

재활의료 서비스가 병원이용도에 미치는 영향 (전북 전주지역을 중심으로)

이리 성모병원 물리치료실
이 인 학

ABSTRACT

Effects of the Rehabilitation Medicine Service on Hospital Utilization

In-Hak Lee, R.P.T., L.L.B., M.P.A.

Dept. of Physical Therapy

St. Mary's Hospital, Iri, Korea

Effects of various factors related to the process of social action of hospital services on the selecting a hospital were investigated by using of questionnaires answered by 19 patients in Zeon buk Do certain hospital in rehabilitation.

Key words : Hospital utilization.

I. 서론

의료 소비자는 의료 기술상의 양질 의료와 함께 인격주체로서 인간관계 속에서 병원 서비스를 받을 수 있으며, 가능한 저렴한 경제적 부담으로 병원 서비스를 받기를 희망하며 의료 소비자는 주관적 체험과 객관적으로 파악한 내용을 바탕으로 병원 선택을 그들의 주관적으로 판단 결정하고 있다.

한편 의료기관의 급격한 설립증가와 의료기관과의 가열한 경쟁, 보험 수가의 조정이 정부 주도하에서의 전국민 개보험 시대에서 의료보험의 급격한 증가로 병원 경영의 악화로 말미암아 병원 서비스의 개선과 특히 인격주체로서 의료 소비자의 기호에 병원 조직 및 구성원들은 병원을 조직적으로 전문화, 세분화하고 병원 서비스 분야에 더욱 더 많은 관심을 가지게 되었다.

그러나 병원 서비스나, 재활의료 서비스 개

선에 관한 국내의 연구는 전무한 실정이며 다만 배상수(1989)와 유승철등(1986)이 의료이용에 영향을 미치는 요인에 대한 분석과 우리나라 의료 이용에 관한 연구를 시도 하였으며, 이에 저자는 앞으로 500병상 이상의 매머드 병원급에서는 재활의학과 설치 의무화의 보사부 발표(1989)에 재활의료 서비스가 병원 재이용에 대한 의료 소비자의 주관적인 체험을 얻고자 재활의학과 병동에 입원한 의료 소비자를 중심으로 병원 선택과 병원 재이용에 어떻게 영향을 미치는가를 규명하기 위하여 본 연구를 시도하였다.

본 저자는 재활의료 서비스란, 재활의학 전문의를 중심으로 물리치료사, 작업치료사, 재활간호사, 언어치료사, 오락 및 음악치료사, 직업보도사, 특수교사, 임상심리사, 사회복지사, 종교인, 의용공학자, 의지 및 보조기제작 기사 등이 포괄적이며 집중적인 공동작업으로써 의료 소비자를 정신적, 육체적, 사회적, 직

업적, 교육적, 영적으로 가정과 사회에 복귀시키는 작업 및 사업이라고 생각한다.

II. 조사방법 및 조사대상

1. 연구대상

본 연구는 1989년 10월중 전북지역에 소재하고 있는 재활의학과가 설치되어 있는 모종합병원 재활병동 입원환자 22명중 인지가 가능한 19명을 대상으로 설문지 조사를 실시하였다.

2. 조사방법

구조화된 설문지에 재활의사, 재활간호사, 물리치료사 등의 신뢰도, 치료, 성실성, 상담 태도 등을 조사하였고, 병원 비의료 서비스로써 환의, 침구청결, 병원식, 휴식공간 상태를 조사하여 병원 재이용과 비교 하였으며, 평가 성적은 백분율로 평가하였다.

3. 연구의 제한점

전북지역에 소재하는 재활의학과 설치 병원 수는 1개이며, 재활병동에 입원환자 역시 적었다. 재활의료 서비스에 종사하는 인원 역시 재활의학 전문의 물리치료사, 작업치료사, 사회복지사, 보조기 및 의지제작기사 등으로 제한되어 있으며, 의료 소비자 역시 작업치료사, 사회복지사, 보조기 및 의지제작기사에 관한 상식이 별로 없으며 재활의학 전문의와 물리치료사는 폭 넓게 알고 있고 선호 현상이 있었다. 이에 저자는 설문조사시 의료소비자의 재활의료 서비스 종사자로서 일반적인 상식이 없는 작업치료사, 사회복지사, 보조기 및 의지제작기사는 포함시키지 않았다.

III. 연구성적

1. 조사 대상자의 특성

1) 성별의 비

남녀의 성별의 비는 6:4이다.

표 1. 성별의 비

종류	인원	%
남	11	57.89
여	8	42.11
계	19	100.00

2) 평균연령

남녀 환자의 평균연령은 30.98세이며, 이는 재활의료 서비스를 요하는 환자층이 산업재해 및 교통사고등의 호발연령, 즉 활동기 연령 20-30대에서 기인하고 있다.

3) 학력

일반적으로 재활의학과 입원 환자는 폭 넓은 계층이기에 학력은 고르게 분포되어 있다.

표 2. 학력

종 류	인원	%
미취학	1	5.26
국 졸	5	26.32
중 졸	3	15.79
고 졸	4	21.05
대 졸	2	10.53
미응답	4	21.05
계	19	100.00

2. 병원선택 동기와 병원 재이용의 관계

병원에 입원하게 된 동기는 표 3과 같다. 교통편의 21.05%, 의료시설 5.26%, 의료기술 68.42%, 특별한 동기없이 입원한 환자는

5.26%이었다.

좋은 의료시설과 양질의 의료를 동기로 입원한 환자는 차후에도 본 병원을 다시 이용할 의

향을 뚜렷이 보였으나 교통편의 관계로 입원한 환자는 차후 재이용할 분명한 의사 표시를 하지 않았다.

표 3. 병원 선택 동기별 병원 재이용 단위 : 명 (%)

병원선택 동기	차후병원 재이용여부	이용하겠다	이용할지 모르겠다	이용하지 않겠다	계
교통편의		1(25.00)	2(50.00)	1(25.00)	4(100.00)
의료시설		1(100.00)	0(0.00)	0(0.00)	1(100.00)
의료기술		11(84.62)	2(15.38)	0(0.00)	13(100.00)
특별동기무		1(100.00)	0(0.00)	0(0.00)	1(100.00)
계		14(73.68)	4(21.05)	1(5.26)	19(100.00)

3. 의사의 병실 방문 요청에 대한 재이용의
관계

환자로부터 병실 방문 요청을 받은 의사가
빨리 온다라고 답한 환자는 73.68%이며, 늦게

온다는 26.325이고, 안 온다가 0.00%이었다.
환자의 병실 방문 요청시 의사의 태도가 차후
병원 재이용 선택에 미치는 영향을 보면 의사
의 호응도가 높고 낮음에 따라 병원 재이용 선
택에 뚜렷한 반응을 나타내고 있다.

표 4. 환자의 병실 방문 요청에 대한 의사의 반응과 병원 재이용 단위 : 명 (%)

의사의 반응	차후병원 재이용여부	이용하겠다	이용할지 모르겠다	이용하지 않겠다	계
빨리온다		13(92.86)	1(7.14)	0(0.00)	14(100.00)
늦게온다		1(20.00)	3(60.00)	1(20.00)	5(100.00)
안온다		0(0.00)	0(0.00)	0(0.00)	0(0.00)
계		14(73.68)	4(21.05)	1(5.26)	19(100.00)

4. 의사의 병세 설명의 성실성과 병원 재이
용의 관계

의사의 병세 설명의 성실성을 보면 표 5와
같이 자상하게 설명 해준다가 63.16% 때때로
설명 해준다가 36.42% 였으며 설명을 해주지

않는다고 짜증을 낸다라고 응답한 환자는 없었
다.

병세 설명에서 의사의 성실성 여부에 따라
차후에 병원 재이용 선택에 나타나는 분석결과
자상하게 설명 해줄수록 재이용 선택에 호의를
뚜렷이 나타내고 있다.

표 5. 의사의 병세 설명의 성실성과 병원 재이용 단위 : 명 (%)

의사의 병세설명	차후병원 재이용여부	이용하겠다	이용할지 모르겠다	이용하지 않겠다	계
자상하게 설명해준다		11(91.67)	1(8.33)	0(0.00)	12(100.00)

때때로 설명해준다	3(42.86)	3(42.86)	1(14.29)	7(100.00)
설명해주지 않는다	0(0.00)	0(0.00)	0(0.00)	0(0.00)
짜증을 낸다	0(0.00)	0(0.00)	0(0.00)	0(0.00)
계	14(73.68)	4(21.05)	1(5.26)	19(100.00)

5. 의사의 진료 성실성과 병원 재이용의 관계

의사의 진료 성실성을 보면 성실하다가 63.16% 보통이다가 36.42%였고 성의가 없다

고 응답한 환자는 없었다.

의사의 진료 성실성과 의사의 병세 설명의 성실성은 분석결과 응답 성적이 같았고 의사의 성실한 진료가 병원 재이용에 미치는 영향이 뚜렷이 나타나고 있다.

표 6. 의사의 진료 성실성과 재이용

단위:명(%)

의사의 진료성실성	차후병원 재이용여부	이용하겠다	이용할지 잘 모르겠다	이용하지 않겠다	계
성실하다		1(91.67)	1(8.33)	0(0.00)	12(100.00)
보통이다		3(42.86)	3(42.86)	1(14.29)	7(100.00)
성의가 없다		0(0.00)	0(0.00)	0(0.00)	0(0.00)
계		14(73.68)	4(21.05)	1(5.26)	19(100.00)

6. 간호사의 친절과 병원 재이용 관계

입원환자에게서 간호사의 친절 실태를 보면 친절하다가 78.95%, 보통이 21.05% 불친절

하다고 응답한 환자는 없었고 간호사가 친절할 수록 병원 재이용 선택에 호의적인 반응을 보이고 있다.

표 7. 간호사의 친절과 병원 재이용

단위:명(%)

간호사의 친절	차후병원 재이용여부	이용하겠다	이용할지 잘 모르겠다	이용하지 않겠다	계
친절하다		12(80.00)	3(20.00)	0(0.00)	15(100.00)
보통이다		2(50.00)	1(25.00)	1(25.00)	4(100.00)
불친절하다		0(0.00)	0(0.00)	0(0.00)	0(100.00)
계		14(73.68)	4(21.05)	1(5.26)	19(100.00)

7. 간호사의 상담태도와 병원 재이용 관계

환자의 상담 요청시 간호사의 태도를 보면 성실하게 응한다 84.21%며, 응하되 성실치 않

다가 10.53%, 싫어한다가 5.26%로 나타났으며 간호사가 환자에게 성실이 상담을 응할때 재이용도는 호의적으로 나타나고 있다.

표 8. 간호사의 상담 성실성과 병원 재이용

단위 : 명 (%)

간호사의 상담성실성	차후병원 재이용여부	이용하겠다	이용할지 모르겠다	이용하지 않겠다	계
성실함		13(81.25)	3(18.75)	0(0.00)	16(100.00)
응답성 성실치 않음		1(50.00)	0(0.00)	1(50.00)	2(100.00)
싫어한다		0(0.00)	1(100.00)	0(0.00)	1(100.00)
화를 낸다		0(0.00)	0(0.00)	0(0.00)	0(0.00)
계		14(73.68)	4(21.05)	1(5.26)	19(100.00)

8. 간호사의 간호 성실성과 병원 재이용의
관계

환자로부터 간호사의 간호 성실도를 조사한

결과 성실하다 73.68%, 보통이다가 21.05%였으며 불친절하다가 5.26%였다. 간호사의 간호 성실성이 불친절시의 성적에 비하여 재이용도가 뚜렷이 나타나고 있다.

표 9. 간호사의 간호 성실성과 병원 재이용

단위 : 명 (%)

간호사의 간호성실성	차후병원 재이용여부	이용하겠다	이용할지 모르겠다	이용하지 않겠다	계
성실하다		12(85.71)	2(14.29)	0(0.00)	14(100.00)
보통이다		2(50.00)	2(50.00)	0(0.00)	4(100.00)
불친절하다		0(0.00)	0(0.00)	1(100.00)	1(100.00)
계		14(73.68)	4(21.05)	1(5.26)	19(100.00)

9. 환자가 간호사에 대한 신뢰감과 병원 재
이용의 관계

환자가 인식하는 간호사의 신뢰를 보면 신뢰

한다가 100.00%이며 신뢰하지 않는다는 없었다. 간호사의 신뢰감이 높을수록 병원 재이용 선택에 뚜렷한 반응을 나타내고 있다.

표 10. 간호사의 신뢰도와 병원 재이용

단위 : 명 (%)

간호사의 신뢰도	차후병원 재이용여부	이용하겠다	이용할지 모르겠다	이용하지 않겠다	계
신뢰한다		14(73.68)	4(21.05)	1(5.26)	19(100.00)
신뢰하지 않는다		0(0.00)	0(0.00)	0(0.00)	0(0.00)
계		14(73.68)	4(21.05)	1(5.26)	19(100.00)

10. 물리치료사의 치료 성실성과 병원 재이용 관계

재활 의료 서비스의 비중을 가장 많이 차지하는 부분이 물리치료사의 치료와 그 성실성이

다. 환자로부터 치료 성실성 조사에서 성실하다가 68.42%, 보통이다가 31.58%, 성의가 없다고한 환자는 없었다. 물리치료사의 치료성실도가 높을수록 병원 재이용에 뚜렷한 호의를 나타내고 있다.

표 11. 물리치료사의 치료 성실성과 병원 재이용 단위 : 명 (%)

물리치료사의 치료성실성	차후병원 재이용여부	이용하겠다	이용할지 모르겠다	이용하지 않겠다	계
성실하다		10(76.92)	3(23.08)	0(0.00)	13(100.00)
보통이다		4(66.67)	1(16.67)	1(16.67)	6(100.00)
성의가 없다		0(0.00)	0(0.00)	0(0.00)	0(0.00)
계		14(73.68)	4(21.05)	1(5.26)	19(100.00)

11. 물리치료사의 친절도와 병원 재이용의 관계

입원 환자로부터의 물리치료사의 친절도는

친절하다 89.47%, 보통이다 10.53%이며 불친절하다가 없었고 친절도가 높으면 환자로부터의 병원 재이용에 호의적인 결과를 보여주고 있다.

표 12. 물리치료사의 친절도와 병원 재이용 단위 : 명 (%)

물리치료사의 친절도	차후병원 재이용여부	이용하겠다	이용할지 모르겠다	이용하지 않겠다	계
친절하다		13(76.47)	3(17.65)	1(5.88)	17(100.00)
보통이다		1(50.00)	1(50.00)	0(0.00)	2(100.00)
불친절하다		0(0.00)	0(0.00)	0(0.00)	0(0.00)
계		14(73.68)	4(21.05)	1(5.26)	19(100.00)

12. 물리치료사의 신뢰도와 병원 재이용의 관계

환자로부터 물리치료사의 신뢰도는 신뢰하다가 84.21%, 신뢰하지 않는다 15.79%로 나

타났으며 간호사의 신뢰도 100.00%에 비하여 조금 낮은 신뢰도를 나타냈으며 신뢰도가 높을수록 병원 재이용도에 나타나는 영향은 뚜렷하지 않다.

표 13. 물리치료사의 신뢰도와 병원 재이용 단위 : 명 (%)

물리치료사의 신뢰도	차후병원 재이용여부	이용하겠다	이용할지 모르겠다	이용하지 않겠다	계
신뢰한다		12(75.00)	4(25.00)	0(0.00)	16(100.00)

신뢰하지 않는다	2(66.67)	0(0.00)	1(33.33)	3(100.00)
계	14(73.68)	4(21.05)	1(5.26)	19(100.00)

13. 물리치료사의 병세설명 및 상담성실성과 병원 재이용 관계

재이용에 큰 영향을 미치게 된다. 조사성적을 보면 잘 대해 준다가 63.16%, 보통이다. 36.42%, 싫어한다와 화를 낸다는 없었다.

재활 의료 서비스에서 물리치료사의 성실성 및 병세 설명을 자상하게 상담하느냐가 병원

조사성적이 좋을수록 병원 재이용은 호의적인 경향을 나타내고 있다.

표 14. 물리치료사의 병세설명 및 상담 성실성과 병원 재이용 단위 : 명 (%)

물리치료사 의 반응	차후병원 재이용여부	이용하겠다	이용할지 모르겠다	이용하지 않겠다	계
잘대해준다		10(83.33)	2(16.67)	0(0.00)	12(100.00)
보통이다		4(57.14)	2(28.57)	1(14.29)	7(100.00)
싫어한다		0(0.00)	0(0.00)	0(0.00)	0(0.00)
화를 낸다		0(0.00)	0(0.00)	0(0.00)	0(0.00)
계		14(73.68)	4(21.05)	1(5.26)	19(100.00)

14. 병원 청결도와 병원 재이용 관계

다 47.37%며 불결하다가 10.53%, 나타났으며, 청결도가 높을수록 병원 재이용에 뚜렷한 성적을 나타냈으며, 비의료 서비스의 면에서도 신경을 써야 한다는 결과를 나타내고 있다.

환자들은 좋은 의료시설과 환경에서 치료 받기를 원하며 병실의 환경이 청결하기를 원한다. 조사성적으로 청결하다가 42.11%, 보통이

표 15. 병원 청결도와 병원 재이용 단위 : 명 (%)

병원 청결도	차후병원 재이용여부	이용하겠다	이용할지 모르겠다	이용하지 않겠다	계
청결		8(100.00)	0(0.00)	0(0.00)	8(100.00)
보통		6(66.67)	3(33.33)	0(0.00)	9(100.00)
불결		0(0.00)	1(50.00)	1(50.00)	2(100.00)
계		14(73.68)	4(21.05)	1(5.26)	19(100.00)

15. 환의 교환과 병원 재이용의 관계

일 교환이 42.11%, 3일이내가 47.37%이고 4일이상이 10.53%였다. 환의 교환과 병원 재이용도는 큰 반응을 나타내지 않았다.

비의료 서비스 분야 중 하나로써 환의를 때

표 16. 환의 교환과 병원 재이용

단위 : 명 (%)

환의 교환	차후병원 재이용여부	이용할지			계
		이용하겠다	모르겠다	이용하지 않겠다	
매일 교환		6 (75.00)	2 (25.00)	0 (0.00)	8 (100.00)
3일 이내 교환		6 (66.67)	2 (22.22)	1 (11.11)	9 (100.00)
4일 이상 교환		2 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (100.00)
계		14 (73.68)	4 (21.05)	1 (5.26)	19 (100.00)

16. 침대모포 교환과 병원 재이용의 관계 36.42%, 3일 이내 교환이 52.63%이고 4일 이상 이 10.53%로 나타났으며 환의 교환처럼 병원 침대모포의 교환은 매일 교환 한다가 재이용에는 영향을 미치지 않았다.

표 17. 침대 모포 교환과 병원 재이용

단위 : 명 (%)

침대모포 교환	차후병원 재이용여부	이용할지			계
		이용하겠다	모르겠다	이용하지 않겠다	
매일 교환		5 (71.43)	2 (28.57)	0 (0.00)	7 (100.00)
3일 이내 교환		8 (80.00)	1 (10.00)	1 (10.00)	10 (100.00)
4일 이상 교환		1 (50.00)	1 (50.00)	0 (0.00)	2 (100.00)
계		14 (73.68)	4 (21.05)	1 (5.26)	19 (100.00)

17. 병원식 만족도와 병원 재이용 관계 병원식에 만족한다가 26.32%, 보통이다가 42.11%이고 불만이다는 31.58%로 나타나고 비의료 서비스 분야중 병원식은 병원재이용에 민감한 반응을 보이는 요소 중의 하나이다. 병원식에 만족한다가 병원 재이용에 뚜렷이 호의적인 반응을 나타내고 있다.

표 18. 병원식의 만족도와 병원 재이용

단위 : 명 (%)

병원식 만족도	차후병원 재이용여부	이용할지			계
		이용하겠다	모르겠다	이용하지 않겠다	
만족한다		5 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (100.00)
보통이다		6 (75.00)	2 (25.00)	0 (0.00)	8 (100.00)
불만족 한다		3 (50.00)	2 (33.33)	1 (16.67)	6 (100.00)
계		14 (73.68)	4 (21.05)	1 (5.26)	19 (100.00)

18. 휴식공간의 만족도와 병원 재이용 관계 가 5.26%로 나타났으며, 조용하다가 병원 재 이용에 뚜렷히 호의적인 반응을 나타내고 있 다. 환자들의 휴식공간의 휴식 만족도는 조용하 다가 31.58%, 보통이다가 63.16%, 시끄럽다

표 19. 휴식공간의 만족도와 병원 재이용

단위 : 명 (%)

휴식의 만족도	차후병원 재이용여부	이용하겠다	이용할지잘 모르겠다	이용하지 않겠다	계
조용하다		6(100.00)	0(0.00)	0(0.00)	6(100.00)
보통이다		7(58.34)	4(33.33)	1(8.33)	12(100.00)
시끄럽다		1(100.00)	0(0.00)	0(0.00)	1(100.00)
계		14(73.68)	4(21.05)	1(5.26)	19(100.00)

IV. 고찰 및 결론

재활의료 서비스가 병원 재이용에 미치는 영향은 의료소비자의 주관적인 실제 체험이 재활의료 서비스의 평가 되기는 힘들지만 의료 소비자의 주관적인 체험에 대한 평가가 병원 선택의 기준이 되며 비록 객관적이고 과학적인 평가가 아니라고 하더라도 이를 소홀히 할 수는 없을 것이며, 환자 중심의 병원관리를 통한 병원관리 개선을 위해서는 의료소비자의 주관적인 체험을 통하여 지적하는 문제들을 관리 개선의 초점이 되어야 할 것이다.

재활의료 서비스는 여러 전문가들이 모여 복잡한 사회적 작용과 의료소비자의 주관적인 평가가 병원 재이용에 뚜렷이 반응을 나타내며, 비의료 서비스 역시 의료소비자의 주관적 판단이 가장 중요한 요인이 되고 있음을 제언한다.

병원의 의료시설, 의료기술, 의사의 병실 방

문시 태도 및 병세 설명의 성실성, 진료의 성실성과 간호사의 친절, 상담의 성실성, 신뢰도 및 간호의 성실성과 물리치료사의 치료 성실성, 친절도, 신뢰도와 친절등이 재활의료 서비스의 병원 재이용에 중요한 요소가 되면 비의료 서비스 분야에서는 병원의 청결, 식사, 휴식공간 등이 병원 재이용과 병원 선택에 복합적으로 작용하는 선택의 기준이 된다.

참고문헌

한국 카톨릭 의사 협회 : 의학윤리, 수문사 1984.

배상수 : 의료이용에 영향을 미치는 요인에 관한 분석, 예방의학회지 18(1), 1985

윤승철등 : 우리나라 의료이용에 관한 연구, 예방의학회지 19(1), 1986