

# 간호간병 통합서비스 품질이 의료서비스 성과에 미치는 영향

-관계몰입의 매개효과를 중심으로-

김노사\*, 최호규\*\*

서울여성병원\*, 공주대학교대학원\*\*

## A Study on the Effects of Comprehensive Nursing Care Service Quality to Health Care Service Performance

-Focusing on the Mediating Effects of Relational Commitment-

No-Sa Kim\*, ho-Gyu Choe\*\*

Seoul Women's Hospital\*

Department of Business Administration, Graduate School of Kongju National University\*\*

**요약** 본 연구는 간호간병 통합서비스 품질이 의료서비스 성과에 미치는 영향을 알아보기 위해 가설 검정을 실시했다. 연구 결과는 간호간병 통합서비스 품질의 반응성, 확산성, 공감성, 계산적 몰입, 신뢰성, 감정적 몰입은 의료서비스 성과의 지각된 성과, 충성도, 지각된 성과, 성과의 충성도와 의료서비스 성과의 지각된 성과는 충성도에 긍정적인 영향은 채택으로 나타났다. 즉, 통합서비스 품질은 의료서비스 역량에 매우 중요함을 검증하였다. 이를 위해서는 간호팀원의 인력확충을 위한 제도적 노력이 우선되어야 하며, 우수한 간호팀원 양성을 위해서 전문적 간호능력 외에도 환자와의 공감을 통해 긍정적 관계 형성을 위한 인성 교육에도 중점을 두어야 할 것이다. 본 연구에서 통합서비스 품질이 의료서비스 성과에 미치는 영향을 검증 하였다는데 연구의 의미를 찾을 수 있다.

**주제어** : 간호, 간병, 의료서비스, 관계몰입, 통합서비스

**Abstract** This study conducted a hypothesis test to examine the effect of integrated service quality of nursing and care on medical service performance. The results of this study are as follows. First, the perceived performance, loyalty, perceived performance, perceived loyalty, and perceived loyalty of medical service achievement, perceived performance of medical service performance, responsiveness, confident, empathy, The results show that adoption has a positive impact on loyalty. In other words, the integrated service quality proved to be very important for the medical service capacity. In order to do this, institutional efforts should be given priority to increase the number of nursing staff. In order to nurture excellent nursing team members, in addition to professional nursing ability, emphasis should also be placed on personality education for positive relationships through patient empathy. In this study, we can find the implication of the study that we measured the effect of integrated service quality on medical service performance.

**Key Words** : nursing, nursing care, medical services, relationship involvement, integration services

\* 본 논문은 김노사의 박사 논문을 재 구성한 것임  
Received 05 July 2018, Revised 13 July 2018  
Accepted 20 July 2018  
Corresponding Author: ho-Gyu Choe  
(Graduate School of Kongju National University)  
Email: hogyu@kongju.ac.kr  
ISSN: 2466-1139

© Industrial Promotion Institute. All rights reserved. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0/>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

## 1. 서론

최근 병원의 경영환경은 소비자 기대수준에 부응하기 위해 노력하고 있는 병원과 그렇지 않은 병원과의 경영성과는 양극화 현상을 초래하고 있는 실정이다. 이러한 의료시장 환경 아래에서 생존과 발전을 이루기 위해서 병원들은 병원 본래의 기능을 다하기 위해 병원에서 제공하고 있는 의료서비스 품질을 개선하고 고객의 욕구를 충족시킬 수 있어야 한다.

의료기관과 소비자인 환자 양측을 모두 만족시킬 수 있는 새로운 전략이 필요하며 이를 위해서는 환자중심의 실천적 개선이 필요한 의료환경 변화에 적극적으로 대처해 나가야 할 필요가 있다(박수익, 2009).

국민들은 의료보장을 하나의 당연한 권리로 생각하고 있으며 국가의료정책 등의 의사결정에 시민단체 참여가 과거에는 체념 내지 숙명으로 받아들여졌던 의료사고도 권리의식의 신장으로 분쟁화 되는 경향이 심해지고 있다.

대한병원협회의 2012년 발표에 따르면, 국내 의료기관의 경영수지가 2011년 760억원의 이익을 보였으나 2012년에는 203억원의 적자를 기록하였고, 국립대병원의 경영수지 적자는 2011년 347억원에서 2012년에는 494억원으로 늘어나 당기순이익이 -42.3%에 이른 것으로 보고되었다.

또한 2016년 한국보건산업진흥원에서 조사한 바에 의하면, 2015년 메르스 사태로 인해 경영수지가 더욱 악화되었으며, 의사와 간호사 등의 인력확보에 어려움을 겪고 있는 것으로 나타났으며(테일러 메디, 2016), 지방의 경우는 의사와 간호사 등 인력난으로 인건비가 상승하는 경향을 보여 병원 경영에 어려움을 겪고 있는 실정이다.

이러한 본 연구의 목적을 달성하기 위한 구체적 연구과제는 다음과 같다.

첫째, 서비스 품질 및 의료서비스 품질에 대한 문헌고찰을 통하여 간호·간병 통합서비스 품질 측정을 위한 토대를 마련하고 간호·간병 통합서비스 품질이 환자의 관계몰입과 의료서비스 성과에 미치는 영향관계를 밝히고자 한다.

둘째, 병원에 대한 환자의 관계몰입이 간호·간병 통합서비스 품질과 환자가 지각하는 의료서비스 성과의

관계를 매개하는 효과를 알아봄으로써 관계몰입의 역할을 파악하고자 한다.

셋째, 앞서 제시한 연구과제의 결과를 토대로 간호·간병 통합서비스 품질 향상을 위한 전략적 제안을 하고자 한다.

## 2. 선행연구

‘2017 한국 의료 질 보고서’에 의하면, 국가의 의료 질 지표로 주요 질환(암, 심혈관 질환, 뇌졸중, 만성신장 질환, 당뇨병, 에이즈, 정신 질환, 근골격계 질환, 호흡기 질환 등), 생애주기 의료효과성(모자보건, 생활습관 수정, 기능보존 및 재활, 완화의료 등), 환자안전, 환자 중심성, 의료연계, 효율성, 접근성, 시스템 인프라 등과 같은 의료기관의 관리적 요소를 분석하였다(강희정 등, 2017).

본 연구는 간호·간병 통합서비스 품질에 대한 연구로 의료기관의 조직의 관점(관리적·재무적 성과)이 아닌 개인적 관점(비재무적 성과)의 고객행동을 성과로 보고자 한다.

김창태(2011)는 병원에 CRM도입이 경영성과에 미치는 영향을 연구하면서 CRM을 통하여 신규고객 획득, 우수고객 유지, 고객가치 증진, 잠재고객 활성화, 평생고객화 등의 효과를 기대할 수 있으며 이는 고객 이탈로 인한 손실을 최소화하며 잠재고객 활성화 및 효율적인 마케팅 활동 수행으로 비용절감을 할 수 있을 것이라고 하였다.

김병용(2010)은 노인전문병원의 의료서비스 품질에 대한 연구에서 재이용 의도를 최종 종속변수로 설정하였고 환자가 지각하는 의료서비스 품질이 높을수록 병원에 대한 환자의 신뢰와 환자만족, 몰입이 높아지며, 재이용 의도도 높아지는 것을 확인하면서 재이용 의도가 의료서비스의 주요한 성과지표가 됨을 증명하였다.

Haiping et al.(2015)은 공공의료기관의 입원환자 만족도에 영향을 미치는 요인에 대한 연구에서 간호사가 하루에 병동을 방문하는 횟수, 검사 중 간호사의 서비스 태도, 주사 중 간호사의 서비스 태도, 전반적인 간호사의 서비스 태도, 병원비, 병원의 환경요소 등을 통하여 측정하고 있으며, 입원환자의 만족도를 형성하는데 무엇보다 중요한 것은 간호서비스를 제공하는 간호사들의 서

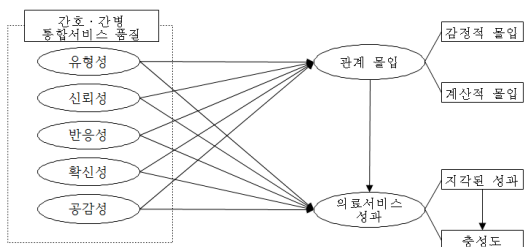
비스 태도라고 하였다.

조형래(2017)는 의료서비스의 서비스 신뢰와 감정적 몰입은 모두 위험감수와 서비스 충성도 등의 의료서비스 성과에 긍정적 영향을 미치고 있음을 밝혔으며 지각된 위험 수준이 상대적으로 높은 중증도의 의료서비스를 제시할 필요가 있을 때에는 환자에게 긍정적인 감정을 촉발하여 감정적으로 몰입하도록 하는 것이 중요하다고 하였다.

공장호(2018)는 요양병원에서 의료이용 특성이 환자가 지각하는 간병서비스 품질에 영향을 미치고 지각된 간병서비스 품질은 환자의 이용만족도와 추천의도에 영향을 미치는 관계를 조사하여 입원기간, 수술유무, 입원과목, 입원횟수 등의 의료이용 특성이 간병서비스 품질과는 관계가 없지만, 간병서비스 품질이 이용만족도와 추천의도에 긍정적인 영향을 미치고 있음을 실증하였다.

### 3. 연구모형 및 가설의 설정

본 연구의 연구모형은 [그림 3-1]과 같다.



[그림 3-1] 연구모형

#### 3.1 간호·간병 통합서비스와 관계몰입의 관계

간호팀원과 환자와의 상호작용 과정에서 환자의 불확실성에 대한 인식이 시간에 따라 수시로 변하면서, 불확실성과 연관된 감정의 변화는 미래의 관계지속에 대한 열망인 관계몰입 수준에 영향을 미치게 될 것이다. 이때 환자가 지각하는 간호·간병 통합서비스 품질은 감정적 몰입에 영향을 미칠 것으로 볼 수 있기 때문에 간호·간병 통합서비스 품질의 주요한 구성요인들이 관계몰입에 미치는 영향에 대하여 다음과 같이 가설을 설정하였다.

<가설 1> 간호·간병 통합서비스 품질은 관계몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

<가설 1-1> 간호·간병 통합서비스 품질의 유형성은 관계몰입의 감정적 몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

<가설 1-2> 간호·간병 통합서비스 품질의 유형성은 관계몰입의 계산적 몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

<가설 1-3> 간호·간병 통합서비스 품질의 신뢰성은 관계몰입의 감정적 몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

<가설 1-4> 간호·간병 통합서비스 품질의 신뢰성은 관계몰입의 계산적 몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

<가설 1-5> 간호·간병 통합서비스 품질의 반응성은 관계몰입의 감정적 몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

<가설 1-6> 간호·간병 통합서비스 품질의 반응성은 관계몰입의 계산적 몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

<가설 1-7> 간호·간병 통합서비스 품질의 확신성은 관계몰입의 감정적 몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

<가설 1-8> 간호·간병 통합서비스 품질의 확신성은 관계몰입의 계산적 몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

<가설 1-9> 간호·간병 통합서비스 품질의 공감성은 관계몰입의 감정적 몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

<가설 1-10> 간호·간병 통합서비스 품질의 공감성은 관계몰입의 계산적 몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

#### 3.2 간호·간병 통합서비스와 의료서비스 성과와의 관계

기존연구들의 결과에 근거하여 간호·간병 통합서비스 품질이 의료서비스 성과에 영향을 미치는 관계를 다음과 같이 가설로 설정하였다.

<가설 2> 간호·간병 통합서비스 품질은 의료서비스 성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

<가설 2-1> 간호·간병 통합서비스 품질의 유형성은 의료서비스 성과의 지각된 성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

<가설 2-2> 간호·간병 통합서비스 품질의 유형성은 의료서비스 성과의 충성도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

<가설 2-3> 간호·간병 통합서비스 품질의 신뢰성은 의료서비스 성과의 지각된 성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

<가설 2-4> 간호·간병 통합서비스 품질의 신뢰성은 의료서비스 성과의 충성도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

<가설 2-5> 간호·간병 통합서비스 품질의 반응성은 의료서비스 성과의 지각된 성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

<가설 2-6> 간호·간병 통합서비스 품질의 반응성은 의료서비스 성과의 충성도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

<가설 2-7> 간호·간병 통합서비스 품질의 확신성은 의료서비스 성과의 지각된 성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

<가설 2-8> 간호·간병 통합서비스 품질의 확신성은 의료서비스 성과의 충성도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

<가설 2-9> 간호·간병 통합서비스 품질의 공감성은 의료서비스 성과의 지각된 성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

<가설 2-10> 간호·간병 통합서비스 품질의 공감성은 의료서비스 성과의 충성도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

### 3.3 관계몰입과 의료서비스 성과와의 관계

관계몰입의 종속변수들인 재구매 의도, 충성도 등은 고객이 지각하고 있는 성과가 기대 이상일 때 형성되는 것으로서 본 연구의 경우에 적용하면 환자들이 지각하는 간호·간병 통합서비스 품질에 의해 형성된 의료기관(간호팀원)과 환자와의 관계몰입은 환자가 지각하는 성과와 의료기관에 대한 충성도에 긍정적인 영향을 미

칠 것으로 기대된다. 따라서 관계몰입과 의료서비스 성과의 관계에 대한 가설을 다음과 같이 설정하였다.

<가설 3> 의료기관에 대한 환자의 관계몰입은 의료서비스 성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

<가설 3-1> 의료기관에 대한 환자의 감정적 몰입은 의료서비스 성과의 지각된 성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

<가설 3-2> 의료기관에 대한 환자의 감정적 몰입은 의료서비스 성과의 충성도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

<가설 3-3> 의료기관에 대한 환자의 계산적 몰입은 의료서비스 성과의 지각된 성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

<가설 3-4> 의료기관에 대한 환자의 계산적 몰입은 의료서비스 성과의 충성도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

### 3.4 지각된 성과와 충성도와의 관계

본 연구에서는 환자의 만족 즉, 지각하는 성과가 환자의 충성도에 미치는 영향관계에 대한 가설을 다음과 같이 설정하였다.

<가설 4> 의료서비스 성과의 지각된 성과는 충성도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

## 4. 연구방법

조작적 정의를 통해 작성된 설문지를 이용하여 2018년 3월 29일부터 2018년 4월 13일까지 26일 동안 현재 간호·간병 통합서비스를 실시하고 있는 인천, 수원, 이천, 원주, 천안, 공주, 군산, 충주 등의 공공의료기관인 8개 지방의료원을 이용하는 총 350부가 배포되었으며 그 중 306부(회수율 87.4%)가 회수되었다. 회수된 설문지 306 중 무응답 항목이 다수 발견되어 신뢰성에 문제가 있는 6부를 제외한 300부의 설문지를 실증분석에 사용하였다.

수집된 설문지는 SPSS 24.0 통계프로그램을 이용하여 탐색적 요인분석과 신뢰도 분석을 통하여 설문도구

의 타당성과 내적일관도에 대한 검증을 하였고, 검증된 측정변수는 LISREL 8.54 프로그램을 이용하여 구조방정식 모델 분석을 실시하였다. 구조방정식 모델 분석에서는 확인적 요인분석으로 연구변수들의 집중타당도와 판별타당도를 검증하였으며 구조적 모델 적합 도를 고려한 경로분석을 통하여 가설 검정을 실시하였다. 그리고 연구모형에서 통계적으로 유의한 각 경로에 대한 간접효과와 총효과를 탐색함으로써 간호·간병 통합서비스 품질이 관계몰입과 의료서비스 성과(지각된 성과, 충성도)에 미치는 영향 정도를 분석하였다.

## 5. 실증 분석 결과

### 5.1 설문 검증 및 일반적 특성

본 연구의 실증분석을 위한 측정도구의 타당성과 신뢰성을 검증하기 위하여 베리맥스(varimax)방법에 의한 탐색적 요인분석을 실시하였다. 요인분석은 주성분 분석(principal component analysis)을 사용하였으며 아이겐 값 1.0 이상의 요인을 추출하여 요인적재 값이 0.5이상 되는 측정변수들로 요인을 구성하였다. 신뢰도 Cronbach's  $\alpha$ 에 의한 응답자의 내적일관도를 평가하였으며, Cronbach의  $\alpha$ 계수를 0.6이상일 때 수용 가능한 것으로 본 일반적인 사회과학 분야의 견해에 맞추어 판단하였다. 응답한 300명에 대한 표본의 일반적 특성은 <표 5-1>과 같다.

<표 5-1> 표본의 일반적 특성

구 분	빈도	퍼센트(%)	
성별	남	76	25.3
	여	224	74.7
연령	50대 이하	23	7.7
	60대	61	20.3
	70대 이상	216	72.0
결혼상태	미혼	6	2.0
	기혼	161	53.7
	별거	3	1.0
	이혼	14	4.7
재방문	예	255	85.0
	아니오	45	15.0
	합계	300	100.0

마지막으로 구성개념의 판별타당성(discriminant validity)을 확인하기 위하여 구성개념 간의 상관관계 계수를 검토하였다.

<표 5-2> 구성개념들 간의 상관관계 분석결과

구 분	유형성	신뢰성	반응성	확신성	공감성	감정적 몰입	계산적 몰입	지각된 성과	충성도
유형성	1								
신뢰성	0.648* (0.048)	1							
반응성	0.691* (0.044)	0.655* (0.047)	1						
확신성	0.300* (0.072)	0.411* (0.068)	0.233* (0.069)	1					
공감성	0.579* (0.052)	0.616* (0.049)	0.743* (0.037)	0.257* (0.069)	1				
감정적 몰입	0.331* (0.063)	0.358* (0.060)	0.439* (0.055)	0.163* (0.065)	0.357* (0.061)	1			
계산적 몰입	-0.022 (0.058)	-0.009 (0.056)	0.042 (0.059)	0.070 (0.061)	0.104 (0.071)	0.052 (0.057)	1		
지각된 성과	0.252* (0.071)	0.269* (0.070)	0.228* (0.071)	0.130 (0.067)	0.203* (0.071)	0.420* (0.066)	0.196* (0.100)	1	
충성도	0.227* (0.071)	0.273* (0.067)	0.321* (0.066)	0.242* (0.068)	0.370* (0.064)	0.672* (0.039)	0.038 (0.059)	0.468* (0.068)	1

\* p<.05, \*\* p<.01

## 6. 가설의 검증

### 6.1 연구모형의 구조방정식 모델 검증

확인적 요인분석을 거친 전체 측정모형을 활용한 연구 변수들의 구조적 관계에 대한 가설을 구조방정식 모델로 확인하였다. 구조모델 분석 결과, 연구모형의 모델

적합도는 <표 6-1>과 같다. 모델 적합도는 GFI=0.889, AGFI=0.881, RMSEA=0.084, NFI=0.900,  $\chi^2=952.898$  ( $p=0.000$ )으로 구조모델 분석에 무리가 없을 것으로 판단하였다.

<표 6-1> 연구모형의 적합도

GFI	AGFI	RMSEA	NFI	$\chi^2$	df	p
0.889	0.881	0.084	0.900	952.898	250	0.000

적합기준 : GFI, AGFI, NFI : 0.9 이상, RMSEA : 0.1 이하,  $\chi^2$ 의 유의확률 > 0.05

간호·간병 통합서비스 품질의 유형성, 신뢰성은 감정적 몰입에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않으나 반응성(경로계수=0.410,  $t=3.599$ ), 확산성(경로계수=0.134,  $t=2.014$ ), 공감성(경로계수=0.160,  $t=1.669$ )은 감정적 몰입에 통계적으로 유의한 긍정적인 영향을 미치고 있는 것으로 분석되었다.

또한 유형성, 신뢰성, 반응성, 확산성은 계산적 몰입에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않으며, 공감성(경로계수=0.414,  $t=2.396$ )만이 계산적 몰입에 통계적으로 유의한 긍정적인 영향을 미치고 있는 것으로 분석되었다.

간호·간병 통합서비스 품질과 의료서비스 성과의 직접적인 관계에서는 신뢰성이 지각된 성과에 통계적으로 유의한 긍정적인 영향(경로계수=0.251,  $t=1.936$ )을 미치고 있으며, 확산성(경로계수=0.182,  $t=2.333$ )과 공감성(경로계수=0.175,  $t=1.767$ )이 충성도에 통계적으로 유의한 긍정적인 영향을 미치고 있는 것으로 분석되었다. 유형성(경로계수=-0.186,  $t=-2.053$ )은 충성도에 통계적으로 유의한 영향을 미치고는 있으나 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

의료기관에 대한 환자의 관계몰입과 의료서비스 성과의 관계에서 감정적 몰입(경로계수=0.446,  $t=7.276$ )과 계산적 몰입(경로계수=0.174,  $t=2.023$ )은 지각된 성과에 통계적으로 유의한 긍정적인 영향을 미치고 있으며, 또한 감정적 몰입(경로계수=0.578,  $t=7.925$ )과 계산적 몰입(경로계수=0.177,  $t=2.292$ )이 충성도에도 통계적으로 유의한 긍정적인 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

마지막으로 지각된 성과도 역시 충성도에 통계적으로 유의한 긍정적인 영향을 미치는 것으로 분석되었다(경로계수=0.215,  $t=3.481$ ).

<표 6-2> 연구모형 경로 요약

가설	경로(가설방향)	경로 명칭	경로 계수	표준 오차	t-값 (단측검정)
H1-1	유형성( $\xi_1$ )→감정적 몰입( $\eta_1$ )	$\gamma_{11}$	-0.022	0.117	-0.117
H1-2	유형성( $\xi_1$ )→계산적 몰입( $\eta_2$ )	$\gamma_{21}$	-0.222	0.188	-1.011
H1-3	신뢰성( $\xi_2$ )→감정적 몰입( $\eta_1$ )	$\gamma_{12}$	-0.035	0.103	-0.517
H1-4	신뢰성( $\xi_2$ )→계산적 몰입( $\eta_2$ )	$\gamma_{22}$	0.026	0.162	0.329
H1-5	반응성( $\xi_3$ )→감정적 몰입( $\eta_1$ )	$\gamma_{13}$	0.410*	0.111	3.599
H1-6	반응성( $\xi_3$ )→계산적 몰입( $\eta_2$ )	$\gamma_{23}$	-0.023	0.173	-0.457
H1-7	확산성( $\xi_4$ )→감정적 몰입( $\eta_1$ )	$\gamma_{14}$	0.134*	0.069	2.014
H1-8	확산성( $\xi_4$ )→계산적 몰입( $\eta_2$ )	$\gamma_{24}$	0.091	0.109	0.748
H1-9	공감성( $\xi_5$ )→감정적 몰입( $\eta_1$ )	$\gamma_{15}$	0.160*	0.097	1.669
H1-10	공감성( $\xi_5$ )→계산적 몰입( $\eta_2$ )	$\gamma_{25}$	0.414*	0.164	2.396
H2-1	유형성( $\xi_1$ )→지각된 성과( $\eta_3$ )	$\gamma_{11}$	0.046	0.113	0.407
H2-2	유형성( $\xi_1$ )→충성도( $\eta_4$ )	$\gamma_{21}$	-0.186*	0.090	-2.053
H2-3	신뢰성( $\xi_2$ )→지각된 성과( $\eta_3$ )	$\gamma_{12}$	0.251*	0.130	1.936
H2-4	신뢰성( $\xi_2$ )→충성도( $\eta_4$ )	$\gamma_{22}$	0.067	0.108	0.621
H2-5	반응성( $\xi_3$ )→지각된 성과( $\eta_3$ )	$\gamma_{13}$	-0.106	0.142	-0.745
H2-6	반응성( $\xi_3$ )→충성도( $\eta_4$ )	$\gamma_{23}$	-0.030	0.115	-0.262
H2-7	확산성( $\xi_4$ )→지각된 성과( $\eta_3$ )	$\gamma_{14}$	0.017	0.073	0.235
H2-8	확산성( $\xi_4$ )→충성도( $\eta_4$ )	$\gamma_{24}$	0.182*	0.061	2.333
H2-9	공감성( $\xi_5$ )→지각된 성과( $\eta_3$ )	$\gamma_{15}$	-0.089	0.113	-0.789
H2-10	공감성( $\xi_5$ )→충성도( $\eta_4$ )	$\gamma_{25}$	0.175*	0.094	1.767
H3-1	감정적 몰입( $\eta_1$ )→지각된 성과( $\eta_3$ )	$\beta_{31}$	0.446*	0.061	7.276
H3-2	감정적 몰입( $\eta_1$ )→충성도( $\eta_4$ )	$\beta_{41}$	0.578*	0.073	7.925
H3-3	계산적 몰입( $\eta_2$ )→지각된 성과( $\eta_3$ )	$\beta_{32}$	0.174*	0.089	2.023
H3-4	계산적 몰입( $\eta_2$ )→충성도( $\eta_4$ )	$\beta_{42}$	0.177*	0.075	2.292
H4	지각된 성과( $\eta_3$ )→충성도( $\eta_4$ )	$\beta_{43}$	0.215*	0.062	3.481

\*  $p<.05$ , \*\*  $p<.01$ , 단측검정

### 6.2 관계몰입의 매개효과 분석

관계몰입의 매개효과를 검증하기 위하여 간호·간병 통합서비스 품질이 관계몰입을 통하여 의료서비스 성과인 지각된 성과와 충성도에 미치는 총효과와 간접효과를 비교하였다.

독립변수가 매개변수를 통하여 종속변수에 영향을 미치는 경로 중 통계적으로 유의한 경로에 한하여 직접효과가 총효과에 비하여 크게 나타나면 매개변수의 부분 매개효과가 있다고 판단하게 된다(배병렬, 2006). 간호·간병 통합서비스 품질의 확신성이 충성도에 미치는 직접효과 0.182와 공감성이 충성도에 미치는 직접효과 0.175가 충성도에 미치는 총효과 0.174와 0.167에 비하여 각각 크게 나타나고 있다. 따라서 관계몰입은 간호·간병 통합서비스 품질과 의료서비스 성과의 관계에서 부분 매개의 역할을 한다고 볼 수 있다.

〈표 6-3〉 관계몰입의 매개효과

구 분	유형성	신뢰성	반응성	확신성	공감성
직접효과	지각된 성과 0.046	0.251 *	-0.10 6	0.017	-0.08 9
총효과	충성도 -0.186*	0.067	-0.03 0	<b>0.182</b> *	<b>0.175</b> *
총효과	지각된 성과 0.042	0.260	0.033	0.045	-0.06 1
총효과	충성도 -0.168	0.143	0.192	<b>0.174</b>	<b>0.167</b>

\* p<.05

### 6.3 가설의 검증 및 논의

앞서 실시된 연구모형의 구조모델 분석을 통한 본 연구의 가설검정 결과를 정리하면 <표 6-4>와 같다.

〈표 6-4〉 가설검정 결과

가 설	채택 여부
<b>가설 1. 간호·간병 통합서비스 품질은 관계몰입의 감정적 몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.</b>	
가설 1-1. 간호·간병 통합서비스 품질의 유형성은 관계몰입의 감정적 몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	기각
가설 1-2. 간호·간병 통합서비스 품질의 유형성은 관계몰입의 계산적 몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	기각
가설 1-3. 간호·간병 통합서비스 품질의 신뢰성은 관계몰입의 감정적 몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	기각

가설 1-4. 간호·간병 통합서비스 품질의 신뢰성은 관계몰입의 계산적 몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 기각

가설 1-5. 간호·간병 통합서비스 품질의 반응성은 관계몰입의 감정적 몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 채택

가설 1-6. 간호·간병 통합서비스 품질의 반응성은 관계몰입의 계산적 몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 기각

가설 1-7. 간호·간병 통합서비스 품질의 확신성은 관계몰입의 감정적 몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 채택

가설 1-8. 간호·간병 통합서비스 품질의 확신성은 관계몰입의 계산적 몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 기각

가설 1-9. 간호·간병 통합서비스 품질의 공감성은 관계몰입의 감정적 몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 채택

가설 1-10. 간호·간병 통합서비스 품질의 공감성은 관계몰입의 계산적 몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 채택

#### 가설 2. 간호·간병 통합서비스 품질은 의료서비스 성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

가설 2-1. 간호·간병 통합서비스 품질의 유형성은 의료서비스의 지각된 성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 기각

가설 2-2. 간호·간병 통합서비스 품질의 유형성은 의료서비스의 충성도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 기각

가설 2-3. 간호·간병 통합서비스 품질의 신뢰성은 의료서비스의 지각된 성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 채택

가설 2-4. 간호·간병 통합서비스 품질의 신뢰성은 의료서비스의 충성도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 기각

그 결과 첫째, 간호·간병 통합서비스 품질 중 반응성, 확신성, 공감성은 감정적 몰입에 통계적으로 유의한 긍정적인 영향을 미치지만, 유형성과 신뢰성은 감정적 몰입에 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 분석되었다. 이러한 결과는 공공의료기관의 물리적·시스템적 운영 의료서비스 품질이 일정 수준 이상에 다다랐으며, 환자들의 인지적 측면에서도 무감각해졌다고 볼 수 있다.

둘째, 간호·간병 통합서비스 품질 중 공감성만이 계산적 몰입에 통계적으로 유의한 영향을 미치며, 유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성은 계산적 몰입에 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 분석되었다. 이러한 결과는 계산적 몰입이 다소 부정적인 측면의 몰입을 시사하고 있으며, 감정적 몰입이 형성된 경우에는 계산적 몰입이 선행되어 있음을 의미한다.

셋째, 간호·간병 통합서비스 품질 중 신뢰성만이 지각된 성과에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 신뢰성의 경우 관계몰입에는 영향을 미치지 않지만 지각된 성과에 직접적인 영향을 미치므로 간

〈표 6-4〉 가설검정 결과(계속)

가 설	채택 여부
가설 2-5. 간호·간병 통합서비스 품질의 반응성은 의료서비스의 지각된 성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	기각
가설 2-6. 간호·간병 통합서비스 품질의 반응성은 의료서비스의 충성도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	기각
가설 2-7. 간호·간병 통합서비스 품질의 확산성은 의료서비스의 지각된 성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	기각
가설 2-8. 간호·간병 통합서비스 품질의 확산성은 의료서비스의 충성도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 2-9. 간호·간병 통합서비스 품질의 공감성은 의료서비스의 지각된 성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	기각
가설 2-10. 간호·간병 통합서비스 품질의 공감성은 의료서비스의 충성도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	채택
<b>가설 3. 의료기관에 대한 환자의 관계몰입은 의료서비스 성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.</b>	
가설 3-1. 의료기관에 대한 환자의 감정적 몰입은 의료서비스 성과의 지각된 성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 3-2. 의료기관에 대한 환자의 감정적 몰입은 의료서비스 성과의 충성도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 3-3. 의료기관에 대한 환자의 계산적 몰입은 의료서비스 성과의 지각된 성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 3-4. 의료기관에 대한 환자의 계산적 몰입은 의료서비스 성과의 충성도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	채택
<b>가설 4. 의료서비스 성과의 지각된 성과는 충성도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.</b>	채택

호팀원의 자세한 설명과 개인정보 보호 노력이 환자가 기대하지 못했던 예상외의 성과를 얻는데 효과적임을 알 수 있다.

넷째, 간호·간병 통합서비스 품질 중 확산성과 공감성이 충성도에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 간호팀원의 환자에 대한 배려와 진정성 있는 관심은 관계몰입 뿐만 아니라 충성도를 형성하는데도 매우 중요하다고 할 수 있다.

다섯째, 관계몰입의 감정적 몰입이 지각된 성과와 충성도에 통계적으로 유의한 긍정적인 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 이를 통하여 간호·간병 통합서비스를 제공하는 의료기관에서 감정적 몰입이 의료서비스 성과를 향상시키는데 매우 의미가 있음을 증명하였다.

여섯째, 관계몰입의 계산적 몰입이 지각된 성과와 충

성도에 통계적으로 유의한 긍정적인 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 그러므로 관계몰입을 통하여 환자의 전환비용 인식의 중요성을 간접적으로 증명함으로써 환자와 의료기관과의 관계형성이 매우 중요하다고 할 수 있다.

일곱째, 의료서비스 성과의 지각된 성과는 충성도에 통계적으로 유의한 긍정적인 영향을 미치는 것으로 분석되어 만족을 결정지을 수 있는 지각된 성과는 충성도를 형성하는 선행 변수임을 확인하였다.

여덟째, 간호·간병 통합서비스 품질이 의료서비스 성과와의 관계에서의 직접효과와 관계몰입을 매개로 하여 영향을 미치는 총효과를 비교하여 관계몰입이 부분 매개하고 있음을 실증함으로써 관계몰입이 환자의 만족과 충성도를 형성하는데 중요한 역할을 하고 있음을 재 확인하였다.

## 7. 결론

본 연구는 2016년부터 전국 공공의료기관에 시행되고 있는 간호·간병 통합서비스 품질이 의료기관에 대한 환자의 관계몰입과 환자가 지각하는 의료서비스 성과에 영향을 미치는 구조적관계를 파악함으로써 간호·간병 통합서비스를 적용하고자 하는 의료기관의 경영전략 수립에 필요한 이론적·실무적 정보를 제공하는데 그 목적을 두었다.

이를 위해 의료서비스 품질 관련 선행연구 고찰을 통하여 간호·간병 통합서비스 품질을 측정하기 위한 문항을 구성하였으며, 서비스 품질과 성과와의 관계에서 매개역할을 하는 관계몰입과 의료서비스 성과에 대한 선행연구 고찰을 통해 이에 대한 연구모형을 제시하였다.

그리고 본 연구의 수행을 위하여 현재 간호·간병 통합서비스를 실시하고 있는 인천, 수원, 이천, 원주, 천안, 공주, 군산, 충주 등의 8개 지방의료원에 입원하고 있는 환자를 대상으로 설문조사를 실시하여 본 연구를 통하여 얻는 이론적·실무적 시사점은 다음과 같다.

첫째, 간호·간병 통합서비스가 본격적으로 실시된 지 2년 밖에 지나지 않아 이에 대한 선행연구들이 부족한 가운데, 간호·간병 통합서비스 품질을 측정하고자



시도하였다는데 그 의의가 있다.

둘째, 간호·간병 통합서비스의 특성을 고려하여 의료서비스 성과를 조직의 성과(주요 질환 환자 치료 수, 생애주기 의료효과성, 환자안전, 환자 중심성, 의료연계, 효율성, 접근성, 시스템 인프라 등의 접근이 아닌 의료서비스 수요자인 환자의 입장에서 성과를 측정하고 있다는데 그 의의가 있다고 하겠다.

셋째, 선행연구들에서 나타나는 관계몰입의 역할에 대하여 본 연구의 관계몰입이 간호·간병 통합서비스 품질과 의료서비스 성과 사이에서 부분매개의 역할을 하고 있음을 실증함으로써 관계몰입의 중요성을 재확인할 수 있었다는데 그 의의가 있다고 할 수 있다.

넷째, 간호·간병 통합서비스가 적용된 의료기관의 경우 의료서비스 성과를 측정하는데 있어 대상 환자가 대부분 고령의 환자들이기 때문에 본원적 서비스를 측정하기 보다는 예상외의 서비스 제공 여부가 중요한 역할을 한다는 사실을 확인하였다.

따라서 의료기관에서는 환자의 만족도를 높이기 위해서는 간호팀원의 정형화된 서비스 제공보다는 환자의 상황에 따른 차별화된 맞춤형 서비스 제공이 필요할 것이다.

다섯째, 그동안 사회적으로 보건의료복지 서비스에 대한 관심과 강화된 정부정책으로 인하여 국내 의료기관의 물리적 환경이나 운영 시스템이 일정 수준 이상으로 유지되고 있으며 환자의 입장에서도 이러한 의료서비스 품질에 대하여 익숙해져 의료기관의 차별점으로서의 지위가 약해지고 오히려 환자와 간호팀원과의 대인관계에 의한 간호·간병 통합서비스가 관계품질과 의료서비스 성과에 큰 영향을 미치고 있다는 점이다.

그러므로 의료기관과 환자와의 관계몰입을 강화하여 의료서비스 성과를 향상시키기 위해서는 간호팀원이 환자와 공감할 수 있는 의료서비스 역량이 매우 중요하다고 할 수 있다. 이를 위해서는 간호팀원의 인력확충을 위한 제도적 노력이 우선되어야 하며, 우수한 간호팀원 양성을 위해서 전문적 간호능력 외에도 환자와의 공감을 통해 긍정적 관계 형성을 위한 인성 교육에도 중점을 두어야 할 것이다.

## References

- 고은경(2006), “소비자의 관계효익과 공정성 지각이 패션점포와의 장기적 관계지향성에 미치는 영향”, 숙명여자대학교 의류학과 박사학위논문.
- 공장호(2018), “요양병원의 간병서비스 품질이 이용만족도와 추천의도에 미치는 영향-의료이용특성 및 일상생활수행능력특성을 중심으로-”, 부경대학교 대학원, 박사학위논문.
- 국민건강보험공단(2016), 간호·간병통합서비스 표준운영지침, 11-14.
- 김병용(2010), “노인전문병원의 의료서비스 품질이 환자만족, 관계품질 및 재이용 의도에 미치는 영향”, 대구한의대학교 일반대학원 박사학위논문.
- 김성수(2010), “서비스관계에 따라 서비스 품질, 서비스 가치, 감정반응 및 명성이 고객만족과 재이용 의도에 미치는 영향에 관한 연구: 의료서비스를 중심으로”, 한양대학교 대학원 박사학위논문.
- 김용환·이희선(2016), “보훈의료서비스 전달체계의 효과성과 만족도에 관한 성과평가 연구: 공급자 측면과 수요자 측면을 중심으로”, 사회복지연구, 47(3), 187-221.
- 김이향(2011), “의료관광 목적지 경쟁력 지표개발에 관한 연구”, 동아대학교 박사학위논문
- 김종광(2013), “경영컨설팅 서비스 품질 측정모형의 비교와 기업성과에 관한 연구: SERVQUAL, SRVPERF 및 KS-SQI모형”, 동명대학교 대학원, 박사학위 논문
- 김창태(2012), “병원 CRM 도입이 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구”, 동의대학교 대학원 박사학위논문.
- 김철성(2016), “의료서비스 품질이 고객행동의도에 미치는 영향-지각가치, 환자만족, 감정적 애착의 매개효과-”, 대구한의대학교 대학원 박사학위논문
- 박성희(2005), “의류상품 구매고객의 판매원에 대한 관계몰입이 관계행동에 미치는 영향”, 중앙대학교 대학원 박사학위논문.
- 박중환(2009), “의료서비스 품질이 지각된 가치에 미치는 영향에 관한 연구”, 동아대학교 박사학위논문
- 신수정(2011), “한국서비스 품질우수기업 인증 취득 기업들의 서비스 성과 및 사후행위 의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구”. 서경대학교대학원 박사학

위논문.

유계홍(2007), “주제공원의 방문자만족: 선행요인과 결과”, 공주대학교 대학원 박사학위 논문

이성은(2017), “노인장기요양 서비스 스케이프가 구전의도와 고객지속몰입에 미치는 영향에 관한 연구 -고객만족의 매개효과를 중심으로-”, 서울한영대학교 대학원 박사학위논문.

이신정(2011), “사회서비스 성과평가 체계 개발에 관한 연구: 사회복지관 성과평가를 중심으로”. 신라대학교 사회복지학과 박사학위 논문.

에 관한 연구”, 가천대학교 대학원, 박사학위논문.

장미경(2018), “항암화학요법을 받는 암환자의 간호·간병 통합서비스 성과분석”, 중앙대학교 대학원 박사학위논문.

정진철·황윤용·정효선(2007), “지각된 서비스 품질이 조직 및 전공몰입을 통해 고객행동에 미치는 영향”, 산업경제연구, 20(2), 761-785.

조철호(2009), “노인전문병원의 의료서비스 품질이 환자만족, 관계품질 및 이용 의도에 미치는 영향”, 대구한의대학교 대학원 박사학위논문.

조형래(2017), “병원의 의료서비스 특성이 관계품질을 매개로 의료서비스 성과에 미치는 영향: 전문병원과 일반병원 비교 중심으로”, 단국대학교 대학원, 박사학위논문.

최자영·박주영(2007), “외식프랜차이즈업의 프랜차이즈와 프랜차이지 관계에 있어서 인지적 신뢰와 감성적 신뢰의 선행변수 및 결과”, 마케팅 관리 연구, 12(2), 61-76.

최영호(2017), “요양병원의 종사자들이 인식한 병원역량이 조직유형성 및 경영성과에 미치는 영향연구”, 동의대학교 대학원 박사학위논문.

최용호(2006), “산업계 시장에서 신뢰와 다차원 몰입이 관계유지의도에 미치는 영향”, 단국대학교 대학원 경영학과 박사학위논문.

표동섭(2015), “서비스기업에서의 내재적·외재적 동기가 직무만족, 조직몰입 그리고 고객지향성 및 서비스 성과에 미치는 영향”, 동명대학교 대학원 박사학위논문.

허범영(2011), “특별대우혜택의 측정도구 개발을 통한 관계혜택이 관계몰입, 관계유지, 경영성과에 미치는 영향-항공사와 여행사 간의 관계를 중심으로-”, 동

아대학교 대학원, 박사학위논문.

황선아(2010), “화장품기업의 CRM활동이 고객의 관계편익, 관계몰입 및 브랜드전환 감소의도에 미치는 영향”, 성균관대학교 일반대학원 박사학위논문.

Anderson, E. and Weitz, B.(1992), “The Use of Pledges to Build and Sustain Commitment in Distribution Channels”, *Journal of Marketing Research*, 20(1), 18-34.

Andreassen, T. W. and B. Lindestad(1998), “Customer Loyalty and Complex Services: The Impact of Corporate Image on Quality, Customer Satisfaction and Loyalty for Customers with Varying Degrees of Service Expertise”, *International Journal of Service Industry Management*. 9, 7-23.

Babakus, E. and W. G. Mangold(1992), “Adapting the SERVQUAL Scale to Hospital Services: An Empirical Investigation,” *Health Service Research*, 26(6), 767-786.

Bansal, H., G. Irving and S. Taylor(2004), “A Three-component Model of Customer Commitment to Service Providers,” *Journal of the Academy of Marketing Science*, 32(3), 234-250.

Berry, L .L., K. Seiders and D. Grewal(2002), “Understanding Service Convenience”, *Journal of Marketing*, 66(July), 1-17.

Bolton, Ruth N., Katherine N. Lemon and Peter C. Verhoef(2004), “The Theoretical Underpinnings of Customer Asset Management: A Framework and Propositions for Future Research,” *Journal of the Academy of Marketing Science*, 32(3), 271-292.

김 노 사(Kim, No-Sa)



- 2018년 08월 : 공주대학교 대학원 경영학 박사
- 현재 : 서울여성병원 행정원장
- 현재 : 에덴메디여성병원 행정원장
- 관심분야 : 경영학
- E-Mail : ttitto@naver.com

### 최 호 규(Choe, ho-Gyu)



- 현재 공주대학교 경영학과 교수
- 2016년 3월 ~ :2018년2월 공주대학교 인문사회과학대학 학장
- 2016년 3월 ~ :2018년2월 공주대학교 경영행정대학원 원장
- 전 공주대학교 경영학과 학과장
- 관심분야 : 경영학, 마케팅
- E-Mail : hogyu@kongju.ac.kr