대한치과위생학회지 : Vol. 2, No. 2, 2000

치과의료기관의 의료서비스제공에 관한 연구

문희정, 김설악
여주대학 치위생과

1. 서 론

최근의 의료형태는 의료기술의 발달과 함께 의료소비자의 요구는 점점 높아지고 있고 의료기관을 이용하는 환자들의 기대수준 또한 끊임없이 증가하고 있는 실정이다. 따라서 의료기관과 의료제공자는 어떤 방법으로든 의식의 전환을 도모하지 않고서는 경쟁적인 의료시장에서 생존할 수 없게 될 것이다[1].

이에 의료기관은 양질의 의료서비스를 최상의 수준으로 제공하기 위해 주어진 여건 하에서 의료기관의 진료수준과 불편사항 등에 대한 만족도를 정기적으로 조사하여 의료서비스를 신속하고 편안하게 받을 수 있도록 하여야 할 것이며[2], 환자들의 고급화된 수요에 부응할 수 있는 의료서비스를 개발하고, 양질의 의료서비스에 중점을 둔 환자만족을 위한 경영전략이 절대적으로 필요하게 되었다[3].

의료서비스의 제공은 의료종사자와 환자간의 직접적인 만남에서 제공되기 때문에 의료기관은 의료경영을 어떠한 방향으로 접근하는가에 따라 환자의 기대에 부응할 수 있는 의료만족을 창출할 수 있을 것이다. 따라서 의료기관은 양질의 의료서비스제공을 위하여 의료서비스의 다각적인 개발이 요구되며, 의료기관과 의료종사자는 의료서비스의 직접 제공자로서 보다 전문적이며 특성화된 의료서비스를 제공하기 위해 최우선으로 노력해야 할 것이다.

치과의료서비스에 관한 김[1], 김 등[4], 문 등[5], 이[3], 윤[2], 정[6], 한[7], 한[8]의 치과의료서비스에 관한 연구는 주로 환자들이 의료기관을 이용하면서 느끼는 치과의료기관의 의료시설이나 장비 등과 같은 물적서비스, 의료종사자의 서비스제공시 태도나 신뢰도에 따른 인적서비스, 환자관리, 예약제 관리 및 재선택요인 등에 관한 행정적서비스 등과 관련한 환자가 직접 경험한 치과의료만족도에 관

한 연구들이 대부분이며, 의료서비스의 직접적인 제공자인 의료종사자의 입장에서 의료서비스를 분석하고 평가한 연구는 극히 제한적인 실정이다.

그러나 의료서비스제공에 있어 의료기관은 주어진 조건과 상황이 각기 다르기 때문에 일률적인 서비스를 제공하는 것은 바람직하지 못하다.

치과의료서비스는 의료기관과 의료종사자의 직접적인 접촉에 의해서 이루어지는 특성을 지니고 있음을 감안하면 환자의 기대수준과 요구도를 의료기관과 의료종사자가 어느 정도 공감하고 그에 부응한 의료서비스를 제공하는가에 따라 만족의 정도는 크게 달라질 것이다.

따라서 본 연구는 의료서비스제공에 있어 보다 경제적이고 효율적이며, 현실성 있는 의료서비스 제공을 위하여 의료서비스제공자가 스스로 의료서비스제공실태에 대한 만족도를 평가함으써, 각 의료기관에 적합하고 효율적인 의료서비스를 계획하게 하는데 도움이 되고자 의도되었다.

2. 연구대상 및 방법

2.1. 연구대상 및 자료수집방법

본 연구는 1998년도 치과위생사 종합학술대회에 참석한 전국 치과위생사를 대상으로 현장설문조사를 실시하여 총 500부 중 회수된 227부를 연구대상으로 선정하였다.

2.2. 분석방법

본 연구의 수집된 자료는 SAS(Statistical Analysis System) 프로그램을 이용하여 분석하였으며, 분석기법은 다음과 같다.

첫째, 연구대상자의 일반적 특성을 파악하기 위해 빈도와 백분율을 산출하였다.

둘째, 일반적 특성에 따른 의료서비스제공에 대한 인식을 살펴보기 위해 t-test(검증)와 One-way ANOVA(일원변량분석), χ^2(Chi-square) 검증을 실시하였다.

3. 연구성적 및 고안

3. 1. 일반적 특성

본 연구의 연구 대상자의 일반적 특성은 표1과 같다.

연구대상자의 근무처별로는 치과병원이 60.8%로 가장 많았고, 종합병원과 보건(지)소는 각각 19.4%, 19.8%로 비슷한 분포를 보였으며, 연령에 있어서는 23~25세가 31.3%로 가장 많았고, 31세 이상 27.3%, 26~30세 22.5%, 21~22세 18.9% 순으로 나타났다.

총근무경력에 있어서 2년 미만이 32.6%로 가장 높은 분포를 보였고, 다음으로 10년 이상 26.9%, 2~5년 미만 23.3%, 5~10년 미만 17.2% 순으로 나타났으며, 결혼여부별로는 미혼이 73.1%로 기혼 26.9%보다 더 많았다.

직위별로는 일반치과위생사가 59.5%로 가장 높은 분포를 보였고, 다음으로 공무원은 22.0%, 책임치과위생사는 18.5%를 차지하였으며, 치과의 구성인원은 3명 이하인 치과가 47.6%로 가장 많았고, 다음으로 4~6명 29.1%, 7명 이상 23.3% 순으로 나타났으며, 치과의 위치별로는 서울시가 38.8%로 가장 많았고, 다음으로 경기도 18.9%, 충청도 10.6% 순으로 나타났다.

3. 2. 예약제 운영

예약제를 운영하고 있는가에 관한 결과는 표 2와 같으며, 예약제를 운영하고 있는 치과는

표 1. 일반적 특성

N=227(%)

구	분	N(%)
근무처	치과병원	138(60.8)
	종합병원(치과병원)	44(19.4)
	보건(지)소	45(19.8)
연령	21~22세	43(18.9)
	23~25세	71(31.3)
	26~30세	51(22.5)
	31세 이상	62(27.3)
총근무경력	2년 미만	74(32.6)
	2~5년 미만	53(23.3)
	5~10년 미만	39(17.2)
	10년 이상	61(26.9)
결혼여부	미혼	166(73.1)
	기혼	61(26.9)
직위	일반치과위생사	135(59.5)
	책임치과위생사	42(18.5)
	공무원	50(22.0)
구성인원	3명 이하	108(47.6)
	4~6명	66(29.1)
	7명 이상	53(23.3)
치과 위치	서울시	88(38.8)
	대전시	11(4.8)
	대구시	5(2.2)
	부산시	6(2.6)
	인천시	7(3.1)
	광주시	1(0.4)
	경기도	43(18.9)
	경상도	21(9.3)
	강원도	9(4.0)
	전라도	12(5.3)
	충청도	24(10.6)
계		227(100.0)

74.9%, 운영하지 않는 치과 25.1%로 나타났다.

치과의원의 경우 연구대상의 88%가 예약제를 운영하고 있는 것으로 보고하고 있어[5] 본 연구와 비슷한 결과를 보였다. 이는 치과의료기관의 경우 대부분 예약제를 시행하고 있는 것으로 보여져 대부분의 치과의료기관은 예약제가 정착되었다고 보여진다.

근무처별 예약제 운영에 있어서는 종합병원이 예약제를 가장 많이 운영하였고(x^2=17.40, p<.001), 연령별로는 23~25세인 치과위생사가 근무하는 치과가 예약제를 가장 많이 운영하였으며, 31세 이상인 치과위생사가 근무하는 치과가 다른 치과에 비해 예약제를 운영하지 않는 것으로 나타났다(x^2= 9.11, p<.05).

경력별로는 경력이 2년 미만인 치과위생사가 근무하는 치과가 예약제를 가장 많이 운영하였고, 경력이 10년 이상인 치과위생사가 근무하는 치과가 다른 치과보다 예약제를 운영하지 않는 것으로 조사되었다(x^2= 9.05, p<.05).

결혼여부별로는 미혼 치과위생사가 근무하는 치과가 기혼 치과위생사가 근무하는 치과보다 예약제를 더 많이 운영하였으나 결혼여부에 따른 차이는 없었다. 직위별로는 책임치과위생사의 경우 예약제를 가장 많이 운영하였고, 공무원이 근무하는 치과가 일반치과위생사가 근무하는 치과보다 예약제를 운영하지 않았으며, 직위별로 차이를 보였다(x^2= 9.78, p<.01).

구성인원이 많을수록 예약제를 많이 운영하고 있는 것으로 조사되었으며, 통계적으로도 유의미한 차이를 보였다(x^2= 14.71, p<.001). 이는 최근 치과의료계의 변화에 따른 공동개원이나 대형화 경향에 따라 치과경영에 있어 많은 구성인력이 요구되고 있고, 좀더 전문적이며 세분화된 업무활용에 따른 환자관리 방안이 필요하기 때문인 것으로 생각된다.

이상에서 살펴본 바와 같이 예약제를 운영하는 치과가 그렇지 않은 치과보다 많았으며, 종합병원과 연령이 23~25세 치과위생사가 근무하는 치과, 경력이 2년 미만인 치과위생사가 근무하는 치과, 책임치과위생사가 근무하는 치과 그리고 구성인

표 2. 예약제 운영

N=227(%)

구	분	운영함	운영하지 않음	계	χ^2 df	p
근무처	치과병원	106(76.8)	32(23.2)	138(60.8)	17.40*** df=2	0.000
	종합병원(치과병원)	40(90.9)	4(9.1)	44(19.4)		
	보건(지)소	24(53.3)	21(46.7)	45(19.8)		
연령	21~22세	34(79.1)	9(20.9)	43(18.9)	9.11* df=3	0.028
	23~25세	59(83.1)	12(16.9)	71(31.3)		
	26~30세	39(76.5)	12(23.5)	51(22.5)		
	31세 이상	38(61.3)	24(38.7)	62(27.3)		
총근무경력	2년 미만	60(81.1)	14(18.9)	74(32.6)	9.05* df=3	0.029
	2~5년 미만	42(79.3)	11(20.8)	53(23.4)		
	5~10년 미만	31(79.5)	8(20.5)	39(17.2)		
	10년 이상	37(60.7)	24(39.3)	61(26.9)		
결혼여부	미혼	129(77.7)	37(22.3)	166(73.1)	2.61 df=1	0.106
	기혼	41(67.2)	20(32.8)	61(26.9)		
직위	일반치과위생사	107(79.3)	28(20.7)	135(59.5)	9.78** df=2	0.008
	책임치과위생사	34(81.0)	8(19.1)	42(18.5)		
	공무원	29(58.0)	21(42.0)	50(22.0)		
구성인원	3명 이하	72(66.7)	36(33.3)	108(47.6)	14.71*** df=2	0.000
	4~6명	48(72.7)	18(27.3)	66(29.1)		
	7명 이상	50(94.3)	3(5.7)	53(23.4)		
계		170(74.9)	57(25.1)	227(100.0)		

* p<.05, ** p<.01, *** p<.001

원이 7명 이상인 치과가 다른 치과보다 예약제를 많이 운영하는 것으로 나타났다.

3.3. 예약진료제의 편리성

치과 진료시 예약제의 편리성에 대한 인식을 살펴본 결과 표 3과 같으며, 전체적 평균이 3.95로, 치과위생사들은 예약제가 편리하다고 인식하는 것으로 나타났다.

근무처별로 치과병원과 종합병원에 근무하는 치과위생사는 보건(지)소에 근무하는 치과위생사보다 예약제가 편리하다고 인식하였으나 근무처에 따른 차이는 나타나지 않았으며, 연령이 26~30세인 치과위생사가 예약제가 편리하다고 인식하였으나 유의미한 차이를 보이지는 않았다.

치과위생사의 경력별로는 치과위생사의 경력이 2~5년 미만인 치과위생사가 다른 치과위생사보다 예약제가 편리하지 않다고 인식하였으나 유의미한 차이를 보이지는 않았으며, 결혼여부에 따르면 기혼의 경우가 미혼의 경우보다 예약제가 편리하다고 인식하였으나 커다란 차이를 보이지는 않았다.

직위별로는 책임치과위생사가 일반치과위생사와 공무원보다 예약제가 편리하다고 인식하였으나 직위에 따른 차이는 나타나지 않았고, 구성인원별로는 치과구성인원이 7명 이상인 치과에 근무하는 치과위생사가 다른 치과위생사보다 예약

표 3. 예약진료제의 편리성

N=227

구 분		M±SD	t(F)	p
근무처	치과병원	3.98±0.86	0.45	0.638
	종합병원	3.98±0.82		
	보건(지)소	3.84±0.82		
연령	21~22세	4.00±0.82	0.36	0.782
	23~25세	3.87±0.77		
	26~30세	4.02±0.97		
	31세 이상	3.95±0.84		
총근무경력	2년 미만	3.99±0.77	0.34	0.797
	2~5년 미만	3.85±0.79		
	5~10년 미만	3.97±1.01		
	10년 이상	3.98±0.87		
결혼여부	미혼	3.94±0.84	0.35	0.729
	기혼	3.98±0.87		
직위	일반치과위생사	3.96±0.85	0.16	0.849
	책임치과위생사	4.00±0.83		
	공무원	3.90±0.84		
구성인원	3명 이하	3.92±0.84	0.75	0.475
	4~6명	3.91±0.89		
	7명 이상	4.08±0.78		
전 체		3.95±0.84		

** $p<.01$

제가 편리하다고 인식하였으나 유의미한 차이를 보이지는 않았다.

본 연구에서 치과위생사들은 예약제가 편리하다고 인식하고 있는 것으로 조사되었다. 문 등[9]은 환자들도 예약제가 편리하다고 인식하고 있다고 보고하고 있고, 불필요하게 기다리는 시간을 단축할 수 있는 예약제를 선호하고 있다고 보고하고 있다[1].

그러나 현재 치과의료기관의 대부분은 예약제도를 시행하고 있으나 의료기관 편의의 예약제 운영으로 인해 환자들은 아직도 진료를 받기 위해 기다리는 시간에 대한 불만을 호소하고 있는 것으로 예측하고 있다[1]. 환자는 예약에 의해 결정된 시간에 최대한 진료를 받기를 희망하고 있고 그에 접근하지 못하는 경우 시간에 쫓기는 현대인으로서는 많은 불만이 발생할 수도 있을 것이다.

따라서 의료기관과 의료종사자는 환자만족을 높이기 위한 예약제 운영실태 분석이 요구되며, 의료기관 입장에서 시행하는 환자예약제 보다는 환자의 사회적 · 개인적인 특성을 정밀분석하고, 각 의료기관별 진료특성과 진료시간 및 환자의 요구도가 적극적으로 반영된 예약제의 운영이 이루어져야 할 것으로 생각된다.

3. 4. 예약시간지체시 환자관리

예약시간지체시 환자관리에 관한 결과는 표 4와 같으며 전체적 평균이 3.74로, 치과위생사들은 예약시간이 길어질 때 다음 예약환자에게 이유를

표 4. 예약시간지체시 환자관리

N=227

구 분		M±SD	t(F)	p
근무처	치과병원	3.70±0.68	0.91	0.403
	종합병원	3.73±0.87		
	보건(지)소	3.87±0.63		
연령	21~22세	3.63±0.76	3.45*	0.018
	23~25세	3.61±0.73		
	26~30세	3.75±0.69		
	31세 이상	3.97±0.63		
총근무경력	2년 미만	3.53±0.78	3.74*	0.012
	2~5년 미만	3.77±0.64		
	5~10년 미만	3.85±0.67		
	10년 이상	3.90±0.65		
결혼여부	미혼	3.66±0.70	2.98**	0.003
	기혼	3.97±0.68		
직위	일반치과위생사	3.96±0.85	0.16	0.849
	책임치과위생사	4.00±0.83		
	공무원	3.90±0.84		
구성인원	3명 이하	3.71±0.70	2.06	0.130
	4~6명	3.65±0.67		
	7명 이상	3.91±0.77		
전 체		3.74±0.71		

* $p<.05$, ** $p<.01$

비교적 설명하는 것으로 나타났다.

치과위생사의 특성별로 살펴보면, 근무처별로는 보건(지)소에 근무하는 치과위생사가 치과병원과 종합병원에 근무하는 치과위생사보다 예약시간이 길어질 때 다음 예약환자에게 이유를 가장 잘 설명하였으나 근무처에 따른 차이는 없었다.

연령별로는 연령이 31세 이상인 치과위생사가 예약시간이 길어질 때 다음 예약환자에게 이유를 가장 잘 설명하였고, 연령이 26~30세인 치과위생사, 25세 미만인 치과위생사 순으로 지체이유를 설명하는 것으로 나타났다($F=3.45$, $p<.05$).

치과위생사의 경력별로는 치과위생사의 경력이 많을수록 예약시간이 길어질 때 다음 예약환자에게 이유를 잘 설명하였으며($F=3.74$, $p<.05$), 결혼여부에 있어서는 기혼의 치과위생사가 미혼 치과위생사 보다 예약시간이 길어지는 경우 예약환자에게 이유를 잘 설명하고 있는 것으로 나타나 결혼여부에 따라 차이를 보였다($t=-2.98$, $p<.01$).

직위별로는 책임치과위생사가 일반치과위생사와 공무원보다 예약시간이 길어질 때 다음 예약환자에게 이유를 잘 설명하였으나 직위에 따른 차이는 없었으며, 구성인원별로는 치과구성인원이 7명 이상인 치과에 근무하는 치과위생사가 다른 치과위생사보다 예약시간이 길어질 때 다음 예약환자에게 그 이유를 잘 설명하였으나 유의미한 차이를 보이지는 않았다.

이상에서 살펴본 바와 같이 치과위생사들은 예약시간이 길어질 때 다음 예약환자에게 이유를 잘

표 5. 치과에 환자들이 내원하게 된 동기

N=227(%)

구 분		가까워서	명성 때문에	아는 사람이 있어서	시설이 좋아서	친절해서	기타	계	x^2 df	p
근무처	치과병원	38(27.5)	41(29.7)	20(14.5)	7(5.1)	19(13.8)	13(9.4)	138(60.8)	35.94*** df=10	0.000
	종합병원)(치과병원)	7(15.9)	24(54.6)	4(9.1)	1(2.3)	3(6.8)	5(11.4)	44(19.4)		
	보건(지)소	24(53.3)	6(13.3)	-	2(4.4)	4(8.9)	9(20.0)	45(19.8)		
연령	21~22세	12(27.9)	12(27.9)	8(18.6)	1(2.3)	7(16.3)	3(7.0)	43(18.9)	25.99* df=15	0.038
	23~25세	13(18.3)	26(36.6)	10(14.1)	4(5.6)	12(16.9)	6(8.5)	71(31.3)		
	26~30세	16(31.4)	18(35.3)	3(5.9)	2(3.9)	3(5.9)	9(17.7)	51(22.5)		
	31세 이상	28(45.2)	15(24.2)	3(4.8)	3(4.8)	4(6.5)	9(14.5)	62(27.3)		
총근무경력	2년 미만	22(29.7)	21(28.4)	13(17.6)	2(2.7)	10(13.5)	6(8.1)	74(32.6)	25.75* df=15	0.041
	2~5년 미만	9(17.0)	20(37.7)	6(11.3)	3(5.7)	10(18.9)	5(9.4)	53(23.4)		
	5~10년 미만	11(28.2)	15(38.5)	2(5.1)	3(7.7)	2(5.1)	6(15.4)	39(17.2)		
	10년 이상	27(44.3)	15(24.6)	3(4.9)	2(3.3)	4(6.6)	10(16.4)	61(26.9)		
결혼여부	미혼	45(27.1)	52(31.3)	22(13.3)	7(4.2)	23(13.9)	17(10.2)	166(73.1)	10.98 df=5	0.052
	기혼	24(39.3)	19(31.2)	2(3.3)	3(4.9)	3(4.9)	10(16.4)	61(26.9)		
직위	일반치과위생사	33(24.4)	53(39.3)	18(13.3)	6(4.4)	14(10.4)	11(8.2)	135(59.5)	25.80** df=10	0.004
	책임치과위생사	11(26.2)	12(28.6)	4(9.5)	2(4.8)	7(16.7)	6(14.3)	42(18.5)		
	공무원	25(50.0)	6(12.0)	2(4.0)	2(4.0)	5(10.0)	10(20.0)	50(22.0)		
구성인원	3명 이하	45(41.7)	23(21.3)	11(10.2)	5(4.6)	13(12.0)	11(10.2)	108(47.6)	23.85** df=10	0.008
	4~6명	15(22.7)	21(31.8)	9(13.6)	2(3.0)	7(10.6)	12(18.2)	66(29.1)		
	7명 이상	9(17.0)	27(50.9)	4(7.6)	3(5.7)	6(11.3)	4(7.6)	53(23.4)		
계		69(30.4)	71(31.3)	24(10.6)	10(4.4)	26(11.5)	27(11.9)	227(100.0)		

* $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$

설명하고 있었으며, 특히 연령이 31세 이상인 치과위생사와 경력이 10년 이상인 치과위생사 그리고 기혼 치과위생사가 다른 치과위생사보다 잘 설명하는 것으로 나타났다.

그러나 치과의원이용환자의 경우 예약시간이 길어지는 경우(평균 3.27), 환자불만의 감소를 위한 관리가 잘 이루어지고 있지 않는 것으로 보고하고 있어[5] 환자와 의료종사자들이 생각하고 있는 의료서비스제공부분에 있어서 차이가 있는 것을 알 수 있다.

치과의료이용환자는 진료를 위해 기다리는 것에 많은 불만을 가지고 있는 것으로 보고되고 있는 것은[1], 의료기관과 의료종사자는 환자에게 보다 접근된 의료서비스제공을 위하여 적극적인 분석노력이 이루어져야 할 것으로 생각된다.

3. 5. 내원동기

치과위생사가 분석한 환자의 치과내원동기에 관한 인식을 살펴본 결과는 표 5과 같으며, 명성(31.3%) 때문에 치과에 환자들이 내원한다고 인식하는 치과위생사가 가장 많았고, 다음으로 가까워서(30.4%), 친절해서(11.5%), 아는 사람이 있어서(10.6%)라고 인식하고 있는 것으로 나타났다.

환자내원 동기에 따른 치과위생사의 인식은 면

저 근무처별로는 보건(지)소에 근무하는 치과위생사는 치과가 가까워서 환자들이 내원한다고 인식한 반면에 종합병원에 근무하는 치과위생사는 명성 때문에 환자들이 내원한다고 인식하였으며, 통계적으로도 유의미한 차이를 보였다(x^2=35.94, p<.001).

연령별로는 연령이 31세 이상인 치과위생사는 치과가 가까워서 환자들이 내원한다고 인식한 반면에 23~25세인 치과위생사는 명성 때문에 환자들이 내원한다고 인식하였고, 연령이 적을수록 아는 사람들이 있어서 환자가 내원한다고 인식하였으며, 통계적으로 유의미한 차이를 보였다(x^2=25.99, p<.05).

치과위생사의 경력별로는 10년 이상인 치과위생사는 치과가 가까워서 환자들이 내원한다고 인식한 반면에 경력이 5~10년 미만인 치과위생사는 명성 때문에 환자들이 내원한다고 인식하였고, 경력이 적을수록 아는 사람들이 있어서 환자가 내원한다고 인식하였으며, 경력에 따라 차이를 보였다(x^2=25.75, p<.05).

결혼여부별로는 기혼 치과위생사는 치과가 가까워서 환자들이 내원한다고 인식한 반면에 미혼 치과위생사는 명성 때문에 환자들이 내원한다고 인식하였으나 결혼여부에 따른 차이는 없었고, 직위별로는 공무원은 치과가 가까워서 환자들이 내원한다고 인식한 반면에 일반치과위생사와 책임치과위생사는 명성 때문에 환자들이 내원한다고 인식하였으며, 직위에 따라 차이를 보였다(x^2=25.80, p<.01).

구성인원별로는 치과구성인원이 3명 이하인 치과에 근무하는 치과위생사는 치과가 가까워서 환자들이 내원한다고 인식한 반면에 치과구성인원이 4~6명인 치과에 근무하는 치과위생사와 7명 이상인 치과에 근무하는 치과위생사는 명성 때문에 환자들이 내원한다고 인식하였으며, 통계적으로도 유의미한 차이를 보였다(x^2=23.85, p<.01).

이상에서 살펴본 바와 같이 치과위생사들은 명성과 치과가 가까워서 환자들이 내원한다고 인식하였고, 보건(지)소에 근무하는 치과위생사와 연령이 31세 이상인 치과위생사, 경력이 10년 이상인 치과위생사, 공무원인 치과위생사 그리고 구성인원이 3명 이하인 치과에 근무하는 치과위생사가 다른 치과위생사보다 치과가 가까워서 환자가 내원한다고 인식하였다.

치과위생사가 분석한 환자의 치과내원 동기는 명성(31.3%) 때문에, 가까워서(30.4%), 친절해서(11.5%), 아는 사람이 있어서(10.6%)라고 인식하고 있는 것으로 조사되었으나, 환자들은 가까워서, 명성이나 아는 사람이 있어서 선택한다는 순서로 응답하였으며, 친절은 그다지 중요한 이유가 아닌 것으로 보고하고[4] 있어 의료종사자와의 인식과 차이가 있음을 알 수 있다.

3.6. 아는 사람을 통한 진료 도움 정도

치과진료기관에 아는 사람이 있는 것이 진료에 도움이 되는가에 관한 인식도를 살펴본 결과는 표 6과 같이 전체적 평균이 3.44로, 치과위생사들은 아는 사람이 있는 것이 진료에 그다지 도움이 되지 않는다고 인식하는 것으로 나타났다.

근무처별로는 보건(지)소에 근무하는 치과위생사가 치과병원과 종합병원에 근무하는 치과위생사보다 아는 사람이 있는 것이 진료에 도움이 된다고 인식하였으나 근무처에 따른 차이는 없었으며 연령별로는 연령이 많을수록 아는 사람이 있는 것이 진료에 도움이 된다고 인식하였으나 연령에 따른 차이는 없었다.

표 5. 내원동기

N=227

구 분		M±SD	t(F)	p
근무처	치과병원	3.34±0.93	2.49	0.085
	종합병원	3.57±0.76		
	보건(지)소	3.64±0.88		
연령	21~22세	3.26±1.05	2.05	0.108
	23~25세	3.37±0.87		
	26~30세	3.45±0.88		
	31세 이상	3.66±0.81		
총근무경력	2년 미만	3.38±1.00	1.82	0.144
	2~5년 미만	3.34±0.78		
	5~10년 미만	3.36±0.90		
	10년 이상	3.67±0.83		
결혼여부	미혼	3.39±0.90	1.48	0.140
	기혼	3.59±0.88		
직위	일반치과위생사	3.47±0.84	2.01	0.136
	책임치과위생사	3.21±1.07		
	공무원	3.58±0.88		
구성인원	3명 이하	3.48±0.79	0.73	0.481
	4~6명	3.33±1.06		
	7명 이상	3.51±0.89		
전 체		3.44±0.90		

치과위생사의 경력별로는 치과위생사의 경력이 10년 이상 된 치과위생사가 다른 치과위생사 보다 아는 사람이 있는 것이 진료에 도움이 된다고 인식하였으나 유의미한 차이를 보이지는 않았다. 결혼여부별로는 기혼 치과위생사가 미혼 치과위생사보다 아는 사람이 있는 것이 진료에 도움이 된다고 인식하였으나 결혼여부에 따른 차이는 없었다.

직위별로는 공무원이 일반치과위생사와 책임치과위생사 보다 아는 사람이 있는 것이 진료에 도움이 된다고 인식하였으나 직위에 따른 차이는 없었으며 구성인원별로는 치과구성인원이 7명 이상인 치과에 근무하는 치과위생사가 다른 치과위생사보다 아는 사람이 있는 것이 진료에 도움이 된다고 인식하였으나 유의미한 차이를 보이지는 않았다.

이상에서 살펴본 바와 같이 치과위생사들은 아는 사람이 있는 것이 진료에 도움이 되지 않는다고 인식하였으며,치과위생사의 특성별에 따른 차이는 없는 것으로 나타났다. 김 등[4]의 보고에 의하면 환자들은 아는 사람이 있는 것이 진료에 도움에 된다고 인식하고 있는 것으로 보고하고 있다. 이는 환자와 의료종사자간의 인식의 차이가 있음을 알 수 있다.

의료종사자가 제공하는 서비스는 환자의 기대수준과 실질적으로 제공받는 의료서비스와 차이가 있다하더라도 의료종사자와의 친분관계가 전반적인 의료서비스제공에 있어 심리적으로 많은 위안과 의지가 되어 의료에 더 큰 기대를 가진다고 생각할 수 있다. 따라서 의료기관과 의료종사

자는 직접 제공되는 의료서비스이외에 환자의 심리적 특성을 보다 깊이 파악하는 것이 중요할 것으로 생각된다.

3.7. 의료종사자의 서비스제공

치과위생사의 일반적 특성에 따른 서비스 제공에 대해 살펴본 결과는 표 7과 같이 전체적 평균이 3.53으로, 자체 서비스 제공에 대해 만족하는 것으로 나타났다.

치과병원에 근무하는 치과위생사가 서비스 제공에 대한 만족도가 가장 높았고, 보건(지)소에 근무하는 치과위생사, 종합병원 근무 치과위생사 순으로 근무처에 따라 차이를 보였다($F=6.22$, $p<.01$).

그러나 한[8]의 치과의료기관 서비스만족도조사에 의하면 의료기관에 대한 환자의 만족도는 치과의원에서 가장 큰 만족도를 가지고 있었고, 종합병원내 치과에서 가장 낮은 만족도를 가지고 있는 것으로 보고하고 있고, 문 등[5]은 치과의원 의료이용환자는 치과의료서비스개선노력에 있어서 그다지 만족하고 있지 않는 것으로 보고하고 있어 환자와 의료종사자가 각각 분석한 서비스제공에 대한 만족의 정도 차이가 있는 것으로 나타났다.

의료종사자는 의료서비스제공에 있어 자발적으로 노력하고 있다고 생각하고 있으나 환자의 기대수준에는 도달되지 못하고 있다고 볼 수 있다. 따라서 의료종사자는 의료기관의 특성을 파악하고 좀더 계획적이고 조직적인 서비스방안을 모색하여 환자의 기대수준에 부응하는 의료서비스계획을 수립하여야 할 것이며, 의료종사자 스스로 서비스제공에 최선의 노력을 기울여야 할 것이다. 이는 결국 의료이용자인 환자의 만족을 더욱 증대시킬 수 있을 것이며, 의료경영의 효율을 기대할 수 있을 것이다.

연령이 21~22세인 치과위생사가 서비스 제공에 대한 만족도가 가장 높았으며, 연령이 26~30세인 치과위생사가 다른 치과위생사보다 서비스 제공에 대한 만족도가 낮았으나 연령별에 따른 차이는 없었다.

치과위생사의 경력이 5년 미만인 치과위생사가 서비스 제공에 대한 만족도가 높았고, 경력이 10년 이상인 치과위생사가 5~10년 미만인 치과위생사보다 서비스 제공에 대한 만족도가 낮았으나 유의미한 차이를 보이지는 않았으며, 미혼 치과위생사가 기혼 치과위생사보다 서비스 제공에 대한 만족도가 높았으나 결혼여부에 따른 차이를 보이지는 않았다.

직위별로는 책임치과위생사가 일반치과위생사와 공무원보다 서비스 제공에 대한 만족도가 높았으나 직위에 따른 차이를 보이지는 않았으며, 치과구성인원이 4~6명인 치과에 근무하는 치과위생사가 3명 이하와 7명 이상인 치과에 근무하는 치과위생사보다 서비스 제공에 대한 만족도가 높았으나 유의미한 차이를 보이지는 않았다.

이상에서 살펴본 바와 같이 치과위생사들은 서비스 제공에 대한 만족도가 높았으며, 치과병원에 근무하는 치과위생사가 서비스제공에 대한 만족도가 높았다.

의료서비스제공에 대한 환자만족은 의료서비스를 제공하는 의료종사자와 환자와의 만남에서 의료서비스를 접촉하는 직접적인 순간에서부터 좌우될 수 있다. 환자는 의료기관을 이용할 때 일정한 기대수준을 예측한 상태에서 의료기관을 결정하게 되며 그 기대수준의 충족정도에 따라 만족의 결과가 달라질 것이다. 기대수준에 대한 환자만족은 환자로 하여금 의료기관을 평가하고 재선택하

표 7. 서비스 제공 만족도

N=227

구 분		M±SD	t(F)	p
근무처	치과병원	3.65±0.71		
	종합병원	3.25±0.72	6.22**	0.002
	보건(지)소	3.42±0.62		
연령	21~22세	3.70±0.74		
	23~25세	3.61±0.73	2.09	0.102
	26~30세	3.39±0.72		
	31세 이상	3.44±0.64		
총근무경력	2년 미만	3.62±0.75		
	2~5년 미만	3.60±0.69	1.48	0.222
	5~10년 미만	3.46±0.76		
	10년 이상	3.39±0.64		
결혼여부	미혼	3.57±0.71	1.32	0.190
	기혼	3.43±0.72		
직위	일반치과위생사	3.50±0.74		
	책임치과위생사	3.67±0.65	0.99	0.374
	공무원	3.48±0.68		
구성인원	3명 이하	3.47±0.70		
	4~6명	3.67±0.69	1.76	0.174
	7명 이상	3.47±0.75		
전 체		3.53±0.71		

* $p<.05$, ** $p<.01$

게 하는 중요한 요인이 될것이며 치과의료기관경영의 미래와 밀접한 관련을 이루고 있음을 직시하여야 할 것이다.

치과의료기관과 의료종사자는 환자만족을 증진시키기 위한 다각적인 노력들을 기울이고 있음에도 불구하고 환자의 기대수준과는 차이가 있음을 알 수 있었다. 환자만족의 상당부분은 계획적인 환자관리 프로그램의 개발과 활용에 따른 분석이 뒷받침되어져야 할 것이며, 이를 위한 의료기관의 적극적이고 지속적인 행정지원과 관심이 절대적으로 요구되어진다.

또한 의료기관과 의료종사자는 자발적인 분석노력과 조직적이고 체계적인 관리노력을 기울여 환자만족을 위한 치과의료경영을 도모하고 환자의 기대수준을 예측하고 그에 대응할 수 있도록 하여야 할 것이며, 의료서비스의 질적향상을 위해 환자와 의료종사자 양측 모두의 측면에서 종합적인 연구가 이루어져야 할 것으로 생각된다.

4. 결 론

본 연구는 의료기관에서 제공하는 의료서비스를 의료서비스제공자 스스로 평가하여 보다 경제적이고 효율적이며, 현실성 있는 의료서비스의 제공과 각 의료기관에 적합한 의료서비스를 계획하게 하는데 도움이 되고자, 1998년 치과위생사 종합학술대회에 참석한 전국치과위생사 227명을 대상으로 현장설문조사를 실시하여 다음과 같은 결

론을 얻었다.

1. 예약제를 운영하고 있는 치과는 74.9%, 운영하지 않는 치과 25.1%로 나타났고, 예약제를 운영하는 치과는 종합병원치과(χ^2=17.40, P<.001)와 구성인원이 많은 치과일수록 예약제를 많이 운영하는 것으로 나타났다(χ^2=9.11, P<.05).
2. 치과위생사는 진료예약제가 편리하다고 인식하는 것으로 조사되었으나 유의미한 차이는 나타나지 않았다.
3. 예약시간이 지체시 31세이상의 치과위생사(F=3.45, P<.05), 경력이 많을수록(F=3.74, P<.05) 기혼의 치과위생사(t=2.98, P<.01)가 다른 치과위생사 보다 환자에게 이유를 잘 설명해주는 것으로 나타났다.
4. 환자의 치과내원동기에 관한 인식에 있어서는 명성 때문에(31.3%), 가까워서(30.4%), 친절해서(11.5%), 아는 사람이 있어서(10.6%)라고 인식하고 있는 것으로 나타났다.
5. 치과진료기관에 아는 사람이 있는 것이 환자진료에 도움이 되는가에 관한 치과위생사의 인식도에 있어서는 종합병원치과와 연령이 많을수록, 10년 이상의 경력자, 기혼, 공무원 치과위생사, 치과구성인원이 많을수록 진료에 도움이 된다고 인식하였으나 유의미한 차이는 나타나지 않았다.
6. 치과의료서비스제공에 관한 평가에 있어서는 치과위생사는 서비스제공에 대한 만족도가 높았으며, 치과병원에 근무하는 치과위생사가 서비스제공에 관한 만족도가 높게 나타났다(F=6.22, P<.01).

참고문헌

1. 김란, 치과병원 외래진료의 재진예약제도에 대한 문제점 및 개선점에 관한 연구, 대한치과위생학회지, Vol 2, NO 1, 2000.
2. 윤미숙, 치과의료 기관별 의료서비스 만족도 조사, 대한치과위생학회지, 1999.
3. 이성숙 · 조명숙, 치과의료기관환자의 재선택 의사결정에 영향을 미치는 요인분석, 대한치과위생학회지, Vol 2, NO 1, 2000.
4. 김설악 · 문희정 · 김경희, 치과의료종사자에 대한 신뢰가 의료기관선택에 미치는 영향, 대한치과위생학회지, Vol . 2 NO 1, 2000.
5. 문희정 · 정연화, 치과의료서비스에 대한 만족도 조사, 대한치위생학회지, Vol, 1 NO. 1, 1999.
6. 정미애, 치과의원 이용환자의 만족도 및 지속적 수진의사에 관한 연구, 1999.
7. 한경순, 치과의료이용에 관한 주관성 연구, 중앙대학교 사회개발대학원 석사학위논문, 1999.
8. 한수진, 치과의료기관의 치과의료서비스에 관한 환자의 만족요인연구, 단국대학교 행정대학원 석사학위논문, 1998.

ABSTRACT

A study offer on dental service of dental personnels

Hee-Jung Moon, Seol-Ak Kim

Dept. of Dental Hygiene, YeoJoo Institute of Technology College

The purpose of this study was to serve as a basis for more efficient, realistic dental care service and more successful service planning suitable for each type of dental institution, by asking dental service suppliers to assess their own job. For the purpose, 227 dental hygienists across the nation, who participated in the 1998 General Dental Hygienist Scientific Meeting, were surveyed, and the findings of this study were as below:

1. 74.9% of the dental institutions where the investigated dental hygienists worked employed the appointment system, and 25.1% didn't. The former included general hospital dental department($x2=17.40$, $P<.001$) and dental clinics with a larger group of dental personnels($x2=9.11$, $P<.05$).
2. The dental hygienists found the appointment system convenient, but there was no significant difference regarding this opinion.
3. In case the appointed consultation time wasn't observed, the dental hygienists who were at 31 and over($F=3.45$, $P<.05$), had more career ($F=3.74$, $P<.05$), and got married($t=2.98$, $P<.01$), gave better explanation about why it's delayed than the others.
4. They believed that patients made a choice of dental institution based on reputation(31.3%), proximity(30.4%), dental personnel kindness(11.5%) and acquaintance with dental personnel(10.6%).
5. Concerning whether or not acquaintance with dental personnel was helpful for treatment, those who served in general hospital, were older, had 10-year or more career, got married, were a public official, or worked in a larger-sized dental institution, considered it helpful. But there was no significant gap in this opinion.
6. As to dental service assessment, they expressed high satisfaction at dental service. Specifically, the dental hygienists in dental hospital were more contented with dental service($F=6.22$, $P<.01$).