

최은경 외 : 병원서비스코디네이터 교육과정의 교육만족과 의료서비스 품질에 미치는 영향

## 병원서비스코디네이터 교육과정의 교육만족과 의료서비스 품질에 미치는 영향

최은경\*, 박창식\*\*, 서종범\*\*\*

**\* (사)병원서비스코디네이터 전담교수**

\*\*고신대학교 대학원 보건과학과

\*\*\*사회복지법인 아하브재단 이사장

### The Effect of Hospital Service Coordinator Education Curriculum on the Education Satisfaction and the Quality of Medical Service

Eun-Kyoung Choi\*, Chang Sik Park\*\*, Jong-Bum Seo\*\*\*

#### Abstract

The increase of the supply of medical service and the increase of hospitals have intensified the competition of hospitals, and the advancement towards internationalization in the opening of medical industry has triggered the infinite competition of medical profession.

In addition, the high expectation of customers and quality improvement in the medical care in accordance with the improvement of overall income, and the change of active role of medical consumers according to the popularization and the improvement of rights awareness reflect the customer needs and choice in the medical service. Customers wanted to receive the kind and pleasant service under the up-to-date medical service. Therefore, as a solution, hospital coordinators were emerged for the purpose of smooth treatment and customer satisfaction by generalizing all service of hospital.

Accordingly, this thesis attempted to investigate the effect of hospital coordinator education curriculum on the education satisfaction and the quality of medical service.

In order to solve the purpose of this study, I, author reviewed the existing literatures, established hypothesis, and verified hypothesis by using the variety of statistics techniques such as reliability, validity, frequency analysis, and regression analysis.

The verification of hypothesis is as followings:

First, among education training factors of hospital coordinators, the quality of instructor significantly affects the satisfaction of hospital coordinator education training.

Second, among training factors of hospital coordinator, the attitude of trainee significantly affects the training satisfaction of hospital coordinator.

Third, among education training factors of hospital coordinator, education course significantly affects the training satisfaction of hospital coordinator education.

As the qualities of instructor are better equipped, the satisfaction of education becomes higher. It indicates that the education method of instructors is important as an index to represent the qualities of instructor such as the appropriateness of education method, preparation, passion, visual materials, the adequacy of education procession, and specialized knowledge, and it has important effect on the satisfaction of education.

In order to enhance the satisfaction of hospital coordinator education, the creation of education environment, making trainee concentrate on the education, is required by appropriately allocating programs, arousing interest in education, based on the attitude of trainee, discussion, and preliminary document preparation, ahead of enforcement of education.

Fourth, the satisfaction of hospital coordinator education training significantly affects the reliability among the qualities of medical service.

Fifth, satisfaction of hospital coordinator education training significantly affects hospitality /kindness among the qualities of medical service.

If the education satisfaction of trainee is high, it is effective in the practical application such as dealing with complaints, the duty performance for the patients, and so on in offering the medical service, related to reliability and furthermore, we can find the positive change in the attitude change of medical professions related to the reliability of hospital coordinator.

In addition, in the process of offering medical services such as the kind explanation on the duty, rapid response to the customers inquiry, and tidy uniform, practical effect was verified.

Sixth, the education training factor of hospital coordinator significantly affects the reliability among the quality of medical service.

Seventh, the education training factors of hospital coordinator significantly affect hospitality/kindness.

In the education of hospital coordinator, the methods to attract the interest of trainee by emphasizing reliability should be sought and for gaining the practical effect of hospital coordinator education, the sufficient preparation and investigation on the education curriculum should be prerequisite and under this condition, intensified discussion on the instructor and education course is needed.

In the design of education course, more education hours and subjects should be allocated in the part of hospitality in order to improve the practical application of hospitality.

Therefore, it is meaningful in a sense that this study newly approached the components of hospital coordinator education and the need to modify the quality components of medical service in accordance with

the study subjects was raised.

This study also finds its meaning in that it provides basic materials for the study of future hospital coordinator education by suggesting the system development model of hospital coordinator education through preliminary study of education training. In addition, this study is meaningful in the aspect that it suggested the direction of education training by showing how the hospital coordinator education training would applied to the hospital coordinator course of the Continuing Education Center at Pusan and Kyungnam National University to some extent.

Since all investigation of this study was approached from the side of hospital coordinator, the thoughts of patients who are beneficiaries of medical service, and care givers cannot be identified. Therefore, the satisfaction of patients and care givers through the experience of medical service, which is the essential prerequisite of medical service, should be importantly considered and investigated. Accordingly, The study of comparing and analyzing the views of both patients and care givers should be carried out in the future.

## I. 서론

### 1. 연구배경 및 문제제기

21세기 세계 경제의 흐름도 제조업에서 서비스 중심으로 바뀌어 가면서 서비스가 차지하는 비중이 높아지고 있다. 거시적으로는 서비스부문이 총생산이나 고용에 차지하는 비중이 상당히 높아지고 있으며 거시적으로는 개인의 소비생활이 서비스에 의해 양적, 질적으로 많은 영향을 받고 있다. 따라서 현재 서비스사회에 살고 있다고 할 수 있다.

의료업은 인간의 생명을 다루고 있는 숭고한 업무임에는 틀림없으나 현대에 와서 '의료업은 서비스 산업이다'라는 단순한 정의에 대하여 누구도 부정할 수 없을 것이다. 그만큼 의료서비스는 현대에 있어서 일반화된 용어이기 때문이다. 서비스산업은 전통적으로 호텔, 항공, 금융업 등에서 발달하여 이제는 정부기관, 병원에 이르기까지 급진적으로 발전되어 왔다.

의료공급의 증가, 병원의 신설은 병원간의 경쟁을 심화 시켰으며 의료시장 개방이라는 국제화의 진전

은 의료계를 무한경쟁의 상황으로 치닫게 하고 있다. 또한 사회변화에 따라 고객들의 욕구 변화와 기대의 증대는 의료시장을 공급자 주도에서 수요자 주도의 시장으로 바꾸어 놓게 되었으며 보다 고품질 의료서비스를 요구 하게 되었으며 의료서비스산업으로의 발전을 부추겨 왔다.

전반적인 소득수준의 향상에 따른 의료이용자들의 의료에 대한 높은 기대와 고급화 성향, 그리고 의학 지식의 대중화와 권리의식의 향상에 따른 의료이용자들의 능동적인 역할 변화는 의료서비스에 있어서도 고객의 욕구와 선택이 중요한 요소로 받아들여지고 있다. 고객들은 자신들이 이용하는 의료기관에서 자신들이 원하는 첨단 의료기술과 친절하고 쾌적한 의료서비스를 제공 받기를 원한다.

의료기관에서는 의료서비스에 대한 고객의 욕구를 파악하여 고객이 원하는 의료서비스를 제공하여야만 고객만족을 이룰 수 있게 되었다. 현실이 이러하다 보니 의료기관들은 급변하는 의료관련 정책 속에서도 인근 의료기관들과의 경쟁에서 우위를 확보하고 경영정상화를 이루기 위하여 병원코디네이터를 양성하여 병원에 경쟁력을 높이고 있다.

의료서비스 만족을 이루기 위한 여러 가지 노력을 대부분의 병원들이 실시하고 있는 방법으로는 종업들에 대한 교육으로는 친절교육, 매너교육, 서비스교육 등 '의료서비스 고객만족교육'을 실시하고 있다.

이로 인해 의료기관을 주 대상으로 하는 서비스 관련 교육업체들이 급증했고 병원코디네이터라는 새로운 직업이 등장하게 되었으며 의료관련 직종들의 예비종사자들을 교육하는 학교 교과과정에서도 의료서비스매너에 대한 과정도 신설되고 있다. 병원코디네이터 교육 이수는 의료기관에 취업하는데 있어 비중 높은 가산점으로 작용하고 있다.

고객에 대한 의료서비스는 고객과 병원조직구성원간의 상호접촉을 통해 전달되고 느껴지기 때문에 고객을 직접 접하는 직원들의 고객 지향적 태도와 행동은 서비스의 품질을 결정하고 고객의 서비스 만족수준에 큰 영향을 미친다.

상황이 이러함으로 각 병원들은 고객만족 의료서비스교육과 활동을 주도 할 수 있는 조직의 구성과 운영을 다양하게 가져오고 있다. 보다 발 빠른 병원들은 이미 오래전부터 시행을 해왔으며 그 방식도 발전을 거듭하여 많은 진화를 이루어왔다. 이런 움직임은 현재에도 진행 중이고 미래에도 계속 되어질 것이다. 그러나 일년에 한두 차례 외부강사를 초빙하여 강의를 듣는 것만 으로는 병원 고객만족서비스교육으로는 부족한 것이 현실이다.

의료서비스는 병원 종사자와 고객의 상호접촉을 통해 전달되기 때문에 점점 병원 종사자와의 태도와 행동은 의료서비스 품질평가와 만족수준에 매우 큰 영향을 미친다. 고객이 느끼는 만족수준은 서비스를 제공하는 병원 종사자와 접촉하는 잠깐의 순간에 결정되며 고객과 병원 종사자의 접촉하는 순간을 '진실의 순간(MOT: Moment of Truth)'이라고 한다. 진실의 순간은 고객과 접점에 있는 의료서비스의 중요성을 나타내며, 그 순간 의료서비스의 성패가 병원 전체를 평가하는 경향이 강하기 때문에 순간순간 서비스에 심혈을 기울여야 한다.

하지만 이러한 흐름에도 불구하고 의료서비스라는 현실로 돌아와 보면 병원에서 제공하는 서비스와 고객이 느끼는 감도 사이에는 차이가 있다. 병원 나름대로 노력하고 있다고 하지만 아직 의료서비스에 대해 만족감은 높지 않다.

병원 종사자에 대한 교육훈련 중에서도 의료서비스 교육훈련부분에 전문가 양성은 미약하게 이루어지고 있어 고객에게 불만을 야기하고 있으며, 고객만족이라는 현대의 흐름에 따라 가지 못하고 있는 실정이다.

따라서 병원에서 제공하는 의료서비스품질 향상을 위한 체계적이고 지속적인 향상을 위해서는 병원코디네이터 양성은 반드시 필요하다는 점에서 문제를 제기한다.

## 2. 연구 목적

본 연구는 앞에서 서술한 문제제기를 바탕으로 다음과 같은 목적을 가지고 연구를 수행하고자 한다.

첫째, 병원코디네이터 교육훈련을 통한 의료서비스 품질을 향상시키기 위한 기초적 개념의 틀을 제공하기 위해 의료서비스 품질, 의료서비스교육훈련에 대한 이론적 고찰을 통해 개념을 재정립한다.

둘째, 이론 고찰을 바탕으로 병원코디네이터 교육훈련이 병원코디네이터 만족에 미치는 영향을 살펴본다.

셋째, 병원코디네이터 교육훈련 후 병원코디네이터 스스로 느끼는 만족이 의료서비스품질에 어떠한 영향을 미치는지 알아본다.

넷째, 병원코디네이터 훈련이 환자응대의 실질적인 적용이라 할 수 있는 의료서비스 품질에 어떠한 영향을 미치는가를 알아본다.

## 3. 연구의 범위 및 방법

본 연구는 국공립대학교 평생교육원에서 진행되는

병원코디네이터 교육훈련을 통해 만족도를 살펴보고, 병원코디네이터가 제공하는 의료서비스의 품질 향상에 병원코디네이터 교육훈련이 얼마나 큰 역할을 담당하고 효과를 나타내는지를 실증적으로 분석하는데 초점을 두고자 한다.

본 연구의 시간적 범위로는 병원코디네이터 훈련에 대한 의식구조를 파악하기 위해 국공립대학교 평생교육원 90시간 이수프로그램 참여 대상으로 연구에 임하였다. 공간적 범위로는 부산, 경남지역 병원 종사자로 근무하면서 국공립대학교 평생교육원 병원코디네이터 교육생으로 정하였다.

한편 본 연구를 수행하기 위하여 의료서비스 품질, 의료서비스교육훈련에 관한 선행 연구들을 활용하였으며, 실증연구의 대상은 부산, 경남지역 국공립대학교 평생교육원에서 진행되는 병원코디네이터 양성과정을 직접 방문하여 조사를 진행 하였다.

실증적 연구로는 주로 본 연구의 분석모형에 입각하여 주요 변수들을 구성하고 조작화 한 설문지를 작성하여 조사하는 방식을 취하였으며, 평가를 위한 측정도구는 주로 리커트(Likert-type) 5점 척도를 사용하였다.

본 연구의 실증분석에 대한 통계처리는 SPSS 프로그램을 사용하여 분석한 다음과 같은 순서로 진행되었다. 먼저 자료에 대한 전체적인 경향을 파악하고, 자료 입력에 대한 정확성을 점검하기 위하여 빈도분석(frequencies analysis)을 실시하였고, 병원코디네이터 교육 훈련요인과 교육만족도, 의료서비스 품질에 대한 각각의 요인분석을 실시하였으며, 신뢰성을 검증하기 위한 Cronbach's alpha 값을 확인하였다. 그리고 병원코디네이터 교육훈련 요인이 병원코디네이터 교육훈련 만족도에 미치는 영향, 병원코디네이터 교육훈련요인이 의료서비스 품질에 미치는 영향을 측정하기 위해 다중회귀분석(multiple regression)을 실시했다.

이와 같은 연구방법을 통해 수행된 본 연구의 구성체계는 다음과 같이 전체 5개의 장으로 구성되어

있다.

제1장에서는 서론으로 문제제기 및 연구목적, 연구범위와 방법 등에 대하여 기술하였다. 제2장은 본 연구에 필요한 이론적 고찰로 제1절에서는 의료서비스에 대한 고찰을 통해 의료서비스의 개념 및 의료서비스의 속성과 특징을 기술했다. 제2절에서는 서비스 품질에 관한 고찰과 서비스품질의 개념과 서비스 품질의 구성 요소에 대하여 기술하였다. 제3절에서는 병원코디네이터교육훈련에 관한 고찰로 병원코디네이터교육훈련의 개념 및 필요성, 병원코디네이터교육훈련 시스템, 병원코디네이터교육훈련요인과 교육만족과의 관계, 병원코디네이터교육훈련요인과 의료서비스품질과의 관계 등에 대하여 기술하였다.

제3장은 연구의 조사 설계 부분으로 연구모형의 설계와 가설의 설정, 조사목적 및 방법, 설문지의 구성 등에 대해서 기술하였다. 제4장은 실증연구의 결과분석과 가설검증 단계로, 3장에서 제시한 연구가설을 계량적 분석방법을 이용하여 연구모형에 대한 요인분석 및 다중회귀분석을 통해 가설을 검증하고 결과를 제시했다. 제5장은 결론으로 연구결과의 해석 및 요약, 연구의 한계점 및 제언을 제시하였다.

## II. 연구 방법

### 1. 연구모형의 설계와 가설의 설정

#### 1) 연구모형의 설계

본 연구에서는 병원코디네이터훈련이 교육훈련 후의 교육만족도와 의료서비스 품질에 미치는 영향을 알아보는데 의의가 있다. 이를 위해 선행연구를 통해 병원코디네이터교육훈련이 교육만족과 의료서비스 품질에 미치는 영향을 이론적으로 규명하였으며, 앞에서 고찰한 이론들을 바탕으로 본 연구에 적합한 모형을 설계하고자 한다.

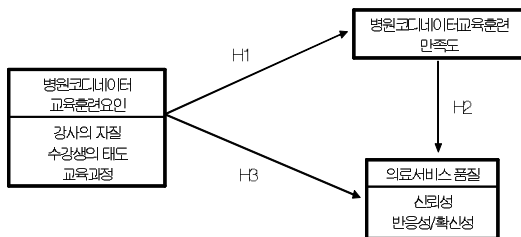


그림1. 연구모형

#### 2) 가설 설정

가설 1 : 병원코디네이터 교육훈련요인은 병원코디네이터 교육훈련 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 1-1 : 병원코디네이터 교육훈련요인 중 강사의 자질은 병원코디네이터 교육훈련 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 1-2 : 병원코디네이터 교육훈련요인 중 수강생의 태도는 병원코디네이터 훈련 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 1-3 : 병원코디네이터 교육훈련요인 중 교육과정은 병원코디네이터 교육훈련 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 2 : 병원코디네이터 교육훈련 만족도는 의료서비스품질에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 2-1 : 병원코디네이터 교육훈련 만족도는 의료서비스품질 중 신뢰성에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 2-2 : 병원코디네이터 훈련 만족도는 의료서비스 품질 중 반응성/확신성에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 3 : 병원코디네이터교육훈련요인은 의료서비스품질에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 3-1 : 병원코디네이터 교육훈련요인은 의료서비스 품질 중 신뢰성에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 3-2 : 병원코디네이터 교육훈련요인은 의료서비스 품질 중 반응성/확신성에 유의한 영향을 미칠 것이다.

### 2. 조사목적 및 방법

#### 1) 조사목적

본 조사의 목적은 병원코디네이터 교육훈련이 의료서비스 교육훈련 후 병원코디네이터 교육훈련 만족도와 의료서비스 품질에 영향을 미치는 정도를 알아보는데 그 목적이 있다.

이러한 조사결과는 병원코디네이터 교육훈련에 대한 만족도를 알아보고 병원코디네이터 교육훈련 만족도는 의료서비스 실무적용에 얼마나 영향을 미치며 교육에 참여한 교육생이 병원코디네이터 교육훈련 내용을 실무에 적용하는데 얼마나 효과가 있는지를 알아보기 위함이다.

2) 표본의 선정 및 자료수집

본 연구를 수행하기 위하여 부산, 경남지역 병원 종사자로 근무하면서 국공립대학교 평생교육원 병원코디네이터 90시간 이수프로그램 대상으로 모집단을 선정하여 전수조사를 실시하였다.

조사 시기는 2007년 3월 2일부터 3월 31일까지 29 일간에 걸쳐 실시되었다. 설문지에 대한 응답은 응답자가 직접 기입하는 자기기입법(self administered questionnaire survey method)으로 실시되었으며, 작성된 설문지는 조사자들에 의해 회수되었으며, 회수된 설문지를 바탕으로 그 중에서 응답이 부실한 것과 신뢰도가 떨어지는 설문지는 제외하였다.

표 1. 모집단의 설계

기준	설정내용
연구대상	병원 종사자로 근무하면서 국공립대학교 평생교육원 병원코디네이터 90시간 이수프로그램 대상
표본단위	부산, 경남지역 병원 종사자로 근무하면서 국공립대학교 평생교육원 병원코디네이터 90시간 이수프로그램 대상
조사범위	부산, 경남
조사기간	2007년 3월 2일 ~ 3월 31일까지

설문지는 다음의 표에서 제시된 것과 같이 총 배포된 설문지 200부 중에서 165부가 회수되었고 이 중에서 응답이 부실한 것과 신뢰도가 떨어진다고 판단되는 설문지 27부를 제외하여, 최종 유효표본을 138부로 확정하여 실증분석에 활용하였다.

3. 설문지 구성

1) 설문지의 구성

설문지는 조사목적에 맞는 유용한 자료를 수집하는 수단이며, 이를 통해서 얻어진 자료를 분석하여 조사의 결론에 도달하는 중요한 부분이다. 본 연구에

서는 표 1과 같이 설문문항을 구성하여 병원서비스 코디네이터 교육과정의 교육만족과 의료서비스 품질에 미치는 영향을 분석하고자 하였다.

표 2. 설문지의 구성

구분	설문문항		문항 수	척도
	구분	구성내용		
병원코디네이터 교육훈련요인	교육과정 강사의 자질	수강생 태도	17문항	리커트 5점 척도
병원코디네이터 교육훈련만족도	교육과정 강사의 자질	수강생 태도	4문항	리커트 5점 척도
의료서비스 품질	확신성	반응성 신뢰성	14문항	리커트 5점 척도
인구통계학적 특성	성별, 결혼, 근무연수, 소득	연령, 학력,	8문항	명목척도
총 문항				49문항

표 3. 설문문항의 출처

구분	설문문항		설문문항 출처
	구분	구성내용	
의료서비스 교육훈련요인	교육과정 강사의 자질	수강생의 태도	Kirkpatrick(1967), Warr(1970), Clement(1982), Noe와 Schmitt (1986), Buckley와 Caple(1955), Alliger(1997), Rossett(1997), 임명순(2002), 김 웅(2003)
의료서비스 교육훈련만족도	교육과정만족	강사의 자질만족 강의기법 만족 전반적인 만족	Smith와 Offerman(1989), Caffarella(1991), 임명순(2002), 이기항(2003), 김 웅(2003)
의료서비스 품질	반응성	확신성 신뢰성	Clement(1982), PZB(1990), Alliger(1997), 박광봉(2002), 임명순(2002), 김 웅(2003)

본 연구를 수행하는데 있어서 회수된 자료 중 무성의한 반응을 보인 응답자는 통계처리에서 제외시켰으며 여기서 사용된 구체적인 실증분석방법은 다음과 같다.

첫째, 자료에 대한 일반적이고 전체적인 경향을 파악하기 위하여 조사대상자의 일반적인 특성에 대한 빈도분석(Frequency Analysis)을 실시하였다.

둘째, 척도에 대한 타당성을 검증하기 위하여 요인분석(factor analysis)을 실시하였으며, 척도에 대한 신뢰성 검증은 Cronbach's Alpha 계수를 통하여 문항간의 신뢰도를 측정하였다.

셋째, 독립변수와 종속변수와의 관계, 즉 병원코디네이터 교육훈련요인과 병원서비스교육훈련 만족도와와의 관계, 병원코디네이터교육훈련요인과 의료서비스품질과의 관계를 알아보기 위하여 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 사용하였으며 병원서비스교육훈련 만족도와 병원서비스품질의 관계를 알아보기 위해 단순회귀분석을 실시하였다.

넷째, 본 연구의 실증분석은 SPSS 프로그램을 사용하여 분석하였다.

2) 설문조사내용의 타당성 분석

조사대상자의 평가 인지도를 일관성 있게 측정하고 있는지를 파악하기 위해 설문지에 대한 신뢰성 검증을 실시하였다. 척도의 신뢰성(reliability)이란 안정성(stability), 일관성(consistency), 예측 가능성(predictability) 등으로 표현될 수 있는 개념이다. 즉 어떤 대상을 여러 번에 걸쳐 반복 측정하여도 똑같은 결과가 나오고, 측정하는 방법이 정확하며, 어떤 지표를 구성하는 항목들 간에 일관성이 있는 정도를 나타내는 것이다.

신뢰성을 측정하는 방법에는 반복측정에 의한 방법, 동일한 대안 형태의 도구에 의한 방법, 반복법, 내적 일관성 방법 등이 있으나, 통상 Cronbach's alpha를 이용한 내적 일관성 방법이 많이 이용되고

있다. 내적 일관성은 동일 개념의 측정을 위해 한 개념을 여러 문항으로 질문하여 문항간의 유사한 값을 갖는지를 측정하는 방법으로 신뢰도를 저해하는 문항을 측정도구에서 제외시켜 신뢰도를 높이는 방법이다. 본 연구에서 사용한 병원코디네이터 의료서비스 교육훈련요인에 대한 총 14개 변수를 요인분석을 실시한 후 Cronbach's alpha를 측정하였으며, 그 결과는 표 4와 같다.

표 4. 의료서비스 품질요인과 관련된 설문내용 타당성 분석결과

구분	세부내용	Cronbach's alpha
서비스교육훈련요인	강사의 자질 의료서비스교육에 대한 전문적인 지식 강사의 교육 준비성 강사의 교육 열의 강사의 교육방법의 적절성 교재와 시청각 자료의 적절성 적극적인 교육생 참여유도	0.891
	수강태도 교육에 대한 적극적 참여 교육진행 중 교육에 집중 교육진행 중 교육에 흥미	0.847
교육과정	활발한 의사소통과 토론 체계적인 교육과정의 설계 교육과정과 교육목적의 일치 교과목수의 적절성 교육시간과 배분 교육과정의 만족도	0.737
교육만족	강사의 자질 만족도 강의기법에 대한 만족도 교육에 대한 전반적인 만족도	0.902
의료서비스품질요인	반응성/확신성 환자에 대한 봉사정신 환자의 입장에서 업무처리 미소 띤 얼굴로 환자 응대 상냥한 말투로 환자와 대화 환자 응대 시 올바른 태도와 자세 정성을 다한 친절환 전화응대 전문지식과 환자응대기술 향상 이해하기 쉬운 친절환 설명 단정하고 신중한 용모 복장 신속한 답변과 응답	0.915
신뢰성	업무 관련 충분한 전문지식 습득 차별없는 공정한 환자 응대 환자의 진료 편리성 노력 이해하기 쉬운 용어 사용	0.838



강사의 자질 요인에 대한 Cronbach's alpha는 0.891, 수강생의 태도 요인은 0.847, 교육과정 요인은 0.737으로 나타나 신뢰성이 높은 것으로 나타났다. 따라서 모든 측정변수들의 신뢰도가 0.7이상으로 나타나 신뢰도는 유의한 것으로 나타났다.

또한 교육만족 요인에 대한 설문내용에 대하여 Cronbach's alpha를 구하였는데, 0.902로 나타나 신뢰성이 높은 것으로 나타났다. 그리고, 의료서비스 품질 요인과 관련한 설문내용에 있어서 타당성을 분석한 결과 Cronbach's alpha는 확신성/반응성 요인은 0.915, 신뢰성 요인은 0.838로 나타나 신뢰도는 유의한 것으로 나타났다.

평균 150-200만원 이하의 소득자의 분포가 과반수 이상을 차지하고 있었다. 직업은 간호사 79명(57.2%), 행정직 18명(13%), 의료기사 7명(5.1%), 기타 34명(24.6%)순이었다. 종교는 기독교 32명(23.2%), 개신교 2명(1.4%), 가톨릭 12명(8.4%), 불교 47명(34.1%), 기타 45명(32.6%)순으로 나타났다.

### III. 실증분석

#### 1. 결과분석

##### 1) 인구 통계적 사항

본 연구에서 조사를 통하여 수집한 응답자의 인구 통계학적 특성을 분석한 결과는 다음과 같다(표 5).

성별로 보면 전체 응답자 138명 중 여자가 132명(95.7%), 남자가 6명(4.3%)으로 여자가 많은 분포를 보였고, 결혼여부는 기혼이 58명(42%), 미혼이 80명(58%)으로 미혼자의 분포가 많았다. 연령별로는 26-30세가 51명(37%)으로 가장 많았으며, 그 다음 31-35세가 35명(25.4%), 41세 이상 23명(16.7%) 순으로 조사되었다.

그리고, 근무연수별로 보면 3년 이하 29명(21.0%), 4-6년 31명(22.5%), 7-9년 29명(21.0%), 10-12년 23명(16.7%), 13년 이상 26명(18.8%)로 대체로 골고루 분포하였다. 학력별로 보면 전문대졸과 대졸 이상의 학력을 가진 대상자가 124명(89.8%)으로 전체 응답자의 절대수를 차지하였다. 월평균 소득을 보면 150만원 이하 54명(39.1%), 200만원 이하 38명(27.5%)으로 월

표 5. 조사대상자의 인구사회학적 사항

	구 분	빈 도(명)	백분율(%)
성별	여자	132	95.7
	남자	6	4.3
결혼여부	기혼	58	42.0
	미혼	80	58.0
연령대	3년이하	29	21.0
	4-6년	31	22.5
	7-9년	29	21.0
	10-12년	23	16.7
	13년 이상	26	18.8
	41세 이상	23	16.7
근무연수	40-36세	19	13.8
	31-35세	35	25.4
	26-30세	51	37.0
	25세이하	10	7.2
교육정도	고졸	14	10.1
	전 대졸	66	47.8
	대졸/재학	48	34.8
	대학원이상/재학	10	7.2
월 평균 소득	100만원 이하	11	8.0
	150만원 이하	54	39.1
	200만원 이하	38	27.5
	250만원 이하	21	15.2
	251만원 이상	14	10.1
직업	간호사	79	57.2
	행정직	18	13.0
	의료기사	7	5.1
	기타	34	24.6
종교	기독교	32	23.2
	개신교	2	1.4
	가톨릭	12	8.7
	불교	47	34.1
	기타	45	32.6
합 계		138	100.0

2) 요인분석 결과

본 연구에서는 병원코디네이터 의료서비스 교육훈련 분석을 이용하였다.

여기에서 타당성(validity)이란 측정하고자하는 개념이나 속성을 정확히 측정하였는가를 말한다. 곧 특정한 개념이나 속성을 측정하기 위하여 개발된 측정도구가 그 속성을 정확히 반영할 수 있는가의 문제이다.

요인분석은 다변량 통계기법 중의 하나로서 다수의 변수들 간의 상관관계를 기초로 많은 변수들 속에 내재하는 체계적인 구조를 발견하려는 기법으로, 이를 통해 연구자에게 변수의 형태로 주어진 많은 정보를 쉽고 간단하게 제시해 주는 분석방법이다. 본 연구에서는 관련된 변수를 축소, 압축하여 의미 있는 과정을 파악하기 위해 주성분 분석을 사용하였다.

(1) 병원코디네이터 의료서비스 교육훈련요인 요인분석 결과

표 2에 나타난 바와 같이 요인분석 한 결과 병원서비스코디네이터 의료서비스교육훈련요인은 3개 요인으로 추출 되었으며, 요인의 특성을 나타내는 중심적인 개념에 따라 각 요인에 요인명을 부여하였다. 요인 1은 '강사의 교육방법 적절성', '강사의 교육준비성', '강사의 강의 열의', '교재와 시청각 자료의 적절성', '적극적인 수강생 참여유도', '강사의 태도 적절성', '교육진행 속도의 적절성', '서비스교육에 대한 전문적인 지식'으로 서비스교육을 진행하는 강사의 자질과 연관이 많은 것으로 나타나 "강사의 자질"로 명명 하였다.

요인 2는 '활발한 의사소통과 토론', '교육관련 사전 자료준비', '교육 중 교육에 흥미', '교육 중 교육에 집중'으로 서비스교육을 받는 수강생의 태도와 관련이 많기 때문에 "수강생 태도"로 명명하였다.

요인 3은 '교육과정과 교육목적의 일치', '교과목수의 적절성', '체계적인 교육과정 설계', '교육과정과 교육시간의 적절성'으로 서비스교육을 실시하기 위한 교육과정설계와 관련이 많기 때문에 "교육과정"으로 명명하였다.

표 6. 병원서비스코디네이터의 의료서비스교육 훈련요인 요인분석

변수	요인1 강사의 자질	요인2 수강생 태도	요인3 교육과 정
의료서비스교육에 대한 전문적인 지식	0.734		
강사의 교육 준비성	0.874		
강사의 교육 열의	0.784		
강사의 교육방법의 적절성	0.751		
교재와 시청각 자료의 적절성	0.577		
적극적인 교육생 참여유도	0.539		
교육에 대한 적극적 참여		0.781	
교육진행 중 교육에 집중		0.866	
교육진행 중 교육에 흥미		0.774	
활발한 의사소통과 토론		0.640	
체계적인 교육과정의 설계			0.771
교육과정과 교육목적의 일치			0.721
교과목수의 적절성			0.705
교육시간과 배분			0.532
고유치	3.565	3.208	2.445
변량	25.465	22.913	17.465
누적변량	25.465	48.378	65.843

(2) 병원코디네이터 의료서비스교육훈련 후 교육 만족도 요인분석 결과

표 7. 의료서비스 교육훈련 후 교육만족도 요인분석

변 수	요인1 교육 후 만족도
교육과정의 만족도	0.878
강사의 자질 만족도	0.845
강의기법에 대한 만족도	0.872
교육에 대한 전반적인 만족도	0.926
고유치	3.104
변량	77.601

표 7에 나타난 바와 같이 요인분석 한 결과 병원 코디네이터 의료서비스교육훈련 후 교육만족도에 대한 요인은 단일요인으로 파악되었고, '교육과정의 만족도', '강사의 자질에 대한 만족도', '강의기법에 대한 만족도', '교육에 대한 전반적인 만족도'로 병원코디네이터 의료서비스교육을 받은 후 만족도와 관련이 많기 때문에 "교육만족"으로 명명하였다.

(3) 의료서비스품질의 요인분석 결과

표 8에 나타난 바와 같이 14개의 의료서비스품질에 대한 요인 분석 결과 의료서비스품질은 2개 요인으로 추출되었다. 특성을 나타내는 중심적인 개념에 따라 각 요인에 요인명을 부여하였으며 그 내용은 다음과 같다. 요인 1에 해당하는 속성은 '환자에 대한 봉사정신', '환자의 입장에서 업무처리', '미소 띤 얼굴로 환자 응대', '상냥한 말투로 환자와 대화', '환자 응대 시 올바른 태도와 자세', '정성을 다한 친절한 전화응대', '전문지식과 환자응대기술 향상', '이해하기 쉬운 친절한 설명', '단정하고 산뜻한 용모 복장'에 있어서 의료서비스에서 환자응대 시 전달되는

코디네이터의 마음가짐과 관련성이 있기 때문에 "확신성/반응성"으로 명명하였다.

요인 2에 해당하는 속성은 '업무 관련 충분한 전문지식 습득', '차별 없는 공정한 환자 응대', '환자의 진료 편리성 노력', '이해하기 쉬운 용어 사용'은 코디네이터의 업무와 관련성이 있기 때문에 신뢰성으로 명명하였다.

표 8. 의료서비스 품질 요인분석

변 수	요인1 반응성 확신성	요인2 신뢰성
환자에 대한 봉사정신	0.522	
환자의 입장에서 업무처리	0.653	
미소 띤 얼굴로 환자 응대	0.560	
상냥한 말투로 환자와 대화	0.686	
환자 응대 시 올바른 태도와 자세	0.657	
정성을 다한 친절한 전화응대	0.653	
전문지식과 환자응대기술 향상	0.688	
이해하기 쉬운 친절한 설명	0.839	
단정하고 산뜻한 용모 복장	0.738	
신속한 답변과 응답	0.763	
업무 관련 충분한 전문지식 습득		0.799
차별 없는 공정한 환자 응대		0.821
환자의 진료 편리성 노력		0.737
이해하기 쉬운 용어 사용		0.635
고유치	5.063	3.491
변량	36.168	24.936
누적변량	36.168	61.104

## 2. 가설검증

### 1) 가설 1검증

가설 1 : 병원코디네이터 교육훈련요인은 병원코디네이터 교육훈련 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 1-1 : 병원코디네이터 교육훈련요인 중 강사의 자질은 병원코디네이터 교육 훈련 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 1-2 : 병원코디네이터 교육훈련요인 중 수강생 태도는 병원코디네이터 교육 훈련 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 1-3 : 병원코디네이터 교육훈련요인 중 교육과정은 병원코디네이터 교육훈련 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

병원코디네이터 교육훈련 만족도에 병원코디네이터 교육훈련요인이 미치는 영향을 규명하고 종속변수인 병원코디네이터 교육훈련 만족도를 예측하는데 있어 어떠한 요인이 예측력이 높은지를 검증하기 위하여 다중회귀분석(multiple regression)을 실시했다.

회귀분석은 한 개 또는 그 이상의 독립변수들과 한 개의 종속변수들의 관계를 파악하기 위한 기법이다. 즉 종속변수의 변화에 영향을 미치는 여러 개의 변수들을 이용하여 다른 변수의 변화를 예측하는 방법으로서 가장 대표적인 종속관계(dependence)에 관한 분석방법이다

본 연구에서 가설 1을 검증하기 위해서 병원코디네이터 교육훈련요인에 사용된 3가지 요인(강사의 자질, 수강생 태도, 교육과정)을 독립변수로 하고 병원코디네이터 교육훈련 만족도를 종속변수로 하여 회귀분석을 행하였다. 병원코디네이터 교육 훈련 만족도는 교육과정만족, 강사만족, 강의방법만족, 교육의 전반적인 만족에 대한 변수들의 평균값으로 측정하였다. 회귀분석을 통하여 도출된 병원코디네이터 교육훈련요인의 요인별 β값, t값, 표준오차 및 유의수준을 정리하면 표 14과 같다.

표 9. 병원코디네이터 교육훈련 요인의 요인별 회귀계수

요 인	병원코디네이터 교육훈련 만족도			
	β	표준오차	t값	p
(상수)	-0.193	0.215	-0.896	0.372
강사의 자질	0.450	0.067	6.700	0.000
수강생 태도	0.298	0.056	5.325	0.000
교육과정	0.309	0.065	4.745	0.000
수정된 제곱=0.737		F=129.016	p=0.000	

회귀분석결과를 보면 병원코디네이터 교육훈련 만족도를 설명하는 회귀모형은 설명력(R<sup>2</sup>)이 73.7%로 나타났다. 의료서비스교육훈련요인 중 강사의 자질, 수강생 태도, 교육과정 모두 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

병원코디네이터 교육훈련 만족도에 영향을 미치는 요인들 중 상대적인 중요도를 나타내는 β값의 크기를 보면, 가장 영향력이 큰 요인은 강사의 자질이었으며, 수강생 태도, 교육과정 순으로 나타났다. 그 각각의 값은 .450, .298, .309 이다.

한편 가설 1과 가설 3은 다중공선성(Multicollinearity)의 문제를 확인할 필요성이 존재한다. 다중공선성이란 회귀모델의 기본가정 중 독립 변수들 간에는 상관관계가 없다는 가정이 깨어진 경우로써, 독립 변수들 간에 완전히 또는 상당히 강한 상관관계가 있을 경우 발생한다. 회귀분석 시 사용하는 자료에 다중공선성(Multicollinearity)이 존재할 경우에는, 회귀계수의 분산이 엄청나게 커져 각 회귀계수를 검증하거나 해석하는 것이 무의미하게 되어 버리는 결과를 초래한다.

일반적으로 통계학자들은 다중공선성(Multicollinearity)을 알아보기 위해서 분산확대지수

(Variance Inflation factors)와 공차(tolerance), 고유값(eigen value), 조건지표(condition index)를 주로 활용한다. 본 연구에서는 다중공선성(Multicollinearity) 검정지표로 가장 널리 사용되는 공차한계와 분산확대지수(VIF)를 활용하였다. 공차한계는 한가지의 다른 변수가 다른 변수들에 의해서 설명되지 않는 부분을 의미하며 공차값이 0.1이하이면 다중공선성의 문제가 있다고 판단한다. 그리고 분산확대지수(Variance Inflation factors)는 공차한계의 역수로 표시되며, 분산확대지수(Variance Inflation factors)가 10이상이면 다중공선성의 문제가 있다고 판단한다. 이러한 기준에 의거, 교육만족에 대한 회귀분석에 있어서 다중공선성(Multicollinearity) 확인 결과 독립변수들 사이에서 다중공선성의 문제가 발생하는 변수는 없는 것으로 밝혀졌다.

## 2) 가설 2검증

가설 2 : 병원코디네이터 교육훈련 만족도는 의료서비스품질에 유의한 영향을 미칠 것이다

가설 2를 검증하기 위해서 병원코디네이터 교육훈련 만족도를 독립변수로 하고 의료서비스 품질에 사용된 2가지 요인(확신성/반응성, 신뢰성)을 종속변수로 하여 회귀분석을 시행하였다. 의료서비스교육훈련 만족도는 교육과정만족, 강사만족, 강의방법만족, 교육의 전반적인 만족에 대한 변수들의 평균값으로 측정하였다.

가설 2-1 : 병원코디네이터 교육훈련 만족도는 의료서비스품질 중 신뢰성에 유의한 영향을 미칠 것이다.

표 10. 병원서비스교육만족도가 신뢰성에 미치는 영향

요 인	병원서비스 신뢰성			
	$\beta$	표준오차	t값	p
(상수)	2.339	0.265	8.836	0.000
교육만족도	0.383	0.066	5.825	0.000
수정된R제곱=0.194		F=33.935	p=0.000	

표 10에 나타난 바와 같이 독립변수로 설정한 병원서비스교육훈련 만족도의  $\beta$ 값이 0.383로 나타났으며  $p < 0.001$  수준에서 유의한 것으로 나타났다. 결국 “병원서비스교육훈련 만족도는 신뢰성에 영향을 미칠 것이다”라는 가설 2-1은 채택 되었다.

가설 2-2 : 병원코디네이터교육 만족도가 병원코디네이터의 반응성/확신성에 유의한 영향을 미칠 것이다.

표 11. 병원코디네이터 교육만족도가 반응성/확신성에 미치는 영향

요 인	반응성 / 확신성			
	$\beta$	표준오차	t값	p
(상수)	2.083	0.234	8.898	0.000
교육만족도	0.424	0.058	7.293	0.000
수정된R제곱=0.276		F=53.185	p=0.000	

표11에서 나타난 바와 같이 독립변수로 설정한 병원코디네이터교육 훈련만족도의  $\beta$ 값이 0.424로 나타났으며,  $p < 0.001$ 수준에서 유의한 것으로 나타났다. 결국 “병원코디네이터교육훈련 만족도는 의료서비스 품질 중 반응성에 유의한 영향을 미칠 것이다”라는 가설 2-2는 채택되었다.

3) 가설 3검증

가설 3 : 병원코디네이터 교육훈련 요인은 의료서비스 품질에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 3-1 : 병원코디네이터 교육훈련요인은 의료서비스 품질 중 신뢰성에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 3-2 : 병원코디네이터 교육훈련요인은 의료서비스 품질 중 반응성/확신성에 유의한 영향을 미칠 것이다.

표 12. 병원코디네이터 교육훈련 요인이 신뢰성에 미치는 영향

요 인	신뢰성			
	$\beta$	표준오차	t값	p
(상수)	1.776	0.285	6.228	0.000
강사의 자질	-0.160	0.089	-1.797	0.075
수강태도	0.455	0.074	6.137	0.000
교육과정	0.266	0.086	3.087	0.002
수정된R제곱=0.371		F=27.969	p=0.000	

회귀분석결과를 보면 병원코디네이터 교육훈련요인이 신뢰성에 미치는 영향을 설명하는 회귀모형의 설명력은 37.1%로 나타났다. 병원코디네이터교육훈련요인 중 강사의 자질 (p=0.075)과 수강생의 태도(0.000)는 의료서비스 품질 중 신뢰성은 통계적으로 유의한 것으로 나타났으나, 강사의 자질(p=0.075)는 그렇지 않은 것으로 나타났다.

표 13. 서비스교육훈련 요인이 반응성/확신성에 미치는 영향

요 인	반응성/확신성			
	$\beta$	표준오차	t값	p
(상수)	1.620	0.251	6.463	0.000
강사의 자질	-0.132	0.078	-1.690	0.093
수강태도	0.460	0.065	7.063	0.000
교육과정	0.247	0.076	3.258	0.001
수정된 R제곱=0.442		F=37.196	p=0.000	

회귀분석 결과를 보면 의료서비스 품질 중 반응성/확신성을 설명하는 회귀모형의 설명력은 44.2%로 나타났다. 병원코디교육훈련 요인 중 강사의 자질, 수강생 태도, 교육과정 모두 의료서비스품질 중 반응성/확신성에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

의료서비스품질 중 확신성에 영향을 미치는 요인들 중 상대적인 중요도를 나타내는  $\beta$ 값의 크기를 보면, 수강생의 태도(.460), 강사의 자질(.132), 교육과정(.247) 순으로 나타나 큰 차이를 보이지는 않았다. 결과적으로 가설 3-2는 부분채택 되었다.

표 14. 연구가설 검증결과

연구가설	채택여부
가설1-1 : 병원코디네이터 교육훈련요인 중 교육자의 자질은 병원코디네이터 교육훈련 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
가설1-2 : 병원코디네이터 훈련요인 중 수강생의 태도는 병원코디네이터교육 훈련 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
가설1-3 : 병원코디네이터 교육훈련요인 중 교육과정은 병원코디네이터교육 훈련 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
가설2-1 : 병원코디네이터 교육훈련 만족도는 의료서비스 품질 중 신뢰성에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
가설2-2 : 병원코디네이터 교육훈련 만족도는 의료서비스 품질 중 반응성/확신성에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
가설3-1 : 병원코디네이터 교육훈련요인은 의료서비스 품질 중 신뢰성에 유의한 영향을 미칠 것이다.	부분채택
가설3-2 : 병원코디네이터 교육훈련요인은 의료서비스 품질 중 반응성/확신성에 유의한 영향을 미칠 것이다.	부분채택

#### IV. 결론

우리나라의 의료시장은 타 국가에 비해 민영화된 병원의 비율이 높고, 지역간 편중현상이 심하여 대도시의 경우 이제 더 이상 병원이 들어 설 곳이 없을 만큼 많아진 의료기관의 양적인 증가와 대기업이 거대한 자본과 선진 병원경영기법을 도입하여 의료사업의 진출과 의료시장 개방으로 인한 외국 의료기관의 진입 등을 의료시장에서 의료공급과잉으로 인해 의료기관의 경쟁을 심화시키고 있다.

또한 전반적인 소득수준의 향상으로 의료 서비스

에 대한 요구 역시 증가하고 있다. 따라서 병원 의료직이 제공하는 의료서비스 향상을 위한 체계적이고 지속적인 병원코디네이터 훈련이 반드시 필요하다는 점에서 문제를 제기한다.

본 연구는 이러한 문제의식에서 출발하였으며, 연구의 목적을 달성하기 위해 기존의 문헌연구들을 검토하여 연구 과제를 설정하고, 경험세계의 구체적인 자료를 이용하여 실증분석을 실시하였다. 실증분석에 이용한 자료는 경남 국립대학교 2개교 병원코디네이터 과정을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 실증분석에는 SPSS 통계를 사용하였다.

#### 1. 주요연구 결과

주요가설로 제시한 '병원코디네이터교육훈련요인 중 강사의 자질은 병원코디네이터교육훈련 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다'는 대립가설은 채택되었으며, 분석결과는 다음과 같다.

병원코디네이터교육훈련요인 중에서 강사의 자질이 많이 갖추어져 있을수록 교육만족도가 높아지는 경향을 보였다. 즉 강사의 교육방법 적절성, 강사의 교육준비성, 강사의 강의열의, 교재와 시청각 자료의 적절성, 적극적인 수강생 참여유도, 강사의 태도 적절성, 교육진행속도의 적절성, 병원코디네이터 교육에 대한 전문적인 지식 등은 강사의 자질을 나타내는 지표로써 다른 속성에 비하여 교육만족도에 상대적으로 중요한 영향을 미치는 속성이므로 병원코디네이터교육훈련을 계획하고 실행하는 단계에서 다른 요인보다 더 신중히 고려되어야 할 사항으로 사려된다.

세부가설 '병원코디네이터 교육훈련요인 중 수강생의 태도는 병원코디네이터교육훈련 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다'에 대해서는 분석결과 병원코디네이터교육훈련요인 중에서 교육에 참여한 수강생의 태도 즉 활발한 의사소통과 토론, 교육관련 사전 자료준비, 교육 중 교육에 흥미, 교육 중 교육에 집

중 등이 병원코디네이터훈련과정에서 잘 이루어질수록 병원코디네이터 교육훈련만족도가 높아진다고 할 수 있다. 결국 수강생의 병원코디네이터 교육훈련 만족도를 높이기 위해서는 교육에 참여하는 교육생에게 병원코디네이터 교육이 시행되기 전에 교육에 관련된 자료들을 사전에 준비하게 하고 교육에 흥미를 갈을 수 있는 흥미유발 프로그램을 병원코디네이터 교육훈련과정 사이에 적절히 배치하며, 수강생들이 교육에 집중할 수 있는 교육환경을 만들어줄 필요성이 있다.

세부가설 가설 '병원코디네이터 교육훈련요인 중 교육과정은 병원코디네이터 교육훈련 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다'는 채택되었으며 분석결과는 다음과 같다. 병원코디네이터 교육훈련요인 중에서 교육과정 즉, 교육과정과 교육목적의 일치, 교과목수의 적절성, 체계적인 교육과정 설계, 교육과정과 교육시간의 적절성 등이 적절하게 설계될수록 병원코디네이터교육 훈련만족도가 높아진다고 할 수 있다.

두번째 주부가설인 병원코디네이터 교육훈련 만족도와 관련한 사항은 다음과 같은 결과를 보였다. 분석결과 가설2-1의 '병원코디네이터교육훈련 만족도는 의료서비스 품질 중 신뢰성에 유의한 영향을 미칠 것이다'는 채택되었다. 병원코디네이터교육훈련에 참가한 후 교육에 만족하면 '환자에게 이해하기 쉬운 용어 사용', '업무관련 전문지식 습득', '공정한 업무처리', '약속시간준수', '우선 업무처리 등의 신뢰성과 관련된 의료서비스를 제공하는 과정에서 실무적용에 효과가 있으며, 나아가 병원코디네이터의 서비스 품질 중 신뢰성과 관련된 병원코디네이터의 태도변화에 긍정적인 영향을 미친다는 것으로 해석된다.

가설2-2의 '병원코디네이터교육훈련 만족도는 의료서비스품질 중 반응성/확신성에 유의한 영향을 미칠 것이다'는 채택되었다. 즉, 병원코디네이터교육훈련에 참가한 후 교육에 만족하면 환자에게 '산뜻한 용모와 단정한 복장', '문의에 친절한 설명', '본인 외 업무에

도 친절한 안내, '문의에 대한 신속한 대응' 등의 반응성과 확신성에 관련된 의료서비스를 제공하는 과정에서 실무적용에 효과가 있으며, 나아가 병원코디네이터 태도변화에 긍정적인 영향을 미친다는 것으로 해석된다.

주부가설인 병원코디네이터 교육훈련 요인과 관련된 가설검증 결과는 다음과 같다.

분석결과 가설 3-1의 '병원코디네이터교육훈련요인은 의료서비스품질 중 신뢰성에 유의한 영향을 미칠 것이다'는 부분 채택되었다. 병원코디네이터교육훈련요인 중에서 강사의 자질이 높을수록, 그리고 교육과정의 설계가 잘 되어 있을수록 의료서비스품질 중 신뢰성이 높아진다고 할 수 있다. 즉, 강사의 교육방법 적절성, 강사의 교육준비성, 강사의 열의, 교재와 시청각 자료의 적절성, 적극적인 수강생 참여유도, 강사의 태도 적절성, 교육진행속도의 적절성, 의료서비스 교육에 대한 전문적인 지식 등은 강사의 자질을 나타내는 지표로써 의료서비스품질 중 신뢰성에 중요한 영향을 미치는 속성으로 나타났다. 또한 교육과정과 교육목적의 일치, 교과목수의 적절성, 체계적인 교육과정 설계, 교육과정과 교육시간의 적절성 등이 양호하게 설계될수록 의료서비스품질 중 신뢰성 향상에 효과가 많아진다고 할 수 있다. 신뢰성을 향상시키기 위하여 설계, 계획되고 실행되는 병원코디네이터교육훈련은 높은 자질을 갖춘 강사를 선정하고 체계적인 교육과정 설계에 많은 노력과 투자가 필요하다는 것을 시사한다고 하겠다.

가설3-2의 '병원코디네이터교육훈련요인은 의료서비스품질 중 반응성, 확신성에 유의한 영향을 미칠 것이다'는 부분채택 되었다. 병원코디네이터교육훈련요인 중에서 강사의 자질이 높고 교육에 참여하는 수강생의 태도(활발한 의사소통과 토론, 교육관련 사전 자료준비, 교육 중 교육에 흥미, 교육 중 교육에 집중 등)가 병원코디네이터교육훈련 과정 전이나 과정 중에 잘 이루어질수록 고객에게 의료서비스를 제공하는 과정에서 반응성, 확신성에 해당하는 실무적



용에 효과가 있으며, 나아가 병원코디네이터의 태도 변화에 긍정적인 영향을 미친다는 것으로 해석된다.

하지만 교육과정은 의료서비스품질 중 반응성에 그다지 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 지금까지 설계된 반응성, 확신성에 대한 신뢰성교육훈련 내용이 교육목적과 일치성이 떨어지는 원인으로도 볼 수 있기 때문에 교육과정의 설계 단계에서 반응성, 확신성에 대한 교육내용이 교육목적과 일치할 수 있도록 사전에 교육내용을 검토해야 할 필요성이 있음을 시사한다. 또한 교육과정 설계단계에서 반응성의 실무 적용도를 향상시키기 위해 반응성 부분에 더 많은 교육시간과 교과목을 배치할 필요성이 있음을 시사한다고 볼 수 있다. 결국 의료서비스 품질 중 신뢰성, 확신성 향상을 위한 병원코디네이터교육훈련의 실질적인 효과를 얻기 위해서는 병원코디네이터교육훈련을 실시하기 전에 교육과정에 대한 충분한 준비와 검토가 이루어진 상황에서 교육을 실시하여야 하며, 실제로 병원코디네이터교육훈련을 진행하는 강사와도 교육과정에 대하여 자세한 토론을 통하여 교육을 진행할 필요성이 있다고 하겠다.

## 2. 연구의 한계점 및 제언

본 연구는 '병원코디네이터교육훈련이 교육만족과 의료서비스품질에 미치는 영향'이라는 주제 아래 문헌연구와 실증연구를 병행하여 의미있는 결과를 도출하려 노력하였다. 하지만 실증연구를 위한 표본이 부산과 경상남도에만 한정하여 조사하였다는 점에서 전체 병원코디네이터 교육생의 의견으로 일반화하기에는 한계가 있다고 판단된다. 이에 병원코디네이터 교육훈련과 관련하여 한정된 지역의 교육대상자에만 제한하여 해석할 필요가 있다. 다만, 향후에 보다 발전적인 연구를 통하여 전국적 모집단을 기준으로 통계적인 방법을 통한 표본추출을 통한 연구가 수행된다면 보다 정확하고 유의성 있는 결과를 파악할 수

있으리라 판단된다.

본 연구는 모든 조사를 병원코디네이터 측면에서만 접근하였기 때문에 환자의 생각은 알 수가 없었다. 의료서비스만족의 선행조건이 환자의 의료서비스 경험을 통한 환자의 만족도를 파악하는 것도 매우 중요하다는 사실을 감안한다면 환자에 대한 조사도 있어야 한다. 따라서 향후 연구에서는 양자의 의견을 비교 분석한 연구가 개발 되어야 하겠다.

## 참고문헌

1. 김경미외, 병원코디네이터, 군자출판사, 2006.
2. 병원코디네이터연구회, 병원코디네이터 이해, 현문사, 2005.
3. 김정아, 병원코디네이터의 직무역할과 핵심역량이 조직성과에 미치는 영향에 대한 연구, 경기대학교 대학원, 2005.
4. 고종관, 클릭 병원 마케팅, (주)한국의료컨설팅, 2000.
5. 원용희외, 병원서비스코디네이터 이론과 실제, 대학서림, 2004.
6. 김재열,황복주, 병원의료외적서비스와 고객만족, 병원 이미지와의 관계, 서비스경영학회지, 2001.
7. 박주희, 의료 마케팅, 현문사, 1998.
8. 박상섭, 잘 되는 병원 안 되는 병원, 신흥인터내셔널, 2003.
9. 김민정, 종합병원 의료서비스의 환자와 병원 종사자 만족도 만족도에 관한 연구, 계명대학교대학원, 1996.
10. 박인출, 병원을 경영하라, 몸과 마음 출판사, 2001.
11. 박인출, 환자도 고객이다, 창현출판사, 1996.
12. 원용희, 병원 서비스 마케팅, 대학서림, 2002.
13. 원용희,노민경, 병원서비스 코디네이터 이론과 실무, 대학서림, 2004.
14. 윤미례, 의료 서비스의 고객만족 및 재이용 의도에

- 대한 영향요인 연구”, 숙명여자대학교대학원, 2000.
15. 이유재, 서비스 마케팅, 학현사, 1999.
  16. 임혜경, 김정아, 병원 서비스 코디네이터 길라잡이 이론과 실무, 새로운 사람들, 2003.
  17. 오인희, 환자가 증가하는 클리닉 만들기, 노보컨설팅, 2003.
  18. 박금자, 병.의원 서비스 개선을 위한 고객접점 서비스 적용 사례, 경희대학교대학원, 2002.
  19. 최병희, 의료서비스 품질수준과 고객 행동의 관계 분석, 한양대학교대학원, 2001.
  20. 정상우, 환자중심 병원경영관리, 고려의학, 1995.
  21. 김주현외, 행복한 병원경영을 위한 굿 마인드 8가지, 삶과 꿈, 1999.
  22. 장영순, 의료서비스 만족도가 향후 의료서비스 구매 의도에 미치는 영향에 관한 연구, 부산외국어대학교대학원, 2005.
  23. 임부영, 서비스품질요인을 활용한 고객만족 및 재이용의도에 미치는 영향에 관한 연구, 인하대학교대학원, 2006.
  24. 송인수, 의료서비스 품질이 서비스 가치, 소비자 만족, 전환의도 및 구전의도에 미치는 영향, 제주대학교대학원, 2004.
  25. 예치과, 우리들의 10년 이야기, 예치과, 2002.
  26. 황정선, 영업직무 여성인력의 핵심역량, 고려대학교대학원, 2003.