

22) 진단방사선과 의료서비스 개선방안에 관한 연구

동아대학교병원 진단방사선과
여진동, 오문영

1. 서 론

1. 연구의 필요성

전국민의 의료보험 실시로 의료기관에 대한 문턱이 낮아지고 소득증대로 인한 국민들의 고급의료를 선호하는 경향이 높아지면서 양질의 의료서비스에 대한 욕구가 급격히 증가하고 있다. 이와 함께 건강권에 대한 국민들의 의식이 제고되고 의료에 대한 지식이 증가함에 따라 기존의 공급자 위주의 서비스 제공은 고객의 불만의 표적이 되어왔다.

특히 모든 병원운영체제의 과학화, 합리화에 따라 모든 사람을 단편으로 취급하는 대학병원의 경우 공급자인 의료기관측과 수요자인 환자의 만남도 사무적이고 기계적인 만남으로 그치고 말 염려가 있고, 실제 의료 영역에서의 파스함과 인간애의 부족에 대한 비평이 일고 있는 실정이다.¹⁾

이러한 의료서비스에 대한 불만을 환자의 입장에서 조사하여 보다 향상된 서비스를 제공하기 위한 목적으로 실시하는 것이 환자만족도 조사이다. 소비자 측면에서의 의료의 질을 평가하는 환자만족도 조사는 서비스 평가의 결과 접근법에서 주로 관심을 갖는 영역으로 최근 들어 그 중요성이 더욱더 강조되고 있다.²⁾

그러므로 의료기관의 서비스 질을 평가하고 질적 수준을 향상시키는 데 환자만족도 조사는 상당히 중요한 역할을 담당할 것이다. 이는 환자만족도가 서비스 제공의 결과를 반영하는 지표이면서 한편으로 의료서비스의 전반적인 질을 평가하고 환류시킬 수 있는 중요한 수단이 될 수 있기 때문이다.

즉 환자의 입장에서 공급자에게 의료서비스에 대한 환자의 인식, 기대 및 요구를 전달하게 되므로 이러한 환류 과정을 통해 의료공급자는 의료서비스의 질 향상, 환자편의를 위한 각종 서비스의 질과 제공체계의 개선 등의 노력을 기울일 수 있게 된다. 한편으로 의료인은 기술적 측면 못지 않게 중요한 비중을 차지하게 된다.

또한 의료의 특성중 하나인 무 소비자 무지(Consumer ignorance) 때문에 소비자는 의료서비스의 질을 이성적, 객관적으로 판단하기 어려우며 병원의 이미지에 따라 주관적, 감정적 근거로서 서비스를 판결하게 된다. 이러한 이미지는 의료시설을 이용하는 소비자의 만족수준과 밀접한 관계가 있다. 만족수준이 높을수록 좋은 이미지를 갖게 됨은 두말 할 나위가 없다.³⁾

진단방사선부문에서 의료 이용자가 받는 진단서비스 정도를 조사하고 의료 이용자가 제공받고자 하는 요구를 파악하기 위한 조사는 지금까지 거의 없는 실정이다.

특히 종합병원의 특성상 진단방사선부문 이용 시 구조가 복잡하고 진료시간이 많이 소요되며 불편한 사항이 많아 진단방사선부문에서 이용자들의 서비스 정도를 조사해 보는 것이 매우 중요한 일이라 생각된다. 따라서 본 연구는 병원이용자들의 대학병원(3차 의료기관) 진단방사선부문에 대한 전반적이고 포괄적인 초점을 맞추어 대학병원 진단방사선부문의 운영실태와 문제점을 파악하고 개선 방안을 제시하여 진단방사선부문 이용자들이 보다 편리하게 진단방사선부문을 이용할 수 있는 방안을 제시하고자 시도되었다.

2. 연구의 목적

본 연구의 목적은 부산지역에 소재하고 있는 3차 의료기관으로 지정된 대학병원 진단방사선과에 내원하는 환자들이 3차 의료기관 진단방사선부문에 대하여 느끼는 만족을 측정하고 불만족 요인을 찾아내어 앞으로 의료기관의 발전과 의료서비스 개선대책 마련을 위한 기획 및 제도의 개선에 필요한 기초자료를 제공하는데 있다.

본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째 부산지역 3차 의료기관인 대학병원 진단방사선부문을 중심으로 한 병원의 의료서비스 개선을 위한 환자들의 만족 도를 조사한다.

둘째 만족도에 영향을 미치는 변수가 무엇인지 알아내고 합리적인 개선방안을 제시한다.

II. 연구 방법

1. 연구대상 및 조사기간

본 연구의 대상기관은 부산시내 소재 하고있는 3차 의료기관인 4개 대학부속병원으로서 1997년 8월 25일부터 9월 25일까지 31일간에 대학병원 진단방사선과를 방문 환자 중에서 면담이 가능한 환자 240명을 대상으로 하였고, 의사표현이 불가능한 소아과 환자와 의식불능 상태에 있는 환자를 제외한 환자 중에서 설문조사에 응답할 수 있는 20세 이상의 환자로 제한하였다.

조사된 자료 중 응답내용이 불충분하거나 설문에 끝까지 응답하지 않은 29명을 제외한 211명(88%)의 설문자료를 본 연구의 최종 분석 자료로 하였다.

2. 조사방법 및 자료처리

조사방법은 본 연구자가 작성한 설문지를 이용하였으며, 자료수집은 본 연구자가 직접 조사대상자를 방문하여 설문지를 배포하고 회수하였으며, 조사별 내용은 촬영분야별 일반적 특성, 검사 횟수별 분포, 의료기관 선택동기, 진료수속 절차, 대기시간 및 촬영순서 이행여부, 종사자의 친절 도와 신뢰도, 시설환경에 대한 평가, 전반적인 시설수준의 평가, 의료기관 재 선택요인 등을 조사하였다.

모든 분포는 백분율로 나타냈으며 자료분석은 SPSS/PC를 이용 실시하였으며, 변수간 차이는 Chisquare로 검정하였으며 유의수준 $P < 0.05$ 로 정하였다.

III. 연구 결과

1. 조사대상자의 일반적 분포

사회 인구학적 특성별로 응답자의 구성을 살펴보면, 응답자의 성별에서 남성이 58.4%, 여성이 41.6%으로 남성이 약간 많았으며, 결혼상태는 기혼이 전체의 76.1%를 차지한 것으로 나타났다.

연령별로는 30대가 39.3%, 40대가 22.5%로 과반수 이상이었고, 다음으로 20대, 50대의 순이었다. 학력별로는 대졸이 40.7%, 고졸이 39.7%의 순으로 많았다(표1).

촬영 횟수별 분포에서는 전체적으로 처음이 24.4%이며, 3회, 2회 재가 23.9%, 20.1%이며, 5회 이상도 21.5%에 달해 전반적으로 과반수 이상이 병원 내 원경험이 많은 것으로 나타났다(표2).

조사대상자들의 촬영종류별 분포를 보면, 전체 일반 촬영 환자가 54.1%로서 가장 많았고, 각 병원간에도 같은 양상을 보여주고 있다. 다음이 초음파촬영 19.1%. 투시촬영 9.6%, MRI촬영 9.1% 등의 순 이었는데, A병원, B병원, C병원은 초음파촬영 D병원은 투시촬영이 다음을 차지하고 있었으며, 전혀 조사가 되지 않는 촬영실도 있었다(표3).

표 1. 조사대상자의 일반적 특성

단위 : 명(%)

구 분	A병원	B병원	C병원	D병원	계
성 별					
남	32(59.3)	25(40.3)	36(73.5)	29(65.9)	122(58.4)
여	22(40.7)	37(59.7)	13(26.5)	15(34.1)	87(41.6)
결 혼 상태					
기혼	45(83.3)	51(82.3)	33(67.3)	30(68.2)	159(76.1)
미혼	9(16.7)	11(17.7)	16(32.7)	14(31.8)	50(23.9)
연 령					
20대	10(18.5)	9(14.5)	12(24.5)	9(20.5)	40(19.2)
30대	22(40.7)	22(35.5)	18(36.7)	20(45.5)	82(39.3)
40대	11(20.4)	16(25.8)	7(14.3)	13(29.5)	47(22.5)
50대	6(11.1)	11(17.7)	9(18.4)	2(4.5)	28(13.3)
60대	5(9.3)	4(6.5)	3(6.1)	-	12(5.7)
학 령					
국졸	1(1.9)	5(8.1)	8(16.3)	3(6.8)	17(8.1)
중졸	4(7.4)	10(16.1)	4(8.2)	6(13.6)	24(11.5)
고졸	29(53.7)	21(33.9)	27(55.1)	6(13.6)	83(39.7)
대졸이상	20(37.0)	26(41.9)	10(20.4)	29(66.0)	85(40.7)
계	54(100.0)	62(100.0)	49(100.0)	44(100.0)	209(100.0)

표 2. 촬영 횟수별 분포

단위 : 명(%)

구 분	A병원	B병원	C병원	D병원	계
1회째	12(22.2)	15(24.1)	17(34.7)	7(15.9)	51(24.4)
2회째	6(11.1)	14(22.6)	10(20.4)	12(27.3)	42(20.1)
3회째	16(29.7)	20(32.3)	7(14.3)	7(15.9)	50(23.9)
4회째	6(11.1)	5(8.1)	6(12.2)	4(9.1)	21(10.1)
5회이상	14(25.9)	8(12.9)	9(18.4)	14(31.8)	45(21.5)
계	54(100.0)	62(100.0)	49(100.0)	44(100.0)	209(100.0)

표 3. 촬영종류별 분포

단위 : 명(%)

구 분	A병원	B병원	C병원	D병원	계
일반촬영	31(57.4)	20(32.2)	35(71.4)	27(61.4)	113(54.1)
투시촬영	4(7.4)	7(11.3)	1(2.0)	8(18.2)	20(9.6)
초음파촬영	12(22.2)	18(29.1)	7(14.3)	3(6.8)	40(19.1)
혈관조영촬영	-	1(1.6)	2(4.1)	-	3(1.4)
CT촬영	3(5.6)	7(11.3)	2(4.1)	2(4.5)	14(6.7)
MRI촬영	4(7.4)	9(14.5)	2(4.1)	4(9.1)	19(9.1)
계	54(100.0)	62(100.0)	49(100.0)	44(100.0)	209(100.0)

표 4. 병원 선택요인

단위 : 명(%)

구 분	A병원	B병원	C병원	D병원	계
의료진이 우수해서	27(50.0)	19(30.6)	30(61.2)	21(47.7)	97(46.4)
전통과 전문성이 뛰어나서	6(11.1)	3(4.8)	4(8.2)	7(15.9)	20(9.5)
친지의 권유로	4(7.4)	13(21.0)	7(14.3)	4(9.1)	28(13.4)
다른 병원에서 의뢰해서	8(14.8)	3(4.8)	3(6.1)	4(9.1)	18(8.6)
의료장비와 시설이 우수해서	1(1.9)	12(19.4)	4(8.2)	4(9.1)	21(10.1)
교통이 편리하고 거리가 가까워서	8(14.8)	12(19.4)	1(2.0)	4(9.1)	25(12.0)
계	54(100.0)	62(100.0)	49(100.0)	44(100.0)	209(100.0)

표 5. 촬영수속절차 및 촬영순서

단위 : 명(%)

구 분	A병원	B병원	C병원	D병원	계
촬영수속절차					
만족	32(59.2)	26(41.9)	20(40.8)	13(29.6)	91(43.5)
보통	21(38.9)	24(38.7)	25(51.0)	21(47.7)	91(43.5)
불만족	1(1.9)	12(19.4)	4(8.2)	10(22.7)	27(13.0)
촬영순서					
만족	30(55.6)	31(50.0)	22(44.9)	29(65.9)	112(53.6)
보통	24(44.4)	29(46.8)	20(40.8)	13(29.6)	86(41.1)
불만족	-	2(3.2)	7(14.3)	2(4.5)	11(5.3)
검사대기시간					
10분 이하	24(44.4)	19(30.6)	20(40.8)	23(52.3)	86(41.1)
10 - 30분	27(50.0)	29(46.8)	24(49.0)	15(34.1)	95(45.5)
30분 이상	3(5.6)	14(22.6)	5(10.2)	6(13.6)	28(13.4)
계	54(100.0)	62(100.0)	49(100.0)	44(100.0)	209(100.0)

2. 병원 선택요인

병원 선택요인에 있어서는 4개 병원 모두 의료진이 우수해서라고 응답한 사람이 46.4%로 가장 많았고, 친지의 권유로 13.4%, 교통이 편리하고 거리가 가까워서 12.0%, 의료장비와 시설이 우수해서 10.1%의 순으로 나타났으며, 병원별로는 A병원은 교통이 편리하고 거리가 가까워서가 14.8%, B병원과 C병원은 친지의 권유로가 21.0%, 14.3%, D병원은 전통과 전문성이 뛰어나서 15.9%등이 두번째 선택이유로 조사되었다. (표4)

3. 촬영 수속절차와 대기시간의 만족도

촬영수속 절차에 대해서는 만족하는 경우가 43.5%로 비교적 낮게 나타났으며, 병원별로는 A병원은 59.2%가 만족한 반면, D병원은 29.6%가 만족한다고 응답하여 차이가 있었다. 촬영순서에 대해서는 만족하는 경우가 53.6%로 나타났으며 병원별로는 큰 차이가 없었다. 촬영검사 대기시간은 10-30분이 전체 평균 45.5%로 나타나 가장 높았으며, 다음은 10분 이하가 41.1%로 나타났고, 병원별로는 D병원은 10분 이하가 52.3%로 나타난 반면, B병원은 30.6%로 나타나 차이가 있었다.(표5)

표 6. 검사대기시간 및 예약대기일수 단위 : 명(%)

구 분	A병원	B병원	C병원	D병원	계
특수촬영 예약 일정과 검사에 대한 설명					
만족	6(26.1)	11(26.2)	2(14.3)	3(17.6)	22(22.9)
보통	16(69.6)	22(52.4)	11(78.6)	12(70.6)	61(63.5)
불만족	1(4.3)	9(21.4)	1(7.1)	2(11.8)	13(13.6)
특수검사 예약 대기일수					
만족	6(26.1)	12(28.6)	4(28.6)	4(23.5)	26(27.1)
보통	15(65.2)	20(47.6)	6(42.8)	10(58.8)	51(53.1)
불만족	2(8.7)	10(23.8)	4(28.6)	3(17.7)	19(19.8)
계	23(100.0)	42(100.0)	14(100.0)	17(100.0)	96(100.0)

표 7. 친절도 및 신뢰도 단위 : 명(%)

구 분	A병원	B병원	C병원	D병원	계
접수직원 친절도					
만족	33(61.1)	24(38.7)	28(57.2)	15(34.1)	100(47.8)
보통	17(31.5)	37(59.7)	20(40.8)	26(59.1)	100(47.8)
불만족	4(7.4)	1(1.6)	1(2.0)	3(6.8)	9(4.4)
촬영호명 시 불쾌감					
만족	38(70.4)	31(50.0)	27(55.1)	9(20.5)	105(50.2)
보통	16(29.6)	27(43.5)	21(42.9)	34(77.2)	98(46.9)
불만족	-	4(6.5)	1(2.0)	1(2.3)	6(2.9)
방사선사의 친절도					
만족	43(79.6)	34(54.8)	26(53.1)	20(45.4)	123(58.8)
보통	11(20.4)	22(35.5)	23(46.9)	23(52.3)	79(37.8)
불만족	-	6(9.7)	-	1(2.3)	7(3.4)
촬영에 대한 협조사항 설명					
만족	36(66.7)	25(40.3)	23(46.9)	22(50.0)	106(50.7)
보통	16(29.6)	35(56.5)	26(53.1)	20(45.5)	97(45.5)
불만족	2(3.7)	2(3.2)	-	2(4.5)	6(2.9)
방사선사의 숙련도 및 신뢰감					
만족	35(64.8)	32(51.6)	20(40.8)	21(47.7)	108(51.7)
보통	19(35.2)	28(45.2)	29(59.2)	23(52.3)	99(47.4)
불만족	-	2(3.2)	-	-	2(0.9)
계	54(100.0)	62(100.0)	49(100.0)	44(100.0)	209(100.0)

특수촬영 예약일정과 검사에 대한 설명은 만족하는 경우가 22.9%로 나타나 전반적으로 불만스럽다고 답했고, 병원별로는 차이가 없었다. 특수촬영 예약대기일수는 27.1%가 만족한다고 응답하여 비교적 낮았으며, 병원별로는 차이가 없었다(표6).

4. 친절도와 신뢰도의 만족도

접수직원 친절도에 대해서는 만족하는 경우가 47.8%로 나타났으며, 병원별로는 A병원 66.1%, C병원 57.2%로 D병원 34.1%와는 차이가 있었다.

표 8. 촬영실 환경상태

단위 : 명(%)

구 분	A병원	B병원	C병원	D병원	계
촬영실 환기상태(온도, 습도)					
만족	13(24.1)	29(46.8)	18(36.7)	15(34.1)	75(35.9)
보통	33(61.1)	27(43.5)	29(59.2)	21(47.7)	110(52.6)
불만족	8(14.8)	6(9.7)	2(4.1)	8(18.2)	24(11.5)
촬영실 청결상태					
만족	23(42.6)	35(56.5)	19(38.8)	8(18.2)	85(40.7)
보통	24(44.4)	25(40.3)	30(61.2)	36(81.8)	115(55.0)
불만족	7(13.0)	2(3.2)	-	-	9(4.3)
촬영실 장비 청결상태					
만족	26(48.2)	35(56.5)	22(44.9)	9(20.5)	92(44.0)
보통	24(44.4)	23(37.0)	27(55.1)	33(75.0)	107(51.2)
불만족	4(7.4)	4(6.5)	-	2(4.5)	10(4.8)
촬영복(환자까운) 청결상태					
만족	28(51.9)	22(35.5)	18(36.7)	9(20.5)	77(36.8)
보통	20(37.1)	37(59.7)	25(51.0)	31(70.5)	113(54.1)
불만족	6(11.0)	3(4.8)	6(12.3)	4(9.0)	19(9.1)
촬영용 보조기구 청결상태					
만족	24(44.4)	30(48.4)	19(38.8)	9(20.5)	82(39.2)
보통	25(46.3)	25(40.3)	30(61.2)	33(75.0)	113(54.1)
불만족	5(9.3)	7(11.3)	-	2(4.5)	14(6.7)
계	54(100.0)	62(100.0)	49(100.0)	44(100.0)	209(100.0)

촬영호명 시 불쾌감에 대해서는 50.2%가 만족하는 것으로 나타났으며, 방사선사의 친절도는 만족하는 경우가 58.8%로 나타났으며, 병원별로는 A병원 79.6%와 D병원 45.4%와는 차이가 있었다.

촬영에 대한 협조사항 설명은 50.7%가 만족하는 것으로 나타났고, 방사선사의 숙련도와 신뢰감은 51.7%가 만족하는 것으로 나타났으며, 병원별로는 차이가 없었다.(표7)

5. 시설과 환경에 대한 만족도

방사선 촬영실의 환기상태(온도, 습도)에 대해서는 35.9%가 만족한다고 응답하여 비교적 낮았으며, 병원별로는 큰 차이가 없었다.

촬영실 청결 상태는 40.7%가 만족한다고 응답하였고, 보통이 55.0%의 순으로 나타났으며, 촬영실 장비 청결 상태는 만족하는 경우가 44.0%로 나타났으며, 병원별로는 B병원은 만족한다고 응답한 경우가 56.5%

로 가장 많은 반면, D병원은 20.5%에 불과하여 많은 차이를 보였다. 촬영복(환자까운) 청결상태에 대한 인식은 36.8%가 만족한다고 했고, 촬영 보조기구 청결 상태도 39.2%가 만족하는 것으로 나타났으며, 병원별로는 차이가 없는 것으로 나타났다.(표8)

안내 표시 판에 대해서는 43.1%가 만족하는 것으로 나타났고, 병원별로는 A병원은 53.7%가 만족한 반면, D병원은 20.5%가 만족한다고 응답하여 유의한 차이가 있었고, 촬영대기실 편의시설은 26.3%가 만족하는 것으로 나타나 아주 낮게 나타났고, 병원별로는 A병원은 46.3%가 만족한 반면, D병원은 6.8%로 나타나 차이가 있었다.

촬영대기실의 분위기에 대해서는 37.8%가 만족하는 것으로 나타났으며, 진찰 받은 곳에서 진단방사선과까지 이동거리에 대해서는 32.1%가 만족한다고 응답하였고, 병원별로는 C병원 42.8%, D병원 9.1%가 만족한다고 각각 응답하여 유의한 차이가 있었다.(표9)

표 9. 시설과 환경

단위 : 명(%)

구 분	A병원	B병원	C병원	D병원	계
안내표시판					
만족	29(53.7)	31(50.0)	21(42.8)	9(20.5)	90(43.1)
보통	20(37.0)	21(33.9)	26(53.1)	25(56.8)	92(44.0)
불만족	5(9.3)	10(16.1)	2(4.1)	10(22.7)	27(12.9)
촬영대기실 편의시설					
만족	25(46.3)	10(16.1)	17(34.7)	3(6.8)	55(26.3)
보통	15(27.8)	31(50.0)	25(51.0)	19(43.2)	90(43.1)
불만족	14(25.9)	21(33.9)	7(14.3)	22(50.0)	64(30.6)
촬영대기실 분위기					
만족	28(51.9)	27(43.5)	14(28.6)	10(22.7)	79(37.8)
보통	20(37.0)	31(50.0)	32(65.3)	26(59.1)	109(52.1)
불만족	6(11.1)	4(6.5)	3(6.1)	8(18.2)	21(10.1)
진찰 받은 곳에서 진단 방사선과까지 이동거리					
만족	19(35.2)	23(37.1)	21(42.8)	4(9.1)	67(32.1)
보통	29(53.7)	33(53.2)	26(53.1)	25(56.8)	113(54.1)
불만족	6(11.1)	6(9.7)	2(4.1)	15(34.1)	29(13.8)
계	54(100.0)	62(100.0)	49(100.0)	44(100.0)	209(100.0)

표 10. 신체가 노출될 경우 가리개의 조치

단위 : 명(%)

구 분	A병원	B병원	C병원	D병원	계
촬영중 신체가 노출될 경우 가리개 등의 조치					
만족	25(46.3)	20(32.3)	18(36.7)	5(11.4)	68(32.5)
보통	20(37.0)	31(50.0)	24(49.0)	29(65.9)	104(49.8)
불만족	9(16.7)	11(17.7)	7(14.3)	10(22.7)	37(17.7)
촬영중 방사선 방어로 부터 불필요한 방어로 부터					
만족	29(53.7)	29(46.8)	19(38.8)	10(22.7)	87(41.6)
보통	21(38.9)	24(38.7)	24(49.0)	25(56.8)	94(45.0)
불만족	4(7.4)	9(14.5)	6(12.2)	9(20.5)	28(13.4)
계	54(100.0)	62(100.0)	49(100.0)	44(100.0)	209(100.0)

촬영 중 신체가 노출될 경우 가리개 등의 조치에 대해서는 만족하는 경우가 32.5%로 아주 낮게 나타났고, 병원별로는 A병원은 46.3%가 만족한다고 응답한 반면, D병원은 11.4%가 만족한다고 응답하여 차이가

있었다. 촬영중 방사선방어로부터 불필요한 조치에 대해서는 41.6%가 만족하는 것으로 나타나 비교적 낮았으며, 병원별로는 차이가 있었다. (표10)

표 11. 방사선촬영에 대한 불안감

단위 : 명(%)

구 분	A병원	B병원	C병원	D병원	계
촬영 중 감염우려					
불안감	15(27.8)	14(22.6)	4(8.2)	5(11.4)	38(18.2)
보통	29(53.7)	35(56.4)	39(79.6)	26(59.1)	129(61.7)
불안 안 함	10(18.5)	13(21.0)	6(12.2)	13(29.5)	42(20.1)
촬영 시 고통					
불안함	13(24.1)	12(19.4)	3(6.1)	11(25.0)	39(18.7)
보통	26(48.1)	27(43.5)	36(73.5)	18(40.9)	107(51.2)
불안 안 함	15(27.8)	23(37.1)	10(20.4)	15(34.1)	63(30.1)
방사선 피폭에 대해					
불안함	18(33.4)	14(22.6)	4(8.2)	8(18.2)	44(21.0)
보통	16(29.6)	32(51.6)	33(67.3)	22(50.0)	103(49.3)
불안 안 함	20(37.0)	16(25.8)	12(24.5)	14(31.8)	62(29.7)
촬영결과에 대해					
불안함	20(37.0)	16(25.8)	8(16.3)	10(22.7)	54(25.8)
보통	20(37.0)	35(56.5)	27(55.1)	22(50.0)	104(49.8)
불안 안 함	14(26.0)	11(17.7)	14(28.6)	12(27.3)	51(24.4)
의사의 촬영처방 시					
불안함	19(35.2)	22(35.5)	6(12.2)	10(22.7)	57(27.2)
보통	23(42.6)	31(50.0)	33(67.4)	19(43.2)	106(50.8)
불안 안 함	12(22.2)	9(14.5)	10(20.4)	15(34.1)	46(22.0)
계	54(100.0)	62(100.0)	49(100.0)	44(100.0)	209(100.0)

6. 촬영에 대한 불안감 인식도

촬영도중 감염우려에 대해서는 불안하다고 응답한 경우가 18.2%로 아주 낮았고 병원별로는 차이가 없었다.

촬영 시 느껴질 고통에 대해서는 18.7%가 불안하다고 응답하였고, 방사선 피폭에 대해서는 불안한 경우가 21.0%로 나타나 비교적 낮았으며, 병원별로는 유의한 차이가 없었다. 촬영결과에 대해 불안한 경우가 25.8%로 나타났으며, 의사의 촬영처방을 받고 불안한 경우는 27.2%로 비교적 낮게 나타났으며, 병원별로는 차이가 없었다.(표11)

7. 전반적인 의료서비스 만족도

진단방사선과의 의료서비스 만족 도는 37.3%가 만족하는 것으로 나타나 전반적으로 낮게 나타났으며, 병원별로는 A병원은 55.5%가 만족한다고 응답한 반면, D병원은 20.5%가 만족한다고 응답하여 유의한 차이가 있었다. 병원 이용 후의 전반적인 의료서비스 만족도 조사에서는 전체의 53.1%가 보통으로 답했고, 불만족이 7.7%, 만족은 전체적으로 39.2%에 불과했다. 병원별로는 A병원은 72.2%가 만족을 하는 것으로 나타나 D병원 15.9%와 유의한 차이가 있었다.(표12)

표 12. 전반적인 의료서비스 만족도 단위 : 명(%)

구 분	A병원	B병원	C병원	D병원	계
진단방사선과 의료서비스 만족도					
만족	30(55.5)	24(38.7)	15(30.6)	9(20.5)	78(37.3)
보통	23(42.6)	34(54.8)	32(65.3)	26(59.0)	115(55.0)
불만족	1(1.9)	4(6.5)	2(4.1)	9(20.5)	16(7.7)
전반적인 병원의료서비스 만족도					
만족	39(72.2)	24(38.7)	12(24.5)	7(15.9)	82(39.2)
보통	14(25.9)	35(56.5)	34(69.4)	28(63.6)	111(53.1)
불만족	1(1.9)	3(4.8)	3(6.1)	9(20.5)	16(7.7)
계	54(100.0)	62(100.0)	49(100.0)	44(100.0)	209(100.0)

표 13. 의료기관 재 선택 및 추천 단위 : 명(%)

구 분	A병원	B병원	C병원	D병원	계
의료기관 재선택					
예	39(72.2)	41(66.1)	22(44.9)	18(40.9)	120(57.4)
아니오	6(11.1)	7(11.3)	11(22.4)	8(18.2)	32(15.3)
모르겠다	9(16.7)	14(22.6)	16(32.7)	18(40.9)	57(27.3)
의료기관 추천					
예	37(68.5)	45(72.6)	21(42.9)	17(38.6)	120(57.4)
아니오	-	5(8.0)	7(14.2)	8(18.2)	20(9.6)
모르겠다	17(31.5)	12(19.4)	21(42.9)	19(43.2)	69(33.0)
계	54(100.0)	62(100.0)	49(100.0)	44(100.0)	209(100.0)

8. 의료기관 재선택의 평가

의료기관 재 선택에 대해서는 전체 57.4%가 다시 이용하겠다고 응답하였고, 의료기관 이용 후 추천에 관한 의견조사에서도 57.4%로 나타났으며, 병원별로는 거의 같은 결과였다.

IV. 고 찰

오늘날 의료제도 개방화, 국제화에 따라 경쟁력을 요구하는 시기에 접어들어 새로운 마케팅 개념의 도입과 의료의 질 보장사업이 적극적으로 추진되기에 이르렀다. 21C에는 의료기관의 증가와 의료시장의 개방으로 인하여 의료공급 과잉 시대를 맞이하게 될 것이다.

따라서 환자가 병원을 선택하게 되는 추세가 더욱 강하게 나타나게 되어 병원간의 경쟁적인 분위기를 더욱 심하시킬 것으로 보인다.⁴⁾

이와 같이 의료에서의 주인은 환자라는 인식을 철저히 하는 것이 앞으로 의료에 필요하다. 의료에 대한 국민들의 비판은 엄중한 것이고, 불신감을 품고 있는 사람도 적지 않다. 의료 종사자들은 이 현실을 솔직히 반성하여 의식을 개선해야 한다.⁵⁾

본 연구에서는 46.4%가 의료진이 우수해서라고 응답하여 남⁶⁾, 김⁷⁾ 등(1991)의 K대학병원 환자의 병원 선택동기 분석 결과에서 밝힌 의료장비 및 시설이 우수해서와는 차이를 보였다. 대상 병원이 대학병원인 만큼 전통과 훌륭한 의료진으로 구성되어 있어 진료 수준면에서도 평가가 좋은 것으로 보아야 할 것 같다.

촬영순서에 있어서는 53.6%가 잘 지켜진다고 하였고, 5.3%가 잘 지켜지지 않는다고 하였는데 절대적으로 촬영순서에 대해서는 정확하게 지켜져야 한다. 다만 중환자나 응급환자가 왔을 경우에는 접수순서에 구애받지 말고 우선적으로 하는 임기응변이 필요한데, 그런 경우에는 반드시 기다리고 있는 다른 환자에게 사정을 설명하며 양해를 얻는 것이 바람직하다.

촬영을 위한 대기시간은 10분 이하가 41.1%, 10-30분이 45.5%, 30분 이상이 13.4%로 나타났는데, 이는 장비의 운영 효율을 높이고 과감한 투자를 통해서 장비의 증설이 요구되며 대기시간을 짧게 하기 위한 방안이 강구되어야 한다.

방사선 촬영을 하기 위한 접수시의 친절 정도에 대해서는 47.8%가 만족한다고 하였고, 접수창구의 중요성을 다시 한번 인식하여 접수창구의 증설이나 구조의 변경 등 시설 확충과 직원의 친절한 응대가 요구된다.

촬영대기실이나 순서를 기다리고 있는 환자를 촬영실로 유도하기 위하여 호명할 때 2.9%가 불쾌하다고 답하여 대부분이 만족하는 것으로 나왔지만 환자를 호명 시에는 항상 부드러운 말로하고 명령적인 말투나 너무 큰소리는 삼가해야하고 전문용어를 사용하는 것은 피해야 할 것이다.

촬영에 대한 협조 설명을 만족하는 경우가 50.7%, 불만족이 2.9%로 나타났는데 양질의 방사선 진료를 위해서는 무엇보다도 이용자와 방사선 종사자간의 신뢰가 중요하며 모든 환자에게 동일한 태도로 대할 것이며 특정한 환자에 대해서만 친절을 베푸는 것은 좋지 못하다. 검사를 시작하기 전에는 설명을 확인하고 검사요령을 설명하여 환자 스스로 검사에 적극 협조할 수 있도록 해야 할 것이다.

방사선의 숙련도 및 신뢰감은 만족한다가 51.7%로 나타났으며, 신뢰란 건강한 인간관계를 유지하는데 필요한 원동력이다. 방사선 종사자들은 다양한 환자들의 요구에 부응하기 위하여 항상 연구 노력하여 최고의 기술을 의료진이나 환자에 제고할 수 있는 신뢰감이 있는 전문인이 되어야 하겠다.

대기실에는 촬영에 임하는 주의사항을 알기 쉽게 제시하고 환자의 연령과 성별에 따라 신문이나 잡지 등 읽을 것을 배치하고 꽃, 분재, 장식물 등을 두거나 조용한 음악이 흐르도록 하는 등의 효과를 도모하면 좋을 것이다.

방사선 촬영실 온, 습도 및 환기에 대해서는 35.9%가 만족을 하는 것으로 이용자가 환기에 대해서는 보다 예민하게 느낀 때문이라 생각된다.

하지만, 연구대상이 병원인 만큼 보다 철저한 온, 습도 및 환기의 관리가 요구되는 실정이다. 촬영실 청결 상태와 장비 청결 상태는 각각 40.7%, 44.0%가 만족한다고 하였는데, 병원이 단순히 환자를 수용하고 진료하는 곳이라는 개념을 떠나 이용자가 신체적, 정신적으로 안정된 분위기를 느낄 수 있는 환경의 조성 과 적절한 분위기 조성 등 항상 쾌적하고 청결한 병원이 될 수 있도록 철저한 관리가 요구된다.

촬영복 청결 상태에 대해서는 36.8%가 만족한다고 응답하였는데 이는 촬영복의 청결에 대하여 민감하기 때문이라 할 수 있다.

촬영 중 감염우려는 대상자의 18.2%가 촬영 중 감염을 우려하고 있었는데 이는 강⁸⁾ 28.9%보다 낮게 나타났다. 많은 전염성 질환을 가진 환자들이 빈번하게 출입하는 방사선 진료실의 부분에 대해서 병원 감염 관리에 대한 인식변화와 함께 많은 관심이 있어야 할 것으로 생각되며, 병원 내 감염방지의 일익을 담당하는 방사선 종사자가 병원 내 감염방지 위원회에 참여하고 방사선진단부에서 환자 및 종사자의 감염에 구체적인 대책을 수립하여야 하겠다.

방사선 피폭에 대한 이용자가 느끼는 불안 정도에 대해서는 21.0%가 불안해하는 것으로 나타났고, 이⁸⁾의 연구에 의하면 촬영을 받은 환자의 64.6%가 불안하다고 하였는데 이 불안의 항목으로는 방사선 촬영으로 인하여 암이나 백혈병이 발생될 위험이 있을 것 같아서, 임신 불능이나 기형아가 출생될 위험이 있을 것 같아서, 신체에 좋지 못한 영향을 미칠 것 같아, 검사방법을 몰라, 의료 기기가 너무 커서, 촬영하는데 고통 때문이라 하였다.

본 연구는 진단방사선과 이용자에게 나은 양질의 서비스 제공을 위하여 조금이라도 보탬이 될 목적으로 시도하였지만 대상병원을 3차 의료기관 만을 선택하였고 설문지로 하였으므로 이 연구를 일반화시키는데는 다소 미흡한 감이 없지 않다고 하겠으나 앞으로 연구의 기회가 있다면 병원 규모에 따라서 많은 병원을 조사하는 것이 연구의 타당성을 높일 수 있을 것이다.

이상에서 볼 때 진단방사선부문 이용자의 불안을 경감시키기 위한 종사자들의 태도의 중요성을 다시 한 번 인식하고 환자와 종사자간의 신뢰관계가 형성되도록 꾸준한 교육 및 연구가 필요할 것으로 생각된다.

V. 결 론

진단방사선부문에 대한 이용자의 만족정도를 조사하기 위해 부산시내 4개 3차 진료기관 진단방사선과에 1997년 8월 25일부터 9월 25일까지 검사를 목적으로 진단방사선부문을 이용한 환자 209명을 대상으로 설문조사를 실시하여 다음과 같은 결과를 얻었다.

1. 대상자는 남자가 58.4%였고 연령은 30대가 39.3%였으며 대졸이상자가 40.7%로 가장 많았다. 이들의 의료기관 선택동기로는 46.4%가 의료진이 우수해서 라고 응답한 사람이 가장 많았고, 친지의 권유로 13.4%, 교통이 편리하고 거리가 가까워서가 12.0%였다.
2. 촬영수속 절차에 대해서는 13.0%가 불만이었는데, 병원별로는 D병원(22.7%)로서 A병원(1.9%)과 큰 차이를 나타내었다. 촬영순서에 대해서는 대상자의 53.6%가 촬영순서가 잘 지켜진다고 하여 전반적으로 만족스럽다고 답했다.
3. 방사선촬영을 하기 위한 대기시간은 10분 미만이 41.1%, 10~30분과 30분이상이 각각 45.5%, 13.4%로 나타났으며, 특수촬영 예약대기 일수에서는 만족하는 경우가 27.1%로 나타났고, 병원별로는 차이가 없었다.

4. 방사선사의 친절도는 만족한다고 대답한 응답자는 50.8%로 나타났으며, 병원별로는 A병원(79.6%)에 비해서 D병원(45.4%) 근무자가 잘 하지 않는 것으로 나타났다. 방사선 촬영에 대한 협조사항 설명은 50.7%가 상세히 설명을 해준다고 하였고, 방사선사의 숙련도 및 신뢰감은 51.7%가 만족하였다.
5. 대상자의 35.9%가 촬영실의 환기상태 및 온도, 습도에 대해 만족하였으나 11.5%는 불만이었고, 촬영복 청결상태에 대해서는 36.8%가 만족한다고 응답하였는데, 병원별로는 유의한 차이가 없었다.
6. 방사선피폭에 대해서 불안하다고 대답한 응답자는 21.0%로 나타나 비교적 낮았으며, 병원별로 유의한 차이가 없었다. 촬영 결과에 대해서는 불안한 경우가 25.8%로 나타났다.
7. 진단방사선과 의료서비스는 만족 도는 37.3%가 만족한다고 응답하여 전반적으로 낮게 나타났으며, 병원별로는 A병원(55.5%)에 비해서 D병원(20.5%)과 큰 차이를 나타내었다.

결론적으로 본 조사를 통하여 진단방사선부문 이용자의 불만을 경감시키기 위한 종사자들의 태도의 중요성을 다시 한 번 인식하고 환자와 종사자간의 신뢰관계가 형성되도록 꾸준한 교육이 필요한 것으로 생각된다. 또한 방사선 종사자들은 양질의 진단방사선부문 서비스를 제공하기 위해서는 과거를 그대로 답습하는 무사 안일한 태도에서 벗어나 기존 기술을 재조명하고 발전하는 과학화시대에 부응하기 위해 부단한 자기연마와 전문직업인으로서의 직업에 대한 긍지와 자부심을 가지고 자신을 발전시키는 각고의 노력이 필요하다고 하겠다.

참 고 문 헌

1. 조승영. 부산지역 3차의료기관 외래환자들의 만족도 및 병원 서비스 개선방안에 관한 연구, 인제대학교 보건대학원 석사학위논문 1994.
2. 신병수. 3차 진료기관의 의료서비스 개선 및 평가방안에 관한 연구, 한국의료관리연구원 1994.

3. 최경옥. 종합병원 입원환자의 서비스 만족도에 관한 연구 한양대학교 행정대학원 석사학위논문 1991.
4. 문옥륜, 이기효, 병원이 경영전략 수립에 관한 연구, 대한병원협회, 1995
5. 허준 방사선 진료환자의 care, 대학서림. 1991.25-40
6. 남은우, 박창희, 안희도, K대학병원 환자의 선택동기 분석, 고신대학교 보건과학연구소보 1991.12(1):1-17
7. 김차곤. 의료서비스 개선방안에 관한 연구, 고신대학교 보건대학원 석사학위 논문 1996.
8. 이창엽. 방사선 촬영에 있어서 환자심리와 대응, 대한방사선사협회지, 1992.34-35