

병원 아웃소싱이 근로자와 환자에 미치는 영향에 관한 탐색적 사례연구

송민수*

1. 서론

병원 내 외주화가 확산되고 있다. 1990년대 병원 사업장 비정규직 문제의 쟁점이 주로 직접 고용을 다루었다면, 최근에는 파견용역, 사내하청 등 간접고용 문제가 주요 쟁점화되고 있다. 고용노동부 고용공시제 분석 결과에 따르면, 병원 사업장 비정규직 비율 14% 가운데 간접고용 비정규직은 7.4%로 직접고용 비정규직 규모(6.6%)를 뛰어 넘었다(2014년 기준). 부문별로는 공공병원에 비해 민간병원의 간접고용 규모가 크다. 2012년 기준으로 민간부문의 병원당 외주인력(100병상당 월평균 730명)은 공공병원(100병상당 월평균 468명)에 비해 1.5배 이상 많았다. 병원 내 외주화 흐름을 보면 2007년 청소, 세탁, 오척출물 처리 등 3개 업무 중심이었으나, 2012년 시설유지, 전산시스템 관리, 경비, 급식, 주차관리 등 5개 업무까지 확대된 것으로 나타났다. 이 가운데 병원·청소 업무는 공공과 민간 구분 없이 외주화되었다(전국보건의료산업노동조합, 2014). 최근에는 병동지원, 멸균, 의공 등 병원 내 핵심 기능에 근접한 영역까지 외주화되고 있다.

병원 내 외주화 확산은 다양한 문제를 야기하고 있다. 첫 번째 문제는 간접고용 비정규직의 근로조건과 관계된 것이다. 간접고용 노동자들은 저임금, 상시적 고용불안, 열악한 근로환경과 산업재해에 그대로 노출되어 있다. 두 번째 문제는 병원 내 간접고용 확산이 병원의 주요 고객인 환자의 안전에 영향을 미칠 수 있다는 점이다. 환자생명과 직결된 업무에서의 비정규직 고용은 숙련, 전문성, 책임성 문제 등과 직접적으로 결부되어 있으며, 이는 환자의 만족도 저하, 의료서비스 질 저하, 의료사고 위험성 증가와 같은 문제를 야기할 수 있다. 결국 병원 내 고용의 질 악화는 환자안전 위협과 의료서비스 질 저하로 연결되어 궁극적으로 병원 사업장의 전반적 성과 저하를 가져올 수 있다.

* 한국노동연구원 전문위원(song@kli.re.kr).

다양한 문제점이 감지되고 있음에도 불구하고 병원 내 외주화는 줄지 않고 있다. 최근에는 동일한 재단의 병원일지라도 본원과 본원의 확연한 외주화 비율의 차이가 나타나고 있다. 신설된 사업장에서 간접고용은 이해관계자들의 큰 저항에 직면함이 없이 비교적 손쉽게 뿌리내리고 있다. 많은 병원의 경영진들이 외주화의 허와 실, 자신들의 전략과 외주화의 적합성 등을 충분히 고려하지 않은 채 외주를 확대하고 있지 않나 하는 의구심도 확산되고 있다.

최근 노동운동 진영은 물론 학계에서도 기업의 효율성을 앞세운 비정규직 활용과 외주화 문제 대응과 함께 비정규직의 직접고용 전환문제가 주요 노사관계 이슈로 부각되고 있다(전국보건의료산업노동조합, 2014). 우려의 목소리가 커지고 있지만, 병원 내 외주 확산의 주요 요인과 영향을 다룬 정밀한 연구결과는 드물다. 기존 문헌 중 다수는 병원 내 간접고용 노동자의 열악한 근로환경 실태에 초점을 맞추고 있으며, 그 중 상당수는 주요 가설에 대한 논리적 검증 절차를 생략한 채 병원 내 인력 정규직화의 당위성을 주장하는 등 다소 교조적(敎條的) 관점을 취하고 있다. 이러한 문헌들은 이해당사자들의 심정적 동의를 이끌어낼 수 있을지는 모르지만, 타당성이 결여된 연구 설계, 편향된 관점에 의한 오류발생 가능성 등과 같은 지적으로부터 자유로울 수 없다. 이제 병원 내 외주화의 효과에 대해 한걸음 더 들어가 봐야 한다.

본고는 선행연구에 대한 리뷰, 그리고 사례조사¹⁾를 통해 그동안 상대적으로 간과되어온 외주화의 문제점을 검토해 보고자 한다. 본고는 외주화가 야기할 수 있는 다양한 문제 가운데 만족과 안전에 미치는 영향을 주요 이해관계자별로 살펴보고자 한다. 보다 구체적으로 외주화가 비정규직(사내하청 근로자)과 정규직 근로자 만족에 미치는 영향, 외주화가 비정규직과 정규직 근로자 안전에 미치는 영향, 외주화가 환자의 만족과 안전에 미치는 영향, 그리고 병원 내 외주화 확산이 전반적 성과에 미치는 영향을 살펴볼 것이다.

II. 아웃소싱의 영향

1. 아웃소싱이 근로자 만족에 미치는 영향

근로자 개개인의 직무만족 여부는 기업성과에 큰 영향을 미친다. 근로자 직무만족이 성과에

1) 본 연구의 주요 대상은 외주가 시행되고 있는 병원사업장이다. 서울에 위치한 공공병원 1곳, 사립대학병원 1곳을 대상으로 하였다. 사례조사의 주된 방법론은 관련자 인터뷰다. 해당 병원의 노조관계자(2인), 정규직 근로자(2인), 비정규직 근로자(2인), 대상 병원에 인력을 공급하고 있는 아웃소싱 업체 직원(1인) 등이 인터뷰에 응해 주었다.

미치는 영향은 근로자와 소비자의 관계가 중요시되는 서비스업에서 보다 두드러질 수 있다. 서비스업에서 근로자의 만족도는 그들의 근무태도와 제공하는 서비스의 질을 좌우하고, 고객의 만족은 근로자가 제공하는 서비스의 질에 따라 결정되기 때문이다. 환자의 생명을 다루는 병원에는 더욱 그럴 것이다. 직무에 불만족한 종업원이 많을수록 해당 병원이 제공하는 전반적 서비스의 질이 저하되고 이는 결국 기업성장에 부정적 영향을 미칠 수 있다. 본 장에서는 우선 병원 내 아웃소싱이 비정규직 근로자와 정규직 근로자의 만족에 어떠한 영향을 미치는지를 살펴해보도록 한다.

가. 비정규직 근로자의 만족

근로자의 직무만족도는 그들이 처한 근로환경, 임금수준, 의사대변기능의 유무 등을 통해 가늠해 볼 수 있다. 병원 내 사내하청 근로자 대다수는 그들의 의사를 대변해 줄 수 있는 제도적 장치가 부재한 상태에 있으며, 열악한 근로환경, 저임금, 고용불안에 직면해 있다. 우선 병원 내 사내하청 근로자 가운데 상당수는 시중노임단가 미만의 저임금을 받고 있으며 각종 복리후생제도에서도 차별대우를 받고 있다. 공공병원도 사정은 마찬가지다. 고용노동부(2016)에 따르면, 많은 국립대병원 사내하청 근로자들은 시중노임단가 이하의 임금을 받고 있다. 박홍근 더불어민주당 의원은 2015년 8월 국정감사에서 “국립대 10곳과 병원 12곳의 용역업체 근로자 계약 현황을 분석한 결과, 고용노동부의 지침인 시중노임단가에 맞춰 용역업체 근로자에게 임금을 지급한 곳은 22곳의 기관 중에 부산대병원 딱 한 곳이었다.”라고 비판한 바 있다. 박의원은 대다수 병원의 용역업체 근로자들은 시중임금 단가에 미치지 못하는 임금을 받고 있으며, 각종 복리후생제도에서도 차별대우를 받고 있다고 밝혔다. 동일한 업무를 수행하더라도 고용형태에 따라 임금격차가 매우 크다. 사내하청 근로자들에게는 제대로 된 장비가 지급되지 않으며, 적절한 휴식공간이 제공되지 않는다. 하지만 불만이 쌓여도 하소연할 곳이 없다. 공공의료기관인 B병원에서 린넨 업무를 하는 사내하청 근로자는 다음과 같이 증언한다.

“저희가 지금 130만 원 정도 받고 있습니다. 세금 떼고. 저희병원에서 같은 일을 하는 정규직 여사님들이 계신데 임금에서 엄청난 차이가 나다보니 그것 때문에 많이 위축되어 있어요. 막말로 주워온 자식처럼 그런 느낌을 받습니다. 저희 병동 같은 부서에서 정규직 두 분과 저 이렇게 일하고 있어요. 같은 일을 하지만 임금은 그분들과 배 이상 차이가 납니다...휴식공간은 없어요. 휴식시간이어도 갑자기 찾으시면 가야하고. 인적이 드문 곳에 의자가 있으면 앉아있다 가고 그러니까.”

“지급되는 장비도 정규직한테는 좋은 거, 저희한테는 조금 쳐지는 것들이 오게 됩니다. 그런

것들에 대한 불만들이 많습니다. 정규직 여사님들이 오면서 눈에 보이게 그러다 보니 그런 불만들이 많습니다. 간호부에 들어가서 얘기를 했지만 큰 효과는 없었어요.”

열악한 근무환경, 낮은 임금과 복리후생에서의 차별 등은 병원 내 사내하청 근로자들의 직무만족도를 낮춘다. 낮은 직무만족도는 자존감과 책임감의 감소, 조직몰입 감소, 부정적 직무태도 확산 등과 연결되어 결과적으로 서비스의 질을 낮출 수 있다. B병원의 노조간부는 다음과 같이 설명하였다.

“책임감 있는 분들이 드물죠. 자주 바뀌고, 안 올 때도 있고. 그 임금이 그런 대우받고…누가 열심히 하겠어요?”

나. 정규직 근로자의 만족

병원 내 아웃소싱의 확산은 비정규직뿐 아니라 정규직 근로자의 직무만족에도 영향을 미칠 수 있다. 이는 조직 내 인구통계학적 다양성 증가의 부정적 효과와 관련이 있다. 일반적으로 동일한 공간에서 근무하는 집단 내 성별, 연령과 같은 인구통계학적 다양성 증가는 전공이나 경력 등 직무관련 다양성과는 달리, 해당 집단의 성과에 부정적 영향을 미치는 것으로 알려져 있다. 인구통계학적 다양성 증가는 근로자 간 정보비대칭 확대, 갈등 수준의 증가, 협업의 감소 등과 같은 부정적 영향을 야기할 수 있다.

조직 내 고용형태 다양성 증가도 유사한 영향을 미칠 수 있다. 같은 공간에서 정규직, 사내하청, 파견근로자 등 고용형태가 다른 근로자들이 혼재되어 근무한다면, 정규직 근로자의 마음도 편할리 없다. 긴급한 상황에서도 정규직은 소속이 다르다는 이유로 사내하청 근로자에게 직접 업무지시를 하거나 협조를 구하기 어렵다. 사내하청 근로자의 산출물이 만족스럽지 않은 경우에도 정규직 근로자에게는 자신만의 노하우를 타사의 직원들에게 전수해 줄 아무런 이유가 없다. 사내하청 근로자에게는 그들의 노동을 규율하는 매뉴얼이 주어지지만, 시시각각 크고 작은 사건 사고가 발생하는 병원 사업장의 특성상 업무매뉴얼이 미숙련 사내하청 근로자의 업무성과를 담보해주지 않는다. 차별적 처우에 불만족하여 부정적 직무태도를 보이는 사내하청 근로자에게 정규직은 별다른 조치를 취할 수 없다. 서울의 한 민간대학병원(K병원)에서 30년 이상 정규직 간호조무사로 근무한 근로자는 다음과 같이 설명하였다.

“사내하청 근로자분들은 대부분 병원사업장 근무경력이 없는 젊은 사람들이예요. 그래서 대체로 이쪽의 용어를 잘 몰라요. 언어 소통이 잘 안되죠…매뉴얼이 있지만 크게 도움 안됩니다. 워낙 다양한 상황들이 발생하기 때문에 매뉴얼이 있지만 비정규직한테 그걸 다 설명해주기에는 역부족이죠.

“긴급한 상황에서는 미치죠. 상황에 따라서 본인이 그 상황에 대처를 해야 하는데 그걸 다 말로 해줄 수 없는 거죠. 비정규직에게. 그리고 그 사람이 한두 번 겪었다고 알 수 있는 게 아니거든요. 저도 처음에 갔을 때 중환자실은 생소하고 죽음을 맞이하고 죽음직전에 많은 일들이 있고 그런 대처할 능력이, 저도 처음에 3-4개월은 헤맸었어요. 경험이 없는 사내하청 사람들은 더 심하죠...잘못해도 뭐라고 하겠어요? 후배라면 혼이라도 내겠지만, 소속이 다른데.”

공공의료기관인 B병원 노조간부는 식당 외주화가 정규직 근로자의 만족에 부정적 영향을 미치고 있다고 지적하였다.

“직원식당이 정규직으로 하다가 외주로 바뀌었어요. 퀄리티가 많이 떨어졌어요. 예전하고 차이가 많이 납니다...가격은 올랐는데 식사의 질은 떨어졌어요. 대부분 직원들은 만족을 못합니다. 지금은 또 3,500원으로 올랐는데 직원들의 만족도는 반대로 떨어지고 있습니다.”

2. 아웃소싱이 근로자 안전에 미치는 영향

직원의 안전 또한 기업의 성패를 결정하는 주요 요인이다. 안전은 위험하지 않음을 의미한다. 안전은 위험성의 크기가 모두 수용가능한(Acceptable) 또는 허용가능한(Tolerable) 것만으로 되어 있는 상태다(정진우, 2015). 위험성의 크기가 수용 또는 허용가능한 범위에서 산업재해 발생확률은 줄어들게 된다. 앞선 문헌에 대한 검토, 그리고 사례연구에 따르면, 병원 내 외주의 확대는 사업장 내 위험성 수준을 높여 결과적으로 비정규직 근로자와 정규직 근로자의 안전에 부정적 영향을 미칠 수 있다.

가. 비정규직 근로자의 안전

병원 내 외주는 기본적으로 사내하청 근로자의 안전에 부정적 영향을 미칠 수 있다. 그동안 우리 사회의 다양한 영역에서 위험의 외주화 문제가 지적되어 온 바 있다. 사내하청 노동자들은 그렇지 않은 노동자들에 비해 업무와 관련한 사고나 질병으로 인해 결근할 확률뿐 아니라, 업무관련 불건강 증상을 경험할 확률 역시 통계적으로 유의하게 높은 것으로 나타났다(김정우, 2016). 고용형태별 산재발생 확률의 격차는 일차적으로 용역노동자들이 보다 더 위험한 직무에 종사하며, 안전교육을 덜 받고, 적합한 장비나 보호구가 주어지지 않으며, 경험 또한 부족하기 때문인 것으로 보인다. 사내하청 근로자들은 산업재해에 취약하지만 다쳐도 적절한 조치가 취해지는 경우가 드물며, 별다른 혜택을 받지 못한다. B병원 사내하청 근로자는 다음과 같이 증언한다.

“각자 개인적으로 일년에 한두 번 정도 다쳐요. 여기서 다치면 이 병원에서 치료를 받을 수 있지만 개인 사비입니다…환자복 관리 하다 보니 환자분이 감염 때문에 입원했는데 그런 경우 환자복을 만지다가 감염이 된다거나 그런 불안감이 많아요. 저희 직원 중에도 그런 분 계셨어요. 옴에 걸리는 경우도 올해 4번 있었습니다.”

서울에 위치한 병원 전문 아웃소싱 업체 관리자는 다음과 같이 설명한다.

“설비나 자재는 원청, 작업복이나 장화 등은 우리가 지급해요. 정해진 계약금액이 있다 보니 소모품 비용을 충분히 쓰기 어렵죠.”

K병원 정규직 근로자는 사내하청 근로자에게 적절한 정보가 제공되지 않는 문제점을 지적하며, 다음과 같이 주장하였다.

“노하우가 쌓이면 어디가 위험하고, 뭐하다 잘 다치고 이런 것을 다 알죠. 오래 근무하면 저절로 알 수 있죠. 사내하청 근로자들은 이런걸 알 수가 없죠. 자주 바뀌잖아요. 우리가 세세한 것들을 일일이 설명할 수도 없구요.”

외주 근로자가 위험에 처하는 또 다른 원인은 그들의 숙련 정도에서 찾아볼 수 있다. 작업장에서 근로자의 숙련은 직무를 잘 할 수 있는 지적, 육체적 능력을 의미하며, 오랜 훈련의 결과 무의식적으로 직무를 수행할 수 있는 상태로 정의된다. 대체로 외주 근로자들은 정밀한 직무적합성 검사를 거치지 않은 채 선발되며, 충분한 수련기간을 거치지 않은 채 현장에 투입된다. 그마저도 업체가 변경되면 근로관계가 종료된다. 반복적으로 계약해지되거나 외주업체가 바뀌면서 업무 종사자가 자주 바뀌게 되면, 진료 보조 업무를 행하는 노동자의 숙련도가 떨어져 업무 오류의 가능성이 높아질 수 있다. 노하우 축적을 위해서도 동료 및 전문가와의 상호작용이 중요하다. 용역업체 직원들은 학습 및 실습 기회가 제한되고, 근속이 짧고 이직이 잦기 때문에 숙련되기 어려우며, 이는 장기적으로 안전사고 증가 등의 문제점을 야기할 수 있다(고용노동부, 2016). 사례연구에 따르면, 용역업체가 제공하는 훈련은 대체로 기본적인 업무매뉴얼과 같은 형식지(explicit knowledge) 전달에 그치는 것으로 보인다. B병원의 노조관계자는 다음과 같이 설명하였다.

“외주화는 한계가 있습니다…정규직과 비정규직이 같이 움직이는데 직접 고용되어 있는 직원들 경우는 병원자체의 교육프로그램으로 주기적으로 교육하고 그러니까 응급상황에 대처할 수 있는데 병원에서 직접 관리를 하지 않는 직종은 그게 제대로 전문업체면 모르겠지만 그게 아니면 힘들죠. 그러니까 더 다치기도 하고…”

나. 정규직 근로자의 안전

외주화는 비정규직 근로자뿐 아니라 정규직 근로자의 안전에도 부정적 영향을 미칠 수 있다. 이는 정규직 근로자와 비정규직 근로자의 업무와 단위활동이 상당부분 겹치기 때문이다. 예컨대 사내하청 근로자 각각은 정규직 근로자를 비롯하여 다른 사람들이 활용할 수 있는 특정 산출물을 만들어 내거나 서비스를 제공하게 된다. 이러한 산출물 또는 서비스는 정규직 근로자의 과업 활동에 직접적으로 필요한 투입물이 될 수도 있으며, 때로는 근로환경 자체가 되기도 한다. 최근 대다수의 병원들이 시설관리 업무를 외주화하였다. 외주화된 시설관리 업무가 잘못된다면 정규직 근로자뿐 아니라 병원 전체가 큰 타격을 입게 된다. B병원의 노조 간부는 다음과 같이 설명한다.

“기계라는데 순간적으로 고장이 나면, 당장 진료부서는 진료부서가 피곤할 것이고, 그래서 그런 부분에 대해서는 저희도 항상 기계는 멈출 수 있기 때문에 그런 상황이 발생되면 저희가 항상 여기서 가장 중요한 것은 얼마나 빨리 신속하게 조치를 하느냐, 그게 저희 중점이거든요. 그래서 그런 부분에 대해서 저희 직원들에게 교육도 시키는 거고...사후 처리는 여러 가지가 있는데, 쉽게 얘기해서 여기 스프링클러 헤드가 터졌다, 그러면 이게 마냥 있을 수도 있고 터질 수도 있는 거거든요. 그러면 여기 순식간에 물바다가 되겠죠. 그럼 얼마만큼 빨리 사후 대처를 할 것이냐, 근데 물바다가 되는 건 둘째 치고, 여기는 괜찮은데 이 하층에 피해가 가죠. 물이 막 떨어지니까. 그러면 의료장비가 비싸니까, 그런 것들은 보호되어야 하니까, 그래서 비닐로 덮고 뭐하고 하는 체계가 빨리 이루어지지 않으면 상당히 심각하게 가죠.”

K병원 정규직 근로자는 다음과 같이 설명하였다.

“비정규직분들이 잘 못하면 우리도 위험해 지죠. 팀워크가 중요하잖아요. 의료보조랑 간호사랑 팀워크가 안 좋나 봐요. 잘 못하면 우리 다치는 건 말할 것도 없고, 환자도 위험하죠. 같은데서 일하면 정규직 써야죠.”

최근 경비·보안 업무 또한 대부분의 병원에서 외주화되고 있다. 이와 관련하여 서울의 한 사립대학병원 노조간부는 다음과 같이 언급했다.

“예전에는 덩치도 좋고 그런 분들이 왔다면 그 업체도 인건비를 줄이기 위해 그렇지 않은 약골로 보이는 사람들이 일을 하고 있어요. 응급실이나 중환자실, 수납창구 등은 험한 곳이기 때문에 사실은 위압감도 좀 주고 해야 하는데 그렇지 못해서 예전과는 달리 만족도가 계속 떨어지고 있고 앞으로도 문제가 될 것 같습니다...간호사분들이요. 간호사들은 의사와 환자, 보호자에게 폭력을 당하고 노출되어 있다 보니 상당히 불안하고 사직의 요인이 됩니다.”

3. 아웃소싱이 환자에게 미치는 영향

병원에서의 외주화는 근로자뿐 아니라 궁극적으로 환자의 안전과 만족에 부정적 영향을 미칠 수 있다. 반복적으로 외주업체가 바뀌면서 업무 종사자가 자주 바뀌게 되면, 진료 보조 업무를 행하는 노동자의 숙련도가 떨어져 업무 오류의 가능성이 높아질 수 있다. 오류의 결과는 진료 서비스의 질 저하로 연결되며, 결국 그 피해는 환자들에게 고스란히 전달될 수 있다.

외주는 협업에도 부정적 영향을 미친다. 병원은 환자의 건강과 생명을 다루는 업무의 특성상 전문성뿐 아니라 협업성이 매우 중요한 영역이다. 앞서 언급한 바와 같이 고용형태 다양성 증가는 근로자간 정보비대칭을 강화하고 팀워크를 저해한다. 카이저콜로라도 병원(Kaiser Colorado Hospital)에서 환자의 안전을 책임지는 마이크 레오나드(Mike Leonard)는 “환자를 해치는 대부분의 피할 수 없는 심각한 사건들은 직원들 간 의사소통의 실패에서 발생합니다”라고 언급하고 있다(Noe et al., 2015). 환자를 치료하고 돌보는 근로자들이 모두 다른 소속이라면 상호간 정보전달 또는 협업이 적절히 이루어질 수 없다. 이와 같은 이유로 진료 인력을 외주화할 경우 진료 서비스의 질 저하가 동반될 가능성이 높다.

외주화의 문제는 진료 영역에 국한되지 않는다. 미화, 급식 등의 직무도 외주화했을 때 질이 떨어진다는 주장이 제기되고 있다. 영국 병원들의 외주화 실태를 분석한 Davies(2010)는 미화 업무가 외주화될 경우 병원 청소의 질이 떨어져 감염관리에 취약해지며, 결국 근로자뿐 아니라 환자들에게 부정적 영향을 미친다고 주장한다. IHM(Institute of Healthcare Management)(2001) 또한 정규직이 시설관리를 수행할 때 병원은 훨씬 더 청결해진다고 주장하고 있다. 이들의 주장이 타당하다면 청소를 외주화하지 않고 직접고용에 의해 수행할 경우 환자의 안전과 만족도는 높아질 수 있다.

병원 내 급식분야도 마찬가지다. 환자식의 경우 다양한 종류의 치료식이 요구되기도 하는데, 환자 급식을 위탁할 경우 값싼 재료의 활용, 의료진과 위탁 업체와의 의사소통 혼란 등에 따라 적절한 치료식이 제공되지 못할 가능성이 있다. K병원 노조관계자는 다음과 같이 설명하였다.

“저희는 환자식당 근무자가 모두 정규직입니다. 모두 직업의식(소명의식)이 있어요. 실제로 그렇게 얘기를 하시던데 꽤차하시라는 마음으로 일을 하신다고 하시더라고요. 가깝게는 대학의 외주업체에서 운영하는 식당이 있는데 거기는 어떻게든 이윤을 많이 남겨야 하니까. 값싼 재료를 쓰고 저희는 조미료를 안 쓰니까. 젊은 사람들은 맛의 구별을 잘 못하는데 여기 식당은 뭐 여하튼 질적으로 틀립니다. 환자분들도 좋아하시고...”

4. 아웃소싱이 전반적 성과에 미치는 영향

아웃소싱과 기업성과와의 관계에서 근로자와 환자의 만족과 안전 수준은 조절 또는 매개변수로 작용한다. 즉, 아웃소싱은 비정규직과 정규직 근로자들의 직무만족, 숙련, 안전 정도에 영향을 미치며, 직원들의 만족, 숙련, 안전 수준은 다시 환자의 안전과 만족에 주요 요인으로 작용한다. 그리고 병원 경영의 성패는 환자의 안전과 만족에 의해 결정된다.

아웃소싱에 대한 초기 연구들은 외주 계약과 비용절감 사이의 명확한 연계성을 확인하기도 했지만, 최근에는 아웃소싱과 성과와의 혼재된 결과를 보여주거나, 아웃소싱과 성과 간 긍정적 영향관계가 없다고 주장하는 연구들도 존재한다(Davies, 2010). Rhodes(2000)는 외주화의 확산에 따라 신뢰와 협력에 기반한 거래관행은 점차 줄어들고 있으며, 외주업체의 도덕적 해이 방지를 위한 모니터링 비용 증가로 결국 더 많은 비용이 소요될 수 있음을 지적하기도 했다. Davies(2010)는 비체계적인 계약관리, 위험의 외주화와 같이 현존하는 문제의 부하를 줄이기 위한 외주화, 최저가 낙찰제 등 구조적 문제가 외주화로 인한 문제를 더욱 확산시켰다고 주장하고 있다.

국내에서도 아웃소싱이 기업성과에 부정적 영향을 미칠 수 있다는 견해가 확산되고 있다. 비정규직의 증가, 외주 확대에 따라 결국 정규직과의 임금차이 만큼의 비용절감이 이루어지는 데는 성공하였으나, 그것이 어느 정도 ‘혁신’에 이르렀는가에 대해서는 회의적이라고 판단된다(노동부, 2006). 간접고용과 성과 간 관계를 실증분석한 홍민기(2012)에 따르면, 비정규근로나 간접고용의 사용이 늘어나면 기업의 생산성이 하락하는 반면, 이윤에 미치는 영향은 통계적으로 유의미하지 않다. 이는 기업이 비정규근로와 간접고용을 사용하면 생산비용이 하락하지만, 그 이상으로 생산성이 떨어지기 때문에 이윤 증가에 별다른 도움이 되지 않음을 의미한다. 그에 따르면, 정규직 근로자의 근속기간이 짧을수록, 이직률이 높을수록 생산성이 하락할 수 있으며, 직접고용 비정규직에 비해 간접고용의 사용이 생산성과 이윤에 훨씬 더 크게 부정적인 영향을 줄 수 있다. 이와 같은 결과는 고용의 안정성이 생산성에 중요한 영향을 미친다는 것을 시사한다. 다른 병원들과 비교하여 외주화 비율이 현저히 낮은 K대학병원의 노조 관계자는 다음과 같이 주장하였다.

“인건비 몇 푼 아껴봤자, 별 도움 안될 겁니다. 소탐대실이죠. 환자분들 입장에서 갈 수 있는 병원은 주변에 널려 있잖아요. 서울 대중교통이 워낙 잘 되어 있잖아요. 서비스 안 좋고, 별로 용하지도 않은데 또 안오죠.”

“저희는 첨단기기에 대한 투자도 부족하고, 소위 말하는 스타 의사들도 별로 없어요. 국가고객만족도 평가에서 저희가 객관적 기준을 보면 하위권으로 가야 하는데 저희는 항상 상위권을

유지하고 있습니다. 비정규직 비율이 낮고, 인간적이어서 고객만족도가 높습니다. 대부분의 환자분들이 직원들이 하나같이 가족 같다고 하세요. 집처럼 편안하다고 하세요.”

Ⅲ. 결 론

본 연구는 병원 내 아웃소싱이 빠른 속도로 확산되고 있는 작금의 현실에서 그동안 상대적으로 주목하지 않았던 외주화의 문제점을 검토해 보고자 했다. 문헌연구와 관련자 심층면접을 통해 탐색적으로 살펴본 아웃소싱의 문제점들은 다음과 같다.

첫째, 외주화는 사내하청 근로자의 직무만족에 부정적 영향을 미친다. 병원 내 사내하청 근로자 대다수는 열악한 근무환경, 낮은 임금과 복리후생에서의 차별에 따라 직무만족도가 낮다. 이들의 낮은 직무만족도는 조직몰입 감소, 부정적 직무태도 확산 등과 연결되어 결과적으로 의료 서비스의 질을 낮춘다.

둘째, 외주화는 정규직 근로자의 직무만족에 부정적 영향을 미친다. 정규직 근로자들은 긴급한 상황에서도 사내하청 근로자에게 직접 업무지시를 하거나 협조를 구하기 어렵다. 정규직 근로자들은 미숙련 사내하청 근로자의 산출물이 만족스럽지 않아도, 부정적 태도를 보여도 별다른 조치를 취할 수 없다.

셋째, 외주화는 비정규직 근로자의 안전에 부정적 영향을 미친다. 사내하청 근로자들은 정규직에 비해 보다 더 위험한 직무에 종사하며, 안전교육을 덜 받고, 적합한 장비나 보호구가 주어지지 않으며, 경험 또한 부족하다. 숙련형성 기회가 드문 만큼 산업재해에 취약하다. 사내하청 근로자들은 학습 및 실습 기회가 제한되고, 근속이 짧고 이직이 잦기 때문에 숙련되기 어려우며, 이는 안전사고 증가 등의 문제를 야기하고 있다.

넷째, 외주화는 정규직 근로자의 안전에 부정적 영향을 미칠 수 있다. 이는 정규직 근로자와 비정규직 근로자 간 높은 직무연관성에 기인한다. 사내하청 근로자가 제공하는 산출물의 질적 저하는 정규직 근로자의 과업 활동에 직접적 영향을 미친다. 예컨대 외주화된 시설관리 업무가 잘못된다면 정규직 근로자뿐 아니라 병원 전체가 큰 타격을 입을 수 있다.

다섯째, 외주화는 근로자뿐 아니라 환자의 안전과 만족에 부정적 영향을 미칠 수 있다. 반복적 외주업체의 변경에 따라 업무 종사자가 바뀌게 되면, 진료 보조 업무를 행하는 노동자의 숙련도가 낮아져 업무 오류 가능성이 높아질 수 있으며, 오류의 결과는 진료 서비스의 질 저하로 연결되어, 결국 그 피해는 환자들에게 고스란히 전달될 수 있다.

여섯째, 외주화는 결국 기업성과에 부정적 영향을 미칠 수 있다. 아웃소싱은 비정규직과 정

규직 근로자들의 직무만족, 숙련, 안전 정도에 영향을 미치며, 직원들의 만족, 숙련, 안전 수준은 다시 환자의 안전과 만족에 영향을 주는 주요 요인으로 작용한다. 그리고 병원 경영의 성패는 환자의 안전과 만족에 의해 결정된다.

병원의 존재이유는 다름 아닌 최적의 의료 서비스를 제공함으로써 인류의 건강한 삶에 기여하는 것이다. 외주화가 과연 각 병원 본연의 미션과 비전에 부합하는 것인지 되돌아보아야 할 시점이다.

본고는 단지 병원 2곳의 관계자들을 대상으로 한 탐색적 사례연구로 일반화하기에는 무리가 따른다. 당사자들이 처한 입장에 따른 연구결과 오류 발생 가능성도 배제할 수 없다. 향후 연구 대상을 대폭 늘린 양적 연구가 이루어진다면 보다 엄밀한 결과를 도출할 수 있을 것이다. **KLI**

[참고문헌]

- 고용노동부(2016), 『공공부문 소속 외 근로자 근로조건 사례조사』.
- 김정우(2016). 「사내하청 노동자들의 위험노출과 업무관련 사고·질병으로 인한 결근 및 불건강 증상」. 『산업노동연구』 22(2). pp.1~34.
- 노동부(2006). 『공공부문 비정규직 대책마련 연구』.
- 전국보건의료산업노동조합(2014), 『보건의료노조 비정규 실태 및 조직화 방안 연구』.
- 정진우(2015), 『위험성평가 해설』, 중앙경제.
- 홍민기(2012), 『비정규 근로와 간접고용의 사용이 기업의 생산성과 이윤에 미치는 영향』, 한국노동연구원.
- Davies, Steve(2010), “Fragmented management, hospital contract cleaning and infection control,” The Policy Press, pp.445~463.
- IHM(Institute of Healthcare Management)(2001), “Raising standards in NHS wards: A research project undertaken by the Institute of Healthcare Management,” for NHS Estates, London: IHM.
- Noe, Raymond A., Hollenbeck, John R., Gerhart, Barry, Patrick M. Wright(2015), “Human Resource Management: Gaining a Competitive Advantage.” 9th edition. McGraw Hill.
- Rhodes, R.A.W.(2000) “The governance narrative: key findings and lessons from the ESRC’s Whitehall programme,” *Public Administration* 78(2).