

## VIP(미래에 대한 예상, 실천과 추진)

### 유 형 규\*

#### 한국을 다녀와서.....

지난해 11월말부터 12월 초까지, 한국을 방문하여 수의계와 관계된 회의에 참석하였고, 소동물임상연구회의 가을 세미나에서 수의과 병원의 경영에 대한 전반적인 내용에 대해 발표한 적이 있습니다. 미국에 돌아온 후 여러 각처의 원장님들께서 격려 내지, 염려의 말씀을 편지 또는 전화로 보내 주셨습니다. 그에 보답하는 의미에서 이 글을 씀으로 저의 고마움을 표현하고 싶습니다.

경영이란 말을 들었을 때 상업적인 인상을 가지거나 또한 수입 향상만을 생각했었는데 강의 이후에 생각이 많이 바뀌었다는 분 또한 병원경영을 잘 해보려고 여러 기구를 준비하려고 해도 사용법과 또 수지타산이 안 맞아서 주저스럽다는 분, 불경기에 대하여 어떤 대책을 해야하는가의 의문, 종업원(간호원)을 두기가 여의치 않아 집안 사람을 생각하고 있는데..... 등등 많은 좋은 질문이 있었습니다. 특히 영수증(청구서)의 사용법, 축주와의 금전거래관계 등, 잘못하면 수의사로서의 권위 의식을 해치우기 쉬운 면에 신경이 쓰인다는 분도 계셨습니다. 대부분은 개인적으로 서신을 통해 답해드렸지만 중요한 기본의식구조에 대한 면을 소개하는 것이 여러 분께 도움이 될까하여 기고합니다.

우선 여러차례의 원고를 통해서 소개한 바 있지만, 수의사의 개업을 예술에 비교해 볼 수가 있다고 생각합니다. 오로지 기술만 가지고는 개업의 작은 일부만을 충족시킬 수 있을 것입니다. 그러나 이 말은 자칫 잘못하면 지식과 기

술이 없어도 개업을 할 수 있다는 오해를 할 수 있으나 절대로 그러한 이야기는 아닙니다. 개업 수의사로서 의학적인 기술, 지식은 필수 불가결한 사항이고 이상적인 개업·경영의 극히 기초가 되는 점을 다시 한번 강조합니다. 다시 말해서 기술(What to do), 기술의 활용법(How to do), 기술과 그 활용법을 이용해서 축주나 환축을 도와주려는 태도(Want to do)가 합쳐져야 성공적인 개업의가 되는 것입니다. 결론적으로 말하자면 경영이란 것은 상기에 나열한 기술의 발전, 기술의 활용기전, 개업의로서의 철학을 다 포함한 집합적인 학문이라고 보아야 당연할 것입니다. 이러한 경영 방법을 발전적으로 적용함으로써 환축의 건강상태가 호전되고, 축주의 기쁨이 향상되며, 수의사로서의 가치를 느낌과 아울러 경제적으로도 대가를 받는다는 것이 제일 바람직한 개업 상태라고 생각됩니다.

애완동물의 숫자가 늘어나고 애완동물에 대한 긍정적인 인식이 고무되어가는 조건하에서 우리 수의사들은 양적으로만 적용해 갈 것이 아니라 질적으로도 발전하며 축주와 일반 문외한들을 바른 방향으로 교육하는 발전하는 수의사 집단이 되어야 하겠습니까.

사회 심리학적으로 사람을 2가지 부류로 구별할 수 있습니다. 한 부류는 어떠한 일이 일어나서 그에 대한 반응의 결과로 바뀌는 부류(reactive)가 있고 또 하나는 일이 일어나기 전에 미리 예측 또는 추세를 보아 미연에 예방을 하거나 지도적인 입장에서 활동을 취하는 부류(proactive)입니다. 스스로 생각하시기에 여러분은 어떤 부류입니까?

새로운 기술이나 기구의 도입이 아직 우리나라 입장에서는 실정에 안맞으니까 나오는 상관

\* Animal Medical Care Center Medical Director  
Veterinary Applied Lab. Director of Vet. Technology

없다는 태도보다는 지금 당장은 쓰지를 못하더라도 미래의 발전 또는 수요를 위해 준비, 연구하는 긍정적, 진취적인 입장이 되어야 하겠습니다. 10년전만해도 대부분의 사람들이 자동차를 가지거나 또는 해외여행을 마음대로 하리라고 믿었겠습니까? 단지 10년후에 발전된 사정을 보면 놀라면서도 가능하다는 느낌이 듭니다.

앞서 말씀드린 바와 같이 지난번 한국 방문시 한국방송위원회의 회장님을 만나 공식적인 회의를 한 적이 있습니다. 기근으로 사람이 죽어가는 세계적인 문제를 생각하여, 아직 사치성이 농후한 애완용 식품의 매스컴을 통한 선전은 금지하고 있는 한국의 실정에 대해 여러가지 토론을 한 회의였습니다. 선전금지 이유가 어떤 면에서 볼 때 타당성이 있다고 생각할 수도 있겠지만 이자리에서 저는, (미국 육류식품검사법에 의하면)사실 애완용 식품에 사용되는 고기는 사람이 먹을 수 있는 고기가 아니고 일단 심사에서 불합격이되었으나 영양, 위생학적으로는 문제가 없는 고기를 비료로 쓰던지, 애완용 식품으로 이용한다는 점을 강조하여, 단지 미학(美學)적인 가치관에서 불합격받은 고기일 뿐이나 인간 식육으로선 법적으로 불합격 받은 육류라는 점과 또한 내장, 골, 허파, 췌장 등은 인간을 위한 식용육의 유통선에서 제외되었기 때문에 그러한 식품을 개에게 먹이는 것을 죄스럽거나 사치 낭비로 생각할 필요가 전혀 없다는 것을 이해시켰습니다. 또한 인간과 동물의 관계, 의학적인 조사 결과와 저의 연구 결과를 발표하여 동물이 가족, 자라나는 어린이, 노인, 신체 장애자, 교도소의 수감자 등에 미치는 극히 긍정적인 심리적, 정서적 영향을 통해 나아가서는 국민 전체적 건강에 간접, 직접적으로 도움이 된다는 내용과, 애견의 건강과 자라는 어린이와 축주된 식구들의 심적 안정이 밀접한 관계가 있다는 것도 이해 시키려고 노력하였습니다. 특히 한국의 실정으로는 아직도 우리가 먹는 밥이나 수의사의 추천없이 자기 나름대로 음식을 처방하여, 예를 들어 '닭대가리를 준다'든지 또는 '된장에 밥을 주면 제일 잘 먹는다'든지 등, 비정상적인 영양 섭취로 인한 질병 발생이 많은데 이러한 낭비가 없도록 하기 위해서는 섬세한 연구와 정밀한 영양 조절과정을 통해 만든 전문적

인 애완용 식품이 좀더 일반에게 보급되어야 하겠으며 또한 그 방법으로 수의사의 집합적인 단체를 통해서 일반인의 상식을 고무하여야 한다는 부탁을 하였습니다. 또한 애완용 식품회사에게는 방송시에 상업적인 면만 추구할 것이 아니라 일반 국민의 애완 동물 영양에 대한 인식을 향상시키기 위한 것은 물론, 건강 관리에 대한 개념의 향상을 위해, 수의사의 중요성을 같이 소개해야 할 것을 강조하였습니다. 만일 이 법이 완료된다면 애완 동물에 대한 편견이 없는 교육을 위한 광고가 TV 등 언론 매체를 통해 나감으로써 수의업계는 더욱 긍정적이고 급진적으로 발전할 것으로 기대됩니다. 약 2일 동안에 열린 회의였고, 긍정적으로 받아들인 것으로 느끼며 회의를 마쳤습니다. 좋은 성과가 있기를 기대해 봅니다.

이렇게 임박한 큰 발전을 대비할 마음의 준비를 하시는 수의사분들을 위하여 몇가지 고려할 점을 다음과 같이 나열해 보겠습니다.

- 1) 개업의의 정신적 지침과 목표 설정
- 2) 새로운 기술 연마와 경영관리 지식 습득
- 3) 종업원(간호원)의 교육

1) 어떠한 국가, 사회, 단체가 발전하려면 그 집단의 특이성과 장점을 살린 이정표가 설정되어야 합니다. 생각이나 말로만 표현될 것이 아니라 문서화하여 지도자 입장이되는 사람부터 집단의 모든 사람이 그점을 마음으로 느껴서 행동에 옮겨야 합니다. 이점이 개업수의사와 동물병원 종사자에 의해 확실히 실천되어 손님된 축주도 그점을 피부로 느껴 과연 이 병원은 이런 점이 특징이라는 것을 몸소 느끼게 한다면 성공에 다가서는 과정에 있다고 할 수 있을 것입니다.

예를 들면 "We care for your pet as ours"라는 지침을 세웠다면 이같은 지침을 실천하기 위해서는 환축을 항상 자기의 pet같이 여기는 태도를 항상 실천하여 축주들이 보기에 그렇다는 것을 몸소 느끼도록 하여야 하겠습니다. "인정과 고도의 기술로 봉사" 또는 "고객의 걱정은 저의 병원의 걱정입니다." 등의 Motto를 세워 병원의 특성과 목표를 설정하여 꾸준히 몸소 습관이 될 때까지 실천하고 반복하여야 할 것입니다.

- 2) 과거 10년동안 발전된 과학과 의학의 기술

을 보면 놀랄만 합니다. 그러나 놀라기만 할 것이 아니라 발전된 과학의 힘을 우리의 것으로 만들어야 할 것입니다. 사실 그 내용을 알고 보면 간단히 개업수의사들도 활용할 수 있는 경우도 많이 있습니다. 예를 들면 혈액검사(CBC, Blood chemistry)가 5~6년전만 해도 결과를 얻자면 20분~2시간이나 걸리던 것이 이제는 5분 내지 10분이면 결과를 볼 수 있는 발전된 기구가 나왔습니다. Computer chip을 사용함으로써 결과가 종이에 인쇄되어 나오며, 기계값도 과거보다 매우 저렴하게 살 수 있어 실용성이 높아졌습니다. 수술에 쓰이는 메스도 이제는 과학의 발전으로 칼이 아니고 radio wave를 이용한 기구가 등장했습니다. 소략 기전이 아닌 방법으로 지혈작용을 동시에 하면서 절개를 하기 때문에 치유가 빠르고 수술시간도 많이 줄어드는 잇점이 있습니다. 수액 투여를 많이 하는 개업의에게 필수적인 것은 IV pump일 것입니다. 새로 개발되어 많이 쓰이는 IV pump는 수액용량, 시간, 속도 등을 환측에 맞게 맞추어 놓으면 정해놓은 시간까지 알맞은 양이 투여되는 것은 물론, 혹시 투여시 문제가 생기면 경보장치가 울려져서 검사자에게 신호를 보내는 장점이 있습니다.

아울러 한국에 자주 가게 되면서 느낀점은 질병 예방에 필요한 수술과 축주교육, 호르몬 치료요법, 영양제 등이 100% 활용되지 않는다는 것을 보고 안타까웠다는 점입니다. 이것은 훈련 내지는 인식 부족에서 기인한 듯 싶습니다. 항문낭수술, 항문주위 종양, 전립선염, 비공협착, 편도절제술, 발톱제거술, 제3안검탈출, 피부 생검, 외이도절제술, 누관협착 교정술 등이 모두 예방 내지는 간단한 치료를 통해 환측과 축주를 편안하게 해줄수 있는 것이라 생각합니다. 고도의 기술 이용이 꼭 비용이 더 들어야만 되는 것이 아닌 것을 다시 한번 강조합니다. 사실 비용이 더 들더라도 환측의 건강과 질병을 예방하기 위한 것이어서, 축주에게 기쁨과 안심을 주기 위한 것이라면 아무리 병원비가 고액이라해도 축주가 기쁜 마음으로 지불할 것입니다. 이렇게 하는 것이 차후에 발생할 수 있는 문제에 대한 예방책이라는 점 또는 건강을 유지하며 장수할 수 있게끔 하는 투자라는 점을 축주에게 정확하

게 인식시키는 것이 수의사의 임무 내지는 능력이 아니겠습니까?

3) 상기의 1, 2 조건을 끝까지 성공으로 이끌려면 원장 일인의 힘으로는 도저히 불가능할 것입니다. 접수대의 안내양, 간호원, technician은 물론, 같이 근무하는 수의사 모두가 병원의 개업 목표와 그 실천 과정을 이해하고, 수차의 교육과 권유를 통해서 원장의 개업 이념을 이해하고 행동을 해야 할 것입니다. 오로지 원장이 시켜서 축주에게 인사를 하거나 권유하며, 교육에 가담하는 것이 아니라 축주와 환측을 사랑하는 원장의 본을 받아 스스로 동물을 사랑하며, 축주를 염려하는 마음이 그들로부터 스스로 나오는 상태가 제일 바람직할 것입니다. 이러한 것을 경영학에서는 정렬된 상태(alignment)라고 하는데 이는 마치 자동차의 네바퀴의 각도가 잘 평행되면 gas, 타이어, 시간의 불필요한 소모가 없이 목적지에 도달한다는 것을 이야기합니다. 이와의 반대 개념을 혼란상태(distraction)라고 합니다. 이것은 병원의 개업이념 즉, 원장의 생각은 정확하나 그것을 전달, 교육하는 과정이 성립되지 않아 같이 일하는 사람들이 그 진심과 실천 방법 과정을 잘 모르기 때문에 오는 불합리한 과정이나 결과를 말합니다. 이러한 시간, 경비, 심적 고통의 낭비를 제거하기 위해서는 정기적으로 병원 식구가 모여 병원 개업의 목표, 기술 습득, 환측 처리법, 축주와의 대화 등에 대한 교육을 행하여 온 병원 식구가 정렬된 마음(alignment)이 되어서 일을 하게 하여야 합니다.

아직 수련중인 수의사와 한마음이 되어서 일을 하려면, 선배 수의사의 입장에서 수의사란 직업이 무엇이며 왜 필요한가에 대한 존재가치에 대한 의견교환과 어떤 교육과정과 수련의 과정이 필요하며, 단순한 수의사에 대한 직업의식 보다는 고귀한 생명을 다루는 천직으로서의 수의사와 병원의 이념 등에 대한 교육으로 기초적인 심적 상태를 준비하도록 한 후 개업에 대한 지식을 훈련시키는 것이 효과적이라 생각합니다. 종업원의 교육에 필요한 훈련과정, 교육 제목, 교제 등에 관한 것은 다음에 논하기로 하겠습니다.

결론적으로 개업의로서 성공을 하려면 VIP

(Vision, Involvement, Persistence) 정신을 지녀야 한다고 생각합니다. 지금 당장 눈에는 보이지 않지만 미리 올 것을 예상하고, 연구 준비하는 태도로 새로운 제안과 안건을 가지고 직접

몸소 실현해보며 그것을 자기의 것으로 만들기 위해 계속 추진, 반복하는 것을 의미합니다. 희망찬 새해를 맞이하여 보다 밝은 오늘이 되시기를 기원하며 다음에 만날 것을 약속합니다.

鄭昌國 博士 수상글모음집

보 통 이 상  
보 통 이 하

도서출판 상 록    정가 4,000원