

치과 의료 종사자의 의료 서비스 교육이 의료 서비스에 미치는 영향

김창희[†] · 이지연¹ · 이현옥¹

신성대학 치위생과

¹원광보건대학 치위생과

The Effect of the Medical Service by Service Instruction of Dental Health Care Worker

Chang-Hee Kim, Ji-Youn Lee¹ and Hyun-Ook Lee¹

Department of Dental Hygiene, Shin-Sung College

¹Department of Dental Hygiene, Wonkwang Health Science College,
Chung-Cheong-Nam-Do, 343-861, Korea

ABSTRACT This study was aimed to survey the level of service education in the people engaging in medical services and identify the influence of the education on their job performance. This study was conducted from February 10th, 2000 to March 10th, 2000, centering on Seoul and Kyonggi area. A total of 341 questionnaires were distributed for the survey. The result ware as followings: (1) In a question about the satisfaction over general medical services such as the location of medical institutions, medical equipments and devices, and the attitudes of medical personnel, the group with service education marked 4.07 while the group with no education earned 3.97, showing statistically significant difference($p<.05$). (2) In the area of medical institutions image, level of medical services and promotion, the group with service education showed 4.01 while the group with no education gained 3.83, also showing statistically significant difference($p<.05$). (3) No statistically meaningful difference was revealed in the area of satisfaction for over all medical services such as the contentment about the medical services being provided, rooms for improvement and the adequacy of the number of medical personnel. The group with education acquired 3.32, with the group with no education 3.34. (4) Satisfaction about the education and awareness about medical services were high in the group of dental hygienists and showed a statistically meaningful difference. (5) The average number of education recorded 1.83 and satisfaction over service education inside the hospital was low, registering 3.24. (6) Teamwork among the personnel in the hospital was 3.70, which is relatively high. The fulfillment over given tasks posted 3.56 and the recommendation for medical institutions was low, recording 3.24. (7) The necessity of medical service education for medical personnel gained 4.40, indicating heightened awareness over the need for service education.

Key words Medical service, Service instruction, Satisfaction, Health care worker

서 론

1980년대 이후 의료에 관한 개념이 공급자 중심에서 수요자 중심으로 환자와 의료인이 수평적, 대등적 관계로 의료에 참여하고자 하는 방향으로 변화되고 있다. 이러한 변화는 병원 서비스를 요구하고 있으며, 병원은 환자 중심으로 보다 좋은 환경과 서비스를 제공할 수 있다¹⁾. 최근의 의료환경은 치과 의료계에서도 큰 과제로 대두되고 있으며, 한국의 치과 의료시장은 개원 의원을 중심으로 형성되고 있는데 외국의 선진 치과 기술과 자본이 유입되면, 국내 치과 의료시장은 더 큰 변화와

혼란이 초래될 수 있다²⁾. 치과의원의 이러한 경영환경의 변화로 치과의원의 개원환경이 점점 어려워지고 국민 건강권 차원에서 보건의료라는 인식이 날로 높아져 양질의 의료 서비스에 대한 요구는 불만해소의 문제가 아니라 사회적 책임으로 간주되고 있다. 상대적으로 치과의사의 수는 대한치과의사협회에서 보고한 바에 의하면 1990년 9,562명에서 2001년 7월 현재 17,585명으로 증가하고 개원의의 증가 현황도 1990년 5,125기관의 개원의에서 2000년 10,505기관의 개원의가 설립되고 있는 것과 같이 10년 사이에 2배 이상의 증가를 보이고 있다. 결국 치과의원 간의 경쟁은 더욱 치열해지고, 그 양상도 복잡적이고 다양해지는 것은 당연한 결과이다. 이에 어려워진 개업 환경에 대응하는 방편으로 공동개원이나 치과병원을 세우는 방법으로 변화되어 가고 있다. 보건의료 환경의 논리변화와 개방화에 따르는 대처, 그리고 치과 의료기관 경영의 합리적 경영

[†]Corresponding author
Tel: 041-350-1491
Fax: 041-356-1490
E-mail: chst@shinsung.ac.kr

대책 차원에서 양질의 의료 서비스는 없어서는 안될 중요한 부분이다. 양질의 의료 서비스를 제공하기 위해서는 병원의 개발, 제공 및 환자에 의한 이용 등 모든 것이 환자의 요구 즉, 환자들이 필요로 하는 사항을 만족시킨다는 개념 하에서 수행되며, 병원의 의사 결정 시에 내원하는 환자 수나 그들의 진료성향 등 기존 고객 외에 잠재 고객이 기다리고 있는 병원 외부로 시야를 넓혀 환자의 요구 내지는 여망에 부응하여 환자들의 바램인 양질의 진료를 필요할 때 저렴하게 제공받도록 환자의 만족도를 높여주어야 한다³⁾. 또한, 양질의 의료 서비스는 외부 고객의 만족과 더불어 내부 고객인 직원들이 보다 충실하고 적극적인 마음으로 외부 고객을 대할 때 가능해진다. 따라서, 외부 고객의 만족은 내부 고객의 진실한 서비스 정신이 없이는 불가능하며 외부 고객 못지 않게 내부 고객의 중요성이 강조되고 있다⁴⁾. 이에 의료기관에서는 내부 고객인 의료 종사자들에게 우수한 의료 서비스를 전달할 수 있도록 효과적으로 교육하고 동기부여를 하여 의료 서비스의 질을 높이는데 효과가 있는지에 대한 인식이 필요하다고 사료되어 연구를 시도하게 되었다.

본 연구에서는 내부 고객인 의료 종사자들을 의료기관별로 치과 의원급과 치과 병원급으로 나누어 의료기관에 종사하는 의료인력의 서비스 교육 정도와 인식에 대하여 비교하고자 하였다. 치과 병·의원 종사자의 의료 서비스 교육의 실태를 조사하고 의료 서비스에 미치는 영향을 파악하여 그 결과를 분석함으로써 양질의 의료 서비스 제공에 유용한 기초자료로 이용하고자 함에 있다.

연구 대상 및 방법

1. 연구 대상 및 자료수집

본 연구는 2000년 2월 10일부터 2000년 3월 10일까지 1개월 동안 서울, 경기지역을 중심으로 치과병원에 근무하는 132개 치과 의료기관을 대상으로 치과 의료기관 실무에 종사하는 341명의 치과위생사, 간호조무사, 리셉션니스트, 치과기공사를 조사하였다.

손⁵⁾, 최⁶⁾, 김⁷⁾의 설문지를 참고 보강하여 작성하였으며, 치과 의료기관별 의료종사자들에게 반복적인 예비설문을 시행한 후, 설문지의 미비점을 보완해 최종적으로 작성하였다. 설문지는 132개 의료기관과 360명의 치과 의료 종사자에게 배부하여 회수하였으나, 결과분석이 곤란한 19명의 설문을 제외한 341부의 설문을 분석대상으로 선정하였다.

2. 자료 분석

설문의 각 문항은 Likert 형 척도에 의해 ‘전혀 그렇지 않다’를 1점, ‘대체로 그렇지 않다’를 2점, ‘그저 그렇다’를 3점, ‘대체로 그렇다’를 4점, ‘매우 그렇다’를 5점으로 처리하여 평균점수의 1.00-1.79의 분포는 ‘매우 부정적이다’, 1.80-2.59의 분포는 ‘대체로 부정적이다’, 2.60-3.39의 분포는 ‘그저 그렇다’, 3.40-4.19의 분포는 ‘대체로 긍정적이다’, 4.20-5.00의 분포는 ‘매우 긍정적이다’로 해석하였다.

일반적 특성과 병원 관련 특성을 빈도와 백분율을 사용하였으며 일반적 특성과 병원 관련 특성에 따라 일반적 서비스와 이미지, 전반적 서비스, 서비스 교육과 인식에 대한 차이검증

은 변수의 특성에 따라 T-test 또는 F-test(ANOVA)를 사용하여 P<.05 수준에서 유의한 차이가 있는 변수는 Duncan's Multiple Range test를 하여 사후검증을 하였다. 설문의 각 문항은 Likert 형 척도에 의해 일반적 서비스, 이미지, 전반적 서비스, 서비스 교육과 인식간 상관 관계는 Pearson's Correlation Coefficient를 사용하였다.

결 과

1. 조사 대상자의 특성

본 연구를 위한 조사 대상자들의 일반적인 특성은 Table 1과 같다. 연령별로는 22세~25세가 48.1%(164명)로 가장 많았고 26세~29세가 26.1%(89명), 30세 이상이 13.2%(45명), 21세 이하가 12.6%(43명)로 나타났으며, 병원유형별로는 치과의원급 종사자가 54.0%(182명)이고, 치과병원급 종사자는 46.0%(155명)로 치과의원급이 더 많았다. 근무 경력별로는 1년 미만이 38.4%(131명), 2~4년이 33.7%(115명), 5~7년이 17.9%(61명), 8년 이상이 10.0%(34명)로 나타났으며, 직위별로는 일반 치과위생사가 49.2%(168명), 간호조무사가 23.8%(81명), 책임 치과위생사가 16.1%(55명), 기타가 10.9%(37명)로 나타났다. 월 수입별로는 81~100만원이 49.7%(163명), 80만원 미만이 21.3%(70명), 111~140만원이 19.5%(64명), 141~170만원이 5.8%(19명), 171만원 이상이 3.7%(12명)로 나타났으며, 의료 서비스 교육의 참여 경험으로는 참여한 경험이 없는 의료 종사자는 58.0%(198명), 참여 경험자는 42.0%(142명)로 나타났다.

2. 조사 대상자의 병원관련 특성

치과 의료기관별 근무 병원 특성은 Table 2와 같다. 치과병

Table 1. The characteristics of the subjects

Characteristics	Classification	Frequency	Percentage (%)
Age	~ 21	43	12.6
	22 ~ 25	164	48.1
	26 ~ 29	89	26.1
	30 ~	45	13.2
Work place	Dental clinic	182	54.0
	Dental hospital	155	46.0
Career (year)	~ 1	131	38.4
	2 ~ 4	115	33.7
	5 ~ 7	61	17.9
	8 ~	34	10.0
Position	Dental hygienist	168	49.2
	Charge dental hygienist	55	16.1
	Nursing aide	81	23.8
	others	37	10.9
Monthly income (10 thousand won)	~ 80	70	21.3
	81 ~ 110	163	49.7
	111 ~ 140	64	19.5
	141 ~ 170	19	5.8
	171 ~	12	3.7
Medical education experience	Experienced	142	42.0
	Non-experienced	198	58.0

* P<.05

Table 2. The hospital-related characteristics of the subjects

Characteristics	Classification	Frequency	Percentage (%)
Dentist (Persons)	1	151	46.0
	2~3	70	21.4
	4~5	29	8.8
	6~	78	23.8
Dental hygienist (Persons)	1~4	184	62.2
	5~9	21	7.1
	10~14	46	15.5
	15~	45	15.2
Dental Clinic & Hospital Staff	1	139	60.4
	2	52	22.6
	3	24	10.5
	4~	15	6.5
Others (Persons)	1	46	42.2
	2	16	14.7
	3~	47	43.1

* P<.05

원 구성인원은 치과의사 1인은 46.0%(151명), 치과의사 2~3인은 21.4%(70명), 치과의사 4~5인은 8.8%(29명), 치과의사 6인 이상은 23.8%(78명)로 나타났다. 치과위생사의 경우 1~4인이 62.2%(184명), 치과위생사 5~9인은 7.1%(21명), 치과위생사 10~14인은 15.5%(46명), 치과위생사 15인 이상은 15.2%(45명)이다. 간호조무사의 경우 1인은 60.4%(139명), 2인은 22.6%(52명), 3인은 10.5%(24명), 4인은 6.5%(15명)이다. 기타 리셉션니스트나 기공사 등은 1인이 42.2%(46명), 2인이 14.7%(16명), 3인 이상은 43.1%(47명)로 나타났다.

3. 교육참여와 의료 서비스 실태의 만족도

치과 의료기관의 일반적 의료 서비스 만족의 실태를 분석하기 위하여 항목을 '전혀 그렇지 않다, 대체로 그렇지 않다, 그저 그렇다, 대체로 그렇다, 매우 그렇다'의 5점 척도를 기준으로 하여 통계처리를 한 결과 Table 3과 같다. 일반적 의료서

Table 3. Medical education services

Characteristics	Classification	Frequency	Mean	Standard deviation	T(F) value	Significance level
Medical education experience	Experienced	142	4.07	.43	2.127	.034*
	Non-experienced	198	3.97	.46		

* P<.05

Table 4. The general image of medical education

Characteristics	Classification	Frequency	Mean	Standard deviation	T(F) value	Significanc level
Medical education experienc	Experienced	142	4.01	.55	2.882	.004*
	Non-experienced	198	3.83	.58		

* P<.05

Table 5. The general medical care service in medical education

Characteristics	Classification	Frequency	Mean	Standard deviation	T(F) value	Significance level
Medical education experienc	Experienced	142	3.32	.55	-.232	.816
	Non-experienced	198	3.34	.58		

* P>.05

비스에 대한 관련 문항은 편리한 위치, 위치를 알리는 안내표지, 현대적인 시설, 대기실의 쾌적한 환경, 최신 진료장비, 장비와 기구의 관리, 의료진의 복장과 용모, 의료진의 친절한 태도, 환자의 진료와 질문 내용의 설명, 전화응대 태도, 환자 존중, 예약제 및 환자의 대기시간, 진료비의 적절성에 관한 질문 문항이었다.

일반적 의료 서비스에 대한 만족도를 보면, 의료 서비스의 교육에 참여한 의료인의 서비스 만족도가 4.07로 의료 서비스 교육에 참여 경험이 없는 경우보다 더 높게 나타났으며, 통계적으로 유의한 차이를 보였다(p<.05).

4. 서비스 교육 참여의 전반적 이미지 실태의 만족도

서비스 실태의 만족도는 주변에서 사람들이 느끼는 이미지와 진료 수준, 병원의 홍보부문에서 치과 의료 종사자들이 각각 병원에 느끼는 전반적 이미지의 실태를 5점 척도로 하여 교육 참여 경험유무에 따라 Table 4와 같은 결과가 나왔다. 의료교육의 경험이 있는 집단에서는 4.01로 나타났고, 의료교육에 참여하지 않는 집단에서는 3.83으로 나타나 통계적으로 유의한 차이가 있었다(p<0.05).

5. 서비스 교육 참여의 전반적인 의료 서비스 만족도

전반적 의료 서비스의 만족도를 묻는 문항은 의료기관에서 이행하는 의료 서비스 만족도, 개선사항, 의료인력의 적정성을 묻는 문항으로 전반적 의료 서비스의 실태를 5점 척도로 교육 참여에 따라 Table 5와 같은 결과가 나왔다. 의료 서비스의 교육의 경험유무에 따라서는 서비스 교육을 받은 집단에서는 3.32, 서비스 교육을 받지 않는 집단에서는 3.34로 통계적으로 유의한 차이는 없었다(p>.05).

6. 일반적인 특성별에 대한 교육과 인식의 만족도

교육과 인식에 관한 치과 의료 종사자의 일반적 특성은 Table 6과 같다. 연령에 따라서 26~29세의 집단에서 3.58로 가장 높게 나타났으며, 나머지 집단은 3.52로 나타나 유의한

Table 6. Education and perception by general characteristics

Characteristics	Classification	Freq.	Mean	SD	T(F) value	Significance level	DMR
Age	~ 21	43	3.52	0.65	0.201	0.896	
	22 ~ 25	164	3.52	0.61			
	26 ~ 29	89	3.58	0.57			
	30 ~	45	3.52	0.58			
Work place	Dental clinic	182	3.51	0.59	-1.050	0.188	
	Dental hospital	155	3.58	0.61			
Career (year)	~ 1	131	3.49	0.65	0.535	0.659	
	2 ~ 4	115	3.58	0.59			
	5 ~ 7	61	3.57	0.55			
	8 ~	34	3.51	0.55			
Position	Dental hygienist	168	3.48	0.59	2.980	0.032*	
	Charge dental hygienist	55	3.65	0.56			
	Nursing aide	81	3.48	0.62			
	others	37	3.75	0.62			
Monthly income (10 thousand won)	~ 80	70	3.42	0.68	1.736	0.178	
	81 ~ 110	163	3.52	0.54			
	111 ~ 140	64	3.63	0.55			
	141 ~ 170	19	3.62	0.87			
	171 ~	12	3.46	0.40			
Medical education experience	Experienced	142	3.62	0.51	2.060	0.040*	
	Non-experienced	198	3.48	0.65			

* P<.05

차이는 없었다($p>0.05$). 근무처에 따라 치과 병원급이 3.58, 치과 의원급이 3.51로 치과 병원급이 더 높게 나타났고 유의한 차이는 없었다($p>0.05$). 경력에 따른 교육과 인식의 차이를 보면, 2~4년 근무한 집단에서는 3.58로 높게 나타났고, 1년 미만인 가장 낮게 나타나 유의한 차이는 보이지 않았다($p>0.05$). 직위에 따라서는 기타의 집단에서 3.75로 가장 높게 나타났고, 간호조무사의 집단에서 3.48로 가장 낮게 나타나 통계적으로 유의한 차이를 보이고 있다($p<0.05$). 월수입에 따라 111~140만원의 급여를 받고 있는 집단에서는 3.63으로 가장 높게 나타났고, 80만원 이하의 급여를 받고 있는 집단에서는 3.42로 가장 낮게 나타나 통계적으로 유의한 차이는 없었다($p>0.05$). 이는 치과의사들의 리셉션니스트의 도입이 커지고 있고, 이에 따른 교육의 필요성으로 인하여 많은 교육과 훈련에 의한 결과라고 사료된다. 의료교육 참여 경험에 따라 참여 경험자는 3.62로 나타났고, 불참여자는 3.48로 더 낮은 수치를 보이고 통계적으로 유의한 차이를 보이고 있다($p<0.05$).

7. 의료기관 관련 특성별 교육과 인식의 만족도

치과 의료 종사자들이 인지하고 있는 치과병원의 교육과 인식에 따른 병원 관련 특성은 Table 7과 같다. 치과 의료기관의 구성인원에 따라 치과의사의 수가 6인 이상의 기관에서 3.63으로 가장 높게 나타났고, 치과의사 4~5인의 집단에서 3.47로 가장 낮게 나타났으며 통계적으로 유의한 차이는 없었다($p>0.05$). 치과위생사 수에 따라 15인 이상인 의료기관이 3.62로 가장 높게 나타났고, 10~14인이 3.47로 가장 낮게 나타났으며 통계적으로 유의한 차이는 보이지 않았다($p>0.05$). 간호조무사의 수에 따라 4인 이상의 기관에서 3.73으로 가장 높게 나타났고, 1인 이하의 집단에서 3.52로 가장 낮게 나타났으며 통계적으로 유의한 차이는 보이지 않았다($p>0.05$). 기

타의 집단에서는 2인의 기관에서 3.88로 가장 높게 나타나고, 1인의 기관에서 3.46으로 가장 낮게 나타나 통계적으로 유의한 차이는 보이지 않았다($p>0.05$). 유니트 체어 보유대수에 따라서 6~10대를 보유한 기관에서는 3.72로 가장 높게 나타나고, 11~15대를 보유한 기관에서는 3.44로 가장 낮게 나타났으며 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았다($p>0.05$). 치료 공간 평수에 따라 61평 이상이 3.66으로 가장 높게 나타났고, 30평 이하가 3.50으로 가장 낮게 나타났으며 통계적으로 유의한 차이가 없었다($p>0.05$). 마케팅의 필요성에 따라서 마케팅을 필요로 하는 집단에서는 3.55로 나타나고, 마케팅의 필요성을 느끼지 못하는 집단에서는 2.88로 낮게 나타나 통계적으로 유의한 차이가 있었다($p<0.05$).

8. 교육과 업무 만족도의 실태

의료 서비스의 교육에 대한 병원 내부의 실시 정도와 의료 서비스의 이행도에 따른 병원 관련 특성은 Table 8과 같다. 의료 서비스의 교육에 대한 병원 내부의 실시 정도는 3.24로 낮게 나타났으며, 병원 내부의 팀웍은 3.70으로 높게 나타났다. 교육의 횟수는 평균 년 1.83회로 비교적 낮게 나타나며, 의료 서비스의 필요성 인식은 4.40으로 높게 나타났다. 이는 교육의 필요성이 인식되고 있지만 서비스 교육이 잘 이루어지지 않고 있으며, 따라서, 의료 서비스 교육의 참여가 많아야 할 것이다. 의료기관 종사자의 의료기관 추천도는 2.50으로 낮게 나타났다.

9. 일반적 의료 서비스, 이미지, 의료 서비스 만족도, 교육과 인식간의 상관관계

교육과 인식에 대한 의료 종사자의 각 항목에 대한 상관관계를 알아보기 위하여 Pearson's Correlation Coefficient를 시

Table 7. Education and perception by hospital-related general characteristics

Characteristics	Classification	Freq.	Mean	SD	T(F) value	Significance level	
Dental Hospital Staff	Dentist (Persons)	1	151	3.49	0.59	1.183	0.316
		2 ~ 3	70	3.57	0.66		
		4 ~ 5	29	3.47	0.62		
		6 ~	78	3.63	0.56		
	Dental hygienist (Persons)	1 ~ 4	184	3.55	0.58	0.480	0.696
		5 ~ 9	21	3.56	0.75		
		10 ~ 14	46	3.47	0.67		
		15 ~	45	3.62	0.49		
	Nursing aide (Persons)	1	139	3.52	0.60	0.624	0.600
		2	52	3.56	0.49		
		3	24	3.55	0.49		
		4 ~	15	3.73	0.61		
	Others (Persons)	1	46	3.46	0.62	2.546	0.083
		2	16	3.88	0.64		
		3 ~	47	3.56	0.64		
	Unit chair Unit inpossession	~ 5	198	3.49	0.59	1.560	0.185
		6 ~ 10	39	3.71	0.72		
		11 ~ 15	35	3.44	0.57		
		16 ~ 20	27	3.60	0.64		
Treatment space Pyong	21 ~	42	3.61	0.48	1.736	0.178	
	~ 30	107	3.50	0.55			
	31 ~ 60	71	3.53	0.68			
Need for marketing	61 ~	87	3.66	0.54	2.238	0.026*	
	Necessay	333	3.55	0.60			
	Not necessary	4	2.88	0.32			

* P<.05

Table 8. The subjects' perception of education and job

Item	Mean	SD
In-house medical service education	3.24	1.11
Teamwork	3.70	0.81
Job satisfaction	3.56	0.76
Education frequency	1.83	0.84
Need for medical care	4.40	0.68
Recommendation for medical institution	2.50	0.82

행한 결과는 Table 9와 같다. 대상자의 서비스 교육과 인식도는 일반적 의료 서비스 만족도, 이미지, 전반적 의료 서비스의 만족도에 뚜렷한 양상의 상관관계를 나타내었다. 즉, 서비스 교육과 인식도가 높을수록 의료 서비스의 만족도가 높아지는 것으로 나타났다. 특히, 서비스 교육과 인식도와 일반적 의료 서비스의 만족도와는 높은 상관관계를 나타내어(r=0.492) 서비

스 교육과 만족도가 높을수록 의료 서비스의 만족도가 높았다.

고 찰

치과 의료 서비스란 환자가 만족할 수 있게 제공되어야 마땅한 하나의 의료기관의 의무이다. 이런 환자의 만족도를 높이기 위하여 의료기관에서는 의료의 질을 높이고 환자가 편안하게 진료를 받을 수 있도록 조성하는 환경이 제공되어야 한다. 따라서, 환자에게 서비스를 위한 만족도 조사나 만족도에 관한 측정도구의 연구들이 많이 이루어지고 있다. 그러나 이러한 의료 서비스가 효율적으로 잘 이루어지기 위해서 의료 종사자들의 의료 서비스 실태와 인식도 및 교육의 실태가 더 중요한 부분이다. 의료 종사자인 내부 고객이 없이 의료기관은 존재하지 않으며, 의료 서비스도 실시할 수 없다. 따라서, 의료기관에서의 내부 고객에 관한 의료 서비스 실태가 시급하다. 본 연구는 내부 고객인 의료종사자들의 의료 서비스 만족도와 환

Table 9. Correlation between education and perception

	General medical service	Image	General Health Care Satisfaction	Education and perception
General medical service Image	1.000	1.000		
General Health Care Satisfaction	.658*		1.000	
Education and perception	.470*	.395*	.421*	1.000
	.492*	.456*		

* P<.05

자들의 의료 서비스 만족도를 비교하여 양질의 의료 서비스를 제공할 수 있는 방안의 기초자료로 제공하고자 한다.

일반적 의료 서비스 부문에서는 교육 참여별로 교육을 받은 의료종사자는 교육을 받지 않는 종사자들보다 서비스 만족도가 높은 결과를 보면, 의료 서비스에 대한 교육의 중요성을 강조하지 않을 수 없다. 치과 의료기관의 이미지 실태 현황을 보면, 의료 서비스의 교육 유무에 따라 교육의 경험이 있는 집단에서 더 높게 나타나고, 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 대상자별 교육과 인식의 측면에서는 연령에 따라 26~29세의 집단에서 가장 높게 나타나고, 근무처에 따라 치과 병원급이 높게 나타났으며, 경력에 따라 2~4년의 근무 경력이 있는 집단에서 높게 나타났다. 직위에 따라서 기타 집단에서 높게 나타나는데 이것은 치과의사들의 새로운 리셉션니스트의 교육을 필요로 하기 때문에 많은 교육과 투자를 하고 있는 원인이라고 볼 수 있다. 월수입에 따라 111~140만원의 급여를 받고 있는 집단에서 높게 나타났으며, 이는 2~4년의 근무경력을 가진 집단이라고 볼 수 있다. 의료교육 참여경험에 따라 경험이 있는 집단에서 교육과 인식의 점수가 더 높게 나타나 통계적으로 유의한 차이가 나타나 교육의 필요성이 더욱 대두되어야 할 것이다. 의료기관의 특성상 교육과 인식의 측면에서는 의료기관의 구성인원에 따라 치과의사 6인 이상, 치과위생사 15인 이상, 간호조무사 4인 이상, 기타 2인의 집단에서 높게 나타났다. 이는 대규모의 의료기관에서 교육의 참여기회를 더 많이 제공하게 되고 교육으로 인한 인식의 차이도 높아지는 것을 알 수 있다. 이것이 대규모의 의료기관이 의료 서비스에서 앞서갈 수 있는 원동력이 될 것이고 아직 규모나 경영상의 여러 가지 문제점을 많이 가지고 있지만 발전 가능성의 충분한 이 유가 될 수 있다.

교육과 업무인식에 관한 평점을 보면, 의료 서비스 교육의 병원 내부 실시는 3.24점으로 낮게 나타났으나, 조⁸⁾의 환자 만족도에서는 4.30으로 나타났고, 정⁹⁾는 '권유 의사가 있다', '매우 있다'가 76.7%로 높게 나타났다. 이는 의료기관 종사자들의 개선되어야 할 사항으로 사료된다.

외부 교육으로 의료 서비스의 질을 향상시킬 수 있지만 직원간의 동기유발에는 내부 교육을 같이 참여할 수 있다는 점에서 효과적이고 기관의 특성에 맞는 프로그램을 개발할 수 있다는 장점을 가지고 있다. 교육의 횟수는 년 1.83회로 나타나고, 의료 서비스의 필요성은 4.40으로 높게 나타나는데, 이를 비교해 보면 의료 종사자들은 교육의 필요성을 인지하고 있으면서도 교육의 횟수는 그리 높지 않았다. 이는 의료기관의 대표인 치과의사가 교육의 기회를 제공해 주고 동기유발만 된다면 의료 서비스의 질을 높일 수 있는 방안이라고 사료된다.

의료기관의 추천도는 2.50으로 환자의 의료기관 추천의 4.30과 권유 의사의 76.7%에 훨씬 미치지 못하는 수준이다. 이는 의료기관의 만족도, 업무의 만족도, 의사와 종사자간의 신뢰 등의 여러 가지 복합적인 기관의 불만요소로 나타나는 요인에서 기인되는 것으로 사료된다.

직원간의 팀웍은 좋지만, 고용주인 치과의사와 직원간의 관계, 그리고 업무의 만족, 환자와의 관계가 원활히 이루어지고 거기에 동기유발에 따른 내부 교육과 외부 교육이 조화롭게 추진된다면, 직원의 만족도가 높아지고 환자 만족도도 높일 수 있으며 의료 서비스의 질도 향상시킬 수 있으리라 사료된다.

요 약

본 연구는 의료종사자들의 교육 실태를 조사하고 의료 서비스에 미치는 영향을 파악하여 양질의 의료 서비스 제공에 유용한 자료를 마련하고자 2000. 2. 10부터 2000. 3. 10까지 서울, 경기 지역을 중심으로 341부의 자료를 설문 조사법으로 조사하여 의료 서비스 교육이 서비스에 미치는 영향은 다음과 같은 결론을 얻었다.

1. 의료기관의 위치, 시설장비와 기구, 의료진의 태도에 관한 일반적 의료 서비스의 만족도는 서비스 교육을 받은 집단이 4.07, 교육에 참여하지 않는 집단이 3.97로 나타났으며, 통계적으로 유의한 차이를 보였고($p < .05$), 서비스 교육에 참여한 집단이 일반적 의료 서비스의 만족도가 높게 나타났다.
2. 의료기관의 이미지, 진료 수준, 홍보부문에서는 의료 서비스 교육의 경험이 있는 집단이 4.01, 교육의 경험이 없는 집단이 3.83으로 나타나 통계적으로 유의한 차이가 있으며($p < .05$), 의료 서비스 교육을 받은 집단에서 서비스 만족도가 높게 나타났다.
3. 이행하고 있는 의료 서비스의 만족도, 개선사항, 의료인력의 적정성을 묻는 전반적 의료 서비스의 만족도는 서비스 교육의 참여 집단이 3.32, 서비스 교육에 참여하지 않는 집단이 3.34로 통계적으로 유의한 차이가 없었다.
4. 의료 서비스의 교육과 인식에 따른 만족도는 일반적 특성별로 서비스 교육을 받고 마케팅의 필요성을 느끼고 있는 책임 치과위생사의 집단에서 만족도가 높고 유의한 차이를 보였다($p < .05$).
5. 교육의 업무와 인식상태를 보면, 교육의 횟수는 1.83회로 나타났고 병원 내부의 서비스 교육의 만족도는 3.24로 낮게 나타났다.
6. 병원의 팀웍은 3.70으로 대체적으로 높게 나타났으며 업무의 만족도는 3.56으로 나타났고, 의료기관의 추천도는 2.50으로 의료기관의 권유 의사는 낮게 나타났다.
7. 의료기관 종사자들의 의료 서비스 교육의 필요성이 4.40으로 나타나 서비스 교육 필요성의 인식은 높게 나타났다.

이러한 연구 결과를 토대로 서비스 교육의 경험이 의료 서비스에 미치는 영향은 절대적이라고 사료되어지며, 본 연구의 결과 서비스 교육이 병원급에서 더 많이 이루어지고 있으나, 서비스 교육의 필요성을 인식하면서도 교육의 참여 기회가 부족함을 알 수 있다.

따라서, 의료기관 종사자들에게 다양한 교육의 참여와 의료기관에 적합한 내부 교육의 프로그램이 개발되어 좋은 의료 서비스가 창출되어야 함을 제언하는 바이다.

참고문헌

1. 김상욱: 치과병원과 의원을 이용하는 보철 환자들의 의료서비스 만족도에 관한 연구. 서울대학교 보건대학원 석사학위논문. 1999.
2. 이후승: 치과 의료시장 개방에 따른 치과개원의의 대처방안. 서울대학교 보건대학원 석사학위논문. 1998.
3. 李珉昶: 병원 서비스에 대한 환자 만족도 분석. 중앙대학교 행정대학원 석사학위논문. 1999.
4. 조우현, 외 3인: 의료 서비스 마케팅. 퇴설당, 서울, pp. 418, 1999.

5. 손정일: 치과병원 내원 환자 만족도 조사시 DSQ의 신뢰와 타당도. 연세대학교 석사학위논문. 1998.
6. 최창균: 보건 의료기관 유형 및 치과진료 환자의 특성별 진료만족도에 관한 연구. 서울대학교 보건대학원 석사학위논문. 2000.
7. 김지인: 국내종합병원 환자만족도 조사분석. 연세대학교 보건대학원 석사학위논문. 1997.
8. 조영식: 치과 환자 만족도 측정 도구의 개발과 평가. 가톨릭대학교 보건대학원 박사학위논문. 2000.
9. 정미애: 치과의원이용 환자의 만족도 및 지속적 수진의사에 관한 연구. 대한치과위생학회지 1(1): 104, 1999.

