

병원도서관 기능의 평가요소

가톨릭대학교 성의교정 도서관

문 정 선

머 리 말

국내에서는 매년 대한병원협회의 주관으로 병원표준화 심사가 실시되고 있다. 이는 회원병원의 육성 발전을 목적으로 병원의 각 부문별로 적절한 기능을 수행하고 있는지를 평가하여 결과적으로 질적으로 더욱 향상된 의료서비스를 제공하기 위한 것이다. 병원표준화심사 중에는 병원도서관 부문도 포함되어 있다. 그러나, 국내에는 병원도서관의 기능 및 정보서비스의 질적(質的)인 면에 대한 적절한 평가기준 또는 기능평가를 위한 '점검목록이 구체화되어 있지 않아 적절한 평가가 이루어질 수 있는 환경여건이 조성되어 있지 않은 것이 사실이다.

본고에서는 국내를 포함하여 병원도서관의 기능에 대한 주요국의 평가 요소와 기준을 알아봄으로써 향후 병원도서관 기능에 대하여 국내에서 질적인 평가를 위하여 도입할 수 있는 적당한 평가기준 및 점검항목을 정립하는데 참고가 되고, 모(母)기관의 병원도서관에 대한 관리 및 경영적 지원 그리고 도서관 자체에서의 정보서비스의 계획수립과 평가에 도움이 되고자 한다.

1) 대한병원협회 병원 표준화 심사

국내에서는 대한병원협회에서 주관하는 병원 표준

화 심사 중에 병원도서관 부문의 평가가 포함되어 있다. 병원 표준화 심사는 병원규모 및 종별에 따라 A, B, C, D의 군별로 구분하여 평가를 실시한다. 병원도서관에 대한 평가문항은 크게 필수제시자료와 설문문항으로 구분된다. 필수제시자료는 해당자료를 제출하여야 하며, 현지심사시에도 준비되어 있어야 한다. 설문문항은 업무의 현황에 대한 질문들로 이루어져 있으며, 응답시에는 각 도서관의 상황을 기술하거나 각 세항에 대하여 '해당없음', '예', '아니오' 답변하며, 심사시에는 문항의 각 요구사항에 대하여 2~4가지의 척도¹⁾로 평가하도록 되어 있다. 요구사항에는 복수응답이 가능하고 응답수에 따라 배점을 하거나 해당사항에 따라 점수를 차별하여 배점하는 방식으로 평가가 이루어진다.

< 필수제시문항 >

① 도서관 직원현황 대장	Y	M	N
② 도서관과 관련된 병원기구 편제표	Y	M	N
③ 업무규정	Y	M	N
④ 심사해당 기간 중 구입한 서적목록	Y	M	N
⑤ 정기간행물 목록(국내외별도)	Y	M	N
⑥ 심사해당기간중 삭제 또는 추가된 정기간행물	Y	M	N
⑦ 한국의학도서관협의회 회원증			

1) Y 각 사항이 문서로 확인되거나 요구되는 사항이 시행되고 있음이 확인될 때
 M 문서가 제시되었으나 미비하다고 인정될 때, 문서로 확인되었으나 시행되지 않을 때
 요구사항이 시행되고는 있으나 미비하다고 인정될 때
 N 문서가 제시되지 않거나 요구사항이 시행되고 있지 않을 때
 NA 해당사항 없음

10. 단행본은

구 분	국내분	외국분	계
의학도서	책	책	책
교양도서	책	책	책
참고도서	책	책	책
기 타	책	책	책

11. 전년도 자료구입 현황

구 분	국내분	외국분	계	
정 기간 행 분	정 기 간 행 물	종	종	종
	색인 및 초록집	종	종	종
	제본정기간행물	종	종	종
	계	책	책	책
단 행 본	의 학 도 서	책	책	책
	교 양 도 서	책	책	책
	참 고 도 서	책	책	책
	기 타	책	책	책
	계	책	책	책

12. 다음 시설장비를 구비하고 있다

예 아니오

- 컴퓨터 Y N
- 비디오 Y N
- 잡지열람대 Y N
- 서가 Y N
- 복사기 Y N
- 환동기 Y N
- 녹음기 Y N

13. 도서관의 예산은 다음과 같다

- 독립된 예산을 가지고 있다 Y N
- 타 부서 예산에 포함되어 있다 Y N
- 별도 예산이 없다 Y N

14. 도서관 직원의 연수교육계획은 문서로 작성되며 다음 내용을 포함하고 있다

- 해당없음(연수교육계획이 문서로 작성되어 있지 않으므로) NA

예 아니오

- 신규직원의 오리엔테이션 Y N
- 직무교육 Y N
- 연수교육 Y N
- 외부교육 Y N

15. 도서관 직원 교육시에는 출석과 교육일지가 기록으로 보존된다.

- 아니오 Y N
- 예 Y M N

2) 미국 JCAHO

미국은 JCAHO (Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organization)에서 병원 인증제도와 심사를 관장하고 있다.

JCAHO에서 마련한 전문도서관 및 의학정보서비스의 평가기준이나 표준은 소수의 매우 광범위하면서도 기본적인 필수적인 틀을 측정항목으로 하고, 각 항목의 충족 정도를 5점 척도로 평가한다. 반면에 MLA에서 제공하고 있는 check-list는 병원도서관 서비스가 기본적으로 제공해야 할 또 앞으로 지향해야 할 세세한 항목까지 지적하고 있어 각 도서관의 상황과 서비스 수준을 말 그대로 '점검'할 수 있는 도구로 활용되고 있다. 다음에서 JCAHO에서 설정한 병원도서관 및 정보서비스의 평가기준과 MLA의 병원도서관 관련 check-list를 소개한다.

(1) 전문도서관과 의학정보서비스

JCAHO의 병원 인증 매뉴얼 1993에서는 전문도서관과 의학정보서비스(professional library and hospital information services) 장에서 다음과 같이 도서관 및

정보서비스의 표준과 평가항목을 설정하고 있으며, 각 항목에 대하여 충족 정도에 따라서 6가지 척도²⁾에 의해 평가하도록 되어있다. JACHO 표준에서는 'library'가 장소나 공간을 의미하는 물리적인 실체로서 아니라 'library services'를 의미함을 강조하고 있으며, 이는 도서관에 대한 적정공간의 확보보다는 제공하는 서비스에 더 큰 비중을 두고 있음을 의미하는 것이다.

〈기준〉 병원은 적절한 때에 의료인들의 정보요구 그리고 교육 및 연구관련 요구를 만족시키는 도서관 및 의학정보서비스를 제공한다.

- 1) 도서관 및 의학정보서비스의 정도 및 범위는 의료인들의 요구와 병원이 제공하는 (의료) 서비스, 타도서관과의 협력활동, 그리고 정보네트워크와 관련된 것이다.
- 2) 도서관 서비스의 관리, 도서관의 조직, 목표, 직원, 도서관 자료 등은 병원의 직원 및 의료진들의 요구를 충족시킬 수 있도록 계획되었다.
- 3) 도서관은 최신의 textbook, 최신 학술잡지, 색인 및 초록 등을 포함한 권위있는 도서 및 비도서 자료를 갖추고 있다.
- 4) Index Medicus나 Abridged Index Medicus 또는 그 누적판을 보유하고 있으며, 적절한 의학, 간호학, 치의학 관련 색인집을 갖추고 있다.
- 5) 이용자연구 즉, 도서관 서비스에 대한 모기관의 요구를 수렴하고 평가하기 위하여 지속적인 연구를 수행하고 있다는 증거자료가 있다.

(2) 정보의 관리

한편, 1994년 개정된 JACHO 표준은 표 1과 같으며, 특별히 정보관리의 중요성을 강조하고 있다. 정

보관리의 표준(Information Management Standards)은 전 기관에 걸쳐서 우선적으로 고려되어야 하며, 그 활동과 내용에는 모든 직급의 직원이 포함된다. 또한 정보관리에 대한 표준은 직원 개개인과 병원 내 모든 부서에 모두 동일하게 적용되며, 특히 도서관에서 관심을 가져야 할 부분이다.

정보관리에 관한 표준에는 1) 정보요구의 규명 2) 정보관리 시스템 구조의 설계 3) 데이터 및 정보의 규명과 획득 4) 데이터의 분석과 정보로의 전환 5) 데이터 및 정보의 전달 6) 정보의 사용과 통합에 관한 내용을 포함하고 있으며 다음과 같다.

- 병원은 기관 내부 및 외부의 정보요구를 충족시킬 수 있는 정보관리체계를 계획하고 설계한다.
- 정보관리시스템은 기밀과 보안이 유지되며, 데이터 통합과 정보의 갱신이 지속적으로 유지되고 있다.

표 1.

JACHO의 표준

Section 1. Patient-focused functions

환자의 권리와 조직의 윤리
환자에 대한 평가
환자의 치료
교육

Continuum of care

Section 2. Organization function

조직 기능의 향상
리더쉽
치료환경의 관리
인적자원의 관리
정보 관리
감염의 관리 및 통제

Section 3. Structures with functions

관리감독
경영
의료진
간호사

2)	1	Substantial Compliance	확실하고 완전하게 충족
	2	Significant Compliance	완전하게는 아니지만 의미를 가질 정도로 충족
	3	Partial Compliance	표준의 일부만을 충족
	4	Minimal Compliance	표준에 대하여 최소한의 부분만을 충족
	5	Noncompliance	전혀 충족하지 않음
	NA	Not applicable	해당사항 없음

- 동질의 데이터 정의와 데이터 획득의 방법들은 필요할 때마다 언제든지 이용가능하다.
- 병원은 의사결정자를 비롯한 기타 자문위원단, 보직자들을 대상으로 정보관리의 원리에 대하여 교육하고 훈련한다.
- 데이터와 정보의 변환은 적절한 시기에 정확하게 행해진다.
- 기능들의 통합과 전환은 충분하고 적절하게 이루어진다.
- 병원은 환자 치료와 수술을 지원하기 위한 총체적인 데이터를 수집하고 분석한다.
- 병원은 환자 치료와 교육, 연구 그리고 관리에 관한 지식기반 정보에 대한 요구를 충족시킬 수 있는 시스템, 자원, 서비스를 제공한다.
- 병원의 지식기반 정보자원은 항상 이용가능하며 신뢰성과 최신성이 있다.
- 지식기반 정보에 대한 병원의 서비스, 자원, 그리고 시스템은 이용자 요구의 평가에 근거한 것이다.

3) 미국 MLA

MLA (Medical Library' Association)에서도 병원도서관 기능 표준화 관련 위원회가 별도로 있어 정기적으로 manual을 발간하고 서비스 향상을 위한 check-list를 제공하고 있다. MLA에서 만든 check-list는 도서관 서비스가 MLA 표준을 만족시키는지의 여부를 결정하고, 도서관 서비스의 계획을 수립하고 서비스 개선을 촉진시키기 위하여 만들어졌다. check-list는 1) 이용자 요구에 대한 도서관 서비스의 평가, 2) 병원관리자들과 JACHO에 제출할 문서의 작성, 3) 도서관 및 정보서비스의 개선목표를 설정, 4) 도서관 및 정보서비스의 질적 향상 과정을 문서화하기 위한 용도로 사용되고 있다.

Check-list는 크게 직원, 관리 및 경영, 이용자 평가, 장서, 자료조직, 도서관서비스, 네트워크, 질 향상(QI), 시설 및 설비의 부문으로 나누어져 있으며 각 부문에 대한 점검항목을 설명하고 있다. 또한 MLA의 표준은 기관 전체의 정보관리측면에서 도서관의 기능을 다루고 있어 국내에서는 아직 생소한 임상정보를 다루는 것도 포함되어 있으며, 병원 내 타부서와의 연계(linkage)와 정보공유 등의 내용도 포함되

어 있다.

MLA의 점검항목을 각 부문별로 살펴보면 다음과 같다.

(1) Staffing

1. 다음 중 하나를 고르시오.
 - a. 자격있는 의학 사서가 정식 직원으로 있는가
 - b. 자격있는 의학 사서가 계약직 컨설턴트로 있는가
2. b라면 일상적인 도서관업무를 수행하도록 훈련 받은 정규직원이 있는가?

(2) Management

1. 도서관의 기능은 모기관의 사명과 잘 조화되어 있는가?
2. 의학 사서에 의해 개발되고 작성된 성문화된 도서관 정책이나 업무절차 매뉴얼이 있는가?
3. 도서관 직원의 채용은 의학 사서의 건의나 추천을 통해서 이루어지고 있는가?
4. 의학 사서가 도서관의 필요 공간에 대해 건의를 하고 있는가?
5. 도서관 직원을 위한 훈련 및 교육활동과 계속교육이 제공되고 있는가?
6. 의학 사서가 도서관 직원을 고용하고 그들의 업무실적을 평가하고 있는가?
7. 의학 사서가 도서관 서비스와 정보자원에 대한 이용자의 요구사항 평가를 개발하고 만드는가?
8. 의학 사서가 도서관 정보 서비스를 위한 질적 향상 계획을 개발하고 만드는가?
9. 의학 사서가 기관을 위한 정보 관리 기능을 개발하고 만드는데 적극적인 역할을 담당하고 있는가?
10. 의학 사서가 도서관 정보 서비스를 판매(무료가 아닌 실비로 서비스하는 것)하는가?
11. 의학 사서가 새로운 정보 기술(Information Technology)을 평가하고 이를 기존의 도서관서비스에 통합하기 위한 계획을 세우는가?
12. 도서관 예산은 별도로 책정되어 있으며 의학 사서에 의해 계획되고 관리되고 있는가?
13. 의학 사서가 자료입수시에 소장자료에 추가하기

- 위하여 모든 유형의 자료를 평가하고 선택하는가?
14. 의학 사서가 기관의 질적 향상 활동에 적극적인 역할을 담당하고 있는가?
 15. 의학 사서가 계속교육활동에 참여하고 있는가?
 16. 의학 사서가 전문적인 협회 활동에 참여하고 있는가?
 17. 도서관이 독립된 부서인가?
 18. 의학 사서가 기관 내 다른 부서의 관리자급과 모임 및 회의를 갖고 상호활동을 하는가?
 19. 도서관의 정책과 서비스에 대해 논의하기 위하여 만들어진 기관 내 다양한 부서의 대표들과의 모임이나 자문위원회를 두고 있는가?

(3) Need Assessment

1. 이용자의 정보요구에 대한 정기적인 평가를 위한 문서화된 계획이 있는가?
2. 그 계획에 다음의 사항이 포함되는가?
 - 기관의 환경에 대한 정보
 - 현재 또는 잠재적인 도서관 이용자에 대한 정보
 - 도서관 외부(모기관 내부 및 외부) 요소에 대한 정보
 - 이용자 요구와 기대치에 대한 우선순위

(4) Collection

1. 소장자료에 모든 직원, 의료진, 그리고 다른 적절한 이용대상자가 접근하여 이용할 수 있는가?
2. 소장자료가 도서관의 이용자의 주요(主要) 정보 요구를 반영하고 있는가?
3. 문서화된 장서개발 정책이 있는가?
4. 도서관 내에서 아래의 자료들이 이용가능한가?
 - 의학 사전, 표준적인 사전류
 - 각종 명부
 - 주요 색인자료(출판물 혹은 DB화 된 것)
 - 교재(textbooks)
 - 최신 학술잡지
 - 시청각 및 멀티미디어 자료
 - 컴퓨터 소프트웨어
 - 훈련 지침서
 - 소장목록 및 종합목록과 같은 소장자료 확인용

도구

- 환자교육에 대한 정보자료
5. 위와 같은 자료들이 신뢰할만한 자료이며, 최신 업데이트된 것이고, 또 정기적으로 평가되고 있는가?
 6. 소장자료에의 접근이 용이하도록 적절하게 공간 배치가 되어 있는가?

(5) Organization

1. 소장 단행본이 표준적인 분류표에 의해서 목록화 되어 있는가? (예를 들어 NLMC나 LC)
2. 소장 잡지들이 분류표에 의해 혹은 타이틀의 앞 파벳순으로 조직되어 있는가?
3. 도서 외의 다른 소장자료, 예를 들면 시청각자료나 소프트웨어들도 분류되어 있는가?
4. 저자, 제목, 주제어를 통하여 소장자료들에 접근할 수 있도록 제작된 책자형 목록이나 온라인 목록이 있는가?
5. 시청각자료나 다른 특수 소장자료에 대해서도 책자형 혹은 온라인 목록이 있는가?
6. 저널에 수록된 논문에 대한 검색을 할 수 있는 다음의 주요 색인자료들이 프린트화되어 혹은 DB화되어 사용가능한가?
 - Index Medicus 또는 MEDLINE
 - CINAHL (Cumulative Index to Nursing and Allied Health)
 - Health Planning and Administration
7. 검색자료의 print가 가능하며 온라인 소장자료 검색 시스템이 운용되고 있는가?
8. 도서관이 NLMC와 MeSH, 그리고 ALA 혹은 NLM이 제정한 도서관상호대차 코드와 같은 표준을 따르고 있는가?

(6) Services

1. 도서관에서 제공되는 서비스가 이용자의 요구를 만족시키고 있는지를 보여주는 증거가 있는가?
2. 다음과 같은 서비스가 모든 이용자들에게 제공되고 있는가?

Basic services:

- 소장자료에 대한 다양한 접근점 제공과 정기적인 서비스의 제공
- 도서관 직원이나 이용자가 사용할 수 있는 마이크로컴퓨터
- 정보요구에 응답하기 위한 지식기반 DB(서지 및 참고 데이터베이스)로의 접근
- 이용자들에 대한 DB 검색교육
- 참고 및 정보서비스
- 네트워크를 사용한 자료 전송과 도서관간의 상호대차(예를 들어 DOCLINE)
- 타 도서관 소장자료에 대한 online 접근 가능(예를 들어 OCLC)
- Internet과 같은 지역적, 국가적 네트워크로의 접근
- 자료 유형에 상관없이 최신의 시청각자료, 단행본, 학술잡지
- SDI (최신정보주지)서비스
- 환자에 대한 교육, 환자 및 보호자에 대한 정보 서비스
- 사진 및 자료 복사 시설
- 독극물(poison) 제어 정보로의 접근
- 병원 처방집으로의 접근
- 의학도서관협회와 같은 협력 네트워크에의 참여(협동수서, 자원공유, 계속교육, 상호대차를 목적으로 하는)
- 이용자 orientation과 자료이용교육
- FAX 전송 능력
- 시청각자료 열람시설과 멀티미디어 자료 프로그램으로의 접근
- 병원 협회와의 참여

Enhanced Services:

- 복합적 DB와 원격접속을 포함하는 CD-ROM의 사용
- computer 기초 사용교육 프로그램
- 질적으로 평가 분석되어진 참고 및 정보 서비스의 제공
- 임상의학사서 프로그램
- 서비스 범위를 확장하기 위한 outreach 프로그램: 요구가 있는 곳에 직접 사서가 출장
- 전국적 범위의 병원간 컴퓨터 정보시스템에의 참여
- 통합된 도서관 시스템의 사용

- 환자 치료 및 간호에 관한 정보를 가지고 있는 지식 기반 정보에 링크 되어 있는 시스템에의 참여
- 멀티미디어 소프트웨어
- 연구비를 지원받는 공식 프로젝트 또는 연구팀에의 참여

(7) Linkage

1. 도서관이 National Network of Libraries of Medicine의 회원인가?
2. 도서관이 로컬 콘소시움의 멤버인가?
3. 다른 도서관과의 협력협정에 대한문서가 있는가?
4. 의학 사서가 기관 내의 임상정보(환자 치료 및 간호 관련 정보) 데이터베이스에 접근하기 위한 연결(linkage)을 개발하고 통합하고 있는가?
5. 의학 사서가 병원 위원회, 임상현장, 의료품질향상팀에 참여하고 있는가?
6. 의학 사서가 기관내 내부 컴퓨터 네트워크의 계획에 관여되어 있는가?

(8) Quality Improvement

1. 도서관 및 정보 서비스의 질을 향상시키기 위한 계획이 있는가?
2. 그 계획에 다음과 같은 것을 포함하고 있는가?
 - 서비스의 질적 향상을 위한 도서관 직원의 교육
 - 이용자의 요구 및 기대를 확인하는 작업
 - 서비스 수행능력 및 만족정도를 측정하고 감시
 - 작업과정을 개선
 - 직원들의 잠재력 향상
 - 서비스의 질적 향상을 위한 자원(인적 및 물적자원 모두 포함)의 재배치
3. 의학 사서가 정보를 제공한다든지 또는 기관의 기타 팀에 합류하는 것으로써 기관의 질적인 향상에 기여하고 있는가?

(9) Facility

1. 도서관 서비스나 정보 서비스에 기관의 의사나 직원들이 쉽게 접근할 수 있는가?
2. 시설이 좋으며, 기능적으로 우수하며, 도서관 전

용 사용인가?

3. 다음의 자료 및 시설을 위한 적절한 공간을 갖추고 있는가?
 - 도서, 잡지, 시청각자료의 보관
 - 도서관 직원이 DB와 다른 시스템을 검색하기 위해 컴퓨터 터미널 사용
 - 이용자가 DB 검색과 다른 프로그램 사용을 위해 컴퓨터 사용
 - 시청각자료의 열람 및 이용
 - 도서관 자료의 복사
 - 일반 열람시설
4. 의학 사서의 사무실이 공공장소와 분리되어 있는가?
5. 보조직원이 공공장소와 분리된 작업공간을 가지고 있는가?
6. 도서관이 컴퓨터 워크스테이션과 원격시스템에 접근하기 위한 충분한 cabling과 wiring을 가지고 있는가(전기 및 통신, 네트워크 연결시설을 말함)?
7. 정상 근무 시간 이후에 도서관 접근을 통제(조절)하는 계획이 있는가?
8. 도서관 시설에 대한 혁신이나 새로운 기기에 대한 도입이 계획되어 있다면, 의학 사서가 그 과정에 참여하는가?

4) Pacific South West Regional Medical Library (PSRML)의 1994 평가조사

이것은 pacific south west 지역 내의 병원도서관 기능 및 서비스에 대한 자체평가를 위하여 조사되었던 것으로, 크게 도서관 부문과 병원전체의 정보관리 부문으로 나뉘어 있다. 여기에도 도서관의 독립적 기능 외에 병원전체에 걸친 통합적인 정보관리의 측면을 다루고 있는 것이 주목된다. 이 조사는 JCAHO와 MLA의 개정된 표준을 반영하였으며, 질 향상 과정(QI: quality improvement)에 대한 내용을 포함하고 있다.

(1) Library Development

< 기관의 특성 >

1. 병상수
2. 외래환자수

3. 수련병원 여부
4. 의사수
5. 직원수(의료직 인원 제외)
6. a. 통합병원정보시스템(HIS: Hospital Information System) 운영여부
- b. HIS에 도서관이 선택사항으로 포함되는지 여부
- c. 도서관이 HIS 개발에 참여하였는지 여부

< 도서관의 특성 >

7. 도서관을 가장 잘 표현한 내용은?
 - ___장서와 전담직원을 갖춘 도서관
 - ___장서는 갖추고 있으나 전담직원이 없음.
 - ___도서관이 없어 중앙집중적인 장서관리가 이루어지지 않으며, 저널구독이나 도서의 구입이 각 과에서 별도로 이루어지고 있음.
8. 도서관이 기관 내의 전 직원들을 이용대상으로 하고 있는가? 아니라면, 어떤 제한을 두고 있는가?
9. 의학도서관의 책임자는 누구인가?
 - ___전임사서
 - ___모(母)기관으로부터 투입된 사서
 - ___계약직 직원
 - ___비서직
 - ___의료직
 - ___의무기록사
 - ___기타(상세히 설명)
10. 도서관의 전담직원은 몇 명인가?
11. 도서관 직원의 교육수준은?
 - ___ 1~12년간의 학교교육(고등학교 졸업)
 - ___ 학사학위
 - ___ 석사학위
 - ___ 도서관학사 학위
 - ___ 기타
12. 도서관 직원이 계속교육에 참여하고 있는가?
13. 도서관 직원이 도서관관련 단체나 협회의 회원인가?
14. 도서관 직원이 병원의 관련 위원회의 일원인가(도서관 위원회 제외)?
15. 도서관이 서비스의 향상과 도서관 기능의 점검을 위한 질적향상 계획을 세우고 시행하고 있는가?
16. 도서관 직원이 병원전체의 질적 향상 활동에 참여하고 있는가?

17. 도서관이 병원 전체의 질적향상 활동을 위한 자원으로 활용되고 있는가?
18. 도서관 자문기구나 도서관위원회가 있는가?

〈 장 서 〉

19. 성문화된 장서개발 정책이 있는가?
20. 소장도서수
21. 전체 장서 중 최근 5년 이내에 출판된 자료는 몇 % 인가?
22. 도서관 자료가 표준적인 분류표에 의해서 정리되고 있는가?
23. 현재 구독중인 잡지종수는?
24. 잡지는 어떤 순서에 의해 배열되는가?
 알파벳순
 분류번호순
 기타
25. 이용자용 소장잡지목록이 있는가?
26. 소장하고 있는 시청각자료의 수는?
27. 시청각 자료가 표준적인 분류표에 의해서 정리되고 있는가?
28. 다음의 자료가 도서관에서 제공되고 있는가?

인쇄형 online CD_ROM

- Index Medicus (IM)
 - Abridged Index Medicus (AIM)
 - Cumulative Index to Nursing and Allied Health Literature (CINAHL)
 - International Nursing Index
 - Hospital Literature Index
 - Medical Books and Serials in Print
 - 의학사전 및 각종 사전류
 - 명감
 - practice guidelines
 - 독극물 제어 정보
 - hospital formulary
 - 종합목록과 같은 소장자료 확인용 도구
 - consumer health information materials
29. 소장자료에 대한 온라인 목록이 제공되는가?
 30. 오래된 자료에 대한 제적/폐기가 행해지고 있는가?

〈 도서관 서비스 〉

31. 정규적인 도서관 개방시간이 계획되어 있는가?
32. 정규 개방시간 이후에 도서관 이용이 가능한가?
33. 이용자들에게 제공되는 서비스에 표시하십시오.
 서지 작성
 컴퓨터에 의한 문헌검색 - 도서관 내에서
 컴퓨터에 의한 문헌검색 - 외부도서관으로부터의 검색이 가능한지 여부
 Grateful Med 이용가능
 잡지목차 복사 서비스
 잡지 회람
 복사서비스
 번역
 상호대차 -외부도서관으로부터의 대차
 상호대차 -외부도서관에의 대여
 참고서비스
 최신정보주지(SDI)
 임상의학사서제
 LATCH (Literature Attached to Charts)
 도서관서비스에 대한 홍보(뉴스레터, 부로쉬, 소장목록 등)
 이용자 교육(오리엔테이션 포함)
 이용자에 대한 데이터베이스 검색 교육
 이용자용 workstation 제공
 시청각자료 제작
 도서관자료에 대한 예약 및 보존
 도서관 내에서 통합병원정보시스템(HIS)에의 접근 가능
 FAX 송수신 가능
 기타
34. 이용자의 정보요구에 대한 정기적인 평가가 계획되어 있는가?
35. 도서관이 Internet에 접근가능한가?
 가능하다면, 어떤 기능들이 포함되는가?
 e-mail
 listserv
 File Transfer Protocol
 World Wide Web
 Telnet
 Gopher
36. 지난해 타 도서관에 요청한 문헌복사 건수는?

37. 지난해 타도서관으로부터 요청받은 문헌복사 건수는?
 38. 상호대차 문헌신청을 하거나 받는 방법은?
 ___ALA/ILL forms
 ___e-mail
 ___DOCLINE
 ___전화
 ___FAX
 ___OCLC
 ___Ariel
 ___급사(急使)/messenger 서비스
 ___기타
39. 도서관이 다음의 활동에 참여하고 있는가?
 ___도서관 consortia나 네트워크
 ___비연관(非聯關) 기관에 대한 관외봉사 혹은 출장서비스
40. 도서관이 NNLM (Natonal Network of Libraries of Medicine)의 회원인가?

〈도서관 이용자〉

41. 대략적인 도서관 이용자분포는 어떠한가?
 의사 _____%
 간호사 _____%
 행정직 _____%
 연구원 _____%
 기타 의료관련 전문직 _____%
 관련 학과 학생 _____%
 환자 및 보호자 _____%
 비의료관련 전문직 _____%
 일반이용자 _____%
42. 모(母)병원 및 유관기관의 소속이 아닌 지역의료인들에게도 도서관 서비스를 개방하고 있는가?

(2) 병원내의 정보관리(HIS)

병원의 정보관리 분야에 있어서 최근 몇 년동안 급격한 변화가 있었으며, 그 중 병원도서실 부문에 영향을 미치는 가장 중요한 것으로는 JCAHO의 1994년판 인증기준에 명시된 통합정보기능이다. 다음은 이 새로운 표준에 얼마나 영향을 받고 있는지를 측정하기 위한 것이다.

43. a. 귀 병원은 JCAHO의 인증병원인가?
 b. 만일 인증병원이라면 가장 최근 인증을 받은 연도는?
 c. 마지막 인증시에 인증평가팀이 귀 도서실을 실사하였는가?
 d. JACHO에서 다음 방문하게 될 시기는?
44. 1994 JACHO 표준에 언급된 병원 내의 정보관리 부분에 대하여 알고 있는가?
45. a. 귀 도서실이 소속된 병원은 정보관리에 관한 표준들을 만족시키기 위한 활동을 시행하고 있는가?
 b. 시행하고 있다면 언제부터 착수한 것인가?
46. 다음의 1~5점 척도 사이에서, 현재 귀기관의 정보관리 관련 표준에 대한 실행 정도는 어느상태인가?
 완전히 만족 보통수준 표준을 따르지 않음
 1 2 3 4 5
47. 도서관 외부의 다른 부문에서 변화가 이루어지고 있다하더라도 정보관리 관련 표준이 다음의 어느 부문에 영향을 미치고 있는가?
 증가 그대로 감소

- 도서관 직원 수
 - 도서관 예산
 - 소장 장서량
 - 다른 정보관리부서에의 협력적 개입
 - 도서관 직원의 병원위원회, 팀에의 참여
 - 간호관련이나 기타 병원 부서 내의 장서와 종속된 도서관 대한 도서관의 책임
48. 정보관리 관련 표준이 다음의 어느 부분에 영향을 미치는가?
 증가 그대로 감소

- 도서관 소장 장서
 - 온라인 정보자원
 - 다른 도서관의 소장장서
49. 기타 의견이 있으면 뒷면을 이용하십시오.
50. 도서실이 독립된 부서인가?
 51. 도서실의 예산은 독립되어 있는가?

5) 호주 ACHS

호주의 ACHS (Australian Council on Healthcare Sta-

ndards)에서 제공되는 ACHS Accreditation Guide (13th ed.) 병원기능관련 표준에서는 도서관 및 정보서비스(Library & Information Services) 부문과 질향상 활동(Quality Activities)이 도서관 기능과 관련이 있는 부문이다. 도서관 기능 평가시 질향상 활동은 우리나라 일본에서는 비교적 관심이 적은 부분이지만 구미쪽에서는 병원기능관련 평가에서 부문별 공통으로 반드시 포함하고 있다. 심사는 각 항목에 대하여 4가지 척도³⁾로 평가된다.

(1) 도서관 및 정보서비스(Library & Information Services)

〈표준〉

도서관 및 정보서비스는 모기관의 직원, 의료인 및 학생들의 정보요구를 충족시킬 수 있도록 조직된다.

〈기준〉

- 1) 기관의 역할을 반영하고 도서관 및 정보서비스의 업무내용을 기술한 문서화된 규정집이 있다.
- 2) 도서관과 정보서비스는 자격있는 사서에 의해 운영된다.
- 3) 사서와 이용자그룹을 대표하는 자문위원회가 있다.
- 4) 도서관 정책 및 업무절차는 사서에 의해 개발되며, 적절한 자문위원회의의 심의를 거친다.
- 5) 모기관의 목적에 부합하는 장서개발정책이 있으며, 정책에는 주요관심주제분야, 주제의 깊이, 적합한 출판년도 등이 고려된다.
- 6) 도서관 장서 및 도서관이 제공하는 모든 서비스에 대한 지속적인 검토가 행해지고, 계속 update 되고 있다는 증거를 가지고 있다.
- 7) 도서관의 경영관리, 재정적인 문제, 주요 서비스, 장서 등을 규정하는 성문화된 정책이 있다.
- 8) 색인 초록 등의 서지통정(bibliographic control)시스템이 있으며, 이는 도서관자료의 이용을 최적화하기 위하여 개발된 것이다.
- 9) 도서관 직원이 병원직원 및 의료인, 학생들에 대하여 도서관의 서비스와 시설에 대한 이용안내 프로그램을 제공하고 있다.

10) 자료의 분실 및 손상을 최소화하기 위한 시스템을 갖추고 있다.

11) 적절한 열람시설 및 자료보존시설이 있다.

(2) 질 향상 활동(Quality Activities)

질향상 활동은 환자 치료에 초점을 두어야 하며 이는 지속적인 향상에 대한 기관 내 전 조직의 책무를 통하여 이를 수 있다. 지속적으로 관리 개발되는 포괄적인 평가시스템은 적소(適所)에 적용되어야 하며 이러한 시스템은 궁극적으로 환자치료와 서비스의 질적인 향상을 가져오게 된다. 질향상을 위한 책무들은 전략적인 계획과 자원의 적절한 배치, 기대 역할, 그리고 내부 및 외부 이용자에게 제공되는 의료 및 의료지원 서비스의 방법에 반영되어야 한다.

〈표준〉

질향상 활동을 위한 시스템은 지속적인 평가, 환자 치료와 제공되는 서비스의 질적인 향상, 그리고 규명된 문제들을 바로잡기 위하여 설정된다. 질향상 활동은 기관내 모든 조직 및 부서에 적용되어야 하며, 의료기관의 규모와 복합성에 적합한 것이어야 한다.

〈기준〉

- 1) 관리기구는 정책방향과 질 향상 활동에 대한 리더쉽을 제공하며, 경영능력과 실행에 옮길 자문단 그리고 다음에 관한 보고를 필요로 한다.
 - (a) 질에 대한 평가와 모니터링에 대한 활동과 환자치료와 고객 서비스
 - (b) 문제점의 규명과 교정을 위한 활동과 메카니즘
 - (c) 환자치료와 서비스 향상을 위한 기회의 규명을 위한 메카니즘
- 2) 관리기구 및 경영층은 교육을 위한 적절한 자원의 제공과 질적활동의 지원을 확실하게 한다
- 3) 기관 내 전문분야의 적절한 질 향상 활동을 책임질 규정된 자원 인력이나 직원들을 참여시킬 전임 기구나 부서가 있다.
- 4) 직원 개개인이 질 향상 활동을 충분히 이해하고 있거나 참여하고 있음을 입증하는 증거가 있다.

3) SC (substantially complies)완전히 만족
NC (does not comply)만족하지 않음

PC (partially complies)부분적으로 만족
NA (not applicable) 비적용

- 5) 계약된 서비스에 대한 질 향상활동이 기관의 정책 내에 포함되어 있다는 근거가 있다.
- 6) 기관은 다음 사항을 포함하는 질 향상 활동에 대한 성문화된 계획을 가지고 있다.
 - (a) 성문화된 정책
 - (b) 질 향상 활동의 목적
 - (c) 목적을 성취하기 위한 방법들
 - (d) 우선순위의 설정
 - (e) 활동을 지휘할 개인 또는 팀
 - (f) 감독기구에 대한 효과적인 보고와 적합한 참모직원에 대한 피드백을 가능하게 하는 구조
 - (g) 지속적인 향상을 고무시키는 활동과 결과에 대한 토론
 - (h) 환자와 의료진에 관한 정보의 기밀 유지에 관한 메카니즘
 - (i) 프로그램에 대한 효율성 평가의 방법과 횡수
 - (j) 향상의 성취와 프로그램의 보완에 대한 증거자료
- 7) 사용되는 방법론에 상관없이 질 향상 활동은 다음과 같은 감시, 사정, 행동, 평가, 피드백, 기록화의 요소를 포함한다.
 - (a) **Monitoring:** 환자 치료와 서비스의 중요 측면에 대한 모니터링은 계획된 정보수집이 수반된다.

- (b) **Assessment:** 이러한 정보들에 대한 가치평가는 중요 문제를 규명하고 치료와 서비스 향상의 기회로 삼기 위하여 정기적으로 수행된다.
- (c) **Action:** 중요문제가 환자치료나 서비스에 관여되거나 향상의 기회가 왔을 때 실행에 옮기고 그 내용이 기록되어야 한다.
- (d) **Evaluation:** 실행에 대한 효과의 평가는 추적과 장기간의 향상을 확실하게 한다.
- (e) **Feedback:** 활동의 결과에 대한 피드백은 서비스의 제공자와 소비자 양쪽에 적절한 방법의 의해서 정기적으로 전달되어야 한다.
- (f) **Documentation:** 질향상 활동에 대한 기록은 적절하게 모니터링과 피드백을 반영한다.

6) 일본

일본은 병원협회와는 별도의 기관인 재단법인 일본의료기능평가기구에서 그 평가를 관장하고 있다. 재단법인 의료기능평가기구는 병원의료의 질을 향상시키는 것을 목적으로 병원기능의 평가를 행하는 조직이다. 제삼자의 입장에서 객관적인 평가를 위해서 이해관계가 없는 독립기구를 따로 두어 평가를 실시하고 있다. 1차적으로 서면조사를 거친 후 방문조사가 행해진다. 각 병원종별에 따라 차등화된 평가료

표 2.

일본의료기능평가기구의 표준

3. 진료의 질의 확보

3.4. 도서실 기능

3.4.1. 도서실이 적절히 관리되고 있다

- 3.4.1.1. 전임 도서관리 책임자가 있다
- 3.4.1.2. 병원내 각 전문직의 지속적인 교육과 연수를 위하여 관련된 전문잡지를 구입하고 있다
- 3.4.1.3. 정기적으로 도서(소장자료)에 관한 정보를 제공하고 있다
- 3.4.1.4. 도서가 중앙에서 일괄적으로 관리되고 있다
- 3.4.1.5. 도서의 분류 및 정리가 행해지고 있다

3.4.2. 도서실 기능의 효율적인 이용을 촉진하는 체제가 있다

- 3.4.2.1. 문헌검색이 가능하다
- 3.4.2.2. 문헌입수의 지원체제가 있다
- 3.4.2.3. 열람 및 학습을 위한 장소가 있다
- 3.4.2.4. 원내 이용자를 위한 이용시간의 편의가 적절히 조치되고 있다

(120~180만엔)를 지불하고 평가받으며, 기능평가를 위한 영역과 항목은 정해져 있어 병원종별로 병원기능의 각 영역에 대한 평가 항목수와 평가 조사자수(3~6명)가 차별화되어 적용되는 것이 특징이다. 또한 일정점수 이상으로 평가결과를 받게 되면 의료기능평가기구로부터의 “인증증”을 부여받고 인증병원으로 등록된다.

병원기능평가의 설문조사는 1) 병원의 이념과 조직적 기반, 2) 지역 요구의 반영, 3) 진료의 질의 확보, 4) 간호의 적절한 제공, 5) 환자의 만족과 안심, 6) 병원 운영의 합리성, 7) 보호와 격리에 관한 기능 등 7개 영역별로 이루어지며, 각 영역에 대하여 대항목, 중항목, 소항목으로 구분하여 상세한 평가항목이 있다. 이 중 도서실의 기능은 ‘진료의 질의 확보’의 영역에 포함되며 문헌의 상세 내용은 표 2와 같다.

1차 서면조사가 끝난 후 2차로 방문조사가 실시되는데, 방문조사는 서면조사의 내용과 실제가 일치하는지를 면밀히 조사하게 된다. 조사내용은 다음의 5개 항목이다.

- 구독잡지 총수
- 도서자료 등에 관한 정보제공 유무
- 자료정보를 중앙에서 일괄관리하고 있다
- 문헌검색이 가능한가
- 타 병원 및 대학과 협력하여 문헌입수가 가능한가

맺 음 말

성문화된 인증기준은 특정기능에 대한 기대수준과 함께 어느정도는 현재의 관행을 반영하고 있으며, 표준을 설정함으로써 최고수준의 질을 성취하도록 피심사자를 고무시키기 보다는 대부분의 경우 설정된 기준의 문턱을 간신히 넘어서도록 하는 결과를 가져온다. 따라서 많은 기관들이 인증 심사과정을 기관의 역량을 강화시키는 기회로 삼기보다는 살아남기 위한 생존의 경험으로 여기게 된다. 이러한 불합리성을 해소해 보고자 하는 노력으로 오늘날 대부분의 표준은 정량(定量)적이거나 규범적인 것들이 아니라, 보다 질적인 측면의 평가를 강조하고 있으며 명확한 근거의 제시와 성과 및 효과에 대한 분석을 요구한다. 기관에 대해서는 기관의 명확한 사명과

목적의 중요성과 이를 위한 목표의 설정과 그 목표를 성취하기 위한 계획을 강조하고 있다.

최근 의료기관의 서비스 향상과 관련 업무의 표준화, 병원의 정보관리와 통합정보시스템(hospital integrated information system) 개발에 대한 적극적인 관심과 요구와 더불어 관련업무를 담당하고 있는 병원 도서관에 대한 기대 및 인지도가 높아지고 있다. 이러한 환경적인 변화는 도서관의 역량을 강화하고 서비스 범위를 넓힐 수 있는 기회가 될 수 있다. 도서관에 대한 평가나 인증제도, 표준화 심사는 기관의 역량을 강화시키고 질적인 향상을 가져오는 메카니즘에 기여한다. 따라서 적절하게 설정된 표준에 의한 도서관 기능의 평가가 이루어질 필요가 있다.

그러나, 평가자들에 의해서만 고안된 이상적인 경우를 대표하는 기준과 표준에 의해 실시되는 평가는 실질적으로 큰 효과를 기대하지 못한다. 그러므로, 질적인 평가가 가능한 적절한 평가기준이 먼저 마련되어야 할 것이며, 그 평가의 기준은 도서관의 기능과 이용자에 대한 서비스에 집중되어야 한다. 즉, 외향적으로 보기에 많은 공간과 열람좌석을 확보하는 것 보다는 실질적인 기관의 사명에 충실하고 이용자의 요구사항을 충분히 수렴하여 반영하는, 내용적으로 충실한 서비스를 수행하도록 이끌어 줄 수 있어야 한다. 이것이 병원도서관의 궁극적인 존재이유이며 또한 평가의 기준이 되는 것이다.

이를 위해서는 첫단계로 개별기관 자체에서 기관의 사명에 따른 도서관의 기능과 이용자를 위한 서비스에 대한 평가와 점검과정이 선행되어야 한다. 얼마나 적합한 기능을 수행하고 있으며 그 기능을 얼마나 잘 수행하고 있는지가 먼저 파악되어야 할 것이다. 그 이후에 다양한 계층과 집단의 도서관에 의해서 수집된 데이터를 근거로 한 지표가 개발되어야 한다. 그것을 토대로 적절한 표준과 기준이 설정되어야 경험적으로 가능하고 성취도를 증명할 수 있는 평가가 실시될 수 있으며, 궁극적으로 효과적인 향상을 가져올 수 있는 계기가 될 것이다.

참 고 문 헌

- 1) Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations (1993). Accreditation manual for hos-

- pitals. Oakbrook Terrace: JACHO.
- 2) Standard Committee Hospital Library Section, Medical Library Association (1994). Standards for hospital libraries. Chicago: MLA.
 - 3) Australian Council on Healthcare Standards. (1995). The ACHS accreditation guide. Zetland: ACHS.
 - 4) Dalrymple PW, Scherrer CS (1998). "Tools for improvement: A systematic analysis and guide to accreditation by JCAHO". *Bulletin of the Medical Library Association*; 86(1): 10-16.
 - 5) Giltz B, Flack V, Lovas IM, et al (1998). "Hospital library service and the changes in national standards". *Bulletin of the Medical Library Association*; 86(1): 77-87.
 - 6) 首藤 佳子. (1998). "病院図書館員認定制度に関する検討課題", *ほすびらいぶらり*; 23(3): 71-9.
 - 7) 地原かおり. (1998). "医療機関評価機構による図書室評価の実際 -日鋼記念病院の場合-. *ほすびらいぶらり*; 22(4): 156-8.
-