

■ 보건관리대행사례 5

수요자 요구에 따른 다양한 서비스 개발에 힘써온 협회가 보건관리대행 서비스를 충실히 수행하면서 축적된 자료와 정보를 공유하는 일환으로 보건관리대행 사례를 소개하고자 한다. <편집실>

호텔업 종사자의 건강관리

광주산업보건센터 이양순 · 한진숙

1. 사업장의 선정배경

최근 주 5일 근무, 총 수입원 증가 등 경제여건의 변화로 많은 사람들이 여가 생활을 즐기고 있다. 이에 따라 가족단위 여행객이 점차 증가하고 있으며, 이들 여행객들은 질 높은 서비스와 신속성을 요구하고 있어서 호텔업에 종사하는 근로자들이 스트레스, 소화불량, 요통 등을 호소하고 있다.

이에 보건교육 및 건강관리를 통하여 호텔업 종사자들의 건강관련 호소 내용을 중점 관리한 결과를 소개하고자 한다.

2. 대상 사업장 개요

2-1. 사업장 현황

호텔업종으로 7개소 100인 이하 사업장 대상

사업장명	근로자수 (명)	설립시기 (년,월)	주요생산품	계약시기 (년,월)	업무일정	
					관리팀	2교대
OO콘도	60	1998.5	객실, 식음료, 서비스	98.9	09:00-18:00	15:00, 22:00
P1	60	1980.1		96.5		15:00, 22:00
K	80	1989.1		95.7		15:00, 22:00
R	60	1989.9		95.6		07:00, 15:00
P2	70	1986.7		95.3		10:00, 17:00
N	60	1995.4		95.8		17:00, 17:00
S	50	2000.6		02.6		15:00, 22:00

2-2. 근로자 현황

7개 사업장 총 인원수 : 440명, 남녀비율 - 55:45(남/여), 20·30대의 비율이 75 %를 차지하고 있다.

2-3. 작업환경 특징

호텔업 근로자들의 휴식공간인 휴게실, 탈의실, 샤워장, 기숙사, 직원식당, 화장실 등 각종 시설에 대한 일반 환경위생 관리가 아주 양호하다.

2-4. 사업장 보건관리수준 (산재발생 현황)

연도	재해자	연령	발생장소	재해발생 경위	추후결과
2001	3명	56세(남)	관리팀	근무 중 쓰러짐(심근경색)-사망	.
		38세(여)	주방	주방 바닥에서 미끄러짐	골절로 6주 고정치료
		32세(남)	주방	소갈비 절단 작업 중 골절기에 오른손 검지 손가락 다칩	건봉합술 시행 후 5주 안정가료
2002	없음
2003	없음

2-5. 건강진단결과

• 일반건강진단

(단위 : 명)

연도	구분	총 근로자수	검진결과		
			D2	C2	R
2001년		408	17	66	38
2002년		440	21	54	35

• 유소견자 및 요관찰자 현황

(단위 : 명)

연도	구분	유소견자					요관찰자				
		고혈압	간장질환	당뇨	고지혈증	기타	고혈압	간장질환	당뇨	고지혈증	기타
2001년		7	5	2	3	.	17	37	2	4	6
2002년		12	3	2	4	1	14	34	1	3	2
의견사항		· 업무상 과로와 스트레스를, 잦은 술로 해결하려는 습관으로 간기능이상자와 뇌심혈관 질환에서 유소견자가 많음. · 검진을 매년 타 기관에서 실시하므로 일관성이 없고 건강검진에 대한 불신으로 미수검자가 많음.									

3. 보건관리의 문제점

보건문제	관련요인
스트레스 호소	· 교대근무로 밤 늦은 시간에 귀가 · 고객들과의 끊임 없는 접촉
소화불량 호소	· 불규칙한 식사와 수면시간 · 스트레스 해소를 위한 잦은 술자리
요통 호소	· 근무시간 내내 서서 일함 · 제한된 인원으로 휴식시간이 별도로 마련되지 않음 · 부적절한 작업자세

4. 보건관리 목표설정 및 계획

보건문제	일반적 목표	구체적 목표
스트레스 호소	2003년 12월말까지 스트레스를 호소하는 근로자가 2002년에 비해 20 % 감소한다.	<ul style="list-style-type: none"> · 2003년 12월말까지 근로자 70 %가 바로 귀가한다. · 2003년 12월말까지 근로자의 80 %가 고객과의 만남을 긍정적으로 생각한다.
소화불량 호소	2003년 12월말까지 소화불량, 속쓰림을 호소하는 근로자가 2002년에 비해 20 % 감소한다.	<ul style="list-style-type: none"> · 2003년 12월말까지 근로자 70 %가 바른 식습관을 갖는다. · 2003년 12월말까지 근로자의 60 %가 술자리 횟수가 감소한다.
요통 호소	2003년 12월말까지 요통을 호소하는 근로자가 2002년에 비해 20 % 감소한다.	<ul style="list-style-type: none"> · 2003년 12월말까지 근로자 80 % 이상이 작업 전후 스트레칭을 실시한다. · 2003년 12월말까지 적절한 휴식시간을 마련한다. · 2003년 12월말까지 근로자 80 % 이상이 올바른 작업자세로 근무한다.

5. 보건관리 수행계획

5-1. 보건문제 : 스트레스 호소

- 일반적 목표 : 2003년 12월 말까지 스트레스 호소하는 근로자가 2002년에 비해 20 % 감소한다.

관련요인	구체적 목표	수행계획	평가계획	
		수행내용	평가기준	평가방법
교대근무로 밤 늦은 시간 귀가	2003년 12월말까지 근로자의 70 %가 바로 귀가한다.	· 스트레스의 원인과 해결방법에 대한 보건교육을 실시한다.	동호회 참석률	부서장에 의한 현장조사
고객들과의 끊임 없는 접촉	2003년 12월말까지 근로자의 80 %가 고객들과의 만남을 긍정적으로 생각한다.	· 사내 동호회에 대한 활성화로 스트레스 원인에 대해 대화할 수 있는 분위기를 조성하고 휴일 여행, 등산, 운동 등을 통하여 일을 잊도록 한다.		

5-2. 보건문제 : 소화불량 호소

- 일반적 목표 : 2003년 12월말까지 소화불량, 속쓰림 호소하는 근로자가 2002년에 비해 20 % 감소한다.

관련요인	구체적 목표	수행계획	평가계획	
		수행내용	평가기준	평가방법
불규칙한 식사와 수면시간	2003년 12월말까지 근로자의 70 %가 바른 식습관을 갖는다.	· 위장질환에 대한 보건교육을 실시한다.	설문지 조사	보건 관리자에 의한 설문지 평가
스트레스 해소를 위한 잦은 술자리	2003년 12월말까지 근로자의 60 %가 술자리 횟수가 감소한다.	· 간장질환에 대한 보건교육을 실시한다.		

5-3. 보건문제 : 요통호소

- 일반적 목표 : 2003년 12월말까지 요통을 호소하는 근로자가 2002년에 비해 20 % 감소한다.

관련요인	구체적 목표	수행계획	평가계획	
		수행내용	평가기준	평가방법
근무시간 내내 서서 일함	2003년 12월말까지 근로자 80 % 이상이 작업전후 스트레칭을 실시한다.	<ul style="list-style-type: none"> · 각 부서장에게 스트레칭에 대한 보건교육을 실시하여 부서장이 근로자를 대상으로 이에 대한 교육을 실시한다. · 작업자세에 관한 홍보물을 비치, 게시한다. 	작업자세	부서장에 의한 현장조사
휴식시간 없음	2003년 12월말까지 적절한 휴식 시간을 마련한다.	<ul style="list-style-type: none"> · 부서장과의 면담을 통하여 휴식시간의 필요성에 대하여 요구한다. 		
부적절한 작업자세	2003년 12월말까지 근로자 80 % 이상이 올바른 작업 자세를 유지한다.	<ul style="list-style-type: none"> · 요통에 대한 보건교육을 실시하여 적절한 작업자세의 중요성을 인식시킨다. 		

6. 업무수행

6-1. 스트레스 해소를 위한 업무수행

- 스트레스의 원인과 해결방법에 대한 보건교육을 실시하여 근로자들의 이해를 높이도록 했다.
- 가급적 술자리를 피하고 바로 귀가하도록 유도했다.
- 귀가 후 샤워와 음악을 통하여 최상의 신체상태를 유지하도록 했다.
- 숙면을 취하며 다음날을 대비하도록 했다.
- 스트레스가 증가되면 비타민이나 미네랄 등의 소모량이 많아지므로 충분히 섭취하도록 했다.

6-2. 소화불량 해소를 위한 업무수행

- 위장질환에 대한 보건교육을 실시하여 근로자들이 올바른 식습관과 편안한 마음가짐을 갖도록 했다.
- 정신적 불안, 긴장, 과로, 과음 등이 스트레스로 작용하여 위산분비와 위장의 기능을 나쁘게 하므로 몸과 마음을 안정시키고 휴식을 취하기 위해 취미활동이나 동호회를 적극 활용하도록 했다.
- 정기적인 운동을 하고 마음을 비우는 명상을 하도록 했다.
- 증상이 심한 경우 전문의의 도움을 받도록 했다.

6-3. 요통 해소를 위한 업무수행

- 요통에 대한 보건교육을 통하여 요통의 원인과 해결방법에 대한 근로자들의 이해를 높이도록 했다.
- 스트레칭의 실시와 효과에 대한 보건교육을 실시했다.
- 홍보물을 배포하여 일상생활에서 바른 자세를 갖도록 했다.
- 작업 시작 전 · 후 스트레칭을 실시하여 근육의 긴장도를 감소시키고 몸을 보다 편안하고 자유롭게 행동하도록 했다. 아울러 혈액순환을 증진시켜 원활한 활력을 찾아 기분을 좋게 하도록 했다.

7. 평가

호텔업의 사업장진단결과를 해결하기 위하여 세운 일반적 목표는 2003년 12월말까지 스트레스, 소화 불량, 요통을 호소하는 근로자가 2002년에 비해 20 % 감소하는 것이며 각 호소에 대한 관련요인을 해결하기 위하여 구체적인 목표를 세웠다.

내 용	스트레스 관리 · 올바른 식생활습관 개선 관리 · 작업자세 관리
구조 (장소, 인력, 홍보물)	<ul style="list-style-type: none"> · 교육장은 양호하고 부서장과 근로자들의 참석률은 교대근무로 인해 부진한 편이었으나 건강관리에 대한 관심으로 참석자들의 호응은 아주 좋았음. · 협회와 안전공단 자료 이용하여 홍보물 제작에 예산 지출이 없음.
과정 (만족도, 흥미도, 프로그램 참여율, 대상자의 적절성)	<ul style="list-style-type: none"> · 근로자들이 규칙적인 체조와 유익한 건강정보로 몸과 마음이 전과 달리 조금은 가벼워졌다는 표현과 다소 귀찮은 면이 없지 않았지만 좋은 점이 많았다는 평가가 있었음. · 부서장들이 시간낭비를 우려했으나 보건교육의 실시에 따른 호응이 좋아 점차 인식이 변화됨. · 월례회의에서 스트레칭 실시를 시작으로 하여 각 부서별로 작업전후 스트레칭의 실시로 인해 근로자의 참여율이 점차 향상됨. · 동호회에 대한 관심이 증가하여 술자리가 줄어들고 동호회를 통한 여가생활 및 취미생활이 증가됨. · 불규칙적인 생활로 규칙적인 식습관 형성에는 다소 부진함.
결과 (지식변화, 행위변화, 건강상태의 변화)	<ul style="list-style-type: none"> · 스트레스 호소(50 %-35 %) · 올바른 식습관 형성(60 %-55 %) · 올바른 작업자세(50 %-25 %)

8. 맺음말

호텔업에 종사하는 근로자들이 겪고 있는 문제를 파악하고, 그러한 문제를 해결하기 위한 방법을 여러 가지 각도로 시도해 보았다. 무엇보다 중요한 것은 일에서 오는 스트레스를 해소하는 것이었다. 그 하나로 가급적 술자리를 줄이고 본인이 원하는 취미활동과 연계한 동호회를 통해 육체적 · 정신적 피로를 해소하는 방법을 권장한 결과 반응이 좋은 것으로 나타났다. 또 직업상 질병이라고 할 수 있는 요통예방을 위해서는 스트레칭 하는 방법을 가르치고, 시간이 있을 때마다 스트레칭을 하도록 유도했다. 그 결과 많은 근로자들이 효과를 보고 있다는 반응을 보였고, 가지못해 참여하던 근로자들도 동료 근로자의 달라진 모습을 보며 휴게실을 찾아와 동작을 물어보는 등 관심을 보이기 시작했다. 그러나 소화불량을 호소하는 근로자들의 경우 그 원인과 해결방법이 무엇인지 정확히 알고 있으면서도 지금까지의 불규칙한 식습관을 고치는데는 자신만의 노력으로는 한계가 있다는 애로점을 밝히고 있어, 2교대근무가 불가피한 회사의 근무조건은 모르는 바 아니지만 근로자들이 질병을 고치기 위해서는 회사도 함께 노력해야 한다는 과제를 남겼다.

광주산업보건센터 제주분소에서 이러한 부분에 좀 더 신경을 써 근로자들 뿐만 아니라 회사 대표 관계자들을 대상으로 직업병을 고치는데 서로 노력해야 할 점에 대해 적극 홍보해 나갈 생각이다. 