

## 치과위생사와 치위생과 학생의 치과코디네이터 인식 비교

박일순<sup>1</sup> · 이경희<sup>2</sup> · 윤혜정<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>동우대학 치위생과, <sup>2</sup>신홍대학 치위생(학)과

### A Comparative Study on Awareness the Dental Coordinator between Dental Hygienists and Dental Hygiene Students

Il-Soon Park<sup>1</sup>, Kyeong-Hee Lee<sup>2</sup> and Hye-Jeong Youn<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>Department of Dental Hygiene, Dong-u college, Sokcho City 217-711, Korea

<sup>2</sup>Department of Dental Hygiene, Shin-heung college university, Uijeongbu-City 480-701, Korea

**Abstract** The purpose of this study was to examine the business awareness of dental coordinators and preferred working condition according to educational period, to suggest what improvements should be made. A survey was conducted for a year and four months from March 2007 to June 2008, and the collected data were analyzed, which made use of  $\chi^2$ (Chi-square) test, t-test. The findings of the study were as follows: 1. In regard to preferred conditions of employment, a dental hospital (42.0%) was most preferred by the incumbent dental hygienists investigated, followed by a dental clinic(29.4%). The largest number of the students who took dental coordinator courses had a liking for a dental hospital(41.9%), followed by university hospital and general hospital(29.0%)( $p<0.001$ ). 2. As for perception of dental coordinator, all the dental hygienists were aware of that occupation, and most of the students(81.9%) were cognizant of it( $p<0.001$ ). Concerning the necessity of that occupation, the students who felt the need for that(94.8%) outnumbered the dental hygienists who did(85.2%)( $p<0.05$ ). 65.9 percent of the dental hygienists and 84.5 percent of the students looked upon a dental hygienist as the best occupation that also could serve as a dental coordinator( $p<0.01$ ). 3. Concerning a favorite type of work including an official title, the dental hygienists wanted to work as the chief of counseling section the most(34.1%), and the largest group of the students hoped to become a section chief or team leader(35.2%). In regard to the most integral field of work, the dental coordinators(51.1%) and students(65.8%) attached the most importance to counseling( $p<0.05$ ). 4. The dental hygienists were better gratified than the students in every regard( $p<0.001$ ). The former(4.00±0.41) looked at that occupation in a better way than the students(3.81±0.50) as well( $p<0.01$ ). The above-mentioned findings suggested that it would be advisable to provide dental hygienists with a certain level of a clinical career with education in order to ensure the success of dental coordinator education.

**Key words** Dental coordinator, Dental hygiene student, Dental hygienist

## 서 론

사람들의 삶의 질이 높아지면서 건강에 대한 관심도 높아져 병원은 질병에 대한 치료뿐만 아니라, 예방과 건강 교육 등을 포함한 지역사회 의 광범위한 보건문제를 다루는 중요한 역할을 담당하게 되었다<sup>1)</sup>. 일부 선도적인 병원 서비스 사례를 접한 환자들의 진료외 서비스에 대한 욕구가 급속하게 확산되어 질 높고 다양한 서비스를 의료기관에 요구하게 되었다. 이러한 요구에 따라 병원에는 병원 코디네이터라는 새로운 인력이 등장하면서 치료 외에 환

자 응대, 상담, 마케팅과 같은 세분화된 병원서비스를 전담하게 되었다<sup>2)</sup>. 이에 따라 선진국의 병원 수요자(환자)중심 병원경영방식을 도입한 우리나라 의료계에도 병원서비스의 비중가운데 진료의 비중이 점차 줄어들고 진료외 서비스의 비중이 증가하였다<sup>1)</sup>.

병원코디네이터는 병원서비스의 질을 높이기 위해 외부고객, 내부고객, 부서와 부서 간의 관계를 조정하고 중재하며 관리하는 병원서비스의 전문가이다. 코디네이터의 활동영역은 치과, 피부과, 한의원, 성형외과, 대형병원 등이며 이중 치과코디네이터가 가장 왕성하게 활동하고 있다<sup>2)</sup>. 치과코디네이터는 진료에 힘을 쏟아야 하는 치과의사나 치과위생사가 치과에서 챙기기 힘든 부분, 특히 환자의 사후관리, 치과의 이미지 개선 등 전반적인 서비스를 전문적으로 담당하고 있으며<sup>3)</sup> 그 활동분야에 따라 세

\*Corresponding author  
Tel: 032-203-7776  
Fax: 031-870-3489  
E-mail: nara78@hanmail.net

분화 되어 치료, 리셉션, 서비스, 상담, 마케팅 코디네이터 등으로 나뉘어 치과경영능력의 제고를 위해 활동하고 있다<sup>4)</sup>.

이러한 치과코디네이터에 대한 연구에서 권 등<sup>5)</sup>은 현직 치과코디네이터를 대상으로 현재 직무의 형태, 수행업무, 치과코디네이터의 필요성, 수행업무에 대한 인식 등을 연구하였고, 박 등<sup>2)</sup>은 졸업 후 치과코디네이터 과정을 이수한 임상치과위생사와 재학 중 치과코디네이터 과정을 이수한 학생을 대상으로 치과코디네이터의 교육과정을 통한 직무수행에 도움여부, 치과코디네이터로서 맡을 수 있는 각 직무별 교육에 대한 만족도 등을 조사하였다. 또 박<sup>4)</sup>은 병원서비스코디네이터 과정과 치과코디네이터 과정에 참여한 치과위생사와 이들 병원의 치과의사를 대상으로 코디네이터의 인식도, 치과코디네이터 교육 프로그램의 필요 유무, 치과위생사가 코디네이터 교육을 받고자 하는 이유 및 코디네이터의 자격증 필요 유무 등에 관하여 연구하였다. 그러나 선행 연구에서는 치과코디네이터 교육을 받은 다음의 본인 희망업무분야, 치과코디네이터로서 가장 중요한 업무, 치과코디네이터의 수행업무에 대한 인식 등에 관한 연구는 부족한 실정이다.

이에 본 연구에서는 최근 대학 재학시 치과코디네이터 과정을 이수하는 학교들의 비율이 점차 많아지고 있음을 감안하여 졸업 후 치과코디네이터 교육을 받는 임상치과위생사(이하 임상치과위생사)와 재학 중에 치과코디네이터 교육을 받는 학생(이하 학생)을 대상으로 그들이 치과코디네이터 교육 이수 후 희망업무분야와 치과코디네이터의 가장 중요한 업무, 치과코디네이터가 수행해야 할 업무에 대한 의견을 조사하여 각각의 치과코디네이터 교육 이수자들을 위한 업무분야의 확장과 더 심화해서 다루어야 할 교육 분야에 대한 개발 등을 통하여 치과코디네이터 교육프로그램의 내실화 및 효율적인 치과위생사 교육과정을 마련하는 기초 자료로 활용하고자 한다.

## 연구대상 및 방법

### 2.1. 연구대상

본 연구는 졸업 후 치과코디네이터 과정을 이수한 임상치과위생사와 재학 중에 개설한 치과코디네이터 과정을 이수한 학생을 대상으로 2007년 3월부터 2008년 6월까지 약 1년 4개월 동안 조사를 실시하였다. 자료 수집은 서울에 소재한 치과코디네이터 교육기관과 경기도 및 강원도에 소재한 두 개의 전문대학 치위생과에 설문지를 배포한 후 연구자가 관련 내용의 의의를 설명한 다음 조사를 실시하였다. 설문지는 총 300부를 배부하여 273부를 회수하였고, 이 중에서 기재가 누락되거나 모순이 발견된 30부를 제외한 243부가 최종 분석에 사용되었다.

본 연구에 사용된 설문지는 박 등<sup>2)</sup>, 박<sup>4)</sup>, 권 등<sup>5)</sup>의 논문을 참고하고, 수정·보완하여 사용하였다. 본 연구의 대상

자는 모두 외부의 D 코디네이터 교육기관에 의해 유사한 교육과정을 이수한 자가 조사 대상이 되었다. 단, 연구대상자의 특성상 교육장소적인 측면에서 임상치과위생사는 졸업 후 외부 교육기관에서, 재학생은 재학 중 교내에서 교육을 실시하였으나 비교집단 간 교육내용의 차이는 없음을 밝혀둔다.

코디네이터 과정에 대한 조사대상자의 수행업무에 대한 인식은 5개의 영역별로 Likert 척도를 사용하여 매우 만족에 5점, 매우 불만족에 1점으로 점수가 높을수록 만족도가 높은 것으로 해석하였다.

### 2.2. 자료분석

본 연구에서 수집된 자료는 SPSS(Statistical Package for the Social Science) 17.0 프로그램을 이용하여 분석하였다. 분석기법으로는 연구대상자의 일반적 특성 및 코디네이터 과정에 대한 인식을 파악하기 위해 빈도와 백분율을 산출하였고, 임상치과위생사와 학생 간의 인식을 비교 분석하기 위하여  $\chi^2$ (Chi-square) 검정을 실시하였다. 임상치과위생사와 학생 간의 치과코디네이터의 수행업무에 대한 분석을 위해서는 t-test를 실시하였다.

## 결 과

### 1. 연구대상자의 일반적 특성

연구대상자의 일반적 특성을 조사한 결과, 연령별 분포는 임상치과위생사의 경우 25세 미만이 38.6%로 가장 많았고, 다음으로 25세-30세 33.0%, 31-35세 19.3% 순으로 나타났으며, 학생은 25세 미만이 80.6%로 가장 많았고, 다음으로 31-35세 9.7%, 25-30세 8.4%를 나타냈다. 현재 직종은 임상치과위생사가 36.2%, 학생이 63.8%였으며, 현직 임상치과위생사를 대상으로 치과 근무경력을 조사한 결과, 1-3년이 34.1%로 가장 많았고, 다음으로 4-6년 26.1%, 1년 이내 14.8% 순으로 나타났다(Table 1).

Table 1. General characteristics of the subjects (Unit: N, %)

Division	Subjects(%)		
	Dental hygienist	Dental hygiene student	
Age	Below 25 years	34(38.6)	125(80.6)
	25-30 years	29(33.0)	13(8.4)
	31-35 years	17(19.3)	15(9.7)
	Over 36 years	8(9.1)	2(1.3)
Career	Nothing		155(100.0)
	Below 1 year	13(14.8)	
	1-3 years	30(34.1)	
	4-6 years	23(26.1)	
	7-9 years	10(11.4)	
	Over 10 years	12(13.6)	
Total	88(100.0)	155(100.0)	

**2. 연구대상자의 희망 취업조건**

희망 취업조건을 조사한 결과는 다음과 같다(Table 2). 희망 취업처는 임상치과위생사의 경우 치과병원이 42.0%, 치과의원이 28.4% 순으로 많았으며, 학생은 치과병원이 41.9%, 대학부속병원 및 종합병원이 29.0% 순으로 나타났으며, 임상치과위생사와 학생 간에 통계적으로 유의한 차이를 보였다(p<0.001).

희망 근무지는 임상치과위생사와 학생 모두 서울이 각각 73.9%와 76.2%로 가장 많았고, 임상치과위생사와 학생 간에 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았으며 (p>0.05), 희망 소속부서의 경우 임상치과위생사는 진료지원팀(접수, 구매, 수납 등)이 33.0%로 가장 많았고, 다음으로 진료팀 28.4%, 병원경영팀(기획, 마케팅 등) 26.1% 순으로 나타났으며, 학생은 진료팀이 41.9%로 가장 많았고, 다음으로 진료지원팀(접수, 구매, 수납 등) 22.6%, 병원경영팀(기획, 마케팅 등) 18.7% 순으로 나타났으며, 임상치과위생사와 학생 간에 통계적으로 유의한 차이를 보였다(p<0.05).

가장 선호하는 치과진료과목의 경우 임상치과위생사는 포괄진료가 36.4%로 가장 많았고, 다음으로 임플란트 22.7%, 구강외과 11.4% 순으로 나타났으며, 학생은 포괄진료가 35.5%로 가장 많았고, 다음으로 예방치과 18.1%, 치과교정과 12.9% 순으로 나타났으나, 임상치과위생사와 학생 간에 통계적으로 유의한 차이를 보이지는 않았다 (p>0.05).

**3. 치과코디네이터에 대한 인식**

치과코디네이터에 대한 인식을 살펴본 결과는 다음과 같다(Table 3). 치과코디네이터에 대한 인식도는 임상치과위생사가 100% 인식하는 것으로 응답하여 학생의 81.9% 보다 인식도가 높은 것으로 나타났고, 통계적으로도 유의한 차이를 보였으며(p<0.001), 치과코디네이터 필요성에 대한 인식도는 학생이 94.8%로 85.2%의 임상치과위생사 보다 높게 나타났고, 통계적으로도 유의한 차이를 보였다 (p<0.05).

치과코디네이터에 가장 적합한 직종은 임상치과위생사

**Table 2. Preferred working condition**

**(Unit: N, %)**

	Division	Dental hygienist	Dental hygiene student	Total	p
Preferred working place	Dental university hospital & general hospital	15(17.0)	45(29.0)	60(24.7)	<0.001***
	Dental hospital	37(42.0)	65(41.9)	102(42.0)	
	Dental clinic	25(28.4)	14(9.0)	39(16.0)	
	A public health center	5(5.7)	20(12.9)	25(10.3)	
	School oral health center	4(4.5)	11(7.1)	15(6.2)	
	Etc.	2(2.3)	0(0.0)	2(0.8)	
Preferred working area	Seoul	65(73.9)	118(76.2)	183(75.3)	0.689
	Gyeonggi-do	23(26.1)	35(22.6)	58(23.9)	
	Etc.	0(0.0)	2(1.2)	2(0.8)	
Preferred department	Administration team of hospital (planning, marketing)	23(26.1)	29(18.7)	52(21.4)	0.042*
	Team of treatment	25(28.4)	65(41.9)	90(37.0)	
	Support team of treatment (receipt, purchase, receiving)	29(33.0)	35(22.6)	64(26.3)	
	Management team of hospital (human resource, organization, management)	11(12.5)	20(12.9)	31(12.8)	
	Etc.	0(0.0)	6(3.9)	6(2.5)	
Prefer to treatment subject	Comprehensive treatment	32(36.4)	55(35.5)	87(35.8)	0.068
	Preventive dentistry	6(6.8)	28(18.1)	34(14.0)	
	Periodontic dentistry	3(3.4)	5(3.2)	8(3.3)	
	Operative dentistry	0(0.0)	1(0.6)	1(0.4)	
	Oral medicine	2(2.3)	1(1.3)	4(1.6)	
	Pedodontic dentistry	5(5.7)	6(3.9)	11(4.5)	
	Oral surgery	10(11.4)	18(11.6)	28(11.5)	
	Prosthetic dentistry	4(4.5)	6(3.9)	10(4.1)	
	Orthodontic dentistry	5(6.8)	20(12.9)	26(10.7)	
	Dental Implant	20(22.7)	14(9.0)	34(14.0)	
Total		88(100.0)	155(100.0)	243(100.0)	

\*p<0.05, \*\*\*p<0.001

Table 3. Perception of dental coordinators

(Unit: N, %)

Division		Dental hygienist	Dental hygiene student	Total	p
Knowledge of dental coordinators	Yes	88(100.0)	127(81.9)	215(88.5)	0.000***
	No	0(0.0)	28(18.1)	28(11.5)	
Perception of dental coordinators	Yes	75(85.2)	147(94.8)	222(91.4)	0.011*
	No	13(14.8)	8(5.2)	21(8.6)	
Be most appropriated type of occupation in dental coordinators	Dental hygienist	58(65.9)	131(84.5)	189(77.8)	0.001**
	The others	30(34.1)	24(15.5)	54(22.2)	
Total		88(100.0)	155(100.0)	243(100.0)	

\*p&lt;0.05, \*\*p&lt;0.01, \*\*\*p&lt;0.001

Table 4. Form of work of dental coordinators

(Unit: N, %)

Division		Dental hygienist	Dental hygiene student	Total	p
Official title desired	Coordinator	6(6.8)	17(11.0)	23(9.5)	0.599
	Section chief (team leader)	27(30.7)	55(35.5)	82(33.7)	
	Section chief of consultation	30(34.1)	39(25.2)	69(28.4)	
	Section chief of treatment	11(12.5)	14(9.0)	25(10.3)	
	Manager	9(10.2)	17(11.0)	26(10.7)	
	Consultant	5(5.7)	12(7.7)	17(7.0)	
	Etc.	0(0.0)	1(0.6)	1(0.4)	
The field of work that seems to be most important	Planning	8(9.1)	16(10.3)	24(9.9)	0.028*
	Treatment	7(8.0)	13(8.4)	20(8.2)	
	Business arbitration	23(26.1)	20(12.9)	43(17.7)	
	Guidance	5(5.7)	1(1.3)	7(2.9)	
	Consultation	45(51.1)	102(65.8)	147(60.5)	
	Etc.	0(0.0)	2(1.3)	2(0.8)	
Total		88(100.0)	155(100.0)	243(100.0)	

\*p&lt;0.05

의 경우 65.9%가 치과위생사라고 응답하였고, 학생은 84.5%가 치과위생사라고 응답하였으며, 통계적으로도 유의한 차이를 보였다(p<0.01).

#### 4. 치과코디네이터 교육이수자의 희망 직무분야

치과코디네이터 교육이수자의 희망 직무분야를 살펴본 결과는 다음과 같다(Table 4). 희망 직무분야는 임상치과 위생사는 상담실장이 34.1%로 가장 많았고, 다음으로 실장(팀장)이 30.7%로 나타났으며, 학생은 실장(팀장)이 35.2%로 가장 많았고, 다음으로 상담실장이 25.2%로 나타났으며, 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았다(p>0.05).

가장 중요하다고 생각하는 직무 분야는 임상치과위생사는 상담이 51.1%로 가장 많았고, 다음으로 업무중재가 26.1%로 나타났으며, 학생은 상담이 65.8%로 가장 많았고, 다음으로 업무중재가 12.9%로 나타났으며, 통계적으로 유의한 차이를 보였다(p<0.05).

#### 5. 치과코디네이터의 수행업무에 대한 인식

치과코디네이터의 수행업무에 대한 인식에 대해 살펴본

결과는 다음과 같다(Table 5). 임상치과위생사는 ‘코디네이터 교육내용을 충분히 활용할 것이다’는 문항이 평균 4.31점으로 가장 높은 인식도를 나타냈고, 다음으로 ‘나의 능력을 향상시켜 준다’ 4.25점, ‘병원경영 기여도가 높다고 생각한다’ 4.17점 순으로 나타났으며, 학생은 ‘병원에서는 코디네이터의 활용이 필요하다’ 문항에서 4.25점으로 가장 높은 인식도를 나타냈고, 다음으로 ‘병원경영 기여도가 높다고 생각한다’ 4.16점, ‘나의 능력을 향상시켜 준다’ 4.09점 순으로 나타났다. 결론적으로 치과코디네이터에 대한 인식은 임상치과위생사가 4.00점으로 학생의 3.81점 보다 높은 것으로 나타났으며, 통계적으로 유의한 차이를 보였다(p<0.01).

## 고 찰

최근 치과계에도 의료서비스에 대한 질 향상 욕구증가와 함께 의료시장의 개방, 치과병·의원의 대형화 및 다양화, 세분화 현상을 가져왔다. 이에 기존 진료 및 고객 상담을 병행하는 형태의 기존 의료 환경은 변화되는 의료 수요자(환자)의 욕구충족에 한계성을 보이게 되자 이 문

Table 5. Business awareness of dental coordinators (Unit: N, %)

Division	Dental hygienist	Dental hygiene student	Total	p
People in general seem to be highly aware of it	3.57±0.80	3.08±0.86	3.26±0.87	<0.001***
The prospects are bright	4.03±0.75	3.83±0.70	3.90±0.73	0.031*
There seems no age limit	3.65±0.97	3.34±0.95	3.45±0.97	0.015*
That is given a great deal of weight in the hospital	3.95±0.66	3.59±0.80	3.72±0.77	<0.001***
That serves to enhance my job competence	4.25±0.61	4.09±0.77	4.15±0.72	0.096
That seems to be of great service for promoting the oral health of patients	3.80±0.82	3.85±0.78	3.83±0.79	0.597
Hospitals needs to utilize coordinators.	4.16±0.73	4.25±0.70	4.21±0.71	0.363
That occupation seems to make a great contribution to hospital management	4.17±0.72	4.16±0.73	4.16±0.73	0.925
I am willing to perform another work in addition to coordinator duties	4.11±0.67	3.97±0.84	4.02±0.78	0.164
I will take advantage of everything, I learned about coordinator	4.31±0.79	4.00±0.76	4.11±0.79	0.003**
Total	4.00±0.41	3.81±0.50	3.88±0.48	0.002**

\*p<0.05, \*\*p<0.01, \*\*\*p<0.001

제를 해소하기 위해 치과코디네이터라는 새로운 직종이 생겨나게 되었다. 그들은 단순히 의사와 환자간의 단순한 조정자 역할에서 벗어나 전문성을 겸비한 치과병·의원경영의 주체로 등장하였으며, 그 활동분야에 따라 세분화되어 치료, 리셉션, 서비스, 상담, 마케팅 코디네이터 등으로 나뉘어 활동하고 있다<sup>5)</sup>.

따라서 치과코디네이터에 대한 인식 및 치과코디네이터 교육 후 희망업무분야와 치과코디네이터의 가장 중요한 업무, 치과코디네이터가 수행해야 할 업무에 대한 의견을 조사하여 치과코디네이터 교육 이수자들을 위한 업무분야를 규명하고 더 심화해서 다루어야 할 교육 분야가 무엇인지에 대한 연구는 현 시점에서 매우 중요한 의미를 가진다.

먼저 희망 취업조건을 조사한 결과, 희망 취업처의 경우 임상치과위생사와 학생 모두 치과병원이 가장 많았으나, 임상치과위생사는 그 다음으로 치과의원을(28.4%), 학생은 대학부속병원 및 종합병원(29.0%)을 희망하는 것으로 나타나(p<0.001), 학생들은 임상치과위생사에 비해 상대적으로 병원급 이상의 취업처를 많이 희망하는 것을 알 수 있었다. 이는 대부분의 학생들이 재학 중에 병원급 이상의 취업처를 희망하는 것과 관련지어 생각할 수 있었으며<sup>7)</sup>, 업무분담이 의원보다는 병원급에서 비교적 잘 이루어져 있는 것과 관련이 있을 것으로 생각된다. 이에 치과코디네이터 교육시 교육 프로그램 중 희망 취업처를 먼저 조사하여 각 취업처에서 요구하는 치과코디네이터로서의 교육을 강화하고 각 산업체에 맞는 맞춤형 치과코디네이터가 될 수 있는 심화된 교육도 실시되어야 할 것으로 보인다.

희망 근무지는 임상치과위생사와 학생 모두 서울이 가장 높게 나타나 현재 치과코디네이터의 활동이 가장 활발하게 이루어지고 있는 서울지역을 선호하는 것으로 생각

된다. 희망 소속부서의 경우 임상치과위생사는 진료지원팀이 33.0%로 가장 많았으나, 학생의 경우 진료팀이 41.9%로 가장 많은 것으로 나타나(p<0.05), 교육을 받은 다수의 학생이 치과코디네이터의 업무를 진료와 별도로 구분하여 생각하지 않는 것으로 나타났다. 또한 가장 선호하는 치과진료과목의 경우 임상경험 유무에 상관없이 포괄진료를 가장 선호하는 것으로 나타나 개별 환자의 상태에 맞는 구강보건 종합의료서비스의 제공을 지향하는 최근 치과진료의 경향이 반영된 것으로 분석된다.

치과코디네이터에 대한 인식을 살펴본 결과, 치과코디네이터에 대한 인식은 임상치과위생사는 100%가 인식하는 것으로 응답하였으나, 학생은 81.9%가 인식하는 것으로 응답하였다(p<0.001). 박<sup>4)</sup>은 코디네이터 교육에 대해 치과위생사가 93%로 알고 있다고 하여 본 연구와 유사한 결과를 나타냈다. 그러나 본 연구의 학생은 치과코디네이터에 대한 인식이 부족한 상태에서 치과코디네이터 과정을 이수하는 것으로 나타나 보다 높은 교육의 만족도를 얻기 위해서는 치과코디네이터에 대한 정확한 인식이 선행되어야 할 것으로 사료된다. 반면에 치과코디네이터 필요성에 대한 인식은 학생이 94.8%로 임상치과위생사의 85.2% 보다 높게 나타나(p<0.05), 임상경험에 따른 인식의 차이를 보였다.

치과코디네이터에 가장 적합한 직종에 대해서 임상치과위생사는 65.9%가 치과위생사라고 응답하였고, 학생은 84.5%가 치과위생사라고 응답하여 인식의 차이를 보였다(p<0.01). 김<sup>8)</sup>은 병원 조직은 일반회사 조직과는 달리 의료라는 무형의 상품으로 서비스를 해야 하기 때문에 접수, 예약을 담당하는 리셉션 업무보다는 의학지식을 갖춘 의료상담 코디네이터를 두어 병원의 신뢰도를 높여야 한다고 주장한 바 있다. 따라서 치과코디네이터에 가장 적합한 직종은 구강보건지식을 갖춘 치과위생사가 가장 적합

하다고 할 수 있으며, 향후 치과코디네이터가 치과위생사의 업무 분야에서 인정받기 위해서는 치위생과 재학 시에도 이 분야에 대한 교육이 이루어져야 할 것으로 사료된다.

치과코디네이터 교육이수자의 희망 직무분야에서, 가장 중요하다고 생각하는 직무 분야는 임상치과위생사는 상담이 51.1%, 업무중재가 26.1% 순으로 나타났고, 학생은 상담이 65.8%, 업무중재가 12.9% 순으로 나타났다( $p < 0.05$ ). 김<sup>1)</sup>은 병원 코디네이터의 역할은 리셉션과 상담, 고객관리, 행정 및 조직관리 등으로 능력에 따라 차이가 있다고 주장하였으며, 박<sup>4)</sup>은 병원 코디네이터는 역할에 따라 리셉션 코디네이터, 상담 코디네이터, 치료 코디네이터 등으로 분류할 수 있다고 하였다. 이 때 리셉션 코디네이터는 전화와 환자 응대뿐만 아니라 대기실의 분위기관리를 포함하여 리셉션에 관계되는 일을 총괄하는 역할을 담당하며, 상담 코디네이터는 환자에 대한 모든 정보를 수집하고, 또한 병원에 대한 모든 정보를 환자에게 전달하는 쌍방향 커뮤니케이션을 통해 환자의 치료에 대한 이해도를 높여주고 모티베이터이자 교육자의 역할을 담당한다고 하였다. 또한 치료 코디네이터는 진료실의 조정자로 치료 전, 중, 후의 전 과정에 걸쳐 환자의 불안한 심리나 지루함 등의 가능성을 어느 정도 막아 주고, 의사와 진료담당자의 빈틈과 실수를 막거나 신속히 대처해 주는 기능을 담당한다고 하였다<sup>9)</sup>. 따라서 치과코디네이터라는 업무 영역이 보다 전문화되고 국민들의 구강보건증진에 일익을 담당할 중요한 위치로서 확고한 자리매김을 하기 위해서는 본인의 능력에 맞는 업무 분야를 선택, 개발함은 물론 치과코디네이터 교육 담당자는 상담과 업무 중재자로서의 기능을 보다 잘 수행할 수 있도록 교육 프로그램 개발에 더욱 힘써야 할 것으로 생각된다.

치과코디네이터의 수행업무에 대한 인식을 살펴본 결과, 모든 요인에서 임상치과위생사가 학생 보다 높은 것으로 나타났다( $p < 0.01$ ). 권 등<sup>5)</sup>의 연구에서 현직 치과코디네이터에 대한 조사에서 치과코디네이터가 수행하는 업무에 대한 인식에서 '수행하는 업무에 자부심을 느끼고 있다'가 가장 높게 나타났으며, 다음으로 '치과코디네이터 업무는 경영 기여도가 높다'로 나타났다. 또한 본 연구나 권 등<sup>5)</sup>의 연구 모두에서 '치과코디네이터 업무는 경영 기여도가 높다'에 높은 응답률을 나타냈다. 따라서 이제는 치과코디네이터의 수행업무에 대한 인식에서 좀 더 발전된 전문성을 강화할 수 있는 교육 프로그램과 실습을 통해 한층 더 향상될 수 있는 치과코디네이터를 만들어 가야될 것으로 생각되어 진다.

한편 본 연구의 제한점으로는 현직 코디네이터와 학생 간의 비교를 위해 표본을 추출하였으나 일부 지역에 한정된 조사였으므로 앞으로 더 많은 지역을 대상으로 한 연구가 필요하다고 사료되며, 더불어 향후 치과코디네이터와 임상에서 근무하는 치과위생사 간의 치과코디네이터

에 관한 인식 차이와 업무범위 등을 병행한 조사를 통해 효과적으로 구강보건전문 인력을 활용할 수 있는 방안을 마련하여야 할 것으로 사료된다.

## 요 약

임상치과위생사와 학생을 대상으로 치과코디네이터에 대한 인식 및 교육 후 맡고자 하는 업무분야와 수행해야 할 업무에 대한 의견을 조사하여 치과코디네이터 교육 이수자들을 위한 업무분야의 확장과 더 심화해서 다루어야 할 교육 분야에 대해 알아보고자 2007년 3월부터 2008년 6월까지 약 1년 4개월 동안 조사를 실시하여 수집된 자료를 통한 비교 분석으로 다음과 같은 결과를 얻었다.

1. 희망 취업조건을 조사한 결과, 희망 취업처의 경우 임상치과위생사는 치과병원 42.0%, 치과의원 28.4%, 학생은 치과병원 41.9%, 대학부속병원 및 종합병원 29.0% 순으로 나타났으며( $p < 0.001$ ), 희망 근무지는 임상치과위생사와 학생 모두 서울이 각각 73.9%와 76.2%로 가장 많았다. 희망 소속부서의 경우 임상치과위생사는 진료지원팀이 33.0%로 가장 많았고, 학생은 진료팀이 41.9%로 가장 많았으며( $p < 0.05$ ), 가장 선호하는 치과진료과목의 경우 임상치과위생사와 학생 모두 포괄진료가 각각 36.4%와 35.5%로 가장 많았다.
2. 치과코디네이터에 대한 인식을 살펴본 결과, 치과코디네이터에 대한 인식도는 임상치과위생사가 100%, 학생은 81.9%가 인식하는 것으로 응답하였으며( $p < 0.001$ ), 치과코디네이터 필요성에 대한 인식도는 학생이 94.8%로 85.2%의 임상치과위생사 보다 높게 나타났다( $p < 0.05$ ). 치과코디네이터에 가장 적합한 직종에 대해서는 임상치과위생사의 65.9%, 학생의 84.5%가 치과위생사라고 응답하였다( $p < 0.01$ ).
3. 치과코디네이터 교육이수자의 희망 직무분야의 결과, 희망 직명은 임상치과위생사는 상담실장이 34.1%로 가장 많았고, 학생은 실장(팀장)이 35.2%로 가장 많았으며, 가장 중요하다고 생각하는 직무 분야는 임상치과위생사와 학생 모두 상담이 각각 51.1%, 65.8%로 가장 많았다( $p < 0.05$ ).
4. 치과코디네이터의 수행업무에 대한 인식은 임상치과위생사가  $4.00 \pm 0.41$ 로 학생의  $3.81 \pm 0.50$  보다 높은 것으로 나타났다( $p < 0.01$ ).

결론적으로 임상치과위생사나 학생 모두에게 희망 근무처에 따른 맞춤형 심화 교육이 필요하며 두 그룹 모두 상담과 업무 중재자로서의 기능을 최대한 발휘할 수 있는 교육 프로그램 개발과 재학여부나 임상경력을 고려한 지속적이며 체계적인 교육 프로그램 개발로 치과코디네이터의 지속적인 개발에 힘써야 할 것이다.

## 참고문헌

1. Kim JH: The effect of interpersonal communication training on hospital coordinators' interpersonal communication and social problem solving ability. Unpublished master's thesis, Kyongsung University, Busan, 2006.
2. Park IS, Youn HJ, Lee KH: Dental coordinator courses to the educational satisfaction level and the Awareness of the dental coordinators. J Korean Acad Dent Health 33(3): 400-410, 2009.
3. Jeong YR: Development and implementation of PBL package focusing on the roles of dental hygienists. Unpublished master's thesis, Konkuk University, Seoul, 2003.
4. Park GJ: A study of the outlook of dental hygienists and dentists on coordinator education programs. Chung Cheong College Jol. 28: 221-235, 2005.
5. Kwon SB et al.: A study on the job performance of dental coordinators and their perception. J of Dental Hygiene Science 5(4): 211-220, 2005.
6. Park SA: A study on the perceptions of hospital coordinators' roles and needs for them, focused on the primary medical institutes. Unpublished master's thesis, Kyunghee University, Seoul, 2005.
7. Ju OJ, Lee HO: Study of W health science college dental hygiene students course consciousness. J of Dental Hygiene Science 6(2): 119-125, 2006.
8. Kim CA: Professional human resources preferred by the 21st century, Hospital Coordinator. Nursezine 21(12): 40-43, 2004.
9. Kang HS et al.: Introduction to dental hygiene. 5th ed. Komonsa, Seoul, pp.196-206, 2007.

(Received February 28, 2010; Revised April 6, 2010;  
Accepted April 7, 2010)

