

가정의학과 전공의 진료실 면담의 대화 분석

박일환

단국대학교 의과대학 가정의학교실

연구배경: 진료실에서의 면담을 녹화하여 분석함으로써 면담 과정의 어떤 요소가 환자 의사 관계에 영향을 주는가 분석할 수 있다. 본 연구의 목적은 진료실에서의 가정의학과 전공의의 면담을 분석해 보고, 면담중 환자 중심적인 대화와 가족중심적 대화가 차지하는 빈도와 그 내용을 기술하는 것이며, 환자중심적 대화가 포함된 사례와 그렇지 않은 사례간에 환자의 만족도의 차이를 알아보는 것이다.

방법: 6명의 전공의에 대해 각 전공의 별로 10회씩 진료 장면을 촬영하였다. 의사가 언급한 내용을 비디오 장면을 보면서 직접 분석하였고, 필요한 경우 일부 내용을 전사하였다. 본 연구에서는 인지적 대화중 환자의 의견을 수렴하는 입장탐구 대화, 정서적 면에 대하여 직접 언급하는 심정적 대화, 대처 방법에 대해 상담하는 상담 대화 등을 환자중심적 대화를 평가하는 지표 대화로 고려하였다.

결과: 전공의의 언급 횟수는 평균 32회(범위 9~67회)였다. 면담시간은 평균 8분 23초였다(범위 1분 55초~20분 20초). 초진 환자 26건에서 대화 시작 후 최초로 의사가 개입하여 환자의 이야기가 중단될 때까지의 시간은 평균 22초(범위 6~120초)였다. 의사가 언급한 전체 발언 1,787 회 중 의사중심 대화 1,485회, 의사가 주도한 상담 6회, 입장탐구 대화 56회, 심정적 대화 19회, 긍정 표현 15회, 부정 표현 16회, 사회적 대화 31회, 가족중심적 대화 12회, 지시대화 147회였다. 입장탐구 대화는 방문 목적이나 원하는 것을 알아보는 것이 전체 56건 중 10건(17.5%), 문제에 대한 환자의 이해 확인 및 요약 13건(22.8%), 진단, 치료에 대한 동의를 구하는 것 17건(30.9%)이었다. 심정적 대화는 전체 56건 중 13건(23.2%)에서 관찰되었고, 대부분 안심시키기, 공감, 지지 등이었다. 의사주도 상담은 56건 중 3건(5.4%)에서 관찰되었고, 내용은 가족관계, 스트레스, 불안 등에 대한 상담이었다. 외래 진료의 66%에서 가족이 동반하고 있었으나 가족중심 대화는 전체 56건 중 7건에서 관찰되었고, 7건 중 1건에서만 가족기능을 평가하였고 나머지는 환자의 진료와 관련된 최소한의 정보만 교환하였다. 진료직후 만족도 조사에 응한 52명의 환자에서 전반적인 만족도 평가는 매우 만족 16건(30.8%), 만족 26건(50.0%), 조금 만족 6건(11.5%), 불만족 1건(1.9%), 잘 모르겠다 3건(5.8%)이었다. 의사의 면담 태도에 대한 구체적인 만족도 평가 점수는 평균 23.5점이었다(총점=28, 표준 편차 3.6, 범위 14~28). 환자중심적 대화가 있었던 군과 대화가 없었던 군으로 구분하여 환자중심적 대화 유무와 만족도 수준 사이의 연관성을 조사하였으나 두 변수 사이에 의미있는 연관성은 없었다($P>0.05$).

결론: 가정의학과 전공의의 진료실 면담중 환자중심적 대화는 56건의 면담중 32건(57.1%)에서 관찰되었으나, 의사의 전체 언급중 환자중심 대화가 차지하는 회수는 1,787회 언급 중 81회(4.5%)로 적었다. 의사의 면담 중 환자중심적 대화가 포함되면 환자의 진료 만족도를 높일 수 있을 것이라는 기존의 연구 결과에도 불구하고 본 연구에서는 환자중심적 면담의 관찰이 진료 만족도와 의미있는 연관성이 없었다. 환자중심적 대화 시작후의 대화 연속체를 분석해 보면 입장탐구 대화는 전체 대화의 후미에 나타나는 경향이었고, 면담의 전체적 흐름에 영향을 주기보다는 환자의사 관계를 반영하는 기능을 하였다.

중심단어: 환자중심적 면담, 만족도, 대화분석