

치과의사의 치과 코디네이터 업무 및 인식에 관한 조사연구

류정숙, 장미화¹, 정재연², 조명숙¹, 최부근³, 황윤숙²

극동정보대학 치위생과, ¹수원여자대학 치위생과, ²한양여자대학 치위생과, ³신성대학 치위생과

색인: 치과 코디네이터, 업무, 인식

1. 서론

경제성장과 더불어 생활수준 향상 및 건강에 대한 관심이 고조되고 국민의 의료지식 수준과 의료서비스에 대한 욕구를 증가시켰다. 또한 국민건강보험제도의 확대 실시 이후 의료소비가 증가하면서 의료서비스는 소비자 중심의 양질 서비스를 요구하고 있다.

소비자들의 의료소비행태는 과거와는 달리 의료행위에서 뿐만 아니라 고품질 서비스를 원하고 있으며, 세계의 시장이 하나가 되는 국제적 추세에 따라 의료기관 간의 경쟁 또한 더욱 더 치열해지고 있다¹⁾.

리엔지니어링 전문가이자 1990년대 4대 경영이론가 중 한 사람인 마이클 해머(Michael Hammer)는 고객(customer)과 변화(change), 그리고 경쟁(competition)의 "3C"가 우리들을 위협하고 있으며 글로벌 경쟁체제로 들어서는

우리사회의 모든 부문에서 경쟁은 날로 심화되고 있으며 변화의 물결은 급물살을 타고 있다고 주장했다. 또한 공급자 중심에서 수요자 중심으로 시장에서의 주도권이 이양되면서 고객은 과거에 비해 막강한 힘을 갖게 되었다고 하였다.

병원은 불과 10여 년 전까지만 해도 철옹성 같이 안전한 변화의 사각지대처럼 보였다. 그러나 '3분 진료'를 위해 '3시간 대기'를 불평 없이 감수하는 '착한' 환자들로 언제까지라도 호황을 누릴 것 같던 병원들이 언제부터인가 몸살을 앓기 시작하였다. 병원도 사회 전반에 몰아닥친 거대한 변화의 흐름을 피해갈 수 없었던 것이다²⁾.

환경변화에 유기적으로 대응하기 위하여 단지 찾아오는 환자에만 의존하였던 방법에서 환자만족을 높이기 위한 여러 방안이 제시되어야 한다³⁾. 따라서 치과의료기관의 경쟁력 제고와

경영합리화를 위해 소비자 중심의 서비스 즉, 마케팅 컨셉을 도입할 필요가 있다⁴⁾.

이에 따라 환자와 치과의료진과의 신뢰감, 환자의 치과진료에 대한 불안해소 등을 충족시켜, 보다 나은 치과의료의 질을 추구하기 위한 병원 코디네이터의 역할이 대두되었다.

병원 코디네이터(hospital coordinator)란 급변하는 의료환경의 변화에 대응하고 양질의 의료 서비스를 제공하기 위해 의료현장에서 고객상담 및 지속관리, 원활한 조직관리, 병원관리와 마케팅을 담당함으로써 고객의 만족도를 높이고 병원의 경쟁력을 강화시키는 직종이다⁵⁾.

집단전문분업구강진료를 하는 치의원 경우에는 리셉션 코디네이터, 치료 코디네이터, 서비스 코디네이터 등 분야별 코디네이터가 있고, 단독 포괄분업구강진료를 하는 치의원에서는 유능한 사람이 모든 역할을 할 수도 있다. 코디네이터란(coordinator)란 사전의 의미로는 '조정해주는 사람' 또는 '균형을 이루는 사람'으로 표현되어 있다. 그러나 현 치의원에서의 의미는 각 스텝들이 자신의 역할에 열중하다 보면 전체를 보는 시야를 놓칠 수가 있는데, 진료실의 전체적 균형을 이루어 주는 역할을 담당한다⁶⁾.

우리나라에 치과 코디네이터가 도입된 것은 1994년 "예치과"에서 처음 시도되었으며, 병원 주변 환경의 변화와 고객의 힘이 커지면서 코디네이터의 역할과 중요성이 더욱 부각되고 있다. 과거 별도의 양성과정 없이 병원 자체적으로 코디네이터를 양성하여 활용하던 교육에서 현재는 대한치과위생사협회 산하기관, 사설기관, 치위생과 교육기관, 대학부설 평생교육원, 치과에서 개설한 코디네이터 양성과정 등 많은 곳에서 이루어지고 있으며, 교육과정도 기초과정부터 고급과정까지 운영되고 있다.

그리고 치과 코디네이터의 업무를 수행하는 인력들도 치과위생사를 비롯하여 항공사 승무

원, 비서학, 경영학 전공자, 치과위생사, 간호조무사, 간호사, 유아교육 전공자 등 다양한 전문분야의 인력들로 구성되어 있어 치과 코디네이터의 업무와 활용에 있어 혼란을 야기하고 있다. 또한 우리나라에서는 코디네이터가 활용된 역사가 짧고 그 수가 많지 않으며 코디네이터 업무에 대한 구분이 불분명하다. 또한 치과 코디네이터의 업무 및 활용에 대한 연구가 활발하지 않은 실정이다.

이에 본 연구에서는 치과 코디네이터를 고용하는 치과의사들의 인식에 따라 그 활용이 달라진다고 사료되어 치과의사들을 대상으로 치과 코디네이터의 업무와 역할을 분석해 봄으로써 향후 치과 코디네이터의 업무와 역할, 양성에 대한 기초자료를 제공하고자 본 연구를 실시하였다.

2. 연구대상 및 방법

2.1. 연구대상

2005년 6월 현재 서울, 경기, 인천에 있는 200여개의 치과진료기관 중 무작위로 추출하여 코디네이터가 근무하는지 여부를 1차 전화 질문한 뒤 코디네이터가 근무할 경우 해당 치과 병(의)원의 치과의사들에게 설문지를 배부하여 110부를 회수하였으며, 응답이 불성실하거나 자료에 이용할 수 없는 것을 제외하고 99부의 설문지를 분석하였다.

2.2. 연구방법

2004년 한국직업능력개발원에서 발행한 '병원 코디네이터 직무분석을 기초로 설문도구를 작성하여 사용하였다. 세부항목으로는 현재 병원에서 수행하고 있는 업무와 앞으로 수행해야 한다고 생각하는 업무, 치과 코디네이터의 양성기관 및 교육과정에 대한 인식, 치과 코디네이

터의 직종에 대한 인식, 치과의사의 일반적 사항에 관하여 조사하였다.

조사기간은 2005년 6월부터 7월 초까지 서울, 경기, 인천에 있는 치과병(의)원에 근무하는 치과의사들에게 우편 및 직접방문 방법으로 설문 조사 하였다.

2.3. 자료분석 방법

통계처리는 SPSSwin 10.07 프로그램을 이용하여 치과의사의 일반적 특성, 치과 코디네이터의 교육관련 내용, 채용조건, 근무형태 및 치과 코디네이터에 관한 인식은 빈도분석을 하였고, 치과 코디네이터의 수행업무와 희망업무는 교차 분석을 하였다.

3. 조사성적

3.1. 조사대상자의 일반적 특성

표 1. 일반적 특성

(N=99)

특성	구분	N(%)
연령	30세 미만	14(14.1)
	30세 이상 - 35세 미만	27(27.3)
	35세 이상 - 40세 미만	23(23.2)
	40세 이상 - 45세 미만	21(21.2)
	45세 이상	14(14.1)
경력	3년 미만	18(18.2)
	3년 이상 - 5년 미만	20(20.2)
	5년 이상 - 10년 미만	22(22.2)
	10년 이상 - 15년 미만	21(21.2)
	15년 이상	14(14.1)
	무응답	4(4.0)
경영참여형태	고용자	42(42.4)
	투자자	38(38.4)
	기타	15(15.2)
	무응답	4(4.0)

조사대상 치과의사의 연령은 30세 이상 35세 미만이 27.3%, 35세 이상 40세 미만이 23.2%, 40세 이상 45세 미만 21.2%, 45세 이상 14.1%, 30세 미만이 13.1%이었다. 경력은 5년 이상 10년 미만이 22.2%, 10년 이상 15년 미만 21.2%, 3년 이상 5년 미만 20.2%, 3년 미만이 18.2%, 15년 이상이 14.1%로 조사되었다. 조사대상자의 병원경영 참여형태는 고용자 42.4%, 투자자 38.4%, 기타 15.2% 순으로 조사되었다.

3.2. 치과 코디네이터의 교육

치과 코디네이터 교육 프로그램에 대한 인지 정도를 묻는 질문에는 교육과정이 있는 것으로 알고 있으나 내용은 잘 모른다 54.5%, 교육과정이 실시되는 것을 알고 있으며 교육내용도 알고 있다 42.4%, 들어본 적이 없으며 생소하다 3.00%로 조사되었다. 치과 코디네이터 교육의 필요 여부를 묻는 항목에 대하여는 필요하다고 99%로 조사되었다. 치과 코디네이터 교육으로 적정한 교육기간은 중급과정 이상이 50.5%, 고급과정까지 모든 과정이수가 31.3%, 기초과정 이상이 13.1%로 응답하였다. 치과 코디네이터의 양성 교육기관으로는 치과위생사협회 산하 기관 37.4%, 치위생과 교육기관 28.3%, 치과에서 개설한 코디네이터 양성과정 17.2%, 사설교육기관 13.1%로 조사되었다.

치과 코디네이터를 위한 공인된 자격시험의 필요여부를 묻는 항목에 대하여는 필요하다 68.7%, 필요하지 않다 29.3%였으며 자격증이 수여된다면 자격인증 희망기관으로는 중앙부처 32.3%, 지방정부 22.2%, 대학 18.2%, 사설교육기관 11.1%로 조사되었다.

치과 코디네이터 교육을 위한 교육비 지원에 대하여는 일정액을 보조 56.6%, 교육비만 보조 16.2%, 전액 자비 14.1%의 순으로 조사되었다.

표 2. 교육 관련 내용

(N=99)

항목	내 용	N(%)
교육인지	교육과정이 있는 것은 알고 있으나 내용은 잘 모른다	54(54.5)
	교육과정이 실시되는 것을 알고 있으며 교육내용도 알고 있다	42(42.4)
	들어본 적이 없으며 생소하다	3(3.0)
교육필요	예	98(99.0)
	아니오	1(1.0)
교육기간	중급과정 이상	50(50.5)
	고급과정까지 모든 과정 이수	31(31.3)
	기초과정 이상	13(13.1)
	기타	4(4.0)
	무응답	1(1.0)
교육기관	치위협 산하기관	37(37.4)
	치위생과 교육기관	28(28.3)
	치과에서 개설한 코디네이터 양성과정	17(17.2)
	사설교육기관	13(13.1)
	기타	4(4.0)
자격필요 (공인된시험)	예	68(68.7)
	아니오	29(29.3)
	무응답	2(2.0)
적정기관	중앙부처	32(32.3)
	지방정부	22(22.2)
	대학	18(18.2)
	사설교육기관	11(11.1)
	기타	8(8.1)
	무응답	8(8.1)
교육비지원	일정액 보조	56(56.6)
	교육비만 보조	16(16.2)
	전액 자비	14(14.1)
	교육비 및 교통비 보조	11(11.1)
	기타	2(2.0)
성과제도	직급 상승	29(29.3)
	성과급 지급	27(27.3)
	급여 상승	20(20.2)
	인정사항 없음	11(11.1)
	연수 프로그램 우선순위 배정	8(8.1)
	기타	3(3.0)
	휴가나 월차 혜택	1(1.0)

보조 교육과정을 수료한 직원을 치과 코디네이터로 활용할 경우 성과제도에 대해서는 직급을 올려준다 29.3%, 급여를 인상한다 20.2%,

성과급을 지급한다 27.3%, 별도 성과급 지급없다 11.1%, 연수 프로그램에서 우선순위 배정한다 8.1%로 조사되었다.

3.3. 치과 코디네이터의 채용조건 및 근무형태

표 3. 채용조건

항목	내 용	N(%)
우선순위	인상	54(55.1)
	기존인력과 조화	24(24.5)
	전문적인 능력	17(17.3)
	경력	1(1.0)
	교육기관 및 프로그램 내용	1(1.0)
	교육과정	1(1.0)
	성격	1(1.0)
	급여	-
	화술	-
	결혼여부	-
	기타	-
채용경로	재직 직원 재교육	41(41.4)
	구인광고	30(30.3)
	코디네이터 교육기관에 의뢰	20(20.2)
	기타	6(6.1)
	무응답	2(2.0)
적합대상	치과위생사	66(66.7)
	상담교육 전공자	15(15.2)
	전공 무관	15(15.2)
	간호조무사	1(1.0)
	기업체 예절 교육담당자	1(1.0)
	기타	1(1.0)
자질	대인관계	42(42.4)
	실무능력	29(29.3)
	임상경력	17(17.2)
	행정관리능력	6(6.1)
	외모	2(2.0)
	행정업무의 전문지식	1(1.0)
	학력	1(1.0)
	기타	1(1.0)
적합한	3년이상	41(41.4)
임상경력	5년이상	18(18.2)
	2년이상	16(16.2)
	1년이상	14(14.1)
	상관없음	10(10.1)

치과 코디네이터 채용시 우선순위는 인상이 55%, 기존인력과 조화 24.5%, 전문적인 능력 17.3%, 경력, 수료한 교육기관 및 프로그램 내

표 4. 근무형태

항목	내 용	N(%)
명칭	실장(팀장)	43(43.4)
	코디네이터	28(28.3)
	상담실장	8(8.1)
	매니저	6(6.1)
	진료실장	5(5.1)
	기타	4(4.0)
	무응답	4(4.0)
소속부서	컨설턴트	1(1.0)
	진료지원팀	46(46.5)
	소속 없음	19(19.2)
	진료팀	16(16.2)
	병원관리팀	9(9.1)
	병원경영팀	4(4.0)
	기타	3(3.0)
적절급여	무응답	2(2.0)
	직무능력에 따른 차등지급	65(65.7)
	치과위생사 급여 수준	23(23.2)
	치과위생사 급여 이상	9(9.1)
	기타	1(1.0)
코디정년	무응답	1(1.0)
	본인의 의사에 따라	88(88.9)
	연령제한	3(3.0)
	기타	2(2.0)
	임신 전까지	2(2.0)
	결혼 전까지	2(2.0)
	출산 전까지	1(1.0)
병원기여	무응답	1(1.0)
	환자만족도 증가	47(47.5)
	원활한 진료의 흐름	31(31.3)
	수입증가	9(9.1)
	이미지 개선	7(7.1)
	직원간의 갈등 해소	2(2.0)
	기타	2(2.0)
	무응답	1(1.0)

용, 성격은 각각 1.0%로 나타났다. 치과 코디네이터 채용경로는 재직 직원 재교육이 41.4%, 구인광고 30.3%, 코디네이터 교육기관에 의뢰가 20.2%의 순으로 조사되었다. 치과 코디네이터 적합 대상자로는 치과위생사가 66.7%, 전공 관계없음, 상담교육 전공자가 각각 15.2%, 기업체에절교육담당자, 간호조무사, 기타가 각각 1.0%이었다. 치과 코디네이터가 갖추어야 할 자질로 가장 필요하다고 생각되는 항목은 대인관계 42.4%, 실무능력 29.3%, 임상경력 17.2%, 행정관리능력 6.1%, 외모 2.0%, 학력, 행정업무의 전문지식, 기타는 각각 1.0%였다. 치과 코디네이터로서 적합한 치과근무경력 3년 이상이 41.4%, 5년 이상 18.2%, 2년 이상이 16.2%, 1년 이상이 14.1%, 경력 상관없음이 10.1%로 조사되었다.

현재 치과 코디네이터들의 각 병(의)원에서 호명되는 명칭으로는 실장(팀장) 43.4%, 코디네이터 28.3%, 상담실장 8.1%, 매니저 6.1%, 진료실장이 5.1%로 조사되었다. 또한 치과 코디네이터의 소속 부서로는 진료지원팀이 46.5%, 소속이 없다 19.2%, 진료팀이 16.2%, 병원관리팀이 9.1%, 병원경영팀이 4.0%로 조사되었다. 적절한 급여 수준으로 직무능력에 따른 차등지급 65.7%, 치과위생사 급여 수준이 23.2%, 치과위생사 급여 이상은 9.1%이었다. 치과 코디네이터의 적정 정년에 대한 생각은 본인의 의사에 따라 결정한다가 88.9%로 가장 높게 나타났다. 병(의)원 기여부분에 대한 견해는 환자 만족도 증가 47.5%, 원활한 진료의 흐름 31.3%, 수입증가 9.1%, 이미지 개선 7.1%, 직원간의 갈등해소는 2.0%로 응답하였다.

3.4. 치과 코디네이터의 수행업무 및 희망업무

치과 병(의)원에서 치과 코디네이터의 수행

중인 업무를 분석하기 위해 2004년 한국직업능력개발원에서 발행한 '병원 코디네이터 직무분석'에 분류된 업무기준에 따라 6개 대항목 즉 고객관리, 조직관리, 자기관리, 병원 마케팅, 원무관리 및 병원시설 관리로 나누어 살펴보았다. 이중 조직관리, 병원 마케팅 및 병원시설 관리의 항목은 타 항목들에 비해 일부 특정 업무를 제외하고는 수행하지 않는 것으로 조사되었다.

주로 수행하는 것으로 조사된 업무는 고객관리, 자기관리 및 원무관리 등이었고, 이 중 고객관리 업무에서는 예약 관리하기(91.9%), 불만고객 응대하기(85.9%), 대기시간 관리하기(84.8%) 순으로 많이 수행하고 있는 것으로 조사되었고, 자기관리 업무에서는 서비스 기본 매너 갖추기(89.9%), 치과 기초지식 이해하기(84.8%), 고객응대 자세 및 동작 이해하기(83.8%) 순으로 조사되었다. 원무관리 업무에서는 접수하기(87.9%), 수납하기(86.9%) 순으로 조사되었다.

치과의사들이 치과 코디네이터가 앞으로 수행해야 한다고 희망하는 업무로는 고객관리 업무에서는 교육 및 상담하기(64.6%)와 불만고객 응대하기(60.6%)를 희망하였고, 조직관리 업무에서는 직원 서비스 교육하기(67.7%)와 병원장 지원하기(60.6%) 순으로 조사되었다. 자기관리 업무에서는 외국어 능력 갖추기(76.8%)와 상담 능력 갖추기(67.7%)라고 응답하였으며, 병원 마케팅 업무에서는 병원 정보 관리하기(62.6%)와 함께 병원의 마케팅 전략 수립하기(60.6%), 실행하기(58.6%), 평가하기(60.6%) 등 모든 항목에 대해 희망업무로 조사되었다. 원무관리 업무에서는 문서 데이터 관리하기(60.6%)에 대한 응답이 높았으며, 병원시설 관리 업무는 다른 항목들에 비해 비교적 낮게 조사되었으나 이중 병원환경 관리하기(53.5%) 항목이 가장 높게 조사되었다. 특히 치과 코디네이터 업무가

표 5. 수행업무 및 희망업무

항목	수행여부				희망업무	
	한다	안 한다	무응답	그렇다	아니다	무응답
고객						
관리						
예약 관리하기	91 (91.9)	7 (7.1)	1 (1.0)	55 (55.6)	5 (5.1)	39 (39.4)
대기 시간 관리하기	84 (84.8)	13 (13.1)	2 (2.0)	57 (57.6)	3 (3.0)	39 (39.4)
교육 및 상담하기	72 (72.7)	24 (24.2)	3 (3.0)	64 (64.6)	3 (3.0)	32 (32.3)
불만 고객 응대하기	85 (85.9)	12 (12.1)	2 (2.0)	60 (60.6)	2 (2.0)	37 (37.4)
계속 관리하기	67 (67.7)	28 (28.3)	4 (4.0)	56 (56.6)	7 (7.1)	36 (36.4)
조직						
관리						
직원 직무 교육하기	45 (45.5)	50 (50.5)	4 (4.0)	57 (57.6)	12 (12.1)	30 (30.3)
직원 서비스 교육하기	42 (42.4)	50 (50.5)	7 (7.1)	67 (67.7)	8 (8.1)	24 (24.2)
인력 관리하기	40 (40.4)	49 (49.5)	10 (10.1)	55 (55.6)	12 (12.1)	32 (32.3)
병원장 지원하기	47 (47.5)	42 (42.4)	10 (10.1)	60 (60.6)	7 (7.1)	32 (32.3)
자기						
관리						
서비스 기본 매너 갖추기	89 (89.9)	8 (8.1)	2 (2.0)	63 (63.6)	1 (1.0)	35 (35.4)
고객 응대 자세 및 동작 이해하기	83 (83.8)	13 (13.1)	3 (3.0)	62 (62.6)	1 (1.0)	36 (36.4)
상담 능력 갖추기	77 (77.8)	18 (18.2)	4 (4.0)	67 (67.7)	2 (2.0)	30 (30.3)
외국어 능력 갖추기	24 (24.2)	60 (60.6)	15 (15.2)	76 (76.8)	5 (5.1)	18 (18.2)
치과 기초지식 이해하기	84 (84.8)	12 (12.1)	3 (3.0)	60 (60.6)	3 (3.0)	36 (36.4)
병원						
마케팅						
마케팅 전략 수립하기	28 (28.3)	58 (58.6)	13 (13.1)	60 (60.6)	19 (19.2)	20 (20.2)
마케팅 전략 실행하기	31 (31.3)	59 (59.6)	9 (9.1)	58 (58.6)	16 (16.2)	25 (25.3)
마케팅 전략 평가하기	27 (27.3)	61 (61.6)	11 (11.1)	60 (60.6)	17 (17.2)	22 (22.2)
병원 정보 관리하기	48 (48.5)	44 (44.4)	7 (7.1)	62 (62.6)	11 (11.1)	26 (26.3)
원무						
관리						
접수하기	87 (87.9)	11 (11.1)	1 (1.0)	46 (46.5)	13 (13.1)	40 (40.4)
수납하기	86 (86.9)	11 (11.1)	2 (2.0)	50 (50.5)	9 (9.1)	40 (40.4)
보험 청구하기	67 (67.7)	27 (27.3)	5 (5.1)	51 (51.5)	10 (10.1)	38 (38.4)
문서 데이터 관리하기	70 (70.7)	24 (24.2)	5 (5.1)	60 (60.6)	7 (7.1)	32 (32.3)
병원						
시설						
관리						
물품 관리하기	47 (47.5)	47 (47.5)	5 (5.1)	47 (47.5)	20 (20.2)	32 (32.3)
감염 관리하기	35 (35.4)	55 (55.6)	9 (9.1)	42 (42.4)	27 (27.3)	30 (30.3)
안전 관리하기	36 (36.4)	53 (53.5)	10 (10.1)	44 (44.4)	23 (23.2)	32 (32.3)
병원 환경 관리하기	63 (63.6)	3 (32.3)	4 (4.0)	53 (53.5)	17 (17.2)	29 (29.3)

아니라고 생각하는 영역에 대해서는 병원시설 관리 업무인 감염 관리하기(27.3%), 안전 관리하기(23.2%), 물품 관리하기(20.2%) 항목이 높게 조사되었다.

3.5. 치과 코디네이터에 대한 인식

치과의사들의 치과 코디네이터 직종에 대한 인식은 지속적인 교육이 필요하다(4.29), 치과

이미지 향상에 도움을 준다(4.18), 환자의 질적 만족에 기여한다(4.09), 치과 코디네이터 업무는 중요하다(4.07), 향후 치과 코디네이터의 수요증가가 예상된다(4.00) 등의 항목은 높게 조사되었고, 이직률이 낮은 직종이다(3.04), 교육내용이 적절하다(3.10)에 대해서는 다른 항목에 비해 낮게 조사되었다.

표 6. 직종에 대한 인식

항 목	N	평 균	표준편
치과 코디네이터는 이직율이 낮은 직종이다.	97	3.04	0.95
앞으로 치과 코디네이터의 수요증가가 예상된다	99	4.00	0.62
앞으로 치과 코디네이터의 활약이 두드러질 것이다	97	3.86	0.71
치과 코디네이터는 환자의 질적 만족에 기여한다	98	4.09	0.46
치과 코디네이터는 치과 이미지 향상에 도움을 준다.	97	4.18	0.54
치과의사나 스텝과의 협력이 잘 이루어진다	95	3.65	0.73
치과 코디네이터 업무는 중요한 일이다	96	4.07	0.60
치과 코디네이터는 병원경영에 기여도가 높다고 생각한다.	97	3.97	0.59
치과 코디네이터 업무수행방법에 대체로 만족한다.	96	3.70	0.73
치과 코디네이터를 교육하고 있는 기관의 교육내용이 적절하다	94	3.10	0.75
치과 코디네이터의 능력 개발을 위해 지속적인 교육이 필요하다	96	4.29	0.60

3.6. 경력 및 병원경영 참여형태에 따른 치과 코디네이터의 희망업무

표 7-1. 경력에 따른 희망업무

		합계 (N=99)	3년 미만 (N=18)	3년 이상- 5년 미만 (N=20)	5년 이상- 10년 미만 (N=22)	10년 이상- 15년 미만 (N=21)	15년 이상 (N=14)
고객 관리	예약 관리하기	55 (55.6)	11 (61.1)	11 (55.0)	13 (59.1)	11 (52.4)	9 (64.3)
	대기 시간 관리하기	57 (57.6)	12 (66.7)	11 (55.0)	14 (63.6)	12 (57.1)	8 (57.1)
	교육 및 상담하기	63 (63.6)	11 (61.1)	15 (75.0)	17 (77.3)	11 (52.4)	9 (64.3)
	불만 고객 응대하기	59 (59.6)	12 (66.7)	14 (70.0)	13 (59.1)	12 (57.1)	8 (57.1)
	계속 관리하기	56 (56.6)	12 (66.7)	10 (50.0)	13 (59.1)	11 (52.4)	10 (71.4)
조직 관리	직원 직무 교육하기	56 (56.6)	13 (72.2)	12 (60.0)	13 (59.1)	12 (57.1)	6 (42.9)
	직원 서비스 교육하기	65 (65.7)	15 (83.3)	14 (70.0)	14 (63.6)	14 (66.7)	8 (57.1)
	인력 관리하기	53 (53.5)	12 (66.7)	9 (45.0)	13 (59.1)	11 (52.4)	8 (57.1)
	병원장 지원하기	58 (58.6)	12 (66.7)	12 (60.0)	12 (54.5)	13 (61.9)	9 (64.3)
	서비스 기본 매너 갖추기	62 (62.6)	12 (66.7)	14 (70.0)	12 (54.5)	15 (71.4)	9 (64.3)
자기 관리	고객 응대 자세 및 동작 이해하기	61 (61.6)	12 (66.7)	13 (65.0)	13 (59.1)	15 (71.4)	8 (57.1)
	상담 능력 갖추기	66 (6.7)	13 (72.2)	14 (70.0)	16 (72.7)	14 (66.7)	9 (64.3)
	외국어 능력 갖추기	73 (73.7)	16 (88.9)	15 (75.0)	17 (77.3)	15 (71.4)	10 (71.4)
	치과 기초지식 이해하기	59 (59.6)	12 (66.7)	13 (65.0)	14 (63.6)	13 (61.9)	7 (50.0)
	마케팅 전략 수립하기	58 (58.6)	14 (77.8)	13 (65.0)	10 (45.5)	13 (61.9)	8 (57.1)
병원 마케팅	마케팅 전략 실행하기	56 (56.6)	13 (72.2)	13 (65.0)	11 (50.0)	12 (57.1)	7 (50.0)
	마케팅 전략 평가하기	58 (58.6)	14 (77.8)	15 (75.0)	11 (50.0)	10 (47.6)	8 (57.1)
	병원 정보 관리하기	61 (61.6)	14 (77.8)	12 (60.0)	11 (50.0)	16 (76.2)	8 (57.1)
	접수하기	46 (46.5)	11 (61.1)	10 (50.0)	11 (50.0)	9 (42.9)	5 (35.7)
	수납하기	50 (50.5)	12 (66.7)	10 (50.0)	12 (54.5)	9 (42.9)	7 (50.0)
병원 시설 관리	보험 청구하기	50 (50.5)	12 (66.7)	12 (60.0)	9 (40.9)	9 (42.9)	8 (57.1)
	문서 데이터 관리하기	59 (59.6)	13 (72.2)	13 (65.0)	14 (63.6)	10 (47.6)	9 (64.3)
	물품 관리하기	44 (44.4)	8 (44.4)	9 (45.0)	10 (45.5)	10 (47.6)	7 (50.0)
	감염 관리하기	40 (40.4)	7 (38.9)	8 (40.0)	8 (36.4)	10 (47.6)	7 (50.0)
	안전 관리하기	43 (43.4)	8 (44.4)	8 (40.0)	11 (50.0)	9 (42.9)	7 (50.0)
	병원 환경 관리하기	51 (51.5)	11 (61.1)	10 (50.0)	11 (50.0)	11 (52.4)	8 (57.1)

치과의사의 경력에 따른 치과 코디네이터 희망 업무로는 외국어 능력 갖추기와 상담능력 갖추기가 가장 높게 조사되었고 연령에 따라서는 3년 미만에서 외국어 능력 갖추기와 직원서비스 교육하기, 3년 이상 5년 미만에서는 교육 및 상담하기, 외국어 능력 갖추기 및 마케팅 전략 평가하기, 5년 이상 10년 미만의 경력에서는 교육 및 상담하기, 외국어 능력 갖추기, 15년 이상에서는 계속 관리하기와 외국어 능력 갖추기라고 응답하였다.

치과의사들의 병원경영 참여형태에 따른 치과 코디네이터 희망 업무는 외국어 능력 갖추기와 상담능력 갖추기가 가장 높게 조사되었고, 고용자들의 경우는 외국어 능력 갖추기와 직원 직무 교육하기, 투자자의 경우는 외국어 능력 갖추기와 교육 및 상담하기, 서비스 기본 매너 갖추기, 고객응대 자세 및 동작 이해하기, 문서 데이터 관리하기로 조사되어 경영참여 형태에 따른 차이가 있었다.

표 7-2. 병원경영 참여형태에 따른 희망 업무

		합계 (N=99)	고용자 (N=42)	투자자 (N=38)	기타 (N=15)
고객 관리	예약 관리하기	53 (53.5)	21 (50.0)	25 (65.8)	7 (46.7)
	대기 시간 관리하기	55 (55.6)	22 (52.4)	25 (65.8)	8 (53.3)
	교육 및 상담하기	62 (62.6)	27 (64.3)	26 (68.4)	9 (60.0)
	불만 고객 응대하기	57 (57.6)	23 (54.8)	25 (65.8)	9 (60.0)
	계속 관리하기	54 (54.5)	24 (57.1)	25 (65.8)	5 (33.3)
조직 관리	직원 직무 교육하기	57 (57.6)	29 (69.0)	20 (52.6)	8 (53.3)
	직원 서비스 교육하기	66 (66.7)	31 (73.8)	25 (65.8)	10 (66.7)
	인력 관리하기	55 (55.6)	25 (59.5)	21 (55.3)	9 (60.0)
	병원장 지원하기	59 (59.6)	25 (59.5)	23 (60.5)	11 (73.3)
자기 관리	서비스 기본 매너 갖추기	61 (61.6)	27 (64.3)	26 (68.4)	8 (53.3)
	고객 응대 자세 및 동작 이해하기	59 (59.6)	25 (59.5)	26 (68.4)	8 (53.3)
	상담 능력 갖추기	65 (65.7)	28 (66.7)	28 (73.7)	9 (60.0)
	외국어 능력 갖추기	74 (74.7)	34 (81.0)	29 (76.3)	11 (73.3)
	치과 기초지식 이해하기	58 (58.6)	25 (59.5)	24 (63.2)	9 (60.0)
병원 마케팅	마케팅 전략 수립하기	59 (59.6)	25 (59.5)	25 (65.8)	9 (60.0)
	마케팅 전략 실행하기	57 (57.6)	24 (57.1)	22 (57.9)	11 (73.3)
	마케팅 전략 평가하기	58 (58.6)	26 (61.9)	22 (57.9)	10 (66.7)
	병원 정보 관리하기	60 (60.6)	25 (59.5)	25 (65.8)	10 (66.7)
	접수하기	44 (44.4)	18 (42.9)	19 (50.0)	7 (46.7)
원무 관리	수납하기	48 (48.5)	20 (47.6)	21 (55.3)	7 (46.7)
	보험 청구하기	49 (49.5)	18 (42.9)	22 (57.9)	9 (60.0)
	문서 데이터 관리하기	58 (58.6)	23 (54.8)	26 (68.4)	9 (60.0)
	물품 관리하기	45 (45.5)	18 (42.9)	18 (47.4)	9 (60.0)
병원 시설 관리	감염 관리하기	42 (42.4)	21 (50.0)	15 (39.5)	6 (40.0)
	안전 관리하기	44 (44.4)	19 (45.2)	17 (44.7)	8 (53.3)
	병원 환경 관리하기	52 (52.5)	21 (50.0)	21 (55.3)	10 (66.7)

4. 고 찰

병원은 고도로 자본집약적이면서 노동집약적인 경영체로서 복잡한 과정을 거쳐 서비스를 창출하는 곳으로 병원 조직은 전문인력과 관리인력으로 구성되어 있다. 병원의 업무는 매우 세분화, 전문화되어 있어 전문인력과 관리인력 간에 업무의 조정과 협조가 잘 이루어져야 고객에게 좋은 서비스를 제공할 수 있다. 그럼에도 불구하고 관리가 복잡하고 직종간, 업무간, 분야간 의사소통이 잘 되지 않아 갈등의 소지를 안고 있으며 갈등을 관리할 수 있는 시스템이 잘 발달되어 있지 못하다⁷⁾. 이런 문제들의 해결을 위한 방안으로 의사와 간호사, 의료직과 보조직, 관리직과 의료직, 내부 고객과 외부 고객 간에 발생할 수 있는 다양한 갈등을 중재하고 조정하고 연결할 수 있는 역할을 하는 사람이 병원 서비스 코디네이터이다.

우리나라의 치과 코디네이터는 미국에서처럼 그 역할이 세분화되어 있지 않지만 점차적으로 세분화되어 가고 있으며 분야별로 전문화되는 추세이다. 현재 우리나라 치과병원의 경우 리셉션 코디네이터 분야는 전화상담 및 환자응대를 담당하고 있으며 치료 코디네이터는 치료 계획을 수립하거나 치료 중재의 역할을 담당하고 있다. 또한 포괄적인 분야인 서비스 코디네이터와 관리 코디네이터는 그 역할의 규모에 다소 차이가 있으나 진료 이외의 서비스를 총괄하여 환자에 대한 서비스 개선을 중심으로 병원 이미지 확립, 환자 상담과 사후관리, 직원 간 친절 서비스 교육을 통한 직원 간의 관계조절 역할, 병원 마케팅 기획, 수납과 예약업무 등을 담당한다고 볼 수 있다.

이에 본 연구에서는 치과 코디네이터를 고용하는 치과의사들의 인식에 따라 그 활용이 달라진다고 사료되어 치과 코디네이터가 근무하

고 있는 치과진료기관의 치과의사들에게 치과 코디네이터의 업무와 활용 및 인식에 대해 조사한 결과 다음과 같았다.

첫째, 치과 코디네이터의 교육에 관련된 사항으로 치과 코디네이터 양성 교육 프로그램에 대한 인지 정도를 살펴 본 결과 치과 코디네이터 교육 프로그램의 필요성에 대해서는 99.0%가 필요하다고 응답하여 치과의사들이 교육의 필요성을 인지하고 있었고 또한 치과 코디네이터 양성과정이 개설 운영되고 있는 것에 대해서도 응답자의 96.5%가 알고 있었으나 그 교육과정의 내용에 대해서는 42.4%만이 인지하고 있었다. 치과 코디네이터의 교육과정은 기초과정, 중급과정, 고급과정 중 중급과정 이상을 이수해야 한다고 응답한 비율이 81.8%로 나타나 치과 코디네이터 교육 프로그램에 대해 기초과정보다 체계적이고 심도 있는 중급과정과 고급과정까지 이수하기를 희망하고 있는 것으로 조사되었다.

현재 시행되고 있는 치과 코디네이터 교육의 문제점으로는 치과 근무경험이 없는 자들이 피교육자로 참여하여 교육받은 내용이 현장에 적용되지 않는 경우가 많으며 강사인력 부족으로 인하여 개설기관과 프로그램이 다르더라도 동일한 강사에 의해 교육되어 교육과정별 차별화된 교육이 이루어지지 않고 대부분이 유사한 내용들로 진행되고 있다. 따라서 참가자들은 자신이 필요로 하는 내용을 선택해서 들을 수 있는 전문성 있고 차별화된 다양한 프로그램들이 진행되어야 한다고 지적하고 있다⁸⁾. 그러므로 교육 프로그램 개발과정에 있어 치과임상 분야에 대한 전문지식이 있는 인력이 참여하여야 하고 강사인력의 개발도 필요하다고 사료된다.

치과 코디네이터 양성에 적절한 교육기관으로는 대한치과위생사협회 산하기관, 치위생과 교육기관, 치과진료기관에서 개설한 코디네이터

양성과정 순으로 응답하여 사실교육기관이나 치과진료기관에서 교육하는 것보다 대한치과위생사협회나 대학 치위생과에서 교육하는 것을 선호하는 것으로 조사되었다. 따라서 교육 및 강사인력의 전문성이 부족하므로 대한치과위생사협회나 대학 치위생과에서는 치과 코디네이터에 관한 체계적인 프로그램을 개발하여 보다 양질의 치과 코디네이터 양성과 교육제도 체계화에 적극 참여하여야 할 것으로 사료된다.

자격시험제도 필요성에 대해서는 '필요하다'는 응답이 68.7%였고, 코디네이터 자격인정 적정기관에 대해서 중앙부처, 지방정부, 대학 순으로 조사되었다. 치과 코디네이터 양성은 양적인 확대는 이루어졌으나 질적 관리는 이루어지고 있지 않은 실정이다. 현재 치과 코디네이터 과정 수료 후 평가를 실시하여 자격시험제도가 시행되는 기관은 소수에 불과하고 자격인증도 공신력 있는 국가기관이나 단체에서 수여되는 것이 아니고 민간교육기관의 자체평가 수준에 머물고 있는 상황이다. 그러므로 평가수준, 평가항목, 평가기관에 대한 기준을 설정하여 자격증을 소지하였을 때 그 자격에 대한 일정한 수준의 신뢰감이나 사회적 공감대가 형성되어야 한다고 사료된다⁹⁾.

교육비 지원에 대해서는 교육비 중 일정액 보조(56.6%), 전액 보조(16.2%) 순으로 응답하였다. 이의 결과는 한¹⁰⁾의 연구에서와 같이 치과의사들이 직원들의 교육비 지원의 경우 '일정액 보조(40.7%)'를 가장 높게 응답한 결과와 유사하여 직원교육에 있어 교육비의 일부를 지원해야 한다고 인식하는 것으로 조사되었다. 박⁶⁾은 스태프들의 경우 취직 후에도 자기발전 및 개발에 큰 관심을 보여 스스로 교육을 찾아 나서고 있으며 원장들도 직원들의 발전을 원하고 있다고 하였다. 또한 김¹¹⁾의 간호사 이직대책에 관한 연구와 정¹²⁾의 치과위생사들의 이직에 대

한 연구에서도 자기발전의 기회가 부족한 경우 이직에 영향을 미치는 것으로 보고하고 있어 직원들의 자기개발 및 교육에 적극적인 지원은 직원들의 사기 진작 및 업무 향상에 긍정적인 영향을 주어 병원 경영 및 이직 예방에 도움을 줄 수 있을 것으로 사료된다.

치과 코디네이터의 교육 프로그램을 이수한 자에 대한 성과제도로는 직급을 올려준다, 성과급을 지급한다, 급여를 올려준다 순으로 응답하였고 별다르게 인정하지 않는다가 11.1%로 나타나 교육 프로그램을 이수한 자에 대해서 우수개선이나 보상을 고려하고 있는 것으로 조사되었다. 현재 치과진료기관에서 교육비의 일정부분을 지원해준다는 것과 교육이수자에 대해 성과제도를 도입하는 것은 향후 코디네이터 교육 참여자들에게 동기부여 조건으로 작용하여 교육에 대한 수요증가 요인이 될 것으로 사료된다.

둘째, 치과 코디네이터 채용에 관한 내용 중 채용시 고려하는 우선순위는 인상(외모), 기존 인력과 조화능력, 전문적인 능력 순으로 응답하여 치과 코디네이터로서의 능력보다 외모를 더 중요시하는 것으로 조사되었다. 치과 코디네이터의 자질은 대인관계가 가장 중요하다고 응답하였으나 실제 채용은 외모를 가장 중요시하고 있는 것으로 나타났다. 코디네이터는 리셉션, 치료, 서비스 코디네이터로 분류되고 있으나 현재 서비스 코디네이터의 활용에 집중되어 있고 분야별 전문적인 업무보다는 주로 병원 이미지 개선에 활용되고 있는 결과로 사료된다. 따라서 치과 코디네이터의 분야별 전문성을 고려한 활용과 그에 적합한 업무능력을 갖춘 인력 채용이 이루어져야 할 것으로 사료된다. 채용경로에 있어서는 재직하고 있는 직원을 재교육한다고 가장 높게 나타나 코디네이터 전문인력을 활용하기보다는 기존 인력 중 치과 코디네이터 역할에 적합한 인력을 교육시켜 활용하는 경우가

높은 것으로 나타났다. 또한 치과 코디네이터의 업무를 수행하기에 적합한 대상자는 '치과위생사가 적합하다'를 가장 높게 응답하여 구강분야의 전문지식을 가지고 있는 치과위생사가 치과 코디네이터로 적합하다고 생각하는 것으로 사료되었다. 한¹⁰⁾의 연구에서도 치과 코디네이터를 채용할 경우 적합한 대상자로는 치과위생사가 70.7% 라고 보고한 결과와 유사하였다. 치과 코디네이터의 업무수행시 가장 필요하다고 생각되는 항목으로는 대인관계, 실무능력, 임상경력 순으로 조사되었고, 치과 코디네이터로서 적합한 치과 근무경력 3년 이상인 자가 58.6%로 나타나 치과 근무경력이 없는 자보다는 치과 근무경력이 있는 자를 선호하는 것으로 나타났다. 치과 코디네이터는 환자와 치과 의료진과의 신뢰감 구축과 진료실의 전체적 균형을 이루는 역할을 해야 하므로 최소한 3년 이상의 임상경력을 갖추어야 업무수행이 원활하게 이루어질 수 있다고 생각하기 때문에 나타난 결과라고 사료된다. 현재 코디네이터 양성 과정의 입학 자격기준을 살펴보면 직종을 불문하고 있으며, 치과에 대한 임상경력이나 전문지식에 대한 기준이 없는 상태이다⁹⁾. 또한 양성된 코디네이터는 단순 리셉션 및 서비스 코디네이터 분야에 주로 활용되고 있다. 박⁶⁾은 임상지식을 갖춘 경력자가 코디네이터 역할을 담당하면 진료 흐름이 원활하여 효율적인 치료가 이루어진다고 하였으며, 전문적이고 능력있는 치료 코디네이터가 있을 때 진료 동의율도 높게 나타났다고 보고하였다. 따라서 치과 코디네이터의 분야별 활용을 고려하여 코디네이터의 양성과정시 입학 자격기준을 마련하여 전문성을 갖춘 치과 코디네이터를 배출하여야 한다고 사료된다.

셋째, 치과 코디네이터 근무 여건 및 인식에 관한 내용으로 먼저 적절한 급여에 대해서는 '직무능력에 따라 지급한다', '치과위생사 급여

수준으로 지급한다' 순으로 조사되었다. 한¹⁰⁾의 연구에서는 '치과위생사 급여 수준으로 지급한다'가 73.3%, '치과위생사 이상의 수준으로 지급한다'가 15.3% 보고되어 본 연구와는 차이가 있었다. 이러한 결과는 과거 한¹⁰⁾의 결과보다 현재 코디네이터에 대한 인식과 업무의 변화가 있었고 본 연구의 다른 조사결과에서 알 수 있듯이 치과 코디네이터는 재직 중인 직원을 교육하여 활용하고 치과위생사가 적합한 대상자이며 치과 근무경력 3년 이상인 자들을 선호하는 결과에서도 알 수 있듯이 본인의 능력에 합당한 급여 수준을 책정하는 것으로 사료된다. 급여는 이직의 중요한 요인으로 작용하고 있으며 업무에 합당한 대우는 사기진작과 업무능력 향상에도 기여한다¹¹⁻¹²⁾. 따라서 급여는 업무량 및 능력에 상응하는 수준으로 지급하는 것이 바람직하다고 사료된다.

치과 코디네이터의 적정 정년은 본인의 의사에 따라가 88.9%로 가장 높게 조사되었으며, 코디네이터의 근무연한은 연령제한이 없고 근무는 결혼 후에도 가능하다(64.0%)가 가장 높다고 보고한 한¹⁰⁾의 연구결과와 유사하였다. 또한 치과위생사의 정년에 대한 연구들에서 치과위생사들은 자신들의 직업수명을 1990년 종신토록(44.0%)¹³⁾, 1992년¹⁴⁾ 치과위생사일을 하고 싶지 않을 때까지(56.2%), 2001년¹⁵⁾ 본인의 의지에 따라 결정되고 결혼이나 자녀의 출산 육아 문제 등이 정년에 크게 영향을 미치지 않는다는 보고와 일치하는 결과였다.

이¹⁶⁾는 근무경력이 많을수록 나이가 많을수록 전문적인 태도를 갖는다고 하였고, 정¹²⁾도 기혼자의 경우 직무활동에 대해 미혼자보다 긍정적인 사고를 보인다고 하였다. 강¹⁷⁾은 치과위생사의 근속연수가 높아질수록 조직몰입도, 직업적 긍지, 내재적 동기부여 수준이 높아지고 이직 의도는 낮아진다고 보고하였고, 치과위생

사의 연령이 적고 미혼일수록 조직몰입도가 낮고 이직의도가 높으므로 빈번한 이직에 대한 해결 방안은 같은 지역사회 내에 거주하는 기혼 치과위생사를 고용하는 방안을 권고하였다. 송¹⁸⁾도 기혼여성을 활용하여 인력난 해소와 함께 안정감 있는 역할을 기대할 수 있도록 기혼 여성들의 육아문제에 도움을 주는 국가적인 배려가 필요하다고 하였다. 이상의 결과들을 살펴볼 때 대부분이 여성인력인 치과 코디네이터 경우도 자신의 전문성을 살려 오래 근무할 수 있는 여건이 조성된다면 안정적인 고용 상태를 유지할 수 있을 것으로 사료된다.

치과 코디네이터 활용으로 인한 병원기여 부분에 대한 견해는 '환자 만족도가 증가, 진료의 흐름이 원활하다' 순으로 응답하여 치과 코디네이터의 활용에 대해 긍정적인 평가를 하고 있었다.

넷째, 치과 코디네이터에 관한 인식에서는 치과 이미지 향상에 도움을 준다, 환자의 질적 만족에 기여한다는 순으로 조사되어 치과 코디네이터 활용으로 인한 장점에서도 '환자 만족도 증가', '원활한 진료의 흐름'이라고 응답한 비율이 높아 서로 연관성을 보였다. 또한 임과 김²⁾도 현재 병원 서비스 코디네이터 제도를 시행하고 있거나 운영계획이 있는 병원의 경우 코디네이터의 활용시의 장점으로 첫째, 진료서비스에 대한 만족도가 높아지고 소개환자 비율이 증가한다 둘째, 의사의 시간이 많아지고 수입이 늘어난다 셋째, 직원들의 병원 이직율을 낮춘다고 주장한 바와 유사하였다. 그러므로 치과의사는 현재 치과 코디네이터의 활용으로 환자관리 측면과 치과 이미지를 향상시키는데 도움을 받고 있으며 치과 코디네이터 활용을 긍정적으로 평가하고 있는 것으로 사료된다. 그러나 치과 코디네이터 교육기관의 교육내용이 적절하다라는 항목은 낮은 응답을 나타냈고, 지속적인 교육이 필요하

다는 가장 높게 응답하여 현재 치과 코디네이터 양성 교육기관의 교육내용에 대한 보완과 코디네이터 업무 수행을 위한 지속적인 교육내용 개발이 시급하게 필요한 것으로 사료된다.

다섯째, 치과 코디네이터 업무에 관한 내용 중 현재 수행업무는 한국직업능력개발원에서 제시한 병원 코디네이터 직무분석의 직무 모형을 기준으로 조사하였으며 그 결과 고객관리, 자기관리, 원물관리 분야의 응답률이 높게 조사되었다. 병(의)원의 조직관리 및 병원 마케팅 분야는 치과 코디네이터의 향후 수행업무라고 응답한 비율은 높았으나 현재 수행률은 낮게 조사되었으며, 치과 코디네이터의 수행률이 높은 업무의 순서는 예약 관리하기, 서비스 기본 매너 갖추기, 접수하기, 수납하기, 불만고객 응대하기의 순으로 조사되었다. 현재 치과 코디네이터의 업무는 주로 고객관리와 원물관리에 치중되어 있다고 사료된다.

코디네이터는 활동하는 장소에 따라 업무 중심으로 리셉션 코디네이터, 진료상담 코디네이터, 서비스 코디네이터로 구분한다. 리셉션 코디네이터는 리셉션 데스크를 중심으로 고객맞이와 응대가 주된 역할이며 이를 위한 전화응대와 기본 상담, 접수 데스크와 대기실 환경관리 등이 포함된다. 진료상담 코디네이터는 개별 고객에 대한 구체적인 진료계획, 진료비 등 진료와 상담에 관한 업무와 진료실내 직원들을 통솔하고 임상실무에 있어 코치 역할을 담당한다. 서비스 코디네이터는 좁은 의미에서는 진료 외적인 서비스에 관계된 모든 일과 고객이 병원을 편리하게 이용할 수 있도록 서비스 절차와 환경을 관리한다. 또한 고객과 일 대 일 접촉으로 불편사항을 들어주고 직접 해결해 주는 역할을 한다. 넓은 의미에서는 전체적인 병원 서비스 마케팅 계획 수립 및 실행과 병원 서비스 향상을 위한 기획업무가 서비스 코디네이터의

핵심적 기능이다²⁾.

이와 같이 코디네이터의 업무는 다양하지만 현재 우리나라의 코디네이터는 환자에 대한 서비스 개선을 중심으로 병원 이미지 확립, 환자 상담, 친절교육이 주로 이루어지고 있다. 그러나 병원 마케팅 기획 수립 및 실행, 평가의 병원 마케팅 분야와 직원 직무 교육 및 인력 관리, 병원장 지원 등 조직 관리 분야의 업무 수행률은 매우 미비한 실정이다. 이는 코디네이터라는 직종이 아직 정착화되지 않아 그 역할이 세분화되어 있지 못하기 때문으로 사료된다.

박⁶⁾은 치료 동의율을 조사한 결과 치료 코디네이터가 없을 때(55.0%)와 전문적이고 능력있는 치료 코디네이터가 있을 때(85.0%)는 큰 차이를 보였으며, 임상지식을 갖춘 경력자가 코디네이터의 역할을 담당하여 준다면 진료가 더욱 효율적으로 이루어질 수 있다고 보고하였다. 또한 김,한⁴⁾의 연구에서도 환자들의 치과진료기관 서비스 만족 요인은 직원들의 태도에 대한 만족도가 높을 때 치과 재이용을 많이 한다고 보고되었다. 그리고 박¹⁹⁾은 일반적으로 환자들이 치과의사나 치의원에 바라는 것은 치료적 측면보다 서비스적 측면이 크다고 하여 치의원과 환자와의 좋은 관계를 위한 서비스 측면에서 치과위생사의 역할이 크다고 주장하였다.

최근 공동개원과 치과병원이 증가하면서 치과시스템의 업무내용이 세분화, 전문화되는 추세이다. 환자의 다양하고 질 높은 의료서비스의 요구도에 미소와 친절만으로는 경쟁력을 갖기 어렵다. 따라서 각 의료기관의 특성에 알맞은 시스템의 직무 개발과 팀웍의 향상으로 차별화된 전략을 구성하는 것이 필요하다. 따라서 미국을 비롯한 의료 선진국에서 이미 실시하여 일반화된 코디네이터에 대한 개념을 학교와 일선 치과병원 치과의사들이 협력하여 우리나라 실정에 맞게 재구성하고 교육하여 능동적이고 창의

적인 전문화된 역할을 담당하는 치과위생사를 만드는 일은 치과계의 발전을 위해 반드시 필요한 과제라 하겠다.

이상의 결과들을 살펴볼 때 현대 구강진료 분야에서는 인력 간, 환자와 인력 간의 업무능력 향상과 서비스 개선을 위하여 코디네이터의 활용이 필요한 상황이다. 그러나 이들 인력을 이용한 업무의 효율성을 위해서는 인력들에게 체계적인 교육과 분야별 코디네이터 활용에 의한 교육과 활용이 필요하다 할 수 있다. 또한 교육의 질 향상을 위해서 대한치과위생사협회나 대학 치위생과 교육과정에서 체계적인 프로그램 개발하여 보급할 필요성이 있으며 특히 치료와 상담분야 코디네이터는 구강분야 지식을 가지고 일정기간 임상에 근무경력을 가진 치과위생사의 활용이 적극 권장되어야 한다. 또한 향후 보다 치열해지는 치과의료 현장에서 치과 코디네이터가 효율적으로 활용하기 위해서는 현재 활용이 미약한 병원 마케팅 분야 외에 상담과 국제화를 위한 외국어 능력 및 상담능력 등 자기 관리 분야에 대한 업무능력을 향상시켜 치과의사들이 요구하는 업무에서 다양하게 활용될 수 있도록 해야 할 것으로 사료된다.

본 연구의 제한점으로는 한정된 지역과 치과 코디네이터가 근무하는 기관만을 선정하였으므로 전체 치과의사들의 치과 코디네이터에 대한 업무 및 활용, 인식을 파악하기에는 한계점이 있다. 따라서 본 연구결과를 확대 해석하는데 신중을 기해야 하며 향후 광범위한 지역과 조사 대상 기관 및 조사대상자 수를 확대한 후 지속적인 연구가 필요하다고 요망된다.

5. 결 론

서울, 경기, 인천의 200여 개 치과진료기관 중

치과 코디네이터가 근무하고 있는 치과 병(의)원 치과의사들을 대상으로 치과 코디네이터의 교육 관련 내용, 채용기준, 근무여건, 인식, 업무를 분석하여 향후 치과 코디네이터의 업무와 역할, 양성에 대한 기초 자료를 제공하고자 2005년 6월 1일부터 6월 30일까지 설문조사하여 회수된 99부의 자료를 분석한 결과 다음과 같았다.

1. 교육 관련 내용으로 치과 코디네이터 교육 프로그램이 필요하다는 99.9%였고, 교육내용에 대한 인지는 42.4%였으며, 교육과정은 중급과정 이상을 이수해야 한다가 81.8%의 응답을 나타냈다.

치과 코디네이터 양성교육기관으로는 대한치과위생사협회 산하기관, 치위생과 교육기관 순으로 조사되었고, 자격시험제도의 필요성은 필요하다는 68.7%로 조사되었으며, 교육비 지원수준은 일정액 보조가 가장 높게 나타났다.

2. 치과 코디네이터 채용과 관련한 사항에서 채용시 우선순위로는 인상(외모)(55%), 기존 인력과의 조화능력(24.5%), 전문적인 능력(17.3%) 순으로 응답하였고, 채용경로는 재직하고 있는 직원을 재교육한다는 41.4%로 가장 높게 나타났으며, 적합한 대상자로는 치과위생사가 가장 높은 것으로 조사되었다.

업무 수행시 가장 필요하다고 생각되는 항목은 대인관계, 실무능력, 인상, 경력, 순으로 조사되었고, 적합한 치과 근무경력 3년 이상 인자가 58.6%로 가장 높게 조사되었다.

3. 근무여건 중 급여는 직무 능력에 따라 지급한다(65.7%), 치과위생사 급여수준으로 지급한다(23.2%) 순으로 조사되었고, 정년은 본인의 의사에 따라 결정한다는 88.9%로 조사되었다.

4. 치과 코디네이터에 대한 인식은 지속적인 교육이 필요하다는 4.29, 치과 이미지 향상에 도움을 준다 4.18, 환자의 질적 만족에 기여한다 4.09 순으로 조사되었고, 이직률이 낮은 직종이다 3.04, 교육내용이 적절하다 3.10에 대해서는 다른 항목에 비해 낮게 조사되었다.

5. 현재 수행업무에 대해서는 고객관리 부분의 예약 관리하기(91.9%), 불만고객 응대하기(85.9%), 대기시간 관리하기(84.8%) 등의 항목이 수행빈도가 높은 것으로 조사되었고, 자기 관리 업무에서는 서비스 기본 매너 갖추기(89.9%), 치과 기초지식 이해하기(84.8%), 고객 응대 자세 및 동작 이해하기(83.8%) 순으로 조사되었다. 원무 관리하기 업무에서는 접수하기(87.9%), 수납하기(86.9%) 순으로 조사되었다. 치과의사의 경력별 연령별 투자형태에 따른 치과 코디네이터의 희망 업무에서는 자기 관리부분의 외국어 능력 갖추기가 가장 높게 조사되었다.

참고문헌

1. 박영국. 치과병원의 경영전략 사례연구. 경희대학교 경영대학원 석사학위논문. 2000.
2. 임혜경, 김정아. 병원 서비스 코디네이터 길라잡이. 서울:새로운 사람들; 2003:20.
3. 이규식, 권순원, 남은우, 최현, 조경숙. 국립대학병원 경영 개선 방안 연구. 연세대학교 보건과학연구소. 1997.
4. 김한성, 한수진. 치과의료서비스의 만족도가 재이용에 미치는 영향. 대한병원협회지 1999; 3 : 4월호:82.
5. 한국직업능력개발원. 병원코디네이터 직무

- 분석. 연구자료 2004-11:1.
6. 박현선. treatment coordinator의 역할. 치과 임상 1994;9(23).
7. 이종익. 병원행정론. 서울: 법문사;1983.
8. www.gaewon.com
9. www.GMEC.co.kr
10. 한경순. 치과위생사의 업무 및 전문화에 대한 치과의사의 의식구조에 관한 연구. 월간치과연구 1998; 44(5):61-62.
11. 김미영. 간호사의 이직대책에 관한 연구. 이화여자대학 교육대학원 석사학위논문. 1994.
12. 정재연. 치과위생사의 이직 및 직무활동에 관한 조사연구. 월간치과연구 1998;43(2): 52.
13. 변계영. 치과위생사의 업무실태 및 의식구조에 관한 연구. 대한치과위생사협회 치아사랑 1991;(3):.14-17.
14. 정순희. 치과위생사의 업무실태 및 의식구조에 관한 연구. 대한치과위생사협회 치아사랑 1993;(14):28.
15. 문경숙, 황윤숙, 김영경, 정재연. 치과위생사의 근무지별 업무실태와 의식구조에 대한 조사연구. 한국치위생교육학회지 2002;2(1):66.
16. 이선미. 치과위생사의 자아개념과 전문직 태도와의 관계연구. 월간 치과연구 2000; 47(2):59.
17. 강부월. 조직몰입도 인과요인에 관한 실증적 연구-한국치과위생사를 대상으로. 경기대학교 대학원 박사학위논문. 1999;148.
18. 송윤신. 치과위생사의 직무만족도에 영향을 주는 요인에 대한 연구. 연세대학교 대학원 석사학위논문, 1995;22..
19. 박인출. 현대적 명의를 무엇인가?. 치과임상 1988;7월호:12-13.

Abstract

A Study on the Outlook of Dentists on Dental Coordinators and Their Job

Jung-Sook Yoo, Mi-Hwa Jang¹, Jae-Yeon Jung²,
Myung-Sook Cho¹, Bu-Geun Choi³, Hwang Yoon-Sook²

Dept. of Dental Hygiene, KeukDong college

¹Dept. of Dental Hygiene, Suwon Women's college

²Dept. of Dental Hygiene, Hanyang Women's college

³Dept. of Dental Hygiene, Shinsung college

key words: dental coordinator, job, recognition

The purpose of this study was to examine how dentists perceived dental coordinators including their education, hiring criteria, working condition and job. It's basically attempted to help define the job and role of s and to suggest how they should be nurtured. The subjects in this study were dentists at dental hospitals and clinics where dental coordinators were employed among approximately 200 dental institutions in Seoul, Gyeonggi province and Incheon. After a survey was conducted in June 2005, answer sheets from 99 respondents were analyzed. The findings of the study were as follows:

1. Regarding education for dental coordinators, 99.9% of the dentists investigated felt the need for separate education programs for dental coordinators. 42.4% knew what would-be dental coordinators learned about, and 81.8% considered it necessary for them to take intermediate or higher courses.

An organization affiliated with the Korea Dental Hygienists Association was viewed as the best institute to educate dental coordinators, and educational institutes that included a department of dental hygiene was looked upon as the second best one. 68.7% believed that dental coordina-

tors should take an official examination to test their qualifications, and concerning educational subsidy, the largest group of the dentists thought that a certain amount of subsidy should be provided.

2. As for coordinator hiring, the top priority was the impression(look) of applicants(55%), followed by adjustability to existing employees(24.5%) and professional competency(17.3%). As to the route of hiring, 41.4 percent, the largest group, reeducated some of existing employees, and dental hygienists were regarded as the best personnels to serve as a coordinator.

Concerning job performance, they put the most emphasis on interpersonal relationship, which was followed by executive ability, impression and career. 58.6% the largest group, believed that dental coordinators should have a three-year or higher career to work at a dental institute.

3. As to working conditions, 75.7%, the largest group, paid dental coordinators based on their job performance, and 23.2%, the second largest group, had their pay equal to that of dental hygienists. 88.9% allowed them to determine their own retirement age.
4. In regard to their perception of dental coordinators, the largest number of the dentists considered it necessary for them to keep receiving education(4.29), and the second largest group felt that they served to enhance the image of dental institutes(4.18). The third largest group thought that they contributed to letting patients more satisfied with the quality of dental services. But they tended not to agree that their turnover rate was low(3.04), and they didn't find them to receive appropriate education, either(3.10).
5. The current major job of coordinators associated with customer services was handling appointments with customers(91.9%), treating unsatisfied customers(85.9%), and controlling waiting time(84.8%). Regarding self-management, coordinators directed their energy into having good manners(89.9%), acquiring fundamental dental knowledge (84.8%), and learning how to treat customers(83.8%). Concerning hospital affairs handling, they were most responsible for information desk(87.9%), which was followed by receiving(86.9%). As a result of investigating what type of job the dentists hoped dental coordinators to fulfill in consideration of their career, their age and type of investment, the dentists wanted them the most to speak a foreign language, which belonged to the field of self-management.