

## ISO 26000 적용을 위한 의료기관의 사회적 책임활동에 대한 고찰

조경원<sup>1</sup>, 사공미<sup>2</sup>‡

<sup>1</sup>고신대학교 의료경영학과, <sup>2</sup>춘해병원

### Analysis on CSR of Hospitals for Application of ISO 26000

Kyoung Won Cho<sup>1</sup>, Mi Sagong<sup>2</sup>‡

*<sup>1</sup>Department of Healthcare Administration, Kosin University, <sup>2</sup>Choonhae Hospital*

#### <Abstract>

**Objectives** : As the management philosophy of hospital social responsibility is diversified, we systematically reviewed the literature to apply ISO 26000 to the monitoring of social responsibility activities in accordance with social needs and changes. **Methods** : PubMed Database, NDSL and RISS were searched for articles related to CSR based on ISO 26000. The articles were classified according to aims, methods and results. **Results** : There is a lack of research and development of the CSR tools of hospitals, including human rights, labor practices, and consumer issues, which are parts of the seven key topics of ISO 26000. **Conclusions** : Based on ISO 26000 as an international standard for social responsibility activities, it is necessary to develop a measurement tool for social responsibility activities that reflects legal and institutional situations of Korean hospitals.

---

**Key Words** : CSR, ISO 26000, Social Responsibility of Hospitals

\* 이 논문은 2017년 대한민국 교육부와 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임 (NRF-2017S1A5A2A01023462)

‡ Corresponding author : Mi Sagong(miya2823@naver.com) Choonhae Hospital

• Received : Feb 1, 2018

• Revised : Mar 4, 2018

• Accepted : Mar 19, 2018

## I. 서론

### 1. 연구 필요성

2003년 OECD는 기업이 사회적 책임활동(Corporate Social Responsibility : CSR)을 통해 경제적, 환경적, 사회적 긍정적 기여와 함께 다양한 운영상의 어려움을 최소화하는데 그 목적을 둔다고 밝히면서 사회적 기업 활동을 통해 사회적 부가가치 창출 및 기업과 사회적 목표 간의 합의를 도달하는 경영이념으로 거론하였다[1]. 최근 기업의 CSR에 대한 관심 증가와 함께 지속가능 경영에 대해 CSR 전략 수립 및 구현을 중요한 과제로 다루고 있다[2]. 또한 기업의 사회적 책임활동은 소비자 행동에 영향을 미치고 제품을 차별화하기 위한 방안으로 넓게 활용된다[3]. 사회, 정치 및 환경 변화와 함께 기업의 사회적 책임은 기업의 핵심 요소로서 자리매김하고 있으며, 도덕적이고 책임 있는 경영을 위해 요구되고 있다. 또한 다양한 국가 및 국제기구에서 경제, 사회 및 환경 활동의 주요 성과지표로서 비재무적 정보를 공개하는 움직임이 일고 있다[3].

전 세계적으로 기업뿐만 아니라 정부기관, NGO 등 모든 조직들에 대한 사회적 책임 요구가 증가하고 있는 가운데, 2010년 국제표준화기구(ISO)는 사회적 책임의 국제표준인 ISO 26000을 발표하였다. 이는 UN, OECD 등 여러 국제기구에서 선언한 사회적 책임과 관련된 국제규범을 통합하고, 정부, 산업, 노동, 소비자, NGO 등 다양한 이해관계자의 의견을 수렴하여 국제적인 합의에 따라 제정된 종합지침으로, 사회적 책임의 원칙에 관한 실행지침을 제공하는데 목적을 두고 있다[4].

의료기관에서도 병원의 지속성장 조건으로 부각되고 있는 병원의 사회적 책임이라는 경영이념이 다각화되면서 기업의 사회적 책임에 대한 전략을 적용하여 실행해야 할 필요성이 대두된다[5]. 기업

의 사회적 책임이 기업 평판을 측정하는 데 핵심적인 기준으로 사용되기도 하면서[6] 의료기관의 사회적 책임은 조직의 전략경영차원에서 수립되고, 국가 보건발전과 지역사회와 밀착된 전략과 연계하여 사회적 네트워크를 구축해 나가는 방향으로 특성화되고 있다[7]. 2000년대 이후 대기업의 산업자본으로 운영되는 초대형병원과 민간보험회사, 다국적 제약회사 및 다양한 의료기기 업체, 시민단체가 새롭게 등장하면서 이들의 사회적 책임과 의료조직의 윤리문제에 대한 중요성이 부각되고 있다[8]. 윤리적이고 사회적 책임활동이 활발한 기업은 시장에서 경쟁 우위를 선점할 수 있으며 바람직한 CSR을 통해 소비자 교육 등 소비자 인식 변화를 제공한다[9]. 따라서 의료기관에서의 CSR도 환자 및 지역사회를 대상으로 한다는 점에서 보건 및 건강증진 분야에 보다 큰 파급력을 가진다.

최근 의료기관은 공공의료 기능 강화로 질병 예방, 관리, 교육사업 등 비영리 의료서비스를 확대하는 공적 의료서비스와 함께 사회적 책임활동으로 브랜드 인지도를 높이는데 주력하고 있다[10]. 반면 의료기관에서의 CSR에 대한 연구는 다양하지 못하며 기업의 CSR 측정도구를 그대로 또는 일부분만 사용하는 등 비영리기관의 특성을 실질적으로 반영하지 못하는 실정이다. 이에 기업, 공공기관, 의료기관 등에서 이루어진 다양한 문헌을 고찰하여 의료기관의 사회적 책임활동에 적합한 측정도구의 개발이 필요하다. 따라서 보건의료의 공공성과 비영리성을 기반으로 의료서비스를 제공하는 의료기관에 ISO 26000을 적용하기 위한 과정으로 사회적 책임활동에 대해 고찰하였다.

### 2. 연구목적

본 연구는 이러한 사회적 요구와 변화에 맞춰 의료기관에 ISO 26000을 적용하기 위해 사회적 책임활동과 관련된 문헌들을 체계적으로 고찰하였다.

이를 근거로 새로운 측정도구 개발에 필요한 기업, 공공기관, 의료기관 등의 CSR 관련 연구와 기업, 공공기관의 ISO 26000 활용 사례들을 살펴보고 의료기관의 CSR 적용 방안을 고찰하는데 목적이 있다. 본 연구의 세부적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 사회적 책임활동 측정도구의 특징 및 경향을 분석한다.

둘째, 사회적 책임활동 측정도구별 하위개념 및 신뢰도와 타당도를 검토한다.

셋째, 기업, 공공기관의 ISO 26000을 활용한 사례 연구를 고찰한다.

넷째, 의료기관의 ISO 26000 활용 연구 및 CSR, 윤리경영에 대한 연구를 고찰한다.

이를 통해 ISO 26000의 개념을 활용한 의료기관의 사회적 책임활동 측정도구 개발 필요성의 근거를 확보하고, 향후 새롭게 개발될 측정도구는 의료기관을 넘어 보건의료산업 차원의 전략적인 사회적 책임활동을 마련하는데 도움이 될 것이다.

## II. 연구방법

### 1. 문헌탐색

기업의 사회적 책임 활동을 측정하는 도구들의 수집을 위하여 국내, 국외로 나누어서 CSR에 대한 개념과 유형을 고찰하고 측정도구를 분석하였다. ISO 26000 활용 사례에 대한 문헌 검색과 분석은 ISO 26000이 발표된 2010년을 기준으로 2017년 현재까지의 국내문헌을 대상으로 하였다. 국외 문헌의 경우 구글 학술검색, SAGE Journals Online, pubmed, science direct 등에서 검색하였으며 이러한 문헌들이 대부분 서구사회 위주로 개발되어 인용되다 보니 국내 특성에 맞는 기업의 사회적 책임 활동을 측정할 수 있는 척도가 미흡하였다. 이를 고려하여 국내 CSR의 연구에서 사용된 측정도구를 중심으로 고찰하고 구성항목의 신뢰성과 타

당성을 확인하였다. 사례연구 고찰을 위해서는 국내 CSR의 연구에서 ISO 26000에 기반을 두고 사회적 책임 활동과 관련된 선행연구를 통해 연구대상, 연구목적과 연구방법, 연구결과 등을 확인하였다. 국내 문헌의 경우 RISS, NDSL, DBpia에서 제공하는 데이터베이스를 활용하였다.

### 2. 문헌 선정 기준 및 분석 대상

체계적 문헌고찰을 위해 관련된 데이터베이스에서 검색하는 단계를 거쳐 기준에 따라 문헌을 가려내는 문헌 선택과 문헌분류 과정을 거쳤다. 선정된 문헌에 대해 유의미한 내용들을 추출하는 자료추출을 통해 자료분석을 시행하였다. 이때, 내용상 중복 게재된 문헌이나 실험설계가 질적 연구이거나 비교집단이 없는 문헌은 제외하였다.

#### 1) 사회적 책임 활동(CSR) 관련 문헌

먼저 사회적 책임에 대한 측정도구의 선행연구 고찰을 위해 살펴본 주요 검색어는 기업의 사회적 책임 활동, 병원의 사회적 책임, CSR 활동, CSR 유형, CSR 평가, CSR Model 등을 사용하였으며 검색한 논문의 포함기준은 다음과 같다.

첫째, 사회적 책임 활동의 정의를 밝히고 있는가?

둘째, 사회적 책임 활동을 측정하는 평가도구를 사용하였는가?

셋째, 측정대상이 구체적으로 명시되어 있는가?

넷째, 측정도구의 평가 절차와 신뢰성과 타당성을 밝히고 있는가?

다섯째, 국외문헌은 학술지를 포함하여 전자데이터 베이스를 이용하여 전문을 볼 수 있는가?

이러한 기준에 근거하여 의료기관의 CSR연구에서 활용된 도구의 특성을 분석하고 어떤 하위요소를 측정하고 있는지 확인하였다.

## 2) 기업의 사회적 책임활동과 ISO 26000 관련 문헌

ISO 26000 활용 관련 문헌고찰을 위한 주요 검색어는 기업의 사회적 책임 활동, ISO 26000, ISO 26000의 활용, CSR평가, CSR측정 등을 사용하였다. 검색한 논문의 포함기준은 다음과 같다.

첫째, ISO 26000의 정의를 밝히고 있는가?

둘째, ISO 26000의 7대 핵심 주제를 평가도구로 사용하였는가?

셋째, 측정대상이 기업 또는 공기업을 대상으로 하였는가?

넷째, 측정도구의 평가 절차와 신뢰성과 타당성을 밝히고 있는가?

## 3) 의료기관의 사회적 책임활동과 병원윤리경영 관련 문헌

의료기관 CSR평가에 대한 선행연구의 분석은 의료기관을 대상으로 한 ISO 26000의 연구가 미흡한 점을 고려하여 CSR의 개념을 토대로 의료기관 CSR 활동, 의료기관 사회적 책임 경영, 병원의 CSR평가, 병원윤리경영 등의 주요 검색어를 사용하였다. 의료기관 CSR에 관해 검색한 논문의 포함기준은 다음과 같다.

첫째, 사회적 책임 활동 또는 윤리경영에 대한 정의를 밝히고 있는가?

둘째, 사회적 책임 활동 또는 윤리경영을 측정하는 도구를 밝히고 있는가?

셋째, 측정대상이 구체적으로 명시되어 있는가?

넷째, 측정도구의 평가 절차와 신뢰도 및 타당도를 밝히고 있는가?

위의 기준으로 제1저자가 1차 검색을 실시하고 2010년부터 최근의 연구를 중심으로 논문의 제목과 초록을 검토하여 논문을 선별하였다. 제2저자는 검토과정 중 이견이 있는 경우 토의 과정을 통해 참고문헌을 추가 고찰하였다.

## 3. 분석 내용 및 방법

사회적 책임 측정도구의 평가방법과 평가내용, 평가대상을 확인하고 신뢰도 및 타당도를 분석하였다. 그리고 측정도구가 어떤 하위요소를 측정하고 있는지 정리하였다.

## III. 연구결과

### 1. 사회적 책임 측정도구의 일반적 경향

사회적 책임활동 측정도구는 구조화된 설문지를 이용한 설문조사가 가장 많이 사용되고 있었으며 설문지가 담긴 소책자 배부 후 실험진행, 특정년도 기간동안 기업의 KEJI 지수를 CSR 측정도구로 활용하는 것으로 나타났다.

사회적 책임활동 측정도구에 대한 특징을 살펴본 결과 Carroll(1979)이 제시한 측정도구의 경우 기업, 공공기관, 의료기관 등 널리 적용되어 사용되고 있었으며[11], 기업의 재무성과와 CSR의 관계를 규명하는 연구[12]에서는 KEJI지수(1997) 도구를 사용하고 있었다. 2010년 ISO 26000이 발표된 이후로 공공기관이 이를 활용하고 있으나 ISO 26000의 구성개념이나 ISO 26000의 대응방안에 대한 연구에 그치고 있으며, 다양한 연구가 이루어지지 않고 있는 실정이다. ISO 26000은 이미 기업이나, 공공기관, 의료기관, NGO, 지역사회단체 등에서 시행하고 있는 개별적인 사회적 책임활동을 포함하고 있으며 주체별로 활동영역이나 핵심가치에 따라 다르게 적용, 이행해 왔다. 이제 ISO 26000을 통해 국제표준을 마련함으로써 기업의 사회적 책임에 방향을 제시하고 있다.

사회적 책임활동은 광의적으로 확대되는 추세이며 그 활동도 경제적·법적·윤리적·자선적 책임을 넘어 사회 전체에 유익한 행동 등을 모두 포함하는 넓은 개념으로 진화하고 있다. 그러나 의료기관

의 CSR 활동에 관한 연구는 아직 초기단계 수준이다[7].

의료기관 대상의 연구에서는 병원의 사회적 책임 경영활동과 조직성과 연구[10]에서 사회적 책임 경영 활동 측정변수를 인권, 근로환경, 환경적 책임, 환자보호, 지역사회공헌으로 구분하면서 각 개념을 구성할 때 ISO 26000의 도구에서 관련 문항을 추출하여 사용한 것이 유일한 연구였다. 그 밖에 CSR 활동의 속성을 연구의 목적에 따라 구분하여 측정도구로 활용하고 있는 실정이다[13].

## 2. 사회적 책임 측정도구의 분석

검색결과 중복논문을 제외하고 120개의 논문을 고찰하였으며 대표적으로 6개의 평가도구가 제시되었다. Carroll(1979)은 사회적 책임활동을 경제적 책임, 법적 책임, 윤리적 책임, 자선적 책임의 4가지 개념으로 설명하였으며[14] 기업, 공공기관, 의료기관 등을 대상으로 한 연구에서 보편적으로 활용하고 있었다. 23개의 연구에서 Carroll의 측정도구를 사용하였으며 병원의 사회적 책임활동이 조직몰입 및 병원가치에 미치는 영향과 조직몰입의 매개효과 대한 연구[22]에서 병원 사회적 책임활동 중 경제적, 법적, 자선적 책임활동이 조직몰입과 병원가치에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

기업을 대상으로 하는 KEJI Index(1997)는 건전성, 공정성, 사회봉사기여도, 소비자보호만족도, 환경보호만족도, 종업원만족도, 경제발전기여도의 7가지로 측정하였다. 6개의 연구에서 KEJI Index를 사용하였으며 CSR 활동이 재무성과와 자본비용에 미치는 영향에 대한 연구에서 건전성, 공정성, 종업원만족도, 경제발전기여도가 기업가치에 유의한 영향을 미쳤으며, 사회봉사기여도, 종업원만족도,

경제발전기여도는 자본비용에 유의한 영향을 미친다는 연구결과를 제시하였다.

의료기관을 대상으로 한 연구에서는[10] 인권, 근로환경, 환경적 책임, 환자보호, 지역사회공헌으로 구분하여 사회적 책임활동을 측정하였다. 근로환경은 직원만족도가 이직률에 유의한 영향을 미쳤으며, 근로환경과 환자보호활동이 병원조직내 내부 커뮤니케이션에 유의한 영향을 미쳤으며, 환자보호활동과 지역사회활동은 환자만족도에 유의한 영향을 미쳤다. 근로환경과 지역사회활동은 병원이 미지에 유의한 영향을 미쳤으며 지역사회활동은 병원평판에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

그밖에 ISO 26000 측정도구를 사용한 연구가 11개, ISO 26000를 참조하여 측정항목을 개발한 연구가 5개, CSR 속성과 CSR 유형에 대한 연구가 42개, 문헌연구 7개였으며 CSR 사례 및 기사문을 사용한 연구가 5개, 상장기업의 CSR 점수 및 등급 자료를 분석한 연구가 1개, 전경련 윤리경영실태 조사자료를 활용한 연구가 1개, 윤리경영 및 사회공헌활동에 대한 연구가 5개였다. 나머지 14개의 연구에서는 연구자별로 Carroll 및 선행연구를 참조하여 측정항목을 개발하여 적용하였다<Table 1>.

같은 연구목적 또는 연구대상이 아닌 경우에는 사용된 연구도구에 대한 신뢰도와 타당도가 제시되어야 한다[15]. 따라서 본 연구에서 조사된 측정도구에 대한 신뢰도와 타당도 분석 또는 제시 여부를 살펴본 결과 정량적 분석을 제외하고 1편의 연구에서만 타당도 실시여부를 밝히지 않았을 뿐 대부분 신뢰도와 타당도 연구를 실시한 것으로 나타났다<Table 2>.

<Table 1> CSR Measurement Tool List

		Measurement Tool		Institution
	Researcher		Factor	
1	Carroll(1979)[14]	①Economic Responsibility ②Legal Responsibility ③Ethical Responsibility ④Philanthropy Responsibility		Enterprises, Public Institutions, Hospitals, Hotels
2	KEJI Index(1997)[12]	①Soundness ②Justice ③Contribution of Social Service ④Satisfaction of Consumer Protection ⑤Satisfaction of Environment Protection ⑥Satisfaction of Employees ⑦Contribution of Economic Development		Enterprises
3	E.K. Han(2003)[13]	①Marketing communication ②Public Project Activities ③Donation Activities ④Volunteer Activities		Enterprises
4	H.R. KIM etc (2005)[17]	①Social Contribution ②Cultural Community Activities ③Consumer Protection ④Environment Protection ⑤Economic Responsibility		Enterprises
5	ISO 26000(2010)[24]	①Organizational Governance ②Human Rights ③Labor Practices ④Environment ⑤Fair Operating Practices ⑥Customer and Consumer Issues ⑦Community Involvement and Development		Public Institutions, NGOs
6	S.H. Kang etc (2015)[10]	①Human Rights ②Working Environment ③Environmental Responsibility ④Patient Protection ⑤Community Contribution		Hospitals

&lt;Table 2&gt; Reliability and Validity of Measurement Tool

	Researcher	Cronbach's $\alpha$	Validity
1	Carroll(1979)[14]	.77~.84	Construct Validity
2	KEJI Index(1997)[12]	Quantitative Analysis	
3	E.K. Han(2003)[13]	.84~.92	Content Validity
4	H.R. KIM etc(2005)[17]	.87~.93	Construct Validity
5	ISO 26000(2010)[24]	.86~.92	Construct Validity
6	S.H. Kang etc(2015)[10]	.84~.91	Construct Validity

### 3. 기업의 사회적 책임활동과 ISO 26000

기업을 대상으로 한 선행연구 결과, ISO 26000 국제표준의 핵심주제 및 이슈와 관련하여 기업의 대응에 관한 연구[16]가 대부분이었으며 ISO 26000 도입 필요성에 대한 기업의 인식고취 및 ISO 26000을 통해 조직의 지속가능성 보고와 개발에 대해 제시하였다[17]. ISO 26000과 조직성과간의 연구로는 ISO 26000에 의한 사회적 책임경영이 기업성과에 어떠한 영향을 미치는지[18]와 CSR 활동과 관련된 소비자 이슈가 소비자 행동의도에 미치는 영향 관계를 분석하였으며[19], 소비자태도에 미치는 영향을 통해 ISO 26000의 충실한 이행이 기업이미지가 향상되고 구매의도가 증대되는지 검증하였다[4].

### 4. 공공기관의 사회적 책임활동과 ISO 26000

공공기관의 경우, ISO 26000을 기반으로 하여 지속가능경영, 사회적 책임경영, 공공기관의 성과 및 조직성과에 관한 연구가 이루어졌다[20]. 공공기관의 사회적 책임경영은 활동을 보다 체계적이고 효과적으로 전개하기 위하여 사회적 책임에 대한 자발적 국제표준으로 제정된 ISO 26000을 전략

적으로 활용하여 공공기관의 존재가치인 공공성 확보 및 공정사회 구현을 위한 공공기관의 역할을 강조하고 있다[16].

### 5. 의료기관의 사회적 책임(CSR), 병원윤리경영에 관한 선행연구

대부분 사회적 책임 활동의 4가지(경제적 책임, 윤리적 책임, 법적 책임, 자선적 책임) 특성이 병원 종사자의 직무만족, 고객지향성, 조직몰입 및 병원 가치 그리고 고객의 CSR 태도, 병원이미지 및 이용의도 등에 미치는 영향에 대해 연구하였으며 [21][22], 지각된 CSR 활동과 소비자 간의 사이에서 영향을 규명하였다. ISO 26000에 따르면 기업의 사회적 책임은 기업 활동으로 인해 발생하는 사회와 환경에 대한 영향에 대해서 기업이 투명하고 윤리적인 방법으로 책임지는 것을 의미한다 [24]. 이러한 맥락에서 병원윤리경영 역시 의료기관의 사회적 책임활동의 중요한 측면이라고 할 수 있다. 공공기관이 사회적 책임경영에 중점을 두고 있다면 병원은 윤리경영 측면에서 연구가 이루어지고 있으며 대부분의 연구에서 병원윤리경영이 조직성과, 조직충성도, 조직몰입, 조직유효성, 경영성과간의 영향을 규명하였다[8][23]. 현재, 의료기관을 대상으로 ISO 26000을 활용한 연구는 전무한

실정이며, 병원의 사회적 책임경영 활동이 조직성과에 미치는 영향을 규명한 연구[10]에서 사회적 책임경영 활동의 하위개념에서 선행연구 고찰과 함께 ISO 26000의 7대 핵심주제 중에서 인권, 노동관행, 소비자 이슈의 내용을 참조하여 사회적 책임경영 활동의 도구를 개발하여 적용한 것이 유일한 연구였다<Table 3>. ISO 26000은 7대 핵심주제

와 37개의 주요이슈를 통해 조직 거버넌스, 인권, 노동관행, 환경, 공정운영관행, 소비자 이슈, 지역 사회 참여와 발전에 대해 통합적인 국제표준을 제시한다. 반면 선행연구에서는 조직 거버넌스, 환경, 공정운영관행, 지역사회 참여와 발전의 개념은 포함하지 않고 있어 일반적인 ISO 26000의 개념을 모두 반영했다고 하기는 어렵다.

<Table 3> Preceding researches on hospital social responsibility and hospital ethical management

Researcher	Titles	Variable	Factors
■ ISO 26000			
S.H. Kang et al.[10] (2015)	Social Responsibility of Korean Hospitals: Workers' Survey and Its Implications	<ul style="list-style-type: none"> <li>●Independent Variable</li> <li>○CSR activities</li> <li>●Dependent Variables</li> <li>○Organizational Performance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○CSR Activities</li> <li>-Human Rights</li> <li>-Working Environment</li> <li>-Environmental Responsibility</li> <li>-Patient Protection</li> <li>-Community Contribution</li> </ul>
■ CSR			
B.T. Park et al. (2014)[21]	A Study on the Creating Shared Value(CSV) Management in the Hospital Industry	<ul style="list-style-type: none"> <li>●Case Study of the Hospital's CSR Activities</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○CSR Activities</li> <li>-Donation</li> <li>-Charity Treatment</li> <li>-Overseas Medical Service</li> <li>-Ideologies on Practice Service</li> <li>-Event</li> </ul>
J.H. Heo et al. (2017)[22]	The Effect of Hospital Social Responsibility Activities on Organizational Commitment and Hospital Value and the Mediating Effect of Organizational Commitment: Perception of Hospital Administrative Practitioners	<ul style="list-style-type: none"> <li>●Independent Variables</li> <li>○Hospital CSR Activities</li> <li>●Intervening variables</li> <li>○Organizational Commitment</li> <li>●Dependent Variable</li> <li>○Hospital Value</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○CSR</li> <li>-Economic Responsibility</li> <li>-Ethical Responsibility</li> <li>-Legal Responsibility</li> <li>-Charity Responsibility</li> </ul>
■ Hospital ethical management			
Y.K. Noh et al. (2016)[23]	Path Analysis of the Influence of Hospital Ethical Climate Perceived by Nurses on Supervisor Trust and Organizational Effectiveness	<ul style="list-style-type: none"> <li>●Independent Variables</li> <li>○Ethical climate</li> <li>●Dependent Variables</li> <li>○Supervisor trust</li> <li>○Organizational Effectiveness</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○Ethical Climate</li> <li>-Self Profit</li> <li>-Company Profit</li> <li>-Efficiency</li> <li>-Friendship</li> <li>-Team Profit</li> <li>-Social Responsibility</li> <li>-Personal Morality</li> <li>-Regulations and Procedures</li> <li>-Law and Code</li> </ul>
K.H. Lee et al. (2016)[8]	The Effect of Ethical Management and Positive Psychological Capital on Organizational Effectiveness in K.H. Lee Hospitals	<ul style="list-style-type: none"> <li>●Independent Variables</li> <li>○Ethical Management</li> <li>○Positive Psychological Capital</li> <li>●Dependent Variables</li> <li>○Organizational Effectiveness</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○Ethical Management</li> <li>-Ethical Leadership</li> <li>-Ethical Management System</li> <li>-Organizational Ethics Value</li> </ul>



#### IV. 고찰

의료기관을 포함한 보건의료산업은 변화하는 기업경영 흐름에서 자유로울 수 없다. 경제규모가 커지면서 소비자의식이 높아졌고 기업의 사회적 책임에 대한 사회의 목소리가 새로운 이슈가 되고 있다. 이제 윤리적 소비의식 및 기업 시민정신의 확산으로 기업의 사회적 책임활동은 중요한 요소로 자리 잡고 있으며, 사회적 책임활동을 선도하는 기업이 경쟁력 우위를 선점한 다는 것이 입증되고 있다.

최근 사회적 책임활동이 강조되면서 국제적으로 사회적 책임활동 표준가이드인 ISO 26000이 개발되었다. 이에 따라 기업과 공공기관의 사회적 책임활동에 대한 연구를 고찰하고, 현재 적용되고 있는 의료기관의 CSR 측정도구를 분석함으로써 ISO 26000에 근거한 의료기관의 CSR평가의 새로운 모델이 필요함을 확인하였다.

ISO 26000에 따르면 사회적 책임활동은 기관의 투명하고 윤리적인 행위를 통한 의사결정과 행동이 사회와 환경에 미치는 영향에 대한 기관의 책임을 말한다[24]. ISO 26000은 다른 국제표준과는 달리 인증이 아닌 지침으로서 의미를 가지며 결국 사회적 책임에 대한 조직의 실질적인 실행이 지속가능발전에 대한 기반을 이룬다는 점에서 ISO 26000을 적극적으로 이행해 나갈 필요성이 있다.

의료계는 인간의 생명과 관련된 주요 사건을 직접적으로 다루는 산업의 특성상 의료 소비자인 시민과 일체감을 형성해야 한다[25]. 병원의 사회적 책임 차원에서 윤리경영은 최고경영진과 각 부문 리더에게 의료조직 관리의 지향점을 제시한다. 또한 병원의 지속가능경영에 대한 구체적 방법론은 물론, 조직을 효과적으로 관리할 수 있는 방안을 강구할 수 있게 해준다[8].

많은 의료기관들이 사회적 책임활동에 지속적으로 자원을 투입하는 반면, 이에 대한 효과 및 평가를 측정하는 도구가 미흡하며 기업의 CSR 측정도

구 개념을 그대로 활용하고 있어 의료 환경의 내적, 외적 요소를 구체적으로 반영하지 못하고 있는 실정이다. 의료기관의 사회적 책임에 대한 연구는 인간생명의 존엄성과 봉사정신으로 병원윤리강령에 입각한 의료조직의 특성과 국민보건향상을 위한 의료서비스 제공에 이념을 두고 있는 의료기관의 특성을 고려해야 한다.

#### V. 결론

본 연구는 기존의 선행연구들과 문헌고찰을 통해 보건의료산업 관점에서의 사회적 책임활동을 가장 바람직하게 반영할 수 있는 개념을 기초로 이를 측정할 수 있는 척도를 개발하고자 각 분야에서 사용하고 있는 측정도구의 신뢰도와 타당도를 제시하며 어떤 개념을 측정하는지 분석하였다.

따라서 앞으로의 사회적 책임활동에 대한 측정과 연구는 사회적 책임활동의 국제표준인 ISO 26000을 기반으로 우리나라 의료기관이 가지고 있는 비영리성과 의료서비스가 가지고 있는 공공성, 윤리성과 같은 속성에 기초하여 현재 의료시스템에 부합하는 사회적 책임활동 측정도구 개발이 시급하다. 따라서 우리나라 의료기관의 특성에 맞는 병원의 법적·제도적 장치(근로기준법, 의료법, 개인정보보호법, 환자권리장전 등) 및 상황을 반영해야 하며 이를 대표할 수 있는 사회적 책임활동의 측정도구를 개발하는 것이 필요하다. 이를 통해 모든 의료기관이 체계적인 사회적 책임활동을 수행하고, 전략적인 사회적 책임활동과 더불어 이러한 활동에 대한 수행역량의 진단을 할 수 있는 가치평가 기준에 대한 개발 및 분석에 대한 연구가 후속될 필요가 있다.

## REFERENCES

1. S. Homayoun, Z. Rezaee, Z. Ahmadi(2015), Corporate Social Responsibility and Its Relevance to Accounting, *Journal of Sustainable Development*, Vol.48(9);178-189.
2. N.C. Smith(2003), Corporate Social Responsibility: Not Whether, But How, *California Management Review*, Vol.45(4);52-76.
3. L. Karen, Becker-Olsen(2006), The impact of perceived corporate social responsibility on consumer behavior, *Journal of Business Research*, Vol.59(1);46-53.
4. S.B. Choi, H.S. Park(2015), The Relationship between ISO 26000 Implementation and Consumer Attitudes: A Moderated Mediatuon Approach, *Korea Academy of Financial Consumers*, Winter Conference, pp.125-140.
5. H.S. Lee, H. J. Han, C.B. Kim(2012), Global Healthcare Supporting System and Activity in General Hospital according to Hospital Social Responsibility in Korea, *Korean Journal of Health Service Management*, Vol.6(3);117-125.
6. P.S. Ellen, J. Webb, A.M. Lois(2006), Building Corporate Associations Consumer Attributions for Corporate Social Responsibility Programs, *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol.34(2);147-157.
7. K.B. Choi, J.K. Kim, H.R. Kim(2017), The Effect of Medical Institution's Corporate Social Responsibility on Organization and Management Performance, *Journal of the Korea Convergence Society*, Vol.8(10);239-248.
8. K.H. Lee, J.Y. Lyu, Y.Ch. Chang, Y.J. Shin(2016), The Effect of Ethical Management and Positive Psychological Capital on Organizational Effectiveness in Hospitals, *Health Policy and Management*, Vol.26(3);155-171.
9. D. Hall, & S.C. Jones(2008). Corporate social responsibility, condition branding and ethics in marketing, *Proceedings of the Australian and New Zealand Marketing Academy Conference*, pp.81-88.
10. S.H. Kang, J.N. Kim, Y.J. Seo(2015), Social Responsibility of Korean Hospitals: Workers' Survey and Its Implications, *Korean Public Health Research*, Vol.41(3);51-61.
11. M.H. Kim, K.W. Kim, Ch.H. Nam(2013), The Effects of Corporate's Social Responsibility on the Turnover Intent for Hotel Employees - Mediating Roles of Group Image, Group Trust, and Job Results -, *Journal of Food service Management*, Vol.16(4);137-160.
12. N.M. Soo, Y.S Kwak(2011), A Study on EVA's Usability as a Company Performance Indicator, *Vol.25(3);355-380*.
13. E.K. Han(2003), A Study on the Indexation of Corporate social Responsibility, *Korean Association for Broadcasting & Telecommunication Studies*, Vol.17(3);274-303.
14. A.B. Carroll(1979), A three-dimensional conceptual model of corporate performance, *Academy of Management Review*, Vol.4(4);497-505.
15. J.F. Sallis, B.E. Saelens(2000), Assessment of Physical Activity by Self-Report: Status, Limitations, and Future Directions. *Research Quarterly for Exercise and Sport*, Vol.71(2);1-14.
16. Y.B. Moon, K.S. Kim(2010), A Study on the Efficient Response of Business on International Standard Agenda For Social Responsibility(ISO 26000), *The Korean Society for Quality Management*, Vol.2010(2);30-38.
17. H.R. KIM, N.M. Kim, K.H. Yoo, M.K. Lee(2005), Developing a Scale for Evaluating

- Corporate Social Responsibility, Korea Marketing Journal, Vol.20(2);67-87.
18. S.K. Park, J.Y. Lee, S.B. Park(2011), The Literature Study of the Relationship of Corporate Social Responsibility and Corporate Performance, The Korea Society of Digital Industry & Information Management, Vol.7(1);95-110.
19. K.Y. Kim, N.H. Kim, I.S. No, Y.H. No(2014), Effects of Fair Operation Practice of Companies on the Behavioral Intention of Customers with focus on ISO 26000: SR, The Korean Society for Quality Management, Vol.2014(1);81-82.
20. Y.J. La, T.B. Yoon(2010), Performance and Limitations of Sustainable Management in Public Institutions, Korea Institute of Public Finance, pp.1-211.
21. B.T. Park, B.J. Park(2014), A Study on the Creating Shared Value(CSV) Management in Hospital Industry - Focused on the Case of CMC's CSR Activities, Korean Journal of Business Administration, Vol.27(9);1405-1424.
22. J.H. Heo, W.H. Jang, J.E. Kim, H.G. Ryu(2017), The Effect of Hospital Social Responsibility Activities on Organizational Commitment and Hospital Value and the Mediating Effect of Organizational Commitment: Focused on the Perception of Hospital Administrative Practitioners, The Korea Society of Health Service Management, Vol.11(2);29-42.
23. Y.G. Noh, M.S. Jung(2016), Path analysis of the Influence of Hospital Ethical Climate Perceived by Nurses on Supervisor Trust and Organizational Effectiveness, Journal of the Korean Academy Nursing, Vol.46(6);824-835.
24. ISO(2010), ISO 26000, Vailable at <http://www.iso.org>.
25. M.H. Kim(2008), Present status of social contribution activities and improvement plan, Journal of the Korean Hospital Association, SEP·OCT. p.42.