

# 지역주민 특성과 인지도가 공공병원 이용경험에 미치는 영향

심인옥\*, 황은정\*\*†

중앙대학교 적십자간호대학\*, 제주한라대학교 간호학과\*\*

## 〈Abstract〉

### Effects of Personal Characteristics and Public Hospitals Awareness by Community Residents on use-experience of Public Hospitals

In Ok Sim\*, Eun Jeong Hwang\*\*†

\*Chung-Ang University, Red Cross College of Nursing, \*\*Cheju Halla University, Department of Nursing

**Purpose:** This study aims to explore the effects of personal characteristics, satisfaction, quality of care, role performance, image, awareness level of public hospitals perceived by community residents on use-experience of public hospitals. **Methods:** A cross-sectional survey was conducted with 2,100 community residents around 39 district public hospitals. The questionnaire was designed to collected information on personal characteristics and community awareness of public hospitals. The community awareness consists of 5 factors and 15 items. The data were collected utilizing call-interview by a survey company. **Results:** The personal characteristic and community awareness were shown significant differences between having use-experience and not-having use-experience of public hospitals ( $p<.001$ ), except gender. As the results of multiple logistic regression, the significant variables of use-experience of public hospitals were satisfaction (OR=1.06 95%CI=1.010-1.116), quality of care (OR=1.07, 95%CI=1.016-1.134, level of awareness to public hospitals (OR=1.50, 95%CI=1.378-1.632), age (OR=0.43, 95%CI=0.236-0.785), education (OR=1.62, 95%CI=1.013-2.590), type of medical security (OR=0.37, 95%CI=0.142-0.945). **Conclusions:** Public hospitals have to effort to improve community awareness through providing quality of care, and role performance. It is possible to support them by the Central and Local Government.

**Key words :** Personal Characteristics, Awareness, Community, Use-experience, Public Hospital

## I. 서 론

### 1. 연구의 필요성

인지도는 소비자가 특정 대상과 관련하여 보유하고 있

는 정보의 정도로, 소비자의 태도와 행동에 영향을 미치는 중요한 요인으로 작용한다고 하였다(Keller, 1993). 오늘날 인지도는 거의 대부분 산업분야에서 소비자들의 구매활동에 지대한 영향을 끼쳐 구매나 서비스 이용으로 이어지게 하는 것으로 확인되어 중요하게 다루어지고 있

\* 투고일자 : 2014년 11월 17일, 수정일자 : 2014년 12월 6일, 게재확정일자 : 2014년 12월 19일

† 교신저자 : 황은정, 제주한라대학교 간호학과, 전화 : 010-5305-1581 (+82-10-5305-1581), 전화 & 팩스 : 064) 741-7686 (+82-64-741-7686), Email : eejhhh@naver.com

다. 병원 인지도는 진료 받기 전까지 그 병원에 대한 신뢰감 및 경쟁력으로 정의되며, 환자가 병원선택에 중요한 영향을 끼치는 것으로 나타났다(이진우, 김광환, 2013). 오늘날 병원간의 경쟁심화로 인해 의료서비스 품질수준이 표준화되고, 획기적인 차별화도 곧 경쟁에 의하여 쉽게 비차별화되는 상황에서 소비자가 제품과 서비스를 객관적 근거로 구별하기 어려울 것이다. 따라서 환자들은 의료기관 유명도와 이미지에 의해 구매의사를 결정하는 경향이 갈수록 높아지고 있다. 이를 의료기관 유명도와 이미지에 대한 경쟁이라고도 하였다(정성숙, 2010).

병원 이용자가 병원을 선택하는 과정은 일반적인 구매 의사결정과 마찬가지로 문제인식, 정보탐색, 대안의 평가, 의료기관 선택결정, 의료기관 이용 후 행동 등의 단계로 이루어진다고 하였다(조우현 등, 1999). 그러나 이러한 과정이 반드시 합리적으로만 이루어지는 것은 아니며 병원 이용자가 병원을 선택하는 과정은 다양한 기준이 작용할 것이다. 무엇보다 병원 이용자가 직접적인 이용경험을 통해서든지 주변사람들의 평판 등 간접적인 경험에 의해서든지 만족감을 느껴야 해당 병원을 이용할 것이며, 이러한 만족감은 지극히 개인적이고 주관적인 감정일 것이다. 이러한 이유로 인해 관련 연구에서 의료기관 선택이나 인지도, 만족도와 환자들의 일반적 특성과의 관련성을 중요하게 다루고 있음을 확인할 수 있었다(민순, 김정설, 2003; 김은옥, 조순연, 2004; 임환열 등, 2010; 이진우, 김광환, 2013). 공공병원도 이용자들의 선택을 받아야 살아남을 수 있는 의료기관으로서 병원 간 경쟁에서 자유롭기는 어려울 것이다.

우리나라 공공병원은 환자 진료업무 뿐 아니라 일반 지역주민들을 대상으로 의료보호환자를 위한 진료, 감염병 관리, 공공보건의료사업 등 민간병원에서 수행하기 어려운 공익적 보건의료서비스를 꾸준히 제공해 왔다(한국보건산업진흥원, 2000). 그럼에도 불구하고 대부분 공공병원은 운영의 경직성, 환자중심의 마인드 부재, 낙후된 서비스, 만성 적자 및 투자 부족 등을 지적받아 왔다(정승원 등, 2005; 이지영, 김렬, 2008). 한국보건산업진흥원의 설문조사결과에 의하면 지역주민이 지방의료원을 이용하지 않는 이유로 ‘시설과 장비가 안 좋아서’, ‘못사는 사람들이 이용해서’, ‘해당 병원에 대해 잘 몰라서’ 등을 주요하게 답하였다(한국보건산업진흥원, 2008). 대부분의 공공병원이 오랜 역사에도 불구하고 여전히 낮은 인지도와

부정적 이미지를 가지고 있음을 알 수 있다. 공공병원은 지역사회 특성 및 요구를 파악하고 이를 보건의료서비스 및 인지도 개선에 적극 활용하도록 노력해야 함에도 불구하고, 지역주민을 대상으로 인지도 및 이미지 제고 노력을 기울이지 않은 것은 사실이다. 더욱이 선행연구 검토 결과, 공공병원 인지도에 대한 연구는 거의 대부분 공공병원을 이용한 경험이 있는 내원 환자들을 대상으로 하였으며, 공공병원을 이용한 경험이 없는 지역주민들을 대상으로 한 연구는 거의 발견하기 어려웠다. 병원 인지도는 진료 받기 전까지 그 병원에 대한 신뢰감 및 경쟁력임을 감안했을 때(이진우, 김광환, 2013), 아직 공공병원을 이용한 경험이 없는 지역주민들의 인지도 조사는 매우 중요하게 수행되어야 할 것이다. 또한 인지도는 주관적 감정으로 개인적 특성이 중요하게 작용함을 감안하여 지역주민 특성과의 관련성을 연구하는 것도 중요하다 할 것이다. 따라서 이 연구를 통해 공공병원 관할 지역주민들의 일반적 특성과 인지도가 공공병원 이용에 어떠한 영향을 미치는가를 분석함으로써 공공병원에 대한 지역주민들의 인지도 개선과 이용률 향상을 위한 의미 있는 결과를 도출할 것으로 기대되어 진다.

## 2. 연구 목적

이 연구의 목적은 39개 지역거점공공병원 즉, 34개 지방의료원, 5개 적십자병원의 주진료권내 거주하는 지역주민을 대상으로 일반적 특성과 공공병원 인지도가 공공병원 이용경험에 미치는 영향을 확인하기 위함이다. 이는 향후 관할 지역주민들의 공공병원에 대한 인지도 개선 및 이용률 향상을 위한 방안 개발에 필요한 기초자료를 제공하고자 한다.

## II. 연구방법

### 1. 연구설계

이 연구는 공공병원 관할 지역주민을 대상으로 개인적 특성, 공공병원에 대한 만족도, 의료의 질 인지, 역할수행 인지, 이미지, 인지수준과 공공병원 이용경험과의 관련성을 분석한 상관관계 조사연구이다.

## 2. 연구대상 및 자료수집

이 연구에서는 보건복지부, 국립중앙의료원에서 수행한 ‘2010년 지역거점공공병원 운영평가’(보건복지부, 국립중앙의료원, 2011a)를 통해 수집된 자료 중 지역주민 인지도 조사결과를 수행기관의 승인을 득한 후 이 연구 결과에 부합하는 자료를 선정하여 활용되었다. 또한 이 연구는 H대학교 생명윤리심의위원회 승인을 거쳤다(IRB File number: 1044348-20140814-HR-005-01). 연구대상자는 34개 지방의료원과 5개 적십자병원을 대상으로 주 진료권 내에 거주하는 지역주민 50명을 선정하였다. 39개 연구대상병원의 주 진료권은 보건복지부에서 수행한 ‘지방의료원의 공공성 및 효율성 강화방안 연구’(한국보건산업진흥원, 2006)에서 제시한 자료를 활용하였다. 주 진료권에 평가대상 병원이 소재하지 않는 경우 주진료권 주민 50명, 병원 소재지 주민 50명으로 총 100명을 대상으로 하였다. 총 39개 평가대상병원 중 36개 병원은 50명, 3개 병원은 100명씩 총 2,100명이 선정되었다. 연구대상자는 114에 등록되어 있는 해당지역 주민들로, 이들의 일반적 특성을 사전에 파악하여 이를 통제하기 어려움으로 인해 114에서 파악이 어느 정도 가능한 성별을 비례층화표출법으로 선정함으로 통제하고자 노력하였다. 조사과정 및 결과의 전문성과 효율성을 향상시키기 위해 전문설문기관에 위탁 의뢰하여 전화설문방식으로 수행되었다. 설문조사가 진행되기 전에 조사대상자들에게 연구목적과 조사결과 활용에 대해 설명을 충분히 제공한 후 조사대상자가 동의한 경우에 한해 설문이 진행되었다. 설문 참여에 동의하지 않을 경우를 대비하여 예비 대상자를 사전에 확보하여 추가로 전화 설문을 진행하였다. 전화설문방식은 훈련을 받은 조사요원에 의해 사전에 설정된 구조화된 설문지를 이용하여 설문절차에 따라 진행하였다. 자료수집 기간은 2010년 8월에서 9월까지였다.

## 3. 연구 도구

이 연구에서 사용한 도구는 보건복지부에서 ‘2009년 지역거점공공병원 운영평가’(보건복지가족부, 2009)를 통해 개발한 지역주민 인지도 설문조사이다. 이는 지역주민들을 대상으로 지방의료원과 적십자병원에 대한 지역주민 인지도를 조사하기 위해 개발되었다. 연구도구는 내용 타

당성 확보를 위해 일차적으로 병원 인지도와 관련한 선행 연구들을 고찰한 후 공공병원 실정에 적합하도록 문구를 보완하였다. 이차단계에서는 개발도구 초안에 대해 학계, 연구원, 실무자, 공무원 의견수렴과 검토를 거쳐 최종적으로 도구를 확정하였다. 지역주민인지도 구성요인은 <표 1>에서 보여주고 있다. 조사도구의 각 문항은 Likert 5점 scale (1점=전혀 그렇지 않다, 2점=별로 그렇지 않다, 3점=보통이다, 4점=약간 그렇다, 5점=매우 그렇다)로 측정되었다. 점수가 높을수록 만족도가 높음을 의미한다. 한편, ‘인지 수준’은 Likert 5점 scale (1점=무인지, 2점=보조인지, 3점=세번째 보조인지, 4점=두번째 보조인지, 5점=최초인지)로 측정하였다. 즉, 설문자가 지역 내 병원(민간병원 포함 모든 병원임으로 공공병원을 언급하지 않음)의 이름을 말해달라고 요청했을 때 응답자가 처음으로 해당 공공병원을 언급하면 5점(최초인지), 2번째로 언급하면 4점(두번째 비보조인지), 3번째로 언급하면 3점(세번째 비보조인지), 설문자가 해당 공공병원의 이름을 알려주고 아는지 물어봤을 때 안다고 하면 2점(보조인지), 모른다고 답하면 1점(무인지)으로 측정하였다. 따라서 인지수준의 점수가 높을수록 인지도는 높음을 의미한다.

조사된 설문을 토대로 조사도구의 타당성과 신뢰성을 분석하기 위해 요인분석 및 Cronbach's alpha값을 구하여 검토한 결과는 <표 2>에서 보여주고 있다. 조사도구의 요인분석에 앞서 수행한 구성타당도 검사 결과, KMO = 0.937, Chi-Square=12,587.749, Bartlett의 구형성 검정(p=0.000)은 유의한 것으로 나타났다. 지역주민 인지도 설문문항의 타당도 분석을 위해 요인분석을 실시하였으며 요인분석에서 이용된 모형은 Varimax rotation 방법에 의한 직교회전을 활용하였다. 지역주민 인지도 15개 설문문항에 대한 요인분석 결과, 고유값이 1이상인 요인이 총 5개로 분류되었다. 이들 5가지 요인은 ‘만족도’, ‘의료의 질 인지’, ‘역할수행 인지’, ‘이미지’, ‘인지 수준’이었다. 각 요인별 구성문항 수와 세부내용을 살펴보면, ‘지역주민 만족도’는 총 4문항 즉 ‘치료결과에 대한 만족(또는 주변 평판)’, ‘전반적인 만족도(또는 주변 만족 평판)’, ‘(재)이용 의향’, ‘주변인들에게 추천 의향’으로 구성되었다. ‘의료의 질 인지’는 총 4개의 문항 즉, ‘이용절차의 편리성’, ‘의료진의 친절’, ‘병원 청결’, ‘최신 의료기기 및 설비’로 구성되었다. ‘역할수행 인지’는 총 3개의 문항 즉, ‘취약계층을 위한 의료서비스 제공’, ‘주민 요구에 부합하는 의로서

비스 제공', '지역주민 의견 수렴 노력'으로 구성되었다. '이미지'는 총 3개의 문항 '전통성', '친근함', '활기'로 구성되었다. '인지 수준'은 해당 공공병원에 대한 응답자들의 인지 정도를 묻는 1문항으로 구성되었다. 지역주민 인지도 조사도구의 Cronbach's alpha는 0.911이며, 각 요인별 Cronbach's alpha는 '만족도' 0.889, '의료의 질 인지' 0.807, '역할수행 인지' 0.807, '이미지' 0.792이었다. 요인분석 결과, 총분산에 대한 각 요인별 설명되는 분산의 비는 요인1 (만족도)은 21.2%, 요인2 (의료의 질 인지)는 18.1%, 요인3 (역할수행 인지)은 15.8%, 요인4 (이미지)는 12.4%, 요인5(인지 수준)는 6.9%로 나타났다. 따라서

5가지 요인은 '지역주민 인지도'에 대해서 74.3% 설명력을 보였다.

4. 자료 분석방법

이 연구의 자료는 SPSS 20버전을 활용하여 다음과 같이 분석하였다.

- 1) 연구대상자들의 일반적 특성을 기술통계 분석하였으며, 해당 공공병원을 최근 1년 이내에 이용한 경험이 있는 대상자와 경험이 없는 대상자를 구분하여 두 집단간의 일반적 특성과 인지도 차이를 X<sup>2</sup>-test, Mann-Whitney U test를 활용하여 비교하였다.

<표 1> 지역주민인지도 구성요인에 따른 측정문항

요 인	측정문항
만족도	①치료결과에 대한 만족(또는 주변 평판), ②전반적인 만족도(또는 주변 만족 평판), ③(재)이용 의향, ④주변인들에게 추천 의향
의료의 질 인지	①이용절차의 편리성, ②의료진의 친절, ③병원 청결, ④최신 의료기기 및 설비
역할수행 인지	①취약계층을 위한 의료서비스 제공, ②주민 요구에 부합하는 의료서비스 제공, ③지역주민 의견 수렴 노력
이미지	①전통성, ②친근함, ③활기
인지수준	①해당 공공병원에 대한 응답자들의 인지 정도

<표 2> 지역주민인지도 요인분석(평균±표준편차) 및 신뢰도 검정결과

요 인	구성항목	요인1	요인2	요인3	요인4	요인5	Cronbach's α
지역주민 인지도 (46.78±11.95)							0.911
만족도 (12.38±3.81)	치료결과에 대한 만족(또는 주변 평판)	0.710					0.889
	전반적인 만족도(또는 주변 평판)	0.587					
	(재)이용 의향	0.833					
	주변인들에게 추천 의향	0.826					
의료의 질 인지 (13.18±3.40)	이용절차의 편리성		0.665				0.807
	의료진의 친절		0.580				
	병원 청결		0.818				
	최신 의료기기 및 설비		0.613				
역할수행 인지 (9.20±3.00)	취약계층을 위한 의료서비스 제공			0.811			0.807
	주민 요구에 부합하는 의료서비스 제공			0.788			
	지역주민 의견 수렴 노력			0.755			
이미지 (9.79±2.80)	전통성				0.859		0.792
	친근함				0.632		
	활기				0.468		
인지수준(2.81±1.36)	인지수준					0.986	-
고유치(Eigenvalue)		3.177	2.711	2.364	1.857	1.036	
분산의 비(%)		21.178	18.071	15.763	12.378	6.904	
누적 비(%)		21.178	39.249	55.013	67.390	74.294	

- 2) 연구대상자들의 일반적 특성별 인지도 구성요인간의 차이를 t-test, ANOVA, Mann-Whitney U test, Kruskal-Wallis test를 활용하여 비교하였다.
- 3) 연구대상자의 일반적 특성과 인지도가 공공병원 이용경험 여부에 미치는 영향을 확인하기 위해 상관관계분석과 다변량 로지스틱 회귀분석하였다.

### III. 연구결과

#### 1. 공공병원 이용경험 여부에 따른 일반적 특성과 인지도

이 연구 대상자들의 일반적 특성은 <표 3>에서 보여주고 있다. 이 연구의 대상자는 남자가 1,047명(49.9%), 여자는 1,053명(50.1%)이었다. 연령은 60세 이상이 696명(33.1%), 최종 교육형태는 대졸 이상이 661명(33.0%), 직업은 가정주부가 658명(31.9%), 평균 월수입은 100~200만원이 313명(19.7%), 본인이 인지하는 건강상태는 '좋음'이 729명(34.7%)으로 가장 많았다. 의료보장형태는 건강보험가입자가 1,926명(95.1%)로 대부분을 차지하였다. 최근 1년 이내에 관할 지역 공공병원을 환자(입원, 외래 포함)로서 이용한 경험이 없다고 답한 대상자가 1,409명(67.1%)으로 이용한 경험이 있다고 답한 대상자 691명(32.9%) 보다 2배 이상 많았다.

대상자의 일반적 특성별 최근 1년 이내에 관할 공공병원을 이용한 경험이 있는 대상자와 경험이 없는 대상자 수를 비교한 결과, 성별을 제외하고 연령, 최종 교육형태, 직업, 의료보장형태, 평균 월수입, 본인 인지 건강상태 모두 두 집단간 차이를 보였다( $p < 0.001$ ). 공공병원을 이용한 경험이 있는 대상자와 경험이 없는 대상자간에 공공병원 만족도, 의료의 질 인지, 역할수행 인지, 이미지, 인지 수준간의 차이를 비모수법으로 분석한 결과, 공공병원 이용 경험이 있는 대상자들이 이용 경험이 없는 대상자에 비해 모든 요인에서 평균 점수가 유의하게 높은 것으로 나타났다( $p < 0.001$ ).

#### 2. 대상자의 일반적 특성에 따른 공공병원에 대한 인지도

이 연구 대상자들의 일반적 특성에 따른 '만족도', '의료

의 질 인지', '역할수행 인지', '이미지', '인지 수준'의 차이 비교는 <표 4>에서 보여주고 있다. 그 결과를 살펴보면, 남자가 여자에 비해 공공병원에 대한 의료의 질 인지( $p < 0.001$ ), 역할수행 인지( $p < 0.05$ ), 이미지( $p < 0.01$ )가 유의하게 높은 것으로 나타났다. 반면에 공공병원에 대한 만족도, 인지수준에서는 남녀간 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다. 연령대별로 만족도( $p < 0.001$ ), 의료의 질 인지( $p < 0.001$ ), 역할수행 인지( $p < 0.001$ ), 이미지( $p < 0.001$ ), 인지수준( $p < 0.05$ ) 모두 유의한 차이가 있는 것으로 나타났는데, 20대를 제외하고 연령이 증가할수록 유의하게 증가하는 것으로 나타났다. 최종 교육형태에 따라 만족도, 의료의 질 인지, 역할수행 인지, 이미지, 인지수준 모두 유의한 차이가 있는 것으로 나타났는데( $p < 0.001$ ) 교육수준이 높을수록 유의하게 감소하는 것으로 나타났다. 직업별로 만족도, 의료의 질 인지, 역할수행 인지, 이미지, 인지수준 모두 유의한 차이가 있는 것으로 나타났는데( $p < 0.001$ ) 대체로 농업/임업/어업 종사자들의 점수가 가장 높고, 일반 사무직 종사자들의 점수가 낮은 것으로 나타났다. 의료보장 형태별로 보면 인지수준을 제외하고 모두 유의한 차이를 보였는데, 의료급여 1종 대상자가 가장 점수가 높고, 건강보험 가입자들의 점수가 가장 낮은 것으로 나타났다. 평균 월수입별로 만족도, 의료의 질 인지, 역할수행 인지, 이미지, 인지수준은 유의한 차이를 보였는데, 평균 월수입이 낮을수록 점수는 높아지는 것으로 나타났다. 해당 공공병원을 이용한 경험여부에 따라 의료의 질 인지, 역할수행 인지, 이미지만에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났는데( $p < 0.001$ ), 이용한 경험이 있는 대상자가 경험이 없는 대상자에 비해 유의하게 점수가 높았다. 스스로 인지하는 본인의 건강수준에 따라 역할수행 인지를 제외한 만족도, 의료의 질 인지, 이미지, 인지수준간에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났는데, 대체로 '좋음'으로 답한 대상자의 점수가 가장 높은 것으로 나타났다.

#### 3. 지역주민 인지도 구성요인간 상관관계

지역주민 인지도 구성요인인 '만족도', '의료의 질 인지', '역할수행 인지', '이미지', '인지수준'간의 상관관계를 분석한 결과는 <표 5>에서 보여주고 있는데, 모두 유의한 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

<표 3> 공공병원 이용경험 유무에 따른 개인적 특성 및 공공병원에 대한 인지도 비교1

변 수	항 목	합 계		공공병원 이용 경험2				X <sup>2</sup>	p
				유		무			
		명	%	명	%	명	%		
성별	남	1,047	49.86	355	16.91	692	32.95	0.95	0.330
	여	1,053	50.14	336	16.00	717	34.14		
연령	20~29	251	11.95	43	2.05	208	9.90	57.03	0.000
	30~39	233	11.10	59	2.81	174	8.29		
	40~49	382	18.19	124	5.90	258	12.29		
	50~59	538	25.62	177	8.43	361	17.19		
	≥60	696	33.14	288	13.71	408	19.43		
최종 교육형태	초등학교 졸업 이하	389	19.43	181	9.04	208	10.39	60.36	0.000
	중학교 졸업	299	14.93	104	5.19	195	9.74		
	고등학교 졸업	653	32.62	210	10.49	443	22.13		
	대학교 재학 이상	661	33.02	155	7.74	506	25.28		
직업	농업/임업/어업	247	11.99	124	6.02	123	5.97	67.37	0.000
	자영업	203	9.85	61	2.96	142	6.89		
	사무직	216	10.49	54	2.63	162	7.86		
	기술직	73	3.55	18	0.87	55	2.68		
	전문직	59	2.86	18	0.87	41	1.99		
	가정주부	658	31.94	209	10.15	449	21.79		
	학생	188	9.13	33	1.60	155	7.53		
	무직	416	20.19	156	7.57	260	12.62		
의료보장형태	건강보험	1,926	95.11	607	29.98	1,319	65.13	32.54	0.000
	의료급여1종	64	3.16	40	1.98	24	1.18		
	의료급여2종	35	1.73	18	0.89	17	0.84		
평균 월수입 (단위 : 천원)	≤ 500	262	16.51	115	7.25	147	9.26	31.90	0.000
	500~1,000	176	11.09	68	4.28	108	6.81		
	1,000~2,000	313	19.72	112	7.06	201	12.66		
	2,000~3,000	312	19.66	94	5.92	218	13.74		
	3,000~4,000	254	16.01	62	3.91	192	12.10		
	4,000~5,000	133	8.38	33	2.08	100	6.30		
	>5,000	137	8.63	41	2.58	96	6.05		
본인 인지 건강상태	매우 나쁨	44	2.10	24	1.15	20	0.95	36.58	0.000
	나쁨	323	15.38	139	6.62	184	8.76		
	보통	723	34.43	242	11.53	481	22.90		
	좋음	729	34.71	217	10.33	512	24.38		
	매우 좋음	281	13.38	69	3.28	212	10.10		
변 수	항 목	평균	편 차	평균	편 차	평균	편 차	Z	p
지역주민 인지도	만족도	12.38	3.81	13.51	3.86	11.83	3.66	- 9.75	0.000
	의료의 질 인지	13.18	3.40	14.20	3.36	12.68	3.31	- 9.49	0.000
	역할수행 인지	9.20	2.98	9.65	3.13	8.98	2.87	- 4.77	0.000
	이미지	9.79	2.80	10.50	2.81	9.43	2.72	- 8.50	0.000
	인지수준	2.81	1.36	3.37	1.45	2.54	1.22	-13.18	0.000

주1) 결측값은 제외함

주2) 최근 1년 이내 해당 공공병원을 입원 또는 외래서비스를 이용한 경험 여부

<표 4> 개인적 특성에 따른 공공병원 인지도 비교1

변 수	항 목	만족도		의료의 질 인지		역할수행 인지		이미지		인지수준	
		평균	편차	평균	편차	평균	편차	평균	편차	평균	편차
성별	남	12.48	3.87	13.46	3.32	9.35	2.99	9.98	2.74	2.84	1.37
	여	12.29	3.75	12.91	3.46	9.05	2.95	9.59	2.83	2.78	1.35
	t (p)	1.14 (0.256)		3.68 (0.000)		2.32 (0.020)		3.22 (0.001)		0.96 (0.337)	
연령	20~29	12.90	3.57	13.12	3.05	9.18	2.35	9.48	2.38	2.61	1.4
	30~39	10.77	3.44	11.36	3.04	7.83	2.74	8.19	2.70	2.71	1.3
	40~49	11.19	3.59	12.18	3.26	8.46	2.90	8.91	2.69	2.80	1.4
	50~59	12.42	3.95	13.40	3.45	9.40	3.00	10.09	2.78	2.93	1.4
	≥60	13.36	3.67	14.19	3.28	9.94	3.04	10.68	2.64	2.83	1.4
	F (p)	34.56 (0.000)		43.43 (0.000)		30.29 (0.000)		53.20 (0.000)		2.69 (0.030)	
최종 교육형태	초등학교 졸업 이하	13.68	3.71	14.36	3.51	10.00	3.00	10.73	2.68	3.09	1.43
	중학교 졸업	13.32	3.75	13.97	3.22	9.69	3.11	10.78	2.63	2.89	1.37
	고등학교 졸업	11.81	3.69	12.84	3.28	8.95	2.88	9.48	2.77	2.71	1.30
	대학교 재학 이상	11.73	3.71	12.40	3.30	8.75	2.87	9.06	2.67	2.72	1.34
	F (p)	34.23 (0.000)		35.81 (0.000)		18.54 (0.000)		47.79 (0.000)		8.10 (0.000)	
직업	농업/임업/어업	13.38	3.66	14.26	3.38	9.96	2.94	10.92	2.57	3.37	1.45
	자영업	11.65	3.86	12.53	3.29	9.01	3.07	9.40	2.75	2.59	1.23
	사무직	11.03	3.79	12.24	3.34	8.57	2.81	8.62	3.04	2.80	1.38
	기술직	11.64	3.39	12.28	3.45	8.73	2.82	9.22	2.46	2.78	1.29
	전문직	12.19	3.30	12.66	2.72	9.44	2.70	9.32	2.10	3.03	1.44
	가정주부	12.07	3.76	12.78	3.48	8.89	3.11	9.51	2.87	2.73	1.31
	학생	13.13	3.47	13.35	2.90	9.21	2.35	9.54	2.25	2.62	1.41
	무직	13.23	3.79	14.11	3.27	9.72	3.02	10.60	2.64	2.76	1.32
	F (p)	13.10 (0.000)		14.19 (0.000)		6.91 (0.000)		19.52 (0.000)		8.15 (0.000)	
의료보장형태	건강보험	12.28	3.77	13.10	3.38	9.14	2.97	9.70	2.79	2.81	1.36
	의료급여1종	13.97	4.11	14.70	3.98	10.14	3.35	11.09	3.00	3.09	1.47
	의료급여2종	12.31	4.26	13.65	3.93	9.67	3.56	10.35	3.06	3.00	1.41
	$\chi^2$ (p)	12.93 (0.002)		16.70 (0.000)		6.79 (0.034)		16.14 (0.000)		3.04 (0.219)	
평균 월수입 (단위 : 천원)	≤ 500	13.54	3.72	14.37	3.37	10.06	2.92	10.89	2.62	2.99	1.43
	500~1,000	13.21	3.51	14.21	2.99	10.06	2.97	10.76	2.48	3.00	1.39
	1,000~2,000	12.58	3.74	13.29	3.31	9.15	2.89	10.03	2.72	2.95	1.35
	2,000~3,000	11.71	3.66	12.51	3.45	8.77	2.99	9.20	2.85	2.76	1.34
	3,000~4,000	11.38	3.56	12.46	2.98	8.70	2.86	8.92	2.50	2.66	1.30
	4,000~5,000	11.26	3.94	12.28	3.39	8.72	2.97	8.89	2.91	2.59	1.21
	>5,000	11.81	3.41	12.38	3.15	8.68	2.72	8.89	2.74	2.59	1.25
	F (p)	13.33 (0.000)		15.84 (0.000)		9.70 (0.000)		23.11 (0.000)		3.74 (0.001)	
공공병원 이용여부	유	13.51	3.86	14.20	3.36	9.65	3.13	10.50	2.81	3.37	1.45
	무	11.83	3.66	12.68	3.31	8.98	2.87	9.43	2.72	2.54	1.22
	Z (p)	-9.75 (0.000)		-9.49 (0.000)		-4.77 (0.000)		-8.50 (0.000)		-13.18 (0.000)	
본인 인지 건강상태	매우 나쁨	12.57	3.87	13.39	3.30	9.41	2.92	9.81	2.87	2.57	1.22
	나쁨	12.40	3.59	13.09	3.28	9.08	2.93	9.64	2.69	2.84	1.38
	보통	11.96	3.96	12.94	3.50	9.12	2.94	9.63	2.81	2.86	1.37
	좋음	13.20	3.64	13.73	3.39	9.55	3.10	10.55	2.66	2.85	1.37
	매우 좋음	11.77	4.65	13.30	4.09	8.63	3.56	9.05	3.76	2.84	1.45
	F (p)	6.41 (0.000)		3.42 (0.009)		2.21 (0.066)		7.91 (0.000)		2.58 (0.036)	

주1) 결측값은 제외함

<표 5> 지역주민 인지도 상관관계

요 인	만족도	의료의 질 인지	역할수행 인지	이미지	인지수준
만족도	1				
의료의 질 인지	0.71***	1			
역할수행 인지	0.51***	0.50***	1		
이미지	0.66***	0.64***	0.51***	1	
인지수준	0.13***	0.15***	0.05*	0.13***	1

\*p<0.05, \*\*\*p<0.001

<표 6> 공공병원 이용에 영향을 미치는 지역주민 특성과 인지도 요인

변 수	항 목	오즈비 (Odd ratios)	95% CI		
지역주민 인지도	만족도	1.06	1.010	-	1.116
	의료의 질	1.07	1.016	-	1.134
	역할수행	1.01	0.957	-	1.054
	이미지	0.99	0.924	-	1.049
	인지수준	1.50	1.378	-	1.632
성별(=남자)		0.96	0.739	-	1.241
연령	20~29	0.43	0.236	-	0.785
	30~39	1.07	0.650	-	1.774
	40~49	1.11	0.732	-	1.672
	50~59	0.78	0.554	-	1.094
	≥60	참고치			
최종 교육형태	초등학교 졸업 이하	1.62	1.013	-	2.590
	중학교 졸업	1.39	0.889	-	2.165
	고등학교 졸업	1.29	0.938	-	1.785
	대학교 재학 이상	참고치			
직업(=무직)		0.89	0.623	-	1.275
의료보장형태	건강보험	0.37	0.142	-	0.945
	의료급여1종	0.90	0.299	-	2.715
	의료급여2종	참고치			
평균 월수입 (단위 : 천원)	≤ 500	0.85	0.472	-	1.539
	500~1,000	0.77	0.424	-	1.381
	1,000~2,000	0.90	0.538	-	1.498
	2,000~3,000	0.94	0.572	-	1.535
	3,000~4,000	0.71	0.421	-	1.184
	4,000~5,000	0.72	0.397	-	1.307
	>5,000	참고치			
본인 인지 건강상태	매우 나쁨	2.07	0.841	-	5.099
	나쁨	1.23	0.752	-	2.010
	보통	1.08	0.708	-	1.635
	좋음	0.10	0.660	-	1.499
	매우 좋음	참고치			



#### 4. 일반적 특성과 인지도가 공공병원 이용경험에 미치는 영향

지역주민 인지도와 일반적 특성이 공공병원 이용에 미치는 영향을 확인하기 위한 다변량 로지스틱 회귀분석 결과는 <표 6>에서 보여주고 있다. 공공병원 경험 이용여부를 종속변수로 하고, 지역주민이 인지하는 ‘만족도’, ‘의료의 질 인지’, ‘역할수행 인지’, ‘이미지’, ‘인지수준’, 일반적 특성을 독립변수로 모형을 구축하였다. 구축된 모형은 로지스틱 회귀분석을 위한 Convergence criterion을 충족하는 것으로 나타났다(-2 Log L=1,671.14, Chi-Square=222.57, p<0.001). 공공병원 이용 경험에 영향을 미치는 유의한 요인으로는 지역주민이 인지하는 만족도, 의료의 질 인지, 인지 수준, 연령, 최종 교육형태, 의료보장형태인 것으로 나타났다. 공공병원 대한 만족도가 높을수록 공공병원을 이용할 확률은 1.1배 높은 것으로 나타났다(OR=1.06, 95%CI=1.010-1.116). 공공병원이 제공하는 의료의 질이 높다고 인식할수록 공공병원을 이용할 확률은 1.1배 높은 것으로 나타났다(OR=1.07, 95%CI=1.016-1.134). 공공병원에 대한 인지수준이 높을수록 공공병원을 이용할 확률은 1.5배 높은 것으로 나타났다(OR=1.50, 95%CI= 1.378-1.632). 연령이 20대인 대상자는 60대 대상자에 비해 공공병원을 이용할 확률은 57% 낮은 것으로 나타났다(OR=0.43, 95%CI= 0.236-0.785). 최종 교육형태가 초등학교 졸업 이하인 대상자가 대학교 재학 이상인 대상자에 비해 공공병원을 이용한 확률이 1.6배 높은 것으로 나타났다(OR=1.62, 95%CI=1.013-2.590). 건강보험 가입자가 의료급여2종 대상자에 비해 공공병원을 이용할 확률은 63% 낮은 것으로 나타났다(OR=0.37, 95%CI=0.142-0.945).

### IV. 논 의

이 연구에서 39개 지역거점 공공병원 관할 지역주민을 대상으로 개인적 특성, 공공병원에 대한 만족도, 의료의 질 인지, 역할수행 인지, 이미지, 인지수준이 공공병원 이용경험에 유의한 영향을 미치는가를 분석하였다. 이 연구 결과에서 공공병원을 이용한 경험이 있는 대상자가 경험이 없는 대상자들에 비해 공공병원에 대한 만족도, 의료

의 질 인지, 역할수행 인지, 이미지, 인지수준이 모두 유의하게 높은 것으로 나타났다. 한국보건산업진흥원의 지방의료원 이용 경험이 있는 환자들의 만족도는 평균 83.8 점인데 비해 일반 지역주민(해당병원을 이용한 비율이 8.2%)의 만족도는 68.6점으로 낮게 나타난 결과와 이 연구결과와 일관성을 보였다(한국보건산업진흥원, 2008). 또한, 과거 공공병원 이용경험이 있는 환자의 만족도가 더 높은 것으로 나타난 연구결과와도 일관성을 보였다(최현, 2004). 공공병원 주변 주민들과 환자들을 대상으로 한 설문조사에 의하면 지역주민들이 공공병원을 이용하지 않는 이유로 ‘시설과 장비가 안 좋아서’, ‘주위 평판이 안 좋아서’, ‘뭇사는 사람들이 이용해서’ 등으로 답한 반면에 이용한 경험이 있는 환자들은 ‘의사의 실력’을 병원 선택의 가장 큰 이유로 꼽았다(한국보건산업진흥원, 2008). 더욱이 민간병원을 이용한 환자들에 비해 공공병원을 이용한 환자들의 전반적인 만족도가 더 높은 것으로 나타났다(박종영, 한성현, 2006). 인지도는 물리적 환경의 여러 향상이 생략되거나 불연속적으로 표현되는 불완전성이 있으며, 거리와 방향에 있어서 실제와 다른 왜곡이 있을 수 있으며 실제로 존재하지 않는 내용이 나타나는 확대가 있을 수 있다(Downs & Stea, 1973). 따라서 공공병원에 대한 인지도는 이용경험이 없는 대부분의 주민들이 주위 평판 등에 의해 민간병원에 비해 낙후되고 열악할 것으로 추측되고, 이렇게 왜곡된 공공병원에 대한 이미지는 쉽게 개선되지 못하는 듯하였다.

이 연구결과에서도 공공병원에 대한 만족도, 의료의 질 인지, 인지수준 등 지역주민 인지도가 높을수록 공공병원을 이용할 확률이 높아지는 것으로 나타났다. 이는 대학병원 환자들을 대상으로 한 연구에 따르면 대학병원을 찾게 된 경로가 사회적 명성 때문이라고 답한 비율이 76.1%로 나타나(민순, 김정설, 2003), 병원선택에 있어 인지도가 매우 중요하게 작용하고 있음을 일관성 있게 보여주고 있다.

앞서 언급했듯이 이 연구결과에서 이용한 경험이 있는 대상자의 인지도가 이용 경험이 없는 대상자에 비해 유의하게 높은 것으로 나타났다. 따라서 공공병원에 대한 인지도를 높이기 위해서는 지역주민들로 하여금 많이 이용하게 하는 것일 것이다. 대상자의 요구에 부합하는 공공서비스의 이용률이 높게 나타났다는 선행 연구결과를 비추어보면(김희정, 2009), 지역주민들의 공공병원 이용률

을 높이기 위해서는 지역주민들의 요구에 부합하는 서비스가 제공되어야 할 것이다.

이 연구결과에서 ‘만족도’와 ‘의료의 질 인지’, ‘인지수준’이 높을수록 공공병원을 이용할 확률이 높아지는 반면에 ‘공공병원으로서의 역할수행 인지’와 ‘이미지’는 공공병원 이용에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 지방의료원 대상으로 인근 지역주민들을 설문조사한 결과에 의하면 의료서비스가 좋고 현대적인 공공병원을 가장 많이 바라는 것으로 나타났다(한국보건산업진흥원, 2008). 또한, 현대적 시설과 장비와 함께 병원 규모를 병원 선정의 가장 중요한 기준으로 응답하였다. 그리고 지방의료원을 이용하지 않는 이유로 ‘거리와 교통이 불편해서’(30.1%)를 가장 큰 이유로 꼽았고 그 다음으로는 ‘시설과 장비가 안 좋아서’(19.7%) 순으로 답했다. 지역주민들은 공공병원이 취약계층을 위한 진료보다는 실제로 본인이 이용하기에 편리하면서 현대적인 시설과 우수한 장비를 갖춘 공공병원을 보다 원하는 것으로 짐작해 볼 수 있다. 공공병원은 설립목적이나 사회적 역할로서 의료보호환자나 행려환자 등을 거부하기 힘들 것이다. 따라서 공공병원은 본연의 기능인 취약계층을 위한 의료지원 역할을 충실히 수행하면서도 일반 지역주민이 요구하는 바를 파악하여 이들이 원하는 시설과 장비를 갖추고 양질의 의료 서비스를 제공하도록 해야 할 것이다.

이 연구에서 지역주민이 인지하는 ‘만족도’, ‘의료의 질’, ‘역할수행’, ‘이미지’, ‘인지수준’ 간에 유의한 양의 상관관계를 보였으며, 공공병원 이용여부와 상관없이 지역주민들의 만족도에 ‘의료의 질’, ‘역할수행’, ‘이미지’, ‘인지수준’은 유의한 관련성이 있는 것으로 나타났다. 이는 병원시설 및 장비, 의료진과 직원들의 친절성 등이 병원 이미지에 영향을 미친다고 한 연구결과와 일관성을 보였다(이현숙, 2013). 또한 지방의료원 이용 환자들의 재이용의도에 있어 민간병원에 비해 진료서비스가 더 중요한 영향을 미쳤다는 연구결과와 유사하였다(임환열 등, 2010). 하지만 환자들의 병원 재이용에 있어 환자가 인지하는 서비스와 의료인들의 인지하는 서비스 간에 차이를 보여(이미에, 2005), 환자를 중심으로 한 의료서비스 개선이 이루어져야 할 것이다.

이 연구결과에서 의료취약계층인 노인, 낮은 교육수준, 무직자, 의료급여 대상자들의 공공병원에 대한 인지도와 만족도가 전반적으로 높으며, 공공병원을 이용할 확률이

높은 것으로 나타났다. 이는 노인, 저학력층 등 취약계층에서의 공공병원 이용 만족도가 더 높은 것으로 나타난 연구결과와 일치하였다(보건복지부, 국립중앙의료원, 2011b). 보건복지부 보고서에 의하면, 지방의료원과 적십자병원의 의료급여환자 비율은 외래 15.8%, 입원 32.1%로 같은 규모의 민간병원의 외래 10.5%, 입원 16.7%에 비해 높다 하였다(보건복지부, 국립중앙의료원, 2010). 저소득층 주민 대상 연구에서 보건의료서비스 선택에 있어 저렴한 비용(34.9%)을 가장 큰 기준으로 삼는 것으로 나타났다(임미영, 하나선, 2002). 따라서 공공병원은 공공보건의료기관으로 민간의료기관에 비해 의료비가 저렴하며 차별받을 가능성이 낮다고 생각함으로 저소득층의 선호가 높은 것으로 판단되어 진다(박종영, 한성현, 2006).

공공기관의 만족도와 인지도의 중요성이 갈수록 커지다보니 공공기관이 막대한 홍보마케팅 비용을 지출하기도 하지만, 인지도가 높은 대형 공기업과 인지도가 낮은 중소형 공공기관 간에 인적, 재정적 차이로 인한 인지도, 이미지 불균형 등이 나타날 수밖에 없다 하였다(이명호 2012). 현재 지방의료원, 적십자병원 등 중소 공공병원의 열악한 인적, 재정적 상태로서는 전체 지역주민들을 대상으로 인지도와 이미지 개선을 위한 대규모 홍보 활동은 어려울 것이다. 그러나 지방의료원 등 공공병원은 20세기 초반에 설립되어 100년 가까운 전통을 가지고 있음에도 불구하고 지역주민들이 공공병원에 대해서 잘 몰라서 이용 못하는 경우도 있음을 확인할 수 있었다(한국보건산업진흥원, 2008). 이는 지역주민들에게 제공되는 공공의료기관에 대한 정보와 서비스가 여전히 미흡함을 확인할 수 있었다. 공공병원은 지역주민들의 만족도와 인지도에 꾸준히 관심을 가지고 그 결과를 서비스 개선과 경영에 반영하려 노력해야 할 것이다. 이는 공공병원의 노력만으로는 힘들며, 정부와 지방자치단체의 지속적인 지원이 있어야 가능할 것이다.

최근 우리나라는 경제침체와 의료시장 개방에 따른 의료 환경의 변화로 공공병원의 경쟁력 강화를 강도 높게 요구하고 있다. 공공병원도 시장 논리로 경쟁하고 금융지원도 시장성에 따라 운영되어야 한다는 목소리가 높아지고 있다. 그러나 공공병원은 지역주민들이 요구하고 필요로 하는 공공의료를 충실히 수행하게끔 하는 것이 우선시 되어야 할 것이다. 공공병원은 일부에게만 혜택이 돌아가

는 의료서비스가 아닌 설립목적이나 사업내용이 공공성을 지니며, 국민 모두에게 혜택이 돌아가는 보편적이고 필수 불가결한 의료서비스에 중점을 두고 재정 수익성을 떠나 국민들의 요구에 부응하는 양질의 의료서비스를 제공해야 할 것이다. 따라서 정부와 각 시도는 공공병원이 지역주민들로부터 신뢰받는 공공의료기관으로서의 면모를 갖추 수 있도록 제도적 재정적 지원을 아끼지 말아야 할 것이다. 공공병원이 공공의료기관으로서 지역주민들에게 더욱 호응 받는 보건의료서비스 제공주체가 되기 위해서는 공공병원의 노력과 함께 정부의 지속적인 투자와 관심이 있어야 가능할 것이다.

## V. 결론 및 제언

이 연구의 목적은 39개 지역거점공공병원 즉, 34개 지방의료원, 5개 적십자병원의 주 진료권내 거주하는 2,100명 지역주민을 대상으로 ‘일반적 특성’, ‘만족도’, ‘의료의 질 인지’, ‘역할수행 인지’, ‘이미지’, ‘인지수준’이 공공병원 이용경험에 미치는 영향을 확인하고자 수행하였다. 이는 향후 관할 지역주민들의 공공병원에 대한 인지도 개선 및 이용률 향상을 위한 방안 개발에 필요한 기초 자료를 제공하고자 한다.

이 연구는 지방의료원과 적십자 병원 전수의 주진료권내 지역주민들을 대상으로 공공병원 인지도에 영향을 미치는 관련 요인을 실증적으로 구명하고자 하였다. 이 연구결과에서 연구의 의미를 부여할 수 있을 것이다. 이 연구결과에서 공공병원에 대한 지역주민 인지도가 공공병원 이용에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 공공병원을 이용해 본 경험이 없는 대다수 주민들은 공공병원에 대한 선입견이 있지만 실제로 이용해 보면 환자들의 공공병원에 대한 반응은 이보다 좋음을 확인할 수 있었다. 따라서 공공병원에 대한 인지도를 개선하기 위해서는 지역주민들의 요구에 부합하는 다양한 공공병원 서비스를 개발하여 이를 이용할 수 있게 하는 것이 하나의 전략으로 필요한 것이며, 이를 위한 정책개발 및 지원방안이 마련되어야 할 것이다. 아울러 이 연구결과에서 공공병원 이용경험에 유의한 영향을 미치지 않는 만족도와 유의한 상관관계가 있는 것으로 나타난 ‘공공병원의 역할수행’, ‘이미지’에 대해서도 인지도 향상에 기여할 수 있도록 개선대책

을 수립하여 추진할 필요가 있을 것이다. 이는 공공병원의 노력과 함께 공공병원에 대해 정부의 지속적인 투자와 관심이 있어야 가능할 것이다. 따라서 공공병원이 현재 제공하는 서비스를 다양한 지역적 특성을 고려하여 지역주민들의 요구에 부합하는지 체계적으로 평가하고 이를 반영하여 지속적으로 개선하도록 법적, 제도적 기반을 마련함과 동시에 재정적 지원이 있어야 할 것이다.

이 연구결과와 함께는 지역주민 대상자 수를 한 공공병원 지역 당 약 50명으로 제한되어 결과의 일반화에 주의해야 함을 밝힌다. 또는 설문대상을 114에 등록되어 있는 지역주민들 중 통화를 승낙한 대상으로 제한되어 모집단의 일반적 특성과 차이가 있을 수 있음을 밝힌다. 향후 표본 수를 확대하거나 조사방법을 달리하여 현재의 결과와 비교해 볼 필요가 있을 것이다.

### <참고문헌>

- 김은옥, 조순연(2004). 일부병원 외래환자의 병원선택동기, 병원만족도와 재이용의도에 관한 연구, 임상간호연구, 10(1):145-159
- 김희정(2009). 경기도 정신보건센터 서비스에 대한 가족 만족도 조사 - 경기도 31개 정신보건센터를 중심으로, 대한간호학회지, 39(1):124-135
- 민순, 김정설(2003). 일 도시 대학병원 환자의 서비스 만족도, 지역사회간호학회지, 14(4):136-146
- 박종영, 한성현(2006). 지방도시 공공병원과 민간병원 내원 환자의 의료서비스 만족도 차이 분석, 한국보건연구, 32(1):41-52
- 보건복지부, 국립중앙의료원(2010). 2010년 지역거점공공병원 모니터링, 서울, 보건복지부, 국립중앙의료원, 41-45
- 보건복지부, 국립중앙의료원(2011a). 2010년 지역거점공공병원 운영평가 결과 보고서, 서울, 문영사, 233-243
- 보건복지부, 국립중앙의료원(2011b). 2011년 지역거점공공병원 운영평가 결과 보고서, 서울, 문영사, 182-192
- 보건복지부가족부(2009). 2009년 지역거점공공병원 운영평가 결과 보고서, 서울, 한학문화, 363-368
- 이명호(2012). 공공기관의 고객만족도 조사방법 및 지표개

- 선 방안, 국회예산결산특별위원회, 서울, 28-30
- 이미애(2005). 환자와 간호사의 개인적 특성과 간호서비스 질이 병원 재이용 의도에 미치는 영향에 대한 비교 연구, 대한간호학회지, 35(7):1210-1220
- 이지영, 김렬(2008). 지방의료원의 효율성 평가: DEA기법을 이용한 정태적, 동태적 분석. 한국사회와 행정 연구, 19(1):193-212
- 이진우, 김광환(2013). 공공의료기관 인지도와 재방문여부와의 관계 연구. 한국디지털정책학회지, 11(7): 271-279
- 이현숙(2013). 내·외부고객의 병원선택요인이 병원이미지에 미치는 영향. 한국보건행정학회지, 23(3):281-288
- 임미영, 하나선(2002). 한국 저소득층 주민의 보건의료서비스 이용형태와 그 영향요인에 관한 연구. 지역사회간호학회지, 13(2):272-279
- 임환열, 황인경, 서원식(2010). 지방의료원 의료소비자의 서비스가치, 브랜드이미지, 재이용의도간 관계. 한국콘텐츠학회논문집, 10(11):304-317
- 정성숙 (2010). 의료사회사업이 병원 이미지에 미치는 영향에 관한 연구. 서울, 단국대학교 석사학위 논문, 15
- 정승원, 서영준, 이해중, 이견직(2005). 국립대학교병원의 환자만족도 및 재이용 의사 결정요인. 병원경영학회지, 10(2):1-25
- 조우현, 이선희, 이해중, 전기홍(1999). 의료서비스마케팅. 서울, 퇴설당
- 최현(2004). 공공병원의 조직특성과 환자서비스 만족도와의 관계. 마케팅관리연구, 9(2):135-155
- 한국보건산업진흥원(2000). 공공보건의료기관이 수행해야 할 사업검토 및 평가체계 개발 연구, 서울, 문영사, 1-8
- 한국보건산업진흥원(2006). 지방의료원 등 지역거점공공병원의 공공성 및 운영 효율성 강화 방안 연구, 서울, 한일프린셜팅, 366-372
- 한국보건산업진흥원(2008). 지방의료원 신축에 따른 타당성 조사 및 기본운영방침 개발 연구, 서울, 문영사, 59-129
- Downs RM, Stea D(1973). Image and environment : cognitive mapping and spatial behavior. Chicago: Aldine Publishing Co.
- Keller KL(1993). Conceptualizing, measuring, and managing customer-based brand equity. Journal of Marketing, 57:1-22