

# \*\*\*환자 중심적 측면에서 본 국내 종합병원 외래진료부 대기공간의 치유환경요소에 관한 선호도 연구

- 서울지역 종합병원 내과 외래진료부 대기공간을 중심으로 -

## A Study on the Preference for the Healing Environment of Outpatient Waiting Space at the Domestic General Hospitals in the Patient-centered Aspects

- Centering on the outpatient waiting space at the department of internal medicine of general hospitals in Seoul area -

최상현\* / Choi, Sang-Hun  
박민수\*\* / Park, Min-Soo

### Abstract

Recently, it is not too much to say that the world of hospital architecture in Korea is in a time of transition that undergo big changes. Each hospital pursues their transformation not only for patients' changing demands on medical services but to cope with rapid environmental changes that pouring like boundless competition, opening tendency and to get an advantage of competition to attract patients with other hospitals. It is because national expectations and standards on medical services have risen and they are not satisfied with hospitals that run for doctors and medical care that served technically any more. With rising interests in health, it is emphasized not the functions of hospitals to prevent diseases but the purpose of treatment and securing other facilities according to rising economical incomes except medical facilities.

키워드 : 환자중심, 종합병원, 내과 외래진료부, 치유환경

Keyword : Patient-Centered, General Hospital, Department of Internal Medicine, Healing Environment

## 1. 서론

### 1.1. 연구의 배경 및 목적

최근 우리나라의 병원 건축계는 커다란 변화를 맞이하고 있는 과도기에 놓여 있다고 해도 과언이 아니다.<sup>1)</sup> 의료서비스에 대한 환자들의 요구가 바뀌고 있을 뿐만 아니라 병원의 무한 경쟁, 개방화 등 급격한 환경 변화에 능동적으로 대처하고, 다른 병원과의 환자유치 경쟁에서 우위에 서기 위해 각 병원들은 변신을 추구하고 있다.

그것은 국민들이 더 이상 의사 위주의 병원, 기술 중심의 의료에 만족하지 않고 의료서비스에 대한 기대와 수준이 높아졌기 때문이다. 건강에 대한 관심이 높아지면서 병원은 치료 목적뿐만 아니라 질병의 예방기능이 강조되고 의료수요의 확대,

질병구조의 변화, 경제소득향상에 따른 의료시설 이외 부대시설의 확보가 중시되고 있다.

그 중 치유환경에 대한 관심이 고조되고 있고, 그 구성요소에 관한 연구가 국내외의 여러 학자들을 통하여 진행되고 있다. 한편, 국내 종합병원의 치유환경요소에 대한 연구는 포괄적으로 연구되어 왔으나, 구체적인 분야로서 종합병원 공공 공간 및 각 진료과목에 따른 치유환경요소에 관한 연구는 부족한 실정이다.

따라서 본 연구는 국내 종합병원의 내과 외래진료부 대기공간을 대상으로 환자들을 포함한 사용자들의 치유환경요소에 대한 선호도를 파악하고자 하는 것이 목적이다.<sup>2)</sup>

1)위에 대한 근거는 인간중심 혹은 사용자 중심의 환경에 대한 요구는 비록 병원건축계 뿐만 아니라 일반 건축 전반적인 현상으로 병원건축에 있어서는 사용자로서의 환자 중심적 의료서비스를 요구하는 시기에 있다고 사료된다.

2)위와 같은 연구의 동기는 몸이 불편한 상태에 있는 환자로서 진료를 받기 위해 머물게 되는 대기공간의 환경요소 중 치유적 영향을 미칠 수 있는 대상에 대한 의문이 들었고, 또한 어떤 대상을 가장 치유효과

\* 이사, 중앙대학교 건설대학원 실내건축학과 교수  
\*\* 정회원, 중앙대학교 건설대학원 실내건축학과 석사과정  
\*\*\* 본 논문은 2002학년도 중앙대학교 학술연구비 지원에 의한 것임.

## 12. 연구의 범위 및 방법

연구대상 범위로서는 보건복지부가 실시하여 2005.4.14 발표한 대형 병원 종합평가 10위내에 포함되는, 국내의 대표적 종합병원으로서 서울지역에 위치한 500병상 이상의 종합병원 중 4곳을 선택함으로써 대표성과 신뢰성을 확보하였다. 또한 병원 실내공간 안에서 이용객이 많은 공간들의 하나로서, 환자들이 가장 먼저 접하며 공공적인 장소가 되는 외래진료부의 내과 대기공간을 연구범위로 한정한다.

이를 위한 연구의 방법으로는 연구의 이론적 고찰을 위해 문헌조사를 하였고, 이를 바탕으로 조사대상병원을 직접 방문하여 예비조사의 단계로서 현황조사 및 인터뷰 조사를 실시하였고, 본 조사에 있어서는 치유환경에 관한 이론적 고찰을 바탕으로 치유환경 디자인요소를 분석의 근거로 하여 설문조사 방법을 이용하여 연구를 진행하였으며, 이상의 내용은 SPSS 10.0 통계패키지를 활용하여 분석하였다.

## 2. 내과 외래진료부 대기공간의 일반적 고찰

### 2.1. 외래진료부의 개념 및 기능

#### (1) 외래진료부의 개념

병원의 주목적인 환자진료를 담당하는 부서로서 환자와 병원이 제일 먼저 만나는 곳이며 통원할 수 있는 환자 및 응급환자의 진료, 치료, 입원을 결정하는 곳이다. 우리나라의 병원에서는 외래진료부를 중요시 하고 있으며, 서구의 병원에서는 병원이 생길 때 입원을 목적으로 하였기 때문에 외래진료기능이 경시되었다. 그러나 최근에 이르러 외래진료부의 중요성이 인식되면서 점차 병원에서 중요한 위치를 차지하는 부서로 부각되고 있다.

#### (2) 외래진료부의 기능<sup>3)</sup>

- ① 통원할 수 있는 환자를 진료, 치료하는 기능
- ② 병원에서 입원하고자 하는 혹은 입원할 필요가 있는 환자를 진찰, 검사하여 질병을 파악하고 입원 여부를 결정하는 기능
- ③ 퇴원하는 환자에게 지속적인 치료를 제공하는 기능
- ④ 건강진단 기능으로 질병예방, 질병의 조기발견, 건강 증진을 도모하는 기능
- ⑤ 재활의학의 차원에서 미비 기능의 회복, 잔존 기능의 유지, 보완기능의 개발, 연구기능

### 2.2. 내과 외래진료부 대기 공간 개념 및 공간구성

#### (1) 내과 외래진료부의 대기공간의 개념 및 기능적 구성

외래진료부는 통원할 수 있는 환자 및 응급환자의 진료, 치료, 입원을 결정하는 곳이며, 그 구성 공간 중 대기공간은 병원의 주된 Public Space로 환자들이 병원을 이용할 시 도입장소

가 되는 만큼 그 병원에 대한 강한 인상을 심어주는 곳이다. 기능성과 환자 및 기타 이용자의 심리적인 면에서 효율적이고 섬세한 환경계획이 이루어져야 한다.<sup>4)</sup> 내과는 순환기, 소화기, 내분비, 호흡기, 내분비질환 같은 여러 가지 특수 분야의 진료를 포함하기 때문에 배치계획을 하기 전에 의사의 전문분야와 경력을 분석해 볼 필요가 있다.

#### (2) 내과 외래진료부의 대기공간구성의 영향 요인

내과 외래진료부 대기공간을 구성함에 있어서 고려해야 할 사항으로 공간 및 시설이용의 효율성, 외래진료부의 혼잡방지, 이용자의 행위활동 충족의 세 가지로 나누어 볼 수 있다.<sup>5)</sup>

<표 1> 대기공간구성의 고려사항 및 영향요인

대기공간구성의 고려사항	영향요인
-공간 및 시설이용의 효율성	-진료의 상관성
-외래진료부의 혼잡방지	-중앙 진료부 이용자 특성
-이용자의 행위활동 구축	-대기 공간 이용자 수
	-진료 및 대기시간
	-대기공간에서의 활동

[자료] 이용우, 종합병원 외래진료부 대기 공간 구성에 관한 연구, 건국대석론, 1999, p.19

대기공간의 좌석배치는 물론이고 평면유형, 환자특성 및 동반자수 등과도 밀접한 연관을 갖는 대기 공간 이용자의 좌석이용행태는 주 동선에서 벗어나고 벽을 등지고 앉는 위치, 간호사실과 근접하며 대기 공간 전체에 대한 가시성이 확보된 위치의 좌석을 주로 이용한다. 입구의 근접한 좌석은 기피하는 경향을 보이며, 혼자 방문 시에는 타인과 어느 정도의 거리가 확보되는 위치의 좌석을 이용하거나 마주보고 놓인 의자일지라도 타인과 대각선에 위치한 좌석에 앉는 경우가 많다. 동반자와는 마주 보고 앉기보다는 나란히 앉기를 선호하는 경향이 있다.<sup>6)</sup>

내과 외래진료부는 병원의 주진입부와 저층부에 위치하며, 이용시간이 주간에 한정된다는 점으로 인해 경제적 측면에서 공간의 효율성이 대두되고 있으며, 의료기기들의 사용에 있어 효과적인 계획이 필요하다. 또한 예측이 어려운 외래 환자들의 수와 이용시간대, 진료 절차에 따른 환자의 이동 및 기타 이용자의 다양한 동선이 교차됨에 따라 혼잡 발생률이 높은 공간이므로 대기공간의 적정규모에 대한 배려뿐만 아니라 그 구성에 있어 이용자 수의 분산과 통과동선 및 교차를 최소화하고자 하는 검토가 요구된다.

이용자 구성이 다양한 공간임을 인식하고 환자는 물론, 그 의

가 큰 대상으로 선호 하는지에 대한 의문을 풀어보기 위하여 시도 하였다.

3)박지영, Human-care 개념의 한·양방 협진병원 외래진료부의 실내디자인에 관한 연구, 건국대석론, 2002, p.63

4)김광문, 병원건축, 세진사, 1999, p.193

5)유광하, 종합병원 외래환자의 대기 공간 재배치에 관한연구, 숭실대석론, 1997, pp.7-8

6)이성훈, 인간 행위분석을 통한 종합병원 외래환자 대기실에 관한 연구, 한국 실내디자인 학회지, 1996, pp.20-23

의 방문객, 병원 관계자 등의 요구에 최대한 대응하여 이용자들의 행위활동을 충족시켜 줄 수 있는 환경을 구성하여야 한다.

### 3. 치유환경 개선을 위한 이론적 고찰

#### 3.1. 치유환경의 개념 및 정의

##### (1) 치유환경의 정의

기원전 6세기 그리스에 신체 및 정신 질환자들을 신전에 수용하던 것을 시작으로 치유 환경의 개념은 단지 환자를 치료하는 물리적 환경의 의미를 넘어서서 환경을 치료적인 도구의 하나로서 여기는 것으로 발전하게 되었다. 환자의 스트레스 극복을 도와주고 나아가 질병 치유에 효과적이며 건강 상태가 호전되게 도와주는 환경을 치유 환경이라 한다. 미국 텍사스 에이 앤 엠 건축 대학의 Roser S.Ulrich교수<sup>7)</sup>는 치유 환경을 다음과 같이 설명하고 있다. “치유 환경의 최대 장애물은 스트레스이다. 치유 환경은 환자의 스트레스를 감소시켜 약품과 의학 기술의 치유 효과를 높이며, 회복 과정을 촉진하게 하지만, 비 치유 환경은 스트레스에 대응할 수 없을 뿐만 아니라 그 자체가 스트레스 원인이 되어 질병의 부담을 가중시킴으로서 치유 과정에 반하는 작용을 하게 된다. 따라서 의료 시설 건축의 신축과 리모델링 디자인에서 효율성, 시장성, 경제성, 등 건축 계획의 제반 조건이상으로 정신적 치유 환경의 구축에 높은 우선 순위를 주어야 한다.”<sup>8)</sup>고 하였다.

##### (2) 환자 중심적 치유환경의 조건

환자중심의 개념은 ‘병원 의료진이나 장비 위주의 시스템화된 개념’에서 ‘개인중심으로의 전환을 의미한다. 이는 환자들이 수동적이고 감시적인 체제에서의 생활이 아닌 적극적이고 능동적인 자세로의 전환을 유도함을 의미한다. 자신의 주변 환경을 조절하고 치료에 대한 적극적인 분위기 조성은 환자 중심적 환경에 더욱 접근해 가는 계기가 될 것이다.’<sup>9)</sup>

<표 2> 스트레스 원에 대응하기 위한 치유조건

환자를 위한 치유조건	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 손상된 신체적 능력보조</li> <li>- 가족/사회와의 연결</li> <li>- 제공되는 의료에 대한 확신</li> <li>- 물리적 환경의 적응성</li> <li>- 프라이버시 확보</li> <li>- 개방 또는 자유감(비 격리감)</li> <li>- 소속감과 자부심 고취</li> <li>- 취미생활 기회 부여</li> <li>- 인지도/ 진료의 간명성</li> <li>- 정보제공</li> </ul>
-------------	--

#### 3.2. 치유환경의 디자인요소 분석의 틀

위에 제시된 치유조건을 디자인으로 해석하기 위해서는 각 조건이 어떤 디자인 요소를 필요로 하는 가를 고려해야 한다. 여기서 Ulrich 교수는 치유환경에 영향을 미치는 디자인 요소를 종합한 사람으로 그가 제안한 3요소로는 환경의 조절문제, 긍정적인 물리환경 요소, 사회적 지원의 중요성을 강조하였다.

Martha M. Tyson<sup>10)</sup>은 조정 디자인 요소로서 개인적 요구, 물리적 환경, 행위의 3요소를 제시하였다. 이것은 세부내용이 조정에 관련된 것으로 건축 환경 요소와는 다르지만 명목상 Ulrich교수의 3요소와 유사한 것이다. 최광석 교수는 이와 같은 치유환경요소를 크게 인간, 공간 그리고 행위에 관련된 요소로 대 분류하고 그 세부항목을 재구성하였다.<sup>11)</sup>

이는 주어진 환경에 대한 조절성의 문제인 인간적 요소, 스트레스를 줄여주는 물리적 환경요소인 공간적 요소, 사회성과 정보교환과 같은 상호작용의 행위적 요소의 3가지 요소로 구분할 수 있다.

<표 3> 병원건축의 치유환경 디자인요소

구분	항목	내용
인간적 요소	Way-finding	단순한 동선체계 사인시스템, 랜드마크 안내데스크(위치, 디자인) 기능의 단순화, 규모 축소
	쾌적함	음(소음차단) 빛(자연광, 인공조명) 열(온도조절) 공기(환기조절) 가구 및 집기(이동성, 조절성)
	접근성	친근한 출입구 계획, 개방적인 병원
	프라이버시 확보	시각적 완충 공간 계획, 공간개선
	명료함	진료절차의 표준화, 이동의 최소화
	안전, 보장	의료진의 충분한 관찰, 피난계획
	환경적응성	취미, 교육, 정보 교류공간
공간적 요소	사회성	데이룸, 로비 라운지, 조경, 옥상정원, 부대시설, 편의시설
	친근한 환경	친근한 재료, 색채, 텍스처어, 조명 패턴 가구 및 집기, 공간의 스케일감 시계, 기구 수납 등
	개방감	개구부 계획, 시야, 전망, 방위
	자연물	실내도입, 외부조경
행위적 요소	인공물	그림, 사진, 조각 등 예술품, 상징물
	사회와 가족간의 상호촉진작용	사회성을 높이는 가구배열, 보호자의 환자진료 참여 공간, 안락한 대기실, 상호협력 및 의지공간
	환자의 능동적 활동지원	조기보행, 운동 취미생활 등 자발적인 활동
	정보교환	컴퓨터, 게시 서비스, 대화장소

[자료] 최광석, 한국병원의 스트레스에 대응한 치유환경 조건에 관한 연구, 한국의료복지시설학회지 8권 1호 2002.6, p.64

인간 개개인의 욕구를 충족할 수 있도록 환경을 제어할 수 있는 가능성 여부는 스트레스와 건강요인에 중요한 요소가 된다. 인간은 주어진 상황과 환경에 대하여 조절하려는 강한 욕구가 있으며 이를 충족하지 못할 때, 부정적인 효과가 나타난다. 이를 방지하기 위한 요건들로 인간적 측면의 요소들을 공

7) Roger S. Ulrich, (Ph.D. Dean for Research, Texas A&M University, College of Architecture, College Station, TX.)

8) Roger S. Ulrich, Effects of Healthcare Interior Design on Wellbeing : Theory and Recent Scientific Research, Third Symposium on Healthcare Design, SF, CA, 1990, pp.88-89

9) 천상호, 종합병원 재활의료부 공간구성에 있어서 ‘공용공간 활성화 방안’에 관한 연구, 경희대석론, 2002, pp.22-25

10) Martha m. Tyson, The Healing Landscape-Theraeotic Outdoor Environme Environments, McGraw-Hill, 1998

11) 최광석, 한국병원의 스트레스에 대응한 치유환경 조건에 관한 연구, 한국의료복지시설학회지 8권 1호, 2002.6, p.64

간 디자인에 체계적으로 대입 할 수 있어야 할 것이다.

이와 같은 인간적 요소에는 Way-finding, 쾌적성, 접근성, 프라이버시, 명료함, 안전/보안, 환경적응성, 사회성 등의 요소가 포함된다.

공간적 요소로 살펴보면, 스트레스 치유환경은 긍정적인 사고를 이끌고, 부정적인 감정을 제어하여 집중력과 흥미를 높이고, 스트레스를 줄여준다. 친근한 환경, 개방감, 자연물 및 인공물 등의 환경요소가 포함된다.

행위적 요소는 사회성과 정보교환 등의 상호작용은 스트레스를 감소시키고 건강을 증진시킨다. 사회성 촉진 공간, 환자의 활동 촉진 공간, 가족공간과 정보를 위한 커뮤니케이션 공간요소가 포함된다.<표 3>참조

이와 같은 문헌들의 고찰을 바탕으로 조사대상 종합병원에 내과 외래진료부 대기공간의 치유환경요소로서 적합하다고 사료되는 요소들의 추출을 위하여 최광석 교수의 대분류 방법을 근거로 세부적 항목에서 해당항목들을 선택하였으며, 그 내용은 <표 4>와 같다.

<표 4> 내과외래진료부 치유환경 요소

구 분	항 목	내 용
인간적 요소	길찾기	-단순한 동선체계 -사인시스템 -안내데스크(위치, 디자인) -기능의 단순화, 규모 축소
	쾌적함	-음(소음차단) -빛(자연광, 인공조명) -열(온도조절) -공기(환기조절) -가구 및 집기(이동성, 조절성)
	프라이버시 확보	-시각적 완충 공간 계획 -공간 개선
	안전 / 보장	-피난대피 계획
	사회성	-휴게실, 로비 라운지 -조경, 옥상정원 등 -부대시설, 편의시설
공간적 요소	자연물	-실내도입 -외부조경
	인공물	-그림, 사진, 조각 등 예술품 -상징물
행위적 요소	사회와 가족간의 상호촉진작용	-환자와 보호자의 참여 -공간사회성을 높이는 가구배열, 안락한 대기실, 상호협력 및 의지공간
	정보교환	-컴퓨터, 게시 서비스, 대화장소

## 4. 국내 종합병원 내과 외래진료부 대기공간의 조사 및 분석

### 4.1. 조사대상 범위 및 방법

#### (1) 조사대상의 시설개요

조사범위에 포함되는 내과외래진료부 대기공간에 대하여 건

축적 공간구성의 특성을 조사하고, 치유환경으로서의 특성을 분석하여 의료 환경의 질을 높이기 위한 것에 목적을 두고 서울시내에 위치한 500병상 이상의 종합병원을 대상으로 하였다.

조사대상 시설의 개요를 정리하면 다음의 <표 5>와 같다.

<표 5> 국내종합병원의 일반사항과 공간구성

대상 병원	A병원	B병원	C 병원	D병원
평면도				
시설명	삼성 의료원	서울대 병원	강남 성모 병원	아산 병원
대지 위치	강남구 일월동	종로구 연건동	서초구 반포동	송파구 풍납동
대지 면적	152,642	80,536	112,294	138,857
연면적	198,130	206,633	105,956	130,521
규모	지하4층/지상20층	지하1층/지상13층	지하2층/지상10층	지하2층/지상18층
병상수	2,000	1,500	834	2,185

#### (2) 조사의 범위 및 방법

종합병원 내과외래진료부 대기공간의 치유환경요소에 대한 분석의 틀을 설정하기 위해 다음과 같은 조사과정을 실시하였다.

첫째, 연구주제에 관한 문헌조사를 바탕으로 대상 종합병원의 도면분석 및 1차 예비조사를 실시하였다. 예비조사는 대상 병원을 직접 방문하여 내과 외래진료부 대기공간의 현황 및 문제점을 조사하였다.

둘째, 조사 결과내용을 바탕으로 2차 본 조사를 실시하였다. 본 조사의 방법으로 설문조사를 실시하였으며, 종합병원의 내과외래진료부 환자 및 보호자를 중심으로 치유환경요소 선호도에 관한 조사를 실시하였다.

### 4.2. 치유환경요소의 선호도 조사 및 분석

#### (1) 1차 예비조사

'종합병원 외래진료 대기공간에서 환자들이 생각하는 치유환경의 선호도는 무엇인가' 4개의 종합병원 내과외래진료부 대기공간에 관한 1차 예비조사를 실시하였다. 대상 공간을 방문하여 공간현황과 사용자를 대상으로 치유환경요소에 대한 인터뷰를 실시하였다.

예비조사 항목으로는 앞에서 언급한 치유환경요소의 환경에 대한 조절성의 문제인 인간적 요소, 물리적 환경 요소인 공간적 요소, 상호작용의 행위적 요소의 3가지 요소로 대상공간을 조사 하였다.

각 병원에 대한 현황 및 문제점은 다음 <표 6>과 같다.

<표 6> 치유환경 현황 및 문제점 분석

항 목	A병원	B병원	C병원	D병원
사진				
치유환경 요소	인간적 요소 -중앙에 위치한 중정을 중심으로 대기실과 진찰실이 배치되어 있어 원활한 경로탐색을 유도하고 있다.	-대기공간의 좌석배치 공간이 좁다.	-대기좌석과 접수/안내가 떨어져 있어서 의료인과의 커뮤니케이션이 어렵다.	-대기공간이 주 출입구와 인접하게 배치되어 접근성에는 유의하나, 소음의 정도가 심하다.
	공간적 요소 -건물 중앙에 중정을 배치하여 자연의 접근성 및 자연채광에 용이하다.	-화분 등의 자연요소의 도입은 부족하나, 그림 등의 인공물을 설치했다.	-대기실창문을 통해, 자연채광의 유입이 용이하다.	-건물 곳곳에 오픈스페이스를 만들어 자연을 및 인공물을 배치한다.
	행위적 요소 -중앙로비의 커피숍과 대기공간이 인접하게 위치하여 이용의 편리함이 있다.	-대기실벽면에 홍보물 및 안내물의 배치로 정보습득이 용이하다.	-환자 및 보호자를 위한 안락한 대기실의 계획이 필요하다.	-대기실 좌석배치의 통일성이 부족하다.
	문제점 -대기공간의 좌석배치 공간이 좁아 프라이버시 확보가 어렵다.	-대기공간의 면적이 좁다. 프라이버시 확보가 어렵다.	-환자 및 보호자를 위한 안락한 대기실의 계획이 필요하다.	-대기실 좌석의 배치가 균일하게 이루어지지 않았다.
총 합	-건물내부에 중정을 도입하여 자연과의 친밀감이 있다.	-대기공간의 분리를 명확히 하여 대기공간의 혼잡함을 막는다.	-내부에서 외부로의 자연요소 도입으로 자연채광에 유리하다.	-외래진료부 대기공간과 중앙로비 대기공간의 분리로 오픈스페이스를 만들었다.

(2) 2차 본 조사

1) 조사시기와 조사 방법

조사기간은 2005년 4월 25일부터 5월 19일까지로 하였으며, 7일간 예비조사를 걸쳐 각각의 항목이 타당한지, 논리적으로 문제가 없는지, 조사대상자가 응답하는데 무리가 없는지 등을 검토한 후, 설문조사는 2005년 5월 9일부터 5월 19일까지 11일간 실시하였다. 설문시간대는 오후로서 각 병원마다 2차례에 걸쳐 설문조사를 하였다.

조사대상자는 단순무작위 추출법(simple random sampling)으로 종합병원 내과 외래진료부 대기공간의 환자 및 보호자로 하였다.

설문지는 조사대상자가 직접 기입하는 자기 기입형 설문지법(Self-administered Questionnaires)을 이용하였으며, 의미전달이 미흡한 부분은 보충 설명하여 작성하였다.

조사대상 병원인 4개의 병원을 조사하기 위하여 설문지 200부를 만들었으며 그중에서 훼손되거나 유실, 응답거부 등을 제외하고 회수된 설문지는 각각 병원마다 40부로 한 하였다.

2) 설문지 구성 및 분석방법

본 조사의 목적을 달성하기 위한 설문지는 선행연구를 바탕으로 치유환경 요소에 관한 이론적 고찰을 통하여 치유환경 디자인요소를 항목으로 선정하였다.

설문지의 구성은 일반 사항 3개 문항, 종합병원 환경만족도에 관한 사항 3개 문항, 치유환경 디자인요소 선호도에 관한 사항 1개 문항으로 구성하여 각 문항에 대한 응답자들의 빈도를 비교하였다.

수집된 자료는 데이터 코딩(Date Coding)의 통계처리를 거쳐, SPSS 10.0 통계패키지를 활용하여 분석하였다.

4개 종합병원에서 환자들이 응답한 자료는 각 문항별 빈도를 각 종합병원별로 비교분석 하였다. 또, 특정 변수에 대하여서는 각각의 빈도와 교차분석 하였고, 선호도에 관한 응답 자료는 빈도와 요인분석을 하였다.

(3) 설문조사 분석  
1) 일반사항  
설문 응답자 일반사항에 관한 구성의 내용은 <표 7>와 같이 조사되었다.

<표 7> 설문 응답자 구성표

(단위: %)

분석 기준		A병원	B병원	C병원	D병원	계
성별	남성	30	23	28	35	29
	여성	70	78	73	65	71
연령	10대~20대	5	8	3	13	7
	30대~40대	25	38	40	30	33
	50대~60대	50	45	45	28	42
	70대이상	20	10	13	30	18
방문 횟수	1번째	35	33	25	25	29
	2번째	8	8	8	8	8
	3번째	5	10	18	15	12
	4번째	13	13	3	15	11
	5번째 이상	40	38	48	38	41

<표 7>을 살펴보면 남, 여 비율은 여성이 71%로 남성보다 많았고, 연령별로는 30대~60대가 주류를 이루었다.

조사 대상자들은 환자 또는 환자의 보호자로 한하였다. 병원 방문횟수 조사결과 5번째 이상방문이 가장 높게 나타났다.

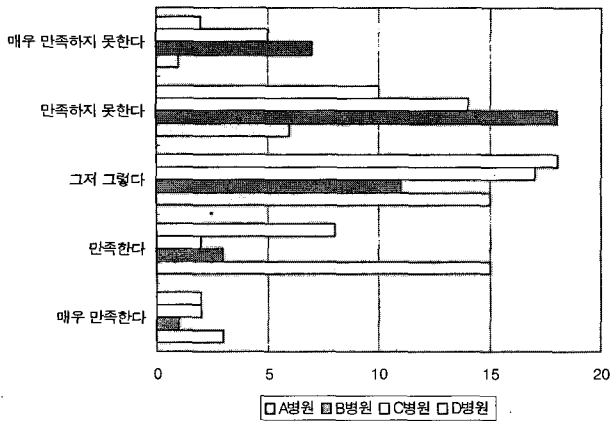
2) 대기 공간 환경 만족도

대기 공간 환경 만족도에 관한 조사 분석 결과를 각 병원별로 살펴보면 다음 <그림 1>과 같다.

<표 8> 설문응답자의 병원 대기공간 환경 만족도

(단위: %)

분석 기준		A병원	B병원	C병원	D병원	계
환경 평가	매우만족한다	8	3	5	5	5
	만족한다	38	8	5	20	18
	그저그렇다	38	28	43	45	38
	만족하지못한다	15	45	35	25	30
	매우불만족	3	18	13	5	9



<그림 1> 설문응답자의 병원환경에 대한 만족도

A병원의 경우 '만족 한다'와 '그저 그렇다'는 반응이 각각 38%로 대체적으로 A병원 이용자는 병원 환경에 관한 만족도를 나타내고 있는 것에 반하여, B병원과 C병원은 '만족하지 못한다'의 반응이 각각 45%와 35%의 높은 수치로 나타나는 것으로 보아 B병원과 C병원 이용자들은 병원환경에 불편함을 느끼는 것으로 조사되었다. 그리고 D병원의 경우 '그저 그렇다'의 반응이 45%, '만족 하지 못 한다' 25%, '만족 한다' 20%로 대체적으로는 만족하지만 다소 문제점이 있는 것으로 나타났다.

또한, 병원방문횟수와 병원환경 만족도를 교차분석을 이용하여 살펴보면 <표 9>와 같다.

<표 9> 병원 방문횟수와 병원 환경 만족도의 교차분석 (단위: %)

	방문 횟수	만족도					전체
		매우 만족한다	만족한다	그저 그렇다	만족하지 못한다	매우만족하지 못한다	
	처음	50.0	35.7	27.9	31.3	6.7	29.4
	2번째	-	14.3	1.6	10.4	13.3	7.5
	3번째	12.5	21.4	4.9	12.5	20.0	11.9
	4번째	12.5	7.1	13.1	8.3	13.3	10.6
	5번째 이상	25.0	21.4	52.5	37.5	46.7	40.6

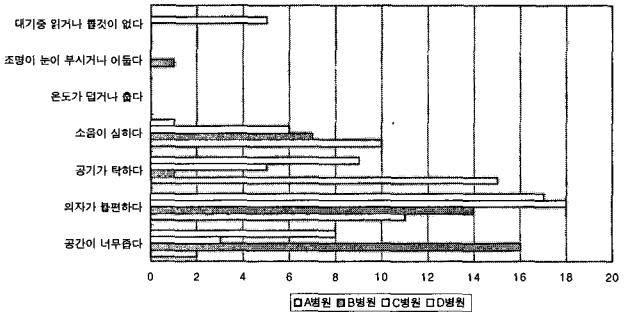
앞의 병원방문횟수 조사결과 5번째 이상방문이 가장 높게 나타났다으나, 5번째 이상 방문한 환자의 경우 환경에 대한 만족도가 '그저 그렇다'는 반응이 52.2%, '매우 만족하지 못 한다'가 46.7%로 가장 높게 나타났다.

이것은, 이들이 병원의 주된 이용자들임에도 불구하고 병원 환경 만족도가 낮게 나타나는 것으로 환자들도 치유환경의 개선을 바라고 있다는 것을 나타낸다.

위의 조사를 바탕으로 조사대상자들의 병원환경 만족도에 관한 불만족요인에 관한 조사를 실시하였다. 조사문항은 대기공간에서 일어날 수 있는 몇 가지 사항으로 조사하였고, 조사결과를 병원별로 살펴보면 다음 <표 10>과 같다.

<표 10> 병원환경 불만족 사항 (단위: %)

분석 기준	A병원	B병원	C병원	D병원	계
공간이 너무 좁다	5	41	8	23	19
의자가 불편하다	29	36	49	49	40
공기가 탁하다	29	3	14	26	20
소음이 심하다	26	18	16	3	16
온도가 높거나 낮다	0	0	0	0	0
조명이 눈부시거나 어둡다	0	3	0	0	1
대기중 읽거나 불거리가 없다	0	0	14	0	3



<그림 2> 설문응답자의 병원환경 불만족 사항

B병원은 전반적으로 대기공간이 좁은 것으로 나타났고, C병원과 D병원의 경우 대기 공간 의자가 많이 불편한 것으로 나타났다. 특히 C병원의 경우 대기 중의 읽을거리나 불거리도 없다는 것이 다른 병원보다 높은 수치를 보인다는 것을 <그림 2>을 보면 알 수 있다.

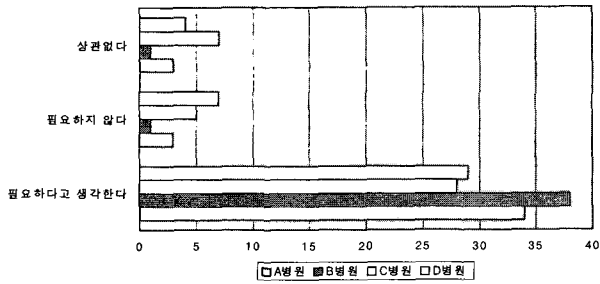
조사결과를 종합적으로 살펴보면 '의자가 불편한 것'이 40%로 가장 높았다. 그리고 '공기가 탁하다'는 20%, '공간이 너무 좁다'는 응답자도 19%이다. 그 외에도 '소음이 심하다'도 16%로 높았으며, '대기공간에서 읽을거리나 불 거리가 없다'는 응답자도 많았다. 이는 대기 공간 이용자가 많은 시간 이용하게 되는 가장 기본적인 사항에 대한 조사에서 높은 수치를 나타내는 것으로 대기 공간 치유환경의 고려가 전반적으로 부족한 것으로 보인다.

이에 대기 공간 내 환자들을 위한 치유환경의 필요성에 관한 사항에 다음 <표 11>와 같이 '필요하다'고 생각하는 응답자가 전체 응답자의 81%로 가장 높은 수치를 보였고, '필요하지 않다'와 '상관없다'는 10%, 9%로 각각 나타났다.

이것은 환자들도 치유환경에 관한 중요성을 인지하고 있다는 것으로 보여 진다.

<표 11> 설문응답자의 치유환경 필요성 (단위: %)

분석 기준	A병원	B병원	C병원	D병원	계
필요하다고 생각 한다	85	95	70	73	81
필요하지 않다	8	3	13	13	10
상관없다	8	3	18	18	9



<그림 3> 설문응답자의 치유환경 필요성

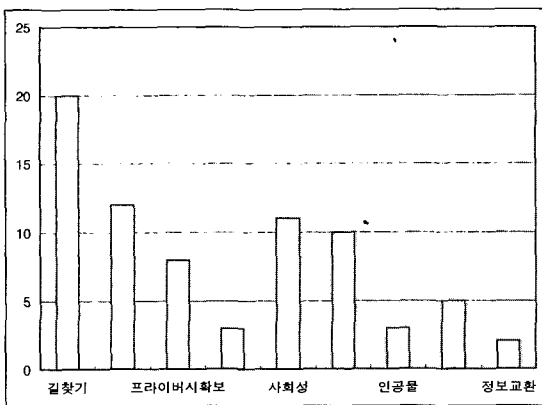
### 3) 치유환경 디자인요소 선호도 조사

다음으로 치유환경 디자인요소들의 선호도를 조사해 보았다. 조사 항목으로는 앞에 언급한 내과 외래진료부 대기공간의 치유환경 요소들을 중심으로 진행하였다.

분석한 결과는 <표 12>와 같다.

<표 12> 설문응답자의 치유환경 선호도 우선순위 (단위: %)

구분	항목	A병원	B병원	C병원	D병원	총	우선순위
인간적 요소	길찾기	17	14	15	13	59	1
	쾌적함	15	6	14	12	47	2
	프라이버시 확보	8	10	7	6	31	5
	안전, 보장	3	2	5	4	14	7
	사회성	12	9	10	7	38	3
공간적 요소	자연물	6	7	13	11	37	4
	인공물	4	3	2	5	14	8
행위적 요소	사회와 가족간의 상호촉진작용	4	9	7	2	22	6
	정보교환	2	4	6	2	13	9



<그림 4> 설문응답자의 치유환경 우선순위

각 항목별로 종합하여 분석하면, 길찾기 20%, 쾌적성 12%, 사회성 11%, 자연물 10%, 프라이버시 확보 8% 으로 전체적으로 인간적 요소가 높게 나타났고, 다음으로 공간적 요소와 행위적 요소 순으로 나타났다.

### 4.3. 분석의 종합

치유환경요소로 본 4개의 종합병원 외래진료부 대기공간에 관한 치유환경 선호도 조사내용을 분석한 결과를 종합하면 다음 <표 13>과 같다.

<표 13> 치유환경 선호도 종합

구분	항목	우선순위	내용
인간적 요소	길찾기	1	- 치유환경 디자인요소에 대해 응답자들이 우선적으로 고려되어야 할 요소로서 가장 많이 제시한 것은 '길찾기'였다. 이외에도 대기공간의 공기 및 온도, 소음 차단정도 등 대기 공간 내 환경에 대한 만족도를 나타내는 '쾌적함'을 2순위로 들었으며, '사회성' 과 '프라이 버시 확보'가 동일한 수준의 응답을 나타내었다.
	쾌적함	2	
	프라이버시 확보	5	
	안전, 보장	7	
	사회성	3	
공간적 요소	자연물	4	- 스트레스를 줄여주는 물리적 환경요소인 공간적 요소에서는 자연물, 인공물의 순으로 나타났다. 실내에 자연물의 도입 및 개방적 공간구성의 환경변화도 치유환경의 효과를 만들 수 있다.
	인공물	8	
행위적 요소	사회와 가족과의 상호촉진작용	6	- 행위적 요소에서는 사회와 가족과의 상호 촉진작용을 볼 수 있다. 사회성과 정보교환과 같은 상호작용의 행위적 요소로서 환자들의 다양한 경험을 돕는 중심공간으로의 역할이 필요하다.
	정보교환	9	

인간적 요소에서는 길찾기, 쾌적성, 사회성, 프라이버시 확보 순으로 나타났으며, 조사대상자들은 치유환경요소로 '길찾기'를 가장 우선순위로 제시되었다. 인간 개개인의 욕구를 충족할 수 있도록 환경을 제어할 수 있는 인간적 요소가 높게 나타난 것을 알 수 있다.

인간은 주어진 상황과 환경에 대하여 조절하려는 강한 욕구가 있으며 이를 충족하지 못할 때 부정적인 효과가 나타난다. 그로인한 병원환경으로 인해 병이 악화될 수도 있으며 이를 방지하기 위한 요건들로 인간적 측면의 요소들을 공간 디자인에 체계적으로 대입 할 수 있어야 할 것이다.

공간적 요소에서는 자연물을 볼 수 있다. 실내에 자연물을 도입함으로써 식물의 생태학적 효과 및 심리적 효과를 누릴 수 있다. 또, 행위적 요소에서는 사회와 가족과의 상호 촉진작용을 볼 수 있다.

반면, '인공물'과 비상구로의 이동의 용이성에 관한 '안전보장' 등이 낮은 점수를 얻어, 상대적으로 이들 요소에 대한 응답자의 요구수준이 낮음을 알 수 있다.

종합하여 살펴보면, 응답자들이 대기공간을 이용하면서 치유환경요소로서 선호하는 것이 병원 내 시설이용의 편리성, 전망과 자연적 환경적 요소 등 환경적 쾌적성과 관련한 것들임을 알 수 있다. 다만 대기환경의 쾌적함과 자연물에 대한 응답은

병원에 따라 편차가 큰 것으로 나타나, 해당 병원의 특징에 따라 치유환경요소의 고려에 있어서 우선순위가 달라질 수 있음을 시사한다.

## 5. 결론

최근 병원은 환자진료의 소극적 기능에서 벗어나 사용자 모두의 생활 공간화 되고 있으며, 병원 각자의 설립이념을 표방하기 위한 독자성을 요구하고 있다. 이에 따라 병원공간의 디자인 역시 창의성 있는 조형적 형태를 통해, 이미지를 개선 내지는 강화시키는 방향으로 발전되고 있다.

기능적, 기술적 해결에만 치중해오던 과거의 병원건축이 물리적 시설뿐만 아니라 그 안에서 생활하는 사용자에게로 초점이 옮겨감에 따라 '환자중심'이라는 개념아래 다양한 디자인 방법들이 모색되고 있다.

이러한 개념은 단순히 병을 치료할 환자가 아닌 배려와 존중이 필요한 인격체라는 개념으로 바뀌고 있다. 이 같은 개념의 전환은 환자에 대한 치료적 환경, 서비스 지향적 환경이나 직원들에 대한 쾌적한 근무환경 등을 조성하여 사용자에게 심리적 만족감을 줌과 동시에 병원자체의 이미지 구축에도 큰 도움을 주고 있다.

이러한 치유환경에 대한 관심이 고조되고 있고, 그 구성요소에 관한 연구가 국내외의 여러 학자들을 통하여 진행되고 있다. 한편, 국내 종합병원의 치유환경요소에 대한 연구는 포괄적으로 연구되어 왔으나, 구체적인 분야로서 종합병원 공공 공간 및 각 진료과목에 따른 치유환경요소에 관한 연구는 부족한 실정이다.

본 연구는 국내 종합병원의 내과 외래진료부 대기공간을 대상으로 환자들을 포함한 사용자들의 치유환경요소에 대한 선호도를 파악하고자 하였다. 연구를 통하여 얻어진 결과를 정리하면 다음과 같다.

첫째, 내과 외래진료부 대기공간의 조사대상자들은 치유환경요소로 인간적 요소를 가장 우선순위로 꼽았고, 다음으로는 공간적 요소를 그리고 행위적 요소 순으로 나타났다. 이는 대기공간을 이용하면서 치유환경요소로서 선호하는 것은 병원 내 시설이용의 편리성이나 편의성, 전망과 자연적 환경적 요소 등 환경적 쾌적성과 관련한 것들임을 알 수 있다.

둘째, 인간적 요소에서는 길찾기, 쾌적성, 사회성, 프라이버시 확보 순으로 나타났으며, 조사대상자들은 치유환경요소로 '길찾기'를 가장 우선순위로 꼽았다. 길찾기를 통해 병원내부에서 환자 및 보호자들은 스트레스 없이 명확하고 효과적으로 목적지를 찾을 수 있다. 또한, 대기 공간의 쾌적성 있는 환경으로 환자와 보호자는 심리적 안정감을 꾀할 수 있다.

셋째, 물리적 환경 요소인 공간적 요소에서는 자연물, 인공물의 순으로 나타났다. 실내에 자연물을 도입함으로써 식물의 생태학적 효과 및 심리적 효과를 누릴 수 있다. 국내 의료시설 시스템의 특성상 대다수의 의료시설은 도심에 위치한 경우가 대부분이다. 병원이 자연환경과 멀어질수록, 접근이 용이한 중정이나 아트리움을 계획하여 중심 공간으로의 역할과 자연채광과 환기에 의한 쾌적한 환경을 만들어야 한다.

넷째, 행위적 요소에서는 사회와 가족과의 상호 촉진작용을 볼 수 있다. 휴식과 교류 등의 사회적 공간으로 공공장소의 기능으로 발전은 부족하다. 이에, 사회성과 정보교환과 같은 상호작용의 행위적 요소로서 환자들의 다양한 경험을 돕는 중심공간으로의 역할이 필요하다.

본 연구에서는 국내 종합병원의 내과 외래진료부 대기공간을 대상으로 환자들을 포함한 사용자들의 치유환경에 대한 선호도를 파악하여 보다 기능적이고 쾌적한 치유환경을 살펴보고자 하였다. 향후 치유환경 선호도에 대한 외래진료부 대기공간이 아닌 공간의 고유 특징을 가지는 진료부와 병동에 대한 실내환경 계획에 대한 연구도 진행되어 나가야 할 것이다.

## 참고문헌

1. 임철우외, 병원+디자인, 대학서림, 1995
2. 김광문, 병원건축, 세진사, 1999
3. 김현미, 의료 시설의 치유 환경을 위한 감각 요소에 관한 연구, 건국대 석사논문, 2004
4. 이성훈, 인간행위분석을 통한 종합병원 외래환자 대기실에 관한 연구, 실내디자인학회지, 1996
5. 박지영, Human-care 개념의 한-양방 협진병원 외래진료부의 실내디자인에 관한 연구, 건국대석론, 2002
6. 지성혜, 환자 중심적 병원 계획에 관한 연구 : 종합병원의 병동부를 중심으로, 연세대 석사논문, 2000
7. 김용우, 국내 종합병원 병동부 다인실의 치유환경 개선을 위한 건축계획적 연구, 한양대 석사논문, 2003
8. 최광석, 한국병원의 스트레스에 대응한 치유환경 조건에 관한 연구, 한국의료복지시설학회지 8권 1호 2002. 6.
9. 유광하, 종합병원 외래환자의 대기 공간 재배치에 관한연구, 숭실대 석사논문, 1997
10. 이소영, 치유환경 조성을 위한 생태적 의료시설 계획에 관한 연구, 한양대 석사논문, 2002

<접수 : 2005. 6. 30>