

안동지역의 외래물리치료실 이용환자의 만족도

안동간호보건전문대학 물리치료과

이충휘 · 주민 · 김선엽

ABSTRACT

Out-Patient Satisfaction with Physical Therapy Service in the Andong Region

Yi Ch'ung-hwi, M.P.H., R.P.T., O.T.R.

Chu Min, M.P.H., R.P.T.

Kim Suh-yöp, B.P.H., R.P.T., O.T.R.

Dept. of Physical Therapy

Andong Nursing and Health Junior College

The purpose of this study was to contribute to the relatively neglected area of out patient satisfaction with physical therapy service by measuring and determining the factors affecting patient satisfaction in the Andong region.

One hundred and forty-five subjects (81 males and 64 females) at 11 facilities with a mean age of 39.2 years (SD=16.2) responded to the satisfaction questionnaire. Each questionnaire contained a set of demographic questions and 19 patient satisfaction items. Cronbach's alpha test of reliability was used as the measure of internal consistency.

The satisfaction scale had a good reliability coefficient : Cronbach's alpha = .8688. The average satisfaction score (minimum score = 19, maximum score = 95) was 75.4 ranging from 38 to 90. Respondent variables including sex, education, marital status, religion, medical security, average monthly income, and number of physical therapy out-patient department treatment visits were analyzed by t-test, ANOVA, and ANCOVA.

Satisfaction with the service was largely unrelated to matters of sex, education, occupation, or other demographic variables. However, marital status, age, average monthly income, and number of treatment visits in the out-patient department were significantly related to patient satisfaction.

The analysis presented here could be replicated with a larger sample in other areas. Other factors such as physical therapist availability, physical therapist competence, accessibility, waiting time, and atmosphere of the treatment area should be considered in further studies. **Key words** : patient satisfaction ; physical therapy .

I. 서론

현대의학의 발달하면서 치료의학과 더불어 재활의학분야도 급격한 진전을 보이고 있다. 따라서 재활분야에 종사하는 재활요원들에 대한 환자들의 기대감도 점차 증가하고 있다. 특히 재활환자들과 근무시간의 대부분을 함께하고 있는 물리치료사의 서비스태도는 환자의 만족감을 결정하는 중요한 요인이 될 것이다.

지금까지 대부분의 연구는 의료요원들을 의료제공자(provider)로서, 그리고 환자들을 소비자(consumer)로서 분류하여 주로 의료제공자의 직무만족과 직무수행과의 관계, 직무만족과 생산성 등에 관한 것들이었다. 국내에서 의료요원을 대상으로한 연구로서 간호원(우옥자 등, 1979; 이종영, 1979; 정현숙, 1984; 방용자와 김혜자, 1985), 임상병리사(김도희, 1980; 김혜은, 1985), 의무기록사(민병욱, 1985), 사무직원(고성진, 1985; 이성은, 1985), 물리치료사(어경홍과 이충휘, 1986), 장애자 복지요원(민은식과 구본권, 1982) 등에 관한 연구가 있었다. 외국에서는 의료제공자에 대한 직무만족 뿐만아니라 의료소비자의 만족도에 관한 연구도 활발하였다. Patrick(1983) 등은 의료이용에 있어서 장애정도와 환자의 만족도와 의 관계를 MDS(multidimensional scaling) 기법으로 분석하였고, Linn 등(1984)은 환자와 의사의 행동을 담은 영화를 이용하여 의사의 행동이 환자의 의료이용만족도에 미치는 영향을 연구하였다. Thomas와 Penchansky(1984)는 환자의 의료이용만족도와 접근도(accessibility), 의료이용(utilization)과의 관계를 연구하여, 환자의 신념과 지각정도가 건강행위의 중요한 결정요인임을 밝혀내었다. McCuster(1984)는 장기(long-term) 요양환자와 종말(terminal care) 환자를 대상으로 의료서비스에 대한 만족도를 측정하는 도구를 개발하여 치과에 근무하는 의료요원들에게 환자의 만족도에 관한 정보를 제공하였다.

소비자운동이 의료부문에 활발해짐에 따라 환자의 만족도도 주목을 받기 시작했다(Merkel, 1984). 환자의 의료이용에 대한 만

족도가 높으면 의료제공자의 지시를 잘 따를 것이고, 반면에 만족도가 낮다면 의료기관을 전전하게 되어(medical-shopping), 의료비 부담이 커지고 적절한 치료시기를 놓치게 될 수도 있다. 또한 환자들은 의료제공자로부터 자신의 질환에 대하여 정보를 많이 받거나, 관심을 많이 받고 있음을 느낄 경우 그리고 실제로 의료행위의 결과가 좋다면 만족도도 증가할 것이다. 따라서 환자의 의료이용에 대한 만족도는 의료제공자의 입장에서 양질의 의료(quality of care)를 고려할 때 중요한 관심사 중의 하나이다.

그러나 지금까지 국내에서 물리치료실 이용 환자의 만족도에 대한 연구는 전무한 형편이다. 연구자는 물리치료실을 이용하는 외래환자를 대상으로 만족도와 관련된 요인들을 구명하여 물리치료사들에게 제공하고자 한다.

II. 연구방법

1. 조사대상

연구자는 경상북도 안동시에 있는 의료기관 중에서 물리치료실이 개설되어 있는 의료기관을 조사하였다. 안동시에는 2개의 종합병원과 1개의 병원급 의료원, 그리고 8개의 의원급 의료기관에서 물리치료실이 개설되어 있다. 위의 의료기관에서 물리치료실을 이용하고 있는 외래환자를 조사대상으로 하였으며 이들 의료기관의 1일 평균외래방문환자수는 20-30명정도 이었고, 근무하는 물리치료사의 수는 1-2명이었다. 외래이용환자들의 진단명은 주로 요부, 경부의 통증, 퇴행성관절염, 골절, 견갑통, 슬내장증 등이었으며 조사대상자수는 총 148명이었다.

2. 연구도구

연구도구로는 구조화된 설문지를 사용하였고 설문지 내용은 일반적인 특성 9문항, 물리치료실 이용횟수에 관한 1문항, 물리치료실 이용만족도에 관한 19문항으로 총 문항수는 29문항이었다. 물리치료실 외래이용만족도를 측정하는 도구는 Reid와 Gundlach(1983)가 개발한 사회사

업실 이용만족도에 관한 설문지를 연구자가 수정하거나 보완하여 사용하였다. 이 연구에서는 물리치료실 이용환자의 만족을 묻는 문항으로 물리치료실에서 치료자체에 대한 만족에 관한 5항, 물리치료사의 개인적인 성격에 관한 4문항, 대화기술에 대한 6문항, 물리치료사의 치료능력에 관한 4문항 등 총 19문항이었다. 이들 문항 중에서 긍정적인 문항이 10개, 부정적인 문항은 9개 이었다.

3. 자료수집방법

1989년 6월 19일부터 같은해 6월 26일까지 준비된 질문서를 가지고 조사대상 의료기관을 방문하여 물리치료사에게 연구의 취지를 설명하고 동의를 구한 후 환자들에게 배부하였다. 응답자는 총 148명으로 이 중에서 불완전하게 응답을 한 3명을 제외한 145명의 설문지를 분석하였다.

4. 자료처리 및 분석방법

물리치료실 외래이용에 대한 만족도 측정은 Likert형태의 5점척도를 사용하였다. 긍정적인 문항의 경우 "매우 그렇게 생각한다"에 5점, "절대로 그렇게 생각하지 않는다"에 1점을 주었다. 부정적인 문항의 경우 "매우 그렇게 생각한다"에 1점, "절대로 그렇게 생각하지 않는다"에 5점을 주어 전체 문항의 점수를 더하였다. 따라서 점수가 높을수록 물리치료실 외래이용의 만족도가 높은 것을 나타내며 만족도의 최소 점수는 19점이고 최대점수는 95점이다.

조사대상자의 일반적인 특성변수에 대하여 백분율과 빈도를 구하였고, 외래이용 만족점수는 일반적인 특성별로 t-검정, 분산분석(ANOVA), 공분산분석(ANCOVA)을 하였다. 분산분석시 p값이 .05보다 작을 경우에는 사후검정(post-hoc)방법으로 Student-Newman-Keuls검정을 하였다. 연령과 만족도, 물리치료실 이용횟수와 만족도와의 상관관계는 피어슨상관(Pearson's product moment correlation)계수를 구하였다.

III. 결과

1. 조사대상자의 일반적인 특성

조사대상자의 일반적인 특성으로 성, 연령, 교육정도, 직업, 결혼여부, 종교, 의료보장가입여부, 월평균수입을 조사하였다(표 1). 성은 남자가 81명(55.9%)으로 여자보다 많았고 연령은 평균 39.2세 이었다. 50세 이상이 45명(31.0%)으로 가장 많았고 20-29세가 39명(26.9%)으로 두번째로 많았다. 교육정도는 고졸 이상이 84명(60.05)이었고, 직업계층은 다양하였다. 결혼 여부는 기혼이 98명(67.6%)이었고, 종교를 갖고 있는 경우는 79명(55.5%)이었고 의료보장에 가입된 경우는 115명(79.3%)이었다. 월평균수입은 60-79만원이 46명(31.7%)이었고 물리치료실 이용횟수는 평균 19.8회 이었다.

표 1. 조사대상자의 일반적인 특성

특 성	구 분	빈도	(%)
성	남	81	(55.9)
	여	64	(44.1)
연령*	20세 미만	13	(9.0)
	20-29세	39	(26.9)
	30-39세	28	(19.3)
	40-49세	20	(13.8)
	50세 이상	45	(31.0)
교육정도	무학	12	(8.3)
	국졸	26	(17.9)
	중졸	17	(11.7)
	고졸	51	(35.2)
	전문대졸 이상	33	(22.8)
	무응답	6	(4.1)
직업	주부	12	(8.3)
	전문직	1	(0.7)
	관리직	2	(1.4)
	전문기술직	11	(7.6)
	사무직	24	(16.6)
	생산직	2	(1.4)
	판매서비스직	11	(7.6)
	농업	18	(12.4)
	무직	27	(18.6)

	학생	14 (9.7)
	무응답	23 (15.9)
결혼여부	기혼	98 (67.6)
	미혼	45 (31.0)
	무응답	2 (1.4)
종교	유	79 (55.5)
	무	64 (44.1)
	무응답	2 (1.4)
의료보장	가입	115 (79.3)
	미가입	30 (20.7)
월평균수입	20만원 미만	9 (6.2)
	20-39만원	24 (16.6)
	40-59만원	40 (27.6)
	60-79만원	46 (31.7)
	80-99만원	14 (9.7)

100만원 이상	10 (6.9)
무응답	2 (1.4)

* 연령(세) : 39.2±16.2

물리치료실이용횟수 : 19.8±29.8

2. 문항별 빈도수

19개의 문항별로 빈도수를 산출하였다(표 2). 대체로 치료결과에 대한 만족도와 물리치료사의 능력에 관하여는 긍정적으로 대답한 경우가 높았으나 대화나 물리치료사를 필요한 때 만날수 있는 정도(physical therapist availability)에 대하여는 부정적인 대답도 적지 않았다. 각 문항에 대한 내적일치도(internal consistency)를 살펴본 결과 Cronbach's alpha=.8688이었다.

표 2. 문항별 빈도수

(N=145)

문항	매우 그렇게 생각한다.	상당히 그렇게 생각한다	약간 그렇게 생각한다	그렇게 생각 안한다	절대로 그렇게 생각안한다	무응답
물리치료사는 나의 문제를 아주 진지하게 받아들였다(+)	56(38.6)	59(40.7)	22(15.2)	4(2.8)	3(2.1)	1(0.7)
물리치료사는 나와 같은 사람을 절대로 이해하지 못한다(-)	4(2.8)	11(7.6)	12(8.3)	54(37.2)	63(43.4)	1(0.7)
대체로 물리치료실에서의 치료는 나에게 도움이 되고 있다(+)	56(38.6)	76(52.4)	9(6.4)	2(1.4)	2(1.4)	-
내가 아는 사람이 나와 비슷한 질환을 갖고 있다면 물리치료를 받아보라고 권하겠다(+)	82(56.6)	54(37.2)	6(4.1)	2(1.4)	1(0.7)	-
물리치료사는 나를 당황하게 만드는 질문을 많이 한다(-)	3(2.1)	5(3.4)	9(6.2)	49(33.8)	79(54.5)	-
내가 가지고 있는 의료적인 문제에 대하여 물리치료사와 자주 이야기를 나누	29(20.0)	53(36.6)	47(32.4)	7(4.8)	9(6.2)	-

고 있다(+)						
물리치료사는 최선을 다해 나의 문제를 도와 주고 있다(+)	44(30.3)	77(53.1)	18(12.4)	4(2.8)	2(1.4)	-
물리치료사는 실제로 나를 도와줄 능력이 없다(-)	3(2.1)	8(5.5)	10(6.9)	49(33.8)	74(51.0)	1(0.7)
물리치료사는 열심히 도와주려고 하지만 거의 도움이 안 된다(-)	1(0.7)	12(8.3)	22(15.2)	58(40.0)	51(35.2)	1(0.7)
물리치료실에서 치료를 받은후 상태가 좋아졌다(+)	68(46.9)	49(33.8)	19(13.1)	6(4.1)	2(1.4)	1(0.7)
내가 물리치료실을 방문할 때는 물리치료사가 늘 바쁘다(-)	5(3.4)	11(7.6)	39(26.9)	63(43.4)	26(17.9)	1(0.7)
물리치료사는 나를 치료하면서 즐거워한다(+)	18(12.4)	59(40.7)	40(27.6)	13(9.0)	11(7.6)	4(2.8)
물리치료사는 실제로 나를 위해서 아무것도 하지 않는다(-)	1(0.7)	4(2.8)	7(4.8)	44(30.3)	86(59.3)	3(2.1)
물리치료사는 나의 상태에 대하여 자세하게 설명을 해준다(+)	45(31.0)	58(40.0)	30(20.7)	7(4.8)	4(2.8)	4(0.7)
내가 다시 아프더라도 물리치료는 안받겠다(-)	1(0.7)	8(5.5)	5(3.4)	37(25.5)	93(64.1)	1(0.7)
나는 물리치료사에게 내 주위에서 생기는 이야기를 자주 한다(+)	10(6.9)	24(16.6)	55(37.9)	31(21.4)	24(16.6)	1(0.7)
물리치료사는 때때로 나에게 거짓말을 하는 것 같다(-)	3(2.1)	6(4.1)	12(8.3)	50(34.5)	73(50.3)	1(0.7)
물리치료사는 나에게 관한 이야기를 다른 사람에게 하는 것 같다(-)	2(1.4)	10(6.9)	11(7.6)	44(30.3)	77(53.1)	1(0.7)

물리치료를 받고나 면 치료받기를 잘했 다는 생각이 든다 (+)	89(61.4)	42(29.0)	7(4.8)	5(3.4)	1(0.7)	1(0.7)
---	----------	----------	---------	---------	---------	--------

* standardized item Cronbach's alpha = .8688

(+) : 긍정적인 문항

(-) : 부정적인 문항

3. 물리치료실 외래이용자의 만족도

물리치료실 외래이용자의 만족도는 최소점수가 19점, 최대점수가 95점까지 가능한데 그 중에서 응답자의 점수는 75.4점이었다(표 3). 이는 100점 만점으로 환산하면 73.3점이 된다.

표 3. 물리치료실 외래이용자의 만족도

평 균	표준편차	최소점수	최대점수
75.4	9.9	38	90

* 만족도점수 가능 범위 : 최소=19, 최대=95

4. 일반적인 특성별 만족도

일반적인 특성별로 만족도를 비교하였다(표 4). 성, 종교유무, 의료보장제도 가입여부, 직업유무, 교육수준에 따라서는 만족도의 차이가 없었다. 그러나 결혼 여부와 연령은 만족도의 차이와 관련이 있었다. 미혼응답자보다 기혼응답자 중에서 통계학적으로 만족도가 높았으며 연령에 있어서는 20-29세군과 30-39세군에서, 20-29세군과 50세 이상군에서 만족도의 차이가 통계학적으로 유의하였다.

표 4. 일반적인 특성별 만족도

특 성	구 분	평 균	표준편차	자유도	t값
성	남	75.6	9.6	143	.28
	여	75.2	10.4		
결혼여부	기혼	77.1	8.5	65.9	2.81*
	미혼	71.6	11.8		
종교유무	유	74.6	9.6	141	-.99
	무	76.2	10.2		
의료보장제도	가입	75.5	10.2	143	.15
	미가입	75.2	9.1		
직업유무	유	76.5	10.0	108	1.13
	무	74.5	6.8		
교육수준	중졸 이하	76.9	8.8	137	1.29
	고졸 이상	74.6	10.7		
연령#	20세 미만	74.9	12.1	144	4.4†
	20-29세	72.2	10.1		
	30-39세	78.8	7.3		
	40-49세	75.1	11.9		
	40세 이상	78.4	5.8		

* p<.01 # 5집단이므로 분산분석을 한 후 Student-Newman-Keuls 검정을 하였음. † F값임(p<.05)

5. 월평균수입에 따른 만족도

물리치료실 이용횟수를 통제하고 월평균수입에 따라 만족도에서 차이가 있는지를 공분산분석으로 살펴보았다(표 5). 그 결과 물리치료실 이용횟수와 월평균수입에 따라 만족도의 차이가 통계학적으로 유의하게 있었다.

표 5. 월평균수입에 따른 만족도

변 동	평방합	자유도	불편분산	F값
공 변 수 (물리치료실 이용횟수)	358.6	1	358.6	4.0*
주 효 과 (월평균 수입)	1196.5	5	239.3	2.7*
설명변동 잔 차	1555.1	6	259.2	2.9*
총 변 동	12192.9	136	89.7	
	13748.1	142	96.8	

6. 연령·물리치료실 이용횟수와 만족도와의 상관관계

연령과 만족도와의 상관계수 $r=.2215$ 이었고, 물리치료실 이용횟수와 만족도와의 상관계수 $r=.1695$ 로 상관정도는 매우 낮았으나 통계학적으로는 유의한 관련성이 있었다(표 6).

한 환자들에게 설문지가 많이 배부되었을 가능성도 배제할 수가 없다. 따라서 물리치료서비스에 대하여 덜 만족하는 환자는 설문지에 응답을 하지 않았을 가능성이 있으며, 학력이 낮은 환자를 대상으로 설문조사를 할 때 물리치료사에 의한 유도질문의 가능성도 있다.

표 6. 연령·물리치료실 이용횟수와 만족도와의 상관관계

연 령	물리치료실 이용횟수
만족도 .2215*	.1695*

* $p < .05$

조사대상자들이 갖는 진단명을 소개하는데는 어려움이 있었다. 통일된 양식의 진단명 기록 방법을 사용하지 않았기 때문에 분류하는 작업이 곤란했다. 따라서 주로 통증, 골절, 퇴행성관절염환자가 많았음을 밝힐 수 있을 뿐이다.

설문지를 이용한 연구에서는 묵인적인 반응(acquiescent response set)이 있을 수 있다(Ware, 1978). 묵인적인 반응은 자신의 만족여부에 관계없이 어떤 문항이던지 동의한다고 표시하는 경향이다. 이것은 교육수준이 낮은 대상자에게서 자주 나타나는데 이러한 현상을 최소화하는 방법은 긍정적인 문항과 부정적인 문항의 수를 비슷한 비율로 섞어 놓고 분석하는 단계에서 일관성이 없는 자료는 제거하는 방법이 있다. 연구자는 묵인적인 반응을 최소화하기 위해서 긍정적인 문항을 10개, 부정적인 문항을 9개를 순서없이 배치하였다. 여기서 응답의 일관성이 없었던 설문지 3매를 분석단계에서 제거하였다.

IV. 고찰

1. 연구방법에 대한 고찰

안동지역에서 물리치료실이 개설되어 있는 의료기관의 외래이용자를 대상으로 물리치료서비스에 대하여 만족하고 있는 정도를 알아보고자 설문지를 이용한 연구를 하였다. 이 연구에서의 제한점은 연구대상자들이 어떤 모집단에서 확률적으로 선정하는 과정을 거친 표본들이 아니라는 점이다. 또한 장기간을 추적관찰한 연구가 아니고 단면적인(cross-sectional) 연구로서 어떤 인과관계를 유추해내기가 어렵다는 점이다. 설문조사과정에서 응답을 얻기가 용이

분석방법에 있어서 병원의 규모별로 종합병원, 병원, 의원을 구분하여 비교하는 방법이

고려될 수도 있다. 그러나 각 병원의 정책특성에 따라 그리고 물리치료사의 특성에 따라 서비스의 강도나 종류가 다를 수 있으므로 의료기관의 특성을 침상수에 의한 규모만으로 비교하기에는 무리가 있다고 생각한다.

물리치료실 이용 만족도에는 여러가지 변수들이 고려되어야 한다. 물리치료사의 이용가능성(physical therapist availability), 치료의 질(technical quality), 치료전 대기시간, 의료기관의 접근도(accessibility), 물리치료실의 분위기 등이 고려된 척도가 개발되어야 할 것이다. 이 연구에서 사용된 설문지의 신뢰도는 검토 되었으나 타당도 면에서는 아직도 검토가 필요하다.

2. 연구결과에 대한 고찰

조사대상자의 일반적인 특성에서 교육수준이 낮은 대상자가 37.9%를 차지한 것은 연령에서 50세 이상이 31%를 차지한 것과 관련이 있으리라 생각한다. 대부분의 조사 대상자가 직업을 갖고 있었고 무응답은 15.9%로 높았다. 결혼여부는 기혼이 67.6%를 차지한 것은 연령과도 관계가 있으리라 생각한다. 의료보장제도에 가입되어 있는 경우가 많았고 월평균수입은 60-79만원이 31.7%로 김영민(1988)의 연구와는 99만원이하가 대부분이었다는 점에서 비슷한 결과를 얻었다.

각 문항별로 빈도수를 살펴본 결과 “물리치료사는 나의 문제를 심각하게 받아들였다”, “대체로 물리치료실에서의 치료는 나에게 도움이 되고 있다”, “물리치료사는 최선을 다해서 나를 도와주고 있다”, “물리치료실에서 치료를 받은 후 상태가 좋아졌다” 등의 치료와 관계된 문항에는 매우 긍정적인 대답이 많았으나 대화나 물리치료사의 이용가능성(availability)에 대하여는 부정적인 대답도 적지 않았다. 특히 “내가 물리치료실을 방문할 때는 늘 바쁘다”라는 문항은 “약간 그렇게 생각한다” 이상의 대답이 34.9%를 차지하였다. 이와 같은 결과는 어경홍과 이충휘(1986)의 연구에서 물리치료사 1인당 1일 평균치료 환자수가 25명이었고, 장정훈과 장익선(1988)의 연구에서 종합병원에

근무하는 물리치료사 1인당 평균치료환자수가 23명, 의원에서 37명이었고, 노영철과 백종민(1988)의 연구에서도 종합병원 22.7명, 병원 31.6명, 의원이 27.9명이었던 연구결과를 고려할 때 당연한 불만족현상이라고 할 수 있다. 이러한 문제는 물리치료사의 독자적인 해결능력을 벗어나는 것으로 의료기관의 정책적인 뒷받침이 요구된다.

물리치료실 외래이용자의 만족도는 100점 만점으로 환산했을 때 73.3점에 해당하였다. 이와 같은 점수는 여러가지 미미한 여건을 고려할 때 상당히 긍정적인 점수라고 하겠다. 그러나 물리치료사가 좀더 환자에게 대화를 하고 신뢰성을 얻도록 노력을 하여야겠다. 일반적인 특성별로 만족도를 비교한 결과 기혼자가 미혼자보다 만족도가 높았다. 이러한 결과는 사회사업실 이용자의 만족도 연구에서도 같은 결과를 보였다(Reid와 Gundlach, 1983). 연령에 있어서는 20대보다 30대, 50대 이상에서 높은 만족도를 보였다. 월평균수입에 따른 만족도도 물리치료실 이용횟수를 통제하여 공분산분석을 한 결과 공변수효과와 주효과가 모두 있었다. 물리치료실 이용횟수와 만족도와와의 관계는 정의 상관관계를 보였으나 관련정도가 낮았고 이와 같은 결과는 연령변수에서도 비슷하였다.

V. 결론

안동지역에서 145명의 물리치료실 외래이용자를 대상으로 물리치료서비스에 대한 만족도를 설문지를 이용하여 측정하였고 이에 관련된 요인들을 구명하였다. 조사대상자의 평균연령은 39.2세 이었고, 남자는 81명(55.9%), 여자는 64명(44.1%)이었다. 물리치료서비스에 대한 만족도를 측정하는 척도의 Cronbach's alpha값은 .8688이었고, 평균 만족점수는 최소 19점에서 최대 95점사이 중에서 75.4점을 차지하였다. 이 점수는 100점 만점으로 환산하였을 때, 73.3점이었다. 물리치료서비스의 만족도와 관련된 변수는 연령, 결혼여부, 월평균소득, 물리치료실 외래이용횟수이었다. 물리치료사는 환자와의 대화에 관심을 두어야 할 것이며 물

리치료사의 이용성(availability)을 높이는 방
안에 대하여 연구가 되어야 할 것이다.

이러한 연구는 타지역에서 좀더 많은 표본을
확보하여 시도될 수도 있을 것이며 접근도, 물
리치료사의 능력, 대기시간, 물리치료실의 분
위기 등을 고려한 만족도 연구가 실행되어야
할 것이다.

참고문헌

- 고성진 : 우리나라 병원의 조직구조와 직종별
동기부여 정도. 연세대학교 대학원,
석사학위논문, 1985
- 김도희 : 임상병리실의 근무실태와 직무만족에
관한 조사 연구. 연세대학교 보건대학
원, 석사학위논문, 1980
- 김영민 : 서울시내 일부지역 병원의 통증환자의
물리치료 이용실태. 연세대학교 보건
대학원, 석사학위논문, 1988
- 김혜은 : 임상병리사와 타의료기사간의 직무만
족도 비교 연구. 연세대학교 대학원,
석사학위논문, 1985
- 노영철, 백종민 : 부산시내 의료기관에 근무하
는 물리치료사의 업무환경과 업무량에
관한 연구. 대한물리치료사협회지
9(2) : 27-39, 1988
- 민병욱 : 의무기록사의 직무만족도에 관한 조사
연구. 대한병원협회지 5 : 42-46, 1985
- 민은식, 구분건 : 장애자 복지요원의 사기조사,
재활 14(13) : 49-59, 1982
- 방용자, 김혜자 : 일부 종합병원 간호원의 실무
교육 수용정도와 직무만족도에 관한
연구. 대한간호 24(2) : 39-53, 1985
- 어경홍, 이충휘 : 물리치료사의 직무만족도와
인식도에 관한 조사 연구. 대한물리치
료사협회지 7(2) : 53-65, 1986
- 우육자, 서문자, 박정호 : 임상간호원에 대한
직업의 만족도 및 이직에 대한 반응.
최신의학 15(3) : 365-371, 1982
- 이성은 : 종합병원 사무직원의 직무만족도. 연
세대학교 보건대학원, 석사학위논문,
1985
- 이종영 : 임상간호원의 직업만족도 및 이에 미
치는 제 요인에 관한 일 연구. 연세대
학교 교육대학원, 석사학위논문, 1979
- 장정훈, 장익선 : 전북지역 물리치료의 현황 및
업무효율성 제고. 대한물리치료사 협
회지 9(1) : 27-34, 1988
- 정현숙 : 간호원의 자아실현성의 정도와 직무만
족도의 상관관계연구. 연세대학교 보
건대학원, 석사학위논문, 1984
- Chapko MK, Bergner M, Green K, et al :
Development and validation of a
measure dental patient satisfaction.
Med Care 23(1) : 39-49, 1985
- Hulka BS, Kupper LL, Daly MB, et al :
Correlates of satisfaction and
dissatisfaction with medical care :
A community perspective. Med
Care 13 : 648-657, 1975
- Linn LS, DrMatteo MR, Chang BL, et
al : Consumer values and subse-
quent satisfaction ratings of
physical behavior. Med Care
22(9) : 804-812, 1984
- McCusker J : Development of scales to
measure satisfaction and prefer-
ences regarding long-term and
terminal care. Med Care 22(5) :
476-493, 1984
- Merkel WT : Physical perception of patient
satisfaction : Do doctors know
which patients are satisfied? Med
Care 22(5) : 453-309, 1984
- Patrick DL, Scrivens E, Charlton JRH :
Disability and patient satisfaction
with medical care. Med care 21 :
1062-1075, 1983
- Reid PN, Gundlach JH : A scale for the
measurement of consumer satisfac-
tion with social services. J Social
Service Research 7(1) : 37-54, 1983
- Thomas JW, Penchansky R : Relating
satisfaction with access to utiliza

tion of services, Med Care 22(6) :
553-568, 1984

set on patient satisfaction ratings
Med Care 16 : 327-336, 1978

Ware JE : Effects of acquiescent response
