

일부지역 대학생의 치과의료서비스 이용시 의료진의 친절인식정도 조사

이춘선[†] · 이경희¹

동남보건대학 치위생과, ¹동남보건대학 물리치료과

A Survey of University Students' Perception of Kindness over Dental Staff in Using Dental Care Services in an Area

Chun-Sun Lee[†] and Kyung-Hee Lee¹

Dept. of Dental Hygiene, Dongnam Health College, Suwon 440-714, Korea
Dept. of Physcallogy Therapy, Dongnam Health College, Suwon 440-714, Korea

Abstract This study purposed to survey D university students' perception of kindness in their use of dental care services in an area of Gyeonggido. For this purpose, we conducted a questionnaire survey of 502 students from October 2, 2008 to March 6, 2009 and analyzed the data. Results obtained from this study are as follows. 1. Of the subjects, 71.3% were female, 67.7% were at the age of 20 or younger, and 89.2% had experience in visiting a dental clinic. Among the subjects who had experience in visiting a dental clinic, 31.1% replied that they were highly interested in oral health, and to the question on the selfperceived current oral health condition, 35.1% replied that there was something wrong in their oral health condition. 2. With regard to correlation between general characteristics and interest in oral health, 79.9% of the male subjects and 83.2% of the female ones were highly interested in oral health. According to age, interest in oral health was highest among those aged 26 or older 92.0%. 3. With regard to correlation between general characteristics and oral health condition, if the presence of dental caries or periodontal disease was considered an indicator of poor oral health, 66.0% of the male subjects and 70.9% of the female ones appeared unhealthy, 72.0% of students aged 26 or older showed satisfaction. 4. The most frequent reason for not visiting a dental clinic was 'Not sick' 34.6%, and among those who had experience, the most frequent reason for visiting was 'To get treatment of sick teeth' 63.0%. With regard to the perceived kindness of dentist and dental hygienist, 40.6% and 45.8% of the subjects, respectively, were highly satisfied. The most frequent reason for satisfaction was 'Comfortable with patient reception' 34.4% and the most frequent reason for dissatisfaction was 'Explain treatment insufficiently' 30.7%. 5. As to perceived kindness according to gender, 60.9% of the male subjects and 56.1% of the female ones were satisfied with dentist's kindness, and 66.9% and 59.6%, respectively, were satisfied with dental hygienist's kindness. According to age, 62.5% of students aged 26 or older showed satisfaction with dentist's kindness and 78.3% of them with dental hygienist's kindness. 6. As to perceived kindness according to correlation between interest in oral health and current selfperceived oral condition, the kindness of dentists(68.0%) and hygienists(67.8%) was perceived higher when interest in oral health was high and not very interested and the kindness of dentists(50.0%) and hygienists(66.78%) when selfperceived oral condition was healthy, and the difference was statistically significant ($p < .022$ and $p < .023$, respectively).

Key words Perception of kindness, Interest in oral health, Selfperceived oral condition

서 론

의료서비스란 의료인이 주체가 되어 환자들을 진료하고 그 증세에 따라 적절하게 투약하거나 처치를 함으로써 환자를 치료하는 행위이며 이에 관련된 직간접의 모든 서비스로써, 의료행위 자체의 본질적인 서비스와 의료이용자

가 의료행위를 받게 되기까지 경험하는 의료행위 이외의 부가적인 서비스가 포함된다. 또한 고도의 전문교육을 거쳐 일정한 자격 또는 면허를 취득한 전문가들이 행하는 진료행위의 과정내지 시스템을 말한다¹⁾. 21세기는 급속한 경제성장과 소득수준의 증가로 추구하는 삶의 질 요소가 변화되고, 건강에 대한 관심과 더불어 의료서비스에 대한 기대수준이 증대되고 있는 현실이다. 따라서 구강건강증진을 위한 정부와 교육단체 및 학계의 지속적인 노력으로 환자들의 구강건강증진을 위한 다양한 욕구도 증대되고 있다. 그러나 의약분업문제, 민간의료보험의 실시여부 등

[†]Corresponding author
Tel: 031-249-6503
Fax: 031-249-6500
E-mail: leasun@dongnam.ac.kr

의료서비스 조직이 처해있는 여러 환경변화와 세계무역기구(WTO)에 의한 의료시장의 개방 및 대기업의 병원사업진출, 병원 간 경쟁 등으로 의료서비스조직은 멀지 않아 무한 경쟁시대에 접어들어 여태까지의 단일한 경영전략으로는 생존하기 힘든 상황으로 전개되고 있다. 이로 인하여 기존의 병원을 비롯한 의료서비스 조직은 급격한 환경변화에 민감하게 대처하지 않으면 안 되게 되었다²⁾. 이와 같은 사회현상은 기존의 병원중심, 의사중심의 진료에서 탈피하여 환자중심, 고객만족 경영으로의 전환을 요구받고 있다. 또한 의료환경의 변화 즉, 의료소비자로서 환자들의 권리확대, 의료사업에 있어서 공급자중심에서 소비자중심으로의 주도권 변화, 의료기관들 간의 가시적, 비가시적 경쟁, 중소병원의 도산이라고하는 급박한 상황의 전개 등으로 병원은 혁신을 하지 않으면 생존이 위태로운 상황에 이르렀다. 최 등³⁾은 환자들의 치과의료서비스에 대한 높은 기대수준과 의료기관의 증가에 따른 경쟁력 심화, 병원시설 투자비용의 증가로 인한 경제적 부담 등은 치과의료 조직에 새로운 경영 패러다임을 요구하고 있으며, 김⁴⁾은 치과병의원들의 의료서비스의 질 향상 및 환자 스스로가 만족도를 높일 수 있도록 전문적이고 체계적인 치과의료관리의 필요성이 부각되고 있다고 하였다.

이에 최근 의료계에서는 행정직원에 대한 친절교육을 강화시키고, 환자의 권리선언을 채택 하는 등 일련의 환자에 대한 의료서비스 개선을 위해 다양한 노력을 경주하고 있다. 의료는 일반 상품이나 서비스에 비하여 궁극적으로 추구하는 목표인 건강수준의 개선에 대한 판단과 전문적인 지식을 더 많이 필요로 하기 때문에 진정한 의미의 고객만족을 추구하기 위해서는 진료외적인 서비스의 개선 뿐 아니라 진료의 과정과 결과의 개선까지를 포함하는 방향으로 노력을 기울여야 한다⁵⁾.

따라서 본 연구는 일부지역 보건계 대학생을 대상으로, 의료서비스 이용실태를 조사 분석하고 급변하는 의료환경에서 역할을 수행하게 될 능력을 갖춘 전문가를 양성할 수 있도록 교육하는데 참고가 될 기초자료를 제공하고자 본 연구를 시작 하였다.

연구대상 및 방법

1. 연구대상 및 방법

본 연구는 2008년 10월 2일 부터 2009년 3월 6일까지 경기도에 소재한 D대학의 재학생 540명을 임의 추출한 후 구조화 된 자기기입식 설문지를 사용하여 실시하였다. 총 회수한 540부 중 연구 자료로써의 적합성 여부를 판단한 결과, 기입누락, 이중기입, 기입 불명확 등 응답이 미흡한 38부를 제외하고, 총 502부를 유효한 표본으로 채택 하였다.

2. 연구도구

치과의료서비스 이용에 대한 친절정도를 측정하기 위해 사용된 도구는 정과 김⁴⁾, 이⁶⁾와 한⁷⁾이 이용한 도구를 수정 보완하여 사용하였으며, 조사의 내용은 일반적 특성 5 문항, 치과방문 경험자의 이용실태 6문항, 일반적 특성과 구강건강관심도, 현재 구강상태와의 관련성, 성별, 연령에 따른 친절인식정도와 구강건강관심도 및 현재구강상태에 따른 인식정도 각각 4문항으로 구성하여 조사하였다.

3. 자료분석

모든 통계적 분석은 통계 분석용 소프트웨어인 SPSS (SPSS 14.0 for Windows, SPSS Inc, USA)를 이용하였다. 일반적 특성 및 치과 방문 경험자의 이용실태는 빈도와 퍼센트로 요약하여 기술하였고, 일반적 특성에 따른 구강건강관심도, 현재 구강상태와 관련성 및 일반적 특성에 따른 친절인식정도, 구강건강관심도, 현재구강상태에 따른 친절인식정도 차이의 유의성 여부는 X²검정으로 분석 하였다. 유의성 판정을 위한 유의수준은 0.05로 고려하였다.

결 과

1. 연구대상자의 일반적 특성

연구대상자의 일반적 특성을 알아본 결과 여자는 358명(71.3%), 남자는 44명(28.7%)으로 여자가 남자보다 많은 분포를 보였으며, 연령별로는 20세 이하가 340명(67.7%)으로 가장 많은 부분을 차지하였다. 치과 방문 경험자에서는 경험이 있다가 448명(89.2%), 없다는 54명(10.8%)으로 치과 방문 경험자가 많았으며, 구강건강관심도는 매우 관심 있다 156명(31.1%), 관심 있다 257명(51.2%), 관심 없다 84명(16.7%), 매우 관심 없다 5명(5.1%)으로 구강건강에 대한 관심도가 매우 높은 것으로 나타났다. 본

Table 1. Distribution of general characteristics

Characteristics	Divisions	Person(%)
Gender	Male	144(28.7)
	Female	358(71.3)
Age	Under 20 years	340(67.7)
	Under 20-25 years	137(27.3)
	Over 26 years	25(5.0)
Experience of dental office visit	Yes	448(89.2)
	No	54(10.8)
Interest in the hygiene of the mouth	Very interested	156(31.1)
	Interested	257(51.2)
	Not interested	84(16.7)
	not Very interested	5(1.0)
Self-perceived oral condition	Healthy	153(30.5)
	Abnormality	176(35.1)
	Dental caries	155(30.9)
	Periodontal disease	18(3.5)
Total		502(100.0)

인이 지각하는 현재 구강상태는 건강하다 153명(30.5%), 이상이 있다 176명(35.1%), 치아우식증이 있다 155명(30.9%), 치주병이 있다 18명(3.5%)으로 대부분 구강상태에 이상이 있는 것으로 조사되었다(Table 1).

2. 일반적 특성에 따른 현재 구강건강관심도와의 관련성

일반적 특성에 따른 현재 구강건강관심도와의 관련성을 조사한 결과, 매우관심 있다 와 관심 있다를 합치면 성별에서는 남 79.9%, 여 83.2%로 모두 구강건강에 대한 관심이 매우 높았으며, 연령에서는 26세 이상 92.0%, 21-25세 이하 83.2%, 20세 이하 81.2%의 순으로 조사대상 모두에서 구강건강관심도가 높은 것으로 조사되었다(Table 2).

3. 일반적 특성에 따른 현재 구강건강상태와의 관련성

일반적 특성에 따른 현재 구강건강상태와의 관련성에서는 남자의 경우 현재구강상태가 건강하다고 생각하는 경우는 34.0%이며, 이상이 있다 36.1%, 치아우식증이 있다 25.0%, 치주병이 있다 4.9%로 응답하였으며, 여자의 경우 건강하다 29.1%, 이상이 있다 34.6%, 치아우식증이 있다 33.2%, 치주병이 있다 3.1%로, 남·여 각각 건강하다고 응답한 30.4% 와 29.1%를 제외한 대상자에서 구강에 이상이 있거나 구강질환이 있는 것으로 높게 조사되었다. 연령에서는 20세 이하의 경우 건강하다 31.5%, 이상이 있다 35.6%, 치아우식증이 있다 29.7%, 치주병이 있다 3.2%이며, 21-25세 이하에서는 건강하다 28.5%, 이상이 있다 34.3%, 치아우식증이 있다 32.8%, 치주병이 있다 4.4%이고, 26세 이상에서는 건강하다 28.0%, 이상이 있다 32.0%, 치아우식증이 있다 36.0%, 치주병이 있다 4.0%로, 연령별 조사에서도 구강에 이상이 있거나 구강질환이 있는 것으로 조사되었으며, 일반적 특성과 현재 구강건강상태와의 통계적 유의성은 없는 것으로 나타났다 (Table 3).

4. 치과방문 경험자의 이용실태

치과방문 경험자의 치과병의원이용실태는 치과방문경험이 없는 이유로 아픈 곳이 없어서가 34.6%로 가장 높게 나타났으며, 무섭고 가기 싫어서가 5.0%로 가장 낮게 나타났다. 치과 방문이유는 아픈 치아를 치료 받기 위해서가 63.0%로 가장 높게 나타났으며, 심미적 치료를 받기 위해서는 4.4%로 낮게 나타났다. 치과외생사의 친절정도는 40.6%가 만족한 경우로 높게 나타났으며, 불만족의 경우는 4.0%로 낮게 나타났다. 치과위생사의 친절정도는 45.8%가 만족하는 것으로 높게 나타났으며, 불만족의 경우는 4.4%로 낮게 나타났다. 친절정도에 따른 만족 이유는 환자 맞이 시 편안하다는 경우가 34.4%로 가장 높게 나타났으며, 치료 후 주의사항 설명은 16.6%로 가장 낮게 조사되었다. 친절정도에 따른 불만족한 이유는 치료에 대한 설명 부족이 30.7%로 가장 높게 나타났으며, 용모, 태도, 의사소통 부족이 13.2%, 기타사항이 12.5%로 각각 낮게 나타났다 (Table 4).

5. 성별, 연령에 따른 친절인식정도

성별, 연령별 친절에 대한 인식정도를 알아보고자 조사한 결과에서 남자 60.9%, 여자56.1% 모두 치과외생사의 친절정도에 매우 만족하는 것으로 높게 응답하였으며, 치과 위생사에 대해 만족한다에서도 남자 66.9%, 여자 59.6% 모두에서 높게 나타났다. 연령에서는 치과외생사에게 만족한다의 경우 26세 이상이 62.5%, 20세 이하가 57.6%, 21세-25세 이하 56.3%의 순으로 나타났으며, 치과위생사에게 만족한다는 26세 이상 78.3%, 20세 이하 61.8%, 21세

Table 2. Relationship of general characteristics interest in oral health

Characteristics	Divisions	Interest in oral health				X ² (p)
		Very interest	Interest	Not interest	Not very interest	
Gender	Male	41(28.5)	74(51.4)	28(19.4)	1(0.7)	1.513(.679)
	Female	115(32.1)	183(51.1)	56(15.6)	4(1.2)	
Age	Under 20 years	97(28.5)	179(52.7)	60(17.6)	4(1.2)	4.983(.546)
	Under 20-25 years	48(35.0)	66(48.2)	22(16.1)	1(0.7)	
	Over 26 years	11(44.0)	12(48.0)	2(8.0)	-	

Table 3. Relationship of general characteristics and oral health condition

Characteristics	Divisions	Oral health condition				X ² (p)
		Healthy	Indicator	Dental caries	Periodontal disease	
Gender	Male	49(34.0)	52(36.1)	36(25.0)	7(4.9)	4.073(.254)
	Female	104(29.1)	124(34.6)	119(33.2)	11(3.1)	
Age	Under 20 years	107(31.5)	121(35.6)	101(29.7)	11(3.2)	1.363(.968)
	Under 21~25 years	39(28.5)	47(34.3)	45(32.8)	6(4.4)	
	Over 26 years	7(28.0)	8(32.0)	9(36.0)	1(4.0)	

Table 4. Regard to the subjects use of dental clinic

Characteristics	Division	Person(%)
§ Reason for not visiting a dental clinic (N=54)	Not sick	54(34.6)
	Have a financial problem	30(18.9)
	Too busy	24(15.1)
	Scared and dislike	20(12.6)
	Don't know a good dental clinic	8(5.0)
	Others	22(13.8)
§ Reason for visiting a dental clinic (N=448)	To get treatment of sick teeth	386(63.0)
	For aesthetic treatment	27(4.4)
	For preventive treatment	83(13.5)
	To get treatment of the temporomandibular joint	18(2.9)
	For regular oral examination	64(10.4)
	Others	35(5.7)
Dentist's kindness	Very satisfactory	72(14.3)
	Satisfactory	204(40.6)
	Soso	184(36.7)
	Not satisfactory	20(4.0)
	No response	22(4.4)
Dental hygienist's kindness	Very satisfactory	58(11.6)
	Satisfactory	230(45.8)
	Soso	157(31.3)
	Not satisfactory	22(4.4)
	No response	35(7.0)
§ Reason for satisfaction with kindness	Comfortable with patient reception	141(34.4)
	Remember the name	82(20.0)
	General services	119(29.0)
	Explain cautions after treatment	68(16.6)
§ Reason for dissatisfaction with kindness	Impolite reception	68(24.3)
	Explain treatment insufficiently	86(30.7)
	Explain about delay, etc. insufficiently	54(19.3)
	Inadequate appearance, attitude, communication, etc.	37(13.2)
	Others	35(12.5)

§ 복수응답결과임

-25세 이하 58.2%의 순으로 나타났다. 성별과 연령에서 대상자 대부분이 스태프 모두의 친절정도에 만족하는 것으로 나타났으나 통계적으로 유의성은 없었다(Table 5).

6. 구강건강관심도 및 현재 본인이 지각하는 구강건강상태에 따른 친절인식정도

구강건강관심정도 및 현재 본인이 지각하는 구강건강상태에 따른 친절인식정도를 조사한 결과, 구강건강관심정도가 매우 많다는 경우는 치과의사(68.0%)와 치과위생사

(67.8%)의 친절에 대한 인식정도가 높게 나타났으며, 구강건강 관심도가 전혀 없는 경우에서도 치과의사 (50.0%)와 치과위생사(66.7%)의 친절인식정도는 높은 것으로 나타났다. 또한 구강건강관심도와 치과의사 및 치과위생사의 친절인식정도 상호간에 유의성이 있는 것으로 나타났다(p<.022). 또한 본인의 현재 구강건강상태를 건강하다고 지각하는 경우, 치과의사(66.4%)와 치과위생사(71.4%)의 친절에 대한 인식정도가 높았으며, 현재 본인이 지각하는 구강건강상태와 치과위생사의 친절정도 상호간에 유의성이 있는 것으로 나타났고(p<.023), 대상자 대부분이 친절인식정도가 높은 것으로 조사되었다(Table 6).

고 찰

치과의료서비스란 환자가 만족할 수 있게 제공되어야 마땅한 의료기관의 의무이며⁸⁾, 특히 의료서비스에 대한 수요자들의 욕구가 다양화 되면서 모든 것이 고객중심의 시각에서 이루어지고 있는 상황이다⁹⁾. 또한 고객욕구의 변화, 의료 환경의 변화, 의료기관간의 생존경쟁 심화 등으로 인해 의료기관 경영의 어려움이 가중됨에 따라 의료기관의 생존과 차별화된 경쟁력 확보를 위한 전략적 대응 방안이 강구되고 있다¹⁰⁾. 이에 병원관리자는 의료소비자인 고객들이 의료서비스를 불만족하게 느끼는 점을 신속하게 개선하고 보다 높은 질(Quality)의 병원상품 및 서비스를 제공하며, 더 나아가서는 병원조직의 환경, 경영활동 등을 조직적이고 지속적으로 쇄신하고 개혁할 수 있도록 직원들에게 동기를 부여해야 한다. 또한 현대의 고객인 환자들은 단순히 치료만 받는 것으로 그치지 않고 불만사항이나 단점 등을 발견하면 여지없이 밝히기를 좋아하며 그에 따른 보상 받기를 원한다. 그리고 그 불만사항들을 얼마나 잘 알아내어 해결해 주느냐에 따라 만족도가 높은 의료기관인지 아닌지가 판가름되어지는 것이다⁹⁾.

따라서 찾아오는 환자에게만 의존하였던 과거의 의료시스템으로부터 벗어나 의료서비스 질과 만족도가 의료소비자로부터 평가되는 최근의 환경변화에 유기적으로 대비하고 환자 만족을 높이기 위한 대안 마련을 위해 전문가 교육이 더욱 강화 되어야 한다. 이에 본 연구에서는 일부지역 대학생들의 치과의료서비스 이용시 의료진에

Table 5. Gender to age perceived of kindness

Characteristics	Division	Dentistry		Dental hygienist	
		Satisfaction	No satisfaction	Satisfaction	No satisfaction
Gender	Male	84(60.9)	54(39.1)	89(66.9)	44(33.1)
	Female	192(56.1)	150(43.9)	199(59.6)	135(40.4)
	X ² (p)	2.166(.141)			
Age	Under 20 years	189(57.6)	139(42.4)	199(61.8)	123(38.2)
	Under21~25 years	72(56.3)	56(43.8)	71(58.2)	51(41.8)
	Over 26 years	15(62.5)	9(37.5)	18(78.3)	5(21.7)
	X ² (p)	3.303(.192)			

Table 6. Interest in oral health and current selfperceived oral condition As to perceived kindness according

Characteristics	Divisions	Dentistry		Dental hygienist	
		Satisfaction	No satisfaction	Satisfaction	No satisfaction
Interest in oral health	Very Interested	100(68.0)	47(32.0)	101(67.8)	48(32.2)
	Interested	130(52.6)	117(47.4)	141(59.7)	95(40.3)
	Not Interested	44(53.7)	38(46.3)	44(55.7)	35(44.3)
	Not very Interested	2(50.0)	2(50.0)	2(66.7)	1(33.3)
	X ² (p)	9.649(.022*)		3.951(.267)	
Self-perceived oral condition	Healthy	95(66.4)	48(33.6)	100(71.4)	40(28.6)
	Indicator	92(54.1)	78(45.9)	93(57.4)	69(42.6)
	Dental caries	80(53.0)	71(47.0)	88(59.1)	61(40.9)
	Periodontal disease	9(56.3)	7(43.8)	7(43.8)	9(56.3)
	X ² (p)	6.739(.081)		9.488(.023*)	

*p<0.05

대한 친절인식정도를 조사하여 분석한 결과를 고찰해 보고자 한다.

연구대상자의 일반적 특성에서는 여자가 71.3%로 많았으며, 연령은 20세 이하가 67.7%로 가장 많았다. 전체 조사 대상자 중 치과방문 경험자는 89.2%이었으며, 그중 구강건강에 대해 매우관심 있다 와 관심 있다를 합치면 82.3%가 구강건강에 관심이 있는 것으로 높게 조사되었다. 이는 정 등¹¹⁾의 직장근로자를 대상으로 한 구강건강에 대한 관심도가 매우 높은 결과와 일치하였으며 대부분의 사람들이 다양한 매체와 정보 등을 통해 구강건강에 대한 관심도가 높아진 결과로 보여 진다. 본인이 지각하는 현재 구강건강 상태에서는 건강하다가 30.5%이며, 이상이 있다 35.1%, 치아우식증이 있다 30.9%, 치주병이 있다 3.6%로 대상자의 많은 수가 구강에 이상이 있거나 구강 질환이 있는 것으로 높게 조사되었다. 이는 구강건강에 대한 높은 관심도와는 상대적인 결과로써 정기검진 및 적절한 치과치료가 이루어 지지 못한 결과로써 보여지며 따라서 궁극적인 해결 방안 모색이 계속되어야 한다고 사료 된다. 구강건강에 대한 관심과 교육수준이 높을수록 구강건강에 대한 인식정도가 높다는 점을 고려해 볼 때, 대학생 및 직장인 모두의 구강건강에 대한 높은 인식도가 개인의 구강건강을 유지 증진시키고 정기적인 치과방문으로 이루어 질 수 있도록 관심과 노력이 필요하다고 생각 된다. 한편 대상자의 구강관리 실천에 대한 심층적 분석이 이뤄지지 않아 원인을 분석하는데 제한이 있었다.

일반적 특성과 구강건강관심도와의 관련성 중 성별에서는 남자 79.9%, 여자 83.2%로 모두 구강건강에 대한 관심이 매우 높았으며, 연령에서는 26세 이상 92.0%, 21-25세 이하 83.2%, 20세 이하가 81.1%의 순으로 26세 이상에서 가장 높았다. 이는 연령이 높을수록 구강건강에 관심이 많다는 이¹²⁾의 결과와 일치하였으며, 또한 본 연구 결과 중 성별과 연령과의 관련성은 없는 것으로 조사되었다. 이는 대상자 간에 연령차가 크지 않고 학생이라는 신분을 고려할 때 아직 젊고 건강하며, 세심한 부분까지의 미부여를 하지 않은 단순한 생각의 결과로 보이며 향후

대상의 특성을 고려한 연구가 필요하다고 생각한다.

일반적 특성에 따른 현재 구강건강상태와의 관련성에서는 남자의 경우, 이상이 있다 36.1%, 치아우식증이 있다 25.0%, 치주병이 있다 4.9%가 응답하여 세 개 요인을 모두 이상이 있는 것으로 합쳐 보면 66.0%의 학생들이 구강건강에 이상이 있는 것으로 조사되었고, 여자의 경우에서도 이상이 있는 요인을 종합해 볼 때 약 70.9% 정도가 건강하지 못한 것으로 더 높게 조사되었으며, 연령에서도 26세 이상에서 72.0%로, 21-25세 이하에서 71.5%, 20세 이하에서 68.5%로 구강에 이상이 있는 것으로 조사되었다. 이는 우리나라 전체 국민의 1/3가량이 자신의 구강건강 상태가 좋지 않다고 인식하고 있었고, 2/3가량이 자신의 구강건강 상태에 대해 걱정하고 있었으며, 남자보다는 여자가 자신의 구강건강 상태가 좋지 않다고 인식하고 있었다는 한⁷⁾의 결과와 일치하였다. 일반적 특성과 현재 구강건강상태와의 결과를 종합해 보면 조사대상자의 대부분이 구강건강상태가 매우 불량한 것을 알 수 있으며, 이는 정기적인 구강검진을 통하여 구강질환을 조기에 발견하고 치료 할 수 있도록 적극적인 계몽과 제도적 뒷바침이 필요하다고 다시 한번 강조되는 점이다.

치과방문 경험자의 치과병의원이용실태에서는 치과병의원 방문경험이 없는 이유로 아픈 곳이 없어서가 34.6%이었으며, 치과방문 경험자의 경우에는 치과방문 이유를 아픈 치아를 치료 받기 위해서가 63.0%로 가장 높게 나타났다. 이는 한⁷⁾의 높은 결과와 일치하였으며 아직까지도 치과의료기관을 치료 위주로 방문하는 양상을 확인할 수 있었다. 또한 치과의사의 친절정도에 만족한 경우가 전체 조사대상자 중 40.6%이며, 치과위생사의 친절정도에 만족한 경우는 45.8%로 원 등¹³⁾의 치과의사보다 치과위생사의 친절에 더 만족스러웠다는 결과와 일치하며, 이는 치과위생사의 업무 성격상 접수 및 상담을 통해 환자와 직접 더 자주 접촉하고, 그때 제공되는 서비스의 질로 인해 만족도가 높게 나타난다는 한¹⁴⁾의 결과와 같은 맥락으로 이해 할 수 있다. 또한 치과의료진의 친절정도에 만족한 이유로는 환자 맞이 시 편안하였다고 하였으나,

전반적인 서비스에 만족한 결과⁸⁾와는 다소 차이가 있으며, 그 외 이유로는 예방적 치료를 위해서, 정기적인 구강검진을 위해서 방문하였을 때 만족하는 순으로 나타났다. 따라서 환자의 만족도 및 의료의 질을 높이고 편안하게 진료 받을 수 있는 환경이 제공되어야 한다는 김 등⁸⁾의 의견과 일치한다. 치과의사 와 치과위생사의 친절정도에 따른 불만족 이유는 치료에 대한 설명 부족이 30.7%이었으며, 원 등¹³⁾의 연구결과 설명에 대한 높은 만족도를 보인 점과는 다르게 조사 되었는데, 이는 학생들이 느끼는 친절할 설명의 질 또는 가치에 대한 평가가 재분석 되어야 할 것으로 사료된다.

성별에 따른 친절정도에서는 치과의사의 친절정도에 만족한 경우 남자 60.9%, 여자 56.1%로 매우 높게 응답하였으며, 치과위생사의 친절정도에 만족한다는 남자 66.9%, 여자 59.6%이었다. 이는 남자가 환자 만족도에 높다는 한¹⁴⁾의 결과와 일치하며 서비스 가치를 어디에 두느냐에 따라 다르게 느낄 수 있다는 점과, 남·여의 기질적인 차이일 것으로 보여 진다. 연령에서는 26세 이상에서 치과의사 62.5%, 치과위생사 78.3%의 친절정도에 만족하는 것으로 높게 나타났으나, 통계적으로 유의성은 없었다.

구강건강관심도와 현재 본인이 지각하는 구강건강상태에 따른 친절정도의 조사결과는 구강건강에 관심이 많은 경우 치과의사 와 치과위생사에 대한 친절정도가 높았으며, 통계적으로 유의하였다(p<.022). 또한 본인의 구강상태가 건강하다고 지각하고 있는 경우 치과의사 와 치과위생사에 대한 친절정도가 높게 나타났으며, 통계적으로도 유의하였다(p<.023). 이는 긍정적인 가치관의 결과로써 인지하는 치과의료서비스 질이 높을수록 서비스 가치가 높아지며, 서비스 가치가 높을수록 만족도와 의료진의 친절도에 좋은 영향을 미친다는 연구결과와 의미가 같다고 사료 된다¹⁵⁾.

본 연구의 제한점으로는 현실적인 여건으로 인하여 연구에 이용된 표본이 일부 지역으로 제한되어 있고, 대상자의 구강관리 실천에 따른 행동분석 등이 이뤄지지 못하여 원인 분석에 대한 연구의 제한점이 있었다. 따라서 설문내용을 좀 더 수정 보완하여 향후 구체적인 연구가 수행되어야 할 것으로 사료된다.

요 약

본 연구는 경기도에 소재하고 있는 D 대학의 학생을 대상으로 치과의료서비스 이용시 의료진의 친절정도를 알아보기 위해 2008년 10월 2일부터 2009년 3월 6일까지 502명을 대상으로 연구 목적을 설명한 후 설문조사를 실시, 그 결과를 분석하여 다음과 같은 결과를 얻었다.

1. 성별은 여자가 71.3%로 많았으며, 연령은 20세 이하가 67.7%로 가장 많았고, 치과방문 경험자는 89.2%이었다. 치과방문 경험자 중 구강건강에 매우관심이

있다는 31.1%이었으며, 본인이 지각하는 현재 구강건강상태에서는 이상이 있다가 35.1%로 높게 조사되었다.

2. 일반적 특성과 구강건강관심도와와의 관련성은 남자가 79.9%, 여자 83.2% 모두에서 구강건강에 대한 관심이 매우 높았으며, 연령에서는 26세 이상에서 92.0%로 가장 높았다.
3. 일반적 특성에 따른 현재 구강건강상태와의 관련성은 이상이 있다, 치아우식증이 있다, 치주병이 있다를 건강하지 못한 것으로 간주하면 남자가 66.0%, 여자 70.9%가 건강하지 못한 것으로 조사되었으며, 26세 이상에서 72.0%로 가장 높게 조사되었다.
4. 치과병의원 방문경험자 이용실태에서는 경험이 없는 이유는 아픈 곳이 없어서가 34.6%로 높았으며, 방문 이유는 아픈 치아를 치료받기 위해서가 63.0%로 가장 높았다. 치과의사와 치과위생사의 친절인식정도에 매우 만족하는 경우는 각각 40.6% 와 45.8%이었으며, 만족이유는 환자 맞아서 편안하다가 34.4%로 높았으며, 불만족 이유는 치료에 대한 설명 부족이 30.7%로 높았다.
5. 치과의료진의 친절인식정도는 치과의사에게 만족한다 남자가 60.9%, 여자 56.1%이었으며, 치과위생사에 만족한다는 남자가 66.9%, 여자 59.6%이었다. 연령에서는 26세 이상에서 치과의사에게 62.5%, 치과위생사에게 78.3%가 만족하는 것으로 높게 나타났다.
6. 구강건강관심도와 현재 본인이 지각하는 구강건강상태에 따른 친절인식정도에서는 구강건강에 관심이 많은 경우 치과의사 68.0%, 치과위생사 67.8%로 높았으며, 구강건강관심도가 낮은 경우에도 친절인식정도가 치과의사 50.0%, 치과위생사 66.7%로 높았으며, 구강건강상태가 건강하다고 지각하는 경우 친절인식정도가 높았으며 통계적으로도 각각 유의하였다(p<.022),(p<.023).

감사의 글

본 연구는 2009년도 동남보건대학 연구비 지원에 의해 수행된 것임.

참고문헌

1. 박주희: 의료의 질경영. 판차. 출판사, 서울, pp.26, 1998.
2. 노진옥: 의료서비스가치의 의료소비자 만족에 미치는 영향에 관한 실증연구[박사학위논문]. 경성대학교 대학원, 부산, 2002.
3. 최수형, 조덕영, 홍태호: 대학병원의 조직문화와 직무특성이 조직시민 행동에 미치는 영향에 관한 연구. 인적관리연구 13(4): 12, 2006.
4. 정은경, 김정숙: 요인별 치과의료서비스 질이 환자 만족과 서비스가치에 미치는 영향. 한국치위생교육학회지 6(1): 25, 2006.
5. 박창식: 병원마케팅 효율성제고를 위한 의료서비스의 질 향상

- 에 관한 일 고찰. 보건과학연구소보 9(12): 26, 1999.
6. 이상현: 치과서비스의 고객만족에 관한 실증연구[석사학위논문]. 단국대학교 대학원, 천안시, 2000.
 7. 한수진: 치과의료기관의 치과의료서비스에 관한 환자의 만족 요인 연구[석사학위논문]. 단국대학교 대학원, 천안시, 1998.
 8. 김창희, 이지연, 이현옥: 치과 의료 종사자의 의료 서비스 교육이 의료 서비스에 미치는 영향. 한국치위생과학회지 1(1): 59-65, 2001.
 9. 박재산: 국립대학병원 입원환자가 느끼는 의료서비스 질, 만족도, 고객충성도간의 관련성분석. 한국병원경영학회지 9(4): 45-69, 2004.
 10. 김종호, 이영희: 지각된 의료서비스 품질이 환자 만족 및 후속 행동에 미치는 영향. 마케팅관리연구 9(1): 1-28, 2004.
 11. 정정옥, 배수명, 송귀숙: 일부 직장근로자들의 구강건강에 대한 인지도 및 실천도에 관한 연구. 한국치위생과학회지 8(1): 26, 2008.
 12. 이형숙: 성인의 구강건강인식과 주관적 구강증상과의 관련성. 한국치위생학회지 10(4): 671-681, 2010.
 13. 원영순 등: I시 지역의 치과의료서비스 만족도에 대한 조사. 한국위생과학회지 13(1): 19-24, 2007.
 14. 한명숙: 치과의료서비스 질이 환자 만족도, 서비스 가치 및 재이용 의사에 미치는 영향[박사학위논문]. 충남대학교 대학원, 대전, 2009.
 15. 김병직: 한방병원의 의료서비스에 대한 만족도 결정요인[석사학위논문]. 경산대학교 대학원, 부산, 1995.

(Received October 13, 2010; Revised December 15, 2010;
Accepted December 22, 2010)

