

# 환자의 일반적 특성과 의료기관에 따른 물리치료 서비스 및 물리치료사에 대한 만족도 조사 -김천지역 중심으로-

박흥기<sup>1</sup> · 정병옥<sup>2</sup> · 김근조<sup>3</sup> · 안병현<sup>4</sup>

<sup>1,2,3</sup>김천대학 물리치료과 · <sup>4</sup>한북대학교 건강관리과

## A Survey of Patient Satisfaction with Physical Therapy Services and Physical Therapist According to General Characteristics and Medical Institution -Focused on Gimcheon City-

Hung Ki Park<sup>1</sup> · Byeong Ok Jung<sup>2</sup> · Geun Jo Kim<sup>3</sup> · Byung Heon Ahn<sup>4</sup>

<sup>1,2,3</sup>*Dept. of Physical Therapy, Gimcheon College*

<sup>4</sup>*Dept. of Health Management, Hanbuk University*

### ABSTRACT

**Background:** The purpose of this study show the degree of physical therapy service and physical therapist according to medical institution by measuring and determining the factor affecting patient satisfaction in the Gimcheon city. **Methods:** For this study 100 questionnaires were distributed to medical institution, Gimcheon city from Jul 20 to Aug 5, 2008. The consisted of total 28 items. The contents item divided the general characteristics into nine heads, the satisfaction of physical therapy service into nine heads, and the physical therapy into ten heads. Survey data were collected by a written questionnaire. The collected date were analyzed by t-test, ANOVA. **Results:** There was difference with statistic value in physical therapy according to medical security and handicapped or non-handicapped( $p<.05$ ). There was difference with statistic value in physical therapy service and physical therapist according to medical institution. The score of patient satisfaction at welfare facilities was significantly lesser than other medical institution( $p<.05$ ). **Conclusion:** There was difference with statistic value in physical therapy service and physical therapist according to a number of patients of physical therapy a day.

**Key Words** : Physical therapy service, Physical therapist, Medical institution

## I. 서론

현대의학이 발달하면서 치료의학과 더불어 재활의학 분야도 급격한 진전을 보이고 있으며, 따라서 재활 분야에 종사하는 다양한 치료사들에 대한 환자들의 기대감도 점차 증가하고 있다. 특히 재활환자들과 근무시간의 대부분을 함께 하고 있는 물리치료사의 서비스 태도는 환자의 만족감을 결정하는 중요한 요인이 될 것이다(이충휘 등, 1989). 의료서비스의 기술적인 질은 진단과 처치의 적절성 또는 정확성을 말하고, 기능적인 질은 환자에게 서비스가 행해진 태도를 말하고, 의료서비스의 질을 결정하는데 가장 중요한 요인이 되며(Donabedian, 1982) 이것은 의료서비스에 대한 환자의 만족도로 표현될 수 있다. 의료서비스에 대한 환자의 만족도는 그 병원의 의료서비스를 다시 구매할 것인가에 영향을 미치게 된다(Zeithamal, 1988). 환자의 의료이용에 대한 만족도가 높다면 의료 제공자의 지시를 따를 것이고, 반면 만족도가 낮다면 의료기관을 전전하게 되어 의료비 부담이 커지고 적절한 치료시기를 놓치게 될 수도 있다. 또한 환자들은 의료 제공자로부터 자신의 질환에 대하여 정보를 많이 받거나 관심을 많이 받고 있음을 느끼고, 실제로 의료행위의 결과가 좋다면 만족도도 증가할 것이다. 따라서 환자의 의료이용에 대한 만족도는 의료 제공자의 입장에서 양질의 의료서비스를 고려할 때 중요한 관심사 중의 하나가 될 것이다(이충휘 등, 1989).

환자들은 자신들이 이용하는 의료기관에서 자신들이 원하는 첨단 의료기술과 친절하고 쾌적한 의료서비스를 제공받기를 기대한다. 의료기관에서는 의료서비스에 대한 고객의 욕구를 파악하여 고객이 원하는 의료서비스를 제공하여야만 환자만족도를 이룰 수 있게 되었다(신종연 등, 2000). 그래서 환자를 직접 치료하는 물리치료사가 치료효과를 높이기 위해서 환자들의 특성을 얼마나 이해하고 관심을 갖는지 그리고 적극적으로 치료에 임하고 있는지를 알아보는 것이 필요할 것이다. 이러한 점에서 환자의 물리치료사에 대한 만족도를 평가해보는 것은 환자에 대한 물리치료사의 태도를 스스로 반성해 보고 환자치료 시에 반영

한다는 점에서 필요한 것이라고 생각된다(오승길, 1997).

Merkel(1984)은 그의 연구에서 진료에 대한 환자 만족도는 환자와 의사간에 대화나 의사의 정성적 뒷받침, 의사의 성품이나 기술적인 측면, 의료수가, 포괄적인 진료 등의 요인에 따라 영향을 받는다고 했으며, Zweig(1986)등의 연구에서 교통의 편의를 중요한 요소로 강조하고 있다. 신호철과 최환석(1994)의 연구에서는 진료에 대한 환자의 만족도에 가장 큰 영향을 미치는 예측인자를 진료시 환자의 질문을 받아주는 의사의 태도라 했다. 이충휘 (1989)등은 물리치료서비스의 만족도와 관련된 변수는 연령, 결혼여부, 월평균, 물리치료실 이용횟수이었다, 오승길(1997)은 요통 환자 환자의 물리치료사 만족도에 영향을 주는 요인은 물리치료 비용, 치료받는 물리치료 행위, 실제 물리치료 받는 시간, 대기시간, 물리치료사의 성별, 나이 등 이라고 보고했다. 정현식 등(2002)의 연구에서 내원 환자들의 물리치료 만족도에 영향을 주는 요인은 도시형태, 교육정도, 도시형태에 따른 성별 등이라고 했다. 하지만 의료기관에 따른 물리치료 서비스 및 물리치료사에 대한 만족도 조사의 선행 연구는 없었다.

이에 본 연구자는 환자의 일반적 특성 및 의료기관에 따른 물리치료 서비스 및 물리치료사에 대한 만족도를 알아봄으로써 지역사회 주민들에게 물리치료 서비스를 개선하고 물리치료사 자신이 스스로 환자에게 보다 더 관심을 가지는 계기가 되기를 기대하면서 본 연구를 시행하였다.

## II. 연구방법

### 1. 연구대상 및 자료 수집방법

연구 대상으로는 종합병원, 병원, 의원, 복지관, 노인전문병원의 5개 의료기관에서 물리치료실에 내원하는 환자들을 대상으로 본 연구자들이 수정, 보완한 설문지를 2008년 7월, 사전에 각 조사대상의 의료기관 물리치료실에 전화해 설문지 조사의 취지를 충분히

설명하고, 방문을 허락 받은 후 각 의료기관에 직접 방문하여 물리치료실에 내원하는 환자들에게 동의를 얻은 후 150부의 설문지를 배포하고 협조를 부탁하여 환자 스스로 작성하게 하였으며, 회수된 설문지의 110부 중에서 분석이 불가능한 10부는 제외하고 100부를 분석하였다.

## 2. 연구도구

본 연구에 사용된 연구도구는 정현식 등(2002)이 오승길(1997)과 이충휘(1989)등의 설문지를 수정 보완한 설문지를 본 연구에서 그대로 사용하였다. 본 설문지 내용으로는 크게 세 부분으로 일반적인 사항 9문항, 물리치료 서비스에 대한 만족도 9문항, 물리치료사에 대한 만족도 10문항으로 총 28문항으로 구성되었다. 그 설문지의 standard item Cronbach's  $\alpha=.9143$ 이었다.

## 3. 자료처리 및 분석방법

만족도에 대한 설문 대답으로는 물리치료 서비스와 물리치료사에 대한 각각의 만족도를 합한 후 Likert형 5점 척도로 점수화하여 가장 만족한 경우는 5점, 가장 불만족한 경우는 1점으로 부여해 만족도를 총점으로 구하였다. 물리치료 서비스에 대한 만족도는 총 9문항으로 최소 점수는 9점이고 최대점수는 45점이며, 물리치료사에 대한 만족도는 총 10문항으로 최소 점수는 10점이고 최대점수는 50점으로 하였고, 점수가 높을수록 전반적인 만족도가 높음을 나타내며 점수가 낮을수록 만족도가 낮음을 의미한다. 수집된 자료는 윈도우즈용 SPSS version 10.0으로 통계처리하여 설문자의 일반적 특성 변수에 대하여 백분율과 빈도를 구하였고, 만족도의 평균과 표준편차를 구하여 독립표본 t-검정과 일원배치분석(One-Way ANOVA)검정을 하였다. 각 의료기관에 따른 물리치료 서비스 및 물리치료사에 대한 만족도 점수는 일원배치분석으로 분석한 후 F값이 유의한 경우에는 Duncan의 다중순위검정으로 사후검정하였다. 통계적 유의수준은  $\alpha=.05$ 로 하였다.

## Ⅲ. 결 과

### 1. 일반적 특성에 대한 물리치료 서비스 및 물리치료사에 대한 만족도

#### 1) 성별에 따른 물리치료 서비스에 대한 만족도

성별에 따른 물리치료 서비스에 대한 만족도는 남자 47명(47.0%), 여자가 53명(53.0%)으로 여자가 남자보다 물리치료 서비스 대한 만족도가 높았으나 통계학적 유의한 차이는 없었다( $p>.05$ )(표 1).

표 1. 성별에 따른 물리치료 서비스

특성	구분	빈도수	비율(%)	M±SD	t-값	p값
성별	남	47	47.0	36.32±5.18	-.258	.797
	여	53	53.0	36.57±4.41		

Value are Mean±Standard Deviation

#### 2) 성별에 따른 물리치료사에 대한 만족도

성별에 따른 물리치료사에 대한 만족도는 남자 47명(47.0%), 여자가 53명(53.0%)으로 여자가 남자보다 물리치료사에 대한 만족도가 높았으나 통계학적 유의한 차이는 없었다( $p>.05$ )(표 2).

표 2. 성별에 따른 물리치료사에 대한 만족도

특성	구분	빈도수	비율(%)	M±SD	t-값	p값
성별	남	47	47.0	41.54±5.75	-.848	.399
	여	53	53.0	42.44±4.89		

Value are Mean±Standard Deviation

#### 3) 나이에 따른 물리치료 서비스 만족도

나이에 따른 물리치료 서비스에 대한 만족도는 50~59세에서 21명(21.0%)으로 가장 많았고, 다음은 40~49세에서 19명(19.0%), 30세 미만 18명(18.05), 70세 이상 17명(17.0%)순으로 나타났다. 하지만 통계학적 유의성은 없었다( $p>.05$ )(표 3).

표 3. 나이에 따른 물리치료 서비스에 대한 만족도

특성	구분	빈도수	비율(%)	M±SD	F값	p값
나이	30세 미만	18	18.0	34.44±4.59	1.909	.100
	30~39세	18	18.0	35.22±5.00		
	40~49세	19	19.0	37.95±5.14		
	50~59세	21	21.0	36.57±4.03		
	60~69세	7	7.0	39.43±5.32		
	70세 이상	17	17.0	36.82±4.22		

Value are Mean±Standard Deviation

4) 나이에 따른 물리치료사에 대한 만족도

나이에 따른 물리치료사에 대한 만족도는 50~59세에서 21명(21.0%)으로 가장 많았고, 다음은 40~49세에서 19명(19.0%), 30세 미만 18명(18.05), 70세 이상 17명(17.0%)순으로 나타났다. 하지만 통계학적 유의성은 없었다(p>.05)(표 4).

표 4. 나이에 따른 물리치료사에 대한 만족도

특성	구분	빈도수	비율(%)	M±SD	F값	p값
나이	30세 미만	18	18.0	41.06±6.46	.489	.784
	30~39세	18	18.0	40.78±5.32		
	40~49세	19	19.0	42.37±4.99		
	50~59세	21	21.0	42.76±4.60		
	60~69세	7	7.0	42.43±6.60		
	70세 이상	17	17.0	42.82±4.89		

Value are Mean±Standard Deviation

5) 결혼 유무에 따른 물리치료 서비스에 대한 만족도

결혼 유무에 대한 물리치료 서비스에 대한 만족도는 기혼이 57명(57.0%)으로 가장 많았고, 다음은 미혼 31명(31.0%), 사별 10명(10.0%), 이혼 2명(2%)순으로 나타났다. 하지만 통계학적 유의성은 없었다(p>.05)(표 5).

표 5. 결혼 유무에 따른 물리치료 서비스에 대한 만족도

특성	구분	빈도수	비율(%)	M±SD	F값	p값
결혼 유무	미혼	31	31.0	35.39±4.19	1.355	.261
	기혼	57	57.0	37.07±5.07		
	사별	10	10.0	37.00±4.40		
	이혼	2	2.0	32.50±3.54		

Value are Mean±Standard Deviation

6) 결혼 유무에 따른 물리치료사 대한 만족도

결혼 유무에 대한 물리치료사에 대한 만족도는 기혼이 57명(57.0%)으로 가장 많았고, 다음은 미혼 31명(31.0%), 사별 10명(10.0%), 이혼 2명(2%)순으로 나타났다. 하지만 통계학적 유의성은 없었다(p>.05)(표 6).

표 6. 결혼 유무에 따른 물리치료사에 대한 만족도

특성	구분	빈도수	비율(%)	M±SD	F값	p값
결혼 유무	미혼	31	31.0	40.58±5.71	1.539	.210
	기혼	57	57.0	42.81±4.83		
	사별	10	10.0	42.60±6.43		
	이혼	2	2.0	38.50±7.1		

Value are Mean±Standard Deviation

7) 직업에 따른 물리치료 서비스 대한 만족도

직업에 따른 물리치료 서비스에 대한 만족도는 무직이 31명(31.0%)으로 가장 많았고, 다음은 전문직 20명(20.05), 농업 14명(14.0%), 사무직 9명(9.0%), 생산직 8명(8.0%)순으로 나타났다. 하지만 통계학적 유의성은 없었다(p>.05)(표 7).

8) 직업에 따른 물리치료사 대한 만족도

직업에 따른 물리치료사에 대한 만족도는 무직이 31명(31.0%)으로 가장 많았고, 다음은 전문직 20명(20.05), 농업 14명(14.0%), 사무직 9명(9.0%), 생산직 8명(8.0%)순으로 나타났다. 하지만 통계학적 유의성은 없었다(p>.05)(표 8).

표 7. 직업에 따른 물리치료 서비스에 대한 만족도

특성	구분	빈도수	비율(%)	M±SD	F값	p값
직업	사무직	9	9.0	39.11±5.58	1.023	.425
	생산직	8	8.0	36.50±4.04		
	관리직	1	1.0	29.00±0.00		
	전문직	20	20.0	35.50±4.88		
	서비스업	6	6.0	38.17±7.28		
	학생	6	6.0	34.83±2.48		
	자영업	5	5.0	35.60±4.10		
	농업	14	14.0	37.26±4.32		
	무직	31	31.0	36.26±4.62		

Value are Mean±Standard Deviation

표 8. 직업에 따른 물리치료사에 대한 만족도

특성	구분	빈도수	비율(%)	M±SD	F값	p값
직업	사무직	9	9.0	43.67±7.23	.853	.559
	생산직	8	8.0	43.36±2.88		
	관리직	1	1.0	35.00±0.00		
	전문직	20	20.0	42.75±4.79		
	서비스업	6	6.0	41.83±9.06		
	학생	6	6.0	42.00±4.20		
	자영업	5	5.0	40.20±4.87		
	농업	14	14.0	43.26±6.17		
	무직	31	31.0	40.68±4.44		

Value are Mean±Standard Deviation

9) 월수입에 따른 물리치료 서비스에 대한 만족도

월수입에 따른 물리치료 서비스에 대한 만족도는 100만원 미만 46명(46.0%)으로 가장 많았고, 다음은 100~190만원 32명(32.0%), 200~290만원 17명(17.0%), 300만원 5명(5.0%)순으로 나타났으며, 월수입이 많을수록 만족도가 높았다. 하지만 통계학적 유의성은 없었다(p>.05)(표 9).

표 9. 월수입에 따른 물리치료 서비스에 대한 만족도

특성	구분	빈도수	비율(%)	M±SD	F값	p값
월수입	100만원 미만	46	46.0	36.04±4.37	.357	.785
	100~190만원	32	32.0	36.84±5.04		
	200~290만원	17	17.0	36.35±5.37		
	300만원 이상	5	5.0	38.00±5.24		

Value are Mean±Standard Deviation

10) 월수입에 따른 물리치료사에 대한 만족도

월수입에 따른 물리치료사에 대한 만족도는 100만원 미만이 46명(46.0%)으로 가장 많았고, 다음은 100~190만원 32명(32.0%), 200~290만원 17명(17.0%), 300만원 5명(5.0%)순으로 나타났으며, 월수입이 많을수록 만족도가 높았다. 하지만 통계학적 유의성은 없었다(p>.05)(표 10).

표 10. 월수입에 따른 물리치료사에 대한 만족도

특성	구분	빈도수	비율(%)	M±SD	F값	p값
월수입	100만원 미만	46	46.0	41.48±4.62	.523	.667
	100~190만원	32	32.0	42.28±6.10		
	200~290만원	17	17.0	42.24±5.98		
	300만원 이상	5	5.0	44.40±3.65		

Value are Mean±Standard Deviation

11) 학력에 따른 물리치료 서비스에 대한 만족도

학력에 따른 물리치료 서비스에 대한 만족도는 고졸이 38명(38.0%)으로 가장 많았고, 다음은 대학교 31명(31.0%), 중학교 15명(15.0%), 초등학교 13명(13.0%)순으로 나타났다. 하지만 통계학적 유의성은 없었다(p>.05)(표 11).

표 11. 학력에 따른 물리치료 서비스에 대한 만족도

특성	구분	빈도수	비율(%)	M±SD	F값	p값
학력	무학	2	2.0	36.50±.71	.075	.379
	초등학교	13	13.0	37.00±4.73		
	중학교	15	15.0	36.20±4.91		
	고등학교	38	38.0	37.50±4.47		
	대학교	31	31.0	34.97±5.10		
	대학원	1	1.0	39.00±0.00		

Value are Mean±Standard Deviation

12) 학력에 따른 물리치료사에 대한 만족도

학력에 따른 물리치료사에 대한 만족도는 고졸이 38명(38.0%)으로 가장 많았고, 다음은 대학교 31명(31.0%), 중학교 15명(15.0%), 초등학교 13명(13.0%)순으로 나타났다. 하지만 통계학적 유의성은 없었다(p>.05)(표 12).

표 12. 학력에 따른 물리치료사에 대한 만족도

특성	구분	빈도수	비율(%)	M±SD	F값	p값
학력	무학	2	2.0	43.00±1.41	.364	.872
	초등학교	13	13.0	42.15±4.71		
	중학교	15	15.0	42.26±5.32		
	고등학교	38	38.0	42.66±5.43		
	대학교	31	31.0	41.03±5.69		
	대학원	1	1.0	40.00±0.00		

Value are Mean±Standard Deviation

13) 보험 종류에 따른 물리치료 서비스에 대한 만족도

보험 종류에 따른 물리치료사 서비스에 대한 만족도는 국민건강보험이 68명(86.0%)으로 가장 많았고, 다음은 의료보호 1종과 산재보험에서 각각 8명(8.0%), 의료보호 2종 7명(7.0%)순으로 나타났다. 하지만 통계학적 유의성은 없었다(p>.05)(표 13).

표 13. 보험 종류에 따른 물리치료 서비스에 대한 만족도

특성	구분	빈도수	비율(%)	M±SD	F값	p값
보험 종류	국민건강보험	68	68.0	36.35±4.71	2.016	.083
	의료보호1종	8	8.0	39.00±4.34		
	의료보호2종	7	7.0	37.00±5.00		
	산재보험	8	8.0	38.50±5.13		
	자동차보험	4	4.0	32.50±4.04		
	기타	5	5.0	32.80±2.59		

Value are Mean±Standard Deviation

14) 보험 종류에 따른 물리치료사에 대한 만족도

보험 종류에 따른 물리치료사 대한 만족도는 국민건강보험이 68명(86.0%)으로 가장 많았고, 다음은 의료보호 1종과 산재보험에서 각각 8명(8.0%), 의료보호 2종 7명(7.0%)순으로 나타났다. 그리고 통계학적 유의한 차이를 보여(p<0.05), 집단에 따른 사후검정한 결과 자동차보험, 의료보호1종과 건강보험, 의료보호 2종과 산재보험 간에 유의한 차이가 있었다. 그래서 물리치료사에 대한 만족도는 의료보호 2종과 산재가 통계학적 유의성이 가장 높았다(p<.05)(표 14).

표 14. 보험 종류에 따른 물리치료사에 대한 만족도

특성	구분	빈도수	비율(%)	M±SD	F값	p값
보험 종류	국민건강보험	68	68.0	42.19±5.44 <sup>b</sup>	2.988	.015*
	의료보호1종	8	8.0	41.88±3.68 <sup>b</sup>		
	의료보호2종	7	7.0	44.00±5.07 <sup>c</sup>		
	산재보험	8	8.0	45.00±4.12 <sup>c</sup>		
	자동차보험	4	4.0	35.25±3.86 <sup>a</sup>		
	기타	5	5.0	37.60±1.14		

Value are Mean±Standard Deviation, a<b<c, p<.05

15) 종교에 따른 물리치료 서비스에 대한 만족도

종교에 따른 물리치료 서비스에 대한 만족도는 무교가 35명(35.0%)으로 가장 많았고, 다음은 기독교 29명(29.0%), 불교 26명(26.0%), 천주교 6명(6.0%)순으로 나타났다. 하지만 통계학적 유의성은 없었다(p>.05)(표 15).

표 15. 종교에 따른 물리치료 서비스에 대한 만족도

특성	구분	빈도수	비율(%)	M±SD	F값	p값
종교	무교	35	35.0	36.26±4.78	.603	.661
	불교	26	26.0	36.77±5.55		
	기독교	29	29.0	36.07±4.51		
	천주교	6	6.0	39.00±2.76		
	기타	4	4.0	35.00±3.56		

Value are Mean±Standard Deviation

16) 종교에 따른 물리치료사에 대한 만족도

종교에 따른 물리치료사에 대한 만족도는 무교가 35명(35.0%)으로 가장 많았고, 다음은 기독교 29명(29.0%), 불교 26명(26.0%), 천주교 6명(6.0%)순으로 나타났다. 하지만 통계학적 유의성은 없었다( $p>.05$ )(표 16).

표 16. 종교에 따른 물리치료사에 대한 만족도

특성	구분	빈도수	비율(%)	M±SD	F값	p값
종교	무교	35	35.0	41.94±5.31	.042	.997
	불교	26	26.0	41.88±6.41		
	기독교	29	29.0	42.10±4.83		
	천주교	6	6.0	41.83±2.79		
	기타	4	4.0	43.00±5.77		

Value are Mean±Standard Deviation

17) 장애 유무에 따른 물리치료 서비스에 대한 만족도

장애 유무에 따른 물리치료 서비스에 대한 만족도는 비장애인이 79명(79.0%), 장애인 21명(21.0%)으로 비장애인이 만족도가 높았다. 하지만 통계학적 유의성은 없었다( $p>.05$ )(표 17).

표 17. 장애 유무에 따른 물리치료 서비스에 대한 만족도

특성	구분	빈도수	비율(%)	M±SD	t값	p값
장애 유무	비장애인	79	79.0	36.46±4.79	.023	.982
	장애인	21	21.0	36.43±4.79		

Value are Mean±Standard Deviation

18) 장애 유무에 따른 물리치료사에 대한 만족도  
장애 유무에 따른 물리치료사에 대한 만족도는 비장애인이 79명(79.0%), 장애인 21명(21.0%)으로 비장애인이 만족도가 높았고, 통계학적 유의성이 있었다( $p<.05$ )(표 18).

표 18. 장애 유무에 따른 물리치료사에 대한 만족도

특성	구분	빈도수	비율(%)	M±SD	t값	p값
장애 유무	비장애인	79	79.0	42.58±5.08	2.131	.036*
	장애인	21	21.0	39.86±5.69		

Value are Mean±Standard Deviation,  $p<.05$

2. 의료기관에 따른 물리치료 서비스에 대한 만족도

의료기관에 따른 물리치료 서비스에 대한 만족도는 5개 의료기관에 따라 만족도의 차이를 보였다. 그 중 복지관에서 만족도가 가장 낮게 나타났고, 다음은 종합병원, 노인전문병원 순으로 나타났다. 의료기관에 따라 통계학적 유의한 차이가 있어 의료기관간의 차이를 알아보기 위해 사후검정을 한 결과 의원, 병원이 통계학적으로 높게 나타났( $p<.05$ )( 표 19).

표 19. 의료기관에 따른 물리치료 서비스에 대한 만족도

특성	구분	빈도수	비율(%)	M±SD	F값	p값
의료 기관	종합병원	20	20	35.75±3.40	3.220	.016*
	병원	20	20	38.35±4.91 <sup>b</sup>		
	의원	20	20	38.15±5.50 <sup>b</sup>		
	복지관	20	20	33.95±3.97 <sup>a</sup>		
	노인전문병원	20	20	36.05±4.73		

Value are Mean±Standard Deviation, a<b,  $p<.05$

3. 의료기관에 따른 물리치료사에 대한 만족도

의료기관에 따른 물리치료사에 대한 만족도는 5개 의료기관에 따라 만족도의 차이를 보였다. 그 중 복지관에서 만족도가 가장 낮게 나타났고, 다음은

노인전문병원, 종합병원 순, 의원, 병원 순으로 나타났다. 의료기관에 따라 통계학적 유의한 차이가 있어 의료기관간의 차이를 알아보기 위해 사후검정을 한 결과 노인전문병원, 종합병원, 의원, 병원이 통계학적으로 높게 나타났다( $p<.05$ )(표 20).

표 20. 의료기관에 따른 물리치료사에 대한 만족도

특성	구분	빈도수	비율(%)	M±SD	F값	p값
의료 기관	종합병원	20	20	42.40±4.08 <sup>b</sup>	4.910	.001*
	병원	20	20	44.05±4.81 <sup>b</sup>		
	의원	20	20	43.75±4.78 <sup>b</sup>		
	복지관	20	20	37.95±5.94 <sup>a</sup>		
	노인전문병원	20	20	41.90±4.84 <sup>b</sup>		

Value are Mean±Standard Deviation, a(b),  $p<.05$

#### IV. 고 찰

본 논문은 김천지역 중심으로 종합병원, 병원, 의원, 노인전문병원, 복지관에서 물리치료를 받고있는 환자를 대상으로 설문지를 통해 환자의 일반적 특성과 의료기관에 따른 물리치료 서비스 및 물리치료사에 대한 만족도를 분석하였다. 오승길(1997)은 환자의 성별, 교육정도, 직업, 결혼 여부, 종교에 따른 의사에 대한 만족도, 또는 물리치료사에 대한 만족도와의 차이는 없었다고 보고했으며, 정현식 등(2002)은 성별, 나이, 교육정도, 직업, 종교, 월평균, 수입 등에 따른 물리치료에 대한 총 만족도에는 유의한 차이가 없었다고 보고했다. 본 논문에서도 성별, 나이, 교육정도, 직업, 종교, 월평균 수입 등에 따른 물리치료 서비스에 대한 만족도에는 통계적 유의한 차이를 보이지 않았다( $p>.05$ ).

오승길(1997)은 물리치료사의 특성에 따른 환자의 물리치료사 만족도는 물리치료사가 남자인 경우에 물리치료사의 감정적, 대화적, 기술적 측면과 환자의 직업, 가족에 관한 질문적 측면에 대한 만족도와 총 만족도가 유의하게 높았고, 김선엽(1990)과 김경희 등

(1994)은 남자보다 여자 환자가, 미혼자보다는 기혼자가, 나이가 적은 환자보다는 많은 환자가, 종교가 없는 환자보다는 종교를 갖고 있는 환자가 각각 물리치료실 이용에 대한 만족도가 높은 것으로 보고했다. 본 논문에서는 남자와 여자의 만족도 차이는 없었다( $p>.05$ ).

김경희 등(1994)은 나이가 많을수록 의사에 대한 만족도와 물리치료사의 감정적 측면에 대한 만족도가 높은 것으로 보고했고, 오승길(1997)은 물리치료사의 나이가 많을수록 물리치료사의 기술적 측면에 대한 만족도와 총 만족도가 유의하게 높았으나 일반적, 감정적, 대화적 측면과 환자의 직업, 가족에 관한 질문적 측면에 대한 만족도에는 유의한 차이가 없었다고 했다. 본 논문에서는 나이에 따른 만족도 차이는 없었다( $p>.05$ ).

곽인호 등(1989)은 월평균 수입에 따라 물리치료실 이용에 대한 만족도에 유의한 차이가 있었다고 보고했으며, 본 논문에서는 월평균 수입에 따라 물리치료 서비스 및 물리치료사에 대한 만족도 차이는 없었다( $p>.05$ ).

어경홍과 이충휘(1986)의 연구에서 물리치료사 1인당 1일 평균치료 환자수가 25명이었고, 장정훈과 장익선(1988)의 연구에서 종합병원에 근무하는 물리치료사 1인당 평균 치료환자수가 23명, 의원에서 37명이었고, 노영철과 백종민(1988)의 연구에서도 종합병원 22.7명, 병원 31.6명, 의원이 27.9명이었던 연구결과를 고려할 때 당연한 불만족 현상이라고 할 수 있다. 이러한 문제는 물리치료사의 독자적인 해결 능력을 벗어나는 것으로 의료기관의 정책적인 뒷받침이 요구된다고 하였다. 본 논문에서 물리치료 서비스에 대한 만족도 점수는 복지관(33.95점)이 가장 낮았고, 그 다음 종합병원(35.75점), 노인전문병원(36.05점), 병원(38.35점), 의원(38.15점)순으로 나타났으며 통계학적 유의성이 없었다( $p>.05$ ). 물리치료사에 대한 만족도 점수도 복지관(37.95점)이 가장 낮았고, 그 다음 노인전문병원(41.90점), 종합병원(42.40점), 의원(43.75점), 병원(44.05점)순으로 나타났으며 그 차는 통계학적 유의성이 있었다( $p<.05$ ). 이런 결과를 보면 1인당 치료 환자



수에 따라 물리치료 서비스 및 물리치료사의 만족도의 차이가 있다는 것을 알 수 있다. 그러므로 이 또한 의료기관의 인력수급 문제가 해결되어야만 환자의 만족도가 높아질 것으로 사료된다.

본 논문의 제한점은 응답자 중 설문지 작성에 용이한 환자들에게만 실시하였고, 본인의 불이익을 생각해서 솔직한 답변이 아닐 수도 있고, 일부 김천지역을 대상으로 해서 연구 결과를 일반화하기가 어렵다는 점이다.

## V. 결 론

종합병원, 병원, 의원, 노인전문병원, 복지관의 물리치료실을 이용하는 환자 각각 20명씩 총 100명을 대상으로 물리치료 서비스 및 물리치료사에 대한 만족도를 설문지를 통해 조사하였고, 이에 관련된 일반적 특성들을 구명한 결과 다음과 같은 결론을 얻었다.

첫째, 대상자의 일반적 특성에서 물리치료사에 대한 만족도는 장애 유무보다 보험종류에서 높았다. 두 번째, 의료기관에 따른 물리치료 서비스에 대한 만족도는 병원급에서 가장 높았고, 복지관이 가장 낮았다. 세 번째, 의료기관에 따른 물리치료사에 대한 만족도도 병원급에서 가장 높았고, 복지관이 가장 낮게 나타났다.

앞으로 이러한 연구는 타지역에서도 좀더 많은 환자를 대상으로 물리치료 서비스와 물리치료사에 대한 대화적 측면, 감정적 측면, 그리고 기술적인 측면 등을 고려한 세부적인 만족도 연구가 실행되어 의료기관에 따른 보다 세심한 서비스가 환자에게 제공되기를 기대한다.

### 【감사의 글】

본 연구는 2008 교육과학기술부 후원 김천대학 특성화사업 지역연계산학관 사업 연구지원으로 수행되었으며 지원에 감사드립니다.

## 참고문헌

- 김경희, 강용준, 최희정. 고혈압 환자의 의사 만족도에 대한 고찰. 가정의학회지, 3(1);30-41, 1994.
- 김선엽. 외래 물리치료실 이용환자의 만족도에 미치는 요인 조사. 대한물리치료사학회지, 11(2); 1-18, 1990.
- 곽인호, 진영욱, 박정현. 개원가정의학과 내원환자에 대한 진료 만족도 조사. 가정의학회지, 10(11); 10-19, 1989.
- 노영철, 백종민. 부산시내 의료기관에 근무하는 물리치료사의 업무환경과 업무량에 관한 연구. 대한물리치료사학회지, 9(2);27-39, 1988.
- 신호철, 최환석. 진료시 의사의 행동이 환자만족에 미치는 영향. 가정의, 15(12);1157-1170, 1994.
- 오승길. 요통환자의 물리치료사 만족도에 대한 조사: 서울 및 의정부시 일부 병의원에 내원하는 외래, 재진 환자를 중심으로. 대한물리치료사학회지, 9(1);37-50, 1997.
- 어경홍, 이충희. 물리치료사의 직무만족도와 인식도에 관한 조사연구. 대한물리치료사학회지, 7(2);53-65, 1986.
- 이충휘, 주민, 김선엽. 안동지역의 외래 물리치료실 이용환자의 만족도. 대한물리치료사학회지, 9(1); 73-82, 1989.
- 신종연, 윤병준, 김영훈, 이은표. 일부 지역주민의 의료서비스 이용 만족도 및 요구도에 관한 조사. 한국보건통계학회지, 25(2);61-72, 2000.
- 장정훈, 장익선. 전북지역 물리치료의 현황 및 업무효율성 제고. 대한물리치료사학회지, 9(1);27-34, 1988.
- 정현식, 박태섭, 박진형, 김영록. 물리치료 서비스에 대한 환자의 만족도 조사. 한국전문물리치료학회지, 9(1);2-12, 2002.
- Donabedian, A. The Cariteria and Standard of Quality. Health Administration Press, 1982.
- Merkel WT. physician perception of patient satisfaction: Do they know which patients are satisfied. Med.

Care, 22(5);543-9. 1984.

Zeithamal, V. A. Consumer Perceptions of Price. Quality and Value. Journal of Marketing, 1988.

Zweig S. KRUSE j. Lefevre M. patient satisfaction with obsteric care. J Fam pract, 23(2);131-136. 1986.

논문 접수일(Date Received) : 2008년 10월 25일

논문 수정일(Date Revised) : 2008년 12월 03일

논문게재승인일(Date Accepted) : 2008년 12월 10일

---