

# 방사선과 보건 의료서비스에 대한 방사선사와 환자의 인식차이 및 개선방향 - 인천지역을 중심으로 -

— Recognition difference and improvement direction of the radiological technologists and patient against medical service in department radiology (In-chon area in the object) —

가천의과대학 방사선학과

안성민·김성철

— 국문초록 —

방사선과의 의료 서비스에 대한 환자의 만족도 평가 및 방사선사와 환자간의 인식차를 평가하여 방사선과 의료 서비스의 개선방향에 대해 알아보았다.

그 결과 대부분의 설문결과에 “보통이다” 이상의 답변을 하였으며, 부족한 부분으로는 “접수수속의 복잡함, 검사 대기시간이 긴 점 및 환자 보호자의 방사선차폐 미실시”를 들었다. 또한 이 항목들은 환자뿐 아니라 방사선사들도 인식을 하고 있는 부분으로 환자에 대한 적극적인 배려가 필요하다고 사료된다. 그리고 방사선사와 환자의 인식차를 줄이기 위해서는 서비스를 제공하는 방사선사의 노력이 가장 필요하며, 이를 위해서는 정기적으로 환자관점에서의 의료서비스 만족도 조사를 통해 환자가 느끼는 서비스의 품질수준을 평가하고 만족도가 낮은 사항에 대해서는 만족도를 높이기 위한 개선책 마련에 힘써야 할 것이다.

**중심 단어:** 의료서비스, 방사선 차폐, 방사선사

## I. 서 론

### 1. 연구의 필요성

국민들의 의료서비스 질에 대한 관심이 높아지고, 의료기관의 서비스 또한 소비자 중심으로 변화하고 있는 가운데, 의료기관의 ‘의료서비스의 질 향상을 위한 노력’이

새로운 화두로 떠오르고 있다. 의료서비스는 지금까지 공급자인 의료인에 의해 전적으로 점유됐던 것으로 인식되었으나, 최근 정보 등의 급격한 발달로 일반국민들의 관심이 높아져 오히려 국민들이 인터넷 등을 이용해 얻은 많은 정보를 이용해 의료인 및 의료기관을 선택하는 상황이다. 또한 고소득 시대에서 의료서비스는 물질충족이라는 1차 욕구측면이 아니라 정신, 문화적인 2차 욕구의 충족이라는 새로운 의미까지 고려해야 한다<sup>1)</sup>. 따라서 의료기관은 그동안의 의료서비스의 독점적 위치에서 이제는 경쟁력 있는 의료서비스를 필요로 할 수밖에 없게 되었고, 의료기관이 질 높은 서비스를 갖기 위해서는 증명된 의료지식 및 각종 통계자료 등의 정보를 확보하지 않으면

\* 이 논문은 2006년 4월 19일 접수되어 2006년 6월 8일 채택 됨.

책임저자 : 안성민, (406-799) 인천시 연수구 연수동 534-2번지  
가천의과대학 임상보건과학부 방사선학과  
TEL : 032-820-4363, FAX : 032-820-4361  
E-mail : sman@gachon.ac.kr

안되게 되었다. 따라서 본 연구에서는 의료기관에서 임상 진료과의 지원부서인 방사선과를 대상으로 설문을 통하여 환자와 인식 차이를 알아보았다.

2. 연구 목적

어떠한 의료서비스가 양질의 서비스인가에 대한 개념은 의료를 둘러싼 이해 당사자들간의 시각에 따라 다소 차이가 있다. 일반적으로 의료인의 관점에서는 의료의 기술적인 수준과 진료내용, 즉 환자의 진료과정이 현재의 지식수준과 그 기관의 가용 시설을 감안하여 판단할 때 “어느 정도 우수한가”에 의해 의료의 질을 주로 평가하게 된다. 반면에 환자들은 보건의료 서비스의 질적 수준을 전문적으로 평가할 수 있는 지식적 기반을 가지고 있지 않기 때문에, 단지 서비스를 받은 후의 건강문제 해결여부와 서비스를 제공받는 과정에서 접하게 되는 일련의 절차상의 문제들이 평가대상이 되는 경우가 많다. 또한 현재의 병원 운영은 과학화, 합리화에 따른 공급자와 수요자의 만남으로 그치게 되어 실제 의료영역에서의 따스함과 인간애의 부족에 관한 비평이 일고 있는 실정이다<sup>2)</sup>.

따라서 본 연구에서는 방사선과의 의료 서비스 업무를 여러 개의 항목으로 분류하여, 동일 항목에 대한 방사선사와 환자간의 서비스 인식차이를 비교함은 물론, 의료 서비스에 대한 환자의 불만족스러운 부분을 자료화하여 제공함으로써 보다 질 높은 의료 서비스를 환자에게 제공하고자 하는데 그 목적을 둔다.

II. 연구 방법

본 연구는 설문지를 환자와 방사선사에게 직접 배부, 그들이 작성한 설문지를 바탕으로 방사선사와 환자간의 서비스 인식차이 및 환자의 만족도를 알아보고, 방사선과의 보건의료서비스 개선방향에 대해 검토하였다.

1. 자료수집 및 조사내용

인천 지역에 있는 대학병원 3곳, 종합병원 7곳 등 10개의 병원을 선정하여 70명의 방사선사와 122명의 환자들을 대상으로 설문을 실시하였다. 설문에 응한 방사선사와 환자의 특성은 다음의 (표 1)과 같다.

2. 자료분석

방사선사와 환자의 인식차를 비교하기 위해, 아래와 같이 3개의 요인으로 분류한 동일한 설문지를 방사선사와 환자에게 배포하여 응답한 결과를 각각 백분율로 나타내어 서로 비교하였다.

- 요인1: 검사전 관련된 사항(접수)
- 요인2: 검사시 관련된 사항
- 요인3: 환자에 대한 예의 및 피폭관리

또한 서비스 개선방향을 생각해 보기 위한 그 밖의 다른 자료들도 설문지를 바탕으로 작성하였으며, 이 역시 백분율로 나타내었다.

Table 1. Distribution of investigation object person (unit : persons(%))

Division	Sex	Age	An academic career	Career of current hospital
Radiological technologist (%)	Male	54(77.1)	30 below 30(42.9)	College 56(80)
	Female	16(22.9)	30~39 36(51.4)	University 11(15.7)
			40~49 4(5.7)	Graduate school 3(4.3)
			1 year below 5(7.1)	
			1~5 31(44.3)	
			6~10 16(22.9)	
			10 above 18(25.7)	

Division	Sex	Age	
Patient (%)	Male	60(49.2)	
	Female	62(50.8)	
		30 below	44(36)
		30~39	33(27)
40~49		28(23)	
		50~59 17(14)	

### Ⅲ. 결 과

#### 1. 방사선과의 보건의료 서비스에 대한 환자의 만족도

방사선과의 서비스에 대한 환자들의 전체적인 만족도를 알아보기 위해 '검사를 받으면서 불쾌감을 느낀 적이 있는가' 라는 질문에 50.8%(62명)가 대체로 만족한다고 답하였고, 49.2%(60명)가 불쾌감을 느낀 적이 있다고 답하였다. 이는 전체 환자의 2명 중 1명꼴로 방사선과 진료를 받으면서 불쾌감을 느낀다는 것인데, 불쾌감을 느끼는 요인으로는 검사전 접수수속의 복잡함과 검사대기 시간이 긴 점(43.2%), 방사선사 및 직원의 불친절함(18.9%), 검사에 대한 설명 불충분(13.5%) 순으로 나타났다(표 2). 이는 직원 한사람이 고객과 만나는 짧은 순간들이 곧 병원 전체를 만나게 되는 진실된 순간<sup>3)</sup>이란 표현과 같이 직원들의 친절함이 매우 중요함을 나타내고 있었다.

Table 2. The reason which the patients feel unpleasant feeling

Division	Result
Complicated procedure at reception desk	43.2%
Poor service	18.9%
The explanation which is insufficient	13.5%
Appearance and dress	8.1%
Dirty patient gown	5.4%
etc.	10.9%

#### 2. 방사선사와 환자간의 서비스 인식차이 비교

##### 1) 검사전 관련된 사항

각 항목에서 약간의 인식차를 보이긴 했지만, 전체적으로 그다지 큰 차이는 보이지 않고 있었다. 다만 접수수속과 검사대기시간에 만족감을 나타내지 않는 환자들이 다수 있는 것을 알 수 있었다.

##### 2) 검사시 관련된 사항

전체적으로 '보통이다' 이상의 응답률은 방사선사들이, '보통이다' 이하의 응답률은 환자들이 많았다. 즉, 방사선사들은 환자들에게 충분한 서비스를 제공한다고 생각하고 있지만, 서비스를 받는 환자들 중 일부가 만족감을 느끼지 못하고 있었다. 하지만 나<sup>4)</sup>의 연구에서 보면 임상 실습을 마친 학생들의 응답 결과는 약 74~85%의 경우 검사과정 등에 대한 설명이 잘되고 있는 것으로 대담하여 이 역시 환자들과의 생각과는 차이를 나타내고 있었다. 또한 '조영제 사용에 관한 설명' 항목에서는 환자들의 만족도가 이례적으로 높은 것을 알 수 있었다.

##### 3) 환자에 대한 예의 및 피폭관리

이번 항목에서는 환자들의 불만족스럽다는 응답이 극히 적었으며, 불만족이라고 답한 환자들은 하반신 검사시 가운을 덮어주지 않은 점과 가운이 청결하지 않은 점을 지적하였다. 또한 이<sup>5)</sup>의 연구에 의하면 X선 검사환자의 64.6% 정도가 피폭에 관해 불안해하고 있다는 결과가 나타났다. 어린이 및 임산부의 경우에서도 13%의 방사선사가 적절한 차폐를 하지 않는 것으로 나타나 인식 개선이 필요하다고 생각된다.

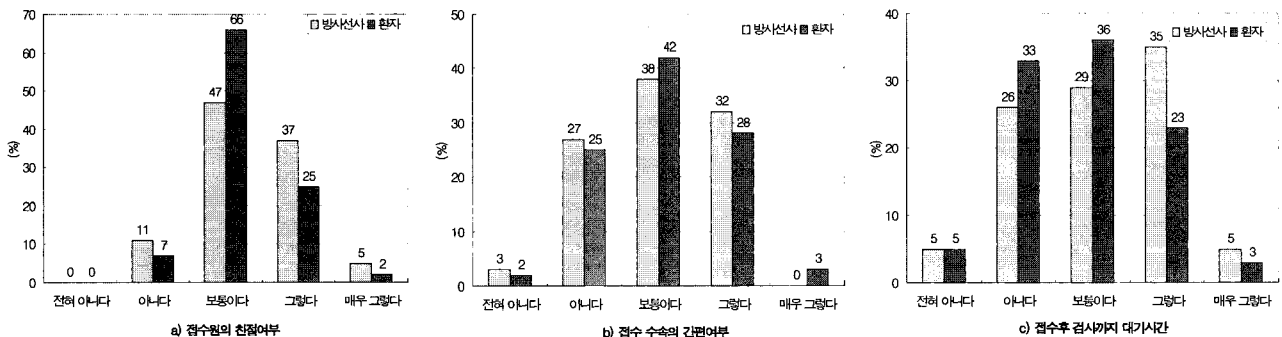


Figure 1. The answer of before medical inspection

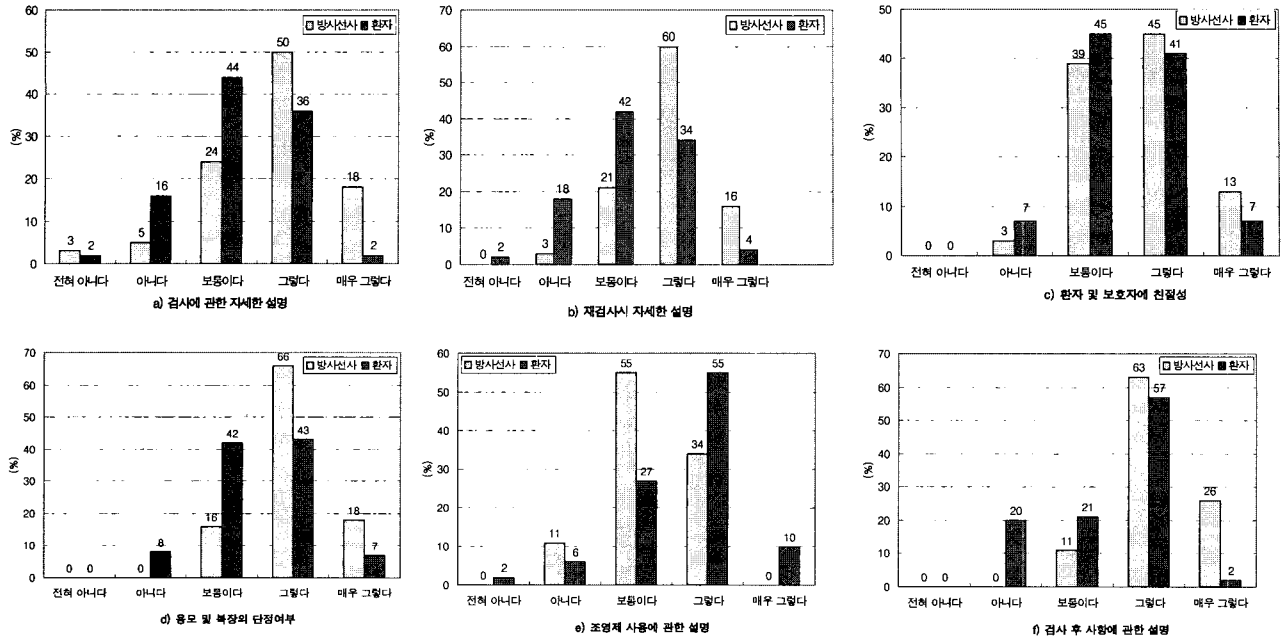


Figure 2. The answer of during medical inspection

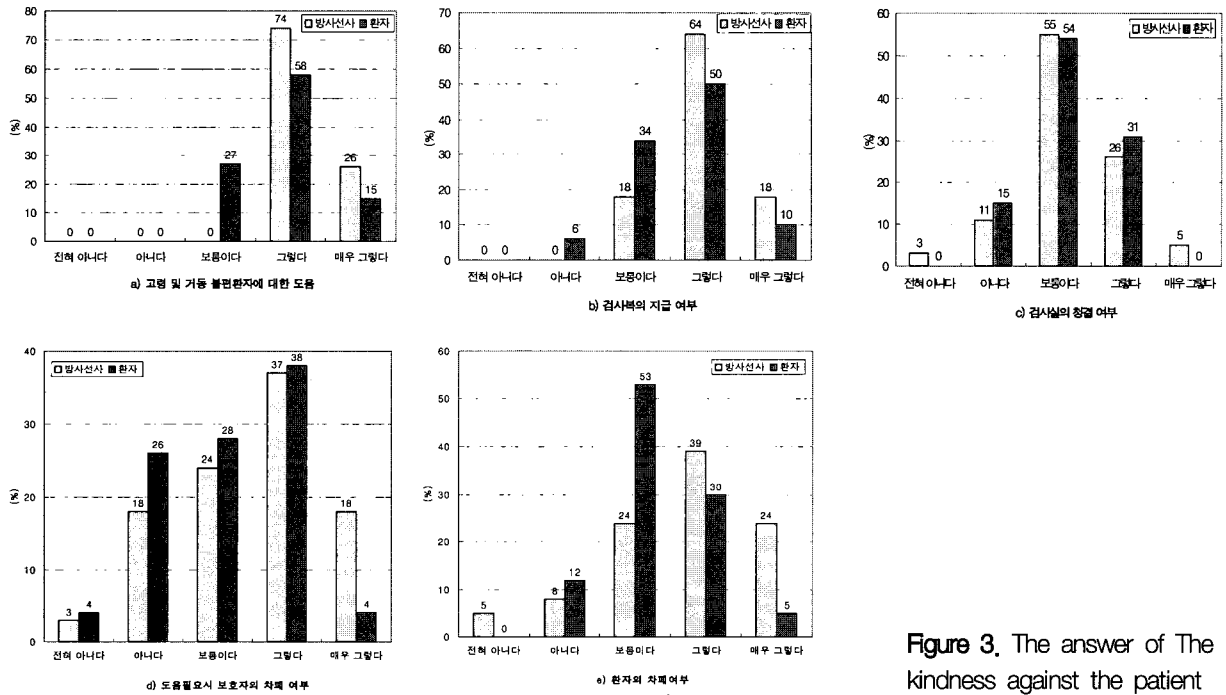


Figure 3. The answer of The kindness against the patient

### 3. 방사선사와 환자의 서비스 우선순위

방사선사와 환자를 대상으로 동일한 항목을 제시한 후, '검사과정에서 우선시 되어야 할 서비스항목'에 우선순위를 부여하게 한 설문에서 결과는 (표 3)과 같으며 그 결과 방사선사는 '신속하고 정확한 검사'가 가장 우선시 되어야할 서비스항목으로 생각한 반면, 환자는 '간단한 접수수속과 짧은 검사대기 시간'을 가장 우선시 되어야할 서비스로 생각하고 있었다. 이는 환자들이 방사선과의 서비스를 이용하는 이유가 환자의 선택에 의하여 이루어지는 것이 아니고 환자가 방문한 해당 진료과에서 의사의 지시에 의해 강제적으로 이루어지는 서비스 행위이므로, 서비스 자체의 신뢰성보다는 접수, 수속절차의 간편함과 창구직원의 친절함, 방사선사의 언행을 가장 우선으로 지적하는 것으로 판단되었다.

Table 3. The medical treatment service which is necessary

Division	Presult	
	Radiological technologists	Patient
Simple receipt process & short waiting time	8.2%	28.3%
Kindness of the staff	9.8%	15%
Kindness regarding the patient during examination	6.6%	11.7%
Detailed explanation of examination	11.5%	5.3%
Accurate & rapid examination	31.1%	16%
etc.	6.6%	3%

### 4. 검사자 성별에 대한 상관유무

검사시 검사자의 성별이 환자가 느끼는 서비스 질에 어떠한 영향을 미치는지에 대한 평가를 위해 검사자 성별의 상관유무를 조사한 결과 남성환자의 80%와, 여성환자의 51.6%가 "검사자의 성별이 달라도 상관없다"라고 답하였다. 여성환자의 절반가량이 동성 검사자를 바라는 이유는 "신체 일부의 노출, 상의나 하의 탈의시 불편함, 신체적 접촉" 등을 이유로 들고 있다. 따라서 소수의 남성환자를 포함한 많은 여성환자들이, 자신과 성별이 다른 방사선사에게 신체의 노출이나 접촉, 옷 탈의시 불편함 점 등으로 인하여 불쾌감 내지는 불안감을 느낄 수 있으므로, 검사시 신중을 기해야 하겠다.

## IV. 결론 및 고찰

병원 방사선과의 의료서비스를 개선하기 위한 방향을 몇 가지 생각해보면 다음과 같다.

방사선과의 의료서비스 개선을 위한 첫 번째 노력은, 환자의 입장에서 환자가 생각하는 양질의 서비스를 만족시키는 것이다. 설문조사에 따른 자료분석의 결과, 약 절반가량인 49.2%의 환자들이 검사시 불쾌감을 느낀 적이 있으며, '접수수속의 불편함과 검사대기시간이 긴 점'에 가장 불쾌감을 느끼고 있었다. 이에 방사선과의 서비스 제공에 있어 기술적인 면의 신속하고 정확한 검사는 물론, 접수원의 친절도와 접수수속의 간편함, 대기시간의 절감 등의 서비스에 좀 더 많은 노력과 세심한 배려가 있어야 할 것이라는 판단이다.

본 설문에 있어서는 대부분의 방사선과에서는 환자편의를 위해 접수원을 따로 두고 있고, 이에 의한 접수과정 중의 불편사항은 크게 나타나지 않았으나, 그렇지 못한 경우 환자수가 증가할수록 대기하는 과정 중에서 대기시간이 길다고 느끼는 환자들이 있었다. 이를 개선하기 위한 방향으로, 방사선 작업 종사자의 신속한 검사 진행과 보다 많은 검사장비 및 방사선사의 확충 등을 들 수 있으며, 대기시간 중 지루함을 느끼지 않도록 적절한 책자의 마련 및 TV모니터의 설치 등을 통해 환자들의 불편과 지루함을 최소화하려는 노력이 필요하겠다.

방사선과의 의료서비스 개선을 위한 두 번째 노력은, 이해 당사자들간의 서비스품질에 대한 인식차를 줄이는 것이다. 설문결과를 토대로 작성된 그래프와 도표를 살펴보면 여러 항목에서 서비스 제공자인 방사선사와 서비스를 받는 환자간의 입장 차이를 볼 수 있으며, 거의 모든 항목에서 방사선사가 자신들이 제공하는 서비스의 품질수준이 환자가 느끼는 서비스 수준에 비해 높은 것으로 인식하고 있었다. 이와 같이 동일한 조건에서 동일한 항목을 평가했을 때, 방사선사와 환자간의 인식차이가 존재하는 것은 다른 서비스요인이 존재하기 때문이라고 판단되며, 영향을 미치는 요인으로는 방사선사의 업무 형태, 환자의 성별, 환자의 방문목적 및 방문회수, 병원크기, 병원의 종류, 방사선사의 인력규모 등으로 서비스 품질을 평가함에 있어서 병원에 관한 일반적인 사항 등이 평가항목에 영향을 미치는 것으로 생각된다. 이에 방사선사와 환자의 인식차를 줄이기 위해서는 서비스를 제공하는 방사선사의 노력이 가장 필요하며, 이를 위해서는 정기적으로 환자관점에서의 의료서비스 만족도 조사를 통해 환자가 느끼는 서비스의 품질수준을 평가하고 만족도가 낮은 사

항에 대해서는 만족도를 높이기 위한 개선책 마련에 힘써야 할 것이다. 앞으로 의료에 대한 국민들의 비판은 엄중하므로 의료종사자들은 이 현실을 솔직히 반성하여 의식을 개선해야 할 것이다<sup>6)</sup>.

본 연구는, 방사선과의 의료 서비스에 대한 환자의 만족도 평가 및 방사선사와 환자간의 인식차를 평가하여 방사선과의 의료 서비스의 개선방향을 제시하는데 그 목적을 두어 진행되었으나, 방사선사와 환자의 인식차를 평가함에 있어 영향을 미치는 요인에 대한 설문내용이 포함되지 않아 보다 구체적인 상관관계를 제시하지 못하였다. 제시된 요인에 대한 충분한 검토와 개선 후 보다 세분화되고 정확한 설문조사를 통하여 상관관계를 도출해야 할 것이다.

또한 본 연구는 방사선과의 의료서비스 품질의 평가를 위하여 인천지역에 소재하고 있는 방사선기관을 선정하여 그 곳에서 근무하는 방사선사와 내원하는 환자를 대상으로 설문지를 이용하여 분석한 결과이므로 일반화하기에는 무리가 있다. 그러나 본 연구를 통해 밝힌 방사선과의 보건의료 서비스에 대한 환자들의 만족도 평가는 환자들이

주로 어떠한 부분에서 서비스 향상을 기대하고 있는지를 보여주며, 나아가 방사선과의 보건의료서비스의 개선방향의 기초를 제시한다는데 그 의의를 둘 수 있겠다.

## V. 참고문헌

1. 원용희: 병원고객만족경영, 대학서림, 97~99, 2002.
2. 조승영: 부산지역 3차 의료기관 외래환자들의 만족도 및 병원 서비스 개선방안에 관한 연구, 인제대 보건대학원 석사논문, 1994.
3. 박인출: 병원을 경영하라, 몸과 마음, 166~167, 210~211, 2000.
4. 나수경: 방사선사의 의료서비스에 대한 임상실습학생들의 인식도, 한방기학지, 21(2), 64~67, 1998.
5. 이창엽: 방사선촬영에 있어서 환자심리와 대응, 대한방사선사협회지, 34~35, 1992.
6. 허 준: 방사선 진료환자의 care, 대학서림, 25~40, 1991.

### • Abstract

## Recognition difference and improvement direction of the radiological technologists and patient against medical service in department radiology - In-chon area in the object -

Sung-Min An · Sung-Chul Kim

*Dept. of Radiological science, Gachon University of Medicine & Science*

Satisfaction of the patient against the medical service in department of radiology and it evaluated the different recognition of radiological technologist and patient, and investigates it's improvement direction.

It sent the reply the above the which is a usual result in question result of the most that, the receipt process it was complicated in the portion which is insufficient, "The receipt process is complicated", "waiting time is long" and "don't radiation protection for patient and guardian".

Also these a facts was recognizing patients and radiological technologist all.

And the effort of the radiological technologist is necessary with the method which reduces a recognition difference.

The periodical medical service satisfaction investigates and must endeavor in reform measure preparation.

**Key Words :** Medical service, Radiation protection, Radiological technologist