

의료기관 사회적 책임활동 측정 도구개발 및 타당화

조경원¹, 사공미^{2*}, 조민제³

¹고신대학교 의료경영학과, ²춘해병원, ³동아대학교 산학연연구단지 조성사업단

Development and Validation of the Hospital's CSR Measurement Tool

Kyoung Won Cho¹, Mi Sagong^{2*}, Minje Cho³

¹Department of Health Care Administration, Kosein University,

²Choonhae Hospital,

³Dong-A University Research Park, Busan

<Abstract>

Objectives : This study aimed to develop tools to measure the social responsibility activities of hospitals using ISO 26000 and to verify the validity and reliability of the developed tools. We verified the content and structural validity, as well as the internal consistency of the proposed measurement tool for hospitals' social responsibility. **Methods** : We conducted an online survey on hospitals/employees from Feb 26 to Mar 12, 2018, and analyzed selected 197 respondents from the survey by removing incomplete responses. **Results** : The developed hospitals' CSR (HSR) measurement tool consists of 36 items with 5 factors: "consumer issues", "labor practices", "community involvement & development", "fair operating practice", and "environment". Analysis revealed high reliability with Cronbach' alpha of 0.981. **Conclusions** : It was verified that the developed HSR tool fully reflected hospital characteristics. This tool can be used to diagnose hospitals' social responsibility and to support strategic decision on social responsibility.

Key Words : CSR, HSR(Hospital Social Responsibility), Measurement Tool, ISO 26000

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

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

• Received : Apr 1, 2018

• Revised : May 14, 2018

• Accepted : May 24, 2018

I. 서론

1. 연구필요성

의료산업은 국민의 건강증진을 위해 필수적인 산업으로 사회의 복지를 위한 사회적 책임활동(CSR: Corporate Social Responsibility)을 할 수 있는 가능성과 그 필요성이 크다. 그러나 일부 대형 병원을 제외하고 일반적으로는 의료계의 CSR에 대한 인식기반이 미약하고 계획적으로 운영하려는 노력이 부족한 상황이다[1]. 이미 기업에서는 CSR을 기업 경영의 지속 가능성을 향상시킬 수 있는 미래의 성장전략과 기업의 경쟁력을 강화하기 위한 중요한 혁신 도구로 인식하여 적극적으로 수용하고 있고, 이에 따라 CSR에 대한 사회의 요구가 커지며 파급효과도 점차 증대되고 있는 실정이다. 그러므로 의료기관에서는 CSR 활동을 선택적으로 수용하여 적용하는 것이 아닌, 지속가능한 성장과 발전을 위한 기본 역량이자 책임으로 인식하여야 한다[2].

이러한 분위기에 국제표준화기구(ISO)는 사회적 책임의 국제표준인 ISO 26000을 제정하면서 사회적 책임에 대한 이행 지침을 제시하였다. 세계시장의 글로벌화와 함께 UN, OECD 등 국제기구를 비롯한 선진각국에서 지속가능발전을 위한 사회적 책임이 요구되고 있으며 ISO 26000은 정부, 산업, NGO, 노동, 소비자 등 모든 조직이 본연의 존립 목적을 달성해 나가는데 필요한 기준을 제공한다[3]. ISO 26000을 통해 제시되는 사회적 책임은 7대 핵심주제인 조직 거버넌스, 인권, 노동관행, 환경, 공정운영관행, 소비자 이슈, 지역사회 참여 및 발전으로 총 37개의 주요쟁점사항을 핵심으로 하고 있다[4]. ISO 26000은 사회적 평판이나 시장의 평가를 통한 검증이라는 측면에서 더 큰 구속력을 가질 것으로 판단되며, 국내·외의 모든 조직들은 ISO 26000에 대하여 적극적으로 대응해 나갈 때

지속가능한 경영 능력을 확보할 수 있다[5].

공공기관과 기업에서는 이미 이에 대한 연구가 진행되어 왔으나 의료기관은 ISO 26000의 적용 및 활용이 부족하며 CSR의 변수를 구성할 때 선택적으로 문항을 참조한 연구만이 유일한 실정이다[6]. 또한 본 연구자는 보건의료산업 관점에서 본 사회적 책임활동 측정도구에 관한 체계적 고찰과 ISO 26000 현황 및 국내 적용 사례를 고찰함으로써 ISO 26000에 근거한 의료기관의 CSR진단의 새로운 모델이 필요함을 확인하였다[7]. ISO 26000은 조직이 지속가능발전에 기여하도록 돕는 것을 목적으로 민간, 공공 및 비영리 부문 등 모든 형태의 조직에 대해 적용되는 사회적 책임에 대한 국제표준이다[4]. 보건 분야에서 기업의 사회적 책임이란 병원이 모든 사람에게 양질의 의료 서비스를 제공함에 있어 윤리적 의무가 있으며 법이나 원칙 준수는 물론 모든 이해관계자의 가치까지 고려된다[8]. 국민건강 향상을 목적으로 다양한 이해관계자들이 인간의 존엄성과 윤리적 가치를 전제로 실현되는 만큼 국제표준인 ISO 26000을 기반으로 현재 의료 환경의 변화와 의료기관의 특성을 고려한 새로운 차원의 사회적 책임활동 측정도구가 필요하다. 이에 본 연구에서는 의료기관의 사회적 책임활동 측정도구를 개발하여 의료기관 사회적 책임활동에 관련된 연구의 기초자료를 제공하고자 한다. 본 연구는 실무에 기반을 둔 의료기관의 특성이 반영된 사회적 책임활동에 대한 개념 정의를 명확히 하며 일반 기업과 차별화된 객관적 지표로서의 의미를 가진다. 이를 통한 사회적 책임활동 평가와 함께 사회공헌활동의 효율적인 사업을 기획하는데 기초를 제공하여 보다 다양하고 다각적인 활동을 모색하고 안정적인 활동을 지원하는 근거를 마련하고자 한다.

2. 연구목적

본 연구의 목적은 ISO 26000을 활용한 의료기관 사회적 책임활동(HSR: Hospital Social Responsibility)을 측정하기 위한 도구를 개발하여 신뢰도와 타당도를 검증하는 것으로 구체적인 목적은 다음과 같다. 첫째, 의료기관 사회적 책임활동 측정도구의 내용 타당도를 검증한다. 둘째, 의료기관 사회적 책임활동 측정도구의 구성타당도를 검증한다. 셋째, 의료기관 사회적 책임활동 측정도구의 준거타당도를 검증한다. 넷째, 의료기관 사회적 책임 활동 측정도구의 내적 일관성 신뢰도를 검증한다.

II. 연구방법

1. 연구설계

본 연구는 ISO 26000을 의료기관의 법적·제도적 장치를 반영하여 수정한 도구의 타당도와 신뢰도를 검증하는 방법론적 연구이다. 의료기관 사회적 책임 표준개발을 위해 ISO 26000의 기준에 근거하여 우리나라 의료기관의 특성에 맞는 병원의 법적·제도적 장치 및 상황을 반영한 사회적 책임의 측정도구를 개발하였다. 도구개발 과정은 Devellis[9]가 제시한 절차에 근거하여 진행하였다. 개발하는 도구의 사용목적에 따라 도구의 문항을 구성하고 도구의 형식을 결정하였다. 4명의 전문가에게 연구의 목적과 문항개발과정을 설명하고 초기문항을 직접 전달하거나 전자우편으로 발송한 후 문항의 적합성을 평가하였다. 또한 해당분야 전문가 집단을 대상으로 1·2차 델파이조사를 통해 중복된 문항이나 누락된 문항을 기타 의견란에 기입하고, 도구의 적절성, 문항 내용, 이해도와 내용 타당도 지수(CVI, Content Validity Index)를 산출하여 문항의 내용타당도를 분석하였다. 이를 통해 최종개발 도구를 기초로 예비조사를 실시하였다. 대상자가 읽기 쉽고 이해될 수 있는 수준으로 문

항이 구성되었는지 측정하며 수집된 자료를 분석하여 개발도구의 타당성 및 신뢰도 검증을 실시하였다.

2. 자료수집 및 분석방법

본 연구를 위해 구조화된 설문지를 구성하였으며 온라인 설문지를 개발하였다. ISO 26000을 기반으로 의료기관의 사회적 책임활동 측정도구를 개발하여 일반화 가능성을 평가하고자 하였다. 이를 위해 사회적 책임활동을 수행하는 의료기관을 대상으로 해당업무에 대해 이해도가 있는 의료기관의 종사자들로 선정하였다. 자료수집은 2018년 2월 26일부터 2018년 3월 12일까지 이루어졌으며 사회적 책임활동을 수행하는 전국의 병원급 이상 병원종사자를 대상으로 하였다. 연구 참여를 수락한 연구 대상자에게 전자우편으로 온라인 설문지를 발송하여 설문에 동의하는 설문응답자가 직접 응답하는 자기입법으로 이루어졌으며 시간은 약 10분 정도 소요되었다. 총 205명이 조사에 참여하였으며 그 중 불성실한 8명의 설문지를 제외하고 197명의 자료를 분석대상으로 선정하였다.

본 연구의 자료는 SPSS 19.0 통계프로그램과 AMOS/WIN 22.0 프로그램을 이용하여 분석하였다. ISO 26000 기반 의료기관 사회적 책임활동 측정도구 잠정문항의 내용타당도는 전문가의 의견을 수렴하여 CVI를 산출하여 검증하였다. 구성타당도를 검증하기 위해서는 탐색적 요인분석과 확인적 요인분석을 실시하였다. 탐색적 요인분석은 주요인 분석방법과 Varimax 회전을 이용하였고, 고유값(eigen value)과 요인 적재량을 고려하여 추출하였다. 확인적 요인분석은 구조방정식 모형을 이용하여 검증하였으며 근사원소 평균자승 오차(RMSEA), 터커-루이스 지수(TLI)와 비교 적합지수(CFI)를 평가하였다. 준거타당도 중 동시타당도(concurrent validity)를 검증하기 위해서는 의료기

관 사회적 책임활동 척도와의 점수 간의 상관관계를 알아보는 Pearson correlation test로 분석하였다. 마지막으로 도구의 신뢰도 검증은 내적 일관성을 확인하는 Cronbach's α 계수를 평가하였다.

3. 연구도구

ISO(2010)가 사회적 책임에 대한 국제표준으로 제시한 ISO 26000은 7대 핵심주제인 조직거버넌스, 인권, 노동관행, 환경, 공정운영관행, 소비자이슈, 지역사회 참여 및 발전을 제시하고 있다. ISO 26000의 7대 핵심주제를 모두 포함하였으며, 의료기관의 법적·제도적 상황을 반영하여 잠정문항을 개발하였다.

(1) 조직거버넌스

조직거버넌스는 조직이 조직의 목표를 추구하는데 의사결정을 내리고 그 의사결정을 실행하는 시스템이다. 따라서 사회적 책임 원칙을 존중하고 이를 기존의 시스템, 정책과 관행에 통합하는 활동을 의미한다. 본 연구에서는 내용타당도 검증을 거쳐 잠정문항을 총 4문항으로 5점 척도(전혀 그렇지 않다: 1점 ~ 매우 그렇다: 5점)로 구성하였다.

(2) 인권

조직 내외 조직의 영향권 내의 인권을 존중하고 보호하며 준수하며 실현하는 활동을 의미한다. 본 연구에서는 내용타당도 검증을 거쳐 잠정문항을 총 8문항으로 구성하였다.

(3) 노동관행

조직 내외 협력업체를 대상으로 근로자의 노동 환경에 영향을 미치는 정책과 관행을 의미한다. 본 연구에서는 내용타당도 검증을 거쳐 잠정문항을 총 12문항으로 구성하였다.

(4) 환경

환경에 미치는 조직의 영향을 줄이기 위해 조직의 결과와 활동의 의미를 고려하여 통합적으로 접근하는 활동을 의미한다. 본 연구에서는 내용타당도 검증을 거쳐 잠정문항을 총 8문항으로 구성하였다.

(5) 공정운영관행

공정운영관행은 조직과 파트너, 공급자 등 조직과 타조직간 거래의 윤리적 행동에 관심을 두는 활동을 의미한다. 본 연구에서는 내용타당도 검증을 거쳐 잠정문항을 총 6문항으로 구성하였다.

(6) 소비자이슈

소비자교육, 공정하고 투명한 마케팅 정보와 계약, 지속가능한 소비촉진 등 소비자 권리 보호 활동을 의미한다. 본 연구에서는 내용타당도 검증을 거쳐 잠정문항을 총 11문항으로 구성하였다.

(7) 지역사회 참여와 발전

지역사회의 권리를 인식하고 존중하며 그 자원과 기회를 극대화하려고 노력하는 활동을 의미한다. 본 연구에서는 내용타당도 검증을 거쳐 잠정문항을 총 7문항으로 구성하였다.

4. 연구의 윤리적인 고려

본 연구는 고신대학교 기관생명윤리위원회의 심의 후(KU IRB 2017-0104-01) 시행되었다. 연구대상자는 본 연구에 동의를 한 경우에만 연구대상자로 선정하였으며 연구의 목적, 내용, 소요시간, 이득과 불편함, 수집된 자료는 연구의 목적으로만 활용된다는 점, 연구 참여의 철회 가능 등을 설명하고, 동의서를 받은 후 설문조사를 실시하였다.

III. 연구결과

1. 연구대상자의 일반적 특성

대상자의 성별은 여성이 56.3%(111명), 남성이 43.7%(86명)를 차지하였다. 근무부서는 원무 40.1%(79명), 홍보 14.7%(29명), 기획 12.2%(24명), 총무 8.6%(17명), 간호 8.1%(16명), 사회공헌 5.1%(10명) 순으로 나타났으며, 기타 11.2%(22명)를 차지하였다. 근무경력은 5년 미만 41.6%(82명), 5~10년 미만 22.3%(44명), 20년 이상 16.3%(32명), 15~20년 미만 11.2%(22명), 10~15년 미만 8.6%(17명) 순으로 나타났다<Table 1>.

2 타당도분석

1) 내용타당도

(1) 예비문항 구성

본 연구자가 선행연구를 참조하여 먼저 ISO 26000의 7대 핵심주제를 토대로 최초 예비문항을 구성하였으며 전문가 4명이 함께 예비문항을 작성하였다. 문항 검토에 참여한 4명은 보건학, 교육학, 경영학, 공학 분야의 전문가로, ISO 26000 대한 정의 및 하위요인에 대한 이해를 높인 후 문항을 구성하고 검토하였다. ‘문항들이 의료기관 CSR 활동의 정의와 하위요인에 얼마나 일치하는가?’, ‘검사지 형태가 적절한가?’, ‘질문이 얼마나 명료한가?’, ‘중복된 질문은 없는가?’, ‘의료기관의 상황이 얼마나 잘 반영되어 있는가?’ 등의 기준에 따라 문항을 선정하였다. 이를 통해 총 61개의 문항이 도출되었다.

(2) 1차 내용타당도 분석

문항의 분류과정을 통해 선정된 61문항을 CSR 업무에 대한 이해도가 있는 관련 직종 또는 10년 이상 경력의 병원종사자인 11명의 전문가 집단을 대상으로 2차례에 걸쳐 델파이조사를 실시하였다.

<Table 1> General Characteristics of Participants

Variables	Categories	n	%
Gender	Male	86	43.7
	Female	111	56.3
Age	20~29	57	28.9
	30~39	68	34.5
	40~49	40	20.3
	≥50	32	16.2
Religion	Christianity	71	36.0
	Catholicism	24	12.2
	Buddhism	15	7.6
	Others	87	44.2
Department	Planning	24	12.2
	General affairs	17	8.6
	Social contribution	10	5.1
	Administration	79	40.1
	Public relations	29	14.7
	Nurse	16	8.1
Position	Others	22	11.2
	Staff	92	46.7
	Middle management	61	30.9
	Administrator	44	22.4
Career	Less than 5 years	82	41.6
	5~10 years	44	22.3
	11~15 years	17	8.6
	16~20 years	22	11.2
	More than 20 years	32	16.3
Hospital ownership	Medical corporation	78	39.6
	Educational foundation	57	28.9
	Incorporated association	5	2.5
	Foundation corporation	19	9.6
Number of beds	Private hospital	31	15.7
	Others	7	3.6
	100~200	46	23.4
	201~300	45	22.8
	301~500	28	14.2
	More than 500	78	39.6
Total		197	100.0

내용타당도 검증은 각 문항의 내용과 측정목적과의 관련성을 측정하는 Item-level Content Validity Index(ICVI)와 전체 항목별 3점 또는 4점으로 응답한 비율을 계산하는 척도수준 내용타당도의 평균값인 Scale-level Content Validity Index/averaging(S-CVI/Ave) 값을 산출하였다. 구성 개념과 얼마나 관련되어 있는가를 검토하였고, 문항의 명료성과 간결성을 평가하였으며, 누락된 구성 개념의 영역이 있는지 살펴보는 등의 과정을 통해 문항의 적절성을 검증하였다. 1차 내용타당도 조사결과 ‘인권’항목 측정변수 중 개념이 포괄적이고 의미가 모호하였던 ‘지역주민의 경제적, 사회적 및 문화적 권리 존중’과 ‘정규 시간 및 직무 외 업무 강요’의 2문항이 타당도 지수(CVI)가 0.8 미만으로 삭제되었다. ‘공정운영관행’ 측정변수 중 ‘협력기관의 사회적 책임활동 참여 독려’ 1문항이 삭제되었으며, ‘지역사회 참여와 발전항목’ 측정변수 중 ‘지역주민 의료지원활동’과 ‘지역주민의 교육기회 확대’가 다른 문항과의 의미중복 및 타당도 지

수(CVI)가 0.8 미만으로 제외되었다.

(3) 2차 내용타당도 분석

1차 내용타당도 분석결과와 전문가의 의견을 참고해 문항의 적절성을 높이기 위한 작업을 거쳐 문항을 정교화하였다. 2차 내용타당도 조사결과 총 56문항에 대한 CVI가 평균 0.95점, 최소 0.8점, 최대 1.0점으로 내용타당도가 확보되는 것을 확인하였다. 의료기관 사회적 책임활동 측정도구 56문항 중 CVI 1.0점인 문항은 37문항이었으며, 0.9점 14문항, 0.8점 5문항이었다.

2) 구성타당도

(1) 탐색적 요인분석

구성타당도 검증은 탐색적 요인분석과 확인적 요인분석의 2단계로 통해서 진행되었으며, 분석 전 탐색적 요인분석의 적합성을 평가하기 위해 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) 와 Bartlett 구형성 검정(Bartlett’s test of sphericity)을 확인하였다.

<Table 2> Factor Levels According to Hospital CSR(HSR)

Categories	Items	Factors					Cronbach's α
		1	2	3	4	5	
Consumer issues	1 Compliance with personal information protection act	.841					.976
	2 Access to essential services	.817					
	3 Protection of personal medical information	.813					
	4 Fair information to patient	.804					
	5 Equity in responding to all patients	.796					
	6 System for patient safety & infection prevention	.781					
	7 Sufficient explanation of treatment	.775					
	8 Fair management of medical accidents	.762					
	9 System or patient Complaints and, resolving grievances	.751					
	10 Providing detailed and accurate information	.749					
	11 Medical waste management	.737					
	12 Medical dispute counseling and mediation support	.711					

본 연구 결과 KMO 값이 .96으로 높아 표본이 요인분석에 적절한 것으로 나타났고, Bartlett 구형성 검정 근사카이 제곱 값은 7590.52($p < .001$)으로 문항 간의 상관관계 행렬이 단위행렬이 아님이 검증되었으며, 본 도구의 문항들이 요인분석에 적합한 것으로 확인되었다. 1차 탐색적 요인분석 결과, 각 요인의 적재치가 .40미만인 문항은 없었고, 20개 문항이 이중요인에 해당되어 이들 문항의 패턴 행렬 결과와 이론적 타당성을 검토 후 제거하였다.

2차적 탐색적 요인분석을 통해 최종 36문항이 추출되었으며, 5개의 요인으로 요인 1은 12개의 문항, 요인 2는 8개의 문항, 요인 3은 7개의 문항, 요인 4은 5개 문항, 요인 5는 4개 문항으로 구성되었다<Table 2>. 본 연구에서 도출된 의료기관 사회적 책임활동 진단 도구(HSR, Hospital Social Responsibility)의 최종문항은 Appendix A.에 제시되었다.

<Table 2> Factor Levels According to Hospital CSR(HSR) (continue)

Categories	Items	Factors					Cronbach's α
		1	2	3	4	5	
Labor practices	13 Personal development and training plan		.764				.928
	14 Mental health care to employees		.747				
	15 Resolving grievances		.744				
	16 Social protection of employees		.724				
	17 Compliance with the Labor Standards Act		.696				
	18 Improving labor relations		.682				
	19 Incentives for CSR performance		.680				
Community involvement and development	20 Support for health Promotion		.642				.927
	21 Regular donations to communities		.732				
	22 Effort toward community development		.721				
	23 Support for community involvement		.705				
	24 Plan for local employment creation		.689				
	25 Education and culture program for communities		.675				
	26 Cooperation of related organizations for communities		.633				
Fair operating practice	27 Various service activities for communities		.616				.943
	28 Fair competition in selection and management of partners				.678		
	29 Carrying out of appropriate due diligence				.669		
	30 Responsible political involvement				.629		
	31 Practice of ethics management (Anti-corruption)				.624		
Environment	32 Fair policy for payment to suppliers				.612		.895
	33 Practice of water saving					.778	
	34 Planning for climate change, natural disaster					.674	
	35 Environmental protection practice					.642	
	36 Energy saving practice and sustainable resource use					.588	
Eigen value		20.938	2.680	1.690	1.167	10.009	
Explained variance (%)		58.160	7.445	4.695	3.242	2.803	
Total explained variance (%)		58.160	65.605	70.300	73.542	76.345	

(2) 확인적 요인분석

의료기관 사회적 책임활동 측정도구 모형의 적합도를 확인한 결과, 증분적합지수 CFI=0.915, TLI=0.908, 절대적합지수 RMSEA=0.075로 모형이

적합한 것으로 나타났다. 표준화 계수의 값을 확인한 결과 각 요인의 문항은 0.5이상의 값으로 확인되었으며 전반적으로 양호한 적합도를 보였다.

<Table 3>. Factor Analysis of the Hospital CSR(HSR)

	Path	Unstandardized estimates	S.E.	C.R. ratio	Standardized estimates	CR	AVE
Consumer issues	→ No.11	1.00			0.82	0.98	0.79
	→ No.1	1.03	0.07	15.74***	0.89		
	→ No. 2	1.05	0.07	15.29***	0.87		
	→ No. 3	1.00	0.06	15.78***	0.89		
	→ No. 4	1.06	0.07	16.11***	0.90		
	→ No. 5	1.08	0.07	15.20***	0.87		
	→ No. 6	1.07	0.07	16.29***	0.91		
	→ No. 7	1.00	0.07	15.36***	0.87		
	→ No. 8	1.04	0.06	16.41***	0.91		
	→ No. 9	1.05	0.07	15.77***	0.89		
	→ No. 10	1.05	0.07	16.03***	0.90		
	→ No. 12	1.08	0.07	15.12***	0.87		
Labour practices	→ No. 13	1.00			0.81	0.92	0.58
	→ No. 14	1.11	0.08	13.26***	0.82		
	→ No. 15	0.88	0.08	11.30***	0.73		
	→ No. 16	1.02	0.07	14.26***	0.86		
	→ No. 17	1.00	0.08	12.41***	0.78		
	→ No. 18	0.97	0.07	13.90***	0.84		
	→ No. 19	0.79	0.08	9.60***	0.64		
	→ No. 20	0.98	0.08	13.17***	0.81		
Community involvement and development	→ No. 26	1.00			0.83	0.93	0.64
	→ No. 21	1.06	0.08	13.40***	0.80		
	→ No. 22	1.05	0.07	15.42***	0.88		
	→ No. 23	1.05	0.08	14.07***	0.83		
	→ No. 24	0.90	0.08	10.64***	0.68		
	→ No. 25	1.06	0.08	14.00***	0.82		
Fair operating practice	→ No. 29	1.00			0.82	0.94	0.77
	→ No. 28	1.10	0.06	17.30***	0.94		
	→ No. 30	1.01	0.07	14.63***	0.85		
	→ No. 31	1.03	0.07	15.46***	0.88		
	→ No. 32	1.04	0.06	16.43***	0.91		
Environment	→ No. 35	1.00			0.83	0.89	0.67
	→ No. 33	0.86	0.07	12.37***	0.77		
	→ No. 34	0.95	0.07	13.23***	0.80		
	→ No. 36	0.97	0.06	15.44***	0.89		

***p<0.001

<Table 4> Correlations Between Hospital CSR (HSR) and Other Variables

	Consumer issues	Labor practices	Community involvement & development	Fair operating practice	Environment	Economic responsibility	Legal responsibility	Ethical responsibility	Philanthropic responsibility
Consumer issues	1	0.63	0.74	0.78	0.62	0.71	0.81	0.84	0.75
Labor practices		1	0.66	0.71	0.64	0.57	0.77	0.73	0.66
Community involvement & development			1	0.64	0.62	0.73	0.79	0.80	0.87
Fair operating practice				1	0.62	0.6	0.78	0.78	0.68
Environment					1	0.57	0.66	0.67	0.61

***p<0.001

수렴타당도를 검정하는 개념신뢰도(CR) 측정값은 0.988로 나타났으며 영역별로 소비자이슈는 0.98, 노동관행은 0.92, 지역사회 참여와 발전은 0.93, 공정운영관행은 0.94, 환경은 0.89로 나타났으며 모든 항목에서 개념 신뢰도가 0.70 이상으로 수렴타당성이 양호한 것으로 판단되었다. 판별타당성을 평가하기 위한 기준은 각 변수 간 상관계수 제곱값이 평균분산추출값(AVE)을 상회하지 않아야 한다. 본 연구에서 평균분산추출값이 0.699로 기준인 0.50 이상을 만족하므로 집중타당도도 확보되었다<Table 3>.

3) 준거타당도

개발된 의료기관 사회적 책임활동 측정도구와 유사한 개념을 측정하는 척도들과의 상관을 이용해 본 척도의 공인타당도를 검증하였다. 의료기관의 사회적 책임활동 측정변수로 널리 활용되고 있는 carroll[10]의 CSR 모형을 활용하여 연구한 척도와 상관관계를 분석한 결과, 의료기관 사회적 책임활동 측정도구의 5개 하위요인과 측정도구 간의 상관계수는 0.57-0.87(p<0.001)로 나타났다. 모든 요인이 정(+)의 상관관계를 나타내고 있으며 유의수준 0.001에서 통계학적으로 유의미하였다<Table 4>.

3. 신뢰도 분석

개발된 도구의 신뢰도 검증을 위한 다른 방법으로 내적 일관성 검정 방법으로 Cronbach's α 계수를 산출한 결과 전체 36문항의 내적 일관성 Cronbach's α 계수는 .981이었으며, 하위요인별 Cronbach's α 계수는 소비자이슈 .976, 노동관행 .928, 지역사회 참여와 발전 .927, 공정운영관행 .943, 환경 .895로 안정된 내적 일관성을 유지하는 신뢰도 값을 보였다<Table 2>.

IV. 고찰

본 연구는 의료기관의 사회적 책임활동을 측정하기 위한 척도를 개발함으로써 ISO 26000 이행을 통한 의료기관의 사회적 책임활동 연구에 기초자료를 제공하고자 하였다. 본 연구의 주요 분석결과를 중심으로 시사점을 고찰해 보면 다음과 같다. 먼저 탐색적 요인분석 결과 의료기관의 사회적 책임활동 척도는 '소비자이슈', '노동관행', '지역사회 참여와 발전', '공정운영관행', '환경' 5개 요인으로 총 36문항으로 구성되어 선행연구[11]에서 7개 요인 총 35문항으로 구성되었던 것과 차이를 보였다. 요인분석 과정에서 '조직거버넌스'의 3문항, '인력

의 7문항, '노동관행' 6문항, '공정운영관행' 1문항, '환경' 3문항 등 총 20문항이 탈락하였다. 이는 일반기업에 적용되는 사회적 책임의 인식이나 이해관계자의 존중에 대한 개념을 측정하는 '조직거버넌스'가 의료 환경에서 병원의 설립주체와 목적이 기업과 다르므로 적용되기 어려운 부분을 반영하고 있다고 할 수 있다. 또한 병원조직과 조직영향권에 있는 직원과 환자의 인권을 존중·보호·준수·실현하는 일련의 활동을 포함하는 '인권' 요인에 대해 다른 이해도를 보이며 2개 요인에 중북요인으로 속하였으며 1문항이 '노동관행'으로 추출되고 그 외 문항은 모두 탈락되었다.

Macuda[12]는 병원이 CSR 보고활동을 통해 의료, 윤리 및 사회 분야에서 근본적인 목표를 달성할 수 있다고 하였으며 사회적 및 환경적 기여, 직원 보건, 안전 및 복지, 인적 자원 시스템, 환경 보호, 녹색 경영, 소비 패턴 및 병원 폐기물 관리 전략, 건강관리의 질 향상 등을 제시하였다. Branda[13]는 병원의 사회적 책임 유형을 수동적 사회적 책임과 적극적 사회적 책임으로 구분하였다. 수동적 사회적 책임의 요소에는 부의 창출과 고용 촉진, 인권존중, 환경피해 방지, 법 준수 등을 포함하였으며 적극적인 사회적 책임의 요소에는 윤리강령 실행, 차별금지정책, 환경보호 기여, 국가적 연대프로그램 참여 등을 제시하였다. 두 연구 모두 본 연구결과와 유사한 ISO 26000의 개념과 문항을 포함하고 있어 본 연구의 개발도구가 병원의 사회적 책임활동을 충분히 반영하고 있음을 확인하였다.

Heo et al.[14]은 병원의 사회적 책임활동을 경제적 책임, 법적 책임, 자선적 책임으로 구분하면서, 법적 책임에 대해 법과 같은 사회적 규칙을 준수하며 활동해야 하는 책임으로 정의하였다. 직원 고용, 병원운영 법률, 고객을 위한 운영정책 및 규정 수립 등을 포함하였으며 경영활동에 대한 결과를 반영하는 병원가치와 조직몰입에 영향을 미치

는 것으로 나타났다. 이는 본 연구의 HSR 하위요인에서 '노동관행' 1문항, '공정운영관행' 1문항, '소비자이슈' 1문항과 동일한 개념을 포함하고 있어 사회적 책임활동의 바람직한 수행은 조직몰입의 강화를 통한 경영성과에 영향을 미칠 수 있음을 제시하고 있다. 본 연구의 '지역사회 참여와 발전'과 동일한 개념을 포함한 연구[15]에서 지역사회 협력 사업, 문화활동 지원, 직원복지 지원, 교육 프로그램 지원으로 구성된 자선적 책임이 브랜드 이미지와 충성도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 지역사회를 대상으로 한 사회적 책임활동은 의료소비자로 하여금 의료기관의 만족도에 긍정적인 이미지를 가질 수 있음을 시사하고 있다. Choi et al.[2]은 병원의 사회적 책임활동 중 윤리적 책임 측정변수에서 환경에 대한 책임의 중요성 인식, 환경보호 실천 노력, 에너지 절약 등을 포함하였으며, 윤리적 책임이 조직성과에 매개역할을 하는 것으로 나타났다. 이는 본 연구 '환경' 요인의 문항과 동일한 개념으로서 조직성과 증진을 위해 의료기관이 환경에 미치는 사회적 책임활동이 요구됨을 알 수 있다.

의료기관을 대상으로 한 Kang et al.[6]는 CSR 측정을 위해 ISO 26000 및 선행연구에서 관련 문항을 추출하였으며 '인권', '평등', '근로환경', '환경적 책임', '환자보호', '지역사회공헌'으로 구분하였다. 요인분석결과 '평등' 요인이 탈락되어 총 5개 요인이 도출되었다. 본 연구에서는 개발된 도구의 7개 측정변수 중에 '조직거버넌스', '인권' 2개 요인이 탈락되었다. 선행연구 결과와 그 차이를 구체적으로 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 1요인인 '소비자이슈'는 선행연구의 '환자보호' 요인과 유사하며, 의료소비자라 할 수 있는 환자에게 공정하며 소비자 권리 보호 활동을 보장하는 개념으로 병원에서 중요하게 다루는 측면에서 동일한 개념으로 구성되어 있음을 확인하였다. 둘째, 선행연구에서는 '근로환경'과 '평등' 요인이 구분되어 2개 요인으로 제

시되었는데, 본 연구에서는 ‘노동관행’에 2개의 요인이 포함되었다. ‘노동관행’은 직무능력개발 프로그램 지원, 정신건강관리, 고충처리제도, 복지를 위한 노력, 근로기준 준수, 노사관계 개선, 사회적 책임활동 수행직원에 대한 보상, 직원의 건강증진 지원 등으로 구성되어 병원의 구체적인 근로환경과 특성을 반영하고 있다. 셋째, 3요인인 ‘지역사회 참여와 발전’은 지역사회의 권리를 존중하고 자원과 기회를 확대하는 개념으로 두 연구 모두 ISO 26000 ‘지역사회 참여 및 발전에 관한 문항’이 정의한 개념과 유사하게 구성되어 있음을 확인하였다. 넷째, 4요인인 ‘공정운영관행’은 선행연구에서 설정되지 않은 측정변수로 본 연구결과 병원 조직과 타조직과 거래에서 윤리적 행동에 관심을 두는 활동을 통해 윤리경영 실현이 의료기관의 사회적 책임활동의 대상이 될 수 있음을 확인하였다. 다섯째, 5요인인 ‘환경’은 본 연구에서 측정된 개념이 보다 구체적이고 실질적인 활동인 반면 선행연구에서는 시설 설치와 같은 법적, 강제적 책임의 이행에 대한 개념으로 측정하고 있다는 차이를 보였다.

기업을 대상으로 한 선행연구[11] 결과와의 차이를 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 1요인인 ‘소비자 이슈’는 본 연구에서는 12개의 문항으로 구성되었는데, 선행연구에서 탈락되었던 ‘공정한 정보 제공’과 선행연구에서 추출되지 않았던 환경의 ‘의료폐기물 관리시설 구비’ 문항이 ‘소비자이슈’ 요인으로 추출되었다. 의료폐기물에 대한 관리가 결국 환자 감염, 환자안전을 보장하는 개념으로 의료소비자에게 영향력을 미칠 수 있다고 인식하고 있음을 알 수 있다. 둘째, 3요인인 ‘지역사회 참여와 발전’은 본 연구에서는 6개의 문항으로 구성되었는데 선행연구에서 탈락되었던 ‘사회공헌활동 참여’ 문항이 포함되어 있으며 다른 문항들은 동일한 개념과 의미를 가지는 것으로 나타났다. 다만 병원환경에 맞게 의료지원, 봉사활동 등의 용어를 사용한다는 차

이가 있었다. 셋째, 4요인인 ‘공정운영관행’은 본 연구에서는 5개의 문항으로 구성되었는데 선행연구에서 탈락되었던 ‘정치활동의 도덕적 후원’ 문항이 포함되어 있으며 선행연구에서 포함된 ‘타기관(타인)의 재산권 존중 및 보상’ 문항은 본 연구에서 제외되었다. 병원은 의료서비스가 가지는 전문성, 불확실성, 무형성과 같은 특성을 띠고 있어 기업에 비해 타기관(타인)의 재산권에 대한 관련성이 적기 때문이라고 하겠다. 넷째, 5요인인 ‘환경’은 본 연구에서는 4개의 문항으로 구성되었는데 선행연구 분석과 동일한 개념과 의미를 가지는 것으로 나타났다. 따라서 환경은 물 절약, 에너지 절약과 환경보호를 위한 실천, 환경변화에 대비한 계획을 반영하는 개념으로 ISO 26000이 정의한 환경에 미치는 조직의 영향을 줄이기 위해 조직의 결정과 활동의 의미를 고려하여 통합적으로 접근하는 활동과 같은 개념으로 인식하고 있는 것을 확인하였다.

본 연구대상자는 도구개발을 위해 의료기관의 사회적 책임활동에 이해도가 있는 부서에 근무하는 병원종사자를 중심으로 이루어졌다. 따라서 후속연구에서는 진료부, 간호부, 진료지원 등을 포함하여 보다 다양한 직종을 대상으로 특성을 반영할 필요가 있으며, 사회적 책임활동을 수행하는 의료기관의 설립형태나 규모에 따른 차이가 있는지를 살펴볼 필요가 있다.

V. 결론

의료기관은 국민의 건강과 생명을 대상으로 더 나은 가치를 제공하기 위해서 다양한 사회적 책임활동을 수행하는 만큼 각 이해관계자들의 신뢰와 존중이 무엇보다 중요하다. 본 연구는 이러한 의료기관의 사회적 책임활동을 측정하기 위한 척도로써 ISO 26000의 개념을 기반으로 도구를 개발하여 도구의 타당도와 신뢰도를 검증하였다. 개발된 의

료기관 사회적 책임활동 측정도구는 총 36문항으로 '소비자이슈', '노동환경', '지역사회 참여와 발전', '공정운영관행', '환경'의 5개 하위영역으로 구성되어 있다. 5점 Likert 척도로 점수가 높을수록 사회적 책임활동 정도가 높은 것으로 해석한다. 문항 검증에 대해 전문가 집단을 통해 내용타당도를 확인하였으며 분석결과 높은 타당도와 신뢰도가 확보되었다. ISO 26000을 적용하여 우리나라 의료기관의 상황에 적합한 사회적 책임활동(HSR, Hospital Social Responsibility) 척도를 개발함으로써 최초개발에 대한 의의가 있다. 이는 의료환경에서 사회적 책임활동의 중요성을 일깨워 주고 의료기관의 사회적 책임활동에 대한 긍정적 인식과 효과적인 실행전략 마련에 도움을 줄 것이다. 따라서 본 도구를 통해 의료기관의 체계적인 사회적 책임활동 수행 및 전략적 접근과 더불어 의료기관의 사회적 책임활동이 의료기관 조직 및 운영에 미치는 영향관계를 파악하는 연구에 활용될 것이다.

REFERENCES

1. M.H. Kim(2008), Present status of social contribution activities and improvement plan, Journal of the Korean Hospital Association, SEP-OCT. pp.22-43.
2. 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.
3. S.Ch. Kim(2008), ISO 26000 Enforcement and Consumer Policy Issues, Korea consumer Agency, Consumer Policy Trends, Vol(5);1-15.
4. ISO(2010), ISO 26000, Available at <http://www.iso.org>.
5. S.Y. Gwak(2013), Corporate Social Responsibility and Corporate Performance According to the ISO 26000, Department of Business Administration, Graduate School Keimyung University doctor's thesis. p.101.
6. 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.
7. K.W. Cho, M. Sagong(2018), Analysis on CSR of Hospitals for Application of ISO 26000, The Korea Society of Health Service Management, Vol.12(11);161-171.
8. H. Gharaee, M.A. Bahrami, F. Rejaliyan, O.B. Atashbahar, A. Homayouni, F. Ataollahi, E. Jamali(2013), Corporate Social Responsibility of Hospitals: The Effect of Emotional Intelligence, Middle-East Journal of Scientific Research, Vol.17(7);842-847.
9. R.F. Devellis(2012), Scale development: Theory and application, Newbury Park, CA: Sage. pp.73-114.
10. A.B. Carroll(1979), A Three Dimensional Conceptual Model of Corporate Social Performance, Academy of Management Review, Vol.(4)4;497-505.
11. S.B. Choi, H.S. Park(2014), The Influence of ISO 26000 Implementation on Corporate Image and Purchase Intention : Focusing on Seven Core Subjects and Sustain ability Reports, Journal of Product Research, Vol.32(4);113-130.
12. M. Macuda(2016), Corporate Social Responsibility - A New Trend in Hospital Accounting?, Studia Ekonomiczne. Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach, Vol.2016(284);76-86.
13. C. Branda, G. Rego, I. Duarte, R. Nunes(2013), Social Responsibility: A New Paradigm of Hospital Governance, Health Care Analysis, Vol.2013(21);390 - 402.

14. 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.
15. J.W. Park(2018), The Influence of Corporate
Social Responsibility of Healthcare organizations
on Brand Image and Loyalty, Graduate School
of Inje University doctor's thesis. pp.52-61.

Appendix A. 의료기관 사회적 책임활동 진단 도구(HSR, Hospital Social Responsibility)

영역	문항
소비자이슈	1. 환자에 대한 개인정보처리방침을 준수하는가
	2. 환자들에게 필수서비스(전기, 가스, 식수, 통신 등)를 제공하는가
	3. 환자들의 진료에 관련된 비밀을 보장하는가
	4. 환자에게 공정한 정보를 제공하는가
	5. 모든 환자에게 평등하게 응대하는가
	6. 환자안전, 감염예방을 위한 시스템을 갖추고 있는가
	7. 환자들에게 치료목적·방법·예상결과 및 부작용·비용 등에 대해 충분히 설명하는가
	8. 의료사고에 따른 환자의 피해를 공정하게 처리하는가
	9. 환자의 불만 및 고충처리체계를 갖추고 있는가
	10. 환자가 충분히 이해할 수 있도록 자세하고 정확한 정보를 제공하는가
	11. 의료폐기를 관리시설을 갖추고 있는가
	12. 의료분쟁 상담 및 조정을 지원하는가
노동관행	13. 직원의 직무능력개발 프로그램을 지원하는가
	14. 직원의 스트레스 관리 교육 등 정신건강 관리를 하고 있는가
	15. 직원 고충처리제도를 효과적으로 운영하는가
	16. 직원의 복지를 위해 노력하는가
	17. 임금, 수당, 근무시간, 휴가 등 근로기준을 준수하는가
	18. 노사관계 개선을 위해 노력하는가
	19. 사회적 책임 활동을 적극적으로 수행하는 직원에게 보상하는가
	20. 직원의 건강증진을 위한 지원을 하는가
지역사회 참여와 발전	21. 지역사회에 정기적으로 기부, 후원하는가
	22. 더 나은 지역사회 발전을 위해 노력하는가
	23. 직원들의 지역사회 활동 참여를 격려하고 지원하는가
	24. 지역주민을 고용하기 위해 노력하는가
	25. 지역사회를 위한 교육 및 문화 프로그램을 운영하는가
	26. 지역내 유관기관과 적극적으로 협력하는가
	27. 지역사회에 의료지원 등 다양한 봉사활동을 하는가
공정운영관행	28. 공정경쟁 관련 협력업체 선정과 관리 기준을 가지고 있는가
	29. 공정한 운영을 위해 관계가 있는 다른 조직에 적절한 모니터링(내부 또는 외부 감사)을 실시하는가
	30. 정치활동에 도덕적이고 투명하게 후원하는가
	31. 윤리경영(부패방지 등)을 실천하기 위해 노력하는가
	32. 공정거래법, 하도급법 등 관련 법규를 준수하는가
환경	33. 물 절약을 실천하며 필요시 용수를 재활용 하는가
	34. 자연재해, 환경변화에 대비한 계획을 가지고 있는가
	35. 환경보호를 실천하기 위해 노력하는가 (예: 병원주변 청소활동, 환경미화 활동 등)
	36. 에너지 절약을 실천하고 에너지 효율제품을 이용하는가