

위장조영검사에 대한 검진수검자의 의료서비스 만족도에 관한 연구

Physical examination patients Satisfaction on the Medical Services of the UGI series

김 규 형*,**, 임 청 환*
한서대학교 대학원 방사선학과*,
명지병원 영상의학과**

Gyoo-Hyung Kim*,**, Cheong-Hwan Lim*
Dept. of Radiological Science, Hanseo University*
Dept. of Radiology Myung Ji Hospital**

요약

건강검진을 위해 병원을 내원한 수검자 중 위장조영검사를 선택한 환자를 대상으로 서비스 만족도 개선을 위해 이 연구를 시행하였다.

수검자를 대상으로 설문조사를 시행하였으며, 2014년 5월부터 2개월 동안 검진센터를 방문한 수검자 147명을 교육 전, 2014년 7월부터 2개월 동안 내원한 수검자 164명을 교육 후 대상으로 하였다. 교육 전 대상자에게 불안감, 설명필요, 설명방식, 조영검사 만족도 등을 조사하여 이를 바탕으로 동영상 제작하였으며, 교육 후 대상자에게 제공하여 불안감 변화, 동영상 설명 만족도, 도움정도, 재시청의향 등을 조사하였다.

교육 전 측정된 불안감은 2.62, 설명필요성 2.52, 설명방식은 대상자의 78.2%가 설명안 내동영상을 선택하였으며, 조영검사만족도는 1.55로 낮게 조사되었다.

교육 후 측정된 불안감의 변화는 2.55, 동영상설명만족은 2.80, 도움정도 2.79, 재시청 의향은 2.80으로 높게 측정되었다. 교육 전과 교육 후의 집단간 교차분석에서 불안감, 시청의향, 도움정도, 동영상만족도 등에서 유의하게 측정되었다($p < 0.05$).

위장조영검사에 대한 동영상 교육과 사전 정보제공이 환자의 불안감을 감소시켰고, 검사만족도는 증가시켰다.

I. 서론

우리나라에는 매우 다양한 형태의 건강검진이 실시되고 있다. 최근 질병구조가 만성으로 이행된 우리나라의 경우 질병으로 인한 사망 또는 불구를 예방하기 위한 방법의 하나로 건강검진이 중요한 의료서비스의 영역으로 자리매김하고 있지만, 건강검진을 하기 위해 지루한 대기시간, 직원의 불친절도, 쾌적하지 못한 환경, 검사에 대한 전반적인 이해부족 등으로 인한 의료서비스의 질적인 저하를 야기 시키게 되었고, 수검자들의 민원을 발생시키는 등 검진에 대한 불만족으로 이어지기도 하였다.

이에 본 연구에서는 종합 건강검진 수검자 및 건강보험 건강검진 수검자들 가운데 위장조영검사를 선택한 수검자를 대상으로 식도 및 위장조영검사의 검사과정을 동영상으로 제작하여 검사를 받기 위해 대기하는 시간 동안 제작된 동영상을 시청함으로써 대기시간을 검사시간의 연장으로 인식하게 하고 또한 동영상으로 인해 위장조영검사에 대한 설명을 대신하게 하여 이를 통해 검진의 효율성 뿐만 아니라 수검자의 만족도 충족을 도모할 수 있는 건강검진 서비스로 개선하기 위한 근거자료로 제시하고자 하였다.

II. 연구내용 및 방법

1. 설문지 제작

기존의 연구자료를 바탕으로 본 연구에 적합하게 제작한 설문지를 제작한다. 검사 전 질문사항과 검사 후 질문으로 구분하여 작성하여 자가기입방식으로 설문 작성 후 연구자가 직접 수거 후 자료분류 및 분석을 실시하였다.

2. 검사 동영상 제작

위장조영검사의 이해를 돕기 위하여 자체적으로 검사를 실시하는 목적, 검사의 안내, 검사를 진행하는 과정, 검사 후 환자에 대한 안내 등의 내용을 포함하여 전반적인 과정을 동영상으로 제작하였다.

3. 연구방법

1) **교육 전** - 병원을 방문하는 종합 건강검진 수검자 및 건강보험 건강검진 수검자들 가운데 위장조영검사를 선택한 수검자를 대상으로 위장조영검사를 실시한 후 대상자의 일반적인 특성, 위장조영검사 실태 및 인식도 정도, 사전교육 필요성 등을 설문지를 통하여 조사하였다.

2) **교육 후** - 위장조영검사 동영상을 제작한 후 수검자

에게 검사 전 대기시간을 이용해 시청하게 하여 조영 검사 후 설문지를 조사하여, 동영상 시청 전과 후를 비교 분석하여 수검자의 만족도를 평가하였다.

4. 통계분석

본 연구에서 수집된 자료 분석은 통계 패키지 프로그램 SPSS 12.0을 사용하여 분석하며, 통계적 유의성을 판정하였다.

Ⅲ. 결과

1. 위장조영검사 미교육 집단

교육 전 측정된 불안감은 2.62, 설명필요성 2.52, 설명방식은 대상자의 78.2%가 설명안내동영상을 선택하였으며, 조영검사만족도는 1.55로 낮게 측정되었다.

표 1. 사전교육 필요성

< n=147 >

변 인	평 균	표준편차
검사 전 불안감	2.62	.612
설명필요성	2.52	.696
설명방식	동영상선택	.492
조영 검사 만족도	1.55	.742

2. 위장조영검사 교육 집단

교육 후 측정된 결과, 불안감의 변화는 2.55, 동영상 설명만족은 2.80, 도움정도 2.79, 재시청 의향은 2.80으로 높게 측정되었다.

표 2. 교육 후 위장조영검사 만족도

< n=164 >

변 인	평 균	표준편차
불안감 변화	2.55	.754
동영상 설명 만족	2.80	.402
도움정도	2.79	.407
시청 의향	2.80	.402

3. 집단 간 교차분석

교육 전과 교육 후 집단 간 교차분석에서 불안감 변화, 재시청의향, 시청 후 도움정도, 조영검사 만족 등에서의

유의확률은 유의하게 낮게 측정되었다($p < 0.05$).

표 3. 교육 전 후 집단 간 교차분석

< n=311 >

변 인	카이제곱	유의확률
불안감 변화	10.887	.004
재 시청 의향	33.507	.000
시청 후 도움정도	7.697	.006
위장조영검사 만족	207.389	.000

Ⅳ. 결과

위장조영검사를 받는 수검자 및 환자들에게 검사 전 교육을 바탕으로 동영상의 정보제공이 그들의 불안감과 검사 만족도를 향상시켰다는 것을 확인하였으며, 영상의 학적 다른 검사나 시술을 받는 환자들에게 검사 전에 검사에 대한 교육과 정보를 제공하는 것이 바람직하다 할 것이다.

■ 참고 문헌 ■

- [1] 강성호 외(1999) 종합건강진단시 위장검사의 선택 실태에 관한 분석. 방사선기술과학 Vol.22 No.2 pp.62-67.
- [2] 김영애(2009) 암조기 검진과 관련요인. 고려대학교 대학원 석사학위논문
- [3] 김정은(2012) 한 종합건강검진센터 이용자의 만족도에 관한 연구. 경희대학교 대학원 석사학위논문
- [4] 신연수(2004) 건강보험 건강검진 만족도에 관한 연구. 연세대학교 대학원 석사학위논문
- [5] 고주영 외(2010) pp.251-258. 위암환자의 위장조영검사 영상 분석 한국콘텐츠 학회 Vol.10 No.9