

## 종합병원 편의시설에 대한 인지도 및 활용도비교

이 창 은  
선린대학 보건행정과

### <Abstract>

### Comparison of Recognition and Utilization on Convenience Facilities for a Patient in General Hospitals

Chang Eun Lee

*Sunlin College. Dept. of Health Care Administration*

The purpose of this study is to find out the present conditions of the facilities in terms of their quality and quantity and to suggest a better way to improve the system.

The main results of this study can be summarized as follows ;

1. A few subjects knew there were how many kind of facilities in the hospital.
2. Convenience facilities should be available to the patient and their aids whenever they want to use.
3. There were statistically significant difference between the recognition and utilization on convenience facilities of subjects.
4. Some managers of administration considered that the recognition on convenience facilities of subjects be increased.

*Key Words : Convenience facilities*

---

† 교신저자 : 이창은(054-260-5526, changeun@sunlin.ac.kr)

## I. 서 론

### 1. 연구의 필요성

병원을 열기만 하면 환자가 몰려오던 시대는 지나가고 최근 몇년동안 병원을 둘러싼 주변 환경변화로 경영상태가 악화되어 부도가 나서 폐업신고를 하거나 규모를 축소하는 병원들이 급속하게 증가하고 있다.

최근 WTO DDA(도하개발아젠다) 양허안의 제출마감시한이 2003년 3월까지로 정해져 있는데 보건의료서비스분야가 포함되어 있어서 의료시장개방 역시 국제화추세를 따를 수밖에 없는 실정이며, 건강보험수가 인하 등 갈수록 병원경영환경은 어려워지고 있다.

이미 많은 병원이 진료시스템을 공급자위주에서 고객중심(Buyer's market)으로 바꾸고 있는 것은 선택이 아니라 필수조건이며, 시대가 새로운 패러다임의 전환을 요구하고 있다. 이러한 관점에서 의료기관의 편의시설제공은 병원경영자의 입장에서 볼 때 설립목적달성을 위한 투자된 자본의 효율적 활용과 경영정상화를 도모할 수 있게 하고, 의료제공자인 직원의 입장에서는 적절한 근무환경속에서 일할 수 있게 하며, 의료이용자인 환자의 입장에서는 쾌적한 환경에서 만족스러운 서비스를 제공받을 수 있기 때문에 매우 필요하다.

최근 들어 병원경영이 악화되면서 병원편의시설의 중요성을 인식하는 경영자들이 많아지고 있지만 실제 병원건립시 계획과정에 충분한 편의시설을 감안하는 경우는 그리 많지 않다. 이러한 측면에서 변화추세에 맞춰 병원을 효율적으로 경영하기 위한 수단으로써 환자들에게 편의를 제공하는 각종시설들을 점검하고 인지여부와 그 활용도를 파악해 보는 것은 매우 의미있다고 본다.

### 2. 연구배경과 목적

현재 우리나라의 의료환경은 건강보험제도의 확대와 국민생활수준의 향상 및 의식구조의 변화로 건강에 대한 관심이 고조되고, 의료에 대한 기대치상승으로 양질의 의료를 적절한 가격에 보다 편리하게 제공받기를 원하는 환경으로 변하고 있다. 그러나 병원은 이용자들이 원하는 수준의 의료서비스를 제공하지 못하여 많은 문제점을 발생시켜 왔으며, 이러한 의료서비스에 대한 불만요인중 많은 부분이 편의시설과 이용절차 등에 대한 것이었다. 심지어는 병원

에 이미 설치되어 있는 편의시설이더라도 환자들이 어디에 비치되어 있는 지 몰라서 사용을 못하거나, 시설이 낙후되어서 사용을 꺼려하는 등 편의시설관련 문제점이 많이 발생하였다.

따라서 포항지역에 소재한 종합병원에 설치되어있는 편의시설의 종류와 환자들의 인지도 및 활용도 등을 파악한 후, 이를 수도권에 소재한 대형병원의 편의시설 설치유무와 비교해봄으로써 앞으로 환자서비스개선 측면에서 도움될 수 있는 기초자료를 제공하고 이 연구를 수행하였다.

## II. 연구대상 및 연구방법

### 1. 연구대상

본 연구는 경북 포항시에 소재한 5개 종합병원을 대상으로 각 병원의 편의시설 설치여부를 파악하고, 시설에 대한 인지도 및 활용도 등을 파악하기 위하여 각 병원당 입원환자 20여 명씩 총 101명을 대상으로 설문조사를 수행하였다.

### 2. 연구기간 및 연구방법

2002년 10월 10일부터 10월 20일까지 자료를 수집하였으며, 다음과 같은 방법으로 연구를 수행하였다.

첫째, 연구대상병원의 편의시설유무를 파악하기 위하여 연구조원이 직접 해당병원을 방문하여 조사하였으며, 조사결과의 정확도를 높이기 위하여 해당병원 담당자의 확인절차를 거치도록 하였다.

둘째, 5개 연구대상병원의 연구대상자 총 101명을 대상으로 편의시설 설치유무에 대한 인지도 및 활용도를 파악하기 위하여 설문조사를 실시하였다. 설문조사는 자기기입식방법으로 작성하도록 하였으며, 일부환자는 연구조원이 직접 면담하면서 작성하였다.

셋째, 연구대상병원의 편의시설자료를 수도권에 소재한 병원자료와 비교하였다. 설문자료의 입력은 MS-Office Excel 2000 프로그램을 활용하였으며, 통계분석은 SPSS Version 10.0 통계팩키지를 활용하여 빈도분석과 Chi-square test 및 Fisher's exact test 를 시행하였다.

### 3. 연구의 제한점

본 연구목적을 효율적으로 달성하기 위해서는 수도권에 소재한 비교병원을 연구대상병원과 유사한 규모의 병원으로 선정/비교하는 것이 적절하지만, 비교대상병원의 규모가 크기 때문에 동일한 기준에서의 비교라기 보다는 참고목적으로 활용하는 것이 바람직할 것으로 판단된다.

또한 설문조사시 해당병원의 모든 입원환자를 대상으로 조사한 것이 아니라, 무작위추출방법(Random-sampling method)으로 총 101명을 추출하여 조사한 내용이므로 이러한 조사결과를 해당병원 전체입원환자의 의견으로 확대하여 해석하기에는 부적절한 요소가 있다고 본다.

## Ⅲ. 본 론

### 1. 연구대상병원의 일반적 특성

연구대상병원의 일반적 특성을 살펴보면 설립년도는 SM병원이 1977년으로 가장 오래되었고, 설립형태로는 PH병원을 제외한 모든 병원이 법인형태였다. 의료기관종별로는 DK병원은 종합전문요양기관(3차)이었으며 그 외는 모두 종합병원이었고, 개설진료과는 DK병원과 SL병원이 21개과로 가장 많았으며 PH병원이 12개과로 가장 적었다. 허가병상수는 SL병원이 410병상으로 규모가 가장 큰 반면 SK병원이 214병상으로 가장 적었다.

<표 1> 연구대상병원의 일반적 특성

구 분	DK병원	PH병원	SK병원	SL병원	SM병원
설립년도	1988	1982	1993	1979	1977
설립형태	학교법인	지방공사	의료법인	학교법인	재단법인
의료기관종별	중.전.요.기	중.병	중.병	중.병	중.병
개설진료과	21개과	12개과	14개과	21개과	16개과
허가병상수	346	359	214	410	407

주) ABC순

## 2. 조사대상자들의 일반적 특성

<표 2> 조사대상자들의 일반적 특성 (단위 : No, %)

구 분	병 원 구 분					전체	
	SK	DK	SL	SM	PH		
성 별	남	5(23.8)	9(45.0)	7(35.0)	10(50.0)	7(35.0)	38(37.6)
	여	16(76.2)	11(55.0)	13(65.0)	10(50.0)	13(65.0)	63(62.4)
연 령	- 19세	-	1( 5.0)	3(15.0)	1( 5.0)	4(20.0)	9( 8.9)
	20-29	2( 9.5)	2(10.0)	1( 5.0)	4(20.0)	4(20.0)	13(12.9)
	30-39	5(23.8)	4(20.0)	5(25.0)	3(15.0)	4(20.0)	21(20.8)
	40-49	8(38.1)	7(35.0)	6(30.0)	5(25.0)	2(10.0)	28(27.7)
	50세 +	6(28.6)	6(30.0)	5(25.0)	7(35.0)	6(30.0)	30(29.7)
거 주 지 역	포항북구	5(23.8)	5(25.0)	4(20.0)	7(35.0)	11(55.0)	32(31.7)
	포항남구	13(61.9)	12(60.0)	13(65.0)	6(30.0)	2(10.0)	46(45.5)
	기타지역	3(14.3)	3(15.0)	3(15.0)	7(35.0)	7(35.0)	23(22.8)
직 업	주 부	11(52.4)	10(50.0)	5(25.0)	4(20.0)	5(25.0)	35(34.7)
	회사원	1( 4.8)	5(25.0)	7(35.0)	1( 5.0)	2(10.0)	16(15.8)
	자영업	4(19.0)	2(10.0)	3(15.0)	7(35.0)	1( 5.0)	17(16.8)
	학 생	1( 4.8)	2(10.0)	3(15.0)	5(25.0)	4(20.0)	15(14.9)
	무 직	3(14.3)	-	-	1( 5.0)	3(15.0)	7( 6.9)
	기 타	1( 4.8)	1( 5.0)	2(10.0)	2(10.0)	5(25.0)	11(10.9)
전 체	21(100.0)	20(100.0)	20(100.0)	20(100.0)	20(100.0)	101(100.0)	

조사대상자의 일반적인 특성은 <표 2>와 같다. 성별구분은 “남자” 38명(37.6%), 여자 63명(62.4%)으로 여자가 많았고, 연령은 “19세 이하” 9명(8.9%), “20대” 13명(12.9%), “30대” 21명(20.8%), “40대” 28명(27.7%), “50세 이상” 30명(29.7%)으로 50대 이상이 가장 많았다. 거주지역별로는 “포항북구” 32명(31.7%), “포항남구” 46명(45.5%), “기타지역” 23명(22.8%)으로 포항남구지역이 가장 많았으며, 직업별로는 “주부” 35명(34.7%), “회사원” 16명(15.8%), “자영업” 17명(16.8%), “학생” 15명(14.9%), “무직” 7명(6.9%), “기타” 11명(10.9%)으로 조사되어 주부가 가장 많았다.

### 3. 연구대상병원의 편의시설 설치현황

<표 3> 포항지역 종합병원의 편의시설 설치현황

구 분 \ 병 원	SK병원	DK병원	SL병원	SM병원	PH병원
주차장	○	○	○	○	○
셔틀버스			○	○	
매점	○	○	○	○	○
일반객식당			○	○	
커피숍				○	
공중전화	○	○	○	○	○
음료수자판기	○	○	○	○	○
현금인출기	○	○	○	○	○
정수기	○	○	○	○	○
물품보관함	○	○		○	
환자휴식공간	○	○	○	○	○
보호자대기실	○	○	○	○	○
휴게실		○	○	○	○
영화상영실		○		○	○
PC방				○	
환자음악방송				○	○
샤워실	○	○	○	○	○
화장실	○	○	○	○	○
환자운동시설		○		○	
어린이놀이방			○	○	
독서실	○	○	○	○	○
전자제품대여점					
은행			○	○	
우체국		○			○
의료기기판매점			○	○	
장례식장	○	○	○	○	○
노래방				○	
보호자세탁실				○	
장애인화장실	○	○	○	○	○
계단휠체어운반장치		○		○	

주) 보편화된 총 30가지 편의시설 유무조사 : ○표시는 설치된 것임

연구대상병원의 편의시설 설치여부를 전체적으로 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 5개 병원이 모두 보유하고 있는 편의시설 : 주차장, 매점, 공중전화, 음료수자판기, 현금인출기, 정수기, 환자휴식공간, 보호자대기실, 화장실, 독서실, 장례식장, 장애인화장실 등 12종류.

둘째, 4개 병원이 보유하고 있는 시설 : 휴게실, 샤워실 등 2종류

셋째, 3개 병원이 보유하고 있는 시설 : 물품보관함, 영화상영실 등 2종류

넷째, 2개 이하 병원이 보유하고 있는 시설 : 셔틀버스, 일반객식당, 커피숍, PC방, 환자음악방송, 환자운동시설, 어린이놀이방, 은행, 우체국, 의료기기판매점, 노래방, 보호자세탁실, 계단휠체어운반장치, 전자제품대여점 등 14종류

5개 연구대상병원중 SM병원은 연구자가 선정한 30가지 편의시설중 2가지를 제외한 28가지를 설치하고 있어서 편의시설 제공측면에서는 가장 선도적인 역할을 하고 있었다. DK병원과 SL병원은 각각 19가지 편의시설을 설치하고 있었으며, PH병원이 17가지, SK병원이 14가지의 편의시설을 운영하고 있어서 연구대상병원중에서 가장 종류가 적었다.

특히 2개 이하로 설치운영하는 편의시설항목 14가지를 이용대상자측면에서 구분해보면 <표 4>와 같다.

<표 4> 2개 이하로 설치된 편의시설의 이용자별 구분현황

이용자별 구분	2개 이하 설치된 편의시설종류
환 자	PC방, 운동시설, 의료기기판매점, 노래방
보호자 및 방문객	셔틀버스, 일반객식당, 커피숍, 어린이놀이방, 보호자세탁실,
공 통	음악방송, 은행, 우체국, 계단휠체어운반장치, 전자제품대여점

연구대상병원에서 소극적으로 설치/운영하는 편의시설중 특히 환자에게 필요한 운동시설과 보호자 및 방문객을 위한 일반객식당, 커피숍, 그리고 공통적으로 필요한 은행, 우체국, 계단휠체어운반장치와 같은 시설은 환자서비스측면에서 지속적인 보완이 필요할 것으로 판단된다.

#### 4. 연구대상 병원구분별 입원환자의 편의시설 인지도 및 활용도비교

<표 5> 연구대상 병원구분별 입원환자의 주차장/셔틀버스 인지여부비교

구 분	SK병원 (N=21)	DK병원 (N=20)	SL병원 (N=20)	SM병원 (N=20)	PH병원 (N=20)	전체 (N=101)
주차장 (실제)	20 ○	20 ○	18 ○	20 ○	20 ○	98
셔틀버스 (실제)	4	1	4 ○	20 ○	-	

주) ○ 표시는 실질적으로 설치되어 있는 경우임. 이하 동일.

<표 5>는 연구대상병원의 주차장 및 셔틀버스유무에 대한 입원환자 인지여부를 비교한 것인데, 주차장에 대하여는 전체병원의 입원환자가 대부분 설치되어 있음을 정확히 인지하고 있었지만, 셔틀버스의 경우는 SL병원은 셔틀버스를 실제 운행하고 있음에도 불구하고 4명의 입원환자만이 인지하고 있는 것으로 나타나 많은 환자들이 정확히 인지하지 못하였다.

<표 5-1> 연구대상 병원구분별 입원환자의 주차장 활용도비교

		병 원 구 분					전 체	P-값
		SK	DK	SL	SM	PH		
주차장 활용도	높다	6(30.0)	2(16.7)	6(33.3)	12(63.2)	13(65.0)	39(43.8)	0.001
	보통	10(50.0)	4(33.3)	11(61.1)	7(36.8)	5(25.0)	37(41.6)	
	낮다	4(20.0)	6(50.0)	1( 5.6)	-	2(10.0)	13(14.6)	
전 체		20(100.0)	12(100.0)	18(100.0)	19(100.0)	20(100.0)	89(100.0)	

주) 무응답 12명을 제외한 89명을 대상으로 분석함

연구대상 병원구분별 입원환자의 주차장활용도를 분석한 결과 SM병원과 PH병원은 높다는 응답이 가장 많았으나, SL병원과 SK병원은 보통, DK병원은 낮다는 의견이 많아서 병원구분별 입원환자들의 주차장활용도에는 차이가 있음을 알 수 있었으며 이러한 결과는 통계적으로도 유의한 차이(p=0.001)를 보였다.



<표 6> 연구대상 병원구분별 입원환자의 매점/일반식당/커피숍 인지여부비교

구 분	SK병원 (N=21)	DK병원 (N=20)	SL병원 (N=20)	SM병원 (N=20)	PH병원 (N=20)	전체 (N=101)
매점 (실제)	21 ○	20 ○	19 ○	19 ○	20 ○	99
일반식당 (실제)	2	5	13 ○	20 ○	1	41
커피숍 (실제)	-	-	1	- ○	-	1

<표 6>은 연구대상병원의 매점/일반식당/커피숍 설치에 대한 입원환자인지여부를 비교한 것이다. 매점은 모든 병원의 입원환자가 대부분 정확히 인지하고 있었지만 일반식당의 경우는 SK병원, DK병원, PH병원은 실제로는 없음에도 불구하고 소수의 응답자가 있다고 인지하고 있는 반면, SL병원은 실제로 있으면서도 13명(65.0%)만이 정확히 인지하는 것으로 나타났다. 커피숍에 대한 입원환자인지여부의 비교결과 SM병원은 실제로는 커피숍이 있는 것으로 조사되었음에도 불구하고 환자들은 인지하지 못하는 것을 알 수 있었다.

<표 7> 연구대상 병원구분별 입원환자의 매점활용도 비교

		병 원 구 분					전 체	P-값
		SK	DK	SL	SM	PH		
매점 활용도	높다	8(38.1)	3(25.0)	6(31.6)	5(25.0)	6(33.3)	28(31.1)	0.217
	보통	11(52.4)	5(41.7)	9(47.4)	5(25.0)	9(50.0)	39(43.3)	
	낮다	2(9.5)	4(33.3)	4(21.1)	10(50.0)	3(16.7)	23(25.6)	
전 체		21(100.0)	12(100.0)	19(100.0)	20(100.0)	18(100.0)	90(100.0)	

주) 무응답 11명을 제외한 90명을 대상으로 분석함

연구대상 병원구분별 입원환자의 매점활용도를 분석한 결과 SK, SL, PH병원은 보통이상 활용하는 비율이 높게 나타난 반면, SM병원은 낮다는 비율이 높게 나타났지만, 병원간 매점활용도에 있어서 통계적으로 유의한 차이(P=0.217)를 보이지 않았다.

<표 8> 연구대상 병원구분별 입원환자의 공중전화 등 인지여부비교

구 분	SK병원 (N=21)	DK병원 (N=20)	SL병원 (N=20)	SM병원 (N=20)	PH병원 (N=20)	전체 (N=101)
공중전화 (실제)	20 ○	20 ○	20 ○	20 ○	19 ○	99
현금인출기 (실제)	18 ○	15 ○	19 ○	18 ○	20 ○	90
자판기 (실제)	21 ○	20 ○	18 ○	20 ○	20 ○	99
정수기 (실제)	19 ○	20 ○	19 ○	18 ○	19 ○	95
물품보관함 (실제)	14 ○	- ○	3	10 ○	5	32

<표 8>은 연구대상 병원구분별 입원환자의 공중전화/현금인출기/자판기/정수기/물품보관함 등 유무에 대한 입원환자 인식여부를 비교한 것인데, 모든 병원이 실제로 공중전화기, 현금인출기, 자판기, 정수기가 있었던 만큼, 모든 병원의 입원환자들도 정확하게 인식하고 있었다. 하지만 물품보관함유무에 대한 입원환자 인식여부를 비교한 결과 SK, DK, SM병원은 실제조사결과 설치되어 있음에도 불구하고 정확히 인지하는 비율이 낮았으며, 특히 DK병원은 있다고 인지하는 환자가 단 1명도 없었다.

<표 9> 연구대상 병원구분별 입원환자의 휴게실/보호자대기실 인지여부비교

구 분	SK병원 (N=21)	DK병원 (N=20)	SL병원 (N=20)	SM병원 (N=20)	PH병원 (N=20)	전체 (N=101)
휴게실 (실제)	11	14 ○	16 ○	13 ○	16 ○	
보호자대기실 (실제)	18 ○	15 ○	14 ○	17 ○	14 ○	

<표 9>는 연구대상병원의 휴게실/보호자대기실 유무에 대한 입원환자 인지여부를 비교한 것인데, 대부분의 환자들이 정확하게 인지하고 있었지만 SK병원의 경우 실제로는 휴게실이 없음에도 불구하고 11명의 환자가 있다고 응답하여 잘못 인식하고 있음을 알 수 있었다.

<표 10> 병원구분별 입원환자들의 휴게실/보호자대기실 활용도비교

		병 원 구 분					전 체	P-값
		SK	DK	SL	SM	PH		
휴게실 활용도	높다	1(9.1)	2(28.6)	2(12.5)	4(30.8)	8(50.0)	17(27.0)	0.005
	보통	9(81.8)	1(14.3)	10(62.5)	9(69.2)	7(43.8)	36(57.1)	
	낮다	1(9.1)	4(57.1)	4(25.0)	-	1(6.3)	10(15.9)	
전 체		11(100.0)	7(100.0)	16(100.0)	13(100.0)	16(100.0)	63(100.0)	
대기실 활용도	높다	1(5.9)	-	5(35.7)	3(20.0)	4(28.6)	13(18.8)	0.027
	보통	6(35.3)	4(44.4)	6(42.9)	11(73.3)	5(35.7)	32(46.4)	
	낮다	10(58.8)	5(55.6)	3(21.4)	1(6.7)	5(35.7)	24(34.8)	
전 체		17(100.0)	9(100.0)	14(100.0)	15(100.0)	14(100.0)	69(100.0)	

주) 무응답 32명을 제외한 69명을 대상으로 분석함

연구대상병원의 휴게실활용도를 분석한 결과 PH병원은 높다는 응답이 가장 많은 반면, SM병원과 SL병원, SK병원은 보통, DK병원은 오히려 낮다는 의견이 많아서 병원간 입원환자의 휴게실활용도에는 차이가 있었으며, 이는 통계적으로도 유의한 차이(P=0.005)를 보였다. 또한 보호자대기실활용도를 분석한 결과 SL병원, SM병원은 보통이상의 응답율이 높은 반면 SK병원, DK병원, PH병원은 반대로 낮다는 의견이 많아서 병원간 입원환자의 대기실활용도에는 차이가 있었으며 이는 통계적으로도 유의한 차이(P=0.027)를 보였다.

<표 11>은 연구대상병원의 샤워실 등 유무에 대한 입원환자 인지여부를 비교한 것인데, 샤워실의 경우 실제 설치된 내용과 환자들이 인식하고 있는 내용이 거의 일치되고 있음을 알 수 있었다. 운동시설/놀이방/독서실 설치에 대한 입원환자 인지여부를 비교한 결과, 운동시설의 경우 DK병원, SM병원은 실제로 운영되고 있음에도 불구하고, 각각 2명, 1명의 환자들만 정확히 인지하는 것으로 나타나 많은 환자들이 잘못 인식하고 있음을 알 수 있었으며, 놀이방의 경우 SM병원의 경우 실제로 운영되고 있음에도 불구하고 6명의 환자들만 정확히 인지하고 있음을 알 수 있다. 또한 독서실의 경우 5개의 병원이 모두 운영하고 있음에도 불

구하고 정확히 인지하는 환자들이 많지 않았다. 특히 DK병원과 PH병원은 실제로 있음에도 불구하고 환자들은 1명도 인지하지 못하고 있는 것으로 나타났다.

<표 11> 연구대상 병원구분별 입원환자의 샤워실 등 인지여부비교

구 분	SK병원 (N=21)	DK병원 (N=20)	SL병원 (N=20)	SM병원 (N=20)	PH병원 (N=20)	전체 (N=101)
샤워실 (실 제)	18 ○	17 ○	18 ○	20 ○	20 ○	
운동시설 (실 제)	5	2 ○	10	1 ○	6	
놀이방 (실 제)	-	-	2	6 ○	-	
독서실 (실 제)	4 ○	- ○	8 ○	1 ○	- ○	

<표 12> 병원구분별 입원환자의 샤워실 활용도비교

		병 원 구 분					전 체	P-값
		SK	DK	SL	SM	PH		
샤워실 활용도	높다	3(16.7)	2(20.0)	1(5.9)	12(63.2)	9(45.0)	27(32.1)	0.005
	보통	7(38.9)	3(30.0)	11(64.7)	5(26.3)	6(30.0)	32(38.1)	
	낮다	8(44.4)	5(50.0)	5(29.4)	2(10.5)	5(25.0)	25(29.8)	
전 체		18(100.0)	10(100.0)	17(100.0)	19(100.0)	20(100.0)	84(100.0)	

주) 무응답 17명을 제외한 84명을 대상으로 분석함

연구대상 병원구분별 입원환자의 샤워실활용도를 분석한 결과 SM병원과 PH병원은 높다는 응답이 가장 많은 반면 SL병원은 보통, SK, DK병원은 오히려 낮다는 의견이 가장 많아 서 병원간 입원환자의 샤워실 활용도에는 차이가 있었으며, 통계적으로도 유의한 차이 (P=0.005)를 보였다.

<표 13> 연구대상 병원구분별 입원환자의 은행 등 인지여부비교

구 분	SK병원 (N=21)	DK병원 (N=20)	SL병원 (N=20)	SM병원 (N=20)	PH병원 (N=20)	전체 (N=101)
은행 (실 제)	-	-	7 ○	6 ○	-	
우체국 (실 제)	-	- ○	-	-	- ○	
장례식장 (실 제)	16 ○	17 ○	18 ○	18 ○	20 ○	

<표 13>은 연구대상병원의 은행/우체국/장례식장 유무에 대한 입원환자 인지여부를 비교한 것으로 은행의 경우는 실제로 SL, SM병원에 설치되어 있음에도 불구하고 7명, 6명의 환자들만 있다고 응답하여 아직도 많은 환자들이 잘못인지하고 있음을 알 수 있었고, 우체국의 경우 실제로 DK병원과 PH병원에 설치되어 있음에도 불구하고 단 1명의 환자들도 정확히 인식하지 못하였다. 장례식장의 경우는 실제로 모든 병원에서 운영되고 있는 만큼 대부분의 환자들이 정확히 인지하고 있었다.

<표 14> 병원구분별 입원환자의 장례식장 활용도비교

		병 원 구 분					전 체	P-값
		SK	DK	SL	SM	PH		
장례	높다	3(20.0)	4(44.4)	3(18.8)	4(25.0)	16(84.2)	30(40.0)	0.001
식장	보통	3(20.0)	3(33.3)	5(31.3)	6(37.5)	2(10.5)	19(25.3)	
활용도	낮다	9(60.0)	2(22.2)	8(50.0)	6(37.5)	1(5.3)	26(34.7)	
전	체	15(100.0)	9(100.0)	16(100.0)	16(100.0)	19(100.0)	75(100.0)	

주) 무응답 26명을 제외한 75명을 대상으로 분석함

연구대상 병원구분별 입원환자의 장례식장활용도를 분석한 결과 PH병원은 높다는 응답이 가장 많은 반면 SK, SM, SL병원은 낮다는 의견이 가장 많아서 병원간 장례식장활용도에는 차이가 있는 것을 알 수 있었으며 이는 통계적으로도 유의한 차이(P=0.001)를 보였다.

### 5. 수도권지역 비교병원의 편의시설 설치현황

<표 15> 수도권지역 비교병원의 편의시설 설치현황

구 분	병 원	SA병원	SS병원	BC병원	EM병원
장례식장		○	○	○	○
식 당					
- 환자용		○	○		
- 직원용		○	○		
- 한식		○	○	○	○
- 중식		○	○		
- 일식		○	○		
- 스넥		○	○	○	
- 양식		○	○		
매점(편의점)		○	○	○	○
음료수자판기		○	○	○	○
이발소		○	○		
어린이놀이방			○		
은행/현금인출기		○	○	○	○
의료용품점		○	○		○
환자독서실		○	○		
우편물취급소		○	○		
커피샵		○			○
화원(꽃집)		○	○	○	○
여행사		○			
선물의 집		○	○		○
문구점(책포함)		○		○	○
보호자세탁실		○			○
구두수선점		○			
물품보관함		○	○		
셔틀버스		○	○		○
직원노래방		○			
직원PC방		○			
영화상영		○			
안경점				○	○
음수대(정수기)		○	○	○	
주차관리				○	○

앞에 제시된 <표 15>의 수도권의 비교병원의 편의시설현황을 보면 SA병원, SS병원 등이 가장 많은 종류의 편의시설을 설치하고 있다.

수도권지역병원 가운데 SA병원과 SS병원의 편의시설 설치종류가 이처럼 다양한 양상을 보이는 주요원인은 이들 병원의 지리적 상황이 근처의 상가로부터 멀리 떨어져있어서 이런 시설을 설치할 필요성이 크고, 병상규모가 커서 병원직원, 환자 등 이용객이 많기 때문인 것으로 판단된다. BC, EM병원은 상대적으로 편의시설의 종류가 적는데 이는 다른 두 병원과 달리 두 병원은 근처의 상가와 멀리 떨어져있지 않고, 병상규모도 상대적으로 적기 때문인 것으로 판단된다.

포항지역병원의 편의시설을 조사한 결과 위의 <표 15>에서 제시한 수도권지역의 편의시설보다 많이 부족한 실정이었다. 지역의 특성도 고려하여야 하고, 병원의 재정상태면도 고려하여야 하므로 수도권지역처럼 많은 편의시설을 설치하기에는 어려움이 따르는 것으로 판단된다. 하지만 앞으로 환자중심병원으로 서비스형태가 변화될 것을 감안하면 편의시설이 중요한 부분을 차지하게 되는데, 새로이 신설하는 부문도 중요하지만 기존의 시설에 대하여 환자들에게 계속적으로 홍보하고 활용도를 증대시킬 수 있도록 노력하는 것이 매우 필요할 것으로 판단된다.

<표 16> 수도권지역병원과 포항지역병원의 기타 편의시설현황비교

구 분	수도권지역				포항지역				
	SA 병원	SS 병원	BC 병원	EM 병원	SK 병원	DK 병원	SL 병원	SM 병원	PH 병원
미 용 실	○	○							
꽃 집	○	○	○	○					
문 구 점	○		○	○					
선물의집	○	○		○					
안 경 점			○	○					
셔틀버스	○	○		○			○	○	

<표 16>은 수도권 지역병원에는 일반화되어 있지만 포항지역병원에는 생소하여 많은 차이를 보이는 편의시설부문을 선별해서 제시한 내용이다. 수도권지역병원들은 병원방문객을 위한 꽃집, 선물의 집, 미용실, 문구점 등 다양한 편의시설을 제공하는 것을 알 수 있다.

## IV. 결 론

최근 들어 병원의 경영이 악화되면서 병원홍보와 더불어 환자서비스개선이라는 측면에서 병원내 편의시설이 중요하게 인식되는 점을 고려하여 환자들에게 편의를 제공하는 각종시설을 점검하고 인지여부와 그 활용도를 조사하여 향후 환자에 대한 병원서비스 개선에 도움을 주고자 본 연구를 실시하였다.

조사된 바와 같이 연구대상병원의 편의시설설치현황은 병상규모 및 개설진료과 등 일반적인 특성에 따라 차이가 있으나 기본적인 편의시설은 제법 갖추고 있긴했지만 아직도 수도권 지역의 비교병원에 비하여는 미흡한 상태였다. 또한 편의시설은 갖추고 있으면서도 환자들에게 홍보가 부족하여 그러한 시설이 있는 지를 알지 못하거나, 심지어는 편의시설을 갖추고 있지만 활용도가 너무 낮은 문제를 안고 있었다.

물론 병원이 편의시설의 필요성은 인지하면서도 여러 가지 이유로 구비여건이 마련되어 있지 않아서 설치하지 못했을 수 있고, 필요성은 절실하지만 투자할 만한 재무여건이 불충분하기 때문일 가능성도 있다. 그러나 한편으로는 그것보다는 병원경영자들이 이 분야에 대하여 관심이 적었기 때문에 나타난 결과라고 볼 수도 있다.

병원의 내·외적인 환경의 변화와 병원간의 경쟁이 심화되는 현실에서 진료 이외의 부분인 편의시설에 대한 관심은 병원이미지를 부각시킬 수 있는 좋은 방법이 될 수 있으며, 더 나아가 병원관리에 효율성을 증대시켜 병원경영에 도움이 되므로 경영자는 편의시설에 대한 인식을 새로이 할 필요가 있다.

## 참 고 문 헌

- 김영옥(1996). 병원의 마케팅 지향과 성과에 관한 연구, 인제대학교 보건대학원 석사학위논문.
- 김지운 외(1999). 라이프스타일과 의료이용 의사결정과정분석, 보건행정학회지, 제 9권, 제 2호.
- 문재설(1993). 고객만족의 과정 및 고객만족이 재구매 의도에 미치는 영향에 관한 연구, 고려대학교 대학원 경영학과.
- 유승흠(1998). 병원경영 이론과 실제, 수문사.
- 이종익(1990). 병원행정론, 법문사.
- 조현주(1999). 의료서비스의 품질 및 고객만족 관련 변수들의 관계에 관한 실증적 연구, 한국병원경영학회지, 제 4권, 제 1호.



- 한명기(1991). 전국종합병원 편의시설의 운영실태에 관한 연구 : 전국 133개 종합병원 실태조사, 한양대 행정대학원 석사학위논문.
- Aharony L. Strasser. S. (1993). Patient Satisfaction : What we know about and what we still need to explor, *Medical Care Review* 50(1) : 49-79.
- John E. Swan (1988). Consumer Satisfaction Related to Disconfirmation of Expectations and Product Performance, *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, Vol. 1, p. 40-47.
- Rubin, H. R. (1990). Patient Evaluation of Hospital Quality : A Review of The Literature *Medical Care*, 28.
- Ware, J. E. & Berwick, D. M. (1990). Conclusions and recommendations. *Medical Care*, 28(9), p. 39-42.