

# COVID 대비 의사소통 가이드북



본 가이드 북은 의료진 여러분이 정직함, 공감, 동정심을 (지속 가능한 형태로) 지니고 하루하루를 잘 헤쳐나갈 수 있도록 유용한 방법들을 집약해 둔 것입니다.

많은 분들이 첨가, 번역, 자료들을 제공해 주신 것에 감사드립니다. 더 많이 기여해 주시고 피드백을 보내주세요. 여기에서 원문 소개글을 읽어보실 수 있습니다.

## 목차

선별하기 대상자가 감염이 되었을 까봐 걱정하고 있을 때 .....	4
선호 대상자가 입원을 거부할 때 .....	4
분류하기 의료진이 환자가 어디로 가야할 지 결정할 때 .....	5
입원 대상자가 입원이나 중환자실 치료가 필요할 때 .....	5
상담하기 적극적인 대처가 필요하거나 감정이 고조되었을 때 .....	6
결정하기 상황이 좋지 않을 때, 치료의 목표, 코드 상태 .....	6
자원 할당하기 한정된 자원으로 인해 선택을 하고 할당까지 해야할 때 .....	7
알리기 누군가에게 전화로 알려야 할 때 .....	8
예측하기 어떤 일이 일어날지 걱정이 될 때 .....	8
애도하기 당신이 누군가를 잃었을 때 .....	9
사전 계획 위기 상황 대처를 위한 대화 지침 .....	10
한정된 자원 위기 상황 시의 대화 지침 .....	11
가족과의 마지막 통화 가족과 통화를 위한 대화 지침 .....	12



### 누구에게?

전 세계에 있는 의료인들에게: 현재는 이례적인 상황이며 그 어떤 지침도 없습니다. 우리는 전혀 예상하지 못했던 혹은 원치 않았던 대화들과 마주하고 있습니다.

### 왜?

시애틀에서, COVID-19 는 현실로 다가왔습니다. 우리는 환자들을 잃었고, 그들 모두가 노인은 아니었습니다. 우리의 동료도 기관 삼관을 했습니다. 나라 전역에서, COVID-19 의 급증에 대한 우려와 연락을 받고 있습니다. 우리는 우리의 직업적인 의무로 인해 집에 있는 가족들이 위험에 처할 수 있다는 것을 알고 있습니다. 더 나아가, 현재의 상황이 커다란 해일처럼 몰려들 수도 있습니다. 마치 이탈리아에서 일어나고 있는 것처럼요. 이는 무시할 수 있는 것이나 퇴근하면 잊혀질 수 있는 것이 아닙니다.

하지만 이러한 사태를 다른 측면으로 바라볼 수도 있습니다. 우리는 이 일에 본격적으로 착수하였고 사람들은 예상하지 못했던 아름다운 방식들로 다른 이들을 지지하며 앞으로 나아가고 있습니다. 우리는 함께함으로써 더욱 커질 수 있고, 공감, 동정심, 온전한 봉사심을 통해 이를 헤쳐나갈 수 있습니다.

## 가이드북 활용법

본 가이드북은 COVID 에 관한 집약적인 조언들을 담고 있습니다. 여러분들이 바쁘다는 것을 알고 있기 때문에 기존에 있던 통상적인 교육 자료들은 삭제하였습니다. 만약 더 많은 정보를 원하신다면, [vitaltalk.org](http://vitaltalk.org) 에서 기본적인 의사소통법 fundamental communication skills, 가족집담회 family conferences, 돌봄 목표 goals of care 에 대한 대화 지침과 영상들을 확인할 수 있습니다.

대유행이 진행됨에 따라, 해당 지역의 발생 건수에 따라, 의료원, 병원, 기관 들은 '일반적'상황 (일반적인 치료 상황), '긴급'상황 (평상시와 비슷한 수준으로 치료를 하고 있지만 자원이 한계에 다다른 상황), 또는 '위기'상황 (수요가 공급을 앞선 상황)으로 분류될 것입니다. 가이드북에 있는 대부분의 조언은 일반적 상황 또는 긴급상황에 적절한 것입니다. 만약 근무 중인 곳이 위기상황으로 진입한다면, 중증도 분류가 더욱 혹독해지고 선택은 제한되는 등, 의료가 행해지는 방법이 급격히 변화될 것입니다. 본 문서 또한 추후에 위기단계를 위한 것으로 변모할 것입니다. **위기상황 관련 조언에는  표시가 되어있으니 소속기관의 위기 시에 활용하시기 바랍니다.** 그리고 비록 위기상황일지라도, 우리는 여전히 모두에게 공감과 존중을 표할 수 있다는 것을 기억하시기 바랍니다.

이 문서에 제시된 일부 의사소통 조언들은 환자나 가족, 보호자에게 자원을 배분하는 방법을 설명하고 있습니다. 하지만, 자원 배분의 결정들-어떤 기준이 사용되는지 혹은 어떻게 범위를 설정하는지와 같은-은 국가나 지역처럼 다른 수준에서 이루어진다는 것을 기억하십시오. 할당 및 배분에 관한 결정은 환자 옆에서 이루어져서는 안됩니다. 이 조언들에서는, 할당 및 배분과 관련된 복잡한 논의는 제외하였으며 윤리학자 보다는 대중을 위한 언어를 사용하였습니다.

### 무엇을?

이러한 신념에 따라, 저희는 COVID-19 와 관련된 어려운 대화주제들을 어떻게 이야기 할 지에 대한 실용적 조언을 제공하기 위해 여러가지 정보들을 모아 작은 가이드북을 제작하였습니다. 의사소통에 대한 20 여년간의 연구 및 교육 경험을 바탕으로, 우리의 네트워크를 통해 관련 정보들을 모았고, 그것들을 최고의 임상 전문가들의 조언들과 연결시켰습니다. 만약 우리의 활동을 알고 계신 분들이라면, 몇 가지의 친숙한 주제와 더불어 새로운 주제들도 만나시게 될 것입니다. 비록 아직 완벽하지는 않지만, 이제부터가 시작입니다.



### 어떻게?

본 가이드북은 무료로 제공되고 있습니다. 개선점이 있다면 이메일을 보내주시고, 더불어 많은 곳에 공유해주세요. 또한 여러분의 개별적인 병원, 기관, 시스템에 맞게 링크를 변경해도 됩니다. 그리고 나서 가이드북이 개선되도록 도와주십시오. 저희가 놓친 부분이나 알맞지 않은 부분, 시행하다가 막히신 부분이 있다면 알려주세요. 여러분이 주신 의견을 수렴하여 더 나은 버전의 가이드북으로 개선하겠습니다.

### 여러분도 도울 수 있습니다

동료들에게 이 가이드북을 보여주세요. 실시간으로 피드백을 통합할 수 있도록 편집에 참여해주세요. 이 문서를 다른 언어로 번역해주세요. 상황이 얼마나 악화될 지에 대한 걱정을 퍼트리기보다는 당신이 원하는 바로 그 긍정적인 변화가 되어주세요. [tonyback@uw.edu](mailto:tonyback@uw.edu) 또는 [info@vitaltalk.org](mailto:info@vitaltalk.org) 를 통해 저희에게 연락하실 수 있습니다.

### VitalTalk 에 대해

VitalTalk 는 중증질환자를 돌보는 의료인들의 의사소통 기술을 개발하는 비영리 사회적 스타트업입니다. 본 콘텐츠는 IOS 와 안드로이드에서 [VitalTalk Tips app](#) 을 통해 무료로 만나보실 수 있습니다.

여러분 모두가 안전하시길 바랍니다. 전세계가 여러분의 전문성, 친절, 열망, 힘을 필요로 하고 있습니다. 가이드북을 통해서나마 여러분을 만나 뵈게 되어 기쁩니다.

---

# 선별하기

## 대상자가 감염을 걱정하고 있을 때

---

### 환자/보호자

왜 모든 사람을 검사하지 않죠?

검사가 왜 이렇게 오래 걸리나요?

(티비에 나온) 농구선수들은 어떻게  
검사를 받을 수 있었죠?

### 의료진

**저희도 상황이 더 나았으면 좋겠지만**, 지금 검사 키트가 충분하지 않습니다.

검사실에서는 할 수 있는 최선을 다하고 있습니다. **기다리기 힘든 거 이해합니다.**

불공평하게 느껴질 수 있다는 것 이해합니다. 자세히는 모르겠지만 제가 알려드릴 수 있는 것은 그때는 지금과는 다른 상황이었다는 것입니다. **일주일 전에 저희가 했던 것을 지금은 하고 있지 않을 만큼 상황은 너무 빨리 변하고 있습니다.**

---

# 선호

## 대상자가 입원을 거부할 때

---

이 신종 바이러스가 걱정돼요. 제가  
어떻게 해야 하나요?

코로나가 아니어도 제 상태가 좋지  
않다는 걸 느끼고 있어요.  
요양원/(혹은) 집에서 여생을 보내고  
싶어요.

[장기 요양시설이나 집에서] 저는  
기계에 의존해서 연명하는  
식물인간처럼 생을 마감하고 싶지는  
않아요.

제가 이분의 대리인/건강관리인  
입니다. 현재 상태가 좋지 않아서  
코로나를 이겨내지 못할 수도  
있습니다. 이 분을 병원으로  
모셔가야만 하나요?

**걱정되는 것이 당연합니다. 다음과 같이 하시면 됩니다.** 다른 사람과 접촉하지 않도록 하세요- 일명 사회적 거리두기라고 하죠. **그 다음에는 위중한 상황에 당신을 대신해서 의사 선생님께 말해줄 수 있는 당시에 대해 잘 아는 사람을 선택하세요.** 그 사람이 당신의 대리인입니다. 마지막으로, 환자분이 기계에 의존한 채로 병원에서 생을 마감하고 싶지는 않다고 생각하신다면, 환자분의 뜻을 대리인에게 확실하게 말해 두세요.

저한테 말씀해 주셔서 감사합니다. **만약에 저희가 환자분께서 코로나 바이러스에 걸린 것 같다고 생각해도 병원에는 입원하지 않으시겠다고 말씀하시는 것 같은데** 제가 맞게 이해 했나요?

환자분의 의견을 존중합니다. 제가 한가지 말씀을 드리자면, 우선 저희는 환자분을 돌보는 것을 계속 할 것입니다. 최선의 경우는 환자분께서 그 바이러스에 걸리지 않는 거예요. 최악의 경우는 저희의 주의에도 불구하고 코로나에 걸리시는 것인데, 만약 그렇게 된다면 저희와 함께 하시는 동안 편안하 실 수 있도록 최선을 다하겠습니다.

환자를 대신하여 말씀해주셔서 많은 도움이 됩니다. 감사합니다. 만약 환자분의 상태가 더 나빠지신다면, 호스피스나 완화의료팀이 환자 분이 계시는 곳으로 가서 볼 수 있도록 마련할 수 있습니다. 저희는 최선을 바라지만 최악에 대해서도 대비할 수 있습니다.

# 분류하기

## 의료진이 환자가 어디로 갈지 결정할 때

### 환자/보호자

그냥 병원에 가면 안되나요?

### 의료진

환자분의 안전이 최우선입니다. 그래서 환자 분들이 어떻게 병원에 들어오시게 되는지를 체계화하려고 하니 온라인으로 설문지에 응답해주세요. **그러면 환자분 뿐 아니라 다른 분들도 빠른 진행을 할 수 있습니다.**

왜 저를 병원에 못 가게 하시는 거죠?

**환자분께서는 걱정이 되고 최고의 치료를 받길 원하실 것 같아요.** 하지만 현재로서는, 병원이 정말 필요하지 않는 이상은 위험한 곳이 되어버렸습니다. 환자분께서 하실 수 있는 가장 안전한 방법은 \_\_\_\_\_입니다

# 입원

## 대상자에게 입원이나 중환자실 치료가 필요할 때

이게 제가 코로나에 걸렸다는 뜻인가요?

저희도 코에 면봉을 넣는 검사를 해봐야 하고, 결과는 내일까지 알 수 있을 것입니다. **검사 결과를 기다리는 동안 스트레스를 받는 것은 정상이니, 삶의 균형을 유지하는 데에 도움이 되는 것들을 하도록 하세요.**

얼마나 안 좋은 건가요?

지금 검사 결과들로 보서는, 병원에 계셔야 할 정도로 심각한 상태입니다. **더 자세한 것은 내일 검사결과가 나와봐야 하는데, 결과가 나오면 알려드리겠습니다.**

저희 할아버지께서 (입원하시면) 괜찮으실까요?

**무서우시다는 것 이해합니다.** 제가 말씀드릴 수 있는 것은, 할아버지께서 90 세 이시고, 다른 기저 질환도 있기 때문에 **입원하지 않으시면 힘들어질 확률이 높다는 것입니다.** 솔직히, 지금은 확실하게 말씀드리기에는 너무 이릅니다.

아무도 방문안을 올 수 없다고 말씀하시는 건가요?

**아무도 못 만나시는 게 힘드실 거라는 것 압니다.** 코로나 바이러스의 확산 위험이 너무 커서, 송구 하지만 방문객을 제한할 수밖에 없습니다. **그 분들이 병원에 오시면 더 큰 위험에 노출될 수 있습니다.** 저도 이런 상황이 아니었으면 좋겠어요. 직접 면회 오시는 것과 같을 수는 없겠지만, 전화를 이용하실 수는 있습니다.

어떻게 방문안도 못 하게 할 수 있나요?

죄송하지만 바이러스 전파 위험이 너무 크다 보니 부득이하게 방문객을 제한하고 있습니다. 대신에 전자기기를 통한 연락을 도와드릴 수 있습니다. **저도 방문안이 얼마나 중요한지 알고 들여보내 드리고 싶지만, 안타깝게도 지금은 불가능합니다.**

---

# 상담하기

## 적극적인 대처가 필요하거나 감정이 고조되었을 때

---

### 환자/보호자

저 무서워요.

희망이 필요해요.

당신들은 무능해!

당신 상사와 얘기하고 싶군요.

작별인사를 해줘야 할까요?

### 의료진

지금은 너무 힘든 상황이에요. 누구나 무서울 거예요. 저에게 조금 더 말씀해주세요?

어떤 것을 원하시는지 말씀해주세요. 더 잘 이해하고 싶습니다.

왜 만족하지 못하셨는지 이해합니다. 그것들을 개선하기 위해서 제가 할 수 있는 것은 기꺼이 하고 싶은데요, 어떻게 도와드리면 좋을까요?

기분이 나쁘셨던 것 같네요. 제 상사에게 가능한 한 빨리 와달라고 하겠습니다. 하지만 (상사 분이) 지금 여러가지 해결할 일이 많다는 것 양해 부탁드립니다.

그렇게 되지 않기를 바라지만, 시간이 생각보다 짧을 수도 있어서 걱정이 되기는 합니다. 무엇이 가장 마음에 걸리세요?

---

# 결정하기

## 상황이 좋지 않을 때, 치료의 목표, 코드 상태

---

할 수 있는 것은 다 하고 싶어요.  
저 살고 싶어요.

제 배우자가 이런 것을 원하지는  
않았을 것 같아요.

저는 기계에 의존하며 살거나,  
식물인간이 되기는 싫어요.

내 배우자가 뭘 원했는지 잘  
모르겠어요. 우리는 이런 것에 대해  
한번도 얘기를 나눴본 적이 없어요

저희가 할 수 있는 모든 것을 하고 있습니다. 하지만 힘든 상황이에요. 제가 환자  
분에 대해 더 잘 알 수 있도록 우리 잠시 한 발짝 물러나 볼까요? **제가 환자분을 더  
잘 돌보기 위해 환자분의 무엇을 알면 좋을까요?**

그렇다면, 잠깐 멈추고 [아내/남편]분이 무엇을 원하셨을 지 얘기해볼까요?  
[아내/남편]분께서 살면서 가장 중요하게 여기셨던 것에 대해서 말씀해 주실 수  
있나요? **환자 분의 삶에서 가장 의미 있는 것이나, 삶에 의미를 주는 것이  
무엇이었나요?**

감사합니다. 환자 분이 그러시다는 것을 제가 아는 것은 아주 중요합니다. **어떤  
의미인지 더 자세히 말씀해주시겠어요?**

많은 분들이 같은 상황을 겪고 있습니다. 정말 힘든 상황이죠. 솔직히, 지금 환자분의  
전반적인 컨디션을 봤을 때, 만약 인공호흡기나 심폐소생술을 하게 되면, 버티시지  
못할 겁니다. 가능성이 상당히 희박합니다. **제가 드릴 수 있는 조언은, 환자분께 남은  
시간이 많지 않다는 걸 받아들이고, 편안하게 가실 수 있도록 해드리는 것입니다.  
듣기가 힘들실 것 같은데, 어떻게 생각하세요?**

---

# 자원 할당 하기

## 한정된 자원으로 인해 선택을 하고 할당까지 해야 할 때

### 환자/보호자

왜 저희 90 세 할머니는 중환자실에 입원하실 수가 없나요?

저는 중환자실에서 갈 수 없는 건가요?

저희 할머니는 중환자실 치료가 필요해요! 안 그러면 돌아가실 거예요!

지금 환자가 나이가 많다고 차별하시는 건가요?

저희 피부색이 다르다고 저희를 차별 하시네요.

배급하는 것처럼 들리네요.

당신이 신입니까? 그럴 수는 없습니다.

다른 곳에서 인공호흡기를 15 개 더 가져오실 수 없나요?

환자의 목숨이 인공호흡기에 달려있는데 어떻게 그냥 떼어버릴 수가 있습니까?

### 의료진

지금은 특수한 상황입니다. 저희는 모든 분들께 공평하게 자원을 사용하기 위해 노력하고 있습니다. 지금 할머니의 상태는 현재 중환자실 입실 기준에 부합하지 않으세요. 저도 상황이 달랐으면 좋겠습니다. 

환자분의 상태는 현재 중환자실 입실 기준에 부합하지 않습니다. 모든 사람들에게 공평하게 자원들을 사용하기 위해 병원은 지금 중환자실에 특별한 기준을 적용하고 있습니다. 1 년 전이었다면 저희도 다른 결정을 내렸을 지도 모르지만, 지금은 특수한 시기입니다. 저도 자원들이 더 많았으면 좋겠습니다. 

현재 두려운 상황이란 것 이해하며, 저도 환자분이 걱정됩니다. 이 바이러스가 너무 치명적이라 만약 할머니를 중환자실로 옮길 수 있다고 해도 견뎌낼 수 있을지 모르겠습니다. 그래서 할머니께서 돌아가실 수 있다는 것을 염두에 두고 준비를 해야합니다. 저희가 할 수 있는 모든 것을 다 하겠습니다. 

그렇게 생각하실 수 있다는 것 압니다. 하지만, 저희는 차별하는 것이 아닙니다. 저희는 이런 상황에 대비하기 위해 지역사회에서 개발한 지침을 사용하고 있습니다. 이 지침은 모든 장점과 단점을 고려하기 위해 몇 년에 걸쳐 전문 의료진들, 윤리학자, 일반인들의 참여 하에 만들어졌습니다. 환자분이 많이 걱정되시는군요. 

단지 당신이 누구인지 라는 것 때문에 과거에 병원에서 부정적인 경험을 하셨던 것 같네요. 그것은 공정하지 않다고 생각하고, 상황이 달라졌으면 합니다. 현재 의료 자원이 너무 부족해서 우리 지역사회 사람들에게 의해 만들어진 지침들을 따르고 있는데, 공정함의 유지를 위해서 개발에는 유색인종도 참여하였습니다. 저 또한 사람들이 피부색에 따라 달리 대우 받는 것을 원치 않습니다. 

저희는 자원을 최선의 방법으로 배분하고자 노력하고 있습니다. 병원의 모든 분들을 위해 우리가 더 많이 가지고 있었으면 좋겠어요. 

죄송합니다. 그런 기분을 느끼시게 만들려고 한 것은 아니었습니다. 도시 전역의 모든 병원이 모두에게 자원을 공평하게 사용하기 위해 협력하고 있지만 자원이 충분하지 않습니다. 저도 자원이 더 많았으면 좋겠어요. 저희도 모두 최선을 다하고 있다는 것을 알려주셨으면 좋겠어요. 

지금 이미 병원은 수용 한계를 넘어서서 운영되고 있습니다. 이런 말을 들으시는 것이 실망스러운 실 줄은 압니다만 하루 아침에 우리의 수용능력을 그렇게 늘리는 것은 불가능합니다. 

저희가 할 수 있는 최선을 다했음에도 불구하고 환자분의 상태가 나빠져서 유감스럽게 생각합니다. 지금은 특수한 시점이기 때문에, 저희는 모두에게 적용할 수 있는 특별한 지침을 따르고 있습니다. 상태가 호전되지 않는 환자분들께 집중치료를 제공할 수

없습니다. 다시 말해, 우리는 환자분이 임종하실 것이라는 것을 받아들이고 인공호흡기를 떼어야 한다는 것입니다. 저도 상황이 달랐으면 좋겠습니다. 

## 알리기

### 누군가에게 전화로 알려야 할 때

네, 제가 딸입니다. 가려면 5 시간 정도 걸려요.

보호자분께 드릴 중요한 말이 있습니다. 지금 통화 가능하신가요?

무슨 일이신가요? 무슨 일이 생겼나요?

아버님 때문에 연락 드렸습니다. 아버님께서 코로나로 인해 조금 전에 돌아가셨습니다.

[우는 소리]

정말 유감입니다. [침묵] [만약 무언가 말해주어야 할 것 같다면: 천천히 추스리세요. 기다리겠습니다.]

이런 일이 생길 거라는 건 알았지만 이렇게 빨리 일어날 줄은 몰랐어요.

얼마나 충격 받으셨어요. 너무 슬픈 일이죠. [침묵] [말을 다시 이을 때까지 기다려준다.]

## 예측하기

### 어떤 일이 일어날지 걱정이 될 때

#### 걱정되는 것

저 환자 아들이 엄청 화날 텐데

이 사랑스러운 할머니가 중환자실에 입원하실 수 없고, 돌아가실 거라는 걸 어떻게 말해야 할지 모르겠다.

감염된 사람들 곁에서 하루 종일 일하다 보니 나에게 가장 소중한 사람에게 이것을 옮길 수도 있다는 생각에 걱정된다.

번 아웃(소진)되어서 감정이 메마르게 될까 봐 두렵다.

#### 할 수 있는 것

방에 들어가기 전, 심호흡을 한다. **무엇 때문에 화가 났을까?** 사랑, 책임, 두려움?

**당신이 할 수 있는 것을 기억하라:** 그녀의 걱정을 들어줄 수 있고, 현재 어떤 상황인지 설명해줄 수 있고, 죽음을 준비하도록 할 수 있고, 함께 있어줄 수 있습니다. 이것들이 바로 선물입니다.

그들에게 당신이 걱정하고 있는 것을 말하세요. 무엇이 최선일 지 그들과 같이 결정할 수 있습니다. 간단한 답은 없습니다. **하지만 걱정은 함께 나눌 때 견디기 더 쉬워집니다.**

매일 누군가와 연결되고, 무언가를 나누고, 즐기는 잠깐의 시간을 만들 수 있을까요? **폭풍 한가운데에서도 작은 평화를 찾을 수 있을 것입니다.**

### 걱정되는 것

내가 너무 힘들고 지쳐서 내 환자들에게 최선을 다할 수 없게 될까봐 걱정된다.

### 할 수 있는 것

아주 잠깐이라도 당신 스스로의 상태를 점검해보세요. 만약 한쪽이 사라지고 다른 쪽이 강하게 느껴진다면, 당신은 어디에 있나요? **당신이 어떤 상태이던지 간에, 이러한 감정들은 인간의 상태와 떼어낼 수 없는 것이라는 것을 기억하세요.** 그런 감정들을 받아들이고, 밀어내려 하지 말고, 당신이 필요로 하는 것을 결정하세요.

---

## 애도하기

### 당신이 누군가를 잃었을 때

---

#### 드는 생각

그 사람을 살렸어야 했는데

세상에, 우리에게 적절한 기구들이 없다는 것을/ 저 사람이 나에게 못되게 군 것을/ 내가 하는 모든 것이 허사가 된 것을 믿을 수 없어

#### 할 수 있는 것

생각해보기: 나는 지금 좋은 친구에게 말할 법한 방법으로 나 자신에게 이야기 하고 있는가? 한 발짝 물러나서 그냥 감정만 느낄 수 있는가? 아마도 그것은 슬픔, 좌절, 혹은 피로함 들일 것입니다. 이런 감정들은 정상입니다. 그리고 지금은 현저히 비정상적인 시기입니다.

생각해보기: 모든 것이 나를 괴롭히게 놔두고 있지는 않은가? 이런 모든 분석들이 알고 보면 이것이 얼마나 슬픈지, 얼마나 내가 무력감을 느끼는지, 얼마나 우리의 노력이 보잘것없어 보이는 지처럼, 사실은 다른 것들에 관한 것 아닌가요? 이러한 상황에서는, 충분히 그런 생각이 들 수 있습니다. 하지만 그 감정들이 우리 자신을 잠식하게 두어서는 안됩니다. 그런 감정들을 알아차리고, 느끼고, 공유하세요.

그리고 스스로에게 물어보세요: 다음 단계로 넘어가도 내가 덜 반응하면서 더 나은 균형을 잡을 수 있을까?

# 위기상황 시 대처를 위한 대화 지침

## 사전 대책

### 비상상황에서의 사전 대책 마련 : “CALMER”

의료시설에 있는 환자의 COVID 감염이 시작되는 상황에서 선호 또는 목표에 관해 대화한다.

#### C ——Check In (확인)

- “어떻게 지내고 계셨어요?” (그들의 감정을 파악하기)

#### A ——Ask About COVID (코로나 19 에 관해 질문)

- “코로나와 현재 환자분의 상황에 대해서 어떻게 생각하세요?”
- (그냥 듣기)

#### L ——Lay Out Issues (이슈 꺼내기)

- “저희가 준비해야 할 것들이 있어요.” / “코로나에 대해 말씀하셨는데, 저도 동의합니다.”
- “코로나에 걸렸다면/ 만약 코로나가 너무 악화된다면, 저희가 알아두어야 할 것이 있을까요?”

#### M ——Motivate Them To Choose A Proxy And Talk About What Matters

(대리인을 지정하고 중요한 문제에 대해 이야기를 나눌 수 있도록 동기부여)

- “만약 상황이 나빠지면, 지금 말씀하시는 것들이 환자분의 가족이나 사랑하는 이들에게 도움이 될 겁니다.”
- “어떤 분이 보호자이신가요? 환자분이 직접 말씀하실 수 없는 상황이 생겼을 때에 의사 결정을 도와주실 분이 누구신가요? 또 다른 사람은요?” (2 명의 대리인을 정하는 것이 가장 좋습니다)
- “지금은 다소 특수한 상황입니다. 이런 상황에서 환자분에게는 무엇이 가장 중요하나요? (인생의 한 부분에 관한 것? 치료에 관한 것?)”
- 추천하기 – 그들이 들을 수 있다면. “제가 지금까지 들은 것들을 토대로, 저는 [이것]을 추천드립니다. 어떻게 생각하세요?”

#### E ——Expect Emotion (감정 예상)

- 어느 상황에서나 감정적인 반응이 나올 수 있다는 것을 염두에 두고 – 그 감정을 알아주기
- “생각하기 어려우신 일일 수 있습니다.”

#### R ——Record The Discussion (대화 기록)

- 간단한 메모일지라도 결정사항을 문서화 해두면 동료와 환자에게 도움이 될 것입니다.
- “말씀하신 내용을 기록해 두겠습니다. 매우 도움이 되었어요, 감사합니다.”

# 위기상황 시 대처를 위한 대화 지침

## 한정된 자원

### 위기상황에만 : “SHARE”

자원 할당에 대해 이야기한다. (예. 배분)

#### S — Show the guideline (지침을 보여주기)

- “이것이 저희 기관 / 시스템 / 지역에서 이런 상태의 환자분들을 위해 하고있는 것입니다.”
- (그 환자에게 직접적으로 관련 있는 부분부터 시작)

#### H — Headline What It Means For The Patient’s Care (그 환자의 치료에서 의미하는 바를 강조)

- “그래서 환자분의 경우, 이것은 환자분 기분이 더 나아지고 병을 이겨낼 수 있도록 저희가 할 수 있는 모든 것을 하겠다는 의미입니다. 저희가 해드릴 수 없는 것은 중환자실로 전실하는 것이나 심장이 멈춘 경우 심폐소생술을 하는 것 입니다.”
- (“할” 것에 대해 먼저 말한 뒤, 하지 않을 것을 이야기 한다)

#### A — Affirm The Care You Will Provide (제공할 돌봄에 대해 확실히 이야기 하기)

- “저희는 [치료 계획]을 할 것입니다. 환자분께서 쾌유 하시길 바랍니다.”

#### R — Respond To Emotion (감정에 반응하기)

- “걱정이 많아 보이시네요.”

#### E — Emphasize That The Same Rules Apply To Everyone (지침이 모두에게 적용됨을 강조)

- “저희는 이 방침을 병원 / 시스템 / 기관에 있는 모든 환자에게 동일하게 적용하고 있습니다. 환자분만 치료에서 배제하는 것이 아닙니다.”

---

이 의사소통 지침은 기관이 위기 방침의 사용이나 환자 급증을 표명했을 때만 사용합니다. 위기 상황이나 환자 급증이 종료되면, 본 지침은 더 이상 사용하지 않습니다.

---

# 위기상황 시 대처를 위한 대화지침

## 가족과의 마지막 통화



### 환자의 가족에게 이야기해야 할 때 : “LOVE”

임종을 앞둔 대상자에게 작별인사를 하기 위해 음성 또는 영상통화를 이용 시.

#### L — Lead The Way Forward (대화를 이끌어나가기)

- “저는 환자분을 담당하고 있는 [직업], [이름]입니다.”
- “대부분의 사람들에게 이것은 힘든 상황입니다.”
- “원하신다면 제가 과정의 진행을 도와드리겠습니다.”

#### O — Offer The Four Things That Matter To Most People (많은 사람들에게 중요한 4 가지를 제안)

- “자, 우리는 이 순간을 특별한 시간으로 만들 수 있는 기회가 있습니다.”
- “전하고 싶으실 것 같은 5 가지 말이 있습니다. 이 중에서 가족 분의 상황에 적절한 것만 사용하시면 됩니다.”
  1. 나를 용서해 주세요
  2. 당신을 용서합니다
  3. 고마워요
  4. 사랑해요
  5. 잘 가요
- “이 중에 하고 싶은 말이 있나요?”

#### V — Validate What They Want To Say (그들이 하고 싶어하는 말을 지지하기)

- “정말 아름다운 말이네요.”
- “만약 제 [딸이] 저에게 그렇게 말해줬다면, 제가 가치 있다 느껴지고 정말 감동받았을 것 같아요.”
- “비록 환자분이 대답은 못하시더라도 들으실 수는 있을 거예요.”
- “계속하세요. 천천히 시간을 가지고 한번에 하나씩 이야기 하세요.”

#### E — Expect Emotion (감정 예상하기)

- “환자 분이 당신께 아주 소중한 존재였나 보군요.”
- “전화 끊지 말고 잠시만 기다려 주시겠어요? 그냥 보호자 분이 괜찮으신지 확인하고 싶어요.”

## 의견 및 피드백

여러분의 기여에 감사드립니다. 특히 문서 수정과 아이디어에 기여해주신 것은 아주 큰 도움이 되었고 대부분의 내용이 여기에 반영되었습니다. 만약 내주신 제안이 반영되지 않았다면, [tonyback@uw.edu](mailto:tonyback@uw.edu) 로 이메일을 남겨 주십시오. 본 지침은의료진들을 위해 온전히 비영리적으로 만들어졌습니다. 그러므로 몇몇 제안들은 대면 혹은 화상 코스로 진행되는 저희의 교육과 약간 다를 수도 있습니다.

## 번역

**주번역 및 편집** - 김수정 교수. 가톨릭대학교 간호대학, 호스피스 연구소 ([kimsu@catholic.ac.kr](mailto:kimsu@catholic.ac.kr))

**번역** - 송세연. 가톨릭대학교 간호대학

최린. 가톨릭대학교 간호대학

## Thank You

Alaa Albashayreh, MSN, RN

Patrick Archimbault MD

Bob Arnold MD

Darren Beachy MTS

Yvan Beaussant MD

Brynn Bowman MPA

Colleen Christmas MD

Randy Curtis MD MPH

James Fausto MD

Lyle Fettig MD

Jonathan Fischer MD

Michael Fratkin MD

Christina Gerlach MD

Marian Grant DNP

Margaret Isaac MD

Josh Lakin MD

Elke Lowenkopf MD

Joanne Lynn MD

Nick Mark MD

Diane Meier MD

Susan Merel MD

Tona McGuire PhD

Kathryn Pollak PhD

James Tulsy MD

Tali Sahar MD

Vicki Sakata MD

The John A. Hartford Foundation

Cambia Health Foundation