

국외 환자대상의 환자안전 교육 사례

김윤숙¹, 곽미정², 김문숙³, 김현아⁴, 김효선⁵, 천자혜⁶, 황지인⁷

¹ 건국대학교병원 적정진료팀, ² 고려대학교안암병원 적정진료관리팀, ³ 서울대학교병원 간호본부 내과 간호과, ⁴ 삼성서울병원 QI실, ⁵ 가톨릭대학교 의정부성모병원 PI팀, ⁶ 세브란스병원 적정진료관리팀, ⁷ 경희대학교 간호과학대학

Safety Education Programs for Patients and Families in Overseas Institutions

Yoon-Sook Kim¹, Mi-Jeong Kwak², Moon-Sook Kim³, Hyun-Ah Kim⁴, Hyuo-Sun Kim⁵, Ja-Hae Chun⁶, Jee-In Hwang⁷

¹ Department of Quality Improvement, Konkuk University Medical Center, ² Quality Improvement, Korea University Anam Hospital, ³ Medical Nursing Division, Seoul National University Hospital, ⁴ Office of Quality Innovation, Samsung Medical Center, ⁵ Performance Improvement Team in Uijeongbu St. Mary's Hospital, ⁶ Office of QI, Severance hospital, ⁷ Kyung Hee University College of Nursing Science

Purpose: The purpose of this study was to share program and/or resource on patient safety education for patients and families conducted overseas agency. This study will help the patient safety officer establish and implement an educational plan for patients and families.

Methods: We searched the Internet for patient safety related organizations. We chose an institution that provided education for patients and families.

Results: Most of the program and/or resource was about patient and family involvement; Taking Care of Myself, My Questions for This Visit, Patient Prep Card, 20 Tips to Help Prevent Medical Errors, Ask Me 3®, Health and Safety Passport, My Medication log etc.

Conclusions: It is necessary to distribute educational materials for patients and families in the country through the results of this study. For patient safety, education and publicity are needed so that developed educational materials can be actively used.

Key words: Patient safety, Education, Family

Received: Dec.11.2018 **Revised:** Apr.19.2019 **Accepted:** May.04.2019

Correspondence: Yoon-Sook Kim

Department of Quality Improvement, Konkuk University Medical Center, 120-1 Neungdong-ro (Hwayang-dong), Gwangjin-gu, Seoul, 05030, Korea

Tel: +82-2-2030-7072 **Fax:** +82-2-2030-7029 **E-mail:** yskim27@gmail.com

Funding: 본 연구는 보건복지부의 재원으로 한국보건산업진흥원의 보건의료기술연구개발사업 지원에 의하여 이루어진 것임(과제고유번호: HI18C2339)

Conflict of Interest: None

Quality Improvement in Health Care vol.25 no.1

© The Author 2019. Published by Korean Society for Quality in Health Care; all rights reserved

I. 서론

1999년 미국 의학한림원(Institute of Medicine, IOM)의 ‘To Err is Human: Building a Safer Health System’ 보고서가 발표된 후 환자안전 인식이 보건의료분야에서 큰 주목을 받았다[1]. 미국 의학한림원 보고서 이후 여러 국가에서 비슷한 연구를 시행하였고, 환자안전사건이 국민 건강을 위협하는 중요한 문제라는 연구 결과가 나오면서, 전 세계가 환자 안전에 주목하게 되었다. 국내에서도 2010년 백혈병 치료 중이던 환자가 항암제 투약 오류로 사망하면서 환자안전에 대한 제도적 차원의 논의가 본격적으로 시작되었고, 이 사건을 계기로 2015년 환자안전법이 제정되었다[2].

환자안전법에는 ‘환자안전활동’을 보건의료기관, 보건의료인, 환자 및 환자의 보호자가 환자안전사건의 예방 및 재발 방지를 위하여 행하는 모든 활동이라고 정의하였고, 환자안전 전담인력은 환자안전사건 예방 및 재발 방지를 위해 보건의료인뿐만 아니라 환자와 환자 보호자의 환자안전활동을 위한 교육을 수행해야 한다고 법으로 명시하였다. 또한 환자안전법 제5조에는 환자의 권리와 책무로 환자와 환자의 보호자가 환자안전활동에 참여해야 함이 명시되었다[3].

최근에 ‘환자중심(patient-centeredness)’이 건강증진 및 환자안전에 중요하게 인식되면서[4-5], 환자 및 보호자가 환자안전사건을 예방하기 위해 기꺼이 환자 안전과 행동 변화에 참여해야 함을 강조하였다[5-6].

환자 참여는 환자안전사건의 발생을 줄이기 위해 환자가 건강상태와 관련된 내용을 의료인에게 질문하기, 정보 확인하고 수집하는 행위, 의료인이 권고한 지시 사항을 이행하기, 대안이 가능한 치료방법 탐색 및 선택 행위 등 ‘정보 제공’ 과 ‘역할과 책임’으로 구분한다[7-8]. 보건의료기관 및 보건의료인은 환자 및 환자의 보호자 참여를 유도하기 위한 방안 마련이 필요하나, 현재 우리나라에서는 관련 연구가 매우 미흡한 실정이다.

본 연구진은 한국보건산업진흥원(Korea Health Industry Development Institute)에서 개발된 ‘국민안심진료서비스 모델’을 확장한 ‘환자 및 보호자 대상 교육자료 개발

연구’의 진행을 통해 알게 된 국외 기관에서 실시하고 있는 환자 및 보호자 대상 교육자료를 공유함으로써 보건의료기관 및 보건의료인이 환자안전사건의 발생을 줄이고, 환자안전사건 예방의 일환인 환자 및 보호자 교육 계획을 수립하고 수행하는 데 도움을 주고자 한다.

II. 국외 기관의 환자안전교육자료 현황

1. Agency for Healthcare Research and Quality

Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ)는 미국의 보건부 산하 기관으로 의료 질 향상, 비용 절감, 환자 안전 등에 관한 연구를 총괄하는 기관이다. AHRQ는 종합병원이나 일차 의료기관 또는 다른 의료 환경에서 환자를 진료할 때, 의료진이 제한된 시간 안에 환자 및 보호자의 질문이나 관심사에 대해 효과적으로 의사소통하는 데 활용할 수 있도록 무료 리소스를 제공하고 있다[9]. 무료 리소스는 의료기관을 방문하는 환자 및 가족용, medical office를 방문하는 환자 및 가족용, 외래 수술 환자 및 가족용으로 구분되어 있다.

의료기관을 방문하는 환자 및 가족용은 1) 퇴원 환자를 위한 자가 관리 안내서, 2) 혈액 희석제(blood thinners)를 복용하면서 활동적이고 건강하게 사는 법, 3) 경구용 혈액 희석제 안전 복용 지침이 있다.

퇴원 환자를 자가 관리 안내서에는 환자의 의학적 문제, 약 알레르기, 권장 운동 및 음식, 피해야 할 운동 및 음식, 필요시 의약품 구매 장소 등이 포함되어 있다.

10분 분량의 비디오인 ‘혈액 희석제를 복용하면서 활동적이고 건강하게 사는 법’은 혈액 희석제의 사용 목적과 출혈 시 대처방법, 약물부작용과 대처방법, 복용방법, 투약카드(medication card) 작성 방법 및 소지, 약물상호작용, 제한 음식 등을 소개하고 있다.

소책자 형태로 된 경구용 혈액 희석제 안전 복용 지침은 혈액 희석제에 대한 설명과 주의사항, 복용 약물에 대해 확인할 사항, 다른 약물과의 상호작용, 다른 의사에게 혈액

희석제 복용 사실을 말하기, 발생 가능한 부작용, 일상에서의 손상 예방, 금기 식품, 혈액검사 등을 소개하고 있다.

Medical office를 방문하는 환자 및 가족용은 1) 의료기관 방문 시 환자가 알아야 할 10가지 질문, 2) 환자가 자가 관리에 참여하기 위한 팁, 3) 환자준비카드, 4) 환자메모시트, 5) 환자가 진단 후 할 일 등이 있다.

의료기관 방문 시 환자가 알아야 할 10가지 질문에는 검사 목적, 필요한 검사 및 시술 정도, 결과가 나오는 시기, 치료의 필요성, 치료 대안, 가능한 합병증, 환자 치료에 적합한 의료기관, 처방 약명 및 부작용, 처방된 약이 현재 복용 중인 약과의 상호 작용이 있다.

환자가 자가 관리에 참여하기 위한 팁은 외래 진료 전중 후 동안 환자가 지참하고 질문할 내용, 의사에게 연락해야 되는 상황을 제시하고 있다. 외래 전에는 외래방문 시 현재 복용 중인 모든 약(처방약, 비처방 약, 식품 보조제, 한약 등)을 지참하라고 하고, 브로슈어 뒷면을 활용하여 외래 방문 전에 의료진에게 질문할 내용, 자신의 건강상태, 과거력 및 수술력 등을 작성하도록 제안하고 있다. 외래 진료 중에는 진단명, 치료방법, 각 치료방법의 장단점, 검사의 필요성 및 결과 나오는 시기, 새롭게 처방된 약의 작용 및 부작용, 수술이나 시술의 필요성, 치료 대안, 수술이나 시술의 횟수, 예상되는 일상생활의 변화 등을 질문하도록 제안하였다. 외래 진료 후에는 의사의 지시에 순응하고, 집에 도착한 후에 이해하지 못한 의사의 지시사항을 담당의사에게 연락하여 문의하고, 의사가 처방한 약을 복용하기 전에 의사 또는 약사와 상담하고, 증상이 악화되거나 지시사항을 따르는 데 문제가 있으면 의사와 연락하고, 검사결과를 확인하고, 검사 결과에 따라 해야 될 일이 무엇인지를 의사에게 질문하도록 제안하였다. 그리고 외래 진료 가정에서 생활할 때 의약품 부작용이 발생했거나 다른 문제가 있을 때, 의사를 만난 후에 증상이 악화되었을 때, 새로운 약을 처방받거나 처방전 없이 구입할 수 있는 약을 복용하려고 할 때, 이해할 수 없는 검사 결과가 있을 경우에 의사에게 연락하라고 제안하였다.

환자준비카드는 환자가 진료 전에 질문할 것과 건강 목표 등을 작성할 수 있는 카드이다.

환자메모시트는 환자가 진료 중에 의사로부터 얻은 중요한 정보를 기록하는 것이다.

환자가 진단 후 할 일은 1단계 중요한 결정을 할 때 서두르지 말고 충분히 검토할 수 있는 시간 갖기, 2단계 가족, 친구나 비슷한 상황에 처해 있는 사람들에게 지원 받기, 3단계 의사와의 원활한 의사소통을 통해 치료에 대한 자신감을 가질 수 있도록 담당의사와 상담하기, 4단계 환자 자신의 건강문제와 질병 치료와 관련된 정보를 탐색하기, 5단계 의사와 상의하여 가장 환자 자신에게 가장 알맞은 치료 계획을 결정하기 등으로 구성되어 있다.

또한 의료 사고를 예방하기 위한 20가지 팁(20 tips to help prevent medical errors)을 제시하였다. 의료 사고를 예방하기 위한 20가지 팁은 의약품, 입원, 수술, 그 외에서 질문 및 확인할 사항들로 제시하였다. 의약품은 1) 의사가 자신이 복용 중인 모든 약을 알고 있는지 확인하십시오. 2) 의사를 방문할 때 복용 중인 모든 의약품과 보충제를 가져가십시오. 3) 당신의 의약품 알레르기 및 이상 반응을 의사가 알고 있는지 확인하십시오. 4) 의사가 처방전을 작성하면 읽을 수 있는지 확인하십시오. 5) 의약품에 대한 정보를 알 수 있는 의약품 설명서를 요청하십시오. 6) 약국에서 약을 살 때 약사에게 당신의 주치의가 처방한 약이 맞는지 물어보십시오. 7) 의약품 라벨 내용에 대해 질문이 있으면 물어보십시오(예를 들어, '일일 4회'가 매 6시간마다 복용하는 것인지, 깨어있는 동안 4회 복용하는 것을 의미하는지 질문하십시오) 8) 약사에게 당신이 복용할 시럽제 용량을 정확히 측정하기 위해 가장 적절한 도구가 무엇인지 물어 보십시오. 9) 약물 부작용에 대한 서면 정보를 요청하십시오. 입원은 10) 모든 직원에게 손을 씻었는지 물어보십시오. 11) 퇴원할 때 집에서 지켜야 할 치료계획을 의사에게 설명을 요청하십시오. 수술은 12) 당신은 수술부위 표식에 의사와 함께 참여하십시오. 13) 선택할 수 있다면, 당신에게 필요한 수술이나 시술 경험이 많은 의료기관을 선택하십시오. 그 외는 14) 당신이 궁금하거나 걱정되는 것이 있으면 의료진에게 말씀하십시오. 15) 당신의 첫 주치의가 당신의 진료를 조정할 수 있는 사람인지 확인하십시오.

16) 당신의 모든 의사가 당신에 대한 중요한 건강정보를 가지고 있는지 확인하십시오. 17) 가족이나 친구에게 당신과 함께 외래 진료에 갈 것을 요청하십시오. 지금 도움이 필요하지 않더라도 나중에 필요할 수도 있습니다. 18) 더 많은 검사나 치료가 항상 좋은 것은 아니라는 것을 알아야 합니다. 19) 검사를 했다면, 언제 어떻게 결과

를 알 수 있을지 물어보십시오. 20) 의사와 간호사에게 물어보고 다른 신뢰할 수 있는 정보를 사용하여 다양한 치료 방법을 알아보십시오.

외래 수술 환자 및 가족용은 수술 준비, 수술당일에 예상되는 것, 수술 후에 예상되는 것으로 구분되어 환자 및 가족이 지켜야 할 것, 질문할 것 등을 제시하였다(Table 1).

Table 1. For patients and families in ambulatory surgery center: getting ready for your ambulatory

Domain	Description
Preparing for Your Surgery	<ul style="list-style-type: none"> ● Medical instructions: Talk with your doctor about your medications well before your surgery. ● Medication and allergy list: Prepare an up-to-date list of your current medications and any allergies and bring it with you on the day of surgery. ● Preventing infection: Your doctor may give you a prescription for an antibiotic to take before your surgery to help prevent infection. ● Shaving: Do not shave the area where you will have the surgery. ● Tobacco and alcohol: Do not use tobacco or drink alcohol for at least 24 hours before your surgery. ● Fasting: Ask your doctor how long you should go without eating or drinking before your surgery. ● Personal items: Be prepared to remove dentures, hearing aids, glasses, contact lenses, jewelry, and hair accessories. ● Support person: Arrange to have someone, such as a family member or a trusted friend, go with you to the surgery center. ● Transportation: Be sure someone is able to take you home after surgery. You may not be allowed to have the surgery unless you bring someone with you who can take you home. Your support person may be able to do this. ● Documents: You may want to complete and sign an advance directive and health care proxy before surgery. ● Personal information: Make sure you bring your photo ID and health insurance information with you on the day of the surgery.
What To Expect on the Day of Your Surgery	<ul style="list-style-type: none"> ● Admission: When you arrive, you will check in with your photo ID and insurance information. ● Preoperative (pre-op) area: When it's your turn, you will move to a pre-op area. That's where a nurse will prepare you for surgery. The anesthesia provider, your doctor, and other members of your care team may talk with you during this time. ● Staying safe: Your care team will take steps to make sure your surgery is as safe as possible. All members of your care team—including your support person or family members—should clean their hands. This can help keep you safe from surgical infections and other complications.
What To Expect After the Surgery	<ul style="list-style-type: none"> ● Recovery: After your procedure, you will probably be taken to a recovery area. That's where your care team can watch to make sure you are recovering well. ● Talking with your surgeon or nurse: Before you leave the recovery area, you and your support person should have the opportunity to ask questions. ● Discharge: You will be discharged to go home after you have recovered from the anesthesia. Your vital signs should be stable, and any pain or nausea should be under control.

Source: Agency for Healthcare Research and Quality [internet]. U.S. [cited 2018 Dec 10]. Available from: <https://www.ahrq.gov/professionals/quality-patient-safety/hais/tools/ambulatory-surgery/sections/implementation/training-tools/getting-ready.html>

2. Institute for Healthcare Improvement

Institute for Healthcare Improvement (IHI)는 의료 기관 내에서 의료 질 향상과 환자안전 향상 및 환자안전문화 조성을 위한 도구를 개발 및 공유하고, 전문가 양성 및 네트워크 구축뿐만 아니라 환자 및 보호자의 참여를 위한 자료를 제공하고 있다[10].

대표적인 자료인 ‘Ask Me 3®’은 환자 및 보호자들이 자신의 건강 상태를 더 잘 이해하고 건강을 유지하기 위해 환자 자신이 가지고 있는 주요한 건강상 문제가 무엇이고, 그 문제를 해결하고 관리하기 위해 무엇을 해야 하고, 그런 행동들이 왜 중요한지 등 3가지 질문을 하도록 요구하는 교육 프로그램이다[11].

또한 수술과 관련된 감염을 낮추기 위해 소독 비누로 목욕하거나 샤워하도록 권장(‘CHG Bathing Patient Flyer; 고관절과 슬관절 전 치환술을 위한 수술 부위 감염 예방’, ‘스페로 병원의 환자 지침: 수술 부위 감염 예방을 위한 수술 전 S. aureus 탈지락요법’)하거나 비강 nasal S. aureus 관련 자료(‘루터란 메디컬 센터의 환자 지침: S. aureus 비강 선별검사’, ‘UPMC의 매기 여성 병원의 환자 및 직원 지침: 외과 환자의 S. aureus 선별검사’), 의약품 사용 관련 자료(‘약물 위해반응 예방: 환자 및 보호자 팩트시트’, ‘안전한 약물 사용을 위한 당신의 역할: 환자 및 보호자를 위한 안내서’), 욕창관리 팩트 시트, 요실금환자 피부관리 포스터, MRSA 확산 예방 팸플렛과 MRSA 환자 교육 및 안내서, 손위생 SpeakUp 팸플렛, 안전보장을 위한 수술 브로슈어 및 수술 부위 감염 증재를 위한 포스터 등을 제공하고 있다[12].

의약품관련해서는 약물유해반응을 줄이기 위해 환자 및 가족을 위한 안전한 의약품 사용 지침서, 환자가 왜, 언제, 어디서, 어떻게 약을 복용하는지를 기억할 수 있도록 고안된 ‘나의 약 로그’, 환자안전을 증진시키고, 의료기관 환경에서 투약 오류를 줄이기 위해 환자의 복용 의약품 목록을 환자 및 가족이 작성할 수 있도록 고안된 ‘환자 및 가족을 위한 복용약 리스트’, 환자가 지갑 크기의 의약품 목록을 건강관리 제공자와 공유할 수 있는 ‘지갑형 복용약 리스

트’, 의약품 목록, 환자의 건강상태 및 수술력, 알레르기 정보, 환자가 의사와 약사에게 질문해야 되는 내용이 포함된 ‘의약품 카드’를 제공하고 있다[12].

IHI에서 제시한 ‘Health and safety passport’는 내 손안의 차트로 개인정보(개인정보 및 응급 시 연락처, 주 보호자 및 주치의 연락처), 병력(알레르기, 건강문제, 가족력, 입원력, 예방접종력, 당뇨관련 정보), 보험 및 건강 관리 제공자 정보, 현재 약물, 처방전 없이 구입하는 약과 한약제, 혈압, 콜레스테롤, 체중 및 BMI, 안과 처방 및 정보, 장기 기증, 재해 및 응급 대비, 의사에게 질문할 메모지로 구성되어 있으며, 환자 및 보호자가 의료기관 방문 시 의료진에게 제시함으로써 환자에 대한 정보를 공유할 수 있다[13].

3. Cleveland Clinic

Cleveland Clinic (CC)은 클리블랜드 시내에 위치하며, 1921년 케이스 웨스턴 리저브 의과대학 출신 의사들에 의해 설립된 사립병원이다.

CC는 환자안전을 위해 의사에게 어떤 내용을 질문해야 되는지를 1) 증상 또는 진단, 2) 치료, 3) 수술로 구분하여 제시하였다[14].

증상 또는 질환에 대한 질문은 ① 나의 질병이나 건강 상태는? ② 나의 질병이나 건강 상태가 얼마나 심각합니까? 그리고, 그것이 나의 집과 직장 생활에 어떤 영향을 미칩니까? ③ 나의 질병이나 상태에 대한 단기 및 장기 예후는 어떠한습니까? ④ 나의 질병이나 건강 상태의 원인은 무엇입니까? ⑤ 내 증상을 일으킬 수 있는 질병이나 건강 상태가 두 가지 이상입니까? ⑥ 특정 질병이나 건강 상태에 대한 검사를 받아야합니까? ⑦ 내가 관찰해야되는 증상은 무엇입니까? ⑧ 질병이나 건강 상태를 확인을 위해 어떤 검사를 합니까? 그리고 이 검사는 무엇을 알 수 있습니까? ⑨ 나의 질병이나 상태를 진단하는 데 어떤 검사가 필요합니까? ⑩ 검사는 얼마나 안전하고 정확합니까? ⑪ 검사 결과를 언제 알 수 있습니까? ⑫ 추가적인 검사가 더 필요합니까? ⑬ 추후 방문이 필요합니까? 그렇다면 언제입니까? ⑭ 다른 사람을 감염시키지 않도록 예방 조치를 취해야합니까? ⑮ 질

병이나 상태는 어떻게 치료됩니까? 이다.

치료에 대한 질문은 ① 내 치료법에는 어떤 것들이 있습니까? ② 치료 기간은 얼마나 걸립니까? ③ 치료 비용은 얼마입니까? ④ 나의 질병이나 건강상태에 대한 가장 흔한 치료는 무엇입니까? ⑤ 제 치료의 일반적인 형태와 효과는 무엇입니까? ⑥ 어떤 부작용이 있습니까? ⑦ 치료와 관련된 위험과 이점은 무엇입니까? ⑧ 치료를 받지 않으면 어떻게 됩니까? ⑨ 치료를 지연하면 어떻게 됩니까? ⑩ 치료 중에 피해야 할 것이 있습니까? ⑪ 부작용이 있다면 어떻게 해야 합니까? ⑫ 약이 효과가 있는지 어떻게 알 수 있습니까? ⑬ 약물 복용량을 놓치면 무엇을 해야합니까? ⑭ 제 일이나 생활하는데 지장이 있습니까? ⑮ 단기 및 장기 예후는 무엇입니까? 이다.

수술에 대한 질문은 ① 왜 수술이 필요합니까? ② 어떤 수술 방법을 권하십니까? ③ 이 수술방법은 여러 가지가 있습니까? ④ 수술이외에 다른 대안이 있습니까? ⑤ 수술 비용은 얼마입니까? ⑥ 수술을 받는 것의 이점은 무엇입니까? ⑦ 수술을 받을 때의 위험은 무엇입니까? ⑧ 이 수술을 받지 않으면 어떻게 됩니까? ⑨ 다른 대안은 어디서 얻을 수 있습니까? ⑩ 어떤 종류의 마취가 필요합니까? ⑪ 회복하는데 얼마나 걸립니까? ⑫ 당신의 자격은 무엇입니까? ⑬ 이 수술을 얼마나 경험했습니까? ⑭ 병원 후 입원기간은 어느 정도입니까? 이다.

또한 ‘건강과 안전을 위한 팁 5’를 아래와 같이 제시하였다[15].

Tip #1 당신은 진료과정에 참여하십시오: 진료과정에 참여하려면 ① 치료와 관련된 모든 의사결정에 참여하십시오. ② 특정 치료에 요구되는 당신의 상태를 공유하십시오. ③ 당신이 너무 아프거나 스트레스를 받아 스스로 진료과정에 참여할 수 없다면, 의사를 방문할 때 가족이나 신뢰할 수 있는 친구와 동행하십시오. ④ 당신이 치료 팀의 중심임을 기억하십시오.

Tip #2 Speak up(질문이나 의문사항이 있으면 말하십시오): 당신은 의료진에게 질문할 권리가 있습니다. 필요한 모든 정보를 갖고 있는지 확인하려면 의사를 방문할 때 질문할 내용을 적어 주십시오.

Tip #3 환자 확인: 의료기관 종사자가 당신에게 이름과 생년월일을 물었을 때, 다른 사람과 혼동했다고 생각되면 주저하지 말고 알려주세요.

Tip #4 의료기관 종사자에게 내가 어떤 처치에 대해 동의하기 전에 무엇을 할 것인지에 대한 계획을 말해달라고 요청하십시오: 의료기관 종사자는 환자에게 필요한 검사(시술 및 수술 등) 계획을 사전에 알려주십시오.

Tip #5 의사에게 복용 약 리스트를 보여주고 알레르기에 대해 알려주세요: 이 목록에는 다른 약과 함께 복용하면 위험할 수 있는 비처방 의약품, 민간요법, 약초(차, 비타민, 다이어트 제품) 등이 포함되어야 합니다. 복용 약, 복용 이유, 잠재적 부작용을 파악하고, 의사와 간호사에게 당신의 알레르기와 기타 부작용에 대해 알리고, 새롭게 처방된 약에 대해 질문하십시오.

4. Canadian Patient Safety Institute

Canadian Patient Safety Institute의 환자 및 가족 교육 자료는 일반 국민을 대상으로 웹사이트에 가이드, 도구/자료 게시 및 관련 링크 등을 통해 제공되고 있다

환자를 위한 환자안전 참여 가이드는 주로 환자 안전에 중점을 두고 있지만 참여하는 많은 실무자들은 질 향상, 연구와 교육에도 적용하고 있으며, 이 가이드는 모든 의료분야에서 환자의 참여를 지원하기 위해 고안되었다[16].

‘SHIFT to Safety’는 환자와 가족을 위해 ① 말하고 질문하기 ② 자신의 질병이나 손상에 대해 가능한 공유하기 ③ 위험을 경험했다면 기대하는 것을 말하기 ④ 홈 케어를 안전하게 하기 ⑤ 현명한 의료이용 선택 등 환자안전을 위한 환자 참여 활성화관련 내용으로 구성되어 있다.

마니토바 기관의 ‘환자 옹호 비디오 시리즈’는 환자권리, 환자의 옹호자 선택, 진료 계획과 의사 면담, 약사, 병원 입원 준비, 수술 준비, 낙상 예방 등 8개 비디오로 되어 있다.

‘Questions are the answer’는 환자 및 가족이 의료진에게 올바른 질문을 함으로써 진료과정에 대한 의사결정을 효과적으로 준비하는 데 도움을 주고 있다. 환자 및 가족은

진료 전에 과거·현재·미래의 약 처방, 검사 및 수술 등과 관련된 질문 작성하고, 진료 중 질문, 진료 후 질문, 전반적인 질문 등에 대한 내용이 있어 활용하면 도움이 된다.

5. World Health Organization

WHO는 2006년 환자 안전에서 환자 및 보호자 역할의 중요성을 인식하여, 환자 안전 활동에 환자와 보호자의 참여를 촉진하기 위해 Patients for Patient Safety (PFPS)를 구성하였다. PFPS의 목표는 참여와 권한 부여를 통해 환자, 가족 및 지역 사회의 목소리를 모든 수준의 건강 관리에 통합하는 것이다. 2012년부터 2015년까지의 PFPS 전략은 정보를 제공하기 위해 환자 참여에 대한 인식 제고, 환자 옹호 지원을 위한 리소스 구축, 효과적인 참여를 위한 환자의 역량 강화 및 구축, 권한 부여 및 파트너 관계를 증진시키기 위한 근거 기반 도구 및 증거이다. PFPS는 환자의 자기 치료 결정권, 환자 및 가족의 목소리를 치료에 우선하고, 의료 전문가와 환자, 가족 및 지역사회 간의 파트너십을 지향하고 있으며, 세계보건기구의 환자안전 프로그램(WHO Patient Safety Program) 중 핵심 우선순위에 해당된다. PFPS는 환자 경험을 학습 도구로 사용하며, 환자의 리더십과 모든 영역에서 환자안전 참여를 장려하고 있다[17].

III. 고찰

WHO는 환자안전사건을 예방하기 위해 의과대학에서 적용 가능한 체계적인 환자안전 교육과정 개발과 실행을 권고하였고[18], 미국간호대학협회(American Association of Colleges of Nursing)는 간호대학생 역량강화를 위해서는 환자중심간호, 질향상과 환자안전 등을 포함한 교육과정을 개편하였다[19]. 또한 IOM은 의료진이 질 좋고 안전한 의료를 제공하기에는 충분히 교육되지 않는 현실을 지적하면서 새로운 교육 패러다임을 제시하였다[20]. 환자안전을 예방하기 위해 환자안전교육이 예비 의료인에서부터 시작되어 의료인이 된 후에도 지속되어야 함을 강조하였다.

하지만 치료 과정의 중심에 있는 환자 및 보호자 대상 교육 주제는 환자안전보다는 질환이나 수술 및 예방 등에 대한 자가 관리에 초점을 맞추고 있다[21-24].

또한 의료기관이 ‘Speak up’이나 ‘It’s OK to Ask’과 같은 환자 참여 캠페인을 시작하면서 환자안전사건의 발견 가능성을 높이고 환자안전사건 예방활동에 도움을 주고 있지만[25], 국외와 달리 국내에서 연구뿐만 아니라 국가차원의 캠페인이나 교육이 전무한 상태이다.

국외 기관의 환자안전교육자료 현황에서 제시한 바와 같이 환자중심의 환자안전교육임을 알 수 있고, 국가적 차원에서 환자안전교육자료를 개발하여 제공하고 있음을 알 수 있다.

우리나라는 2015년 환자안전법 제정 이후 환자안전보고 시스템을 구축하는 주력하였고, 환자 및 보호자 대상 환자안전교육은 환자안전종합계획에 따라 2018년부터 연구가 진행되는 초기 단계이다. 환자 및 보호자 대상 환자안전교육의 방향이 국외의 사례처럼 의료기관 종사자가 환자 및 보호자에게 교육을 제공하기보다는 환자 및 보호자가 환자안전에 직접 참여할 수 있는 내용으로 개발되어야 할 것이다.

IV. 결론

환자안전사고의 예방 및 재발 방지를 위해 우리나라는 보건 의료기관, 보건의료인, 환자 및 환자의 보호자의 환자안전활동을 법으로 정하였다. 과거에 의료기관과 전담자에게 국한되었던 것이 환자 및 환자의 보호자로 확대됨을 알 수 있고, 국외 기관 환자안전 교육자료 현황에서도 그 사실을 인지할 수 있다. 국외 기관들은 환자 및 환자 보호자의 눈높이에서 진료 프로세스에서 안전하게 진료를 받을 수 있는 방법들을 제시하였다. 이는 직원 대상 집체 교육에서 환자 및 환자 보호자의 참여로 환자안전 교육의 방향이 전환되었음을 알 수 있다.

국내 환자안전 전담자들은 안전사고 발생을 줄이기 위해 낙상, 환자확인 등을 환자 및 보호자에게 교육을 하지만, 그 효과에 대해서는 제시된 연구는 없다. 또한 환자 및 보

호자가 교육을 받았더라도 의료기관을 옮길 경우, 방문 의료기관의 규정에 따라 다른 내용의 교육을 받게 된다. 이로 인해 환자안전의 연속성이 유지되지 않으면서 교육의 효과가 떨어지게 된다. 국외 기관 현황에서 제시한 바와 같이 국가차원에서 환자 및 보호자를 위한 교육 자료가 보건의료기관, 보건의료인, 환자 및 보호자에게 전달되고 지속적으로 홍보 및 교육이 이루어지고, 환자 및 보호자가 환자안전에 직접 참여할 수 있는 방향으로 진행된다면 환자안전 사건 발생을 줄일 수 있을 것으로 기대한다.

V. 참고문헌

1. Stelfox HT, Palmisani S, Scurlock C, Orav EJ, Bates DW. The "To Err is Human" report and the patient safety literature. *Quality & Safety in Health Care*. 2006;15(3):174-78.
2. Seo JH, Song ES, Choi SE, Woo KS: Patient safety in Korea: Current status and policy issues. Seoul, Korea: Korea Unstitute for Helah and Social Affaris; 2016
3. Ministry of Health and Welfare. Patient Safety Act [Internet]. Korea: [cited 2018 Dec 10]. Available from: <http://www.law.go.kr/LSW/eng/engLsSc.do?menuId=2§ion=lawNm&query=patient+safety&x=0&y=0#liBgcolor1>.
4. Kitson A, Marshall A, Bassett K, Zeitz K. What are the core elements of patient-centred care? A narrative review and synthesis of the literature from health policy, medicine and nursing. *Journal of Advanced Nursing*. 2013;69(1):4-15.
5. An JO, Kim SJ, Park SH, Moon KT, Park EC. The effects of patient education on patient safety: can we change patient perceptions and attitudes?: Lessons from the Armed Forces Capital Hospital in Korea. *International Journal for Quality in Health Care: Journal of the International Society for Quality in Health Care*. 2017;29(3):392-8.
6. Anderson RM, Funnell MM. Patient empowerment: myths and misconceptions. *Patient education and Counseling*. 2010;79(3):277-82.
7. Kolovos P, Kaitelidou D, Lemonidou C, Sachlas A, Zyga S, Sourtzi P. Patient participation in hospital care: nursing staffs' point of view. *International Journal of Nursing Practice*. 2015;21(3):258-68.
8. Chung S, Hwang JI. Patients' experience of participation in hospital care. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2017;23(5):504-14.
9. Agency for Healthcare Research and Quality. Patient & Family Engagement [Internet]. U.S: [cited 2018 Dec 10]. Available from: <https://www.ahrq.gov/professionals/quality-patient-safety/patient-family-engagement>.
10. Institute for Healthcare Improvement. Patient Safety [Internet]. U.S: [cited 2018 Dec 10]. Available from: <http://www.ihl.org/Topics/PatientSafety/Pages/default.aspx>.
11. Institute for Healthcare Improvement. Ask Me 3 [Internet]. U.S: [cited 2018 Dec 10]. Available from: <http://www.ihl.org/resources/Pages/Tools/Ask-Me-3-Good-Questions-for-Your-Good-Health.aspx>.
12. Institute for Healthcare Improvement [Internet]. U.S: [cited 2018 Dec 10]. Available from: <http://www.ihl.org/resources/Pages/Tools/default.aspx>.
13. Institute for Healthcare Improvement. Health and safety passport [Internet]. U.S: [cited 2018 Dec 10]. Available from: <http://www.ihl.org/resources/Pages/Tools/HealthandSafetyPassport.aspx>.
14. Cleveland Clinic. Questions to ask your doctor [Internet]. U.S: [cited 2018 Dec 10]. Available from: <https://my.clevelandclinic.org/patients/information/questions-to-ask-your-doctor>.

15. Cleveland Clinic. Health & safety tips 5 [Internet]. U.S: [cited 2018 Dec 10]. Available from: <https://my.clevelandclinic.org/patients/information/patient-safety>.
16. Canadian Patient Safety Institute. Engaging patients in patient safety - a Canadian guide [Internet]. Canada: [cited 2018 Dec 10]. Available from: <http://www.patientsafetyinstitute.ca/en/toolsResources/Patient-Engagement-in-Patient-Safety-Guide/Pages/default.aspx>.
17. World Health organization. Patients for patient safety [Internet]. Switzerland: [cited 2018 Dec 10]. Available from: https://www.who.int/patientsafety/patients_for_patient/en/.
18. World Health Organization. Patient Safety Curriculum Guide for Medical Schools. Geneva. In.: 2012
19. Cronenwett L, Sherwood G, Barnsteiner J, Disch J, Johnson J, Mitchell P, et al. Quality and safety education for nurses. *Nursing Outlook*. 2007;55(3):122-31.
20. Ann G, Elisa K. Health professions education: A bridge to Quality. Washington, DC: National Academies Press; 2003.
21. Abaraogu UO, Dall PM, Seenan CA. The effect of structured patient education on physical activity in patients with peripheral arterial disease and intermittent claudication: a systematic review. *European Journal of Vascular and Endovascular Surgery*. 2017;54(1):58-68.
22. Choi AR, Greenberg PB. Patient education strategies in cataract surgery: a systematic review. *Journal of Evidence-Based Medicine*. 2018;11(2):71-82.
23. Faury S, Koleck M, Foucaud J, M'Bailara K, Quintard B. Patient education interventions for colorectal cancer patients with stoma: a systematic review. *Patient Education and Counseling*. 2017;100(10):1807-19.
24. Rochfort A, Beirne S, Doran G, Patton P, Gensichen J, Kunnamo I, et al. Does patient self-management education of primary care professionals improve patient outcomes: a systematic review. *BMC Family Practice*. 2018;19(1):163.
25. Waterman AD, Gallagher TH, Garbutt J, Waterman BM, Fraser V, Burroughs TE. Brief report: Hospitalized patients' attitudes about and participation in error prevention. *Journal of General Internal Medicine*. 2006;21(4):367-70.