

일부지역 장애인구강진료센터 이용 만족도에 미치는 요인

윤소라¹ · 이재라^{1*} · 최은영²

¹목포과학대학교 치위생과 · ²서영대학교 치위생과

1. 서론

급속한 산업화에 따른 사고 및 재해 그리고 노령화로 장애 인구는 증가하고 있다¹⁾. 장애의 원인으로 선천적 원인-5.1%, 후천적 원인-88.1%로 대다수의 장애 인구가 후천적인 문제에 의해 발생한다고 보고된 바 있으며²⁾, 이는 만성질환을 가진 고령자 증가와 선천적 장애를 가진 아동의 생존율이 높아지는 특징과도 연관이 있는 것으로 판단된다.

우리나라에서는 장애인 복지법 및 건강형평성의 제고를 목표로 하는 국민건강증진계획³⁾에 따라 장애인을 위한 다양한 시설과 복지혜택이 늘어나고 있으나 장애인에 대한 사회적 인식은 전반적으로 낮은 수준이다. 이에 정부는 장애인을 치료하기 위한 치료·재활·교육 등 최대한의 능력 및 기술을 개발하여 장애인을 포함한 모든 사람이 사회통합 또는 재통합 과정을 촉진하는 서비스를 제공 받을 수 있도록 노력해야 한다⁴⁾. 하지만 우리나라의 의료현실은 이를 반영하는 것이 어려우며 장애인의 의료 권리를 보완할 법적 근

거조차 제대로 갖추고 있지 못하고 있는 실정이다⁵⁾. 특히 구강질환은 장애인의 질환 중 3순위로 높은 순위를 차지하고 있지만, 장애인의 구강건강관리에 대한 인식과 구강건강관리능력의 부족으로 인하여 치과질환의 발생빈도는 높으며, 치과치료 시에 발생하는 진료에 대한 공포 그리고 장애인 행동조절의 어려움 또는 진료기관 방문 이동의 불편함으로 인하여 적절한 시기에 치과진료를 받지 못하고 있다⁶⁾. 구강건강은 전신건강의 기본요소로 삶의 질을 결정하는 주요 인자이다. 특히 장애인 구강보건사업은 장애인이 가진 구강건강의 문제를 해결하고 개선하여 장애인의 구강건강을 증진·유지함으로써 건강한 구강관리를 통해 생명 유지, 치과질환예방을 통한 통증경험 감소, 심미성 유지를 통한 사회생활 유지 등 장애인의 삶의 질이 향상될 수 있는 발판이 될 수 있으므로 반드시 중요하다⁷⁾.

보건복지부에서는 치과의료서비스의 사각지대에 있는 장애인이 적절한 시기에 치료 받을 수 있도록 전국 장애인 대상(중증장애인포함) 자가 구강위생관리 및 이동진료가 힘든 장애인의 치과의료서비스 전문성 및 접근성을 향상하고자 치과(대학)병원 등에 '장애인구강진료센터' 설치 및 운영을 지원하고 있으며 시, 도가 주체하는 '장애인구강진료센터사업'을 실시하고 있다⁸⁾. 이 가운데 J대학교치과병원에 설치된 G장애인구강진료센터는 2011년 5월 24일에 개소하여 G지역 장

접수일: 2021년 8월 19일 최종수정일: 2021년 10월 7일

게재 확정일: 2021년 10월 10일

교신저자: 이재라, (58644) 전라남도 목포시 영산로 413-1

목포과학대학교 탐구관 403호

Tel: 061-270-2724, Fax: 061-270-2724

E-mail: jaeriya@hanmail.net

에인들을 대상으로 치과진료서비스를 제공하는 구강진료센터사업을 현재까지 활발하게 사업을 시행해 오고 있다. 그러나 장애인 구강진료센터사업에 있어서 양적인 확대는 이루어졌으나 장애인구강진료센터 이용실태 및 시설환경에 관한 조사는 이루어지지 않고 있어 대상자들의 이용에 관련된 만족도에 대한 연구가 필요한 실정이다.

본 연구에서는 G지역 장애인구강진료센터에 내원하는 이용자를 대상으로 이용현황 및 만족도를 조사하고 만족도에 영향을 미치는 요인을 파악하여 보다 질 높은 의뢰서비스를 제공할 수 있는 기초자료를 제공하고자 한다.

2. 연구대상 및 방법

2.1. 연구대상

본 연구는 2015년 7월 27일부터 2015년 10월 31일부터 G장애인구강진료센터의 이용자 218명을 대상으로 자기기입식 설문조사법을 실시하여 자료를 수집하고 분석 자료로 사용하였다.

2.2. 연구도구

본 연구에 사용된 설문지는 구조화된 선행연구를 참고하여 만족도는 ‘시설환경(5문항)’, ‘이용절차(5문항)’, ‘의료기술(4문항)’, ‘진료비용(4문항)’, ‘친절도(3문항)’, ‘전반적인 만족도(3문항)’ 24문항으로 Likert 5점 척도(매우 그렇다: 5점, 그렇다: 4점, 보통이다: 3점, 그렇지 않다: 2점, 전혀 그렇지 않다: 1점)로 구성하였으며, 일반적 특성 4문항, 장애 특성 5문항, 치과의료서비스 이용실태 7문항 총 40문항이다. 측정도구의 신뢰도는 Cronbach's α 는 0.932였다.

2.3. 자료분석

본 연구의 수집된 자료는 IBM SPSS Statistics 21.0 프로그램을 이용하여 분석하였다. 일반적 특성을 알아보기 위해서 기술통계의 빈도분석을 시행하였고,

치과의료서비스에 대한 만족도는 평균과 표준편차를 구하고, 만족도에 영향을 주는 요인을 분석하기 위해 영역별 세부 영역을 모두 더한 각각의 만족도를 종속 변수로 하고 일반적 특성인 성별, 연령, 최종학력, 월평균수입을 독립변수로 하여 회귀분석을 시행하였다.

3. 연구 결과

3.1. 대상자의 일반적 특성

조사 대상자의 일반적 특성은 남자 51.8%, 여자 48.2%로 나타났으며, 연령은 40~49세 26.6%, 29세 미만 26.1%, 50세 이상 23.9%, 30~39세 23.4%이었다. 최종학력은 고졸 33.9%, 무학 22.9%, 중졸 17.3%, 초졸 11.5%, 대졸 8.7%, 미응답 5.5%이었고, 월평균수입은 100만 원 미만 30.7%, 100~200만 원 미만 25.7%, 200~300만 원 미만 22.5%, 300~400만 원 미만 12.8%, 400만 원 이상 8.3%이었다(Table 1).

Table 1. 대상자의 일반적 특성 (N=218)

항목	분류	N (%)
성별	남자	113(51.8)
	여자	105(48.2)
연령	29세 미만	57(26.1)
	30~39세	51(23.4)
	40~49세	58(26.6)
	50세 이상	52(23.9)
최종학력	무학	50(22.9)
	초졸	25(11.5)
	중졸	38(17.4)
	고졸	74(33.9)
월평균수입	대졸이상	19(8.7)
	미응답	12(5.5)
	100만원 미만	67(30.7)
	100~200만원 미만	56(25.7)
	200~300만원 미만	49(22.5)
	300~400만원 미만	28(12.8)
	400만원 이상	18(8.3)

3.2. 대상자의 장애인구강진료센터 치과의료 서비스에 대한 만족도

치과의료서비스에 대한 만족도는 시설환경, 이용절차, 의료기술, 진료비용, 친절도, 전반적인 만족도 6 항목으로 분류하여 조사한 결과, 시설환경은 '진료실 등의 환경은 위생적이다(4.42±0.73)'에서 높았으며, 이용절차에서는 '예약제가 잘 지켜진다(4.18±0.95)'가

높았다. 의료기술은 '담당 치과 의사의 진료에 만족한다(4.37±0.62)'에서 높았으며, 진료비용에서는 '진료비용 및 감면혜택에 대한 설명을 충분히 들었다(3.88±0.92)'가 높았다, 친절도는 '의료진은 궁금증이나 주 의사항에 대해 충분히 설명해 주었다(4.29±0.71)'에서 높았으며, 전반적인 만족도는 '계속 이용할 것이다(4.27±0.65)'가 높게 나타났다(Table 2).

Table 2. 대상자의 장애인구강진료센터 치과의료서비스에 대한 만족도

항목	평균±표준편차
시설환경	
찾아오기 쉽다.	4.14±0.89
간판이나 안내 표지 등이 잘 갖추어져 있다.	4.05±0.91
진료실 등의 환경은 위생적이다.	4.42±0.73
센터 내에 있는 시설(치료실, 진료실, 원무과, 검사실등)찾기가 쉽다.	4.18±0.70
장애인편의시설이 잘 갖추어져 있다.	4.18±0.70
이용절차	
접수 및 수납, 진료과정 등 수속 절차가 편리하다.	4.09±0.78
편리한 시간에 진료 약속을 할 수 있다.	3.64±1.12
치료를 받기까지 대기 시간이 길지 않다.	3.66±1.06
예약제가 잘 지켜진다.	4.18±0.95
불평이나 문제가 발생하면 신속하게 해결해 준다.	4.01±0.68
의료기술	
담당 치과 의사의 진료에 만족한다.	4.37±0.62
진료에 적합한 최신 의료장비 및 기술을 사용하고 있다.	4.16±0.72
의료진은 전문적 지식, 환자상태에 맞는 의료서비스를 제공하고 있다.	4.31±0.60
다른 의료 기관과의 의뢰 및 협력이 원활하다.	3.94±0.70
진료비용	
센터이용 장애인에게 진료비감면 혜택이 있는 사실 알고 있었다.	3.74±1.16
지불한 진료비의 수준은 적당하다.	3.74±0.87
이용 시 받은 진료비 감면 수준은 적당하다.	3.64±0.99
진료비용 및 감면혜택에 대한 설명을 충분히 들었다.	3.88±0.92
친절도	
수납 직원은 친절하게 응대하고 설명해 주었다.	4.27±0.71
의료진은 증상, 진단결과, 치료과정 등에 대하여 친절하게 설명을 해주고 의료과정에서 환자의 의견을 충분히 반영해 주었다.	4.25±0.64
의료진은 궁금증이나 주의사항에 대해 충분히 설명해 주었다.	4.29±0.71
전반적인 만족도	
이 센터에서 지불한 비용만큼 적절한 의료서비스를 제공 받았다.	4.07±0.69
이 센터를 계속 이용할 것이다.	4.27±0.65
이 센터를 다른 장애인에게 추천할 것이다.	4.25±0.67

3.3. 대상자의 만족도에 영향을 미치는 요인

만족도에 영향을 주는 요인으로는 시설환경에서는 성별과 최종학력이었으며, 이용절차는 성별이었고,

의료기술은 최종학력이었다. 진료비용에서는 연령, 월평균수입이었으며, 친절도는 성별에 따라 차이가 나타났다(Table 3).

Table 3. 대상자의 만족도에 영향을 미치는 요인

요인	B	SE	β	t	p
시설환경					
성별	-0.224	0.088	-0.181	-2.557	0.011*
연령	-0.021	0.043	-0.037	-0.480	0.632
최종학력	0.071	0.036	0.151	1.981	0.049*
월평균수입	-0.027	0.037	-0.054	-0.734	0.464
$R^2=0.073, p=0.002, F=4.106$					
이용절차					
성별	-0.422	0.099	-0.301	-4.267	0.000***
연령	-0.016	0.049	-0.026	-0.339	0.735
최종학력	0.020	0.040	0.037	0.493	0.623
월평균수입	-0.034	0.042	-0.060	-0.817	0.415
$R^2=0.080, p=0.001, F=4.344$					
의료기술					
성별	-0.134	0.085	-0.113	-1.571	0.118
연령	-0.011	0.042	-0.021	-0.263	0.793
최종학력	0.088	0.035	0.197	2.530	0.012*
월평균수입	-0.011	0.036	-0.022	-0.298	0.766
$R^2=0.034, p=0.042, F=2.359$					
진료비용					
성별	-0.125	0.089	-0.099	-1.407	0.161
연령	-0.102	0.044	-0.180	-2.332	0.021*
최종학력	-0.050	0.036	-0.104	-1.367	0.173
월평균수입	-0.115	0.037	-0.225	-3.075	0.002**
$R^2=0.073, p=0.002, F=4.003$					
친절도					
성별	-0.197	0.087	-0.164	-2.273	0.024*
연령	-0.026	0.043	-0.049	-0.619	0.537
최종학력	0.012	0.036	0.025	0.327	0.744
월평균수입	-0.042	0.037	-0.085	-1.139	0.256
$R^2=0.039, p=0.030, F=2.530$					
전반적인 만족도					
성별	0.344	0.069	0.203	-3.575	0.118
연령	-0.021	0.052	-0.031	-0.683	0.793
최종학력	-0.118	0.145	0.173	-2.110	0.252
월평균수입	-0.029	0.060	-0.064	-1.268	0.166
$R^2=0.175, p=0.032, F=4.059$					

* by Multiple regression analysis($p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$)

4. 고찰

본 연구는 일부지역 장애인구강진료센터의 이용현황과 만족도에 영향을 미치는 요인을 비교하였다.

치과의료서비스에 대한 만족도 조사결과, 진료비용 만족도가 가장 낮은 것으로 조사되었다. 이는 장애인 대다수가 장애로 인하여 생계유지 능력의 부족으로 대부분이 저소득층이며, 재활 또는 건강과 관련된 의료비의 지속적인 지출이 소모되기 때문에 나타난 결과라고 사료된다. 빈곤과 불건강의 악순환이 장애인에게 부담을 주고 있으며, 치과의료 기관 방문 시 접근성 제한 및 비급여 치료비에 대한 경제적인 부담이 커서 치과치료를 포기하고 방치하는 경우가 빈번히 발생하게 된다⁹⁾. 이에 비용부담이 많은 장애인을 위해 장애인구강진료센터에서는 장애인 구강진료를 위한 진료비 감면혜택 및 향후 제도적, 재정적 뒷받침을 바탕으로 현재의 문제를 개선할 방안을 모색할 필요가 있다. 또한, 장애인구강진료센터 이용자의 진료비 지원을 통한 만족도 향상을 위해서는 국가 차원의 장애인구강진료를 사회복지와 연계하여 공공의료 확충의 관점에서 지속적인 관심과 지원방안을 마련해야 할 필요가 있다고 사료된다. 환자의 만족도에 영향을 미치는 요인 분석 결과, '시설환경 만족도'에서는 성별과 최종학력이 영향을 미치는 것으로 조사되었다. 이는 진료실 환경 및 편의시설에 대해 남자와 여자가 중요시 생각하는 분야가 다르기 때문에 나타난 결과인 것 같으며, 최종학력에 따라서도 시설환경에 대한 요구도가 다른 것으로 판단된다. 장애인 복지관 프로그램 만족도에 대한 선행연구¹⁰⁾와 한방병원 환자와 보호자를 대상으로 한 선행연구¹¹⁾에서도 일치한 결과로 나타났으나, 장애인의 치과의료서비스이용 시 만족 요인에 대한 선행연구⁹⁾와 장애인의 복지관 프로그램 이용 만족도를 연구한 선행연구¹⁰⁾의 연구결과와는 유의미한 결과를 나타나지는 않았다. '이용절차 만족도'에 영향을 주는 요인으로는 성별이었으며, '의료기술 만족도'에서는 최종학력이었다. 마지막으로 '진료비용 만족도'에 영향을 미치는 요인으로는 연령, 월평

균수입에 따라 차이가 있는 것으로 나타났으며, '친절도 만족도'에서는 성별에 따라 차이가 있는 것으로 나타났다. 특히, 연령에서 유의미한 결과를 보인 것은 진료비용으로 40세 이상의 연령에서 진료비용에 대한 만족도가 낮은 것으로 조사되었는데 이는 40세 이상의 장애인 대부분이 본인 스스로가 생계를 책임지면서 치료비용까지 부담해야 하므로 만족도가 낮은 것으로 생각된다. 또한, 40세 이상의 연령층에서는 주된 치과치료가 치주치료 및 보철치료 등이 시행될 것을 고려했을 때 젊은 연령층의 치료비용과 비교 시 다소 차이가 있을 것으로 생각된다. 치과영역 중증장애인은 장애인복지법에 따른 15개 장애유형 중 6개 장애유형(간질, 뇌병변, 자폐성, 정신, 지적, 지체장애)을 가진 사람이 6등급 이하 장애등급을 받은 경우가 포함된다. 하지만 치과치료 중 합금을 사용해야 하는 보철치료의 경우에는 합금 비용 전액을 본인이 부담해야 한다.¹²⁾ 이에 저소득층, 장애유형 및 등급 등에 따른 다양한 감면혜택이 확대되어야 할 필요가 있다. 이에 본 연구는 일부지역 장애인구강진료센터의 이용현황과 이용 만족도를 파악하여 보다 질 높은 의료서비스를 제공할 수 있는 방안을 수립하는 데 활용할 수 있을 것으로 생각된다.

본 연구는 조사대상이 일부지역 장애인구강진료센터 이용자로 국한되어 있어 전체 장애인구강진료센터로 확대 해석하기에는 한계가 있으므로 추후 권역별 센터를 대상으로 이용실태 및 만족도, 사업내용 및 프로그램 평가 등 성공적인 센터의 운영과 발전을 위한 지속적인 연구가 필요할 것으로 사료된다.

Notes

본 연구는 2015년도 G대학교 생명윤리심의위원회(1040198-150629-HR-031-02)의 승인을 받아 실시하였습니다.

ORCID ID

Jae-Ra Lee, <https://orcid.org/0000-0002-2051-4952>

참고문헌

1. Korea Institute for Health and Social Affairs, 2000 Survey on the Disabled, 2001.
2. Ministry of health and welfare Korea Institute for health and social affairs, 2017 A survey on the Actual condition of the Disabled, 2018.
3. Kim M, Health edication and health promotion, Gye chuk Munwhasa, 2017.
4. The smile charity foundation, Handicapped Dental Care Guidebook, 2015.
5. Cho NH, A Study on the Factors Deciding satisfaction of the public dental service for the disabled(Especially in case of some of the public health centers in Seoul), Dankook University Graduate School of Public Administration Master's Thesis, 2008.
6. Cho PK, Lee MO. A Survey of mentally retarded people's dental caries experiences, Dental Research 2005;58(6):51-59.
7. Kim JB, Kim JW, Kim YM, Hyeon CS, Oral Hygiene Status of Mental Subnormalities, The Journal of the Korean dental Association 1970;8(16):477-480.
8. Kim YS, Cho YS . Literature review on dental patients with disability(1970~2000), The Journal of Korean Association for Disability and Oral Health 2005;1(1):9-17.
9. Chang JH, Treatment barriers of special needs patients, The Journal of Korean Association for Disability and Oral Health 2017;13(2):67-72.
10. Lee MJ, A Study on the Satisfaction Level of Users with Welfare Agency Programs for the Disabled, Hannam University Graduate School of Social Culture Master's Thesis, 2006.
11. Kang HM, Satisfaction with Medical Services of Inpatients and Carers in the Oriental Medicine hospital, Kyunghee University Graduate School of Public Administration Master's Thesis, 2004
12. Cho HL, Kim YJ, Yoon TY, A Study on the Satisfaction Factors of the Disabled When Using Dental Care Services, The Journal of Korean Association for Disability and Oral Health 2014;10(1):9-21.

ABSTRACT

Factors affecting the satisfaction of persons with disabilities at community oral care centers

So-Ra Yoon¹ · Jae-Ra Lee^{1*} · Eun-Young Choi²

¹Department of Dental Hygiene, Mokpo Science University

²Department of Dental Hygiene, Seoyeong University

Background: To identify the factors that affect the current status and satisfaction of people with disabilities at community oral care centers.

Methods: A structured self-administered survey, including five questions on facility environment, five on usage procedure, four on medical skill, four on care cost, three on friendliness, and three on satisfaction, was administered to 218 residents of the G-disabled community care center. It comprised a Likert 5-point scale (strongly agree, 5 points; agree, 4 points; moderate, 3 points; disagree, 2 points; not at all, 1 point). The reliability of the measurement tool was 0.932 for Cronbach's α .

Results: The evaluation of community oral care centers for the disabled showed that the environment was hygienic (4.42 ± 0.73), reservation system was well maintained (4.18 ± 0.95), and the dentist-in-charge was satisfied with the treatment (4.37 ± 0.62). The participants agreed that the details were sufficiently explained (4.29 ± 0.71). However, in terms of medical expenses, the score of "have fully heard the explanation of medical expenses and reductions" was 3.88 ± 0.92 . The factors affecting satisfaction were sex, final educational background in the facility environment, usage procedure, and medical skill.

Conclusion: To increase the satisfaction of people with disabilities at community oral care centers, it is necessary to establish a facility environment and service according to the patients' need and increase the reduction or exemption benefits between different treatment cost categories. Oral health management policies for the disabled should be developed based on these factors, so that the oral care of vulnerable groups in blind spots can be maintained.

Keywords: Dental center for the disabled, Dental care service, Disabled, Satisfaction