

의료기관 종사자가 인지한 병원코디네이터의 업무수행도와 종사자의 직무만족도와의 관련성

서은경¹ · 한미아^{2*} · 박 종² · 류소연² · 최성우² · 김해란³

¹조선대학교 대학원 보건학과, ²조선대학교 의과대학 예방의학교실, ³호남대학교 간호학과

The Association between Perceived Job Performance of Hospital Coordinators and the Satisfaction of Medical Workers

Eun Kyung Seo¹ · Mi Ah Han^{2*} · Jong Park² · So Yeon Ryu² · Seong Woo Choi² · Hae-Ran Kim³

¹Department of Health Science, Graduate School of Chosun University

²Department of Preventive Medicine, College of Medicine, Chosun University

³Department of Nursing, Honam University

ABSTRACT

Objectives: This study was conducted to investigate general characteristics, job characteristics, characteristics of hospitals, and hospital coordinators, and to investigate the factors affecting the job satisfaction of medical workers.

Methods: The data was collected through a self-reported questionnaire among 435 workers in plastic surgery and dermatology clinics in metropolitan city G. We investigated general characteristics, job-related characteristics, characteristics of medical institutions and hospital coordinators, job performance of hospital coordinators, and job satisfaction of medical workers. T-tests, ANOVA, correlation, and multiple regression analyses were conducted to investigate the factors related with job satisfaction.

Results: The job satisfaction of the medical workers and the perceived job performance of hospital coordinators were 3.55 ± 0.40 and 3.74 ± 0.43 , respectively. In multiple regression analysis, drinking frequency, number of night shifts, number of work days, and hospital coordinator introduction years were associated with the job satisfaction of medical workers. The more the overall job performance of hospital coordinators increased, the higher was job satisfaction ($B=0.458$, $p<0.001$). In detail, the more job roles ($B=0.218$, $p<0.001$), core competency ($B=0.145$, $p=0.005$), and leadership ($B=0.099$, $p=0.037$) increased, the higher was the job satisfaction of medical workers.

Conclusions: The job satisfaction of the medical institution workers was associated with the perceived job performance of the hospital coordinator. In order to increase the job satisfaction of medical institution workers, a hospital coordinator with specialized job performance will be able to improve job satisfaction by carrying out efficient work in the medical institution.

Key words: hospital coordinator, job performance; job satisfaction

I. 서 론

우리나라는 고령화, 외모 중시 경향으로 인하여 미용 및 성형에 관한 소비자의 관심과 수요가 점차 증

가하고 있으며(Heo & Kim, 2014), 관련 분야의 전문 인력 양성의 필요성을 느끼게 되었다(Jang & Jo, 2013). 이러한 요구에 맞추어 피부과, 성형외과 등을 중심으로 병원코디네이터가 도입되었으며(Cho & Kim, 2009;

*Corresponding author: Mi Ah Han, Tel: 062-230-6481, E-mail: mahan@chosun.ac.kr

Department of Preventive Medicine, College of Medicine, Chosun University, 309 Pilmun-daero, Dong-gu, Gwangju 61452

This article is a condensed form of the first author's doctoral thesis from Chosun University.

Received: September 14, 2017, Revised: September 26, 2017, Accepted: September 28, 2017

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.

Jung et al., 2010), 다양한 정보 제공을 통해 환자의 불안감 해소, 병원 상담과 예약 업무를 통한 지속적이고 체계적인 고객 관리를 담당하여 병원의 신뢰도를 높이며(Kang & Lee, 2012), 진료 대기시간이나 접수 과정, 고객의 불평사항 등 병원의 환경과 환자의 입장을 조율하는 교량적인 역할을 한다(Kim, 2013). 병원 코디네이터는 병원 내부적인 면에서는 의사와 직원 간의 갈등 중재 역할을 수행해 직원과 직원 사이의 원활한 의사소통으로 이직률이 줄어들고, 반복되는 병원 업무에 대한 동기부여와 리더십을 발휘하는 모범을 보일 수 있다(Kim & Hong, 2009). 또한 병원 내 직원교육을 통해 서비스 마인드, 병원 마케팅, 홍보 등 질적 서비스 향상을 위한 업무를 끊임없이 개발하여 실행할 수 있는 역할을 담당하고 있다(Chung, 2010).

직무만족은 조직 구성원들이 직무조건에 대하여 가지고 있는 태도로서 직무나 직무경험 평가 시 발생하는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태를 의미한다(Lee et al., 2014). 조직 구성원의 직무만족도가 높아진다면 근무 의욕을 북돋우고 개인의 성장 발전과 조직의 발전에 영향을 미치게 되므로 긍정적인 정서 상태를 가지고, 심리적으로 안정되어 서비스의 질도 높아질 것이다(Choi et al., 2014). 직무 만족도 관련요인을 살펴보면 연령, 교육수준 등의 일반적 특성, 의료기관의 업무매뉴얼, 보수 등의 환경적 요인이 관련되어 있었다(Cheon & Lee, 2010; Kim & Jeong, 2012). 또한 구성원들과의 의사소통구조나 의사소통이 잘 이루어질수록 직무만족도가 높았다(Cheon & Lee, 2010; Kim & Jeong, 2012). 또한 병원은 여러 전문 직종으로 구성된 복잡한 조직이므로 구성원들 간에 발생할 수 있는 다양한 갈등을 중재하고 조정하여 연결해줄 수 있는 사람이 있는 경우 만족도가 높아진다고 하였다(Choi et al., 2006). 선행연구에서 수간호사가 일반간호사에게 업무를 지도하고 갈등을 중재하는 경우 직무만족도가 향상되었으며(Kim & Jung, 2010), 병원의 다양한 직종과 조직구성원의 다양한 특성을 고려하여 볼 때 병원 중간 관리자가 긍정적인 리더십을 발휘하는 경우 일반 직원의 직무만족도가 향상되었다(Lee et al., 2007).

병원코디네이터와 관련해서는 직무만족도, 고객만족 등에 관한 선행연구들은 많이 있으나 주로 병원코디네이터의 업무역할, 일반적인 특성에 따른 환자나

보호자 등의 외부고객 만족도에 대한 부분만 있고 최근 증가하고 있는 병원코디네이터가 의료기관 종사자에게 미치는 영향이나, 병원코디네이터의 역할이나 직무내용 등에 따른 의료기관 종사자의 직무만족도에 관한 연구는 미흡하다. 이에 본 연구는 병원코디네이터가 가장 많이 도입된 성형외과 피부과 의원을 중심으로 의료기관 종사자가 인지한 병원코디네이터의 현황이나 업무수행도에 따라서 의료기관 종사자의 직무만족도와 관련성을 찾아보고자 한다.

II. 대상 및 방법

1. 연구 대상 및 자료수집 방법

2016년 5월 기준으로 건강보험심사평가원에 등록되어 있는 G지역 병의원 중 피부과나 성형외과 전문의 면허를 지니고 있는 경우는 79개소, 일반의이지만 진료과목이 피부과나 성형외과인 경우는 169개소 의원이었다. 지역보건소, 개원의 협의회, 건강보험심사평가원 등을 통해 의료기관의 연락처를 수집하여 약 150개소 의원에 연락하여 의사를 제외한 직원 수가 4명 이상이며 병원코디네이터가 근무하는 의원을 대상으로 100개소를 선정하였다. 자료수집기간은 2016년 8월 30일부터 10월 10일까지였으며, 병원의 원장이나 관리자에게 직접 사전에 동의를 구한 후, 연구자가 병원에 방문하여 각 대상자에게 연구의 목적과 취지에 대해서 설명한 후 협조를 구하였다. 연구대상자 개별 접촉이 어려운 경우 병원의 원장이나 담당자를 통해 설문지 배포와 설문지 수거에 협조를 구하는 형식으로 조사하였다. 조사 시점 기준으로 약 100개의 의료기관에 근무하는 병원코디네이터와 의사를 제외한 의료종사자들(간호사, 간호조무사, 피부관리사, 행정관리, 관리직 직원 등)을 대상으로 배부된 설문지 500부 중 445부가 회수되었으며, 회수된 설문지 중 누락된 항목이 있거나 응답이 성실하지 못한 10부를 제외한 435부의 설문지를 연구의 분석에 사용하였다. 본 연구는 C대학병원 기관생명윤리위원회 심의를 거쳐 수행하였다.

2. 조사 변수

1) 연구대상자의 일반적 특성

연구대상자의 성별, 연령(25세 미만, 25-30세, 31세

이상), 교육수준(고등학교 졸업, 전문대학 졸업, 대학교 졸업), 월평균소득(150만원 이하, 151-200만원, 201만원 이상), 흡연상태(현재 흡연, 과거 흡연, 비흡연), 음주빈도(마시지 않음, 한 달에 2-3회, 일주일에 1-2회, 일주일에 3-4회 이상), 걷기를 조사하였다. 걷기는 최근 1주일 동안 한 번에 적어도 10분 이상 걸었던 일수를 일주일에 3일 이하, 일주일에 4-6일, 매일로 분류하여 조사하였다. 또한 현 직장 근무연수(2년 미만, 2-3년, 4년 이상), 야간 근무횟수(없다, 1회, 2회 이상), 주 평균 근무 일수(주 5일 이하, 주 6일), 담당업무와 직위로 구성하였다. 담당업무는 간호사, 간호조무사, 사무관리(원무, 총무), 피부관리사, 기타(시설관리)로 조사하여 간호사, 간호조무사, 사무관리, 피부관리사, 기타로 분류하였고, 직위는 일반직은 스텝, 보직 없음으로, 관리자직은 간호팀장, 원무과장, 총무과장, 실장 등으로 조사하여 일반직과 관리자직으로 분류하였다.

2) 의료기관과 병원코디네이터의 특성

의료기관의 일반적인 특성은 병원의 진료과(피부과, 성형외과, 피부 및 성형외과), 1일 평균 전체 내원환자 수(100명 미만, 100-199명, 200명 이상), 직원 수(10명 미만, 10-19명, 20명 이상), 의사 수(1명, 2명, 3명 이상), 병원코디네이터의 인원수(1명, 2명 이상)로 구성하였다. 병원코디네이터의 일반적인 특성으로 병원코디네이터의 전공은 보건, 의학, 뷰티, 교육, 서비스계열로 조사한 후 피부미용, 보건이나 의학, 피부미용 및 보건이나 의학, 기타 계열로 재분류하였다. 그리고 병원코디네이터의 도입 기간(2년 미만, 2-5년 미만, 5년 이상), 병원코디네이터에게 가장 필요한 능력(상담스킬, 고객관리 능력, 기본 서비스매너)을 조사하였다.

3) 병원코디네이터의 업무수행도에 관한 인식

병원코디네이터의 업무수행도에 관한 인식은 선행연구에서 병원코디네이터의 직무역할과 핵심역량을 측정했던 선행연구를 참고하였다(Kim, 2004). 또한 최근 병원코디네이터의 역할이 의사와 환자간의 조정자 역할 뿐 아니라 병원 경영의 주체로서 업무계획 수립, 직원간 관계 조정 역할 등까지 확대되었기 때문에(Yoo et al., 2016), 관리자의 역량을 측정했던 선행연구를 참

고하여 지도자로서의 업무도 포함하였다(Kim, 2016). 이에 직무역할, 핵심역량, 지도자의 3가지 영역으로 구성하였다. 직무역할 영역은 “병원의 최고경영자를 보좌하면서 조직 목표 달성을 위하여 멀티 스킬과 기능을 갖추고 다양한 업무를 수행한다.”, “대인관계 관리자, 최고경영자(원장)와 직원 간의 가교 역할을 한다.” 등의 11문항으로 구성하였고, 핵심역량은 “조직에 대한 이해와 관련 지식과 능력이 있다.”, “업무와 관련된 지식과 능력을 갖추고 있다.” 등 9문항, 지도자 영역은 “환자, 직원, 의료진 및 타부서와 협조하며 공동의 목표를 이루기 위한 조정자 역할을 한다.”, “문제 발생 시 근본원인을 파악하고 신속하게 보고하며, 합리적으로 해결한다.” 등의 9문항으로 구성하였다. 각 문항의 측정은 Likert 5점 척도로 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점, ‘그렇지 않다’ 2점, ‘보통이다’ 3점, ‘그렇다’ 4점, ‘매우 그렇다’를 5점으로 측정하여 문항 수에 따른 평균으로 계산하였으며, 점수가 높을수록 업무수행도가 좋은 것으로 해석하였다. 업무수행도의 신뢰도는 Cronbach's alpha 계수는 0.948이었고, 하위영역별 신뢰도 Cronbach's alpha 계수는 직무역할 0.848, 핵심역량 0.900, 지도자 0.927이었다.

4) 의료기관 종사자의 직무만족도

직무만족은 선행연구에서 의료기관 종사자들을 대상으로 사용된 도구를 사용하였으며(Shin, 2009; Choi, 2014), 설문 구성내용은 원장의 리더십 14문항, 임금 6문항, 승진은 4문항, 직무자체 7문항, 대인관계 6문항으로 하여 총 37문항으로 구성하였다. 각 항목에 대해 Likert 척도로 ‘매우 그렇다’를 5점, ‘그렇지 않다’ 4점, ‘보통이다’ 3점, ‘그렇다’ 2점, ‘전혀 그렇지 않다’를 1점으로 문항 수에 따른 평균을 계산하였으며, 점수가 높을수록 직무만족도는 높은 것으로 해석하였다. 본 연구의 Cronbach's alpha 계수는 0.928이었다.

3. 분석 방법

수집된 자료는 SPSS windows ver. 18.0을 이용하여 있으며, 통계적 유의성 판정을 위한 유의수준은 $p < 0.05$ 로 하였다. 연구대상자 일반적인 특성, 의료기관과 병원코디네이터의 특성과 직무만족도의 관계를 파악하기 위해 t-검정과 ANOVA를 시행하였다. 직원 만족도와 병원코디네이터의 업무수행도와의 상관관

계를 알아보기 위하여 피어슨 상관분석을 실시하였고, 최종적으로 직무만족도에 영향을 미치는 요인을 알아보기 위해 단순분석에서 유의한 항목을 대상으로 모델 I과 모델 II로 다중선형회귀분석을 실시하였다. 모델 I은 의료종사자의 일반적인 특성과 직무 관련 특성, 의료기관과 병원코디네이터의 특성, 병원 코디네이터의 전체적인 업무수행도를 포함하였고, 모델 II는 모델 I에 병원코디네이터의 업무수행도를 직무역할, 핵심역량, 지도자 등으로 세부적인 영역으로 나누어 분석하였다.

III. 결 과

1. 병원코디네이터의 업무수행도에 관한 인식과 의료기관 종사자의 직무만족도

의료기관 종사자가 평가한 병원코디네이터의 업무수행도는 총점은 3.74 ± 0.43 점이었으며, 세부적으로 직무역할 3.68 ± 0.47 점, 핵심역량 3.79 ± 0.45 , 지도자 3.76 ± 0.52 점이었다. 의료기관 종사자의 직무만족도는 전체 3.55 ± 0.40 , 세부적으로는 대인관계 3.84 ± 0.43 점, 임금 3.17 ± 0.57 점, 직무자체 3.66 ± 0.47 점, 원장의 리더십 3.67 ± 0.49 점, 승진 3.39 ± 0.60 점이었다(Table 1).

2. 의료기관 종사자의 특성과 직무만족도

성별은 여자 94.9%(413명)로 남자 5.1%(22명)보다 많았고, 월 평균 소득으로는 월 평균 150만원 이하의 소득이 45.1%(196명)로 가장 많았다. 현재 근무하는 직장에서의 근무경력으로는 2년 미만의 경우 41.6%

(181명)로 가장 많았으며, 2-3년 37.9%(165명), 4년 이상 20.5%(89명)이었다. 주 평균 근무일은 주 5일 이하 42.3%(184명), 주 6일 이상 57.7%(251명)이었으며, 직위는 일반직이 75.2%(327명), 관리자직 24.8%(108명)이었다(Table 2).

의료기관 종사자의 일반적 특성에 따른 직무만족도를 비교한 결과 월평균소득이 150만원 이하 3.51 ± 0.38 점, 151-200만원 3.52 ± 0.41 점, 201만원 이상 3.66 ± 0.38 점으로 유의한 차이가 있었으며($p < 0.011$), 음주빈도의 경우 주 3-4회 이상 3.35 ± 0.53 점, 주 1-2회 3.60 ± 0.45 점, 월 2-3회 3.54 ± 0.35 점, 음주를 하지 않은 경우 3.55 ± 0.34 점으로 유의한 차이가 있었다($p < 0.019$). 견기일수는 주 3일 이하 3.54 ± 0.50 점, 주 4-6일 3.50 ± 0.36 점, 매일 걷는 경우 3.62 ± 0.37 점으로 유의한 차이가 있었다($p < 0.015$). 야간 근무는 하지 않는 경우 3.53 ± 0.38 점, 주 1회 3.41 ± 0.41 점, 주 2회 이상은 3.64 ± 0.39 점으로 유의한 차이가 있었으며($p < 0.001$), 주당 평균 근무일이 5일 이하인 경우 3.61 ± 0.37 점, 주 6일 이상 3.50 ± 0.41 점으로 유의한 차이가 있었다($p < 0.005$). 직위에 따라서는 일반직 3.52 ± 0.39 점, 관리자직 3.61 ± 0.40 점으로 직무만족도에 유의한 차이가 있었다($p < 0.044$)(Table 2).

3. 의료기관과 병원코디네이터의 일반적인 특성과 의료기관 종사자의 직무만족도

병원의 진료과는 피부 및 성형외과가 45.1%(196명), 피부과 42.3%(184명), 성형외과 12.5%(55명) 순이었으며, 1일 평균 전체 내원환자 수 100명 미만 45.7%(199명), 100-199명 27.8%(121명), 200명 이상 26.5%(115명)이었다. 병원코디네이터의 인원수 1명 63.9%(278명), 2명 이상 36.1%(157명)이었다. 병원코디네이터의 전공은 피부미용 48.7%(212명), 보건의학 26.7%(116명), 피부미용 및 보건의학 20.7%(90명), 기타 3.9%(17명) 계열 순이었으며, 병원코디네이터의 도입 기간은 2-5년 미만 44.4%(193명), 5년 이상 36.3%(158명), 2년 미만 19.3%(84명) 순이었다.

의료기관과 병원코디네이터의 특성에 따른 직무만족도 평균을 비교한 결과 의사 수가 1명인 경우 3.52 ± 0.38 점, 2명 3.61 ± 0.42 점, 3명 이상 3.50 ± 0.38 점으로 유의한 차이가 있었다($p < 0.030$). 병원코디네이터 도입 기간은 2년 미만 3.46 ± 0.43 점, 2-5년 미만 3.51 ± 0.39 점, 5년 이상 3.64 ± 0.37 점으로 유의한 차이가 있었다($p < 0.001$). 병원코디네이터에게 가장 필요한 능력으로

Table 1. Perceived job performance of hospital coordinator and job satisfaction of medical workers

Characteristics	M \pm SD
Job performance of hospital coordinator	3.74 \pm 0.43
Job role	3.68 \pm 0.47
Core competency	3.79 \pm 0.45
Leader	3.76 \pm 0.52
Job satisfaction of medical workers	3.55 \pm 0.40
Director's leadership	3.67 \pm 0.49
Pay	3.17 \pm 0.57
Promotion	3.39 \pm 0.60
Job itself	3.66 \pm 0.47
Personal relationship	3.84 \pm 0.43

Table 2. General characteristics and job satisfaction of medical workers

Variables	Category	N(%)	Job satisfaction	
			M ± SD	p-value
Total		435(100)	3.55 ± 0.40	
Gender	Male	22(5.1)	3.63 ± 0.46	0.292
	Female	413(94.9)	3.54 ± 0.39	
Age(year)	≤ 25	150(34.5)	3.55 ± 0.40	0.557
	25 - 30	157(36.1)	3.52 ± 0.38	
	≥ 31	128(29.4)	3.57 ± 0.41	
Education	≤ High school	88(20.2)	3.54 ± 0.36	0.116
	College	223(51.3)	3.58 ± 0.38	
	≥ University	124(28.5)	3.49 ± 0.44	
Monthly income (10,000won)	≤ 150	196(45.1)	3.51 ± 0.38	0.011
	151 - 200	152(34.9)	3.52 ± 0.41	
	≥ 201	87(20.0)	3.66 ± 0.38	
Smoking status	Never	373(85.7)	3.54 ± 0.38	0.469
	Former	23(5.3)	3.64 ± 0.53	
	Current	39(9.0)	3.55 ± 0.43	
Drinking frequency	None	97(22.3)	3.55 ± 0.34	0.019
	2 - 3/month	195(44.8)	3.54 ± 0.35	
	1 - 2/week	113(26.0)	3.60 ± 0.45	
	≥ 3 - 4/week	30(6.9)	3.35 ± 0.53	
Walking day	≤ 3/week	79(18.2)	3.54 ± 0.50	0.015
	4 - 6/week	219(50.3)	3.50 ± 0.36	
	Daily	137(31.5)	3.62 ± 0.37	
Current working years	< 2	181(41.6)	3.50 ± 0.42	0.082
	2 - 3	165(37.9)	3.57 ± 0.36	
	≥ 4	89(20.5)	3.60 ± 0.39	
	No	225(51.7)	3.53 ± 0.38	
Number of night shift(/week)	1	74(17.0)	3.41 ± 0.41	<0.001
	≥ 2	136(31.3)	3.64 ± 0.39	
Working day(/week)	≤ 5/week	184(42.3)	3.61 ± 0.37	0.005
	≥ 6/week	251(57.7)	3.50 ± 0.41	
Duty	Nurse	48(11.0)	3.60 ± 0.39	0.826
	Nurse assistant	147(33.8)	3.53 ± 0.39	
	Office management	78(17.9)	3.56 ± 0.33	
	Esthetician	134(30.8)	3.54 ± 0.41	
	Other	28(6.4)	3.53 ± 0.51	
Current position	General staff	327(75.2)	3.52 ± 0.39	0.044
	Management staff	108(24.8)	3.61 ± 0.40	

는 상담스킬은 3.59±0.35점이었으며, 고객관리 능력의 경우는 3.59±0.49점, 기본 서비스매너의 경우는 3.47±0.34점으로 유의한 차이가 있었다($p<0.009$)(Table 3).

4. 병원코디네이터의 업무수행도에 관한 인식과 직무만족도와와의 상관성

병원코디네이터의 전체적인 업무수행도에 관한 인식과 의료기관 종사자들의 직무만족도 간에는 통계적

으로 유의한 양의 상관관계를 보였다($r=0.537$, $p<0.001$). 세부적인 병원코디네이터의 업무수행도인 직무역할($r=0.490$, $p<0.001$), 핵심역량($r=0.475$, $p<0.001$), 지도자($r=0.481$, $p<0.001$)에 관한 인식과 직무만족도와 통계적으로 유의한 양의 상관관계를 보였다(Table 4).

5. 의료기관 종사자의 직무만족도 관련요인

모델 I에서 직무만족도에 영향을 미치는 요인은

Table 3. Hospital coordinator characteristics and job satisfaction of medical workers

Variables	Category	N(%)	Job satisfaction	
			M ± SD	p-value
Medical departments	Dermatology	184(42.3)	3.52 ± 0.46	0.639
	Plastic surgery	55(12.5)	3.57 ± 0.31	
	Dermatology & Plastic surgery	196(45.1)	3.56 ± 0.34	
Number of patients(/day)	< 100	199(45.7)	3.56 ± 0.42	0.486
	100 - 199	121(27.8)	3.56 ± 0.38	
	≥ 200	115(26.5)	3.51 ± 0.36	
Number of employee	< 10	160(36.8)	3.54 ± 0.38	0.126
	10 - 19	189(43.4)	3.58 ± 0.42	
	≥ 20	86(19.8)	3.48 ± 0.36	
Number of doctor	1	94(21.6)	3.52 ± 0.38	0.030
	2	171(39.3)	3.61 ± 0.42	
	≥ 3	170(39.1)	3.50 ± 0.38	
Number of hospital coordinator	1	278(63.9)	3.56 ± 0.37	0.180
	≥ 2	157(36.1)	3.51 ± 0.44	
	< 2	212(48.7)	3.46 ± 0.43	0.001
Introduction years of hospital coordinator	2 - 5	116(26.7)	3.51 ± 0.39	
	≥ 5	90(20.7)	3.64 ± 0.37	0.077
Major of hospital coordinator	Beauty	17(3.9)	3.60 ± 0.36	
	Health or medicine	84(19.3)	3.50 ± 0.42	
	Beauty & health/medicine	193(44.4)	3.49 ± 0.42	
	Other	158(36.3)	3.54 ± 0.45	
Basic skills for hospital coordinator	Counseling skills	155(35.6)	3.59 ± 0.35	0.009
	Customer management	118(27.1)	3.59 ± 0.49	
	Basic services manner	162(37.2)	3.47 ± 0.34	

Table 4. Correlations of perceived job performance of hospital coordinator and job satisfaction of medical workers

Variables	Job satisfaction	
	r	p-value
Job performance of hospital coordinator		
Total	0.537	p<0.001
Job role	0.490	p<0.001
Core competency	0.475	p<0.001
Leader	0.481	p<0.001

Data are expressed as correlation coefficient(p-value).

주 3회 이상 음주하는 경우보다 주 1-2회(B=0.139, p=0.036), 월 2-3회(B=0.128, p=0.044) 음주하는 경우 직무만족도가 유의하게 높았다. 또한 야간 근무를 하

지 않는 경우 보다 주 2회 이상의 경우(B=0.136, p=0.005), 주 6일 이상 근무하는 경우보다 주 5일 이하인 경우(B=0.097, p=0.005), 병원코디네이터의 도입 기간이 2년 미만인 경우보다 5년 이상인 경우(B=0.153, p=0.001)가 유의하게 높았다. 병원코디네이터의 전체적인 업무수행도에 대한 인식이 높을수록 직무만족이 높았다(B=0.458, p<0.001). 모델 I의 설명력(R²)은 39.8%이었다(F=15.309, p<0.001).

모델 II에서 직무만족도와와의 관련성을 살펴보면, 모델 I에서 유의했던 항목은 모델 II에서도 유사한 결과를 보였다. 병원코디네이터의 세부적인 업무수행도의 경우 각각의 영역인 직무역할(B=0.218, p<0.001), 핵심역량(B=0.145, p=0.005), 지도자(B=0.099, p=0.037)에 대한 인식이 증가할수록 직무만족이 높았다. 모델

Table 5. Associated factors with job satisfaction of medical workers

Variables	MODEL I		MODEL II	
	B(SE)	p-value	B(SE)	p-value
Monthly income(10,000won)(/≤150)				
151 - 200	0.002(0.037)	0.948	0.006(0.037)	0.879
≥ 201	0.097(0.055)	0.076	0.099(0.055)	0.070
Drinking frequency(/≥3 per week)				
1 - 2 /week	0.139(0.066)	0.036	0.144(0.066)	0.031
2 - 3/month	0.128(0.063)	0.044	0.136(0.064)	0.034
None	0.115(0.067)	0.091	0.122(0.068)	0.073
Walking day(/≤3 per week)				
3 - 6/week	-0.032(0.042)	0.443	-0.028(0.042)	0.517
Daily	0.064(0.046)	0.166	0.067(0.046)	0.147
Number of night shift per week(/None)				
1	-0.060(0.044)	0.176	-0.060(0.044)	0.176
≥ 2	0.136(0.049)	0.005	0.142(0.049)	0.004
Number of work day per week(/≥6)				
≤ 5	0.097(0.034)	0.005	0.090(0.035)	0.010
Current position(/General staff)				
Management staff	0.020(0.045)	0.652	0.027(0.046)	0.559
Number of doctor(/1)				
2	0.074(0.042)	0.081	0.078(0.042)	0.067
≥ 3	-0.029(0.044)	0.509	-0.024(0.044)	0.588
Introduction years of hospital coordinator(/< 2)				
2 - 5	0.062(0.044)	0.159	0.058(0.044)	0.188
≥ 5	0.153(0.045)	0.001	0.158(0.045)	0.001
Basic skill for hospital coordinator(/Counseling skills)				
Customer management	0.040(0.039)	0.300	0.033(0.039)	0.396
Basic services manner	-0.025(0.037)	0.502	-0.030(0.037)	0.421
Job performance of coordinator				
Total	0.458(0.036)	<0.001		
Job role			0.218(0.055)	<0.001
Core competency			0.145(0.052)	0.005
Leader			0.099(0.047)	0.037
F(p-value)	15.309(p<0.001)		13.864(p<0.001)	
R ²	0.398		0.401	

II의 설명력(R²)은 40.1%이었다(F=13.864, p<0.001) (Table 5).

IV. 고 찰

본 연구는 의료기관 종사자들을 대상으로 의료기

관의 직무 관련 특성을 파악하고, 이들이 인지한 병원 코디네이터의 직무역할, 핵심역량, 지도자 역할에 관한 업무수행도가 의료종사자들의 직무만족에 영향을 주는지 알아보고자 시행하였다. 병원코디네이터의 전공은 피부미용 48.7%(212명), 보건이나 의학 26.7%(116명), 피부미용 및 보건이나 의학 20.7%(90명), 기

타 3.9%(17명) 계열 순이었다. 과거 병원코디네이터는 친절한 서비스를 제공할 수 있는 인력에 집중되었고, 전공과 상관없이 민간자격증 발급 기관을 중심으로 교육 프로그램을 이수한 사람들이 활동하고 있었다(Yang & Suh, 2013). 이처럼 비전공이나 관련성이 없는 분야의 인력들이 병원코디네이터의 업무를 수행했을 경우 환자나 보호자의 만족도가 상대적으로 낮았다(Kang & Lee, 2009). 본 연구에서 피부미용이나 보건계열 전공자가 대다수인 것은 의료 환경변화로 의료서비스의 품질이 높아지면서 병원코디네이터에게 의학적인 지식과 전문성이 필요하고, 의료서비스 마인드뿐만 아니라 보다 전문적이고 체계화된 업무역량을 요구하기 때문이라 사료된다. 최근 병원코디네이터 관련 교육기관의 프로그램 이수자 현황을 보면 간호사나 보건계열 전공자 등의 현직 병원 재직자들이 재교육을 받는 양상으로 바뀌고 있으며(Cho & Kim, 2009), 실제로 병원코디네이터의 업무를 분석한 연구에서 전문적인 진료상담과 치료계획 등에 관해 간호사가 병원코디네이터 역할을 겸직하거나 진료비나 보험 관련 처리 업무를 위해서 보건행정 전공자가 병원코디네이터를 겸직하는 경우가 증가하였다(Choi, 2011). 의료서비스와 진료지원 차원에서 시작된 병원코디네이터에게도 의학적인 지식을 갖춘 전문적인 진료업무가 요구된다고 판단된다.

병원코디네이터의 업무수행도에 관한 인식과 의료기관 종사자의 직무만족도의 관계를 살펴보면 병원코디네이터의 전체적인 업무수행도가 높다고 인식하는 경우에 의료기관 종사자의 직무만족도가 높았다($B=0.458, p<0.001$). 이는 선행연구와 일치하는 결과로 병원코디네이터가 직무역할을 잘 수행하는 경우 직무만족도가 높았으며(Im et al., 2010), 병원코디네이터의 직무역할은 재무성과, 업무효율, 직원만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다(Kim, 2004). 즉 병원코디네이터가 원활하게 업무를 수행할수록 환자, 의사와 직원 등의 만족도가 높았다.

병원코디네이터의 세부적인 업무수행도의 각 영역의 경우 직무역할($B=0.218, p<0.001$), 핵심역량($B=0.145, p=0.005$), 지도자로서의 역할($B=0.099, p=0.037$)이 높다고 인식하는 경우에 직무만족도가 높았다. 병원코디네이터의 직무역할은 의료기관 종사자에 대한 지도, 조언이나 업무분장 등의 실제적인 업무수행을 의미하

며, 이를 통해 의료기관 종사자가 업무상 어려움을 느끼는 부분에 실제적인 도움을 주기 때문에 직무만족도가 높아지는 것으로 사료된다. 선행 연구에서도 병원코디네이터의 직무역할에 따라 병원 경영이나 업무에 긍정적인 영향을 끼쳐 궁극적으로는 내부고객인 직원의 직무만족에 영향을 끼친다고 하였다(Kang & Lee, 2012). 핵심역량은 업무, 대인관계, 직업적 전문성에 대한 역량을 의미하는 부분으로 병원코디네이터가 이러한 부분에 대해 높은 역량을 지닌 경우 의료기관 종사자들의 의사소통, 리더십 발휘 등을 통해 직무만족도 높아지는 것으로 판단된다. 지도자로서의 역할은 직원들 간의 협조, 직원들 사이의 고충해결 능력 등을 의미하며, 의료기관 특성상 밀집된 의료인 사이의 갈등 시 병원코디네이터가 중재자 역할로 문제 해결을 하여 직무만족도가 높아진다고 사료된다. 선행연구에서는 역할갈등이 자기효능감과 직무만족에 영향을 미치는 것으로 보고되었다(Kim & Hong, 2009). 이를 종합하면 병원코디네이터의 업무수행도에 관한 인식이 증가할수록 직무만족이 높았으며, 직무역할, 핵심역량, 지도자로서의 역할이 의료기관 종사자의 직무만족도와 관련이 있는 것을 알 수 있다.

병원코디네이터의 도입 기간이 5년 이상인 경우($B=0.153, p=0.001$)에 직무만족도가 높았다. 선행연구에서도 차별화된 서비스 제공을 위해 병원코디네이터를 도입함으로써 환자와 의료진의 만족도 향상을 줄 수 있다고 하였다(Ryou & Kim, 2007). 이는 병원코디네이터의 중재자 역할을 통한 직무수행을 함으로서 환자에게는 최상의 서비스를 제공하며 조직 구성원들에게는 전체적인 분위기 조성하고 함께 업무 수행을 할 수 있으므로 직무만족도에 영향을 미치고 있다고 사료된다.

제한점으로는 의료기관 중 성형외과와 피부과를 중심으로 일부 조사되어 병원코디네이터를 채용하는 전체적인 의료기관의 의견으로 확대 해석하기는 어려움이 있으며, 본 연구는 단면연구로 직무만족도와 관련 요인의 선후관계를 명확히 할 수 없다. 또한 의료기관의 종사자가 인지한 코디네이터의 업무수행도를 측정하여 실제 코디네이터의 업무의 내용이나 수행 정도와는 차이가 있을 수 있다. 그럼에도 불구하고 본 연구는 병원코디네이터의 업무수행도에 관한 인식과 의료기관 종사자의 직무만족에 관련 요인을 파악하여, 향후

의료기관 종사자의 직무만족도와 관련성이 있다는 근거를 제시하는데 의의가 있다고 하겠다.

본 연구의 결과로 의료기관 종사자의 직무만족은 일반적인 직무 관련 특성뿐 아니라 의료기관 및 병원코디네이터의 특성, 업무수행도에 관한 인식과 관련성이 있었다. 이는 병원코디네이터의 업무가 의료기관 종사자의 업무상 어려운 부분에 대한 지도 및 관리, 구성원들 사이의 역할갈등 시 해소 등을 담당하는 역할을 수행하기 때문으로 판단되며, 이를 통해 병원코디네이터의 적절한 업무 수행 시 의료기관의 환자 및 보호자 등의 외부고객뿐 아니라 내부고객에 대한 만족도도 높일 수 있을 것으로 판단된다.

References

- Cheon HW, Lee HS. Job satisfaction according to the management system of dental auxiliaries. *J Korean Acad Oral Health* 2010; 34(1): 72-82
- Cho KW, Kim CH. A study on performance perceptions of hospital coordinators. *Korean J Health Service Manage* 2009; 3(1): 21-28
- Choi BK, Han SJ, Kwon SB, Jung JY, Cho MS, et al. A research on service and awareness of dental coordinators by manpower at dental care service institutions. *J Korean Acad Dental Hygiene Education* 2006; 6(4): 437-453
- Choi HJ, Yang JH, Chang DM. Impact of internal marketing on job satisfaction, job commitment, organizational commitment, and customer orientation in hospital employees. *J Korea Contents Assoc* 2014; 14(11): 783-797
- Choi HJ. A study on impact of internal marketing on job satisfaction, job commitment, organizational commitment, and customer orientation in hospital employees. Master's thesis. Inje University of Korea, Gyeongnam. 2014. p.50
- Choi YJ. Recognition on hospital coordinators and the effectiveness of the education & training - For students in the departments of nursing/health in some colleges in Ulsan area. *J Psychol Behavior* 2011; 3(2): 125-142
- Chung HT. Study on the role of hospital coordinators with system dynamics approach. *Korean System Dynamics Review* 2010; 11(4): 5-23
- Heo EJ, Kim SB. The effects of relational benefits on customer satisfaction and relational continuance intention in the market of cosmetic medicine. *Acad Customer Satisfaction Manage* 2014; 16(4): 67-86
- Im BH, Jung YH, Kim HS. Effect on the job accomplishment of coordinator at dental clinics. *J Korea Cont Assoc* 2010; 10(11): 189-197
- Jang HM, Jo SY. A study on marketing strategies of the cosmetic plastic surgery hospital attributes. *Korean J Tourism Res* 2013; 27(6): 117-136
- Jung YH, Im BH, Kim HS. A study on the role of hospital coordinator in primary health clinics. *Korean J Health Service Manage* 2010; 4(1): 71-86
- Kang SW, Lee MO. The effect of hospital coordinator role reaches to the customer satisfaction and performance of organization. *Korean J Local Govern Admin Stud* 2012; 26(2): 215-229
- Kang SW, Lee MO. The importance-performance(IPA) analysis about the hospital coordinator job role in the service encounter. *Korean J Local Govern Admin Stud* 2009; 23(2): 251-267
- Kim JA. A study of hospital coordinator's job role, core competency effects on performance in hospital. Master's thesis. Kyounggi University of Korea, Gyeonggi. 2004. p.19-21
- Kim M, Hong NH. The effects of role conflict and self efficacy on job satisfaction for hospital coordinators. *Korean J Hosp Manag* 2009; 14(3): 104-131
- Kim MH, Jeong MY. Job satisfaction and influential factors of clinical nurses. *J East-West Nurs Res* 2012; 18(2): 81-87
- Kim MH, Jung MS. The effect of head nurse's emotional leadership on nurse's job satisfaction & organizational commitment. *J Korean Acad Nurs Adm* 2010; 16(3): 336-347
- Kim MS. A study on the relationships among general hospital chief nurses' communication skills, job stress and nursing management competence. Master's thesis. Yonsei University of Korea. Seoul. 2016. p.15
- Kim YH. A Study on the effect of customer orientation in the hospital coordinator's role ambiguity and support situations. *Korean J Hosp Manage* 2013; 18(3): 1-26
- Lee JH, Na JE, Lee HJ. The influence of job characteristics of a medical tourism coordinator on job satisfaction and organizational commitment. *J Tourism Leisure Res* 2014; 26(6): 433-450
- Lee WS, Kim KY, Lee MS, Na BJ, Cho HW, et al. A study on the leadership of middle-level manager in general hospital. *Health Ser Manage Rev* 2007; 1(1): 23-31
- Ryou DH, Kim JG. A Study on the needs about Hospital Coordinators. *J Information Technol* 2007; 10(4): 69-83
- Shin KS. Effect of leadership style of dental clinic director on job satisfaction oh the organizational members.

Master's thesis. Kyunghee Universtiy of Korea. Seoul.
2009. p.35

Yang HJ, Suh WS. Analyzing training program for hospital
coordinators. J Korea Contents Assoc 2013; 13(12):

530-539

Yoo HS, Shim SY, Kim MS. The job analysis of head hospital
coordinators based on the DACUM method. Korean J
Hosp Manag 2016;21(3):37-52