

치과내원환자들의 의료기관 선택 및 의료서비스 불만요인에 관한 연구

- 서울, 경기, 인천지역을 중심으로 -

유은미 · 김선경¹ · 황윤숙

한양여자대학 치위생과, ¹서울대학교 치의학대학원 사회치학과

색인: 의료기관선택, 의료서비스, 불만요인

1. 서론

경제성장과 생활수준 향상 및 국민의 의료지식 수준의 상승과 더불어 국민건강 보험제도의 확대 실시 등으로 의료소비가 증가하면서 의료서비스는 소비자 중심의 양질 서비스를 요구하고 있다. 소비자들의 의료소비행태는 과거와는 달리 의료행위뿐만 아니라 고품질의 부가적인 서비스를 원하고 있고 치과 의료기관 또한 환자 중심적 서비스가 요구되고 있으며, 제공된 서비스의 질과 환자 만족도에 의해 병원 재이용률이 높아진다.

현재 의료기관의 이용은 공급자 중심에서 수요자 중심으로 바뀌고 있으며 의료소비자가 느

끼는 만족도에 따라 임의적으로 의료기관을 결정하고 있다. 이러한 환자의 만족도에 의해 의료서비스 이용기관이 구분되므로 의료서비스에 대한 만족도는 환자로 하여금 진료기관 이용행태 및 각 진료기관을 결정하여 이용하는 중요한 의미를 갖는다¹⁾.

치과 의료기관의 이용과 관련해 개개인의 구강보건행태는 사람에 따라 다른데 이것은 사회, 경제, 문화, 심리적 상태 등 여러 환경이 중요한 역할을 하기 때문이다. 이러한 개개인의 특성은 개인의 구강보건행태를 형성하는 데 중요한 요인으로 작용한다²⁾.

특히 치과 의료기관의 경우 그 대상이 되는 치과 질환이라는 자체가 치명률이 낮으며 만성

적인 병의 진행을 가짐과 동시에 경제적으로 가격 탄력성이 크기 때문에 치과경영의 어려움은 더욱 큰 실정이다³⁾. 이와 같은 어려움을 극복하기 위하여 치과 의료기관은 일반 병원과는 다른 특별한 경영전략이 필요하며, 급변하는 의료 환경에 신속하고도 적절하게 대응하기 위한 경영전략이 강조되고 있다. 이러한 변화들 속에서 마케팅 대상을 환자로 하는 고객중심주의가 확산되고 있으며 병원은 의료소비자들에게 양질의 의료를 제공하기 위하여 새로운 의료장비의 개발과 병원 내 전문직들의 기술유지 및 향상을 위한 투자를 계속하고 쾌적한 진료환경을 유지하여야 하는 것이 오늘날 병원들이 추구하여야 할 목표로 대두되고 있다⁴⁾.

만족이란 어떤 특정한 제품 혹은 서비스의 구매나 소비경험에 대한 구매자의 주관적이고 전반적인 평가반응으로 평가기준은 소비자마다 다양할 수 있으며, 자신들이 기대하는 비교의 기준이나 제품의 속성, 소비결과에 따라서도 다양해질 수 있다. 환자만족도는 의료기관에 가 가진 기대치와 실제 의료기관에서의 경험 간의 인지된 차이를 의미한다⁵⁾. 즉 환자는 의료기관에서의 방문 경험이 그의 기대수준을 넘으면 만족감을 느끼고 반대로 경험이 기대수준 이하로 떨어지면 불만족을 느낀다. 의료소비자의 만족은 서비스의 구매나 소비경험에 대한 구매자의 주관적이고 전반적인 판단이므로 이 판단은 소비자마다 다양하며 자신들이 기대하는 비교 기준이나 제품의 속성, 소비결과에 대해서도 다양해질 수 있다. 또한 소비자 만족은 구매이전 단계보다 구매 후 단계가 실질적으로 소비자 행동을 조절하는 데 중요한 역할을 한다고 한다⁶⁾. 환자 만족이 중요한 것은 만족한 이용자는 해당 의료기관을 재이용할 뿐만 아니라 다른 사람에게도 이용할 것을 권유하거나 추천하고, 불만족한 이용자는 이용을 중단할 뿐만 아니라

협담을 통해 다른 사람의 이용도 억제하기 때문이다.

Hunt⁷⁾는 소비자 만족이란 제품의 소비나 사용과 관련된 결과와 경험에 대한 개인의 주관적 평가라고 정의하였으며 또한 만족은 경험으로부터 소비자의 지식을 얻는 것에 영향을 미치고 불평, 구전, 제품 사용과 같은 구매 후의 주요 행동에 영향을 준다고 하였다.

고객만족경영 측면을 보면 고객의 입장에서 고객을 우선적으로 생각하고 고객만족의 향상을 지향하여 연속적으로 경영을 추진하는 데 그 목적을 두고 있다. 이렇게 함으로써 만족한 고객의 재구매나 구전효과를 통한 결과로서 기업은 이익을 얻는다는 것이 고객만족경영의 기본개념이라 할 수 있다.

병원경영 측면뿐만 아니라 양질의 의료를 제공하는 측면에서 중요한 의미를 갖는 환자의 만족도를 증진하기 위해서는 환자들이 어떠한 요소에 대해 만족과 불만족을 갖고 있는가에 대한 정보가 우선적으로 필요하며 병원의 의료적 서비스와 아울러 의료 외적 서비스 측면에서 병원선택요인과 만족도에 대한 연구가 활성화될 필요가 있다.

선행 연구들은 주로 서비스의 질과 환자 만족도, 재이용과 관련된 내용을 중심으로 개별적으로 다루거나 초점을 맞추어 왔으나 이들 간의 관련성을 추정하는 연구는 드물고 서비스의 질과 환자 만족도와의 관련성을 다룬 연구의 경우에도 일반적 특성에 따른 의료외적 서비스 측면에서의 병원선택요인과 만족도, 불만요인에 대한 연구는 미흡한 실정이다.

따라서 본 연구는 서울 경기 인천 지역을 대상으로 치과 내원환자가 의료기관의 이용과 관련하여 일반적 특성에 대한 치과 의료기관 선택요인과 서비스 불만요인에 어떤 차이를 보이고 있는가를 파악하고 의료외적 서비스 측면에

서의 만족도에 대한 연구를 통해 치과 의료기관의 차별화 전략을 도모하고 서비스의 질적 개선과 병원경영의 효율화에 도움이 되는 기초 자료를 제공하고자 한다.

2. 연구대상 및 방법

2.1 연구대상

2006년 5월부터 2006년 6월까지 서울, 경기, 인천지역에 소재한 치과 병(의)원에 내원하고 있는 환자를 대상으로 하였으며 조사자가 직접 치과 의료기관을 방문하여 총 410부의 설문지를 배포하였다. 설문지는 자기기입식 설문조사를 하였으며 불성실하게 응답하거나 결과분석이 곤란한 20부를 제외한 총 390부의 설문지를 분석하였다.

2.2 연구방법

설문내용은 치과 의료기관을 선택하는 요인과 제공된 서비스에 대한 불만 요인을 선별하여 설문지를 구성하였으며 세부항목으로는 치과 선택기준, 주변사람에게 소개하는 경우, 치과에서 가장 원하는 시설, 가장 만족한 점, 받고 싶은 서비스, 서비스 불만요인 등에 관하여 조사하였고 수집된 자료의 통계분석은 SPSSWIN 10.0 통계프로그램을 이용하여 빈도분석, 교차분석(Chi-square test)을 실시하였다.

17.9%, 40대가 17.7%, 50대가 15.4%, 60대가 12.8%로 나타났다. 최종학력은 고졸 48.2%, 대졸 이상 30.5%, 중졸 14.1%, 국졸이하 7.2% 순으로 나타났다. 직업별로는 학생이 31.5% 가장 많았으며, 다음으로 주부가 17.4%, 자영업 13.1%, 일반사무직 11.5%, 전문직 10.3%, 판매/서비스직 7.4% 순으로 나타났다.

3.2 치과 의료기관을 선택하는 기준

치과 의료기관을 선택하는 기준에 대한 응답을 살펴보면 저렴한 진료비용이 32.8%, 의사의 학력 및 경력이 20.5%, 병원규모 및 시설이 16.7%, 최첨단 시설이 11.8%, 직원의 친절에 감동이 9.2% 순으로 나타났다.

성별에 따른 차이를 살펴보면, 저렴한 진료

표 1. 응답자의 일반적 특성

구분		빈도	퍼센트(%)
성별	남	189	48.5
	여	201	51.5
연령	10대	70	17.9
	20대	71	18.2
	30대	70	17.9
	40대	69	17.7
	50대	60	15.4
	60대	50	12.8
최종학력	국졸	28	7.2
	중졸	55	14.1
	고졸	188	48.2
	대졸이상	119	30.5
직업	학생	123	31.5
	주부	68	17.4
	자영업	51	13.1
	일반사무직	45	11.5
	전문직	40	10.3
	판매/서비스직	29	7.4
	기타	34	8.7
계		390	100.0

3. 연구성적

3.1 응답자의 일반적 특성

응답자의 일반적 특성은 <표 1>과 같다. 성별은 남자가 48.5%, 여자가 51.5%이었으며, 연령별로는 10대가 17.9%, 20대가 18.2%, 30대가

비용이 남자는 33.9%, 여자는 31.8%이고, 의사의 학력 및 경력이 남자 19.0%, 여자 21.9%로 남자의 경우 저렴한 비용을 여자의 경우 의사의 학력 및 경력을 중요하게 생각하는 것을 알 수 있으며 연령별로는 50대가 의사의 학력 및 경력을 28.3%로 우선 고려하고 40대에서는 저렴한 진료비용 외에도 최첨단 시설이 21.7%로 높게 나타나서 다른 연령대와는 차이가 있는 것을 볼 수 있다($p \leq 0.05$).

최종학력에 따른 차이는 저렴한 진료비용이 국졸은 39.3%, 중졸 36.4%, 고졸 37.2%, 대졸 22.7%로 높게 나타났고 대졸의 경우 의사의 학력 및 경력이 22.7%로 저렴한 진료비용과 함께 의사의 학력 및 경력을 중요하게 생각하는 것

으로 나타났으며, 직업별로는 자영업이 49.0%로 저렴한 진료비용에 가장 민감한 것을 알 수 있고 주부 26.5%, 일반사무직 37.8%, 학생 35.8%도 저렴한 진료비용을 중요하게 생각했는데 전문직과 판매/서비스직은 각각 32.5%, 31.0%로 의사의 학력 및 경력을 우선적으로 고려하는 것을 볼 수 있다.

3.3 치료를 받은 뒤 주변 사람에게 소개하는 경우

치료를 받은 후 주변 사람에게 소개하는 경우에 대한 응답을 살펴보면 의사의 진료 실력이 56.7%, 직원의 친절에 감동이 13.8%로 높게 나타났고, 저렴한 진료비용 11.3%, 의사의 학력

표 2. 일반적인 특성과 치과 병·의원을 선택하는 기준

단위: 명(%)

	구분	병원규모 및 시설	의사의 학력 및 경력	직원의 친절에 감동	저렴한 진료 비용	최첨단 시설	기타	계	p값
성별	남	33(17.5)	36(19.0)	13(6.9)	64(33.9)	23(12.2)	20(10.6)	189(100.0)	3.942
	여	32(15.9)	44(21.9)	23(11.4)	64(31.8)	23(11.4)	15(7.5)	201(100.0)	(0.558)
연령	10대	11(15.7)	16(22.9)	4(5.7)	27(38.6)	4(5.7)	8(11.4)	70(100.0)	38.389*
	20대	13(18.3)	12(16.9)	7(9.9)	22(31.0)	8(11.3)	9(12.7)	71(100.0)	(0.042)
	30대	13(18.6)	12(17.1)	7(10.0)	21(30.0)	11(15.7)	6(8.6)	70(100.0)	
	40대	9(13.0)	14(20.3)	1(1.4)	26(37.7)	15(21.7)	4(5.8)	69(100.0)	
	50대	8(13.3)	17(28.3)	13(21.7)	14(23.3)	5(8.3)	3(5.0)	60(100.0)	
	60대	11(22.0)	9(18.0)	4(8.0)	18(36.0)	3(6.0)	5(10.0)	50(100.0)	
최종 학력	국졸	2(7.1)	10(35.7)	3(10.7)	11(39.3)	1(3.6)	1(3.6)	28(100.0)	24.120
	중졸	5(9.1)	12(21.8)	8(14.5)	20(36.4)	5(9.1)	5(9.1)	55(100.0)	(0.063)
	고졸	34(18.1)	31(16.5)	15(8.0)	70(37.2)	19(10.1)	19(10.1)	188(100.0)	
직업	대졸이상	24(20.2)	27(22.7)	10(8.4)	27(22.7)	21(17.6)	10(8.4)	119(100.0)	
	학생	20(16.3)	23(18.7)	8(6.5)	44(35.8)	12(9.8)	16(13.0)	123(100.0)	39.193
	주부	12(17.6)	16(23.5)	8(11.8)	18(26.5)	9(13.2)	5(7.4)	68(100.0)	(0.121)
	자영업	4(7.8)	7(13.7)	5(9.8)	25(49.0)	6(11.8)	4(7.8)	51(100.0)	
	일반사무직	10(22.2)	4(8.9)	5(11.1)	17(37.8)	6(13.3)	(6.7)	45(100.0)	
	전문직	11(27.5)	13(32.5)	3(7.5)	7(17.5)	2(5.0)	4(10.0)	40(100.0)	
	판매/서비스직	3(10.3)	9(31.0)	4(13.8)	5(17.2)	7(24.1)	1(3.4)	29(100.0)	
	기타	5(14.7)	8(23.5)	3(8.8)	12(35.3)	4(11.8)	2(5.9)	34(100.0)	
	계	65(16.7)	80(20.5)	36(9.2)	128(32.8)	46(11.8)	35(9.0)	390(100.0)	

* $p \leq 0.05$

표 3. 치료를 받은 뒤 주변 사람에게 소개하는 경우

구분	빈도	퍼센트(%)
의사의 진료실력	221	56.7
직원의 친절에 감동	54	13.8
저렴한 진료비용	44	11.3
최첨단 시설	35	9.0
의사의 학력 및 경력	32	8.2
기타	2	0.5
계	390	100.0

및 경력 8.2%, 최첨단 시설이 9.0% 순으로 나타났다. 이것은 치과를 선택하는 기준이 저렴한 진료비용과 의사의 학력 및 경력이었던 결과와는 대조적으로 본인이 치과 의료기관을 선택하

는 기준과 주변 사람에게 소개하는 경우가 같지 않은 않다는 것을 알 수 있다.

3.4 치과에서 가장 원하는 시설

치과에서 가장 원하는 시설에 대하여 살펴보면, 최첨단 기계설비 46.7%, 편안한 대기실 32.8%, 인터넷 및 TV 9.5%, 깨끗한 화장실 2.3% 순으로 나타났다.

연령대별로는 최첨단 기계설비가 10대 24.3%, 20대 52.1%, 30대 54.3%, 40대 56.5%, 50대 55.0%로 가장 높았는데 60대는 편안한 대기실이 36.0%로 가장 높았고 10대 22.9%는 인터넷 및 TV가 다음 순으로 높게 나타나 연령이 높을수록 편안한 대기실을 선호하고 젊은 연령일수록

표 4. 일반적인 특성과 치과에서 가장 원하는 시설

단위: 명(%)

구분	최첨단 기계설비	편안한 대기실	놀이방 및 탁아시설	메이크업실	인터넷 및 TV	휴게 시설	깨끗한 화장실	기타	계	p값
성별										
남	88(46.6)	63(33.3)	1(0.5)		22(11.6)	10(5.3)	3(1.6)	2(1.1)	189(100.0)	6.323
여	94(46.8)	65(32.3)	4(2.0)	1(0.5)	15(7.5)	11(5.5)	6(3.0)	5(2.5)	201(100.0)	
연령										
10대	17(24.3)	15(21.4)	1(1.4)	1(1.4)	16(22.9)	14(20.0)	6(8.6)		70(100.0)	125.494*
20대	37(52.1)	19(26.8)			12(16.9)	1(1.4)	1(1.4)	1(1.4)	71(100.0)	(0.000)
30대	38(54.3)	19(27.1)	3(4.3)		4(5.7)	2(2.9)		4(5.7)	70(100.0)	
40대	39(56.5)	26(37.7)			3(4.3)	1(1.4)			69(100.0)	
50대	33(55.0)	22(36.7)	1(1.7)		1(1.7)	1(1.7)	2(3.3)		60(100.0)	
60대	18(36.0)	27(54.0)			1(2.0)	2(4.0)		2(4.0)	50(100.0)	
최종 학력										
국졸	8(28.6)	12(42.9)	1(3.6)		2(7.1)	3(10.7)	1(3.6)	1(3.6)	28(100.0)	42.196*
중졸	17(30.9)	19(34.5)		1(1.8)	6(10.9)	9(16.4)	2(3.6)	1(1.8)	55(100.0)	(0.004)
고졸	89(47.3)	60(31.9)	2(1.1)		23(12.2)	7(3.7)	5(2.7)	2(1.1)	188(100.0)	
대졸이상	68(57.1)	37(31.1)	2(1.7)		6(5.0)	2(1.7)	1(0.8)	3(2.5)	119(100.0)	
직업										
학생	43(35.0)	29(23.6)	1(0.8)	1(0.8)	27(22.0)	15(12.2)	7(5.7)		123(100.0)	88.208*
주부	36(52.9)	25(36.8)	1(1.5)		1(1.5)	2(2.9)	(1.5)	2(2.9)	68(100.0)	(0.000)
자영업	25(49.0)	21(41.2)	1(2.0)		1(2.0)		1(2.0)	2(3.9)	51(100.0)	
일반사무직	21(46.7)	17(37.8)	2(4.4)		3(6.7)	1(2.2)		1(2.2)	45(100.0)	
전문직	28(70.0)	10(25.0)			2(5.0)				40(100.0)	
판매/서비스직	16(55.2)	10(34.5)			1(3.4)	1(3.4)		1(3.4)	29(100.0)	
기타	13(38.2)	16(47.1)			2(5.9)	2(5.9)		1(2.9)	34(100.0)	
계	182(46.7)	128(32.8)	5(1.3)	1(0.3)	37(9.5)	21(5.4)	9(2.3)	7(1.8)	390(100.0)	

* p<0.05

인터넷이나 TV를 선호하는 것을 알 수 있다 ($pE0.05$).

최종학력별로는 국졸 42.9%, 중졸 34.5%는 편안한 대기실을 가장 원했으며 고졸 47.3%, 대졸 이상 57.1%는 최첨단 기계설비가 가장 높게 나타나 학력이 낮을수록 편안한 대기실을 선호하고 학력이 높을수록 최첨단 기계설비를 선호하는 것을 볼 수 있었고($pE0.05$), 직업별에서는 학생이 인터넷 및 TV와 휴게시설에 대하여 각각 22.0%, 12.2%의 응답으로 다른 직업보다 높은 응답률을 보여 젊은 층에서 역시 인터넷 및 TV와 휴게시설을 우선적으로 고려하는 것을 알 수 있다($pE0.05$)〈표 4〉.

3.5 치과에서 가장 만족한 점

치과에서 가장 만족한 점에 대한 응답을 살펴보면 친절하고 자세한 설명이 43.1%로, 사후관리 서비스 14.1%, 적당한 진료비 12.6%, 무통치료 11.0%, 짧은 대기시간 9.0%에 비해 매우 높게 나타났다.

연령별로는 친절하고 자세한 설명이 모든 연령대에서 가장 높게 나타났고 친절한 설명 다음으로 사후관리 서비스가 30대 18.6%, 40대 18.8%, 50대 16.7%에서 높게 나타났고 무통치료는 10대 24.3%, 20대 14.1%에서 높게 나타났으며 60대 20.0%는 적당한 진료비가 높게 나타나 친절하고 자세한 설명은 모든 연령대에서 원하고 있었으며 젊은 연령대는 무통치료를, 30대

표 5. 일반적인 특성과 치과에서 가장 만족한 점

단위: 명(%)

구분		친절하고 자세한 설명	야간 및 공휴일 진료	대기시간이 짧은 것	사후관리 서비스	적당한 진료비	완벽한 소독 및 멸균			p값
							무통치료	계		
성별	남	83(43.9)	21(11.1)	19(10.1)	24(12.7)	21(10.6)	20(10.6)	1(0.5)	189(100.0)	6.567
	여	85(42.3)	13(6.5)	16(8.0)	31(15.4)	28(13.9)	23(11.4)	5(2.5)	201(100.0)	(0.363)
연령	10대	21(30.0)	4(5.7)	8(11.4)	6(8.6)	12(17.1)	17(24.3)	2(2.9)	70(100.0)	50.734*
	20대	32(45.1)	5(7.0)	7(9.9)	8(11.3)	8(11.3)	10(14.1)	1(1.4)	71(100.0)	(0.010)
	30대	36(51.4)	6(8.6)	3(4.3)	13(18.8)	5(7.1)	7(10.0)		70(100.0)	
	40대	31(44.9)	8(11.6)	8(11.6)	13(18.8)	8(11.6)		1(1.4)	69(100.0)	
	50대	27(45.0)	8(13.3)	2(3.3)	10(16.7)	6(10.0)	7(11.7)		60(100.0)	
	60대	21(42.0)	3(6.0)	7(14.0)	5(10.0)	10(20.0)	2(4.0)	2(4.0)	50(100.0)	
최종 학력	국졸	7(25.0)	1(3.6)	5(17.9)	3(10.7)	7(25.0)	3(10.7)	2(7.1)	28(100.0)	29.381*
	중졸	19(34.5)	5(9.1)	5(9.1)	10(18.2)	6(10.9)	10(18.2)		55(100.0)	(0.044)
	고졸	88(46.8)	13(6.9)	17(9.0)	22(11.7)	25(13.3)	19(10.1)	4(2.1)	188(100.0)	
	대졸이상	54(45.4)	15(12.6)	8(6.7)	20(16.8)	11(9.2)	11(9.2)		119(100.0)	
직업	학생	43(35.0)	8(6.5)	13(10.6)	13(10.6)	18(14.6)	25(20.3)	3(2.4)	123(100.0)	68.096*
	주부	33(48.5)	2(2.9)	3(4.4)	14(20.6)	10(14.7)	5(7.4)	1(1.5)	68(100.0)	(0.001)
	자영업	22(43.1)	6(11.8)	3(5.9)	11(21.6)	6(11.8)	3(5.9)		51(100.0)	
	일반사무직	23(51.1)	8(17.8)	4(8.9)	4(8.9)	1(2.2)	5(11.1)		45(100.0)	
	전문직	17(42.5)	4(10.0)	1(2.5)	6(15.0)	8(20.0)	4(10.0)		40(100.0)	
	판매/서비스직	18(62.1)	3(10.3)	2(6.9)	3(10.3)	2(6.9)	1(3.4)		29(100.0)	
	기타	12(35.3)	3(8.8)	9(26.5)	4(11.8)	4(11.8)		2(5.9)	34(100.0)	
계		168(43.1)	34(8.7)	35(9.0)	55(14.1)	49(12.6)	43(11.0)	6(1.5)	390(100.0)	

* $pE0.05$

이후는 사후관리서비스와 적당한 진료비를 원하는 것을 알 수 있었다($p < 0.05$).

최종학력별로 살펴보면 모든 직업군에서 친절하고 자세한 설명에 만족했는데 국졸의 25.0%는 적당한 진료비에 만족한 것으로 나타나 학력이 낮을수록 소득수준도 낮기 때문에 진료비에 민감한 것으로 볼 수 있다. 또한 직업 별에서도 모든 직업군에서 친절하고 자세한 설명에 만족했고 특히 판매서비스직이 직업의 특성상 다른 직업군에 비해 친절하고 자세한 설명에 대한 비중이 62.1%로 높게 나타났으며 주부의 경우 20.6%에서 사후관리 서비스가 높게 나왔고 전문직 20.0%에서는 적당한 진료비가, 학생 20.3%에서는 무통치료가 친절하고 자세한 설명 다음으로 높게 나타났다($p < 0.05$).

3.6 대기시간

대기시간 동안 가장 받고 싶은 서비스 항목을 살펴보면 잡지 및 신문이 전체 응답자 중 28.5%으로 가장 높게 나타났고, 직원과의 대화 18.7%, 인터넷 및 게임 15.4%, 간식 및 음료제공 14.1%, 발마사지 11.5% 순으로 나타났다(표 6).

인내를 가지고 치과치료를 기다릴 수 있는 대기시간은 20분이 응답자 중 38.2%으로 가장 높았고 30분이 30.3%, 10분 21.3% 순으로 나타났다(표 7).

표 6. 대기시간 동안 가장 받고 싶은 서비스

구분	빈도	퍼센트(%)
잡지 및 신문	111	28.5
직원과의 대화	73	18.7
인터넷 및 게임	60	15.4
간식 및 음료제공	55	14.1
발마사지	45	11.5
마사지오일 및 아로마오일	42	10.8
기타	4	1.0
계	390	100.0

표 7. 인내를 가질 수 있는 대기시간

구분	빈도	퍼센트(%)
5분	11	2.8
10분	83	21.3
20분	149	38.2
30분	118	30.3
1시간	15	3.8
1시간 이상	11	2.8
기다릴 수 없다	3	0.8
계	390	100.0

3.7 치과에 대한 불만사항

치과방문 시 발생했던 불만사항으로는 비싼 진료비가 전체 응답자 중 34.1%로 가장 높게 나타났으며 오랜 대기시간이 22.1%, 무성의한 진료 및 상담이 14.9%, 직원의 불친절 11.0%, 비위생적인 기구가 10.5% 순으로 나타났다(표 8).

치과에 불만이 생겼을 경우 말없이 치과를 옮긴다가 전체 응답자의 36.4%로 가장 높았으며 직원들에게 말한다 25.9%, 원장에게 말한다 18.2% 순으로 나타났다(표 9).

불만이 있을 경우 치과에서 해결해 주길 원하는 방법으로는 전체 응답자 중 46.9%가 문제를 즉시 해결해 주길 원하였고 내 말에 수긍하고 이해한다 21.8%, 적절한 보상을 해준다 18.5% 순으로 나타났다(표 10).

표 8. 치과방문 시 생겼던 불만사항

구분	빈도	퍼센트(%)
비싼 진료비	133	34.1
오랜 대기 시간	86	22.1
무성의한 진료 및 상담	58	14.9
직원의 불친절	43	11.0
비위생적인 기구	41	10.5
치료설득 및 강요	15	3.8
여러 환자를 동시에 진료	11	2.8
기타	3	0.8
계	390	100.0

표 9. 치과에 불만이 있을 경우 해결 방법

구분	빈도	퍼센트(%)
말없이 치과를 옮긴다.	142	36.4
직원들에게 말한다.	101	25.9
원장에게 말한다.	71	18.2
주위사람들에게 말한다.	67	17.2
기타	9	2.3
계	390	100.0

표 10. 불만이 있을 경우 치과에 원하는 해결 방법

구분	빈도	퍼센트(%)
문제를 즉시 해결해 준다.	183	46.9
내말에 수긍하고 이해한다.	85	21.8
적절한 보상을 해준다.	72	18.5
치료비를 깎아 준다.	37	9.5
무조건 잘못했다고 사과한다.	7	1.8
기타	6	1.5
계	390	100.0

4. 증괄 및 고안

최근 서비스의 개념은 거의 모든 산업분야에서 통용되는 개념으로 21세기는 소비자 중심의 시대로 전개되고 있고 경쟁의 양상 속에서 환자의 욕구를 파악하는 것은 병원의 수익성 증대와 생존을 위한 전략을 수립하는 데 있어 무엇보다도 중요한 작업이 될 수 있을 것이다. 이처럼 서비스 소비자로서 환자를 인식하고 끊임 없는 관심과 함께 고객만족을 추구해야 하므로 먼저 소비자의 필요사항을 파악하고 무엇이 소비자로 하여금 병원을 선택하게 하는지 요인을 알아내야 한다⁸⁾. 또한 의료서비스에 대해서도 전통적으로 제공자에 의해서만 평가되던 의료서비스의 질에 대한 고객의 평가와 만족도가 중요한 것으로 부각되고 있다⁹⁾.

본 연구결과에서 치과 의료기관을 선택하는 기준에 대한 응답을 살펴보면 저렴한 진료비용

이 32.8%로 가장 높았는데 이는 비용의 부담이 치과이용과 밀접한 관계가 있음을 알 수 있다. 성별에 따른 차이를 살펴보면 저렴한 진료비용이 남자는 33.9%, 여자는 31.8%이고, 의사의 학력 및 경력이 남자 19.0%, 여자 21.9%로 남자의 경우 여자보다 저렴한 비용을 여자의 경우 남자보다 의사의 학력 및 경력을 중요하게 생각하는 것을 알 수 있으며 연령별로는 50대가 의사의 학력 및 경력을 28.3%로 우선 고려하고 40대에서는 저렴한 진료비용 37.7% 외에도 최첨단 시설이 21.7%로 다른 연령대에 비해 높게 나타나서 차이가 있는 것을 볼 수 있다.

서비스 유발 요인(enabling component)으로 본 치과방문 행태 중 비용의 부담은 치과치료를 미루는 가장 큰 이유 중 하나가 된다. 송¹⁰⁾은 소득이 증가할수록 치아우식증이 감소되는 경향이 있다고 하였고, 김¹¹⁾은 월수입이 대체적으로 높을수록 상대적으로 치과치료에 만족함을 나타내고 있다고 하였다. 비용상의 문제는 치과진료를 나중으로 미룬다거나 무면허자에게 치료를 받게 하는 결과를 발생하게 하여, 구강질환의 조기진단을 어렵게 만든다. 이것은 구강상태를 악화시켜 장기적으로 치료비를 증가시키고 국민건강증진에 부정적인 결과를 초래하게 된다¹²⁾.

본 연구에서 치료를 받은 후 주변 사람에게 소개하는 경우에 대한 응답을 살펴보면 의사의 진료 실력이 56.7%, 직원의 친절에 감동이 13.8%로 높게 나타났는데 이것은 치과를 선택하는 기준이 저렴한 진료비용과 의사의 학력 및 경력이었던 결과와는 대조적으로 본인이 치과 의료기관을 선택하는 기준과 주변사람에게 소개하는 경우가 같지만은 않다는 것을 알 수 있다.

김¹⁾은 위치가 가까운 용이성 때문에 치과를 이용하게 되었으며 치과의원의 경우는 친지나

이웃의 권유가 가장 많았다고 보고했고 의료서비스의 소비자인 환자도 일반적인 고객과 마찬가지로 최소의 비용으로 의료서비스를 구매함으로써 자신의 문제를 해결하려고 하는데 환자들은 자신의 가치를 극대화할 수 있다고 생각되는 의료기관을 선택하게 된다고 하였으며, 환자의 병원 선택기준은 결국 고객 만족도로 연결된다고 하였다.

또한 의료서비스의 가장 중요한 정보원천은 의료이용 경험자라고 할 수 있으며, 이는 현재 의료기관 방문자가 향후 영향력 있는 정보원천의 역할을 하게 되는 것을 의미하고 내원환자 만족을 높일 경우 긍정적인 치과 홍보를 하는데 유용하다는 측면에서 환자만족에 대한 보다 적극적인 전략이 필요하며 철저하게 환자입장에서 생각해야 한다고 판단된다.

연령대별로 치과에서 가장 원하는 시설에 대하여 살펴보면, 본 연구에서 최첨단 기계설비가 10대 24.3%, 20대 52.1%, 30대 54.3%, 40대 56.5%, 50대 55.0%로 가장 높았는데 60대는 편안한 대기실이 36.0%로 가장 높았고 10대 22.9%는 인터넷 및 TV가 다음 순으로 높게 나타나 연령이 많을수록 편안한 대기실을 선호하고 젊은 연령일수록 인터넷이나 TV, 그리고 최첨단 기계설비를 선호하는 것을 알 수 있다. 이는 최¹³⁾의 연구에서 교정환자 등 젊은 연령층의 경우 대중매체나 인터넷에 관심이 높고 20대에서 홈페이지의 이용과 풍부한 정보제공에서 높은 점수를 보였던 것과 같은 결과라 할 수 있다. 이처럼 젊은 연령층이 많은 병원일수록 홈페이지 및 인터넷을 이용한 마케팅이 유용하므로 병원의 주된 고객층이 어떤 연령대인지 먼저 파악하여 그에 맞는 시설 및 설비를 하는 것이 중요하다고 할 수 있다.

환자의 만족도 증진을 위해서는 환자들이 병원 서비스의 어떠한 요소에 불만족하고 있는지

에 대한 정보가 필요하며 만족수준에 영향을 미치는 요소가 무엇인지를 밝힐 필요가 있다. 의료서비스의 질, 의료진의 실력, 신뢰성, 이미지, 지출되는 비용, 시간기회 등 환자들은 각자가 다른 비중으로 가중치를 부여하기 때문에 각자의 적합한 의료기관을 찾기 위해 노력하고 소요되는 비용과 제한된 지식, 정해진 소득의 조건 속에서 가치를 극대화하려고 한다¹⁴⁾. 즉 의료기관의 고객인 환자들은 자신의 가치를 극대화할 수 있는 기준을 가지고 각 병원의 특징을 감안하여야 한다. 이는 세분화된 다양한 욕구와 선택요인 등을 정확히 파악하는 것이 환자 중심에서 의료서비스를 제공하는 중요함을 시사한다.

본 연구에서 치과에서 가장 만족한 점에 대한 응답을 살펴보면 친절하고 자세한 설명이 43.1%, 사후관리 서비스 14.1% 순으로 조사되었으며 이는 치과 진료 시 치료도 중요하지만 자세한 설명과 사후관리 역시 중요함을 시사하고 있다. 직업별에서도 모든 직업군에서 친절하고 자세한 설명에 만족했는데 특히 판매 서비스직이 다른 직업군에 비해 친절하고 자세한 설명에 대한 비중이 62.1%로 높게 나타났다. 또한 치과방문 시 발생했던 불만사항으로는 비싼 진료비가 34.1%, 오랜 대기시간이 22.1%로 나타나 치과에서 해결해야 할 과제가 역시 비싼 진료비와 오랜 대기시간임을 말해 주고 있다.

우¹⁵⁾는 만족도의 주요인으로 치료비, 치료 전 설명, 치료 대기시간 등이 작용하며, 부요인으로 치과의사 및 직원의 치료 경험에 대한 만족도, 치과의사의 수, 응급상황의 대처 등이 작용한다고 보고했으며 우¹⁶⁾는 의학적 수준에 대한 신뢰도, 의사의 친절도, 병원 실내 환경의 청결도, 교통의 편리성, 병원 내 편의시설의 편리성, 전반적인 병원 이용절차, 주차의 편리성, 진료 대기시간, 수납 창구에서의 대기시간, 진료비 등이

만족도에 영향을 미쳤다고 보고했다.

본 연구에서 대기시간 동안 가장 받고 싶은 서비스 항목은 잡지 및 신문이 전체 응답자 중 28.5%로 가장 높게 나타났고, 직원과의 대화 18.7% 순으로 나타났고 환자들이 인내를 가지고 기다릴 수 있는 대기시간은 20분이 응답자 중 38.2%로 가장 높게 나타났다. 최¹³⁾는 사전상담은 물론이고 예약을 통한 사전 서비스를 제공하고 치과지식에 대한 최신 정보를 제공하며 치료 후 주의사항을 주기적으로 알려주는 등 서비스의 차별화로서 환자들에게 새로운 의료 서비스를 제공할 수 있도록 모색해야 한다고 하였으며 이¹⁷⁾도 치과의사의 완벽한 실력과 함께 친절하고 성실한 진료자세가 중요하고 치과 위생사의 친절도가 치과 의료기관을 이용할 것 인지에 큰 영향을 미친다고 하였다. 홍⁶⁾은 또한 치과의료 서비스에서는 치과위생사의 환자관리, 배려에 대한 평가가 좋을수록 환자 만족도가 높아지는 경향을 보인다고 했다.

세계의 시장이 하나가 되는 국제적 추세에 따라 의료기관 간의 경쟁 또한 더욱더 치열해지고 있는 요즘 환자가 진정으로 원하는 것이 무엇인지 환자의 입장에서 다시 한 번 생각할 필요가 있다. 급변하는 의료환경 속에서 살아 남기 위해서는 병원의 경쟁력을 강화하고 환자들의 욕구와 함께 의료의 질에 대한 환자 만족도를 파악하는 것이 필요하며 병원선택요인은 물론 의료서비스 요인에 대한 조사연구가 지속적으로 이루어져야 한다. 그리고 치과 의료기관에 내원하는 환자들의 성별, 연령, 직업, 소득계층에 따라 차별화된 서비스 응대를 개발해야 하고 형식적인 서비스가 아닌 마음에서 우러나는 한 단계 더 높은 전문화된 서비스를 위해 지속적인 관심과 노력을 기울여야 할 것이다.

본 연구는 치과 의료기관 선택기준과 의료서비스 불만요인에 대해 환자의 일반적 특성에

따라 차이가 있음을 밝히고 의료외적 서비스 측면에서의 병원선택요인과 만족도에 대한 연구를 하였으나 조사표본 대상이 서울, 경기, 인천의 치과 병(의)원에 내원하는 환자들에게 국한되어 위치, 시설, 규모, 환자특성 등 다양한 차이를 가진 병원들의 특성을 모두 반영하지 못하였다. 따라서 본 연구결과를 치과 병(의)원 전체에 적용하는 데는 신중을 기할 필요가 있다. 또한 앞으로는 병원 유형별이나 지역적인 특성간의 차이, 진료과목을 고려한 비교 분석 연구가 계속적으로 이루어지길 기대해 본다.

5. 결 론

서울, 경기, 인천지역에 소재한 치과 병(의)원에 내원하고 있는 환자를 대상으로 2006년 5월부터 2006년 6월까지 환자들을 만족시킬 수 있는 치과 의료서비스를 제공하는 데 필요한 기초자료를 제공하고자 치과 의료기관 선택요인과 서비스 불만요인에 대하여 자료를 분석한 결과는 다음과 같다.

1. 치과 병(의)원을 선택하는 기준을 살펴보면 저렴한 진료비용이 32.8%, 의사의 학력 및 경력이 20.5% 순으로 나타났고 치료를 받은 후 주변 사람에게 소개하는 경우에 대한 응답은 의사의 진료 실력이 56.7%로 가장 높게 나타났다.
2. 치과에서 가장 원하는 시설에 대하여 살펴보면, 최첨단 기계설비 46.7%, 편안한 대기실이 32.8% 순으로 조사되었다.
3. 치과에서 가장 만족한 점에 대한 응답을 살펴보면 친절하고 자세한 설명이 43.1%, 사후관리 서비스 14.1% 순으로 조사되었으며 이는 치과 진료 시 치료도 중요하지만

자세한 설명과 사후관리 역시 중요함을 시사하고 있다.

4. 대기시간 동안 가장 받고 싶은 서비스 항목은 잡지 및 신문이 전체 응답자 중 28.5%로 가장 높게 나타났고, 직원과의 대화 18.7% 순으로 나타났고 환자들이 인내를 가지고 기다릴 수 있는 대기시간은 20분이 응답자 중 38.2%로 가장 높게 나타났다.
5. 치과방문 시 발생했던 불만사항으로는 비싼 진료비가 전체 응답자 중 34.1%로 가장 높게 나타났으며 오랜 대기시간이 22.1% 순으로 나타났고 이는 치과에서 해결해야 할 과제가 역시 비싼 진료비와 대기시간임을 말해 주고 있다. 치과에 불만이 생겼을 경우는 말없이 치과를 옮긴다가 전체 응답자의 36.4%로 가장 높았고 치과에 불만을 얘기했을 경우 원하는 해결 방법은 문제를 즉시 해결해 준다가 46.9%, 내 말에 수긍하고 이해한다가 21.8%로 조사되었다.

참고문헌

1. 김상욱. 치과병원과 의원을 이용하는 보철환자들의 의료서비스 만족도에 관한 연구. 서울대 석사학위논문. 1999.
2. 이재승. 일부 수도권 대학생의 구강보건행태와 그 연관 요인. 원광대학교. 2003.
3. 황재상. 치과병원선택요인에 관한 선호도 조사. 경희대학교 대학원 석사학위논문. 2001.
4. 장성구. 대학병원외래환자들의 일반적 특성에 대한 분석연구. 한양대학교 대학원 석사학위논문. 1994.
5. 황지인, 박현애. 결과지표로서의 환자 만족도에 관한 연구. 성인간호학회지 2001;13(1):29-39.
6. 홍현실. 치과위생사의 의료서비스의 질이 치과의원내원환자의 만족도, 재이용, 권유의사에 미치는 영향. 단국대학교 석사학위논문. 2005.
7. Hunt, J Keith. CS/D Overiew and Future Research Direction. Conceptualization and Mesasurement of Consumer Satisfaction and Dissatisfaction. Proceeding of the 1st annual CS/D&CR conference, MSI. 1997.
8. 이지영. 환자의 병원선택기준과 의료서비스 만족도에 대한 연구. 한양대학교 대학원 석사학위논문. 2005.
9. Megivern K, Haim Margo, Jones G. Measuring patient satisfaction as an outcome of nursing care. Journal of nursing 1992;6(4):9.
10. 송근배, 최연희, 홍석진, 김진범. 한국 성인들의 사회경제적 요인 및 구강보건 의식 행태에 따른 치아우식증 실태분석. 대한구강보건학회지 2003;27(2):324-326.
11. 김명희. 치과의료 이용과 치과의료 보험에 관한 연구. 숭실대 석사학위논문. 2001.
12. 김영남. 한국 성인의 구강보건인식에 관련된 요인. 연세대 박사학위논문. 2004.
13. 최혜정. 치과 의료기관 선택요인 및 정보탐색형태. 인제대학교 보건대학원. 2004.
14. 조우현, 손명세. 병원경영의 혁신. 학연사. 1994.
15. 이상엽. 치과 병의원내원에 만족도에 영향을 주는 요인. 연세대 석사학위논문. 2004.
16. 우혜홍. 의료서비스의 선택요인에 관한 연구. 단국대 석사학위논문. 2002.
17. 이상형. 치과위원의 환자만족요인. 인제대학교 대학원 석사학위논문. 1998.

Abstract

A study on patients' choices over dental clinics and factors of complaint against medical service

-focused on Seoul, Kyounggi, and Incheon areas

Eun-Mii Yoo, Sun-Kyoung Kim¹, Yoon-Sook Hwang

Dept. of Dental Hygiene, Hanyang Women's College,

¹Social Dentistry Major College of Dentistry

Key words: Choices over medical clinics, Medical service, Factors of complaint

In order to provide basic information to help dental medical service with supplying gratifying service for patients, the survey is conducted on the patients who frequently visited dental clinics located in the areas such as Seoul, Kyounggi, and Incheon from May of 2006 to June. The survey results are as following:

1. Judged from the factors to make patients choose one dental clinic over another, the low cost of treatment accounts for 32.8%, and followed by physician's academic background/career experiences with 20.5%. In case of recommending to their acquaintances, physician's proficiency in treatment is ranked high as 56.7%.
2. For most desirable facilities for dental hospitals, the results indicate that cutting-edge medical equipment holds 46.7% and followed by a comfortable waiting room with 32.8%.
3. Examined the questions of what patients are most satisfied with dental clinics, 43.1% of respondents point out kind and detailed explanation, 14.1% also responds to constant care after the treatment. This result suggests that after-care and detailed explanation also play an important role in dental care as well as the treatment itself.
4. For desirable services in the waiting room, 28.5% of the respondents choose a selection of magazines and newspaper and 18.7% say that they want to converse with the staff. As to how long can wait with patience, 38.2% of the participants agree on as long as 20 minutes.

5. Among unsatisfactory sources against dental clinics while visiting, the high cost of the treatment is scored high as 34.1% and followed by a long waiting time with 22.1%. The figure points to the fact that dental medical clinics should consider these two factors to solve in the future. In case where patients find the treatment discontent and they are asked what to do, 36.4% of the respondents respond that they go to a different hospital without saying anything. As to the enquiry about how the complains should be dealt, 46.% wishes that the matter should be taken care immediately upon complaining. 21.8% suggests that they like to feel understood and acceptable when presenting complaints.