

퇴원 환자의 안전한 일상 복귀를 돕는다



왼쪽부터 퇴원환자 상담실 박진영, 김영희 상담 간호사, 이은혜 차장, 정문영, 심순희 상담 간호사.

병원은 아픈 사람을 치료하고 생명을 살리는 곳이다. 하지만 모든 질병이 치료나 수술 한 번으로 단번에 낫는 것도 아니고, 퇴원 후 일상생활로 복귀하기까지 시간과 노력도 적지 않게 든다. 때문에 퇴원한 환자와 가족들은 걱정이 많다. 어딘가 불편한데 바로 병원으로 달려가야 할지 예약된 진료를 기다릴지 판단이 어렵고, 특정 약이나 음식을 먹어도 될지 궁금한데 어디에 물어봐야 할지도 고민스럽다. 이런 환자의 걱정을 덜어주기 위해 2019년 11월 중양내과, 산부인과, 심장내과 퇴원환자를 대상으로 한 상담실이 문을 열었다.

“퇴원환자들이 문의할 만한 곳이 현재는 병동밖에 없어요. 병동에 근무하는 간호사들이 환자들의 문의에 답하지만, 병동 내 업무가 많이 바빠거나 위급한 상황이 발생하면 응대가 힘들 수도 있어요. 특히 중양내과, 산부인과, 심장내과는 퇴원

환자의 문의가 많은 진료과라서 간호사가 업무에 부담을 느끼고, 환자도 불편할 수밖에 없습니다. 이런 문제를 개선하기 위해서 퇴원환자 상담실을 시작했습니다.” 이은혜 차장은 ‘퇴원환자를 위한 상담 채널을 별도로 운영하는 곳은 국내 대형 병원 중 우리 서울아산병원이 유일한 것으로 알고 있다’라고 말한다.

병원을 떠나도 간호는 계속된다

퇴원환자 상담실은 현재 중양내과, 산부인과, 심장내과 근무 경험과 지식을 가지고 있는 네 명의 상담 간호사가 상주하고 있다. 퇴원환자에게 연락해 입원 경험에 대해 묻고 퇴원 후 관리가 잘 되고 있는지를 파악한다. 또 퇴원환자의 상태 변화, 투약 등 다양한 궁금증에 답하고 도움을 준다. 상담실

운영을 시작한 2019년 11월부터 올해 5월까지 누적 통화수는 1만 9,345건에 달한다.

“근무를 시작한지 얼마 안돼서 상담실의 필요성을 절감했던 일이 있었어요. 산부인과 환자분이셨는데 ‘이런 음식과 약을 먹어도 되는지’, ‘이 약은 왜 먹어야 하는지’ 등 사소한 부분까지 꼼꼼히 물어보셔서 20분 넘게 상담한 적이 있었어요.” 정문영 상담 간호사는 ‘환자의 불안이 그대로 느껴져서 상담실의 역할이 정말 중요하다는 것을 체감했다’고 말한다.

정보를 따로 알아보거나 병동 의료진의 협조를 구해야 할 경우에는 거의 한 시간 가까이 통화가 이어진다. 확인 시간이 길어져 우선 전화를 끊거나 통화량이 많아 제때 전화를 받지 못한 경우에는 반드시 다시 전화한다. 상담실을 자주 이용하는 퇴원환자들은 이런 상담실의 원칙을 잘 알고 있어 재촉하기보다는 상담실의 전화를 기다린다.

때로는 상담실에도 응급 상황이 발생한다. 상담으로 파악한 환자의 상태가 심상치 않다고 판단되면 바로 응급실로 올 것을 권한다. 박진영 상담 간호사는 ‘보호자가 환자의 상태를 정확히 파악하기 어려워할 때 도움을 줄 수 있어서 보람을 느낀다’고 말한다.

퇴원환자의 일상 복귀를 위한 동반자

심순희 상담 간호사는 ‘전조증상이 보이는 환자에게 응급실로 오실 것을 권했지만 괜찮다고 오지 않으셨는데, 다음날 다시 전화하셔서 바로 응급실로 오시게 했다’며 ‘다행히 위험한 순간은 넘겼지만, 위험을 감지하면 더 단호하게 말해야 한다는 교훈을 배웠다’고 말한다.

상담을 하다보면 바로 확실한 조언을 해주기 어려운 상황도 많다. 그래서 담당 의료진과 진료과에 수시로 문의하는 것은 물론 꾸준히 진료과별 주요 질환과 증상, 환자들이 자주 하는 문의 등을 계속 공부한다. 상담 시간이 종료되면 동료들과 함께 상담 내용을 공유하고 의견을 나눈다.

김영희 상담 간호사는 ‘퇴원환자 상담 업무는 환자들에게 필요한 정보를 제공해 일상 복귀를 지지해주고, 나아가 환자



퇴원환자 상담실은 2019년 11월부터 올해 5월까지 1만 9,345건의 상담 전화를 처리했다.



상담시간이 끝난 후 그날의 상담 내용을 공유하며 논의하는 상담 간호사들.

가 스스로 건강을 관리할 수 있도록 교육의 역할까지 하고 있다’고 말한다. “병동에서는 환자가 퇴원하면 업무가 일단락되지만 우리 퇴원환자 상담실 업무는 그때부터 시작이에요. 입원 중에는 병동 간호사가, 퇴원 후에는 우리 상담실 간호사가 환자의 건강관리와 일상 복귀를 돕는 역할을 합니다. 환자가 편안하게 생활할 수 있도록 도와주는 동반자라고 생각하고 있어요.” 상담 간호사들은 ‘앞으로 상담실이 더 확대되어서 더 많은 진료과의 퇴원환자들에게 도움을 줄 수 있기를 바란다’는 소망을 밝혔다. 📖 글 편집부