

경북 북부지역에서 물리치료를 받는 만성 근골격계 질환을 가진 외래 환자의 만족도 조사

김진섭
안동과학대학교 물리치료과

Survey on Satisfaction of Outpatients with Chronic Musculoskeletal Pain Using Physical Therapy in North Gyeong-buk

Jin-Seop Kim

Dept. of Physical therapy, Andong Science College

요약 본 연구의 목적은 경북 북부 지역의 만성 근골격계 환자의 의료서비스 만족도에 영향을 미치는 요인을 분석하기 위해 시행되었다. 경북 북부 지역의 병원을 방문한 107명의 만성 근골격계 환자가 본 연구대상이다. 2012년 5월 7일부터 6월 6일 설문 조사로 자료를 수집했다. 수집된 자료는 다중회귀분석을 통해 분석했다. 본 연구의 주된 연구 결과는 다음과 같다. 만성 근골격계 환자의 만족도를 결정하는 요인은 “물리치료사의 설명”, “접수 절차”, “가정운동 프로그램”, “직원들의 정중성”, “환자의 의견에 귀 기울임”이었다. 만성 근골격계 환자의 재이용과 강하게 관련된 요인은 “물리치료사의 설명”, “접수 절차”, “최신 장비”였다. 따라서 “물리치료사의 설명”, “접수 절차”, “직원들의 정중성”, “환자의 의견에 귀 기울임”, “최신장비”, “가정운동프로그램”의 질적 향상은 병원에서 매우 중요한 요인임을 시사한다. 또한, 본 연구의 결과는 병원에서 만성 근골격계 환자에 대한 만족도를 향상시키는데 기여 할 것이다.

주제어 : 조사, 만족도, 물리치료, 근골격계 통증

Abstract The purpose of this study was to analyze the factors of health services that satisfy chronic musculoskeletal patients in the northern part of Gyeong-buk, South Korea. One hundred and seven chronic musculoskeletal patients who had visited a clinic in Gyeong-buk were recruited for this study. The data were collected through a questionnaire survey administered from May 7 to June 6, 2012. The collected data were analyzed by multiple regression analysis. The major findings of this research are as follows. The chronic musculoskeletal patients' satisfaction was determined by the "physical therapist's explanation," "registration process," "home exercise," "respect from staff," and whether the physical therapist and staff "listened to concerns." The chronic musculoskeletal patients' likely to revisit is strongly related to "physical therapist's explanation," "registration process," and "up-to-date equipment." Therefore, it is very important for clinics to improve the quality of the "physical therapist's explanation," "registration process," "respect from staff," "informed consent," "up-to-date equipment," and "home exercise." Furthermore, it is expected that the outcomes of this study will contribute to the customer satisfaction of chronic musculoskeletal patients in clinics.

Key Words : Survey, Satisfaction, Physical therapy, Chronic musculoskeletal pain

Received 30 December 2012, Revised 24 May 2013

Accepted 20 June 2013

Corresponding Author: Jin-Seop Kim(The Society of Digital Policy)

Email: kimjinseop@ase.ac.kr

ISSN: 1738-1916

© The Society of Digital Policy & Management. 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.

1. 서론

물리치료는 1945년 최초로 한국에 도입이 되었으며 지금까지 괄목할만한 발전을 하고 있다. 물리치료사는 2009년 까지 38,224명이 보건복지부로부터 면허를 교부받아 국민건강 향상과 예방을 위하여 종사하고 있다[1]. 많은 물리치료사의 배출은 물리치료를 받는 환자에게 양질의 치료를 받을 수 있는 기회를 제공하고 있다. 동시에 물리치료 분야에서도 시장경쟁의 원리가 적용되어 물리치료를 받으려고 내원 하는 환자를 유치하기 위하여 환자의 만족도가 중요한 부분이 되었다[2]. 최근 의료 분야에서도 시장경쟁의 원리가 작용하여 많은 연구자들이 입원이나 외래 진료를 의뢰하는 환자들의 만족도를 알아보고 환자들이 다시 내원 할 수 있도록 환자의 만족도를 높이기 위한 연구가 꾸준히 진행되고 있다[3,4].

환자가 의료 이용에 대하여 만족도가 상승할 경우 의료행위에 대한 믿음을 통하여 치료 효과가 상승 하게 되고, 만족도가 낮게 되면 의료기관을 전전하게 되어 의료 부담이 커질 뿐만 아니라 치료에서도 부정적인 영향을 미치게 된다[5]. 또한 환자의 만족도가 높으면 병원을 재이용 하려는 의도가 증가된다[6].

이러한 이유로 다양한 의료 분야에서는 만족도 및 재이용도 조사를 실시하고 있다. Yang 등[4]은 대학병원 암환자의 의료서비스 만족도에 영향을 미치는 요인에 대하여 연구를 하였고, Kim · Choi[7]는 임플란트 시술선택에 있어 환자 만족도에 미치는 영향을 조사하였으며, Kwon[8]은 노인용양병원 선택요인이 환자만족도와 재이용 및 구전의도에 미치는 영향을 조사하며 끊임없이 환자들에게 만족도를 향상 시키려는 노력을 하고 있다.

의료시장은 공급자 중심에서 이미 고객중심으로 변화되었고, 환자들은 여러 병원을 다니면서 보다 향상된 의료 서비스를 받으려고 하고 있다. 그러므로 물리치료 분야 또한 고객의 만족도를 높일 수 있는 요인들에 대한 분석이 절실하게 필요한 실정이다. 특히, 물리치료사는 의료 기사 영역 중 오랜 시간동안 직접 환자와 접촉을 하여 치료하는 업무를 담당하게 된다. 이러한 업무들은 환자가 병원을 이용하였을 때 치료에 대한 만족감을 얻고, 병원을 재이용 하는데 직접적인 영향을 미치게 된다[7].

하지만 물리치료를 받는 환자들의 만족도에 관한 선행 연구 결과에 의하면 최근에 보고된 연구가 매우 부족

한 실정이다. 과거 연구에 따르면 Kim[9]은 Reid · Gundlach[10]가 사회사업실 이용 만족도를 측정하기 위해 개발된 설문지를 물리치료실 이용자에게 맞게 수정 보완하여 조사였고, Kwon · Kim[3]은 Goldstein 등[11]의 연구에서 사용된 설문지를 수정하여 11개의 만족도 영역으로 구성된 20문항의 설문지를 통하여 만족도 조사를 실시한 결과 외래 환자의 물리치료 만족도와 관련성이 가장 높은 변수는 환자들이 치료를 받기 위하여 대기하는 시간, 치료영역과, 비용이 만족도에 영향을 미치는 것으로 보고되었다. 공통 사항으로는 대기하는 시간이 물리치료의 불만족한 사항으로 제시 되었다.

기존의 선행연구들은 동일한 설문지를 통하여 물리치료 만족도에 관련된 질문 보다는 임의적으로 설문지를 수정 보완 하여 평가하다 보니 신뢰도가 부족하였다. 이러한 이유로 Kwon · Kim[3]은 치료영역과 물리치료사의 친절도에 중점을 둔 환자 만족도를 측정할 수 있는 도구 개발의 필요성을 제기하였고, Lee · Han[12]는 Beattie 등[13,14]이 개발한 만족도 설문지를 통하여 우리나라 실정에 맞게 한글화 작업을 실시하여 우수한 설문 문항을 개발하였다.

하지만 이러한 한글화 작업을 통하여 개발한 설문지를 이용하여 물리치료의 만족도 및 재이용도에 영향을 미치는 요인에 대한 연구가 매우 부족한 실정이다. 따라서 본 연구에서는 한글판으로 구성 되었으며, 신뢰도가 검증되어 있는 설문지를 바탕으로 만성 근골격계 질환을 앓고 있는 외래환자의 물리치료 서비스에 대한 만족도 및 재이용도에 영향을 미치는 요인이 무엇인지를 본 연구에서 제시하고자 한다.

2. 연구방법

2.1 연구대상 및 시기

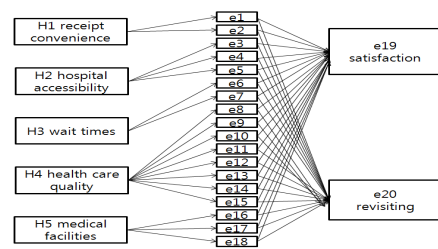
본 연구는 질환이 발병된 기간이 6개월 이상이 진행된 만성 환자를 대상으로 설문 하였고, 경상북도 북부지역에 위치하고 있는 의료기관 중 물리치료실이 개설되어 있는 20곳의 의료기관을 조사하였다. 총 200부의 설문지가 배부되었고, 설문지 수거는 설문지 배부 후 1주일 동안 작성 할 수 있는 기간을 설정 한 후 7일 쯤 되는 날 직접 병원을 방문하여 설문지를 회수 하였다. 회수할 설문지는 157부(78.5%)였다. 이 중 50부는 입원환자의 설문

지로 써 본 연구에서는 제외 되었고, 최종 분석에 사용된 설문지는 107부(53.5%)부였다. 설문 기간은 2012년 5월 7일~2012년 6월 6일 한 달 동안 진행 하였다.

2.2 연구도구 및 모형

본 연구에 사용된 연구도구로는 Beattie 등[13,14]이 물리치료 서비스에 대한 연구를 위해 개발한 설문지를 이용하여 Lee·Han[12]이 한글화 작업을 해 놓은 설문지를 이용하였다. 한글 도구의 검사-재검사 신뢰도 검사결과는 ICC(2,1)=0.86으로 매우 우수한 한글 도구이다.

설문지의 구성은 물리치료 서비스 이용자의 일반적인 특성과 만족도에 대한 항목 그리고 일반적인 효과로 구성되어 있다. 문항 수는 20 문항으로 설문내용은 H1.접수의 편리성 측면(e1, e2), H2.병원 접근성 측면(e3, e4, e5), H3. 치료실 대기 시간 측면(e6, e7), H4.의료서비스 측면(e8, e9, e10, e11, e12, e13, e14, e15), H5.치료실 시설 측면(e16, e17, e18), 전반적인 만족도 측면(e19), 재이용의도 측면(e20)로 구성되어 있다. 6번 문항과 13번 문항은 부정형으로 질문이 구성되어 있다. 설문지는 연구목적에 충분히 설명하고 동의를 얻은 뒤에 실시하였으며 환자에게 직접 기입하도록 하였다. 만족도에 대한 점수는 Likert 5 point scale 5단계 를 응용하여 1점에서 5점으로 배점하였다(1 점: 매우 그렇지 않다, 2점: 그렇지 않다, 3점: 보통, 4점: 그렇다, 5점: 매우 그렇다). 연구모형은 [Fig. 1]과 같다.



[Fig. 1] study model

2.3 자료분석

환자들의 일반적인 특성은 빈도분석을 하였으며, 일반적인 특성에 따른 각 영역별 만족도의 차이는 독립 t 검정 (independent t-test)과 일원배치 분산분석(one-way ANOVA)를 실시하였다. 물리치료 서비스 만족에 영향을 미치는 요인을 알아보기 위해 다중회귀분석(multiple regression)을 사용하였다. 통계처리는 SPSS version 12.0 을 사용하였고 유의수준은 95% 신뢰수준으로 하였다.

3. 연구결과

3.1 연구대상의 일반적인 특성

설문에 응해준 환자는 총 107명으로 그 중 남자는 41.1%, 여자는 58.9%였으며, 나이는 30대 미만이 2.8%, 30

<Table 1> Respondent's general characteristics

Category		Freq	(%)	satisfaction			revisiting		
				Mean	SD	t/F	Mean	SD	t/F
Gender	male	44	41.1	3.82	1.08	0.26	3.84	1.08	0.14
	female	63	58.9	3.76	1.15		3.81	1.20	
Age	30<	3	2.8	3.67	1.16	1.36	4.00	1.00	2.17
	30-39	20	18.7	3.65	1.31		3.40	1.35	
	40-49	27	25.2	4.15	0.60		4.30	0.61	
	50-59	18	16.8	3.67	1.09		3.83	1.10	
	60-69	25	23.4	3.44	1.39		3.48	1.30	
	70≥	14	13.1	4.07	0.99		4.07	1.21	
Treatment time (min)	16<	4	3.7	3.50	1.29	0.20	3.50	1.29	0.74
	16-30	28	26.2	3.86	0.85		3.54	1.14	
	31-45	31	29.0	3.87	1.12		3.97	0.98	
	46-60	35	32.7	3.69	1.23		3.94	1.31	
	60>	9	8.4	3.78	1.39		3.89	1.05	
Treatment area	neck	14	13.1	3.86	0.77	1.01	3.79	0.89	1.01
	lumbar	47	43.9	3.64	1.33		3.77	1.26	
	arm	10	9.3	4.20	0.42		4.40	0.52	
	leg	21	19.6	4.00	0.95		3.90	1.14	
	foot/ankle	6	5.6	3.17	1.47		3.00	1.41	
	hand/wrist	3	2.8	3.33	0.58		3.67	1.53	
	double	6	5.6	4.17	0.98		4.00	1.09	

대는 18.7%, 40대는 2.2%, 50대는 16.8%, 60대는 물리치료 받는 시간은 46~60분이(32.7%) 가장 많았으며, 31~45분(29%), 16~30분(26.2%), 60분 초과(8.4%), 16분미만(3.7%) 순이었다. 치료부위는 허리가 43.9%로 가장 많았고, 다리 19.6%, 목 13.1%, 팔 9.3%, 발과 발목 5.6%, 기타(두 군데 이상) 5.6%, 손과 손목 2.8% 순으로 나타났다<Table 1>.

3.2 측정 항목의 신뢰도 검증

본 연구 설문 문항의 신뢰도 분석을 실시하였다. 설문 문항의 신뢰도 검증을 위해 Cronbach's α 계수를 통하여 측정문항의 내적 일관성을 평가하였다. 접수와 편리성 측면은 2개 하위 요인의 Cronbach's α 계수는 0.836, 병원 접근성 측면은 3개 하위 요인의 Cronbach's α 계수는 0.705, 치료실 대기 시간적 측면은 2개의 하위 요인의 Cronbach's α 계수는 0.732, 치료사의 의료서비스 측면은 8개의 하위 요인의 Cronbach's α 계수는 0.805, 치료실 시설 측면은 3개의 하위 요인의 Cronbach's α 계수는 0.838로 모두 0.7 이상으로 나타나 신뢰도는 문제가 없는 것으로 나타났다.

3.2 연구대상자의 일반적 특성에 따른 만족도 비교

일반적인 특성에 따른 만족도 조사에서 e19.항목인 "치료에 대한 전체적인 만족도"와 e20.항목인 "앞으로 진료나 치료를 위해 본 병원을 재이용 할 것인가"에 대해서는 성별, 연령대, 치료시간, 치료부위에서 유의한 차이가 나타나지 않았다($p>0.05$)<Table 1>.

3.3 설문조사 항목별 만족도 평균

각 항목별 만족도는 다음과 같았다<Table 2>. H1.접수의 편리성 측면에서 e1.접수담당자의 친절도(4.13±1.07). e2.접수절차(3.94±1.11), H2.병원 접근성 측면에서e3.대기실(3.92±1.07), e4.병원 위치(3.68±0.97), e5.병원 주차시설(3.36±1.03), H3.치료실 대기 시간 측면에서 e6.오랜 시간대기(2.85±1.03), e7.병원진료시간대(3.78±0.87), H4.의료 서비스 측면에서 e8.담당 치료사의 충분한 시간 할애(2.65±1.16), e9.담당 치료사의 치료에 대한 설명(3.82±1.10), e10.담당치료사가 환자에 대한 존중(3.96±1.01), e11.직원들의 존중(3.86±1.08), e12.치료보

조원의 존중(3.86±1.08), e13.담당치료사가 의견 경청(2.79±1.35), e14.담당치료사의 답변(3.93±1.09), e15.담당 치료사가 문제에 대한 예방방법(3.66±1.05), H5.치료실 시설 측면에서 e16.치료실의 청결(3.90±0.95), e17.최신장비(3.87±0.95), e18.가정프로그램(3.61±1.11)으로 나타났다. 전반적인 측정에서 e19.치료 만족도(3.79±1.12)점으로 높게 나왔으며, e20.재이용 의사(3.82±1.15)점으로 다시 병원을 재이용 할 의향이 높은 것으로 나타났다.

<Table 2> Mean and standard deviation on each item

Item	Mean±SD
(n=107)	
e1. The receptionist was courteous.	4.13±1.07
e2. The registration process was appropriate.	3.94±1.11
e3. The waiting area was comfortable.	3.91±1.05
e4. The office location is convenient.	3.65±0.96
e5. Parking is convenient.	3.56±1.07
e6. I did not wait too long.	2.85±1.03
e7. The office hours are convenient	3.78±0.87
e8. My therapist spent enough time with me.	2.65±1.16
e9. My therapist explained the treatment.	3.82±1.10
e10. My therapist treated me respectfully.	3.96±1.01
e11. The office staff was respectful.	3.89±1.10
e12. My therapist assistant was respectful	3.86±1.08
e13. My therapist do not listen to my concerns.	2.79±1.35
e14. My therapist answered all my questions.	3.93±1.09
e15. My therapist advised me on ways to prevent further problems.	3.66±1.05
e16. The office was clean.	3.90±0.95
e17. The equipment was up-to-date	3.87±0.95
e18. My therapist explained my home exercise.	3.61±1.11
Global Measures	
e19. Overall, I am completely satisfied with my care.	3.79±1.12
e20. I would return in the future.	3.82±1.15

α 1=strongly disagree, 5=strongly agree. Negatively worded questions were recoded as "positive" for this analysis (ie, a response of 1=5, 2=4, 4=2, 5=1).

3.4 전체적인 물리치료 만족도에 미치는 요인

물리치료 만족도에 대한 요인들을 분석하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 회귀과정의 만족여부를 파악하기 위하여 Durbin-Watson 계수를 산출한 결과 19번 항목에서는 1.85이고, 20번 항목에서는 2.02로 2에 가까

<Table 3> Multiple regression analysis of physical therapy satisfaction scores on each item

(Variable)	Unstandardized		Standardized	t	p	F	p	R ²
	Coefficients		Coefficient					
	B	SE	β					
	0.13	0.26		0.51	0.61			
e9	0.22	0.08	0.22	2.65	0.01			
e2	0.31	0.07	0.31	4.19	0.00	58.77	0.00	0.73
e18	0.30	0.07	0.29	4.46	0.00			
e11	0.21	0.08	0.21	2.51	0.01			
e13	-0.10	0.04	-0.12	-2.30	0.02			

<Table 4> Multiple regression analysis of hospital revisiting scores on each item

(Variable)	Unstandardized		Standardized	t	p	F	p	R ²
	Coefficients		Coefficient					
	B	SE	β					
	-0.05	0.30		-0.17	0.87			
e9	0.40	0.09	0.38	4.32	0.00	63.13	0.00	0.65
e2	0.31	0.08	0.30	3.85	0.00			
e17	0.29	0.10	0.24	2.89	0.01			

위서 잔차 간 자기 상관인 없는 것으로 나타났다. 또한 다중공선성의 여부를 검증하기 위하여 각 항목들의 분산 확대요인(Variance Inflation Factors)을 확인한 결과 모두 1~2.58로 나타나 10이하이면서 1에 근접하고 있어 회귀모델에 문제가 없는 것으로 확인되었다. 각 항목별 만족도가 e.19번 항목인 내가 받은 치료에 대한 만족도에 미치는 영향력을 알아보기 위하여 회귀분석을 실시하였다 <Table 3>. 결과 회귀모형은 성립하며(F=58.77, p<0.00), 모형의 설명력은 73%로 나타났다. e19.치료 전반적인 만족도에서 H4.의료 서비스적 측면 중 e9.담당치료사의 치료 설명($\beta=0.22$, p<0.01), e.11.직원들의 존중($\beta=0.21$, p<0.01), e13.담당치료사가 의견 경청($\beta=-0.12$, p<0.02)이 영향력을 미치며, H1.접수의 편리성 측면에서 e2.접수의 용이성($\beta=0.31$, p<0.00)이, H5.치료실 시설적 측면에서 e18.가정프로그램($\beta=0.29$, p<0.00)이 e19.전반적인 만족도에 영향을 미쳤다. e20.재이용 의도에 미치는 영향을 알아보기 위하여 회귀분석을 실시한 결과 회귀모형은 성립하며(F=63.13, p<0.00), 모형의 설명력은 65%로 나타났다 <Table 4>. e20.재이용 의도에 영향을 미치는 요인은 H4.의료 서비스 측면 중 e9.담당치료사의 치료설명($\beta=0.38$, p<0.00)이, H1.접수의 편리성 측면에서 e2.접수의 용이성($\beta=0.30$, p<0.00)이, H5.치료실 시설 측면에서 e17.최신 장비 보유($\beta=0.24$, p<0.01) 순으로 영향력을 미쳤다.

4. 고찰

본 연구는 경북 북부지역의 병·의원에 내원하고 있는 만성 근골격계 질환을 가진 대상자를 통하여 일반적인 특성과 물리치료 만족도에 미치는 영향에 대해 알아보았다.

Yi 등[5]은 안동지역을 중심으로 연구한 결과 만족도와 관련된 변수로는 환자들의 연령이며 20대 보다 30대, 50대 이상에서 만족도가 높았고, Sohn·Kim[15]은 서울, 충주, 부천 지역을 중심으로 한 연구에서 또한 연령이 물리치료 만족도에 영향을 미치며, 연령이 높을수록 만족도가 높다고 하였다. 하지만 Kwon·Kim[3]은 광주 지역을 중심으로 한 연구에서는 연령에 따라 만족도에 영향을 미치지 않았고, Park 등[16]은 김천지역을 대상으로 연구한 결과 또한 연령에 따라 유의한 차이가 나지 않아 본 연구 결과와 일치하였다. 선행 연구와 본 연구를 비교 분석한 결과 만족도에 영향을 미치는 것은 연령이나 일반적인 특성에 따라 다르게 나타나기 보다는 지역의 특색에 따라 다양한 형태로 만족도 결과가 나타난 것으로 사료된다.

환자가 물리치료 만족도 및 재이용에 대한 연구결과 의료 서비스 측면인 담당치료사의 치료에 대한 설명이 가장 만족도에 영향을 미쳤다. Yang 등[4]의 연구에서 암환자들에게 의료의 질이 서비스 만족도에 가장 큰 영향을 미친다고 보고한 연구결과와 일치하였다. 또한 Yang 등[4]은 의료진의 상세한 설명, 친절 및 섬세한 배려 등이

영향을 미친다고 하였는데, 본 연구에서도 의료서비스 측면에서 직원들의 존중과 담당치료가 의견 경청부분이 만족도에 영향을 미치므로 선행 연구와 유사한 결과를 나타냈다. 이는 물리치료 분야뿐만 아니라 의료 전반적 시장에서 의료서비스 측면이 만족도와 재이용에 영향력이 높기 때문에 의료서비스 질을 향상시키고, 항상 환자들에게 친절하고 세심한 배려가 환자들의 만족도를 높이고 재이용 할 수 있는 중요한 부분이라고 사료된다.

본 연구에서 만족도와 재이용에 영향력을 미치는 요인으로는 접수의 편리성 측면에서 접수절차의 용이성이 영향력을 미쳤다. Kim 등[6]의 연구에서 환자 만족도와 충성도에 대한 연구결과 접수나 수납 창구 이용의 간편성이 만족도가 높고 병원을 다시 재이용 하려는 충성도가 높아 본 연구 결과와 일치하였다. 이러한 결과는 환자의 의료서비스 만족과 재이용 의사를 높이기 위해서는 접수와 수납의 간소화를 통해 대기시간을 줄여야 하며, 예약 시스템을 체계화 시킨다면 만족도 및 재이용 의사가 향상될 것으로 사료된다.

본 연구에서 병원의 접근성 측면은 만족도 및 재이용에 영향을 미치지 못하였다. 이러한 연구결과는 Kim · Rhee[17] 연구 결과와 상반된 결과를 나타내었다. 본 연구에서 기존 연구와 상이한 결과를 나타 낸 것은 물리치료를 받는 외래환자의 대부분은 3차 병원과 같은 대형 병원보다는 1차 병원에서 치료를 받게 되고, 1차 병원의 대부분은 지역 내에 위치를 하기에 자가 차량이나 대중교통을 이용하여 이동하는 거리가 짧은 것이 선행연구와 상이한 결과를 나타 낸 것으로 사료된다. 오히려 본 연구에서는 Beattie 등[13]이 연구한 결과와 유사하며, 환자와 치료사간의 상호작용이 환자만족도에 영향을 미치며 치료실의 위치, 주차는 만족도와 상관이 적다는 내용과 일치하였다.

Park[18]의 연구에 의하면 각 의료기관을 이용하는 환자들의 가장 공통되게 만족도에 영향을 미치는 불만요소가 의료서비스 이용과정에서 발생하는 각종 대기시간의 지연이라고 보고 하였다. 하지만 본 연구에서는 치료실 대기 시간측면에서 만족도에 영향을 미치지 않는 것으로 분석 되었다. 이러한 결과는 Ko[19]의 연구에서 진료대기시간과 재이용도의 상관성 보다 환자 만족도와 재이용도의 상관관계가 높게 나타난다는 연구와 일치하였다. 즉 환자들은 대기시간의 지연 보다는 의료서비스 측면에

서 만족을 느끼고 질적으로 향상된 치료를 받게 되면 향후 병원을 재이용 할 것으로 사료된다.

본 연구에서는 치료실 시설 측면 또한 만족도와 재이용에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 만족도에 영향을 미치는 요소로는 가정프로그램으로 혼자 집에서 운동할 수 있는 교육부분이 영향을 미쳤다. 이러한 결과는 Kim · Choi[7] 연구에서 시술 이후 환자들에게 적응프로그램을 개발하여 교육을 시행하면 만족도가 향상된다는 연구와 일치하였다. 또한 재이용 의사에서는 최신장비가 영향을 미치는 것으로 나왔다. 이는 Yang 등[4]연구에서 최신 의료장비가 병원의 접근성 보다 더 중요한 요인이라는 연구와 일치하였다. 따라서 향후 환자들의 치료에 대한 만족도를 향상하기 위해서는 가정에서 할 수 있는 자가 프로그램을 제시하는 것이 환자들의 만족도에 더 큰 영향을 미치는 것으로 생각되며, 최근 새로운 병원이 개원을 하면서 의료서비스에 대한 기대와 의식수준이 향상 되었으며, 최신 치료 장비에 대한 기대감이 증가 된 것으로 생각된다.

따라서 본 연구에서는 여전히 담당치료사의 역할은 만족도와 재이용에 가장 큰 영향력을 미치며, 치료를 받기 위한 접수의 용이성, 집에서 할 수 있는 가정 훈련 프로그램, 모든 직원의 친절성과 최신 치료 장비의 확보가 중요한 요인이라고 생각된다.

5. 결론

본 연구는 경북 북부지역의 병·의원에 내원하고 있는 대상자를 통하여 일반적인 특성과 물리치료 만족도에 미치는 영향에 대하여 조사하였다. 전반적인 물리치료에 대한 만족도에 미치는 요인으로는 담당치료사의 치료 설명, 접수의 용이성, 가정프로그램, 직원들의 존중, 담당치료사의 내 의견 경청이 중요한 요인이 되며, 향후 재이용 의사에 대한 요인으로는 담당치료사의 치료설명, 접수의 용이성, 최신 장비 보유가 중요한 요인으로 나타났다. 따라서 환자의 만족도를 높이기 위해서는 의료서비스측면, 접수의 편리성, 치료실 시설 측면이 조화를 이루어야 할 것으로 생각된다.

REFERENCES

- [1] M. Y. Song, M. H. Choi, K. M. Kim, K. S. Lee, The Consideration of Definition of Physical Therapy in South Korea. *Journal of the Korean Society of Physical Medicine*, Vol. 5, No. 2, pp. 133-141, 2010.
- [2] R. D. Hays, C. Larson, E. C. Nelson, P. B. Batalden, Hospital quality trends. A short-form patient-based measure. *Med Care*, Vol. 29, No. 7, pp. 661-668, 1991.
- [3] M. J. Kwon, S. H. Kim, A Survey of Satisfaction of Physical Therapy Patients in Kwang-ju. *The journal of Korean Society of Physical Therapy*, Vol. 15, No. 2, pp. 1-11, 2003.
- [4] J. H. Yang, Y. H. Cho, D. M. Chang, Factors Affecting Health Services Satisfaction of Cancer Patients in University Hospitals. *The Journal of Digital Policy & Management*, Vol. 10, No. 6, pp. 321-329, 2012.
- [5] C. H. Yi, M. Chu, S. Y. Kim, Out-Patient Satisfaction with Physical Therapy Service in the Andong Region. *The journal of Korean Society of Physical Therapy*, Vol. 1, No. 1, pp. 73-82, 1989.
- [6] S. K. Kim, B. M. Kim, H. Y. Park, Y. S. Kim, D. H. Lee, H. S. Rhee, The Relationship between Hospital Satisfaction and Loyalty. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, Vol. 11, No. 4, pp. 1492-1497, 2010.
- [7] G. U. Kim, S. M. Choi, A Study on the Factors Giving Effects to Patient's Satisfaction in the Selection of Implant Operation. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, Vol. 11, No. 11, pp. 4354-4359, 2010.
- [8] J. Kwon, Effects of Selection Factors of Hospitals for the Elderly upon Satisfaction of Patients and their Intent of Revisit and Information by Word of Mouth. *The Journal of the Korea Contents Association*, Vol. 11, No. 10, pp. 301-311, 2011.
- [9] S. Y. Kim, Factors Affecting Out-Patient Satisfaction with Physical Therapy Service, *The Journal of Korean Academy of Physical Therapy Science*, Vol. 11, No. 2, pp. 1-18, 1990.
- [10] P. N. Reid, J. H. Gundlach, A scale for the measurement of consumer satisfaction with social services. *J Social Service Research*, Vol. 7, No. 1, pp. 37-54, 1983.
- [11] M. S. Goldstein, S. D. Elliott, A. A. Guccione, The development of an instrument to measure satisfaction with physical therapy. *Phys Ther*, Vol. 80, No. 9, pp. 853-863, 2000.
- [12] H. J. Lee, J. T. Han, The Survey on Satisfaction of Outpatient Using Physical Therapy in part of Kyeong-sang Province. *The journal of Korean Society of Physical Therapy*, Vol. 21, No. 3, pp. 103-108, 2009.
- [13] P. F. Beattie, R. M. Nelson, A. Lis, Spanish-language version of the MedRisk Instrument for Measuring Patient Satisfaction With Physical Therapy Care (MRPS): preliminary validation. *Phys Ther*, Vol. 87, No. 6, pp. 793-800, 2007.
- [14] P. F. Beattie, M. B. Pinto, M. K. Nelson, R. Nelson, Patient satisfaction with outpatient physical therapy: instrument validation. *Phys Ther*, Vol. 82, No. 6, pp. 557-565, 2002.
- [15] A. R. Sohn, M. W. Kim, An Analysis of Factors Affecting Satisfaction of Physical Therapy Patients. *The journal of Korean academy of physical therapist*, Vol. 9, No. 4, pp. 63-72, 2002.
- [16] H. K. Park, B. O. Jung, G. J. Kim, B. H. Ahn, A Survey of Patient Satisfaction with Physical Therapy Services and Physical Therapist According to General Characteristics and Medical Institution - Focused on Gimcheon City -, *The Journal of Korean Academy of Physical Therapy Science*, Vol. 15, No. 4, pp. 51-60, 2008.
- [17] M. R. Kim, K. C. Rhee, Development of Consumer Satisfaction Scale for Outpatients' Medical Services, *Journal of Consumer Studies*, Vol. 14, No. 2, pp. 197-214, 2003.
- [18] S. H. Park, Analysis of Factors Delaying on Waiting Time for Medical Examination of

Outpatient on a Hospital, Quality Improvement in Health Care, Vol. 8, No. 1, pp. 56-72, 2001.

- [19] Y. K. Ko, The Relationships among Waiting Time, Patient's Satisfaction, and Revisiting Intention of Outpatients in General Hospital. Journal of Korean academy of nursing administration, Vol. 16, No. 3, pp. 219-228, 2010.

김진섭(Kim, Jin Seop)



- 2010년 2월 : 대전대학교 물리치료과 (물리치료학석사)
- 2012년 8월 : 대구대학교 재활학과 (이학박사)
- 2011년 2월 ~ 현재 : 안동과학대학교 물리치료과 교수
- 관심분야 : motor control, manual

therapy

· E-Mail : kimjinseop@asc.ac.kr