

치과내원환자의 치과위생사에 대한 인식도 조사 연구

박성숙[†] · 조평규¹

대구과학대학 치위생과, ¹진주보건대학 치위생과

A Study on the Awareness of Dental Patients about Dental Hygienists

Sung-Suk Park[†] and Pyung-Ku Choo¹

Dept. of Dental Hygiene, DaeGu Science University, Daegu city 702-723, Korea

¹Dept. of Dental Hygiene, Jinju Health College, Jinju city 660-070, Korea

Abstract The purpose of this study was to examine the awareness of dental patients using dental institutions about dental hygienists in an effort to help educate dental hygiene students to have the right image of dental hygienists. And it's also meant to provide education for dental hygienists to develop their own capabilities, attitude and values to render quality medical services to patients. The subjects in this study were the patients who visited dental clinics and hospitals to receive treatment. A self-administered survey was conducted from March 5 to April 13, 2010, in consideration of their general characteristics. The answer sheets from 204 respondents were gathered, and 197 answer sheets were analyzed except seven incomplete ones. A factor analysis was carried out to find out their general characteristics, and independent-samples t-test and one-way ANOVA were utilized to get statistical data on mean and standard deviation. A SPSS 12.0 program was employed to analyze all the collected data. And it's found that the largest number of the patients thought that the main duty of dental hygienists was to give treatment to patients, and they took a favorable view of their services. They weren't well aware of the process of nurturing dental hygienists and their curriculum, and they put a relatively strong confidence in their treatment and had relatively favorable experiences with them.

Key words Dental hygienist, Awareness

서 론

의료소비자들은 과거와 달리 병원의 의료행위 뿐만 아니라 고품질의 서비스를 원하고 있으며, 의료세계 시장이 하나가 되는 대세를 따라 의료기관의 경쟁 또한 더욱 더 치열해 지고 있다¹⁾. 의료시장의 환경도 의사중심에서 고객중심의 선진의료서비스로 전환되고 있으며 각 의료기관에서는 앞으로 전개될 의료시장 개방에 대해서도 준비를 해야 한다. 의료시장 개방에 대처하는 현명한 방법은 '의료의 질 향상'과 '탁월한 의료경영능력'으로서 의사의 실력과 함께 보건의료 인력의 실력도 매우 큰 비중을 차지하게 된다. 그러므로 의료시장의 경쟁력이 우위에 서기 위한 병원의 노력은 우수한 인재를 채용하는데 전력을 다하게 될 것이다²⁾. 현재 의료소비자들은 보다 수준 높은 의료행위를 요구하게 되었고 이러한 의료소비자의 욕구

에 부응하기 위해서 치과의료 기관에서도 양질의 치과 의료서비스 생산 및 제공에 주력하고 있으며 치과위생사들도 활동현장에서 양질의 치위생활동과 더불어 전문가로서의 믿음과 신뢰를 갖는 바람직한 치과위생사 상의 정립과 전문직업인으로 인식되기 위해 노력하고 있다³⁾.

치과위생사는 구강건강증진에 대한 전문 건강관리인이다. 전문직은 그 업무가 본질적으로 개인의 책임이 수반되는 높은 지적수준과 행위를 포함하며 전문직업인은 새로운 지식을 받아들여 학문과 업무분야에서 자신을 새롭게 해야 하며 고도의 전문교육과정을 통한 유능한 학문적 의사소통의 능력을 지니고 그들 자신으로 구성된 전문직 단체 조직을 가지며 개인보다는 사회의 목적을 이루는데 관심을 기울여야 한다⁴⁾.

치과위생사는 소비자옹호자로서 고객의 권리와 복지를 관리 후원하는 일을 하며 고객을 위해서 어떤 결과를 해석해 주고 보류할 만한 기타 연수나 대안을 식별해 주며 의사결정에 있어서도 치과의사와 함께 중요한 영향을 미친다⁵⁾.

Kasteler⁶⁾와 Dimatteo 등⁷⁾은 의료서비스에 만족한 환자

[†]Corresponding author
Tel: 053-320-1591
Fax: 053-320-1592
E-mail: ss2513@hanmail.net

는 특정의료인과 좋은 관계를 유지함으로써 의료기관 이용시 환자만족도를 높이는데 큰 영향을 미친다고 주장하였다. 의료서비스 질평가에 관한 연구들에서는 Bopp⁸⁾, Babakus 와 Mangold⁹⁾은 의료서비스 질을 평가하기 위해서는 환자가 인지하는 기능적인 질을 평가하여야 한다고 주장하였다.

어떤 직업이든 그 직장과 직업에 적합한 이미지가 존재하며 치위생직에 있어서도 대중이 치과위생사에 대해 갖게 되는 전문 직업이미지는 치위생전문직의 발전에 있어 중요한 문제라 할 수 있다. 따라서 외모, 복장, 언행, 태도, 직업관, 지적수준 및 기술의 숙련성, 정신적 자질 등의 다양한 측면과 더불어 풍부한 인간성을 바탕으로 한 인격적이고 올바른 자세로 실제 임상에 적응하도록 하는 것이 치과위생사의 전체적 이미지를 보강할 수 있다고 본다¹⁰⁾. 이렇듯 전문직에 대한 이미지가 그 전문직의 발전에 중요한 영향을 미친다는 사실을 감안할 때 이미지에 관한 연구는 치위생 전문직의 발전에 있어서 필연적으로 요구되는 사항이라고 할 수 있다¹¹⁾. 그것은 그 직업에 대해 갖게 되는 신념이나 인상 또는 의식이라 볼 수 있으며, 직업에 대한 의식과 태도는 일의 성과에 커다란 영향을 미치게 된다¹²⁾. 따라서 본 연구에서는 치과를 직접 방문하고 있는 치과내원환자들에게 치과위생사의 인식도에 관하여 조사하여 학교에서는 학생들의 올바른 직업이미지를 갖출 수 있도록 하며 임상에서는 치과위생사의 역량을 개발하고 태도 및 가치관 확립의 교육 자료가 되도록 하여 치과내원 환자들에게 양질의 의료서비스를 제공할 수 있기 위한 기초자료를 제공하고자 한다.

연구대상 및 방법

1. 연구대상

본 연구는 2009년 10월 5일~11월 28일까지 일부지역 치과내원 환자들의 일반적인 특성에 따라 치과위생사의 인식을 조사하기 위하여 치과·병의원에 치료목적으로 내원한 환자들을 대상으로 자기기입식 설문지를 조사하였으며 회수한 204부중 기입이 부정확한 7부를 제외한 197부를 대상으로 하였다.

2. 연구방법

본 연구의 도구는 대상자의 일반적인 특성 6문항과 치과위생사의 인식에 관한 7가지 영역을 나누어 조사하였다. 성별에 따른 치과위생사의 업무에 대한 인식도에서는 치과위생사의 주요업무에 대하여 치석제거, 구강보건교육, 치과방사선촬영 등에 대한 인식도를 조사였고, 치과위생사의 불만족 서비스에 대한 환자의 자각감정을 4가지 항목으로 알아보았다. 또한 치과위생사의 근무처에 대한 인식도를 연령별로 분석하였으며 치과위생사의 근무지가 치과만 가능한지, 간호사가 치과에서 치과위생사의 업무

가 가능한지, 치과위생사가 성별에 제약을 받는지를 조사하고, 치과위생사의 교육과정에 대한 인식도에서는 치과위생사를 위한 최소 이수학업, 치과위생사 면허증취득, 대학 교육과정, 치과위생사의 소속 등을 조사하였다. 치과위생사의 업무에 관한 인식도에서는 치과위생사의 업무의 양과 주요업무를 분석하고, 치과위생사 진료업무의 신임도에 관한 인식도에서는 ‘치과위생사가 단독으로 환자진료 업무를 하면 신임이 가는가’, ‘치과위생사가 환자상담을 하면 신임이 가는가’, ‘치과위생사의 직책에 따라 신임도가 다르게 느껴지는가’에 대하여 3가지 영역으로 5단계 리커트 척도를 이용하여 조사한 결과 cronbach α .601로 나타났으며, 치과위생사의 행동의 긍정적인 경험도에 대하여 ‘치과위생사의 의사전달에 불쾌감을 느낀적이 있는가’, ‘치과위생사의 행동으로 진료에 대한 불신이 생긴적이 있는가’, ‘치과위생사의 옷차림의 청결도 부분에서 불쾌감을 느낀적이 있는가’의 3가지 영역을 5단계 리커트 척도로 조사한 결과 cronbach α .787를 나타냈다.

3. 분석방법

병원내원환자의 일반적인 특성으로 파악하기 위하여 빈도분석을 실시하였고 각 영역별로 평균과 표준편차를 조사하기 위하여 독립표본 T-test와 일원변량 ANOVA분석을 하였다. 모든 분석은 SPSS 12.0으로 분석하였다.

Table 1. General characteristics

Area	Division	Frequency	%
Sex	Male	93	47.2
	Female	104	52.8
Age	10-20	14	7.1
	20-30	66	33.5
	30-40	63	32.0
	40-50	25	12.7
	50-60 or more	29	14.7
Work experience	Government	7	3.6
	Employee	74	37.6
	Self-employed	22	11.2
	Unemployed	19	9.6
	Student	20	10.2
	Teacher	4	2.0
Education	More	51	25.9
	Elementary school graduate	4	2.0
	Middle school graduate	16	8.1
	High school graduate	63	32.0
	University graduate	109	55.3
Hospital type	Graduate school	5	2.5
	Dental clinic	133	67.5
	Dental hospital & university hospital	64	32.5

결 과

1. 성별에 따른 치과위생사의 주요업무에 대한 인식

치과위생사의 인식도를 조사한 결과 전체 197명 중 남자 93명, 여자 104명이었으며 치과위생사에게 가장 중요한 업무에 관한 견해를 조사한 결과 남자 44.1%와 여자 51% 모두 '환자진료의 업무'를 가장 중요하게 인식하고 있었으며 다음으로 '환자상담 및 교육'의 업무로 남자 30.1%, 여자 29.8%를 나타냈다.

2. 치과위생사의 불만족 서비스에 대한 환자의 자각 감정

치과위생사의 불만족스러운 서비스의 경험에 대하여 본인의 자각감을 조사한 결과 '불쾌한 느낌을 받은 적이 없다'라고 응답한 사람이 남자 74.2%, 여자는 53.8%로 가장 높게 나타났으며 '불쾌한 적은 있지만 병원을 옮기지는 않았다'고 응답한 사람이 남자 12.9%, 여자 25.0%

로 나타났다. '불쾌한 느낌으로 병원을 옮긴 적이 있다'라고 응답한 사람이 남자 10.8%, 여자 13.5%로 조사되었고, '병원을 옮기지는 않았지만 심각하게 고민하고 있다'라고 응답한 사람이 여자 7.7%, 남자 2.2%로 나타나 대부분의 경우 개인이 느끼는 부정적인 감정을 느끼지 않았으며 부정적인 느낌을 가졌다 하더라도 병원을 옮기지는 않는 것으로 나타났으며 유의한 차이가 나타났다($p < .017$).

3. 치과위생사의 근무처에 관한 인식도

치과위생사의 근무처에 관한 내원환자들의 인식도를 연령별로 4가지 영역으로 조사한 결과 각 영역에서 정확하게 인식하고 있는 경우 최고 1점을 기준으로 20~30대가 0.53으로 가장 높게 나타났고 10~20대가 0.29로 가장 낮게 나타났으며 유의한 차이가 나타났다($p < .032$).

4. 치과위생사의 교육과정 인식도

치과위생사의 교육과정에 관한 내원환자들의 인식도에

Table 2. According to gender of the main tasks dental hygienists

Area	Division	Sex		Total	P
		Male	Female		
Dental hygienist's main tasks	Patient counseling and education patient	28(30.1%)	31(29.8%)	59(29.9%)	0.079
	Medical assistance	41(44.1%)	53(51.0%)	94(47.7%)	
	Welcome hospital	11(11.8%)	16(15.4%)	27(13.7%)	
	Management	5(5.4%)	0(0.0%)	5(2.5%)	
	More	8(8.6%)	4(3.8%)	12(6.1%)	
Total		93(100.0%)	104(100.0%)	197(100.0%)	

Table 3. For unsatisfactory services of dental hygienists subjective feelings of patients

Area	Division	Sex		Total	P
		Male	Female		
Awareness of dental hygienist services, emotional dissatisfaction	Less objectionable, but the hospital did not move	12(12.9%)	26(25.0%)	38(19.3%)	0.017*
	Never had an unpleasant feeling	69(74.2%)	56(53.8%)	125(63.5%)	
	Unpleasant feeling has been moved to the hospital	10(10.8%)	14(13.5%)	24(12.2%)	
	Seriously the need to relocate the hospital are less worried	2(2.2%)	8(7.7%)	10(5.1%)	
Total		93(100.0%)	104(100.0%)	197(100.0%)	

$p < .05^*$

Table 4. Awareness of dental hygienists of tasks

Area	Age	N	M	SD	F	P
Place of employment on the awareness of dental hygienists	10-20	14	0.29	0.316	2.700	0.032*a
	20-30	66	0.53	0.310		
	30-40	63	0.51	0.343		
	40-50	25	0.41	0.260		
	50-60	29	0.38	0.318		
Total		197	0.47	0.322		

$p < .05^*$

Table 5. Awareness of the dental hygienist training

Area	Age	N	M	SD	F	P
Awareness of the dental hygienist training	10-20	14	0.29	0.275	4.466	0.002*
	20-30	66	0.49	0.230		
	30-40	63	0.37	0.224		
	40-50	25	0.31	0.220		
	50-60	29	0.36	0.272		
Total		197	0.39	0.245		

p<.05*

Table 6. Awareness about the work of dental hygienists

Area	Age	N	M	SD	F	P
Awareness about the work of dental hygienists	10-20	14	0.71	0.275	2.556	0.040*
	20-30	66	0.77	0.298		
	30-40	63	0.67	0.280		
	40-50	25	0.59	0.322		
	50-60	29	0.61	0.280		
Total		197	0.69	0.296		

p<.05*

관하여 4가지 영역으로 조사한 결과 정확하게 인식하고 있는 경우 최고 1점을 기준 전체 0.38의 평균을 나타냈으며 20~30대가 0.49로 가장 높은 결과를 나타냈고 10~20대가 0.28로 가장 낮은 결과로 조사되었으며 유의한 차이가 나타났다(p<.002).

5. 치과위생사의 업무에 관한 인식도

치과위생사의 업무에 관한 인식도를 연령별로 조사한 결과 영역에서 정확하게 인식하고 있는 경우 최고 1점을 기준으로 전체 0.69의 결과를 나타냈고, 세부적으로는 20~30대가 0.77로 가장 높고, 40~50대가 0.59로 가장 낮은 결과로 나타났으며 유의한 차이가 나타났다(p<.040).

6. 치과위생사의 신임도에 관한 인식도

치과위생사의 진료 신임도에 관한 내원환자들의 인식도를 세가지 영역으로 5단계 리커트척도를 사용하여 조사하였다. 치과위생사의 신임도는 전체 2.77로 나타났고 30~40대가 2.91로 가장 높은 신임도를 나타냈고 10~20대는 2.38로 가장 낮은 결과를 나타냈다.

7. 치과위생사 행동의 긍정적인 경험도

치과위생사 행동의 긍정적인 이미지에 대한 경험도를 세가지 영역으로 5단계 리커트척도로 조사하였다. 치과위생사 행동의 긍정적인 경험도는 전체 3.37로 치과위생사의 행동에 대하여 대체적으로 긍정적인 생각을 하고 있었다. 세부적으로 50~60대가 가장 서비스 행동에 만족을 하였으며 30~40대, 10~20대가 3.29로 전체 평균보다 낮은 결과로 조사되었으나 유의한 차이가 나타났지 않았다.

Table 7. Awareness about the credibility of the dental hygienists

Area	Age	N	M	SD	F	P
Awareness about the credibility of the dental hygienist	10-20	14	2.38	0.804	2.196	0.071
	20-30	66	2.71	0.663		
	30-40	63	2.91	0.651		
	40-50	25	2.75	0.588		
	50-60	29	2.79	0.538		
Total		197	2.77	0.652		

cronbach : .601

Table 8. Dental hygienists have a positive experience of acting

Area	Age	N	M	SD	F	P
Dental hygienists have a positive experience of acting	10-20	14	3.29	1.131	0.800	0.527
	20-30	66	3.32	0.883		
	30-40	63	3.29	0.754		
	40-50	25	3.47	0.674		
	50-60	29	3.57	0.642		
Total		197	3.37	0.805		

cronbach : .787

고 찰

현대 문명의 발달은 구강보건의료의 전문화와 세분화가 이루어고 21세기 글로벌화 시대를 맞아 의료시장 개방으로 인해 치과의 환자유치 경쟁이 나날이 증가되고 있다. 따라서 의료기관에서는 적극적인 광고 및 서비스의 강화, CIP(Corporate Identity Program)의 도입 등 환자에게 좋은 이미지를 심어 주고자 노력하고 있다. 이에 구강보건 전문 의료인으로서 의사와 환자의 커뮤니티(communitiy) 역할을 수행하는 치과위생사는 그 역할이 더욱 중요하게 대두되고 있다¹³⁾.

치과 의료기관에서 변화하는 의료시장의 환경에 대응하기 위하여 기존의 찾아오는 환자에게만 의존하였던 방법에서 탈피하여 환자의 만족도를 높일 수 있는 의료서비스를 지속적으로 요구하고 있다. 이런 환자의 만족도를 높이기 위하여 치과 의료기관은 의료의 질을 높이고 환자가 편안하게 진료를 받을 수 있도록 조성하는 환경이 제공되어야 할 것이다¹⁴⁾.

최근 들어 치과에서 치과위생사의 업무분야가 확대되고, 전문성이 강화됨에 따라 단순한 기술이나 기능적인면 뿐만 아니라, 예방, 교육, 대인관계 기술까지를 포함하는 경영의 동반자로서 역할로 전환되고 있으며 이런 능력과 자격을 갖춘 치과위생사를 확보하기 위한 의료기관의 경쟁도 증가하고 있다¹⁵⁾. 일반대중이 치과위생사에 대해 어떤 이미지를 갖고 있느냐 하는 것은 치과위생사의 직업 발전을 위해 매우 중요한 문제라고 할 수 있다¹⁶⁾. 이에 치과위생사에 대한 일반인의 인식도를 조사하여 앞으로 치과위생사의 발전 방향에 보완해야할 요인들을 분석할 필요가

있다.

본 연구에서 치과내원환자들이 인식하는 치과위생사의 주요업무를 조사한 결과 ‘환자진료 업무’가 전체 47.7%로 남녀 모두 가장 높게 나타났고 다음으로 환자상담 및 교육이 29.9%로 나타났으며 병원관리가 2.5%로 가장 낮게 나타났다. 실제로 김¹⁷⁾의 연구에 의하면 치과위생사 업무 수행비율을 조사한 결과 1순위가 구내방사선사진촬영, 2순위가 환자별-대상자별 칫솔질 교육하기로 조사되었고, 강¹⁵⁾의 연구에서 치과임상의 현재기술빈도에서 진료보조행위가 7.99로 가장 높게 나타났으며, 라¹⁸⁾의 연구에서 치과위생사에게 받아 본 서비스를 조사한 결과 49.9%가 ‘진료보조’로 가장 높게 나타난 것과 비슷한 결과이다. 이것은 김¹⁹⁾의 연구에서 치과위생사들을 대상으로 치과위생사의 주요업무를 조사한 결과 76.7%가 진료보조업무라고 응답하여 환자가 요구하는 치과위생사의 역할과 실제 업무가 유사하게 조사되었다. 또한 치과위생사의 불만족스러운 서비스에 대한 환자의 자각감정을 조사한 결과 전체 63.5%가 치과위생사에게 ‘불쾌한 느낌을 받은 적이 없다’고 응답하였으며 19.3%가 ‘불쾌한 감정이 있어도 병원을 옮기지 않는다’고 응답하였다. 성별로는 남자가 74.2%, 여자가 53.8%로 남자가 여자보다 불쾌한 감정을 받지 않은 것으로 나타났다. 치과위생사는 인간관계면에서 고객과의 좋은 관계를 유지하여 고객이 의료기관의 전반적인 의료서비스 질, 비용, 시설 등에 만족하지 못하더라도 계속 의료기관을 이용하도록 유치 할 수 있다. 따라서 치과위생사가 환자와의 인간관계 형성을 위한 대인관계부분에서 더욱 많은 역할을 담당해야 한다²⁰⁾. 홍²⁰⁾의 연구에서 전반적인 치과의료서비스의 질에 치과위생사의 요인이 남자 5.82, 여자 5.55로 치과위생사가 가장 높게 나타났으며, 진²¹⁾의 연구에서도 치과의료서비스의 만족도가 남성 3.22 여성 3.03으로 조사되어 남자가 여자보다 긍정적인 인식을 보인 것은 본 연구와 유사한 결과로 판단된다. 치과위생사의 근무처에 관한 인지도에서는 전체 0.47로 비교적 낮은 결과로 인식하고 있었으며 연령별로는 20~30대가 가장 높았고 50~60대가 가장 낮은 것으로 조사되었다. 이것은 최와 송²²⁾의 연구에서 51.5%가 치과 병?의원에서만 치과위생사가 근무한다고 인식한 것처럼 근무처에 대한 인식이 분명하지 않은 것으로 사료되며, 치과위생사에 관한 인식도를 조사한 결과에서도 정확하게 인식하고 있는 사람의 가장 높은 34.5%가 20대인 것으로 조사되었고, 가장 낮게 인식한 연령층이 50대 이상으로 조사되어 본 연구와 유사한 결과로 나타났다. 이것은 치위생과가 1965년의 도입으로 50대 이상의 연령층에게는 치위생과의 도입시기와 비슷하여 원활하게 치과위생사의 제도가 잘 알려지지 않았을 것으로 사료된다. 치과위생사의 교육과정에 관한 인식도에서는 전체 0.39로 조사되었는데 이것은 신²³⁾의 연구에서 치과위생사의 교육과정인식에서 내원환자 80%이상이 대학이나 대학교를 졸업하는

것으로 많이 인식하고는 있으나 그렇지 않은 경우도 20%가 나타나 교육과정에 대하여 잘못된 인식하고 있는 경우도 나타났다. 연령별로는 20대가 가장 높게 인식하고 있었으며 50대 이상이 낮게 인식하고 있는 것으로 조사되었다. 치과위생사의 업무에 관한 인식도에서는 전체 0.69로 인식하고 있었고 치과위생사의 신임도에 관하여서는 평균 2.77로 나타났으며 30~40대가 가장 높게 신임하는 것으로 조사되었다. 이것은 조²⁴⁾의 연구에서 연령별로 25세 이하 환자와 36세~45세 환자들이 다른 환자에게 비해 치과위생사의 업무적 이미지를 더 좋게 인식하는 것과 유사한 결과이나 유의한 차이가 나타나지 않았다. 치과위생사 행동의 긍정적인 경험도에 관하여서는 3.37로 나타나 비교적 긍정적인 것으로 조사되었으며 50대 이상의 조사자들이 3.57로 가장 높게 나타났다. 홍²⁰⁾의 연구에서 치과위생사의 친절성에 대해 조사한 결과 50세 이상이 가장 높고 30세 미만이 가장 낮은 것과 비슷한 결과이다. 치과위생사의 새로운 역할과 업무 영역의 확대를 위해서는 이를 뒷받침하는 다양하고 특성화된 교육을 제공해야 한다. 미국에서는 다양성·연계성·계열성·계속성·통합성을 갖춘 치위생교육과정을 편성하여 보건 의료인으로서 치과위생사의 자질 향상을 추구하고 있다²⁴⁾. 치위생진료(dental hygiene care)는 치과위생사가 환자에게 제공하는 모든 예방 및 치료 서비스를 통합적으로 지칭하며, 치과의사가 제공하는 치과진료(dental care)와 대응하는 개념이다. 우리나라에서는 절대다수의 치과위생사가 치과병원에서 근무하고 있음에도 불구하고, 치위생진료 개념이 정립되지 않았고, 포괄적인 치위생 임상교육과 업무 실행 여건이 미비된 실정이다²⁵⁾. 따라서 우리의 업무분야의 확대 및 체계적인 업무의 정립이야말로 치과위생사의 인식도에 중요한 영향을 미칠 것으로 사료된다. 대부분의 치과 내원환자들은 치과위생사들의 업무, 행동, 신임도 등은 긍정적으로 인식하고 있었으나 근무처나 교육과정에 대한 인식은 부족한 것으로 조사되며 연구의 제한점은 대상자의 연령층이 편중되어 있어 다양한 연령층의 표본추출이 필요하다고 사료된다.

본 연구를 통하여 치과의생사들에 대한 일반들의 인식도를 파악하여 현재 치과병?의원에 근무 중인 치과위생사들에게는 환자관리 부분의 보완점을 검토할 수 있고, 학교에서는 학생 교육부분 및 치과위생사의 역량 개발과 태도 및 가치관의 재정립 필요성이 강조된다고 판단된다.

요 약

본 치과내원환자의 치과위생사 인식에 관하여 조사하고자 2009년 10월~11월 일부지역 치과 병·의원에 치료 목적으로 내원한 환자들을 대상으로 자기기입식 설문지를 조사하였으며 회수한 204부중 기입이 부정확한 7부를 제외한 197부를 대상으로 하였다. 치과내원환자의 일반적인

특성으로 조사하기 위하여 빈도분석을 실시하였고 각 영역별로 인식도를 알아 보기위해 평균과 표준 편차하여 독립표본 T-test와 일원변량 ANOVA분석을 하였으며 모든 분석은 SPSS 12.0으로 분석하였다. 치과위생사 진료업무의 신임도에 관한 인지도에서는 cronbach α .601, 치과위생사의 행동의 긍정적인 경험도에 대하여 cronbach α .787를 나타냈다.

1. 치과내원환자의 성별에 따른 치과위생사 주요업무에 관한 인식에서 남자 44.1%, 여자 51%가 환자진료를 가장 높게 나타났으며 환자관리업무가 전체 2.5%로 가장 낮게 나타났으며 특히 여자응답자의 경우는 환자관리의 업무는 중요도가 전혀 없는 것으로 조사되었다.
2. 치과위생사의 불만족 서비스에 대한 환자의 자각감정에 대하여 조사한 결과 남자의 74.2%, 여자의 53.8%는 '치과위생사에 대하여 불쾌한 느낌을 받은 적이 없다'고 조사된 것이 가장 높았으며 유의한 차이가 나타났다($p < .017$). 전체 응답자의 63.5%가 치과위생사에게 대하여 긍정적인 서비스를 받고 있다고 생각하는 것으로 조사되었으며 이것은 현재 교육과정뿐만 아니라 임상에서도 환자위주의 서비스를 실시하고 있기 때문에 나타난 결과라고 판단된다.
3. 치과위생사 근무처에 대한 인식도에 대하여 연령별로 조사한 결과 유의한 차이가 나타났으며 전체 평균 0.47로 조사되었고 30~40대가 0.51로 가장 높게 나타났으며 10~20대가 0.29로 가장 낮게 조사되었다($p < .032$). 또한 치과위생사 교육과정에 대한 인식도를 연령별로 조사한 결과 유의한 차이가 나타났으며 전체 평균 0.39로 조사되었고 20~30대가 0.49로 가장 높고 10~20대가 0.29로 가장 낮게 나타났다($p < .002$). 10~20대들이 치과위생사에 근무처 및 교육과정에 대한 인식이 낮으므로 양질의 치과위생사 양성을 위하여 청소년층의 인식 변화를 시도해야 할 필요가 있다.
4. 치과위생사의 업무에 관한 인식도를 연령별로 조사한 결과 유의한 차이가 나타났으며 전체 0.69로 조사되었고 20~30대가 0.77로 가장 높게 나타났으며 50~60대가 0.61로 가장 낮게 조사되었다($p < .040$).
5. 치과위생사 진료업무의 신임도에 관한 인식도를 조사한 결과 2.77로 조사되었고 30~40대가 2.91로 가장 높게 나타났으며 10~20대가 2.38로 가장 낮게 조사되었다. 치과위생사의 진료업무에 대한 신임도가 전반적으로 낮게 조사되었으므로 진료시 환자에게 충분한 설명과 치과동료들 간의 협조를 통하여 치과위생사들에게 가장 중요하다고 조사된 진료업무에 대한 신임도를 높일 수 있는 방안을 모색할 필요가 있다.
6. 치과위생사 행동의 긍정적인 경험도를 조사한 결과

전체 3.37로 비교적 긍정적으로 나타났으며 50~60대가 3.57로 가장 높게 나타났고 10~20대와 30~40대가 3.29로 낮게 나타났다.

참고문헌

1. Park YK: A case of the management strategies of kung-hee university dental hospital. Master's Thesis of Kyung-hee University, Seoul, 2009.
2. Song YS: Curriculum to reflect industry needs reorganization measures. Kyung-bok college studies Health 1: 127-140, 2004.
3. Kang BW: A study on the professional attitude and the image of dental hygienist in the dental hygiene students. J Dent Hyg Sci 6(1): 1-12, 2006.
4. Jun SC: Professional intuition Seoul, maintenance training. J Korean Acad Nurs 1986.
5. Hwang MY: A study on the curriculums for the department of dental hygiene. Bullenn of Dongnam Health College 20(2): 123-142, 2002.
6. Kasteler H: Issues underling prevalence of doctor-shopping behavior. J Health and Social Behavior 17(4): 328-329, 1976.
7. Dimatteo MR, Prince LM, Haranta A: Perceptions of physicians behavior, determinants of patient commitment to the therapeutic relationship. J Community Health 16(4): 280-290, 1979.
8. Bopp KD: How patients evaluate the quality of ambulatory medical encounters : A marketing perspective. J HeJalth Care Mark 10(1): 6-16, 1990.
9. Babakus E, Mangold WG: 'Adapting the SERVQUAL scale to hospital services: an empirical investigation', Health Serv Res 26(6): 767-786, 1992.
10. Lee SM, Park KS: A Q-methodological study on the professional image of a dental hygienist. Nursing Science Research Institute 2: 75-93, 1993.
11. Seo JH: Impact of uniform related attitude on the professional identity and job satisfaction : in the case of dental hygienist. Master's Thesis of Yonsei University, Seoul, 2007.
12. Yi IN, Oh JH: A study on the job image of EMTs J HS 16: 149-160, 2008.
13. Kim SK: Analysis of factors that influence to dental utilization of mothers. J Dent Hyg Sci 5(4): 263-269, 2005.
14. Kim CH, Lee JY, Lee HO: Dental health care worker training impact on health services. J Dent Hyg 1(1): 59-65, 2001.
15. Kang BW: A study on the causal factors of the organizational commitment : Korean dental hygienists case. Master's Thesis of Kung-gi University, Suwon, 1999.
16. Kang JK, Kim KM: Study on the professional attitude and the image of dental hygienist in the dental hygiene students. J Dent Hyg Sci 6(4): 263-269, 2006.
17. Kim EH: A study on the work of dental hygienists and nurse aides, Master's Thesis of In-je University, Gimhae, 2004.
18. Ra SY: A study on the cognition for dental hygienist of university student in Seoul, Korea. Master's Thesis of Dankook university, Yongin, 2005.
19. Kim SI: A study on the curriculum for dental hygienist education. Master's Thesis of Dankook university, Yongin, 2006.
20. Hong HS: The effect of the quality of the dental care services by dental hygienist on the patient's satisfaction reuse, and invitation intention. Master's Thesis of Dankook University,

- Cheonan, 2005.
21. Jin SH: A study of the factors influencing on the dental service satisfaction, Master's Thesis of Kyungsan University, Gyeongsan, 2002.
 22. Choi EM, Song YS: A study on dental hygieneist recognition and preference of inhabitants in Seoul and Kunggi-do. *Kyungbok-nonchong* 8: 399-405, 2004.
 23. Shin KS: A study on the recognition and image of dental hygienist. Master's Thesis of Dankook university, Cheonan, 2009.
 24. Cho YS: Comparison of curriculums of dental hygiene education programs. *J Dent Hyg Sci* 5(4): 251-258, 2005.
 25. Lee SY, Choo YS: Review on theoretical background and components of dental hygiene process. *J Dent Hyg Sci* 5(1): 25-32, 2005.

(Received April 23, 2010; Revised June 16, 2010;
Accepted June 20, 2010)

