

QELCA를 통한 호스피스 성장 프로젝트, 그로잉 호스피스 (Growing Hospice)

대구보훈병원 호스피스완화의료센터
코디네이터 한승희

목차

[Contents]

1. 사업의 필요성 및 추진 계획

1-1 QELCA란?

1-2 QELCA 의 연속적 운영의 필요성 및 목적

1-3 QELCA 진행과정

1-4 자체 QELCA 운영

2. 사업 추진 내용

2-1 업무 다이어트

2-2 자원봉사자 관리

2-3 소진관리

2-4 환자 중심 돌봄

3. 사업 추진 결과

3-1 호스피스완화의료병동 인력 현황

3-2 신규 프로그램 개발

3-3 돌봄 프로그램 통계

4. 향후 계획

1. 사업의 필요성 및 추진 계획

1-1. QELCA(Quality End of Life Care for All)란?

- 영국 St. Christopher's Hospice 개발
- 말기 환자를 돌보는 모든 환경에서 말기 돌봄을 체계화 할 수 있도록 개발한 팀 단위 교육 과정
- 5일 프로그램(팀 토의 및 실습)+ 실천 학습(월1회, 6개월 진행)으로 구성
- 참가자는 행동을 변화시켜야 하는 필요성을 인지하고 스스로 변화의 리더이자 관리자임을 인지하며 학습하고, 팀으로서 동료의 지원을 받아 업무를 완수하는 것에 중점을 둠

1-2. QELCA의 연속적 운영의 필요성 및 목적

팀원 스스로의 역량을 강화하고 팀원들간의 주기적인 소통의 기회를 제공하여
호스피스완화의료의 질적 향상 도모

1-3. QELCA 진행 과정

➤ 팀원 구성

트레이너 2인(호스피스완화의료센터장, 코디네이터)

참가자 4인(전담의, 병동 과장, 가정전담간호사, 사회복지사)

➤ 5일 프로그램 (2019. 8. 7~ 8. 21)

실습: 갈바리 의원, 대전성모병원

➤ 실천학습 (2019. 9 ~ 2020. 2)

월 1회, 6차 시행

5일 프로그램 (팀 토의 및 실습)

제 1일 (8/7)	제 2일 (8/9)	제 3일 (8/14)	제 4일 (8/21)
오전 08:30 <u>환영, icebreaking</u> 실현 학습 목적/개요를 포함한 프로그램의 개요 규칙 정하기 09.30 <u>말기 돌봄 향상을 위한 국내외 제도, 주요 관련 통계 및 문화적 이슈 소개</u> 11.00 <u>기관 목표</u> - 왜 우리 기관이 이 교육에 투자했는가? - 개인적 성장에 이어 그룹내 토의, 피드백 12.00 점심식사 13.00 <u>개인 목표</u> - 내가 이 경험을 통해 얻고자 하는 것은 무엇인가? - 개인적 성장에 이어 그룹내 토의, 피드백 - 학습 요구를 충족시키는 방법에 대한 토의 15.00 휴식 15.15 <u>만약 내가 죽는다면 무엇을 원할까?</u> 16.00 완화의료/말기 돌봄의 원칙 17.30 종료	실습 장소- 강릉 갈바리의원 시간- 09:00~14:00 14.30 <u>실습 경험에 대한 성찰</u> (목적/경험한 것 - 이에 대한 이해/성찰) 기관별 프로그램 : 학습 요구에 따른 프로그램, 예) 의사소통, 다학제 접근, 증상 관리 18.30 종료	실습 장소- 대전성모병원 시간- 09:00~14:00	08.30 실습 <u>경험 성찰</u> 09.30 기관별 프로그램 11.30 휴식 11.45 <u>자신을 돌보고, 서로를 돌보는 것</u> - 탄력적으로 돌봄을 유지하는 방법 12.00 점심식사 13.00 <u>학습에 대한 성찰 ('내가 배운 3가지')</u> 15.00 휴식 15.15 <u>자기 자신, 팀 및 조직의 변화에 대한 우선순위</u> 목표: "SMART" 목표를 구성하는 - 특정, 측정 가능한, 달성 가능한, 현실적인, 적절한 - 행동 전략 설계 17.30 종료

5일 프로그램 (팀 토의 및 실습)



1차 이론 ('19.8.7 외부 도서관)



실습 ('19.8.9 갈바리 의원)

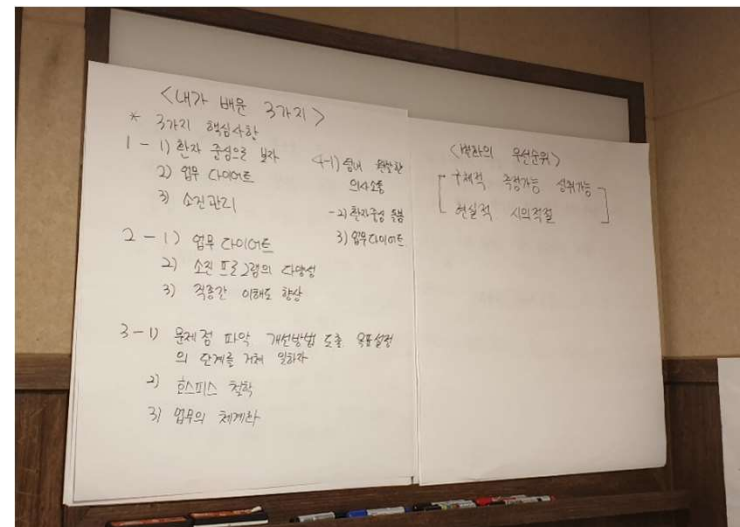


2차 이론 ('19.8.9 실습지 근교 카페)

5일 프로그램 (팀 토의 및 실습)



2차 실습 ('19.8.14 대전성모병원)



3차 이론 ('19.8.21 외부 도서관)

실천학습 (2019.9~2020.2, 월1회 진행)



1-4. 자체 QELCA 운영

(QELCA 종료 후~현재, 주 1회 팀 회의 시 시행)

호스피스 완화의료 팀 실천학습과정 QELCA©실천학습

실천학습 - 촉진자 기록 세션 번호: 일자: 2020. 2. 12

검토 내용 요약	실천 계획
참가자코드: NCKK 2/1 평일 가정 호스피스 방문 간호 스케줄 병행하여 시행하고 있으며, 휴일케이스 나뉘고 규칙적으로 시행함. 가정 팀원의 사각지대 정기적으로 시행하고 있음.	1. 스케줄링 수정하여 정정중. 전체 팀원에게 공지함. 2. 휴일 케이스 나뉘고 통해 환자 등록 있음함 정정함. 3. 개인적인 활동 - 자원기증등 신청중
검토 내용 요약	실천 계획
참가자코드: NCKK 2/2 - 병동 특목봉사 스케줄 맞추어 정기적 시행함. - 개인적인 신청사항 및 운동 다시 시작하여 실천함.	1. 정기적으로 목욕 실시함으로 환자 만족도 높아 몸지 계속 진행함으로 함. 2. 매일 거동 보조 및 식사, 운동도 정기적으로 꾸준히 실천함.
검토 내용 요약	실천 계획
참가자코드: NCKK 2/3 병상 이용 공보하여 1,2위 선정하여 내부적으로 시상식도 진행함. 운동 다시 시작하면서 규칙성 운동 다시 정함.	1. 병상명 공보하여 여러 차례적으로 만들어서 부착해가게 하고 식재적인 예산 개발, 세움. 2. 정반적인 개인 운동량 다시 실천하면서 증가함.
검토 내용 요약	실천 계획
참가자코드: NCKK 2/4 사별반려가족 - 정상화 하향하여 전담 개발하길 함. 명장 대우 및 사별가족 2대 모임 행사 보완하여 성명함. 기관관동성금	1. 정상화와 향하여 구체적 전담 EHR 구축하기로 하고 진행함. 2. 전담 명장 대우를 완성하여 공문함. 3. 사별반려가족 - 스포츠장은 진행함. 4. 운동 - 100% 성명함으로 성명함.
검토 내용 요약	실천 계획
참가자코드:	



호스피스 운영팀 회의

일 시	2021. 12. 29. 09:40 ~ 10:10
장 소	호스피스완화의료병동 요법실
참 석 자	호스피스센터장 김원진, 가정전담의 박희숙, 병동과장 남현순, 간호사, 가정전담간호사 김진웅, 코디네이터 한승희, 사회복지사 이현지, 김민경
<기타 사항> - 심사계 공지사항 - 임종상담료 호스피스이용기간 중 1회만 가능(기관별) 예) 가정형 연계 입원환자 => 가정형에서 임종상담료 들어간 경우 입원형에서는 들어갈 수 없음 - 임종관리료 : 가정형 의사방문료*30% 가산(38,430원) < 입원형 임종관리료 78,870원 • 2021년 의료복지서비스 만족도 조사 결과 논의 결과 - 코디네이터 상담 추가 (입원 2주위 시행 예정) - 상담 요청지 제작 (원하는 상담자와 상시 상담 가능, 우체통 활용) - 병동 회진 시 정서적 지지 강화, 2021년 만족도 결과 공유 - 자체 설문지 제작 (코디네이터 상담 시 제공) - 윤리카드 전달 (주1회) - 클리닉복 제공 - 원산지지 (명단카드, 청천빌레이 격주 시행) <행사> -입사사항- • 12/10(목) 11:30 사랑의 밥상 - 대상자 : 김유복님 자부, 정용근님 딸 • 12/17(금) 14:30 소원성취프로그램 - 302 최태환님 부부 리마인드 웨딩촬영 -예정사항- • 12/24(금) 10:30 성탄 행사 <교육 및 출판> <기타> • 12/27(금) 이현지 사회복지사 연차	

2-1 업무 다이어트 (불필요한 업무 줄이기)

➤ 프로그램 재정비

2019년 10월 요법 및 프로그램 일정표

월	화	수	목	금
	1	2	3	4
	*10:20 어미용 및 세발 *11:00 마사지	*10:20 마사지 *14:00 한계요법		*09:30 목욕(완화요로도우미) *10:20 마사지
7	8	9	10	11
*10:20 스팀 마사지 *14:20 아로마요법 *15:00 가족교육	*10:20 목욕(약자 봉사자) *10:20 마사지 *11:00 생일파티		*10:20 마사지 *10:30 미술요법 *13:30 연마요법 *14:00 독서요법	*09:30 목욕(완화요로도우미) *10:20 마사지
14	15	16	17	18
*10:20 스팀 마사지 *14:20 아로마요법 *15:00 가족교육	*09:10 어미용 및 세발 *10:00 목욕(약자 봉사자) *10:20 마사지 *14:00 사별자조 모임	*10:20 마사지 *11:40 작은 음악회 *14:00 한계요법	*10:20 마사지 *10:30 미술요법 *12:30 사랑의 병상 *14:00 독서요법	*09:30 목욕(완화요로도우미) *10:20 마사지
21	22	23	24	25
*10:20 스팀 마사지 *14:20 아로마요법 *15:00 가족교육	*10:00 목욕(약자 봉사자) *10:20 마사지 *14:30 음식요법	*10:20 목욕(남자 봉사자) *10:20 세발 *10:20 마사지 *14:00 한계요법	*10:20 마사지 *10:30 미술요법 *13:30 연마요법	*09:30 목욕(완화요로도우미) *11:00 태권도
28	29	30	31	
*10:20 스팀 마사지 *14:20 아로마요법 *15:00 가족교육	*10:00 목욕(약자 봉사자) *10:20 마사지 *14:30 미술요법			*성직자 방문* -가톨릭: 수시 -기독교: 수요일 오전 -불교: 금요일 오후

★ 상기 프로그램 일정은 기관 사정에 따라 변경될 수 있으니 참고 바랍니다.



소원성취프로그램 (사례) - 하고 싶은 일(My Bucket List) -



대구보훈병원 호스피스팀

팀에게 바라는 것

성명: _____ 님

하고 싶은 일

대구보훈병원 호스피스팀

- 목욕 프로그램 정비
- 목욕 봉사자 총원
- 소원성취 프로그램 안내지 수정 및 보완

2-1 업무 다이어트 (불필요한 업무 줄이기)

회진 시간 병실 안내

31병동 회진 시간 안내				
화 수 목				
김현진 호스피스 센터장	오전 10:00-11:00	10:00-11:00	11:00-12:00	12:00-13:00
	오후 14:00-15:00	14:00-15:00	15:00-16:00	16:00-17:00
황을주 부장	오전 8:30-9:30	8:30-9:30	8:30-9:30	8:30-9:30
	오후 14:00-15:00	14:00-15:00	15:00-16:00	16:00-17:00

* 상기 일정은 가운 상황에 따라 변경될 수 있습니다.

보통관대
대구보훈병원 호스피스팀

191491 / 2019-10-31 10:00:18 / 184.188

상담 요청서 및 상담 우체통

상담을 원하시는 분	☐ 환자(성명:) ☐ 보호자(환자)의 가족(관계:)
상담 받고 싶은 직종	☐ 담당 주치의 ☐ 병동과장(수간호사) ☐ 담당 사회복지사
비고	



성문조사지(대구보훈병원 호스피스완화의료팀용) 호스피스완화의료팀 설문조사 안녕하십니까? 본 설문은 호스피스완화의료팀을 환자 및 보호자를 대상으로 제공받고 계신 호스피스완화의료 사업에 대한 만족도를 조사하여 현 병동의 호스피스완화의료 서비스를 평가하고, 향후 서비스 개선 등에 참고자료로 활용할 예정이오니 많은 협조를 부탁드립니다. 응답하신 내용은 철저하게 비밀이 보장되며, 설문은 통해 얻어진 정보는 본원 호스피스완화의료팀 서비스 개선 등에 참고자료 이외의 다른 목적으로는 절대 사용되지 않습니다. 답변 기간 중 단계를 작성하여 호스피스완화의료팀을 담당 주아름에 넣어 주시기 바랍니다. 본 조사를 위해 귀중한 시간을 내주시어 감사합니다.	1. 호스피스완화의료 (간호사, 통사자, 사회복지사, 의사 등) 친절하십니까? ☐ 매우 그렇다. ☐ 그렇다. ☐ 보통. ☐ 그렇지 않다. ☐ 전혀 그렇지 않다 2. 호스피스완화의료 팀원 중 받은 돌봄 및 증상관리에 대해 만족하십니까? ☐ 매우 그렇다. ☐ 그렇다. ☐ 보통. ☐ 그렇지 않다. ☐ 전혀 그렇지 않다 3. 환자상태와 치료에 대한 정보의 제공은 잘 이루어졌습니까? ☐ 매우 그렇다. ☐ 그렇다. ☐ 보통. ☐ 그렇지 않다. ☐ 전혀 그렇지 않다 4. 정서적 심리적 상담과 지지가 잘 이루어졌습니까? ☐ 매우 그렇다. ☐ 그렇다. ☐ 보통. ☐ 그렇지 않다. ☐ 전혀 그렇지 않다 5. 호스피스 돌봄(의료적/정신적, 신체, 심부름, 식, 옷차림 등)이 환자나 가족에게 도움을 주었습니까? ☐ 매우 그렇다. ☐ 그렇다. ☐ 보통. ☐ 그렇지 않다. ☐ 전혀 그렇지 않다 6. 호스피스 프로그램(가족지원팀, 상담실 및 버킷리스트 서명 등) 실시내용에 만족하십니까? ☐ 매우 그렇다. ☐ 그렇다. ☐ 보통. ☐ 그렇지 않다. ☐ 전혀 그렇지 않다 7. 호스피스 의료진 및 보조활동인력 (호스피스전문 간호사)들에 의한 정서적 지지와 사별가족 관리(환자의 죽음 후 가족에 대한 돌봄 및 관리, 후견을 맡음, 사별가족 모임 등)가 필요하다고 생각하십니까? ☐ 매우 그렇다. ☐ 그렇다. ☐ 보통. ☐ 그렇지 않다. ☐ 전혀 그렇지 않다 8. 호스피스완화의료에서 받은 돌봄 프로그램 때 호스피스완화의료에 대해 전반적으로 만족하십니까? ☐ 매우 그렇다. ☐ 그렇다. ☐ 보통. ☐ 그렇지 않다. ☐ 전혀 그렇지 않다
---	--

자체 만족도 조사

2-2 자원봉사자 관리

➤ 업무 매뉴얼 재정비

자원봉사자 관리 업무 매뉴얼

-집담회, 보수교육 등
다. 봉사활동 시 집담 본원의 업무내용 및 환자관련 정보에 대해서는 반드시 비밀을 지킬 것 라. 보호자로부터 환자 돌봄과 관련한 부탁(예) 개인적 용무-심부름)을 받았을 때에는 자원봉사관 리 담당자와 상의할 것 마. 기타 본 계획이 정하지 않은 사항은 자원봉사관리 담당자의 지도와 안내에 따라 활동할 것
4. 활동 후 나눔 가. 자원봉사자 출석부, 봉사활동일지에 당일 봉사활동 내용(사별가족관리 관련 봉사활동 포함)을 기록할 것 나. 환자들의 애로사항이나 전의사항은 자원봉사관리 담당자에게 알릴 것 다. 결실심사는 12시 10분부터이며, 당일 봉사활동한 봉사자 1인에게 1장 지원됨
제15조(결석 및 휴가) ① 자원봉사자 개인적 사정으로 자원봉사를 하지 못하는 날에는 사전에 요일별장에게 설명하고 요일 별장은 팀원의 출석여부를 취합하여 봉사 나오기 전에 자원봉사관리 담당자에게 알린다. ② 부득이하게 휴가가 길어질 때(3주 이상)에는 사전에 자원봉사관리 담당자에게 사유에 대해 설 명한다.
제16조(자격의 상실) ① 타당한 사유나 사전 예고 없이 연속 4회 이상 출석하지 않을 경우 자격이 상실된다. ② 병원 및 자원봉사관련 제반 회칙을 준수하지 않거나 물의를 야기한 자원봉사관리 담당자로 부터 징계요구를 받았음에도 불구하고 3회 이상 물의를 일으키는 경우 자격이 상실된다. ③ 기타 본원의 활동업무에 소홀하여 자원봉사활동에 계속적인 참여가 어렵다고 판단된 경우 자 격이 상실된다.
제17조(활동의 중지 및 재개) ① 자격이 상실된 봉사자는 자격상실 결정일로부터 본원 호스피스 자원봉사활동을 할 수 없다. ② 자격을 상실한 봉사자가 다시 활동 재개를 원하는 경우 활동 재개 전 자원봉사관리 담당자와 충분한 면담을 하여 담당자의 승인이 있어야 한다.
제18조(교육사항) 호스피스 자원봉사자는 집담회 및 보수교육 등 병원에서 시행, 지원하는 교육에 참석한다.
제 5 장 지원사항
제19조(지원제도) 본원에서 활동하는 정규봉사자에게는 다음과 같은 사항을 지원한다.

2-2 자원봉사자 관리

➤ 코로나19 맞춤 프로그램 운영



비대면 프로그램 (밴드 활동)



비대면 프로그램 (안부 전화)

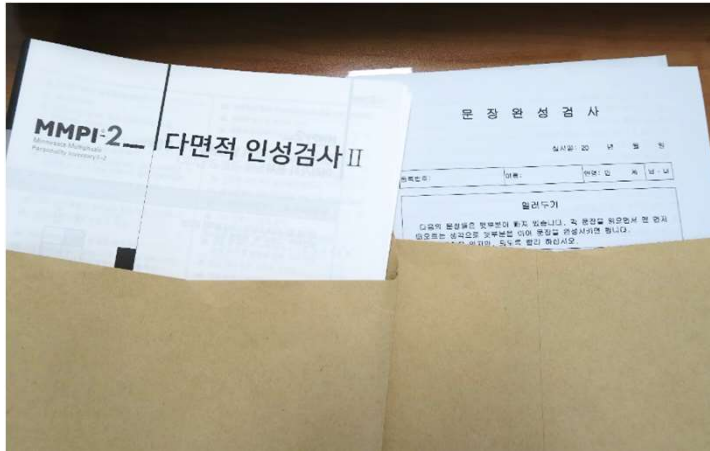


2021년 우수자원봉사자 시상식

2-3 소진 관리

➤ 코로나19 맞춤 소진예방프로그램

필수인력 1:1 심리검사 및 상담



보조활동인력 그룹별 소진예방프로그램



2-4. 환자 중심 돌봄

➤ 환자 중심 병동 만들기



입원 환영 패키지 제작



병실 문패 제작



공기청정기 비치

2-4. 환자 중심 돌봄

➤ 환자 중심 병동 만들기

빈 침상 러너



미니 커튼 설치

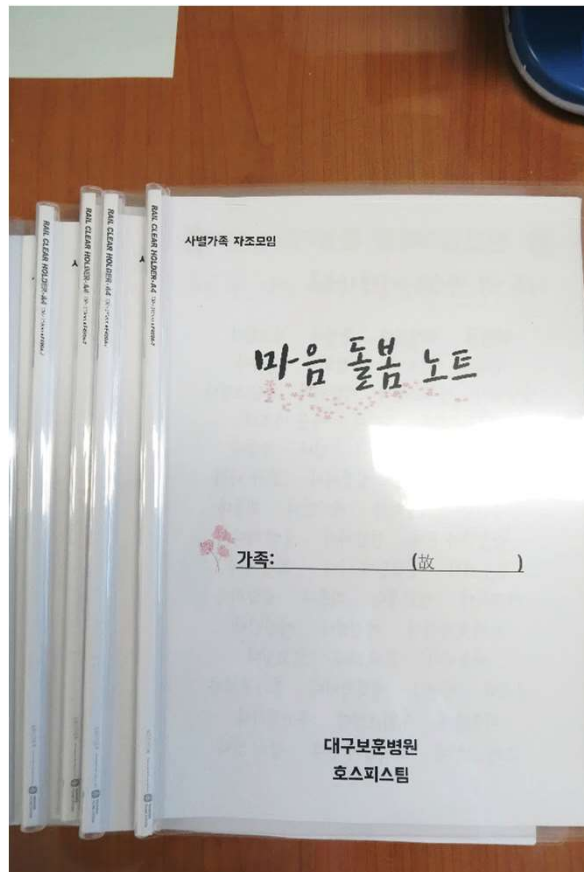


홍보물 꽃이 설치



2-4. 환자 중심 돌봄

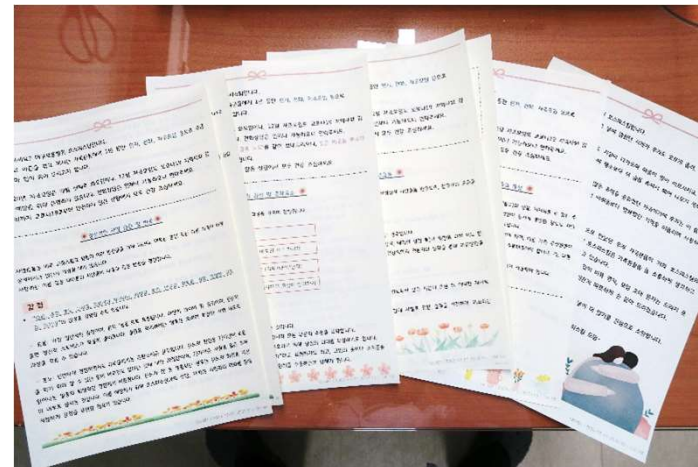
➤ 사별 가족 관리



마음돌봄노트



사별자조모임
장소 변경



사별가족 위로편지 수정

3. 추진 결과

3-1. 호스피스완화의료병동 인력 현황

구분	의사	간호사	사회복지사	보조활동인력
현재 (2022.1월 기준)	2	11	2	23

사직자 현황		
구분	2020	2021
의사	사직 인원 없음 (부서이동 및 계약직 기간만료 제외)	
간호사		
사회복지사		
보조활동인력		

- ➡ 장기화 된 코로나19 상황에서 **필수인력 및 보조활동인력 이직율 0% 유지**
: 팀원 교체로 인한 추가적 스트레스 발생 감소

3. 추진 결과

3-2. 신규 프로그램 개발



국화 축제 ('20년 신설)

외출이 어려운 환자 및 보호자들을 위해
공원 및 옥외정원에서 산책 및 담소를
나누며 가을을 느끼는 시간



보훈힐링카페 '월곡로60'
('21년 신설)

다양한 차와 다과를 직접 병동으로 방문하여 제공
함으로써 병실에서 카페를 만나는 시간

3. 추진 결과

3-2. 신규 프로그램 개발



토닥토닥 마음 챙김 ('21년 신설)

옥외정원에서 요가(명상) 프로그램 진행
환자 및 보호자가 힘든 투병 생활을 잊고
잠시나마 재충전하는 시간



손 끝에 물들인 정원
(‘21년 신설)

네일아트(옥외정원
봉선화 물들이기)를
통해 어린시절 추억
속으로 돌아가 행복
을 꺼내어보는 시간



초복 수박 나눔 ('21년 신설)

복날 시원한 수박을 나누어 먹으며
더위를 날려 보내는 시간

3. 추진 결과

3-3. 프로그램 통계

	시행(회)	자연인(명)	연인원(명)
2020년	3,045	1,042	3,920
2021년	2,047	1,205	3,064

※ 신규 프로그램 (2020년~2021년)

	시행(회)	자연인(명)	연인원(명)
국화축제	2	21	36
월곡로 60	12	160	218
토닥토닥 마음챙김	3	10	12
초복행사	1	16	20
손 끝에 물들인 정 원	1	12	15

➡ 코로나19 상황에서의 프로그램 연속성 유지

4. 향후 계획

- ✓ 주 1회(매주 수요일) 팀회의 시 QELCA 지속 운영
- ✓ 지속적인 문제 발견 및 해결방안 모색을 통한 질 높은 호스피스완화의료 서비스 제공
- ✓ 환자 및 보호자, 팀원 만족도 조사를 통한 QELCA의 효과 파악
- ✓ 기관 상황을 고려한 참여 인원 및 시간 확보, 재정적 지원 등 제도적 지지 필요

감사합니다