

물리치료환자와 치료사간의 물리치료서비스품질에 대한 지각 비교

방상분
제주한라대학 물리치료과
이용석
제주한라대학 관광경영과

Abstract

Comparison of the Perception of Service Quality Between Patients and Physical Therapists

Sang-bun Bang, Ph.D., P.T.

Dept. of Physical Therapy, Cheju Halla College

Yong-seok Lee, Ph.D.

Dept. of Tourism Management, Cheju Halla College

This study purposed to analyze difference in the perception of service quality between physical therapy patients and physical therapists and to provide basic materials for maintaining high service quality that meets patients' expectation in each service area. For this study, we conducted a questionnaire survey with physical therapy patients and physical therapists in Jeju from the 6 to 30 of January, 2010. In the survey, we received 133 questionnaires from patients and 125 from physical therapists, and used them in analysis. The instrument used in this study to measure service quality was prepared by the researcher through adapting and supplementing the SERVQUAL model developed by Parasuraman et al (1991). For our physical therapy environment, and it consisted of a total of 23 questions in five areas, namely, tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Patients' perception of service quality was high in order of reliability, assurance, empathy, responsiveness, and tangibility. In four areas with exception of reliability, quality perceived by patients was lower than that perceived by physical therapists, and particularly in responsiveness($t=2.82$, $p=.00$) and empathy($t=2.02$, $p=.04$), the difference between patients and physical therapists was statistically significant. In order to reduce the difference in the perception of service quality between patients and physical therapists, it is considered necessary to enhance physical therapists' perception of service quality and to prepare measures for improving service equality so that services would be provided through respectful communication with maintaining the dignity of patients, rather than focusing on disease.

Key Words: Physical therapist; Perception of service quality; SERVQUAL model.

I. 서론

최근 병원을 중심으로 한 의료 환경은 정부의 의료 정책 변화와 의료기관 간의 경쟁으로 인한 전문화, 특성화, 규모의 대형화, 시설과 장비의 고급화 등으로 치열한 생존경쟁을 하고 있는 상황이며 의료기관 평가들을 통한 정부의 통제와 규제는 날로 증가하고 있는 것

이 현실이다. 이러한 환경변화로 병원내부의 경영은 날로 악화되어가고 있으며 의료소비자인 환자들의 의료에 대한 기대수준 역시 점점 높아져 가고 있는 실정이다(김선희, 1999). 병원의 경영이 악화될수록 병원 현장의 구성원들로 하여금 양질의 의료서비스 제공이라는 본연의 기능을 충실하게 수행할 수 있도록 의료서비스품질 향상의 중요성이 무엇보다도 강조되고 있으며 이는 고

통신저자: 방상분 nayabang@hc.ac.kr

객만족 실현을 통한 의료수익의 보전을 위해 매우 중요한 요소이다(노진옥, 2002; 손인순, 2005). 경영학 분야에서 서비스품질과 관련한 많은 연구들이 Parasuraman 등(1991)에 의해 고안된 SERVQUAL모형을 기반으로 연구되고 있는데 SERVQUAL모형은 서비스의 품질을 측정하는 대표적인 척도로서 유형성(물리적 시설, 장비, 직원들의 외모 등 물적 요소의 외형), 신뢰성(약속된 서비스를 믿을 수 있고 정확하게 수행할 수 있는 능력), 반응성(기꺼이 고객들을 도와주고 신속한 서비스를 제공), 확신성(직원들의 업무과능능력으로 지식, 공손한 태도, 고객에게 믿음과 확신제공), 공감성(고객을 잘 이해하고 개인화된 관심제공)의 5개영역으로 구성되어 있으며 표준화된 특정도구를 사용함으로써 서로 다른 산업에서 측정된 서비스의 질을 직접 비교, 평가 할 수 있다는 유용성을 갖고 있다(조우현 등, 1999). 의료분야에서도 의료서비스 품질의 중요성이 인식됨에 따라 이 모델을 기반으로 각각의 분야에서 학문적인 연구가 활발하게 이루어지기 시작하였다. 최근 이러한 연구로는 간호서비스의 품질과 만족 또는 병원의 의료서비스 품질요인에 관한 연구 등 주로 간호와 보건행정 영역에서 많이 보고되고 있다(박수익, 2009; 서미숙, 2008; 윤정아, 2005; 이미애 등, 2003). 그러나 의료현장의 접점에서 환자와 직접 의사소통을 하고 있는 물리치료사들의 서비스품질에 대한 지각과 물리치료환자들이 지각하고 있는 서비스품질에 대한 차이분석 연구는 국내에서 아직까지 보고 된 적이 없으며 다만 물리치료환자들의 서비스 만족도에 대한 연구에는 많은 관심을 보여 왔다(권미지, 2009; 이형수 등, 2005; 정현식 등, 2006; 최현규, 2008). 따라서 본 연구에서는 노인 인구의 증가와 사회구조의 변화에 따라 물리치료실을 이용하는 환자들의 양상이 다양하게 변화하고 있기 때문에 환자와 치료사들 간의 서비스품질에 대한 지각 정도를 비교 분석하여 물리치료 서비스의 질적 향상을 높일 수 있는 기초 자료를 마련하고, 이를 활용하여 물리치료 현장에서 환자가 기대하는 치료서비스를 충족시킴으로써 물리치료 서비스의 품질을 높이고자 한다.

본 연구는 환자와 치료사의 물리치료서비스품질에 대한 지각의 차이를 비교분석하여 영역별로 환자의 기대에 맞는 보다 적합한 서비스품질 향상을 위해 기초 자료를 제공하는 연구로써 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 환자가 지각하는 영역별 물리치료서비스품질의 수준을 파악한다.

둘째, 치료사가 지각하는 영역별 물리치료서비스품질의 수준을 파악한다.

셋째, 환자와 치료사가 지각하는 영역별 물리치료서비스품질 수준을 비교분석한다.

II. 연구방법

1. 연구대상자

본 연구는 제주지역 환자와 물리치료사 간의 물리치료 서비스품질에 대한 지각의 차이를 비교하기 위하여 물리치료실이 있는 종합병원, 병원, 의원 등에서 물리치료서비스를 받고 있는 환자와 물리치료사들에게 본 연구와 설문지의 취지를 충분히 설명한 후 연구의 목적을 이해하고 참여하기를 동의하는 사람만을 대상으로 연구를 실시하였다.

2. 연구설계 및 연구도구

본 연구는 환자와 치료사가 지각하는 물리치료서비스 품질의 만족도를 영역별로 분석하여 그 차이를 규명하고자 하는 서술적 조사 연구이다. 본 연구에서 사용된 영역별 물리치료서비스품질 측정 도구는 Parasuraman 등(1991)이 개발한 SERVQUAL 모형을 기반으로 본 연구자가 물리치료 환경에 적합하게 수정, 보완하였고, 형태는 유형성(4문항), 신뢰성(5문항), 반응성(4문항), 확신성(4문항), 공감성(6문항)이라는 5개 영역의 23개 문항으로, 각 문항은 지각 수준을 '전혀 그렇지않다'(1점)에서 '매우 그렇다'(5점)까지 Likert 5점 척도로 평가하도록 구성되었다. 본 연구에서의 도구의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=.97$ 이었으며 각 영역별로는 유형성(.89), 신뢰성(.90), 반응성(.92), 확신성(.94), 공감성(.93)으로 측정되었다.

3. 자료수집 절차

자료 수집은 편의 추출법으로 물리치료실이 있는 병원에 연구 목적과 취지를 설명하여 허락을 얻은 후 2010년 1월 6일부터 1월 30일까지 20일 동안 물리치료실 내 원환자 및 물리치료사들을 직접 방문하여 설문지를 배포하였으며 그 자리에서 자기기입식(self-administered)으로 직접 작성하도록 한 후 회수 하였다. 물리치료사용 설문지는 제주지역 전체 물리치료사 390명 중 150명을 대상으로 하였고 환자용 역시 150부를 배부하여 회수하였으나 이 중 자료로 부적절한 설문을 제외하고 물리치료사용 125부와 환자용 133부 만을 분석에 사용하였다.

4. 자료분석

자료 분석을 위해 수집된 자료의 통계처리는 SPSS ver. 14.0 프로그램을 활용하여 다음과 같이 분석하였다.

첫째, 조사대상자의 일반적 특성은 빈도분석을 실시하여 실수와 백분율을 제시하였다.

둘째, 측정도구의 신뢰도를 검증하기 위하여 Cronbach's α 값을 구하였다.

셋째, 환자와 치료사간의 물리치료서비스품질 지각 정도는 평균과 표준편차를 이용하였다.

넷째, 물리치료서비스품질에 대한 환자의 지각과 치료사의 지각 간 차이분석은 독립 t-test를 이용하였다.

III. 결과

1. 연구대상자의 일반적 특성

가. 환자의 일반적 특성

본 연구에 참여한 환자의 일반적 특성은 다음과 같다(표 1). 성별은 남성 60명(45.1%), 여성 73명(54.9%)으로 여성이 많았으며, 연령은 40대와 50대, 60대가 24%대로 비슷한 분포를 차지하면서 40대 이상 환자가 99명으로 62.9%를 차지하고 있는 것으로 나타났다. 병원 내원 시 걸린 시간은 30분미만이 97명(72.9%)을 차지하고 있어 가까운 지역의 병원을 많이 이용하는 것으로 여겨진다. 의료기관의 이용 형태는 개인의원 99명(74.4%)으로 가장 많이 이용하고 있으며 그 다음으로 종합병원 25명(18.8%)이 이용하는 것으로 나타났다. 병원의 이용 동기는 본인의 결정이 68명(51.1%)으로 가장 높았으며 다음으로는 주위사람의 권유가 43명(32.3%)으로 가족의 권유보다는 주위사람의 권유로 이용하게 되는 동기가 많은 것으로 응답되었다. 병원을 선택하게 된 동기는 치료사가 우수해서가 41명(30.8%)으로 가장 많았으며 다음으로 거리가 가까워서가 23명(17.3%)으로 환자들은 거리보다도 치료사에 대한 신뢰가 병원을 선택하는데 주요 동기가 되는 것으로 여겨진다. 진료과는 정형외과 환자가 56명(42.1%)로 가장 많았고 다음으로 재활의학과 31명(23.3%)의 순이었다. 치료종류는 열전기치료가 53명(39.8%)으로 가장 많았고, 다음으로 운동치료가 44명(33.1%)으로 나타났다. 물리치료 서비스 내용이 중요하다는 인식 정도는 '매우 그렇다'와 '그렇다'가 모두 113명(84.9%)으로 응답해 환자들에게 물리

치료 서비스 내용은 중요한 것으로 인식되고 있었다. 치료횟수는 '주 3회'가 51명(38.3%)으로 가장 많았고 다음으로는 '거의 매일' 치료 받는 횟수가 48명(36.1%)로 나타나 한번 치료를 받게 되면 지속적으로 집중치료를 받고 있는 것으로 나타났다.

나. 물리치료사의 일반적 특성

치료사의 일반적인 특성은 성별, 연령, 근무기관형태, 근무기간에 관한 것이며 다음과 같다(표 2). 성별은 남성 71명(56.8%), 여성 54명(43.2%)으로 남성이 여성보다 더 많았으며, 연령은 20대 60명(48.0%), 30대 43명(34.4%), 40대 20명(16.0%), 50대가 2명(1.6%)순으로 제주지역에는 비교적 젊은 층의 물리치료사 수가 많은 것으로 나타났다. 근무기관형태는 개인의원이 83명(66.4%)으로 가장 많았으며, 다음으로 병원급 27명(21.6%), 종합병원 15명(12.0%) 순이었다. 근무기간은 1~2년이 46명(36.8%)으로 가장 많았으며, 3~5년이 42명(33.6%)이고, 70.4%가 5년 이하의 근무 경력을 갖고 있는 것으로 나타났다.

2. 환자와 치료사가 지각한 영역별 물리치료 서비스품질의 차이

환자와 치료사가 지각한 영역별 물리치료서비스품질의 차이를 비교하면 다음과 같다(표 3). 영역별 차이를 분석해 보면 반응성($t=-2.82, p=.00$)과 공감성($t=-2.02, p=.04$)은 환자가 치료사 보다 서비스품질에 대해 낮게 지각한 것으로 나타났으며 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 분석되었다. 유형성($t=-.90, p=.36$)과 확신성($t=-.91, p=.36$) 역시 환자가 치료사 보다 서비스품질에 대해 낮게 지각한 것으로 나타났으나 통계적으로 유의한 차이는 없었다. 신뢰성($t=1.57, p=.11$)은 환자가 치료사 보다 높게 지각한 것으로 나타났으나 통계적으로 유의한 차이는 없었다.

가. 유형성 영역에서 환자와 치료사가 지각한 물리치료 서비스품질의 차이

유형성은 '현대적 시설과 장비', '시설설비의 외관', '직원들의 깔끔함' 그리고 '서비스와 관련된 제반자료 등에 대해 서비스제공자의 세심한 관심과 배려'를 나타내는 유형적 증거를 표현하는 의미이다. 유형성 영역에서 환자는 '치료사의 용모'(4.25±.84)를 가장 높게 지각하는 것으로 나타났으며 '치료실 내 정리정돈'(3.57±.62)을 가장 낮게 지각하는 것으로 나타났다. 치료사는 '환자를 위한 안내 게시판'(4.16±.84)을 가장 높게 지각하고, '현대적 장비 수

표 1. 환자의 일반적인 특성

(N=133)

특 성	구 분	빈도(%)
성별	남	60(45.1)
	여	73(54.9)
연령	20대	17(12.8)
	30대	19(14.3)
	40대	32(24.1)
	50대	33(24.8)
	60대 이상	32(24.1)
내원 시 걸린 시간	15분미만	39(29.3)
	15분~30분	58(43.6)
	30분~45분	26(19.5)
	45분~1시간	10(7.5)
의료기관 이용 형태	종합병원	25(8.8)
	병원급	8(6.0)
	의원	99(74.4)
	기타	1(8)
병원 이용 동기	본인의 결정	68(51.1)
	가족의 권유	16(12.0)
	주위사람의 권유	43(32.3)
	다른 병원의 소개	6(4.5)
병원선택 동기	이름있는 병원이어서	15(11.3)
	치료사가 우수해서	41(30.8)
	의료장비가 우수해서	6(4.5)
	거리가 가까워서	23(17.3)
	아는 사람이 있어서	18(13.5)
	시설이 우수해서	4(3.0)
	직원들이 친절해서	22(16.5)
	진료비가 싸서	4(3.0)
	재활의학과	31(23.3)
진료과	정형외과	56(42.1)
	신경외과	12(9.0)
	기타	34(25.6)
	운동치료	44(33.1)
치료종류	열전기치료	53(39.8)
	수치료	9(6.8)
	운동치료+열전기치료	27(20.3)
서비스 내용이 중요하다는 인식	매우 그렇다	47(35.3)
	그렇다	66(49.6)
	보통이다	20(15.0)
	아니다	0(0)
치료 횟수	전혀 아니다	0(0)
	거의 매일	48(36.1)
	주 3회	51(38.3)
	주 2회	24(18.0)
	주 1회	6(4.5)
	월 1~2회	4(3.0)
합계		133(100.0)

표 2. 물리치료사의 일반적 특성

(N=125)

특 성	구 분	빈 도(%)
성별	남자	71(56.8)
	여자	54(43.2)
연령	20대	60(48.0)
	30대	43(34.4)
	40대	20(16.0)
	50대	2(1.6)
근무기관 형태	종합병원	15(12.0)
	병원급	27(21.6)
	의원	83(66.4)
근무기간	1~2년	46(36.8)
	3~5년	42(33.6)
	6~10년	22(17.6)
	11년 이상	15(12.0)
합계		125(100.0)

표 3. 환자와 치료사가 지각한 영역별 물리치료 서비스 품질의 차이

(N=258)

영역	환자(n ₁ =133)	치료사(n ₂ =125)	t	p	
	Mean±SD	Mean±SD			
유 형 성	현대적 장비 수준	3.78±.49	3.56±.61	2.23	.03
	치료실 내 정리정돈	3.57±.62	3.94±.87	-2.10	.04
	치료사의 용모	4.25±.84	4.00±.71	1.67	.10
	환자를 위한 안내 게시판	3.77±.79	4.16±.84	-2.43	.02
	계	3.84±.77	3.91±.79	-.90	.36
신 뢰 성	환자와의 약속이행	3.91±.58	4.09±.73	-1.64	.11
	성의 있는 문제해결	4.11±.77	3.85±.72	1.60	.12
	일관성 있는 치료서비스 제공	4.16±.84	3.94±.80	1.36	.18
	약속한 시간에 치료서비스 제공	4.19±.73	4.28±.81	-.61	.54
	치료서비스 시 능숙한 기술	4.29±.82	4.10±.83	.92	.36
계	4.14±.76	4.03±.76	1.57	.11	
반 응 성	치료서비스에 대한 정보 알림	3.75±.50	4.13±.83	-2.67	.01
	서비스제공의 중요성 인식과 즉각 응대	4.16±.72	4.01±.76	1.40	.16
	자발적인 치료서비스	3.81±.59	4.15±.80	-2.35	.02
	치료사의 신뢰감 있는 태도	3.96±.68	4.18±.79	-1.61	.11
	계	3.91±.63	4.10±.78	-2.82	.00
확 신 성	치료사의 업무처리에 대한 믿음성	4.38±.78	4.22±.79	.84	.40
	치료서비스 제공시 항상 예의 바르고 공손함	3.72±.58	4.19±.73	-3.15	.00
	치료사의 치료업무에 대한 충분한 지식 갖추	4.24±.84	4.03±.86	1.26	.21
	성의 있는 질문 응대	3.94±.61	4.12±.75	-1.64	.11
	계	4.09±.75	4.17±.78	-.91	.36
공 감 성	환자에게 인간적인 관심과 애정이 있는 진인치료	3.81±.64	4.25±.80	-2.52	.01
	환자의 요청에 따른 융통성 있는 치료행위	3.78±.60	4.19±.78	-3.45	.00
	환자의 이야기에 대한 경청 정도	4.20±.82	4.03±.78	.84	.40
	환자가 원하는 것에 대한 정확한 이해 정도	4.31±.81	4.12±.75	.97	.33
	타인과 차별 없는 동등한 대우	4.39±.83	4.16±.84	1.19	.24
	전문적인 부분의 쉬운 설명과 관련자료 제공	3.56±.62	4.14±.74	-4.21	.00
계	4.04±.76	4.18±.78	-2.02	.04	

준'(3.56±.61)을 가장 낮게 지각하는 것으로 나타났다.

환자와 치료사간의 지각차이 분석에서 '현대적 장비 수준'(t=2.23, p=.03)은 환자가 치료사보다 통계적으로 유의하게 높게 지각하는 것으로 나타났으며, '치료실 내 정리정돈'(t=-2.10, p=.04)과 '환자를 위한 안내게시판'(t=-2.43, p=.02) 항목에서는 환자가 치료사보다 유의하게 낮게 지각하는 것으로 나타났다. '치료사의 용모'(t=1.67, p=.10)는 환자가 치료사보다 높게 지각하는 것으로 나타났으나 통계적으로 유의한 차이는 없었다.

나. 신뢰성 영역에서 환자와 치료사가 지각한 물리치료서비스품질의 차이

신뢰성은 '서비스의 약속시간 준수', '환자가 문제에 봉착했을 때 성의 있는 문제해결', '일관성 있는 서비스의 제공', '작은 실수도 없는 완벽함' 등의 의미를 기준으로 항목을 구성한 것으로서, 치료사가 치료서비스를 제공할 때 믿음직스럽고 능숙한 치료수행과 정해진 약속시간에 치료를 제공하는 것을 표현하는 것이다. 신뢰성 영역에서 환자는 '치료서비스 시 능숙한 기술'(4.29±.82)을 가장 높게 지각하는 것으로 나타났으며 '환자와의 약속 이행'(3.91±.58)을 가장 낮게 지각하는 것으로 나타났다. 치료사 역시 '치료서비스 시 능숙한 기술'(4.10±.83)을 가장 높게 지각하고 있었으나 '성의 있는 문제해결'(3.85±.72)은 가장 낮게 지각하는 것으로 나타났다.

환자와 치료사간의 지각차이 분석에서는 '성의 있는 문제해결'(t=1.60, p=.11)과 '일관성 있는 치료서비스 제공'(t=1.36, p=.18), '치료서비스 시 능숙한 기술'(t=.92, p=.36) 등의 항목은 환자가 치료사보다 높게 지각하는 것으로 나타났으며, '환자와의 약속이행'(t=-1.64, p=.11), '약속한 시간에 치료서비스 제공'(t=-.61, p=.54) 등의 항목은 환자가 낮게 지각하는 것으로 나타났으나 모든 항목에 있어 환자와 치료사 간에 통계적으로 유의한 차이는 없는 것으로 분석 되었다.

다. 반응성 영역에서 환자와 치료사가 지각한 물리치료서비스품질의 차이

반응성은 '서비스 제공시간의 정확한 약속', '신속한 서비스 제공 자세', '치료사들의 늘 가까운 환자지원 자세', '아무리 바빠도 환자의 요청에 응하는 자세' 등의 의미를 기준으로 항목을 구성하여 치료사가 환자를 적극적으로 돕고 신속한 서비스를 제공하겠다는 의지와 환자의 요구를 즉각적으로 흔쾌히 해결하여야 한다는 점을 의미한다.

반응성 영역에서 환자는 '서비스제공의 중요성 인식과 즉각 응대'(4.16±.72)를 가장 높게 지각하는 것으로 나타났으며 '치료서비스에 대한 정보 알림'(3.75±.50)을 가장 낮게 지각하는 것으로 나타났다. 치료사는 '자발적인 치료 서비스'(4.15±.80)를 가장 높게 지각하고 있으며 '서비스제공의 중요성 인식과 즉각 응대'(4.01±.76)를 가장 낮게 지각하는 것으로 나타났다. 환자와 치료사간의 지각차이 분석에서 '치료서비스에 대한 정보 알림'(t=-2.67, p=.01)과 '자발적인 치료서비스'(t=-2.35, p=.02) 등은 환자가 치료사보다 통계적으로 유의하게 낮게 지각하는 것으로 나타났으며, '치료사의 신뢰감 있는 태도'(t=-1.61, p=.11)는 환자가 낮게 지각하고 있으나 유의한 차이는 없었다.

라. 확신성 영역에서 환자와 치료사가 지각한 물리치료서비스품질의 차이

확신성은 환자에게 '확신을 주는 치료사들의 행동', '환자에게 주는 치료의 안정성', '항상 환자에게 친절한 치료사', '환자의 어떤 문의에도 전문지식으로 대답 가능한 치료사' 등의 의미를 기준으로 항목을 구성하여 믿음과 확신을 주는 치료사의 능력 뿐 만 아니라 그들의 지식과 호의를 말하며 이는 치료사가 치료서비스를 제공할 때 사명감을 가지고 충분한 치료지식을 갖추고 환자를 공평하게 대우함으로써 신뢰와 확신을 줄 수 있다는 것을 의미한다.

확신성 영역에서 환자는 '치료사의 업무처리에 대한 믿음성'(4.38±.78)을 가장 높게 지각하는 것으로 나타났으며 '치료서비스 제공 시 항상 예의 바르고 공손함'(3.72±.58)을 낮게 지각하는 것으로 나타났다. 치료사는 '치료사의 신뢰감 있는 태도'(4.25±.76)를 가장 높게 지각하였으며 '치료사의 치료업무에 대한 충분한 지식 갖추'(4.03±.86)을 낮게 지각하는 것으로 나타났다. 환자와 치료사 간의 지각 차이 분석에서 '성의 있는 질문 응대'(t=.84, p=.40)는 환자가 치료사보다 낮게 지각하는 것으로 나타났으나 통계적으로 유의한 차이는 없었다. 그러나 '치료서비스 제공시 항상 예의 바르고 공손함'(t=-3.15, p=.00) 항목에서는 환자가 유의하게 낮게 나타났. '치료사의 치료업무에 대한 충분한 지식 갖추'(t=1.26, p=.21) 항목은 환자가 치료사보다 높게 지각하는 것으로 나타났으나 통계적으로 유의한 차이는 없었다.

마. 공감성 영역에서 환자와 치료사가 지각한 물리치료서비스품질의 차이

공감성은 ‘환자 개인에 대한 관심’, ‘환자에게 편리하게 시간대를 조절하거나 환자에게 최대한 이익을 주려고 함’, 그리고 ‘환자욕구에 대한 치료사들의 이해’ 등의 의미를 기준으로 항목을 구성 하여 환자에 대한 배려와 개별적인 관심을 보이는 것을 의미하며, 환자들 개개인의 욕구와 기호를 서비스에 반영시킴으로써 보다 더 돈독한 관계를 구축하는 것을 표현한다.

공감성 영역에서 환자는 ‘타인과 차별 없는 동등한 대우’(4.39±.83)를 가장 높게 지각하는 것으로 나타났으며 ‘전문적인 부분의 쉬운 설명과 관련자료 제공’(3.56±.62)을 낮게 지각하는 것으로 나타났다. 치료사는 ‘환자에게 인간적인 관심과 애정이 있는 전인치료’(4.25±.80)를 가장 높게 지각하고 ‘환자의 이야기에 대한 경청 정도’(4.03±.78)를 낮게 지각하는 것으로 나타났다. 환자와 치료사간의 지각차이 분석에서 ‘환자에게 인간적인 관심과 애정이 있는 전인치료’(t=-2.52, p=.01)와 ‘환자의 요청에 따른 융통성 있는 치료행위’(t=-3.45, p=.00), ‘전문적인 부분의 쉬운 설명과 관련자료 제공’(t=-4.21, p=.00) 등의 항목에서는 환자가 치료사 보다 낮게 지각하였으며 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 반면 ‘환자의 이야기에 대한 경청 정도’(t=.84, p=.40)와 ‘환자가 원하는 것에 대한 정확한 이해 정도’(t=.97, p=.33), ‘타인과 차별 없는 동등한 대우’(t=1.19, p=.24) 등의 항목에서는 환자가 치료사 보다 높게 지각하고 있는 것으로 나타났으나 통계적으로 유의한 차이는 없었다.

IV. 고찰

손소영 등(2009)에 의하면 국내의 의료분야에서는 1990년대 초반에 이르러서야 SERVQUAL모형의 적용 가능성을 검증하거나 실제로 이를 이용하여 서비스 질을 측정하기 시작하였고, 국외의 의료분야 서비스품질 관련 연구들은 초기에는 SERVQUAL의 타당성과 신뢰성 검증에만 주로 초점을 맞추어 연구가 진행 되어왔다(Bowers 등, 1994; Dyck, 1996; Raspollini 등, 1997). 그 이후에는 SERVQUAL을 이용한 의료기관 간의 서비스품질 비교, 고객의 기대와 지각수준의 비교에 관한 연구 등으로 점차 연구의 내용이 변화 되어 왔다(Chou 등, 2005; Karydis 등, 2001; Lin 등, 2004). 국내의 관련 연구 역시 다소 늦게 시작되어 초기에는 국내 의료기관에서 SERVQUAL의 타당성과 신뢰성 검증이 주 연구내용이었

으나(문영신 등, 1998; 조우현 등, 1999) 그 이후에는 서비스 질과 고객만족들을 함께 다루는 연구가 주를 이루고 있다(박재산, 2002; 2004; 신현희 등, 2008; 이가연, 2003).

따라서 본 연구에서는 SERVQUAL모형을 이용하여 제주지역의 물리치료환자와 치료사 간의 물리치료서비스품질에 대한 지각 차이를 알아봄으로써 관점의 차이에서 발생하는 서비스의 질을 이해하고 환자들의 욕구를 만족시키기 위한 서비스의 저 품질 요인들을 제거하는데 실질적인 도움이 되고자 하였다. 이에 따라 제주지역에 물리치료실을 운영하는 병원들을 대상으로 물리치료실의 서비스품질 요인을 5개 영역으로 구분하여 연구 분석한 결과, 환자들의 물리치료서비스품질에 대한 지각 결과는 신뢰성, 확신성, 공감성, 반응성, 유형성 순으로 나타났으나 물리치료사들의 서비스품질에 대한 지각 결과는 공감성, 확신성, 반응성, 신뢰성, 유형성 순으로 나타났다. 이 중 신뢰성 영역을 제외한 확신성, 공감성, 반응성, 유형성 영역은 환자가 치료사보다 낮은 수준으로 지각하고 있는 것으로 나타났다.

신뢰성 영역은 유일하게 환자가 치료사보다 서비스 품질에 대해 높게 지각하고 있으며 이는 신뢰성의 문항 내용과 같이 치료사들이 환자들에게 ‘치료서비스의 약속시간을 잘 준수’하고 ‘환자들이 문제에 봉착했을 때 성의 있게 문제를 해결’ 해 주고 있다는 것을 의미한다. 또한 치료사들이 ‘제대로 된 서비스를 제공’ 하고 있으며, ‘정확한 의사 처방에 의해 일관성 있는 치료를 실수 없이 제공’하고 있다고 높게 평가한 것으로 여겨진다. 그러나 서비스 품질을 가장 낮게 지각한 유형성 영역의 항목은 ‘치료시설의 정리정돈’, ‘환자를 위한 안내게시판’ 등의 항목에서 환자가 느끼는 지각이 치료사 보다 낮게 나타났으며 ‘현대적 장비수준’과 ‘치료사의 용모’ 등의 항목에서는 환자가 높게 지각한 것으로 나타났다. 이는 병원의 시설 장비 면에서는 서비스 품질을 높게 평가하고 있는 것을 알 수 있으나 ‘물리치료실 내 정리정돈’ 상태나 ‘환자를 위한 안내게시판’의 상태 등은 낮게 평가한 것으로서 치료사들의 업무에 있어서 환자 치료 행위에서는 신뢰성을 주고 있으나 주변 환경의 정리정돈 등과 같은 주변업무도 매우 중요한 서비스품질 요인이라는 것을 인식하고 개선해야 한다는 것을 의미한다.

환자와 치료사가 지각한 서비스품질의 차이 분석에서 통계적으로 유의한 차이를 보이고 있는 영역은 반응성과 공감성 영역이다. 두 영역 모두 환자는 치료사보다 낮게 지각하고 있는 것으로 나타났으나 이 중 반응

성 영역은 '서비스 제공시간의 정확한 약속'과 '치료사들의 신속한 서비스 제공 의지', 그리고 '환자의 요구를 즉각적으로 흔쾌히 해결'하여야 한다는 것을 의미하며, 세부 문항 중 '치료서비스에 대한 정보알림'과 '자발적인 치료서비스' 등에서 통계적으로 유의한 차이를 보이는 것으로 나타났다. 이러한 부분은 앞으로 환자에게 치료 서비스를 함에 있어서 사전에 서비스내용을 정확하게 알려준 후 약속된 서비스를 제시간에 적극적으로 수행하는 능력을 키울 필요가 있다고 여겨진다.

또한 공감성 영역은 '환자 개인에 대한 관심'과 '환자에게 편리하게 시간대를 조절'해 주고 '환자에게 최대한으로 이익을 주려고 노력하는 모습', 그리고 '환자 욕구에 대한 치료사들의 이해' 등을 의미하고 있으나 항목별 차이 분석한 결과에서는 환자에게 '인간적인 관심과 애정이 있는 전인 치료', '환자의 요청에 따른 융통성 있는 치료행위', '전문적인 부분의 쉬운 설명과 관련자료 제공' 등의 항목에서 유의하게 낮게 나타났다. 이는 치료사가 환자들이 불안해하는 내용들에 대해 이해하기 쉬운 설명과 자료제공, 그리고 환자 개개인들의 욕구와 기호를 치료서비스에 반영시킴으로써 보다 더 환자와 돈독한 관계를 구축해 나가야 한다는 점을 의미하고 있다. 확신성 영역은 환자와 치료사간의 지각에서 유의한 차이는 없었으나 이 중 '치료서비스 제공 시 항상 예의 바르고 공손함', '성의 있는 질문 응대' 등의 항목에서 환자가 치료사보다 낮게 지각하는 것으로 나타나 '환자에게 믿음과 확신을 주는 치료사의 능력'뿐만 아니라 '예의 바르고 공손한 태도'와 '충분한 지식을 갖추고 정중하게 질문에 응대하는 능력'도 매우 중요한 물리치료서비스품질 요인이라는 것을 인식하고 개선해 나가야 한다고 여겨진다.

본 연구는 다음과 같은 제한점을 가지고 있다. 제주 지역은 종합병원이 적고 상대적으로 의원급이 많은 여건에서 의료기관과 물리치료사의 선정이 편의추출을 통해 이루어졌기 때문에 결과를 일반화하는데 제한점이 있을 수 있다. 또한 지속적으로 치료를 받는 환자들 입장에서 물리치료서비스품질에 대한 수준을 평가해야 하는 상황이 응답에 다소 영향을 미쳤을 가능성은 있으나 이에 대한 영향은 그리 크지 않을 것으로 판단된다.

V. 결론

본 연구는 Parasuraman 등(1991)에 의해 고안된

SERVQUAL모형을 이용하여 환자와 치료사 간 물리치료서비스품질에 대한 지각의 차이를 알아봄으로써 물리치료서비스의 품질을 이해하고 저 품질 요인들을 제거하여 환자들의 욕구를 만족시키기 위한 서비스를 제공하는데 실질적인 도움이 되고자 하였다.

서비스품질의 5개 영역 중에서 신뢰성영역은 유의한 차이는 없으나 치료사가 지각하는 것보다 환자의 지각이 다소 높은 것으로 나타나 환자들은 치료사들의 치료행위에 대해서는 신뢰를 하고 있음을 알 수 있었다. 그러나 반응성, 공감성 영역에서는 치료사의 지각 보다 환자의 지각이 유의하게 낮게 평가되어 치료사와의 지각수준에 차이가 있는 것으로 나타났다. 이와 같은 차이를 줄이고 서비스품질 수준을 향상시키기 위해서는 환자 치료라는 질병 중심의 사고에서 벗어나 좀 더 환자에 대한 존엄성과 인격적인 의사소통으로 치료서비스를 제공할 수 있도록 치료사들의 인식의 전환이 필요함을 의미한다. 따라서 치료사들에게 물리치료서비스품질 제고를 위한 교육을 실시하고 주기적으로는 서비스품질 평가를 통해 저 품질 요인들을 제거함으로써 치료서비스의 질 향상을 극대화 할 수 있도록 기관차원에서 해결방안과 보완책을 마련해야 할 것이다. 이상의 연구결과를 토대로 다음과 같이 제안하고자 한다.

첫째, 환자와 치료사간의 지각차이 비교분석 결과를 통해 물리치료서비스를 개선하기 위해서는 서비스품질의 질 저하를 유발시키는 요인들과 영향을 미치는 수준을 규명하는 추후 연구가 필요하다.

둘째, 물리치료서비스를 제공하는 기관들은 정기적으로 물리치료서비스품질에 대해 반복 측정함으로써 품질향상의 우선순위를 파악하고, 품질향상과제의 전략을 수립하는 것이 필요하다고 본다.

셋째, 현재 물리치료서비스품질에 대한 연구가 부족한 상황에서 환자들에게 최상의 물리치료서비스가 제공될 수 있도록 다양한 영역의 연구노력이 필요하다.

인용문헌

권미지. 뇌성마비아동 보호자의 삶의 질 측정과 물리치료 서비스의 만족도 조사. 대한물리치료학회지. 2009;21(2):55-63.

- 김선희. 병원의 의료서비스 품질요인에 관한 연구. 안동대학교 대학원, 석사학위 논문, 1999.
- 노진옥. 의료서비스가치의 의료소비자만족에 미치는 영향에 관한 실증연구. 경성대학교 대학원, 박사학위 논문, 2002.
- 문영신, 조우현, 강임옥. 보건소 진료서비스 이용자의 만족도에 관한 연구. 한국의료 QA학회지. 1998;5(1):2-14.
- 박수익. 병원 이미지와 의료서비스 품질이 재이용 의사에 미치는 영향에 관한 연구: 중소병원의 의료서비스 가치와 환자만족도의 매개효과를 중심으로. 영남대 대학원, 박사학위 논문, 2009.
- 박재산. 병원입원환자가 인지하는 의료서비스 질, 만족도, 서비스가치, 병원 재이용 의사간의 인과관계분석. 병원경영학회지. 2002;7(4):123-151.
- 박재산. 국립대학병원 입원환자가 느끼는 의료서비스 질, 만족도, 고객 충성도간의 관련성 분석. 병원경영학회지. 2004;9(4):45-69.
- 서미숙. 입원 환자의 간호서비스 품질에 대한 기대 및 만족도와 병원 재이용의사에 관한 연구. 이화여자대학교 대학원, 석사학위 논문, 2008.
- 손소영, 권영대, 최인영. SERVQUAL모형으로 측정한 치과 의료기관 서비스의 질. 대한구강보건학회지. 2009;33(3):461-473.
- 손인순. 의료서비스 품질과 서비스 가치, 고객만족 및 충성도에 관한 구조모형, 경희대학교 대학원, 박사학위 논문, 2005.
- 신현희, 김현정, 이진우. 의료서비스에 대한 이용자의 서비스 지각에 대한연구. 병원경영학회지. 2008;13(1):103-133.
- 윤정아. 간호서비스에 대한 입원환자와 간호사의 지각차이. 연세대학교 교육대학원, 석사학위 논문, 2005.
- 이가연. 일 대도시 보건소 이용자의 보건의료서비스 만족도. 보건행정학회지. 2003;13(4):28-47.
- 이미애, 김인후, 백선향. 소비자가 지각하는 간호 및 의료서비스에 대한 만족과 병원재이용 의도 분석. 간호행정학회지. 2003;9(3):403-414.
- 이형수, 송화경, 김한나 등. 전남 동부지역 물리치료사의 근무환경 및 직무 만족도 조사연구. 대한물리치료학회지. 2005;17(1):80-95.
- 정현식, 박형식, 박태섭 등. 물리치료 서비스에 대한 환자의 만족도 조사. 한국전문물리치료학회지. 2002;9(1):97-110.
- 조우현, 이선희, 최귀선 등. 의료서비스에서 SERVQUAL 활용에 대한 고찰. 보건행정학회지. 1999;9(4):140-156.
- 최현규. 군병원 물리치료실 내원환자의 만족도에 관한 연구. 삼육대학교 대학원, 석사학위논문, 2008.
- Bowers MR, Swan JE, Koehler WF. What attributes determine quality and satisfaction with health care delivery? Health Care Manage Rev. 1994;19(4):49-55.
- Chou SM, Chen TF, Woodard B, et al. Using SERVQUAL to evaluate quality disconfirmation of nursing service in Taiwan. J Nurs Res. 2005;13(2):75-84.
- Dyck D. Gap analysis of health services: Client satisfaction surveys. AAOHN J. 1996;44(11):541-549.
- Karydis A, Komboli-Kodovazeniti M, Hatzigeorgiou D, et al. Expectations and perceptions of Greek patients regarding the quality of dental health care. Int J Qual Health Care. 2001;13(5):409-416.
- Lin HC, Xirasagar S, Laditka JN. Patient perceptions of service quality in group versus solo practice clinics. Int J Qual Health Care. 2004;16(6):437-445.
- Parasurman A, Zithamal VA, Berry LL. Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. Journal of Retailing. 1991;67(4):140-147.
- Raspollini E, Pappalettera M, Riccardi D, et al. Use of SERVQUAL to assess clinicians' satisfaction with the blood transfusion service. Vox Sang. 1997;73(3):162-166.

논문접수일	2010년 3월 23일
논문게재승인일	2010년 4월 26일