

배려하는 사람은 꽃보다 아름다워……

일본 성마리아 병원 연수기



홍경란 과장
강남성모병원 약제과

2004년 2월2일부터 14일까지 2주간 협회병원의 약사 2명, 방사선사 1명, 임상병리사 4명 모두 7명이 팀으로 구성되어 일본 성마리아 병원 연수를 다녀왔다. 후쿠오카 구루메에 위치한 1,388병상, 직원수 1,753명의 성마리아 병원은 구급의료와 모자의료센터 등이 잘 구비된 병원으로 특히 주목되는 부문은 국제의료보건의 협력을 추구하는 경영방침을 세워 '81년부터 현재까지 49개국의 725명의 외국인을 연수시켜 온 작은 도시 속의 큰 병원이다.

필자는 과거에 한번 연수 기회를 놓친 이후 매년 같은 병원에 약사 1명씩 연수를 다녀오는데 특별한 것이 있으랴 자위하며 연수에 특별한 관심을 두지 않았다. 그러나 막상 연수기회를 얻어서는 어린시절 수학 여행을 앞둔 그때처럼 솔직히 말해 마음이 적지 않게 들떠 있었다. 재수생이 된 기분으로 준비도 하고 나름대로 연수에 대한 목표를 세워 의미 있는 여정을 만들어 투자한 시간만큼 무언가 얻으려는 나의 노력은 시작되었다.

후쿠오카의 2월의 날씨는 서울보다 약간 쌀쌀하지만 차분하고 전원적인 도시 풍경이 꽤 인상적이다. 도로변에 빨강게 핀 동백꽃, 병원차를 이용해 안내를 맡은 '토도' 상과 '이케다' 상의 부드러운 미소, 일본어로 씌어진 간판만 제외하면 흔히 이국땅에서 느낄 수 있는 이질감 같은 것은 거의 없었고 오히려 한국의 어느 도시에 온 것처럼

럼 착각이 들 정도로 포근한 느낌을 받았다.

오리엔테이션

도착 후 오리엔테이션 시간에는 전문성을 요하는 일부 영역을 제외하고는 의료인들간에 벽을 허물고 한 목표를 향해 함께 일하는 병원분위기, 환자 및 보호자를 최우선으로 생각하는 진료(Patient and Family Focused Care, PFFC)를 최고의 경영전략으로 하고 있다는 것 등 병원 전반을 비교적 자세하게 소개했다. 미리 홈페이지를 통해 환자의 '진실을 알 권리', '납득할 때까지 설명할 의무'를 강조하는 병원 윤리, 약제과 직원의 인화를 엿볼 수 있는 사진들이 소개된 사이트를 보면서 호기심이 일던 기억이 함께 교차되었다. 그리고 '이곳에는 우리와는 좀 다른 그 무엇'이 있을 것이라는 기대감을 가지게 되었다.

연수 첫날은 병원 간부 50여 명이 매일 조회하는 연락회의에서 연수진을 소개하는 시간을 가지면서 병원장 대리가 안내한 내용은 다음과 같다. ① 개원 50주년을 맞는 성마리아 병원은 모든 의료진이 환자를 우선적으로 생각하는 진료 실천과 그 가족의 어려움도 생각하는 PFFC를 제일의 경영 방침으로 하고 있으며, ② 구급환자의 사망률을 줄이기 위해 365일 무휴로 모든 환자를 진료하는 응급의료를 시행하는 제도 ③ 야간에 아픈 어린이를 돌보지 못하여 사망하는 경우를 줄이기 위해 어린이 전용 구급차를 개발하였고, ④ 소아과 의사는 야간진료가 어려운 점을 감안, 지역 내 1차 의료기관 소아과 의사들과 제휴를 맺는 등 다각적인 방안을 강구한 결과로 현재의 소아사망률은 1,000명 중 3~4명 정도로 세계에서 제일 우수한 진료성적을 기록하고 있다는 등 흥미로운 내용을 소개받았다.

더구나 병원의 경영이념을 병원장 대리가 특별히 시간을 할애해 직접 안내하는 연수생들에 대한 배려가 인상 깊었고 직원에 대한 애정 또한 그러한 느낌을 받았다. 병원은 이윤을 추구하려는 이기심을 버리고 주민을 위해 협력하려는 자세가 중요하다는 것을 강조하는 것에서 의료인의 환자에 대한 깊은 사명감과 사랑을 느꼈다.



(상)나가사키에서 국제 협력부의 토도상, 통역 및 안내를 맡은 이케다상과 연수생
(중)미리안 허우스 기숙사, 눈 내리는 창가에서 연수생과 함께 한 필자(하단 맨 왼쪽)
(하)한국음식 파티하는 날 약제과 식구들과 함께

약제과 연수

성마리아 병원은 간호부분과 약제사, 방사선사 등 모든 의료진을 환자 중심으로 배치하고 환자 편의 위주의 진료가 이뤄지고 있었다. 특히 약제과의 경우에는 12년 전부터 병동약 사제도를 도입하여 ① 약사 1인당 2개의 병동을 담당하고 ② 병동을 정기적으로 방문하여 환자 의무기록지 검토 및 복약 상담을 시행하여 부작용 모니터링과 약에 대한 환자의 불안

을 최소화시켜 주고 있고, ③ 주 1~2회 회진에 참여하여 담당 진료의사와 함께 환자상태를 보면서 의료진에게 약에 대한 정보를 직접 제공하고 ④ 병동 활동을 함께하는 과정에서 약사들이 간호사와도 유대관계가 형성되어 있는 등 환자를 중심으로 각 분야가 화합하는 것을 지극히 당연하게 받아들이고 있었다.

약사의 병동활동은 환자의 치료의 질적 향상으로 이어지고 일본정부에서도 이를 인정하여 복약지도 수가가 책정되었으며 최근에는 '약제 관리지도 업무' 라는 이름으로 약 50% 병원에서 실행되고 있다고 한다. 이러한 약사의 임상약학제공 업무는 국내에서도 수년 전부터 약사의 바람직한 미래상으로 제시된 바 있으나 불과 몇 개의 병원에서 시범적으로 시작하고 있는 단계이다. 우리의 실정을 직접 병동에서 활동하며 자부심을 느끼는 이들 약사들을 비교하면서 우리 병원의 제도는 많은 부문에서 개선이 필요하다는 생각이 든다.

또한, 의료 및 약화 사고를 방지하고자 3년 전부터 독립기구가 된 '의료안전관리센터'에서는 의료진의 안전 경각심과 주의를 촉구하기 위해 104명으로 구성된 안전관리 추진위원회가 가동되어 월 400건씩 보고되는 안전사고를 예방하고 개선하는 노력을 경주하고 있었다. 더욱 놀라운 것은 필자가 오류에 대한 관심을 보이자 단지 2명의 약사를 위하여 원래 계획에는 없었던 비디오 시청의 기회와 안전관리센터 담당자로 하여금 2시간 동안이나 설명을 들을 수 있도록 해주었다는 점이다. 연수의 '과정과 결과'에 최선을 다하는 모습이 느껴졌고, 동시에 본원 약제과에 타병원 견학생이 왔을 때 타성적으로 대하던 필자의 태도가 부끄러웠다.

환자를 중심으로 움직인다는 것은 상담실만 보더라도 확연히 드러났다. 병원의 한층을 모두 환자와의 상담을 위한 공간으로 제공하여 1개의 강의실과 11개의 상담실이 있었다. 또한 호스피스 병동은 고급 저택과 같이 편안한 분위기와 시설을 갖추고, 직원들의 친절함이 어우러져 진료효과를 극대화 시키고 있는 환경이 감동적이었다.

실제 업무에 있어서는 가장 효과적이고 간편한 방법이 아니더라도 현 상황에서 그것이 필요한 최선의 방법이라면 과정이 복잡해도 단계를 생략하지 않고 그대로 행하면서 내부

위원회를 통하여 지속적으로 개선하려는 모습이 매우 인상 깊었다. 중요한 약처방전인 경우에는 투약, 반납, 운반, 사용, 간호사 등 5번의 확인을 거쳐 업무의 실수를 방지하려는 시스템은 거의 정착화 되어 있었다.

그들의 친절..., 그리고 맺음

흔히들 일본의 첫 인상을 친절로 표현하고 있지만 직접 실감한 일본인들, 아니 정확히 말해 성마리아 사람들이라고 해야 할지 모르나 친절과 격려 그리고 인화의 분위기는 우리가 배워야 할 중요한 요소 중 하나라는 생각이 든다. 청소를 담당하는 직원들까지도 우리 연수생들을 보면 "간바떼구다사이(열심히 하세요)", "오츠카레사마데시다(수고하셨습니다)"라는 말을 몇 번씩이고 웃으며 건네주었고, 업무에 대한 설명을 해주는 약사들도 언제나 생글생글 그야말로 '스마일' 그 자체였다.

이번 연수 기간 중 필자는 무엇보다도 '사람'을 느끼고 배우고 싶었으며 연수 결과 또한 타인을 위해 배려하는 사람은 꽃보다 아름답다'라는 것을 느꼈기에 소기의 목적을 달성하였다고 생각하며, 한국어를 배우려고 어려운 필자의 이름을 써보고 발음해보는 일본인과 전자사전을 꺾꺾 누르며 뜻을 전달하려 했던 나 자신을 보면서 이제는 일본이 '가깝고도 가까운 나라'가 되기를 간절히 소망해 본다. 또한 연수를 통해 느꼈던 점들을 잊지 않고 일상업무에 스며들 수 있도록 노력하고자 한다.

좀 더 나은 연수를 위하여 필자가 느낀 것을 몇 가지 적어 보면, 연수생으로 선정된 초기 전년도에 다녀온 사람과의 소규모 라운드 미팅방식으로 경험과 궁금한 사항을 교류하여 실제적으로 무엇이 필요하고 중요한 지를 들으면 더욱 준비를 잘하게 될 것 같고, 일본어 학습에 대해서는 학원 등 개인적인 공부 외에 인터넷이나 그룹 강의 등이 최소 6개월 전부 터라도 지원이 된다면 좋을 듯하며, 전반적인 업무를 살피고 올 것인지, 특정업무를 상세히 익히고 올 것인지에 따라 연수 장소나 기간이 달라지면 바람직할 것 같다.

끝으로, 연수를 위하여 노력해 준 성마리아 병원과 약제과 직원들 그리고 본원과 가톨릭병원협회에 감사사를 드린다. 🐼