

치과의료 재이용 및 권유 의사 관련 요인

이향님 · 심형순

광주보건대학교 치위생과

Factors upon revisit and intention of recommendation for dental care service

Hyang-Nim Lee · Hyung-Sun Shim

Dept. of Dental Hygiene, Gwangju Health College

ABSTRACT

Objectives : This study aims to examine satisfaction of dental treatment and revisit and intention of recommendation to dental patients and to supply as a basic resource for dental management improvement.

Methods : 645 dental patients to dental hospitals in G City were subjects of this study. 27 dental hospitals were randomly chosen per 5 or 6 in 5 Districts. The intention of the survey was explained to 645 patients and it was agreed to have questionnaire survey. Questionnaire survey was carried out for 2 weeks in April 2011. Total 593 were used for the analysis except for insufficient answer sheets. The analysis was executed by using SPSS 18.0 and the results are as follows.

Results : 1. The highest figures are as follows: female was 53.29% in sex, 20-29 age group was 44.52%, graduates of university were 38.62%, students were 28.50%, monthly family income with 300-399 million won was 31.70%. As to the treatment, dental caries were highest with 46.21% followed by scaling with 40.81%. As to the number of visit, 39.80% were over 5 times, and as to the opportunity to use, 29.34% answered it because it is close to home. 2. As to satisfaction, male was 4.15, over 60years old was 4.58, self-employed was 4.33, friendship with dentist as opportunity to use was 4.37. And as to revisit intention, over 60 years old was 4.60, over postgraduate in education level was 4.38, self-employed was 4.43, over 5 times visit was 4.32, and fame as opportunity to use was 4.39 which were the highest. As to the intention of recommendation to others, female was 4.24, over 60 years old was 4.65, self-employed was 4.36, friendship with dentist as opportunity was 4.43 which were the highest and showed significant differences ($p < 0.05$). 3. As to patient satisfaction, there were strong relevance between revisit intention and intention of recommendation with 0.769 and 0.744 respectively. And, as to revisit intention, it had significant relation with revisit intention with 0.791. 4. The explanatory power of the regression analysis on the factors affecting revisit intention was 61.20%. The revisit intention was high when the satisfaction of dental hospital was high ($\beta = 0.767$, $p < 0.001$), the number of visit ($\beta = 0.026$, $p < 0.01$), reason for a visit ($\beta = 0.070$, $p < 0.01$), education level ($\beta = -0.063$, $p < 0.05$) and occupation ($\beta = 0.078$, $p < 0.05$). 5. The explanatory power of the regression analysis on the factors affecting intention of recommendation was 59.9%. The intention was taken patients satisfaction ($\beta = 0.601$, $p < 0.001$), dental hygienist's kindness ($\beta = 0.218$, $p < 0.001$), female ($\beta = 0.079$, $p < 0.05$), reason for a visit ($\beta = -0.059$, $p < 0.05$), dissatisfaction treat ($\beta = 0.084$, $p < 0.05$), dentist's kindness ($\beta = -0.080$, $p < 0.05$), age ($\beta = 0.054$, $p < 0.05$).

Conclusions : To improve revisit rate of patients, the refurbishing hospital facility, treatment and kindness of dental hygienists and satisfaction of treatment must be improved. And it also needs to accept complaint from female patients in a positive manner, and understand and correct complaints actively from the perspective of patients. (J Korean Soc Dent Hygiene 2012;12(2):317-326)

Keywords : dental care service, intention of recommendation, revisit

색인 : 권유 의사, 재이용 의사, 치과의료 서비스

1. 서론

국민경제의 발전과 더불어 사람들의 구강건강에 관한 관심도 날로 높아지고 있다. 현재의 의료기관의 이용은 공급자 중심에서 수요자 중심으로 바뀌고 있으며 의료 소비자가 느끼는 만족도에 따라 임의적으로 의료기관을 결정하는 경향이 커졌다¹⁾. 특히 치과의료는 다른 서비스업에 비하여 특히 치료기술에 대한 의존도가 높아 지금까지는 별다른 노력 없이도 치료기술로 안정적인 치과 의료기관 운영을 할 수 있었다²⁾. 그러나 치과의료기관의 수가 매년 급증하고 있다. 통계청 자료³⁾에 의하면 2000년 치과병원의 수는 1584개에서 2009년 4796개로 10년 내에 3배나 증가하였다. 치과병원의 수는 증가하는 치과병원간에 환자확보를 위한 경쟁을 가속화시키고 있다. 치과병원 간의 경쟁은 병의원 규모를 크게 하여 개업을 하거나 전문화 협진 등 예전과는 다른 경영 관련 노력들이 필요하게 되었다⁴⁾.

환자들은 단순히 치료만 받는 것이 아니라 불만사항이나 단점을 밝히기를 좋아하고 그에 대한 보상을 받기를 원하며 불만사항들을 얼마나 잘 알아내어 치료해 주는가에 따라 만족도를 하고 있다. 실제 치과에 내원한 환자들은 주위 사람들에게 치과를 소개하는 경우가 많은데 최²⁾의 연구에서는 입소문이 가장 중요한 치과의료기관 선택요인이었다. 치과병원의 관리자는 의료소비자의 불만족을 신속하게 알아내고 개선하여 보다 질 높은 의료서비스를 제공하고 직원들을 동기부여 해야 할 필요가 있다고 주장하였다. 박⁴⁾은 치과 경영환경의 변화로 치과의사 1인당 환자 수 감소에 따른 경쟁, 환자요구의 확대, 대형 치과의 등장, 치과 서비스 및 시설의 상향 평준화 현상을 들면서 개원치과의 변화가 필요함을 역설하고 있다. 건강보험심사평가원의 자료⁵⁾에 의하면 2011년 전국적으로 개설된 치과병원은 1137

개소이고, 폐업된 곳은 752개소로 하루 폐업한 곳이 평균 2개소 정도되어 치과의료기관의 경영환경변화가 어려울 것을 엿볼 수 있다. 한편 신규 치과의사 면허자는 2010년 800여 명, 2011년은 700여 명이 배출되었고, 2012년 신규 치과위생사는 4100여 명에 이른다⁶⁾. 지속적인 치과의료인력의 배출은 또한 치과의료시장의 과잉경쟁을 유발하는 한 요인이 될 수 있다. 치과의료계 환경변화는 이제 치과위생사의 법적 업무변화를 가져왔다 따라서 2013년부터 시행되는 개정 의료기사 등에 관한 법률 시행령에서 치과위생사의 치석 등 침착물의 제거, 불소도포, 임시충전, 임시부착물 장착, 부착물의 제거, 치아 본뜨기, 교정용 호선의 장착·제거, 그 밖의 치아 및 구강질환의 예방과 위생에 관한 업무에 종사하며, 안전관리기준에 적합하게 진단용 방사선 발생장치를 설치한 보건기관 또는 의료기관에서 구내 진단용 방사선 촬영업무를 할 수 있다고 규정⁷⁾하고 있어서 과거의 경우보다 법적으로도 확장된 업무를 할 수 있도록 하였다. 하지만 이는 최소한의 현실만을 반영한 것으로 치과병원에서 치과위생사에게 실제로 주어진 일은 더 많으며, 미래에 더 많이 배출되는 신규치과위생사 인력을 수용하기 위해서는 업무확장이 더 필요하다고 볼 수 있다. 치과위생사는 치과의사와 함께 진료를 생산하며, 환자를 맞이하고, 진료에 필요한 물적자원 및 인적자원의 관리와 더불어 환자와의 접촉이 빈번하다. 신규환자를 유치하고, 기존 환자의 재이용을 위해 일할 수 있는 가장 중요한 인력이라고 볼 수 있다. 따라서 치과위생사의 업무 중 환자관리부분에 대한 연구는 더 많이 필요하며 계속 될 필요가 있다. 치과의료 재이용에 관한 연구로 한⁸⁾은 치과를 이용한 기간, 치과의료서비스의 질, 환자만족도, 환자가 평가하는 의료서비스의 질이 좋다고 느낄수록 재이용을 하는 경향이 있다고 하였고, 안⁹⁾은 재이용은 의료진과의 관계, 시설 및 환경, 진료협력, 환자만족도가 영향을 미친다고 주장하였다.

치과의료기관에서 기존환자를 유지하고 기존환자로부터 소개환자를 받는 것은 치과경영개선에 도움이 되는 것으로 새로운 환자 유치 비용은 기존고객을 만족시키는 비용보다는 5배의 비용이 더 들어가므로¹⁰⁾ 훨씬 더 효율적이라고 볼 수 있다.

따라서 본 연구는 치과에 내원하는 환자들의 병원만족도와 재이용 의사, 타인 권유 의사를 파악하여 환자 확보 및 치과인력의 의료서비스 개선을 위한 기초자료를 제공하고자 시행하였다.

2. 연구대상 및 연구방법

2.1. 연구대상

G시의 개원치과 의원내에 내원한 치과 환자 645명을 연구대상으로 하였다. 치과의원은 연구자의 편의대로 5개 구에 각 5~6개소씩 27곳을 선정하였다. 내원한 환자 645명을 대상으로 설문의 취지를 설명하고 동의를 구한 후 설문조사를 실시하였다. 2011년 4월 중 2주에 걸쳐 설문조사를 실시하였고, 응답에 누락이 많은 응답자의 설문을 제외하고 593부를 분석하였다.

2.2. 연구방법

선행의 연구¹¹⁾를 바탕으로 연구의 목적에 맞게 치위생과 교수 1인과 치과의원 치과위생사 2인의 조언을 바탕으로 설문을 수정 보완하였다. 연구대상자의 인구사회학적 특성과 치과에 관한 전반적인 만족도, 치과권유 의사 치과재이용에 영향을 미치는 요소들에 대하여 조사하였다.

인구사회학적 특성은 성, 연령, 교육수준, 직업, 가족 월수입, 치과이용 횟수, 이용계기, 받은 치과치료 등으로 구성되어 있고, 환자 만족도는 치과 의사에 대한 만족도 1 문항, 치과 위생사에 관한 만족도 1 문항, 병원 진료 및 대기시간에 대한 만족도 1 문항 등 총 3 문항으로 구성하였다. 3 문항으로 구성된 환자만족도에 관한 cronbach's α 는 0.816이었다. 치과재이용 의사는 '다시 치료받을 일이 있다면 다시 이 치과를 이용할 의사가 있습니까?' 라는 질문으로 권유 의사는 '주변사람들에게 이 치과를 권유할 생각이십니까?' 라는 문항을 사용하였다. 치과 재이용에 영

향을 미치는 사항에 대하여 수정보완을 거쳐 총 8 문항을 사용하였다. '치과 의사의 실력, 치과 의사의 친절함, 치과 위생사의 실력, 치과 위생사의 친절함, 교통의 편리성, 적절한 치료비, 병원 시설, 불만에 대한 빠른 대처' 로 구성하였는데 이는 환자에게 다음과 같은 내용들이 치과 재이용에 어느 정도로 영향을 미치는지를 질문하였다. 재이용 문항의 신뢰도 분석 결과 cronbach's α 는 0.905였다. 환자 만족도와 재내원에 영향을 미치는 요인, 타인 권유 의사에 대한 문항은 모두 5점 리커트 척도로 1점 '매우 그렇지 않다' 에서 5점 '매우 그렇다' 까지로 점수가 높을수록 환자만족도나 재이용 의사 및 권유 의사가 높은 것이다.

2.3. 통계처리

본 연구의 자료는 SPSS 18.0을 이용하여 분석 처리하였다. 인구사회학적 요인은 빈도와 백분율을 사용하여 분포를 나타내었고, 인구사회적 특성별 환자만족도와 치과 재이용 의사 및 타인 권유 의사의 분포는 t-Test와 분산분석(ANOVA)을 실시한 후 사후검정(Duncan's analysis)을 실시하였다. 환자만족도와 재이용 의사, 타인 권유 의사 간의 상관관계를 실시하였으며 재이용 의사와 타인 권유 의사에 영향을 미치는 요인에 대한 회귀분석을 실시하였다.

3. 연구성적

3.1. 연구대상자들의 인구 사회적 특성

연구대상자들의 인구 사회적 특성은 성별로는 여자가 53.29%, 남자가 46.71%로 여자가 남자보다 많았다. 20~29세가 44.52%로 가장 많았고 30~39세가 16.02%, 40~49세는 13.15%, 20세 이하가 13.32%, 50~59세가 9.61%, 60세 이상은 3.37%였다. 교육수준은 대학교 졸업이 38.62%, 고졸 이하 31.53%, 전문대학 졸업이 26.31%, 대학원 이상이 3.54%로 대학교 졸업이 가장 많았다. 직업은 학생이 28.50%로 가장 많았고, 전문직 22.09%, 회사원 18.84%, 자영업 12.14%, 공무원 8.60%, 주부 7.59%, 기타 6.24%였다. 월 가족 수입은 300~399만원이 31.70%로 가장 많았고, 200~299만원이 22.43%, 400~499만원은 18.71%, 199만원 이하가

표 1. 연구대상자들의 인구 사회적 특성

변수		빈도(명)	백분율(%)	N(%)	
성별	남자	277	46.71		
	여자	316	53.29		
연령(세)	20 이하	79	13.32		
	20~29	264	44.52		
	30~39	95	16.02		
	40~49	78	13.15		
	50~59	57	9.61		
	60 이상	20	3.37		
교육수준	고졸 이하	187	31.53		
	전문대학 졸업	156	26.31		
	대학교 졸업	229	38.62		
	대학원 이상	21	3.54		
직업	회사원	88	14.84		
	공무원	51	8.60		
	전문직	131	22.09		
	학생	169	28.50		
	주부	45	7.59		
	자영업	72	12.14		
	기타	37	6.24		
가족월수입(만원)	199 이하	82	13.83		
	200~299	133	22.43		
	300~399	188	31.70		
	400~499	111	18.71		
	500 이상	79	13.32		
받은 치료(복수응답)	구강검사	159	26.81		
	잇몸치료와 잇몸수술	134	22.60		
	치아우식증 치료	274	46.21		
	발치	92	15.51		
	교정	57	9.61		
	보철	112	18.89		
	스켈링	242	40.81		
	치아우식증 예방처치	63	10.62		
	시린이 치료	96	16.19		
	턱관절 치료	33	5.56		
	기타 치료	29	4.89		
	내원횟수	2회 이하	211	35.58	
		3~4회	146	24.62	
5회 이상		236	39.80		
이용계기	인터넷 검색	18	3.04		
	주위의 소개	151	25.46		
	치과의사 친분	127	21.42		
	치과위생사 친분	40	6.75		
	집과 가까움	174	29.34		
	명성	57	9.61		
	기타	26	4.38		

13.83%, 500만원 이상은 13.32%였다. 받은 치료는 복수응답으로 조사하였는데 치아우식증의 치료가 46.21%로 가장 높았고 스케일링 40.81%, 구강검사 26.81%, 잇몸치료와 잇몸수술은 22.60%, 보철 18.89%, 발치 15.51%, 시린이 치료는 16.19%, 치아우식증 예방치 10.62%, 교정 9.61%였다. 치과 내원횟수는 5회 이상인 경우가 39.80%로 가장 많았고, 2회 이하가 35.58%, 3~4회가 24.62%였다. 이용계기는 집과 가까운 이유가 29.34%로 가장 많았고, 주위의 소개 25.46%, 치과의사 친분이 21.42%, 명성이 9.61%, 치과위생사 친분이 6.75%, 기타 4.38%, 인터넷 검색이 3.07%였다(표 1).

3.2. 인구 사회적 특성별 환자만족도 재이용 의사 및 타인 권유 의사

환자만족도는 남자에서 4.15 여자에서 4.03으로 남자에서 높았고 성별로 유의한 차이를 보였다($p<0.05$). 60세 이상에서 4.58, 50~59세에서 4.33, 40~49세에서 4.28, 20세 이하에서 4.12, 30~39세에서 3.98, 20~29세에서 3.97이었으며 연령별로 차이를 보였다($p<0.001$). 자영업 4.33, 회사원 4.22, 기타 4.21, 주부 4.13, 학생 4.09, 공무원 4.00, 전문직 3.85였으며 직업별로 의미 있는 차이를 보였다($p<0.001$). 치과의사와의 친분으로 내원한 경우는 4.37, 주위의 소개 4.18, 명성 4.15, 기타 4.08, 치과위생사 친분 4.03, 인터넷 검색 3.96, 집과 가까운 경우는 3.81로 이용계기별로 환자만족도에 의미 있는 차이를 보였다($p<0.001$).

치과 재이용 의사는 60세 이상에서 4.60, 50~59세에서 4.56, 40~49세에서 4.40, 20세 이하에서 4.29, 30~39세에서 4.15, 20~29세에서 4.04였으며($p<0.001$), 자영업에서 4.43, 기타 4.41, 회사원 4.34, 주부 4.33, 공무원 4.29, 학생 4.13, 전문직 3.96이었고($p<0.01$), 치과 내원횟수가 5회 이상에서 4.32, 3~4회에서 4.24, 2회 이상에서 4.06이었으며, 내원계기가 명성 4.39, 치과의사와의 친분 4.36, 치과 위생사와의 친분 및 기타에서 4.35, 주위의 소개 4.31, 인터넷 검색 4.06, 집과 가까운 경우가 3.91이었다($p<0.001$). 치과 재이용의사는 연령과 직업 내원횟수, 이용계기에 따라 의미 있는 차이를 보였다. 특히 내원횟수가 증가와 치과 재이용 의사가 함께 증가하였다.

타인 권유의사는 남자가 4.12, 여자 4.24로 여자에서 높았다($p<0.05$). 60세 이상에서 4.65, 50~59세에서 4.54, 40~49세에서 4.24, 20세 이하에서 4.09, 20~29세에서 4.08, 30~39세에서 4.05였으며($p<0.001$), 이용계기가 치과의사와의 친분에서 4.43, 주위의 소개 4.287, 명성 4.30, 치과위생사와의 친분 4.23, 기타 4.12, 인터넷 검색 4.06, 집과 가까운 경우에서 3.82였으며, 이용계기에 따라 타인 권유의사는 의미 있는 차이를 보였다($p<0.001$). 환자만족도와 재이용 의사, 타인 권유 의사 모두 이용계기에 따라 차이를 보였는데 특히 눈에 띄는 점은 이용계기가 집과 가까운 경우에서 환자만족도나 재이용 의사 타인 권유 의사가 가장 낮았다. 이는 특별한 이용계기가 없이 내원한 환자를 관리하는데 참고할 만한 자료가 될 수 있을 것이다(표 2).

3.3. 환자만족도 치과 재이용 의사 타인 권유 의사와의 상관관계

환자만족도는 재이용 의사 및 타인 권유 의사와 각각 0.769, 0.744로 강한 상관성이 존재하였고, 재이용 의사는 타인 권유 의사와 0.791로 강한 상관이 있었다(표 3).

3.4. 재이용에 영향을 미치는 요인

치과 재이용 의사에 영향을 미치는 요인에 대한 회귀분석 결과 설명력은 61.2%였다.

환자만족도($\beta=0.767$, $p<0.001$), 치과방문횟수($\beta=0.026$, $p<0.01$), 이용계기($\beta=0.070$, $p<0.01$), 교육수준($\beta=-0.063$, $p<0.05$), 직업($\beta=0.078$, $p<0.05$)이 치과 재이용 의사에 영향을 미치는 것으로 나타났다(표 4).

3.5. 타인 권유 의사에 영향을 미치는 요인

타인 권유 의사에 영향을 미치는 요인에 대한 회귀분석 결과 설명력은 59.9%였다. 환자만족도($\beta=.0.601$, $p<0.001$), 치과위생사의 친절($\beta=0.218$, $p<0.001$), 성별($\beta=0.079$, $p<0.05$)과 이용계기($\beta=-0.059$, $p<0.05$), 불만에 빠른 대처($\beta=0.084$, $p<0.05$), 치과의사의 친절($\beta=-0.080$, $p<0.05$), 연령($\beta=0.054$, $p<0.05$)이 영향을 미쳤다(표 5).

표 2. 인구 사회적 특성별 환자만족도, 재이용 의사 및 타인 권유 의사의 분포

구 분		환자만족도	p	재이용 의사	p	타인 권유 의사	p
성별	남자	4.15±0.74	<0.05	4.24±0.85	0.466	4.12±0.82	<0.05
	여자	4.03±0.72		4.18±0.86		4.24±0.64	
연령(세)	20 이하	4.12±0.76 ^{ab}	<0.001	4.29±0.79 ^{abc}	<0.001	4.09±0.91 ^a	<0.001
	20~29	3.97±0.70 ^a		4.04±0.87 ^a		4.08±0.91 ^a	
	30~39	3.98±0.78 ^a		4.15±0.79 ^{ab}		4.05±0.87 ^a	
	40~49	4.28±0.66 ^b		4.40±0.78 ^{bc}		4.24±0.78 ^{ab}	
	50~59	4.33±0.80 ^{bc}		4.56±0.89 ^c		4.54±0.85 ^{bc}	
	60 이상	4.58±0.46 ^c		4.60±0.75 ^c		4.65±0.59 ^c	
교육 수준	고졸 이하	4.16±0.74	0.145	4.33±0.83	<0.05	4.21±0.90	0.477
	전문대 졸업	4.05±0.73		4.07±0.86		4.12±0.84	
	대학교 졸업	4.03±0.73		4.18±0.85		4.13±0.90	
	대학원 이상	4.32±0.73		4.38±0.92		4.38±0.92	
직업	회사원	4.22±0.71 ^{bc}	<0.001	4.34±0.91 ^b	<0.01	4.27±0.91	<0.05
	공무원	4.00±0.77 ^{ab}		4.29±0.86 ^b		4.13±0.89	
	전문직	3.85±0.71 ^a		3.96±0.83 ^a		4.03±0.84	
	학생	4.09±0.75 ^{abc}		4.13±0.87 ^{ab}		4.04±0.97	
	주부	4.13±0.71 ^{bc}		4.33±0.74 ^b		4.31±0.70	
	자영업	4.33±0.64 ^{bc}		4.43±0.78 ^b		4.36±0.77	
	기타	4.21±0.73 ^c		4.41±0.76 ^b		4.35±0.87	
가족월수입 (만원)	199 이하	3.93±0.74	0.213	4.09±0.83	0.427	4.00±0.90	0.229
	200~299	4.11±0.73		4.26±0.83		4.23±0.85	
	300~399	4.07±0.73		4.16±0.81		4.10±0.86	
	400~499	4.14±0.64		4.27±0.81		4.22±0.80	
	500 이상	4.18±0.86		4.28±1.04		4.25±1.06	
내원 횟수	2회 이하	4.05±0.73	0.456	4.06±0.87 ^a	<0.01	4.05±0.88	0.063
	3~4회	4.07±0.77		4.24±0.87 ^b		4.20±0.95	
	5회 이상	4.13±0.71		4.32±0.81 ^b		4.24±0.84	
이용 계기	인터넷 검색	3.96±0.74 ^{ab}	<0.001	4.06±1.00 ^{ab}	<0.001	4.06±0.80 ^{ab}	<0.001
	주위의 소개	4.18±0.71 ^{bc}		4.31±0.81 ^b		4.28±0.81 ^b	
	치과의사 친분	4.37±0.66 ^c		4.36±0.87 ^b		4.43±0.87 ^b	
	치과위생사 친분	4.03±0.61 ^{ab}		4.35±0.81 ^b		4.23±0.77 ^b	
	집과 가까움	3.81±0.71 ^a		3.91±0.83 ^a		3.82±0.90 ^a	
	명성	4.15±0.78 ^{bc}		4.39±0.80 ^b		4.30±0.87 ^b	
	기타	4.08±0.83 ^{abc}		4.35±0.80 ^b		4.12±0.91 ^{ab}	

t-test, one way ANOVA

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

표 3. 환자만족도 치과 재이용 의사 타인 권유 의사와의 상관관계

	환자만족도	재이용 의사	타인 권유 의사
환자만족도	1		
재이용 의사	0.769***	1	
타인 권유 의사	0.744***	0.791***	1

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

표 4. 재이용에 영향을 미치는 요인

독립변수	모형 1		모형 2		모형 3	
	B	t	B	t	B	t
상수	0.360	2.696**	0.418	3.094***	0.397	2.941**
환자만족도	0.890	29.510***	0.888	29.574**	0.891	29.736***
치과방문 횟수	0.095	3.747***	0.085	3.324**	0.083	3.228**
이용계기	0.215	2.445*	0.229	2.614*	0.236	2.697**
교육수준			-0.123	-2.428**	-0.122	-2.412*
직업					0.172	2.202*
Model Fit						
R2(Adjust)	0.605(0.603)		0.609(0.606)		0.612(0.608)	
F-value	300.284		228.557		185.012	
p-value	<0.001		<0.001		<0.001	

by the stepwise multiple regression

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

표 5. 타인 권유에 영향을 미치는 요인

독립변수	모형 1		모형 2		모형 3	
	B	t	B	t	B	t
상수	-0.032	-0.180	0.002	0.009	-0.087	-0.477
환자만족도	0.719	17.362***	0.733	17.505***	0.724	17.264***
치과위생사의 친절	0.197	5.322***	0.236	5.668***	0.236	5.672***
성별(남/여)	0.123	2.628**	0.119	2.546*	0.140	2.925*
이용계기	-0.116	-2.184*	-0.117	-2.205*	-0.115	-2.164*
불만에 빠른 대처	0.062	1.966*	0.077	2.394*	0.079	2.445*
치과의사의 친절			-0.076	-2.030*	-0.079	-2.124*
연령					0.037	1.998*
Model Fit						
R2(Adjust)	0.594(0.590)		0.596(0.592)		0.599(0.594)	
F-value	171.441		144.313		124.898	
p-value	<0.001		<0.001		<0.001	

by the stepwise multiple regression

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

4. 총괄 및 고안

국민들의 구강건강에 대한 관심이 증대됨에 따라 치과의료수요가 증가하고 있다. 더불어 진입하고자 하는

치과병의원과 치과의료인력이 매년 늘고 있다. 치과병의원에서는 환자확보를 위한 경쟁에 돌입하게 되었다. 반면에 환자들은 치과의료 서비스에서 의료기관을 선택하고 타인에게 진료기관을 소개하는 등의 역할로 치과

의료서비스의 생산과 전달 소비에서 중요한 위치를 차지하게 되었다^{8-9,11)}. 치과위생사는 이런 무한경쟁의 선두에서 중간관리자로서 경쟁력을 선도하는 역할을 하여야 할 것이다. 최²⁾는 병원을 치료와 예방을 제공하는 기관 이상인 가족과 가정환경까지 다루는 곳으로 해석하면서 병원관리자로서 의료소비자의 불만족을 개선하고 높은 질의 의료상품 및 서비스를 제공해야 한다고 주장하였다. 따라서 치과외료를 이용하고 있는 환자들의 만족도와 재이용 및 타인 권유의사를 조사하고 치과 재이용 및 타인 권유의사에 영향을 주는 요인을 파악하여 환자 확보 및 치과인력의 의료서비스 개선을 위한 기초자료를 얻고자 조사연구를 시행하였다. 환자만족도는 의사가 환자에게 제공하는 의료서비스에 대한 태도로 의료서비스에 대한 환자의 만족이나 불만족은 불평, 구전, 재구매와 같은 형태로 드러난다⁹⁾. 본 연구에서 환자들은 집과 가까운 이유로 치과를 이용한 경우가 29.34%로 가장 많았고, 그 다음으로 주위의 소개가 25.46%로 다음이었다. 그러나 치과의사와의 친분이 21.42%, 치과위생사와의 친분이 6.75%로 과반수에 가까운 환자가 주위의 소개나 아는 치과 인력이 있는 곳을 찾았다. 따라서 한⁸⁾의 연구가 가족·친지의 권유에 의해 내원한 환자가 전체의 과반수에 가까운 정도로 높았던 것에 비추어 볼 때 본 연구의 결과와 비슷하다. 의료서비스는 서비스가 생산됨과 동시에 소비되는 특성을 가지고 있어서 객관적인 성과보다는 그때그때의 상황에 따라 환자의 느낌에 의존하는 경향이 크다. 또한 의료서비스를 이용할 계기가 있을 때 주변사람들의 의견을 구하는 경우가 많다⁸⁾. 따라서 치과위생사는 어떻게 하면 한번 이용했던 환자가 다시 찾을 수 있게 할 것인지 그리고 지인들에게 소개하게 하는데 기여하는 요인이 무엇인지 찾아내어 치과구성원들의 직무 및 서비스교육을 한다면 경영개선에 도움이 될 것이다.

본 연구에서 환자들이 가장 많이 이용한 치과의료 서비스는 치아우식증 치료와 스케일링이었는데 한⁸⁾의 연구에서는 치주치료가 높았던 것과는 달랐다. 치과내원 횟수도 3회 이상인 경우가 60%를 넘어서고 있었다. 환자만족도의 경우 60세 이상에서 치과의사와의 친분에 의해 이용한 경우에서 가장 높았는데 이는 고령 환자에 대한 배려와 치과 의료진의 친분 때문에 환자의 마음이

편안하게 느껴져 점수가 가장 높았던 것으로 생각된다. 한⁸⁾은 고령화에 따라 치과질환이 늘어나면서 치과의원을 이용하는 기간도 늘어남을 지적하면서 치과외료기관의 경영에 도움이 되고자 고령화에 따른 치과이용에 대한 치과외료의 질이나 환자만족도, 재이용에 대한 연구의 필요성을 주장하였다. 김¹²⁾은 노인환자에서 보철만족도에 영향을 미치는 요인으로 직원서비스를 들며 고객과의 접점에서 서비스를 제공하는 인력의 서비스 향상이 필요하며 공격하는 자세와 가족과 같은 친근감과 편안함을 제공하는데 직원의 역할이 중요하다고 하였다. 치과위생사는 진료협조와 예방처치의 주된 진료인력으로 의료서비스를 제공하면서 접촉을 하게 되고, 환자 구강보건교육과 맞이하고 약속관리를 하는 등 의료서비스 이외의 면에서 환자와 대면하면서 영향을 미친다. 따라서 치과위생사 요인은 치과의사의 진료 및 병원 환경과 함께 치과외료기관의 경쟁력 확보를 위해 가장 중요하다고 볼 수 있다. 성 등¹³⁾은 치과위생사의 서비스가 치과환자만족도 및 애호도에 연관성이 있다고 하였다. 치과 재이용 의사는 60세 이상, 5회 이상 내원한 군에서 가장 높았고, 이용계기가 명성 때문인 경우에서 높았다. 특이한 점은 집과 가까워서 치과를 이용하게 된 집단의 환자만족도와 재이용 의사 및 타인 권유의사가 가장 낮았고, 치과의사와의 친분 때문에 이용하게 된 경우에서 가장 높았다. 이는 환자만족도와 재이용 의사에 의료진과의 관계가 큰 영향을 미친다는 안⁹⁾의 결과를 지지하였다. 치과 재이용 의사나 타인 권유의사 모두 치과내원횟수가 많은 환자에서 높았는데 이는 본인의 만족이 높기에 재이용할 가능성도 높고, 타인에게 추천한다는 연구들의 결과를 뒷받침하고 있다^{8-9,10)}.

한편 의료서비스의 불만이 내원환자의 80% 이상에서 높게 나타나고 있으며 진료에 대한 불만이 있는 환자는 병원을 재이용하지 않는 형태로 불만을 표현하고, 불만을 호소하는 경우에는 직원의 태도에 가장 기대하는 경향이 크다¹³⁻¹⁴⁾. 오늘날 기업들은 소비자가 불만을 표출할 수 있도록 촉진하기도 하는데 이는 불편한 구매경험을 순화시키고, 처리할 수 있는 문제를 파악하며, 불만의 내용을 분석하여 기업 경영의 좋은 기회로 삼고 있다¹⁵⁾. 이제 치과위생사들은 불만을 제기하는 환자의 요구를 잘 처리함으로써 부정적인 구전을 막고, 환자 중심

적인 사고를 하는 훈련을 할 필요가 있다. 치과 재이용 의사는 환자만족도, 치과방문 횟수, 이용계기, 교육수준, 직업이 영향을 미쳤다. 그리고 타인 권유 의사는 환자만족도, 치과위생사의 친절, 성별, 이용계기, 불만에 바른 대처, 치과의사의 친절, 연령 등이 영향을 미치고 있었다.

치과 재이용 의사와 타인 권유 의사에 환자만족도, 이용계기는 공통적으로 중요한 요소였다. 집이 가까워서 치과를 이용한 환자들에 대한 관리가 우선적으로 중요하다고 생각되며, 치과 의료진은 신뢰를 바탕으로 배려를 느끼도록 행동할 필요가 있다고 사료되었다. 새로운 환자 유치를 위한 병의원 홍보는 남성보다는 여성 환자를 중심으로 시행한다면 구전으로 인한 효과를 볼 가능성이 크다고 사료된다.

본 연구의 제한점으로는 G시의 개원치과의원 27곳에 내원한 치과환자만을 대상으로 편의추출하였으므로 결과를 일반화하기에는 적절하지 않으며, 재이용 의사, 타인 권유 의사를 조사하였을 뿐 실제로 환자소개로 내원 시 질병의 정도 등 영향을 미치는 상세한 정보를 조사하지 못하였다. 후속연구에서는 재이용 의사와 타인 권유 의사에 영향을 미칠 수 있는 진료비용이나 그 밖의 좀 더 많은 요인을 보충한 연구가 필요하며, 이러한 연구를 위한 적절한 평가도구 개발이 되어져야 할 것으로 보인다. 특히 치과위생사가 생산하는 치과 의료서비스별 만족도와 재이용 의사, 타인 권유 의사에 미치는 영향에 관한 연구들이 이루어져 치과 의료시장에서 기여도가 검증됨으로써 치과위생사 급여 등 처우개선과 사기진작에 기여할 수 있기를 기대해 본다.

5. 결론

치과 환자들을 대상으로 환자만족도, 재이용 및 타인 권유 의사에 영향을 주는 요인을 조사하여 환자 확보 및 치과인력의 의료서비스 개선을 위한 기초자료를 얻고자 조사연구를 시행하였다.

G시의 개원치과의원에 내원한 치과환자 645명을 연구 대상으로 하였다. 치과의원은 연구자의 임의대로 5개 구에 각 5-6개소씩의 총 27곳을 선정하였다. 내원한 환

자 645명을 대상으로 설문지의 취지를 설명하고 동의를 구한 후 설문조사를 실시하였다. 2011년 4월 중 2주에 걸쳐 설문조사를 실시하였고, 응답에 누락이 많은 응답자의 설문을 제외하고 593부를 분석하였다.

통계프로그램 SPSS 18.0을 사용하여 분석하였고 다음과 같은 결과를 얻었다.

1. 성별에서 여자가 53.29%, 20~29세가 44.52%, 대학교 졸업이 38.62%, 학생이 28.50%, 월 가족 수입은 300~399만원이 31.70%로 가장 높았다. 받은 치료는 치아우식증의 치료가 46.21% 스케일링 40.81% 순이었으며, 치과 내원횟수는 5회 이상인 경우가 39.80%, 이용계기는 집과 가까운 이유가 29.34%로 가장 많았다.
2. 환자만족도는 남자에서 4.15, 60세 이상에서 4.58, 자영업에서 4.33, 이용계기가 치과의사와의 친분인 경우에서 4.37로 가장 높았고, 재이용 의사는 60세 이상에서 4.60, 대학원 졸업 이상에서 4.60, 자영업 4.43, 5회 이상 내원한 경우에서 4.32, 이용계기가 명성인 경우에서 4.39 가장 높았다. 타인 권유 의사는 여자 4.24, 60세 이상에서 4.65, 자영업 4.36, 이용계기가 치과의사와의 친분인 경우에서 4.43에서 가장 높았고 의미 있는 차이를 보였다($p < 0.05$).
3. 환자만족도는 재이용 의사 및 타인 권유 의사와 각각 0.769, 0.744로 강한 상관성이 존재하였고, 재이용 의사는 타인 권유 의사와 0.791로 강한 상관성이 있었다.
4. 재이용 의사에 영향을 미치는 요인에 대한 회귀분석 결과 설명력은 61.2%였고, 환자만족도($\beta = 0.767$, $p < 0.001$), 치과방문횟수($\beta = 0.026$, $p < 0.01$), 이용계기($\beta = 0.070$, $p < 0.01$), 교육수준($\beta = -0.063$, $p < 0.05$), 직업($\beta = 0.078$, $p < 0.05$)이 영향을 주었다.
5. 타인 권유 의사에 영향을 미치는 요인에 대한 회귀분석 결과 설명력은 59.9%였다. 환자만족도($\beta = 0.601$, $p < 0.001$), 치과위생사의 친절($\beta = 0.218$), 성별($\beta = 0.079$, $p < 0.05$)과 이용계기($\beta = -0.059$, $p < 0.05$), 불만에 빠른 대처($\beta = 0.084$, $p < 0.05$), 치과의사의 친절($\beta = -0.080$, $p < 0.05$), 연령($\beta = 0.054$, $p < 0.05$)가 영향을 주었다.

치과의원 환자의 치과 재이용을 높이기 위해서는 병원시설 확충 및 치과위생사가 제공하는 처치 및 친절도를 높이며, 환자만족도를 높이는 방안을 강구하고, 여성 환자가 불만을 토로할 때 긍정적으로 수용하고 환자입장에서 불만내용을 이해해 보고 시정하려는 적극적인 노력이 필요할 것으로 사료된다.

참고문헌

1. 유은미, 김선경, 황윤숙. 치과내원 환자들의 의료기관 선택 및 의료서비스 불만요인에 관한 연구. 한국치위생교육학회지 2008;8(1):93-105.
2. 최윤화. 치과의료기관을 선택하는 요인에 관한 조사 연구. 한국치위생교육학회지 2006;6(3):229-242.
3. 2010 보건복지통계연보 보건복지 인력 및 시설. <http://kostat.go.kr/wnsearch/search.jsp> 검색일자 2012.3.29.
4. 박미선. 치과병의원 산업의 경영환경 및 네트워크 치과의 발전 방향 [석사학위논문]. 광주:전남대학교 치의학전문대학원;2012.
5. 건강보험심사평가원 통계자료실 영양기관 개폐업 현황 2011. http://www.hira.or.kr/dummy.do?pgmid=HIRAA020045010000&cmsurl=/cms/information/05/03/01/stats_data.html 검색일자 2012.3.29.
6. 한국보건의료인국가시험원 홈페이지 정보광장 시험통계. <http://www.kuksiwon.or.kr/index.aspx> 검색일자 2012.3.29.
7. 법제처 홈페이지 법령해석정보. <http://www.law.go.kr/LSW/lSsc.do?mouseY=449&menuId=0&p1=&subMenu=1&searchChk=2&lawSearchName=LicLs%2C0&query=%EC%9D%98%EB%A3%8C%EA%B8%B0%EC%82%AC%EB%B2%95>. 검색일자 2012.3.29.
8. 한명숙. 치과의료서비스 질이 환자만족도 서비스 가치 및 재이용 의사에 미치는 영향[박사학위논문]. 대전:충남대학교 대학원;2010.
9. 안은숙. 의료서비스의 질 구성요소와 환자만족도

및 재이용 의사의 관계 [석사학위논문]. 서울:아주대학교 대학원;2009.

10. Sellers O. Deepening the understanding of hospital patient satisfaction. American hospital association company 1989;40(3):237-247.
11. 홍현실. 치과위생사의 의료서비스 질이 치과의원 내원환자의 만족도 재이용 권유의사에 미치는 영향. [석사학위논문]. 용인:단국대학교 행정법무대학원;2005.
12. 김순덕. 노인구강보철환자에게 미치는 치과 의료서비스 요인. 한국치위생교육학회지 1987;7(1):15-30.
13. 성정민, 문윤미. 치과위생사의 의료서비스에 따른 내원환자의 만족도. 한국치위생교육학회지 2011;11(5):741-747.
14. 한지형, 김진. 치과의료기관 방문시 불만처리서비스에 대한 의료소비자의 평가. 한국치위생교육학회지 2003;3(2):209-220.
15. 손정화. 인터넷 쇼핑몰 고객의 불만 및 불평에 관한 연구 [석사학위논문]. 부산:동의대학교 대학원;2002.