

# 실무에서 바로 적용하는 의료기관 직무향상과정

## 1차시 : 의료기관 운영전략 수립에 대한 이해

### ● 미션과 비전의 개념

- 미션(mission) : 경영상의 판단 기준이며 정신적 근거가 되기 때문에 전 직원이 추구해야 할 목표
- 비전(vision) : 병원이 지향하고 있는 미래상으로써 조직이 장차 실현해 나가야 할 미래 성장에 대한 보다 세속적인 목표를 의미

### ● 환경분석의 개념과 의미

- 병원 시장을 둘러싸고 발생하는 다양한 요인들에 초점을 두고, 전략개발에 직간접적으로 영향을 미칠 수 있는 환경 요인의 변화 추이를 분석하는 것
- 의료 환경 변화에 따른 내외적 환경 요인체계적 분석
  - ☞ 내부 환경의 변화 : 병원 규모의 변화, 병상 수 증가에 따른 이용률 하락, 전문 병원의 출현과 약진 등
- 조직의 현 위치 파악
- 향후 나아갈 전략 방향 설정

### ● 의료 환경 변화의 요인

- 소비자요인: 국민소득 수준의 증가, 국민 의료비 증가, 소비자 권리 의식의 변화, 질병 구조의 변화
- 기술적요인: 의료 기술이 발전, 고가 장비 도입 설치, 의료 정보 시스템의 발달 등
- 제도적요인: 의료 제도의 개혁, 의료 수가 제도의 변화, 의료 서비스 기준 강화, 의료 서비스 시장의 개방 압력

### ● 병원 경영 진단 및 경영분석

- 병원의 경영 분석 정보에 의해 경영 체계로서 병원의 건실성 평가하고 문제점을 도출하여 문제 해결 전략을 도출하는 과정
  - 1) 경영 환경 분석: 의료제도, 의료시장, 경쟁 의료기관과 경쟁 우위 수준 등
  - 2) 경영 성과 분석: 환자 진료 실적, 의료 수익 실적, 의료의 질 수준 등
  - 3) 경영 과정 분석: 효율성, 효과성, 재무제표 생산성(수익성, 안전성, 유동성, 활동성, 성장성) 등

4) 경영체 구조의 분석: 규모, 투자 자본, 투입 자원, 인력, 경영 방침 규정, 조직 문화 등

## ● 진료권

- 기관을 이용할 주민들의 공간적 분포 범위
- 주로 병원이 위치한 곳에서 환자가 주로 내원하는 지역을 의미
- 주 진료권과 부 진료권으로 구분
- 진료권은 병원과 진료과에 따라 많은 차이가 있다.
- 특수 전문 병원의 진료권은 일반 병원보다 넓다.
- 안과나 피부과 등은 일반과에 비해 진료권 지역이 넓다.
- 주 진료권은 내원 환자의 70% 이상을 점하는 지역을 의미
- 부 진료권은 20~40%의 내원 환자가 찾아오는 지역을 의미

## ● 의료 시장 분석

(1) 시장 세분화

- 일정한 기준에 따라 의료 서비스 시장을 동질적인 몇 개의 집단으로 나누는 것

(2) 목표 시장 선정

- 세분 시장을 선택하여 집중적인 마케팅 활동을 시행하는 단계

(3) 포지셔닝

- 의료 시장 내 고객들의 마음을 독특한 위치를 점유할 수 있도록 자리매김하는 것을 의미

(4) 경쟁력 강화

## ☞ SWOT분석 대응 전략

- SO전략
- ST전략
- WO전략
- WT전략 : 병원의 약점과 위협을 최소화하는 전략

## 2차시 : 의료기관의 차별화된 인적자원관리

### ● 병원인적자원관리란?

- 병원 조직의 목적을 달성하는데 필요한 인력을 획득하는지 하는 것을 의미한다.
- 병원 조직활동에 유용한 훈련 및 교육과정을 거쳐 동기부여하고 유지하여가는 과정을 의미한다.
- 병원인적자원의 확보, 개발, 보상, 동기부여 및 유지 기능을 연속적으로 수행하는 일련의 과정을 의미한다.

☞ 인적자원관리의 원칙 : 합리성, 공정성, 일관성

☞ 인적자원관리의 목표 : 유능한 인재의 확보, 핵심 인력의 육성 및 개발, 조직의 분위기 업, 조직력의 질적 향상

### ● 내부고객관리의 실천 전략

- 1) 책임자를 채용해야 한다. : 인사시스템 구축이 중요
  - 병원에서는 우리 병원 업무에 꼭 맞는 책임자를 확보해야 한다.
  - 책임자를 확보하기 위해서는 인력확보 담당자나 부서를 마련하고 책임자를 찾기 위한 기준을 마련하여 우리 병원만의 프로세스를 갖추는 것이 중요하다.
- 2) 고품질의 서비스를 제공하도록 직원을 교육해야 한다. : 서비스 문화의 정착이 필요
  - 책임자를 서비스 직원으로 채용했다면 좋은 서비스를 제공할 수 있도록 이들을 교육하고 개발해야 한다.
  - 자신이 담당한 직무를 효율적으로 수행할 수 있도록 잠재능력을 개발하게 하는 활동이 필요하다.
- 3) 우수한 인력을 지켜야 한다. : 직원 동기부여와 보상, 공정한 직무 평가가 필요
  - 우수한 인력을 지키기 위해서는 병원의 비전과 목표를 공유하고 병원과 같은 방향으로 나아갈 수 있도록 공감 시키고 설득하여 함께 발전해 나가야 한다.
  - 우수 직원에게 성과에 대한 봉급인상, 승진, 보너스, 상금 등의 보상을 통해 포상하여 사기를 고취시키는 방법도 있다.
- 4) 직원 만족도를 주기적으로 파악하기 위한 내부 커뮤니케이션 강화와 갈등해소를 위한 팀워크 향상

### ● 내부고객관리의 중요성

- 병원을 내원하는 외부 고객의 입장에서는 직원의 서비스와 태도가 곧 병원의 서비스로 받아들이기 때문에 내부고객의 만족을 관리하는 것은 매우 중요하다.
- 내부고객의 불만을 관리하지 않고 방치한다면 고객에게 제공되는 서비스의 품질 저하는 물론이고 직원들의 사기저하와 이탈로 연결될 수 있기 때문이다.

## ● 외부고객관리의 실천 전략

### 1) 고객 데이터베이스 구축

- 고객의 기본 인적사항 외에 의료 이용과 관련된 모든 개별 사항과 나아가 고객의 라이프 스타일, 가치 개성 등에 대한 정보를 기록하여 다음 서비스 제공 시 활용한다면 보다 고객의 욕구에 부합하는 서비스를 계획할 수 있다.

### 2) 고객과의 관계 모니터링

- 고객과의 관계가 제대로 유지되고 있는지를 지속적으로 파악하고 부족한 점을 개선하려는 노력은 고객유지를 위해 필수적인 사항이다.

### 3) 고객과의 관계 유대 강화

- 고객과의 관계 유대 수준이 높을수록 고객과의 관계가 강화되고 전환 비용을 높일 수 있다.

### 4) 관계회복 전략 구축

- 고객은 만족에 대한 경험보다 불만족에 대한 경험을 더 많이 전달하기 때문에 고객이 불만족을 경험한다면 신속하게 관계를 회복할 필요가 있다.

### 5) 서비스 접점 관리 강화

- 고객은 고객과 상호작용이 많이 발생하는 '서비스 접점'에서 서비스에 대해 가장 큰 인상을 받는다.
- 그러므로 이 순간에 고객으로 하여금 이 의료기관을 선택한 것이 최선의 선택이었다고 느끼도록 해야만 한다.

### 3차시 : 의료 환경과 의료서비스 패러다임 변화의 이해

#### ● 저출산·고령화 사회

- 우리 나라는 지난 1960년 이후, 경제협력개발기구(OECD) 회원국 중에서 가장 빠른 속도로 평균 기대수명이 증가하고 있으며, 2013년 기준으로 남자 78.5세 여자 85.06세로 인구구조의 선진화를 이루게 되었다(통계청, 2015)
- 우리나라는 전체 사망 원인 중에서 가장 높은 질병군인 암 및 종양을 앓고 있는 환자와 가족들을 위하여 암관리법에 따라 부분적으로 의료서비스를 제공하고 있으며, 보건의료정책으로 4대 암에 대한 의료비 지원을 대폭 확대하였다.
- 또한, 보건복지부는 2015년 7월 15일 기준으로 말기 환자를 위한 의료지침서를 개발하고, 말기 암 환자들에게 호스피스·완화의료서비스를 지원하고자 호스피스의료 수가제를 실시하게 되었다.
- 전체 사망자 중에서 절반 이상이 병원에서 사망하고 있으며, 특히 중증 암 질환 및 중증 희귀난치성질환 등록 사망자의 경우 대부분 병원에서 임종을 맞이하였다.
- 하지만 기타 질환 사망자의 경우 아직도 집에서 임종을 맞이하고 있으며, 중증 환자도 집에서 사망하는 경우가 있어서 병원 중심이 아닌 지역사회 중심의 간호, 간병, 요양 서비스의 개발 및 활성화를 위한 노력이 필요하다.

#### ● 의료환경 변화에 따른 의료사회복지의 필요성

- ① 평균수명의 증가가 이루어지며 만성질환을 가진 환자의 수가 증가하기 시작
- ② 환자에게 집중치료가 필요한 시기만 입원해 집중치료를 제공하고 이후에는 지역사회 안에서 외래 치료 받으며 환자의 삶의 질 향상, 의료자원 낭비 줄이는 것으로 대체함
- ③ 전 생애에 걸쳐 증상이 나타나는 질병이 증가하기 시작
- ④ 지역사회 안에서 살아가는 환자에 대한 지속적인 관리와 질병으로 인해 환자가 겪는 신체적, 심리사회적 불편함에 대처할 서비스 자원의 제공이 필요해지게 됨

#### ● 현대 병원환경의 변화와 병원조직구조의 과제

- ① 현대 병원 경영환경의 변화
- ② 가치관의 변화
- ③ 고령화
- ④ 여성화
- ⑤ 자동화
  - 병원 자동화, 사무자동화 및 의료정보화의 추세
  - 자동화 및 정보화가 중요한 것이 아니라 효율적인 병원 서비스와의 연계방안에 대한 대책 수립의 필요성 제기

## 4차시 : 의료서비스 프로세스 확립 1

### ● 의료서비스의 과정 체계

- ① 진료의 행위는 하나의 시스템으로서 투입과 변환, 산출이라는 3과정
- ② 환자가 병원에 도착하면 접수, 진료, 처치, 처방전 수령, 수납을 거치게 됨
- ③ 핵심적인 과정은 의사가 환자의 증상이나 호소, 과거의 병력 등을 문진을 통해 진단하는데 이용하게 되는 정보처리 과정
- ④ 증상이나 병력을 고려하여 적절한 처치
- ⑤ 의료서비스의 생산을 의미하는 물질적 처리 과정과 환자에게 적절한 서비스가 전달되는 인적 처리 과정

### ● 의료서비스 유통경로의 의의

- ① 의료서비스를 생산하여 소비자에게로 전달하는 과정에 참여하는 중간상의 집합
- ② 중간상으로는 의료기관 또는 의료인인 의사나 간호사들이 해당
- ③ 시장세분화를 통하여 표적시장을 선정하면, 그 표적 시장에 적합한 의료서비스를 전달함
- ④ 의료서비스를 표적시장에 어떻게 접근시킬 것인가를 결정함

### ● 의료서비스 유통경로의 특징

- ① 의료서비스는 의료의 생산과 소비가 동시에 이루어짐
- ② 의료 수요가 있는 곳에 의료기관이나 의사가 다가가서 의료서비스를 전달하여야 함
- ③ 의료인의 직접 의료서비스가 고객에게 쉽게 전달되도록 의료서비스를 전달하는 의료기관이 고객의 근거리에 위치
- ④ 무형의 서비스인 관계로 의료의 질적 관리가 곤란하다.

### ● 의료 제품의 구성

- ① 핵심의료상품
- ② 유형의료상품
  - 핵심 의료상품의 이용을 촉진시켜주는 역할
  - 환자는 이 유형 의료상품을 통하여 핵심적 의료상품을 구매
  - 기본적으로, 유형 의료상품이 없이는 핵심 의료상품이 존재될 수 없음
- ③ 부가의료상품
  - 의료서비스의 부수적 상품이지만 기능 내지 사명은 상이

## 5차시 : 의료서비스 프로세스 확립 2

### ● 의료서비스 제품 전략의 중요성

- 의료서비스는 전체 의료기관의 수익성을 결정
- 의료서비스를 생산하기 위해서는 인력과 장비에 대한 고가의 자본비용을 투입
- 의료서비스의 내용은 의료기관의 이미지를 결정짓는 가장 핵심적인 요소
- 의사는 의료서비스의 질과 내용을 결정하기 때문에 의료기관에서 미래의 조직 경쟁력을 갖는 가장 중요한 자원

### ● 의료서비스 제품믹스 전략의 개념

- 의료서비스 제품 항목
- 의료서비스 제품 계열
- 의료서비스 제품 믹스
- 의료서비스 제품 믹스 결정

### ● 의료서비스의 접근성

- 시간적 접근성  
시간적 접근의 장애가 되고 있는 문제들을 개선 위한 새로운 유통경로
- 물리적 접근성  
고객과 근접한 곳에 있어야 한다는 물리적 접근성은 의료기관의 유지·발전과 밀접한 상관관계
  - 의료기관을 여러 곳에 위치하기 위해서는 분원이나 가맹점을 활용
  - 소비자의 교육수준이나 소득수준에 반비례하는 경향
  - 지역적으로 분산된 고객과의 접촉을 위해서도 지점과 같은 형태로 의료기관을 여러 곳에 위치
- 정보적 · 촉진적 접근성  
의료서비스는 소비자가 의료인이나 의료기관을 찾아가는 접근  
의료서비스는 생산과 소비의 동시성과 비저장성

## 6차시 : 의료서비스 프로세스 확립 3

### ● 서비스 프로세스 개념

- ① 서비스가 전달되는 절차나 메커니즘 또는 활동의 흐름을 말한다.
- ② 처음 병원을 방문하는 고객을 위한 진료시스템의 설계나 대기시간에 대한 배려를 강구하고 직원에 대한 교육을 통해 진료접수부터 시작하여, 진료, 검사, 치료, 수납 등의 의료기관 내 각 부서의 서비스 제공자들은 고객의 편의성을 최대화할 수 있는 노력과 봉사가 필요하다.

### ● 프로세스의 중요성

- ① 고객은 서비스 구매를 위한 의사결정에서 가능한 자신의 노력과 시간 투자를 최소화하려고 하지만 의료서비스 구매 결정은 많은 노력과 시간을 투입하는 신중한 의사결정을 하게 된다.
- ② 프로세스는 품질을 결정하는데 매우 중요한 역할을 수행하게 되며, 고객만족과 재구매 의도에 영향을 미치게 되어 충성고객을 확보하는데 도움을 준다.

#### ☞ 구매 중 프로세스 관리

- 서비스 구매는 고객이 서비스 공급자와 상호작용하는 시간이다.
- 고객은 서비스 구매 시 병원의 직원 또는 특정 자원과 접촉함으로써 서비스 품질 인식에 영향을 받는다.
- 고객은 직원과 만나는 짧은 순간 제공하는 서비스에 대한 판단과 평가를 내리고 만족과 불만족을 가르게 된다.

### ● 서비스 프로세스 재설계(service process redesign)

- ① 낡은 프로세스에 새 생명을 불어넣는 과정이다.
- ② 서비스 프로세스 재설계를 담당하는 관리자는 서비스 품질과 생산성 향상을 동시에 도약시킬 수 있는 기회를 찾아야 한다.
- ③ 서비스 실패 발생 빈도의 감소, 서비스프로세스를 시작해서 종료하는데 소요되는 총 서비스 시간의 감소, 생산성 향상, 고객만족도 향상과 같은 성과지표를 달성하는 방향으로 이루어져야 한다.

☞ 노동집중도(labor intensity)란 서비스 제공에 필요한 장비나 설비 같은 자본에 대한 의존도와 사람에 의존하는 노동에 대한 의존도의 상대적인 비율을 말한다.

#### ☞ David Maister의 대기줄에 대한 심리

- 불공정한 대기시간은 공정한 대기시간보다 길게 느껴진다.
- 설명되지 않은 대기시간은 설명된 대기시간보다 길게 느껴진다.
- 무료한 시간은 무엇인가를 하는 시간보다 길게 느껴진다.
- 서비스 과정 이전의 대기시간은 서비스 과정 중의 대기시간보다 길게 느껴진다.



## 7차시 : 성공하는 의료커뮤니케이션 전략

### ● 커뮤니케이션

Communis(공유), Communicare(합의하다, 공동성을 이루다)

- 다른 사람에게 자신을 드러내고 전달
- 다른 사람의 메시지를 받아들이고 이해하는 행동 양식
- ☞ **커뮤니케이션의 효과** : 상대방과의 관계에 따라 주고 받는 내용, 전달방식 변화, 인간의 활동, 인간관계 이루어짐, 과거, 현재, 미래에 모두 영향을 주며, 미래로 이어지는 지속적인 과정

#### (1) 말하기의 올바른 자세

- 고객과 눈높이를 맞춘다.
- 대화 시 항상 자신의 행위와 반응에 대해 책임을 진다.
- 경청해 준 사람에게 고마움을 갖는다.(듣는다는 행위가 쉽지 않기 때문이다.)
- 말을 들어주는 사람의 비언어적 태도를 확인하면서 이야기한다.
- 말의 양과 질 그리고 시간을 감안한다.
- 상대를 배려해야 한다.
- 자기주장만을 너무 내세우면서 말을 하지 않는다.(상대방이 말할 수 있는 기회도 제공한다.)

#### (2) 듣기의 올바른 자세

- 듣기(hearing) : 귀만 열고 듣는 것
- 경청(listening) : 마음을 열고 정신을 집중하여 이해하면서 듣는 것
- 상대방에게 집중시켜 듣겠다는 자세 필요
- 상대방의 의도와 동기를 캐내려는 데에 몰두해서는 안 된다.
- 상대방이 편안하게 이야기 할 수 있도록 배려해 준다.
- 상대방에게 공감과 확신을 주는 반응을 보여야 한다.(예 : 고개를 끄덕거리다, 맞장구를 쳐준다.)
- 상대방의 메시지를 정확히 이해하려고 애를 쓰면서 그 뜻을 확인해야 한다.
- 대화에 방해가 되는 태도를 삼가야 한다.
- 상대방의 말을 방해하거나 끊는 행동은 해서는 안 된다.
- 상대방의 입장에서 경청하라.

### ● 병원고객 응대의 기본원칙

#### (1) 고객응대 3S

- 스마일(Smile), 서비스(Service), 스피드(Speed)

#### (2) 병원고객 응대 7단계

1단계 대기, 2단계 접근, 3단계 응대, 4단계 판단, 5단계 답변, 6단계 결정, 7단계 전송

## 8차시 : 병원고객 상담기법

### ● 상담 전 확인 사항

#### 1. 진료 전 응대

- ① 내원 또는 전화이유
- ② 병원을 알게 된 동기
- ③ 다른 병원 내원 경험 여부
- ④ 고객의 요구사항 파악
- ⑤ 전화 문의 시 방문 유도
- ⑥ 고객과의 시간 약속
- ⑦ 고객 성함과, 연락처 메모

#### 2. 진료 중 응대

- ① 고객을 환영하고 있다는 인상을 심어줌
- ② 이름을 불러주며 환대
- ③ 고객이 원하는 진료를 우선 처리
- ④ 다음 약속 때는 다음 진료 내용과 소요시간을 알림

#### 3. 진료 후 응대

- ① 확인 전화를 미리 함
- ② 마무리 진료 후 경과 설명
- ③ 고객과 친해지는 시간을 가짐
- ④ 진료 후 고객 의견을 받음
- ⑤ 해피콜을 함

#### 4. 진료상담의 이유

- ① 환자 스스로 느끼지 못하는 좋아진 점들을 알려주기 위해서임
- ② 환자가 감사 받는 느낌을 받게 하기 위해서
- ③ 다른 환자를 소개해 달라고 자연스럽게 요청할 수 있음
- ④ 환자의 불만과 불평을 파악하여 해결할 수 있는 기회

#### ☞ 고객 상담과 사후관리에서 환자의 불만사항을 점검하여 해결될 수 있는 방안 강구의 내용

- 고객의 질문에 즉시 응대, 고객의 이름을 기억, 고객에게 말할 수 있는 기회를 유도, 고객의 의도를 미리 짐작하여 넘겨짚지 말아야 한다.

#### ☞ 상담실 환경관리

- ① 외부의 소리가 들리지 않아야 한다.
- ② 조명은 너무 밝거나 어둡지 않도록 조절한다.
- ③ 고객이 편안히 앉을 수 있는 좌석을 확보한다.
- ④ 집기는 모두 깨끗이 관리한다.
- ⑤ 병원특유의 냄새가 나지 않도록 하며, 환자가 평온한 마음이 들 수 있도록 포근한 공간을 꾸민다.
- ⑥ 친숙한 이미지를 갖도록 의사 소개 파일을 준비한다.
- ⑦ 병원 소개 자료를 준비한다.
- ⑧ 프리젠테이션 자료를 준비한다.
- ⑨ 달력을 준비한다.
- ⑩ 의료진 모두 개인 위생관리에 철저해야 한다.

## 9차시 : 조직 활성화를 위한 병원 내 갈등관리

### ● 갈등의 정의

- 개인과 조직의 목적을 이루기 위한 갈등상황에서의 상호작용을 성취시키는 방식들, 갈등상황에서 긍정적인 효과를 발휘하도록 갈등 수준을 감소시키거나 증가시키는 행동 등으로 정의할 수 있다. 일이나 사정 등이 복잡하게 뒤섞여 화합하지 못한다는 것을 의미한다.

### ● 갈등관리 유형

- 갈등에 대응하거나 갈등을 처리하는 개인 특유의 방식, 개인이 갈등상황에서 문제해결을 위해 자신과 타인에 대한 관심을 만족시켜 대인관계를 유지하고 갈등상황을 관리하는 방식을 말한다.
- 조직 구성원 간 갈등유형으로는 행정관리 인력과 전문기술인력 간의 갈등, 역할 관계의 갈등, 상호의존 갈등이 있다.
- 개인적 갈등에는 좌절갈등, 목표갈등이 있다.

### ● 조직화를 통한 갈등관리

- 각 이해 집단들 사이의 갈등을 해결하기 위한 방법으로 의사소통이 일어날 수 있는 조직 전체적 틀과 하부 구조 형성을 포함하는 조직과 조직간의 갈등문제를 기업, 혹은 병원, 전문가, 단체 등이 타협점을 찾아내어 해결하는 방법으로 볼 수 있다.
- 집단주의 사회에서 갈등을 다룰 때는 상대방의 약점을 들춰내지 않고 체면을 지켜주기 위해 공격적인 방법을 피해야 한다.
- 집단주의 사회와 개인주의 사회 갈등관리에서는 협력적 갈등관리 방식이 형성되지 않고 협력적 갈등해결 방식과 다르게 관계유지 및 인화의 증진을 우선으로 하는 인화적 갈등관리방법이 갈등 해결에 미미하지만, 존경 자신감, 협력, 이직 감소, 생산성향상 등 긍정적 효과가 있다.

### ● 제도화를 통한 갈등관리

- 제도화란 조직의 의무, 과정, 실체가 조직의 사고나 행동에서 규칙과 같은 지위를 얻는 과정을 말한다.
- 병원조직에서도 구성원들이 제도에 대한 상호 믿음만 형성되면 갈등이 발생하더라도 제도적 매커니즘을 통해 갈등은 쉽게 해결될 것이다.
- 조직 내 환경에 대한 여러 상황들로 인해 상사와 부하 간 갈등이 존재할 때 정보를 공유하고, 주어진 제도 안에서, 예를 들면 경제적, 편익의 형평성 확보차원에서 합리적인 보상 체계를 구축하는 것이 제도화를 통한 갈등 관리의 핵심이라고 할 수 있다.

## 10차시 : 의료조직 내 개인행동

### ● 경영과 조직행동

- ① 경영: 조직의 목표달성을 위해 계획, 조직화, 지휘, 통제하는 활동
- ② 조직행동 : 효과적 경영이 가능하도록 하는 사전 지식

### ● 조직행동 분석 수준

- ① 개인차원 : 개인의 행동과 업적에 연관된 지각, 성격, 학습, 동기부여 등의 분석
- ② 집단차원 : 두 사람 이상의 관계나 집단 상황에서 발생하는 의사소통, 리더십 등의 분석
- ③ 조직차원 : 조직과 외부 환경과의 관계 및 조직 설계 등의 분석
- ☞ 개인간의 가치관 갈등 : 구성원 사이, 구성원과 상급자 사이에 경험하는 갈등

### ● 작업과 동기유발

- ① 성과(Performance) =  $f(\text{동기유발Motivation} \times \text{능력Ability})$
- ② 성과는 동기유발과 능력의 곱에 비례
- ③ 내용 이론 : 동기유발의 원천이나 원인의 파악
- ④ 과정 이론 : 동기유발의 단계 및 진행 분석

### ● 학습의 개념

- 학습이란 : 훈련이나 경험의 결과로 발생하는 비교적 영구적인 행위의 변화
- (1) 고전적 조건화 : 반응을 유발하지 않는 중립 자극과 반응을 일으키는 무조건 자극을 반복적인 과정을 통해 짝지어 줌
- (2) 조작적 조건화 : 사람의 반응 여부에 따라 결과가 주어져도록 학습되는 것
- (3) 인지 학습 : 주제나 개념에 대하여 이론적으로 학습함으로써 바람직한 행동을 가져옴
- (4) 관찰 학습 : 직접 경험 뿐만 아니라 다른 사람을 관찰하거나 듣는 것에 의한 학습

### ● 행동의 변화

- (1) 강화 이론 : 자극과 반응 간의 연결을 증대
- (2) 강화의 유형 : 적극적 강화 / 부정적 강화 / 소거 / 벌
- (3) 행동 수정의 5단계 : 목표 행위 확인 → 행동의 측정 → 행동의 인과 분석 → 행동 변화 전략의 개발 → 업적 향상을 확인하기 위한 평가

#### ☞ 성격형성에 대한 영향 요인

유전적 요인, 유년기의 영향, 인간관계의 영향, 조직과 사회의 영향

#### ☞ 지각의 오류

스테레오타입, 대조효과, 관대화경향, 중심화경향, 최근효과, 첫인상효과, 피그말리온효과, 후광효과

## 11차시 : 의료기관의 규정에 대한 이해

### ● 제/개정 요청 사항 취합 수행 순서

제/개정 사항을 취합하고 자료를 작성 → 제/개정 사항을 실무 부서와 협의 → 제/개정을 위한 보고서를 작성 → 제/개정(안)을 심의 의결 → 병원장의 품의를 득한 후 규정 제/개정을 공지 → 직원 교육 실시

#### ☞ 의료기관 규정의 해석 방법

- 유권해석 : 입법해석, 행정해석, 사법해석
- 학리해석 : 문리해석, 논리해석

### ● 병원 조직의 구조 및 특성

#### (1) 병원 조직 관리 정의

- 병원은 전문적 인력과 시설을 가진 복잡한 조직으로 지역 주민에게 진료 서비스를 제공하기 위하여 의료 인력과 보조 인력들이 각기 일정한 행동 규범에 따라 일정한 업무를 분담하여 환자를 진료하는 조직이다.

### ● 부서의 신설 및 변경

- 병원의 정책으로 새로운 사업을 실시할 경우
- 업무가 중복되어 효율성이 떨어져 분리가 필요한 경우
- 환자 수 및 수익 감소로 인한 부서의 통폐합이 필요한 경우
- 의료의 질 관리 및 서비스 강화가 필요한 경우
- 기타 직제 및 조직 개편으로 부서 신설이 필요한 경우

#### ☞ 부서별 업무보고 체계 및 부서별 업무 분장 수행순서

- ① 병원 조직의 구조와 업무 특성에 대하여 알아본다.
- ② 병원의 부서별 업무 분장 사항에 대하여 알아본다.
- ③ 부서별 업무 보고 체계에 대하여 알아본다.
- ④ 부서의 신설 및 변경에 대한 조직 개편 사례를 파악해 본다.
- ⑤ 부서의 신설 및 변경이 필요 시에는 직제 개편을 시행한다.
- ⑥ 규정 이행과 관리에 대한 평가를 실시한다.

## 12차시 : 고객 안내하기

### ● 의료기관 고객의 개념

- 1) 과거 질병이 있는 사람만 찾았던 병원이 요즘에는 건강한 사람도 그 건강을 오래 유지하기 위해 찾는 장소로 변화하고 있다.
- 2) 과거 환자에 비해 병원의 수가 부족했던 상황에서는 의료인 중심이었지만 수요보다 공급이 많어진 상태로 변화한 지금의 의료 시장에서는 병원이 환자를 의료 서비스를 제공받는 고객으로 대우해야 할 필요성이 대두 되었다.
- 3) 병원의 고객 중심, 환자 중심 서비스의 필요성이 증대됨에 따라 고객 서비스에 대한 관심이 높아졌고, 그 역할 또한 중요시되고 있다.

### ● 의료기관 고객 예약 절차

- 1) 진료과 예약 진료과 끝난 다음 진료 날짜를 해당 과에서 직접 예약
- 2) 전화 예약 전화 → 상담원 연결 → 상담후 진료예약 → 예약일에 병원 방문
- 3) 인터넷 진료 예약 해당 병원 홈페이지 접속 → 회원 가입 → 로그인
  - ① 진료예약: 대상자 본인이 진료받을 진료과와 의료진을 직접 선택하여 예약
  - ② 대리예약: 회원의 자녀 또는 부모의 진료를 대리하여 예약
  - ③ 간편예약: 병원을 처음 방문하는 경우 전화 예약 센터에서 전화로 상담을 하면 예약을 도와줌
- 4) 팩스 예약 대상자의 인적 사항(성명, 주민번호, 연락처), 희망 진료과 기재 후 팩스 신청 → 예약 센터에서 확인 후 전화 또는 팩스로 통보

### ● 진료실 안내 안전·유의사항

- 1) 보조 창구를 착용한 대상자를 안내할 경우에는 안전사고에 유의하며, 대상자가 천천히 이동할 수 있도록 충분한 시간을 배려한다.

### ● 병실 안내 안전·유의사항

- 1) 환자 이동 시 안전사고 예방에 주의한다.
- 2) 환자의 개인 물품이 분실 및 파손되지 않도록 주의한다.
- 3) 병실 안내 시 수행순서
  - 대상자의 이름과 배정된 병실을 다시 확인한다.
  - 입원복으로 바꾸어 입도록 하고 대상자의 상태를 관찰한다.
  - 귀중품 및 환자 개인물품은 집으로 보내거나 대상자 가족이 보관하도록 한다.
  - 지시에 따라 활력 징후(vital signs)를 체크하고 정상 범위에서 벗어나면 즉시 담당 간호사에게 보고한다.

☞ **고객 중심 서비스에서 대상자의 심리를 읽은 내용**

- 기억되기를 바란다.
- 기대와 요구를 수용해 주기를 바란다.
- 자신의 질병에 대해 비밀을 지키고 싶어 한다.
- 건강해지고 싶어한다.

☞ **고객 응대 시의 매너 마인드**

- 정확하고 대상자가 알기 쉬운 용어를 사용한다.
- 대상자에게 무관심한 모습을 보이지 않는다.
- 동료와의 사담, 대상에 대해 비평하지 않는다.
- 대상자의 성별, 연령, 직업, 지위 등을 구별하지 않고 항상 존댓말을 사용한다.



## 13차시 : 정리 정돈하기

### ● 정리정돈의 개념

정리란? 유용한 것을 선별하여 사용하기 편리하도록 하는 것이고, 정돈은 물건을 두는 장소와 방법에 중점을 두는 것이다.

- 1) 불요불급한 물품을 처분한다.
- 2) 필요한 물품을 두는 장소와 두는 방법을 작업에 적합한 방법으로 정한다. (작업상 면을 되도록 넓게 이용하는 것들을 고려해서) 이때 색채 구별에 의한 정리가 효과적이다.)
- 3) 원재료 등을 반입할 때에는 되도록 작업 직전에 실시할 것(안전 통로와 작업상 면의 확보를 위해)등이 있다.

### ● 정리 정돈의 효과

- 1) 병원에서의 정리 정돈은 대상자를 안전하고 편안하게 보살피는 활동을 수행 하면서 병원 진료와 대상자 간호를 하는데 꼭 필요한 부분이다.
- 2) 각 의료 기관에서는 해당 부서별 정리 정돈 매뉴얼을 활용하여 병실, 치료실, 진료실, 수술실, 간호사 스테이션, 기타 해당 구역을 정리 정돈하고 표준화 함으로써 모든 것이 청결하고 제자리에 있도록 함으로써 직원들이 업무에 필요한 물품들을 지체없이 찾을 수 있도록 해야 한다.

### ● 정리 정돈의 지침

#### 1) 병실

- ① 침구, 린넨 교환 및 정리
- ② 환경 관리
- ③ 물품 관리
- ④ 병실 정리정돈
  - 대상자의 프라이버시를 보호한다.
  - 대상자가 있는 경우 정리 정돈함을 설명하고 수행한다.
  - 사용한 물품의 정리 및 분리 배출을 철저히 수행한다.

#### 2) 진료실 및 치료실

- ① 린넨 교환 및 정리
- ② 드레싱 카트(dressing cart) 정리
- ③ 환경 관리
- ④ 물품 관리

#### 3) 수술실

- ① 수술실의 청소는 하루의 스케줄이 시작되기 한 시간 전에 하며, 한 건의 수술이 끝나고 환자

가 회복실로 나간 후에 중간 청소를 하고 하루의 모든 업무가 끝난 후 다시 청소를 한다.

- ② 업무 시작 한 시간 전이나 하루의 업무가 끝난 후에 이루어지는 청소는 공기 중의 먼지 입자, 비말성 미생물 등이 수술실 바닥, 침대, 수술 기계장, 기구장, 무영등 위에 쌓인 것을 제거하기 위한 것으로, 바닥은 마대 걸레로 닦아 주고 그 외의 부분은 소독수를 묻힌 타월이나 방포로 닦는다.
- ③ 알코올(alcohol)은 표면에 피막 형성을 하지 않으며 증발성이 강하므로 효과적이다.
- ④ 마대 걸레는 반드시 젖어 있어야 하며, 젖은 진공 청소를 할 수도 있으나 비질은 절대로 하지 않는다.

#### ☞ 간호사실(스테이션) 중요 물품

- ① 드레싱 카드 및 드레싱 용품
- ② 린넨 보관장소
- ③ 대상자 차트 보관 장소

## 14차시 : 환자 이송하기

### ● 보행 습기의 중요성

- 보행은 인간의 가장 기본적인 신체 동작으로 여러 관절, 신경, 근육 등을 사용하여 몸의 중심을 전방 이동시키는 효율적이면서 복잡한 행위이다.
- 직립 자세로 걷는 것은 정신적·육체적으로 중요한 발달 과정이며 호흡기, 순환기, 골격계, 근육계, 신경계의 상호 작용으로 이루어지는 매우 정교한 신체 활동이고 중요한 일상생활이다.
- 노화 또는 만성 질환 등을 가지고 있는 노인 또는 요양 보호 대상자는 정신적·육체적·사회적으로 모든 기능이 저하되어 있으므로 보행 시 미끄러져 넘어지거나, 다리 근육의 약화로 주저앉거나, 저혈압·저혈당으로 인한 증세들을 보이는지 관찰하며 옆에서 보조해야 한다.

### ● 보행 이동시 유의사항

- 도움없이 보행이 가능한 경우 보행에 장애가 되는 것이 없는지 관찰하며 옆에서 같이 보조를 맞추어 동행한다.
- 대상자의 보행 능력에 맞는 보조 장비를 적절하게 사용하고 있는지, 사용에 어려움은 없는지 등 관찰한다.
- 대상자가 미끄럼 방지 양말과 신발을 신었는지 확인한다.
- 보행하고자 하는 곳에 위험 요인이 없는지 사전에 확인한다.

### ● 노화에 따른 신체 기능 변화

#### ① 근골격계의 변화

- 나이가 들면서 골밀도의 저하로 근골격량이 감소되어 근력이 약화되어 쉽게 넘어진다.
- 작은 충격에도 뼈에 금이 가거나 부러질 수 있다.
- 근육 크기와 양이 감소되고 지구력과 민첩성 감소로 팔다리의 근육에 힘이 없다.
- 걸음걸이와 움직임이 느려지므로 자가 보행이 가능한 대상자도 이동 시 옆에서 보행을 보조해 주는 것이 필요하다.

#### ② 심혈관계의 변화

- 노화로 인해 활동이 저하되면서 심박출량이 감소된다.
- 신체적 움직임에 필요한 혈액량이 증가될 때는 천천히 걷는 것이 필요하다.

#### ③ 호흡기계의 변화

- 연령이 증가됨에 따라 호흡 능력 감소된다.
- 보행으로 산소의 필요성이 증가될 때 어려움을 느낄 수 있다.

## ● 보행 보조 장비의 필요성

- 노화로 인해 모든 기관의 기능이 저하되고, 만성 질환 등으로 스스로 보행이 어려운 요양 대상자가 바른 자세로 서고 걷도록 돕는 것은 매우 중요한 일이다.
- 대상자가 자세와 균형을 유지하며 보행할 수 있도록 불편한 쪽을 지지해 주는 여러 가지 보조 장비 등을 이용하여 똑바로 선 자세를 유지하고 보행할 수 있도록 돕는 것은 신체 활동의 향상 뿐 아니라 대상자의 전체적인 건강 상태를 증진시키며 자존감을 향상시켜 주는 중요한 활동이다.

## ● 보조 장비 사용 보행이동지침

- 지팡이 손잡이가 대퇴하고 고관절이 만나는 부분 정도에 오는 높이가 적당하다.
- 처음 수행하는 경우 보폭을 짧게 한다.
- 지팡이는 대상자의 발끝으로부터 앞으로 15cm, 옆으로 15cm 떨어진 지점에 가볍게 놓는다.
- 미끄러짐을 예방하기 위해 지팡이 밑에 달려 있는 고무가 닳지 않았는지 점검한다.

## ● 휠체어 환자 이송하기

- 휠체어는 여러 가지 만성 질환이나 사고 등으로 인하여 자발적인 보행과 이동을 할 수 없는 경우 널리 사용되고 있는 보행 보조 장비로, 훈련을 통해 혼자 사용할 수 있는 전동 휠체어와 보조자의 도움으로 이동할 수 있는 수동 휠체어, 운동 시 사용하는 고정용 휠체어 등으로 구분
- 휠체어 이동에서는 바른 자세를 유지하는 것이 안전과 주행성의 효율을 올릴 수 있는 방법

## ● 휠체어 환자 이송 시 안전 및 유의사항

- 휠체어 바퀴의 공기압과 마모 상태, 잘 구르는지 등을 점검
- 침상에서 휠체어로 이동 시 미끄러져 낙상하지 않도록 주의
- 보행 통로에 위험 요인이 없는지 미리 확인하여 제거
- 날씨 등을 확인하여 대상자 체온 유지에 유의

### ☞ 휠체어 사용법

- 휠체어 각 부분의 명칭을 숙지하고 운행 전후 타이어의 공기압상태를 점검한다.
- 요철 및 경사로를 지날 때에는 속도를 줄이고 브레이크를 사용하여 천천히 속도를 조절한다.
- 주행 중 자세를 바르게 하여 운행한다.
- 휠체어를 세울 때는 항상 평평하고 안전한 장소에 세우고 반드시 브레이크를 사용한다.

## 15차시 : 운반차 환자이송 및 침상 만들기

### ● 운반 차의 기능

- 운반 차는 병원 응급실, 재활 치료실, 병실, 외래 등에서 환자, 장애인, 중환자, 노약자 및 수술환자의 이송에 필수적인 장비
- 높이 조절이 가능하고 폭이 좁아 대상자 운송에 유용하며 좁은 공간에서도 사용이 가능

### ● 운반 차의 종류

- 1) 병원 내 운반 차
- 2) 구급차 용 운반 차
- 3) 그 외 전동 리프트

### ● 운반 차 사용법

- 1) 사용 전에는 바퀴가 잘 구르는지, 이물질이 끼지는 않았는지 확인
- 2) 바퀴 고정 장치의 작동 여부를 확인
- 3) 침대 난간(side rails) 작동 여부를 확인
- 4) 매트리스의 청결 유무 등을 확인하여 청결하지 않으면 물수건으로 닦은 다음 마른 수건으로 닦아 감염을 예방
- 5) 브레이크의 잠김 상태를 확인하고 환자를 침상에서 운반 차로 이동
- 6) 벨트가 있는 경우 벨트를 채우고 침대 난간(side rails)을 반드시 올림
- 7) 환자를 목적지까지 이송
- 8) 이송 중간에 환자가 일어나면 낙상의 위험이 있으므로 주의
- 9) 목적지까지 이송 후 운반차에서 환자를 내리고 매트리스를 청결하게 닦아 건조시켜 보관
- 10) 구급차용 운반차의 경우도 사용 전 바퀴와 다리 접힘, 벨트의 이상 여부, 매트리스의 청결 유무 등을 확인
- 11) 구급차용 운반차는 구급차에 실을 때 다리가 접히는 순간 대상자의 손이나 운반자의 손가락 등이 끼지 않도록 주의

### ● 침상 환경 조성

- 1) 온도와 습도
  - 실내 온도가 낮에는 20~23℃, 밤에는 18℃, 습도는 40~60% 정도에서 대상자는 가장 편안함을 느낀다.
  - 대상자의 체온과 가지고 있는 질병에 따라 온도와 습도를 알맞게 조절한다.
- 2) 환기와 채광 및 조명
  - 드레싱, 배설, 식사 후 등에는 환기가 필요하다.

- 대상자는 체온 조절 능력이 저하되어 있으므로 간접 환기를 시키는 것이 좋다.
- 자연 광선은 대상자에게 편안함을 제공하여 건강을 증진시킨다.
- 직사광선을 피하고 부드러운 간접 조명을 사용한다.
- 밤에는 낙상 예방을 위해 개인 등을 이용한다.

### 3) 소음 및 실내 구조

- 불안과 통증 및 수면장애를 유발하지 않도록 조용한 실내 환경을 조성하여 휴식과 안정을 취할 수 있도록 한다.
- 휠체어, 보행기, 지팡이 등을 사용하는 대상자가 있으니 병실, 화장실의 턱을 없애고 경사로를 설치하며, 화장실과 복도에는 손잡이를 설치해 낙상을 예방 한다.

### ☞ 침상 만들 때 주의사항

- 침상은 대상자의 건강을 유지하고 회복을 증진시키는 치료 공간이므로 안전하고 청결하게 유지하는 것은 매우 중요하다.
- 침구는 부드럽고 땀 흡수가 잘되는 면제품이 좋으며, 정기적으로 세탁하고 햇볕에 말려야 한다.
- 요양 대상자는 모든 기능이 약해져 있어 음식을 흘리거나 배설장애가 있는 경우 많으므로 방수포나 받시트 까는 것이 좋다.
- 침구에 주름이 있거나 습하면 욕창의 원인이 되니 침구가 더러워지면 즉시 교환해야 한다.

### ☞ 침대 위에서의 이동 돕기에서 일어나 앉기중 사지마비 대상자인 경우

- 대상자의 마비된 양손은 가슴 위에 올려 놓는다.
- 다른 손은 대상자의 가슴 위에 올려진 손을 지지한다.
- 한쪽 팔을 대상자의 목 밑을 받쳐 깊숙하게 넣은 후 손바닥으로 반대 쪽 어깨 밑을 받쳐준다.
- 대상자를 향하여 가까이 선다.

## ● 낙상을 예방하는 방법

- 약물 복용에 대해 의사에게 확인 받고, 과음 삼가기
- 시력이 나빠지면 자신에게 맞는 안경 쓰기
- 집 안 환경을 안전하게 만들기
- 하지 근력 강화를 위해 꾸준히 운동하기

## ● 낙상을 일으키는 요인신체적 요인: 운동 장애나 심장 질환, 빈혈, 시력 저하 등

- 환경적 요인: 집 안 환경이나 외부 환경 등
- 행동적 요인: 지나친 음주나 개인의 활동량 저하 등

## 16차시 : 소독물 전달하기

### ● 소독물의 개념

- 소독이란 일반적으로 병의 감염이나 전염을 예방하기 위하여 병원균을 죽이는 것이지만, 세균의 아포까지 사멸시키지는 못한다.
- 따라서 의료 기관에서는 소독물의 대부분을 멸균 제품으로 사용한다.
- 멸균이란 아포를 포함한 모든 미생물을 전부 사멸시키는 것을 말한다.

### ● 소독물 처리 부서(중앙 공급실 업무 지침)

- ① 중앙 공급실 내 전 구역은 감염 예방을 위해 청결하게 유지한다.
- ② 구역에 따른 출입 제한 및 복장 규칙을 준수한다.
- ③ 사용 후 회수된 물품은 물품의 특성에 맞는 적절한 방법으로 세척한다.
- ④ 기계의 상태 및 성능, 세척 상태를 확인한 다음 검수, 포장한다.
- ⑤ 포장이 완료된 물품은 정확한 멸균 방법에 따라 멸균한다.
- ⑥ 멸균 물품은 사용자에게 전달되기 전까지 무균 상태를 유지하고, 사용부서에 적시에 적정량을 공급하며 효과적인 물품 순환을 위해 관리한다.
- ⑦ 기계적, 화학적, 미생물학적 방법으로 멸균 확인을 하고, 유효 기간이 확보된 안전한 물품을 공급한다.
- ⑧ 모든 멸균 물품은 추적이나 즉각 회수가 가능하도록 멸균 일지를 정확하게 기록하고 관리, 보관한다.

### ☞ 건열 멸균

- ① 스팀이 침투되지 않는 물품의 멸균이 적용한다. 고온으로 인한 파괴 효과를 이용한 멸균으로 파우더, 오일의 멸균에 적당하다.
- ② 바셀린처럼 가열로 인해 유해화되는 물질 또는 자체 내 수분을 포함하지 않은 파우더 등은 스팀으로는 멸균되지 않으므로 바셀린 거즈 멸균에 필수적이다.
- ③ 멸균 시간은 물품과 온도에 따라 다르나 보통 121℃ 에서 10시간이 소요된다.

### ☞ 화학적 표식자(chemical indicator) 소독품 관리

- ① 소독 과정을 거쳤는가의 여부를 확인하기 위해 포장 단위마다 외부용 화학적 표식자(chemical indicator)를 붙여야 한다.
- ② 표식자(indicator)의 판독 결과 멸균이 부적절했으면, 그 내용물은 사용해서는 안된다.
- ③ 문제의 로드(load)에 있던 물품들은 회수 여부를 결정하기 위한 검토가 필요하다.
- ④ 포장 적재 또는 멸균 기능의 이상을 발견하기 위해서는 내부용 화학적 표식자를 스팀 침투가 가장 안 되는 위치에 둔다.

## 17차시 : 부소독물 전달하기

### ● 부소독물의 개념

부소독물이란?

- 일반 린넨류, 일반 소모품 등 멸균이 필요하지 않은 모든 물품을 의미하며, 그 중에서 가장 많이 사용되고 환자 간호에 직접적인 영향을 미치는 부소독물은 세탁물이다.

### ● 부소독물의 종류

#### 1) 의료기관 세탁물

- 적절한 세탁 과정을 통하여 대부분의 미생물을 제거할 수 있으며, 오염된 린넨의 적절한 관리 는 잠재적인 원내 감염과 직원 감염의 위험을 최소화 시킬 수 있다.
- 오염된 린넨 자체로 인한 질병 전파 위험은 비록 적더라도, 병원체를 옮길 수 있는 매개체가 되므로 린넨 관리에 각별한 주의를 기울여야 한다.

#### 2) 세탁물의 분리 수거

- ① 오염 세탁물은 방수 처리된 황색 햄퍼에 수집하며, 만약 세탁물이 혈액이나 분비물 등으로 젖 어 오염 물질이 햄퍼 밖으로 새 우려가 있을 때에는 방수가 되는 비닐로 일차 포장한 뒤 황색 햄퍼에 넣는다.
- ② 황색 햄퍼는 끝을 묶어 오염 세탁물 슈트를 통해 별도의 보관 장소로 옮긴다.
- ③ 기타 세탁물은 청색 햄퍼에 수거한 후 별도의 통로(슈트)를 이용하여 세탁실로 옮긴다.
- ④ 사용한 린넨은 적어도 하루에 두 번 이상 수거한다.

#### 3) 세탁 및 소독

- ① 오염 세탁물을 처리할 때에는 증기 소독, 자비 소독, 또는 약물 소독으로 일단 소독한 후 세탁 을 의뢰한다.
- ② 일반적인 린넨은 비누액을 넣고 71°C 이상에서 25분 동안 세탁하면 대부분의 병원성 미생물이 제거된다.
- ③ 무균 조작이 필요한 린넨(수술실에서 사용하는 재사용 가운, 방포, 공포 등)은 세탁 후 고압 증기 소독을 한다.

#### 4) 세탁 후 세탁물의 보관 및 운반

- ① 세탁이 완료된 린넨은 종류별로 정리하여 별도의 시설에 위생적으로 보관한다.
- ② 세탁된 린넨을 운반하는 카트(cart)는 린넨을 운반하기 전에 소독제로 소독한다.



#### 5) 세탁 금지 세탁물

다음과 같은 세탁물은 재사용의 목적으로 자체 세탁하거나 처리 업자에게 처리를 위탁해서는 안 된다.

- ① 피, 고름이 묻은 붕대 및 거즈(외과용 패드는 제외한다.)
- ② 마스크, 수술포 등 일회용 제품류

#### ☞ 부소독물의 운반 및 교환

- ① 린넨류의 경우 부서 특성에 맞게 적절하게 전달되었는지 확인한다.
- ② 의료 소모 비품 및 세트는 사용 부서에서 표준 수량 관리를 하며, 정수 교환방법으로 1일 2회 교환한다.
- ③ 사용 부서 비품 관리의 멸균 의뢰 멸균 처리 후 공급한다.
- ④ 휴일에 필요한 물품은 준비된 물품에 한해 정수 교환 방법으로 교환한다.

#### ● 부소독물 처리 부서

- 의료 기관마다 부소독물을 처리하는 부서명은 다르지만 대부분 분류 세척실이라 부른다.
- 분류 세척실은 접수 구역을 통한 부소독 물품을 인수하는 장소이며, 작업대와 싱크가 설치되어 있어 모든 재생품들을 세척 및 점검하고 파손품이나 폐품 등을 처리하는 곳 이다.

## 18차시 : 검체물 전달하기

### ● 검체물의 개념

- 검사에 필요한 재료를 말하며 검사 재료라고도 한다.
- 임상적으로는 혈액, 수액, 흉수, 복수, 관절액, 농(膿), 분비액, 담, 인두 점액, 요(尿), 담즙, 대변 등이 검체로 사용된다.

### ● 검체물의 종류

- 혈액, 뇨, 대변, 객담, 뇌척수액, 체액, 농 및 창상에서 나오는 분비물 등이 있다.

### ● 검체 준비 보조자가 알아두면 도움이 되는 사항

#### (1) 대상자 준비

- 모든 채혈자(의사, 간호사 등 포함)는 검체 채취 대상 환자의 공복 상태 유지, 복용 금지(중지) 약물 복용 여부, 특정 부위 채혈 지정 또는 특정 부위 채혈금지 등과 같은 특정 조건이나 여건에 맞게 채혈을 요구하는 담당 의료진의 요청이 있는 경우에는 채혈 전 환자의 상태가 요청 조건에 합당한지 여부를 확인해야 한다.

#### (2) 대상자 확인

- ① 모든 채혈자는 채혈 전 반드시 대상자의 이름표(name tag)에서 대상자의 성명, 생년월일, 등록번호, 손목 인식 밴드(wrist band name) 등 두 가지 이상의 정보를 확인한 다음 채취할 검체 용기에 부착된 바코드 라벨과 대조하여 확인해야 한다.
- ② 대상자에게 성명을 물어보아 대상자로부터 본인임을 확인해야 한다.
- ③ 의식이 없는 대상자의 경우에는 보호자에게 성명을 확인해야 한다.
- ④ 대상자가 찬 팔목 인식 밴드를 확인해야 한다.
- ⑤ 대상자나 보호자에게 금식 여부, 약물 복용 여부를 물어 확인해야 한다.(특히 사항이 있을 경우 검사 용기에 표기하고 결과 보고 시 전달사항에 입력하여 담당 의료진에게 보고되도록 해야 한다.)

### ● 검체물 취급 시 참고로 알아둘 사항

- (1) 각 검체에 대한 일반적인 주의 사항을 숙지하고 원칙에 따라 검체를 다루어야 한다.
- (2) 임상병리사가 검체를 채취하거나 다룰 때는 글러브, 가운 등과 같은 적절한 보호 장치를 사용해야 하며, 검체가 튈 가능성이 있을 때에는 보안경, 마스크, 앞치마(apron) 등을 착용
- (3) 검체 채취 용기의 가장자리와 검사(slip) 용지에는 검체를 묻히지 말아야 함
- (4) 임상병리사가 여러 용기에 채취할 경우에는 오염을 방지하기 위하여 첨가제가 들지 않은 시험관에 먼저 채혈한 다음 첨가제가 든 시험관에 채혈
- (5) 검체물 채취 후 사용된 기구 및 소독솜은 철저히 분리수거한다.

(6) 검체는 채혈 후 즉시 검사실로 운반하여 바로 검사하도록 한다.

☞ **검체 바코드 라벨(label)부착시 유의 사항**

- BC 샘플링 튜브(sampling tube)에 수직으로 부착하여야 한다.
- 바코드선이 튜브 정상에서 17mm 이하, 67mm 이상에 정확하게 오도록 부착한다.
- 바코드선이 튜브 제품의 상호나 기타 글과 혼돈되지 않게 한다.
- 바코드선이 흐리거나 지저분하면 재발행하여 부착한다.

## 19차시 : 약물 및 서류 전달하기

### ● 약품의 개념

- 약은 일반적으로 병을 치료하거나 증상을 완화하는 데 쓰이는 것이다.

### ● 약품의 종류

- (1) 경구약(내복제) : 정제, 캡슐, 액체
- (2) 외용제 : 연고, 크림, 좌제, 점안제, 점비제, 외용 스프레이, 가글 등
  - ① 점안
  - ② 점이
  - ③ 점비
  - ④ 흡입
  - ⑤ 외용
- (3) 주사제 : 정맥 주사, 피하 주사, 근육 주사 등

### ● 약품 관리

- (1) 약품 보관
  - ① 약품은 직사광선을 피하고 건냉 장소에 보관한다.
  - ② 약품의 종류에 따라 분류하고 일정한 장소에 보관한다.
  - ③ 냉장 보관을 요하는 약제는 반드시 냉장고에 보관한다.
  - ④ 특별한 주의가 필요한 약품(KCl, 항암제 등)들은 따로 구분하여 보관한다.
  - ⑤ 항정신성 의약품은 이중 잠금 장치가 되어 있는 장에 보관한다.
  - ⑥ 유효 기간, 약품의 색상, 침전물 등을 수시 또는 정기적으로 확인한다.
  - ⑦ 약품 정리 시 수액(fluid)은 2/3 정도만 채워서 쓰기 용이하게 정돈한다.
  - ⑧ 약품 보관 시에는 보관 위치에 라벨링을 하여 구분이 가능하도록 하고, 유효 기간 및 약품에 대한 정보를 알기 위해 약품에 붙어 있는 제조사의 표식 라벨은 제거하지 않도록 한다.
  - ⑨ 냉장 보관이 필요한 약품은 약품 전용 냉장고에 보관하며, 온도 기록이 가능하여야 하고, 약품 명은 라벨링 한다.
  - ⑩ 유효 기간이 지났거나 오염이 의심되거나 사용하지 않는 약품은 자체 폐기 처리하지 말고, 지침에 따라 약국에 반납한다.

#### (2) 병실 약품 관리

- ① 비품약
  - 각 부서별 병동에서 사용하는 비품약 목록표에 맞게 비치
  - 각 근무 때마다 인수인계하여 약품 관리가 철저히 이루어지도록 한다.
- ② 응급약

- 병동에서 일반적으로 필요한 응급약은 마약류를 제외하고는 항상 비치
- 매 근무 때마다 약품 재고 파악과 유효 기간을 철저히 확인한다.
- 응급약은 응급 시 사용 가능하도록 응급약 키트함을 별도로 마련하여 지정된 곳에 보관한다.

### ③ 수액

- 수액 정리 시 유효 기간이 많이 남은 것이 뒤로 가도록 정리하여 유효기간 순으로 사용할 수 있도록 한다.
- 대상자에게 수액 주입 직전에 수액 병에 날짜, 병실, 대상자 이름 및 등록 번호, 혼합약과 용량, 주입 속도 등이 적힌 바코드를 부착한다.

### ④ 주사약

- 앰플제와 바이알제를 구분해서 정리하고 파손되지 않도록 주의한다.
- 봉하고 일정 시간이 지난 약은 사용하지 않았다 하더라도 오염으로 간주하여 폐기 처리한다.

### ⑤ 경구약

- 약품 카트 안에 대상자 이름과 등록 번호가 적힌 약 카드를 함께 둔다.
- 냉장 보관이 필요한 시럽 종류의 약은 대상자에게 투여하기 직전에 꺼내도록 한다.

## ☞ 마약법에서 정하는 사항 및 마약류 사고 발생 방지를 위한 준수 사항

- 마약은 이중 잠금 장치(2개의 잠금 장치를 의미)이상이 부착되어 있는 철제 금고에 보관하여야 한다.
- 마약류는 다른 의약품과 구별하여 별도 보관하여야 한다.
- 냉장 및 냉동 보관이 필요한 마약류도 잠금 장치가 설치된 장소에 보관하여야 한다.
- 마약류 저장 시설은 외부에 쉽게 노출되지 아니하고 이동이나 잠금 장치의 파손이 어렵도록 조치하여야 한다.

## ☞ 의료기관에서 사용되는 서류의 종류 중 영상의학과에서 사용되는 서류의 종류

MRI 검사 기록물, CT 검사 기록물, 방사선 사진과 관련된 검사기록물

## 20차시 : 오염 물품 세척하기

### ● 세척의 중요성

- (1) 병원 등 요양기관 뿐만 아니라 우리가 살고 있는 생활 주변에는 많은 미생물들이 존재하고 있다.
- (2) 오늘날과 같이 소독 방법이 다양하게 발전되어 있음에도 불구하고 병원에서의 오염과 감염은 여전히 현실적인 문제로 제기되고 있다.
- (3) 특히, 면역력이 저하되어 있는 요양 대상자는 건강한 사람보다 감염의 위험이 매우 높으므로 감염되지 않도록 기구와 물품을 세척하여 청결히 유지해야 한다.
- (4) 요양 대상자와 접촉한 후 세척과 청결의 원칙을 지키지 않을 경우 요양하는 사람 본인이 감염의 매개체 역할을 할 수 있다.
- (5) 예를 들면 오염성 물품에 접촉한 후 기구를 깨끗이 세척하지 않거나 손을 충분히 씻지 않은 경우, 요양 대상자의 분비물, 배설물을 다른 요양 대상자에게 전파시키게 된다.
- (6) 이러한 감염을 예방하기 위한 가장 기본적인 방법은 요양 환경에 대한 청결 유지, 기구 세척 및 소독, 손 씻기 원칙을 지키는 것이다.
- (7) 의료 기구나 요양 기구는 환자의 체액, 점액, 미생물 뿐만 아니라 의료용 젤, 각종 약품 등으로 계속적으로 오염될 수밖에 없는 환경에 놓여 있다.
- (8) 오염은 일상적인 접촉이나 숨을 쉬는 행위로도 일어날 수 있으므로, 모든 요양기관 내 물품은 일회용품과 소모품을 제외하고는 사용 후 세척 작업이 수행되어야 한다.
- (9) 의료 기구의 소독과 멸균 작업 전 세척은 필수적인 과정이다.
- (10) 세척 작업이 제대로 수행되지 않으면 주변 환경, 의료인, 내원객을 오염시킬 수 있으며 이 상태에서 다음 시술에 사용한다면 또 다른 감염을 유발할 수 있다.

### ● 소독 의뢰 전 물품 준비 시 주의 사항

- (1) 고압 증기 멸균법을 의뢰할 경우 소독품 다발은 다소 느슨하게 포장한다.
- (2) EO 가스 소독을 의뢰하는 물품에 수분이 있으면 위험하므로, 모든 물품은 완전히 건조시킨 후 의뢰한다.
- (3) 물품을 바닥에 떨어뜨리거나 자신의 옷에 스친 경우 오염된 것으로 간주하여 다시 세척해야 한다.
- (4) 더러운 물품을 깨끗한 물품 위, 또는 깨끗한 영역 위로 가로질러 옮겨서는 안 된다.
- (5) 오염된 물품을 세척하고 소독 의뢰하기 위해 만지는 경우 최소한으로 허용된 범위 내에서 물품을 다룬다.
- (6) 오염된 물품을 멸균하기 전 물품의 겉에 묻은 물질을 제거하는 것은 필수적이다.
- (7) 요양 지원을 제공하는 본인의 위생도 철저히 해야 한다. 머리와 손, 의복은 항상 깔끔하고 청결한 상태를 유지하도록 한다.
- (8) 일회용품과 소독 의뢰를 위해 세척해야 할 물품을 주의해서 구분해 놓는다.

#### ☞ **물품 소독 전 세척 지침**

- 세척 지침을 철저히 지키지 않을 경우 소독이나 멸균이 완전하게 이루어지지 않을 가능성이 높다. 따라서 요양 기관에서는 세척 장소, 방법, 직원 보호 등에 대한 규정을 수립하고 있으며, 요양 지원 제공자는 규정에 따라 올바른 세척을 시행할 의무가 있다.
- 기구에 묻은 오물이나 미생물이 성장할 수 있는 영양소가 되며, 기구의 부식 등 손상을 가져올 수 있으므로 가능한 빨리 세척한다.
- 또한 많은 수의 미생물로 오염된 기구나 자재는 멸균 시에 오래 시간이 걸린다.

☞ **아포** : 일부 세균이 세균 세포내에 형성하는 소체로 소독이나 멸균 처치에 대한 저항력이 매우 강해 아포 상태로서 장기간 생존이 가능하며 고온에서 일정시간 이상 멸균 작업을 해야 사멸시킬 수 있다.

#### ☞ **화학 약품 소독법**

- 고가의 내시경 기구는 고온의 멸균과정을 견디기 어려운 재질로 이루어져 있으므로 화학 약품 소독을 한다.
- 플라스틱이나 고무 기구(마우스피스 등)또는 내시경 기구를 소독하기 위해 화학 용액에 담가두는 소독법으로, 고압 증기 멸균법처럼 강력한 멸균은 아니다.
- 화학 약품의 선정과 소독 지침은 의료 기관의 감염 관리 지침에 준하여 시행한다.

## 21차시 : 비품 청결 유지하기

### ● 청결 유지의 좋은 점

- 1) 요양 환경을 청결히 유지함으로써 감염을 예방할 수 있다.
- 2) 요양 기관 대상자들이 쾌적한 환경에서 요양할 수 있다.
- 3) 비용 대비 효과적이며 질 높은 요양 지원 업무를 할 수 있다.
- 4) 잘 정리된 환경에서 필요한 물품을 쉽게 찾을 수 있다.

### ● 청결 유지 시 주의 사항

- 1) 감염은 공기를 매개로 하여 일어나기도 하므로 흠이불을 털거나 함부로 던져서는 안 된다. 모든 물품은 잘 정리된 상태로 조심스럽게 다룬다.
- 2) 감염은 접촉을 통해 일어나기도 하므로 손으로 자신의 얼굴을 만진 후 물품을 만지지 않도록 해야 하며, 깨끗한 물품이 의복에 닿지 않도록 주의한다. 깨끗한 물품과 더러운 물품은 반드시 분리해 놓아야 하며, 물품을 바닥에 떨어뜨리거나 더러운 영역에 접촉한 경우도 더러워진 것으로 간주한다.
- 3) 병원균을 포함한 미생물은 중력에 의해서 전파되는 것으로 본다. 따라서 더러운 물품을 깨끗한 물품 또는 깨끗한 영역 위로 지나가게 해서는 안 된다. 물건을 정리하는 지침도 깨끗한 물품은 윗 선반에, 더럽다고 생각되는 소변기나 대변기 같은 물품은 아래 선반에 정리한다.
- 4) 병원균은 건조한 물품 위에서는 천천히 전파되지만, 축축한 곳에서는 매우 빨리 전파된다. 따라서 요양 기관의 환경은 잘 건조된 상태를 유지하여야 한다. 수도꼭지 등도 손을 씻은 후 종이 타월 등으로 닦아 놓고, 대야 등을 보관할 경우도 잘 닦아 건조한 상태로 보관한다.
- 5) 감염을 예방하기 위한 가장 효과적이고 중요한 방법은 손 씻기이다.
- 6) 더러워진 물품을 치울 때에도 가능한 한 최소한으로 만지는 범위 내에서 다룬다.
- 7) 요양기관의 서비스 제공자는 청결한 개인 위생 상태를 유지해야 한다. 머리카락의 청결, 치아 등 구강 청결, 의복 청결, 손톱 위생 등의 규칙을 준수한다. 신발도 깨끗한 상태를 유지하도록 하며 화려한 장신구 등의 착용은 피한다.
- 8) 본인에 대한 보호 및 감염 전파를 막기 위하여 마스크와 일회용 장갑 등을 착용한다.
- 9) 오물 처리실 내에서도 청결 구역과 오염 구역을 나누어 세척하고 정리한다.
- 10) 요양기관 내 오염 구역, 청결 구역, 정리 구역, 물품 보관 구역을 지정하고 지정된 장소에서만 지정된 업무를 수행하도록 한다. 예를 들어 멸균 처리를 의뢰한 물품을 수령하여 보관 구역에 정리하러 가는 도중 오염 구역을 지나가지 않도록 주의한다.
- 11) 각 장소별 비품 리스트를 작성하여 비품의 종류와 개수를 확인하고 정리할 수 있도록 한다.
- 12) 탕비실에서는 행주를 사용하고 오물 처리실에서는 걸레를 사용하여 개수대를 닦는다. 행주와 걸레도 주기적으로 교환하여 사용하며, 사용 후에는 깨끗이 빨아 건조해 놓는다.
- 13) 요양기관 내 담당 구역은 근무 중 1회 이상 비품 정리, 청소를 시행한다.
- 14) 비품정리 시 문제점이 발생하면 즉시 간호사에게 보고한다.



15) 요양기관 직원 간 비품 정리에 대한 사항이 잘 인계되도록 한다.

#### ☞ 비품

대상자의 치료와 간호, 요양에 항상 사용되므로 늘 일정한 분량 또는 여유분을 두고 사용하는 물품을 뜻하며 알코올 캔, 과산화수소 캔, 드레싱 세트, 곡반, 트레이 등이 있다.

#### ☞ 오염세탁물 처리 시 주의사항 중 오염세탁물 보관

- 오염 세탁물 수집 용기는 뚜껑이 있는 용기를 사용하며, 사용할 때를 제외하고 항상 뚜껑을 닫아 둔다.
- 모든 오염된 세탁물은 넘치지 않도록 주의한다.
- 오염 세탁물이 있는 보관 장소에는 오염 세탁물이 있음을 표시하고, 취급상 주의사항을 게시하여야 한다.
- 보관 장소는 다른 시설과 구분되어 있어야 하며, 입원실, 식당, 휴게실 및 환자와 종사자의 왕래가 빈번한 장소와 떨어져 있어야 한다.

#### ☞ 유치도뇨관의 소변주머니 관리를 돕는 방법

- 유치도뇨관을 통한 소변이 원활히 배출되고 감염이 생기지 않게 돕는다.
- 연결관이 꺾여 있거나 눌러 소변이 소변주머니로 제대로 배출되지 못하는지 살핀다.
- 금기 사항이 없는 한 수분 섭취를 권장한다.
- 유치도뇨관을 강제로 빼면 요도 점막이 손상되므로 심하게 당겨지지 않게 주의한다.

## 22차시 : 오염 세탁물과 오염 폐기물 처리하기

### ● 오염 폐기물 처리 지침

- 의료 폐기물은 보건·의료 기관, 동물 병원, 시험·검사 기관에서 배출되는 폐기물 중 인체에 감염 등 위해를 줄 우려가 있는 폐기물과 인체 조직 등 적출물, 실험 동물의 사체 등 보건, 환경 보호상 특별한 관리가 필요하다고 인정되는 폐기물을 말하며, 위해성의 정도에 따라 격리의료 폐기물, 위해 의료 폐기물, 일반 의료 폐기물로 분류한다(환경부, 2008).
- 의료 폐기물에 의한 감염은 병원균이 수집, 운반, 저장, 처리 등을 하는 과정 중에 인체에 감염될 수 있으므로 종류별로 분리 배출 방법 및 처리 기준 등이 준수되어야 한다.

### ● 오염 폐기물 관리 시스템

- 오염 폐기물 처리는 자체 처리와 위탁 처리로 크게 구분되며, 최근에는 대부분 위탁 처리를 한다.
- 정부에서는 2008년 8월부터 오염 폐기물을 배출·운반 및 처리하는 과정에서 2차 오염이나 불법 처리되는 경우를 차단하고자, 전국 모든 병·의원에서 배출되는 의료 폐기물에 RFID(radio frequency identification)를 의무 부착하여 관리하는 법적·제도적인 장치를 마련하였다. 즉, 배출 업체에서 전용 용기에 부착하는 태그 정보를 발행하여 리더기로 정보를 읽은 후 중량을 등록하여 창고에 보관하는 방식이다.
  - (1) 발생 : 태그를 발행하여 전용 용기에 부착한다(폐기물명·성상·발생일 등록)
  - (2) 보관 : 리더기로 태그를 읽고 중량 체크 이후 창고에 보관한다(중량 등록)
  - (3) 배출 및 운반자 인수 및 인계
- 배출 용기 태그를 읽고 운반자 휴대용 리더기로 배출 인증 후 폐기물을 운반한(인원, 차량번호, 일자 등록·생성)처리자 리더기로 태그를 읽고 폐기물을 인수한다.
  - (4) 처리(소각) : 소각로 앞의 리더기로 태그하여 인식한다(처리 실적 등록)

#### ☞ 오염세탁물을 운반 처리할 때 주의사항

- 오염 세탁물은 기타 세탁물이 오염되지 않도록 별도의 용기에 넣어 운반하여야 한다.
- 혈액이나 체액으로 오염된 세탁물을 묶고 옮기는 과정에는 피부나 점막, 의복이 오염에 노출되지 않도록 한다.
- 혈액이나 체액 등이 묻은 세탁물이 피부에 닿았을 경우에는 흐르는 물과 비누로 충분히 닦아낸다.
- 운반 용기는 주 1회 이상 소독하여야 한다.

#### ☞ RFID 의료 폐기물 관리 시스템

- 폐기물의 발생, 수집, 운반, 처리 등 유통 과정에서 기존 종이로 된 폐기물 간이 인계서로 관리 하던 것을 개선하여 무선 인식 전자 태그를 활용하여 운반 및 처리 정보를 생성하고 관리하도록 한 것이다.

- 의료폐기물 전용 용이가 리더기를 통과, 인식되는 순간 관련 정보가 한국환경자원공사에 설치된 중앙 전산 시스템으로 실시간 전송된다.
- 폐기물의 종류, 중량 등 폐기물 정보는 사람이 직접 입력하지 않고 리더기 전산 저울 등을 통해 자동으로 처리되도록 개발되었다.
- 리더기에 인식된 정보가 실시간 전송, 처리되므로 실제 폐기물과 정보의 흐름이 일치하여 정확한 통계 자료를 제공할 수 있다.

## 23차시 : 목욕 돕기와 신체 부분 청결 돕기

### ● 목욕의 필요성

- 1) 목욕은 신체의 통합성이 효율적으로 유지될 수 있도록 피부를 깨끗이 하고, 피부의 상태가 잘 유지되도록 돌보는 활동이다.
- 2) 정기적인 목욕 시행은 요양 대상자로 하여금 청결하고 신선한 기분을 느끼게 하므로 요양과정 에 긍정적인 영향을 미친다.
- 3) 목욕은 근육의 긴장을 완화시켜 편안함을 느끼게 하며 목욕 후 수면의 질과 식욕이 향상되기도 한다.

### ☞ 목욕의 좋은 점

- 따뜻한 물에 피부를 접촉함으로써 혈액순환이 증진된다.
- 피부 표면의 노폐물을 제거하여 깨끗하고 건강한 피부를 유지할 수 있다.
- 피부의 말초 신경을 부드럽게 자극하여 긴장을 해소하고 편안함을 느끼게 한다.
- 목욕하는 동안 대상자의 피부와 모발을 관찰함으로써 건강 문제를 발견할 수 있다.

### ☞ 목욕 시행 시 주의 사항

- 목욕에 필요한 모든 물품은 한 번에 준비하여 가져가도록 한다. 대상자가 목욕하는 동안 빠뜨린 물품을 가지러 자리를 비우는 것을 피해야 한다.
- 목욕하는 동안 사용할 물품은 가까이에 준비해 둔다.
- 목욕하는 동안 대상자의 신체 부위를 수건 등으로 적절히 가려 주어 수치심을 유발하지 않게 한다.
- 대상자의 피로도가 증가할 수 있으므로 목욕은 가능한 한 20분 이내에 짧게 끝낸다.

### ● 세수 지침

#### 1) 눈

- 눈곱이 끼었다면 눈곱이 없는 쪽 눈부터 먼저 닦음. 눈은 미온수로 부드럽게 눈꼬리 안쪽에서 바깥쪽으로 닦음. 닦아 낼 때마다 수건의 새로운 면을 사용
- 따뜻한 물이나 생리 식염수는 눈곱을 부드럽게 하여 쉽게 제거되게 함. 대상자가 안경을 사용하는 경우에는 하루에 한 번 이상 안경 닦는 천으로 잘 닦거나 물로 씻어 깨끗하게 함

#### 2) 귀

- 정기적으로 면봉을 사용하여 귀 입구의 귀지를 닦아 내고(귀지를 제거하는 것은 의료행위가 될 수 있으므로 의료인과 상의해야 함), 귓바퀴나 귀의 뒷면도 따뜻한 물수건으로 닦음

#### 3) 코

- 세수할 때에는 코안도 점검. 만약 코털이 코 밖으로 보인다면 깎아 줌

- 코의 울혈이 있을 때에는 스스로 코를 풀 수 있도록 하되 너무 센 압력은 코 점막, 고막, 눈에 영향을 줄 수 있으므로 세게 풀지 않도록 주의를 줌
- 대상자 스스로 코를 풀 수 없을 때에는 물수건이나 거즈를 사용하여 콧물 제거를 도와줌. 면봉을 사용하여 이물질을 제거하는 행위는 코 점막의 손상을 가져올 수 있으므로 피하는 것이 좋음

#### 4) 얼굴

- 전체 및 목 수건에 비누를 묻혀 입술과 주변을 깨끗이 닦은 후, 이마와 볼, 목의 앞뒤를 골고루 세심하게 닦음. 너무 세게 얼굴을 문지르거나 지나친 비누 사용은 하지 않도록 함. 깨끗한 수건으로 물기를 닦음

### ● 면도 지침

- 1) 남성 대상자의 경우 아침 세수와 함께 수염을 면도하는 것은 일과를 상쾌하게 시작하는 의미가 된다.
- 2) 면도 후에 대상자는 외관 뿐만 아니라 기분도 좋아질 것이다.
- 3) 대상자의 차림새가 좋아지면 회복과 안정에도 긍정적인 영향을 미친다.
- 4) 대상자가 개인용 전기 면도기를 소유하고 있으면 매일 아침 면도하는 것을 관찰하면 되지만, 일반 면도기의 사용은 요양 지원자가 안전을 위하여 도와줄 필요가 있다.
- 5) 노인의 피부는 건조하여 상처가 나기 쉬우므로 면도 전 따뜻한 물수건으로 수염 부분을 덮어 두어 건조함을 완화시키거나 충분한 거품을 낸 뒤 면도하여 상처가 나는 것을 예방한다.
- 6) 면도 후 따뜻한 물수건으로 닦아 내고 로션이나 크림을 바른다.

## 24차시 : 상황별 보고하기

### ● 상황별 보고에 대한 지침

- 보고는 대상자에게 원활하게 서비스를 전달하고 업무의 책임을 높이는 두 가지 목적을 갖는다.
- 요양 치료사가 상황에 따른 보고를 할 때는 효과적인 의사소통법으로 대상자의 변화된 상태를 신속하고 정확하게 의료진에게 전달하고, 의료진의 업무를 이해하고 존중하며, 대상자의 개인정보는 반드시 비밀로 보장해야 한다.
  - (1) 기관에 위치하고 있는 위험 구역 시설을 확인하고 유해 화학 물질, 의료 폐기물 등의 누출 또는 노출이 있으면 즉시 보고한다.
  - (2) 대상자의 위험한 상황으로 인지 기능 저하, 정서 변화, 감각 기능 저하 및 기동성 장애가 있거나 낙상 사고의 위험이 있는 경우 즉시 보고한다.
  - (3) 시설 내 유괴, 도난, 폭력, 주취 등의 위험이 있는 주변인을 발견하거나 외부인의 출입을 금지하는 제한 구역 및 통제 구역에 침입한 주변인을 발견하면 즉시 보고 해야 한다.
  - (4) 화재 위험으로 타는 냄새와 열이 있는 냄새 등 평상시와 다른 상황을 지각했을 때에는 신속히 보고한다.

### ● 업무 보고 내용

- ① 보고 내용은 사실과 다름이 없어야 하며, 요양 치료사의 주관적 판단이 아닌 객관적 사항을 바탕으로 정확해야 한다.
- ② 필요한 사항을 빠뜨리지 않고 명확하게 보고하도록 한다. 이때 육하원칙(언제, 어디서, 무엇을, 어떻게, 왜 하였는가)을 염두에 두면 보고가 용이하다.
- ③ 의미가 분명하게 전달되어야 하므로 공식화된 용어를 사용한다.
- ④ 보고는 될 수 있는 대로 빠른 시간 내에 할 수 있도록 한다. 특히, 보고를 통해 대상자와 관련된 사항을 수정, 보완해야 하는 경우라면 유의하도록 한다.
- ⑤ 보고 내용이 중복되지 않도록 한다. 전달하고자 하는 내용을 간결하고 논리적으로 작성하여 보고 준비 시간과 보고 시간 모두를 줄일 수 있도록 한다.
- ⑥ 낙상과 같은 사고를 보고할 때에는 무슨 일이 일어났는지, 관찰한 내용이 무엇인지, 어떻게 대처했는지 등의 정확한 객관적 진술을 해야 하며 사건에 대한 대상자의 반응을 기술해야 한다.

### ☞ 대상자의 위험한 상황 보고 시, 배회 사전 예방 지침

- 창문이나 기타 출입이 가능한 곳도 주의하여 문을 잠근다.
- 신분증을 부착한다.
- 사전에 배회를 예방하기 위해 현관이나 출입문에 벨을 달아 놓아 대상자가 출입하는 것을 관찰한다.
- 배회 가능성이 있는 대상자는 미리 관련 기관에 협조를 구한다.

## 25차시 : 주변 상황과 대상자 관찰하기

### ● 대상자 관찰에 대한 개요

- (1) 대상자에게 안전사고가 일어날 수 있는 위험 요인으로는 대상자의 발달 연령, 기동성, 감각·인지 기능 손상 등이 있는데, 이러한 위험 요인을 관찰하여 사고가 일어나지 않도록 해야 한다.
- (2) 대상자에게 낙상, 욕창의 위험 요인이 있는지 관찰한다.
  - 낙상이란 일상생활을 수행하다가 균형이나 안정성을 잃으면서 신체의 일부분이 바닥에 닿는 것, 즉 단순히 넘어지는 것을 의미한다.
  - 노인들은 낙상 후에 신체적 손상이 없더라도 낙상에 대한 두려움을 갖게 되어 활동이 제한될 수 있다.
  - 이러한 낙상은 안전한 환경 제공과 세심한 관찰로 예방이 가능하다.
  - 욕창은 침대, 의자, 혹은 석고 붕대 같은 외부 물질과 뼈의 돌출 부위 간에 지속적인 압박으로 혈액 공급이 부족해서 발생하는 것으로, 욕창 예방 지침을 준수해야 한다.
- (3) 거동이 수상한 사람의 동태를 관찰한다. 거동이 수상한 사람이라 함은 유괴, 도난, 폭력, 주취 등의 위험이 있는 사람을 말한다.
- (4) 제한, 통제 감시 구역이라 함은 외부인의 출입을 금지하는 구역을 말한다. 제한 구역, 통제 구역 등의 감시 구역을 관찰하여 도난, 폭력 등의 사고가 일어나지 않도록 해야 한다.

### ● 대상자 사고 위험 요인 관찰

- (1) 노인의 경우 노화와 관련된 생리적 변화, 여러 가지 약제 복용, 심리적 요인, 급·만성질환으로 인해 사고의 위험이 높다.
- (2) 특히, 기동성 장애로 움직임에 제한이 있어 걸음걸이가 불안정한 노인은 더욱 위험하며 시각, 청각, 후각, 미각, 촉각 중 어떠한 감각이라도 손상된 경우는 환경에 대한 민감성이 떨어지므로 안전사고가 일어날 가능성이 크다.
- (3) 또한 치매, 우울증 등 인지 기능에 손상이 있는 대상자는 집중력 저하, 기억상실, 지남력의 변화를 초래하고, 주변 환경 변화에 혼돈이 올 수 있어 사고의 위험이 크므로 대상자를 잘 관찰해야 한다.

### ● 주변 상황 관찰에 대한 이해

- (1) 안전은 인간의 기본적 욕구이며, 대상자의 안전은 모든 의료 제공자의 책임이기도 하다.
- (2) 특히, 노인의 경우 노화와 관련된 생리적, 심리적 취약성으로 모든 기능이 쇠퇴하고 행동 능력이 저하되기 때문에 안전한 환경을 제공하여 사고를 예방하도록 해야 한다.
- (3) 대상자에게 빈번히 일어날 수 있는 사고는 위험 물질로 인한 위험 요인이고 그 밖에 화상, 전기 사고, 화재 등이 포함된다.

## ● 주변 상황 관찰 시 주의사항 - 화재

- (1) 화재의 위험 요인을 파악하고 이를 예방하며, 기관의 화재 안전 계획, 비상구, 소화기, 소화전의 위치 및 사용법을 숙지한다. 화재 발생 시 다음과 같은 대응 기술을 숙지한다.
- ① 화재 시 가까운 곳의 화재 발신기를 누르거나 119에 신고한다. 신고 시에는 화재 장소 및 상황을 알려 준다.
  - ② 화재 발견자는 직접 동료들과 화재 장소의 여러 사람들에게 화재 사실을 경보해야 한다.
  - ③ 소화기 사용 방법을 숙지한다.
  - ④ 창문을 개방하여 연기를 신속하게 밖으로 배출한다.
  - ⑤ 연기는 위에서부터 차면서 아래로 내려오므로 자세를 최대한 낮추고 연기를 마시지 않도록 한다.
  - ⑥ 물수건 등으로 입을 가려 연기 흡입을 최소화한다.
  - ⑦ 창문을 개방할 때는 복도의 창문을 먼저 개방한 후 병실의 창문을 개방한다.
  - ⑧ 화재 발생을 대비하여 평소에 피난구와 피난 계단의 위치를 확인해 둔다.
  - ⑨ 어떻게, 어디로 피난할 것인지를 부서의 특성에 맞게 평소에 숙지한다.
  - ⑩ 대피 시에는 화재층보다 아래층으로 내려가는 것이 원칙이며, 화재 장소에 근접한 환자부터 옆 구역으로 수평 이동을 한다.
  - ⑪ 대피 시 통제 요원의 지시에 따라 침착하게 행동해야 하며, 승강기는 절대 사용하지 않는다.

## ☞ 화상

- 열에 의해 피부 세포가 파괴되거나 괴사하는 현상을 말한다.
- 직접적인 열손상, 방사선, 부식성 화학물질, 전기 등에 의해 신체 조직이 손상된 상태를 말한다.
- 노인의 경우 뜨거운 물이나 음식에 의해 야기되는 화상이나 핫팩, 전기장판 등에 장시간 노출되었을 때 피부조직에 손상이 나타나는 저온 화상이 자주 일어난다.

## ● 주변 상황 관찰 시 주의사항 - 전기사고

- ① 코드 사용 전에 전선이 벗겨지거나 다른 파손이 있는지를 살펴보고 이상이 있으면 사용하지 않는다.
- ② 하나의 콘센트에 여러 개의 전기 코드를 꽂지 않도록 하며, 연결 코드는 가급적 사용하지 않는다.
- ③ 콘센트로부터 플러그를 뺄 때는 플러그를 잡고 똑바로 뺀다.
- ④ 가정에서는 절연체로 싼 전선을 사용한다.



## 26차시 : 일상생활 수행지원 의사소통 돕기

### ● 의사소통의 중요성

- (1) 의사소통은 인간 상호 간의 바람직한 관계 형성에 매우 중요한 요소
- (2) 인간은 가족, 이웃들, 각자의 사회 활동 공간에서 수많은 사람들과 소통하며 관계를 맺고 살아가고 있음
- (3) 각자의 역할을 성공적으로 수행하기 위한 필수적인 능력 중 하나가 의사소통 능력이며, 모든 인간관계는 의사소통에 의해 이루어지기 때문에 상호 간에 어떻게 의사소통 하느냐에 따라 행복한 삶을 영위할 수도 있고, 가족, 이웃, 사회로부터 고립되기도 함

### ● 효과적인 의사소통

- (1) 경청하기
- (2) 말하기

### ● 의사소통 기술

- (1) 관심을 기울이기
- (2) 경청과 공감하기
- (3) 수용하여 이해하기
- (4) 명료화와 간략화, 주제 벗어나지 않기
- (5) 피드백 하기

### ● 의사소통의 기본원칙

- ① 명료성
- ② 간결성
- ③ 구체성
- ④ 정확성과 적기 적시성

### ● 의사소통의 유형

- (1) 언어적 의사소통
  - ① 우리가 가장 많이 사용하고 있는 것을 의미한다.
  - ② 같은 말이라도 억양, 높낮이에 따라 다른 의미로 사용되며 인터넷용어나 줄임말 등으로 사용할 때는 전혀 다른 뜻이 되기도 한다.
- (2) 비언어적 의사소통의 기능
  - ① 언어적 요소를 보완하여 알리고자 하는 내용을 강조하고 반복하는 기능을 할 수 있다.
  - ② 비언어적 요소가 언어를 대신하기도 한다.

③ 긍정의 언어를 사용하지만 표정은 부정적인 경우와 같이 언어적 요소와 비언어적 요소가 반대로 표현되기도 한다.

④ 비언어적 요소를 사용하여 감정을 더욱 풍부하고 강하게 표현할 수 있다.

#### ☞ 의사소통의 장애돌기 내용 중 언어장애

- 대상자와 이야기 할 때에는 시선을 맞추면서 천천히 말한다.
- 소음이 없는 곳에서 대상자의 말이 끝날 때까지 기다렸다가 답변한다.
- 글이나 그림판, 문자판 등을 이용하고 표현을 잘했을 때는 칭찬해 주며 공감을 표현해 준다.
- 대상자의 표정이나 몸짓을 잘 관찰하여 대상자가 표현하고자 하는 것을 파악하도록 노력한다.

## 27차시 : 전자의무기록시스템의 이해

### ● 전자의무기록시스템(EMR:Electronic Medical Record)

- 디지털 병원 구현을 위한 4무(대기, 종이, 차트, 필름이 없는) 병원이라는 개념을 토대로 개발된 것이 전자의무기록 시스템이다.
- 전자의무기록시스템 시장은 초기에는 CMR과 EMR의 두 시장으로 대변되었다.
- 진료차트를 영상이미지화해 관리하는 시스템인 CMR(Computerized Medical Record)은 곧바로 EMR로 가기에 앞서 국내 중대형 병원이 도입을 함으로써 틈새시장을 형성했었다.
- 대규모 신규투자에 의한 현대화, 대형화를 통해 위축된 경영 상황을 타개하려는 병원 업계의 전략과 기술발전 및 의료법 개정에 의해 전자의무기록시스템 개발 붐이 조성되어 꾸준한 성장

### ☞ 전자의무기록시스템의 도입

- 막대한 비용절감 효과를 거둘 수 있게 해줌.
- 경영합리화와 환자만족도 증가함
- 엄격한 보안과 권한 인증에 의해 병원 간의 자유로운 표준데이터 교환이 가능함
- 한번 입력한 데이터들을 디지털화하여 재활용함으로써 그 활용성이 높아지므로 매우 중요한 정보시스템임

### ● 전자의무기록의 기대효과

- 전자의무기록시스템은 업무 효율이 높고 업무능률 향상 효과가 있다.

#### (1) 진료부서

- ① 의무기록의 질적 향상 및 미비기록 관리 자동화
- ② 처방 및 기록의 오류방지
- ③ 시공간의 초월한 의무기록 접근성으로 진료 외적 시간 단축
- ④ 기록대출 관련 업무 감소
- ⑤ Critical pathway(cp)를 적용하여 처방업무의 간편화 및 표준화된 진료 구현

#### (2) 간호부서

- ① 중복 업무 감소
- ② 직접 간호 시간 증가

#### (3) 의무기록/정보팀

- ① 미비기록 관리의 효율화
- ② scanning 가능한 의무기록의 통합 간편
- ③ 진단명, 수술, 검사 등의 coding 자동화로 코딩 오류 감소

#### (4) 검사실 : 검사 판독 결과 입력 시간과 의료진 확인시간까지의 interval 최소화

## 28차시 : 병원의 미래 의료사업 4차 산업혁명

### ● 4차 산업혁명과 병원의 미래

- (1) 4차 산업혁명은 건강 정보의 생성 및 획득, 일련의 과정에서 획기적으로 비용을 절감하여 효율성을 높이는데 도움을 줄 것으로 기대

☞ 4차 산업혁명 시대의 핵심 개념으로는 인공지능, 사물인터넷, 미래학, 생명공학, 한국의료제도가 있다.

- (2) 의료의 질 향상과 비용 절감효과

- (3) 유전체 정보 및 생활 정보를 활용해 약물반응을 적절한 약물을 사용, 부작용 발생 예방, 의료비 절감 효과

- (4) 웹과 모바일 환경 기반의 원격의료를 통한 만성질환의 예방 및 관리는 4차 산업 혁명 시대에 의료비의 효율적 이용

- (5) 효율성

- 다양한 건강 관련 데이터의 수집과 연결 및 분석을 통해 펼쳐질 미래 의료의 모습은 '정밀 의료'와 '집단 기반 건강관리' 두 가지 영역에서 그 진가를 드러낼 것
- 먼저 잘 알려진 정밀 의료는 병원진료 정보, 유전 정보, 생활습관 등 개인 건강정보를 통합 분석하여 이를 토대로 개인 특성에 최적화된 진단과 치료를 적용하는 헬스케어 패러다임
- 정밀 의료를 통하여 개인에게 맞춤형 치료를 제공함으로써 최상의 치료 결과와 최소한의 부작용을 기대
- 정밀 의료 또는 맞춤 의료 라는 것이 개인적으로는 최상의 진료일 수 있겠으나, 사회적으로는 더 큰 고비용 구조

### ● 미래 병원을 위한 준비

- (1) 의료인이 의료 현장에서 인공지능에 종속되지 않고 인공지능 기술을 주도적으로 활용하여 정밀 의료를 선도하고 더 나은 미래로 발전 시킬 수 있는 방향을 모색

- (2) 4차 산업혁명 시대 미래 병원의 궁극적인 목표

- 효율성 극대화를 통해 환자에게 더욱 집중할 수 있는 진료 환경을 조성

- (3) 4차 산업혁명 시대 의료진의 역할과 중요성

- 정밀 의학이 발전하면 소통과 공감 능력이 더 중요한 자질로 주목
- 방대한 양의 빅데이터를 창출하고 다룰 때도 의료인의 역할 중요
- 질적인 부분은 인간만이 할 수 있으며, 그 중심에 의료진
- 의료진의 적극적인 참여와 의료 현장의 목소리가 어우러져 함께 발전
- 인간을 이해하는 인문사회 분야의 여러 전문가도 함께 고민
- 의료진의 삶의 질 또한 고려
- 궁극적으로 환자와 의료진을 그 누구의 희생 없이 연결하는 역할을 지향

☞ '증강의학'이 나타난 배경

- 생명과학의 발달로 새로운 기술들이 나왔기 때문이다.
- 공학의 발달로 새로운 기술들이 나왔기 때문이다.
- 4차 산업혁명으로 대표되는 정보통신기술의 발달을 들 수 있다.
- 경제수준이 높아져 인간의 욕망이 더 높은 수준을 향하기 때문이다.

## 29차시 : 병원 편의 시설 관리하기

### ● 병원 편의시설의 이해

- 1) 병원 물리적 환경의 이해
- 2) 병원 물리적 환경의 형태
  - (1) 대인서비스 : 진료, 검사, 촬영, 수술, 마취, 간호, 접수, 수납
- 3) 병원 편의시설의 종류
- 4) 의료 시설 서비스의 분류
- 5) 환자 병원 편의시설의 분류
  - (1) 인적 서비스
  - (2) 제도적 서비스
  - (3) 환경적 서비스
  - (4) 급식
- 6) 병원 편의시설 사례 분석

### ● 병원 부분별 시설관리

- 1) 병원의 물리적 환경 차별화 편의시설 사례
- 2) 병원 부분별 시설 관리
- 3) 병원 부분별 시설 관리 수행

#### ☞ 외래 진료부의 시설 관리

- 진찰실과 상담실은 접수실을 경유하여 접근할 수 있도록 계획
- 환자 물품 개인 보관함을 설치
- 병동부의 각 층에는 2개의 간호 단위를 배치하는 것을 원칙

### ● 병원 시설 점검 및 관리

- 1) 시설 관련 인력의 업무내용
- 2) 시설 보수 업무 순서
- 3) 건물 유지 관리 시행의 기본 방향
- 4) 시설 관리 및 유지 보수의 목적
- 5) 시설 관리 및 유지보수 업무 순서도
- 6) 냉난방 설비를 안전하게 유지관리
- 7) 급수 시설을 위생적으로 유지 관리하는 방법