

# 치과환자의 치과위생사에 대한 의료 커뮤니케이션과 신뢰, 만족과의 관계

이정화 · 최정미<sup>1</sup>

포항대학교 치위생과 · <sup>1</sup>부산과학기술대학교 치위생과

## A study on the relationship between patient's medical communication, reliance and satisfaction to dental hygienist

Jung-Hwa Lee · Jung-Mi Choi<sup>1</sup>

*Department of Dental Hygiene, Pohang College, <sup>1</sup>Department of Dental Hygiene, Busan Institute of Science and Technology*

---

### ABSTRACT

**Objectives** : The purpose of this study was to help form treatment relationship with patient through more effective communication by defining the relationship between dental hygienist's medical communication and outpatient's reliance-satisfaction.

**Methods** : The study researched 273 male and female patients who visited dental clinics and hospitals of Busan from March 12 to March 26, 2012 and its results are as follows.

**Results** : 1. The linguistic communication of dental hygienist was  $3.72 \pm 0.63$  and non-linguistic communication was  $3.48 \pm 0.58$ . 2. For the dental hygienist's reliance-satisfaction, the reliance was  $3.62 \pm 0.65$  and the satisfaction was  $3.74 \pm 0.65$ . 3. The dental hygienist's communication degree depending on general characteristic was statistically significant when the job of patient was housewife ( $p < 0.001$ ) and the number of dental clinic visits was more than 10 times ( $p < 0.000$ ). The dental hygienist's non-linguistic communication was statistically significant depending on patient's gender ( $p < 0.000$ ), age ( $p < 0.002$ ), job ( $p < 0.001$ ) and number of dental clinic visits ( $p < 0.000$ ). 4. The dental hygienist's reliance and satisfaction showed statistically significant difference depending on patient's gender ( $p < 0.000$ ), age ( $p < 0.002$ ), job ( $p < 0.001$ ) and number of dental clinic visits ( $p < 0.000$ ). 5. The dental hygienist's non-linguistic communication showed a positive correlation with reliance and satisfaction ( $p = 0.000$ ).

---

**Received** : 3 August 2012, **Revised** : 17 October 2012, **Accepted** : 20 October 2012

**Corresponding Author** : Gil-Dong Hong, Department of Dental Hygiene, pohang College, 60 Sindeok-ro Heunghae-eup Buk-gu Pohang-si, 791-711, Korea.

Tel : +82-54-245-1222, +82-10-6506-5138 Fax : +82-54-251-4646 E-mail : leejh0704@hanmail.net

Copyright©2012 by Journal of Korean Society of Dental Hygiene

This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0/>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in medium, provided the original work is properly cited.

**Conclusions** : When considering the result above, it is necessary to develop the teaching method and material to educate the communication ability of dental manpower. It is necessary to reinforce the curriculum of dental hygienics and the education of dental hygienist to perform effective, smooth communication between dental hygienists.

**key words** : communication, dental hygienist, reliance, satisfaction

**색인** : 만족도, 신뢰도, 치과위생사, 커뮤니케이션

## 1. 서론

병원 경영 환경의 변화 중 가장 중요한 것은 의료 시장이 공급자 중심에서 구매자 중심으로 전환 된 것이다. 그리고 의료 소비자의 기대 수준은 크게 높아졌으며 양질의 의료 서비스를 더욱 안락하게 이용하고자 하는 요구가 증가하여 만족스러운 의료 서비스를 제공하는 병원을 선택하려는 경향이 있어 의료인의 커뮤니케이션이 병원 마케팅 성과에 크게 영향을 미치는 요소로 부각이 되고 있다<sup>1)</sup>. 또한 환자는 자신의 신체 내 침습을 행하는 수술 및 치료 과정 뿐만 아니라 투약, 치아교정 등에 이르기까지 의사의 결정에만 맡기는 것이 아니라 자신의 질병과 치료방법에 대해 자세히 알고 적극적으로 그 결정에 참여하고자 한다<sup>2)</sup>.

의료 인력들의 커뮤니케이션은 질병의 발견과 치료라는 의료기관의 본연적인 목적 달성을 위해서 효율적이고 원활한 커뮤니케이션이 매우 중요하다고 볼 수 있다. 그 중 치과 병·의원이라는 환경에서 발생하는 커뮤니케이션의 유형은 치과 병·의원의 치과 의료 인력들 사이에서 이루어지는 '내부 커뮤니케이션', 치과 병·의원의 치과의로 인력과 환자 사이에서 이루어지는 '의료 커뮤니케이션', 치과 병·의원의 행정직원과 환자 사이에서 이루어지는 '서비스 커뮤니케이션', 환자, 지역사회, 언론, 시민단체를 상대로 이루어지는 커뮤니케이션을 '홍보 커뮤니케이션'으로 크게 네 가지로 분류할 수 있다<sup>3)</sup>.

요즈음은 병원 코디네이터라는 신생 직종이 생겨나서 치과위생사들 중에서도 단순히 예방진료나 진료보조 업무에서 벗어나 환자와의 상담, 교육 및 환자응대 등 중요한 위치를 맡는 경우가 점점 증가하고 있다. 이러한 변화는 진료의 효율성은 높일 수 있는 반면에 의료분쟁의 발생 위험을 증가시킬 수 있다<sup>4)</sup>. 따라서, 의료기관의 친절도, 서비스

불만 등 진료외적인 요인은 치과위생사의 역할을 무시할 수 없다. 환자는 병원을 평가함에 있어 단순히 진료 시행위만 평가하는 것이 아니라 치과 의사, 치과위생사, 행정직원, 병원코디네이터 등의 태도, 커뮤니케이션 스타일에서도 병원의 만족도를 평가하게 된다. 치과는 비급여 진료 환자가 다수를 차지하고 1회성 진료로 치료가 끝나는 경우가 거의 없으므로 유기적인 의료진과의 관계 형성과 커뮤니케이션 스타일이 만족도에 영향을 미친다고 본다<sup>1)</sup>.

의료서비스는 유형적 행동을 통해 사람의 신체에 대한 서비스를 수행하기 때문에 인적 서비스가 서비스 품질 차원 가운데 가장 큰 요인이 되어<sup>5)</sup> 의료서비스에 대한 결과 평가 지표로 흔히 환자의 신뢰, 만족도가 사용됨을 알 수 있다<sup>6)</sup>. 그리고 환자와 상호작용 하면서 전달하는 의료서비스 제공자의 커뮤니케이션은 환자의 신뢰형성과 만족에 많은 영향을 미친다<sup>7)</sup>.

환자들은 서비스 제공자의 상호작용에 의한 경험을 바탕으로 서비스를 평가하기 때문에<sup>8)</sup> 환자가 원하는 정보제공, 설명, 상담과 같은 간호사의 커뮤니케이션은 환자만족에 영향을 미치게 된다<sup>9)</sup>.

의료서비스 품질을 구성하는 요인 중 고객이 서비스 접점에서 느끼는 제공자의 태도(고객에 대한 관심, 의료진의 친절)나 전문성과 같은 상호작용이 환자와의 신뢰를 형성하기 위한 중요한 요인이라고 하였다<sup>8)</sup>. 그 중요성에도 불구하고 치과위생사의 커뮤니케이션과 환자의 신뢰, 만족에 대한 연구는 거의 이루어 지지 않고 있어 본 연구에서는 치과위생사의 커뮤니케이션과 외래환자의 신뢰, 만족과의 관계를 규명함으로써 보다 효율적인 커뮤니케이션을 통한 환자와의 치료적 관계형성에 도움을 주고자 연구를 시도하였다.

## 2. 연구대상 및 방법

### 2.1. 연구대상

본 연구의 대상자는 부산의 치과 병의원 5곳에 내원하고 있는 환자를 대상으로 하여 남, 여 환자 273명을 2012년 3월 12일부터 3월 26일까지의 기간 동안에 실시하였다.

### 2.2. 연구도구

#### 2.2.1. 치과위생사의 커뮤니케이션

본 연구에서 사용된 치과위생사의 커뮤니케이션 측정도구는 김과 우<sup>7)</sup>의 연구에서 사용한 언어적, 비언어적 커뮤니케이션 측정도구를 수정 보완하여 사용하였다. 언어적 커뮤니케이션 4문항, 비언어적 커뮤니케이션 11문항(신체적 언어 3문항, 공간적 행위 2문항, 의사언어 3문항, 신체적 외형 3문항)으로 Likert식 5점 척도로 측정하여 점수가 높을수록 치과위생사의 커뮤니케이션 능력이 높은 것을 의미한다. 본 연구에서 언어적 커뮤니케이션의 Cronbach's  $\alpha = 0.8791$ 이다. 비언어적 커뮤니케이션 항목 중 신체적 언어는 얼굴표정, 눈의 접촉, 자세, 제스처 등의 신체적 움직임에 의한 행위를 말하고 본 연구에서 Cronbach's  $\alpha = 0.8659$ 이다. 공간적 행위는 주위의 정리정돈, 커뮤니케이션을 하기 위해 필요한 공간이 어느 정도 되어야 하며, 또 어느 정도 근접하면 서로 피곤해지는가와 관련이 있고, Cronbach's  $\alpha = 0.8901$ 이었다. 의사언어는 공식적인 언어가 아닌 인간이 갖는 여러 가지 소리와 같은 음질, 음색, 음조 등을 말하며, Cronbach's  $\alpha = 0.8170$ 이다. 신체적 외형은 신체적 매력, 두발, 의상 등을 말하며, Cronbach's  $\alpha = 0.9217$ 였다.

#### 2.2.2. 치과 병의원 내원환자가 인지하는 치과위생사에 대한 신뢰, 만족

본 연구에서 사용된 치과 병의원 내원환자가 인지하는 치과위생사에 대한 신뢰, 만족의 측정 도구는 이<sup>10)</sup>의 연구에서 사용한 측정도구를 수정, 보완하여 사용하였다. 신뢰 7문항, 만족 4문항으로 이루어져 있으며 Likert식 5점 척도로 측정하여 점수가 높을수록 치과 병의원 내원환자가 인지하는 치과위생사에 대한 신뢰, 만족은 높은 것을 의미

한다. 본 연구에서 Cronbach's  $\alpha = 0.9209, 0.8917$ 였다.

### 2.2.3. 분석 방법

이 연구의 자료는 SPSS 17.0 통계프로그램을 사용하였으며, 분석방법은 기술통계, t-검정, ANOVA를 이용하였고, 연구대상자가 인지하는 치과위생사의 커뮤니케이션과 신뢰, 만족과의 관계는 상관분석을 사용하여 분석하였다.

## 3. 연구성적

### 3.1. 연구대상자의 일반적 특성

연구대상자의 일반적 특성은 성별, 연령대, 최종학력, 결혼유무, 직업, 치과방문횟수로 구분하여 조사한 결과 성별은 남성 44.7%보다는 여성 55.3%의 비율이 다소 높았고, 연령대는 30~39세 33.0%가 가장 많은 응답을 해주었으며, 최종학력은 대졸자 163명(59.7%)가 가장 많았다.

결혼유무에서는 기혼자 149명(54.6%)가 많았고, 직업은 회사원 66명(24.2%), 주부 53명(19.4%), 전문직 39명(14.3%)순으로 나타났다. 치과 방문 횟수는 2회 이상 방문자가 91.9%로 나타났다<Table 1>.

### 3.2. 치과위생사의 커뮤니케이션 정도와 치과위생사에 대한 신뢰, 만족 정도

연구 대상자가 인지하는 치과위생사의 커뮤니케이션 정도와 치과위생사에 대한 신뢰, 만족 정도는 커뮤니케이션 중에서 언어적 커뮤니케이션은  $3.72 \pm 0.63$ , 비언어적 커뮤니케이션은  $3.48 \pm 0.58$ 점으로 나타났다. 비언어적 커뮤니케이션에서는 공간적 행위가  $3.87 \pm 0.67$ 점으로 가장 높았고, 신체적 언어  $3.80 \pm 0.70$ , 신체적 외형  $3.77 \pm 0.72$ , 의사언어  $2.49 \pm 0.50$ 점 순으로 나타났다.

연구 대상자가 인지하는 치과위생사에 대한 신뢰, 만족 정도는 신뢰도는  $3.62 \pm 0.65$ 점이고, 만족도는  $3.74 \pm 0.65$ 점으로 나타났다<Table 2>.

Table 1. General characteristics

Characteristics	Classification	N	%
Gender	Male	122	44.7
	Female	151	55.3
Age(year)	10-19	7	2.6
	20-29	81	29.7
	30-39	90	33.0
	40-49	53	19.4
	50≤	42	15.4
Education	Middle school	21	7.7
	High school	74	27.1
	University	163	59.7
	Graduate school	15	5.5
Marital status	Unmarried	119	43.6
	Married	149	54.6
	Etc	5	1.8
Occupation	Housewife	53	19.4
	Public worker	32	11.7
	Office worker	66	24.2
	Self employer	32	11.7
	Professional job	39	14.3
	Student	25	9.2
	Etc	26	9.5
Dental clinic visits	≤1	22	8.1
	2-3	81	29.7
	4-5	61	22.3
	5-9	52	19.0
	10≤	57	20.9
Total		273	100.0

Table 2. Dental hygienist's communication degree and the degree of reliance and satisfaction on dental hygienists

	Classification	M±SD
Linguistic communication		3.72±0.63
Non-linguistic communication	physical language	3.80±0.70
	spatial behavior	3.87±0.67
	pseudo language	2.49±0.50
	physical feature	3.77±0.72
Dental hygienist's reliance		3.62±0.65
Dental hygienist's satisfaction		3.74±0.65

### 3.3. 연구 대상자의 일반적 특성에 따른 치과 위생사의 언어적 커뮤니케이션 정도

연구 대상자의 일반적 특성에 따른 치과위생사의 언어적 커뮤니케이션 정도는 대상자의 직업에서는 가정주부  $3.86 \pm 0.67$  ( $p < 0.001$ ), 치과방문횟수 10회 이상  $4.13 \pm 0.53$  ( $p < 0.000$ )으로 유의한 결과를 나타내었다. 그러나 성별, 연령대, 최종학력, 결혼유무 항목에서는 통계적으로 유의하지 않았다.

직업에서는 주부가  $3.86 \pm 0.67$ 로 언어적 커뮤니케이션에 대한 인지도가 가장 높았고, 공무원이  $3.26 \pm 0.67$ 로 가장 낮았으며, 치과방문 횟수가 10회 이상은  $4.13 \pm 0.53$ 로 나타나 방문 횟수가 많을수록 언어적 커뮤니케이션에 대한 인지도가 높은 것으로 나타났다(Table 3).

Table 3. Dental hygienist's communication degree depending on general characteristic

Characteristics	Classification	Linguistic communication			
		N	M±SD	t or F	p
Gender	Male	122	3.57±0.61	0.269	0.604
	Female	151	3.85±0.62		
Age(year)	10-19	7	4.11±0.50	1.506	0.201
	20-29	81	3.76±0.60		
	30-39	90	3.65±0.65		
	40-49	53	3.65±0.62		
	50≤	42	3.82±0.67		
Education	Middle school	21	3.69±0.68	0.167	0.919
	High school	74	3.73±0.55		
	University	163	3.72±0.66		
	Graduate school	15	3.83±0.72		
Marital status	Unmarried	119	3.73±0.61	0.193	0.824
	Married	149	3.72±0.65		
	Etc	5	3.56±0.78		
Occupation	Housewife	53	3.86±0.67 <sup>a</sup>	4.008	0.001 <sup>**</sup>
	Public worker	32	3.26±0.67 <sup>b</sup>		
	Office worker	66	3.75±0.59 <sup>ab</sup>		
	Self employer	32	3.64±0.56 <sup>ab</sup>		
	Professional job	39	3.84±0.61 <sup>ab</sup>		
	Student	25	3.79±0.54 <sup>ab</sup>		
	Etc	26	3.81±0.62 <sup>ab</sup>		
Dental clinic visits	≤1	22	3.66±0.41 <sup>bc</sup>	11.438	0.000 <sup>***</sup>
	2-3	81	3.47±0.60 <sup>c</sup>		
	4-5	61	3.62±0.67 <sup>bc</sup>		
	5-9	52	3.80±0.59 <sup>b</sup>		
	10≤	57	4.13±0.53 <sup>a</sup>		

\*\* p<0.01, \*\*\* p<0.001

<sup>ab</sup>post-hoc test(Duncan, p<0.05) Indication of the difference among groups

### 3.4. 연구 대상자의 일반적 특성에 따른 치과 위생사의 비언어적 커뮤니케이션 정도

연구 대상자의 일반적 특성에 따른 치과위생사의 비언어적 커뮤니케이션 정도는 대상자의성별, 연령대, 직업, 치과방문횟수에서 유의한 결과를 보였고, 최종학력, 결혼유무에서는 통계적으로 유의하지 않았다.

신체적 언어에서는 여자 3.97±0.68, 주부 4.00±0.70, 치과방문횟수가 10회 이상 4.18±0.63으로 유의하게 높았고, 공간적 행위에서는 여자 2.59±0.47, 연령대에서는 10대가 2.86±0.33, 학생이 2.64±0.45로 높았으며, 의사 언어와 신체적 외형에서는 각각 여자(3.93±0.70, 3.96±0.68), 10대(4.29±0.71, 4.52±0.50), 주부(3.99±0.75, 4.04±0.67)로 치과위생사의 비언어적 커뮤니케이션에 대한

인지도가 높은 것으로 나타났다. 또한 방문 횟수가 많을수록 비언어적 커뮤니케이션에 대한 하부 항목 모두에서 인지도가 높은 것으로 나타나 유의한 결과를 보였다<Table 4>.

### 3.5. 연구 대상자의 일반적 특성에 따른 치과 위생사에 대한 신뢰, 만족 정도

연구 대상자의 일반적 특성에 따른 치과위생사의 신뢰, 만족의 정도는 치과위생사에 대한 신뢰도, 만족도 모두 성별(p<0.000), 연령(p<0.002), 직업(p<0.001), 치과방문횟수(p<0.000)에서 통계적으로 의미 있는 차이를 나타냈다<Table 5>.

Table 4. Dental hygienist's non-linguistic communication degree depending on general characteristic

Characteristics	Classification	N	Non-linguistic communication						physical feature	p				
			physical language		spatial behavior		pseudo language							
			M±SD	t / F	p	M±SD	t / F	p	M±SD	t / F	p			
Gender	Male	122	3.60±0.67	-4.586	0.000 <sup>****</sup>	2.37±0.51	-3.636	0.000 <sup>****</sup>	3.56±0.69	-4.432	0.000 <sup>****</sup>	3.74±0.65	-2.735	0.000 <sup>****</sup>
	Female	151	3.97±0.68			2.59±0.47			3.93±0.70			3.96±0.68		
Age(year)	10-19	7	4.48±0.50	1.506	0.201	2.86±0.33 <sup>a</sup>	2.906	0.022 <sup>*</sup>	4.29±0.71 <sup>a</sup>	2.830	0.025 <sup>*</sup>	4.52±0.50 <sup>a</sup>	3.097	0.016 <sup>*</sup>
	20-29	81	3.87±0.63			2.56±0.44 <sup>ab</sup>			3.87±0.67 <sup>ab</sup>			3.88±0.58 <sup>b</sup>		
	30-39	90	3.65±0.72			2.38±0.54 <sup>b</sup>			3.61±0.76 <sup>b</sup>			3.75±0.68 <sup>b</sup>		
	40-49	53	3.73±0.71			2.45±0.53 <sup>b</sup>			3.70±0.68 <sup>b</sup>			3.82±0.72 <sup>b</sup>		
	50≤	42	3.99±0.72			2.56±0.44 <sup>ab</sup>			3.89±0.72 <sup>ab</sup>			4.02±0.72 <sup>b</sup>		
Education	Middle school	21	3.87±0.75	0.333	0.802	2.56±0.48	0.183	0.908	3.76±0.76	0.543	0.653	3.98±0.71	0.668	0.572
	High school	74	3.84±0.69			2.50±0.49			3.83±0.69			3.92±0.72		
Marital status	University	163	3.77±0.70			2.47±0.51			3.72±0.73			3.82±0.63		
	Graduate school	15	3.89±0.77			2.51±0.53			3.89±0.79			3.91±0.87		
	Unmarried	119	3.85±0.67	1.426	0.242	2.52±0.49	0.643	0.527	3.81±0.70	1.225	0.295	3.88±0.64	1.603	0.203
Occupation	Married	149	3.79±0.73			2.46±0.51			3.74±0.75			3.87±0.70		
	Etc	5	3.33±0.24			2.60±0.28			3.33±0.47			3.33±0.24		
	Housewife	53	4.00±0.70 <sup>a</sup>	5.014	0.000 <sup>****</sup>	2.61±0.47 <sup>a</sup>	3.866	0.001 <sup>*</sup>	3.99±0.75 <sup>a</sup>	4.065	0.001 <sup>***</sup>	4.04±0.67 <sup>a</sup>	4.886	0.000 <sup>****</sup>
	Public worker	32	3.29±0.78 <sup>c</sup>			2.17±0.57 <sup>b</sup>			3.28±0.81 <sup>b</sup>			3.36±0.76 <sup>b</sup>		
	Office worker	66	3.89±0.70 <sup>a</sup>			2.47±0.50 <sup>a</sup>			3.76±0.72 <sup>a</sup>			4.00±0.65 <sup>a</sup>		
	Self employer	32	3.57±0.54b <sup>c</sup>			2.44±0.50 <sup>a</sup>			3.67±0.66 <sup>a</sup>			3.75±0.56 <sup>a</sup>		
	Professional job	39	3.93±0.57b <sup>c</sup>			2.61±0.40 <sup>a</sup>			3.85±0.55 <sup>a</sup>			3.81±0.52 <sup>a</sup>		
	Student	25	3.89±0.67 <sup>bc</sup>			2.64±0.45 <sup>a</sup>			3.97±0.67 <sup>a</sup>			4.04±0.62 <sup>a</sup>		
	Etc	26	3.82±0.71 <sup>bc</sup>			2.42±0.48 <sup>a</sup>			3.72±0.65 <sup>a</sup>			3.83±0.74 <sup>a</sup>		
	≤1	22	3.82±0.48 <sup>bc</sup>	7.895	0.000 <sup>****</sup>	2.48±0.37 <sup>b</sup>	7.123	0.000 <sup>****</sup>	3.77±0.39 <sup>bc</sup>	8.232	0.000 <sup>****</sup>	3.77±0.53 <sup>b</sup>	5.268	0.000 <sup>****</sup>
Dental clinic visits	2-3	81	3.56±0.70 <sup>c</sup>			2.32±0.50 <sup>b</sup>			3.52±0.74 <sup>c</sup>			3.68±0.64 <sup>b</sup>		
	4-5	61	3.69±0.74 <sup>bc</sup>			2.44±0.51 <sup>b</sup>			3.64±0.70 <sup>b</sup>			3.78±0.67 <sup>b</sup>		
	5-9	52	3.91±0.63 <sup>ab</sup>			2.52±0.45 <sup>b</sup>			3.85±0.70 <sup>b</sup>			3.97±0.65 <sup>ab</sup>		
10≤	57	4.18±0.63 <sup>a</sup>			2.75±0.47 <sup>a</sup>			4.17±0.66 <sup>a</sup>			4.16±0.70 <sup>a</sup>			

\*p<0.05, \*\*p<0.01, \*\*\*p<0.001 / <sup>ab</sup> post-hoc test(Duncan, p<0.05) Indication of the difference among groups

Table 5. Reliance and satisfaction degree on dental hygienists depending on general characteristic

Characteristics	Classification	N	reliance			satisfaction			
			M±SD	t or F	p	M±SD	t or F	p	
Gender	Male	122	3.44±0.67	-4,344	0.000 <sup>***</sup>	3.56±0.65	-4,413	0.000 <sup>***</sup>	
	Female	151	3.77±0.59			3.89±0.62			
Age(year)	10-19	7	4.29±0.59 <sup>a</sup>	4,350	0.002 <sup>**</sup>	4.39±0.45 <sup>a</sup>	4,419	0.002 <sup>**</sup>	
	20-29	81	3.71±0.62 <sup>b</sup>			3.83±0.61 <sup>b</sup>			
	30-39	90	3.46±0.69 <sup>b</sup>			3.56±0.66 <sup>b</sup>			
	40-49	53	3.56±0.58 <sup>b</sup>			3.76±0.61 <sup>b</sup>			
	50≤	42	3.75±0.60 <sup>b</sup>			3.83±0.67 <sup>b</sup>			
Education	Middle school	21	3.73±0.63	0.405	0.749	3.68±0.62	0.727	0.537	
	High school	74	3.62±0.59			3.83±0.62			
	University	163	3.60±0.66			3.71±0.66			
	Graduate school	15	3.73±0.81			3.82±0.71			
Marital status	Unmarried	119	3.68±0.68	1,492	0.227	3.80±0.65	1,321	0.269	
	Married	149	3.59±0.62			3.70±0.66			
	Etc	5	3.26±0.43			3.45±0.33			
Occupation	Housewife	53	3.77±0.55 <sup>ab</sup>	4,112	0.001 <sup>**</sup>	3.90±0.59 <sup>a</sup>	3,804	0.001 <sup>**</sup>	
	Public worker	32	3.18±0.70 <sup>c</sup>			3.31±0.69 <sup>b</sup>			
	Office worker	66	3.64±0.70 <sup>ab</sup>			3.72±0.68 <sup>a</sup>			
	Self employer	32	3.49±0.66 <sup>b</sup>			3.63±0.63 <sup>a</sup>			
	Professional job	39	3.66±0.52 <sup>ab</sup>			3.82±0.59 <sup>a</sup>			
	Student	25	3.86±0.65 <sup>a</sup>			3.94±0.64 <sup>a</sup>			
	Etc	26	3.67±0.55 <sup>ab</sup>			3.85±0.57 <sup>a</sup>			
Dental visits	clinic	≤1	22	3.51±0.38 <sup>bc</sup>	9,993	0.000 <sup>***</sup>	3.74±0.48 <sup>bc</sup>	6,394	0.000 <sup>***</sup>
		2-3	81	3.37±0.62 <sup>c</sup>			3.54±0.61 <sup>c</sup>		
		4-5	61	3.54±0.59 <sup>bc</sup>			3.64±0.63 <sup>bc</sup>		
		5-9	52	3.73±0.63 <sup>b</sup>			3.85±0.62 <sup>ab</sup>		
		10≤	57	4.01±0.65 <sup>a</sup>			4.05±0.71 <sup>a</sup>		

\* p&lt;0.05, \*\* p&lt;0.01, \*\*\* p&lt;0.001

<sup>ab</sup> post-hoc test(Duncan, p<0.05) Indication of the difference among groups

Table 6. Correlation between dental hygienist's communication, reliance and satisfaction

Classification	reliance	satisfaction
	r(p)	
Linguistic communication	.715 <sup>***</sup>	.680 <sup>***</sup>
Non-linguistic communication	physical language	.699 <sup>***</sup>
	spatial behavior	.734 <sup>***</sup>
	pseudo language	.767 <sup>***</sup>
	physical feature	.685 <sup>***</sup>
		.658 <sup>***</sup>

\*\*\* p&lt;0.001

### 3.6. 치과위생사의 커뮤니케이션과 신뢰, 만족과의 관계

치과위생사의 커뮤니케이션과 신뢰, 만족과의 상관관계를 확인한 결과는 모두 높은 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 치과위생사의 비언어적 커뮤니케이션 중 의사언어에서 치과환자가 인지하는 신뢰도 ( $p=0.000$ )와 만족도( $p=0.000$ ) 모두에서 높은 상관관계를 보였고, 치과위생사의 언어적 커뮤니케이션에서는 신뢰, 만족도 둘 다 양의 상관관계를 보였으나 신뢰도 ( $p=0.000$ )에서 좀 더 높은 양의 상관관계를 나타냈다 (Table 6).

## 4. 총괄 및 고안

환자는 대개 의료서비스의 질을 정확히 평가할 수 없기 때문에 주로 의료인의 태도, 커뮤니케이션이 환자만족, 신뢰 등을 결정하는 중요한 요소가 된다<sup>7)</sup>.

병원에 내원한 환자는 질병 상태에 대해 불안감을 느끼고, 그에 대한 정보를 얻기 위한 수단으로 커뮤니케이션 활동이 이루어진다. 환자의 진료에 대한 만족도와 병원에 대한 공헌도는 의료진의 높은 기술력과 환자와의 원활한 커뮤니케이션에 의해 얻어질 수 있는 것이다<sup>11)</sup>.

의료인과 환자와의 효율적인 커뮤니케이션은 의료업무 수행에 많은 영향을 미치는데 치과위생사와 치과환자의 관계는 상호작용을 통해 이루어지므로 환자의 문제해결을 위한 치료적인 관계형성은 커뮤니케이션을 통한 상호작용이 얼마나 잘 이루어졌는가에 달려 있다고 볼 수 있다. 따라서 환자와의 원만한 관계 유지를 위한 치과위생사의 커뮤니케이션 능력이 요구된다. 또한 치과위생사에 대한 신뢰와 만족은 치과위생사와 치과환자의 상호작용의 결과지표로 치과위생사의 중재가 직접적인 원인이 되어 환자에게 나타나는 변화이므로 본 연구에서는 치과위생사의 커뮤니케이션과 외래환자의 신뢰, 만족과의 관계를 규명함으로써 보다 효율적인 커뮤니케이션을 통한 환자와의 치료적 관계형성에 도움을 주고자 실시하였다.

본 연구에서 치과위생사의 커뮤니케이션 정도는 언어적 커뮤니케이션  $3.72 \pm 0.63$ , 비언어적 커뮤니케이션  $3.48 \pm$

$0.58$ 점으로 나타났다. 비언어적 커뮤니케이션에서는 공간적 행위가  $3.87 \pm 0.67$ 점으로 가장 높았고, 신체적 언어  $3.80 \pm 0.70$ , 신체적 외형  $3.77 \pm 0.72$ , 의사 언어  $2.49 \pm 0.50$ 점 순으로 나타나 같은 직종을 비교 할 수는 없으나, 이<sup>12)</sup>의 연구에서 간호사의 언어적 커뮤니케이션이  $4.12 \pm 0.61$ 점, 비언어적 커뮤니케이션  $4.07 \pm 0.54$ 점에 비해 조금 낮게 나타났다. 이는 간호사에 비해 여러 업무를 담당해야하는 치과위생사의 경우 환자와의 충분한 커뮤니케이션을 하지 못하는 실정을 보여주는 결과라 사료되어진다. 또한 비언어적 커뮤니케이션보다 언어적 커뮤니케이션이 높은 점수로 나타났는데, 이는 정<sup>9)</sup>, 이<sup>12)</sup>와 같은 결과를 보였다. 이와 같은 결과를 비교 논의할 치과위생사를 대상으로 한 연구가 없어 어려움이 있지만 대면적인 접촉을 통해 신속한 피드백을 받을 수 있는 언어적 커뮤니케이션을 높게 인지하는 것으로 사료된다. 김<sup>13)</sup>의 연구에서 암 환자와 보호자가 생각하는 간호사와의 의사소통 장애요인으로 '충분한 설명을 하지 않을 때', '이해하기 어려운 용어를 사용할 때'로 나타나 언어적 커뮤니케이션의 중요성을 확인할 수 있다. 따라서 치과위생사는 치과환자에게 교육, 설명을 할 때 이해하기 쉽고, 질문에 대해 충실히 설명하려는 노력이 필요할 것으로 사료된다.

비언어적 커뮤니케이션에서는 공간적 행위가  $3.87 \pm 0.67$ 점으로 가장 높았는데 성 등<sup>14)</sup>, 위<sup>15)</sup>, 이<sup>12)</sup>의 결과와는 차이가 있었다. 그리고 의사 언어가  $2.49 \pm 0.50$ 로 비교적 낮게 나타난 것은 치과위생사가 치과환자와의 커뮤니케이션 과정 중 환자가 이해하기 쉬운 속도, 분명한 발음, 적절한 목소리 톤을 가질 수 있는 skill과 노력이 필요한 것으로 사료되어진다.

연구 대상자가 인지하는 치과위생사에 대한 신뢰, 만족 정도는 신뢰도  $3.62 \pm 0.65$ 점, 만족도는  $3.74 \pm 0.65$ 점으로 나타났다. 이는 이<sup>10)</sup>의 연구에서는 신뢰도  $4.46 \pm 1.26$ , 만족도  $4.33 \pm 1.50$ 이였고, 이<sup>12)</sup>의 결과에서는 신뢰도  $3.90 \pm 0.59$ 점, 만족도  $4.12 \pm 0.55$ 점보다 낮았는데, 위의 연구들은 대상자가 모두 간호사이고, 입원환자를 대상으로 한 연구여서 입원기간 동안 장기적인 관계 형성에 따른 차이라 사료되며, 환자에 대한 긍정적 기대나 태도, 관계적 속성을 강하게 지니고 있는 신뢰도<sup>16)</sup>를 높이기 위해서는 환자가 서비스 접점에서 느끼는 관심, 의료진의 친절과 같

은 태도 등이<sup>8)</sup>이라는 내용을 설명한다. 따라서 치과위생사의 신뢰도를 높이기 위해 언어적, 비언어적 커뮤니케이션의 인지도를 높이는 교육이 필요할 것으로 사료된다.

만족은 자신에게 제공되는 서비스를 자신이 치른 대가에 비교하여 볼 때, 적절히 보상되었거나 초과되었다고 느끼는 인지라고 할 수 있는데 여러 속성을 포함한 개별적 특성과 다양한 질병에 따라 다르므로 일관된 개념으로 정의하기 어렵기 때문에<sup>17)</sup> 본 연구에서는 일반적 특성 중 성별, 연령, 최종학력, 직업, 결혼유무, 치과 방문 횟수를 가지고 살펴본 결과 홍<sup>18)</sup>의 연구에서 성별, 연령, 학력, 월수입 등에 따라서는 커뮤니케이션 정도에 차이가 없다는 결과와 일치하였다. 하지만 언어적 커뮤니케이션에서는 공무원이라는 직업과 2~3회의 짧은 시술로 끝나는 진료일수록 커뮤니케이션에 관한 관계적 형성에 부족함을 보여 초진 때처럼 충분한 대화와 관심을 가질 필요가 있다고 사료된다. 또한 비언어적 커뮤니케이션에서는 남자보다는 여자가, 연령대가 낮을수록, 치과진료를 받기 위한 여러 제약이 비교적 낮은 주부, 학생에서 치과방문횟수가 많을수록 치과위생사에 대한 인지도가 높게 나타났는데, 이러한 대상은 진료를 받기 위한 여러 제약이 비교적 낮은 집단이라 할 수 있다. 따라서 치과위생사는 환자와의 보다 적극적인 관계 형성을 위해 치과진료를 받는데 필요한 여러 요소들의 제약이 많은 직업과 연령을 가진 환자일수록 따뜻한 배려가 필요할 것으로 사료된다.

연구대상자의 일반적 특성에 따른 치과위생사에 대한 신뢰도, 만족도 모두 여자( $p<0.000$ ), 연령이 낮을수록 ( $p<0.002$ ), 학생( $p<0.001$ ), 치과방문횟수가 10회 이상 ( $p<0.000$ )일 때 통계적으로 유의한 차이를 나타냈다. 김과 이<sup>19)</sup>의 연구에서 연령이 30대일 때, 중졸 이하인 경우, 소득수준이 100만 원 미만, 전업주부인 경우 간호사에 대한 만족이 가장 높은 것으로 나타나 본 연구의 결과와 차이가 있었다. 조<sup>20)</sup>의 연구에서 환자 만족도에 영향을 미치는 요인으로 병원과 환자 사이에서 의사소통의 피드백 경로를 구성하는 간호서비스의 역할이 중요하다고 하였다. 따라서, 환자와의 상호작용이 많을수록 환자가 인지하는 신뢰, 만족에 긍정적인 영향을 줄 수 있으므로 이에 따른 환자 관리가 필요할 것으로 사료된다.

치과위생사의 커뮤니케이션과 신뢰, 만족과의 상관관계를

확인한 결과 모두 양의 상관관계가 있었다. 김과 우<sup>7)</sup>는 환자와 상호작용하면서 전달하는 의료 서비스 제공자의 커뮤니케이션은 환자의 신뢰형성에 많은 영향을 미친다고 하였고, 김<sup>21)</sup>의 연구에서도 환자와의 신뢰를 형성하는 방법은 먼저 환자와의 커뮤니케이션을 개방해야 한다는 주장을 뒷받침하는 결과로 사료된다. 임<sup>22)</sup>의 연구에서 의사의 환자 중심형 커뮤니케이션이 환자 만족에 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 치과위생사가 진료나 상담 시 환자의 입장에서 환자를 배려하고 존중하는 커뮤니케이션을 수행할 경우 긍정적인 관계를 형성하여 환자의 만족도를 증대시키는 결과를 만들 것으로 사료된다.

위의 연구결과를 볼 때, 치과 병·의원에서의 원활한 커뮤니케이션은 치과위생사와 환자 모두에게 만족도를 높이고, 효율성을 높게 할 것이다. 이를 위해 치과위생사 내부의 정확하고 원활한 상호 소통의 노력이 필요하며, 치위생(학)과 재학 시기에 의료 커뮤니케이션에 대한 교육이 준비되어야 할 것으로 사료된다.

본 연구의 제한점으로는 일부 도시의 치과환자들로 국한되어 전국 수준에서 일반화할 수 없고, 진료받는 진료과목, 치과 병·의원의 차이, 내부 커뮤니케이션의 비교 분석을 통한 후속 연구가 필요하다고 사료된다.

## 5. 결론

본 연구는 치과위생사의 커뮤니케이션과 외래환자의 신뢰, 만족과의 관계를 규명함으로써 보다 효율적인 커뮤니케이션을 통한 환자와의 치료적 관계형성에 도움을 주고자 부산의 치과 병·의원에 내원하는 남, 여 환자 273명을 대상으로 2012년 3월 12일부터 3월 26일까지의 기간 동안 조사하여 다음과 같은 결론을 얻었다.

1. 치과위생사의 언어적 커뮤니케이션은  $3.72 \pm 0.63$ , 비언어적 커뮤니케이션은  $3.48 \pm 0.58$ 점으로 나타났다. 비언어적 커뮤니케이션 중에서는 공간적 행위가  $3.87 \pm 0.67$ 점으로 가장 높았고, 신체적 언어  $3.80 \pm 0.70$ , 신체적 외형  $3.77 \pm 0.72$ , 의사 언어  $2.49 \pm 0.50$ 점 순으로 나타났다.
2. 연구 대상자가 인지하는 치과위생사에 대한 신뢰, 만족 정도는 신뢰도  $3.62 \pm 0.65$ 점, 만족도  $3.74 \pm 0.65$ 점

로 나타났다

3. 일반적 특성에 따른 치과위생사의 커뮤니케이션 정도는 대상자의 직업 중 전업주부가 ( $p < 0.001$ ), 치과방문횟수는 10회 이상일수록( $p < 0.000$ ) 통계적으로 유의하였고, 치과위생사의 비언어적 커뮤니케이션 정도는 대상자의 성별 ( $p < 0.000$ ), 연령대( $p < 0.002$ ), 직업( $p < 0.001$ ), 치과방문횟수( $p < 0.000$ ) 항목에서 통계적으로 유의하였다.

4. 치과위생사에 대한 신뢰도, 만족도 모두 성별 ( $p < 0.000$ ), 연령( $p < 0.002$ ), 직업( $p < 0.001$ ), 치과방문횟수 ( $p < 0.000$ )에서 통계적으로 의미 있는 차이를 나타냈다.

5. 치과위생사의 언어적 커뮤니케이션에서는 신뢰, 만족도 둘 다 양의 상관관계를 보였고, 치과위생사의 비언어적 커뮤니케이션 중 의사언어에서 치과환자가 인지하는 신뢰도( $r = 0.767$ ,  $p = 0.000$ )와 만족도( $r = 0.738$ ,  $p = 0.000$ ) 모두에서 높은 상관관계를 보였다.

이상의 결과로 볼 때 치과위생사들의 커뮤니케이션 능력 교육을 위한 교수법 및 교재개발을 하여야 하며, 치위생과 재학 시 교육과정과 치과위생사의 보수교육을 통하여 치과위생사들 간의 효율적이고 원활한 커뮤니케이션이 이루어지도록 노력해야 할 것으로 사료된다.

## 참고문헌

1. KO ES. A study on patient's satisfaction according to dentist's communication style and patient's disposition[Master's thesis]. Seoul:The graduate school of Yonsei University;2008.
2. Kim MH. A study on effects of customer orientation factors in relation to medical services on the values of the services and customer satisfaction. J Health Serv Manage 2008;2(1):1-27.
3. Jeong EB, Byun SH, Ahn SY. Medical service communication. Seoul:Bomoonkak;2006:100-155.
4. Oh JH, Kwon JS, Ahn HJ, Kang JK, Choi JH. A Survey on the perception of the counterplans of medical accident and dispute of dental hygienist. J Korean Acad Oral Med 2007;32(1):9-33.

5. Park YS, Song MJ. Importance of service quality factors affecting trust and satisfaction in medical service. J Korean Soc Manage Consult 2008;8(4):83-101.
6. Kim SW, Kim KH, Jang YH. The relationship between core service quality trust, value and satisfaction in medical service. J Market Stud 2009;17(1):115-140.
7. Kim YK, Yu JP. A study on verbal and non-verbal communication of medical service provider. J Korea Serv Manage Soc 2008;9(1):225-258.
8. Kim SW. The structural relationship among healthcare service quality, customer satisfaction, trust and customer loyalty. J Consumption Cult 2007;10(2):109-130.
9. Jeong SY. The impact of nurse's communication styles on patient satisfaction examination[Master' thesis]. Seoul:The graduate school of Yonsei University;2007.
10. Lee KM. Study on the relationship between the nurse-client relationship marketing and re-utilization intent of the medical institution[Master' thesis]. Seoul:The graduate school of Ewha Womans University;1999.
11. Ahn SY. Successful medical service communication. J Korean Hosp Assoc 2006;35(3):77-86.
12. Lee YS. A study on the relationship between the nurse's communication and outpatient's trust-satisfaction[Master' thesis]. Seoul:The graduate school of Ewha Womans University;2011.
13. Kim SH. Factors affecting communication between cancer patients and nurses[Master' thesis]. Deagu:The graduate school of YoungNam University;2009.
14. Sung MH, Choi SJ, Kang MO, Cho SH. A study on the factor to choice hospital and image of nursing services in outpatients. J Inje Med

- 2008;12(1):483-495.
15. Wie H. The mediating effect of trustworthiness in the relationship between psychiatric nurses' nonverbal communication and clients' satisfaction on the nursing services. *J Korean Nurs Adm Acad Soc* 2009;15(3):382-390.
  16. Kim HM. The effect of organization member's interpersonal trust and individual-oriented, collectivity-oriented on cooperation and team commitment[Master' thesis]. Seoul:The graduate school of Hanyang University;2001.
  17. Aspinal F, Addington-Hall J, Hughes R, Higginson IJ. Using satisfaction to measure the quality of palliative care; a review of the literature. *J Adv Nurs* 2003;42(4):324-339.
  18. Hong Mi Na. The effect of communication styles and nonverbal communication factors on a service provider's evaluation[Doctor' thesis]. Kyonggi:The graduate school of Kyonggi University;2007.
  19. Kim MR, Rhee KC. Factors that affect consumer satisfaction with medical Services. *J Consumer Stud* 2004;15(3):111-131.
  20. Cho MH. Comparative study on image of nursing service in hospital[Master' thesis]. IkSan:The graduate school of Wonkwang University;2004.
  21. Kim CH. A study on the effect of relationship marketing implement factors on customer loyalty[Doctor' thesis]. Seoul:The graduate school of Kookmin University;2002.
  22. Im JH, Key H, Paik SK. Influence of physicians communication style and quality, and physician-patient relationship on patient satisfaction. *J Korean Hosp Manage* 2009;14(3):83-103.

