

취약계층 환자의 의료사회 복지서비스 접근성 증진 활동

Activities to Improve the Accessibility to clinical social work for Patients from Vulnerable/Disadvantaged/Marginalized Social Groups

■ 허립, 이영숙

Lib Hur, Young-sook Lee

■ 서울대학교병원 의료사회복지팀

*Department of Social Work, Seoul National University Hospital

■ 교신저자 : 허 립

주소 : 서울특별시 종로구 대학로 101 서울대학교병원 의료사회복지팀

전화 : 02-2072-2161

전자우편주소 : cherish@snuh.org

Correspondence : Lip Hur

Address : Seoul National University Hospital, 101 Daehak-ro, Jongno-gu, Seoul 110-744, Korea

Tel : +82-2-2072-2161

E-mail : cherish@snuh.org

Funding: None

Conflict of Interest: None

Received : Dec.5, 2013

Revised : Dec.13, 2013

Accepted : Dec.15, 2013

Abstract

Objectives: With the increase in the number of people who are marginalized in receiving medical services, the role of Seoul National University Hospital as a public hospital is being emphasized. However, many patients are either experiencing delays in receiving medical services or simply being left out as a result of the inaccessibility to the department of social work on part of both the patients and the medical staff.

Methods: In order to increase consultation from other departments and the accessibility to the department of social work for the socially marginalized group through early consultation from other departments, the following steps were taken. First, an orientation program for novice medical residents led by clinical social worker was introduced/implemented. Second, posters and brochures on various financial aids programs were produced and distributed. Third, a system of early screening was built/constructed, and once a week rounds and early screening meeting were executed/carried out.

Result: The department of social work's rate of consultation from other departments increased by 4.4% compared to last year, while it showed 61% increase for those wards that had an early screening meeting. In addition, the average time of consultation from other departments was reduced by 3.1 days, securing sufficient amount of time for clinical social work services, both in terms of quality and quantity.

Conclusion: It is believed that the various promotional activities, along with the strengthening of accessibility to clinical social work services and early consultation on part of social disadvantaged/marginalized group, would undoubtedly help provide quality services to patients and increase their level of satisfaction. In this way, the wards can effectively reduce the number of unnecessary hospital stay days while the hospital can prevent the accumulation of outstanding bills/fees as well as contribute to the publicness of hospitals. The promotion of clinical social work programs in various ways are crucial to ensuring the satisfaction of patients and hospital staff.

Key words

Clinical social work, patients from marginalized groups, accessibility

I. 서론

2000년 제정된 공공보건의료에 관한 법률에서는 공공보건의료기관이 국민에게 요구되는 양질의 공공보건의료를 효과적으로 제공하여 국민보건향상에 기여할 수 있도록 세부 계획을 수립하도록 하고 있다. 본 법령에서는 의료취약계층을 독거노인, 장애인, 소년소녀가장, 한부모가정, 노숙자, 이주노동자, 행려환자 등과 기초생활보장 수급자, 저소득층으로 정의하고 있다.

최근 의료취약계층의 증가로 서울대병원의 공공병원으로서의 역할이 강조되고 있다. 서울대병원 의료사회복지팀은 전인치료를 위해 의료적 문제 외에 질병으로 인해 생길 수 있는 심리적, 사회적, 경제적 문제 등을 환자와 가족이 잘 대처할 수 있도록 전문적인 서비스를 제공하는 부서이다. 치료비 마련에 어려움을 겪어 의료사회복지팀으로 의뢰되는 환자수는 꾸준히 증가하고 있다. 이에 의료사회복지팀에서는 다양한 내·외부 후원기관을 통해 2012년 총 1,234명의 환자에게 약 47억의 치료비 및 간병비를 연결한 바 있다.

그러나 아직 의료사회복지팀의 역할과 이용방법을 알지 못하여 본 팀으로 의뢰 시기가 늦어지거나, 서비스를 받지 못하는 환자가 발생하고 있다. 특히 퇴원에 임박하여 본 팀으로 의뢰되는 경우, 지원 절차에 소요되는 시간으로 인해 지원받지 못하거나, 지원 결정이 될 때까지 퇴원을 미루는 경우가 발생한다. 이로 인해 환자들은 불필요하게 병원에 머물면서 불편감을 겪게 된다.

이에 본 연구에서는 치료비 지원 의뢰가 늦게 오는 원인을 파악하여 의료사회복지팀의 역할을 홍보하고 확대하는 개선 활동을 진행하고자 한다.

II. 연구방법

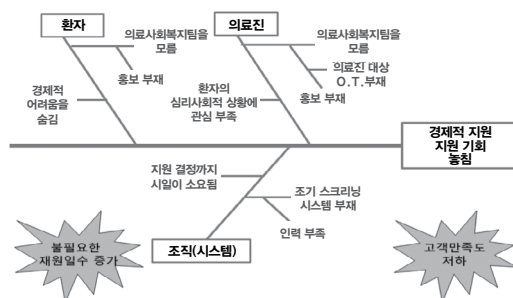
1. 문제의 개요

1) 문제 분석

2012년 5월 경제적 지원과 관련하여 본 팀에 의뢰된 전체 의뢰 건 중 퇴원시점에 의뢰되어 문제가 발생한 사례는 전체 건수의 약 4%에 해당되었다. 문제가 발생한 원인을 보다 면밀하게 파악하기 위하여 이에 대한 사례 분석을 실시하였다.

사례 분석 결과 뒤늦게 의료사회복지팀에 의뢰되어 불필요하게 퇴원을 미루고 지원을 받은 사례가 30%, 지원을 받지 못하고 퇴원한 사례가 30%, 긴급하게 원내 후원회의 지원을 받고 퇴원한 사례가 30%를 차지하고 있었다. 이는 환자 또는 의료진이 의료사회복지서비스에 대해 인지하여 미리 본 팀으로 의뢰가 되었더라면 방지할 수 있었던 문제인 것으로 평가되었다[Figure 1].

Figure 1. Fishbone diagram



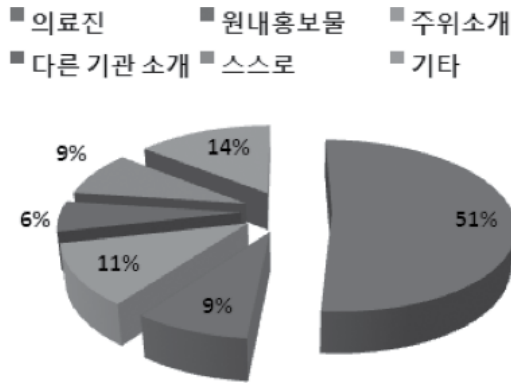
2) 환자가 의료사회복지팀을 방문한 경로 조사
환자가 본 팀을 인지하고 방문하게 된 경로를 파악하여 홍보하기 위한 방안을 강구하기 위해 경로 조사를 실시하였다. 2013년 2월25일부터 2013년 3월 25일까지 약 1개월간 편의표집 방식으로 35개의 사례를 수집하였고, 조사한 결과는 [Figure 2]와 같다. 이를 통해 환자가 의료사회복지팀을 방문할 때

3 Case Report

취약계층 환자의 의료사회 복지서비스 접근성 증진 활동

의료진을 통한 경로가 절대 다수를 차지한다는 사실을 알게 되었고, 의료진을 대상으로 한 홍보가 적극적으로 이루어져야할 필요성이 제기되었다.

Figure 2. pathway to department of social work (before)



3) 목표

상기와 같은 문제 분석을 통해 내린 결론은 다음과 같다. 첫째, 취약계층의 의료사회복지서비스 접근성 증진을 위해 환자 및 의료진을 대상으로 의료사회복지팀의 역할에 대한 적극적인 홍보 활동이 필요하다. 둘째, 의료사회복지팀에 치료비 지원 의뢰가 늦어지는 문제를 방지하기 위해 취약계층환자를 조기에 발견해내는 시스템이 필요하다. 이에 문제 개선을 위해 아래의 3가지 세부목표를 세우고 활동을 진행하였다.

첫째, 신입 전공의를 대상으로 의료사회복지팀 오리엔테이션을 실시하여 의료사회복지팀에 대한 인지도를 높인다.

둘째, 환자를 대상으로 의료사회복지팀을 홍보하여 사회복지서비스에 대한 접근성을 향상한다.

셋째, 경제적 취약 환자에 대한 조기 스크리닝 시스템을 구축한다.

2. 개선 여부를 측정하는 핵심적인 지표

취약계층의 의료사회복지서비스 접근성 증진 활동의 효과성을 평가하기 위한 핵심적인 지표는 아래와 같다.

첫째, 조기 스크리닝 회의를 통해 발굴된 사례수이다. 둘째, 타과의뢰 건수이다. 의료사회복지팀으로 의뢰된 타과의뢰 건수가 증가할수록 보다 많은 취약계층 환자들이 의료사회복지서비스를 이용할 수 있게 되는 것이므로 본 활동의 효과성을 평가하기에 적절하다고 보았다.

셋째, 입원일-타과의뢰일 간격이다. 의료사회복지서비스에 대한 접근성을 증진하기 위해서는 타과의뢰를 늘리는 것도 필요하나, 타과의뢰를 보다 조기에 접수하는 것이 양질의 서비스를 제공하는 데에 필수적이다. 이에 본 활동의 목표 중 하나는 환자가 입원한 후 가능한 빨리 환자의 경제적인 어려움을 발견하여 본 팀으로 의뢰가 되도록 하는 것이다. 이를 통해 환자가 경제적 지원 결정을 기다리다 퇴원을 미루는 일을 사전에 방지하고, 보다 양질의 의료사회복지서비스를 제공할 수 있는 시간을 확보할 수 있을 것이다. 이 지표는 입원일 기준 타과의뢰일을 앞당길수록, 즉 입원일-타과의뢰일 간격이 감소할수록 본 활동이 효과적 인 것으로 평가한다.

3. 정보 수집 과정

타과의뢰 건수는 의료사회복지팀의 종합정보시스템 상으로 해당 기간동안 본 팀으로 의뢰된 건수를 측정하였다. 입원일-타과의뢰일 간격을 측정하기 위해 서울대병원 EMR 상의 자료를 아래와 같이 전산팀을 통해 수집하였다.

- 기간 : 2012년 7월 ~ 9월 / 2013년 7월 ~ 9월

- 정보 : 환자등록번호, 입원일, 타과의뢰일, 의뢰과, 환자위치(병동)

4. 분석 및 해석

본 활동의 효과성을 평가하기 위해 활동 전후 타과의뢰 건수와 입원일-타과의뢰일 간격을 비교하였다. 자료 수집 기간은 본 활동을 본격적으로 진행한 기간을 기준으로 정하였고, 병동은 내과, 외과 및 흉부외과 병동 중 본 활동에 협조 의사를 밝힌 3개 병동을 선정하여 활동을 진행하고 자료를 수집하였다.

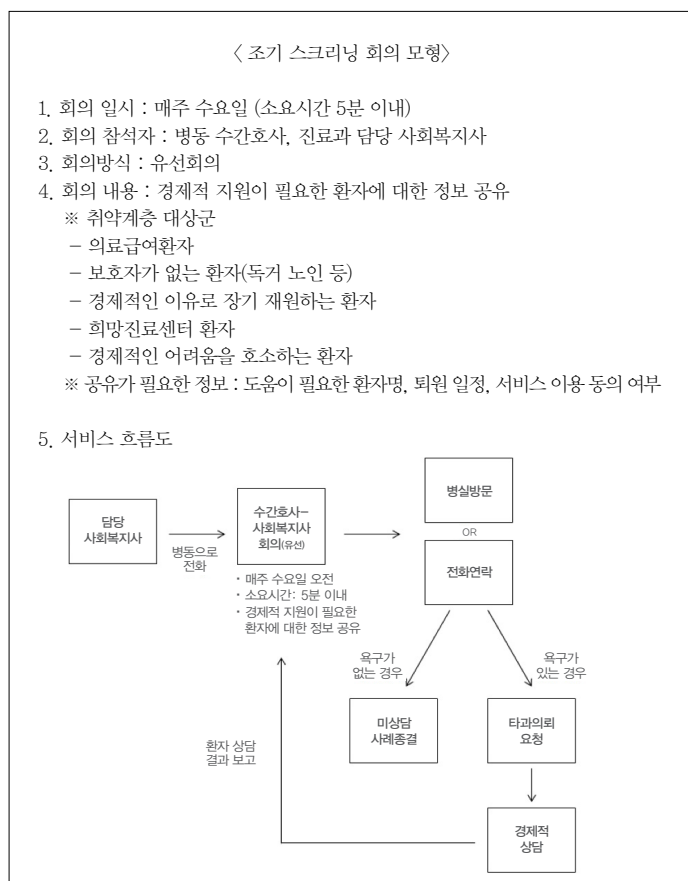
5. 개선을 위한 활동 전략

- 1) 신입 전공의 대상 오리엔테이션 실시
핵심 진료과에 신입 전공의 대상 의료사회복지팀 오리엔테이션 실시에 대한 협조건을 발송하였다.

긍정적인 응답을 준 내과, 외과, 재활의학과, 정신건강의학과, 소아청소년과를 대상으로 신입전공의 오리엔테이션을 실시하였다.

- 2) 환자 대상 홍보
의료사회복지팀 홍보 포스터를 제작하여 내과 및 외과 병동에 부착하였다. 경제적 지원 안내문을 제작하여 내과 및 외과 병동 입원환자에게 배포하였다.

- 3) 조기 스크리닝 시스템 구축
취약계층을 조기에 스크리닝하기 위한 회의 모형을 구축하였다. 각 진료과에 협조건을 발송하여 조기 스크리닝 회의를 진행할 병동 선정하였다. 선정된 병동과 주 1회 조기 스크리닝 회의를 실시하였다.



3 Case Report

취약계층 환자의 의료사회 복지서비스 접근성 증진 활동

4) 추진 일정

항목	월	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
문제 현황 분석		■										
신입 전공의 O.T. 협조전 발송			■									
신입 전공의 O.T. 실시				■								
QA 계획서 발표					■							
환자 대상 홍보 포스터 제작					■	■						
경제적 지원 안내문 제작						■	■					
환자 대상 홍보 포스터 부착							■	■				
경제적 지원 안내문 배포								■	■			
조기스크리닝 회의 협조 요청									■	■		
조기 스크리닝 구축 회의										■	■	
중간보고서 심사								■	■			
최종보고서 접수											■	■
QA 경진대회												■

III. 결과

1) 진행 활동

(1) 신입 전공의 대상 오리엔테이션

신입전공의 대상 오리엔테이션은 총 5회, 94명을 대상으로 진행되었다. 주요 내용은 의료사회복지팀 소개, 업무 안내, 사회복지상담기록 조회 방법으로 구성하였다. 자세한 일정 및 인원은 아래의 표와 같다.

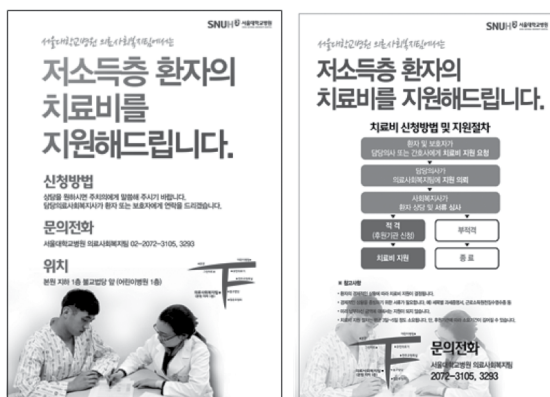
진료과	날짜	시간	장소	인원
내과	2월 2일	15:00-15:10	암병원2층 서성환홀	28명
재활의학과	2월 2일	13:00-13:10	재활의학과 의국	6명
외과	2월 23일	12:45-12:55	5320호 회의실	20명
정신건강의학과	2월 24일	11:30-11:40	6321호 회의실	10명
소아청소년과	3월 6일	8:30-8:40	임상2강의실	30명

(2) 환자 대상 홍보

- 의료사회복지팀 홍보 포스터를 제작 및 인쇄 [Figure 3]하여 내과 및 외과 총 16개 병동 게시판에 부착하였다. 또한 경제적 지원 안내문을 제작 및 인쇄 [Figure 4]하여 내과 및 외과 3개 병동 침대 하단에 비치하여 환자들이 자유롭게 볼 수 있도록 하였다.

Figure 3. Department of Social Work poster

Figure 4. How to use social work service hand-out for in-patient

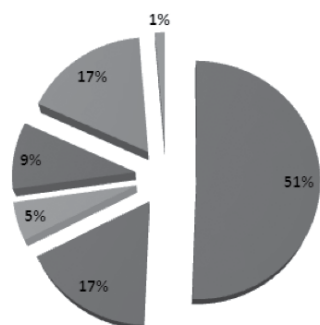


(3) 환자가 의료사회복지팀을 방문한 경로 조사

본 활동을 진행한 후 환자가 본 팀을 인지하고 방문하게 된 경로에 변화가 있는지 파악하기 위하여 추가적인 경로 조사를 실시하였다. 2013년 9월 1일부터 2013년 10월11일까지 편의표집 방식으로 77개의 사례를 수집하였고, 그 결과는[Figure 5]와 같다. 원내홍보물을 통한 경로가 9%에서 17%로 증가하여 환자를 대상으로 제작한 홍보포스터 및 경제적 지원 안내문이 어느 정도 효과가 있었음을 알 수 있었다.

Figure 5. pathway to department of social work(after)

■ 의료진 ■ 원내홍보물 ■ 주위소개 ■ 다른 기관 소개 ■ 스스로 ■ 기타



(4) 조기 스크리닝 회의

외과계와 내과계에서 각각 1개, 총 2개 병동을 선정하여 7월부터 조기 스크리닝 회의를 시작하였다. 중간평가에서 조기 스크리닝 회의를 실시하는 병동을 확대하는 것이 좋겠다는 의견이 있어 8월부터 치료비 부담이 높은 흉부외과 1개 병동을 추가하였다. 2013년 7월 1일부터 2013년 10월 10일까지 조기 스크리닝 회의를 실시한 횟수 및 회의를 통해 발굴한 사례 수는 아래와 같다.

	회의 실시 횟수	발굴 사례수
외과계	11	1
내과계	9	3
흉부외과	8	2
총	28	6

2) 활동의 효과

(1) 타과의뢰 증가율

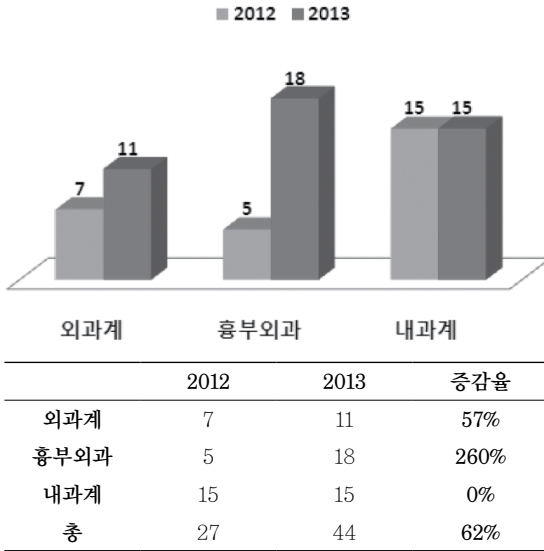
홍보 활동과 조기 스크리닝 회의를 실시한 병동을 대상으로 2012년 7월~9월과 2013년 같은 기간의 타과의뢰수를 비교하였다. 그 결과 조기 스크리닝 회의를 실시한 병동이 전년 대비 타과의뢰수가 증가했음을 알 수 있었다. 특히 흉부외과 병동의 타과의뢰 증가가 두드러지는데, 이는 8월부터 새롭게 시작된 정부의 중증질환 재난적 의료비 지원 사업 홍보와 맞물려 시너지 효과가 있었던 것으로 생각된다.

실제 조기 스크리닝 회의 시에 발굴된 환자 숫자는 많지 않으나, 회의를 통한 본 팀에 대한 부수적인 홍보 효과가 타과의뢰 증가에 긍정적인 영향을 미친 것으로 평가된다[Figure 6].

3 Case Report

취약계층 환자의 의료사회 복지서비스 접근성 증진 활동

Figure 6. status of received consultation



(2) 입원일-타과의뢰일 기간 전후 비교

홍보 활동과 조기 스크리닝 회의를 실시한 병동을 대상으로 2012년 7월~9월과 2013년 같은 기간의 입원일-타과의뢰일 기간을 비교하였다.

단, 흉부외과 병동의 경우 8월에 조기스크리닝 회의가 시작되었으므로 기간을 8월~9월로 설정하였다. 2012년 7월~9월 본 팀으로 의뢰된 타과의뢰수는 총 27건으로, 입원일-타과의뢰일 간 간격의 평균은 15.03일이었다. 2013년 같은 기간 본 팀으로 의뢰된 타과의뢰수는 총 38건으로, 입원일-타과의뢰일 간 간격의 평균은 12.28일이었다.

2012년에 비해 입원일-타과의뢰일 간격이 평균 2.75일 감소하였다. 즉, 전년에 비해 금년 해당 기간동안 해당 병동에서 본 팀으로 의뢰된 타과의뢰가 입원일을 기준으로 약 2.75일 빨리 의뢰된 것으로 나타났다.

이러한 결과는 환자군의 질환 특성을 고려하지

않은 단순 비교이며, 통계적 유의성을 검증하지 못했기 때문에 타당성을 입증하기에는 한계가 있다. 다만 비슷한 질환의 환자들이 입원하는 동일 병동을 대상으로 비교함으로써 최대한 질환의 차이를 줄이고자 노력하였음을 밝힌다.

IV. 고찰

본 연구에서는 취약계층환자의 의료사회복지서비스에 대한 접근성을 증진한다는 목표 아래 다양한 홍보 활동을 진행하였다. 이를 통해 타과의뢰가 증가하였고, 무엇보다 입원일 기준으로 타과의뢰일을 약 2.75일 앞당길 수 있었던 것은 좋은 성과로 평가된다. 그러나 본 연구의 한계는 조기 스크리닝 회의의 경우 이를 통해 발굴되는 사례수가 예상보다 적었다는 것이다. 추후 조기 스크리닝 회의를 진행했던 병동과 사후 모임을 가지고, 보다 효율적인 조기 발견 방안을 모색하는 것이 필요하다.

V. 결론 및 제언

여러 가지 사회환경적 요인으로 인해 의료취약계층은 앞으로 지속적으로 증가할 것으로 예상된다. 취약계층환자의 의료사회복지서비스에 대한 접근성 증진 활동은 다양한 방법으로 지속적으로 이루어져야 하며, 이를 위해 다음과 같은 방안을 제언한다. 첫째, 입원하기 전 외래에서 미리 경제적으로 어려움이 있는 환자를 발굴해낼 수 있는 절차가 마련되어야 한다. 둘째, 경제적 어려움이 있는 환자를 스크리닝하는 전산 시스템을 구축하는 방안을 고려해야 한다. 셋째, 환자 및 의료진을 대상으로 하는 홍보 활동이 지속적으로

이루어져야 한다. 넷째, 취약계층환자를 조기에 발견하여 의료사회복지서비스를 제공하는 것이 환자의 서비스 만족도에 미치는 영향에 대한 후속 연구가 진행되어야 한다. 이러한 활동을 통해 취약계층환자의 의료사회복지서비스 접근성이 증진되며, 나아가서는 병원의 공공성 실현에 기여할 수 있을 것이다.

VI. 참고문헌

1. Ministry of Health and Welfare. *The Manual of Public Health Plan: 3rd edition*. Seoul, Korea, 2012.