

영상의학과 서비스 개선방안에 관한 연구

여진동*, 김혜숙**†

*주)중외메디칼, **동부산대학 의료서비스매니저과

A Study on Ways of Improving Radiology Department Services

Jin Dong Yeo*, Hye Sook Kim**†

*Department of ChoongWae Medical

** Medical Service Manager in Dong-Pusan College University

<Abstract>

The purpose of this study is to find ways of improving radiology services provided at hospitals through examining current problems of the services and measuring patient satisfaction about them. For the purpose, this researcher made a questionnaire survey of 209 patients who used the radiology departments of two university hospitals as tertiary medical institutions located in Busan. The survey was carried out from June 1 to July 30, 2008. Results of the study can be summarized as follows.

The patients' satisfaction about the kindness of radiologists was generally low since it was measured to be scored 3.0 or below in average. This indicates that they were dissatisfied with the equipment and environment. The patients' anxiety about the process of radiology was measured and scored 3.0 or below in average, indicating they generally felt anxious about the process. Factors affecting the above reliability such as their skillfulness, qualification, persuasiveness and expertise were found positively correlated with the patients' satisfaction about the radiologists.

To realize Better radiological department services, in conclusion, radiologists are required to resort to conventional practices of radiology no longer, and reconsider current radiological technologies. They are also required to firmly establish their pride as a professional, and make best efforts to keep pace with this era of rapid scientific development by constantly training themselves.

Key word : Radiology Department Services, Patient Satisfaction, Patients' Anxiety, Radiologists' Attitude

I. 서론

1. 연구의 필요성

현대에 이르러 병원은 지역사회 내에서 사회보장의 일부를 담당하는 조직체로서 환자에게 치료와 예방을 포함하는 의료서비스를 제공할 뿐만 아니라 그들의 가족건강 및 생활환경의 향상까지를 총괄하는 보건의료를 수행하도록 요구받고 있다. 건강은 헌법에 명시된 기본권의 하나이며 현실적으로 그의 보장을 위한 많은 역할이 주로 병원에서 수행된다. 전국민 의료보험의 실시로 의료기관에 대한 문턱이 낮아지고 소득증대로 인해 국민들의 고급의료 선호 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 따스함과 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 의

료서비스의 전반적인 질을 평가하고 환류 시킬 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, 환자 편의를 위한 각종 서비스의 질과 제공체계의 개선 등의 노력을 기울일 수 있게 된다. 한편으로 의료인은 기술적 측면 못지않게 중요한 비중을 차지하게 된다. 또한 의료의 특성 중 하나인 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].

1913년에 우리나라에 처음 방사선 장치가 도입되어 기동된 이래 모든 의료기관에서 이제는 없어서는 안 될 필수진단 수단이 되었고, 의료이용자 대부분이 이를 인식하고 있는 만큼 방사선 진료서비스 제공에 있어서 제기되는 문제점을 생각하지 않을 수 없다. 의료시설의 구조와 설비는 환자의 입장에서 섬세한 배려로서 설계되고 배치되어야 한다.

상당한 규모의 병원이라도 외래진료과, 검사시설 등의 환자대기실은 복도에 설치되어 있는 일이 많고, 더구나 양쪽 좁은 복도가 대기실로 쓰여지고 있는 경우가 많다. 환자는 육체적으로나 정신적인 고통을 참고 있는 사람들이므로 쾌적한 진료를 받을 수 있도록 시설의 구조와 설비를 개선해야 할 것이다.

영상의학과 부문에서 의료 이용자가 받는 서비스 정도를 조사하고 의료 이용자가 제공받고자 하는 요구를 파악하기 위한 조사는 지금까지 거의 없는 실정이다. 특히 종합병원의 특성상 영상의학과 부문을 이용시 구조가 복잡하고 진료시간이 많이 소요되며 불편한 사항이 많아 영상의학과 부문에서 이용자들의 서비스 정도를 조사해 보는 것이 매우 중요한 일

이라 생각된다. 따라서 본 연구는 병원이용자들의 대학병원 영상의학과부문에 대해 인식하고 있는 운영 실태와 문제점을 파악하고 개선 방안을 제시하여 영상의학과부문 이용자들이 보다 편리하게 의료서비스를 이용할 수 있는 방안을 제시하고자 시도되었다.

2. 연구의 목적

본 연구의 목적은 부산지역에 소재하고 있는 대학병원 영상의학과에 내원하는 환자들이 영상의학과 서비스부문에 대하여 느끼는 만족을 측정하고 불만족 요인을 찾아내어 앞으로 의료기관의 발전과 의료 서비스 개선대책 마련을 위한 기획 및 제도의 개선에 필요한 기초자료를 제공하는데 있다.

본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 부산지역 대학병원 영상의학과부문을 중심으로 한 병원의 의료서비스 개선을 위한 환자들의 만족도를 조사한다.

둘째, 만족도에 영향을 미치는 변수가 무엇인지 알아내고 합리적인 개선방안을 제시한다.

II. 연구방법

1. 연구대상 및 조사기간

본 연구의 대상기관은 2008년 6월 1일부터 7월 30일까지 부산지역 2개 대학병원 영상의학과를 방문 환자 중에서 면담이 가능한 환자 211명을 대상으로 하였고, 의사표현이 불가능한 소아과 환자와 의식불능 상태에 있는 환자를 제외한 환자 중에서 설문조사에 응답할 수 있는 20세 이상의 환자로 제한하였다. 조사된 자료 중 응답 내용이 불충분하거나 설문에 끝까지 응답하지 않은 2명을 제외한 209명(88%)의 설문자료를 본 연구의 최종 분석 자료로 하였다.

2. 연구도구

이 연구에 사용된 설문지는 영상의학과 서비스에 관련된 요인을 파악할 수 있도록 문헌 고찰을 통하여 영상의학과 방사선사 서비스에 관련된 내용을 도출하고 연구의 목적과 대상자에 맞게 설문도구를 수정·보완하였다.

영상의학과 서비스에 대해서는 방사선사 친절도, 영상의학과 촬영실 시설 및 환경상태 방사선촬영에 대한 불안감, 방사선사의 태도에 대한 신뢰도 등의 내용이 포함된 총 29문항으로 측정하였다

서비스 만족도는 영상의학과 만족도, 병원 전반적인 만족도에 관한 항목으로 선정하였고 총 2문항으로 구성하였다. 사용된 전체 문항은 5점 척도(1=매우 불만이다 ⑤5=매우 만족 한다)로 구성하였다.

3. 통계분석

설문을 통해 수집된 자료는 SPSS(Statistical Package for the Social Sciences) 10.0을 이용하여 분석하였다.

- 1) 조사대상자의 일반적 특성과 영상의학과 서비스에 따른 차이를 분석 파악하기 위해 빈도분석, χ^2 검정을 실시하였다
- 2) 영상의학과 서비스에 대한 평가를 파악하기 위하여 t-test를 실시하였다.
- 3) 각 요인간 상관관계를 알아보기 위하여 상관분석을 실시하였다.

III. 연구결과

1. 조사대상자의 일반적 특성

조사대상자의 일반적 특성을 살펴보면 <표 1>과 같다. 전체 응답자의 성별 비율은 남자 122명(58.4%), 여자 87명(41.6%)으로 남자의 비율이 높게 나타났다.

결혼 여부에 대해서는 미혼은 50명(23.9%), 기혼은 159명(76.1%)으로 나타났고, 연령은 30대가 82명(39.3%)으로 가장 높았으며, 학력은 대졸이 85명(40.7%)으로 가장 많았다. 직업은 회사원이 89명(42.6%)으로 가장 높았다<표 1>.

<표 1> 조사 대상자의 일반적인 현황

항 목	구 분	빈도(%)	%
성별	남	122	58.4
	여	87	41.6
결혼	미혼	50	23.9
	기혼	159	76.1
연령	20대	40	19.2
	30대	82	39.3
	40대	47	22.5
	50대이상	40	19.0
학력	초졸	17	8.1
	중졸	24	11.5
	고졸	83	39.7
	대졸이상	85	40.7
	직업	회사원	89
상업		34	16.3
주부		46	22.0
학생		40	19.1
계		209	100.0

방사선촬영 검사 횟수별 분포에서는 전체적으로 처음이 24.4%로 가장 많았고, 다음은 3회째가 23.9%, 5회째 이상도 21.5%에 달해 전반적으로 과반수 이상이 병원 내원 경험이 많은 것으로 나타났다<표 2>.

<표 2> 방사선촬영 검사 횟수별 분포

구 분	빈도(%)	χ^2	p
처음	51(24.4)		
2회째	42(20.1)		
3회째	50(23.9)	6.517	.0160
4회째	21(10.1)		
5회 이상	45(21.5)		
계	209(100.0)		

조사대상자들의 방사선촬영 종류별 분포를 보면, 전체 일반촬영 환자가 54.1%로서 가장 많았고, 다음은 초음파촬영 19.1%, 투시촬영 9.6%, MRI촬영 9.1% 등의 순으로 나타났다<표 3>.

<표 3> 방사선촬영 종류별 분포

구 분	빈도(%)	χ^2	p
일반촬영	113(54.1)		
투시촬영	20(9.6)		
초음파촬영	40(19.1)	4.511	.202
혈관조영촬영	3(1.4)		
CT촬영	14(6.7)		
MRI촬영	19(9.1)		
계	209(100.0)		

2. 병원 선택요인

병원 선택요인에 있어서는 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 나타났다<표 4>.

<표 4> 병원 선택요인

구 분	빈도(%)	χ^2	p
의료진이 우수해서	97(46.4)		
전통과 전문성이 뛰어나서	20(9.5)		
친지의 권유로	28(13.4)	7.420	.002
다른 병원에서 의뢰해서	18(8.6)		
의료장비와 시설이 우수해서	21(10.1)		
교통이 편리하고 거리가 가까워서	25(12.0)		
계	209(100.0)		

3. 영상의학과 서비스 개선방안에 대한 신뢰도 검증

본 연구에서는 신뢰성을 검증하기 위하여 구성요소별로 Cronbach's Alpha 계수를 이용하였다. Cronbach's Alpha 계수의 경우는 신뢰성 분석의 개념인 내적 일관성에 대한 것으로 하나의 개념에 대하여 여러 개의 항목으로 구성되는 척도에 이용하는 방법으로 해당문항들로 할 수 모든 가능한 반분 신뢰도를 구하고 이의 평균치를 산출한 것이 Alpha 계수값이 되는데, 일반적으로 0.8 이상이 되어 본 설문도구를 이용하여 설문조사를 실시하게 되었다. 방사선사 친절도를 구성하는 8개 문항의 Cronbach's Alpha 계수는 .857로 나타났고, 영상의학과 환경 및 시설은 8개 문항의 Cronbach's Alpha 계수는 .836, 방사선촬영에 대한 불안감은 5개 문항의 Cronbach's Alpha 계수는 .871로 높은 내적 일치도를 보였다. 그리고 방사선사의 신뢰정도는 4개 문항은 Cronbach's Alpha 계수는 .874, 마지막으로 의료서비스 만족도 구성하는 2개 문항의 내적 일치도는 .864이었다<표 5>.

<표 5> 본 조사 설문문항 신뢰성 검증 결과

변수 명	항목 수	Cronbach's Alpha 계수
방사선사 친절도	8	.857
영상의학과 환경 및 시설	10	.836
방사선촬영에 대한 불안감	5	.871
방사선사의 신뢰정도	4	.874
의료서비스 만족도	2	.864
계	29	

4. 방사선사의 친절도

친절도에 대한 조사에서는 방사선사의 친절도가

3.05로 가장 높게 나타났으며, 통계학적으로 유의한 것으로 나타났고, 방사선 방어조치가 2.67, 영상의학과 접수 시 친절도에 대해서는 2.66으로 나타났다. 촬영수속 절차는 2.48, 촬영 호명 시 불쾌감에 대해서는 2.54, 촬영대기 시간은 2.44로 낮게 나타났으며, 통계학적으로 유의한 차이가 있었다<표 6>.

<표 6> 방사선사의 친절도

구 분	평균	표준 편차	X ²	p
영상의학과 접수시 친절정도	2.66	.89	10.962	.012
촬영수속절차	2.48	.77	10.147	.023
촬영순서	2.60	.69	11.263	.031
검사 대기시간	2.44	.88	10.608	.032
촬영 호명시 불쾌감	2.54	.71	12.882	.005
방사선사의 친절도	3.05	.86	19.904	.000
촬영에 대한 협조사항 설명	2.47	.84	3.654	.301
방사선 방어조치	2.67	.83	10.846	.020

5. 영상의학과 시설과 환경에 대한 만족도

방사선 촬영실의 환기상태(온도, 습도)에 대해서는 평균 2.96±.89, 촬영대기실 편의시설 평균 2.83±.76, 촬영실 장비 청결상태 평균 2.78±.86, 안내표시판 평균 2.78±.67로 나타나 통계학적으로는 유의한 차이가 있었다<표 7>.

<표 7> 영상의학과 시설과 환경

구 분	평균	표준 편차	χ^2	p
촬영실 환기상태(온도, 습도)	2.96	.89	10.962	.012
촬영실 청결상태	2.64	.71	12.882	.105
촬영실 장비 청결상태	2.78	.86	19.904	.000
촬영복(흰지카운) 청결상태	2.57	.84	13.653	.301
탈의보관 시설	2.74	.83	19.133	.210
촬영용 보조기구 청결상태	2.63	.79	10.342	.760
안내표시판	2.78	.67	11.209	.042
촬영대기실 편의시설	2.83	.76	15.611	.001
촬영대기실 분위기	2.72	.61	13.023	.388
진찰받은 곳에서 영상의학과까지 이동거리	2.69	.04	18.009	.042

6. 방사선촬영에 대한 불안감

방사선촬영에 대한 불안감은 방사선피폭에 대해 평균 2.89±.56로 가장 높았고, 촬영도중 감염우려에 대해서는 불안하다고 응답한 경우가 평균 2.56±.81, 촬영 시 고통은 평균 2.64±.91로 비교적 낮게 나타났으며, 통계학적으로는 유의한 차이가 있었다<표 8>.

<표 8> 방사선촬영에 대한 불안감

구 분	평균	표준 편차	χ^2	p
촬영도중 감염우려	2.56	.81	12.962	.012
촬영시 고통	2.64	.91	10.882	.005
방사선피폭에 대해	2.89	.56	9.904	.000
촬영결과에 대해	2.67	.88	3.654	.301
의사의 촬영처방시	2.75	.76	14.059	.210

7. 방사선사의 태도에 대한 신뢰정도

방사선사에 태도에 대한 신뢰정도는 숙련정도가 평균 3.26±.61로 가장 높았고, 자격정도에 대해서는 평균 3.14±.41, 전문지식 정도 3.27±.68, 설득력 정도는 평균 2.09±.56으로 비교적 낮게 나타났으며, 통계학적으로는 유의한 차이가 있었다<표 9>.

<표 9> 방사선사의 태도에 대한 신뢰정도

구 분	평균	표준 편차	χ^2	p
숙련정도	3.26	.61	10.962	.032
자격정도	3.14	.41	9.882	.204
설득력정도	3.09	.56	11.904	.010
전문지식정도	3.27	.68	13.654	.001

8. 방사선사에 대한 신뢰정도 상관관계

방사선사의 대한 신뢰정도 주요 요인 중 방사선사의 숙련정도, 자격정도, 설득력정도, 전문지식정도는 방사선사의 만족도와 상관관계를 가지는 것으로 나타났다, 방사선사 숙련정도, 자격정도, 설득력정도, 전문지식정도는 통계학적으로 유의한 상관관계를 보인다<표 10>.

<표 10> 방사선사에 대한 신뢰정도 상관관계

구 분	방사선사 만족도	자격정도	설득력정도	전문지식정도
숙련정도	.423***			
자격정도	.527***	.406***		
설득력정도	.483***	.578***	.622***	
전문지식정도	.417***	.557***	.521***	.526***

9. 의료서비스 만족도

영상의학과 서비스 만족은 평균 2.99±.69, 전반적 병원 서비스 만족은 평균 2.85±.67로 나타나 통계학적으로 유의한 차이가 있었다<표 11>.

<표 11> 의료서비스 만족도

구 분	평균	표준 편차	χ^2	p
영상의학과 서비스 만족	2.99	.69	5.070	.020
전반적인 병원 서비스 만족	2.85	.67	4.798	.030

IV. 고찰

21C에는 의료기관의 증가와 의료시장의 개방으로 인하여 의료공급 과잉시대를 맞이하게 될 것이다. 따라서 환자가 병원을 선택하게 되는 추세가 더욱 강하게 나타나게 되어 이 병원 간의 경쟁적인 분위기를 더욱 심화시킬 것으로 보인다[4].

즉 소비자가 주인공이라는 인식을 가지고 소비자와 대화를 통해서 항상 좋은 물건을 염가로 제공할 수 있도록 힘쓰고 있는 것이다. 이와 같이 의료에서의 주인은 환자라는 인식을 철저히 하는 것이 앞으로 의료계에도 필요하다. 의료에 대한 국민들이 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 남은우 외[6], 이태섭[7] 등이 환자의 병원선택 동기 분석 결과에서 밝힌 의료장비 및 시설이 우수해서 오는 차이를 보였다. 대상 병원이 대학병원인 만큼 전통과 훌륭한 의료진으로 구성되어 있어 진료 수준 면에서도 평가가 좋은 것으로 보아야 할 것 같다.

신뢰성을 검증하기 위하여 구성요소별로 Cronbach's Alpha 계수를 이용하였다. Cronbach's Alpha 계수의 경우는 신뢰성 분석의 개념인 내적 일관성에 대한 것으로 하나의 개념에 대하여 여러 개의 항목으로 구성되는 척도에 이용하는 방법으로 해당문항들로 할 수 모든 가능한 반분 신뢰도를 구하고 이의 평균치를 산출한 것이 Alpha 계수값이 되는데, 일반적으로 0.8 이상이 되어 본 설문도구를 이용하여 설문조사를 실시하게 되었다. 방사선사 친절도를 구성하는 8개 문항의 Cronbach's Alpha 계수는 .857로 나타났고, 영상의학과 환경 및 시설은 8개 문항의 Cronbach's Alpha 계수는 .836, 방사선촬영에 대한 불안감은 5개 문항의 Cronbach's Alpha 계수는 .871로 높은 내적 일치도를 보였다. 그리고 방사선사

의 신뢰정도는 4개 문항은 Cronbach's Alpha 계수는 .874, 마지막으로 의료서비스 만족도 구성하는 2개 문항의 내적 일치도는 .864이었다

방사선촬영을 하기 위한 접수시의 친절 정도에 대해서는 2.66%가 만족하다고 하였고, 접수창구의 중요성을 다시 한번 인식하여 접수창구의 증설이나 구조의 변경 등 시설 확충과 직원의 친절한 응대가 요구된다.

촬영순서에 있어서는 2.60%로 조사되었는데 이는 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.

촬영대기 시간은 가장 낮은 2.44%로 조사되었는데 이는 병원들이 안고 있는 가장 현실적인 개선 대상이며, 기존의 여러 연구와 보고서에서 지적하고 있는 문제이나 아직까지 해결하지 못한 부분으로서 집중적으로 개선에 관한 방안의 모색이 이루어져야 할 것으로 사료된다.

송한경[8]은 영상의학과 촬영 장치와 시간대별 환자 도착 형태, 각 촬영실의 소요시간을 대기행렬 프로그램을 통해 활용도를 높이도록 분산시키는 등의 방안을 모색한 바 있다. 현재의 각 병원들의 건축구조와 장비 등의 경제적인 부담으로 해결이 어려운 실정이다. 최근의 병원에서는 진찰실, 검사실 등에 진료 순위를 게시하는 병원들이 늘어나고 있는데, 한국의료관리연구원[9]의 조사에 의하면 이러한 방법을 이용하는 병원들이 3차 진료기관 전체의 66.7%나 된다고 보고하고 있다. 따라서 느긋한 마음으로 편안히 순서를 기다릴 수 있도록 환경적인 배려도 고려해보아야 할 것이라고 판단된다.

방사선의 친절도 및 신뢰도는 만족한다가 3.05%로 나타났으며, 친절 여부가 병원 전체의 이미지 형성은 물론 신뢰도에 중요한 영향을 미치므로 친절과 성의

있는 태도, 친근한 설명, 그리고 국민의식 수준에 걸맞는 의료인들의 자세 변화가 무엇보다도 필요한 과제라고 생각된다.

촬영에 대한 협조 설명을 만족하는 경우가 2.47%로 나타났는데 양질의 방사선 진료를 위해서는 무엇보다도 이용자와 방사선 종사자 간의 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.

환자의 연령과 성별에 따른 영상의학과 시설과 환경에 대한 만족도는 촬영실 청결 2.64, 장비청결 2.78, 촬영복 청결 2.57로 불만스럽게 조사되었는데, 이는 촬영복의 청결에 대하여 민감하기 때문이라 할 수 있으므로 대기실에는 촬영에 임하는 주의사항을 알기 쉽게 제시하여야 할 것이다. 오문영[10]은 병원 감염에 대한 인식도가 높아져서 조사자의 52%가 청결에 대해 염려스럽다고 보고한바 있다. 이창엽[11]에 의하면 촬영실 환경에 음악, 조명 등 환경 변화를 취한 뒤에 환자 심리상태가 아주 좋아진 것으로 조사되었다.

방사선촬영에 대한 불안감은 촬영도중 감염우려는 대상자의 2.56%가 촬영중 감염을 우려하고 있었는데 이는 이창엽[11]의 2.89%보다 낮게 나타났다. 많은 전염성 질환을 가진 환자들이 빈번하게 출입하는 방사선 진료시설의 부분에 대해서 병원 감염관리에 대한 인식변화와 함께 많은 관심이 있어야 할 것으로 생각되며, 병원내 감염방지의 일익을 담당하는 방사선종사자가 병원내 감염방지 위원회에 참여하고 영상의학과부문에서 환자 및 종사자의 감염에 구체적인 대책을 수립하여야 하겠다.

방사선 피폭에 대한 이용자가 느끼는 불안 정도에 대해서는 2.89%가 불안해하는 것으로 나타났고, 이창엽[11]의 연구에 의하면 촬영을 받은 환자의 64.6%가 불안하다고 하였는데 이 불안의 항목으로는 방사선

촬영으로 인하여 암이나 백혈병이 발생할 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.

의사의 촬영 처방 시 및 촬영결과에 대한 불안정도는 2.55로 나타났는데, 이는 촬영횟수가 많을수록 불안해하는데, 서문경애[12]의 연구에서 입원횟수가 많을수록 불안해하고 있다는 결과와 일치하였다.

신뢰정도는 방사선종사자와 이용자 관계에서 방사선종사자의 전문성과 자격과 관련하여 이용자가 종사자에 대해서 믿고 의지하고 싶은 느낌을 갖게 되는 정도를 의미하는데, 본 연구에서는 종사자의 말과 태도에 있어서의 숙련, 자격, 설득력, 전문지식 정도에 관해서 조사하였다. 이용자가 방사선 촬영시에 느끼는 방사선 종사자들의 말과 태도에 있어서의 만족 정도는 숙련정도 3.26, 자격정도 3.14, 설득력정도 3.09, 전문지식정도 3.27로 나타났는데, 이는 연구자가 예측하고 있는 신뢰정도보다는 높은 결과였는데, 이것은 이용자 자신들이 잘못 대답했을 가능성을 배제할 수 없으며, 설득력 부분에 대해서 보다 차원 높은 대인관계의 기법과 교육이 종사자에게 이루어져야 할 것이라고 생각된다.

이상에서 볼 때 방사선 서비스 제공시 이용자의 불안을 경감시키기 위하여 종사자의 태도의 중요성을 다시 한번 인식하고 환자와 종사자 간의 신뢰관계가 형성되도록 꾸준한 교육 및 연구가 필요한 것으로 생각된다.

V. 결론

영상의학과부문에 대한 이용자의 의료서비스 개선 방안을 모색하기 위해 환자만족도를 중심으로 조사하고 문제점을 파악하여, 보다 나은 의료서비스의 제

공과 병원의 위상 제고를 위하여 부산지역 3차 진료 기관 2개 대학병원 영상의학과에 내원환자 209명을 2008년 6월 01일부터 7월 30일까지 설문조사를 실시하였으며, 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

1. 방사선사의 친절도 조사에서는 평균 3.0이하로 전반적으로 불만족한 것으로 나타났다.
2. 촬영시설과 환경에 대한 만족도 조사에 대해서도 평균 3.0이하로 불만족하게 나타났다.
3. 촬영에 대한 불안감 대해서는 평균 3.0이하로 전반적으로 불만족하게 나타났다.
4. 방사선사에 태도에 대한 신뢰정도는 평균 3.0이상으로 친절도와 신뢰도에서 차이를 보였다.
5. 방사선사의 태도에 대한 신뢰정도 주요 요인 중 방사선사의 숙련정도, 자격정도, 설득력 정도, 전문지식 정도는 방사선사의 만족도와 상관관계를 가지는 것으로 나타났다.

이상의 결과로 볼 때 방사선 종사자들은 양질의 영상의학과부문 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(1994), 부산지역 3차의료기관 외래환자들의 만족도 및 병원 서비스 개선방안에 관한 연구, 인제대학교 보건대학원 석사학위논문.
2. 신병수(1994), 3차 진료기관의 의료서비스 개선 및 평가 방안에 관한 연구, 한국의료관리연구원.
3. 최경옥(1991), 종합병원 입원환자의 서비스 만족도에 관한 연구, 한양대학교 행정대학원 석사학위논문.
4. 문옥륜, 이기효(1995), 병원이 경영전략 수립에 관한 연구, 대한병원협회.
5. 허준(1991), 방사선 진료환자의 care, 대학서림, pp.25-40.
6. 남은우, 박창희, 안희도(1991), K대학병원 환자의 선택동기 분석, 고신대학교 보건과학연구소보, Vol.12(1):1-17.
7. 이태섭(1992), 조직의 서비스에 대한 고객의 만족도 분석, 계명대학교 정책개발대학원 석사학위논문.
8. 송한경(1994), 병원진료 과정 중 방사선 촬영시 발생되는 대기행렬 분석에 의한 방사선 시스템평가, 대한방사선사협회지, Vol.20(1):37-50.
9. 한국의료관리연구원(1994), 3차 진료기관의 의료서비스 개선 및 평가 방안에 관한 연구보고서, pp.15-16.
10. 오문영(1992), 방사선검사부의 착용에 대한 현황, 대한방사선사협회지, pp.36-37.
11. 이창엽(1992), 방사선촬영에 있어서 환자심리와 대응, 대한방사선사협회지, pp.34-35.
12. 서문경애(1989), 입원시 환자의 불안요인 및 정도에 관한 조사연구, 고려대학교 대학원 석사학위논문.