

치과의료서비스의 질과 환자만족도와의 연관성

이향님 · 심형순 · 김가영¹

광주보건대학 치위생과, ¹고구려대학 치위생과

Association of quality of dental care service on the level of patient satisfaction

Hyang-Nim Lee · Hyung-Sun Shim · Ga-Young Kim¹

Dept. of Dental Hygiene, Gwangju Health College

¹*Dept. of Dental Hygiene, Koguryeo College*

ABSTRACT

Objectives : This study has been undertaken for the purpose of finding out what influence is made by the dental care service provided to patients by the dental clinics to the level of patient satisfaction to provide the base data for developing and improving the dental care service of dental hygienist.

Methods : The survey was undertaken for 500 patients visiting 18 dental clinics in City G and the questionnaire was undertaken for two weeks in May 2010, and 473 copies were analyzed with the exception of the questionnaires with many omissions in the response.

Results : 1. Distribution of the level of satisfaction for patient had the dentist factor which was highest in the dentist factor for 4.43 at the age of 60s ($p<0.05$). and in sole proprietorship for 4.49 ($p<0.01$). treatment procedure factor which was highest in sole proprietorship for 4.16 ($p<0.001$). environment of dental clinic factor which was highest at the age of 60 years or older for 4.36 ($p<0.05$) and in sole proprietorship for 4.14 ($p<0.01$). 2. Evaluation on the quality of the dental care service of dental hygienist had the kindness of dental hygienists which was highest at the age of 60 years or older for 4.40($p<0.001$), knowledge factor of dental hygienist which was highest for 4.34 at the age of 60 years or older ($p<0.05$) and highest 4.27 for visit dentists($p<0.001$) and the patient management and other factor was highest at the age of 60s for 4.47 ($p<0.05$), and in sole proprietorship for 4.28 ($p<0.05$). 3. Factors influencing on the level of satisfaction for patient. The level of satisfaction for patient was higher for higher evaluation of the dentist quality ($p<0.001$), for feeling convenient in treatment procedure and use ($p<0.01$), for feeling kindness of the dental hygienist ($p<0.01$), and for higher evaluation in patient management and other management activities of the dental hygienist ($p<0.001$).

Conclusions : In order to heighten the level of satisfaction for patient, it would be necessary to strengthen the kindness and patient management aspect on the patients of the dental hygienist, and it would require to heighten the quality of dentist as patients recognize and heighten the treatment procedure and service convenience of dental clinics. (J Korean Soc Dent Hygiene 2011 ; 11(3) : 383-393)

Keywords : dental care service, patient satisfaction

색인 : 의료서비스의 질, 치과위생사, 환자만족도

1. 서론

최근 우리나라는 국민소득이 증대되고, 의료기술이 발달하여 평균수명 연장과 더불어 구강건강 욕구도 커지고 있다. 이에 따라 치과의료 시장이 확대되었고, 시장개방의 세계적인 흐름에 맞추어 국내경쟁이 국외까지 확대되는 경향이다. 2011년 현재 우리나라에 개설된 치과 의사 양성 대학은 11개이고, 치위생(학)과 개설대학은 79개이다. 그로 인하여 매년 엄청난 치과 의료 인력들이 배출되고, 개업 치과 의료 기관들의 수도 증가하고 있어 자연 경쟁의 심화가 예상되고 있다. 또한 인터넷 등 구강보건지식 정보원을 쉽게 접할 수 있게 됨에 따라 소비자들의 치과 의료 지식이 상승하였고, 정부는 의료 기관 평가 등을 통하여 정보를 가진 소비자가 주도적으로 의료 기관을 선택할 수 있도록 유도함에 따라 이러한 환경 변화에 대처할 필요성이 증대되고 있다.

이제 의료 시장에서 경쟁력 확보란 환자가 느끼는 의료 서비스의 질과 직결되는 중요한 요소가 되었다.

의료는 일반적인 재화와는 달리 생산과 동시에 전달되는 경향이 있으므로 의료 종사자와 환자의 상호작용이 특히 의료 서비스 결과에 영향을 미치게 되므로¹⁾ 긍정적인 접촉을 통하여 치과 의료 기관에 도움이 되는 환자로 확보할 수 있다. 환자의 욕구를 파악하고 양질의 제품과 서비스를 제공함으로써 이탈을 최소화하고 궁극적인 경쟁우위를 확보하려는 고객중심 마케팅²⁾이 치과 경영에서도 중요하게 되었다.

보건복지부³⁾는 2007년부터 치과 의료 서비스의 질 관리 지표를 마련하고 평가함으로써 치과 의료 서비스의 향상을 도모함과 동시에 국민에게 양질의 치과 의료 서비스를 제공하고자 치과 의료 기관 평가제도를 단계적으로 도입하겠다는 계획을 발표하였다. 2010년부터 치과 의료 기관 평가제도가 본격 도입되어 치과 의료 기관의 구조에서부터 과정 결과까지 전반적인 병원 경영 프로세스 및 시스템을 평가한다. 앞으로는 그 평가가 치과 의료급까지 확대 실시하여 국민에게 정보 공개가 될 방침이라고 한다. 따라서 이제 정부의 정책에 적극적으로 대처하지 않으면 가까운 개원 치과 의원과의 비교에서 경쟁할 수 없는 시대적인 상황에 직면한 것이다. 그러나 아직까지 치과 의료 기관은 소비자들의 높아진 기대 수준과 이를 응

호하고 지지하는 정부 정책에 못 미치는 경향이 있다.

한편 환자들이 치과 의료 기관을 선택할 때 고려하는 요인으로 김⁴⁾은 치과 의사의 의료 기술에 대한 평판, 직원의 친절성, 치과 의사의 성실성, 치과 진료실의 쾌적성, 친절 등 평판을 들었고, 최⁵⁾는 병원의료 서비스 선택 시 우수한 의료진, 근거리, 편리한 교통, 친절한 서비스 순으로 나타나며 의료 기관 선택에 있어서 타인이 미치는 영향도 크다고 하였다. 이 밖에도 소비자인 환자들이 의료 서비스 기관을 선택할 때는 다양한 측면에서 비교해 보고 의사 결정을 할 수 있도록 의료 서비스에 대한 정보가 제공되고 있다.

치과 위생사는 치과 의사, 치과 코디네이터, 치과 기공사 등과 함께 치과 진료 팀을 이루어⁶⁾ 진료에 직접 혹은 간접적인 역할을 담당한다. 치과 의원에서 치과 위생사는 많은 진료 협조 업무와 더불어 구강 질환 예방 치료 및 각 치과 치료 내용에 따라 구강 보건 교육을 실시한다⁷⁾. 의료 기사 등에 관한 법률 시행령에 따르면⁸⁾ 치과 위생사는 치석 제거 및 치아 우식증의 예방을 위한 불소 도포 기타 치아 및 구강 질환의 예방과 위생에 관한 업무에 종사한다. 이 경우 의료법 제32조의2 제1항의 규정에 의한 안전관리 기준에 적합하게 진단용 방사선 발생 장치를 설치한 보건 기관 또는 의료 기관에서 구내 진단용 방사선 촬영 업무를 할 수 있다라고 규정되어 있다. 하지만 실제로는 법적으로 허용되는 치과 위생사 업무보다 훨씬 광범위한 업무를 수행함으로써⁹⁾ 치과 의사가 제공하는 진료에도 기여하고 있다. 치과 현장에서 치과 의사의 진료 협조가 과거에서 현대로 오면서 줄어들기는 하였지만 여전히 치과 위생사의 업무 중 가장 비중이 높은 것은 치과 진료 협조이다. 정¹⁰⁾의 1993년 연구에서는 72.7%였지만, 김⁹⁾의 2007년 연구에서는 58.8%였다. 치과 환자가 기대하는 의료 서비스는 대기 시간이나 예약 또는 정산의 기대, 정보 제공 등의 요소보다는 치과 환경과 치과 인력에 대한 것이 훨씬 높다¹¹⁾. 치과 위생사는 치과 의사와 더불어 치과 의료 서비스를 제공하는 전문가이며, 국민 의료 보험이 실시된 이후 치료보다는 구강 질환을 예방과 관리를 담당할 사람으로 치과 위생사의 역할에 대한 기대와 관심이 집중하고 있다. 그러나 치과 의료 환경은 국민의 기대 수준을 충족시키지 못하고 있다. 치과 위생사만이 가능한 포괄적인 구강 관리 업무를 수행할 여건을

마련하고 전문성을 충분히 발휘할 수 있도록 하여 환자 구강건강 증진 및 유지에 기여할 수 있도록 할 필요가 있다. 따라서 치과의료 환경에서 제공되는 의료서비스가 환자의 만족도에 어떤 영향을 미치고 있는지 파악하여 치과위생사 의료서비스 개발 및 개선을 위한 기초자료를 제공하고자 본 연구를 실시하였다.

2. 연구대상 및 연구방법

2.1. 연구대상

G시의 개원치과의원에 내원한 치과 환자 500명을 연구대상으로 하였다. 치과의원은 연구자의 편의대로 5개구에 각 3~4개소씩을 선정하였다. 내원한 환자 500명을 대상으로 설문지의 취지를 설명하고 동의를 구한 후 설문조사를 실시하였다. 2010년 5월 중 2주에 걸쳐 설문조사를 실시하였고, 응답에 누락이 많은 응답자의 설문을 제외하고 473부를 분석하였다.

2.2. 연구방법

선행의 연구¹²⁾를 바탕으로 본 연구의 목적에 맞게 설문을 수정 보완한 후 사용하였다. 연구대상자의 인구사회학적 특성과 전반적인 의료서비스 질에 대한 평가, 치과위생사 의료서비스 질에 대한 평가, 환자만족도 등을 조사하였다.

인구사회학적 특성은 성, 연령, 교육수준, 직업, 가족 월수입, 이용계기, 받은 치과치료 등으로 구성되어 있고, 전반적인 의료서비스의 질은 17문항으로 치과 의사 요인, 치과위생사 요인, 진료절차 요인, 진료환경 요인으로 구성되어 있다. 치과위생사 의료서비스 질은 친절성, 지식, 환자관리 등이며 19문항이다. 환자만족도는 치과 의사 요인, 치과위생사 요인, 병원 요인으로 총 3문항으로 구성하였다. 인구사회학적 특성을 제외한 문항은 모두 5점 리커트 척도로 1점 '매우 그렇지 않다'에서 5점 '매우 그렇다'까지로 점수가 높을수록 의료서비스의 질이나 만족도가 높은 것이다. 전반적인 의료서비스의 질은 cronbach's α 가 0.941, 치과위생사 의료서비스의 질은 0.968, 환자만족도는 0.805였다.

2.3. 통계처리

본 연구의 자료는 SPSS 17.0을 이용하여 분석 처리하였다. 인구사회학적 요인은 빈도와 백분율을 사용하여 분포를 나타내었고, 인구사회학적 요인에 따른 전반적인 의료서비스 질과 치과위생사 의료서비스 질, 환자만족도는 분산분석(ANOVA)을 실시한 후 사후검정(Duncan's analysis)을 실시하였다. 또한 환자만족도에 영향을 미치는 요인에 대한 회귀분석을 실시하였다.

3. 연구성적

3.1. 연구대상자들의 인구사회적 특성

연구대상자들의 인구사회적 특성은 성별로는 여자가 51.80%로 남자보다 많았고, 연령대는 20대가 46.09%, 교육수준은 대학교 졸업이 37.00%, 직업은 학생이 31.50%, 월 가족 수입은 300만원대가 32.56%로 가장 많았으며, 이용계기는 집과 가까운 이유가 32.14%로 높았다<표 1>.

3.2. 전반적인 의료서비스 질 문항의 구성

전반적인 의료서비스 질 문항은 치과 의사 요인, 치과 위생사 요인, 진료절차 요인, 진료환경 요인으로 구분하여 조사하였는데 치과 의사 요인에서 '치과 의사의 태도는 친절하고 공손하였다'가 4.14, 치과 위생사 요인은 '치과 위생사는 깨끗하고 단정한 복장을 하였다'로 4.22, 진료절차 요인은 '진료예약제가 잘 지켜진다' 3.69, 진료환경 요인은 '진료실 내부시설 및 환경에 만족한다' 4.01로 가장 높았다<표 2>.

3.3. 치과위생사가 제공하는 의료서비스의 만족도

치과위생사가 제공하는 의료서비스는 친절성과 지식, 환자관리 등으로 구분하여 조사하였다. 친절성은 '치과 위생사는 병원에 들어서는 나를 반갑게 맞아주었다' 4.15, 지식은 '치과 위생사는 치료방법, 절차에 대하여 쉽게 설명해 주었다' 3.97, 환자관리는 '치과 위생사는 치료받을 내용을 미리 알고 치료준비를 했다' 4.11로 가장 높았다<표 3>

표 1. 연구대상자들의 인구사회적 특성

N(%)

	변수	빈도(명)	백분율(%)
성별	남자	228	48.20
	여자	245	51.80
연령	20세 이하	65	13.74
	20~29세	218	46.09
	30~39세	74	15.64
	40~49세	63	13.32
	50~59세	39	8.25
	60세 이상	14	2.96
교육수준	고졸 이하	148	31.28
	전문대학 졸업	132	27.91
	대학교 졸업	175	37.00
	대학원 이상	18	3.81
직업	회사원	67	14.16
	공무원	36	7.61
	전문직	97	20.51
	학생	149	31.50
	주부	30	6.34
	자영업	46	9.73
	기타	48	10.15
월수입(가족)	199만원 이하	63	13.31
	200~299만원	104	21.99
	300~399만원	154	32.56
	400~499만원	87	18.39
	500만원 이상	65	13.75
이용계기	인터넷검색	19	4.02
	주위의 소개	130	27.48
	치과의사와의 친분	65	13.74
	치과위생사와의 친분	30	6.34
	집과 가까움	152	32.14
	명성	49	10.36
	기타	28	5.92

3.4. 인구사회학적 특성별 전반적인 의료서비스의 질

치과의사 요인은 연령별로 60세 이상에서 4.43($p < 0.01$), 치과를 이용하게 된 계기가 치과의사와의 친분

이 4.49로 가장 높았으며 의미 있는 차이를 보였다($p < 0.001$). 치과위생사 요인은 가족 월수입 500만원 이상에서 4.31($p < 0.01$)로 가장 높았고 월수입에 따라 의미 있는 차이를 보였다. 진료절차 요인은 이용계기가 치

표 2. 전반적인 의료서비스의 질 문항의 구성

요인	문항	평균±표준편차
치과의사 요인	치과의사의 의학적 지식 및 기술은 믿을 수 있다.	4.21±0.77
	치과의사의 태도는 친절하고 공손하였다.	4.14±0.86
	치과의사는 진료과정에서 의견을 충분히 반영하여 주었다.	4.08±0.88
	치과의사는 진료내용을 자세하게 설명해 주었다.	3.96±0.98
치과위생사 요인	치과위생사는 깨끗하고 단정한 복장을 하고 있다.	4.22±0.81
	치과위생사는 예의바르고 친절하였다.	4.19±0.86
	치과위생사는 질문이나 주의사항 등을 자세히 설명해 주었다.	4.14±0.88
	치과위생사는 진료 시 질문이나 불편사항에 대하여 성의 있게 대처했다.	4.11±0.90
진료절차 요인	진료 대기시간이 적절하였다.	3.77±1.01
	진료 예약제가 잘 지켜진다.	3.96±0.94
	진료비는 적당하다.	3.57±1.08
	진료비내역에 대해 상세히 설명해 주었다.	3.85±1.04
	다른 병원과 차별화된 서비스를 제공받았다.	3.62±1.03
진료환경 요인	주차시설이 편리하였다.	3.62±1.04
	병원 내 편의시설이 잘 갖춰져 있었다.	3.77±1.01
	교통이 편리하였다.	3.88±0.95
	진료실 내부시설 및 환경에 만족한다.	4.01±0.88

과의사와의 친분인 경우에서 4.16으로 가장 높았다($p < 0.001$). 진료환경 요인은 60세 이상에서 4.36($p < 0.05$)이었고, 이용계기가 치과의사와의 친분인 경우에서 4.14로 가장 높았다($p < 0.01$) <표 4>.

3.5. 인구사회학적 특성에 따른 치과위생사 의료서비스 질

치과위생사가 제공하는 의료서비스 질에서 친절성은 60세 이상에서 4.40($p < 0.05$), 이용계기가 치과의사와의 친분인 경우에서 4.31로 가장 높았다($p < 0.01$). 치과위생사의 지식은 60세 이상에서 4.34($p < 0.05$), 이용계기가 기타에서 4.27로 가장 높았다($p < 0.001$). 환자관리는 60세 이상에서 4.47($p < 0.05$), 이용계기가 기타에서 4.28로 가장 높았다($p < 0.001$) <표 5>.

3.6. 환자만족도에 영향을 미치는 요인

환자만족도에 영향을 미치는 요인에 대한 회귀분석결과 설명력은 68.2%였으며 수정된 설명력은 67.3%였다.

치과의사 요인, 진료절차 요인, 치과위생사의 친절성, 치과위생사의 환자관리 등이 의미 있는 영향을 미쳤다. 즉, 치과의사 요인이 높다고 느낄수록($\beta=0.254$, $p < 0.001$), 진료절차 요인의 점수가 높을수록($\beta=0.202$, $p < 0.001$), 치과위생사 의료서비스 중 친절성($\beta=0.146$, $p < 0.01$)과 환자관리가 높을수록($\beta=0.279$, $p < 0.001$) 환자의 만족도가 높았다<표 6>.

4. 총괄 및 고안

환자만족도는 환자가 느끼는 의료서비스를 조사하여 서비스 향상과 환자 기대에 부응함으로써 기존 환자의 유지 및 소개환자 확보에 활용되어 경영개선에 이용된다. 새로운 환자 유치는 기존고객을 만족시키는 것보다는 5배의 비용이 요구¹³⁾되므로 기존 환자의 이탈을 막는 방법이 병원 경영입장에서 중요하다. 이제 치과의료기관의 수가 엄청나게 늘어났고, 공동개원, 치과 네트워크가 급속히 증가하면서 개원형태도 다양화하고 있다. 대

표 3. 치과위생사가 제공하는 의료서비스 만족도

구분	문항	평균±표준편차
친절성	치과위생사는 병원에 들어서는 나를 반갑게 맞아 주었다.	4.15±0.85
	치과위생사는 친절하고 따뜻하게 대해 주었다.	4.09±0.86
	치과위생사는 진료 중 불편사항을 이해하고 해결해 주려고 노력하였다.	4.03±0.89
지식	치과위생사는 나의 구강상태를 잘 알고 있다.	3.94±0.90
	치과위생사는 치료방법, 절차에 대하여 쉽게 설명해 주었다.	3.97±0.91
	치과위생사는 비용에 대한 부담 시 대안을 제시해 주었다.	3.70±0.99
	치과위생사는 내 구강 상태에 맞는 구강관리법을 설명해 주었다.	3.97±0.96
환자관리	치과위생사에 대한 믿음이 있어 진료에 협조한다.	3.93±0.93
	치과위생사는 환자를 체계적으로 관리하고 있다.	3.90±0.95
	치과의사보다 치과위생사에게 나의 불편사항을 말하기 편하다.	3.92±0.94
	치과위생사는 의사와 환자의 중간매개역할을 해준다.	4.05±0.85
	치과위생사는 나의 진료시간 및 대기시간을 알려 주었다.	3.89±0.98
	치과위생사는 치료받을 내용에 대해 미리 설명해 주었다.	3.97±0.95
	치과위생사는 치료받을 내용을 미리 알고 치료준비를 했다.	4.11±0.88
	치과위생사는 우리병원의 장점을 이야기해 주었다.	3.61±1.12
	치과위생사는 숙련된 기술로 능숙하게 시술하였다.	4.00±0.90
	치과위생사는 환자를 불편하지 않게 하려고 노력하고 배려했다.	4.04±0.88
	치과위생사는 내 구강상태에 적절한 구강관리법을 설명해 주었다.	4.02±0.90
	치과위생사의 구강관리 교육으로 내 구강관리에 도움이 될 것 같다.	4.03±0.92

규모 의료기관은 치과진료의 전문화를 가속화하였고 그에 따라서 치과위생사 업무도 진료협조 한계를 넘어서 세분화되고 전문화된 영역에서 숙련된 기능을 요구 받고 있어 훈련과 교육의 필요성이 대두되고 있다. 치과병원과 치과의원에서 인력들이 맡고 있는 관리업무는 크게 접수 업무, 진료관리 업무, 사무관리 업무, 진료지원 업무로 구분되며¹⁴⁾ 경영개선을 위해 환자만족도에 영향을 미치는 요인들을 조사·분석·적용할 필요가 있다.

따라서 이에 본 연구는 치과에 내원한 환자를 대상으로 환자만족도에 영향을 미치는 요인을 조사하고, 치과위생사가 제공하는 의료서비스 중 개선하거나 개발하고 확대하여야 할 것들이 무엇인지를 파악하고자 하였다. 전반적인 의료서비스 질에 대한 평가는 치과의사 요인과 치과위생사 요인, 진료절차 요인, 진료환경 요인으로 구성되었는데, 본 연구에서는 치과위생사 요인과 치과의사 요인과 같은 인적 요인에 대한 평가가 진료환경 요인이

나 진료절차에 대한 것보다 높았으며 이는 홍¹²⁾과 김²⁾의 연구결과와 일치하였다. 김²⁾은 전반적인 의료서비스의 질에 대한 평가 중 치과위생사 요인이 가장 높으며, 진료절차 요인이 가장 낮다고 하였는데 본 연구에서도 치과위생사 요인, 치과의사 요인, 진료환경 요인, 진료절차요인 순으로 평가되었다. 치과의사 요인은 연령이 높아질수록 증가하였고, 이용계기가 치과의사와의 친분 때문에 내원한 군에서 가장 높았다. 이는 연령이 증가할수록 구강질환의 증상도 심해지다 보니 치과의사가 제공하는 의료서비스를 집중적으로 받게 되어서 치과의사 요인의 점수가 높아졌을 것으로 사료된다. 치과위생사 요인에 대한 평가는 가족 월수입과 이용계기에 따라서 유의미한 차이를 보였다. 치과위생사가 현재 진료절차 요인은 치과의사와의 친분이 있어서 내원한 경우에 높게 평가하였는데 치과의사와의 친분으로 내원한 경우 치과인력의 서비스를 더욱 편안하고 친밀하게 해석하고 있기 때문일

표 4. 인구사회학적 특성별 전반적인 의료서비스 질

M±SD

구분		치과 의사 요인		치과 위생사 요인		진료 절차 요인		진료 환경 요인	
		p		p		p		p	
성	남자	4.15±0.74	0.488	4.16±0.74	0.715	3.79±0.89	0.655	3.90±0.79	0.571
	여자	4.10±0.71		4.19±0.73		3.76±0.74		3.86±0.77	
연령	20세 이하	4.03±0.77 ^a	<0.01	4.16±0.75	0.115	3.70±0.86	0.144	3.83±0.82 ^a	<0.05
	20~29세	4.07±0.67 ^a		4.10±0.74		3.71±0.75		3.80±0.72 ^a	
	30~39세	4.03±0.77 ^a		4.16±0.68		3.73±0.82		3.85±0.85 ^a	
	40~49세	4.27±0.67 ^{ab}		4.23±0.75		3.89±0.80		4.05±0.74 ^{ab}	
	50~59세	4.42±0.79 ^b		4.38±0.76		4.01±1.04		4.09±0.89 ^b	
	60세 이상	4.43±0.62 ^b		4.55±0.57		4.23±0.78		4.36±0.61 ^b	
교육 수준	고졸 이하	4.17±0.76	0.290	4.25±0.68	0.460	3.79±0.91	0.550	3.93±0.80	0.745
	전문대학 졸업	4.16±0.69		4.12±0.67		3.82±0.73		3.85±0.74	
	대학교 졸업	4.04±0.70		4.16±0.71		3.71±0.78		3.86±0.76	
	대학원 이상	4.29±0.81		4.11±1.01		3.92±1.04		3.99±1.07	
직업	회사원	4.18±0.73	0.085	4.25±0.80	0.086	3.81±0.82	0.216	3.88±0.79	0.268
	공무원	4.11±0.75		4.12±0.77		3.69±0.81		3.91±0.83	
	전문직	3.96±0.74		4.10±0.70		3.71±0.74		3.77±0.75	
	학생	4.10±0.70		4.07±0.71		3.68±0.81		3.83±0.76	
	주부	4.23±0.63		4.37±0.55		3.93±0.76		4.08±0.76	
	자영업	4.32±0.68		4.35±0.72		3.95±0.74		4.07±0.67	
	기타	4.25±0.75		4.30±0.82		3.94±1.06		3.95±0.97	
월수입 (가족)	199만원 이하	4.03±0.80	0.343	3.95±0.86	<0.05	3.60±0.88	0.397	3.75±0.79	0.346
	200~299만원	4.11±0.66		4.26±0.69		3.76±0.84		3.83±0.78	
	300~399만원	4.08±0.72		4.08±0.71		3.79±0.78		3.91±0.75	
	400~499만원	4.22±0.68		4.30±0.64		3.87±0.71		3.89±0.76	
	500만원 이상	4.23±0.79		4.31±0.78		3.79±0.92		4.01±0.87	
이용 계기	인터넷검색	3.95±0.72 ^{ab}	<0.01	3.99±0.68	0.065	3.56±0.52 ^{ab}	<0.001	3.84±0.61 ^{ab}	<0.01
	주위의 소개	4.20±0.72 ^{ab}		4.22±0.68		3.82±0.75 ^{abc}		3.94±0.76 ^{ab}	
	치과 의사와의 친분	4.49±0.60 ^b		4.23±0.79		4.16±0.73 ^c		4.14±0.77 ^b	
	치과 위생사와의 친분	3.88±0.60 ^a		4.27±0.66		3.85±0.61 ^{bc}		3.95±0.60 ^{ab}	
	집과 가까움	3.93±0.74 ^{ab}		4.01±0.79		3.49±0.89 ^a		3.66±0.76 ^a	
	명성	4.19±0.66 ^{ab}		4.34±0.63		3.92±0.85 ^{bc}		4.03±0.88 ^{ab}	
	기타	4.31±0.72 ^{ab}		4.51±0.66		4.12±0.66 ^{bc}		4.07±0.77 ^a	

t-test, one way ANOVA

^{a, b, c} means followed by different letters are significantly different at $\alpha=0.05$

표 5. 인구사회학적 특성에 따른 치과위생사 의료서비스 질

M±SD

구분		친절성		지식		환자관리	
		p		p		p	
성별	남자	4.09±0.78	0.814	3.88±0.82	0.530	3.96±0.73	0.793
	여자	4.11±0.78		3.93±0.76		3.97±0.73	
연령	20세 이하	4.18±0.69 ^a	<0.05	3.91±0.80 ^a	<0.05	3.98±0.75 ^a	<0.05
	20~29세	4.01±0.81 ^a		3.82±0.77 ^a		3.88±0.71 ^a	
	30~39세	4.02±0.69 ^a		3.85±0.78 ^a		3.93±0.68 ^a	
	40~49세	4.26±0.70 ^{ab}		4.04±0.83 ^{ab}		4.13±0.74 ^a	
	50~59세	4.26±0.97 ^{ab}		4.11±0.83 ^{ab}		4.04±0.84 ^a	
	60세 이상	4.40±0.73 ^b		4.34±0.65 ^b		4.47±0.61 ^b	
	교육 수준						
교육 수준	고졸 이하	4.16±0.77	0.181	3.94±0.81	0.812	4.01±0.75	0.359
	전문대학 졸업	4.14±0.79		3.91±0.82		3.94±0.77	
	대학교 졸업	4.00±0.77		3.87±0.75		3.92±0.69	
	대학원 이상	4.28±0.86		4.01±0.82		4.19±0.69	
직업	회사원	4.20±0.76	0.645	3.95±0.92	0.355	4.05±0.78	0.368
	공무원	4.17±0.68		3.93±0.76		3.91±0.73	
	전문직	4.00±0.79		3.92±0.72		3.92±0.68	
	학생	4.05±0.77		3.79±0.77		3.88±0.71	
	주부	4.13±0.69		3.93±0.69		4.11±0.63	
	자영업	4.17±0.79		4.02±0.73		4.03±0.77	
	기타	4.15±0.94		4.06±0.91		4.09±0.83	
월수입 (가족)	199만원 이하	3.96±0.91	0.503	3.77±0.93	0.334	3.74±0.78	0.051
	200~299만원	4.10±0.76		3.93±0.77		3.97±0.74	
	300~399만원	4.09±0.76		3.86±0.74		3.93±0.72	
	400~499만원	4.15±0.70		3.99±0.77		4.08±0.65	
	500만원 이상	4.19±0.81		4.00±0.80		4.10±0.75	
이용 계기	인터넷검색	4.00±0.65 ^{ab}	<0.01	3.82±0.55 ^{ab}	<0.001	3.39±0.58 ^{abc}	<0.001
	주위의 소개	4.17±0.79 ^{ab}		4.01±0.70 ^{ab}		4.04±0.66 ^{abc}	
	치과의사와의 친분	4.31±0.77 ^b		3.98±0.75 ^{ab}		4.17±0.71 ^{bc}	
	치과위생사와의 친분	4.20±0.68 ^{ab}		4.10±0.70 ^b		4.16±0.55 ^c	
	집과 가까움	3.87±0.79 ^a		3.65±0.84 ^a		3.69±0.75 ^a	
	명성	4.28±0.71 ^b		4.19±0.85 ^b		4.20±0.78 ^c	
	기타	4.23±0.80 ^{ab}		4.27±0.67 ^{ab}		4.28±0.68 ^{ab}	

t-test, one way ANOVA

^{a, b, c} means followed by different letters are significantly different at $\alpha=0.05$

표 6. 환자만족도에 영향을 미치는 요인

독립변수	회귀계수(B)	표준화계수(β)	t	p
상수	0.445		3.115	<0.01
성	-0.002	-0.022	-0.800	0.424
연령	0.003	0.005	0.181	0.857
교육수준	-4.059	-0.001	-0.039	0.969
직업	0.000	0.008	0.276	0.783
수입	0.001	0.013	0.484	0.628
이용계기	-0.018	-0.040	-1.443	0.150
치과의사 요인	0.234	0.229	5.364	<0.001
치과위생사 요인	-0.045	-0.045	-0.931	0.353
진료절차 요인	0.191	0.210	4.712	<0.001
진료환경 요인	0.070	0.073	1.617	0.107
치과위생사의 친절성	0.150	0.160	3.381	<0.01
치과위생사의 지식	0.019	0.020	0.387	0.699
치과위생사의 환자관리	0.302	0.300	4.969	<0.001

F=73.590 R²=.682

것으로 생각된다. 진료 환경요인은 연령과 이용계기에 따라 차이를 보였다. 치과위생사 의료서비스의 질은 친절성, 지식, 환자관리로 구성되었는데 본 연구에서는 치과위생사의 친절성에 대한 평가가 가장 높았고, 환자관리, 지식 순이었다. 또한 치과위생사 친절성은 연령증가와 함께 높이 평가받았고, 치과의사와의 친분 때문에 치과에 온 경우에서 가장 높았다. 지식은 연령과 치과이용계기에서 의미 있는 차이를 보였다. 환자관리 요인은 연령과 이용계기에 따라서 차이를 보였다.

한¹⁵⁾은 환자만족도를 종속변수로 하였을 경우 치과의원은 치과위생사의 지식수준, 치과병원은 치과위생사의 진료처치수준, 종합병원 치과의 경우 친절도가 가장 중요하다고 하였는데 본 연구의 대상자가 치과의원 환자였던 것과 비교 시 다른 결과를 보였다. 환자만족도에 대한 다중회귀분석 결과 치과의사 요인, 진료절차 요인, 치과위생사의 친절성, 치과위생사의 환자관리가 유의한 변수로 선정되었다. 치과위생사 의료서비스 질 중에서 지식은 제외되었는데 홍¹²⁾은 치과의원에서 구강진료가 전달될 때 치과위생사에 의한 전문서비스와 전문지식 제공기회가 많지 않기 때문이라고 주장하였다. 그러나

홍¹²⁾의 연구에서 환자관리에 대한 평가가 높아질수록 환자만족도가 높아진다는 결과와는 일치하였다. 치과위생사가 제공하는 의료서비스 중 치위생 교육과정에서는 진료에 대한 지식을 강조하는 경향이 높은 것 같다. 하지만 본 연구의 결과로 볼 때 환자들은 치과위생사의 친절성과 환자관리 측면에서 만족을 더 느끼는 것으로 조사된 것으로 보아 치위생 교육과정에서 진료내용에 대한 지식뿐 아니라 친절성과 환자관리 측면을 보강할 필요성이 있다. 현재의 치과의료 환경에서 치과위생사의 업무는 치과의사의 개인적 취향이나 선호도 등에 따라 큰 편차를 보이고 있어¹⁶⁾ 교육과정에서 이수한 진료 내용에 대한 지식 등 전문성을 활용하기도 대단히 어려운 실정이다. 따라서 치과의사는 진료과정이나 치과위생사가 시행하는 처치 중 치위생 전문지식이 잘 활용되도록 촉진할 필요가 있으며, 새로운 치위생 전문지식 등에 관한 교육을 제공하는 노력도 필요하다.

치과 환경에서 환자만족도는 인적요인이 가장 큰 영향을 주며¹²⁾ 진료의 상당부분을 의사와 함께하는 경우에는 치과위생사의 역할은 대단히 중요하고 볼 수 있다. 한¹⁷⁾의 연구에서는 직원에 대한 기대가 치과의사에

대한 기대보다도 높았는데 환자가 처음 내원 시부터 접촉하고 진료 이외는 계속 접촉하는 시간이 많아서 직원 특히 치과위생사에 대한 만족도는 환자만족도에서 중요하다고 하였다. 치과위생사의 친절도나 환자관리와 같은 능력은 치과 의사의 진료 및 병원환경이나 진료절차와 더불어 치과진료기관의 경쟁력을 향상시키는 중요한 요소이다. 환자만족도 증대는 환자수 증가 및 수익창출로 이어져 치과병의원 경영 목표를 달성하는 데 도움이 될 것이며, 치과위생사들의 업무만족도 및 장기근무로 이어져 전문성확보에도 큰 도움이 될 것이다.

본 연구의 제한점으로는 연구자가 선정한 치과의원은 18개소이고, 편의추출에 의한 것을 감안한다면 연구의 결과를 치과의원에 내원한 환자 전체에 적용하기에 부족함이 있어 연구대상을 전국으로 확대할 필요성이 있다. 그리고 선행의 연구에서 치과위생사 의료서비스 만족도를 연구하기에 적절한 평가도구가 많지 않다. 따라서 향후의 연구에서는 치과위생사가 제공하는 의료서비스별 만족도를 조사할 수 있는 표준화된 평가문항의 개발이 필요할 것으로 사료된다.

5. 결론

치과의원에서 환자에게 제공하는 의료서비스가 환자의 만족도에 어떤 영향을 미치고 있는지 파악하여 치과위생사 의료서비스 개발 및 개선을 위한 기초자료를 제공하고자 본 연구를 실시하였다. G시에 개원하고 있는 18개소의 치과의원에 내원한 환자 500명을 대상으로 조사하였으며 2010년 5월 중 2주에 걸쳐 설문조사를 실시하였고, 응답에 누락이 많은 응답자의 설문을 제외하고 473부를 분석하였다. 분석에는 통계프로그램 SPSS 17.0을 사용하였고 다음과 같은 결과를 얻었다.

1. 성별에서 여자가 51.80%였고, 연령별로는 20대가 46.09%, 교육수준별로는 대학교 졸업자가 37.00%, 직업은 학생이 31.50%, 월 가족 수입은 300만원대가 32.56%, 이용계기는 집과 가까워서가 32.14%로 각각 가장 높았다.
2. 설문문항의 구성에서 전반적인 의료서비스의 질 부분은 치과의사 요인, 치과위생사 요인, 진료절차 요인, 진료환경요인으로 구성되며, 치과의사 요인에서

‘치과의사의 태도는 친절하고 공손하였다’가 4.14, 치과위생사 요인은 ‘치과위생사는 깨끗하고 단정한 복장을 하였다’로 4.22, 진료절차 요인은 ‘진료예약제가 잘 지켜진다’ 3.69, 진료환경 요인은 ‘진료실 내부시설 및 환경에 만족한다’ 4.01로 가장 높았다. 치과위생사가 제공하는 의료서비스의 만족도는 친절성, 지식, 환자관리로 구성하였으며, 친절성은 ‘치과위생사는 병원에 들어서는 나를 반갑게 맞아주었다’ 4.15, 지식은 ‘치과위생사는 치료방법, 절차에 대하여 쉽게 설명해 주었다’ 3.97, 환자관리는 ‘치과위생사는 치료받을 내용을 미리 알고 치료준비를 했다’ 4.11로 가장 높았다.

3. 전반적인 의료서비스의 질에 대한 평가는 치과의사 요인에서는 연령별로 60대에서 4.43으로 가장 높았고($p < 0.01$) 이용계기가 치과의사와의 친분인 경우에서 4.49로 가장 높았다($p < 0.001$). 치과위생사 요인은 월수입이 500만원 이상인 집단에서 4.31로 가장 높았다($p < 0.01$). 진료절차 요인은 치과의사와의 친분으로 내원한 경우에서 4.16으로 가장 높았다($p < 0.001$). 진료환경 요인은 60세 이상 집단에서 4.36($p < 0.05$), 치과의사와의 친분으로 내원한 경우에서 4.14로 가장 높았다($p < 0.01$).
 4. 치과위생사 의료서비스 질에 대한 평가는 치과위생사의 친절성에서 60세 이상에서 4.40($p < 0.05$), 치과의사와의 친분으로 내원한 경우에서 4.31로 높았고($p < 0.01$), 지식에서는 60세 이상에서 4.34($p < 0.05$), 이용계기가 기타라고 응답한 경우에서 4.27로 가장 높았다($p < 0.001$). 환자관리에서도 60세 이상에서 4.47($p < 0.05$), 이용계기를 기타라고 응답한 사람에서 4.28로 가장 높았다($p < 0.001$).
 5. 환자만족도에 영향은 치과의사 요인이 높을수록($p < 0.001$), 진료절차 요인($p < 0.001$)이 높을수록, 치과위생사의 친절성($p < 0.01$), 치과위생사의 환자관리($p < 0.001$)이 높을수록 만족도가 높았다.
- 환자만족도를 높이기 위해서는 치과위생사의 환자에 대한 친절도 및 환자관리 측면을 더욱 강화할 필요가 있으며, 환자가 인식하는 치과의사 요인을 높이는 한편, 치과의원의 진료절차 요인의 편리함을 높이는 방안을 강구할 필요가 있을 것으로 사료된다.

참고문헌

1. 정해경, 최성용, 권미영. 중소병원의 의료서비스 접점 관리와 서비스 성과에 관한 연구. 서비스 경영학회지 2007;8(1):161-187.
2. 김정숙. 치과위생사의 의료서비스 질이 환자만족과 재이용 의사에 미치는 영향[박사학위논문]. 대구:계명대학교 대학원;2003.
3. <http://www.mw.go.kr>
4. 김재원. 대학생의 치과 의사 및 치과의료기관 선택에 관한 연구[석사학위논문]. 서울:인제대학교 대학원;2001.
5. 최용환. 의료서비스이용자의 선호형태에 관한 연구 [박사학위논문]. 서울:성균관대학교 대학원;2001.
6. 김연화, 김영선, 김진아 외 13인. 최신치과임상. 초판. 서울:고문사;2006:6.
7. 이은숙 외. 치과위생학 개론. 4판. 서울:고문사;2003:259-260.
8. <http://www.law.go.kr/DRF/lawService.do?OC=lrzh&target=law&MST=103277&type=HTML>
9. 김영숙. 치과위생사의 업무범위 및 분장에 관한 연구 [석사학위논문]. 서울:단국대학교 대학원;2007.
10. 정순희. 치과위생사의 업무 실태 및 의식구조에 관한 연구. 치아사랑 1993;15:18.
11. 최준선, 이시백. 치과의료서비스 향상을 위한 환자 기대도 조사연구. 치위생과학회지 2002;2(1):1-9.
12. 홍현실. 치과위생사의 의료서비스 질이 치과의원 내 원환자의 만족도 재이용 권유의사에 미치는 영향[석사학위논문]. 서울:단국대학교 행정법무대학원;2005.
13. Sellers, O. Deepening the understanding of hospital patient satisfaction. American hospital association company 1989;40(3):237-247.
14. 조영식, 박명숙, 한경숙 외 3인. 치과병의원관리. 초판. 서울:고문사;2003:8-9.
15. 한지형. 환자 만족도와 애호도에 미치는 치과위생사 관련 요인 분석[석사학위논문]. 서울:인제대학교 보건대학원;2002.
16. 박지현, 김문숙, 조자원. 치과위생사의 업무범위에 관한 치과 의사의 인식조사 연구. 대한구강보건학회지 2010;34(1):88-97.
17. 한수진. 치과의료기관의 치과 의료서비스에 관한 환자의 만족요인 연구[석사학위논문]. 서울:단국대학교 행정대학원;1999.