.71±0.83	4.14±0.66
	원가 및 통계자료 조사, 분석 및 보고	2.89±1.05	4.22±0.44

표 3. 병원행정직 간호사의 업무내용에 대한 수행빈도 및 중요도(계속)

근무영역	병원행정직 간호사의 업무내용	수행빈도	중요도
		M±SD	M±SD
기획/예산 (n=19)	투자 심의 및 사후 평가	3.33±0.58	4.67±0.58
	인력기획	2.40±0.55	4.00±1.00
	진료관련 변화관리 및 업무조정	3.43±0.98	4.29±0.95
	발전기금 관련 업무	2.00±0.00	3.67±0.58
	대외협력업무	2.25±0.50	4.00±1.00
	외국인 환자 유치관련 전략/계획 수립	2.50±0.71	4.00±0.00
	대외공문접수 창구업무	3.50±1.05	3.60±0.89
원무 (n=11)	진료 관련 업무	1.00±0.00	5.00±0.00
	수가 관련 업무	2.00±1.14	5.00±0.00
	의료보장제도 관련 업무	1.00±0.00	4.50±0.71
	진료 실적 통계 및 보고	2.25±0.96	5.00±0.00
	진료예약접수	1.00±0.00	5.00±0.00
	진료비 수납	2.50±2.12	5.00±0.00
	증명서 발급 업무	3.00±1.14	3.00±1.14
	진료안내	1.80±1.30	4.80±0.45
	입·퇴원 수속 관련 업무	3.25±0.96	3.75±1.89
	고객정보 관련 업무	2.00±1.73	5.00±0.00
	미수 관련 업무	3.00±1.41	5.00±0.00
	병상조정업무	1.00±0.00	-
	보험정책 고시 관리	2.50±0.71	4.50±0.71
	진료비 심사	1.00±0.00	5.00±0.00
	주무관청 신고 및 보고 업무	2.00±1.41	5.00±0.00
교육/연구 (n=18)	의사교육 관련 업무	2.83±1.17	4.80±0.45
	임상시뮬레이션센터 관련 업무	4.00±1.00	5.00±0.00
	교육수련 행정업무	4.20±0.84	5.00±0.00
	의사 인사, 채용 관련 업무	3.00±0.00	3.00±0.00
	의사복리후생 업무	-	-
	연구기금관리	3.25±0.96	4.00±0.82
	임상연구 행정지원업무	4.89±0.33	4.44±0.53
	IRB 관련 업무	4.40±0.84	4.70±0.48
	특허관리	-	-
인사/총무 (n=21)	직급체계관리	3.00±0.00	5.00±0.00
	보직체계관리	3.00±1.41	5.00±0.00
	급여체계관리	3.00±0.00	5.00±0.00
	교육체계관리	2.90±0.88	4.22±0.44
	평가체계관리	3.17±1.47	4.29±1.11
	후생복지업무	3.53±1.12	3.88±0.72
	노무관련 업무	3.50±1.35	4.40±0.70
	실습생 및 연수생, 인턴십 관련 업무	3.00±1.41	3.75±0.50
	직원 채용 관련 업무	3.75±0.96	4.00±0.82
	직원 안전과 보건관리	4.37±1.01	4.50±0.62
전산 정보 (n=20)	환자정보 관련 업무	4.13±1.13	4.21±0.89
	진료예약 관련 업무	3.80±1.23	3.90±0.99
	처방 관련 업무	4.54±0.97	4.85±1.41
	의무기록 관련 업무	4.40±0.83	4.50±0.67
	검사결과 관련 업무	4.07±1.14	4.00±1.08
	전산프로그램 개발 및 기획	4.83±0.51	4.69±0.48
	기준 자료 관련 업무	3.71±0.99	4.17±0.58
	전산, 통신장비, 구매·유지보수	3.00±0.00	3.00±0.00
	정보화 전략 수립/투자계획	3.18±1.08	4.30±0.95
	사용자 메뉴 및 권한 관련 업무	3.86±1.10	4.23±0.60

호사가 없었으므로 업무내용에 대한 수행빈도와 중요도는 조사하지 않았다. 홍보의 경우에는 10개의 업무가 도출되었는데, 언론 홍보활동, 대외협력관계 구축, 광고활동, 출판활동, 지역사회 관계활동, CI (Corporation identification)규정 관련 업무, 브랜드 조사 관련 업무, 온라인 매체 개발 및 운영, 사사관련 업무, 외부방문응대였다. 재무/세무는 5개의 업무가 개발되었는데, 경리회계 및 재무제표작성, 운영자금 관련 업무, 세무관련업무, 투자 관련업무, 원가계산업무였다.

각 근무영역에 따른 업무내용에 대한 수행빈도와 중요도는 다음과 같다. 병원행정직 간호사가 수행하는 적정진료 관련 업무의 수행빈도와 중요도가 높은 것은 대외평가 업무로 각각 3.82±1.23점, 4.85±0.36점이었다. 의료협력 영역 업무의 수행빈도가 높은 것은 의뢰환자 관련 업무가 4.98±0.14점으로 가장 높았으며, 중요도가 높은 것은 의뢰환자 관련 업무가 4.81±0.45점으로 가장 높았다. 고객지원 영역 업무 중 수행빈도와 중요도가 가장 높은 항목은 의료분쟁 관련 업무로 각각 4.30±0.82점, 4.78±0.44점이었다. 물자 및 시설 영역 업무의 수행빈도가 높은 것은 물품보관 및 분배 4.33±0.96점이었고 중요도가 가장 높은 것은 물품검수 및 입고가 4.52±0.51점이었다. 기획/예산 관련 업무의 수행빈도가 높은 것은 대외공문접수 창구업무 3.50±1.05점이었으며, 중요도가 높은 항목은 투자 심의 및 사후 평가 4.67±0.58점이었다(표 3).

4. 역할확대를 위한 제안

병원행정직 간호사의 역할확대를 위한 기타의견은 자유롭게 기술하도록 하여 조사하였으며, 대상자들이 기술한 의견을 내용별로 분석한 결과는 표 4와 같다. 기술된 내용은 간호단체 결성 및 상호교류, 교육프로그램 개발 및 운영강화, 정체성 확립, 인사관리, 자기개발, 병원 및 간호부의 지원, 타부서의 이해와 협조, 기타로 대분류하였다. 전체 198건의 의견 중 교육프로그램 개발 및 운영에 대한 의견이 78건으로 가장 많았다(표 4).

표 4. 병원행정직 간호사의 역할확대를 위한 제안

대분류	중분류	n (%)
간호단체 결성 및 상호교류(n=9)	행정간호사 단체 결성	6 (3.03)
	정보교류	3 (1.52)
교육프로그램 개발 및 운영(n=78)	전문교육프로그램 개발 및 운영	12 (6.06)
	병원행정에 대한 학부교육강화	8 (4.04)
	병원경영관련 계속교육 강화	14 (7.07)
	사무능력 향상을 위한 일반교육	12 (6.06)
	행정관련 교육기회 확대 및 지원	28 (14.14)
	제도마련	4 (2.02)
정체성 확립(n=17)	행정직 간호사의 역할 정립	7 (3.54)
	자율성과 전문성 확립	5 (2.53)
	소속감 증대	5 (2.53)
인사관리(n=43)	적절한 보상과 공정하고 합리적인 인사기준마련	18 (9.09)
	인력확보 및 배치	20 (10.10)
	후생복리지원	5 (2.53)
자기개발(n=16)	역량개발	14 (7.07)
	다양한 전공분야 수학	2 (1.01)
병원 및 간호부의 지원(n=10)	병원 지원	8 (4.04)
	간호부 지원	2 (1.01)
타부서의 이해와 협조(n=20)	행정직 간호사의 이해증진과 상호협력체계 구축	17 (8.59)
	원활한 의사소통	3 (1.52)
기 타		5 (2.53)
전 체		198 (100.00)

V. 논 의

본 연구는 연구팀이 개발한 설문지를 이용하여 병원행정업무를 담당하는 병원행정직 간호사의 업무내용을 비교적 정확하게 파악한 것으로 사료된다. 또한 병원행정직 간호사의 업무내용을 파악하기 위해 개발한 설문지는 전문가와 실무자로부터 내용 타당도를 확인 받았으며, 이는 향후 병원행정직 간호사의 업무활동을 파악하기 위한 유용한 도구로 활용될 수 있을 것이다.

1. 병원행정직 간호사의 근무현황

병원행정직 간호사의 근무영역에 따른 현황을 살펴보면, 전국 39개 상급종합병원에 근무하는 병원행정직 간호사 338명 중 적정진료부서에 근무하는 간호사는 102명(30.2%)으로 가장 많은 것으로 조사되었다. 이는 사회경제적인 변화로 의료가 양적 서비스에서 질적 서비스로 전환되고 의료의 질적 관리 과제가 의료의 필수적이며 우선적인 이슈로 부상되었기 때문인 것으로 사료된다.

지난 몇 년에 걸쳐서 병원을 대상으로 하는 각종 인증평가가 지나치게 많아졌고, 최근에는 국가의 의료시장 개방정책과 더불어 해외 환자 유치 활성화를 위해 의료기관 인증제에 대한 국제인준을 획득하고자하는 병원이 늘어나고 있다. 이와 같은 의료계의 변화에 대응할 수 있도록 하기 위해서는 외부 평가를 담당하기 위한 인력을 배치하는 것이 중요한 것으로 판단된다.

양응석(1997)은 '한국의 병원구조에서 QA팀을 어떻게 구성하고 운영할 것인가?'라는 종설에서 의료의 질을 향상시키기 위해 QA실 구성원은 업무 중 중요한 진료 업무를 분석, 조사할 수 있는 의사나 간호사로 하여야 하고, 현실적으로는 간호사가 적합하다고 주장하였다. 본 연구의 결과에서도 양응석(1997)의 주장을 뒷받침하는 결과가 도출되었다. 앞으로도 병원은 의료의 질을 향상시키고, 외부평가에 대비하기 위해서는 의료와 행정업무를 모두 섭렵하고 있는 간호사를 활용하여 좋은 병원이라는 이미지를 구축해 나가야 할 것이다.

병원행정직 간호사 중 적정진료 근무영역 다음으로 많은 인력이 배치된 영역은 의료협력으로 전체 19.4%의 간호사가 해당업무를 수행하고 있었다. 의료협력센터 간호사의 업무 수행 중 진료의뢰 관리영역은 차별화된 서비스로 간호사의 전문 지식을 활용하여 협력 병(의)원에서 의료 대상자를 신속, 정확한 진료 및 검사 등의 의료서비스를 제공하며, 위급한 경우 당일 진료가 가능하도록 병원 내부 네트워크를 활용하여 조정 및 중재한다(송혜정, 2004). 의료협력센터에서 이러한 업무를 수행하기 위해서는 의료에 대한 지식을 갖춘 숙련된 인력이 필요하며, 환자 진료의 조정과 중재를 하기 위한 중요 인력은 병원내의 조직구성원 중 간호사가 가장 적합하다. 이는 본 연구의 결과 전체의 19.8%의 간호사들이 의료협력에서 업무를 수행하고 있다는 것은 의료협력의 업무특성에 간호사의 역할이 많이 필요하다는 것을 반영하는 결과이다.

병원행정직 간호사 중 고객지원 근무영역에서 업무를 수행하는 간호사는 전체의 8.3%로 세 번째로 간호사가 많이 배치된 영역인 것으로 조사되었다. 고객상담실은 기존 업무인 고객 불만 처리뿐만 아니라 전문적이고 다양한 고객서비스를 제공하기 위하여 새로운 업무가 창출되었으며, 서비스의 부가가치를 높이기 위해 고객 서비스에 대한 전문적인 지식과 기술을 갖춘 인재를 필요로 하게 되었다(박명희와 김유정, 2002). 특히 최근에는 의사가 치료목적을 가지고 의술법칙에 맞게 최선을 다하여 의료행위를 하였음에도 불구하고 환자 측에서 그 결과에 만족하지 못해 분쟁을 제기하는 경우가 많다(김덕은, 2008). 병원에서의 고객상담실은 병원의 의료서비스에 만족하지 못하는 고객들이 불만을 제기하기 위하여 주로 찾게 되기 때문에 의료서비스에 대해 충분히 이해를 하고 있는 간호사들이 고객의 입장과 병원의 입장을 이해하고 가교역할을 해야 하기 때문에 특히 간호사의 역할이 요구되는 부서로 사료된다.

반면, 재무 및 세무와 관련된 근무영역에서 업무를 수행하는 간호사는 없는 것으로 조사되었다. 이는 재무 및 세무와 관련된 분야는 의료 분야와는 직접적인 관련이 적은 분야이기 때문인 것으로 추정된다. 그러나 병원경영과 직결되는 분야로서 간호사가 이 영역의 업무에 참여하기 위해서는 향후 의료 및 간호 MBA과정 등의 개설과 함께 재무 및 세무 분야에 대한 전문지식과 관련 자격을 갖추어야 될 것으로 생각된다.

병원행정직 간호사의 근무현황에서 직급은 일반직원이 45.5%로 가장 많았는데, 이는 병원행정직 간호사들의 근무경력이 평균 14.49년이고 교육정도에서 50%가 석사이상인 것을 감안해 볼 때 승진과 보상정도가 낮은 수준이다. 반면 간호사가 부서장인 경우가 2.1%였는데, 해당영역은 적정진료관리, 고객지원, 물자 및 시설, 인사 및 총무

영역인 것으로 조사되었다. 이는 일반간호사의 비중이 많다 하더라도 그 분야에서 탁월한 능력이 인정되면 부서장으로서의 역할이 주어질 수 있음을 입증하는 것으로 향후 전문적인 간호행정가를 배출하기 위한 간호교육제도의 변화와 지지가 요구됨을 알 수 있다.

병원행정직 간호사의 업무량을 파악하기 위해 초과근무시간과 주관적인 업무의 양을 조사한 결과, 모든 직군에서 시간외 근무가 1주당 8.47시간이 발생되고 있었고, 업무의 양은 5점 중 평균 3.62점으로 조사되었다. 특히 전산정보의 경우 1주당 시간외 근무시간이 13.33시간으로 하루 평균 2.67시간정도 초과 근무를 하는 것으로 파악되었고, 주관적인 업무의 양은 적정진료가 3.93점으로 가장 많은 것으로 나타났다. 시간외 근무시간이 적정진료관리의 경우 전산정보보다 주당 4.05시간이 더 적었음에도 주관적 업무의 양은 적정관리가 3.93점으로 전산정보의 3.75점보다 높게 나타났다. 이는 적정진료의 경우 업무의 특성이 문제해결을 위한 창의적이고 논리적인 사고가 요구되어 다른 직군에 비해 업무의 강도가 높기 때문인 것으로 사료된다. 고자경과 박연옥(1998)의 연구에 의하면, 질 관리에 대한 간호사들의 기본 개념의 이해 수준이 단편적이고 미흡한 것으로 조사되었고, 또한 질 관리에 대한 사고유형과 문제해결력은 각 단계마다 저조하게 나타났다는 연구 결과와 같이 간호사들이 질 관리에 대한 기본개념과 문제해결과정에 대한 이해가 보다 체계적으로 이루어지도록 교육과정이 개선되어야 함을 주장하는 연구결과를 반영한다.

병원행정직 간호사의 업무관련 특성으로 중요도, 난이도, 긴장도가 5점 중 각각 4.03점, 3.88점, 3.82점으로 나타나 중요도, 난이도, 긴장도 모두 비교적 높은 것으로 조사되었다. 병원행정업무는 표준화된 업무지침서에 의해 수행되는 간호업무와는 달리 병원 전체의 조직운영과 관리를 위해 보다 넓은 시야로 포괄적으로 업무수행을 해야 하기 때문에 중요도, 난이도, 긴장도가 모두 높은 것으로 사료된다.

2. 병원행정직 간호사의 업무내용

본 연구는 병원행정직 간호사가 수행하는 업무내용을 파악하여 병원에서 간호사의 역할을 확대해 나가기 위한 방안을 마련하기 위해 시도되었으며, 이런 목적으로 본 연구팀은 병원행정직 간호사의 업무내용을 파악하기 위한 설문지를 11개 영역, 117개 업무내용으로 개발하였다.

선행연구에서 병원행정직원의 업무를 총괄하여 분류한 연구는 없었고 일부 연구(김진순과 손태용, 1998; 박명희와 김유정, 2002; 송혜정, 2004)에서 병원행정직원의 업무를 부분적으로 제시하고 있다. 병원행정부서인력의 업무수행수준분석(김진순과 손태용, 1998)을 위한 연구는 5개 병원의 238명의 행정부서 인력 중 총무과, 기획과, 서무, 경리부서 직원을 대상으로 설문하였으나 응답자수가 적고 업무내용을 영역별로 분류하기 어려울 정도로 분산되어 있어서 원무과 및 보험과 직원 144명의 자료를 최종 분석하였다. 반면 본 연구는 39개 상급종합병원에 근무하는 병원행정직 간호사 338명을 대상으로 11개 근무영역에 따른 업무내용을 분석하였기 때문에 연구의 의의가 크다고 하겠다. 또한 문헌고찰과 일개 서울시내 소재 상급종합병원의 병원행정직원의 직무기술서를 분석하여 업무내용을 분류하였고, 내용을 병원행정 전문가와 실무전문가, 실무자들에게 직접 내용타당도를 검증하였기 때문에 실무적용성이 크다고 할 수 있다.

문상식 등(2009)은 병원관리를 기능 중심으로 분류하여, 의사결정기능, 의료의 질 관리 기능, 조직관리 기능, 정보관리, 인사 및 노사관리 기능, 재무 및 회계 기능, 원무관리 기능, 시설 및 물자관리 기능, 기타로 구분하였으나, 본 연구에서는 근무영역별로 병원행정직 간호사의 업무내용을 기획/예산, 인사/총무, 원무, 재무/세무, 전산정보, 물자/시설, 적정진료, 고객지원, 홍보, 의료협력, 교육/연구로 구분하였다. 이는 문상식(2009) 등이 병원관리를 기능 중심으로 분류하여 제시한 것 보다 좀 더 현실적이고 구체적으로 분류하여 제시한 것으로 사료된다. 본 연구에서 새롭게 제시한 고객지원, 홍보, 의료협력, 교육/연구에 대한 업무영역은 최근 고객만족 및 병원경영과 관련되어 새롭게 병원환경에서 부상하고 있는 근무영역이며, 특히 고객지원, 의료협력 분야의 경우 의료에 대한 이해가 충분한 간호사들이 고객과 병원 중간에서 가교역할을 하기에 적합한 근무영역으로 판단된다.

3. 병원행정직 간호사의 역할확대 방안

본 연구는 문헌고찰과 병원행정직 직원의 직무기술서를 분석하여 병원행정 전문가 및 실무전문가의 내용타당도 검증을 통해 도출된 설문도구로 병원행정직 간호사의 업무내용을 분석하고, 이 결과를 토대로 병원행정직 간호

사의 역할확대를 위한 방안을 제시하고자 하였다.

병원행정직 간호사들을 대상으로 역할확대 방안에 대한 설문을 한 결과, 교육프로그램 개발 및 운영을 강화하자는 의견이 가장 많았다. 윤혜원(2007)은 전략 경영에 대한 교육이 필요하다고 하였고, 외국의 경우에는 간호사가 병원경영을 하는 경우가 많아 1990년대 초반부터 간호학과 더불어 경영학을 전공하도록 하여 새로운 분야로의 역할확대를 가져온 바 있으며(Krejci, 1999), 우리나라의 경우에도 병원행정업무를 원활히 수행할 수 있는 인력으로 간호사에 대한 전문경영교육을 준비해야 할 것이다.

병원행정직 간호사로 업무를 수행하고 있는 간호사를 대상으로 역할확대 방안에 대한 조사 결과, 적절한 보상과 공정하고 합리적인 인사기준 마련, 인력확보 및 배치, 후생복리지원에 대한 의견이 많았다. 이러한 결과는 병원의 중요한 인력이 간호사라는 공식적인 자격이 누락된 채 간호부의 보호권에서 벗어나 행정부서 소속의 일원으로 업무를 수행하기 때문에 승진의 기회가 공평하게 주어지지 않는 것에 대한 불만이 있는 것으로 파악되었다. 병원행정직 간호사의 업무성과를 높이기 위해서는 대학병원 직원의 업무성과에 미치는 영향요인을 분석한 연구(권순창, 2004)의 결과와 같이 근로자들은 공헌도에 대한 조직의 인정에 해당되는 재정적 보상과 아울러 조직이 자신의 견해에 귀를 기울여 주고 복지에 관심을 보이면 공헌도가 높은 업무성과를 보일 가능성이 높음을 연구결과에서 시사하는 것처럼 병원행정직 간호사들의 근무 이외의 시간에 대한 재정적 보상과 조직의 인정이 충분히 이루어져야 하겠다.

또한 직무기술서를 개발할 필요가 있는데, 이는 병원행정직 간호사가 수행해야 할 업무에 대한 영역이 명확해지고 책임의 한계를 인식하게 되어 자율적 업무수행을 하기 위한 근거가 될 것이다. 더불어 간호사로서 병원행정업무를 전문영역으로 역할을 확대해 나감으로써, 앞으로 병원경영 전문가로 성장하는 계기를 마련하게 될 것이다.

교육프로그램 개발 및 운영강화에 대한 높은 요구와 더불어 나타난 문제점은 타 병원에서 행정업무를 수행하고 있는 간호사들과의 정보교환 및 의사소통의 제한이었다. 이를 개선하기 위해서는 각 병원에서 병원행정업무를 수행하는 간호사간의 연계 체계를 구축할 필요성이 있겠다. 연계 체계의 한 방법으로 병원행정직 간호사회를 정식 발족시키고 이를 통하여 전국적인 연계망을 구축하여 활동하는 방안을 모색할 필요가 있겠다. 또한 홈페이지를 구축하여 지리적으로 거리가 먼 병원행정직 간호사들 간의 정보교류와 협회와의 의사소통을 원활히 하는데 활용해야 하겠다. 이러한 단체 활동을 통해 서로간의 협조와 연계를 활성화하여 발전방안을 논의하고 추진함으로써 확고한 간호사의 활동 영역으로 병원행정업무를 수용하고, 회원들의 권익을 옹호하고 자질을 향상시킬 수 있도록 힘써야 할 것이다.

VI. 결론 및 제언

본 연구의 목적은 병원에서 행정업무를 수행하는 간호사를 대상으로 근무현황와 업무내용을 파악하여 병원에서 간호사 역할확대를 위한 방안을 모색하고자 338명의 병원행정직 간호사를 대상으로 설문조사를 수행하였다. 업무내용을 파악하기 위한 설문지는 문헌고찰, 서울시내 일 상급종합병원의 행정직 직무기술서를 분석하여 병원행정직 간호사의 업무내용 설문지 초안을 개발하여 행정전문가와 실무전문가의 내용 타당도를 검증받은 결과 총 11개 영역의 117개 업무활동이 도출되었다.

병원행정직 간호사의 근무현황 조사결과, 적정진료, 의료협력, 고객지원 부서와 같이 의료와 행정업무 두 분야를 모두 이해하고 있어야 하는 부서에 간호사가 많이 배치되어 있었으며, 물자 및 시설, 인사 및 총무, 전산정보, 기획예산, 교육 및 연구, 원무 부서의 경우는 간호사가 적게 배치되었다. 특히 재무 및 세무 부서와 같이 행정업무의 특성이 강화되어 있는 부서의 경우에는 간호사가 한 명도 배치되지 않았는데, 이는 의료나 간호업무와 직접적인 관련성이 없기 때문인 것으로 생각되어진다.

병원행정직 간호사의 간호업무 경력은 평균 14.49±7.61년으로 임상경험이 풍부한 간호사들이 병원행정업무를 수행하고 있었으며, 교육정도는 석사이상이 50%를 차지하였다. 또한 석사 전공 분야를 살펴보면 12개 이상의 다양한 분야에서 학위를 취득하였으며 간호학이 아닌 경우도 44.9%를 차지하고 있었다. 이는 간호사로서 병원행정업무를 수행하기에는 간호학에서 배운 것 이외에 요구되는 지식이 필요하기 때문으로 사료된다. 이상의 결과만 보더라도 병원행정업무를 수행하는 간호사에게는 직무와 관련하여 요구되는 능력이 간호업무와는 성격이 다름을 알 수 있으며, 이는 간호대학에서 배운 지식 이상의 능력이 요구되므로, 병원행정직 간호사를 대상으로 하는 보수교육 프로그램 개발이나 간호대학에서 학습되어지는 간

호행정관련 교과목의 교과내용을 개선해야 될 필요가 있겠다.

병원행정직 간호사의 근무영역에 따른 업무별 수행빈도와 중요도에 대한 조사 결과, 간호 및 의료와 관련성이 많은 적정진료, 의료협력, 고객지원, 물자 및 시설, 전산정보의 경우 업무내용 중 중요도가 높은 것이 업무의 수행빈도도 높은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 현재 이 근무영역에서 간호사가 전문인으로서 중요한 역할을 하고 있는 것으로 사료되며, 향후 간호사의 역할을 확대해 나가기 위한 적극적인 활동이 필요하겠다.

이상의 연구결과를 바탕으로 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

첫째, 병원행정직 간호사가 많이 배치된 근무영역을 중심으로 직무기술서 개발이 필요하다.

둘째, 병원행정직 간호사를 위한 특성화된 교육 프로그램 개발이 필요하다.

셋째, 간호사가 아닌 타 행정직원과의 업무수행정도를 비교하는 연구가 필요하다.

참고문헌

고자경, 박연옥(1998). 질 관리에 대한 간호사의 사고유형과 문제해결력. *한국의료QA학회지, 5*(2), 238-256.

권순창(2004). *대학병원 직원의 업무성과에 미치는 영향요인 분석*. 연세대학교 박사학위논문, 서울.

김덕은(2008). 의료분쟁의 합리적 해결방안. *민사법연구, 16*, 139-161.

김유호, 이주호, 류상일, 이재은(2009). 병원행정 서비스의 품질 향상을 통한 고객만족도 제공방안. *한국콘텐츠학회논문지, 9*(7), 233-240.

김종규, 황성완(2005). 2년제 대학에서 병원행정인턴제 실행을 위한 직무분석. *한국보건정보통계학회지, 30*(2), 15-23.

김진순, 손태용(1998). 병원행정부서인력의 업무수행수준분석. *보건행정학회지, 8*(2), 58-75.

도선주(2010). 지역임상시험센터 임상연구간호사의 역할 규명. *간호행정학회지, 16*(3), 348-359.

문상식, 안영창, 이정우, 이창은, 정용모, 정택철(2009). *병원경영학* (제2판). 서울: 보문각.

박명희, 김유정(2002). 기업고객상담부서 직원의 직무분석에 관한 연구-기업의 규모와 직급에 따른 업무내용, 업무능력, 직무만족을 중심으로-. *소비자학연구, 13*(1), 173-193.

병원간호사회(2008). *2007년 사업보고서: 병원간호인력 배치현황 실태조사*. 서울: 저자.

병원간호사회(2009). *2008년 사업보고서: 병원간호인력 배치현황 실태조사*. 서울: 저자.

병원간호사회(2010). *2009 사업보고서: 병원간호인력 배치현황 실태 조사*. 서울: 저자.

송혜정(2004). *의료협력센터에서의 간호서비스 수행에 관한 연구*. 이화여자대학교 석사학위논문, 서울.

양응석(1997). 한국의 병원 구조에서 QA팀을 어떻게 구성하고 운영 할 것인가? *한국의료QA학회지, 4*(2), 280-284.

윤혜원(2007). *의료기관의 전략적 경영에 대한 현황 및 구현 전략*. 경희대학교 석사학위논문, 서울.

이덕구, 박은철, 유승흠, 손태용(2002). 병원 행정직원의 조직효과성 수준. *병원경영학회지, 7*(2), 52-79.

이상경(2007). 효율적인 병원조직 운영에 관한 연구. *대구보건대학 논문집, 27*, 1-17.

이원희(2009). *한 지역의 병원별 행정직원 직무만족의 차이*. 연세대학교 석사학위논문, 서울.

이정우, 김영배, 박원필(2009). 병원경영 전문가 양성을 위한 교과과정 개발 -탐색적 접근방법을 중심으로-. *한국콘텐츠학회논문지, 9*(12), 699-709.

이종익(1980). 병원행정의 이념과 조직, 간호원의 병원행정 참여. *대한간호, 19*(4), 14-18.

정두채(2006). *병원관리행정론*. 서울: 사회교육연구회.

최재규(2001). 병원조직의 부문간 갈등관리와 효율적 경영. *한국인간관계학보, 6*(1), 243-264.

한순희(2007). 의료협력센터에 대한 개원의 역할기대와 환자 만족도 조사. *간호행정학회지, 13*(1), 74-81.

황혜영(2009). 보험심사 전문 간호사의 직무표준 개발. *간호행정학회지, 15*(2), 264-274.

Krejci, J. W. (1999). Changing roles in nursing: Perceptions of nurse administrators. *The Journal of Nursing Administration, 29*(3), 21-29.

MacMillan-Finlayson, S. (2010). Competency development for nurse executives. *The Journal of Nursing Administration, 40*(6), 254-257.

Oda, D. S. (1993). Nurse administrators' views of professional preparation in school nursing. *Journal of School Health, 63*(5), 229-231.

Sellards, S., & Mills, M. E. (1995). Administrative issues for use of nurse practitioners. *The Journal of Nursing Administration, 25*(5), 64-70.