



主題: 醫療人和患者와의 關係

제19차 세미나 초록

(演)

(題)

看護員과 患者와의 關係

李 正 枝

〈釜山 메리놀病院 看護科長〉

Relation between Nurse and Patient

Sr. Jeong Ji Lee

Department of Nursing
Maryknoll Hospital

I. 서언(병원의 특성, 환자, 간호원)

병원은 고도의 사회성을 띤 기관이다. 사람이, 신체적, 정신적으로 어떤 질병에 걸렸을때는 전문가의 도움을 받으려 병원을 찾게된다. 따라서 병원은 남녀노소 빈부귀천을 막론하고 누구나 찾아오는 곳이며 그들은 생리적 심리적으로 비정상적인 사람들인 것이다.

병원의 가장 중요한 기능은 치료와 간호이다.

Hospital이란 말이 후대 또는 친절 이란뜻의 어원을 가지고 있듯이 찾아오는 모든 사람들을 접대하고 돌보고 보호하고 몸과 마음을 편안하게 해줄 책임이 있다.

병원의 중요한 특색은 이곳에서 인간성의 가장 심각하고 엄숙한 장면이 전개되며 회비에락의 숨김없는 모습이 노출되는 곳이라는 점이다.

출생, 사망, 의식의상실, 고통, 수술의 결단등 극적인 사건과 미래의 행복과 불행까지도 좌우되는 여러가지 일들이 벌어진다. 또한 병원은 각종 전문직과 보조직의 인원이 모여서 환자를 중심으로 다양한 업무를 수행하며 긴박한 비상사태가 많이 발생하는 곳이기도 하다. 병원에 입원한 환자들은 자신의 병에 대한 진단, 완전한 회복의 여부, 불구가 되지 않을까 하는 염려, 가족 및 직장에 대한 염려와 이에 따르는 경제문제, 새로운 병원환경의 적응과 관련된 여러가지 문제에 봉착하

H.O 간호전문위원회에서도 합의된 본 간호원의 정 의로서, 간호원은 건강의 증진, 질병의 예방 또는 환자의 간호를 위한 가장 책임있는 제반 간호업무를 맡아서 수행할 수 있도록 각자의 나라에서 정규 간호 교육 과정을 마친 후 정식으로 자격이 갖추어져서 그러한 일을 할 수 있는 권한이 부여된 사람이다라고 할 수 있다(그림 환자를 중심한 병원내 간호과의 차이)

이러한 위치에 있는 간호과는 종적으로 원장에게 책임을 지며 아래로는 간호과 소속 전체 직원들을 통솔할 권한과 책임을 갖는다. 또는 횡적으로는의사가 중심이된 진료부서를 위시하여 병원내의 모든 타부서와 직업적 또는 사무적인 관련을 가지고 피차 협조하는 위치에 있다.

II. 환자와 간호원과의 관계 및 간호원의 역할

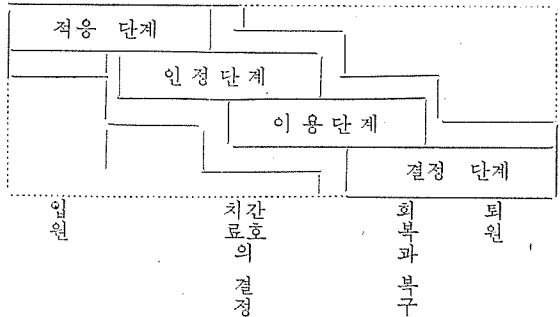
간호란 도움이 필요한 개인(환자)과 도움을 주는 개인(간호원)사이에서 이루어지는 개인대 개인의 직접적인 관계이다. 간호원과 환자의 관계는 원만해야 되며 이를 위해서 간호원측의 책임이 크다는 것은 누구나 다 아는 사실이다. 간호원과 환자 사이에 이루어지는 관계(Rapport)설정은 현대 간호에 있어서 차차 더 그 중요성이 커지고 있다. 그 이유는 전인간호가 강조되는 한편 환자가 병원에 입원 가료하는 기간은 대개 단축되기 때문이다 단시간 동안이나마 서로가 목적하는 바를 이루기 위해서 알아야 될일이 있고 필요한 단계를 거쳐야 되기 때문이다.

먼저 우리 간호원들이 환자의 입장에 서서 생각해 볼 필요가 있다. 우리가 정말 병이나서 괴로울 때 우리는 무엇을 원하며 누구를 원하게 되는가? 흔히 말하기를 해산을 할 때 더구나 초산 때에는 친정 어머니가 되도록 돌보아 주어야 된다고 한다 매우 적절한 말이다. 보통 때라도 어머니 만큼 믿고 의지하고 괴로움을 대신할만한 사람이 어디 있겠는가? 특히 친정 어머니라는 말은 시어머니와의 대조적인 말로 '익히 잘 안다'라는 점과, 그리고 '대하기가 자유스럽다'라는 점을 나타내 주는 말이다. 그러나 환자가 그의 질병을 치료하고 건

강을 회복하기 위하여서는 전문적인 간호가 필요하다. 다시 말하면 이성적인 판단과 전문적인 기술등이 '잘 안다' '익숙하게 대한다' 등의 문제보다 더 중요하므로 낮은 사람인 간호원에게 자기의 몸을 내 맡기는 것이다. 그 다음 문제는 간호원측으로 생각해 볼 때 잘 모르는 환자를 잘 모르는 상태에서 능히 간호할 수 있겠는가 하는 문제다. 환자를 모르고는 하나의 간호법(nursing procedure)은 실시할 수 있으나 환자 간호(patient care)는 하기 어렵다. 그러므로 알아야 되며 알게 마련이다. 이제 환자가 입원할 때부터 퇴원할 때까지의 과정(course)을 단계적으로 설명하면 다음과 같다

- ① 적응(orientation)단계
- ② 인정(인지)(identification)단계
- ③ 이용(개발)(exploitation)단계
- ④ 결정(해결)(resolution)단계

간호원과 환자의 관계 설정



앞의 도표에서 보는 대로 4단계는 각기 그 도중에서 중첩되어 있다. 곧 과정(course)이 끝나기 전에 이미 다음 과정이 시작된다. 즉 다음 과정이 시작된 후에도 그 전 과정이 얼마간 더 계속 되고 있다. 이것은 간호원과 환자의 사이가 첫번에 잠깐 보는 인상이나 말 한마디로 좌우되는 것이 아니고, 연속적인 접촉과 반응과 상호간의 친교관계(rapport)가 단계적으로 퇴원하는 날까지 작용함을 뜻한다. 하나의 초면자(stranger)로 만나서 떠날 때는 자기의 어려움을 해결해 준다고 믿는 신뢰자(dependable person)로 끝나는 것이다. 환자와 간호원과의 관계는 가장 중요한 관계이며 또한 항상성의외 제치로서 대하여야 되는 관계이다. 환자와의 관계에 있어서 가장 중요한 것은 그들의 신뢰감을 얻는 일이다. 한 번 신뢰를 받으면 그 환자는 나에게 거리감을 두지 않고 모든 일을 의논하

고 내가 하는 일에 협조하며 모든 지식에 따르게 된다. 물론 신뢰감이란 우연히 오는 것은 아니며 진실되고 성의 있는 태도와 봉사의 대가로 오는 것이다. 환자의 입장에서 생각할 때 그들은 어떠한 기분으로 병원에 찾아 올 것인가? 처음 대하는 사람들에게 자기의 귀중한 생명과 신체를 내맡기고 그들의 손을 통하여 보호와 치료와 간호를 받아야 되는 환자의 입장이다. 그들의 눈에 유니폼을 입고 분주하게 왔다 갔다하는 간호원의 모습이 어떻게 비칠 것인가? 그들이 정말 나를 믿고 의지해서 안심하고 모든 일을 의탁할 것인가? 아니면 눈치를 보고 기회를 만들어서 말 한 마디 했다가는 곧 후회하거나 불안에 빠지는 일은 없을 것인가? 간호원은 새로운 환자를 대할 때마다 이러한 질문을 스스로 던져 보고, 과연 주인격인 간호원으로서 손님인 환자를, 더구나 부자유하고 피로워서나의 도움을 기다리는 그 고객들을 어떻게 대할 것인가를 언제나 생각하고 마음을 가다듬어야 될 것이다. 병을 간호하는 것이 아니고 각 개성을 하나의 인간이 질병을 앓고 있는 상태를 참작해가면서 개별적인 간호를 한다는 점을 기억하고, 일률적으로 혹은 획일적으로 해 버리는 습관을 삼가해야 한다. 육체적인 고통이 있으면 마음의 불안이 따르기 마련이고 마음이 약해져서 어린애와 같이 누구에게 매달리고 싶은 심정이다. 이러한 심리를 잘 파악해서 용기와 신념을 주면서 도와 주는 일이 중요하다.

이상과 같은 인간관계 속에서 간호원은 환자에게는 성의와 신뢰감을 보호자에게는 이해와 친절로서, 동료에게는 인화와 단결로서, 의사에게는 존경과 협조로서, 보조원에게는 지도와 관용으로, 타부서원에게는 예의와 존중으로 대하는 인간관계를 형성해야 될 것이며, 환자를 위해서 간호원은 성직자, 봉사자, 교육자, 어머니로서의 역할을 감당하게 되는 것이는 오늘날 병에 대해서 정신과 신체를 같이 생각해야 한다는 이념이 날로 높아가고 있다. 사람은 통합체이기 때문에 신체만, 정신만 고통 당하는 경우는 없다. 하느님께서 인간을 만드셨을 때 몸과 마음을 함께 창조 하셨기 때문이다 특히 가톨릭 병원에서 간호원은 아주 좋은 위치에 있다. 환자의 고통과 시련속에서 신앙을 필요로 할

때 그의 영신적인 욕구 충족에 도움을 줄 수 있고 의사와 성직자를 도울 수 있기 때문이다. 간호원 자신이 신앙 생활에 충실하여 책임감에서 환자의 이러한 욕구를 쉽게 파악하고 서서히 접촉 대화를 통해 믿음과 기도를 좋은 성격책을 소개할 수 있다면, 자신 주위에 그리스도를 알릴 수 있는 좋은 기회를 포착하게 되고 원목실과 연락해서 카톨릭 병원의 사명을 다 할 수 있게 되는 것이다. 우리는 이 면에 너무 무관심 하지 않았던가? 반성을 촉구 해야겠다.

Ⅲ. 병원 사회가 요구하는 바람직한 간호원상

이처럼 환자들의 드높은 요구에도 불구하고 일부병원에서는 인간 관계가 길에서 스쳐 지나가는 타인보다도 더 차가운 마음과 눈길, 손길을 받을 때가 있어 환자들은 실망한다, 좀 어떻게 약간만 마음을 돌려 줄 수 없을까고 예를 쓰고 싶어하는 경우를 볼 수 있다. 병실 순회를 할 때 종종 환자들은 간호원의 불친절에 대해 많은 실망을 하고 있는 것을 알게 된다. 병원 사회에서 인간 관계를 다룬 논문에 의하면 환자나 의사가 다함께 사무적이고 능률적인 간호원보다 친절하고 동정적인 간호원을 요망한다는 현실적인 사실이었다(의사 : 47% Pt. : 78%) 그리고 또한 인간은 기대가 클수록 그것이 이루어 지지 않을 때 실망도 크지만 간절한 기대 일수록 그것이 성취될 때 그것을 이루어준 상대가 가장 고맙고 존경스러운 것이다. 간호사를 더듬어 볼 때 간호원 상이 나이팅게일 시대의 「등불 든 여인상」에서 「주사기를 든 여인」으로 현대에 이르러서는 대학 교육으로 「책을 든 여인」으로 변화고 있다해도 과언이 아닌 것 같다. 우리나라 병원의 간호원은 지금 어떻게 반응하고 있는가? 자부하고 반성하는 인간에게는 발전이 있겠지만, 실망과 회의만 한다면 후퇴가 있을 따름이다. 현 시점에서 간호원은 어떻게 해야 할까? 첫째는 간호원 자신의 마음 가짐이고, 둘째는 꾸준한 봉사라고 생각한다. 마음가짐은 교육과 수양에서 형성된다. 봉사자 성직자 교육자 및 모성적 역할을 지닌 간호원의 신성한 의무를 충실히 하기 위해서는 인간과

사회를 다각도로 아는 풍부한 지식과 환자에게 요구되는 간호를 재치껏 할 수 있는 솜씨와 병든 생명에 동정하고 공감하는 깊은 심정이 필요하다. 즉 3H (Head, Hand, Heart)의 균형을 잘 조화시킨 인격자로서의 간호원이 요구되고 있는 것이다. 꾸준한 봉사란 참을성 있고 주는 데에서 기쁨과 긍지를 가질 뿐이다. 간호직은 유달리 지혜와 성실과 봉사가 요구된다. 간호원은 참 힘든 직업이므로 그만큼 보람있고 훌륭하다. 사랑과 친절과 봉사의 간호로 병든 생명이 재생되고 앓는 이에게 기쁨과 희망을 준다는 것은 훌륭하고 보람찬 것이다.

IV. 문제점 및 제언

병원 사회는 조직 사회다. 간호원은 개인이지만 간호업무는 집단 기능이며 복잡하고 다양하다. 혼미한 세파속에 유독 간호원만이 천사의 역할을 감당해야만 하는가? 의심스럽기조차 하다. 민주적이고 열성적인 관리자 지도자는 부하 직원들의 협조를 잘 얻어서 집단적인 능력을 올리는데 신경을 쓸 것이다. 간호원도 병원 직원이기 이전에 하나의 인간이므로 인간으로서의 욕구는 항상 있는 것이고 그위에 직업인으로서의 욕구가 더 부가되는 것이다. 직장인의 공통적인 사회심리학적인 욕구란 무엇인가? 전문가들은 보수욕 이외에도 인정욕, 기회욕, 참여욕, 안정욕등을 들고있다. 관리자와 직원간의 좋은 인간관계 성립은 곧 환자와 간호원과의 관계에 영향을 미칠 것이며 적절한 배려와 제도적인 보장이 요구 될 것이다. 이러한 욕구 충족을 위해 인간에게는 누구나 자기가 이루고자 하는 이상이 있고 이를 실현 시키는 데는 현실에 존재하는 많은 어려움에 직면하게 된다. 간호 업무는 그 어떤 분야보다도 간호원 자신의 체력, 정신력, 감정면까지도 거의 동등하게 동시에 활용시켜야 되는 일이다. 환자에게 꼭 필요한 전인간호가 우리나라에서 아직도 이룩 되지 못하는 이유로서는 간호원들의 자체 내 문제 외에도 병원 행정 관리면, 의료진과의 관계 환자보호자들 간의 문제점을 들수 있겠다. 남존여비 사상과 남을 위해 봉사하는 직업을 천시하는 유교 사상이 뿌리 깊게 박힌 한국사회에서는 아직도 많은 사람들의 의식 깊이에

는 간호직을 이해하지 못하고 있는 것이다. 그 주요 요인을 든다면 1. 행정자 관리자, 의료진의 이해 부족에서 대두 되는 문제, 2. 병원기구 조직상의 간호과의 위치가 간호원들이 맡은바 업무를 소신껏 발휘할 수 있는 적절하고 타당한 위치에 있는가? (그림 참조)

3. 간호인력의 비효율적인 활용상태 4. 시설및 기구의 부족으로 불편하고, 노력과 시간의 낭비가 크다는 점, 5. 간호원의 부족 및 질적 향상 문제는 부족한 정원 책으로 업무 수행에 질적 부족 현상등과 중한 업무속에 어려움을 느끼고 있는 것이다 일반 병원보다 무언가 다르기를 바라는 환자들의 기대를 가톨릭 병원의 간호원들은 어떻게 충족시켜 줄 수 있으며 또한 간호원들의 자질 향상을 위한 교육 계획도 실시되는지 여부 6. 기타, 이외에도 그들이 감당하기 어려운 문제들이 산재해 있다 ① 인도가 낮은 우리 사회에서 환자나 보호자들이 간호원을 가정부 접대부 취급하려는 경향과 그들의 끊임없는 간섭과 말쟁. ② 병원측의 규율 준수 야근시의 변칙적인 생활등 많은 문제점과 모순을 안고서도 미소와 온화한 태도로 침착하게 행동하는 간호원들을 대할때 탄복하지 않을 수 없다.

우리 간호원들은 병원 내에서 환자와 간호원과의 원만한 인간 관계를 이루기 위해 권력과 명예와 부귀에 현혹되기 쉬운 이 세대에서 멀리 떠나 고통과 번뇌속에 허덕이는 환자들을 위해 간호복을 입음과 동시에 천사가 병원에서 움직이는 모습으로 나타날 수 있도록 먼저 자신들의 부족점에 의한 문제들을 해결, 극복해 나가기 위한 자발적인 노력이 있어야 겠으며, 병원 사회가 요구하는 바람직한 간호원상 확립을 위해서 외부적인 난점도 극복하려는 마음 가짐이 있어야겠다. 이러한 간호원들의 노력을 고취, 고무시키기 위해서 병원행정자, 의료진, 간호 교육자들의 공동 노력과 협조가 있어야 될 것이다.

참고서적

- 1) 이규향, 이영복, 간호사회학, 수문사 1977.
- 2) 이성덕 간호원과 의사소통, 대한간호 제12권 1호 p. 24~29, 1973

(21면에 계속)