

## 병원종사자의 조직 의사소통과 팀워크가 환자안전관리 중요성 인식 및 환자안전보장활동에 미치는 영향

박 은 진  
(부민병원)

한 지 영\*  
(신라대학교)

본 연구는 병원종사자가 지각하는 조직 의사소통, 팀워크, 환자안전관리 중요성 인식 및 환자안전보장활동 정도를 파악하고 환자안전관리 중요성 인식과 환자안전보장활동에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위한 서술적 조사연구이다. B광역시 2개 종합 병원종사자 450명을 대상으로 자료를 수집하였고, 수집된 자료는 SPSS WIN 23.0을 이용하여 분석하였다. 분석결과는 다음과 같다. 병원종사자들의 조직 의사소통은 평균 3.26±0.42점(5점 만점), 팀 워크는 3.65±0.50점(5점 만점), 환자안전관리 중요성 인식은 3.74±0.50점(5점 만점), 환자안전보장활동은 4.07±0.59점(5점)이었으며, 모든 변수들 간에는 정적 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 병원종사자의 환자안전관리 중요성 인식에 영향을 미치는 요인은 연령대(40세 이상), 직종(행정), 부서(접점부서), 10년 이상의 근무경력, 지침서 구비(있다), 조직 의사소통, 팀워크로 나타났으며 24.2%(F=21.481,  $p<.001$ )의 설명력이 있는 것으로 나타났다. 병원종사자의 환자안전보장활동에 영향을 미치는 요인은 팀워크, 직종(행정), 근무경력(3~5년), 부서(접점부서)로 22.8%(F=34.234,  $p<.001$ )의 설명력이 있는 것으로 나타났다. 따라서 병원종사자의 환자안전관리 중요성의 인식과 환자안전보장활동을 향상시키기 위해서는 직종과 부서를 고려한 효율적인 조직 의사소통과 팀워크에 대한 프로그램의 개발 및 적용이 필요하다.

주요 용어: 병원종사자, 조직 의사소통, 팀 워크, 환자안전관리 중요성 인식, 환자안전보장활동

IRB No. 1041449-201612-HR-006, 신라대학교

\* 교신저자: 한지영, 신라대학교(hanjy@silla.ac.kr)

■ 투고일: 2018.2.5 ■ 수정일: 2018.6.11 ■ 게재확정일: 2018.6.18

## I. 서론

### 1. 연구의 필요성

환자안전은 의료서비스의 전달 과정 중에 발생한 환자의 부상이나 사고로부터의 예방으로 환자안전을 위하여 필요한 사항을 규정함으로써 환자의 보호 및 의료 질 향상에 이바지하는 것을 목적으로 한다(환자안전법, 법률 제13113호, 2015). 환자안전은 전 세계적으로 모든 국민의 건강을 위협할 수 있는 중요한 영역으로 세계보건기구는 환자안전 문제의 중요성과 심각성을 인지해 2002년 세계보건기구 총회에서 결의안을 채택하였으며 우리나라도 2015년 환자안전법이 제정되어 2016년 7월부터 시행되었다(서재희, 2016). 즉 환자안전은 보건의료 제공의 기본원칙인 동시에 병원 의료종사자들의 의무이며 안전한 환경에서 안전한 처치를 받는 것은 환자의 기본적 권리이다(박미정, 김인숙, 함영림, 2013). 또한 환자와 관련된 안전사고는 의료서비스 질을 결정하는 데 가장 중요한 부분으로, 병원종사자들이 의료관련 서비스를 제공함에 있어 환자안전과 관련된 사항들에 대해 공통적으로 관심을 가져야 한다(김미란, 2011).

최근 환자안전과 관련된 의료기관의 관심이 증가하고 안전관리에 대한 중요성이 자리 잡고 있으며, 환자안전관리 정착을 위해 환자안전관리에 관한 규제나 지침 그리고 구조적 시스템 등을 구축하고 있다(박미정, 김인숙, 함영림, 2013). 이를 위해 2010년부터는 의료법이 개정되어 의료기관 인증평가의 법적인 근거를 마련하였으며, 인증 조사기준 중 기본가치체계에는 안전보장활동과 지속적 질 향성으로 구성되어 있어 환자의 안전사고를 예방하고 관리하기 위한 항목들이 포함되어 있다(의료기관평가인증원, 2014). 그러나 이러한 기술적, 구조적인 측면만으로 환자안전관리가 효율적으로 이루어지기에는 한계가 있으며 제대로 정착하기 위해서는 조직 내 협조체계, 의료기관 구성원의 개방적인 의사소통 등을 바탕으로 한 의료기관 종사자들의 환자안전관리에 대한 자발적인 실천이 요구된다. 환자안전활동은 환자안전사고의 예방 및 재발 방지를 위하여 하는 모든 활동들을 의미하며(환자안전법, 2015), 환자안전보장활동에는 환자확인, 정확한 의사소통, 수술/시술전 환자안전, 낙상예방활동, 손위생 등이 포함된다(의료기관평가인증원, 2014). 이러한 환자안전보장활동들을 효율적으로 수행하기 위해서는 우선적으로 의료기관 종사자들의 환자안전관리에 대한 중요성을 인식하고 있어야만 효율적으로 이루어

질 수 있다(박미정, 김인숙, 함영림, 2013).

또한 환자 안전문화 구축하기 위해서는 병원에 근무하는 모든 구성원의 환자 안전문화에 대한 인식이 매우 중요하며 이러한 안전문화를 조성하기 위해서는 구성원간의 상호의사소통과 효율적인 팀워크가 이루어져야만 가능할 것이다(정상진, 류소연, 2017). 팀워크는 상호보완적인 배경과 기술을 가지고 있는 둘 이상의 인력이 공통의 목표를 위하여 협력하여 행동하는 역동적인 과정으로, 특히 의료기관에서 환자의 안전, 진료 및 간호의 질을 높이는 데 있어 중요한 요인으로 필요성이 더욱 증가하고 있다(김미중, 김경자, 2016). 환자 안전문화를 구축하는 데 있어 중요한 다른 요인은 효과적인 조직 의사소통으로 복잡하고 중요한 일들이 빈번하게 일어나는 의료환경에서 조직의 목표를 달성하는 데 있어 의사소통은 매우 중요하며 특히 환자안전에 있어서 구성원간의 의사소통은 필수적이다(홍은미, 2007).

지금까지 다양한 병원종사자를 대상으로 한 환자안전에 대한 선행연구로는 환자안전문화에 대한 군병원종사자들의 인식(금수진, 2009), 환자안전문화와 의료과오에 대한 병원종사자들의 인식조사(유정은, 2012), 일 지역 종합병원 종사자들의 환자안전문화인식에 미치는 요인(정상진, 류소연, 2017) 등의 연구가 주로 이루어져왔다. 그러나 효율적인 환자안전관리 활동이 이루어지기 위해서 우선적으로 요구되는 의료기관 종사자들의 환자안전관리의 중요성에 대한 인식과 이러한 과정에서 기반이 되어야 하는 의료기관 종사자간의 의사소통과 팀워크에 대한 연구는 아직 미흡한 실정이다. 이에 본 연구는 병원종사자의 조직 의사소통, 팀워크, 환자안전관리 중요성 인식 및 환자안전관리활동 정도를 알아보고, 이들 변수들 간의 관계를 확인하고 환자안전관리 중요성 인식과 환자안전관리활동에 미치는 영향요인을 규명함으로써 환자 안전문화를 정착시키는 데 있어서의 병원 구성원의 팀워크와 조직 의사소통의 중요성을 인식시키고 효율적인 조직 의사소통과 팀 워크를 개발하는 데 있어 기초자료를 제공하고자 시도하였다.

## 2. 연구목적

본 연구는 병원종사자의 조직 의사소통, 팀워크, 환자안전관리 중요성 인식 및 환자안전관리활동을 확인하고 환자안전관리 중요성 인식과 환자안전관리활동에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위함이며, 구체적인 목표는 다음과 같다.

첫째, 연구대상자가 인지하는 조직 의사소통, 팀워크, 환자안전관리 중요성 인식 및 환자안전보장활동을 파악한다.

둘째, 연구대상자의 일반적 특성에 따른 조직 의사소통, 팀워크, 환자안전관리 중요성 인식 및 환자안전보장활동 간의 차이를 파악한다.

셋째, 조직 의사소통, 팀워크, 환자안전관리 중요성 인식 및 환자안전보장활동의 상관 관계를 파악한다.

넷째, 환자안전관리 중요성 인식과 환자안전보장활동에 영향을 미치는 요인을 확인한다.

## II. 연구방법

### 1. 연구설계

본 연구는 병원종사자가 지각한 조직 의사소통, 팀워크, 환자안전관리 중요성 인식 및 환자안전보장활동 정도를 파악하고 이들 간의 관계를 확인하며, 환자안전관리 중요성 인식과 환자안전보장활동에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위한 서술적 조사 연구이다.

### 2. 연구대상

본 연구의 대상자는 B 광역시에 있는 2개의 종합병원에 근무하는 종사자를 대상으로 연구의 목적을 이해하고 연구 참여에 동의하여 동의서에 서명한 자이다. 표본 수는 Cohen(1988)의 산정방식에 따라 효과크기를 중간, 검정력을 95%로 설정하여 G\*Power 3.1 프로그램을 이용하여 구하였다. 다중회귀분석에서 임의 추정 예측 변수 15개, 효과크기 .15(중간), 유의수준 .05, 검정력 .95 수준으로 계산하였을 때 최소 199명의 대상자가 필요한 것으로 나타났으며 본 연구의 특성상 대상이 병원종사자로 다양한 직종이 포함되어 각 직종의 수를 고려하여 총 450부를 배부하였으며 모두 수거하여 450부(100.0%)를 최종 분석대상으로 하였다.

### 3. 연구도구

본 연구의 도구는 구조화된 자가기입형 설문지를 사용하였으며, 설문문항은 일반적 특성 13문항, 조직 의사소통 24문항, 팀워크 24문항, 환자안전관리 중요성 인식 21문항, 환자안전보장활동 5문항으로 총 87문항으로 구성되었다.

#### 가. 조직 의사소통

조직 의사소통이란 조직에서의 의사소통을 가리키는 말로, 정보적 수단 및 비언어적 수단을 통한 것뿐만 아니라 조직 내 구성원간의 공감대 형성을 위하여 노력하는 의미·의견·정보 상의 소통활동을 의미한다(오두범, 1994). 본 연구에서의 조직 내 의사소통 유형은 Down과 Hazen(1977)이 개발하고 홍은미(2007)에 의해 수정·보완된 도구를 사용하였다. 총 24문항으로 구성되어 있으며 수직적 의사소통 8문항, 수평적 의사소통 5문항, 조직 분위기 5문항, 의사소통 매체 6문항으로 모두 순문항으로 되어있다. 측정 기준은 5점 척도로 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점으로 측정하였으며, 점수가 높을수록 조직내 의사소통의 만족이 높은 것을 의미한다. 도구의 신뢰도는 홍은미(2007)의 연구에서는 Cronbach's  $\alpha = .88$ 이었으며, 본 연구에서는 Cronbach's  $\alpha = .90$ (수직적 의사소통 .73, 수평적 의사소통 .64, 조직 분위기 .76, 의사소통 매체 .83)이었다.

#### 나. 팀워크

팀워크는 집단 내 협동적인 상호작용의 정도를 나타내는 집단의 특성을 의미하며, 협동적인 상호작용은 집단에 대한 개인의 인지적, 정서적, 행동적 차원의 태도로 측정할 수 있다(Larson & LaFasto, 1989). 의료기관의 팀워크는 상호보완적인 지식과 기술을 가진 2명 혹은 그 이상의 의료전문가가 환자의 건강을 목표로 사정, 계획, 평가하는 일련의 치료과정에서 서로 협력하는 것을 의미한다(Xyrichis & Ream, 2008). 본 연구에서의 팀워크는 Larson과 LaFasto (1989)가 개발하고 김태백(2006)이 번역하여 재구성한 측정도구를 사용하였다. 하위 영역으로는 병원종사자들에게 조직 또는 팀의 목표를

명확하게 제시하고, 목표에 따른 결과산출을 유도하는 것을 의미하는 목표공유(5문항), 공유된 목표 달성을 위해 병원종사자들의 역량을 발휘할 수 있는 기회를 제공하고, 조직 또는 팀에 대한 몰입을 강화시키는 것을 의미하는 결과지향(8문항), 조직 및 팀 내 목표 달성을 위한 병원종사자들의 상호협력 여부, 외부의 지원과 인정, 결과공유 여부를 의미하는 상호협력(11문항)으로 총 24문항으로 구성되어 있다. 모두 순문항이며, Likert 5점 척도로 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점으로 점수가 높을수록 팀워크가 잘 되는 것을 의미한다. 김태백(2006)의 연구에서는 Cronbach's  $\alpha = .94$ 이었으며, 본 연구에서는 Cronbach's  $\alpha = .96$ (목표공유 .89, 결과지향 .91, 상호협력 .95) 이었다.

#### 다. 환자안전관리 중요성

환자안전(patient safety)이란 의료서비스 전달과정 중에 발생한 환자의 부상이나 사고로부터의 예방을 의미하며, 안전관리는 비능률적 요소인 사고가 발생하지 않는 상태를 유지하기 위한 활동을 의미한다(정준, 2006). 본 연구에서는 환자안전관리의 중요성에 대한 인식을 측정하기 위해 박미정, 김인숙, 함영림(2003)이 개발한 환자안전관리 중요성 인식 측정 도구(PI-PSM)를 사용하였다. 총 21개 문항으로 환자안전관리에 대한 관심 7문항, 환자안전관리에 대한 자신감 5문항, 환자안전관리를 위한 의지 5문항, 그리고 환자안전관리에 대한 인지 4문항으로 구성되어 있다. 문항은 모두 순문항이며 각 문항은 Likert 5점 척도로 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점으로 점수가 높을수록 환자안전관리 중요성을 잘 인식하고 있음을 의미한다. 박미정 등(2013)의 연구에서 Cronbach's  $\alpha = .86$ 이었으며, 본 연구에서는 Cronbach's  $\alpha = .94$ (환자안전관리에 대한 관심 .88, 환자안전관리에 대한 자신감 .85, 환자안전관리를 위한 의지 .859, 환자안전관리에 인지 .84)이었다.

#### 라. 환자안전보장활동

환자안전활동이란 국가, 지방자치단체, 「보건의료기본법」 제3조 제 4호의 보건의료기관, 보건의료인, 환자 및 환자의 보호자가 환자안전사고의 예방 및 재발 방지를 위하여 행하는 모든 활동을 의미한다(환자안전법, 2015). 본 연구에서 환자안전보장활동은

보건복지부, 의료기관평가인증원(2014)이 제시한 의료기관인증 조사기준 버전 2.0에서 안전보장활동 중 환자안전영역에 관한 내용으로 환자확인, 정확한 의사소통, 수술/시술 전 환자안전, 낙상예방활동, 손위생으로 각 1문항으로 총 5문항으로 모두 순문항이다. Likert 5점 척도로 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점으로 점수가 높을수록 환자안전보장활동을 잘하고 있음을 의미한다. 본 연구에서는 Cronbach's  $\alpha=0.89$  이었다.

#### 4. 윤리적 고려

신라대학교 생명윤리심의위원회로부터 연구승인(IRB No: 1041449-201612-HR-006)을 받은 후 연구를 진행하였다. 해당 의료기관 부서장의 승인을 얻은 후 연구자가 각 부서의 관리자를 통하여 연구의 목적과 설문지 내용 및 연구참여 동의서를 설명하고 설문지를 직접 배부, 회수하였다. 설문에 응답한 내용은 연구 목적으로만 활용되는 것과 언제라도 철회가능한 점, 무기명으로 처리되는 것에 대한 내용을 포함하여 연구 동의를 구하였으며 작성에 소요되는 시간은 15분 내외였다.

#### 5. 자료수집 및 분석방법

자료수집 기간은 2016년 12월 15일부터 12월 19일까지이었다. 수집된 자료는 SPSS WIN 23.0을 이용하였으며 구체적인 분석방법은 다음과 같다.

첫째, 연구 대상자의 일반적 특성은 빈도와 백분율을 이용하여 분석하였고, 조직 의사소통, 팀워크, 환자안전관리 중요성 및 환자안전보장활동은 평균과 표준편차로 구하였다.

둘째, 연구 대상자의 일반적 특성에 따른 조직 의사소통, 팀워크, 환자안전관리 중요성 및 환자안전보장활동의 차이는 t-test, Mann-Whitney U Test, ANOVA, Kruskal-Wallis H검정을 이용하여 분석하였고 사후 검정은 Scheffé test와 대응별 비교로 분석하였다.

셋째, 조직 의사소통, 팀워크, 환자안전관리 중요성 및 환자안전보장활동의 상관관계는 피어슨 상관관계 Pearson's correlation coefficient로 확인하였다.

넷째, 환자안전관리 중요성 인식과 환자안전보장활동에 영향을 미치는 요인을 확인하

기 위해서 다중회귀분석(multiple regression)을 이용하였다.

### III. 연구결과

#### 1. 대상자의 일반적 특성

대상자의 연령별 분포는 평균 30.9세로 29세 이하가 60.9% (274명)로 가장 많았고, 학력은 대졸이 88.0% (396명)이 가장 많았으며, 직종은 간호사가 60.4%(272명)으로 가장 많았으며 다음이 의료기사 61명(13.6%), 의사 54명(12.0%) 순이었다. 부서는 환자를 직접 대면하는 부서가 96.4%(434명)으로 대부분을 차지하였으며, 근무경력은 1년에서 3년 사이가 28.2%(127명)으로 가장 많았으며 그 다음이 1년 미만이 22.2%(100명)이었다. 업무만족은 보통이 54.2%(244명)으로 가장 많았으며 환자안전관리에 대한 교육경험은 있다가 89.8%(404명)로 대부분 교육을 받은 경험이 있는 것으로 나타났다. 인증평가보고서 작성경험은 없다가 66.0%(197명)으로 더 많았으며 환자안전관리에 대한 지침서 구비에서는 있다가 63.8%(287명)으로 가장 많았으며 모르겠다가 28.9%(130명)이었으며 의료기관 인증평가를 받은 적이 있는 대상자가 77.1%(347명)이었다.

표 1. 대상자의 일반적 특성

(N=450)

특성	구분	빈도(N)	백분율(%)
성별	남	90	20.0
	여	360	80.0
연령대	29세 이하	274	60.9
	30~39세	115	25.6
	40세 이상	61	13.5
	평균±표준편차	30.90±8.44	
학력	고졸	14	3.1
	대졸	396	88.0
	대학원 졸	40	8.9
직종	간호사	272	60.4
	의료기사	61	13.6
	행정	30	6.7
	조무사	33	7.3
	의사	54	12.0
부서	접점부서	434	96.4
	비접점부서	16	3.6
근무경력	1년 이하	100	22.2
	1~3년	127	28.2
	3~5년	73	16.2
	5~10년	72	16.0
	10년 이상	78	17.4
업무만족	매우만족	7	1.6
	만족	118	26.2
	보통	244	54.2
	불만족	67	14.9
	매우 불만족	14	3.1
환자안전관리 교육경험	예	404	89.8
	아니오	46	10.2
작성경험	있다	153	34.0
	없다	297	66.0
환자안전관리 지침서 구비	있다	287	63.8
	없다	33	7.3
	모르겠다	130	28.9
의료기관 인증평가 실시	실시	347	77.1
	미실시	103	22.9

## 2. 조직 의사소통, 팀워크, 환자안전관리 중요성 인식 및 환자안전 보장활동

대상자가 인지하는 조직 의사소통, 팀워크, 환자안전관리 중요성 및 환자안전보장활동은 <표 2>와 같다. 조직 의사소통은 3.26±0.42점(5점 만점), 팀워크는 3.65±0.50점(5점 만점), 환자안전관리 중요성 인식은 3.74±0.50점(5점 만점), 환자안전보장활동은 4.07±0.59점(5점 만점)으로 나타났다.

표 2. 조직 의사소통, 팀워크, 환자안전관리 중요성 인식 및 환자안전보장활동

(N=450)

변수		평균±표준편차	최소값	최대값	척도범위
조직 의사소통	전체	3.26±0.42	1.08	4.71	1-5
	수직적 의사소통	3.46±0.45	1.00	4.63	1-5
	수평적 의사소통	3.25±0.50	1.00	4.80	1-5
	조직 분위기	2.95±0.57	1.00	5.00	1-5
	의사소통 매체	3.25±.057	1.33	5.00	1-5
팀워크	전체	3.65±0.50	1.12	3.15	1-5
	목표공유	3.61±0.51	2.40	5.00	1-5
	결과지향	3.64±0.55	1.00	5.00	1-5
	상호협력	3.67±0.57	1.00	5.00	1-5
환자안전관리 중요성 인식	전체	3.74±0.50	1.90	5.00	1-5
	관심	4.00±0.53	1.71	5.00	1-5
	자신감	3.58±0.64	1.00	5.00	1-5
	의지	3.60±0.60	1.00	5.00	1-5
	인지	3.68±0.62	1.00	5.00	1-5
환자안전보장활동		4.07±0.59	1.00	5.00	1-5

## 3. 일반적 특성에 따른 조직 의사소통, 팀워크, 환자안전관리 중요성 인식 및 환자안전관리활동 간의 차이

대상자의 일반적 특성에 따른 조직 의사소통, 팀워크, 조직 의사소통 및 환자안전보장활동은 <표 3>과 같다. t-검정을 하기 전 정규성 검증(일표본 Kolmogorov-Smirnov 검

정)을 한 결과 성별과 인증평가보고서의 작성경험에 따른 집단 간에는 모두 정규분포를 따르는 것으로 나타났으며, 부서는 환자안전관리 중요성 인식( $Z=1.828, p=.002$ )과 환자 안전보장활동( $Z=1.308, p=.014$ ) 영역에서 정규분포를 따르지 않는 것으로 나타났으며 환자안전관리 교육경험은 팀워크( $Z=1.374, p=.046$ ), 의료기관인증평가 실시에서는 조직 의사소통( $Z=1.631, p=.010$ )과 환자안전관리 중요성 인식( $Z=1.386, p=.043$ )에서 정규분포를 따르지 않는 것으로 나타나 Mann-Whitney U test를 실시하였다. ANOVA 분석을 하기 전 정규성을 검토한 결과 연령대에서는 환자안전관리 중요성 인식( $F=4.051, p=.018$ )에서, 학력에서는 환자안전보장활동( $F=5.644, p=.004$ )에서, 업무만족에서 조직 의사소통( $F=6.055, p=.003$ ), 조직 의사소통( $F=4.598, p=.011$ ), 환자안전관리 지침서 구비에서 팀워크( $F=5.544, p=.004$ ), 환자안전관리 중요성 인식( $F=4.479, p=.012$ ) 영역에서 동질하지 않는 것으로 나타나 Kruskal-Wallis H검정을 실시하였다.

대상자의 일반적 특성에 따른 조직 의사소통은 학력, 직종, 업무만족, 교육경험, 지침서구비, 평가실시에 따라 유의한 차이가 있는 것으로 나타났으며, 사후분석 결과는 학력에서 고졸 집단이 다른 집단에 비해 낮은 것으로 나타났으며 직종에서는 행정직과 의사직에서 다른 집단에 비해 높은 것으로 나타났다. 업무만족에서 불만족인 집단에서 조직 의사소통이 낮았으며, 환자안전관리에 대한 교육경험이 없는 집단과 환자안전관리에 대한 지침서에 대해 모르는 집단에서 조직의사소통이 낮은 것으로 나타났다.

대상자의 일반적 특성에 따른 팀워크는 연령대, 직종, 부서, 근무경력, 업무만족, 환자안전관리 교육경험, 지침서구비에 따라 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 사후분석 결과는 연령대에서 29세 이하가 다른 집단에 비해 낮았으며 직종에서는 행정직이 부서에서는 비접점부서가 근무경력 10년 이상의 집단이 다른 집단에 비해 팀워크가 높게 나타났다. 업무만족에서는 불만족 집단이 환자안전관리 교육경험이 없는 집단이 지침서 구비에서는 모르겠다고 응답한 집단이 다른 집단에 비해 팀워크가 낮은 것으로 나타났다.

대상자의 일반적 특성에 따른 환자안전관리 중요성 인식은 연령대, 직종, 부서, 근무경력, 작성경험, 지침서구비, 의료기관인증평가 실시에 따라 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 사후분석 결과는 연령대에서 40세 이상이 다른 집단에 비해 환자안전관리 중요성 인식이 높았으며 직종에서는 행정직이 다른 집단에 비해 낮게 나타났으며 부서에서는 접점부서가 근무경력 10년 이상의 집단이 다른 집단에 비해 환자안전관리 중요성 인식이 높게 나타났다. 작성경험에서는 작성경험이 있는 집단이 의료기관인증평

가 실시한 집단, 그리고 지침서 구비에서는 있다고 응답한 집단이 다른 집단에 비해 환자안전관리 중요성 인식이 높은 것으로 나타났다.

대상자의 일반적 특성에 따른 환자안전보장활동은 직종, 부서, 근무경력, 교육경험, 지침서구비, 의료기관인증평가 실시에 따라 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 사후 분석 결과는 직종에서는 행정직이 다른 집단에 비해 환자안전보장활동이 낮게 나타났으며 부서에서는 접점부서가 근무경력 5년 이상의 집단이 다른 집단에 비해 환자안전보장활동이 높게 나타났다. 환자안전관리에 대한 교육경험이 있는 집단, 의료기관인증평가를 실시한 집단이 더 높았으며 지침서 구비에서는 집단 간의 차이가 없는 것으로 나타났다.

표 3. 일반적 특성에 따른 변수간의 차이

(N=450)

변수	분류	조직 의사소통	팀워크	안전관리 중요성 인식	환자안전보장 활동
		평균±표준편차	평균±표준편차	평균±표준편차	평균±표준편차
성별	남	3.34±0.46	3.71±0.54	3.77±0.55	4.14±0.57
	여	3.24±0.41	3.63±0.49	3.74±0.49	4.05±0.59
	t (p)	1.950(.052)	1.377(.169)	.578(.564)	1.254(.210)
연령대	29세 이하	3.24±0.40	3.58±0.45 <sup>a</sup>	3.69±0.46 <sup>a'</sup>	4.04±0.56
	30~39세	3.28±0.44	3.74±0.54 <sup>b</sup>	3.75±0.58 <sup>a'</sup>	4.10±0.57
	40세 이상	3.28±0.51	3.78±0.58 <sup>b</sup>	3.98±0.47 <sup>b'</sup>	4.15±0.73
	F/H (p)	0.531(.589)	6.918(.001)	18.817(<.001)	1.198(.303)
학력	고졸	2.91±0.51 <sup>a</sup>	3.41±0.67	3.83±0.42	3.80±1.09
	대졸	3.26±0.41 <sup>b</sup>	3.65±0.48	3.73±0.50	4.07±0.56
	대학원 졸	3.35±0.50 <sup>b</sup>	3.73±0.60	3.80±0.58	4.19±0.59
	F/H (p)	5.746(.003)	2.057(.129)	.487(.615)	1.969(.374)
직종	간호사	3.26±0.39 <sup>a</sup>	3.62±0.46 <sup>a</sup>	3.77±0.47 <sup>a</sup>	4.09±0.56 <sup>a</sup>
	의료기사	3.20±0.46 <sup>a</sup>	3.68±0.58 <sup>a</sup>	3.78±0.47 <sup>a</sup>	4.19±0.53 <sup>a</sup>
	행정	3.44±0.37 <sup>b</sup>	3.93±0.54 <sup>b</sup>	3.40±0.62 <sup>b</sup>	3.81±0.56 <sup>b</sup>
	조무사	3.04±0.43 <sup>a</sup>	3.49±0.52 <sup>a</sup>	3.69±0.48 <sup>a</sup>	3.88±0.82 <sup>a</sup>
	의사	3.32±0.51 <sup>b</sup>	3.68±0.52 <sup>a</sup>	3.81±0.58 <sup>a</sup>	4.11±0.59 <sup>a</sup>
	F (p)	4.311(.002)	3.602(.007)	4.134(.003)	3.150(.014)

변수	분류	조직 의사소통	팀워크	안전관리 중요성 인식	환자안전보장 활동
		평균±표준편차	평균±표준편차	평균±표준편차	평균±표준편차
부서	접점부서	3.25±0.42	3.63±0.49	3.76±0.49	4.08±0.59
	비접점부서	3.40±0.44	4.05±0.56	3.22±0.69	3.71±0.57
	t/Z (p)	-1.357(.175)	-3.282(.001)	-3.283(.001)	-2.893(.004)
근무경력	1년 이하	3.30±0.43	3.62±0.51 <sup>a</sup>	3.73±0.52 <sup>a</sup>	4.02±0.60 <sup>a</sup>
	1~3년	3.24±0.38	3.59±0.44 <sup>a</sup>	3.71±0.44 <sup>a</sup>	4.05±0.57 <sup>a</sup>
	3~5년	3.19±0.46	3.56±0.54 <sup>a</sup>	3.54±0.55 <sup>a</sup>	3.87±0.63 <sup>a</sup>
	5~10년	3.22±0.45	3.69±0.53 <sup>a</sup>	3.77±0.46 <sup>b</sup>	4.15±0.56 <sup>b</sup>
	10년 이상	3.34±0.41	3.82±0.48 <sup>b</sup>	3.98±0.49 <sup>b</sup>	4.28±0.53 <sup>b</sup>
	F (p)	1.586(.177)	3.733(.005)	7.835(<.001)	5.2995(<.001)
업무만족	만족	3.39±0.44 <sup>a'</sup>	3.79±0.53 <sup>a</sup>	3.72±0.59	4.12±0.65
	보통	3.27±0.35	3.66±0.44 <sup>a</sup>	3.75±0.47	4.07±0.56
	불만족	3.03±0.50 <sup>b'</sup>	3.39±0.53 <sup>b</sup>	3.74±0.46	4.00±0.58
	F/H (p)	27.409(<.001)	17.661(<.001)	1.369(.850)	.989(.373)
환자안전관리 교육경험	예	3.27±0.43	3.66±0.50	3.75±0.50	4.09±0.59
	아니오	3.13±0.35	3.51±0.46	3.67±0.57	3.90±0.53
	t/Z (p)	2.167(.031)	-1.986(.047)	1.015(.311)	2.124(.034)
인증평가보고 서 작성경험	있다	3.27±0.41	3.66±0.46	3.82±0.48	4.08±0.61
	없다	3.25±0.43	3.64±0.52	3.70±0.51	4.07±0.58
	t (p)	0.465(.642)	0.256(.798)	2.374(.018)	0.211(.833)
환자안전관리 지침서 구비	있다	3.32±0.41 <sup>a</sup>	3.70±0.48 <sup>a'</sup>	3.82±0.45 <sup>a'</sup>	4.14±0.59
	없다	3.26±0.47 <sup>a</sup>	3.76±0.64	3.70±0.68	3.98±0.65
	모르겠다	3.13±0.42 <sup>b</sup>	3.50±0.48 <sup>b'</sup>	3.58±0.53 <sup>b'</sup>	3.93±0.55
	F/H (p)	9.525(<.001)	16.189(<.001)	26.360(<.001)	6.355(.002)
의료기관인증 평가 실시	실시	3.29±0.39	3.67±0.48	3.76±0.48	4.11±0.60
	미실시	3.14±0.49	3.58±0.55	3.68±0.57	3.95±0.56
	t /Z(p)	-3.111(.002)	1.588(.113)	-2.055(.040)	2.452(.015)

a, b, c: Scheffé test (means with the same letters are significantly different).  
 a', b' : Kruskal-Wallis H검정 대응별 비교

#### 4. 변수간의 상관관계

환자안전관리 중요성 인식은 의사소통수준( $r=.329, p<.001$ ), 팀워크( $r=.336, p<.001$ ) 및 환자안전보장활동( $r=.383, p<.001$ )과 유의한 정적 상관관계를 나타냈다. 의사소통수준은 팀워크( $r=.672, p<.001$ )와 환자안전보장활동( $r=.263, p<.001$ )과 유의한 정적상관관계를 나타냈으며 팀워크는 환자안전보장활동과 정적 상관관계를 나타내 모든 변수간에 유의한 정적 상관관계가 있는 것으로 나타났다( $r=.430, p<.001$ )<표 4>.

표 4. 변수간의 상관관계

(N=450)

변수	환자안전관리 중요성 인식	조직 의사소통	팀워크	환자안전보장 활동
	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)
환자안전관리 중요성 인식	1	.329(<.001)	.336(<.001)	.383(<.001)
의사소통 수준		1	.672(<.001)	.263(<.001)
팀워크			1	.430(<.001)
환자안전보장활동				1

#### 5. 환자안전관리 중요성 인식과 환자안전보장활동에 영향을 미치는 요인

연구대상자의 환자안전관리 중요성 인식에 영향을 주는 변수를 알아보기 위해 다중회귀분석(stepwise)을 시행하였다. 독립변수는 의사소통수준, 팀워크와 일반적 특성에서 유의한 변수로 나타난 연령대, 직종, 부서, 근무경력, 작성경험, 지침서구비, 의료기관인 증평가 실시 항목을 더미변수로 처리하여 포함시켰으며 종속변수로 환자안전관리 중요성 인식을 두었다. Durbin-Watson 값은 1.929으로 2에 가까운 값을 나타내어 자기상관성이 없는 것으로 나타났으며, VIF값은 1.097~1.923으로 10을 넘지 않아 다중공선성은 발생하지 않았다. 모형은 유의한 것으로 나타났으며( $F=21.481, p<.001$ ), 설명력은 24.2%로 나타났다. 환자안전관리 중요성 인식에 영향을 미치는 요인은 연령대(40세

이상), 직종(행정), 부서(접점부서), 10년 이상의 근무경력, 지침서 구비(있다), 조직 의사소통, 팀워크로 나타났다. 즉 40세 이상, 10년 이상의 근무경력을 가진 집단, 접점부서, 지침서를 구비하고 있는 경우, 조직 의사소통 그리고 팀워크가 긍정적인 영향을 미치며 직종에서는 행정직의 경우 환자안전관리 중요성이 인식에 낮은 영향을 미치는 것으로 나타났다.

연구대상자의 환자안전보장활동에 영향을 주는 변수를 알아보기 위한 다중회귀분석(stepwise)을 시행하였다. 조직 의사소통, 팀워크와 일반적 특성에서 유의한 차이를 나타낸 직종, 부서, 근무경력, 교육경험, 지침서구비, 의료기관인증평가 실시를 더미처리하여 독립변수로 두었으며 환자안전보장활동을 종속변수로 두었다. Durbin-Watson 값은 2.062으로 2에 가까운 값을 나타내어 자기 상관성이 없었으며, VIF값은 1.042~1.538로 10을 넘지 않아 다중공선성이 발생하지 않은 것으로 나타났다. 모형은 유의한 것으로 나타났으며( $F=34.234$ ,  $p<.001$ ), 설명력은 22.8%인 것으로 나타났다. 환자안전보장활동에 영향을 미치는 요인은 팀워크, 직종(행정), 근무경력(3~5년), 부서(접점부서)로 팀워크와 직접 환자를 대하는 부서가 환자안전보장활동에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 행정직과 3~5년의 근무경력인 경우가 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

표 5. 환자안전관리 중요성 인식에 영향을 미치는 요인

(N=450)

변수	집단	B(S.E)	$\beta$	t	p	VIF
Constant		1.768(.226)		7.833	.000	
연령대*	40세 이상	.163(.071)	.111	2.300	.022	1.368
직종*	행정	-.262(.102)	-.130	-2.566	.011	1.518
부서*	접점부서	.408(.138)	.150	2.954	.003	1.528
근무경력*	10년 이상	.155(.064)	.117	2.434	.015	1.364
지침서구비*	있다	.127(.045)	.121	2.812	.005	1.097
조직 의사소통		.211(.067)	.176	3.147	.002	1.869
팀워크		.215(.058)	.213	3.730	.000	1.923

Adjusted  $R^2=.242$ ,  $F=21.481$  ( $p<.001$ ), Durbin-Watson=1.929

\*는 더미처리함.

표 6. 환자안전보장활동에 영향을 미치는 요인

(N=450)

특성		B(S.E)	$\beta$	t	p	VIF
Constant		1.828(.258)		7.080	.000	
직종*	행정	-.288(.120)	-.122	-2.397	.017	1.501
부서*	접점부서	.324(.164)	.102	1.980	.048	1.538
근무경력*	3~5년	-.135(.068)	-.084	-1.988	.047	1.043
팀워크		.540(.050)	.457	10.807	.000	1.042

Adjusted R<sup>2</sup> = .228, F=34.234 (p<.001), Durbin-Watson=2.062

\*는 더미처리함

#### IV. 논의 및 결론

본 연구는 의료기관에서 가장 중요시 여기는 환자안전과 관련하여 의료기관 종사자의 의사소통과 팀워크가 환자안전관리 중요성 인식과 환자안전보장활동에 미치는 영향을 확인하기 위해 수행되었다.

대상자의 일반적 특성에서 연령별로 보았을 때 평균 30.9세로 나타났는데 직종 중 간호사가 272명(60.4%)으로 가장 많은 부분을 차지하였으며, 대상자의 근무경력에서도 3년 미만이 전체 50.4%(227명)를 차지하는 것으로 나타났다. 또한 환자를 직접 접하는 부서가 96.4%(434명)로 대부분이 환자와 대면하는 업무를 하고 있는 것으로 나타났다. 이는 병원의료종사자를 대상으로 한 박미정, 김인숙과 함영림(2013)의 연구에서 대상자의 평균연령이 34.1세로 직종 중 간호사가 가장 많은 비중을 차지하며 대상자 중 91.4%가 환자를 접하는 업무를 한다고 응답한 결과와 종합병원종사자를 대상으로 한 정상진과 류소연(2017)의 연구에서 대상자의 연령은 31~40세, 직종별로는 의료직, 근무경력 은 2~5년이 가장 많았으며 환자와 직접 접촉이 간접접촉보다 많은 것으로 나타난 결과와 유사하다고 볼 수 있으며, 이러한 결과들로 병원조직의 특성을 확인할 수 있다. 환자 안전관리에 대한 교육경험에 대해서 있다가 응답자 중 89.8%이고 치침서 구비에서 있다가 63.8%, 의료기관 인증평가를 받은 경험이 응답자의 77.1%가 있는 것으로 나와

최근 환자안전관리와 관련하여 의료기관의 관심과 이를 관리하고자 하는 노력이 높음을 알 수 있는 결과이다.

본 연구 대상자가 인지하는 조직 의사소통은 평균  $3.26 \pm 0.42$ 점(5점 만점)으로 중간 이상을 보인다. 병원종사자를 대상으로 한 적합한 연구들을 찾기 어려워 간호사를 대상으로 한 연구결과들을 살펴보면 홍은미(2007)의  $3.05 \pm 0.43$ 점(5점 만점)과 김미중, 김경자(2016)의  $3.05 \pm 0.44$ 점(5점 만점)에 비해 높게 나타났으며 다른 도구를 이용하여 종합 병원종사자들의 의사소통 만족도를 확인한 안상윤(2013)의 연구에서는 직종간의 평균 3.11-3.59점을 나타냈다. 다양한 직종간의 상호작용이 이루어져야 하는 병원에서 의사소통은 일반 기업과는 다른 다양한 의사소통의 어려움이 있으며, 이를 잘 극복해 나가기 위해서는 효율적인 의사소통이 이루어지기 위한 채널이 갖추어져야 한다. 일반적 특성에 따른 조직 의사소통의 차이에서 직종에서 행정직과 의사직에서 타 집단에 비해 높게 나타났는데 이는 의사직종, 행정직종, 진료지원직종 순으로 의사소통 만족도가 높게 나타난 안상윤(2013)의 연구결과와 유사한 부분이 있다. 특히 조직 의사소통이 낮게 나타난 조무사와 의료기사 및 환자와 가장 많은 접촉을 하는 간호사의 조직 의사소통을 향상시키기 위해 의사소통을 향상시킬 수 있는 기술이나 의사소통에 대한 교육훈련 등이 실시되어야 할 것으로 사료된다. 환자안전관리에 대한 교육경험이 없는 집단과 환자안전관리에 대한 지침서에 대해 모르는 집단이 조직 의사소통이 낮게 나타났는데 이는 원활한 못한 의사소통으로 인해 교육에 대한 기회 상실과 의료기관의 규정에 대한 정보 부족을 초래한 것으로 사료된다. 즉 환자안전관리에 대한 적절한 교육과 정보를 제공하기 위해서는 우선적으로 원활한 조직 의사소통이 요구됨을 나타낸 결과로 볼 수 있다. 또한 업무만족에서 불만족인 집단이 조직 의사소통이 낮은 것으로 나타났으며, 이는 원활하지 못한 의사소통이 구성원의 동기부여와 업무수행의 질을 저하시킴으로써 업무만족이 낮아졌을 것이라 사료된다(안상윤, 2013).

대상자가 인지하는 팀워크는  $3.65 \pm 0.50$ 점(5점 만점)으로 중간 이상의 점수를 보였으며, 병원종사자를 대상으로 한 김태백(2006)의 연구에서의 3.73점(5점 만점), 간호사를 대상으로 한 강소영, 권해경, 조미라(2014)의 연구에서  $3.78 \pm 0.59$ 점(5점 만점)에 비해 다소 낮게 나타났다. 병원조직은 전문직을 포함한 다양한 직종의 전문 인력들이 공동의 목표를 위해 일하는 조직으로 특히 팀워크가 강조되고 있으며, 이러한 팀워크는 과업을 수행하는 데 있어 매우 중요한 요소이다(김태백, 2006). 일반적 특성에 따른 차이에서

29세 이하의 집단이 타 집단에 비해 낮았으며 근무경력 10년 이상의 집단이 타 집단에 비해 팀워크에 대한 점수가 높은 것으로 나타났는데 이는 종합병원종사자를 대상으로 한 김태백(2006)의 연구결과와 유사하며 근무기간이 길수록 조직과 업무에 익숙해지고 경험이 쌓이면서 팀워크가 잘 되는 것으로 사료된다. 업무만족에서 불만족하다고 응답한 집단과 지침서 구비에서 모르겠다고 응답한 집단이 타 집단에 비해 팀워크가 낮은 것으로 나타났는데 이는 조직 의사소통의 결과와 같은 맥락으로 볼 수 있으며, 만약 원활한 의사소통이 이루어진다면 팀워크가 향상되고 이로 인해 업무에 대한 만족도와 조직에 대한 관심도 높아질 것으로 생각된다(김미중, 김경자, 2016).

대상자의 환자안전관리 중요성 인식은 평균 3.74±0.50점(5점 만점)으로 중간 이상의 점수를 보였으며, 같은 도구를 사용한 연구가 없어 직접적인 비교는 어려우나 종합병원 종사자들을 대상으로 한 정상진과 류소연(2017)의 연구에서 환자안전문화 인식은 평균 3.27±0.27점(5점 만점)이었으며, 병원의료종사자들을 대상으로 한 최성민, 이경란, 이미진, 김은미, 박형숙(2016)의 연구에서 환자안전문화 인식은 평균 3.43±0.49점(5점 만점)으로 나타났다. 이와 같이 환자안전 관리 중요성에 대한 인식의 차이는 측정도구가 달라 직접적인 비교는 어려운 점도 있으나 각 의료기관의 인적구성이 조직의 내부적 특성에 따라 차이가 날 수 있을 것이라 생각된다. 일반적 특성에 따른 차이에서 40세 이상, 근무경력 10년 이상인 집단이 환자안전관리 중요성 인식이 높은 것으로 나타났는데 이는 최성민 등(2016)의 연구결과를 지지하는 결과이며, 근무경력이 많을수록 경험을 통해 조직의 전반적인 환경과 환자안전관리 중요성을 인식하게 되었을 것이라 사료된다. 타 직종에 비해 행정직이 낮게 나타난 것은 환자를 직접 대면하는 점점부서가 높게 나타난 것과 같은 맥락으로 볼 수 있으며 행정직의 경우 환자를 직접 접하는 경우가 타 집단에 비해 적어 환자안전관리 중요성이 직접적으로 인식되지 못할 수 있다. 따라서 행정직과 같이 직접 환자를 대면하지 않는 구성원을 대상으로 한 환자안전관리 중요성에 대한 교육이 이루어져야 할 것으로 생각된다. 또한 인증평가보고서 작성경험이 있고 지침서가 구비되어 있다고 응답한 집단이 환자안전관리 중요성 인식이 타 집단보다 높게 나타났는데 이는 인증평가의 중요한 영역 중 하나가 환자안전관리로 인증평가 준비를 하는 동안 이에 대해 깊게 인식되었을 것이라 생각된다. 따라서 가능한 많은 구성원이 의료기관 인증평가 준비위원으로 활동할 수 있도록 하는 것이 환자안전관리 중요성에 대한 인식을 향상시키는 전략이 될 수 있을 것이다.

대상자의 환자안전보장활동은 평균  $4.07 \pm 0.59$ 점(5점 만점)으로 높게 나타났으며, 선행연구에서 의료기관인증 조사기준에 제시한 도구를 사용한 연구가 거의 없어 다른 도구를 이용한 연구들의 결과들을 살펴보았다. 병원간호사를 대상으로 한 황용, 김미연, 강지숙(2016)의 연구에서는  $4.63 \pm 0.38$ 점(5점 만점), 수술실 간호사를 대상으로 안전관리활동을 연구한 박소정, 최은희, 이경수, 정귀애(2016)의 연구에서는  $4.28 \pm 0.39$ 점(5점 만점)이었으며, 종합병원 간호사를 대상으로 안전간호활동을 연구한 손유림(2016)의 연구에서는  $3.32 \pm 0.37$ 점(5점 만점), 김화영과 김혜숙(2011)의 연구에서는  $3.90 \pm 0.48$ 점(5점 만점)으로 나타났다. 대부분의 선행연구들은 간호사를 대상으로 한 연구들이었으며, 병원종사자 전체를 대상으로 한 안전관리활동에 대한 연구는 드물었다. 환자안전관리활동은 직접적으로 환자를 가장 많은 시간 접하는 간호사에게도 중요한 활동이지만, 환자 안전사고는 의료서비스 질을 결정하는 데 있어 가장 중요한 요소로 환자안전관리활동은 모든 병원종사자들에게 공통적으로 중요한 활동이다(김미란, 2011). 따라서 향후 이에 대한 지속적인 연구가 더 이루어져야 할 것으로 사료된다. 일반적 특성에 따른 환자안전보장활동의 차이에서 환자안전관리에 대한 교육경험이 있는 집단이 높았으며 행정직이 타 집단에 비해 낮고 환자를 직접 대면하는 집단이 타 집단에 비해 높은 것으로 나타났다. 행정직의 경우 대부분 환자를 직접 대면하지 않는 집단으로 현실적으로 환자안전보장활동이 익숙하지 않을 것으로 판단된다. 그러나 환자안전활동은 의료종사자들에게만 해당되는 것이 아니라 병원에서 근무하는 모든 구성원들이 알고 있어야 하는 활동이므로 병원관리자는 환자안전활동에 대해 정확히 인지할 수 있도록 제도적 방안을 마련해야 할 것이다. 제도적 방안 중 하나는 환자안전관리에 대한 교육을 받은 집단이 환자안전관리활동이 더 높은 것으로 나타난 연구결과에서와 같이 환자안전관리활동에 대해 인지하지 못하고 있는 대상자들을 중심으로 이에 대한 중요성과 활동내용을 교육 받을 수 있는 기회를 지속적으로 제공하는 것이라 생각된다.

변수간의 상관관계를 보면 모든 변수간의 유의한 정적 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 환자안전관리 중요성 인식은 조직 의사소통, 팀워크 및 환자안전보장활동과 정적 상관관계가 있는 것으로 나타나 환자안전관리의 중요성을 인식시키기 위해서는 조직 의사소통과 팀워크가 기반이 되어야 함을 보여주었다. 환자안전보장활동과 환자안전관리 중요성 인식 간의 정적 상관관계가 있는 것으로 나타나 환자안전관리 정착이 되기 위해서는 우선적으로 구성원 전체의 환자안전관리에 대한 중요성 인식이 전제되어야

함을 나타낸 결과라 할 수 있다(박미정, 김인숙, 함영림, 2013). 그러나 병원종사자 전체를 대상으로 환자안전관리의 중요성에 대한 인식과 환자안전보장활동에 관한 연구는 아직 미흡하여 향후 이와 같은 연구가 반복적으로 실시하여 이루어져야 할 것으로 사료된다.

대상자의 환자안전관리 중요성 인식에 영향을 주는 변수를 알아보기 위한 다중회귀분석(stepwise) 결과를 살펴보면 환자안전관리 중요성 인식에 영향을 미치는 요인은 연령대(40세 이상), 직종(행정), 부서(접접부서), 10년 이상의 근무경력, 지침서 구비(있다), 조직 의사소통, 팀워크로 나타났다. 연령에서 40세 이상, 10년 이상의 근무경력이 환자안전관리 중요성 인식에 영향을 주는 것으로 나타났는데 경험이 많을수록 관리자가 될수록 환자안전관리에 대한 인식과 책임감이 높아지는 것으로 해석된다(김화영, 김혜숙, 2011). 따라서 경험과 근무경력이 적은 구성원을 대상으로 환자안전관리의 중요성에 대한 인식을 향상시키기 위해서는 환자안전관리에 대한 프로그램을 주기적으로 제공하여 구성원의 환자안전관리에 대한 관심을 높이는 것과 같은 전략이 필요할 것으로 사료된다. 직종과 관련해서는 행정직이 환자안전관리 중요성 인식에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났는데 이는 현실적으로 행정직의 경우 환자와 직접적인 상호작용을 하는 경우가 드물기 때문인 것으로 파악되며 이에 대해 환자와 직접적인 상호작용을 할 수 있는 다양한 기회를 제공하는 것과 같은 대책이 이루어져야 할 것으로 사료된다. 조직 의사소통이 환자안전 관리 중요성 인식에 긍정적 영향을 미치는 변수로 나타났으며, 간호사를 대상으로 한 김경자 등(2012)의 연구에서도 조직 의사소통 만족이 환자안전에 대한 태도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타나 조직 의사소통이 환자안전에 있어서도 매우 중요한 요인임을 확인하였다. 따라서 구성원의 환자안전관리 중요성에 대한 인식을 향상시키기 위해서는 병원조직의 원활한 의사소통 체계가 우선적으로 구축되어야 할 것으로 생각된다. 환자안전관리 중요성 인식에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타난 팀워크는 과업을 달성하기 위한 팀 내의 상호작용으로 특히 병원조직은 다양한 분야의 구성원들이 팀을 이루어 의료서비스를 제공하고 업무를 수행하므로 팀워크는 매우 중요하며 환자안전관리의 중요성에 대한 인식 역시 팀워크가 이루어지는 과정에서 이루어 질 것으로 사료된다. 병원에서의 환자안전관리 정착을 위해서는, 환자안전관리에 관한 규제나 지침 또는 구조적 시스템과 같은 기술적 측면뿐만 아니라 병원 의료종사자들의 근본적인 인식의 변화를 꾀하고 이를 강화 시킬 필요가 있다(박미정, 김인숙, 함영림,

2013).

대상자의 환자안전보장활동에 영향을 주는 변수들은 팀워크, 직종(행정), 근무경력(3~5년), 부서(접점부서)로 나타났다. 간호사를 대상으로 환자안전관리활동에 영향을 미치는 요인을 확인한 정준(2006)의 연구에서는 부서 내 의사소통, 경영진의 태도, 간호사의 환자안전 의식수준이 환자안전관리활동에 영향을 미치는 것으로 나타나 본 연구결과와 차이가 있었으나 이는 다른 독립변수와 측정도구를 사용하였기 때문이라 생각된다. 팀워크와 직접 환자를 대하는 부서가 환자안전보장활동에 긍정적인 영향을 미치는 반면 행정직과 3~5년의 근무경력이 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과로 보았을 때 환자안전보장활동을 향상시키기 위해서 구성원의 팀워크를 활성화시키고 직접 환자를 대하지 않는 부서와 근무경력을 고려한 환자안전보장활동을 향상시키기 위한 프로그램 개발이 필요할 것으로 사료된다. 독립변수 중 조직 의사소통은 환자안전보장활동과 정적 상관관계가 있었으나 영향요인은 아닌 것으로 나타났는데 이는 긍정적인 영향은 있었으나 통계적으로 유의하지는 않는 것으로 향후 이에 대해서는 반복연구를 통해 확인할 필요성이 있다.

환자안전보장활동은 병원종사자 모두에게 중요한 관심사이지만 지금까지 선행연구에서는 간호사나 의사와 같이 단일 직종을 대상으로 하거나 안전사고, 환자안전문화 인식에 관한 연구가 주로 이루어졌다(황용, 김미연, 강지숙, 2016; 박소정, 최은희, 이경수, 정귀애, 2016; 손유림, 2016, 김화영, 김혜숙, 2011; 정상진, 류소연, 2017; 최성민 등, 2016). 이에 본 연구는 병원종사자 전체를 대상으로 환자안전관리 중요성 인식과 환자안전보장활동에 대해 확인하고 조직 의사소통과 팀워크와의 관련성을 파악하여 조직 의사소통과 팀워크의 중요성을 확인하였다는 점에서 연구의 의의가 있으며, 이는 병원에서 구성원의 환자안전보장활동을 향상시키기 위한 전략을 세우는 데 있어 기초자료로 활용할 수 있으리라 기대한다.

본 연구의 제한점은 일 개 지역의 2개 종합병원을 대상으로 하였기 때문에 결과를 확대 적용하는 데는 어려움이 있으며, 본 연구와 관련하여 선행연구가 많지 않아 직접적인 비교가 어려웠다. 본 연구의 결과를 토대로 다음과 같은 제언을 하고자 한다. 첫째, 병원종사자 전 직종을 대상으로 한 환자안전관리 중요성 인식과 환자안전보장활동에 관한 연구가 미흡한 실정이므로 이에 대한 반복연구가 이루어질 것을 제안한다. 둘째, 환자안전보장활동에 영향을 줄 수 있는 조직 의사소통과 팀워크 외에 다른 관련 변수들

에 대한 연구가 이루어질 것을 제안한다. 셋째, 조직 의사소통과 팀워크를 활용하여 환자안전보장활동을 향상시킬 수 있는 전략을 개발하고 그 효과를 입증하는 연구가 이루어질 것을 제안한다.

박은진은 인제대학교 보건대학원 석사과정을 수료하고, 부민병원 적정진료팀장으로 근무 중이며 주요 관심분야는 TQM, QI 등이다.

(E-mail: candistar@bumin.co.kr)

한지영은 경북대학교에서 간호학 박사학위를 취득하고, 현재 신라대학교 간호학과에서 부교수로 재직 중이다. 주요 관심분야는 조직관리, 보험수가, 간호교육이며, 현재 이와 관련된 분야를 연구하고 있다.

(E-mail: hanjy@silla.ac.kr)

## 참고문헌

---

- 강소영, 권해경, 조미라. (2014). 간호사의 팀워크가 직무만족에 미치는 영향-자기효능감의 매개효과, *한국콘텐츠학회논문지*, 14(12), pp.881-894. doi:10.5392/JKCA.2014.14.12.881
- 금수진. (2009). 환자안전문화에 대한 군병원종사자들의 인식, *군진간호연구*, 27(2), pp.111-124.
- 김경자, 한정숙, 서미숙, 장봉희, 박미미, 함형미, 유문숙. (2012). 간호사의 조직 의사소통 만족과 환자안전에 대한 태도와의 관계, *간호행정학회지*, 18(2), pp.213-221.
- 김미란. (2011). 환자안전(patient safety) 개념분석, *대한간호학회지*, 14(1), pp. 1-8. doi:10.4040/jkan.2011.41.1.1
- 김미중, 김경자. (2016). 간호사의 임상경력과 조직 내 의사소통이 팀워크 역량에 미치는 영향, *디지털융복합연구*, 14(2), pp.333-344.
- 김태백. (2006). 병원종업원의 팀워크 리더십이 조직유효성에 미치는 영향, 박사학위논문, 인제대학교
- 김화영, 김혜숙. (2011). 일 지역 종합병원 간호사의 환자안전문화 인식이 안전간호활동에 미치는 영향, *간호행정학회지*, 17(4), pp.413-422.
- 박미정, 김인숙, 함영림. (2013). 병원 의료종사자의 환자안전관리 중요성 인식 측정도구 개발, *한국콘텐츠학회논문지*, 13(5), pp.332-341. doi:10.5392/JKCA.2013.13.05.332
- 박소정, 최은희, 이경수, 정귀애. (2016). 수술실 간호사의 환자안전의식과 안전관리활동, *한국산학기술학회논문지*, 17(11), pp.332-339.
- 서제희. (2016). 병원의 환자안전 현황과 과제, *보건복지포럼*, 240, pp.6-16.
- 손유림. (2016). 종합병원 간호사의 환자안전문화에 대한 인식이 안전간호활동에 미치는 영향, *한국산학기술학회논문지*, 17(3), pp.509-517.
- 안상윤. (2013). 종합병원 구성원들의 의사소통 만족도가 조직유효성 인식에 미치는 영향, *한국산학기술학회논문지*, 14(10), pp.4935-4942.
- 오두범. (1994). *조직 커뮤니케이션 원론*. 서울: 서울대학교 출판부.

- 유정은. (2012). 환자안전문화와 의료과오에 대한 병원종사자들의 인식조사, *한국의료QA 학회지*, 18(1), pp.57-70.
- 의료기관평가인증원. (2014). 2주기 급성기병원 인증조사기준(Ver 2.1). 서울: 의료기관 평가인증원.
- 정상진, 류소연. (2017). 일 지역 종합병원종사자들의 환자안전문화인식에 미치는 요인, *한국산학기술학회논문지*, 18(10), pp.281-289.
- 정준. (2006). 병원의 환자안전관리 활동 영향요인 연구: 간호부서를 중심으로, 석사학위논문, 연세대학교.
- 최성민, 이경란, 이미진, 김은미, 박형숙. (2016). 병원의료종사자들의 환자안전문화 인식, *글로벌 건강과 간호*, 6(1), pp.20-29.
- 홍은미. (2007). 병원간호사의 의사소통 수준과 조직행위 인식에 관한 연구. 석사학위논문, 경희대학교.
- 황용, 김미연, 강지숙. (2016). 병원간호사가 지각하는 환자안전 관리 활동의 중요성 인식 과 수행, *예술인문사회융합멀티미디어논문지*, 6(12), pp.39-54.
- Cohen, J. (1988). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences* (2nd ed.). New Jersey: Lawrence Erlbaum publishing.
- Down, C. W. & Hazen, M. D.(1977). A factor Analytic Study of communication Satisfaction. *The Journal of Business Communication*, 14(3), pp.63-73.
- Larson, C. E. & LaFasto, F. M. (1989). *Teamwork*. Newbury Park: Sage Publications.
- Xyrichis, A. & Ream, E. (2008). Teamwork: a Concept Analysis. *Journal of Advanced Nursing*, 61(2), pp.232-241.

## Effects of Organizational Communication and Team Work on the Perception of Importance and Activities on Patient Safety in General Hospital Employees

**Park, Eun Jin**  
(Bumin Hospital)

**Han, Ji Young**  
(Silla university)

---

The purpose of this study was to examine the effects of organizational communication and team work on perception of importance and activities on patient safety in general hospital employee. The survey was performed with 450 hospital employees working in 2 hospitals in B City. The data was collected by questionnaires and were analyzed with the SPSS/Win 23.0 program. The results of the survey were as follows. The levels of organizational communication, team work, perception of importance on patient safety management and patient safety assurance activities were 3.26, 3.65, 3.74 and 4.07 respectively out of a 5-point scale. There was a statistically significant positive relationship between variables. The significant factors that influence perception of importance on patient safety management were age (>40years), occupation(administration), contact department, work experience (>10years), guidebook (have), organizational communication and team work which explained 24.2% ( $F=21.481$ ,  $p<.001$ ) of perception of importance on patient safety management. The significant factors that influence patient safety assurance activities were occupation (administration), contact department, work experience (3-5 years), team work which explained 22.8% ( $F=34.234$ ,  $p<.001$ ) of patient safety assurance activities. Therefore, it is necessary to develop and apply effective organizational communication and teamwork programs to improve patient safety assurance activities for hospital employees.

---

**Keywords:** Hospital Employee, Organizational Communication, Team Work, Patient Safety Management, Patient Safety Assurance Activities