



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

간 호 학 석 사 학 위 논 문

보험심사간호사의 직무스트레스와
일-가정 양립 갈등이
프리젠티즘에
미치는 영향



2020년 08월

부 경 대 학 교 대 학 원

간 호 학 과

박 수 현

간 호 학 석 사 학 위 논 문

보험심사간호사의 직무스트레스와
일-가정 양립 갈등이
프리젠티즘에
미치는 영향

지도교수 김 문 정

이 논문을 간호학석사 학위논문으로 제출함

2020년 08월

부 경 대 학 교 대 학 원

간 호 학 과

박 수 현

박수현의 간호학석사 학위논문을 인준함

2020년 08월



위원장 간호학박사 박 은 아 (인)

위 원 간호학박사 김 명 수 (인)

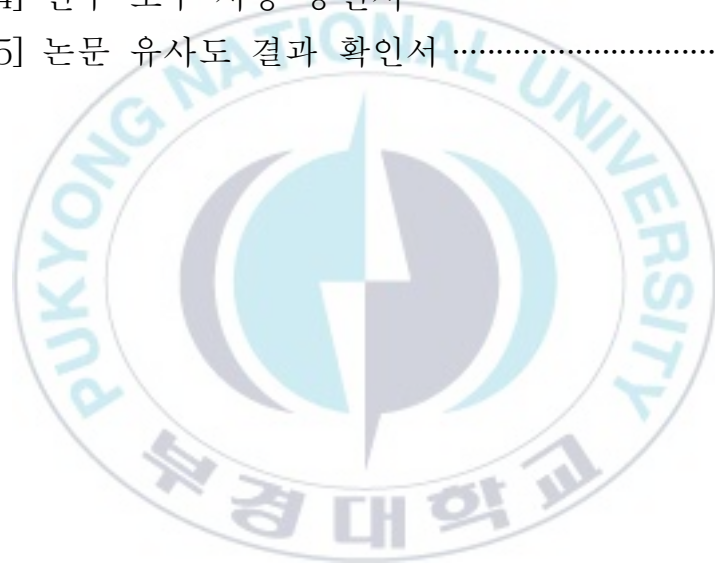
위 원 간호학박사 김 문 정 (인)

목 차

Abstract	V
I. 서론	1
1. 연구의 필요성	1
2. 연구의 목적	4
3. 용어의 정의	5
II. 문헌고찰	6
1. 프리젠티즘	6
2. 프리젠티즘 관련 요인	10
1) 일반적 특성	10
2) 직무스트레스	12
3) 일-가정 양립 갈등	15
III. 연구방법	17
1. 연구 설계	17
2. 연구 대상	17

3. 연구 도구	18
1) 프리젠티즘	18
2) 직무스트레스	19
3) 일-가정 양립 갈등	20
4) 일반적 특성	20
4. 자료 수집 방법 및 기간	21
5. 윤리적 고려	21
6. 자료 분석 방법	22
IV. 연구결과	23
1. 대상자의 일반적 특성 및 직무 관련 특성	23
2. 대상자의 직무스트레스, 일-가정 양립 갈등 및 프리젠티즘 정도	25
3. 대상자의 특성에 따른 프리젠티즘의 차이	28
1) 일반적 특성에 따른 프리젠티즘 차이	28
2) 직무 관련 특성에 따른 프리젠티즘 차이	30
4. 대상자의 직무스트레스, 일-가정 양립 갈등 및 프리젠티즘의 상관관계	32
5. 대상자의 프리젠티 영향요인	34
V. 논의	37
VI. 결론 및 제언	43

참고문헌	44
부 록	54
[부록 1] 설명문과 동의서	54
[부록 2] 설문지	55
[부록 3] 기관생명윤리위원회(IRB) 심의 결과 통지서	63
[부록 4] 연구 도구 사용 승인서	64
[부록 5] 논문 유사도 결과 확인서	66



Lists of Table

Table 1. General Characteristics of the Subjects and Work-related Characteristics of the Subjects	24
Table 2. Degree of Job Stress, Work-Family Balance Conflict, Presenteeism	26
Table 3. Health Problems of the Subjects	27
Table 4. Difference of Presenteeism by General Characteristics of the Subjects	29
Table 5. Difference of Presenteeism by Work-related Characteristics of the Subjects	31
Table 6. Correlation among Job Stress, Work-Family Balance Conflict, Presenteeism	33
Table 7. Influencing factor on Presenteeism	36

**The Influence of Medical Insurance Review Nurse's Job Stress and Work-Family
Balance Conflict on Presenteeism**

Su Hyun, Park

Department of Nursing, The Graduate School,

Pukyong National University

Directed by Professor Mun Jeong Kim, Ph. D. in Nursing

Abstract

Purpose

The purpose of this study was to identify the factors that influence of medical insurance review nurse's job stress and work-family balance conflict on presenteeism.

Method

The data were collected from 173 married medical insurance review nurse, who have worked above 6 months, from Four certified tertiary hospital and 30 general hospitals located in Busan, Ulsan and Gyeongsangnam-do, Korea, between January 1st and February 29th. A total of 173 surveys were completed, and 173 surveys were eventually used for the final analysis. The collected data were analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA, Pearson's correlation coefficient, and multiple regressions via SPSS/WIN 23.0 program.

Results

1. The average career of the subjects was more than 10 years, respectively, with a total career of nursing (74.0%) and a total career of medical insurance review nursing (50.3%).
2. On a scale of 5, the average for job stress was 3.31, and that for

work-family conflict was 3.38, family-work conflict was 2.38. the average for number of health problems was 2.79 and on a scale of 100, the average for work impairment was 37.79, and that for Perceived productivity was 75.50.

3. The health problem showed statistical significance and positive correlation between job stress($r=.23, p=.004$) and work-family conflict($r=.16, p=.045$). The work impairment showed statistical significance and positive correlation between job stress($r=.37, p<.001$), work-family conflict($r=.29, p<.001$) and family-work conflict($r=.37, p<.001$). The perceived productivity showed statistical significance and negative correlation between job stress($r=-.23, p=.002$), family-work conflict($r=-.19, p=.010$).
4. Factors influencing presentism were observed as follows: Job stress ($\beta=.20, p=.029$) was an important factor influencing health problems; its explanatory power was 5%. Job stress ($\beta=.23, p=.005$) and family-to-work conflict ($\beta=.27, p<.001$) were found to be important factors influencing work impairment, with an explanatory power of 29%. Work-to-family conflict ($\beta=-.19, p<.05$) was found to be an important factor affecting perceived productivity, and its explanatory power was 16%.

Conclusion

Based on the above findings, the government and hospitals should recognize the importance of the role of medical insurance review nurses and the need to improve them so that they can continue their professional insurance review work. This can be done by identifying, in advance, how these factors can affect medical insurance review nurses. Alleviating job stress, work-to family conflict, and presentism among nurses is expected to yield positive results both for the medical insurance review nurses as individuals and for hospitals.

Key words: Occupational stress, Work-family life conflict, Presenteeism

I. 서론

1. 연구의 필요성

프리젠티즘(presenteeism)은 출근을 했지만 건강문제로 인해 정상적인 업무를 수행할 수 없을 때 나타나는 현상으로, 건강문제와 관련된 생산성의 저하이다(Pelleetier & Koopman, 2003). 특히 간호사는 다른 직군에 비하여 책임감, 인력부족, 바쁜 업무 등으로 인하여 건강하지 않은 상태로 업무를 수행하는 빈도가 높다고 보고된다(Eo, 2017).

보험심사간호사는 환자의 진료를 최우선으로 하는 진료부서와 최저비용으로 경제적인 진료를 요구하는 건강보험심사평가원(이하 심평원) 사이에서 진료에 부담을 주지 않고 의료보험 제도권이 추구하는 진료가 되도록 유도해야 한다(Yang & Yoo, 2018). 원활한 요양급여비용의 청구는 병원경영에 필수적이므로(Kim, 2007; Park, 2008) 보험심사간호사의 전문성이 중요하며 그 역할이 더욱 확대될 전망이다(Jung, 2016).

최근 의료계 인프라 구축을 위해 청구명세서의 개편, 선별급여, 심사 평가를 연계하는 전산시스템 구축과 전자적 진료정보교류 등의 업무 증가로 보험심사간호사는 새로운 업무에 대한 압박감이 증가하고 있다(Kim, 2017). 또한 의료의 보장성 강화를 위한 정책의 일환으로 3대 비급여인 선택 진료제가 폐지되었고 상급병실의 일반병실 의무비율 확대 및 간병비의 급여화 등 많은 변화가 있었다(Cho, 2020). 대부분의 병원이 전산화로 Visual Display Terminal(VDT)를 사용하고 있으나(Hwang, 2003) 의료기관의 형태 및 규모, 투자 여력, 사용자 수준에 따라 사용하고 있는 시스템의 편차

가 커서(Jeon, 2018) 진료 정보를 심평원으로 청구함에 있어 시스템 간 정보 교환의 어려움이 있다(Jung, 2020). 또한 동시에 진료 수입의 누수를 방지하여 최대한의 수익증대가 일어나도록 해야 하므로 보험심사간호사들이 느끼는 직무스트레스는 상당히 높다(Cha, 2002). 보험심사간호사의 직무스트레스의 증가는 무엇보다도 객관적이며 공정해야 할 보험심사업무에 부정적인 영향을 초래한다(Choi & Ko, 2003).

보험심사간호사는 의사와의 업무상 갈등으로 피로도가 증가하며(Kim, 2009) 일정기간 내 처리해야 하는 많은 업무량과 청구일자를 맞추기 위해 발생하는 초과근무와 잦은 야근은 건강문제를 일으킨다(Jin, 2018). 장시간 근무로 충분한 휴식을 취하지 못하고 육체적 피로도가 증가한 상태로 다음 근무에 복귀하게 되면 건강상의 문제가 발생할 수 있다(Asia time, 2018). 이러한 건강문제는 업무 효율성을 떨어뜨려 생산성의 손실인 프리젠티즘으로 이어질 수 있다(Johns, 2010). 보험심사간호사의 생산성 손실은 병원 수익과 직결될 수 있으므로 보험심사간호사의 프리젠티즘은 병원경영에 있어서 중요하게 다루어져야 할 과제이다(Hwang, 2003).

일-가정 양립 갈등이란 직장과 가정이라는 두 생활 영역에서의 역할 압력이 다양한 이유로 양립할 수 없을 경우 발생하는 역할 간 갈등의 형태를 의미한다(Greenhaus & Beutell, 1985). 일-가정 양립 갈등은 다수의 여성 근로자가 있는 직장에서 많이 느낄 수 있는 역할 갈등의 형태로, 보험심사간호사는 여성이 다수를 차지하고 있는 대표적인 전문 직업으로 약 74%가 기혼여성이다(Jin, 2018). 직장과 가정에서의 이중역할을 동시에 수행하는 기혼여성 간호사는 일과 가정 간의 갈등으로 심각한 정신적, 신체적 건강문제를 겪을 수 있다(Park & Sin, 2011). 직장 내 문제는 가족 구성원으로 해야 할 역할을 충실히 수행하는 데 방해 요인이 되어 가정불화를 일으킬 수 있으며 역으로 가정에서의 불화는 직장에서의 업무수행에 영향을 미침

으로써 프리젠티즘을 초래하게 된다(Zhao, 2018).

지금까지 보험심사간호사를 대상으로 시행된 연구로는 직무만족과 직무스트레스의 관계(Choi, 2003; Kim & Kim, 2007; Park 2007), 직무스트레스와 피로도(Kim, Seo, & Sin, 2009), 역할 갈등(Choi, 2003), 소진(Jung, 2006) 간의 관계 등 직장이나 일과 관련된 변수 위주의 탐색이 이루어졌다. 보험심사간호사의 대부분이 기혼여성이기 때문에 직무스트레스와 일-가정에 대한 적절한 관리가 이루어지지 않으면 업무 효율성을 떨어뜨려 프리젠티즘을 높일 수 있기 때문에 보험심사간호사를 대상으로 직무스트레스와 일-가정 양립 갈등이 프리젠티즘에 미치는 영향을 파악할 필요가 있다.

이에 본 연구에서는 보험심사간호사의 직무스트레스와 일-가정 양립 갈등이 프리젠티즘에 미치는 영향요인을 파악하고 본 연구 결과를 통해 보험심사간호사의 프리젠티즘 완화를 위한 중재 마련에 기초자료를 제공하고자 본 연구를 수행하였다.

2. 연구의 목적

본 연구의 목적은 보험심사간호사를 대상으로 직무스트레스와 일-가정 양립 갈등이 프리젠티즘에 미치는 영향을 파악하기 위한 것이며 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 1) 대상자의 일반적 특성 및 직무 관련 특성을 파악한다.
- 2) 대상자의 직무스트레스, 일-가정 양립 갈등, 프리젠티즘의 정도를 파악한다.
- 3) 대상자의 일반적 특성 및 직무 관련 특성에 따른 프리젠티즘의 차이를 파악한다.
- 4) 대상자의 직무스트레스, 일-가정 양립 갈등, 프리젠티즘 간의 상관관계를 파악한다.
- 5) 대상자의 직무스트레스, 일-가정 양립 갈등이 프리젠티즘에 미치는 영향을 파악한다.

3. 용어의 정의

1) 프리젠티즘

(1) 이론적 정의

근로자가 건강문제를 가진 상태로 출근하여 일할 때 발생하는 업무수행 손실 정도로, 건강문제와 관련된 생산성 저하를 의미한다(Turpin et al., 2004).

(2) 조작적 정의

Turpin 등(2004)이 개발한 Stanford Presenteeism Scale(SPS)을 Lee(2006)가 번안한 도구로 측정한 점수이다.

2) 일-가정 양립 갈등

(1) 이론적 정의

일-가정 양립 갈등은 일과 가정의 두 생활 영역이 여러 가지 이유로 상호 양립시키기 어려울 때 일어나는 역할 간의 갈등이며, 일-가정 갈등과 가정-일 갈등의 두 형태가 있다(Greenhaus & Beutell, 1985).

(2) 조작적 정의

Netemeyer와 Boles(1996)가 개발한 일-가정 갈등과 가정-일 갈등 척도를 Choi(2009)가 번안한 도구로 측정한 점수이다.

II. 문헌고찰

1. 프리젠티즘

프리젠티즘은 근로자들이 건강문제가 생겨 쉬어야 함에도 출근함으로써 발생하는 생산성 손실을 말한다(Johns, 2010). 다시 말해 출근했지만 질병이나 스트레스로 인해 정상적인 업무를 수행하지 못해 나타나는 생산성의 저하로 이어지는 비효율적인 상태이다(Lee, 2004). 프리젠티즘으로 유발되는 생산성 손실은 결근(absenteeism)으로 유발되는 직접적인 손실처럼 비교적 쉽게 측정할 수 있는 것이 아닌 간접적인 비용 손실이다(Hemp, 2004). 생산성에 대한 측정은 결근율보다 상대적으로 측정이 어렵지만, 근로자의 생산성 저하를 논할 때 프리젠티즘은 반드시 고려되어야 할 개념이다(Oh, Jung, & Park, 2007).

프리젠티즘 연구의 시작은 1950년대 초반이며 본격적인 연구자들의 관심이 발현되기 시작한 것은 1990년대 후반부터이다(Miraglia & Johns, 2016). 국내 연구는 Lee(2006)가 근로자의 스트레스가 프리젠티즘에 미치는 영향을 연구하면서 시작되었다. 프리젠티즘에 대한 연구는 현재 유럽이나 미국을 중심으로 활발히 진행되고 있으며 연구자마다 다양한 해석을 하고 있다. Gary(2010)는 프리젠티즘에 관한 정의를 9가지 차별적 개념으로 정리한 바 있으며 프리젠티즘에 대한 여러 관점을 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 프리젠티즘을 긍정적인 관점으로 묘사한 측면이다. 프리젠티즘에 대한 초기 선행 연구자들인 Canfield와 Slash(1955)는 프리젠티즘을 성실한 출근으로

로 설명하고 있고, Stole(1993)은 우수한 출석률을 보이는 것이라 정의하고 있다. 또한, Smith(1970)는 결근과 상반되는 의미로 작업에 참석하는 것이라 설명하였다. 둘째, 다소 강박적인 개념으로 설명하고 있는 측면이다. Simpson(1998), Sheridan(2004)과 Kivimaki 등(2005)은 아프지만 출근해서 정규 시간보다 훨씬 더 많이 근무하거나 아파도 결근하지 않는 모습을 다른 사람들에게 보여주기 위해 출근하는 것이라고 하였다. 셋째, 자신의 건강문제를 주요 관점으로 바라보는 측면이다. Aronsson 등(2005)과 Evans(2004)의 건강에 이상이 있다고 느끼거나 결근을 해야 할 문제가 일어났음에도 불구하고 일을 하러 가는 주장에 근거하고 있다. 넷째, 자신의 건강문제와 추가적인 생산성 감소로 이어지는 관점이다. Hummer 등(2002)과 Turpin 등(2004)은 건강문제나 다른 사건들 때문에 업무 생산성이 감소하는 것이라 설명하고 있으며 현재 지지받고 있다(Kim, 2014).

프리젠티즘과 관련된 연구는 특히 미국을 중심으로 이루어졌는데 경제적 비용 손실을 금액으로 환산하기에는 많은 제한점이 있음을 인정하면서도(Burton & Edington, 2003) 프리젠티즘이 생산성 감소에 미치는 경제적인 영향을 측정하고자 노력하였다(D'Abate & Eddy, 2007). 사업장에서 발생하는 손실비용 중 의료기관을 이용하거나 사고로 인해 발생한 장애, 직접적인 노동시간 상실 등으로 인한 비용이 40%인데 비해 업무 능력의 저하로 인한 간접적인 비용은 60%로 더 높은 비율을 차지한다고 보고하였다(Burton & Edington, 2003). 이는 직원들의 건강문제를 효과적으로 관리하지 못하면 오히려 사업장에는 막대한 경제적 손실이 발생할 수 있다는 것을 설명해준다. 건강문제와 관련된 국가의 생산성 손실이 4,680억에 달한다고 보고하였고 Cornell 대학교의 미국 근로자들의 프리젠티즘으로 인한 비용 손실이 의료, 약 처방, 결근 및 장애 등의 의료비용의 손실보다 18~60% 정도 더 높다고 하였다(Turpin et al., 2004).

2004년 Hemp의 연구에 따르면 Bank One의 조직 구성원들을 위해 지출하는 연간 의료 관련 직접비용이 24%를 차지하는 반면, 결근과 장·단기 장애 등으로 인한 의료 관련 간접비용인 프리젠티즘은 오히려 76%를 차지하였고 전체 의료 관련 비용에서 무려 63%는 프리젠티즘으로 인해 지출되고 있었지만, 중요성에 대한 인식이 매우 낮았다(Hemp, 2004). 프리젠티즘의 간접비용을 효율적으로 관리하지 못한 결과, 2004년 당시 미국 6위 거대 금융기업이었던 Bank One은 JP 모간체이스 은행에 합병되었다.

프리젠티즘으로 인한 간접비용 손실에 관한 국내 연구에서 우울증으로 인한 1인당 결근 손실이 연간 252만원인데 비해 프리젠티즘은 488만원으로 더 높은 비용 손실이 있다고 보고하였다(Woo, 2007). 기업의 경제적 손실은 직접적인 비용 발생 요인에 의해 40%, 업무능력 저하와 같은 간접적인 비용 발생 요인으로 인해 60%를 차지한다고 하여(Oh et al., 2007) Edington 등(2003)의 연구와 같은 결과를 도출하였다. 건강문제가 근로자의 생산성에 미치는 경제적 손실정도를 알아보기 위해 서울과 경기지역 근로자 301명을 대상으로 분석한 결과, 건강문제와 관련된 근로자 개인당 결근 손실비용이 6달러인데 비해, 프리젠티즘으로 인한 손실비용은 377달러로 보고되었는데(Lee et al., 2008) 미국의 연간 근로자 1인당 발생하는 결근 손실비용 661달러와 프리젠티즘으로 인한 손실비용 6,721달러에 비하면 상대적으로 낮았다(Collin et al., 2005). 하지만 양국 간의 경제규모 차이 등을 배제하고 단순한 비교만으로 우리나라에서 발생하는 손실액이 적다고 말하기는 어렵다(Lee et al., 2008). 중요한 점은 직접적인 손실보다 간접적인 손실, 즉 프리젠티즘이 더 높다는 사실은 동일하다는 것이다.

특히 간호사는 업무수행에 대한 책임감과 교대근무, 인력부족과 바쁜 업무 등으로 인하여 건강문제가 있음에도 불구하고 업무를 수행하는 경우가 많았고(Fiorini, 2020; Jang et al., 2018) 특정 건강문제나 총 건강문제 수가

업무 손실에 영향을 미치는 것으로 보고되었다(Jang, 2018; Lee, 2017; Martinez & Ferreira, 2012; Yeom, 2015). 간호사가 건강하지 않은 상태로 업무를 수행하였을 때 업무수행 능력을 감소시켜 생산성의 저하로 이어질 수 있다(Lee, 2012).

현재 프리젠티즘에 관한 연구는 다양한 직종에서 연구되고 있고 간호사 대상 연구도(Jang, 2018; Kwon & Choi, 2017; Lee & Lee, 2017) 수행되고 있지만 보험심사간호사 대상의 연구는 중환자실 간호사와 보험심사 간호사의 프리젠티즘 관련 요인을 비교한 연구(Lee & Ha)가 있으며 업무의 효율성이 병원 재정과 직결되는 보험심사간호사를 대상으로 수행된 연구는 찾기 어려워 보험심사간호사만의 프리젠티즘의 영향요인을 파악하는 것이 필요하다.



2. 프리젠티즘의 관련 요인

1) 일반적 특성

프리젠티즘을 유발하는 요인에 관한 연구는 최근에서야 관심이 증가하게 되었는데 경영·경제(Bergstrom et al., 2009; Jeon, 2017; Lee, Choi, Oh, & Moon, 2016), 관광·레저(Cho, 2019), 산업·노동(Shin, 2018), 경찰(Park, 2019), 체육(Lee, 2019), 미용(Lee, 2016) 등 여러 분야의 연구자들에 의해 진행되고 있다. 프리젠티즘에 영향을 주는 요인에 대한 연구는 일부 직종을 중심으로 국한된 연구들이 대부분이었다. 간호사 대상의 프리젠티즘 관련 국내·외 연구가 아직 양적으로 풍부하지 않은 점을 고려하여 보험심사간호사를 포함한 간호사의 일반적 특성과 프리젠티즘의 관계에 관해 살펴보고자 한다.

현재까지 간호사 대상의 프리젠티즘에 관련된 연구는 임상간호사(Kim, 2014; Kwon, 2011; Kwon & Choi, 2017; Jang et al., 2018; Yeom et al., 2015), 요양병원 간호사(Nam, 2017), 산업간호사(Kwon & Kim, 2010), 응급실 간호사(Kim, 2013) 등을 대상으로 이루어졌다. 간호사의 프리젠티즘과 관련된 일반적 특성으로는 성별, 연령, 결혼 여부, 최종 학력, 간호사 경력, 직급, 근무시간 등이 있었다(Kwon, 2010; Yeom, 2014). 성별에 따른 차이에서 여성이 남성보다 직무 손실이 높아(Kim, 2010) 여성의 프리젠티즘이 높은 것을 뒷받침한다. 연령은 20대가 가장 높았으며, 미혼이 기혼보다 직무 손실이 높았다. 학력에 따른 차이는 석사 이상이 전문학사나 학사 이상보다 직무 손실이 낮았고(Shin, 2015) 지각된 생산성이 높았다(Kim, 2015; Yeom, 2014).

특히 보험심사간호사의 부서 경력에 따라 직무 손실의 차이가 있었으며 (Lee, 2017) 간호직 경력이 낮을수록, 직급이 일반 간호사일수록 직무 손실이 높은 것으로 보고되었다(Jang, 2018; Kwon, 2010). 간호사 당 환자 수가 증가할수록 직무 손실이 높았으며(Kim, 2013) 사업장의 규모에 따라 50인 미만 사업장에서 근무하는 근로자가 50인 이상 300인 미만 사업장의 근로자보다 직무 손실이 높은 것으로 나타났다(Lee, 2008). 1일 통상 근무시간이 8시간 이상~10시간인 심사간호사보다 12시간 이상 근무하는 심사간호사가 직무 손실이 높은 것으로 나타났다(Lee, 2018).

노동생산성이 가장 높은 나라인 아일랜드의 연간 평균 근로시간이 1,776시간이었던데 비해 한국 근로자는 2,024시간으로 20%나 더 오래 일하는데도 불구하고 한국의 노동생산성은 OECD 22개 가입국가 중 17위로 하위권이였다(OECD, 2017).

요약하면, 간호사들은 연령, 최종 학력, 부서 경력, 간호사 경력, 직급이 높을수록 근무시간이 낮을수록 기혼여성일수록 직무 손실이 낮아지고 지각된 생산성은 높아졌다. 특히 보험심사간호사의 경우 하루 평균 근무 시간과 부서 경력이 프리젠티즘과 관계가 있는 것으로 보고되었다. 여성이 남성보다 직무 손실이 높았는데 간호사는 여성의 비율이 높은 전문 직업군이므로 프리젠티즘의 영향요인에 대한 파악이 필요하다.

2) 직무스트레스

스트레스(stress)는 라틴어 stringens에서 유래된 용어로 처음 영어로 사용한 것은 17세기였다. 당시는 어려움, 억압, 곤란이나 고생 등을 의미하였으나 18~19세기에 이르러서는 물체나 사람에게 발생하는 힘, 압력, 강력한 영향을 가리키는 뜻으로 일반적인 의미가 변하였다. 20세기에 들어서서 스트레스가 질병이나 정신장애의 원인으로 알려지기 시작하면서 많은 관심의 대상이 되었다. 스트레스가 오늘날처럼 의학용어로 사용하게 된 것은 스트레스가 질병을 일으키는 중요한 인자라는 연구 결과(Hans Selye, 1946)로부터 시작되었다. 이런 주장에 세계 보건기구(WHO)는 1971년부터 1976년까지 사회, 스트레스, 질병이란 주제로 심포지엄을 개최하는 등 관심을 보였다. 학계에서도 본격적으로 스트레스를 연구하기 시작하였고 특히 심리학 분야에서 적극적이었다. 의학 분야에서는 스트레스의 생리적인 측면에, 사회과학이나 경영학에서는 직무와 관련된 스트레스 영향요인에 관심을 가졌다.

직무스트레스란 직무상 요구 사항이 근로자의 능력 또는 자원 요구와 일치하지 않을 경우 생기는 유해한 신체적, 정신적, 정서적 반응을 의미한다(National Institute for Occupational Safety & Health [NIOSH], 2008). 스트레스는 긍정적, 부정적 효과를 동시에 발휘하는데 적정 수준의 스트레스는 사람들에게 성장과 발전의 기회를 제공하지만, 너무 낮거나 높은 수준의 스트레스는 정신적, 신체적 질병을 일으켜 심하면 죽음에까지 이르게도 한다(Kim, 2000).

간호사의 직무스트레스는 간호사라는 전문 직업으로 인하여 나타나는 개인적인 스트레스를 말하며(Kim, 2017) 직무를 수행하는 데 있어 생리적, 심리적, 사회적인 장애가 발생할 만큼 부담을 느끼는 상태이다(Cho &

Kim, 2010; Yoon & Lee, 2007). 또한, 직무를 둘러싼 환경과 관련하여 발생함으로써 간호사들의 사기를 저하시키고 간호조직의 목표 달성을 위한 자신의 능력에 걸림돌이 되어 많은 질병의 주요 원인으로 보고되고 있다 (Park & Kim, 2001). 직무스트레스는 어느 직장에서나 경험될 수 있지만 특히, 간호사는 다른 직업과 달리 직업적인 특수성으로 인해 스트레스가 많은 환경 속에서 업무를 수행하며 다른 직종보다 직무스트레스가 높으므로 그로 인한 문제가 심각한 것으로 보고되고 있다(Hong, 2002).

간호사들의 높은 직무스트레스는 질병, 장기적인 결근, 빈번한 직원 교체, 불안한 행동과 사고율의 증가를 일으킬 수 있다(Harris, 2001). 간호업무 상황에서 필연적으로 발생하는 스트레스가 극복하기 어려운 정도이며 이를 지속해서 반복적으로 경험하게 된다면 신체적, 정신적 건강을 해칠 뿐 아니라 업무의 능률이 떨어지며 업무 불성실, 업무과실, 결근 및 소진이 발생하게 된다(Kim, 2004). 간호사의 직무스트레스는 프리젠티즘을 높인다고 보고하였다(Gilbreath & Karimi, 2012; Kim, Choi & Ryu, 2014; Kwon, Uman et al., 2014). 교대근무 간호사를 대상의 Kwon(2009)의 직무스트레스는 직무 손실, 건강문제 수와 유의한 상관관계를 나타내었고, 임상간호사의 직무스트레스와 직무 손실은 유의한 상관관계가 있다고 보고되었다(Woo, 2012).

보험심사간호사는 병원의 진료수입에 영향을 주는 진료비 청구와 관련된 병원의 새롭고 중요한 행정업무를 수행하게 된다(Choi, Lee & Park, 2003). 건강보험 진료비 수익은 최대로 확보하면서 삭감률은 최소화하고 동시에 이의신청 회수율은 최대화해야 하는 업무로 인해 보험심사간호사들의 직무스트레스는 점차 증가하고 있다(Park, 2007). 보험심사간호사의 직무스트레스에 관한 연구에서 직무스트레스의 하부 요인 가운데 의사와의 업무상 갈등(Park, 2002; Noh, 2003) 대인관계상의 문제(Park, 2006) 업무

량 과중(Kim, 2002; Choi, 2003; Seo, 2006; Lim, 2006), 업무와 관련된 심리적 부담이 직무스트레스의 가장 높은 요인으로 보고되었고(Jang, 2000) 피로는 직무스트레스와 유의한 상관관계를 나타내었다(Seo, 2009). Lee(2014)의 연구에서는 직무스트레스 가운데 역할 과다로 인한 스트레스가 가장 높은 것으로 나타났으며 직무스트레스를 완화하는 대책으로 명확한 직무분석이 제시되었다. 그리고 임상간호와 보험심사간호사의 직무스트레스와 건강 수준을 비교한 Lim(2014)의 연구에서는 직무 부담이 두 군 모두 가장 높은 스트레스 요인으로 보고되었다.

지금까지 보험심사간호사의 직무스트레스에 관한 연구는 직무스트레스와 직무만족(Choi, 2003; Park, 2007; Kim, 2007), 피로도(Kim, Seo & Sin, 2009), 역할 갈등(Choi, 2003), 소진(Jung, 2006) 등의 변수들과의 관계를 조사하였다. 그러나 최근 10년간 건강보험 정책이 급 변화하고 있고 그에 따라 보험심사간호사의 직무스트레스가 증가하고 있는 실정이므로 변화된 상황에서 보험심사간호사의 직무스트레스 정도를 재조사할 필요가 있다. 그리고 보험심사간호사의 직무스트레스가 프리젠티즘에 미치는 영향을 확인함으로써 보험심사간호사의 프리젠티즘을 감소시키는 방안 마련을 위한 근거를 마련할 필요성도 제기된다.

3) 일-가정 양립 갈등

1998년 외환위기(IMF) 이후 노동 시장 내 경쟁이 가속화되면서 여성과 남성 모두 일하지 않으면 노후가 불안정한 시대로 접어들었다(Song, 2008). 여성들의 경제적인 활동이 늘어나면서 일과 가족생활을 포함한 전반적인 생활의 균형에 대한 요구가 증가하고 있다. 특히, 결혼과 출산, 양육이 동시에 진행되는 30대에는(Nam, 2019) 일-가정 양립이 증가하여(Kim, 2018) 중요한 정책 쟁점으로 대두되고 있다.

일-가정 양립 갈등은 갈등의 발생 근원이 어디에 있느냐에 따라 일-가정 갈등(work to family conflict)과 가정-일 갈등(family to work conflict)의 두 가지로 분류될 수도 있는데, 근원이 일에 의한 것이면 일-가정 갈등, 가정에 의한 것이면 가정-일 갈등으로 분류한다(Greenhaus & Beutell, 1985). 우선 일-가정 갈등은 직장에서 수행하는 역할로 인해 가정에서의 책임을 다할 수 없어 발생하는 갈등으로 본인의 근로시간이 길고, 미취학 자녀의 수가 많을수록, 본인의 가사 및 자녀 돌봄 시간이 길수록 커졌다(Choi, 2018). 직장에서 주어진 직무에 대한 신체적, 시간적, 정신적인 소모가 많을수록 상대적으로 가정에서의 가용성이 감소하는 것이다(Karatepe & Bekteshi, 2008). 장시간 직장에서 일하면서 일-가정 균형을 높게 인식할수록 직무 소진 또한 더 높았다(Baek, 2019). 예컨대, 야근과 휴일 출근 등 너무 많은 시간을 직장에서 보내게 되어 가정에서의 의무를 다하지 못함으로써 유발되는 역할 갈등은 일-가정 갈등에 속한다.

반대로 가정-일 갈등은 가정에서 발생하는 역할로 인해 직장에서의 역할을 제대로 수행할 수 없을 때 생기는 역할 갈등이다(Alicia, Bryanne & Ann, 2005). 가정에서 가사노동을 필연적으로 경험하면서 신체적, 정신적 시간적 한계 및 과중한 가사 분담과 자녀양육 등의 가정 업무로 역할 갈등

이 더욱 심각해진다(Gandi et al., 2011). 자녀의 나이가 어리고 수가 많은 경우에도 기혼 취업여성의 대부분은 여전히 가정에서 가사의 주요 담당자로 분류되고 있는 반면에 남편의 가사노동 참여는 상대적으로 매우 낮은 수준에 있다(Bae, 2015). 여성이 근로자로서 남성과 동등한 역할을 요구받는 동시에 여전히 전통적인 주부의 역할도 요구받는 현실을 여실히 보여주고 있다(Park, 2015).

일-가정 양립 갈등과 프리젠티즘의 관계를 다룬 국외 연구에서는 성실한 직무수행이 프리젠티즘을 높이는 영향요인으로 나타났으며(Yildiz et al., 2017) 교대근무 간호사의 일-가정 갈등은 소진과 수면, 프리젠티즘과 상관관계가 있다고 보고하였다(Camerino et al., 2010).

이상에서 살펴본 바와 같이 보험심사간호사는 기혼여성의 비율이 월등하게 높은 전문직으로 직장과 가정에서 이중 역할 수행으로 일-가정 양립 갈등이 높은 직군이다. 기혼여성의 일-가정 양립 갈등과 프리젠티즘의 관계에 대한 경험적 증거가 매우 부족하므로 보험심사간호사를 대상으로 일-가정 양립 갈등이 프리젠티즘에 미치는 영향에 관해 파악해 볼 필요가 있다.

Ⅲ. 연구 방법

1. 연구 설계

본 연구는 보험심사간호사를 대상으로 직무스트레스와 일-가정 양립 갈등이 프리젠티즘에 미치는 영향을 파악하기 위한 서술적 조사 연구이다.

2. 연구 대상

본 연구의 대상자는 부산·울산·경상남도에 소재한 상급종합병원 4곳과 종합병원 30곳의 보험심사팀에 6개월 이상 근무 중인 기혼 간호사로서 본 연구의 참여에 자발적으로 동의한 자이었다. 보험심사팀 근무 경력이 최소 6개월 이상 되어야 보험심사 업무 파악과 적응이 이루어지므로(Jin, 2018) 6개월 근무경력을 선정기준으로 정하였다. 연구 대상자 수를 산출하기 위해 프로그램인 G-power 3.1 프로그램을 이용하였다. 다중 회귀분석에서 유의수준 .05, 효과 크기 .15, 검정력 .80, 독립변수 12개를 투입하였을 때 필요한 최소 표본 수는 157명이었으나, 탈락률 10%를 고려하여 173명에게 설문지를 배부하였다. 이때 보험심사협회 회원 및 소속 병원도 공개함으로써 조사에 대한 정당함과 신뢰감을 주어 이 가운데 응답이 누락되거나 불성실하게 응답한 설문지가 없어 총 173부를 최종 자료 분석에 활용하였다.

3. 연구 도구

1) 프리젠티즘

본 연구에서는 프리젠티즘을 측정하기 위해 Turpin 등(2004)이 개발하고 Lee(2006)가 변안한 Stanford Presenteeism Scale(SPS) 도구를 사용하였다. 본 도구는 건강문제 19문항, 직무 손실 10문항, 지각된 생산성 1문항으로 총 30문항으로 구성되었다.

건강문제의 구체적인 측정 방법은 대상자가 지난 1개월간 경험하고 있는 건강문제와 현재 치료 중인 건강문제를 중복 표시하게 한다. 건강문제의 증상은 불면증, 두통, 위장장애, 월경 장애, 발의 피로나 부종, 어깨·허리·목의 통증 등 총 19가지로 구성되어 있다. 과거 1개월간 경험한 건강문제가 1개일 때는 1점을 부여하며 최대 19점이 가능하다. 과거 경험한 질환 수의 합이 클수록 건강문제가 많음을 의미한다. 그리고 경험한 건강문제로 표시한 것 중 ‘가장 신경 쓰이는 건강문제’ 대해 문항 번호를 표시하도록 하여 직무 손실 측정 시 참고한다.

직무 손실은 ‘가장 신경 쓰이는 건강문제’로 인해 직장 내 일상적인 업무에 어느 정도의 영향을 받는지 질문하여 측정하며 총 10문항이다. 점수는 ‘항상 그렇다.’ 1점부터 ‘전혀 그렇지 않다’ 5점까지 부여하는 5점 Likert 척도로 점수가 높을수록 직무 손실이 큰 것을 의미한다. 건강문제가 없다고 응답한 경우에는 0점으로 처리하였다. 자료 분석 시에는 도구 개발자가 권유하는 방식에 따라 아래 계산식에 산입 하여 백점 환산법으로 계산한다.

$$\text{※ 직무 손실} = \frac{(\text{점수의 총합} - 10)}{40} \times 100$$

도구의 신뢰도 Cronbach' α 는 Turpin 등(2004)의 연구에서 .83이었고, Lee(2006)의 연구에서는 .84이었으며, 본 연구에서는 .88이었다.

지각된 생산성은 지난 1개월 간 최대한 발휘할 수 있는 노동력을 100%로 보고 “가장 신경 쓰이는 건강문제가 있을 때 발휘할 수 있는 노동력 정도를” 말한다. 응답은 0%(전혀 하지 못함)부터 100%(최대한 발휘함)까지 표시하도록 하며 VAS 척도로 측정한다. 점수가 높을수록 지각된 생산성이 높음을 의미하며 건강문제가 없다고 표시한 경우 지각된 생산성은 100%로 점수화한다.

2) 직무스트레스

본 연구에서는 보험심사간호사의 직무스트레스를 측정하기 위해 Lee(1998)가 개발한 도구를 사용하였다. 본 도구는 업무 수행 시 역할 갈등, 불평등한 대우, 업무량 과중, 청구 업무에 대한 심리적 부담, 전문직과 기술의 부족, 환자 및 보호자와의 대인관계 갈등, 타 분야 의료요원과의 갈등, 의사와의 업무상 갈등, 상사와의 불만스러운 관계, 보험자 단체와의 업무상 갈등 및 전문직의 역할 갈등의 총 11개 영역과 22개의 문항으로 구성되어 있다. 점수는 스트레스를 ‘전혀 느끼지 않는다.’ 1점부터 ‘매우 자주 느낀다.’ 5점까지 부여하고, 총점수의 범위는 최저 22점에서 최고 110점이며, 점수가 높을수록 스트레스 정도가 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도 Cronbach' α 는 Lee(1998)의 연구에서 .72이었으며, 본 연구에서는 .92이었다.

3) 일-가정 양립 갈등

본 연구에서는 일-가정 양립 갈등을 측정하기 위해 Netemeyer & Boles(1996)가 개발한 일-가정 갈등과 가정-일 갈등 척도를 Choi(2009)가 번안한 도구를 사용하였다. 도구는 총 10문항으로 일-가정 갈등과 가정-일 갈등과 관련된 질문이 각각 5문항이며 5점 Likert 척도이다. 총점수의 범위는 최저 5점에서 최고 25점이며, 점수가 높을수록 일-가정 갈등, 가정-일 갈등이 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도 Cronbach' a는 Netemeyer & Boles(1996)의 연구에서 일-가정 갈등 .88, 가정-일 갈등 .86이었다. 그리고 Choi(2009)의 연구에서는 일-가정 갈등 .90, 가정-일 갈등 .86이었으며, 본 연구에서는 일-가정 갈등 .94, 가정-일 갈등 .84이었다.

4) 일반적인 특성 및 직무 관련 특성

본 연구에서 조사 대상자의 특성은 선행연구(Gustafsson et al., 2016; Jang et al., 2018; Kwon & Choi, 2017)를 토대로 일반적 특성(연령, 하루 가사노동 시간, 자녀의 수, 최종 학력) 4문항, 직무 관련 특성(간호사 총 근무 경력, 보험심사업무 총 경력, 현 직급, 지난 1달간 총 근무일 수, 주당 초과 근무 시간) 5문항을 포함하여 총 9문항으로 구성하였다.

4. 자료 수집 방법 및 기간

본 연구의 자료 수집 기간은 2020년 1월 2일부터 2020년 2월 29일까지이며, 부경대학교 기관생명윤리위원회로부터 연구 승인을 받은 후 자료 수집을 진행하였다. 보험심사간호사회에 보험심사간호사 대상의 연구목적과 취지를 설명하고 보험심사팀 부서장을 통해 연구대상자에게 설문지를 전달하여, 자가 보고식으로 설문지를 작성하였으며, 설문지 작성에 드는 시간은 평균 10~15분이었다. 작성이 완료된 설문지는 회신 봉투에 담아 연구자에게 발송하도록 하였다. 설문지를 작성한 대상자에게 소정의 답례품을 제공하였다.

5. 윤리적 고려

본 연구는 부경대학교 기관생명윤리위원회로부터 연구 승인(IRB NO. 1041386-201911-HR-49-02)을 받은 후 자료 수집을 진행하였다. 연구 참여 동의서에 본 연구의 목적과 조사방법, 연구 참여의 자발성, 응답한 내용에 대한 비밀 보장, 자료의 익명 처리, 연구 이외 다른 목적으로 자료의 사용 불가, 연구 참여의 철회 가능성에 대한 내용을 안내하였다. 연구 참여 동의서를 읽고 자발적으로 연구 참여에 동의한 후 설문지를 작성하도록 안내하였다. 작성이 완료된 설문지는 기밀 유지를 위하여 밀봉할 수 있는 우표가 붙여진 회신 봉투에 담아 연구자에게 발송하도록 하였다. 작성된 설문지 자료는 잠금장치가 있는 캐비닛에 3년간 보관 후 폐기할 것이다.

6. 자료 분석 방법

본 연구에서 수집된 자료는 SPSS ver 23.0 프로그램을 이용하여 분석하였다.

- 1) 대상자의 일반적 특성 및 직무 관련 특성은 빈도와 백분율로 분석하였다.
- 2) 대상자의 직무스트레스, 일-가정 양립 갈등, 프리젠티즘의 정도는 평균과 표준편차로 산출하였다.
- 3) 대상자의 일반적 특성 및 직무 관련 특성에 따른 프리젠티즘의 차이는 t-검정과 ANOVA로 분석하고, 사후 검정은 Scheffé test로 분석하였다.
- 4) 대상자의 직무스트레스, 일-가정 양립 갈등과 프리젠티즘의 상관관계는 Pearson's correlation coefficient를 이용하여 분석하였다.
- 5) 대상자의 프리젠티즘에 영향을 미치는 요인은 multiple regression으로 분석하였다.

IV. 연구 결과

1. 대상자의 일반적 특성 및 직무 관련 특성

본 연구 대상의 일반적 특성 및 직무 관련 특성은 <Table 1>과 같다. 연구 대상자의 일반적 특성 중 연령은 40대가 37.0%(64명)로 가장 많았으며 하루 가사노동 시간은 1시간 이하가 40.5%(70명)로 가장 많았다. 자녀의 수는 2명 이상이 56.1%(97명)로 가장 많았으며, 최종 학력은 학사가 60.1%(104명)로 가장 많았다.

직무 관련 특성 중 간호사 총 근무 경력은 10년 이상이 74.0%(128명)로 많았고, 보험심사 업무 총 경력은 10년 이상이 50.3%(87명)로 나타났다. 현 직급은 과장 이상이 34.7%(60명)로 가장 많았으며, 지난 1달간 총 근무 일수는 20일 이상이 87.3%(151명)로 많았고, 평균 주당 초과 근무 시간은 5시간 미만이 63.6%(110명)이었다.

Table 1. General Characteristics of the Subjects and Work-related Characteristics of the Subjects (N=173)

Variables	Categories	n (%)
Age (year)	20~29	24 (13.9)
	30~39	45 (26.0)
	40~49	64 (37.0)
	≥50	40 (23.1)
Domestic labor time (hour/day)	≤1	70 (40.5)
	2	52 (30.0)
	≥3	51 (29.5)
Number of children	0	44 (25.4)
	1	32 (18.5)
	≥2	97 (56.1)
Education	Associate degree	35 (20.2)
	Bachelor	104 (60.1)
	≥Master	34 (19.7)
Years in nursing (year)	<10	45 (26.0)
	≥10	128 (74.0)
Years as MIRN (year)	<10	86 (49.7)
	≥10	87 (50.3)
Position	Staff	58 (33.5)
	Assistant manager	55 (31.8)
	Above manager	60 (34.7)
Working days (day/4weeks)	<20	22 (12.7)
	≥20	151 (87.3)
Overtime duration (hour/week)	<5	110 (63.6)
	≥5	63 (36.4)

MIRN: medical insurance review nurse

2. 대상자의 직무스트레스, 일-가정 양립 갈등 및 프리젠티즘의 정도

본 연구 대상자의 직무스트레스, 일-가정 양립 갈등 및 프리젠티즘 정도는 <Table 2>와 같다. 직무스트레스의 평균은 3.31 ± 0.63 점으로 나타났고, 일-가정 갈등의 평균은 3.38 ± 0.95 점, 가정-일 갈등의 평균은 2.38 ± 0.77 점으로 나타났다. 프리젠티즘의 하위 항목 중 건강문제 수는 평균 2.79 ± 1.64 개, 직무 손실은 평균 37.79 ± 15.47 점이었고 지각된 생산성은 75.90 ± 16.46 점으로 나타났다. 프리젠티즘의 하위 항목 중 건강문제에 대한 응답 결과는 <Table 3>과 같다. 지난 1개월 동안 경험하고 있는 건강문제는 어깨, 허리, 목의 통증이 19.3%(121명)로 가장 많았으며, 다음으로 시력장애 15.8%(99명), 두통 12.8%(80명)이었다. 가장 신경 쓰이는 건강문제는 어깨, 허리, 목의 통증이 25.4%(44명)로 가장 많았다.

Table 2. Degree of Job Stress, Work-Family Balance Conflict, Presenteeism
(*N*=173)

Variables	Categories	Min~Max	Mean±S.D
Job stress		1.05~4.95	3.31±0.63
Work-family balance conflict	Work to family conflict	1.00~5.00	3.38±0.95
	Family to work conflict	1.00~5.00	2.38±0.77
Presenteeism	Health problem	1.00~9.00	2.79±1.64
	Work impairment	0.00~77.50	37.79±15.47
	Perceived productivity	0.00~100.00	75.90±16.46

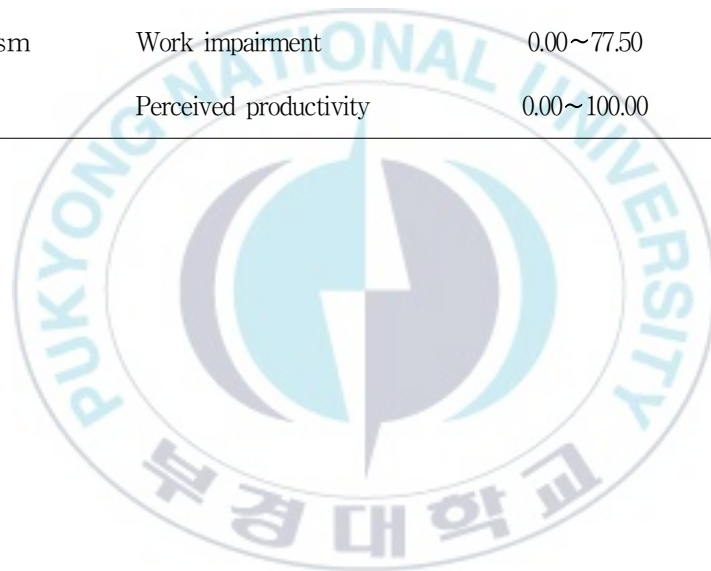


Table 3. Health Problems of the Subjects

(N=173)

Categories	Currently [†]		Significantly [‡]	
	n (%)	Rank	n (%)	Rank
Shoulder, waist, neck pain	121 (19.3)	1	44 (25.4)	1
Sight problems and dry eye syndrome	99 (15.8)	2	33 (19.1)	2
Headache	80 (12.8)	3	25 (14.5)	3
Common cold	58 (9.3)	4	4 (2.3)	12
Tired and edema of leg	41 (6.5)	5	6 (3.5)	8
Gastrointestinal disorders	37 (5.9)	6	5 (2.9)	11
Allergy	29 (4.6)	7	3 (1.7)	14
Insomnia	28 (4.5)	8	5 (2.9)	9
Depression or anxiety	28 (4.5)	9	5 (2.9)	10
Dermatological problem	21 (3.3)	10	6 (3.5)	5
Arthritis and osteoporosis	20 (3.2)	11	6 (3.5)	6
Dysmenorrhea, menopause	17 (2.7)	12	6 (3.5)	7
Hyperlipidemia	11 (1.8)	13	2 (1.2)	17
Cardiovascular disease (hypertension, angina pectoris etc.)	10 (1.6)	14	10 (5.8)	4
Anemia	10 (1.6)	15	4 (2.3)	13
Liver diseases	7 (1.1)	16	3 (1.7)	15
Uterus and ovary problems	5 (0.8)	17	2 (1.2)	18
Asthma	2 (0.3)	19	1 (0.6)	19
Others (thyroid diseases, gallstone, etc.)	3 (0.5)	18	3 (1.7)	16

multiple response

[†] Currently: Health problems for a month[‡] Significantly: Health problems most concerned

3. 대상자의 특성에 따른 프리젠티즘의 차이

1) 대상자의 일반적 특성에 따른 프리젠티즘의 차이

본 연구 대상자의 일반적 특성에 따른 프리젠티즘 차이는 <Table 4>와 같다. 직무 손실과 지각된 생산성은 연령에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 직무 손실은 30대가 50대 이상보다 높게 나타났고($F=6.09, p<.001$), 지각된 생산성은 20대와 30대 보다 40대와 50대 이상이 낮게 나타났다($F=6.74, p<.001$).

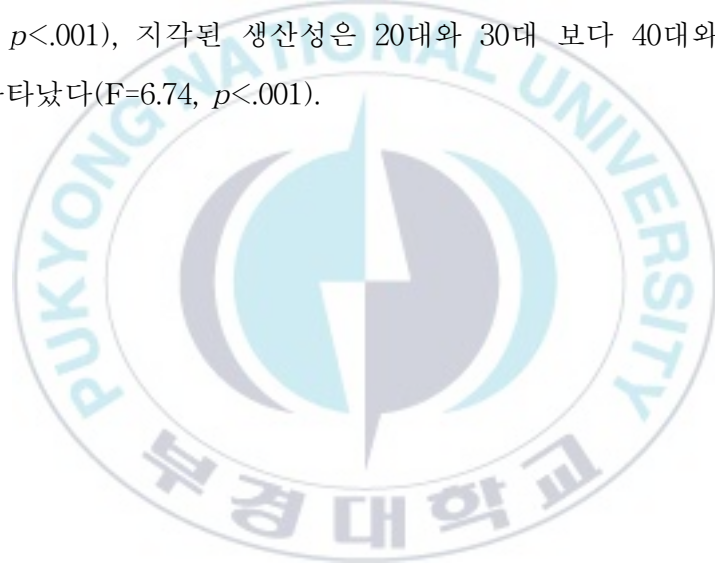


Table 4. Difference of Presenteeism by General Characteristics of the Subjects
(N=173)

Variable	Categories	Presenteeism					
		Health problem		Work impairment		Perceived productivity	
		Mean±S.D	F(p) Scheffé	Mean±S.D	F(p) Scheffé	Mean±S.D	F(p) Scheffé
Age (year)	20~29 ^a	2.03±1.26		36.88±14.26		67.08±16.01	
	30~39 ^b	3.10±1.70	2.11	44.22±15.39	6.09	71.11±15.84	6.74
	40~49 ^c	2.65±1.36	(.102)	38.16±14.55	(<.001)	78.59±12.58	(<.001)
	≥50 ^d	3.01±2.02		30.50±14.93	b>d	82.25±19.41	a,b<c,d
Domestic labor time (hour/day)	≤1	2.93±1.66		37.93±15.64		74.86±17.34	
	2	2.46±1.45	1.34 (.265)	35.38±15.11	1.18 (.310)	75.19±16.39	0.62 (.541)
	≥3	2.93±1.64		40.05±15.54		78.04±15.36	
Number of children	0	3.05±1.45		39.94±15.18		72.05±15.49	
	1	2.50±1.03	0.87 (.422)	42.27±13.03	3.06 (.050)	77.19±14.86	1.63 (.200)
	≥2	2.79±1.86		35.34±15.99		77.22±17.24	
Education	Associate degree	2.84±1.55		35.64±12.82		71.14±18.59	
	Bachelor	2.75±1.62	0.07 (.935)	38.94±15.10	0.75 (.475)	76.35±15.39	2.31 (.102)
	≥Master	2.85±1.83		36.47±18.83		79.41±16.69	

2) 대상자의 직무 관련 특성에 따른 프리젠티즘의 차이

본 연구 대상자의 직무 관련 특성에 따른 프리젠티즘의 차이는 <Table 5>와 같다. 직무 손실은 보험심사 근무경력과 직급에 따라 유의한 차이가 있었다. 보험심사 근무경력이 10년 미만인 경우가 10년 이상인 경우보다 높게 나타났고($t=2.32, p=.022$), 직급이 사원과 주임, 계장인 경우보다 과장 이상인 경우가 낮게 나타났다($F=6.37, p=.002$)

지각된 생산성은 간호직 근무경력, 보험심사 근무경력과 직급에 따라 유의한 차이가 있었다. 간호직 근무경력이 10년 이상인 경우가 10년 미만인 경우보다 높았으며($t=2.96, p=.003$), 보험심사 근무경력이 10년 이상인 경우가 10년 미만인 경우보다 높았고($t=3.91, p<.001$), 직급이 사원인 경우보다 과장 이상인 경우가 높게 나타났다($F=4.51, p=.012$).

Table 5. Difference of Presenteeism by Work-related Characteristics of the Subjects (N=173)

Variables	Categories	Presenteeism					
		Health problem		Work impairment		Perceived productivity	
		Mean±S.D	t or F(p)	Mean±S.D	t or F(p)	Mean±S.D	t or F(p)
Years in nursing (year)	<10	2.67±1.73	0.47	37.83±14.70	0.02	69.78±15.88	2.96
	≥10	2.82±1.62	(.638)	37.77±15.78	(.982)	78.05±16.17	(.003)
Years as MIRN (year)	<10	2.75±1.69	0.23	40.49±15.04	2.32	71.16±15.60	3.91
	≥10	2.81±1.61	(.819)	35.11±15.50	(.022)	80.57±16.02	(<.001)
Position	Staff ^a	2.84±1.55		41.03±16.38		71.90±16.59	
	Assistant Manager ^b	2.98±1.96	0.78	40.45±13.50	6.37	74.91±13.45	4.51
	Manager ^c	2.59±1.42	(.463)	32.21±14.92	(.002)	80.67±17.84	(.012)
					a,b>c	a<c	
Working days (day/4weeks)	<20	3.37±2.59	0.95	40.68±15.14	0.94	72.27±15.41	1.106
	≥20	2.72±1.50	(.359)	37.37±15.52	(.349)	76.42±16.59	(.270)
Overtime duration (hour/week)	<5	2.82±1.56	0.31	37.91±15.17	0.14	75.45±15.30	0.47
	≥5	2.73±1.78	(.757)	37.58±16.10	(.893)	76.67±18.40	(.642)

MIRN: medical insurance review nurse

4. 대상자의 직무스트레스, 일-가정 양립 갈등 및 프리젠티즘의 상관관계

본 연구 대상자의 직무스트레스, 일-가정 양립 갈등 및 프리젠티즘의 상관관계는 <Table 6>과 같다. 프리젠티즘의 하위 요인 중 건강문제는 직무스트레스($r=.23, p=.004$)와 일-가정 갈등($r=.16, p=.045$)과는 통계적으로 유의한 양의 상관관계를 보였으며 직무 손실은 직무스트레스($r=.37, p<.001$)와 일-가정 갈등($r=.29, p<.001$), 가정-일 갈등($r=.37, p<.001$)과 통계적으로 유의한 양의 상관관계를 보였다. 지각된 생산성은 직무스트레스($r=-.23, p=.002$)와 일-가정 갈등($r=-.19, p=.010$)과는 통계적으로 유의한 음의 상관관계를 보였다. 또한 측정변수 간 상관계수의 절댓값이 모두 .80 미만으로 다중공선성의 문제는 없는 것으로 볼 수 있다.

Table 6. Correlation among Job Stress, Work-Family Balance Conflict, Presenteeism (N= 173)

Variables	JS	WF	FW	HP [†]	WI [†]	PP [†]
JS	1					
WF	.55 ($<.001$)	1				
FW	.22 (.003)	.21 (.006)	1			
HP [†]	.23 (.004)	.16 (.045)	.13 (.109)	1		
WI [†]	.37 ($<.001$)	.29 ($<.001$)	.37 ($<.001$)	.18 (.024)	1	
PP [†]	-.23 (.002)	-.19 (.010)	-.08 (.224)	-.11 (.153)	-.41 ($<.001$)	1

JS: job stress; WF: work to family conflict; FW: family to work conflict; HP: health problem; WI: work impairment; PP: perceived productivity.

[†] Dimensions of presenteeism

5. 대상자의 프리젠티즘 영향요인

본 연구 대상자의 프리젠티즘의 영향요인을 분석한 결과는 <Table 7>과 같다. 건강문제와 유의한 상관관계를 나타낸 직무스트레스와 일-가정 갈등을 회귀분석에 투입한 결과 모형의 설명력은 5%이었고 통계적으로 유의한 것으로 나타났다($F=3.56, p<.05$). Durbin-Watson 통계량은 1.93으로 2에 근사한 값을 보여 잔차의 독립성 가정에 문제가 없었고, 공차한계(tolerance)는 0.78로 0.1보다 컸으며, 분산팽창지수(Variance Inflation Factor: VIF)는 1.28로 10보다 작아 다중공선성의 문제가 없는 것으로 볼 수 있었다. 회귀계수의 유의성 검정 결과, 직무스트레스만이 건강문제에 유의한 영향요인이었다($\beta=.20, p=.029$). 즉, 직무스트레스가 높을수록 건강문제는 높아진다고 할 수 있다.

직무 손실 영향요인을 분석하기 위해 대상자의 특성과 관련된 변인 중 직무 손실에 유의한 차이를 나타낸 연령, 보험심사 근무경력, 현 직급을 더미 변수로 처리하여 직무스트레스, 일-가정 갈등, 가정-일 갈등과 함께 독립 변수로 투입, 회귀분석을 실시하였다. 분석 결과 직무 손실 모형은 유의하였으며($F=12.60, p<.001$) 설명력은 29%이었다. Durbin-Watson 통계량은 2.05로 2에 근사한 값을 보여 잔차의 독립성 가정에 문제가 없었고, 모든 독립변수의 공차한계는 0.1 이상, 분산팽창지수는 10 미만으로 다중공선성의 문제가 없는 것으로 볼 수 있었다. 회귀계수의 유의성 검정 결과, 연령($\beta=-.17, p=.029$), 현 직급($\beta=-.18, p=.038$), 직무스트레스($\beta=.23, p=.005$)와 가정-일 갈등($\beta=.27, p<.001$)이 직무 손실에 유의한 영향요인이었다. 즉, 연령이 많고 현 직급이 높을수록 직무손실은 낮아지며, 직무스트레스와 가정-일 갈등이 높을수록 직무 손실은 높아진다고 할 수 있다.

지각된 생산성 영향요인을 분석하기 위해 대상자의 특성 가운데 지각된 생산성에 유의한 차이를 나타낸 연령, 간호직 근무경력, 보험심사 근무경력, 현 직급을 가변수 처리하였다. 이들 가변수를 지각된 생산성과 유의한 상관관계를 나타낸 직무스트레스와 일-가정 갈등과 함께 회귀분석에 투입하였다. 분석 결과 지각된 생산성 모형은 유의하였으며($F=6.34, p<.001$) 모형의 설명력은 16%이었다. Durbin-Watson 통계량은 2.23으로 2에 근사한 값을 보여 잔차의 독립성 가정에 문제가 없었고, 모든 독립변수의 공차한계는 0.1 이상, 분산팽창 지수는 10 미만으로 다중공선성의 문제는 나타나지 않았다. 회귀계수의 유의성 검정 결과, 간호직 근무경력($\beta=.17, p=.034$)과 일-가정 갈등이 지각된 생산성에 유의한 영향요인이었다($\beta=-.19, p<.05$). 즉 간호사 총 근무경력이 10년 이상일 때 지각된 생산성이 더 높다고 할 수 있으며 일-가정 갈등이 높을수록 지각된 생산성은 낮아진다고 할 수 있다.

Table 7. Influencing Factor of Presenteeism

(N=173)

Variables	Categories	B	S.E	β	t	p
	(constant)	0.41	0.80		0.52	.607
Health problem	Job stress	0.57	0.26	.20	2.21	.029
	Work to family conflict	0.13	0.16	.07	0.77	.442
F=4.54 ($p=.012$), $R^2=.06$, Adjusted $R^2=.05$, Durbin-Watson=1.93, tolerance=0.78, VIF=1.28						
Work impairment	(constant)	2.35	5.81		0.40	.686
	Age [†]	-6.38	2.89	-.17	-2.20	.029
	Years as MIRN [†]	0.49	2.74	.02	0.18	.859
	Position [†]	-5.72	2.74	-.18	-2.09	.038
	Job stress	5.52	1.93	.23	2.85	.005
	Work to family conflict	2.24	1.34	.14	1.67	.096
	Family to work conflict	5.37	1.36	.27	3.95	<.001
F=12.60 ($p<.001$), $R^2=.31$, Adjusted $R^2=.29$						
Perceived productivity	(constant)	91.35	6.32		14.46	<.001
	Age [†]	1.62	3.35	.04	0.48	.630
	Years in nursing [†]	6.41	3.01	.17	2.13	.034
	Years as MIRN [†]	6.2	3.42	.19	1.81	.071
	Position [†]	2.1	3.15	.06	0.67	.506
	Job stress	-3.99	2.24	-.15	-1.78	.077
	Work to family conflict	-3.31	1.54	-.19	-2.16	.032
F=6.34 ($p<.001$), $R^2=.19$, Adjusted $R^2=.16$						

MIRN: medical insurance review nurse, [†]Dummy variable: age (1=50 years or more), years in nursing (1=10 years or more), years as MIRN (1=10 years or more), and position (1=manager).

V. 논의

본 연구는 보험심사간호사를 대상으로 직무스트레스와 일-가정 양립 갈등, 프리젠티즘 정도를 알아보고 프리젠티즘의 영향요인을 파악하여 보험심사간호사의 프리젠티즘 감소를 위한 중재를 개발하는데 기초자료로 활용하기 위해 시도되었다. 본 연구의 주요 결과를 토대로 다음과 같이 논의하고자 한다.

본 연구에서 직무스트레스는 5점 만점에서 평균 3.31점으로 보험심사간호사 대상의 선행 연구를 5점 만점으로 환산했을 때 2.51(3.13/5)점(Lee, 1998), 2.61(3.26/5)점(Choi et al., 2003), 3.29점(Kim et al., 2009)보다 다소 높은 결과로 중등도의 직무스트레스를 보여주고 있다. 종단적인 비교의 결과는 아니지만, Lee(1998)부터 본 연구(2020)까지 보험심사간호사의 직무스트레스 정도가 지속해서 상승하고 있는 것으로 생각된다.

본 연구에서 일-가정 갈등은 5점 만점에 평균 3.38점, 가정-일 갈등의 평균은 2.38점으로 나타나 일-가정 갈등이 가정-일 갈등보다 높았는데 기혼 간호사를 대상으로 한 연구에서 3.51점, 2.88점(Kim, 2020), 교대근무를 하는 기혼 간호사의 3.54점, 2.63점(Choi & Cho, 2018)으로 나타난 것보다 낮았다. 그러나 본 연구와 선행연구(Kim, 2020) 모두에서 일-가정 갈등이 가정-일 갈등보다 높게 나타난 결과는 일치하는 점이었다.

본 연구에서 프리젠티즘은 Stanford Presenteeism Scale(SPS) 도구를 이용하여 건강문제와 직무 손실 및 지각된 생산성으로 평가하였다. 보험심사간호사 대상의 건강문제의 수는 평균 2.79개로 보험심사간호사의 평균 2~3개와 비슷한 수준임을 확인하였다(Lee, 2018). 본 대상자의 건강문제는 어

깨, 허리, 목과 관련된 근골격계 통증이 25.4%로 가장 높았고, 시력장애 및 안구 건조증이 19.1%, 두통이 14.5%의 순으로 나타났다. 국내 임상간호사(Lee & Lee, 2017; Shin, 2015)와 요양병원 간호사(Nam, 2019)의 경우에도 근골격계 통증이 프리젠티즘의 주된 원인이었다. 국외 간호사의 경우에도(Errico & Viotti, 2014; Martinez & Ferreira, 2012; Yokota, 2019) 요통이 프리젠티즘에 영향을 주는 건강문제로 보고되었다.

본 연구에서 직무 손실의 평균은 37.79점이었다. 보험심사간호사를 대상으로 한 선행연구에서 직무 손실은 평균 52.12점으로 본 연구보다 다소 높게 나타났다. 본 연구는 상급종합병원과 종합병원에서 이루어진 데 반해 Lee(2018)의 연구는 상급종합병원에서만 이루어져, 의료기관 분류기준에 따른 업무 특성의 차이와 상급종합병원과 관련된 고시 기준과 심사지침이 더욱 세분화됨에 따라 상급종합병원 보험심사간호사의 직무의 난이도가 높아진 점도 원인으로 볼 수 있겠다.

본 연구에 지각된 생산성은 100점 만점에 평균 75.90점이었다. Lee(2018)의 연구에서 보험심사간호사의 지각된 생산성은 평균 84.49점으로 본 연구보다 높게 나타났다. 이는 상급종합병원은 다른 종별의 의료기관에 비해 의료기술과 경영관리 능력이 높아(Yang, 2013) 본 연구보다 다소 높았던 것으로 생각된다. 본 연구에서 40대와 50대 이상의 연령과 간호직 근무경력 10년 이상, 과장 이상의 직급에서 지각된 생산성이 높게 나타났다. 보험심사간호사의 지각된 생산성은 연령, 경력에서 유의한 차이가 있어(Lee, 2018) 본 연구 결과와 부분적으로 일치하였다. 임상간호사(Jang, 2018; Kim, 2014)와 산업간호사의 경우에도 연령이 높고 경력이 길수록 지각된 생산성이 높다고 밝혀져(Gun, 2011) 본 연구 결과를 지지하고 있다.

본 연구에서 대상자의 직무스트레스와 일-가정 갈등이 높을수록 건강문제가 증가하였다. 보험심사간호사의 직무스트레스와 피로도(Kim, 2009), 산

업간호사의 직무스트레스와 건강문제(Kwon, 2010)도 관련이 있는 것으로 밝혀져 본 연구와 일치하였다. 여성근로자가 경험하는 일-가정 양립의 어려움에 직무스트레스가 더해질 경우 건강에 더욱 부정적인 영향을 미치므로(Kim, 2014) 일과 가정 갈등의 양방향성 접근이 필요해 보인다.

본 연구에서 직무스트레스와 일-가정 갈등, 가정-일 갈등이 높을수록 직무 손실이 증가하였다. 선행연구에서도 일-가정 균형이 낮을수록 프리젠티즘이 높아졌고(Kim, 2011), 가정-일 갈등이 직무스트레스에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나(Kim, 2020) 본 연구와 결과와 일치하였다. 보험심사간호사는 병원의 수익성과 직결된 업무 수행으로 인해 발생한 직무스트레스가 가정생활로 전이되어 일-가정 양립 갈등의 문제가 초래된다(Kim, 2017).

본 연구에서 직무스트레스와 일-가정 갈등이 높을수록 지각된 생산성이 감소하는 것으로 나타났다. 이는 교대근무 간호사 대상의 선행연구(Kim, 2014) 결과와 일치하는 것으로 일-가정 갈등과 지각된 생산성이 서로 밀접한 관계가 있음을 보여주고 있다. 조직에서 직무스트레스와 일-가정 갈등이 증가함에 따라 조직의 생산성 저하로 연결됨을 생각해 볼 수 있다.

본 연구에서 보험심사간호사의 프리젠티즘에 영향을 미치는 요인을 파악한 결과, 직무스트레스는 건강문제와 직무 손실에 영향요인으로 나타났다. 보험심사간호사(Lim, 2018)와 간호사(Bang, 2016), 근로자(Jang, 2013)의 연구에서도 직무스트레스가 건강상태에 유의한 영향을 미치는 것으로 밝혀져 본 연구결과를 지지하고 있다. 그러나 직무스트레스가 건강문제, 직무 손실, 지각된 생산성 모두의 영향요인으로 나타난 Lee(2011)의 연구 결과와는 일부 다른 점이 있었다. 근로자의 직무스트레스는 직무수행 장애를 일으키며(Lee, 2008) 직장에서의 과도한 스트레스는 조직의 목표와 능력을 발휘하는 데 장애 요인이 되기도 한다(Chang, 2005). 본 연구에서 직무스

트레스의 하부 영역 가운데 청구업무에 대한 심리적 부담이 가장 높았는데 보험심사간호사들은 청구 날짜를 맞추기 위해 가정의 일을 미루고 야근이나 휴일 근무로 심리적 부담은 상당하다. 따라서 보험심사간호사의 청구업무에 대한 개선이 먼저 이루어져야 할 것인데 국가적 차원에서 서식 관리체계를 정비하여 표준화된 전산 인프라를 구축하고 시스템을 활성화한다면 보험심사간호사의 청구업무에 대한 심리적 부담으로 인한 직무스트레스 완화에 도움이 되리라 생각된다(Jeon, 2018). 스트레스 상태가 장기간 지속되면 질병의 원인이 되며(Selye, 1965) 건강문제를 가진 채 계속 일을 했을 때 2년 후 건강이 나빠지고, 직무수행 능력이 감소했다는 보고가 있으므로(Dellve & Hadzibajramovic, 2011) 보험심사간호사의 직무 손실과 건강문제를 줄이기 위해서는 직무스트레스에 대한 중재가 필요하겠다. 보험심사간호사는 근무 중 전산화면을 지속해서 응시하고 진료 적용기준 등을 집중적으로 검토하며 의사결정까지 해야 하는 업무로 시력 장애, 두통 등 건강문제(Ryu, 2006)를 경험하므로 보험심사 간호사의 업무 특수성과 관련된 물리·환경적 요인을 자세히 파악하여 업무용 컴퓨터의 화면 높이, 밝기, 실내조명(Cancelliere, 2011) 등 작업 도구를 인체공학적으로 개선할 수 있는 대책 마련이 필요하겠다(Industrial Safety and Health Act, 2001).

본 연구에서 일-가정 갈등은 지각된 생산성에 부정적인 영향을 미치는 요인이며 가정-일 갈등은 직무 손실에 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 보험심사간호사 대상의 선행연구를 찾기 어려워 의료인 대상의 문헌을 살펴보면, 여성 의사의 일-가정 갈등이 클수록 프리젠티즘이 증가하였고(Marie Gustafsson Senden, 2016) 중소병원 간호사의 일-가정 갈등이 높을수록 조직성과는 낮아졌고(Choi, 2015) 중소기업 직원들 가정-일 갈등은 직무몰입에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타나(Kim & Woo, 2017) 본 연구의 결과와 유사하였다. 본 연구에서 직무 손실은 50대 이상이고, 보험

심사 업무 경력 10년 이상, 현 직급이 과장 이상인 경우 낮게 나타났다. 이는 보험심사간호사의 직무 손실이 연령과 경력에 따라 유의한 차이가 나타난 Lee(2018) 연구와 부분적으로 일치하는 결과이다. 본 연구에서 직무 손실은 30대에서 가장 높았는데, 30대 연령의 간호사는 취학 전 자녀를 두고 역할 갈등을 겪기 때문에(Nam, 2019). 가정-일 갈등이 높을수록 프리젠티즘이 증가한 결과(Boumans NP, 2014)와 같은 맥락일 것이다. 직급이 높을수록 직무 손실이 낮았던 결과는 Kim(2014)에서 수간호사가 일반간호사보다 직무 손실이 유의하게 낮았던 결과와 일치한다. 일반적으로 연령이 낮고 경력이 적은 간호사들은 업무에 익숙하지 않아 직무 손실이 높은 것으로 생각된다(Yeom et al., 2015). 직급이 높은 보험심사간호사는 병원 수익성과 직결된 주요 업무를 수행함으로써, 보건 의료 정책 변화에 빠르게 대처할 수 있어 직무 손실이 낮게 나타난 것으로 보인다(Kim, 2017). 능숙한 간호사의 경력단절과 이직으로 인해 남아 있는 간호사의 업무량 증가와 숙련도의 저하는 병원 운영에 막대한 손실이 된다(Yoo, 2010). 본 연구와 선행 연구의 결과에 따르면 연령과 업무 경력이 많고, 직급이 높은 보험심사간호사의 프리젠티즘이 상대적으로 낮다고 볼 수 있다. 일-가정 갈등은 여성근로자의 업무성과(Song, 2005)와 기업의 재무성과(An, 2013)에 부정적 영향을 미치므로 기혼여성이 다수인 보험심사간호사의 지각된 생산성을 높이고 직무 손실을 낮추기 위해서는 직장에서 발생한 업무 갈등이 가정으로 전이되는 것을 최소화하고 가정-일 갈등을 완화할 수 있도록 조직 관리자는 부정적인 업무 특성을 줄여(Gillet et al., 2020) 혜택을 충분히 받을 수 있도록 가족친화제도의 도입 및 반영이 필요하겠다(Lee, 2016).

가족친화제도는 일과 가족, 개인 생활을 지원하는 기업의 정책을 일컫는 말로, 특히 일과 가정을 병행할 수 있도록 지원하는 데 초점을 둔다(Kim, 2020). 일-가정 양립 갈등이 있는 기혼여성 간호사에서 가족친화제도와 상

사의 지지는 일과 삶의 균형에 유의한 영향을 미치며(Jeon & Noh, 2018) 조직성과에 영향을 준다(Ngo, Foley, & Loi, 2009). 최근 2-3년 사이에 간호사의 근무환경 및 처우개선으로(Ministry of Health & Welfare, 2018) 가족친화제도의 사용이 예전보다 용이해졌음에도 불구하고(Lee, 2016) 보험심사간호사 경우 가족친화제도를 자유롭게 사용하는데(Won & Park, 2007) 어려움이 있다. 보험심사간호사는 부서의 남은 동료에 대한 염려, 누적된 업무(Dellve & Hadzibajramovic, 2011)로 아파도 출근할 수밖에 없고 간호인력 확보에 따른 간호등급 기준에서도 제외되어 간호 인력을 증원하기에 어려움이 크다. 모성보호의 사각지대에 있는 유능한 보험심사간호사들이 출산휴가나 육아로 결원이 생긴 경우에도 전문적인 보험심사 업무를 지속할 수 있도록 병원의 행정적인 지원과 함께 보험심사 부서 내 인력을 충분히 마련해줄 필요가 있다.

마지막으로 가족친화 제도의 활용은 병원 관리자의 정책적 참여만으로 이루어질 수 없을 것이다. 보험심사간호사들도 자신들의 역할을 병원 경영진이나 행정부서에 제대로 인식시킬 수 있도록 노력해야 할 것이다.

본 연구의 의의는 보험심사간호사가 현 부서에서 오래 근무하여 전문성과 생산성을 높이기 위해서는 직장에서의 직무스트레스 조절을 위한 중재와 일-가정 균형을 위한 제도 마련의 근거를 제공하였음에 있다. 또한 간호사의 프리젠티즘 설명 모델 구축 등 보다 확장된 연구를 위한 기초 자료를 제공한 점도 의미가 될 수 있을 것이다.

본 연구는 부산·울산·경상남도에 소재한 상급종합병원 4곳과 종합병원 30곳에서 근무하는 보험심사간호사를 대상으로 수행되었으므로 연구의 결과를 전체 보험심사간호사에게 일반화하는데 제한점이 있다.

VI. 결론 및 제언

본 연구는 보험심사간호사를 대상으로 직무스트레스, 일-가정 양립 갈등이 프리젠티즘에 미치는 영향을 파악하여 보험심사간호사의 프리젠티즘 완화를 위한 중재를 마련하고자 하였다. 본 연구를 통해 보험심사간호사의 근무경력, 직무스트레스, 일-가정 갈등, 가정-일 갈등은 프리젠티즘에 큰 영향요인으로 확인되었다. 이에 따라 보험심사간호사에게 발생할 수 있는 프리젠티즘을 미리 파악하여 전문적인 보험심사 업무를 지속할 수 있도록 정부와 병원 차원에서 보험심사간호사의 역할의 중요성과 현 상황을 인식하고 개선의 필요성에 공감해야 할 것이다.

본 연구는 보험심사간호사의 직무스트레스와 일-가정 양립 갈등에서 오는 한계와 어려움을 극복하는 방안을 제시하고 프리젠티즘으로 인한 문제점을 감소시켜 보험심사업무 수행의 도움을 주는데 의의가 있다. 이상의 연구결과를 토대로 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

첫째, 보험심사간호사의 프리젠티즘의 실제적이고 구체적인 이유를 이해하기 위한 질적 연구를 제언한다.

둘째, 보험심사간호사와 남편을 대상으로 일-가정 양립 갈등과 프리젠티즘을 조사하여 본인과 상대방 효과를 함께 확인하는 연구를 제언한다.

셋째, 보험심사간호사의 직무스트레스를 완화할 수 있도록 ‘간호인력 확보에 따른 처우개선’ 정책에 보험심사간호사를 포함하는 제도를 제언한다.

References

- Aronsson, G., & Gustafsson, K. (2005). Sickness presenteeism: Prevalence, attendance-pressure factors, and an outline of a model for research. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 47(9), 958-966.
- Baek, K. M., Park, I., & Jung, B. G. (2019). The effects of work-family conflicts on turnover intention of married female workers in public institutions: Mediating effects of job burnout, job engagement and moderating effects of family motivation. *Korean Journal of Resource Development*, 22(2), 151-173.
- Boumans, N. P., & Dorant, E. (2014). Double-duty caregivers: Healthcare professionals juggling employment and informal caregiving. a survey on personal health and work experiences. *Journal of Advanced Nursing*, 70(7), 1604-1615.
- Burton, W. N., Conti, D. J., Chen, C., Schultz, A. B., & Edington, D. W. (2003). The impact of allergies and allergy treatment on worker productivity. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 43(1), 64-71.
- Cancelliere, C., Cassidy, J. D., Ammendolia, C., & Cote, P. (2011). Are workplace health promotion programs effective at improving presenteeism in workers a systematic review and best evidence synthesis of the literature. *BMC Public Health*, 11(1), 395.

- Camerino, D., Sandri, M., Sartori, S., Conway, P. M., Campanini, P., & Costa, G. (2010). Shiftwork, work-family conflict among Italian nurses, and prevention efficacy. *Chronobiology International*, 27(5), 1105-1123.
- Choi, H. J. (2009). The effect of work-family conflict and facilitation on job satisfaction and job performance: An empirical study in the hotel industry. Unpublished doctoral dissertation, Pai chai University, Daejeon.
- Choi, L. G., & Go, M. S. (2003). A study on the role conflict and ways of coping of underwriters worked at life insurance companies in Korea. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 9(4), 615-624.
- Choi, S. H., Lee, E. J., & Park, M. J. (2003). Relationship between work stress and job satisfaction experienced by nurses in medical insurance. *The Korean Journal of Fundamentals of Nursing*, 10(3), 354-360.
- Choi, Y. L., & Cho, G. Y. (2018). The factors affecting of parenting stress and work-family imbalance conflict on the quality of life in married nurses working in shifts. *Journal of the Korean Data Analysis Society*, 20(4), 2161-2176.
- Dellve, L., Hadzibajramovic, E., & Ahlborg J, G. (2011). Work attendance among healthcare workers: Prevalence, incentives, and long term consequences for health and performance. *Journal of Advanced Nursing*, 67(9), 1918-1929.

- Errico, A. (2014). Low back pain and associated presenteeism among hospital nursing staff. *Journal of Occupational Health*, 55(4), 276-283.
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10(1), 76-88.
- Gillet, N., Huyghebaert-Zouaghi, T., Réveillère, C., Colombat, P., & Fouquereau, E. (2020). The effects of job demands on nurses' burnout and presenteeism through sleep quality and relaxation. *Journal of clinical nursing*, 29(3-4), 583-592.
- Hemp, P. (2004). Presenteeism: At work-but out of it. *Harvard business review*, 82(10), 49-58.
- Hwang, H. Y. (2009). The development job standards for advanced health insurance review nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 15(2), 264-274.
- Jang, I. S., Park, G. Y., Cho, E. J., & Jung, M. H. (2018). The effects of major health issues and job Stress on presenteeism among clinical nurses. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 27(2), 121-130.
- Jeon, B. R., & Noh, Y. G. (2018). Impact of work-family conflict and social support on retention intention among married female nurses. *Journal of Digital Convergence*, 16(10), 261-270.
- Jin, J. S. (2015). Work-life conflict and job stress of public employees. *Korean Association For Policy Science*, 19(4), 217-239.

- Johns, G. (2010). Presenteeism in the workplace: A review and research agenda. *Journal of Organizational Behavior*, 31(4), 519-542.
- Jung, S. Y., Lee, E. N., & Song, Y. S. (2006). The main & buffering effects of perceived social support on burnout of insurance review nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 12(3), 482-490.
- Karatepe, O. M., & Bekteshi, L. (2008). Antecedents and outcomes of work - family facilitation and family - work facilitation among frontline hotel employees. *International Journal of Hospitality Management*, 27(4), 517-528.
- Kang, H. S., & Lee, E. S. (2017). Path analysis of work-family conflict, burnout, and turnover intention among married women nurses. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, 18(2), 206-217.
- Kang, S. R. (2007). The experiences of job Stress on head nurses in general hospitals. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 37(4), 501-509.
- Kim, B. N., Oh, H. S., & Park, Y. S. (2011). A study of nurses' resilience, occupational stress and satisfaction. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 20(1), 14-23.
- Kim, D. C., Urantuya, P., & Kim, J. W. (2017). A study on the influence of work-family conflict on job involvement and life satisfaction and the moderating effects of demographic characteristics: Focused on Mongolia SMEs. *Daehan Academy Of Management Information Systems.*, 36(2), 37-58.

- Kim, G. H. (2017). The relationship of gender discrimination consciousness, work-family conflict and facilitation and turnover intention of married female hospital nurses. *Journal of Digital Convergence*, 15(7), 425-434.
- Kim, H. U., & Yoo, T. Y. (2009). The effects of job-related variables on work-family conflict and the influences of work-family conflict on organizational commitment and job engagement. *The Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology*, 22(2), 155-182.
- Kim, H. Y., Oh, H. G., & Park, S. M. (2015). An empirical study on the effects of family friendly policies on work-family conflict in public and private organizations: With a focus on a moderating role of instrumental and emotional support from family. *Korean Public Administration Quarterly*, 27(2), 483-513.
- Kim, I. O., Go, M. S., & Hwang, S. H. (2003). A study on the prediction of projected workforce of certified insurance reviewer nurses (CIRNs) in Korea. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, 9(2), 243-250.
- Kim, J. W., & Park, E. Y. (2018). The effect of the work-family balance of the married men rearing preschool children on the parent-child and marital relationship: The mediating effects of fathers' involvement in child care. *Journal of Social Science*, 25 (1), 211-236.
- Kim, M. G., Choi, H. O., & Ryu, E. J. (2014). Predictors of clinical nurses' presenteeism. *Korean Journal of Occupational Health*

- Nursing*, 23(3), 134-145.
- Kim, S. Y., & Yoon, S. H. (2017). Effect of incivility experienced by clinical nurses on job stress and the moderating effect of self-efficacy. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 23(1), 8-17.
- Kim, Y. N., & Jang, I. S. (2014). Moderating and mediating effects of social support in the relationship between work-family conflict, job satisfaction and turnover intention among married women nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 20(5), 525-534.
- Kim, Y. J. (2020). Patriarchal familism and family-friendly policies of korean companies. *Korean Association of Women's Studies*, 36(1), 95-137.
- Kwon, M., & Kim, S. R. (2010). The job stress and presenteeism of occupational health nurses in workplace in korea. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 19(2), 159-169.
- Kwon, M. J., & Choi, Y. S. (2017). Presenteeism in clinical nurses: An integrative literature review. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 26(3), 160-171.
- Lee, G. H., & Ha, G. Y. (2018). Related factors of presenteeism between ICU nurse and insurance review nurse. *Asia-pacific Journal of Multimedia Services Convergent with Art, Humanities, and Sociology*, 8(2), 731-741.
- Lee, G. H., & Lee, B. I. (2016). Physical and psychosocial risk factors affecting mental health and presenteeism among South Korean

- hairdressers. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 25(4), 290-299.
- Lee, H. Y., & Hong, J. A. (2012). Impact of support from spouses and supervisors on career commitment and work-life conflict among married workers. *The Journal of Vocational Education Research*, 31(2), 45-66.
- Lee, J. E., & Lee, E. J. (2017). The influence of the burden of nurse's work and health problems on presenteeism. *Journal of the Korean data & Information Science Society*, 28(4), 769-781.
- Lee, J. H. (2018). The effect of family-work conflict and work-family balance on job stress and turnover intention. *International Journal of Tourism Management and Sciences*, 32(4), 151-173.
- Lee, J. H., Choi, E. G., Oh, H. O., Moon, H. G., & Lee, S. M. (2016). The impacts of job stress and job embeddedness on presenteeism among container terminal workers. *Journal of Korean Academy of Community Health Nursing*, 27(1), 31-42.
- Lee, S. H. (1998). A study on work stress in nurses in medical insurance. Unpublished master's thesis, Yonsei University, Seoul.
- Lee, Y. M., & Jung, M. H. (2008). Presentivism and absenteeism according to health problems on nurse's. *Journal of Korean Academy of Community Health Nursing*, 19(3), 459-468.
- Lee, Y. S., & Jang, S. J. (2013). The Effects of work-family conflict, organizational culture, and supervisor support, on the mental and physical health of married nurses. *Health and Social Welfare Review*, 33(4), 394-418.

- Marie, G. S. (2016). Gender differences in reasons for sickness presenteeism - a study among GPs in a Swedish health care organization. *Korean Journal of Occupational And Environmental Medicine, 28*(3), 1-7.
- Miraglia, M., & Johns, G. (2016). Going to work ill: A meta-analysis of the correlates of presenteeism and a dual-path model. *Journal of Occupational Health Psychology, 21*(3), 261.
- Ministry of Health and Welfare (2019). *Number staff per 1000 population in 2017*, <http://www.mohw.go.kr/react/jb/sjb030301vw.jsp?PA>
- Netemeyer, R. G., & Mc Murrian, R. (1996). Development and validation of work-family conflict and family-work conflict scales. *Journal of Applied Psychology, 81*(4), 400.
- Ngo, H. Y., Foley, S., & Loi, R. (2009). Family friendly work practices, organizational climate, and firm performance: A study of multinational corporations in Hong Kong. *Journal of Organizational Behavior, 30*(5), 665-680.
- Oh, E. J., & Jung, K. S. (2019). The effect of job stress, nursing organizational culture and emotional exhaustion on retention intention among clinical nurses. *Journal of the Korea Contents Association, 19*(7), 467-477.
- Oh, S. W., Jung, G. T., & Park, J. R. (2007). The association of health risks with absenteeism and presenteeism. *Annals of Occupational and Environmental Medicine, 19*(4), 304-314.
- Park, G. R., Jung, S. H., & Chae, Y. M. (2007). Analysis of influencing factors that influence on the job satisfaction of nurses involved in

- medical insurance reviews. *Health Policy and Management*, 17(4), 82-98.
- Park, J. H. (2015). The effect of work-family role conflict and spousal support resources on parenting stress among working mothers with pre-school children. *Journal of Family Resource Management*, 19(3), 41-62.
- Park, S. E., & Sin, D. H. (2011). Emotional labor and work-family conflict as two antecedents to the job burnout. *Korean Journal of Management*, 19(1), 227-266.
- Shin, H. J. (2018). What makes sick workers go to work a study of occupational environment and presenteeism. *Korean journal of labor studies*, 24(3), 35-71.
- Turpin, R. S., Ozminkowski, R. J., Sharda, C. E., Collins, J. J., Berger, M. L., Billotti, G. M., et al., (2004). Reliability and validity of the stanford presenteeism scale. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 46(11), 1123-1133.
- Yang, D. H., & Chang, Y. J. (2013). A Comparison of Productivity Changes for Advanced General Hospitals and Large General Hospitals of Korea Using Metafrontier Malmquist Productivity Index. *Journal of Industrial Economics and Business*, 26(6), 2705-2730.
- Yang, U. J., & Yoo, E. Y. (2018). The causes that affect to adjustment and the recovery rate of medical insurance cost on the medical institution. *The Society of Health and Welfare*, 20(3), 27-48.

- Yoo, S. J., & Lee, Y. J. (2010). A Study on the Effecting Factors in IT Worker's Career Change Intentions: Based on the KSA and the Self-efficacy. *Korea Industrial Information Systems Society*, 15(5), 197-209.
- Yoon, J. A., & Lee, H. J. (2007). Internal marketing, job stress, organizational commitment and turnover intention in nursing organization. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 13(3), 293-301.
- Yildiz, H., Yildiz, B., Zehir, C., Mologlu, V., & Kitapci, H. (2017). Impact on presenteeism of the conscientiousness trait: A health sector case study. *Social Behavior and Personality*, 45(3), 399-412.
- Yokota, J., Fukutani, N., Nin, K., Yamanaka, H., Yasuda, M., Tashiro, Y., & Aoyama, T. (2019). Association of low back pain with presenteeism in hospital nursing staff. *Journal of Occupational Health*, 61(3), 219-226.

부록 1. 설명문 및 동의서

연구 참여 설명문

안녕하십니까?

저는 부경대학교 대학원 간호학과 석사과정 중인 학생입니다.

본 설문지는 병원에서 심사 업무를 맡고 계시는 보험심사간호사들의 직무스트레스와 일-가정 양립 갈등이 프리젠티즘에 미치는 영향을 파악함으로써 프리젠티즘 감소함이 목적입니다.

귀하께서 응답하신 내용은 익명으로 통계 처리하여 연구 목적으로만 사용할 것을 약속드리며, 개인에 관한 어떠한 인적사항이나 정보를 노출하지 않을 것을 약속드리며 본 설문지 응답에 드는 시간은 약 10~15분으로 예상됩니다.

귀하께서 주시는 모든 의견은 더욱 나은 보험심사 분야의 발전을 위하여 유용한 자료가 되리라 생각합니다.

바쁘신 중에도 설문에 참여해 주셔서 진심으로 감사드립니다.

연구자 : 박수현

지도교수 : 김문정 교수

근무지 : 부산성모병원 보험심사팀

E-mail : yeppy0411@hanmil.net

연구 참여 동의서

- * 연구 과제 : 보험심사간호사의 직무스트레스, 일-가정 양립 갈등이 프리젠티즘에 미치는 영향
- * 연구 목적 : 보험심사간호사의 직무스트레스, 일-가정 양립 갈등이 프리젠티즘에 미치는 영향요인을 알아보기 위한 서술적 조사

자료 수집 과정 동안 연구 대상자의 개인 정보는 수집되지 않으며 서명이 있는 연구 참여 동의서는 자료가 취합되는 즉시 설문지와 분리하여 보관할 것이므로 신원에 대한 비밀이 보장됩니다.

원 자료는 가능한 한 신속히 암호화하여 개인 컴퓨터 1대에 연구자 본인이 입력할 것이고 원 자료 및 입력된 자료는 연구자와 지도교수로 제한하며 수집된 자료는 잠금장치가 있는 사물함에 보관하였다가 연구가 종료되면 분쇄하여 폐기할 예정으로 대상자의 기밀성 유지에 최선을 다할 것입니다.

연구가 모두 수행한 후 얻어진 정보를 연구 대상자에게 개별적으로 제공하지는 않으나 학위논문 등을 통하여 공개함으로써, 결과에 접근할 수 있도록 할 것입니다.

연구 참여에 대해 소정의 답례품을 제공하고 연구 윤리를 준수하며 간호의 발전에 도움 되도록 최선을 다하는 연구수행으로써 대상자의 연구 참여에 보답하겠습니다.

본인은 연구 참여 설명서를 통해 본 연구에 대한 목적 및 기대효과, 진행 과정, 연구 참여자의 권리 등 모든 필요한 정보들에 관하여 연구 담당자로부터 자세하게 설명을 듣고 충분히 이해하였습니다.

또한, 연구 참여를 거절하거나 도중 철회하더라도 이후에 어떠한 불이익도 받지 않는다는 내용 그리고 모든 자료는 비밀이 보장된다는 내용을 설명 받았습니다.

이에 본인은 자유의사로 본 연구에 참여할 것을 동의합니다.

동의 일 : 년 월 일
피험자 성명 : _____ (서명)

본인은 상기 지원자에게 본 연구의 목적, 방법, 위험요인에 대해 소상히 설명해 주었음을 확인합니다.

연구자 성명 : _____ (서명)
서명한 날짜 : 년 월 일

부록 2. 설문지

※ 다음은 프리젠티즘을 나타내는 문항입니다.

1. 귀하가 경험했던 건강문제 중 지난 1개월 간 경험하고 있는 건강문제와 현재 치료 중인 건강문제에 관한 질문입니다. 각 항목을 읽고 해당란에 V 표(중복 가능)를 해주시고, 해당 사항이 없는 경우 기타 란에 기입하여 주십시오.

☞ 프리젠티즘이란? 건강문제를 가지고 있음에도 불구하고 출근함으로써 나타나는 업무의 효율성 저하를 의미함

N O	프리젠티즘(건강문제)	지난 1개월 간 경험하고 있는 건강문제	현재 치료 중인 건강문제
		(중복 표시 가능)	
1	알레르기		
2	천식		
3	감기		
4	시력장애, 안구건조증 등		
5	피부문제(가려움증, 아토피)		
6	두통(편두통이나 만성적인 두통 등)		
7	어깨 등, 허리, 목의 통증		
8	관절염, 관절통, 부자유		
9	불면증, 수면장애		
10	우울함이나 불안, 안절부절		
11	고지혈증(고콜레스테롤, 고중성지방)		
12	간 기능장애		
13	심장이나 순화기계 이상 (동맥성 질환, 고혈압성 질환, 협심증 등)		
14	위장장애(위염, 위궤양, 설사, 변비 등)		
15	자궁이나 난소의 문제		
16	월경 장애, 월경통, 폐경 증상 등		
17	빈혈		
18	발의 피로 및 부종		
19	기타 ()		
20	나는 어떤 심신의 불편함이 전혀 없다.		



2. 위에 표시한 “경험한 건강문제” 중 “가장 신경 쓰이는 건강문제” 문항 번호 하나 만 적어주시기 바랍니다. ()

3. 위에 표시한 “신경 쓰이는 건강문제”가

귀하의 직장 내 일상적인 업무상황에서 어느 정도 영향을 받고 있습니까?

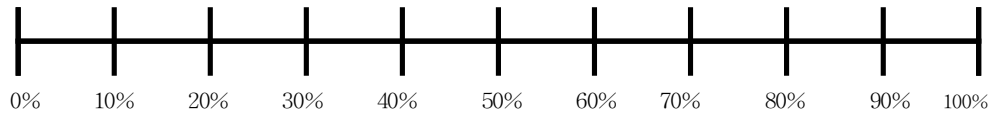
각 항목을 읽고 해당란에 V 표를 해주시기 바랍니다.

N O	프리젠티즘(직무 손실)	항상 그렇다	대부분 그렇다	보통 이다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
1	“신경 쓰이는 건강문제”가 있었지만, 어려운 업무도 끝낼 수 있었다.	①	②	③	④	⑤
2*	“신경 쓰이는 건강문제” 때문에 주의 집중하는 것이 어려웠다.	①	②	③	④	⑤
3	“신경 쓰이는 건강문제”가 있었지만, 업무의 목표를 달성하는 것에 집중할 수 있었다.	①	②	③	④	⑤
4	“신경 쓰이는 건강문제”가 있었지만, 업무를 끝내는데 필요한 에너지가 충분히 있었다.	①	②	③	④	⑤
5*	“신경 쓰이는 건강문제” 때문에 업무 스트레스 조절이 어려웠다.	①	②	③	④	⑤
6*	“신경 쓰이는 건강문제”가 있어 업무를 끝내는 것이 무리라고 느꼈다.	①	②	③	④	⑤
7	“신경 쓰이는 건강문제”가 있었지만, 업무 중 발생한 예상하지 못한 문제를 해결하는데 집중할 수 있었다.	①	②	③	④	⑤
8*	“신경 쓰이는 건강문제” 때문에 일하는 틈틈이 휴식하는 것이 필요했다.	①	②	③	④	⑤
9	“신경 쓰이는 건강문제”가 있었지만, 공동 작업에서 다른 사람과 협력할 수 있었다.	①	②	③	④	⑤
10*	“신경 쓰이는 건강문제” 때문에 잠을 자지 못해 피곤했다.	①	②	③	④	⑤

*는 역산 문항

4. 과거 1달 동안 귀하의 노동력 전체를 100%로 본다면

“신경 쓰이는 건강문제”가 있음에도 불구하고 평소 업무 중 어느 정도의 노동력을 발휘할 수 있었습니까?



(전혀 발휘하지 못함)

(최대한 발휘함)



※ 다음은 직무스트레스를 나타내는 문항입니다.

각 항목을 읽고 해당란에 V표를 해주시기 바랍니다.

N O	직무스트레스	전혀 느끼지 않는다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 자주 느낀다
1	책임이나 중요성에 상응하는 권한이 주어지지 못하여 항상 불만이 누적되고 있다.	①	②	③	④	⑤
2	내가 하는 일이 나의 능력을 발휘할 만한 직무가 못 된다.	①	②	③	④	⑤
3	지금 받고 있는 보상이 다른 사람에 비해 공정하지 못하다.	①	②	③	④	⑤
4	장래 정상적인 승진이 어려워 보인다.	①	②	③	④	⑤
5	퇴근할 무렵이면 피로감을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
6	진료비 청구 날짜를 맞추기 위해 일과 후나 휴일에도 근무해야 하는 경우가 있다.	①	②	③	④	⑤
7	새로운 청구업무를 빠른 시간 내에 숙지해야 할 경우가 있다.	①	②	③	④	⑤
8	짚은 수가 변경과 심사 사례기준을 숙지해야 할 경우가 있다.	①	②	③	④	⑤
9	삭감율로 업무능력이 평가될 때도 있다.	①	②	③	④	⑤
10	예기치 못한 사유(예: 약제, 진료재료)로 진료비가 조정되는 경우가 있다.	①	②	③	④	⑤
11	비급여 항목에 대해 환자나 보호자들이 문의해 오는 경우가 있다.	①	②	③	④	⑤

N O	직무스트레스	전혀 느끼지 않는다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 자주 느낀다
12	자신이 심사, 청구한 환자의 민원이 발생하는 경우가 있다	①	②	③	④	⑤
13	진료비 청구 내역이 환자의 의무기록지(진료기록지)와 불일치될 때도 있다	①	②	③	④	⑤
14	심사한 내역이 전산입력 착오로 조정되는 때도 있다.	①	②	③	④	⑤
15	의사에게 소견서를 요청할 경우가 많다	①	②	③	④	⑤
16	의사에게 규정이나 기준을 알려주어 의료행위에 대해 규제를 해야 할 경우가 있다	①	②	③	④	⑤
17	상사는 부하들에게 지원하는 역할을 해주지 못한다.	①	②	③	④	⑤
18	조기 청구를 유도하는 상사와의 사이에서 갈등을 느낄 경우가 있다	①	②	③	④	⑤
19	애당초 진료비 발생대로 청구하지 못하고 심사 규정에 맞추어 청구해야 할 경우가 있다.	①	②	③	④	⑤
20	보험자 단체의 일정치 못한 심사기준으로 조정된 경우가 있다.	①	②	③	④	⑤
21	병원의 수익성과 직결된 주요 업무를 수행하지만 심사 요원들에 대한 인지도가 낮은 때도 있다.	①	②	③	④	⑤
22	보험심사에 대한 전문성을 인정받지 못하는 경우가 있다.	①	②	③	④	⑤

※ 다음은 일-가정 양립 갈등을 나타내는 문항입니다.

1. 일→가정 갈등의 각 항목을 읽고 해당란에 V표를 해주시기 바랍니다.

N O	일→가정 갈등	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1	직장 업무로 인하여 가정생활에 방해 받을 때가 많다.	①	②	③	④	⑤
2	업무 시간 때문에 가족 구성원의 책임을 다하지 못할 때가 있다.	①	②	③	④	⑤
3	직장에서 내게 요구하는 일 때문에 집안에서 내가 하고자 하는 일을 충분히 하지 못한다.	①	②	③	④	⑤
4	직장에서 받는 긴장과 스트레스로 인하여 가정에서 책임을 다하지 못한다.	①	②	③	④	⑤
5	업무 때문에 가족과 관련된 계획을 바꾸어야 할 때가 있다.	①	②	③	④	⑤

2. 가정→일 갈등의 각 항목을 읽고 해당란에 V표를 해주시기 바랍니다.

N O	가정→일 갈등	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다.	그렇다	매우 그렇다
1	가정에서 내게 원하는 것이 직장 업무와 관계된 일에 방해가 된다.	①	②	③	④	⑤
2	가족과 시간을 보내기 위하여 가끔 업무를 미루게 된다.	①	②	③	④	⑤
3	집안일에 책임을 다하기 위하여 하던 업무를 끝내지 못할 때가 있다.	①	②	③	④	⑤
4	가정생활로 인해 정시출근, 업무 완수, 연장 근무와 같이 직장에서의 책임을 다하기 어렵다.	①	②	③	④	⑤
5	가정에서 발생하는 스트레스로 인하여 직장 업무가 방해가 된다.	①	②	③	④	⑤

※ 다음은 일반적인 특성에 나타내는 문항입니다.

아래의 질문을 읽고 해당하는 곳에 V 표해 주십시오.

1. 귀하의 연령은? 만()세

- ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대

2. 귀하의 가사 노동 시간은?

- ① 30분 이하 ② 1시간 ③ 2시간 ④ 3시간 ⑤ 4시간 이상

3. 귀하의 자녀 여부는?

- ① 3명 이상 ② 2명 ③ 1명 ④ 없음

4. 귀하의 최종 학력은?

- ① 전문대 졸업 ② 대학교 졸업 ③ 대학원 수료(석사학위 취득 중)

5. 귀하의 현재까지 간호사직 총 근무 경력(임상경력 포함)은?

- ① 10년 미만 ② 10년 이상

6. 귀하의 심사업무 경력은?

- ① 10년 미만 ② 10년 이상

7. 귀하의 현 직급은?

- ① 사원 ② 주임, 계장 ③ 과장, 팀장 ④ 부장 이상

8. 한 달(4주) 총 근무일수는?

- ① 20일 이하 ② 20일 이상

9. 귀하의 평균 주당 초과 근무 시간은?

- ① 5시간 미만 ② 5시간 이상

※ 끝까지 설문에 응해주셔서 감사드립니다.

부록 3. IRB 심사결과 통지서

부경대학교 기관생명윤리위원회 심사결과 통지서

주소 : (48513) 부산시 남구 용소로 45
 전화 : 051-629-5670 Fax : 051-629-5214

문서번호	1041386-201911-HR-49-02	발송일자	2019.12.18.
연구과제명	보험심사간호사의 직무스트레스와 일-가정 양립 갈등이 프리젠티즘에 미치는 영향		
과제번호	1041386-201911-HR-49-01		
연구책임자	박수현	소속	간호학과
IRB 심사기간	2019. 12. 9. (월) ~ 2019. 12. 13. (금)		
심사결과	승인 <input checked="" type="checkbox"/> 시정승인 <input type="checkbox"/> 보완 <input type="checkbox"/> 부결 <input type="checkbox"/> ※ 재적위원 9명 중 8명 출석(과반수 출석) 출석위원 8명 중 원만 승인 8명		
총 연구기간	위원회 승인일 ~ 5개월		
IRB 연구승인 유효기간	승인일로부터 2020.05.17.까지	○ 총 신청 연구기간이 IRB 연구승인 유효기간을 초과할 경우, 유효기간 만료 이전에 '지속심사' 승인을 받아야 연구지속 진행이 가능합니다. ○ 연구종료 시 종료보고를 하여 주시기 바랍니다.	
심사내용			
심사의견	- 보험심사간호사의 직무스트레스와 일-가정 양립갈등이 프리젠티즘에 미치는 영향을 조사하기 위한 서술적 조사연구로 연구목적으로만 연구결과 사용, 개인식별정보관리 및 폐기에 유의하여 연구를 진행하시기 바람		

연구책임자는 본 위원회의 심사결과에 대하여 이의가 있을 경우, 심사결과 통지일로부터 2주 이내에 서면으로 이의신청을 할 수 있습니다. 단, 동일 사안에 대하여 2회 이상의 재심은 하지 않습니다.

부경대학교 기관생명윤리위원회 (직인)



부록 4. 프리젠티즘 도구 승인서

☆ RE: Dear professor! I'm writing about your tool developed in 2004 | [관련관지검색](#)

📧 보낸사람 : Ron Ozminkowski 19.10.29 07:27 | 주소추가 | 수신차단

Hello, I don't own the rights to the Stanford Presenteeism Scale. Try reaching out to Professor C. Koopman at:

Department of Psychiatry and Behavioral Sciences, Stanford University, Stanford, CA 94305-5718, USA. koopman@leland.stanford.edu

Sent from Mail for Windows 10

From: yeppy
Sent: Monday, October 28, 2019 7:07 AM
To: Ronozmink@gmail.com
Subject: Dear professor! I'm writing about your tool developed in 2004

★ RE: Stanford Presenteeism Scale (SPS) 도구 허가를 부탁드립니다. | [관련관지검색](#) 추가기능

📧 보낸사람 : NAVER Corp 19.10.14 08:26 | 주소추가 | 수신차단

안녕하세요?
국문으로 번안된 것을 사용하시는 것에는 문제가 없으나 제가 번안했을 당시와는 다르게 원문은 현재 미국내에서 편당한 업체가 소유권을 가지고 있는 것으로 보입니다.
원저자에게도 연락을 한번 해보심이 좋을 것 같습니다.

좋은 논문 쓰시기를 바랍니다.

이영미 배상

-----Original Message-----
From: "yeppy" <yeppy0411@daum.net>
To: <ymyoon@naver.com>;
Cc:
Sent: 2019-10-14 (월) 01:42:56 (GMT+09:00)
Subject: Stanford Presenteeism Scale (SPS) 도구 허가를 부탁드립니다.

Cheryl Ann Koopman
June 14, 1950 - May 14, 2019

부록 4. 일-가정 양립 갈등 도구 승인서

☆ RE: 일-가정 양립갈등 도구 사용 허가를 부탁드립니다. | 관련편지검색

보낸사람 : 최현정 19.10.18 16:26 | 주소추가 | 수신차단

박수현 선생님께,

제가 해외 출장 중에 있어 답이 늦었습니다.

네, 척도를 연구에 사용하셔도 되며, 좋은 성과 있으시길 응원합니다.

최현정 드림

보낸사람 Netemeyer, Richard (rgn3p) ▼

RE: Dear professor! I'm writing about your tool developed in 1996

19.10.18 20:23 | ★

You have my permission.

Best,

RN

From: yeppy0411@daum.net
[mailto:yeppy0411@daum.net]
Sent: Friday, October 18, 2019 1:47 AM
To: rgn3p@virginia.edu
Subject: Dear professor! I'm writing about your tool developed in 1996

부록 5. 논문 표절 검사 결과 확인서

Copy Killer pknu.copyrighter.com

부경대학교 카피킬러캠퍼스 표절 검사 결과 확인서

PUKYONG NATIONAL UNIVERSITY
부경대학교

		확 인
		김수현
		김수현
아이디	201855190	
소속	부경대학교 인문대학 대학원	표절률
성명	김수현	10%
검사번호	00064465369	검사일자
발급형태	기본보기 <input checked="" type="checkbox"/> 요약보기 <input type="checkbox"/> 상세보기	발급일자
검사명	미입력	
파일명	유사도 검사 1차 박수현3.hwp	
비고		
비교범위	[카피킬러 DB]	
검사설정	표절기준 [6 어절], 인용/출처 표시문장 [제외], 밑줄/상징 포함문장 [제외], 목차/참고문헌 [제외]	

여기에 텍스트 입력

Copyright © MUHAYU All Rights reserved. 1 / 17

감사의 글

창가에 내린 빗방울은 벚꽃이 되어 포근한 교정에 찾아왔습니다. 늦은 나이에 공부를 시작한다는 두려움과 설렘 그리고 마음속 깊이 간직해왔던 꿈을 안고 학교 정문을 들어섰던 게 엇그제 같은데, 벌써 2년 반이라는 시간이 지났습니다. 부족한 제가 석사학위 과정을 성실하게 마칠 수 있도록 도움을 주신 모든 분께 깊은 감사의 마음을 전합니다.

우선 저의 학위논문이 완성되기까지 연구 기틀을 잡아주시고 가장 힘들고 어려웠던 순간에도 포기하지 않도록 이끌어 주신 김문정 지도교수님께 깊은 감사의 마음 전합니다. 그리고 바쁘신 가운데에도 제 학위논문의 심사위원을 맡아주시고 부족한 저의 논문에 애정 어린 격려와 관심으로 꼼꼼하게 지도해 주신 김명수 교수님과 대학원 면접 날부터 제 학위논문의 심사위원장을 맡아주시기까지 항상 따뜻한 조언과 단어 하나하나 세세히 지도 해주신 박은아 교수님께도 감사의 뜻을 표합니다. 또한 석사로서 학문적 소양을 갖추 수 있도록 지도해 주신 조규영 교수님, 김윤희 교수님, 김정수 교수님, 이유미 교수님, 엄주연 교수님께 고개 숙여 감사 인사드립니다.

학위 과정 동안 꿈 많았던 미래를 함께 나눈 든든하고 고마운 제 짝지 최미애 선생님과 왕언니 조영옥 선생님, 긍정의 힘 장유현, 배려의 아이콘 문희주, 조력자 박근희, 통계의 달인 양하영 선생님께 서로 지지해준 동기가 있어 고마웠고 함께 공부했던 매시간이 행복했었다고 전하고 싶습니다.

직장과 학업을 병행할 수 있도록 배려하고 항상 격려해주신 부산성모병원 김준현 병원장님과 오용환 기획실장 신부님, 김기영 행정부원장 신부님께 진심으로 감사드리며 무한 용기와 비전을 주셨던 김주희 원무팀장님께도 감사의 인사를 전합니다. 저의 빈자리를 든든하게 채워준 보험심사팀의 신예준, 진수경, 박양은, 유혜정, 임혜정, 문수미, 설세인, 이가영, 김유리 선생님과 통계를 봐준 전우석 박사님께 사랑과 감사의 마음을 전합니다.

석사학위를 시작할 수 있는 용기를 심어주신 남문희 교수님과 최은아 교수님, 박선영 교수님께 감사 인사드립니다. 간호사로서 첫발을 내디뎠던 순간부터 저를 사랑해주신 최정숙 부장님, 김미경 팀장님, 신경화 선생님, 김연하 교수님, 하미혜 수선생님과 동기 최은영, 박혜련 선생님께 감사를 전합니다. 아낌없는 격려와 사랑을 주신 김복용 교수님과 버티목이 돼주신 손순애, 이은정, 이미현, 문미진, 정수미 선배님께 감사한 마음 전합니다.

지금, 이 순간 제 곁에 계신다면 누구보다 기뻐해 주실 사랑하는 아빠 박도명님과 대학원 학비를 전액 지원해 주신 존경하는 엄마 조옥희님께 고개 숙여 감사한 마음을 전합니다. 며느리의 학업을 위해 하루도 빠짐없이 기도해주신 시아버지 박덕일님과 손주 3명을 말씀으로 키워주신 시어머니 박영자님께 무한 감사의 마음을 전합니다. 세상 누구보다 저를 아끼고 사랑해주는 언니 박보현님과 경제적 지원을 아끼지 않는 형부 신상호님, 든든하고 멋진 동생 박거현님과 마음씨 착한 올케 김훈정님, 기도로 응원해 주신 큰 아주버님 박원택님과 형님 윤선영님, 든든한 저의 영어 선생님 이신 작은 아주버님 박철호님께도 감사의 마음 전합니다.

엄마의 냄새가 그리워 늦은 새벽 공부하는 저의 무릎 위에서 잠들었던 착하고 귀여운 막내 박건, 저의 엉덩이를 톡톡 두드려 주면서 시원한 물과 따뜻한 잠자리까지 챙겨준 마음 따뜻한 둘째 박가은, 공부하는 엄마가 자랑스럽다고 말해주는 든든하고 멋진 첫째 박찬에게 엄마가 공부하는 동안 건강하게 잘 자라줘서 너무 고맙고 정말 많이 사랑한다고 전합니다. 그리고 학위 과정 동안 공부에 집중할 수 있도록 늘 지지하고 응원해준 꿀 떨어지는 남편 박홍삼님께도 고맙고 사랑한다고 전하고 싶습니다.

마지막으로 저에게 지혜와 명철을 주시고, 항상 제가 감사함으로 살아갈 수 있도록 저의 힘이 되어 주시는 하나님 아버지께 감사드립니다.

2020년 8월 보석처럼 밤하늘이 예쁜 어느 날
반짝이는 박수현 올림