

국외 병원도서관에서의 환자이용자를 위한 건강정보서비스 사례연구*

A Case Study of Health Information Service for Patient Users in Overseas Hospital Libraries

이 혜 영(Hey Young Rhee)**

초 록

본 연구는 국외 병원도서관 환자대상 건강정보서비스 사례조사를 통한 시사점을 제시하고자 함이 목적이다. 총 89개의 국외 병원도서관을 대상으로 하였으며 여기에는 종합병원, 전문병원, 여성병원, 어린이병원, 재향군인병원 등이 포함되어 있다. 89개 병원도서관에서 일반적이면서 공통적으로 제공하고 있는 건강정보서비스를 조사하였으며 다음으로 차별화된 건강정보서비스를 조사하였다. 조사결과, 첫째, 국외에서는 병원도서관의 설치와 건강정보서비스 제공이 일반화되어 있음을 알 수 있다. 둘째, 건강정보서비스 제공을 위해 사서, 건강정보전문가, 의학전문사서, 사회복지사, 임상사서, 건강교육전문가, 자원봉사자 등의 다양한 인적자원을 활용하고 있다. 셋째, 인쇄자료뿐만 아니라 전자자료, 웹사이트, 팸플릿, 브로슈어 등의 다양한 정보원을 제공하고 있으며 다양한 언어로도 건강정보를 제공하고 있다. 넷째, 건강(정보활용)교육 및 프로그램 제공에 있어 병원, 지역공공도서관, 지역공동체 등과의 연계를 통한 서비스가 제공되고 있다. 이를 통한 국내 병원도서관을 위한 시사점으로는 첫째, 병원도서관 설치 및 건강정보서비스 제공에 대한 인식의 전환, 둘째, 인적자원 양성을 위한 교육과정 및 협회의 지원과 계속교육의 필요성, 셋째, 병원도서관에서의 건강정보서비스 의무화 및 다양화를 위한 관련 기관과의 연계 등이 필요하다.

ABSTRACT

The purpose of this study is to suggest implications from the case of health information service for patients in overseas hospital libraries. A total of 89 overseas hospital libraries were selected, including general hospitals, specialized hospitals, women's hospitals, children's hospitals, and veterans' hospitals. The health information service that is provided in general and common in 89 hospital libraries was surveyed and the differentiated health information service was investigated next. As a result, first, it can be seen that the establishment of hospital libraries and the provision of health information services are common outside of Korea. Second, various human resources such as librarians, health information specialists, medical specialists, social workers, clinical librarians, health education specialists, and volunteers are utilized. Third, it provides not only print materials but also various information sources such as electronic materials, websites, pamphlets, brochures, and provides health information in various languages. Fourth, in providing health (information literacy) education and programs, services are provided through linkage with hospitals, local public libraries, and local communities. The implications for domestic hospital libraries are as follows: First, the change of awareness of the establishment of hospital libraries and the provision of health information services; second, the support of the curriculum and associations and the need for continuing education; third, it is necessary to link with related organizations for mandatory and diversification of health information services in hospital libraries.

키워드: 병원(환자)도서관, 의학도서관, 보건(과학)도서관, 환자이용자, 건강정보서비스, 가이드라인 및 기준
Hospital (Patients) Library, Medical Library, Health (Sciences, Healthcare) Library, Patient Users,
Health Information Service, Guidelines and Standards

* 이 논문은 2017년도 동덕여자대학교 학술연구비 지원에 의하여 수행된 것임.

** 동덕여자대학교 사회과학대학 문헌정보학과 조교수(jonju@dongduk.ac.kr)

논문접수일자 : 2019년 8월 20일 논문심사일자 : 2019년 9월 18일 게재확정일자 : 2019년 9월 20일
한국비블리아학회지, 30(3): 195-221, 2019. <http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2019.30.3.195>

1. 서론

1.1 연구의 필요성 및 목적

과거와 달리 오늘날 '환자의 알 권리'에 대한 인식이 확산됨에 따라 대부분의 환자(보호자 포함, 이하 환자로 통칭)들은 본인의 질병 및 치료방법과 건강에 대한 관심이 높아지고 이를 뒷받침할 수 있는 건강정보에 대한 관심 또한 높아지고 있다. 정보매체의 발달로 이러한 정보는 인터넷을 이용하여 환자가 획득할 수는 있지만 건강정보는 전문적인 의학 분야와 관련이 있기 때문에 신뢰성, 권위성이 부재한 인터넷 정보를 100% 확신할 수는 없다. 이에 환자가 신뢰할 수 있는 정확한 건강정보를 제공할 수 있는 기관이 필요한데 이는 전통적으로 검증된 다양한 정보를 제공하고 이를 이용할 수 있는 공간을 제공하는 등의 조건을 갖추고 있는 도서관이 그러한 역할을 수행할 수 있을 것이며 이에 병원(의료기관, 이하 병원으로 통칭)에서는 병원도서관이 건강정보서비스제공 역할을 수행해야 할 기관이다. 물론 의료진으로부터 진료를 받으면서 질병·치료·건강에 관한 정보를 획득할 수는 있지만 환자의 질문에 의료진이 여유 있게, 환자의 이해도를 고려하면서 답변을 주는 환경을 기대하기는 어렵다.

건강정보서비스는 on·off line에서 다양한 정보원을 통한 건강정보제공과 특정한 질병이나 일반적인 건강을 위하여 프로그램을 통한 건강(정보활용)교육으로 분류할 수 있을 것이다. 병원도서관은 전통적인 도서관의 역할을 기본

으로 주된 이용자가 '환자'라는 점을 고려하여 이러한 건강정보에 중심을 둔 서비스 제공 역할을 수행하게 된다.

의학연구자인 Knowles(1977)는 건강에 대하여 본인 개인의 책임을 강조하였고 Resnik(2007)은 건강을 증진시킬 수 있는 방법 중 하나로 건강교육을 제시하였다. 도서관 서비스 연구에서 Ladd(2016), Justice와 Stone(2017) 등은 환자이용자에게 건강정보서비스를 제공함으로써 그들 스스로 건강을 지킬 수 있어야 함을 강조하였다. 건강에 대한 개인의 책임·증진은 개인이 질병이나 건강에 대한 정보·지식을 가지고 있는 상태에서 이를 올바르게 유지·실행할 수 있다. 특히 질병을 앓고 있는 환자에게 건강정보·교육은 중대하고 시급한 문제이다. 이에 병원도서관의 환자대상 건강정보 서비스 제공은 더욱 더 중요함을 알 수 있다. 국내에서 환자대상의 병원도서관은 그 존재나 서비스 측면에 있어 아직은 미흡한 부분이 많으며 병원도서관이 있는 경우라도 제공하고 있는 서비스는 오락·문화프로그램에 중심을 두고 있으며 건강정보서비스는 제공하고 있지 않은 실정이다). 반면 국외의 경우 병원도서관도 다수 존재하고 있으며 건강정보서비스 관련 기사도 다수 소개되고 있다(Collen and Soghikian 1974; Ladd 2016; Justice and Stone 2017 etc.).

본 연구는 환자의 질병 및 치료·건강정보에 대한 관심이 높아지고 병원에서 병원도서관이 건강정보서비스 제공 역할을 수행해야 하는 주된 기관이어야 함에 따라 이러한 역할을 활

1) 본 사항은 연구자가 후속 연구를 위해 진행하고 있는 국내 병원도서관 현황 및 환자이용자 서비스에 관한 조사를 진행하는 과정에서 나타난 사실임.

발히 수행하고 있는 국외 병원도서관의 건강정보서비스 사례를 통해 그 시사점을 제시하고자 한다.

1.2 연구내용 및 방법

본 연구의 목적은 국외 병원도서관의 건강정보서비스 사례 연구를 통한 시사점을 제시하고자 함으로 다음의 내용 및 방법으로 연구를 수행하였다. 본 연구에서의 건강정보서비스란, 일반 도서관에서의 정보서비스와 유사한 의미와 방법으로 건강관련 정보 및 교육(건강정보활용 교육 포함)·프로그램을 제공하는 것으로 on·off line서비스, 대출·반납서비스, 북카트서비스, 관련 기관과의 연계 등을 통해 이루어질 수 있다. 조사기간은 2019년 6월 24일부터 7월 13일까지이며 그 내용과 방법은 다음과 같다.

첫째, 선행연구 및 병원도서관의 정의, 병원도서관에서 건강정보서비스를 제공해야 하는 근거 제시를 위하여 문헌조사를 하였다.

둘째, 국외 병원도서관의 건강정보서비스 사례를 조사하였다. 본 연구에서는 의료기관 내에 설치되어 있으며 환자에게 건강정보서비스를 제공하고 있는 '병원도서관', '의학도서관', '환자도서관', '보건(과학)도서관' 등을 모두 조사대상으로 하였다. 건강정보서비스를 제공하고 있는 국외 병원도서관 선정방법은 다음과 같다. 검색엔진 구글(Google)에서 키워드 '병원도서관(hospital library)', '환자도서관(patients library)', '의학도서관(medical library)', '보건과학도서관(health sciences library)', '보건도

서관(healthcare library, health library)'으로 각각 검색하고 그 결과를 상위 50개로 제한하여 해당 사이트에 접근하여 건강정보서비스²⁾를 조사하였다. 또한 U. S. News(2019)에서 선정·발표한 2018-2019년에 해당되는 미국 내 우수한 병원 20개를 대상으로 조사대상 도서관에서의 건강정보서비스 제공여부 및 내용을 조사하였다. 이러한 조사대상에는 (일반·종합)병원, 특정한 질병을 다루는 전문병원, 여성병원, 재향군인병원 등이 포함되어 있다. 마지막으로 어린이병원(Children's Hospitals)도 조사대상에 포함시켰는데 위와 동일하게 U. S. News(2019)에서 선정·발표한 2019-2020년에 해당되는 미국 내 우수한 어린이병원 10개를 조사대상으로 하였다. 이러한 과정을 거쳐 총 개수는 280개이며 이 중 중복되는 곳과 링크 접속이 되지 않는 곳, 서비스 대상자에 '환자'가 포함되어 있지 않은 곳, 관련 정보 획득이 어려운 곳 등을 제외하고 총 89개가 선정되었다. 조사내용은 건강정보제공 내용 및 교육, 관련 프로그램·제공 자료·인적자원·접근방법 등을 조사하였다.

셋째, 이러한 과정을 거쳐 수행된 국외 병원도서관의 건강정보서비스 사례연구를 통한 시사점을 제시하였다.

2. 병원도서관의 정의

병원도서관에 관한 정의가 활발히 진행된 것은 1940년대 이후이다. 1940년대 이전에도 이

2) 본 연구에서는 건강정보서비스를 건강정보제공과 건강(정보활용)교육·프로그램 두 가지로 분류하였으며 두 가지 중 한 가지만을 제공해도 조사대상에 포함시켰음.

에 대한 정의가 이루어졌는데 Loomis(1899), Green과 Schwab(1919) 그리고 Reed(1932) 등이 병원도서관은 '환자도서관'이라는 정의를 제시한 바 있다. 국외에서는 1943년부터 2000년까지, 국내에서는 2009년부터 2013년까지 내려진 병원도서관의 정의를 이해영(2019) 연구에서 정리한 내용을 통해 살펴보면 <표 1>과 같다.

<표 1>을 보면, 국외의 경우 MLA에서 1984년에 발표한 병원도서관의 정의를 제외하고는 병원도서관에 환자도서관이 모두 포함되어 있다. 그리고 가장 최근 정의가 내려진 IFLA(2000)에서는 병원도서관은 환자도서관만을 뜻하는 것임을 밝혔다. 결국 국외에서는 1940년 이전 이후 모두 병원도서관은 환자도서관을 의미함을 알 수 있다. 국내에서는 2013년 병원도서관

과 환자도서관의 구별을 제외하고 모두 병원도서관은 환자도서관임을 보여주고 있다. 그리고 2013년도에는 서비스 대상자를 명확히 제시하고자 '병원(환자)도서관'이라는 명칭을 사용하였다. 이러한 명칭을 토대로 『도서관편람』, 『도서관법』, 『한국도서관기준』에서 기술한 병원도서관의 서비스 대상자 및 그 역할을 통해 병원도서관의 정의를 알 수 있다. 서비스 대상자는 '입원 중인 환자와 보호자'이며 역할은 '건강 및 질환에 관한 정보·의료, 여가·오락자료 등에 관한 서비스의 최대한 제공'이다. 이해영(2019)은 병원도서관을 '병원(의료기관) 내에 설치된 도서관으로 환자대상의 도서관기본서비스(대출·열람서비스)와 함께 치료를 위한 건강정보 서비스, 건강정보 획득을 위한 교육서비스, 여

<표 1> 병원도서관의 범주

병원도서관의 범주	
국외	
ALA 병원도서관위원회 (1943년)	환자도서관, 의학도서관, 간호도서관
미국특수도서관협회병원 및 간호도서관조직 (1944년)	환자 및 의학도서관
ALA 병원도서관라운드테이블 (1945년)	환자도서관
MLA (의학도서관협회 1945년)	환자도서관
ALA의 AHIL ³⁾ (1970년)	보건과학도서관, 환자도서관
MLA (1984년)	의학도서관 또는 보건과학도서관
IFLA (1984년, 2000년)	환자도서관
국내	
『도서관편람』 (2009년)	병원도서관, 의학도서관 구별 병원도서관 = 환자도서관
『문헌정보학용어사전』 (2013년)	병원도서관, 환자도서관 구별 병원도서관: 직원, 환자 대상 환자도서관: 환자 대상
『도서관법』 제2조 제4호 다항	병원도서관: 입원 환자 및 보호자 대상
『한국도서관기준』 (2013년)	병원(환자)도서관: 입원 환자 및 보호자 대상

* 출처: 이해영, 2019. 병원도서관 가이드라인에 기반한 환자서비스 유형 및 현황. 『한국비블리아학회지』, 30(2): 89-116.

3) Association of Hospital and Institution Libraries.

가·오락자료를 통한 정신적·심적 치유서비스를 제공하는 도서관'으로 정의하였다. 이를 통해 본 연구에서의 병원도서관이라 함은 '입(내)원 중인 환자와 보호자를 대상으로 건강 및 질환에 관한 정보·의료자료 제공(대출·열람 서비스 포함) 및 건강정보 획득을 위한 교육·프로그램서비스를 제공하는 의료기관 내에 설치되어 있는 도서관'으로 정의할 수 있다.

3. 병원도서관에서의 건강정보서비스

도서관의 주된 목적은 정보제공이며 이러한 목적은 관중별 도서관의 이용자 유형에 따라 좀 더 구체화 된다. 병원도서관의 주된 이용자는 입원·내원환자이며 이들에게 필요한 정보는 질병치료를 위한 건강정보일 것이다. 이에 병원도서관은 환자를 위한 건강정보서비스를 우선적으로 제공해야 한다. 본 장에서는 이에 대한 근거로 <표 2>와 같은 병원도서관 서비스 가이드라인 및 기준에서 건강정보서비스 영역을 제시하고자 한다.

<표 2>는 8개의 병원도서관 서비스 가이드라인 및 기준에 제시되어 있는 건강정보서비스영역이다. 미국, 독일, 아일랜드, 캐나다, 영국, 호주, 한국 등의 가이드라인 및 기준에서 건강정보서비스 제공이 명시되어 있다. 주된 서비스 내용은 건강정보자료에 대한 참고서비스, 건강정보활용교육, 건강 가이드서비스(건강정보내용에 대한 소개나 안내), 환자교육 등이다. 환자교육은 건강교육과 건강정보활용교육 두 가지

측면으로 볼 수 있을 것이다. MLA(2007)의 '환자에게 필요한 교육자료 및 전자자원을 위한 검색교육'은 환자는 우선 건강정보에 관심이 많기 때문에 건강정보활용교육과 동일한 맥락이다. 이러한 서비스 가이드라인 및 기준은 환자대상의 병원도서관에서 건강정보서비스를 제공해야 하는 충분한 근거를 제시해 주고 있다.

4. 선행연구

병원도서관에서의 환자대상 건강정보서비스에 관한 연구는 다음과 같으며 국외 연구는 건강정보제공과 건강교육⁴⁾ 그리고 특별히 어떤 서비스를 제시하지 않고 건강정보서비스 전체를 다룬 연구로 나누어 기술하였다. 국내의 경우는 관련된 많은 연구가 수행되지 않았기 때문에 연구자로만 제시하였으며 이를 표로 나타내면 <표 3>과 같다.

<표 3>에 제시된 내용들을 추가설명하면 다음과 같다.

우선 국외 건강정보제공 연구에 있어서 Rothstein(1993)은 치료의사결정에 환자가 참여하는 것은 그들의 법적 및 윤리적 권리 행사에도 중요한 점임을 강조하였다. Collins(1998)는 병원도서관이 환자에게 건강정보를 제공해주어야 하는 이유를 다음의 몇 가지 연구를 통해 강조하였다. 미국 병원 및 의료센터도서관에서 환자대상의 건강정보제공 유무 조사, 환자가 의학정보를 토대로 자기 관리(medical self-managing)를 하려고 한다는 점, 환자 자신의

4) 본 연구에서 건강교육이라 함은 건강정보를 획득하는데 활용되는 건강정보활용교육과 일반적인 건강교육을 의미하는 것임.

〈표 2〉 병원도서관 서비스 가이드라인 및 기준

기관명	IFLA ⁵⁾ (2000)	AGMB와 5개 기관 ⁶⁾ (2003)	LAI ⁷⁾ (2005)	CHLA ⁸⁾ (2007)	HLG ⁹⁾ (2007)	MLA ¹⁰⁾ (2007)	ALIA ¹¹⁾ (2008)	한국도서관협회 (2013)
가이드라인 또는 기준명	Guidelines for Libraries Serving Hospital Patients and the Elderly and Disabled in Long-Term Care Facilities	Erklärung der Deutschen Patientenbibliothek	Standards for Irish Healthcare Library and Information Services	Standards for Library and Information Services in Canadian Healthcare Facilities	병원, 의학, 환자도서관 관련 정책 ¹²⁾	Standards for Hospital Libraries	Guidelines for Australian Health Libraries	병원(환자) 도서관기준
서비스 대상자	환자, 노인, 장애인	환자	환자 포함 모든 이용자	환자 포함 모든 이용자	환자	환자, 의료진	환자, 의료진, 학생	환자
건강정보 서비스	<ul style="list-style-type: none"> 참고서비스(건강 정보자료) 주제별 주석이 달린 서지서비스(질병, 건강, 여가 등) 	<ul style="list-style-type: none"> 건강 가이드서비스 건강정보자원·교육센터서비스 	Standard 3 자원관리(Resource Management) 중 3.5 장서관리(Collection Management) 도서관 및 정보서비스는 조직의 임상, 교육, 행정, 연구, 기술 및 소비자건강정보 요구를 지원하기 위한 정보자원 제공	Standard 5 자원(Resources) 도서관 및 정보서비스는 환자치료·교육·관리·연구·소비자건강 및 홍보 프로그램을 포함하는 정보자원 제공	3. 환자의 정보접근(The Patient's Access to Information) 중 3.1에서 환자 서비스 중 건강정보서비스 명시 <ul style="list-style-type: none"> 건강정보제공 건강정보활용교육 	Standard 5 환자교육(Patient Education) <ul style="list-style-type: none"> 환자에게 필요한 교육자료 및 전자 자원을 위한 검색 교육¹³⁾ 	<ul style="list-style-type: none"> 정보서비스 건강정보활용교육 서비스 건강정보활용 	<ul style="list-style-type: none"> 이용자서비스 참고·정보서비스(건강정보자료) 교육
기타	사명(mission) <ul style="list-style-type: none"> 병원도서관은 환자 요구에 부응하고 기본전환, 오법, 문화 교육이나 훈련수단을 제공하는 도서관 자료를 수집하고 서비스한다. 건강정보나 특정 질병이나 장애 관련 건강정보를 제공한다. 		서문(introduction) <ul style="list-style-type: none"> 소비자건강정보는 향후 5년 동안 발전 할 영역 중 하나로 환자에게 수준 높은 건강정보 제공의 필요성 제시 					사명 <ul style="list-style-type: none"> 병원(환자) 도서관은 입원 중인 환자와 보호자 등에게 건강 및 질환에 관한 정보의료, 여가오락자료 등의 서비스를 최대한 제공한다.

- 5) International Federation of Library Associations and Institutions.
- 6) 의학사서실무그룹(AGMB. Arbeitsgemeinschaft für Medizinisches Bibliothekswesen e. V.), 독일복음주의출판협회(Deutscher Verband der Evangelischen Büchereien), 독일병원(Deutsche Krankenhausgesellschaft), 독일도서관협회(Deutscher Bibliotheksverband), 독일 주(州) 서점 컨퍼런스(Fachkonferenz der Staatlichen Büchereistellen in Deutschland), 독일의사협회(Deutscher Ärztinnenbund).
- 7) Library Association of Ireland.
- 8) The Canadian Health Libraries Association.
- 9) 영국 도서관 및 정보전문가협회(CILP. Chartered Institute of Library and Information Professionals) 내 건강도서관그룹(HLG. Health Library Group).
- 10) Medical Library Association.
- 11) Australian Library and Information Association.
- 12) Response to the "Draft Report on Current Practice with Regard to Provision on Information to Patients on Medicinal Products"(Daines 2007)의 내용에 병원, 의학, 환자도서관 관련 정책이 제시되어 있으나 특별히 정책명이 제시되어 있지는 않음. 연구자가 내용 파악 후 임의로 기재한 명칭임(이혜영 2019).
- 13) 환자대상의 교육자료는 건강자료, 검색교육은 건강정보활용교육으로 볼 수 있음.

〈표 3〉 국내외 선행연구

국 외	
영역	연구자 및 내용
건강정보제공	<ul style="list-style-type: none"> • Rothstein(1993) - 치료의사결정에 환자의 적극 참여 필요 • Collins(1998) - 병원도서관이 환자에게 건강정보를 제공해 주는 중요한 역할 수행 • Charbonneau와 Workman(2002) - 다국어 건강정보제공 필요 • Riender(2015) - 치매(Alzheimer)환자에게 필요한 건강정보제공
건강교육	<ul style="list-style-type: none"> • Harris(1978) - 환자교육프로그램 제공 • Burham과 Peterson(2005) - 건강정보활용교육 • Mayer(2014) - 환자 및 가족건강교육의 필요성, 환자교육의 만족성 향상 필요 • Trucolo(2016) - 암 종합센터에서의 환자교육 소개 및 건강정보전문사서의 필요성 강조 • Justice와 Stone(2017) - 암 전문병원 내 환자교육센터
건강정보서비스	<ul style="list-style-type: none"> • Cumming(1971) - 아동병원도서관에서의 건강정보서비스 • Roth(1978) - 환자치료정보·교육프로그램 제공 및 사서·의사·간호사의 협력 중요 • Fierberg(1983) - 병원도서관의 소비자건강정보제공 및 환자교육을 위한 중심적 역할 강조 • Durbach(1989) - 병원도서관에서의 건강정보서비스 제공을 위한 장기간의 계획과 준비과정 필요 • Forrest(1998) - 아동병원, 정신병원, 종합병원에서 제공하고 있는 건강정보서비스 • Linder와 Sabbagh(2004) - 일반 대중과 환자에게 제공하고 있는 건강정보 및 교육 • Beschnett와 Bulger(2013) - 건강정보활용교육 제공 및 환자교육자료 필요성, 제작 • Buston과 Pauly(2013) - 환자의 건강정보활용능력을 위한 병원도서관의 역할 중요 • Ladd(2016) - 건강정보 및 건강프로그램 제공
국 내	
연구자 및 내용	
노영희, 오상희(2011) 남재우, 박태연(2014)	<ul style="list-style-type: none"> • 공공도서관에서의 건강정보서비스 제공
홍기선(2005) 노영희(2014)	<ul style="list-style-type: none"> • 공공도서관과 병원도서관에서의 보건(건강)정보서비스

질병에 대하여 의사와 상담 시 동등한 치료의 사결정을 위해 높은 수준의 정보(적어도 의사와 동등한 정보)를 요구한다는 점 등이다. 호주에는 2가지 유형의 병원도서관이 있는데 그 중 한 가지가 환자가 건강에 관한 도서와 비디오를 대출받아 질병 및 치료에 대한 정보를 얻는 도서관, 즉 건강정보제공 도서관이다(Glockner 2001). 이러한 병원도서관은 환자뿐만 아니라 일반 공중에게도 열려 있는데 이들은 이용자들이 질병을 예방하거나 건강을 증진시킬 수 있는 방법을 이해하는데 도움을 주는 중요한 역할을 수행하고 있다. Charbonneau와 Workman (2002)은 신뢰할 수 있는 다국어 건강정보제공

의 필요성에 따라 Utah 병원도서관에서 개발한 다국어 건강정보 웹 기반 프로젝트를 소개하였다. 이는 24개 언어로 200개 이상의 건강정보 브로슈어를 스캔하여 온라인으로 이용할 수 있도록 하였다. Riedner(2015)는 치매진단을 받은 환자 및 가족, 이 병의 치료팀에게 건강정보 도서 및 기타 관련 자료를 직접 이용하도록 홍보함으로써 환자의 회복 및 치료에 도움을 주도록 하였다. 다음으로 건강교육 연구에 있어서 Burnham과 Peterson(2005)은 환자의 자료 접근성을 향상시키기 위하여 건강정보활용교육이 필요하며 이를 위해서는 신문이나 잡지의 기사, 그래프·차트·숫자 등을 이해할 수 있는

능력이 포함된다 하였다. Mayer(2014)는 미네소타(Minnesota) 주 로체스터(Rochester)에 있는 대형 의료센터캠퍼스에 위치한 환자교육센터(Barbar Woodward Lips Patient Education Center)에서 실시한 DMAIC¹⁴⁾ 품질 향상 프로젝트를 설명함으로써 양질의 환자 및 가족교육의 필요성, 환자교육의 만족성 향상을 중요하게 제시하였다. Justice and Stone(2017)은 Truccolo와 유사하게 암 전문병원 내 환자교육센터에 대하여 기술하였다. 이곳은 텍사스 MD 앤더스 암 센터(Texas MD Anderson Cancer Center) 내 환자교육센터로 'The Learning Center'라는 명칭으로 환자에게 건강교육을 제공하고 있다. 3개의 The Learning Center를 통해 환자교육 및 건강정보서비스를 제공하고 있으며 사서, 건강정보전문가, 건강교육전문가, 사회복지사, AD(Associate Director), 자원봉사자 등의 배치로 서비스가 이루어지고 있다. 마지막으로 건강정보제공과 건강정보교육 모두를 포함한 건강정보서비스 연구에서 Cumming(1971)은 아동병원도서관에서 제공되는 서비스 소개를 통해 건강정보서비스가 성공적으로 제공된 경우는 흔치 않지만 영국을 비롯해서 전세계적으로 도서관과 사서가 중심이 되어 제공해야 할 서비스임을 강조하였다. Roth(1978)는 병원도서관에서 환자교육위원회를 설립하여 환자 치료에 핵심이 되는 환자치료정보·교육프로그램을 제공해야 하며 이를 위해서는 사서·의사·간호사와의 협력 역시 중요함을 밝혔다. Beschnett와 Bulger(2013)는 병원도서관에서의 환자교육을 연구하면서 미네소타 주 미니에

폴리스에서 관리하는 Allina Health에서의 건강정보활용교육 제공과 환자교육자료 제작을 소개하였다. 또한 Allina Health의 일부인 Allina Library Services에서는 환자에게 건강정보검색을 제공하고 있었다. Butson과 Pauly(2013)는 환자가 건강정보를 이해하고 활용할 수 있는 능력을 향상시킬 수 있도록 병원도서관이 조력자 역할을 해야 함을 강조하였다. 즉, 권위성, 관련성 및 가독성, 신뢰성, 유용성이 있는 건강정보의 제공과 함께 이러한 정보를 찾을 수 있는 교육, 나아가 환자의 질병 및 치료를 이해할 수 있는 정보제공·획득에 도움을 주어야 한다. 병원도서관의 서비스대상은 의료진과 환자이며 병원도서관은 이들에게 필요한 정보를 제공해 주어야 하며 특히 환자에게는 건강정보제공·건강정보교육·건강정보프로그램 등의 제공이 중요하다 하였다(Egeland 2015). Ladd(2016)는 리치몬드(Richmond)에 위치한 Virginia Commonwealth University Health (VCUH)의 소비자건강도서관을 소개하였다. 이곳에서는 환자, 가족 및 주변 지역에 신뢰할 수 있는 건강정보뿐 만 아니라 다양한 건강프로그램도 제공하고 있다. 건강박람회, 중고등학생 건강여름프로그램, 명상프로그램, 건강 및 피트니스 프로그램, 요가 및 마음 챙김 등의 프로그램 등이다.

국내 홍기선(2005)의 연구에서는 병원도서관 사서들이 소비자 보건정보서비스의 필요성을 인식하고 있으며 병원도서관 내에 환자도서관을 설치하여 환자 중심의 적극적인 소비자 보건정보서비스를 제공해야 하고 소비자용 보

14) DMAIC = Define, Measure, Analyze, Improve, Control.

건강정보자료의 수집 및 서지류 개발, 병원도서관과 공공도서관의 협력망 구축 등이 필요함을 제시하였다.

이상의 국내의 연구를 살펴보면, 국외에서는 1970년대부터 병원도서관에서 건강정보제공은 기본으로 중요한 서비스로 인식하고 있으며 건강정보뿐 만 아니라 다양한 건강관련프로그램과 건강(환자)교육도 제공하고 있음을 알 수 있다. 또한 환자교육위원회의 설립, 환자교육자료제작에 대한 관심을 통해서도 환자중심의 서비스가 이루어지고 있음을 알 수 있다. 국내 연구에서는 도서관이 중심이 되어 건강정보서비스를 제공해야 한다는 연구 자체가 많지 않으며 도서관이 중심이 되어도 공공도서관에 중점을 둔 연구가 수행되었다. 일반인을 대상으로 한 건강정보서비스도 필요하지만 입·내원하는 환자들의 (특정)질병치료·회복을 위한 병원도서관의 심층적인 건강정보서비스 또한 필요하기에 이와 관련된 연구 또한 수행되어야 할 것이다.

5. 사례조사 결과 및 분석

연구방법에서 기술한 조사대상 선정과정을 통해 총 89개 관련 도서관이 본 연구 조사대상으로 선정되었다. 89개 중 캐나다 3개, 영국 5개, 호주 6개 그리고 나머지 75개는 미국 소재이다. 이 75개에는 U. S. News(2019)에서 선정·발표한 2018-2019년에 해당되는 미국 내 우수한 병원 20개 중 15개가 포함되어 있으며 역시 U. S. News(2019)에서 선정·발표한 2019-2020년에 해당되는 미국 내 우수한 어린

이병원 10개 중 6개가 포함되어 있다([부록 1]참고). 본 장에서는 89개 병원도서관에서 일반적으로 제공하고 있는 건강정보서비스를 종합적으로 제시한 후, 서비스 제공에 있어 다른 도서관과 차별화된 서비스를 사례로 제시하고자 한다.

89개 병원도서관 건강정보서비스에 있어 그 내용, 교육, 자료, 인적자원, 접근방법 등에 있어 일반적으로 제공하고 있는 사항들은 <표 4>와 같다.

<표 4>의 내용은 조사대상 병원도서관에서 - 도서관마다 약간의 차이는 있지만 - 일반적으로 제공되고 있는 서비스들이다. 병원유형은 종합병원, 어린이병원, 전문 특히 암 전문병원, 여성병원, 재향군인병원으로 구분할 수 있다. 건강정보서비스 이용자는 환자(내원·입원환자)를 기본으로 보호자 및 가족을 중심으로 제공하고 있으며 일반인과 의료진이 포함되어 있는 경우도 있다. 그 내용은 종합병원에서는 다양한 질환정보를, 전문병원에서는 해당 전문질환정보를, 여성병원에서는 여성질환 및 임산부 건강정보를, 어린이병원에서는 어린이 건강정보를 중심으로 제공하고 있다. 재향군인병원의 경우 전쟁 후 질병·트라우마 관련 치료 정보가 중심을 이루고 있다. 질병 예방 가이드라인이나 수술 후의 회복을 위한 생활습관 정보는 필수적으로 제공하고 있는 서비스이며 간병에 관한 매뉴얼도 제공하고 있다. 이용자가 보호자 및 가족도 포함되어 있기 때문에 가족건강관리를 위한 정보도 제공하고 있다. 건강교육·프로그램은 증상별·질환별 강의를 주로 오프라인 상에서 영상과 함께 교육을 진행하고 있는데 특별한 증상·질환 중심으로 이루어지

〈표 4〉 89개 병원도서관 건강정보서비스

유형	종합병원, 어린이병원, (암) 전문병원, 여성병원, 재향군인병원
건강정보내용	<ul style="list-style-type: none"> • 증상별, 주제(질환)별, 연령별, 약물 건강정보 • 의학용어, 건강관련 주제 일반 상식, 최신 건강뉴스 • 암(암 이외 특정 질병) 관련 치료·식단·운동 • 여성·부인 건강정보 • 질병 예방 가이드라인 • 어린이 장애(발달·지체장애 등)·건강·심리·정서 정보 • 수술 정보, 수술 후 치료·회복·생활습관 정보 • 전쟁 후 부상·질병·트라우마 관련 치료 정보 • 간병정보 • 환자·가족건강정보
건강(정보활용)교육 및 프로그램	<ul style="list-style-type: none"> • 증상별, 질환별 강의 • 산모 및 출산 프로그램 • 회복·치유를 위한 다양한 운동 프로그램(스트레칭, 요가 등 피트니스) • 수술 후 재활 프로그램 • 이식 환자 식이요법 프로그램 • 임신부 대상 교육 프로그램 • 암 치료·회복 프로그램 • 소화기관, 암, 혈관 관련 환자교육 프로그램 • 암·만성질환 자가관리 관련 강의
자료	<ul style="list-style-type: none"> • 인쇄자료(도서, 잡지, 저널, 뉴스레터, 논문, 브로슈어, 팸플릿 등) • 영상, 이미지, 사진, CD, DVD, 오디오북 등 • 전자자료(전자책, 전자저널, 데이터베이스, 뉴스레터 등) • 자가진단도구 • 건강정보 웹사이트 링크(MedlinePlus®, Healthfinder.gov, Pubmed, 관련 협회 등) • 참고정보(백과사전 등) • 온라인에서 질병 정보를 알파벳 색인으로 제공
인적자원	<ul style="list-style-type: none"> • 건강정보전문사서 • 의학전문사서 • 사서 • 자원봉사자
제공방법	<ul style="list-style-type: none"> • 대출·반납서비스(병원 내·외부) • 북카트서비스 • 상호대차서비스 • 사서 직접 정보 제공 • 인터넷 제공 • 이메일(사서에게 물어보세요.)
접근방법	<ul style="list-style-type: none"> • 오프라인 • 온라인

고 있다. 그러나 건강정보활용교육은 일반적인 서비스로 제공되고 있지 않다. 도서관에서 제공하는 자료는 인쇄자료를 기본으로 전자자료와 함께 시청각자료, 건강정보 웹사이트 링크, 참고정보원, 뉴스레터, 논문, 브로슈어, 팸플릿,

자가진단도구 등을 제공하고 있다. 자가진단도구 이외의 자료들은 일반 도서관에서 제공하는 자료와 유사함을 알 수 있다. 건강정보웹사이트로 MedlinePlus®를 주로 링크시키고 있는데 이 사이트는 미국국립 의학도서관(NLM,

National Library of Medicine)이 관리하고 있으며 환자, 가족, 의료인을 위한 건강정보를 제공하는 웹 사이트이다. Healthfinder.gov.는 미국 보건복지부가 다른 연방기관과 함께 개발한 소비자를 위한 수상 경력이 있는 연방 웹사이트이며, 최신 의학저널 기사를 포함한 더 많은 임상정보를 제공하는 Pubmed를 제공하기도 한다. 도서관 인적자원으로는 일반적으로 건강정보전문사서, 의학전문사서, 사서, 자원봉사자 등이 있는데 이는 도서관에 따라 배치되는 인적자원 유형이 다르다. 그리고 한 명 또는 두 명이 배치되는 경우가 있으며 오프라인에서는 많은 경우에는 3~4명이 배치되어 있으며 온라인에서는 적어도 1명의 사서가 배치되어 있다. 정보제공방법으로는 오프라인에서 사서가 직접 정보를 제공해 주는 방법, 관련 도서 제공 방법, 인터넷(웹)을 통해 키워드 검색방식이나 디렉토리 검색방식으로 정보를 제공해 주는 방법 등이 있다. 또한 병원 내·외부로의 대출·반납서비스, 병실까지의 북카트서비스, 이메일 제공 방법 등도 있다.

〈표 5〉는 위의 89개 병원도서관에서 제공하고 있는 일반적인 건강정보서비스 이외에 차별화된 건강정보서비스를 제공하고 있는 사례로 총 89개 중 총 20개 병원도서관이다.

〈표 5〉에서 보면, 병원 유형은 (일반, 종합)병원, 분야별 전문병원, 암 전문병원, 어린이병원으로 구분되어 있으며 접근방법은 온·오프라인이 가능하다. 인적자원은 사서, 의학전문사서,

건강정보전문사서, 자원봉사자가 일반적인 반면 3번, 11번은 건강교육전문가, 17번은 사서, 건강교육전문가, 사회복지사, AD, 자원봉사자를 18번은 임상사서를 배치시키고 있다. 15번의 경우 자원봉사자의 자격을 명시하고 있는 점이 특이할 만한 사항이다. 차별화된 건강정보서비스를 살펴보면 다음과 같다.

1번에서는 6개 분야별 도서관¹⁵⁾ 각각 개별적으로 제공하고 있으며 이러한 이유로 환자 맞춤형서비스가 가능하다. 3번에서는 환자의 건강정보 질의에 대한 답변을 이메일이나 우편으로 발송하고 있는데 비밀보장에 많은 신경을 쓰고 있다. 환자교육용자료와 교육안내자료를 비치하고 있는데 이는 환자의 이해를 도울 수 있는 평가항목에 맞추어 작성된 자료를 비치할 필요가 있으며 그러기 위해서는 증상별, 질환별, 주제별로 환자가 쉽게 이해할 수 있는 자료를 비치해야 할 것이다. 미국국립보건원(NIH, National Institutes of Health)과 미국보건복지부(The United States Department of Health and Human Services)에서는 환자교육용자료를 6학년 수준으로 작성할 것을 권고하고 있다(Schmitt and Prestigiacomo 2013). 다른 병원도서관과 달리 접자책이 비치되어 있음을 나타내고 있으며 DVD 대출기간은 환자가 편안히 이용할 수 있도록 환자의 퇴원 일까지 그 기간을 제공하고 있다. 이곳에서는 3개의 유용한 도서관센터¹⁶⁾를 링크시키고 있는데 제공하고 있는 서비스는 암 환자에게 전화로 정보를 제

15) 임산부센터, 심장·혈관센터, 암센터, 여성건강센터, 소아센터, 신경학센터.

16) Dana-Farber Cancer Institute Blum Resource Center and Satellites, Brigham and Women's Faulkner Hospital Patient/Family Resource Center, Massachusetts General Hospital Maxwell & Eleanor Blum Patient and Family Learning Center.

〈표 5〉 차별화된 건강정보서비스 사례

병원도서관명	유형	인적자원	접근방법	서비스 특징
1. AMITA Health의 Health Information Centers	전문 분야별병원	사서	온라인	<ul style="list-style-type: none"> •분야별(6개)로 도서관 제공 •분야별 환자맞춤서비스 •Wellness Tools
2. Anova Cancer Care의 Anova Cancer Care's Health Library	암 전문병원	건강정보전문사서	온·오프라인	<ul style="list-style-type: none"> •예약을 통한 방문 참고정보서비스 신청 가능 •암 환자맞춤서비스
3. Brigham and Women's Hospital의 Kessler Health Education Library	병원 ¹⁷⁾	사서 건강교육전문가	온·오프라인	<ul style="list-style-type: none"> •환자의 건강정보 질의 시 이메일뿐만 아니라 우편으로 답변 제공(비밀보장) •병원 내 교육프로그램과의 연계를 통하여 환자교육용자료나 교육안내자료 비치 •도서관을 환자 및 보호자들을 위한 교육이나 수업장소로 적극 활용 •점자책도 비치 •DVD 대출기간은 환자가 퇴원하기 전까지 가능 •3개의 유용한 도서관 센터 링크
4. Children's Hospital Los Angeles의 Family Resource Center	어린이 병원	사서 자원봉사자	온·오프라인	<ul style="list-style-type: none"> •대체의학·표준의료 정보 제공 •심폐소생술 교육 •부모, 가족, 간병인을 위한 교육 •GetWellNetwork, NICCU Family Support, Teen Impact 서비스 •보호자 대상 약물 투여 교육
5. Grand River Hospital Advancing Exceptional Care의 J. Wesley Graham Patient and Family Resource Center(캐나다) ¹⁸⁾	암 전문병원	건강정보전문사서 자원봉사자	온·오프라인	<ul style="list-style-type: none"> •Kitchener Public Library와 연계하여 암 건강정보서비스 제공, 공공도서관 이용 가능 •전화상담 가능 •암 환자맞춤서비스 •제공 자료는 환자들의 식사, 금연, 운동, 요가, 명상 등에 초점을 맞춘 자료
6. Johns Hopkins Bayview Medical Center의 Community Health Library	병원	의학전문사서 사서	온·오프라인	<ul style="list-style-type: none"> •신뢰할 수 있는 건강정보 링크 제공(인터넷, 웹문서, 환자용·보호자용 자료) •Health Podcasts & Videos 제공 •Bayview Medical Center 의학도서관 사서가 중심이 되어 건강정보제공을 담당하고 있으며 나머지 사서들은 교대로 건강정보검색 지원 •일반인의 올바른 건강정보 접근 및 이용을 위한 강의 시행
7. Marianjoy Rehabilitation Hospital의 Medical Library	어린이 재활병원	사서	온·오프라인	<ul style="list-style-type: none"> •자폐, ADHD, 뇌성마비, 다운증후군, 뇌손상 등 어린이 장애 관련 정보 및 재활 정보제공 •부모 대상의 장애인식교육 •의료 및 건강자료뿐 만 아니라 물리·의학·재활 관련 자료도 제공
8. Middlesex Hospital Cancer Center의 Patient Resource Library	암 전문병원	사서	온·오프라인	<ul style="list-style-type: none"> •의약품 검색 가능 •다이어트·일반 건강음식 조리법, 건강상태 자가진단도구, 건강퀴즈 비디오 제공, 성별·연령별·질병 예방 가이드라인 제공 •다양한 브로슈어와 요리책, 암 환자 수기 비치 •'Light One Little Candle Foundation'의 지원으로 암 투병 중인 소아의 가족에게 무료로 어린이 도서 제공 •암 환자맞춤서비스
9. Montreal Neurological Institute and Hospital의 Neuro-Patient Resource Center(캐나다)	신경전문병원	의학전문사서 자원봉사자	온·오프라인	<ul style="list-style-type: none"> •병원에서 실시하는 클리닉 프로그램을 Patient Resource Center에서 함께 진행 •'LibraryThing'이라는 명칭으로 도서관서비스 제공

17) 일반병원 또는 종합병원.
 18) 국가명이 기재되어 있지 않은 경우는 모두 미국임.
 19) PERC: Patient Education Resource Center.

병원도서관명	유형	인적자원	접근방법	서비스 특징
10. NorthShore University Health System-Highland Park Hospital의 Myra Rubenstein Weis Health Resource Center	병원	사서	온·오프라인	<ul style="list-style-type: none"> • 'Empower Yourself!'라는 좌우명을 환자에게 인식시켜 환자 스스로 건강정보 탐색 및 건강교육에 참여하도록 독려 • Evanston, Glenbrook, Skokie Hospital과 연계하여 건강정보제공 • 지역사회의 건강교육 지원 • 검사, 치료, 절차, 진단 및 약물에 관한 정보제공 • 주제정보검색 후 환자 집이나 병실로 정보전달 • 신뢰할 수 있는 인터넷 건강정보 제공 • 환자 맞춤형 건강정보 제공 • UpToDate 모바일 서비스 • Ask Me 3(건강교육프로그램)
11. Northwestern Medicine의 Alberto Culver Health Learning Center	병원	의학전문사서 건강교육전문가	온·오프라인	<ul style="list-style-type: none"> • 미국 암 협회 사이트 링크 제공 • 의학·의학 정보 데이터베이스 • Classes & Support Groups, Mini-Med School, Health Encyclopedia 서비스 • Health References 제공 • 질병상태 및 치료·건강한 생활·과학과 교육·사회가족 문제·여성건강 등에 관한 정보 제공 • 암 생존자 프로그램 • 자가건강진단도구, 팟캐스트 제공 • 모유수유 관련 장서목록 온라인으로 제공
12. NYU Langone Medical Center의 Patient Libraries	병원	사서 건강정보전문가	온·오프라인	<ul style="list-style-type: none"> • 환자가족자원센터(Patient and Family Resource Center), 어린이병원도서관, 암 센터 전문도서관에 각각 도서관이 있음 • 영어 이외의 번역 및 해석 서비스 • 장애인 서비스 • 재향군인센터 및 군가족센터와 연계하여 참전용사, 현역 복무자 및 그 가족에게 정신보건서비스 제공
13. Perth Children's Hospital의 Family Resource Center	어린이병원	사서 자원봉사자	온·오프라인	<ul style="list-style-type: none"> • 아동청소년 보건서비스 • 발달 및 지체장애, 유전질환, 만성질환에 집중된 건강정보서비스
14. Saint Peter's University Hospital Medical Library	병원	의학전문사서	온·오프라인	<ul style="list-style-type: none"> • 건강정보관련도서 할인 서비스 • UpToDate 모바일 서비스
15. Stanford Health Care의 Health Library	병원	의학전문사서 자원봉사자 (자격명시)	온·오프라인	<ul style="list-style-type: none"> • 다양한 언어(20개국)의 건강정보자료 제공 • 암 환자맞춤서비스 • Webcasts Service • 소장도서목록 제공
16. The Royal Mental Health Community Library(캐나다)	정신전문병원	사서 자원봉사자	온·오프라인	<ul style="list-style-type: none"> • 특정 정신질환·중독 정보, 건강 법률 및 정책 워크샵 제공
17. The University of Texas MD Anderson Cancer Center의 Patient·Family Library와 The Learning Center	암 전문병원	사서 건강교육전문가 사회복지사 AD (Associate Director) 자원봉사자	온·오프라인	<ul style="list-style-type: none"> • Patient·Family Library와 암 전문도서관인 The Learning Center 3개 제공 • 사서(librarian), 건강교육전문가(health education specialist), AD(Associate Director), 사회복지사(social worker), 자원봉사자(volunteer) 배치 • 일반인 및 암 환자서비스
18. UCSF Mount Zion Medical Center의 UCSF Patient Health Library	병원	건강정보전문사서 임상사서 (clinical librarian)	온·오프라인	<ul style="list-style-type: none"> • 사서가 한 번 더 선별한 전자자원 링크 제공 • Mount Zion Medical Center의학도서관(Fishbon Memorial Library)과 연계하여 서비스 제공
19. U.S. Department of Veterans Affairs James A. Haley Veterans' Hospital의 Patients' Library and PERC ¹⁹⁾	재향군인병원	건강정보전문사서	온·오프라인	<ul style="list-style-type: none"> • 고엽제, 외상 후 스트레스 장애, 전쟁 트라우마 치료 정보 • 입원·내원 환자대상의 최신건강정보교육 • My HealteVet Service
20. Wellstar Health System의 Health Library	병원	건강정보전문사서	온·오프라인	<ul style="list-style-type: none"> • 지역공동체 프로그램과 연계하여 여성건강, 아동질환관리, 웰빙 관련 세미나, 의료진 윤리, 환자권리 등 교육

공하는 일대일 프로그램, 부모가 암에 걸린 10대들을 위한 마음의 치유 건강프로그램, 암 생존 프로그램인 'Adult Survivorship Program'²⁰⁾을 통해 암 교육·학습을 지원하고 있다. 링크되는 3개의 도서관센터에서는 Kessler Health Education Library 자체에서 이용 불가능한 자료의 이용을 제공하고 있는데 헤드폰이 장착된 잡지책, 환자교육채널 및 건강주제에 대한 책과 웹사이트 목록인 Health Pathfinders를 제공하고 있다. 4번에서는 부모대상의 심폐소생술·약물 투여 교육과 부모·가족·간병인을 위한 건강교육을 지원하고 있다. GetWellNetwork, NICCU(Newborn and Infant Critical Care Unit) Family Support, Teen Impact 서비스를 제공하고 있는데 GetWellNetwork는 환자 교육비디오를 통해 건강정보검색교육을 지원하고 NICCU Family Support는 환자가족을 대상으로 도서관에서 제공하는 교육자료서비스를 지원하며 Teen Impact는 10대 청소년 대상의 심리·정서프로그램을 지원하고 있다. 5, 9, 10, 12, 20번은 병원 내 환자도서관이 지역공동체, 병원, 의학도서관, 공공도서관과 연계를 맺어 세미나, 교육, 교육자료 비치, 클리닉 프로그램, 정보제공 그리고 환자의 주변 공공도서관 이용을 가능하게 하고 있다. 이들과의 협력을 통한 환자 건강정보서비스는 여러 유형의 사서가 협동하여 환자에게 다양한 정보 및 프로그램을 접할 수 있는 기회를 제공할 수 있을 것이다. 공공도서관에서도 소비자건강정보서비스(노영희, 오상희 2011; 남재우, 박태연 2014)에 대한 관심이 증가하면서 이러한 연계서비스는 시너

지 효과를 나타낼 수 있을 것이다. 6번에서는 신뢰할 수 있는 건강정보 링크를 일반 자료와 환자용·보호자용으로 구분하여 제공하고 있으며 건강정보에 대하여 읽는 것 대신 보고 듣는 것을 선호하는 환자들을 위하여 Health Podcasts and Videos를 제공하고 있다. 7번은 어린이 장애 재활병원으로 부모대상의 장애인식교육을 제공하고 있으며 8번에서는 Learning Center를 제공하면서 24개의 건강주제를 정해놓고 각각의 링크를 통해 자세한 정보를 제공하고 있다. 건강주제는 '암'의 유형과 성별, 건강유지를 위한 금연, 체중, 스트레스 등에 관한 정보 등이다. 다소 특이한 점은 건강퀴즈를 제공하고 있다는 점이다. 환자는 간단한 퀴즈를 통해 건강 상식·지식을 획득할 수 있는 기회가 될 것이다. 8번과 함께 14번에서는 도서제공 및 할인서비스를 제공하고 있다. 9번에서는 'LibraryThing'이라는 명칭으로 건강도서목록, 검색이 많이 된 키워드 클라우드 서비스, 최근 인기도서·서평제공과 다양한 언어로의 검색을 지원하고 있다. 키워드 클라우드 서비스는 다른 병원도서관에서는 찾아볼 수 없는 또 다른 차별화된 서비스로 일반 도서관에서 제공하고 있는 도서관 기능을 병원도서관에도 적용시킴으로써 다양한 서비스 확대를 지원할 수 있을 것이다. 10번에서는 환자뿐만 아니라 지역사회 건강지원을 위한 세미나 등을 개최하고 있으며 환자·가족이 건강주제에 대한 정보를 검색 한 후 검색결과를 그 자리에서 획득할 수도 있으며 환자 집이나 병실로도 전달해 주는 서비스도 지원하고 있다. 10번, 14번의 'UpToDate 모바일

20) 암 전문병원에서는 대부분 제공하고 있는 프로그램으로 병원 자체에서 제공하는 경우가 있고 병원과 병원도서관이 연계하여 제공하는 경우가 있음. 본 연구에서는 후자에 해당되는 사례만 기재하였음.

서비스'는 성인 일반 내과 및 그 전문 분야, 소아과 및 산부인과의 다양한 주제에 대한 자세한 논의 및 정보를 모바일로 제공하는 서비스이며 'Ask Me 3' 서비스는 환자와 가족이 자신의 건강상태 및 건강유지를 위해 수행해야 하는 세 가지 구체적인 질문을 하도록 권장하는 교육 프로그램이다. 이것은 건강정보활용전문가가 디자인한 것으로 환자·가족과 건강관리 전문가간의 의사소통을 개선하는 중요한 플랫폼을 제공하기 위함이다. 11번은 질병상태 및 치료뿐 만 아니라 과학과 교육, 사회가족 문제 등에 관한 정보도 제공하고 있으며 의사들이 연구·치료발전에 대해 토론하는 내용을 담은 팟캐스트를 제공하고 있다. Classes and Support Groups, Mini-Med School, Health Encyclopedia 서비스를 제공하고 있는데 Classes and Support Groups는 질병건강교육을, Mini-Med School은 의료 전문가가 가르치는 강의 시리즈로 의대생이 연구한 주제에 대한 심층 정보를 제공한다. 이 강의의 시청자들은 강의를 이해하기 위해 과학적이고 전문적인 배경을 갖출 필요가 없으며 단지 의학에 대한 호기심과 최신 의학 치료법에 대한 관심이 있을 경우 시청하면 도움이 되는 강의이다. 그리고 책, 저널 및 신뢰할 수 있는 웹 사이트와 같은 정보 출처의 경로 찾기인 Health References를 제공한다. 건강교육 전문가는 환자들에게 영양 및 스트레스 관리에 서부터 약물 정보에 이르는 주제에 관한 정보를 제공하는 역할을 하며 일대일 서비스가 가능하다. 특히 이곳은 모유수유 관련 장서목록을 제공하고 있는데 이는 본 병원 및 도서관이

'모유수유 시카고(Breastfeed Chicago)'²¹⁾라는 것을 운영하고 있기 때문이다. 12, 17번에서는 한 병원에서 성격이 다른 병원도서관을 3~4개 제공하고 있다. 12번에서는 일반적인 환자·가족자원센터, 어린이병원도서관, 암 센터 도서관을 제공하고 있으며 17번에서는 환자·가족도서관과 암 센터 도서관 3개를 제공하고 있다. 그리고 12번에서는 다양한 언어의 번역서비스와 장애인서비스, 그리고 군인 및 가족대상의 정신보건서비스를 제공하고 있다. 17번은 Patient·Family Library 이외에 The Mays Learning Center, Rotary House Learning Center, The Main Learning Center라는 3개의 도서관을 제공하고 있다. Patient·Family Library가 일반적인 병원도서관이라고 한다면 이 3개 도서관은 암 건강정보서비스를 제공하는 암 전문도서관이라 할 수 있다. 이 암 전문도서관에 사서, 건강교육전문가, 사회복지사, AD, 자원봉사자가 배치되어 있으며 배치인원은 각 도서관마다 다소 차이가 있다. 건강교육전문가는 특별히 CHES(Certified Health Education Specialist)라는 명칭을 가지고 있으며 AD는 MCHES(Master Certified Health Education Specialist)라는 명칭을 가지고 있고 간호학 학위증 소지자이어야 한다. 사회복지사는 건강교육전문가 직책도 겸직하고 있다. 인적자원에 있어 다른 병원도서관과 큰 차별화를 보이고 있음을 알 수 있다. 15번의 'Webcasts Service'는 스탠퍼드의 연구진과 의사들이 다양한 건강 주제에 대해 논의하는 것에 참여할 수 있는 무료 커뮤니티 강의이다. 18번에서는 사서가 전자자

21) 모유수유 시카고는 5,000명 이상의 회원으로 구성되어 있는 모유수유 어머니를 위한 지원 및 옹호를 위한 단체로 온라인 커뮤니티로도 운영되고 있음.

원을 한 번 더 선별하여 제공하고 있다. 신뢰성·최신성·권위성의 의미에서 보았을 때 그리고 Schmitt와 Prestigiacom(2013)가 제시한 바와 같이 환자수준에 적합한 정보자원제공을 위해서도 필요한 과정으로 볼 수 있다. 이 도서관에서는 본 도서관에서 제공하는 정보는 교육 목적으로만 제공되며 의료진의 치료 대체로 이용되지 않는다는 점을 명확히 밝힘으로써 환자의 건강정보 이용에 오류가 없도록 하고 있다. 19번에서의 'My HealteVet Service'는 재향 군인과 그 가족에게 최신 건강 뉴스뿐만 아니라 신뢰할 수 있는 건강 정보를 제공하는 인터넷 사이트이다. 이러한 모든 서비스들은 이미 예전부터 병원에서 단독으로 제공한 것도 있을 것이다. 그러나 이제 중요한 것은 병원도서관이 중심이 되어 또는 병원과 연계하여 서비스를 제공하고 있다는 점이다.

위와 같은 조사를 통한 병원도서관 건강정보서비스 조사결과 및 분석을 병원도서관 제공, 인적자원, 내용·자료, 교육·프로그램 그리고 기타 서비스로 구분하여 기술하면 다음과 같다.

첫째, 병원도서관 제공을 보면, 미국 내 병원을 포함하여 미국 우수한 병원(20개 중 15개) 및 어린이병원(10개 중 6개) 다수와 전문병원이 도서관을 통해 건강정보서비스를 제공하고 있다. 우수한 병원 선정조건에는 도서관 제공 및 이에 따른 건강정보서비스 항목이 포함되어 있지 않다. 이러한 사실을 볼 때, 이들은 병원도서관의 중요성 및 그 역할을 명확히 알고 있으며 이것을 일반적인 인식으로 받아들이고 있음을 알 수 있다. 또한 한 병원에 차별화된 서비스 제공을 위한 도서관을 2~3개 설치하는 병원이 있다. 조사에 따르면 일반 종합병원이 1개, 전

문병원 2개에서 그러한 사례를 보이고 있다 (<표 5> 참조). 종합병원에서는 일반 환자, 어린이, 암 환자대상의 도서관을 제공하고 있으며 전문병원에서는 암 종류별 도서관, 암 전문도서관에서는 또 몇 개의 도서관 등으로 제공하고 있다. 환자들도 병원도서관의 필요성을 인지하고 그 신뢰성을 믿고 도서관을 이용하기 때문에 이러한 병원도서관 제공이 이루어지는 것으로 판단된다. 이러한 사례는 이용자 유형별로 내용·자료·프로그램 등에 있어 차별화된 전문서비스 제공이 가능하기 때문에 이용자 입장에서는 신뢰성을 가지고 해당 도서관을 이용할 수 있으며 병원 홍보측면에서도 긍정적인 효과를 볼 수 있는 부분이다.

둘째, 인적자원을 살펴보면, 일반 사서뿐만 아니라 건강정보전문사서, 의학전문사서, 사회복지사, 임상사서, 건강교육전문가, 자원봉사자 등의 다양한 인적자원을 활용하고 있다. 건강정보전문사서와 의학전문사서의 주된 역할 중 하나는 이혜영(2019)의 연구에서도 조사된 바와 같이 건강정보서비스제공으로 병원도서관에서는 중요한 인적자원이 될 수 있다. 사회복지사가 배치되어 있는 경우는 조사를 통해 일반적이지는 않지만 이들은 재활, 상담, 건강유지, 프로그램 개발(워크넷 직업사전 2019) 등의 역할을 수행하기 때문에 재활·상담에 있어서는 이들 중심의 서비스를 그리고 프로그램 개발에 있어서는 도서관과의 협력을 통한 서비스 제공을 위해 필요한 인적자원으로 볼 수 있다. 건강교육전문가는 주로 질환·질병예방을 위한 조리법, 건강관리, 예방 차원의 교육을 실시하고 있다. The University of Texas MD Anderson Cancer Center의 Patient·Family

Library와 The Learning Center의 경우 사회복지사가 건강교육전문가 직책도 겸하고 있는 것으로 조사되었는데 사회복지사 역할 중 건강 유지 업무도 포함되어 있기 때문에 직책을 겸하는 것으로 판단된다. 자원봉사자의 배치는 일반적으로 나타나고 있으며 이들은 사서를 보조하는 역할을 함으로써 사서 단독에게 주어지는 업무 부담이 감소될 수 있으며 사서는 건강정보서비스 이외의 다른 서비스를 제공할 수 있는 계획을 할 수 있다. Justice와 Stone(2017)은 자원봉사자는 외래 진료소에 인쇄물 배포, 정기간행물 체크, 전화응대, 환자의 도서검색과 환자와의 대화 등과 같은 서비스를 제공할 수 있다 하였다. 사서를 보조하는 간단한 역할을 수행하지만 Stanford Health Care의 Health Library처럼 이들에 대한 자격요건을 제시하는 것도 바람직할 것이다.

셋째, 병원도서관에서 제공하는 내용 및 자료에 있어서 내용은 증상별, 질환별, 연령별 등의 건강정보와 의학용어, 대체 의학, 질환에 따른 조리법, 약물, 건강 법률, 암 환자 수기, 사회 가족 문제, 의료진 윤리와 환자권리 등의 직접적인 건강정보뿐 만 아니라 관련된 다양한 정보를 제공하고 있다. 이러한 내용들은 인쇄자료(팸플릿, 브로슈어 등)뿐 만 아니라 전자자료도 제공하고 있으며 건강정보웹사이트를 링크로 제공하고 있으며 관련 협회·연계하고 있는 공공도서관 사이트도 제공하고 있다. 온라인 서비스를 기본으로 제공하고 있는 시점에서 신뢰성, 권위성 있는 다양한 웹사이트 제공이 이루어지고 있다. 이러한 정보원은 사서의 선별 작업을 통해 제공되기도 하는데 건강정보원을 모두 제공하기보다는 이와 같이 병원의 유

형과 환자의 연령, 증상별, 질환별로 환자가 이해하기 쉬운 자료를 선별하여 제공하는 것도 필요하다. 또한 환자교육용자료의 비치가 이루어지고 있는데 건강교육과 건강정보활용교육을 위한 환자교육용자료의 비치는 필수적이라 본다. Schmitt와 Prestigiacom(2013)이 주장한 바와 같이 환자 수준에 적합한 자료가 필요한데 이를 위해 환자용 자료를 제작·생산하는 곳에서 구입하거나 사서가 원자료를 다시 제작하여 비치하는 방법이 있을 것이다. 병원도서관에서 제공하는 자료들은 다양한 언어로 제공되어야 하는데 다수 병원도서관에서 제공하고 있는 MedlinePlus®의 경우 기본적으로 스페인어 사이트를 제공하고 있으며 이 외 정보원의 경우 일부 병원도서관에서는 20~40개국의 언어로 이루어진 건강정보원을 제공하고 있다. 영어 이외의 다양한 언어를 사용하는 환자들의 이용까지 고려하고 이를 배려하는 서비스로 볼 수 있다. 장애인을 위하여 점자책을 제공하고 있는 병원도서관도 있는데 IFLA(2000)에서 제시한 바와 같이 이들을 위한 서비스 역시 간과해서는 안 될 것이다.

넷째, 건강(정보)교육 및 프로그램을 살펴보면, 건강교육(프로그램)에 있어서는 재활·부모 장애인식교육·임산부·암 생존자 프로그램·특정 질환 관리·심폐소생술교육·약물투여교육 등의 프로그램을 제공하고 있다. 건강관련 프로그램의 경우 지역공공도서관·지역공동체·의학도서관·병원과의 연계를 통하여 서비스를 제공하고 있다. 병원도서관의 경우 단독으로 환자에게 프로그램을 계획하여 제공하기에는 프로그램 유형이나 강사에 있어 한계가 있을 수 있기 때문에 관련 기관과 연계한 프로그램 제공

을 통하여 유형 및 내용의 범위를 확대시킬 필요가 있을 것이다. 건강정보·교육·프로그램을 제공하는 병원도서관은 다수인데 반하여 건강정보활용교육 제공은 적은 편이다. 환자가 필요한 정보를 인적자원이 모두 검색하여 제공하겠다는 환자배려의 의미인지 다른 이유에서 인지는 정확히 알 수 없으나 스스로 또는 가족이 건강정보를 검색하여 이용할 수 있는 건강정보활용교육(자료유형, 검색 방법 등)도 중요하다. Burnham과 Peterson(2005), Beschnett와 Bulger(2013), Platts와Ransom(2015), DeRosa와 Stribling(2018), Grabeel과 Tester(2018) 등은 병원도서관에서의 환자 대상 건강정보활용교육의 필요성을 강조한 바와 같이 이에 대한 교육도 활발히 수행될 필요가 있다.

다섯째, 기타 서비스의 경우 환자의 질문에 대한 우편 답신 서비스는 인터넷이 널리 이용되고 있는 시점에서 일반적인 서비스는 아니다. 그러나 모든 환자가 인터넷을 이용할 수 있다고 볼 수는 없기 때문에 일부 환자들을 위해서는 필요한 서비스이다. 우편 답신 서비스를 제공한다는 점과 모든 답변 서비스는 비밀보장이 된다는 점 모두 중요하다. 또한 듣는 것을 선호하는 이용자들을 위한 팟캐스트 서비스, 군인 환자·가족을 위한 병원도서관서비스도 특징이다. 마지막으로 병원도서관에서 GetWellNetwork, NICCU Family Support, Teen Impact, UpToDate, Webcasts, Ask Me 3, Classes and Support Groups, Mini-Med School, My HealteVet, 건강퀴즈, 키워드 클라우드 서비스, 최신도서·서평서비스 등의 다양하고 새로운 서비스를 제공하고 있다는 점이다. 특히 의사들이 연구·치료발전에 대해 토론하는 내용을

담은 팟캐스트의 제공, 의료 전문가가 가르치는 강의 시리즈 및 의대생의 연구주제에 대한 심층정보를 환자가 시청 가능한 서비스(Mini-Med School) 그리고 연구진과 의사들이 다양한 건강주제에 대해 논의하는 것에 참여할 수 있는 무료커뮤니티 강의(Webcasts Service) 등은 그 만큼 환자들이 건강정보·지식에 대한 관심이 과거보다 증가하고 있기 때문에 새롭게 등장하는 서비스로 볼 수 있다. 이러한 차별화된 서비스는 환자들로 하여금 스스로, 적극적으로 건강·치료·치유에 관심을 가지도록 할 수 있으며 병원·병원도서관의 홍보에도 중요하다 할 수 있다. 그리고 이러한 서비스들은 접근이 용이한 방법으로 이루어짐과 동시에 다양한 정보제공으로 이루어져야 할 것이다.

6. 결론 및 제언

본 연구는 실제 국외 병원도서관에서의 환자 대상 건강정보서비스 사례를 통한 시사점을 제시하고자 수행하였다. 이를 위하여 병원도서관의 정의, 병원도서관 관련 가이드라인 및 기준에서 제시하고 있는 건강정보서비스 영역과 병원도서관에서의 환자이용자 건강정보서비스 제공의 중요성을 강조한 선행연구를 기반으로 하였다. 사례조사를 위하여 89개 병원도서관이 선정되었으며 89개 전체의 일반적인 서비스와 차별화된 서비스를 제시하였다. 이에 따른 병원도서관 제공, 인적자원, 내용·자료, 교육·프로그램 측면에서의 결론 및 제언은 다음과 같다.

첫째, 본 연구조사 대상 89개에서는 미국이 대부분을 차지하였으며 이외 호주, 영국, 캐나다

다 병원도서관에서도 건강정보서비스를 제공하고 있다. 특히 미국에서는 우수 병원으로 선정된 종합병원 및 어린이병원의 대부분 병원도서관 그리고 전문병원도서관에서, 전문병원에서도 분야별로 건강정보서비스를 제공하는 것으로 나타났다. 환자대상의 병원도서관 존재 및 병원도서관에서 건강정보서비스를 제공한다는 점이 국외에서의 일반적인 인식으로 볼 수 있으며 국내에서도 이러한 인식이 일반화되어야 할 필요가 있을 것이다. 인식의 전환은 관련 법과 관련자의 인식을 통해 이루어져야 한다. 국내의 경우 『도서관법』과 『한국도서관기준』에 병원도서관 관련 법과 기준이 제시되어 있지만 다른 관종별 도서관에 비해 그 내용이 미흡한 수준이다(이혜영 2018). 법과 기준의 개정을 토대로 실제적으로 병원도서관에서의 도서관 설치 의무를 강화시키고 환자대상의 건강정보서비스 제공의 의무화 및 홍보를 통한 방법으로 인식의 전환이 일어나야 할 것이다.

둘째, 인적자원 측면에서 보았을 때, 국외 병원도서관에서는 사서, 건강정보전문사서, 의학전문사서, 사회복지사, 건강교육전문가, 자원봉사자 등을 배치하고 있다. 국내 병원도서관에서 환자대상의 건강정보서비스를 위해서는 의학전문사서 단독 또는 의학전문사서를 비롯하여 사서나 건강정보전문사서의 배치가 함께 이루어지는 방법을 모색해야 할 것이다. 그러나 의학전문사서 단독의 서비스는 업무 부담을 과중시킬 수 있기 때문에 후자의 방법을 고려해 볼 필요가 있다. 건강정보지식을 가지고 있는 사서나 건강정보전문사서 양성을 위해서는 학부에서 이들을 위한 교육과정이 필요하며 한국의학도서관협회에서 의학사서 대상의 교육이 진행되듯이 한국도서관

협회에서도 사서의 건강정보 지식 습득과 건강정보전문사서 양성을 위한 교육이 실시되어야 할 것이다. 자원봉사자는 사서 또는 건강정보전문사서의 간단한 업무를 분담하고 병원도서관을 이용하는 환자와의 친밀한 관계를 위해서 필요한 인적자원이다. 자원봉사자의 배치에 있어서 도서관의 간단한 업무를 수행하더라도 업무 수행에 합당한 자격요건을 제시할 필요가 있을 것이다. 또한 자원봉사자의 경우 관련 학부생들의 방학 동안의 참여·실습도 고려해 볼 수 있을 것이다. 그리고 이러한 모든 인적자원은 꾸준한 계속교육이 이루어질 수 있도록 병원도서관이나 관련 협회에서의 강의, 교육과정 등을 지원해야 할 것이다.

셋째, 국외 병원도서관에서 제공하고 있는 건강정보내용은 건강에 관련된 정보는 다양하게 제공하고 있다. 자료는 인쇄자료(도서)를 기본으로 전자저널, 데이터베이스, 뉴스레터, 브로슈어, 팸플릿, DVD, 건강정보 웹사이트, 자가진단 도구 등 다양하다. 모든 자료는 사서가 한 번 더 선정하는 과정이 필요하며 환자의 가독성을 고려하여 병원도서관 자체에서 제작하는 점도 검토해 볼 수 있다. 뉴스레터, 브로슈어, 팸플릿 등은 병원도서관이 중심이 되어 제작 후 도서관뿐만 아니라 진료실 옆에 비치해 둬으로써 병원 내 모든 이용자 대상으로 건강정보를 제공하는 방법도 있다. 최소한 뉴스레터, 브로슈어, 팸플릿 등은 다양한 언어로도 제공되어야 할 것이다. 병원도서관은 모든 건강관련정보를 제공·이용할 수 있는 플랫폼 역할을 수행해야 할 것이다.

넷째, 건강(정보활용)교육 및 프로그램에 있어서는 국외의 경우 건강교육과 프로그램에 중심을 두어 서비스를 제공하고 있으며 중요한 서

비스이다. 관련 기관과의 연계를 통한 다양한 교육 및 프로그램이 제공되어야 하며 단·장기별, 이용자유형별, 질환별 등의 개별적인 주제로의 진행이 필요할 것이다. 이와 함께 도서관 이용, 건강정보유형, 검색이나 전자자원을 직접 이용하기를 원하는 환자들을 위한 건강정보활용교육도 필요하다. 우선 브로슈어로 건강정보활용교육자료를 제공한 후 이용자가 많아질 경우 공개 교육을 실시할 수도 있으며 이용자 범위를 확대시켜 환자·보호자대상으로 진행시킬 수도 있다. 신청자가 적어 일대일로 교육이 이루어져야 할 상황이라면 관련 학과 졸업생이 단기간에 교육업무를 맡는 방법도 고려해 볼 수 있다. 반드시 이에 대한 지식을 가지고 있는 인적자원에 의해 수행되어야 할 것이다.

이러한 모든 서비스는 온·오프라인으로 제공이 가능해야 하며 접근이 용이해야 한다. 좀 더

다양한 서비스 제공을 위해 다른 병원도서관의 서비스를 벤치마킹 하는 방법이 있으며 공모전을 통한 서비스 개발을 시도해 볼 수 있다.

국의 사례를 통해서 살펴본 결과, 국내의 경우 자발적으로 병원도서관 설치가 이루어지지 않을 경우 그 설치의무를 법, 기준으로 강화 후 학계·현장 중심으로 인식전환이 있어야 하며 인적자원 양성을 위한 교육현장과 협회에서의 양성교육 실시·자격제시 및 계속교육 지원, 건강정보서비스의 의무화 및 다양한 교육과 프로그램 지원을 제공하여야 할 것이다. 또한 병원도서관이 설치되었다면 도서관 관련 서비스 및 이러한 서비스는 도서관이 중심이 되어 진행되고 있음을 알려주는 홍보도 중요하다. 이러한 홍보는 병원뿐 만 아니라 병원도서관과 연계를 맺고 있는 지역공공도서관이나 공동체를 통해서도 필요하다.

참 고 문 헌

- 남재우, 박태연. 2014. 공공도서관 이용자의 건강정보서비스 수용의도에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 48(2): 221-240.
- 노영희, 오상희. 2011. 공공도서관의 소비자건강정보서비스에 대한 이용자인식 조사연구. 『한국도서관·정보학회지』, 42(3): 45-77.
- 노영희. 2014. 공공도서관과 의학도서관의 건강정보서비스 제공현황 비교 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 45(2): 339-360.
- 이혜영. 2018. 국내 병원도서관 관련 기준 및 현황. 『한국비블리아학회지』, 29(4): 179-202.
- 이혜영. 2019. 병원도서관 가이드라인에 기반한 환자서비스 유형 및 현황. 『한국비블리아학회지』, 30(2): 89-116.
- 한국도서관협회. 2009. 『도서관편람』. 서울: 한국도서관협회.
- 한국도서관협회. 2010. 『문헌정보학용어사전』. 서울: 한국도서관협회.

- 한국도서관협회. 2013. 『2013년판 한국도서관기준』. 서울: 한국도서관협회.
- 홍기선. 2005. 소비자 보건정보서비스의 활성화 방안 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 36(2): 263-281.
- American Library Association. 1944. "New Hospital Library Committee Formed." *Bulletin of the Medical Library Association*, 32(4): 510-511.
- American Library Association. 1948. "Hospital Libraries." *Bulletin of the Medical Library Association*, 36(4): 396-7.
- American Library Association. 1948. *Objectives and Standards for Hospital Libraries*. Chicago, IL: American Library Association.
- American Library Association. 1970. *Standards for Library Service to Health Care Institutions*. Chicago, IL: American Library Association.
- Arbeitsgemeinschaft für Medizinisches Bibliothekswesen e. V. 2003. *Erklärung der Deutschen Patientenbibliothek*. [online]. [cited 2019.7.9].
<https://bibliotheksportal.de/content/uploads/2017/12/Erkl%C3%A4rung_Patientenbibliotheken_2003.pdf>.
- Australian Library and Information Association, 2008. *Guidelines for Australian Health Libraries 4th Edition*. Deakin, ACT: Australian Library and Information Association. [online]. [cited 2019.7.9].
<<https://read.alia.org.au/guidelines-australian-health-libraries-4th-edition>>.
- Bandy, Margaret et al. 2008. "Standards for Hospital Libraries 2007." *Journal of the Medical Library Association*, 96(2): 162-169. [online]. [cited 2019.7.11].
<<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2268237/>>.
- Bschnecht, Anne and Jim Bulger. 2013. "Patient Education and the Hospital Library: Opportunities for Involvement." *Journal of Hospital Librarianship*, 13(1): 42-46.
- Burnham, Erica and Eileen Beany Peterson. 2005. "Health Information Literacy: A Library Case Study." *Library Trends*, 53(3): 422-433.
- Buston, L. C. and R. R. Pauly. 2013. "A Librarian's Role in Enhancing Patients' Knowledge and Self-Advocacy." *Journal of Hospital Librarianship*, 13(4): 362-372.
- Charbonneau, Deborah H. and T. Elizabeth Workman. 2002. "Providing Online Health Information in Many Languages: A Utah Hospital Library Experience." *Journal of Hospital Librarianship*, 2(3): 39-49.
- Collen, F. Bobbie and Krikor Soghikian. 1974. "A Health Education Library for Patients." *Health Services Reports*, 89(3): 236-243.
- Collins, B. W. 1998. "Medical Self-Managing - The Hospital Librarian's Role." *Medical Reference*

- Services Quarterly*, 17(3): 59-70.
- Cumming, E. E. 1971. "Children in Hospital: Do They Need a Library Service?" *Book Trolley*, 3(3): 3-9.
- Daines, Guy. 2007. Response to the "Draft Report on Current Practice with Regard to Provision on Information to Patients on Medicinal Products." Health Libraries Group for CILIP. [online]. [cited 2019.7.11].
<<https://archive.cilip.org.uk/health-libraries-group/policy/policy-details>>.
- DeRosa, Antonio P. and Judy C. Stribling. 2018. "A Case Report of Health Seminars Supporting Patient Education, Engagement, and Health Literacy." *Journal of Consumer Health on the Internet*, 22(3): 238-243.
- Durbach, Edna. 1989. "A Health Sciences Library for Patients and Their Families." *Dimensions in Health Service*, 66(6): 36-38.
- Egeland, Mindwell. 2015. "Hospital Librarians: From Consumer Health to Patient Education and Beyond." *Journal of Hospital Librarianship*, 15(1): 65-76.
- Fierberg, Joan. 1983. "The Hospital Library as a Focus of Patient Education Activities and Resources." *Bulletin of the Medical Library Association*, 71(2): 224-226.
- Forrest, Margaret E. S. 1998. "Fifty Years of Patients' Libraries." *Health Libraries Review*, 15: 267-278.
- Glockner, Brigitte. 2001. "Hospital Patient Libraries and Information Services in Australia." *Australian Health Review*, 24(4): 156-162.
- Grabeel, Kelsey L and Emily Tester. 2018. "Patient Education: A Change in Review." *Journal of Consumer Health on the Internet*, 22(3): 229-237.
- Green, E. and S. I. Schwab. 1919. "The Therapeutic Use of a Hospital Library." *Hospital Social Service Quarterly*, 1(3): 147-157.
- Harris, Cheryl Lynn. 1978. "Hospital-Based Patient Education Programs and the Role of the Hospital Librarian." *Bulletin of the Medical Library Association*, 66(2): 1978.
- International Federation of Library Associations and Institutions. 1984. *Guidelines for Libraries Serving Hospital Patients and Disabled People in the Community*. The Hague: The Federation.
- International Federation of Library Associations and Institutions. 2000. *Guidelines for Libraries Serving Hospital Patients and the Elderly and Disabled in Long-term Care Facilities*. The Hague: IFLA Headquarters. [online]. [cited 2019.7.5].
<<https://www.ifla.org/publications/ifla-professional-reports-61?og=8708>>.

- Justice, Adela V. and Sarah S. Stone. 2017. "Service and Synergy: Four Professions, One Focus at The Learning Center." *Journal of Consumer Health on the Internet*, 21(3): 239-250.
- King, Colette and Susan Hornby. 2003. "Access for All? A Survey of Health Librarians in the Northwest of England on Provision of Information to Patients." *Health Information and Libraries Journal*, 20: 205-214.
- Knowles, J. H. 1977. "Responsibility for Health." *Science*, 198(16): 1103.
- Ladd, Dana. 2016. "Health and Wellness Programs in a Patient Library: Program Development and Brief Assessment." *Journal of Hospital Librarianship*, 16(3): 233-239.
- Linder, Katherine L. and Lia Sabbagh. 2004. "In a New Element: Medical Librarians Making Patient Education Rounds." *Journal of the Medical Library Association*, 92(1): 94-97.
- Loomis, M. L. W. 1899. "Plan for a Hospital Library." *Library Journal*, 24(3): 110.
- Mayer, Susan H. 2014. "Redesigning Services in a Patient Education Resource Center Setting: A DMAIC Quality Improvement Project." *Journal of Hospital Librarianship*, 14: 140-148.
- Medical Library Association. 1984. *Minimum Standards for Health Sciences Libraries in Hospitals*. Chicago, IL: The Association.
- Panella, Nancy Mary. 1996. "The Patients' Library Movement: An Overview of Early Efforts in the United States to Establish Organized Libraries for Hospital Patients." *Journal of the Medical Library Association*, 84(1): 52-62.
- Platts, Barbara A. and Janette F. Ransom. 2015. "Adding Value - Supporting Patient Education Services at the Bedside." *Journal of Hospital Librarianship*, 15(3): 262-273.
- Reed, E. W. 1932. "Establishment and Value of the Hospital Library." *Transactions of the American Hospital Association*, 34: 674-682.
- Resnik, D. B. 2007. "Responsibility for Health: Personal, Social, and Environmental." *Journal of Medical Ethics*, 33(8): 444-445.
- Riedner, Mary Beth. 2015. "Librarians' Role as Part of the Care Team for Alzheimer's Patients." *Journal of Consumer Health on the Internet*, 19(2): 143-147.
- Roth, Britain G. 1978. "Health Information for Patients: The Hospital Library's Role." *Bulletin of the Medical Library Association*, 66(1): 14-18.
- Rothstein, Julie A. 1993. "Ethics and the Role of the Medical Librarian: Health Care Information and the New Consumer." *Bulletin of the Medical Library Association*, 81(3): 253-259.
- Schmitt, Paul J. and Charles J. Prestigiacomo. 2013. "Readability of Neurosurgery-Related Patient Education Materials Provided by the American Association of Neurological Surgeons and the National Library of Medicine and National Institutes of Health." *World*

Neurosurgery, 80(5): 33-39.

Truccolo, Ivana. 2016. "Teaching and Learning in Action." *Health Information & Libraries Journal*, 33: 161-166.

[웹사이트]

국가법령정보센터. [online]. [cited 2019.7.1].

〈<http://www.law.go.kr/lsSc.do?menuId=0&p1=&query=%EB%8F%84%EC%84%9C%EA%B4%80%EB%B2%95%20%EC%8B%9C%ED%96%89%EB%A0%B9#undefined>〉.

위크넷 직업사전. [online]. [cited 2019.7.9]

〈https://search.daum.net/search?w=tot&DA=YZR&t__nil_searchbox=btn&sug=&sgo=&q=%EC%82%AC%ED%9A%8C%EB%B3%B5%EC%A7%80%EC%82%AC〉.

MedlinePlus®. [online]. [cited 2019.7.9] 〈<https://medlineplus.gov/>〉.

U. S. Department of Health and Human Services. [online]. [cited 2019.7.9].

〈<https://healthfinder.gov/>〉.

U. S. News. The Best Hospitals 2018-19 Honor Roll. [online]. [cited 2019.6.19].

〈<https://health.usnews.com/health-care/best-hospitals/slideshows/the-honor-roll-of-best-hospitals>〉.

[차별화 건강정보서비스 조사대상 병원도서관 웹사이트 목록]

AMITA Health-Health Information Centers. [online]. [cited 2019.6.24].

〈<https://www.amitahealth.org/patient-resources/medical-resources>〉.

Anova Cancer Care's Health Library. [online]. [cited 2019.6.24].

〈<https://anovacancercare.com/patients/health-information>〉.

Brigham and Women's Hospital의 Michele and Howard Kessler Health Education Library. [online]. [cited 2019.6.24].

〈<https://www.brighamandwomens.org/patients-and-families/kessler-library/kessler-health-education-library>〉.

Children's hospital Los Angeles-Family Resource Center. [online]. [cited 2019.6.24].

〈<https://www.chla.org/family-resource-center>〉.

Grand River Hospital Advancing Exceptional Care의 J. Wesley Graham Patient and Family Resource Center. [online]. [cited 2019.6.24].

〈<http://www.grhosp.on.ca/care/services-departments/cancer/resource-centre>〉.

- Johns Hopkins Bayview Medical Center의 Community Health Library. [online]. [cited 2019.6.24].
〈https://www.hopkinsmedicine.org/johns_hopkins_bayview/patient_visitor_amenities/community_health_library/index.html〉.
- Marianjoy Rehabilitation Hospital의 Medical Library. [online]. [cited 2019.6.24].
〈<http://www.informationconnections.org/ContactUs/Default.aspx>〉.
- Middlesex Hospital Cancer Center의 Patient Resource Library. [online]. [cited 2019.6.24].
〈<https://middlesexhealth.org/learning-center>〉.
- Montreal Neurological Institute and Hospital의 Neuro-Patient Resource Center. [online]. [cited 2019.6.24].
〈<https://www.mcgill.ca/neuro/patients-visitors/patient-library>〉.
- NorthShore University Health System-Highland Park Hospital의 Myra Rubenstein Weis Health Resource Center. [online]. [cited 2019.6.24].
〈<https://www.northshore.org/health-resources/health-resource-center/>〉.
- Northwestern Medicine의 Alberto Culver Health Learning Center. [online]. [cited 2019.6.24].
〈<https://www.nm.org/patients-and-visitors/patient-education/health-learning-center> ;
<https://breastfeeding-corecollection.weebly.com/about-us.html>〉.
- NYU Langone Medical Center의 Patient Libraries. [online]. [cited 2019.6.24].
〈<https://nyulangone.org/patient-family-support>〉.
- Perth Children's Hospital(Princess Margaret Hospital) Family Resource Centre. [online]. [cited 2019.6.24].
〈<https://pch.health.wa.gov.au/For-patients-and-visitors/Amenities-Facilities/Family-Resource-Centre>〉.
- Saint Peter's University Hospital Medical Library. [online]. [cited 2019.6.24].
〈<https://www.saintpetershcs.com/Patients/Medical-Library>〉.
- Stanford Health Library. [online]. [cited 2019.6.24].
〈<https://stanfordhealthcare.org/for-patients-visitors/health-library.html>〉.
- The Royal Mental Health Community Library. [online]. [cited 2019.6.24].
〈<http://www.theroyal.ca/mental-health-centre/patients-and-families/mental-health-and-addictions-resource-centre/ottawa/>〉.
- The University of Texas MD Anderson Cancer Center의 Patient Family Library and The Learning Center. [online]. [cited 2019.6.24].
〈<https://www.mdanderson.org/patients-family/becoming-our-patient/while-youre-here/the-learning-center.html>〉.
- UCSF Mount Zion Medical Center의 UCSF Patient Health Library. [online]. [cited 2019.6.24].

〈https://www.ucsfhealth.org/services/patient_health_library/〉.

U.S. Department of Veterans Affairs James A. Haley Veterans' Hospital의 Patients' Library and PERC. [online]. [cited 2019.6.24].

〈<https://www.tampa.va.gov/services/Library.asp>〉.

Wellstar Health System. [online]. [cited 2019.6.24].

〈<https://www.wellstar.org/medical-care/pages/all-medical-care.aspx>〉.

• 국문 참고자료의 영어 표기

(English translation / romanization of references originally written in Korean)

Hong, Ki-Sun. 2005. "A Study for Activation of Consumer Health Information Service." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 36(2): 263-281.

Korean Library Association. 2009. *Library Handbook*. Seoul: Korean Library Association.

Korean Library Association. 2010. *The Glossary of Library and Information Science*. Seoul: Korean Library Association.

Korean Library Association. 2013. *2013 Korean Library Standards*. Seoul: Korean Library Association.

Nam, Jaewoo and Taeyeon Park. 2014. "A Study on Intention of Accepting for Consumer Health Information Services in Public Libraries." *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 48(2): 221-240.

Noh, Younghee and Sanghee Oh. 2011. "An Analysis of Users' Perception of Providing CHI Services in Public Libraries." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 42(3): 45-77.

Noh, Younghee. 2014. "Study Comparing the Provision of Health Information Service by Public and Medical Libraries." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 45(2): 339-360.

Rhee, Hey-Young. 2018. "Guidelines and Status of Hospital Library in Korea: for Patients and Carers." *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 29(4): 179-202.

Rhee, Hey-Young. 2019. "Types and Status of Patient Services based on Hospital Library Guidelines." *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 30(2): 89-116.

[부록 1] 미국 내 우수한 병원 20개 중 15개, 미국 내 우수한 어린이병원 10개 중 6개

U. S. News(2019)에서 선정·발표한 2018-2019년에 해당되는 미국 내 우수한 병원 20개와 이 중 본 연구를 위해 선정된 75개에 포함되어 있는 15개 병원(이탤릭체로 표시)

Mayo Clinic, Rochester, Minnesota
Cleveland Clinic
Johns Hopkins Hospital, Baltimore
Massachusetts General Hospital, Boston
University of Michigan Hospitals-Michigan Medicine, Ann Arbor
UCSF Medical Center, San Francisco
UCLA Medical Center, Los Angeles
Cedars-Sinai Medical Center, Los Angeles
Stanford Health Care-Stanford Hospital, Stanford, California
New York-Presbyterian Hospital, New York
Barnes-Jewish Hospital, St. Louis
Mayo Clinic Phoenix
Northwestern Memorial hospital, Chicago
Hospitals of the University of Pennsylvania-Penn Presbyterian, Philadelphia
NYU Langone Hospitals, New York
UPMC Presbyterian Shadyside, Pittsburgh
Vanderbilt University Medical Center, Nashville, Tennessee
Mount Sinai Hospital, New York
Duke University Hospital, Durham, North Carolina
Brigham and Women's Hospital, Boston

U. S. News(2019)에서 선정·발표한 2019-2020년에 해당되는 미국 내 우수한 어린이병원 10개와 이 중 본 연구를 위해 선정된 75개에 포함되어 있는 6개 병원(이탤릭체로 표시)

Boston Children's Hospital
Children's Hospital of Philadelphia
Cincinnati Children's Hospital Medical Center
Texas Children's Hospital, Houston
Children's Hospital Los Angeles
Children's National Medical Center, Washington, D.C.
Nationwide Children's Hospital, Columbus, Ohio
UPMC Children's Hospital of Pittsburgh
John's Hopkins Children's Center, Baltimore
Seattle Children's Hospital
