

					G-A-12
제목	국문	외래환자의 의료서비스 만족도-진단방사선과를 중심으로			
	영문	Outpatients' Satisfaction on the Services of the Diagnostic Radiology Department			
저자 및 소속	국문	엄상화, 임병연 ¹ , 유병철, 김성준, 정귀원, 손혜숙, 이종태, 진진호, 배기택 인제대학교 의과대학 예방의학교실, 인제대학교 보건대학원 ¹ .			
	영문	Sang-Hwa Urm, Byeong-Yeon Yim ¹ , Byung-chul Yu, Sung-Jun Kim, Kui-Won Jeong, Hae-Sook Sohn, Jong-Tae Lee, Jin-Ho Chun, Ki-Taek Pae Department of Preventive Medicine, College of Medicine, Inje University, Graduate School of Public Health, Inje University ¹ .			
분야	보건관리 [의료의질]	발표자	엄상화 [일반회원]	발표형식	포스터
진행상황	연구완료				
<p>1. 목적</p> <p>이 연구는 진단방사선과를 이용한 환자들이 느끼는 서비스 만족도와 이에 관련된 변수를 파악하고, 방사선사와 환자사이의 인식에 대한 일치도를 파악함으로써 환자들에게 보다 나은 양질의 의료서비스를 제공하기 위한 기초자료를 제시하고자 한다.</p> <p>2. 방법</p> <p>서울 소재 대학 부속병원 4 곳에서 2001년 2월 22일부터 2001년 3월 22일 까지 30일간 진단방사선과에 내원한 외래 환자 중 면담이 가능한 환자 500명을 대상으로 하였다. 대상자에는 의사 표현이 불가능한 소아과 환자와 의식 불능 상태에 있는 환자가 포함되지 않았고, 설문 조사에 응할 수 있는 20세 이상의 환자로 제한하였다. 조사 자료 중 응답내용이 불충분하거나 설문에 끝까지 응답하지 않은 33명을 제외한 응답자 467명(응답율 93.4%)을 최종분석 대상으로 하였다.</p> <p>자가기입식 설문 조사를 통해 자료를 수집하였으며, 설문은 수검자가 작성하는 9개 항목 20문항과 방사선사가 작성하는 6개 항목 14문항으로 구성하였다.</p> <p>수집된 자료는 각 문항별 빈도와 방사선사와 수검자간에 변수별 일치도를 구하였고, Chi 제곱분석과 Mantel-Haenzel 분석을 통하여 유의수준 0.05로 검정하였다.</p> <p>3. 결과</p> <p>연구대상자의 일반적인 특성은 남자가 51.50%, 여자가 48.5% 이었으며, 교육정도는 고졸이 36.05%로 가장 많았고, 평균 연령은 57세였다.</p> <p>촬영수속절차 및 예약일정에 대해 43.24%가 만족한다고 응답하였으며, 예약 대기일수는 2~3일이 36.46%이었고, 촬영대기시간은 5분 이하가 34.9%였다. 진단방사선과 직원의 친절도에 대해 50.12%가 친절하다고 응답하였으며, 방사선사의 기술 숙련도는 보통으로 나타났다. 방사선 특수검사에 대한 사전 설명에 대해서는 35.08%가 충분한 설명을 들었다라고 답하였다. 방사선 검사실 시설과 환경에 대한 개선점에 대해서는 온·습도 및 환기가 가장 개선이 필요한 것으로 나타났다.</p> <p>진단방사선과 의료 서비스에 대해 47.97%가 만족한다고 응답하였으며, 남자, 빠른 수속 및 진행과정, 호칭과 검사실 환경에 대한 만족, 짧은 촬영전 대기시간 및 예약대기일수, 특수검사 및 검사전 협조 사항에 대한 충분한 설명, 접수자와 방사선사의 친절이 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다.</p> <p>방사선사와 환자사의 일치도 분석에서는 촬영(검사)대기시간, 촬영(검사일수), 특수검사에 대한 설명, 기술 숙련도, 접수근무자·방사선사 친절도, 협조사항에 대한 설명, 검사실 환경 상태에 대한 일치도가 낮게 나타났다.</p>					

4. 고찰

진단방사선과 이용 환자들의 서비스 만족도를 향상시키기 위해서는 검사진행속도를 높이고, 검사에 대한 충실한 설명을 하여야 하며, 검사 진행과정에서 환자의 입장에서 생각하고 행동하는 것이 필요하다.