

## 환자 보호자 만족도 조사에 대한 신뢰도 및 타당성 연구 - Korean Medicine Satisfaction Questionnaire(KMSQ)를 도입하여 -

정상교 · 김기봉<sup>1</sup>

부산대학교 한의학전문대학원  
<sup>1</sup>부산대학교한방병원 한방소아과

### Abstract

## A Study of Validity and Reliability about Parent's Satisfaction in Korean Medicine Hospital - Introducing Korean Medicine Satisfaction Questionnaire -

Jeong Sang Gyo · Kim Ki Bong<sup>1</sup>

*Pusan National University School of Korean Medicine*

<sup>1</sup>*Department of Pediatrics of Korean Medicine, Pusan National University Hospital*

### Objectives

This study was done to confirm reliability, validity and the internal structure of the Korean Medicine Satisfaction Questionnaire(KMSQ).

### Methods

154 parents who visited in Department of Pediatrics of Korean Medicine, University Hospital participated in this study. They were statistically analyzed by using PASW Statistics 20.0K for Windows.

### Results

Factor analyses were largely divided into six categories such as Hospital, Waiting & Consultation Time, Doctor, Medicine, Therapy, and Cost. The validity and reliability of KMSQ were favorable. The highest average score of satisfaction was Doctor category as  $4.20 \pm 0.51$  and the lowest one was Cost as  $3.33 \pm 0.71$ . The six factors showed highly positive relationship from correlation analysis. The result of comparative study on parent's demographic characteristics showed only one significant difference in satisfaction of Doctor within occupation. The result of comparative study on child's demographic characteristics showed significantly different in satisfaction of Therapy within gender, and of Medicine within age. Every average score of satisfaction showed somewhat difference within each section, and only 5.6% of them showed significantly difference in T-test.

### Conclusions

Uses and research with the KMSQ as subjective tool in various department or medical institution are suggested.

**Key words** : Satisfaction, Reliability, Validity, Pediatrics, Korean Medicine, Survey

Received: April 25, 2013 • Revised: May 16, 2013 • Accepted: May 20, 2013

Corresponding Author: Kim Ki Bong

Department of Oriental Pediatrics, Pusan National University Korean Medicine Hospital, 20,  
Geumo-ro, Mulgeum-eup, Yangsan-si, Gyeongsangnam-do, 626-789 Republic of Korea

Tel : +82-55-360-5952

Fax: +82-55-360-5952

E-mail: kkb@pusan.ac.kr

© The Association of Pediatrics of Korean Medicine. All rights reserved. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0/>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

## I. Introduction

오늘날 사회는 생활수준과 교육수준이 향상되고 SNS와 같은 소셜 커뮤니케이션을 통한 정보 공유가 활발해지면서 소비자 스스로가 자신의 욕구를 충족시키기 위한 서비스를 선택하는 스마트 시대로 진입하였다. 아울러 의료서비스에 대한 환자의 만족도 역시 변화하고 있다. Fox와 Storms<sup>1)</sup>는 환자의 만족도를 환자가 기대하는 진료와 실제로 이루어지는 진료로 나누고, 진료에 대한 기대와 이루어진 진료가 서로 일치하면 환자는 만족하게 되지만 만약 일치하지 않으면 환자는 불만족하게 된다고 보고하였다. 또한 Ware<sup>2)</sup>은 환자 만족도 구성요인으로 시설, 접근성, 기술능력, 정보제공, 비용, 전반적인 의료의 질, 결과, 의료의 지속성, 친절 등을 제시한 바 있었다. 지금까지 우리나라의 병원들은 관리운영상에 큰 어려움을 느끼지 않았으나 최근 들어 사회 경제적 여건의 급변으로 병원경영도 치열한 경쟁으로 치닫고 있다. 그에 따라 의료 공급자인 병원들은 소비자의 의료서비스에 대한 욕구증대에 대처하기 위해서 마케팅 개념을 경영에 도입하여 경영성과를 높이려는 노력을 기울이고 있다<sup>3)</sup>. 서비스 마케팅에서 가장 중요한 것은 “구성원들이 고객을 만족시키기 위한 서비스를 제공함으로써 비로소 자신의 일이 성립됨을 철저히 인식하는 것”이며, 다음으로 중요한 것은 “끊임없이 좋은 서비스가 제공되도록 개선의 노력을 기울여 변화하는 소비자의 욕구에 대응해 나가야 한다는 것”이라고 하였다<sup>4)</sup>.

지난 20년간 의료분야에서 환자 만족도를 조사하는 측정도구의 개발은 113건이었고, 그 중 41개의 도구만이 신뢰도와 타당성이 검증되었다. 그리고 신뢰도와 타당성이 검증된 도구 중 8개만이 반복하여 만족도 연구에 사용되었다<sup>5)</sup>. 한의학 분야에서는 박<sup>6)</sup>과 강<sup>7)</sup>의 연구와 같이 체계적인 설문조사를 통한 연구는 부족하다.

본 연구는 부산대학교 한방병원 소아과 환자 보호자를 대상으로 KMSQ를 이용하여 만족도 조사를 실시하고 조사에 대한 신뢰도와 타당성을 검증하였다. 설문 문항들 사이의 내부 구조와 요인간의 관계를 규명하고 인구학적 특성에 따른 분석을 함으로써 향후 발전된 진료환경과 진료서비스를 제공할 수 있는 기초자료로 이용하고자 하였다.

## II. Method and Materials

### 1) 연구대상

2012년 5월 1일부터 2013년 1월 10일까지 부산대학교 한방병원 소아과를 내원한 재진 환자의 보호자 154명을 대상으로 시행하였다.

### 2) 설문도구의 개발

본 연구에서는 DSQ (Dental Satisfaction Questionnaire)<sup>8)</sup>를 변형, 보강한 KMSQ (Korean Medicine Satisfaction Questionnaire)에 대한 신뢰도와 타당성을 검증하고, 부산대학교 한방병원 소아과에 내원한 환자의 만족도를 조사하였다.

설문지는 설문 대상의 기본 정보 수집을 위한 가군과 만족도 조사를 위한 나군으로 구성되었다. 나군의 11번에서 36번까지만 통계적인 신뢰도와 타당성을 검증 가능하게 설계를 하였고 나머지 문항에 대해서는 인구학적 특성을 조사하고 그에 따른 비교만 가능하도록 설계하였다.

설문 문항은 응답자의 질문 이해 정도의 향상과 통계 처리의 편의성을 고려하여 모든 문항을 긍정문으로 하였다. 만족도 문항은 Likert 5점 척도를 사용하여 “매우 만족한다”가 5점, “매우 만족하지 않는다”가 1점으로 환산하였다. 설문지는 자기기입방식으로 작성되었다.

### 3) 설문과정

진료 대기시간 동안 조사자가 나누어주고, 보호자가 설문지를 직접 기입한 후에 조사자가 다시 회수하는 형식으로 하였다.

### 4) 분석

154개의 응답지 중에서 각 항목 무응답을 제외한 149개 (96.8%)에 대하여 통계 처리를 하였다. 본 연구의 통계 처리는 PASW Statistics 20.0K for Windows를 이용하였고, 통계적 유의수준은 0.05로 하여 판단하였다.

#### (1) 신뢰도 분석 (reliability analysis)

신뢰도 분석이란 동일한 개념을 측정하기 위하여 여러 문항으로 이루어진 설문지에서 각 문항들의 일치성 즉, 내적 일치도 (internal consistency)를 추정하는 분석 기법으로, 나군의 11번 문항부터 36번 문항을 대상으로 실시되었다.

(2) 탐색적 요인분석 (Confirmatory Factor Analysis, CFA)

요인분석은 다수의 변수들 간의 상관관계를 분석하여 변수들의 바탕을 이루는 공통차원들을 통해 변수를 설명하는 통계기법으로, 나군의 11번 문항부터 36번 문항을 대상으로 실시되었다.

(3) 상관분석 (Correlation analysis)

서로 관련된다고 예측되는 두 개의 구간 또는 비율 척도 변수들에 대해 선형적으로 얼마나 연관성이 있는지 알아보는 분석으로, 나군의 11번 문항부터 36번 문항을 대상으로 실시되었다.

(4) 독립표본 T-검정 (T-test)

독립된 두 개의 표본 집단 간의 평균차이를 검정하는 분석방법이다. 즉, 두 집단 간의 평균이 통계적으로 유의한 차이를 보이고 있는지의 여부를 검정할 때 사용되는 분석방법으로, 가군을 대상으로 실시되었다.

(5) 분산분석 (ANOVA)

세 개 이상의 집단들에 대한 평균을 비교하기 위해서는 일원배치 분산분석 방법을 사용한다. 사후분석으로

로는 주로 LSD, Tukey, Duncan 검정을 주로 사용하는데 이번 연구에서는 Tukey에 의한 사후분석을 이용하여 가군을 대상으로 사용되었다.

### III. Results

1) 기초 통계량 (빈도분석)

보호자의 일반적인 특성에 대한 빈도분석의 결과, 여성 보호자의 비율이 80%이상을 차지하였고, 대졸자 이상이 112명으로 가장 많았다. 또한 무교와 불교를 합친 비율이 약 78%를 차지하였고, 주부 등 기타가 50% 이상이었다 (Table 1).

환자의 일반적인 특성에 대한 빈도분석의 결과, 남녀의 비율은 남아가 87명으로 여아보다 많았으며, 유아기와 아동기가 내원한 환자의 약 86%로 대다수를 차지하였다 (Table 2).

2) 요인분석 (주성분분석, 베리맥스 회전)

설문지의 집중 타당성과 판별 타당성을 조사하기 위하여 25문항에 대한 요인분석 결과, 6개의 요인으로 분류되었고, 총 6개 요인의 누적 설명력은 70.39%로

Table 1. Frequency Analysis of Parent

Variables (Sources)	Number	%	
Gender	M	29	19.5
	F	120	80.5
Age	Less than 30	80	53.7
	More than 40	69	46.3
Highest education	High school	23	15.4
	College	112	75.2
	Graduated	13	8.7
Religion	None	63	42.3
	Christian	24	16.1
	Buddhism	53	35.6
	Catholic	9	6.0
Occupation	Professional	24	16.1
	Own Business	8	5.4
	Employee	31	20.8
	Public official	10	6.7
	Others	75	50.3
Annual income	12 M	11	7.4
	30 M	53	35.6
	50 M	43	28.9
	70 M	8	5.4
	More than 100 M	3	2.0
Total	149	100.0	

Table 2. Frequency Analysis of Child

Variables (Sources)		N	%
Gender	M	87	58.4
	F	62	41.6
Age *	Infancy	5	3.4
	Early childhood	71	47.7
	School period	57	38.3
	Adolescence	15	10.1
Siblings	Alone	51	34.2
	Not alone	98	65.8
Total		149	100.0

\* Infancy : Birth ~ 1 year old

Early childhood : 1 year old ~ 6 years old

School period : Boy (6 years old ~ 12 years old), Girl (6 years old ~ 10 years old)

Adolescence : Boy (12 years old ~ 20 years old), Girl (10 years old ~ 18 years old)

Table 3. Factor Analysis

Question	Factor					
	Doctor	Medicine	Therapy	Hospital	Cost	Waiting & Consultation Time
c4	.888					
c1	.863					
c2	.841					
c3	.830					
c5	.742					
c6	.610					
c7	.604					
d3		.900				
d1		.892				
d4		.868				
d2		.666				
e2			.723			
e1			.698			
e4			.613			
e3			.607			
a1				.807		
a2				.677		
a3				.635		
a4				.489		
f1					.819	
f2					.670	
b3						.449
b1						.824
b2						.726
Eigen value	4.937	3.239	2.759	2.175	1.959	1.825
Pct of var (%)	20.569	13.494	11.496	9.061	8.164	7.603
Cronbach's alpha	0.928	0.875	0.807	0.660	0.658	0.671

나타났다 (Table 3). 각 요인의 신뢰도 또한 모두 0.65이상으로 충분히 높게 나타났다.

3) 만족도 평균점수 분석

6개의 요인으로 분류된 각 만족도의 평균점수를 분석한 결과, 담당의사에 대한 만족도가 평균 4.20 ± 0.51으로 가장 높게 나타났고, 비용에 대한 만족도가 3.33 ± 0.71으로 가장 낮게 나타났다 (Table 4).

4) 상관분석

6가지 만족도의 상관관계를 알아보기 위한 이변량 상관분석 결과, 병원 만족도는 모든 만족도와 유의한 양의 상관을 보였고, 대기시간 및 진료시간에 대한 만족도는 담당한의사, 치료, 비용만족도와 유의한 양의 상관을 보였다. 담당한의사에 대한 만족도는 한약, 치료, 비용에 대한 만족도와 유의한 양의 상관을 보였고, 한약에 대한 만족도는 치료, 비용에 대한 만족도와 유의한 양의 상관을 보였다. 치료에 대한 만족도는 비용에 대한 만족도와 유의한 양의 상관을 보였다 (Table 5).

Table 4. Mean and Standard Deviation

Hospital	Waiting & Consultation Time	Doctor	Medicine	Therapy	Cost
3.86±0.57	3.66±0.68	4.20±0.51	3.71±0.73	3.96±0.53	3.33±0.71

Table 5. Correlation Analysis

	Hospital	Waiting & Consultation Time	Doctor	Medicine	Therapy	Cost
Hospital	1	.437 <sup>+</sup> (.000)	.471 <sup>+</sup> (.000)	.205 <sup>*</sup> (.016)	.347 <sup>+</sup> (.000)	.472 <sup>+</sup> (.000)
Waiting & Consultation Time		1	.333 <sup>+</sup> (.000)	.168 (.051)	.331 <sup>+</sup> (.000)	.391 <sup>+</sup> (.000)
Doctor			1	.326 <sup>+</sup> (.000)	.545 <sup>+</sup> (.000)	.439 <sup>+</sup> (.000)
Medicine				1	.407 <sup>+</sup> (.000)	.168 (.056)
Therapy					1	.477 <sup>+</sup> (.000)

\* : p<0.05  
+ : p<0.001

Table 6. Comparative Study on Parent's Demographic Characteristics

Parent		Hospital		Waiting & Consultation Time		Doctor		Medicine		Therapy		Cost	
		Mean	SD	p	Mean	SD	p	Mean	SD	p	Mean	SD	p
Gender	M	3.97±0.53		3.77±0.63		4.34±0.42		3.75±0.60		3.84±0.53		3.41±0.69	
	F	3.83±0.58		3.64±0.69		4.17±0.53		3.70±0.76		3.99±0.53		3.31±0.71	
Age	Less than 30	3.85±0.55		3.64±0.72		4.22±0.53		3.64±0.81		3.88±0.58		3.24±0.78	
	More than 40	3.88±0.59		3.69±0.63		4.18±0.50		3.80±0.59		4.05±0.44		3.43±0.60	
Highest education	High school	3.75±0.57		3.67±0.80		4.16±0.60		3.83±0.64		4.06±0.42		3.38±0.81	
	College	3.89±0.57		3.66±0.68		4.20±0.50		3.71±0.75		3.97±0.54		3.38±0.62	
	Graduated	3.87±0.56		3.64±0.52		4.30±0.50		3.46±0.55		3.86±0.41		3.04±0.89	
Occupation	Professional	3.88±0.50		3.68±0.76		4.06±0.33	*a	A	3.68±0.50		3.92±0.49		3.36±0.59
	Own Business	4.03±0.53		3.79±0.62		4.43±0.33	AB		4.09±0.52		4.09±0.40		3.31±0.37
	Employee	3.95±0.50		3.66±0.63		4.34±0.47	AB		3.91±0.73		3.96±0.67		3.37±0.75
	Public official	4.08±0.53		3.81±0.82		4.65±0.42	B		3.44±0.70		3.89±0.54		3.75±0.27
	Others	3.78±0.62		3.62±0.68		4.10±0.56	A		3.61±0.77		3.99±0.45		3.28±0.73
Religion	None	3.87±0.57		3.77±0.62		4.23±0.52		3.72±0.71		3.92±0.57		3.42±0.61	
	Christian	3.95±0.60		3.67±0.63		4.24±0.43		3.78±0.87		3.97±0.52		3.16±0.97	
	Buddhism	3.84±0.54		3.55±0.74		4.14±0.51		3.74±0.68		3.97±0.53		3.27±0.69	
	Catholic	3.63±0.68		3.54±0.80		4.21±0.68		3.26±0.64		4.11±0.24		3.38±0.79	
Annual Income	12 M	3.84±0.42		3.48±0.64		4.37±0.54		4.16±0.82		4.14±0.33		3.15±0.58	
	30 M	3.95±0.59		3.75±0.66		4.21±0.44		3.67±0.63		3.92±0.53		3.40±0.68	
	50 M	3.77±0.59		3.60±0.73		4.21±0.56		3.62±0.67		3.94±0.58		3.33±0.70	
	70 M	4.00±0.32		3.62±0.49		4.17±0.45		3.86±0.79		3.92±0.38		3.50±0.50	
	100 M ↑	3.75±0.87		3.67±0.33		4.52±0.59		3.75±0.25		4.17±0.29		3.33±0.29	

\* : p<0.01  
a : one-way ANOVA  
A,B : A<B (Post Hoc : Tukey)

#### 4) 집단 평균 만족도 비교

##### (1) 보호자

보호자의 특성에 따른 각 만족도를 비교한 결과, 담당환의사에 대한 만족도는 직업에 따라 유의한 차이가

있었다. 전문직과 기타의 경우 만족도가 낮게 나타났고, 공무원인 경우, 만족도가 상대적으로 높게 나타났다 (Table 6).

Table 7. Comparative Study on Child's Demographic Characteristics

Child		Hospital		Waiting & Consultation Time		Doctor		Medicine		Therapy		Cost	
		Mean	SD	p	Mean	SD	p	Mean	SD	p	Mean	SD	p
Gender	M	3.88±0.54			3.69±0.75		4.22±0.55		3.76±0.72		4.07±0.55	*b	3.34±0.71
	F	3.83±0.61			3.63±0.57		4.18±0.46		3.65±0.74		3.82±0.47		3.31±0.71
Age+	Infancy	3.65±0.68			3.33±0.47		3.83±0.38		3.00±1.02	*a A	3.85±0.22		3.30±0.57
	Early childhood	3.77±0.64			3.57±0.73		4.22±0.57		3.61±0.80	AB	3.86±0.63		3.26±0.78
	School period	3.96±0.46			3.79±0.66		4.22±0.48		3.93±0.55	B	4.02±0.42		3.41±0.69
	Adolescence	3.93±0.53			3.64±0.48		4.21±0.41		3.73±0.53	B	4.20±0.45		3.32±0.54
Siblings	Alone	3.87±0.49			3.78±0.62		4.15±0.47		3.78±0.66		3.95±0.52		3.23±0.85
	Not alone	3.85±0.61			3.61±0.70		4.22±0.53		3.68±0.76		3.96±0.54		3.38±0.62

\* : p&lt;0.05

+ Infancy : Birth ~ 1 year old

Early childhood : 1 year old ~ 6 years old

School period : Boy (6 years old ~ 12 years old), Girl (6 years old ~ 10 years old)

Adolescence : Boy (12 years old ~20 years old), Girl (10 years old ~ 18 years old)

a : one-way ANOVA

b : independent t-test

A,B : A&lt;B (Post Hoc : Tukey)

## (2)환자

환자의 특성에 따른 각 만족도를 비교한 결과, 치료에 대한 만족도는 성별에 따른 유의한 차이가 있었다. 한약에 대한 만족도는 연령에 따른 유의한 차이가 있었으며, 영아기의 만족도가 상대적으로 낮고, 아동기, 청소년기의 만족도가 상대적으로 높게 나타났다 (Table 7).

## IV. Discussion

과거에는 의료의 질에 대한 환자의 관점이 도외시 되어온 경향이 있었는데, 이는 의료가 다른 상품과는 다르게 “환자가 자신이 이용하는 서비스의 참된 효용과 질을 평가하지 못한다”는 이유<sup>9-11)</sup>와 양질의 의료에 대한 환자들의 정의가 애매하기 때문이었다<sup>12)</sup>. 그러나 병원이 경영성과에 관심을 갖기 시작하면서<sup>3)</sup> 양질의 의료 구성하는 주된 요인으로 환자의 만족이 포함된다는 인식이 점차 확산되고 있다<sup>9)</sup>. 하지만 만족이란 자신이 받은 의료에 대한 주관적인 평가이고 의료의 질에 관심을 가지는 집단인 환자 (소비자), 의료인, 의료기관 경영자 등의 입장 차이에 따라 강조점이 다르기 때문에<sup>12)</sup> 평가 기준을 명확히 하는 것이 중요하다.

일반적으로 환자의 만족과 연관된 연구에서는 각기 개발된 측정도구를 쓰는 경향이 있었다.<sup>5)</sup> 하지만 측정도구의 신뢰도와 타당성을 검증한 이후에 그 도구를

다시 이용하여 환자 만족도를 측정하는 경우에는, 다양한 집단에서 동일한 평가 기준으로 환자 만족도를 비교할 수 있다는 장점이 있다<sup>8,13)</sup>. 예로 Golletz 등<sup>8)</sup>의 연구를 들 수 있는데, DSQ를 이용하여 기존의 연구와 비교 가능한 모델을 제시하였고 미국과 의료체계가 다른 나라에서의 비교를 위해서 다른 나라에서의 DSQ의 적용을 제안하였다. DSQ는 만족에 대한 이론적인 배경을 가지고 있지는 못하나, 개발시점인 1982년까지 만족도에 영향을 미친다고 연구된 요인들을 내용분석 (Content Analysis) 기법을 사용하여 개발된 측정도구<sup>14)</sup>이기 때문에 내용 타당성이 있다고 할 수 있다.

이번 연구에서는 Campen 등<sup>5)</sup>의 만족도 조사 측정도구 평가를 위한 다섯 가지 기준을 참고하여, 1) 만족에 대한 정의가 명확한가, 2) 도구가 신뢰도와 타당성이 있는가, 3) 설문 시행이 용이한가, 4) 분석 결과 해석이 용이한가를 평가하고자 하였다. 이를 위해 DSQ를 한 의계의 실정에 맞게 수정 및 보완하여 KMSQ를 만들었다. 이전에 시도된 적은 없지만, 의료계의 유사한 분야에서 이미 검증된 내용을 기반으로 하기 때문에 내용 타당성이 높을 것이라 기대하였으며, 그 결과 역시 만족할만한 수준이었다.

DSQ와 KMSQ의 장점은 시행이 쉽고 일반적인 내용을 묻고 있어 응답자가 응답을 기피하지 않는 것이며, 단점은 그로 인하여 설문내 내용이 간접적이고 함축적이라는 것이다<sup>15)</sup>. 이러한 장점은 설문 결과 수거된 154

개의 설문지 중에 통계 처리 가능한 응답이 149개로써 높은 응답률을 보인 것에서 확인할 수 있었다. 하지만 149개의 응답지에서도 실질적으로는 응답자마다 중간에 빈칸이 존재하는 경우가 있었는데, 그 이유를 세 가지로 추정해볼 수 있었다. 첫째로 E문항들의 경우 유독 공란이 많았는데, 이는 한약을 제외한 치료를 받지 않아서 응답자가 공란으로 비워 둔 것으로 추정되었다. 하지만 이러한 추정은 명확한 근거가 없는 한계를 지니고 있으므로, 이후 설문 문항에 한약을 제외한 치료를 받았는지 물어보는 문항을 추가하여 확인한 후 해당 대상자에 한해서만 E문항들에 응답하도록 한다면 문제가 개선될 것으로 생각되었다. 둘째는 보호자가 소아 환자를 보살피면서 동시에 설문지를 작성하는 것이 용이하지 않았을 것으로 추측되며, 셋째는 설문지가 4장으로 구성되어 다른 설문지에 비해 분량이 많았을 것으로<sup>7,8,14)</sup> 추측되었다. 이러한 분량은 응답자의 가독성을 높이기 위하여 줄 간격을 넓히고 이해도 증진을 위하여 상세한 설명을 추가했기 때문인데, 앞으로는 이러한 장점을 최대한 살리면서 손<sup>14)</sup>의 연구처럼 분량을 최대한 줄여 응답자의 편의성을 증진할 수 있는 방법을 연구해야 할 것이다. 한편, 의도적으로 동일한 답변을 하는데 오는 bias를 피하기 위해서 부정문이고 안된 설문 문항이 사용되기도 했지만<sup>8)</sup>, 이번 연구에서는 응답자의 혼란을 피하려는 목적으로 모두 긍정문으로 전환을 하였다.

보호자의 일반적인 특성에 대한 빈도분석 결과, 여성 보호자의 비율이 80.5%, 대졸자 이상이 75.2%, 무교와 불교를 합친 비율이 78%, 주부를 포함한 기타 직업이 50.3%를 차지하였다 (Table 1). 일반적인 소아의 보호자를 20세 이상 50세 미만으로 가정했을 때, 2010년 통계청 기준으로 최종학력은 고졸 40.9%, 대졸 49.6%, 대학원 이상 4.2%인데 비해 내원한 보호자는 고졸 15.4%, 대졸 75.2%, 대학원 이상 8.7%로 평균보다 학력이 높게 나타났다. 이는 고학력자들이 양약을 복용시키지 않고 (22.1%), 양방치료보다는 한방치료가 더 효과가 있어서 (19.5%) 한방치료를 더 선호하기 때문으로 생각된다. 한편 종교의 경우 2005년 통계청 기준으로 불교 21.9%, 기독교 17.7%, 천주교 10.7%, 무교 48.3%를 나타내었는데, 병원에 내원한 보호자들의 비중은 불교가 35.6%로 다른 종교보다 한방 병원을 내원하는 빈도가 높게 나타났다. 직업은 주부를 포함한 기타가 50.3%이고 회사원이 20.8%로 그 뒤를 이었다.

환자의 일반적인 특성에 대한 빈도분석 결과, 남녀

의 비율은 남아가 87명으로 여아보다 많았으며 내원한 환자의 약 86%가 유아기와 아동기로 대다수를 차지하고 있었다 (Table 2). 남자아이가 여자아이보다 많은 것은 출생 성비가 남자아이가 높기 때문으로 생각된다. 1세 이상 6세 미만의 유아기가 47.7%로 대부분을 차지했고 아동기의 아동이 38.3%로 그 다음으로 많았다. 소아청소년클리닉으로 이름을 바꾸었지만 유아기와 아동기의 환자가 월등히 많음을 알 수 있었다. 광고, 홍보 등을 통해서 청소년 환자 층을 넓힐 필요성이 있다고 생각된다.

요인분석 결과, 15번 문항인 “수납과 투약에 필요한 대기 시간이 적절하다”와 평일 연장진료 혹은 주말 진료에 대해 물어본 19번, 19-1번이 요인 분석에서 범주에 묶이지 않았다. 15번 문항에서는 수납 대기시간과 투약 대기시간을 한 문항으로 물었는데, 두 가지에 대한 만족도가 상이한 경우를 미처 고려하지 못하여 문항이 불명확했을 가능성이 있다고 생각된다. Golletz 등<sup>8)</sup>의 연구에서는 이 문항이 없고 손<sup>14)</sup>의 연구에서 추가된 것을 도입한 것인데, 향후 15번 문항을 두개의 문항으로 분리시켜 문항을 명확하게 할 필요가 있을 것으로 생각된다. 19번과 19-1번의 문항의 경우는 개발 의도가 평일 진료와 주말 진료에 대한 수요 조사를 위한 별도의 문항이지 KMSQ에 해당하는 질문은 아니었기 때문에, 제외된 것이 오히려 각 요인으로 잘 분류되었다는 반증이 될 수 있었다. 요인분석의 목적은 다수의 변수들을 정보 손실을 최소화하면서 소수의 요인들로 축약하는 것으로 추출할 요인의 수를 결정하는 방법에는 몇 가지가 있는데, 그 중 eigenvalue (고유값)이 1 이상을 갖는 요인의 수를 선택하고 그 요인들의 설명력의 합이 60% 이상이면 만족스러운 것으로 한다. 한편, 신뢰도 분석은 하나의 개념을 측정하는 문항들에 대한 응답자들의 반응이 비슷하게 나타나야 한다는 것을 전제로 하는데, 이러한 신뢰도 분석의 척도로 사용되는 신뢰계수로는 일반적으로 크론바흐 알파 (Cronbach's  $\alpha$ ) 값이 널리 사용된다. 이 크론바흐 알파는 0과 1사이의 값을 가지게 되며, 1에 가까울수록 문항들에 대한 응답이 서로 유사해서 신뢰도가 높음을 나타낸다. 신뢰도 값이 어느 정도여야 괜찮은 것인지에 대한 일률적인 기준은 없으나 0.6이상인 경우는 대체적으로 쓸 만하다고 할 수 있고, 그 이하의 신뢰도에 대해서는 측정방식을 개선해야 할 것이다. 이번 분석의 결과 누적 설명력이 70%가 넘었고 각 요인의 신뢰도 또한 모두 0.65이상으로 충분히 높게 나타났기 때문에 15, 19, 19-1번을

제외한 24개의 문항을 6개의 요인에 대한 만족도로 대응하여 분석하는 것은 신뢰도와 타당성을 모두 만족한다고 할 수 있었다.

병원에 대한 만족도는  $3.86 \pm 0.57$ 로 만족과 보통 사이에서 만족에 가까웠고 대기시간/진료시간, 한의사, 한약, 치료, 비용 모두와 유의한 양의 상관관계를 보였다. 상관관계 분석에서는 한 변수가 증가할 때 다른 변수도 증가하는 경향이 있는 경우에 두 변수가 양의 상관관계에 있음을 의미한다. 만족도 증가를 하고자 할 때, 병원 만족도 증가가 나머지 요인들의 만족도 증가로 이어질 수 있음을 항상 고려해야 한다. 개별적인 항목을 살펴보면, 최신식의 병원 시설과 기술에 대한 만족도가 가장 높았고 선택 가능한 한의사 수에 대한 만족도가 가장 낮았다. 전자는 병원이 최근에 개원했기 때문이며, 후자의 경우 단기적으로 한의사 수를 증원시키는 것은 병원 경영상 어렵기 때문이라 생각된다. 따라서 우선은 기존 한의사들의 서비스 질 향상으로 환자의 만족도를 높이는 전략이 좋을 것으로 보인다.

대기시간/진료시간에 대한 만족도는  $3.66 \pm 0.68$ 로 만족과 보통 사이에서 중간 정도에 위치하고 있었고, 한의사, 치료, 비용과 유의한 양의 상관관계를 보였다. 이는 대기시간/진료시간에 대한 만족도가 한의사에 대한 만족도 및 치료와 비용의 만족도에 영향을 준다고 생각할 수 있었다. 따라서 치료에 대한 만족도를 높이는 방법으로 한의사의 능력뿐만 아니라 다른 외적인 요인도 고려할 수 있었다. 더구나 대기시간/치료시간에 대한 만족도가 5위로 낮았기 때문에 좀 더 적극적인 개선 노력이 필요하다. 반면에 세부 항목 중에 진료시간에 대한 만족도가 가장 낮았는데, 평일 연장 진료 혹은 주말 진료가 필요하다고 한 경우 (매우 그렇다와 그렇다)가 117건 (78.5%)으로 많은 환자가 평일 연장 진료 혹은 주말 진료를 원하고 있음을 알 수 있었다.

한의사에 대한 만족도는 가장 높은  $4.20 \pm 0.51$ 로 만족 이상을 나타내었고, 한약과 치료, 비용에 대한 만족도와 유의한 양의 상관관계를 보였다. 모든 세부 영역에서 높은 만족도를 보이고 있었는데, 특히 진료에 만족한다는 항목과 담당 한의사가 환자를 존중한다는 항목이 높았다. 이것은 앞서 언급한 서비스의 질적인 향상을 위해 한의사들이 일정 수준 이상의 노력을 하고 있음을 의미한다. 기존 연구<sup>13)</sup>에서도 한의사에 대한 만족도는  $4.22 \pm 0.75$ 로 높았는데, 이는 한의사에 대한 만족도가 통상적으로 다른 분야<sup>14)</sup>의 만족도보다 높음을 의미한다. 앞으로도 지속적인 만족도 모니터링을

실시하여 이러한 장점을 유지하고, 더 나아가 만족도를 높일 수 있도록 해야 할 것이다.

한약에 대한 만족도는  $3.71 \pm 0.73$ 으로 만족과 보통 사이에서 만족에 가까웠고, 치료에 대한 만족도와 유의한 양의 상관관계를 보였다. 치료에 대한 만족도는  $3.96 \pm 0.53$ 으로 만족에 가까웠고, 비용에 대한 만족도와 유의한 양의 상관관계를 보였다. 비용 만족도에 직접적인 영향을 미치는 요소가 한약이 아닌 치료라는 부분이 상당히 흥미로웠는데, 이것은 한방 치료라고 하면 아직까지 탕약을 생각하는 사람이 많기 때문에 치료에 대한 비용 민감도가 더 크다고 추측된다. 한약은 비싸다고 생각하기 때문에 예상한 비용보다 비싸도 비용에 대한 만족도에 크게 영향을 주지 않았지만, 치료비용이 예상한 비용보다 더 많이 발생한 경우에는 오히려 만족도에 더 큰 영향을 주었다. 다른 가능성으로는 한방과립제 처방으로 실질적인 가격 부담이 감소한 것을 생각할 수 있다. 이 부분에 대한 해답을 찾기 위해서는 향후 설문지에 처방약의 제형에 관한 문항을 추가할 필요가 있다고 생각된다.

비용에 대한 만족도는 6가지 항목 중에 가장 낮은  $3.33 \pm 0.71$ 로 보통에 가까웠다. 이러한 비용에 대한 낮은 만족도는 흔히 전통적인 탕약이 비싸기 때문으로 생각했는데, 앞서 언급한 것처럼 한약-치료-비용으로 만족도의 상관관계가 나타났기 때문에 이 부분을 명확하게 알기 위해서는 추가적인 연구가 필요할 것이다. 만일 과립제 처방 환자와 탕약 처방 환자의 만족도를 구분한 연구 결과와 이번 연구 결과가 유사하다면 Fox와 Storms<sup>1)</sup>가 언급한 것처럼 기대치와 실제의 차이가 발생함으로 인한 만족도 저하라고 판단할 수 있을 것이다. 또한 비용에 대한 직접적인 만족도 증진을 위해서는 치료 만족도 증진이 우선적으로 필요함을 알 수 있었다.

마지막으로 보호자의 인구학적 특성을 비교분석한 결과, 모든 항목에서 차이가 있었지만 직업에 따른 담당한의사에 대한 만족도만 유의한 차이를 나타내었다 (Table 6). 기존 연구<sup>13)</sup>에서 유의미한 차이가 연령, 학력, 직업에서 나타났던 것과는 차이가 있었는데, 이는 KMSQ를 이용한 만족도 측정이 인구학적 특성에 의한 영향을 적게 받는다는 것을 의미한다. 따라서 KMSQ가 객관적으로 평가를 할 수 있는 문항으로 구성되었다고 할 수 있다. 이러한 점은 환자의 인구학적 특성을 비교 분석한 경우에서도 유사하게 나타났는데, 연령에 따른 한약 만족도와 성별에 따른 치료 만족도에서만 유의미



한 차이를 보였다 (Table 7). 하지만 한 번의 연구만을 통해서 객관적인 문항이라고 확정할 수는 없으며, 반복된 조사에서 동일한 양상을 보이는 경우에만 이러한 장점이 있다고 결론지을 수 있다.

KMSQ는 구조화된 설문지를 사용하고, 만족도를 수치로 표현하기 쉽게 되어있어 만족도의 점수화가 용이하다. 따라서 일반적인 평균점수 비교를 통해 만족도의 결과를 직관적으로 해석 할 수 있는 장점이 있다. 또한 항목 간의 비교를 넘어서 다양한 의료부서나 기관 간의 만족도 비교, 또는 동일한 의료부서나 기관의 시간 변화에 따른 만족도 비교 등에도 활용 할 수 있을 것이다. 지속적인 연구를 통해 장점을 더욱 발전시키고 단점을 보완한다면 의료 서비스에 대한 소비자의 만족도 증진은 물론 병원 경영에도 이바지할 수 있을 것으로 기대된다.

## V. Conclusion

본 연구의 결론은 다음과 같다.

1) 25문항으로 구성된 질문들을 6가지 요인 (병원 만족도, 대기/진료 시간, 한의사 만족도, 한약 만족도, 치료 만족도, 비용 만족도)으로 분류하였으며, 누적 설명력은 70.39%, 각 요인의 신뢰도는 0.65이상으로 나타났다.

2) 만족도의 평균 점수는 담당 한의사에 대한 만족도가  $4.20 \pm 0.51$ 로 가장 높았으며, 비용에 대한 만족도가  $3.33 \pm 0.71$ 로 가장 낮았다.

3) 6가지 요인은 서로 유의적으로 유의한 양의 상관관계를 보였다.

4) 보호자의 특성에 따른 각 만족도를 비교한 결과, 담당한의사에 대한 만족도는 직업에 따라 유의한 차이가 있었다.

5) 환자의 특성에 따른 각 만족도를 비교한 결과, 치료에 대한 만족도는 성별에 따른 유의한 차이가 있었고, 한약에 대한 만족도는 연령에 따른 유의한 차이가 있었다.

## VI. Acknowledgement

본 연구는 2013년도 부산대학교병원 임상연구비 지원으로 이루어 졌음.

## References

1. Fox JG, Storms DM. A different approach to sociodemographic predictors of satisfaction with health care. *Soc Sci Med.* 1981;15(5):557-64.
2. Ware JE. Defining and measuring patient satisfaction with medical care. *Evaluation and Program Planning.* 1983;6:247-63.
3. Cho WH. *Medical Service Marketing.* 1st ed. Seoul:Toeseuldang. 1999:36-43.
4. Miya A. *This Is the Marketing.* 1st ed. Seoul:Hankooksanuphunryeonyeonguso. 1993:23-50.
5. Campen C, Sixma H, Friele RD, Kerssens JJ, Peters L. Quality of care and patient satisfaction; a review of measuring instruments. *Medical care research and review.* 1995;52(1):109-33.
6. Park DS, Pill KH, Lee JH, Kong JC, Back DK, Song YS, Kwon YM. Survey of satisfaction with oriental medicine care for traffic accident patients; 35 cases report. *The Korean Academy of Oriental Rehabilitation Medicine.* 2008;18(3):99-118.
7. Chiang SY, Park JW, Shin HG, Shin JH, Lee SY, Koh YJ, Youn HJ, Rye HS, Sul JU. Survey on satisfaction of Korean medicine treatment in 131 cases by traffic accident. *The Journal of Korean Acupuncture & Moxibustion Medicine Society.* 2012;29(3):67-76.
8. Daniel G. Dental Care Satisfaction: the Reliability and Validity of the DSQ in a Low-income Population. *J Public Health Dent.* 1995;55(4):201-17.
9. Vuori HV. *Quality assurance of health services: Concepts and methodology.* Denmark: WHO. 1982.
10. Brook RH. Health service research; Is it good for you and me?. *Acad Med.* 1989;64:124-30.
11. Pickering WG. Patient satisfaction; an imperfect measurement of quality medicine. *J Med Ethics.* 1993;19:121-2.
12. Kim CY. Concept of QA and World Trend. *J Korean*

- Acad Fam Med. 1994;15(11):833-40.
13. Kim ES. A study on patient satisfaction for medical care services of traditional and oriental medical hospitals. Hallym University. 2005.
  14. Son JI, Kwon HK. Validity and reliability of Dental Satisfaction Questionnaire in Yonsei college dental hospital patient's satisfaction survey. J Korean Acad Dent Health. 2001;25(2):123-38.
  15. Corah NL, O'Shea RM, Pace LF, Seyrek SK. Development of a patient measure of satisfaction with the dentist; the dental visit satisfaction scale. J of Behav Med. 1984;7(3):367-73.

## 한방소아과 내원 환자 보호자의 한방진료에 대한 만족도 조사



안녕하십니까?

본 설문지는 부산대학교 한방병원 한방소아과에 내원하신 보호자의 한방진료에 대한 만족도를 조사하기 위한 연구를 위해 작성되었습니다. 귀하께서 응답해주시는 내용은 컴퓨터를 이용한 통계로 처리되며, 연구 목적 외에 다른 용도로 사용되지 않을 것입니다.

연구에 협조해 주시는 뜻에서 설문지 내용을 잘 읽으시고, 모든 질문 문항에 빠짐없이 솔직하게 기입해 주시기를 부탁드립니다. 작성자의 정보와 응답내용은 철저히 보호됨을 알려드립니다. 바쁘신 중에도 질문에 응해 주심에 감사드리며, 귀하의 가정에 건강과 행운을 기원합니다.

※ 문항에 대한 표기방법

→ 해당하는 번호 (①, ②, ③...)에 ✓표시를 하시면 됩니다.

예) 1. 성별

① 남       여

부산대학교 한방병원 소아청소년클리닉

☎ 055. 360. 5581

가. 설문대상

A. 보호자

(※ 아래 내용은 보호자분의 기본 정보를 표시해 주십시오.)

1. 성별

- ① 남                      ② 여

2. 연령대

- ① 20대      ② 30대      ③ 40대      ④ 50대      ⑤ 60대      ⑥ 70대 이상

3. 학력

- ① 무학   ② 초등학교   ③ 중학교   ④ 고등학교   ⑤ 대학교   ⑥ 대학원(석/박사) 이상

4. 종교

- ① 무교      ② 기독교      ③ 불교      ④ 카톨릭      ⑤ 기타 (                      )

5. 직업

- ① 전문직   ② 공무원   ③ 사무직   ④ 판매직   ⑤ 서비스직   ⑥ 농수산업  
⑦ 생산직   ⑧ 군인   ⑨ 자영업   ⑩ 주부   ⑪ 무직   ⑫ 기타(                      )

6. 연소득

- ① 1,200만원      ② 3천만원      ③ 5천만원      ④ 7천만원      ⑤ 1억원 이상

B. 환자

(※ 아래 내용은 환자(소아)분의 기본 정보를 표시해 주십시오.)

1. 성별

- ① 남                      ② 여

2. 연령: (                      )년    (                      )월 생

3. 형제 관계: (                      )남 (                      )녀 중 (                      )째

4. 내원하게 된 이유

해당되는 증상의 에 모두 표 하세요.

(※ 다음페이지에 계속됩니다.)

	<b>세부 증상</b>
<b>전신증상</b>	<input type="checkbox"/> 허약 <input type="checkbox"/> 성장부진 <input type="checkbox"/> 비만 <input type="checkbox"/> 발열 <input type="checkbox"/> 땀, 다한
<b>호흡기 증상</b>	<input type="checkbox"/> 감기(콧물/코막힘/기침/재채기). <input type="checkbox"/> 비염 <input type="checkbox"/> 축농증 <input type="checkbox"/> 중이염 <input type="checkbox"/> 천식 <input type="checkbox"/> 기관지염 <input type="checkbox"/> 폐렴
<b>소화기 증상</b>	<input type="checkbox"/> 식욕부진 <input type="checkbox"/> 복통 <input type="checkbox"/> 구토 <input type="checkbox"/> 설사 <input type="checkbox"/> 변비
<b>피부 증상</b>	<input type="checkbox"/> 아토피양 습진/소양 <input type="checkbox"/> 발진/두드러기 <input type="checkbox"/> 피부건조/소양
<b>신경, 정신 증상</b>	<input type="checkbox"/> 밤에 운다/보챌 <input type="checkbox"/> 산만한 행동이나 또래보다 과한 행동(ADHD) <input type="checkbox"/> 경련 <input type="checkbox"/> 반복적으로 같은 행동 보임(Tic) <input type="checkbox"/> 겉이 많다/예민/잘 놀란다
<b>비뇨기 증상</b>	<input type="checkbox"/> 밤에 오줌을 싣다
<b>근골격 증상</b>	<input type="checkbox"/> 척추 측만 <input type="checkbox"/> 두통/어깨통증/팔다리통증/전신관절통 <input type="checkbox"/> 타박/염좌(뺨 경우)
<b>기타</b>	<input type="checkbox"/> 교통사고 <input type="checkbox"/> 성적 향상 <input type="checkbox"/> 기타( )

나. 만족도 조사

1. 아이가 부산대학교 한방병원을 내원하기 전에 한방진료를 받은 경험이 있습니까?

- ① 예 → 1-1번 질문으로 이동하세요
- ② 아니오 → 1-2번 질문으로 이동하세요

1-1. 한방진료를 받게 한 이유는 무엇입니까? (복수응답 가능)

- ① 양방진료도 하면서 한방진료도 같이 받게 하고 싶어서
- ② 양방진료나 양약보다는 한방진료나 한약이 더 효과가 있어서
- ③ 양약을 복용하게 하기가 싫어서
- ④ 보호자 자신이 한방진료로 효과를 본 경험이 있어서
- ⑤ 아이가 예전에 한방진료로 효과를 본 경험이 있어서
- ⑥ 아이의 형제/자매가 한방진료로 효과를 본 경험이 있어서
- ⑦ 기타( )

1-2. 한방진료를 받은 경험이 없는 이유는 무엇입니까? (복수응답 가능)

- ① 아이가 한방진료를 받을 만한 질병에 걸리지 않았다.
- ② 한방진료는 비과학적이고 효과가 없을 것 같다.
- ③ 한방진료는 진료비가 비싸다.
- ④ 양방진료가 더 익숙하고 이용하기가 편리하다.
- ⑤ 아이가 한약의 쓴맛, 침의 통증이 싫어서 거부한다.
- ⑥ 기타( )

2. 아이에게 한방진료를 받게 하려 할 때 걱정되는 점이 있다면 무엇입니까?(복수응답 가능)

- ① 치료 효과
- ② 한방 치료에 대한 두려움(침, 뜸, 부항 등)
- ③ 한약에 대한 부작용 (살이 쪼다. 머리가 나빠진다 등)
- ④ 한약의 안전성 (농약이나 중금속 등의 유해물질)
- ⑤ 고가의 진료비
- ⑥ 기타( )

3. 부산대학교한방병원을 내원하시게 된 계기가 무엇입니까?

- ① 명성과 신뢰 때문에
- ② 다른 병원 및 의원의 권유
- ③ 주변 친지 및 친구의 권유
- ④ 편리한 교통(집에서 가까워 이용이 편리하여)
- ⑤ 진료비가 저렴하여
- ⑥ 한방 및 양방 치료를 동시에 받을 수 있어서
- ⑦ 언론 및 인터넷 광고, 블로그 등을 보고
- ⑧ 기타( )

4. 치료 시 한방 의료기관에 주 몇 회 방문하는 것이 적당하고 생각하십니까?

- ① 1 ~ 2 회                      ② 3 ~ 4 회                      ③ 5 ~ 6회                      ④ 7 회

5. 아이의 한방진료 시 한 가지 질병의 평균 치료 기간은 얼마나 소요되었습니까?

(※ ‘평균 치료 기간’은 진료를 받고 치료를 위해 한방 의료기관에 다닌 기간과, 약을 지었다면 그 약을 복용하는 기간을 모두 포함합니다.)

- ① 3일                      ② 1주일                      ③ 2주일                      ④ 1개월                      ⑤ 1개월 이상

6. 치료 시 한 가지 질병의 평균 치료 기간은 얼마나 소요되는 것이 적당하다고 생각하십니까? (※ ‘평균 치료 기간’은 진료를 받고 치료를 위해 한방 의료기관에 다닌 기간과, 약을 지었다면 그 약을 복용하는 기간을 모두 포함합니다.)

- ① 3일                      ② 1주일                      ③ 2주일                      ④ 1개월                      ⑤ 1개월 이상

7. 아이에게 먹일 한약의 횟수는 하루 몇 회가 적당하다고 생각하십니까?

- ① 1회                      ② 2회                      ③ 3회                      ④ 4회                      ⑤ 5회 이상

8. 어떤 종류의 한약 형태가 아이가 복용하기에 제일 좋을 것 같습니까?

- ① 끓인 형태    ② 가루 형태    ③ 알약 형태    ④ 젤리 형태    ⑤ 기타( )

9. 과거 한방 의료기관에 1회 방문 시 지불하는 평균 비용은 얼마였습니까?

(※ 비용은 진료비, 치료비, 약제비, 검사비 모두 포함)

- ① 1만원 미만    ② 1만원 이상 ~ 5만원 미만    ③ 5만원 이상 ~ 10만원 미만  
 ④ 10만원 이상 ~ 20만원 미만    ⑤ 20만원 이상 ~ 30만원 미만    ⑥ 30만원 이상

10. 한방 의료기관에 1회 방문 시 지불하는 평균 비용은 얼마가 적당하다고 생각하십니까? (※ 비용은 진료비, 치료비, 약제비, 검사비 모두 포함)

- ① 1만원 미만    ② 1만원 이상 ~ 5만원 미만    ③ 5만원 이상 ~ 10만원 미만  
 ④ 10만원 이상 ~ 20만원 미만    ⑤ 20만원 이상 ~ 30만원 미만    ⑥ 30만원 이상

**A. 병원에 대한 만족도 조사**

11. 병원에 오는 길이 힘들지 않고 편하다.

- ① 매우 그렇다    ② 그렇다    ③ 보통이다    ④ 그렇지 않다    ⑤ 매우 그렇지 않다

12. 병원의 시설과 기술이 최신식이다.

- ① 매우 그렇다    ② 그렇다    ③ 보통이다    ④ 그렇지 않다    ⑤ 매우 그렇지 않다

13. 다른 병원 직원들 (원무과, 간호과 등)이 친절하다.

- ① 매우 그렇다    ② 그렇다    ③ 보통이다    ④ 그렇지 않다    ⑤ 매우 그렇지 않다

14. 진료를 원하는 과에 선택 가능한 한의사 수가 충분하다.

- ① 매우 그렇다    ② 그렇다    ③ 보통이다    ④ 그렇지 않다    ⑤ 매우 그렇지 않다

15. 수납과 투약에 필요한 대기시간이 적절하다.

- ① 매우 그렇다    ② 그렇다    ③ 보통이다    ④ 그렇지 않다    ⑤ 매우 그렇지 않다

**B. 진료 대기 시간 및 진료 시간에 대한 만족도 조사**

16. 담당 한의사와 진료 예약을 잡는 것이 어렵지 않다.

- ① 매우 그렇다    ② 그렇다    ③ 보통이다    ④ 그렇지 않다    ⑤ 매우 그렇지 않다

17. 병원에서 진료 대기 시간이 적절하다.

- ① 매우 그렇다    ② 그렇다    ③ 보통이다    ④ 그렇지 않다    ⑤ 매우 그렇지 않다

18. 병원의 진료 시간이 적절하다. (진료 시간: 오전 9시 ~ 오후 5시)

- ① 매우 그렇다    ② 그렇다    ③ 보통이다    ④ 그렇지 않다    ⑤ 매우 그렇지 않다

19. 한방병원에서 평일 연장진료 혹은 주말 진료가 필요하다.

- ① 매우 그렇다    ② 그렇다    ③ 보통이다    ④ 그렇지 않다    ⑤ 매우 그렇지 않다

19-1 만약 당 병원에서 평일 연장진료 혹은 주말 진료시 적극적으로 이용을 하겠다.

- ① 매우 그렇다    ② 그렇다    ③ 보통이다    ④ 그렇지 않다    ⑤ 매우 그렇지 않다

#### C. 담당 한의사에 대한 만족도 조사

20. 담당 한의사의 진료에 만족한다.

- ① 매우 그렇다    ② 그렇다    ③ 보통이다    ④ 그렇지 않다    ⑤ 매우 그렇지 않다

21. 담당 한의사가 질병과 관련된 모든 부분을 확인하였다.

- ① 매우 그렇다    ② 그렇다    ③ 보통이다    ④ 그렇지 않다    ⑤ 매우 그렇지 않다

22. 담당 한의사가 환자를 존중하고 있는 것 같다.

- ① 매우 그렇다    ② 그렇다    ③ 보통이다    ④ 그렇지 않다    ⑤ 매우 그렇지 않다

23. 담당 한의사가 꼼꼼하게 진료를 본다.

- ① 매우 그렇다    ② 그렇다    ③ 보통이다    ④ 그렇지 않다    ⑤ 매우 그렇지 않다

24. 같은 담당 한의사를 선택하였다.

- ① 매우 그렇다    ② 그렇다    ③ 보통이다    ④ 그렇지 않다    ⑤ 매우 그렇지 않다

25. 담당 한의사의 치료 능력이 뛰어난 것 같다.

- ① 매우 그렇다    ② 그렇다    ③ 보통이다    ④ 그렇지 않다    ⑤ 매우 그렇지 않다

26. 담당 한의사가 차후 예방과 관련한 노력을 하였다.

- ① 매우 그렇다    ② 그렇다    ③ 보통이다    ④ 그렇지 않다    ⑤ 매우 그렇지 않다

#### D. 한약에 대한 만족도 조사

27. 아이가 한약을 잘 먹는다.

- ① 매우 그렇다    ② 그렇다    ③ 보통이다    ④ 그렇지 않다    ⑤ 매우 그렇지 않다

28. 한약의 1회 복용량이 아이가 먹기 적당하다.

(※ 어른의 1회 평균 복용량은 120cc, 최소 포장가능 용량은 60cc입니다)

- ① 매우 그렇다    ② 그렇다    ③ 보통이다    ④ 그렇지 않다    ⑤ 매우 그렇지 않다



29. 한약의 맛이 써도 아이가 잘 먹는다.

- ① 매우 그렇다    ② 그렇다    ③ 보통이다    ④ 그렇지 않다    ⑤ 매우 그렇지 않다

30. 한약의 향이 강해도 아이가 잘 먹는다.

- ① 매우 그렇다    ② 그렇다    ③ 보통이다    ④ 그렇지 않다    ⑤ 매우 그렇지 않다

**E. 치료에 대한 만족도 조사**

여기서 치료는 **한약을 제외한** 침치료, 뜸치료, 광선치료, 향기치료 등을 의미합니다

31. 치료 시 발생하는 통증이 한의치료를 기피할 만큼은 아니다.

- ① 매우 그렇다    ② 그렇다    ③ 보통이다    ④ 그렇지 않다    ⑤ 매우 그렇지 않다

32. 담당 한의사는 치료할 때 생길 수 있는 통증을 줄이도록 노력하였다.

- ① 매우 그렇다    ② 그렇다    ③ 보통이다    ④ 그렇지 않다    ⑤ 매우 그렇지 않다

33. 담당 한의사가 치료 시 발생 할 수 있는 통증에 대해 충분한 설명을 하였다.

- ① 매우 그렇다    ② 그렇다    ③ 보통이다    ④ 그렇지 않다    ⑤ 매우 그렇지 않다

34. 담당 한의사가 불필요한 치료를 하지 않았다.

- ① 매우 그렇다    ② 그렇다    ③ 보통이다    ④ 그렇지 않다    ⑤ 매우 그렇지 않다

**F. 비용에 대한 만족도 조사**

35. 비용이 적절하다. (비용은 진료비, 치료비, 약제비, 검사비 모두 포함)

- ① 매우 그렇다    ② 그렇다    ③ 보통이다    ④ 그렇지 않다    ⑤ 매우 그렇지 않다

36. 담당 한의사가 치료 내용과 치료 비용에 대해 설명하였다.

- ① 매우 그렇다    ② 그렇다    ③ 보통이다    ④ 그렇지 않다    ⑤ 매우 그렇지 않다

**G. 기타 평가**

37. 향후 아이에게 한방진료를 지속적으로 받게 하겠다.

- ① 매우 그렇다    ② 그렇다    ③ 보통이다    ④ 그렇지 않다    ⑤ 매우 그렇지 않다

38. 향후 다른 사람에게 한방진료를 권유하겠다.

- ① 매우 그렇다    ② 그렇다    ③ 보통이다    ④ 그렇지 않다    ⑤ 매우 그렇지 않다

설문에 응해주셔서 대단히 감사합니다.