

치과코디네이터의 업무수행 및 인식도에 관한 조사연구

권순복¹ · 김영남¹ · 문희정² · 신명숙[†] · 한경순³ · 한수진³

동남보건대학 치위생과

¹경북대학 치위생과

²여주대학 치위생과

³가천길대학 치위생과

A Study on the Job Performance of Dental Coordinators and Their Perception

Soon-Bok Kwon¹, Young-Nam Kim¹, Hee-Jung Moon², Myung-Suk Shin[†]
Gyeong-Soon Han³ and Su-Jin Han³

Department of Dental Hygiene, Dongnam Health College, Suwon City 440-714, Korea

¹Department of Dental Hygiene, Kyungbok College, Pochon 487-717, Korea

²Department of Dental Hygiene, Yeojoo Institute of Technology, Yeojoo 469-705, Korea

³Department of Dental Hygiene, Gachongil College, Incheon City 405-701, Korea

ABSTRACT The purpose of this study was to examine the job performance of dental coordinators and their perception of their job to lay the groundwork for utilizing dental personnels more efficiently. The subjects in this study were dental coordinators who worked at selected dental hospitals and clinics in Seoul, Gyeonggi province and Incheon. A survey was conducted to gather data from May 1 to August 8, 2005 and answer sheets from 108 respondents were analyzed. The findings of the study were as follows: 1. As for the length of service, 43.5 percent of the dental coordinators investigated had worked at dental institutes for five years or more, which was followed by less than two years(19.5%) and three years to less than five years(19.4%). Concerning the length of service as dental coordinators, 39.8 percent had served for less than two years, and 19.4 percent had worked for two years to less than three years and for five years or more respectively. Regarding the name of position, 38 percent were called team leaders, and 30.6 percent were called coordinators. As to duties, the largest group of them that stood at 30.6 percent were in charge of receiving, and in regard to department, the largest group, 57.4 percent, belonged to the treatment backup department. 2. Concerning education, the greatest number of them, 45.4 percent, had received education at private institutes, and 73.1 percent found it necessary for dental coordinators to take an authorized qualification test. 43.5 percent, the largest group, looked upon the central government as the best organization to authorize their qualifications and 70.8 percent believed that what they learned enabled them to perform their job successfully. As to the necessity of follow-up education as a means to improve job performance, 96.3 percent consented to it. As for the reason, 63.9 percent considered that necessary to enhance their own ability and 22.2 percent were in want of systematic education. Regarding educational expenses, 29.6 percent were subsidized by the dental institutes where they had worked and 25.9 percent had totally been responsible for that. Regarding a required course, medical service and marketing was most widely pointed out(66.7%), followed by theory and practice(65.7%) and introduction to dentistry(57.4%). As to what sort of education they wanted to receive more, dental service and marketing was selected the most, followed by practical health insurance(35.2%). 3. In regard to what type of job they performed as dental coordinators, 88.9 percent were in charge of appointment in the field of customer service, and 87.9 percent paid attention to having good manners as service providers in the area of self-management. In the field of hospital affairs, 81.3 percent were in charge of receiving. 4. As to their awareness of dental coordinator job, the largest group took pride in the job they performed (3.99 ± 0.76), and the second largest group believed that dental coordinators made a great contribution to hospital management (3.92 ± 0.70). The third largest group gave a great weight to their own job (3.91 ± 0.84) in light of overall dental duties and the fourth largest group found themselves to get along with other employees regardless of position (3.86 ± 0.74). The fifth largest group believed their job was of great use for promoting the oral health of patients (3.76 ± 0.75), and the sixth largest group thought the future of dental coordinators was

[†]Corresponding author

Tel: 031-249-6509

Fax: 031-249-6500

E-mail: msshin@dongnam.ac.kr

promising(3.74 ± 0.86). 5. In regard to their perception by age group, those who were older had a better opinion on every item of their job in general. Their age made a statistically significant difference to their view of the weight of dental coordinator job($P < 0.001$) in light of overall dental duties, of being approved and trusted by managers($P < 0.01$), of social awareness of dental coordinator, and of being understood and approved by other employees and dentists. Their pride in current job and their satisfaction with the name of their position were statistically significantly different according to their age as well. Besides, their age made a statistically significant difference to their opinion about whether or not there was an age limit to their occupation and about their contribution to hospital management ($P < 0.05$). 6. As for their perception by type of job, the dental hygienists were generally most satisfied with their job, followed by nursing aids and others. There was a statistically significant gap among their opinions about whether to make a job-related decision on their own($P < 0.001$). the weight of their job in terms of overall dental duties, whether their job improved their ability, whether their job made a great contribution to enhancing the oral health of patients, whether their job was understood and approved by other employees($P < 0.01$), social awareness of their job, whether they conflicted with other employees during job performance, and whether dental hospitals or clinics offered a self-development opportunity for them to take their ability to another level($P < 0.05$). And their satisfaction with current pay was statistically significantly different as well.

Key words Dental coordinators

서 론

병원 선택에 있어 “풍요의 시대” 맞고 있는 의료계의 환경은 의료제공자 중심에서 의료 소비자 중심으로 변화하였으며, 이러한 시대적 변화는 의료서비스에 대한 질 향상 욕구증가와 함께 의료시장의 개방, 병원의 대형화 및 다양화, 세분화 현상을 가져왔다. 그러나 진료 및 고객 상담을 병행하는 의료 환경은 전문성이 떨어질 뿐만 아니라 소비자 요구에 맞는 기대 효과를 거두기 어려워진 것이 현실이다.

이에 의료소비자 입장에서의 진료상담 및 맞춤 서비스를 통해 의료소비를 도와줄 인력이 필요하였고, 의료기관의 입장에서는 경영 전략과 마케팅, 기획 부분까지 담당하여 주도적인 성과를 달성할 수 있는 역량을 갖춘 전문 인력이 필요하게 되었다.

이러한 시대적 요구에 의해 1994년 미국의 병원경영 사례를 벤치마킹하면서 의료계에 전문직업으로 코디네이터 개념이 도입되어 일부 치과의 자체 교육으로 시작되었다. 이후 1997년 IMF를 거치며 초유의 경제위기를 맞아 국내의 경기가 침체되었고, 이러한 경기 침체는 의료계에도 예외는 아니어서 치과 의료계에 적지 않은 영향을 미치게 되었다. 이후 2000년대에 접어들면서 의료산업이 치열한 경쟁국면을 맞이하게 되자 코디네이터는 병원 경영 차별화도구 즉 경쟁력의 일환으로 그 필요성이 이슈화되기 시작하였다.

코디네이터(Coordinator)는 ‘조정해 주는 사람’ 또는 ‘균형을 이루는 사람’ 사전적 의미를 가지고 있다. 현재 대형화되고 전문과가 분리되어 진료를 하는 치과병원의 경우에는 진료상담 코디네이터, 리셉션 코디네이터, 서비스 코디네이터 등 분야별 코디네이터가 있으며, 치과의사 1인이 진료를 하는 경우에는 대부분 한 사람의 코디네이터가 다양한 역할을 수행하고 있다¹⁾.

그러나 최근 이러한 코디네이터는 업무수행의 성격에 따라 진료, 상담, 리셉션, 마케팅, 이미지, 홈페이지 관리, 재무, 통역 코디네이터 등 다양하게 세분화되어 영역이 점차 확대되어 가고 있는 추세이다. 즉 진료 일선에서 직접 의료 행위 제공자들이 환자에게 가장 적절한 치료 및 처치를 제공하는데 집중할 수 있도록 병원의 전체적인 교육, 인사, 조직, 마케팅, 홍보 등의 역할을 수행하며, 최선의 노력을 하는 의료서비스 리더로서 경쟁력 있는 병원을 만드는데 핵심적인 위치에 있다

고 볼 수 있다.

앞으로 지속적으로 증가되는 의료공급의 과잉과 의료시장의 개방으로 인해 점차 더 과열될 수밖에 없는 의료 환경에서 경쟁력을 확보하고자 각 치과병·의원에서는 총괄적인 관리와 장기적인 계획 수립을 위한 파트너로서 전문성 있는 코디네이터의 도입은 더욱 활성화 될 전망이다.

그러나 현재 치과코디네이터는 교육기관이나 활동분야별 직무에 대한 편차가 심하게 나타나고 있으며, 업무와 역할에 대한 업무분석이 전혀 이루어지지 않고 있다. 또한 우리나라 치과코디네이터 양성은 치과 병·의원을 포함한 사설기관, 치위생과 교육기관, 대학 부설 평생교육원 등 많은 곳에서 기초과정부터 고급과정까지 규격화되지 못한 교육과정을 통해 독자적으로 이루어지고 있는 것이 현실이다.

치과코디네이터는 치과위생사의 보다 전문화된 분야이며, 국민들의 구강보건증진에 일익을 담당할 중요한 위치로서 확고한 자리매김을 해야 할 필요가 있다.

따라서 본 연구는 치과코디네이터가 도입된 지 10년이 지났던 시점에서 이들의 업무수행범위와 인식도를 조사하여 직업에 대한 가치관을 정립하고, 향후 치과코디네이터 교육과 업무 수행에 활용하는데 그 목적이 있다.

연구대상 및 방법

1. 연구대상

2005년 5월 1일부터 8월 8일까지 서울, 경기, 인천 지역을 중심으로 코디네이터가 근무하는 치과병의원을 선정하여 현직 치과코디네이터를 대상으로 직접방문과 우편 및 전자우편을 통하여 설문조사를 실시하였다. 설문지는 총 200부를 배부하여 150부가 회수되었으며 분석이 불가능한 42부를 제외한 총 108부를 유효분석자료로 최종분석에 이용하였다.

2. 연구방법

자료조사에 사용된 연구자료는 한국직업능력개발원 2004-11 병원코디네이터 업무분석을 기초로 하여 수정·보완한 설문지를 사용하였다. 현재 임상에서 수행하고 있는 업무, 치과코디네이터의 업무수행에 대한 인식, 치과코디네이터 교육에 대한 의견 및 일반적 사항에 관하여 조사하였다.

3. 분석방법

통계처리는 SPSS 10.0을 이용하여 임상에서 수행하고 있는 업무, 치과코디네이터 교육에 대한 의견 및 일반적 사항에 관하여 빈도분석을 하였고, 연령별, 직종별 치과코디네이터의 수행업무에 대한 인식을 비교하기 위하여 One-way ANOVA 분석을 하였다.

결 과

1. 연구대상자의 특성

연구대상자의 일반적 특성을 조사한 결과는 <Table 1>과 같다. 먼저 연구대상자의 연령별 분포는 25세 미만이 17.6%, 25세 이상 30세 미만이 50.0%, 30세 이상 35세 미만이 20.4%, 35세 이상이 12.0%였다. 치과코디네이터의 직종은 치과위생사가 59.3%, 간호조무사가 13.0%, 기타 27.8%였으며, 치과의원근무자가 72.4%, 치과병원 근무자가 26.7%였다.

근무기간에서는 현재까지 치과에서 근무한 기간은 7년 이상이 28.7%로 가장 많았고, 다음으로 3년 이상 5년 미만(19.4%), 2년 이상 3년 미만(15.7%), 5년 이상 7년 미만(14.8%), 1년 이상 2년 미만(13.9%), 1년 미만(5.6%)의 순이었다.

응답자 중 조사대상자들이 코디네이터로 근무한 경력에 관한 질문에서는 1년 이상 2년 미만 근무자들이 28.7%로 가장 많았고, 다음으로 2년 이상 3년 미만(19.4%), 3년 이상 5년 미만(12.0%), 1년 미만과 5년 이상 7년 미만(각 11.1%), 7년 이상(8.3%)의 순이었다.

치과코디네이터의 연봉에 대해서는 1500만원 3000만원 이하

라고 응답한율은 26.9%, 1500만원 2000만원 이하는 25.9%, 1500만원 이하를 받는다고 응답한율은 12.0%였고, 31.5%는 연봉에 대한 질문에 응답하지 않았다.

치과코디네이터들이 치과병·불리는 명칭은 <Table 2>와 같이 38.0%가 실장(팀장)으로, 30.6%가 코디네이터로 불리워지고 있었고, 상담실장으로 불리는 경우는 9.3%이었다.

현재 자신의 업무와 가장 가까운 세부업무가 무엇인가를 묻

Table 2. 치과코디네이터의 근무형태 (N = 108)

구 분		빈도	백분율
현재 불리는 명칭	실장(팀장)	41	38.0
	코디네이터	33	30.6
	상담실장	10	9.3
	진료실장	4	3.7
	매니저	3	2.8
	컨설턴트	1	0.9
	기타	14	13.0
자신의 업무와 가장 근접한 세부업무	무응답	2	1.9
	리셉션	33	30.6
	상담	23	21.3
	서비스	19	17.6
	진료	3	2.8
소속부서	기획	2	1.9
	무응답	28	25.9
	없다	12	11.1
	진료팀	12	11.1
	진료지원팀	62	57.4
	치과병·의원 관리팀	28	25.9
	치과병·의원 경영팀	3	2.8
기타	1	0.9	

Table 1. 연구대상자의 일반적 특성 (N = 108)

구 분	빈 도	백분율	
연령	25세 미만	19	17.6
	25세 이상 30세 미만	54	50.0
	30세 이상 35세 미만	22	20.4
	35세 이상	13	12.0
직종	치과위생사	64	59.3
	간호조무사	14	13.0
	기타	30	27.8
근무지	치과의원	76	72.4
	치과병원	28	26.7
	무응답	1	1.0
치과근무기간	1년 미만	6	5.6
	1년 이상 2년 미만	15	13.9
	2년 이상 3년 미만	17	15.7
	3년 이상 5년 미만	21	19.4
	5년 이상 7년 미만	16	14.8
	7년 이상	31	28.7
	무응답	2	1.9
치과코디네이터 업무기간	1년 미만	12	11.1
	1년 이상 2년 미만	31	28.7
	2년 이상 3년 미만	21	19.4
	3년 이상 5년 미만	13	12.0
	5년 이상 7년 미만	12	11.1
	7년 이상	9	8.3
	무응답	10	9.3
치과코디네이터 연봉	1500만원 이하	13	12.0
	1500만원 초과 - 2000만원 이하	28	25.9
	2000만원 초과 - 3000만원 이하	29	26.9
	3000만원 초과	4	3.7
	무응답	34	31.5

Table 3. 치과코디네이터 교육

(N = 108)

	구분	빈도	백분율
치과코디네이터가되기 위한 교육기관	사설기관 교육	49	45.4
	치과병의원 자체교육	26	24.1
	대학에서 개설한 교육	8	7.4
	대한치과위생사협회 산하학회 개설교육	7	6.5
	치과병의원내에 개설한 교육	5	4.6
	기타	8	7.4
	무응답	5	4.6
자격시험의 필요성	예	79	73.1
	아니오	27	25.0
	무응답	2	1.9
자격인정으로 적절한 공인기관	중앙부처	47	43.5
	지방정부	18	16.7
	사설교육기관	15	13.9
	대학	14	13.0
	기타	6	5.6
	무응답	8	7.4
이수한 교육 내용의 업무수행에 대한 적합 여부	예	75	70.8
	아니오	25	23.6
	무응답	6	5.7

는 질문에는, 리셉션 업무를 주로 담당한다고 응답한 경우가 30.6%로 가장 많았고, 다음으로 상담 업무(21.3%), 서비스 업무(17.6%)의 순이라고 응답하였다.

치과코디네이터들이 치과병·의원에 소속되어 있는 부서를 조사한 결과는, 진료지원팀에 57.4%, 관리팀에 25.9%가 소속되어 있었으며, 구분된 소속부서가 없는 경우와 진료 팀에 있는 경우는 각 11.1%, 경영팀에 소속된 경우는 2.9%였다.

2. 치과코디네이터의 교육

연구대상자에게 치과코디네이터의 교육에 대해 질문한 결과는 <Table 3>과 같다. 그중 치과코디네이터가 되기 위해 어떤 교육기관에서 교육을 받았는지에 대한 질문에서는 사설기관에서의 교육을 받았다고 응답한율이 45.4%로 가장 많았고, 다음으로 병원자체의 교육을 받았으며(24.1%), 그 외는 대학에서 개설한 교육, 대한치과위생사협회 산하학회 교육, 병원 내에 개설된 교육과정을 이수 한 것으로 응답하였다.

치과코디네이터에게 공인된 코디네이터 자격시험이 필요한지에 대한 질문에 대해서는 73.1%가 필요하다고 응답하였고, 자격인정을 위한 적절한 공인기관은 중앙부처(43.5%), 지방정부(16.7%), 사설교육기관(13.9%), 대학(13.0%)의 순으로 적합하

Table 4. 치과코디네이터의 업무능력 향상을 위한 지속교육 (N= 108)

	구분	빈도	백분율
필요성	예	104	96.3
	아니오	4	3.7
이유	능력향상	69	63.9
	체계적인 교육	24	22.2
	지위 보장	6	5.6
	명확한 업무구분	5	4.6
	결속 강화	0	0.0
	무응답	4	3.7
교육비 부담	일정액 보조	32	29.6
	전액 자비	28	25.9
	교육비만 보조	20	18.5
	교육비 및 교통비 보조	14	13.0
	기타	2	1.9
	무응답	12	11.1

다고 응답하였다. 또한 치과코디네이터가 되기 위해 이수한 교육 내용이 업무수행에 적합했는가에 관한 질문에 대해서는 70.8%가 그렇다고 응답하였다.

치과코디네이터의 업무능력 향상을 위한 교육에 관한 질문에 대해서는 <Table 4>와 같이 연구대상자 중 지속적인 교육이 필요한가에 대한 질문에는 96.3%가 필요하다고 응답하였고, 그 이유에 대해서는 63.9%는 능력향상을 위해서, 22.2%는 체계적 교육을 위해서라고 응답하였으며, 그 외 지위보장, 명확한 업무구분을 위해서 라고 응답하였다.

교육비 부담은 근무기관에서 총 교육비의 일정액을 보조받았다는 율이 29.6%로 가장 많았으며, 다음으로 전액 자비(25.9%), 근무기관에서 교육비만 보조(18.5%), 교육비 및 교통비 보조(13.0%)의 순이었다.

치과코디네이터 교육과정 중 필수 이수 항목에 대한 결과는 <Table 5>과 같이 의료서비스 마케팅(66.7%), 치과코디네이터

Table 5. 치과코디네이터 교육과정

	구분	빈도	백분율
필수 이수 항목	의료서비스 마케팅	72	66.7
	치과코디네이터 이론과 실무	71	65.7
	치과코디네이터를 위한 의료기초	62	57.4
	치과코디네이터를 위한 원무관리	34	31.5
	조직 및 인사관리	23	21.3
	건강보험 실무	16	14.8
	회계 및 재무관리	15	13.9
	치과병·의원시설 및 환경관리	14	13.0
	기타	5	4.6
	무응답	12	11.1
보완 희망 항목	의료서비스 마케팅	50	46.3
	건강보험 실무	38	35.2
	코디네이터를 위한 의료기초	36	33.3
	회계 및 재무관리	36	33.3
	조직 및 인사관리	34	31.5
	원무관리	26	24.1
	치과코디네이터 이론과 실무	21	19.4
	치과병·의원시설 및 환경관리	16	14.8
	기타	17	15.7
	무응답	50	46.3

* 복수응답임.

이론과 실무(65.7%), 치과의료기초(57.4%), 치과원무관리(31.5%), 조직과 인사관리(21.3%)의 순으로 응답하였다.

본인이 이수한 치과코디네이터 교육과정 내용 중 부족함을 느껴 보완을 희망하는 항목은 의료서비스 마케팅에 대한 보완이 필요하다는 응답율이 46.3%로 가장 많았으며, 다음으로 건강보험실무(35.2%), 치과의료기초와 회계 및 재무관리(33.3%), 조직 및 인사관리(31.5%), 원무관리(24.1%), 치과코디네이터 이론과 실무(19.4%), 시설 및 환경관리(14.8%)의 순이었다.

3. 치과코디네이터의 업무

치과병·의원에서 활동 중인 치과코디네이터가 현재 수행 중인 업무는 <Table 6>과 같이 그 업무기준에 따라 6개의 대항목 즉 고객 관리, 조직 관리, 자기 관리, 마케팅, 원무 관리 및 치과병·의원시설 관리로 나누어 조사하였다. 이 중 조직 관리, 마케팅 및 치과병·의원 관리의 항목은 타 항목들에 비해 일부 특정 업무를 제외하고는 수행율이 낮게 조사되었다.

우선 주로 수행하는 고객 관리, 자기 관리, 및 원무 관리의 결과를 살펴보면 연구대상자 중에서 현재 수행하고 있는 직무 중 고객관리에서는 예약관리(88.9%), 불만 고객응대(84.3%), 대기시간 관리(84.0%), 계속관리(81.1%), 교육 및 상담(73.6%)의 순으로 수행하는 것으로 응답하였다.

자기관리에서는 서비스 기본매너 갖추기(87.9%) 치과 기초지식 이해(83.2%), 고객응대 자세 및 동작이해(81.0%), 상담능력 갖추기(80.8%), 외국어 능력 갖추기(28.2%)의 순으로 수행한다고 응답하였고, 원무 관리에서는 81.3%가 수납을 가장 많이 하고 있다고 응답하였으며, 다음으로 접수(79.6%), 문서테

이터 관리(67.0%), 보험청구(63.1%)의 순으로 수행한다고 응답하였다.

또한 수행 빈도가 낮은 조직 관리, 마케팅 및 시설관리의 경우 조직 관리에서는 직원 서비스교육(43.7%), 마케팅 항목에서는 정보관리의 수행률(49.5%)이 상대적으로 높았고, 치과병·의원 환경관리(64.8%)와 물품관리(55.7%)의 수행률이 상대적으로 높게 조사 되었다.

4. 치과코디네이터의 수행업무에 대한 인식

치과코디네이터가 수행하는 업무인식에 대한 결과는 <Table 7>과 같고 최고 5점에 가까울수록 수행하는 직무에 대해 높게 인식하는 것으로 해석된다. 수행업무에 대한 응답자들의 인식은 수행하고 있는 직종에 자부심을 가지고 있었고(3.99 ± 0.76), 직업의 미래에 대한 전망이 밝다(3.74 ± 0.86)고 인식하고 있었으며, 수행하는 업무가 전체 병원 업무에서 차지하는 비중이 크다(3.91 ± 0.84)고 인식하고 있는 것으로 조사되었다.

또한 치과코디네이터의 업무를 수행하는 것은 환자의 구강건강 증진에 많은 도움이 되고 있다(3.76 ± 0.75)고 생각하고 있었고, 그 업무는 치과병·의원 경영에도 많은 기여를 하고 있다(3.92 ± 0.70)고 생각하였으며, 직급과 관계없이 다른 직원들과도 잘 지낸다(3.86 ± 0.73)고 응답하였다.

연령별 치과코디네이터의 업무수행에 대한 인식은 <Table 8>와 같이, 대체적으로 연령이 증가할수록 수행업무에 대한 인식도가 높은 것으로 조사되었다. 25세 미만의 치과코디네이터는 현재 수행하고 있는 직종에 대한 자부심(3.79 ± 0.71)과 직업에 대한 전망(3.68 ± 0.75)은 높게 인식하고 있었으나, 보수는 다

Table 6. 치과코디네이터가 현재 수행하는 업무

구분	수행여부	수행여부				합계	
		한다		안한다		빈도	백분율
		빈도	백분율	빈도	백분율		
고객 관리	예약 관리	96	88.9	12	11.1	108	100.0
	불만 고객 응대	91	84.3	17	15.7	108	100.0
	대기 시간 관리	89	84.0	17	16.0	106	100.0
	계속 관리	86	81.1	20	18.9	106	100.0
	교육 및 상담	78	73.6	28	26.4	106	100.0
조직 관리	직원 서비스 교육	45	43.7	58	56.3	103	100.0
	직원 직무 교육	41	39.8	62	60.2	103	100.0
	병원장 지원	39	38.6	62	61.4	101	100.0
	인력관리	39	37.9	64	62.1	103	100.0
자기 관리	서비스 기본 매너 갖추기	94	87.9	13	12.1	107	100.0
	치과 기초지식 이해	89	83.2	18	16.8	107	100.0
	고객 응대 자세 및 동작 이해	85	81.0	20	19.0	105	100.0
	상담 능력 갖추기	84	80.8	20	19.2	104	100.0
	외국어 능력 갖추기	29	28.2	74	71.8	103	100.0
마케팅	정보 관리	51	49.5	52	50.5	103	100.0
	전략수립	36	34.6	68	65.4	104	100.0
	전략실행	32	31.1	71	68.9	103	100.0
	전략평가	27	26.2	76	73.8	103	100.0
원무 관리	수납	87	81.3	20	18.7	107	100.0
	접수	86	79.6	22	2.04	108	100.0
	문서 데이터 관리	71	67.0	35	33.0	106	100.0
	보험 청구	65	63.1	38	36.9	103	100.0
치과병·의원 관리	환경관리	68	64.8	37	35.2	105	100.0
	물품관리	59	55.7	47	44.3	106	100.0
	안전관리	45	42.9	60	57.1	105	100.0
	감염관리	37	35.2	68	64.8	105	100.0

Table 7. 치과코디네이터의 수행업무에 대한 인식

	구분	N	M	SD
인식1	현재 수행하고 있는 직종에 자부심을 가지고 있다	107	3.99	0.76
인식2	내 직업에 대한 사회적 인지도가 높다	108	3.34	0.81
인식3	내 직업은 미래 전망이 밝다	108	3.74	0.86
인식4	내 직업은 나이에 제한을 받지 않는다고 생각한다	107	3.42	1.02
인식5	내가 수행하는 업무는 전체 치과 업무에서 차지하는 비중이 크다	107	3.91	0.84
인식6	업무를 수행함에 있어서 업무관련 결정을 내가 하고 있다	108	3.46	0.98
인식7	내 업무는 나의 능력을 향상시켜 준다	108	3.68	0.76
인식8	업무를 통하여 환자의 구강건강 증진에 많은 도움이 되고 있다고 생각한다	108	3.76	0.75
인식9	치과코디네이터로서 내가 하는 업무에 만족한다	108	3.50	0.83
인식10	나는 우리 치과는 치과코디네이터 활용에 대해 대체로 만족한다	107	3.39	0.96
인식11	현재 받고 있는 보수에 만족한다	108	3.03	0.88
인식12	현재 불리는 직업에 만족한다	108	3.53	0.87
인식13	치과코디네이터 업무는 치과경영 기여도가 높다고 생각한다	107	3.92	0.70
인식14	나는 치과코디네이터 업무외의 업무에 대해서도 수행할 의사가 있다	107	3.60	0.88
인식15	내가 원하는 만큼 내 업무에 필요한 충분한 시간을 사용하고 있다	108	3.30	0.87
인식16	받은 치과코디네이터 교육내용을 충분히 활용하고 있다	105	3.24	0.86
인식17	내 업무에 대하여 스텝들과 협의할 시간이 있다	108	3.24	0.76
인식18	수행하는 업무에 대하여 경영자(책임자)의 인정과 신뢰를 받는다	108	3.69	0.69
인식19	치과의사들은 치과코디네이터들이 하는 일에 대해 이해하고 인정한다	108	3.47	0.77
인식20	스텝들은 치과코디네이터들이 하는 일에 대해 이해하고 인정한다	108	3.57	0.76
인식21	나는 직원들과 직급에 관계없이 잘 지낸다	108	3.86	0.73
인식22	업무수행시 스텝과의 갈등이 없다	108	3.52	0.77
인식23	근무처에서는 치과코디네이터의 능력향상을 위한 자기개발 기회를 주고 있다	107	3.10	0.93
인식24	근무처에서는 직원복지에 대하여 노력해 준다고 생각한다	107	3.27	0.94
인식25	우리 치과는 직원들을 위한 편의시설(탈의실, 식사장소 등)이 잘 되어 있다	107	3.20	0.97
인식26	치과병의원에서의 근무가 즐겁다	106	3.44	0.73
인식27	근무시간이 적절하다	107	3.24	0.84

Table 8. 연령별 치과코디네이터의 업무수행에 대한 인식

구분	25세 미만			25세 이상 30세 미만			30세 이상 35세 미만			35세 이상			P
	N	M	SD	N	M	SD	N	M	SD	N	M	SD	
인식1	19	3.79	0.71	53	3.87	0.68	22	4.32	0.84	13	4.23	0.83	0.041*
인식2	19	3.21	0.79	54	3.20	0.71	22	3.45	0.96	13	3.92	0.76	0.025*
인식3	19	3.68	0.75	54	3.63	0.85	22	3.95	0.90	13	3.92	0.95	0.405
인식4	19	3.00	1.00	54	3.35	1.07	21	3.67	0.80	13	3.92	0.95	0.046*
인식5	19	3.21	0.79	53	3.91	0.79	22	4.23	0.75	13	4.38	0.65	0.000***
인식6	19	3.05	0.85	54	3.44	0.95	22	3.59	1.01	13	3.92	1.12	0.084
인식7	19	3.47	0.77	54	3.61	0.79	22	3.86	0.71	13	3.92	0.64	0.216
인식8	19	3.53	0.77	54	3.74	0.76	22	3.95	0.58	13	3.85	0.90	0.316
인식9	19	3.32	0.82	54	3.43	0.77	22	3.59	0.80	13	3.92	1.04	0.168
인식10	19	3.32	1.06	53	3.32	1.01	22	3.55	0.67	13	3.54	1.05	0.740
인식11	19	2.84	1.01	54	2.93	0.87	22	3.23	0.75	13	3.38	0.87	0.185
인식12	19	3.11	1.05	54	3.48	0.79	22	3.82	0.85	13	3.85	0.69	0.029
인식13	19	3.63	0.68	53	3.87	0.65	22	4.05	0.79	13	4.31	0.63	0.040*
인식14	19	3.63	0.68	54	3.52	0.84	21	3.57	1.03	13	3.92	1.04	0.524
인식15	19	3.26	0.56	54	3.20	0.86	22	3.27	0.94	13	3.77	1.09	0.211
인식16	19	3.21	0.79	53	3.21	0.86	20	3.30	0.92	13	3.31	0.95	0.966
인식17	19	3.21	0.85	54	3.19	0.75	22	3.14	0.71	13	3.69	0.63	0.149
인식18	19	3.47	0.61	54	3.56	0.66	22	3.91	0.75	13	4.15	0.55	0.006**
인식19	19	3.21	0.63	54	3.35	0.73	22	3.73	0.94	13	3.92	0.49	0.013*
인식20	19	3.37	0.68	54	3.43	0.74	22	3.95	0.72	13	3.85	0.80	0.013*
인식21	19	3.53	0.77	54	3.87	0.67	22	4.09	0.87	13	3.92	0.49	0.097
인식22	19	3.26	0.65	54	3.48	0.77	22	3.82	0.73	13	3.54	0.88	0.132
인식23	19	3.11	0.74	53	3.04	1.00	22	3.09	0.87	13	3.38	1.04	0.699
인식24	19	3.32	0.75	53	3.19	1.02	22	3.32	0.99	13	3.46	0.78	0.795
인식25	19	3.21	0.71	53	3.08	0.98	22	3.32	1.13	13	3.46	0.97	0.545
인식26	19	3.37	0.68	53	3.34	0.76	21	3.48	0.68	13	3.92	0.64	0.073
인식27	19	3.21	0.79	53	3.23	0.85	22	3.32	0.72	13	3.23	1.17	0.974

*P<.05, **P<.01, ***P<.001

른 인식과 비교할 때 상대적으로 만족하지 못하는 것으로 응답(2.84 ± 1.01)하였다.

25세에서 30세 미만에서는 수행하고 있는 업무가 전체 업무

에서 차지하는 비중이 크다(3.91 ± 0.79)고 인식하고 있었으며, 직급에 관계없이 직원들과 잘 지낸다(3.87 ± 0.67)고 응답하였으나, 보수는 만족하지 못하는 것(2.93 ± 0.87)으로 조사되었다.

30세 이상 35세 미만 응답자들의 인식도는 다른 연령 군과 비교할 때 현재 수행하고 있는 직종에 대한 자부심(4.32 ± 0.84 , $p < 0.05$)이 높았고, 치과코디네이터 업무에 대해 스텝들의 이해와 인정(3.95 ± 0.72 , $p < 0.05$)을 받고 있었다. 그 밖에 수행하는 업무가 전체 업무에서 차지하는 비중이 크다는 인식이 가장 높았고(4.23 ± 0.75), 직급에 관계없이 직원들과 잘 지낸다(4.09 ± 0.87)고 인식하였다. 그러나 상대적으로 능력 향상을 위한 자기개발 기회(3.09 ± 0.87)와 업무에 대해 스텝들과의 협의시간(3.14 ± 0.71)이 부족하다고 인식하고 있었다.

35세 이상에서의 응답자들은 다른 연령에서보다 수행하는 업무에 있어 경영자의 인정과 신뢰를 받고 있었고(4.15 ± 0.55 , $p < 0.001$), 수행하는 업무가 전체 업무에서 차지하는 비중(4.38 ± 0.65 , $p < 0.01$)과 치과병·의원경영 대한 기여(4.31 ± 0.63 , $p < 0.05$) 및 현재 수행하고 있는 직종에 자부심(4.23 ± 0.83 , $p < 0.05$)을 높게 인식하고 있었으며, 현재 받고 있는 보수(3.38 ± 0.87 , $p > 0.05$)와 근무시간(3.23 ± 1.17 , $p > 0.05$)에 대해서는 상대적으로 적절하지 못하다고 인식하였다.

직종별 치과코디네이터의 업무수행에 대한 인식은 <Table 9>와 같다. 치과위생사가 치과코디네이터의 업무를 수행하는 경우에 전체적으로 수행업무에 대해 높게 인식하고 있는 것으로 조사되었으며 그중 치과병·의원의 전체 업무에서 차지하는 수행업무비중이 높다(4.14 ± 0.80 , $p < 0.01$)고 인식하였고, 직종에 자부심(4.13 ± 0.70)과 수행하고 있는 업무가 병원경영에 많은 기여를 하고 있다(4.00 ± 0.64)고 인식하고 있었다. 그러나 근무기관내에 직원을 위한 탈의실과 식사장소 등의 편의시설(3.27 ± 1.03)이나 보수(3.25 ± 0.80) 및 치과코디네이터가 되기 위해 교육받은 내용을 충분히 활용되고 있지 못한 것으로 인

식하고 있었다(3.25 ± 0.92).

간호조무사가 치과코디네이터의 업무를 수행하는 경우에 치과에 근무하는 스텝들이 업무에 대해 이해와 인정을 하고 있었고(3.79 ± 0.89 , $p < 0.01$), 직업에 대해 미래 전망이 밝다고(3.79 ± 0.80) 인식하고 있었으나, 스텝들과 업무 협의 시간 부족(2.86 ± 0.77)과 보수(2.64 ± 0.93) 및 근무기관에서는 업무능력향상을 위한 자기개발 기회를 적게 준다고 인식하고 있었다(2.64 ± 0.74).

치과위생사와 간호조무사 이외의 직종의 인식을 조사한 결과 간호조무사와 비슷한 인식을 하고 있는 것으로 조사되었으며 그중 높게 인식하고 있는 항목은 현재 수행하고 있는 직종에 자부심(3.86 ± 0.79)과 업무수행이 경영기여를 많이 한다고 인식하였고(3.86 ± 0.74), 직무수행에 따른 업무결정(2.90 ± 0.96)과 보수에 대해서는 낮게 인식하고 있었다(2.73 ± 0.91).

고 찰

최근 의료산업 환경이 공급자 중심의 진료서비스에서 고객중심의 의료서비스로 전환되면서 치과계에서도 중소형의 치과의원이 점차 대형화되고 환자들의 의료서비스에 대한 요구가 증대되어 경영전략과 마케팅 기획부분까지 담당할 전문 인력인 코디네이터가 필요하게 되었다. 코디네이터는 단순히 의사와 환자 간의 조정자 역할에서 벗어나 단순 서비스 직종이 아닌, 전문성을 겸비한 치과병·의원경영 주체로 환자관리, 마케팅, 조직관리 등을 창의적으로 수행할 수 있는 인력으로서 요구되었다.

그 결과 직무수행의 성격에 따라 업무가 세분화되어 그 영역이 점차 다양하게 확대되어 가고 있는 추세이다. 그러나 치

Table 9. 직종별 치과코디네이터의 직무수행에 대한 인식

구 분	치과위생사			간호조무사			기타			P
	N	M	SD	N	M	SD	N	M	SD	
인식1	64	4.13	0.70	14	3.64	0.84	29	3.86	0.79	0.054
인식2	64	3.50	0.71	14	3.36	0.93	30	3.00	0.87	0.019*
인식3	64	3.77	0.90	14	3.79	0.80	30	3.67	0.80	0.856
인식4	64	3.41	0.99	13	3.46	1.05	30	3.43	1.10	0.981
인식5	63	4.14	0.80	14	3.71	0.83	30	3.50	0.78	0.001**
인식6	64	3.77	0.90	14	3.29	0.83	30	2.90	0.96	0.000***
인식7	64	3.89	0.65	14	3.36	0.93	30	3.37	0.76	0.001**
인식8	64	3.94	0.66	14	3.64	0.63	30	3.43	0.86	0.007**
인식9	64	3.56	0.73	14	3.43	1.02	30	3.40	0.93	0.638
인식10	64	3.52	0.94	14	3.07	1.00	29	3.28	0.96	0.219
인식11	64	3.25	0.80	14	2.64	0.93	30	2.73	0.91	0.005**
인식12	64	3.59	0.87	14	3.43	1.09	30	3.43	0.77	0.640
인식13	64	4.00	0.64	14	3.64	0.84	29	3.86	0.74	0.202
인식14	63	3.63	0.90	14	3.64	0.74	30	3.50	0.90	0.774
인식15	64	3.45	0.87	14	3.14	0.86	30	3.03	0.81	0.070
인식16	63	3.25	0.92	13	3.38	0.65	29	3.14	0.83	0.678
인식17	64	3.33	0.74	14	2.86	0.77	30	3.23	0.77	0.109
인식18	64	3.80	0.65	14	3.57	0.85	30	3.50	0.68	0.123
인식19	64	3.53	0.80	14	3.50	0.85	30	3.33	0.66	0.505
인식20	64	3.72	0.70	14	3.79	0.89	30	3.17	0.70	0.002**
인식21	64	3.95	0.68	14	3.71	0.91	30	3.73	0.74	0.288
인식22	64	3.66	0.74	14	3.64	0.84	30	3.17	0.70	0.011*
인식23	63	3.30	0.84	14	2.64	0.74	30	2.90	1.09	0.020*
인식24	63	3.44	0.84	14	3.07	1.00	30	3.00	1.05	0.069
인식25	63	3.27	1.03	14	2.93	0.92	30	3.17	0.83	0.484
인식26	63	3.51	0.72	14	3.14	0.66	29	3.45	0.78	0.242
인식27	63	3.29	0.91	14	3.07	0.62	30	3.23	0.82	0.694

* $P < .05$, ** $P < .01$, *** $P < .001$

과코디네이터는 교육과정이나 전문지식에 따라 그 활용도가 증대되어 치과코디네이터의 업무 및 인식에 대한 고찰을 해볼 필요성을 느끼게 되었다.

첫째, 치과코디네이터로 활동 중인 대상자들의 직종은 치과 위생사가 59.3%로 가장 높게 조사되었으며, 이는 한¹⁾의 연구 결과인 치과위생사가 70.7%와 유사한 결과를 보였다. 이는 치과코디네이터가 단순 서비스 직종이 아니라 진료담과 환자 사이를 원활하게 조정해야하는 전문인력이므로 적임자로서는 치과 위생사를 선호한다고 사료된다.

치과에서 근무한 기간이 2년 미만이 19.5%에 비해, 치과코디네이터로 근무한 경력은 2년 미만이 39.8%로 나타났다. 이와 같이 실제 치과코디네이터 근무경력이 짧게 나타난 것은 일정기간 치과임상경력을 가진 전문인력들이 코디네이터 교육을 받은 뒤 치과코디네이터 업무를 수행하는 것으로 사료된다.

치과코디네이터로서 담당하는 세부 직무로는 리셉션이 40.5%로 가장 높게 나타났다. 이는 본 연구의 현재 수행하고 있는 직무 항목에서 우선순위를 차지한 예약 관리하기(88.9%), 불만 고객 응대하기(84.3%), 대기시간 관리하기(84.0%), 수납하기(81.3%), 접수하기(79.6%) 등의 결과와 일치함을 보였다.

치과코디네이터의 연봉은 경력이 많을수록 높게 나타나 정²⁾, 이등³⁾, 엄⁴⁾, 박⁵⁾의 연구와 유사한 결과를 보였다. 한¹⁾의 연구에서 치과의사들은 치과코디네이터의 적절한 급여수준은, 치과 위생사 급여수준으로 생각하고 있는 치과의사가 73.3%였고, 치과위생사 급여수준 이상으로 생각하는 치과의사는 15.3%였다. 따라서 변화되는 의료환경에서 경쟁력있는 치과경영을 하기 위해서는 치과코디네이터의 역할은 매우 중요하다 할 수 있기 때문에 치과코디네이터의 업무만족도를 높이기 위해서는 경력과 능력에 상응하는 급여수준을 고려함이 바람직한 것으로 사료된다.

둘째, 치과코디네이터의 교육에 관한 내용을 살펴보면 치과코디네이터가 되기 위한 교육기관은 사설 교육기관의 과정이수가 가장 많은 것으로 조사되었으며, 교육과정에 대해서는 대체로 만족한다고 응답하였다. 또한 치과코디네이터들은 자격시험이 필요하다고 응답한 비율이 73.1%로 조사되어 치과코디네이터로서의 검증된 자격을 필요로 하고 있는 것으로 조사되었다.

치과코디네이터 자격을 인증하는 기관으로는 중앙부처를 희망하고 있으며, 이는 현재 치과코디네이터 교육이 사설기관에 의존하고 있기 때문에 공인된 기관에 의한 체계적인 자격인증 제도의 도입으로 그 양과 질이 관리되어야 할 것으로 사료된다. 그러므로 치과코디네이터에 대한 평가수준, 평가항목, 평가기관에 대한 기준을 설정하여 자격증을 소지하였을 때, 그 자격에 대한 일정한 수준의 신뢰감이나 사회적 공감대가 형성될 수 있다고 사료된다.

지속교육이 필요하다고 응답한 비율은 96.3%로 나타났고, 지속교육이 필요한 이유로는 업무능력의 향상이 가장 높게 나타나 이는 변화하는 치과의료환경에 효과적으로 대처하고자 하는 욕구가 있음을 보여준다.

치과코디네이터의 교육비 부담은 일정액 보조사 29.6%로 가장 높게 나타났다. 이는 치과의사를 대상으로 한 한¹⁾의 연구에서 치과코디네이터 교육에 일정액 보조사 40.7%로 높게 나타난 결과와 일치하여 의료기관 경영자는 직원들의 능력개발을 통해서 효율적인 치과병·의원경영 관리가 이루어진다는데 인식

을 같이 하는 것으로 사료된다.

셋째, 치과코디네이터 교육과정 중 필수 이수항목과 추가로 희망하는 항목을 비교해 보면 의료서비스 마케팅이 우선순위로 나타났다. 그러나 치과코디네이터가 현재 수행하고 있는 직무에서는 고객관리가 가장 높게 나타났고, 가장 수행하지 않는 업무는 마케팅이었다. 위의 결과로 볼 때 의료서비스 마케팅 업무는 병원코디네이터 직무분석서⁶⁾에서 제시된 핵심 업무임에도 불구하고 실제 마케팅 업무는 대부분 경영자에 의해서 수행되어져 치과코디네이터가 직접적으로 그 업무를 수행하기에는 다소 어려움이 있는 것으로 사료된다.

넷째, 현재 수행하고 있는 업무에서는 대다수의 치과코디네이터들이 고객관리와 자기관리 업무를 높게 수행하는 것으로 나타났고, 반면 마케팅, 조직관리, 치과병·의원경영 등은 상대적으로 낮게 수행하는 것으로 나타났다.

김, 한⁷⁾의 연구에서 보면 환자들의 치과의료기관 서비스 만족 요인은 직원들의 태도에 대한 만족도가 높을 때 치과 재이용을 많이 한다고 보고 되었으며, 박⁸⁾, 우⁹⁾, 진¹⁰⁾, 한¹¹⁾은 치과의료기관의 선호유형에 대한 태도와 의견 속에는 치과의료서비스에서 임상적 기술면보다 스태프들이 제공하는 포괄적인 서비스에 상당부분 영향을 받는 것으로 보고하였다.

따라서 보다 치열해지는 치과의료 현장에서 치과코디네이터로서 효율적인 업무를 수행하기 위해서는 질적인 서비스를 제공하기 위한 노력과 현재 업무수행이 미약한 마케팅 분야 외 국제화를 위한 외국어 능력 및 상담능력 등 자기관리 분야에 대한 업무능력을 향상시켜 다양하게 활용될 수 있도록 치과코디네이터의 전문화된 업무 수행능력을 더욱 강화할 수 있는 교육이 이루어져야 할 것으로 사료된다.

다섯째, 치과코디네이터의 수행업무에 대한 인식은 '현재 수행하고 있는 직종에 대한 자부심을 가지고 있다' '치과코디네이터 업무는 경영 기여도가 높다고 생각한다' '내가 수행하는 업무는 전체 병원 업무에서 차지하는 비중이 크다' '나는 직원들과 직급에 관계없이 잘 지낸다' '업무를 통하여 환자의 구강건강증진에 많은 도움이 되고 있다고 생각한다' '내 직업은 미래 전망이 밝다' 순으로 높게 나타났다. 이처럼 치과병·의원경영과 치과에 내원하는 환자의 구강건강증진에는 많은 기여를 하고 있다고 인식하고 있었고, 치과코디네이터라는 직종에 대한 자부심이 높았으며 직업에 대한 미래 전망을 밝게 보고 있었다. 따라서 치과코디네이터 업무는 수요자의 의료서비스에 대한 만족과 경영에 대한 기여도가 높다고 생각함으로써 업무의 효율을 높이기 위해서는 치과코디네이터의 자체 만족도를 높이기 위한 보수와 복지시설이 보장되고, 자기개발 기회가 더욱 폭 넓게 마련되어야 할 것으로 사료된다.

여섯째, 연령별 치과코디네이터에 관한 인식을 살펴보면 대체적으로 모든 항목에서 연령이 높을수록 업무에 대한 인식도가 높은 것으로 나타났고, '내가 수행하는 업무는 전체 병원업무에서 차지하는 비중이 크다'(p < 0.001), '수행하는 업무에 대하여 경영자의 인정과 신뢰를 받는다'(p < 0.01), '현재 수행하고 있는 직종에 자부심을 가지고 있다', '내 직업에 대한 사회적 인지도가 높다', '치과의사들은 치과코디네이터들이 하는 일에 대해 이해하고 인정한다', '스텝들은 치과코디네이터들이 하는 일에 대해 이해하고 인정한다', '현재 불리워지는 직명에 만족한다', '내 직업은 나이의 제한을 받지 않는다고 생각한다',

‘치과코디네이터 업무는 병원 경영 기여도가 높다고 생각한다’ ($p < 0.05$)의 항목에서는 통계적으로 유의한 차이가 있었다.

이는 정²⁾, 권¹²⁾, 이¹³⁾, 이등³⁾의 연령이 높은 집단일수록 업무활동에서 높은 점수가 나타난 연구결과와 일치하였으며, 연령이 높을수록 연구대상자의 업무수행능력 향상 및 전문직업인으로서의 사회적응능력이 높아지기 때문으로 사료된다.

일급제, 직종별 치과코디네이터의 업무에 대한 인식을 살펴보면 대부분의 항목에서 치과위생사, 간호조무사, 기타 순으로 업무에 대한 만족도가 높은 것으로 나타났다. 그리고 ‘업무를 수행함에 있어서 업무관련 결정을 내가 하고 있다’ ($p < 0.001$), ‘내가 수행하는 업무는 전체 병원업무에서 차지하는 비중이 크다’, ‘내 업무는 나의 능력을 향상시켜 준다’, ‘업무를 통하여 환자의 구강건강 증진에 많은 도움이 되고 있다고 생각한다’, ‘현재 받고 있는 보수에 만족한다’, ‘스텝들은 치과코디네이터들이 하는 일에 대해 이해하고 인정한다’ ($p < 0.01$), ‘내 직업에 대한 사회적 인지도가 높다’, ‘업무수행시 스텝과의 갈등이 없다’, ‘나는 직원들과 직급에 관계없이 잘 지낸다’, ‘병원에서는 치과코디네이터의 능력향상을 위한 자기개발 기회를 주고 있다’ ($p < 0.05$)의 항목에서 통계적으로 유의한 차이를 보였다.

따라서 치과위생사는 다른 직종에 비해 치과병·의원 경영과 치과에 내원하는 환자의 구강건강증진에 기여도 등에 대한 만족도가 높은 반면 보수나 교육내용 활용도, 복지시설 등에 대한 만족도는 상대적으로 낮았다. 또한 간호조무사는 다른 직종에 비해 미래전망과 업무에 대한 스텝들의 인정에 대해 만족도가 높은 반면 보수와 스텝들과의 협의시간에 대해서는 낮은 것으로 나타났다. 이는 한¹⁴⁾의 연구에서는 치과의원환자의 만족도를 증가시키기 위해서는 치과위생사의 서비스 중 구강보건에 관한 지식수준과 진료처치수준을 높여야 한다고 보고하였고, 박⁵⁾은 환자의 치료동의를 조사한 결과 치료코디네이터가 없을 때 55.0%와 전문적이고 능력 있는 치료코디네이터가 있을 때 85.0%는 큰 차이를 보였으며, 임상 지식을 갖춘 경력자가 치과코디네이터 역할을 담당하여 준다면 진료가 더욱 효율적으로 이루어 질 수 있다고 하였다. 이와 같이 치과코디네이터의 수행 업무는 전문지식과 능력을 갖춘 치과위생사가 수행하는 것이 바람직하다고 사료된다.

치과코디네이터란 직종은 과거 단순 서비스에서 벗어나 점점 전문화, 세분화의 추세로 접어들고 있다. 이 시점에서 전문성이 더욱 증대될 수 있는 교육기관 개설과 그에 따른 공신력 있는 기관의 자격증 제도가 마련되어 치과코디네이터들에 대한 인력관리가 필요하다고 사료된다. 또한 현재 치과코디네이터들은 치과위생사들이 많이 활동하고 있는 것으로 조사된 바와 같이 상담과 진료 분야의 치과코디네이터 업무를 더욱 더 강화할 수 있는 프로그램의 필요성이 요구된다고 하겠다.

또한 업무분야에 있어서도 병원마케팅과 관련된 교육을 강화하여 중견관리자 역할을 함께 수행할 수 있어야 한다고 사료되며, 특히 치과위생사의 경우 타 직종과 비교할 때 치과코디네이터 직무 수행시 자신들의 기여도 분야에 대한 자긍심이 높은 것으로 조사된 결과와 같이 국민의 구강보건과 치과의료경영의 합리화를 이루기 위해서는 일정기간 임상경력을 가진 치과위생사가 치과코디네이터 업무를 담당하는 것이 보다 바람직할 것으로 사료된다. 이는 치과위생사의 업무확대와 더불어 전문직업인으로서의 위상을 확립하고 나아가 국민의 구강보건향

상과 치과의료경영의 합리화를 모색하게 하는 가장 바람직한 방법으로 사료된다.

요 약

서울, 경기, 인천 지역을 중심으로 치과코디네이터가 근무하는 치과병·의원 선정하여 현직 치과코디네이터들을 대상으로 치과코디네이터의 업무수행 정도와 인식도를 조사하여, 보다 효율적인 인력활용 방안을 마련하는 기초를 제공하고자 2005년 5월 1일부터 8월 8일까지 설문지를 통하여 자료를 수집한 후 회수된 108부를 분석한 결과는 다음과 같다.

1. 응답한 치과코디네이터들의 치과근무기간은 5년 이상이 43.5%, 2년 미만이 19.5%, 3년 이상 5년 미만이 19.4%의 순으로 나타났고, 치과코디네이터로서의 업무기간은 2년 미만이 39.8%, 2년 이상 3년 미만과 5년 이상이 각 19.4%의 순으로 나타났다. 그리고 현재 불리워지는 명칭으로는 실장(팀장)이 38%, 코디네이터가 30.6%이었으며, 치과코디네이터로 담당하는 세부 업무로는 리셉션이 30.6%로 가장 높았고, 소속된 부서는 진료지원팀이 57.4%로 가장 높게 나타났다.
2. 교육관련 사항으로는 치과코디네이터가 되기 위해 가장 많이 교육을 받은 기관으로는 45.4%가 사설기관이고, 응답자의 73.1%가 공인된 치과코디네이터 자격시험이 필요하다고 응답하였다. 또한 자격인정을 위한 적절한 공인기관으로는 중앙부처라고 응답한 율이 43.5%로 가장 높았고, 응답자의 70.8%는 이수한 업무교육 내용이 직무수행에 적합했다고 응답하였다. 치과코디네이터 업무능력 향상을 위한 지속교육 필요 여부는 96.3%가 “예”라고 응답하였고, 그 이유는 능력향상을 위해서가 63.9%, 체계적인 교육을 위해서가 22.2%였다. 교육비 부담은 근무기관에서 총 교육비의 일액액 보조가 29.6%, 전액 자비 부담이 25.9%였다. 치과코디네이터 교육과정 중 필수 이수 항목에서는 의료서비스 마케팅이 66.7%, 치과코디네이터 이론과 실무가 65.7%, 치과의료기초 57.4%의 순이었고, 보완을 희망하는 교육항목은 치과의료서비스 마케팅이 46.3%, 건강보험실무가 35.2%였다.
3. 치과코디네이터로서 현재 수행하는 업무는 고객관리 분야에서는 예약관리가 88.9%, 자기관리 분야에서는 서비스 기본매너 갖추기가 87.9%, 원물관리 분야에서는 수납이 81.3%로 높게 나타났다.
4. 치과코디네이터의 수행업무에 대한 인식으로는 ‘현재 수행하고 있는 직종에 자부심을 가지고 있다(3.99 ± 0.76)’, ‘치과코디네이터 업무는 경영 기여도가 높다고 생각한다(3.92 ± 0.70)’, ‘내가 수행하는 업무는 전체 치과병·의원 업무에서 차지하는 비중이 크다(3.91 ± 0.84)’, ‘나는 직원들과 직급에 관계없이 잘 지낸다(3.86 ± 0.74)’, ‘업무를 통하여 환자의 구강건강 증진에 많은 도움이 되고 있다고 생각한다(3.76 ± 0.75)’, ‘내 직업은 미래 전망이 밝다(3.74 ± 0.86)’ 순으로 높게 나타났다.
5. 치과코디네이터의 연령별로 인식을 살펴보면 대체적으로 모든 항목에서 연령이 높을수록 업무에 대한 인식도가 높은 것으로 나타났고, ‘내가 수행하는 업무는 전체 치과

병·의원업무 차지하는 비중이 크다'(P < 0.001), '수행하는 업무에 대하여 경영자의 인정과 신뢰를 받는다'(P < 0.01), '현재 수행하고 있는 직종에 자부심을 가지고 있다', '내 직업에 대한 사회적 인지도가 높다', '스텝들은 치과코디네이터들이 하는 일에 대해 이해하고 인정한다', '치과의사들은 치과코디네이터들이 하는 일에 대해 이해하고 인정한다', '현재 불리워지는 직명에 만족한다', '내 직업은 나의 제한을 받지 않는다고 생각한다', '치과코디네이터 업무는 경영 기여도가 높다고 생각한다'(P < 0.05)의 항목에서는 연령별로 통계적 유의성이 유의한 차이를 보였다.

6. 치과코디네이터의 직종별로 업무에 대한 인식을 살펴보면 대부분의 항목에서 치과위생사, 간호조무사, 기타 순으로 업무에 대한 만족도가 높은 것으로 나타났다. 그리고 '업무를 수행함에 있어서 업무관련 결정을 내가 하고 있다'(P < 0.001), '내가 수행하는 업무는 전체 병원업무에서 차지하는 비중이 크다', '내 업무는 나의 능력을 향상시켜 준다', '업무를 통하여 환자의 구강건강진단 증진에 많은 도움이 되고 있다고 생각한다', '현재 받고 있는 보수에 만족한다', '스텝들은 치과코디네이터들이 하는 일에 대해 이해하고 인정한다'(P < 0.01), '내 직업에 대한 사회적 인지도가 높다', '업무 수행시 스텝과의 갈등이 없다', '치과병·의원에서는 치과코디네이터의 능력향상을 위한 자기개발 기회를 주고 있다'(P < 0.05)의 항목에서 통계적으로 유의한 차이를 보였다.

참고문헌

1. 한경순: 치과위생사의 업무 및 전문화에 대한 치과의사의 의식구조에 관한 연구. 월간치과연구 44(5): 55-66, 1998.
2. 정재연: 치과위생사의 이직 및 직무활동에 관한 조사연구. 월간치과연구 43(2): 52, 1998.
3. 이현옥, 전주연: 치과위생사의 직무만족도에 관한 조사연구. 원광보건전문대학논문집, 1992.
4. 엄미란: 치과원장의 리더십 유형과 치과위생사의 직무만족에 관한 연구. 단국대학교 행정법무대학원 석사학위논문, 2003.
5. 박현선: Treatment Coordinator의 역할. 치과임상 9: 23, 1994.
6. 한국직업능력개발원: 병원코디네이터 직무분석 연구자료. 11: 1-89, 2004.
7. 김한성, 한수진: 치과의료서비스의 만족도가 재이용에 미치는 영향. 대한병원협회지 28(2): 88-90, 1999.
8. 박인출: 현대적 명의를 무엇인가? 치과임상 7:12-13, 1988.
9. 우종덕: 우리나라 병원 마케팅의 서비스 질 개선에 관한 실증적 연구 -S병원을 중심으로-. 고려대학교 경영정보대학원 석사학위논문, 1993.
10. 전윤혜: 병원서비스에 관한 환자의 만족도 분석 -C병원을 중심으로-. 충북대학교 행정대학원 석사학위논문, 1995.
11. 한경순: 치과의료이용에 관한 주관성 연구. 중앙대학교 사회개발대학원 석사학위논문, 1999.
12. 권순복: 치과위생사의 근무지별 직무만족에 관한 조사연구. 단국대학교 행정대학원 석사학위논문, 1995.
13. 이가령: 치과위생사와 타 의료기사간 직무만족도 비교. 경산대학교 보건대학원 석사학위논문, 2002.
14. 한지형: 환자만족도와 애호도에 미치는 치과위생사 관련요인 분석. 인제대학교 보건대학원 석사학위논문, 2002.

(Received October 26, 2005; Accepted November 30, 2005)

