

## 광주지역내 물리치료실 이용 환자의 물리치료 만족도 조사

광주보건대학 물리치료과  
권미지  
원광대학교 광주한방병원  
김석환

### A Survey of Satisfaction of Physical Therapy patients in kwang-ju

Kwon Mi- Ji  
Dept. of Physical Therapy  
Kwang-ju Health Collage

Kim Seok Hwan  
Wonkwang University Kwang-ju Oriental Hospital

#### Abstract

Patients satisfaction continues to receive attention as a measure of the outcome of physical therapy intervention. This study measures patient satisfaction among physical therapists' patients and clients and to identify factors of patient satisfaction that will affect patients decision. The instrument developed by Goldstein et. al(2000) was used. PATients' opinions of service in each domain were measured using 5-point Likert-type scales. A 20-item instrument designed to measure the domains of patient satisfaction and 8 additional items were included. Data were collected at 8 hospital in Kwang-ju city. Descriptive statistics, reliability, ANOVA, cross-tabs and regression analysis were computed. A total 365 individuals completed the instrument. Waiting time, treatment and cost domain predicted the satisfaction of physical therapy

#### 서 론

현재 건강보호 환경에서 물리치료사는 증가하는 경쟁시장에 직면하고 있다. 빠르게 늘어가는 물리치료사 수와 광범위한 치료의 사용은 환자에게 더 많은 선택의 기회를 제공하고 있으며 시장경쟁의 지속적인 성장으로 환자만족도가 평가중요성의 결과변수로서 증대하였다 (Beattie, et.al., 2002).

만족도란 주어진 서비스에 대한 환자의 반응으로 언급될 수 있고, 서비스에 전체적인 지각 결과로 시간이 지난후의 만족감이라고 정의할 수 있다(Goldstein et. al., 2000). 그러나 만족

도는 주관적인 현상이고 치료사의 치료결과 평가와는 차이가 있을 수 있다. 그래서 만족도 조사는 치료결과의 지표이기는 하나 정의내리기가 어려울뿐더러 평가하기가 어렵다.

그러나 환자만족도는 물리치료 내부보다 오히려 외부에서 더 많은 관심을 가졌다. 왜냐하면 환자 만족도는 치료내용 이외에 서비스에 더 많은 영향을 가지므로 적은 노력으로 환자의 만족도를 충족시켜 그 기관을 다시 이용하여 기관의 경영상태가 호전되도록 하기 위한 방침에서 이용되었기 때문이다. 실제로 환자 만족도가 높은 환자일수록 해당병원을 지속적으로 이용하고자 하며 타인에게 해당 기관의 의료 서비스를 추천, 홍보하며 보다 많은 건강편익을 얻었다고 지각한다고 보고하였다(황지인, 박현애, 2001). 만족도가 낮은 환자는 여러 기관을 전전하므로 의료부담은 가중되고 적절한 치료시기를 놓치게 된다(이충휘, 1989, Ellwood & Paul, 1986). 그러므로 치료경험에 대한 환자 만족도에서 임상가의 지식, 기술, 판단 등이 요구되는 치료의 질적인 면이 우선일지라도 치료 외적인 면 또한 중요하다고 할 수 있다.

그래서 환자만족도 검사에서는 광범위한 부분이 포함되어야 한다. 즉 환자와 치료사의 관계(편안함, 치료 독창성, 협력), 치료실 위치와 접근성, 치료 연속성, 비용, 촉진(청결, 소음, 장비) 등이 포함되어야 한다(Goldstein et. al., 2000;Roush & Sonstroem, 1999). 치료내용 뿐만 아니라 다각적인 측면에서 여러 요인을 분석하여야 하며 그러한 요인이 만족도에 영향을 미치는 지도 조사하여 전체적인 환자 만족도를 높이는 노력이 있어야만 한다.

물리치료실 이용 환자의 만족도 조사에서 이충휘 등(1989)은 나이, 교육, 직업, 종교, 수입 등의 일반적인 특성이 치료 만족도와와의 관계를 알아보았으며, 박용익(1997)의 연구에서는 환자만족도에 영향을 미치는 요인으로 나이, 건강상태, 치료 기대치가 영향을 주고 성별, 직업, 수입 등은 영향을 주지 않는 것으로 보고하였으며, 그 외 접근성, 의사 친절도, 직원 친절도, 치료요금 등이 영향을 미친다고 보고하였고 그중 한방병원에서는 의사의 친절도가 가장 큰 영향을 준다고 보고하였다. 앞선 만족도 조사에서는 일반적인 특성 요인을 분석하였을뿐 치료내용이나 치료외적인 환경요인이 만족도에 영향을 미치는지는 보고가 되지 않았다.

만족도 평가가 물리치료사에게 주는 이익으로는 다음과 같다. 첫째, 제공자의 서비스를 평가하는데 사용되고 치료구조, 과정, 결과의 특성에 의해 촉진된다. 둘째, 만족도 자료에서 만족도 차이는 임상적인 결과에 영향을 줄 수 있다는 가정아래 환자 행동을 예상하는데 사용될 수 있다. 마지막으로, 건강보호 종사자가 현재 환자나 새로운 환자의 유치를 촉진할 치료 제공 단계를 발달시킨다(Goldstein, et. al., 2000).

그러므로 치료결과지표로서 활용되어지기 위해서는 표준화된 만족도 평가도구가 요구되어진다. 따라서 본 연구에서는 일반적인 특성에 따른 물리치료 이용 만족도를 알아보고자 하였으며 만족도에 영향을 주는 요인을 분석하고자 하였다.

## 연구대상 및 연구방법

### 1. 연구대상

광주권내의 종합병원 8곳을 중심으로 현재 물리치료를 받고 있는 입원, 외래환자를 대상으로 조사하였다. 설문기간은 2003년 3월 1일에서 4월 30일까지이다.

## 2. 연구방법

Goldstein 등(2000)의 연구에서 사용된 설문지를 수정하여 이용하였다. 설문지는 일반적인 질문 7문항과 11개의 만족도 영역으로 된 20문항으로 구성되었으며, 5점 Likert 척도를 사용하였다. 11개 영역은 치료영역(5, 11, 13, 14, 15문항), 비밀(사생활)(1문항), 적절한 시간의 편리(9, 12), 비용(18, 19), 계산서(10), 시간조절이 용이(4), 일정(6, 7), 기다리는 시간(8), 직원의 친절함(3), 물리치료사의 친절함(2), 전체적인 만족도(16, 17, 20문항)이다.

설문지는 연구목적에 충분히 설명하고 동의를 얻은 뒤 실시하였다. 각 병원의 물리치료사가 환자에게 자가기입방식을 유도하였으며 환자가 답할 수 없는 경우엔 보호자가 설문에 답하도록 하였다.

## 3. 자료분석

환자들의 일반적인 특성은 빈도분석을 하였으며, 일반적인 특성에 따른 각 영역별 만족도의 차이는 교차분석을 하였으며 나이에 따른 만족도 분석은 ANOVA를 실시하였다. 만족도를 알아보기 위한 20항목의 신뢰도를 구하였으며, 물리치료실 이용 만족도에 영향을 미치는 요인을 알아보기 위해 선형회귀분석을 하였다.

## 결 과

설문에 응해준 환자는 총 365명으로 그중 남자가 52.3%, 여자가 47.4%였으며, 외래환자가 50.7%, 입원환자가 46.8%이고, 신경계 환자가 32.9%, 정형계 환자가 57.5%였다. 나이는 20대가 24%로 가장 많았으며 30대, 40대가 17.8, 17.5%로 다음 순이었다.

물리치료를 처음 경험한 환자가 55.3%였으며 현재 물리치료를 받고 있는 기관이 처음 방문인 환자가 52.6%였다. 기관을 소개받은 경위는 친구소개가 32.9%로 가장 많았으며 현재 물리치료를 받고 있는 부위는 허리가 가장 많았다(표 1).

표 1. 대상자들의 일반적인 특성

분류		명	%	분류		명	%	
성별	남	191	52.3	나이	-20	35	9.6	
	여	173	47.4		21-30	88	24.1	
	무응답	1	0.3		31-40	65	17.8	
입원상태	입원	171	46.8		41-50	64	17.5	
	외래	185	50.7		51-60	57	15.6	
	무응답	9	2.5		61-70	36	9.9	
환자분류	신경계	120	32.9		71-	18	4.9	
	정형계	210	57.5		무응답	2	0.5	
	기타	12	3.3		물리치료경험	예	161	44.1
	무응답	23	6.3			아니오	202	55.3
기관소개	의사	70	19.2	무응답		2	0.5	
	보험회사	9	2.5	현재물리치료 부위 (중복응답)		목	77	
	친구	121	32.9			고관절	19	
	부모	50	13.7		요부	103		
	전화번호부	7	1.9		발	36		
	기타	90	24.7		어깨	74		
	무응답	19	5.2		손	26		
기관 첫경험	예	192	52.6		주관절	16		
	아니오	166	45.5		슬관절	36		
	무응답	7	1.9		기타	96		

각 문항에 대한 신뢰도(Reliability Coefficients)는 0.887(alpha 값)이었다. 20문항으로 구성된 물리치료 이용 만족도에 관한 문항 중 '내 담당 물리치료사는 예의바르다(2항목)' 항목이 4.3으로 가장 만족스럽게 나타났으며, '치료를 위해 도착했을 때 신속하게 치료를 받을 수 있었다(8항목)' 항목이 3.4로 가장 낮은 만족도를 보였다(표 2).

표2. 각 항목별 만족도

항목	평균±표준편차
1. 나의 사생활(신체노출)이 물리치료동안 잘 보호된다	4.17±0.751
2. 내 담당 물리치료사는 예의바르다	4.32±0.627
3. 다른 의료인들은 예의바르다	4.03±0.748
4. 치료가 편리한 시간에 짜여져 있다	3.82±0.902
5. 물리치료사에 의해 제공된 치료가 만족스럽다	3.93±0.818
6. 물리치료를 위한 첫 방문시 빠르게 진행되었다	3.54±1.062
7. 첫 약속후 방문(예약)이 쉬웠다	3.45±1.071
8. 치료를 위해 도착했을때 신속하게 치료를 받을 수 있었다(기다림이 적었다)	3.40±1.220
9. 물리치료실 위치가 나에게 편리하다	3.79±0.850
10. 명세서(치료비 청구서)가 적당하다	3.59±0.838
11. 물리치료 보조사가 제공하는 서비스가 만족스럽다	4.08±0.732
12. 주차가 가능하다	4.05±0.773
13. 물리치료사는 나의 문제나 상태를 잘 이해한다	4.09±0.692
14. 나에게 물리치료 교육이 도움이 된다	4.10±0.699
15. 물리치료는 받아볼만하며 전적으로 만족스럽다	4.07±0.667
16. 친구나 가족에게 이 물리치료실을 추천할 것이다.	4.00±0.713
17. 다시 물리치료가 요구된다면 이 물리치료실을 선택할 것이다	4.07±0.714
18. 물리치료 비용이 적절하다	3.68±0.861
19. 물리치료 서비스에 관해 지불할 가치가 있다	4.00±0.676
20. 전체적으로 물리치료가 만족스럽다	4.12±0.646

모든 연령에서 ‘물리치료사의 친절함’ 영역이 가장 높은 만족도를 보이고 있으며, ‘적절한 시간의 편리’ ‘일정’ 영역에서 나이에 따라 유의한 차이를 보이고 있다(표 3).

표 3. 나이에 따른 각 영역별 만족도 평균값과 분석분석결과

	20대	30대	40대	50대	60대	70대	80대	F-값
치료영역	4.07	4.02	4.09	4.14	4.00	3.98	4.06	.517
비밀(사생활)	3.97	4.21	4.14	4.19	4.25	4.22	4.33	.657
적절한 시간의 편리	3.71	3.82	3.93	4.11	4.02	3.99	3.92	5.325*
비용	3.81	3.78	3.80	3.85	3.77	3.97	4.22	1.421
계산서	3.60	3.48	3.61	3.66	3.64	3.56	3.83	.608
시간조절이 용이	3.89	3.85	3.86	3.92	3.82	3.83	3.78	.118
일정	3.39	3.56	3.76	3.60	3.42	3.26	2.97	2.065*
기다리는 시간	3.37	3.61	3.47	3.47	3.18	3.14	3.17	1.053
직원의 친절함	4.03	3.99	4.09	4.11	4.00	4.03	4.00	.509
물리치료사의 친절함	4.31	4.24	4.48	4.38	4.39	4.22	4.06	1.754
전체적인 만족도	4.04	4.02	4.11	4.02	4.06	4.15	4.22	.806

물리치료 경험이 있는 사람은 ‘계산서’ 영역에서 물리치료 경험이 없는 사람은 ‘기다리는 시간’ 영역에서 가장 낮은 만족도를 보이고 있다. 물리치료 경험 유무에 따른 차이점은 ‘비밀’, ‘적절한 시간의 편리’, ‘계산서’, ‘시간조절이 용이’, ‘기다리는 시간’, ‘직원의 친절함’, ‘물리치료사의 친절함’ 영역에서 차이를 보이고 있다( 표 4 ).

표 4. 물리치료 경험에 따른 각 영역별 만족도 평균값,표준편차와 교차분석 결과

만족도영역	있다	없다	$\chi^2$
치료영역	4.03±.57	4.06±.49	48.522
비밀(사생활)	4.07±.82	4.30±.62	43.966*
적절한 시간의 편리	3.89±.65	3.95±.62	50.732*
비용	3.73±.66	3.94±.68	16.169
계산서	3.50±.80	3.69±.83	186.657*
시간조절이 용이	3.88±.88	3.81±.79	20.760*
일정	3.58±.94	3.40±.99	13.419
기다리는 시간	3.57±1.17	3.19±1.24	15.862*
직원의 친절함	4.04±.77	4.02±.71	45.304*
물리치료사의 친절함	4.32±.66	4.33±.56	361.010*
전체적인 만족도	4.02±.63	4.11±.54	21.211

남여 모두 '물리치료사의 친절함' 영역에서 가장 높은 만족도를 보이고 있으며, 남자는 '계산서', 여자는 '기다리는 시간'에서 가장 낮은 만족도를 보이고 있다. '비용', '계산서', '기다리는 시간' 그리고 '물리치료사의 친절함' 영역에서 남녀 사이의 유의한 차이를 보이고 있다(표 5).

표 5. 성별에 따른 각 영역별 만족도의 평균값, 표준편차와 교차분석값

만족도영역	남자	여자	$\chi^2$
치료영역	4.10±.56	3.99±.49	27.627
비밀(사생활)	4.19±.79	4.16±.70	3.503
적절한 시간의 편리	3.95±.63	3.88±.64	6.027
비용	3.77±.68	3.91±.67	14.479*
계산서	3.51±.90	3.67±.75	13.003*
시간조절이 용이	3.90±3.72	3.73±.81	6.675
일정	3.64±.96	3.35±.96	15.418
기다리는 시간	3.57±1.17	3.20±1.24	10.013*
직원의 친절함	4.02±.81	4.03±.67	4.126
물리치료사의 친절함	4.37±.69	4.25±.54	12.044*
전체적인 만족도	4.09±.59	4.03±.59	11.738

입원환자, 외래환자 모두 '물리치료사의 친절함' 영역에서 가장 높은 만족도를 보이고, 입원 환자는 '일정' 영역에서, 외래환자는 '기다리는 시간' 영역에서 가장 낮은 만족도를 보이고 있으며, '계산서' 영역에서 유의한 차이를 보이고 있다(표 6).

표 6. 입원유무에 따른 각 영역별 만족도의 평균값, 표준편차와 교차분석 결과

만족도영역	입원환자	외래환자	$\chi^2$
치료영역	4.12±.50	3.99±.55	22.628
비밀(사생활)	4.12±.78	4.23±.72	2.355,4
적절한 시간의 편리	3.93±.63	3.90±.65	4.888
비용	3.85±.69	3.83±.68	7.028
계산서	3.59±.92	3.58±.74	13.510*
시간조절이 용이	3.78±3.80	3.88±.82	2.695
일정	3.54±.99	3.47±.94	5.261
기다리는 시간	3.42±1.24	3.37±1.19	1.900
직원의 친절함	3.97±.80	4.09±.68	7.426
물리치료사의 친절함	4.31±.58	4.33±.67	4.046
전체적인 만족도	4.10±.58	4.03±.60	9.121

신경계 환자와 정형계 환자는 모두 '물리치료사의 친절함' 영역에서 가장 높은 만족도를 보이고 있으며, '기다리는 시간' 영역에서 가장 낮은 만족도를 보이고 있으나 전체적인 만족도에는 유의한 차이를 보이지 않았다(표 7).

표 7. 환자분류에 따른 각 영역별 만족도의 평균값, 표준편차와 교차분석 결과

만족도영역	신경계환자	정형계환자	$\chi^2$
치료영역	4.06±.47	4.04±.54	29.911
비밀(사생활)	4.26±.73	4.15±.73	6.559
적절한 시간의 편리	3.96±.61	3.89±.66	5.354
비용	3.94±.68	3.76±.69	11.755
계산서	3.64±.79	3.56±.86	4.098
시간조절이 용이	3.88±.75	3.79±3.5	6.322
일정	3.44±.96	3.47±.99	15.675
기다리는 시간	3.38±1.22	3.35±1.24	4.093
직원의 친절함	4.13±.63	3.99±.78	13.748
물리치료사의 친절함	4.38±.58	4.27±.63	4.689
전체적인 만족도	4.09±.56	4.03±.59	17.080

물리치료 이용 환자들의 만족도에 영향을 미치는 요인 분석에서 기다리는 시간, 치료영역, 비용이 전체만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다(표 8).

표 8. 물리치료이용만족도에 영향을 미치는 요인에 대한 다중회귀분석

모형	비표준화계수		표준화계수	t	유의 확률
	B	표준오차	베타		
1 (상수)	.283	.258		1.097	.273
비밀	0.0145	.033	.018	.444	.658
물리치료사친절함	-0.059	.042	-.060	-1.397	.164
직원친절	0.0587	.033	.073	1.780	.076
시간조절	0.0394	.030	.054	1.311	.191
기다리는시간	0.0487	.022	.102	2.190*	.029
계산서	-0.024	.031	-.035	-.781	.436
치료영역	.521	.061	.451	8.468*	.000
시간편리	0.0037	.039	-.004	-.095	.924
비용	.383	.039	.450	9.698*	.000
일정	-0.037	.031	-.061	-1.174	.241
나이	0.00154	.001	.047	1.121	.263
성별	-0.033	.044	-.028	-.751	.454
첫경험	-0.010	.048	-.009	-.207	.836
분류	0.0393	.041	.036	.955	.340
환자	0.00404	.047	.003	.087	.931

## 고 찰

Goldstein 등(2000)은 환자 만족도 조사에서 접근성, 행정적인 관리, 치료적인 관리, 대인관계, 치료 연속성의 5영역이 포함되어야 한다고 주장했다. 접근성 영역에는 치료시간, 기다리는 시간, 전화 예약 등의 내용이 포함되고, 행정적인 관리에서는 거리, 주차시설, 비용 등이, 치료적인 관리에서는 물리치료 기술 치료영역이 포함되어야 한다고 했으며, 대인관계 영역에서는 물리치료사와 다른 직원들의 친절도, 치료의 적절한 시간이 소요되었는지가 포함되고, 치료 연속성 영역에서는 치료사의 지식수준, 환자의 전체적인 만족도를 포함하여야 한다고 했다. Monnin 등(2002)은 치료, 전체적인 평가, 접근성, 편리성의 4영역으로 나누어 환자 만족도를 평가하였다. 본 연구에서는 Goldstein이 제시한 11개 영역을 통해 환자 만족도를 평가하였다.

Goldstein 등(2002)의 연구에서 설문에 대한 신뢰도는 .99이며 본 연구에서의 신뢰도는 .88로 다소 낮았다.

환자 만족도에 영향을 주는 요인으로서 Beattie 등(2002)은 환자와 치료사간의 상호작용의 질과 환자만족도가 가장 큰 영향을 주고 치료실 위치, 장비, 주차는 만족도와 상관이 적은 것으로 보고하였으며, 치료사는 환자와 적절한 시간을 보내야 하고 듣기와 대화기술, 치료의 명확한 해설 등이 치료사가 노력해야 할 부분으로 강조하였다. 손 등(2002)은 친절, 대기시간, 예약, 주차편의, 의료장비, 치료내용, 노출보호 등의 요인이 만족도에 영향을 미치는 것으로 보고하였다. 본 연구에서는 기다리는 시간, 치료영역, 비용이 만족도에 영향을 미치는 요인으로 제시되어 치료영역이 만족도에 많은 영향을 미치고 있음을 알 수 있었다. 특히 외래환자와 물리치료를 처음 경험하는 사람들에 있어서 '기다리는 시간'이 가장 낮은 만족도를 보임으로 예약제의 시행이 시급히 이루어져야 할 것이다. 또한 치료사들은 치료시간 조절을 적절하게 배치함으로 환자들의 기다리는 시간을 줄여나가야 할 것이다.

일반적인 특성에 따른 환자만족도에서 손 등(2002)은 물리치료를 경험한 사람이 처음 경험한 사람보다 만족도가 높은 것으로 나타났고, 본 연구에서도 처음 물리치료를 경험한 사람



이 좀 더 높은 만족도를 보이고 있으나 물리치료실 이용 경험에 따라 전체적인 만족도에서는 유의한 차이를 보이고 있지 않았다. 환자의 기대치가 물리치료 만족도와 상관관계를 가지고 있다. 즉 환자의 기대치가 높을수록 만족도가 높게 나올때 물리치료를 경험한 사람이 상대적으로 치료에 대해 기대치가 낮다고도 볼 수 있다. 물리치료사들이 지식이나 기술등을 좀더 전문화하여 환자에게 적용된다면 환자의 치료기대치를 높일 수 있을거라 사료된다. 물리치료 경험에 따라 비밀보장과 적절한 시간편리 영역에서 차이를 보이고 있는데 이는 경험을 한 사람이 신체 노출에 대해 민감도가 떨어지게 나타났으며 또한 시간조절이 유리하게 작용되고 있음을 알 수 있다. 또한 만족도가 높은 환자가 다시 같은 기관이나 지속적인 치료를 요구하고 있음을 알 수 있으므로 만족도를 높이기 위한 노력이 계속되어야 할 것이다.

오(1997)의 연구에서는 요통환자의 진단에 따라 만족도에 차이를 보이고 있으나 본 연구에서는 신경계 환자와 정형계 환자사이에 유의한 차이는 보이고 있지 않았다. 이는 정형계 환자는 환자 스스로 설문에 응답한 반면 신경계 환자는 보호자가 대부분 설문에 응하여서 질환에 따른 구체적인 만족도를 측정하지 못한 것 같다.

비용이나 계산서 영역에서 성별에 차이를 보이고 있음은 여자에 있어 경제적인 부담감을 남자보다 더 많이 느끼고 있음에도 불구하고 남자가 더 불만족스럽게 나타났다. 김(1990)의 연구에서는 남자보다 여자가 더 높은 만족도를 보이고 있으며 이 등(1989)은 성별은 큰 차이가 없다고 보고하였다. 그러나 본 연구에서는 여자가 남자보다 조금 높은 만족도를 보이고 있는 것으로 나타났다.

Monnin과 Perneger(2002)의 연구에서 젊은 사람이 나이든 사람에 비해 덜 만족스럽게 나타났다고 보고하였고 손(2002)의 연구에서도 연령이 만족도에 영향을 보이고 있으나 본 연구에서는 전체적인 만족도에는 차이가 없게 나타났으나 '적절한 시간의 편리', '일정' 영역에서 차이를 보이고 있다. 설문지에는 환자 나이를 적었지만 설문에 응해준 사람이 보호자일 경우는 나이가 기록되지 않았으므로 나이에 따른 만족도에는 통계적으로 의의가 없었다.

만족도에 대한 세부항목에서 손 등(2002)의 연구에서는 '물리치료사는 친절했다' 항목이 가장 높은 만족도를 보이고 있으며 본 연구에서도 '내 담당 물리치료사는 예의바르다' 항목이 가장 높은 만족도를 보임으로 같은 결과를 보이고 있으며, '주차편의가 제공되었다'가 가장 낮은 만족도를 보이고 있는데 반해 본 연구에서는 '기다리는 시간이 적었다' 항목이 가장 낮은 만족도를 보이고 있다. 이는 손 등의 연구 조사지역이 서울인데 반해 본 연구에서는 광주라는 지역적인 차이로 나타난 것으로 사료된다.

본 연구에서 '물리치료사의 친절함'은 성별, 물리치료 경험유무에 따라 유의한 차이를 보이고 있다. 물리치료사의 친절함이 만족도에 큰 영향을 미치는 것으로 보아 물리치료사들이 지식이나 기술 등을 향상시키는 것과 동시에 친절함에도 관심을 기울여야 할 것이다. 환자가 만족도가 높으면 물리치료사와의 협력이 증진되어 더 좋은 치료효과를 기대할 수 있으며 다시 병원을 찾게 됨을 볼 수 있다. 본 연구의 대상자 중에 상당수가 친구의 소개로 기관을 선택하는 것을 통해 환자의 만족도는 치료결과 뿐만아니라 병원경영에 있어서도 상당히 중요한 요인이라 생각된다. 또한 직업만족도는 환자만족도 연구를 위한 가설형성에 중요하다. 즉 직업만족도가 치료결과 기대치에 부수적이기 때문이다. 직업만족도가 높을수록 친절도가 향상되고 환자의 만족도가 증가된다면 물리치료사들의 직업의식 향상에도 관심을 가져야 할 것이다.

## 결 론

치료결과지표로서의 만족도 조사는 치료사의 전문적인 지식 향상 뿐만 아니라 치료실 환경과 주위 여건 향상에 도움이 될 것이다. 본 연구에서 치료영역, 기다리는 시간, 비용이 만족도에 영향을 주는 인자로서 치료사는 좀더 전문적인 치료가 요구될 것이고 예약제 활용으로 환자의 기다리는 시간을 줄여나가야 할 것이다. 또한 치료영역과 물리치료사의 친절도에 중점을 둔 환자 만족도를 측정할 수 있는 도구가 개발되어서 물리치료의 치료결과를 측정하는 도구로서 활용되어야 하겠다.

## 참고문헌

김선엽. 외래물리치료실 이용 환자의 만족도에 미치는 요인조사, 대한물리치료사학회지, 11(2);1-18, 1990

박용익. 한방병원입원환자의 환자만족도에 영향을 미치는 요인. 보건교육건강증진학회지, 제 14권 제1호, 97-113, 1997

손애리, 김미원. 물리치료 내원환자의 만족도에 영향을 미치는 요인 분석, 대한 물리치료사학회지 제9권 제4호,11, 63-72, 2002

오승길. 요통환자의 물리치료사 만족도에 대한 조사, 대한물리치료사학회지, 제9권 제1호, 37-40, 1997

이충휘, 주민, 김선엽. 안동지역의 외래물리치료실 이용환자의 만족도. 대한물리치료학회, 제 1권 제1호, 73-82, 1989

황지인, 박현애. 결과지표로서의 환자만족도에 관한 연구, 성인간호학회지, 제13권 제1호, 29-39, 2001

Beattie PF., Pinto MB., Nelson MK., Nelson R. Patient satisfaction with outpatient physical therapy:instrument validation, Phys Ther, 82, 557-565, 2002

Ellwood PM Jr, Paul BA. But what about quality? Health Aff(Millwood), 5, 135-140, 1986

Goldstein MS, Elliott SD, Guccione AA. The development of an instrument to measure satisfaction with physical therapy, Phys Ther, 80, 853-863, 2000

Monnin D, Perneger TV. Scale to measure patient satisfaction with physical therapy, Phys Ther, 82, 682-691, 2002

Roush SE, Sonstroem RJ. Development of the physical therapy outpatient satisfaction survey(PTOPS), Phys Ther, 79, 159-170, 1999

**부록-설문지**

1. 당신의 나이는?                                세
2. 성별                남                        여
3. 이 기관을 어떻게 알았나?  
           의사소개    보험회사소개    친구소개    부모소개    전화번호부를 통해    기타
4. 물리치료를 처음 경험하는가?            예            아니오
5. 이 기관이 첫 경험인가?                 예                아니오
6. 현재 물리치료를 받는 부위는?  
           목    고관절    요부    발    어깨    손    주관절    슬관절    기타
7. 외래환자    입원환자
8. 환자분류  
                   신경계환자            정형계환자            기타

	아주 그 령 지 않다	그 령 지 않다	모 르 겠 다	그 령 다	아주 그 령 다
1. 나의 사생활(신체노출)이 물리치료동안 잘 보호된다					
2. 내 담당 물리치료사는 예의바르다					
3. 다른 의료인들은 예의바르다					
4. 치료가 편리한 시간에 짜여져 있다					
5. 물리치료사에 의해 제공된 치료가 만족스럽다					
6. 물리치료를 위한 첫 방문시 빠르게 진행되었다					
7. 첫 약속후 방문(예약)이 쉬웠다					
8. 치료를 위해 도착했을 때 신속하게 치료를 받을 수 있었다(기다림이 적었다)					
9. 물리치료실 위치가 나에게 편리하다					
10. 명세서(치료비 청구서)가 적당하다					
11. 물리치료 보조사가 제공하는 서비스가 만족스럽다					
12. 주차가 가능하다					
13. 물리치료사는 나의 문제나 상태를 잘 이해한다					
14. 나에게 물리치료 교육이 도움이 된다					
15. 물리치료를 받아볼만하며 전적으로 만족스럽다					
16. 친구나 가족에게 이 물리치료실을 추천할 것이다.					
17. 다시 물리치료가 요구된다면 이 물리치료실을 선택할 것이다					
18. 물리치료 비용이 적절하다					
19. 물리치료 서비스에 관해 지불할 가치가 있다					
20. 전체적으로 물리치료가 만족스럽다					