

방사선 진료 서비스에 대한 고객 인식 및 만족도

신구대학 방사선과 3학년

김지희, 유지은, 이재인

목 적 : 국민소득의 증가로 생활수준이 향상됨에 따라 건강에 대한 인식이 높아지게 되어 의료수요는 급격히 증가되고 있다. 따라서 의료서비스의 질적 향상을 위해서는 고객의 입장에서, 병원에 대한 요구에 관심을 갖고 불만요인을 찾아 검토, 분석, 시정해야 할 것이다. 특히 방사선에 의한 검사는 진료의 기초단계로서 필수적인 만큼 야기될 수 있는 부수적인 문제점들 검토, 분석하고자 한다.

대상 및 방법 : 2, 3차 진료기관(각 3곳)의 진단방사선과를 선정하여 의료기관 선택동기, 방사선 촬영에 대한 인식, 방사선사의 태도, 촬영실의 환경상태, 촬영실 별 대기시간 등을 내용으로 하여 각 병원 당 50명씩 총 300명에게 단순 무작위 표본추출방법(Simple Random Sampling)을 이용하여 개인별 면접을 통해 설문 조사한다. 이 데이터를 SPSS 프로그램으로 분석하였다.

결 과 :

설문내용	응답	이유
의료기관 선택동기	73%(2차), 33%(3차)	교통의 편리성
방사선 촬영에 대한 인식도	78%(긍정), 22%(부정)	방사선 위험성에 대한 인식 변화
촬영실의 환경상태	69%(만족), 31%(불만족)	촬영기기의 노후화, 청소상태 불량
방사선사에 대한 신뢰도	79%(긍정), 21%(부정)	능숙한 촬영 수행능력

결 론 : 임상에서는 촬영실의 환경을 개선하고, 장비의 효율을 높이고, 장비의 증설로 대기시간을 최소한으로 해야한다. 또한 방사선사들은 고객 중심의 진단서비스를 위해 노력해야하며, 친절에 관한 교육과 연구, 실천이 이루어져야 할 것이다. 끝으로 전반적인 의료서비스의 향상을 위해서는 종사자의 고객 중심적인 의식과, 병원 관리적인 차원에서 함께 변화, 실천되어야 할 것으로 생각된다.