

## 물리치료환자 만족도 도구의 타당도 및 신뢰도 분석

삼육대학교 물리치료학과 · 건국대학교 의료원 민중병원 물리치료실<sup>1)</sup>

손애리 · 김미원<sup>1)</sup>

### Validity and Reliability of a Measure of Patient Satisfaction with Physical Therapy

Aeree Sohn · Mi-Won Kim<sup>1)</sup>

*Sahmyook University, Department of Physical Therap*

*Konkuk University, Medical Center, Minjoong Hospital<sup>1)</sup>*

#### - ABSTRACT -

Patient satisfaction is an important factor in evaluating the quality of care. Patient satisfaction may be used to evaluate provider services and facilities, and used to predict the patient returns to a facility. The patients decision whether the patient returns to a facility or whether the patient recommends the facility to other people may be affected by a variety of factors of patient satisfaction. This study is to develop and test of a translated and modified Goldstein's instrument that measures patient satisfaction among physical therapists' patients and clients. A self-administered questionnaire survey was conducted in Seoul, Chung-Joo and Bu-Cheon cities. Survey data was obtained from 743 patients who visited the physical therapy practice at university hospitals, general hospitals and clinics. The instrument developed by Goldstein was used and translated into Korean. Several items were added to the instrument. Patient's opinions of service in each domain measured using 5-point Likert-type scales that ranged from strongly disagree to strongly agree. Principal components analysis with varimax rotation was used to indicate which questions examined similar components of patient satisfaction. Component analysis indicated eight scales (kindness, scheduling, recommendation, convenience of parking, privacy, and waiting time). Different types of validity were established well. The coefficient of reliability (Cronbach alpha=.97) obtained for the instrument was clearly within a desired range.

**Key words** : patient satisfaction, physical theraysy, validity, rehablity, instrument.

## I. 서론

환자 만족도는 오늘날 의료서비스의 질을 결정하는 요인으로 매우 중요시되고 있다. 환자의 만족은 의료서비스 제공자의 지식, 기술, 경험 등의 치료내용에 대한 만족뿐만 아니라 대기시간, 전화상담, 주차편의 등 여러 요인이 작용한다(Cragg et al., 1997; McKinley et al., 1997a, 1997b; 유승흠, 1978). 이러한 요인들은 환자의 만족도뿐만 아니라 의료서비스의 질도 결정하며, 환자만족도가 높을수록 상승효과가 작용하여 훨씬 더 좋은 결과를 가져오게 한다. 즉, 환자 만족도가 낮으면 의료인의 치료나 요구에 대한 순응이 낮으므로 여러 의료기관을 전전하게 된다. 그러므로 결국 자원을 낭비하게 되어 의료부담은 가중되고 적절한 치료시기를 놓칠 수 있다(Kincey, Bradshaw, Ley, 1975; Wilkin, Hallam, Doggert, 1992, 이충휘, 1989). 물리치료의 경우 다른 의료행위보다 적절한 시기의 치료가 강조된다. 적절한 시기에 적절한 치료를 받지 못할 경우 2차적 기형이나 잔류능력이 소실되어 결국 일상 생활동작 및 사회생활 수행능력이 더욱 어려워질 수 있기 때문이다(권혁철, 1996). 이처럼 환자 만족도는 매우 중요한 개념이며 의료서비스의 질을 향상시키기 위해 의료결과 평가시 포함되어야 한다(Donabedian, 1987).

이처럼 여러 의료서비스 분야에서 환자 만족도에 관한 중요성이 높아짐에 따라 이를 평가하려는 시도가 진행되고 있다. 물리치료분야에서도 환자만족도에 대한 중요성이 높아져 이를 측정하고 분석하려는 연구가 시도되고 있으나 매우 미흡한 실정이다(Goldstein, Elliot, Guccione, 2000; 이충휘, 주민, 김선엽, 1989; 김선엽, 1990; 권춘숙, 한동욱, 2000). 국내의 경우에도 외국과 마찬가지로 환자만족도에 대한 도구의 개발이나 타당도 및 신뢰도를 측정하는 연구는 거의 이루어지지 않고 있다.

환자만족도를 평가하는 데는 두 가지 방법이 있다. 한 가지 접근 방법은 질적 접근 방법(qualitative methods)을 이용하는 것이다(Cartwright, 1981, 1989).

그러나 환자가 많을 경우 질적 접근 방법을 사용하는 것은 쉬운 일이 아니다. 또 다른 방법은 질문지를 사용하여 양적으로 측정(quantitative method)하는 것이다. 질문지를 사용할 경우 그 질문지가 타당성과 신뢰성이 있어야 한다. 즉 질문지는 측정하고자 하는 것을 제대로 측정하여야 만이 타당한 검사 도구라 할 수 있다. Cronbach(1990)는 타당도를 내용 타당도(content validity), 구인타당도(construct validity), 준거타당도(criterion-related validity)로 구분하고 있다(Cronbach, 1990). 신뢰도란 측정하려는 것을 얼마나 안정적으로 일관성(consistency)있게 측정하였느냐의 문제로 질문지가 측정하고자 하는 것을 얼마나 정확하게 오차 없이 측정하였느냐의 문제이다.

서비스의 질에 영향을 주는 환자 만족도를 알아보기 위해서는 그 이전에 질문지가 개발되어야 한다.

개발된 질문지의 신뢰도나 타당도에 관한 분석이 선행되어야 한다. 그러나 물리치료에 대한 환자 만족도 조사연구에 대한 연구가 미흡한 실정이다. Goldstein, Elliot, Guccione(2000)는 물리치료분야에서 환자 만족도를 측정하는 도구의 필요성을 느껴 이를 측정하는 질문지를 개발하였다. 개발된 질문지는 신뢰성이 있고 타당한 결과가 나와 물리치료 분야에서 환자만족도를 측정하기에 유용한 도구임을 증명하였다.

따라서 본 연구는 우리나라의 물리치료에 대한 환자 만족도를 측정하기 위하여 Goldstein, Elliot, Guccione(2000)의 도구가 우리나라에서 물리치료를 받는 환자에게도 적용이 가능한지를 알아보기 위해 “물리치료에 대한 환자만족도” 측정도구의 신뢰도와 타당도를 분석하고자 한다.

## II. 연구대상 및 방법

### 1. 연구대상 및 절차

본 연구는 서울, 충주, 부천에 소재하고 있는 대학

병원, 종합병원, 개인병원을 무작위로 추출하여 이들 병원 물리치료실에 다니는 환자들을 대상으로 자기 기입식 설문조사방법(self-administered questionnaire)을 사용하였다. 조사 전에 해당병원의 물리치료사에게 협조공문을 보냈으며 이들의 동의를 얻은 후 조사자가 직접 방문하거나 방문할 수 없는 경우에는 물리치료사가 조사하도록 하였다. 조사자와 물리치료사는 환자에게 연구 취지를 설명하였고, 동의를 얻은 후 설문지와 동일한 필기도구를 배분한 후 기재요령을 충분히 설명하였다. 응답의 신뢰성을 확보하기 위하여 대기실에서 환자가 자의로 기재하거나 환자가 직접 작성할 수 없을 경우에는 보호자의 도움을 받아 작성하도록 하였다. 총 배부된 설문지는 820부였으나 774부(응답률 94.4%)가 수거되었다. 지역별 응답 현황을 살펴보면 서울 552명, 부천 70명, 충주 152명으로 총 774부였다. 회수된 설문지 중에서 무응답 항목이 많은 경우와 응답방법에 오류가 있는 경우를 제외하여 총 743부를 분석에 이용하였다. 본 조사는 2001년 9월20일부터 2001년 10월4일까지 2주간 전국의 남녀 물리치료 내원환자 743명을 대상으로 분석하였다.

## 2. 설문지 개발

본 조사에서 사용된 도구는 Goldstein, Elliot, Guccione(2000)가 개발한 도구를 이중 언어를 할 수 있는 세 사람이 각각 번안하여 비교한 후 우리나라 실정에 맞게 수정 및 두 문항을 추가 보완하였다. 본 조사 도구의 내용타당도를 알아보기 위하여 두 명의 물리치료 전문가의 의견을 구한 후 설문지를 개발하였다. 개발된 설문지는 임의로 20명의 물리치료실 내원 환자를 대상으로 사전조사(pretest)를 실시한 후 질문의 어휘를 수정·보완한 후 최종 설문 문항을 확정하였다(부록 참조).

환자 만족도의 문항은 22문항으로 구성되어 있으며, 각 문항에 대한 척도는 리커트(Likert) 5점 척도("매우 그렇다" 1점, "그렇다" 2점, "보통이다" 3점,

"그렇지 않다" 4점, "매우 그렇지 않다" 5점-설문지의 척도를 역으로 코딩하였음)로 평가하였다. 환자 만족도는 점수가 높을수록 물리치료실 이용 만족도가 높은 것을 의미한다(부록 참조).

## 3. 타당도와 신뢰도 분석방법

본 연구에서 수집된 자료는 사전부호화 및 편집, 부호화 등의 작업과정을 거쳐 SPSS(Win 10.0)프로그램을 사용하여 전산 처리하였다. 자료의 분석방법으로는 연구대상자의 사회·인구학적 특성은 빈도분석(빈도, 백분율)을 구하였다.

본 연구의 타당도는 3가지 측면에서 측정되었다. 첫째는 내용타당도(content validity)로서 검사내용 전문가에 의하여 검사가 측정하고자 하는 속성을 제대로 측정하였는지를 주관적으로 판단한다.

둘째는 구인타당도(construct validity)로서 조사자가 측정하고자 하는 특성에 대하여 구인으로 분석하여 조작적 정의를 부여한 후, 검사 점수가 조작적 정의에서 규명한 구인들을 제대로 측정하였는가를 검정하는 방법이다. 구인타당도를 검정하기 위하여 주성분요인분석(principal component analysis)과 Varimax 회전(Varimax rotation)방식을 이용하였다. 요인별 구분은 직교회전을 통해 고유값(Eigenvalue)이 1.0이상인 것 중에서 각 변수와 요인 사이의 상관관계를 나타내는 요인부하량(factor loading)이 0.5이상인 값을 기준으로 각 요인을 분류하였으며, 요인간 상관관계(intercomponent correlations)를 구하여 구인타당도를 검증하였다.

셋째는 준거타당도(criterion-validity)로서 검사도구에 의한 점수와 어떤 준거와의 상관성을 측정하여 검사도구의 타당도를 검정하는 방법이다. 본 연구에서는 준거타당도로서 예측타당도(predictive validity)를 측정하였다. 본 연구에서 사용된 준거(criterion)는 가족 또는 친구에게 소개하고 싶은지(문16)와 물리치료를 받아야 할 경우 다시 이 병원을 이용하고 싶은지(문17)에 대한 문항으로 삼았다.

문16과 문17을 제외한 나머지 20문항의 평균과 문16과 문17과 상관관계를 분석하여 예측타당도를 측정하였다.

신뢰도(reliability)란 측정하려는 것을 얼마나 안정적으로 일관성 있게 측정하였느냐의 문제로, 검사도구가 얼마나 정확하게 오차없이 측정하였느냐 하는 문제이다. 만약 측정시 오차가 크다면 신뢰성은 떨어지게 된다. 그러므로 신뢰도란 측정의 일관성을 말한다. 물리치료실 내원환자의 환자 만족도에 대한 도구의 신뢰도를 측정하기 위하여 크론바하 알파 값(Cronbach alpha coefficient)을 이용하여 문항의 내적 일관성(internal consistency)을 알아보았다. 내적일관성신뢰도(internal consistency reliability)란 검사를 구성하고 있는 부분 검사, 또는 문항간의 일관성 정도를 의미한다. 그러므로 검사를 구성하는 부분 검사나 문항들이 측정하고자 하는 내용을 얼마나 일관성 있게 측정하였느냐 하는 문제이다. 본 연구에서 크론바하 알파 값을 이용하여 신뢰도를 추정하는 이유는 검사를 양분하지 않아도 되고, 재검사 신뢰도, 동형 검사 신뢰도, 반분 검사 신뢰도가 지니는 단점을 극복할 수 있으며 다른 도구에 비해 신뢰도를 과소 추정하기 때문이다. 따라서 검사도구의 질을 분석하기 위해서는 보수성(conservative)이 요구되므로 크론바하 알파 값을 이용하여 신뢰도를 추정하는 것은 바람직하다고 생각된다.

### III. 연구결과

#### 1. 연구대상자의 사회·인구학적 특성

연구대상자의 일반적인 특성을 성별, 연령별, 치료시간별, 내원이용행태별, 학력별, 월평균소득별로 나누어 살펴본 결과는 <표 1>과 같다.

대상 환자의 연령분포는 30대 이하가 213명(28.4%)으로 가장 많았고, 다음으로 30대 이상이 비슷한 분포로 179명(23.9%)이었으며, 40대 이상이 174명(23.3%), 50대 이상이 99명(13.2%) 순으로 나타났

다. 성별은 남자가 437명(58.8%)으로 여자 306명(41.2%)보다 많았다. 치료기간별로는 일주일이상에서 1개월 미만이 214명(29.9%)으로 가장 많았고, 1개월에서 3개월 미만이 154명(21.5%), 일주일 미만이 152명(21.2%)으로 비슷한 분포를 보였고, 3개월에서 12개월 미만이 118명(16.5%), 1년 이상이 78명(10.9%) 순으로 나타났으며, 내원이용행태로는 외래환자가 328명(59.2%)으로 입원환자 226명(40.8%)보다 많았다. 교육정도는 고졸이 294명(39.8%)으로 가장 많았고, 전문대졸 경우와 대졸이상이 각각 152명(20.6%), 149명(20.2%)으로 비슷한 분포를 보였다. 소득별로는 100만원에서 200만원 미만이 238명(34.9%)으로 가장 많았고, 200만원에서 300만원 미만이 160명(23.5%), 100만원 미만이 139명(20.4%) 순으로 나타났다.

표 1. 연구 대상자의 사회·인구학적 특성

(N=743)

항 목	명	(%)
성별		
남	437	(58.8)
여	306	(41.2)
연령		
30세 이하	213	(28.4)
31~40세	179	(23.9)
41~50세	174	(23.3)
51~60세	99	(13.2)
60세 이상	84	(11.2)
치료기간		
일주일 미만	152	(21.2)
일주일~1개월 미만	214	(29.9)
1~3개월 미만	154	(21.5)
3~12개월 미만	118	(16.5)
1년 이상	78	(10.9)
내원이용행태		
입원환자	226	(40.8)
외래환자	328	(59.2)

최종학력		
초등졸 이하	55	( 7.4)
중졸	89	(12.0)
고졸	294	(39.8)
전문대졸/대중퇴	152	(20.6)
대졸 이상	149	(20.2)
월평균소득		
100만원 미만	139	(20.4)
100~200만원 미만	238	(34.9)
200~300만원 미만	160	(23.5)
300만원 이상	145	(18.4)

주 : 무응답 제외

## 2. 물리치료에 대한 환자만족도 도구의 타당도 및 신뢰도

본 조사에서 사용된 도구는 이미 내용타당도(content validity)가 Goldstein, Elliot, Guccione(2000)에 의해 검증되기는 하였으나 본 조사의 설문지는 그들의 도구를 번안하여 수정·보완한 것이므로 2명의 물리치료 전문가의 의견을 구하여 내용타당도를 검증받았다.

구인타당도를 검증하기 위하여 주성분요인분석(principal component analysis)과 Varimax 회전(Varimax rotation)방식을 이용하였으며 그 결과는 <표 2>와 같다. 요인별 구분은 직교회전을 통해 고유값(Eigenvalue)이 1.0 이상인 것 중에서 각 변수와 요인 사이의 상관관계를 나타내는 요인부하량(factor loading)이 0.5이상인 값을 기준으로 각 요인을 분류하였다. 이러한 기준에 따라 8개의 요인이 선택되었으며, 이들의 요인 명칭을 1. 치료내용 2. 예약 3. 친절 4. 노출보호(Privacy) 5. 권유 6. 주차편의 7. 장비 8. 대기시간으로 부여하였다. 요인분석결과 8개요인 모델의 설명변량은 88.0%로 상당히 높았으며, 요인별로는 치료내용이 25.1%, 예약이 19.5%, 친절이 8.6%, 노출보호(Privacy)가 7.2%, 권유가 7.1%, 주차편의가 7.1%, 장비가 7.0%, 대기시간이 6.2%이었다.

표 2. 물리치료에 대한 환자 만족도 요인분석 결과

문항	Scale 치료		노출 보호	주차 편의	대기 시간	커뮤니티 리터(H)
	내용	예약				
문21	0.840	0.272	0.14	0.147	0.079	0.140 0.070 0.080 0.861
문12	0.763	0.275	0.10	0.151	0.152	0.243 0.131 0.138 0.811
문22	0.749	0.300	0.31	0.103	0.127	0.114 0.079 0.211 0.843
문20	0.747	0.261	0.18	0.157	0.231	0.121 0.286 0.159 0.860
문17	0.681	0.255	0.23	0.118	0.231	0.125 0.372 0.131 0.820
문7	0.28	0.827	0.14	0.087	0.046	0.156 0.156 0.123 0.861
문4	0.284	0.796	0.24	0.105	0.127	0.146 0.124 -0.054 0.840
문6	0.296	0.775	0.16	0.075	0.091	0.171 0.148 0.302 0.873
문3	0.356	0.367	0.64	0.190	0.151	0.262 0.194 0.087 0.851
문2	0.480	0.293	0.62	0.281	0.136	0.016 0.142 0.148 0.847
문1	0.233	0.143	0.17	0.926	0.039	0.078 0.099 0.086 0.987
문16	0.263	0.127	0.11	0.013	0.931	0.078 0.123 0.070 0.993
문12	0.279	0.289	0.13	0.088	0.090	0.860 0.145 0.133 0.972
문11	0.324	0.293	0.17	0.131	0.158	0.171 0.802 0.155 0.960
문18	0.272	0.592	0.02	0.183	0.117	0.094 0.134 0.611 0.873
문10	0.400	0.231	0.38	0.074	0.084	0.290 0.230 0.566 0.834
고유값	4.018	3.122	1.383	1.155	1.143	1.141 1.128 0.997
설명변량	25.112	19.511	8.641	7.222	7.141	7.131 7.049 6.229
누적변량	25.112	44.622	53.264	60.485	67.627	74.758 81.806 88.036
크론바하 알파 값	0.935	0.910	0.815			0.625

<표 3>은 요인들 간의 상관관계(Matrix of correlation coefficients)이며, 이 방법 또한 구인타당도를 검증할 수 있는 방법으로 이용된다. 각각의 요인들은 전체적 만족도(총점)와 매우 상관이 높았으며 각 요인간 상관계수는 전체 만족도(총점)와의 상관계수 보다는 낮으나 유의한 상관관계를 보였다( $p<.001$ ). 첫 번째 요인(치료내용)의 경우 전체 만족도와 상관성이 가장 낮게 나타났다.

표 3. 요인들 간의 상관관계(Matrix of correlation coefficients)

Scale	치료내용	예약	친절	노출보호	권유	주차편의	장비	대기시간	총점
치료내용	1.0	.240***	.209***	.138***	.324***	.185***	.209***	.210***	.300***
예약		1.0	.664***	.369***	.575***	.535***	.586***	.731***	.819***
친절			1.0	.506***	.692***	.513***	.592***	.651***	.844***
노출보호				1.0	.402***	.296***	.348***	.413***	.532***
권유					1.0	.485***	.645***	.615***	.844***
주차편의						1.0	.470***	.545***	.650***
장비							1.0	.607***	.729***
대기시간								1.0	.822***
총점									1.0

\*\*\* p<.001

준거타당도(criterion-validity)는 검사도구에 의한 점수와 어떤 준거와의 상관계수에 의하여 검사도구의 타당도를 검증하는 방법이다. 본 연구에서는 준거타당도로서 예측타당도(predictive validity)를 측정하였다. 본 연구에서 사용된 준거(criterion)는 가족 또는 친구에게 소개하고 싶은지(문16)와 물리치료를 받아야 할 경우 다시 이 병원을 이용하고 싶은지(문17)에 관한 문항으로 삼았다. 문16과 문17을 제외한 나머지 20문항(summary score)과 문16과 문17과의 상관관계를 분석하였다. 20문항(summary score)과 문16의  $r=.81(p<.001)$ , 20문항(summary score)과 문17의  $r=.88(p<.001)$ 로 나타났다. 즉, 물리치료에 대한 만족이 클수록 가족 또는 친구에게 소개하거나 물리치료를 받아야 할 경우 다시 이 병원을 이용하고 싶은 것으로 나타나 예측타당도가 매우 높은 것으로 추정된다.

신뢰도(reliability)란 측정하려는 것을 얼마나 안정적으로 일관성있게 측정하였느냐의 문제로 측정의 일관성, 즉 검사 도구가 얼마나 오차없이 측정되었느냐를 의미한다. 물리치료실 내원환자의 환자 만족도에 대한 도구의 신뢰도를 측정하기 위하여 크론바하 알파 값(Cronbach alpha coefficient)을 이용하여 문항의 내적일관성(internal consistency)을 측정한 결

과 전체 만족도는 =.97이었으며 요인별로는 치료내용 =.94, 예약 =.91, 친절 =.82, 대기시간 =.63으로 나타났다(<표 2> 참조). 본 연구 결과 물리치료 만족도에 대한 도구는 크론바하 알파 값이 매우 높아 측정의 일관성(consistency)이 매우 높음을 알 수 있다.

## IV. 고 찰

본 연구에서 사용된 설문지는 신뢰도와 타당도가 높은 것으로 추정된다. 그러므로 이 설문지는 물리치료를 받는 환자의 만족도를 측정하는 도구로 매우 타당하고 신뢰성이 있다고 판단된다. 내적 일관성을 측정하는 크론바하 알파 값(Cronbach alpha coefficient)은 총 문항의 경우 =.97로 매우 높게 나왔으며 대기시간의 크론바하 알파 값(=.63)을 제외하고 각 요인들의 크론바하 알파 값은 0.8이상이었다. 본 연구의 총 문항에 대한 신뢰도는 Goldstein, Elliot, Guccione(2000)의 연구의 크론바하 알파 값 =.90보다 더 높게 나왔다.

타당도를 알아보기 위하여 2명의 물리치료 전문가의 자문을 구하여 내용타당도를 검증받았다. 요인분석 결과 각각의 구인(construct)은 8개의 요인이 선택되었고 각 요인은 전체 만족도와 매우 높은 상관성이 있는 것으로 나와 구인타당도가 높게 추정되었다. 본 연구에서는 준거타당도로서 예측타당도(predictive validity)를 측정하였는데 물리치료에 대한 만족이 클수록 가족 또는 친구에게 소개하거나 ( $r=.81$ ) 물리치료를 받아야 할 경우 다시 이 병원을 이용하고 싶은 것( $r=.88$ )으로 나타나 Goldstein, Elliot, Guccione(2000)의 결과( $r=.95$ ,  $r=.96$ )보다 약간 낮게 나타났다. 하지만 본 연구의 환자 만족도(총 20문항)와 준거(문16, 문17)와의 상관계수가 0.8 이상으로 나왔으므로 예측타당도가 매우 높다고 할 수 있다.

물리치료분야에서 환자만족도를 측정하는 설문지는 도구의 타당성이나 신뢰성을 분석하지 않고 사용

하는 경향이 많다. 또한 물리치료 만족도를 측정하는 연구에서 사용되었던 도구가 다른 분야(예를 들면 의사, 간호사, 혹은 사회사업)에서 사용된 도구를 변형하여 사용하였기 때문에 물리치료에 적합하지 않거나 물리치료에 대한 만족도를 제대로 측정하지 못할 수 있다(김선엽, 1990; 최순옥, 1996; 오승길, 1997).

그러므로 물리치료사가 환자의 만족도를 측정함에 있어서 본 연구에서 검증된 표준화된 설문지는 매우 유용한 도구라 생각된다.

본 연구의 제한점으로는 수도권과 중소도시에 소재하고 있는 대학병원, 종합병원, 개인병원의 물리치료실에서 치료를 받는 환자를 대상으로 하였기 때문에 전국의 물리치료환자로 일반화(generalizability)하는 데는 한계가 있으나 대부분의 물리치료실이 수도권과 중소도시에 소재하고 있으므로 어느 정도는 일반화할 수 있으리라 생각된다.

## V. 결 론

환자만족은 의료서비스 제공자에게 매우 중요한 개념이라 할 수 있다. 환자만족은 의료서비스의 질을 결정하고 환자만족이 클수록 치료효과를 극대화할 수 있다. 물리치료분야에서도 환자만족도에 대한 중요성이 높아져 이를 측정하려는 시도가 시행되고 있다. 하지만 대부분의 연구가 물리치료 만족도를 측정하는 도구의 타당성이나 신뢰성에 대한 검증 없이 환자만족도를 측정하고 있다. 그런 의미에서 본 연구 결과는 매우 의미가 있다고 본다. Goldstein, Elliot, Guccione(2000)의 수정 보완된 한국어 설문지는 신뢰성 있고 타당한 결과가 나와 우리나라에서 물리치료를 받는 환자의 만족도를 측정하기에 매우 유용한 도구라 생각된다.

## 참 고 문 헌

- 권춘숙, 한동옥. 물리치료실의 질 향상(QI)을 위한 내원환자의 만족도에 관한 연구. 대한물리치료사 학회지, 7(2): 87-99, 2000
- 권혁철. 우리나라 의료재활 전문인력 수요 공급 및 추계에 관한 연구. 인제대학교 대학원, 보건학 박사학위논문. 1996.
- 김선엽. 외래물리치료실 이용 환자의 만족도에 미치는 요인조사. 대한물리치료사 학회지, 11(2): 1-18, 1990.
- 김선엽. 외래물리치료실 이용 환자의 만족도에 미치는 요인조사연구. 연세대학교 보건대학원, 석사학위논문. 1990.
- 오승길. 요통환자의 물리치료사 만족도에 대한 조사. 대한물리치료사 학회지, 9(1): 37-40, 1997.
- 유승흠. 병원경영이론과 실제. 수문사: 1978.
- 이충휘, 주민, 김선엽. 안동지역의 외래물리치료실 이용환자의 만족도, 대한물리치료사협회지, 9(1): 73-82, 1989.
- 최순옥. 물리치료실 이용 환자의 통증 완화 및 만족도에 관한 조사. 충남대학교 보건대학원, 석사학위 논문. 1996.
- Cartwright A, Anderson A. General practice revisited. London: Tavistock, 1981.
- Cartwright A. User surveys of general practice. London: Institute for Social Studies in Medical Care, 1989.
- Cragg DK, McKinley RK, Roland MO, Campbell SM, Van F, Hastings AM, et al. Comparison of out of hours care provided by patients' own general practitioners and commercial deputising services: a randomized controlled trial. I: The process of care. BMJ, 314: 187-189, 1997.
- Cronbach LJ. Essentials of psychological testing (5th Ed.). New York: Harper, 1990
- Donabedian A. Guideposts to a conference on quality

assessment and assurance. In: Shanahan M, Ed. Proceedings of an international symposium on quality assurance in health care. Chicago: Joint Commission on Accreditation of Hospitals, 1987.

Goldstein MS, Elliot SD, Guccione AA. The development of an instrument to measure satisfaction with physical therapy. *Physical Therapy*, 80(9): 853-863, 2000.

Kincey JA, Bradshaw P, Ley P. Patient's satisfaction and reported acceptance of advice in general practice. *J R Coll Gen Pract* 25; 558-566, 1975.

McKinley RK, Cragg DK, Hastings AM, French DP, Manku-Scott TK, Campbell SM, et al. Comparison of out of hours care provided by patients' own general practitioners and commercial deputising services: a randomised controlled trial II: The outcome of care. *BMJ* 314: 190-193, 1997a.

McKinley, RK, Manku-Scott, T, Hastings, AM, French, DP and Baker, R. Reliability and validity of a new measure of patient satisfaction with out of hours primary medical care in the united kingdom: development of a patient questionnaire. *BMJ* 314: 193, 1997b.

Wilkin D, Hallam L, Daggert MA. Measures of need and outcome for primary health care. Oxford: Oxford University Press, 1992.



**부록. 물리치료에 대한 환자만족도 질문지**

**물리치료의 이용 만족도**

다음 항목은 귀하가 받은 물리치료에 대해 어느 정도 만족하고 있는지에 관한 질문입니다.

항목별로 해당되는 번호에 V표 해 주십시오.

번호	항목	매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	매우 그렇지 않다
문 1.	물리치료를 받는 동안 신체의 노출이 보호되었다(커튼 등)	①	②	③	④	⑤
문 2.	물리치료사는 친절했다.	①	②	③	④	⑤
문 3.	물리치료사 외에 다른 직원(접수요원, 보조 간호사)들도 친절했다.	①	②	③	④	⑤
문 4.	내가 편리한 시간에 예약 스케줄을 받을 수 있었다.	①	②	③	④	⑤
문 5.	물리치료사의 치료에 만족했다.	①	②	③	④	⑤
문 6.	처음 방문했을 때, 신속하게 예약이 되었다.	①	②	③	④	⑤
문 7.	처음 방문 후, 즉시 다음 치료시간 예약을 할 수 있었다.	①	②	③	④	⑤
문 8.	내가 치료받기 위해 도착했을 때, 많이 기다리지 않고 즉시 치료를 받을 수 있었다.	①	②	③	④	⑤
문 9.	병원의 위치가 내가 치료받기에 편리한 곳에 있다.	①	②	③	④	⑤
문10.	치료비 청구서는 정확했다.	①	②	③	④	⑤
문11.	물리치료실에 최신 의료 장비가 갖추어져 있었다.	①	②	③	④	⑤
문12.	주차 편의(주차료 및 시설)가 제공되었다.	①	②	③	④	⑤
문13.	물리치료사는 나의 상태나 문제점을 잘 파악하고 있었다.	①	②	③	④	⑤
문14.	물리치료사의 설명은 나에게 큰 도움이 되었다.	①	②	③	④	⑤
문15.	내가 받은 물리치료에 대하여 전반적으로 만족했다.	①	②	③	④	⑤
문16.	나의 가족 또는 친구에게 이 병원(물리치료실)을 소개하고 싶다.	①	②	③	④	⑤
문17.	내가 만약 물리치료를 다시 받아야 할 경우 이 병원에서 받고 싶다.	①	②	③	④	⑤
문18.	물리치료 비용은 적당했다.	①	②	③	④	⑤
문19.	내가 받은 물리치료에 대한 비용은 지불할 가치가 있다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
문20.	물리치료는 받아볼만한 것이며 만족스런 경험이다.	①	②	③	④	⑤
문21.	물리치료사는 나의 문제점에 관하여 호전될 수 있다고 용기를 북돋아 주었다	①	②	③	④	⑤
문22.	물리치료사는 나의 질문(상담)에 성의껏 답해 주었다.	①	②	③	④	⑤

① 다음은 통계 처리를 위한 질문입니다 ①

■ 응답자 특성 ■

SQ1	연령	만세				
SQ2	성별	① 남자	② 여자			
SQ3	치료 기간	① 일주일 미만	② 일주일 - 1개월 미만	③ 1 - 3 개월 미만		
		④ 3 - 12 개월 미만	⑤ 1년 - 2년 미만	⑥ 2년 이상		
SQ4	내원 이용행태	① 입원환자		② 외래환자		

SQ5. 귀하의 최종학력은 ?

- ① 초등졸 이하      ② 중졸      ③ 고졸      ④ 전문대졸/대중위      ⑤ 대졸 이상

SQ6. 귀하 가구의 보너스를 포함한 월평균 소득은 대략 어느 정도입니까?

- ① 100만원 미만      ② 100~200만원 미만      ③ 200~300만원 미만  
 ④ 300~400만원 미만      ⑤ 400~500만원 미만      ⑥ 500만 원 이상

◆ 응답해 주셔서 대단히 감사합니다. ◆