



저작자표시 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.
- 이차적 저작물을 작성할 수 있습니다.
- 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#) 

보건학 석사학위 논문

경기도 무료이동 치과 진료
만족도에 관한 연구

Satisfaction survey of Gyeonggi-do free mobile dental
care

아주대학교 보건대학원

보건학과

홍혜림

경기도 무료이동 치과 진료
만족도에 관한 연구

Satisfaction survey of Gyeonggi-do free mobile dental
care

지도교수 이 정 근

이 논문을 보건학 석사학위 논문으로 제출함.

2019년 8월

아주대학교 보건대학원

보건학과/구강위생학

홍혜림

홍혜림의 보건학 석사학위 논문을
인준함.

심사위원장 이 정 근 인

심 사 위 원 이 윤 환 인

심 사 위 원 송 승 일 인

아주대학교 보건대학원

2019년 6월 20일

<국문요약>

경기도 무료이동 치과 진료 만족도에

관한 연구

아주대학교 보건대학원 보건학과

홍혜림

(지도교수 이 정 근)

고령화에 따라 거동이 불편한 노인이 급속히 증가하고 있는 바, 불량한 구강 상태에 관한 맞춤형 방문 구강건강관리 사업이 실시되고 있다. 나날이 증가하는 방문자수에 비추어 볼 때 구강 건강에 관한 관심이 높아지고 있는 추세로 사료된다.

본 연구는 무료 이동 치과 차량 진료 서비스를 제공 받고 있는 대상자에게 치과 서비스 환자 만족도를 조사하여 일반적 특성과 치과 치료 만족도와의 상관관계를 알아보고 이에 따른 사업의 발전 방향을 모색하기 위한 연구이다. 편 의표본 추출로 150명에게 설문지를 수집하여 spss version 20으로 분석하였다. 일반적 사항은 빈도 분석을 사용하고 의료 서비스, 의료진에 관한 사항은 빈도 분석과 신뢰도 타당도 검증은 하였다. 희망 진료 내용에 관해서는 다중응답 분석을 하였다. 일반적 특성에 따른 만족도 조사에서 성별에 따른 만족도는 t검정을 하였

고 연령, 건강 상태, 거주 지역, 가족 현황에 따른 치과 치료 만족도 차이를 알아보기 위해 일원배치 분산분석과, Scheffe 사후검정을 하였다. 일반적 특성에 따른 치과 치료 만족도의 관계를 알아보기 위해 다중회귀분석을 사용하였다.

연구 결과 의료 서비스에 관한 만족도에서는 이 사업이 지속되기를 바란다는 질문에 만족이 가장 높았으며, 진료 시 접수나 진료 절차에 있어 불편함이 없었다는 질문에 만족도가 가장 낮았다. 의료진에 관한 만족도에서는 요구 사항에 대해 신속하게 처리 해준다가 가장 만족도가 높았으며, 의료진들의 전문지식과 기술을 갖추었다는 질문에서 만족도가 가장 낮았다.

일반적 특성에 따른 만족도에서는 건강 상태에 따른 환자 만족도가 유의한 요인으로 나왔다. 즉, 건강상태가 양호하다고 생각할수록 만족도가 높았고 허약하다고 생각할수록 만족도는 낮게 나왔다. 치과 치료 만족도를 높이기 위해서는 일반적 건강 상태의 제고에 더 유념하여야 한다고 사료되며 치과 치료에 앞서 건강 상태가 허약하다고 생각하는 사람에게 더 세밀한 설명과 치료가 필요하다고 사료된다.

핵심어: 일반적 특성, 치과 서비스, 환자 만족도

차 례

국문요약	i
차례	iii
표 차례	iv
I. 서론	1
II. 문헌 고찰	3
III. 연구 대상 및 방법	4
IV. 결과	7
V. 고찰	14
VI. 결론 및 제언	16
참고문헌	17
부 록	20

표 차례

표 1. 설문지 구성 요소	5
표 2. 조사 대상자의 일반적 특성	7
표 3. 의료 서비스에 대한 만족도	8
표 4. 의료진에 관한 만족도	9
표 5. 향후 이동 진료 팀에서 추가로 진료 받고 싶은 진료	10
표 6. 일반적 특성에 따른 의료 서비스 만족도	11
표 7. 일반적 특성에 따른 의료진 만족도	12
표 8. 의료 서비스 만족도에 대한 다중회귀분석	13
표 9. 의료진 만족도에 대한 다중회귀분석	13

I. 서론

보건복지부 2017년도 저소득층 의료비 지원 자료에 따르면 노인의 경우에는 65세 이상 또는 65세 미만자 중 노인성 질병을 가진 자로 일상생활이 어려운 장기요양 서비스가 필요하다고 인정받은 자가 해당된다. 혜택으로는 노인장기요양보험 서비스 이용 시 본인 일부 부담금 50%(본인 일부 부담금 재가 15%, 시설 20%)이 된다. 장애인 의료비 지원으로는 의료급여법에 의한 의료급여 2종, 수급권자인, 등록 장애인, 건강 보험의 차상위 본인 부담 경감 대상자인 등록 장애인이 해당된다. 1차 외래진료 시 일부 지원, 2, 3차외래 진료 시 전액 지원되며 입원 시 의료(요양) 급여비용이 지원된다(단, 식대비, 약제비 미지원).

이러한 의료비 지원 사업을 시행함에도 불구하고 본인 부담금조차 내지 못해 병원을 내원하지 않거나 거동이 불편하여 병원을 내원할 수 없는 등 혜택을 받지 못하는 노인들이 많다. 치과의 경우에는 의료비 지원으로는 65세 이상인 분들 중 완전 틀니 또는 부분 틀니는 7년마다 상악, 하악 각 1회, 임플란트는 1인당 평생 2개(치과재료 : PFM/CROWN) 본인 부담금 70%를 지원해준다. 취약 계층일 경우 보험이 되지 않은 진료인 보철 진료나 또는 연령이 충족되지 못하여 틀니나 임플란트 지원이 안 되는 경우 등 진료비를 내지 못하거나, 거동이 불편하여 치과에 내원하지 못하는 경우가 많다. 또한 틀니의 경우 불편하면 조정하려 여러 번 치과에 방문하여야 하지만 접근성이 떨어져 치료를 받지 못해 불편한 상태로 사용하는 경우가 많다. 경제적인 요인, 신체적 요인으로 인해 치과의용 하지 않은 것으로 나타났다(유성식;2009).

이를 보완하기 위해 보건소, 또는 의료원 등 여러 지역에서 이동 진료 치과 사업을 진행하고 있다. 방문 보건 사업은 1995년 개정된 지역 보건법에 따라 재가 만성질환자를 대상으로 가정 또는 시설로 방문하여 치료를 통한 건강 수준을 향상시키는 포괄적 사업으로 구강병에도 적용하고자 방문 구강 보건 사업이 개발되었다. 2006년에 보건소 방문 보건 사업 활성화 방안 수립에 관한 매뉴얼이 마련되었고 이후 전문가 논의 및 전문 인력 충원 등을 거쳐 2007년 방문 형태로 수행되는 보건소의 보건 사업 통합 운영 체계로 개발되었다. 맞춤형 방문 구강 보건 관리 사업은 고령화에 따라 거동 불편 노인이 급속히 증가하고 있으며 구강 상태도 매우 불량하여 접근성, 거동 불편으로 인해 맞춤형 방문 건강관리 사업이

실시되었다(구강보건사업지원단 보고서,2008). 구강 보건 이동 진료 차량 사업은 현재 전국 32개 보건소에서 시행 중인 것으로 파악되며 주로 전담팀제로 관리되고 있다.

방문 건강관리 사업 중 하나로 경기도 의료원인 수원의료원, 의정부의료원에서 진행되고 있는 무료 이동 진료 사업이 있다. 경기도의료원 수원병원에서 진행하는 사업으로 이동 진료 차량으로 취약 지역을 직접 방문하여 저소득 소외 계층과 의료 취약 지역 주민을 대상으로 1차 건강 상태를 확인하고 질병 치료 및 상담을 통하여 전반적인 의료 서비스를 제공하는 무료 이동 진료 사업을 시행하고 있다. 2018년에는 총 2,058명의 취약 계층을 대상으로 4,343건의 치과 서비스를 실행하였으며 진료 범위로는 구강 검진 및 상담, 구강 소독, 스케일링, X선 촬영, 수복 치료, 신경 치료, 보철 치료 (인레이, Metal crown, PFM), 치아 발치, 틀니 수리(clasp 조정, rebase), 구강 보건 교육(칫솔질, 치간 칫솔 사용 방법, 틀니 세척 교육)을 시행하고 있다. 진료 인원 구성으로는 치과 공중보건의 1명, 치과위생사 2명과 차량 운전기사 1명으로 구성되며, 치과 버스 안에는 2개의 유니트체어로 구성되어 있다. 치과 진료의 경우 한 사람당 진료하는 시간이 오래 걸려 하루에 2시간 정도 제한하여 진료를 진행하고 있다. 추가적으로 받지 못하는 분이 있을 경우 여러 번 추가 진료를 나가는 식으로 진행되며 신경 치료와 보철 치료가 진행되는 경우 또한 한 번에 끝나지 않은 진료이므로 여러 번 방문하여 치과 진료를 제공하고 있다.

나날이 증가하는 이동치과진료 방문자수에 비추어 볼 때 구강 건강에 관한 관심이 높아지고 있는 추세로 사료된다. 본 연구에서는 경기도 무료 이동 진료에 참여하는 취약 계층을 대상으로 일반적 환자의 특성에 따라 이동 치과 진료에 대한 만족도를 파악하여 앞으로의 무료 이동 진료 사업의 치과 치료 효과를 제고하고자 한다.

II. 문헌 고찰

환자 만족도는 의료의 질로서 보건 의료 질의 핵심 지표로 간주되고 있다(MyBurgh, Solanki, Smith, & Lalloo; 2005). 환자 만족도가 국제적으로뿐만 아니라, 국내의 의료 기관 평가, 전문 병원 평가 등 의료 기관 및 보건 의료 서비스 제공자 평가의 지표로서 중요한 위치를 점함에 따라 환자 만족과 관련된 다양한 요인을 규명하고자 하는 연구들이 있어 왔다. 환자의 나이와 건강 지각이 환자 만족도에 영향을 미치는 예측 요인이었다. 나이가 많을수록, 스스로가 건강하다고 지각하는 사람들이 만족도가 높은 것으로 나왔다(황지인 등;2007). 연령이 높을수록 전반적인 만족도가 높았으며 직업군에 따른 치과 의료 서비스에는 만족도에 관한 차이가 없었다. 환자 만족도에 영향을 미치는 요인으로는 진료비, 진료 과정 요인, 치위생사 요인, 병원 환경 시설 요인, 치과 요인 순으로 유의한 영향을 미쳤다(유희정;2015). 환자의 만족도 향상을 위해서는 의료 서비스 질과 진료 결과가 만족도에 영향에 중요한 요인이었다(최순혁;2012). 전반적 만족도는 대학 치과병원에서는 치과 이미지가, 치과병원에서는 치료 효과가, 치과 의원에서는 치과 의사의 실력이 가장 중요한 요인이었다(김남중;2000). 치과 치료 시 공포감이 높을수록 의료 서비스 만족도는 감소하는 경향이 있었다(이동건 등;2018). 자신의 치아 상태가 문제가 있다고 생각하는 경우 공포감이 컸다(윤현서 등;2012). 의치 만족도 구성 요인 중 저작 기능에 대한 만족도와 의치 고정에 대한 만족도가 주관적 구강 건강 상태와 유의한 관련성을 나타내어, 저작 기능 및 의치 고정에 대한 만족도가 높을수록 자신의 구강 상태가 건강하다고 느끼는 것으로 나타났다(장익준;2007). 전신 건강 상태에 따라, 보조 기구의 사용에 따라 의치 만족도는 낮게 나타났다(김한곤;2012). 주관적 건강 인식 수준, 주관적 구강 건강 인식 수준, 성별, 나이, 정기 검진 유무, 구강 보건 교육 경험 유무가 치과 공포에 영향을 미쳤다(박충무 등;2018).

Ⅲ. 연구 대상 및 방법

1. 연구대상자

조사 대상자로는 경기도 남부 지역에 거주하고 있는 성인 남녀 중 취약 계층인 수급자, 저소득 계층이며 이동 진료 차량 버스 진료에 내원하는 환자로 편의표본 추출법으로 선정하였다. 의사소통이 불가하여 설문지에 응답할 수 없는 경우와 미성년자는 설문 대상자에 제외하였다. 치과 차량에 내원하는 수에 비례하여 저소득 주민 50명, 농어민 40명, 노숙인 30명, 소통 가능한 장애인 30명, 총 150명을 대상으로 선정하였다. 연령으로는 내원하는 환자의 연령대를 고려하여 성인(만 19이상)으로 선정하였다.

2. 조사방법

IRB의 승인을 받은 설문지로 당일 내원하여 치과 치료를 받은 후 개별자기입법에 의한 설문 조사법으로 시행하였으며 설문지는 회수율을 높이기 위해 직접 회수하였다. 개인 정보 보호를 위해 설문지는 익명으로 작성하였다. 치과 진료가 연속성이 있는 경우에는 마무리되는 마지막 날에 설문지를 작성하였으며, 2018년 9월부터 12월까지 4개월간 설문 조사를 실시하였다.

3. 조사 내용

의료 서비스에 관한 만족도 시간대, 장소, 접수 절차, 건강관리, 사업의 지속 5 문항 의료진에 관한 만족도 설문지인 의료진의 용모, 전문지식과 기술, 문제 해결, 친절한 설명, 신속한 처리, 건의 사항 반영 6문항에 대해 이선희(1998)연구와 강소영, 이선희(1996)연구를 바탕으로 만족도 항목을 수정 보완하여 설문을 구성하였다. 추가 이동 진료에서 받고 싶은 항목에 대한 사항은 이동연(2012)연구 이동 진료 차량 사업에 대한 연구를 바탕으로 구성하였다. 이를 바탕으로 만들어진 설문지는 전문가인 치과의사, 치위생사 2명, 총3명에게 자문을 구해 수정 보완하였다. 총 18문항 중 내용 타당도는 1문항을 제외하고 I-CVI=1.0이었으며, I-CVI=1.0이

하인 항목은 제외하였다. 17문항으로 일반적 사항 5문항, 의료 서비스 이용에 관한 질문 5문항, 의료진에 관한 질문 6문항, 희망 진료 내용에 관한 질문 1문항으로 구성하였다. 신뢰도는 ICC cronbach's alpha 0.953이며 하부척도인 의료 서비스에 관한 신뢰도는 cronbach's alpha 0.916, 의료진에 관한 신뢰도는 cronbach's alpha 0.959였다. 요인 구성 타당도로는 KMO and Bartlett's Test -0.921로 만족하였다. 의료 서비스 이용과 의료진에 관한 만족도 질문은 Likert 5점 척도를 활용하여 '전혀 아니다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점으로 측정하였으며 점수가 높을수록 만족도가 높은 것을 의미한다. 설문지 구성의 세부 내용은 표 1와 같다.

표 1. 설문지 구성 요소

구성 요소	문항	문항 수
일반적 특성	성별 연령 건강 상태 거주 지역 가구 구조	5
의료 서비스 이용 만족도	시간대 장소 접수절차 건강관리 사업의지속	5
의료진에 관한 만족도	의료진의 용모 전문지식과 기술 문제 해결 친절한 설명 신속한 처리 건의 사항 반영	6
희망 진료 내용	추가 받고 싶은 진료	1

4. 통계분석

본 연구에 수집된 자료는 PASS 통계프로그램 20을 이용하여 분석하였다. 일반적 사항은 빈도 분석을 사용하고 의료 서비스, 의료진에 관한 사항은 빈도 분석과 신뢰도 타당도 검증을 하였다. 희망 진료 내용에 관해서는 다중 응답 분석을 하였다. 일반적 특성에 따른 만족도 조사에서 성별에 따른 만족도는 t검정을 하였고 연령, 건강 상태, 거주 지역, 가구 구조에 따른 치과 치료 만족도 차이를 알아보기 위해 일원배치 분산분석을 사용하였고, Scheffe 사후검정을 사용하였다. 일반적 특성에 따른 만족도에서 유의하다고 나온 변수와 치과 치료 만족도의 관계를 알아보기 위해 다중회귀분석을 사용하였다.

IV. 연구 결과

1. 조사 대상자의 일반적 특성

대상자의 특성은 다음 표 2와 같다. 성별로는 남성이 81명(54%), 여성이 69명(46%)로 남성이 더 많았다. 연령대로는 만19~40세가 2명(1.3%), 만41~60세가 36명(24%), 만61세 이상은 112명(74.7%)로 61세 이상이 가장 많았다. 건강 상태로 양호는 51명(34%), 보통이 68명(45.3%), 허약이 30명(20.2%), 무응답이 1명(0.7%)이었다. 주거 현황으로는 수원시가 42명(28%), 기타 57명(38%)으로 가장 많았다. 가구 구조로는 독거가 57명(38%)로 가장 많았으며, 부부 관계가 56명(37.3%)으로 그 다음을 이었다.

표 2. 일반적 특성

(n=150)

특성	구분	n(%)
성별	남	81(54.0)
	여	69(46.0)
연령	만19~40세	2(1.3)
	만41~60세	36(24.0)
	만61세~	112(74.7)
건강상태	양호	51(34.0)
	보통	68(45.3)
	허약	30(20.2)
	무응답	1(0.7)
주거현황	수원시	42(28.0)
	화성시	10(6.7)
	안성시	14(9.3)
	이천시	23(15.3)
	여주시	4(2.7)
	기타	57(38.0)
	독거	57(38.0)
가구구조	부부	56(37.3)
	부부+자녀	24(16.0)
	한부모+자녀	3(2.0)
	조부모+자녀	1(0.7)
	동거인	1(0.7)
	무응답	8(5.3)

2. 의료 서비스에 대한 만족도

의료 서비스에 대한 만족도는 다음 표 3과 같다. ‘이 사업이 지속되기를 바란다’가 가장 강력히 희망하여 높은 만족도를 추론할 수 있었으며, 진료 시 복잡한 접수나 절차를 가장 불편해 하여 이에 대한 만족도가 가장 낮았다.

표 3. 의료 서비스에 대한 만족도

(n=150)

내용		n(%)
이동 진료 시간대는 이용하기에 적절하였다.	전혀 아니다	2(1.3)
	아니다	15(10.0)
	보통	34(34.0)
	그렇다	55(36.7)
	매우 그렇다	44(29.3)
이동 진료 장소는 만족스럽다.	전혀 아니다	4(2.7)
	아니다	15(10.0)
	보통	23(15.3)
	그렇다	54(36.0)
	매우 그렇다	54(36.0)
진료 시 접수나 진료 절차에 있어 불편함이 없다.	전혀 아니다	6(4.0)
	아니다	21(14.0)
	보통	16(10.7)
	그렇다	53(35.3)
	매우 그렇다	54(36.0)
이 사업으로 건강관리에 도움이 되었다.	전혀 아니다	3(2.0)
	아니다	18(12.0)
	보통	19(12.7)
	그렇다	62(41.3)
	매우 그렇다	48(32.0)
이 사업이 지속되기를 바란다.	전혀 아니다	4(2.7)
	아니다	9(6.0)
	보통	12(8.0)
	그렇다	59(39.3)
	매우 그렇다	66(44.0)

3. 의료진에 관한 만족도

의료진에 관한 만족도는 다음과 표 4와 같다. 환자 요구사항에 대한 의료진의 신속한 처리에 관한 만족도가 가장 높았으며, 의료진의 전문성에 대한 만족도가 가장 낮게 나왔다.

표 4. 의료진에 관한 만족도

		(n=150)
내용		n(%)
의료진들의 용모는 항상 단정하다.	아니다	6(4.0)
	보통	14(9.3)
	그렇다	66(44.0)
	매우 그렇다	64(42.7)
의료진들은 문제 해결을 위해 충분한 전문지식과 기술을 갖추었다.	아니다	8(5.3)
	보통	23(15.3)
	그렇다	61(40.7)
	매우 그렇다	58(38.7)
의료진들은 문제 해결을 위해 끝까지 최선을 다한다.	아니다	9(4.0)
	보통	16(10.7)
	그렇다	59(39.3)
	매우 그렇다	66(44.0)
의료진들은 내가 궁금해 하는 것에 대해 항상 친절하게 설명해준다.	아니다	6(4.0)
	보통	23(15.3)
	그렇다	53(35.3)
	매우 그렇다	68(45.3)
의료진들은 나의 요구 사항에 대해 신속하게 처리해준다.	아니다	6(4.0)
	보통	21(14.0)
	그렇다	51(34.0)
	매우 그렇다	73(48.0)
의료진들은 나의 건의 사항을 잘 반영해준다.	아니다	8(2.0)
	보통	16(10.7)
	그렇다	56(37.3)
	매우 그렇다	69(46.0)

4. 향후 이동 진료팀에서 추가로 진료 받고 싶은 진료

향후 이동 진료팀에서 추가로 진료 받고 싶은 진료에 관한 내용은 다음 표 5와 같다. 스케일링 57명(20.0%)을 가장 많이 희망하였으며, 신경치료에 대한 필요성이 가장 낮게 나왔다.

표 5. 향후 이동 진료팀에서 추가로 진료 받고 싶은 진료

(n=150)

분류	n	%
검진	54	18.9
시린이 치료	27	9.5
충치 치료	34	11.9
신경 치료	19	6.7
보철 치료	21	7.4
틀니 수리	22	7.7
스케일링	57	20.0
구강 보건 교육	33	11.6
기타	18	6.3
무응답	5	3.3

5. 일반적 특성에 따른 이동 진료 의료 서비스 만족도

일반적 특성에 중 건강상태에 따라 만족도에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다 ($p < 0.05$). 건강 상태 대한 만족도 평균은 양호 $4.29(\pm 0.61)$, 보통 $4.07(\pm 0.74)$, 허약 $2.64(\pm 0.62)$ 로 나타났다. Scheffe 사후검증 결과 허약>보통, 허약>양호로 허약에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다($F = 61.47, p < 0.001$). 성별, 나이, 주거 지역, 가구 구조에 대한 만족도에서는 유의한 차이가 없었다. 표 6.

표 6. 일반적 특성에 따른 의료 서비스 만족도

(n=150)

특성	범주	만족도		F/t	p value
		평균	편차		
성별	남	3.80	0.93	-0.12	0.422
	여	3.92	0.89		
나이	만19~40세	4.58	0.35	1.14	0.323
	만41~60세	3.98	0.74		
	만61세~	3.80	0.96		
건강 상태	양호 ^b	4.29	0.61	61.47	<0.001
	보통 ^b	4.07	0.74		
	허약 ^a	2.64	0.62		
주거 지역	기타	4.06	0.88	2.34	0.100
	수원	3.88	0.89		
	이천	3.67	0.89		
가구 구조	독거	3.75	0.93	0.19	0.827
	부부	3.85	0.92		
	부부+자녀	3.80	0.86		

a,b: 사후검정에 따른 군별 차이

6. 일반적 특성에 따른 의료진 만족도

일반적 특성에 중 건강 상태에 따라 만족도에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다($p < 0.05$). 건강상태 대한 만족도 평균은 양호 $4.46(\pm 0.61)$, 보통 $4.45(\pm 0.58)$, 허약 $3.29(\pm 0.74)$ 로 나타났다. Scheffe 사후검증 결과 허약>보통, 허약>양호로 허약에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다($F = 40.41, p < 0.001$). 성별, 나이, 주거 지역, 가구 구조에 대한 만족도에서는 유의한 차이가 없었다. 표 7.

표 7. 일반적 특성에 따른 의료진 만족도

(n=150)

특성	범주	만족도		F/t	p value
		평균	편차		
성별	남	4.16	0.81	-1.03	0.302
	여	4.30	0.74		
나이	만19~40세	4.92	0.11	1.01	0.365
	만41~60세	4.29	0.72		
	만61세~	4.19	0.80		
건강 상태	양호 ^b	4.46	0.61	40.41	<0.001
	보통 ^b	4.45	0.58		
	허약 ^a	3.29	0.74		
주거 지역	기타	4.43	0.69	1.72	0.183
	수원	4.23	0.68		
	이천	4.12	0.96		
가구 구조	독거	4.11	0.86	0.96	0.385
	부부	4.18	0.72		
	부부+자녀	4.38	0.75		

a,b: 사후검정에 따른 군별 차이

7. 건강 상태에 따른 의료 서비스 만족도에 대한 다중회귀분석

다중회귀모형은 유의한 것으로 나타났다(F=61.473, $p<0.001$). 건강 상태가 양호하다고 생각하는 군에서 허약하다고 생각하는 군보다 유의하게 만족도 더 높게 나왔다. 다중 회귀분석 결과 설명력 45.7%였다($p<0.001$). 표 8.

표 8. 의료 서비스 만족도에 대한 다중회귀분석

변수	B	SE	Beta	t
건강 상태				
양호	referent			
보통	-0.219	0.126	-0.120	-1.742
허약	-1.643	0.156	-0.723	-10.524***

F=61.473, $p<0.001$, $R^2=0.457$ (adjusted $R^2=0.450$)
 *** $p<0.001$

8. 건강 상태에 따른 의료진 만족도에 대한 다중회귀분석

다중회귀모형은 유의한 것으로 나타났다(F=40.416, $p<0.001$). 건강 상태가 양호하다고 생각하는 군에서 허약하다고 생각하는 군보다 유의하게 만족도 더 높게 나왔다. 다중 회귀분석 결과 설명력 35.6%였다($p<0.001$). 표 9.

표 9. 건강 상태에 따른 의진 만족도에 대한 다중회귀분석

변수	B	SE	Beta	t
건강 상태				
양호	referent			
보통	-.007	0.117	-0.005	-0.63
허약	-1.166	0.146	-.0599	-8.011***

F=40.416, $p<0.001$, $R^2=0.356$ (adjusted $R^2=0.348$)
 *** $p<0.001$

V. 고찰

지역 보건법에 따라 재가 만성질환자를 대상으로 가정 또는 시설로 방문하여 치료를 통한 건강 수준을 향상시키는 포괄적 사업으로 1995년에 처음 시행된 방문 보건 사업에 2007년에 구강병에 적용 가능한 방문 구강 보건 사업이 포함되어 실시되기 시작했다. 구강 상태가 매우 불량한 거동 불편 노인이 급속히 증가하고 있는 고령화 시대를 맞이하여 불리한 접근성을 극복하기 위한 맞춤형 방문 구강 건강관리 사업이 실시되고 있다(구강보건사업지원단 보고서,2008). 구강 보건 이동 진료 차량 사업은 현재 전국 32개 보건소에서 시행중인 것으로 파악되며 주로 전담팀제로 관리 되고 있다(이동연:2013).

의료 서비스에 대한 만족도에서는 ‘이 사업이 지속되길 바란다’에 대한 만족도가 가장 높아서 선행 연구의 결과와 같았다(이동연:2013). 선행 연구에서는 구강 보건 이동 진료 차량 사업에 대한 인식에서 사업 확대의 필요성이 가장 높았는데, 본 연구에서도 사업의 지속성에 대한 높은 만족도와 일맥상통하였다. 이를 바탕으로 앞으로의 사업의 지속적인 추구가 요하리라 사료된다.

진료 시 접수나 진료 절차에 있어서의 불편함에서 만족도가 가장 낮았다. 선행 연구인 (김민영 등:2008)의 연구에 의하면 치과병원 내원환자의 만족도에 많은 영향을 미치는 요소로 서비스 시스템에 대해 설명하였고, 소비자들의 만족을 위해 치과 진료 절차의 간소화에 더욱 관심이 필요하다. 본 연구도 이와 유사한 결과가 나와서 진료 절차의 간편화가 요하리라 사료된다.

의료진에 관한 만족도에서는 의료진들은 나의 요구 사항에 대해 신속하게 처리해준다는 만족도가 가장 높았다. 선행 연구인 김민영(2018)의 연구 결과에 의하면 불편감의 해소 정도에 대한 만족도가 치과병원 내원환자의 만족도에 가장 큰 영향을 미치는 요소였다. 본 연구에서 신속하게 처리해준다는 만족도가 가장 높았다는 연구에 대한 내용을 뒷받침해 준다. 앞으로의 사업 만족도를 위해 환자가 느끼는 불편함을 신속하게 해결 되도록 사업이 진행되어야 하리라고 사료된다.

의료진의 전문성에 관한 항목에서 만족도가 가장 낮게 나왔다. 이는 의학적 지식, 진료수기, 치료효과 등 의료진의 기술적인 측면이 가장 큰 영향을 준다는 선행 연구(김병관:2010)와 유사한 결과로 선행 연구에서 의료진의 기술적 측면

이 중요하다고 나왔듯이 향후 의료진의 전문성에 대한 만족도를 높이기 위해 전문성 높은 의료진 확보에 더 노력해야 한다고 사료된다.

선행 연구에 의하면 환자의 나이와 건강 지각이 환자 만족도에 영향을 미치는 예측 요인이었다. 나이가 많을수록, 스스로가 건강하다고 지각하는 사람들이 만족도가 높은 것으로 나왔다(황지인 등:2007). 의치 만족도 구성 요인 중 저작 기능에 대한 만족도와 의치 고정에 대한 만족도가 주관적 구강 건강 상태와 유의한 관련성을 나타냈다(장익준:2007), 전신 건강 상태가 좋을수록 의치에 대한 만족도가 높게 나타났다(한석윤:2012).

본 연구에서는 일반적 특성과 치과 치료 만족도 차이를 알아보기 위해 일원배치 분산분석을 하였고 그 결과 건강상태에 따라 치과 치료 서비스와 의료진 만족도에 유의한 영향이 있는 것으로 나왔다. 건강 상태에 따른 그룹 간의 차이를 알아보기 위해 다중회귀분석을 하였고 건강 상태가 허약하다고 생각할수록 치과 치료 서비스와 의료진에 관한 서비스 만족도가 낮게 나왔다. 선행 연구인 황지인(2007), 장익준(2007), 한석윤(2012)의 연구 결과와 같았다. 황지인(2007)의 연구에 의하면 개인의 질병 경험 즉 질병이 전체적인 삶에 대한 총체적인 영향의 심각성에 대한 반영이기 때문에 주관적인 측정인 환자 만족도와 보다 연관성을 가지는 것으로 보인다. 따라서 본 연구에서도 건강 상태가 전반적인 치과 치료 만족도와 의료진 만족도에도 영향을 미치는 것으로 보인다.

위와 같은 연구 성과에도 불구하고 본 연구는 몇 가지 제한점을 가진다. 첫째, 취약 계층을 대상으로 한 진료 사업이기 때문에 연구 대상자가 한정되어 있어 일반화하는 데 제한이 있다. 둘째, 취약 계층 지역이 주로 경로당, 노인 복지관이어서 대상 연령이 61세 이상이 많아 연령에 제한이 있다. 추후 대상자 연령을 청년층으로 확대한 지속적인 연구가 필요하다.

VI. 결론 및 제언

본 연구는 설문지를 통해 일반적 환자 특성에 따른 치과 치료 만족에 대한 만족도 조사로 경기도 남부 지역의 무료 이동 진료를 받은 취약 계층 150명을 대상으로 개별자기기입법을 이용하였으며 작성된 설문지는 직접 회수하였다. 자료 분석 방법은 PASS 통계프로그램 20.0을 사용하여 분석하였다.

의료 서비스에 대한 만족도에서는 사업에 대한 지속성에 대해 만족도는 높았으나, 진료 시 접수나 진료 절차에 있어 만족도가 가장 낮았다. 의료진의 문제 해결에 있어서의 신속성에 관한 만족도가 가장 높았으나, 의료진의 전문성에 대한 만족도가 가장 낮게 나왔다. 일반적 특성과 치과 만족도에 관한 분석에서는 건강 상태가 치과 만족도에 유의한 차이가 있었으며, 건강 상태가 양호하다고 생각할수록 만족도가 높았고 허약하다고 생각할수록 만족도는 낮았다.

결론적으로 치과진료의 만족도를 높이기 위해서는 추후 대상자의 일반적 건강 상태 제고를 통하여 대상자가 스스로가 본인의 건강 상태가 양호하다는 인식을 가질 수 있도록 하는 방안을 모색해야 하리라 사료되며 스스로 허약하다고 여기는 대상자에게는 보다 적극적인 치과 치료가 요하리라 사료된다.

참고문헌

MyBurgh, N. G., Solanki, G. C., Smith, M. J., & Lalloo, R. Patient satisfaction with health care providers in South Africa: the influences of race and socioeconomic status. *Int J Qual Health Care* 2005; 17(6)

강소영. 이선미. 의료 서비스에 대한 만족도 측정 도구의 개발 한국의료QA학회지 1996;3(1)

구강보건사업지원단. 2008년 구강보건사업지원단 사업보고서;2009

김남중. 치과의료기관별 환자의 만족도 비교. 인제대학교 보건대학원;2000

김민영. 이근우. 문흥석. 정문규. 치과병원 내원환자의 만족도 조사분석; 대한치과보철학회지. 2008;46(1)

김병관. 치과 의료서비스의 품질과 환자만족도 개선방안에 대한 연구. 전남대학교 치의학전문대학원;2010

김학곤. 농촌지역 노인들의 의치장착과 만족도에 영향을 미치는 요인. 영남대학교 보건대학원;2012

박진호. 의료서비스 개선방안에 대한 병원행정의 효율적 개선사례 대한병원협회지 1995;4(12)

박충무. 윤현서. 일부지역 성인 환자의 주관적 건강인식과 구강건강관리행태가 치과공포감에 미치는 영향; *Journal of the Korea Convergence Society* 2018;9(12)

유성식. 농촌 독거노인들의 치과의료이용 및 구강상태에 관한 연구. 영남대학교 환경보건대학원;2009

유희정. 치과 의료서비스의 환자 만족도에 영향을 미치는 요인. 연세대학교 보건
환경대학원;2015

윤현서. 박지현. 치과내원환자의 주관적 구강건강인식과 치과공포성의 연관
성;The Journal of the Korea Contents Association 2006;6(1)

이동건. 한삼성. 유왕근. 치과 교정치료환자와 일반치료환자의 의료서비스 만족도
관련요인. 한국콘텐츠학회논문지. 2018;18(6)

이동연. 우리나라 구강보건 이동진료 차량 사업현황 및 문제점과 개선방안. 원광
대학교 일반대학원;2013

이상엽 의료서비스에 대한 서비스 부문별 중요도와 만족도에 관한 연구 한국가정
관리학회지 1997;15(1)

이선희, 최귀선, 강명근, 조우현, Lee, Sun-Hee, Choi, Kui-Son, Kang,
Myung-Guen, Cho, Woo-Hyun. 병원 고객만족도 측정방법에 대한 비교분석.
대한예방의학회 2001;34(1)

장익준. 노인 의치환자의 의치만족도와 주관적 구강건강상태와의 관련성. 경북대
학교 일반대학원;2007

정혜은. 치과보철치료 환자들의 의료서비스 요인이 지각된 서비스 가치와 만족도
에 미치는 영향. 단국대학교 경영대학원;2013

최순혁. 치과의료서비스의 환자만족도와 병원재이용 의사에 관한 연구. 한양대
학교 기업경영대학원;2012

한석윤. 농촌지역 노인들의 의치장착과 만족도에 영향을 미치는 요인. 영남대학
교 대학원;2012

황지인, 손인순. 환자특성에 따른 의료이용에 대한 환자만족도 비교 대한간호학회 간호행정학회 2007;13(3)



<부록>

I. 다음은 일반적인 사항을 묻는 질문입니다.

1	성별	① 남자 ② 여자
2	연령	① 청년(만19세~만40세) ② 장년(만41세~만60세) ③ 어르신(만61세 이상)
3	건강 상태	① 양호 ② 보통 ③ 허약
4	주거 현황	① 수원시 (장안구, 권선구, 팔달구, 영통구)
	거주 지역	② 화성시 ③ 안성시 ④ 이천시 ⑤ 여주시 ⑥ 기타()
5	가구 구조	① 독거 ② 부부 ③ 부모+자녀 ④ 한부모+자녀 ⑥ 조부모+자녀 ⑦ 동거인 ⑧ 친인척 ⑨ 기타()

II. 다음은 귀하의 의료 서비스 이용에 관한 질문입니다.

내 용	전혀 아니 다	아니 다	보 통	그렇 다	매우 그렇 다
1) 이동 진료 시간대는 이용하기에 적절하다.					
2) 이동 진료 장소는 만족스럽다.					
3) 진료 시 접수나 진료 절차에 있어 불편함이 없다.					
4) 이 사업으로 건강관리에 도움이 되었다.					
5) 이 사업이 지속되기를 바란다.					

