의료커뮤니케이션 제 6 권 제 2 호 pp 127~132, 2011

의사 환자 간 진료위치에 따른 의료커뮤니케이션 만족도

계명대학교 의과대학 가정의학교실, 호서대학교 벤처전문대학원 보건환경학과[1]

김대현 · 이동열 · 서란숙[1]

Patient Satisfaction According to the Doctor-Patient Position in Outpatient Clinic

Dae-Hyun Kim, Dong-Yeol Lee, Ran-sug Seo[1]

Department of Family Medicine, School of Medicine, Keimyung University,
Department of Health and Environment[1], HoSeo Graduate School of Venture

Abstract

Background: Non-verbal proxemics between doctors and patient considered as important factors for medical communication. The patient satisfaction level were campared between opposite doctor-patient positions with barrier & side position without barrier.
Methods: The satisfaction level was measured with 5-point Likert scale between two types of outpatient clinics. One clinic was opposite position with barrier between doctor and patient, and the other clinic was side position without barrier between doctor and patient.
Results: A total of 138 patients complete the questionnaire between A type (opposite position with barrier) and B type (side position without barrier) clinic. Mean satisfaction value was 4.36±0.05 and 4.38±0.06 ($p>0.05$) between A and B type clinic. Mean value of environmental satisfaction was 4.15±0.06 and 4.24±0.04 ($p<0.05$). Sex, age, follow up length, total number of visit were not significantly associated with patient treatment satisfaction. Male, age (<60) were significantly associated with environmental satisfaction ($p<0.05$).
Conclusion: Patients' satisfaction was similar between opposite and side doctor-patient position. Physician should recognize and try to improve the verbal and nonverbal factors that affect patients' satisfaction.

Key Words: Nonverbal communication, Patient satisfaction, Proxemics
핵심어: 비언어적 의사소통, 환자 만족도, 의사 환자 간 위치

서 론

의료커뮤니케이션에 대한 환자 만족도는 진료환경과 환자가 가진 질병의 종류에 따라 다양하여 객관적으로 평가하기 힘들다(Kang TK, 2003). 그러나 의료 커뮤니케이션이 의사-환자 관계에 영향을 주어, 환자의 순응도와 치료 결과에도 영향을 미치게 된다는(Hiltin TF, 1984) 것이 밝혀지면서 다양한 환자들에게서 진료 만족도를 높이고 의사와 환자 관계를 잘 유지하기 위해서, 의료 커뮤니케이션의 여러 요인들에 대한 연구가 이루어지고 있다. 실제 진

교신저자 : 서란숙, 호서대학교 벤처전문대학원 보건환경학과, 서울시 서초구 서초3동 호서대학교 벤처전문대학원
Tel: 010-4616-5194, E-mail: srs1001@hanmail.net

료상황에서 의사환자관계에 영향을 미치는 다양한 요인들을 관찰하고 연구함으로서 의료커뮤니케이션을 개선시킬 수 있다(Beckman HB, 1994).

의료 커뮤니케이션은 언어로 이루어지는 의사와 환자의 언어적 의사소통 뿐만 아니라 의사와 환자 간 거리, 높이, 각도에 의해 영향을 받는다(Morrel DC, 1986). 이중에서 의사가 환자를 진료하는 위치와 각도는 마주보는 자세와 옆으로 나란히 앉는 자세로 크게 나눌 수 있다. 우리나라에서는 일반적으로 나란히 앉은 위치보다 협력적 분위기를 만드는데 불리하다고 알려져 있는 마주보는 각도로 진료하는 경우가 많다.

본 연구의 목적은 의료 커뮤니케이션에 영향을 주는 언어적 커뮤니케이션 이외에 진료실 내 공간적인 요소와 의사와 환자의 위치와 각도에 따른 진료 만족도와 공간 만족도를 알아보고자 하는 것이다. 의사와 환자 사이에 책상과 같은 장애물의 존재 유무와 같은 공간적 위치 관계에 따라 진료 만족도와 공간 만족도에 차이가 있는지 알아보고, 환자가 선호하는 의사와 환자의 위치 관계를 파악하여 이에 따른 효율적인 진료실 내 공간 배치에 도움이 되고자 하였다.

연구 방법

1. 연구 대상

일개 대학병원 가정의학과에서 2010년 7월 5일에서 7월 30일까지 방문한 외래 환자 521명 중에서 건강검진 결과를 알기위해 방문한 특별한 질환이 없는 방문자는 제외하고, 구조가 다른 두 진료실을 나누어 설문을 시행하였다. 설문지 작성에 동의하고 완성한 138명을 대상으로 하였다.

2. 연구 방법

전자 차트를 이용하여 나이, 성별, 총 진료 기간과 횟수, 기저 질환의 종류 등을 조사하였다. 출구 설문지는 자기 답변식으로 진료 만족도, 공간 만족도, 진료실 내 책상 배치와 집기 등에 관한 내용을 기입하였다. 진료 만족도와 공간 만족도는 1점에서 5점까지로 나누었다. 과거 병력의 파악, 설명, 공감, 눈 맞추기의 4가지 항목도 1점에서 5점으로 나누어 조사하여 만족도를 비교했다. 진료실은 의사와 환자 사이에 장애물(탁자)이 있는 마주보는 위치를 A형, 장애물 없이 나란히 앉은 형태를 B형으로 분류하였다(Fig. 1).

3. 통계 분석

환자의 만족도와 관련된 인자와 연령, 성별, 공간 만족도에 따른 요인 분석에서 변수들은 X2 test와 t-test를 사용하여 분석하였다. 성별, 연령, 진료 기간, 진료 횟수, 기저 질환의 종류 등은 X2 test를 이용하였다. 로지스틱 회귀 분석을 통하여 환자의 만족도에 끼치는 각 변수들의 영향을 분석하였다. 통계분석은 SPSS 17.0판을 이용하였다.

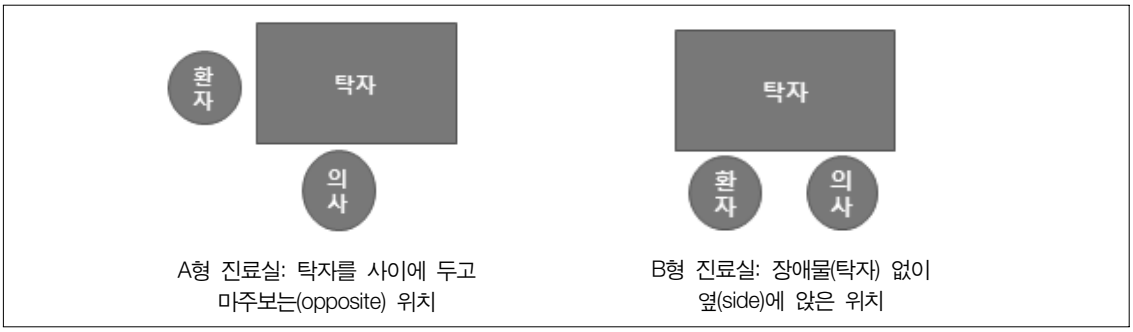

Fig. 1. 2개 진료실의 환자-의사간 진료 위치

연구 결과

1. 연구 대상자의 특성

조사 대상자 185명이었고, 여자가 110명(59.5%), 남자가 75명(40.5%)이었다. 연령의 경우 평균 연령은 58.7±10.6세, 진료 기간과 횟수의 평균은 각각 5.5±4.4년과 38.9±33.5회였으나, 중위수인 4.4년과 21회를 기준으로 두 그룹으로 분류했다. 기저 질환은 가장 많은 순서로 5가지의 질환에 대해 빈도를 조사했다. 진료실의 구분은 의사와 환자 사이에 장애물(탁자)을 사이에 둔 마주보는 위치의 진료 형태(A형), 장애물이 없이 나란히 앉은 진료 형태(B형)로 나누어 비교하였다(Table 1).

Table 1. Characteristics of subjects (N=185)

Variable		Type A* (N=89)	Type B† (N=96)	p-value
Sex	Male	38 (42.7)	37 (38.5)	0.89
	Female	51 (57.3)	59 (61.5)	
Age (years)	<60	56 (62.9)	46 (47.9)	0.03‡
	≥60	33 (37.1)	50 (52.1)	
Follow up length	<4.4	49 (55.1)	43 (44.8)	0.04‡
(years)	≥4.5	40 (44.9)	53 (55.2)	
Number of visit	<21	49 (55.1)	41 (42.7)	0.04‡
	≥22	40 (44.9)	55 (57.3)	
Underlying disease				
Diabetic mellitus	Y	30 (33.7)	36 (37.5)	0.90
	N	59 (66.3)	60 (62.5)	
Hypertension	Y	38 (42.7)	43 (44.8)	0.87
	N	51 (57.3)	53 (55.2)	
Dyslipidemia	Y	35 (39.3)	39 (40.6)	1.00
	N	54 (60.7)	57 (59.4)	
Osteoporosis	Y	31 (34.8)	29 (30.2)	0.92
	N	58 (65.2)	67 (69.8)	
Hypothyroidism	Y	5 (5.6)	7 (7.3)	0.96
	N	84 (94.4)	89 (92.7)	

* sit opposite with barrier (table) between doctor and patient. †sit side by side without barrier (table) between doctor and patient. ‡$p<0.05$.

Table 2. Association between patients' satisfaction and variable

Variable		Type A* (N=89)	Type B† (N=96)	p-value
Sex	Male	4.4±0.08	4.4±0.08	0.93
	Female	4.4±0.08	4.3±0.06	0.74
Age (years)	<60	4.4±0.07	4.3±0.07	0.59
	≥60	4.4±0.10	4.4±0.07	0.97
Follow up length	<4.4	4.4±0.07	4.5±0.09	0.23
(years)	≥4.5	4.4±0.09	4.3±0.06	0.28
Number of visit	<21	4.4±0.07	4.5±0.09	0.82
	≥22	4.3±0.09	4.3±0.06	0.82
Mean value		4.4±0.05	4.4±0.06	0.72

* We defined that there is edge of table between doctor and patient. †We defined that there is no edge of table between doctor and patient. ‡$p<0.05$

2. 진료위치에 따른 만족도

진료 만족도의 전체 평균은 4.38±0.51점(5점 만점)이었고, 두 진료실의 진료 만족도는 A형 진료실은 4.36±0.05점, B형 진료실은 4.38±0.06으로 통계적 유의성이 없었다. 또한 진료실에 따른 진료 만족도는 나이, 성별, 진료 기간과 진료 횟수와는 통계적 유의성이 없었다(Table 2).

3. 진료실 별 공간 만족도와 관련된 요인

의사와 환자 간 진료 위치에 따른 환자들의 공간 만족도를 조사하고 각각의 변수들을 비교했다. 공간 만족도의 전체 평균은 4.24±0.59점(5점 만점)이었다. A형 진료실은 4.15±0.06점, B형 진료실은 4.24±0.04 점으로, B형 진료실에서의 공간 만족도 점수가 유의하게 높았다($p<0.05$). 또한 B형 진료실에서 남성인 경우와 60세 미만인 경우에 공간 만족도가 유의하게 높았다($p<0.05$). 여성, 60세 이상, 진료 기간과 진료 횟수와는 통계적 유의성이 없었다(Table 3).

4. 의사와 환자 간 진료 위치에 대한 선호도와 관련된 요인

선호하는 형태의 의사와 환자 사이의 위치 관계

Table 3. Association between satisfaction of space and variable

Variable		Type A* (N=89)	Type B† (N=96)	p-value
Sex	Male	4.2±0.08	4.6±0.08	<0.001‡
	Female	4.1±0.08	4.2±0.08	0.78
Age (years)	<60	4.1±0.07	4.3±0.08	0.02‡
	≥60	4.3±0.10	4.3±0.09	0.79
Follow up length	<4.4	4.2±0.07	4.3±0.12	0.21
(years)	≥4.5	4.1±0.11	4.3±0.07	0.09
Number of visit	<21	4.1±0.07	4.4±0.13	0.09
	≥22	4.2±0.10	4.3±0.07	0.38
Mean value		4.2±0.06	4.2±0.04	0.03‡

* We defined that there is edge of table between doctor and patient. † We defined that there is no edge of table between doctor and patient. ‡ $p<0.05$

Table 4. Association between preferred office and variable (N=185)

Variable		Preferred office		p-value
		Type A*	Type B†	
Sex	Male	49	26	0.13
	Female	59	51	
Age (years)	<60	75	27	<0.001‡
	≥60	33	50	
Follow up length	<4.4	63	29	0.007‡
(years)	≥4.5	45	48	
Number of visit	<21	63	27	0.003‡
	≥22	45	50	
Office	type A	77	12	<0.001‡
	type B	31	65	

* We defined that there is edge of table between doctor and patient. † We defined that there is no edge of table between doctor and patient. ‡ $p<0.05$.

를 조사하고 각각의 변수들을 비교했다. 60세 미만인 경우와 진료 기간과 진료 횟수가 적을수록 A형 진료실을 선호했고($p<0.05$), 평소에 환자가 진료를 봤던 형태의 진료실의 의사와 환자의 위치 관계를 더 선호하는 것으로 나타났다($p<0.05$)(Table 4).

5. 진료 만족도와 공간 만족도에 영향을 주는 사물

진료실 내에서 진료 만족도와 공간 만족도에 영향을 주는 사물에는 책상(5.4%), 컴퓨터(3.6%), 책장(1.1%) 순으로 조사되었다.

고 찰

Fisher는 환자에게 관심을 보여주는 의사, 환자와 많은 시간을 보내는 의사, 질병에 대해 잘 설명하는 의사, 증상이 호전된 경우에 만족도가 높다고 언급했다(Fisher AW, 1991). Kasteller 등은 의사의 능력에 대한 신뢰감의 결여, 환자의 이야기를 충분히 들어주지 않을 때, 값이 비쌀 때, 위치나 시간이 편리하지 않을 때, 의사의 능력에 좋지 않은 인상을 가지고 있을 때, 환자의 건강 염려증 등이 있는 경우 만족도가 낮았다고 했다(Kasteller J, 1976). 진료 만족도에 관련한 연구는 많았으나, 진료실 내 공간과 의사환자의 진료위치에 따른 진료 만족도와 공간 만족도의 관계를 연구한 논문은 드물었다. 본 연구에서는 의사와 환자 간 진료 위치와 장애물(탁자) 유무에 따라 진료실을 두 가지로 구분하여, 진료 만족도와 공간 만족도를 비교하였다.

두 가지 형태의 진료실을 비교하였을 때 진료 만족도는 성별, 연령, 진료 기간과 진료 횟수와는 통계적으로 의의가 없었다. 의사에 대한 환자의 만족도를 조사한 바에 의하면, 만족도는 환자의 나이가 많을수록, 수입이 많을수록 각각 증가하였고, 환자의 성별, 학력, 직업, 종교, 입원경력, 외래 내원 횟수, 질병종류와는 무관하였다. 본 연구에서도 진료 만족도의 평균은 각 요인에 따라 통계적으로 유의성을 나타내진 않았지만, 나이가 많을수록 다소 높게 나타나는 경향이 있었다.

의사와 환자 사이에 장애물이 있고 마주보는 경우와 장애물이 없고 나란히 앉은 경우에 공간 만족도를 비교하고 어떤 형태의 위치 관계가 만족도를 높일 수 있는가를 살펴보았다. 전체적인 공간 만족도는 장애물이 없이 나란히 앉은(B형) 형태의 진료실에서 탁자 장애물이 있는 마주보는 형태(A형)의 진료실보다 만족도가 높았으며, 특히 남자인 경우와 60세 미만의 환자에서 유의하게 높았다. 기존에 책상 배치나 진료실 환경에 따른 진료 만족도나 공간 만족도에 대한 연구가 없었기 때문에 본 연구의 결과와 비교하여 결론을 도출할 수는 없다. 공간 만족도라는 것은 공간에 대한 지극히 개인적인 느낌이며, 진료실의 크기나 주변 집기의 배치, 환자의 동선, 진료실의 밝기 등과 같은 여러 가지 요인에 의해 크게 달라질 수 있다.

진료실 내 책상 배치의 선호도는 60세 미만인 경우와 진료 기간과 진료 횟수가 적을수록 의사와 환자 사이에 탁자를 사이에 둔 마주보는 진료위치를 선호했고, 60세 이상인 경우, 진료 기간과 진료 횟수가 많을수록 나란히 앉은 진료위치를 선호했다. 또한 평소에 환자가 진료를 봤던 형태의 진료실의 의사와 환자의 위치 관계를 더 선호하는 것으로 나타났다. 이는 한 의사와의 연속적인 진료관계 유지가 환자의 만족도에 긍정적인 관계를 보인다는 연구(Robbins JA, 1993)와 같이 지속적으로 같은 의료진과 진료위치로 진료받던 환자는 기존의 진료위치와 공간에 더 만족하기 때문으로 추정된다.

본 연구의 제한점으로는 첫째, 지속적으로 같은 진료실에서 같은 위치에서 진료받던 환자들을 대상으로 하여 진료 위치 외에 영향을 줄 수 있는 의사의 영향을 통제하지 못하였으며, 둘째, 설문지에 포함된 진료 만족도와 공간 만족도를 5단계(매우 좋음, 좋음, 보통, 나쁨, 매우 나쁨)로 나누어 설문의 결과가 대부분 매우 좋음, 좋음의 2가지 항목에 편중되어 나타났으며, 셋째, 3차 종합 병원 가정의학과 한 곳만을 대상으로 하여 개인병원이나 준종

합병원의 경우와 비교하지 못하여 전체 진료상황에 일반화하기 어렵다는 점을 들 수 있다.

그러나 이런 제한점에도, 비언어적인 진료 공간 배치에 대한 환자의 진료 만족도와 공간 만족도를 우리나라에서 처음 비교한 의미가 있으며, 향후 이러한 제한점을 보완한 추가 연구가 필요할 것이다.

참 고 문 헌

Beckman HB, Frankel RM. The use of videotape in internal medicine training. J Gen Intern Med 1994; 9(9):517-21.

Fisher AW. Patient's evaluation of outpatient medical care. J Med Educ 1991;46:238-44.

Hilton TF, Butler MC, Nice DS. Patient and provider satisfaction in Navy family practice and non-family practice clinics. J Fam Pract 1984;18(4):569-73.

Kang TK, Chae BS, Ko YS, Hwang HS, Park HK. Factors Related to Patient Satisfaction in an Outpatient Clinic. J Korean Acad Fam Med 2003; 24:346-52.

Kasteller J, Kane RL, Oslan DM. Issues underlying prevalance of "doctor-shopping behavior". J Health Soc Behavior 1976;17:328-39.

Morrell DC, Evans ME, Morris RW, Roland MO. The ″five minute″ consultation: effect of time constraint on clinical content and patient satisfaction. Br Med J (Clin Res Ed) 1986;292(6524):870-3.

Robbins JA, Bertakis KD, Helms LJ, Azari R, Callahan EJ, Creten DA. The influence of physician practice behaviors on patient satisfaction. Fam Med 1993; 25(1):17-20.

논문투고일: 2011년 11월 20일
논문심사일: 2011년 11월 23일
게재확정일: 2011년 12월 15일