

◆ 원 저

## 장애인의 치과의료서비스 이용 시 만족 요인에 관한 연구

조혜림<sup>1\*</sup> · 김영재<sup>1</sup> · 윤태영<sup>2</sup>

<sup>1</sup>서울시장애인치과병원, <sup>2</sup>경희대학교 공공대학원

Abstract

### A STUDY ON THE SATISFACTION FACTORS OF THE DISABLED WHEN USING DENTAL CARE SERVICES

Hye Lim Cho<sup>1\*</sup>, Yung Jae Kim<sup>1</sup>, Tai Young Yoon<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Seoul Dental Hospital for the Disabled, Seoul, Korea

<sup>2</sup>Graduate School of Public Policy & Civic Engagement Kyung Hee University, Seoul, Korea

This study aims to help utilize the dental treatment institutions for the disabled and provide high quality of medical services in the future by identifying the satisfaction factors for the patients of the dental clinics for the disabled.

As a study method, surveys were completed 200 patients who visited the dental hospital for the disabled. Among these, the surveys from 187 patients were statistically analyzed.

The main findings of this study are as follow.

Since the study showed that there were differences in the satisfaction factors between the disabled and non-disabled people, subsequent studies needs to be done to develop measuring tools to accurately accommodate the satisfaction factors of the disabled.

In addition, as the low spatial accessibility in terms of distance and location was found in this study, more dental treatment institutions for the disabled are required.

In the meantime, the survey results found that the most satisfactory aspect was the lower treatment cost compared to other clinics, and that the most important factor when choosing a clinic was also treatment. In addition, given the fact that the group that took a prosthetic treatment, which was non-insured treatment, showed higher satisfaction compared to the group that did not, it suggests that the economic burden plays an important role for the dental treatment of the disabled. [J Korean Dis Oral Health Vol.10, No.1: 9-21, June 2014]

**Key words :** The disabled, Dental, Medical service, Satisfaction

## I. 서 론

Corresponding author : Hye-Lim Cho  
102 Hongik-dong, Seongdong-gu, Seoul, 133-880, Korea  
Seoul Dental Hospital for the Disabled  
Tel: +82-2-2282-0001, Fax: +82-2-2282-0002  
E-mail: chocho0608@naver.com

장애인은 비장애인에 비하여 올바른 구강관리가 어렵기 때문에 치아 우식과 치주병 등의 질환에 이환되기 쉬운데, 이러한 문제는 1차 소화기관의 손상으로 전신건강에도 영향을 주는 것은 물론 장애인의 삶의 질을 저하시키는 원인이

될 수 있다.

그러나 장애인의 치과치료는 전문적으로 장애인 치과치료를 하는 기관의 부족함으로 접근도가 떨어지며 대부분이 비보험으로 책정된 진료 수가의 문제점으로 어려움을 겪고 있다.<sup>1)</sup>(최길라, 2000) 또한 장애인 치과 치료 만족도에 관한 몇 가지 연구가 있기는 하나 아직 부족한 상황이며, 시에서 설립한 장애인 치과치료 전문기관의 환자 만족도 요인에 관한 연구는 전무한 상태이므로, 본 연구를 통하여 장애인 치과치료 전문 병원의 환자 만족도 요인을 파악하여 향후 장애인 치과치료 전문기관의 활성화와 보다 질 높은 의료서비스를 제공하는데 있어 도움이 되고자 한다.

## Ⅱ. 연구 대상 및 방법

### 1. 연구 대상

본 연구는 장애인의 치과의료서비스 이용시 만족도 요인을 조사하기 위해 장애인치과병원에 내원한 환자를 대상으로 설문조사를 실시 하였다.

서울시립장애인치과병원에 내원한 환자에게 200부의 설문지를 배포하여 회수하고, 불성실한 설문 응답 13부를 제외한 총 187부의 설문지를 분석하였다.

자료수집기간은 2010년 11월12일부터 11월25일까지 진료료가 없는 주말을 제외한 11일 동안 장애인치과병원에 내원한 환자를 대상으로 응답자 기입식 설문조사를 이용한 방법을 활용하였다.

경한 장애로 설문 응답이 가능한 환자는 직접 설문지를 작성하고, 그 외 설문지 작성이 불가능한 환자는 보호자를 대상으로 하였다.

### 2. 연구 방법

본 연구의 설문 내용은 조영식(조영식 외 2인 2005)<sup>2)</sup>과 조나현(2008)<sup>3)</sup>의 만족도 측정도구와 설문 문항을 참조하여 연구목적에 맞게 수정·보완 하였다.

만족도를 치과 의료진, 진료 환경, 진료 약속 시스템, 공간 접근성, 진료비, 재방문 의도, 권유 의도로 나누어 Likert의 5점 척도(매우그렇다: 5점, 그렇다: 4점, 보통이다: 3점, 그렇지않다: 2점, 전혀그렇지않다: 1점)로 15문항을 조사 하였다.

치과의료서비스 이용특성에 관한 질문 7문항과 일반적 특성에 관한 질문 8문항으로 총 30문항으로 구성되었다.

본 연구를 위해 수집된 자료에 대한 분석방법은 데이터 코딩 과정을 거쳐, SPSS18.0 프로그램을 활용하여 분석하였고 측정 도구의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha=0.923$  이었다.

구체적인 방법은 다음과 같다.

- 1) 대상자의 특성은 실수와 백분율로 산출 하였다.
- 2) 만족도 요인에 따른 평균과 표준편차를 분석 하였다.
- 3) 일반적 특성에 따른 만족도의 차이는 One-Way-ANOVA와 Independent t-test로 분석 하였다.

## Ⅲ. 결 과

### 1. 조사대상자의 일반적 특성

본 연구의 조사 대상자의 일반적 특성은 다음 Table 1과 같다.

**Table 1.** Study respondent characteristics (N=187)

특성	구분	실수(N)	백분율(%)
장애유형	지체장애	54	28.9
	뇌병변	42	22.5
	지적장애	39	20.9
	정신장애	12	6.4
	발달장애	17	9.1
	기타	23	12.3
	장애를 앓은 기간	10년 미만	60
10~15년 미만		27	14.4
15~20년 미만		22	11.8
20년 이상		49	26.2
선천적 장애		29	15.5
의료보장형태	의료보호 1종(기초생활 수급자)	80	42.8
	의료보호 2종	16	8.6
	차상위	8	4.3
	건강보험	83	44.4

2. 조사대상자의 치과의료서비스 이용 특성 및 현황

본 연구의 조사 대상자의 치과의료서비스 이용 특성 및 현황은 다음 Table 2와 같다.

3. 장애인의 치과의료서비스 이용 시 만족도와 관련 요인 정도(Table 3)

4. 장애인의 치과의료서비스 이용 시 만족도에 영향을 미치는 요인

1) 일반적 특성과 치과 이용 특성에 따른 치과 의료진 만족도 차이(Table 4)

이를 검증하기 위해 T-test 분석과 ANOVA 분석을 실시하였으며, 일반적 특성과 치과 이용 특성에 따른 장애인의

**Table 2.** Dental care utilization characteristics of study respondent (N=187)

특성	구분	실수(N)	백분율(%)
타 치과 이용 경험	있다	161	86.1
	없다	26	13.9
일반 치과에서 이 병원으로 바꾼 이유	집이 가깝기 때문에	5	2.7
	이 병원이 더 친절하기 때문에	10	5.3
	이 병원의 시설, 장비가 더 현대적이고 깔끔하기 때문에	7	3.7
	장애인 전문 치과병원이기 때문에	63	33.7
	치료비가 다른 병원보다 저렴하기 때문에	76	40.6
지난 1년간 이용 횟수	1~5회	94	50.3
	6~10회	54	28.9
	11~15회	21	11.2
	16회 이상	18	9.6
이용기간	1년 이하	103	55.1
	1년 이상~2년 이하	40	21.4
	2년 이상~3년 이하	22	11.8
	3년 이상~4년 이하	11	5.9
	4년 이상~5년 이하	11	5.9
현재 받고 있는 치료	정기 구강검진(정기 스켈링 등)	33	17.6
	충치치료	42	22.5
	신경치료	20	10.7
	보철치료(금니, 틀니 등)	61	32.6
	잇몸치료	14	7.5
	발치	6	3.2
	임플란트	11	5.9
이 병원 이용 시 가장 만족하는 점	불편하던 구강 문제의 해소	49	26.2
	치과 종사자의 친절함	53	28.3
	다른 병원보다 저렴한 진료비	65	34.8
	Pedi-wrap(몸을 묶고 하는 장치)을 통한 치과치료	13	7
	진신마취를 통한 치과 치료	7	3.7
이 병원 이용 시 가장 불편한 점	의료진이 자주 바뀐다	21	11.2
	치과 종사자 불친절하다	1	0.5
	다음 진료 예약일까지 날짜 간격이 너무 길다	72	38.5
	건물의 구조가 장애인이 이용하기에 불편하다	16	8.6
	찾아오기가 힘들다	77	41.2
병원 선택 시 가장 중요하게 여기는 선택 요인	병원의 거리	10	5.3
	직원의 친절함	28	15
	의료 시설 및 장비	42	22.5
	의사실력	46	24.6
	병원의 브랜드 및 규모	6	3.2
	진료비	55	29.4

**Table 3.** Satisfaction when the disability use dental care and related factors

변수	도구	M ± SD	minimum - maximum
종속변수	치과의료진	4.20 ± .91	1.00 - 5.00
	진료환경	4.06 ± .82	1.00 - 5.00
	진료약속 시스템	3.84 ± .90	1.00 - 5.00
	공간 접근성	3.24 ± .91	1.00 - 5.00
	진료비	3.95 ± .89	1.00 - 5.00
	재방문 의사	4.11 ± .87	1.00 - 5.00
	추천 의사	4.15 ± .86	1.00 - 5.00

**Table 4.** Satisfaction of dentists by general characteristics and dental care utilization characteristics (N=187)

특성	구분	N(%)	M(SD)	t or F	p	sheffe
성별	남	108(57.8)	4.39(.75)	-.86	.388	
	여	79(42.2)	4.48(.59)			
학력	중졸이하	83(44.4)	4.46(.71)	.56	.572	
	고졸이상	104(55.6)	4.40(.68)			
연령	50세미만	94(50.3)	4.45(.61)	.41	.682	
	50세이상	93(49.7)	4.40(.78)			
수입	100만원미만	77(41.2)	4.37(.67)	4.33	.014	AB A B
	100만원이상~200만원미만	45(24.1)	4.25(.88)			
	200만원이상	65(34.7)	4.62(.50)			
내원시간	30분이상~1시간미만	77(41.2)	4.30(.86)	1.09	.338	
	1시간이상~1시간30분미만	66(35.3)	4.08(1.00)			
	기타	44(23.5)	4.20(.84)			
교통수단	대중교통	94(50.3)	4.37(.8)	-.99	.322	
	기타	93(49.7)	4.48(.55)			
장애유형	지체장애	54(28.9)	4.44(.76)	.13	.936	
	뇌병변	42(22.5)	4.47(.71)			
	지적장애, 정신장애	51(27.3)	4.41(.67)			
	발달장애, 기타	40(21.4)	4.38(.62)			
장애기간	15년미만	87(46.5)	4.44(.75)	.27	.786	
	15년이상, 선천적장애	100(53.5)	4.41(.64)			
의료보장	의료보호 1종	80(42.8)	4.46(.64)	.63	.530	
	기타	107(57.2)	4.40(.72)			
타치과 이용 경험	있다	161(86.1)	4.45(.66)	1.27	.206	
	없다	26(13.9)	4.26(.83)			
이용횟수	1회~5회	94(50.3)	4.41(.61)	-.36	.719	
	6회이상	93(49.7)	4.44(.77)			
이용기간	1년이하	103(55.1)	4.49(.62)	1.36	.175	
	1년이상	84(44.9)	4.35(.77)			
현재 받는 치료	보철치료	61(32.6)	4.48(.65)	7.24	.001	B AB A
	충치치료, 신경치료	62(33.2)	4.25(.85)			
	정기검진, 발치, 임플란트, 잇몸치료	64(34.2)	3.88(1.08)			
선택요인	의료시설 및 장비	42(22.5)	4.13(.87)	.25	.857	
	의사실력	46(24.6)	4.22(.95)			
	진료비	55(29.4)	4.27(.82)			
	기타	44(23.5)	4.15(1.03)			

치과의료서비스 이용 시 치과 의료진 만족도 차이를 분석한 결과, 수입과 현재 받는 치료에 따라서만 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

2) 일반적 특성과 치과 이용 특성에 따른 진료 환경 만족도 차이(Table 5)

이를 검증하기 위해 T-test 분석과 ANOVA 분석을 실시하였으며 일반적 특성과 치과 이용 특성에 따른 진료 환경 만족도 차이를 분석한 결과, 의료보장과 현재 받는 치료에

따라서만 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

3) 일반적 특성과 치과 이용 특성에 따른 진료 약속 시스템 만족도 차이(Table 6)

이를 검증하기 위해 T-test 분석과 ANOVA 분석을 실시하였으며, 약속 시스템에 따른 만족도의 차이를 분석한 결과 현재 받는 치료에 대해서만 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

**Table 5.** Satisfaction of treatment environment by general characteristics and dental care utilization characteristics (N=187)

특성	구분	N(%)	M(SD)	t or F	p	sheffe	
성별	남	108(57.8)	4.23(.67)	-.48	.626		
	여	79(42.2)	4.27(.61)				
학력	중졸이하	83(44.4)	4.24(.67)	-.19	.846		
	고졸이상	104(55.6)	4.25(.62)				
연령	50세미만	94(50.3)	4.29(.59)	.83	.405		
	50세이상	93(49.7)	4.21(.70)				
수입	100만원미만	77(41.2)	4.27(.61)	1.81	.165		
	100만원이상~200만원미만	45(24.1)	4.09(.68)				
	200만원이상	65(34.7)	4.32(.65)				
내원시간	30분이상~1시간미만	77(41.2)	4.17(.82)	1.37	.225		
	1시간이상~1시간30분미만	66(35.3)	4.02(.81)				
	기타	44(23.5)	3.93(.83)				
교통수단	대중교통	94(50.3)	4.27(.72)	.45	.647		
	기타	93(49.7)	4.22(.56)				
장애유형	지체장애	54(28.9)	4.32(.66)	.85	.466		
	뇌병변	42(22.5)	4.24(.56)				
	지적장애, 정신장애	51(27.3)	4.28(.68)				
	발달장애, 기타	40(21.4)	4.11(.66)				
장애기간	15년미만	87(46.5)	4.17(.70)	-1.48	.140		
	15년이상, 선천적장애	100(53.5)	4.31(.59)				
의료보장	의료보호 1종	80(42.8)	4.39(.59)	2.67	.008		
	기타	107(57.2)	4.14(.66)				
타치과 이용 경험	있다	161(86.1)	4.26(.63)	.71	.475		
	없다	26(13.9)	4.16(.74)				
이용횟수	1회~5회	94(50.3)	4.24(.61)	-.21	.830		
	6회이상	93(49.7)	4.26(.68)				
이용기간	1년이하	103(55.1)	4.25(.60)	.17	.860		
	1년이상	84(44.9)	4.24(.70)				
현재 받는 치료	보철치료	61(32.6)	4.27(.66)	4.82	.009	B	
	충치치료, 신경치료	62(33.2)	4.09(.81)				AB
	정기검진, 발치, 임플란트, 잇몸치료	64(34.2)	3.83(.91)				A
선택요인	의료시설및장비	42(22.5)	3.96(.90)	.27	.845		
	의사실력	46(24.6)	4.10(.74)				
	진료비	55(29.4)	4.10(.78)				
	기타	44(23.5)	4.06(.88)				

**Table 6.** Satisfaction of treatment appointment system by general characteristics and dental care utilization characteristics (N=187)

특성	구분	N(%)	M(SD)	t or F	p	sheffe
성별	남	108(57.8)	4.01(.77)	-.13	.893	
	여	79(42.2)	4.03(.75)			
학력	중졸이하	83(44.4)	3.97(.82)	-.72	.472	
	고졸이상	104(55.6)	4.06(.71)			
연령	50세미만	94(50.3)	3.98(.80)	-.70	.482	
	50세이상	93(49.7)	4.06(.71)			
수입	100만원미만	77(41.2)	4.03(.74)	2.12	.123	
	100만원이상~200만원미만	45(24.1)	3.83(.87)			
	200만원이상	65(34.7)	4.13(.68)			
내원시간	30분이상~1시간미만	77(41.2)	3.85(.89)	1.64	.849	
	1시간이상~1시간30분미만	66(35.3)	3.87(.88)			
	기타	44(23.5)	3.78(.95)			
교통수단	대중교통	94(50.3)	4.02(.83)	.61	.951	
	기타	93(49.7)	4.02(.68)			
장애유형	지체장애	54(28.9)	4.05(.81)	.20	.890	
	뇌병변	42(22.5)	3.98(.64)			
	지적장애, 정신장애	51(27.3)	4.07(.76)			
	발달장애, 기타	40(21.4)	3.96(.82)			
장애기간	15년미만	87(46.5)	3.95(.81)	-1.25	.212	
	15년이상, 선천적장애	100(53.5)	4.09(.71)			
의료보장	의료보호 1종	80(42.8)	4.12(.71)	1.62	.107	
	기타	107(57.2)	3.94(.79)			
타치과 이용 경험	있다	161(86.1)	4.02(.76)	-.09	.923	
	없다	26(13.9)	4.03(.74)			
이용횟수	1회~5회	94(50.3)	3.93(.72)	-1.54	.125	
	6회이상	93(49.7)	4.11(.79)			
이용기간	1년이하	103(55.1)	4.11(.75)	1.67	.091	
	1년이상	84(44.9)	3.92(.76)			
현재 받는 치료	보철치료	61(32.6)	4.13(.69)	4.79	.009	B
	충치치료, 신경치료	62(33.2)	3.74(.97)			
	정기검진, 발치, 임플란트, 잇몸치료	64(34.2)	3.67(.95)			
	의료시설및장비	42(22.5)	3.80(.92)			
선택요인	의사실력	46(24.6)	3.74(.89)	.41	.740	A
	진료비	55(29.4)	3.89(.84)			
	기타	44(23.5)	3.93(.97)			

4) 일반적 특성과 치과 이용 특성에 따른 공간접근성 만족도 차이(Table 7)

이를 검증하기 위해 T-test 분석과 ANOVA 분석을 실시하였으며, 공간접근성에 따른 만족도의 차이를 분석한 결과 연령에 대해서만 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

연령이 50세 이상인 집단이 3.44로 50세 미만 집단의 3.18보다 공간접근성에 대한 만족도가 높은 것으로 나타났다.

다(P<.05).

5) 일반적 특성과 치과 이용 특성에 따른 진료비 만족도 차이(Table 8)

이를 검증하기 위해 T-test 분석과 ANOVA 분석을 실시하였으며, 진료비에 따른 만족도의 차이를 분석한 결과 수입과 현재 받는 치료에 대해서만 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

**Table 7.** Satisfaction of space accessibility by general characteristics and dental care utilization characteristics (N=187)

특성	구분	N(%)	M(SD)	t or F	p	sheffe
성별	남	108(57.8)	3.37(.91)	1.22	.222	
	여	79(42.2)	3.22(.78)			
학력	중졸이하	83(44.4)	3.25(.86)	-.80	.422	
	고졸이상	104(55.6)	3.35(.86)			
연령	50세미만	94(50.3)	3.18(.87)	-2.02	.044	
	50세이상	93(49.7)	3.44(.83)			
수입	100만원미만	77(41.2)	3.40(.83)	2.23	.11	
	100만원이상~200만원미만	45(24.1)	3.08(.86)			
	200만원이상	65(34.7)	3.36(.87)			
내원시간	30분이상~1시간미만	77(41.2)	3.32(.89)	1.32	.27	
	1시간이상~1시간30분미만	66(35.3)	3.10(.80)			
	기타	44(23.5)	3.33(1.07)			
교통수단	대중교통	94(50.3)	3.35(.87)	.70	.479	
	기타	93(49.7)	3.26(.84)			
장애유형	지체장애	54(28.9)	3.42(.98)	1.06	.364	
	뇌병변	42(22.5)	3.41(.81)			
	지적장애, 정신장애	51(27.3)	3.23(.80)			
	발달장애, 기타	40(21.4)	3.15(.78)			
장애기간	15년미만	87(46.5)	3.27(.95)	-.56	.576	
	15년이상, 선천적장애	100(53.5)	3.34(.77)			
의료보장	의료보호 1종	80(42.8)	3.38(.83)	1.01	.312	
	기타	107(57.2)	3.25(.87)			
타치과 이용 경험	있다	161(86.1)	3.30(.87)	-.20	.837	
	없다	26(13.9)	3.34(.81)			
이용횟수	1회~5회	94(50.3)	3.25(.81)	-.93	.352	
	6회이상	93(49.7)	3.37(.90)			
이용기간	1년이하	103(55.1)	3.25(.86)	-1.02	.308	
	1년이상	84(44.9)	3.38(.85)			
현재 받는 치료	보철치료	61(32.6)	3.40(.94)	1.47	.232	
	충치치료, 신경치료	62(33.2)	3.19(.94)			
	정기검진, 발치, 임플란트, 잇몸치료	64(34.2)	3.14(.83)			
선택요인	의료시설및장비	42(22.5)	3.10(.93)	.68	.563	
	의사실력	46(24.6)	3.24(.87)			
	진료비	55(29.4)	3.24(.87)			
	기타	44(23.5)	3.38(.99)			

6) 일반적 특성과 치과 이용 특성에 따른 재이용의사 만족도 차이(Table 9)

이를 검증하기 위해 T-test 분석과 ANOVA 분석을 실시하였으며, 진료비에 따른 만족도의 차이를 분석한 결과 수입과 현재 받는 치료에 대해서만 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

7) 일반적 특성과 치과 이용 특성에 따른 추천의사 만족도 차이(Table 10)

이를 검증하기 위해 T-test 분석과 ANOVA 분석을 실시하였으며, 진료비에 따른 만족도의 차이를 분석한 결과 수입과 현재 받는 치료에 대해서만 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

**Table 8.** Satisfaction of treatment cost by general characteristics and dental care utilization characteristics (N= 187)

특성	구분	N(%)	M(SD)	t or F	p	sheffe	
성별	남	108(57.8)	4.15(.84)	.61	.544		
	여	79(42.2)	4.08(.74)				
학력	중졸이하	83(44.4)	4.06(.78)	-.87	.383		
	고졸이상	104(55.6)	4.16(.81)				
연령	50세미만	94(50.3)	4.16(.73)	.71	.473		
	50세이상	93(49.7)	4.08(.86)				
수입	100만원미만	77(41.2)	4.16(.72)	3.86	.023	AB	
	100만원이상~200만원미만	45(24.1)	3.84(.95)				A
	200만원이상	65(34.7)	4.26(.73)				B
내원시간	30분이상~1시간미만	77(41.2)	4.00(.88)	.24	.78		
	1시간이상~1시간30분미만	66(35.3)	3.89(.96)				
	기타	44(23.5)	3.95(.80)				
교통수단	대중교통	94(50.3)	4.16(.89)	.71	.473		
	기타	93(49.7)	4.08(.69)				
장애유형	지체장애	54(28.9)	4.17(.79)	.51	.675		
	뇌병변	42(22.5)	4.05(.88)				
	지적장애, 정신장애	51(27.3)	4.20(.74)				
	발달장애, 기타	40(21.4)	4.03(.80)				
장애기간	15년미만	87(46.5)	4.02(.91)	-1.51	.132		
	15년이상, 선천적장애	100(53.5)	4.20(.68)				
의료보장	의료보호 1종	80(42.8)	4.25(.72)	1.96	.051		
	기타	107(57.2)	4.02(.84)				
타치과 이용 경험	있다	161(86.1)	4.13(.79)	.54	.588		
	없다	26(13.9)	4.04(.87)				
이용횟수	1회~5회	94(50.3)	4.15(.74)	.53	.593		
	6회이상	93(49.7)	4.09(.85)				
이용기간	1년이하	103(55.1)	4.20(.67)	1.63	.103		
	1년이상	84(44.9)	4.01(.92)				
현재 받는 치료	보철치료	61(32.6)	4.13(.76)	3.66	.027	B	
	충치치료, 신경치료	62(33.2)	4.02(.85)				AB
	정기검진, 발치, 임플란트, 잇몸치료	64(34.2)	3.72(1.00)				A
선택요인	의료시설및장비	42(22.5)	3.81(.89)	.84	.469		
	의사실력	46(24.6)	3.96(.81)				
	진료비	55(29.4)	3.93(.90)				
	기타	44(23.5)	4.11(.97)				

#### Ⅳ. 고 찰

본 연구는 장애인의 치과의료서비스 이용 시 만족도 요인을 파악하여 향후 장애인 치과치료 전문기관의 확장 및 활성화와 보다 질 높은 의료서비스를 제공하기 위하여 실시하였다.

성별은 남자 57.8% 여자 42.2%로 남자가 여자보다 많은 것으로 나타났다. 이는 보건복지부 전국 장애인등록수 조사 결과에서 남자의 수가 여자의 수 보다 훨씬 높았던 것으로 보아 자연스러운 현상으로 볼 수 있다.

학력은 무학10.7%, 초졸 15%, 중졸 18.7%, 고졸 41.7%, 대졸 이상이 13.9%로 고졸 이상이 가장 많은 것으로 나타났다. 본 연구에서 학력에 따라 만족도에 유의미한 결과는 없었으며, 장애인의 복지관 프로그램 이용 만족도를 조사한 이미정(2006)<sup>4)</sup>의 선행연구와도 일치하는 결과이다. 그러나 강형미(2004)<sup>5)</sup>의 한방병원 환자과 보호자를 대상으로 한 연구에서는 학력에 따라서 병원 환경과 시설에 유의미한 결과가 있었다. 또한 진석호(2002)<sup>6)</sup>의 치과의료서비스에 대한 만족도에 영향을 주는 요인에 관한 선행연구에서도 교육정도가 높을수록 치과의료서비스 이용 후 만족



**Table 9.** Hospital revisit intention by general characteristics and dental care utilization characteristics (N= 187)

특성	구분	N(%)	M(SD)	t or F	p	sheffe	
성별	남	108(57.8)	4.30(.75)	-.18	.850		
	여	79(42.2)	4.32(.67)				
학력	중졸이하	83(44.4)	4.28(.78)	-.47	.638		
	고졸이상	104(55.6)	4.33(.66)				
연령	50세미만	94(50.3)	4.36(.63)	1.09	.277		
	50세이상	93(49.7)	4.25(.78)				
수입	100만원미만	77(41.2)	4.31(.71)	4.17	.017	AB	
	100만원이상~200만원미만	45(24.1)	4.07(.75)				A
	200만원이상	65(34.7)	4.46(.66)				B
내원시간	30분이상~1시간미만	77(41.2)	4.16(.82)	.33	.719		
	1시간이상~1시간30분미만	66(35.3)	4.12(.93)				
	기타	44(23.5)	4.02(.84)				
교통수단	대중교통	94(50.3)	4.30(.81)	-.13	.895		
	기타	93(49.7)	4.31(.60)				
장애유형	지체장애	54(28.9)	4.35(.70)	.38	.765		
	뇌병변	42(22.5)	4.33(.75)				
	지적장애, 정신장애	51(27.3)	4.31(.78)				
	발달장애, 기타	40(21.4)	4.20(.60)				
장애기간	15년미만	87(46.5)	4.31(.78)	.09	.992		
	15년이상, 선천적장애	100(53.5)	4.30(.65)				
의료보장	의료보호 1종	80(42.8)	4.38(.70)	1.15	.248		
	기타	107(57.2)	4.25(.72)				
타치과 이용 경험	있다	161(86.1)	4.31(.73)	.27	.786		
	없다	26(13.9)	4.27(.60)				
이용횟수	1회~5회	94(50.3)	4.34(.59)	.68	.496		
	6회이상	93(49.7)	4.27(.82)				
이용기간	1년이하	103(55.1)	4.35(.68)	.94	.347		
	1년이상	84(44.9)	4.25(.75)				
현재 받는 치료	보철치료	61(32.6)	4.33(.67)	4.46	.013	B	
	충치치료, 신경치료	62(33.2)	4.15(.80)				AB
	정기검진, 발치, 임플란트, 잇몸치료	64(34.2)	3.88(1.03)				A
선택요인	의료시설및장비	42(22.5)	4.05(.85)	.36	.776		
	의사실력	46(24.6)	4.11(.90)				
	진료비	55(29.4)	4.07(.83)				
	기타	44(23.5)	4.23(.91)				

도가 높았다는 결과가 나타났다. 이는 비장애인의 만족도와 장애인의 만족도 요인에 있어서 차이점이 있음을 나타내고 있다.

연령은 10세 이하 4.8%, 10~19세 8.6%, 20~29세 9.1%, 30~39세 11.8%, 40~49세 16%, 50~59세 28.3%, 60세 이상 21.4% 로 약 50% 정도의 환자가 50세 이상으로 조사되었다.

만족도 요인으로 연령이 유의미한 결과를 보인 것은 공간 접근성이다. 연령이 50세 미만인 경우 평균 3.18이었으며, 50세 이상인 경우 3.44로 50세 미만인 경우보다 만족도 평

균이 높게 나타났다. 이는 50세 미만의 집단에 학생신분인 청소년과 생산 활동에 참여하는 젊은 장애인이 포함되어 비교적 시간이 여유로운 50대 이상의 집단보다 만족도가 낮게 나온 것으로 생각 된다.

가족의 월 평균 수입은 100만원 미만 41.2%, 100만 원 이상~200만원 미만 24.1%, 200만 원 이상~300만원 미만 17.1%, 300만 원 이상~400만원 미만 10.2%, 400만 원 이상 7.5%로 100만원 미만이 가장 많은 것으로 나타나 상당수의 장애인이 소득수준이 낮음을 알 수 있었다.

만족도 요인으로 가족의 월 평균 수입이 유의미한 결과를

**Table 10.** Recommend intention by general characteristics and dental care utilization characteristics (N=187)

특성	구분	N(%)	M(SD)	t or F	p	sheffe
성별	남	108(57.8)	4.28(.78)	-.79	.427	
	여	79(42.2)	4.37(.71)			
학력	중졸이하	83(44.4)	4.31(.79)	-.03	.971	
	고졸이상	104(55.6)	4.32(.72)			
연령	50세미만	94(50.3)	4.35(.71)	.64	.52	
	50세이상	93(49.7)	4.28(.79)			
수입	100만원미만	77(41.2)	4.30(.74)	6.60	.002	AB
	100만원이상~200만원미만	45(24.1)	4.02(.83)			A
	200만원이상	65(34.7)	4.54(.63)			B
내원시간	30분이상~1시간미만	77(41.2)	4.26(.83)	1.17	.310	
	1시간이상~1시간30분미만	66(35.3)	4.11(.87)			
	기타	44(23.5)	4.02(.90)			
교통수단	대중교통	94(50.3)	4.30(.82)	-.32	.749	
	기타	93(49.7)	4.33(.68)			
장애유형	지체장애	54(28.9)	4.31(.77)	.62	.603	
	뇌병변	42(22.5)	4.43(.77)			
	지적장애, 정신장애	51(27.3)	4.31(.76)			
	발달장애, 기타	40(21.4)	4.20(.72)			
장애기간	15년미만	87(46.5)	4.31(.85)	-.87	.931	
	15년이상, 선천적장애	100(53.5)	4.32(.66)			
의료보장	의료보호 1종	80(42.8)	4.39(.72)	1.12	.261	
	기타	107(57.2)	4.26(.78)			
타치과 이용 경험	있다	161(86.1)	4.34(.76)	.89	.372	
	없다	26(13.9)	4.19(.69)			
이용횟수	1회~5회	94(50.3)	4.33(.67)	.25	.796	
	6회이상	93(49.7)	4.30(.83)			
이용기간	1년이하	103(55.1)	4.38(.70)	1.26	.207	
	1년이상	84(44.9)	4.24(.81)			
현재 받는 치료	보철치료	61(32.6)	4.36(.63)	4.18	.017	B
	충치치료, 신경치료	62(33.2)	4.18(.87)			AB
	정기검진, 발치, 임플란트, 잇몸치료	64(34.2)	3.92(.99)			A
선택요인	의료시설및장비	42(22.5)	4.21(.75)	.67	.571	
	의사실력	46(24.6)	4.09(.91)			
	진료비	55(29.4)	4.05(.89)			
	기타	44(23.5)	4.27(.89)			

보인 것은 치과 의료진, 진료비, 재이용의사, 추천의사로 나타났다. 치과 의료진의 경우 100만원 미만은 4.37로 만족도에 유의미한 차이가 없었으며 100만 원 이상~200만원 미만이 4.25로 만족도가 가장 낮았고, 200만 원 이상이 4.62로 가장 높았다.

진료비와 재이용의사, 추천의사 역시 평균 점수의 차이는 있었지만 100만 원 이상~200만원 미만이 만족도가 가장 낮았으며, 200만 원 이상 가장 높게 나타났다.

치과의료서비스 품질과 환자 만족도 개선방안에 대한 기

존 연구 결과(이명신, 2005;김병관, 2010)<sup>7)</sup>에 따르면 의료서비스 질이 환자 만족도에 영향을 미치고 이는 다시 구전 의도와 재이용의도에 영향을 미치는 것으로 보고 하였다. 하지만 환자의 가구소득은 만족도에 영향을 미치지 않는다고 나타났다. 이러한 결과로 볼 때 비장애인과 장애인의 의료서비스 만족도 요인이 상이함을 알 수 있다.

병원 내원시 걸리는 시간은 30분 이내 16.6%, 30분 이상~1시간 미만 41.2%, 1시간 이상~1시간 30분 미만 35.3%, 1시간 30분 이상 7%로 나타났으며 만족도 요인으

로 유의미한 결과는 없었다.

이용교통수단은 도보 7.5%, 대중교통 50.3%, 자가용 26.7%, 전동휠체어 1.1%, 장애인 콜택시 14.4%로 과반수 이상이 대중교통을 이용하여 내원하는 것으로 나타났으며 만족도 요인으로 유의미한 결과는 없었다.

내원시간과 이용교통수단의 경우 조나현(2008)<sup>3)</sup>의 보건소를 중심으로 장애인의 공공치과서비스 만족도에 관한 선행연구를 토대로 분석해 보면 내소시간은 선행연구의 경우 30분 이내가 가장 많았다. 이는 보건소는 각 지역마다 분포되어 있어 장애인들이 거주지 근처 보건소를 이용하여 단시간에 내소가 가능하나 본 연구의 대상 기관 병원은 서울 시내 유일 하므로 내원시간이 비교적 오래 걸리는 것으로 사료 된다.

이용 교통수단은 선행연구의 경우 대중교통, 도보, 자가용 순이었으나 본 연구에서는 대중교통, 자가용, 장애인콜택시 등의 순으로 거리에 따른 교통수단의 차이를 알 수 있었다.

장애유형은 지체장애 28.9%, 뇌병변 22.5%, 지적장애 20.9%, 정신장애 6.4%, 발달장애 9.1%, 기타 12.3%로 지체장애가 가장 많았으며 이는 보건복지부의 2010년 전국 장애인 등록현황<sup>8)</sup>과 일치 하였다.

만족도 요인으로 장애 유형이 유의미한 결과를 나타낸 것은 없었으며, 이는 장애인 복지관 프로그램 만족도를 연구한 이미정(2006)<sup>4)</sup>의 선행연구와 같은 결과를 보였다.

장애를 앓은 기간은 10년 미만인 32.1%, 10~15년 미만이 14.4%, 15~20년 미만이 11.8%, 20년 이상이 26.2%, 선천적 장애 15.5%로 10년 미만이 가장 많은 것으로 나타났다.

만족도 요인으로 장애를 앓은 기간이 유의미한 결과를 나타낸 것은 없었으며, 선천적 장애가 전체 비율의 15.5%만을 차지한 것으로 보아 대부분의 장애인이 후천적 원인으로 장애인이 되는 것을 알 수 있었다.

의료보장형태는 의료보호 1종(기초생활수급자) 42.8%, 의료보호 2종 8.6%, 차상위 4.3%, 건강보험 44.4%이 가장 많은 수로 나타났다. 이는 조나현(2008)<sup>3)</sup>의 선행 연구에서도 의료보장 형태가 건강보험이 가장 높게 나타나 일치하는 결과 였다.

만족도 요인으로 의료보장형태가 유의미한 결과를 보인 것은 진료환경으로 나타났다. 의료보호 1종(기초생활수급자)의 진료환경 만족도는 4.39로 기타(의료보호 2종, 차상위, 건강보험) 4.14보다 높게 나타났다. 장애인의 복지관 프로그램 만족도를 연구한 이미정(2009)<sup>4)</sup>의 선행연구에서는 의료보장형태가 유의미하게 나타났으나 본 연구와는 반대의 결과로 비수급자가 의료보호 1종(기초생활수급자)보다 높은 만족도를 나타냈다. 이는 장애인의 만족도 요인에 의료보장형태가 유의미한 요인이나 적용 상황에 따라 다른

결과를 나타냄을 알 수 있다.

타 치과병원, 치과의원을 이용한 적이 있는가에 대한 질문에는 86.1%가 있다고 응답하였고 13.9%가 없다고 응답하였다. 있다고 대답한 응답자에게 연속질문으로 일반치과에서 본 연구 대상 병원으로 바꾼 이유에 대한 질문에는 2.7%가 집이 가깝기 때문에, 5.3%가 이 병원이 더 친절하기 때문에, 3.7%가 이 병원의 시설과 장비가 더 현대적이고 깔끔하기 때문에, 33.7%가 장애인 전문 치과병원이기 때문에, 40.6%가 치료비가 다른 병원 보다 저렴하기 때문이라고 응답 하였다. 김효정(2005)<sup>9)</sup>의 장애인 구강보건의료서비스 활성화 방안에 관한 선행연구에서 위의 결과가 지지되는 내용을 찾아 볼 수 있는데, 장애인들을 위한 전문적인 치과진료 기관이 필요하다고 보느냐는 질문에 응답자의 90.3%가 필요하다고 응답하였고, 안정적인 재정지원에 가장 큰 비중을 둔다는 결과가 나타났다.

지난 1년간 이용횟수는 1~5회 50.3%, 6~10회 28.9%, 11~15회 11.2%, 16회 이상 9.6%로 나타났다.

만족도 요인으로 이용횟수가 유의미한 결과를 보인 것은 없었으며, 이는 권순관(2003)<sup>10)</sup>의 장애인종합 복지관 이용 만족도에 관한 선행연구에서도 이용횟수는 만족도에 유의미한 결과를 나타내지 않았다.

그러나 우상엽(2004)<sup>11)</sup>의 치과 병원 내원환자 만족도에 영향을 주는 요인에 대한 선행연구에서는 내원 횟수가 만족도에 유의미한 영향을 주는 것으로 나타나 장애인과 비장애인의 만족도 요인이 상이함을 알 수 있었다.

병원 이용기간에 대한 질문은 1년 이하 55.1%, 1년이상~2년 이상 21.4%, 2년이상~3년 이하 11.8%, 3년 이상~4년 이하 5.9%, 4년 이상~5년 이하 5.9%로 1년 이하가 50% 이상으로 나타났다. 이는 본 연구의 대상 병원이 개원한지 5년 정도 되어 홍보 등 환자들에게 본 연구 대상 병원의 정보 부족으로 1년 이하가 가장 많이 나타난 것으로 생각된다.

만족도 요인으로 이용기간이 유의미한 결과를 보인 것은 없었으며, 이는 김영환(2009)<sup>12)</sup>의 장애인 복지관 이용자 만족도 선행연구에서도 일치하는 결과를 나타냈다.

현재 어떤 치료를 받고 있는가에 대한 질문은 정기구강검진 17.6%, 충치치료 22.5%, 신경치료 10.7%, 보철치료 32.6%, 잇몸치료 7.5%, 발치 3.2%, 임플란트 5.9%로 보철치료를 가장 많이 받고 있는 것으로 나타났다. 조나현(2008)<sup>3)</sup>의 연구에서는 보건소 진료소를 방문한 장애인의 치료내용이 정기구강검진 및 스케일링이 가장 많아 본 연구와는 다른 결과를 보였다. 이는 보건소 내 치과와 본 연구의 대상 병원과는 다른 진료 시스템으로 보건소 내 치과는 다양한 치료의 한계가 있어 이와 같은 결과가 나타난 것으로 사료 된다.

만족도 요인으로 현재 받고 있는 치료가 유의미한 결과를

보인 것은 치과의료진, 진료환경, 약속시스템, 진료비, 재이용의사, 추천의사로 나타났다.

치과의료진의 경우 충치치료, 신경치료를 받고 있는 집단이 평균 4.25로 만족도에 차이는 없었으며, 보철치료를 받고 있는 집단이 4.48로 정기검진, 잇몸치료, 발치, 임플란트를 받는 집단의 평균 3.88보다 높아 보철치료를 받고 있는 집단이 치과 의료진에 대한 만족도가 더 높은 것으로 나타났다.

진료환경, 약속시스템, 진료비, 재이용의사, 추천의사 역시 치과의료진의 만족도와 마찬가지로 평균값만 차이가 있을 뿐 보철치료를 받고 있는 집단이 정기검진, 잇몸치료, 발치, 임플란트를 받는 집단보다 높은 만족도를 보였다. 이는 보철치료가 정기검진, 잇몸치료, 발치, 임플란트에 비하여 상대적으로 구강기능 상실 복원에 더 큰 영향을 주며, 환자가 느끼기에 좀 더 눈에 보이는 치료이기 때문에 위와 같은 결과가 나온 것으로 생각 된다. 또한 정기검진, 잇몸치료, 발치 등은 보험 진료로서 타 치과 이용 시와 본 연구 대상 병원 이용 시 진료비의 차이가 거의 없으나 보철치료의 경우 비보험 진료로서 타 치과 이용 시 보다 본 연구 대상 병원 이용 시 진료비 감면 혜택으로 인하여 위와 같은 결과를 나타 낸 것으로 사료된다.

가장 만족하는 점에 대한 질문에는 불편하던 구강문제의 해소 26.2%, 치과종사자의 친절함 28.3%, 다른 병원보다 저렴한 진료비 34.8%, pedi-wrap(몸을 묶고 하는 장치)을 통한 치과 치료 7.0%, 전신마취를 통한 치과치료 3.7%로 다른 병원보다 저렴한 진료비가 가장 높게 나타났다. 이는 앞서 논의한 가정의 월 평균 수입이 100만원 미만인 경우가 가장 많았고 또한 의료보장 형태에서 의료보호 1종(기초생활수급자)이 높은 비율을 보여 장애인의 낮은 소득 수준으로 인한 치과치료비의 부담을 반영해 주는 결과로 볼 수 있다.

가장 불편한 점에 대한 질문에는 의료진이 자주 바뀐다 11.2%, 치과종사자가 친절절하다 0.5%, 다음 진료 예약일까지 날짜 간격이 너무 길다 38.5%, 건물의 구조가 장애인이 이용하기에 불편하다 8.6%, 찾아오기가 힘들다 41.2%로 나타났다. 이는 거리의 접근성이 떨어져 찾아오기가 힘들다는 의견이 가장 높게 나온 것으로 생각된다. 또한 다음 진료 예약일까지 날짜 간격이 너무 길다는 의견은 조나현(2008)<sup>3)</sup>의 연구와도 일치하는 결과로서 수요에 비해 공급의 부족함을 나타내는 것으로 향후 장애인 전문치과의 활성화 방안이 촉구된다.

기타 의견으로는 주차장이 협소하다는 의견이 있었다.

병원을 선택할 때 가장 중요하게 여기는 선택요인으로는 병원의 거리 5.3%, 직원의 친절함 15%, 의료시설 및 장비 22.5%, 의사실력 24.6%, 병원의 브랜드 및 규모 3.2%, 진료비 29.4%로 나타나 장애인의 의료기관 이용 시 낮은

소득수준으로 인한 부담을 반영하고 있는 결과로 사료된다.

만족도 요인으로 병원 선택요인이 유의미한 결과를 나타낸 것은 없었으며 이는 성대일(2007)<sup>13)</sup>의 치과의료기관 선택요인이 만족과 재이용의도 영향에 관한 선행연구와는 차이를 보였다. 선행연구에서는 치과의료기관 선택요인이 만족도에 영향을 미친다는 결과가 나왔으나 본 연구에서는 유의미한 결과가 없어 비장애인 과 장애인의 만족도 요인이 상이함을 알 수 있었다.

## V. 결 론

조사 결과 장애인의 치과치료에 있어 경제적인 부담이 크게 작용 하는 것을 알 수 있었다. 이러한 문제를 해결하기 위해서는 항 후 제도적, 재정적 뒷받침을 바탕으로 현재의 문제를 개선해 나가야 할 것이다.

또한 거리 및 위치적으로 공간접근도가 낮게 나타나 장애인 치과치료 기관의 증가가 요구된다.

본 연구의 조사대상이 서울시장애인치과병원 환자 일부로 국한되었으므로 본 조사결과를 모든 장애인에 대한 결과로 확대 해석하기에는 한계가 있을 수 있다.

## 참고문헌

1. 최길라 : 우리나라 치과진료기관의 장애인 진료실태 및 문제점에 대한 조사연구. 대한치과의사협회지, 38(12): 1159-1162, 2000.
2. Cho YS, Kwon HK, Chung WG : Dimensions and measures in patient satisfaction with dental care. Journal of Korean Academy of Oral Health 29(4):407-417, 2005.
3. 조나현 : 장애인 공공치과의료서비스 만족도 결정요인에 관한 연구(서울시 일부 보건소를 중심으로). 단국대학교 행정법무대학원 석사학위 논문, 2008.
4. 이미정 : 장애인복지관 프로그램 이용자 만족도 조사연구. 한남대학교 사회문화 대학원 석사학위논문, 2006.
5. 강형미 : 한방병원 입원 환자 및 보호자의 의료서비스 만족도(일개 대학 부속 한방병원 뇌졸중 환자 및 보호자를 중심으로). 경희대학교 행정대학원 석사학위 논문, 2004.
6. 진석호 : 치과의료서비스에 대한 환자만족도에 영향을 미치는 요인. 경산대학교 대학원 석사학위 논문, 2002.
7. 김병관 : 치과의료서비스 품질과 환자만족도 개선방안에 대한 연구. 전남대학교 치의학 전문 대학원, 2010.
8. 보건복지부 전국장애인등록현황 2010.
9. 김효정 : 장애인 구강보건의료서비스 활성화 방안에 관한 연구. 단국대학교행정법무 대학원 석사학위 논문,

- 2005.
10. 권순관 : 장애인종합복지관의 이용자 만족도에 관한 연구. 동국대학교 사회과학대학원 석사학위 논문, 2004.
  11. 우상엽 : 치과 병원 내원환자 만족도에 영향을 주는 요인. 연세대학교 대학원 석사학위 논문, 2004.
  12. 김영환 : 장애인복지관 이용자의 만족도에 관한 연구. 대구대학교 대학원 석사학위 논문, 2009.
  13. 성대일 : 치과의료 기관 선택요인이 만족과 재이용 의도에 미치는 영향에 관한 연구. 금오공과대학교 산업대학원, 2007.