

전문병원의 전문성역량에 대한 일반인과 병원종사자들 간의 인식비교

하오현¹, 이영환^{2*}

¹부산디지털대학교 보건행정학과

²동주대학교 보건의료행정과

Comparison between the General public and Hospital staff on the Perception of Specialized Hospital Competencies

Au-Hyun Ha¹, Young-Hwan Lee^{2*}

¹Department of Health Administration, Pusan Digital University

²Department of Health & Medical Administration, Dongju College

요약 본 연구는 중소병원들의 전문성역량을 강화하기 위한 방안을 모색하고 전문병원 운영전략 수립에 유용한 정보를 제시하고자 전문병원에 대한 기대수준과 전문병원 전문성역량 인식을 비교분석 하였다.

연구대상은 20세 이상 일반인과 임상 총 경력 3년 이상 병원종사자를 대상으로 하였으며, 연구도구는 선행연구와 보건복지부의 전문병원 지정요건을 고려한 전문병원의 전문성 요소 중요도와 전문성을 하위한 하위요인의 필요성으로 구성된 설문지로, 2018년 7월부터 8월까지 2개월간 자료를 수집하여 일반인 400명과 병원종사자 317명을 대상으로 분석하였다. 연구기간은 2018년 7월부터 2019년 5월까지였으며, 분석방법은 연구도구의 타당도와 신뢰도 검정을 실시한 후, t-test와 회귀분석을 사용하였다.

연구결과, 전문병원에 대한 기대수준은 일반인과 병원종사자 간에 차이가 없었으나, 전문병원에 대한 주관적인 기대수준에 영향을 미치는 전문성 요소는 일반인과 병원종사자 간에 다르게 생각하고 있다는 것을 알 수 있었다. 그리고 일반인과 병원종사자의 전문병원에 대한 기대수준에 영향을 미치는 전문성 요소는 의사에 대한 신뢰감이었으나 의사에 대한 신뢰감에 영향을 미치는 전문성 하위요인이 일반인은 해당분야의 탁월한 기술력, 병원종사자는 의사와 진료의 전문성과 해당분야의 노하우로 일반인과 병원종사자가 서로 달랐다.

결론적으로 전문병원이 발전적인 전문성역량을 강화하기 위해서는 병원종사자들의 인식과 일반인들의 인식 간의 차이를 줄이는 노력이 필요할 것으로 사료된다.

Abstract This study compared and analyzed the levels of expectations of specialized hospitals, and the recognition of professional competency in specialized hospitals for the general public aged 20 years or older and those professionals on the hospital staffs who had more than three years of experience. The research period ran from July 2018 to May 2019. T-test and regression analysis were used for the analysis of the data.

Research result: There was no difference in the level of expectations for the specialized hospitals between the general public and the hospital staffs. It was shown that the professional factor affecting subjective expectations of the specialized hospitals was a difference in the way of thinking between the general public and the hospital staff. The professional factor affecting the expected level of hospital use for the general public and hospital staffs was confidence in the doctors. However, the professional factors affecting the credibility of doctors differed between the general public and the hospital staff. The factor for the general public was excellent technical skill in the field, and the factor for the hospital staff was the specialized ability of doctor and their years of medical service.

It is thought that efforts are needed to reduce the difference between the perception of hospital staff and that of the general public in order for specialized hospitals to continue to develop.

Keywords : Specialized Hospital, Expectation Level, Professional Competence, General Public, Hospital Staff.

*Corresponding Author : Young-Hwan Lee(Dongju College)

email: youngleee3021@daum.net

Received June 11, 2019

Accepted August 2, 2019

Revised July 15, 2019

Published August 31, 2019

1. 서론

보건의료 분야에서 전문병원의 개념은 1960년대에 등장하기 시작하였는데, 초기에는 임상적 우수성이 강조되면서 의료기관들은 대형화를 추구하거나 대학과의 합병을 시도하였다. 이후 전문병원은 마케팅, 운영, 서비스 분야의 우수성이 추가되었으며 혁신적 전략의 성공적 실행을 위한 조직적 우수성이 요구되고 있다[1].

전문병원의 경쟁력은 선택과 집중된 역량을 통하여 한정된 자원을 효율적으로 사용해 성과를 나타내는 것으로 볼 수 있는데, 의료시장의 환경변화에 대응하기 위해 의료기관들이 많이 사용하는 경영 전략 가운데 하나로 진료부문의 전문화 전략을 들 수 있다.

소권섭[2]은 전문병원의 역량과 고객만족의 관계를 검증한 결과 전문병원의 역량은 고객만족에 기여할 수 있다는 것을 확인하였고, 류항진 등[3]은 전문병원의 우수한 핵심역량과 조직상황에 맞는 경쟁전략이 강화 될수록 조직의 내부성과와 외부성과가 향상되는 것을 볼 수 있었다고 하였다.

급변하는 의료 환경 속에서 병원이 살아남기 위해서는 환자의 기대(expectation)와 요구(needs)를 반영하는 병원선택요인이 무엇인지 파악하고, 의료소비자의 특성에 맞는 기대와 요구를 병원 경영에 반영함으로써 환자의 만족도를 제고하는 것이 필요하다. 김서현 등[4]은 전문병원의 선택속성과 관련된 연구에서 전문병원 선택속성 중요도는 의료진의 전문성을 가장 중요하게 생각하는 것으로 나타났다고 하였다.

그러므로 의료기관은 의료이용자들의 세분화된 다양한 욕구와 병원선택요인 등을 정확히 파악하는 것이 환자중심의 의료 서비스를 제공하는 선결과제라 할 수 있을 것이므로 의료 소비자들의 병원선택요인과 선택요인의 중요도에 대해 살펴볼 필요성이 있을 것이다

의료시장에서 경쟁력을 향상시키기 위한 것은 제도나 기술력 등 그 자체가 아니고 그것을 활용하는 능력에 좌우된다고 할 수 있다[5][6].

전문병원제도는 중소병원들을 대상으로 특정분야에 집중함으로써 경쟁상대의 우위를 점하고, 유연성을 발휘하도록 하는 제도로, 전문병원이 전문성 역량을 통하여 자원을 효율적으로 사용하여 효과적인 성과를 도출할 수 있도록 하기 위한 것이다.

일반적으로 대부분의 중소병원들은 특성화 또는 차별화 등으로 전문성을 제시하고 있으며, 일반인들은 이러한 병원을 전문병원으로 인식하고 있는 경우가 많다.

이에 본 연구는 전문병원의 전문성역량과 관련하여 전문성 강화요인을 확인하는 것을 목적으로 전문병원에 대한 기대수준과 전문병원의 전문성 역량을 의료서비스 소비자 입장인 일반인과 의료서비스 공급자 입장인 병원종사자를 대상으로 비교 분석하여 중소병원들의 전문병원 운영전략 수립에 유용한 정보를 제시하고자 한다.

2. 이론적 배경

2.1 전문병원 제도

전문병원이란 특정 진료과목이나 특정 질환 등에 대하여 난이도가 높은 의료행위를 하는 병원으로 우리나라는 2009년 1월 의료법 개정으로 법적 근거가 마련되었으며, 이후 2년간 시범사업을 거쳐 2011년 1월부터 '전문병원의 지정 및 평가 등에 관한 규칙'에 의해 병원급 의료기관 중 보건복지부장관에게 신청하여 질환별·진료과별 구성 비율 및 진료량, 필수진료과목, 의료인력, 병상, 의료의 질, 의료서비스 수준 등 7개 항목에 심사를 거쳐 지정받은 병원이다.

전문병원은 특정질환 또는 특정진료과목에 대해 3차 진료기관 수준의 고도의 의료서비스를 제공할 수 있는 인적, 물적 자원을 갖추고 해당 분야의 진료, 연구 및 교육적 측면에서 선도적 역할을 담당하는 병원을 말한다.

보건복지부는 전문병원제도의 필요성에서 의료서비스 수요자인 환자가 소규모 병원에서도 양질의 의료서비스를 받을 수 있는 기반을 조성하여 고도의 표준화된 의료기술에 대한 접근성 향상 및 전문치료 욕구 수요에 기여할 수 있으며, 고급 세부전문의 등이 특정질환의 숙달된 치료기술을 지속적으로 발전시켜 질 높은 의료서비스 제공 및 대외경쟁력 향상 모색으로 의료기관의 경영난 해소에 기여할 수 있을 것이라고 하였다.

전문병원에 대한 연구는 제도 시행 전에는 대부분 고객만족, 소비자선택이론 등에 초점을 맞추어 이루어져왔으며, 제도 시행 후에는 정부차원의 환자만족도 조사가 실시되었다. 보건복지부에서 실시한 '전문병원 이용 경험 설문조사(2013.12. ~ 2014.1.)' 결과에 따르면 전문병원은 진단 및 치료의 신속성, 의사 및 간호사의 친절도에서 대학병원보다 경쟁력이 높게 나타났으며, 전문병원 이용자들은 전문병원이 대학병원과 비슷하거나 더 낫다고 인식하는 비중이 높았다[7].

2.2 역량

선행연구들에서는 역량을 개인수준 관점, 조직중심 관점, 자원기준 관점 등으로 분류하였으며, 역량의 구성요소는 지식, 전문성, 기술, 태도, 동기, 특질, 시설 등을 사용하였다[2].

주요 선행연구들에서 제시한 역량의 개념을 살펴보면, Hamel 등[8]은 역량을 기업환경에서 조직을 경쟁력 있게 만드는 본질이라고 정의하였으며, Grant[9]는 기업이 가진 역량은 직접적으로 기업의 경쟁우위를 가져다 줄 수 있는 것이라고 하였고, Stalk 등[10]은 조직이 이용할 수 있는 자원의 특성을 역량이라고 정의하였다.

이러한 선행연구들의 정의를 토대로 김종인 등[11]은 기업의 역량은 조직에서 차별화되고 우수한 수행적으로 사용될 수 있는 관리적 도구라고 하였으며, 추승엽 등[12]은 조직의 자산을 효과적으로 활용하여 차별적이고 지속적인 경쟁우위를 가져다 줄 수 있는 능력이 역량이라고 하였다.

본 연구는 전문병원의 전문성역량에 대해 주요 선행연구들에서 제시한 역량의 개념에 소권섭[2]이 제시한 역량의 3가지 구성요소(인적자원: 의사, 기술자원: 의료기술, 물적자원: 시설 및 의료장비), 장원혁[13]의 전문병원 역량 변수, 보건복지부의 전문병원 지정요건 중 임상 의 질과 의료서비스 수준의 내용을 고려하여 전문병원의 전문성역량을 병원 이용 시 중요하게 생각하는 전문성 요소와 전문성 하위요인으로 전문병원이 전문성을 위해서 갖추어야 할 조건으로 구분하여 살펴본다.

3. 연구방법

3.1 연구대상 및 자료의 수집

본 연구의 연구대상은 전문병원에 대한 사회적 인식을 파악하기 위하여 일반인과 병원종사자로 구분하여 일반인은 20세 이상, 병원종사자는 급성기병원의 임상 총경력 3년 이상으로 하여 2018년 7월부터 8월까지 2개월간 부산·경남지역을 대상으로 하였다.

수집된 자료는 일반인 448명 병원종사자 317명 총 765명이었으나, 전문병원의 인식형태를 모른다는 경우는 분석대상에서 제외하여 일반인 400명, 병원종사자 317명을 대상으로 분석하였으며, 연구기간은 2018년 7월부터 2019년 5월까지였다.

3.2 연구도구의 구성 및 타당도와 신뢰도

본 연구의 연구 도구 구성은 선행연구들[1][2][4][13][14]을 참조하여 다음과 같이 구성하여 측정하였다.

첫째, 전문병원에 대한 기대수준은 치료의 안전성, 부작용, 양질의 치료, 의료장비 수준, 심적인 안심 등 5가지 구성하여 주관적으로 생각하고 있는 기대수준의 정도를 5점 척도로 측정하였다.

둘째, 전문병원의 전문성역량은 전문병원의 전문성 요소로 병원 이용 시 중요하게 생각하는 것과 전문성 하위요인으로 전문병원이 전문성을 위해서 갖추어야 할 조건으로 구분하였다.

전문병원의 전문성역량 중 전문병원의 전문성 요소로 병원 이용 시 중요하게 생각하는 것은 의사에 대한 신뢰감, 간호사들의 경험, 의료장비에 대한 직원들의 경험, 최

Table 1. Composition, feasibility and reliability of research tools

Analysis details	Variable	Factors	factor loading value	Cronbach's α
Expectation level for specialized hospitals	Subjective expectation level for specialized hospitals	safety of treatment	.833	.888
		side effects	.824	
		quality treatment	.852	
		medical equipment level	.829	
		psychological relief	.825	
Professional competence of specialized hospitals	Importance of professional factors	sense of trust in a doctor	.837	.885
		nurses' experience	.869	
		employees' experience with medical equipment	.869	
		possession of the latest medical equipment	.833	
	Necessity of sub-factors for Specialization	accreditation to the medical institution	.747	.854
		speciality of doctors and treatment	.786	
		excellent technical skills in the field	.841	
		various experiences in the field	.818	
		differentiated new technology	.744	
		know-how in the field	.805	

신의료장비의 보유, 의료기관 인증 5개 요소로 구성하였으며, 각 요별로 병원을 이용하였을 때나 앞으로 이용할 때 중요할 수 있다고 생각하는 정도를 5점 척도로 측정하였다.

그리고 전문병원의 전문성역량 중 전문성 하위요인으로 전문병원이 전문성을 위해서 갖추어야 할 조건은 의사와 진료의 전문성, 해당분야의 탁월한 기술력, 해당분야의 다양한 경험, 차별화된 신기술, 해당분야의 노하우 5가지로 선정하였으며, 이들 하위요인들의 필요성 정도를 5점 척도로 측정하였다.

셋째, 연구도구의 타당성과 내적일관성을 위하여 요인분석(Factor analysis)과 신뢰도 분석(Reliability analysis)을 실시한 결과, 타당성 검정을 위한 요인분석의 요인적재값은 측정문항 모두 0.7 이상으로 전문병원에 대한 주관적인 기대수준(% 누적 적재값 69.332), 전문병원의 전문성 요소로 병원 이용 시 중요하게 생각하는 것(% 누적 적재값 69.244), 전문성 하위요인으로 전문병원이 전문성을 위해서 갖추어야 할 조건(% 누적 적재값 63.915)의 측정내용은 타당성이 있는 것으로 확인되었다.

그리고 측정문항의 내적일관성을 확인하기 위한 신뢰도 계수(Cronbach`α)도 전문병원에 대한 주관적인 기대수준, 전문병원의 전문성 요소로 병원 이용 시 중요하게 생각하는 것, 전문성 하위요소로 전문병원이 전문성을 위해서 갖추어야 할 조건 모두 0.7이상으로 내적일관성이 확보되었음을 확인되었다.

3.3 분석방법

본 연구는 전문병원에 대한 인식을 일반인과 병원종사자 간 비교분석하였으며 분석방법은 다음과 같다.

첫째, 전문병원에 대한 주관적인 기대수준이 일반인과

병원종사자들 간에 차이가 있는지 살펴보기 위하여 t-test를 실시한다.

둘째, 전문병원에 대한 주관적인 기대수준에 전문병원의 전문성역량 중 전문병원의 전문성 요소로 병원 이용 시 중요하게 생각하는 것이 어떠한 영향을 미치는지 살펴보기 위하여 회귀분석을 실시한다.

셋째, 전문병원에 대한 주관적 기대수준에 영향을 미치는 전문병원의 전문성 요소에 전문성의 하위요인으로 전문병원이 전문성을 위해서 갖추어야 할 조건들이 미치는 영향을 살펴보기 위하여 회귀분석을 실시한다.

4. 연구결과

4.1 연구대상자의 구성

연구대상자는 일반인과 병원종사자로 구분하였으며, 이들의 일반적 특성은 다음과 같다.

첫째, 일반인은 남자 35.0%, 여자 65.0%로 연령은 20-29세 13.5%, 30-39세 18.0%, 40-49세 35.0%, 50세 이상 33.5%, 직업은 급여소득자 49.0%, 자영업자 24.0%, 주부 16.0%, 기타 11.0%, 전문병원 인식형태는 법률적 지정병원으로 알고 있는 경우 24.0%, 특성화차별화병원으로 인식하고 있는 경우 76.0% 이었다.

둘째, 병원종사자는 남자 27.4%, 여자 72.6%로 임상 총 경력은 3년-5년 미만 30.6%, 5년-7년 미만 25.2%, 7년-9년 미만 16.7%, 9년 이상 27.4%, 직종은 간호직 56.5%, 의료기사직 22.4%, 행정직 21.1%, 전문병원 인식형태는 법률적 지정병원으로 알고 있는 경우 47.0%, 특성화차별화병원으로 인식하고 있는 경우 53.0% 이었다.

Table 2. Characteristics of respondents

Characteristics	General public			Hospital staff			
	Category	n	%	Characteristics	Category	n	%
Gender	Male	140	35.0	Gender	Male	87	27.4
	Female	260	65.0		Female	230	72.6
Age	20-29	54	13.5	Clinical career	3yr ≥, 5yr <	97	30.6
	30-39	72	18.0		5yr ≥, 7yr <	80	25.2
	40-49	140	35.0		7yr ≥, 9yr <	53	16.7
	≥50	134	33.5		≥9yr	87	27.4
					Nursing	179	56.5
Occupation	Wage earner	196	49.0	type of occupation	Medical technician	71	22.4
	Self-employed	96	24.0		Administration	67	21.1
	Housewives and Other	108	27.0		Legal designated hospital	149	47.0
Specialized hospital perception	Legal designated hospital	96	24.0	Specialized hospital perception	Specialized or differentiated hospital	168	53.0
	Specialized or differentiated hospital	304	76.0		All	317	100.0
	All	400	100.0				

4.2 전문병원에 대한 기대수준과 전문병원의 전문성 역력에 대한 인식

4.2.1 전문병원 기대수준과 전문병원의 전문성역량에 대한 일반인과 병원종사자의 인식 차이

전문병원에 대한 기대수준, 전문병원의 전문성역량에 대한 인식을 5점 척도로 측정한 결과 Table 3 과 같다.

첫째, 전문병원에 대한 기대수준을 살펴보면, 일반인들은 4.01점, 병원종사자들은 4.10점으로 전문병원에 대한 주관적인 기대수준은 병원종사자들이 일반인들보다 다소 높았으나 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았다.

둘째, 전문병원의 전문성역량 중 전문병원의 전문성 요소 중요도는 5개요소 평균이 일반인 4.24점, 병원종사자 4.25점으로 일반인과 병원종사자의 차이가 없었으며, 전문성 5개 요소들에서도 유의한 차이를 보이지 않았다. 즉, 병원 이용 시 중요하게 생각하는 전문성 요소들의 중요도에 대해서는 일반인과 병원종사자들의 의견은 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았다.

셋째, 전문병원의 전문성역량 중 전문성을 위한 하위요인의 필요성에 대해 살펴보면, 5개의 전문성 하위요인 평균이 일반인 4.45점, 병원종사자 4.24점으로 일반인과 병원종사자 간에는 전문성을 위한 하위요인들의 필요성 인식이 유의한 차이를 보였는데, 5개 하위요인 각각에서도 일반인이 병원종사자보다 유의하게 높은 것으로 나타났다.

즉, 전문병원이 전문성을 위해서 갖추어야 할 조건으로 제시한 전문성 하위요인인 의사와 진료의 전문성, 해

당분야의 탁월한 기술력, 해당분야의 다양한 경험, 차별화된 신기술, 해당분야의 노하우에 대한 필요성은 일반인이 병원종사자보다 더 높게 생각하고 있는 것으로 통계적으로 유의한 차이를 보였다.

4.2.2 전문병원에 대한 기대수준에 전문병원의 전문성 요소가 미치는 영향

전문병원에 대한 기대수준에 병원 이용 시 중요하게 생각하는 전문성 요소들이 미치는 영향을 살펴보면 Table 4 와 같다.

첫째, 일반인들의 전문병원에 대한 기대수준에는 5개의 전문성 요소 중 의사에 대한 신뢰감과 의료기관 인증 2개의 요소가 유의하게 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인되었으며, 일반인 연구대상자의 특성으로 구분한 전문병원 인식형태와 성별 및 나이는 통계적으로 유의한 영향요인으로 나타나지 않았다.

둘째, 병원종사자들의 전문병원에 대한 기대수준에는 5개의 전문성 요소 중 의사에 대한 신뢰감, 간호사들의 경험, 의료기관 인증 3개의 요소가 유의하게 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 그리고 연구대상자 특성 중 전문병원 인식형태, 나이, 병원종사자의 임상 총 경력은 통계적으로 유의한 영향요인으로 나타나지 않았으나, 성별은 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

즉, 병원 이용 시 중요하게 생각하는 전문성 요소 중 의사에 대한 신뢰감과 의료기관 인증은 일반인과 병원종사자 모두 전문병원에 대한 기대수준에 유의하게 영향을 미치는 공통적인 요인으로 확인되었다.

Table 3. Perception of the expected level and professional competency of specialized hospitals

Variable		General public	Hospital staff	t	p
Subjective expectation level for specialized hospitals		4.01±.63	4.10±.66	-1.584	.114
Importance of professional factors	sense of trust in a doctor	4.40±.60	4.35±.73	.895	.371
	nurses` experience	4.23±.65	4.26±.74	-.547	.585
	employees` experience with medical equipment	4.38±.1.50	4.26±.72	1.184	.237
	possession of the latest medical equipment	4.21±.73	4.19±.75	.250	.802
	accreditation to the medical institution	4.10±.80	4.18±.83	-1.101	.271
	average	4.24±.51	4.25±.66	-.093	.926
Necessity of sub-factors for Specialization	speciality of doctors and treatment	4.56±.69	4.34±.70	3.416	.001
	excellent technical skills in the field	4.57±.61	4.27±.70	5.116	.000
	various experiences in the field	4.47±.72	4.27±.76	2.971	.003
	differentiated new technology	4.26±.79	4.05±.88	2.739	.006
	know-how in the field	4.40±.70	4.26±.72	2.173	.030
	average	4.45±.54	4.24±.60	4.142	.000

Table 4. Effects of professional factors on the expectation level of specialized hospitals

Variable	General public		Hospital staff	
	Std. B.	t(p)	Std. B.	t(p)
Constant		3.589(.000)		6.326(.000)
sense of trust in a doctor	.173	2.114(.036)	.248	3.205(.001)
nurses` experience	.111	1.159(.248)	.175	2.191(.029)
employees` experience with medical equipment	.003	.025(.980)	.016	.210(.834)
possession of the latest medical equipment	.099	1.114(.267)	.120	1.643(.101)
accreditation to the medical institution	.156	2.115(.036)	.152	2.390(.017)
specialized hospital perception type (0:Legal designated, 1:Specialized or differentiated)	.024	.335(.738)	.043	1.005(.316)
Gender(0:M, 1:F)	.066	.961(.338)	-.128	-2.942(.004)
Age	.064	.918(.360)	.103	1.721(.086)
Clinical career of Hospital staff			-.014	-.229(.819)
R2, F(p)	.174,	5.001(.000)	.468,	29.960(.000)

Table 5. Effects of specialization sub-factor on sense of trust in a doctor

Variable	General public		Hospital staff	
	Std. B.	t(p)	Std. B.	t(p)
Constant		7.020(.000)		3.902(.000)
speciality of doctors and treatment	.071	.801(.424)	.265	4.180(.000)
excellent technical skills in the field	.193	2.083(.039)	.135	1.955(.052)
various experiences in the field	.019	.224(.823)	.087	1.400(.163)
differentiated new technology	.147	1.778(.077)	.093	1.631(.104)
know-how in the field	.103	1.166(.245)	.220	3.625(.000)
R2, F(p)	.177,	8.353(.000)	.427,	46.309(.000)

Table 4 에서 병원 이용 시 중요하게 생각하는 전문성 요소 중 의사에 대한 신뢰감이 일반인과 병원종사자 모두 전문병원에 대한 기대수준에 유의하게 영향을 미치고, 병원종사자에서는 가장 큰 영향을 미치는 것으로 확인되었기에 의사에 대한 신뢰감과 전문성의 하위요인으로 선정한 전문병원이 전문성을 위해서 갖추어야 할 조건 간의 관계를 살펴본 결과 Table 5와 같다.

첫째, 일반인들이 생각하는 병원 이용 시 중요하게 생각하는 전문성 요소 중 의사에 대한 신뢰감에는 전문병원이 전문성을 위해서 갖추어야 할 조건 중 해당분야의 탁월한 기술력의 필요성이 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

둘째, 병원종사자들이 생각하는 병원 이용 시 중요하게 생각하는 전문성 요소 중 의사에 대한 신뢰감에는 전문병원이 전문성을 위해서 갖추어야 할 조건 중 의사와 진료의 전문성, 그리고 해당분야의 노하우가 유의하게 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

즉, 의사에 대한 신뢰감에 관계된 전문성 하위요인은 일반인과 병원종사자가 서로 다르게 인식하고 있다는 것을 알 수 있었다.

5. 고찰 및 결론

의료기관은 환자를 고객으로 표현하고 있는 상황에서 고객의 욕구를 파악하고 고객이 원하는 양질의 의료서비스를 제공함으로써 의료기관은 경쟁적 우위와 고객만족을 달성하고 이를 통하여 지속적인 생존과 성장을 이루고 있다.

환자들은 의료기관의 양적 증가로 병원선택에 있어서 폭넓은 기회를 갖게 되었고 인터넷과 같은 대중매체의 발달과 의식수준이 높아짐으로써 병원선택에 앞서 여러 매체를 통한 다양한 정보수집으로 높은 질의 의료서비스를 제공 받을 수 있는 병원을 찾게 되면서, 병원을 이용하는 고객의 만족수준에 따라 고객이 지속적인 관계를 가지고 서비스를 재이용할 수도 있고 이탈할 수도 있기 때문에 고객만족 향상을 위한 노력은 의료기관도 핵심적인 경영전략이 될 수 있을 것이다[1][4].

본 연구는 중소병원들의 전문성역량을 강화하기 위한 방안을 모색하고자 의료소비자 입장인 일반인과 공급자 입장인 병원종사자를 구분하여 전문병원에 대한 인식을 비교 분석하여 중소병원들의 운영전략 수립에 유용한 정

보를 제시하고자 선행연구과 보건복지부의 전문병원 지정요건을 고려하여 전문병원의 전문성역량을 병원 이용시 중요하게 생각하는 전문성 요소와 전문성 하위요인으로 전문병원이 전문성을 위해서 갖추어야 할 조건으로 구분하여 살펴보았다.

Anderson 등[15]과 Greeworld 등[16]은 전문병원 이용 환자들이 일반병원 환자에 비해 서비스 만족도가 높게 관찰되었다고 하였는데, 본 연구결과 전문병원에 대한 기대수준과 전문병원의 전문성 요소의 중요도에 대한 인식이 일반인과 병원종사자 간에 차이를 보이지 않았다.

Porter 등[17]은 전문병원은 서비스의 전문화와 증가된 집중에 의해 보건의로 가치를 새롭게 창출한다고 하였으며, Luft 등[18]은 전문병원은 많은 임상경험과 병원의 비용적인 측면 그리고 의료의 질에 있어 우수성을 가진다고 하였는데, 본 연구결과 전문성을 위한 하위요인의 필요성에 대한 인식이 일반인과 병원종사자 간에 유의한 차이가 있었다. 이러한 결과는 전문병원의 서비스 가치에 대한 인식이 병원종사자보다 일반인이 더 높다는 의미로 볼 수 있을 것이다.

소권섭[2]은 전문병원 역량이 고객만족에 기여할 있다고 하였는데, 본 연구결과 일반인과 병원종사자들이 공통적으로 의사에 대한 신뢰감과 의료기관 인증이 전문병원에 대한 기대수준에 영향을 미친다고 하였으나, 의사에 대한 신뢰감 형성에 관여되는 전문성 하위요인에 대해서는 일반인은 해당분야의 탁월한 기술력이라고 하였고, 병원종사자들은 의사와 진료의 전문성과 해당분야의 노하우로 일반인과 병원종사자 간에 다른 의견을 보였다.

이러한 결과는 고객에 초점을 둔 전문성 역량강화 측면에서 병원종사자들의 인식이 조직 밖의 고객들과 다르다는 것으로 조직의 전문성역량을 고객에 초점을 두는데 있어서 제한의 요소로 작용할 수 있을 것이다.

본 연구의 주요결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 전문병원에 대한 주관적인 기대수준은 의료서비스 소비자 입장인 일반인과 의료서비스 공급자 입장인 병원종사자 간에 차이가 없었다.

둘째, 전문병원에 대한 주관적인 기대수준에 영향을 미치는 전문성 요소는 의료서비스 소비자 입장인 일반인과 의료서비스 공급자 입장인 병원종사자 간에 다르게 생각하고 있다는 것을 알 수 있었다. 그러나 의사에 대한 신뢰감과 의료기관 인증이 공통적인 기대수준 영향요소로 확인되었다.

셋째, 기대수준에 공통적인 영향요인인 의사에 대한 신뢰감 형성에 관여되는 전문성 하위요인에 대해서는 의

료서비스 소비자 입장인 일반인과 의료서비스 공급자 입장인 병원종사자 간에 확연하게 다르게 생각하고 있었다.

결론적으로 전문병원이 발전적으로 전문성역량을 강화하기 위해서는 내부고객이면서 의료서비스 공급자 입장인 병원종사자들의 인식과 외부고객으로 의료서비스 소비자 입장인 일반인들의 인식 간의 차이를 줄이는 노력이 필요할 것으로 사료된다.

혁신적인 창의성과 전문적 지식, 그리고 지식자원의 활용은 급변하는 경영환경에서 조직을 경쟁력 있게 만드는 핵심역량이 될 수 있다[8].

전문병원은 전사적 차원에서 전문화 전략을 채택한 것으로, 시장지향성을 추구하면서 다양한 마케팅과 역량을 바탕으로 경영개선을 위한 전문성역량을 강화할 수 있을 것이다[19].

중소병원들이 전문성역량 강화를 위한 방안모색을 위해 실시한 본 연구결과에서는 전문병원의 전문성 역량을 위한 하위요인들의 필요성에 대한 인식이 일반인과 병원종사자 간에 차이가 있다는 것을 확인하였다.

조직의 전문성역량은 고객에 초점을 두고 조직의 목표달성에 기여하여야 하며, 이러한 조직의 전문성역량을 조직 밖에서 활용될 수 있도록 관리역량의 구체화가 되어야 할 것이다[20].

따라서 중소병원들이 전문성 강화를 위해서는 일반인과 병원종사자 모두가 공감할 수 있으면서, 전문성 역량이 고객중심으로 조직 밖에서도 활용될 수 있도록 본 연구결과를 토대로 자신들의 전문성역량에 대한 홍보방법을 전략적으로 검토 및 접근할 필요성이 제기된다.

본 연구는 전문병원의 전문성역량에 대해 의료서비스 제공자 입장과 의료서비스 소비자 입장 간에 어떠한 인식의 차이가 있는지를 살펴봄으로써, 전문병원이 전문성 강화를 위한 전략적 관리 내용이 무엇인지를 구체화 하여 제시하였다는 것에 그 의의가 있다고 할 수 있다.

References

- [1] M. S. Kim, H. Y. Park, An Empirical Study on Service Quality and Patient Satisfaction in Specialty and General Hospitals, Korean Journal Hospital Management, Vol.11, No.1, pp.31-53, 2006.
- [2] K. S. So, The Effects of Special Hospital Competencies on Customer, The Korean Journal of Health Service Management, Vol.7, No.4, pp.153-165, 2013.
- [3] H. G. Ryu, W. H. Jang, The Effect of Competence and Competitive Strategy on Performance in Special

- Hospitals and the Moderating Effect of the Business Environment, *The Korean Journal of Health Service Management*, Vol.9, No.4, pp.13-32, 2015.
- [4] S. H. Kim, H. K. Sul, Scale Development and Importance-Performance Analysis of Selection Attributes in Specialized Hospitals, *Journal of North-east Asian cultures*, Vol.31, pp.657-676, 2012. DOI: <https://doi.org/10.17949/ineac.1.31.201206.034>
- [5] Campbell J. P., Training Design for Performance Improvement, in Cambell, J. O. and Campbell R. J. (Eds.), *Productivity in Organizations*, Jossey-Bass, pp.177-215, 1988.
- [6] Swanson R. A., Improving Work Performance, *Educational Technology*, Vol.2, No.6, pp.16-20, 1990.
- [7] Ministry of Health and Welfare, briefing session on improvement of designation criteria for specialized hospitals, pp.18-25, 2014.
- [8] Hamel G. and C. K. Prahalad, The Core Competence of the Corporation, *Harvard Business Review*, Vol.68, No.3, pp.79-93, 1990.
- [9] Grant R. M., The Resource-Based Theory of Competitive Advantage: Implication for Strategy Formulation, *California Management Review*, Vol.33, No.3, pp.114-135, 1991.
- [10] Stalk G. J., Evans P., Schulman P. E., Competing on Capabilities: The new rule of corporate strategy, *Harvard Business Review*, Vol.70, No.2, pp.57-69, 1992.
- [11] J. I. Kim, Y. K. Park, H. M. Lee, Diagnosing Competencies and Exploratory Study on Competency-Performance Relationship, *Koreanische Zeitschrift fuer Wirtschaftswissenschaften*, Vol.24, No.2, pp.1226-3346, 2006.
- [12] S. Y. Choo, J. M. Yu, S. J. Limb, A Study on the Sffects of the Fit among Environment, Strategy and Competence on Firm Performance, *Journal of Strategic Management*, Vol.12, No.1, pp.101-126, 2009.
- [13] W. H. Jang, The Effect of Competence, Business Environment and Competitive Strategy on Organizational Performance in Special Hospitals, *Kosin University doctoral thesis*, pp.57-65, 2016.
- [14] S. I. Hwang, H. J. Lee, J. K. Kim, W. H. Cho, J. M. Kim, H. Y. Kang, Hospital attributes considered by patients with spinal diseases in choosing speciality or general hospitals, *Korean Journal Hospital Management*, Vol.15, No.2, pp.27-43, 2010.
- [15] Anderson R. T., Weisman C. S., Scholle S. H., Henderson J. T., Oldendick R. and Cammcho F., Evaluation of the quality of care in the clinical care centers of the national centers of excellence in women's health, *Women's Health Issuer*, Vol.12, No.6, pp.309-326, 2002. DOI: [https://doi.org/10.1016/s1049-3867\(02\)00154-8](https://doi.org/10.1016/s1049-3867(02)00154-8)
- [16] Greewarld L., Cromwell J., Adamache W., Bernard S., Drozd E., Root E., and Devers K., Specialty versus community hospitals: referrals, quality, and community benefits, *Health Affairs*, No.25, No.1, pp.106-118, 2006. DOI: <https://doi.org/10.1377/hlthaff.25.1.106>
- [17] Porter M. E., Teisberg E. O., How Physicians Can Change the Future of Health Care, *JAMA*, Vol.297, No.10, pp.15-47, 2007. DOI: <https://doi.org/10.1097/01.sa.0000280269.67165.9a>
- [18] Luft H. S., Bunker J. P., Enthoven A. C., The Classic: Should Operations be Regionalized? The Empirical Relation between Surgical Volume and Mortality, *Clinical orthopaedics and related research*, Vol.457, pp.24-86, 2007. DOI: <https://doi.org/10.1097/blo.0b013e318034285e>
- [19] H. G. Ryu, W. H. Jang, The Effect of Competence on Organizational Performance in Special Hospitals and a Study on the Special Hospital System: Focused on the First Special Hospitals, *The Korean Journal of Health Service Management*, Vol.9, No.1, pp.1-16, 2015.
- [20] Sparrow P., Competency Based Pay: Too Good to be True, *People Management*, Vol.5, No.12, pp.22-25, 1996.

하 오 현(Au-Hyun Ha)

[중신회원]



- 2012년 2월 : 부산가톨릭대학교 병원경영학과 (보건학 석사)
- 2017년 2월 : 부산대학교 의료산업학과 (의료산업학 박사)
- 2018년 3월 ~ 현재 : 부산디지털대학교 보건행정학과 교수

<관심분야>

병원경영, 의료정보, 병원마케팅

이 영 환(Young-Hwan Lee)

[정회원]



- 2008년 2월 : 부산가톨릭대학교 병원경영학과 (보건학 석사)
- 2016년 8월 : 부산가톨릭대학교 병원경영학과(보건학 박사)
- 2012년 3월 ~ 현재 : 동주대학교 보건의료행정과 교수

<관심분야>

병원경영, 원무관리, 인사조직관리