

# 치료방사선과 환자에 대한 서비스 개선 방안

서울대학교병원 치료방사선과

이제희 · 박진홍 · 최계숙 · 박홍득

## I. 서 론

### 1. 서비스 개선의 필요성

우리나라의 의료제도는 1977년 직장 의료보험이 시작되면서 많은 발전을 거듭해왔다. 1989년 전국민 의료보험 실시와 경제발전 및 교육수준의 향상 등으로 인하여 국민들의 고급의료 선호 경향이 높아지면서 양질의 의료서비스에 대한 욕구가 급격히 증가하고 있다. 병원의 복잡한 수속절차나 장시간의 진료 대기나 병원이 제공하는 양질의 서비스를 무력화시키며 환자들에게 만족감과 신뢰성을 주지 못하고 있다.

과거에는 의료기관의 진료나 간호를 비판없이 받아들였으나, 오늘날에는 친절한 의료기관, 양질의 의료서비스를 요구하는 환자들이 점차 많아지고 있다는 것이다.

따라서 환자가 병원을 선택하는 “환자 중심 시대”의 도래가 필연적인 만큼 환자가 요구하는 의료서비스를 파악하고 이에 부응하는 의료서비스를 제공함으로써 국민건강 유지 및 나아가서는 의료개방시대에 따른 국제 경쟁력 강화를 위해서 서비스 개선은 필연적이며 계속적인 연구 검토가 이루어져야 하겠다.

### 2. 서비스 개선의 목적

서울대학교병원 치료방사선과를 이용하는 환자/보호자들이 실제 자각하는 의료서비스에 대한 전반적인 만족 정도를 파악함으로써 보다

적극적이며 효과적인 개선 방향을 제시해 본다. 이러한 목적 달성을 위하여 다음과 같은 구체적인 목표를 설정하였다.

- ① 환자가 느끼는 치료방사선과의 친절 정도를 파악한다.
- ② 환자가 느끼는 치료방사선과의 편의 시설 등을 파악한다.
- ③ 환자가 느끼는 치료방사선과의 불편한 점 등을 파악한다.
- ④ 치료방사선과 직원들에 대한 친절 정도를 파악한다.
- ⑤ 치료방사선과 환자에 대한 서비스 개선 방향을 파악한다.

## II. 본 론

서울대학교병원 치료방사선과에서는 환자를 위한 서비스 개선 실천 6단계를 설정하였다.

- 1) 개념 이해
- 2) 역할 기대 인식
- 3) 의료 서비스 개선 분석
- 4) 패러다임 전환
- 5) 실천 내용의 구체화
- 6) 행동 규범 설정

### 1. 개념 이해

- 환자의 치료범위는 병원이 정한다.
- 환자 치료에 있어서 치료과정에 대해 필요 이상의 정보는 제공할 필요가 없다.

- 환자들의 입장을 고려하기 보다는 우리들의 입장을 먼저 생각한다.
  - 우리들은 일반적으로 변화를 싫어한다.
  - 환자들은 치료만 잘해 주면 만족해 한다.
  - 진정한 의미의 직원들 화합 없이는 환자에게 친절은 없다.
  - 환자의 만족없이는 우리의 존재 가치가 없다.
  - 서비스 개선을 위한 노력에 불평이 제기되는 것은 개선이 되고 있다는 신호이다.
  - 계획된 일을 시행함에 있어 과정 보다 결과를 중요시 하는 것은 서비스 개선을 저해시킨다.
  - 환자의 만족은 치료방사선사의 모든 사고와 행동의 절대적인 가치기준이 되어야 한다.
  - 환자가 요구하는 친절은 상대친절이 아닌 절대친절의 개념이다.
  - 환자의 만족과 친절은 서로 다른 두 개의 개념이다.
- : 위 문항들을 읽어 보면서 의료서비스 개선이 꼭 필요하다는 것을 직원 스스로가 터득하는 단계이다.

## 2. 역할 기대 인식

환자/보호자들이 기대하는 서비스(진료대기 시간의 단축, 단정한 용모와 말씨, 충분한 상담 시간, 의료보험 적용의 표준화등)를 인식함으로써 서비스 개선의 필요성을 깨닫는 단계이다.

## 3. 의료 서비스 개선 분석

서비스 개선을 위하여 좀더 구체적으로 분석하면 다음과 같다.

- 환자와의 관계변화
- 근로의욕의 변화
- 의료정보의 변화
- 의료환경의 변화

상기의 네 가지 변화가 있어야만 환자를 위한 서비스 향상을 가져올 뿐 아니라 의료시장

의 개방으로 인한 국내외적인 경쟁에서 앞서가는 병원(치료방사선과)이 될 수 있을 것이다.

## 4. 패러다임 전환

패러다임이란?

: 동시대에 공통으로 쓰이는 사고의 패턴이다.

(Paradigm is the way we see the world.)

즉 우리들이 지니고 있는 기존의 낡은 사고의 틀을 과감히 깨어 버림과 동시에 새로운 의식을 갖자는 것이다.(세상에는 항상 한 가지 이상의 정답이 존재한다.)

권위주의 → 합리주의

불 친절 → 친절

타 부서와 격리 → 타 부서와 협조

단순 노동 → 창의적 노력

주관적 명령 → 객관적 명령

병원중심의 진료 → 환자중심의 진료

## 5. 실천 내용의 구체화

상기의 의료서비스 개선 내용과 환자가 요구하는 서비스를 설문 조사를 통하여 비교 분석하여 그 내용을 구체화 하였다.

### 1) 설문 조사

#### (1) 연구 대상

서울대학교병원 치료방사선과를 내원한 환자 및 보호자(113명)를 대상으로 설문지를 직접 배부하고 회수하여 조사 자료로 이용하였다.

#### (2) 연구 방법

환자/보호자들이 느끼는 치료방사선과 서비스의 만족도를 알기 위해 설문지를 다음 네 가지 유형으로 구분 조사하였다.

- ① 환자의 만족도
- ② 진료의 만족도
- ③ 직원에 대한 만족도
- ④ 서비스 만족도

표 1. 일반적 특성

특 성	구 분	대상수	백분율(%)
분 류	환 자	72	74.2
	보호자	24	24.7
	무응답	1	1.0
성 별	남 자	44	45.4
	여 자	50	51.5
	무응답	3	3.1
연 령	10 대	2	2.1
	20 대	7	7.2
	30 대	18	18.6
	40 대	23	23.7
	50 대	28	28.9
	60 대	19	19.6
교육 정도	국 졸	8	8.2
	중 졸	16	16.5
	고 졸	39	40.2
	대 졸	29	29.2
	무응답	5	5.2
동행보호자	없다	23	23.7
	1 명	67	69.1
	2 명	7	7.2

설문 조사 결과 환자 72명, 보호자 24명, 무응답자 1명 등 총 97명이 응답을 하였으며, 성별은 여자가 남자보다 많으며, 연령은 40대 이상이 가장 많았다.

교육정도는 고졸 이상이 대부분이었으며(69.7%), 동행하는 보호자 수는 1명인 경우가 67명(69.1%)으로 가장 많았다(표 1 참조).

① 환자의 만족도

이 문항에서는 서울대학교병원을 찾게된 이유, 경험한 불만사항, 경험한 불친절, 타과의 대기시간 비교, 대기시간의 활용, 편의시설등을 중점적으로 조사하였다.

서울대학교병원을 찾게된 이유는 병원을 계속 이용해서 59.7%, 의료진의 우수 50%, 특수진료를 받기위해 45.8%의 순으로 나타났다.

불만 사항으로는 진료상담 시간이 너무 짧다 48.6%, 진료상담 대기 시간이 길다 30.6%이었으며 가장 큰 불만 사항은 치료에 대한 설명부

표 2. 환자의 만족도

구 분	내 용	빈 도(%)	
		환자	보호자
서울대 병원을 찾게된 이유?	이 병원을 계속 이용해서	59.7	41.7
	의료진이 우수해서	50.0	33.3
	특수진료를 받기 위해서	45.8	33.3
경험한 불만 사항?	타 의뢰기관의 권유	22.2	16.7
	진료상담 시간이 짧다	48.6	29.2
	진료상담대기 시간이 길다	30.6	25.0
경험한 불친절의 종류?	치료받기 위한 절차가 복잡하다	13.9	4.2
	치료에 대한 설명이 부족	51.9	37.5
	성어가 없다	6.9	4.2
타 과와의 대기시간 비교?	타 과 보다 빠른 편이다	84.7	83.3
대기시간의 활용은?	질병에 대해 이야기한다	79.2	66.7
	별생각 없이 앉아 기다린다	47.2	29.2
	신문이나 책을 본다	23.6	4.2
편의시설 및 환경은?	대기실의 부족	51.4	16.7
	치료실의 환기가 나쁘다	47.2	45.8
	식수시설이 부족하다	37.5	33.3

족이 51.9%로 가장 많았다. 타과와 비교했을 때 치료방사선과는 대기시간이 짧다 84.7%였으며, 편의시설에 대해서는 대기실 및 치료실 내의 환기불량이 90%로 가장 높았다(표 2 참조).

② 진료의 만족도

이 문항은 치료방사선과 진료에 대해서 지연된 경우 그 이유를 알아보기 위한 조사이다.

치료지연 이유는 예약시간의 잘못이 43%, 본인의 잘못을 38.9%의 순서이며, 외래 진료나 치료계획의 지연 역시 예약시간의 잘못, 본인의 잘못의 순으로 나타났다(표 3 참조).

③ 직원에 대한 만족도

이 문항은 치료방사선과의 직원에 대한 환자/보호자가 느끼는 친절의 만족도 정도를 알아보기 위하여 조사 하였다.

치료방사선과 직원에 대한 친절도는 평균 70.8%로 대체로 만족해 하였다. 간호사 90.3%, 방사선사 84.7%, 의사 61.1%, 접수직원

표 3. 진료의 만족도

구 분	내 용	빈 도(%)	
		환자	보호자
치료의 지연 이유	예약시간의 잘못	43.1	29.2
	환자본인이 늦어서	38.9	20.8
외래진료의 지연 이유	예약시간의 잘못	52.8	37.5
	환자본인이 늦어서	29.2	12.5
치료계획의 지연 이유	예약시간의 잘못	37.5	29.2
	환자본인이 늦어서	20.8	8.3

표 4. 직원에 대한 만족도

구 분	만 족 도 (%)	
	환 자	보 호 자
의 사	61.1	70.8
방사선사	84.7	83.3
간 호 사	90.3	91.7
접수직원	47.2	29.2

표 5. 서비스 만족도

구 분	내 용	빈 도(%)	
		환자	보호자
타과와의 친절도 비교	매우 친절하다	19.4	12.5
	친절하다	65.3	58.3
	그저 그렇다	8.3	25.0
	무응답	8.3	4.2
원하는 시간대에 치료 를 받는가?	그렇다	55.6	54.2
	내체로 그렇다	27.8	41.7
	그렇지 못하다	5.6	0.0
치료가 늦어지는 경우	무응답	12.5	4.2
	이해할 수 있다	86.1	66.7
	상관없다	6.9	16.7
	이해할 수 없다	2.7	8.3
치료 대기 시간은?	무응답	5.6	8.3
	10분	15.3	25.0
	10-30분	65.3	45.8
	30-60분	12.5	20.8
	60분 이상	8.3	8.3

47.2%의 순으로 나타났으며, 간호사의 만족도가 높은 것은 환자들이 간호사와 가장 밀접한 관계를 나타내고 있음을 알 수 있고, 접수직원의 만족도가 가장 낮은 것은 진료비 관계로 환자/보호자와의 불편함으로 인한 불만족이 높은 것을 알 수 있었다(표 4 참조).

④ 서비스 만족도

이 문항은 타과와의 친절도 비교, 환자들의 불편사항, 치료대기 시간 등을 알아 보는데 역점을 두었다.

치료방사선과의 친절도는 타과에 비해 만족한다 84.7%, 원하는 시간대에 치료를 받고 있는지는 질문에는 만족한다가 83.4%, 치료가 늦어지는 경우 이해할 수 있다 86.1%, 치료대기 시간은 10-30분을 소요하는 환자들이 80.6%로 나타났다(표 5 참조).

[자료 분석]

일반적인 사항과 만족 정도는 백분율로, 개방식 질문은 빈도로서 구하였다.

총 113부의 설문지를 배포하여 그중 97부의 설문지를 자료로 이용하였다. 환자 72명, 보호자 24명, 여자는 51명으로 남자 44명 보다 많았으며, 40-60대의 환자들이 전체의 72.2%를 차지 하였다. 교육정도는 고졸이상이 70.1%, 1명 이상의 보호자를 동행하는 환자가 71.3%로 나타났다(표 6 참조).

: 상기의 조사분석 결과를 토대로 환자가 느끼는 서비스 만족도 향상을 위한 고려 사항은 다음과 같다.

- 대기실(의자, 공간)의 부족으로 인한 환자들의 불만을 해소하기 위해서는 충분한 대기실을 확보하여야 하겠다.
- 치료 및 진료대기 시간의 불필요한 소비는 환자의 협조 및 정확한 진료 시간 예약이 요구된다.
- 의료진의 우수성, 최고의 시설이 환자가 병원을 찾는 중요한 이유중 하나이다.
- 치료방사선과의 환경 상태는 환자들의 편안함을 제공할 뿐 아니라 진료에 대한 신뢰성과 믿음성을 간접적으로 전달시킨다.

표 6. 자료분석

설문 대상자 (97명)	환자	74.2(%)
	보호자	24.7
	남자	45.4
	여자	51.5
	연령(40-60)	72.2
	교육 정도 (고졸이상)	70.1
	동행 보호자 (1명이상)	71.3

  

구분	분류	
	환자	보호자
진료의 만족도	같은 시간대에 환자 분들이 많다(43.1%)	같은 시간대에 환자 분들이 많다(29.2%)
직원에 대한 만족도	간호사(90.3%)	간호사(91.7%)
	방사선사(84.7%)	방사선사(83.3%)
서비스 만족도	타 과보다 친절하다 (84.7%)	타 과보다 친절하다 (70.8%)
	대기시설의 부족 (51.4%)	환기상태 불량 (45.8%)
서울대 병원을 방문한 이유?	계속이용해서 (59.7%)	계속이용해서 (41.7%)
	타의료기관의 권유 (22.2%)	최신 의료장비 (29.2%)

- 환자는 치료보다 진료상담 등을 더 소중히 생각한다(이는 대화요법의 중요성을 암시하고 있다.)
- 환자 본인이 예약 시간을 지키지 못한 것은 인정하면서도 치료는 먼저 받고 싶어하는 환자들의 심리상태를 알 수 있다.
- 의사, 방사선사, 간호사 등의 단정한 용모와 부드러운 말씨가 치료에 대한 신뢰성과 믿음에 크게 작용함을 알 수 있다.
- 진료에 따르는 복잡한 절차를 알기쉽게 자세히 설명해주는 직원은 극히 드문 것 같다.
- 환자/보호자들의 교육수준이 높을수록 치료에 잘 협조를 한다.
- 의료진의 무성의한 태도를 가장 싫어한다.

(형식적인 치료나 면담보다는 환자의 마음 상태나 생활상의 변화등에 대하여 관심을 가져야 할 것이다.)

- 보호자의 대부분은 치료도 중요하지만 서비스 정신의 개선이 더욱 중요하다고 생각한다.

### 6. 행동 규범

앞으로 치료방사선사들이 고쳐야 할 행동 규범들을 설정해 보면 다음과 같다.

- 가) 주관적인 사고방식
- 나) 관례적인 근무 태도(늘 이러했으니까!)
- 다) 무사 안일한 자세 등은 지양 되어야 하며,
- 라) 친절 정확한 치료
- 마) 환자와의 신뢰성 있는 관계 유지
- 바) 항상 연구 노력하는 자세등은 권장 되어야 할 행동들이다.

### III. 결 론

본 치료방사선과의 서비스 개선 방안으로 의 료서비스 6단계를 진행 하면서 느꼈던 것들은 그동안 치료방사선사가 얼마나 자각과 반성없이 지내 왔는지 알 수 있었다. 또한 21C를 이끌어갈 치료방사선사로서 의료서비스 향상을 위하여 환자 위주, 환자 만족, 진료 환경 개선, 자질 향상이라는 방향 아래, 보다 친절한 진료 자세를 갖추어야 할 것으로 사료된다.

### IV. 제 언

지난해 환자의 권리 장전을 선포한 모대학병원 은 “환자의 권리는 넓은 의미에서 의료의 질 에 포함된다”며 [환자의 고충전화개설, 교직원 교육, 질 관리 위원회 운영등 이를 개선하기 위한 병원측의 노력이 대학병원을 중심으로 일 고 있는 만큼 의료인과 환자가 협력 신뢰 관계 를 회복해 나가는 것이 중요하다.]고 강조했다. 이는 사회 경제적인 발전과 더불어 환자가 의 료기관에 대한 인식과 만족도 역시 변화 함으

로 지금과 같은 의료 서비스는 환자의 불만족을 야기시킬 뿐 아니라 병원에 대한 신뢰성을 무력화 시키는 결과만 생긴다는 것을 보여주고 있는 것이다. 병원은 의료를 제공하는 일종의 서비스기관인 것이다. 병원이 앞으로 나아갈 방향은 환자의 불만족을 감소시키기 위하여 양질의 의료서비스 제공 및 환경의 조건까지도 포함시켜 편안하게 의료를 제공 받을 수 있도록 지속적인 노력이 이루어져야 할 것이다. 정부에서는 96년부터 병원 서비스 평가제를 도입하여 등급에 따라 의료보험 진료비에 차등을 둔다고 한다. 따라서 모든 병원은 의료서비스 향상을 위하여 좀더 적극적인 개선을 바탕으로 환자 중심의 병원을 만드는데 노력해야 할 것이다.

## 참 고 문 헌

1. 간호업무 개선 연구반(1993). 대환자 서비스 개선을 위한 조사 연구, 서울대학교병원 간호업무 개선연구실.
2. 김종호(1990). 병원문턱과 국민이 바라는 의료서비스, 병원연구, 서울대학교병원부설 병원연구실.
3. 박병태(1993). 전국 종합병원의 마케팅전략 활용실태에 관한 연구, 한양대 행정대학원 석사논문.
4. 의료관리연구원(1993). 환자만족도.
5. 이평수(1990). 환자중심의 병원마케팅, 병원연구, 서울대학교병원부설 병원연구실.



기타의견( )

3. 경험하신 불친절은 어떤 종류였습니까?(있는데로 V 표시해 주십시오)

- ① 말씨가 통명스럽다                      ② 성의가 없다
- ③ 용모가 단정치 못하다                ④ 잡담을 오래한다
- ⑤ 치료에 대한 설명이 부족하다

기타의견( )

4. 저희 과에 오셔서 치료받기까지의 대기시간에 대한 당신의 의견은?

- ① 타과 보다 빠른 편이다                ② 타과와 비슷하다
- ③ 타과 보다 오래 걸린다

5. 치료나 진료대기 시간을 어떻게 사용하십니까?

- ① 신문이나 책을 읽는다                ② 별 생각없이 앉아 기다린다
- ③ 보호자나 다른 환자와 질병에 대해 이야기한다
- ④ 병원밖에 나가 쉬거나 불일을 보고온다

기타의견( )

6. 치료방사선과의 환경에 대해 어떻게 생각하십니까?

	만족	대체로만족	불만족
① 환자 대기실(의자, 공간)	( )	( )	( )
② 치료실의 조명	( )	( )	( )
③ 치료실의 환기	( )	( )	( )
④ 치료실의 색깔	( )	( )	( )
⑤ 식수 시설	( )	( )	( )
⑥ 화장실	( )	( )	( )
⑦ 청소 상태	( )	( )	( )
⑧ 환자 까운의 청결상태	( )	( )	( )
⑨ 의학상식 서적, 교양도서의 비취상태	( )	( )	( )

## II. 진료의 만족도

1. 방사선 치료가 지연되었다면 그 이유는 무엇이었습니다?

- ① 치료순서가 지켜지지 않아서
- ② 환자 본인이 늦어서

③ 예약시간이 잘못되어서(같은 시간대에 환자분들이 너무많아서)  
기타의견( )

2. 외래진료가 지연되었다면 그 이유는 무엇이었습니까?

① 진료순서가 지켜지지 않아서

② 환자 본인이 늦어서

③ 예약시간이 잘못되어서(같은 시간대에 환자분들이 너무많아서)  
기타의견( )

3. 치료계획(방사선치료전 준비 : 치료촬영 등)에서 지연되었다면 그 이유는?

① 예약 시간이 지켜지지 않아서

② 환자 본인이 늦어서

③ 예약시간이 잘못되어서

④ 치료계획 담당자(의사, 방사선사, 간호사)의 무성의한 태도 때문에  
기타의견( )

### III. 직원에 대한 만족도

	의사	만족	보통이다	불만족
1. 의사들의 말씨와 용모에 대하여?	( )	( )	( )	( )
2. 의사들의 성의있는 진료에 대하여?	( )	( )	( )	( )
3. 환자들의 요구사항에 대한 성의있는 대답은?	( )	( )	( )	( )
4. 의사들의 친절도에 대하여?	( )	( )	( )	( )
방사선사				
1. 치료방사선사들의 말씨와 용모에 대하여?	( )	( )	( )	( )
2. 환자들의 질문에 대한 성의있는 대답은?	( )	( )	( )	( )
3. 환자들의 요구사항에 대한 성의있는 대답은?	( )	( )	( )	( )
4. 치료방사선사들의 친절도에 대하여?	( )	( )	( )	( )
간 호 사				
1. 간호사들의 말씨와 용모에 대하여?	( )	( )	( )	( )
2. 간호사들의 자세한 진료절차 설명에 대하여?	( )	( )	( )	( )
3. 환자들의 요구사항에 대한 성의있는 대답은?	( )	( )	( )	( )
4. 간호사들의 친절도에 대하여?	( )	( )	( )	( )

### 접수 직원

1. 접수직원의 말씨와 용모에 대하여? ( ) ( ) ( )
2. 접수직원의 자세한 수납관계의 설명은? ( ) ( ) ( )
3. 환자들의 요구사항에 대한 성의있는 대답은? ( ) ( ) ( )
4. 접수직원의 친절도에 대하여? ( ) ( ) ( )

### IV. 서비스 만족도

1. 귀하는 치료방사선과가 타 과에 비하여 친절하다고 생각하십니까?  
① 매우친절하다( ) ② 친절하다( ) ③ 보통이다( ) ④ 불친절하다( )
2. 환자분들이 원하는 시간대에 치료를 받고 계십니까?  
① 그렇다( ) ② 대체로그렇다( ) ③ 그렇지못하다( )
3. 치료가 사정에 의하여 늦어지는 경우에 대하여?  
① 이해할수있다( ) ② 상관없다( ) ③ 이해할수없다( )
4. 치료나 진료대기 시간은 보통 얼마나 걸렸습니까?  
① 10분 이내( ) ② 10-30분 이내( ) ③ 30-60분( ) ④ 60분 이상( )
5. 이밖에 저희 치료방사선과를 이용하시면서 느끼셨던 개선할 점이나 건의 사항이 있으시면 적어주시기 바랍니다.  
( )
6. 치료와 진료를 받으시면서 좋았던 점이 있으면 적어주시기 바랍니다.  
( )

설문 조사에 응답해주셔서 대단히 감사합니다. 귀하의 의견은 저희 치료방사선과의 환자에 대한 서비스 개선에 소중한 자료로 쓰여질 것입니다. 작성하신 설문지는 각 치료실에 전달해 주시기 바랍니다.