

종합병원 경비업무의 발전방안에 관한 연구

하 정 훈*

〈요 약〉

본 연구는 종합병원 경비업무현장에서 병원 시설의 경비업무와 의료진, 환자 및 보호자 등의 내방객의 안전에까지 종합적인 경비업무를 수행 하고 있는 종합병원 경비업무 경비원들이 현재 인지하고 있는 문제점들을 바탕으로 종합병원 경비업무의 발전방안을 모색 하는데 목적이 있다. 이러한 연구의 목적을 달성하기 위해 종합병원 경비업무에 6년 이상 종사하고 있는 현장전문가 9명에게 면담조사를 실시하여 자료를 분석하였다. 종합병원 경비업무를 수행하고 있는 종합병원 경비업무경비원들은 종합병원 경비업무의 발전방안을 다음과 같이 제시하였다.

첫째, 종합병원 경비업무 경비원들은 업무현장의 성격에 알맞은 신입교육 프로그램을 이수하여야 한다. 둘째, 종합병원 경비업무 경비원 직무교육도 실질적인 상황에 맞는 교육 내용으로 프로그램의 개선이 필요하다. 셋째, 종합병원 경비업무 경비원들에게는 추가적으로 CS교육과 CPR 및 제세동기 사용법등의 응급상황 대처요령과 전염성 질병대처교육 등이 진행되어야 한다. 넷째, 종합병원에서의 난동 및 폭력 행사지에 대한 대응범위가 구체적으로 명시되어야 할 것이다. 다섯째, 경비협회에서는 종합병원경비업무의 발전을 위하여 경비원들을 위한 적극적인 프로그램 개발 및 다양한 노력이 필요하다. 여섯째, 종합 병원 경비업무에 대한 인식 전환이 필요하며, 하도급에 의한 계약방식보다는 직접고용의 형태가 필요시 되어 진다.

주제어 : 종합병원, 경비원, 민간경비, 발전방안, 현장전문가

* 중원대학교 경호학과 조교수

목 차
I. 서 론 II. 이론적 배경 III. 연구방법 IV. 결과 및 분석 V. 논의

I. 서 론

우리나라의 의료산업은 높은 의료수준을 비롯하여 IT를 활용한 의료정보 기술과 의료장비 및 의료시설에 걸쳐 세계일류를 지향하며 발전해 나가고 있는 실정이다. 서울특별시 강남구에서는 의료관광상품으로 의료서비스와 관광상품을 결합하여 이용객들에게 장시간의 체류기간과 높은 비용을 소비하게 하는 고부가가치산업으로 자리매김해 나가고 있으며, 이뿐만 아니라 대학병원 등을 비롯한 의료기관을 방문할 때면 외국인 환자들을 자주 마주치게 되고, 의료 선진국인 대한민국의 모습을 몸소 체험하게 되는 실정이다.

하지만 사람의 생명을 살려내는 응급실 및 병원에서 의료진이 폭력과 난동에 위협받는 상황이 드물지 않게 발생하고 있는 것이 현실이다. 응급실 전문의를 대상으로 한 설문조사에서는 조사대상 절반에 해당하는 전문의들이 폭행을 경험하였고, 39%는 생명의 위협을 느꼈다고 조사되었다(대한응급의학회, 2003).

2015년에는 의료인에 대한 폭행·협박 방지조치로 기대를 받았던 ‘의료법 개정안’이 국회 법안소위를 통과했다. 당초 의료인에 대한 폭행과 협박시 피해자의 의사와 상관없이 가해자를 처벌하도록 했던 법안은, 법안심사 과정에서 의료행위가 이뤄지는 장소에서 의료인 또는 환자를 폭행·협박해서는 안된다는 내용으로 수정되었다.

기존 법안이 ‘의사폭행 방지법’이었다면, 법안소위를 통과한 수정 법안은 ‘쌍방폭행 방지법’, ‘진료실 폭행방지법’으로 볼 수 있다.

하지만 이러한 법안이 통과한 이후에도 매년 응급실을 포함한 병원 내에서 안전 문제 및 폭행사건이 계속적으로 발생하고 있다. 병원에서 사건사고가 많이 발생하는 이유는 대상자들이 특수한 상황에 놓여있기 때문이다. 의사, 환자 그리고 보호자 모두 일상생활 할 때에는 다른 환경에서 다양한 심리적인 문제들이 발생하고, 그로 인해 극단적이거나 과격한 행동들이 많이 발생할 수 있다. 이처럼 병원이라는 장소는 일반장소와는 다른 특수한 환경이다. 따라서 병원에서의 안전을 책임지고 있는 경비업무 역시 일반 시설경비 장소와는 다른 별도의 업무라고 볼 수 있지만 현재는 일반 시설경비 업무와 동일하게 수행되고 있다.

또한 종합병원에서 환자와 의료진 및 모든 관계자들의 안전을 책임지고 있는 종합병원 경비원들은 아직도 개선되어야 할 부분들이 상당 부분 존재한다고 얘기하고 있다. 하지만, 지금까지의 선행연구들을 살펴보면 종합병원 안전관련 연구물들은 의료진들이 경험한 폭력에 대한 연구 및 환자안전문화 위주의 연구 업적이 대부분이다. 실제 안전업무 및 경비업무를 수행하는 종사원들에 대한 연구는 없으며, 안전 관련 연구 외에도 경비업무를 수행하는 종사원들의 업무와 관련된 제도적 측면과 운영적 측면의 연구는 미비한 것으로 확인되었다.

종합병원에서의 안전을 강화하기 위해서는 앞서 언급했던 제도적인 측면에서의 개선도 중요하지만, 실질적인 예방을 위해서는 관련업무를 하는 이들을 위한 맞춤형 교육과 근무환경 개선이 중요하다. 종합병원에서의 경비업무는 일반적인 시설경비 업무와는 달리 다양한 전문인력과 고가의 첨단장비 및 환자들의 중요기록 등 매우 중요하고 특별한 보안이 취급되어지는 특성을 지니고 있지만, 이를 제대로 반영하지 못하는데서 이러한 문제가 발생하고 있다고 본다. 따라서 본 연구에서는 종합병원 경비업무 일선현장에서 다년간 근무를 계속 해 오고 있는 현장전문가들의 면접을 바탕으로 한국 종합병원 경비업무의 문제점들을 도출해내고, 이에 대한 개선방향을 제시함으로써 궁극적인 서비스 이용자에 해당되는 국민들에게 보다 나은 양질의 서비스를 제공하고, 나아가 한국 민간경비산업을 발전시키는데 목적이 있다.

Ⅱ. 이론적 배경

1. 종합병원 경비업무의 개념 및 현황

1) 종합병원의 의의

「의료법」 상 의료기관이라 함은 의료인이 공중(公衆) 또는 특정 다수인을 위하여 의료·조산의업(의료업)을 하는 곳을 말한다(의료법 제 3조 1항). 여기에는 의사, 치과 의사 또는 한의사가 주로 외래환자를 대상으로 각각 그 의료행위를 하는 의원급 의료기관과 조산사가 조산과 임부·해산부·산욕부 및 신생아를 대상으로 보건활동과 교육·상담을 하는 조산원, 병원·치과병원·한방병원 등 의사, 치과의사 또는 한의사가 주로 입원환자를 대상으로 의료행위를 하는 병원급 의료기관, 「정신보건법」 제3조 제3호에 따른 정신의료기관 중 정신병원, 「장애인복지법」 제58조제1항 제2호에 따른 의료재활시설로서 제3조의 2의 요건을 갖춘 의료기관을 포함한 요양병원, 그리고 종합병원이 포함된다.

또한, 종합병원이란 의료법 제3조의3 제1항에 따라 다음의 기준을 충족시키는 병원을 말한다. 첫째, 100개 이상의 병상을 갖춘 것, 둘째, 100병상 이상 300병상 이하인 경우에는 내과·외과·소아청소년과·산부인과 중 3개 진료과목, 영상의학과, 마취통증의학과와 진단검사의학과 또는 병리과를 포함한 7개 이상의 진료과목을 갖추고 각 진료과목마다 전속하는 전문의를 둘 것, 셋째, 300병상을 초과하는 경우에는 내과, 외과, 소아청소년과, 산부인과, 영상의학과, 마취통증의학과, 진단검사의학과 또는 병리과, 정신건강의학과 및 치과를 포함한 9개 이상의 진료과목을 갖추고 각 진료과목마다 전속하는 전문의를 둘 것 등이다.

그리고 사전적이고 통상적인 의미에서 종합병원(綜合病院)을 정의한다면 여러 가지 진료과목을 고루 설치하고 그에 따른 인력 및 장비를 갖춘 병원으로 정의 내릴 수 있다.(다음, 한국어사전, <http://dic.daum.net>)

2) 종합병원의 경비업무

우리나라는 민간경비산업의 발전과 더불어 1976년 경비업법을 제정하면서 민간 경비업무와 관련되어진 개념과 업무의 형태 및 제반사항들을 규정 하고 있다.

경비업법 제2조(정의)에서는 “경비업”을 시설경비업무, 호송경비업무, 신변보호업무, 기계경비업무, 특수경비업무의 전부 또는 일부를 도급받아 행하는 영업이라고 규정하고 있다. 또한 민간경비는 그 실정법상 근거인 “경비업법”에 따라 경비를 필요로 하는 시설 및 장소(경비대상시설)에서의 도난·화재 그 밖의 혼잡 등으로 인한 위협발생을 방지하는 시설경비업무, 운반 중에 있는 현금·유가증권·귀금속·상품 그 밖의 물건에 대하여 도난·화재 등 위협발생을 방지하는 호송경비업무, 사람의 생명이나 신체에 대한 위협의 발생을 방지하고 그 신변을 보호하는 신변보호업무, 경비대상시설에 설치한 기기에 의하여 감지·송신된 정보를 그 경비대상시설외의 장소에 설치한 관제시설의 기기로 수신하여 도난·화재 등 위협발생을 방지하는 기계경비업무, 공항(항공기 포함)등 대통령령이 정하는 국가중요시설의 경비 및 도난·화재 그 밖의 위협발생을 방지하는 특수경비업무로 규정하고 있다.(경비업법 제2조 제1호)

병원은 시설 자체적인 특수성으로 인하여 수많은 위협에 노출되어 있으며, 사태 발생 시 인명피해가 크게 우려되기 때문에 효과적인 안전관리를 통하여 발생 가능한 모든 위협을 사전에 제거해야 한다(송영남, 2013).

의료시설의 경비관련 주요 목표는 병원 등 관련 시설 내에서 발생하는 화재·절도·강도·폭력·천재지변·출입통제 등의 안전에 관한 총괄적인 관리를 하기 위함이다(Hess&Wroblewski, 1996:567-568).

따라서 종합병원과 같은 불특정 다수가 이용하면서, 고가의 장비 및 중요정보들로 가득한 종합병원의 경비업무는 어떤 경비업무와 비교하더라도 그 중요성이 매우 높다고 할 수 있다.

2. 종합병원 경비업무의 특성

의료시설 내 보호대상으로는 환자와 환자가족 및 방문객, 의사 및 간호사와 같은 의료진, 의료장비 및 관련 시설, 개개인의 자산 등을 들 수 있다. 하지만 많은 의료시설 운영자들은 이러한 다양한 위험요소를 크게 인식하지 못하고 있으며, 설혹 인식하고 있다 할지라도 크게 비중을 두지 않는 경향이 있다. 그러나 매우 심각한 위험요소가 내재해 있는 것이 사실이며, 만약 범죄 및 화재와 같은 위협사태가 발생하게 되어 회복이 어려운 것은 물론이고, 언론에 공개되면, 경영상의 심각한 타격을 입게

될 가능성도 없지 않다(최선우, 2008:587).

응급실의 경우 출입자 감시 및 대응 등 적극적인 조치와 금속탐지기 등 무기반입을 통제할 수 있는 시스템 경비가 이루어져야 한다. 특히 응급실의 경우 호전적인 환자나 그의 보호자들, 그리고 경우에 따라 조직폭력배들에 의한 소란이나 말싸움과 폭력, 기물파괴 등이 발생할 우려가 있으므로 응급처치구역은 필요한 경우 격리시키고 비상버튼을 설치할 필요가 있다(송영남, 2013:22).

장례식장의 절도를 방지하기 위한 감시장치 설치와 경비원 배치, 입원실 등 환자 및 보호자들에 대한 절도 및 도난사고를 방지하기 위한 보관실 운영 또한 이루어져야 한다(김두현·김정현, 2002:415-417).

종합병원 경비업무는 민간영역에 해당되지만, 국민의 안전과 직접적으로 직결되며, 불특정 다수의 국민이 이용하는 시설이기에 종합병원 경비업무의 중요성을 아무리 강조하더라도 지나치지 않을 것이다.

본 연구에서는 일반화되어있는 경비업무를 적용하기보다는 종합병원 경비업무를 위한 전문적인 이론적 배경을 정립하기 위해 전문가조사를 실시하였다. 현장전문가들을 대상으로 한 자료수집 목적의 면접 시 필요한 범위와 내용은 개인적 특성(양미진, 이동훈, 고흥월, 김영하, 남현주, 2012)의 현장전문가가 지각한 다문화 청소년 상담의 특성에 대한 질적분석에 사용한 내용에서 추출하여 특성화 맞게 재구성하였고, 교육적 측면은 하정훈(2016)을 바탕으로 구성하였다. 또한 법·제도적 측면은 김태환, 박옥철(2005)을 참고하였으며, 관계기관과의 상호협력 측면은 백승민(2014)의 연구를 참고로 재구성하였다.

3. 선행연구의 검토

종합병원의 경비업무만을 특정하여 연구되어진 연구물은 아직까지 우리나라에 전무한 실정이다.

다만 좀 더 포괄적으로 의료기관의 안전에 관하여 진행되어진 연구물은 일부 존재하며, 또한 의료기관의 경비업무와 관련하여 몸소 업무를 수행하고 있는 현장전문가를 대상으로 한 현장의 문제점들과 발전방안을 제시한 연구는 거의 극소수이다. 세부적으로 경비업무만을 규정하지는 않고 전체적인 안전과 관련되어진 연구들을 통하여 환자의 안전이나 문제점에 대한 개선방법 또는 발전방안을 논의한 연구는

계속해서 전개되고 있으며, 의료기관의 경비업무관련 연구는 소수에 불과한 실정이다.

최근의 의료기관 안전관리와 관련된 선행연구들을 분석해 본 결과 의료기관에서의 환자들의 안전과 관련되어진 논문(김현경, 2016; 김혜연, 2016; 강명주, 2017; 박현진, 2017; 최은영, 2017; 권미란, 2016; 이원, 2016)등이 있으며, 황지인·이상일·박현애(2012)는 의료기관의 환자안전 관련 업무 담당자들을 대상으로 기관 내 환자안전 사건 보고시스템 운영과 관련된 장애 요인과 활성화 방안을 연구하였다. 서재희·송은솔·최성은·우경숙(2016)은 환자안전에 대한 현황 분석과 개선방안에 관하여 연구하였다.

이외에도 환자의 안전과 관련되어진 연구물들은 상당수가 존재하고 있으나, 경비업무만을 특정한 연구는 소수에 불과한 실정이다.

응급실에서 근무하는 의료진들은 폭력과 관련한 경험을 빈번히 접하고 있으며, 이로 인해 안전에 대한 불안과 직무만족의 저하가 초래되고 궁극적으로는 의료서비스의 질적 저하 등을 초래하게 된다.

신승균(2016)은 병원에서의 추종난동 및 의료방해 행위로 인해 응급환자에 대한 진료가 지연되는 사례가 빈발하고, 병원 응급실 종사자들은 폭력경험으로 인해 안전에 대한 불안과 직무만족의 저하, 이직률의 증가, 의료서비스의 질적 저하 등을 초래하게 되며, 이런 응급실 폭력에 대한 대응 및 개선방안으로 의사·환자의 의식 개선 프로그램의 필요와 경찰기관과의 긴급 대응시스템이 개선되어야하며, 응급실의 출입을 제한 할 수 있어야 될 것이라고 제안하였다.

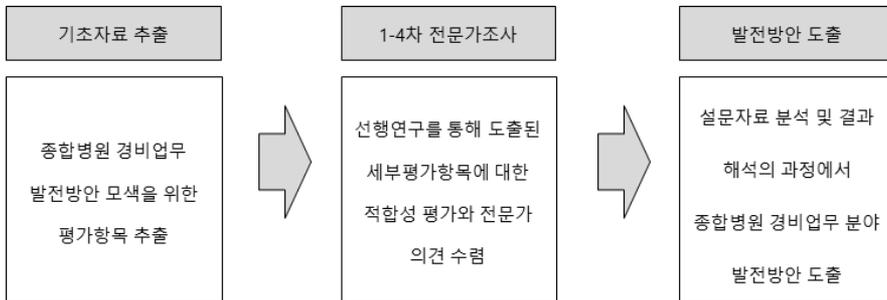
송영남(2013)은 델파이와 AHP기법 적용을 통한 의료기관의 안전관리체계 구축방안에 관하여 공공질서영역, 보건위생영역, 시설안전영역, 범죄안전영역으로 구분하여 각 각의 요인들에 관하여 그 중요도를 분석하여, 보안인력을 증가시키고, 도난방지시스템과 행정체계를 정비하여야 한다고 제시하였다.

본 연구는 누구보다 현재 한국의 종합병원 경비업무에 대하여 잘 인지하고 종합병원 경비업무현장에서 다년간 근무를 계속 해 오고 있는 현장전문가들의 목소리를 바탕으로 종합병원 경비업무의 문제점들을 분석하고, 발전방안을 제시하는데 그 의미가 있다고 하겠다.

Ⅲ. 연구방법

1. 연구의 틀

본 연구는 다년간 종합병원 경비업무의 현장에서 업무를 수행해 오고 있는 현장 전문가들의 의견을 바탕으로 종합병원 경비업무 분야의 발전방안을 도출하는데 중요한 목적이 있다. 연구목적을 달성하기 위해 <그림 1>과 같은 흐름으로 연구를 진행하였다.



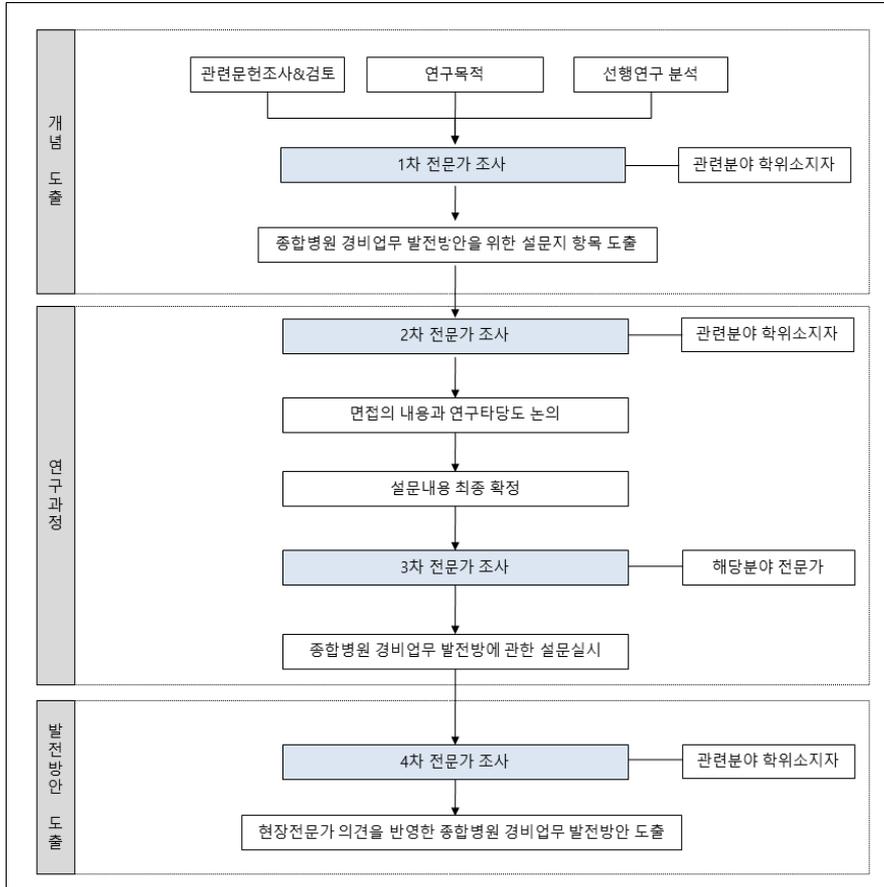
[그림 1] 연구의 진행

본 연구에서는 연구의 목적을 효율적으로 달성하기 위하여 전문가 집단을 2개의 집단으로 구성하여 각 집단의 특성과 연구목적에 맞도록 4차례의 전문가회의를 집행하였다.

첫 번째 전문가집단은 연구타당도를 높이기 위하여 경호안전학 박사 3명, 법학박사 1명, 체육학 박사 2명, 경호안전학 박사과정 1명 등 총 7명으로 구성된 전문가를 대상으로 3회에 걸쳐 실시하였으며, 1-2차 전문가 회의를 통해 만들어진 설문문항을 가지고 두 번째 전문가집단인 현장경력 6년 이상의 의료기관 경비업무 현장전문가들을 대상으로 설문을 진행하였다. 3차 전문가조사에 활용된 설문은 자유응답형, 서술형 문항으로 진행하였다.

즉, <그림 2>와 같이 연구의 틀에 따라 1차 전문가회의에서는 연구대상자의 범위와 연구방법, 면접의 범위를 논의하였고, 2차 전문가회의에서는 면접의 내용과 연구의 타당도를 논의하였고, 3차는 현장전문가들을 대상으로 설문을 진행하였다. 마지

막으로 4차 전문가회의에서는 현장 전문가들이 응답한 설문자료 분석과 결과해석 등을 중심으로 진행하였다.



[그림 2] 연구의 틀

2. 연구 참여자

본 연구에서는 유의표집법(purposive sampling method)을 이용하여 설문문항의 타당성 확보를 위한 <표 1>의 관련학위 소지자 7인의 전문가 집단과 경력 6년 이상의 현장전문가로 이루어진 종합병원 경비업무 경비원 9명을 연구대상으로 선정하였다.

<표 2>는 선정된 전문가집단의 인적사항이다.

또한 현장 전문가집단의 근무경력은 6년 이상의 경력자로 선정하였다. 이는 종합 병원 경비업무에 근무하는 경비원들이 이직률이 높은 상황에서도, 6년 이상 종합병원 경비업무에 종사하였을 때 전체적인 병원 경비업무 및 의료 관련법 및 경비관련 법령에 대해서도 이해와 합리적 사고로 자립적 판단이 가능한 현장전문가로 사료되어 본 연구의 목적을 충분히 충족시켜 줄 수 있는 대상이 된다고 판단되어지기 때문이다.

<표 1> 전문가집단 1(관련분야 학위소지자)

이름	성별	연령	학력	전공 분야
PHY	남	36	경호안전학박사	경호학과 교수
KTY	남	61	경호안전학박사	경호보안학과 강사
KDB	남	34	법학박사	경호학과 강사
KSJ	남	43	경호안전학박사	경비업체 임원
KCH	남	66	체육학박사	경호학과 교수 퇴임
KST	남	50	체육학박사	체육학과 교수
CWC	남	34	경호보안학박사과정	경호보안학 박사과정

<표 2> 전문가집단 2(경력 6년 이상의 종합병원 경비분야 현장전문가)

이름	성별	연령	학력	경력	결혼	전문분야
H W	남	34	대졸	8년	미혼	종합병원 경비(응급실)
KSW	남	33	전문대졸	7년	미혼	종합병원 경비(암병원)
JKS	남	37	대졸	11년	미혼	종합병원 경비(안내소, 응급실)
MJP	남	36	대졸	10년	기혼	종합병원 경비(병동순찰)
LSW	남	37	대졸	8년	기혼	종합병원 경비(주차관리)
LSC	남	42	대졸	13년	기혼	종합병원 경비(응급실)
LCY	여	39	고졸	9년	미혼	종합병원 경비
SCS	남	34	고졸	6년	미혼	종합병원 경비(암병원)
PDH	남	39	전문대졸	10년	기혼	종합병원 경비(응급실)

3. 자료수집

본 연구의 목적을 달성하기 위한 조사 분석의 핵심인 표본의 조사를 위하여 2017년 3월 20일~2017년 6월 23일에 걸쳐 이루어졌다.

본 연구에서는 참여관찰과 심층면담기법을 이용하여 자료를 수집하였으며, 연구대상자들의 참여관찰은 직접참여와 간접참여로 이루어졌고, 연구대상자들에게 비구조화된 면담을 실시한 후에 반 구조화된 면담을 실시하였다. 또한 전문가 회의를 3회에 걸쳐 실시하면서 종합병원 경비업무의 교육적 측면, 법·제도적 측면, 관계기관과의 상호협력 측면별로 구성된 문항을 토대로 면접의 범위 및 내용을 도출하였으며, 심층면담은 개별면담을 실시하였고, 면담에서 자료수집이 불충분한 부분은 E-mail 및 전화를 이용하여 추가적으로 보충하였다. 본 연구의 표본설계는 <표 3>과 같다. 또한, 선행연구와 관련문헌연구 및 1-2차 전문가조사를 통하여 구성되어진 현장 전문가집단 면담에 사용한 면접 범위 및 내용은 <표 4>와 같다.

<표 3> 표본설계

표본	유형표집법을 통해 선정된 각 각의 관련 전문가
조사기간	1차 면담(관련분야 학위소지자) 2017년 3월 20일 - 2016년 4월 15일
	2차 면담(관련분야 학위소지자) 2017년 5월 10일 - 2017년 5월 19일
	3차 면담(경력6년 이상 현장전문가) 2017년 5월 29일 - 2017년 6월 9일
	4차 면담(관련분야 학위소지자) 2017년 6월 19일 - 2017년 6월 23일
표본크기 : 학위소지자(7명), 현장전문가(9명)	

<표 4> 면접의 범위 및 내용

하위요인	면접 내용
개인적 특성	성별, 연령, 학력, 근무경력, 결혼유무, 전문분야
교육적 측면	1. 종합병원 경비원의 신입교육은 적합하게 이루어지고 있는가? 2. 종합병원 경비원의 직무교육은 적합하게 이루어지고 있는가? 3. 종합병원 경비원에게 필요한 교육은 무엇인가?
법·제도적 측면	1. 종합병원 경비업무와 관련된 경비업법은 알맞게 제·개정 되어졌는가? 2. 종합병원 경비업무와 관련된 경비업법이 개정 되어져야 될 내용은?
관계기관 상호협력 측면	1. 관리·감독기관인 경찰은 효율적인 업무를 하고 있는가? 2. 한국경비협회는 효율적인 업무를 하고 있는가?

양미진 외(2012), 김태환·박옥철(2005), 백승민(2014), 하정훈(2016) 재구성

4. 자료분석

본 연구에서는 <그림 2 연구의 틀>에서 알 수 있듯이 문헌연구와 선행연구를 통해 기초자료를 수집한 후 선정된 전문가들을 대상으로 응답 및 수집한 자료를 각각의 요인별로 요약하였다. 그리고 그 내용을 바탕으로 이론을 도출하는 질적 연구방법을 실시하였다. 연구대상자들로부터 심층면접 자료를 받고서는 컴퓨터를 이용하여 전사화 작업을 수행하였다. 그리고 각 각의 하위요인별로 내용을 재정리한 후 연구결과를 도출하였다.

IV. 결과 및 분석

1. 종합병원 경비업무의 교육적인 측면 발전방안

1) 경비원 신입교육

종합병원 경비업무 경비원들은 업무현장의 성격에 알맞은 신입교육 프로그램을 이수하여야 한다. 종합병원이라는 특수한 공간에서는 각각의 장소별로 그에 적합한 근무 관련 사전교육이 필요시 된다. 하지만 종합병원 경비업무 경비원들은 현실성과 전문성이 전혀 반영되지 않은 일반적인 신입교육만을 이수하고 있는 실정이다.

신입교육과 관련하여 현장전문가 LCY는 “병원경비업무는 특성상 일반경비업무와 차별화된 교육이 필요하나 신입이수교육 시 일괄적으로 통합적인 교육을 실시하여 병원경비업무에 관련된 교육내용은 하나도 배우지 않는다.” 라고 업무현장의 성격에 맞는 교육프로그램의 필요성을 제시해 주었다.

현장전문가 HW도 “신입교육이 적합하게 이루어지고 있지 않으며, 병원에서는 병원의 특수성에 맞게 암병원, 응급실, 중환자실 등등... 그 장소에 맞는 시스템이 존재하며, 또 그에 따른 감염예방 및 보호자통제등의 교육이 필요하다.”

정치원(2015)은 신입경찰 교육생의 교육훈련 내용은 경찰관으로서 갖추어야 할 전반적인 사항을 다루고 있으며 경찰의 직무수행에 필요한 지식과 기술을 습득시키고 가치관과 태도를 발전적으로 변화시켜 국민과 사회의 요구에 즉각적으로 대응을 할 수 있는 정예의 경찰관을 양성하는 것이다.

신입교육의 중요성을 재차 강조하더라도 과하지 않다. 대다수의 종합병원경비원들이 언급하듯이 현재의 신입교육은 교육과정 및 프로그램이 산업의 변화에 맞혀서 세분화되지 못했다고 해석할 수 있다.

2) 경비원 직무교육

종합병원 경비업무 경비원들에게는 월 4시간 이상의 직무교육이 의무적으로 시행되어지고 있다. 이와 관련하여 현장에서 열심히 근무하고 있는 종합병원 경비원들은 직무교육으로 인한 교육효과에 관하여 부정적인 시각이 대부분이었으며, 실질적으로 병원경비업무에 적합한 교육내용으로 교육이 실시되어야 한다.

종합병원 경비업무 경비원 직무교육과 관련하여 현장전문가 LCY는 “현재 실시되고 있는 직무교육은 경비업법 및 일반적인 경비업무와 관련한 내용으로 실시되고 있으나 병원이라는 성격의 특성상 일반적인 경비업무와는 다른 점이 많이 존재한다. 이에 실질적으로 병원경비업무에 적합한 커리큘럼으로 새로운 내용으로 실질적으로 경비업무에 도움이 되도록 교육을 실시하여야 할 것이다.”

다른 현장전문가 SCS는 “출근 시 직무교육을 받고 있는데 적합하다고 생각합니다. 업무 향상에 많은 도움이 되고 있습니다.”

현장전문가 HW는 “직무교육은 잘 이루어지고 있으나, 좀 더 현장에서 필요시 되는 불만고객 응대 기법이나 실질적인 상황에 맞는 교육내용으로 프로그램의 개선이 필요하다.”

따라서 세분화되어진 직무교육관련 매뉴얼을 개발하고 이에 따른 교육의 실시에 대해서 검토가 필요 할 것으로 여겨진다.

김동휘(2015)는 독일 민간경비의 가장 큰 특징은 교육을 중시하고 있다는 점이다. 특히 2008년 발표된 경비 및 보안 전문가를 위한 직업훈련 교육과정 프레임워크는 3년 동안 840시간 이상의 직업교육을 받도록 하고 있다. 면서 민간경비에서 교육의 중요성을 강조하고 있다.

3) 필요시 되는 교육

현재 경비업법에 규정되어 의무적으로 실시되고 있는 경비원 신입교육과 직무교육 이외로 병원경비업무 경비원들에게 필요한 교육에 관해서는 서비스의 기본이 되는 CS교육, CPR 및 제세동기 사용법등의 응급상황 대처요령과 전염성 질병대처교육

들처럼 병원이라는 특수한 공간에서 필요시 되는 내용을 제시하였다.

현장전문가 LCY는 “CS교육, 간염관리 방지 교육, 전염성 질병 대처 교육, 심폐소생술, 신변보호업무”라는 의견을 제시해 주었다.

현장전문가 ISW는 “고객응대방법이나 응급상황 대처요령 및 같은 공간에서 업무를 하는 의사, 간호사 및 관계자들과의 합동교육의 필요성을 제시하였다.”

현장전문가 MJY는 “병원이라는 특수성을 감안하여 환자 및 보호자들에게 줄 수 있는 가장 기본적인 서비스에 대한 교육이 필요하며, 환자 및 보호자들과의 다툼에서 적절하게 대응할 수 있는 교육들이 필요하다고 하였다.”

현장전문가 KSW는 “병원경비업무가 서비스업이기 때문에 CS교육만큼은 제대로 이루어져야 한다.

현장전문가 HW는 “CPR 및 제세동기 사용법과 병원내의 기밀문서보안 및 정보관리 등의 교육이 필요하다고 하였다.”

현장전문가 PSM은 “심폐소생교육, 위급상황대처훈련, 화재대피훈련, 지진대피훈련 및 제일 중요한 난폭환자 및 보호자 대처훈련 같은걸 형식적이지 않고 실제 사례를 통해 정확하게 와 여러 근무자들의 생각을 듣는 토론이 필요 하다고 봅니다.”

이민형(2009)은 일반경비원에 대한 교육과정을 지원 분야에 따라서 또는 경비업종에 따라서 세분화 되어 각 업무별 교육이 구분되어 이루어지도록 개정되어야 하며, 세분화 된 교육 또한 이론 보다는 실기 위주의 교육 과목으로 수정되어야 한다.

〈표 5〉 교육적인 측면의 발전방안 도출 요인

하위요인	도출내용
경비원 신입교육	<ul style="list-style-type: none"> • 업무현장의 성격에 맞는 교육프로그램 필요성 • 현재 운영 중인 교육프로그램의 문제점 파악 • 상황별 / 세분화된 교육 프로그램 개발 필요성
경비원 직무교육	<ul style="list-style-type: none"> • 실질적인 병원경비업무에 적합한 교육내용 • 세분화되어진 직무교육관련 매뉴얼 개발 필요성
필요한 교육	<ul style="list-style-type: none"> • 기본적인 서비스에 대한 교육(CS교육) 필요성 • 응급상황 대처요령과 전염성 질병대처교육 필요성 • 화재 및 지진 대피 훈련의 필요성 • 난폭환자 및 보호자 대처훈련의 필요성

2. 종합병원 경비업무의 법·제도적인 측면의 발전방안

1) 현행 법·제도적 문제점

현재 종합병원 경비업무를 수행해 나가면서 적용받는 법적자대나 제도적인 부분에 있어서의 문제점과 관련하여 현장전문가 LCY은 “병원경비업무는 업무의 특성상 시설경비업무 뿐만이 아니라 의료진의 신변보호업무와 환자 및 보호자의 돌발상황에 대처하는 방법 및 매뉴얼에 따른 교육이 필요하다고 생각한다.”

현장전문가 HW는 “병원은 사람의 생사가 결정되어지거나 심각한 질병으로 인하여 환자 및 보호자의 상태가 매우 민감한 경우가 다반사이다. 이에 따른 업무방해 및 마찰이 자주 발생되어지는데 경비업법에서는 어떠한 특별한 규정도 없다.”

2) 법·제도적인 측면의 발전방안

종합병원 경비업무 경비원은 특수한 근무환경 임에도 불구하고 현행 경비업법에서 일반경비원에 해당한다고 규정하고 있다.

현장전문가 LCY는 “폭력적인 환자의 경우 의료진을 위협하거나 병원 내에서의 진료가 방해될 정도의 소란을 피우는 환자의 경우 경비원의 취할 수 있는 행동의 범위에 대하여 구체적으로 명시되어져야 한다고 생각한다.”

〈표 6〉 법·제도적인 측면의 발전방안 도출 요인

하위요인	도출내용
법·제도적 문제점	<ul style="list-style-type: none"> • 난폭 환자 대처관련 규정 미비 • 보호자 대처관련 규정 미비
법·제도적인 측면의 발전방안	<ul style="list-style-type: none"> • 난폭 환자 대처관련 구체적 규정 필요

3. 종합병원 경비업무 관계기관과의 상호협력적인 측면의 발전방안

1) 경찰과의 상호협력관계

서인철(2016)은 민간경비 산업의 발달로 인해 공경비와 민간경비는 이제 불가분의 관계로 발전되었고 상호간의 유기적인 업무협조가 민간경비 산업이나 공경비의 주

체인 경찰의 이익이 아닌 국민을 위한 것임에 대한 공감대가 필요하다.

현장전문가 HW은 “관리감독은 사실상 잘 안 이루어진다고 본다. 급박한 상황에서 환자의 신변확인이 안되어질 때 경찰의 도움을 받아야하는데 관할구역이 아니다 라는 핑계와... 정작 필요로 할 때엔 늦장이며, 이런 일들이 개선되어 질려면 정기적인 순찰활동이 강화되어야 한다.”

현장전문가 PSM은 “경찰은 거의 병원 경비업무에 관여한다는 느낌을 받지 못하며, 관리 감독하는 느낌을 받지 못합니다. 전담으로 담당하는 경찰관이 있다면 더욱 관리와 감독이 잘 될 거 같습니다.”

현장전문가 PDH은 “담당 경찰의 관심이 많이 없다고 생각한다.”

인승남(2010)은 삶의 질 향상과 더불어 국가 역시도 시민의 안전에 대해 민감하게 생각해줘야 할 것이며, 국가차원으로 도입되어야 할 것이며 그러기까지는 경찰과 민간경비업체간의 협조로 합동 순찰활동, 비상연락망 체제구축, 합동경호 업무수행, 상호 정보교환 및 방법자문서비스를 제공하여 상호협력 및 상호보완관계를 구축해야 할 것이다.

즉, 경찰과 민간경비가 서로의 존재에 대해서 긍정적으로 인식할 때, 이를 바탕으로 실질적인 협력이 이루어질 수 있을 것이다.

2) 경비협회와의 상호협력관계

종합병원 경비업무 경비원들은 경비협회에서 종합병원경비업무의 발전을 위하여 더욱 적극적인 노력이 이루어져야 한다고 생각하고 있다.

이와 관련하여 현장전문가 MJ는 “경비업무에 종사하는 경비원들 사이에서 제일 근무하기 힘든 현장을 뽑아보라면 병원을 선택하는 경우가 자주 있다. 이는 병원 경비업무가 일반적인 경비업무보다 힘들다는 것이다. 병원이라는 특수한 환경적 성질상 질병에 관한 전염 위험도가 높으며 불특정한 다수의 인원이 왕래가 많으므로 다양한 위험요소가 도사리고 있다. 하지만 경비협회에서는 종합병원 경비원들을 보호해 줄 수 있는 제도적인 마련책이 없는 실정이다.”

현장전문가 HW은 “경비업에 대한 인식의 변화가 시급하다고 생각된다. 이에 협회 차원에서의 홍보활동이 필요시 된다고 생각된다.”

현장전문가 PSM, SCS, LCY, LSW는 “한국경비협회가 무엇을 하는 지 잘 모르겠다.” 라는 공통적인 의견을 제시해 주었다.

장원진(2009)은 경비협회가 어떤 곳인지, 하는 일이 뭘지 제대로 알려지지 않았기 때문이다. 이처럼 협회의 역할이 이러한 사후적 문제 해명에 대한 답변으로만 머물게 아닌, 민간경비협회의 대외적 홍보와 역할의 강화를 통해 이러한 문제가 발생되지 않도록 노력했어야 하고, 민간경비협회의 발전을 위해 적극적 노력을 했어야 한다.

서인철(2016)은 경비협회의 역할은 앞으로 계속 늘어갈 치안수요 상황에 빠르게 대응할 뿐만 아니라 외국경비업체 혹은 관련단체와의 교류를 통한 우리나라 민간 경비 산업의 발전을 위해 국제적 동향을 항상 살피고 변화에 적극적으로 대처할 수 있도록 협회 직원들의 역량 또한 키워 경비 산업에 대한 전문성을 강화해야 할 것이다.

경비협회의 정책 및 활동은 현장에서 근무하고 있는 경비원들에게 체감되어지지 못하고 있으며, 종합병원경비업무에 발전을 위하여 경비원들에게 필요한 부분에 관하여 더욱 적극적인 노력이 필요시 된다.

〈표 7〉 관계기관과의 상호협력적인 측면의 발전방안 도출 요인

하위요인	도출내용
경찰과의 상호협력관계	<ul style="list-style-type: none"> • 정기적인 순찰활동 강화 • 전담경찰관제도 신설 • 긍정적인 인식을 바탕으로 상호협력 필요
경비협회와의 상호협력관계	<ul style="list-style-type: none"> • 종합병원 경비원들을 보호해 줄 수 있는 마련책 필요

4. 종합병원 경비업무의 발전방안에 대한 기타 의견

종합병원 경비업무의 발전방안과 관련하여 위에서 살펴본 내용 이외의 의견을 묻는 질문에 현장전문가 ICY는 “사람들의 인식(경비업무는 전문적인 지식이 없어도 아무나 할 수 있는 업무이다). 또한 경비업무종사자들의 직업에 대한 자부심이 부족하다.” 는 발전을 저해하는 요인으로 제시하였고 “병원경비업무에 관한 세부적인 교육과정을 만들어서 교육을 실시하며, 교육과정에는 상황별 대응절차 및 범위에 관하여 심도 있는 교육이 이루어져야 할 것이다.”라고 발전방안을 제시해 주었다.

현장전문가 HW는 “하도급이라는 제도에서 오게 되는 경비원들의 직업안정의 문제가 가장 크며, 급여부분에서도 직접고용보다 큰 불이익을 당하고 있다고 하였다.”

현재 시행되어지고 있는 종합병원 경비업무의 보수규정으로는 경비원들에게 고용에 대한 불안감을 항상 지녀야 하며, 경비업무에 대해서 인식이 좋지 않다고 느끼고 이로 인하여 잦은 이직을 보이는 악순환이 이루어지고 있다.

현장전문가 MJP도 “협력업체에 위탁하여 업무를 하는 것보다 병원에서 경비원을 직접 고용하여, 경비원들에게 직접 필요한 교육을 실시하고 특화된 경비원을 육성하는 것이 적합할 것 같다. 외부업체에 맡기면 병원과 근무자 간에 민간경비 업체가 중간에 끼이게 되어 근무자는 병원과 회사 둘의 사이에서 이도저도 못하게 되는 상황이 발생, 경비업무만으로도 벅찬 상황에서 더 큰 짐이 생기게 되므로 병원과의 직접 계약이 발전에 도움이 될 것 같습니다.”라며 하도급보다는 직접고용의 필요성을 제시해 주었다.

현장전문가 KSW는 “복지혜택이 많이 부족하며, 여유인력을 늘려서 배치하여야 한다.”라고 의견을 제시해 주었다.

현장전문가 PSM은 “정규직으로 병원 내에 전담 팀을 꾸려서 책임감 있고 확실하게 일을 할 수 있는 환경이 많아지면 좋겠습니다.”

현재 인지되고 있는 열악한 근무환경을 개선해 나가면서, 국민의 건강과 안전에 대해서 매우 중요한 시설인 종합병원의 경비업무를 보다 더욱 효율적으로 수행해 나갈 수 있는 방안에 관하여 많은 노력이 필요시 되어 진다.

백승민(2013)은 민간경비업의 공공성 확보 취지를 살리기 위해서라도 영세업체의 지원이 정부차원에서 이루어져야 하며 경비원 삶의 질의 향상과 고용 안정적인 측면에서도 볼 때 최저임금제와 더불어 그에 대한 임금지급을 담보하기 위한 정부의 법적·제도적 도입이 이루어져야 한다.

〈표 8〉 발전방안에 대한 기타 의견

	도출내용
기타 의견	<ul style="list-style-type: none"> • 하도급으로 인한 고용 불안감 • 경비업무에 대한 인식 개선 • 비합리적인 보수규정

V. 논 의

본 연구의 목적은 종합병원 경비원들이 종합병원 현장에서 업무를 수행하며 인지하고 있는 문제점들을 바탕으로 종합병원 경비업무의 발전방안을 모색하는데 있다. 연구대상자들의 면접과 전문가들의 논의 과정 및 결과분석 등의 연구 진행과정을 통하여 다음과 같은 결론을 도출하였다.

첫째, 종합병원 경비업무 경비원들은 업무현장의 성격에 알맞은 신입교육 프로그램을 이수하여야 한다.

둘째, 종합병원 경비업무 경비원 직무교육은 실질적인 상황에 맞는 교육내용으로 프로그램의 개선이 필요하다.

셋째, 종합병원 경비업무 경비원들에게는 추가적으로 CS교육과 CPR 및 제세동기 사용법등의 응급상황 대처요령과 전염성 질병대처교육 등이 진행되어야 한다.

넷째, 종합병원에서의 난동 및 폭력 행사자에 대한 대응범위를 구체적으로 명시되어야 할 것이다.

다섯째, 경비협회에서는 종합병원경비업무의 발전을 위하여 경비원들을 위한 적극적인 프로그램 개발 및 다양한 노력이 필요하다.

여섯째, 종합병원 경비업무에 대한 인식 전환이 필요하며, 하도급에 의한 계약방식보다는 직접고용의 형태가 필요시 되어 진다.

이상의 결과만으로 우리나라 종합병원 경비업무의 발전방안을 논하기에는 한계가 있다. 종합병원 경비업무는 그 산업을 둘러싸고 있는 다양한 요인들에 의하여 서로 작용하고 있기 때문에, 본 연구를 좀 더 일반화시키기 위해서는 환자, 보호자, 의료진 등을 포함한 다양한 변수의 연구와 물리적인 경비업무 요인들만을 연구하지 말고 기계경비 및 경비관련장비들을 포함시킨 다각적이면서 종합적인 연구가 이루어져야 할 것이다.

참고문헌

- 강명주(2017) 지방의료원 간호사의 의료기관인증제 인식이 환자안전관리활동과 간호업무성
과에 미치는 영향. 남부대학교 보건경영대학원 석사학위논문.
- 권미란(2016) 국내 종합병원 간호사에서 의료기관인증제의 경험이 환자안전문화에 미치는
영향. 조선대학교 대학원 석사학위논문.
- 김동휘(2015) 외국 민간경비 실태분석을 통한 교육훈련 프로세스 정립에 관한 연구. 용인대
학교 대학원 석사학위논문.
- 김두현·김정현(2002). 민간경비론. 백산출판사
- 김태환·박옥철(2005) 한국 민간경비 실태 및 발전방안. 한국경호경비학회지. 9, 69-98.
- 김현경(2016) 의료기관 종사자들의 의료기관인증제의 지속적 질 향상과 환자안전관리에 대
한 인식. 부산가톨릭대학교 대학원 석사학위논문.
- 김혜연(2016) 의료기관인증제 인식정도가 간호사의 환자안전태도에 미치는 영향. 가천대학
교 경영대학원 석사학위논문.
- 박현진(2017) 간호사들의 의료기관인증제에 대한 인식이 환자안전관리활동에 미치는 영향.
전남대학교 대학원 석사학위논문.
- 백승민(2013) 한국 민간경비 제도적 실태와 발전방안 연구. 용인대학교 대학원 석사학위논
문. 104
- 서인철(2016) 공경비와 민간경비의 비교분석을 통한 상호협력 방안 연구. 영산대학교 법무
·경영대학원 석사학위논문.
- 서재희·송은솔·최성은·우경숙(2016) 환자안전에 대한 현황 분석과 개선 방안. 한국보건
사회연구원.
- 송영남(2013) 델파이(Delphi)와 AHP기법 적용을 통한 의료기관의 안전관리체계 구축방안.
용인대학교 대학원 박사학위논문.
- 신승균(2016) 응급실 폭력에 대한 대응 및 개선방안. 한국민간경비학회보, 15(2), 65-88
- 안승남(2010) 미래산업사회로의 변화에 따른 민간경비업체의 대응방안. 경기대학교 일반대
학원 석사학위논문.
- 양미진·이동훈·고홍일·김영하·남현주(2012) 현장전문가가 지각한 다문화 청소년 상담
의 특성에 대한 질적분석. 상담학연구, 13(3), 1181-1209.
- 이민형(2009) 한국 민간경비제도 정립을 위한 경비업법 개선방안. 용인대학교 대학원 박사학
위논문.

- 이원(2016) 상급종합병원의 환자안전사건 보고 활성화 방안연구: 보고 장애요인에 대한 의료인 심층면접을 중심으로. 연세대학교 일반대학원 석사학위논문.
- 장원진(2009) 민간경비조직의 발전방안. 경북대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 정치원(2015) 신입경찰 교육생의 경찰윤리 강화방안에 관한 연구. 한세대학교 경찰법무대학원 석사학위논문.
- 최선우(2008). 민간경비론. 진영사
- 최은영(2017) 국내 의료기관 환자안전 담당자의 근본원인분석 수행 경험. 울산대학교 대학원 석사학위논문.
- 하정훈(2016) 특수경비업무 발전방안에 관한 연구. 한국경호경비학회지, 48, 35-56
- 황지인·이상일·박현애(2012.) Barriers to the operation of patient safety incident reporting systems in Korean general hospitals. 대한의료정보학회 18(4): 279-286.
- 경비업법 제2조
- 대한응급의학회(2003)
- 의료법 제3조
- <http://dic.daum.net>

【Abstract】

A Study on development of general hospital security service

Ha, Jeong-Hun

The purpose of this study is to find the development of the general hospital security business plan based on the problem that guards are now aware of general hospital security service. To achieve the purpose of this study, the interview was conducted by interviewing interviews with nine field specialists who are currently engaged in the hospital for more than six years. The guard who perform general hospital security service proposed a development plan of general hospital security services as follows.

First, the security guards at the General Hospital must complete a new education program suitable for the nature of the workplace.

Second, the job training of the comprehensive hospital guard service is also needed to improve the quality of the program in accordance with the actual situation.

Third, general hospital security guards should be provided with CS training, CPR and use of defibrillators, etc., and how to respond to infectious diseases.

Fourth, there should be a detailed description of the extent to which aggregations and violent acts at the General Hospital should be addressed.

Fifth, the Security Association needs to develop active programs for security guards and various efforts to improve the security of hospitals.

Sixth, it is necessary to change the recognition of general hospital' security services, and the form of direct employment is required rather than the subcontract contract.

Keywords: general hospital, security service, private security, development, expert