

번호 20-6

제 목	국 문	의료서비스 질 측정 도구의 비교			
	영 문	Measurement of health care service quality			
저 자 및 소 속	국 문	이선희 ¹ , 조우현 ² , 최귀선 ³ , 문기태 ² 이화의대 예방의학교실 ² , 연세의대 예방의학교실 ¹ , 연세대 대학원 보건학과 ³			
	영 문	Sunhee Lee ¹ , Woo Hyun Cho ² , Kui-son Choi ³ , Ki-tae Moon ² Dept. of Preventive Medicine and Public Health, Ewha Womans University College of Medicine ¹ , Dept. of Preventive Medicine and Public Health, Yonsei University College of Medicine ² , Dept. of Public Health, The Graduate School of Yonsei University ³			
분 야	보건관리 (○)	발 표 자	일반회원 ()	발표 형식	구 연 (○)
	역 학 ()		전 공 의 (○)		포스터 ()
분 야	환 경 ()				
진행 상황	연구완료 (○), 연구중 () → 완료 예정 시기 : 년 월				

1. 연구 목적

최근 '양질의 의료서비스'와 '환자중심의 병원'에 대한 중요성이 강조되면서, 환자가 인지하는 의료서비스 질(patients' perceived quality)을 측정하고 이를 계량화하기 위한 노력이 이루어지고 있다. 그러나 환자가 인지하는 의료서비스 질은 생물학적, 경제적, 사회적, 문화적 요인들과 상호 연관되어 있을 뿐만 아니라, 의료에 대해 환자들이 가지는 기대와 가치에 영향을 받기 때문에 정확한 측정이 매우 어렵다. 일반적으로 환자가 인지하는 의료서비스 질을 측정하는 방법에는 의료서비스에 대한 기대(expectation)와 성과(performance)를 고려한 SERVQUAL 모형과 비차이 점수 모형(non-difference score : 이하 Non-Diff)이 있으며, 성과만을 고려한 SERVPERF 모형이 있다. 이 중 Parasuraman과 Zeithaml, Berry(1985)가 개발한 SERVQUAL 모형은 서비스를 이용하기 전에 가지고 있던 기대치와 이용 후 실제 성과치를 비교하여 그 불일치 정도를 통하여 서비스 질을 평가하는 방법(수식 1)으로, 일반 서비스 산업에서는 물론 의료서비스 분야에서도 널리 사용되고 있다.

$$Dis/Confirmation = \sum (p_i - e_i) \dots \text{수식 (1)}$$

p_i : 실제성과

e_i : 성과에 대한 기대수준

i : 의료서비스 질을 평가하는 구성요인

그러나 최근 SERVQUAL에서 제시하는 「기대-성과」의 불일치 모형에 대하여 몇 가지 비판이 제기되고 있다. 첫째, 기대수준을 의료이용 후에 측정한다는 것이 사실상 어려우며, 둘째, 응답자들이 "잘 형성된 기대수준"을 갖고 있지 않은 경우 측정된 기대수준의 타당성에 문제가 있을 수 있다는 것이다. 이러한 비판 때문에 최근에는 「기대-성과」간의 불일치를 이용한 서비스 질 측정모형 대신에 기대와 성과를 동시에 측정하는 Non-Diff 모형이나, 성과만을 측정하는 SERVPERF 모형에 대한 검토가 이루어지고 있다.

본 연구에서는 환자가 인지하는 의료서비스 질을 측정하는데 있어서 기대와 실제 성과 측정치를 차감하는 방법(SERVQUAL)과 지각된 성과만으로 의료서비스 질을 측정하는 방법(SERVPERF), 기대와 실제 성과치를 한번에 직접 측정하는 방법(Non-Diff) 중에서 어느 방법이 전반적인 의료서비스 질을 가장 잘 설명하는지를 검증하고자 한다.

2. 연구 방법

자료수집을 위해서 J병원에서 외래진료를 받고 투약 대기중인 환자를 대상으로 자기기입식 (self-administered questionnaire)으로 설문조사를 실시하였다. 설문문항은 기존의 연구에서 신뢰성과 타당성이 입증된 5개 차원(유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성) 22개 항목 가운데 10개 항목을 선정하였다. 선정된 10개 항목에 대하여 한 설문지에서 SERVQUAL, SERVPERF, Non-diff 세 가지 모형으로 각각 측정하였다. 이 외에 전반적인 서비스 질을 측정하는 2개 문항과 사회인구학적 특성을 측정하는 문항을 포함하였다. 사회인구학적 특성을 측정하는 문항을 제외하고는 모두 7점 척도로 측정하였다. 전체 응답자 173명 가운데 정신과 환자 3명과 주요변수에 과반수 이상 응답하지 않은 3명을 제외한 167명을 최종 분석대상으로 하였다.

SERVQUAL, SERVPERF, Non-Diff 척도를 구성하는 문항들의 신뢰성(내적일관성)을 평가하기 위하여 Cronbach's α 를 계산하였으며, 의료서비스 질을 측정하기 위한 척도로 위의 3가지 방법 중에서 어느 방법이 타당한 것인지를 검정하기 위하여 전반적인 서비스 질을 종속변수로 하고 각 차원별 서비스 질을 독립변수로 하여 회귀분석을 실시하였다. 마지막으로 세 모형의 R²의 유의성을 검정하기 위하여 Fisher's Z 변환(transformation)을 통한 두 회귀선의 multiple R값의 비교방법을 이용하였다(수식 2).

$$Z = \frac{\frac{1}{2} \log \frac{1+r_M}{1-r_M} - \frac{1}{2} \log \frac{1+r_F}{1-r_F}}{\sqrt{\frac{1}{n_M-3} + \frac{1}{n_F-3}}} \dots \text{수식(2)}$$

3. 연구 결과

SERVQUAL 모형으로 측정된 문항들의 Cronbach's α 는 0.820, SERVPERF 모형으로 측정된 문항들의 Cronbach's α 는 0.897, Non-Diff 모형으로 측정된 문항들의 Cronbach's α 는 0.898로 세가지 모형 모두 비교적 높은 신뢰성(내적일관성)을 보였다.

성과, 연령, 기타 사회인구학적 변수를 통제된 상태에서 전반적인 서비스 질을 종속변수로 하고 각 차원별 서비스 질을 독립변수로 하여 회귀분석을 실시한 결과, SERVQUAL로 측정된 R²는 0.22, SERVPERF로 측정된 R²는 0.50, Non-diff 척도로 측정된 R²는 0.56으로, Non-diff 척도가 전반적인 의료서비스 질을 가장 잘 설명해주었다. 세 척도의 R²들간에 유의한 차이가 있는지를 검정한 결과 SERVQUAL과 SERVPERF를 비교한 경우의 Z값은 3.04(p<0.01)로 통계학적으로 유의한 차이가 있었으며 SERVQUAL과 Non-diff를 비교한 경우의 Z값 역시 3.794(p<0.001)로 유의한 차이를 보였다. 그러나 SERVPERF와 Non-Diff를 비교한 경우의 Z값은 0.74로 유의한 차이가 없었다.

4. 고찰

본 연구 결과, 성과에서 기대를 차감한 SERVQUAL모형보다는 성과만을 측정하는 SERVPERF나 성과와 기대를 한 문장에서 동시에 물어보는 Non-Diff 모형이 환자들이 지각하는 서비스 질을 더 잘 설명하는 것으로 나타났다. 그러나 본 연구는 한 명의 조사대상자에게 세 가지 모형을 모두 적용하였기 때문에 학습효과로 인한 편견이 작용하였을 가능성이 있으며, 한 병원에서 조사한 자료이기 때문에 연구결과를 일반화하는데 제한점이 있다.