

연세대학교 치위생학과 구강위생교육실을 방문한 대상자의 구강위생관리 서비스체계에 대한 만족도 조사

김남희 · 권혜리 · 김다혜 · 김다희 · 김민희 · 유승희 · 최진아 · 정원균*

연세대학교 원주의과대학 치위생학과

색인 : 구강위생교육실, 만족도, 치위생학과

1. 서 론

치위생 교육은 국민의 구강질환 예방과 구강 건강 증진에 종사하는 구강보건인력인 치과위생사를 양성하는 과정이다¹⁾. 치위생 교육의 모든 과정을 이수하고 정규면허를 취득한 치과위생사는 국민이 최적의 구강건강을 유지 및 증진할 수 있도록 돕기 위해 치과의사와 협력하여 이에 필요한 예방적, 교육적, 치료적 도구를 다양하게 활용할 수 있어야 한다²⁾. 박³⁾은 치위생(학)과 학생이 치과위생사의 직무 수행에 필요한 능력을 갖추기 위해서는 치위생 교육과정 가운데 임상실습 교육이 가장 중요하며, 학생이 대상자(Client, Patient)를 직접 접하는 임상실습 교육을 통해서 이를 체득할 수 있다고 하였다. 또한 장⁴⁾은 양질의 전문직 치과위생사를 양

성하기 위해서는 이론 교육과 실습 교육을 합리적으로 병행해야 하며, 임상실습을 통하여 실제 업무를 경험하는 것이 매우 중요하다고 하였다. Brown⁵⁾에 따르면 임상실습 교육이란 강의실에서 이루어지는 이론 교육을 보충, 통합, 또는 활용하여 기본 이론의 원리를 현장에서 응용함으로써 대상자의 신체적, 정신적, 정서적 및 영적 특성을 파악하여 관리계획을 수립하고 이를 수행할 수 있는 능력을 함양하는 데 그 목적이 있으며, 대상자와 그 가족을 위한 직접서비스와 자기관리능력을 길러 주기 위한 교육을 계획하고 수행하는 것이라 하였다. 이⁶⁾는 임상실습은 치과위생사 양성의 필수적인 과정으로, 학생이 지도교수의 지도를 받으며 실제 임상현장에서 이루어지는 치과위생사의 직무를 직접 체험하는 교육 활동이라고 하였다.

현재 치위생(학)과에서 운영하고 있는 '임상 실습'은 치과진료의 조력업무를 숙달하는 좁은 범위의 치과임상실습 교과목을 말하며, 치과위생사의 고유 직무와 관련한 치위생관리(Dental hygiene care)의 임상수행능력은 구강보건교육실(또는 치면세마실습실) 등의 환경에서 '치면세마 실습'의 교과목으로 따로 구분하여 교육하고 있다. 이 연구에서 언급하는 임상실습은 이 가운데 치위생임상실습, 즉 치면세마실습을 뜻한다. 치위생(학)과 학생은 임상실습 교육을 통하여 강의실이나 모의환경에서 익힌 지식, 술기, 태도를 대상자의 구강환경에 직접 적용해 봄으로써 실질적이고 통합적인 치위생관리 능력을 습득한다. 따라서 전국 대학의 치위생(학)과에서는 대부분 교내 시설을 이용하여 임상실습의 교육과정을 운영하고 있다. 구강위생교육실은 학생을 위한 교육의 장소일 뿐 아니라 대상자에게 구강위생의 중요성을 알리고 이를 위한 관리를 제공하는 홍보의 장소로도 그 가치가 있다.

대상자의 욕구를 충족시키기 위해서는 먼저 대상자의 의견을 채득하고 정보를 수집하는 과정을 거쳐야 한다. 이처럼 대상자의 의견과 정보를 과학적이고 체계적으로 수집하여 평가하는 것이 대상자 만족도 조사이다⁷⁾. 대상자의 만족과 불만족은 치과를 선택하는 데 있어 큰 영향을 미치므로 이 정보를 파악하는 것은 중요하다.

연세대학교 원주의과대학 치위생학과는 학생들의 임상실습을 위해 지난 2004년부터 교내에 구강위생교육실을 설치하여 4학년 학생들이 대상자 실습을 진행하고 있다. 이 실습은 4학년의

경우에 한 학기를 기준으로 매주 4일(총 20시간) 동안 학생 1명이 최소 6명 이상의 대상자에게 포괄적인 구강위생관리를 수행하는 과정으로 이루어지며, 모두 8명의 내부 및 외래교수가 실습지도에 참여하고 있다. 대상자 실습은 치과위생사의 업무범위 내에서 치위생과정(Dental hygiene care process)의 틀에 따라 진행하며, 학생들이 치석제거술 등의 특정 술기를 연마하는 기술적 훈련보다는 학생 스스로 환자의 구강건강의 전반적인 문제점을 파악하고 이를 해결할 수 있는 문제해결 능력을 기르는 데 중점을 두고 있다. 연세대학교 원주의과대학 치위생학과에서는 이러한 일련의 임상교육 프로그램을 개발하여 이를 연세구강건강증진 프로그램(Yonsei Oral Health Promotion Program, YOHP)이라고 부른다.

치위생과정은 대상자의 구강건강에 대한 개인적 필요를 규명하고 이를 충족하기 위한 치위생관리 서비스를 체계적으로 제공하는 접근법으로서, 이를 통해 치위생관리에 대한 임상적 판단과 의사결정을 한다. 이 치위생과정의 개념은 1990년대 초반 Muller 등이 정립한 이론에 그 근거를 두며, 모두 다섯 가지의 구성요소 또는 단계로 이루어진다⁸⁾.

사정은 구강외검사, 구강내검사(연조직검사), 치아검사, 치주검사, 구강위생검사, 구강방사선검사, 임상사진평가로 분류할 수 있다. 사정의 결과는 '원인요소'에 의거한 '문제'라는 형식의 판단문으로 표현하며, 이에 따라 대상자가 최적의 구강건강을 유지하고 회복할 수 있는 치위생 계획을 수립한다.

계획 수립의 단계에서는 목표 설정, 중재 결

사정	판단	계획 수립	수행	평가
(Dental Hygiene Assessment)	→ (Dental Hygiene Judgement)	→ (Dental Hygiene care Planning)	→ (Dental Hygiene Implementation)	→ (Dental Hygiene Evaluation)

정, 기대효과와 결정, 방문약속의 계획을 세운다. 수행은 전문가 불소도포, 치면열구전색, 치실사용법교육, 잇솔질 교육(TBI), 치태조절교육, 치석제거, 식이상담 등의 다양한 술기로 구성된다. 평가는 치위생과정의 각 단계에 대한 지속적인 재평가와 더불어 치위생관리의 결과에 대해 평가한다. 학생들은 구강위생교육실에서 이루어지는 임상실습을 통하여 대상자가 안고 있는 구강위생의 문제를 파악하여 이를 해결할 수 있는 방안을 모색하며, 이에 적합한 술식을 선택하여 제공하는 의사결정의 훈련을 한다. 아울러 학생들은 자신이 제공한 치위생관리의 전 과정과 그 결과를 스스로 평가함으로써 치과위생사가 갖추어야 할 전문적이고 통합적인 실무능력을 배양한다.

치위생(학)과 학생의 전문적인 임상실무능력은 구강위생교육실의 교육을 통해 길러지지만 이에 대한 체계적인 연구 활동이 부족하다. 따라서 이 연구는 학내에 설치된 구강위생교육실을 방문한 대상자들의 만족도를 조사 분석하여 교육 내용 및 환경을 개선하기 위한 기초적 자료를 마련하는 데 그 목적이 있다.

2. 연구대상 및 방법

2.1 연구대상 및 자료수집 방법

이 연구는 구강위생교육실에서 제공하는 구강위생관리 서비스를 개선하기 위한 데이터베이스를 구축하고자, 2007년 3월부터 동년 6월까지 구강위생교육실에 내원하는 대상자에게 개별기입법에 의한 설문조사를 시행하였다. 연구기간 동안 구강위생교육실에 내원한 180명의 대상자중 총 135명이 설문에 응하였으며, 그 가운데 불성실하고 미흡하게 응답하여 결과의 분석이 어려운 22부를 제외하고 113부의 설문만

을 최종적으로 분석하였다.

조사에 사용된 설문문항은 구강위생교육실의 실습내용에 맞게 구성하였다.

2.2 통계분석 방법

각 파트별 및 문항별로 SPSS 12.0K 프로그램을 이용하여 빈도분석, 분산분석을 하였으며, 유의수준은 0.05로 지정하였다.

2.3 조사내용

조사내용은 연구대상의 구강위생교육실의 만족도를 파악하기 위하여 5가지 구분, 31가지 항목으로 조사하였다(표 1).

표 1. 조사내용

구 분	항 목
구강위생교육실 방문정보	방문하게 된 경로 방문한 이유 방문한 횟수
시설 만족도	대기실 만족도 내부 청결 만족도 장비, 기구의 청결 만족도 시술자의 복장 및 용모 만족도 전체적인 분위기 만족도 개선사항
시스템 만족도	시술비용 만족도 진료대기시간 만족도 진료약속시간 만족도 접수 및 수납절차 만족도 개선사항
술자의 진료태도 만족도	치료 설명 만족도 질문 시 답변 만족도 시술자의 태도 만족도 통증 경감에 대한 만족도 진료시간 만족도 개선 사항
기타	스케일링 경험 여부 타 병원과 본 구강위생교육실의 비교 가장 기억에 남는 술식 기억에 남는 이유

표 2. 연구대상자의 특성

		빈도(명)	백분율(%)
합계		113	100
연령	20세 이하	14	12.4
	21 ~ 25세	84	74.3
	26세 이상	15	13.3
성별	남	30	26.5
	여	83	73.5
직업	학생	103	91.2
	직장인 등	10	8.8
거주지	원주	91	80.5
	그 외	22	19.5

빈도분석

3. 연구성적

3.1 일반적 특성에 따른 구강위생교육실의 방문 정보

방문경로는 성별(남자 중 86.7%, 여자 중 80.7%), 나이(20세 이하 중 92.9%, 21~25세 중 84.5%, 26세 이상 중 60.0%), 직업(학생 중 85.4%, 직장인 중 50.0%), 거주지(원주 거주자 중 79.1%, 그 외 거주자 중 95.5%)에 상관없이 원주의과대학에 재학하고 있는 학생을 통하여 소개를 받은 사례가 가장 많았다.

방문 이유로는 스케일링이 97명(85.8%), 구강검진이 11명(9.73%)으로 나타나, 치료(잇몸질환, 시린이 및 기타 항목 포함)를 방문 이유로 답한 5명(4.42%)에 비하여 월등히 높았다.

방문 횟수는 40%이상의 대상자가 2~3회 방문하는 것으로 나타났다.

3.2 구강위생교육실에 대한 만족도

<표 4>의 결과 21~25세의 시설 만족도(20.44/25점), 시스템 만족도(14.65/20점), 진료태도 만족도(20.10/25점)가 상대적으로 낮게 나타났음을 알 수 있다.

학과에 따른 구강위생교육실의 만족도에서는 치위생학과 학생들이 시설 만족도(20.17/25점), 시스템 만족도(14.51/20점), 진료태도 만족도(19.78/25점) 모두 가장 낮은 것으로 나타났다.

3.3 기타 사항

구강위생교육실을 방문한 대상자 가운데 치석제거를 경험한 사람(42.5%)보다 그렇지 않은 사람(57.5%)이 더 많은 것으로 나타났으며, 치석제거를 시술 받아본 적이 있다고 대답한 사람들 가운데 구강위생교육실에서 타 병원보다 양질의 서비스를 받았다고 생각한 사람(34.5%)이 그렇지 않다고 생각한 사람(8.0%)에 비하여 많았다.

기억에 남는 것은 위상차 현미경(24.8%)과 구내카메라(195%)를 이용하여 구강위생관리를 위한 동기부여를 한 것이라고 응답하였다.

3.4 일반적 특성에 따른 구강위생교육실의 개선사항

구강위생교육실에서 개선해야 할 사항 가운데 시설 부분에서는 70% 이상이 대기실 항목을 선택하여 다른 것에 비하여 높게 나타났다.

진료태도 항목에서는 원주 이외의 지역에 거주하는 사람이 진료시간에 대한 불편(63.6%)을 상대적으로 많이 느낀 것으로 나타났다.

4. 총괄 및 고안

이 연구는 연세대학교 원주의과대학 치위생학과의 구강위생교육실을 방문한 대상자의 만족도를 조사, 분석하여 치위생학과 학생들의 임상실습교육 환경을 개선하고 대상자의 욕구 충족을 위한 치위생관리 서비스체계를 효율적으로 정립하고자 시행하였다.

표 3. 일반적 특성에 따른 구강위생교육실의 방문 정보

명(%)	성별		나이			직업		거주지	
	남	여	20세 이하	21 ~ 25세	26세 이상	학생	직장인	원주	그 외
합계	30(100)	83(100)	14(100)	84(100)	15(100)	103(100)	10(100)	91(100)	22(100)
방문경로									
교직원을 통해	30(100)	3(3.6)	0(00.0)	2(2.4)	1(6.7)	2(1.9)	1(10.0)	3(3.3)	0(00.0)
원주의대 학생을 통해	0(00.0)	67(80.7)	13(92.9)	71(84.5)	9(60.0)	88(85.4)	5(50.0)	72(79.1)	21(95.5)
진료경험자 소개	26(86.7)	5(6.0)	0(00.0)	4(4.8)	3(20.0)	5(4.9)	2(20.0)	7(7.7)	0(00.0)
재방문 및 기타	2(6.7)	8(9.6)	1(7.1)	7(8.3)	2(13.3)	8(7.8)	2(20.0)	9(9.9)	1(4.5)
방문 이유									
스케일링	26(86.7)	71(85.5)	14(100)	72(85.7)	11(73.3)	89(86.4)	8(80.0)	77(84.6)	20(90.9)
구강검진	3(10)	8(9.6)	0(00.0)	9(10.7)	2(13.3)	10(9.7)	1(10.0)	9(9.9)	2(9.1)
구강상병치료	1(3.3)	4(4.8)	0(00.0)	3(3.6)	2(13.4)	4(3.8)	1(10.0)	5(5.5)	0(00.0)
방문횟수									
1회 이하	13(43.3)	14(16.9)	6(42.9)	14(16.7)	7(46.7)	22(21.4)	5(50.0)	22(24.2)	5(22.7)
2 ~ 3회	14(46.7)	58(69.9)	6(42.9)	59(70.2)	7(46.7)	68(66.0)	4(40.0)	56(61.5)	16(72.7)
4회 이상	3(10.0)	11(13.3)	2(14.3)	11(13.1)	1(6.7)	13(12.6)	1(10.0)	13(14.3)	1(4.5)

빈도분석

표 4. 방문횟수, 학과, 나이에 따른 구강위생교육실에 대한 만족도

항목	N	시설 만족도	p-값	시스템 만족도	p-값	진료태도 만족도	p-값
평균권V표준편차							
최고점		25		20		25	
나이							
20세 이하	14	22.21V1.85 ^a	0.01	17.07V2.59 ^a	0.01	22.79V2.69 ^a	0.01
21 ~ 25세	84	20.44V2.80 ^{ab}		14.65V3.08 ^b		20.10V3.53 ^b	
26세 이상	15	21.73V2.43 ^b		17.00V2.07 ^a		22.27V3.33 ^{ab}	
학과							
치위생학과	65	20.17V2.88 ^a	0.01	14.51V3.05 ^a	0.01	19.78V3.69 ^a	0.01
의학과	24	21.33V2.48 ^{ab}		15.38V3.16 ^{ab}		21.25V3.19 ^{ab}	
간호학과 및 기타	24	22.13V1.87 ^b		17.21V2.11 ^b		22.71V2.49 ^b	
방문횟수							
1회 이하	27	21.11V1.85 ^a	0.1	16.41V1.85 ^a	0.01	21.74V3.00 ^a	0.01
2 ~ 3회	72	21.04V2.95 ^a		15.19V3.2 ^{ab}		20.72V3.69 ^{ab}	
4회 이상	14	19.21V2.49 ^a		13.43V3.06 ^b		18.71V3.12 ^b	

p $\leq$ 0.05 by One-way ANOVA^a^bScheffe 방법에 의한 사후검정 결과

표 5. 기타

구 분	항 목	빈도(명)	백분율(%)
합계		113	100
스케일링 경험 여부 및 타 병원과 비교			
	유 다른 병원보다 좋음	39	34.5
	다른 병원보다 좋지 않음	9	8.0
	무	65	57.5
기억에 남는 것			
	위상차현미경	28	24.8
	구내카메라	22	19.5
	T.B.I	20	17.7
	스케일링	18	15.9
	불소처치	12	10.6
	기타	11	9.7
	대기실의 교육용 책자	2	1.8
기억에 남는 이유			
	처음 접함	47	41.6
	유익한 정보	46	40.7
	타 병원과의 차별성	17	15.4
	기타	3	2.7

빈도분석

오⁹⁾는 임상실습 교육은 정규 교육과정의 한 부분으로 강의실에서 습득한 이론적인 지식을 임상에 적용함으로써 학생의 지식, 기술, 태도의 변화를 가져와 장차 정규 치과위생사로 종사할 때 치과위생사의 의무와 책임을 수행하는 데 직접적인 도움이 된다고 하였다. 또한 전¹⁰⁾은 임상실습교육은 학생의 잠재력을 최대한 개발하여 창의력과 응용력을 길러주는 학습과정으로서 치위생 교육에 꼭 필요한 과정이라고 하였다.

구강위생교육실을 방문하게 된 경로는 성별(남자 중 86.7%, 여자 중 80.7%), 나이(20세 이하 중 92.9%, 21~25세 중 84.5%, 26세 이상 중 60.0%), 직업(학생 중 85.4%, 직장인 중 50.0%), 거주지(원주 거주자 중 79.1%, 그 외 지역의 거주자 중 95.5%)에 상관없이 원주의과대학 학생을 통한 경우가 가장 많았다. 대학의 치위생(학)과에서 운영하는 구강위생교육실은

학생들을 교육하기 위한 장소이기도 하지만, 임상예방진료가 최소하고 치과위생사에 대한 이해가 부족한 우리나라에서는 지역사회에 전문적인 치위생관리 서비스를 제공하고 그 중요성을 선전하는 기능도 함께 가지고 있다. 따라서 지역사회 구성원들이 구강위생교육실의 존재를 알고 이를 효과적으로 이용하도록 다양한 경로를 통한 홍보가 필요하다.

방문 이유로는 스케일링이 85.8%, 구강검진이 9.73%로 나타나, 치료(잇몸질환, 시린이 및 기타 항목을 포함)를 방문이유로 답한 4.42%에 비하여 월등히 높았다. 반면에 주¹¹⁾의 연구에서는 구강질환의 예방, 구강질환의 치료, 정기적 구강검진 등의 다양한 치료 방문의 이유 가운데 치료를 목적으로 하는 경우가 71.7%로 가장 높다고 보고한 바 있다. 이는 구강위생교육실의 특성이 일반적인 치과진료실과는 다르며, 그 가치를 방문자들이 바르게 알고 있기 때문인 것으

표 6. 일반적 특성에 따른 구강위생교육실의 개선사항

명(%)	성별		나이			직업		거주지	
	남	여	20세 이하	21 ~ 25세	26세 이상	학생	직장인	원주	그 외
합계	30(100)	83(100)	14(100)	84(100)	15(100)	103(100)	10(100)	91(100)	22(100)
시설									
대기실	22(73.3)	59(71.1)	11(78.6)	59(70.2)	11(73.3)	73(70.9)	8(80.0)	65(71.4)	16(72.7)
시술자의 복장 및 분위기	3(10.0)	8(9.6)	1(7.1)	9(10.7)	1(6.7)	11(10.7)	0(00.0)	9(9.9)	2(9.1)
내부 청결 및 기타	5(16.7)	16(19.3)	2(14.3)	16(19.0)	3(20.0)	19(18.4)	2(20.0)	17(18.7)	4(18.2)
시스템									
시술비용	8(26.7)	18(21.7)	2(14.3)	20(23.8)	4(26.7)	23(22.3)	3(30.0)	21(23.1)	5(22.7)
대기시간의 단축	4(13.3)	11(13.3)	1(7.1)	12(14.3)	2(13.3)	13(12.6)	2(20.0)	11(12.1)	4(18.2)
약속시간의 다양화	18(60.0)	43(51.8)	9(64.3)	44(52.4)	8(53.3)	57(55.3)	4(40.0)	48(52.7)	13(59.1)
수납 절차 및 기타	0(00.0)	7(8.4)	1(7.1)	5(6.0)	1(6.7)	6(5.8)	1(10.0)	7(7.7)	0(00.0)
진료태도									
치료설명과 답변	3(10.0)	5(6.0)	0(00.0)	8(9.5)	0(00.0)	8(7.8)	0(00.0)	5(5.5)	3(13.6)
시술 시 통증	7(23.3)	27(32.5)	6(42.9)	22(26.2)	6(40.0)	31(30.1)	3(30.0)	29(31.9)	5(22.7)
진료시간	15(50.0)	37(44.6)	5(35.7)	40(47.6)	7(46.7)	47(45.6)	5(50.0)	38(41.8)	14(63.6)
태도 및 기타	5(16.7)	14(16.9)	3(21.4)	14(16.7)	2(13.3)	17(16.5)	2(20.0)	19(20.9)	0(00.0)

빈도분석

로 여겨진다. Wilkins²⁾는 치과위생사는 치과의사와 협력관계에 있는 구강보건교육자이자 임상가이며, 구강질환 조절에 대해서 개인과 집단으로 하여금 최적의 구강건강상태를 유지, 증진하도록 예방적, 교육적, 치료적 방법을 사용하는 사람이라고 정의하였다. 또한 우리나라 치과위생사의 법적인 직무 범위는 “치석제거 및 치아우식증 예방을 위한 불소도포 등 치아와 구강질환의 예방과 위생업무”(의료기사 등에 관한 법률 시행령 제2조 제6항)이다¹²⁾. 따라서 치위생(학)과 학생을 교육하는 구강위생교육실에서는 치석제거 등의 술식을 일회성으로 제공하기 보다는 방문하는 대상자에게 구강위생의 중요

성과 치과위생사의 역할을 일깨울 수 있는 다양한 프로그램을 수립하여 이를 실천하고 홍보하여야 한다. 국민의 구강건강수준은 구강보건에 관한 지식과 태도 및 행위가 합리적으로 변화하여야 가능하며, 이를 위해서는 구강보건에 대한 교육이 무엇보다 중요하다¹³⁾. 또한 허 등¹⁴⁾은 진료 대상자들이 계속구강건강관리를 받지 않는 이유는 계속구강건강관리에 대한 지식 결여라는 것이 가장 큰 이유라고 하였다.

방문횟수, 학과, 나이에 따른 구강위생교육실에 대한 만족도의 결과에 따르면 21~25세 대상자의 시설 만족도(20.44/25점), 시스템 만족도(14.65/20점), 진료 태도만족도(20.10/25

점)가 상대적으로 낮다. 소속 학과별 구강위생교육실의 만족도에서는 치위생학과 학생들이 시설 만족도(20.17/25점), 시스템 만족도(14.51/20점), 진료태도 만족도(19.78/25점) 모두 가장 낮은 것으로 나타났다. 이는 전문적인 지식을 갖춘 치위생학과 학생들이 타과의 학생들에 비하여 상대적으로 비판적인 시각으로 문제점을 파악한 결과로 보인다.

또한 방문횟수가 늘어나면 구강위생교육실의 만족도는 오히려 낮아졌다. 이는 학생교육과 대상자의 계속관리를 위해 대상자를 최소한 2회 이상 내원하도록 연세구강건강증진 프로그램에서 의무화하고 있기 때문에 생긴 문제로 생각한다. 따라서 대상자에게 이러한 프로그램의 특성과 계속관리의 중요성을 알리고 동의를 얻어 대상자가 능동적으로 참여할 수 있도록 다양한 방안을 강구해야 할 것이다.

구강위생교육실에서 개선되어야 할 사항 중 시설 부분에서는 대기실 항목이 다른 항목에 비하여 높게 나타났다(71.7%). 이러한 문제를 해결하기 위한 방안으로는 대기실 관리를 담당하는 학생을 선정하여 기다리는 대상자에게 미리 연세구강건강증진 프로그램(Yonsei Oral Health Promotion Program, YOHP)을 설명하거나 영상물을 이용하여 시각적 교육을 시행하는 등의 방법이 있다. 시스템 항목에서는 구강위생교육실을 이용할 수 있는 약속시간이 제한되어 있다는 불만이 가장 높게 나타나서 50% 이상의 응답자가 이를 개선해야 한다고 지적하였다.

대기실은 내원한 사람들이 편안하게 기다릴 수 있도록 일반 가정의 거실과 같은 분위기로 꾸며야 한다¹⁵⁾. 대기실은 단순히 진료 순서를 기다리는 공간이 아니라 대상자가 다양한 정보를 접할 수 있고 긴장감 완화에 도움을 주는 공간이어야 한다. 학내에 설치된 구강위생교육실은 시설 부분에서는 기존 의료기관과 같은 안

락한 환경을 조성하기 어렵다. 따라서 이러한 문제는 기다리고 있는 대상자의 관심과 흥미를 유발할 수 있는 다양한 교육 프로그램을 개발하여 이를 간접적으로 보완할 수 있도록 하여야 할 것으로 생각한다.

박 등¹⁶⁾의 연구에서 우리나라 일부 구강진료기관을 이용한 노동자의 만족도를 조사한 결과 약속제도(61.0%), 진료비(55.0%)에 대한 만족도가 가장 낮은 것으로 나타났다. 이처럼 구강위생교육실 시스템의 개선사항 중에서도 약속시간과 시술비용이 비교적 높게 나타났다. 구강위생교육실은 기본적으로 치위생(학)과 학생들을 교육하는 장소이고 술자가 학생임을 감안할 때 진료시간의 선택이 제한적일 수밖에 없다. 시술비용에 만족스럽지 못한 이유는 대상자가 대부분 경제력이 없는 20대 초반의 학생들(74.3%)이기 때문이다. 연세대학교 치위생학과 의 구강위생교육실에서는 방문하는 대상자와 술자 모두가 치위생관리 서비스의 가치를 인식할 수 있도록 이를 표현하는 최소한의 시술비용을 책정하고 있다. 그러나 그 비용이 매우 저렴함에도 불구하고 대상자의 대부분을 차지하는 대학생에게는 부담이 작지 않은 것이 사실이다. 더욱이 현행 우리나라의 건강보험에서는 치위생관리와 관련한 보험급여가 전무하기 때문에 이러한 어려움이 가중된다. 앞으로 이에 대한 보완책을 마련해야 할 것이다.

술자의 진료태도에 대한 문항에서는 진료시간(46.0%)과, 통증(36.1%)에 대한 불편을 가장 많이 느낀 것으로 나타났다. 박¹⁷⁾은 대상자의 인식을 전환시켜 적극적으로 대상자가 구강보건교육에 동참하도록 하는 것이 필요하며, 치과위생사도 구강보건교육에 대해 책임의식을 가지고 대상자들의 요구를 잘 파악하여 적극적으로 이를 수행할 때 구강진료실에서 효율적인 교육을 실현할 수 있다고 하였다. 구강위생교육

실에서는 학생 교육과 대상자 교육을 동시에 수행하는 특성이 있기 때문에 기존 보건의료기관에 비해 진료시간이 길어질 수 있다는 점을 대상자에게 충분히 설명해야 한다. 하지만 이보다는 대상자가 양질의 치위생관리 서비스와 구강보건교육을 받았다는 사실을 스스로 느끼게 하는 것이 더 중요하다. 따라서 술자인 학생은 제한된 시간에 많은 정보를 대상자에게 제공할 수 있도록 철저한 사전 준비를 해야 한다. 최와 김 등¹⁸⁾은 진료 시에 생리적 반응을 강하게 경험할수록 치과의료 서비스의 이용률은 감소하는 경향을 보인다고 하였다. 생리적 반응이란 근육긴장과 호흡이 증가하는 것으로서 특히 갑작스런 통증을 경험할 때 강하게 나타난다고 한다. 대상자는 갑작스럽고 경험하지 못한 상황에서 통증이나 공포를 느끼기 때문에 시술자인 학생은 충분한 사전 설명을 하여 대상자의 이해를 도와야 하며, 전문가다운 태도를 체화할 수 있도록 훈련해야 한다. 또한 대상자가 통증을 표현할 수 있도록 하고, 이를 경감할 수 있는 대처법을 숙지해야 할 것이다.

구강위생교육실을 방문한 대상자들 가운데 치석제거를 경험한 사람(42.5%)보다 그렇지 않은 사람(57.5%)이 더 많았으며, 치석제거를 받아본 적이 있다고 대답한 사람 가운데 구강위생교육실에서 받은 서비스가 타병원보다 좋았다고 느낀 사람(34.5%)이 그렇지 않다고 생각한 사람(8.0%)에 비하여 많았다. 이는 시술자의 충분한 설명과 답변, 친절함 태도, 타병원에서 받기 어려운 술식 등이 그 이유 때문인 것으로 보인다. 구강위생교육실에서는 다양한 교육용 책자, 영상 자료, 위상차현미경, 구내카메라 등의 교육매체를 활용하고 있다. 위상차현미경이나 구내카메라를 활용한 교육은 대상자가 자신의 구강상태를 직접 볼 수 있다는 장점이 있다. 따라서 대상자들은 이러한 도구를 통해 타 병

(의)원에서 쉽게 접할 수 없는 유익한 정보를 알았기 때문에 이점이 기억에 남는다고 답하였다. 앞으로 구강위생교육실에서는 구강건강과 관련한 대상자의 다양한 요구를 충족할 수 있도록 식이상담, 구취관리, 치아미백, 금연지도 등의 보다 전문적인 치위생관리 서비스를 준비해야 할 것이다.

이 연구에는 몇 가지 한계점이 있다. 먼저, 대상자가 대부분 치위생학과가 속해 있는 원주의과대학의 학생을 통하거나 그 당사자이기 때문에 이러한 점이 만족도 조사에 영향을 미쳤을 것으로 생각한다. 또한 목표 대상자(약 180명)의 설문지가 모두 수거되지 않아 113부의 적은 표본으로 결론을 도출하였다. 아울러 대상자가 여성보다 남성의 비율이 현저하게 낮았기 때문에 성별에 따른 만족도 차이를 비교할 수 없었으며, 그 대부분이 20대이기 때문에 연령별 만족도의 차이를 확인하지 못하였다.

5. 결 론

이 연구는 2007학년도 3월부터 6월까지 연세대학교 원주의과대학 치위생학과와 구강위생교육실을 방문한 대상자에게 개별기입법에 따른 설문을 실시하여, 이들의 구강위생관리 서비스 체계에 대한 만족도를 조사 분석하였다. 이를 근거로 치위생학과 학생들의 임상실습교육의 환경을 검토하고, 나아가 대상자의 욕구 충족을 위한 진료환경과 서비스체계를 개선하기 위한 방안을 모색하고자 하였다. 조사분석 방법으로는 SPSS 12.0K 프로그램을 이용하였다.

1. 연구 대상자의 특성으로는 21~25세가 가장 많았으며(74.8%), 남자보다 여자의 비율이 높았다(73.5%). 직업으로는 학생이 가장 많

- 았으며(91.2%), 원주에 거주하는 대상자가 가장 많았다(80.5%).
2. 연구 대상자의 특성과 관계없이 원주의과 대학 학생을 통한 방문경로가 가장 높은 비율을 차지하였으며, 스케일링을 받기 위해 내원한 경우가 가장 많았다(85.8%).
 3. 연구 대상자의 특성별 시설 만족도(25점), 시스템 만족도(20점), 진료태도 만족도(25점)는 모든 항목들에서 21~25세에 속하는 대상자들의 만족도가 상대적으로 낮았고, 학과에 따른 만족도 부문에서는 치위생학과 학생들의 만족도가 가장 낮았다. 방문횟수 면에서는 방문횟수가 늘어날수록 만족도가 낮았다.
 4. 치석제거를 경험한 사람(42.5%) 가운데 다른 의료기관에 비해 양질의 서비스를 받았다고 느낀 비율이 높았다. 구강위생교육실에서 접한 가장 인상 깊은 술식은 위상차 현미경 관찰이라고 답한 응답자가 많았으며(24.8%), 그 이유로는 처음 접하였기 때문이라고 응답한 사람들이 많았다(41.6%).
 5. 구강위생교육실의 시설개선 항목에서는 대기실의 개선을 응답한 사람이 가장 많았다(71.7%). 시스템 항목에서는 약속시간의 다양화, 그리고 진료태도 항목에서는 원주 이외 지역에 거주하는 사람들에서 진료시간에 대한 불편이 가장 높게 나타났다.
 2. Wilkins. E. Clinical practice of the Dental Hygiene. 6th ed. Philadelphia: Lea & Febiger; 1989:253-264.
 3. 박미영. 치위생과 학생의 임상실습에 따른 만족도와 스트레스요인에 관한 연구. 한국치위생과학회지 2006;6(4):243-249.
 4. 장계원. 치위생과 학교실습 및 임상실습 교육프로그램의 지향방향. 석사학위논문, 경상대학교 교육대학원. 2001.
 5. Brown. A.F. Curriculum Development. WB Saunder Co. Philadelphia:1960
 6. 이유미. 교육실습 지도 교사의 역할 수행에 관한 연구. 석사학위논문, 전남대학교 교육대학원. 1995.
 7. 조영식, 박명숙, 한경순, 한양금, 윤미숙, 정원균. 치과병·의원관리. 고문사, 2003:213-218
 8. Darby ML, Walsh MM . Dental Hygiene Theory and Practice. Philadelphia: W.B. Saunderspp; 1994:29-34,401-415
 9. 오가실. 임상간호 교육의 진행과정. 대한간호학회지 1974;13:47-51.
 10. 전화연. 임상실습시 간호학생이 경험하는 스트레스요인에 관한 분석적 연구(전문대학생을 중심으로). 연세대학교 교육대학원. 간호학교육 석사학위논문. 1984.
 11. 주온주. 치과에 내원하는 환자의 구강보건 교육 유효도 평가 연구. 한국치위생과학회지 2005;5(3):119-124
 12. 김성훈. 의료기사등 의료관계법규. 현문사: 2000:13.
 13. 장기완, 황윤숙, 백대일 외 5인. 구강보건교육학. 고문사; 1999:12.
 14. 허준석, 백대일, 김종배. 일반치위생의 치아우식예방지식과 태도 및 실천에 관한 조사연구, 대한구강보건학회지 2000;24(1):49-57.

참고문헌

1. Butters JM, Vaught RL. The effect of an extramural education program on the perceived clinical competence of dental hygiene students. J Dent Edu 1999;63(5):415-420.

15. 권현숙. 치과표현 디자인. 고문사, 2003:88.
16. 박동준, 이흥수, 김수남. 우리나라 일부 구강진료기관이용 노동자의 환자만족도에 관한 연구. 대한구강보건학회지 2001;25(3):259-271.
17. 박미영. 지역사회 고등학생들의 구강보건 실태 및 행동에 관한 조사. 인제대학교보건대학원 석사학위논문. 1999.
18. 최준선, 김광기. 구강건강증진 관점에서의 치과의료서비스와 치과공포의 연관성. 보건교육·건강증진학회지 2006;23(4):47-65.

Abstract

Clients Satisfaction with Oral Hygiene Care Services System Provided by the Dental Hygiene Clinics in the Department of Dental Hygiene, Yonsei University

Nam-Hee Kim, Hye-Ri Kwon, Da-Hye Kim, Da-Hee Kim
Min-Hee Kim, Seung-Hee Yoo, Jin-Ah Choi, Won-Gyun Chung*

Department of Dental Hygiene, Wonju College of Medicine, Yonsei University

Key words : Dental hygiene clinics, Department of dental hygiene, Client satisfaction

The setting of dental hygiene clinics is very important to dental hygiene education, which is the place not only to educate students but also to care clients. The purpose of this study is to provide basic research material for improvement of dental hygiene care system in dental hygiene clinics by analyzing the client satisfaction.

A questionnaire survey by means of self-entry method was conducted to find out satisfaction of the client, who was visited to the dental hygiene clinics in the department of dental hygiene, Yonsei University. An analysis of frequency, one way ANOVA and T-Test were performed through SPSS 12.0K program.

1. Most clients were mainly composed of students in Wonju College of Medicine.
2. The clients visited for scaling (85.8%) and oral examination (9.73%) were much than treatment(4.42%).
3. Clients aged 21 to 25 were relatively lower in satisfaction with the facilities, system, attitude than any other ages.
4. The dental hygiene students are the lowest group in satisfaction with the facility, system, attitude than medical and nursing students.

5. The clients satisfaction with dental hygiene clinics was decreased in reverse proportion to visiting frequency.
6. Most of the clients pointed out the problems of appointment system (54.0%) and fee (23.0%), which should be improved than any other operation conditions.
7. Most of the clients were not satisfied with chair time and pain during care.
8. Most clients recognized to receive the better care service than other dental offices (81.3%). Especially, they paid attention to oral health education using phase-contrast microscope.
9. Many clients were dissatisfied with facilities of the dental hygiene clinics (71.7%). The problems of appointment system (54.0%) and chair time of dental hygiene care services (63.6%) had also inconvenienced to clients.

The dental hygiene clinics in school play a crucial role in dental hygiene education to foster the student to be competent as a professional dental hygienist in the future. Therefore, well-organized dental hygiene care program based on dental hygiene process is essential. It is also required to improve the environment of dental hygiene clinics including facilities, appointment system and fee etc.