

서울시 보건소 물리치료실 이용자의 만족도 조사 연구 - 노인복지 정책측면에서 -

고려대학교 보건전문대학 물리치료과^{*} · 안양중앙병원 재활의학과^{**} · 고려대학교 대학원 체육학과^{***}

윤범철^{*} · 이용진^{*} · 배정미^{**} · 김난수^{***}

A study on patients' satisfaction of physical therapy services in public health center in the point of view of the elderly welfare policy

Yoon, Bum Chul^{*} · Lee, Young Jin^{*} · Bae, Jung Mi^{**} · Kim, Nan Su^{***}

Dept. of Physical Therapy, College of Allied Health Sciences, Korea University^{}*

*The Dept. of Rehabilitation Medicine, Ahnyang Medical Center^{**}*

*Dept. of Physical Education, Graduate School, Korea University^{***}*

— ABSTRACT —

The purpose of the study is (i) to investigate the operating situation of physical therapy department in public health centers, (ii) to analyze the difference of elderly satisfaction from non-elderly satisfaction of physical therapy services among the public health center visitors, and finally (iii) to suggest facilitating improvement on programs that can supply the elderly health service through public health centers.

A questionnaire survey was carried out 212 patients of 25 public health center in Seoul, Korea from 15 July to 10 August 1996.

Major results of the study are as follows :

1. Among the respondents, the largest group was the elderly who are over 65 years old (72.6%).
2. The average of general patients' satisfaction for physical therapy services was 3.98, especially fee of treatment(4.76), attitude of physical therapist(4.33), and reliance of physical therapist(4.20) were higher by 5-score Likert scale.
3. The correlation factors with general patients' satisfaction were process of treatment (r

=.6301), results of treatment($r=.6186$), and guide facilities($r=.5999$).

4. The results of multiple-regression analysis between general patients' satisfaction and affecting factors identify following variables as the statically significant determinants : general stisfaction comparing with other physical therapy services,

physical therapy services using forwardly, fee of treatment.

5. There was no significant defference between elderly and non-elderly patients' satisfaction of physical therapy service, except attitude of physical therapist($t=-2.07$), explanation of treatment for disease($t=-2.19$), fee of treatment($t=6.29$).

차 례

I. 서 론

1. 연구의 필요성 및 배경
2. 연구방법
3. 제한점

II. 연구결과

1. 보건소 물리치료실의 운영현황
2. 보건소 물리치료실 이용환자의 일반적 특성 및 만족도
3. 전반적인 만족도와 만족요인의 상관관계
4. 노인층과 비노인층간의 만족도 비교

III. 고 찰

IV. 결론 및 제언

1. 결론
2. 제언

V. 참고문헌

I. 서 론

1. 연구의 필요성 및 배경

19세기 이후 산업화가 가속화되고 도시로의 인구 이동이 진행되면서 핵가족화가 심화되기 시작하였다. 이러한 산업화, 도시화, 핵가족화로 특징 지워지는 현대사회의 필연적 부산물로써¹⁾ 노인문제는 이제 세계적 관심사로 부각되고 있다.

우리나라도 경제성장에 따른 산업화, 도시화, 핵가족화, 개인주의 가치관, 주거환경과 영양상태의 개선, 의학 및 보건위생분야의 발달 등의 결과로 노인인구가 빠르게 증가되고 있다²⁾. 1995년 기준으로 우리나라의 65세 이상의 노인인구는 약 254만명으로 추산되는데 이는 전체인구의 5.7%에 해당되며, 2000년에 이르면 전체인구의 6.8%인 약 317만명에 달할 것으로 전망된다⁶⁾(표 1).

표 1. 연령별 인구통계

(단위 : %)

연령	1990	1995	2000	2010	2020
0~14	25.8	23.2	21.2	19.1	16.0
15~64	69.2	71.1	72.0	71.5	71.5
65 이상	5.0	5.7	6.8	9.4	12.5
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
인구(천명)	(42,869)	(44,851)	(46,789)	(49,683)	(50,578)
총부양비	41.5	40.6	38.8	39.9	39.9
노년부양비	7.2	8.0	9.4	13.2	17.5

자료: 통계청, 장래인구추계(1990~2021), 1991

이로인한 노인인구의 상대적, 절대적 증가는 노령과 관련된 소득원의 상실로 인한 빈곤문제, 체력의 약화로 인한 병고문제, 역할상실로 인한 무역문제, 가치관과 생활환경의 변화로 인한 고독(소외)문제 등을8) 대두시키고 있고, 선진국들과 노령화 진행 정도를 비교해 볼 때 앞으로 심각성을 더하리라 여겨진다.

특히 성인병 및 퇴행성 질환과 관련된 의료비의 문제는 다른 연령층에 비해 노인층의 유병률이 매우 높고 그 질병상태가 주로 만성 퇴행성 질환이므로 심각한 사회문제가 될 것이다. 그리고 노인의 만성 퇴행성질환은 완치가 용이하지 않으므로 기술집약적 진료보다는 장기적 관리에 적합한 보건의료서비스의 개발을 적극적으로 시행해 나가야 한다는 점에서 국민의료 관리의 최일선 기관인 보건소의 노인보건의 사업 방안을 적극적으로 재검토해 보는 것이 필요하다고 본다³⁾.

윤 경옥은 1992년에 발표한 논문에서 노인의료를 강화하기 위해서 보건소가 효과적으로 제공할 수 있는 서비스가 무엇인가 하는 질문에 도시 보건소에서는 응답자의 46.2%, 농촌 보건소에서는 44.1%가 물리치료를 선택하였다고 보고하고, 물리치료가 효과적인 보건사업 제공방안이 될 것 이라는 보건소 담당 실무자들의 의견을 들어, 노인보건 사업을 제공하기 위해서는 물리치료실과 물리치료사의 확보가 필수적인 요소이므로 물리치료실 설치를 위한 예산확보가 요구된다고 주장했다¹⁷⁾.

이러한 요구에 맞추어 1992년 '보건소 및 보건지소의 보건의료 전문인력 배치 기준'이 제정·공포되고, 1993년 '보건소 물리치료실 개설 촉진계획'이 시달됨으로써 물리치료실의 설치근거가 마련되었고, 1995년 지역주민의 의료비 부담을 감소시키고 건강증진과 노인환자들에게 의료서비스를 제공함으로써 보건소 기능을 활성화시키려는 목적으로 설립되었다.

이에 본 연구에서는 서울시 25개구 보건소에서 운영하고 있는 물리치료실의 현황과 이용환자들의 일반적 특성 및 만족도를 조사하여, 노

인층과 비노인층으로 나누어 이용 만족도를 비교 분석함으로써 노인복지 정책측면에서 보건소 물리치료실의 역할과 발전방향에 대해 살펴 보고자 한다.

2. 연구방법

1) 조사대상 및 자료수집방법

1996년 7월 15일부터 8월 10일까지 서울시내 25개구 보건소내 물리치료실을 방문하여, 담당자에게 물리치료실의 운영현황 및 환자들의 이용실태에 관한 직접설문을 하였다.

이용환자의 만족도에 관한 설문은 총 242명에게 환자가 직접 작성한 동작구 보건소를 제외하고 조사자가 직접 면접식으로 설문하였으며, 이 중 일관성이 없었던 30부는 제외하고 212부를 통계처리하여 분석하였다.

2) 조사도구

설문지는 차회만22), 김선엽4) 등의 선행연구의2, 5, 17) 설문지 모형을 참고하여 임의작성하여 조사도구로 사용하였다.

이용환자 만족도에 관한 설문지의 내용은 이용환자의 일반적 특성을 묻는 7문항, 보건소 물리치료실 이용동기 및 이용실태를 묻는 4문항, 보건소 물리치료실 만족도를 묻는 15문항, 타의료기관 물리치료실과 비교시 만족도를 묻는 4문항으로 구성되어 있고, 물리치료실의 현황은 치료시설 및 운영실태에 관하여 조사하였다.

3) 자료처리 및 분석방법

보건소 물리치료실 이용에 관한 만족도의 측정은 Likert 5점 척도를 사용하여, "매우 만족한다"에 5점을 주었고 "매우 불만족한다"에 1점을 주어 점수가 낮을 경우 이용 만족도가 낮은 것으로 하였다. 타의료기관과 비교한 보건소 물리치료실의 이용 만족도는 총 212명 중 다른 의료기관을 이용한 경험이 있는 169명을 다음과 같이 SPSS/PC+로 분석하였다.

첫째, 만족도 설문지의 신뢰도를 알아보기 위해 Cronbach's α 를 구하였다.

둘째, 보건소 물리치료실 현황과 환자의 일반적 특성을 알아보기 위해 문항 별로 단순빈도와 백분율을 구하였다.

셋째, 이용환자의 만족도를 보건소 물리치료실 이용에 관한 만족도와 타의료 기관 물리치료실과 비교한 만족도로 나누어 살펴보았다.

넷째, 전체 만족도와 변수들의 관련성을 알아보기 위해 상관관계를 통계처리 하였고, 만족도를 설명해줄 수 있는 예언변인을 찾아보기 위해 다중회기 분석(multiple regression)을 실시하였다.

다섯째, 노인층과 비노인층간의 만족도를 비교하기 위해서 t-test를 하였다.

3. 제한점

첫째, 자료수집시 문답형식의 직접설문으로 인해 조사자의 개인적인 편견이 개입될 가능성이 크다는 것과 둘째, 조사대상자 중 대다수가 중졸이하의 교육을 받은 저소득층의 노인이었

으므로 자신의 만족의사와는 관계없이 동의하는 묵인적인 반응(acquiescent response set)을 보이는 등 신뢰성있는 응답을 기대하기 힘들다는 것이며 27) 셋째, 본 연구는 서울지역 보건소 물리치료실을 모집단으로 조사한 것이므로 전국 보건소 물리치료실을 대상으로 일반화시키기 어렵다는 제한점을 갖고 있다.

II. 연구결과

1. 보건소 물리치료실의 운영현황

물리치료실 이용환자 현황은 서울시 25개구 보건소 중 3개구(광진구, 동대문구, 도봉구)를 제외하고 95년 1월 3일부터 12월 31일까지 이용환자 수와 96년 1월 3일부터 6월 30일까지 이용환자수를 진료비면제자(65세이상 및 의료보호대상자)와 진료비부담자로 나누어 조사하였다. 95년대비 96년 6월 30일까지의 진료비부담자의 증가율은 19.69%이었고 진료비면제자의 증가율은 38.44%로 전체 증가율은 34.37%로 나타났다(표 2).

표 2. 물리치료 이용환자 현황

	95년(1.3~12.31)	96년(1.3~6.30)	증가율
진료비 부담자	15,725(명)	9,411(명)	19.69(%)
진료비 면제자 (65세 이상/의료보호)	56,705	39,252	38.44
계	72,430	48,663	34.37

표 3. 물리치료실 시설현황

특성	구분	보건소수	%
물리치료실의 면적	10평 이하	4	16
	11~15	7	28
	16~20	11	44
	21~	3	12
병상수	3병상 이하	1	4
	4~5	14	56
	6~7	8	32
	8~	2	8

물리치료실의 면적은 11-15평이 28%, 16-20평이 44%로 20평이하가 88%로 대다수를 차지했으며, 평균은 16.74평이었다. 병상수는 56%가 4-5병상으로 가장 많았으며, 그 다음으로 32%가 6-7병상수로 나타났으며, 평균은 5.2병상을 보유하고 있는 것으로 나타났다(표 3).

물리치료장비는 온습포와 경피신경자극치료기는 100% 보유하고 있는 것으로, 적외선(96%), 초음파(96%), 간섭파(88%) 치료기는 대다수의 물리치료실에서 보유하고 있었다

(표 4).

표 4. 물리치료장비 보유

	보건소수	설치대수	설치율(%)
온습포초음파치료기	25	26	100
경피신경자극치료기	25	37	100
적외선치료기	24	55	96
초음파치료기	24	27	96
간섭파치료기	22	27	88
초음파치료기	19	20	76
견인치료기	10	10	40
저주파치료기	8	8	32
극초단파치료기	8	8	32
동통치료기	5	5	20
미세전류치료기	2	2	8
광선치료기	1	1	4
회전욕치료기	1	1	4
고전압맥동전류치료기	1	1	4

2. 보건소 물리치료실 이용환자의 일반적 특성 및 만족도

1) 보건소 물리치료실 이용자들의 일반적 특성

보건소 이용환자의 성별로는 여자가 73.1%로 남자(26.9%)보다 많았고, 연령분포는 65세 이상이 72.6%로 가장 많았으며, 다음으로 50-64세가 17.5%로 많았다. 학력은 중졸 이하가 78.3%로 가장 많았다. 월평균 가계수입은 60만원 이하가 58.5%로 저소득층이 많았고 의료보장은 대다수가 의료보험(92.5%)이었다. 치료비 부담은 자녀 및 친지(45.8%)와 본인부담(36.3%)이 많았으며, 치료실 이용기간은 10일 이하가 50.9%, 11-30일 사이가 15.1%, 31-90일 사이가 12.3%, 91일이상이 21.7%로 나타났다. 보건소 이전치료기관은 개인병원(47.6%), 종합병원(18.9%), 치료경험 없음(19.3%) 순으로 나타났으며, 이용동기는 비용저렴(51.4%), 치료효과(25%), 교통편리(16%) 순으로 나타났다. 질환으로는 요통(50.

9%), 관절염(24.5%), 오십견(10.4%)순으로 나타났으며, 기타로는 뇌졸중(4명), 외상(3명) 등이 있었다. 향후 이용할 치료기관으로는 보건소에서 계속 치료하겠다(84.4%)가 가장 높게 나타났다(표 5).

보건소 물리치료실 이용자들의 대다수가 노인층(72.6%)이었으므로, 노인이용자의 일반적 특성과 전체이용자의 일반적 특성은 크게 차이가 없었다. 그러나 학력(중졸이하), 월평균 가계수입(60만원이하), 치료비부담(자녀및친지)에서 10%이상의 현저한 차이를 보였으며, 향후 이용할 치료기관으로는 90.9%가 보건소를 선택하였다.

2) 이용자의 만족도

보건소 물리치료실 이용에 관한 전반적인 만족도(N=212명)는 75점 만점에 59.75점(평균 3.89)으로 대체로 높게 나타났으며, 치료비가 4.76점으로 가장 높게 나타났다. 치료사의 태도(4.33), 치료사의 신뢰정도(4.20)등 물리치료사의 개인적 특성과 관련된 문항에 대해서 높은 만족도를 보였으며, 치료실내 환경(4.10), 설명정도(4.06)에도 긍정적인 반응을 보였다. 반면 편의시설(3.53), 안내시설·접수·수납절차(3.71), 서비스개선 노력 등 치료외적인 부분에 대해서는 상대적으로 낮은 만족도를 보였다(표6-1).

타의료기관 물리치료실과 비교한 보건소 물리치료실 이용만족도(N=169명)는 20점 만점에 16.55(평균 4.13)으로 매우 높게 나타났으며, 치료비(4.68), 치료사의 태도(4.24), 치료결과(3.89) 순으로 만족도가 높았다(표6-2).

보건소 물리치료실 이용 만족도의 각 문항에 대한 내적일치도(internal consistency)를 구해본 결과 Cronbach's $\alpha = .7868$ 로 높았으며, 타의료기관 물리치료실과 비교한 보건소 물리치료실 이용만족도의 Cronbach's $\alpha = .5259$ 이었다.

표 5. 이송 환자의 일반적 특성

특성	구분	빈도		퍼센트(%)	
		전체(N=212)	노인(N=154)	전체(N=212)	노인(N=154)
성별	남	57	37	26.9	24.0
	여	155	117	73.1	76.0
연령(세)	65~	154	154	72.6	100
	50~64	37		17.5	
	40~49	8		3.8	
	30~39	8		3.8	
	20~29	5		2.4	
학력	중졸이하	166	136	78.3	88.0
	고졸	25	11	11.8	7.1
	전문대졸	5	2	2.4	1.3
	대졸	15	4	7.1	2.6
	대학원졸	1	1	0.5	0.6
월평균수입(원)	~60	124	108	58.5	70.1
	61.~100	40	24	18.9	15.6
	101~150	27	12	12.7	7.8
	151~200	9	5	4.2	3.2
	210~	12	5	5.7	3.2
의료보장	의료보험	196	142	92.5	92.2
	의료보호	14	12	6.6	7.8
	공무상요양	1	0	0.5	0.0
	자기부담	1	0	0.5	0.0
치료비 부담	자녀 및 친지	97	85	45.8	55.2
	본인부담	77	32	36.3	20.8
	기타	38	37	17.9	24.0
치료실 이용기간(일)	처음	31	25	14.6	16.2
	2~10	77	50	36.3	32.5
	11~30	32	21	15.1	13.6
	31~90	26	22	12.3	14.3
	91~	46	36	21.7	23.4
이전치료기관	개인병원	101	61	47.6	39.0
	종합병원	40	36	18.9	23.4
	한방병원(의원)	23	17	10.8	11.0
	사회복지관	7	7	3.3	4.5
	치료경험없음	41	33	19.3	21.4
치료실 이용동기	비용저렴	109	84	51.4	54.5
	치료효과	53	41	25.0	13.6
	교통편리	34	21	16.0	26.6
	대기시간	3	0	1.4	0.0
	기타	13	8	6.1	5.2
질환	요통	108	83	50.9	53.9
	관절염	52	40	24.5	25.9
	오십견	22	14	10.4	9.1
	경통	11	7	5.1	4.5
	기타	19	10	9.0	6.5
향후 이용할 치료기관	보건소	179	140	84.4	90.0
	한방병원(의원)	16	8	7.5	5.2
	종합병원	10	3	4.7	1.9
	개인병원	4	3	1.9	1.9
	기타	3	0	1.4	0.0

표 6-1. 보건소 물리치료실 이용자의 만족도

(N=212)

만족요인	평균(N)	±	표준편차(SD)
교통편	3.81	±	.92
안내시설·접수·수납절차	3.71	±	.85
치료대기시간	3.95	±	.72
치료사의 태도	4.33	±	.53
치료사의 신뢰정도	4.20	±	.57
설명정도	4.06	±	.70
치료비	4.76	±	.55
치료장비 및 시설	3.80	±	.70
치료절차	3.98	±	.62
치료시간	3.84	±	.69
편의시설	3.53	±	.83
치료실내환경	4.10	±	.52
치료결과	3.94	±	.66
치료의 적절성	3.94	±	.58
서비스 개선노력	3.80	±	.68
전반적인 만족도	59.75	±	5.15

표 6-3. 타의료기관 물리치료실과 비교한 보건소 물리치료실 이용만족도

(N=169)

만족요인	평균(N)	±	표준편차(SD)
치료사의 태도	4.24	±	.63
치료장비 및 시설	3.75	±	.81
치료결과	3.89	±	.71
치료비	4.68	±	.71
전반적인 만족도	16.55	±	1.84

3. 전반적인 만족도와 만족요인의 상관관계

보건소 물리치료실 이용에 대한 전반적인 만족도(N=212)와 만족요인 변수와의 상관관계에서 가장 큰 상관요인은 치료절차($r=0.6301$)였고, 치료결과($r=0.6186$), 안내시설·접수·수납절차($r=0.5999$), 서비스개선 노력($r=0.5770$), 치료의 적절성($r=0.5756$) 순으로 상관이 높게 나타났다. 치료비 요인은 전반적인 만족도와 상관이 유의미하지 않았는데($p=0.173$), 이것은 평균=4.76점(표 6)으로 최고값 5점에 가깝게 편향되어 있기 때문인 것 같다. 그러나 통계학적인 해석만으로 비용과 전반적

인 만족도가 상관이 없다고 하기에는 무리가 있다고 생각된다(표7-1).

타의료기관 물리치료실과 비교한 보건소 물리치료실 이용에 대한 전반적인 만족도(N=169)와 만족요인 변수와의 상관관계는 치료사의 태도, 치료장비 및 시설, 치료결과, 치료비 등 모든 변수에서 관련성이 유의미한 것으로 나타났다(표7-2).

노인 이용자의 경우에도 전체이용자와 동일한 결과를 얻었는데, 교통편에서는 더 큰 상관($r=0.4163$)을 보였다.

일반적 특성요인과 타의료기관 물리치료실과 비교한 보건소 물리치료실 이용에 대한 전반적

표 7-1. 보건소 물리치료실 이용자의 만족도 (N=212)

만족요인	상관계수(r)	
	전체 이용자 (N=212)	노인이용자 (N=154)
교통편	.2720*	.4163*
안내시설·접수·수납절차	.5999*	.5862*
치료대기시간	.5481*	.5531*
치료사의 태도	.5259*	.4982*
치료사의 신뢰정도	.5298*	.5504*
설명정도	.5750*	.5712*
치료비	.0652*	-.425
치료장비 및 시설	.4995*	.3965*
치료절차	.6301*	.6048*
치료시간	.5021*	.5212*
편의시설	.5720*	.5886*
치료실내환경	.5255*	.5151*
치료결과	.6186*	.5319*
치료의 적절성	.5756*	.5569*
서비스 개선 노력	.5770*	.5522*

* p < 0.001

표 7-2. 타의료기관 물리치료실과 비교한 이용만족도 (N=169)

만족요인	상관계수(r)	
	전체 이용자 (N=212)	노인이용자 (N=154)
치료사의 태도	.6497*	.5589*
치료장비 및 시설	.7109*	.5589*
치료결과	.6812*	.7342*
치료비	.5293*	.3047*

* p < 0.001

인 만족도 중에서 보건소 물리치료실 이용에 대한 전반적인 만족도를 더 잘 설명해 주고 예언해 주는 변인들을 찾고자 다중회귀분석(multiple regression)을 실시하였다. 그 결과 타의료기관과 비교한 전반적 만족도, 향후 이용할 물리치료기관, 치료비 부담 순으로 설명력이 높았다(p<0.05). 즉, 타의료기관과 비교시 전반적 만족도가 높을수록, 향후 보건소를 이용할수록, 자녀 및 친지가 의료비를 부담할수록 잘 예언해 주었다.

타의료기관과 비교한 전반적인 이용만족도를

표 8-1. 노인층과 비노인층간의 만족도 비교 (N=212)

만족요인	평균 ± SD		T - 값
	노인	비노인	
교통편	3.77 ± .92	3.91 ± .92	-.99
안내시설·접수·수납절차	3.71 ± .84	3.71 ± .87	0.6
치료대기시간	3.94 ± .71	3.97 ± .75	-.21
치료사태도	4.23 ± .52	4.45 ± .54	-2.07*
치료사의 신뢰정도	4.21 ± .54	4.19 ± .63	.19
치료사의 설명정도	4.00 ± .71	4.22 ± .65	-2.19*
치료비	4.94 ± .26	4.28 ± .62	6.29**
치료장비 및 시설	3.85 ± .62	3.64 ± .87	1.70
치료절차	3.98 ± .55	3.97 ± .79	.19
치료시간	3.79 ± .67	3.94 ± .74	-1.41
편의시설	3.60 ± .80	3.34 ± .87	1.97
치료실내환경	4.10 ± .51	4.12 ± .53	0.21
치료결과	3.94 ± .62	3.95 ± .76	-.12
치료의 적절성	3.94 ± .58	3.95 ± .63	-0.7
서비스개선 노력	3.78 ± .65	3.84 ± .77	-.58
전반적인 만족도	59.85 ± 4.90	59.48 ± 5.80	2.43

잘 설명해주고 예언해 주는 변인으로는 연령, 치료실 이용동기가 있었다. ($p < 0.001$)

표 8-2. 타의료기관 물리치료실과 비교한 노인층과 비노인층간의 만족도 비교 (N=169)

만족요인	평균 ± SD		T - 값
	노인	비노인	
치료사의 태도	4.21 ± .57	4.20 ± .76	.51
치료장비 및 시설	3.81 ± .79	3.58 ± .84	1.07
치료결과	3.92 ± .67	3.78 ± .81	1.11
치료비	4.87 ± .53	4.22 ± .86	4.97**
전반적인 만족도	16.87 ± 1.48	15.78 ± 2.37	3.30*

df=167, *p < 0.05, **p < 0.001

4. 노인층과 비노인층간의 만족도 비교

노인층과 비노인층간의 만족도의 차를 비교해 본 결과 통계학적으로 유의한 차이를 보인 요인으로, 치료사의 태도에 대해 노인층보다 비노인층이 더 만족하고 있으며 ($p < 0.05$), 치료사의 설명정도에 역시 노인층보다 비노인층이 더 만족하고 있는 것으로 나타났으며 ($p < 0.05$), 치료비에 대해서는 노인층이 비노인층보다 더 만족하고 있는 것으로 나타났으며 ($p < 0.001$). 반면 안내시설, 접수, 수납절차, 치료결과, 치료의 적절성, 치료절차, 치료사의 신뢰정도 등에 대한 만족도의 차는 통계학적으로 유의하지 않았다(표 8-1).

타의료기관 비교시에도 치료비에 대해 노인층이 비노인층보다 더 만족하고 있는 것으로 나타났으며 ($p < 0.001$), 전반적인 만족도에 대해서도 노인층이 비노인층에 비해 타의료기관보다 보건소 물리치료실 이용에 대해 더 만족하고 있었다 ($p < 0.05$)(표 8-2).

Ⅲ. 고찰

보건소 물리치료실 이용환자의 현황에서는 진료비 면제자의 증가율이 38.44%로 진료비 부담자(19.69%)에 비해 두드러지게 높게 나타났는데, 그 이유는 65세 이상의 노인에게 대해서는 무료진료를 하고 있기 때문인 것으로 사료

되며, 이는 조사 대상자 중 65세 이상이 72.6%로 높게 나타난 결과와도 관련이 있다.

치료실 면적의 평균은 16.7평으로 노7)의 종합병원 평균 치료실면적(32.1평)보다는 작았지만 의원(14.3평)보다는 높았으며, 21평이상은 12%로 장19)의 35%에 비해 적은 편이었다. 병상수는 5병상 이하가 60%로, 장19)의 25.7%, 박10)의 45.2%보다 높게 나타나 전국보건소 물리치료실에 비해 서울지역 보건소 물리치료실의 시설현황이 저조한 것으로 나타났다. 치료장비는 장19)의 연구와 대체로 일치했으며, 열전기광선 치료기에 비해 운동치료기와 수치료기의 보유율이 저조했다.

보건소 물리치료실 이용환자의 일반적 특성에서 연령은 65세이상 노인이 72.6%로 장19)의 60세 이상(63.1%) 보다도 높게 나타났으며, 예비노년층인 50-64세가 17.5%를 보이고 있어 이용자 중 노년층의 비중은 계속해서 증가될 것으로 전망된다. 성별은 여자가 73.1%로 남자에 비해 매우 높았는데 이는 여자의 평균연령과도 상관이 있을 것이다.

질환부위로는 주로 만성퇴행성 병변이 호발하는 허리와 무릎이 73.5%를 차지했는데, 이는 노년기의 퇴행성 질환을 대표하는 골관절염, 동맥경화증, 척추협착증 등과 관련이 깊다.18) 반면 뇌혈관질환과 같은 거동이 불가능한 환자들의 물리치료실 이용은 저조했다.

학력은 중졸이하가 78.3%로 가장 많았으며,

월평균 수입도 60만원이하(58.5%)의 저소득층이 많았는데 이는 노년층의 이용이 많았기 때문으로 보인다.

치료실 이용기간은 10일이하가 50.9%로 보건소 물리치료실에 대한 적극적인 홍보가 필요한 것으로 나타났다. 이용동기는 비용저렴(51.4%) 뿐만아니라 치료효과(25%)와 교통측면(16%)도 장19)에서와 같이 의미있는 요소로 나타났으며, 차21)의 비용저렴(27.2%), 이웃·친지의 권유(20.9%) 순과는 다르게 나타났다.

그러나 65세이상 저소득 노인층에게 있어서 진료비 면제는 평생 건강관리를 비롯한 포괄적 의료서비스를 제공하는 데 필수적 요인이라 할 수 있다. 향후 이용할 치료기관으로는 보건소를 계속 이용하겠다는 응답자가 84.4%로 장19)의 99.5% 보다는 낮았지만 매우 높게 나타났다. 이는 타의료기관과 비교시 전반적인 만족도 16.55로 높게 나타난 것과 상관이 있다.

노년층의 일반적인 특성은 학력, 월평균 수입, 치료비 부담 등에서 현저한 차이를 보였으며, 향후 이용할 기관으로 계속해서 보건소를 이용하겠다는 의견이 90.9%인 것은 진료비 면제 혜택과 관련이 있는 것으로 분석된다.

전체 이용자의 만족도는 100점 만점으로 환산해 보면 80점으로, 김4)의 외래 물리치료실 이용만족도 69점, 차21)의 보건소 의료서비스 만족도 72점보다는 월등히 높았으나, 장19)의 전국보건소 물리치료실 이용자 만족도 86.6점 보다는 낮게 나타났다. 치료사의 태도(4.33)·치료사의 신뢰정도(4.20)·치료비(4.76)·치료실내환경(4.10) 등에서 4점이상의 높은 만족도를 보였으나, 장19)의 치료사의 친절도(4.55)·치료사의 신뢰정도(4.48)·치료실 청결상태(4.29) 보다는 낮았다.

전체 이용자의 전반적인 만족도와 만족요인 변수의 상관관계에서 가장 큰 상관요인은 치료절차였고, 치료결과, 안내시설·접수·수납절차, 서비스개선 노력 순으로 높은 상관을 나타

냈으며, 이는 장19)의 치료사의 신뢰도, 친절도, 대기시간 등이 높은 상관요인으로 나타난 것과는 차이가 있다. 치료비 요인은 평균이 4.76점으로 최고값 5점에 가깝게 편향되어 있어 전반적인 이용만족도와 관계가 없는 것으로 나타났다($p=0.0652$). 노인 이용자의 경우에도 거의 동일한 결과를 얻었지만, 교통편에 대해서는 더 큰 상관($r=0.4163$)을 갖고 있는 것으로 나타났다. 그 이유는 노인층이 비노인층보다 신체적 건강상태가 좋지 못하여 이동이 불편하기 때문인 것 같다.

다중회귀분석(multiple regression)을 실시한 결과, 타의료기관과 비교한 전반적 만족도, 향후 이용할 물리치료기관, 치료비 부담 순으로 이용에 따른 전반적인 만족도를 잘 설명해 주었다. 즉, 타의료기관과 비교한 전반적 만족도가 높을수록, 향후 보건소를 이용할수록, 자녀 및 친지가 의료비를 부담할수록 잘 예언해 주었다.

노인층과 비노인층간의 만족도의 차를 t-test로 비교해 본 결과 치료사의 태도와 치료사의 설명정도에 대해서는 노인층보다 비노인층이 더 만족하고 있는 것으로 나타났으며, 치료비에 대해서는 노인층이 비노인층보다 더 만족하고 있는 것으로 나타났다. 타의료기관 물리치료실과 비교시에도 치료비와 전반적인 만족도에 대해 노인층이 비노인층에 비해 보건소 물리치료실 이용에 더 만족하고 있는 것으로 나타나, 노인층에 대한 진료비 면제 정책이 효과적으로 시행되고 있는 것으로 나타났다. 그러나 그 밖의 요인에 대해서는 노인층과 비노인층간의 큰 차이가 없었으며, 노인층뿐만아니라 비노인층도 대체로 높은 만족도를 보여주고 있는 것으로 조사되었다.

IV. 결론 및 제언

1. 결 론

본 연구에서는 서울시 25개구 보건소 물리치

료실을 직접 방문하여 물리치료실의 운영현황과 이용자들의 일반적 특성 및 만족도를 조사하고, 노인층과 비노인층으로 나누어 만족도를 비교 분석함으로써 노인복지 정책측면에서 보건소 물리치료실의 역할과 발전 방향에 대해 살펴본 결과 다음과 같은 결론을 얻었다.

1. 진료비 면제자(65세 이상 노인 및 의료보호대상자)의 이용 증가율은 38.44%로 진료비 부담자의 증가율(19.69%) 보다 높았다.
2. 물리치료실 면적은 20평 이하가 88%로 대다수를 차지했으며, 병상수는 평균 5.2병상이었다. 치료장비로는 온습포, 경피신경자극치료기, 적외선, 초음파, 간섭파 등을 대다수의 물리치료실에서 보유하고 있었다.
3. 이용환자의 72.6%가 65세이상의 노인이었고, 여성이 73.1%를 차지했다. 월평균 수입은 60만원 이하가 58.5%로 가장 많은 부분을 차지했으며, 학력은 중졸이하가 78.3%를 차지했다.
4. 치료실 이용기간은 10일 이하가 50.9%로 나타났고, 이용동기는 비용저렴(51.4%)과 치료효과(25%)가 많은 부분을 차지했으며, 향후 이용할 치료기관으로 84.4%가 보건소를 선택했다.
5. 보건소를 찾는 환자의 일반적인 질환으로는 요통 및 퇴행성 관절염(73.5%)이 많았다.
6. 노인층의 일반적인 특성 중 비노인층과 차이를 나타낸 문항으로는 학력(중졸이하), 월평균수입(60만원이하), 치료비부담(자녀및친지) 등 이었다.
7. 보건소 물리치료실 이용에 관한 전반적인 만족도의 평균은 3.98점으로 비교적 높게 나타났으며, 문항별로는 치료비(4.76), 치료사의 태도(4.33), 치료사의 신뢰정도(4.20) 순으로 높은 만족도를 보였다.
8. 타의료기관과 비교한 이용에 관한 전반적인 만족도의 평균은 4.13점으로 매우 높

게 나타났으며, 치료비(4.68), 치료사의 태도(4.24), 치료결과(3.89) 순으로 만족도가 높았다.

9. 보건소 물리치료실 이용에 관한 전반적인 만족도와 관련성이 있는 요인으로는 치료절차, 치료결과, 안내시설 등이었으며, 타의료기관과 비교한 이용에 관한 전반적인 만족도와 관련성이 있는 요인으로는 치료사의 태도, 치료장비 및 시설, 치료결과, 치료비 등 모든 변수에서 관련성이 유의한 것으로 조사되었다.
10. 전반적인 만족도를 예측할 수 있는 요인으로는 타의료기관과 비교한 전반적인 만족도, 향후 이용할 물리치료기관, 치료비 등으로 나타났다.
11. 보건소 이용시 치료사의 태도, 치료사의 설명정도에 대해서는 노인층보다 비노인층이 더 만족하고 있으며, 치료비에 대해서는 노인층이 비노인층 보다 더 만족하고 있었다. 타의료기관과 비교시에는 치료비와 전반적인 만족도에 대해서 노인층이 비노인층 보다 더 만족하고 있었다.

2. 제 언

노인 복지정책 측면에서 보건소 물리치료실을 더욱 활성화 시키기 위한 방안으로 다음과 같은 것을 제언하고자 한다.

첫째, 독립적인 일상생활이 불가능해서 물리치료실을 이용할 수 없는 노인 환자를 위한 가정방문 물리치료제도의 도입이 필요하다. 현재 보건소에서 가정방문간호를 시행하는 곳이 있으나 물리치료의 영역도 가정간호사가 담당하고 있다. 그러나 물리치료는 전문영역이므로 물리치료사가 수행해야 한다는 의견이 높다.¹⁾ 따라서 양질의 치료를 제공하여 장애노인의 신체상태의 개선과 기능회복을 위해서는 가정방문 물리치료사의 지도와 기능훈련이 필요하다. 둘째, 노인층을 위한 전문적인 가정 운동프

로그램의 개발과 훈련이 필요하다. 즉, 운동은 노인층에게 호발되는 심장병, 고혈압, 뇌졸중, 당뇨병 등 성인병과 관절염과 같은 퇴행성 질환을 예방하고 치료할 수 있으며^{16,26)}, 노인층의 건강과 생활 부적응에서 오는 불안감, 정신적 무기력, 활동력 저하, 고독감 등 심리적 상태도 개선시킬 수 있다^{20,24,25)}. 따라서 이용자의 대대수를 차지하고 있는 노인층의 신체적·정신적 건강을 증진시키기 위해, 정확한 진단을 바탕으로 운동의 양식, 강도, 빈도, 기간, 단계 등을 과학적으로 고려하여 운동프로그램을 세우고 훈련시키는 것이 필요하다.

셋째, 보다 체계적인 장애인관리 프로그램이 필요하다. 장애인의 약 1%만이 시설장애인이며 나머지 99%는 재가장애인으로 수용보호시설 중심의 재활서비스에는 한계가 있다. 국제보건기구에서는 지역사회 중심 재활(Community Based Rehabilitation, CBP)을 중요 재활정책으로 표방하고 있으며, 우리나라에서도 1991년 개정된 보건소법에 '노인 보건 및 장애인 재활'을 보건소의 중요기능으로 부각시키고 있다. 재가장애인 중에서 물리치료가 필수적인 지체장애인은 65%를 차지하고 있으며, 그 중 65세 이상 연령에서 장애 출현율은 50명/1000명으로 다른 연령층에 비해 매우 높다^{9,15)}. 따라서 CBP 측면에서 전문화된 서비스를 제공할 수 있는 장애인 관리 프로그램이 필요하다.

네째, '보건소 중심의 건강서비스 개선안'¹⁴⁾에 따르면 취약집단 대상위주의 질병예방 보건서비스에서 전체 시민대상의 평생건강관리 서비스로 대상을 확대시키고 있다. 따라서 노인층 중심으로 운영되고 있는 현행 보건소 물리치료실을 비노인층까지 폭 넓게 확대시키는 것이 바람직하다.

다섯째, 이러한 개선방안을 실시하기 위해서는 노인성 질환에 알맞는 전문화된 재교육과 더불어 물리치료사의 인원충원이 절대적으로 요구된다.

V. 참고문헌

1. 김동미, 가정방문 물리치료의 도입필요성, 대한물리치료사학회지, Vol. 3, NO. 2, p163-175, 1996.
2. 김정남, 보건소중심의 노인보건의료사업 개발에 관한 연구, 서울대, p1, 1992.
3. 김정숙, 보건소내 물리치료실 설치 타당성에 관한 조사, 대한물리치료사학회지, Vol. 11, No. 2, p19-33, 1990.
4. 김선엽, 외래 물리치료실 이용환자의 만족도에 미치는 요인조사, 대한물리치료사학회지, Vol.11 No.2, 1990.
5. 김성혜, 노인의 건강증진행위와 삶의 만족도와와의 관계 연구, 고려대학교, 1993.
6. 김수춘외 6인, 노인복지의 현황과 정책과제, 한국보건사회연구원, p41-49, 1995.
7. 노영철, 백종민, 부산시내 의료기관에 근무하는 물리치료사의 업무환경과 업무량에 관한 조사 연구, 대한물리치료사학회지, Vol. 9, No 2, 1988.
8. 대한노인복지연구원, 노인복지총람, p470-479, 1990.
9. 박옥희 외, 장애인 의료재활서비스 개선방안 연구, 한국보건사회연구원 93-10, 1993.
10. 박종철, 물리치료실의 운영관리와 물리치료사의 생산성에 관한 분석연구, 원광대학교 산업대학원, 1990.
11. 백창현, 현대사회와 노인복지, p.191, 1990.
12. 보건소 물리치료실 개설촉진계획, 1993. 11. 14.
13. 보건소 및 보건지소의 보건의료 전문인력 배치 기준, 1992. 5. 27.
14. 보건소 중심의 건강서비스 개선(안), 서울특별시 보건사회국 의약과, 1996. 5.
15. 사단법인한국장애인복지시설협회, 한국장애인 복지총람, 계림문화사, p436-454, 1996.

16. 송창훈, 노인의 특성, 건강, 질환, 운동진단과 프로그램 문헌적 고찰, 한양대, p7-16, 39-56, 1994.
17. 윤경옥, 보건소 노인보건사업의 개선방안에 관한 연구, 서울대, 1992.
18. 이영진, 노인병의 특징과 치료 전략, 대한약사회지, Vol. 6, No 1, 1995.
19. 장은주, 전국 보건소 물리치료실 운영 실태와 활성화 방안, 대한물리치료사학회지, Vol.3, No.2, 1996.
20. 정희찬, 노인들의 스포츠 참여가 정신건강에 미치는 효과, 국민대, 1992.
21. 차대현, 부산시 일개보건소 래소자의 보건 의료서비스 이용 실태에 관한 조사 연구, 인제대학 보건대학원, 1994.
22. 차희만, 종합병원 의료외적 서비스의 고객 만족·불만족에 대한 실증연구, 개명대, 1994.
23. 통계청, 장래인구추계(1990-2021), 1991.
24. Morgan W. P., Psychological consequence of vigorous physical activity and sport, The Academy papers p.15-30, 1981.
25. Peter Seraganian, Exercise Psychology: The influence of physical exercise on psychological processes, Wiley-Interscience Publication, p237-248, 1993.
26. Scott K. Powers & Edward T. Howley, Exercise Physiology, Wm. C. Brown Publishers, p15-22, 1990.
27. Ware JE, Effects of acquiescent response set on patient satisfaction ratings, Med Care, 16, p327-336, 1978.

설문내용

* 귀하께서는 이용하신 보건소에 대한 만족도를 알아보고자 합니다. 만족도에 따라 해당되는 번호에 ○표해 주십시오.

1. 다음은 일반적인 사항에 관한 질문입니다.
 1. 연령은 어떻게 되십니까?
①10대 ②20대 ③30대 ④40대 ⑤50-65세 ⑥65세 이상
 2. 성별은 어떻게 되십니까?
① 남 ② 여
 3. 치료받고 있는 질환이나 부위는? ()
 4. 귀하의 최종학력은 어떻게 되십니까?
①중졸이하 ②고졸 ③전문대졸 ④대졸 ⑤대학원졸
 5. 귀하 가정의 월평균 수입은(보너스포함)은 얼마나 되십니까?
①60만원 미만 ②61-100만원 ③101-150만원 ④151-200만원 ⑤201만원 이상
 6. 귀하의 의료보장 종류는 무엇입니까?
①의료보험 ②의료보호 ③공무상요양 ④자기부담 ⑤기타()
 7. 치료비는 누가부담합니까?
①본인부담 ②자녀 및 친지 ③상해보험 ④자동차보험 ⑤기타(봉사기관)
 8. 치료실의 이용기간은 얼마입니까?

- ①처음 ②2-10일 ③11-30일 ④1-3개월 ⑤3개월 이상

9. 과거 귀하께서 치료받으신 곳은 어디십니까?
 ①종합병원및대학병원 ②개인병원 ③한방병원및한의원
 ④사회복지관 ⑤기타()

10. 보건소 물리치료실의 이용동기는?
 ①비용저렴 ②교통편리 ③치료효과 ④짧은 대기시간 ⑤기타()

11. 향후 이용하고 싶은 치료시설은?
 ①보건소 ②종합병원 및 대학병원
 ③개인병원 ④한방병원 및 한의원 ⑤기타 ()

II. 보건소 물리치료실 이용 만족도에 관한 질문입니다.

12. 보건소를 찾아오실 때의 교통은 어떻습니까?
 ① 매우 만족한다 ②만족한다 ③보통이다 ④불만족한다 ⑤매우 불만족한다
13. 안내시설·접수대기시간·수납절차는 어떻습니까?
 ①매우 만족한다 ②만족한다 ③보통이다 ④불만족한다 ⑤매우 불만족한다
14. 치료대기 시간은 어떻습니까?
 ①매우 만족한다 ②만족한다 ③보통이다 ④불만족한다 ⑤매우 불만족한다
15. 치료사의 태도는 어떻습니까?
 ①매우 만족한다 ②만족한다 ③보통이다 ④불만족한다 ⑤매우 불만족한다
16. 치료사의 신뢰정도는 어떻습니까?
 ①매우 만족한다 ②만족한다 ③보통이다 ④불만족한다 ⑤매우 불만족한다
17. 치료사의 설명정도는 어떻습니까?
 ①매우 만족한다 ②만족한다 ③보통이다 ④불만족한다 ⑤매우 불만족한다
18. 치료비는 어떻습니까?
 ①매우 만족한다 ②만족한다 ③보통이다 ④불만족한다 ⑤매우 불만족한다
19. 치료장비 및 시설에 대해서는 어떻습니까?
 ①매우 만족한다 ②만족한다 ③보통이다 ④불만족한다 ⑤매우 불만족한다
20. 치료절차는 어떻습니까?
 ①매우 만족한다 ②만족한다 ③보통이다 ④불만족한다 ⑤매우 불만족한다
21. 치료시간은 어떻습니까?
 ①매우 만족한다 ②만족한다 ③보통이다 ④불만족한다 ⑤매우 불만족한다
22. 환자용 편의시설은 어떻습니까?
 ①매우 만족한다 ②만족한다 ③보통이다 ④불만족한다 ⑤매우 불만족한다
23. 치료실내 환경상태는 어떻습니까?
 ①매우 만족한다 ②만족한다 ③보통이다 ④불만족한다 ⑤매우 불만족한다
24. 치료에 대한 적절성은 어떻습니까?
 ①매우 만족한다 ②만족한다 ③보통이다 ④불만족한다 ⑤매우 불만족한다
25. 이 치료실에서는 환자 서비스 개선을 위해 노력하고 있는 것 같습니다?
 ①매우 그렇다 ②그렇다 ③보통이다 ④그렇지않다 ⑤전혀 그렇지않다

Ⅲ. 다음은 타(他)의료기관 물리치료실과 비교한 보건소 물리치료실의 만족도함에 관한 질문입니다.

26. 치료사의 태도는 어떻습니까?

- ①매우 만족한다 ②만족한다 ③보통이다 ④불만족한다 ⑤매우 불만족한다

27. 치료장비 및 시설은 어떻습니까?

- ①매우 만족한다 ②만족한다 ③보통이다 ④불만족한다 ⑤매우 불만족한다

28. 치료결과는 어떻습니까?

- ①매우 만족한다 ②만족한다 ③보통이다 ④불만족한다 ⑤매우 불만족한다

29. 치료결과는 어떻습니까?

- ①매우 만족한다 ②만족한다 ③보통이다 ④불만족한다 ⑤매우 불만족한다

30. 치료비는 어떻습니까?

- ①매우 만족한다 ②만족한다 ③보통이다 ④불만족한다 ⑤매우 불만족한다