

노인의 노인복지관 물리치료 이용 특성과 만족도에 관한 연구

송 이 슬
(국립재활원)

김 기 원*
(고려대학교)

본 연구의 목적은 노인복지관을 이용하는 노인의 인구사회학적 특성과 물리치료 이용 특성이 노인복지관 물리치료 만족도에 미치는 요인을 규명하고자 함에 있다. 연구 방법은 전국 각 시도에 위치한 40개의 노인복지관을 선정하여 각 노인복지관 물리치료실을 이용하는 이용자 230명을 대상으로 설문조사를 진행하였다. 본 연구에서는 대상자들의 인구사회학적 특성 및 노인복지관 물리치료실 이용 현황을 파악하기 위해 기술통계를 실시하였으며, 만족도 12문항에 대한 요인분석을 실시하였다. 인구사회학적 특성과 물리치료실 이용특성이 만족도에 미치는 요인 간의 관계 파악을 위해 t-test와 ANOVA를 실시하였고 만족도의 관련 요인 파악을 위해 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 사용하였다. 요인 분석 결과 '물리치료 효과성'과 '물리치료사 전문성', 그리고 '물리치료실 유효성'의 총 3개 만족도 요인이 분석되었으며, 각각의 만족도 요인들은 물리치료를 적용받는 개수가 증가할수록, 주당 물리치료를 받는 횟수가 증가할수록, 주관적 건강상태가 좋을수록 요인별 만족도가 높은 것으로 나타났다($p < 0.05$). 연구 결과를 바탕으로 노인이 복지관에서 이용하는 물리치료 만족도를 높이기 위한 실질적인 대안을 제시하였다.

주요 용어: 노인복지관, 물리치료, 만족도

* 교신저자: 김기원, 고려대학교(rldnjs44@korea.ac.kr)

■ 투고일: 2017.10.11 ■ 수정일: 2017.1.23 ■ 게재확정일: 2018.2.20

I. 서론

우리나라 장래 인구구조와 변화에 대한 연구보고에 따르면 2017년도부터 생산가능 인구는 감소하며 노인인구(65세 인구 이상)는 급증하고 노인인구의 비중이 2026년에는 20%, 2058년에는 40% 이상이 될 것이라고 전망하고 있다(통계청, 2016b). 노인인구의 증가 현상으로 인해 이에 따른 노인문제 또한 증가하고 있으며, 노인인구 증가로 인해 발생하는 사회적 현상과 문제에 대한 정책적, 제도적 관심이 지속적으로 증가하고 있다.

고령화 현상의 심화는 노인에게 건강보호의 문제, 경제적 문제, 세대 간의 갈등 및 소외의 문제, 역할상실의 문제, 여가시간의 처리문제 등 다양한 노인문제를 발생시키는 중요한 변수로 작용한다(김재경, 2014). 특히, 연령이 증가할수록 노인들이 겪게 되는 경제적 문제와 건강문제를 가장 큰 어려움으로 꼽고 있으며(Frazier, 2005; Rice & Fineman, 2004), 노인의 건강문제에서는 근력과 신체적 기능이 감소되고 만성질환이 발병하며 통증의 증가 등을 호소하는 경향을 보인다(이사겸, 황경식, 2007; 강상경, 전해숙, 2013). 이와 같이 노인의 주된 관심사가 건강문제인 만큼 이를 해결하기 위한 방안마련은 중요하다고 볼 수 있다. 따라서 노인복지 서비스 기관에서는 심신안정과 기능회복을 위해 건강과 관련된 서비스를 지속적으로 제공할 필요가 있으며 노인문제에 대해 저소득층 노인이나 건강하지 않은 노인 등 일부 특별계층의 문제로 보는 선별적이고 일방적인 시스템이 아닌, 노인이 전반적으로 가지고 있는 다양한 욕구해결을 위한 제도적 노력이 필요하다(김경호, 2004).

이를 위한 제도적 노력의 일환으로 노인들의 다양한 욕구를 충족시키기 위해 노인복지관을 개관하였다. 노인복지관은 60세 이상의 노인을 대상으로 운영되는 노인여가 복지시설 중 하나로 노인의 교양·취미생활 및 사회참여활동 등에 대한 각종 정보와 서비스를 제공하고, 건강증진 및 질병예방과 소득보장, 재가복지, 그 밖에 노인의 복지증진에 필요한 서비스를 제공할 목적으로 개설되었다. 구체적으로 노인복지법 시행규칙 제 26조에 따르면 '노인복지관은 기능회복 또는 기능감퇴를 방지하기 위한 훈련 등에 지장이 없는 면적과 필요한 시설을 갖춘 물리치료실을 두어야 하며 물리치료사 1인을 배치해야 하고 이용자의 건강관리를 위한 촉탁의사(시간제 계약에 의한 의사를 포함한다)를 둘 수 있다'고 명시되어 있다.

세부적으로 노인복지관에서 수행되고 있는 물리치료는 노인복지관 사업 중 기능회복

지원 사업에 포함되며 노인복지관의 주요 핵심 사업들 중 건강증진 및 기능회복 사업은 가장 높은 준비도와 숙련도를 나타내고 있어 이용 대상자들의 서비스 요구도가 가장 높은 사업이다(원영희, 최혜지, 2015). 또한 복지관에서 노인을 위해 제공하는 17개의 사업들 중 물리치료는 이용자 만족도의 상위를 차지하고 있는 사업이다(이은주, 2002; 장경동, 2010; 홍연희, 2013).

현재까지 이루어진 노인복지관 내 사업과 프로그램 관련 선행연구들은 노인복지관의 실태조사와 개선방안 및 활성화 방안에 관한 연구들이 주를 이루고 있으며, 최근 이용자 만족도 개념을 도입하여 노인복지관이 이용자들의 욕구를 어느 정도 충족시키고 있는지를 평가하고 이용자 만족도에 영향을 미치는 요인을 파악하는 연구들이 이루어지고 있다(원영희, 안정선, 2014; 이송현, 황연숙, 2015). 그러나, 노인복지관 이용자 만족도와 관련한 연구들은 전반적인 프로그램 만족도와 시설 및 환경 만족도, 직원 및 서비스 만족도에 관한 연구가 대부분이며, 구체적이고 세부적으로 노인복지관 프로그램 만족도에 대한 조사는 부족한 실정이며 특히 물리치료와 관련한 이용자 만족도는 전무한 상태이다.

본 연구의 목적은 보건복지 정책의 변화에 발맞추어 다양해지고 있는 노인복지관 서비스 영역 중 기능회복 지원사업의 일환인 물리치료실 운영에 대하여 수요자의 이용 정도와 만족도를 파악하고자 하였다. 또한 수요자의 인구사회학적 특성과 물리치료 이용 특성이 물리치료 이용 만족도에 미치는 영향을 파악하기 위해 세부 만족도 요인을 분석하여 노인복지관 기능회복 지원사업의 발전과 질적 향상을 도모하고자 한다.

II. 연구 방법

1. 연구대상 및 자료수집 방법

본 연구의 대상자 선정을 위해 2014 노인실태조사(정경희, 2014)와 2016 노인 복지 시설 현황(보건복지부, 2016)을 참고하여 전국의 노인복지관을 대상으로 표본 추출을

실시하였다. 표본 추출 방법은 65세 이상 전국 노인분포를 기준으로 하여 노인복지관 개수를 층화표본 추출하였다. 표본은 노인실태조사 결과를 바탕으로 시군 단위 노인의 분포와 노인복지관 분포의 비율을 고려하여 가장 많은 순서대로 서울의 10개소, 경기 8개소를 선정하였으며 그 다음으로 전남, 부산, 전북, 경남, 인천, 경북, 충북, 충남, 대구 등 9개 지역에서 2개소씩, 강원, 광주, 울산, 대전의 1개소씩을 선정하였으며 노인복지관이 없는 제주와 세종은 표본 추출 지역에서 제외하였다. 최종적으로 전국 총 40개소의 노인복지관을 표본으로 선정하였고 해당 지역 복지관을 이용하는 노인을 대상으로 하였다.

연구의 자료수집 기간은 2016년 5월부터 7월까지 진행되었으며 전국적으로 선정된 40개소 복지관의 협조를 얻어 우편으로 설문을 400부 발송하였다. 설문 조사는 각 기관마다 자료수집자 1명을 선정하여 연구의 필요성 및 목적, 진행과정에 대해 설명하였다. 자료수집자는 자발적 참여를 희망한 연구 대상자들에게 연구의 목적을 설명하고 연구 참여에 대한 서면 동의를 구한 후 설문지 작성을 도와주었다. 자가 기입이 가능한 대상자들은 직접 설문지에 기입하게 하였고 불가능한 경우 필요에 따라 자료수집자가 지문은 읽어주어 설문 작성을 보조해 주었다. 이들이 응답한 설문지를 우편으로 수거하여 배포된 총 400부 중 230부가 회수되어 55%의 회수율을 보였으며 회수된 설문지 중 응답이 부정확한 9부를 제외하고 총 221부를 분석에 사용하였다.

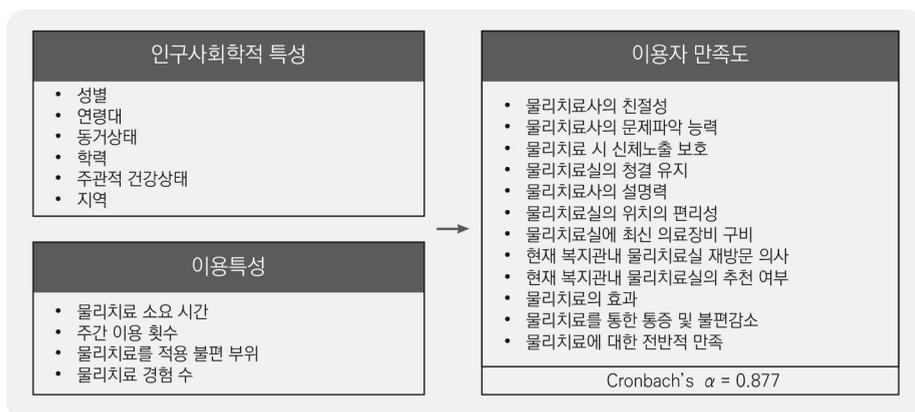
2. 연구도구 및 연구모형

본 연구는 첫째, 노인복지관 물리치료를 이용하는 대상자들의 만족도 구성요인을 파악하고자 하였으며 둘째, 인구사회학적특성과 이용 특성에 따른 요인별 만족도를 파악하고 셋째, 만족도에 영향을 줄 수 있는 인구사회학적, 이용특성에 대한 변인을 확인하고자 하였다.

설문내용에는 연령, 성별, 학력, 주관적 건강상태, 지역과 같은 인구사회학적 정보와 같은 대상자 특성이 포함되어 있으며, 노인복지관내 물리치료 이용행태와 만족도를 측정하기 위해서 최현규(2007), 박상여(2011)와 김다혜(2016)의 연구에서 만족도 측정항목들을 참고하여 본 연구의 목적에 적합하도록 수정하고 보완하여 사용하였다. 노인복지관에서 이루어지는 물리치료 이용행태와 만족도와 관련해서는 물리치료 소요시간(20

분 미만, 20분 이상~40분 미만, 40분 이상 60분 미만, 60분 이상), 주간 이용횟수(1~5 회), 물리치료를 받는 불편부위를 목, 허리, 어깨, 손 또는 손목, 엉덩관절, 무릎, 발 또는 발목으로 구분하여 조사하였으며 분석 시 물리치료를 적용 받았던 부위에 대한 빈도로 변환(1부위, 2부위, 3부위 이상)하여 ‘물리치료 적용 불편 부위’ 변수로 사용하였다. 물리 치료 경험 수는 온습포 치료, 초음파 치료, 견인 치료, 적외선 치료, 운동 치료, 기타로 구분하여 경험해본 물리치료의 개수를 빈도로 변환(1개, 2개, 3개 이상)하여 ‘물리치료 경험 수’라는 변수로 사용하였다. 또한 노인복지관 물리치료 이용 만족도 평가를 위한 12개의 문항을 선정하였다. 물리치료 이용 만족도 조사의 설문 척도는 ‘매우 불만족’, ‘불만족’, ‘보통’, ‘만족’, ‘매우 만족’의 5점 척도로 구성되어 있으며 각 만족도 문항에 대해 동일하게 적용하였다. 물리치료 이용 만족도의 문항간의 일치도 Cronbach’s α 는 0.877이었다(그림 1).

그림 1. 연구의 모형



3. 자료분석

본 연구는 SPSS ver 21.0을 이용하여 자료를 분석하였으며, 구체적인 분석절차 및 방법은 다음과 같다. 첫째, 물리치료 이용만족도의 요인분석을 선행하여 실시하였다. 요인추출을 위해 주성분 분석을 사용하였으며 고유값은 1로 정의하여 오블리민 방법으로 실시하였다. 요인 간 상관분석과 Cronbach's α 를 구하여 신뢰도를 확인하였다. 둘째,

만족도 전체 문항(12항목)에 대한 총점과 요인분석으로 분류되는 요인별 만족도 점수를 인구사회학적 특성과 노인복지관 물리치료실 이용특성에 따라 비교하기 위해 Student t-test와 One-way ANOVA를 실시하였다. 셋째, 노인복지관 물리치료 이용만족도에 영향을 미치는 변수를 알아보기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 다중회귀분석에서 적용되는 독립변수는 인구사회학적 특성(성별, 연령대, 동거상태, 학력, 지역, 주관적 건강상태)과 물리치료실 이용특성(물리치료 소요시간, 주간 이용횟수, 물리치료 적용 불편 부위, 물리치료 경험 수)이며 범주형 변수는 가변수로 변경하여 모형에 포함시켰다(표 1).

III. 연구 결과

1. 연구대상자의 인구사회학적 특성 및 노인복지관 물리치료 이용 특성

연구 대상자의 평균 연령은 74.74 ± 6.28 세였고, 응답자 중 남자는 47명(21.3%), 여자는 174명(78.7%) 이었다. 독거 상태인 대상자는 83명(37.6%), 동거 중인 대상자는 138명(62.4%) 이었고, 학력에서는 초등학교 중퇴 또는 졸업이 87명(39.4%), 고등학교 중퇴 또는 졸업은 49명 (22.25%), 중학교 중퇴 또는 졸업은 45명(20.4%) 순이었다. 복지관 이용 지역에 대한 질문에서 서울, 경기, 인천지역에서 복지관을 이용하는 대상자는 152명(68.7%)이었으며, 경북, 대구, 대전, 부산, 춘천, 충남, 충북에서 복지관을 이용하는 연구 대상자는 69명(31.3%)으로 나타났다. 주관적 건강상태를 묻는 질문에서 보통임으로 대답한 대상자가 89명(40.5%)으로 가장 많았으며 건강하지 못함이라고 응답한 대상자는 57명(25.9%)으로 다음 이었다.

노인복지관 물리치료실 이용 특성으로는 노인복지관 물리치료 소요 시간은 40분 이상~60분 미만으로 이용하는 노인이 129명(59.4%)으로 가장 많았으며 일주일간 물리치료를 받는 횟수인 주간이용 횟수에서 주 2회(42.9%)를 이용하는 대상자가 가장 많았다. 물리치료를 받았던 불편한 부위는 허리(36.9%)가 가장 많았으며, 그 다음은 무릎(27.4%)이었다. 복지관에서 받아본 물리치료에 대한 경험여부에 대한 질문에서는 온습

포 치료가 27.7%로 가장 많았으며 적외선치료(25.1%), 운동치료(20.8%) 순이었다.

표 1. 조사대상자의 인구사회학적 및 물리치료 이용특성

(N=221)

구분	변수명	빈도(명)	백분율 (%)
성별	남자	47	21.3
	여자	174	78.7
연령대	60대	43	19.5
	70대	131	59.3
	80대	43	19.5
	90대 이상	4	1.8
동거상태	독거	83	37.6
	동거	138	62.4
학력	무학	20	9.0
	초등학교 중퇴 또는 졸업	87	39.4
	중학교 중퇴 또는 졸업	45	20.4
	고등학교 중퇴 또는 졸업	49	22.2
	대학교 이상	19	8.6
주관적 건강상태	건강하지 않음	75	34.1
	보통임	89	40.5
	건강 함	56	25.5
지역	경기	53	24.0
	경북	10	4.5
	대구	10	4.5
	대전	10	4.5
	부산	9	4.1
	서울	79	35.7
	인천	20	9.0
	춘천	11	5.0
	충남	10	4.5
	충북	9	4.1
물리치료 소요시간	20분 미만	6	2.8
	20분 이상 ~ 40분 미만	44	20.3
	40분 이상 ~ 60분 미만	129	59.4
	60분 이상	38	17.5
주간이용 횟수	1회	27	12.4
	2회	93	42.9

구분	변수명	빈도(명)	백분율(%)
	3회	59	27.2
	4회	17	7.8
	5회	21	9.7
물리치료 적용 불편부위*	목	23	6.1
	허리	140	36.9
	어깨	58	15.3
	손 손목	18	4.7
	엉덩관절	13	3.4
	무릎	104	27.4
	발 발목	23	6.1
물리치료 경험여부*	온습포 치료	201	27.7
	초음파 치료	85	11.7
	견인 치료	7	1.0
	적외선 치료	182	25.1
	운동 치료	151	20.8
	기타	100	13.8

*중복응답

2. 노인복지관 물리치료 이용 만족도 분석을 위한 요인분석 및 요인들 간의 상관관계

노인복지관 물리치료 이용 만족도 분석을 위해 12문항에 대한 요인분석을 실시하였고 각 요인별로 공통성이 0.4, 요인적재 값이 0.5 이상인 문항들을 포함하였다. 물리치료사 전문성에 대한 요인은 5개의 하부개념으로 구성되었으나, 물리치료 시 신체노출 보호에 대한 만족을 묻는 문항 Q7과 물리치료실의 청결 유지 만족을 묻는 Q8 문항이 요인1과 요인3의 요인적재 값 기준을 동시에 충족하여 분석에서 제외하였으며, 전반적 만족을 묻는 Q1에 대한 하위개념 역시 공통성과 요인적재 값 기준을 충족하였으나 요인1과 요인2의 요인적재 값 기준을 동시에 충족하여 분석에서 제외하였다.

결과적으로 노인복지관 물리치료실 이용 만족도에 대한 요인은 총 3가지의 영역으로 분류할 수 있었다. 각 영역으로 구분된 설문 문항은 ‘물리치료 효과성’, ‘물리치료사 전문성’, ‘물리치료실 유효성’으로 나타났다. ‘물리치료 효과성’을 나타내는 요인 1은 총 2개의 문항, ‘물리치료실 전문성’을 나타내는 요인 2는 3개의 문항, ‘물리치료실 유효성’을 나타

내는 요인 3은 4문항으로 총 9개의 문항을 분석에 이용하였다(표 2). 또한 최종 선정된 요인에 대한 Cronbach's α 는 0.808, 0.743 및 0.738이었다.

<표 3>은 요인별 상관관계 정도 및 방향을 제시하는 결과로 요인 간 상관분석 결과 0.429~0.569 사이의 유의미한 양의 상관관계를 보였다.

표 2. 노인복지관 물리치료실 이용만족도 요인분석 결과

(N=221)

구분		공통성	성분		
			Factor 1 물리치료 효과성	Factor 2 물리치료 사 전문성	Factor 3 물리치료 실 유효성
Q2	물리치료의 효과	0.802	0.883	0.356	0.405
Q3	물리치료를 통한 통증 및 불편감소	0.719	0.800	0.332	0.498
Q4	물리치료사의 친절성	0.759	0.245	0.866	0.267
Q5	물리치료사의 문제파악 능력	0.722	0.346	0.849	0.326
Q6	물리치료사의 설명력	0.645	0.477	0.750	0.476
Q10	물리치료실의 위치의 편리성	0.685	0.240	0.304	0.847
Q9	물리치료실에 최신 의료장비 구비	0.739	0.415	0.430	0.742
Q12	현재 복지관내 물리치료실 재방문 의사	0.621	0.310	-0.156	0.734
Q11	현재 복지관내 물리치료실의 추천여부	0.618	0.413	0.489	0.719
	신뢰도		0.808	0.743	0.738

KMO = 0.816, Bartlett's test 결과 $\chi^2=736.561$ (df=36, Sig.=0.000)

표 3. 노인복지관 물리치료 이용 만족도 요인 간 상관관계

	Factor 1	Factor 2	Factor 3
Factor 1	1		
Factor 2	0.569*	1	
Factor 3	0.429*	0.492*	1

*p<0.05

3. 인구사회학적 특성과 물리치료 이용 특성에 따른 만족도 차이

노인복지관 물리치료 이용에 영향을 미치는 3가지 만족도 요인을 인구사회학적 특성에 따라 분석한 결과 성별, 연령대, 동거상태, 학력, 지역 분류에 따른 만족도는 통계학적으로 유의한 차이가 없었다($p>0.05$).

물리치료 이용 특성에 따라 분석한 결과 ‘물리치료 효과성’을 나타내는 요인 1과 ‘물리치료실 유효성’을 나타내는 요인3에서는 물리치료 경험 수($p<0.001$, $p<0.05$)에 따라 유의한 차이를 나타내었으며 ‘물리치료사 전문성’을 나타내는 요인 2에서는 주관적 건강상태($p<0.05$)와 물리치료 경험 수($p<0.05$)에 따라 유의한 차이를 나타내었다(표 4).

표 4. 인구사회학적 특성과 물리치료 이용 특성에 따른 요인별 물리치료 이용 만족도 차이 검증 (n=221)

		물리치료 효과성		물리치료사 전문성		물리치료실 유효성	
		평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차
대상자 전체		4.48	±0.58	4.75	±0.39	4.51	±0.48
성별	남자	4.34	±0.59	4.72	±0.44	4.54	±0.44
	여자	4.52	±0.57	4.75	±0.37	4.50	±0.49
	p - value	0.073		0.547		0.647	
연령대	60대	4.49	±0.52	4.75	±0.37	4.53	±0.45
	70대	4.49	±0.61	4.76	±0.38	4.52	±0.50
	80대	4.43	±0.54	4.70	±0.42	4.47	±0.46
	90대 이상	4.67	±0.58	4.67	±0.58	4.50	±0.50
	p - value	0.872		0.791		0.945	
동거상태	독거	4.46	±0.59	4.68	±0.41	4.44	±0.50
	동거	4.50	±0.57	4.78	±0.37	4.56	±0.46
	p - value	0.631		0.068		0.076	
학력	무학	4.50	±0.49	4.60	±0.50	4.35	±0.44
	초등학교 졸업	4.52	±0.56	4.76	±0.33	4.51	±0.48
	중학교 졸업	4.36	±0.67	4.67	±0.45	4.41	±0.58
	고등학교 졸업	4.54	±0.52	4.83	±0.35	4.60	±0.36
	대학교 이상	4.53	±0.56	4.79	±0.40	4.63	±0.47
	p - value	0.527		0.138		0.145	
지역	수도권 [†]	4.46	±0.60	4.72	±0.40	4.52	±0.48
	수도권 외 [‡]	4.53	±0.53	4.80	±0.37	4.48	±0.48
	p - value	0.409		0.190		0.512	
주관적	건강하지 못함	4.43	±0.56	4.62	±0.40	4.44	±0.47

		물리치료 효과성		물리치료사 전문성		물리치료실 유효성	
		평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차
건강상태	보통	4.54	±0.58	4.82	±0.36	4.51	±0.51
	건강함	4.44	±0.60	4.81	±0.37	4.61	±0.43
	p - value	0.439		0.002 [†]		0.142	
물리치료 소요시간	20분 미만	4.17	±0.68	4.67	±0.52	4.25	±0.40
	20분 이상~40분 미만	4.32	±0.57	4.68	±0.40	4.42	±0.54
	40분 이상~60분 미만	4.53	±0.56	4.77	±0.39	4.53	±0.47
	60분 이상	4.55	±0.59	4.74	±0.34	4.59	±0.42
	p - value	0.076		0.576		0.224	
주간이용 횟수	1회	4.65	±0.48	4.77	±0.36	4.66	±0.38
	2회	4.47	±0.60	4.78	±0.34	4.47	±0.50
	3회 이상	4.43	±0.59	4.73	±0.41	4.48	±0.49
	p - value	0.138		0.686		0.104	
물리치료 적용불편부위	1개	4.43	±0.57	4.71	±0.42	4.52	±0.48
	2개	4.51	±0.57	4.77	±0.37	4.50	±0.45
	3개 이상	4.57	±0.60	4.82	±0.32	4.49	±0.54
	p - value	0.419		0.234		0.966	
물리치료 경험 수	1개	3.60	±0.42	4.33	±0.61	3.92	±0.38
	2개	4.19	±0.63	4.66	±0.51	4.42	±0.51
	3개 이상	4.57	±0.53	4.77	±0.35	4.54	±0.46
	p - value	<0.001 [†]		0.026 [*]		0.030 [*]	

[†] 경기, 서울, 인천, [‡] 경북, 대구, 대전, 부산, 충청, 충남, 충북

* p<0.05, [†] p<0.01

Analyzed by t-test or ANOVA

4. 노인복지관 물리치료 이용 만족도와 관련된 변수에 대한 다중회귀분석

다중선형회귀분석 실시 결과는 <표 5>에 기술하였으며 성별, 연령대, 동거상태, 지역, 물리치료 소요시간, 물리치료 적용불편 부위에 따른 차이는 나타나지 않았다. 주관적 건강상태에서는 건강하지 못하다고 응답한 대상자보다 건강하다고 응답한 대상자가 물리치료사 전문성에서 만족도 점수가 높은 결과를 보였으며 유의미한 차이가 있었다(p<0.05). 노인복지관에서 경험한 물리치료 개수에서는 1개를 경험한 대상자 보다 2개 또는 3개 이상을 경험한 대상자가 ‘물리치료 효과성’, ‘물리치료사 전문성과 ‘물리치료실 유효성’ 모두 만족도가 높은 것으로 나타났다(p<0.05).

표 5. 노인의 인구사회학적 특성과 물리치료 이용 특성에 따른 요인별 물리치료 이용 만족도

변수명		물리치료 효과성		물리치료사 전문성		물리치료실 유효성	
		β	t	β	t	β	t
성별	남자(ref)						
	여자	0.11	1.55	0.07	0.98	-0.02	-0.25
연령대	60대(ref)						
	70대	0.08	0.93	0.12	1.32	0.05	0.54
	80대	0.09	1.00	0.10	1.07	0.02	0.23
	90대 이상	0.09	1.23	0.00	0.09	-0.01	-0.19
동거상태	독거(ref)						
	동거	0.04	0.59	0.13	1.91	0.12	1.70
학력	무학(ref)						
	초등학교 졸업	0.07	0.63	0.25	1.98*	0.21	1.61
	중학교 졸업	-0.03	-0.30	0.09	0.80	0.10	0.83
	고등학교 졸업	0.07	0.64	0.22	1.89	0.23	1.95
	대학교 이상	0.11	1.17	0.17	1.74	0.17	1.63
지역	수도권(ref)						
	수도권 외	-0.07	-1.05	-0.09	-1.31	0.04	0.65
주관적 건강상태	건강하지 못함(ref)						
	보통	0.12	1.57	0.26	3.30†	0.06	0.78
물리치료 소요시간	건강함	0.08	1.10	0.21	2.64†	0.16	2.06*
	20분 미만(ref)						
	20분 이상~40분 미만	-0.09	-0.49	-0.02	-0.12	0.18	0.89
	40분 이상~60분 미만	0.02	0.11	0.02	0.09	0.28	1.17
주간이용 횟수	60분 이상	0.07	0.42	-0.01	-0.03	0.28	1.42
	1회(ref)						
	2회	-0.07	-0.80	0.01	0.17	-0.13	-1.37
물리치료 적용불편부위	3회 이상	-0.14	-1.47	-0.07	-0.77	-0.20	-2.11*
	1개(ref)						
	2개	-0.01	-0.23	0.02	0.37	-0.04	-0.54
물리치료 경험 수	3개 이상	0.02	0.33	0.04	0.57	-0.08	-1.13
	1개(ref)						
	2개	0.45	2.57*	0.41	2.12*	0.51	2.26*
	3개 이상	0.69	3.91†	0.52	2.58*	0.63	2.77†
Adjusted R ²		0.105		0.074		0.051	
F value		2.164		1.797		1.523	
p value		0.003†		0.021*		0.074	

ref: 기준값

* p<0.05, † p<0.01

IV. 결론 및 제언

노인인구는 국민소득수준의 향상, 보건위생과 의학의 발달로 지속적으로 증가되고 있다. 통계청 보고에 따르면 우리나라 0세의 기대여명은 1970년 62.27세, 1980년 66.15세, 1990년 71.66세 이었으며, 2015년 82.06세로 평균수명은 지속적으로 증가하고 있다(통계청 2016a). 또한 향후 인구변화를 예측하는 장래인구추계 보고에서 65세 이상의 고령인구는 2015년 654만 명에서 2025년 1,000만 명까지 증가할 전망임을 보고하였다(통계청, 2016b). 이러한 객관적 자료를 토대로 앞으로 노인인구 증가 현상은 가속화 될 것이며 노인인구 증가에 따른 노인관련 문제는 지속적으로 제기될 것이다.

특히 건강에 대한 문제는 노인의 대표적인 문제 중 하나이다. 나이가 들어감으로 인해 발생하는 신체변화로는 통증, 근력약화, 기능저하 등이며 이는 지속적인 관리가 필수적이다. 2014년 노인실태조사 보고에 따르면 65세 이상 노인의 89.2%가 만성질환을 갖고 있었으며, 만성질환의 종류로는 고혈압이 56.7%로 가장 높았고 골관절염 또는 류마티스 관절염 33.4%, 당뇨병 22.6%, 요통, 좌골신경통 21.1% 순으로 나타났다(정경희 등, 2014). 그 중 근골격계 질환이 상위를 차지하고 있었으며 이는 노인의 신체기능저하와 일상생활을 저해시키는 요소이다. 노인인구의 증가로 매년 노인의 건강보험 노인진료비 또한 증가하고 있다(손명세, 성상철 2016). 특히 만성질환은 노인의 의료이용과 의료비용 증가에 영향을 주는 가장 중요한 요소이며 보유한 만성질환의 종류와 수에 따라 의료이용 빈도와 의료비가 증가한다(김창훈 등, 2014; 이지은, 2015). 이는 국가적인 차원에서 생산성을 감소시키며, 생산가능 인구에게 부담을 증가시키고 가정의 문제로 대두되는 경제적인 후퇴를 가져오는 요인이라고 할 수 있다(신현용 등, 2012).

또한, 노인의 건강문제는 사회활동 참여, 여가생활 등을 저하시킨다. 이에 정부는 노인의 교양을 함양하기 위한 취미생활과 사회활동 참여에 대한 정보와 서비스를 제공하고 건강증진 및 질병예방과 소득보장, 재가복지 등 복지증진에 필요한 서비스를 제공하는 노인복지법에 근거하여 노인복지관 사업을 진행 중이다. 노인복지관은 지역사회 노인을 위한 다양하고 종합적인 복지서비스를 제공하는 기관이며, 노인들의 특성과 복지욕구를 가장 잘 파악하여 적절한 노인복지서비스를 제공하는 공적 기관이다(원영희, 안정선, 2014). 물리치료 서비스는 노인복지관의 건강증진 사업 중 준비도와 몰입도가 높은 사업이고 단기, 중기, 장기 서비스 모두 공통적으로 서비스 욕구가 높은 편이며

서비스 만족도도 높다(장경동, 2010; 원영희, 안정선, 2014; 원영희, 최혜지, 2015). 뿐만 아니라 노인복지관 서비스 중 신설하거나 보강했으면 하는 서비스로 물리치료가 1순위를 차지하기도 한다(정희자, 2006).

따라서 본 연구에서는 노인복지관 사업 중 이용자들의 서비스 요구도가 높은 물리치료 이용 만족도를 파악하고 만족도에 영향을 미치는 요인을 분석하였다. 본 연구의 주요 결과인 물리치료 이용 만족도에 영향을 미치는 요인은 물리치료의 효과성, 물리치료사의 전문성, 물리치료실의 유효성으로 분류되어 만족의 범위가 하나의 요인이 아니라 다양한 요인들로 결정되어 포괄적이라는 것을 알 수 있었다. 물리치료의 효과성은 물리치료의 효과와 물리치료를 통한 통증과 불편감 감소 항목을 포함한다. 물리치료사의 전문성은 물리치료사의 친절과 문제파악능력, 설명력의 항목을 포함한다. 물리치료실의 유효성은 복지관 내 물리치료실의 위치나 접근 편리성과 최신 의료장비, 물리치료실 재방문 의사와 타인에게 추천 여부를 포함한다. 본 연구의 요인분석 결과인 이 3가지 요인은 CSI-SW(Client Satisfaction Inventory-Social Welfare) 고객만족도 모델의 요인(과정품질, 환경품질, 성과품질)과 유사하다. 과정품질은 서비스 수행과정에 대한 전반적인 만족도로 서비스 담당자의 설명과 전문적인 능력과 자질에 대한 내용을 포함한다. 환경품질은 시설과 설비가 안전한지, 이동의 어려움이 있는지, 기자재의 품질이 어떠한지를 포함한다. 성과품질은 이용자에게 유익하며 이용자가 긍정적으로 변화되었는가를 포함한다. CSI-SW를 이용해 노인복지관 물리치료 이용에 대한 만족도를 조사한 한 연구 결과에서는 물리치료사의 치료 수행 과정의 만족도가 가장 높았고 치료 결과의 만족도가 그 다음 순위를 차지하였으며 물리치료 시설 및 환경에 대한 만족도가 다음 순위를 차지하여 본 연구결과와 유사하였다(조현웅, 2014). 또한 서비스의 질을 측정하는데 사용되고 있는 SERVQUAL(Service Quality) 속성을 이용한 경우와도 유사하다. SERVQUAL 질문지는 전 세계적으로 건강분야 뿐만 아니라 다른 사업 분야에서도 많이 사용하고 있는 일반적인 도구이다(Almeida et al., 2013). SERVQUAL 속성을 이용해 노인복지관 만족도를 조사한 대부분의 선행 연구들도 종속변수로 프로그램 만족도, 시설 및 환경 만족도, 직원 및 서비스 만족도를 사용하고 있어(성정희, 2011; 강봉주, 2013; 박지영, 2014) 본 연구에서 나타난 이용 만족도의 영향 요인과 유사하며 본 연구에서 나타난 결과가 이용 만족도를 잘 반영한 결과라고 생각된다. 이와 같은 결과에서 보듯이 노인복지관 물리치료 서비스에서 요구되는 항목은 물리치료사의 전문적인 지식

함양, 최신 치료 중재 등에 대한 교육과 관심, 노인의 기능 및 상태 평가를 통한 문제 해결 능력 등이라는 것을 알 수 있었다. 또한 물리치료 시설과 관련하여 최신 물리치료 기기, 노인의 이동 장애로 인한 접근성의 고려 등이 필요하며 이는 선행연구에서 제시한 노인복지관 이용자 만족도에 미치는 요인인 직원요인, 시설환경요인, 프로그램 요인과 일부 일치하는 것으로 나타났다(박지영, 2014).

본 연구에서 조사된 연구결과를 살펴보면 노인의 인구사회학적 특성의 경우 성별은 여자(78.7%)가 남자(21.3%)보다 노인복지관 물리치료 서비스를 이용하는 비율이 더 높았고, 70대 이용자가 59.3%로 과반수의 비율을 차지하였다. 이는 다른 연구의 노인복지관을 이용하는 이용자 분포에 따른 결과와 유사하였다(원영희, 모선희, 1998; 유성호, 2001). 물리치료 만족도에 대한 인구사회학적 특성의 관계를 살펴보면 한 선행연구에서는 성별에 따라 재활서비스 만족도에 따른 차이를 보였으며 여자가 남자보다 재활치료 서비스에 대한 만족도가 높았다고 보고하였고(손보영, 방요순, 2014), 다른 연구에서는 전반적인 의료서비스에서 성별 간 차이를 보이지 않았다고 보고하였다(황인지, 손인순, 2007). 본 연구는 노인복지관 물리치료 서비스로 선행연구와 직접적 비교는 어렵다고 할 수 있으며 결과적으로는 성별에 따른 통계적 차이는 없었으나 전반적으로 여성 노인이 남성 노인보다 만족도 점수가 높은 것을 확인하였다. 또한 나이가 많을수록 물리치료 서비스에 대한 만족도가 높다고 보고된 바 있으나(김선엽, 1990), 최근 송서희 등(2012)의 연구에서는 19세 이하에서 물리치료 이용 만족도가 높은 것으로 보고하여 상반된 결과가 확인되었다. 본 연구에서는 연령과 만족도에 대한 관련성은 보이지 않았고 이는 본 연구가 60세 이상의 노인을 대상으로 진행한 연구로 생애 주기적으로 비슷한 시점에 위치한 연령 구분이었기 때문에 통계적 차이를 보이기 어려웠을 것이라 사료된다. 또 하나 인구사회학적 특성 중 중요한 변수인 주관적 건강 상태는 노인의 건강 만족도와 관련이 높은 변수이다. 본 연구에서는 주관적으로 건강하지 않다고 응답한 노인보다 건강하다고 응답한 노인의 경우 만족도가 높은 것으로 분석되었는데, Jang 등(2005)은 주관적인 건강 상태가 건강관리 서비스 이용 행태 뿐 아니라 건강관리 서비스 만족에 중요한 역할을 한다고 보고하였으며, 주관적 건강상태가 좋을수록 건강관리 서비스에 만족도가 높다고 보고하여 본 연구의 결과와 유사하였다. 소득수준과 주관적 건강수준을 함께 고려한 의료만족도에 대한 한 연구에서는 소득수준과 주관적 건강수준이 높을수록 의료만족도가 높았으며 그 외에도 본 연구의 결과와 유사하게 충분한 치료시간,

의료진의 친절도 등이 만족도에 영향을 준다고 하였다(박소영, 2007).

물리치료 이용 특성에 따른 만족도의 차이를 비교한 결과, 주당 물리치료실 이용 횟수에 따라 만족도 차이가 나타났다. 주당 1회 이용자 보다 2회 또는 3회 이상 이용한 대상자의 전체 만족도가 높은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 물리치료 이용은 아니지만 정신건강 서비스를 이용하는 대상자들의 1개월간 정신건강 서비스 참여 세션수가 많을수록 만족도가 높은 선행연구의 결과와 유사함을 보였다(Attkisson, 1982). 또 다른 연구에서는 고관절 전치환술을 한 신체기능이 저하된 환자에게 물리치료를 적용하였을 때 치료시간, 동일한 치료사가 치료 시 지속적으로 물리치료에 개입 되었는지에 대한 여부 및 참여한 치료 세션 수 또한 물리치료 만족도와 관련이 있는 것으로 조사되었다(Issa et al., 2013). 근골격계 물리치료 서비스에 대한 환자 만족도를 체계적 고찰한 최근의 연구에서는(Hush et al., 2011) 만족도 통합 추정치 평균이 4.44였고 이것은 본 연구의 전체 만족도 4.63과 매우 유사하였다. Hush 등(2011)은 물리치료 서비스 만족도에 영향을 미치는 요인으로 치료사의 속성과 서비스 과정(적절한 치료 기간과 빈도, 적절한 추적조사, 치료의 종류 등)이 잘 조직화된 관계적 속성이라고 보고하였는데 이러한 결과는 본 연구의 결과를 뒷받침할 수 있다고 생각된다. 그 외 의미 있는 결과로 본 연구의 대상자들은 다양한 물리치료를 경험할수록 만족도가 높은 것으로 나타났다. 온습포, 초음파, 견인 치료, 적외선 및 기타의 치료 중 1개 치료를 경험한 사람보다 2개 또는 3개 이상 치료를 경험한 사람의 총 만족도와 각 요인별 만족도가 높은 것으로 나타났다($p < 0.05$). Hou 등(2002)의 선행 연구에서는 온열치료와 수동적 관절운동, 허혈성 압박(Ischemic compression), 경피신경전기자극치료(transcutaneous electric nerve stimulation), 스프레이를 적용한 스트레칭(Stretching with spray), 간섭전류치료(Interferential current therapy), 근막이완치료 중 몇 가지의 치료방법을 조합하여 중재하였을 때 각 치료군에 대한 근막통증완화에 대한 효과를 규명하고자 하였다. 결과적으로 각 치료방법 마다 차이는 있었지만 치료 조합의 개수가 많을수록 즉, 다양한 치료 기법을 적용받았을 때 통증에 대한 내성이 증가하였고 통증 역치에 대한 긍정적인 개선이 있었음을 보고하여 본 연구의 치료 개수 증가에 따른 만족도 증가와 유사한 결과를 나타내었다. 따라서 주당 물리치료 횟수와 물리치료 개수는 노인 복지관 이용 대상자들의 만족도에 영향을 미치는 주요 요인이며 대상자들의 요구에 맞는 적절한 서비스 프로그램의 개발이 중요하다고 생각된다.

본 연구의 결과를 바탕으로 복지관 기능회복 사업의 일부로 진행되는 물리치료 사업의 노인건강 증진을 위한 정책 및 실천적인 제안을 다음과 같이 제시하고자 한다.

첫째, 물리치료사의 전문성과 관련하여 전문 물리치료 서비스 영역의 분리와 인력보강이 필요하다. 미국, 캐나다 등에서는 1950년대부터 의료기관 뿐 아니라 복지시설, 요양소, 노인집단 거주시설로 물리치료사가 진출하고 있으며 개원을 통해 의료실무인력으로 활동하고 있다(백종천, 양승훈, 2011). 물리치료사의 물리치료 업무와 영역에 대한 확장은 전문성을 기반으로 실시되어야 할 것이다. 특히 의료취약계층인 노인을 상대로 하는 물리치료사는 전문성에 대한 정체성 확보를 위해 윤리가치, 지식, 기술의 요소가 필수적으로 요구 될 것이며 직무에 대한 전문성이 반드시 필요하다. 물리치료의 영역은 고전적인 통증 완화 개념에서 기능향상과 건강증진 및 운동교육의 영역으로 확대되어가고 있고 물리치료사의 역할 또한 발전하고 있다(우광석, 1994). 국내 노인인구는 지속적으로 증가하고 노인복지관 이용 노인의 증가가 예상되는 가운데 노인의 통증관리와 기능저하에 따른 이차적인 건강 문제를 예방 할 수 있는 치료 프로그램 제공은 노인 건강향상에 이바지 할 것이다. 앞서 제안한 대로 물리치료 서비스 영역의 확장과 그에 적합한 전문화된 물리치료 인력을 증가시킨다면 노인들의 물리치료 이용 횟수 제한을 없애고 물리치료 이용 개수를 확대하여 노인복지관 이용 노인들의 만족도를 높이고 건강증진에 역할을 담당할 수 있으리라 생각한다. 또한 노인건강관리를 위한 전문적인 물리치료사의 교육과 인력관리 프로그램이 필요하다고 생각한다.

둘째, 물리치료실의 유효성을 개선하기 위해서는 다양한 물리치료 서비스 제공을 위한 시설과 장비의 확충과 함께 접근성 향상을 위한 방안들을 제안한다. 다양한 선행연구들에서 보건의료서비스와 관련된 만족도는 시설의 낙후 및 부족, 의료장비의 불충분함 등 시설과 관련된 항목들이 만족도에 영향을 주는 것으로 나타났다. 정광호(2017)는 요양병원의 물리치료실에 대한 사례조사를 통해 효율적인 의료장비 구성 및 공간에 대한 계획을 수립하고자 하였는데, 물리치료실이 환자들의 이용 빈도는 높으나 충분한 공간의 부족, 시설미비, 운동공간부족 등, 면적이 부족하고 각종 치료 장치가 환자 수에 비해 부족한 실정이라고 조사하였다. 이성아(2011)는 중소규모 의원의 물리치료실 시설 개선에 대한 사례조사를 통해 인체의 움직임을 고려한 기준으로 공간을 효율적으로 디자인해야 하며 이는 의료서비스의 질을 좌우한다고 하였으며, 시설 뿐 아니라 환기시설의 여부, 조도, 소음에 대한 환경의 개선점들을 제안하였다(이성아, 2011). 이론을 바탕

으로 한 최신 물리치료 기기의 구비와 시설 및 장비에 대한 확충은 물리치료사의 임상 의사결정(clinical decision making) 시 최신 근거를 바탕으로 한 전문적인 임상경험과 대상자의 요구도에 따른 적합한 중재 서비스를 제공 가능하게 할 것이며 이를 위해서 물리치료사의 서비스 계획과 프로그램을 수행가능하게 하는 시설과 장비의 확충은 반드시 필요하다고 생각한다. 그러나 의료기관에 대한 시설 장비의 효율성과 효과성에 대한 선행연구는 존재하나 복지관의 물리치료실에 대한 세부적인 시설과 장비에 대해 표준화된 기준이나 체계에 대한 기준이 불명확하며 노인복지법에 제시되어 있는 것도 인력(1명 이상)에 대한 기준만을 제시하고 있는 현실이다. 결과적으로 노인의 기능회복 또는 기능감퇴 예방에 목적을 두고 노인건강 증진에 기여하는 물리치료 사업의 실시 장소인 물리치료실에 대한 효율적인 운영을 위해서는 체계적 시스템이 시급하며 표준화된 시설과 장비에 대한 실태파악 및 예산지원이 필요한 실정이다.

본 연구의 결과를 요약하면 노인복지관 물리치료 이용 만족도에 영향을 미치는 요인은 물리치료의 효과성, 물리치료사의 전문성과 물리치료실의 유효성의 3가지 영역으로 분류되었고, 주관적으로 건강하다고 느끼며 주간 이용 횟수와 물리치료 이용 개수가 많을수록 각기 다른 분야의 만족도가 높은 것으로 나타났다. 본 연구의 결과 노인복지관의 주요 서비스 중 물리치료 서비스는 노인의 건강 회복과 노인복지관 이용 만족도에 중요한 역할을 하고 있음을 알 수 있었다. 노인복지관은 대표적인 노인 여가 복지시설이며 필수사업인 건강증진 및 기능회복 지원 사업 중 물리치료 프로그램을 수행하고 있다. 이 사업은 노인복지관 이용 대상자의 이용도와 만족도가 매우 높은 사업임에도 불구하고 여가 복지시설에서 이루어지는 의료 행위로 잘못 이해하고 다른 분야들과의 마찰을 걱정하여 소극적으로 대처하고 개발되지 않는 서비스이다. 따라서 보건소와 같은 지역 단위 공적의료보전 서비스가 충분히 소화해내지 못하는 수요를 공적 사회 서비스의 하나인 복지관에서 보완함으로써 지역단위 공공 서비스의 체계를 강화하는 것이 매우 중요하다고 생각한다. 본 연구에는 몇 가지 제한점이 있다. 먼저 설문조사가 지역에 거주하는 노인복지관 관계자들을 통해 이루어졌기 때문에 조사자간 오차가 존재할 것이라고 생각되며 통계분석 시 조사한 만족도는 5점 척도를 연속변수처럼 분석하였기 때문에 해석 시 주의가 필요하다. 또한 다중회귀분석결과 몇 가지 독립변수의 유의한 관련성이 발견되었으나 모형의 설명력이 높지 않아 향후 심층적인 추가적 연구가 요구된다.

참고문헌

- 강봉주. (2013). 노인복지관 이용자 만족도에 관한 연구. 석사학위논문, 광주대학교.
- 강상경, 전해숙. (2013). 연령대별 건강궤적과 예측요인에 대한 탐색적 연구. *사회과학연구*, 24(3), pp.61-84.
- 권미지, 김석환. (2003). 광주지역내 물리치료실 이용환자의 만족도 조사. *대한물리치료학회지*, 15(2), pp.185-194.
- 김경호. (2004). 저출산 고령화 사회의 노인복지정책. *사회연구*, 7, pp.27-52.
- 김다혜. (2015). 산업체 물리치료실 이용 만족도가 개인 업무능력 향상에 미치는 영향에 관한 상관성 연구. 석사학위논문, 용인대학교.
- 김선엽. (1990). 외래 물리치료실 이용 환자의 만족에 미치는 요인조사. *대한물리치료학회지*, 11(2), pp.1-18.
- 김재경. (2014). 현대사회에 노인문제와 노인인권에 관한 고찰. *사회복지경영연구*, 1(1), pp.1-18.
- 김창훈, 이미리, 유원섭. (2014). 복합만성질환자의 다빈도 만성질환조합 유형과 질병부담. *보건경제와 정책연구*, 20(4), pp.81-102.
- 박상여. (2011). 요양병원 내 환자의 일반적인 특성에 따른 물리치료 서비스와 물리치료사에 대한 만족도 조사. 석사학위논문. 대구가톨릭대학교.
- 박소영. (2007). 소득수준과 주관적 건강수준 유형에 따른 서울시민 성인의 의료이용만족도 연구. 박사학위논문, 서울대학교.
- 박지영 (2014). 노인복지관 이용자 만족도의 영향요인에 관한 연구: -강남과 강북 노인복지관을 중심으로-. 석사학위논문, 서울시립대학교.
- 백종천, 양승훈. (2011). 한국 물리치료사 제도의 문제점과 개선 방향 제시. *한국엔터테인먼트 산업학회논문지*, 5(5), pp.138-146.
- 보건복지부. (2016). 2016 노인복지시설 현황. http://www.mohw.go.kr/front_new/jb/sjb030301vw.jsp?PAR_MENU_ID=03&MENU_ID=0321&CONT_SEQ=333334&page=1에서 2016.6.1. 인출.
- 성정희. (2011). 노인복지관 이용만족도의 영향요인 연구: 인천광역시를 중심으로. 석사학

위논문, 인하대학교

- 손명세, 성상철. (2016). 2015 건강보험통계연보. 원주: 건강보험심사평가원, 국민건강보
험공단.
- 손보영, 방요순. (2014). 암 환자의 특성에 따른 재활치료서비스 만족도 조사. 한국엔터테
인먼트 산업학회논문지, 8(3), pp.17-26.
- 송서희, 이상희, 윤지영, 정석환, 조영민, 등. (2012). 물리치료 서비스에 대한 환자의 만족
도 연구. 대한스포츠물리치료학회, 8(1), pp.53-64.
- 신현용, 윤장호, 이슬기, 하솔잎. (2012). 건강보험 노인의료비의 효율적 관리방안. 세종:
한국보건사회연구원.
- 우광석. (1994). 물리치료실 임의개설에 관한 물리치료사의 의식조사. 석사학위논문, 중앙
대학교.
- 원영희, 모선희. (1998). 노인복지관에 대한 연구: 현황과 발전방안. 한국노년학, 18(2),
pp.64-79.
- 원영희, 안정선. (2014). 노인복지관 서비스 욕구 기반의 사업조정 방안 연구: 서울시 A
구를 중심으로 노인복지연구, 65, pp.83-108.
- 원영희, 최혜지. (2015). 핵심사업을 통해 본 노인복지관 역할의 중심성과 고유성-서울시
노인복지관을 중심으로 사회복지 실천과 연구, 12(2), pp.104-136.
- 유성호. (2001). 노인복지관 이용실태에 대한 분석: 이용빈도와 이용기간에 영향을 미치
는 요인. 한국노년학, 21(2), pp.191-208.
- 이사경, 황경식. (2007). 연령증가에 따른 신체구성, 혈압, 체력 및 건강생활 습관의 차이
와 상관관계. 한국체육학회지, 46(1), pp.781-794.
- 이성아, 김문덕. (2011). 인체척도 적용에 의한 중소규모 의원의 물리치료실 계획에 관한
연구. 한국의료복지건축학회지, 17(3), pp.35-42.
- 이승현, 황연숙. (2015). 노인의 연령에 따른 노인복지관 여가시설의 이용 만족도 평가.
디자인융합학회, 14(5), pp.187-201.
- 이은주. (2002). 노인복지관 의료서비스에 대한 노인들의 이용 만족도 연구. 석사학위논문,
서강대학교.
- 이지은. (2015). 일반 성인과 만성질환자의 의료이용 비교: 민간의료보험의 영향을 중심으
로. 석사학위논문, 서울대학교.

- 장경동. (2010). 노인복지관의 운영실태와 개선방안에 관한 연구. 석사학위논문, 영남대학교.
- 정경희, 오영희, 강은나, 김재호, 선우덕, 오미애, 이윤경, 등. (2014). 2014년도 노인실태 조사. 세종: 보건복지부.
- 정광호. (2011). 국내 요양병원의 물리치료실의 효율적 평면계획 및 시설개선에 관한 연구. 한국디지털건축인테리어학회 논문집, 11(4), pp.5-11.
- 정유리. (2011) 노인종합복지관 이용실태와 이용자의 여가만족도에 관한 연구. 석사학위논문. 동국대학교.
- 정현식, 박형식, 박태섭, 박진형, 김영록. (2002). 물리치료 서비스에 대한 환자의 만족도 조사. 한국전문물리치료학회지, 8(1), pp.53-64.
- 정희자. (2006). 노인복지관 이용실태와 프로그램 만족에 관한 연구. 석사학위논문, 경상대학교.
- 조현웅. (2014) 구로 노인 종합복지관 이용자만족도 및 지역사회육구 조사 보고서. 어린이재단 발간물, 2014(3), pp.1-228.
- 최현규. (2008). 군병원 물리치료실 내원환자의 만족도에 관한 연구. 석사학위논문. 삼육대학교.
- 통계청. (2016a). 생명표 1970-2015년. http://kostat.go.kr/portal/korea/kor_nw/2/2/7/index.board?bmode=read&bSeq=&aSeq=357847&pageNo=1&rowNum=10&navCount=10&currPg=&sTarget=title&sTxt=에서 2017.10.10. 인출.
- 통계청. (2016b). 장래인구추계: 2015~2065년. http://kostat.go.kr/portal/korea/kor_nw/2/2/6/index.board?bmode=read&aSeq=357935에서 2017.10.10. 인출.
- 한소영. (2016). 수원시노인복지관 생활무용 프로그램의 이용 실태 및 건강증진효과. 석사학위논문, 경기대학교.
- 홍연희. (2013). 농촌노인과 도시노인의 노인복지관 프로그램 이용실태 및 만족도와 선호도 비교 연구. 석사학위논문. 명지대학교.
- 황인지, 손인순. (2007). 환자특성에 따른 의료이용에 대한 환자만족도 비교 간호행정학회지, 13(3), pp.345-351.
- Almeida, R. S., Nogueira, L. A., & Bourliataux-Lajoine, S. (2013). Analysis of the user satisfaction level in a public physical therapy service. *Brazilian journal*

- of physical therapy, 17(4), pp.328-335.
- Attkisson, C. C., & Zwick, R. (1982). The Client Satisfaction Questionnaire: Psychometric properties and correlations with service utilization and psychotherapy outcome. *Evaluation and program planning*, 5(3), pp.233-237.
- Frazier, S. C. (2005). Health outcomes and polypharmacy in elderly individuals. *Journal of gerontological nursing*, 31(9), pp.4-9.
- Hou, C. R., Tsai, L. C., Cheng, K. F., Chung, K. C., & Hong, C. Z. (2002). Immediate effects of various physical therapeutic modalities on cervical myofascial pain and trigger-point sensitivity. *Archives of physical medicine and rehabilitation*, 83(10), pp.1406-1414.
- Hush, J. M., Cameron, K., & Mackey, M. (2011). Patient satisfaction with musculoskeletal physical therapy care: a systematic review. *Physical therapy*, 91(1), pp.25-36.
- Issa, K., Naziri, Q., Johnson, A. J., Memon, T., Dattilo, J., Harwin, S. F., & Mont, M. A. (2013). Evaluation of patient satisfaction with physical therapy following primary THA. *Orthopedics*, 36(5), pp.538-542.
- Jang, Y., Kim, G., & Chiriboga, D. A. (2005). Health, healthcare utilization, and satisfaction with service: Barriers and facilitators for older Korean Americans. *Journal of the American Geriatrics Society*, 53(9), pp.1613-1617.
- Rice, D. P., & Fineman, N. (2004). Economic implications of increased longevity in the United States. *Annual Review of Public Health*, 25, pp.457-473.

송이슬은 물리치료학과 학사, 보건과학대학 재활과학 석사학위를 받았으며, 현재 국립재활원 재활표준연구과에서 연구원으로 재직 중이다. 주요 관심분야는 장애와 건강, 장애와 재활, 노인 건강, 장애인과 노인 복지 등을 연구하고 있다.

(E-mail: seulsong@korea.kr)

김기원은 물리치료과 전문학사, 재활과학대학 이학 석사, 재활과학대학 이학 박사학위를 받았으며 현재 고려대학교에서 연구교수로 재직 중이다. 주요 관심 분야는 장애와 재활, 지역사회 재활, 장애인과 노인 복지 등을 연구하고 있다.

(E-mail: rldnjs44@korea.ac.kr)

A Study of Satisfaction and Characteristics of Physical Therapy Usage on Senior Center

Song, Eseul

(National Rehabilitation Center)

Kim, Gi-Won

(Korea University)

The purpose of this study was to identify factors related with characteristics of demographics and utilization of physical therapy service that affect satisfaction of physical therapy on elderly in senior center. The subjects were older adults aged over 60 years (total 212) and recruited in 40 senior centers located in each province. Using a survey instrument developed by the authors, subjects responded to questions concerning overall satisfaction with physical therapy services provided by senior center. The collected data was analysed with the SPSS 21.0 program. Basically, reliability checks and factor analyses method were performed twelve items reflected satisfaction of physical therapy services in senior center. Collected data was analysed frequency, chi-square test and multivariate logistic regression analysis for each satisfaction factors. Three satisfied factors including effectiveness of physical therapy, professionalism of physical therapist and availability of physical therapy department were obtained by using a factors analysis. User satisfaction with physical therapy services in senior centers was associated with the number of visits per week, the number of applied physical therapy services (hot pack, ultra sound, traction, infrared, therapeutic exercise, etc.) and subjective health condition. The importance of this study lies in its identification of factors associated with on user satisfaction with physical therapy services in senior centers.

Keywords: Senior Center, Physical Therapy, Satisfaction