

일부 외래환자의 치과의원 이용실태에 관한 연구

한세영 · 한수연

대전대학교 치위생과

A study on the actual condition of dental clinic use of the out patient

Se-Young Han · Soo-Youn Han

Dept. of Dental Hygiene, Hyejeon College

ABSTRACT

Objectives : The purpose of this study was to analyze and investigate the effecting factors on the actual condition of dental clinic use of the out patient.

Methods : In order to achieve this purpose, A survey for 302 patients in 6 participating dental clinics located in Daejeon metropolitan city from May 01 to May 30, 2010. The result of this study was as follows.

Results : 1. The duration of dental clinic use was reflected in 36.1% of the under 1 year, 34.1% of over 2 years, and 29.8% of over 1 ~ under 2 years in order. Especially, the higher the duration of over 2 years the higher the age was, on married group had a significance. 2. The type of medical examination for samples was 27.6% of periodontal, 26.5% of conservative, 17.2% of prosthodontics, 10.9% of implant, and 7.9% of preventive in order. Especially, the male group the more the prosthodontics, implant had a significance. the higher the monthly income, on married group, the more the periodontal, prosthodontics and implant had a significance. 3. The motive of dental clinic selection was 38.4% of acquaintances' inducement, 33.4% of the superb treatment, 15.6% of easy convenience, and 7.0% of friendliness staff in order. Especially, male group the more the easy convenience, superb treatment, friendliness staff had a significance. 4. The mean of transportation in order to visit a dental clinic was 38.7% of public transportation, 37.5% of the own car, 23.8% of others in order. Especially, there was a highly significant difference on the public transportation in female, the lower education level, lower monthly income, and medical protection group. 5. The duration of time required of dental clinic reflected in 80.1% of the under 30 minute, 16.3% of over 30 minute~under 1 hour, and 3.6% of over 1 hour in order. Especially, the higher the treatment satisfaction, the dissatisfaction the higher the duration of time required under 30 minute had a significance.

Conclusions : These results indicate that as medical services upgrade and get more varied, the expectation of medical quality also increases. It is thus considered that the revitalization of this hospital's management strategy can be achieved by providing highly developed medical services, and, more importantly, by better understanding the actual conditions of dental clinic use by the patients themselves. (J Korean Soc Dent Hygiene 2010 ; 10(4) : 635-644)

Key words : out patient, actual condition, dental clinic

색인 : 외래환자, 이용실태, 치과의원

1. 서론

과거에는 의료소비자가 자가진단하여 병원보다는

약국을 찾는 경우가 많았으나 오늘날 우리나라의 의료 환경은 세계무역기구(WTO)에 의해 의료시장 개방, 의약분업 등 보건당국의 정책변화와 병원들의 경쟁이

심화 됨으로 의료서비스 분야도 무한 경쟁시대에 접어들었다. 현재 많은 대형화, 전문화된 병원들이 생겨나 의료시장에서 중·소의원의 비중은 이미 심각한 수준에 이르렀다¹⁾.

건강을 유지, 증진시키려는 노력의 증가로 국민 생활수준의 향상과 의학기술이 발달되었고, 의료소비자들은 보다 좋은 의료서비스를 요구하고 있다. 의료소비자인 환자의 수요와 욕구가 다양화됨에 따라 환자와 의사와의 관계가 과거에는 일방적, 수직적이었으나 친절 서비스위주, 고객만족위주인 환자 중심의 병원경영으로 전개될 것이다^{2,3)}. 또한 환자의 욕구를 파악하는 것이 병원의 수익창출과 타 병원과의 경쟁력 확보를 위하여 회피할 수 없는 중요한 요소가 될 것이다. 따라서 오늘날 의료서비스에서는 아픈 곳을 치료하는 단순한 의료행위만으로는 환자들에게 외면받는 사회가 온 것⁴⁾으로, 의료소비자를 중심으로 하는 전략을 도입할 필요가 있다고 하겠다. 이와 같은 의료시장의 경쟁력강화는 의료소비자인 환자에게 다양한 시장 선택 기회를 제공할 뿐만 아니라 양질의 결과를 가져오게 된다⁵⁾. 이런 의료소비자 중심의 정확한 불편사항 즉, 욕구를 파악하고 의료소비자에게 양질의 진료를 제공함으로써 의료소비자의 이탈을 최소화하여 재이용할 수 있어 정확한 의료 이용실태 파악으로 인해 치과의원은 경영 현실의 어려움에서 우위를 확보하여 생존 발전을 도모할 수 있을 것이다⁶⁾. 또한 의료에의 접근도를 형평성 있게 모든 의료소비자가 보건의료서비스를 필요로 하면 손쉽게 접근할 수 있어야 한다⁷⁾.

본 연구는 치과의원에 내원한 일부 외래환자를 대상으로 하여 치과의원 이용실태를 파악하여 전반적인 치과의원 이용실태에 영향을 미칠 수 있는 요인을 알아보고자 하였다.

2. 연구대상 및 방법

2.1. 연구 대상

본 연구는 2010년 5월 1일부터 5월 30일까지의 기간 동안에 대전광역시 소재 무작위로 추출한 6개 치과의원에 내원한 외래환자 342명을 대상으로 하였다. 설문조사 결과 이중 불완전하게 응답한 40부를 제외한 302

명의 자료를 분석대상으로 하였다.

2.2. 연구 방법

자료 수집은 한명숙⁸⁾ 설문도구를 수정·보완하여 작성한 표준화된 설문지를 배부하고 피 조사자들이 직접 설문내용을 기록하는 자기기입식 설문조사(self-administered questionnaire)를 실시하여 수집하였다. 구성은 인구사회학적 특성 7문항, 치과의원 이용실태 5문항으로 하였다.

2.2.1. 인구사회학적 특성

조사대상자의 인구사회학적 특성은 성별, 연령, 결혼 상태, 교육수준, 직업, 월수입, 보험방식 등으로 구성하였다.

2.2.2. 치과의원 이용사항

조사대상자의 치과의원 이용사항은 치과의원 이용 기간, 현재 치료 받고 있는 진료과목, 치과의원 선택 동기, 치과의원 내원 교통수단, 치과의원 내원 소요시간 등으로 구성하였다.

2.3. 통계분석

연구 자료는 SPSS WIN(ver 13.0) 프로그램을 사용하여 통계처리 하였으며 조사대상자의 인구사회학적 특성은 빈도와 백분율로 검정하였고, 인구사회학적 특성과 진료만족도에 따른 치과의원의 이용사항 분포는 chi-square test로 검정하였다. 모든 통계량의 유의수준은 $p < 0.05$ 로 하였다.

3. 연구성적

3.1. 조사대상자의 인구사회학적 특성 분포

전체 조사대상자의 인구사회학적 특성은 성별로는 여자군 59.6%, 연령별로는 29세 이하군 25.5%, 결혼상태별로는 기혼군 67.9%, 교육수준별로는 대졸이상군 52.0%, 직업별로는 주부군 27.8%, 월수입별로는 150만원 이하군에서 30.8%이었으며, 보험방식별로는 직장의료보험군의 경우 56.6% 등으로 조사되었다(표 1).

Table 1. Socio-demographic characteristics of study subjects

Variables	Number	%
Sex		
Male	122	40.4
Female	180	59.6
Age(year)		
≤30	77	25.5
31-40	58	19.2
41-50	71	23.5
51-60	58	19.2
61≤	38	12.6
Marital status		
Unmarried	97	32.1
Married	205	67.9
Education		
≤Middle school	40	13.2
High school	105	34.8
College≤	157	52.0
Occupation		
Company	77	25.5
Civil servant	26	8.6
Independence	45	14.9
Housewife	84	27.8
Other	70	23.2
Monthly income(10 ⁴ Won)		
≤150	93	30.8
151-300	69	22.8
301-450	70	23.2
451≤	70	23.2
Medical insurance form		
Company	171	56.6
Local	70	23.2
Medicaid	34	11.3
Other	27	8.9
Total	302	100.0

3.2. 조사대상자의 인구사회학적 특성별 치과 의원 이용실태

3.2.1. 조사대상자의 인구사회학적 특성별 치과 의원 이용기간 분포

전체 조사대상자의 치과의원을 이용 기간의 분포는 1년 미만 36.1%, 2년 초과 34.1%, 1-2년 29.8% 순으로 나타났다.

연령별로는 치과의원 이용기간이 연령이 증가할수록 2년 초과 비율이 유의하게 높았고($p=0.001$), 결

혼상태별로는 기혼군에서 2년 초과 비율이 유의하게 높았다($p=0.001$) <표 2>.

3.2.2. 조사대상자의 인구사회학적 특성별 치과 의원 진료내용 분포

전체 조사대상자의 치과의원 진료내용 분포는 치주진료 27.6%, 보존진료 26.5%, 보철진료 17.2%, 임플란트진료 10.9%, 예방진료 7.9% 순으로 나타났다.

성별로는 남자군에서 보철진료, 임플란트진료의 비율이 유의하게 높았고($p=0.000$), 결혼상태별로는 기혼군에서 치주진료, 보철진료, 임플란트진료의 비율이 유의하게 높았다($p=0.000$).

월수입별로는 수입이 증가할수록 치주진료, 보철진료, 임플란트 진료의 비율이 유의하게 높았다($p=0.015$) <표 3>.

3.2.3. 조사대상자의 인구사회학적 특성별 치과 의원 선택동기 분포

전체 조사대상자의 치과의원 선택동기 분포는 「주변 지인권유」 38.4%, 「진료를 잘해서」 33.4%, 「이용이 편리해서」 15.6%, 「치과직원들이 상냥해서」 7.0% 순으로 나타났다.

성별로는 남자군에서 「이용이 편리해서」, 「진료를 잘해서」, 「치과직원들이 친절해서」의 비율이 유의하게 높았다($p=0.044$) <표 4>.

3.2.4. 조사대상자의 인구사회학적 특성별 치과 의원 내원 교통수단 분포

전체 조사대상자의 치과의원 내원 교통수단 분포는 대중교통 38.7%, 자가용 37.5%, 기타 23.8% 순으로 나타났다.

성별로는 여자군에서 대중교통 이용의 비율이 유의하게 높았고($p=0.002$), 교육수준별로는 학력이 낮을수록 대중교통 이용의 비율이 유의하게 높았다($p=0.003$). 월수입별로는 월수입이 낮을수록 대중교통 이용의 비율이 유의하게 높았고($p=0.002$), 의료보험방식별로는 의료보호군에서 대중교통 이용의 비율이 유의하게 높았다($p=0.020$) <표 5>.

Table 2. Distribution of period of using of dental clinic by socio-demographic characteristics

Variables	Availability dental clinic			X ² (df)	p-value
	<1 year	1 year-2 years	2 years<		
Sex				2.709(2)	0.258
Male	47(38.5)	40(32.8)	35(28.7)		
Female	62(34.4)	50(27.8)	68(37.8)		
Age(year)				27.317(8)	0.001
≤30	39(50.6)	25(32.5)	13(16.9)		
31-40	23(39.6)	20(34.5)	15(25.9)		
41-50	25(35.2)	20(28.2)	26(36.6)		
51-60	12(20.7)	17(29.3)	29(50.0)		
61≤	10(26.3)	8(21.1)	20(52.6)		
Marital status				13.885(2)	0.001
Unmarried	45(46.4)	33(34.0)	19(19.6)		
Married	64(31.2)	57(27.8)	84(41.0)		
Education				0.909(4)	0.923
≤Middle school	13(32.5)	11(27.5)	16(40.0)		
High school	37(35.3)	33(31.4)	35(33.3)		
College≤	59(37.6)	46(29.3)	52(33.1)		
Occupation				6.147(8)	0.631
Company	31(40.2)	26(33.8)	20(26.0)		
Civil servant	10(38.4)	8(30.8)	8(30.8)		
Independence	18(40.0)	12(26.7)	15(33.3)		
Housewife	30(35.7)	25(29.8)	29(34.5)		
Other	20(28.6)	19(27.1)	31(44.3)		
Monthly income(10 ⁴ Won)				3.688(6)	0.719
≤150	36(38.7)	25(26.9)	32(34.4)		
151-300	25(36.2)	24(34.8)	20(29.0)		
301-450	23(32.9)	24(34.3)	23(32.8)		
451≤	25(35.7)	17(24.3)	28(40.0)		
Medical insurance form				5.395(6)	0.494
Company	61(35.8)	55(32.1)	55(32.1)		
Local	25(35.7)	16(22.9)	29(41.4)		
Medicaid	15(44.1)	8(23.5)	11(32.4)		
Other	8(29.6)	11(40.8)	8(29.6)		
Total	109(36.1)	90(29.8)	103(34.1)		

Table 3. Distribution of treatment content of dental clinic by socio-demographic characteristics

Variables	Treatment content						X ² (df)	p-value
	I ¹⁾	II ²⁾	III ³⁾	IV ⁴⁾	V ⁵⁾	VI ⁶⁾		
Sex							24,614(5)	0,000
Male	8(6.6)	32(26.2)	32(26.2)	24(19.7)	23(18.8)	3(2.5)		
Female	16(8.9)	48(26.7)	51(28.3)	28(15.6)	10(5.5)	27(15.0)		
Age(year)							24,811(20)	0,050
≤30	11(14.3)	33(42.9)	1(1.3)	3(3.8)	6(7.8)	23(29.9)		
31-40	4(6.9)	19(32.8)	8(13.8)	14(24.1)	6(10.3)	7(12.1)		
41-50	2(2.8)	11(15.5)	32(45.1)	15(21.1)	11(15.5)	0(0.0)		
51-60	4(6.9)	10(17.2)	26(44.9)	14(24.1)	4(6.9)	0(0.0)		
61≤	3(7.9)	7(18.4)	16(42.1)	6(15.8)	6(15.8)	0(0.0)		
Marital status							82,738(5)	0,000
Unmarried	14(14.4)	37(38.1)	6(6.2)	9(9.3)	6(6.2)	25(25.8)		
Married	10(4.9)	43(21.0)	77(37.6)	43(21.0)	27(13.2)	5(2.3)		
Education							18,752(10)	0,050
≤Middle school	41(10.0)	8(20.0)	17(42.5)	7(17.5)	4(10.0)	0(0.0)		
High school	7(6.7)	24(22.9)	27(25.7)	20(19.0)	18(17.1)	9(8.6)		
College≤	13(8.3)	48(30.6)	39(24.8)	25(15.9)	11(7.0)	21(13.4)		
Occupation							24,099(20)	0,238
Company	8(10.4)	20(26.0)	18(23.4)	12(15.5)	11(14.3)	8(10.4)		
Civil servant	2(7.7)	7(26.9)	6(23.1)	6(23.1)	4(15.4)	1(3.8)		
Independence	1(2.2)	4(8.9)	21(46.7)	11(24.4)	4(8.9)	4(8.9)		
Housewife	7(8.3)	28(33.4)	21(25.0)	11(13.1)	6(7.1)	11(13.1)		
Other	6(8.6)	21(30.0)	17(24.3)	12(17.1)	8(11.4)	6(8.6)		
Monthly income(10 ⁴ Won)							29,246(15)	0,015
≤150	9(9.7)	32(34.4)	20(21.5)	13(14.0)	9(9.7)	10(10.7)		
151-300	7(10.1)	21(30.4)	13(18.9)	11(15.9)	4(5.8)	13(18.9)		
301-450	5(7.1)	16(22.9)	22(31.4)	13(18.6)	10(14.3)	4(5.7)		
451≤	3(4.3)	11(15.7)	28(40.0)	15(21.4)	10(14.3)	3(4.3)		
Medical insurance form							23,123(15)	0,082
Company	18(10.5)	50(29.2)	38(22.2)	24(14.0)	21(12.3)	20(11.8)		
Local	3(4.3)	10(14.3)	27(38.6)	19(27.1)	7(10.0)	4(5.7)		
Medicaid	2(5.9)	12(35.3)	8(23.4)	6(17.6)	3(8.9)	3(8.9)		
Other	1(3.8)	8(29.6)	10(37.0)	3(11.1)	2(7.4)	3(11.1)		
Total	24(7.9)	80(26.5)	83(27.6)	52(17.2)	33(10.9)	30(9.9)		

¹⁾ I :Preventive ²⁾ II :Conservative ³⁾ III :Periodontal ⁴⁾ IV :Prosthodontics ⁵⁾ V :Implant ⁶⁾ VI :Other

Table 4. Distribution of selecting motivation of dental clinic by socio-demographic characteristics

Variables	Selecting motivation of dental clinic					X ² (df)	p-value
	I ¹⁾	II ²⁾	III ³⁾	IV ⁴⁾	V ⁵⁾		
Sex						9.817(4)	0.044
Male	25(20.5)	35(28.6)	44(36.1)	9(7.4)	9(7.4)		
Female	22(12.2)	81(45.0)	57(31.7)	12(6.7)	8(4.4)		
Age(year)						22.385(16)	0.131
≤30	15(19.4)	37(48.1)	14(18.2)	5(6.5)	6(7.8)		
31-40	10(17.2)	25(43.1)	16(27.6)	4(6.9)	3(5.2)		
41-50	10(14.1)	24(33.8)	28(39.4)	5(7.0)	4(5.7)		
51-60	8(13.8)	17(29.3)	27(46.6)	2(3.4)	4(6.9)		
61≤	4(10.5)	13(34.2)	16(42.1)	5(13.2)	0(0.0)		
Marital status						9.509(4)	0.050
Unmarried	19(19.6)	42(43.3)	21(21.6)	9(9.3)	6(6.2)		
Married	28(13.6)	74(36.1)	80(39.0)	12(5.9)	11(5.4)		
Education						12.229(8)	0.141
≤Middle school	6(15.0)	13(32.5)	12(30.0)	17(17.5)	2(5.0)		
High school	17(16.1)	38(36.2)	42(40.0)	3(2.9)	5(4.8)		
College≤	24(15.3)	65(41.4)	47(29.9)	11(7.0)	10(6.4)		
Occupation						18.107(16)	0.318
Company	13(16.8)	33(42.9)	21(27.3)	4(5.2)	6(7.8)		
Civil servant	6(23.1)	9(34.6)	6(23.1)	4(15.4)	1(3.8)		
Independence	5(11.1)	14(31.1)	21(46.7)	2(4.4)	3(6.7)		
Housewife	9(10.7)	39(46.4)	29(34.5)	4(4.8)	3(3.6)		
Other	14(20.0)	21(30.0)	24(34.3)	7(10.0)	4(5.7)		
Monthly income(10 ⁴ Won)						10.876(12)	0.540
≤150	13(14.0)	34(36.6)	31(33.3)	9(9.6)	6(6.5)		
151-300	15(21.7)	28(40.6)	23(33.3)	2(2.9)	1(1.5)		
301-450	8(11.4)	29(41.4)	22(31.4)	7(10.0)	4(5.8)		
451≤	11(15.7)	25(35.7)	25(35.7)	3(4.3)	6(8.6)		
Medical insurance form						13.468(12)	0.336
Company	30(17.5)	71(41.5)	49(28.7)	13(7.6)	8(4.7)		
Local	9(12.9)	21(30.0)	31(44.3)	5(7.1)	4(5.7)		
Medicaid	4(11.8)	14(41.2)	12(35.3)	3(8.8)	1(2.9)		
Other	4(14.8)	10(37.1)	9(33.3)	0(0.0)	4(14.8)		
Total	47(15.6)	116(38.4)	101(33.4)	21(7.0)	17(5.6)		

1) I :Convenience 2) II :Aquaintances 3) III :Superb 4) IV :Kindness staff 5) V :Other

Table 5. Distribution of transportation in order to visit a dental clinic by socio-demographic characteristics

Variables	Transportation in order to visit a dental clinic			X ² (df)	p-value
	Own car	Public transportation	Other		
Sex				12.273(2)	0.002
Male	60(49.2)	37(30.3)	25(20.5)		
Female	53(29.4)	80(44.4)	47(26.2)		
Age(year)				14.199(8)	0.077
≤30	18(23.4)	38(49.3)	21(27.3)		
31-40	24(41.4)	20(34.5)	14(24.1)		
41-50	36(50.7)	22(31.0)	13(18.3)		
51-60	24(41.4)	21(36.2)	13(22.4)		
61≤	11(28.9)	16(42.2)	11(28.9)		
Marital status				4.515(2)	0.105
Unmarried	28(28.9)	42(43.3)	27(27.8)		
Married	85(41.5)	75(36.5)	45(22.0)		
Education				15.996(4)	0.003
≤Middle school	6(15.0)	23(57.5)	11(27.5)		
High school	34(32.4)	43(41.0)	28(26.6)		
College≤	73(46.5)	51(32.5)	33(21.0)		
Occupation				13.851(8)	0.086
Company	36(46.7)	24(31.2)	17(22.1)		
Civil servant	13(50.0)	8(30.8)	5(19.2)		
Independence	21(46.7)	17(37.7)	7(15.6)		
Housewife	26(31.0)	35(41.7)	23(27.3)		
Other	17(24.3)	33(47.1)	20(28.6)		
Monthly income(10 ⁴ Won)				20.734(6)	0.002
≤150	19(20.4)	43(46.3)	31(33.3)		
151-300	27(39.1)	27(39.1)	15(21.8)		
301-450	30(42.8)	27(38.6)	13(18.6)		
451≤	37(52.9)	20(28.5)	13(18.6)		
Medical insurance form				14.996(6)	0.020
Company	71(41.6)	57(33.3)	43(25.1)		
Local	30(42.9)	27(38.6)	13(18.5)		
Medicaid	4(11.8)	21(61.8)	9(26.4)		
Other	8(29.6)	12(44.5)	7(25.9)		
Total	113(37.5)	117(38.7)	72(23.8)		

Table 6. Distribution of time required of dental clinic by satisfaction characteristics

Variables	Time required of dental clinic			X ² (df)	p-value
	<30minute	30minute-1hour	1hour<		
Satisfaction				4.857(2)	0.048
Yes	210(78.4)	47(17.5)	11(4.1)		
NO	32(94.1)	2(5.9)	0(0.0)		
Total	242(80.1)	49(16.3)	11(3.6)		

3.3. 조사대상자의 진료 만족도별 치과의원 내원 소요시간 분포

전체 조사대상자의 치과의원 내원 소요시간 분포는 30분 미만 80.1%, 30분-1시간 16.3%, 1시간 초과 3.6%로 나타났다.

진료 만족도별로는 진료 불만족할수록 치과의원 소요시간이 30분 미만의 비율이 유의하게 높았다($p=0.048$) (표 6).

4. 총괄 및 고안

최근 치과 의료계는 의료인력 증가, 의료기관수의 증가와 같은 급격한 환경변화로 인해 의료소비자들은 원하는 의료기관을 선택할 수 있는 폭이 넓어지게 되었다. 이러한 의료시장에서 의료소비자들의 욕구가 충족되어지는 양질의 진료를 제공하여 궁극적으로 환자의 만족과 재방문되어 의료시장에서 우위를 차지해야 하겠다⁹⁾.

본 연구에서는 치과의원에 내원한 외래환자의 이용 실태를 알아보고자 하였다.

연구결과 전체 조사대상자의 치과의원을 이용기간 분포는 1년 미만 36.1%, 2년 초과 34.1%, 1-2년 29.8% 순으로 나타났다. 연령이 증가할수록, 기혼군에서 치과 이용기간이 2년 초과군의 비율이 유의하게 높게 나타났다. 이는 한⁸⁾의 연구와 유사한 양상으로 치과질환을 초기에 진료받지 않고 구강 질환이 진행이 된 중증상태에서 치료를 받게 되어 오랜 치료기간이 필요한 것으로 사료되며, 결혼은 이직, 이사와 같은 생활양식의 변화가 적어지기 때문에 의료기관을 재이용하는 경우가 높아지는 것으로 생각된다.

치과의원에서 현재 진료내용 분포는 치주진료 27.6%, 보존진료 26.5%, 보철진료 17.2%, 임플란트 진료 10.9%, 예방진료 7.9% 순으로 나타났다. 이는 한⁸⁾의 연구와 유사한 양상으로 나타났다. 남자군에서, 보철진료, 임플란트 진료의 비율이 유의하게 높았다. 기혼군에서, 월수입이 증가할수록 치주진료, 보철진료, 임플란트 진료가 유의하게 높게 나타났다. 이는 남자는 음주와 담배 등과 같은 생활습관 및 누적된 피로로 면역력 저하를 초래하여 치조골 소실 등 치주질환을 가져오게 되

며, 조기에 치료 받지 못하면 치아동요가 유발되어 발치를 초래하게 되어 비용 부담이 있는 임플란트 등과 같은 보철진료를 받게 되는 것으로 사료된다.

치과의원 선택동기의 분포는 “주변지인 권유” 38.4%, “진료를 잘해서” 33.4%, “이용이 편리해서” 15.6%, “치과직원들이 상냥해서” 7.0% 순으로 나타났다. 이는 장¹⁰⁾과 이¹¹⁾의 연구에서 주변지인권유와 진료를 잘해서와 같은 신뢰도가 높은 이유에서 병원을 선택하는 동기가 높은 유사한 결과를 나타났다. 진료수준, 즉 진료의 질에 대한 개념은 구체적이지 못하고 추상적이다. 환자가 느끼는 진료의 질은 치과의사, 치과위생사와 환자와의 삼각관계에서 이루어지는 상호작용의 질에 달려 있다⁴⁾. 성별로는 남자군에서는 “이용이 편리해서”, “진료를 잘해서”, “치과직원들이 상냥해서”의 비율이 유의하게 높게 나타났다. 이는 정¹²⁾의 연구에서는 친지 권유가 56.2%로 남자군에서 높게 나타났고, 한⁹⁾의 연구에서는 가족·친지의 권유, 진료 수준이 높아서가 남자군에서 높게 나타나 연구자에 따라 다른 결과를 보여주고 있다.

치과의원 내원 교통수단 분포는 대중교통 38.7%, 자가용 37.5%, 기타 23.8% 순으로 나타났다. 이는 노¹³⁾의 연구에서 버스, 전철 40.9%, 자가용 39.7%, 택시 12.0%, 도보 7.4%와 비슷한 경향을 보이고 있다. 접근성에서 자가용의 경우 주차장 장소가 편리하게 사용할 수 있어야 하지만 치과의원의 경우 주차장 장소가 협소한 단점이 있었다¹⁴⁾. 여자군에서, 학력이 낮을수록, 월수입이 낮을수록, 의료보호군에서 대중교통이용이 유의하게 높게 나타났다.

진료 만족도별 치과의원 소요시간 분포는 30분 미만 80.1%, 30분-1시간 16.3%, 1시간 초과 3.6% 순으로 나타났다. 진료 만족도별로는 진료 불만족할수록 치과의원 소요시간이 30분 미만에서 유의하게 높았다. 이는 진료에 불만족하면 짧은 시간이 소요되는 병원을 선택하게 되고, 진료에 만족하면 오랜 시간이 소요되더라도 내원을 할 수 있는 것으로 사료된다. 시간이라는 척도는 아주 객관적이지 않기 때문에 단순히 짧은 시간과 긴 시간을 평가하는 것이 아니라 기준 시간에 따른 만족도를 평가하는 것이 조사의 높은 신뢰도를 의미한다고 보았다⁴⁾.

본 연구의 제한점은 조사대상자의 선정이 편의추출

을 통해 이루어졌고, 대전광역시시의 일부 치과의원들을 대상으로 한 표본조사이기 때문에 분석결과를 일반화 시키기에는 한계가 있다고 생각된다. 또한 연구자료가 일회의 설문조사를 수집한 단면자료 연구로서 각 영향 요인변수와 종속변수 간의 인과관계를 명확하게 규명 하는데에는 한계가 있다. 측정시 응답자의 주관적인 자기기입식방법에 의존하여 측정하였기 때문에 응답편의(response bias)가 개재될 위험성을 배제할 수가 없다.

추후 연구에서는 이와 같은 제한점을 극복할 수 있는 분석을 포함하여 더욱 질 높은 결과를 얻을 수 있으리라 기대되며 이에 대한 연구의 활성화가 이루어져야 할 것으로 본다.

따라서 전반적인 치과의원 이용실태에 영향을 미칠 수 있는 요인을 파악하여 이를 통해 치과의료질 향상으로 의료소비자가 만족할 수 있는 보다 나은 치과 의료 서비스를 제공하여 새로운 병원경영 전략을 수립하고자 함이다.

5. 결론

본 연구는 치과의원에 내원한 일부 외래환자를 대상으로 치과의원 이용실태를 파악하여 전반적인 치과의원 이용실태에 영향을 미칠 수 있는 요인을 알아보기 위하여 대전광역시 소재 6개 치과의원에 내원한 외래환자 302명을 대상으로 2010년 5월 1일부터 5월 30일까지의 기간 동안에 설문조사를 실시하였다. 주요 결과는 다음과 같다.

1. 전체 조사대상자의 치과의원 이용 기간의 분포는 1년 미만 36.1%, 2년 초과 34.1%, 1-2년 29.8% 순으로 나타났다. 연령이 증가할수록($p=0.001$), 기혼군에서($p=0.001$) 치과 이용기간이 2년 초과의 비율이 유의하게 높게 나타났다.
2. 전체 조사대상자의 치과의원 진료내용 분포는 치주진료 27.6%, 보존진료 26.5%, 보철진료 17.2%, 임플란트진료 10.9%, 예방진료 7.9% 순으로 나타났다. 남자군에서 보철진료, 임플란트 진료($p=0.000$)의 비율이 유의하게 높게 나타났다. 기혼군에서($p=0.000$), 월수입이 증가할수록($p=0.015$) 치주진료, 보철진료, 임플란트 진료의 비율이 유의하게 높게 나타났다.

3. 전체 조사대상자의 치과의원 선택동기 분포는 「주변 지인권유」 38.4%, 「진료를 잘해서」 33.4%, 「이용이 편리해서」 15.6%, 「치과직원들이 상냥해서」 7.0% 순으로 나타났다. 성별로는 남자군에서 「이용이 편리해서」, 「진료를 잘해서」, 「치과직원들이 상냥해서」($p=0.044$)의 비율이 유의하게 높게 나타났다.

4. 전체 조사대상자의 치과의원 내원 교통수단 분포는 대중교통 38.7%, 자가용 37.5%, 기타 23.8% 순으로 나타났다. 여자군에서($p=0.002$), 학력이 낮을수록($p=0.003$), 월수입이 낮을수록($p=0.002$), 의료보호군에서($p=0.020$) 대중교통 이용의 비율이 유의하게 높게 나타났다.

5. 전체 조사대상자의 치과의원 내원 소요시간분포는 30분 미만 80.1%, 30분-1시간 16.3%, 1시간 초과 3.6%로 나타났다. 진료 만족도별로는 진료 불만족할수록 치과의원 소요시간이 30분 미만의 비율이 유의하게 높게 나타났다($p=0.048$)

이상과 같은 연구 결과를 볼 때, 인구사회학적 특성, 치과의원 이용사항에 따른 전반적인 치과의원 이용실태를 파악하여 개개의 의료소비자가 만족할 수 있는 양질의 의료서비스를 제공하는 연구의 활성화가 이루어져 의료시장의 경쟁력에서 우위를 확보할 수 있을 것으로 사료된다.

참고문헌

1. Ware JE, Wright WR, Snyder MK. Consumer perceptions of health care service, Implications for Academic Medicine. *Journal of medical education*, 1975;50(9):839-848.
2. 이경아. 병원선택요인 및 만족도 제고. 가천의과대학교 병원 경영대학원 석사학위논문. 2006.
3. 장영순. 환자보호자의 의료서비스 만족도가 향후 의료서비스 구매의도에 미치는 영향에 관한 연구. 부산외국어대학교 국제경영·지역학대학원 석사학위논문. 2005.
4. 최윤화. 치과의료기관을 선택하는 요인에 관한 조사 연구. *한국치위생교육학회지*. 2006;6(3):229-242.
5. 김민영, 이근우, 문홍석, 정문규. 치과병원 내원환자의 만족도 조사분석. *대한치과보철학회지*. 2008;46(1):65-82.
6. 김준호, 서경원. 의료서비스에 대한 환자만족도에 관한 연구-C병원을 중심으로. *산업경영연구*. 2006;29(3):271-287.
7. Aday L.A, Andersen R.M. Equity of Access to Medical Care: A Conceptual and Empirical Overview. *Medical Care*. 1981;19(12)
8. 한명숙. 치과 의료서비스 질이 환자만족도, 서비스 가치 및 재이용 의사에 미치는 영향. 충남대학교 보건대학원 박사학위논문. 2009.
9. 노진욱. 의료서비스가치의 의료소비자 만족에 미치는 영향에 관한 실증연구. 경성대학교 대학원 박사학위논문. 2002.
10. 장기영. 경북대학교 병원 치과보철과 내원환자들의 성행 및 진료만족도에 관한 분석. *경북치대논문집*. 1997;14:758-773.
11. 이지영. 환자의 병원선택 기준과 의료서비스 만족도에 대한 연구. 한양대학교 행정대학원 석사학위논문. 2005.
12. 정의정. 치과이용자들의 구강보건인식도 관련연구. *경희대학교 행정대학원 석사학위논문*. 2006.
13. 노은경, 오숙희. 대상자가 인지한 의료서비스 질과 재이용 의도와와의 관계. *간호행정학회지*. 2008;14(2):176-181.
14. 이명신. 치과 의료서비스의 질이 환자만족도에 미치는 영향과 환자만족도와 고객 재이용 구전과의 관계에 관한 연구. *경희대학교 경영대학원 석사학위논문*. 2005.