

환자의 마음을 담아 모든 병원을 재건축 하라!

Rebuild All Hospital with a Patient's Mind



이왕준 | Lee, Wang-jun
명지병원 이사장

오래된 주택을 보면 자연스럽게 ‘재건축(Remodeling)이 필요하겠다’는 생각이 든다. 여기서 재건축이란 과거의 생활환경에 맞춰진 건물을 현재 환경에 맞도록 개량하는 것이다. 병원도 같은 이유로 재건축을 한다.

예를 들면, 환자를 수용해 치료한다는 과거 병원 개념을 탈피해 최근에는 최소침습수술(Minimal Invasive Surgery, MIS)이나 외래 항암치료 같은 트렌드가 생기고 있다. 또 일일수술처럼 아침에 입원해 수술하고 저녁에 퇴원하는 건수도 늘고 있다. 요즘 지어진 병원이 아니라면, 이런 변화에 맞출 수 있도록 ‘재건축’을 고민해야 한다.

실제로 병원들이 크고 작은 재건축을 많이 한다는 것은 통계로도 밝혀졌다. 한국의료복지시설학회 연구에 따르면 개원 후 10년에 전체 병원의 30%, 20년에는 나머지 40%가 재건축을 했다. 30년이 지난 후에는 아예 새로 병원을 짓는 경우가 많았다고 한다.

이처럼 병원 재건축 사례가 많으니 관련 전문가도 많을 것이라고 예측하기 쉽다. 그러나 찾아보면 ‘딱 입맛에 맞는’ 병원 건축 전문가는 찾기 힘들다. 병원 건축사가 의료 환경의 변화를 쉽게 예측하지 못하기 때문이다. 사실 ‘시시각각’ 변하는 의료 환경 속에서 새로운 트렌드를 읽어 제안을 하기란 거의 불가능에 가깝다. 반대로 병원에서 근무하는 의사나 간호사들이 최근 의료 환경에 대해 조언을 기대하는 것도 쉽지 않다. 대부분 병원 종사자들은 예산이 한정됐다는 것과 병원 경영에 도움이 되어야 한다는 것을 잘 모르기 때문이다.

이런 문제를 해결하기 위해 나온 것이 바로 의료서비스 디자인(Healthcare Service Design)이다. 쉽게 설명하자면 병원 종사자들, 디자이너(또는 건축사) 그리고 병원 경영자가 집단 토의를 통해 문제점과 해결 방안을 찾는 것으로 새로운 서비스를 기획하거나 그에 걸맞은 공간을 디자인하는 것을 말한다.

해외에서는 ‘의료서비스 디자인’이라는 말을 흔하게 접할 수 있다. 미국의 대표적인 통합의료체계인 카이저 퍼머네티(Kaiser Permanente)와 메이요 클리닉(Mayo Clinic), 클리블랜드 클리닉(Cleveland Clinic)이 대표적으로 ‘서비스 디자인’을 활용하고 있다. 아예 병원 안에 별도의 상설 기구를 만들기도 했는데 카이저 퍼머네티는 ‘가필드 건강의료혁신센터(Garfield Healthcare Innovation Center)’, 메이요 클리닉은 ‘혁신센터(Center for Innovation)’, 클리블랜드 클리닉은 ‘환자경험국(Office of Patient Experience)’이란 이름으로 운영하고 있다. 명지병원도 2011년 병원문화혁신본부를 설치하고 산하에 환자공감센터(Center for Patient Empathy)와 케어디자인센터(Care Design Center)를 운영하면서 ‘의료서비스 디자인’을 병원 경영에 활용하고 있다.

필자는 서울대학교 의학과를 졸업하고 동대학 대학원에서 의학박사를 취득했다. 현재 의료법인 명지의료재단 이사장과 의료법인 인천사랑의료재단 이사장, 주간신문 청년의사 발행인 및 회장, 대한병원협회 정책이사 및 국제이사, 대한중소병원협회 부회장을 역임 중이다.

의료의 발달 속도는 매우 빠르다.
최근에 지어진 병원이라도 새로운 기능을 넣기 위해서는 '재건축'이 필요하다.
의료계뿐 아니라 건축 전문가들도
'서비스 디자인'이라는 새로운 개념을 받아들여 적용해 나갈 때
'환자 중심의 건축'이라는 찬사를 받을 수 있을 것으로 기대한다.

실제 의료서비스 디자인을 활용한 사례를 보자. 우리병원 정형외과는 하루 외래환자가 평균 200명 정도다. 여러 과들 중에서 가장 환자가 많은 만큼 환자들의 불만도 많다. 특히 어디가 '부러져' 내원하는 환자는 정형외과 환자들의 특성상 좁은 진료실에 대한 불만이 많았다. 또 환자가 많다보니 자연스레 진료시간이 짧다는 아쉬운 소리도 들을 수밖에 없다. '환자가 많아 생기는 문제'로 치부하고 넘기기 쉽지만 우리는 환자가 만족할 수 있도록 문제를 해결해 보기로 했다.

우선 환자들의 불만과 의료진의 의견을 종합해 문제를 해결할 수 있는 방법을 프로토타입(Prototype)으로 만들어 실제 공간에서 검증했다. 우선 휠체어로 출입이 편리하도록 입구를 충분히 넓게 만들었다. 다리가 불편한 사람들은 팔을 많이 사용한다는 점에 착안해 진료실 책상에 손잡이도 만들었다. 환자 수상 부위에 상관없이 어떻게 놓더라도 진료할 수 있도록 180도 진료가 가능하도록 만들었다. 의사 1명이 동시에 진료를 볼 수 있게 2개의 진료실을 연결하되 흔히 보는 옆문 방식이 아닌 뒷문을 만들었다. 보이지 않는 공간에 드레싱 카트와 손씻는 세면장을 마련해 의료진의 불편도 해결했다. 진료시 공간에서는 환자와 함께 보는 모니터와 처방용 모니터를 구별해 배치했다. 이런 시도에 대한 환자들의 만족도는 매우 높았다.

이와 유사한 사례는 명지병원에 꽤 많다. '숲마루' 검진센터는 어느 병원이나 평범하게 볼 수 있는 검진센터를 바꿔 나무와 돌, 식물로 이뤄진 진짜 숲으로 새롭게 만들었다. 피톤치드가 풍부하다고 알려진 편백나무와 후박나무, 메타세콰이어가 심겨졌고 그린 월(Green Wall)에는 다양한 습생식물이 자란다. 천정은 투명한 유리로 이뤄져 자연스레 햇살이 들어온다.

또 명지병원의 암센터의 외래 항암주사실은 휴양지 펜션에 와있는 기분이 들도록 설계됐다. 통유리를 건너 보이는 녹색 정원과 따뜻한 햇살을 받고 있노라면 '친환경 치유 공간'이라는 말이 절로 떠오른다. '해마루'로 명명한 정신과 병동은 과거 폐쇄 병동 이미지를 탈피해 안정감을 주는 자연채광과 벽난로가 설치됐다. 최근 병원 건축의 화두인 '그린 & 에코 병원(Green & Eco Hospital)'을 일찌감치 도입한 것이다. 이 역시 서비스 디자인을 활용한 혁신 사례라 할 수 있다.

의료의 발달 속도는 매우 빠르다. 최근에 지어진 병원이라도 새로운 기능을 넣기 위해서는 '재건축'이 필요하다. 의료계뿐 아니라 건축 전문가들도 '서비스 디자인'이라는 새로운 개념을 받아들여 적용해 나갈 때 '환자 중심의 건축'이라는 찬사를 받을 수 있을 것으로 기대한다. ▣