

## 치과 코디네이터의 업무수행 효과 분석

### Effect on the Job Accomplishment of Coordinator at Dental Clinics

임복희\*, 정연화\*, 김혜숙\*\*

부산가톨릭대학교 병원경영학과\*, 동부산대학 의료서비스매니저과\*\*

Bock-Hee Im(bhim@cup.ac.kr)\*, Yeoun-Hwa Jung(jyhsjh@daum.net)\*,  
Hye-Sook Kim(kimhs@dpc.ac.kr)\*\*

#### 요약

본 연구는 치과코디네이터의 업무만족도 및 업무수행효과를 분석하여 보다 체계적인 치과코디네이터 업무를 파악하여 고객만족과 더불어 의료기관 경영효율화를 위한 기초자료를 제공함에 그 목적이 있다. 이를 위하여 부산광역시 행정 각 구에 위치한 치과 의료기관을 비율분포에 의거하여 표집하되, 그 중 치과 코디네이터를 채용하고 있는 226개 치과 의료기관을 대상으로 2009년 8월25일부터 9월25일까지 연구자가 직접 방문하여 설문조사를 실시하였다. 설문내용은 일반적인 특성, 치과코디네이터 업무 만족도와 필요성, 치과코디네이터 채용에 따른 의료서비스 실적 등에 따른 효과 항목으로 구성하였으며 분석결과는 다음과 같다. 첫째, 치과코디네이터의 주요 업무는 고객관리 업무에서 가장 많은 분포를 보였으며, 그 중 상담부분의 업무비율이 가장 높았다. 둘째, 치과코디네이터의 직무수행 만족도에서는 접수 및 상담, 고객관리, 행정 조직관리 등 모든 업무에서 비교적 높은 점수를 보였으며, 만족도가 가장 높은 업무는 접수 및 상담업무였다. 셋째, 치과코디네이터 채용 이후 환자진료와 병원수익에서도 효율성이 높게 나타났다. 마지막으로 치과 코디네이터 업무개선 부분으로는 고객 서비스마인드 제고, 정확한 업무체계 확립, 코디네이터 임금개선, 코디네이터의 교육내용 개선 등의 순으로 나타났다.

■ 중심어 : | 치과 코디네이터 | 치과 코디네이터 역할 | 고객만족 | 업무수행 |

#### Abstract

The purpose of this study is to promote efficiency of hospital management with customer satisfaction by understanding qualitative system about more systemic hospital service coordinator's job under analyzing the satisfactory degree and coherence of hospital service coordinator's job because of increase of customer need level by medical environment improvement and the variety of offering method of medical service. I allocated a questionnaire per each dental clinic at total 226. According to the study results stated above, generally necessity on employment of a coordinator appeared high and to the necessity, I considered that a dental clinic coordinator's job must strengthen the role for going still more to customer with discriminated mind and service not simple kind service to medical consumer, with establishing more systematic and realistic educational culture in qualification and educational department of a dental coordinator. Also a dental coordinator must be changed to promote customer satisfaction and efficiency of hospital management by more systematic business assignment and role establishment

■ keyword : | Dental Coordinator | Role of Dental Coordinator | Customer Satisfaction | Job Accomplishment |

## I. 서론

21세기에 접어들면서 지구촌을 포함한 우리나라의 의료시장과 의료 환경은 새로운 의료서비스 환경 변화의 시기를 맞이하고 있다. 이러한 새로운 환경으로 인하여 의료서비스에 대한 의료소비자의 기대치가 점점 다양해지고 높아지고 있는 소비자 중심시대에 고객의 요구를 더 정확히 파악하고 그것을 만족시켜주어야 하는 어려운 현실에 놓여있다. 또한 한번 제공 되어진 의료서비스는 바꿀 수 없으며, 대상이 총체적인 인간이라는 부분에 의해 실수와 실패가 용납이 되지 않는 의료서비스의 특성으로 더욱 더 신중한 서비스의 접근이 필요하다[1]. 이러한 의료서비스에 대한 접근을 위해 1994년 예치과병원에서[2] 병원코디네이터를 우리나라에 도입하여 치과업무와 치료외적인 부분의 서비스향상에 따른 고객만족의 유형을 제시하였다. 또한 우리나라 치과 의료기관에서 품질관리 차원의 총체적 품질경영 기법을 도입함에 치과 의료기관에서 의료서비스 향상을 위한 품질경영방안 중의 하나로 시도하고 있는 것 중에 치과 코디네이터의 활용을 들 수 있다. 치과 병·의원의 치과 코디네이터 도입은 의료서비스 접점의 고객만족 실현을 위한 중요한 인적자원으로 인식되기 시작하였다[1]. 치과 의료기관에서는 고객만족을 위하여 다양한 분야에서의 치과코디네이터의 역량에 큰 기대를 하고 있는 병원도 증가하고 있으나, 역할을 발휘해줄 수 있는 인력은 많이 부족한 현실에 놓여 있다. 그리고 치과 코디네이터의 다양한 업무분야에 대한 아직 제도화되지 않은 교육적 현실은 인력의 필요에 따른 한계성을 지적해주고 있다[3]. 그러나, 고객요구도 증진에 따른 치료외적인 부분의 서비스 향상으로 치과코디네이터의 채용은 증가하고 있으므로, 이러한 시대적 현실에 부응할 수 있는 체계적인 업무지침과 치과코디네이터의 역할정립이 필요할 것으로 생각된다.

이에 본 연구는 치과 의료기관에서 활동하고 있는 치과코디네이터의 직무 역할과 치과코디네이터의 업무의 필요성을 파악하고, 치과코디네이터 채용이후 경영 효율화를 파악하여 향후 의료 환경 변화에 따른 의료외적인 서비스 향상을 위한 치과코디네이터의 역할을 정립

하고자 한다. 본 연구의 구체적인 목적으로 첫째, 치과 의료기관에서 활동하고 있는 업무 역할을 파악하고, 둘째 치과코디네이터의 업무만족도를 파악한다. 그리고 셋째, 치과코디네이터 전망에 따른 향후 채용의사를 파악하여 의료 환경의 변화에 따른 전망을 파악하고자 한다.

## II. 연구대상 및 방법

### 1. 연구대상

본 연구의 대상의료기관은 2009년 8월 현재, 부산시 치과 의사회 홈페이지(<http://www.bda.or.kr>) [4]에 등록되어있는 치과의원 700개소를 전체 행정구별 분포에 의거하여 무작위 추출하였으며, 연구대상자는 치과원장, 치과코디네이터 실장, 치과 일반 코디네이터를 대상으로 하여 2009년 8월 25일부터 2009년 9월25일까지 1개월 동안 교육받은 조사요원 5명과 연구자가 치과 의료기관을 직접 방문하여 설문내용을 설명한 후 설문지에 자기기입식방법에 의해 설문답안작성 후 회수하였다.

연구도구로는 김정아[5]의 “병원코디네이터 직무역할과 핵심역량이 조직성과에 미치는 영향”과 박수아[6]의 “병원코디네이터 역할과 필요도 인식에 관한 조사”의 설문내용을 본 연구의 목적에 맞게 수정하여 사용하였으며 본 설문조사에 앞서 예비설문조사(pilot test)를 실시하여 설문 내용의 미흡한 부분을 보완 후 설문지를 배부하였다.

조사요원과 연구자에 의해 회수된 설문지는 총 319부였으며, 이중 코디네이터를 채용하고 있지 않은 치과 의료기관에서 회수된 설문지 93부를 제외한 226부를 연구의 분석대상으로 사용하였다.

### 2. 설문항목의 변수 및 신뢰성 검증

치과 코디네이터의 직무수행 효과를 위해 작성된 설문 항목은 Likert 5점 척도를 사용하여 ‘매우 그렇다’ 5점, ‘그렇다’ 4점, ‘보통이다’ 3점, ‘그렇지 않다’ 2점, ‘매우 그렇지 않다’ 1점으로 부여하였다. 설문문의 내용은

- 1) 인구사회학적 특성 : 성별, 연령, 코디네이터 직급, 코디네이터 근무자 수.
- 2) 직무역할 : 접수 및 상담, 고객관리, 행정조직관리
- 3) 전문성 및 미래전망 : 향후 코디네이터 채용여부, 코디네이터의 필요성, 코디네이터의 전문성, 코디네이터 향후 전망, 위와 같이 구성되었고, 설문지 조사 내용의 타당성 분석을 위하여 설문지에 대한 내적 일관성 신뢰성 검증을 실시한 결과, 치과 코디네이터 직무수행 중 접수 및 상담에 대한 Cronbach's  $\alpha$ 점수는(Cronbach's  $\alpha = .752$ ), 고객관리(Cronbach's  $\alpha = .874$ ), 행정조직관리(Cronbach's  $\alpha = .689$ ), 전문성 및 미래 전망(Cronbach's  $\alpha = .770$ )으로 일반적으로 높게 나타났다.

### 3. 자료 분석 방법

본 연구의 자료의 분석은 SPSS 17.0 통계 프로그램을 이용하여 조사 대상자의 일반적인 특성 및 설문 내용의 수치적인 측정을 위한 각 문항의 빈도분석을 실시하였고, 일반 특성과 조사내용의 측정을 위한 교차분석 및 평균 비교분석을 실시하였다. 일반적인 특성이 치과 코디네이터의 직무만족도에 어떠한 영향을 미치는지 알아보기 위해 회귀분석을 실시하였다.

## III. 연구결과

### 1. 조사대상의 인구사회학적 특성

연구대상자 226명 중 남성은 33명(14.6%), 여성은 193명(85.4%) 이었다. 연령은 21세~30세가 108명(47.8%)으로 가장 높게 나타났고, 31세~40세가 96명(42.5%), 41세 이상이 22명(9.7%)로 나타났다. 직급에서는 일반직원이 111명(49.1%)로 가장 많았고, 그다음으로는 코디네이터 실장인 중간관리자가 92명(40.7%), 치과원장은 23명(10.2%)으로 나타났다. 코디네이터를 1명 채용하고 있는 치과 의료기관은 174개소(77.0%)이고, 2명을 채용한 치과 의료기관은 33개소 (14.6%)이며, 3명을 채용한 치과 의료기관 10개소(4.4%), 그리고 4명

이상을 채용한 치과 의료기관은 9개소(4.0%)의 순으로 나타났다[표 1].

표 1. 조사대상자의 인구사회학적 특성

단위 : 명(%)

변수	구 분	빈 도	비 율
성 별	남성	33	14.6
	여성	193	85.4
연 령	21~30세	108	47.8
	31~40세	96	42.5
	41세 이상	22	9.7
직 급	원장	23	10.2
	중간관리자	92	40.7
	일반직원	111	49.1
채용현황	1명	174	77.0
	2명	33	14.6
	3명	10	4.4
	4명	9	4.0
합 계		226	100.0

### 2. 치과코디네이터 업무 역할(복수응답)

치과코디네이터의 담당업무에 대한 인식으로 상담업무가 180명(34.9%)으로 가장 높았으며, 고객관리업무 161명(31.2%), 접수업무 121명(23.4%), 행정조직관리 업무 45명(8.7%)의 순으로 나타났다[표 2].

표 2. 치과코디네이터 업무역할

단위 : 명(%)

치과코디네이터 업무역할	빈도	비율	순위
상 담	180	34.9	1
고 객 관 리	161	31.2	2
접 수	121	23.4	3
행정조직관리	45	8.7	4
기 타	9	1.7	5
합 계	516	100.0	

### 3. 인구사회학적 특성에 따른 치과코디네이터 업무 역할

코디네이터를 채용한 치과 의료기관 조사대상자의 인구 사회학적인 특성에 따른 업무 역할에 대한 조사

결과, 남·여 모두 상담업무가 가장 많았으며(34.9%) 고객관리(31.2%), 접수업무(23.4%), 행정조직관리업무(8.7%)의 순으로 나타났다. 연령별 결과에는 모든 연령대에서도 상담업무가 가장 높았고, 고객관리업무, 접수업무, 행정조직관리업무의 순으로 나타났다. 직급별로는 원장, 중간관리자, 병원직원 등 모든 직급에서 상담업무가 가장 높았으며 고객관리업무, 접수업무, 행정조직관리업무의 순으로 나타났다[표 3].

4. 치과코디네이터 업무 역할에 따른 직무만족도

치과코디네이터의 업무역할에 대한 직무 만족도의 전체평균은 3.85점이고, 접수 및 상담부분의 전체 만족도 점수는 3.99점, 고객관리 부분은 3.87점, 행정조직관리전체 평균은 3.70점 만족도의 결과를 보였고, 접수 및 상담 부분에서 상담과 진료의 연결성에 대한 만족도는 4.18점으로 높게 나타났고, 코디네이터의 업무가 고객

만족에 미치는 영향은 4.09점으로 높게 나타났으며 행정조직 관리부분에서는 직원화합 및 교육기여도에 대한 만족도가 3.80점으로 비교적 높은 편으로 나타났다 [표 4].

5. 직급·채용 인원내 따른 직무 만족도

치과코디네이터를 채용한 의료기관 조사 대상자의 직급별 코디네이터의 직무만족도 결과는 중간관리자의 입장에서 본 직무만족도가 3.94점으로 가장 높게 나타났으며 원장, 일반직원의 순으로 모든 직급에서 비교적 높게 나타났다. 접수 및 상담부분에서 직무 만족도 가장 높게 나타났으며 고객관리, 행정조직관리의 순으로 나타났다. 치과코디네이터의 직무 만족도는 치과 의료기관 근무자의 직급간에는 유의한 차이가 나타나지 않았다. 치과 코디네이터 채용 인원수에 따른 전체 직무 만족도에서는 채용인원 3명에서 가장 높게 4.42점을 나

표 3. 인구사회학적 특성에 따른 치과코디네이터 업무역할

단위 : 명(%)

변 수		접 수	상 담	고객관리	행정조직관리	기 타
성별	남	10( 8.3)	29(16.1)	20(12.4)	3( 6.7)	-
	여	111(91.7)	151(83.9)	141(87.6)	42(93.3)	9(100.0)
연령	21-30세	65(53.7)	82(45.6)	76(47.2)	17(37.8)	8(88.9)
	31-40세	45(37.2)	82(45.6)	70(43.5)	22(48.9)	1(11.1)
	41세 이상	11( 9.1)	16( 8.9)	15( 9.3)	6(13.3)	-
직 급	원 장	12( 9.9)	18(10.0)	17(10.6)	6(13.3)	-
	중간관리자	48(39.7)	76(42.2)	67(41.6)	20(44.4)	2(22.2)
	일반직원	61(50.4)	86(47.8)	77(47.8)	19(42.2)	7(77.8)
전 체		121(100.0)	180(100.0)	161(100.0)	45(100.0)	9(100.0)

표 4. 치과 코디네이터 직무만족도

항 목	구 분	M±SD
접수 및 상담 3.99±.537	진료내용의 전달도	4.11±.681
	상담과 진료의 연관성	4.18±.759
	코디 채용 후 환자 진료증가	3.78±.661
	병원 수익에 대한 치료 동의	3.90±.732
고객관리 3.87±.521	환자와 커뮤니케이션	3.90±.673
	코디 업무가 고객만족에 미치는 영향	4.09±.650
	업무 분석 전략 활용 효율성	3.58±.830
	지속적인 고객 관리	4.06±.781
	불만 해소 후 만족도 증진	3.94±.696
	코디 채용 후 환자 진료 업무의 능력 향상성	3.81±.665
	수익 증가를 위한 코디 기여도	3.83±.694
행정조직관리 3.70±.652	코디 채용 후 수익의 증가율	3.74±.709
	직원 화합과 교육 기여도	3.80±.744
전체 M±SD	타 업무와의 상호작용	3.61±.748
	3.85±.497	

타냈고, 접수 및 상담업무는 채용인원 3명에서 4.55점, 고객관리 업무 4.55점, 행정조직관리 업무 4.55점으로 가장 높은 점수를 나타냈으며 2명, 4명이상, 1명의 순으로 만족도를 보였다. 치과 코디네이터 채용 인원수에 따라 행정조직관리 업무이외의 직무 만족도 부분에 유의한 차이를 보였다( $p<0.01$ )( $p<0.05$ )[표 5].

6. 인구사회학적 특성이 직무만족도에 미치는 영향

인구사회학적 특성이 직무만족도에 미치는 영향을 알아보기 위해 회귀분석을 시행한 결과, F값은 2.653( $p=.017$ )로 통계적으로 유의하였다. 성별에서는 남

성보다는 여성의 만족도가 높게 나타났으며, 연령이 높을수록 직급별로는 일반직원에 비하여 원장과 중간관리자에서 만족도가 높게 나타났다. 치과코디네이터의 채용인원수에 따라 직무만족도에 영향을 미쳤으며 통계적으로 유의한 차이를 보였다( $p=.026$ )[표 6].

7. 치과 코디네이터 채용에 따른 경영 효과

치과 코디네이터 채용에 따른 경영효과를 분석한 결과 치과 의료기관에서 치과 코디네이터를 채용한 이후의 평균 환자증가율은 16.14%만큼 증가하였으며, 치과 코디네이터를 채용한 이후의 평균 수익의 증가율은 14.41%만큼의 증가를 가져온 것으로 나타났다[표 7].

표 5. 직급채용 인원내 따른 직무 만족도

단위:M±SD

변수		접수 및 상담	고객관리	행정조직관리	전체
직급	원장	4.07±.461	3.91±.499	3.70±.598	3.89±.445
	중간관리자	4.05±.566	3.95±.517	3.80±.642	3.94±.500
	일반직원	3.93±.523	3.79±.521	3.62±.665	3.78±.499
F		1.760	2.465	1.876	2.559
채용인원수	1명	3.95±.498	3.81±.452	3.66±.620	3.81±.451
	2명	4.06±.676	3.97±.717	3.79±.810	3.94±.654
	3명	4.55±.369	4.55±.364	4.15±.747	4.42±.429
	4명이상	3.97±.565	3.89±.557	3.72±.264	3.86±.405
F		4.327**	7.443***	2.061	5.431**

\* $p<0.05$  \*\* $p<0.01$  \*\*\* $p<0.001$

표 6. 인구사회학적 특성에 따른 직무만족도 회귀분석

구분	변수	회귀계수 (표준화회귀계수)	t
성별a	여	.135(.096)	1.260
	남	-.138(.138)	-1.849
나이b	31-40세	.005(.003)	.035
	41세이상	-.071(-.070)	-.493
직급c	원장	-.197(-.198)	-1.293
	중간관리자	.082(.148)	2.247*
채용현황	채용인원수		21.612***
	절편	3.691	
F-값		2.653**	
R <sup>2</sup> (Adjusted-R <sup>2</sup> )		.068(.042)	

\* $p<0.05$  \*\* $p<0.01$  \*\*\* $p<0.001$

준거집단 : a = 남성, b = 21-30세, c = 일반직

표 7. 치과코디네이터 채용에 따른 경영효과

내용	평균비율(%) ± 표준편차
치과코디네이터 채용 후 평균 환자 증가율	16.14 ± 23.712
치과코디네이터 채용 후 평균 수익의 증가율	14.41 ± 22.731

8. 치과코디네이터 향후 채용 계획

치과코디네이터의 향후 채용계획을 살펴 본 결과, 치과코디네이터를 '가능한 오래 고용 할 것이다'라는 응답자가 196명(86.7%) '필요한 기간까지만 고용'하겠다는 30명(13.3%)으로 치과업무에서 치과코디네이터의 필요성이 비교적 높은 것으로 나타났다[표 8].

9. 치과코디네이터 업무 개선점

치과코디네이터의 현재 업무 중 개선사항을 복수응답으로 우선순위를 조사한 결과, 서비스 마인드제고에서 121명(53.5%) 1순위, 정확한 역할분담 및 업무체계의 조정은 94명(41.6%)으로 2순위를, 교육의 질적 체계 개선은 73명(32.3%)으로 3순위였으며, 임금개선은 96명(42.5%)으로 4순위를 나타냈다[표 9].

IV. 고찰 및 결론

치과코디네이터란 치과 의료기관의 고객접점에서 고객 상담, 조직관리, 병원기획 업무와 병원마케팅 및 고객관계관리 등을 담당하는 의료서비스 전문가를 말한다. 또한 치과코디네이터는 고객에 대한 서비스 품질을 고품격 브랜드로 디자인하여 제공함으로써 고객의 진료 동의를 높이고 재 구매의욕 및 동기를 자연스럽게 유발시킨다[1][10]. 또 고객의 요구를 정확하게 파악할

수 있는 고객접점에 있기 때문에 고객의 욕구를 충족시킬 수 있는 서비스를 제공함으로써 고객만족을 극대화 시키는 물론 외부고객인 환자와 의사 및 직원과의 관계를 원활하게 하는 조정자와 촉진자의 역할을 담당하고 있다. 이와 같이 치과 의료기관에서 고객만족 실현을 위한 중요한 역할을 담당하고 있는 치과코디네이터의 역할에 대한 기대치가 점점 높아지면서 이들의 업무역할에 대한 관심과 기대 또한 증가하고 있고 치과코디네이터의 채용으로 병원경영에도 양적인 성장을 하고 있다[11-14].

우리병원에서 무엇을 제공할 수 있는지가 중요하기보다는 고객이 원하는 것이 무엇인지를 빨리 파악하고 그에 맞추어 환자중심의, 환자를 위한, 각 의료기관의 맞춤형 의료서비스 개발이 필요할 때이다. 진료에 매진하는 의료진들이 살펴보지 못하는 곳까지 세심하게 찾아서 배려해주고 만족시켜줄 수 있는 병원의 진료 외적인 서비스 품질을 높이기 위해 치과코디네이터의 역할과 역량은 더욱 더 필요하게 되었다.

이에 본 연구는 부산시에 위치하는 치과코디네이터의 현실을 찾아보고 해마다 증가하는 치과코디네이터의 수요에 따른 역할 만족도, 그들의 병원현실 기여도 등을 살펴보고 병원업무 분석과 더불어 더 나은 서비스 향상을 위해 개선되어야 할 점과 향후 필요성과 갈수록 늘어나는 치과코디네이터의 수요의 증가에 따른 문제점을 분석하고자 한다.

표 8. 치과코디네이터 향후 채용 계획

단위 : 명(%)

내 용	빈 도(명)	비 율(%)
치과코디네이터를 오래 고용할 예정	196	86.7
치과코디네이터 이직 시 필요한 기간만 고용할 예정	30	13.3
전 체	226	100.0

표 9. 치과코디네이터 업무 개선사항

단위 : 명(%)

우선순위	서비스 마인드 제고	정확한 업무분담 및 업무체계 조정	교육의 질적 체계 개선	임 금 개 선
1	121(53.5)	65(28.8)	16( 7.1)	23(10.2)
2	50(22.1)	94(41.6)	45(19.9)	38(16.8)
3	38(16.8)	46(20.4)	73(32.3)	69(30.5)
4	17( 7.5)	21( 9.3)	92(40.7)	96(42.5)

연구의 타당성 분석을 위해 Pilot Test를 실시하였고, 일반적으로 문항 간 신뢰도 검증에서 이용되는 Cronbach 알파( $\alpha$ )값이 0.6이상이면 ( $\alpha \geq 0.6$ ) 신뢰도가 높은 것으로 해석되므로 본 연구의 설문항목 간 신뢰도 검증에서는 신뢰도 값이 접수 및 상담( $\alpha=.752$ ), 고객관리( $\alpha=.874$ ), 행정조직관리 ( $\alpha=.689$ ), 전문성 및 미래 전망 ( $\alpha=.770$ ) 모두 높게 나타났으므로 연구 분석에 이용하였다

연구대상자의 성별분포는 여성의 분포도가 남성에 비하여 높게 나타나고 있는데, 이는 의료기관의 특성 중 하나로 언급되고 있는 남·여 구성인력의 분포와 같은 형태의 결과로 나타난 것은 본 연구의 조사대상자가 의료기관 종사자를 대상으로 조사하였기 때문으로 생각된다. 연구대상자를 병원장, 중간관리자, 일반직원으로 하였으며 한 개의 병원 당 한 개의 설문조사를 실시함으로 직원의 수가 병원장과 중간관리자의 수보다 많을 것으로 감안할 때 전체적인 직급별 분포로 일반직원의 수가 가장 많은 것으로 나타나고 있다.

치과코디네이터의 업무를 전체 직급(치과원장, 치과코디네이터 실장, 일반직원)을 대상으로 조사한 결과가 가장 높은 빈도를 보이는 것은 상담업무로 응답자 중 총 180명(34.9%)의 응답을 보인 것은 박수아[6]의 병원코디네이터의 업무 125명중 1위 리셉션 46명(36.8%), 고객관리 13명(10.4%)과 차이를 보인다. 또한 직급에 따른 치과코디네이터 업무의 빈도도 상담업무, 고객관리, 접수의 순으로 나타나고 있다. 이는 전체 응답자의 대상자의 수가 다소 많은 차이를 보이는 부분과 대상자에 관계없이 상대적인 기준으로 비교한다면 의료 환경의 변화와 의료수요 개념의 변화에 따라 고객의 개념이 달라지고 요구도가 높아짐으로 변화 하는 의료 환경에 보다 만족된 서비스 향상을 위하여 병원관리부으로 치과 병원 서비스코디네이터를 채용하는 병원의 수가 늘어나고 있음을 시사해주는 것으로 생각 된다.

모든 직급에서 치과코디네이터의 업무를 고객관리업무로 보고 있으며 행정 조직 관리가 가장 낮은 빈도를 보이고 있는데, 이는 치과코디네이터의 업무가 실질적인 치과업무보다는 고객서비스적인 부분에서 더 많은 필요성을 주고 있는 것으로 생각된다.

치과코디네이터의 업무를 고객관리, 접수 및 상담, 행정조직관리, 기타 업무의 순으로 기타 업무로는 병원에서 시행되는 업무의 부분이 전문화·세분화 되어 있으며 또한 각 병원의 특성에 따라 일반적인 전문 인력으로 부족한 부분은 병원코디네이터의 보조업무 또는 스태프의 보조업무 등 비정규직직원의 수로 생각되어진다.

치과코디네이터의 직무수행 만족도에 따른 부분은 3.85점(5점 척도)으로 박수아[6]의 67.1%와 유사한 결과를 나타냈으며, 일반직원의 만족도 보다 병원장과 중간 관리자의 만족도 점수가 더 높은 결과를 보였는데, 이는 실질적인 치과코디네이터의 향후 전망과 필요성을 잘 시사해주고 있다고 생각되며 이는 여러 연구에서 입증하고 있다[7-9][15].

치과코디네이터의 경영효율성을 실제 분석하기 위하여 환자 증감비율 및 비용수익증감률의 결과에서는 병원코디네이터를 채용한 병원은 총수입의 평균 14.41%의 증가율을 보였으며 환자 증감률도 평균 16.14%의 증가를 보였는데, 박수아[6]의 병원코디네이터가 병원의 수익을 증가시켜준다는 연구결과에서와 같은 의미를 나타내고 있다.

치과코디네이터에 대한 주요 개선점으로 서비스 마인드가 121(53.5%), 정확한 역할 분담 및 업무 체계조절 94(41.6%), 교육의 질적 개선 73(32.3%), 임금 96(42.5%)으로 서비스 마인드가 가장 중요한 부분으로 조사되었다. 박수아[6], 이유재[16]의 논문에서는 고객관리능력을 주요 개선사항으로 제시되었는데, 본 논문의 결과와 유사한 내용으로 언급할 수 있을 것으로 생각 된다.

향후 치과코디네이터의 채용의사는 근무를 하고 있는 병원의 경우 '가능한 오래 고용할 것이다' 라는 결과가 86.79%으로 비교적 치과코디네이터의 향후 전망성은 높은 것으로 시사된다. 치과코디네이터의 채용현황을 살펴보면, 의료 환경의 변화에 따라 채용비율은 증가되고 있으며 업무 만족도 또한 비교적 높은 현황을 보이고 있으나, 치과코디네이터의 자격을 가진 인력들의 능력은 사람마다 큰 차이를 보이고 있으며, 병원코디네이터의 업무가 고객관리 부분이 높은 빈도를 차지하는 만큼 서비스는 제공하는 사람마다 다르기 때문에

고객만족도 또한 다양할 것으로 사료되며, 여러 연구에서 입증하고 있다[17-20]. 의료서비스의 특성에서 나타나는 것과 같이 고객들이 한결같은 서비스를 원한다는 것을 직시하고 서비스 마인드와 체계화된 업무를 통한 서비스의 질적인 개선을 위한 많은 노력들이 필요할 것으로 생각된다. 따라서 치과코디네이터의 역할정립에 따른 표준화된 교육지침과 더불어 교육의 질적인 능력을 향상하여 제도에 대한 개선사항과 더불어 교육자의 자격 및 교육생들의 능력별 평가제도 그리고 인턴사원 제도 등을 도입하여 보다 전문적인 지식과 역량을 키워 나갈 수 있는 국가적, 교육적 제도가 뒷받침 되어야 할 것이다.

#### 참고 문헌

- [1] 박순주, “덴탈 코디네이터 교육훈련과 의료서비스 품질에 대한 내부고객 만족도 연구”, 숭실대학교 평생교육학과 박사 학위 논문, 2009.
- [2] 예치과, *우리들의 10년 이야기*, 예치과, 2002.
- [3] 최은경, “병원코디네이터 교육과정의 교육만족과 의료서비스 품질에 미치는 영향”, 고신대학교 보건대학원 석사학위 논문, 2007.
- [4] [http:// www.bda.or.kr](http://www.bda.or.kr)
- [5] 김정아, “병원코디네이터의 직무 역할과 핵심역량이 조직성과에 미치는 영향에 대한 연구”, 경기대학교 대학원 석사학위 논문, 2005.
- [6] 박수아, “병원코디네이터 역할과 필요도 인식에 관한 조사”, 경희대학교 행정 대학원 석사학위 논문, 2005.
- [7] 윤미례, “의료서비스의 고객 만족 및 재이용 의도에 대한 영향 요인연구”, 숙명여자대학교 경영 대학원 석사학위 논문, 2000.
- [8] 임혜경, 김정아, *병원코디네이터 길라잡이 이론과 실무, 새로운 사람들*, 2003.
- [9] 박상섭, *잘 되는 병원 · 잘 안 되는 병원*, 대학서림, 2004.
- [10] R. Joel and B. Barry, “Service and non-profit American marketing”, Macmillan Publishing Company, 1984.
- [11] I. Sila and M. Ebrahimpour, “Examining the effects of contextual factors on TQM and Performance through the lens of organizational theories : An empirical study,” *Journal of Operations management*, Vol.25, No.1, pp.83-109, 2007.
- [12] [http://www.ufv.ca/Continuing\\_Studies.htm](http://www.ufv.ca/Continuing_Studies.htm).
- [13] M. Mark, D. Janelle Heineke, “Managing Services ; Using Technology to Create Value”, McGraw Hill, 2003.
- [14] C. Fornell, “A National Customer Satisfaction Barometer : The Swedish Experience”, *Journal of Marketing*, Vol.56, No.1, pp.6-21, 1992.
- [15] C. Thomas, M. Bernhardt, “Principle of Marketing 3rd ed., Scott, Foreman, Glenview,” Illinois, p.685, 1990.
- [16] 이준엽, 이유재, “서비스 품질에 관한 종합적 고찰 : 개념 및 측정의 중심으로”, 서울대학교 경영연구소 경영논집, 제31권, 제4호, pp.249-284, 1997.
- [17] 권순복, 김영남, 문희정, 신명숙, 한경순, 한수진, “치과코디네이터의 업무 수행 및 인식도에 관한 조사연구”, *치위생과학회지*, 제5권, 제4호, pp.211-220, 2005.
- [18] 김장호, *병원코디네이터 직무분석*, 한국직업능력개발원, 2004.
- [19] <http://www.pqi.or.kr/sub.jsp>
- [20] 이유재, 나선아, *서비스 품질의 각 차원이 CS에 미치는 상대적 영향에 대한 연구-기존고객과 잠재고객비교를 중심으로*, 마케팅 연구, 제18권, 제4호, pp.67-97, 2003.



저 자 소 개

임 복 희(Bock-Hee Im)

정회원



- 2001년 2월 : 경북대학교 보건학과(보건학박사)
- 1990년 8월 ~ 현재 : 부산가톨릭대학교 병원경영학과 교수

<관심분야> : 의료정보관리, 의무기록, 병원경영

정 연 화(Yeoun-Hwa Jung)

정회원



- 2010년 2월 : 부산가톨릭대학교 병원경영학과(보건학석사)
- 2010년 3월 ~ 현재 : 대구성덕대학병원 의료코디네이터과 겸임교수

<관심분야> : 병원코디네이터, CS

김 혜 숙(Hye-Sook Kim)

정회원



- 2007년 8월 : 고신대학교 의료경영학과(보건학박사)
- 2009년 3월 ~ 현재 : 동부산대학 의료서비스매니저과 교수

<관심분야> : 의료정보관리, 병원마케팅, 의무기록