

치과위생사의 의료서비스에 따른 내원환자의 만족도

성정민 · 문윤미

서남대학교 치위생학과

According to the dental hygienists care services of patient satisfaction

Jeong-Min Seong · Yun-Mi Moon

Dept. of Dental Hygiene, Seonam University

ABSTRACT

Objectives : The purpose of this study was to examine factors related to the satisfaction level of patients with dental hygienists services.

Methods : Questionnaire survey was carried out targeting 157 dental hygienists. The collected data was performed frequency & percentage, independent t-test and Pearson's correlation coefficient analysis.

Results : 1. The mean score of kind of dental hygienists was 3.07 out of a maximum 4 points and level medical treatment of dental hygienists 2.94, friendly of dental hygienists 2.75. 2. Regarding the correlation between kind, level medical treatment, friendly of dental hygienists had a statistically significant correlation of $r=0.677$ which was the highest correlation factor($p<0.01$). 3. dental satisfaction, dental reuse intention between intention recommendation, they were statistically significant different with dental satisfaction($p<0.05$) 4. Regarding the correlation between dental satisfaction, dental reuse intention, intention recommendation had a statistically significant correlation of $r=0.705$ which was the highest correlation factor($p<0.01$).

Conclusions : Dental care service, dental hygienists have significant and their to revisit and recommend. (J Korean Soc Dent Hygiene 2011;11(5):741-747)

keywords : dental hygienists, dental services, patient satisfaction

색인 : 치과위생사, 치과의료서비스, 환자만족도

1. 서론

사회가 발전하고 국민들의 생활수준이 향상되면서 사람들의 병원에 대한 치료 및 관리에 대한 요구도가 높아지고 있다. 또한 우리나라는 국민소득 증대와 의료기술 발달로 인하여 평균수명 연장과 더불어 구강건강 욕구도 커지고 있다. 마스크의 발달과 치과치료에 대한 기술

발전으로 인해 많은 사람들의 치과치료 지식 또한 풍부해지고 있다. 공중파 방송에서 의료전문가가 출연하여 치료방법에 대한 해박한 지식을 열심히 설명하고 있는 것 또한 그리 낯설은 모습이 아니다¹⁾. 또한 사람들은 자신의 건강을 유지하고 증진시키기 위해 나름대로의 궁극점에 대한 해결점을 찾으려고 노력하고 있고, 스스로 의료욕구를 충족시키기 위해 의료서비스 평가를 통하여

소비자가 제품과 용역을 구매하듯이 의료기관을 선택하여 진료를 받는 행동을 한다²⁾. 이에 환자의 욕구를 파악하고 양질의 제품과 서비스를 제공함으로써 이탈을 최소화하여 궁극적인 경쟁우위를 확보하려는 고객중심 마케팅이 치과경영에서도 도입되게 되었다³⁾. 불과 몇 년 전만 하더라도 치과의료 마케팅이라는 용어는 치과의료계에서는 생소하고 거부감마저 드는 신조어였다. 하지만 치과의료계에서도 이제 의료마케팅 경영시대라는 화두가 대두되고, 시장 개념이 적용되기 시작하면서 내원환자를 다만 환자로서만 인식하는 것이 아니라 치과의료 소비자로서 인식을 전환한 것이다⁴⁾.

보건복지부는 2007년부터 치과의료서비스의 질관리 지표를 마련하고 평가함으로써 치과의료서비스의 향상을 도모하고, 국민에게 양질의 치과의료서비스를 제공하고자 치과의료기관 평가제도를 도입하겠다고 발표하였다⁵⁾. 하지만 아직까지 치과의료기관은 소비자들의 높아진 기대수준과 이를 옹호하고 지지하는 정부정책에 못 미치는 경향이 있다⁶⁾.

최⁷⁾는 병원의료서비스 선택 시 고려되는 요인 중 직원의 친절한 서비스를 들었고, 환자들이 치과의료기관을 선택할 때 고려하는 요인들을 조사한 김⁸⁾은 직원의 친절성, 주변인들로부터의 친절 평판이라고 하였다.

치과환자가 기대하는 의료서비스는 대기시간이나 예약 또는 정산의 기대, 정보제공 등의 요소보다는 치과환 경과 치과인력에 대한 것이 훨씬 높다⁹⁾. 치과위생사는 치과의사와 더불어 치과 의료서비스를 제공하는 전문가이며, 구강질환을 예방하고 관리를 담당하는 사람으로 오늘날 그 역할에 대한 관심이 집중되고 있기에, 치과위생사의 의료서비스에 따른 환자 만족도에 미치는 영향에 대한 면밀한 분석이 요구된다. 현재 환자만족도에 대해서는 상당히 많은 연구가 진행되었으나 사회학적 특성^{1,10~12)}, 환자의 행동유형 및 대인관계특성^{4,13,14)}을 분석한 연구이며 환자 만족도간의 상관관계를 살펴본 연구는 부족한 실정이다.

이에 본 연구는 환자의 만족도에 영향을 미치는 치과위생사의 의료서비스 관련요인을 밝히고 환자 만족도간의 상관관계를 파악하여 치과위생사의 의료서비스 개선을 위한 기초자료를 제공하고자 연구를 실시하였다.

2. 연구방법

2.1. 연구대상 및 방법

본 연구는 2011년 6월 2일부터 7월 10일까지 서울, 경기도, 충청도, 전라도의 치과진료기관 내원환자를 대상으로 편의표본추출하여 조사하였다. 자료수집은 구조화된 설문지를 배부하여 설문조사의 취지와 작성방법을 설명하고 연구 참여에 대한 동의를 구한 후 자기기입식으로 하였다. 총 회수한 175부 중 연구 자료로써의 적합성 여부를 판단한 결과, 기입 불명확, 기입누락, 이중기입 등 응답이 미흡한 18부를 제외하고 157부를 유효한 표본으로 채택하였다.

2.2. 연구도구

본 연구에서 사용한 도구는 치과위생사의 의료서비스에 관한 선행연구인 홍 등¹⁰⁾의 연구와 환자 만족도에 관한 선행연구 정¹⁵⁾과 한¹⁶⁾의 연구에서 사용한 도구 및 연구내용을 참고하여 연구자가 자체적으로 추가 개발한 문항을 수정·보완하여 재작성 하였다. 조사내용은 연구대상자의 일반적 특성, 치과 만족도 및 애호도, 치과위생사의 의료서비스에 대한 만족도로 구성하였다. 설문문항은 Likert 4점 척도로 작성하여 만족도가 높을수록 높은 점수를 부여하였으며, 문항사이의 신뢰도를 검정한 결과 각 범주의 Cronbach's α 값이 모두 0.6 이상으로 나타났다.

2.3. 자료분석

통계적 분석은 SPSS(Statistical Packages for Social Science 12.0, SPSS Inc, USA) 통계프로그램을 사용하였다. 연구대상자의 인구사회학적 특성은 빈도분석과 백분율로 조사하였고, 치과위생사의 의료서비스에 대한 만족도 파악을 위해서 신뢰도 분석과 평균 및 표준편차로 기술통계분석을 실시하였다. 치과위생사의 서비스가 치과 만족도 및 애호도에 미치는 영향을 알아보기 위해 independent t-test를 실시하였으며, 각 변수와의 상관관계를 알아보기 위해 Pearson's correlation coefficient로 분석하였다.

3. 연구성적

3.1. 연구대상자의 특성

연구대상자의 일반적 특성을 조사한 결과 남성이 29.3%, 여성이 70.7%였다. 연령대는 20대가 36.9%로 가장 많았고, 30대 33.8%, 40대 14.0%, 10대 13.4%, 50대 이상 1.9%를 보였다. 결혼 여부는 미혼이 56.1%로 기혼보다 많았으며, 교육 정도는 대학교 졸업이 49.0%로 가장 많이 조사되었다(표 1).

3.2. 치과위생사의 의료서비스에 대한 만족도

치과위생사의 의료서비스에 대한 만족도 정도를 최고 점수 4점 만점으로 측정한 결과이며 문항으로는 치과위생사의 친절도, 환자와의 상호관계성, 치과위생사의 진료처치수준 요인으로 구분하여 조사하였다. 치과위생사의 친절도 요인에서 '알아듣기 쉽게 분명한 발음을 구사하여 준다'가 3.10, 환자와의 상호관계성 요인은 '나는 치과위생사를 믿고 신뢰할 수 있다' 2.85, 치과위생사의 진료처치수준 요인에서 '업무를 능숙하게 처리한다' 3.06으로 가장 높게 조사되었다(표 2).

3.3. 치과위생사의 의료서비스 만족도에 대한 변인간의 상관관계

치과위생사의 의료서비스 만족도에 대한 변인간의 상관관계를 분석한 결과 치과위생사의 진료처치수준과 치과위생사의 친절도 요인이 0.569로 가장 강한 양(+)의 상관관계를 보였고, 치과위생사의 진료처치수준과 환자와의 상호관계성 0.513, 치과위생사의 친절도와 환자와의 상호관계성 0.476 순으로 통계적으로 유의하게 나타났다($p < 0.01$) (표 3).

3.4. 치과위생사의 서비스가 치과만족도 및 애호도에 미치는 영향

치과위생사의 서비스가 치과만족도 및 애호도에 미치는 영향과의 관련성 중 통계적으로 유의하게 조사된 항목은 치과만족도였다. 치과위생사의 서비스가 치과만족도 및 애호도에 영향력이 '있다'라고 한 응답자는 3.00으로 나타났으며, 영향력이 '없다'라고 한 응답자에게서는 2.25로 가장 낮게 나타나 통계적으로 유의한 차이를 보였다($p < 0.05$) (표 4).

표 1. 연구대상자의 특성

| | 분류 | 빈도(명) | 백분율(%) |
|-------|---------------|-------|--------|
| 성별 | 남 | 46 | 29.3 |
| | 여 | 111 | 70.7 |
| 연령 | 10대 | 21 | 13.4 |
| | 20대 | 58 | 36.9 |
| | 30대 | 53 | 33.8 |
| | 40대 | 22 | 14.0 |
| | 50대 이상 | 3 | 1.9 |
| 결혼 여부 | 미혼 | 88 | 56.1 |
| | 기혼 | 69 | 43.9 |
| 교육 정도 | 무학 및 초·중학교 졸업 | 1 | 0.6 |
| | 고등학교 졸업 | 70 | 44.6 |
| | 대학교 졸업 | 77 | 49.0 |
| | 대학원 졸업 및 이상 | 9 | 5.7 |
| 계 | | 157 | 100 |

표 2. 치과위생사의 의료서비스에 대한 만족도

| | 내용 | 평균±표준편차 |
|------------|-------------------------------|----------------------------|
| 치과위생사의 친절도 | 진료의 전반적인 사항을 잘 설명해준다. | 3.08±0.58 |
| 치과위생사의 친절도 | 대화 시 편안하게 느낄 수 있는 가까운 거리에 있다. | 3.06±0.57 |
| | 이해하기 적절한 속도로 설명해준다. | 3.06±0.60 |
| | 알아듣기 쉽게 분명한 발음을 구사하여 준다. | 3.10±0.57 |
| 치과위생사의 친절도 | 계 | 3.07±0.42 |
| | 환자와의 상호관계성 | 환자인 나의 고통을 진심으로 이해한다고 느낀다. |
| 치과위생사의 친절도 | 사적인 얘기를 치과위생사와 자유롭게 말할 수 있다. | 2.21±0.57 |
| | 나는 치과위생사를 믿고 신뢰할 수 있다. | 2.85±0.60 |
| | 치과위생사는 환자의 이익을 먼저 생각해 준다. | 2.68±0.72 |
| 치과위생사의 친절도 | 계 | 2.68±0.12 |
| | 치과위생사의 진료처치수준 | 나의 불편사항을 잘 파악한다. |
| 치과위생사의 친절도 | 치료와 관련된 문제 발생시, 신속하게 해결해준다. | 2.92±0.60 |
| | 업무를 능숙하게 처리한다. | 3.06±0.45 |
| | 계 | 2.94±0.41 |

표 3. 치과위생사의 의료서비스 만족도에 대한 변인간의 상관관계

| | 치과위생사의 친절도 | 환자와의 상호관계성 | 치과위생사의 진료처치수준 |
|---------------|------------|------------|---------------|
| 치과위생사의 친절도 | 1 | | |
| 환자와의 상호관계성 | 0.476** | 1 | |
| 치과위생사의 진료처치수준 | 0.569** | 0.513** | 1 |

**p<0.01

표 4. 치과위생사의 서비스가 치과만족도 및 애호도에 미치는 영향

| | 영향력 | | p-value** |
|-----------|------------|-----------|-----------|
| | 있음(N=149)* | 없음(N=8)* | |
| 치과만족도 | 3.00±0.48 | 2.25±0.04 | <.05 |
| 치과 재이용 의사 | 3.03±0.58 | 3.00±0.00 | 0.896 |
| 추천의사 | 2.96±0.58 | 3.00±0.01 | 0.398 |

* 5점 리커트척도에 대한 평균±표준편차(최대 4점, 최소 1점)

**p값은 independent t-test로 분석하였음

3.5. 환자의 치과만족도 및 애호도에 대한 상관관계

치과만족도, 치과 재이용 의사, 추천의사에 대한 상관

관계를 분석한 결과 추천의사와 치과 재이용 의사가 0.705의 상관계수로 나타나 통계적으로 유의한 차이를 보였다(p<0.01)<표 5>.

표 5. 환자의 치과만족도 및 애호도에 대한 상관관계

| | 치과만족도 | 치과 재이용 의사 | 추천의사 |
|-----------|---------|-----------|------|
| 치과만족도 | 1 | | |
| 치과 재이용 의사 | 0.296** | 1 | |
| 추천의사 | 0.351** | 0.705** | 1 |

**p<0.01

4. 총괄 및 고안

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 있다¹⁷⁾. 더불어 환자가 느끼는 의료서비스를 조사하여 서비스 향상과 환자의 기대에 부응함으로써 기존 환자유지 및 소개환자 확보에 활용되어 경영개선에 이용된다⁶⁾. 치과의료기관도 예외가 될 수 없다. 치과의 수도 늘어났고, 개원형태도 다양화되면서 치과진료의 전문화를 가속화하여 치과위생사의 업무도 진료보조에서 환자관리로 전환되고 있는 실정이다. 이에 본 연구는 내원 환자의 치과만족도에 영향을 미치는 치과위생사의 의료서비스 요인을 밝히고, 환자 만족도간의 상관관계를 파악하여 치과위생사의 의료서비스 개선을 위한 방안을 모색하고자 한다.

치과위생사의 의료서비스에 대한 만족도 평가는 치과위생사의 친절도, 환자와의 상호관계성, 치과위생사의 진료처치수준으로 구성되었으며, 본 연구에서는 치과위생사의 친절도가 3.07로 가장 높게 나타났다. Likert 5점 척도로 조사한 이 등⁶⁾의 연구에서도 치과위생사의 친절성이 4.15로 조사되어 치과위생사의 의료서비스 가운데 친절성이 가장 영향을 끼친다는 본 연구결과를 뒷받침하고 있다. 따라서 치위생 교육과정에서 진료내용에 대한 지식뿐 아니라 친절성에 관한 측면을 강조할 필요성이 있다고 사료된다.

치과환경에서 환자만족도는 인적요인이 가장 큰 영향을 주며 특히 치과위생사의 만족도는 환자만족도에서 중요하다고 하였다¹⁸⁾. 또한 치과위생사의 친절도는 치과 의사의 진료 및 병원환경과 더불어 치과진료기관의

경쟁력을 향상시키는 중요한 요소이다⁶⁾. 본 연구에서 치과위생사의 의료서비스 만족도에 관한 관련성 분석을 살펴보면, 치과위생사의 진료처치수준은 치과위생사의 친절도와 강한 양의 관계로 나타났고, 환자와의 상호관계성과도 양의 관계로 조사됐다. 또한 환자와의 상호관계성과 치과위생사의 친절도도 양의 상관관계로 조사되었다. 따라서 본 연구의 시사점은 치과 의료소비자의 만족도를 높이기 위한 전략에 관심을 기울여야 할 필요성을 제시한다. 즉, 치과의사와 더불어 구강보건 전문가인 치과위생사는 전문지식과 기술뿐만 아니라 친절한 서비스 정신까지 겸비한 전문인으로 노력해야 할 것이다.

치과위생사의 서비스가 치과만족도 및 애호도에 미치는 영향을 조사한 결과 가장 연관성이 있게 나타난 항목은 치과만족도 3.00이었으며, 통계적으로 유의한 차이를 보였다. Likert 5점, 7점으로 조사한 한¹⁶⁾과 홍 등¹⁰⁾의 연구에서도 각각 4.40과 5.67로 가장 높게 나타나 본 연구 결과와 일치하였다. 또한 한¹⁹⁾의 연구에 따르면, 직원요인이 치과환자 만족도에서 가장 중요한 변수라고 주장하면서 환자의 불만족 요인을 개선하기 위해서는 치과위생사의 능력을 개발하고 교육시켜 환자 기대수준에 상응할 수 있도록 해야 한다고 주장하여 본 연구결과를 뒷받침하고 있다. 이러한 결과로 미루어볼 때 치과위생사와 관련된 정서적인 따뜻한 보살핌에서 환자들은 만족을 느끼며, 치과위생사의 서비스가 좋은 병원일수록, 환자의 만족도가 증가된다고 해석할 수 있다.

마지막으로 환자의 치과만족도 및 애호도에 대한 상관관계 분석에서 모두 양의 상관관계를 보였으며, 추천의사와 치과 재이용 의사와의 관계가 가장 관련성 있는 양의 상관관계로 나타났다. 빈도분석으로 조사한 고 등¹⁾의 연구결과에 따르면 병원선택 시, 주변사람의 추천이 70.4%로 나타나 본 연구결과와는 다른 분석법을 사용

하였지만 병원선택에 있어서 주변인의 추천에 대한 응답이 가장 높게 조사되어, 본 연구결과를 뒷받침한다. 또한 환자의 치과만족도가 의료기관의 재이용 의사와 권유 의사 사이의 매개 역할을 한다고 주장한 김³⁾의 연구결과도 환자의 치과만족도, 재이용 의사, 권유 의사 모두에서 양의 상관관계로 조사되어 본 연구결과와 일치하였고, 이는 환자의 치과만족도가 증가하면 이를 통해 재이용 의사와 권유 의사도 증가되는 것으로 생각된다.

이상의 결과를 종합해보면 치과위생사의 친절도 등과 같은 의료서비스는 치과진료기관의 경쟁력을 향상시키는 중요한 요인으로 밝혀졌으나, 치과위생사의 의료서비스 수준과 범위를 가장 효율적으로 높일 수 있는 방안 모색도 필요하다고 여겨진다.

본 연구의 제한점은 일부 지역을 대상으로 하였으며, 편의표본추출하여 보편화하기에는 제한이 있었다. 그러나 환자의 만족도에 영향을 미치는 치과위생사의 의료서비스 요인을 밝히고 환자 만족도간의 관련성을 파악하여, 치과위생사의 의료서비스 개선을 위한 기초자료로 활용할 수 있을 것으로 사료된다. 추후 치과진료기관에 내원한 환자 전체를 대상으로 하는 대표성을 갖는 후속연구가 필요하다고 생각된다.

5. 결론

본 연구는 치과위생사의 의료서비스가 환자 만족도에 미치는 요인을 살펴보고, 환자 만족도간의 관련성을 분석하였다. 치과진료기관 내원환자 157명을 대상으로 구조화된 설문지를 이용하여 설문조사를 실시하였으며, 조사내용은 일반적 특성과 치과만족도 및 애호도 3문항, 치과위생사의 의료서비스 11문항으로 구성하였다. 수집된 자료는 빈도 및 백분율과 Independent t-test, Pearson's correlation coefficient로 분석하여 다음과 같은 결과를 얻었다.

1. 치과위생사의 진료서비스에 대한 만족도는 최고점수 4점에서 치과위생사의 친절도 3.07점으로 가장 높았고, 치과위생사의 진료처치수준 2.94점, 환자와의 상호관계성 2.68점 순으로 나타났다.
2. 치과위생사의 친절도, 환자와의 상호관계성, 치과

위생사의 진료처치수준간의 관계를 살펴 본 결과, 각 요인들이 모두 통계적으로 유의한 상관관계를 보였으며, 치과위생사의 진료처치수준과 치과위생사의 친절도 요인이 가장 강한 양(+)의 상관관계($r=0.569$)를 보였다($p<0.01$).

3. 치과위생사의 서비스가 치과만족도 및 애호도에 미치는 영향에서 통계적으로 유의하게 조사된 항목은 치과만족도였으며, 치과위생사의 서비스가 치과만족 및 애호도에 영향력이 '있다' 라고 한 응답자는 3.00점, 영향력이 '없다' 라고 한 응답자는 2.25로 가장 낮게 나타났다($p<0.05$).
4. 환자의 치과만족도 및 애호도와 관련된 변인간의 관련성을 분석한 결과, 각 요인들은 모두 통계적으로 유의한 상관관계를 보였으며 추천의사와 치과 재이용 의사와의 관계가 가장 강한 양(+)의 상관관계($r=0.705$)로 나타났다($p<0.01$).

위의 결과를 감안하면 치과의사와 더불어 국민의 구강보건 향상에 이바지하는 치과위생사의 이미지를 부각시켜 환자만족도를 향상시킬 수 있는 홍보 전략을 계획 및 실행하고, 치과위생사들에게 체계적이며 구체적인 의료서비스 교육방안을 마련하여 활성화시켜야 될 것으로 보인다.

참고문헌

1. 고은정, 이용환, 허승주. 치과의료서비스 만족도 관련요인 연구. 한국치위생교육학회지 2010;10(2): 393-411.
2. 채유미, 이선희, 최귀선. 국내병원 질 향상 사업의 현주소와 성공전략. 한국의료QA학회지 2001;4(1): 1-3.
3. 김정숙. 치과위생사의 의료서비스 질이 환자만족과 재이용 의사에 미치는 영향[박사학위 논문]. 대구: 계명대학교 대학원;2003.
4. 양해영. 치과의료기관 내원환자의 부정적 입소문 전파에 관한 연구. 한국치위생교육학회지 2008; 8(4):79-88.
5. <http://www.mv.go.kr>

6. 이향님, 심형순, 김가영. 치과의료서비스의 질과 환자만족도와와의 연관성. 한국치위생학회지 2011; 11(3):383-393.
7. 최용환. 의료서비스 이용자의 선호형태에 관한 연구 [박사학위논문]. 서울:성균관대학교 대학원;2001.
8. 김재원. 대학생의 치과 의사 및 치과의료기관 선택에 관한 연구[석사학위논문]. 서울:인제대학교 대학원;2001.
9. 최준선, 이시백. 치과의료서비스 향상을 위한 환자 기대도 조사연구. 치위생과학회지 2002;2(1):1-9.
10. 홍현실, 최연희, 지영진, 이상규, 권호장. 치과위생사의 의료서비스 질이 내원환자의 만족도에 미치는 영향. 대한구강보건학회지 2006;30(2):130-140.
11. 김민정. 환자 중심적 성향과 환자만족에 영향을 미치는 요인에 관한 연구[박사학위논문]. 서울:한양대학교 대학원;2009.
12. 김정숙. 치과 의사와 치과 위생사의 치과 의료서비스에 대한 환자 만족도에 관한 연구. 한국위생과학회지 2006;12(2):63-68.
13. 이영수, 홍수민. 치과내원환자의 치과만족도와 행동유형(DISC)에 관한 연구. 한국치위생교육학회지 2009;9(3):380-391.
14. 서판수. 의사의 커뮤니케이션 스타일이 환자만족에 미치는 영향에 관한 연구. 병원경영학회지 2002;7(4):57-101.
15. 정수연. 간호사의 커뮤니케이션 스타일에 따른 환자만족도 연구[석사학위논문]. 서울:연세대학교 대학원;2006.
16. 한지형. 환자 만족도와 애호도에 미치는 치과위생사 관련 요인 분석[석사학위논문]. 서울:인제대학교 대학원;2002.
17. 장성구. 대학병원 외래환자들의 일반적 특성에 대한 연구 분석[석사학위논문]. 서울:한양대학교 대학원;1994.
18. 홍현실. 치과위생사의 의료서비스 질이 치과의원 내원환자의 만족도 재이용 권유 의사에 미치는 영향[석사학위논문]. 서울:단국대학교 대학원;2005.
19. 한수진. 치과의료 기관의 치과 의료서비스에 관한

환자의 만족요인 연구[석사학위논문]. 천안:단국대학교 대학원;1999.