

# 요양병원의 의료서비스 품질이 관계의 질 및 환자충성도에 미치는 영향

## Effect of Medical Service Quality in Nursing Hospital on Relationship Quality and Patient Loyalty

노희숙\*, 신건철\*\*

경희대학교 대학원 경영학과(서울)\*, 경희대학교 경영학과\*\*

Hee-Suk Roh(teajoung3@hanmail.net)\*, Geon-Cheol Shin(gcshin@khu.ac.kr)\*\*

### 요약

본 연구는 국내 요양병원의 의료서비스 품질과 관계의 질 및 환자 충성도 간의 영향 관계를 검증하는 데 목적이 있다. 이를 위해 총 324명의 환자를 대상으로 설문조사를 실시하였으며, 조사 결과는 다음과 같다. 첫째, 요양병원 의료 서비스품질이 관계의 질에 미치는 영향을 분석한 결과, 의료 서비스품질변수 중에서 요양시설장비, 요양의료진, 요양서비스시스템, 요양시설 평판은 관계의 질에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 진료비는 유의미한 영향이 없었다. 둘째, 요양병원 환자와 병원 간의 관계의 질이 환자 충성도에 미치는 영향을 분석한 결과, 관계의 질 변수 중에서 신뢰와 관계몰입은 모두 환자 충성도에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 요양병원 의료 서비스품질이 환자 충성도에 미치는 영향을 분석한 결과, 의료 서비스품질 변수 중에서 요양시설장비, 요양의료진, 요양서비스시스템, 요양시설 평판은 환자 충성도에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 진료비는 유의미한 영향이 없었다. 넷째, 요양병원 의료 서비스품질과 환자 충성도의 관계에서 관계의 질의 매개효과를 분석한 결과, 요양 진료비를 제외한 요양시설장비, 요양의료진, 요양서비스시스템, 요양시설 평판 모두 환자와 병원 간의 관계의 질을 매개로 하여 환자 충성도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

■ 중심어 : | 요양병원 | 의료서비스품질 | 관계의질 | 환자충성도 |

### Abstract

The purpose of this study is to verify the relationship between medical service quality, relationship quality and patient loyalty in domestic nursing hospitals and the mediating effect between medical service quality and patient loyalty. A survey was conducted on 324 inpatients in nursing hospitals, and statistical analysis was conducted on the collected data through questionnaire survey. The following main results were derived. First, among the quality of medical services, the reputation of nursing facility equipment, nursing medical staff, nursing service system, and nursing facility was found to have a significant positive effect on the quality of the relationship, but medical expenses had no significant effect. Second, among the quality of the relationship, both trust and commitment were found to have a significant positive effect on patient loyalty. Third, among the quality of medical services, the reputation of nursing facility equipment, nursing medical staff, nursing service system, and nursing facility was found to have a significant positive effect on patient loyalty, but medical expenses had no significant effect. Fourth, it was found that nursing facility equipment, nursing medical staff, nursing service system, and reputation of nursing facilities, excluding nursing care expenses, all had a positive effect on patient loyalty through the quality of relationships between patients and hospitals.

■ keyword : | Nursing Hospital | Medical Service Quality | Relationship Quality | Patient Loyalty |

접수일자 : 2021년 12월 27일  
수정일자 : 2022년 01월 20일

심사완료일 : 2022년 01월 24일  
교신저자 : 노희숙, e-mail : teajoung3@hanmail.net

## I. 서론

한국은 전 세계에서 유래를 찾을 수 없을 정도로 초고령(Ultra-aged) 사회로 진입하고 있다. 이는 장수리스크(Longevity)와 극심한 저출산(Extremely low birth rate)에 기인하는 것이다.

초고령 사회의 가장 큰 문제는 건강수명(Health life)이 함께 증대되지 못하는 것이며, 이로 인해 요양병원의 국가적, 사회적 역할은 그 중요성을 더해가고 있다. 따라서 요양병원이 제공하는 모든 서비스의 품질은 우리 국가의 미래 복지에서 결정적인 역할을 할 수밖에 없을 것이다.

한국 사회는 2000년대 이후 인터넷의 발달과 스마트폰의 확산으로 급격한 사회변화가 일어나면서 세대 지형도가 더욱 복잡해지게 되었다. 65세 이상 노인 인구가 지속적으로 늘어 2025년에는 총인구의 20%가 노인인구인 '초고령 사회'로 진입할 것으로 전망되고 있으며, 한 세대의 소비가 최고점을 돌파하고 감소해 다음 세대가 소비의 주역으로 나타날 때까지 경제가 둔화되는 인구절벽 현상도 겪을 것으로 예상된다[1].

게다가 저출산 문제도 매우 심각한데 2019년 통계청이 발표한 '2019년 10월 인구동향'에 따르면 2019년 10월 전국 출생아 수는 25,648명으로 1년 전보다 826명(3.1%) 줄어든 반면에 10월 사망자 수는 1년 전보다 510명(2.0%) 늘어난 25,520명으로 나타나 10월 인구자연증가분이 128명에 불과하였다[2]. 하지만 '2020년 2월 인구동향'에 따르면 2019년 11월부터 절대인구가 감소하기 시작했다[3]. '2020년 8월 인구동향'에 따르면 2020년 8월 출생아 수는 22,472명으로, 전년 동월 대비 7.83% 감소했지만 사망자 수는 25,284명으로, 전년 동월 대비 6.7% 증가했다[4]. 이러한 상황을 극복하기 위해 국가도 지속적으로 저출산 기본계획안 수립하여 시행하고 있지만 저출산 사태를 완화시키지 못하고 있다.

노인인구 증가에 따른 고령화 현상은 노인성 질환의 증가로 인해 노인 의료 수요의 증가로 이어져 노인환자들을 전문으로 케어하고 요양하는 전문 의료 인력과 시설을 갖춘 노인 의료기관 수요도 빠르게 증가하고 있다[5]. 이러한 노인 의료기관 증가는 곧 의료기관간의 경

쟁력 심화, 시설비용 증가로 인한 경제적 부담과 의료 서비스에 대한 높은 기대 수준 등, 이전과는 다르게 의료기관으로 하여금 새로운 경영 패러다임을 요구하고 있다[6]. 이에 병원의 의료서비스는 병원 주도적인 공급에서 환자 중심으로 변화되고 있으며, 의료서비스 품질 향상 및 고객 중심 서비스가 경쟁우위를 얻을 수 있는 병원의 주요한 경영전략이 되었다[7].

요양병원과 같은 의료기관은 환자의 욕구를 파악하고 환자가 원하는 양질의 의료 서비스를 제공함으로써 고객인 환자에게 최고의 만족을 제공해야 하며, 이를 통하여 환자와의 관계가 형성되고 재방문 의지와 같은 환자 충성도가 형성됨으로써 궁극적인 경쟁우위를 확보할 수 있다[8]. 즉 이제는 의료기관도 경쟁을 통한 생존 및 지속 성장을 위해 차별화된 의료서비스 제공과 더불어 환자들이 요구하는 의료서비스의 품질을 공급하여 환자들이 만족하도록 하는 것이 매우 중요한 의료서비스 경쟁우위(Hospital service competitive advantage) 창출의 근간이 되었다.

따라서 요양병원은 양질의 의료서비스를 제공하여 환자들을 만족시키고, 차별화된 전략으로 경쟁력을 확보하여 의료서비스를 받은 환자들을 재방문하게 하며, 나아가 구전(word of mouth)을 통한 추천이나 권유하도록 하는 경영 전략을 수립하는 것은 매우 중요하다[9]. 소비자인 환자의 행동을 파악하고 병원 선택에 미치는 영향 요인을 파악하는 일은 병원경영에 있어 핵심적인 활동이라 할 수 있겠다.

이러한 의료서비스 품질을 위한 병원의 경영 활동은 환자 충성도나 관계의 질과 같은 요인으로 측정이 가능하다[10]. 여기서 환자 충성도는 이용 환자가 병원을 재이용하거나 주위 사람들에게 병원 서비스를 추천해 줄 의도로 볼 수 있으며[11], 관계의 질은 의료서비스를 제공하는 자와 환자와의 관계에 있어 실질적인 관계로 볼 수 있는 만족이나 신뢰의 차원을 의미한다[15]. 요양병원 의료서비스 품질에 환자가 느끼는 긍정적인 경험수준이 높다면 환자 만족도는 높아질 것이며, 이와는 반대로 부정적 경험수준이 높다면 만족도는 낮아질 것이다. 이러한 관점에서 서비스 품질과 브랜드 자산은 환자들의 관계의 질과 충성도를 결정하는 중요한 요인이 될 수 있다[16].

이렇듯 최근 병원의 의료서비스 품질이 중요한 요인으로 부각됨에 따라, 일반병원을 대상으로 의료서비스 품질에 초점을 둔 선행연구들은 다수 진행되었지만 [11][12][14-19] 그동안 요양병원을 대상으로 의료서비스 소비자(환자)와 제공자(병원)의 관계연구(Hospital service buyer and seller relationship research)는 일천 한 편이다. 이에 본 연구에서는 요양병원 의료서비스 품질과 환자 충성도, 그리고 관계의 질 간의 구조적 영향관계를 살펴봄으로써 요양병원 환자들의 충성도를 높일 수 있는 의료서비스 품질요인을 도출해 보고자 한다.

## II. 이론적 고찰

### 1. 요양병원 의료서비스 품질 (Health Care Quality)

고령화 진행 속도가 빠른 한국에선 요양병원이 급격히 증가하고 있다. 보건복지부 자료에 따르면 2016년 기준 요양병원은 총 1,577개소로 255,496개의 입원병상이 있으며, 이는 의료기관 전체 입원병상 중 38.0%에 해당한다[20]. 2011년 988개였던 요양병원은 2016년 1,428개소로 5년 사이 44.5%나 증가했고, 같은 기간 요양병원 입원병상 수는 무려 89.5% 증가하였다 [20]. 요양병원의 코로나19 감염 예방과 관리는 한국의 팬데믹 대응에 있어 최고로 중요하고 심각한 현상 중 하나이다. 하지만 2020년 12월 말 기준으로 이러한 요양병원과 요양원에서는 코로나19 감염자들이 속출하고 사망자 수도 늘어났는데 요양병원·요양원에서 숨진 환자는 전체 사망자 900명 중 316명, 35.1%에 달하고 있다. 그 중 경기 부천시 한 요양병원에서만 164명의 확진자 중 32명이 사망했다.<sup>1</sup> 이렇듯 현재 요양병원은 의사, 간호사, 간병사, 직원 모두가 감염자들에게 무방비 상태에서 힘들게 근무하고 있으며, 이로 인한 의료서비스 품질은 코로나19 이전에 비해 매우 저하되었을 것으로 판단된다. 따라서 이러한 팬데믹 상황에서도 요양병원의 의료서비스 품질을 제고할 수 있는 방안 모색이 매우 시급한 상황이다.

의료서비스 개념은 건강을 증진 시키려는 일련의 활

동이라는 거시적인 관점으로부터 진료에 국한하여 진료행위의 수준을 높이려는 노력이라는 미시적인 관점에 이르기까지 그 개념이 매우 광범위하다[18]. 이러한 광범위한 개념은 의료서비스 품질 구성요인이 매우 다양하며, 연구자의 연구 관점에 따라 의료서비스 품질이 상이하게 이해되고 있음을 의미하는 것이다.

많은 경영학 연구에서 서비스 품질은 관계의 질과 고객충성도에 영향을 미치는 선행요인임이 밝혀졌으며, 이러한 서비스 관계이론을 의료 서비스 상황에 접목한 연구에서도 그 맥을 같이하고 있다. 이영환 등(2015)은 요양병원을 대상으로 관계의 질 변화와 경영 활동의 변화 간의 관계를 요양병원에 근무하는 종사자들을 대상으로 조사 연구한 결과, 관계의 질이 요양병원의 경영 활동 변화에 영향을 미치는 것을 확인하면서 지속적인 관계의 질 향상을 위해서는 교육훈련을 통해서 조직구성원들의 역량을 강화시키는 경영활동이 필요하며, 진료전달 체계와 환자를 위한 양질의 의료서비스 제공이 필요하다고 주장하였다[12]. 또한 노인요양병원의 돌봄 서비스 질이 기관에 대한 신뢰, 재이용 의도에 미치는 영향을 살펴본 송인식(2019)도 요양병원의 서비스 질은 병원 재이용 의도에 영향을 미치는 선행요인임을 밝혔고[13] 의료기관의 물리적 환경, 인적 서비스, 병원명성 및 서비스가치, 감정반응과 환자만족, 재이용 의도의 구조적 인과관계를 분석한 김성수(2012)도 서비스 품질과 환자충성도간에 영향관계임을 확인하였다[14]. 이렇듯 요양병원의 서비스 품질은 관계의 질과 재이용의도와 같은 환자충성도에 영향을 미치는 요인임을 알 수 있다.

의료서비스는 서비스 수요자인 환자와 공급자인 의료기관과 의료 종사자의 관계가 고도의 의료지식과 경험을 요구하는 의료행위를 통해 만들어지기 때문에 의료진과 환자와의 상호적인 작용이 크고, 의료 종사자들의 환자지향적인 의식과 행동이 매우 중요하게 인식된다[22]. 특히, 의료서비스의 경우에는 환자의 관여도가 높고 경험재에 가깝다는 특성이 있어 환자는 의료서비스 기관의 선택이나 서비스 이용에 대한 의사결정 과정을 고려할 때 매우 신중하게 된다[23]. 이러한 특성을 가지는 의료서비스를 통해 의료기관이 남다른 성과를 창출하기 위해서는 고품질의 의료서비스 제공이 필요

1 <https://www.medigatenews.com/news/3269586956>

하며, 이를 통해 환자가 서비스를 통해 인지하는 만족도 수준을 높이고, 궁극적으로 지속적인 관계성이 만들어질 수 있도록 노력해야 할 것이다.

이러한 의료서비스 품질에 대해 Reidenbach et al.(1990)은 Parasuraman et al.(1985)이 제안한 요인을 재구성하여 환자가 인지하는 의료서비스 품질의 구성요인으로 환자의 믿음, 병원의 신뢰성, 치료의 질, 부대시설 및 서비스, 물리적 시설, 대기시간, 환자에 대한 심적 배려 요인들을 도출하였다[24][25].

## 2. 관계의 질 (Relationship Quality)

최근 소비자들과의 관계가 기업의 주요 경쟁우위 요소로 강조되면서 모든 기업들은 소비자들과의 관계유지에 많은 예산을 투입하고 있으며, 관계의 질에 주목하고 있다[26]. 연구자마다 관계의 질을 구성하는 요인에 대해서는 일관되지 않지만 다차원적 개념으로 볼 때, 흔히 만족이나 신뢰, 또는 몰입과 같은 개념을 포함하는 것으로 정의되고 있다[27]. 하지만 관계의 질을 만족이나 신뢰, 또는 몰입 등의 차원만으로 개념화하기에는 한계가 존재하는데 이러한 요인들은 그 개념 자체가 매우 추상적인 성격을 가지고 있기 때문이다. 따라서 서비스 제공자와 고객 간의 관계에 있어 실질적인 관계의 질은 서비스를 통한 만족이나 신뢰의 차원을 넘어서 보다 구체적인 관계의 수준인 관계의 질을 구성하는 요인으로 설명될 필요가 있다[28]. 예로 요양병원에 있어서 관계의 질은 요양병원 직원들의 서비스, 간호사 의료 서비스, 의료장비 등에 대한 신뢰나 이러한 서비스에 대한 몰입 정도와 미래의 관계 발전 의도 및 지속 의도로 설명될 수 있으며, 이중에서 신뢰와 몰입은 요양병원 서비스에 대한 관계의 질을 정의할 때 핵심적인 구성요인이 된다[29].

복잡한 사회서비스 환경에서 이용자들의 관계의 질은 자신에게 주어진 서비스 선택권보다는 제공자와의 감성적, 정서적 관계와 인격적 존중을 바탕으로 긍정적 관계를 더 중요하게 여기고 있음을 보고되고 있다[30][31]. 이는 이용자와 제공자간의 관계가 심리적, 신체적으로 매우 밀접한 상태여서 관계의 질이 긍정적일수록 이용자는 제공자가 욕구를 계속 충족시켜 줄 것이라는 확신을 받아 지속적으로 결속상태에 이르는 것이

다[32]. 이러한 관계의 질 개념은 연구자마다 일관되지 않지만 다수의 연구에서 제공자와 이용자간의 전반적인 관계의 성격이나 수준 등을 반영하는 구성개념으로 보고 있으며, 이러한 고객 충성도에 영향을 미치는 주요한 변인으로 간주하고 있다. 김지영(2021)은 소형병원에서 환자와 의사간의 e-관계의 질이 e-충성도에 영향을 미치는 요인임을 확인하였고[33] 정옥경 등(2017)도 치과 의료서비스에서 관계의 질이 고객 충성도에 영향을 미치는 요인임을 밝혔다[34].

## 3. 환자 충성도

충성도는 소비자가 서비스를 받거나 구매 행동을 스스로 변경할 수 있는 잠재력을 소유하고 있음에도 불구하고 자신이 선호하는 서비스를 재이용하고자 하는 의도로 볼 수 있다[35]. 즉 고객충성도란 특정 기업이나, 서비스 등을 지속적으로 이용하려는 소비자의 태도로 정의할 수 있다[36]. 따라서 환자의 충성도는 이용 환자가 병원을 재이용하고자 하는 의도라 할 수 있으며, 의료서비스 분야에서는 충성도를 병원을 재이용할 것인지 아니면 주위 사람들에게 추천해 줄 것인지에 대한 의미로 해석할 수 있다[25].

많은 연구에서 만족을 최종변수로 고려하고 있으나, 만족한 고객이 반드시 재구매로 이어지는 것은 아니다. 기존 연구에 의하면 만족한 고객의 절반 정도만이 재구매를 하고 있기 때문에 충성도와 같은 변수가 필요하다 하였다[37]. 고객 충성도는 궁극적으로 만족도를 측정하기 위함이고 장기적으로는 브랜드가 살아남기 위한 핵심요소이다. 환자 들이 지각한 의료서비스품질이 실질적으로 만족에 유의한 영향을 주고 있으며 만족은 다시 재이용 의도에 유의한 영향을 미친다는 것은 앞서 여러 선행 연구들에서 살펴볼 수 있다[38][39].

## III. 연구방법

### 1. 연구모형 및 가설

#### 1.1. 연구모형

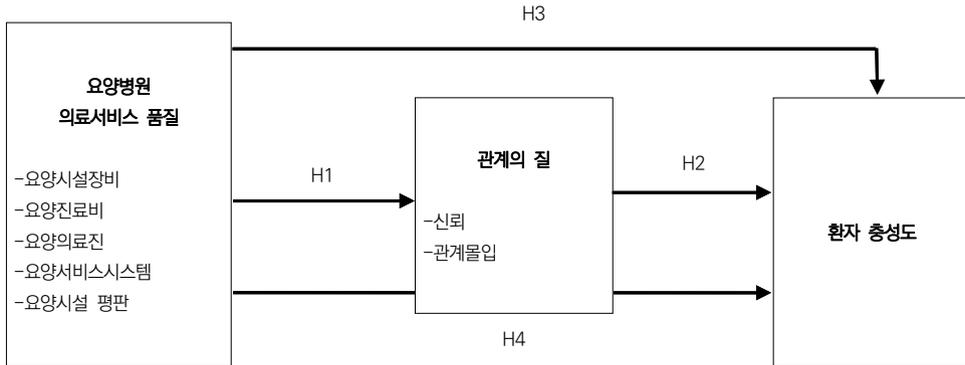


그림 1. 연구모형

본 연구에서는 독립변인으로 요양병원 의료서비스 품질, 종속변인으로 환자 충성도, 매개변인으로 관계의 질 변인을 설계하였으며, 이러한 연구모형은 [그림 1]과 같다.

### 1.2. 연구가설

본 연구의 모형을 기초로 하여 다음과 같은 가설을 도출하였다.

H1. 요양병원 의료서비스품질은 관계의 질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-1. 요양병원 요양시설장비는 관계의 질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-2. 요양병원 요양진료비는 관계의 질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-3. 요양병원 요양의료진은 관계의 질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-4. 요양병원 요양서비스시스템은 관계의 질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-5. 요양병원 요양시설 평판은 관계의 질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2. 요양병원과의 관계의 질은 환자 충성도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-1. 요양병원과의 신뢰는 환자 충성도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-2. 요양병원과의 관계몰입은 환자 충성도에 정

(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3. 요양병원 의료서비스품질은 환자 충성도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3-1. 요양병원 요양시설장비는 환자 충성도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3-2. 요양병원 요양진료비는 환자 충성도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3-3. 요양병원 요양의료진은 환자 충성도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3-4. 요양병원 요양서비스시스템은 환자 충성도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3-5. 요양병원 요양시설 평판은 환자 충성도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H4. 요양병원 의료서비스품질과 환자 충성도의 관계에서 관계의 질의 매개효과가 있을 것이다.

H4-1. 요양병원 요양시설장비와 환자 충성도의 관계에서 관계의 질의 매개효과가 있을 것이다.

H4-2. 요양병원 요양진료비와 환자 충성도의 관계에서 관계의 질의 매개효과가 있을 것이다.

H4-3. 요양병원 요양의료진과 환자 충성도의 관계에서 관계의 질의 매개효과가 있을 것이다.

H4-4. 요양병원 요양서비스시스템과 환자충성도의 관계에서 관계의 질의 매개효과가 있을 것이다.

H4-5. 요양병원 요양시설 평판과 환자 충성도의 관계에서 관계의 질의 매개효과가 있을 것이다.

## 2. 분석방법

본 연구를 위해 수집된 자료의 통계 처리는 SPSS 27.0과 SPSS Macro 3.4를 사용하여 분석하였다.

첫째, 조사대상 수도권 소재 요양병원 환자들의 인구 통계학적 특성을 알아보기 위하여 빈도분석을 실시하여 빈도와 백분율을 산출하였다. 둘째, 연구 변인인 요양병원 의료서비스품질, 관계의 질, 환자 충성도 측정 항목의 타당도와 신뢰도 검증을 위해 탐색적 요인분석(EFA)을 실시하였고, 신뢰도 분석을 통해 Cronbach's  $\alpha$  계수를 산출하였다. 셋째, 조사대상 요양병원 환자들이 인식하는 요양병원 의료서비스품질, 관계의 질, 환자 충성도 수준을 파악하기 위하여 기술통계분석을 실시하여 평균, 표준편차, 범위, 왜도, 첨도 등을 산출하였다. 넷째, 요양병원 환자들의 요양병원 의료서비스품질, 관계의 질, 환자 충성도 간의 상관관계를 파악하기 위해 피어슨 상관관계 분석(Pearson correlation analysis)을 실시하였다. 다섯째, 요양병원 환자들의 요양병원 의료서비스품질, 관계의 질, 환자 충성도 간의 영향관계를 분석하기 위해서 다중회귀분석(Multi-regression Analysis)을 실시하였다. 여섯째, 요양병원 의료서비스품질과 환자 충성도의 관계에서 관계의 질의 매개효과를 검증하기 위해 SPSS Macro(Model 4)를 통해 부트스트래핑을 실시하였다.

## IV. 연구결과

### 1. 연구 대상자의 인구통계학적 특성

연구 대상자의 인구통계학적 특성은 [표 1]과 같이 전체 응답자는 324명이었고, 인구통계학적 특성에 따른 분포는 다음과 같다. 응답자 성별로는 남성은 172명(53.1%), 여성은 152명(46.9%)이었고, 응답자 연령별로는 60대 이하는 88명(27.2%), 70대는 135명(41.7%), 80대는 85명(26.2%), 90대는 16명(4.9%)이었다. 응답자 교육수준별로는 초졸 이하는 130명(40.1%), 중졸은 87명(26.9%), 고졸은 55명(17.0%), 전문대졸은 31명(9.6%), 대졸 이상은 21명(6.5%)이었고, 응답자가 앓고 있는 질병의 기간별로는 1개월 미만은 75명(23.1%), 1-3개월 미만은 78명(24.1%), 3-6개월 미만은 60명(18.5%), 6개월-1년 미만은 50명(15.4%), 1년 이상은 61명(18.8%)이었다.

(18.5%), 6개월-1년 미만은 50명(15.4%), 1년 이상은 61명(18.8%)이었다. 응답자 동거형태별로는 1인은 158명(48.8%), 부부만은 118명(36.4%), 자녀와 동거는 29명(9.0%), 다른 친척과 동거는 13명(4.0%), 기타는 6명(1.9%)이었고, 응답자 현재 월 소득수준별로는 10만원 미만은 70명(21.6%), 10-50만원 미만은 102명(31.5%), 50-100만원 미만은 83명(25.6%), 100만원 이상은 36명(11.1%), 없음은 33명(10.2%)이었다.

표 1. 응답자 인구통계학적 특성(N=324)

	구분	N	%
성별	남성	172	53.1
	여성	152	46.9
연령	60대 이하	88	27.2
	70대	135	41.7
	80대	85	26.2
	90대	16	4.9
	초졸 이하	130	40.1
교육수준	중졸	87	26.9
	고졸	55	17.0
	전문대졸	31	9.6
	대졸 이상	21	6.5
앓고 있는 질병의 기간	1개월 미만	75	23.1
	1-3개월 미만	78	24.1
	3-6개월 미만	60	18.5
	6개월-1년 미만	50	15.4
	1년 이상	61	18.8
동거형태	1인	158	48.8
	부부만	118	36.4
	자녀와 동거	29	9.0
	다른 친척과 동거	13	4.0
	기타	6	1.9
현재 월 소득수준	10만원 미만	70	21.6
	10-50만원 미만	102	31.5
	50-100만원 미만	83	25.6
	100만원 이상	36	11.1
	없음	33	10.2

### 2. 측정 도구의 신뢰도 및 타당도 검증

본 연구에서는 가설 검증을 위한 예비분석으로 탐색적 요인분석(EFA)과 신뢰도분석을 실시하였다. 우선 각 변수별 설문 문항에 대해 직각회전(varimax) 방식으로 요인분석을 실시하였다. 요인추출의 기준이 되는 고유값(Eigenvalue)은 1.0 이상, 요인 적재치는 0.5 이상으로 정하였고, 요인분석을 반복하면서 0.5가 넘지 않는 문항들을 제거하였다. 또한 각각의 요인별로 묶여진 문항에 대해서 신뢰도 분석을 실시하였고, Cronbach's  $\alpha$  계수를 측정하여 검증하였다.

2.1. 의로서비스품질 측정문항의 신뢰도 및 타당도

의로서비스품질의 24개 문항에 대한 탐색적 요인분석을 반복한 결과, 5번, 14번, 20번의 3개 문항은 타당도를 저해하는 항목으로 나타나 분석에서 제외시켰다. 그 결과 표본 적합도를 검증하는 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) 값이 .900, 요인분석의 적합성을 나타내는 Bartlett의 구형성 검증 결과  $\chi^2=6843.331$ ,  $df=210$ ,  $p<.001$ 로 요인분석의 사용이 적합하며 공통요인이 존재함을 확인하였다. 요인분석의 결과에 따라 5개의 요인이 도출되었고, 모든 항목의 요인 적재량이 0.5 이상으로 나타나 타당성은 충분한 것으로 판단할 수 있었다. 그리고 신뢰도 분석 결과 요양시설장비 Cronbach's  $\alpha=.935$ , 요양서비스시스템 Cronbach's  $\alpha=.927$ , 요양시설 평판 Cronbach's  $\alpha=.929$ , 요양진료비 Cronbach's  $\alpha=.909$ , 요양의료진 Cronbach's  $\alpha=.800$ 으로 모두 기준값 0.6보다 높게 나타나 측정 자료의 내적일관성이 있는 것으로 나타났다[표 2].

2.2. 관계의 질 측정문항의 신뢰도 및 타당도

관계의 질의 7개 문항에 대한 탐색적 요인분석을 반복한 결과, 표본 적합도를 검증하는 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) 값이 .920, 요인분석의 적합성을 나타내는 Bartlett의 구형성 검증 결과  $\chi^2=1859.877$ ,  $df=21$ ,  $p<.001$ 로 요인분석의 사용이 적합하며 공통요인이 존재함을 확인하였다. 요인분석의 결과에 따라 2개의 요인이 도출되었고, 모든 항목의 요인 적재량이 0.5 이상으로 나타나 타당성은 충분한 것으로 판단할 수 있었다. 그리고 신뢰도 분석 결과 신뢰 Cronbach's  $\alpha=.905$ , 관계몰입 Cronbach's  $\alpha=.903$ 으로 모두 기준값 0.6보다 높아 측정 자료의 내적일관성이 있는 것으로 나타났다[표 3].

2.3. 환자 충성도 측정문항의 신뢰도 및 타당도

환자 충성도의 5개 문항에 대한 탐색적 요인분석을 반복한 결과, 표본 적합도를 검증하는 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) 값이 .872, 요인분석의 적합성을 나타p

표 2. 의로서비스품질 측정문항의 신뢰도 및 타당도

	항목	요양 시설 장비	요양 서비스 시스템	요양 시설 평판	요양 진료비	요양 의료진
시설 장비	1. 대체로 이 병원의 시설은 마음에 든다.	.877	.208	.177	.106	.169
	6. 교통은 접근하기 편리하게 되어 있다.	.875	.236	.173	.131	.176
	2. 환자 중심의 편리한 시설을 갖추고 있다.	.809	.224	.181	.191	.185
	3. 환자 진료에 적당한 시설을 갖추고 있다.	.719	.326	.111	.158	.210
서비스 시스템	4. 병원 내에서 운동은 가상(VR)으로 하고 가족과의 소통도 가상(Zoom)으로 하는 정보시스템이 잘 구축되어 있다.	.711	.232	.166	.153	.273
	16. 입 퇴원 절차는 편리하게 되어 있는 것 같다.	.190	.858	.135	.212	.196
	18. 노인환자의 진료를 위한 요양제도는 좋은 것 같다.	.186	.848	.131	.206	.212
	19. 노인환자의 진료에 적합한 제도를 갖춘 것 같다.	.365	.713	.230	.155	.197
	17. 간병체계는 잘 되어 있는 것 같다.	.340	.707	.268	.193	.144
	15. 서비스 이용절차는 불편함이 없는 것 같다.	.406	.660	.262	.084	.216
	21. 이 병원의 평가는 전반적으로 좋은 것 같다.	.127	.143	.904	.115	.051
시설 평판	23. 의료 및 요양에 대한 치료기술과 경험이 많은 것 같다.	.159	.166	.877	.099	.083
	24. 주위의 평판을 듣고 입소를 결정했다.	.136	.109	.873	.164	.087
진료비	22. 이 병원은 양질의 의료수준과 인력을 가진 것 같다.	.212	.252	.814	.090	.042
	10. 대체로 진료비에 비해 서비스 수준이 좋은 편이다.	.077	.139	.098	.913	.078
	7. 서비스 수준을 생각하면 진료비는 적당한 편이다.	.077	.144	.124	.904	.099
	8. 진료비는 입원결정에 있어 중요한 요소이다.	.138	.198	.087	.828	.037
의료진	9. 의로서비스가 좋아 진료비가 아깝지 않은 것 같다.	.282	.115	.152	.761	.026
	11. 의료진(의사, 간호사, 간병사) 서비스는 만족스럽다.	.240	.143	.026	.022	.811
	12. 의료진과 직원은 충분한 지식과 소양을 갖추고 있다.	.278	.329	.175	.094	.734
	13. 의료 및 간병 서비스는 믿을 수 있는 것 같다.	.360	.368	.075	.165	.637
	고유값	4.176	3.689	3.467	3.279	2.042
	분산 설명력(%)	19.886	17.568	16.511	15.615	9.724
	Cronbach's $\alpha$	.935	.927	.929	.909	.800

KMO=.900, Bartlett's test=6843.331(p<.001), df=210

표 3. 관계의 질 측정문항의 신뢰도 및 타당도

항목	신뢰도	관계몰입
1. 이 요양병원은 믿을 만하다.	.863	.346
2. 이 요양병원의 의료진을 신뢰한다.	.759	.448
4. 이 요양병원의 행정서비스를 신뢰한다.	.735	.445
3. 이 요양병원 이용에 따른 치료효과를 확인한다.	.728	.475
7. 이 요양병원이 친근하게 느껴진다.	.403	.822
6. 이 요양병원 이용에 계속적으로 애착을 가질 것이다.	.415	.813
5. 이 요양병원 이용에 애착을 가지고 있다.	.454	.795
고유값	2.933	2.713
분산 설명력(%)	41.894	38.755
Cronbach's $\alpha$	.905	.903

KMO=.920, Bartlett's test=1859.877(p<.001), df=21

내는 Bartlett의 구형성 검증 결과  $\chi^2=1177.053$ , df=10, p<.001로 요인분석의 사용이 적합하며 공통요인이 존재함을 확인하였다. 요인분석의 결과에 따라 1개의 요인이 도출되었고, 모든 항목의 요인 적재량이 0.5 이상으로 나타나 타당성은 충분한 것으로 판단할 수 있었다. 신뢰도 분석 결과 환자 충성도의 Cronbach's  $\alpha=.917$ 로 기준값 0.6보다 높게 나타나 측정 자료의 내적일관성이 있는 것으로 나타났다[표 4].

표 4. 환자 충성도 측정문항의 신뢰도 및 타당도

항목	환자 충성도
2. 나는 시간이 더 소요되더라도 다음에 이 요양병원을 다시 이용할 것이다.	.908
1. 나는 가능하다면 이 요양병원을 계속적으로 이용할 것이다.	.904
3. 나는 위치가 다소 불편하더라도 다음에 이 요양병원을 다시 이용할 것이다.	.866
4. 나는 비용이 더 들더라도 다음에 이 요양병원을 다시 이용할 것이다.	.860
5. 나는 내가 이용한 이 요양병원에 대해서 다른 사람에게도 추천할 것이다.	.793
고유값	3.760
분산 설명력(%)	75.204
Cronbach's $\alpha$	.917

KMO=.872, Bartlett's test=1177.053(p<.001), df=10

### 3. 기술통계 및 가설검증

#### 3.1. 기술통계

주요 변인의 일반적 경향을 살피고자 평균, 표준편차, 범위를 산출하였고, 정규성 가정 충족 여부를 확인하고자 왜도와 첨도를 산출하였다. 일반적으로 왜도의 절대값이 3.0 이상이거나 첨도의 절대값이 10.0 이상인 경우 정규성 가정을 충족하지 못한 것으로 판단하는데, 본 연구에서는 [표 5]와 같이 정규성 가정을 충족하는

것으로 나타났다.

표 5. 주요 변인의 기술통계량

변인	평균	표준편차	범위	왜도	첨도	
의료 서비스 품질	요양시설장비	4.04	0.74	1-5	-0.414	-1.184
	요양진료비	3.45	0.83	1-5	-0.071	-4.28
	요양의료진	3.89	0.68	1-5	-0.152	-3.07
	요양서비스시스템	4.00	0.70	1-5	-0.247	-3.85
관계의 질	요양시설 평판	3.63	0.70	1-5	-0.025	-2.21
	신뢰	3.99	0.67	1-5	-0.119	-4.35
	관계몰입	3.93	0.72	1-5	-0.394	.309
환자 충성도	관계의 질	3.96	0.66	1-5	-0.170	-1.156
	환자 충성도	4.04	0.66	1-5	-0.301	-4.23

#### 3.2. 연구 가설의 검증

요양병원 의료서비스품질이 관계의 질에 미치는 영향을 검증한 결과는 [표 6]과 같다. 우선 분석 전에 독립변수들 간의 다중공선성에 문제가 있는지 검증한 결과 VIF는 1.273~2.358로 10보다 작게 나타나 독립변수들 간의 다중공선성에 문제는 없었다. 그리고 D/W 값은 1.892로 2에 가까운 것으로 나타나 잔차들 간에 상관관계는 없는 것으로 나타났다.

요양병원 의료서비스품질이 관계의 질을 설명하는 설명력 정도는  $R^2=.751$ 로 나타나 75.1%의 설명력이 확인되었고,  $F=191.927$ 로 나타나 유의수준  $\alpha=.001$ 에서 회귀모형이 적합한 것으로 나타났다. 의료서비스품질 중에서 요양시설장비( $\beta=.344$ ,  $p<.001$ ), 요양의료진( $\beta=.101$ ,  $p<.05$ ), 요양서비스시스템( $\beta=.299$ ,  $p<.001$ ), 요양시설 평판( $\beta=.290$ ,  $p<.001$ )은 관계의 질에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 상대적 영향력은 요양시설장비, 요양서비스시스템, 요양시설 평판, 요양의료진 순으로 나타났다. 결론적으로 요양병원 의료서비스품질이 관계의 질에 미치는 영향에서 가설 H1-1, H1-3, H1-4, H1-5는 채택되었고, 가설 H1-2는 기각되었다.

요양병원과의 관계의 질이 환자 충성도에 미치는 영향을 검증한 결과는 [표 7]과 같다. 우선 분석 전에 독립변수들 간의 다중공선성에 문제가 있는지 검증한 결과 VIF는 3.233으로 10보다 작게 나타나 독립변수들 간의 다중공선성에 문제는 없었다. 그리고 D/W 값은 1.813으로 2에 가까운 것으로 나타나 잔차들 간에 상관관계는 없는 것으로 나타났다.

표 6. 요양병원 의료서비스품질이 관계의 질(신뢰, 관계몰입)에 미치는 영향

요인	비표준화계수		표준화 계수		t	p	VIF
	B	SE	$\beta$				
(상수)	.058	.132			.438	.662	
요양시설장비	.308	.037	.344		8.409***	.000	2.142
요양진료비	.045	.025	.057		1.803	.072	1.273
요양의료진	.098	.038	.101		2.585*	.010	1.953
요양서비스시스템	.283	.041	.299		6.957***	.000	2.358
요양시설 평판	.273	.031	.290		8.914***	.000	1.352
종속변수 : 관계의 질 (전체)							
R2=.751, Adjusted R2=.747, F=191.927***, p=.000, D/W=1.8925							
(상수)	.153	.141			1.092	.276	
요양시설장비	.346	.039	.381		8.888***	.000	2.142
요양진료비	.038	.027	.047		1.430	.154	1.273
요양의료진	.080	.040	.081		1.984*	.048	1.953
요양서비스시스템	.325	.043	.339		7.538***	.000	2.358
요양시설 평판	.191	.032	.200		5.889***	.000	1.352
종속변수 : 신뢰							
R2=.727, Adjusted R2=.723, F=169.743***, p=.000, D/W=1.938							
(상수)	-.069	.169			-.410	.682	
요양시설장비	.259	.047	.266		5.539***	.000	2.142
요양진료비	.055	.032	.064		1.716	.087	1.273
요양의료진	.123	.048	.116		2.534*	.012	1.953
요양서비스시스템	.226	.052	.220		4.378***	.000	2.358
요양시설 평판	.382	.039	.374		9.799***	.000	1.352
종속변수 : 관계몰입							
R2=.658, Adjusted R2=.652, F=122.296***, p=.000, D/W=1.791							

\*p<.05, \*\*\*p<.001

표 7. 요양병원과의 관계의 질이 환자 충성도에 미치는 영향

요인	비표준화계수		표준화 계수		t	p	VIF
	B	SE	$\beta$				
(상수)	.661	.117			5.665	.000	
신뢰	.751	.051	.763		14.658***	.000	3.233
관계몰입	.099	.048	.108		2.065*	.040	3.233
종속변수 : 환자 충성도							
R2=.731, Adjusted R2=.729, F=435.472***, p=.000, D/W=1.813							

\*p<.05, \*\*\*p<.001

요양병원과의 관계의 질이 환자 충성도를 설명하는 설명력 정도는  $R^2=.731$ 로 나타나 73.1%의 설명력이 확인되었고,  $F=435.472$ 로 나타나 유의수준  $\alpha=.001$ 에서 회귀모형이 적합한 것으로 나타났다. 관계의 질 중에서 신뢰( $\beta=.763$ ,  $p<.001$ ), 관계몰입( $\beta=.108$ ,  $p<.001$ )은 환자 충성도에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 상대적 영향력은 신뢰, 관계몰입 순으로 나타났다. 결론적으로 요양병원과의 관계의 질이 환자 충성도에 미치는 영향에서 가설 H2-1, H2-2 모두 채택되었다.

요양병원 의료서비스품질이 환자 충성도에 미치는

영향을 검증한 결과는 [표 8]과 같다. 우선 분석 전에 독립변수들 간의 다중공선성에 문제가 있는지 검증한 결과 VIF는 1.273~2.358로 10보다 작게 나타나 독립변수들 간의 다중공선성에 문제는 없었다. 그리고 D/W값은 1.882로 2에 가까운 것으로 나타나 잔차들 간에 상관관계는 없는 것으로 나타났다.

요양병원 의료서비스품질이 환자 충성도를 설명하는 설명력 정도는  $R^2=.732$ 로 나타나 73.2%의 설명력이 확인되었고,  $F=173.695$ 로 나타나 유의수준  $\alpha=.001$ 에서 회귀모형이 적합한 것으로 나타났다. 의료서비스품질 중에서 요양시설장비( $\beta=.461$ ,  $p<.001$ ), 요양의료진

표 8. 양병원 의료서비스품질이 환자 충성도에 미치는 영향

요인	비표준화계수		표준화 계수	t	p	VIF
	B	SE	$\beta$			
(상수)	.356	.137		2.594	.010	
요양시설장비	.411	.038	.461	10.839***	.000	2.142
요양진료비	.039	.026	.049	1.497	.135	1.273
요양의료진	.089	.039	.092	2.267*	.024	1.953
요양서비스시스템	.305	.042	.323	7.250***	.000	2.358
요양시설 평판	.090	.032	.095	2.826**	.005	1.352

종속변수 : 환자 충성도

R2=.732, Adjusted R2=.728, F=173.695\*\*\*, p=.000, D/W=1.882

\*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001

( $\beta=.092$ ,  $p<.05$ ), 요양서비스시스템( $\beta=.323$ ,  $p<.001$ ), 요양시설 평판( $\beta=.095$ ,  $p<.01$ )은 환자 충성도에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 상대적 영향력은 요양시설장비, 요양서비스시스템, 요양시설 평판, 요양의료진 순으로 나타났다. 결론적으로 요양병원 의료서비스품질이 환자 충성도에 미치는 영향에서 가설 H3-1, H3-3, H3-4, H4-5는 채택되었고, 가설 H3-2는 기각되었다.

요양병원 요양시설장비와 환자 충성도의 관계에서 관계의 질의 매개효과를 검증하기 위하여 SPSS Macro(Model 4)를 통해 부트스트래핑을 실시하였고, 그 결과는 [표 9]와 같다.

부트스트래핑 방법은 매개(간접)효과 계수에 대한 95% 신뢰구간을 산출하는데, 이 신뢰구간이 0을 포함

하지 않으면 매개효과가 .05 수준에서 통계적으로 유의하다고 결론 내릴 수 있다(Preacher & Hayes, 2004). 본 연구에서는 부트스트랩 표본의 수를 5,000개로 설정하여 검증을 실시하였으며, 95% 신뢰구간에서 매개효과 계수의 상한값과 하한값을 구하였다. 먼저, 요양병원 요양시설장비→관계의 질→환자 충성도 경로는 간접효과계수는 .1402이었으며, 하한값 .0954, 상한값 .1924로 신뢰구간에 0을 포함하지 않아 매개효과가 유의미한 것으로 나타났다. 가설 H4-1은 채택되었다.

다음으로, 요양병원 요양진료비→관계의 질→환자 충성도 경로는 간접 효과계수는 .0206이었으며, 하한값 -.0016, 상한값 .0450으로 신뢰구간에 0을 포함하고 있어 매개효과가 유의미하지 않은 것으로 나타났다. 가설 H4-2는 기각되었다. 다음으로, 요양병원 요양의료

표 9. 요양병원 요양시설장비와 환자 충성도의 관계에서 관계의 질(신뢰, 관계몰입)의 매개효과 검증

경로	Effect	Boot SE	95% 신뢰구간	
			LLCI	ULCI
요양병원 요양시설장비→관계의 질→환자 충성도	.1402	.0248	.0954	.1924
요양병원 요양진료비→관계의 질→환자 충성도	.0206	.0119	-.0016	.0450
요양병원 요양의료진→관계의 질→환자 충성도	.0447	.0191	.0080	.0833
요양병원 요양서비스시스템→관계의 질→환자 충성도	.1286	.0245	.0840	.1797
요양병원 요양시설 평판→관계의 질→환자 충성도	.1242	.0234	.0816	.1751
요양병원 요양시설장비→신뢰→환자 충성도	.1602	.0264	.1107	.2142
요양병원 요양진료비→신뢰→환자 충성도	.0176	.0124	-.0067	.0432
요양병원 요양의료진→신뢰→환자 충성도	.0371	.0211	-.0031	.0792
요양병원 요양서비스시스템→신뢰→환자 충성도	.1506	.0283	.0989	.2082
요양병원 요양시설 평판→신뢰→환자 충성도	.0887	.0198	.0531	.1306
요양병원 요양시설장비→관계몰입→환자 충성도	.0584	.0160	.0301	.0929
요양병원 요양진료비→관계몰입→환자 충성도	.0124	.0085	-.0020	.0312
요양병원 요양의료진→관계몰입→환자 충성도	.0277	.0132	.0040	.0556
요양병원 요양서비스시스템→관계몰입→환자 충성도	.0511	.0153	.0237	.0839
요양병원 요양시설 평판→관계몰입→환자 충성도	.0863	.0201	.0494	.1288

진→관계의 질→환자 충성도 경로는 간접 효과계수는 .0447이었으며, 하한값 .0080, 상한값 .0833으로 신뢰구간에 0을 포함하지 않아 매개효과가 유의미한 것으로 나타났다. 가설 H4-3은 채택되었다.

다음으로, 요양병원 요양서비스시스템→관계의 질→환자 충성도 경로는 간접 효과계수는 .1286이었으며, 하한값 .0840, 상한값 .1797로 신뢰구간에 0을 포함하지 않아 매개효과가 유의미한 것으로 나타났다. 가설 H4-4는 채택되었다.

마지막으로, 요양병원 요양시설 평판→관계의 질→환자 충성도 경로는 간접 효과계수는 .1242이었으며, 하한값 .0816, 상한값 .1751로 신뢰구간에 0을 포함하지 않아 매개효과가 유의미한 것으로 나타났다. 가설 H4-5는 채택되었다.

## V. 결론 및 제언

본 연구는 국내 요양병원의 의료서비스 품질과 관계의 질 및 환자 충성도 간의 영향관계와 의료서비스 품질과 환자 충성도 간의 관계에서 관계의 질 매개효과를 검증하는 것을 목적으로 하였다. 본 연구를 통해 다음과 같은 주요 결과를 도출하였다.

첫째, 요양병원 의료 서비스품질이 관계의 질에 미치는 영향을 분석한 결과, 의료 서비스품질 중에서 요양시설장비, 요양의료진, 요양서비스시스템, 요양시설 평판은 관계의 질에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 진료비는 유의미한 영향이 없었다. 상대적 영향력은 요양시설장비, 요양서비스시스템, 요양시설 평판, 요양의료진 순으로 나타났다. 이러한 결과로부터 요양병원 환자와 병원 간의 관계의 질을 높이기 위해서 의료 서비스품질 가운데 요양시설장비가 가장 중요한 요인임을 확인하였으며, 상대적으로 요양진료비는 관계의 질 형성에 있어 중요한 요인이 아님을 확인할 수 있었다. 이런 결과는 치과 의료기관을 대상으로 의료 서비스 품질이 관계의 질에 미치는 영향을 실증 분석한 한경일, 김복동(2010)의 연구에서 의료기관의 의료 서비스 품질이 관계의 질에 정(+)의 영향을 미치는 결과를 제시함으로써 본 연구와 같은 맥락을 보이고

있다(40). 또한, 노인전문병원을 대상으로 의료 서비스 품질과 관계의 질의 관계를 실증 분석한 김병용(2010)의 연구 역시 의료 서비스품질이 관계의 질에 긍정적인 영향을 미친다고 하였으며, 따라서 본 연구의 결과를 지지하고 있다(41).

둘째, 요양병원 환자와 병원 간의 관계의 질이 환자 충성도에 미치는 영향을 분석한 결과, 관계의 질 중에서 신뢰와 관계몰입은 모두 환자 충성도에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 상대적 영향력은 신뢰, 관계몰입 순으로 나타났다. 이러한 결과로부터 요양병원으로의 전환 없이 지속적인 등록 등을 의미하는 환자 충성도를 높이기 위해서는 요양병원 환자와 병원 간의 신뢰가 가장 중요함을 확인할 수 있었다. 유영옥(2020)의 의료기관 환자의 관계의 질과 환자충성도 간의 연구에서 관계의 질을 구성하는 환자의 병원신뢰가 높을수록 환자충성도가 높아진다고 하였으며, 따라서 본 연구결과를 지지한다(42). 또한, 정옥경 등(2017)도 치과병원을 대상으로 관계의 질과 환자 충성도 간의 관계 연구에서도 환자와 병원 간의 관계의 질이 높을수록 병원에 대한 환자들의 충성도는 높아진다고 주장하였으며, 따라서 본 연구의 결과를 지지한다고 볼 수 있다(34).

셋째, 요양병원 의료 서비스품질이 환자 충성도에 미치는 영향을 분석한 결과, 의료 서비스품질 중에서 요양시설장비, 요양의료진, 요양서비스시스템, 요양시설 평판은 환자 충성도에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 진료비는 유의미한 영향이 없었다. 상대적 영향력은 요양시설장비, 요양서비스시스템, 요양시설 평판, 요양의료진 순으로 나타났다. 이러한 결과로부터 병원 경영성과와 직결될 수 있는 환자 충성도를 높이기 위해서 의료서비스품질 가운데 요양시설장비가 가장 중요한 요인임을 확인할 수 있었으며, 상대적으로 요양진료비는 환자 충성도 형성에 있어 중요한 요인이 아님을 확인할 수 있었다. 이진우(2016)는 지역거점 공공병원을 대상으로 의료서비스 질과 환자 충성도와의 관계를 분석하였는데(43), 그 결과 의료서비스 질이 높을수록 환자충성도 또한 높아지는 결과를 제시한 바 있다. 병원의 의료서비스 품질과 고객 충성도와의 관계를 실증적으로 검증한 이수민, 박정아(2013)의 연구 또한

의료 서비스품질이 환자 충성도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 밝힘으로써 본 연구의 결과를 뒷받침하고 있다[44].

넷째, 요양병원 의료 서비스품질과 환자 충성도의 관계에서 관계의 질 매개효과를 분석한 결과, 요양 진료비를 제외한 요양시설장비, 요양의료진, 요양서비스시스템, 요양시설 평판 모두 환자와 병원 간의 관계의 질을 매개로 하여 환자 충성도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 요양병원의 요양시설장비, 요양의료진, 요양서비스시스템, 요양시설 평판이 좋으면 환자와 병원 간의 관계의 질을 높이게 되고, 궁극적으로 환자 충성도 또한 높아지게 됨을 의미한다.

본 연구를 통해 요양병원 환자와 병원 간의 관계의 질과 환자 충성도를 높이기 위해서는 요양시설장비가 가장 중요한 영향요인임을 확인하였으며, 상대적으로 요양 진료비는 관계의 질과 환자 충성도에 미치는 영향이 미비한 것을 규명하였다는 점은 본 연구의 학술적인 시사점으로 볼 수 있다. 또한, 이러한 결과는 요양병원 입장에서 요양시설장비, 요양 진료비, 요양의료진, 요양서비스시스템, 요양시설 평판 모두 노력을 기울여야 하나 특히 요양시설장비를 보강하고 최신화하는 것이 필요하다는 사실을 제공하였다는 점은 실무적인 시사점이라고 볼 수 있다. 최근 증강현실, 인공지능을 반영한 4차 산업 관련 의료장비의 도입 등이 하나의 좋은 예가 될 것이다.

요양병원은 다양한 질병의 환자들이 동일한 공간에서 집단적으로 상주하며, 게다가 건강한 성인에 비해 면역력이 저하되어 있는 노인과 만성질환 환자들은 감염병에 매우 취약하다[45]. 이에 의료계에서는 코로나 19 확산 초기부터 요양병원이나 요양시설 등을 코로나 19 취약지역으로 꼽았다[46]. 요양 선진국인 미국은 전체 인구의 1%정도만이 장기요양시설에 거주하지만 코로나19 전체 사망자의 38%를 차지하고[47], 유럽도 코로나19 사망자 중 스페인 66%, 프랑스 50%, 독일 38%, 영국 26%가 장기요양시설과 관련이 있는 것으로 나타났다[48]. 이러한 상황에서 WHO는 장기요양시설에서의 감염을 최소화하기 위해 코로나19 감염관리 지침 준수를 권장하고 있지만, 실제로 의료현장에서 지침을 준수하는데 인력 및 시설 측면에서 한계가 나타나고

있다[49].

우리나라에는 2020년 기준 1,596개의 요양병원이 있으며, 그 중 351개(22.0%)가 경기 지역에 집중되어 있다[50]. 우리나라 현행 의료법 시행규칙에는 감염관리실의 설치·운영과 그에 따른 감염관리 전담 인력 배치는 종합병원이나 150개 이상의 병상을 갖춘 대형병원에만 해당됨에 따라 요양병원과 같은 병원에는 제도적으로 감염관리실과 감염관리 전담자를 보유할 법적 근거가 없다[51]. 따라서 요양병원의 경우에는 자발적인 감염관리에 의존하고 있는 실정이므로 요양병원 감염관리 수준을 향상시키기 위해서는 역량 있는 감염관리 전담자가 필수적이며[52], 감염관리 정책 수립과 직원 대상 감염관리 교육 실시, 그리고 모니터링과 피드백 시스템이 포함된 감염관리 시스템 구축이 시급할 것으로 생각된다.

한편, 이러한 학술적 의미와 실무적 시사점에도 불구하고 본 연구는 수도권 소재 요양병원 입원환자 324명만을 대상으로 수행된 연구결과로서 본 연구의 결과를 확대해석하여 일반화하는 데에는 제한이 있을 수 있다. 따라서 수도권 소재 요양병원 입원환자 외에 지방 중소도시에 소재한 요양병원 입원환자들을 포함한 포괄적인 조사연구를 수행하여 연구결과의 일반화를 꾀할 필요가 있다. 또한, 수도권 소재 요양병원과 지방 중소도시에 소재한 요양병원 입원환자들의 차이를 분석해보는 연구 또한 필요할 것으로 사료된다.

## 참 고 문 헌

- [1] 김성길, “인구절벽과 고령사회 위기에서 평생배움의 미래지향적 실천,” 미래교육연구, 제8권 제3호, pp.45-62, 2018.
- [2] 통계청, 2019년 10월 인구동향, 통계청, 2019.
- [3] 통계청, 2020년 2월 인구동향, 통계청, 2020.
- [4] 통계청, 2020년 8월 인구동향, 통계청, 2020.
- [5] 황선자, “일본 요양병원 의료서비스 품질이 입원환자 만족도와 재이용의도에 미치는 영향,” 한국콘텐츠학회 논문지, 제18권, 제11호, pp.581-593, 2018.
- [6] 이수진, 이상식, 이돈희, “의료서비스접점과 고객경험 만족이 재방문의도에 미치는 영향에 관한 연구,” 서비

- 스경영학회지, 제18권, 제2호, pp.113-140, 2017.
- [7] 김종엽, 이관익, “비대면 의료서비스의 장점 및 필요성,” 대한내과학회지, 제95권 제4호, pp.217-227, 2020.
- [8] J. D. Yeo and J. H. Park, “A Study In The Effects of The Service Quality of The Radiology Department on The Medical Customer Satisfaction,” The Korean Journal of Health Service Management, Vol.4, No.1, pp.59-70, 2010.
- [9] 김주전, *건강적 가치가 소비가치, 브랜드 이미지, 환자 만족도 및 재이용의도에 미치는 영향*, 고신대학교 대학원, 박사학위논문, 2014.
- [10] 강천국, “종합병원 입원환자가 인지하는 의료서비스 품질이 고객만족도 및 충성도에 미치는 영향,” 한국콘텐츠학회논문지, 제17권, 제12호, pp.617-627, 2017.
- [11] 허은주, 오재신, 장혜인, “의료서비스품질, 공감능력, 신뢰, 고객만족, 충성도간의 구조적 관계,” 경영교육연구, 제32권 제6호, pp.1-22, 2017.
- [12] 이영환, 임정도, “의료기관 인증 후 환자안전 및 질 관리 변화와 경영활동 변화 간의 관계: 정신병원과 요양병원 대상,” 한국콘텐츠학회논문지, 제15권 제1호, pp.286-299, 2015.
- [13] 송인식, “노인요양병원 간병인의 돌봄서비스 질이 재이용의도에 미치는 영향 연구: 중국동포 간병인을 중심으로,” 한국산학기술학회 논문지, 제20권 제5호, pp.456-467, 2019.
- [14] 김성수, “서비스품질, 서비스가치, 명성, 감정반응, 고객만족과 재이용의도의 구조적 관계: 의료서비스에서 서비스관계의 조절효과를 중심으로,” 경영과학, 제29권 제2호, pp.105-125, 2012.
- [15] 조은희, *의사의 커뮤니케이션 스타일이 의사-환자간 관계의 질을 통해 환자의 만족도 및 순응도에 미치는 영향-자기효능감의 조절효과를 중심으로*, 한양대학교, 박사학위논문, 2017.
- [16] 최은경, “환자들이 지각한 의료서비스품질이 환자만족, 병원명성, 충성도에 미치는 영향,” 한국컴퓨터정보학회논문지, 제25권, 제1호, pp.177-185, 2020.
- [17] 위희수, 박송춘, 박지은, “병원의 의료서비스 품질이 의료서비스가치와 고객만족도에 미치는 영향에 관한 실증 연구,” 산업경제연구, 제32권 제6호, pp.2491-2511, 2019.
- [18] 이연숙, 박애준, “중소병원의 의료서비스 품질, 감정적 애착, 고객만족, 행동의도의 구조적 관계 연구-감정적 애착, 고객만족 매개효과를 중심으로,” 보건의료산업학회지, 제13권 제2호, pp.27-38, 2019.
- [19] 이양원, 최호규, 권혁민, “요양병원의 의료서비스품질이 소비가치, 태도, 지속이용의도에 미치는 영향,” 기업경영리뷰, 제11권 제3호, pp.127-150, 2020.
- [20] 보건복지부, *보건복지부 국민보건의료실태조사 보고서*, 2018.
- [21] 박영효, 전재균, 홍재범, “노인요양병원의 의료서비스품질과 고객만족이 재이용의사에 미치는 영향에 관한 연구,” Journal of The Korean Data Analysis Society, 제11권 제4호, pp.1871-1881, 2009.
- [22] 서창적, 김용하, “의료기관의 명성과 서비스품질 간의 관계에 관한 연구,” 한국생산관리학회지, 제12권 제3호, pp.125-152, 2002.
- [23] 김성수, 정철호, “서비스품질이 지각된 서비스 가치, 고객만족, 그리고 재방문의도에 미치는 영향: 의료서비스를 중심으로,” 산업교육연구, 제26권 제3호, pp.111-134, 2012.
- [24] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, “A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for the Future Research,” Journal of Marketing, Vol.49 (Fall), pp.41-50, 1985.
- [25] R. E. Reidenbach and B. Sandifer-Smallwood, “Exploring Perceptions of Hospital Operations by a Modified SERVQUAL Approach,” Journal of Health Care Marketing, Vol.10, No.4, pp.47-66, 1990.
- [26] K. De Wulf, G. Odekerken-Schroder, and D. Lacobucci, “Investments in consumer relationship: A cross-country and cross-industry exploration”, Journal of Marketing, Vol.65, No.4, pp.33-50, 2001.
- [27] Dorsch, J. Michael, Scott R. Swanson, and Scott W. Kelley, “The Role of Relationship Quality in the Stratification of Vendors as Perceived by Customers,” Journal of the Academy of Marketing Science, Vol.26, No.2, pp.128-142, 1998.
- [28] 이호택, 김경호, “대구지역 전통시장의 서비스 품질이 관계의 질과 만족 그리고 재방문의도에 미치는 영

- 향, 시장접근성과 시장차별성의 조절효과,” 마케팅논집, 제25권, 제4호, pp.19-34, 2017.
- [29] 박재산, “병원입원환자가 인지하는 의료서비스 질, 만족도, 서비스가치, 병원 재이용 의사 간의 인과 관계 분석,” 한국병원경영학회지, 제7권 제4호, pp.123-151, 2002.
- [30] 허남재, 석재은, “재가 장기요양 돌봄노동의 특성과 돌봄관계에 대한 시민권적 접근,” 노인복지연구, 제63권, pp.279-307, 2014.
- [31] 정진경, 정세희, “노인돌봄종합서비스 이용자의 선택 경험과 돌봄미와의 관계의 질이 서비스 이용만족에 미치는 영향,” 노인복지연구, 제67권, pp.7-31, 2015.
- [32] 김선희, “사회서비스 관계 질과 이용자 충성도와의 관계: 전환장벽의 조절효과 분석,” 한국사회복지행정학, Vol.19, No.1, pp.171-198, 2017.
- [33] 김지영, “소형병원의 e-서비스품질, 관계의 질, e-충성도의 영향관계,” 한국응용과학기술학회지 (구 오일 및 응용과학 학회지), 제38권 제3호, pp.689-699, 2021.
- [34] 정옥경, 신호성, 박철, “치과의료서비스에서 고객지향성이 관계의 질과 충성도에 미치는 영향에 관한 연구,” 의료경영학연구, 제11권, 제3권, pp.1-15, 2017.
- [35] Y. C. Jeon and S. H. Lee, “The Effect of Service Quality of Regional Festival on Regional Image and Festive Loyalty: Focusing on Wonju Dynamic Festival,” Northeast Asia Tourism Research, Vol.11, No.3, pp.187-202, 2015.
- [36] P. Kotler, and G. Armstrong, *Principles of marketing*, Prentice Hall, 1999.
- [36] V. A. Zeithaml, “Consumer perceptions of price, quality, and value: A means end model and synthesis of evidence,” Journal of Marketing, Vol.52(Jul.), pp.2-22, 1988.
- [38] Y. K. Kim, “The Effect of Service Quality perception of chinese medical tourist by Medical Institution on Customer Loyalty via Customer Satisfaction,” Journal of Tourism Management Research, Vol.22, No.6, pp.655-675, 2018.
- [39] R. Gopal and S. S. Bedi, “IMPACT OF HOSPITAL SERVICES ON OUTPATIENT SATISFACTION,” International Journal of Research in Business Management, Vol.2, No.4, pp.37-44, 2014.
- [40] 김복동, 한경일, “의료 서비스 품질 및 서비스 가치가 관계품질에 의한 고객행동에 미치는 영향-치과 의료기관을 중심으로,” 디지털융복합연구, 제8권, 제4호, pp.137-150, 2010.
- [41] 김병용, *노인전문병원의 의료서비스품질이 환자만족, 관계품질 및 재이용의도에 미치는 영향*: 대구한의대학교 대학원, 박사학위논문, 2010.
- [42] 유영옥, *전문병원의 고객충성도에 대한 구조모형 : 고객기반 브랜드 자산 모델을 기반으로*, 경상대학교 대학원, 박사학위논문, 2020.
- [43] 이진우, “지역거점 공공병원의 의료서비스 질과 고객 충성도와의 관계,” 한국콘텐츠학회논문지, 제16권, 제12호, pp.761-771, 2016.
- [44] 이수민, 박정아, “병원의 통합적 서비스품질이 고객의 서비스 이용만족과 충성도로 전이되는 구조적 관계에 관한 연구,” 마케팅논집, 제21권 제4호, pp.81-102, 2013.
- [45] 김옥선, 정선영, 김재연, 소윤례, “국내 요양병원의 감염관리 현황과 감염관리 담당 간호사의 교육 요구도,” 재활간호학회지, 제21권, 제1호, pp.1-11, 2018.
- [46] ECDC Public Health Emergency Team et al., “High impact of COVID-19 in long-term care facilities, suggestion for monitoring in the EU/EEA,” May 2020. Euro surveillance Article, 2020.
- [47] The COVID Tracking Project. (n.d.). *The Long-Term Care COVID*. <https://covidtracking.com/data/long-term-care>. 24 December 2020.
- [48] European Centre for Disease Prevention and Control, *Surveillance of COVID-19 at long-term care facilities in the EU/EEA*. Stockholm: ECDC, 2020.
- [49] T. M. McMichael et al., “COVID-19 in a long-term care facility-king country,” washington, February 27-March, 9, 2020. Morbidity and Mortality Weekly Report, Vol.69, No.12, pp.339-342, 2020.
- [50] 건강보험심사평가원. *병원·약국 세부 조건별 찾기*, <https://www.hira.or.kr/rd/hosp/getHospList.do?pgmid=HIRAA030002020000>.

[51] 의료법 시행규칙 제43조, *감염관리위원회 및 감염관리실의 설치 등*, 2016.

[52] 정선영, 김옥선, 최정화, 이소진, “국내 요양병원 감염관리 담당자의 감염관리 업무, 업무수행 시 어려움과 교육요구,” *보건사회연구*, 제38권, 제3호, pp.331-362, 2018.

### 저 자 소 개

노 희 숙(Hee-Suk Roh)

정회원



- 2020년 2월 : 경희대학교 경영대학원 경영학과(경영학석사)
- 2021년 ~ 현재 : 경희대학교 대학원(서울) 경영학과 마케팅전공(박사과정)

〈관심분야〉 : 마케팅전략, 의료마케팅, 요양병원 의료서비스

신 건 철(Geon-Cheol Shin)

정회원



- 1982년 2월 : 경희대학교 정외과(학사)
- 1987년 5월 : Georgia State University(석사)
- 1992년 5월 : Georgia State University(박사)
- 1992년 ~ 현재 : 경희대학교 경영

학과 교수

〈관심분야〉 : 마케팅전략, 국제경영