

물리치료 환경에 대한 근육뼈대계 및 신경계 환자의 환자만족도와 재활동기의 상관성

김충유¹ · 김현수^{2*} · 김성하³ · 도현진³ · 양미진³

¹부산성모병원 재활의학과 물리치료사, ^{2*}경남정보대학교 물리치료과 교수, ³경남정보대학교 물리치료학과 학생

Correlation between Patient Satisfaction and Rehabilitation Motivation on Musculoskeletal and Neurological Patients in a Physical Therapy Environment

Chung-Yoo Kim, PT¹ · Hyeon-Su Kim, PT, Ph.D^{2*} · Sung-Ha Kim, PT³ · Hyun-Jin Do, PT³ · Mi-Jin Yang, PT³

¹Dept. of Rehabilitation Medicine, Busan St. Mary's Hospital, Physical Therapist

^{2*}Dept. of Physical Therapy, Kyungnam College of Information & Technology, Professor

³Dept. of Physical Therapy, Kyungnam College of Information & Technology, Student

Abstract

Purpose : This study was conducted to investigate correlation between patient satisfaction and rehabilitation motivation in a physical therapy environment.

Methods : This study conducted a survey on musculoskeletal and neurological patients receiving rehabilitation treatment at a hospital. The subjects of the study were patients who were currently receiving rehabilitation treatment, either hospitalized or outpatient. 234 people were collected. A questionnaire was consisted of a total of 55 questions, including 27 questions about motivation for rehabilitation, 14 questions about physical therapy service environment, and 14 questions about patient satisfaction and intention to revisit. The detailed items in rehabilitation motivation consisted of 8 questions about task-oriented motivation, 7 questions about change-oriented motivation, 4 questions about obligatory motivation, 4 questions about external motivation, and 4 questions about intrinsic motivation, and in the physical therapy service environment, 4 questions about facility service and therapist service. , 6 questions, 4 questions about services used, 3 questions about friendliness, 4 questions about professionalism, 3 questions about treatment satisfaction, and 2 questions each about repeat visit and recommendation.

Results : Facility service ($r=.21$) was highly correlated for task-oriented motivation, therapist service ($r=.22$) for change-oriented motivation, therapist service ($r=.31$) for mandatory motivation, therapist service ($r=.19$) for external motivation, and facility service ($r=.56$) for internal motivation. Revisit for task-oriented motivation ($r=.47$) is kind to change-oriented motives ($r=-.13$) was highly correlated with kindness ($r=.19$) for mandatory motives, recommendation ($r=.14$) for external motives, and expertise ($r=.52$) for internal motives. There was a high correlation between professionalism ($r=.61$) for facility services and kindness ($r=.53$) for therapist services, and revisit ($r=.40$) for service use.

Conclusion : According to the results of this study, it was found that there was a correlation between patient satisfaction and rehabilitation motivation in a physical therapy environment.

Key Words : motivation for rehabilitation, patient satisfaction, physical therapy environment

*교신저자 : 김현수, khs3378@naver.com

제출일 : 2024년 1월 15일 | 수정일 : 2024년 2월 15일 | 게재승인일 : 2024년 2월 23일

I. 서론

1. 연구의 배경 및 필요성

우리나라 등록 장애인의 수는 해마다 증가하여 2021년 기준으로 1992년에 비해 약 11배가 증가하였으며 전체 인구 대비 약 5%로 집계되었다(Employment development institute, 2022). 전체 장애인 비율 중 후천적 사고와 후천적 질환에 의한 장애발생률이 73%를 넘어서고 있어 후천적 장애 비율이 매우 높은 것을 알 수 있다. 최근 스마트폰 및 컴퓨터의 장시간 사용으로 인한 근육뼈대계 질환 발생이 증가하고 있다. 이로 인하여 개인 일상생활에 지장을 줄 뿐만 아니라, 사회적 활동에 제한이 따르면서 경제활동 손실액이 크게 증가하는 추세이다. 이러한 사회적 변화는 재활전문병원들이 급속도로 증가하는 결과를 가져왔고, 교육수준과 소득의 증가 등으로 국민은 건강에 대한 인식증가와 의료정보 획득의 기회가 증가했으며(Lee & Kim, 2013), 수요의 증가와 함께 양질의 복지 서비스에 대한 요구가 점차 증가하게 되었다(Kim & Kim, 2020). 환자들의 건강에 대한 관심의 증가와 인식의 변화는 의료서비스의 기대수준을 점진적으로 증가시키고 있다(Jeong, 2013).

관심과 기대수준의 증가로 환자가 스스로 의료제공자를 찾고 있으며, 의료서비스를 제공하는 기관이 증가함에 따라 과거보다 의료서비스에 대한 환자의 선택의 폭이 넓어졌기 때문이다(Kwon & Han, 2000). 결국 의료기관의 경영상태는 의료서비스에 대한 환자의 선호, 즉 환자만족도에 의해서 좌우될 수밖에 없게 된다. 또한 환자만족도는 경영상태에만 영향을 주는 것이 아니라 환자의 치료 결과에도 영향을 미치게 된다. 환자의 만족도가 높을수록 환자는 의료제공자가 요구하는 대로 잘 순응하게 되므로, 치료의 예후에도 상승효과가 작용하여 훨씬 더 좋은 결과를 초래할 수 있다. 환자만족도가 낮을 경우 환자는 의료제공자의 지시에 순응하지 않을 뿐만 아니라 의료서비스에 대한 불만족으로 여러 의료기관을 바꿔 방문하게 된다(Sohn & Kim, 2002). 특히, 재활환자는 초기치료과정 때 불안감을 가지는데, 병원에서 환자 자신을 존중한다는 느낌이나 치료에 도움을 받고 있다는 인식을 하면 의료진과 신뢰감이 발생하여 회복에 확

신을 갖게 되고, 불안감의 해소는 높은 만족감으로 연계된다. 이러한 환자 중심의 변화는 환자의 참여를 증가시키고 만족도를 높여 예후를 증진시킨다(Kim, 2022).

물리치료 과정은 대부분의 의학적 치료과정과 달리 대상자의 참여와 역할이 중요하게 여겨지는데, 환자중심의 사고는 치료사와 환자 사이에 우호적인 치료적 관계를 형성하게 하여 환자가 치료사에게 호감을 가지고 치료에 참여할 수 있도록 촉진하게 된다. 재활은 신체적, 사회적, 심리적, 경제적, 그리고 직업적으로 장애 후 잔존기능의 잠재성을 최대한 발전시키고 복귀시키는 전인적 회복과정으로, 물리치료에서 성공을 가능하는 요소 중 하나로 재활동기를 꼽는다(Lee & Park, 2023). 아무리 완벽한 재활프로그램이라도 환자 자신이 재활의 가능성이나 잠재력을 믿지 않는다면 재활은 실패할 가능성이 크다(Won, 2020). 이 같은 환자의 참여와 역할을 증가시키는 것을 재활동기라고 하며, 긍정적인 재활을 위해 환자의 재활동기를 끌어내고, 증가시키는 것이 성공적인 재활과정 중의 하나이다(Choi, 2015).

그러므로 환자의 만족도와 재활동기는 성공적인 재활과 성공적인 병원 경영을 위해 필요하며, 환자의 만족도와 재활동기를 향상시키기 위한 임상적 중재 및 방안이 적극적으로 개입되어야 한다. 또한, 두 요소 간의 상관관계에 관한 연구가 필요한 실정이다. 그러나 그동안 국내에서 이루어진 연구로는 사회적 지지와 재활동기간의 관계(Lee, 2000), 가족의 지지가 재활동기에 미치는 영향(Kim & Kim, 2017), 커뮤니케이션 유형과 재활동기의 상관관계(Choi, 2015) 등 연구들이 수행되었지만, 만족도와 재활동기간의 상관관계를 연구한 논문은 부족한 실정이다.

2. 연구의 목적

본 연구는 현재 물리치료를 받고 있는 근육뼈대계, 신경계 환자들을 대상으로 만족도와 재활동기간의 상관관계에 대해 알아보고자 수행하였고, 이를 바탕으로 향후 병원들의 경영 또는 환자들에 대한 치료 방향을 설정함에 있어서 기초 자료를 제공하고자 한다.

II. 연구방법

1. 연구대상 및 기간

본 연구는 병원에서 물리치료를 받고 있는 근육뼈대계, 신경계 환자들을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 연구 대상은 입원 또는 외래로 현재 물리치료를 받고 있는 환자로 본 연구에 대한 충분한 설명을 듣고 동의하였고, 스스로 설문조사를 실시할 수 있는 자 236명 중이 중복체크가 누락된 설문, 중복체크 설문 등 불성실한 응답이라고 판단된 자료 3부를 제외한 234명을 7월 3일부터 9월 1일까지 수집하였다. 모든 대상자는 본 연구의 취지를 충분히 이해하고 설문조사 참여에 동의한 물리치료사들을 대상으로 하였다. 방식은 오프라인과 온라인 자기보고식 설문으로 진행하였고, 구체적인 선정기준과 제외기준은 다음과 같다.

1) 대상자 선정기준

- (1) 연구목적에 대한 설명을 읽고 참여에 동의한 자
- (2) MMSE-K 20점 이상으로 스스로 설문지를 읽고 답할 수 있는 자(Won, 2020)
- (3) 현재 물리치료를 받고 있는 외래 또는 입원 환자

2) 대상자 제외기준

- (1) MMSE-K 19점 이하로 인지 문제를 가진 자
- (2) 물리치료를 할 수 있는 기관 또는 물리치료사가 아닌 사람에게 치료를 받는 자
- (3) 근육뼈대계, 신경계가 아닌 다른 질환으로 치료 받는 자

2. 연구도구

선행연구문헌 및 예비조사를 바탕으로 설문지를 작성하였고 재활동기 27문항, 물리치료 서비스환경 14문항, 환자만족도 및 재방문의사 14문항으로 총 55문항으로 구성하였다. 세부 항목으로는 재활동기에서 과제 지향적 동기 8문항, 변화지향적 동기 7문항, 의무적동기 4문항, 외부적동기 4문항, 내적동기 4문항으로 구성되었고, 물리치료 서비스환경에서 시설서비스 4문항, 치료사서비

스, 6문항, 이용서비스 4문항으로 구성되었고, 환자만족도 및 재방문의사에서 친절도 3문항, 전문성 4문항, 치료만족도 3문항, 재방문과 추천 각 2문항씩으로 구성되었다.

1) 재활동기

재활동기를 측정하기 위하여 본 연구에서는 Han과 Lim(2002)이 개발한 장애인의 재활동기 측정 도구를 사용하였으며, 과제지향적 동기 8문항, 변화지향적 동기 7문항, 의무적동기 4문항, 외부적동기 4문항, 그리고 내적동기 4문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 5점 likert 척도로 매우 그렇다 5점, 대체로 그렇다 4점, 보통이다 3점, 대체로 그렇지 않다 2점, 전혀 그렇지 않다 1점으로 총점은 27점에서 135점이며, 점수가 높을수록 재활동기가 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도는 .86이었다(Kim, 2015).

2) 물리치료 서비스환경 & 환자만족도 및 재방문 의사

환자들의 물리치료 서비스환경과 만족도 및 재방문 의사를 측정하기 위하여 광주지역 내 물리치료실 이용 환자의 물리치료 만족도 조사(Kwon & Kim, 2003), 물리치료 서비스에 대한 환자의 만족도 조사(Jung 등, 2002), 산업체 물리치료실 이용 만족도가 개인 업무능력 향상에 미치는 영향(Kim, 2015), 군병원 물리치료 환경서비스, 환자만족도 및 재방문의사 간의 연관성 연구(Lee, 2020)를 참고하여 구성하였다. 각 문항은 5점 likert 척도로 매우 그렇다 5점, 대체로 그렇다 4점, 보통이다 3점, 대체로 그렇지 않다 2점, 전혀 그렇지 않다 1점으로 점수가 높을수록 만족도와 재방문의사가 높음을 의미한다.

3. 분석방법

본 연구에서 조사한 자료는 연구대상자의 일반적 특성, 재활 참여 동기, 물리치료 환경서비스, 환자만족도 및 재방문 의사이며, 빈도 분석 및 기술통계를 이용하여 분석하였다. 그리고 재활 참여 동기, 물리치료 환경서비스, 환자만족도 및 재방문 의사간의 상관성은 Pearson의 상관관계 분석을 이용하여 분석하였다. 통계학적 유의수준은 .05로 정하였다.

III. 결 과

1. 연구대상자의 일반적 특성

본 연구의 대상자의 일반적 특성은 Table 1과 같다. 성별은 남 138명(58.97 %), 여 96명(41.03 %)이며 나이는 30세 이하 23명(9.83 %), 30~40세 26명(11.11 %), 40~50

세 52명(22.22 %), 50세 이상 133명(56.84 %)이다. 질환유형은 근육뼈대계 114명(48.72 %), 신경계 120명(51.28 %)이며 진료유형은 외래 79명(33.76 %), 입원 155명(66.24 %)이다. 입원기간은 3개월 이하 143명(61.11 %), 4~6개월 27명(11.54 %), 7~9개월 18명(7.69 %), 10개월 이상 46명(19.66 %)이다.

Table 1. General characteristics of research subjects (n= 234)

Characteristic	Division	n	%
Gender	Male	138	58.97
	Female	96	41.03
Age (years)	Under 30 years old	23	9.83
	30~40 years old	26	11.11
	40~50 years old	52	22.22
	Over 50 years old	133	56.84
Disease type	Musculoskeletal system	114	48.72
	Nervous system	120	51.28
Hospitalization/outpatient	Outpatient	79	33.76
	Hospitalization	155	66.24
Hospitalization period	3 months or less	143	61.11
	4~6 months	27	11.54
	7~9 months	18	7.69
	10 months or more	46	19.66

2. 재활 참여 동기

본 연구의 대상자의 재활 참여 동기는 Table 2와 같다. 내적동기는 총점 20점 중 90.75 %이고, 과제지향적은 총

점 40점 중 82.18 %이다. 변화지향적은 총점 35점 중 76.40 %이며, 의무적은 총점 20점 중 74.10 %이다. 외부적은 총점 20점 중 71.80 %이다.

Table 2. Motivation for participation in rehabilitation (n= 234)

Domain	Item (total score)	Mean±standard deviation	%
Motivation for participation in rehabilitation	Task-oriented (40)	32.87±3.93	82.18
	Change-oriented (35)	26.74±3.18	76.40
	Mandatory (20)	14.82±2.35	74.10
	External (20)	14.36±3.22	71.80
	Internal (20)	18.15±2.07	90.75

3. 물리치료 환경서비스

본 연구의 대상자의 물리치료 환경서비스는 Table 3과 같다. 치료사서비스는 총점 30점 중 92.23 %이며, 이용

서비스는 총점 20점 중 89.85 %이다. 시설서비스는 총점 20점 중 79.60 %이다.

Table 3. Environmental services of physical therapy (n= 234)

Domain	Item (total score)	Mean±standard deviation	%
Environmental services of physical therapy	Facility services (20)	15.92±3.81	79.60
	Therapist services (30)	27.67±3.24	92.23
	Used services (20)	17.97±2.61	89.85

4. 환자만족도 및 재방문 의사

본 연구의 대상자의 환자만족도 및 재방문 의사는 Table 4와 같다. 추천은 총점 10점 중 94.10 %이다. 재방

문은 총점 10점 중 91.80 %이고, 전문성은 총점 20점 중 90.40 %이다. 친절도는 총점 15점 중 89.93 %이며, 치료 만족도는 총점 20점 중 74.10 %이다.

Table 4. Patient satisfaction and intention to revisit (n= 234)

Domain	Item (total score)	Mean±standard deviation	%
Patient satisfaction and intention to revisit	Kindness (15)	13.49±1.83	89.93
	Professionalism (20)	18.08±3.90	90.40
	Treatment satisfaction (15)	13.75±1.83	91.67
	Return visit (10)	9.18±1.52	91.80
	Recommendation (10)	9.41±1.13	94.10

5. 재활참여동기와 물리치료 서비스환경간의 상관관계

본 연구의 대상자의 재활참여동기와 물리치료 서비스 환경간의 상관관계는 Table 5와 같다. 상관관계 분석은 독립변인들 간의 상관관계를 파악하기 위해서 실시하였다. 세부적인 분석의 결과를 살펴보면 과제지향적 동기에 대해서는 시설서비스(r=.21), 치료사서비스(r=.17), 이용서비스(r=.11) 순으로 상관을 보여주었으며, 변화지향적 동기에 대해서는 치료사서비스(r=.22), 시설서비스(r=-.03), 이용서비스(r=.03) 순으로 나타났다. 의무적 동기에 대해서는 치료사서비스(r=.31), 시설서비스(r=.22), 이용서비스(r=.10) 순으로 나타났으며, 외부적 동기에 대해서는 치료사서비스(r=.19), 이용서비스(r=-.10), 시설서

비스(r=.02), 순으로 나타났으며, 내적동기에 대해서는 시설서비스(r=.56), 이용서비스(r=.46), 치료사서비스(r=.40) 순으로 상관관계가 나타났다.

6. 재활참여동기와 환자만족도 및 재방문의사간의 상관관계

본 연구의 대상자의 재활참여동기와 환자만족도 및 재방문의사간의 상관관계는 Table 6과 같다. 세부적인 분석의 결과를 살펴보면 과제지향적 동기에 대해서는 재방문(r=.47), 전문성(r=.41), 재방문(r=.41) 순으로 상관을 보여주었으며, 변화지향적 동기에 대해서는 친절도(r=-.13), 치료만족도(r=.08), 재방문(r=.06) 순으로 나타났으며, 의무적 동기에 대해서는 친절도(r=.19), 재방문

Table 5. Correlation between motivation to participate in rehabilitation and service environment of physical therapy (n= 234)

	1	2	3	4	5	6	7	8
1	1							
2	.30 (.000)	1						
3	.29 (.000)	.45 (.000)	1					
4	.41 (.000)	.38 (.000)	.47 (.000)	1				
5	.48 (.000)	-.31 (.000)	.08 (.224)	.22 (.001)	1			
6	.21 (.001)	-.03 (.610)	.22 (.001)	.02 (.723)	.56 (.000)	1		
7	.17 (.008)	.22 (.001)	.31 (.000)	.19 (.004)	.40 (.000)	.40 (.000)	1	
8	.11 (.093)	.03 (.613)	.10 (.144)	-.10 (.140)	.46 (.000)	.64 (.000)	.45 (.000)	1

1; task-oriented, 2; change-oriented, 3; mandatory, 4; external, 5; internal, 6; facility services, 7; therapist services, 8; used services

Table 6. Correlation between motivation to participate in rehabilitation, patient satisfaction, and intention to revisit (n= 234)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	1									
2	.30 (.000)	1								
3	.29 (.000)	.45 (.000)	1							
4	.41 (.000)	.38 (.000)	.47 (.000)	1						
5	.48 (.000)	.31 (.000)	.08 (.224)	.22 (.001)	1					
6	.41 (.000)	-.13 (.042)	.19 (.004)	.10 (.139)	.31 (.000)	1				
7	.41 (.000)	-.03 (.626)	.05 (.432)	.03 (.667)	.52 (.000)	.40 (.000)	1			
8	.31 (.000)	.08 (.254)	-.01 (.896)	.10 (.128)	.31 (.000)	.46 (.000)	.49 (.000)	1		
9	.47 (.000)	.06 (.382)	.12 (.073)	.06 (.401)	.47 (.000)	.42 (.000)	.62 (.000)	.47 (.000)	1	
10	.33 (.000)	.03 (.654)	-.02 (.753)	.14 (.028)	.22 (.001)	.48 (.000)	.26 (.000)	.68 (.000)	.51 (.000)	1

1; task-oriented, 2; change-oriented, 3; mandatory, 4; external, 5; internal, 6; kindness, 7; professionalism, 8; treatment satisfaction, 9; return visit, 10; Recommendation

($r=.12$), 전문성($r=.05$) 순으로 나타났다. 외부적 동기에 대해서는 추천($r=.14$), 치료만족도($r=.10$), 친절도($r=.10$) 순으로 나타났으며, 내적동기에 대해서는 전문성($r=.52$), 재방문($r=.47$), 친절도($r=.31$), 치료만족도($r=.31$) 순으로 나타났다.

7. 물리치료 서비스환경과 환자만족도 및 재방문의사간의 상관관계

본 연구의 대상자의 물리치료 서비스환경과 환자만족도 및 재방문의사간의 상관관계는 Table 7과 같다. 세부적인 분석의 결과를 살펴보면 시설서비스에 대해서는 전문성($r=.61$), 재방문($r=.58$), 치료만족도($r=.49$) 순으로 상관을 보여주었으며, 치료사서비스에 대해서는 친절도($r=.53$), 치료만족도($r=.42$), 추천($r=.24$) 순으로 나타났으며, 이용서비스에 대해서는 재방문($r=.40$), 전문성($r=.34$), 치료만족도($r=.27$) 순으로 나타났다.

Table 7. Correlation between physical therapy service environment, patient satisfaction, and intention to revisit (n= 234)

	1	2	3	4	5	6	7	8
1	1							
2	.40 (.000)	1						
3	.64 (.000)	.45 (.000)	1					
4	.42 (.000)	.53 (.000)	.23 (.000)	1				
5	.61 (.000)	.22 (.001)	.34 (.000)	.40 (.000)	1			
6	.49 (.000)	.42 (.000)	.27 (.000)	.46 (.000)	.49 (.000)	1		
7	.58 (.000)	.16 (.015)	.40 (.000)	.42 (.000)	.62 (.000)	.47 (.000)	1	
8	.41 (.000)	.24 (.000)	.26 (.000)	.48 (.000)	.26 (.000)	.68 (.000)	.51 (.000)	1

* $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$, 1; facility services, 2; therapist services, 3; used services, 4; kindness, 5; professionalism, 6; treatment satisfaction, 7; return visit, 8; Recommendation

IV. 고 찰

본 연구는 자기보고식 설문조사를 이용하여 근육뼈대계, 신경계 병원에서 물리치료를 받는 외래, 입원 환자를 대상으로 물리치료 환경에 대한 환자만족도와 재방문기간의 상관관계를 알아보았다. 부산광역시 내 3곳의 병원에서 입원 및 외래로 물리치료를 받는 환자를 표본으로 연구를 실시하였다. 대상자의 재활동기를 측정하기 위하여, Han과 Lim(2002)이 개발한 장애인의 재활동기

측정 도구를 사용하였으며, 환자들의 물리치료 서비스환경과 만족도 및 재방문 의사를 측정하기 위하여 광주지역 내 물리치료실 이용환자의 물리치료 만족도 조사(Kwon & Kim, 2003), 물리치료 서비스에 대한 환자의 만족도 조사(Jung 등, 2002), 산업체 물리치료실 이용 만족도가 개인 업무능력 향상에 미치는 영향(Kim, 2015), 군병원 물리치료 환경서비스, 환자만족도 및 재방문의사간의 연관성 연구(Lee, 2020)를 참고하여 본 연구의 조사 도구를 구성하였다. 편의표본추출법(convenience

sampling)을 이용하여 자료를 수집하였으며, 이 중 체크가 누락된 설문, 중복체크 설문 등 불성실한 응답이라고 판단된 자료 3부를 제외한 234부를 본 연구의 최종자료로 활용을 하였다.

연구 결과, 재활참여동기와 물리치료 서비스환경간의 상관관계에서 재활참여동기의 하부요인인 내적 동기와 시설서비스($r=.56$), 이용서비스($r=.46$), 치료사서비스($r=.40$) 간의 상관관계가 다른 재활참여동기 하부요인들보다 높은 상관관계를 보였다. 또한 재활참여동기와 환자만족도 및 재방문의사와의 상관관계에서는 과제지향적 동기에 대해서는 재방문($r=.47$), 전문성($r=.41$), 재방문($r=.41$) 순으로 상관을 보여주었으며, 내적동기에 대해서는 전문성($r=.52$), 재방문($r=.47$), 친절도($r=.31$), 치료만족도($r=.31$) 순으로 다른 재활참여동기 하부요인들보다 높은 상관관계를 보였다. Moon(2020)은 아무리 재활을 위하여 최신식 기기와 좋은 환경, 그리고 뛰어난 지도자가 뒷받침 되어도 자신이 자신의 상태를 인정하지 못하고 받아들이지 못한다면 아무런 효과가 없을 것이라고 하였다. 이에 비추어 봤을 때 재활참여동기가 환자를 둘러싸고 있는 외부적 요인인 물리치료 서비스환경과 상관관계가 있으며, 이로 인해 환자의 만족도 또한 상관관계를 가질 것으로 사료된다.

물리치료 서비스환경과 환자만족도 및 재방문의사와의 상관관계에서 시설서비스에 대해서는 전문성($r=.61$), 재방문($r=.58$), 치료만족도($r=.49$) 순으로 상관을 보여주었으며, 치료사서비스에 대해서는 친절도($r=.53$), 치료만족도($r=.42$), 추천($r=.24$) 순으로 나타났으며, 이용서비스에 대해서는 재방문($r=.40$), 전문성($r=.34$), 치료만족도($r=.27$) 순으로 나타났다. Sohn과 Kim(2002)의 선행연구에서 물리치료의 전반적 만족도에 대한 상대적 기여도가 높은 독립변수로 대기시간, 예약, 주차편의 등으로 나타나 환자의 만족감은 치료내용 뿐 아니라 서비스에 더 많은 영향을 받는다고 보고하였으며, Lee(2020)는 이용서비스와 재방문의사가 가장 큰 영향을 미쳤다는 연구결과와 유사한 결과가 나타났다. 또한 Choi(2008)의 연구에서 군병원 물리치료실을 이용한 환자의 만족도에 영향을 미치는 요인으로 소개, 추천, 재방문, 치료사의 친절 등이 영향을 미쳤다는 연구결과와도 일치했다. 이를 통해 환자만족도는 물리치료 환경서비스와 재방문의사

의 부분매개효과를 가진다고 볼 수 있고, 물리치료 환경 서비스는 환자만족도 및 재방문의사에 영향을 미친다고 볼 수 있다.

기존 선행연구에서는 의료서비스품질이 만족도와 재방문의사에 미치는 영향에 관한 연구는 수차례 이루어져 왔으나, 재활동기와의 상관관계에 관한 연구는 찾아보기 어려웠다. 이와 같은 연구 결과들을 봤을 때 환자들의 만족도와 재활동기 향상을 위해서 모든 환자에게 일괄적으로 적용하는 시설서비스, 치료사서비스가 아닌 환자 개개인에 맞춰 적용할 수 있는 세부적이고 구체적인 서비스와 환경이 필요함을 알 수 있다. 다만 본 연구의 결과는 모집단을 대표하기에 표본의 수가 다소 적을 수 있어 추후 연구에서는 모집단을 반영할 수 있는 더 많은 표본으로 추가연구를 수행할 것이다. 또한, 이를 바탕으로 환자의 만족도와 재활동기를 증진시킬 수 있는 프로그램 설계 및 그 효과를 검증하는 연구 또한 수행되어야 할 것이다.

V. 결 론

본 연구결과에 따르면, 재활참여동기, 환자만족도 및 재방문의사, 그리고 물리치료 서비스환경 간 상관관계를 보였다. 물리치료 환경에서의 환자만족도와 재활동기는 상관성을 보이는 것으로 사료된다. 추후 연구에서는 환자만족도와 재활동기를 증진시킬 수 있는 프로그램 설계 및 그 효과를 검증하는 연구가 필요할 것으로 사료된다.

참고문헌

- Choi H(2015). Occupational therapists' interpersonal modes perceived by clients, clients satisfaction, and motivation for rehabilitation. Graduate school of Daegu University, Republic of Korea, Master's thesis.
- Choi HK(2008). The study of satisfaction of physical therapy patients of the military hospital. Graduate

- school of Sahmyook University, Republic of Korea, Master's thesis.
- Han HS, Lim NY(2002). Development of an instrument to measure the motivation for rehabilitation in the disabled. *Korean J Adult Nurs*, 14(4), 554-563.
- Jeong HE(2013). A study on the effects of medical service factors on perceived service value and satisfaction by dental prosthetic medical cure patients. Graduate school of Dankook University, Republic of Korea, Master's thesis.
- Kim DG, Kim SH(2020). The effect of medical service quality perceived by medical tourists on customer satisfaction: focused on Daegu metropolitan city. *J Korea Converg Soc*, 9(3), 468-480. <https://doi.org/10.24826/KSCS.9.3.29>.
- Jung HS, Park HS, Park TS, et al(2002). A survey of patient satisfaction with physical therapy services. *Phys Ther Korea*, 9(1), 97-110.
- Kim DH(2015). A study on the correlation between the satisfaction of the industrial physical therapy and the individual professional development. Graduate school of Yongin University, Republic of Korea, Master's thesis.
- Kim JH(2022). Association between score change by patient experience score and overall hospital rating score. Graduate school of Yonsei University, Republic of Korea, Master's thesis.
- Kim SY, Kim IH(2017). Factors convergent influencing rehabilitation motivation among stroke patients. *J Digit Converg*, 15(9), 375-384. <https://doi.org/10.14400/JDC.2017.15.9.375>.
- Kwon CS, Han DU(2000). A study on patients' satisfaction for quality improvement of physical therapy service. *J Korean Phys Ther Sci*, 7(2), 483-494.
- Kwon MJ, Kim SH(2003). A survey of satisfaction of physical therapy patients in Kwang-ju. *J Korean Phys Ther*, 15(2), 1-11.
- Lee JH, Kim CJ(2013). Effect of doctors' patient-centered communication on the patient satisfaction and treatment outcomes : focusing on mediating effect of patient participation. *J Korea Contents Assoc*, 13(11), 249-260. <https://doi.org/10.5392/JKCA.2013.13.11.249>.
- Lee JY(2020). A research on relationships among physical therapy environmental services, patient satisfaction and revisit intentions in a military hospital. Graduate school of Hallym University, Republic of Korea, Master's thesis.
- Lee OS(2000). The relationship between the rehabilitation motive and social support perceived by spinal cord injury patients. Graduate school of Catholic University of Korea, Republic of Korea, Master's thesis.
- Lee EY, Park KH(2023). A systematic review of the rehabilitation motivation evaluation tool for stroke patients. *Ther Sci Rehabil*, 12(2), 43-53.
- Moon KM(2020). Verification of rehabilitation exercise behavior model of brain injured patients in sports center in rehabilitation hospital based on self-deterministic theory. Graduate school of Pusan national University, Republic of Korea, Doctoral dissertation.
- Sohn AR, Kim MW(2002). An analysis of factors affecting satisfaction of physical therapy patients. *J Korean Phys Ther Sci*, 9(4), 63-72.
- Won JI(2020). Impact of patients' level of participation in rehabilitation on functional outcome in patients with stroke. *Phys Ther Korea*, 27(1), 63-69. <https://doi.org/10.12674/ptk.2020.27.1.63>.
- Employment development institute. 2022 Disability Statistics, 2022. Available at https://edi.kead.or.kr/BoardType01.do?bid=1&mid=21&cmd=_view&idx=24345¤tPage=1&searchYear=0&searchField=0&searchString= Accessed February 25, 2023.