

치과코디네이터 업무 및 인식에 관한 조사연구

- 치과의사를 제외한 기타 인력을 중심으로

최부근·한수진¹·권순복²·정재연³·조명숙⁴·황윤숙³

신성대학 치위생과, ¹가천의과학대학교 치위생학과, ²경북대학 치위생과,

⁴수원여자대학 치위생과, ³한양여자대학 치위생과

색인: 치과코디네이터, 업무, 인식

1. 서 론

의료계는 2001년에 실시된 건강보험통합과 의약분업으로 인해 발생된 문제와 함께 민간의료보험의 도입 검토 등 의료서비스의 조직이 처해 있는 여러 가지 환경변화와 세계무역기구(WTO)에 의한 의료시장의 개방, 대기업의 전문병원 사업 진출 등으로 의료서비스 조직은 머지않아 무한경쟁시대에 접어들어 지금까지의 단일한 경영전략으로는 생존하기 힘든 상황이 되었다¹⁾. 이로 인하여 더 이상 병·의원들은 변화에 안전한 사각지대라 할 수 없게 되었다. 변화하는 과정에서 환자들은 의료서비스에 대한 요구가 다양해졌으며, 병원은 경쟁력을 기르기 위해 보다 나은 의료서비스를 고객에게 제공할 방법을 모색할 필요성이 대두되었다. 고객만족을 채워주지 못하는 병원은 의료시장에서 자연스럽게 퇴출될 수밖에 없는 상황에 이르게 되었다²⁾.

이제 우리나라 병원은 찾아오는 고객만으로도

호황을 누리던 '공급자 절대 우위의 시장(seller's market)'의 호시절(好時節)은 옛말이 되었고, 치열한 경쟁 속에서 생존해나가야 하는 '수요자 중심의 시장(buyer's market)'으로 급속하게 변화가 이루어지고 있다. 그러므로 수요자 중심의 경영마인드를 가지고²⁾, 환자와 의료진과의 신뢰감을 형성하고, 환자의 의료에 대한 불안 해소를 충족시켜 보다 나은 의료의 질을 높임으로써 변화에 대응할 수 있는 새로운 인력이 요구되었다.

이러한 요구에 따라 예치과에서는 1994년 미국의 병원경영 사례를 벤치마킹하여 환자와 의사의 틈새를 메우는 역할을 하면서 새로운 서비스의 창출과 병원경영에 이바지하고 새로움을 추구하는 병원코디네이터 개념을 도입하여 기존의 의사 중심 의료 환경에서 고객 중심의 선진의료서비스를 시도하였다³⁾.

더욱이 1997년 IMF의 경제위기를 맞이하게 되면서 국내의 경기가 침체에 접어들고, 병·의원의 경영 또한 위기를 맞이하게 되면서 경쟁력

강화를 위한 방안으로 서비스에 초점을 맞춘 병원코디네이터의 요구가 절실하게 되었고, 의약분업의 시행으로 인하여 전문의들의 개원이 증가하면서 차별화된 병원 경영의 일환으로 병원코디네이터의 필요성이 증대됨에 따라 병·의원에서의 병원코디네이터 수요가 증가하기 시작하였다⁴⁾.

병원코디네이터(hospital coordinator)란 의료 현장에서 고객 상담 및 지속관리, 원활한 조직관리, 병원관리와 마케팅을 담당함으로써 고객의 만족도를 높이고 병원의 경쟁력을 강화시키는 급변하는 의료 환경의 변화에 대응하고 양질의 의료 서비스를 제공하기 위한 직종이며⁵⁾, 코디네이터는 의사와 간호사, 의료직과 보조직, 관리직과 의료진, 내부고객과 외부고객 간에 발생할 수 있는 다양한 갈등을 조정하고 연결해 줄 수 있다⁶⁾.

Avedis⁷⁾는 의료서비스의 제공은 의료기사, 간호사, 의사 등과 같은 많은 의료서비스 제공자들과 관련되며, 의료서비스를 단 한사람이 제공할 때 보다 여러 부문의 사람들이 의료에 관련될 때 품질에 대한 다양성은 더욱 높게 나타날 것이라고 하였다. 박⁸⁾은 의료서비스의 질이 향상되려면 의료서비스 제공자들 간에 상호협조가 잘 이루어져야 하는데 현재 치과의원에서는 각 인력들이 자신의 역할에만 열중하다 보면 전체를 파악하여 의료실의 전체적인 균형과 상호협조가 이루어지게 할 수 있는 시각을 갖기 어려우므로 이를 담당할 조정자인 코디네이터의 역할이 중요하다고 하였고, 박⁹⁾도 중소형의 치과의원이 점차 대형화되면서 그곳에 근무하는 치과위생사들의 수도 상당히 많아졌고, 치과위생사가 차지하는 역할과 책임이 과거와 같이 단순한 기술이나 기능에 절대적인 가치를 두는 것에서부터 차츰 예방, 교육, 대인관계 기술, 경영의 동반자로서의 역할로 폭넓게 전환이 되고 있다고 하였다.

이렇듯 치과의료 기관에서도 치과위생사의 역할이 각자 세분화, 전문화 되어가는 현실에서 전체적인 균형과 협조를 이끌어낼 코디네이터가 필요하게 되었다. 권 등¹⁰⁾의 연구에 의하면 치과의료

기관에 근무하는 인력 중에서는 치과위생사와 간호조무사 등의 인력이 치과코디네이터 교육과정을 통하여 코디네이터 업무를 시행하고자 한다고 하였으며, 현재 코디네이터 업무를 수행하는 직종은 치과위생사가 59.3%, 간호조무사 13.0%, 기타 27.8%이었고, 주로 사설기관에서 교육을 받은 후 (45.4%) 코디네이터 업무를 시행한다고 하였다.

치과의료기관이 변화하는 의료 환경 속에서 바람직한 방향으로 성장, 발전하기 위해서는 조직구성원들 간의 원활하고 긴밀한 협조가 요구된다. 특히 의료실의 전체적 균형을 이루어 주는 역할을 담당하는 치과코디네이터는 치과의료기관 내의 다른 인력들과 조화로운 상호관계를 형성해 주는 역할이 중요하다.

본 연구는 치과의료기관에 근무하는 인력들의 치과코디네이터에 대한 인식을 분석함으로써 향후 치과의료기관 내 근무인력들간의 상호 존중과 협조를 이루고, 치과코디네이터에 적합한 교육프로그램 개발과 업무의 효율성을 향상시키는데 필요한 자료를 제공하고자 한다.

2. 연구대상 및 방법

2.1. 연구대상

2005년 6월 현재 서울, 경기, 인천에 있는 200여개의 치과의료기관 중 코디네이터가 근무하고 있는 치과병(의)원의 치과의사를 제외한 기타인력들에게 설문지를 배부하여 254부를 회수하였으며, 응답이 불성실하거나 자료에 이용할 수 없는 것을 제외하고 216부의 설문지를 분석하였다.

2.2. 연구방법

2004년 한국직업능력개발원에서 발행한 '병원코디네이터 직무분석'을 기초로 하여 설문도구를 작성하여 사용하였다. 세부항목으로는 조사대상자의 일반적 특성, 치과코디네이터의 교육관련 내용, 치과코디네이터 자격요건에 대한 견해, 스

표 1. 일반적 특성

N=219

특 성	구 분	N(%)
직 종	치과위생사	166 (76.9)
	기타 인력	50 (23.1)
연 령	25세 미만	97 (44.9)
	25세 이상~30세 미만	95 (44.0)
	30세 이상~35세 미만	17 (7.9)
	35세 이상	6 (2.8)
	무응답	1 (0.5)
경 력	1년 미만	30 (13.9)
	1년 이상~2년 미만	37 (17.1)
	2년 이상~3년 미만	42 (19.4)
	3년 이상~5년 미만	49 (22.7)
	5년 이상~7년 미만	24 (11.1)
	7년 이상	30 (13.9)
	무응답	4 (1.9)
근 무 지	치과의원	163 (75.5)
	치과병원	47 (21.8)
	기 타	4 (1.9)
	무응답	2 (0.9)

템이 생각하는 치과코디네이터의 수행업무와 향후수행업무 및 치과코디네이터에 대한 인식에 관하여 조사하였다.

조사기간은 2005년 6월부터 7월초까지 서울, 경기, 인천에 있는 치과병(의)원에 근무하는 치과 의사를 제외한 기타인력들에게 우편 및 직접방문 방법으로 설문조사하였다.

2.3. 자료분석방법

통계처리는 SPSSwin 10.07 프로그램을 이용하여 스템의 일반적 특성, 스템이 생각하는 치과코디네이터의 수행업무와 향후수행업무는 빈도분석을 하였고, 치과코디네이터의 교육관련 내용과 치과코디네이터 자격요건에 대한 견해에 대해서는 치과위생사와 치과위생사를 제외한 기타 인력 간에 교차분석을 하였으며, 치과코디네이터에 대

한 인식에 대해 T-test를 실시하였다. 치과코디네이터에 대한 인식에 대해 신뢰도 검정을 실시한 결과, Cronbach's alpha 값은 0.8501이었다.

3. 조사성적

3.1. 조사대상자의 일반적 특성

조사대상자의 직종은 치과위생사가 76.9%, 기타인력이 23.1%이었으며, 연령은 25세 미만 44.9%, 25세 이상 30세 미만 44.0%, 30세 이상 35세 미만 7.9%, 35세 이상 2.8%이었다. 경력은 3년 이상 5년 미만 22.7%, 2년 이상 3년 미만 19.4%, 1년 이상 2년 미만 17.1%, 7년 이상과 1년 미만이 각 13.9%, 5년 이상 7년 미만 11.1% 이었고, 근무지는 치과의원 75.5%, 치과병원

표 2. 교육 관련 내용

항 목	내 용	합계 (n=216)	치과위생사 (n=166)	기타 인력 (n=50)	p
교육인지	교육과정이 있는 것은 알고 있으나 내용은 잘 모른다	124 (57.4)	97 (58.4)	27 (54.0)	-
	교육과정이 실시되는 것을 알고 있으며 교육내용도 알고 있다	90 (41.7)	68 (41.0)	22 (44.0)	
	들어본 적 없으며 생소하다	2 (0.9)	1 (0.6)	1 (2.0)	
교육필요	필요하다	181 (83.8)	140 (84.3)	41 (82.0)	0.166
	필요하나 수강 의향은 없다	27 (12.5)	22 (13.3)	5 (10.0)	
	필요없다	8 (3.7)	4 (2.4)	4 (8.0)	
교육기간	중급과정 이상	114 (52.8)	89 (53.6)	25 (50.0)	-
	고급과정까지 모든 과정 이수	67 (31.0)	55 (33.1)	12 (24.0)	
	기초과정 이상	28 (13.0)	17 (10.2)	11 (22.0)	
	기타	5 (2.3)	3 (1.8)	2 (4.0)	
교육기관	무응답	2 (0.9)	2 (1.2)		0.000***
	대한치과위생사협회 산하기관	108 (50.0)	92 (55.4)	16 (32.0)	
	치위생과 교육기관	53 (24.5)	47 (28.3)	6 (12.0)	
	치과 개설 코디양성과정	29 (13.4)	15 (9.0)	14 (28.0)	
	시설교육기관	21 (9.7)	10 (6.0)	11 (22.0)	
자격필요 (공인된시험)	무응답	5 (2.3)	2 (1.2)	3 (6.0)	0.504
	예	166 (76.9)	128 (77.1)	38 (76.0)	
적정기관	아니오	50 (23.1)	38 (22.9)	12 (24.0)	0.042*
	중앙부처	98 (45.4)	76 (45.8)	22 (44.0)	
	지방정부	49 (22.7)	42 (25.3)	7 (14.0)	
	시설교육기관	32 (14.8)	19 (11.4)	13 (26.0)	
	대학	20 (9.3)	15 (9.0)	5 (10.0)	
	기타	7 (3.2)	7 (4.2)		
	무응답	10 (4.6)	7 (4.2)	3 (6.0)	
교육비지원	교육비만 보조	85 (39.4)	64 (38.6)	21 (42.0)	0.757
	일정액 보조	74 (34.3)	56 (33.7)	18 (36.0)	
	교육비 및 교통비 보조	56 (25.9)	45 (27.1)	11 (22.0)	
	무응답	1 (0.5)	1 (0.6)		
교육경험	받은 경험이 없다	154 (71.3)	121 (72.9)	33 (66.0)	0.220
	받은 경험이 있다	62 (28.7)	45 (27.1)	17 (34.0)	
활동희망	예	158 (73.1)	119 (71.7)	39 (78.0)	0.180
	아니오	57 (26.4)	47 (28.3)	10 (20.0)	
	무응답	1 (0.5)		1 (2.0)	
성과제도*	급여 상승	139 (64.4)	100 (60.2)	39 (78.0)	-
	직급 상승	101 (46.8)	72 (43.4)	29 (58.0)	
	성과급 지급	66 (30.6)	56 (33.7)	10 (20.0)	
	연수프로그램 우선순위배정	57 (26.4)	50 (30.1)	7 (14.0)	
	휴가나 오프 혜택	28 (13.0)	24 (14.5)	4 (8.0)	
	인정 필요 없음	10 (4.6)	8 (4.8)	2 (4.0)	
	기타	1 (0.5)	1 (0.6)		

무응답을 제외하고 교차분석함.

*복수응답임.

*P<0.05 ***P<0.001

21.8%, 기타 1.9%로 조사되었다.

3.2. 치과코디네이터의 교육프로그램에 대한 인식

치과코디네이터의 교육프로그램에 대한 직종간의 인식을 비교한 결과는 표 2와 같다. 치과코디네이터 교육프로그램에 대해서 교육과정이 있는 것으로 알고 있으나 내용은 잘 모른다 57.4%, 교육과정이 실시되는 것을 알고 있으며 교육내용도 알고 있다 41.7%, 교육과정에 대해 들어본 적이 없으며 생소하다 0.9%로 조사되었다. 치과코디네이터 교육의 필요 여부를 묻는 항목에 대해서는 필요하다가 83.8%, 필요하나 수강 의향은 없다 12.5%, 필요 없다 3.7%로 조사되었으며, 직종간에 통계적 차이는 인정되지 않았다($p>0.05$). 치과코디네이터의 적정한 교육기간으로는 중급과정 이상이 52.8%, 고급과정까지 모든 과정 이수 31.0%, 기초과정 이상이 13.0%, 기타 2.3%의 순으로 응답하였다.

치과코디네이터 교육에 적절한 기관은 치과위생사협회 산하기관 50.0%, 치위생과 교육기관 24.5%, 치과에서 개설한 코디네이터 양성과정 13.4%, 사설교육기관 9.7%로 조사되었으며, 치과위생사는 치과위생사협회 산하기관 55.4%, 치위생과 교육기관 28.3%, 치과에서 개설한 코디네이터 양성과정 9.0%, 사설교육기관 6.0% 순으로 응답하였고, 치과위생사를 제외한 기타인력은 대한치과위생사협회 산하기관 32.0%, 치과에서 개설한 코디네이터 양성과정 28.0%, 사설교육기관 22.0%, 치위생과 교육기관 12.0%의 순으로 응답하였다. 적정 교육기관에 대해서는 직종간에 통계적으로 유의한 차이가 있었다($p<0.001$).

치과코디네이터를 위한 공인된 자격시험의 필요여부에 대해서는 필요하다 76.9%, 필요하지 않다 23.1%이었으며, 직종간에 차이는 인정되지 않았다($p>0.05$). 자격인증 적정기관으로는 중앙부

처 45.4%, 지방정부 22.7%, 사설교육기관 14.8%, 대학 9.3%로 조사되었으며, 치과위생사는 중앙부처 45.8%, 지방정부 25.3%, 사설교육기관 11.4%, 대학 9.0%의 순이었고 치과위생사를 제외한 기타인력은 중앙부처 44.0%, 사설교육기관 26.0%, 지방정부 14.0%, 대학 10.0%의 순이었다. 자격인증 적정기관에 대한 직종간의 의견은 통계적으로 차이가 나타났다($p<0.05$).

직원이 코디네이터 교육에 참가할 경우 근무기관에서의 적절한 교육비 지원은 교육비만 보조 39.4%, 일부 금액 보조 34.3%, 교육비 및 교통비 보조 25.9%의 순으로 조사되었다. 교육경험 여부는 '경험 없다' 71.3%, '경험 있다' 28.7%이었으며, 교육 이수 후 코디네이터로 활동하기를 희망하는율은 '희망한다' 73.1%, '희망하지 않는다' 26.4%이었다. 근무기관에서의 교육비 지원, 교육경험 여부, 교육 이수 후 활동희망에 대해 직종간에 통계적 차이는 없었다($p>0.05$).

교육 프로그램을 수료 후 코디네이터 업무를 수행할 경우 필요한 성과제도로 급여상승 64.4%, 직급 상승 46.8%, 성과급 지급 30.6%, 연수프로그램 우선순위배정 26.4%, 휴가나 오프 혜택 13.0%, 인정 필요 없음 4.5% 순으로 조사되었다.

3.3. 치과코디네이터의 자격요건에 대한 견해

치과코디네이터의 자격요건에 대한 직종간의 견해를 비교한 결과는 표3과 같다. 치과코디네이터의 업무수행에 적합한 대상자는 치과위생사 66.2%, 상담교육 전공자 16.7%, 누구든 관계없음 9.3%, 간호사와 기타 각 2.8%, 기업체 예절교육 담당자 2.3%순이었고, 치과위생사는 치과코디네이터 업무 수행에 치과위생사 79.5%, 상담교육 전공자 15.1%, 누구든 관계없음 3.0%, 간호사 1.8%, 기타 0.6%의 순으로 적합하다고 하였으며,

표 3. 치과코디네이터의 자격요건

항 목	내 용	합계 (n=216)	치과위생사 (n=166)	기타 인력 (n=50)	P
적합대상	치과위생사	143 (66.2)	132 (79.5)	11 (22.0)	-
	상담교육 전공자	36 (16.7)	25 (15.1)	11 (22.0)	
	기업체 예절교육 담당자	5 (2.3)		5 (10.0)	
	간호사	6 (2.8)	3 (1.8)	3 (6.0)	
	관계없음	20 (9.3)	5 (3.0)	15 (30.0)	
	기타	6 (2.8)	1 (0.6)	5 (10.0)	
자질	학력	4 (1.9)	3 (1.8)	1 (2.0)	-
	임상경력	85 (39.4)	72 (43.4)	13 (26.0)	
	대인관계	42 (19.4)	29 (17.5)	13 (26.0)	
	실무능력	63 (29.2)	49 (29.5)	14 (28.0)	
	행정관리능력	6 (2.8)	3 (1.8)	3 (6.0)	
	행정업무의 전문지식	10 (4.6)	7 (4.2)	3 (6.0)	
	외모	2 (0.9)	2 (1.2)		
	기타	3 (1.4)	1 (0.6)	2 (4.0)	
	무응답	1 (0.5)		1 (2.0)	
적합한 임상경력	상관 없음	9 (4.2)	4 (2.4)	5 (10.0)	0.000***
	1년 이상	23 (10.6)	10 (6.0)	13 (26.0)	
	2년 이상	34 (15.7)	23 (13.9)	11 (22.0)	
	3년 이상	102 (47.2)	87 (52.4)	15 (30.0)	
	5년 이상	40 (18.5)	35 (21.1)	5 (10.0)	
	7년 이상	8 (3.7)	7 (4.2)	1 (2.0)	

무응답을 제외하고 교차분석함.

***p<0.001

치과위생사를 제외한 기타인력은 누구든 관계없음 30.0%, 치과위생사와 상담교육 전공자 각 22.0%, 기업체 예절교육 담당자와 기타 각 10.0%, 간호사 6.0%의 순으로 응답하였다.

치과코디네이터로서 갖추어야 할 자질로 가장 필요하다고 생각되는 항목은 임상경력 39.4%, 실무능력 29.2%, 대인관계 19.4%, 행정업무 전문지

식 4.6%, 학력 1.9%, 외모 및 기타 1.4% 순으로 조사되었다. 적합한 임상 경력은 3년 이상 47.2%, 5년 이상 18.5%, 2년 이상 15.7%, 1년 이상 10.6%, 상관없음 4.2%, 7년 이상 3.7% 순으로 조사되었고, 치과위생사는 3년 이상 52.4%, 5년 이상 21.1%, 2년 이상 13.9%, 1년 이상 6.0%, 7년 이상 4.2%, 상관없음 2.4%의 순이었으며,

표 4. 현재 수행 업무 및 향후 수행 업무

항 목	현재 수행한다.				수행해야한다.			
	한다	안 한다	무응답	그렇다	아니다	무응답		
고객 관리	예약 관리하기	176 (81.5)	34 (15.7)	6 (2.8)	119 (55.1)	13 (6.0)	84 (38.9)	
	대기 시간 관리하기	173 (80.1)	36 (16.7)	7 (3.2)	124 (57.4)	10 (4.6)	82 (38.0)	
	교육 및 상담하기	140 (64.8)	65 (30.1)	11 (5.1)	142 (65.7)	7 (3.2)	67 (31.0)	
	불만 고객 응대하기	164 (75.9)	44 (20.4)	8 (3.7)	140 (64.8)	5 (2.3)	71 (32.9)	
	계속 관리하기	150 (69.4)	55 (25.5)	11 (5.1)	129 (59.7)	8 (3.7)	79 (36.6)	
조직 관리	직원 직무 교육하기	78 (36.1)	117 (54.2)	21 (9.7)	128 (59.3)	23 (10.6)	65 (30.1)	
	직원 서비스 교육하기	89 (41.2)	109 (50.5)	18 (8.3)	147 (68.1)	11 (5.1)	58 (26.9)	
	인력 관리하기	61 (28.2)	128 (59.3)	27 (12.5)	123 (56.9)	36 (16.7)	57 (26.4)	
	병원장 지원하기	53 (24.5)	130 (60.2)	33 (15.3)	117 (54.2)	37 (17.1)	62 (28.7)	
자기 관리	서비스 기본 매너 갖추기	177 (81.9)	29 (13.4)	10 (4.6)	134 (62.0)	3 (1.4)	79 (36.6)	
	고객 응대 자세 및 동작 이해하기	178 (82.4)	32 (14.8)	6 (2.8)	126 (58.3)	4 (1.9)	86 (39.8)	
	상담 능력 갖추기	150 (69.4)	52 (24.1)	14 (6.5)	142 (65.7)	3 (1.4)	71 (32.9)	
	외국어 능력 갖추기	37 (17.1)	145 (67.1)	34 (15.7)	173 (80.1)	9 (4.2)	34 (15.7)	
	치과 기초지식 이해하기	175 (81.0)	35 (16.2)	6 (2.8)	131 (60.6)	6 (2.8)	79 (36.6)	
병원 마케팅	마케팅 전략 수립하기	56 (25.9)	131 (60.6)	29 (13.4)	132 (61.1)	35 (16.2)	49 (22.7)	
	마케팅 전략 실행하기	52 (24.1)	135 (62.5)	29 (13.4)	136 (63.0)	30 (13.9)	50 (23.1)	
	마케팅 전략 평가하기	36 (16.7)	149 (69.0)	31 (14.4)	133 (61.6)	37 (17.1)	46 (21.3)	
	병원 정보 관리하기	85 (39.4)	106 (49.1)	25 (11.6)	130 (60.2)	26 (12.0)	60 (27.8)	
원무 관리	접수하기	188 (87.0)	24 (11.1)	4 (1.9)	110 (50.9)	21 (9.7)	85 (39.4)	
	수납하기	182 (84.3)	31 (14.4)	3 (1.4)	107 (49.5)	25 (11.6)	84 (38.9)	
	보험 청구하기	125 (57.9)	78 (36.1)	13 (6.0)	120 (55.6)	22 (10.2)	74 (34.3)	
	문서 데이터 관리하기	131 (60.6)	72 (33.3)	13 (6.0)	131 (60.6)	15 (6.9)	70 (32.4)	
병원 시설 관리	물품 관리하기	110 (50.9)	83 (38.4)	23 (10.6)	98 (45.4)	47 (21.8)	71 (32.9)	
	감염 관리하기	73 (33.8)	121 (56.0)	22 (10.2)	86 (39.8)	62 (28.7)	68 (31.5)	
	안전 관리하기	80 (37.0)	115 (53.2)	21 (9.7)	99 (45.8)	51 (23.6)	66 (30.6)	
	병원 환경 관리하기	127 (58.8)	76 (35.2)	13 (6.0)	107 (49.5)	34 (15.7)	75 (34.7)	

치과위생사를 제외한 기타인력은 3년 이상 30.0%, 1년 이상 26.0%, 2년 이상 22.0%, 5년 이상 10.0%, 상관없음 10.0%, 7년 이상 2.0%의 순이었다. 직종간에 코디네이터의 적정 임상 경력에 대한 의견은 통계적으로 차이가 있었다($p<0.001$).

3.4. 치과의료기관 근무인력이 인식하는 치과코디네이터의 업무

치과병(의)원에서 치과코디네이터의 수행 중인 업무를 분석하기 위해 2004년 한국직업능력개발원에서 발행한 ‘병원코디네이터 직무분석’에 분

류된 업무기준에 따라 6개 대 항목 즉 고객 관리, 조직 관리, 자기 관리, 병원 마케팅, 원무 관리 및 병원 시설 관리로 나누어 살펴보았다. 이 중 조직 관리, 병원 마케팅 및 병원시설 관리의 항목은 타 항목들에 비해 일부 특정 업무를 제외하고는 수행하지 않는 것으로 조사되었다.

주로 수행하는 것으로 조사된 업무는 고객 관리, 자기 관리, 및 원무 관리 중 고객 관리 업무에서는 예약관리하기(81.5%), 대기시간 관리하기(80.1%), 불만고객 응대하기(75.9%), 계속 관리하기(69.4%), 교육 및 상담하기(64.8%) 순으로 수행하고 있는 것으로 조사되었고, 자기 관리 업무에서는 고객 응대 자세 및 동작 이해하기(82.4%), 서비스 기본 매너 갖추기(81.9%), 치과 기초지식 이해하기(81.0%), 상담능력 갖추기(69.4%), 외국어 능력 갖추기(17.1%) 순으로 조사되었다. 원무 관리하기 업무에서는 접수하기(87.0%), 수납하기(84.3%), 문서 데이터 관리하기(60.6%), 보험 청구하기(57.9%) 순으로 조사되었다.

조사대상자들은 치과코디네이터가 향후 수행해야 하는 업무로 고객 관리 업무에서는 교육 및 상담하기(65.7%)와 불만고객 응대하기(64.8%), 계속 관리하기(59.7%), 대기 시간 관리하기(57.4%), 예약 관리하기(55.1%) 순으로 응답하였고, 조직 관리 업무에서는 직원서비스 교육하기(68.1%), 직원 직무 교육하기(59.3%), 인력 관리하기(56.9%), 병원장 지원하기(54.2%)순으로 조사되었다. 자기 관리 업무에서는 외국어 능력 갖추기(80.1%), 상담능력 갖추기(65.7%), 서비스 기본 매너 갖추기(62.0%), 치과 기초지식 이해하기(60.6%), 고객 응대 자세 및 동작 이해하기(58.3%)라고 응답하였으며, 병원 마케팅 업무에서는 마케팅 전략 실행하기(63.0%), 마케팅 전략 평가하기(61.6%), 마케팅 전략 수립하기(61.1%), 병원정보 관리하기(60.2%)등이 수행해야 할 희망 업무로 조사되었다. 원무 관리하기 업무에서는

문서 데이터 관리하기(60.6%), 보험 청구하기(55.6%), 접수하기(50.9%), 수납하기(49.5%) 순으로 조사되었으며, 병원시설 관리 업무는 다른 항목들에 비해 낮게 조사되었으나 병원 환경 관리하기(49.5%), 안전 관리하기(45.8%), 물품 관리하기(45.4%), 감염 관리하기(39.8%) 순으로 조사되었다.

3.5. 직종별 치과코디네이터의 향후 수행 업무

치과코디네이터 향후 수행 업무에 대한 직종별 견해는 치과위생사의 경우 자기 관리 분야의 외국어 능력 갖추기(81.3%)로 가장 높게 나타났고, 다음으로 조직관리 분야의 직원 서비스 교육하기(69.9%), 고객관리 분야의 불만 고객 응대하기(67.5%), 교육 및 상담하기(66.3%), 자기 관리 분야의 상담능력 갖추기(66.3%), 병원 마케팅 분야의 마케팅 전략 실행하기(63.9%) 순으로 조사되었으며, 치과위생사를 제외한 기타인력은 자기 관리 분야의 외국어 능력 갖추기(76.0%)가 가장 높게 나타났고, 원무 관리 분야의 문서 데이터 관리하기(68.0%), 고객관리 분야의 교육 및 상담하기, 조직 관리 분야의 인력 관리하기, 서비스 기본 매너 갖추기, 자기 관리 분야의 상담 능력 갖추기, 병원 마케팅 분야의 마케팅 전략 수립하기와 마케팅 전략 평가하기(64.0%)가 높게 나타났다.

3.6. 치과코디네이터에 대한 인식

치과의료기관 근무 인력들의 직종별 치과코디네이터에 대한 인식을 비교한 결과 '치과코디네이터는 치과 이미지 향상에 도움을 준다(4.14)'는 항목이 가장 높게 나타났고, 치과위생사는 4.12, 치과위생사를 제외한 기타인력은 4.18이었으며, 다음으로 '치과코디네이터의 능력 개발을 위해 지속적인 교육이 필요하다(4.11)' 치과위생사 4.09,

표 5. 직종에 따른 치과코디네이터의 향후 수행 업무

		합계 (n=216)		치과위생사 (n=166)		기타 인력 (n=50)	
고객 관리	예약 관리하기	119	(55.1)	96	(57.8)	23	(46.0)
	대기 시간 관리하기	124	(57.4)	99	(59.6)	25	(50.0)
	교육 및 상담하기	142	(65.7)	110	(66.3)	32	(64.0)
	불만 고객 응대하기	140	(64.8)	112	(67.5)	28	(56.0)
	계속 관리하기	129	(59.7)	105	(63.3)	24	(48.0)
조직 관리	직원 직무 교육하기	128	(59.3)	100	(60.2)	28	(56.0)
	직원 서비스 교육하기	147	(68.1)	116	(69.9)	31	(62.0)
	인력 관리하기	123	(56.9)	91	(54.8)	32	(64.0)
	병원장 지원하기	117	(54.2)	89	(53.6)	28	(56.0)
자기 관리	서비스 기본 매너 갖추기	134	(62.0)	102	(61.4)	32	(64.0)
	고객 응대 자세 및 동작 이해하기	126	(58.3)	98	(59.0)	28	(56.0)
	상담 능력 갖추기	142	(65.7)	110	(66.3)	32	(64.0)
	외국어 능력 갖추기	173	(80.1)	135	(81.3)	38	(76.0)
	치과 기초지식 이해하기	131	(60.6)	104	(62.7)	27	(54.0)
병원 마케팅	마케팅 전략 수립하기	132	(61.1)	100	(60.2)	32	(64.0)
	마케팅 전략 실행하기	136	(63.0)	106	(63.9)	30	(60.0)
	마케팅 전략 평가하기	133	(61.6)	101	(60.8)	32	(64.0)
	병원 정보 관리하기	130	(60.2)	100	(60.2)	30	(60.0)
원무 관리	접수하기	110	(50.9)	89	(53.6)	21	(42.0)
	수납하기	107	(49.5)	85	(51.2)	22	(44.0)
	보험 청구하기	120	(55.6)	93	(56.0)	27	(54.0)
	문서 데이터 관리하기	131	(60.6)	97	(58.4)	34	(68.0)
병원 시설 관리	물품 관리하기	98	(45.4)	71	(42.8)	27	(54.0)
	감염 관리하기	86	(39.8)	64	(38.6)	22	(44.0)
	안전 관리하기	99	(45.8)	72	(43.4)	27	(54.0)
	병원 환경 관리하기	107	(49.5)	86	(51.8)	21	(42.0)

치과위생사를 제외한 기타인력 4.18, ‘치과코디네이터 업무는 중요한 일이다(3.95)’ 치과위생사 3.93, 치과위생사를 제외한 기타인력 4.02. ‘치과코디네이터는 환자의 질적 만족에 기여한다(3.92)’ 치과위생사 3.91, 치과위생사를 제외한 기타인력 3.98의 순으로 나타났다. ‘치과코디네이터는 이직률이 낮은 직종이다(2.96)’ 치과위생사 2.91 치과위생사를 제외한 기타인력 3.10 ,

‘현재 치과코디네이터를 교육하고 있는 기관의 교육내용이 적절하다(3.06)’는 치과위생사 2.99 치과위생사를 제외한 기타인력 3.31로 다른 항목에 비해 낮게 나타났다. 치과코디네이터 직종에 대한 인식을 치과위생사와 치과위생사를 제외한 기타인력과 비교한 결과 유의하게 차이를 나타낸 항목은 ‘현재 치과코디네이터를 교육하고 있는 기관의 교육내용이 적절하다’로 치과위생사는

표 6. 직종별 치과코디네이터에 대한 인식

항 목	합 계		치과위생사		비치과위생사		t	P
	N	M±SD	N	M±SD	N	M±SD		
치과코디네이터는 이직율이 낮은 직종이다.	213	2.96±0.83	164	2.91±0.80	49	3.10±0.92	-1.387	0.167
앞으로 치과코디네이터의 수요증가가 예상된다.	212	3.89±0.65	163	3.89±0.66	49	3.90±0.62	-0.079	0.937
앞으로 치과코디네이터의 활약이 두드러질 것이다.	207	3.81±0.75	160	3.81±0.76	47	3.81±0.71	0.032	0.974
치과코디네이터는 환자의 질적 만족에 기여한다.	212	3.92±0.72	163	3.91±0.74	49	3.98±0.66	-0.611	0.542
치과코디네이터는 치과 이미지 향상에 도움을 준다.	213	4.14±0.68	164	4.12±0.68	49	4.18±0.67	-0.559	0.576
치과의사나 기타인력들과 협력이 잘 이루어진다.	213	3.60±0.74	164	3.59±0.75	49	3.61±0.73	-0.171	0.864
치과코디네이터 업무는 중요한 일이다.	212	3.95±0.73	163	3.93±0.74	49	4.02±0.69	-0.741	0.459
치과코디네이터는 병원경영에 기여도가 높다고 생각한다.	212	3.88±0.70	163	3.90±0.68	49	3.84±0.75	0.520	1.604
우리병원의 치과코디네이터 업무수행방법에 대체로 만족한다.	208	3.44±0.71	160	3.43±0.74	48	3.50±0.62	-0.638	0.524
현재 치과코디네이터를 교육하고 있는 기관의 교육내용이 적절하다.	205	3.06±0.72	160	2.99±0.72	45	3.31±0.67	-2.711	0.007***
치과코디네이터의 능력 개발을 위해 지속적인 교육이 필요하다.	213	4.11±0.72	164	4.09±0.73	49	4.18±0.67	-0.788	0.432

***p<0.001

2.99로 낮게 조사되었고, 치과위생사를 제외한 기타 인력은 3.31로 높게 조사 되었다(p<0.01).

4. 고 찰

의료는 궁극적으로 사회, 경제, 과학기술의 기초 구조 위에 성립되는 포괄적인 행위이다. 따라서 시대적 변화가 의료환경에 큰 영향을 미칠 것이며 더욱이 의료면에서 질적·양적 변화가 사람의 건강 상태와 자원의 이용 등을 통하여 다시 사회환경에 영향을 주는 상호작용으로 이어질 것이다¹¹⁾.

최근 급변하는 의료환경은 본질적인 의료서비스에 대한 개념 자체를 변화시키고 있다. 점차 의료환경이 의료공급자 지배시장에서 소비자 지배시장으로 변화하면서 소비자(고객) 중심의 병원 경영전략과 마케팅 전략이 절실히 요구되는

시기라 할 수 있다¹¹⁾.

병원은 어떤 다른 조직보다도 많은 사람들과 많은 부서가 만나서 일하는 노동집약적인 특성을 가진 곳이므로 환자의 만족을 높이기 위해서는 각 부서간의 통일성과 일관성이 중요하며 이를 위해서는 조직의 공동 목적을 성취하기 위해 수행되는 모든 행동의 통일을 위한 노력을 질서 정연하게 정돈하는 전문 인력을 필요로 하게 된다⁴⁾.

병원코디네이터는 병원서비스 품질을 높이기 위해 외부고객과 내부고객, 내부고객과 내부고객, 부서와 부서간의 관계를 조정하고 중재하며 관리하는 병원 서비스 전문가이다. 이는 의료서비스를 본업으로 하며, 부서간의 장벽이 높은 우리나라 병원조직에서 매우 중요한 역할을 한다고 볼 수 있다³⁾.

치과의료기관의 경우 일반 병원조직과 같이 부서간의 장벽이 크지는 않지만 고객과의 관계나

부서간에서 조정자 역할이 요구되고 있으며, 최근 의료기관의 전문화와 세분화 및 의료기관별 서비스 경쟁이 치열해지면서 병원코디네이터의 역할이 더욱 필요하게 되었다.

치과코디네이터는 1994년 예치과에서 선진의료서비스 개념을 도입하면서 처음 시도되었고, 차별화된 병원경영의 일환으로 병원코디네이터의 필요성이 증대됨에 따라 그 수요가 더욱 증가하기 시작하였다. 특히 의료실의 전체적 균형을 이루어 주는 역할을 담당하는 치과코디네이터는 치과의료기관내의 다른 인력들과 조화로운 상호관계를 형성해주는 역할이 무엇보다 중요하다.

이에 본 연구에서는 치과의료기관에 근무하는 인력들의 치과코디네이터에 대한 인식을 조사한 결과 다음과 같았다.

첫째, 치과코디네이터 교육에 관련된 사항으로 치과코디네이터 양성 교육 프로그램에 대한 인식을 살펴 본 결과 99.1%가 치과코디네이터 양성 과정이 개설 운영되고 있는 것을 알고 있었으나 교육내용에 대해서는 41.7%만이 인지하고 있었고, 교육의 필요성에 대해서는 83.8%가 필요하다고 응답하였다.

치과의사를 대상으로 한 류 등¹²⁾의 연구에서 치과코디네이터 교육의 필요성에 대해 99.0%, 교육내용 인지는 42.4%로 보고되어 치과의사들이 치과코디네이터 교육의 필요성을 더 크게 요구하고 있는 것으로 사료 되었다.

치과코디네이터의 교육과정은 기초과정, 중급과정, 고급과정 중 중급과정 이상을 이수해야 한다고 응답한 비율이 83.8%로 나타나 치과코디네이터 교육프로그램에 대해 기초과정보다는 체계적이고 심도 있는 중급과정과 고급과정까지 이수하기를 희망하고 있는 것으로 나타났다. 이는 류 등¹²⁾의 연구결과와 유사한 것으로 조사되었다.

치과코디네이터 양성에 적절한 교육기관으로는 대한치과위생사협회 산하기관, 치위생과 교육기관, 치과의료기관에서 개설한 코디네이터양성

과정 순으로 응답하여 사설교육기관이나 치과의료기관에서 교육하는 것보다 대한치과위생사협회나 대학 치위생과 등의 공인된 기관에서의 교육을 선호하는 것으로 조사되었으며, 치과의사 대상 연구에서도 동일한 결과가 보고되었다.

자격시험제도 필요성에 대해서는 76.9%가 '필요하다'로 응답하였고, 코디네이터 자격 인정 적정기관에 대해서 중앙부처, 지방정부, 사설교육기관 순으로 조사되었으며, 이 결과는 치과의사¹²⁾와 치과코디네이터¹⁰⁾를 대상으로 한 결과와 비슷한 양상을 보였다. 치과인력들은 치과코디네이터 자격시험의 제도를 희망하고 있으며, 현재 치과코디네이터 양성에 있어 양적인 확대 이루어졌으나, 이에 반해 질적 관리는 그에 미치지 못하는 실정이다. 향후 치과코디네이터 제도의 발전을 위해서는 치과코디네이터 과정 수료 후 평가수준, 평가항목, 평가기관에 대한 기준을 설정하여 자격증을 소지하였을 때 그 자격에 대한 일정한 수준의 신뢰감이나 사회적 공감대가 형성될 수 있도록 하고 평가 기관으로는 사설기관보다 공신력 있는 국가기관이나 단체가 적합하다고 사료된다.

교육비 지원에 대해서 조사대상자는 교육비만 보조(39.4%), 일정액보조(34.3%), 교육비 및 교통비 보조(25.9%)순으로 응답하였으나, 류 등¹²⁾과 한¹³⁾의 치과의사 대상 연구에서는 '일정액 보조'가 56.6%, 40.7%, '교육비 및 교통비 보조' 11.1%, 순으로 조사되어 치과의사와 근무인력간에 차이를 보였다.

치과코디네이터 교육을 경험한 자는 28.7%이었으나 치과코디네이터로 활동하기를 희망하는 자는 73.1%로 나타나 향후 치과코디네이터 업무 수행을 대부분 희망하고 있는 것으로 조사되었다.

둘째, 치과코디네이터의 업무를 수행하기에 적합한 대상자는 치과위생사(66.2%)라고 응답한율이 가장 높게 조사되어 구강분야의 전문지식을

가지고 있는 치과위생사가 치과코디네이터로 적합하다고 생각하고 있었다. 이는 한¹³⁾의 치과코디네이터를 채용할 경우 적합한 대상자가 치과위생사(70.7%)라는 결과와 김¹⁴⁾의 병원코디네이터 조건을 간호사 또는 치과위생사라고 보고한 결과와 유사하였다. 치과의료기관에서 각 분야의 인력들이 자신의 역할에 열중하다보면 전체를 보는 시야를 놓칠 수가 있는데, 이때 의료실의 전체적인 균형을 이루어주는 역할을 담당하는 치과코디네이터는 원활한 업무 수행을 위해 치과의료의 흐름을 정확하게 파악할 수 있어야 하며, 이를 위해서는 구강분야의 전문지식이 필수적이다. 따라서 치과위생사가 치과코디네이터로 가장 적합하다고 사료된다.

치과코디네이터의 자격요건은 임상경력, 실무능력, 대인관계 순으로 조사되었고, 임상경력의 경우 치과근무경력 3년 이상이 47.2%로 나타나 치과근무경력이 없는 자보다는 치과근무경력이 있는 자를 선호하는 것으로 나타났다. 치과코디네이터는 환자와 치과의료진과의 신뢰감 구축과 의료실의 전체적 균형을 이루는 역할을 해야 하므로 최소한 3년 이상의 임상경력을 갖추고 대인관계능력을 겸비한 치과위생사가 적합하다고 사료된다.

현재 코디네이터 양성과정의 입학자격기준을 살펴보면 직종을 불문하고 있으며 치과에 대한 임상경력이나 전문지식에 대한 기준이 없는 상태이다¹⁵⁾. 박⁴⁾은 병원코디네이터의 학력에서 13.6%가 고등학교 졸업자이며, 코디네이터 이전 경력이 비의료직 41.6%로 보고하였다. 그러나 박⁸⁾은 임상지식을 갖춘 경력자가 코디네이터 역할을 담당하면 의료 흐름이 원활하여 효율적인 치료가 이루어진다고 하였으며, 전문적이고 능력 있는 치료코디네이터가 있을 때 의료 동의율도 높게 나타났다라고 보고하였다. 따라서 치과코디네이터의 분야별 활용을 고려하여 코디네이터의 양성과정 시 입학자격기준을 마련하여 전문성을 갖춘 치

과코디네이터를 배출하여야 한다고 사료된다.

셋째, 치과코디네이터의 현재 수행 업무로 고객관리 분야에서는 '예약관리하기', 조직관리 분야에서는 '직원 서비스 교육하기', 자기 관리 분야에서는 '고객응대자세 및 동작이해하기', 병원 마케팅 분야에서는 '병원정보 관리하기', 원무관리 분야에서는 '접수하기', 병원시설관리 분야에서는 '병원환경관리하기'가 높게 조사 되었고 향후 수행해야할 업무로는 고객관리 분야에서 '교육 및 상담하기', 조직관리 분야에서 '직원 서비스 교육하기', 자기 관리 분야에서 '외국어 능력 갖추기', 병원 마케팅 분야에서 '마케팅 전략 실행하기', 원무관리 분야에서 '문서데이터 관리하기', 병원시설관리 분야에서 '병원환경관리하기'가 높게 조사되었다.

현행 업무와 향후 수행업무는 고객관리, 자기 관리, 병원마케팅, 원무관리 분야에서 차이가 있었다. 특히 접수하기, 예약관리 하기 등의 단순 업무 보다는 병원 정보관리하기, 문서데이터 관리하기 등의 세분화된 업무 수행을 치과코디네이터가 수행해야하는 업무로 인식하고 있었다. 박⁴⁾도 병원코디네이터들이 전문성을 가진 직종이라고 보고한 바 있다. 따라서 치과코디네이터의 효율적인 활용을 위해 임과 김³⁾의 코디네이터 업무 분류와 같이 치과코디네이터도 담당 분야별로 전문화 시킬 필요가 있다고 사료된다.

넷째, 치과코디네이터의 향후 수행업무에 대해 치과위생사와 기타 인력간에 비교한 결과는 치과위생사의 경우 '직원서비스 교육하기', '불만고객 응대하기', '상담능력 갖추기'에 대한 관심이 높았고, 치과위생사를 제외한 기타인력은 '문서데이터관리하기', '서비스 기본 매너 갖추기', '상담능력 갖추기', '인력관리하기', '마케팅전략 수립 및 평가하기', '교육 및 상담하기'에 대해 관심을 보였다. 박⁴⁾의 연구 결과 병원코디네이터들은 상담업무를 희망하고 있었고, 코디네이터업무에 대한 고객의 만족도는 고객상담, 즉 예진비용 상담,

치료절차 상담 등에서 높은 평가를 받았다. 어떤 업무를 수행함에 있어 본인이 희망하거나 관심을 가지는 분야나 본인이 가진 기초지식이 기반될 때 업무 능률이 향상된다. 그러므로 치과코디네이터를 교육하거나 교육과정 개발 시 치과위생사와 치과위생사를 제외한 기타인력으로 구분하여 교육할 필요가 있다고 사료된다.

다섯째, 치과코디네이터에 관한 인식에서는 치과 이미지 향상에 도움을 주며, 치과코디네이터의 능력개발을 위해 지속적인 교육이 필요하고, 치과코디네이터의 업무는 중요하며, 환자의 질적 만족에 기여 한다고 하였다. 박⁴⁾은 병원의 경우 코디네이터 활용 시 수익과 고객만족에 기여하는 바가 크다고 보고되었으며, 임과 김³⁾도 코디네이터의 활용 시의 장점으로 의료서비스 만족과 환자 증가, 의사의 여가 시간과 수입의 증가, 직원들의 이직률 감소라고 보고하였다. 또한 류 등¹²⁾의 연구에서 치과의사는 현재 치과코디네이터의 활용으로 환자관리 측면과 치과이미지를 향상시키는데 도움을 받고 있으며 치과코디네이터 활용을 긍정적으로 평가하고 있어 여러 연구들을 살펴 볼 때 코디네이터 활용이 병원 경영에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 사료된다.

이상의 연구 결과를 살펴볼 때 현재 치과병·의원에서 치과코디네이터의 활용은 더욱 증가될 것으로 사료된다. 따라서 치과병·의원에서 조정자의 역할을 성공적으로 수행할 수 있는 치과코디네이터를 양성하기 위해서는 비전공자보다는 치과임상 경력을 갖춘 치과위생사가 적합하고, 교육프로그램에 있어서도 대상에 따른 차별화된 교육이 실시되어야 하며, 교육 후에는 인증된 공인기관에서 자격에 대한 평가를 실시하는 것이 필요하다고 사료된다.

치과코디네이터 활용에 있어서도 접수하기, 수납하기, 예약관리하기 등의 리셉션업무로 한정하기 보다는 병원정보관리 및 상담, 치료 등 분야별로 전문화시킬 필요가 있다고 생각된다.

본 연구의 제한점으로는 한정된 지역과 치과코디네이터가 근무하는 기관만을 선정하였으므로 전체 치과의료기관 근무 인력들의 치과코디네이터에 대한 업무 및 인식을 파악하기에는 한계점이 있다. 따라서 본 연구결과를 확대 해석하는데 신중을 기해야 하며, 향후 광범위한 지역과 조사대상 기관 및 조사대상자 수를 확대한 후속적인 연구가 필요하다고 요망된다.

5. 결 론

2005년 6월 현재 서울, 경기, 인천에 있는 200여개의 치과의료기관 중 치과코디네이터가 근무하고 있는 치과의료기관의 치과위생사와 기타인력을 대상으로 치과코디네이터의 교육관련 내용, 치과코디네이터 자격요건에 대한 견해, 치과코디네이터의 수행업무와 향후수행업무 및 치과코디네이터에 대한 인식을 분석하여 향후 치과코디네이터의 업무와 역할, 양성에 대한 기초 자료를 제공하고자 설문·조사하여 회수된 216부의 자료를 분석한 결과 다음과 같았다.

1. 교육 관련 내용으로 치과코디네이터 교육프로그램이 필요하다는 83.8%이었고, 교육내용에 대한 인지는 41.7%이었으며 교육과정은 중급과정 이상을 이수해야 한다는 83.8%의 응답을 나타냈다. 치과코디네이터 양성교육기관으로는 대한치과위생사협회 산하기관, 치위생과 교육기관 순으로 조사되었고, 자격시험은 76.9%가 필요하다고 응답하였다. 자격인증기관은 중앙부처, 지방정부의 순으로 응답하였으며, 교육비 지원에 대해서는 교육비만 보조라고 응답한 39.4%이 가장 높았다. 28.7%만이 치과코디네이터 교육을 경험하였고, 치과코디네이터로 활동하기를 희망하는 73.1%이었다. 교육프로그램 이수 후에

는 급여상승(64.4%), 직급상승(46.8%) 등을 기대하는 것으로 조사되었다.

2. 치과코디네이터로 적합한 대상자는 치과위생사라고 응답한 율(66.2%)이 가장 높았고, 치과코디네이터로서 갖추어야할 요건으로는 임상경력(39.4%), 실무능력(29.2%)순으로 응답하였으며, 적합한 임상경력은 3년 이상(47.2%)으로 조사되었다.
3. 치과코디네이터의 현재 수행 업무로 고객관리 분야에서는 '예약관리하기', 조직관리 분야에서는 '직원 서비스 교육하기', 자기 관리 분야에서는 '고객응대자세 및 동작이해하기', 병원 마케팅 분야에서는 '병원정보 관리하기', 원무관리 분야에서는 '접수하기', 병원시설관리 분야에서는 '병원환경관리하기'가 높게 조사되었고, 향후 수행해야할 업무로는 자기 관리 분야에서의 '외국어 능력 갖추기'가 가장 높게 조사되었고, 다음으로 조직관리 분야의 '직원 서비스 교육하기', 고객관리 분야의 '교육 및 상담하기'와 자기 관리 분야의 '상담능력 갖추기', 고객관리 분야의 '불만고객응대하기', 병원 마케팅 분야의 '마케팅 전략 실행하기' 등의 순으로 조사되었다.
4. 치과코디네이터의 향후 수행업무에 대해 치과위생사와 기타 인력 간에 비교한 결과 치과위생사의 경우 '외국어 능력 갖추기', '직원서비스 교육하기', '불만고객응대하기', '상담능력 갖추기'에 대한 관심이 높았고, 치과위생사를 제외한 기타인력은 '외국어 능력 갖추기', '문서데이터관리하기', '서비스 기본 매너 갖추기', '상담 능력 갖추기', '인력관리하기', '마케팅전략 수립 및 평가하기', '교육 및 상담하기'에 대해 관심을 보였다.

5. 치과코디네이터에 관한 인식에서는 치과 이미지 향상에 도움을 주며, 치과코디네이터의 능력개발을 위해 지속적인 교육이 필요하고, 치과코디네이터의 업무는 중요하며, 환자의 질적 만족에 기여 한다고 하였다.

참고문헌

- 1) 노진옥, 의료서비스가치의 의료소비자만족에 미치는 영향에 관한 실증연구, 경성대학교대학원 박사학위논문, 2002.
- 2) 유형식, 김기훈, 병원코디네이터 주문식 교육과정 개발연구, 경북대학논문집 2005; 23(1):493-524.
- 3) 임혜경, 김정아. 병원 서비스코디네이터 길라잡이. 서울: 새로운 사람들; 2003;20.
- 4) 박수아, 병원코디네이터의 역할과 필요도 인식에 관한 조사, 경희대학교 행정대학원 석사학위논문, 2005;18-31.
- 5) 한국직업능력개발원. 병원코디네이터 직무분석. 연구자료 2004;(11)1.
- 6) 임혜경, 김정아, 병원 서비스 코디네이터 길라잡이: 이론과 실무, 새로운 사람들, 2003
- 7) Avedis Donabedian, Aspects of Medical Care Administration: Specifying Requirements for Health Care, Common Wealth, Harvard University Press, 1973; 16-23.
- 8) 박현선. treatment coordinator의 역할. 치과임상 1994;9(23).
- 9) 박향숙, 치과위생사가 지각하는 임파워먼트와 직무만족에 관한 연구, 중앙대학교 사회개발대학원 석사학위논문, 2003.
- 10) 권순복, 김영남, 문희정, 신명숙, 한경순, 한수진, 치과코디네이터의 업무수행 및 인식도

- 에 관한 연구, 치위생과학회지 2005;5(4): 211-220.
- 11) 조경희, 의료환경변화에 따른 병원마케팅 전략에 관한 연구, 숙명여자대학교 경영대학원 석사학위논문, 2002;4.
- 12) 류정숙, 장미화, 정재연, 조명숙, 최부근, 황윤숙. 치과 의사의 치과코디네이터 업무 및 인식에 관한 조사연구, 한국치위생교육학회지 2005;5(2):203.
- 13) 한경순. 치과위생사의 업무 및 전문화에 대한 치과 의사의 의식구조에 관한 연구. 월간 치과연구 1998; 44(5):61-62.
- 14) 김정아, 병원 코디네이터의 직무역할과 핵심역량이 조직성과에 미치는 영향, 경기대학교 서비스경영전문대학원 석사학위논문, 2004;40.
- 15) www.GMEC.co.kr

Abstract

A Research on Service and Awareness of Dental Coordinators by Manpower at Dental Care Service Institutions

— Centering on Manpower Other than Dentists

Boo-keun Choi, Su-Jin Han¹, Soon-Bok Kwon², Jae-Yeon Jung³,
Myung-Sook Cho⁴, Hwang Yoon-Sook³

Dept. of Dental Hygiene, Shinsung college, ¹Dept. of Dental Hygienics, Gachon University of Medicine and Science, ²Dept. of Dental Hygiene, Kyungbok college, ³Dept. of Dental Hygiene, Hanyang Women's college, ⁴Dept. of Dental Hygiene, Suwon Women's college, ³Dept. of Dental Hygiene, Hanyang Women's college,

Key words: Awareness, dental coordinator, service,

To analyze dental hygienists and other manpower at dental care service institutions where a dental coordinator was working among about 200 dental care service institutions in Seoul, Gyeonggi Province, and Incheon as of June 2005 for contents of training for dental coordinators, opinions of qualification of dental coordinators, present and future services provided by dental coordinators, and awareness of dental coordinators and to provide basic data about future services, roles, and cultivation of dental coordinators, a survey was conducted and 216 copies returned were analyzed, obtaining the following results.

1. 83.8 percent needed an educational program for dental coordinators as an educational content; 41.7% had awareness of the educational content; and 83.8 percent insisted that over the intermediate level of curricula should be taken.

Dental coordinator cultivation institutions identified included the institution under the control of the Korean Dental Hygienists Association and the education center for the department of dental hygiene; 76.9% insisted that an appropriate qualifying examination should be necessary. They suggested the central government department and the local government as a certification institution; 39.4% insisted that financial support for the education should be provided by financing education alone. Only 28.7% experienced dental coordinator education and 73.1% hoped to serve as a dental coordinator. They were found to expect a rise in payment (64.4%) and in the title (46.8%) after completion of the educational program.

2. 66.2% saw a dental hygienist as the most appropriate for a dental coordinator; clinical career

(39.4%) and practical capacity (29.2%) were suggested as requirements for a dental coordinator; and a period of over three years (47.2%) was suggested for appropriate dental career.

3. Dental coordinators' present services included 'reservation management' for customer management, 'staff service training' for organization management, 'understanding of customer reception attitudes and actions' for self-management, 'hospital information management' for hospital marketing, 'acceptance' for hospital affairs management, and 'hospital environment management' for hospital facilities management; their future services included 'acquisition of ability to use a foreign language' for self-management, followed by 'staff service training' for organization management, 'training and counseling' for customer management, 'acquisition of counseling capacity' for self-management, 'complaining customer reception' for customer management, and 'marketing strategy implementation' for hospital marketing.
4. After comparing dental hygienists and other manpower in terms of dental coordinators' future services, dental hygienists showed interest in 'acquisition of ability to use a foreign language,' 'staff service training,' 'complaining customer reception,' and 'acquisition of counseling capacity' while other manpower showed interest in 'acquisition of ability to use a foreign language,' 'document data management,' 'acquisition of basic service manner,' 'acquisition of counseling capacity,' 'manpower management,' 'establishment and evaluation of a marketing strategy,' and 'education and counseling.'
5. As for awareness of dental coordinators, they were thought of as helpful in improving image of a dental clinic; it was found that continuous training should be necessary to develop dental coordinators' capacity; dental coordinators' services should be important and contribute to patients' qualitative satisfaction.