

일본 성마리아 병원 연수기(1차)

- St. Mary's Hospital을 다녀와서 -

공혜레나 수녀

(가톨릭대학교 성모자애병원)



출국 전 며칠간 매우 들떠있었다.

기분이 좋은 것도 아니면서 무엇인가에 묶여있는 듯한 그런 느낌은 가슴을 안으로 안으로 조여들게끔 하였었다. 연수라는 타이틀을 가지고 일본 후코오카行 비행기에 몸을 싣고서야 비로소 모든 Schedule이 진행되고 있는 현실상황에 내가 있음을 깨닫게 되었다. 그리고 무엇인가 묶여있는 듯한 그런 느낌의 정체를 알아채리는 데는 그다지 많은 시간이 필요치 않았다.

가슴이 넓어지고 편안해 지는 기분 그것은 언어의 장벽에 대한 불안감에서 빼죽고개를 내밀고 '지금에 와서 어찌랴! 될대로 되라

~'고 자존심을 추켜세워 준 이후부터였으니...

어떻게 의사소통 할 것인가? 그것이 나와 우리팀 멤버들에게는 가장 큰 문제이자 걸림돌이었다. 일본어, 영어, 한국어, 한문 그리고 Body language

그 중 뚜렷한 자신감은 부끄럽게도 Body language 그것 뿐이었었으니 두말할 필요가 없잖은가? 팀원 모두가 짧은 일본어 실력 때문에 '우리는 뭉치면 살고 흩어지면 망신이다'라는 슬로건으로 서로가 서로에게 필요충분한 보필이 되어주기로 맹서 아닌 맹서를 해야만 했었다. 그렇게 우리는 하루 이틀 언어의 장벽을 넘어 Marian House II에서의 생활에 적응해 나갈 수 있었다.

日本에 대한 인상이 어떻습니까?

최근 내 주변 사람들에게서 흔히 듣게 되는 질문 중의 하나이다. '글쎄요' 또한 내가 쉽게 하는 대답이리라. 길쭉한 나라의 그 일부부분을 보고와서 전체를 어찌 대변할 수 있

오라만은 내가 머물렀던 구루메市 더 넓게는 큐슈(九州)현에 대한 나의 인상은 이러했다.

사람들은 대부분 넘치게 친절했다. 도와주려는 태도에서 감동적 차원을 넘어우리의 가슴을 흔들어 놓을 때가 많았다. '감사합니다(ありがとうございます)', '죄송합니다(すみません)', '잠시 기다려 주십시오(ちょっとまってください)', '안녕하십니까(おはようございます)'라는 인사말에 배어나오는 그들의 태도와 자세는 겸손함과 자연스러움을 배울 수 있었다. 그들의 인사성은 인간관계에 있어서 중요한 자산이요, 꼭 본받을 만한 것이었다.

도로는 깨끗했고 마을 마을의 작은 골목길 또한 그러하였다. 집들은 아담하고 화려하지 않았으며, 낮은 담장 너머 보이는 집안 뜰은 좁지만 아기자기하여 부지런한 집주인의 가꾸는 정성과 손길을 읽기에 충분하였다. '작은 것이 아름답다'는 문구처럼 작은 것이 정말 아름다운 것임을 느끼게 하는 나라였다.

도로변에 잡상인들이나 포장마차가 없다는 것이 인상적이었고, 상점 밖으로 물건들을 쌓아놓거나 진열해 놓는 우리나라의 점포나 상점들과는 달리 상점 밖은 언제나 깨끗이 정리되어 있다는 것이 인상적이었다. 그것은 나보다는 남을 배려하고 남에게 피해를 주지 않으려는 그들의 삶의 태도에서 비롯된 것으로 생각된다.

또 하나 인상적이었던 것은 교통법규를 잘 지키는 운전자들과 시민들이다.

움직이는 차들은 하나 같이 정규속도를 잘

지키고 신호등의 안내를 존중한다. 그리고 도로에서의 무인속도 측정기를 거의 볼 수 없었다.

정말 그 나라는 친절하고, 깨끗하며, 남을 배려할 줄 알고, 질서를 잘 지키는 사람들이 모여 사는 곳이었다.

후코오카 공항에 착륙하여 우리팀의 연수지인 St. Mary's Hospital이 있는 구루메市까지는 승합차로 1시간 정도 소요되었다.

St. Mary's Hospital은 1388bed(일반병상 1187bed, 요양병상 101bed, 정신병상 100bed) 규모의 병원으로 일일평균 1133명의 입원환자와 1243명의 외래환자가 내원하며, 병상이용율 84%로 약 600여 주변 병원에서 진료의뢰를 담당하고 있는 병원으로 직원수는 총 1621명이었으며, 이중에서 의사수는 161명, 간호부는 1036명, 재활부문 37명인 직원의 숫자는 매우 인상적이었다.

St. Mary's Hospital은 PFFC(Patient and Family Focused Care)를 중심으로 한 업무개선으로 활발히 움직이고 있는 병원임을 어느 부서에서나 느낄 수 있었다. 모든 시스템을 환자와 가족에게 맞추고 사회가 병원에 요구하는 것이 무엇인가를 알아서 질향상을 추구하고, 비용 절감을 최소화시키면서 병원의 사업방향을 제대로 찾아가는 업무개선 방식이다.

PFFC의 원칙들을 소개하면 다음과 같다.

- 직원을 중심으로 했던 시간을 환자를 중심으로 환자의 시간에 맞춘다.
- 서비스의 특성은 환자의 증증도를 구분하여 증증환자 중심으로 care 해오던 과거의 방식에서 증증도와 관계없이 모든 환자에 초점을 맞춘다.
- 서비스의 기능에 있어서 중앙 station 개념에서 즉시 환자의 요구에 응할 수 있도록 substation 개념으로 기능한다.
- 그 외 진료지원 간접부문과 중앙 기능을 조직 재편성해 나간다(실시 계획중 - 현재 병동에는 간호부만 있으나 앞으로는 방사선사, 임상병리사 등 다른 전문직들도 함께 상주하여 진료를 지원토록 한다).
- 전문직종의 벽을 무너뜨리고 전문직종이 꼭필요한 부분에는 전문직이 기능을 하되 그 외의 기능은 모든 전문직들이 서로 협력하여 어떤 일이든지 할 수 있도록 한다.
- 의사결정을 내려야 할 때 직원에게 그 책임의 권한과 한계를 많이 줌으로써 그에 따른 소요시간을 줄이고, 오히려 그 시간을 환자 곁에 함께 한다.
- 업무수행에 있어서 그 과정을 낭비하지 않기 위하여 표준화된 프로토콜을 이용하고 한 환자를 누구나 돌볼 수 있도록 한다.

이상에서 같이 PFFC의 원칙에 따른 업무 개선의 주안점은 고객이었으며, 비용과 speed 감축에 주력하기 위한 일의 모든 과정을 모든 부서에서 다시 처음부터 시작하자는 것이었다.

그 시행 결과 외래환자의 총 진료대기시간이 123分에서 26분으로 감축되는 놀라운 서비스 향상 효과를 보였다고 그들은 힘있게 말하고 있었다.

PFFC는 많은 부분들에서 성공적이었고, St. Mary's Hospital을 이끌어 나가는 중심점 같은 것이었다.

St. Mary's Hospital에서 나는 병원조직에서 베어 나오는 직장문화와 큰 병원을 움직여 가는 지원체계 안에서의 간호부의 역할과 기능은 어떠한지 살펴보고 싶었다.

직원들은 바쁘게 움직이면서도 부산스럽지 않게 자신들의 업무를 수행하였으며, 근면하고 친절하였다. '내 직장'이라는 주인의식을 지닌 깨어있는 그들이 의식이 부러웠고, 직위고하(職位高下)를 막론하고 야간당직제를 실시하고 있는 점이 매우 인상적이었다. 각 과(課)와 부(部)의 최고책임자도 야간당직제에서 제외되지 않았다. 그리고 자기가 속한 과(課)의 당직을 서기도 하지만 다른 과(課)의 야간당직을 서는 것은 더욱 놀랍고 인상적이었다. 이것 또한 PFFC의 원칙을 따른 소산이리라.

간호부는 9개 팀의 9명의 간호부장으로 구성되었으며, 그 중 한 분이 간호 총 부장으로서의 역할을 하고 있었고, 각 팀의 팀장인 간호부장에게 모든 책임과 의사결정권이 있었다. 간호부의 각 Part에서는 각 Part의 특성에 따라 PFFC의 원칙을 적용시켜나가기 위한 연구와 노력을 하고 있음을 볼 수 있었다.

병동 내 substation활용의 정착화와 진단 명과 특수 검사를 위해 준비된 Critical Pathway의 적용은 우리병원 보다 훨씬 다양하고 진보적이었으며, 그것을 위한 의료진들의 협조와 지원이 어느 정도였는지 그들의 수고를 알 수 있었다.

St. Mary's Hospital에서 사랑하는 신생아 중환자실과 ER의 응급의료체계 또한 그 시설과 규모 및 의료의 질에서 높은 평가를 받을 만한 수준이었다.

일본연수의 첫 팀인 우리 팀원들은 모두 간호사들인데 그 안에 두 남자(?) 장 신부님과 경신부님께서 일 주일 동안 함께하시어 우리들의 꽃으로 분위기 조성에 일조를 하셨다.

누구라고 꼭 밝힐 수는 없지만 'ありがとう'와 'おはよう ございます'를 잘못 사용하여 폭소를 자아냈지만 의사소통은 이미 되어버렸던 OK 순간들, 참기름을 사러 Mart에 갔으나 일본어를 몰라 참기름 일 것 같은 병 뚜껑을 모두 열어 코에 킁킁대며 찾다가 결국 발견하고는 환호성을 올렸던 순간들, 변변찮은 재료로도 근사하고 맛있는 한국음식들을 풍성히 준비하여 일본인들의 시각과 후각과 미각을 흔들여 놓고는 마침내 부족함없이 칭찬을 되돌려 받았던 초대야의 날, 나가사키 관광에서는 세계 평화를 기원했었고, 매일 밤 쇼핑을 위해 구루메 시내를 기웃거리며 우리는 걷고 또 걸었다.

가라오케에서 한국노래를 부르며 한국인양

착각하고, 국민의 노래인 서울의 찬가를 돌려가면서 부를 때 '~내 품에 돌아오라 그대여~' 라는 대목에서 조국을 생각하며 가슴 뭉클한 무엇이 치솟음을 느끼는 우리들이었다.

이처럼 일본은 우리에게 좋은 추억들을 가슴에 심어주기도 하였다.

Marian House II에서의 생활에 도움을 주신 쓰다상, 토도상, 요셉상, 이계다상, 간호총 부장이신 야마다상, 그 외 많은 간호부 직원들의 따스한 배려와 편안한 미소로 만났던 사람들과 감사의 인사를 다시 드리고 싶다.

팀원들과 함께 한 2주간의 시간들을 소중하게 생각하며 연수기간 동안 경험한 많은 것들이 오늘과 미래의 양식으로 작용하여 좋고 풍성한 결과를 낼 것이라고 희망한다.

2000년 St. Mary's Hospital 연수 1팀 파이팅!

연수의 기회를 허락하신 하느님과 가톨릭 병원협회 관계자 분들께도 감사드립니다.

