

노인의 삶의 질을 높이는 방문약료서비스

윤선희*
부부약국

(2018년 4월 30일 접수 · 2018년 10월 29일 수정 · 2018년 11월 1일 승인)

Visiting Pharmaceutical Care Services to Enhance the Quality of Life for the Elderly

Sun Hee Yun*

BuBu Pharmacy, Bucheon City Pharmaceutical Association

(Received April 30, 2018 · Revised October 29, 2018 · Accepted November 1, 2018)

ABSTRACT

Keywords:

Elderly population
Visiting pharmaceutical home care services
Polypharmacy
Pharmacist
Patient counseling
Quality of life

In Korea, the number of elderly people who are in the blind place of care medication and the dose of medication for the elderly population is increasing. Effective management of medication for elderly people aged 65 and over can not only reduce the cost of health insurance but also reduce the mental and economic burden of the family to help the elderly manage their health. In this regard, four subcommittees under the Gyeonggi Pharmaceutical Association in Gyeonggi Province jointly conducted a Visiting Pharmaceutical Home Care Services in 2017. Among them, the introduction of the progress and results of the pilot project conducted by the pharmacy association of Bucheon City for 76 elderly people was introduced in this article.

도입배경

현재 우리나라는 평균수명의 연장과 더불어 노령인구의 만성질환 치료약물에 대한 복용량과, 돌봄(care)의 사각지대에 놓인 노인의 수가 모두 증가하는 추세이다. 65세 이상 노인에게 대한 약물투여의 효율적 관리는 건강보험재정의 절감이라는 효과뿐만 아니라 노인의 건강관리를 돕는 가족의 정신적, 경제적 부담까지 감소하는 효과를 제공할 수 있다. 이러한 관점에서 우리나라 약사들이 추가로 어떤 역할에까지 직역을 확장할지 진지한 고민과 노력이 필요하다. 일본에서는 이 같은 사회문제를 해소하기 위하여 일찍부터 의사, 약사, 간호사가 독거노인의 주거지를 직접 방문하여 토털케어서비스(total care service)를 제공하여왔는데, 이는 국가와 더불어 보건의료 전문가들이 함께 급증하는 노인인구를 협력하여 돌보는 것이 얼마나 중요한지 일찍이 인식하였으며 사회적으로도 성공적으로 제도화된 사례이다. 우리나라에서

도 방문약료시범사업을 최초로 전개했던 경기도와 제주도의 사례를 기반으로 2017년에는 경기도약사회 산하 4개 분회가 공동으로 방문약료사업을 실시하였는데, 본고에서는 이 중에서 부천시약사회가 관내 76명의 노인을 대상으로 시행했던 사업의 진행경과와 결과를 소개하고자 한다.

방문약료사업의 준비

부천시약사회 사회참여위원회와 협력관계인 독거노인 지원센터를 통해서 시범사업대상자를 선택하여 준비 작업을 시작했다. 7월 본격적인 사업시행에 대비하여 5월부터 독거노인지원센터와 사업계획안을 수립한 뒤 본 사업의 타당성을 이해시키고 협조관계를 구축하고자 생활관리사 60명을 대상으로 사전에 교육을 실시하였다. 교육내용으로는 사업목적, 진행방식, 예상결과, 일본의 독거노인 지원시스템 등이었고, 기존에 진행 중인 생활관리사 중심의 독거노

인 지원시스템에 추가로 약사가 참여하면 현행 지원시스템의 효율성이 증가함을 역설하였다. 이 같은 노력 덕분에 생활관리사들이 본 시범사업의 예상효과를 노인환자에게 충분히 설득하여 사업에 기꺼이 동참시키는 등 짧은 기간에 약사와 협력관계가 잘 형성되었다.

부천시약사회는 방문약료 시범사업 대상자로 65세 이상의 차상위계층이며 다제약물복용(polypharmacy) 대상자 또는 독거노인으로 한정하였고, 이들이 복용 중인 약물의 처방전과 개인정보제공동의서를 사업개시 전부터 미리 확보하였다. 한편, 부천시약사회는 사업에 참여할 약사 27명을 모집한 뒤, 방문약료사업의 의미와 실무과정, 노인약료서비스에 대해 다양한 교육을 실시한 뒤 2017년 7월 16일부터 첫 현장방문을 개시하였다. 하지만 대부분의 참여 약사는 방문약료 서비스를 처음 실시하기 때문에 비록 연구대상 노인환자에 대한 특별한 상담기술과 환자기록 행위는 미숙했지만, 자신의 경험요소를 자발적으로 상호 공유함으로써 신속하게 팀워크를 형성하였다.

방문약료사업의 방법과 과정

환자를 방문한 횟수는 총 5회였고, 제1차 현장방문에 이어 2~4차는 전화상담을 실시했고, 마지막 제5차는 환자 주거지를 재방문하였다. 제1차 방문 때는 미리 확보한 개별

환자의 처방전을 기반으로 환자의 질병과 약물처방을 면밀하게 검토하였고, 제2~4차는 제1차 방문 시 제공하였던 상담내역을 추후 환자가 얼마나 잘 이행 중인지 점검하면서 추가로 처방받은 약물이나 건강상태에 대해서는 전화로 상담하였다. 그리고 제5차 상담은 1~4차에 걸친 상담과정을 정리하는 의미로 노인환자의 건강과 약물복용에 대한 확인할 기회를 제공하였다(Table 1).

제5차 방문 시 연구대상 노인환자가 많은 부분 개선을 위해 노력한 흔적이 보였다. 약달력을 이용해서 그동안 잊어버리고 복용하지 못했던 약을 잘 정리하여 빠짐없이 복용하였고, 생활위생환경을 개선해야 함을 교육받은 노인환자의 약은 보관상태가 정돈되고 위생상태가 대폭 개선되었다. 부천시약사회 방문약료팀은 연구기간 동안 모든 활동을 마치고 상담에 참여한 약사들과 노인환자들을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 약사 대상 설문조사는 카카오톡을 이용해 ‘구글설문조사’ 형식으로 시행하였고, 노인환자 대상 설문조사는 진술한 답변을 얻기 위하여 독거노인센터 생활관리사를 통해 ‘대면평가’ 형식으로 각 설문항목을 설문지에 기입하였다.

방문약료사업시 상담한 결과

부천시약사회 방문약료팀이 활동한 후에 진행한 사후 설문내역과 그 결과는 다음과 같다.

상담약사 대상의 설문과 응답(총 27명중 23명 응답)

1. 올해 총 몇 명을 상담하였습니까?									
대상자 (명)	11	10	9	8	7	6	4	3	2
응답 약사 (명)	2	2	1	5	2	1	4	1	1
2-1. 상담대상자 중 지속적인 상담이 필요한 대상자는 몇 명이었습니까?									
대상자(명)	11	9	5	4	3	2	1	0	0
응답 약사 (명)	1	2	6	2	6	4	1	1	1

Table 1. 부천시 약사회 방문약료 상담프로그램의 구성

1차	대면상담	1) 사용 중인 처방약제의 전수 확인 및 상세한 복약지도 2) 약물부작용 발생여부 검토 3) 의약품의 보관상태 점검 4) 일반약의 사용실태 점검 5) 제반 건강상태의 유지 및 관리 방안을 포함, 기타사항
2,3,4차	전화상담	예상보다 긴밀한 상담이 이루어지지는 못했음. 노인환자의 짧은 답변으로 약의 보관상태나 건강상태가 충분히 파악될 수 없으므로 대면상담보다는 부족한 부분이 많음. 참여한 약사들도 대면상담이 더 효과적이라는 데 동의
5차	대면상담	일련의 상담제공의 마무리 방문이었는데, 제1차 상담 시 점검한 내용이 잘 개선되었는지를 중점적으로 파악하고, 그동안 상담한 내용을 정리하는 방식으로 진행함.

질 문	답변 및 선택빈도
2-2. 지속적 상담이 노인환자에게 필요한 이유가 무엇인가? (복수응답) 기타의 경우, 해당 내용을 적으시오.	1) 약물 부작용: 7명 2) 복약 순응도 저하: 1명 3) 질병과 약물에 대한 이해도 저하: 11명 4) 약물의 중복투약: 8명 5) 기타사유: 우울증상, 약물관리, 혼자 감당하기 힘들, 심리적 위안, 관심과 배려, 건강 돌보미 역할, 복약지도의 지속성 필요
3-1. 상담대상자 중 심각한 부작용을 경험한 환자가 있었는가?	1) 있다 (3-2 문항으로 이동): 7명 2) 없다 (4 문항으로 이동): 16명
3-2. 상담대상자 중 심각한 부작용을 경험한 환자의 경우 어떻게 대처하였는가? 기타 대처방법의 경우, 내용을 적으시오.	1) 의심약물에 대한 정보전달과 복용중단 권고: 6명 2) 해당 병·의원을 방문토록 안내: 6명
4. 직접방문과 전화상담 중 환자의 호응도가 좋은 것은 무엇인가?	1) 직접 방문: 23명 2) 전화상담
5. 방문약료활동이 환자에게 도움이 된다고 생각하는가? 아니라고 생각하면 그 사유를 적으시오.	1) 그렇다: 23명 2) 아니다
6. 올해 방문약료의 문제점은 개선활동을 거쳐 내년에도 지속적으로 방문약료활동을 계속할 계획임. 올해에 이어 방문약료에 지속적으로 참여할 의향이 있는가?	1) 있다: 17명 2) 없다: 6명
7. 방문약료활동 중에 어려움을 느낀 부분은 무엇인가? 복수응답 가능, 기타 어려운 점을 적으시오.	1) 방문일시 결정하기: 10명 2) 방문동선 결정하기: 4명 3) 의사소통의 어려움(복약상담시 용어선정의 어려움 포함): 5명 4) 원 목적을 벗어난 환자의 요구사항: 3명 5) 문제사항 발생 시 처방한 의사나 의료기관과의 연계 문제: 13명 6) 특정한 목적 없이 발생한 대상자의 전화와 약국방문: 2명 7) 방문 노인환자 수가 너무 많았다.: 3명 8) 자료입력이 너무 어렵고 복잡했다.: 18명 9) 전화상담이 어려웠다. 10) 기타(개선점: 방문지가 열악한 환경으로 집찾기와 주차가 어려웠음, 약료 외 다른 요구사항, 예를들어, 혈압 및 당노체크를 위한 의료기기 취급에 대한 요구가 있었음. 질병에 대한 이해 부족과. 치매환자로 혼자 생활하기가 힘든 자가 있었음).

설문조사 결과, 모든 활동 약사들이 방문약료의 긍정성을 높게 평가했고, 의사와의 연계를 중요한 부분으로 꼽았다. 이는 노인케어에 있어서 의사와 약사의 협력이 얼마나 중요한지를 알려주는 평가였다. 지속적인 상담이 필요한 이유로 복약순응도 저하(11명)와 질병과 약물에 대한 이해도 저하(11명), 약물의 중복투약(8명)을 많이 선택되었는데, 약국에서 복약지도가 충분히 이뤄졌다고 생각했으나 귀가 후 이해도가 유지되지 않음을 확인하는 결과이다. 더

욱더 효율적인 복약지도 방법을 고민해야 한다는 숙제가 생겼다. 또한 자료입력 간소화가 필요하다는 것이 파악되었고, 노인환자의 건강상태나 생활환경, 약의 보관상태나 인지상태를 직접 확인할 수 있는 방문상담에 비해 노인환자의 답변으로만 해결되는 전화 상담의 한계가 많음을 알 수 있었다.

노인환자 대상 설문 및 응답(총 76명중 71명 응답)

질문	답변 및 선택빈도
1. 약국에서나 만나던 약사가 내 집을 직접 방문해 약의 사용에 대해 전반적인 상담을 진행함이 어떠하였는가?	1) 많은 도움이 되었다: 43명(56.57%) 2) 도움이 되었다: 28명(36.84%) 3) 별 도움이 되지 않았다 4) 전혀 도움이 되지 않았다 5) 모르겠다
2. 방문약료서비스를 받으면서 가장 좋았던 내용은 무엇인가? (복수응답)	1) 의약품 정리: 41명(53.94%) 2) 건강상담: 47명(61.84%) 3) 약물부작용 설명: 22명(28.95%) 4) 영양제 상담: 8명(10.52%) 5) 폐의약품 수거: 7명
3. 방문약료서비스를 다시 받기 위해 신청할 의향이 있는가?	1) 그렇다: 49명(64.47%) 2) 아니다: 7명(9.21%) 3) 그렇지만 타인에게 양보하겠다: 19명(25%)
4. 방문약료서비스 당시 제공받은 약 달력은 의약품 사용 관리에 도움이 되었는가?	1) 그렇다: 51명(67.1%) 2) 아니다: 19명(25%)
5. 주변의 노인에게 방문약료서비스를 권할 의향이 있는가?	1) 적극적으로 권하고 싶다: 59명(77.63%) 2) 권하고 싶지 않다: 9명(11.84%)
6. 방문약료서비스를 제공한 약사에게 하고 싶은 말이 무엇인가?	- 약에 대한 설명과 약달력이 고마웠다. - 지속적 방문이 이뤄지면 좋겠다. - 집으로 직접 찾아와서 좋았다. - 혈압, 당뇨 체크도 해주었으면 좋겠다. - 마음속 상담을 해주어서 좋았다. - 약정리함이 좋았다. - 약 중복의 위험을 교육받아서 좋았다. - 방문 회차가 많았으면 좋겠다. - 영양제 후원이 좋았다.

전체 76명의 노인환자 중 설문에 응한 71명의 노인환자 모두(100%)가 방문 약료사업이 도움 되었다고 응답해 주었고, 다시 신청하고 싶다는 평가도 65%에 달했다. 방문약료 서비스를 받으면서 가장 좋았던 부분은 약 정리 활동과 건강 상담인 것으로 나타났다. 약 달력을 통해 정리하는 방법을 직접 시연해 보이고 교육했는데 5차 방문 약료 시 약 취급에 대한 관점이나 방법이 훨씬 개선된 것을 확인할 수 있었다.

상담제공 활동의 성공사례

직접 방문약료를 해보니 이 노인의 전반적 건강상태를 끌어올리기 위한 밀착 상담이 필요했다. 물론 약과 관련된 건강상담이 포괄적으로 이뤄져야 했고 그러기 위해서는 방문 전에 사전준비작업과 방문 직후에 서식지를 작성하면서 다음 방문 때 상담을 어떻게 풍부하게 할 것인지 꼼꼼하게 정리를 해보아야 했다. 한 분 한 분 어르신들의 상태를 면밀히 관찰하고 상담을 통해 문제를 발견해서 해결방법을 마련하는 것은 방문약료의 핵심과제였고 그 결과 성공적이었던 상담사례 몇 개를 정리해 보았다.

사례1. 효과적인 병원 안내, 식이요법 안내

환자이력	<p>임00, 80세 여성</p> <p>방문이력: 7월 16일 1차 방문</p> <p>보유 만성질환: 고혈압, 설사, 빈혈</p> <p>약물복용이력: 빈혈치료제 3월 1개월만 복용 후에 중단</p>
현황파악	<p>상담내역:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 일반의약품: 마이드린, 미가펜, 나프록센엑상, 타이레놀, 부스코판정, 거풍지보단, 지사제 등(빈혈로 인한 두통을 의심) - 빈혈약 복용하고 중단이유 상담 <p>동네의원 의사가 종합병원으로 전원을 권유하며 1개월분 처방하며 빈혈치료제 처방중단. 종합병원 검사비용 걱정에 빈혈치료를 임의로 중단.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1층집인데 햇빛이 들지 않고 만성설사로 식사가 두려움 - 영양실조 상태가 지속적으로 진행됨
개선활동	<p>개선제안:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 일단 종합병원을 가지 않고도 동네의원이나 보건소를 통해 저렴한 비용으로 빈혈검사 후 치료 가능함을 교육하고 가까운 동네의원 방문안내 - 만성설사에 저렴한 유산균을 복용하도록 권유함 - 빈혈증상 개선에 좋은 음식(선지, 순대, 소고기, 미역 등 해조류)을 크게 메모하여 냉장고 문에 붙이고 전화상담시 식이요법을 체크함
활동성과	<ul style="list-style-type: none"> - 제5차 방문 때는 제1차에 비해 놀라운 변화를 확인함 - 살도 찌고, 설사가 멈춰 식욕을 되찾아 음식을 잘 섭취하고 동네의원에서 빈혈검사 후 빈혈치료제를 복용했을 때 어지럼증, 두통이 사라져서 각종 진통제가 가정에 비치된 약보관함에서 사라짐 - 활기를 되찾고 에너지도 많이 생겨서 하루 1시간씩 운동까지 하게 됨

사례2. 생활환경 개선 안내

환자이력	<p>이00, 84세 여성</p>
현황파악	<ul style="list-style-type: none"> - 철거예정인 판자촌 쪽방에 거주 - 약병 안에 온통 사탕과 설탕이 가득함 - 처방전 확인 시 1년에 1회 정도 골절 상태 - 복용하는 약이 먹다 남긴 포도를 넣어둔 상자 안에 보관 중 - 약봉지를 열자마자 바퀴벌레가 쏟아져 나왔고, 상담 중에도 바퀴벌레가 방안을 돌아다님 - 쪽방촌에 모 병원에서 이동병원을 운영 중 - 처방전이 확보되지 않아 미처 확인하지 못했던 약이 다수 발견됨
개선활동	<ul style="list-style-type: none"> - 동네약국에서 바퀴벌레 퇴치약을 구입하여 바퀴벌레를 박멸하도록 권유 - 설탕과 골절과의 연관성을 여러 번 설명함 - 식생활 개선 교육(설탕 섭취량 줄일 것) 실시 - 이동병원 진료시 기존 처방전을 의사에게 보여주도록 교육함
활동성과	<ul style="list-style-type: none"> - 제5차 방문 시 집안의 위생상태가 눈에 띄게 호전됨 - 방문약료와 생활관리사의 협력이 절실함을 느낌 - 바퀴벌레 비교적 많이 박멸되었고, 집안의 약정리 상태가 많이 호전됨

사례3. 영양제 선택에 대한 상담

환자이력	배00, 87세 여성
현황파악	- 관절통, 천식, 우울증, 불면증, 정신적 망상에 대한 치료제 복용 중 - 몇 년째 식욕저하로 거의 식사를 못하나 약은 복용 중 - 골다공증 상태가 심각함
개선활동	- 맥주효모와 비타민D 섭취를 권유
활동성과	- 식욕도 되찾고, 동네 나들이도 가능하게 됨

사례 4: 효율적인 병원치료에 대해 상담

환자이력	이00, 87세
현황파악	- 한양대병원 류마티스 내과에서 류마티스 염 증은 없고, 퇴행성관절염으로 진단받고 쉼레브렉스만 처방받아 복용 중
개선활동	- 딸이 병원에 가는 날은 월차를 내야하므로 이것이 미안해서 스트레스를 받는다고 호소하기에 가까운 동네 정형외과를 방문하도록 권유함
활동성과	- 인근 지역의원 이용하면서 물리치료도 자주 받고 관절염 치료도 병행함

사례 5. 약달력 활용 교육

환자이력	이00, 75세 여성
현황파악	- 아리셉트 에비스 10 mg, 환인 염산이미푸라민 복용 중 - 치매치료제를 저녁 마다 복용해야 하지만 규칙적으로 복용하기 어려움 - 각종 약이 이 방 저 방에 분산되어 보관 중
개선활동	- 1차 방문시 약달력 활용법을 교육함
활동성과	- 5차 재방문시 확인하니 약달력에 치매약과 우울증 치료제를 꼬박꼬박 넣어두고 하루하루 복용했는지 확인하는 습관 형성됨 - 덕분에 인지력도 우울감도 많이 개선되었다고 좋아함 - 안연고, 이용액 등 모든 약을 약달력이 있는 곳에 모두 모아서 약 코너를 마련함

고찰 및 결론

방문약료사업은 독거노인 1명뿐만 아니라 그 가족에게도 의약품 취급에 대한 관점을 새롭게 생성하도록 좋은 영향을 미쳤다. 실제로 방문약료에 참여하는 약사 이름과 연락처를 적은 메모지를 붙여드리자 그 메모를 통해 가족들의 상담도 이뤄지고 방문 간호팀이나 사회복지사의 문의도 받았다. 방문간호팀이나 사회복지사들은 방문약료를 통해 노인환자의 만성질환 관련 복약순응도가 높아지고 의약품 보관상태가 위생적으로 변화된 것을 칭찬하였으며 환자 가족들은 부모님의 변화에 칭찬을 보냈다. 뇌졸중 후유증으로 종합병원 3개 진료과에서 많은 수의 치료약을 처방받은 한 노인환자의 경우 가족들이 세 칸짜리 의약품 선반을 준비해서 각 진료과별로 치료약품을 가지런히 정리해서 환자가 잊지 않도록 의약품 보관장소를 마련하였다.

방문약료는 이처럼 사회적 약자인 노인환자 계층에 대한 돌봄에 머물지 않고 “약은 약사에게”라는 대명제 아래 약사들의 방문약료활동의 중요성을 시민들에게 인식시키는 효과도 보였다. 실제로는 노인환자만을 만났지만 결과적으로 많은 시민과 만나게된 것이다. 또한 노인환자를 직접 방문해서 진행한 상담교육활동은 노인환자의 건강상태를 반드시 변화시킬 수 있다는 사실을 경험하였다. 약국 안에서 백 마디 설명을 하는 것보다 직접 노인환자 주거지를 방문하여 약 복용실태를 살피고 구체적인 해결책과 개선방안을 제공하는 것이 실제적이라는 것을 직접 경험하였다.

방문약료서비스를 받은 노인환자가 모두 큰 변화를 가져온 것은 아니었다. 본인의 습관이 더 편한 경우나 의사소통이 원활하지 못한 환자의 경우는 변화의 정도가 기대에 미치지지는 못했지만 이런 환자는 약사의 방문횟수를 추가로 확대하여 더욱 지속적으로 상담해나간다면 좋겠다는 아쉬움도 느꼈다. 물론 향후 본 방문약료가 제도화되고 정착되어 상담횟수를 늘려야 하는 대상자에게는 연속적인 활동을 보장받아 태도와 행동이 개선될 때까지 방문약료활동을 하는 식으로 발전하기를 바란다.

노인환자의 삶의 질을 높이고자 추진되었던 부천시약사회의 방문약료시범활동은 2018년에만 경기도약사회 소속 총 11개 분회에서 확대 시행되었다. 방문약료제도가 우리나라 사회에서 우수한 제도로 정착되어 노인환자의 건강한 삶을 위하여 약사들의 기여하도록 본 방문약료제도가 지역 약국의 새로운 약료서비스 활동 모델로 자리매김하기를 기대한다.