

# 노인요양병원 환자보호자의 병원 선택속성의 중요도와 만족도 차이 분석 및 재이용 의도에 관한 연구

이현주\*, 김지영\*\*<sup>†</sup>, 김성호\*\*

\*한양대학교 대학원 경영학과, \*\*한양대학교 경영학부

## 〈Abstract〉

### An Analysis of the Difference between Importance and Satisfaction of Selection Attributes and Reuse Intention in Long Term Care Hospital for Elderly Patient Caregivers

Hyunju Lee\*, Jiyoung Kim\*\*<sup>†</sup>, Sungho Kim\*\*

*\*Dept. of Business Administration, Graduate School, Hanyang University, \*\*School of Business, Hanyang University*

Advances in healthcare technology and rapid economic growth lead to the increased life expectancy and consequently the size of elderly population. Korea is one of the countries that are rapidly aging. Thus, it is particularly important to prepare for the aging society. Recently, the number of healthcare institutions for the elderly citizens has increased.

The purpose of selecting a hospital for the elderly is, in general, maintenance of health rather than improvement of health receiving proper treatment. Unlike choosing a hospital for treatment, customers of a long term care hospital have a different set of factors to consider. Especially, when choosing a long term care hospital, the influence of patient's family is greater than the patient. This study examines the factors they consider for long term care hospital.

A total of 198 questionnaires were collected from the families of actual patients of long term care hospitals. Twelve questionnaires were found to be non-usable because of missing and unsatisfactory responses. Consequently, 186 questionnaires were used for the analyses.

Findings of this study are as follows. First, seven factors have been identified to consider when choosing a long term care hospital for the elderly. They include convenience of facilities, costs variety of facility programs, service hours, reputation, accessibility, quality of medical staff, medical facilities, and facility size. Second, This study measured both importance and satisfaction with these attributes and analyzed the difference between them. Satisfaction was lower than importance in the categories of convenience of facilities, costs, and programs, and accessibility. On the other hand, satisfaction was higher in terms of service hours, reputation, and quality of medical staff. Finally, the current study found positive impact of accessibility and quality of medical staff on reuse intention of a long term care hospital.

**Key word** : Long term care hospital, Selection factor, Reuse intention, Patient caregivers

\* 투고일자 : 2015년 10월 1일, 수정일자 : 2015년 10월 17일, 게재확정일자 : 2015년 11월 3일

<sup>†</sup> 교신저자 : 김지영, 한양대학교 경영학부 강사, sky326@hanyang.ac.kr

## I. 서론

급속한 경제 성장과 의학기술의 발달은 인간의 평균수명을 연장시키고 동시에 급속한 노인인구의 증가를 가져왔다. 특히 우리나라는 세계에서 가장 빠르게 인구의 고령화가 진행되고 있는 나라 가운데 하나로 이에 대한 적절한 대비와 준비가 절실히 요청되고 있다. 우리나라는 2008년 65세 이상 고령인구의 비중이 전체 인구의 10%를 넘어선 후 지속적으로 비중이 증가하고 있다. 2014년 기준 65세 이상 고령인구는 638만 명으로 전체 인구의 12.7%를 차지하고 있고 이런 고령화의 증가세는 급속도로 진행될 것으로 예상된다. 또한 2060년의 경우 65세 노인인구가 1,762만 2천명으로 전체 인구의 40.1% 수준을 차지할 것으로 보고 있다(통계청, 2014).

고령화 사회에서 나타나는 문제 중 특히 노인의료비 문제는 노인 정책이 진일보한 선진국에 있어서도 풀기 어려운 사회적 문제로 등장하고 있다. 실제로 치매, 중풍, 외상노인에 대한 장기적 보호 등의 노인의료비 문제는 미국, 유럽뿐만 아니라 가까운 일본에 있어서도 국가의 주요 정책과제가 되고 있다.

우리나라의 경우 65세 이상의 노인의료비가 2006년 7조 3,504억 원, 2010년 14조 1,350억 원, 2013년 18조 852억 원으로 지속적으로 증가하고 있다. 그리고 10년도 안된 2013년은 2006년과 비교하여 2.5배가 증가하는 것으로 나타났다. 또한 국민 1인당 연평균 진료비가 102만 원인 것에 비교해서 노인 1인당 연평균 진료비가 322만 원으로 약 3배가 더 지출되고 있다(건강보험심사평가원, 국민건강보험공단, 2013).

이와 같이 고령화 사회의 급속한 진전에 따라 치매, 중풍 등 절대요양보호가 필요한 노인의 수가 급격히 증가하고 있다. 실제로 2002년에 3만 9589명이던 65세 이상 치매 노인이 2010년에는 약 5배가 증가한 19만 7026명으로 증가하였다(국민건강보험공단, 2013). 또한 요양병원을 이용하는 환자들은 중풍, 치매, 노인성질환 순으로 치매와 중풍 환자가 많은 부분을 차지하고 있다(최인덕, 이은미, 2010).

일반적으로 병원을 선택할 경우 치료 및 완치의 목적이 강하기 때문에 의료서비스 제공자의 의료수준 및 신뢰가 매우 중요한 선택요인으로 작용한다. 그러나 고령화 사회에서 고령인구를 대상으로 선택되어지는 병원의 경우는

질병의 완치 목적보다는 보호(care)의 목적이 크다(박창제, 양봉민, 2008). 그리고 요양병원을 이용하는 환자의 대부분은 장기적인 치료와 요양이 필요한 노인환자들로, 병원 선택과정에서 환자본인보다는 환자보호자가 의사결정에 관여하는 경우가 높다(윤서중 등, 2004; 김인, 신학진, 2009; 이용재, 최호규, 2010).

따라서 요양병원 선택에 있어서 일반 병원과 다른 요인이 중요하게 작용될 수 있다. 이러한 점을 기반으로 하여 본 연구는 고령화 사회에 들어서면서 노령인구를 대상으로 한 의료기관에 있어서 어떤 요인들이 병원 선택에 중요한 영향을 미치는지를 알아보고 그것들이 기존 병원 선택 요인과 어떠한 차별점을 가지고 있는지를 살펴보고자 한다. 또한 요양병원이라는 특수성에 맞게 연구의 조사가 환자가 아닌 환자 보호자를 대상으로 진행할 것이다.

본 연구의 구체적인 연구목적은 다음과 같다. 우선 기존 연구들을 바탕으로 병원서비스 이용자가 병원을 선택함에 있어서 중요하게 고려한 요인들이 무엇인지 살펴보고 그 요인들이 노인인구를 대상으로 하는 요양병원을 선택하는데 적용할 수 있는지를 알아보고자 한다. 기존에 의료서비스 이용자가 병원을 선택하는데 고려하는 요인들에 관한 연구들의 대부분은 병원의 규모(1차 대 3차 병원) 또는 대형병원을 중심으로 이루어져왔다(이인경 등, 1997; 임병훈, 박운용, 2006; 박민향, 2009; 이동철 등, 2008; 김양균, 김준석, 2009). 이에 본 연구는 병원 선택과 관련된 다양한 요인들을 정리하여 실증 요인분석을 진행하여 요양병원 선택 시 고려할 요인을 도출할 것이다. 이를 기반으로 다음과 같은 두 개의 연구를 진행하고자 한다.

첫째, 도출된 선택속성을 이용하여 실제 요양병원을 이용하는 환자 보호자를 대상으로 병원선택속성의 중요도와 만족도간의 차이를 비교하여 살펴볼 것이다. 이를 통해 도출된 자료는 요양병원의 마케팅 전략수립을 위한 정보가 될 수 있을 것으로 본다. 둘째, 요양병원은 보호(care)의 목적으로 인해 일반 의료서비스에 비해 한 번의 완치가 아닌 지속적인 관계유지가 더 필요한 분야이다. 따라서 재이용의도를 파악하는 것이 중요할 것이다. 따라서 요양병원의 선택속성에 대한 만족도가 재이용의도에 미치는 영향에 대해서 알아볼 것이다.

## II. 이론적 배경 및 가설

### 1. 요양병원 규모 및 현황

우리나라의 급속한 노령인구의 증가세로 인해 가파르게 고령화 사회로 진입하고 있다. 통계청(2014)의 발표에 따르면 65세 이상 인구는 1960년대에는 전체 인구의 2.6%, 2000년에는 7.2%, 2010년에는 545만 명으로 전체 인구의 11.1%로 10%를 넘어섰고, 2014년 기준 638만 명으로 전체 인구의 12.7%를 차지하며 지속적으로 증가하고 있다. 이런 인구의 고령화로 인해 노인성 질환 및 만성질환과 같은 노인대상 질병의 증가와 이를 치료하기 위한 요양병원의 수도 급속도로 증가하고 있는 추세이다.

과거에는 노인인구를 대상으로 한 병원이 노인전문병원과 요양병원으로 나누어 사용되어 명확한 구분이 이루어지지 않았다. 그러나 노인복지법의 개정(2011.6.7)으로 기존 노인의료복지시설 내 노인전문병원 항목으로 분류되었던 항목이 삭제되어, 의료법 상에 요양병원으로 일원화 되었다.

요양병원이란 의사나 한의사가 의료를 행하는 곳으로서, 30개 이상의 병상 또는 요양병상(장기입원이 필요한 환자를 대상으로 의료행위를 하기 위하여 설치한 병상)을 갖춘 의료 기관을 말한다(의료법 제 3조 2). 또한 요양병원에 입원을 할 수 있는 환자는 노인성 질환자, 만성질환자, 외과적 수술 후 또는 상해 후 회복기간이 있는 사람이다(의료법 시행규칙 제 36조).

2013년 기준으로 전국의 요양병원은 1,232개소로 지속적으로 증가하고 있으며 2012년 대비 129개소가 증가하였고, 2007년 대비 2배 이상 늘어난 것으로 나타났으며, 증가율을 살펴보면 전년대비 11.7% 증가하였다. 또한 2007년을 기준으로 연평균 증가율을 볼 때, 한방병원(6.9%), 병원(5.6%), 치과병원(4.8%), 한의원(3.2%)에 비해 가장 큰 13%의 증가율을 나타내고 있다(건강보험심사평가원, 국민건강보험공단, 2013). 이는 실제로 노인인구의 급속한 증가세와 같은 흐름을 보이는 것으로 요양병원에 대한 좀 더 체계적인 이해가 필요하다는 것을 보여주는 것이라고 하겠다.

### 2. 의료기관 선택요인

고령인구를 대상으로 한 의료기관의 특성을 알아보기

전에 우선 의료 소비자들이 병원을 선택하는데 있어서 고려하는 요인들이 무엇인지 살펴볼 필요가 있다. 이에 따라 병원 선택과 관련된 연구들을 살펴보고 그 선정요인이 무엇인지 알아보려고 한다.

병원을 선정하는데 영향을 미치는 요인에 관한 연구들은 우선 병원의 규모에 따른 연구들이 주를 이루고 있다 <표1>. 이인경 등(1997)은 병원의 유형을 기업병원과 대학병원으로 나누고 각 병원의 유형에 따라 환자가 병원을 선택하는 요인과 만족도 요인을 비교하여 제시하고 있다. 이 연구에서는 병원을 선택하는데 고려하는 요인을 시설의 현대성, 의료서비스의 신뢰성, 접근의 용이성의 세 가지 차원으로 구분하고 있다.

박상대 등(2000)은 한방병원과 양방병원의 이용형태와 만족도에 관한 연구를 실시하였다. 이 연구에서는 병원의 선택 요인을 병원 특성, 인식, 접근성, 대인관계의 4개 요소로 구성하였다.

유승엽, 김은희(2006)는 의료소비자의 병원 선택 요인을 비교함에 있어 병원의 유형을 1차와 3차 진료기관으로 나누어 조사하였다. 그리고 의료소비자가 병원을 선택하는 요인을 크게 병원 속성(사회적 속성, 물리적 속성)과 의사 속성(의사의 전문성, 호감매력성, 외현특성)으로 나누어 각각의 속성에 대해 세부 속성을 도출하였다.

임병훈, 박운용(2006)은 컨조인트 분석(Conjoint Analysis)을 이용하여 종합병원을 이용하는 소비자가 병원을 선택함에 있어서 어떤 속성이 중요하게 작용하는지를 살펴보았다. 분석결과, 의사의 상담시간, 병원이름, 병원까지의 이동시간, 진료 시간, 입원비용 등으로 병원 선택에 영향을 미친다는 결과를 제시하였다.

이동철 등(2008)은 부산지역의 종합병원 이용자가 병원을 선택할 때 고려하는 요인과 그 요인들이 만족, 재방문 의도에 미치는 영향에 대해 연구하였다. 이 연구에서는 병원을 선택하는 기준을 물리적 외부환경, 물리적 내부 환경, 인적서비스, 의료행정서비스, 평판의 5가지로 보고 있다.

박민향(2009)은 종합병원과 대학병원에 입원한 환자들을 대상으로 병원선택 요인이 만족과 충성도에 미치는 영향을 살펴보았다. 이 조사에서는 병원선택의 요인을 접근성, 인적요소, 내부시설, 병원이용절차, 병원평판의 5가지로 제시하고 있다.

김양균, 김준석(2009)은 소비가치이론을 이용하여 의료서비스 이용자가 병원을 선택하게 되는 요인을 중소병

원, 종합병원, 대형종합병원으로 구분하여 비교분석을 하고, 어떠한 요소들이 의료기관의 선택에 영향을 미치는지를 확인하였다. 이 연구에서는 소비가치를 사전몰입 가치, 기능적 가치, 사회적 가치, 감정적 가치, 지식적 가치, 조건적 가치, 건강에 대한 가치의 7가지로 구분하고 각각의 가치에 대해 세부적인 요소들을 제시하였다. 연구결과 고객들이 중소병원에 대비하여, 종합병원을 선택하는 이유는 병원에 대한 정보를 획득하기 위한 노력을 많이 할수록, 그리고 연령이 높아질수록 큰 것으로 밝혀졌다.

황세인 등(2010)은 척추질환자가 병원을 선택함에 있어서 일반병원과 전문병원간의 선택에 차이가 있는지 여부를 살펴보았다. 이 연구에서는 병원선택의 요인을 시설 및 환경요인, 접근성 요인, 대인서비스 요인, 신뢰성 요인의 4가지로 선정하였다. 이 조사에서는 특히 전문병원을 이용하는 환자들의 경우 병원 내 지인의 영향력(대인서비스 요인)이 병원 선택에 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다.

최명일 등(2011)은 AHP(Analytic Hierarchy Process)를 이용하여 병원을 선택 하는데 중요하게 고려되는 요인 및 상대적 가중치를 알아보고 있다. 시설의 현대성, 의료서비스의 신뢰성, 비용 및 접근성, 평판 및 지인 추천 등의 4가지 요인을 도출하였고 이 요인 중 의사의 실력 및 전문성, 치료 및 수술 경험, 의사의 충분한 설명, 간호사

및 직원의 친절도와 같은 요인들이 중요도 및 가중치가 높은 것으로 나타났다. 이 연구는 동네 병의원과 대학 및 종합병원 선택의 우선순위를 비교하고 있다. 그러나 결과적으로 의사의 실력, 전문성, 치료 및 수술경험, 의사의 설명과 같은 요인들이 병원선택에 있어서 공통적으로 중요하게 나타나고 있다.

요양병원의 선택속성에 관한 연구는 다음과 같다. 윤서중 등(2004)은 노인병원과 종합병원의 입원환자를 대상으로 병원을 선택함에 있어서 고려요인 및 만족도를 분석하였다. 시설 및 장비 우수, 친절 및 편의, 의료 신뢰 및 접근용이, 지인 추천 등으로 병원선택 요인을 분류하고 있다. 특히 노인병원의 경우 의사 및 간호사의 친절도가 만족에 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다.

류정건(2006)은 노인성 질환을 앓고 있는 장기 요양 환자 보호자를 대상으로 요양병원의 선택요인과 그 요인이 병원선택 의도에 미치는 영향을 연구하였다. 이 연구에서는 병원선택 요인을 물리적 환경, 입원비 수준, 의료진 수준, 제도적 시스템, 사회적 평판의 5가지로 살펴보고 있다.

안광호 등(2011)은 뇌졸중 환자들의 노인전문병원 및 노인요양시설 선택요인과 이용만족도에 관한 연구에서 시설 선택기준 요인을 의료신뢰성, 접근용이성, 시설 편리성, 다양한 서비스로 나누어 살펴보았다.

<표 1> 병원 선택요인에 관한 주요 연구현황

연구자	병원의 선택요인
Williams(1993)	의료서비스 전반에 대한 품질, 의료진, 입원, 퇴원과 수납, 종교, 정보, 의료기관의 물리적 환경, 간호사의 진료, 진료의 결과
Taylor, Capella(1996)	병원직원의 질, 좋은 평판, 서비스 비용, 직원의 친절/호의도
Millera, May(2006)	의료부문(접근 용이성, 좋은 평판, 컨설턴트의 평판, 짧은 대기시간, 특정 수술의 성공률), 시설 부분(새로운 병원, 전통있는 병원, 좋은 인테리어, 개인병실, 편안한 환경, 좋은 병원 음식, 주차공간의 여유, 병원의 청결성)
이인경 등(1997)	시설의 현대성, 의료서비스의 신뢰성, 접근의 용이성
박상대 등(2000)	병원 특성, 인식, 접근성, 대인관계
윤서중 등(2004)	시설 장비 우수, 친절 및 편의, 의료 신뢰 및 접근용이, 지인 추천
류정건(2006)	물리적 환경, 입원비 수준, 의료진 수준, 제도적 시스템, 사회적 평판
유승엽, 김은희(2006)	병원속성(사회적 속성, 물리적 속성), 의사속성(의사의 전문성, 호감매력성, 외현특성)
임병훈, 박운용(2006)	병원주변시설, 상담시간, 진료시간, 병원명, 이동시간, 입원비용
이동철 등(2008)	물리적 외부환경, 물리적 내부환경, 인적서비스, 의료행정서비스, 평판
박민행(2009)	접근성, 인적요소, 내부시설, 병원이용절차, 병원평판
김양균, 김준석(2009)	기능적 가치, 사회적 가치, 감정적 가치, 지식적 가치, 조건적 가치, 건강에 대한 가치
황세인 등(2010)	시설 및 환경, 접근성, 대인서비스, 신뢰성
안광호 등(2011)	의료신뢰성, 접근용이성, 시설 편리성, 다양한 서비스
최명일 등(2011)	시설의 현대성, 의료서비스의 신뢰성, 비용 및 접근성, 평판 및 지인 추천

선행연구들은 대부분 병원의 규모(1차, 3차 기관) 또는 진료의 특징(전문병원, 일반병원)에 따른 선택요인으로 분류하고 있으며, 상대적으로 노인병원, 요양병원에 대한 연구들은 많지 않다. 그리고 요양병원에 관한 연구에서 선정된 요인들도 기존 병원 선택 요인과의 차별성이 나타나지 않고 있다.

### 3. 재이용 의도

재이용 의도란 고객이 앞으로 계획한 미래의 행동을 말하는 것으로 자신이 가진 신념과 태도가 실제 행동으로 발생하게 되는 확률을 의미한다(Engel et al., 1995). 즉, 재이용의도란 고객이 그 기업의 제품 혹은 서비스를 지속적으로 반복구매 혹은 이용할 것인지에 대한 평가 지표로 볼 수 있다. 그리고 이러한 재이용 의도는 실제 고객의 행동에 밀접한 관계를 가지게 된다(박종원 등, 2003).

이런 이유로 많은 기업들이 고객의 재이용 의도를 형성시키기 위해서는 노력을 기울이게 된다. 기업은 고객들에게 좋은 이미지를 제시하는 동시에, 고객과 우호적인 관계를 지속적으로 유지하는 등의 고객만족 추구 활동을 통해 고객의 충성도를 형성하려고 한다. 그리고 이러한 충성도는 기업과 고객과의 지속적인 거래가 이루어지게 되는 기본이 되는 것이다.

병원서비스에서도 마찬가지이다. 병원서비스에 대해 만족한 고객은 그 병원과 지속적인 거래 즉, 병원을 지속적으로 이용하려는 의향을 가지게 되는 것이다. 즉, 의료서비스에서 재이용 의도는 의료서비스를 경험한 후 만족이나 즐거움을 얻게 되고, 그 후 다시 의료서비스를 받을 기회가 있을 때 다시 그 병원을 선택하려는 심리적인 감정으로 볼 수 있다. 다시 말해서, 기존의 서비스에 대한 만족이 높고 긍정적인 평가가 이루어진다면 재이용 의도는 커질 것이며, 반대로 불만족이 높으면 재이용 의도는 감소할 것이다(설상철, 김수배, 2004).

실제로 의료서비스에서 고객의 만족과 재이용 의도 간의 관계에 대한 연구들이 이루어졌다. 즉, 병원의 의료서비스에 대한 만족도는 재이용 의도와 유의적인 상관관계를 가지고 있으며, 특히 병원을 이용하는 환자들이 의료서비스에 대한 평가가 긍정적이고 만족 수준이 높을수록 병원에 대한 재이용 의도가 높게 나타났다(Swan, 1985; Bolton, Drew, 1991). 또한 단순 의료서비스 뿐만 아니

라 병원의 입원환자들의 경우에도 기존에 경험한 의료서비스에 대한 긍정적인 평가와 그에 따른 만족도가 커질수록 재이용 의도가 향상되었다(박용익, 2000; 박재산, 2004).

### 4. 연구가설

의료서비스를 이용하는 소비자가 병원을 선택하는 데 고려하는 요인들이 무엇인지에 대한 연구들은 많이 이루어져 왔다. 이런 연구들의 대부분은 병원의 규모에 따른 선택요인 비교와 같은 연구들이 주를 이루었다. 그리고 노인인구를 대상으로 하는 요양병원 및 시설에 관한 연구는 병원의 의료서비스에 대한 선택 및 만족도 연구를 중심으로 이루어져왔다(윤서중 등, 2004; 류정건, 2006).

그래서 본 연구에서는 소비자가 요양병원을 선택하는 데 고려하는 요인을 중요도 요인과 만족도 요인으로 나누어 살펴보고자 한다. 기존의 연구들은 단순하게 요양병원을 이용하는데 품질에 대해 얼마나 만족하느냐를 중심으로 이루어졌다면(류정건, 2006), 본 연구는 환자 보호자가 요양병원을 선택할 때 중요도 요인과 만족도 요인간의 차이가 있는지를 알아보고자 한다. 즉 초기에 병원을 선택할 때 중요하게 생각하는 요인과 병원 이용 후 만족한 요인 간 차별성이 있을 것으로 보고 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1 : 요양병원 환자 보호자가 요양병원 선택 시 고려하는 선택 속성들의 중요도와 만족도간에는 유의적인 차이가 있을 것이다.

일반적으로 환자가 병원을 선택하는 경우와 달리, 치매와 중풍과 같은 노인성 질환이 있는 노인 환자들은 병의 완치 목적이 아닌 이유로 병원을 이용하기도 한다(류정건, 2006). 특히 요양병원은 일반 요양시설보다 과거에 이용경험이 있는 환자들이 더 많은 것으로 나타났다. 또한 현재 요양병원을 이용하는 환자들이 입원과 퇴원을 반복하는 형태를 보인다고 한다(최인덕, 이은미, 2010).

이는 요양병원을 이용하는 고객들의 재이용 의도가 중요하게 고려되어야 한다는 것을 나타내는 것이다. 이는 요양병원에 대해 만족한 고객을 대상으로 재이용 의도를 지속적으로 유지 및 강화하는 것이 중요하다는 것을 의미

하는 것이라고 할 수 있다. 이를 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 2 : 요양병원 환자 보호자의 요양병원 선택속성들의 만족도가 높을수록 재이용 의도가 높을 것이다.

### Ⅲ. 연구방법

#### 1. 선택속성 도출 및 재방문의도 측정

##### 1) 선택속성 도출

본 연구는 병원을 이용하는 이용자가 의료기관을 선택하는데 고려하는 요인들이 무엇이며 그 요인들의 중요도와 만족도를 측정하는 것이다. 선택 속성을 도출하기 위해, Taylor, Capella(1996), Millera, May(2006), 윤서중 등(2004), 유승엽, 김은희(2006), 류정건(2006), 이동철 등(2008), 박민향(2009), 김양균, 김준석(2009), 황세인 등(2010), 최명일 등(2011)의 선행연구에서 의료기관 선택 속성들과 요양병원 이용자 및 보호자의 이용형태(최인덕, 이은미, 2010)와 노인장기요양보험의 도입이 요양병원에 미치는 영향(이윤석, 문승권, 2010)에 연구결과를 참고하였다. 최종적으로 24개의 항목을 도출하였고, 선정된 항목에 대한 중요도와 만족도를 나눠서 리커트 5점 척도로 측정하였다.

##### 2) 재이용 의도 측정

요양병원에 대한 재이용 의도는 의료서비스 이용자가 서비스를 받은 후 동일한 의료기관과 관계를 지속적으로 유지하고자하는 의도로 보았다. Oliver et al.(1997), 윤성욱 등(2006)의 연구를 바탕으로 향후 재이용 의도, 지속 거래 의향의 2가지 항목을 선정하고 리커트 5점 척도로 측정하였다.

#### 2. 조사설계 및 표본추출

본 연구는 요양병원 선택 속성에 대한 중요도와 만족도를 알아보고자 진행하였다. 이에 기존 연구들을 바탕으로

도출된 항목들에 대한 사전 조사를 실시하였다. 사전조사는 의료 전문가, 요양병원 관계자, 이용자를 대상으로 이루어졌으며 도출된 항목에 대한 타당성을 검토한 후 수정 작업을 진행하였다. 그리고 수정된 내용을 이용하여 본 조사를 실시하였다.

우선 속성에 대한 중요도와 만족도를 측정한 후 만족도 차이검증을 실시하였다. 그리고 그 결과를 이용하여 IPA 분석(Importance-Performance Analysis)을 진행하였다. IPA분석은 선택속성에 대해 응답자들이 인지하고 있는 중요도와 만족도 비교하는 분석방법으로 여기서 만족도는 각각의 속성들에 대한 응답자들의 만족정도를 말하는 것이며, 중요도는 각 속성이 선택 목적에 미치는 영향력에 대한 응답자들의 지각된 가치로 정의할 수 있다 (Slack, 1994).

병원의 선택은 본인 또는 보호자의 의견이 중요시 된다. 특히 요양병원의 경우에는 본인보다는 배우자 또는 자녀 등의 보호자가 병원을 결정하는 경우가 많다(윤서중 등, 2004; 김인 등, 2009). 따라서 본 연구에서는 조사대상을 환자 보호자로 설정하였다.

본 연구의 조사는 인천지역에 위치한 요양병원을 이용하는 환자 보호자를 대상으로 진행되었다. 설문조사 방법은 조사원이 환자보호자와 직접 대면접촉을 통해 본 연구 주제 및 설문내용에 대해 설명한 후 설문지에 직접 응답하도록 하였다. 설문조사기간은 2013년 11월 1일 ~ 12월 3일까지 약 한달 간 진행하였으며 총 4개 요양병원에 60부씩 배포하여 총 198부가 회수되었다. 이 중 무응답, 무응답 등 불성실한 응답을 보인 12부를 제외하고 최종 186부가 분석에 사용되었다.

### Ⅳ. 실증분석

#### 1. 응답자의 일반적 특성

본 연구에서 사용된 표본의 일반적 특성을 살펴보면 <표 2>과 같다.

조사 응답자의 성별은 남성과 여성이 각각 41.9%와 58.1%로 나타났다. 연령별로는 50대(37.6%), 40대(23.7%), 60대 이상(23.1%), 30대 이하(15.6%)순으로 나타났다. 조사 응답자가 환자 보호자를 대상으로 이루어

졌기 때문에 40, 50대 비율이 많은 것으로 보여 진다. 그리고 직업유형은 자영업(31.2%), 회사원(21.5%), 서비스업(8.6%), 공무원(6.5%) 순으로 나타났다. 또한 장기입원횟수에 대한 조사결과를 보면 2회 이상의 반복적 입원이 이루어지는 경우가 51.7%로 전체 응답자의 반 이상을 차지하였다. 노인요양병원은 질병 치료가 아닌 현 상태 유지 및 보호의 목적으로 반복 이용하는 것으로 나타난 것으로 보여 진다.

<표 2> 응답자의 일반적 특성

구분	내용	빈도(명)	비율(%)
성별	남성	78	41.9
	여성	108	58.1
연령	30대 이하	29	15.6
	40대	44	23.7
	50대	70	37.6
	60대 이상	43	23.1
직업	자영업	58	31.2
	회사원	40	21.5
	서비스업	16	8.6
	공무원	12	6.5
	제조업	9	4.8
	기타	51	27.4
장기입원횟수	1회	90	48.3
	2회	56	30.1
	3회	28	15.1
	4회 이상	12	6.5

<표 3> 요인분석 및 신뢰도 분석

요인	문항 수	Cronbach's $\alpha$	
		중요도	만족도
편의시설	4	.879	.808
비용 및 프로그램	4	.891	.834
이용시간 및 명성	4	.821	.810
접근성	4	.845	.807
의료진수준	3	.727	.866
추천	2	.867	.832
병원시설 및 규모	3	.504	.731
전체	24		

## 2. 변수의 신뢰성 및 타당성

본 연구에서 요양병원 선택항목 24가지의 구성개념의 타당성을 검증하기 위해 요인분석(Factor Analysis)을 실시하였고, 요인의 추출은 고유값 1.0 이상을 기준으로 하였다. 분석결과 7개의 요인이 추출되었다. 그 요인들의 신뢰성을 검증하기 위해 Cronbach's  $\alpha$  분석을 실시하였다. 신뢰성과 타당성에 대한 분석 결과는 <표 3>와 같다.

## 3. 요양병원 선택속성의 중요도와 만족도 차이 검증

요양병원 선택요인에 대한 중요도와 만족도의 차이를 분석하기 위해 대응표본 t-검증(Paired Sample T-test)을 실시하였다. 대응표본 t-검증에서 중요도에서 만족도를 빼 값의 차이가 양(+)의 값이 클수록 중요도에 비해 만족도가 낮은 부정적인 평가를 받는 다는 것이고, 음(-)의 값 높을수록 중요도에 비해 실행(만족도)이 더 높다는 긍정적 평가를 의미한다.

본 연구의 요양병원 선택요인에 대한 중요도와 만족도 차이에 대한 대응표본 t-검증 결과는 <표 4>와 같다. 편의시설, 비용 및 프로그램, 접근성은 중요도에 비해 만족도가 낮게 나타나 중요성에 비해 실제 병원에서 실행되는 것에 대한 고객 만족이 낮다는 것을 보여주고 있다. 반면에 이용시간 및 명성, 의료진 수준은 중요도보다 실제 이용 후 만족도가 더 높은 것으로 나타났다. 그리고 추천과 병원시설 및 규모는 중요도와 만족도간의 유의적인 차이가 없는 것으로 나타났다.

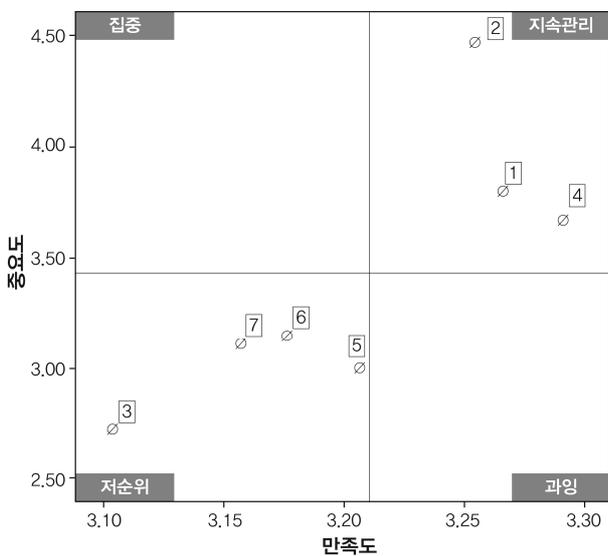
위의 결과를 활용하여 산점도를 통해 IPA분석(Importance-Performance Analysis)을 실시하였다(그림 1). <그림 1>의 IPA 모형에서 x축은 병원선택 속성의 만족도를 말하며, y축은 병원선택 속성의 중요도를 나타낸다.

IPA 모형에서 1사분면은 지속관리(keep up the good) 영역으로 고객들이 속성들에 대해 중요하게 고려하는 동시에 실제로 그 속성들의 만족도 또한 높은 상태를 말한다. 따라서 경쟁 상태에서 우위를 차지하기 위해서는 이 영역의 현재 상태를 지속적으로 유지하는 것이 무엇보다 중요하다.

2사분면은 집중(concentrate here) 영역으로 각 속성에 대한 중요도는 높은 반면에 실제로 이루어지는 만족도가 낮은 속성들로 구성되어진다. 이 영역의 속성은 향후 집중적으로 개선이 필요하다.

<표 4> 중요도-만족도 차이 분석

항목	중요도	만족도	차이	t	p
편의시설	3.80±0.70	3.26±0.52	0.54±0.72	10.190	.000
비용 및 프로그램	4.48±0.53	3.25±0.57	1.23±0.74	22.429	.000
이용시간 및 명성	2.72±0.75	3.10±0.50	-0.37±0.82	-6.196	.000
접근성	3.68±0.59	3.29±0.51	0.38±0.63	8.362	.000
의료진수준	3.00±0.84	3.20±0.50	-0.20±0.97	-2.844	.005
추천	3.15±0.75	3.17±0.56	-0.02±0.84	-0.347	.729
병원시설 및 규모	3.11±0.68	3.15±0.55	-0.04±0.73	-0.793	.429



- 1. 편의시설 2. 비용 및 프로그램 3. 이용시간 및 명성
- 4. 접근성 5. 의료진 수준 6. 추천
- 7. 병원시설 및 규모

<그림 1> 만족도와 중요도의 IPA분석결과

3사분면은 저순위(low priority) 영역으로 속성에 대한 중요도와 만족도가 모두 낮은 상태를 말한다. 이 속성들은 현재 노력이 덜 필요한 영역에 있다.

4사분면은 과잉(possible overkill) 영역으로 각 속성들에 대한 중요도는 높지 않으나 만족도가 높게 나타난다. 그러므로 조직은 이 영역에 있는 속성에 대해 조직의 과잉 투자여부를 판단한 후 투입된 노력을 다른 속성으로 이동할지 여부를 고려해 볼 필요가 있다.

본 연구에서는 중요도와 만족도가 모두 높은 “지속관리” 영역의 주요 속성으로 편의시설, 비용 및 프로그램, 접근성 요인이 나타났다. 이 항목들은 소비자들이 요양병

원을 고려할 때 중요하게 생각하는 동시에 실제 실행에서도 만족하는 부분을 나타낸다고 할 수 있다.

반면에 중요도와 만족도가 모두 낮은 ‘저순위’ 영역에는 이용시간 및 명성, 추천, 병원시설 및 규모 항목이 나타났고 의료진 수준은 중요도보다 만족도가 조금 더 높은 ‘과잉’ 영역에 있다고 볼 수 있다. 본 조사에서는 중요도가 높으나 만족도가 낮은 ‘집중’ 영역에는 선택속성이 나타나지 않았다.

#### 4. 요양병원 선택속성의 만족도가 재이용 의도에 미치는 영향

요양병원 선택속성의 만족도가 병원 재이용 의도에 미치는 영향을 알아보기 위해 회귀분석(Regression Analysis)을 실시하였고, 그 결과는 <표 5>과 같다. 분석 결과, 만족도 요인 중에서 접근성과 의료진수준 요인만이 병원 재이용 의도에 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 회귀식의 유의수준은  $p < 0.05$ 에서 통계적으로 유의미한 것으로 나타났고 설명력은 39%이다( $F=16.663$ ). 따라서 가설 2는 부분적으로 지지되었다.

본 연구는 요양병원을 이용하는 환자 보호자를 대상으로 조사를 실시하였다. 그래서 재이용 의도에 영향을 미치는 요소로 접근성 측면이 중요하게 고려되었다고 보여진다. 또한 병원을 고려할 때 기본적으로 생각되는 의료진에 대한 항목인 의료진수준이 재이용 의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 재이용 의도에 대한 각 요인들의 영향력을 알아보기 위해 표준화 계수의 절대 값을 비교해 보았다. 비교결과, 접근성( $Beta=0.30$ ), 의료진수준( $Beta=0.21$ )으로 영향력이 크게 나타났다.

<표 5> 선택속성의 만족도와 재이용 의도

변수	R <sup>2</sup>	F	비표준화 계수		표준화 계수	t-값	유의 확률
			B	표준오차	Beta		
(상수)	.396	16.663	.480	.272		1.763	.080
편의시설			.076	.096	.068	.789	.431
비용 및 프로그램			.125	.101	.123	1.236	.218
이용시간 및 명성			-.084	.104	-.072	-.806	.421
접근성			.344	.105	.300	3.284	.001
의료진수준			.251	.085	.217	2.944	.004
추천			.117	.094	.113	1.253	.212
병원시설 및 규모			.005	.083	.004	.054	.957

### V. 고찰과 시사점

이 연구는 노인요양병원의 환자 보호자를 대상으로 요양병원 선택 시 중요하게 고려하는 요인과 만족도를 비교하고, 재이용 의도를 알아보기 위해 진행하였다. 연구 대상은 인천지역에 위치한 4개의 요양병원을 이용하는 환자 보호자로서 설문지를 이용하여 자료를 수집하여 연구를 진행하였다.

본 연구결과를 통해 도출된 시사점은 다음과 같다. 첫째, 본 연구는 기존에 환자가 직접 병원을 선택하는데 고려하는 요인이 아니라, 보호자가 선택 시 중요하게 고려하는 요인이 무엇인지를 알아보고 있다. 일반적으로 병원을 선택할 때 환자 본인의 의사가 많이 반영되는 일반 병원과 달리, 요양병원은 병원선택에서 환자와 보호자의 의견이 모두 중요한 부분을 차지한다. 이는 요양병원에 대한 연구가 기존에 병원선택요인의 대상에 대한 연구와는 다른 표본을 대상으로 하는 조사가 필요하다는 것을 의미한다고 할 수 있다. 따라서 본 연구는 의로서비스를 받는 본인이 아닌 간병 및 보호자 측면에서 접근한 것으로 이를 통해 요양병원에서 장기요양을 하는 노인환자들을 대상으로 하는 차별적인 마케팅 전략을 수립하는데 도움이 될 수 있을 것으로 본다.

둘째, 기존 일반 병원뿐만 아니라 노인요양병원을 대상으로 하는 연구들의 대부분이 만족도를 중심으로 연구가 이루어져왔다. 만족이 재이용 의도에 미치는 효과에 관한 연구들이 대부분이다. 하지만 본 연구는 병원을 이용한 후 만족도뿐만 아니라 사전에 병원을 선택할 때 중요하게

고려하는 요인이 무엇인지를 알아보고 있다. 이는 일반 병원을 선택할 때의 치료 목적이 아니라 장기로 머무르는 병원을 선택한다는 측면에서 기존 병원 선택 시 고려요인과는 차별적인 특징을 보이고 있다(윤서중 등, 2004). 즉, 병원을 이용한 후 만족도뿐만 아니라 사전에 병원으로 유입할 수 있는 고려 요소인 중요도를 같이 봤다는 점에서 실무적 의의를 가진다고 할 수 있다.

셋째, 본 연구는 중요도-만족도 차이를 통한 IPA분석을 실시하였다. IPA분석은 이용 전 고객의 중요도와 이용 후 만족도를 평가하여 상대적 중요도와 만족도를 비교할 수 있는 방법으로 기대와 만족평가를 동시에 함으로써 당면한 문제점을 제시할 수 있게 한다. 요양병원에 대한 고객이 요양병원에 대해 어떤 요소를 고려하고 있으며, 실제 이용 후 어느 부분에 만족을 하고 있는지를 보여줌으로써, 현재 요양병원을 운영하는 단체 혹은 기관들이 병원을 평가하는데 있어서 강화, 유지, 개선 등에 대한 마케팅적 전략을 점검할 수 있는 하나의 안을 제공한다고 할 수 있다.

본 연구는 요양병원에 대한 환자 보호자의 관점을 살펴보고 고려요인과 문제점을 제시한다는 측면에서 이점을 가지고 있으나 몇 가지 한계점이 있다. 향후 연구에서 다음의 한계점을 개선한다면 더 나은 연구가 되리라고 보여진다.

첫째, 본 조사는 현재 요양병원을 이용하고 있는 환자의 보호자를 대상으로 조사를 실시하였다. 이는 요양병원의 특성을 고려하여 조사를 진행했다는 점에서 현실을 반영했다고 볼 수 있다. 그러나 실제로 요양병원에 거주하

고 있는 노인 환자의 의견과 다른 결과가 나타날 수 있다는 점을 내포하고 있다. 요양병원 입원환자의 경우 직원 친절 및 시설 수준이 만족에 더 큰 영향을 미치고 있다는 연구(권진, 2011)와 비교하여, 향후 연구에서는 환자 측면에서 고려요인과 보호자 측면 고려요인 간 비교를 해보는 것도 의미가 있을 것이다.

둘째, 본 연구는 기존에 병원 선택항목을 이용하여 요양병원 선택항목을 도출하였다. 향후 연구에서는 정성조사를 포함한 새로운 연구방법을 이용하여 요양병원에서만 고려되어지는 새로운 변수를 도출한다면 요양병원과 관련하여 더 풍부한 연구가 될 수 있을 것으로 보여 진다.

셋째, 본 연구는 현재 요양병원을 이용하고 있는 보호자를 대상으로 연구를 진행하였다. 따라서 사전 중요도와 사후 만족도간의 비교 연구가 가능하였다. 향후 연구에서는 본 연구를 통해 도출된 변수들을 가지고 미래에 요양병원을 선택하기 위해 고려하는 예비 이용자 혹은 보호자들 대상으로 연구를 한다면 좀 더 다양한 선택속성에 대한 평가에서 좀 더 다양한 결과를 얻을 수 있을 것이다.

## Ⅵ. 요약 및 결론

본 연구는 고령화 사회에서 노령인구를 대상으로 하는 노인요양병원에 대한 것으로, 특히 요양병원의 환자 보호자가 노인요양병원에 대해 어떤 속성을 고려하는지 알아보고자 하는 연구이다. 요양병원 선택 시 중요하게 고려하는 요인과 만족하는 요인을 알아보고, 향후 재이용 의도에 영향을 미치는 요인이 무엇인지 알아보고 위해 조사를 진행하였다.

연구의 결과는 다음과 같다. 첫째, 본 연구는 기존의 병원선택요인들의 검토를 통해 도출된 항목들을 통해 요양병원 선택요인을 알아보고자 하였다. 병원선택요인을 기반으로 하여 요양병원을 선택하는데 고려하는 요인을 총 7가지를 도출하였다. 연구결과 요양병원을 선택하는데 고려하는 요인으로는 편의시설, 비용 및 프로그램, 이용시간 및 명성, 병원 접근성, 의료진 수준, 추천, 병원시설 및 규모로 나타났다.

둘째, 병원을 선택할 때 중요하게 고려하는 요인과 이용 후 만족에 따른 차이가 있을 것으로 보고 요양병원 선택요인에 대한 중요도와 만족도간에 어떠한 차이가 있는

지를 살펴보았다. 분석결과 편의시설, 비용 및 프로그램, 접근성 요인에 대해서는 만족도보다 병원을 선택할 때 중요하게 고려하는 것으로 나타난 것으로, 이는 실제 요양병원 환자 보호자들의 만족수준이 낮다는 것을 의미한다고 할 수 있다. 반면에 이용시간 및 명성, 의료진 수준은 중요도보다 만족도가 더 높은 것으로 나타났다.

셋째, 요양병원 선택에 대한 중요도-만족도를 이용하여 IPA 분석을 실시하였다. 우선 요양병원 선택 시 고려되는 중요도와 이용 후 만족도가 모두 높은 1사분면인 '지속관리' 영역에는 편의시설, 비용 및 프로그램, 접근성 요인이 분포하였다. 이 요인들은 현재의 수준과 같이 지속적인 관심을 유지할 필요가 있다는 것을 의미한다고 할 수 있다. 반면에 중요도와 만족도가 모두 낮은 3사분면인 '저순위'에는 이용시간 및 명성, 추천, 병원시설 및 규모 요인이 분포되었다.

넷째, 요양병원 선택요인에 대한 만족도가 재이용 의도에 미치는 영향을 살펴본 결과 접근성과 의료진수준이 유의적인 영향을 미친 것으로 나타났다. 이는 요양병원을 재이용하는데 병원을 쉽게 이용할 수 있는 접근성과 더불어 의료진의 수준이 만족에 영향을 많이 미친다는 것을 의미한다. 요양병원을 이용하는 이용자들의 70% 이상이 병원까지의 이동시간이 1시간 미만을 소요하는 것으로 나타난 기존 연구(윤서중 등, 2004)와 유사한 결과를 나타냈다고 볼 수 있다. 또한 병원을 이용하는데 가장 중요한 요소인 의료진이 재이용 의도에 영향을 미친다는 것은 결국 병원서비스에서의 인적서비스 측면을 강화하는 것이 중요하다는 것을 의미한다고 할 수 있다(김성호 등, 2011).

이상의 연구결과를 종합적으로 살펴보면 요양병원을 이용하는 환자 보호자는 요양병원의 시설, 비용, 접근성 요소를 요양병원 선택 시 중요하게 고려하는 반면, 의료진의 수준 등 의료서비스에 대해 높게 만족하고 있는 것으로 나타났다. 이는 환자 보호자들을 조사 대상으로 이루어져서 환자 측면과 보호자 측면에 모두 반영된 결과라고 할 수 있다. 시설 측면은 환자가 다양한 의료 서비스를 받을 수 있는 곳을 선택하기를 바라는 것이며, 비용 및 접근성 요소는 보호자의 책임 측면과 방문의 편의성이 반영된 결과라고 할 수 있다. 이는 요양병원이 위치가 외곽이 아닌 접근하기 편리한 곳에 위치하는 것이 선택 될 가능성이 높다는 것을 보여준다고 하겠다(정윤 등, 2014). 하

지만 아직까지는 편의성 및 시설에 대해서 중요하게 고려하는 것에 비해, 실제 경험 후 만족도 측면에서는 상대적으로 좋은 평가를 받지 못한다는 점에서 향후 병원관리자 및 운영 측에서는 지속적으로 살펴볼 필요가 있을 것이다.

앞으로 인구고령화가 지속될수록 요양병원에 대한 수요가 커짐과 동시에 요양병원의 공급은 지속적으로 증가할 것이다(건강보험심사평가원 등, 2013). 향후 요양병원은 대형병원 뿐만 아니라 중소규모의 병원들이 많이 개원할 것으로 예상되며, 이는 요양병원간의 환자 유치과정에 경쟁이 더 치열해 진다는 것으로 의미하는 것으로 병원경영 및 유지를 위해서는 이용자들의 시각에 맞춘 중요도 및 만족도 높은 요양병원 환경을 구축하는 것이 중요할 것이다.

#### <참고문헌>

건강보험심사평가원, 국민건강보험공단(2013). 2013년 건강보험통계연보

국민건강보험공단(2013). 2013년 건강보험 주요통계

권진(2011). 노인요양병원 선택요인이 환자만족도와 재이용 및 구전의도에 미치는 영향, 한국콘텐츠학회, 11(10): 301-311

김성호, 김지영, 서보경, 허윤정(2011). 서비스스케이프와 인적 서비스가 고객 반응에 미치는 영향의 비교 : 의료 서비스를 중심으로, 소비자학연구, 22(2): 323-349

김양균, 김준석(2009). 소비가치 이론을 이용한 의료소비자의 의료기관 선택 요인 분석: 중소병원, 종합병원, 대형종합병원 비교를 중심으로, 품질경영학회, 37(4): 71-86

김인, 신학진(2009). 노인요양시설의 서비스품질이 서비스 만족과 의사결정에 미치는 영향, 한국노년학회지, 29(2): 579-591

류정건(2006). 고령화 사회의 요양병원 선택요인에 관한 연구, 마케팅관리연구, 11(2): 101-130

박민향(2009). 병원선택요인이 고객만족과 고객충성도에 미치는 영향, 한국행정학회 동계학술대회

박상대, 이규식, 이해중, 김춘배, 조경숙(2000). 우리나라 일부 한·양방병원 이용행태와 만족도에 관한 요

인분석, 보건행정학회지, 10(2): 22-40

박용역(2000). 한방병원 입원환자의 의료재이용 결정요인에 관한 연구, 대한보건협회학술지, 26(3): 317-324

박재산(2004). 국립대학병원 입원환자가 느끼는 의료서비스 질, 만족도, 고객 충성도간의 관련성 분석, 병원경영학회지, 9(4): 45-69

박종원, 윤성준, 최동춘(2003). 의료서비스품질과 이미지가 고객만족과 재이용 의사에 미치는 영향에 관한 연구, 서비스경영학회지, 4(1): 57-74

박창재, 양봉민(2008). 치매노인 부양가족의 병원보호선택의 결정요인, 노인복지연구, 41: 79-102

안광호, 손태용, 오현주(2011). 뇌졸중 환자들의 노인전문병원 및 노인요양시설 선택요인과 이용만족도, 보건의료산업학회지, 5(1): 147-158

유승엽, 김은희(2006). 의료소비자의 병원선택 요인에 관한 연구: 의료광고 시사점을 중심으로, 광고학연구, 17(5): 201-214

윤서중, 유승흠, 김영훈, 이지선(2004). 노인병원과 종합병원의 선택요인 및 환자만족도 분석, 병원경영학회지, 9(2): 46-75

윤성욱, 류정건, 김수배(2006). 요양병원 진료시스템에 따른 진료전문성, 편의성, 상호작용성의 역할 비교연구, 유통연구, 11(3): 1-22

이동철, 김미교, 김상조, 강명주(2008). 부산지역 종합병원 이용자의 병원선택효용가치가 만족, 재방문의도에 미치는 영향, 한국마케팅관리학회 학술대회

이윤석, 문승권(2010). 노인장기요양보험 도입 후 요양병원 이용에 영향을 미치는 요인, 병원경영학회지, 15(1): 49-69

이용재, 최호규(2010). 노인전문병원의 의료서비스 품질이 고객만족과 재이용에 미치는 영향, 경영컨설팅 리뷰, 1(2): 87-112

이인경, 박종연, 채영문, 이해중, 김동기(1997). 기업병원과 대학병원의 병원선택 및 환자만족도 요인 비교, 보건행정학회지, 7(1): 32-54

임병훈, 박운용(2006). 선택형 컨조인트 분석을 활용한 종합병원 의료 소비자의 선택요인 분석, 대한경영학회 학술연구발표대회

정운, 이견직, 김슬기(2014). 중요도-성취도 분석을 활용한 도심형 요양병원 선택요인 연구, 보건사회연구, 34(1): 133-158

최명일, 김찬아, 유재웅(2011). AHP를 이용한 병원 선택

- 요인의 우선순위 분석, 광고연구, 89: 155-176
- 최인덕, 이은미(2010). 실태조사를 통한 장기요양시설과 요양병원의 효율적 연계방안, 한국노년학, 30(3): 855-869
- 통계청(2014). 2014 고령자 통계
- 황세인, 이해중, 김진경, 조우현, 김지만, 강혜인(2010). 척추질환자의 전문병원과 일반병원의 병원 선택 요인, 병원경영학회지, 15(2): 27-43
- Bolton RN, Drew JH(1991). A longitudinal analysis or the impact of service change on customer attitude, Journal of Marketing, 55(1): 1-9
- Engel JF, Blackwell RD, Miniard PW(1995). Consumer behavior, 8th edition. Chicago: The Dryden Press
- Miller L, May D(2006). Patient choice in the NHS: How critical are facilities services in influencing patient choice? Facilities, 24 (9/10): 354-364
- Oliver, Richard L, Roland T, Rust, Sajeew Varki(1997). Customer delight: foundations, findings, and managerial insight, Journal of Retailing, 73(3): 311-336
- Slack N(1994). The importance-performance matrix as a determinant of improvement priority, International Journal of Operation Production Management, 14(5): 41-50
- Swan J(1985). Deeping the understanding of hospital patient satisfaction: fulfillment and equity effect, Journal of Health Care Marketing, 5(3): 7-18
- Taylor WT, Capella LM(1996). Hospital outshopping: determinant attributes and hospital choice, Health Care Manage Review, 21(4): 33-44
- Williams J(1993). Whose standards? consumer and professional standards in healthcare, Buckingham, Open University Press, 1-58
- Zeithaml VA, Bitner MJ, Gremler DD(2009). Services marketing, New York: The McGraw-Hill Co. Inc.