

## 교정 Staff를 위한 특강

(2002년 11월 2일(토) 10:00 ~ 12:20. 컨벤션 3층, 302호)

### H-1 특별강의

#### 환자 만족 친절서비스 향상과정

이미선  
코리아메너스쿨

서비스의 기본은 고객 만족에서 시작된다. 따라서 고객의 심리를 이해 하는 것이 매우 중요하다.

서비스의 출발점이 되는 예절의 기본 개념에 대해 알아본다.

예절의 기본 개념은 타인에 대한 배려이다. 예절이란 관습적이고 형식성이 있으며, 가변적이고, 융통성이 있어야 한다. 이에 표정, 인사예절, 대화 예절, 바른 자세, 전화 예절등에 대해 알아보고, 용모, 태도에 대해 다시금 생각해 보면서 환자가 만족할 수 있는 서비스란 무엇이고, 이를 더욱 향상시킬 수 있는 방법에 대해 생각해 본다.

### H-2 특별강의

#### 교정환자에서의 감염방지 고려사항

오세광  
오세광치과의원

교정 실무에 대한 하나의 도전은 전형적으로 높은 환자 회전율이다. 그러므로, 대청소와 소독하기 위한 시간이 충분하도록 진료 일정을 조정하는 것이 결정적이다. 게다가, 교정 시술의 본질에 많은 숫자의 날카로운 물체가 포함되어 있다. 다른 모든 날카로운 물체와 동일한 방법으로 교정용 철선과 브래킷을 취급하여야 한다.

교정용 플라이어와 커터에 대한 멸균 과정은 특별한 배려를 요한다. 이 기구는 건열 장치로 가장 잘 멸균된다. 녹이 슬지 않도록, 멸균하기 전에 기구를 부식 억제제 용액이 들어 있는 초음파의 수조 넣을 수 있다. 이 용액을 제조회사의 권장사항에 따라 관리하여야 한다. 그리고 나서, 초음파의 수조로부터 회수한 직후에 기구를 포장하여 멸균하여야 한다. 플라이어와 커터에 일주일에 한 번 실리콘 윤활유를 쳐야 한다.

알지니트 인상체와 가철성 교정용 장치물을 아이오도포나 염소 소독 용액으로 성공적으로 소독할 수 있다. 소독은 교정 진료실과 치과기공실에서 무균을 유지하는 중요한 단계이다.

치과개업의는 모든 치과진료를 하는 동안에 효과적인 감염방지 대책을 실시하도록 도전 받고 있다. 보편적 예방조치를 사용하는 것 외에 또, 특정한 절차의 도전에 대한 대처하면, 각 치과원에 맞게 포괄적이고 개인의 기호에 맞춘 프로그램의 개발을 강화할 수 있다. 과학 기술과 장비가 빨리 진보하고 있고, 문헌은 종종 이것을 위해 애쓴 감염방지 모든 관점을 다룰 수 있는 능력을 제한하고 있다. 치과개업의는 장비의 세척, 소독, 멸균, 관리 등에 관한 제조회사의 권장사항과 상품 문헌을 계속 참고하는 것이 중요할 것이다.