

## 롯데백화점 본점 건강관리실을 다녀와서...



지주옥 / 롯데백화점 본점

조선시대 태종의 둘째 딸인 경정공주의 궁이 있어 작은공주골(소공주동, 小公主洞)로 부르는데서 유래된 서울시 중구 소공동에는 많은 역사 유적지와 유형문화재가 존재한다. 동쪽은 남대문로2가, 서쪽은 태평로 1가, 남쪽은 남대문로 3가, 북쪽은 을지로 1가로 이루어져 있고 1960년대 이후부터 은행의 거리라고 불릴 만큼 많은 은행이 들어서 있으며 국내에서도 정평이 나 있는 호텔들과 사무실이 산재되어 있다. 그 중에는 현재 23개점만여 명의 직원과 수만 명의 고용창출을 이

루고 세계 속에서 경쟁하는 유통기업으로 성장한 롯데 백화점의 본점이 자리 잡고 있다. 롯데백화점 본점에는 본 협회의 이사인 지주옥 선생님이 12년째 재직하고 있다. 겨울의 찬바람이 코끝을 시리게 하던 날, 직원들과 함께 동고동락을 하는 지주옥 선생님이 계시는 롯데백화점 본점 건강관리실을 찾아보았다.

롯데백화점 본점은 상시 직원 6,500여명이 일하고 있으며 사업장의 구성원은 크게 관리

직 직원과 과 영업직 직원으로 나눈다. 세부적으로 나누면 영업직은 직영 직원, 동료 직원, 용역 직원, 아르바이트 직원으로 구분된다. 유통기업의 특성상 서서 일하는 판매직 직원이 대부분이며 여성 직원이 월등히 많은 특성을 지니고 있다. 보건관리조직은 본점장 직속으로 산업안전보건위원회가 구성되며 지원 팀장 아래 보건관리자, 안전관리자가 있다. 보건관리 인력은 산업간호사 2명으로 정규직 1인과 시간제고용직 1인이며, 보건관리를 위한 사업장의 지원은 합리적이고 필요하다고 여겨지면 적극적으로 검토해주는 편이라 할 수 있다. 당장 안 된다 할지라도 기회가 되면 재고해보고 지원여부를 다시 검토해 준다. 평소 타 부서 직원들과 유기적인 협조관계를 유지하고 형성하기 위해 산업간호사인 보건관리자가 역량을 강화하고 노력한 결과이다.

건강관리실은 아기자기하면서도 실용적으로 꾸며져 있었다. 백화점 규모에 비해 크진 않으나 상담실과 처치실, 양호실이 명확히 구분되어 업무를 효율적으로 볼 수 있도록 배치되어 있었다. 건강관리실에서 이루어지는 업무는 산업안전보건법의 '보건관리자의 직무' 규정에 충실히 따른다. 통상질환 관리 및 예방관리를 위해 일차의료를 제공하고 건강관리실에 약품과 기구를 비치하여 간단한 응급처치 및 치료를 행한다. 건강 상담을 주기적으로 실시하여 건강정보를 제공하거나 지역사회 전문 인력과 연계하여 심리 상담을 받을 수 있는 기회를 제공하고, 근로환경과 관련된 문제해결을 위하여 지속적으로 사업주와 산업보건 전문가와의 협조 체계를 구축하고자 한다. 또한 사업장의 특성상 여성 직원이 월등히 많아 빈발하는 여성 질환 관련 건강문제와 대응책을 파악하여 직·간접으

로 문제해결을 위해 도와준다.

건강검진의 경우 사후관리에 역점을 두고 있다. 건강관리실 방문을 통해 발견한 고혈압 유소견의 경우 한국산업간호협회에서 발행한 고혈압관리수첩을 활용하여 지속적인 혈압측정을 격려한다. 이 자료는 직원이 병·의원을 방문했을 때 진단과 처방에 구체적이고 정확한 참고 자료가 되고, 스스로 자가 관리를 할 수 있도록 동기부여를 해주는 유용한 자료가 된다. 건강증진을 위한 구체적인 활동으로 건강증진에 필요한 최신의 건강관련 정보를 제공하거나 게시판 교육, 집단교육, 일대일 면대면 교육, 이메일 교육 등으로 다양한 보건교육을 실시하고 있다. 대표적인 건강증진 사업으로 직원의 흡연율을 낮추기 위해 금연침, 금연 전시회, 금연교육 등을 활용하여 금연운동을 실시하여 좋은 반응을 얻었다.

특히 2005년부터는 '찾아가는 의료서비스'를 시행하고 있다. 그동안 사업장에서 추구한 집중적인 관심의 초점은 '고객중심·고객제일주의'이었으나 이제 세계에 내놓아도 손색이 없는 글로벌 시대를 이끌어가는 큰 사업장으로 성장한 만큼, 건강관리실을 중심으로 하여 내부 고객인 직원의 만족도를 향상시키기 위하여 노력하는 사업장으로 변모하고 있다. 그런 일환으로 탄생한 것이 바로 '찾아가는 의료서비스'이다. 하루 종일 서있는 직업의 특성 상 다리가 붓고 허리에 부담을 줄 수밖에 없어 각층에 직원 휴게실을 마련하였다. 업무 중 교대로 휴식시간을 갖고 잠시라도 편안하게 근육의 피로를 풀 수 있도록 하기 위해서이다. 휴게실은 각 층마다 약간씩 구조가 다르게 되어 있는데, 앉아서 쉴 수 있도록 의자가 놓여져 있거나 찜질 방

처럼 흔들난방으로 누울 수 있도록 되어있기도 하다. '찾아가는 의료서비스'는 보건관리자인 선생님이 미니구급함과 혈압기를 들고 일주일에 두세 곳씩 휴게실방문을 하면서 시작되었다. 맨 처음 휴게실을 방문했을 때 깜짝 놀라며 무슨 일이 생겼나하여 놀란 반응을 보이던 직원들도 이제는 "왕진 왔습니다!~" 라고 미소를 지으며 말하는 선생님을 기다리게 되었다.

처음에는 경계반응을 보이던 직원들도 시간이 지나자 이 기회에 혈압이라도 측정해보겠다며 나름대로 순서를 정하고, 자신의 순서가 되면 최근 자신의 건강상 문제를 묻는다. 또 가족들의 문제까지 이것저것 묻고 조언을 구한다. 근무 중 건강관리실에 왔을 때는 시간도 쫓기고 자신의 문제가 급해 심도 있게 나누지 못했던 부분들을 그 자리에서는 편안하게 꺼낸다. 이젠 언제 또 오냐고 기다리기까지 한다. 그리고 선생님이 도착하면 어느새 소문이 나서 그 근처에 있는 직원들이 무리를 지어 나타난다. 평소 건강관리실을 찾아오는 직원에게 편안하게 대해준다고 생각했는데 선생님의 생각과 달리 어떤 직원은 이곳으로 오니까 훨씬 편하게 느껴진다고 말한다. 두통이 있다는 직원과 상담을 하는 중에 여러 가지 상담내용이 갑상선질환

으로 의심되기에 병원으로 의뢰하였다. 그 후 응급으로 갑상선수술까지 했으며 회복 후 찾아와 너무나 고마움을 표시하면서 '찾아가는 의료서비스'는 결실을 맺기 시작했다.

처음 '찾아가는 의료서비스'를 시작했을 때 무슨 의미가 있을까 의문을 갖기도 했지만 그 시간을 기다리는 직원들의 얼굴이 생각나서 또 그곳을 방문하게 된다. 어찌면 직원들은 앉아서 맞이하는 보건관리자도 좋아하지만 찾아나서는 보건관리자를 더 좋아할지도 모른다는 생각을 갖게 했다. 롯데백화점 본점은 유통업의 특성상 근로자뿐만 아니라 고객의 건강과 안전문제도 접하게 된다. 일본 고객이 여행 중 발목을 다쳐 복잡한 과정을 거쳐 도움을 준 후 일본으로 돌아가서 우편으로 감사의 뜻을 표했던 일들과 고객사 고로 연이 되어 아직까지 인연을 이어오고 있는 고객들에 얽힌 수많은 사연들은 보건관리자들에게 일하는 보람을 만들어 주고 있었다. 보건관리의 중심에서 가족과 같은 직원들과 기억할 수 없을 만큼 많은 보람 있는 순간들을 계속 만들어 가고자 밝혀져 있는 롯데백화점 건강관리실의 불빛은 수많은 서울 야경의 불빛 속에서 유난히 빛을 발하고 있었다.

