

물리치료실의 질 향상(QI)을 위한 내원 환자의 만족도에 관한 연구

대전보훈병원 물리치료실

권 춘 숙 · 한 동 욱

A Study on Patients' satisfaction for quality improvement of Physical Therapy service

Kwon, Chun-Suk, P.T., M.P.H., Han, Dong-Uck, P.T., M.P.H.

Dept. of Physical Therapy, Taejon Veterans Hospital

- ABSTRACT -

The purpose of this study was to contribute to quality improvement with physical therapy service and determining the factors affecting patients' satisfaction.

The study subjects were ambulatory and admitted patients treated with physical therapy at B general hospital located in Taejon from July 15, 2000 to July 21.

Authors developed structured questionnaire, and distributed it to each physical therapist of B general hospital.

Total number of distributed questionnaire was 164, and 157 questionnaire were collected and analysed finally.

Demand of physical therapy for quality improvement(QI) related to treatment time($r=0.746$, $P<.01$), treatment method($r=.664$, $P<.01$), treatment effect($r=0.648$, $P<.01$), equipments($r=0.620$, $P<.01$), cleaning status($r=0.619$, $P<.01$).

Willingness to revisit and recommendation of this physical therapy room related to treatment method($r=0.489$, $P<.01$), treatment time($r=0.469$, $P<.01$), cleaning status($r=0.432$, $P<.01$).

Key Words : Quality Improvement(QI)

I. 서론

우리 나라는 현재 기본적 복지 충족에 따른 의료보험제도가 도입되어, 의료보험적용의 수혜를 전 국민이 누리고 있으며, 이에 따른 의료 이용률도 크게 증가되었다(오영호, 1998).

오늘날 우리 나라의 의료환경은 보건 당국의 정책변화, 의료분야 내 기존질서의 변화 및 의료시장 개방 등으로 인하여 급격히 변화하고 있다(김수배와 김춘득, 1993). 첫째로 1989년 전국민 의료보험을 시작한 이후 정부 주도형의 시장경쟁체제에서 의료기관 중심의 자율경쟁체제로 변화하게 되어 각 의료기관 간의 경쟁이 심화되고 있다. 둘째로 이 경쟁에서 우위를 차지하기 위해 병원마다 최첨단 의료시설을 갖추기 하였지만, 전국민 의료보험의 확대 실시로 인해 병원경쟁이 압박을 받게 되었다(문재우, 1993). 셋째로 과거 의학분야는 의료인 중심으로 정보의 공유가 부족하여, 환자들이 의학적 지식에서 소외될 수밖에 없었지만, 최근 인터넷과 매스미디어의 발전으로 의료정보의 대중화가 이룩되었고, 이러한 의학정보를 활용하여 특정한 질병이나 치료방법에 대해 일반인도 많은 의학정보를 수집할 수 있게 되었다(Toffler, 1998).

결국 이러한 정책 및 사회적인 의료계의 변화는, 의료계가 더 이상 의료인 중심이 아니라, 환자 및 보호자 중심의 의료서비스 질을 향상시키는 방향으로의 변화를 초래하였다. 즉 의료서비스에 대한 고객의 선택범위가 넓어졌고, 각 의료기관의 경영상태는 결국 고객 선호에 의해 좌우되어 질 수밖에 없는 상황에 직면하게 된 것이다(문재우, 1993). 때문에 병원경영의 원활한 운영을 위한 전략으로서 병원 마케팅 전략수립의 중요성이 증대되고 있다(조우현 등, 1992). 이 전략

의 하나가 의료서비스의 질(QI)을 향상시키는 것인데, 환자의 의료서비스 질에 대한 인식은 환자 만족에 영향을 미치며, 특정 의료제공자(병원)를 선택하는데도 영향을 미치므로 병원마케팅 차원에서 의료서비스의 질적 향상(QI)을 도외시 할 수 없기 때문이다.

이에 따라 환자에게 치료를 제공하는 분야의 의료전문인들도 각자의 전문영역에서 서비스의 질을 높이는데 많은 관심을 두게 되었다(이충휘 등 1998). 특히 진료지원부서로서 치료를 담당하는 물리치료사들의 비중과 역할이 점차 증가되고 있다. 결국 물리치료 이용자들의 만족도에 대한 평가부문도 소비자 운동이 의료부분에서 활발해짐에 따라 더욱 주목받기 시작하였다(Merkel, 1984).

물리치료를 이용하는 환자의 의료서비스의 질을 향상시키는데, 환자의 참여가 강조되면서 외국에서와 마찬가지로 국내에서도 환자의 만족도에 관한 연구가 활발히 진행되고 있지만(이충휘 등, 1989), 특히 우리는 찾아오는 환자에게만 의존하였던 방법에서 환자만족을 높이기 위한 여러 방안에 더욱 관심을 기울여, 환자가 무엇에 만족하고 불만족 하는지를 파악하여 이를 토대로 추후 환자의 재 이용 가능성까지 알아 볼 필요가 있다. 서비스에 대한 환자 만족도는 환자의 유지 및 점유율과 관련되며, 그 병원의 서비스를 재 이용 할 것인가에 결정적인 영향을 미치기 때문에, 물리치료 이용환자의 불편사항을 개선하기 위해 노력하고, 환자의 만족을 높이기 위해 서비스를 분석하여 적절한 대응책을 마련하는 것이 절실히 요구되는 사항이다.

따라서 본 연구는 환자들의 전반적인 물리치료 서비스에 대한 만족도를 평가하고, 이에 영향을 미치는 요인들을 파악하여 물리치료의 질적 향상

(QI)을 도모하기 위한 것이며, 나아가 환자에게 보다 나은 서비스를 제공하여 환자 만족도를 향상시키는 물론, 의료기관의 경쟁력을 강화하는데 필요한 기초자료를 제공하고자 한다.

II. 연구방법

1. 조사대상 및 방법

본 조사대상은 대전 B병원 재활의학과 물리치료실 내원 환자(입원과 외래)를 대상으로 물리치료실 이용자의 만족도 조사에 포함된 설문지를 2000년 7월 15일부터 7월 21일까지 7일간 배부 작성토록 하였다.

설문지는 총 22문항으로 이루어졌으며, 설문문항에는 환자의 일반적인 사항과 관련된 5문항, 편의성 및 친절도와 관련된 3문항, 전반적인 만족도(권유유무, 대기시간, 치료시간, 치료내용, 치료효과, 상담 등)와 관련된 9문항, 시설 및 환경과 관련된 4문항, 기타 건의 사항 1문항을 포함하고 있고, 물리치료실의 전반적인 서비스 향상에 영향을 주는 요인들이 무엇인지를 알아보기에 적합하도록 고안되었다.

조사방법은 물리치료사들이 치료를 위해 내원한 환자들을 대상으로 설문지를 배부하여 환자가 직접 작성하게 하였다. 환자가 스스로 작성할 수 없는 경우에는 보호자가 대신 작성하도록 하였다. 총 설문 응답자는 164명이었으나 조사의 신뢰성을 높이기 위하여 응답이 불충분한 7명의 설문지를 제외하고 157명의 설문지를 최종 분석하였다.

2. 자료분석

설문지의 내용중 환자의 일반적인 특성은 백분율로 분석하였고, 각 변수들의 만족정도는 Lik-

ert 5점 척도를 사용하여 '매우 만족'을 5점, '만족'을 4점, '보통이다'를 3점, '불만족'을 2점, '매우 불만족'을 1점으로 점수화 한 후, 환자의 일반적인 특성에 따른 물리치료를 받기 위한 등록 및 수속절차, 직원들의 친절도, 대기시간, 치료받는 시간, 치료받는 내용, 치료 효과, 상담시 설명 여부, 시설 및 장비, 냉. 난방, 청결도, 전반적인 만족도, 본 물리치료실을 이용하도록 권유여부와 의 관계를 T-Test와 ANOVA Test로 분석하여 유의수준을 검토하였다. 또한 각 변수들의 만족도가 전체적인 만족도와 다른 사람들에게 본 물리치료실을 이용하도록 권유여부에 어느 정도 관계가 있는지를 알아보기 위하여 상관분석(Correlation)을 실시하였다.

본 통계에 사용된 통계프로그램은 SPSS/PC ver 8.0이었다.

3. 연구의 제한점

B 병원특성상 60세 이상 연령층이 많았고, 대전지역의 종합병원 한곳을 대상으로 하였기 때문에 전 병원으로 확대해석하기에는 제한점이 있다. 또 물리치료실을 내원한 환자들에게 물리치료가 설문지를 배부하여 작성토록 하므로 묵인적 반응이 생길 수 있음을 배제할 수 없어, 본 연구 내용을 일반화시키는데는 제한점이 있다.

4. B 병원의 물리치료실 현황

B 병원의 물리치료실은 건물의 2층에 위치해 있으며, 열.전기치료실, 수치료실, 운동치료실, 작업치료실로 구성되어 있다. 입원환자는 치료시간을 정해주고, 외래환자는 오는 순서대로 치료를 해주고 있다. 열.전기치료실의 경우 온습도는 20분 - 30분, 전기치료는 15분, 초음파는 환자에 따라 차이가 있으며, 간단한 운동요법 역시 적응

표 1. 물리치료실 장비 현황

열전기치료실	수량	운동치료실	수량
Bed	11	Mat	4
TENS	6	Parallel bar	2
ICT	2	Posture mirror	2
SSP	1	Stair case	1
Microcurrent	1	Sandbag, Dumbell	각 1set
He-Ne Laser	1	Overhead pulley	1
Ultrasound	4	Wrist roll	1
Paraffin bath	1	Wrist rotator	2
Hot pack(18개입)	2	Tilt table	2
cold pack(8개입)	1	Cybex(하지용)	1
Lumbar traction	2	Cybex(상지용)	1
Cervical traction	2	Treadmill	1
Infrared	1	Stall bar	2
		Roll, Wedge, Ball	각 1set
수치료실	N-K table	1	
Whole body bath	1	Quadriceps board	1
Whirlpool bath	1	FES	1
		EST	1

60세 이상이 84명으로 53.5%이었다.

내원 기간별로는 먼저 3개월 미만이 83명으로 52.9%, 3개월 - 12개월 미만이 31명으로 19.7%, 12개월 - 24개월 미만이 15명으로 9.6%, 24개월 이상이 28명으로 17.8%이었다 (표 2).

2. 일반적인 특성에 따른 편의성 및 친절에 대한 만족도

내원 형태에 따른 수속절차의 만족도를 보면 입원환자가

증 환자에게 적용하였다. 물리치료사 한 명당 하루 평균 환자수는 40명 - 50명이며, 운동치료실은 하루 평균 25명 정도이다.

B 병원의 치료장비는 <표. 1>과 같다.

4.17±0.59, 외래환자는 4.22±0.69로 외래환자의 만족도가 높은 것으로 보이나 유의한 차이는 없었다. 직원들의 친절에 대한 만족도에서는 입원의 경우 4.44±0.55이고, 외래의 경우는 4.41±0.50으로 비슷하게 높은 만족도를 보이고

표 2. 환자의 일반적인 특성

		인원수	백분율(%)
내원형태	입원	116	73.9
	외래	41	26.1
성별	남자	128	81.5
	여자	29	18.5
치료실	열·전기치료실	96	61.1
	운동치료실	61	38.9
연령	39세 미만	19	12.1
	40세~59세	54	34.4
	60세 이상	84	53.5
내원기간	3개월 미만	83	52.9
	3~12개월	31	19.7
	12~24개월	15	9.6
	24개월 이상	28	17.8
합계		157	100.0

III. 조사결과

1. 환자의 일반적인 특성

환자의 일반적인 특성을 보면 먼저 내원 형태에 따라서 입원이 116명으로 73.9%이었고, 외래가 41명으로 26.1%이었다.

성별로 보면 남자가 128명으로 81.5%이었고, 여자가 29명으로 18.5%이었다.

물리치료실로 보면 열·전기치료실이 96명으로 61.1%이었고, 운동치료실이 61명으로 38.9%이었다.

연령별로 보면 39세 미만이 19명으로 12.1%이었고, 40세-59세가 54명으로 34.4%이었으며,

있다. 치료순번과 관련해서는 입원이 4.68 ± 0.68 , 외래가 4.78 ± 0.42 로 내원 형태와 관계없이 높은 만족도를 보여주고 있다.

성별에 따른 수술절차의 만족도를 보면 남자가 4.21 ± 0.64 , 여자가 4.07 ± 0.53 로 남자환자의 만족도가 높은 것으로 보이거나 유의한 차이는 없었다. 직원들의 친절에 대한 만족도에서는 남자의 경우 4.45 ± 0.54 이고, 여자의 경우는 4.34 ± 0.48 로 성별에 관계없이 높은 만족도를 보이고 있다. 치료순번과 관련해서는 남자가 4.72 ± 0.35 , 여자가 4.66 ± 0.48 로 역시 성별에 관계없이 높은 만족도를 보여주고 있다.

치료실에 따른 수술절차의 만족도를 보면 열. 전기치료실은 4.16 ± 0.49 , 운동치료실은 4.23 ± 0.78 로 운동치료실의 만족도가 높은 것으로 보이거나 유의한 차이는 없었다. 직원들의 친절에 대한 만족도에서는 열. 전기치료실의 경우 4.36 ± 0.51 이고, 운동치료실의 경우는 4.54 ± 0.56 으로 운동치료실의 환자가 직원들의 친절에 대한

만족도가 더 높은 것으로 나타났다($P < 0.05$). 치료순번과 관련해서는 열. 전기치료실이 4.73 ± 0.67 , 운동치료실이 4.67 ± 0.54 로 치료실에 관계없이 높은 만족도를 보여주고 있다.

연령에 따른 수술절차의 만족도를 보면 40세 - 59세의 경우 4.30 ± 0.77 로 가장 높았고, 60세 이상이 4.12 ± 0.52 로 가장 낮게 나타났지만 유의한 차이는 없었다. 직원들의 친절에 대한 만족도를 보면 39세 미만이 4.53 ± 0.61 로 가장 높았고, 60세 이상이 4.43 ± 0.52 로 가장 낮게 나타났지만 유의한 차이는 없었다. 치료순번에 대한 만족도를 보면 39세 미만이 4.79 ± 0.42 로 가장 높았고, 60세 이상이 4.69 ± 0.71 로 가장 낮게 나타났지만 유의한 차이는 없었다.

내원 기간별로 보면 먼저 수술절차에 대한 만족도에서는 3개월 미만이 4.18 ± 0.57 , 3개월 - 12개월 미만이 4.19 ± 0.60 , 12개월 - 24개월 미만이 4.20 ± 0.56 , 24개월 이상의 4.18 ± 0.82 로 대담해 대체적으로 만족하는 것으로 나타났다.

직원들의 친절에 대한 만족도에서는 12개월 - 24개월 미만이 4.60 ± 0.63 으로 가장 높았으며, 3개월 - 12개월 미만이 4.32 ± 0.54 로 가장 낮게 대답했지만 유의한 차이는 없었다. 치료순번에 대한 만족도에서는 24개월 이상이 4.82 ± 0.39 로 가장 높았으며, 3개월 - 12개월 미만이 4.52 ± 0.85 로 가장 낮았지만 유의한 차이 없이 모두가 높은 만족도를 보여 주고 있다(표 3).

표 3. 일반적인 특성에 따른 편의성 및 친절에 대한 만족도

일반적인 특성	변수	수술절차	친절도	치료순번
내원형태	입원	4.17 ± 0.59	4.44 ± 0.55	4.68 ± 0.68
	외래	4.22 ± 0.69	4.41 ± 0.50	4.78 ± 0.42
성별	남	4.21 ± 0.64	4.45 ± 0.54	4.72 ± 0.65
	여	4.07 ± 0.53	4.34 ± 0.48	4.66 ± 0.48
치료실	열. 전기치료실	4.16 ± 0.49	$4.36 \pm 0.51^*$	4.73 ± 0.67
	운동치료실	4.23 ± 0.78	4.54 ± 0.56	4.67 ± 0.54
연령	39세 미만	4.16 ± 0.50	4.53 ± 0.61	4.79 ± 0.4
	40세~59세	4.30 ± 0.77	4.41 ± 0.53	4.70 ± 0.54
	60세 이상	4.12 ± 0.52	4.43 ± 0.52	4.69 ± 0.71
내원기간	3개월 미만	4.18 ± 0.57	4.46 ± 0.50	4.75 ± 0.58
	3개월~12개월	4.19 ± 0.60	4.32 ± 0.54	4.52 ± 0.85
	12개월~24개월	4.20 ± 0.56	4.60 ± 0.63	4.67 ± 0.62
	24개월 이상	4.18 ± 0.82	4.39 ± 0.57	4.82 ± 0.39
합계		4.18 ± 0.62	4.43 ± 0.53	4.71 ± 0.62

* : $P < 0.05$

3. 일반적인 특성에 따른 전반적인 만족도

내원 형태에 따른 치료과정의 만족도를 보면 입원이 4.17±0.55, 외래는 4.24±0.49로 외래환자의 만족도가 높은 것으로 보이나 유의한 차이는 없었다. 타인에게 권유여부에 대해서 입원의 경우 4.20±0.61이고, 외래의 경우는 4.29±0.56으로 비슷하게 높은 만족도를 보이고 있다. 대기시간과 관련해서는 입원이 4.81±0.70, 외래가 4.75±0.62로 내원 형태와 관계없이 대기시간에 대해서 만족하고 있었다.

성별에 따른 치료과정의 만족도를 보면 남자가 4.22±0.55, 여자가 4.07±0.46로 남자환자의 만족도가 높은 것으로 보이나 유의한 차이는 없었다. 권유여부에 대해서는 남자의 경우 4.45±0.54이고, 여자의 경우는 4.34±0.48로 성별에 관계없이 권유하겠다는 높았다. 대기시간과 관련해서는 남자가 4.84±0.56, 여자가 4.62±1.05로 역시 성별에 관계없이 높은 만족도를 보여주고 있다.

치료실에 따른 치료과정의 만족도를 보면 열. 전기 치료실은 4.16±0.51, 운동치료실은 4.25±0.57로 비슷하였다. 권유여부에 대한 질문에서 열. 전기 치료실의 경우 4.23±0.59이고, 운동치료실의 경우는 4.21±0.61로 권유의사가 높았다. 대기시간과 관련해서는 열. 전기치료실이 4.93±0.26, 운동치료실이 4.59±1.01로 운동치료실 보다는 열. 전기치료실의 만족도가 높았다 (P<.05).

연령에 따른 치료과정의 만족도를 보면 39세 미만이 4.58±0.51로 가장 높았고, 60세 이상이 4.10±0.51로 가장 낮게 나타나

연령이 낮을수록 만족도가 높았다(P<.01). 권유여부에 대해서는 39세 미만이 4.47±0.51로 가장 높았고, 40세 - 59세가 4.09±0.56로 가장 낮게 나타나 39세 미만이 더 적극적으로 권유하겠다고 대답했다 (P<.05). 대기시간에 대한 만족도를 보면 39세 미만이 4.89±0.32로 가장 높았고, 40세 - 59세가 4.69±0.80으로 낮게 나타났지만 유의한 차이는 없었다.

내원 기간별로 보면 먼저 치료과정에 대한 만족도에서는 24개월 이상이 4.25±0.59로 가장 높았고, 12개월 - 24개월 미만이 4.13±0.52로 가장 낮게 나왔으나 유의한 차이는 없었다.

권유여부에 대한 견해는 3개월 미만이 4.29±0.60으로 가장 높았으며, 3개월 - 12개월이 4.03±0.55로 가장 낮게 대답했지만 유의한 차이는 없었다. 대기시간에 대한 만족도에서는 3개월 미만이 4.88±0.36로 가장 높았으며, 3개월 - 12개월 미만이 4.58±0.96으로 가장 낮았지만 유의한 차이 없이 모두가 높은 만족도를 보여 주고 있다(표 4).

표 4. 일반적인 특성에 따른 전반적인 만족도

일반적인 특성	변수	치료과정	권유여부	대기시간
내원형태	입원	4.17±0.55	4.20±0.61	4.81±0.70
	외래	4.24±0.49	4.29±0.56	4.75±0.62
성별	남	4.22±0.55	4.23±0.59	4.84±0.56
	여	4.07±0.46	4.21±0.62	4.62±1.05
치료실	열.전기치료실	4.16±0.51	4.23±0.59	4.93±0.26*
	운동치료실	4.25±0.57	4.21±0.61	4.59±1.01
연령	39세 미만	4.58±0.51**	4.47±0.51*	4.89±0.32
	40세~59세	4.20±0.53	4.09±0.56	4.69±0.80
	60세 이상	4.10±0.51	4.25±0.62	4.85±0.65
내원기간	3개월 미만	4.19±0.55	4.29±0.60	4.88±0.36
	3개월~12개월	4.16±0.45	4.03±0.55	4.58±0.96
	12개월~24개월	4.13±0.52	4.13±0.64	4.73±1.03
	24개월 이상	4.25±0.59	4.29±0.60	4.82±0.77
합계		4.19±0.53	4.22±0.59	4.80±0.68

* : P<.05 ** : P<.01

4. 일반적인 특성에 따른 물리치료의 만족도

내원 형태에 따른 치료시간의 만족도를 보면 입원이 4.06 ± 0.62 , 외래는 4.15 ± 0.42 로 외래환자의 만족도가 높은 것으로 보이나 유의한 차이는 없었다. 치료내용에 대해서는 입원이 4.01 ± 0.64 이고, 외래가 4.10 ± 0.58 이었다. 치료효과에 대해서는 입원이 3.90 ± 0.89 , 외래가 3.98 ± 0.65 로 만족도가 낮았으며, 상담에 대한 만족도는 입원이 4.26 ± 0.62 , 외래가 4.37 ± 0.62 로 대체적으로 만족하는 것으로 나타났다.

성별에 따른 치료시간의 만족도를 보면 남자가 4.12 ± 0.56 , 여자가 3.93 ± 0.65 로 남자환자의 만족도가 높은 것으로 보이나 유의한 차이는 없었다. 치료내용에 대한 만족도에서는 남자의 경우 4.03 ± 0.65 이고, 여자의 경우는 4.03 ± 0.50 의 만족도를 보이고 있다.

치료효과와 관련해서는 남자가 3.98 ± 0.83 , 여자가 3.62 ± 0.78 로 다소 불만족인 가운데 여자가 더 불만족을 보이고 있다. 상담에 대한 만족도에서는 남자가

4.30 ± 0.61 , 여자가 4.21 ± 0.68 로 대체로 만족하는 것으로 나타났다.

치료실에 따른 치료시간의 만족도를 보면 열. 전기 치료실은 4.08 ± 0.47 , 운동치료실은 4.08 ± 0.71 로 비슷하였다. 치료내용에 대한 만족도에서는 열. 전기 치료실의 경우 3.98 ± 0.54 이고, 운동치료실의 경우는 4.15 ± 0.73 으로 운동치료실이 치료내용에 대해 더 만족하는 것으로 대답했으나 통계적인 차이는 없었다. 치료효과는 열. 전기치료실이 3.89 ± 0.82 , 운동치료실이 3.97 ± 0.86 로 만족도가 낮았다. 상담에 대한 만족도는 열. 전기치료실이 4.24 ± 0.63 , 운동치료실이 4.36 ± 0.61 로 만족하는 것으로 나타났다.

연령에 따른 치료시간의 만족도를 보면 39세 미만이 4.16 ± 0.50 로 가장 높았고, 60세 이상이 4.07 ± 0.51 로 가장 낮게 나타났지만 유의한 차이는 없었다. 치료내용은 39세 미만이 4.16 ± 0.76 로 가장 높았고, 60세 이상이 3.99 ± 0.59 로 가장 낮게 나타났지만 유의한 차이는 없었다. 치료효과는 39세 미만이 4.11 ± 0.66 으로 가장 높았고, 60세 이상이 3.87 ± 0.83 으로

표 5. 일반적인 특성에 따른 물리치료의 만족도

일반적인 특성	변수	치료시간	치료내용	치료효과	상담
내원형태	입원	4.06 ± 0.62	4.01 ± 0.64	3.90 ± 0.89	4.26 ± 0.62
	외래	4.15 ± 0.42	4.10 ± 0.58	3.98 ± 0.65	4.37 ± 0.62
성별	남	4.12 ± 0.56	4.03 ± 0.65	$3.98 \pm 0.83^*$	4.30 ± 0.61
	여	3.93 ± 0.65	4.03 ± 0.50	3.62 ± 0.78	4.21 ± 0.68
치료실	열. 전기치료실	4.08 ± 0.47	3.96 ± 0.54	3.89 ± 0.82	4.24 ± 0.63
	운동치료실	4.08 ± 0.71	4.15 ± 0.73	3.97 ± 0.86	4.36 ± 0.61
연령	39세 미만	4.16 ± 0.50	4.16 ± 0.76	4.11 ± 0.66	$4.58 \pm 0.61^{**}$
	40세~59세	4.07 ± 0.70	4.06 ± 0.63	3.93 ± 0.89	4.39 ± 0.63
	60세 이상	4.07 ± 0.51	3.99 ± 0.59	3.87 ± 0.83	4.15 ± 0.59
내원기간	3개월 미만	4.07 ± 0.46	3.95 ± 0.54	3.89 ± 0.72	4.28 ± 0.63
	3개월~12개월	3.97 ± 0.71	4.10 ± 0.70	4.00 ± 1.13	4.10 ± 0.65
	12개월~24개월	3.93 ± 0.80	4.20 ± 0.68	3.93 ± 0.70	4.53 ± 0.52
	24개월 이상	4.32 ± 0.55	4.11 ± 0.74	3.89 ± 0.88	4.39 ± 0.57
합계		4.08 ± 0.58	4.03 ± 0.62	3.92 ± 0.83	4.29 ± 0.62

* : $P < 0.05$ ** : $P < 0.01$

가장 낮게 나타났지만 유의한 차이는 없었다. 상담은 39세 미만이 4.58±0.61으로 가장 높았고, 60세 이상이 4.15±0.59로 39세 미만이 더 만족하는 것으로 나타났다(P<.01).

내원 기간별로 보면 먼저 치료시간에 대한 만족도에서는 24개월 이상 4.32±0.55로 가장 높았고, 12개월 - 24개월 미만이 3.93±0.80으로 가장 낮았지만 유의한 차이는 없었다. 치료내용 대한 만족도에서는 12개월 - 24개월 미만이 4.20±0.68로 가장 높았으며, 3개월 미만이 3.95±0.54로 가장 낮게 대답했지만 유의한 차이는 없었다. 치료효과에 대한 만족도에서는 3개월 - 12개월 미만이 4.00±1.13으로 가장 높았으며, 24개월 이상이 3.89±0.88로 가장 낮았지만 유의한 차이는 없었다. 상담에 대한 만족도는 12개월 - 12개월 미만이 4.53±0.52로 가장 높았고, 3개월 - 12개월 미만이 4.10±0.65로 가장 낮았지만 대체적으로 높은 만족도를 보이고 있다(표 5).

5. 일반적인 특성에 따른 시설 및 환경에 대한 만족도

장비, 시설의 만족도가 평균 3.90±0.81로 보통정도의 만족도를 보였으며, 냉, 난방에 대한 만족도는 평균 4.22±0.72, 청결상태에 대한 만족도는 평균 4.31±0.61로 만족도가 높은 것으로 나타났다.

내원 형태에 따른 장비, 시설의 만족도를 보면 입원환자가 3.91±0.82, 외래환자는 3.85±0.79로 입원환자의 만족도가 높은 것으로 보이나 유의한 차이는 없었다. 냉, 난방에 대한 만족도에서는 입원의

경우 4.21±0.74이고, 외래의 경우는 4.24±0.66으로 비슷하게 높은 만족도를 보이고 있다. 청결상태와 관련해서는 입원이 4.32±0.60이고, 외래는 4.27±0.63로 내원 형태와 관계없이 높은 만족도를 보여주고 있다.

성별에 따른 장비, 시설의 만족도를 보면 남자가 3.94±0.79, 여자가 3.72±0.88로 보통정도의 만족도를 보였으며, 냉, 난방에 대한 만족도에서는 남자의 경우 4.23±0.73이고, 여자의 경우는 4.14±0.69로 성별에 관계없이 높은 만족도를 보이고 있다. 청결상태와 관련해서는 남자가 4.34±0.54, 여자가 4.14±0.83로 역시 높은 만족도를 보여주고 있다.

치료실에 따른 장비, 시설의 만족도를 보면 열, 전기치료실은 3.95±0.86, 운동치료실은 3.82±0.72로 낮은 만족도를 보이며, 냉, 난방에 대한 만족도에서는 열, 전기치료실의 경우 4.03±0.75이고, 운동치료실의 경우는 4.51±0.57로 열, 전기치료실이 더 냉, 난방에 더 불만족한 것으로 나타났다(P<.01). 청결상태와 관련해서는 열, 전기치료실이 4.24±0.63, 운동치료

표 4. 일반적인 특성에 따른 전반적인 만족도

일반적인 특성	변수	장비·시설	냉·난방	청결상태
내원형태	입원	3.91±0.82	4.21±0.74	4.32±0.60
	외래	3.85±0.79	4.24±0.66	4.27±0.63
성별	남	3.94±0.79	4.23±0.73	4.34±0.54
	여	3.72±0.88	4.14±0.69	4.14±0.83
치료실	열,전기치료실	3.95±0.86	4.03±0.75**	4.24±0.63
	운동치료실	3.82±0.72	4.51±0.57	4.41±0.56
연령	39세 미만	4.21±0.79	4.53±0.51*	4.47±0.51
	40세~59세	3.72±0.81	4.31±0.67	4.31±0.64
	60세 이상	3.94±0.80	4.08±0.76	4.26±0.60
내원기간	3개월 미만	4.02±0.76	4.17±0.71	4.37±0.60
	3개월~12개월	3.61±0.76	4.13±0.62	4.10±0.60
	12개월~24개월	4.00±0.93	4.47±0.64	4.33±0.49
	24개월 이상	3.79±0.88	4.32±0.86	4.32±0.67
합계		3.90±0.81	4.22±0.72	4.31±0.61

* : P<.05 ** : P<.01

실이 4.41±0.56으로 치료실에 관계없이 높은 만족도를 보여주고 있다.

연령에 따른 장비, 시설의 만족도를 보면 39세 미만이 4.21±0.79로 가장 높았고, 40세 - 59세가 3.72±0.81로 가장 낮았으나 유의한 차이는 없었다. 냉, 난방에 대한 만족도를 보면 39세 미만이 4.53±0.51로 가장 높았고, 60세 이상이 4.08±0.76으로 가장 낮게 나타나, 연령이 높을수록 더 불만족하였다 (P<0.05). 청결상태에 대한 만족도를 보면 39세 미만이 4.47±0.51로 가장 높았고, 60세 이상이 4.26±0.60으로 가장 낮게 나타났지만 유의한 차이는 없었다.

내원 기간별로 보면 먼저 장비, 시설에 대한 만족도에서는 3개월 미만이 4.02±0.76, 3개월 - 12개월 미만이 3.61±0.76, 12개월 - 24개월 미만이 4.00±0.93, 24개월 이상이 3.79±0.88로 대담해 대체적으로 불만족하는 것으로 나타났다. 냉, 난방에 대한 만족도에서는 12개월 - 24개월에서 4.47±0.64로 가장 높았으며, 3개월 - 12개월이 4.13±0.62로 가장 낮게 대답했지만 유의한 차이는 없었다. 청결상태에 대한 만족도에서는 3개월미만이 4.37±0.60으로 가장 높았으며, 3개월 - 12개월이 4.10±0.60으로 가장 낮았지만 유의한 차이 없이 모두가 높은 만족도를 보여 주고 있다(표 6).

6. 물리치료실이용 만족도 및 권유유무와 각 변수들간의 상관관계

물리치료실 전체적인 만족도와 각 변수와의 상관관계들 분석한 결과 전체적인 만족도에는 치료시간 (r=0.746, P<0.01), 치료내용(r=0.648, P<0.01), 치료효과(r=0.648, P<0.01), 장비, 시설(r=0.620, P<0.01), 청결상태(r=0.619, P<0.01) 등이 유의한 정상관관계가 있었다.

표 7. 전체적인 만족도 및 권유유무와 각 변수들간의 상관관계

변수	전체적인 만족도	권유유무
수속절차	.472**	.149
친절도	.551**	.319**
대기시간	.247**	.177
치료시간	.746**	.469**
치료내용	.664**	.498**
치료효과	.648**	.310**
상담수준	.591**	.347**
장비,시설	.620**	.367**
냉,난방	.478**	.126
청결상태	.619**	.432**

** : P<0.01

권유유무는 치료내용(r=0.498, P<0.01), 치료시간 (r=0.469, P<0.01), 청결상태(r=0.432, P<0.01) 등이 유의한 정상관관계가 있었다(표 7).

IV. 고찰

병원이란 본질적으로 고객(환자)의 요구에 부응하는 서비스를 제공하고 이에 상응하는 반대급부를 받는 기구이며, 이때 고객은 병원의 서비스를 평가하고 또 그렇게 하도록 압력을 가하는 존재이다(이현복, 1998). 따라서 환자의 만족도는 병원에 있어서 의료의 질적 향상(quality improvement)을 유발하는 중요한 요인이 된다.

지난 십 수년 동안 환자 만족도가 의료의 질적 향상(QI)에 중요한 역할을 한다는 연구가 많이 이루어졌다. 즉 만족한 환자는 의료서비스 이용을 계속할 것이며, 특정 의료인과의 관계를 유지하며 또한 치료과정에 대한 순응도가 높다. 그리고 만족한 환자는 스스로 자기들의 치료에 더 적극적이며, 중요한 의료정보를 알아내고 규정된 처방에 잘 따라 줌으로써 의료제공자에게 더 우호적이다(박용익, 1997). 따라서 이러한 환자만족은 환자의 건강상태, 치료의 계속성 여부, 입원

일수 그리고 입원빈도와 같은 결과에 영향을 미친다고 할 수 있다.

더욱이 현대에 있어서는 병원 전체의 환자 만족도와 함께 병원 내 진료 부서별 환자 만족도가 중요하게 부각되고 있다. 특히 물리치료의 경우 산업사회의 급속한 변화에 따른 기계문명의 발달로 인한 산업재해 및 교통사고 등 재활 치료를 요하는 인구가 급증하고 있어 재활치료에 대한 중요성이 한층 더 부각되고 있다.

이에 본 연구는 물리치료실 내원 환자의 만족도를 조사하여, 서비스의 질 향상(QI)을 기초자료로 이용하고자 하였다. 먼저 내원 환자의 유형을 보면, 입원이 73.9%, 외래가 26.1%로 입원환자의 비율이 높게 나타났는데, 이는 병원의 위치상 외래로 내원하기가 불편하다는 지리적인 조건의 영향인 것으로 생각된다. 성별을 보면 남자가 81.5%, 여자가 18.5%로 남자의 비율이 높게 나타났는데, 병원의 특성상 60세 이상인 남자환자의 내원이 많기 때문인 것으로 생각된다. 병원의 특성을 고려한다면 타 의료기관과 비교하기에 애로점이 있지만, 이충휘 등(1989)의 연구결과 남자 55.9%, 여자 44.1%의 비율과 같이 남자의 비율이 높을 수 있음을 알 수 있다. 반면 최순옥(1996)의 연구와 윤범철 등(1998)의 연구는 여자의 비율이 높은 것으로 나타났다. 연령을 보면 39세 미만이 12.1%, 60세 이상이 53.3%로 60세 이상 군이 높게 나타났는데, 최순옥(1996)의 연구에서는 39세 미만이 41.3%, 60세 이상이 18.4%로 나타나 대조를 보이고 있는 반면, 보건소를 대상으로 한 윤범철 등(1998)의 연구결과인 65세 이상이 72.6%와는 비슷함을 볼 수 있었다. 이는 병원의 특성상 이용환자들의 연령층이 고령화되어 가기 때문으로 생각할 수 있으며, 앞으로 병원들이 노인 인구 층들의 서비스 요구에 관심

을 갖아야 한다는 점을 지적해주고 있는 것이라고 할 수 있다.

내원 환자들의 편의성 및 직원들의 친절에 대한 만족도를 5점 만점으로 보면, 먼저 치료순번(4.71 ± 0.62)이 가장 높았고, 직원의 친절(4.43 ± 0.53), 수속절차(4.18 ± 0.62) 순으로 나타났지만, 전반적으로는 높은 만족도를 보이고 있다. 이 연구 결과는 편의성(3.71)에선 윤범철 등(1998)의 연구결과 보다 높은 것이었고, 직원의 친절도(4.33)는 비슷한 것으로 나타났다. 하지만 연구조사시 물리치료사들이 치료실을 내원한 환자들에게 설문지를 나누어 주고 조사하였기 때문에 묵인적인 반응(acquiescent response set)이 있을 수 있음을 간과할 수는 없다. 치료에 대한 전반적인 만족도를 보면, 대기시간(4.80 ± 0.59), 상담수준(4.29 ± 0.62), 치료시간(4.08 ± 0.58), 치료내용(4.03 ± 0.62), 치료효과(3.92 ± 0.83) 순으로 나타났으며, 윤범철 등(1998)의 연구결과와 비슷하였다. 반면 치료효과는 다소 낮게 나타났다는데, 이는 B 병원의 환자들이 노년층이고, 만성질환으로 장기적인 치료를 받고 있는 상태이기 때문이라고 생각된다. 물리치료실의 시설 및 환경에 대한 만족도를 보면 장비 및 시설(3.90 ± 0.81)이 다소 낮게 나타났는데, 이는 타 의료기관이 서비스의 질을 향상(QI)시키기 위한 투자로 고급물리치료기계를 마련한 반면, B 병원의 의료장비는 일반적인 수준이기 때문으로 생각된다. 하지만 청결상태(4.31 ± 0.61), 냉·난방(4.22 ± 0.72)은 높게 나타났으며, 이는 B 병원을 신축한 후 만 3년이 되지 않았기 때문으로 생각된다.

물리치료실을 이용 환자의 전체적인 만족도와 관계된 변수를 보면, 치료시간($r=0.746$, $P<.01$), 치료내용($r=0.664$, $P<.01$), 치료효과($r=0.648$, $P<.01$), 장비 및 시설($r=0.620$, $P<.01$), 청결상

태($r=0.619$, $P<.01$) 등의 순으로 정상관관계가 있는 것으로 나타난 반면, 직원친절도($r=0.551$, $P<.01$), 수속절차($r=0.472$, $P<.01$)는 상대적으로 낮은 상관관계를 보이고 있다. 이는 물리치료실에 내원하는 환자들의 만족도는 본인의 치료와 직접 관계 있는 항목에 더 큰 영향을 받는 것으로 추리할 수 있다. 때문에 환자들이 요구하는 서비스의 질 향상(QI)을 위해서 치료시간, 치료내용, 장비 및 시설에 대한 더 많은 연구와 투자가 필요하다고 할 수 있을 것이다.

주위사람들에게 물리치료실을 이용하도록 권유여부와 변수들과의 관계를 보면, 치료내용($r=0.498$, $P<.01$), 치료시간($r=0.469$, $P<.01$), 청결상태($r=0.432$, $P<.01$) 등이 유의한 정상관관계가 있는 것으로 나타난 반면, 직원의 친절도($r=0.319$, $P<.01$), 수속절차($r=0.149$)는 낮은 상관관계를 보이고 있다. 이 결과를 보면 물리치료실의 재 이용률과 권유여부에 가장 큰 영향을 미치는 것 역시 치료내용, 치료시간, 청결상태라는 것을 이해할 수 있다. 즉 다소 불편하다 하더라도 치료받는 내용에 만족한다면 계속 그 물리치료실을 이용하겠다고 생각할 수 있다. 물론 직원이 친절하고, 물리치료실을 이용하기 편리하다면 더 좋겠지만, 환자들이 요구하는 의로서비스의 질 향상(QI)은 치료적인 면과 깊은 관계가 있기 때문에, 환자치료에 대한 더 많은 연구와 시설 투자가 필요하다고 할 수 있을 것이다.

물론 물리치료가 초창기의 상황에 비하면 양적이나 질적으로 많은 발전을 이룩한 것은 사실이나 아직도 그에 따른 투자나 관심이 부족한 것이 현실이다. 물리치료에 대한 국민의식이 갈수록 높아지고 물리치료를 요하는 인구가 급증하고 있는 현대사회에서는 환자의 의료욕구를 충족시키지 못 할 경우 스스로 도태되고 말 것이다. 그러

므로 내적, 외적환경이 급변하는 현대 의료계에서 선도적 역할을 하기 위해서는 치료에 대한 환자의 욕구를 파악하여 이를 토대로 물리치료에 대한 새로운 이론과 현대적 의료장비, 최신 의료 시설 확충 및 환자에 대한 종합적인 서비스제공을 통한 의료의 질적 향상(QI)을 도모하여 환자에 대한 만족도를 높여야 할 것이다.

V. 결론

본 연구는 물리치료실 내원 환자의 만족도를 파악하고 만족도를 영역별로 분석하여 만족도 향상을 위한 방안을 제시하고자 하였다. 이를 위해 물리치료실 이용환자 157명을 대상으로 설문조사를 실시하여 자료를 분석한 결과 다음과 같은 결론을 얻었다.

1. 환자의 분포를 보면 입원이 73.9%로 입원 환자의 비율이 높고, 남자가 81.5%로 남자 비율이 높음을 볼 수 있다. 연령별로는 60세 이상이 전체의 53.5%를 넘어 노령의 환자가 많음을 볼 수 있다.

2. 만족도 조사 결과 치료순번(4.82 ± 0.39), 대기시간(4.82 ± 0.60)은 매우 만족한 것으로 나타났다고, 치료효과(3.89 ± 0.88), 장비 및 시설(3.90 ± 0.81)이 가장 만족하지 않는 것으로 나왔지만, 평균 점수는 낮은 수치는 아니었다.

3. 편의성 및 직원들의 친절도에는 만족하는 것으로 나타났으나, 직원의 친절도에서 운동치료실에 비해 열. 전기치료실에 대한 만족도가 상대적으로 낮게 나왔다.

4. 치료과정이나 권유여부, 대기시간과 관련해서는 높은 만족도를 보이고 있으며, 특히 연령이 낮은 환자들의 만족도가 높았다.

5. 치료시간, 치료내용, 치료효과와 관련해서

는 다른 변수들에 비해 다소 만족도가 떨어지고 있는 것으로 나타났는데 특히 치료시간과 관련해서 만족도가 낮은 것을 볼 수 있다.

6. 장비 및 시설에 대한 만족도가 3.90 ± 0.81 로 낮으며, 특히 여자가 남자보다 낮게 나타났고, 열. 전기치료실 보다는 운동치료실이 3.82 ± 0.72 로 더 낮았다.

7. 전체적인 만족도에 영향을 주는 요인으로는 치료시간, 치료내용, 치료효과 장비 및 시설 등이다.

8. 권유여부와 밀접한 연관이 있는 요인으로 치료시간, 치료내용, 청결상태가 있다.

참고 문헌

- 김선엽 : 외래물리치료실 이용환자의 만족도에 미치는 요인조사, 대한물리치료협회지 11(2). 1990
- 김수배, 김춘득 : D병원 이용실태 및 만족도 조사, 대한병원협회지, 22(4) 39-49, 1993
- 문재우 : 병원 마케팅에 관한 일 고찰, 대한병원협회지, 22(11) 14-21, 1993
- 박용익 : 한방병원입원환자의 환자 만족도에 영향을 미치는 요인, 한국보건교육학회지, 14(1) 96-113, 1997
- 오영호 : 외래의료이용의 소득계층간 . 지역산 형평성 분석, 보건복지 포럼, 3, 73-81, 1998
- 윤범철, 이용진, 배정미 등 : 서울시 보건소 물리치료실 이용자의 만족도 조사 연구. 대한물리치료사학회지: 5(1). 1998
- 이충휘, 주민, 김선엽 : 안동지역의 외래 물리치료 이용환자의 만족도, 대한물리치료학회지, 1(1) 73-82, 1989
- 이현복 : 국내 병, 의원 의료서비스 만족도에 관한 연구(1차 의료기관을 중심으로), 아주대학교 석사학위 논문, 1998
- 조우현, 김한중, 이선희 : 의료기관 선택기준에 관한 연구, 예방의학회지, 25(1) 53-63, 1992
- 최순옥 : 물리치료실 이용 환자의 통증 완화 및 만족도에 관한 조사, 충남대학교보건대학원 석사논문, 1996.
- Alvin Toffler : Power shift, 한국경제신문사, 1998
- Merkel WT : physician perception of patient satisfaction, DO they know which patient are satisfied?, Med care, 22(5), 453-459, 1984
- Daniel WW : Biostatistics, A foundation for analysis in the health sciences. Fourth edition, 1987