

의료소비자의 특성별 치과의료기관 선택기준에 관한 분석

Analysis of Selection Criteria of Consumers for Dental Clinic

배미란*, 전진호*, 이정화**

인제대학교 예방의학교실*, 동의대학교 치위생학과**

Mi-Ran Bae(bmr920@naver.com)*, Jin-Ho Chun(pmcjh@inje.ac.kr)*,

Jung-Hwa Lee(yamako93@deu.ac.kr)**

요약

본 연구에서는 부산지역 H치과병원에 내원하고 있는 18세 이상의 환자 151명을 대상으로 자료를 분석하여 의료소비자의 치과진료기관 선택기준을 살펴봄으로써 향후 병원경영 및 이미지 향상에 기초자료로 제공하고자 하였다. 연구대상자의 성별 의료기관 선택 기준별 중요도 교차분석에서 청결위생(78.1%), 시설장비(60.9%), 경력입소문(57.6%), 의료진 친절(57.6%), 이용 편리성(32.5%), 기관 규모(22.5%)의 순으로 나타났고, 평균비교에서도 청결위생, 진료진 친절, 시설, 장비, 경력, 입소문 순으로 교차분석과 비슷하게 나타났으며, 연구대상자가 의료기관 선택 시 최우선적으로 고려하는 부분은 통증처치(31.8%), 감염관리(30.5%), 진료비(29.8%), 진료시간(7.9%)의 순이었다. 성별로 최우선적으로 고려하는 부분은 남자는 통증처치(39.2%), 여자는 진료비(39.1%)가 가장 많았다($p<0.001$). 의료소비자의 치과의료기관 선택 시 청결위생상태 및 감염관리를 비중있게 생각하는 것으로 나타나 의료소비자의 의료기관 재 이용의사에도 어느 정도 영향을 주고 있으므로 이에 부응하기 위해 의료소비자를 만족시킬 수 있는 치과의료진의 청결위생과 감염관리의 인식과 실천이 필요할 것으로 사료된다.

■ 중심어 : | 고객 | 선택기준 | 청결위생상태 |

Abstract

The subjects of this study were the patients of H Dental Hospital in Busan, who visited for the purpose of treatment in patients over 18 years of age and 151 patients, analyzed the data of the results of the selection criteria of the dental health care consumer. The gender of the subjects by cross-analysis, importance order of selection criteria for dental hospital were cleanliness and hygiene(78.1%), equipment and facilities(60.9%), career and word-of-mouth(57.6%), staff kindness(57.6%), ease of use(32.5%) and scale of dental hospital(22.5%), it was appeared similar in comparison of cross-analysis and average-analysis. Major consideration of the study subjects to select criteria for dental hospital was pain control(31.8%), infection control(30.5%), cost(29.8%), time(7.9%) respectively. Gender as a primary consideration to the part of a man in pain control(39.2%), women cost(39.1%) was most common ($p<0.001$). In dental health care consumer to select criteria, clean hygiene and infection control at the heavily appeared to affect the direction of change in the consciousness of consumers seeking and it is necessary to improve hospital services for the dental care of their qualitative changes.

■ keyword : | Client | Cleaness and Hygiene Condition | Selection Criteria |

1. 서론

환자의 의료기관 선택은 환자들이 스스로가 평가하는

의료수준에 영향을 받는다고 볼 수 있으며 병원을 방문하는 과정이나 진료과정 중에 받은 느낌은 그 병원 전체의 이미지를 결정짓는 요소가 되고 이러한 과정들 중

접수번호 : #130116-001

접수일자 : 2013년 01월 16일

심사완료일 : 2013년 02월 26일

교신저자 : 이정화, e-mail : yamako93@deu.ac.kr

불쾌감을 주는 행동을 취했을 때에는 병원 전체의 평가에는 좋지 못한 영향을 끼치게 된다[1].

현재 치과료를 둘러싸고 있는 외부환경이 의료시장개방과 의료광고 허용을 앞두고 있으며 환자는 자신의 사회, 경제적인 능력을 감안하여 의료의 질이나 양을 결정하여 의료진 및 병원을 선택하게 되면서 환자들의 요구수준은 날로 높아지고 의료분쟁은 증가하고 있으며, 병원은 이러한 필요와 욕구를 충족시켜야 되는 실정이다[2].

또한 치과진료를 받기 위한 환자가 치과병·의원을 선택하는 요인이 다양해짐으로서 진료 외적인 서비스에 해당하는 의사와 직원의 친절, 병원시설의 편리성, 인터리어 등이 중요하게 부각되고 있다. 이러한 현상은 공동개원 및 네트워크화를 통해 병원의 규모를 확장해가는 치과계의 새로운 변화를 만들어 가고 있다[3].

더불어 현대사회는 다양한 대중매체를 통해 과거에 전문가들이나 지식인들에게 독점되었던 의료정보가 대중에게 전해지고 있다. 이에 따라 의료소비자는 치료뿐만 아니라 진료환경에도 관심을 갖게 되었고 특히 진료실 내의 감염관리에 많은 관심을 갖게 되었다. 이와 더불어 감염관리에 관한 인식이 변화하였고 자기안전에 대한 기대와 요구수준이 높아져 이를 적극적으로 평가하기에 이르렀다. 따라서 의료기관은 일방적으로 행하는 감염관리 수준을 벗어나 의료소비자인 환자의 기대에 부응하는 감염관리에 대한 노력이 필요하다[4].

특히 치과 병·의원에서 이루어지는 발치 등 치과적 조작의 대부분이 출혈성이며 외과수술실과 같이 감염방지를 위한 의료적 설비가 이루어지지 않은 통상적 진료환경에서 많은 기기를 이용한다는 특성 때문에 혈액 매개 전염병의 전파나 감염위험이 크다[5]. 의료기관의 진료 환경 중 치과 진료실은 광범위한 종류의 병원성 미생물에 항상 노출되어 있으며[6], 환자의 혈액이나 혈액이 섞인 타액에 접촉하거나 치과기구나 장비 등에 의한 상처를 통한 감염이 가능하다. 또한 환자의 여러 가지 분비물로 인해 실내가 오염될 경우 감염의 매개 장소가 될 수 있다[7].

그러므로 치과를 찾는 환자들의 의식변화는 의료인들이 진료의 양적, 질적 변화 뿐만 아니라 환자 개개인의

기대도, 만족도를 고려하여 병원 서비스의 개선을 요구하는 방향으로 영향을 미치게 될 것으로 여겨진다[8].

대다수의 사람들은 구강건강상의 문제가 있을 때 치과 의료기관을 찾게 되며, 상황에 따라 어느 치과 의료기관을 이용할 것인가는 의료소비자의 사회, 경제적 능력에 따라 의료기관을 선택하게 되면서 더 나은 의료 서비스를 요구하고 있다. 이에 치과 의료기관에서도 다양하게 변화되고 있는 의료소비자의 행동과 인식을 보다 폭 넓게 이해하고 분석하기 위한 노력이 필요하다 하겠다.

정등[9]은 치과의료진의 개인보호장구(Personal Protective Equipment)착用に 관한 환자의 인식과 요구 정도를 파악하여 환자들이 치과의료진들이 진료할 때 개인보호장구를 착용해야 한다는 필요성을 전반적으로 높게 인식하고 있다고 보고하였고, 정등[10]은 대학병원 치과 내원환자들의 특성 및 만족도 변화추이를 조사하여 미래의 의료이용을 예측하는데 의료서비스의 질 향상 및 각종 서비스 개선이 필요하다고 보고한 바 있다.

이에 본 연구에서 의료소비자의 치과 의료기관 선택 기준은 무엇인지 조사해 보는 것은 매우 의미가 있을 것이다. 특히 의료소비자의 특성별 치과 의료기관 선택 기준에 대해 살펴봄으로써 향후 병원경영 및 이미지 향상을 위한 기초자료를 제공하고자 하였다.

II. 연구대상 및 방법

1. 연구 대상

2010년 11월 10일부터 12월 7일까지 6주간 부산광역시 소재 H치과병원에 치료를 목적으로 내원하고 있는 18세 이상의 환자 151명을 대상으로 설문조사를 시행하였다.

2. 연구도구

설문지 작성은 정등[9]의 연구도구를 참고로 하여 수정 보완하였으며, 설문조사 형태는 자기기입식 또는 직접면접 방식이었으며 조사 내용은 일반적 특성 6문항, 진료기관선택기준 중요도 7문항이었다.

3. 자료 분석

PASW Statistics 18.0[®](SPSS Inc., Chicago IL, USA)을 이용하여 범주형 자료는 빈도와 백분율(%), 특성별 비교는 chi-square test로, 선택기준에 대한 분석은 t-test와 one-way ANOVA로 수행하였다. p<0.05인 경우 통계적으로 의미 있는 것으로 판정하였다.

III. 연구결과

3.1 연구대상자의 일반적 특성

대상 환자들은 여자 54.3%, 30세 이하 29.1%, 31세~49세 이하 47.0%, 50대 이상 23.9%였으며, 그리고 대졸이상이 58.3%였다. 직업은 정규직 근로자 37.1%, 자영업 21.9%, 무직, 기타 41.0%였고, 월평균 소득은 300만원이하 73.5%로 낮은 편이었으며 진료비 부담은 건강보험 87.4%로 대부분 이었다. 방문형태는 재진 75.5%로 많았으며, 내원 이유는 보존치료·치주치료 46.4%, 구강외과·보철치료 40.4%, 구강건강 상담 13.2%의 순이었다.

표 1. 연구 대상 환자의 특성

특성	구분	No. (%)
성별	남	69 (45.7)
	여	82 (54.3)
연령 (세)	≤30	44 (29.1)
	31~49	71 (47.0)
	≥50	36 (23.9)
학력	고졸이하	63 (41.7)
	대졸이상	88 (58.3)
직업	정규직근로자	56 (37.1)
	자영업	33 (21.9)
	무직,기타	62 (41.0)
월 가구소득 (만원)	≤300	111 (73.5)
	>300	40 (26.5)
진료비 부담	건강보험	132 (87.4)
	의료급여	2 (1.3)
	사업체부담	-
	일반수가	17 (11.3)

3.2 성별 의료기관 선택 기준별 중요도 교차분석

의료기관 선택 기준에 대한 전체 응답에서 ‘매우 중요’의 응답은 청결위생상태(78.1%), 시설, 장비(60.9%),

경력, 입소문(57.6%), 진료진 친절(57.6%), 이용 편리성(32.5%), 기관 규모(22.5%)의 순으로 많았으며, 최우선적으로 고려하는 부분은 통증처리(31.8%), 감염관리(30.5%), 진료비(29.8%), 진료시간(7.9%) 순이었다.

성별로 최우선적으로 고려하는 부분은 남자는 통증처리(39.2%), 여자는 진료비(39.1%)가 가장 많았다 (p<0.001).

선택 기준별로 ‘매우 중요’의 응답은 여자는 청결위생상태(81.7%), 진료진 친절(62.2%), 경력, 입소문(62.2%), 시설, 장비(60.9%), 남자는 청결위생상태(73.9%), 시설, 장비(60.9%), 진료진 친절(52.2%), 경력, 입소문(52.2%) 등의 순으로 많았으나 유의한 차이는 없었다.

표 2. 성별 의료기관 선택 기준별 중요도 교차분석

특성	구분	N (%)	Gr [No. (%)]		p
			남 (n=69)	여 (n=82)	
진료진 친절	중요않음	3(2.0)	1(1.4)	2(2.4)	0.375
	중요한 편	61(40.4)	32(46.4)	29(35.4)	
	매우 중요	87(57.6)	36(52.2)	51(62.2)	
시설, 장비	중요않음	4(2.6)	1(1.4)	3(3.7)	0.689
	중요한 편	55(36.5)	26(37.7)	29(35.4)	
	매우 중요	92(60.9)	42(60.9)	50(60.9)	
경력, 입소문	중요않음	4(2.6)	2(2.9)	2(2.4)	0.462
	중요한 편	60(39.7)	31(44.9)	29(35.4)	
	매우 중요	87(57.6)	36(52.2)	51(62.2)	
청결, 위생상태	중요않음	1(0.7)	-	1(1.2)	0.277
	중요한 편	32(21.2)	18(26.1)	14(17.1)	
	매우 중요	118(78.1)	51(73.9)	67(81.7)	
이용 편리성	중요않음	18(11.9)	9(13.0)	9(11.0)	0.309
	중요한 편	84(55.6)	42(60.9)	42(51.2)	
	매우 중요	49(32.5)	18(26.1)	31(37.8)	
기관 규모	중요않음	37(24.5)	19(27.5)	18(21.9)	0.680
	중요한 편	80(53.0)	36(52.2)	44(53.7)	
	매우 중요	34(22.5)	14(20.3)	20(24.4)	
최우선 고려	진료비	45(29.8)	13(18.8)	32(39.1)	0.001
	진료시간	12(7.9)	11(15.9)	1(1.2)	
	감염관리	46(30.5)	18(26.1)	28(34.1)	
	통증처리	48(31.8)	27(39.2)	21(25.6)	

* by chi-square test

3.3 연령대별 의료기관 선택 기준별 중요도 평균 비교

연령대별 의료기관 선택 기준별 중요도 평균비교에서 진료진 친절은 31~40세에서 1.64로 더 중요하게 생각하고 있는 것으로 나타났고, 시설, 장비는 50대이상에

서 1.79로 더 중요하게 생각하고 있는 것으로 나타났다. 경력, 입소문은 50대이상에서 1.62로 더 중요하게 생각하고 있는 것으로 나타났고, 청결, 위생 상태에서는 31~40세에서 1.85로 더 중요하게 생각하고 있는 것으로 나타났으며, 이용편리성과 기관규모에서는 50세이상에서 더 중요하게 생각하고 있는 것으로 나타났다.

표 3. 연령대별 의료기관 선택 기준별 중요도 평균비교

특성	age [No. (%)]				p
	30세이하 (n=43)	31~40세 (n=39)	41~50세 (n=30)	50대이상 (n=34)	
진료진 친절	1.58±0.50	1.64±0.49	1.47±0.63	1.50±0.56	0.524
시설, 장비	1.37±0.58a	1.59±0.50	1.63±0.56	1.79±0.48b	0.007
경력, 입소문	1.49±0.59	1.51±0.51	1.53±0.57	1.62±0.55	0.774
청결, 위생상태	1.70±0.51	1.85±0.37	1.73±0.45	1.79±0.41	0.455
이용 편리성	1.09±0.61	1.21±0.57	1.23±0.68	1.26±0.67	0.644
기관 규모	0.81±0.70	1.00±0.69	0.90±0.66	1.21±0.59	0.075

^{ab}: scheffe의 사후검정 - 다른 문자가 있는 것은 군 간에 통계적으로 유의한 차이가 있음(p<0.05).

3.4 소득수준별 의료기관 선택 기준 중요도 교차분석

월평균 가구소득별 의료기관선택에서 최우선적으로 고려하는 부분은 300만원 이상군은 통증처치를 300만원 이하군은 진료비가 상대적으로 더 많았으나 유의한 차이는 없었으며(p=0.186), 시설과 장비를 매우 중요하게 생각하는 경우는 300만원 이상군 85.0%, 300만원 미만군 52.3%로 차이를 보였다(p<0.001).

선택 기준별로 ‘매우 중요’의 응답은 300만원 미만군은 청결 위생(74.8%), 경력, 입소문(55.9%), 친절(53.2%), 300만원 이상군은 청결 위생(87.5%), 친절(70.0%), 경력, 입소문(62.5%)등의 순으로 많았으나 유의한 차이는 없었다.

3.5 내원형태별 의료기관 선택 기준

내원형태별 의료기관선택에서 최우선적으로 고려하는 부분은 첫 방문은 통증처치, 재 방문은 감염관리가 상대적으로 더 많았으나 유의한 차이는 없었다 (p=0.426).

표 4. 소득수준별 의료기관 선택 기준 중요도 교차분석

특성	구분	N (%)	≤300만 (n=111)		>300만 (n=40)		p
			중요않음	중요한 편	중요않음	중요한 편	
진료진 친절	중요않음	3(2.0)	2(1.8)	1(2.5)			0.153
	중요한 편	61(40.4)	50(45.0)	11(27.5)			
	매우 중요	87(57.6)	59(53.2)	28(70.0)			
시설, 장비	중요않음	4(2.6)	4(3.6)	-		(0.001)	
	중요한 편	55(36.4)	49(44.1)	6(15.0)			
	매우 중요	92(60.9)	58(52.3)	34(85.0)			
경력, 입소문	중요않음	4(2.7)	4(3.6)	-		0.482	
	중요한 편	60(41.1)	45(40.5)	15(37.5)			
	매우 중요	87(56.2)	62(55.9)	25(62.5)			
청결, 위생상태	중요않음	1(0.7)	1(0.9)	-		0.223	
	중요한 편	32(21.2)	27(24.3)	5(12.5)			
	매우 중요	118(78.1)	83(74.8)	35(87.5)			
이용 편리성	중요않음	18(11.9)	13(11.7)	5(12.5)			0.686
	중요한 편	84(55.6)	64(57.6)	20(50.0)			
	매우 중요	49(32.5)	34(30.7)	15(37.5)			
기관 규모	중요않음	37(24.5)	30(27.0)	7(17.5)			0.421
	중요한 편	80(53.0)	58(52.2)	22(55.0)			
	매우 중요	34(22.5)	23(20.9)	11(27.5)			
최우선 고려	진료비	45(29.8)	38(34.2)	7(17.5)			0.186
	진료시간	12(7.9)	9(8.1)	3(7.5)			
	감염관리	46(30.5)	33(29.7)	13(32.5)			
	통증처치	48(31.8)	31(28.0)	17(42.5)			

* by chi-square test

선택 기준별로 ‘매우 중요’의 응답은 첫 방문은 청결 위생(75.7%), 친절(64.9%), 시설, 장비(59.5%), 경력, 입소문(51.4%), 재 방문은 청결 위생(78.9%), 시설, 장비(61.4%), 경력, 입소문(59.7%), 친절(55.3%)등의 순으로 많았으나 유의한 차이는 없었다.

표 5. 내원형태별 의료기관 선택 기준

	구분	N (%)	visit [No. (%)]		p
			첫 방문 (n=37)	재 방문 (n=114)	
진료진 친절	중요않음	3(2.0)	-	3(2.6)	0.416
	중요한 편	61(40.4)	13(35.1)	48(42.1)	
	매우 중요	87(57.6)	24(64.9)	63(55.3)	
시설, 장비	중요않음	4(2.6)	-	4(3.5)	0.462
	중요한 편	55(36.4)	15(40.5)	40(35.1)	
	매우 중요	92(61.0)	22(59.5)	70(61.4)	
경력, 입소문	중요않음	4(2.6)	-	4(3.5)	0.271
	중요한 편	60(39.8)	18(48.6)	42(36.8)	
	매우 중요	87(57.6)	19(51.4)	68(59.7)	
청결, 위생상태	중요않음	1(0.7)	-	1(0.9)	0.745
	중요한 편	32(21.2)	9(24.3)	23(20.2)	
	매우 중요	118(78.1)	28(75.7)	90(78.9)	
이용 편리성	중요않음	18(11.9)	4(10.8)	14(12.3)	0.970
	중요한 편	84(55.6)	21(56.8)	63(55.3)	
	매우 중요	49(32.5)	12(32.4)	37(32.4)	
기관 규모	중요않음	37(24.5)	7(18.9)	30(26.3)	0.431
	중요한 편	80(53.0)	23(62.2)	57(50.0)	
	매우 중요	34(22.5)	7(18.9)	27(23.7)	
최우선 고려	진료비	45(29.8)	9(24.3)	36(31.6)	0.426
	진료시간	12(7.9)	4(10.8)	8(7.0)	
	감염관리	46(30.5)	9(24.3)	37(32.5)	
	통증처치	48(31.8)	15(40.6)	33(28.9)	

* by chi-square test

3.6 내원목적별 의료기관 선택 기준

내원목적별 의료기관선택에서 최우선적으로 고려하는 부분은 구강외과·보철은 진료비, 보존·치주는 통증처치, 상담은 감염관리가 상대적으로 더 많았으나 유의한 차이는 없었으며(p=0.315), 청결 위생을 매우 중요하게 생각하는 경우는 구강외과·보철 73.8%, 보존·치주 80.0%, 상담 85.0%로 상담이 더 많았다(p=0.066).

선택 기준별로 ‘매우 중요’의 응답은 구강외과·보철은 시설, 장비(57.4%), 경력, 입소문(55.8%), 친절(54.1%), 보존·치주는 친절(65.7%), 시설, 장비(62.9%), 경력, 입소문(58.6%), 상담은 시설, 장비(65.0%), 경력, 입소문(60.0%), 친절(40.0%)등의 순으로 많았으나 유의한 차이는 없었다.

표 6. 내원목적별 의료기관 선택 기준

특성	구분	N (%)	구강외과, 보철 (n=61)	보존,치주 (n=70)	상담 (n=20)	p
진료진 친절	중요 않음	3(2.0)	2(3.3)	1(1.4)	-	0.200
	중요한 편	61(40.4)	26(42.6)	23(32.9)	12(60.0)	
	매우 중요	87(57.6)	33(54.1)	46(65.7)	8(40.0)	
시설, 장비	중요 않음	4(2.6)	1(1.6)	2(2.9)	1(5.0)	0.818
	중요한 편	55(36.5)	25(41.0)	24(34.2)	6(30.0)	
	매우 중요	92(60.9)	35(57.4)	44(62.9)	13(65.0)	
경력, 입소문	중요 않음	4(2.6)	3(4.9)	-	1(5.0)	0.449
	중요한 편	60(39.7)	24(39.3)	29(41.4)	7(35.0)	
	매우 중요	87(57.6)	34(55.8)	41(58.6)	12(60.0)	
청결, 위생	중요 않음	1(0.7)	-	-	1(5.0)	0.066
	중요한 편	32(21.2)	16(26.2)	14(20.0)	2(10.0)	
	매우 중요	118(78.1)	45(73.8)	56(80.0)	17(85.0)	
이용 편리성	중요 않음	18(11.9)	11(18.0)	5(7.1)	2(10.0)	0.357
	중요한 편	84(55.6)	33(54.1)	4(58.6)	10(50.0)	
	매우 중요	49(32.5)	17(27.9)	24(34.3)	8(40.0)	
기관 규모	중요 않음	37(24.5)	18(29.5)	13(18.6)	6(30.0)	0.212
	중요한 편	80(53.0)	33(54.1)	40(57.1)	7(35.0)	
	매우 중요	34(22.5)	10(16.3)	17(24.3)	7(35.0)	
최우선 고려	진료비	45(29.8)	24(39.3)	17(24.3)	4(20.0)	0.315
	진료 시간	12(7.9)	2(3.3)	8(11.4)	2(10.0)	
	감염 관리	46(30.5)	17(27.9)	21(30.0)	8(40.0)	
	통증 처치	48(31.8)	18(29.5)	24(34.3)	6(30.0)	

* by chi-square test

IV. 결론 및 제언

오늘날 사회 경제 및 과학기술의 발전으로 생활수준이 향상되면서 사람들의 삶의 질과 건강에 대한 관심이

크게 증가하고 있다. 또한 건강 및 의료에 대한 기존의 개념이 공급자 중심에서 소비자 중심으로 변화되면서 우리나라 보건의료 분야에서도 환자 만족경영과 환자 중심 진료가 핵심 과제로 떠오르고 있다. 특히 병원의 증가로 인해 이를 선택할 수 있는 의료소비자들의 대안들이 다양해짐에 따라 이들의 요구 및 특정 병원을 선택하게 되는 요인이 무엇인지를 파악하고 이를 병원 경영에 반영하기 위한 노력이 증가되고 있다[11]. 최근 치과 의료분야에서도 의료소비자들의 소득수준 향상과 의식변화 및 구강건강에 대한 관심증가로 치과 의료기관에서도 쾌적한 의료환경과 양질의 의료서비스 제공이 강조되고 있다.

의료소비자의 경제적, 사회적 능력에 따라 의사와 병원을 선택할 수 있는 의료서비스에 대한 인식 변화는 병원 경영에 있어 변화를 요구하고 있으며[3], 병원의 생존과 지속적인 발전을 위해서는 전통적인 관리에서 벗어나 새로운 접근과 연구가 필요하다[12]. 이러한 시대적 흐름에 입각하여 성공적인 치과의료 경영을 위하여 환자와의 의사소통, 소비자의 요구도에 초점을 두어야 한다.

이에 본 연구는 의료소비자의 치과 의료기관 선택기준에 대해 살펴봄으로써 향후 병원경영 및 이미지 향상에 기초자료를 제공하고자 하였다.

연구대상자의 의료기관 선택 기준별 중요도 교차분석에서 청결위생(78.1%), 시설장비(60.9%), 경력입소문(57.6%), 의료진 친절(57.6%), 이용 편리성(32.5%), 기관 규모(22.5%)의 순으로 나타났고, 평균비교에서도 청결위생, 진료진 친절, 시설, 장비, 경력, 입소문 순으로 교차분석과 비슷하게 나타났다. 정 등[13]과 김 등[14]의 연구에서 치과병의원 유형별 선택요인에서 신뢰성(의료신뢰 및 시설장비의 신뢰, 직원친절)과 ‘신속성’(상담시간 자유, 접수 및 절차 간편, 기다리지 않고 치료)이 각각 높게 나타났으며, 요인은 소득(p=0.03)과 연령(p=0.02)에서 통계적으로 유의한 차이를 보였으나, 사후검정을 실시한 결과 모든 변수에서 유의한 차이가 없는 것으로 나타나 치과 의료기관 선택 시 의료소비자의 일반적인 특성간에 차이가 없는 것으로 분석된 정 등[13]과, 김[15]의 연구와 비슷한 결과를 보였다. 기존

연구[13-15]결과와 비교해 볼 때 의료정보의 공유화로 인해 좋은 병원을 선택하고자 하는 의료소비자의 의식 수준이 변화되고 있음을 보여주는 결과라 여겨지며, 치과 의료기관 선택 시 청결 위생 상태를 비중있게 생각하는 것으로 정 등[9]과, 송 등[16]의 연구결과와 다수 일치하는 결과로 치과 의료기관에 내원하는 대부분의 환자는 외래환자로 적절한 서비스 수준을 충족시키지 못하면 쉽게 다른 의료기관으로 이동할 가능성이 높음을 의미하며 따라서 환자의 요구도를 파악하고 기대에 부응하는 감염관리를 제공하는 것이 고객 관리에 중요한 한 요소가 됨을 시사한다.

연구대상자가 의료기관 선택 시 최우선적으로 고려하는 부분은 통증처치(31.8%), 감염관리(30.5%), 진료비(29.8%), 진료시간(7.9%)의 순이었다. 성별로 최우선적으로 고려하는 부분은 남자는 통증처치(39.2%), 여자는 진료비(39.1%)가 가장 많아($p < 0.001$) 유 등[17]과 황[18]의 연구결과에서 저렴한 비용, 의사의 학력 및 경력을 우선순위로 의료기관을 선택한다고 보고한 바와 다수 일치하는 결과이다. 즉, 치과 의료기관을 선택할 때 진료의 질과 서비스가 모두 같다고 할 때 남자는 통증에 대한 배려가 가장 최우선이었고, 여자는 진료비가 최우선으로 나타나 경제적인 부분에서는 오히려 남자보다 여자가 경제적인 여건을 더 많이 고려하는 것으로 여겨진다. 연령대별 의료기관 선택에서 최우선적으로 고려하는 부분에서 30세 이하군에서 진료비를 50세 이상군에서는 감염관리와 통증처리가 상대적으로 더 많았으며, 시설과 장비를 매우 중요하게 생각하는 경우도 연령대에서 더 많았다($p = 0.003$). 이는 김[13]등의 연구에서 연령이 높을수록 '신속성'을 기대하고 병원을 선택하는 연구결과와는 다른 결과를 보였다. 월평균 가구소득별 의료기관선택에서 최우선적으로 고려하는 부분은 300만원이상군은 통증처치를 300만원 이하군은 진료비가 상대적으로 더 많았으나 시설과 장비를 매우 중요하게 생각하는 경우에는 유의한 차이를 보여($p < 0.001$) 치과 병원환경관리 부문이 의료소비자의 치과진료기관을 선택하는 데 중요한 요인이 되는 것을 확인할 수 있었다.

이러한 분석결과는 치과를 찾는 의료소비자의 의식

변화와 의료진들의 진료의 질적 변화를 위한 병원 서비스 개선을 요구하는 방향으로 영향을 미칠 것으로 사료된다.

이 연구의 제한점은 편의표본을 이용한 일개 치과병원을 내원한 일부환자를 대상으로 하여 일반화 시키는 데 다소 한계가 있으므로, 향후의 연구에서는 이러한 점들을 보완하여 지역별 치과병원에 대한 치과의료서비스의 질 향상을 위한 치과 의료소비자의 욕구에 대한 구체적인 연구가 이루어져야 할 것이다.

이상의 결과에서 고객들은 의료소비자의 치과의료기관 선택 시 청결위생상태, 시설장비, 경력입소문, 의료진 친절 순으로 비중있게 생각하는 것으로 나타나 이것은 의료소비자의 의료기관 재 이용의사에도 어느 정도 영향을 주고 있으므로 이에 부응하기 위해서는 의료소비자를 만족시킬 수 있는 치과의료진의 청결위생과 감염관리의 인식과 실천이 필요할 것으로 사료된다.

참 고 문 헌

- [1] 이상일, "우리나라 QA의 현황과 전망", 가정의학회지, 제15권, 제11호, pp.842-846, 1994.
- [2] 구정연, 유승흠, 이해종, "수도권 소재 병원의 내·외부고객의 의료이용에 대한 인지도와 만족도 차이 분석", 보건행정학회지, 제10권, 제1호, pp.115-125, 2000.
- [3] 황충주, 김경석, 김동기, "대학 치과병원과 기업병원 치과의 교정환자 만족도 및 병원선택 요인 비교", 대한치과의사협회지, 제42권, 제8호, pp.571-578, 2004.
- [4] 이영애, 조민정, 배지영, 박현숙, "치과진료실에서 직종별 감염방지 실천 정도에 관한 조사 연구", 치위생과학회지, 제7권, 제4호, pp.263-269, 2007.
- [5] 김정순, "치과병원을 통한 전파위험 전염증", 대한치과의사협회지, 제32권, 제1호, pp.422-426, 1994.
- [6] J. Hardie, "Concerns regarding infection control recommendations for dental practice," J Can Dent Assoc, Vol.58, No.5, pp.378-386, 1992.

- [7] 오세광, "치과진료실에서의 감염방지 실무", 대한 치과의사협회지, 제33권, 제3호, pp.184-187, 1995.
- [8] 정성화, 이은정, 경희문, 최연희, 송근배, "고정식 교정장치로 교정치료를 한 환자들의 만족도 분석", 대한구강보건의학회지, 제28권, 제2호, pp.266-277, 2004.
- [9] 정원균, 유재하, 김남희, 임현경, "치과의료진의 개인보호장구 착용에 관한 환자의 인식", 대한구강보건의학회지, 제33권, 제3호, pp.441-450, 2009.
- [10] 정성화, 김지영, 이원기, 손은영, 최연희, 송근배, "경북대학교병원 치과 내원환자들의 특성 및 만족도 변화추이", 대한구강보건의학회지, 제28권, 제2호, pp.235-247, 2001.
- [11] 정현자, 정면숙, "의료소비자의 라이프스타일에 따른 병원선택요인", 보건행정학회지, 제14권, 제3호, pp.1-19, 2004.
- [12] 윤서중, 유승흠, 김영훈, 이지진, "노인병원과 종합병원의 선택요인 및 환자만족도 분석", 병원경영학회지, 제9권, 제2호, pp.46-75, 2004.
- [13] 정승연, 안형식, 김숙향, 장중화, 박용덕, "병원유형별 치아교정환자의 병원 선택요인 및 만족도 비교", 대한구강보건의학회지, 제29권, 제4호, pp.516-526, 2005.
- [14] 김진, 박정순, 강은주, "의료소비자의 라이프스타일에 의한 치과진료기관 선택에 관한 연구", 대한구강보건의학회지, 제31권, 제4호, pp.568-579, 2007.
- [15] 김성연, 병원의 이미지가 병원선택에 미치는 영향분석-지역병원을 중심으로, 연세대학교 대학원 석사학위논문, pp.17-38, 1987.
- [16] 송복녀, 송귀숙, 장선희, "일부 직장근로자들의 건강증진생활양식에 따른 치과의료기관 선택 요인", 한국치위생학회지, 제12권, 제1호, pp.179-187, 2012.
- [17] 유은미, 김선경, 황윤숙, "치과내원환자들의 의료기관 선택 및 의료서비스 불만요인에 관한 연구", 한국치위생교육학회지, 제8권, 제1호, pp.93-105, 2008.
- [18] 황병덕, "현역병사의 의료이용 경험에 따른 진료

의료기관 선택 의향", 한국콘텐츠학회지, 제10권, 제4호, pp.247-256, 2010.

저 자 소 개

배 미 란(Mi-Ran Bae)

정희원



- 2006년 1월 ~ 2011년 10월 : 하나인치과병원 실장
- 2010년 3월 ~ 현재 : 인제대학교 보건대학원
- <관심분야> : 감염학, 고객관리

전 진 호(Jin-Ho Chun)

정희원



- 1984년 2월 : 부산대학교 대학원 (의학석사)
- 1988년 2월 : 조선대학교 대학원 (의학박사)
- 현재 : 인제대학교 의과대학 예방의학과, 보건대학원 교수
- <관심분야> : 질병역학, 주관적웰빙, 보건의료의 질

이 정 화(Jung-Hwa lee)

정희원



- 2005년 3월 ~ 2012년 8월 : 춘해보건대학 치위생과 교수
- 2012년 9월 ~ 현재 : 동의대학교 치위생학과 교수
- <관심분야> 예방치과학, 공중구강보건학