

## 의료기관인증제 시행 후 의료 질 향상과 운영성과에 대한 인식이 고객지향성 및 직무성과에 미치는 영향

장원혁<sup>1</sup>, 이승재<sup>2</sup>‡, 이선찬<sup>2</sup>, 류황건<sup>3</sup>

<sup>1</sup>부민병원, <sup>2</sup>고신대학교 대학원 보건과학과, <sup>3</sup>고신대학교 의료경영학과

### The Effects of the Perception of Quality Improvement in Health Care and Operational Performance on Customer Orientation and Job Performance after Healthcare Accreditation

Won-Hyuk Jang<sup>1</sup>, Seung-Jae Lee<sup>2</sup>‡, Sun-Chan Yi<sup>2</sup>, Hwang-Gun Ryu<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Bumin Hospital, <sup>2</sup>Department of Health Science Graduate School, Kosin University,

<sup>3</sup>Department of Health Care Administration, Kosin University

#### <Abstract>

**Objectives** : This study aimed to identify the perception of quality improvement in health care and operational performance after the implementation of the Healthcare Accreditation. **Methods** : Data were collected from 5 hospitals that have experienced the 2th Healthcare Accreditation in Busan, South Korea. A Likert 5-point scale was used to measure the research variables and a structured questionnaire was used. Finally, 206 valid cases were analyzed using SPSS win 18.0. For hypothesis testing, hierarchical multiple regression analysis were performed. **Results** : The perception of quality improvement in health care after the implementation of the Healthcare Accreditation was higher than the operational performance. In the customer orientation and job performance, the perception of quality improvement in health care and operational performance had a significant influence. **Conclusions** : It is necessary to use the Healthcare Accreditation as a virtuous cycle of management that can ensure enforcement of workplace regulations and improve the members'ability to provide high quality medical services.

---

**Key Words** : Healthcare Accreditation, Quality Improvement in Health Care, Operational Performance, Customer Orientation, Job Performance

‡ Corresponding author : Seung-Jae Lee(lieveu@naver.com) Department of Health Science Graduate School, Kosin University

• Received : Apr 14, 2017

• Revised : May 18, 2017

• Accepted : May 22, 2017

## I. 서론

### 1. 연구의 필요성

보건복지부는 의료서비스 질에 대한 국민의 관심이 증가되면서 의료기관이 제공하는 의료서비스 수준의 평가를 통해 보건의료서비스의 전반적인 질 향상을 도모하고 환자안전 및 의료이용 상의 불편을 개선하는 등 양질의 의료서비스를 제공하기 위한 목적으로 2010년 11월에 의료법 제58조에 의거 의료기관 인증제를 실시하였다. 의료기관 인증제는 환자안전과 의료 질 향상에 대한 내용을 주로 평가하는 것으로서 주요 평가 기준 영역은 안전보장활동, 지속적인 질 향상 노력을 위한 기본 가치, 환자진료, 경영 및 조직 운영과 인적자원관리 등 성과관리 측면이다[1][2][3].

2014년부터 현재 2주기 인증평가를 실시하고 있으며, 의료기관평가인증원에 의하면 2주기 인증방향은 국제적 수준의 환자안전과 의료서비스 질 보장을 위해 인증기준을 강화하였고, 인증을 획득한 의료기관의 경우 사후관리를 더욱 철저히 할 방침이라고 하였다. 또한 추적조사를 이용한 조사방법의 신뢰성과 조사인력의 전문성도 강화하였다. 그동안 우리나라의 의료서비스 질 향상을 위한 노력에는 의료기관서비스평가, 의료기관평가가 있었으며, 현재 병원신입평가, 요양급여 적정성평가, 응급의료기관평가, 의료 질 평가 등 많은 병원평가가 진행 중에 있다. 특히 요양병원과 정신병원의 경우 필수적으로 의료기관 인증을 받아야 하며 그 외 수련병원 지정, 전문병원 지정, 상급종합병원 지정 등에 서도 인증획득이 필수항목으로 되어있을 뿐만 아니라 보건복지부 의료 질 평가에서 인증획득 부분이 점수에 크게 반영되어 있어 병원의 경쟁력 강화와 지속성장을 위해서는 인증평가를 바탕으로 환자안전과 의료 질 향상에 관심을 두어야 할 것이다.

의료기관 인증제로 전환된 후 병원 현장에서는 인증이 비용부담 및 행정력 소모 등으로 병원경영에 도움이 되지 않는다는 부정적인 의견과 함께 인증 획득을 위해 병원의 규정 확립, 지침에 의한 업무표준화로 업무개선효과와 환자안전 및 의료의 질 향상에 긍정적인 변화가 동시에 있다고 할 수 있다. 즉, 의료기관 인증제 시행에 따라 실제 의료 질 향상과 운영성고가 어떠한지 조사함으로써 병원경영개선을 도모하는 게 중요하다고 볼 수 있다.

국내 선행연구에서는 의료기관 인증제도의 평가항목들이 환자안전과 의료의 질을 측정하는 주요 지표로서 의료기관 경영에 있어서 선택이 아닌 필수라고 하였다. 또한, 의료기관 인증기준에서 중시하는 의료서비스의 질을 향상 시키기 위해서는 무엇보다도 고객중심의 의료기관 운영과 구성원들이 고객 입장에서 생각하고 행동하는 서비스 실천을 높여야 한다고 하였다[4]. 즉, 의료기관 인증제의 평가항목을 통해 해당 부서 구성원들이 맡은 직무에 대한 수행과정이 원만할 때 의료기관의 직무성과 뿐만 아니라 고객지향성 또한 향상될 수 있을 것이라고 볼 수 있으며 고객지향성과 직무성과를 높이기 위해 어떠한 노력이 필요한지 심층적인 연구가 필요하다고 할 수 있겠다.

현재까지 의료기관 인증에 대한 국내연구들은 대부분 1주기 인증 병원을 대상으로 환자안전과 의료의 질 향상에 대한 내용과 의료기관 인증 시행에 따른 의료기관의 의사결정체계 또는 리더쉽 변화에 대한 연구, 의료기관 인증 획득에 따른 경영성과 내지는 서비스 평가에 대한 연구 등이 시행되었다.

Lee & Lim[1]은 1주기 인증을 받은 정신병원과 요양병원을 대상으로 한 연구에서 환자안전 및 질 관리 내용 중 안전보장활동, 지속적인 질 향상 활동, 환자의 권리와 책임에 대한 존중의 지속적인 발전 변화를 추구하기 위해서는 교육훈련을 통해 조직구성원들의 역량을 강화시키는 경영활동이 필

요하다고 하였으며, Shin[2]은 1주기 요양병원의 의료기관 인증평가 과정에서 직원들의 직무만족을 더 높이고 완전한 환자안전을 보장하는 양질의 의료를 구현할 수 있도록 요양병원 인증제도와 같은 외부평가와 병원의 자발적인 내부평가를 유기적으로 함께 발전시켜야 한다고 하였다.

이와 같이 선행연구에서는 의료기관 인증제도와 연계해 고객지향성과 직무성과를 함께 살펴 본 연구는 이루어지고 있지 않은 실정이며, 따라서, 1주기에 이어 2주기가 진행되고 있는 지금엔 의료기관 인증제 시행 후 환자의 권리와 편의, 구조적 개선, 환자만족도 등 의료 질 향상과 의료서비스 전달시스템, 업무개선, 구성원 간 유대감 등 운영성과가 고객지향성 및 직무성과에 어떠한 영향을 미치고 있는지에 대해 요양병원 외 급성기 종합병원 등을 대상으로 한 연구가 필요하다고 할 수 있다.

## 2. 연구목적

이 연구는 2주기 의료기관 인증평가를 받은 의료기관을 대상으로 인증제 시행 후 의료 질 향상과 운영성과에 대한 인식부문을 살펴보고 그에 따른 성과의 측면에서 구성원들의 고객지향성과 직무성과에 미치는 영향요인을 규명해봄으로서 의료기관의 경영개선에 필요한 부분을 제시하고자 한다. 또한지속적인 의료 질 향상을 도모하고 효과적인 의료서비스 품질관리를 통해 병원성과의 극대

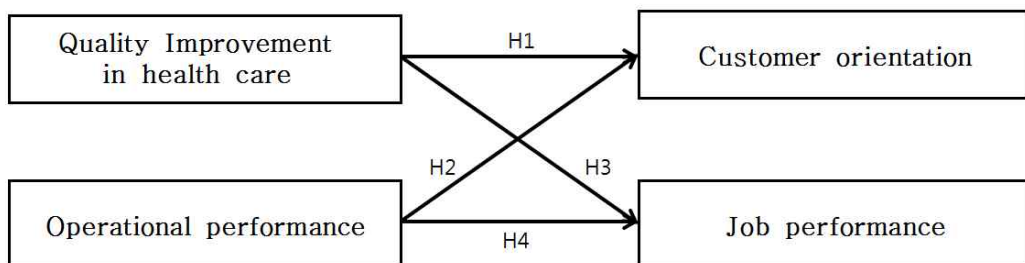
화 방안을 모색하며, 인증제를 보다 효과적으로 병원에 접목할 수 있는 방안을 모색하는데 목적이 있다.

## II. 연구방법

### 1. 연구의 개념적 틀 및 연구가설

이 연구는 선행연구들을 바탕으로 의료기관인증제 시행 후 의료 질 향상과 운영성과를 주요변수로 하여 고객지향성과 직무성과에 대해 어떠한 영향을 미치는지 살펴보고자 한다<Figure 1>.

Cha[5]는 종합병원의 내부구성원을 대상으로 의료기관 인증제도 인식과 병원경영성과와의 관계를 살펴보았으며, 의료기관 인증제도는 서비스지향성에 직접적으로 영향을 미친다고 하였다. 즉, 경영성과 중 고객지향성 측면에서 살펴볼 때 의료기관 인증제를 도입한 병원은 의료서비스 개선 및 발전에 관심이 있고, 환자의 요구사항을 적극적으로 파악하며 이를 개선하기 위해 조직이 전사적으로 노력한다고 할 수 있다. Lee & Lim[1]은 정신병원과 요양병원을 대상으로 환자안전 및 질 변화와 경영활동의 변화간의 관계를 살펴본 결과 경영활동 중 고객지향성 업무프로세스 개선은 환자를 위한 양질의 의료서비스 제공정도 변화에 유의한 인과관계가 있다고 하였다.



<Figure 1> The study model

Yoo & Lee[3]의 선행연구에서는 300병상 미만 중소병원과 300병상 이상 종합병원 모두가 환자안전과 의료의 질, 병원경영활동 요인 간 정(+)의 선형관계를 보였으며, Seo[6]의 요양병원 의료기관인증제 시행 후 병원경영성과에 영향을 미치는 요인 분석 결과 고객만족도는 인증평가항목 중 기본가치체계(안전보장활동, 지속적인 질 향상)가 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이와 같은 선행연구들에 근거하여 다음과 같은 가설을 도출하였다.

H1. 의료기관인증제 시행 후 의료 질 향상에 대한 인식은 고객지향성에 영향을 미칠 것이다.

H2. 의료기관인증제 시행 후 운영성과에 대한 인식은 고객지향성에 영향을 미칠 것이다.

Shin[2]은 요양병원의 의료기관 인증 후 조직문화, 직무만족, 경영성과에 대한 변화정도가 환자안전에 대한 인식과 태도의 변화에 미친 영향을 살펴본 결과 모두 영향을 미친 것으로 나타났다. 특히 직무만족은 환자안전에 영향을 미쳐 서비스 전반에 영향을 주고, 이것이 경영성과 향상으로 이어진다고 제시했다. Yeun[7]은 의료기관 인증 전후 집단 간 평균차이 분석을 통해 의료기관인증이 의료기관의 환자안전과 질을 향상시키고 병원근로자의 직무만족 및 조직몰입을 증진시키는 데 효과가 있다고 제시하였다. Cha[5]는 의료기관 인증제도가 혁신성, 조직학습에 영향을 미친다면서 의료기관 인증제도를 시행한 병원은 급변하는 의료환경 변화에 효과적으로 대응하며, 새로운 의료서비스에 대한 관심과 먼저 배우려는 마음가짐이 되어 있고, 새로운 의료서비스를 신속하게 수용하려는 자세를 가지는 등 혁신성에도 영향을 미친다는 점을 제시했다. 인증제도는 병원 구성원들을 대상으로 학습하는 능력을 핵심 개선항목으로 볼 수 있으며, 학습이 비용이 아니라 투자의 측면을 살펴보게 된다고 하였다[5].

Lee & Yang[8]은 인증을 받은 병원과 받지 않은 병원 간 비교연구에서 병원운영효과 측면에서

업무표준화로 인해 업무수행의 정확성에서 유의미한 차이를 보였다고 하였다. 아울러 인증을 획득한 병원에서 구성원 만족이 높으며, 만족도가 높을수록 직무성과 향상과 병원운영효과에 영향을 미친다고 제시했다. Cho[9]는 의료기관인증제 실시 후 병원관리에 대한 인식도 중 인증제 후 업무수행 정확성 향상과 의료지식 및 관리마인드 발전향상에 높은 점수가 나타났다고 하였다. 이와 같은 선행연구들에 근거하여 다음과 같은 가설을 도출하였다.

H3. 의료기관인증제 시행 후 의료 질 향상에 대한 인식은 직무성과에 영향을 미칠 것이다.

H4. 의료기관인증제 시행 후 운영성과에 대한 인식은 직무성과에 영향을 미칠 것이다.

## 2. 연구도구

### 1) 의료기관 인증제

의료기관 인증제도는 의료기관으로 하여금 환자안전과 의료의 질 향상을 위한 자발적이고 지속적인 노력을 유도하여 의료소비자에게 양질의 서비스를 제공하기 위한 제도이다. 의료기관 인증 기준은 국제의료 질 관리학회와 국제인증기준에 환자안전 및 서비스 질 향상 목표를 충족하기 위해 기존 평가기준과 선진국의 평가기준을 통합하여 의료기관의 기능 및 진료과정 중심으로 개발되었다[9]. 의료기관 인증제에 대한 인식은 의료기관 구성원들이 인증제 평가의 기본목적과 취지를 이해한 후 이를 점검하고 있는 것을 말한다. 이 연구에서는 연구목적에 따라 의료의 질 향상에 대한 인식은 Bae[10]와 Choi[11], Choi[12]가 사용한 설문을 참조해 수정 보완 하였으며, 운영성과에 대한 인식은 Choi[12]가 사용한 설문문항을 참고해 5점 척도로 측정했다.

### 2) 고객지향성

고객지향성은 기업의 장기적인 발전을 위하여 기업의 모든 종사원이 최우선적으로 고객에게 하는 신념들의 집합체이며, 고객의 욕구를 충분히 파악하고 이해하여 경쟁자보다 나은 가치를 얻을 수 있도록 노력하는 태도 또는 행위로 설명할 수 있다[13]. 고객가치의 측면에서 살펴볼 때 Choi[14]는 고객의 가치를 이해하며 고객의 필요와 욕구를 파악하고 충족시켜 고객만족을 지속적으로 창출해 내는 신념이라고 정의하였으며, 서비스산업에서 경쟁력을 갖추기 위해 필수요건이라고 제시했다. 이 연구는 선행연구를 참고해 Jeong[15]의 연구에서 사용한 문항을 참고해 5점 척도로 측정했다.

### 3) 직무성과

직무성과란 직무수행의 결과로서 조직구성원들이 조직의 목표 달성을 위한 노력의 결과 또는 목표달성 정도라고 할 수 있으며, 조직구성원의 활동을 나타내는 역동적이고 다차원적인 개념이다[16]. Millar[17]는 직무성과를 조직 구성원들이 조직의 목표나 과업을 달성하기 위해 보여준 노력의 결과라고 하였으며, 그 외 직무성과는 조직의 성공에 영향을 미친다는 명백한 효과 때문에 조직몰입, 직무만족과 더불어 중요한 조직유효성의 지표로서 많이 연구되어 오고 있다[18]. 이 연구는 선행연구를 참고해 Jung[16]의 연구에서 사용한 문항을 참고해 5점 척도로 측정했다.

### 3. 연구도구의 타당성 및 신뢰도

의료 질 향상, 운영성과, 고객지향성, 직무성과의 구성개념들에 대하여 타당성 및 신뢰도를 검정하였다. 베리맥스 방법을 이용한 요인분석을 통해 구성개념을 설명하는 문항들의 요인적재량이 .5이상이며, 다른 요인과의 중복 부하량이 높지 않은 문항을 선정한 결과 독립변수인 의료 질 향상은 의료기관인증제 시행 후 ①환자 권리와 편의 신장,

②구조적 개선(시설, 인력 및 장비)효과 ③환자만족도 증가 ④타부서에 대한 업무이해 및 협조성, 유대감 강화의 4개 문항으로 구성되었으며, 운영성과는 ①보상정도 ②시스템 지원 충분성 ③병원에 대한 긍정적 태도 ④상사 및 동료 간의 유대감의 4개 문항이 구성되었다.

종속변수인 고객지향성은 ①환자의 편안함 제공 노력 ②환자가 원하는 정보제공 노력 ③환자의 질문에 대한 정확한 응답 노력 ④환자설명 시 진실적 응답 노력 ⑤의료서비스 장점에 대한 정확한 전달 노력 ⑥추가적인 서비스 제공 노력 ⑦환자에게 가장 도움이 되는 서비스 제공 노력의 7개 문항으로 구성되었으며, 직무성과는 ①업무완수정도 ②직무책임의 충분한 이행 ③요구된 업무수행 ④직무성과 관련 요구사항 충족 ⑤성과평가에 영향을 미치는 활동 참여 ⑥부여된 업무 충실한 이행 ⑦중요한 업무 원활한 이행의 7개 문항이 구성되었다.

전체적으로 요인별 제거문항은 없었으며, 의료 질 향상, 운영성과, 고객지향성, 직무성과에 대한 신뢰도 검사를 한 결과 Cronbach's  $\alpha$ 는 각각 .837, .785, .904, .922 로 모두 .7 이상 보였다<Table 1>.

### 4. 연구대상 및 자료수집

이 연구는 연구의 윤리성 확보를 위해 B광역시 K대학교 기관생명윤리위원회(IRB)에서 승인(KU IRB 2016-89)을 받았다. 연구대상은 자료수집의 편의성을 고려해 의료기관인증을 획득한 B광역시 소재 5개 종합병원에서 근무하는 구성원을 대상으로 하였으며, 자료의 수집은 사전에 각 병원 총무부서를 통해 설문조사에 대한 의향을 물어본 뒤 직종별 설문조사를 실시하였다. 구조화된 설문지를 직접 방문을 통해 배부하였으며, 설문조사는 2016년 11월 16일부터 22일까지 약 1주간 실시하였다. 총 220부를 배부하였으며, 회수된 설문지 중 목적에

맞게 기록된 206부를 최종 분석대상으로 하였다.

### 5. 통계적 분석방법

이 연구에서 자료의 처리 및 분석은 SPSS 18.0 프로그램(SPSS Inc., Chicago, IL, USA)을 이용하였으며, 요인별 점수는 평균값으로 처리하였다. 빈도

분석과 기술통계로 연구대상의 일반적 특성을 제시하였고, 측정도구의 신뢰성과 타당성을 확인하기 위해 신뢰도분석과 요인분석을 실시하였다. 상관분석을 실시한 이후 이 연구의 가설검정을 위해 일반적 특성들을 통제한 후 입력방법(enter)에 의한 계층적 다중회귀분석을 실시하였다.

<Table 1> Factor analysis and reliability analysis of the variables

Variables	Contents of question	Reliability	Cronbach's $\alpha$
	Increase of patient rights	.621	
Quality Improvement in health care	Structural improvement effect	.889	.837
	Increase in patient satisfaction	.799	
	Cooperation with other departments	.629	
Operational performance	Degree of compensation	.725	.785
	System support sufficiency	.699	
	Positive attitude toward hospital	.809	
	Boss and fellow partnership	.663	
Customer orientation	Efforts to ensure patient's comfort	.699	.904
	Efforts to provide patient with information	.722	
	Efforts to respond to patients' questions accurately	.763	
	Efforts to respond truthfully when describing patients	.754	
	Efforts to deliver medical service benefits accurately	.690	
Job performance	Efforts to improve delivery of additional services	.691	.922
	Efforts to provide the most helpful service for patients	.741	
	Completion of tasks	.736	
	Sufficient implementation of job responsibilities	.811	
	Perform required tasks	.777	
	Satisfy job performance requirements	.753	
	Participate in activities that effect performance evaluation	.728	
	Sufficient implementation of assigned tasks	.705	
	Sufficient implementation of important tasks	.741	

### III. 연구결과

#### 1. 연구대상의 일반적 특성

연구대상의 일반적 특성을 빈도분석 한 결과는 <Table 2>와 같다. 성별은 여성이 68%로 많이 차지하였으며, 나이는 25-29세가 66명(32.0%)로 가장 많았다. 학력에서는 대졸이 51.9%로 전문대졸 보다 높게 차지하였으며, 월 소득은 150-200만원이 74명(35.9%)로 가장 많았다. 근무부서에는 간호부서(간호사, 간호조무사)가 33.5%로 가장 많이 응답했으며, 총 근무연수는 4-5년이 가장 많은 응답률을 보였다.

연구대상의 일반적 특성에 따른 평균분석을 살펴보면 의료 질 향상은 나이( $p<.05$ ), 월 소득( $p<.05$ ), 총 근무연수( $p<.05$ )에서 유의한 차이를 보였으며, 대학원 졸업 이상에서 의료 질 향상에 대한 인식이 평균  $3.77\pm.49$ 로 가장 높았다. 운영성과는 일반적 특성에 따른 평균차이가 통계적으로 유의하지 않았으며, 20-24세 연령에서 운영성과 평균이  $2.83\pm.80$ 로 가장 낮게 나타났다. 고객지향성은 나이( $p<.05$ ), 학력( $p<.01$ ), 월 소득( $p<.05$ )에서 유의한 차이가 있었으며, 대학원 졸업 이상에서 고객지향성이 평균  $4.15\pm.42$ 로 가장 높게 나타났다. 직무성과는 나이( $p<.01$ ), 총 근무연수( $p<.05$ )에서 각각 유의한 차이를 보였으며, 월 소득 300만원 이상에서 평균  $4.16\pm.84$ 로 높게 나타났다<Table 2>.

요인별 평균점수의 경우 직무성과가  $3.69\pm.56$ 로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 고객지향성이  $3.65\pm.55$ 로 높게 나타났다. 반면, 의료기관인증제 시행 후 운영성과에 대한 인식이  $3.18\pm.64$ 로 가장 낮은 평균점수를 보였다.

세부항목별로 살펴보면 의료 질 향상에 대한 인식은 환자 권리와 편의 신장( $3.57\pm.72$ )이 가장 높았고, 다음으로 구조적 개선( $3.49\pm.78$ ), 환자만족도 증

가( $3.39\pm.79$ ), 타부서에 대한 업무이해 및 협조성( $3.31\pm.75$ )으로 나타났다. 운영성과는 상사 및 동료 간의 유대감( $3.35\pm.84$ ), 병원에 대한 긍정적 태도( $3.32\pm.79$ ), 시스템 지원 충분성( $3.27\pm.74$ ) 순으로 나타났으며, 보상정도( $2.79\pm.92$ )가 가장 낮았다.

종속변수인 고객지향성은 환자의 질문에 대한 정확한 응답 노력( $3.75\pm.66$ )이 가장 높게 나타났으며, 환자설명 시 진실적 응답 노력( $3.73\pm.68$ ), 환자가 원하는 정보제공 노력( $3.71\pm.61$ ), 의료서비스 장점에 대한 정확한 전달 노력( $3.64\pm.74$ ), 환자에게 가장 도움이 되는 서비스 제공 노력( $3.64\pm.71$ ), 환자의 편안함 제공 노력( $3.58\pm.66$ ), 추가적인 서비스 제공 노력( $3.55\pm.76$ ) 순으로 나타났다. 직무성과는 부여된 업무 충실한 이행( $3.82\pm.64$ )이 가장 높았으며, 요구된 업무수행( $3.75\pm.70$ ), 직무책임의 충분한 이행 ( $3.72\pm.69$ ), 업무완수정도( $3.72\pm.68$ ), 중요한 업무 원활한 이행( $3.70\pm.68$ ), 직무성과 관련 요구사항 충족( $3.69\pm.66$ ), 성과평가에 영향을 미치는 활동 참여( $3.50\pm.73$ ) 순이었다.

#### 2. 의료 질 향상, 운영성과, 고객지향성, 직무성과 간의 상관관계

의료기관인증제 시행 후 의료 질 향상과 운영성과에 대한 인식과 고객지향성, 직무성과 간의 피어슨 상관관계를 분석하였다<Table 3>. 고객지향성에 대한 상관성을 보면 의료 질 향상과 운영성과가 모두 유의한 상관성을 보였으며, 그 중 운영성과가 상대적으로 높게 나타났다( $r=.617$ ). 직무성과도 의료 질 향상과 운영성과 모두 유의한 상관성을 보였다.

일반적 특성 중 종속변수와 상관성을 보이는 항목은 연령, 월 소득, 총 근무연수이다. 이에 따라 연령과 월 소득, 총 근무연수를 회귀분석의 주요 통제요인으로 보고 일반적 특성 중 이를 중심으로 회귀분석을 함께 진행하였다.

<Table 2> General characteristics of the subjects (n=206)

Variables	n	%	Quality Improvement in health care	Operational performance	Customer orientation	Job performance	
			M ± SD				
Gender	Male	65	31.6	3.38 ± .74	3.16 ± .75	3.55 ± .61	3.60 ± .57
	Female	141	68.4	3.46 ± .56	3.18 ± .59	3.70 ± .51	3.74 ± .55
t				-.855	-.198	-1.722	-1.599
Age	20-24	15	7.3	3.05 ± .85	2.83 ± .80	3.25 ± .75	3.20 ± .54
	25-29	66	32.0	3.37 ± .58	3.16 ± .69	3.63 ± .51	3.67 ± .53
	30-34	52	25.2	3.47 ± .59	3.25 ± .64	3.63 ± .53	3.66 ± .56
	35-39	20	9.7	3.43 ± .72	3.11 ± .73	3.73 ± .54	3.79 ± .48
	40 years and over	53	25.7	3.58 ± .55	3.25 ± .47	3.78 ± .52	3.87 ± .57
F				2.454*	1.480	2.991*	4.597**
Education	Under high school	15	7.3	3.38 ± .35	3.05 ± .39	3.64 ± .62	3.81 ± .66
	College	72	35.0	3.32 ± .70	3.11 ± .69	3.56 ± .53	3.63 ± .54
	University	107	51.9	3.47 ± .59	3.24 ± .64	3.66 ± .54	3.68 ± .57
	More than a graduate school	12	5.8	3.77 ± .49	3.20 ± .61	4.15 ± .42	4.08 ± .40
F				2.070	.765	4.121**	2.397
Monthly income	1.0-1.5 million won	42	20.4	3.22 ± .70	3.00 ± .68	3.61 ± .62	3.62 ± .62
	1.5-2.0 million won	74	35.9	3.40 ± .61	3.17 ± .62	3.62 ± .48	3.68 ± .49
	2.0-2.5 million won	58	28.2	3.46 ± .60	3.20 ± .63	3.55 ± .52	3.62 ± .55
	2.5-3.0 million won	21	10.2	3.71 ± .53	3.40 ± .63	3.90 ± .57	3.85 ± .44
	Over 3.0 million won	11	5.3	3.75 ± .38	3.31 ± .64	4.03 ± .60	4.16 ± .84
F				3.099*	1.616	3.043*	2.799
Department	Hospital Affairs	55	26.7	3.41 ± .75	3.21 ± .79	3.72 ± .66	3.72 ± .60
	Staff	40	19.4	3.61 ± .48	3.23 ± .62	3.66 ± .52	3.71 ± .56
	Nurse	69	33.5	3.36 ± .62	3.16 ± .56	3.70 ± .48	3.77 ± .52
	Medical Support	30	14.6	3.38 ± .60	3.08 ± .56	3.54 ± .52	3.57 ± .62
	Management	12	5.8	3.47 ± .34	3.16 ± .60	3.33 ± .39	3.42 ± .44
F				1.174	.283	1.652	1.368
Total employment period of hospital	Less than 2 years	43	20.9	3.23 ± .73	3.10 ± .69	3.59 ± .60	3.53 ± .57
	2-3 years	40	19.4	3.48 ± .68	3.15 ± .75	3.61 ± .56	3.75 ± .52
	4-5 years	44	21.4	3.42 ± .57	3.24 ± .73	3.59 ± .56	3.59 ± .54
	6-7 years	26	12.6	3.30 ± .61	3.07 ± .53	3.56 ± .46	3.71 ± .54
	Over 8 years	53	25.7	3.64 ± .46	3.26 ± .48	3.83 ± .50	3.87 ± .59
F				3.027*	.661	1.939	2.617*
Total				3.43 ± .62	3.18 ± .64	3.65 ± .55	3.69 ± .56

\* p<.05, \*\* p<.01



<Table 3> Correlations among the Characteristics of Quality Improvement in Health Care, Operational Performance, Customer Orientation, and Job Performance

Variables	1	2	3	4	5	6	7
1. Quality Improvement in health care	1						
2. Operational performance	.692**	1					
3. Customer orientation	.604**	.617**	1				
4. Job performance	.493**	.485**	.762**	1			
5. Age	.186**	.102	.197**	.240**	1		
6. Monthly income	.233**	.160**	.154*	.167*	.508**	1	
7. Total employment period of hospital	.178*	.071	.140*	.178*	.710**	.570**	1

\* p<.05, \*\* p<.01

### 3. 의료 질 향상, 운영성과와 고객지향성에 대한 영향관계

의료기관인증제 시행 후 의료 질 향상과 운영성과에 대한 인식이 고객지향성에 영향을 미치는지를 살펴보기 위해 <Table 4>와 같이 다중회귀분석을 실시하였으며 계층적 방식으로 일반적 특성을 통제하였다. 자기상관성과 다중공선성의 문제는 없는 것으로 나타났다(모형 2 Durbin-Watson 1.955, VIF <3.0).

모형 1에서는 상관분석에서 유의한 관련성이 확인된 연령, 월 소득, 총 근무연수를 포함해 일반적 특성을 독립변수로 하여 고객지향성에 대한 영향관계를 검정하였으며, 회귀모형의 적합성을 나타내는 F값은 4.090 (p<.01)로 통계적으로 유의하였다. 분석 결과 연령이 높을수록 고객지향성이 증가하는 양(+)의 영향관계를 보였으며, 이때 독립변수들의 고객지향성에 대한 설명력은 9.3% (R<sup>2</sup>=.093)였다.

모형 2에서는 모형 1에 의료 질 향상과 운영성과의 변수를 추가하여 분석하였으며, 회귀모형의 적합성을 나타내는 F값은 25.442(p<.001)로 통계적으로 유의하였다. 분석결과 연령과 의료 질 향상, 운영성과는 양(+)의 방향으로 고객지향성에 대한 유의한 영향관계가 나타났다. 특히 표준화계수를 바탕으로 차원간 비교를 해볼 때 고객지향성에 미

치는 영향에 있어서는 의료기관인증제 이후 운영성과에 대한 인식이 가장 크게 영향을 미치고 있음을 알 수 있다(β=.381). 이때 독립변수들의 고객지향성에 대한 설명력은 47.4% (R<sup>2</sup>=.474)이었으며, 모형 1보다 38.1% 향상되었다.

### 4. 의료 질 향상, 운영성과와 직무성과에 대한 영향관계

의료기관인증제 시행 후 의료 질 향상과 운영성과에 대한 인식이 직무성과에 영향을 미치는지를 살펴보기 위해 <Table 5>과 같이 다중회귀분석을 실시하였다.

모형 1에서는 일반적 특성을 독립변수로 하여 직무성과에 대한 영향관계를 검정하였으며, 회귀모형의 적합성을 나타내는 F값은 3.877 (p<.01)로 통계적으로 유의하였다. 분석 결과 연령이 높을수록 직무성과가 증가하는 양(+)의 영향관계를 보였으며, 이때 독립변수들의 직무성과에 대한 설명력은 8.8% (R<sup>2</sup>=.088)였다.

모형 2에서는 모형 1에 의료 질 향상과 운영성과의 변수를 추가하여 분석하였으며, 회귀모형의 적합성을 나타내는 F값은 13.419(p<.001)로 통계적으로 유의하였다. 분석결과 연령과 의료 질 향상, 운영성과는 양(+)의 방향으로 직무성과에 대한 유의한 영향관계가 나타났다. 특히 표준화계수를 바

탕으로 차원간 비교를 해볼 때 직무성과에 미치는 영향에 있어서는 의료기관인증제 이후 운영성과에 대한 인식이 가장 크게 영향을 미치고 있음을 알 수 있다( $\beta=.278$ ). 이때 독립변수들의 고객지향성에 대한 설명력은 32.2%( $R^2=.322$ )이었으며, 모형 1보다 23.4% 향상되었다.

따라서, 의료기관인증제 시행 후 의료 질 향상과 운영성과에 대한 인식이 고객지향성에 영향을 미칠 것이라는 가설1과 가설2는 채택이 되었으며, 직무성과에 영향을 미칠 것이라는 가설3과 가설4 또한 모두 채택이 되었음을 알 수 있다.

<Table 4> Customer orientation after Healthcare Accreditation based on multiple regression analysis

	Model 1		Model 2	
	$\beta$	t	$\beta$	t
Age	.249	2.500 *	.173	2.269 *
Education	.104	1.362	.081	1.385
Monthly income	.054	.573	-.063	-.878
Department	-.193	-2.711	-.123	-2.247
Total employment period of hospital	-.055	-.542	-.024	-.310
After Healthcare Accreditation	Quality Improvement in health care		.311	4.247 ***
	Operational performance		.381	5.302 ***
R <sup>2</sup>	.093		.474	
Adj R <sup>2</sup>	.070		.455	
F	4.090 **		25.442 ***	

\* p<.05, \*\* p<.01, \*\*\* p<.001

<Table 5> Job performance after Healthcare Accreditation based on multiple regression analysis

	Model 1		Model 2	
	$\beta$	t	$\beta$	t
Age	.261	2.624 **	.202	2.332 *
Education	-.011	-.140	-.030	-.443
Monthly income	.092	.986	.001	.008
Department	-.176	-2.464	-.122	-1.949
Total employment period of hospital	-.032	-.313	-.010	-.108
After Healthcare Accreditation	Quality Improvement in health care		.265	3.188 **
	Operational performance		.278	3.406 **
R <sup>2</sup>	.088		.322	
Adj R <sup>2</sup>	.066		.298	
F	3.877 **		13.419 ***	

\* p<.05, \*\* p<.01, \*\*\* p<.001

#### IV. 고찰

이 연구는 부산지역에 위치한 5개 종합병원에서 근무하는 구성원들을 대상으로 의료기관인증제 시행 후 의료 질 향상과 운영성과에 대한 인식이 고객지향성 및 직무성과에 미치는 영향을 살펴보았다. 인증평가 2주기가 진행되는 현 시점에서 인증제의 필요성과 의료 질 향상의 인식도를 고취시키고, 인증제를 통한 내부적인 시스템 개선과 조직역량을 높이는 데 어떠한 요인이 중요한지 살펴보는 것은 의미가 있다고 하겠다. 이에 따라 인증제를 보다 효과적으로 병원에 접목할 수 있는 방안을 모색하기 위해 연구가설 설정 후 통계분석을 실시하였으며 결과에 대한 고찰은 다음과 같다.

첫째, 의료기관인증제 시행 후 인식에 대한 기술통계 분석 결과 의료 질 향상에 대한 인식은 3.43점(5점 만점), 운영성과는 3.18점(5점 만점)으로 나타났다. 의료 질 향상에 대한 인식 중 세부적으로는 인증제 시행 후 환자권리신장에 대한 부분이 가장 높게 나타났는데, 인증 받은 병원 구성원들은 환자권리장전 선포식 등 환자권리와 의무에 대한 충분한 인지와 환자 중심 병원을 구현하기 위해 많은 노력을 다하고 있다고 볼 수 있다. 또한, 시설 및 장비 등 구조적인 개선에서도 환자안전과 감염예방을 위해 수술실, 중환자실, 병동 등 병원 차원의 시설투자가 결국 의료 질 향상으로 이어짐을 알 수 있다. 선행연구 중 Choi[12]의 요양병원 간호사를 대상으로 한 인식조사에서도 의료의 질 향상효과 인식(3.42)과 운영성과인식(3.14)에 대한 평균값이 이 연구 결과와 비슷함을 볼 수 있었다.

운영 성과에 대한 인식에서는 인증제 시행 후 상사 및 동료 간의 신뢰와 유대감이 높아진다는 것을 볼 수 있다. 인증평가 항목은 특정 한 부서를 평가하는 것이라고 보다는 진료와 간호, 진료지원, 행정 등 환자진료와 관련한 여러 부서간의 협업과 정보공유, 시스템 체계 구현 등이 필수적이다. 이

를 위해 결국 병원 구성원 간 원활한 의사소통이 필요한데, 인증평가는 타 부서의 업무현황과 특성을 보다 잘 이해할 수 있는 계기가 마련되었다고 볼 수 있다. 아울러 구성원들이 병원에 긍정적 태도를 가지게 된다는 것도 이와 연계해 살펴볼 수 있는 부분이다.

반면, 구성원들은 인증평가 시행 후 노력에 대한 보상의 만족도는 가장 낮게 나타났다. Cho[9]는 의료기관인증제 시행 후 병원조직의 관리사항에 대한 조직구성원의 태도에서 업무수행 정확성 향상과 의료지식 및 관리마인드 발전향상은 높은 점수가 나왔으나 인증제 후 직원사기 향상 항목이 가장 낮게 나왔다고 하여 이 연구와 비슷한 결과를 보였다. 또한, 의료기관인증제 준비로 인한 스트레스 점수가 높은 것을 제시하며, 인증제로 인한 스트레스는 적절한 업무분배와 만족할 만한 보상체계를 통해 평가에 대한 인식도 제고와 의료기관 근무자의 자발적이고 능동적인 평가 준비가 되도록 해야 한다고 하였다[9]. Bae[10]는 공공병원 대상 의료기관평가 후 직원들이 인지하는 운영성과에 대하여 응답자 중 12.6%만이 긍정적인 응답을 하였고, 그 가운데 자원 활용 효율성과 직원들의 평가로 인한 사기 향상 부분에 대한 부정적인 인지도가 높게 조사되는 등 국내 선행연구에서는 인증제 시행 후 노력에 대한 보상부분이 낮게 나타남을 알 수 있다[11][19]. 반면, Perterson[20]은 인증평가체계가 병원경영활동을 통하여 병원의 운영 효율성 제고와 직원의 사기진작을 높이는 결과를 보였다고 하였다.

따라서, 인증평가에 따른 업무능력에 대한 인정과 업무기여도에 대한 보상부분이 부족할 경우 인증제 시행 후 지속적인 사후관리와 운영의 연속성이 어려울 수 있으며, 향후 연구에서는 의료기관인증제 및 구성원의 동기부여와 관련된 연구를 심층적으로 살펴볼 필요가 있다고 하겠다.

둘째, 의료기관인증제 시행 후 의료 질 향상과

운영성과에 대한 인식이 고객지향성에 미치는 영향관계를 분석한 결과 독립변수 모두가 유의한 영향을 미쳤으며, 상대적으로 운영성과에 대한 인식이 고객지향성에 더 많은 영향을 미쳤다. In[21]의 연구에서 의료기관 평가로 개선된 의료서비스가 외부고객의 의료서비스 평가항목에 따른 진료만족도, 재이용 의사, 추천 의향에서 긍정적인 영향을 미친다고 하였으며, 의료기관 평가로 개선된 의료서비스 개선에서 구성원들이 인식하는 진료의 질 향상과 시설과 장비의 보장이 서비스 지향성에 유의한 영향을 미친다고 하였다. Choi[11]는 간호사들의 의료기관평가로 인한 질 향상 효과에 대한 인식이 높을수록 간호업무 성과도 높다는 결과를 제시하였으며, Han[22]은 의료기관평가가 고객지향성에 영향을 미치는데, 의료기관평가의 근본적인 목적이 의료서비스와 의료의 질 향상에 있는 만큼, 의료기관들은 평가를 통해 구성원들의 환자에 대한 고객지향성이 향상되도록 노력하고 있음을 의미한다고 하여 이 연구결과와 맥을 같이하는 것으로 볼 수 있다.

이 연구에서는 인증제 시행 후 환자권리 향상과 환자만족도 증가, 타부서와의 업무 협조성 증대 등 구성원들의 의료 질 향상에 대한 인식이 환자에게 필요한 정보와 정확한 설명 제공 등 고객중심의 병원환경을 만들어 가는데 유의한 영향을 미쳤다. 즉, 고객만족과 고객가치를 높이기 위해서는 인증을 통한 의료 질 향상이 효과적이라고 볼 수 있다. 또한 인증제를 통한 병원의 긍정적인 태도 확립과 의료서비스 전달시스템 개선은 결국 환자입장에서 가장 도움이 되는 서비스를 제공해주기 위한 조직의 고객지향성 강화에도 영향을 미친다고 하겠다.

마지막으로, 의료기관인증제 시행 후 의료 질 향상과 운영성과에 대한 인식이 직무성과에 미치는 영향관계를 분석한 결과 독립변수 모두가 유의한 영향을 미쳤으며, 고객지향성과 마찬가지로 운영성과에 대한 인식이 직무성과에 더 많은 영향을

미쳤다. Pomey et al.[23]은 인증제도가 병원 내 정책 의사결정행태, 질 관리 프로그램 도입, 파트별 직무성과 향상 등의 변화를 미친다는 결론을 제시하였다. Park[24]은 인증제에 대한 인식이 높을수록 환자안전관리활동 및 간호업무성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 하였으며 향후 연구에서는 간호사 외 직종별 구성원을 대상으로 한 연구도 필요할 것으로 사료된다.

이 연구에서는 인증제 시행 후 구성원들이 의료 질 향상과 운영성과에 대해 인식이 높을수록 주어진 업무에 최선을 다하고 성실히 수행하며, 성과를 높이기 위한 활동이 증대되는 것을 볼 수 있다. 인증평가에서 시행하는 경영 및 조직운영, 인적자원관리, 안전한 시설환경관리, 의무기록관리, 환자진료체계와 평가 등의 항목을 준비하면서 정확한 직무인식과 함께 업무 체계화, 역량 강화 등이 이루어질 경우 구성원들이 업무를 통해 얻고자 하는 목표달성 및 성과향상에도 영향을 미친다고 하겠다.

그리고, 구성원의 나이가 많을수록 인증제 시행 후 인식이 고객지향성과 직무성과에 유의한 영향을 미쳤는데, Hong[25]은 연령이 높을수록, 학력이 높을수록, 임상경력이 높을수록, 직위가 높을수록 의료기관인증제 인식이 높은 것으로 나타났다. Choi[11]의 선행연구에서는 근무경력이 높을수록 평가에 대한 인식과 간호업무성과가 높게 나타난다고 하였다. 따라서, 인증에 따른 효과를 높이기 위해서는 인증의 취지와 목적을 잘 이해하고 원활한 부서 간 협조 등을 위해 연령이 많은 직원이나 장기근속자들에 대한 특별관리 프로그램 개발도 고려해 볼 필요가 있다고 사료된다.

## V. 결론

이 연구는 의료기관 인증제 시행 후 의료 질 향상과 운영성과에 대한 구성원의 인식이 고객지향

성과 직무성과에 미치는 영향을 파악함으로써 인증제를 통한 의료기관 경영개선과 인증제를 보다 효과적으로 준비하고 활용하는데 기초 자료를 제공하고자 하였다. 연구결과에 따른 결론은 다음과 같다.

첫째, 의료기관인증제 시행 후 의료의 질이 향상되었다는 구성원들의 인식은 3.43점(5점 만점)으로 어느 정도 공감대가 형성되어 있다고 볼 수 있다. 즉, 인증평가에서 안전보장활동과 지속적인 질 향상이라는 필수항목을 바탕으로 의료서비스 품질 관리를 위해 구성원들의 능동적인 참여와 서비스 교육훈련 및 지원체계를 함께 도모하는 것이 효과적일 것이다.

둘째, 운영 성과에 대한 인식에서 인증제 시행 후 보상적인 부분에 대한 만족도가 2.79점(5점 만점)으로 낮게 나타났다. 인증평가에 따른 업무능력에 대한 인정과 업무기여도에 대한 보상부분이 부족할 경우 병원 역량강화와 이직율 감소, 조직문화 개선, 조직몰입 등에 부정적인 영향이 있을 수 있으므로 의료기관은 금전적인 보상 외 비금전적인 부분도 함께 고려하는 등 동기부여를 높이기 위한 방안을 끊임없이 모색해야 할 것이다.

셋째, 이 연구에서는 인증제를 통한 의료 질 향상( $\beta=0.311, p<0.001$ )과 운영성과( $\beta=0.381, p<0.001$ )에 대한 인식이 고객지향성에 통계적으로 유의한 영향( $F=25.442, p<0.001$ )을 미치며, 아울러 의료 질 향상( $\beta=0.265, p<0.01$ )과 운영성과( $\beta=0.278, p<0.01$ )에 대한 인식이 직무성과에 통계적으로 유의한 영향( $F=13.419, p<0.001$ )을 미친다는 결과를 살펴 볼 수 있었다. 따라서, 병원경영개선을 위해 인증제를 통한 지속적인 사후관리가 중요하다고 할 수 있다. 인증이 일회성으로 끝나는 보여주기식 평가가 아니라 양질의 의료서비스 제공과 고객중심의 업무 프로세스 개선을 위해 규정과 지침을 실제 업무 현장에서 적용하고, 이를 통해 구성원들의 능력을 향상시킬 수 있는 경영의 선순환으로서 인증제를

활용하는 것이 필요할 것이다.

이 연구는 2주기 인증평가를 받은 의료기관을 대상으로 한 연구다. 2주기 인증병원을 대상으로 한 선행연구는 찾기 힘들어 우선 학술적으로 의의가 있다고 하겠다. 특히 의료기관 인증에 관한 변수를 고객지향성, 직무성과와의 영향관계로 검정해 봄에 따라 향후 의료기관인증제와 관련해 고객만족도, 고객가치경험, 조직유효성, 조직문화, 조직혁신성 등 다양한 측면의 연구변수를 함께 활용해 볼 수 있으며, 따라서 이 연구는 의료기관인증제와 관련된 학술연구를 한층 발전시키는데 의의가 있다고 하겠다.

실무적 측면에서 보면 이 연구는 기존 연구와 달리 급성기 종합병원의 구성원을 대상으로 한 실증적 연구다. 또한, 인증제의 주목적인 환자안전과 질 관리를 중심으로 운영성과와 고객지향성, 직무성과 등 실질적인 경영활동을 개선하는데 인증제와 어떠한 관계가 있는지를 파악함으로써, 궁극적으로는 의료서비스 향상을 통한 병원경영개선과 조직관리의 측면을 함께 살펴보았다는 데 그 의의가 있다.

이상의 시사점을 바탕으로 다음과 같은 후속연구를 제안한다.

첫째, 연구대상이 편의표본추출에 의해 특정지역과 종합병원으로 국한되어 연구결과를 일반화하기에는 한계가 있다. 향후 연구에서는 전국을 대상으로 한 의료기관 종별로 확대하여 보다 심층적인 연구가 필요하다고 사료된다.

둘째, 의료기관인증제에 대한 인식 중 의료 질 향상과 운영성과에 대한 변수 외에 추가적인 내용을 보강하여 대표성을 확보하는 것이 필요할 것으로 보이며, 이 연구에서 변수 측정의 경우 객관적인 방법이 아닌 조직구성원의 지각된 반응이라는 주관적인 방법으로 진행하였는데, 향후 연구에서는 고객인 환자들의 의견을 모두 포함시켜서 내부 구성원이 생각하는 평가와 함께 비교하는 것도 의미

있다고 생각한다.

셋째, 의료기관인증제의 효과성을 살펴보기 위해서는 이 연구의 독립변수인 의료 질 향상 인식과 운영성과 인식을 종속변수라는 성과적 측면으로 보는 것도 의미 있다고 사료된다. 특히 조직문화나 경영자의 리더십 유형의 조절효과를 통해 인증제를 통한 조직성과의 극대화방안을 모색하는 것도 향후 연구에서 기대해 볼 수 있을 것이다.

## REFERENCES

1. Y.H. Lee, J.D. Lim(2015), Relationship between Changes of Patient Safety & Medical Service Quality and Changes of Management Activity after Medical Institution Accreditation: Mental Hospitals and Geriatric Hospitals, The Korea Contents Society, Vol.15(1);287-299.
2. M.J. Shin(2014), The Effects of Hospital Accreditation Program to the Organizational Culture, Job Satisfaction, Financial Performances and Patient Safety at Geriatric Hospital : About Busan Metrocity, The Korea Contents Society, Vol.12(10);455-464.
3. J.Y. Yoo, J.H. Lee(2015), Complex impact of Patient Safety and Medical Quality on Hospital Management Activities due to Healthcare Accreditation Adoption, The Korea Contents Society, Vol.13(7);283-291.
4. S.K. Kwon, S.K. Bae(2015), Development of Evaluation Indicators for the Accreditation of Small-Sized Dental Hospitals within Local Communities, The Korean Journal of Health Service Management, Vol.9(4);1-12.
5. J.H. Cha(2014), The Effects of Healthcare Accreditation System on Managerial Performances in Hospital Organizations, The Graduate School of Konyang University, pp.98-99.
6. Y.H. Seo(2016), Change of patient safety, medical service quality, organization culture and hospital management performance after the execution of healthcare accreditation system for convalescent hospital, The Graduate School of Public Health Kyungpook National University, pp.18-19.
7. Y.R. Yeun(2013), The impact of healthcare accreditation on patient safety and quality, job satisfaction and organizational commitment: about a general hospital, Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society, Vol.14(4);1820-1829.
8. H.S. Lee, Y.J. Yang(2014), The Effects of the Healthcare Accreditation on Hospital Employees' Satisfaction Level and Hospital Management Performance, The Korea Contents Society, Vol.12(1);431-441.
9. H.J. Cho(2012), Hospital employee's recognition and attitudes for healthcare accreditation, The Graduate School of Life Sciences, Catholic University of Busan, pp.20-40.
10. J.I. Bae(2008), A Study on Hospital Staff's Perception of and Attitudes toward the Medical Institute Accreditation System: Focused on Those Working for the Public Hospitals, The Graduate School of Yonsei University, pp.14-25.
11. Y.S. Choi(2011), Effects of nurses' awareness on medical institution evaluation on nursing performance, The Graduate School of Catholic University, pp.15-22.
12. S.H. Choi(2015), The study on the Recognition of healthcare Accreditation, Job Stress and Resilience to Burnout of Nursing staff in Long-term Care Hospitals. The Graduate School of Woosuk University, pp.8-18.
13. J.H. Park(2013), A Study on the Effect of Hotel Employee's Customer Orientation Rapport and

- Relationship Quality, The Graduate School of Kyonggi University, pp.43-60.
14. H.J. Choi(2013), A Study on impact of Internal Marketing on Job Satisfaction, Job Commitment, Organizational Commitment, and Customer Orientation in Hospital Employees, The Graduate School of Inje University, pp.35-50.
  15. J.K. Jeong(2009), A Study on the Effects of the Internal Marketing on Job Satisfaction, Organizational Commitment and Customer Orientation at General Hospital, The Graduate School of Public Administration KyungHee University, pp.42-55.
  16. S.H. Jung(2015), The Effects of Hospital Organizational Culture and Employees' Characteristics on Self-directed Learning and Job Performance, The Graduate School of Kosin University, pp.24-45.
  17. K.I. Millar(1990), Performance Appraisal of Professional Social Workers, Administration in Social Work, Vol.14(1);65-85.
  18. R.P. Tett, J.P. Meyer(1993), Job Satisfaction, Organizational commitment, Turnover intention, and Turnover: Path analyses based on meta-analytic findings, Personnel Psychology, Vol.46(2);259-293.
  19. S.Y. Jeong, H.S. Oh, H.K. Chun(2015), The status of Healthcare-associated Infection Control among Healthcare Facilities in Korea, The Korean Journal of Health Service Management, Vol.9(4);33-49.
  20. C.A. Peterson(2003), Management, Faculty, and Accreditation Outcomes: A survey of physical therapy faculty and program directors, Journal of Physical Therapy Education, Vol.17(2);22-31.
  21. W.K. In(2009), A Study on the Effectiveness Customer Satisfaction of the public Medical Center on Improvement Medical Services from Hospital Evaluation Programme, The Graduate School of Kong Ju National University, pp.57-62.
  22. W.S. Han(2008), The Effects of the Hospital Evaluation Programme on Operation Performance in General Hospital Organizations, The Graduate School of Konyang University, pp.85-87.
  23. M.P. Pomey, A.P. Contandriopoulos, P. Francois, D. Bertrand(2004), Accreditation: A Tool for Organizational Change in Hospitals, International Journal of Health Care Quality Assurance, Vol.17(3);113-124.
  24. J.H. Park(2015), A Study on the Effects of Perception toward Healthcare Organization Accreditation on Job Stress and Job Satisfaction, The Graduate School of Kyung Hee University, pp.42-46.
  25. M.H. Hong(2016), Nurses' Perception of Accreditation, Awareness and Performance of Infection Control in an Accredited Healthcare System, J Korean Acad Nurs Adm, Vol.22(2);167-177.