

대한고유수용성신경근촉진법학회 : 제10권 제4호, 2012년 12월  
J. of the Korean Proprioceptive Neuromuscular Facilitation Association  
Vol.10, No.4, December 2012. pp.41~48

## 신경계 재활전문병원 환자의 이탈요인에 관한 연구 : 대구시 북구를 중심으로

이재홍<sup>1</sup> · 전권일<sup>1</sup> · 권원안<sup>2</sup> · 이진환<sup>3\*</sup> · 김한수<sup>4</sup>

<sup>1</sup>대구보건대학교 병원사업지원팀, <sup>2</sup>대구보건대학교 물리치료과, <sup>3</sup>강병원 물리치료실, <sup>4</sup>대구보건대학교병원

## A Study on Leaving Factors of Patients in a Rehabilitation Hospital : in Bukgu, Daegu

Jae-Hong Lee<sup>1</sup>; Kwon-Il Jeon<sup>1</sup>; Won-An Kwon<sup>2</sup>; Jin-Hwan Lee<sup>3\*</sup>; Han-Soo Kim<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Dept. of School Hospital Support team, Daegu Health College

<sup>2</sup>Dept. of Physical Therapy, Daegu Health College

<sup>3</sup>Dept. of Physical Therapy, Gang's Hospital

<sup>4</sup>Daegu Health College Hospital

### ABSTRACT

**Purpose** : The purpose of his study was to analyze the environmental and the medical selection factor on rehabilitation hospital admission.

**Methods** : The subjects were 107 patient and inpatients. The data were collected analyzed using the SPSS window 17.0 program.

**Results** : General hospital select the recommendation 35.5%, medical team professionalism 18%, accessibility 16%, any others 14% appear in the rehabilitation hospital admission selection factor.

**Conclusion** : Rehabilitation hospital admission selection factor is recommend and medical team service approach.

**Key Words** : Rehabilitation, Selection factor, Admission

## I. 서론

최근 우리나라는 인구 고령화와 만성질환자의 증가, 각종사고로 인한 후천성장애를 지닌 환자 수의 증가로 의료재활의 중요성이 높아지고 있다(김영근과 김태호 2012). 특히 뇌혈관 손상은 우리나라 사망원인 2위로 그 병의 심각성은 이미 사회적 문제이다(통계청, 2007). 뇌혈관 질환이 발생하면 후유증으로 몸에 장애가 발생하게 되어 의료 재활 서비스를 필요로 하게 된다. 의료 재활을 필요로 하는 환자는 일상생활 능력의 증진, 신체의 기능증진, 장애로 인한 후유증을 최소화 하고 조금 더 빠른 회복과 사회로의 복귀를 위해 재활병원을 이용하게 된다. 2002년도에 국민건강보험공단에서 뇌졸중, 척수손상 등으로 인한 중추신경계 손상환자에 대해 물리치료를 시행하는 것을 의료보험 수가로 지급하기 시작한 이후로부터 전국적으로 재활병원이 많은 수가 생겨나게 되었다. 이로 인하여 현재는 누구나 의료 재활서비스를 받고자 하면 입원 또는 외래를 통하여 치료를 받을 수 있다. 의료소비자인 환자의 욕구가 다양화됨에 따라 과거의 의료공급자 중심시장에서 수요자 중심시장으로, 권위주의에서 친절서비스 위주로, 직원 편의주의에서 고객만족 위주로 급속히 변화되어가고 있다. 의료기관도 의료 소비자를 고객으로 이해하고 고객에게 적극적으로 다가가려는 노력이 필요한 시대가 되었다(이경아, 2006). 환자의 의료기관 이용에 대한 만족도는 의료 제공자의 입장에서 양질의 의료서비스를 고려할 때 중요한 관심사중의 하나가 될 것이다(이충휘 등 1989). 이에 따라 재활병원의 의료서비스 만족도에 대한 관심으로 전문적이고 체계적이며 다양한 양질의 의료서비스로 향상시켜 환자의 욕구를 충족 시켜야 한다(박상여, 2011). 과거에 재활병원이 많이 없었을 때는 수요자인 환자가 선택의 여지가 없었지만, 현재는 많은 재활병원들이 생겨나면서 서로 경쟁체제에 놓이게 되면서 각 병원들 마다 환자에게 더 높은 만족도를 제공하여서 환자의 다른 병원으로의 이탈을 막고자 한다. 따라서 본 연구에서는 재활병원의 환자 입원 시 환경적인 요인과 의료적인 요인에 의해 선택이 되는

지를 연구하고 환자에게 더욱더 좋은 양질의 치료환경을 제공해 주는 요인들을 찾아내고, 문제점들을 보완하여 환자들의 다른 병원으로의 이탈현상을 줄이고자 한다.

## II. 연구 방법

### 1. 연구대상

본 연구는 재활 병원 이용환자의 만족도를 알아보고, 재활병원 환자이탈 요인을 연구하고자 하였다. 연구 자료는 구조화된 설문지를 이용하여 재활병원에서 치료 받은 경험이 있는 환자나 보호자를 대상으로 현재 대구 지역 2개의 재활병원에 입원중인 환자 및 보호자 120명을 대상으로 2012년 10월 1일부터 10월 5일까지 사전교육이 된 면접원 10명이 설문조사 하였다. 응답에 불성실한 13명을 제외한 총 107명을 대상으로 분석하였다.

### 2. 분석방법

본 연구에서 연구결과에 대한 자료 분석은 SPSS 17.0 for window version을 이용하여 측정 자료의 평균과 표준오차를 산출하였다. 본 연구를 통해 수집된 자료가 정규분포를 만족하는 여부를 Shapiro - wilk test로 검정하였으며, 대상자의 일반적 특성은 기술통계로 분석하였다. 또한 각 집단별 이탈요인의 특성을 알아보기 위해 대응비교 t-검정(paired t-test)을 이용하였다. 통계적 유의수준  $\alpha$ 는 0.05로 하였다.

## III. 연구 결과

### 1. 연구대상자의 일반적 특성

조사 대상자 107명은 이전에 다른 병원에서 치료를 받고 현재의 병원으로 내원하여 치료를 받고 있는 환자

를 대상으로 하였다. 조사대상자의 일반적 특성은 성별, 결혼, 학력, 수입정도, 부양가족, 내원 전의 병원, 내원 교통수단, 보험의 종류, 현재 거주 지역으로 분류하여 조사하였으며 결과는 다음과 같다(표 1).

Table 1. 일반적인 특성

		Unit : n(%)						
성별	남	여						
	60 (56.1)	47 (43.9)						
연령 (세)	0-20	21-30	31-40	41-50	51-60	60-		
	0 (0)	10 (9.3)	13 (12.1)	26 (24.3)	36 (33.6)	22 (20.6)		
결혼	미혼	결혼	사별	이혼	기타			
	17 (15.9)	79 (73.8)	6 (5.6)	5 (4.7)	0 (0)			
학력	초졸 이하	중졸	고졸	대졸	대학원 졸			
	14 (13.1)	14 (13.1)	48 (44.9)	31 (29.0)	0 (0)			
수입 (만원)	100 미만	101- 200	201- 300	300 이상				
	26 (24.3)	23 (21.5)	34 (31.8)	24 (22.4)				
부양	배우자	형제 자매	자녀	부모	본인	기타		
	30 (28.0)	6 (5.6)	20 (18.7)	12 (11.2)	28 (26.2)	11 (10.3)		
이전 병원	대학	준종합	정형 전문	신경 전문	기타			
	59 (55.1)	19 (17.8)	2 (1.9)	16 (15.0)	11 (10.3)			
내원 수단	자가용	지하철	대중 교통	도보	구급차	기타		
	45 (42.1)	0 (0)	26 (24.3)	0 (0)	19 (17.8)	17 (15.9)		
보험	의료 보험	의료 보호	산재 보험	자동차 보험	생명 보험	일반	기타	
	60 (56.1)	11 (10.3)	3 (2.8)	3 (2.8)	13 (12.1)	5 (4.7)	12 (11.2)	
거주 지역	동구	서구	남구	강북 (칠곡)	북구	달서구	수성구 기타	
	8 (7.5)	18 (16.8)	3 (2.8)	16 (15.0)	34 (31.8)	5 (4.7)	3 (2.8) 20 (18.7)	

2. 두 그룹간의 일반적 특성에 관한 비교

두 그룹의 일반적 특성을 비교한 결과를 보면 성별, 연령, 결혼, 학력, 거주, 수입, 부양, 보험, 교통에는 차

이가 없었으며 이전에 입원한 병원이 차이가 있어 환자의 유입경로가 다를 수 있었다(표 2)

Table 2. 일반적인 특성에 관한 비교

	그룹	평균±표준편차	p
성별	D	1,3714±0.49	0.163
	G	1,4722±0.50	0.163
연령	D	4,2857±1.17	0.162
	G	4,5139±1.23	0.162
결혼	D	1,9429±0.72	0.296
	G	2,0139±0.59	0.296
학력	D	3,0857±0.98	0.081
	G	2,8056±0.95	0.081
거주	D	4,9143±2.26	0.196
	G	4,5278±2.13	0.196
수입	D	2,4000±1.14	0.209
	G	2,5833±1.07	0.209
부양	D	3,4571±1.70	0.301
	G	3,2639±1.83	0.301
보험	D	3,0286±2.25	0.103
	G	2,4444±2.21	0.103
이전 병원	D	2,5714±1.52	0.009
	G	1,8333±1.36	0.009
교통	D	2,6571±1.87	0.111
	G	3,1528±1.99	0.111

3. 그룹 내 이전에 입원한 병원의 분포

두 그룹에서 “본원을 내원하기 전에 입원한 병원은 어디인가”라는 항목에 대한 차이는 0.009로 나타나 차이를 보였으며 빈도를 나열해보면 다음과 같다. 이 중에서 차이가 두드러진 항목은 대학병원이며 D그룹은 13명(37.1), G그룹은 46명(63.9)으로 나타났다. D그룹은 주로 대학병원, 신경계 전문병원, 준 종합병원에서 전원 하였고, G그룹은 주로 대학병원에서 전원 하였음을 알 수 있다(표 3).

Table 3. 두 그룹에서 이전에 입원한 병원의 분포

그룹	대학병원	Unit : n(%)			
		준종합 병원	정형계 전문병원	신경계 전문병원	기타
D (n=35)	13 (37.1)	7 (20.0)	1 (2.9)	10 (28.6)	4 (11.4)
G (n=72)	46 (63.9)	12 (16.7)	1 (1.4)	6 (8.3)	7 (9.7)

4. 조사대상자의 환경적 요인과 의료적 요인에 대한 분석

1) 두 그룹에서 전반적인 병원선택 요인에 대한 분석

D그룹은 ‘추천’이 12(34.3)명, ‘현대적 시설’이 7(20.0)명, ‘의료진과 직원’이 5(14.3)명, ‘기타’가 4(11.4)명의 순으로 나타났고, G그룹은 ‘추천’이 26(36.1)명, ‘이동성’ 및 ‘의료진과 직원’이 각각 13(18.1)명, ‘기타’가 11(15.3)명의 순으로 조사되었다.

D그룹은 G그룹에 비해 ‘이동성’과 ‘의료진과 직원’에서 낮은 비율을 보였고, ‘지인근무’와 ‘현대적 시설’에서 높은 비율을 차지하였다(표 4).

Table 4. 두 그룹간의 병원선택요인 분석

그룹 항목	Unit : n(%)							
	이동성	의료진과 직원	비용	인터넷 검색	추천	지인 근무	현대적 시설	기타
D	3 (8.6)	5 (14.3)	0 (0)	1 (2.9)	12 (34.3)	3 (8.6)	7 (20.0)	4 (11.4)
G	13 (18.1)	13 (18.1)	2 (2.8)	4 (5.6)	26 (36.1)	1 (1.4)	2 (2.8)	

2) 두 그룹간의 전반적인 병원선택 요인에 대한 비교

두 그룹에서 전반적인 병원선택 요인을 비교한 결과 차이가 있는 것으로 나타났다. ‘D’그룹은 평균±표준편차가 5.02±2.17로 나타났고, ‘G’그룹은 평균±표준편차가 4.15±2.35으로 나타나 두 그룹간의 통계학적으로 유의한 차이를 보였다(표 5).

Table 5. 두 그룹간의 병원선택요인 비교

그룹	Unit : n(%)	
	평균±표준편차	p
D	5.02±2.17	.034
G	4.1±2.35	.034

\*p<.05

3) 두 그룹간의 의료진 서비스품질의 비교

5종류의 의료진과 의료관계자를 대상으로 전문성을 평가한 결과, 평균±표준편차는 D그룹과 G그룹에서 각각 3.0571±0.96841과 3.0833±0.89992로 나타나 가장 높은 점수를 기록하였다. 다음으로는 작업치료사가 각각 2.9143±0.91944와 2.9306±0.96890, 간호사가 각각 2.9143±0.85307과 2.3194±1.03225로 나타났다(표 6). 그룹간의 전문성의 차이를 비교한 결과, 의사는 유의확률이 0.003, 간호사는 0.002로 나타나 통계학적으로 유의한 차이를 보였으며 D그룹이 더 높은 점수를 기록하였다(표 6). 5종류의 의료진과 의료관계자를 대상으로 친절성을 평가한 결과, D그룹과 G그룹에서 물리치료가 각각 3.2571±0.88593, 2.9444±0.91757, 작업치료사 각각 3.1143±0.86675, 2.8333±0.99293, 간호사가 각각 2.9714±0.98476, 2.4306±1.07240으로 나타나 높은 점수를 기록하였다(표 6).

친절성에 대한 그룹간의 비교에서는 유의확률이 의사에서 0.000, 간호사에서 0.007, 물리치료사에서 0.049로 나타나 차이를 보였다. 의사, 간호사 및 물리치료사 그룹에서는 D그룹이 상대적으로 더 높은 점수를 기록하여 친절도가 더 높다는 것을 보여주었다(표 6). 5종류의 의료진과 의료관계자를 대상으로 설명성 정도를 평가한 결과, D그룹과 G그룹에서 물리치료가 각각 3.3429±0.76477, 2.8056±0.86625, 작업치료사 각각 2.8056±0.86625, 3.2000±0.79705, 간호사가 각각 3.0000±1.02899, 2.1667±1.02091으로 나타나 높은 점수를 기록하였다(표 6).

설명성 정도에 대한 그룹간의 비교에서는 유의확률이 의사에서 .001, 간호사에서 .000, 물리치료사에서 .001, 작업치료사에서 .009로 나타나 차이를 보였다. 의

사, 간호사, 물리치료사 및 작업치료사 그룹에서는 D그룹이 상대적으로 더 높은 점수를 기록하여 설명성 정도가 더 높다는 것을 보여주었다(표 6). 요약하면, 그룹간의 의료진 서비스 품질의 차이는 전문성 항목에서 의사

와 간호사, 친절성 항목에서 의사, 간호사와 물리치료사, 설명성 항목에서 의사, 간호사, 물리치료사 및 작업치료사 분야에서 그룹간의 차이를 나타냈고, 전 분야에서 D그룹이 더 높은 점수를 기록하였다(표 6).

Table 6. 그룹간의 전문성, 친절도, 설명성

	분야	그룹	평균±표준편차	p
전문성	의사	D	2.5143±1.09468	0.003*
		G	1.8750±1.09978	0.003*
	간호사	D	2.9143±0.85307	0.002*
		G	2.3194±1.03225	0.002*
	물리치료사	D	3.0571±0.96841	0.446
		G	3.0833±0.89992	0.446
	작업치료사	D	2.9143±0.91944	0.467
		G	2.9306±0.96890	0.467
	간병인	D	1.6571±1.41302	0.466
		G	1.6806±1.03225	0.466
친절성	의사	D	2.8857±0.96319	0.000
		G	2.0000±1.10058	0.000
	간호사	D	2.9714±0.98476	0.007*
		G	2.4306±1.07240	0.007*
	물리치료사	D	3.2571±0.88593	0.049*
		G	2.9444±0.91757	0.049*
	작업치료사	D	3.1143±0.86675	0.078
		G	2.8333±0.99293	0.078
	간병인	D	1.6286±1.43662	0.198
		G	1.8611±1.02511	0.198
설명성	의사	D	2.7714±1.08697	0.001*
		G	1.9861±1.13203	0.001*
	간호사	D	3.0000±1.02899	0.000*
		G	2.1667±1.02091	0.000*
	물리치료사	D	3.3429±0.76477	0.001*
		G	2.8056±0.86625	0.001*
	작업치료사	D	3.2000±0.79705	0.009*
		G	2.7639±0.91148	0.009*
	간병인	D	1.7714±1.47699	0.449
		G	1.7361±0.90372	0.449

\*p<.05

4) 의료진 서비스 품질의 빈도

그룹간의 의료진 서비스 품질을 비교한 결과 통계학적으로 유의한 차이가 있는 항목을 나열하면 표 7과 같으며 이 중에서 30% 이상의 비율을 차지한 항목을 제시하면 다음과 같다. 전문성 요인에서 의사-D그룹은 보통만족이 12(34.3)명, 의사-G그룹은 보통이 27(37.5)명으로 나타났다. 간호사-D그룹은 '보통'과 '보통 만족'이 각각 11(31.4)명과 13(37.1)명, 간호사-G그룹은 '보통'과 '보통만족'이 각각 28(38.9)명과 22(30.6)명으로 조사되었다. 친절성 요인에서 의사-D그룹은 '보통'과 '매우 만족'이 각각 12(34.3)명과 12(34.3)명, 의사-G그룹은 '보통'이 31(43.1)명으로 나타났고, 간호사-D그룹에서 '보통'과 '매우 만족'이 각각 11(31.4)명

과 14(40.0)명, 간호사-G그룹에서 '보통'과 '보통 만족'이 각각 25(34.7)명과 23(31.9)명으로 나타났다. 물리치료사-D그룹은 '매우만족'이 19(54.3)명, 물리치료사-G그룹은 '보통 만족'과 '매우 만족'이 각각 29(40.3)명과 22(30.6)명으로 조사되었다. 설명성에서 의사-D그룹은 '매우 만족'이 11(31.4)명, 의사-G그룹은 '보통'이 26(36.1)명으로 나타났고, 간호사-D그룹에서 '매우 만족'이 14(40.0)명, 간호사-G그룹에서 '보통'이 32(44.4)명으로 나타났다. 물리치료사-D그룹은 '보통 만족'과 '매우 만족'이 각각 11(31.4)명과 18(51.4)명, 물리치료사-G그룹은 '보통 만족'이 33(45.8)명으로 조사되었다. 그리고 작업치료사-D그룹은 '매우 만족'이 15(42.9)명, 작업치료사-G그룹은 '보통 만족'이 32(44.4)명으로 나타났다(표 7).

Table 7. 의료진 서비스 품질의 빈도

			Unit : n(%)				
요인	분야	그룹	매우 불만족	보통 불만족	보통	보통 만족	매우 만족
전문성	의사	D	1(2.9)	6(17.1)	9(25.7)	12(34.3)	7(20.0)
		G	10(13.9)	14(19.4)	27(37.5)	17(23.6)	4(5.6)
	간호사	D	0(0)	1(2.9)	11(31.4)	13(37.1)	10(28.6)
		G	4(5.6)	9(12.5)	28(38.9)	22(30.6)	9(12.5)
친절성	의사	D	0(0)	2(5.7)	12(34.3)	9(25.7)	12(34.3)
		G	8(11.1)	12(16.7)	31(43.1)	14(19.4)	7(9.7)
	간호사	D	0(0)	2(5.7)	11(31.4)	8(22.9)	14(40.0)
		G	4(5.6)	8(11.1)	25(34.7)	23(31.9)	12(16.7)
	물리치료사	D	0(0)	0(0)	10(28.6)	6(17.1)	19(54.3)
		G	1(1.4)	3(4.2)	17(23.6)	29(40.3)	22(30.6)
설명성	의사	D	1(2.9)	3(8.6)	10(28.6)	10(28.6)	11(31.4)
		G	9(12.5)	13(18.1)	26(36.1)	18(25.0)	6(8.3)
	간호사	D	1(2.9)	1(2.9)	9(25.7)	10(28.6)	14(40.0)
		G	5(6.9)	10(13.9)	32(44.4)	18(25.0)	7(9.7)
	물리치료사	D	0(0)	0(0)	6(17.1)	11(31.4)	18(51.4)
		G	1(1.4)	3(4.2)	20(27.8)	33(45.8)	15(20.8)
	작업치료사	D	0(0)	0(0)	8(22.9)	12(34.3)	15(42.9)
		G	1(1.4)	5(6.9)	19(26.4)	32(44.4)	15(20.8)

#### IV. 고찰

본 연구는 대구시 북구에 위치하고 있는 신경계전문병원 두 곳을 대상으로 하였다. 또한 이전에 다른 병원에서 치료를 받고 현재의 병원으로 입원하여 치료를 받고 있는 환자 및 보호자 107명을 대상으로 설문조사를 이용하였다. 조사대상자의 환경적 요인을 분석한 결과 가장 많은 비중을 차지한 요인부터 나열하면, '추천'이 38(35.5)명, '의료진과 직원'이 18(16.8)명, '이동성'이 16(15.0)명, '기타'가 15(14.0)명, '현대적 시설'이 9(8.4)명, '인터넷 검색'이 5(4.7)명, '지인근무'가 4(3.7)명 그리고 '치료비용'이 2(1.9)명으로 나타났다. 두 그룹에서 전반적인 병원선택 요인에 대한 분석에서 D그룹은 '추천'이 12(34.3)명, '현대적 시설'이 7(20.0)명, '의료진과 직원'이 5(14.3)명, '기타'가 4(11.4)명의 순으로 나타났고, G그룹은 '추천'이 26(36.1)명, '이동성' 및 '의료진과 직원'이 각각 13(18.1)명, '기타'가 11(15.3)명의 순으로 조사되었다. 즉, D그룹은 G그룹에 비해 '이동성'과 '의료진과 직원'에서 낮은 비율을 보였고, '지인근무'와 '현대적 시설'에서 높은 비율을 차지하여 상반되는 양상을 보였다. 이러한 연구결과는 병원선택 이유에 관한 선연옥의 연구결과와도 비슷한 결과를 보여준다. 의료진이 좋아서, 다른 사람의 추천, 교통, 기타, 건물이 깨끗해서, 인터넷 검색, 직원이 가족이어서의 순서대로 나타남을 알 수 있었다. 이러한 결과는 입원환자 만족도 연구(김슬기 2010)에서 입원환자의 병원 선택 이유로 40%가 거리가 가까워서 이용한다고 나왔다. 그 다음이 의료진과 시설에 의해 영향을 받는다고 나타났으며 본 연구의 결과와 부분적으로 비슷한 결과를 나타내고 있다. 조사대상자의 의료적 요인에 대한 분석 결과 5종류의 의료진과 의료관계자를 대상으로 전문성을 평가한 결과 그룹간의 의료진 서비스 품질의 차이는 전문성 항목에서 의사와 간호사, 친절성 항목에서 의사, 간호사와 물리치료사, 설명성 항목에서 의사, 간호사, 물리치료사 및 작업치료사 분야에서 그룹간의 차이를 나타냈다. 그리고 전 분야에서 D그룹이 더 높은 점수를 기록하였다. 의료서비스 만족도 조사에

의한 연구(지경자 등, 2011)에 의하면 전문 병원의 입원환자는 의사의 서비스 품질과 의료기사의 서비스 품질이 영향을 미친다고 보고하였으며 의료서비스 품질에 의한 만족도에 의한 재이용에 관한 연구(장근조, 2005)에서도 의료서비스 품질이 환자에게 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 의료서비스 품질이 환자 만족도에 미치는 영향을 분석한 연구(김양균과 조철호, 2006)에서도 진료절차와 의료진 서비스 품질이 환자에게 긍정적인 영향을 미친다고 하였다. 의료서비스 만족도에 대한 많은 연구들이 본 연구의 결과들과 일치하며 본 연구를 뒷받침 해 주고 있다. 이러한 결과 등을 토대로 급변하는 의료시장에서 재활병원을 이용하고자 하는 환자들에게 좋은 의료서비스를 제공하기 위해서 병원 내부에서 의료의 질과 의료진들의 전문성 및 직원들의 신뢰도 등이 잘 어우러져야한다. 또한 이러한 노력이 병원을 방문한 사람들에게 지속적으로 홍보효과 및 다른 병원으로의 전원을 막을 수 있는 방법이라고 사료된다.

#### V. 결론

재활병원을 입원하는 환자의 전반적인 선택요인에 많은 영향을 미치는 부분은 환자 및 보호자들의 주변 사람들 추천과 의료진과 직원들의 만족도, 병원의 접근성 등에 의해 입원을 결정하는 요인으로 영향을 미치는 것을 연구를 통한 결과로 도출하였다.

#### 참고 문헌

- 김슬기, 김보미, 박희연, 김용수, 이덕한, 이현실. 환자 만족도와 충성관계. 한국 산학기술학회, 11(4):1492-1497, 2010.
- 김양균, 조철호. 의료 서비스 품질이 진료 가치와 환자 만족도에 미치는 영향에 관한 연구. 보건행정학회지, 16(1):117-139, 2006.
- 김영근, 김태호. 재활병원 성공운영지표 개발을 위한 기초조사연구. 대한 작업치료 학회논문지, 20(1):147-

159, 2012.

박상여. 요양병원 내 환자의 일반적인 특성에 따른 물리치료 서비스와 물리치료사에 대한 만족도 조사. 대구가톨릭대학교 보건과학대학원. 석사학위논문. 2011.

이경아. 병원선택요인 및 만족도 제고. 가천의과대학교. 병원경영대학원. 석사학위논문. 2006

이충휘, 주민, 김선엽. 안동지역의 외래 물리치료실 이용환자의 만족도. 대한물리치료사학회지. 9(1):73-82, 1989.

장근조. 의료서비스 품질에 대한 고객 가치와 고객만족이 재이용도에 미치는 영향. 전주대학교대학원. 박사학위논문. 2005.

지경자, 박천만, 이종렬. 환자가 인지하는 의료 서비스 질이 지각하는 가치와 만족도 및 재이용 의도에 미치는 영향. 대한보건연구. 37(2):41-56, 2011.

통계청. 2005년 사망원인보고 서울 : 통계청. 2007.