

# 가상 텔레케어 팀을 위한 신뢰평가 모델

김효중, 신문수, 이경휘

kimhj38@hanmail.net

대전대학교 IT경영공학과, 포항공대 산업경영공학과

대전광역시 동구 용운동 96-3번지

경상북도 포항시 남구 효자동 산31번지

042-280-2569

키워드 : 텔레케어, Virtual Team, Trust, Fuzzy Set

- Abstract -

정보통신 기술을 활용한 e-헬스케어의 한 종류인 텔레케어는 원거리에서 건강상태에 대한 모니터링 정보와 보건의료 서비스를 제공하는 것을 말한다. 인터넷을 활용한 텔레케어라는 신사업 기회가 정보통신기술의 발전과 함께 무한히 확대될 수 있어 경제성장과 고용창출에도 커다란 영향을 미칠 것이다. 텔레케어가 제공하는 주요 서비스로는 재택 건강진단과 건강유지관리 서비스, 신체상태 모니터링, 원격 모니터링, 응급 서비스 등이 포함 될 수 있다. 환자들에게 교육을 통해서 스스로 자신의 건강을 관리할 수 있게 해주는 미래 지향적 보건 건강의 유지 및 향상 도구이다.

이러한 텔레케어에 Virtual Team의 형성과정의 일부를 텔레케어 형성과정에 적용하고자 한다. 가상기업과 유사한 개념을 가지고 있는 Virtual Team은 분산된 환경에서 공통된 목적을 위해서 서로 협력하는 일시적인 작업 그룹이라고 할 수 있다. 의사와 환자 그리고 텔레케어 센터가 하나의 팀을 이루어서 협업을 하게 된다.

신뢰는 조직학, 사회 심리학, 경제학, 마케팅 등 다양한 분야에서 연구되고 있으며 각 분야에서 사용되는 의미가 각 상황에 맞게 정의되어 약간의 차이가 있다. Rotter는 타인 또는 집단이 말이나 문장으로 약속한 사항에 대해 본인이 믿어도 될 것이라는 일반화된 기대라고 말하고 있으며, Robinson은 타인의 미래 행동이 자신에게 호의적이거나 또한 최소한 악의적이지 않을 가능성에 대한 기대와 믿음이라고 말한다. 이렇게 신뢰라는 의미는 상대방과의 관계에서 믿음을 의미하고 있다. 텔레케어에서는 신뢰를 환자의 요구 조건에 따른 의사들의 믿음 정도를 의미하는데 이러한 의사들의 믿음을 가지고 최선의 선택을 하기 위해서는 신뢰를 어떻게 나타내고 평가할 것인지를 나타내야 한다. 그래서 환자의 요구사항과 의사들의 신뢰요소를 가지고 텔레케어에 적합한 신뢰평가 모델을 만들고자 한다.