

## Dental Hygienist Coordination System 개발 교육주제 요구조사

이윤정 · 우희선<sup>1†</sup>

전남과학대학 치위생과, <sup>1</sup>조선대학교 대학원 보건학과

### A Survey on the Demand of Education topic for the Development of Dental Hygienist Coordination System

Yun-Jung Lee and Hee-Sun Woo<sup>1†</sup>

Dept. of Dental Hygiene, Chunnam Techno College, Jeollanam-do 516-911, Korea

<sup>1</sup>Dept. of Oral Health, Graduate School, Chosun University, Gwangju 501-759, Korea

**Abstract** The purpose of this study was to examine the awareness of dental hygienists, who played a significant role in dental sector, about health care management and their needs for education in an attempt to pave the way for the development of a Dental Hygienist Coordination System(DHCS). The subjects were 156 dental hygienists at 85 dental clinics, who were selected in Gwangju based on the data released as of August 2008 by the Dental Association and public health centers in sampling region. A Questionnaire was conducted in person to gather survey data and SPSS 12.0 program was utilized to make a statistical analysis. This results findings suggested that a systematic curriculum should be developed by focusing on coordination theory and practice, counseling and educational practice, health insurance affairs and health insurance fee claim management.

**Key words** Coordination, Demand, Dental hygienist, Education

## 서 론

의료시장의 개방과 더불어 병원들 간의 특성을 부각시켜 의료기관의 경쟁력 확보를 위한 핵심 전략으로 환자관리 전문인력의 역할과 중요성이 강조되고 있다. 우리나라에서 병원코디네이터는 차별화된 의료관리영역의 핵심인력으로 그 역할과 중요성이 더욱 부각되고 있다.

병원코디네이터(hospital coordinator)는 급변하는 의료환경의 변화에 대응하고 양질의 의료서비스를 제공하기 위해 의료현장에서 고객상담 및 지속관리, 원활한 조직관리, 병원관리와 마케팅을 담당함으로써 고객만족도를 높이고 병원의 경쟁력을 강화시키는 직종<sup>1)</sup>이라고 할 수 있다.

국내에는 미국 의료기관에서 환자를 맞이하고 서비스향상을 위해 고용했던 리셉션니스트(Receptionist)가 1993년 예치과에서 도입하여 의료관리와 서비스분야를 지원하면서 지금의 병원코디네이터가 되었다<sup>2)</sup>.

Gallagher 등<sup>3)</sup>은 의료관리에 있어서 환자의 예약관리는

진료방침과 규정에 따라 시행할 수 있도록 리셉션니스트의 역할이 매우 중요하며, 예약실행과정의 표준화를 통하여 고객만족도를 높일 수 있다고 강조하였다.

홍 등<sup>4)</sup>은 치과 의료분야에서 핵심적인 역할을 수행하고 있는 치과위생사의 개별적인 전문역할에 대한 회의, 과도한 업무, 환자와의 관계, 전문지식과 기술부족 및 장기적인 직업안정성의 결여 등으로 인해 직무만족도가 낮다고 보고하였다. 또한 안 등<sup>5)</sup>은 주된 업무수행행태가 간호조무사와 차별화 되고 있지 못한 바, 치과위생사의 법정업무에 대한 보장과 더불어 치과의료 환경관리에 필요로 하는 병·의원 경영관리업무도 포함하여 확대되어야 한다고 보고하였다.

최근 많은 연구자들의 관심이 높아지면서 병원코디네이터에 대한 개념과 역할에 대한 연구가 이루어지고 있다. 유 등<sup>6)</sup>은 병원코디네이터는 병원 전체의 진료서비스를 향상시키기 위해 계획하고 관리할 뿐만 아니라 자신과 병원의 가치를 창조해 나가는 업무를 담당하며, 병원관리를 위한 교육과정의 교과목으로 병원코디네이터, 병원조직관리, 병원마케팅, 병원재무회계를 도출하였다.

한편 박<sup>7)</sup>은 일반서비스와 병원서비스는 서비스를 제공해야하는 대상자부터 차이가 있고 이에 따라 서비스의 내

<sup>†</sup>Corresponding author  
Tel: 019-512-3758  
Fax: 031-290-8142  
E-mail: goseychell@hanmail.net

용이 달라져야하고 병원의 특성상 기본적인 임상전문지식이 바탕이 되지 않는다면 친절서비스만을 담당하게 되는 비전문성을 가져올 수 있으므로 병원 전체를 볼 수 있는 총괄적인 시각과 전반적인 업무수행 능력을 가져야 하며, 환자상담 및 교육관리등 전문교육 이수와 지속적인교육 및 직업적 프로의식과 맞춤형 서비스개발을 통해 변화에 능동적으로 대처해 나가는 병원서비스 관리전문가가 되어야 한다고 제언하였다.

김 등<sup>8)</sup>은 병원코디네이터를 위한 의사소통교육훈련프로그램을 개발하여 대인의사소통능력과 사회적 문제해결능력 향상의 효과가 나타났다고 보고하였으며, 조<sup>9)</sup>는 병원서비스 코디네이터교육프로그램의 운영 실태를 파악하여 새로운 교육프로그램 틀을 제공하여 병원 생존전략을 위한 고객만족경영과 고객에게 호감을 주는 이미지형성과 및 관리, 환자의 상황에 맞춘 고객관리등과 관련된 교육프로그램을 활용해야 한다고 제언하였다. 김<sup>10)</sup>은 병원코디네이터의 직무 역할과 핵심역량이 재무적 성과와 직원만족, 업무효율에 유의한 영향을 미친다고 보고하였으며, 조직의 성과를 향상시키기 위하여 최적의 인력채용과 교육훈련을 강조하였다. 권 등<sup>11)</sup>은 과거의 단순한 서비스에서 벗어나 점점 전문화, 세분화의 추세로 접어들고 있는 시점에서 치과코디네이터의 가치관을 정립하여 상담과 진료관련 업무수행을 더욱 강화시킬 수 있는 프로그램의 필요하다고 하였다.

류 등<sup>12)</sup>은 치과의를 대상으로 한 연구에서 치과코디네이터 자격자로 치과위생사가 가장 적합하다고 하였고, 업무수행에 필요한 대인관계와 실무능력 강화가 필요하며, 체계적인 코디네이터 교육프로그램개발과 계속교육을 시행해야 한다고 보고하였다. 최근 박 등<sup>13)</sup>은 치과위생사와 치위생과 학생의 치과코디네이터 인식 비교를 하여 보고하였다.

이와 같이 치과코디네이터에 대한 업무와 인식도에 관한 연구가 이루어지는데 반해 그에 대한 교육주제와 교육내용에 대한 연구보고는 매우 부족한 실정이다. 따라서 치과의료환경 변화에 맞추어 치과위생사의 의료관리업무에 전문성을 강화시키기 위한 교육과정을 개발하기 위하여 치과코디네이터 교육에 필요한 교육주제와 교육내용 요구도를 분석할 필요가 있다.

이에 치과위생사의 업무능력과 전문성을 향상시켜 치과 의료서비스 품질을 높이고자 치과코디네이터에 관한 교육요구도를 조사하여 치과코디네이터 제도 개발을 위한 기초자료로 활용하고자 연구를 수행하였다.

## 연구대상 및 방법

### 1. 연구대상

2005년 통계청의 인구주택총조사와 의료기관실태보고자료<sup>14)</sup>를 참조하여 서울특별시를 제외하고 인구분포대비

치과의원이 가장 많은 광주광역시를 대상지역으로 선정하였다. 2008년 치과의사협회<sup>15)</sup>에서 발행한 회원명부와 광주광역시 보건위생과자료를 이용하여 확보한 치과의료기관 430개소 중에서 대학치과병원 2개소, 네트워킹 치과병원 2개소, 집단개원형 치과의원 1개소등 5개 치과의료기관을 제외하였다. 치과의원은 동구 52개소(12.2%), 서구 101개소(23.8%), 남구 62개소(14.6%), 북구 133개소(31.3%), 광산구 77개소(18.1%)로 총 425개소이었으며, 치과위생사는 동구 47명(6.4%), 서구 190명(25.9%), 남구 121명(16.5%), 북구 239명(32.5%), 광산구 138명(18.8%)으로 총 735명이 근무하고 있었다. 이 중에서 비례표본추출법을 이용하여, 동구 10개소(11.8%)에 근무하는 치과위생사 16명(10.3%), 서구 20개소(23.5%)의 38명(24.3%), 남구 12개소(14.1%)의 21명(13.5%), 북구 27개소(31.8%)의 50명(32.0%), 광산구 16개소(18.8%)의 31명(19.9%)으로 85개 치과의원에 근무하는 치과위생사 156명을 최종대상자로 선정하였다.

2008년 10월 6일부터 10월 15일까지 156개의 설문지를 배포한 후 152부가 회수 되어 회수율은 97%였으며, 회수된 설문지 중 불성실한 응답으로 사용할 수 없는 설문지 20개를 제외하고 132부를 분석에 사용하였다.

### 2. 연구방법

표본추출 치과의원에 근무하고 있는 치과위생사에게 연구의 목적을 설명하고 협조를 구한다음, 개별적으로 제작된 설문지를 배부하고 작성하도록 직접방문 설문법을 이용하였다. 설문문항과 내용은 2004년 한국직업능력개발원에서 발행한 병원코디네이터 직무분석<sup>1)</sup>과 류 등<sup>12)</sup>의 연구를 참고로 하여 DHCS개발에 필요한 교육과목을 중심으로 문항을 구성하였다(Table 1).

### 3. 자료분석

수집된 자료에서 일반적 특성, 교육관련 사항은 빈도분석을 이용하였다. 코디네이터 교육경험 유무에 따른 교육요구과목 및 교육요구주제 등은 교육경험자 군과 비경험자 군의 집단 간의 차이를 비교하기 위해 빈도분석과 교차분석 및 독립표본 t-test를 이용하였고, 치과 근무기간에 따른 교육과정 등은 근무기간별 집단 간의 차이를 비교하기 위하여 빈도분석과 one-way ANOVA를 이용하여 유의성을 검증하였다. 자료분석은 SPSS 12.0 프로그램을 사용하였다. 평가문항의 Cronbach's Alpha값은 교육요구도영역(32문항)은 0.921, 수행관련인식영역(6문항)은 0.925, 전체문항(38문항)은 0.921이었다(Table 2).

## 연구결과

### 1. 조사대상자의 일반적 특성

조사대상자의 연령은 21-25세 52명(39.4%), 26-30세

**Table 1. Demographic characteristics**

Area	Division	Survey contents	No.	Question type
General characteristics		Age	4	Short answer question
		Licensed period		
		Dental clinic working period		
		Level of education		
Related to education		Education experience	6	Short answer question 5point scale
		Education course		
		Education time		
		Work contribution		
		Education needs		
		Future educational purposes		
Curriculum	Service sector	Coordinator theory and practice(6)	19	5point scale
		Basic medical treatment for coordinator(6)		
		Admission and discharging management for coordinator(3)		
		Facilities and environmental management(4)		
	Manager sector	Medical service marketing(4)	13	5point scale
		Organization and personnel management(3)		
		Accounting and financial management(3)		
		Practical affairs of health insurance(3)		
Business recognition		Job satisfaction	6	5point scale
		Customer satisfaction		
		Image improvement		
		Revenue growth		
		Specialty		
		Cooperation with staff		
Total			48	

**Table 2. Reliability analysis of questionnaire questions**

Area	Division	No.	Cronbach's Alpha
Level of education demand	Coordinator theory and practice	6	0.904
	Basic medical treatment for coordinator	6	0.946
	Admission and discharging management for coordinator	3	0.857
	Facilities and environmental management	4	0.903
	Medical service marketing	4	0.933
	Organization and personnel management	3	0.968
	Accounting and financial management	3	0.956
	Health insurance practice	3	0.952
	Job performance recognition	Job satisfaction	6
Customer satisfaction			
Image improvement			
Revenue growth			
Specialty			
Cooperation with staff			
Total		38	0.921

53명(40.2%), 31-35세 18명(13.6%), 36세이상 9명(6.8%)으로 나타나 26-30세가 가장 높은 것으로 나타났다. 면허 취득기간은 1-5년이 80명(60.6%)으로 가장 많았으며 6-10년은 41명(31.1%)이었다. 치과 근무기간으로는 1-5년이

**Table 3. The general characteristics of the subjects**

Characteristics	Classification	Unit: N(%)
		N(%)
Age	21-25 years old	52(39.4)
	26-30 years old	53(40.2)
	31-35 years old	18(13.6)
	Over 36 years old	9( 6.8)
Licensed period	1- 5 years	80(60.6)
	6-10 years	41(31.1)
	11-15 years	8( 6.1)
	Over 16 years	3( 2.3)
Dental clinic working period	1-5 years	111(84.1)
	6-10 years	18(13.6)
	Over 11 years	3( 2.3)
Last educational background	Three-year-course	112(84.8)
	Four-year-course	18(13.6)
	Graduate school	2( 1.5)
Total		132(100.0)

84.1%로 제일 많았으며, 6-10년이 13.6%, 11-15년이 2.3%로 나타났다. 최종학력으로는 3년제 대학이 84.8%로, 4년제 대학이 13.6%로 조사되었다(Table 3).

**2. 코디네이터교육경험 유무에 따른 교육과정별 교육 주제 요구도 비교분석**

서비스 분야에서 코디네이터이론과 실무는 상담 및 교

육실무(유: 4.40±0.79, 무: 4.28±0.71), 코디네이터를 위한 의료기초는 의학용어(유:3.07±1.35, 무:3.23±1.19), 코디네이터를 위한 원무관리는 건강보험(유:3.76±0.96, 무:3.77±0.88), 시설 및 환경관리는 환경관리(유:3.78±0.90) 감염관리(무:3.72±0.90)가 각각 높게 조사되었지만 유의하지는 않았다.

매니저 분야에서 의료서비스마케팅은 의료환경과 고객

특성, 의료서비스마케팅(유:3.72±0.87) 의료환경과 고객 특성(무:3.62±1.04), 조직인사관리는 병원조직(유:2.84±1.04, 무:3.15±1.14), 회계 및 재무관리는 병원회계(유:3.17±1.05, 무:3.11±1.17), 건강보험실무는 진료비청구관리(유:4.14±0.87) 진료비산정(무:3.97±0.86)가 각각 높게 조사되었지만 유의하지는 않았다( $p>0.05$ ) (Table 4).

Table 4. Comparative analysis of education subject by education course according to education experience of coordinator

Unit: (M ± SD)

Education course	Education subject	Survey contents	Education experience		p-value*
			Yes	No	
Service sector	Coordinator theory and practice	Consultation and education practice	<b>4.40 ± 0.79</b>	<b>4.28 ± 0.71</b>	0.392
		Customer care technique	4.31 ± 0.73	4.07 ± 0.88	0.093
		Reception practices	4.28 ± 0.67	4.22 ± 0.73	0.629
		Customer contact point management	4.22 ± 0.73	3.97 ± 0.84	0.074
		Service manner	4.17 ± 0.63	3.97 ± 0.81	0.124
		Service coordinator	3.88 ± 0.84	3.91 ± 0.81	0.857
	Basic medical treatment for coordinator	Medical terminology	<b>3.07 ± 1.35</b>	<b>3.23 ± 1.19</b>	0.469
		Medical related regulations	2.78 ± 1.08	3.00 ± 1.10	0.243
		Public health	2.60 ± 1.20	2.80 ± 1.17	0.352
		Anatomy physiology	2.43 ± 1.03	2.61 ± 1.11	0.349
		Common use pharmacology	2.41 ± 1.11	2.66 ± 1.13	0.208
		Pathology	2.38 ± 1.15	2.54 ± 1.13	0.420
	Admission and discharging management for coordinator	Health insurance	<b>3.76 ± 0.96</b>	<b>3.77 ± 0.88</b>	0.942
		Admission and discharging administration	3.50 ± 0.90	3.62 ± 0.99	0.468
		Medical records management	3.41 ± 0.96	3.39 ± 0.93	0.895
		Environment management	<b>3.78 ± 0.90</b>	3.69 ± 0.99	0.605
	Facilities and environment management	Infection management	3.74 ± 0.93	<b>3.72 ± 0.90</b>	0.875
		Safety management	3.62 ± 0.90	3.59 ± 0.91	0.869
		Commodity management	3.40 ± 0.77	3.51 ± 0.94	0.445
		Healthcare environment and customer characteristics	<b>3.72 ± 0.87</b>	<b>3.62 ± 1.04</b>	0.549
Manager sector	Medical service marketing	Medical service marketing	<b>3.72 ± 0.87</b>	3.59 ± 1.08	0.460
		Application of marketing	3.71 ± 0.88	3.54 ± 1.02	0.326
		Medical service marketing cases	3.64 ± 0.87	3.53 ± 1.02	0.511
	Organization and personnel management	Hospital organization and personnel management	<b>2.84 ± 1.04</b>	<b>3.15 ± 1.14</b>	0.117
		Cases of hospital organization and personnel management	2.83 ± 1.13	2.96 ± 1.12	0.503
		Hospital personnel management	2.81 ± 1.08	3.05 ± 1.16	0.219
	Accounting and financial management	Hospital accounting	<b>3.17 ± 1.05</b>	<b>3.11 ± 1.17</b>	0.743
		Hospital accounting management	3.05 ± 0.98	3.01 ± 1.19	0.884
		Hospital management analysis	3.09 ± 0.98	2.96 ± 1.16	0.507
	Health insurance practice	Treatment fee charging management	<b>4.14 ± 0.87</b>	3.97 ± 0.84	0.273
Treatment fee calculation		4.05 ± 0.87	<b>3.97 ± 0.86</b>	0.604	
Understanding of health insurance		3.93 ± 0.81	3.80 ± 0.91	0.381	

**3. 코디네이터교육경험 유무에 따른 조사영역별 교육과정**

코디네이터 교육경험자군과 비경험자군의 우선순위 요구과목은 조직인사관리를 제외하고 동일하게 조사되었다. 서비스분야 4과목 중에서 1순위는 코디네이티론과 실무(유:4.21±0.56, 무:4.07±0.69), 2순위는 시설 및 환경관리(유:3.63±0.77, 무:3.63±0.83), 3순위는 코디네이터를 위한 원무관리(유:3.56±0.83, 무:3.59±0.83), 4순위는 코디네이터를 위한 의료기초(유:2.61±1.05, 무:2.81±0.99)순으로 조사되었다. 매니저분야 4과목 중에서 1순위는 건강보험실무(유:4.04±0.82, 무:3.91±0.83), 2순위는 의료서비스마케팅(유:3.70±0.77, 무:3.57±0.97), 3순위는 회계 및 재무관리(유:3.10±0.97, 무:3.03±1.12), 4순위 조직 인사관리(유:2.83±1.06, 무:3.05±1.10)로 조사되었다.

교육경험자군과 비경험자군의 차이를 분석한 결과 코디네이티론과 실무에서 0.14, 건강보험실무와 의료서비스마케팅에서는 0.13으로 조사되었다(p>0.05) (Table 5).

**4. 치과의료기관 근무기간에 따른 조사영역별 교육과정**

치과위생사의 근무기간에 따른 교육과정별 우선순위 요구과목 조사결과 서비스분야에서 1순위는 코디네이티론과 실무, 2순위는 시설 및 환경관리, 3순위는 코디네이

터를 위한 원무관리, 4순위 코디네이터를 위한 의료기초순으로 나타나 평균의 차이는 있었으나 우선순위는 유사하였다. 매니저분야에서는 1순위 건강보험실무, 2순위 의료서비스 마케팅, 3순위 회계 및 재무관리, 4순위 조직 인사 관리로 나타나 평균의 차이는 있었지만 근무기간 11년 이상을 제외한 우선순위는 유사하였다. 서비스 분야에서 1순위를 차지한 코디네이티론과 실무는 1년-5년에서 가장 높은 요구과목으로 조사되었고, 매니저분야에서 1순위를 차지한 건강보험실무는 6년-10년에서 가장 높은 요구과목으로 조사되었지만 통계적으로 유의하지는 않았다(p>0.05) (Table 6).

**5. 근무기간 1-5년의 코디네이터교육경험 유무에 따른 조사영역별 교육과정**

조사대상자 중에서 근무경력이 1-5년인 경우가 111명이 84.1%를 차지하고 있어, 이들을 중심으로 분석하였다. 서비스분야 4과목 중에서 1순위는 코디네이티론과 실무, 2순위는 시설 및 환경관리였으며, 매니저분야 4과목 중에서 1순위는 건강보험실무, 2순위는 의료서비스 마케팅으로 교육 경험자군과 비경험자군의 우선순위 요구과목은 조직인사관리를 제외하고 동일하게 조사되었다(p>0.05). 교육 경험자군과 비경험자군의 차이를 분석한 결과 서비

**Table 5. Education course by survey sector according to coordinator education experience Unit: (M ± SD)**

Education course	Ranking	Detailed survey area Education subject	Education experience*		Difference (A-B)	p-value*
			Yes(A)	No(B)		
Service sector	1	Coordinator theory and practice	4.21 ± 0.56	4.07 ± 0.69	<b>0.14</b>	0.211
	2	Facilities and environmental management	3.63 ± 0.77	3.63 ± 0.83	.	0.978
	3	Admission and discharging management for coordinator	3.56 ± 0.83	3.59 ± 0.83	-0.04	0.799
	4	Basic medical treatment for coordinator	2.61 ± 1.05	2.81 ± 0.99	-0.19	0.278
Manager sector	1	Health insurance practice	4.04 ± 0.82	3.91 ± 0.83	<b>0.13</b>	0.385
	2	Medical service marketing	3.70 ± 0.77	3.57 ± 0.97	<b>0.13</b>	0.415
	3	Accounting and financial management	3.10 ± 0.97	3.03 ± 1.12	0.08	0.680
	4	Organization and personnel management	2.83 ± 1.06	3.05 ± 1.10	-0.23	0.235

5point scale, t-test, \*p>0.05

**Table 6. Education course by survey sector according to working period in dental care organization Unit: (M ± SD)**

Education course	Ranking	Detailed survey area Education subject	1-5years	6-10years	Over 11years	p-value*
			111 people	18 people	3 people	
Service sector	1	Coordinator theory and practice	<b>4.14 ± 0.66</b>	4.07 ± 0.56	4.06 ± 0.35	0.896
	2	Facilities and environmental management	3.62 ± 0.79	3.67 ± 0.93	3.67 ± 0.38	0.975
	3	Admission and discharging management for coordinator	3.61 ± 0.85	3.43 ± 0.69	3.33 ± 0.58	0.598
	4	Basic medical treatment for coordinator	2.72 ± 1.04	2.77 ± 0.96	2.44 ± 0.35	0.879
Manager sector	1	Health insurance practice	<b>3.96 ± 0.84</b>	4.07 ± 0.78	3.56 ± 0.19	0.593
	2	Medical service marketing	3.65 ± 0.85	3.50 ± 1.15	3.58 ± 0.29	0.804
	3	Accounting and financial management	3.08 ± 1.01	2.85 ± 1.25	3.55 ± 1.39	0.497
	4	Organization and personnel management	2.98 ± 1.07	2.74 ± 1.17	3.33 ± 1.33	0.573

5point scale, ANOVA, \*p>0.05

**Table 7. Education course by survey sector according to coordinator education experience of 1-5 years of working period**  
Unit: (M ± SD)

Education course	Ranking	Detailed survey area	Education experience*		Difference (A-B)	p-value*
			Yes(A)	No(B)		
Service sector	1	Coordinator theory and practice	4.22 ± 0.57	4.07 ± 0.72	0.15	0.243
	2	Facilities and environmental management	3.62 ± 0.77	3.63 ± 0.81	-0.01	0.915
	3	Admission and discharging management for coordinator	3.58 ± 0.84	3.63 ± 0.86	-0.05	0.741
	4	Basic medical treatment for coordinator	2.59 ± 1.08	2.83 ± 1.01	-0.23	0.245
Manager sector	1	Health insurance practice	4.05 ± 0.81	3.90 ± 0.86	0.15	0.349
	2	Medical service marketing	3.77 ± 0.77	3.55 ± 0.90	0.21	0.194
	3	Accounting and financial management	3.22 ± 0.92	2.97 ± 1.08	0.25	0.193
	4	Organization and personnel management	2.91 ± 1.07	3.04 ± 1.08	-0.13	0.521

5point scale t-test, \*p&gt;0.05

**Table 8. Analysis of education subject needs needed for D.H.C.S development**  
Unit: (M ± SD)

Education subject	Education experience group (A)	Ranking	Non education experience group (B)	Ranking	Difference (A-B)	p-value*
Customer contact point management	4.22 ± 0.73	4th	3.97 ± 0.84	4th	<b>0.25</b>	0.074
Customer care technique	4.31 ± 0.73	2nd	4.07 ± 0.88	3rd	<b>0.24</b>	0.093
Service manners	4.17 ± 0.63	5th	3.97 ± 0.81	5th	0.20	0.124
Consultation and customer practice	<b>4.40 ± 0.79</b>	1st	<b>4.28 ± 0.71</b>	1st	0.12	0.392
Reception practice	4.28 ± 0.67	3rd	4.22 ± 0.73	2nd	0.06	0.629

5point scale, t-test, \*p&gt;0.05

스분야에서는 코디네이터이론과 실무 0.16, 매니저분야에서는 회계 및 재무관리 0.25, 의료서비스 마케팅에서 0.22, 건강보험실무는 0.15로 조사되었다(Table 7).

## 6. D.H.C.S 개발에 필요한 교육주제 요구도 분석

코디네이터 교육경험 유무에 따른 교육요구주제 우선순위 조사결과 교육 경험자군에서 높게 나타났다. 코디네이터 교육경험자군의 교육요구주제는 1순위 상담 및 교육실무(4.40±0.79), 2순위 고객응대기법(4.31±0.73), 3순위 리셉션실무(4.28±0.67), 4순위 고객접점관리(4.22±0.73), 5순위 서비스매너(4.17±0.63)순으로 조사되었고, 코디네이터 교육 비경험자 군에서는 1순위 상담 및 교육실무(4.28±0.71), 2순위 리셉션실무(4.22±0.73), 3순위 고객응대기법(4.07±0.88), 4순위 서비스매너(3.97±0.81), 5순위 고객접점관리(3.97±0.84)순으로 조사 되었다(p>0.05). 코디네이터 교육 경험자군과 비경험자군의 차이에 따른 우선순위 5가지 주제를 분석한 결과 1순위는 고객접점관리 0.25, 2순위는 고객응대기법 0.24, 3순위는 서비스매너 0.20, 4순위는 리셉션 실무 0.06, 5순위는 상담 및 교육실무 0.12순으로 나타났다(Table 8).

## 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 환자간의 조정자 역할에서 벗어나 단순 서비스 직종이 아닌 전문성을 겸비한 치과병·의원 경영 주체로 환자관리, 마케팅, 조직관리 등을 창의적으로 수행할 수 있는 인력으로 요구되었다. 따라서 치과코디네이터는 치과위생사의 보다 전문화 된 분야이며, 국민들의 구강보건증진에 일익을 담당할 중요한 위치로서 자리매김을 하기 위해 Dental Hygienist Coordination System(D.H.C.S)개발이 요구되어지고 있다.

조사대상자의 특성은 20대 초반이 39.4% 20대 후반이 40.2%로 전체대상자 중에서 79.6%를 차지하고 있었고, 면허취득기간은 60.6%가 1-5년 이내였다. 치과근무기간은 84.1%가 1-5년 이내가 가장 많았으며, 최종학력으로는 3년제 대학이 84.8%, 4년제 대학이 13.6%이었다. 전체적으로 20대이면서 5년 이내의 근무자가 본조사 대상자로서 연구에 이용되었다.

코디네이터 교육과목별 교육주제 요구도를 분석한 결과 서비스분야에서는 코디네이터 이론과 실무와 건강보험실무에서 가장 높게 조사되었다. 반면, 코디네이터를 위한 의료기초와 조직인사관리에서 기초과목으로 의료관계법규, 공중보건학, 해부생리학, 상용약물학, 병리학등 의료

관련 기초지식으로 치위생과 교과목에 포함되어있고, 조직인사관리 과목은 병원조직, 병원조직 인사관리사례, 병원인사관리로 조사대상자가 치과의원에 근무하고 있어 실무적인 업무에 활용하지 못하여 낮게 조사된 것으로 사료되어 치과코디네이터 교육내용으로 선정하는데 고려되어야 할 것이다.

코디네이터교육경험 유무에 따른 교육과정별 우선순위 요구과목으로 서비스분야는 코디네이터이론과 실무, 시설 및 환경관리 순이었고, 매니저분야는 건강보험실무, 의료서비스 마케팅으로 교육 경험자군과 비경험자군에서 동일하게 조사되었다( $p>0.05$ ). 코디네이터이론과 실무는 환자상담 및 교육 등으로 환자관리를 위한 내용이었고, 건강보험실무는 진료비청구관리와 진료비산정등 이었다. 황<sup>16)</sup>의 연구에서 치과위생사가 담당해야 할 업무로써 환자관리 25.7%, 병원관리 24.0%로 이 중에서 중점 교육해야 할 과정으로 환자관리업무 40.3%로 보고한 바, 이는 단순 보조업무 보다는 데스크를 중심으로 환자관리와 보험청구등 전문적인 관리업무를 희망하고 있어 가장 높은 요구도를 보인 것으로 해석될 수 있다. 또한 교육과정별 우선순위 요구과목은 교육경험유무와 근무기간에 관계없이 차이가 없는 것으로 나타났다. 또한 코디네이터교육 요구과목 차이 분석결과 코디네이터이론과 실무 0.14, 건강보험실무 0.13, 의료서비스마케팅 0.13, 조직인사관리 -0.23, 코디네이터를 위한 의료기초 -0.19로 조사되었다.

코디네이터교육경험 유무에 따른 교육요구주제는 교육경험유무에 관계없이 모두 상담 및 교육실무로 조사되었으며, 그 외에 고객접점관리, 고객응대기법, 서비스매너, 리셉션실무로 조사되었다( $p>0.05$ ). 이는 환자상담 및 교육실무가 핵심적인 내용으로 교육을 강화시킬 필요가 있다고 사료되었다. 이러한 조사 결과를 종합해 볼 때 코디네이터교육을 경험한 치과위생사들이 자신이 현재 수행하는 업무에 대한 인식이 높게 나타난 것으로 보아 코디네이터교육은 자신이 수행하는 업무에 대한 만족도를 높여주는 것으로 볼 수 있으며, 향후 교육을 이수할 의향이 교육경험자 군과 비경험자 군에서 모두 높게 조사된 것으로 보아 지속적인 교육을 필요로 하고 있는 것으로 사료된다. 이에 코디네이터 교육이 지속적으로 이루어 질 수 있도록 의료관리환경의 변화에 맞추어 체계적인 프로그램이 우선 제공되어야 할 것이다. 이는 코디네이터 교육 경험자군과 비경험자군에서 요구하는 우선순위 교육과목과 교육주제는 서비스분야와 매니저분야에서 유사하게 조사된 것으로 보아 본 연구결과를 기초자료로 활용하여 교육요구주제 순위를 중심으로 Dental Hygienist Coordination System(D.H.C.S)개발과 효율적인 인력을 양성하는데 중요한 자료로 활용될 수 있으리라 사료된다.

본 연구에 제한점은 첫째, 본 연구의 표본은 광주광역시 치과 의료기관에 근무하고 있는 치과위생사를 대상으로 조사되어 대상자의 표본 수가 적다는 점에 한계가 있

다고 볼 수 있다. 따라서 이 연구결과를 전체적으로 일반화시키는데 신중을 기해야 할 것이다. 둘째, 교육경험자를 선정함에 있어 코디네이터 교육 경험자군에서 경험한 교육프로그램이 병원코디네이터, 치과코디네이터, 의료서비스매니저, 의료서비스강사 등으로, 교육과정에 따라 교육의 목적과 교육내용 및 시간이 다양하다는 점에서 연구결과를 확대해석하는데 미흡한 부분으로 있다고 사료되어 향후에 이 부분을 보완한 연구가 필요할 것이다. 셋째, 교육요구도를 위한 설문내용에 있어서 병원코디네이터 직무분석의 교육훈련과정을 참고로 하여 치과위생사에게 필요한 교육을 조사하는데 있어 치과 의료기관에 적합한 교육내용을 추출하는데 미비한 점이 있을 수 있다고 사료되나, 본 연구는 Dental Hygienist Coordination System (D.H.C.S)개발을 위한 기초자료로 활용하는데 중점을 두었으므로 향후에는 이러한 점을 고려한 연구가 지속적으로 이루어져야 할 것이다.

치과위생사의 업무내용이 나날이 전문화 되는 오늘날 치과위생사의 인력을 적절하게 확보하는 것과 유능한 치과위생사의 활용은 치과 의료기관 인력의 효율적인 관리에 중요한 부분으로<sup>17)</sup>, 치과코디네이터란 직종은 치과위생사의 전문성이 더욱 증대 시킬 수 있는 체계적인 교육 프로그램 개발이 시급히 이루어져야 하며 전문기관의 지속적인 관리가 선행되어야 할 것이다. 이는 치과위생사의 인력관리 뿐만 아니라 지역사회 주민을 위한 치과 의료서비스의 효율적 공급과 구강건강을 향상시키는데 기여해야 할 것이다.

## 요 약

의료시장의 개방과 더불어 의료기관의 경쟁력확보를 위한 핵심전략으로 환자관리의 중요성이 강조되고 있다. 이 연구는 치과위생사의 업무능력향상과 전문성을 높이기 위해 수행업무인식과 교육요구주제를 조사 분석하여 Dental Hygienist Coordination System을 개발하는데 기초자료로 활용하고자 수행하였다. 비례표본추출법을 이용하여 광주광역시 85개 치과의원에 근무하는 치과위생사 156명을 대상으로 직접 방문하여 설문법을 이용하여 조사 분석한 바, 다음과 같은 결론을 얻었다.

1. 코디네이터교육경험 유무에 따른 교육과정별 우선순위 요구과목으로 서비스분야에서는 코디네이터이론과 실무(유무:상담 및 교육실무), 코디네이터를 위한 기초(유무:의학용어), 코디네이터를 위한 원무관리(유무:건강보험), 시설 및 환경관리(유:환경관리, 무:감염관리)이고, 매니저분야에서는 의료서비스마케팅(유무:의료환경과 고객특성, 의료서비스마케팅), 조직인사관리(유무:병원조직), 회계 및 재무관리(유무:병원회계), 건강보험실무(유:진료비청구관리, 무:진료비산정)으로 조사되었다( $p>0.05$ ).

2. 코디네이터교육경험 유무에 따른 교육요구과목 차이를 분석한 결과, 코디네이터이론과 실무 0.14, 건강보험실무와 의료서비스마케팅 0.13이고, 인사관리 - 0.23, 코디네이터를 위한 의료기초 -0.19로 조사되었다( $p>0.05$ ).
3. 코디네이터교육경험 유무에 따른 교육요구주체는 경험자군과 비경험자군 모두 상담 및 교육실무로 나타났다. 교육경험자군과 비교육경험자군의 차이를 보면 고객접점관리 0.25, 고객응대기법 0.24로 조사되었다( $p>0.05$ ).

이상과 같은 결론에서 우선순위가 높은 교육과목인 코디네이터 이론과 실무, 건강보험 실무에서 진료비 청구관리를 중심으로 체계적인 교육과정을 포함한 Dental Hygienist Coordination System(D.H.C.S)개발에 필요한 근거자료로 활용될 수 있을 것으로 사료된다.

### 참고문헌

1. Korea Research Institute for Vocational Education & Training: Hospital coordinator job analysis 11: 1-81. from <http://www.krivet.re.kr> (October. 8. 2009).
2. Digital times: Health care coordinator spotlight 12:27, 2002. from <http://www.dt.co.kr/> (August. 10. 2008).
3. Gallagher M et al.: Managing patient demand a qualitative study of appointment making in general practice. *Br J Gen Pract* 51(465): 1280-1285, 2001.
4. Hong SS et al.: Comparison of job satisfaction between dental hygienist and assistant nurses in Daegu, Korea. *J Korea Acad Dent Health* 29(2): 1172-1183, 2005.
5. Ahn YS et al.: Comparison of job description and turnover trend among dental hygienists and assistant nurses in dental clinics. *J Korea Acad Dent Health* 30(3): 1303-1315, 2006.
6. Yoo HS, Kim KH: Research hospital coordinator education study. *Kyungbok college theses collection* 23(1): 1493-1523, 2005.
7. Park SA: A study on the perceptions of hospital coordinator's roles and needs for them. Unpublished master's thesis Kyunghee National University, Seoul, 2005.
8. Kim JH, Kim JN, Cheon SM: The effect of interpersonal communication training on hospital coordinators' interpersonal communication and social problem solving ability. *J Korea East West Mind Science* 9(2): 133-143, 2006.
9. Cho SL: An analysis of the contents of program for hospital service coordinator in the lifelong education center. Unpublished master's thesis Gyeongsang National University, Gyeongsangnamdo, 2008.
10. Kim JA: A study of hospital coordinator's job role, core competency effects on performance in hospital. Unpublished master's thesis Kyonggi National University, Kyonggido, 2004.
11. Kwon SB et al.: A Study on the job performance of dental coordinators and their perception. *J dental hygiene science* 5(4): 1211-1220, 2005.
12. Yoo JS et al.: A Study on the outlook of dentists on dental coordinators and their job. *Korean Acad Dental Hygiene Edu* 5(2): 1201-1218, 2005.
13. Park LS, Lee KH, Youn HJ: A comparative study on awareness the dental coordinator between dental hygienists and dental hygiene students. *J dental hygiene science* 10(2): 163-169, 2010.
14. Statistice Korea; Survey of population/ Survey medical institution. from <http://www.kosis.kr> (August. 10. 2008).
15. Korean Dental Association membership list. pp161-167, 2008.
16. Hwang YS: A study supply of dental hygienist. *J Korean Dent Ass* 40(11): 1882-1883, 2002.
17. Gwon MY: Study on the factors that affect the intent of changing occupation of dental hygienists. *Korean Acad Dental Hygiene Edu* 7(4): 1395-1403, 2007.

(Received August 13, 2010; Revised October 14, 2010;  
Accepted October 17, 2010)

