

지역병원의 기술수준(VII)

저자 : 에드워드스 패터슨(홍콩, 연합기독병원)
 번역 : 신영수 · 김용익 · 권영대(서울대 의대 의료관리학교실),
 서정숙(서울대 보건대학원)

이 글은 최근 일차보건의료에 있어 새로운 접근방법으로 제시되고 있는 「지역의료체계」내에서, 병원이 어떠한 역할을 담당하여야 하며, 그러한 역할을 담당하기 위해서는 어떠한 변화가 필요한지를 제시하고 있다. 그러나 저자가 지적하고 있는 바와 같이 꼭 지역의료체계 개념이 아니더라도 지역사회내에서 주민의 건강증진에 기여하고자 할 때 병원이 어떠한 방향을 취하여야 할 것인가에 대해서 일반론적으로도 많은 시사를 던져주고 있다. 지역의료체계에 대한 최근의 문헌들 중에서 병원에 대해 가장 상세하고 종합적 논의를 전개하고 있어, 널리 소개하고자 한다. 〈譯者〉

차 례

- ★ 1. 들어가는 글
- ★ 2. 지역병원의 새로운 역할
- ★ 3. 병원과 지역
- ★ 4. 지역병원의 관리적 기능
- ★ 5. 임상과정
- ★ 6. 지역병원의 임상적 기능
- ★ 7. 지역병원의 기술적 기능
- ★ 8. 지역병원의 호텔기능
- 9. 지역병원의 교육훈련적 기능
- 10. 맺는 글-전반적 조망

★는 게재분

8. 지역병원의 호텔기능

급식, 세탁, 청소, 침상정리, 유지 등의 기능 수행은 병원에 따라 매우 다양하다. 몇몇 시립병원에서는 이 모든기능을 병원에서 행하지만, 다른 병원에서는 환자 보호자들로 하여금 환자를 위한 이러한 일들의 대부분을 하도록 하고 있다. 두가지 방법 모두 장점과 단점을 갖고 있다. 병원이 이러한 모든 기능들을 수행하는 경우, 질관리의 강력한 요소가 있다. 예를들어 환자들이 제시간에 제대로 된 식사를 하고, 침대요가 깨끗하며, 원할 경우에는 바꾸어주고, 환자의 치료용품에 함부로 손을 대는 사람도 없다는 것은 잘 알려진 사실이다. 그러나 이러한 모든 일들이 비용을 발생시키며 이러한 일들을 수행할 직원을 필요로 한다. 환자의 보호자들이 환자를 돌보는 경우, 병동의 위생상태 관리와 환자들이 원하는 것을 제대로 얻는지의 확인이 어려울 때가 종종 있다. 또한 보호자들이 담배를 피운다든지, 큰 소리로 이야기 한다든지 해서 다른 환자들의 치료를 방해하는 것을 막기가 어려울 수도 있다. 그러나 직원 급여에 있어서는 명백한 절감 효과가 있으며 환자들은 가족들의 도움으로부터 이득을 얻을 수도 있다.

두 방법 사이의 절충안으로서 「모텔(motel)」서비스의 제공이 있을 수 있다. 시골의 경우 병원 구내에 간단한 숙소 건물을 여러채 갖출 수 있고, 도시의 경우 병원 근처에 간단한 방이 여럿 있는 다층 숙박소를 갖출 수 있다. 환자나 그 가족들이 이러한 시설을 빌어서 환자의 상태가 허락하는 경우에 생활을 할 수 있게 한다. 예를들어 복부수술 후에 24시간이나 48시간 정도는 병원에 머무른 후에 이 숙박소 시설로 옮길 수 있다면, 거기서 가족들이 그를 돌보도록 한다. 그곳에는 조리시설이나 음식을 사 먹을 수 있는 시설과 세탁시설이 있을 것이다. 간호사들이 정기적으로 환자들을 둘러보고, 필요한 경우에 의사들도 방문하도록 한다. 만약 문제가 생겨 좀 더 치료를 필요로 할 경우에는 언제라도 병원으로 되돌아갈 수 있다.

만약 병원이 이러한 호텔서비스를 모두 제공하고자 한다면 다음과 같은 점들을 이야기 하고 싶다.

1) 주방(kitchen)

식품은 어떻게 구입하는가? 몇몇 병원은 구입하는 모든 식품을 공급하는 한 명의 공급자와 일년 장기 계약을 맺는다. 하나의 독립회사와 구매 계약을 맺지 않는 병원들도 있다. 시장을 조사하고 값싼 가격으로 식품을 구입하는 경험많은 구매자를 고용하는 경우도 있다. 이런 일은 관련자에게는 힘든 일이지만 질과 절약의 면에서 최고의 결과를 낳은 것으로 보여진다. 부패, 변질의 위험이 있기 때문에 이에 대한 대비는 필요하다. 영양학의 지식을 가진 사람, 아마도 훈련 받은 영양사가 구매를 감독하고, 환자들이 받아들일 수 있는 적합한 일상 식단을 마련해야 할 것이다. 또한 영양사는 필요할 경우 특별한 식단도 마련하여야 한다.

직원 식사를 마련하는 주방과 환자용 주방이 같은 경우도 있을 수 있다. 이런 경우 음식물이 서로 섞이지 않도록, 그리고 직원과 환자들 모두가 필요한 영양 섭취를 할 수 있도록 특별한 주의가 필요하다. 또한 조리기구와 그릇의 구분이 있어야 한다. 환자가 사용한 그릇을 직원들이 이용하기 꺼려하는 것은 이해할 수 있는 일이다. 엄격하게 구분하고 있음을 보여주어야 하고, 청결하고 감염의 위험이 없음을

보장할 수 있는 식기세척법을 채택해야 한다. 가장 좋은 방법은 고온수를 이용하는 것이다.

2) 세탁(laundry)

어떠한 세탁체계를 이용하더라도 사용으로 인해 단순히 더럽혀진 물품과 감염성 물질로 오염된 것 직원들의 작업복 등 3종류는 구분할 필요가 있다. 다른 색깔의 수거함을 놓아둔다든지 해서 수거때부터 구분이 이루어져야 한다. 오염된 세탁물은 더 이상 감염 가능성이 없을 때까지 따로 분리해서 다루어야 한다. 그 다음에야 나머지 세탁물들과 같이 세탁할 수 있다.

몇몇 병원에서는 세탁물을 외부의 계약업자에게 보낸다. 이 경우 오염된 세탁물은 일차로 병원에서 처리를 하든지, 아니면 계약업자가 그 위험성과 안전한 상태가 될 때까지 취해야 하는 작업단계를 분명하게 이해하여야 한다. 이렇게 외부업자와 계약을 맺는 방식은 병원이 작업의 질과 세탁물이 돌아오는데 걸리는 시간에 거의 통제를 가할 수 없기 때문에 병원측으로서는 불만족스러운 경우가 종종있다.

한편으로 병원측이 세탁을 직접할 경우 어떤 기계를 도입해야 할지 결정하기 어려운 경우가 종종 있다. 기계는 고가이며 많은 양의 물과 고압의 증가를 필요로 하며, 종사자들 중 일부는 어느 정도의 복잡한 기술 수준을 필요로 한다. 시골 병원의 경우 번쩍 거리고 녹슬지 않는 철제의 세탁기계는 몇년동안 그대로 방치해 둔 채 세탁실 직원들이 강독에 앉아 돌 위에다 세탁물을 올려놓고 방망이로 두들긴다는 이야기도 있다.

기계를 구입할 경우 제일 먼저 매일 세탁해야 하는 세탁물이 얼마나 되는지를 정확히 파악해야 한다. 그리고 세탁실을 일주일 내내 휴일없이 쉬지않고 운영할 것인지, 아니면 중간중간 쉬는 날을 둘 것 인지를 결정해야 한다. 처음에는 교대없이 한 조만 으로 운영하는 것을 근거로 해서 판단하는 것이 현명할 것이다. 그러다가 작업량이 늘어나게 되면 별도로 기계를 더 구입하지 않아도 단지 하루 2교대제를 도입함으로써 세탁실의 작업능력을 거의 두배로 늘릴 수 있다. 일일 평균 세탁물량과 앞으로의 증가 추세를 알게되면 얼마나 큰 기계가 필요한지 쉽게

계산해 낼 수 있다. 기계의 종류에 대한 유용한 참고는 신용있는 공급자로부터 들을 수 있다.

3) 청소(cleaning)

종종 이 일은 상당히 친한 일로 간주되며, 야망이 없거나 지적 수준이 낮은 사람에게나 적합한 일로 여겨지곤 한다. 그러나 병원의 청결도는 환자에 대한 병원의 관심을 나타내는 지표이며, 청소원들은 자신이 병원 서비스 업무의 중요한 부분을 맡고 있다는 것을 자각할 필요가 있다. 또한 청결 유지가 되지 않을 경우 환자의 치료 성적에 어떻게 영향을 미칠 수 있나를 이해해야 한다.

병원을 지을 경우 쉽게 청소할 수 있는 표면재질을 선택하도록 신경을 써야한다. 수술장이나 분만실의 경우 이 문제가 특히 중요하지만 건물 전체에 대해서도 고려를 해야한다. 바닥과 벽이 맞닿는 모서리를 곡면으로 처리한다면 먼지가 쌓일 가능성이 줄어들 것이다. 흰색 도료를 칠한 벽은 몇일 동안은 깨끗해 보이지만, 곧 지워지지 않는 얼룩이 생긴다. 어느 경우든 흰색 도료나 디스텨퍼(distemper)를 쓴 경우에는 주기적으로 새로 칠을 해야하지만, 플라스틱이나 PVC로 표면을 한 경우 시공시에는 비용이 많이 드는 반면에 물걸레로 닦아 주기만 하면 몇년 동안은 청결 상태를 유지할 수 있다.

청소원들은 환자들과 매일 접촉을 하기 때문에 친절하고 따뜻한 태도를 몸에 익히도록 해야한다. 환자들은 간호사나 의사와는 이야기 하기를 꺼리는 반면에 청소원들과는 쉽게 대화를 나누는 경우가 종종있다. 청소원들은 어떻게 환자를 도와 줄 수 있는지, 질문을 받았을 때 어떻게 대답해야 하나를 알 필요가 있다. 그들은 건강규칙(Rules of Health)을 알 필요가 있다. 다른 곳에서도 이야기 하겠지만, 청소원들은 병원 내에서 그리고 저녁에 집에 돌아 갔을 때는 지역사회에서, 건강소식을 전하는 병원의 중요한 대사라고 할 수 있다. 그들은 지역의 보건 문제에 대한 이야기를 들을 기회를 가져야 하며, 그들의 의문점에 대해 답을 들을 기회를 가져야 한다.

청소원과 환자의 접촉시에 환자가 편의를 부탁한다든지 청소원의 작은 서비스에 대해 금품을 요구함으로써 인해 소규모의 뇌물이나 부패가 발생할 수 있다. 따라서

해도 좋은 일과 해서는 안되는 일에 대해 확실한 행동과 분명한 규칙이 필요하다.

청소원에 관해 했던 이야기들은 운반원에게도 역시 적용될 수 있다. 그들에게 적절한 훈련과 지시를 주도록 보다 많은 주의를 기울여야 하며, 그들이 병원 종사자들 중 중요한 사람이라는 것을 인식할 수 있도록 도와주어야 한다. 운반원의 일은 자신의 일에 대한 의무감과 책임감을 필요로 한다. 이 부문에서는 노동조합이 분쟁이 가끔 생기는데, 개인의 악의가 병원의 분위기를 망쳐놓지 않도록 주의해야 한다.

4) 물류(logistics)

이 말은 원래 병참이라는 군사 용어에서 유래된 것으로 병력과 장비를 운반하고, 보관, 공급하는 뜻으로 정의되었다. 현재는 비군사적인 의미로서 필요한 물품과 장비의 기획, 예산, 조달, 분배, 저장, 통제, 유지, 보수, 대체 등을 뜻하는 말로 널리 쓰이고 있다. 이론 상으로는 하나의 과정으로 간주될 수 있지만 실제로는 적어도 세가지 부문으로 나누어질 수 있다. 기획, 예산, 조달부문은 관리와 관련이 있는 것으로, 앞에서 지역 병원의 관리적 기능중 재정, 구매에서 언급하였다. 분배, 저장과 통제는 역시 저장부문에 언급한 바 있다. 유지, 보수와 대체는 여기서 언급하고자 하며 운송에 대해서도 덧붙여 이야기하고자 한다.

5) 유지(maintenance)

규모를 불문하고 모든 병원들은 구조물과 장비가 제대로 작동할 수 있도록 정기적인 유지·점검을 필요로 한다. 구조물에 정기적인 보호 도장을 하지 않는다거나 장비를 제대로 유지하지 않는 일은 잘못된 절약이다. 개도국의 경우 잘못 다루거나 한번도 서비스를 받지 않음으로 인해 전 의료장비의 30~60%가 사용불능인 것으로 추정된다. 이는 회피해야 하는 우스꽝스러운 상황이다. 전력 공급과 배관공사를 포함한 병원구조에 대해 적절한 유지계획이 마련되어야 한다. 사전 예방유지가 비용이 많이 들고 불필요한 것으로 보일지 모르지만, 시간이 지나면 정당하는 것을 보여줄 것이다. 유지계획이 실제로 만족스럽게 수행되는지 확인할 수 있도록 고위 행정직 종사자가 점검을 해야 한다. 의료장비의 유지 작업을 수행하는 직원은 제대로

훈련을 받은 사람이라야 한다. 능력만 있다면 장비를 공급한 회사측과 유지, 보수계약을 맺는 것이 바람직한 경우가 자주 있다. 훈련받은 기술자를 부르는 것이 가능할 경우에는 병원의 전기기사로 하여금 복잡한 기계를 만지도록 하는 위협을 무릅쓰게 해서는 안된다.

의료장비에 가장 해가 되는 것은 열, 먼지, 습기와 운반이다. 기계를 구입할 때 이러한 점들을 고려해야 한다. 또 고려해야 할 점은 표준화 문제이다. 장비의 일부, 예를 들어 심전도계를 추가로 구입한다고 할 때, 꼭 다른 종류라야 하는 충분한 이유가 없는 한 새로 구입하는 것은 기존의 것과 같은 기종으로 구입하는 것이 좋다. 사용자가 그 장비에 보다 익숙하고, 정확하게 사용할 수 있을 것이다.

6) 운송(transport)

모든 병원은 자체의 운송수단을 필요로 한다. 도시의 경우 물품과 사람을 다른 수단에 의해 운반이 가능하기 때문에 그 필요성이 덜할지 모르나, 시골의 경우에는 병원 자체 운송수단에 대한 필요성이 크다. 이 필요성을 검토할 경우 그 지역의료체계의 필요성을 고려해야 한다. 운송은 그 지역과의 협조가 전체 보건활동에 크게

기여할 수 있는 부문이다.

병원운송부문의 경우 각 자동차의 업무수행기록을 보관할 필요성, 재정적 고려라기 보다는 정차 확장의 필요성을 판단하기 위해서, 운행을 요구한 사람이나 부서를 분명하게 기록한 업무일지의 필요성 등의 다소 명확한 특징들이 있다. 엔진 유지와 부품 사용 뿐만 아니라 연료요구도 기록해야 한다.

자동차를 병원에 기부할 경우 문제가 생길 수도 있다. 부자들이 구급차를 병원에 기부하고자(아마도 자신의 이름을 측면에다 써놓고) 하는 것은 흔한 일이지만, 구급차는 연료가 많이 들고 오직 한 가지 일만을 제대로 수행할 수 있는 무겁고 투박한 자동차이다. 아마도 7인승 밴(van)이 병원에 더 도움이 될지도 모르나, 불행히도 그리 큰 매력을 주지는 못한다.

운전사는 승객뿐만 아니라 자동차 자체에 대해서도 큰 책임을 지는 사람이기 때문에 신중하게 선택해야 한다. 운전사는 승인없이 태워서는 안되며, 제대로 관리를 해서 연료나 부품을 빼돌릴 가능성은 없어야 한다. 다른 부문과 마찬가지로 매끄러운 운영은 적절한 관리의 결과이며 전체 보건활동의 모든 구성원들이 주의를 기울인 결과이다. <계속>