

齒科醫療管理學概論—IV—

大韓齒科醫療管理學會
會長 崔 在 京

—目 次—

I. 序 論

- 1) 醫療의 本質
- 2) 醫療의 經濟的 側面
- 3) 齒科醫療의 特異性
- 4) 齒科醫療管理의 社會齒科學
- 5) 病院管理의 齒科醫療管理
- 6) 齒科醫療管理가 걸어온 발자취

5月號 掲載

6月號 掲載

II. 齒科醫療을 左右하는 條件

- 1) 國民의 齒科保健狀況
- 2) 國民의 生活水準
- 3) 國民의 保健 衛生知識 水準
- 4) 齒科醫療 關係者의 數와 分布
- 5) 制度, 法令
- 6) 醫療의 社會化
- 7) 齒學의 水準

7月號 掲載

III. 齒科醫療管理의 基礎

- 1) 醫療倫理의 確立
- 2) 齒科醫學에 對한 올바른 認識
- 3) 適切한 齒科醫術의 手段

IV. 齒科 醫療管理의 方法論

- 1) 合理化라 는 것
- 2) 作業의 能率化를 爲한 基本의 手法(以上本號의 掲載)
- 3) 合理化의 手續
- 4) 齒科醫療管理에 應用되는 研究方法
- 5) OR手法(Operations-research)
- 6) 人間工學의 手法(Ergonomics)
- 7) I E 手法(Industrial engineering)

V. 齒科醫業形態

- 1) 齒科醫院(自營)
- 2) 共同診療 方式(Group practice)
- 3) 事業所 齒科診療所
- 4) 病院齒科
- 5) 齒科教育病院

VI. 齒科醫院의 立地條件

- 1) 診療團
- 2) 患者의 行動

VII. 齒科醫療費와 齒科醫療報酬

- 1) 社會經濟的 立場에서 본 醫療費
- 2) 生計費 가운데 齒科醫療費
- 3) 齒科醫療報酬

VIII. 診療方針

- 1) 人生觀, 醫療觀
- 2) 專門的知識과 技術
- 3) 適法의 勵行
- 4) 診療方針 決定의 基礎
- 5) 社會 保險醫療制度를 中心으로한 方針
- 6) 高度한 齒科醫療內容을 中心으로한 方針
- 7) 分科의 診療 方針
- 8) 研 修
- 9) 專門醫制

IX. 診療에 있어서 사람의 構成

- 1) 齒科醫師
- 2) 齒科 診療補助員
- 3) 齒科 診療補助의 意味
- 4) 齒科 衛生士
- 5) 齒科 助手
- 6) 齒科 技工士

X. 齒科에 있어서 人事管理

- 1) 勤勞基準法의 概要
- 2) 就業規則
- 3) 給 與
- 4) 給與體系
- 5) 女子 勤務者의 取扱
- 6) 職業 適性
- 7) 齒科診療補助員의 組織的 訓練
- 8) 齒科診療室內의 訓練

XI. 齒科 診療所의 作業의 흐름

- 1) 計劃的인 處置方針
(Treatment planning)
- 2) 主 訴
- 3) 受付, 應待의 일
- 4) 初診, 豫診
- 5) 診斷을 爲한 資料의 整備
- 6) 說明 提示

7) 診 療

8) 齒科 技工의 일

9) 患者教育

10) 時間約束制

11) 再診 方式

12) 豫防 處理

XII. 齒科 醫院의 構成

1) 待 合 室

2) 受 付

3) 診 療 室

4) 技 工 室

5) 私室, 控室

6) 診療室內의 器材의 配置

7) X-線裝置

8) 消毒 滅菌設備

9) 電氣 gas, 水道等의 管理

XIII. 事務 或은 管理的인 일

1) 診療錄等의 整理

2) 通信 連絡

3) 物品의 購入 管理

XIV. 經理에 關한 일

1) 簿 記

2) 經費에 對한 生覺

3) 減價 償却費

4) 稅

XV. 齒科 醫師의 生活

1) 齒科醫師의 職業壽及 平均年齡

2) 齒科醫師의 罹病傾向

3) 疲 勞

4) 齒科醫師의 生活時間

5) 齒科診療室環境의 整備

6) 診療姿勢

7) 齒科醫師의 健康管理

8) 共濟組織 保險

XVI. 醫療事故와 그處理

1) 適法한 齒科醫療

2) 醫療事故와 그 責任

3) 醫療 事故에 對한 處理法

IV. 齒科醫療管理의 方法論

齒科醫療를 生業으로서 合理的인 手段을 追求한다 하더라도 그것이 單純한 經驗的인 것에 머무러서는 하나의 體系를 얻기 어렵고 더욱이 個人으로서 恒常 새롭고 많은 先人의 生覺體驗을 살리기조차 어렵다. 따라서 여러가지 體驗에서 歸納된 規則性이나 原則이 求하여져야 할 것이며 이례야 齒科醫療管理의 科學的인 取扱이 可能해지는 것이다. 勿論 現在에 있어서 齒科醫療를 行하는 곳에는 多分히 個別的인 要素가 많고 이것이 特徵이라면 完全한 뜻에서 演說의 手法의 取扱은 困難한 點이 많다. 이點 齒科醫業經營術이라는 것과 그렇게 差異가 없게 보이나, 되도록 齒科醫療를 合理的으로 해가기 위하여 原則的인 追求와 事業의 合理化에 使用되는 手法이 應用되고 이면에 研究가 多少進捗되고 있다. 여기에 記述하는 方法論及 技法은 齒科醫療管理의 基礎가 確立與否는 姑捨하고 그대로 有効하게 利用되므로 이點 齒科醫療管理의 技法이 오로지 齒科醫師의 收益만을 노린 邪道와 같이 誤解하는 커다란 問題點이다.

事業合理化의 技法은 資本主義社會에서는 基本的인 立脚點이 잘못되었더라도 그런대로 有効하게 利潤追求에 強하게 作用되므로 方法論의 範圍가 그렇게 되는 것이다. 兩雙의 玆와같은 意味를 지닌다 하겠다. 따라서 齒科醫療管理의 基礎의 重要性을 거듭 밝히고 方法論에 들어갔으면 한다.

1. 合理化라는 것 : 아무것이나 일을 合理化한다는 것을 結局效率을 어떻게 높이는가로 歸着시킬 수 있다. 效率(efficiency)라하는 것은 效果(effect)와 이에 使用된 힘을 말하는 것이다. 一定한 일을 할 때 만들어지는 效果가 같다고 假定하면 짧은 時間에 되도록 或은 사람의 손이 적게 하는 일은 效率을 높이는 것이 된다. 따라서 合理化, 即 效率을 높이는 것은 같은 일을 어떻게 하면 “平안하게 빠르게 빨리 쉽게 安全하게” 되는가를 생각하는 것이라 할 수 있다. 또하나 重要한 것은 이같이 “平안하게 빠르게 빨리 쉽게 安全하게”라는 것이 經驗的인 아니고 客觀的으로 認定되지 않으면 안된다는 것이다. 느낌으로 合理化 될 수 없고 이일이 무엇인가 方法으로 着實히 評價될 必要가 있으며 이례야 비로서 體系로 묶을 수 있고 一般的으로 應用될 수 있는 것이다. 齒科醫療가 行하여지는 곳과 規模가 작고 關係者의 主觀에 顯著하게 左右되므로 그대로 應用은 困難이 많으나 原則的인 일에는 變化가 없다. 例를 들면 “平안히 빨리 빠르게 쉽게 安全하게” 가운데 빠르게도 工業生産이나 큰 事業體에는 品質管理로 체크하고 있으니 아무리 他條件이 充足하여도 이것이 缺除되면 全然 合理化 目的에 適合이 안된다. 齒科醫療는 먼저 이야기한 것처럼 需要供給이라는 면에서 患者側에는 거의 그 醫療의 效果를 批判할 能力이 없으므로 術者의 自律的인 品質管理가 要求된다. 醫療倫理나 醫術의 向上이 特히 要望되는 것은 이 때문인 것이다.

2. 作業能率을 爲한 基本的手法: 作業의 흐름을 能率의 爲로 하기 위한 方法을 찾아내는데 하나의 基本의인 手法가 있다. 一般의 爲로 이야기하면 일의 흐름을 能率化하자면 그 흐름속에 하나 하나의 動作 가운데서 “浪費의인것 無理한것”을 除去하여 인게나 같은 與件으로 일할수있도록 하는것이 能力化의 方向이라 할수있다. 具體的인 手段으로 큰 組織體에 應用되는것과 齒科醫療와는 個人的인 일의 흐름이 强하게 結附되는點에서 若干 다르나 다음과 같은것을 들수 있다.

(a) 再配置……適正化라 할수있으며 일의 흐름에 가장 適合한것이나 사람을 바꾸어가는것. 只今까지 하든部分을 機械化하는것도 一種의 再配置이고 未熟한 사람과 熟練된 사람을 바꾸어 흐름을 잘 되게 하는것도 그것이다.

齒科醫療의 흐름속에 齒科醫 自身이 하지 않아도 좋은 部分例하면 受診 請求 計算手續 같은部分은 他 補助員으로 바꾸는것도 그것이다.

(b) 單純化……一見 多樣하게 보이는 여러가지 動作이나 操作도 일의 흐름을 잘보면 比較的 單純한 動作이나 操作 組成으로 還元할수 있다. 또 各己에 맞게 千變萬化하는 事態에 適切한 判斷 有效한 行動을 自身の 것으로 하기는 어렵게 보이는것도 많으나 이것을 各己 比較的 單純한 部分으로 分解하면 未熟練이라도 이 하나 하나가 比較的 빨리 自己것으로 할수있다. 이는 齒科醫院에 新入 補助員 訓練等に 極히 重要하며 이 單純化가 形式的인 아니고 實情에 맞게 進行할 必要가 있다.

이같은 作業의 順序나 動作을 單純한 要素로 나누어 標準의 手順 動作을 一定 樣式에 整理하여 指針書처럼 만든것을 生産工程에는 Standard operative procedure— S.O.P.(標準作業基準)이다. 이와같은 것을 齒科診療에 흐름에 應用 補助員의 教育 訓練等の 경우 特히 有效하다.

(c) 分業化……工場生産의 경우나 큰 組織體에서는 前述한 作業의 標準化를 잘하자면 高度의 技術이 要하며 未熟練의 勞動力으로 만든다. 이것은 守備範圍의 좁은 일을 各各 손을 나누어서 하는 것이 有效하며 이것이 分業이다. 적은 人的構成下 하에 行여지는 齒科醫療의 경우 이같은 意味의 分業은 어려우나 補助員 特히 未熟練 或은 半熟練것을 導入하여 되도록 有效한 效果를 發揮하려면 될수있는데로 分業的인 思考를 導入하여 守備範圍를 나누어 놓는것이 重要하다. 齒科診療所의 人的構成이 어느程度의 크기로 되며는 이같은 分業은 반듯이 생각하지 않으면 안된다.

(d) 補助手段의 導入……여러가지 操作 가운데 直接的인 變化再配置가 아니고 補助者의 手段을 導入하는것으로 能率化 될수있다.

感覺의 爲로 處理하는 일에 計器를 導入한다든가 Alginat 印象材料 硬化時期를 알기위한 變色劑의 添加等은 이 範疇에 屬한다. 齒科醫院 가운데 도 簡單한 溫度計 砂時計 圖表 計算器等의 導入이 能率의 向上을 爲한것이 以外로 많다.

(e) 同期化……順序를 조개서 몇가지의 準備的인 흐름이 同時에 平行하게 이루어져 이것이 時間的으로 일의 始作과 잘 合致하도록 짜여지는 것은 일의 能率化에 있어서 重要하다. 이같은 일에 對하여 體系의 爲로 取扱하다가는 技法을 PERT (Problem Evaluation and Reviw Technique)라고 불리워 注目되어지고 있다. 이같은 同期化를 생각하기에는 各各 일의 흐름을 單純히 手順이라는 點만이 아닌 定量的으로 잡아서 이 짜임새를 생각할 必要가 있다. 齒科醫療 가운데 여러가지 手術의인 흐름에 準備 診療室內의 齒科技工의 흐름의 調節과 같은 問題에는 이같은 同期化를 圖謀하여 有效한 일을 進行하는 것도 적지 않다. 또 group practice와 같이 몇分科가 하나의 組織體가 될때 全體 일의 흐름을 어떻게 짜여질때 가장 有效한가하는 問題도 同期化라하는 技法으로 處理될 수 있는 것이다.

(f) 統合……合理化 能率化라하는것이 單純한 標準化 分業化의 方向이되던 일의 흐름 가운데 個個의 動作이나 操作等이 高度에 能率化가 되어도 이들의 대응은 全體의 흐름의 圓滑化가 喪失되는 傾向이 생길 우려가있다. PERT는 이와같은 일도 合쳐서 處理하는 手段을 생각한다는 意味를 가지고 있다. 初心者가 合理化를 未熟한체로 받아드리면 統合이란 點을 놓치기쉽다. 齒科醫療管理의 경우에서도 이와같은 일은 注意하지 않으면 안된다.

(g) 意欲의 向上……어떠한 일이라도 最終的으로 사람이 關與하게 된다. 平均的으로 配置라든가 各己 動作操作의 合理化라든가 役割은 重要하더라도 이 짜임속에 사람이 얼마나 着實하게 마음을 傾注하고 있는가에 달려있다. 特히 只今까지 記述한 것처럼 個人的인 思考나 態度가 짜임새 보다 훨씬 커다란 影響力을 지닌 齒科醫院에서 일의 進行法意欲의 問題는 더욱 커다란 意味가 있다. 給與待遇等の 人事管理에 關한 問題도 大部分은 이 意欲向上에 關連되어 있다고 생각하여도 無妨하다.

3. 合理化의 手續: 어떤것이든 合理化를 願할때 單純

한 計算이나 體驗만으로는 不充分하며 一定한 手順을 밟아서 進行시켜야 한다. 即興의인 생각이 아니라 進行方法의 Program이 세워지고 大體 다음과같은 것을 考慮에 넣을수있을것 같다.

- i) 現狀을 잘 把握한다.
- ii) 이것들의 知識을 整理한다.
- iii) 이에 依하여 分析을 行한다.
- iv) 이 分析結果를 바탕으로 合理化의 方向目標을 決定한다.
- v) 이 方向에 依하여 手段을 檢討한다.
- vi) 檢討된 手段과 現狀과 사이에 關連을 再檢討한다.
- vii) 이를 實施한다.
- viii) 이 結果를 묶어서 거듭 評價한다.

이같은 手續中 가장重要하고 缺餘되어서는 안될 進行으로서 現狀分析이 있다. 어떠한 合理化라도 單純한 손재주에 限定되어서는 實際 有効한 役을 다할수 없다. 齒科醫療管理와 같이 깊이 個人생각에 結付되어가는 한편 社會的 經濟事情에 結付 되어있는 分野에서는 現在 條件에 遊離된 手段이나 方法의 單純한 導入으로는 決코 目的을 達할수는 없다. 이같은 면에서 個別的이라 할수있다.

따라서 齒科醫療管理에서는 各各 現狀分析을 가장 重要한因子로 생각하지 않을수 없다. 現狀分析이란 決코 單純히 現狀을 보는 것만인 單只觀察하고 資料를 넣으면 把握될수 있는것은 아니다. 于先 무엇을 爲해서 行하는가의 目的을 確實히 設定하고 必要한 資料를 整理하는것이 重要하다. 그러나 資料라 하더라도 項目別로 直接 指目할수 없는 것이있다. 例하면 患者가 病院을 어떻게 생각하나 거듭 그 地域 住民이 어떻게 생각하고 있다 等 直接 測定할 수 없다. 이런경우 그 現象을 推知할수 있도록 他 指標을 選定해서 測定한 것을 資料로 할 必要가 있다. 오로지 이와같은 現狀把握 情報整理 分析이란 手法으로 多少 專門의인 것이있고 齒科醫師가

스스로 모든것에 손을 댄다는것은 困難한것이 많으며 이 種類가 지닌 일에는 專門의인 技術者가 必要하다. 醫院이나 齒科醫院에 對하여는 아직 이같은 專門家가 없는 狀態이므로 앞으로 期待하지 않으면 안되겠다.

4. 齒科醫療管理에 應用되는 여러가지 研究方法: 單純한 經驗만에 依하지말고 齒科醫療의 흐름을 科學的으로 分析해가는데 여러가지 手段을 應用하지 않으면 안된다.

이러기 爲해서는 Taylor때쯤 부터 優秀한 專業經營 分析手段이나 生理學 心理學等を 基底로한 人間工學의 手法 거듭 行動 計劃等を 分析하는手法等 많으나 이안에서 應用할 수 있는 것을 適當히 活用하면 좋다. 오로지 齒科醫療가 行하는 곳은 規模가 아주 적고 定型的으로 應用이 안되는 경우도 많고 무엇인가 補正을 加하지 않으면 안된다. 主要한 手法을 들어보면 다음과 같다.

(a) OR手法(Operations research): 事業經營이나 作戰이나 여러가지 要素가 들어오는 問題를 解決하는 方途를 찾아내기 위하여 研究된 手法이고 主로 模型化—Simulation—에 依하여 檢討한다. 여기에는 몇가지의 手段이있고 또 computer의 利用으로 이 手法의 分野가 넓혀졌다.

(b) 人間工學(Ergonomics human—engineering): 人間과 機械와의 關係를 中心으로 取扱해가는 分野로 應用面이 넓다.

(c) I.E手法(Industrial engineering): 工業 生産 가운데 사람과 資材와의 關連으로 일의 흐름 計劃을 取扱하는 手法이다. Taylor가 생각해낸 time study라 부르고 F.B.Gilbreth의 考察인 motion study라는 것이 이 안에 든다.

(d) 心理學的 手法: 사람을 相對하는 곳이므로 大端히 高度化한 心理手法도 取扱된다.

以下 이모 저모에 對하여 조금씩 거쳐 보았으면 한다. <다음호에는 齒科醫療管理에 應用되는 研究方法揭載>

Casting Gold Alloy

① Inlay 用
② Crown & Bridge 用
③ Partial 用을
1g씩도 販賣합니다.

삼신금은보석상회

(53) 9111 (53) 6555

正 誤 表

| PAGE | 正 | 誤 |
|------|--------|---------------------------|
| 483p | 英文抄錄中 | extra-protector football |
| | | extro-protector foothball |
| 484p | 右段 18行 | Chlortetracycline |
| | 31行 | Chlortetracycline |
| | 38行 | 200萬 units 100mg |
| 485p | 右段 14行 | Fried |
| | 17行 | Mugnieor Mugnie. |