

공감모듈과 신뢰가 의료서비스 품질 및 의료 신뢰, 행복에 미치는 영향

조충식* · 김재익¹ · 남승규²

대전대학교 부속 한방병원 신계내과학교실, 1: 대전대학교 한의학과, 2: 대전대학교 산업광고심리학과

Effect of Sympathy Module and Trust on Medical Service Quality, Medical Trust and Happiness

Chung Sik Cho*, Jae Ik Kim¹, Seung Kyu Nam²

Department of Internal Medicine, College of Korean Medicine, Daejeon University,

1: Department of Korean Medicine, Daejeon University, 2: Department of Industrial and Advertising Psychology, Daejeon University

There are a lot of effort to improve medical service quality and medical trust in Korean Medicine. However, in spite of importance of personalized medicine, there are still few research about it. Thus, the purpose of this study is to grope ways to improve medical service quality and medical trust by sympathy module group and personalized trust. People over 19 were participated in investigation. We divided respondents into 4 groups depending on sympathy module group and 2 groups depending on speed of trust. Questionnaire was consisted of questions about sympathy module group, speed of trust, medical service quality, medical trust, satisfaction and happiness. This questionnaires were conducted through personal interviews. Total 220 members responded to the survey and the results of the analysis were as follows. Rational type had the highest proportion. At Medical service quality scale, Prevention focus group had most highest figure on Confidence. Promotion focus group and Rational Group had most highest figure on Sympathy. At Medical trust scale, Medical team had the highest proportion at all group. Prevention focus group put more emphasis on sense of sanitation, At Satisfaction and Happiness scale, Satisfaction and Happiness was most affected by Trust in Sincerity and Ability. This study can be very useful for composing kit of treatment of personalized medicine. But this study has also some limits such as respondent selection, disease selection etc. So, more detailed and comprehensive survey is needed.

keywords : sympathy module group, speed of trust, medical service quality, medical trust, satisfaction, happiness

서 론

전반적인 생활수준의 향상으로 인하여 과거와 달리 소비자들은 더욱더 다양하고 높은 질의 서비스를 요구하고 있다. 이것은 의료시장에서도 예외는 아니며 이러한 사회적인 변화에 맞추어 최근의 의료시장은 매우 급속도로 변화하고 있다. 따라서 이러한 변화에 빠르게 대처하지 않으면 쉽게 도태되는 것이 최근 의료계의 현실이다. 2013년 의료자원 통계 핸드북¹⁾에 따르면 2008년 11,316개였던 한의원은 2012년 12,692개로 약 12% 증가하여 한의원 간의 경쟁이 점차 심화됨을 보이고 있다. 또한 2009-2013 건강보험 요양기관 개폐업 현황²⁾에 따르면 2009년 1,175개였던 신규한의원은 2013년 1,223개로 약 4%가 늘어난 반면, 같은 기간 폐업한 한의원은 2009년 727개에서 2013년 828개로 약 13%가 늘어나 경쟁의 심화에 따라 도태되는 한의원이 증가 추세임을 알 수 있다.

이러한 위기를 극복하기 위해서는 한의계와 관련된 인프라를 확충하는 등의 양적인 성장도 중요하지만, 환자 응대 및 진료 태도와 같은 질적인 부분을 향상시키는 것의 중요성을 인식하고, 심리유형별 진료도구를 이용하여 한방치료 만족도를 높이려는 시도³⁾와 한방 의료 품질 향상을 위한 신뢰구현 의료시스템 구축을 통한 심리특성별 맞춤 진료⁴⁾ 등이 연구되었다. 의료서비스 품질은 1969년 Myers⁵⁾에 의해 처음 언급되었으며 Donabedian⁶⁾, Vuori⁷⁾, Bowers⁸⁾, 남 등⁹⁾의 연구에서 이를 측정하기 위한 다양한 척도들이 개발되었다. 또한 조¹⁰⁾의 연구에 따르면 의료서비스 품질의 향상이 고객만족 및 재이용의도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며 정 등¹¹⁾에 의하여 의료서비스 인식 및 품질지수에 관한 연구가 진행되었다. 한편 환자의 의료신뢰도 또한 한방 의료기관의 재이용률을 높이는데 중요한 요소가 될 수 있는데, 김¹²⁾의 연구에 따르면 의료신뢰도가 높을수록 고객만족과 재이용의도가 높은 것으로 나타

* Corresponding author

Chung Sik Cho, Dept. of Internal Medicine, Cheonan Korean Hospital of Daejeon University, Dajeong-dong, Seobuk-gu, Cheonan-si, Chungnam, Korea.

E-mail : choool2@dju.kr · Tel : +82-41-521-7531

Received : 2015/01/06 · Revised : 2015/02/06 · Accepted : 2015/02/12

© The Korean Society of Oriental Pathology, The Physiological Society of Korean Medicine

pISSN 1738-7698 eISSN 2288-2529 <http://dx.doi.org/10.15188/kjopp.2015.02.29.1.90>

Available online at http://society.kisti.re.kr/sv/SV_svjsj03L.do?method=list&poid=ksomp&kojic=DRSRDH&sVnc=v28n5&menuid=1&subid=13

났으며 김 등⁴⁾은 의료신뢰도에 영향을 미치는 요인을 파악하는 연구를 진행하였다. 따라서 의료서비스 품질과 의료신뢰도를 조사, 연구하여 진료에 이용한다면 한방진료의 질을 높이고 환자의 한방 의료기관의 재이용률을 높이는 데 있어서 큰 도움이 될 것이다.

또한 현대 마케팅 시장은 점차 고객맞춤, 개인맞춤을 지향하여 나아가고 있으며 역시 의료시장에서도 개인 맞춤형 의료가 늘어나고 있다. 그 중 개인의 심리적인 유형에 맞춘 진료에 대한 중요성이 증가되고 있는데, 지 등³⁾의 연구에 따르면 공감모듈집단의 분류를 통한 환자의 심리유형별 맞춤 진료가 실제로 환자의 만족도를 향상시킬 수 있는 것으로 나타났다. 공감모듈에 관하여 살펴보면 Phan 등¹³⁾은 향상초점적인 사람들은 주관적인 감성적 반응에 더 많이 의존하고 예방초점적인 사람들은 보다 분석적이고 객관적인 이성적 반응에 더 많이 의존한다고 하였으며, 지 등³⁾은 예방초점과 이성기반의 정보에 더 많은 공감을 얻는 조합을 이성형 공감모듈, 향상초점과 감성기반의 정보에 더 많은 공감을 얻는 조합을 감성형 공감모듈로 명명하였다. 한편 우 등¹⁴⁾의 연구에 따르면 공감이라는 항목과 자기신뢰, 즉 개인 신뢰는 서로 유의미한 정적 상관성을 보이기 때문에 심리유형별 진료에 있어서 공감모듈집단과 개인 신뢰의 상호작용 또한 중요한 연구 대상이 될 것으로 보인다.

그러므로 본 연구에서는 이러한 선행 연구결과를 바탕으로 아직까지 연구되지 않았던 개인의 심리적인 특성인 소비자 공감모듈과 개인 신뢰수준이 의료서비스품질과 의료신뢰에 어떠한 영향을 미치는지 연구하고자 한다.

이에 저자는 2014년 1월 1일부터 2014년 3월 31일까지 대전대학교 부속 천안한방병원에 내원한 환자를 대상으로 공감모듈 설문, 개인 신뢰수준 설문, 의료서비스 품질 설문, 의료신뢰도 설문, 만족도 및 행복지수 설문을 실시하고 이를 통계적 검증을 통하여 유의한 결과를 얻었기에 보고하는 바이다.

연구대상 및 방법

1. 연구대상

본 연구는 2014년 1월 1일부터 2014년 3월 31일까지 대전대학교 부속 천안한방병원에 내원한 환자나 내방객 중 19세 이상 성인 남녀로 의료서비스의 경험이 있는 220명을 대상으로 하였다. 또한 임상시험에 자의로 참여를 결정하고 동의서에 서명한 사람을 대상으로 하였다.

본 연구에서 제외기준은 다음과 같았다.

- ① 의료서비스 경험이 없는 사람
- ② 임상시험 참여를 거부한 사람
- ③ 의사소통이 어려운 사람
- ④ 연구 수행과 관련된 서식 작성 능력이 없다고 판단되는 사람
- ⑤ 그 외 연구가가 임상연구 참여에 부적당하다고 판단하는 사람

2. 연구설계

대전대학교 부속 천안한방병원에 내원한 환자 및 내방객 중 임상시험에 참여한 사람을 대상으로 공감모듈, 개인 신뢰수준, 의료신뢰도, 의료서비스의 품질, 만족도 및 행복지수 등에 대한 설문 조사

를 시행하였고 공감모듈 분류 및 설문항목은 관련 연구^{3,4,9,11,14-16)}를 참고하였다.

3. 연구방법

1) 설문 조사

조사에 앞서 설계한 세부 연구계획에 대해 대전대학교 천안한방병원 연구윤리심의위원회의 심의를 거쳤다(심의번호 : P2013-02).

설문은 지 등³⁾의 연구와 우 등¹⁴⁾의 연구를 바탕으로 향상초점형, 예방초점형, 감성형, 이성형을 구분하는 공감모듈 20문항, 개인 신뢰수준 20문항¹⁶⁾, 의료서비스 품질 지수 22문항^{9,11)}, 의료신뢰도 42문항⁴⁾, 만족도 및 행복지수 20문항¹⁵⁾ 등 총 124문항으로 구성되었다.

2) 통계 분석

공감모듈과 개인 신뢰수준을 파악한 후 의료서비스 품질, 의료신뢰도는 이원분산분석을 시행하였으며, 만족도 및 행복지수는 개인의 만족이나 행복이 의료서비스 품질이나 의료신뢰도 의 원인보다는 결과로 보는 것이 더 타당하다고 판단되어 다중회귀분석으로 분석하였다. 본 연구에서 수집된 자료는 통계프로그램 중의 하나인 SAS9.2를 이용하여 분석하였다. 먼저, 사용된 척도의 신뢰도와 타당도를 검토하였는데, 내적일관성(internal consistency) 계수인 Cronbach의 알파계수를 산출하여 신뢰도를 확인하였다. 공감모듈과 개인 신뢰수준에 따른 변수들 간의 관계를 알아보기 위하여 상관분석(correlation analysis)을 실시하여 Pearson의 적률상관계수를 살펴보았다. 또한 만족도 및 행복지수에 영향을 미치는 변인을 알아보기 위하여 표준다중회귀분석(standard multiple regression analysis)을 실시하였다. 모든 통계분석에서 p-value값이 유의할 때 p<0.05 수준에 따라 *표시를 하였다.

결 과

1. 연구 대상자의 일반적 특성

본 연구는 2014년 1월 1일부터 2014년 3월 31일까지 대전대학교 부속 천안한방병원에 내원한 환자나 내방객 중 19세 이상 성인 남녀로 의료서비스의 경험이 있는 220명을 대상으로 하였다. 남자 91명(41.36%)과 여자 129명(58.64%)이 연구에 참여하였으며, 40대가 69명(31.36%)으로 제일 많은 분포를 보였으며, 20대 이하가 58명(26.36%)으로 다음을 차지하였다. 평균 연령은 41.33±13.32이었다(Table 1).

Table 1. The Composition Rate of The Study Group by Gender and Age

Group	Sex				Total	
	Male		Female		N	%
	N	%	N	%		
20s and younger	14	6.36	44	20.00	58	26.36
30s	18	8.18	20	9.09	38	17.27
40s	34	15.45	35	15.91	69	31.36
50s	19	8.64	21	9.55	40	18.18
60s and over	6	2.73	9	4.09	15	6.83
Total	91	41.36	129	58.64	220	100.00

2. 사용된 척도들의 신뢰도

내적일관성(internal consistency)계수인 Cronbach의 알파계수를 산출하여 신뢰도를 확인하였다. 척도에 대한 신뢰도는 모두 다 인정할 수 있는 수준의 내적 일관성 계수 값을 보여주었다. 공감모듈집단 척도의 알파계수는 원자료의 경우 $\alpha = 0.750147$, 표준자료의 경우 $\alpha = 0.759219$ 이었고, 개인 신뢰수준 척도의 알파계수는 원자료의 경우 $\alpha = 0.922190$, 표준자료의 경우 $\alpha = 0.923017$ 이었다. 의료서비스 품질척도의 알파계수는 원자료의 경우 $\alpha = 0.962135$, 표준자료의 경우 $\alpha = 0.963098$ 이었고, 의료신뢰도 척도의 알파계수는 원자료의 경우 $\alpha = 0.924610$, 표준자료의 경우 $\alpha = 0.933531$ 이었다. 만족도 및 행복지수 척도의 알파계수는 원자료의 경우 $\alpha = 0.715053$, 표준자료의 경우 $\alpha = 0.801047$ 이었다(Table 2).

Table 2. Reliability of Sympathy Module Scale, Speed of Trust Scale, Service Quality Scale, Medical Trust Scale, Satisfaction and Happiness Scale - Internal Consistency(Cronbach's Alpha)

Scale	Raw Data	Standard Data
Sympathy Module Scale	0.750147	0.759219
Speed of Trust Scale	0.922190	0.923017
Service Quality Scale	0.962135	0.963098
Medical Trust Scale	0.924610	0.933531
Satisfaction and Happiness Scale	0.715053	0.801047

3. 공감모듈과 개인 신뢰수준에 따른 의료서비스 품질, 의료신뢰도

1) 공감모듈과 개인 신뢰수준 분포

응답자 중 향상초점 집단은 총 53명(24.09%)이었고 그 중 개인 신뢰수준이 높은 집단은 44명(20.00%), 개인 신뢰수준이 낮은 집단은 9명(4.09%)이었다. 예방초점 집단은 총 31명(14.09%)이었고 그 중 개인 신뢰수준이 높은 집단은 19명(8.63%), 개인 신뢰수준이 낮은 집단은 12명(5.45%)이었다. 이성적 집단은 총 43명(19.54%)이었고 그 중 개인 신뢰수준이 높은 집단은 19명(8.63%), 개인 신뢰수준이 낮은 집단은 24명(10.90%)이었다. 감성적 집단은 총 93명(42.27%)이었고 그 중 개인 신뢰수준이 높은 집단은 33명(15.00%), 개인 신뢰수준이 낮은 집단은 60명(27.27%)으로 감성적 집단이 가장 많은 비율을 차지하는 것을 알 수 있었다(Table 3).

Table 3. The Composition Rate of The Study Group by Sympathy Module Group and Speed of Trust

Sympathy Module Group	Speed of Trust		Total
	High	Low	
	N(%)	N(%)	N(%)
Promotion Focus	44(20.00)	9(4.09)	53(24.09)
Prevention Focus	19(8.63)	12(5.45)	31(14.09)
Rational Type	19(8.63)	24(10.90)	43(19.54)
Emotional Type	33(15.00)	60(27.27)	93(42.27)
Total	115(52.27)	105(47.72)	220(100.00)

2) 의료서비스 품질 분석 결과

향상초점(이익극대화) 집단에서는 개인 신뢰수준이 높은 경우 공감성(평균=4.13, 표준편차=0.70)과 확신성(평균=4.12, 표준편차=0.66)의 평균이 높았고, 개인 신뢰수준이 낮은 경우 확신성(평균=3.89, 표준편차=0.58)과 공감성(평균=3.75, 표준편차=0.79)의 평균이 높았다. 예방초점(손실최소화) 집단에서는 개인 신뢰수준이 높은

경우 확신성(평균=4.24, 표준편차=0.49)과 공감성(평균=4.13, 표준편차=0.62)의 평균이 높았고, 개인 신뢰수준이 낮은 경우 확신성(평균=3.83, 표준편차=0.76)의 평균이 가장 높았다. 이성적 집단에서는 개인 신뢰수준이 높은 경우 공감성(평균=4.16, 표준편차=0.65)과 확신성(평균=4.11, 표준편차=0.56)의 평균이 높았고, 개인 신뢰수준이 낮은 경우 확신성(평균=3.66, 표준편차=0.64)의 평균이 가장 높았다. 감성적 집단에서는 개인 신뢰수준이 높은 경우 공감성(평균=4.07, 표준편차=0.65)과 확신성(평균=4.06, 표준편차=0.60)의 평균이 높았고, 개인 신뢰수준이 낮은 경우 확신성(평균=3.56, 표준편차=0.75)의 평균이 가장 높았다(Table 4).

Table 5에서 확인할 수 있듯이, 공감모듈 집단에서 의료서비스 품질에 대하여 집단 간에 통계적으로 유의미한 차이를 보이는 것으로 나타났다.

Table 4. Mean and Standard Deviation of Materiality, Reliability, Reactivity, Confidence, Sympathy, Service Quality by Sympathy Module Group and Speed of Trust

Sympathy Module Group		Speed of Trust				Total	
		High		Low		Mean	SD
		Mean	SD	Mean	SD		
Promotion Focus	Materiality	3.83	0.67	3.49	0.53	3.77	0.66
	Reliability	4.05	0.69	3.64	0.69	3.98	0.70
	Reactivity	3.94	0.72	3.47	0.78	3.86	0.75
	Confidence	4.12	0.66	3.89	0.58	4.08	0.65
	Sympathy	4.13	0.70	3.75	0.79	4.06	0.72
Prevention Focus	Service Quality	4.01	0.61	3.65	0.59	3.95	0.62
	Materiality	3.79	0.71	3.35	0.74	3.62	0.74
	Reliability	4.01	0.61	3.55	0.45	3.83	0.59
	Reactivity	3.97	0.70	3.48	0.67	3.78	0.72
	Confidence	4.24	0.49	3.83	0.76	4.08	0.63
Rational Type	Sympathy	4.13	0.62	3.54	0.64	3.90	0.68
	Service Quality	4.03	0.56	3.55	0.58	3.84	0.60
	Materiality	3.57	0.75	3.26	0.57	3.40	0.66
	Reliability	3.97	0.58	3.45	0.69	3.68	0.68
	Reactivity	4.00	0.62	3.32	0.77	3.62	0.78
Emotional Type	Confidence	4.11	0.56	3.66	0.64	3.85	0.64
	Sympathy	4.16	0.65	3.33	0.67	3.70	0.78
	Service Quality	3.96	0.54	3.40	0.61	3.65	0.64
	Materiality	3.70	0.61	3.16	0.73	3.35	0.73
	Reliability	3.97	0.64	3.43	0.71	3.62	0.73
Total	Reactivity	3.90	0.67	3.33	0.77	3.53	0.78
	Confidence	4.06	0.60	3.56	0.75	3.74	0.74
	Sympathy	4.07	0.65	3.44	0.78	3.66	0.79
	Service Quality	3.94	0.55	3.38	0.66	3.58	0.68
	Materiality	3.74	0.67	3.23	0.68	3.50	0.72
	Reliability	4.01	0.64	3.47	0.67	3.75	0.70
	Reactivity	3.95	0.68	3.36	0.76	3.66	0.77
	Confidence	4.12	0.60	3.64	0.72	3.89	0.70
	Sympathy	4.12	0.66	3.45	0.74	3.80	0.77
	Service Quality	3.99	0.57	3.43	0.63	3.72	0.66

SD : Standard Deviation

3) 의료신뢰도

향상초점(이익극대화) 집단에서는 개인 신뢰수준이 높은 경우 의료진(평균=4.12, 표준편차=0.62)과 담당의사(평균=4.08, 표준편차=0.57)의 평균이 높았고, 개인 신뢰수준이 낮은 경우 담당의사(평균=3.88, 표준편차=0.70)와 의료진(평균=3.83, 표준편차=0.74)의 평균

이 높았다. 예방초점(손실최소화) 집단에서는 개인 신뢰수준이 높은 경우 의료진(평균=4.14, 표준편차=0.50)과 위생관념(평균=4.12, 표준편차=0.60)의 평균이 높았고, 개인 신뢰수준이 낮은 경우 담당의사(평균=3.69, 표준편차=0.82)와 의료진(평균=3.65, 표준편차=0.78)의 평균이 높았다. 이성적 집단에서는 개인 신뢰수준이 높은 경우 담당의사(평균=4.17, 표준편차=0.40)와 위생관념(평균=4.00, 표준편차=0.70)의 평균이 높았고, 개인 신뢰수준이 낮은 경우 담당의사(평균=3.67, 표준편차=0.65)와 의료진(평균=3.63, 표준편차=0.75)의 평균이 높았다. 감성적 집단에서는 개인 신뢰수준이 높은 경우 의료진(평균=4.04, 표준편차=0.63)의 평균이 가장 높았고, 개인 신뢰수준이 낮은 경우 의료진(평균=3.52, 표준편차=0.70)과 위생관념(평균=3.52, 표준편차=0.68)의 평균이 높았다(Table 6).

Table 7에서 확인할 수 있듯이, 공감모듈 집단에서 의료신뢰도에 대하여 집단 간에 통계적으로 유의미한 차이를 보이는 것으로 나타났다.

Table 5. Analysis of Variance Result of Materiality, Reliability, Reactivity, Confidence, Sympathy, Service Quality by Sympathy Module Group

Source	DF	SS	MS	F value
Materiality				
Group	7	16.3626789	2.3375256	5.02***
Error	212	98.6371393	0.4652695	
Total	219	114.9998182		
Reliability				
Group	7	16.6329516	2.3761359	5.38***
Error	212	93.6768666	0.4418720	
Total	219	110.3098182		
Reactivity				
Group	7	19.5180664	2.7882952	5.23***
Error	212	112.9464223	0.5327661	
Total	219	132.4644886		
Confidence				
Group	7	14.3903152	2.0557593	4.65***
Error	212	93.7415030	0.4421769	
Total	219	10831318182		
Sympathy				
Group	7	25.2977073	3.6139582	7.20***
Error	212	106.4022927	0.5018976	
Total	219	131.7000000		
Service Quality				
Group	7	17.84722999	2.54960428	6.84***
Error	212	79.00373864	0.37265914	
Total	219	96.85096864		

*** p < .001, DF : Degree of Freedom, SS : Sum of Square, MS : Mean Square

4. 만족도 및 행복지수에 영향을 미치는 변인에 대한 회귀분석 결과

1) 생활만족도에 대한 의료서비스 품질 및 의료신뢰도의 회귀분석 결과

생활만족도에 대한 의료서비스 품질 및 의료신뢰도의 영향을 파악하기 위해 20가지의 하위요인을 분석한 결과 예방초점, 성실신뢰, 능력신뢰, 유형성의 4가지 요인에서 유의성이 높은 결과가 나왔다(Table 8). 의료서비스 품질 및 의료신뢰도척도로 생활만족도를 측정할 회귀방정식은 유의한 것으로 나타났으며(F=7.47, p<.0001), 생활만족도에 대한 본 결과의 설명력은 42.89 %, 통계적으로 조정된 설명력은 37.15 %였다(R²=42.89, Adj R²=.37.15%).

Table 6. Mean and Standard Deviation of Doctor in Charge, Medical Team, Complaint Factors, Trust Factors, Hospital Facilities, Images of Hospital, Sense of Sanitation, Service Quality by Sympathy Module Group and Speed of Trust

Sympathy Module Group		Speed of Trust				Total	
		High		Low		Mean	SD
		Mean	SD	Mean	SD		
Promotion Focus	Doctor in Charge	4.08	0.57	3.88	0.70	4.05	0.59
	Medical Team	4.12	0.62	3.83	0.74	4.07	0.64
	Complaint Factors	2.33	1.04	2.53	0.97	2.36	1.02
	Trust Factors	3.92	0.67	3.65	0.77	3.87	0.69
	Hospital Facilities	3.72	0.77	3.37	1.05	3.66	0.82
	Images of Hospital	3.92	0.76	2.89	0.91	3.74	0.87
	Sense of Sanitation	4.00	0.74	3.35	1.09	3.89	0.83
	Service Quality	4.01	0.61	3.65	0.59	3.95	0.62
Prevention Focus	Doctor in Charge	4.10	0.40	3.69	0.82	3.94	0.62
	Medical Team	4.14	0.50	3.65	0.78	3.95	0.65
	Complaint Factors	2.34	0.92	2.49	0.89	2.40	0.90
	Trust Factors	3.83	0.66	3.27	0.50	3.61	0.65
	Hospital Facilities	3.81	0.66	3.17	1.00	3.56	0.85
	Images of Hospital	3.79	0.46	3.19	0.64	3.56	0.60
	Sense of Sanitation	4.12	0.60	3.50	0.70	3.88	0.70
	Service Quality	4.03	0.56	3.55	0.58	3.84	0.60
Rational Type	Doctor in Charge	4.17	0.40	3.67	0.65	3.89	0.60
	Medical Team	1.21	0.42	3.63	0.75	3.89	0.68
	Complaint Factors	1.84	0.92	2.25	0.62	2.07	0.78
	Trust Factors	3.89	0.60	3.28	0.58	3.55	0.66
	Hospital Facilities	3.47	0.81	3.15	0.63	3.29	0.72
	Images of Hospital	3.77	0.69	3.26	0.73	3.49	0.75
	Sense of Sanitation	4.00	0.70	3.47	0.59	3.70	0.68
	Service Quality	3.96	0.54	3.40	0.61	3.65	0.64
Emotional Type	Doctor in Charge	3.94	0.54	3.48	0.367	3.64	0.66
	Medical Team	4.04	0.63	3.52	0.70	3.70	0.71
	Complaint Factors	2.25	0.86	2.39	0.78	2.34	0.81
	Trust Factors	3.77	0.55	3.26	0.71	3.44	0.70
	Hospital Facilities	3.51	0.76	3.07	0.85	3.23	0.84
	Images of Hospital	3.70	0.59	3.28	0.76	3.46	0.73
	Sense of Sanitation	3.94	0.64	3.52	0.68	3.67	0.69
	Service Quality	3.94	0.55	3.38	0.66	3.58	0.68
Total	Doctor in Charge	4.06	0.51	3.58	0.69	3.83	0.65
	Medical Team	4.11	0.57	3.59	0.72	3.86	0.69
	Complaint Factors	2.23	0.96	2.38	0.77	2.30	0.87
	Trust Factors	3.86	0.62	3.30	0.67	3.59	0.70
	Hospital Facilities	3.63	0.76	3.13	0.83	3.39	0.83
	Images of Hospital	3.81	0.66	3.23	0.75	3.53	0.76
	Sense of Sanitation	4.01	0.68	3.49	0.69	3.76	0.73
	Service Quality	3.99	0.57	3.43	0.63	3.72	0.66

SD : Standard Deviation

2) 인생성공도에 대한 의료서비스 품질 및 의료신뢰도의 회귀분석 결과

인생성공도에 영향을 미치는 요인으로는 성실신뢰, 능력신뢰의 2가지 요인에서 유의성이 높은 결과가 도출되었다(Table 9). 의료서비스 품질 및 의료신뢰도척도로 인생성공도를 측정할 회귀방정식은 유의한 것으로 나타났으며(F=7.66, p<.0001), 생활만족도에 대한 본 결과의 설명력은 42.89 %, 통계적으로 조정된 설명력은 37.15 %였다(R²=43.49, Adj R²=.37.81%).

3) 행복에 대한 의료서비스 품질 및 의료신뢰도의 회귀분석 결과

행복에 영향을 미치는 요인으로는 예방초점, 성실신뢰, 위생관념, 유형성의 4가지 요인이 유의미하게 나타났다(Table 10). 의료서

Table 7. Analysis of Variance Result of Doctor in Charge, Medical Team, Complaint Factors, Trust Factors, Hospital Facilities, Images of Hospital, Sense of Sanitation, Service Quality by Sympathy Module Group

Source	DF	SS	MS	F value
Doctor in Charge				
Group	7	14.92032224	2.13151746	5.82***
Error	212	77.65911962	0.36631660	
Total	219	92.57974186		
Medical Team				
Group	7	16.6004862	2.3714980	5.55***
Error	212	90.6433269	0.4275629	
Total	219	107.2438131		
Complaint Factors				
Group	7	5.5367703	0.7909672	1.02
Error	212	163.8225337	0.7727478	
Total	219	169.3593040		
Trust Factors				
Group	7	18.7703900	2.6814843	6.33***
Error	212	89.8099440	0.4236318	
Total	219	108.5803340		
Hospital Facilities				
Group	7	16.6682069	2.3811724	3.70***
Error	212	136.3802779	0.6433032	
Total	219	153.0484848		
Images of Hospital				
Group	7	20.2852073	2.8978868	5.74***
Error	212	107.1142876	0.502561	
Total	219	127.3994949		
Sense of Sanitation				
Group	7	15.2001791	2.1714542	4.48***
Error	212	102.8618159	0.4851927	
Total	219	117.0619949		
Service Quality				
Group	7	10.74022779	1.53431826	7.28***
Error	212	44.69236751	0.21081305	
Total	219	55.43259530		

*** p < .001, DF : Degree of Freedom, SS : Sum of Square, MS : Mean Square

Table 8. Regression Analysis Result of Medical Service Quality and Medical Trust of Life Satisfaction

Label	DF	Parameter Estimate	Standardized Estimate	Standard Error	Tolerance	t vaule
Promotion Focus	1	0.16083	0.14678	0.06818	0.74120	2.36
Prevention Focus	1	-0.04963	-0.04308	0.07119	0.75171	-0.70*
Rational Type	1	0.08515	0.07897	0.06994	0.68205	1.22
Emotional Type	1	-0.05479	-0.05179	0.06363	0.79329	-0.86
Trust in Sincerity	1	0.26638	0.23247	0.09554	0.41277	2.79**
Trust in Intention	1	0.09107	0.07283	0.10637	0.39654	0.86
Trust in Ability	1	0.37473	0.36084	0.08419	0.43661	4.45***
Trust in Result	1	-0.13690	-0.11944	0.09941	0.38150	-1.38
Doctor in Charge	1	-0.02082	-0.01864	0.12201	0.24047	-0.17
Medical Team	1	-0.06240	-0.06014	0.11034	0.25381	-0.57
Complaint Factors	1	-0.05711	-0.06916	0.05155	0.73642	-1.11
Trust Factors	1	-0.00259	-0.00252	0.10352	0.28480	-0.03
Hospital Facilities	1	0.09646	0.11105	0.07748	0.36074	1.25
Images of Hospital	1	0.09939	0.10439	0.09123	0.31256	1.09
Sense of Sanitation	1	0.02862	0.02894	0.10944	0.23438	0.26
Materiality	1	-0.19311	-0.19271	0.09196	0.34076	-2.10*
Reliability	1	0.15030	0.14690	0.13759	0.15869	1.09
Reactivity	1	-0.04301	-0.04606	0.11857	0.17795	-0.36
Confidence	1	-0.07278	-0.07043	0.13642	0.16468	-0.53
Sympathy	1	0.08434	0.09006	0.10714	0.21919	0.79

* p < .05 ** p < .01 *** p < .001 DF : Degree of Freedom

비스 품질 및 의료신뢰도척도로 행복을 측정한 회귀방정식은 유의한 것으로 나타났으며(F=14.29, p<.0001), 생활만족도에 대한 본 결과의 설명력은 58.95 %, 통계적으로 조정된 설명력은 54.82 %였다(R2=42.89, Adj R2=.37.15%).

Table 9. Regression Analysis Result of Medical Service Quality and Medical Trust of Life of Success

Label	DF	Parameter Estimate	Standardized Estimate	Standard Error	Tolerance	t vaule
Promotion Focus	1	0.08618	0.07904	0.06748	0.74120	1.28
Prevention Focus	1	-0.08500	-0.07414	0.07048	0.75171	-1.21
Rational Type	1	0.10902	0.10161	0.06923	0.68205	1.57
-Emotional Type	1	0.03837	0.03644	0.06298	0.79329	0.61
Trust in Sincerity	1	0.27582	0.24192	0.09457	0.41277	2.92**
Trust in Intention	1	0.09235	0.07423	0.10528	0.39654	0.88
Trust in Ability	1	0.38292	0.37057	0.08333	0.43661	4.60***
Trust in Result	1	-0.09707	-0.08511	0.09839	0.38150	-0.77
Doctor in Charge	1	0.04953	0.04457	0.12076	0.24047	0.41
Medical Team	1	-0.02320	-0.02247	0.10922	0.25381	-0.21
Complaint Factors	1	0.05463	0.06648	0.05102	0.73642	1.07
Trust Factors	1	-0.00710	-0.00692	0.10247	0.28480	-0.07
Hospital Facilities	1	-0.00910	-0.0153	0.07668	0.36074	-0.12
Images of Hospital	1	0.09923	0.10475	0.09030	0.31256	1.10
Sense of Sanitation	1	0.20240	0.20567	0.10832	0.23438	1.87
Materiality	1	-0.06469	-0.06488	0.09102	0.34076	-0.71
Reliability	1	-0.06652	-0.06534	0.13619	0.15869	-0.49
Reactivity	1	0.03257	0.03505	0.11736	0.17795	0.28
Confidence	1	-0.25380	-0.24682	0.13503	0.16468	-1.88
Sympathy	1	0.04626	0.04965	0.10605	0.21919	0.44

** p < .01 *** p < .001 DF : Degree of Freedom

Table 10. Regression Analysis Result of Medical Service Quality and Medical Trust of Happiness

Label	DF	Parameter Estimate	Standardized Estimate	Standard Error	Tolerance	t vaule
Promotion Focus	1	0.02406	0.02228	0.05696	0.74120	0.42
Prevention Focus	1	-0.12068	-0.10630	0.05948	0.75171	-2.03*
Rational Type	1	0.11240	0.10579	0.05843	0.68205	1.92
Emotional Type	1	0.09593	0.09201	0.05316	0.79329	1.80
Trust in Sincerity	1	0.34909	0.30917	0.07982	0.41277	4.37***
Trust in Intention	1	0.10779	0.08749	0.08887	0.39654	1.21
Trust in Ability	1	0.34463	0.33677	0.07034	0.43661	4.90
Trust in Result	1	0.04321	0.03826	0.08305	0.38150	0.52
Doctor in Charge	1	0.04938	0.04487	0.10194	0.24047	0.48
Medical Team	1	-0.03977	-0.03889	0.09219	0.25381	-0.43
Complaint Factors	1	0.01495	0.01837	0.04307	0.73642	0.35
Trust Factors	1	0.035872	0.03515	0.08649	0.28480	0.41
Hospital Facilities	1	0.05136	0.06000	0.06473	0.36074	0.79
Images of Hospital	1	-0.01318	-0.01405	0.07622	0.31256	-0.17
Sense of Sanitation	1	0.24498	0.25137	0.09143	0.23438	2.68***
Materiality	1	-0.19251	-0.19495	0.07683	0.34076	-2.51***
Reliability	1	0.10493	0.10407	0.11496	0.15869	0.91
Reactivity	1	-0.10030	-0.10901	0.09906	0.17795	-1.01
Confidence	1	-0.16998	-0.16692	0.11398	0.16468	-1.49
Sympathy	1	0.04518	0.04896	0.08952	0.21919	0.50

* p < .05 ** p < .01 *** p < .001 DF : Degree of Freedom

4) 불행에 대한 의료서비스 품질 및 의료신뢰도의 회귀분석 결과 불행에 영향을 미치는 요인으로는 성실신뢰, 능력신뢰, 신뢰요인, 확신성, 공감성이 영향을 주는 요인으로 나타났다(Table 11). 의료서비스 품질 및 의료신뢰도척도로 불행을 측정한 회귀방정식은

유의한 것으로 나타났으며($F=4.44, p<.0001$), 생활만족도에 대한 본 결과의 설명력은 30.87 %, 통계적으로 조정된 설명력은 23.92 %였다($R^2=42.89, Adj R^2=.37.15\%$).

Table 11. Regression Analysis Result of Medical Service Quality and Medical Trust of Unhappiness

Label	DF	Parameter Estimate	Standardized Estimate	Standard Error	Tolerance	t vaule
Promotion Focus	1	-0.11546	-0.10269	0.07698	0.74120	-1.50
Prevention Focus	1	0.10294	0.08707	0.08038	0.75171	1.28
Rational Type	1	-0.06441	-0.05821	0.07897	0.68205	-0.82
Emotional Type	1	0.03978	0.03664	0.07185	0.79329	0.55
Trust in Sincerity	1	-0.24816	-0.21105	0.10787	0.41277	-2.30***
Trust in Intention	1	0.08742	0.06813	0.12009	0.39654	0.73
Trust in Ability	1	-0.20502	-0.19239	0.09506	0.43661	-2.16***
Trust in Result	1	-0.20735	-0.17630	0.11224	0.38150	-1.85
Doctor in Charge	1	-0.25564	-0.22306	0.13775	0.24047	-1.86
Medical Team	1	-0.03476	-0.03264	0.12458	0.25381	-0.28
Complaint Factors	1	0.06092	0.07189	0.05820	0.73642	1.05
Trust Factors	1	0.24654	0.23297	0.11688	0.28480	2.11***
Hospital Facilities	1	0.14986	0.16812	0.08747	0.36074	1.71
Images of Hospital	1	0.09794	0.10024	0.10300	0.31256	0.95
Sense of Sanitation	1	-0.17129	-0.16878	0.12356	0.23438	-1.39
Materiality	1	0.10686	0.10391	0.10383	0.34076	1.03
Reliability	1	-0.23915	-0.22777	0.15535	0.15869	-1.54
Reactivity	1	0.21696	0.22644	0.13387	0.17795	1.62
Confidence	1	0.34521	0.32552	0.15403	0.16468	2.24***
Sympathy	1	-0.25261	-0.26289	0.12097	0.21919	-2.09***

*** $p < .001$ DF : Degree of Freedom

고찰

의료서비스의 질 향상을 위한 연구의 일환으로 환자의 심리특성을 파악하고 그에 따른 맞춤 진료 지원 척도 개발하고³⁾, 또한 체계적이고 과학적인 심리학적 접근방법을 도입하여 환자 심리특성을 이해하고 이를 통한 치료를 도모하기 위한 신뢰구현 의료시스템 구축 연구⁴⁾ 등이 진행되어 왔다. 이러한 연구의 결과들에서 알 수 있듯이 환자의 만족도를 높이고, 병원 재이용 의도에 긍정적인 영향을 미치는 의료서비스 품질의 향상 및 환자의 의료신뢰 증가를 위한 연구가 반드시 필요한 시점이라고 볼 수 있으며 이를 통해 한방 진료의 수준을 한층 더 높이고 한의학의 위기를 극복하는데 있어 도움이 될 수 있을 것이다.

이를 위한 한의계의 연구로는 한방병원과 보건소의 의료서비스 인식, 의료서비스품질 지수, 의료행복 지수에 대한 설문을 통한 연구가 있는데 이 연구에서 의료서비스 인식 중 담당의사에 대한 인식, 의료진에 대한 인식과 진료과정 및 병원에 대한 인식은 보건소 군에서 만족도가 높은 것으로 나타났으며, 의료서비스 품질의 의료 유형성, 의료 신뢰성, 의료반응성, 의료 확신성, 의료 공감성과 의료 행복의 문제해결성, 개인적합성, 진료과정성은 모두 한방 병원군에서 만족도가 높은 것으로 나타났다¹¹⁾.

또한 환자의 의료신뢰도, 환자만족도, 환자신뢰도, 환자몰입도, 재방문 의도, 병원 이미지 등에 영향을 미치는 요인에 대한 연구에서 병원이미지와 진료과정의 체계성은 의료신뢰도, 환자만족도, 환자신뢰도, 환자몰입도, 재방문 의도, 병원이미지 등에, 의료진의 인간미는 의료신뢰도, 환자만족도, 환자신뢰도, 재방문 의도에, 담당의

사의 공감능력과 의료비용의 적절성은 환자신뢰도, 환자 만족도와 환자 몰입도, 재방문 의도와 병원 이미지에 영향을 주는 것으로 나타났다⁴⁾.

한편 점차 개인의 심리적인 유형에 맞춘 진료를 지향하여 나아가고 있는 의료시장에 발맞춰 다양한 연구가 진행되고 있는데 이를 위한 연구 중 심리유형별 진료가 의료서비스 인식도 및 환자행복지수, 의료만족도에 미치는 영향에 대한 연구에서 의료서비스인식도는 이성형과 감성형 집단에서 모두 높았고, 감성형 집단이 환자 행복지수와 의료만족도, 의료서비스 인식도 모두 이성형 집단보다 높았다는 보고가 있다³⁾.

이처럼 단순한 의료서비스 품질과 의료신뢰에 대한 연구보다는 개인에 따른 맞춤형 조사 및 연구가 더욱더 필요하다고 판단되는바, 심리학적 이론 및 통계자료를 바탕으로 개인의 심리적인 특성인 소비자 공감모듈과 개인 신뢰수준이 의료서비스품질과 의료신뢰에 어떠한 영향을 미치는지 알아보는 것을 목표로 하였고, 유의미한 결과를 얻게 되었다.

응답자의 일반적 특성을 살펴보면 남자 91명(41.36%)과 여자 129명(58.64%)이 연구에 참여하였으며, 40대가 69명(31.36%)으로 제일 많았고, 20대 이하가 58명(26.36%)으로 다음을 차지하였다.

응답자 중 향상초점 집단은 총 53명(24.09%)으로 그 중 개인 신뢰수준이 높은 집단은 44명(20.00%), 개인 신뢰수준이 낮은 집단은 9명(4.09%)이었고, 예방초점 집단은 총 31명(14.09%)으로 그 중 개인 신뢰수준이 높은 집단은 19명(8.63%), 개인 신뢰수준이 낮은 집단은 12명(5.45%)이었다. 이성적 집단은 총 43명(19.54%)으로 그 중 개인 신뢰수준이 높은 집단은 19명(8.63%), 개인 신뢰수준이 낮은 집단은 24명(10.90%)이었고, 감성적 집단은 총 93명(42.27%)으로 그 중 개인 신뢰수준이 높은 집단은 33명(15.00%), 개인 신뢰수준이 낮은 집단은 60명(27.27%)이었으며 감성적 집단의 비율이 가장 높게 나타났다.

공감모듈과 개인 신뢰수준에 따른 의료서비스 품질의 차이를 알아보면 모든 집단에서 전반적으로 공감성과 확신성의 평균이 가장 높게 나타났다. 그러나 각 집단별로 그 수치에는 약간의 차이를 보였는데 개인 신뢰수준이 높은 경우 예방초점 집단에서는 확신성(평균=4.24, 표준편차=0.49)의 평균수치가 다른 집단에 비해 더 높게 나타난 것을 알 수 있었다. 조절초점이론¹⁷⁾에 의하면 예방초점인 사람은 잃거나, 잃지 않음에 민감하기 때문에 다른 집단에 비해 정확한 진료과정, 신속한 의료서비스 등과 관련되는 확신성을 더 중요시 하는 것으로 생각된다. 한편 공감성은 개인 신뢰수준이 높은 경우 향상초점집단(평균=4.13, 표준편차=0.70)과 감성적 집단(평균=4.07, 표준편차=0.65)에서 모두 가장 높은 수치를 기록했다. Pham 등¹³⁾의 연구에 따르면 향상초점적인 사람들은 주관적이고 감성적 반응에 더 많이 의존하게 되는데, 이것으로 볼 때 향상초점집단과 감성적 집단에서는 심리적으로 편안함을 주고 환자에 대해 진지한 관심을 가지는 공감성을 중요시 한 것으로 보인다. 또한 개인 신뢰수준이 낮은 경우 확신성의 평균수치가 모든 집단에서 높게 나타났는데 이것으로 볼 때 개인 신뢰수준이 낮은 환자의 경우 신속하고 정확한 처리가 더욱더 중요시됨을 알 수 있었다.

공감모듈과 개인 신뢰수준에 따른 의료신뢰도의 차이를 알아보

면 모든 집단에서 의료진에 대한 신뢰의 평균수치가 가장 높게 나타났다. 예방초점집단에서는 개인 신뢰수준이 높은 경우 위생관념(평균=4.21, 표준편차=0.42)의 평균이 다른 집단에 비해 높게 나타났는데, 이는 예방초점적 개인이 안전추구 혹은 손실을 회피하려는 태도를 보이는 것과 연관이 있다는 기존의 연구^{18,19)}와 연관이 있는 것으로 보인다. 그러므로 예방초점 성향의 환자의 경우는 위생적인 부분을 충실히 수행하는 것이 의료신뢰도에 긍정적으로 작용할 것으로 기대된다. 한편 모든 집단에서 개인 신뢰수준이 높은 경우에서 담당의사(평균=4.06, 표준편차=0.51)의 평균수치가 의료진 다음으로 높게 나타났으며, 이는 김 등⁴⁾의 연구에서 나타난 담당의사의 전문기술, 담당의사의 공감능력 등이 환자신뢰도에 영향을 주는 것과 관련된다고 생각된다. 특히 이성적 집단이 다른 집단에 비해 담당의사(평균=4.17, 표준편차=0.40)의 평균 수치가 더 높았는데 이 결과는 감성적 집단의 의료신뢰도가 이성적 집단에 비해 높게 나온 지 등³⁾의 연구결과와는 차이를 보였다. 이는 모집단의 수적인 차이에서 비롯된 것으로 생각되며, 향후 추가적인 연구가 필요하다고 생각된다. 또한 개인 신뢰수준이 낮은 집단의 경우 개인 신뢰수준이 높은 집단의 경우에 비하여 불만요인을 제외한 모든 항목의 평균수치가 낮았다. 이것으로 볼 때 개인 신뢰수준이 낮은 집단의 경우 개인 신뢰수준이 높은 집단에 비하여 불만요소에 더 민감하고, 의료신뢰도는 전반적으로 낮은 것을 알 수 있었다.

만족도 및 행복지수는 다중회귀분석을 실시하였는데, 생활만족도에 영향을 미치는 요인으로는 예방초점, 성실신뢰, 능력신뢰, 유형성이 있었고, 인생성공도에는 성실신뢰, 능력신뢰의 요인이 영향을 미치는 것으로 나타났다. 행복에는 예방초점, 성실신뢰, 위생관념, 유형성이 영향을 미치는 요인으로 나타났고 불행에는 성실신뢰, 능력신뢰, 신뢰요인, 확신성, 공감성이 영향을 주는 요인으로 나타났다. 성실신뢰의 경우 모든 결과에 영향을 주는 것으로 나타났으며 능력신뢰는 행복을 제외한 모든 결과에 영향을 주는 것을 알 수 있었다. 유형성과 예방초점 또한 생활만족도와 행복 두 가지 결과에 영향을 주는 요인임을 알 수 있었다.

종합적으로 볼 때, 응답자의 일반적 특성에서는 감성적 집단의 비율이 가장 높았으며 의료서비스 품질에 관한 조사에서는 모든 집단에서 전반적으로 공감성과 확신성의 평균이 가장 높게 나타났지만 그 중 예방초점집단에서는 확신성이, 향상초점집단과 감성적 집단에서는 공감성이 가장 높게 나타났다. 의료신뢰도에 관한 조사에서는 모든 집단에서 의료진에 대한 평균 수치가 가장 높게 나타났고 예방초점집단의 경우 위생관념을 그 다음으로 중요시 하였으며 개인 신뢰수준이 낮을수록 불만요인이 높고 그 외의 평균 수치는 낮은 것을 알 수 있었다. 또한 만족도 및 행복지수 조사에서는 성실신뢰의 경우 모든 결과에, 능력신뢰는 행복을 제외한 모든 결과에 영향을 주었고, 유형성과 예방초점은 생활만족도와 행복에 영향을 주는 요인임을 알 수 있었다.

즉, 본 연구는 지금까지 시행되지 않았던 공감모듈과 개인 신뢰수준이 의료서비스 품질과 의료신뢰도에 미치는 영향을 조사 및 분석하여 향후 개인의 심리유형과 신뢰수준에 맞춘 진료에 도움이 될 수 있는 기초 자료를 구성한 것에 큰 의의가 있다고 볼 수 있다.

그러나 위 의의에도 불구하고 본 연구는 다음과 같은 한계점을

가진다.

첫째로 연구에 참여한 표본의 수가 적었고, 표본 선정 과정에 있어서 성별, 연령별 분포를 고르게 하여 일반화를 시키고자 하였으나 그러지 못한 점이다. 또한 공감모듈집단별로 같은 표본의 수를 통제하지 못한 것 또한 그 한계라고 할 수 있으며 집단을 분류하는데 사용된 설문지의 유효성검사를 거치지 못했다는 점이다. 따라서 추가 연구 시에는 이러한 변수를 통제하여 보다 정확한 연구결과를 얻는 것이 필요하다고 생각된다.

둘째로 표본연구를 진행하는 과정에서 각 표본 간의 의료경험 정도, 진료횟수 등에 따른 차이를 반영시키지 못했다는 점이다. 향후에는 의료경험 및 진료횟수에 따른 차이를 반영할 수 있는 연구를 진행하는 것이 필요하다고 생각된다.

셋째로 질환별 특성이 반영되지 못했다는 점이다. 그러므로 질환별 특성을 고려한 연구를 통하여 질환에 따른 차이를 반영한 결과 도출이 필요하다고 생각된다.

아직 공감모듈집단과 개인 신뢰수준 등을 이용한 개인맞춤형 진료도구의 개발이 미미하며 이제 발걸음을 떼는 단계이기 때문에 위와 같은 한계점들이 있을 수 있으나 위 연구는 개인 맞춤형 진료를 지향하는 현대 의료사회에서 기초자료로서 그 의의가 있을 것으로 생각된다.

향후 더 나은 연구를 바탕으로 보다 정확한 개인맞춤형 진료도구가 개발되기를 기대하는 바이다.

결 론

2014년 1월 1일부터 2014년 3월 31일까지 대전대학교 부속 천안한방병원에 내원한 환자나 내방객 중 19세 이상 성인 남녀로 의료서비스의 경험이 있는 220명을 대상으로 공감모듈집단과 개인 신뢰수준에 따른 의료서비스 품질과 의료신뢰도, 만족도 및 행복지수를 조사 및 분석한 결과 다음과 같은 결론을 얻었다.

향상초점 집단은 총 53명(24.09%)으로 그 중 개인 신뢰수준이 높은 집단은 44명(20.00%), 개인 신뢰수준이 낮은 집단은 9명(4.09%), 예방초점 집단은 총 31명(14.09%)으로 그 중 개인 신뢰수준이 높은 집단은 19명(8.63%), 개인 신뢰수준이 낮은 집단은 12명(5.45%), 이성적 집단은 총 43명(19.54%)으로 그 중 개인 신뢰수준이 높은 집단은 19명(8.63%), 개인 신뢰수준이 낮은 집단은 24명(10.90%), 감성적 집단은 총 93명(42.27%)으로 그 중 개인 신뢰수준이 높은 집단은 33명(15.00%), 개인 신뢰수준이 낮은 집단은 60명(27.27%)으로 감성적 집단의 비율이 가장 높게 나타났다.

의료서비스 품질에 관한 조사에서는 모든 집단에서 전반적으로 공감성과 확신성의 평균이 가장 높게 나타났으며 그 중 예방초점집단에서는 확신성(평균=4.24, 표준편차=0.49)이, 향상초점집단(평균=4.13, 표준편차=0.70)과 감성적 집단(평균=4.07, 표준편차=0.65)에서는 공감성이 가장 높게 나타났다.

의료신뢰도에 관한 조사에서는 모든 집단에서 의료진에 대한 평균 수치가 가장 높게 나타났으며 예방초점집단의 경우 위생관념(평균=4.21, 표준편차=0.42)이 그 다음으로 높았으며, 개인 신뢰수준이 낮을수록 불만요인이 높고 그 외의 평균 수치는 낮은 것을 알

수 있었다.

만족도 및 행복지수의 회귀분석에서는 성실신뢰는 모든 결과에, 능력신뢰는 행복을 제외한 모든 결과에, 유형성과 예방초점은 생활만족도와 행복에 영향을 주는 요인임을 알 수 있었다.

감사의 글

본 연구는 대전대학교 연구조성비로 수행되었음.

References

1. Park, S.K., Jung, A.R., Jung, H.S. 2013 Medical Resources Statistics Handbook. Korea Health Industry Development Institute. p 5, 2013.
2. Health Insurance Review & Assessment Service Medical Treatment Information Analytical Laboratory. 2009-2013 Present Condition of Opening and Closing of Medical Care Institution. Health Insurance Review & Assessment Service. p 1, 2014.
3. Ji, Y.S., Lee, S.M., Kim, J.H., Nam, S.K., Kim, Y.I. A Study on Satisfaction Evaluation of Korean Medicine Therapy Using Treatment Tool by Psychological Type. Journal of Korean Acupuncture & Moxibustion Medicine Society. 30(3):27-38, 2013.
4. Kim, H.J., Kim, S.Y., Ji, Y.S., Nam, S.K., Kim, J.H., Kim, Y.I. A Research on Trust Realization Strategies for Oriental Medical Quality Improvement. Journal of Korean Acupuncture & Moxibustion Medicine Society. 31(1):75-93, 2014.
5. Myers, B. A Guide to Medical Care Administration: Concepts and Principles. American Public Health Association. pp 12-114, 1969.
6. Donabedian, A. The Definition of Quality and Approaches to Its Assessment. Health Administration Press. pp 8-163, 1980.
7. Vuori, H. Quality Assurance of Health Services: Concepts and Methodology. Regional Office For Europe World Health Organization. pp 15-127, 1982.
8. Bowers, M.R., Swan, J.E., Koehler, W.F. What Attributes Determine Quality and Satisfaction with Health Care Delivery. Health Care Management Review. 19(4):49-55, 1994.
9. Nam, S.K., Woo, H.S., Kim, Y.I., Cho, C.S. Development of Medical Service Scale. Journal of Daejeon University Korean Medicine Laboratory. 22(2):143-154, 2014.
10. Cho, C.H. An Effect of Medical Service Quality on Relationship Quality, Customer Satisfaction and Reuse Intent in Oriental Medical Hospital. Journal of Korea Society of Hospital Management. 15(2):120-121, 2010.
11. Jeong, S.H., Nam, S.G., Kim, Y.I. Health-Care Services Recognition Comparison of Patient Between Korean Medicine Hospital and Seoul Health Center. Journal of Daejeon University Korean Medicine Laboratory. 22(2):119-141, 2014.
12. Kim, Y.S. The Effect of Organizational Trust on Patient Satisfaction and Intention to Revisit in a Hospital. Master's Thesis at Keimyung University Business School. pp 42-43, 2011.
13. Pham, M., Avnet, T. Ideals and Oughts and the reliance on affect versus substance in persuasion. Journal of Consumer Research. 30(4):503-518, 2004.
14. Woo, H.S., Cho, C.S., Kim, Y.I., Nam, S.K. Concept of Sympathy and Development of Sympathy Scale. Journal of Daejeon University Society and Science Laboratory. 32(2):112-113, 2014.
15. Suh, E.K., Koo, J.S. A Concise Measure of Subjective Well-Being: Scale Development and Validation. Korean Journal of Social and Personality Psychology. 25(1):95-113, 2011.
16. Covey, S.M.R. The Speed of Trust. 1230 Avenue of the Americas New York:Simon & Schuster, pp 41-124, 2008.
17. Higgins, E. Beyond pleasure and pain. American Psychologist. 52(12):1280-1290, 1997.
18. Higgins, E. Promotion and Prevention: Regulatory focus as a motivational principle. Advances in Experimental Social Psychology. 30: 1-46
19. Hong, H.Y. Mediating Effects of Promotion Focus and Prevention Focus on Transformational and Transactional Leadership on Employee. Master's Thesis at Sungkyunkwan University General Graduate School. p 11, 2014.

Appendix 1. Sympathy Module Scale

번호	내용	전혀 그렇지 않다	거의 그렇지 않다	가끔 그렇다	자주 그렇다	항상 그렇다
01	나는 이익을 최대화하려고 노력한다.	1	2	3	4	5
02	나는 긍정적인 결과에 민감하다.	1	2	3	4	5
03	나는 더 나은 세상을 꿈꾸고 계획하는 것을 좋아한다.	1	2	3	4	5
04	나는 세상에서 일어나는 일들을 일단은 낙관적인 관점에서 바라본다.	1	2	3	4	5
05	나는 일을 시작할 때 예상되는 긍정적인 결과에 초점을 맞춘다.	1	2	3	4	5
06	나는 손실을 최소화하려고 노력한다.	1	2	3	4	5
07	나는 부정적인 결과에 민감하다.	1	2	3	4	5
08	나는 지금 살아가는 세상을 그대로 지켜가는 것을 좋아한다.	1	2	3	4	5
09	나는 세상에서 일어나는 일들을 일단은 비관적인 관점에서 바라본다.	1	2	3	4	5
10	나는 일을 시작할 때 예상되는 부정적인 결과에 초점을 맞춘다.	1	2	3	4	5
11	나는 이성적인 사람이다.	1	2	3	4	5
12	나는 따져보는 걸 좋아한다.	1	2	3	4	5
13	나는 생각이 중요하다.	1	2	3	4	5
14	나는 계획을 세워서 일을 처리한다.	1	2	3	4	5
15	나는 감정표현을 적게 한다.	1	2	3	4	5
16	나는 감성적인 사람이다.	1	2	3	4	5
17	나는 느껴보는 걸 좋아한다.	1	2	3	4	5
18	나는 마음이 중요하다.	1	2	3	4	5
19	나는 마음이 끌리는 대로 일을 처리한다.	1	2	3	4	5
20	나는 감정표현을 많이 한다.	1	2	3	4	5

Appendix 2. Speed of Trust Scale

번호	내용	전혀 그렇지 않다	거의 그렇지 않다	가끔 그렇다	자주 그렇다	항상 그렇다
01	나는 어떤 경우든 사람들을 정직하게 대한다.	1	2	3	4	5
02	나는 생각과 느낌을 그대로 말하고 행동한다.	1	2	3	4	5
03	나는 내 가치관을 분명하게 알고 있고, 다른 사람들이 반대하는 사안도 내 가치관과 같다면 용감하게 옹호할 수 있다.	1	2	3	4	5
04	나는 문제를 다시 생각하게 하거나 가치관을 바꾸도록 해주는 새로운 아이디어에 늘 열린 자세를 보인다.	1	2	3	4	5
05	나는 다른 사람에게 한 약속을 지킨다.	1	2	3	4	5
06	나는 다른 사람에게 관심이 있으며, 그들의 건강과 행복에 깊은 관심이 있다.	1	2	3	4	5
07	나는 내가 하는 일의 동기를 알고 있으며 옳은 이유로 옳은 일을 하도록 나의 동기를 수정한다.	1	2	3	4	5
08	나는 나와 관련된 모든 사람에게 '이익(Win)'이 되는 해결방안을 적극적으로 찾는다.	1	2	3	4	5
09	사람들은 내 행동을 보고 내가 그들의 이익을 마음에 두고 있다는 것을 분명히 알 수 있다.	1	2	3	4	5
10	나는 세상에 존재하는 모든 것이 모두에게 돌아갈 만큼 충분하다고 생각한다.	1	2	3	4	5
11	나는 현재의 삶에서 내 재능을 충분히 발휘하고 있다.	1	2	3	4	5
12	나는 내가 하는 일에 필요한 지식과 기술을 습득했다.	1	2	3	4	5
13	나는 삶에 있어서 중요한 지식과 기술을 열심히 향상시키고 있다.	1	2	3	4	5
14	나는 내 강점을 찾았고, 그 강점을 효과적으로 활용하는 데 집중하고 있다.	1	2	3	4	5
15	나는 효과적으로 신뢰를 쌓는 방법을 알고 있으며, 그렇게 하려고 의식적으로 노력한다.	1	2	3	4	5
16	내 실적은 사람들에게 내가 원하는 결과를 얻을 수 있는 사람이라는 믿음을 준다.	1	2	3	4	5
17	나는 활동이 아니라 성과를 내는 데 노력을 집중하고 있다.	1	2	3	4	5
18	나는 적절한 수준에서 나의 실적을 말하여 나에 대한 믿음을 높인다.	1	2	3	4	5
19	나는 시작한 일은 거의 예외 없이 끝마친다.	1	2	3	4	5
20	나는 한결같은 모습으로 신뢰를 높이면서 성과를 얻는다.	1	2	3	4	5

Appendix 3. Medical Service Quality Scale

번호	내용	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	약간 그렇다	많이 그렇다	매우 그렇다
01	병원 건물의 외형과 디자인이 뛰어나다.	1	2	3	4	5
02	병원의 의료장비가 최신식이다.	1	2	3	4	5
03	병원의 주차시설이 넉넉하다.	1	2	3	4	5
04	병원의 내부시설이 편리하게 설계되었다.	1	2	3	4	5
05	병원 의료진과 직원들의 용모가 깔끔하다.	1	2	3	4	5
06	예약시간을 준수한다.	1	2	3	4	5
07	환자들의 의료문제에 진지한 관심을 갖는다.	1	2	3	4	5
08	처음부터 정확한 진료서비스를 제공한다.	1	2	3	4	5
09	진료 정보를 정확하게 기록하고 보관한다.	1	2	3	4	5
10	진단과 치료에 믿음이 간다.	1	2	3	4	5
11	진료과정을 정확하게 공지한다.	1	2	3	4	5
12	의료서비스를 신속하게 제공한다.	1	2	3	4	5
13	환자들의 요구에 대한 처리가 신속하다.	1	2	3	4	5
14	의료진과 직원들이 자발적으로 도움을 준다.	1	2	3	4	5
15	의료진의 진료능력을 믿는다.	1	2	3	4	5
16	심리적으로 편안한 진료를 한다.	1	2	3	4	5
17	의료진과 직원들이 친절하다.	1	2	3	4	5
18	의료진은 의료서비스에 관한 지식을 많이 보유하고 있다.	1	2	3	4	5
19	의료진은 환자의 회복에 진지한 관심을 갖고 있다.	1	2	3	4	5
20	의료진은 환자의 요구를 충분히 이해하고 있다.	1	2	3	4	5
21	의료진은 환자들과 편안하게 대화를 나누고 있다.	1	2	3	4	5
22	의료진은 환자들에게 개별적인 관심을 갖고 있다.	1	2	3	4	5

Appendix 4. Medical Trust Scale

번호	내용	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	약간 그렇다	많이 그렇다	매우 그렇다
01	담당의사는 병에 대한 진단 및 치료법을 설명해주었다.	1	2	3	4	5
02	담당의사는 병에 대한 원인 및 진행과정을 설명해주었다.	1	2	3	4	5
03	담당의사는 병에 대한 많은 연구를 하였다.	1	2	3	4	5
04	담당의사는 치료경험이 많아 보였다.	1	2	3	4	5
05	담당의사는 적절한 치료기술을 사용하였다.	1	2	3	4	5
06	담당의사는 최신 치료기술을 사용하였다.	1	2	3	4	5
07	담당의사는 환자의 문제를 잘 이해하고 있다.	1	2	3	4	5
08	담당의사는 환자의 요구를 잘 알고 있다.	1	2	3	4	5
09	담당의사는 환자와 정서적인 교감을 하고 있다.	1	2	3	4	5
10	의료진에 대한 평판이 좋다.	1	2	3	4	5
11	주변사람들이 의료진에 대하여 많이 추천을 한다.	1	2	3	4	5
12	의료진은 많은 치료경험과 우수한 치료기술을 가지고 있다.	1	2	3	4	5
13	의료진은 예의가 발랐다.	1	2	3	4	5
14	의료진은 환자의 처지를 이해하였다.	1	2	3	4	5
15	의료진은 다정다감하였다.	1	2	3	4	5
16	돈을 밝히는 것 같은 느낌을 받았다.	1	2	3	4	5
17	불필요한 검사나 시술을 받도록 권유하였다.	1	2	3	4	5
18	쓸데없이 많은 것을 하도록 한다는 느낌이 든다.	1	2	3	4	5

19	의료진은 병에 대해 잘 모르는 것 같았다.	1	2	3	4	5
20	의료진은 적절한 치료를 하지 못하는 것 같다.	1	2	3	4	5
21	의료진은 환자에 대한 정보를 잘 모르는 것 같다.	1	2	3	4	5
22	정확한 의료서비스를 제공한다.	1	2	3	4	5
23	진료시스템이 잘 갖추어져 있다.	1	2	3	4	5
24	예약시스템이 잘 갖추어져 있다.	1	2	3	4	5
25	진료수속은 신속하게 처리되었다.	1	2	3	4	5
26	진료 및 검사 대기시간이 짧았다.	1	2	3	4	5
27	진료과정은 지연 없이 일정대로 진행되었다.	1	2	3	4	5
28	적은 비용으로 적절한 의료서비스를 받은 느낌이다.	1	2	3	4	5
29	비용에 비해 의료서비스가 떨어진다.	1	2	3	4	5
30	다른 병원에 비해 진료비가 비싸다.	1	2	3	4	5
31	병원이 최신식 건물이다.	1	2	3	4	5
32	최신의 의료시설과 장비를 갖추고 있다.	1	2	3	4	5
33	최첨단 편의시설을 갖추고 있다.	1	2	3	4	5
34	병원이 위생적으로 관리되고 있다.	1	2	3	4	5
35	손소독제를 사용할 수 있도록 구비되어 있다.	1	2	3	4	5
36	실내 공기의 환기 및 온도조절이 잘 되고 있다.	1	2	3	4	5
37	병원과 의료진에 대한 평판이 좋다.	1	2	3	4	5
38	병원과 의료진은 독보적인 의료서비스를 제공하고 있다.	1	2	3	4	5
39	병원과 의료진은 사회와 국민 건강에 기여하고 있다.	1	2	3	4	5
40	의료진의 복장이 청결하다.	1	2	3	4	5
41	의료진은 진료시 세척 및 소독을 철저히 한다.	1	2	3	4	5
42	의료진은 위생관념이 철저하다.	1	2	3	4	5

Appendix 5. Satisfaction and Happiness Scale

번호	내용	전혀 그렇지 않다	거의 그렇지 않다	가끔 그렇다	자주 그렇다	항상 그렇다
01	나는 내 삶의 개인적 측면(개인적 성취, 성격, 건강 등)에 대해서 만족한다.	1	2	3	4	5
02	나는 내 삶의 관계적 측면(가족, 친구, 교사, 친척 등 주위 사람들과의 관계)에 대해서 만족한다.	1	2	3	4	5
03	나는 내 삶의 집단적 측면(학교, 학원, 지역사회 등 자신이 속한 집단)에 대해서 만족한다.	1	2	3	4	5
04	지금까지 나의 삶은 전체적으로 즐거웠다.	1	2	3	4	5
05	지금까지 나의 삶은 전체적으로 짜증스러웠다.	1	2	3	4	5
06	지금까지 나의 삶은 전체적으로 행복했다.	1	2	3	4	5
07	지금까지 나의 삶은 전체적으로 의미가 있었다.	1	2	3	4	5
08	지금까지 나의 삶은 전체적으로 열정적이었다.	1	2	3	4	5
09	지금까지 나의 삶은 전체적으로 무기력했다.	1	2	3	4	5
10	지금까지 나의 삶은 전체적으로 불행했다.	1	2	3	4	5
11	지금까지 나의 삶은 전체적으로 만족스럽다.	1	2	3	4	5
12	지금까지 나의 삶은 전체적으로 적극적이었다.	1	2	3	4	5
13	지금까지 나의 삶은 전체적으로 현신적이었다.	1	2	3	4	5
14	지금까지 나의 삶은 전체적으로 이기적이었다.	1	2	3	4	5
15	지금까지 나의 삶은 전체적으로 여유가 있었다.	1	2	3	4	5
16	지금까지 나의 삶은 전체적으로 안정적이었다.	1	2	3	4	5
17	지금까지 나의 삶은 전체적으로 좋았다.	1	2	3	4	5
18	지금까지 나의 삶은 전체적으로 성공적이었다.	1	2	3	4	5
19	지금까지 나의 삶은 전체적으로 불만스럽다.	1	2	3	4	5
20	지금까지 나의 삶은 전체적으로 후회스럽다.	1	2	3	4	5