

류마티스 관절염 환자의 병원후생시설 요구*

김분한** · 임난영** · 강화정*** · 차경옥****

I. 서 론

1. 연구의 필요성

다양화된 현대사회의 병원기능은 진료에 관계된 것 이외에도 병원내의 생활환경, 문화공간 등 환자의 병원생활 향상에도 기여하여야 한다. 이러한 병원의 기능을 Stone (1969)은 의료서비스라고 표현하였으며 이는 무형적인 것으로 따뜻하고 사랑하는 인간 본연의 마음으로 환자를 치료하는 즉, 환자 본위의 고차원적인 휴먼(human) 서비스라고 할 수 있다.

우리나라는 국민소득의 증가와 전국민 의료보장제도의 실시로 병원의 내 외적 환경이 급변하고 있으며 병원간의 경쟁도 치열해지고 있다. 또한 국민 생활수준의 향상과 의식구조의 변화로 건강에 대한 관심이 고조되고 있으며 의료에 대한 기대치의 상승으로 환자의 욕구는 더욱 다양해지고 고급화되고 있다. 이와같은 현실에서 환자의 기대 욕구가 충족되지 못하면 그 의료기관은 유지 발전하기 어려운 것이다(한명기, 1992).

류마티스 관절염은 만성적이고 염증성 질환으로 그 발생빈도는 미국 영국등에서 전인구의 약

2.5~3%로 보고되고 있으며 우리나라도 이와 비슷할 것으로 추정하고 있다. 호발 연령은 30~50세이나 모든 연령층에서 발견되며 여성이 남성보다 약 3배가량 호발하지만 50세이후에는 성에 따른 빈도가 비슷해진다.

또한 류마티스 관절염 환자는 외래를 통해 약물 치료를 계속해야 하는 경우가 대부분이고 급성기나 증상의 악화시에는 입원을 반복하기도 한다. 뿐만아니라 류마티스 환자들은 통증이 심하고 거동이 불편하므로 다른 환자들에 비하여 병원의 진료 대기시간, 화장실 사용, 층계 이용등 의료시설 사용에 있어서 더욱 불편감을 갖는다(이은옥, 유경희, 1994).

이와 같은 류마티스 관절염 환자에게 병원이 제공하는 의료서비스에 있어서 과학적인 기술을 이용하여 환자의 건강상의 문제를 해결하는 부분과 이과정에서 의료인과 환자의 인간적인 만남 그리고 사실상의 이용여건이 조화를 이룰 때 양질의 의료서비스를 줄 수 있겠다. 이 직·간접 의료서비스의 질은 환자들의 만족도에 많은 영향을 미친다.

병원 내원시 환자는 가장 좋은 질적인 진료를 통하여 속히 치료받기를 원한다(이평수, 1990). 양질의 진료는 신청과 동시에 속히 진료를 받고,

* 본 연구는 1996년도 한양대학교 류마티스연구소 연구지원비에 의하여 연구되었음.

** 한양대학교 간호학과 교수

*** 한양대학교 간호학과 석사과정

**** 한양대학병원 류마티스 센터 외래간호사

입원진료 필요시 속히 입원할 수 있음을 의미하며 거기에 경제적 부담을 느끼지 않아야 한다. 이와같은 문제를 근본적으로 해결할 수 없을만큼 많은 환자를 수용해야하는 오늘날의 류마티스 센터 이용은, 그 시설에 있어서 양질의 서비스를 제공함으로써 먼곳에서 내원하여 오래 대기하는 동안에 오는 불편감을 해결하고, 입원 및 외래 대기시간중에 적절한 시설 혜택과 서비스를 통하여 만족감을 뛰어넘어 감명을 주는 의료서비스 체계로 전환되는 계기를 가져야 할 것이다.

그러므로 입원 및 외래 환자에게 양질의 서비스로 감명을 주기위하여, 그들이 원하며 바라는 병원 후생시설이 무엇인지를 파악하고자 한다.

2. 연구의 목적

류마티스 관절염 입원 및 외래 환자들이 바라는 병원후생 시설을 파악하여 양질의 의료 서비스를 제공하고져 함에 있으며 개방형 질문을 통하여 직접 면접후 그 결과를 분석하여 류마티스 병원의 설계 및 운영에 실제적으로 활용하고자 함에 있다.

II. 문헌 고찰

병원의 마케팅 전략과 의료설비

최근 의료기관이 점차 전문화, 대규모화, 첨단 과학화 되어가고 있어 그 기관만이 가지는 독특한 이미지의 중요성이 대두되고 있다. 오태형(1990)은 이미지는 한 대상에 대하여 사람이 가지고 있는 신념, 생각, 인상의 집합체로 태도를 형성하는 한 요소이며 좋은 이미지가 일단 생기면 고객에게 신뢰감을 주게되어 시장내에 강력한 경쟁우위를 차지할 수 있게 된다고 하였다.

병원 마케팅은 환자가 필요로 하는 의료서비스를 파악하고 이에 부응하는 서비스를 개발함으로써 국민 건강에 기여함과 동시에 병원의 유지 발전 및 그 설립 목적을 달성하고 병원의 모든 경영 활동을 합리적으로 수행하는 과정이다(이평수, 1990).

Arnold(1989)는 병원에서 마케팅의 개념을 도입하여 활용할 때 반드시 지켜야 할 요소를 다음과 같이 제시하였다. 즉, 병원 마케팅은 첫째 환자 중심적이어야 하며, 둘째 환자의 만족도를 전제로 하여야 하며, 셋째 병원의 내부에서 통합되어 총체적으로 병원의 궁극적인 목적에 부합되게 관리 시행되어야 한다.

이와 같은 병원 마케팅 개념은 영리를 목적으로하는 일반 기업과는 달리 고객인 환자를 중심으로하는 양질의 의료서비스를 제공하여 이용자에게 최대의 만족을 주며 병원이 추구하는 목적에 맞게 마케팅의 개념을 도입하는 것이다.

환자가 제공되는 의료 서비스에 대하여 만족하게 생각을 하느냐가 병원의 환자 유치 경쟁에서 승패를 가를 수 있는 요소가 된다.

의료시설의 질에 대한 사람들의 인식이 대부분 이미지나 외관에 의해 형성이 되며 건물 자체 뿐 아니라 인테리어 디자인의 질에 많이 영향을 받는다. 의료시설 이용자들은 대부분 그들이 받는 서비스의 질을 판단하는데 그들의 인상은 편안함에 대한 평가 즉, 좋은 음식, 친절한 스태프, 청결하고 느낌이 좋은 방등의 요소에 크게 지배를 받는다. 이 이유 때문에 많은 병원들이 마케팅 분야에서 미술 작품을 매우 중요한 요소로 활용하여 이미지를 향상시키는 방향으로 나가고 있다(윤종숙, 1993).

이처럼 의료의 질은 의학 및 기술의 적용과 관련된 기술적인 측면외에 제공자와 소비자의 인간관계 더 나아가 의료서비스가 제공되는 환경의 조건까지도 포함한다.

병원이 제공하는 진료서비스는 의료 내지는 의술이라는 과학적인 기술을 이용한 환자의 건강상의 문제를 해결해주는 부분과 이 과정에서 의료인과 환자의 인간적인 만남 그리고 시설상의 이용여건이 조화를 잘 이룰 때 양질이라고 할 수 있다. 전자의 서비스를 병원의 직접적인 진료서비스라고 한다면 후자는 간접적인 서비스이며, 간접적인 서비스는 직접적인 서비스의 질 및 환자의 만족도에 많은 영향을 미친다(이평수, 1990). 환자들이 진료서비스를 편리하게 받고자한다는 것은 환자들이 서비스를 제공받는 과정에서 의료인과

의 만남이 인간적이고, 진료서비스를 제공받는 환경이 쾌적하고 적정함을 의미한다.

이러한 편의성을 대표하는 것은 관리측면에서는 진료관련 수속과 절차등이 단순하고 쉬운 것이며, 물리적인 측면에서는 병원이 환자에게 제공하는 진료 및 편의시설이 충분하고 활용이 용이한 것이고 인(人)적인 면에서는 병원직원들의 친절도이다(안선경, 1995). 친절은 일반적으로 상대방에 대한 친근감과 인간적인 배려의 표현, 또는 상대방의 기쁨을 더해주고 감정내지는 기분이 상하지 않게 하는 배려라고 할 수 있다.

안선경(1995)의 입원환자 651명을 대상으로한 의료서비스의 구성요인 및 질적 수준을 결정하는 관련 변수 분석 연구에서 입원환자가 평가하는 의료서비스의 질은 진료요인, 간호요인, 진료환경요인, 의뢰자연 대기요인, 편의시설요인, 의료장비 시설요인 순으로 나타났으며 이중 진료요인과 간호요인은 모두 친절한 태도에 가장 큰 비중을 두었다. 또한 진료환경요인에서는 사생활 보호, 조명, 청소상태, 식사, 온도, 소음이 의료서비스의 질에 가장 중요한 영향을 미쳤으며 편의시설요인에서는 보호자 식당, 휴식 공간, 매점, 주차장 순이었고 진료 대기시간과 입원 수속시간도 중요한 요인인 것으로 나타났다. 수차례에 걸친 류마티스 환우 모임을 통해 그들이 원하는 의료시설에 대한 토의한 결과 의료인의 불친절, 긴 진료대기시간, 식당이나 화장실 사용의 불편한 점과 주차문제 등을 호소하였으며 그의 시정을 촉구한 바 있다.

건물의 구조 등 시설적인 측면이 관리제도의 수립과 시행에 결정적인 영향을 미친다는 것은 당연하다. 이와함께 병원의 시설은 직원들이나 환자들의 활동에 직접 또는 간접적인 영향을 미치게 된다. 이 결과는 또한 환자들이 병원 이용시 느끼는 편의성에 대한 만족도에 직접적인 영향을 미치게 된다.

이처럼 병원의 시설은 환자들이 진료의 질을 가능하고, 병원에 대한 좋은 이미지를 형성하며, 병원이용에 대한 편의도 및 만족도에 대한 척도로 작용한다. 즉, 병원 경영의 전반적인 효율성은 충분한 환자수에서 출발하고, 병원직원들의 활동도 결국 이용자인 환자가 있다는 전제하에 환자를 대

상으로 현장에서 직접적으로 발생하기 때문에 이용자로서 환자의 요구는 충분히 반영되어야 할 것이다.

병원은 교육이나 연구의 기능도 있지만, 교육이나 연구는 환자의 진료를 목적으로 하는 것이므로 환자들의 진료를 위하여 존재한다고 볼 수 있다. 이처럼 환자는 병원이 존재할 당위성의 근거이기도 하지만, 병원이 생존 발전해 나갈 수입의 원천이기도 하다. 따라서 병원이 본래의 기능과 역할을 다하고 능률적인 경영체로서 운영되기 위해서는 시설면에서도 환자의 요구를 충분히 수용하는 병원이 되도록 노력하여야 한다.

III. 연구 방법

1. 연구설계

본 연구는 류마티스 관절염으로 입원 또는 외래에 내원한 환자들이 바라는 후생시설을 파악하여 그들이 병원 이용중 최상의 만족과 감명을 주는 류마티스 병원을 설계 운영하기위한 서술연구이다.

2. 연구대상

연구대상은 현재 H 대학병원 류마티스 병동에 입원한 환자 10명과 외래에 내원한 17명 등 27명이었다.

3. 자료수집 방법 및 기간

자료수집기간은 1996년 6월 30일부터 1996년 7월 30일까지 약 1달정도였으며 연구원 및 류마티스 외래 간호사가 '병원을 이용하시면서(외래, 또는 입원시) 병원내에서 필요하다고 생각되는 편의시설 또는 시설물이 있으면 적어주십시오'라는 질문지를 먼저 배부한 다음 기록을 유도하면서, 개방적인 질문을 직접 면접을 통하여 재차 시행하여 환자가 바라는 것이 무엇인지를 심층적으로 이끌어 내도록 하였다. 자료 수집시에는 연구원 1인과 류마티스 외래 간호사가 투입되었다.

4. 자료분석 방법

본 연구의 분석은 내용 분석법을 이용하였으며 개방형 질문에 대한 직접 면접을 통해 얻은 자료를 유사한 속성을 가진 내용으로 분류하여 범주화하고 의미있는 진술의 빈도수를 계산함으로써 내용상의 체계적 분류에 양적인 비중을 파악하려 하였다. 분석의 객관성을 유지하기 위해 간호학 교수 2인 연구원 1인의 상호일

치를 위한 논의를 거쳤다.

IV. 연구 결과

류마티스 관절염 입원, 외래 환자들이 바라는 의료 시설의 공통 요소는 공간시설, 일상 편의시설, 보호자 편의시설, 기타시설등 4 범주로 분석되었으며 의미있는 진술은 공간 시설 46회, 일상 편의시설 33회, 보호자 편의시설 8회, 기타시설 3회의 진술로 분석되었다.

<표 1> 류마티스 입원 및 외래환자들이 바라는 의료시설

범주(공통요소)	의미 있는 진술	비 고	횟 수
공간시설 (46)	샤워실 설치	각 병실, 24시간 더운물	10
	주차시설	무료, 용이한 사용	6
	매점, 편의점	24시간, 골고루	5
	식당		5
	오락실	당구장, 탁구장	4
	휴게실		4
	외래, 입원 대기실	운동기구등 설치	2
	운동실	헬스	2
	다인실 공간 확장		2
	흡연실		1
	에스컬레이터		1
	미용실		1
	독서실		1
	과일·꽃집		1
	환자 전용 엘리베이터		1
합 계	15문		46
일상 편의시설 (33)	텔레비전 무료시청	라면·커피, 총마다	8
	자판기	각 방마다	5
	냉장고	총마다	3
	공중전화	총마다	3
	식수	각병실, 자주 볼수있는 벽, 총마다	2
	시계	외래 대기실	2
	동전 교환기	입원 대기실	2
	환자 호출용전자판 & 마이크	지하철부터	2
	안내판	곳곳에	2
	콘센트	곳곳에	1
	IV 걸대		1
	매점, 다양한 상품		1
	휴게실 비디오, 모니터 설치		1
	컴퓨터		1
합 계	14문		33
보호자편의 시설 (8)	휴식 공간	전용	3
	식당	전용	2
	침실 공간	전용	2
	탁아소	외래보는 동안 검사하는 동안	1
합 계	4문		8
기타시설 (3)	공기 정화기	공기 탁하고 나쁨	2
	에어컨디션	골고루 혜택	1
합 계	2문		3
합 계			90

1) 공간시설

공간시설 46회의 진술중 샤워실 방마다 설치 또는 24시간 계속 더운물 공급이 10회의 진술로 가장 많은 비중을 차지하였으며 주차시설 무료, 용이한 사용 6회, 매점·편의점 5회, 식당 운영 5회, 오락실 4회, 휴게실 4회 등의 순이었다.

2) 일상 편의시설

일상 편의시설에서는 텔레비전 무료 시청 8회, 커피·컵라면 자동판매기 층마다 설치 5회, 방마다 냉장고 설치 3회, 공중전화 층마다 설치 3회, 식수 층마다 설치 2회, 시계 걸어놓기 2회, 동전 교환기 설치 2회, 환자 호출용 전자판 또는 마이크 설치 2회, 안내판(지하철부터) 설치 2회 등이었다.

3) 보호자 편의시설

보호자의 휴식공간이 필요하다는 진술이 3회 있었으며 보호자 전용식당 2회, 보호자 침실공간 1회, 탁아소 운영이 1회 있었고 보호자 없는 병실 운영도 1회 있었다.

4) 기타시설

공기 정화시설이 필요하다는 진술이 있었고, 에어컨디션의 적절한 설치가 1회로 나타났다.

V. 논의

이평수(1990)는 환자에게 필요한 의료시설의 개선사항에 대하여 다음과 같이 제시한 바 있다.

즉 기존의 것을 용이하게 개선가능한 사항으로는 실내 청결상태 (병실, 화장실), 지저분하고 불쾌한 냄새 (취사장, 화장실), 난방의 미흡, 식수 공급 부족, 화장실, 세면장 IV 걸대 설치, 대기용 의자 부족, 병원 구조의 안내판 부족을 들었다.

또한 기존 기능에서 추가 또는 변경사항으로 건물시설의 낡음(창문틀, 페인팅, 천정, 조명), 건물 내부 분위기 삭막(벽색깔, 그림 부착, 환경미화), 환자 보호자의 휴식 공간 부족, 환자 보호자의 편의 시설 부족, 병실내의 사물함, 의자, 탁자

부족, 병원 내부구조 복잡, 매점 이용(거리, 위치, 진열상품 미비), 장애자용 화장실 부족, 세면장 면적좁고, 남녀 구분 없음, 수납, 접수 창고 협소를 지적 하였다.

그밖에 진찰실 노출로 개인 비밀 보장 안됨, 주차장 시설 불편, 식수 공급, 가슴기, 취사장 시설, 청소 상태, 엘리베이터 설치, 휠체어 등에 대하여 논하였는데 본 조사에서도 휴식공간이나 편의시설 부족, 매점 이용의 불편, 식수공급, 주차장시설에 대한 불편을 호소하였다.

새로운 기능과 공간에 대하여는 보호자 대기실, 냉장고, 어린이 놀이터, 휴식 공간, 구내 식당, 목욕실, 공중전화, 간호사 호출기, 시계 설치를 들었으며 본 연구에서도 보호자 대기실, 냉장고, 휴식공간, 구내매점, 공중전화, 시계설치 등에 대하여 요구하였다.

즉 이평수(1990)의 연구는 본 연구와 동일한 문제점들을 제시하고 있으며, 입원 및 외래 환자에게 병원의 기존 편의시설이 모두 필요함을 알 수 있겠다.

그러나 본 연구에서는 오락실, 휴게실, 운동실, 외래 입원 대기실에 운동 기구 설치 등을 요구한 것이 이평수(1990)의 조사와 차이있는 것으로 이 운동에 대한 다각적인 준비도 류마티스 관절염 환자에게 매우 필요불가결한 특징으로 볼 수 있겠다.

또한 일상 편의시설에서 호출 전자판, 마이크, 모니터 설치등이 필요함을 제시한 것도 특이한 사실이다. 이를 해결하기 위해서는 병실 실내 및 외래의 컴퓨터 및 모니터 설치, 의료시설의 환경미화가 필요하며 어깨, 손가락 및 발가락 관절의 운동을 위한 운동기구의 병실내 설치 및 가정용으로 제작된 소규모의 파라핀 목욕기구 등의 설치도 류마티스 환자들의 일상 생활 동작을 향상시키기 위해 매우 유용하리라 생각된다.

의료시설의 질을 위하여 듣고, 보고, 경험하는 것이 매우 중요하다. 그 중 눈에 보이는 것들은 좋은 느낌을 주는 것으로써 편안함과 안락함을 주는 큰 요소이며, 병원의 이미지를 향상시키는데 매우 중요하다(윤종숙, 1994).

이 느낌을 주장하는 마케팅은 미술품 즉, 그림

으로써 매우 중요한 요소가 된다. 미술품을 추가함으로써 새로운 이미지를 창출할 수 있다. 미술품 공급은 사는 것 뿐만아니라 대여회사와 Art cart 제도를 이용하기도 한다.

또한 미술품 적용에 있어서 의료시설에서는 치료적 성격을 갖추어야한다. 희망, 존중, 기쁨, 관심등은 류마티스 관절염과 같이 장기 치료를 요하는 만성 환자에게는 매우 중요한 치료적 이슈라 할 수 있는데 그림으로 이와같은 암시와 관점을 갖게할 수 있다.

외래 행정, 관리부는 푸근하고, 반기는 색상, 재활병동은 도전적, 용기, 명상적인 것을 택할 수 있다. 류마티스 병동은 장기 환자들이므로 노인인 경우 꽃, 풍경, 동물과 같이 친근한 이미지가 좋으며 선명하고 단순한 것이 좋다. 상담실은 조용하고, 품위있는 이미지가 좋으며 입원실 복도는 조용하고 기억에 남는 그림등이 좋다. 또한 병실의 가구 배치도 매우 중요한 환경의 변화라 할 수 있다.

VI. 결론

이 연구는 류마티스 관절염 입원 및 외래 환자들이 바라는 후생시설을 파악하여 양질의 의료서비스를 제공하기 위함이며, 류마티스 관절염 입원 및 외래 환자 27명을 대상으로 개방형 질문에 대한 문항 분석법을 이용하여 분석하였는데 그 결과는 다음과 같다.

공간시설 15문(46회), 일상편의시설 14문(33회), 보호자 편의시설 4문(8회), 기타시설 2문(3회)이었으며 이중 빈도가 높은 문항은 샤워실 설치, 주차, 매점, 텔레비전 무료 시청, 휴식공간 등의 순이었고 운동실, 오락실등이 매우 특징적이었다.

이와 같은 시설과 함께 환자들이 병실에서도 손쉽게 이용할 수 있는 운동기구를 설치하여 현실적으로 활용됨으로써 환자가 바라는 시설이 확보된 병원으로 준비되어야 할 것이다.

참고문헌

- 안선경, 1995, "의료서비스의 구성요인 및 질적 수준을 결정하는 관련 변수 분석", 한양대학교 행정대학원 석사 학위 논문.
- 오 태형, 1990, "병원 이미지 평가에 관한 연구", 연세대학교 석사 학위 논문.
- 우리나라 병원의 입원 환자 및 보호자들의 병원 이용에 불만요인 「전국 노동조합연맹 발표」, 동아일보, 1991. 4. 24.
- 윤 종숙, 1994, 「의료시설에서의 미술의 활용」, 대한병원협회지, 23권 5호, 20-27.
- 이 은옥, 유 경희, 1994, 일개 병원에 내원하는 류마티스 환자의 가정간호 요구, 류마티스 건강학회지, 1권 1호, 88-96.
- 이 평수, 1990, 환자 중심의 병원 마케팅, 대한병원협회지.
- 이 평수, 1990, 환자들이 바라는 의료시설 - 병원을 중심으로 -, 대한병원협회지, 42-47.
- 정 두채, 1990, 「병원 서비스의 향상 : 방안과 요건」, 대한병원협회, 병원 관리 종합 학술대회 세미나, 11.
- 한명기, 1992, 전국 종합병원 편의시설의 운영 실태에 관한 연구, 한양대 행정대학원 석사 학위 논문.
- Almond, D. R., et al., 1987, Organization Culture and the Marketing concept ; Diagnostic keys for hospital, Journal of Health Care Marketing.
- Hagglund, K. J., Haley, W. E., Reveille, J. D. & Alarcon, G. S., 1989, Predicting individual differences in Pain and Functional impairment among patients with rheumatoid arthritis, Journal of Rheumatology, 26, 136-138.
- O'Dell, A. J., 1977, Pain associated with arthritis and other rheumatic disorders, In Jacox, A. K.(Ed.).Pain:A Sourcebook for Nurses and Other Health Professionals (1st Ed.), 349-372, Boston: Little Brown & Company.
- Stone, J. E., 1969, 「Hospital Account & Financial Administration」, Hospital Organization & Management, Illinois Physicians' Record Co., 961.

– Abstract –

The Demand of Hospital facilities for Rheumatoid Arthritic Patients

*Kim Boon Han**, *Lim Nan Young**, *Kang Hwa
Jung***, *Cha Kyung Ok****

The purpose of this study was to explore the demand of rheumatoid arthritic patients for medical facilities.

The survey using open-ended question and

interview was used to serve this purpose. Data was collected from 27 inpatients and outpatients of one university hospital in Seoul.

The results were as follows : The hospital facilities they wanted were categorized as space for patients & their family members (15 items), convenient facilities(14 items), facilities for their family members & visitors(4 items) and others(2 items).

They mostly needed as following order ; shower room, parking place, supermaket, no charge of TV subscription fee and rest place. Also they especially wanted sports facilities & recreation room.

* Professor, Dpt. of Nursing HanYang University.

** Student, Graduate School, HanYang University.

*** Charge Nurse, HanYang University Hospital.