

환자의 상황조건에 대한 파악의 중요성

환자 기록관리를 어떻게 할 것인가?

현 석 환/안세치과, 좋은 치과 네트워크

요즈음 '환자중심의 병원'이라는 슬로건이 유행하고 있습니다. 많은 사람들이 이를 환자에게 서비스를 추가로 제공하여 치과의원의 경쟁력을 높이는 것으로 이해하고 적용하고 있습니다.

어떤 경우에는 환자중심이라는 도그마에 종속되어 경쟁의 소용돌이 안에서 의료인의 정체성을 찾지 못하고 좌충우돌하는 모습도 보입니다.

하지만 우리는 이 슬로건을 환자를 고장난 기계로 보아 왔던 과거의 일반적 태도에 대한 반성으로 보고자 합니다.

병을 치유하고 건강해지기 위해서 가장 기본이 되는 것은 환자 스스로 건강의 주인이 되는 것이라고 할 때, 환자 개개인의 상황과 조건 그리고 그런 환자와 맺게 되는 병원-환자관계는 하나하나 특별하게 취급되어야 할 것입니다.

고장난 부품을 고치는 병원중심의 병원인가 아니면 개개 환자의 건강관리능력을 향상시키려는 환자 중심의 병원인가 하는 것은 본질적으로 치과의원의 정체성과 관련된 문제입니다. 물론 치과의원의 경쟁력에도 심대한 영향을 미치겠지만 말입니다.

그렇다면 우리는 환자의 상황과 조건에 대한 파악이 중요하다는 사실을 단지 환자 매니지먼트를 잘 하기 위해서라는 차원에서 접근하는 것이 아니라 구강건강의 주체로 환자를 세우기 위한 가치관을 실천하는 것으로 받아들일 수 있겠습니까.

치과의사는 고유의 전문지식과 경험을 근거로 환자의 구강건강상태를 객관적으로 판단할 수 있고 치

료계획을 세울 수 있습니다. 이를 치과의원이 환자에게 주는 객관적 구강건강정보라 합시다. 하지만 이것만으로는 충분하지 않습니다. 여기에 환자 개개인에게 특별할 수밖에 없는 상황과 조건이 결합되어야 합니다. 바로 환자들 각자가 가지고 있는 주관적 구강건강정보와 일상생활정보가 그것입니다.

환자가 건강의 주체로 치유되고 변화하는 과정에 튼튼한 동반자가 되기 위해서 객관적 구강건강정보, 주관적 구강건강정보, 일상생활정보에 대한 체계적인 수집, 정리, 기록 그리고 이용을 위한 치과의원 나름대로의 원칙과 방법이 필요합니다.

99

환자 입장에서 정보를 수집하고 이용한다는 생각의 전환은 당신에게 피곤함과 즐거움을 줄 것입니다. 그동안 무시해왔던 것에 대한 관심과 실천의 필요는 당신을 피곤하게 하고 내가 환자를 위한 길에 서 있다는 자각과 경험은 당신을 즐겁게 할 것입니다. 선택은 자신의 것입니다.

66

첫째, 병원 구성원 누구나 기록의 주체가 되어야 합니다. 환자응대-검사-상담-치료-교육-약속-전화방문-리콜 등 병원구성원이 환자와 접촉하는 모든 지점에서 위 세 가지 정보는 일정한 원칙을 가지고 기록되어야 합니다. 그리고 이 기록된 내용은 환자와의 인사, 안부문기, 치료계획 확립과 변경, 상담, 스케줄 잡기 등에 종합적으로 이용되어야 합니다. 원장 1

인의 one man show로는 불가능한 일입니다. '1시에 다른 약속이 있는 환자'가 있습니다. 진료가 지체되는 상황에서 일부는 속만 태우고 있을 것이고 일부는 보이는 사람마다 자기 사정을 이야기하며 재촉을 합니다. 대부분은 누군가에게 한번 넌즈시 이야기하고 믿고 기다립니다.

둘째, 환자 스스로 알아서 숙내를 터놓거나 의미있는 정보를 나열하지는 않습니다. 체계적인 정보수집 시스템과 병원구성원 모두의 열린 마음이 필요합니다. 예를 들면, 진단 전에 질의서를 통해서 환자들이 보통 주된 불편증상으로 이야기하지 않는 치은출혈, 구취, 과민증, 턱관절염 등에 대해 조사함으로써 종합적 치료계획을 세우는 데 이용하는 '정보수집시스템'이나 진료를 기다리면서 버스시간을 걱정하는 환자를 발견하였을 때 버스시간표를 차트에 기록해 놓음으로써 환자의 편의를 계속해서 봐 드릴 수 있도록 하는 직원의 '열린 마음' 같은 것 말입니다.

세째, 환자의 주관적 구강건강정보를 기본에 놓는 병원의 자세가 필요합니다. 환자가 불편하다고 느끼는 것, 환자가 생각하는 치과의원에 대한 생각, 치료에 대한 우려, 이전 치료경험에서 영향받고 있는 점, 환자의 치태관리방법과 이에 대한 환자의 생각, 환자가 우리 병원에서 원하는 것, 우리 병원과 관계를 맺고 있는 중에 발생하는 크고 작은 문제들과 같은 것들이 병원에서 계획, 진행하는 치료, 교육, 관리의 건강프로그램에 기본적 고려사항이 되어야 하는 것입니다.

물론 이 말은 잘못된 생각을 갖고 있는 환자의 뜻대로 치과 의원이 움직여야 한다는 것이 아니라 그러한 생각의 근원까지 우리는 이해하여야 한다는 뜻입니다. 그래야 비로소 환자는 우리가 제시하는 치료의 방향을 능동적으로 받아들일 것이며 치료의 진행도 순탄할 것입니다.

'scaling을 하면 이를 망친다'는 견해를 갖고 있는 환자에게는 충분한 상담이 필요합니다. 왜 그렇게 생각하는지를 알고 그의 입장에서 다시 설명하여 치료의 불가피성과 일정한 후유증을 이해하도록 하여야 합니다. 상담 반 진료 반이라는 생각을 가지는 것이

99

버스시간을 걱정하는 환자를 발견하였을 때
버스시간표를 차트에 기록해 놓음으로써
환자의 편의를 계속해서 봐 드릴 수 있도록 하는
직원의 '열린 마음' 같은 것 말입니다.

66

중요합니다.

시간이 없다면 직원의 상담 및 교육능력을 향상시켜야 하겠습니다. 직원도 시간이 없다면 충원이 필요하겠지요. 치과의사 혼자 모든 것을 다 할 때도는 기록은 중요하지만 - 잊어버리니까 - 직원이 많아지면서 기록의 중요성은 더 커지게 됩니다.

넷째, 친밀한 관계를 만들기 위한 병원의 적극적인 노력도 중요한 요소 중 하나입니다. 환자를 기억하지 못하는 병원에 단골환자(?)가 많이 생길 수 없으며 뜨내기환자만 있는 병원이 올바른 구강건강관리를 하는 좋은 병원이 되기는 어려운 일입니다. 환자의 이름, 사는 곳, 교통편, 직업과 편안한 진료시간, 일상의 중요한 대소사 등의 일상생활정보는 1차적으로는 병을 고치는 사람과 환자와의 친밀감을 증진시키고 (이것 자체가 치료효과를 높인다는 견해도 있습니다) 바람직한 치료계획, 치료순서, 스케줄, 구체적인 치료방법을 정하는 데 있어서 중요한 고려사항이 되는 경우도 많이 있습니다.

다섯째, 원장은 환자 중심의 병원운영을 위한 정보의 수집과 기록, 내부적 공유과정에 대해 끊임없는 관심을 가져야 할 것입니다. 원장은 가장 중요한 정보의 수집가 겸 이용자이기도 하거니와 치과 의원 전 구성원이 각 자의 위치에서 주어진 자세로 정보를 수집하고 활용할 수 있도록 지원독려해야 할 최고경영자이기 때문입니다.

환자 입장에서 정보를 수집하고 이용한다는 생각의 전환은 당신에게 피곤함과 즐거움을 줄 것입니다. 그동안 무시해왔던 것에 대한 관심과 실천의 필요는 당신을 피곤하게 하고 내가 환자를 위한 길에서 있다는 자각과 경험은 당신을 즐겁게 할 것입니다. 선택은 자신의 것입니다.