

# 한방물리요법실 이용환자의 기대도와 만족도에 관한 조사연구

— 전국 15개 한방병원을 중심으로 —

경희대학교 부속 한방병원 물리요법실

김 용 남

## A Study on the Physio-Therapeutic Room the Level of Patient Expectation and Satisfaction on Their Services

KIM, YONG NAM, R. P. T

*Dept. of Physical Therapy, Kyung Hee University Oriental Hospital*

— ABSTRACT —

The objective of this study was to find out the level of patient expectation and satisfaction on their services

The questionnaire reports of 781 patients, which were structured with the question about the level expectation and satisfaction of the services.

Major findings of this study were as follows

- 1) The percentage of patients satisfied with the services as a whole is 59.1 %,where more patients are satisfied with the attitude of therapists (87.3 %), the therapeutic-skill of therapists(84.1 %) and the adequateness of treatment(63.9 %) than the expenses of services(42.0 %) and waiting time(47.4 %).
- 2) Fourty two percents of patients responded that they expected to be recovered completely.

### 차 례

서 론

연구 방법

    조사대상 및 내용

    조사방법

    응답률

연구 결과

    이용환자의 기대도

### 이용환자의 만족도

고 찰

결 론

참 고 문 헌

### 서 론

오늘날 질병의 양상은 전염병으로부터 만성 퇴행성질환, 고혈압 등의 심장 및 뇌혈관질환,

당뇨병, 각종 암 등 성인병과 사고에 의한 신체 불구 등으로 이행되고, 경제발전에 의한 생활수준 향상으로 건강유지에 의한 수면연장과 노령화추세에 따른 노인병 등이 증가추세에 있다. 이러한 21세기 질병양상은 앞으로 장기적인 재활치료와 장기요양, 장기간호가 필요하고 또한 질병을 분리해서 전문적치료와 특수관리를 함으로서 치료효과 및 치료향상을 높여야 할 것이다.<sup>1)</sup>

현대병원의 사회적 역할은 물리적 측면에서 병든 사람과 상처입은 사람들의 치료를 위하여 필요한 자원을 모아둔 집합체이다. 따라서 병원의 기능은 지역사회 주민들의 건강증진을 위한 필수적인 조직이다. 병원을 이용하는 환자들이 병원에 바라는 것은 양질의 의료서비스를 원하는 시기에 병원의 의료진들이 환자의 질병을 정확히 진단하고, 그 결과에 따라 최선의 방법으로 좋은 효과를 성취할 수 있도록 치료하는 것이다.

그러면 병원이 제공하는 의료서비스는 의료 내지는 의술이라는 과학적인 기술을 이용한 환자의 건강상의 문제를 해결해 주는 부분과 이 과정에서 의료인과 환자의 인간적인 만남이 조화를 잘 이룰 때 양질이라고 할 수 있다. 전자의 서비스를 병원의 직접적인 서비스라고 한다면 후자는 간접적인 서비스이며 간접적 서비스는 직접적인 서비스의 질 및 환자들의 의료서비스에 대한 기대도와 만족도에 많은 영향을 미칠 것이다.<sup>2)</sup>

물리요법이란 동서의학의 막론하고 인체의 이학적인 자극 또는 기계적인 응용을 이용하여 질병의 치료 및 건강증진에 효과를 미치는 치료를 물리요법이라 하며 임상적인 측면을 연구하는 학문을 물리요법학이라 한다.<sup>3)</sup>

물리치료사는 환자나 특수아동, 장애인에게 의료적인 서비스를 제공하고 교육적 서비스의 보조 및 자문역할을 하는 사람을 말한다. 일반적으로 장애인을 대상으로 하는 team worker로서 활동영역을 차지하기도 하며 독립해서 치료의 한 영역을 차지하기도 한다.<sup>4,5)</sup> 또

한 교육적인 측면에서 교사에게 자문을 줄 수 있거나 보조적인 역할을 하기도 하며<sup>6)</sup> 전문직으로서의 자질이 요구될 뿐만 아니라 사명감 희생적 봉사정신이 요구된다.<sup>9)</sup> Rusk는<sup>10)</sup> 물리요법(재활의학)의 정의를 신체손상 후 남은 장애인의 신체적, 정서적, 직업적 능력을 최대한으로 회복시키는 것이라고 정의 하였고, Kottke는<sup>11)</sup> 장애인이 속해 있는 지역사회 내에서 생산적인 참여자가 되도록 신체, 심리, 사회, 직업적인 측면까지 회복시키는 것이라고 정의 하였다.

그러면 이렇게 사회의 전반적인 서비스를 제공하는 데 있어 한방병원에서 물리요법을 받고 있는 환자의 기대와 욕구는 무엇이고 향후 이용기관 및 치료의 제반적인 만족 불만족 상태, 물리요법에 대한 전반적인 기대도 및 만족도를 파악하여 문제점과 개선점을 관리하고, 치료성과, 시설 및 장비 면에서 방안을 찾고, 불만족 요인을 제거하며, 모든 면에서 최대화시키는 방안을 찾고자 본 연구를 수행하였다.

## 연구 방법

### 조사대상 및 내용

전국에 소재한 15개 한방병원에서 물리요법을 받고 있는 환자들을 대상으로 다음과 같은 사항을 조사하였다.

#### 한방물리요법실 이용환자의 의견

- 1) 물리요법의 적절성 및 결과에 대한 기대도
- 2) 향후 이용하고자 하는 치료시설의 유형
- 3) 물리요법에 대한 전반적인 만족도, 근무하는 직원의 친절도, 치료기술 수준, 치료절차의 용이성, 치료장비수준, 치료비용, 물리요법실 청결 및 위생상태의 만족도

### 조사방법

본 연구를 수행하기 위한 설문자료는 1994년 7월 25일부터 1994년 8월 25일까지 약 1개월

동안 연구자가 작성한 설문서를 이용 각 병원 물리요법실 선생님들의 도움을 받아 치료를 받고 있는 입원 및 외래환자에게 배포, 자기 기입식으로 응답하게 하여 회수하는 방법으로 조사하였다.

## 응답률

조사대상자 930명 중 781명이 응답하였고 응답률은 82 %였다.

## 연구결과

### 이용환자의 기대도

이용자의 기대도는 표 1-1과 같다. 치료결과에 대한 기대도에서 42.01 %는 완쾌될 것이다. 40.29 %는 잘모르겠다고 응답하였다. 이것은 이용자 자신이 치료결과에 대한 기대보다는 병원에 의존하는 기대가 더 높은 것으로 볼 수 있다.

표 1-1 이용자 기대도

특성군		N	%
치료결과	완쾌	292	42.01
	장애남음	123	17.70
	잘모름	280	40.29
	계	695	10.00
치료적절성	매우적절	51	7.21
	적절	452	63.93
	보통	180	25.46
	부적절	22	3.11
	매우부적절	2	0.28
계	707	10.00	
향후이용시설	안하겠다	164	25.43
	다른한방병원	168	26.05
	다른양방병원	118	18.29
	요양시설	62	9.61
	기타	112	17.36
	계	645	10.00

물리요법의 적절성에 대한 기대도에서 63.93 %가 적절하다고 응답하여 현재 본인이 받고 있는 물리요법의 적절성은 높게 평가되었다.

향후 이용시설여부는 26.05 %가 다른 한방병원, 24.43 %가 안하겠다. 18.29 %는 다른 양방병원 순으로 나타났으며, 장애시설, 요양시설은 낮은 응답률을 보였다. 따라서 환자들은 아직 장애시설이나 요양시설에 대한 인식이 적다는 것을 알 수 있다.

### 이용환자의 만족도

#### 물리요법에 대한 전반적인 만족도

물리요법의 전반적인 만족여부에 대해서는 매우 만족하다 6.80 %, 만족하다 52.53 %로 물리요법에 대해 전반적으로 59.33 %가 만족하는 것으로 나타났다. 36.53 %는 보통이다, 3.60 %는 불만족, 0.53 %는 매우 불만족 순으로 나타났다.

표 1-2 전반적 만족도

만족수준	N	%
매우만족	5	6.80
만족	394	52.53
보통	274	36.53
불만족	27	3.60
매우불만족	4	0.53
계	695	10.00

#### 근무인력의 친절성에 대한 만족도

근무인력의 친절성에 대한 만족도는 표 1-2와 같다. 한의사는 28.10 %가 매우 친절하다. 52.63 %가 친절하다고 했으며, 간호직에 대해서는 25.10 %가 매우 친절하다, 52.57 %가 친절하다고 했고, 물리치료사에 대해서는 33.14 %가 매우 친절하다, 54.11 %가 친절하다고 응답하였다. 따라서 근무인력의 친절성에 대한 만족도는 높은 것으로 나타났다.

표 1-3 친질성에 대한 만족도

근 무 인 력	만 족 수 준										계	
	매우친절		친 절		보 통		불 친절		매우불친절			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
한 의 사	195	28.10	393	56.63	91	13.11	11	1.59	4	0.58	694	100.0
간 호 직	181	25.10	379	52.57	143	19.83	14	1.94	4	0.55	721	100.0
물리치료사	234	33.14	382	54.11	84	11.90	3	0.42	3	0.42	706	100.0

치료기술. 치료효과에 대한 만족도

치료를 담당하는 물리치료사의 치료기술수준과 치료효과에 대한 만족여부는 치료기술에서 매우 만족하다 13.32 %, 만족하다 50.82로 치료기술에 대해 64.14 %가 만족하는 것으로 나

타났다.

치료효과에 대해서는 매우 만족하다 8.74 %, 만족하다 56.84 %로 65.58 %가 치료효과에 만족하는 것으로 나타나 치료기술. 치료효과에 만족하는 것으로 조사되었다(표 1-4).

표 1-4 치료기술. 치료효과 만족도

만족 수준	매우 만족		만 족		보 통		불 만족		매우 불만족		계	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
치료기술	98	13.32	374	50.82	248	33.70	16	2.17	-	-	736	100.0
치료효과	67	8.74	436	56.84	188	24.51	69	9.00	7	0.91	723	100.0

치료절차에 대한 만족도

치료절차에 대한 만족도는 표 1-5와 같다. 치료접수 및 절차 4.84 % 매우 만족하다, 50.82 % 만족하다로 55.66 %가 치료절차에 만족하였고, 39.70 %는 보통이다라고 응답하였다. 대기시간에서도 4.55 %가 매우 만족하다, 56.

84 %는 만족하다로 61.39 %가 만족하는 것으로 조사되었다. 응답자 수는 보통수준에서 가장 많이 나타났다. 따라서 접수절차와 대기시간에 대해 대체적으로 만족도가 큰 것으로 볼 수 있다.

표 1-5 치료절차 만족도

만족 수준	매우 만족		만 족		보 통		불 만족		매우 불만족		계	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
접수 및 절차	35	4.84	231	50.82	282	39.70	159	21.99	11	1.52	723	100.0
대 기 시 간	31	4.55	169	56.84	323	47.43	142	20.85	16	2.35	681	100.0

치료시설 및 치료실 청결. 위생상태에 대한 만족도

시설 및 청결. 위생상태에 대한 만족여부는 표 1-6과 같다. 물리요법 장비성능에 대해서는 7.66 %는 매우 만족하다, 44.18 %는 만족하다

라고 응답하였고, 42.71 %는 보통이다라고 응답하였다. 또한 물리요법실의 청결및 위생상태는 54.00 %가 만족하다라고 답하여 대체적으로 치료시설 및 청결. 위생상태에 대한 만족도의 수준은 높은 것으로 조사되었다.

표 1-6 치료시설 및 치료실 청결, 위생상태 만족도

만족 수준	매우 만족		만족		보통		불만족		매우 불만족		계	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
치료 장비성능	52	7.66	300	44.18	290	42.71	35	5.15	2	0.29	679	100.0
청결, 위생상태	53	7.07	405	54.00	256	34.13	33	4.40	3	0.29	750	100.0

치료비에 대한 만족도 부담하는 치료비에 대한 만족여부는 매우 싸다 1.20%, 싸다 4.66%에 불과한 반면, 비싸다 48.12% 매우 비싸다가 10.83%로 물리치료비 수준은 비싼 것으로 나타났으며, 치료비에 대한 응답자의 만족도는 낮은 것으로 조사되었다(표 1-7).

표 1-7 치료비 만족도

만족 수준	N	%
매우 싸다	8	1.20
싸다	31	4.66
보통	234	35.19
비싸다	320	48.12
매우 비싸다	72	10.83
계	665	100.0

물리요법시간의 충분성에 대한 만족도

물리요법시간의 충분성에 대한 만족도는 표 1-8과 같다. 24.25%가 짧다라고 응답한 반면 64.62%는 보통이다라고 응답하여 물리요법시간 충분성의 만족여부는 보통수준인 것으로 볼 수 있다.

표 1-8 치료시간의 충분성에 대한 만족도

만족 여부	N	%
매우 짧다	8	1.14
짧다	170	24.25
보통	453	64.62
길다	65	9.27
매우 길다	5	0.72
계	701	100.0

고찰

본 연구 수행은 전국의 15개 한방병원(대학

병원: 9개병원, 비 대학병원: 6개병원)을 대상으로 물리요법실 이용환자의 기대도와 만족도를 조사 분석하였다. 조사하기 위한 연구도구는 이 분야의 연구문헌을 토대로 수정 보완한 설문서를 사용하였으며 22문항을 세분화하여 각 병원 물리치료실 직원에게 부탁 환자에게 배포하여 수집된 자료는 각 변수를 설정하여 사회과학 통계프로그램인 SPSS를 이용하여 통계처리해서 각 문항간의 특성에 따라 평균 값 백분률에 의해 분석하였다. 본 연구의 제안점은 설문지 배포과정에서 치료담당직원이 직접 배포하였기 때문에 환자의 심리적 부담과 보이지 않는 강요성을 무시할 수 없으므로 설문응답이 다소 좋은쪽으로 기울었다는 점을 배제할 수는 없다. 이러한 제안점에도 불구하고 본 연구는 기존의 타 연구에서 시도하지 않았던 전국 한방병원의 물리요법실 이용환자의 변수별 기대도 및 만족도의 비율을 심층 연구함으로서 물리요법에 대한 기대도와 만족도를 부분적으로나마 알아 낼 수 있었다.

본 연구에 나타난 연구결과를 고찰해 보면 다음과 같다.

조사대상자 분포를 살펴보면 이용자 930명 중 남자 363명(46.72%), 여자 414명(53.28%), 무응답 4명을 제외한 총 777명이 응답하여 성별로는 여자가 남자보다 다소 많았고, 연령별로는 남자 45~59세가 101명(13.00%), 여자 30~44세가 229명(29.47%)의 연령층에서 가장 많았다.

교육정도에서는 고졸수준이 304명(41.08%)으로 가장 많이 응답하였고 의료보장 형태별로는 의료보험이 553명(73.31%)으로 한방환자의 대다수가 의료보험의 적용을 받는 것으로 나타났으며 이는 1987년 한방의료보험 도입

이후 보건의료정책에 대한 새로운 접근 전략이 필요함을 시사하고 최근 한방의료기관과 급격한 증가현상은 이와 같은 주장을 뒷받침 한다.

이용환자의 기대도에서 치료결과는 42.01 %가 완쾌될 것이라고 응답하였고 40.29 %는 잘모르겠다고 응답하였다. 물리요법을 받는 환자들은 대부분 만성질환이며 장기간 치료를 요하고 재발빈도가 높은 환자들이기 때문에 중요한 것은 재발방지를 위하여 정확히 초기에 진단하고 후유증인 장애를 정상에 가깝도록 회복하는데 있다고 판단된다.

물리요법을 받는 환자가 현재 본인의 질병으로 적절한 치료를 받고 있는가에 대한 기대도에서 63.93 %가 적절하다고 응답하였고 3.11 %는 부적절하다고 하여 물리요법의 적절성에 대한 기대도는 높지 않게 평가되었다.

장애시 향후 이용시설 여부는 26.05 %가 다른 한방병원, 25.43 %는 안하겠다, 18.29 %는 다른 양방병원 순으로 나타났으며, 장애시설 및 요양시설은 낮은 응답률을 보였다. 이를 보면 한방에서 물리요법을 받는 환자들은 대부분 한방병원을 선호하는 것으로 나타났으며, 아직 장애시설이나 요양시설은 인식이 안되어 있는 것으로 판단되었다.

물리요법에 대한 전반적인 만족도는 6.80 %, 매우 만족 52.53 %가 만족하다고 하여 한방물리요법실을 이용하는 환자들은 물리요법에 대한 전반적인 만족도는 높은 것으로 나타났다.

근무인력의 친절여부에 대해서는 본 연구결과에서 한의사는 28.10 %가 매우 친절하다. 56.63 %가 친절하다, 간호직은 25.10 %가 매우 친절하다, 52.57 %가 친절하다고 하였는데 종전의 조사결과 K병원을 대상으로한 이<sup>1)</sup>는 한방병원에서 진료를 하는 의사들의 친절도가 60.8 %로 친절하다고 응답하였고 간호사의 친절도도 54.0 %가 친절하다고 하여 한의사와 간호사의 친절도에 대한 응답결과가 본 연구에서 다소 낮지만 대체로 일치하였다. 또한 치료를 담당하는 물리치료사의 친절도 수준은 매우 친절하다에서 33.14 %, 친절하다에서 54.11 %

로 친절성에 대한 만족도가 더 호의적으로 평가되었다.

치료기술면에서도 물리치료사의 치료기술이 13.32 %가 매우높다, 50.82 %가 높은 편이다라고 하여 한방병원을 이용하는 환자들은 치료를 담당하는 물리치료사의 치료기술에 대해서는 높은 것으로 평가하였다.

치료효과에 대한 만족도에서 본 연구결과에서는 8.74 %가 매우 만족하다, 56.84 %가 만족하다라고 응답하였는데 양<sup>7)</sup>의 한방진료의 치료효과에 대한 만족도에서 나타난 연구결과와는 47.8 %가 만족하는 것으로 나타났으며 본 연구에서도 치료효과에 대한 만족도가 더 높게 나타났으므로 한방의료는 국민의 의료보장을 위해 반드시 육성되어야 한다고 판단된다.

물리요법실 치료절차의 만족도는 치료접수 및 절차, 치료대기시간으로 나누어 조사한 결과 물리치료를 받기위한 접수절차와 치료대기시간에 대해서 50.82 %, 56.84 %가 만족하다고 조사되었으나, 응답자수는 보통수준에서 가장 많이 나타났다.

물리요법실 시설 및 청결. 위생상태에서 치료장비의 성능은 7.66 %가 매우 만족하다, 44.18 %는 만족하다라는 수준에서 만족도가 높았으며, 42.71 %는 보통이다라고 응답하였다. 물리요법실의 청결 및 위생상태도 54.00 %가 만족하다라고 답하였다. 이것은 한방병원의 설립역사가 오래되지 않았기 때문에 시설이나 장비면에서 새롭고 성능과 상태가 양호하다는 것을 배제할 수 없다. 대체적으로 본 연구에서 치료시설 및 청결. 위생상태의 만족도 수준은 높은 것으로 평가되었다.

부담하는 치료비용에 대해서는 비싸다라는 응답률이 높게 나타났다. 이는 한방병원 전체 물리요법수가 의료보험에 일부만 해당되고 대부분 의료보험에서 제외되어 있기 때문인 것으로 생각되며 양방병원에서 적용되는 치료수가 한방에서는 적용되지 않는 부분이 문제점으로 남아 있다. 조속히 한방의료보험제도를 확대하여 물리치료비수준을 적정수가로 개선하

여 한방병원을 이용하는 모든 환자의 치료비에 대한 만족도를 높여 주어야 할 것으로 판단된다.

물리요법시간의 충분성에 대해서는 24.25 %가 치료시간이 짧다라고 응답한 반면 64.62 %는 보통이다라고 응답하였다. 따라서 물리요법시간의 충분성으로는 보통수준인 것으로 조사되었다.

## 결 론

전국 15개 한방병원의 물리치료실을 이용하고 있는 환자 781명을 대상으로 기대도 및 만족도를 조사하여 다음과 같은 연구결과를 얻었다.

1. 치료결과 치료적절성, 향후 이용시설 등의 기대도에서 치료결과에서는 42.01 %가 완쾌될 것이라고 응답하였고, 40.14 %는 모르겠다고 응답하였으며, 치료적절성에서 본인이 받고 있는 치료는 63.93 %가 적절하다고 응답하였다. 향후 이용시설여부는 26.05 %가 다른 한방병원, 24.43 %가 이용안하겠다. 18.29 %는 다른 양방병원 순으로 나타났고, 장애시설이나 요양시설은 낮은 응답률을 보였다.
2. 물리요법의 전반적인 만족도는 6.80 %가 매우만족, 52.33 %가 만족, 36.53 %는 보통수준이었고, 불만족은 3.60 %에 불과했다.
3. 근무인력의 친절성은 한의사 28.10 %가 매우친절, 56.63 %가 친절, 간호직 25.10 % 매우친절, 52.57 %가 친절, 물리치료사는 33.14 % 매우친절, 54.11 %가 친절하다고 대부분 근무인력의 친절성에 대해 만족하였다.
4. 치료기술수준과 치료효과에 대한 만족도에서 물리치료사의 치료기술에 대해 13.32 %가 매우 만족, 50.82 %가 만족하다고 응답하였고, 치료효과에서도 8.47 % 매우만족, 56.84 %가 만족하다는 것으로 나타났다. 부담하는 치료비 수준에서는 42.01 %가 비싸다라고 응답하였다.
5. 치료절차의 용이성 여부는 치료접수 및 절차는 39.70 %, 치료대기시간은 47.43 %가 보통이다라고 응답하였으며, 치료시간의 충분성에 대해서는 62.62 %가 적당하다고 응답하였다.
6. 치료장비 성능에 대해서는 44.18 %가 만족, 42.71 %는 보통이다라고 응답하였다. 또한 치료실 청결. 위생상태는 54.00 %가 만족하다라고 응답하였다.

## 참 고 문 헌

1. 손명숙 : 한·양방병원 임상간호사의 직무내용차이 분석연구. 경희대학교 행정대학원 석사논문, 1992.
2. 병원경영과제 세미나, 병원경영 무엇이 문제인가?, 한국의료관리 연구원, 1992.
3. 신현대 : 동의물리요법과학, 1984.
4. 최덕호 : 물리치료사의 직무만족도에 관한 연구. 단국대학교 대학원 석사논문, 1992.
5. 오정희 : 재활의학. 서울 : 대학서림, 1980.
6. 이영운 : 양 한방 외래환자의 의료이용태도 비교연구. 경희대학교 대학원 석사논문 1992.
7. 양승희 : 한방병원 입원환자의 의료이용 양상에 관한 연구. 경희대학교 행정대학원 석사논문, 1991.
8. Litton, FW., Veron, L., & Gritten, HC : Occupational and educational process of disabled students, Journal of Rehab, 1982.
9. Deckd, GT., Present, RM. : Impact of role stress on physical well-being, Physical Therapy Vol. 69, No 9, September, 1989.
10. Rusk HA. Rehabilitation Medicine, 4th ed, Saint Louis : Mosby Company, 1977.
11. Kottke, FJ. : Future focus of rehabilitation medicine, Arch Physi Medi Rehabil, Vol 61, January 1980.