

수면치과치료가 치과환자 만족도 및 재이용에 미치는 영향

신연순 · 이종렬 · 민경진

계명대학교 공중보건학과

색인 : 수면치과치료, 재이용, 치과위생사, 환자의 만족도

1. 서론

의료 환경의 변화는 경영자 중심 또는 직원 중심의 관리운영 시스템에서 환자 중심의 의료기관으로 인식되고자 하는 많은 노력을 하게 만들었다. 고객 중심의 진료로 고객의 욕구를 파악하고 고객이 원하는 양질의 제품과 서비스를 제공함으로써 고객을 만족시켜 이탈률을 최소화하여 경쟁우위를 확보할 수 있다. 경쟁우위를 확보하는 데 가장 일반적으로 활용되는 것이 차별화 전략이고, 많은 의료기관에서는 자발적으로 의료서비스 품질과 환자 만족도를 측정하기 위해 다양한 활동을 하고 있다. 치과 의료기관에 대한 선행연구로 한수진¹⁾과 진석호와 정은경²⁾은 치과 의료서비스 이용 시의 기대수준과 요인별 만족도를 분석하여 의료서비스의 질과 환자 만족도의 요인을 분석하였고, 정은경과 김정숙³⁾은 치과위생사의 의료서비스의 질이 환자 만족과 재이용 의사에 미치는 영향을 보고하였다. 또한 이명신⁴⁾은 환자 만족도가 재이

용 의사와 권유 의사에 미치는 영향을 보고하였다.

치과치료 시 환자가 느끼는 불편함은 공포와 불안으로 알려져 있고, 통증을 해소하기 위하여 치료부위를 국소마취로 조절하고 있지만, 치과치료 자체에 대한 공포는 항상 치료의 걸림돌이 된다. 최근에는 진정요법(수면치과치료)을 이용하여 치료를 하고 있으며 치과치료로 인한 통증은 국소마취로 상당 부분 조절되고 있지만 치과치료 자체에 대한 공포까지는 해소하지 못하여 치료의 걸림돌이 된다. 그러므로 환자는 치과치료보다는 치과에 가는 것이 두려워 전날 밤에 잠을 잘 이루지 못하여 치료예약을 연기시키는 경우도 있다⁵⁾.

중전에는 의료서비스의 공포에 대한 불안의 해소를 위해서 음악, 미술 등을 이용한 심리적 진정요법을 많이 사용해 왔으나, 최근 임상에서는 약물을 이용한 진정요법의 사용이 늘어나는 추세이다. 또한 치과치료 중에는 치료 기구가 입안에 들어오기만 해도 심한 구역반사로 치료가 불가능한 환자도 있고, 치료에 대한 불안과 공포 그리고 통

증조절을 위하여 환자 스스로 불안감의 적극적 해소책을 요구해 오는 경우가 증가하고 있어 치과치료에 대한 공포 및 불안을 더 이상 기피하거나 외면할 수 없는 실정이다. 최근에는 의료서비스의 진정법으로 정주진정법과 마취가스를 이용한 흡입 진정법 등을 이용하여 수면상태에서 더 편안하고 안전한 치과치료를 시술법을 시행하고 있다. 미국, 일본 등에서는 이러한 치과진료의 공포감을 경감시키기 위하여 치과치료에 진정법을 병용하는 것이 일반화되어 있고, 우리나라에서도 편안한 진료에 대한 환자의 요구가 증가하고 있어 치과치료의 통증을 줄이려는 의식하 진정법에 대해 관심이 높아지고 있다⁶⁾. 불안조절을 위한 진정법은 소아나 장애인 치료에 효과적 치료법으로 사용되어 왔지만, 최근에는 임플란트 치료를 포함한 일반 성인의 치과치료에도 사용이 급증하는 추세이다. 강정완⁷⁾은 임플란트 시술을 위한 진정법을 소개하였고, 노충 원장(포항 미르치과병원)은 진정법의 이론 강의 및 실습 교육을 실시하여 100여 명의 치과 의사가 참여하였다⁸⁾.

의료제도 세계무역기구(WTO)에 의한 의료시장 개방, 대기업의 병원사업 진출, 중대형병원 및 네트워크 병·의원의 증가, 환자의 기대수준 상승 등으로 경쟁력을 갖추지 못한 병·의원을 비롯한 의료서비스 조직은 민감하게 대처하지 않으면 안 되었고⁹⁾, 어려운 환경에서 경쟁력 있는 치과 의료기관을 보호하고 육성하는 일이 중요한 과제가 되고 있다. 따라서 편안한 진료에 대한 환자의 요구가 증가하고 있는 실정에서 치과치료의 불안과 공포 그리고 통증조절을 위한 적극적 해소책으로 이루어지는 의식하 진정법(수면치과치료)의 도입이 환자의 의료기관 재이용 의사에 긍정적인 영향을 미치는가를 밝히고, 최종적으로 치과 의료기관의 수익성과 환자의 질적 의료수준을 높이기 위한 병원관리에 제언을 하고자 하였다.

본 연구의 목적은 수면치료를 실시하는 일개 병

원의 이용자를 대상으로 치료 형태에 따른 의료서비스 만족도, 진료비 만족도, 재이용 의사, 수면치과치료의 만족도를 분석하고 재이용 의사에 영향을 미치는 요인을 파악하여 향후 치과 의료기관의 의료서비스에 대한 기초자료를 제공하고 나아가 환자의 질적 만족도를 높이기 위한 병원관리 방안을 제시하고자 한다.

2. 연구대상 및 방법

2.1. 연구대상 및 자료수집

분석을 위한 자료는 경북 포항시 지역에 소재하는 모 치과병원 이용자 중 1회 이상 치과치료를 받은 경험이 있는 만 15세 이상의 이용자를 대상으로 2007년 8월 1일부터 9월 1일까지 설문조사를 실시하였다. 치과진료가 끝난 직후 연구목적에 동의한 환자를 대상으로 자기기입식 설문을 실시하였으며, 총 240명의 설문지를 회수하였으나 불성실한 답변을 한 38명을 제외한 202명의 설문지를 분석대상으로 하였다. 총 202명 중 수면치과치료 환자는 100명, 비수면치과치료 환자는 102명이었다.

2.2. 측정도구

2.2.1. 일반적 특성

조사대상자의 일반적 특성은 성별, 연령, 직업, 학력, 월소득, 치과병원 방문 동기 등 6문항으로 구성하였다.

2.2.2. 의료서비스 만족도

의료서비스 만족도를 측정하기 위하여 이상형¹⁰⁾, 한수진¹⁾, 최귀선 등¹¹⁾, 정은경과 김정숙³⁾이 사용한 도구를 재구성하여 사용하였다. 의료서비스 만족도는 치과의사요인 5문항, 치과위생사요인 5문항, 진료절차 및 대기시간요인 4문항, 내부환경요인 6문항, 외부환경요인 3문항 등 5개 하위영역 23문항

표 1. 연구대상자의 일반적인 특성

명(%)

	구분	계	치료 형태		χ^2
			수면치료	비수면치료	
성별	남자	91(45.0)	51(51.0)	40(39.2)	2.833
	여자	111(55.0)	49(49.0)	62(60.8)	
연령	29세 이하	30(14.9)	15(15.0)	15(14.7)	6.780
	30~39세	34(16.8)	14(14.0)	20(16.6)	
	40~49세	56(27.7)	22(22.0)	34(33.3)	
	50~59세	51(25.2)	30(30.0)	21(20.6)	
	60세 이상	31(15.3)	19(19.0)	12(11.8)	
	농업, 임업, 어업, 자영업	37(18.3)	23(23.0)	14(13.7)	
직업	전문직	11(5.4)	6(6.0)	5(4.6)	5.045
	교수, 교사, 공무원	17(8.4)	9(9.0)	8(7.8)	
	기술직, 판매서비스	36(17.8)	17(17.0)	19(18.6)	
	사무직, 회사원	24(11.9)	9(9.0)	15(14.7)	
	가정주부	51(25.2)	22(22.0)	29(28.4)	
	학생, 무직	26(12.9)	14(14.0)	12(11.8)	
학력	중졸 이하	33(16.3)	19(19.0)	14(13.7)	5.186
	고졸	70(34.7)	34(34.0)	36(35.3)	
	대졸 이상	87(43.1)	38(38.0)	49(48.0)	
	무응답	12(5.9)	9(9.0)	3(2.9)	
월소득	100만 원 미만	15(7.4)	9(9.0)	6(5.9)	8.726
	100~200만 원 미만	42(20.8)	20(20.0)	22(21.6)	
	200~300만 원 미만	42(20.8)	14(14.0)	28(27.5)	
	300~500만 원 미만	39(19.3)	24(24.0)	15(14.7)	
	500만 원 이상	23(11.4)	14(14.0)	9(8.8)	
	무응답	41(20.3)	19(19.0)	22(21.6)	
내원경로	광고	8(4.0)	3(3.0)	5(4.6)	7.441
	가족의 권유	48(23.8)	31(31.0)	17(16.7)	
	주위의 권유	114(56.4)	52(52.0)	62(60.8)	
	타 의료기관 권유	8(4.0)	2(2.0)	6(5.9)	
	무응답	24(11.9)	12(12.0)	12(11.8)	
	계	202(100.0)	100(49.5)	102(50.5)	

으로 구성되었다. 각 문항은 모두 Likert 5점 척도로 구성되어 있으며, 각 영역별 신뢰도(Cronbach's α)는 치과 의사=0.91, 치과 위생사=0.93, 대기시간 및 절차=0.88, 내부환경=0.90, 외부환경=0.69였다.

2.2.3. 진료비 만족도

진료비 만족도를 측정하기 위해서 최귀선¹²⁾이 사용한 도구를 수정하여 사용하였으며, 총 4문항 5점 척도로 구성되어 있고 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=0.80$ 이었다.

2.2.4. 재이용 의사

재이용 의사를 측정하기 위해 조우현 등¹³⁾, Zeithaml과 Bitner¹⁴⁾가 개발한 도구 중 4문항을 선정하여 사용하였으며, 5점 척도로 구성되어 있고 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=0.91$ 이었다.

2.2.5. 수면치과치료 만족도

수면치과치료를 받은 사람의 만족도는 선행논문을 참고로 하여 본 연구자가 임의로 구성하였으며, 이 도구는 총 6문항 5점 척도로 되어 있으며, 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=0.82$ 였다.

2.3. 분석방법

조사대상 환자의 일반적 특성은 동질성 확보를 위하여 수면치과치료를 받은 환자와 비수면치과치료를 받은 환자에 따라 χ^2 -test를 실시하였고 일반적 특성에 따른 의료서비스 만족도는 수면치과치료군과 비수면치과치료군으로 구분하여 각각 t-test, ANOVA를 실시하였다.

치과치료 형태(수면치과치료군과 비수면치과치료군)에 따른 의료서비스 질 만족도, 진료비 만족도, 재이용 의사는 t-test를 실시하였으며, 의료서비스 질 및 진료비 만족도가 재이용 의사에 미치는 영향을 알아보기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 수면치과치료를 받은 환자를 대상으로 수면치과치료 만족도가 재이용 의사에 미치는 영향은 단회귀분석을 실시하였다. 모든 분석은 SPSS Ver.12.0을 사용하였다.

3. 연구성적

3.1. 연구대상자의 일반적 특성

전체 202명 중 여자가 111명(55.0%)으로 남자의 91명(45.0)보다 많았으며, 연령별로는 40~49세가 27.7%로 가장 많고 50~59세 25.2%, 30~

39세 16.8%, 60세 이상 15.3%의 순이었다(표 1). 조사대상자의 직업은 가정주부 25.2%, 농업, 임업, 어업, 자영업이 18.3%, 기술직, 판매서비스가 17.8%의 순으로 많았으며, 전문직이 5.4%로 가장 적었다. 학력은 대졸 이상과 고졸이 각각 43.1%, 34.7%였으며, 월소득은 100~200만 원 미만과 200~300만 원 미만이 같은 20.8%로 가장 많았고 내원경로는 주위의 권유가 56.4%였다. 조사대상자의 일반적 특성은 치료 형태에 따라 유의한 차이가 없는 것으로 나타나 수면치과치료군과 비수면치과치료군은 동질하다고 할 수 있다.

3.2. 치과치료 형태에 따른 의료서비스 만족도

수면치과치료와 비수면치과치료에 대해 환자가 인식하는 의료서비스 만족도를 분석한 결과 의료서비스 전체 평균은 수면치과치료군이 4.48점으로 비수면치과치료군의 4.25점보다 높았다($p < 0.05$) (표 2).

하위 영역 중 치과의사요인, 치과위생사요인, 내부환경에서 수면치과치료군의 만족도가 각각 4.42, 4.70, 4.66점으로 비수면치과치료군의 4.34, 4.59, 4.59점으로 더 높았으나 유의하지 않았다. 대기시간 및 진료절차에서는 수면치과치료군이 4.09점으로 비수면치과치료군의 3.74점보다 높았다($p < 0.01$).

3.3. 치과치료 형태에 따른 진료비 만족도

치료 형태에 따른 진료비 만족도는 통계적으로 유의하지는 않았으나 수면치과치료군이 3.77점으로 비수면치과치료군의 3.64점보다 높았다(표 3).

3.4. 치과치료 형태에 따른 재이용 의사

치료 형태에 따른 재이용 의사는 수면치과치료군이 4.43점으로 비수면치과치료군의 4.16보다 높았다($p < 0.01$) (표 4).

표 2. 치과치료 형태에 따른 의료서비스 만족도

항목	수면치과치료	비수면치과치료	t
	평균±표준편차	평균±표준편차	
치과의사	4.42±0.69	4.34±0.73	0.905
치과위생사	4.70±0.57	4.59±0.60	1.230
대기시간 및 진료절차	4.09±0.89	3.74±0.95	2.647**
내부환경	4.66±0.56	4.59±0.58	0.871
외부환경	3.95±0.98	3.98±0.86	0.445
전체	4.48±0.92	4.25±0.83	2.012*

*p<0.05 **p<0.01

표 3. 치과치료 형태에 따른 진료비 만족도

항목	수면치과치료	비수면치과치료	t
	평균±표준편차	평균±표준편차	
진료비 만족도	3.77±0.72	3.64±0.76	1.157

표 4. 치과치료 형태에 따른 재이용 의사

항목	수면치과치료	비수면치과치료	t
	평균±표준편차	평균±표준편차	
재이용 및 권유 의사	4.43±0.66	4.16±0.76	2.667**

**p<0.01

3.5. 의료서비스요인 및 진료비 만족도가 재이용 의사에 미치는 영향

의료서비스요인 및 진료비 만족도가 재이용 의사에 미치는 영향을 알아보기 위하여 다중회귀분석을 한 결과 유의한 영향을 미치는 변인은 진료비 만족도, 대기시간 및 진료절차요인, 의사요인이었다<표 5>. 즉 진료비 만족도가 높을수록(p<0.001), 대기시간 및 진료절차 만족도가 높을수록(p<0.05), 의사에 대한 만족도가 높을수록(p<0.05) 재이용 의사가 높았다.

3.6. 수면치과치료 만족도가 재이용 의사에 미치는 영향

수면치과치료를 받은 환자를 대상으로 수면치과치료 만족도가 재이용 의사에 미치는 영향을 알아보기 위해 단회귀분석을 실시한 결과 수면치과치료 만족도가 높을수록(p<0.001) 재이용 의사에 유의하게 영향을 미치고 있었다<표 6>.

4. 총괄 및 고안

의료시장의 개방, 중대형병원 증가, 기업병원

표 5. 의로서비스요인 및 진료비 만족도가 재이용 의사에 미치는 영향

변수	B	β	t
치과의사요인	0.161	0.156	1.985*
치과위생사요인	0.079	0.064	0.802
대기시간 및 진료절차요인	0.117	0.152	2.229*
내부환경요인	0.186	0.147	1.879
외부환경요인	-0.047	-0.060	-0.980
진료비 만족도	0.342	0.352	5.148***
F = 26.038***			

*p<0.05 ***p<0.001

표 6. 수면치과치료 만족도가 재이용 의사에 미치는 영향

독립변수	회귀계수(B)	β	t
(상수)	3.137		8.487***
수면치과치료 만족도	3.538	0.337	8.020***
F = 12.517***			

***p<0.001

증가는 동네의원의 큰 부담으로 작용하고 있으며, 의로서비스에 대한 소비자의 수준도 향상되어 의료시장이 고급화되는 추세로 의료공급체계가 공급자에서 소비자 중심으로 바뀌었다. 이제는 병원도 고객을 찾아 가는 서비스가 필요하다. 미국의 경우 전체 인구의 6~14%가 치과에 대한 공포 때문에 치과방문을 기피하는 것으로 나타났으며¹⁵⁾, 영국의 성인 환자 중 약 25%가 치과치료를 받지 않거나 미루는 태도를 보이고 있다고 보고했다¹⁶⁾. 이들은 치과치료의 나쁜 기억이나 공포 및 불안으로 계속 치과치료를 지연시키므로 심각한 상황이 되어 병원을 찾게 된다. 이들의 공포를 처리하지 않고 치료하게 되면 환자는 좌절을 느끼거나, 공포가 더욱더 심해지므로 의사나 직원의 스트레스 또한 증가된다. 치과의사를 상대로 한 조사에서 57%가 다루기 힘든 환자로 스트레스를 받는다고 보고했다¹⁷⁾.

최근 의료계에서는 비록 질병이 아닐지라도 불편한 것은 치료의 대상이라는 폭넓은 치료방침을 받아들여 치과치료에도 공포 및 불안을 조절하며 시술하는 진정요법(수면치과치료)에 대한 연구 및 접목이 점차 늘어가고 있다. 이러한 치료의 접목은 병원간의 치열한 경쟁에서 환자 만족도, 재이용 및 권유 의사에 영향을 미치는 많은 변수에 추가되는 새로운 변수이다. 이를 확인하고자 실시한 본 연구에서는 수면치과치료를 받은 환자가 비수면치과치료를 받은 환자보다 진료의 만족도가 높음을 확인하였다. 만족도 요인으로는 대기시간 및 진료절차의 만족도가 유의하게 높았고(p<0.01), 재이용 및 권유 의사 또한 유의하게 높았다(p<0.01). 수면치과치료군의 환자는 치과치료를 하기 전에 수면요법을 실시하기 위하여 별도의 처치를 실시하므로 대기시간이 줄어들었고, 진정제주사 후 수면상태로 진료를 받으므로 대기시간 및 진료절차에 만족도의

차이를 보인 것으로 판단된다.

또한 의료서비스 및 진료비 만족도가 치과병원 재이용 의사에 미치는 영향을 평가하기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과 유의한 영향을 미치는 변인은 진료비 만족도, 대기시간 및 진료절차요인, 의사요인이었다. 영향력은 진료비 만족도가 가장 컸으며, 대기시간 및 진료절차요인, 의사요인의 순이었는데 이러한 결과는 재이용 의사에 가장 중요한 영향을 미치는 것이 치과의사요인이라는 홍현실 등¹⁸⁾의 결과와는 다르게 조사되었다. 이는 본 조사에서는 전체 환자의 26.7%가 임플란트, 보철 환자로 비용이 가장 큰 요인으로 작용한 것으로 판단된다. 그러므로 병원 재이용 및 권유 의사는 내원환자의 치료유형에 따라 병원 재이용 및 권유 의사에 영향을 미치는 요인이 다르게 나타날 수 있다. 선행연구에서 김남중¹⁹⁾은 치과대학병원 재이용 의사가 있는 환자들이 치과위생사의 친절도가 치과 의료기관의 이용에 중요하게 고려된다고 하였으며, 이상형¹⁰⁾은 치과의사의 실력과 치과위생사의 친절도가 치과 의료기관의 이용에 영향을 미친다고 하였다. 또한 한지형²⁰⁾은 치과위생사의 인식도가 높을수록 치과 의료기관의 환자 만족도와 애호도가 높아지는 상관관계가 있다고 보고했다. 정은경과 김정숙³⁾은 치과위생사의 환자관리, 배려가 좋을수록 환자 만족도가 높아지며, 환자 만족도가 의료기관의 재이용 및 권유 의사에 매개역할을 한다고 보고하였다. 선행연구 및 본 연구의 결과를 종합하면 진료만족도는 병원 재이용 및 권유 의사가 높은 영향력을 미치는 것으로 판단된다. 그러나 병원 재이용 및 권유 의사에 영향력을 미치는 요인으로는 진료비가 가장 큰 요인으로 분석되어 선행연구와 다소 차이를 보였다.

한편 수면치과치료를 받은 환자를 대상으로 수면치과치료 만족도가 치과병원 재이용 의사에 미치는 영향을 분석한 결과 수면치과치료 만족도가 높을수록 재이용 의사에 영향을 미치는 것을 확인

하였다.

선행연구 및 본 연구의 분석결과를 종합하면 수면치과치료를 받은 환자가 비수면치과치료를 받은 환자보다 의료서비스 만족도와 치과병원 재이용에서 유의하게 높았으며, 의료서비스 만족도, 진료비 만족도는 치과병원 재이용에 영향을 미치는 것으로 조사되었다.

고가의 치과치료에 대한 진료비에 대한 사회적 노력이 필요하지만 지금의 의료 환경 하에서 치과병원의 수면치과치료는 환자 만족도를 높이고 치과병원에 대한 재이용 및 권유 의사를 상승시키는 요인으로서, 이는 치과 의료기관의 경영에 긍정적인 영향을 미치는 요인이라고 할 수 있다. 따라서 수면치과치료는 환자의 만족도를 높이고 치과에 대한 공포를 감소시킬 수 있는 치료방법으로 환자들이 치과 의료기관을 적극적으로 방문하여 적절한 치료를 받을 수 있게 하여 구강질병에 대한 치료율을 높이고 나아가 구강건강증진에 도움을 줄 수 있다고 생각된다.

5. 결론

이 연구는 경북 포항시 지역에 소재하는 모 치과병원을 내원한 환자 202명을 대상으로 수면치과치료 형태에 따른 의료서비스 만족도, 진료비 만족도, 재이용 의사의 차이를 분석하고 치과병원 재이용 의사에 영향을 미치는 요인을 분석하기 위해 실시하였다. 주요 연구결과는 다음과 같다.

1. 환자가 인식하는 의료서비스 만족도는 의료서비스 전체 평균에서 수면치과치료군이 4.48점으로 비수면치과치료군의 4.25점보다 높았으며 ($p < 0.05$), 하위 영역 중에는 대기시간 및 진료절차에서 수면치과치료군이 4.09점으로 비수면치과치료군의 3.74점보다 높았다($p < 0.01$).

2. 치료 형태에 따른 재이용 의사는 수면치과치료군이 4.43점으로 비수면치과치료군의 4.16보다 높았다($p < 0.01$)
3. 의료서비스 및 진료비 만족도가 치과병원 재이용 의사에 미치는 영향을 평가하기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과 유의한 영향을 미치는 변인은 진료비 만족도($p < 0.001$), 대기시간 및 진료절차요인($p < 0.05$), 의사요인($p < 0.05$)이었다.
4. 수면치과치료를 받은 환자를 대상으로 수면치과치료 만족도가 재이용 의사에 미치는 영향을 알아보기 위해 단회귀분석을 실시한 결과 수면치과치료 만족도가 치과병원 재이용 의사에 유의하게 영향을 미치고 있었다($p < 0.001$).

이상의 연구결과를 종합하면 수면치과치료를 받은 환자가 비수면치과치료를 받은 환자보다 의료서비스 만족도와 재이용 의사가 높았으며, 이러한 의료서비스 만족도와 진료비 만족도는 의료기관 재이용에 영향을 미치는 요인이었다. 또한 수면치과치료를 받은 환자의 수면치과치료 만족도는 의료기관 재이용에 유의한 영향을 미치고 있었다.

따라서 치과병원의 수면치과치료는 환자의 의료서비스 만족도를 높이고 치과에 대한 공포를 경감시킬 수 있는 치료방법으로 적극적인 치과병원 방문을 통하여 구강질병에 대한 치료율을 높여 구강건강증진에 도움을 줄 수 있으며, 나아가 치과 의료기관의 경영관리 측면에서도 기여할 것으로 생각된다.

참고문헌

1. 한수진. 치과의료기관의 치과의료서비스에 관한 환자의 만족요인 연구. 단국대학교 대학원 석사학위논문 1999.
2. 진석호, 정은경. 치과의료서비스에 대한 환자만족도에 영향을 미치는 요인. 치과연구 2004;26(2):55-69.
3. 정은경, 김정숙. 치과위생사의 의료서비스질이 치과의료서비스 가치에 미치는 영향. 한국위생과학회지 2004;10(2):61-70.
4. 이명신. 치과 의료서비스의 질이 환자만족도에 미치는 영향과 환자만족도와 고객 재이용, 구전과의 관계. 경희대학교 대학원 석사학위논문 2005.
5. Milgrom P et al. Treating fearful dental patients. Reston, Va:Reston Publishing;1985.
6. 염광원. 진정법이란? 대한치과마취과학회지 2005;5(1):47-50.
7. 강정완. 임플란트 시술을 위한 진정법. 한양대학교(서울):제6회 대한치과마취과학술대회지;2006.
8. 신중학. 두려움 없이 자신 있게 치료. 세미나 리뷰. 2007년 11월 26일자.
9. 안세원, 노진옥. 서비스품질, 가치 및 소비자만족의 구조적 관계: 의료서비스를 중심으로. 상경연구 2002;18(2):93-114.
10. 이상형. 치과의원의 환자만족 영향요인. 인제대학교 대학원 석사학위논문 1998.
11. 최귀선, 조우현, 이선희, 남정모. 환자가 인지하는 의료의 질과 만족도, 서비스 가치, 재이용 의사간의 구조분석. 예방의학회지 2000;33(4):426-435.
12. 최귀선. 의료서비스 질이 환자만족도, 서비스 가치, 재이용 의사에 미치는 영향에 대한 구조분석. 연세대학교 대학원 박사학위논문 1999.

13. 조우현, 박종연, 진기남, 전기홍. 우리나라 병원에 대한 SERVQUAL의 적용 가능성. 대한기독병원학회지 1994;17(1):35-48.
14. Zeithaml VA, Bitner MJ. Services marketing. New York:CA, Mcgraw-Hil;1966.
15. Weinstein P, Milgrom P, Getz T. Treating fearful dental patients: a practical behavioral approach. J Dent Pract Adm 1987; 4(4):140-7.
16. Todd J, Lader D. Adult Dental Health Survey. Oral health in the United Kingdom, 1988, London:CA HMSO;1991.
17. Malamed SF. Sedation—a guide to patient management. 4th ed. New York:CA :Mosby;2002.
18. 홍현실, 최연희, 지영건, 이상규, 권호장. 치과 위생사의 의료서비스 질이 내원환자의 만족도에 미치는 영향. 대한구강보건학회지 2006;30(2):130-140.
19. 김남중. 치과 의료기관별 환자만족도 비교. 인제대학교 대학원 석사학위논문 2002.
20. 한지형. 환자만족도와 애호도에 미치는 치과 위생사 관련요인 분석. 인제대학교 대학원 석사학위논문 2002.

Abstract

A study on influence of sleep dental treatment on satisfaction degree and revisit to dental clinics

Yoen-Soon Shin · Jong-Ryol Lee · Kyung-Jin Min

Dept. of Public Health, Keimyung University

Key words : dental hygienist, revisit, satisfaction degree of patients, sleep dental treatment

Objectives : In this study, the dental treatment satisfaction degree of the patients, who experienced the sleep dental treatment or non-sleep dental treatment, the revisit rate and the differences among the encouraging intention were compared and analyzed, and the primary factors through which the satisfaction degree of sleep dental treatment has influence on the revisits and the encouraging intention were analyzed, and the proposal was made on clinic management to raise qualitative medical service level on the basis of this study.

Methods : The questionnaires filled out by the 202 users of a certain dental clinic located in Pohang-si, Gyeongbuk were analyzed. The frequency analysis and the crosstabulation analysis of the general characteristics of survey participants were carried out, and the satisfaction difference between the sleep dental treatment and the non-sleep dental treatment was identified with the t-test analysis. The multiple regression analysis were carried out to identify the factors through which the sleep dental treatment has influence on the through which the satisfaction degree of sleep dental treatment has influence on the satisfaction degree of the medical service and the revisited dentists.

Results : In the medical service satisfaction degree in general, the sleep dental treatment had the higher meaningful value than the non-sleep dental treatment($p < 0.05$). In the case of the difference in satisfaction degree on each medical service factor, the satisfaction of the sleep treatment group was high in every case, but the meaningful difference showed up in the factors of waiting time, treatment procedure, revisit and the encouraging intention($p < 0.01$). The revisit to the sleep treatment dental

clinic and the recommending dentist increased in proportion to the satisfaction degree of sleep dental treatment, and the Beta value appeared to be 0.337 at the influence of the subordinate variable($p < 0.001$). As for the influence on the sleep dental treatment satisfaction, the Beta value of the dental hygienist was the highest, marking the value at 0.375($p < 0.01$).

As for the satisfaction of the patients who experienced the sleep dental treatment, the Beta value of the treatment fee was the highest, marking 0.352($p < 0.001$), in the multiple regression analysis of the revisit and the encouraging intention, and the 0.156 of dentist factor and the 0.152 of treatment procedure and waiting time showed lower regression coefficient($p < 0.05$).

Conclusions : It is assumed that the satisfaction degree of sleep dental treatment, which is carried out as a new dental service has influence on the increase of revisit to the dental clinic as an important factor. But it was disclosed that the high level of treatment fee has the biggest influence on choice of revisit to the dental clinic. In the current medical charge system, the sleep dental treatment appeared to have a big influence on raising the quality of dentists, the satisfaction of patients, the revisit and encouraging intention, and also the roles of the dental hygienist was important. It is assumed that these facts are functioning as the factors that are linked to the increase of revisit and the encouraging intention.