

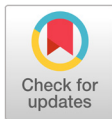
# Journal of Korean Society of Dental Hygiene

## Original Article 치과위생사에 대한 환자만족도와 치과 치료지시 이행도의 관계

김선영 

광주여자대학교 치위생학과

## Relationship between dental care compliance and patients' satisfaction about dental hygienist



**Received:** October 07, 2019

**Revised:** November 10, 2019

**Accepted:** November 10, 2019

Seon- Yeong Kim 

Department of Dental Hygiene, Kwangju Women's University

**Corresponding Author: Seon-Yeong Kim**, Department of Dental Hygiene, Kwangju Women's University, 201 Yeodai-gil, Kwangsan-gu, Gwangju, 62396, Korea, Tel: +82-62-950-3995, Fax: +82-62-950-3840, E-mail: bible750@kwu.ac.kr

### ABSTRACT

**Objectives:** This study aimed to examine the correlation between dental care compliance and patients' satisfaction about dental hygienists who are oral health care experts likely to lead patients' motivation. **Methods:** From June 11 to September 30, 2019, a questionnaire survey was conducted and a total of 189 people completed a structured questionnaire evaluating patient's satisfaction and dental compliance. Data were analyzed using non-parametric tests such as Mann-Whitney test, Kruskal-Wallis rank test, and Spearman's correlation. **Results:** There was a statistically significant correlation between dental care compliance and the area of good impression ( $r=0.187, p<0.001$ ), support for interpersonal support ( $r=0.346, p<0.001$ ), and dissatisfaction ( $r=0.304, p<0.001$ ). **Conclusions:** It is necessary to continuously study and identify ways to enhance dental care compliance and patients' satisfaction.

**Key Words:** Compliance, Dental hygienist, Patient satisfaction

**색인:** 치과위생사, 치료지시 이행, 환자만족도

## 서론

의료보건의 문제에서 아직까지도 해결해야 할 많은 과제가 있지만, 의료기관의 지역 접근성이나 치료수혜 접근성과 같은 치료중심의 양적인 문제보다 최근에는 예방의료서비스 중심의 질적인 문제에 더 많은 관심과 비중을 두고 있다. 보건복지부에서 지원하는 복지행정지원에서 지역사회보장계획 및 공공복지전달체계의 변화나 '질환별 글로벌 수준의 유효성 평가 서비스 지원' 보건복지부 보도자료[1]에서도 알 수 있듯이 의로서비스 대상자의 개념이 건강한 사람과 환자로 나누는 이분법적인 접근이 아니라 질병별 대상을 구체적으로 나누어 접근하고 있다. 이러한 변화는 환자 중심의 의료보건서비스 실현을 위해 의료시장이 나날이 변화함을 보여주고 있다.

의료서비스에서 질적인 향상을 측정할 수 있는 가장 좋은 척도로 환자만족도가 적용되고 있지만, 환자만족도는 복잡하고 다양한 변수가 존재하기 때문에 단순하게 평가하거나 측정하기 어렵다. 환자만족도를 조사한 선행연구를 살펴보면, 이 등[2]의 연구와 김[3]의 연구에서는 환자만족도에 영향을 주는 요인을 치과위생사의 의사소통능력으로 보았고, 김[4]의 연구에서는 치과위생사의 역량으로 조사하였으며 이러한 환자만족도가 치과재이용[2,5-7]과 지속적 수진[8]에도 영향을 줄 수 있다고 보고하였다. 다양하고 복잡한 요인 중에 환자만족도를 치과위생사 중심으로 연구가 이루어지는 것은 치과위생사가 환자들의 성공적인 치료결과를 이끌어 낼 핵심 구강 보건전문 인력이기 때문이다. 그러나 치과위생사들에 대한 역량이나 능력으로 환자만족도의 범위를 논하기에는 충분 할 수 없다. 결국 성공적인 치료결과와 나아가서 궁극의 환자만족도 달성은 환자의 치료지시 이행도가 따르지 않으면 이루어 낼 수 없는 결과이기 때문이다. 그러므로 환자만족도와 치료지시 이행도는 환자의 구강건강증진 및 유지에 치과위생사를 중심으로 관련이 있는 중요한 요인이라고 볼 수 있다. 치료지시 이행도는 자기 효능감[9]과 삶의 질과[10]도 양의 상관관계가 있다고 보고하였다. 환자만족도와 치과 치료지시 이행 관련성에 관하여 논한 선행연구로 조[11]의 연구에서는 치과 환자만족도와 순응도, 행동의도의 인과관계를, 김[3]의 연구에서는 치과서비스 만족도와 치료지시 이행도의 관계를 제시하였다. 그러나 환자만족도와 치료지시 이행도에 대한 연구는 일반성과 객관성을 확립하기 위해 다면적인 접근과 지속적인 연구 및 비교분석이 필요하지만 선행된 연구결과가 부족한 실정이다.

그러므로 본 연구에서는 환자만족도를 새로운 영역에서 접근하기 위해 좋은인상 영역, 대인간 지지 영역, 불만 영역으로 구성하여 치과 치료지시 이행도에 관련한 요인을 파악하고자 하였다. 그리고 환자들에게 제공하는 구강 의료서비스의 질을 높이며 환자들의 동기를 이끌어내 구강건강관리 실천력 향상과 환자의 구강건강증진 및 유지에 관련한 기초자료를 제공하고자 시행하였다.

## 연구방법

### 1. 연구대상

본 연구는 00대학교 연구윤리위원회(IRB No. 1041485-201905-HR-001-53)의 승인을 받아 2019년 6월 11일부터 9월 30일까지 설문을 통한 자료를 수집하였다. 본 연구는 치과위생사에 대한 만족도와 치료지시 이행도의 관계를 파악하기 위해 G\*power 3.1.9.2 program을 이용하였으며, 양측 검증 유의수준 0.05, 중간 효과 크기 0.5, 검정력 0.95를 기준으로 172명의 산출결과를 얻어 10%의 탈락률을 고려하여 190명을 대상으로 조사하였고, 응답이 불성실한 1부를 제외한 189부의 자료를 분석하였다.

## 2. 연구도구

본 연구에서 치과위생사의 만족도는 La-Monica 등[12]이 개발한 연구도구 La Monica-Oberst Patient Satisfaction Scale (LOPSS)를 수정 보완하여 국내 적용한 최 등[13]의 도구를 적용하였고, 치과 치료지시 이행도는 장 등[14]의 치료지시 이행도 연구도구를 치과치료에 맞도록 수정 보완한 김[3]의 연구도구를 적용하였다. 설문문항은 치과위생사에 대한 만족도 중 좋은인상 영역 11문항, 대인간 지지 영역 13문항, 불만 영역 17문항과 치과 치료지시 이행도 13문항으로 구성되어 치과위생사에 대한 만족도와 치과 치료지시 이행도의 관계를 파악하고자 하였다. 도구의 신뢰도는 치과위생사의 만족도에서 좋은인상영역 Cronbach's alpha=0.916, 대인간 지지 영역 Cronbach's alpha=0.935, 불만 영역 Cronbach's alpha=0.963, 치과 치료지시 이행도 Cronbach's alpha=0.877로 나타났다. 각 문항은 5점 척도를 이용하였으며 좋은인상 영역, 대인간 지지 영역, 치과 치료지시 이행도는 값이 높을수록 더 긍정적임을 나타내고, 불만 영역 문항은 역코딩 문항으로 값이 높을수록 불만이 적음을 의미한다.

## 3. 분석방법

자료 분석은 SPSS Statistics 22.0 (IBM Co. Armonk, NY, USA)을 이용하여 Kolmogorov-Smirnov test로 정규분포를 따르지 않는 것을 확인 후, 비모수 검정법으로 Mann-Whitey test, Kruskal test 및 Spearman의 순위상관분석을 시행하였고 사후분석은 Bonferroni's method를 사용하였다.

## 연구결과

### 1. 치과위생사에 대한 환자만족도

치과위생사에 대한 환자만족도 결과는 다음과 같다<Table 1>. 치과위생사에 대한 환자만족도의 연구결과는 전체 151.09±32.31점으로 나타났으며 하위영역별로 살펴보면 좋은인상 영역 11문항 38.54±8.54점, 대인간 지지 영역 13문항 46.29±9.42점, 불만 영역 17문항 66.26±14.35점으로 나타났다. 좋은인상 영역에서 '업무에 능숙해 보인다' 3.76±0.71점, '이해하기 쉬운 방법으로 설명해준다' 3.74±0.68점 순으로 가장 높게 나타났다, '나를 위해 돌보는 것을 즐기는 것으로 보인다'는 3.27±0.83점으로 가장 낮게 나타났다. 대인간 지지 영역에서는 '후속 치료과정에 대한 방법에 대하여 안내해 준다' 3.71±0.72점, '구강에 필요한 예방처치를 해줄 때 안심이 된다' 3.67±0.74점 순으로 가장 높게 나타났고, '내가 이야기 할 말이 있을 때 내 감정을 나눌 수 있다'는 3.25±0.78점으로 가장 낮게 나타났다. 불만 영역은 역코딩 문항으로 '반말로 나를 알아보듯이 말한다' 4.19±0.75점, '치과의사가 내게 말한 것과 상반되게 말한다' 4.12±0.73점 순으로 가장 높게 나타났고, '보다 더 철저해야 한다'는 3.11±1.02점으로 가장 낮게 나타났다.

**Table 1.** Patient satisfaction according to La Monica-Oberst patient subscale

Subscale	Survey items	Mean±SD	Range of scale
Good impression	Appears to be skillful at her/his work	3.76±0.71	11-55
	Explains things in an understandable manner	3.74±0.68	
	If I needed nursing care again, I'd want to come back to this hospital	3.56±0.83	
	I feel free to ask questions	3.30±0.86	
	Treats me with respect	3.67±0.76	
	Gives complete explanations	3.53±0.79	
	Makes helpful suggestions	3.61±0.75	
	Is pleasant to have around	3.30±0.83	
	Appears to enjoy caring for me	3.27±0.83	
	Gives impression my care is top priority	3.36±0.80	
	Sees that I get physical assistance when I need it	3.44±0.76	
Subtotal (11 items)		38.54±8.54	
Interpersonal support	Helps me to understand my illness	3.65±0.72	13-65
	Tells me what treatment effects to expect	3.53±0.68	
	Would know what to do in an emergency	3.53±0.75	
	Seems to know what s/he is talking about	3.60±0.71	
	Makes me feel secure when giving me care	3.67±0.74	
	Is gentle in caring for me	3.51±0.76	
	Shows me how to follow my treatment program	3.71±0.72	
	Is available when I need support	3.65±0.73	
	Understands me when I share my problems	3.63±0.72	
	Gives directions at just the right speed	3.66±0.67	
	Does things to make me more comfortable	3.61±0.73	
	Just talking makes me feel better	3.29±0.73	
	I can share my feelings when I need to talk	3.25±0.78	
Subtotal (13 items)		46.29±9.42	
Dissatisfaction	Talks down to me	4.19±0.75	17-85
	Tells me things which conflict with what my doctor tells me	4.12±0.73	
	Seems reluctant to give assistance when I need it	4.04±0.81	
	Acts like I cannot understand the medical explanation of my illness	3.97±0.87	
	Fails to consider my opinion and preferences regarding plans for my care	3.98±0.83	
	Neglects to be sure I understand importance of my treatments	3.97±0.82	
	Seems disorganized and flustered	4.05±0.79	
	Does not answer my call signal promptly enough	3.91±0.86	
	Does not keep promise to return to do things for me	3.95±0.82	
	Does not follow through quickly enough	3.80±0.86	
	Is impatient	3.98±0.81	
	Is not as friendly as she should be	3.95±0.84	
	Makes me feel like a "case", not an individual	3.83±0.85	
	Does nothing with information I give	3.89±0.84	
	Is not as attentive as she should be	3.93±0.84	
	Seems more interested in completing tasks than in listening to concerns	3.58±1.00	
	Should be more thorough	3.11±1.02	
Subtotal (17 items)		66.26±14.35	
Total		151.09±32.31	41-205

## 2. 치과 치료지시 이행도

치과 치료지시 이행도 결과는 다음과 같다<Table 2>. 치과 치료지시 이행도 13문항에서는 전체  $47.01 \pm 10.82$  점으로 '치과치료 기간 중 부작용이 있는 경우 치과의사와 상담한다'가  $3.85 \pm 0.75$ 점, '하루에 3번은 양치하려고 노력한다'  $3.83 \pm 0.79$ 점 순으로 나타났으며 '처방된 약은 약효와 부작용을 충분히 이해한 후 복용한다'는  $3.25 \pm 0.90$ 으로 가장 낮게 나타났다.

**Table 2.** Dental care compliance

Survey items	Mean $\pm$ SD	Range of scale
In case of dental treatment, I take the prescribed medicine only following the doctor's direction.	$3.82 \pm 0.75$	13-65
I take medicine after fully understanding its effects and side effects.	$3.25 \pm 0.90$	
I do not stop the treatment or direction without consultation with a dentist.	$3.60 \pm 0.82$	
In case of having side effects during dental treatment, I talk with the dentist.	$3.85 \pm 0.75$	
In case of dental treatment, I carefully fulfill directions like no-smoking or no-drinking.	$3.79 \pm 0.84$	
I get regular oral examinations.	$3.39 \pm 0.93$	
I try to brush my teeth three times a day.	$3.83 \pm 0.79$	
I have my teeth scaled regularly.	$3.31 \pm 0.99$	
I visit the dentist on the appointed time schedule. (In case when I cannot visit, I call to reschedule the visit.)	$3.80 \pm 0.86$	
After receiving the dental treatment, I carefully fulfill precautions.	$3.80 \pm 0.76$	
I change my toothbrush on proper timing.	$3.56 \pm 0.82$	
I individually store my toothbrush in a spot with great ventilation.	$3.57 \pm 0.81$	
I fully follow the preventive oral health treatment (fluoride application, scaling, and etc).	$3.44 \pm 0.83$	
Subtotal (13 items)	$47.01 \pm 10.82$	

## 3. 환자 특성에 따른 치과위생사에 대한 환자만족도와 치과 치료지시 이행도

환자특성에 따른 치과위생사에 대한 환자만족도와 치과 치료지시 이행도 결과는 다음과 같다<Table 3>. 연구대상자의 일반적 특징은 남성 66명(34.9%), 여성 123명(65.1%)로 여성비율이 높았으며, 학력은 전문대학 및 4년제 대학 61명(32.3%)로 같은 비율로 높았고, 고등학교 50명(26.4%), 대학원 17명(9.0%) 순으로 나타났다. 연령은 20대 65명(34.4%), 30대 50명(26.5%), 40대 36명(19.0%), 50대 38명(20.1%) 순으로 나타났다. 결혼유무에서 기혼 101명(53.4%), 미혼 88명(46.6%)로 기혼이 많았으며 방문 치과의료기관 유형에서는 치과의원 112명(59.2%), 치과병원 65명(34.4%), 대학병원 9명(4.8%), 보건소 3명(6.1%)로 치과의원이 가장 비율이 높았다.

환자 특성에 따른 치과위생사에 대한 환자만족도와 치과 치료지시 이행도를 살펴보면 좋은인상 영역, 대인간 지지 영역, 치료지시 이행도에서는 성별, 교육, 연령, 결혼유무, 방문 치과의료기관 유형과 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았다( $p > 0.05$ ).

불만 영역에서 연령에 따른 통계적인 유의한 차이가 나타났다( $p < 0.001$ ). 사후분석결과 20대가 30대 이상 다른 세대보다 불만 영역에서의 만족도가 가장 높게 나타나 치과위생사에 대한 불만이 상대적으로 가장 낮게 나타났다. 또한 미혼이 기혼보다 만족도가 높게 나타나 결혼 여부에 따른 통계적인 유의한 차이가 나타났다( $p < 0.001$ ). 그러나 성별, 교육, 방문 치과의료기관 유형과 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았다( $p > 0.05$ ).

**Table 3.** Differences of patient satisfaction according to patient characteristics and dental care compliance

Characteristics	Division	N(%)	Good impression			Interpersonal support dissatisfaction			Dissatisfaction			Dental care compliance		
			Mean ±SD	Mean rank	*p	Mean ±SD	Mean rank	*p	Mean ±SD	Mean rank	*p	Mean ±SD	Mean rank	*p
Gender	Male	66(34.9)	3.47±0.57	93.14	0.544	3.53±0.59	93.33	0.566	3.91±0.75	98.95	0.657	3.54±0.58	90.15	0.251
	female	123(65.1)	3.52±0.58	98.26		3.58±0.52	98.16		3.90±0.63	95.21		3.36±0.50	99.83	
Education level	High school	50(26.4)	3.52±0.62	96.19	0.746	3.54±0.62	93.69	0.197	3.85±0.70	91.33	0.208	3.66±0.55	98.94	0.413
	College	61(32.3)	3.50±0.58	96.82		3.58±0.59	99.76		3.86±0.69	89.55		3.62±0.54	96.02	
	University	61(32.3)	3.52±0.52	98.81		3.61±0.41	101.29		3.95±0.63	99.76		3.63±0.50	99.35	
	Graduate	17(9.0)	3.43±0.64	82.26		3.38±0.54	70.15		4.12±0.66	119.44		3.43±0.56	74.88	
Age (yrs)	≤29	65(34.4)	3.67±0.61	111.26	0.054	3.70±0.50	107.66	0.184	4.21±0.56 <sup>a</sup>	123.84	<0.001	3.71±0.50	106.10	0.059
	30~39	50(26.5)	3.43±0.57	89.98		3.41±0.65	86.48		3.72±0.76 <sup>b</sup>	84.90		3.48±0.64	84.48	
	40~49	36(19.0)	3.47±0.55	93.39		3.51±0.56	90.07		3.57±0.57 <sup>bc</sup>	66.46		3.19±0.39	90.07	
	≥59	38(20.1)	3.35±0.49	82.08		3.58±0.38	96.28		3.90±0.59 <sup>bd</sup>	92.80		3.76±0.53	96.28	
Marital status	Married	101(53.4)	3.45±0.52	92.89	0.337	3.54±0.53	95.49	0.788	3.71±0.64	80.07	<0.001	3.64±0.34	98.29	0.633
	Single	88(46.6)	3.56±0.25	100.59		3.60±0.56	97.64		4.11±0.65	115.12		3.58±0.53	94.47	
Type of dental office	University hospital	9(4.8)	3.16±0.61	58.11	0.087	3.32±0.80	77.56	0.577	4.04±0.59	104.11	0.837	3.61±0.73	107.67	0.759
	Dental hospital	65(34.4)	3.54±0.53	101.73		3.54±0.54	95.47		3.87±0.68	93.29		3.61±0.55	94.49	
	Dental clinic	112(59.2)	3.50±0.58	96.29		3.58±0.51	97.39		3.089±0.68	96.37		3.63±0.51	97.02	
	Dental health center	3(1.6)	3.79±1.07	104.83		4.15±0.78	142.33		3.47±0.50	149.33		3.51±0.42	87.33	

<sup>a,b,c,d</sup> by the Mann-Whitney test for two groups and Kruskal-Wallis test (post-test Bonferroni's method) for three or more groups. The same character indication shows that there is no statistical significance.



#### 4. 치과위생사에 대한 환자만족도와 치과 치료지시 이행도의 관계

치과위생사에 대한 환자만족도와 치과 치료지시 이행도의 관계에 대한 분석결과는 <Table 4>와 같다. 치과 치료지시 이행도와 좋은인상 영역( $r=0.187, p<0.001$ ), 대인간 지지 영역( $r=0.346, p<0.001$ ), 불만 영역( $r=0.304, p<0.001$ )은 정적으로 유의한 상관 관계가 있었다. 불만 영역은 좋은인상 영역( $r=0.182, p<0.05$ ), 대인간 지지 영역( $r=0.297, p<0.001$ )과 정적으로 유의한 상관 관계가 있었다. 대인간 지지 영역은 좋은인상 영역( $r=0.681, p<0.001$ )과 정적으로 유의한 상관 관계가 있었다.

**Table 4.** The relations between dental care compliance and patient satisfaction about dental hygienist

Variables	1	2	3	4
1. Good impression	1			
2. Interpersonal support	0.681**	1		
3. Dissatisfaction <sup>§</sup>	0.182*	0.297**	1	
4. Dental care compliance	0.187*	0.346**	0.304**	1

\*  $p < 0.05$ , \*\*  $p < 0.01$ , by spearman's correlation analysis

<sup>§</sup> Dissatisfaction data is inverse coding

### 총괄 및 고안

의료서비스의 질적인 향상을 측정하기 위해 환자만족도와 치료지시 이행도는 환자의 구강건강증진 및 유지에 치과위생사를 중심으로 관련이 있는 중요한 요인이라고 볼 수 있으므로 본 연구에서는 치과위생사에 대한 환자의 만족도를 좋은인상 영역, 대인간 지지 영역, 불만 영역으로 구성하여 치과 치료지시 이행도와 관계를 확인하고자 하였다.

치과위생사에 대한 환자만족도의 연구결과는 전체 151.09점으로 나타났으며 하위영역별로 살펴보면 좋은인상 영역 38.54점, 대인간 지지 영역 46.29점, 불만 영역 66.26점으로 나타났다. 전문간호사를 대상으로 연구한 최 등[13]의 연구결과와 비교하면 좋은인상 영역 52.26점, 대인간 지지 영역 61.75점, 불만 영역 81.32점으로 나타나 치과위생사에 대한 환자만족도는 전문간호사보다 전체적으로 낮게 나타났음을 알 수 있다.

좋은인상 영역, 대인간 지지 영역, 불만 영역 중 전체 하위항목에서 가장 높은 만족도를 보인 것은 '내게 반말로 알보듯이 말한다'인 역코딩 문항으로 4.19점이었으며 최 등[13]의 연구결과에서도 같은 항목에서 4.91점으로 가장 높게 나타났다. 이는 본 연구와 유사한 결과를 보였으나, Sherman과 Johnson[15]의 연구결과는 좋은인상 영역에서 '질문을 편하게 할 수 있다' 항목이 가장 높게 나타나 본 연구와는 차이를 보였다. '내게 반말로 알보듯이 말한다'문항이 가장 높게 나타난 것은 치과위생사의 좋은인상 영역이나 대인간 지지 영역부분에는 높게 나타나지 않았지만 반말이나 알보듯 하는 강한 불만도 없다는 것을 알 수 있다.

치과 치료지시 이행도를 살펴보면 전체 13개 문항에서 '치과치료 기간 중 부작용이 있는 경우 치과 의사와 상담한다'가 3.85로 가장 높았으며, '처방된 약은 약효와 부작용을 충분히 이해한 후 복용한다'는 3.25로 가장 낮게 나타났다. 김[3]의 연구와 비교했을 때 가장 높은 평균의 항목은 '치과진료 시 처방된 약물은 의사의 지시사항대로만 복용한다.'가 4.10로 가장 높게 나타났으며 '정기적인 구강검진을 받는다.'가 3.38로 가장 낮은 평균으로 나타나 본 연구와 차이가 있었음을 알 수 있었다. '치과치료 기간 중 부작용이 있는 경우 치과 의사와 상담한다'가 높다는 의미는 치과 의사에 대한 신뢰를 둔 환자의 치과 치료지시 이행결과라고 생각하나, 다른 한편으로는 가장 높은 점수가 나온 문항임에도 김[3]의 연구에 비해 전체적으로 평균은 낮았다. '처방된 약은 약효와 부작용을 충분히 이해한 후 복용한다'가 낮다는 의미는 치과에서 처방된 약은 치과진료 특성을 고려

할 때, 상대적으로 일반 의료기관에 비해 처방률이 낮아 당연하게 받아들이는 맹목적인 복용에 대한 결과라 생각한다.

환자 특성에 따른 치과위생사에 대한 환자만족도와 치과 치료지시 이행도를 살펴보면 좋은인상 영역, 대인간 지지 영역, 치료지시이행도에서는 성별, 교육, 연령, 결혼유무, 방문 치과의료기관 유형 모두 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았다. 불만 영역에서도 성별, 교육, 방문 치과 의료기관 유형에서는 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았으나, 연령과 결혼 여부에서는 통계적인 유의한 차이가 나타났다. 최 등[13]의 연구결과와 비교하면 대인간 지지 영역에서 연령과 교육수준에 대한 통계적 유의한 차이가 나타나 본 연구와 차이가 있었음을 알 수 있었다. 연령에 따른 불만 영역에서는 사후분석을 한 결과 20대가 다른 집단의 연령보다 평균 순위가 높게 나타났으며, 결혼유무에 따른 불만 영역에서는 미혼이 기혼보다 평균 순위가 높게 나타났다. 불만 영역은 역코딩 문항으로 이러한 결과는 20대가 가장 치과위생사에 대하여 불만이 적었으며, 미혼이 기혼보다 더 불만이 적었음을 의미한다. 치과위생사에 대한 환자만족도와 치과 치료지시 이행도의 관계에 대한 분석결과에서는 치과 치료지시 이행도와 좋은인상 영역, 대인간 지지 영역, 불만 영역 모두 정적으로 유의한 상관 관계였으며, 그 중 치료지시이행도는 대인간 지지 영역에서의 환자만족도와 가장 높은 상관관계를 나타냈다. 환자의 치료지시 이행도를 높이기 위해서는 치과위생사의 좋은인상과 불만족인 요소보다는 치과위생사와 환자의 실제적인 관계 속에서 감정의 공유나 필요한 도움 및 안내를 받을 수 있는 대인간 지지 영역이 중요함을 나타내고 있다. 환자의 궁극적 만족은 성공적인 치료결과를 통한 구강건강증진 및 지속적인 유지관리 결과로 삶의 질에 변화까지 이어져야 한다. 이러한 관점에서의 환자만족을 이루기 위해서는 치과 치료지시 이행도가 중요하며 이러한 두 요인의 연결변수는 치과위생사이다. 그러므로 치과위생사는 환자만족에 접근하기 위한 다양한 관점에서의 노력이 필요하며 환자의 동기를 이끌어낸 치과 치료지시 이행도를 높여야 할 필요가 있다. 예를 들면, 환자중심의 태도나 자세와 같은 기본소양 뿐만 아니라 전문가 윤리의식, 환자감염관리, 근거중심의 환자교육을 위한 지속적인 교육활동 등 다양한 영역에서의 노력이 필요하다고 본다.

본 연구의 제한점으로는 환자특성에 따른 치과위생사에 대한 만족도는 역코딩한 불만 영역에서 연령과 결혼유무에 따른 차이가 나타났지만 본 연구를 일반화하기에는 한계가 있었을 뿐만 아니라 비교 검토하기 위한 선행연구가 부족하여 다면적인 비교에 한계가 있었다. 향후 후속 연구에서는 환자의 특성에 따른 치과위생사에 대한 만족도 이외에 치과위생사의 의사소통능력이나 역량 또는 자세 및 태도에 대한 이미지 등의 관점에서 환자만족도를 분석할 필요가 있다. 그러나 본 연구는 환자만족도를 좋은인상 영역, 대인간 지지 영역, 불만 영역으로 새롭게 접근하여 치료지시이행도와와의 관련성을 확인하려는 의미 있는 시도였다고 생각한다. 앞으로 환자만족도와 치과 치료지시에 대한 새로운 영역에서의 측정도구의 개발 및 적용연구가 지속해서 이루어져야 할 필요가 있다고 제언한다.

## 결론

본 연구는 치과위생사에 대한 환자만족도와 치과 치료지시 이행도의 관계를 알아보기 위해 치과경험이 있던 일반인 189명을 대상으로 환자만족도 중 좋은인상영역 11문항, 대인간 지지 영역 13문항, 불만 영역 17문항과 치과 치료지시 이행도 13문항을 분석한 결과 다음과 같은 결론을 얻었다.

1. 치과위생사에 대한 환자만족도의 연구결과는 전체  $151.09 \pm 32.31$ 점으로 나타났으며 하위영역별로 살펴보면 좋은인상 영역  $38.54 \pm 8.54$ 점, 대인간 지지 영역  $46.29 \pm 9.42$ 점, 불만 영역  $66.26 \pm 14.35$ 점으로 나타났다.
2. 좋은인상 영역에서 ‘업무에 능숙해 보인다’  $3.76 \pm 0.71$ 점, 대인간 지지 영역에서는 ‘후속 치료과정에 대



한 방법에 대하여 안내해 준다' 3.71±0.72점, 불만 영역은 역코딩 문항으로 '반말로 나를 알아보듯이 말한다' 4.19±0.75점으로 가장 높게 나타났다.

3. 치과 치료지시 이행도는 전체 47.01±10.82점으로 '치과치료 기간 중 부작용이 있는 경우 치과의사와 상담한다'가 3.85±0.75점, '하루에 3번은 양치하려고 노력한다' 3.83±0.79점 순으로 나타났으며 '처방된 약은 약효와 부작용을 충분히 이해한 후 복용한다'는 3.25±0.90으로 가장 낮게 나타났다.

4. 환자 특성에 따른 치과위생사에 대한 환자만족도와 치과 치료지시 이행도를 살펴보면 좋은인상 영역, 대인간 지지 영역, 치료지시이행도에서는 성별, 교육, 연령, 결혼유무, 방문 치과의료기관 유형과 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았으나( $p>0.05$ ), 불만 영역에서 연령에 따른 통계적인 유의한 차이가 나타났다( $p<0.001$ ).

5. 치과 치료지시 이행도와 좋은인상 영역( $r=0.187, p<0.001$ ), 대인간 지지 영역( $r=0.346, p<0.001$ ), 불만 영역( $r=0.304, p<0.001$ )은 정적으로 유의한 상관 관계가 있었다. 불만 영역은 좋은인상 영역( $r=0.182, p<0.05$ ), 대인간 지지 영역( $r=0.297, p<0.001$ )과 정적으로 유의한 상관 관계가 있었다.

본 연구의 결과로 치과위생사에 대한 만족도는 전체적으로 낮았으며, 환자만족도와 치과 치료지시 이행도에 대한 상관성이 있음을 확인할 수 있었다. 치과위생사에 대한 환자만족도 뿐만 아니라 치과 치료지시 이행도를 높이기 위한 다양한 접근의 다면연구와 지속적인 연구를 통한 발전방향의 모색이 필요하다. 또한 치과 위생사에 대한 업무의 전문성을 알리고 환자와 소통하며 공감대를 형성하는 것도 치과위생사에 대한 환자의 인식전환에 중요한 방법이 될 수 있다고 제언한다.

## Conflicts of interest

The authors declared no conflicts of interest.

## Acknowledgement

본 논문은 2019년 광주여자대학교 학술연구비 지원으로 연구되었음(연구과제번호 KWUI19-074).

## References

- [1] Ministry of health and welfare(MOHW). 2019 Announcement[internet]. [cited 2019 sept 23] [http://www.mohw.go.kr/react/al/sal0301vw.jsp?PAR\\_MENU\\_ID=04&MENU\\_ID=0403&BOARD\\_ID=140&BOARD\\_FLAG=00&CONT\\_SEQ=324717](http://www.mohw.go.kr/react/al/sal0301vw.jsp?PAR_MENU_ID=04&MENU_ID=0403&BOARD_ID=140&BOARD_FLAG=00&CONT_SEQ=324717)
- [2] Lee SS, Shim HN. Kim DA. Impact of dental hygienist communication style on patient satisfaction. J Korean Acad Dent Hyg 2013;15(3):209-18. <https://www.earticle.net/Article/A203822>
- [3] Kim SY. The relations between dental care compliance and service satisfaction of patients depending on dental hygienists' communication patterns perceived by patients. J Korean Soc Dent Hyg 2017;17(5):943-55. <https://doi.org/10.13065/jksdh.2017.17.05.943>
- [4] Kim YS. Relationship of between dental hygienist's competence and patients' satisfaction, revisit, and recommendation intent. J Korean Acad Dent Hyg 2011;13(4):299-310. <https://www.earticle.net/Article/A168181>
- [5] Jang JY. Associations dental Health service quality and patient satisfaction dental reuse.

- J Korean Acad Dent Hyg 2015;17(2):83-92. <https://www.earticle.net/Article/A287848>
- [6] Woo SH, Kim EJ, Lee JR. The effects of elderly patients' satisfaction on the reuse of dental institutions. J Korean Acad Dent Hyg 2017;19(2):91-101. <https://www.earticle.net/Article/A315908>
- [7] Jeong IH, Lee SJ, Kim BS, Park YD, Ji KJ, Park JY, et al. The influence that the medical service quality of the dental clinic affects to the patient satisfaction and use intention. J Korean Acad Dent tech 2013;35(4):387-94.
- [8] Chung MA. A study on dental-clinic user's service satisfaction. J Korean Acad Dent Hyg 1999;1(1):101-13. <https://www.earticle.net/Article/A34267>
- [9] Lee JL, Park HJ. A study on self-efficacy, coping, and compliance in patients with kidney transplantation. Korean J Adult Nurs 2015;27(1):11-20. <https://doi.org/10.7475/kjan.2015.27.1.11>
- [10] Son WY, Hyun SJ, Kim NM, Eum OJ, Kim CK, Kim DJ, et al. The effect of compliance, family support and graft function on quality of life in kidney transplant recipients. J Kor Soc Transplant 2008;22(2):254-61.
- [11] Cho YS. Causal model of dental patient satisfaction, compliance and behavioral intention by LISREL analysis. J Korean Acad Oral Health 2004;28(1):73-86.
- [12] La Monica EL, Oberst MT, Madea AR, Wolf RM. Development of a patient satisfaction scale. J Res Nurs 1986;9(1):43-50.
- [13] Choi EJ, Jang IS, Hwang JH, Kang YA, Kim SR, NHO JH, et al. Patient satisfaction with advanced practice nurse in a tertiary hospital. J Korean Clin Nur Res 2015;21(3):335-46. <https://doi.org/10.22650/JKCNR.2015.21.3.335>
- [14] Jang OJ, Woo SH, Park YS. Effects of telephone follow-up on the self-care performance for cancer patients undergoing chemotherapy and role stress of family caregivers. J Korean Acad Fundam Nurs 2006;13(1):50-9.
- [15] Sherman JJ, Johnson PK. CNS as unit-based case manager. Clinical Nurse Spec 1994;8(2):76-80.