

KUCE2020

Session5 Must-know facts for doctors' well-being



환자-의사 관계 설정의 노하우

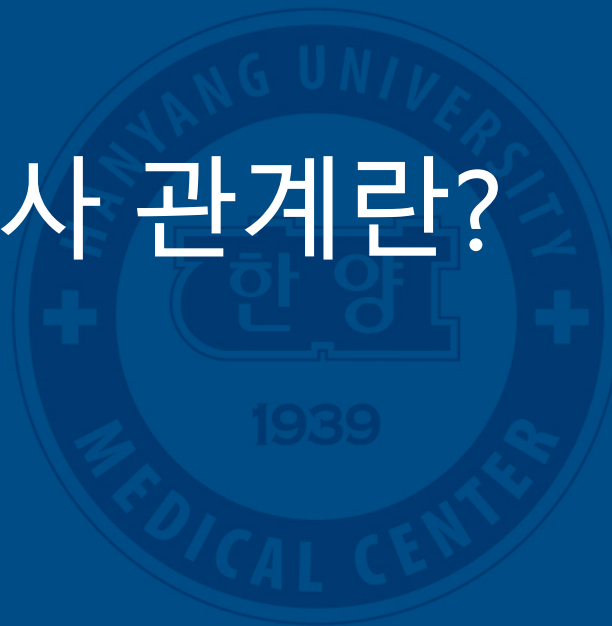
한양대학교

박성열

- 환자-의사 관계란?
- 의사에게 환자-의사 관계란?
- 환자-의사 관계를 좋게 하려면?



환자-의사 관계란?



- 의사-환자 관계?
- 환자-의사 관계?



라뽀 (Rapport)

- 사람과 사람사이에 생기는 상호신뢰관계를 말하는 심리학용어
- 서로 마음이 통한다든지 어떤 일이라도 터놓고 말할 수 있거나, 말하는 것이 충분히 감정적으로나 이성적으로 이해하는 상호 관계를 말한다.
- 원래 프랑스어의 '가져오다', '참조하다'에서 나온 말
- 환자-의사 관계, 서로 간의 신뢰 등에서도 폭 넓게 사용됨.





환자-의사 관계

- 질병이나 치료를 전제로 한 특수한 이해 관계이며 의료는 실체가 없는 미래의 가치로 신뢰와 선의에 의해 인식됨.
- 의사가 주도하고 환자가 순응하며 따라오는 가부장적인 "의사-환자 관계"의 시대에서 의사와 환자가 동등한 위치에서 서로 존중하고 상의하여 치료를 결정하는 "환자-의사 관계"의 시대가 되었다.

환자-의사 관계 3가지 모델

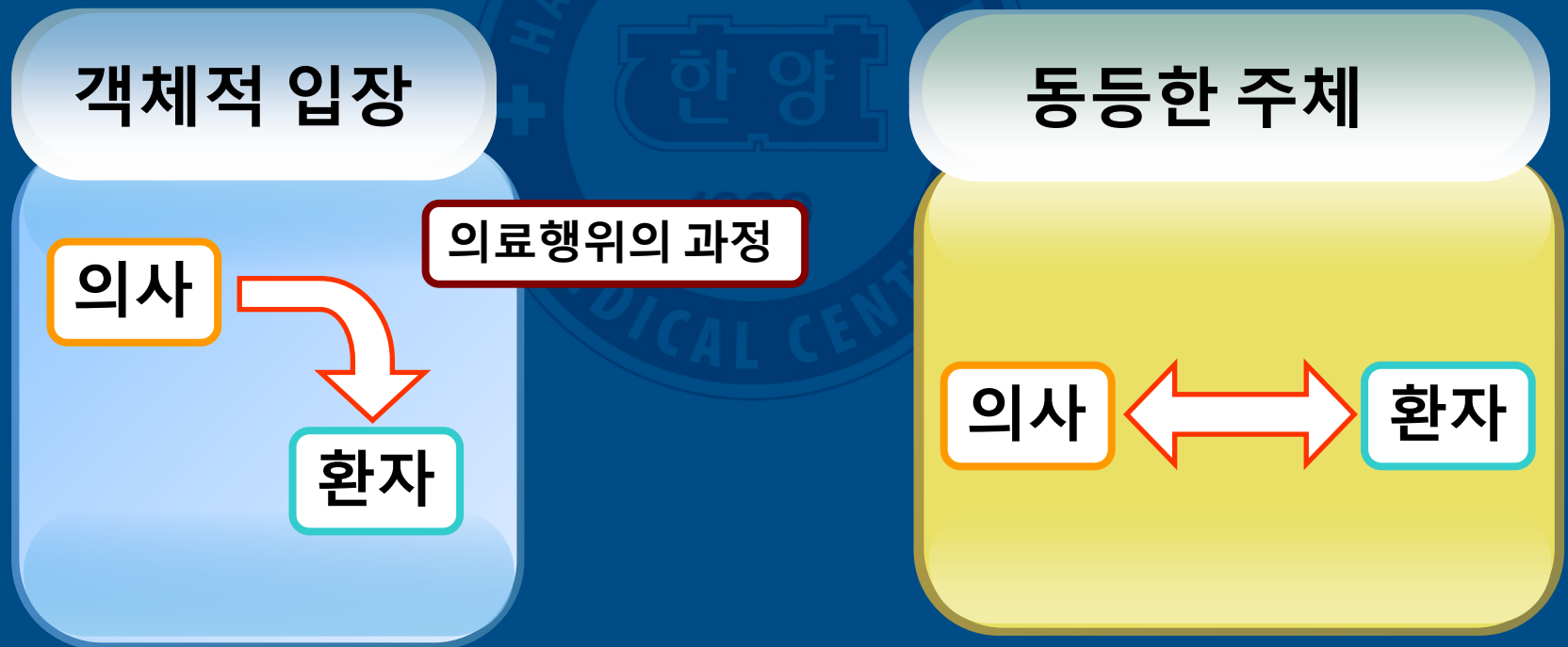
유형	의사의 역할	환자의 역할	모형의 임상적 적용	모형의 비유
능동적-수동적	환자에게 무엇인가를 시행	수혜자 (반응이 불가능하거나 의식이 없음)	마취, 혼수상태	부모-영유아
지도-협조	환자가 무엇을 할 것인가를 이야기해줌	협조자 (명령에 따름)	급성감염	부모-자녀
상호참여	환자가 스스로를 위해 무엇을 해야 하는가를 이야기해 줌	동참자로서의 협조 (비강제적인 권고에 의한 이행)	만성질환/ 정신분석학	성인-성인

환자-의사 관계 3가지 모델

유형	치료의 의미	치료 결과	질병과 건강에 대한 개념	예
능동적-수동적	- 의사가 무엇이든 해주는 것	- 환자 신체나 기능의 변화 - 환자 판단은 결과에 영향을 주지 않음 - 결과는 환자의 느낌과는 무관함	- 어떤 구조(신체)와 기능이 있고 없는 상태	1. 당뇨병 혼수 2. 뇌출혈 3. 일반마취상황 수술
지도-협조	- 의사가 무엇이든 해주는 것	- 비록 환자의 판단이 결과에 영향을 줄지라도 위와 비슷함. - 성공적 치료는 의사에 달려있음. - 환자가 동의한다면, 좋은 환자이고, 환자가 동의하지 않으면, 환자는 나쁘고, 비협조적인 것으로 취급됨	- 증상과 증후가 있고 없는 상태 - 질병: 감염 - 건강: 질병이 없거나, 감염이 없는 상태	- 대부분의 의료 - 수술 후 진료를 받는 환자(약 처방, 금연 조언)
상호참여	- 관계에 대한 추상적인 개념 - 상호참여 활동 - 치료는 상호 참여적이지 않으면 발생하지 않음	- 위보다 정의하기가 어려움. - 치료 결과는 의사와 환자의 판단에 달려있고, 치료 과정에 따라 변할 수 있는 복잡한 것임.	- 질병과 건강은 다음과 같은 상황에서 더욱 모호해짐 - 행태, 적응, 통합이라는 개념이 가미되면 정의하기 어려워짐	- 만성질환 - 당뇨관리, 보장구를 이용하는 재활환자

의료행위 과정의 변화

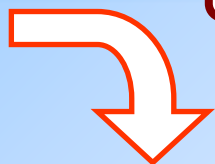
- 자기결정권을 존중한다
 - 치료의 방법, 내용, 범위



의료행위 과정의 변화

객체적 입장

의사



환자

의료행위의 과정

의사는
도움을 주는 사람

동등한 주체

의사



환자

의사는 파트너

환자-의사 관계

- 환자 중심의 의료 환경이 강화될 수록 환자-의사 관계 형성의 주체는 환자가 된다.
- 무엇보다 환자의 의사에 대한 신뢰와 의사의 환자에 대한 선의가 관계의 기본



의사에게 환자-의사 관계란?

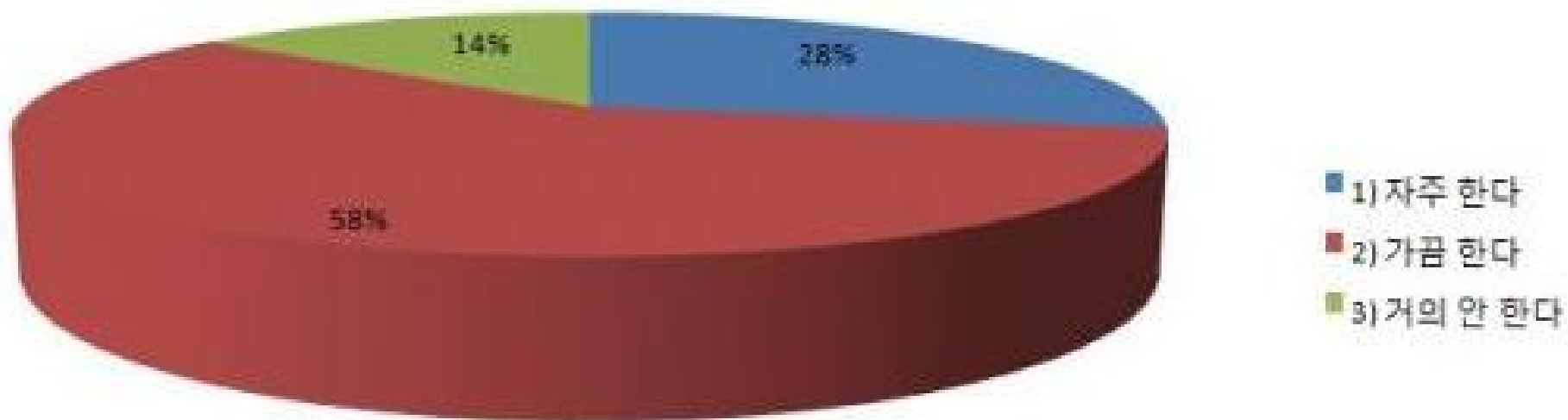


[창간특집] 의사에게 라보란? "업보이자 경쟁력이다!"

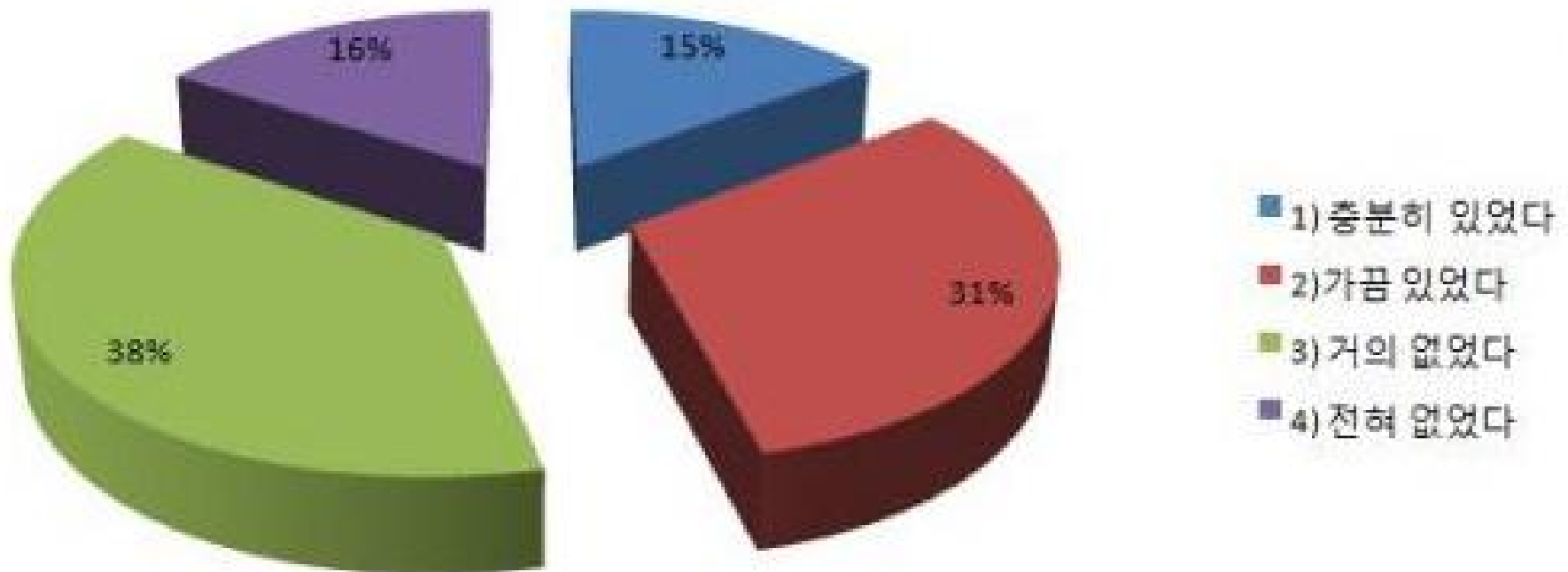
김상기 기자 승인 2011.10.03 12:44 댓글 0

- 전국 시도의사회의 협조를 받아 '의사와 환자간의 라보(rapport)'를 주제로 한 설문조사를 실시했다.
- 이번 설문조사는 온라인 방식으로 이뤄졌으며, 총 108명의 의사가 참여했다.

Q1. 선생님께서는 환자와의 라뽀 형성 문제로 고민을 해 본 적이 있습니까?

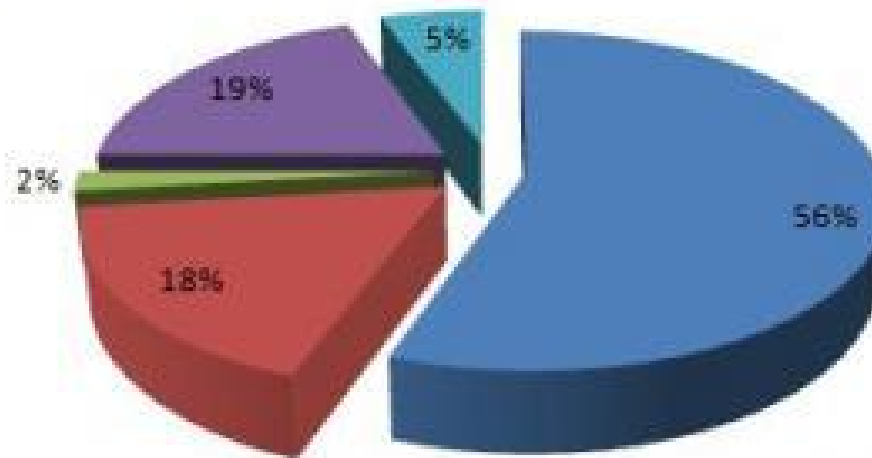


Q2. 의대생, 혹은 전공의 시절에 환자와 라뽀를 형성하는 방법에 대해 배우거나 들은 경험이 있습니까?



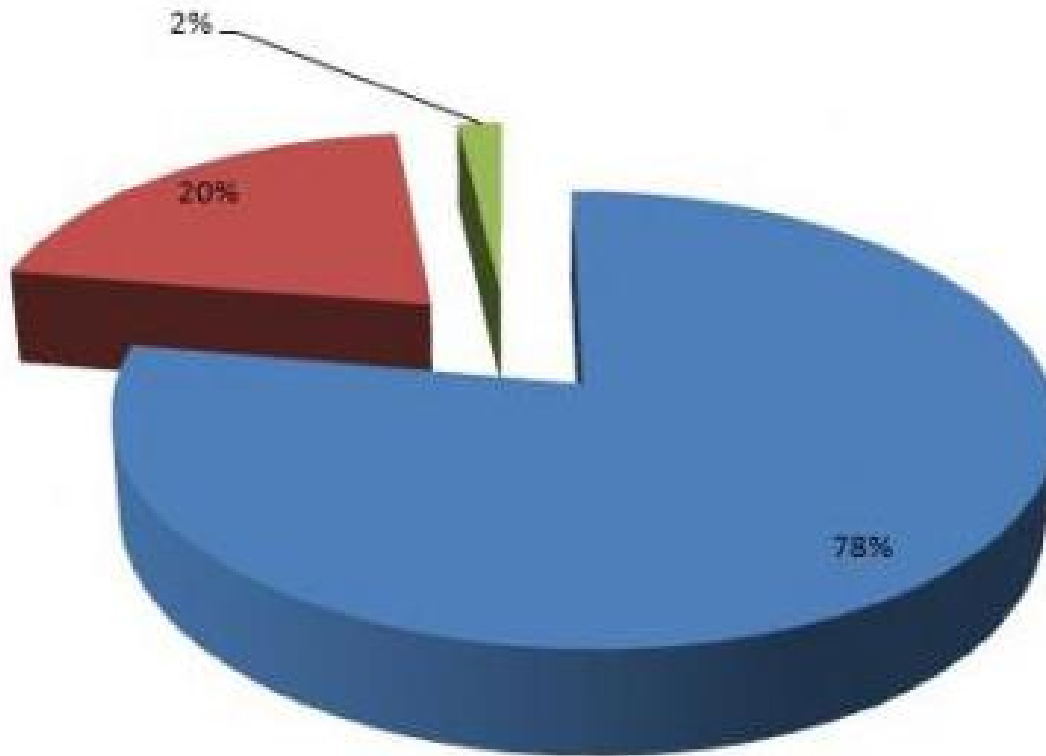
Q.3 선생님께서는 환자와의 라뽀 형성을 위해 평소 어떤 노력을 하고 계십니까?

- 1) 진료시 충분한 설명을 하려고 노력한다
- 2) 환자의 고통을 이해하려는 모습을 보여준다
- 3) 환자를 자주 격려하고 칭찬한다
- 4) 환자의 개인사 등에 관심을 보이며 인간적인 친밀감을 가지려 노력한다
- 5) 별다른 노력을 하지 않는다

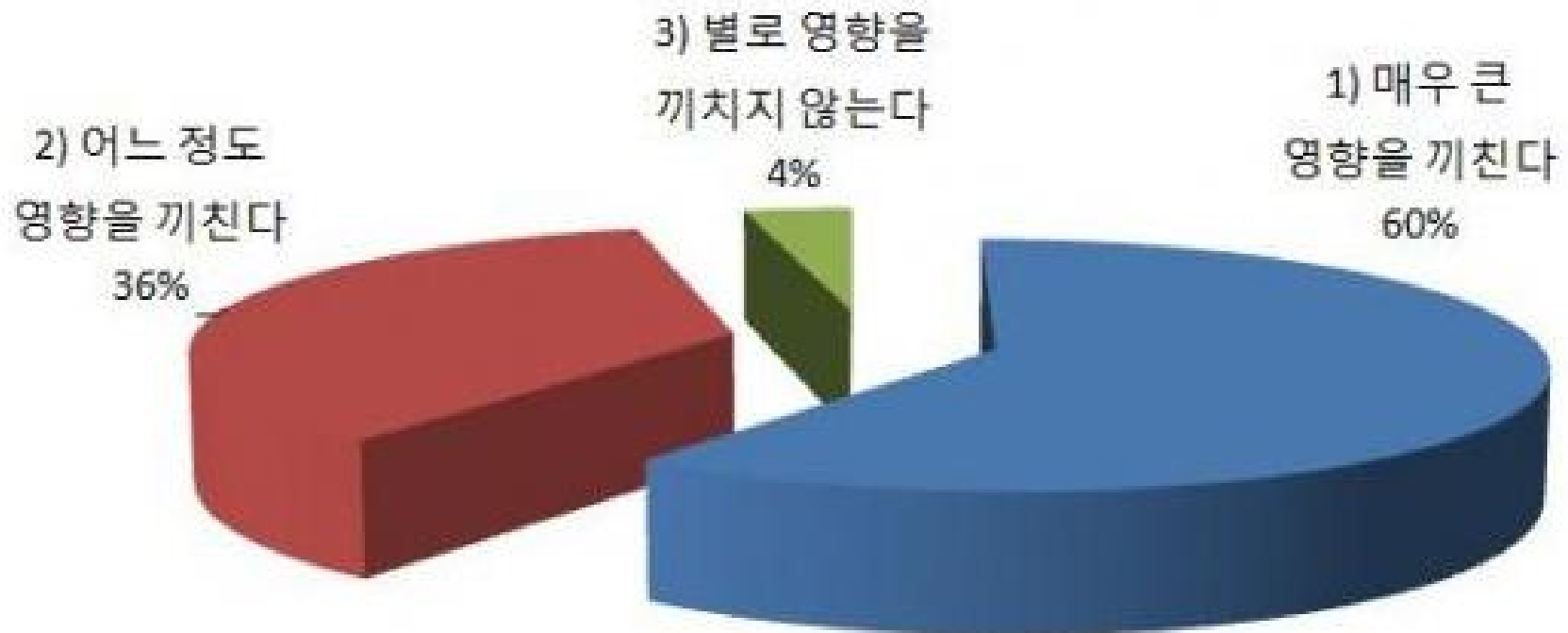


Q4. 라쁘가 환자의 치료 결과에도 긍정적인 영향을 미친다고 생각하십니까?

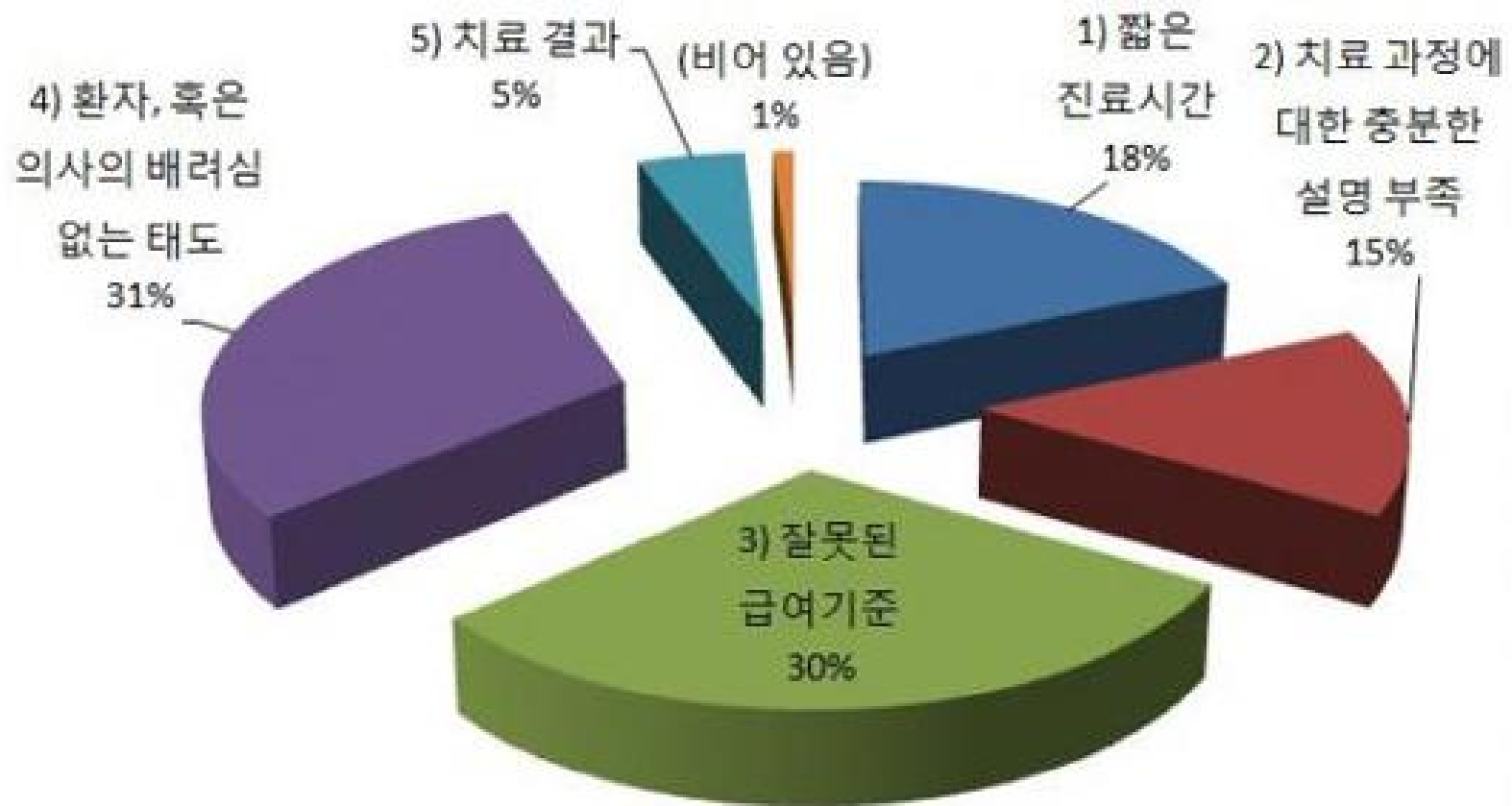
■ 1) 매우 그렇다 ■ 2) 약간 그렇다 ■ 3) 대체로 그렇지 않다



Q5. 환자와의 라쁘 형성이 의사로서의 직업적
성공(성공적인 개원 등)에 얼마만큼 영향을
끼친다고 생각하십니까?

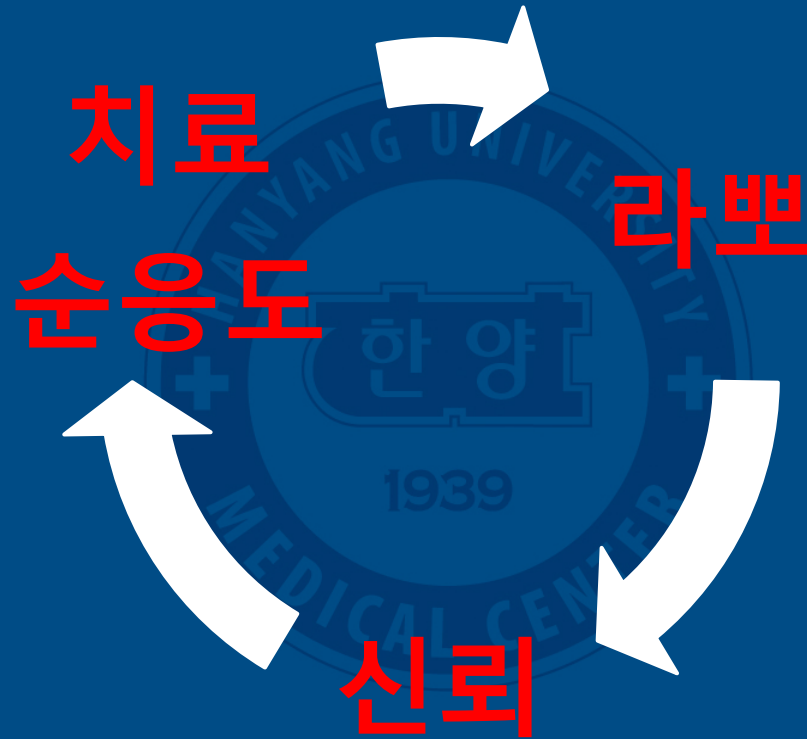


Q6. 의사와 환자 간 라뎬를 형성하는 데 있어서 가장 큰 장애 요인은?



'의사에게 라보란 □□이다'라는 주관식 질문

- '라보란 경쟁력이다.
- '라보란 필수다, 기본이다.
- '라보란 생명이다, 숙명이다.
- '라보란 숙제다. 시간과 비용이다. 어려운 문제다. 끝까지 배워야 할 과목이다.
- '라보란 업보(業報)이다, 짐이다.
- '라보란 태양이다, 피난처다.
- '라보란 의술인 동시에 인술이다.





환자-의사 관계를 좋게 하려면?





조선의 운명, 이 얼굴안에 있소이다

관상

09월 11일

송강호, 이진영, 김윤성, 최정안, 이종석, 김희수, 김민정



HANYANG UNIVERSITY
MEDICAL CENTER

환자는 아픈 사람이다.

환자는 몸도 마음도 아픈 사람이다.

Sympathy: 동정, 연민, 공감, 동조, 공감

- 본인의 아픔에 대해 의사도 같은 감정을 느끼길 바란다.
- 바쁘지만 들어주고, 끄덕여주고, 공감의 반응을 보인다.
- Sympathy는 설명보다 우선이다.



환자는 기대감으로 병원을 방문한다.

환자의 기대감의 상승이 모든 갈등을 초래한다.

- 더 나은 가능성이 있다는 기대감
- 더 좋은 조건을 받을 수 있다는 기대감
- 더 양질의 경제적인, 첨단 치료 받을 수 있다는 기대감
- 더 좋은 의사를 만날 수 있다는 기대감

기대감의 상승은 정보에서 시작된다.

더 좋은 치료를 받을 수 있다는 사실을 알게 되고, 분노하고, 절망을 느낀 환자는 새로운 의료 공급자를 찾아, 현재의 공급자를 주저 없이 버린다.



환자는 유쾌한 경험을 기대 한다

환자의 병원 선택의 기준은 어디에 있는가?

- 직접 관련 요소
- 간접 관련 요소

직접 관련 요소가 아닌 환자 접대와 관련된 요소에 영향을 받는다. (= 환자 기대)

- 주차장
- 간호사 친절도
- 진료 시간
- 쾌적한 환경



총체적 경험의 요소는 무엇인가?

- 전화 응대
- 주차 시설 및 안내
- 환자 응대
- 실내 분위기
- 접수 대기 시간
- 진료 대기 시간
- 치료 계획
- 치료비 산정
- 진료 내용
- 진료 결과
- 후 처치

모든 요소에서 환자에게 **유쾌한 경험**을 선사하는 병원이 성공한다.



환자의 기대에 부응한다.

- 치료비 차이에 의한 경쟁이 사라진 것은 아니지만 거의 사라지고 있다.
- 환자의 기대를 만족시킬 수 있는 총체적인 서비스가 주 경쟁 부분이다.
- 모든 의사는 환자와 가장 밀접한 접촉을 하는 직종이다.
- 환자가 느끼는 총체적 경험은 종합적이다.
- 열 번 잘 하다가 한번 잘 못하면.....



환자는 궁금하다.

환자의 불안감이 모든 갈등을 초래한다.

- 내 상태가 **심각한 상황**은 아닐까?
- 내가 받은 **검사 결과**가 어떨까?
- 내가 받는 **치료**가 올바른 것일까?
- 모든 것이 궁금하고 모든 것이 불안하다.

정확하고 적절한 설명!

모르는 내용을 추측하거나 대충 설명하지 마라!

의사의 잘못된 설명은 환자의 신뢰를 산산조각 낸다.

모르는 것은 모른다고 하는 것이 가장 좋은 설명이다.

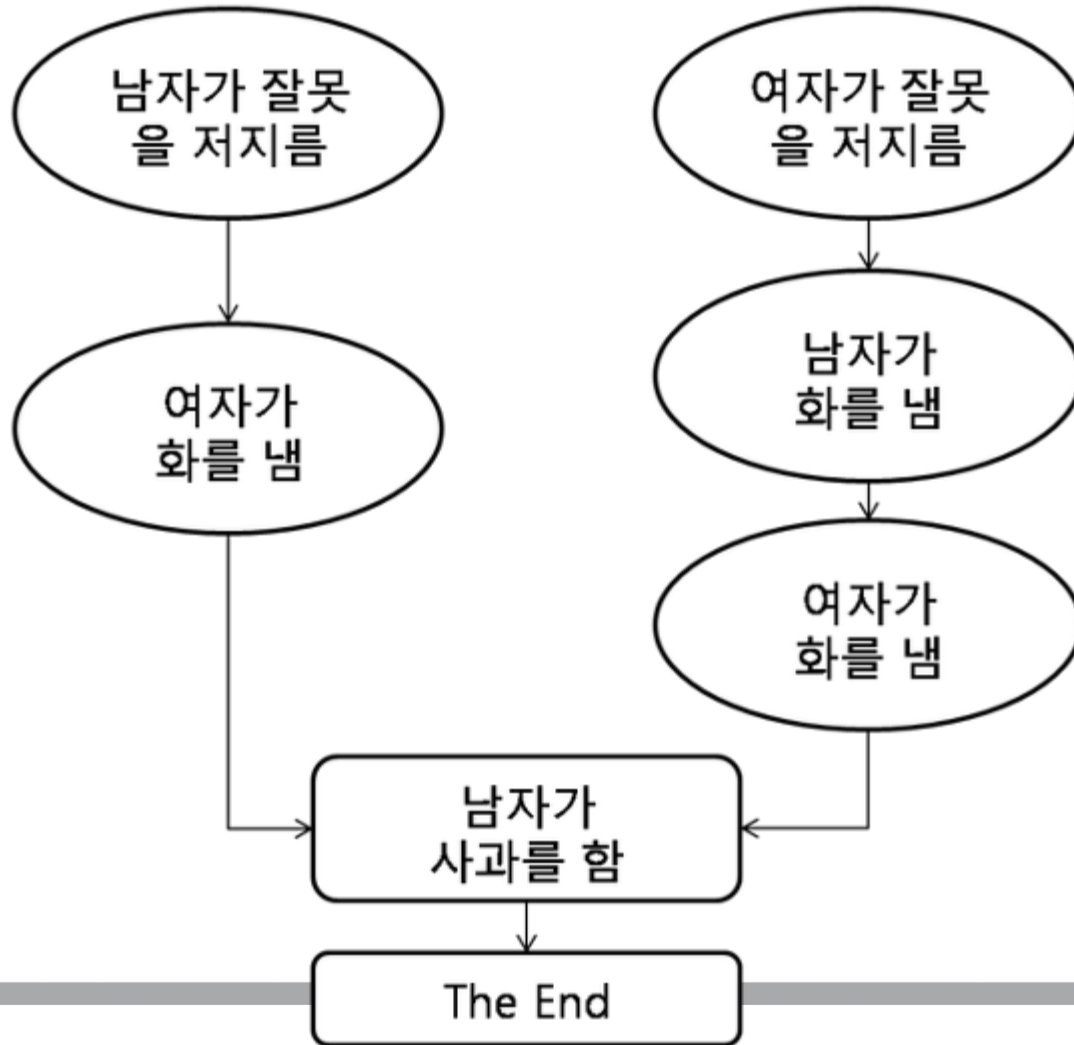


상대의 공감을 이끌어 내는 대화의 기술

- 상대를 인정하라. (공감과 인정)
- 상대를 존중하라. (신뢰와 존중)
- 사랑과 절대적인 지지. (내 편, 틀림이 아니라 다름)
- 진실성과 피드백. (신뢰와 인정)
- 칭찬의 효과. (장점을 칭찬하라.)
- 감동과 힐링, 함께 이루자. (지적과 조언의 차이)
- 진정한 조언은 미래 지향적으로. (선칭찬, 후조언)
- 동기 부여하기. (명령 보다는 권고)
- 플러스 알파를 만드는 마법의 언어
("그 말이 옳습니다", Yes - But)

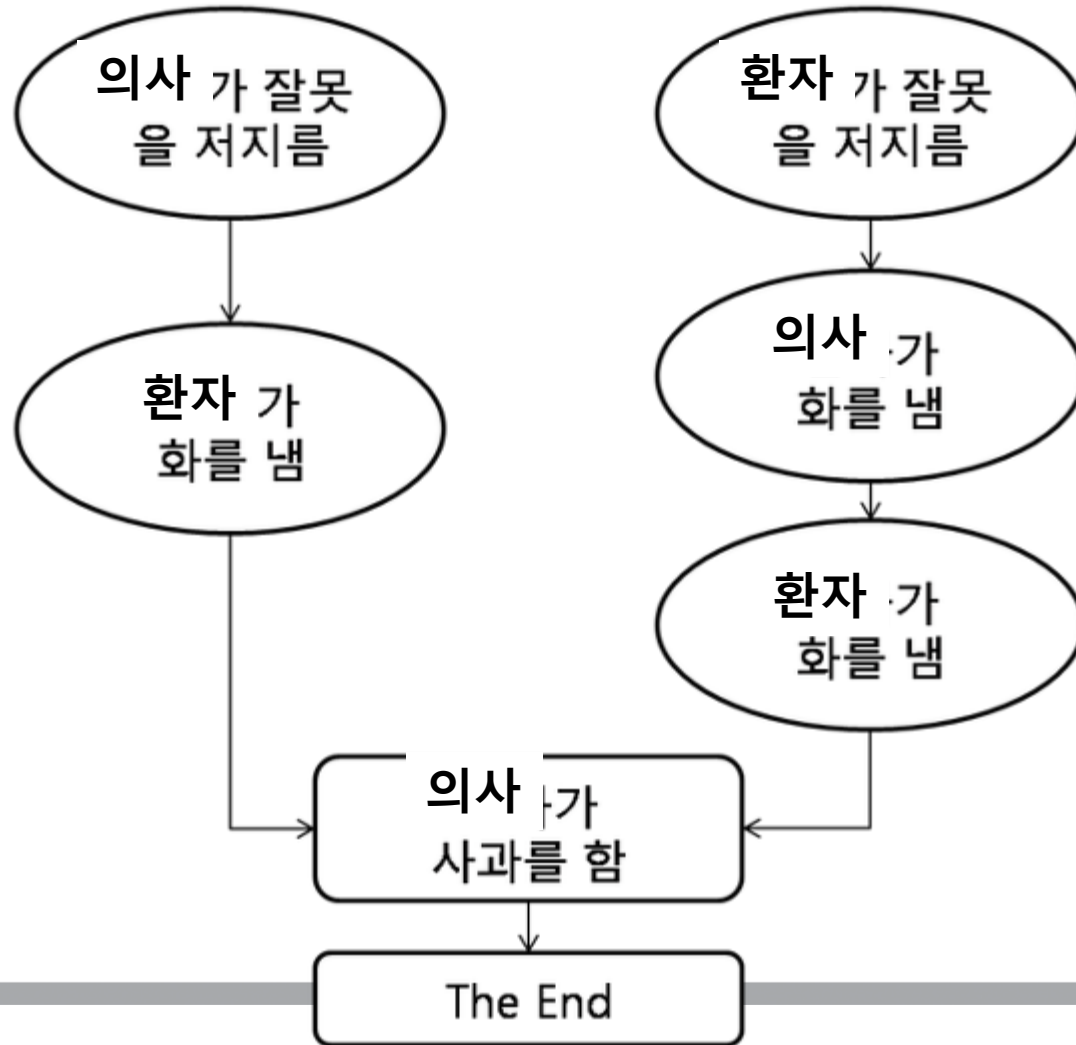
남녀관계 프로세스

fb.com/babykor



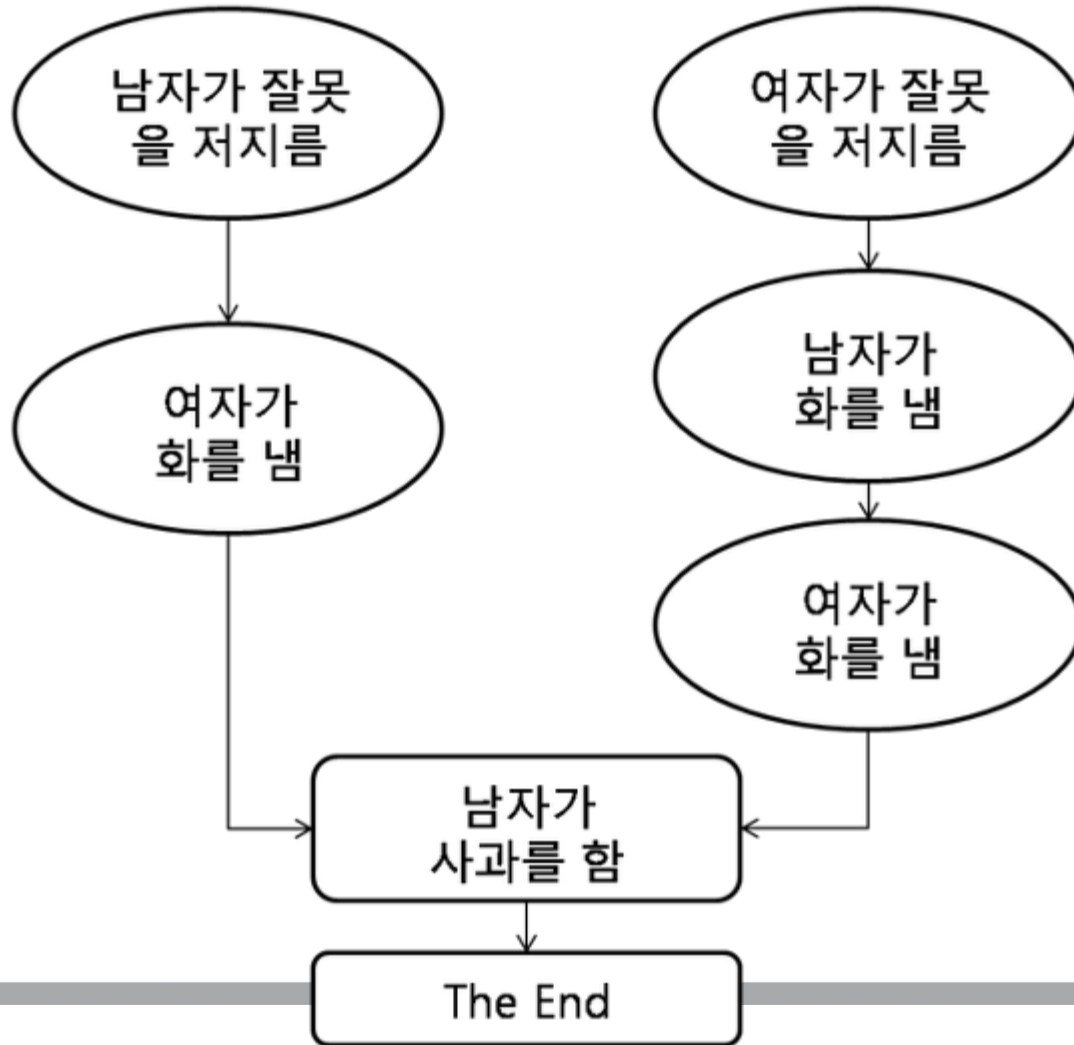
남녀관계 프로세스

fb.com/babykor



남녀관계 프로세스

fb.com/babykor



tvN 특요 스페셜

슬기로운 의사생활+

목요일 밤 9시엔 tvN

tvN "슬기로운 의사생활" "신병호" "이우진"



맺음말

- 환자가 먼저다.
- 신뢰와 선의
- 공감과 경청
- 설명과 대화
- 진실된 사과



경청해 주셔서 감사합니다!

