

원 저

일부지역 치과위생사의 임상경력에 따른 치과 의료사고 및 분쟁 경험, 심리상태, 예방교육에 대한 인식정도 분석

윤나나¹, 이명주², 성미경²⁺

¹동의대학교 치위생학과, ²마산대학교 치위생과

Analysis of the perception degree on dental medical accident and dispute experience, psychological status and preventive education according to clinical career of dental hygienist

Na-Na Yoon¹, Myung-Ju Lee², Mi-Gyung Seong²⁺

¹Department of Dental Hygiene, DongEui University, ²Department of Dental Hygiene, Masan University

Abstract

Objective: To understand the experience of medical accidents and disputes according to clinical career of dental hygienists.

Methods: A self-administrated questionnaire survey was conducted from May 2012 to June 2012 targeting 313 dental hygienists in Gyeongsangnam-do, Republic of Korea. Data were analyzed by descriptive analysis, χ^2 -test, and one-way analysis of variance (ANOVA). Collected data were analyzed using SPSS 18.0.

Results: 1) The group who had more than 6 years of clinical experience experienced complaints from patients (70.3%) and dental hygienists duty (30.7%); 2) Complaints were related to diagnosis, dental treatment instruments and materials, scaling, impression preparation, and prosthodontics. Pediatric patients had significantly more complaints compared to other patients. Overall, there were more frequent cases in the group with over 6 years of clinical career; 3) For the psychological state after experiencing patients' complaints, 'the process is difficult, but I forget after thinking it could be happen' had 160 respondents. Among them, 38.1% had clinical experience of more than 6 years, 37.5% had less than 3 years, and 24.4% had clinical career of 3~6 years; 4) About 73.6% of those had 3~6 years of clinical career answered that 'sometimes it is doubtful' on the issue of medical accidents and conflicts on prevention education of dental hygienists that 'there is a doubt about the issue of medical treatment or the occurrence of disputes'. About 60.0% of those who had less than 3 years of clinical experience answered that it was highly 'necessary but not urgent' on the necessity of preventive education, while 87.1% of those who had more than 6 years of clinical career answered that it was highly 'necessary but not urgent' on the necessity of preventive education. The difference between the two was not statistically significant.

Conclusions: It is necessary and urgent to provide education related to prevention and countermeasures against malpractice disputes for dental hygienists.

Key Words: Clinical career of dental hygiene, Dental medical accident and dispute experience, Psychological status, Preventive education

Received: September 8, 2017 **Revised:** October 4, 2017 **Accepted after revision:** October 7, 2017

Correspondence to Mi-Gyung Seong

Department of Dental Hygiene, Masan University, 2640 Hama-daero, Naeseo-eup, Masanhoewon-gu, Changwon 51217, Korea

Tel: +82-55-230-1282, **Fax:** +82-55-230-0144, **E-mail:** mgseong@masan.ac.kr

I. 서론

급변하는 의료 환경과 대형 병원의 증가 등으로 의료기관 간의 경쟁이 치열해지고, 경쟁력을 갖추기 위한 효과적이면서 차별화된 서비스 제공이 필수적으로 요구된다(Sung and Jeong, 2006; Lee et al, 2013). 이러한 변화는 치과에서도 예외가 아니다. 치아통증이나 상실치아의 기능회복을 위한 과거의 치과내원의 목적과 달리 미용에 대한 관심의 증가로 심미보철 치료, 교정치료, 악교정 수술, 임플란트 등의 침습적이고 비가역적인 시술이 증가하였고(Kim and Shin, 2008; Kwon, 2009), 환자는 의료서비스를 제공받는 과정이나 결과로 인하여 환자의 기대에 미치지 못한 불만족은 의료불만으로 표출하게 되고 이는 진료 외적인 의료기관의 친절도나 진료비의 적정성 등에서도 발생하게 된다(Yoon et al, 2005). 치과 병·의원에 대한 환자의 만족도 및 재이용 의사를 높이는 중요한 역할인 치과위생사는 의료기사 등에 관한 법률 시행령에 따르면 치석 등 침착물 제거, 불소도포, 임시 충전, 임시 부착물 제거, 치아 본뜨기, 교정용 호선의 장착제거, 그 밖의 구강 질환 예방 및 위생에 관한 업무 등(National Law Information Center, 2013), 치과위생사의 업무 범위 확대로 과거보다 더욱 다양하게 환자와 소통하고 있다. 또한 환자의 구강건강에 대한 관심의 증가와 치과 국민건강보험진료의 확대로 인해 양질의 치과진료 서비스에 대한 요구도가 높아짐에 따라 치과에 근무 중인 치과의사뿐만 아니라 업무 영역이 확대된 치과위생사도 환자들과의 의료분쟁이 발생할 위험성도 같이 증가하고 있다(Kim et al, 2015). 의료분쟁이란 의사의 진료로 인한 진료사고와 의사를 포함한 의료관계자의 행위로 인한 의료사고를 출발점으로 한 의료진과 환자 측의 다툼(Kim, 1984)으로, 반드시 의료인의 실질적인 의료행위 의무위배, 즉 의료과오에 의해서만 발생되는 것이 아니라 의료의 비윤리적 문제 및 의사의 법적 윤리적 책임유무에 관계없이 환자의 자의에 의해서도 제기될 수 있

다(Kim, 2008). 한국 소비자보호원의 통계에 따르면 소비자보호원에 접수된 치과관련 상담 건수는 2009년 3,130건, 2010년 5,397건, 2012년(1월부터 10월까지) 4,861건으로 매년 증가하고 있는 추세이고(Korea Consumer Agency, 2012), 대한치과의사협회와 단체협약을 맺어 치과의사배상책임보험을 운영해 온 (주)현대 Med-in의 분석 자료를 살펴보면 치과 의료분쟁 발생건수는 2000년 183건, 2007년 555건, 2008년 589건으로 치과 의료분쟁이 증가하는 것을 보여주고 있다(Cha et al, 2006).

치과위생사를 대상으로 한 의료분쟁 관련된 선행연구를 살펴보면 Oh et al(2007), Kim(2008), Lee et al(2008), Seong et al(2013)의 환자가 제기한 심한 불평, 불만이 의료사고 및 의료분쟁으로 이어지고 있다는 의료사고 및 의료분쟁에 대한 치과위생사의 인식도와 태도에 대한 연구가 지역적으로 이루어졌을 뿐 이와 관련된 다양한 후속 연구가 부족한 실정이다.

따라서 본 연구에서는 임상에 근무하고 있는 치과위생사를 대상으로 임상경력에 따른 의료사고 및 분쟁의 경험도를 파악하여 이를 미연에 방지하기 위한 교육의 필요성을 인식하며 치과위생사 업무 수행 시 특성에 맞는 알맞은 대응방법을 모색하는 기초자료로 활용하고자 한다.

II. 연구 방법

1. 연구대상

본 연구는 2012년 5월 1일부터 6월까지 경남 지역의 일부 치과 병·의원에 근무하는 치과위생사를 대상으로 자기기입식 설문지 총 330부를 배부하여 미회수 및 중복응답이나 설문응답이 불충분한 설문지 17부를 제외한 313부의 설문지를 대상으로 분석하였다.

2. 연구도구

치과위생사의 의료사고 및 분쟁에 대한 경험도를 파악하기 위한 설문문의 구성은 Oh et al(2007)의 도구를 수정·보완하여 사용하였으며, 설문지는 일반적 특성 5문항, 의료분쟁에 대한 경험도 3문항, 치과 의료분쟁 경험도 6문항, 의료분쟁 인식 및 교육 5문항으로 구성되었다. 본 연구에서 측정도구의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=0.78$ 로 나타났다.

3. 분석방법

수집된 자료는 SPSS (Statistical Package for the Social Science) ver 18.0 프로그램을 이용하여 분석하였으며, 일반적 특성은 빈도 분석하여 실수와 백분율을 구하였다. 임상경력에 따라서 <3년 미만 군, 3~6년 군, 6<년 초과 군으로 나누어 교차분석을 시행하여 의료분쟁 경험도, 환자의 불평, 불만 경험 후 심리상태 및 의료사고 및 분쟁의 예방교육에 대한 사항을 조사하였다. ANOVA를 이용하여 임상경력에 따른 환자의 불평, 불만 등의 유형별 횟수를 평균 비교하였다. 사후검정은 Scheffe를 이용하여 비교집단 간 차이를 검정하였다. 모든 분석에서 유의수준은 $p<0.05$ 로 검정하였다.

III. 연구 결과

1. 연구대상자의 일반적 특성

본 연구 대상자의 일반적 특성은 최종학력은 전문대학졸업이 274명(87.5%), 4년제 졸업이 23명(7.3%)로 나타났다. 근무하고 있는 병원의 규모는 치과의원이 166명(53.0%)으로 가장 많았고, 치과병원이 137명(43.8%)으로 나타났으며, 치과에서 근무한 총 경력은 3년 미만 140명(44.7%), 6년 초과 101명(32.3%)으로 나타났다. 결혼 상태는 기혼이 249명(79.6%)으로

나타났다(Table 1).

2. 의료분쟁 경험

본 연구 대상자들의 임상경력에 따른 의료분쟁 경험도를 분석한 결과 환자의 불평 및 불만으로 문제가 된 경험이 '있다'에서 임상경력 6년 초과가 70.3% (71명), 3~6년이 47.2% (34명), 3년 미만이 35.0% (49명)로 나타났고, 통계적으로 유의한 차이가 있었다($p<0.001$). 치과위생사의 업무로 인하여 불평 및 불만을 경험한 경우 임상경력 6년 초과는 30.7% (31명), 3~6년은 16.7% (12명), 3년 미만에서는 13.6% (19명)가 '있다'로 나타났으며, 통계적으로 유의한 차이가 있었다($p=0.003$) (Table 2).

3. 환자의 불평, 불만 문제제기 된 경우의 유형별 횟수

치과위생사의 임상경력에 따른 환자의 불평, 불만 문제제기 되는 경우 중 진단과 관련된 경우에서 6년 초과 군은 1.62 ± 1.99 회, 3~6년 군은 1.38 ± 2.36 회, 3년 미만 군은 0.87 ± 2.17 회로 년차가 높을수록 횟수가 높게 나타났고, 통계적으로 유의한 차이가 있었다

Table 1. General characteristics of study subjects

Characteristics	Division	N	%
Education	College	274	87.5
	University	23	7.3
	Graduate school	16	5.2
Type of work place	Dental clinic	166	53.0
	Dental hospital	137	43.8
	General hospital	10	3.2
Work duration (year)	<3	140	44.7
	3~6	72	23.0
	6<	101	32.3
Marital status	Single	64	20.4
	Married	249	79.6
Total		313	100.0

다($p=0.030$). 치과진료기구 및 재료와 관련된 경우에서도 경력이 6년 초과 군이 1.49 ± 3.31 회로 다른 군에 비해 높게 나타났고, 스케일링과 관련된 경우에서도 6년 초과 군이 2.75 ± 7.18 회로 높게 나타났으며, 인상채득과 관련된 경우도 2.24 ± 4.50 회로 다른 군보다 높게 나타났고, 통계적으로 유의한 차이를 있었다($p=0.023$, $p=0.015$, $p=0.002$). 보철치료와 관련된 경우에서도 6년 초과 군이 0.23 ± 0.85 회로 다른 군에 비해 높게 나타났고, 소아환자와 관련된 경우에서도 6년 초과 군이 0.84 ± 1.96 회로 나타나 다른 군에 비해 높게 나타났으며, 통계적으로 유의한 차이가 있는 것

으로 나타났다($p=0.005$, $p<0.001$) (Table 3).

4. 환자의 불평 및 불만을 경험 후 심리상태

치과위생사의 임상경력에 따른 환자의 불평 및 불만을 경험한 후의 심리상태 중 '해결되어 지금은 별 문제 없다'가 195명으로 가장 많았으나, 통계적으로 유의한 차이는 없었다. 그 다음으로 많이 나타난 '과정은 힘들었지만 있을 수 있는 일이라 생각하고 잊었다'는 160명으로 그 중 임상경력이 6년 초과가 38.1% (61명), 3년 미만이 37.5 (60명)으로 비슷하게 나타났고,

Table 2. Experience of medical disputes according to work duration (N/%)

Variable	Work duration (year)			χ^2 p value*
	<3	3~6	6<	
The patient's complaints become a problem				
Yes	49 (35.0)	34 (47.2)	71 (70.3)	
No	91 (65.0)	38 (52.8)	30 (29.7)	<0.001
The experience complaints in due to dental hygienist's work				
Yes	19 (13.6)	12 (16.7)	31 (30.7)	
No	121 (86.4)	60 (83.3)	70 (69.3)	0.003
The problem became embroiled in a legal battle				
Yes	1 (0.7)	3 (4.2)	2 (2.0)	
No	139 (99.3)	69 (95.8)	99 (98.0)	0.221

*By chi-square test.

Table 3. Experienced complaint from patients

Variable	Work duration (year)			χ^2 p value*
	<3	3~6	6<	
Diagnosis	0.87 ± 2.17^a	1.38 ± 2.36^{ab}	1.62 ± 1.99^b	0.030
X-ray taking	0.84 ± 2.08	1.17 ± 2.51	1.68 ± 3.91	0.081
Dental instrument and material	0.63 ± 1.70^a	0.83 ± 1.97^{ab}	1.49 ± 3.31^b	0.023
Scaling	1.07 ± 2.56^a	1.42 ± 2.52^a	2.75 ± 7.18^b	0.015
Impression taking	0.83 ± 1.80^a	1.30 ± 2.70^a	2.24 ± 4.50^b	0.002
Prosthetic treatment	0.23 ± 0.85^a	0.85 ± 2.35^b	0.86 ± 2.14^b	0.005
Orthodontic	0.03 ± 0.26	0.04 ± 0.26	0.16 ± 0.65	0.057
Pediatric patients	0.16 ± 0.63^a	0.25 ± 0.87^a	0.84 ± 1.96^b	<0.001
Precaution and explain	0.83 ± 1.94	0.89 ± 1.50	1.24 ± 1.85	0.267
For reason other than medical	2.27 ± 8.43	3.70 ± 12.67	4.30 ± 14.19	0.360

^{a,b}The same symbol represents groups with no significant difference ($p>0.05$) according to Scheffe's multiple comparisons.

Table 4. Experience]ing of psychological state after Medical-related protests and disputes (N/%)

Variable	Total	Work duration (year)			χ^2 p value*
		<3	3~6	6<	
Got solved, now don't have any problem	195	83 (42.6)	45 (23.1)	67 (34.3)	0.537
The process was ill at ease, but forget it	160	60 (37.5)	39 (24.4)	61 (38.1)	0.023
Felt doubts about job	58	23 (39.7)	13 (22.4)	22 (37.9)	0.569
Suffer from a neurosis about medical accidents	12	3 (25.0)	4 (33.3)	5 (41.7)	0.367
Thinking of changing job	17	8 (47.1)	5 (29.4)	4 (23.5)	0.681
Changed job	4	0 (0.0)	1 (25.0)	3 (75.0)	0.128
Hope quit working	46	15 (32.6)	15 (32.6)	16 (34.8)	0.133
Hope turn in license	4	3 (75.0)	1 (25.0)	0 (.0)	0.342
The others	2	0 (0.0)	1 (50.0)	2 (50.0)	0.420

*By chi-square test.

Table 5. The prevention and dispute of medical accident (N/%)

Variable	Work duration (year)			χ^2 p value*
	<3	3~6	6<	
The occurrence of medical dispute or doubt in during treatment				
Extremely	32 (22.9)	14 (19.4)	19 (18.8)	0.938
Sometimes	99 (70.7)	53 (73.6)	74 (73.3)	
Not in the least	9 (6.4)	5 (7.0)	8 (7.9)	
Related to medical disputes education				
Yes	40 (28.6)	20 (27.8)	22 (21.8)	0.468
No	100 (71.4)	52 (72.2)	79 (78.2)	
Related to medical disputes continuing education				
Yes	14 (10.0)	12 (16.7)	10 (9.9)	0.294
No	126 (90.0)	60 (83.3)	91 (90.1)	
Require continuing education				
Necessary and urgent	52 (37.1)	27 (37.5)	44 (43.6)	0.618
Necessary but not urgent	84 (60.0)	42 (58.3)	56 (55.4)	
Not necessary	4 (2.9)	3 (4.2)	1 (1.0)	
The increase of medical disputes				
Yes	118 (84.3)	59 (81.9)	88 (87.1)	0.638
No	22 (15.7)	13 (18.1)	13 (12.9)	

*By chi-square test.

임상경력 3~6년은 24.4% (39명)으로 나타났으며, 통계적으로 유의한 차이를 보였다($p=0.023$) (Table 4).

5. 의료사고 및 분쟁 예방교육

치과위생사의 임상경력에 따른 의료사고 및 분쟁

예방교육에 대한 사항 중 진료 시 문제제기나 분쟁 발생에 대한 의구심 중 '가끔 그렇다'가 가장 많이 나타났다, 임상경력이 3~6년 73.6% (53명), 6년 초과 73.3% (74명), 3년 미만은 70.7% (99명)으로 나타났으며, 통계적으로 유의하지 않았다. 의료분쟁에 관한 보수교육 필요성 여부에서는 '필요하나 시급하지

않다'가 가장 많이 나타났고, 임상경력 3년 미만에서 60.0% (84명), 3~6년이 58.3% (42명), 6년 초과가 55.4% (56명)으로 나타났으며, 통계적으로 유의하지 않았다. 의료분쟁의 증가여부에서는 '예'가 많이 나타났고, 임상경력이 6년 초과가 87.1% (88명), 3년 미만이 84.3% (118명), 3~6년이 81.9% (59명)으로 나타났으며, 통계적으로는 유의하지 않았다(Table 5).

IV. 고찰

국민의 생활수준 향상은 의료기관의 이용증가는 물론 자신에 대한 알권리가 신장되면서 의료사고 및 분쟁이 증가되고 있다. 의료사고나 분쟁은 나라나 지역에 따라 차이가 있을 수 있고 환자들의 기대수준이 높고 수가가 높은 항목에서 발생하는 것은 예상된 일이지만 진료와 관련되지 않은 부분에서도 분쟁이 발생하는 경우가 많은 것으로 나타난다. 또한 의료사고를 경험한 치과의 90% 정도가 별도의 의료사고 예방에 대한 교육을 받지 않았으며(Kim et al, 2015), 지역에 따라 차이는 있으나 예방교육의 필요성은 인지하나 시급하지 않다는 본 연구에서의 치과위생사들의 인식은 조금 놀라운 사실이다.

이에 본 연구에서는 치과진료와 관련된 여러 의료사고 및 분쟁에 대한 경험도를 파악하고자 치과에 근무하고 있는 치과위생사를 대상으로 연구를 시행하여 다음과 같은 결과를 얻었다.

연구대상자들의 일반적인 특성을 보면 학력에 있어 전문대학 졸업자가 87.5% (274명)로 가장 높았고, 근무지는 치과의원이 53.0% (166명)로 높게 나타났으며 근무경력 3년 미만이 44.7% (140명)로 가장 많았고 미혼에 비해 결혼한 사람이 79.6% (249명)으로 매우 높게 나타났다. 연구대상자들의 임상경력에 따른 의료분쟁 경험도는 치과근무 경력 1년 미만이 44.7% (140명)로 가장 많았으며, 통계적으로 유의한 차이가 있었으나($p=0.003$) 이는 축척된 경험이라 예상되는 사실이기도 하다. 그러나 Lee et al(2008)의 연구에서 나

타난 연령과 경험이 낮을수록 불평·불만 경험이 더 있는 것으로 상반되는 결과가 나타났지만 이는 연구대상자들의 경력이 1년 미만인 경력자가 가장 많아 결과에 영향을 미친 것으로 사료된다. 의료사고를 경험한 연구결과로는(Kim and Shin, 2014)이 83.5%가 의료사고를 경험하였고 62.3%가 의료분쟁을 경험하였으며, 간호사를 대상으로 한 Lee(2012)의 의료사고 경험률은 26.4%이며, 치과위생사를 대상으로 한 Oh et al(2007)의 67.6%로 나타나 다양한 직종에서 의료사고 및 분쟁을 경험하고 있는 것으로 나타났다. 또한 치과위생사의 업무와 관련한 경험에서도 6년 이상이 30.7% (31명)으로 가장 높게 나타났으며 불평, 불만이 문제제기 되는 경우 중 진단과 관련된 경우에서 6년 초과 군은 1.62 ± 1.99 회, 치과진료기구 및 재료와 관련된 경우 1.49 ± 3.31 회, 스케일링과 관련된 경우에도 6년 초과 군이 2.75 ± 7.18 회로 높게 나타났으며, 인상채득과 관련된 경우도 2.24 ± 4.50 회, 보철업무와 관련된 경우에도 0.23 ± 0.85 회, 소아환자와 관련된 경우에서도 0.84 ± 1.96 회로 나타나 6년 초과 군이 다른 군에 비해 높게 나타났으며, 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다($p=0.005$, $p<0.001$). 본 연구에서는 경력에 따른 경험도를 살펴본 결과 7년 이상 근무한 치과위생사의 다양한 임상 업무에서 불평, 불만이 문제제기가 되는 경우가 가장 높게 나타났다. 그러나 다른 업무에서의 문제도 많이 나타나 Kim (2008)의 환자 상담 및 예약이 27.3% (12명)로 가장 높았던 것과 Oh et al(2007)의 임상외적인 업무의 환자응대 및 진료비용 상담과 주의사항 설명 등이 많다는 부분과 유사한 결과이며, 스켈링 관련항목(14.5%), 진단관련(14.4%), 인상채득관련(12.9%), 방사선사진 촬영관련(11.0%)의 임상업무에서 높게 나타났고 기타 업무가 6.7%로 낮게 나타난 Lee et al(2008)의 결과와는 차이가 있다. 이는 임상경력이 높을수록 임상업무 외 데스크 업무를 수행하는 경우가 많고 임상경력이 낮을수록 진료실에서 임상업무를 수행하는 경우가 많음을 시사하고 있어 이러한 결과가 나타났음을 유추

할 수 있다.

환자의 불평 및 불만을 경험한 후의 심리상태 중 '해결되어 지금은 별 문제없다가 195명으로 가장 많았으나, 통계적으로 유의한 차이는 없었다. 그 다음으로 많이 나타난 '과정은 힘들었지만 있을 수 있는 일이라 생각하고 있었다'는 160명으로 그 중 임상경력이 6년 초과가 38.1% (61명), 3년 미만인 37.5 (60명)으로 비슷하게 나타났고, 임상경력 3~6년은 24.4% (39명)으로 나타났으며, 통계적으로 유의한 차이를 보였다 ($p=0.023$). 의료사고 및 분쟁 예방교육에 대한 사항에서 '진료 시 문제제기나 분쟁발생에 대한 의구심이 들고 향후 의료분쟁이 증가할 것으로 예상되나 예방교육 필요성 여부에서는 '필요하나 시급하지 않다'는 응답이 많았다. 의료사고 예방 교육에 있어서도 Lee et al(2008)은 매우 필요하고 시급하다고 응답한 비율이 70.4%로 매우 높게 나타났으며 본 연구의 결과와 매우 상반된다. 이는 수도권과 지방이라는 지역적 차이와 환자의 특성과도 영향이 있을 것이다. 또한 법적으로까지 진행되어 오랜 기간 스트레스 요인으로 남는 경우가 많지 않아 거시적 시각의 해결방법이 아닌 미온적 대처에서 그치는 현실상황을 반영하는 답변이라 사료된다.

향후 의료분쟁과 사고 배상 등의 문제는 지속적으로 증가할 것이며, 이를 해결하는 문제는 큰 과제로 남을 것이다. 의료 사고의 예방을 위해 개인적 차원의 노력은 물론 환자와 의사간의 신뢰관계 구축, 진료 및 예후에 관한 충분한 설명 등의 소통 개선, 충실한 의무기록 관리, 환자의 사전 동의서 갖추기, 배상보험 가입과 직원의 안전관리 등의 다양한 각도에서 개선을 위한 노력이 필요함(Kim et al, 2015)을 제시하고 있다. 이는 Jin et al(2015)의 사고 발생 시 생기는 방어적 수단의 의미로 환자와 치과위생사 모두 사전 동의서 필요성 여부에서 꼭 필요한 요인으로 나온 결과와 동일하다.

따라서 치과위생사와 치과의사 나아가 환자를 보호하는 차원에서도 의료사고 및 분쟁에 대한 예방교육은 반드시 필요하며 이를 현실화시켜야 할 것이다. 특

히 치과위생사는 자신이 의료인으로서 지켜야 할 업무와 의무를 준수하며 고도의 지식과 기술을 행함에 있어 진심으로 환자를 위하는 마음이 있을 때 그 마음이 전달되어 사고를 예방할 수 있음을 기억하며 업무수행에 임하여야 할 것이다.

V. 결론

본 연구는 치과위생사들의 임상경력에 따른 의료사고 및 분쟁에 대한 경험도를 파악하고자 치과에 근무하는 치과위생사 313명을 대상으로 설문조사 하였으며 SPSS Ver. 18.0을 이용하여 분석한 결과 다음과 같은 결론을 얻었다.

1. 환자의 불평 및 불만으로 문제가 된 경험이 있는 경우와 치과위생사의 업무로 인한 불평 및 불만을 경험한 경우 모두 임상경력이 많은 6년 초과 군에서 각각 70.3% (71명), 30.7% (31명)로 나타났다($p < 0.001, p=0.003$).

2. 환자의 불평, 불만 문제제기 되는 경우 중 진단, 치과진료기구 및 재료와 관련된 경우, 스케일링, 인상채득, 보철치료, 소아환자에서 통계적으로 유의하게 나타났으며, 전체적으로 임상경력이 높은 6년 초과 군에서 횟수가 많이 나타났다.

3. 환자의 불평 및 불만을 경험한 후의 심리상태 중 '과정은 힘들었지만 있을 수 있는 일이라 생각하고 있었다'는 160명으로 그 중 임상경력이 6년 초과가 38.1% (61명), 3년 미만이 37.5 (60명)으로 비슷하게 나타났고, 임상경력 3~6년은 24.4% (39명)으로 나타났으며, 통계적으로 유의한 차이를 보였다($p=0.023$).

4. 치과위생사의 의료사고 및 분쟁 예방교육에 대한 사항에서 '진료 시 문제제기나 분쟁발생에 대한 의구심이 든다'에 '가끔 그렇다'고 답한 임상경력 3~6년 73.6% (53명)으로 높았으며, 예방교육 필요성 여부에서는 '필요하나 시급하지 않다'는 응답이 많았으며 그 중 임상경력 3년 미만이 60.0% (84명)로 가장 많았다. 의료분쟁 증가여부에서는 '예'가 많았으며 임상경력 6

년 초과가 87.1% (88명)으로 가장 높았으나 통계적으로 유의하지는 않았다.

VI. 참고문헌

- Cha YR, Kwon JS, Choi JH, Kim CY. The analysis of the current status of medical accidents and disputes researched in the Korean web sites. *Korean J Oral Med* 2006;31(4):297-316.
- Jin HJ, Kim GY, Seong MG. Awareness toward the informed consent in the dental hygienists and the patients. *J Korean Soc Dent Hyg* 2015;15(5):881-7.
- Kim BN. A survey on malpractice accidents and disputes concerned with dental hygienists in the seoul and gyeonggi province. *J Dent Hyg Sci* 2008;8(1):13-20.
- Kim GU. Prevention and counterplan for hospital medical dispute from the viewpoint of medical care. *J Korean Hosp Assoc* 1984;13(1):36-41.
- Kim MK, Cho HA, Lee JH. Domestic and foreign literature review of dental accidents and malpractice claims. *J Korean Dent Assoc* 2015;53(2):82-95.
- Kim SH, Shin HH. A comparison of patients' and service providers' views on failures and recoveries in healthcare services. *J Korea Serv Manag Soc* 2008;9(4):89-109.
- Kim SM, Shin HS. Suvery of medical error and disputes for the provision of patients safety measures. *J Korean Acad Dental Adm* 2014;2(1):1-15.
- Korea Consumer Agency. Survey of dental medical dispute. Eumseong: Korea Consumer Agency; 2012.
- Kwon KM. The analysis of the current status of dental popular complaints. *Korean J Oral Med* 2009;34(2):143-51.
- Lee HJ, Kim SJ, Kim YS, Jeon JK, Chang KW. Relationship between job competency, core self-evaluation, and gob performance in dental hygienists. *J Korean Acad Oral Health* 2013;37(3):161-6.
- Lee SM, Lim MH, Han MS. The analysis on the perception of medical accident and dispute of dental hygienist. *J Dent Hyg Sci* 2008;8(4):241-6.
- Lee YM. Safety accident occurrence to perceptions of patient safety culture of hospital nurses. *J Korea Acad Ind Cooper Soc* 2012;13(1):117-24.
- National Law Information Center. Enforcement order (Article 2 medical technician, Medical record and Scope of work of optician). 2013.
- Oh JH, Kwon JS, Ahn HJ, Kang JK, Choi JH. A survey on the perception of the counterplans of medical accident and dispute of dental hygienist. *Korean J Oral Med* 2007;32(1):9-33.
- Seong MG, Kim HR, Yoon NN, Lee CK. Awareness survey dental hygienist for dental medical accident and dispute. *Masan Univ J* 2013;32:37-51.
- Sung YH, Jeong JH. Defining the core competencies of the nurses in a tertiary hospital and comparing different units based on their respective characteristics. *J Korean Nurs Adm Acad Soc* 2006;12(1):76-93.
- Yoon JA, Kang JK, Ahn HJ, Choi JH, Kim CY. A study on types and counterplans of medical accident experienced by dentists in Seoul. *Korean J Oral Med* 2005;30(2):163-200.

국문초록

일부지역 치과위생사의 임상경력에 따른 치과 의료사고 및 분쟁 경험, 심리상태, 예방교육에 대한 인식정도 분석

윤나나¹, 이명주², 성미경^{2†}

¹동의대학교 치위생학과, ²마산대학교 치위생과

연구목적: 본 연구에서는 임상에 근무하고 있는 치과위생사를 대상으로 임상경력에 따른 의료사고 및 분쟁 경험, 심리상태, 예방교육 대한 인식정도를 파악하고자 한다.

연구방법: 본 연구는 2012년 5월 1일부터 6월까지 경남 지역의 일부 치과 병·의원에 근무하는 치과위생사를 대상으로 자기기입식 설문지 총 330부를 대상으로 분석하였다. 수집된 자료는 SPSS (Statistical Package for the Social Science) ver 18.0 프로그램을 이용하여 빈도분석, 교차분석, ANOVA로 분석하였다.

연구결과: 1. 환자의 불평 및 불만으로 문제가 된 경험이 있는 경우와 치과위생사의 업무로 인한 불평 및 불만을 경험한 경우 모두 임상경력이 많은 6년 초과 군에서 각각 70.3%, 30.7%로 나타났다. 2. 환자의 불평, 불만 문제제기 되는 경우 중 진단, 치과진료기구 및 재료와 관련된 경우, 스케일링, 인상채득, 보철치료, 소아환자에서 통계적으로 유의하게 나타났으며, 전체적으로 임상경력이 높은 6년 초과 군에서 횟수가 많이 나타났다. 3. 환자의 불평 및 불만을 경험한 후의 심리상태 중 ‘과정은 힘들었지만 있을 수 있는 일이라 생각하고 잊었다’는 160명으로 그 중 임상경력이 6년 초과가 38.1%, 3년 미만이 37.5%으로 비슷하게 나타났고, 임상경력 3~6년은 24.4%으로 나타났으며, 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 4. 치과위생사의 의료사고 및 분쟁 예방교육에 대한 사항에서 ‘진료 시 문제제기나 분쟁발생에 대한 의구심이 든다’에 ‘가끔 그렇다’고 답한 임상경력 3~6년 73.6%으로 높았으며, 예방교육 필요성 여부에서는 ‘필요하나 시급하지 않다’는 응답이 많았으며 그 중 임상경력 3년 미만이 60.0%로 가장 많았다. 의료분쟁 증가여부에서는 ‘예’가 많았으며 임상경력 6년 초과가 87.1%으로 가장 높았으나 통계적으로 유의하지는 않았다.

결론: 치과위생사를 대상으로 한 의료사고 및 분쟁에 대한 예방교육이 시급한 것으로 사료된다.

색인어: 치과위생사 임상경력, 의료사고 및 분쟁경험, 심리상태, 예방교육

투고일: 2017. 9. 8, 논문심사일: 2017. 10. 4, 논문확정일: 2017. 10. 7

†교신저자: 성미경, (51217) 경남 창원시 마산회원구 내서읍 함마대로 2640, 마산대학교 치위생과

Tel: 82-55-230-1282, Fax: 82-55-230-0144, E-mail: mgseong@masan.ac.kr