

치과 의료 인력과 치과기공사의 업무협력에 대한 인식 - 치과기공사 중심으로 -

김 정 속, 이 혜 은

대전보건대학교 치기공과, 경동대학교 치기공과

Perception of Dental Personnel and Dental Technicians on Interprofessional Collaboration - Focus on Dental Technicians -

Jung-suk Kim, Hye-Eun Lee

Department of Dental Technology, Daejeon health science college,
Department of Dental Technology, kyungdong university.

[Abstract]

Purpose: This study has been carried out to help to enhance the measures of interprofessional collaboration between Dental personnel and dental technicians, and between dental technicians themselves through the analysis of recognition of interprofessional collaboration between dental technicians.

Methods: The subjects in this study were 130 dental technicians who were self-written questionnaire. The results were analyzed by SPSS 12.0. The collected data was analyzed by frequency and Correlation.

Results: As a result of examining the correlation analysis of each question to explore the factors that affect interprofessional collaboration recognition of dental technicians, the group which received criticism from dental personnel showed negative (-) correlation in the interprofessional collaboration recognition ($p < 0.05$). The following groups showed positive (+) correlations in the recognition of interprofessional collaboration : the group who replied that they can utilize information on the patients associated with the prosthesis production ($p < 0.01$); the group who thinks that they are sharing common goals ($P < 0.01$); and the group who replied that Dental personnel are familiar with patients ($p < 0.01$). The following groups also showed higher positive (+) correlations in the recognition of interprofessional collaboration : the group who replied that they frequently discuss patient's information with Dental personnel ($p < 0.01$); the group who thinks they have mutual confidence in one another ($p < 0.01$); the group who thinks that cooperation among their colleagues in dental technique laboratories are being done well ($p < 0.01$); and the group that has high job satisfaction ($p < 0.01$).

Conclusion: Effective communication and team work between human resources for providing medical service of the facility are essential for safe and high-quality medical service to patients. Further, such elements are directly connected to efficiency of the entire team. The reliability between dental technician and Dental personnel for cooperation should not be neglected therefore continuous interests in inter-cooperative partnership is required.

○Key words : interprofessional collaboration, Dental personnel, Dental laboratory technicians

교신저자	성명	이 혜 은	전화	010-2437-7456	E-mail	kochun77@hanmail.net	
	주소	대전광역시 서구 내동 21-53번지					
접수일	2014. 5. 13		수정일	2014. 6. 4		확정일	2014. 6. 24

I. 서론

오늘날 기업 경영 환경이 급변하고 국내외적으로 경쟁이 심한 상황에서 경영자의 리더십 유형이 경영 성과에 많은 영향을 미치고 있으며, 특히 조직 구성원간의 커뮤니케이션의 경우 조직성과에 영향을 미치는 것으로 나타났다(모종화, 2010). 뿐만 아니라 보건 의료의 복잡성으로 인하여 의료 전문가들의 팀 구성을 통한 업무 수행이 보편화 되어 있고, 의료 부문에 있어 의료의 질과 효율성도 의료 전문 인력간의 협력 정도에 영향을 받고 있다(Zwarenstein & Bryant, 2000). 특히 의료기관의 의료 서비스 제공에 있어 팀의 구성 인력간의 효과적인 의사소통과 팀워크는 환자에 대한 안전하고 양질의 의료서비스 제공에 가장 중요하며 의사소통의 실패는 의도치 않은 환자 피해의 가장 많은 이유이다(Landar, 2005). 강중오 등(2010)은 환자 진료에 있어서 환자와의 의사소통도 중요하지만 그에 앞서 의료 인력간의 의사소통이 원활히 이루어져야만 충실한 진료행위를 할 수 있다고 언급하였다.

치과기공사의 업무는 치과의사로부터 의뢰받은 치과보철물, 즉 구강 내에 장착되는 치과수복물의 제작과 치료 또는 예방을 위해 사용되는 치과 교정장치, 보격장치, 교합 유도장치 등의 인공물을 제작, 가공, 수리하는 일을 하며(이주호, 2005), 치과보철물은 정교하고 심미적이며, 완전한 기능을 할 수 있어야 하기에 치과기공사들은 완성도를 높이기 위해 많은 노력을 기울이고 있다. 특히 구강 내 장착되는 보철물의 특성상 아주 미세한 오차도 환자에게 불편감을 줄 수 있어 환자의 정보 교환이나 협력 정도는 보철물의 성패와 직접적인 연관성이 있다고 볼 수 있다. 때문에 의료전문 인력간의 의사소통이나 협력의 문제에 대한 현황 파악과 관련 요인의 분석 및 해소방안 등을 개발하는 것은 매우 중요하다(김종래, 2009).

현재까지 치과 전문 인력간의 업무협력에 대한 연구는 최우양(2009)의 “치과의사와 치과위생사의 업무협력에 대한 인식”, 이주연(2012)의 “치과의사, 치과위생사 및 치과기공사의 내부 의사소통에 대한 인식과 능력” 등에 걸쳐 치과기공사와 치과 의료 인력간의 업무협력에 대한 연구가 다소 미흡한 실정이다.

본 연구는 치과 기공사를 중심으로 치과 의료 인력과의

업무협력 정도를 파악하고, 이에 대한 문제점과 대처 방안을 도출해 보다 양질의 치과 의료 서비스에 대한 발전 및 개선점을 찾고자 한다.

II. 연구 방법

1. 연구대상 및 조사 기간

본 연구는 2012년 3월 20일부터 4월 15일까지 대한치과기공사협회에 등록된 서울지역의 치과기공사들을 무작위 추출하여 자기기입식 설문지를 배부·회수하였다. 총 160부의 설문지 중에 150부를 회수하였고, 기재 내용이 불충분하거나 응답 내용이 미흡하다고 판단된 20부를 제외한 130부를 분석 대상으로 사용하였다.

2. 측정도구 및 구성

치과기공사와 치과의료 인력과의 업무협력 정도를 파악하기 위해 관련 자료를 수집하였으나, 국내에서의 치과기공사 대상 선행연구가 미흡하여, 의사와 간호사 대상의 김종래(2009)의 연구에서 사용한 설문지를 본 연구의 실정에 맞게 수정·보완하여 사용하였다. 설문지의 내용은 4개의 영역으로 총 25문항으로 구성하였다. 설문지의 각 영역별 내용은 다음과 같다. 일반적인 특성 7문항과 업무상황 11문항으로 Likert Scale을 이용하였으며, 측정값은 “매우 그렇다” 5점에서 “전혀 그렇지 않다” 1점으로 하였다. 직무 경험 4문항은 “자주있다” 4점, “전혀없다” 1점의 Likert scale로 측정하였으며, 육체적업무량과 감성적 업무량 2문항은 “아주적다” 0점에서 “아주많다” 10점으로, 업무수행능력 1문항은 “매우낮다” 0점에서 “매우높다” 10점으로 10등급 scale로 구성하였다.

3. 분석방법

모든 통계분석은 SPSS WIN 12.0을 사용하여 분석하였고, 구체적인 분석방법은 다음과 같다.

가. 연구대상자의 일반적 특성을 파악하기 위하여 빈도와 백분율을 시행하였다.

나. 연구대상자의 근무지 형태에 따른 업무협력인식, 직무경험, 업무량 및 업무수행능력 비교검증은 t-test 및

일원분산분석(One-way ANOVA)를 수행하였다.

다. 치과기공사 업무협력에 대한 인식에 영향을 주는 요인을 파악하기 위해 상관분석(Correlation)을 시행하였다.

III. 연구 결과

1. 일반적 특성에 따른 업무협력 인식의 차이

일반적 특성에 따른 업무협력 인식은 연령에 따른 유의

미한 차이를 보였다($p < 0.05$). 45세 이상 이 3.67(±.81)점으로 가장 높은 점수를 보여 치과의료 인력과 의 업무 협력이 잘 이루어지고 있다고 인식하고 있었으며, 35세 이상 44세 이하의 연령층은 2.29(±.90)로 가장 낮은 협력 인식을 나타냈다.

2. 근무지 형태에 따른 업무 협력 인식

연구 대상자들이 '업무협력이 잘 이루어지고 있는가'라는 질문에 대해 '매우 그렇다', '그렇다', '보통이다', '대

Table 1. Perceptual on interprofessional collaboration according to general characteristics

	variable	N	(%)	M	SD	p-value
Gender	Male	77	(59.2)	2.78	1.08	.789
	Female	53	(40.8)	2.83	1.03	
Age(year)	≤ 24	15	(11.5)	3.20	1.01	.007**
	25~34	85	(65.4)	2.81	1.06	
	35~44	24	(18.5)	2.29	.90	
	45 ≤	6	(4.6)	3.67	.81	
Marital status	Married	40	(30.8)	2.85	1.07	.723
	Unmarried	90	(69.2)	2.78	1.05	
Education level	≤College	112	(86.2)	2.73	1.04	.082
	University≤	18	(13.8)	3.22	1.06	
Career(year)	<1	13	(10.0)	3.23	.92	.467
	1~2	32	(24.6)	2.81	.96	
	3~4	26	(20.0)	2.58	1.30	
	5~6	29	(22.3)	2.72	.84	
	7~8	15	(11.5)	3.07	1.22	
	9≤	15	(11.5)	2.67	1.11	
Responsibilities	Porcelain	81	(62.3)	2.78	1.09	.707
	filling/crown	37	(28.5)	2.86	.97	
	partial/full denture	9	(6.9)	2.56	1.01	
	polishing	3	(2.3)	3.33	1.52	
type of workplace	dental lab	82	(63.1)	2.73	1.05	.303
	General Hospital dental lab	26	(20.0)	3.17	.98	
	clinic dental laboratory	22	(16.9)	3.05	1.09	

* p<0.05

체로 그렇지 않다', '매우 그렇지 않다'로 측정하였으나, 결과 분석에 있어서는 응답자들의 인식을 긍정적, 부정적 응답으로 구분하기 위해 '매우 그렇다'와 '그렇다'는 '그렇다'로 '보통이다'는 '보통'으로, '대체로 그렇지 않다', '매우 그렇지 않다'는 '아니다'로 구분하여 분석하였다.

직무만족에 대해 38.5%(50명)의 치과기공사가 만족하는 것으로 나타났으며, 치과 의료 인력과 의 업무협력에 대해서 58.5%(76명)가 긍정적 답변을 하였다. 보철 제작과 관련한 환자에 대한 정보는 필요시 항상 이용할 수 있는지에 대한 질문에 대해서는 27.6%(36명)의 치과기공사가 '그렇다'고 답하였다. 환자를 위한 공동의 목표를 공유

하고 있다고 생각하는지에 대해서는 24.6%(32명)가 긍정적 답변을 하였으며, 치과 의료 인력으로부터 얻은 정보는 직무수행에 매우 중요하다고 느끼는지에 대한 질문에

대해서는 67.7%(88명)가 '그렇다'고 답해 보철 제작에 있어 치과의료 인력으로부터 받은 정보가 큰 영향을 미친다고 인지하고 있음을 보여준다(Table 2).

Table 2. Perception on interprofessional collaboration according to type of workplace

variable		N(%)	types workplace	N	M	SD	t/F	p-value
Job satisfaction	Yes	50(38.5)	lab	62	3.17	.88	1.080	.343
	usual	50(38.5)	hospital's	26	3.00	.69		
			clinic's	22	3.36	.90		
	No	30(23.1)	total	130	3.17	.85		
receive criticism from colleague	Yes	56(43.1)	lab	82	3.32	1.12	1.559	.214
	usual	49(37.7)	hospital's	26	3.65	1.01		
			clinic's	22	3.14	.83		
	No	25(19.2)	total	130	3.35	1.06		
receive criticism from Dental personnel	Yes	55(43.3)	lab	62	3.27	1.08	.640	.529
	usual	47(36.2)	hospital's	26	3.50	.99		
			clinic's	22	3.18	1.00		
	No	28(21.5)	total	130	3.30	1.05		
interprofessional collaboration between dental technicians and dental personnel	Yes	76(58.5)	lab	62	2.77	1.11	.759	.470
	usual	43(33.1)	hospital's	26	2.69	.83		
			clinic's	22	3.05	1.09		
	No	33(25.4)	total	130	2.80	1.05		
interprofessional collaboration between colleague	Yes	48(37.0)	lab	62	3.26	.91	.656	.521
	usual	57(43.8)	hospital's	26	3.04	.87		
			clinic's	22	3.27	.76		
	No	25(19.2)	total	130	3.22	.88		
can utilize information on the patients associated with the prosthesis production	Yes	36(27.6)	lab	62	2.72	.95	3.521	.032*
	usual	47(36.2)	hospital's	26	3.27	1.07		
			clinic's	22	3.14	1.20		
	No	47(36.2)	total	130	2.90	1.04		
sharing common goals	Yes	32(24.6)	lab	62	2.55	1.03	4.031	.020*
	usual	41(31.5)	hospital's	26	2.85	.83		
			clinic's	22	3.23	1.19		
	No	57(43.8)	total	130	2.72	1.04		
Dental personnel are familiar with patients	Yes	35(19.3)	lab	62	2.56	.87	5.493	.005**
	usual	54(41.5)	hospital's	26	2.85	.88		
			clinic's	22	3.27	1.07		
	No	51(39.2)	total	130	2.74	.94		
frequently discuss patient's information with Dental personnel	Yes	24(18.5)	lab	62	2.38	.88	10.489	.000**
	usual	48(36.9)	hospital's	26	2.92	.89		
			clinic's	22	3.32	1.08		
	No	58(44.6)	total	130	2.65	.98		
patient information is important (received from dental personnel)	Yes	88(67.7)	lab	62	3.88	.92	.596	.553
	usual	36(27.7)	hospital's	26	3.79	.72		
			clinic's	22	4.00	.75		
	No	6(4.6)	total	130	3.87	.85		

variable	N(%)	types workplace	N	M	SD	t/F	p-value
Job satisfaction	Yes	24(18.5)	lab	62	2.52	.98	4.923 .009**
	usual	51(39.2)	hospital's	26	2.73	.66	
			clinic's	22	3.23	1.02	
	No	55(42.3)	total	130	2.68	.96	

*p<0.05, **p<0.01

-lab: dental lab, hospital: general hospital's lab, clinic: clinic's lab

근무지 형태에 따른 유의미한 차이를 보이는 결과들로
는 “환자 정보 이용”에 대한 질문에 대하여 치과병원(종합
병원급 포함) 기공실이 3.27(±1.07)점, 치과의원 기공실
이 3.14(±1.20)점, 치과기공소가 2.72(±.95)점 순이었으
며(p<0.05), “공동의 목표공유”에 관한 질문에 대해 치과
의원 기공실이 3.23(±1.19)점으로 가장 높았다(p<0.05).
“치과 의료 인력이 환자에 대해 잘 알고 있다고 생각하는
지 여부”에 대해서는 치과의원 기공실이 3.27(±1.07)점
으로 치과기공소 2.56(±2.56)점과 치과병원 기공실
2.85(±.88)점보다 다소 높았으며(p<0.01), ‘정보 논의’
와 ‘상호 신뢰’를 묻는 문항에서 치과기공소가 각각
2.38(±.88)점과, 2.52(±.98)점으로 유의미하게 낮게 나

타났다(p<0.001)(p<0.01).

3. 근무지 형태에 따른 직무수행 경험에 대한 인식

직무관련 기대 및 칭찬 경험 관련 설문 내용은 응답자들
의 인식을 긍정적, 부정적 응답으로 구분하기 위해 ‘차주
있다’와 ‘가끔있다’는 ‘있다’로 ‘대체로 없다’와 ‘전혀없다’
는 ‘없다’로 재구분하였다(Table 3).

잘 수행된 업무에 대해 치과 의료 인력으로 부터 61.5%
(80명)의 치과기공사가 칭찬을 받은 경험이 있다고 응답
하였고, 근무지 형태에 따라서는 치과의원 기공실이 3.0
(±.61)점으로 타 근무지보다 유의미하게 높았다
(p<0.05).

Table 3. perception on job-related experience according to type of workplace

organizational culture	N(%)	types workplace	N	M	SD	t/F	p-value
experience the unrealistic expectations from colleague	Yes	119(91.5)	dental lab	82	3.17	.64	.881 .417
			general hospital's	26	3.00	.49	
	No	11(8.5)	clinic's	22	3.09	.42	
			total	130	3.12	.58	
experience the unrealistic expectations from dental personnel	Yes	116(89.2)	dental lab	82	3.16	.69	.444 .643
			general hospital's	26	3.27	.66	
	No	14(10.8)	clinic's	22	3.09	.61	
			total	130	3.17	.67	
the praise of colleagues	Yes	98(75.4)	dental lab	82	2.74	.66	2.108 .126
			general hospital's	26	2.88	.65	
	No	32(24.6)	clinic's	22	3.05	.48	
			total	130	2.82	.64	
the praise of dental personnel	Yes	80(61.5)	dental lab	82	2.49	.72	4.135 .018*
			general hospital's	26	2.54	.90	
	No	50(38.5)	clinic's	22	3.00	.61	
			total	130	2.58	.76	

*p<0.05, **p<0.01

4. 근무지 형태에 따른 업무량과 업무수행 능력에 대한 인식

근무지 형태에 따른 “업무량과 업무수행 능력”을 분석하는 것에 있어서는 모든 경우에서 통계적으로 유의미하

지 않았다. 다만 육체적·감성적 업무량 모두 치과병원 기공실이 각 7.81(±1.69), 7.27(±2.47)점으로 가장 높은 업무량을 나타내 치과의원 기공실이나 치과기공소 보다 업무량이 많다고 인지하고 있음을 알 수 있다(Table 4).

Table 4. workload and job performance of dental technicians

variable	N	M	SD	t/F	p-value	
physical workload	dental lab	82	7.18	1.88	2.580	.080
	general hospital's	26	7.81	1.69		
	clinic's	22	6.59	1.91		
	total	130	7.21	1.87		
emotional workload	dental lab	82	6.54	2.30	.974	.381
	general hospital's	26	7.27	2.47		
	clinic's	22	6.59	2.44		
	total	130	6.69	2.36		
job performance of dental technicians	dental lab	82	7.44	1.78	1.917	.151
	general hospital's	26	8.04	1.50		
	clinic's	22	7.05	2.12		
	total	130	7.49	1.81		

*p<0.05, **p<0.01

5. 업무협력 인식에 영향을 미치는 요인 분석

치과기공사의 업무협력에 대한 인식에 영향을 미치는 요인을 알아보기 위해, 업무협력 인식을 종속변수로 하고 관련한 다른 문항들과의 상관관계를 살펴본 바, 치과 의료 인력의 비난으로 우울감을 경험한 군이 업무협력에 음(-)의 상관관계를 보였다(p<0.05). 또한 보철 제작과 관련

한 환자에 대한 정보를 이용할 수 있다고 답한 군(p<0.01) 과 환자를 위한 공동의 목표를 공유하고 있다고 답한 군 (p<0.01)이 업무협력 인식과 양(+)의 상관관계를 보였다. 치과 의료 인력이 환자에 대해 잘 알고 있다고 답한 군 (p<0.01)과 환자 정보에 대해 치과 의료 인력과 자주 논의 한다고 답한 군(p<0.01), 치과 의료 인력과 상호 신뢰한다

Table 5. Correlation analysis between individual items

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2. criticism from dental personnel	.583**	1								
3. can utilize information on the patients	.011	-.155	1							
4. sharing common goals	-.127	-.149	.503**	1						
5. familiar with patients	-.116	-.076	.490**	.622**	1					
6. frequently discuss patient's information	.135	.028	.497**	.481**	.565**	1				
7. patient information is important	.034	.095	-.092	.003	.063	.137	1			
8. have mutual trust with dental personnel	-.132	-.249**	.429**	.556**	.479**	.500**	0.81	1		
9. interprofessional collaboration between colleague	-.099	-.262**	.368**	.308**	.357**	.329**	.110	.318**	1	
10. job satisfaction	-.271**	-.280**	.209**	.312**	.324**	.320**	.263*	.488**	.322**	1
11. interprofessional collaboration between dental health care personnels	-.047	-.182*	.471*	.403**	.443**	.310**	.039	.529**	.520**	.294**

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

1. criticism from colleague

고 답한 군($p < 0.01$), 동료 간 협조가 잘 이루어지고 있다고 답한 군($p < 0.01$), 직무만족도가 높은 군($p < 0.01$)에서 업무협력 인식이 높은 양(+)의 상관관계가 나타났다. 한편 상사나, 치과 의료 인력의 비난을 받아 우울감을 경험한 군은 직무만족도가 다소 낮아지는 음(-)의 상관관계를 보였으며, 양(+)의 상관관계는 업무협력 만족도와 비슷한 양상을 나타내는 것을 알 수 있다.

IV. 고 찰

1990년대에 이르러서 진료 및 의료를 제공하는 전문가들 간의 의료 의사소통이 비중 있게 고려되기 시작하였다(한홍희, 2009). 진료에 있어서 환자와의 의사소통도 중요하지만 그에 앞서 의료 인력 간의 의사소통이 원활히 이루어져야만 환자에게 충실한 진료행위를 할 수 있다(강종오 등, 2010)고 본 것이다. 치과 의료 서비스의 제공의 효율성 및 질적 향상과 이로 인한 환자의 만족도는 팀 구성원간의 기능적 역할 분담으로 성취될 수 있고(이성숙, 1998), 팀 내 협력과 의사소통은 완전한 치과 의료 서비스를 환자에게 제공하기 위한 절차로 최선의 치과 의료 서비스의 결과를 확신하기 위해서 매우 필요하다고 할 수 있겠다(Uldricks J.m 외, 1993). 이에 본 연구는 치과 의료 인력과 치과기공사 간의 업무협력 현황과 영향 요인들을 찾아 이에 대한 정보를 제공하고 환자들에 대한 서비스의 안정성과 질적 증진을 도모하고자 시도되었다.

직무에 대해 38.5%의 치과기공사가 만족한다고 답한 것은 최우양(2009)의 연구에서의 치과위생사(38.6%)와 비슷하였고, 치과의사(66.7%)보다는 다소 낮았다. 김종래(2009)의 연구에서의 의사 53.9%보다 낮고, 간호사 21.0%보다는 약간 높다. 치과 의료 인력과의 업무 협력이 잘 이루어지고 있는지에 대해 58.5%가 '그렇다'고 답해 최우양(2009)의 연구에서의 치과의사 59.6%와 비슷한 양상이며, 치과위생사(43.4%)보다 다소 높게 나타났다. 앞선 연구에서 이러한 양상의 차이를 상사와의 우호적 관계(오정숙, 2001)의 영향력으로 해석한데 대해 치과기공사들의 업무협력 인식이 높았던 것 역시 그 맥을 같이 한다고 사료된다. 노르웨이의 경우 의사 및 간호사 각각 70.7%, 75.4%로 직무만족이 높으며, 업무협력이 잘 이루어

어지는가에 대해서도 의사 및 간호사 각각 78.6%, 70.9%가 잘 이루어지는 편이라는 긍정적 답변을 해 양군 간의 차이가 크지 않은 것(김종래, 2009)은 팀 내 협력의 관점에서 주목할 만하다.

보철 제작 시 필요한 경우 환자에 대한 정보를 이용할 수 있는지에 대해서는 치과기공사 27.6%가 '그렇다'고 한데 대해 치과의사 65.8%, 치과위생사 47.1%보다 현저히 낮게 나타났다. 한편 치과 의료인력 으로부터 얻은 정보가 직무수행에 매우 중요하다고 느끼는지에 대한 질문에 대해서는 67.7%가 '그렇다'고 답한 것은 괄목할 만하다. 치과기공사가 환자 정보를 중시하는 이유는 환자 정보가 보철 제작에 중요한 참고 자료가 되며, 제작 기간에 영향을 미치고, 잘못된 정보로 인해 보철 제작의 실패를 경험한 때문이라고 사료된다. 강종오 등(2010)의 연구에서 원활한 의사소통이 환자에게 충실한 진료를 제공하여 환자 만족도에 영향을 미칠 것이라고 한 것과 맥을 같이 한다. 다른 직종 인력(치과 의료 인력)의 비난 때문에 기분이 가라앉거나 우울한 적이 있는지의 문항에서 43.3%가 '그렇다'고 응답해 치과의사 17.5% 보다 높고, 치과위생사 55.0%(최우양, 2009) 보다 낮다. 업무의 특이성으로 인해 치과기공사는 기술적 자부심이 강하며, 업무자체에 대한 만족도가 직무만족에 있어 가장 큰 비중을 차지한 바(옥승희, 2010) 치과의료 인력의 비난을 받아들이는데 있어 좌절감과 우울감을 경험하는 양상의 폭이 클 것으로 사료된다. 동료 간의 협력이 잘 이루어지는지에 대해 치과기공사 37.0%, 치과의사 64.0%, 치과위생사 60.3%(최우양, 2009)로 치과기공사가 현저히 낮게 나타난데 대해서는 치과기공사 업무의 기술적 독립성이 강한데 기인했다고 볼 수도 있으나, 동료 간 협력에 대한 상관관계는 아직 요인으로 잠재적 중요성을 갖는다(심연수, 2011)는 측면에서 치과기공사의 동료 간의 협력 의식을 고취할 수 있는 자구책 마련이 시급하다고 하겠다. 치과 의료 인력과 함께 환자를 위한 공동 목표 의식을 갖는지에 대해 치과기공사 24.6%로 최우양(2009)의 연구에서 나타난 치과의사 50.9%, 치과위생사 36.5%보다 낮았으며, 치과 의료 인력과의 상호 신뢰 정도에서 치과기공사 18.5%로, 치과의사 57.0%, 치과위생사 41.8%(최우양, 2009)보다 현저히 낮게 나타났는데 대해서는 그 원인을 찾

아 치과 의료 인력과의 신뢰와 공동의 목표 의식을 고취하는데 노력해야 할 것으로 사료된다.

업무 협력에 대한 인식에 영향을 미치는 요인을 분석코자 각 문항별 상관관계 분석을 살펴본 바, 치과 의료 인력의 비난과 칭찬이 음(-)과 양(+의 상관관계를 보였으며, 목표 공유 의식과 환자 정보 논의, 서로간의 신뢰 등이 양(+의 상관관계를 보였다. 이상으로 업무협력 인식은 조직 구성원 간 존중과 업무에 대한 이해와 배려가 전제되어야 함을 알 수 있다.

의료기관의 의료서비스 제공에 있어 팀의 구성 인력간의 효과적인 의사소통과 팀워크는 환자에 대한 안전하고 양질의 의료서비스 제공에 가장 중요하며, 팀 전체의 효율성에도 직접적으로 연결된다. 치과기공사와 치과 의료 인력과의 업무협력에 대한 상호 신뢰문제는 간과해서는 안 될 중요한 과제이므로, 상호 협력적 파트너십에 대한 계속된 관심이 필요하다. 또한 앞선 선행 연구 거의가 병원조직 내 의사와 간호사, 치과 의사와 치과위생사만을 대상으로 이루어진 것으로 치과 의료 인력과 치과기공사의 특성에 맞는 새로운 관점에서의 업무 협력의 접근이 필요하다.

V. 결 론

본 연구는 2012년 3월 20일부터 4월 15일까지 대한치과기공사협회에 등록된 서울지역의 치과기공사들을 무작위 추출하여 자기기입식 설문지를 배부·회수하였다. 총 160부의 설문지 중에 150부를 회수하였고, 기재 내용이 불충분하거나 응답 내용이 미흡하다고 판단된 20부를 제외한 130부를 분석대상으로 사용하였다. SPSS WIN 12.0을 사용하여 빈도와 백분율, T-test, One-way ANOVA, Correlation을 하였으며, 다음과 같은 결론을 얻었다.

첫째, 일반적 특성에 따른 업무협력 인식은 연령에 따라 유의미한 차이를 보였는데, 45세이상~54세 이하에서 3.67(±.81)점으로 가장 높게 나타났다(p<0.05).

둘째, 38.5%(50명)의 치과기공사가 직무에 만족하는 것으로 나타났으며, 치과 의료 인력과의 업무협력에 대해서 58.5%(76명)가 긍정적 답변을 하였다. 치과 의료 인력으로부터 얻은 정보가 직무수행에 매우 중요하다고 느끼고 있는가에 대한 질문에 대해서는 67.7%(88명)이 '그렇다'고 답하였다.

셋째, 직무수행 경험에서 '치과 의료 인력 으로부터 잘 수행된 업무에 대한 칭찬 정도'에서 61.5%(80명)가 "있다"고 응답하였고, 현실과 맞지 않는 기대를 경험한 비율은 89.2%(116명)로 나타났다.

넷째, 육체적 업무량과 감성적 업무량은 치과병원 기공실이 각 7.81(±1.69), 7.27(±2.47)점으로 가장 높게 나타났다으나 유의미한 차이를 보이지 않았다.

다섯째, 업무 협력 인식에 영향을 미치는 요인으로는, 치과 의료 인력과 보철 제작과 관련한 환자에 대한 정보를 이용할 수 있다고 답한 군(p<0.01)과 환자를 위한 공동의 목표를 공유하고 있다고 생각하는 군(p<0.01), 치과 의료 인력이 환자에 대해 잘 알고 있다고 답한 군(p<0.01)과 환자 정보에 대해 치과 의료 인력과 자주 논의한다고 답한 군(p<0.01), 상호 신뢰한다고 생각하는 군(p<0.01), 동료 간 협조가 잘 이루어지고 있다고 생각하는 군(p<0.01), 직무만족도가 높은 군(p<0.01)에서 업무 협력이 높게 나타는 양(+의 상관관계가 나타났으며, 치과 의료 인력의 비난을 받아 우울감을 경험한 군이 업무협력 만족도에 음(-)의 상관관계를 보였다(p<0.05).

REFERENCES

- Abramson J, Mizrahi T. "When Social Wovrkers and Physicians Collaborate: Positie and Negative". *Interdisciplinary Experiences Social Work*, 41(3), 271, 1996.
- An YS., Kim CY. "consideration of the conflict due to externality between local governments.

- KLOG, 2(2), 95-109, 1998.
- Bang SE. A study on the job satisfaction between dental technicians and another medical technician. the graduate school of the kook-min university, 1987.
- Brill Naomi I. "Teamwork: Working Together in The Human Services.", J.B.Lippincott, 1976.
- Choi WY. Dentist and Dental Hygienist perception of inter-professional collaboration. Deptment of medical administration graduate school of public administration local autonomy hanyang university, 2009.
- Gwon KD, Kim YM, Jang UY, Kim DJ. A study on the relationship local government. The Korean Association for Local Government Studies, 12, 31-55, 2008.
- Han PH, Kim SG, Kim PD. (A) study alternatives to promoting cooperative projects among local governments, KRILA, 350(06), 2002.
- Jamel TB. Getz D. Collaboration theory and community tourism planning Annals of Tourism Research, 22(1), 186-204, 1995.
- Kang JO. Recognition about communication of dental personnels in dental clinics and hospitals in the capital. The graduate school of kyunghee university, 2011.
- Kim DH. (A) Study on the Variables Influencing the Interdisciplinary team collaboration in Mental Health. The Graduate school of E-Hwa university, 1997.
- Kim JL, Perception of Doctor and Nurse on Inter-professional collaboration in hospital wards. The Graduate school of hanyang university, 2009.
- Krogstad, U, Hofoss D, Hjortdahl P. Doctor and nurse perception of inter-professional cooperation in hospitals. International Journal for Quality in Health Care, 16(6), 491-497, 2004.
- Landar RJ. Assessment of social communication skills in preschoolers. Ment Retard Dev Disabil Res, 11(3), 247-52, 2005.
- Lee GS. A study on the Conflict and cooperation of the local Government(Focusing on Taejoun, chung-buk, chung-nam). The graduate scool of chung-nam university, 2008.
- Lee JH. Job satisfaction of dental technician who work in the area of Seoul. The Graduate school of Occupational Health, Catholic University, 2005
- Lee JH. Recognition and Competence on Internal Communication of Dentist, Dental Hygienist, and Dental Technician. Graduate school of public Health, Korea University, 2012.
- Lee SS. A Factor Analysis on Job Stress Level in Dental Hygienists. Journal of Korean society for health education, vol15(1), 151-163, 1998.
- Mo JH, (An)empirical study on the effects of leadership and communication on the organizational performance: focusing on the mediating effects of communication. The Graduate school of youngin university, 2010.
- Oh JS. (A) study on the Factors Affecting the Job Satisfaction of Dental Hygienists in Korea. Administration PhD thesis of Graduate school of Chosun university, 2001.
- Ok SH. The Influence of Job Stress and Burnout on Job Satisfaction among Dental Technicians. Graduate school of Public Health, Inje University, 2010.
- Robert L.B., The Social work dictionary, 3rd, NASW PRESS, 1995.
- Sa DH. (The)role of intermediary groups in environmental policy formation. The graduate school of korea unversity, 1996.
- Shim SY. Choi WY. Perceptonal Gap Analysis on

Business satisfaction between Dentist and Dental Hygienist. *kaics*, Vol12(3), 1165-1170, 2011.

Smith KG, Carrroll SJ, Ashford SJ. "Intra and interorganizational cooperation: Toward a research agenda" *Academy of Management Journal*, Vol38, 7-23, 1995.

Uldricks J.m., Hicks MJ., Whitacre HL., Anderson J., Moeschberger ML. Dental hygienists' utilization of periodontal assessment skills and perceived collaboration with dentist-employer. The Ohio State University, JDH/American Dental Hygienist' Association, Vol67(1), 22-29, 1993.

Zwarenstein M, Bryant W. Interventions to promote collaboration between nurses and doctors. *Cochrane Database of Syst, Rev(2)*, 2000.