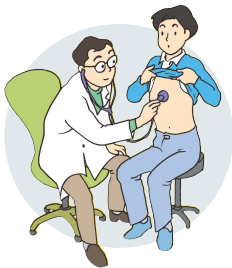






# 발달장애인 이용자 의사소통 지원 매뉴얼

## 치과진료 이용(의료진용)









---

# 치과진료 이용 발달장애인 의사소통 지원 매뉴얼

제1장 치과진료 이용 의료진용 매뉴얼 \_ p.03

제2장 치과진료 이용 발달장애인 당사자용 매뉴얼 \_ p.09



## 제1장

## 치과진료 이용 의료진용 매뉴얼

의료인용 발달장애인 치과진료 안내서(안)

- o 발달장애인은 지적 장애인과 자폐성 장애인을 말합니다.
  - 『발달장애인 권리보장 및 지원에 관한 법률』 제2조에 규정되어 있습니다.
- o 장애인에게는 복지카드가 발급됩니다.
  - 복지카드는 주민등록증과 같이 공적인 신분증으로 유효합니다.
  - 복지카드에는 이름, 생년월일, 주민등록번호, 성별, 주소 등이 기재되어 있습니다.
  - 복지카드에는 장애 유형도 적혀 있습니다.
  - 발달장애인은 지적장애인과 자폐성장장애인을 묶은 개념이기 때문에 복지카드에는 발달장애라고 표기되지 않고 지적장애 또는 자폐성장장애로 표기되어 있습니다. 이 두 가지를 보시면 발달장애라고 이해하시면 됩니다.
- o 지적장애와 자폐성 장애는 다르지만 자폐성 장애인의 70%는 지적장애를 동반하고 있어 본 안내서에서는 발달장애라고 부르고 이들을 어떻게 대하면서 진료하면 좋은지 설명드리고자 합니다.
  - 다만, 이들의 유사한 특성에도 불구하고 각 개인은 저마다 독특한 특성과 개성을 지니고 있습니다. 한 사람 한 사람 다르다는 것도 염두에 두시고 상황에 따라 응대하시면 됩니다.

## ◆ 치과에서 발달장애인 진료하기

### 1. 접수대에서

- 많은 경우 치과에는 보호자와 함께 갑니다. 그러나 성인 발달장애인의 경우 자신이 스스로 진료를 받기 위해서 치과에 가는 경우도 있습니다.
- 접수하기 위해 내방한 환자에게 이름이나 생년월일을 물어보더라도 대답을 잘 하지 않거나 이야기하더라도 잘 알아듣기 힘든 경우도 있습니다.
  - 그때에는 계속 물어보기보다는 복지카드를 갖고 있는지를 물어보고 인적사항을 파악하면 됩니다. 주민등록증보다 복지카드를 물어보는 이유는 복지카드에 장애 유형이 나와 있기 때문입니다.
  - 복지카드에 지적장애 또는 자폐성장애라고 표기 되어 있으면 아래 제언해 드리는 바와 같이 이야기하고 안내해 주시면 됩니다.
  - 갑작스런 신체적 접촉이나 너무 가까운 거리에서 이야기하면 힘들어 할 수도 있습니다. 적절한 공간을 유지하면서 이야기하면 좋습니다.

### 2. 진료실에서

- 처음 진료일 경우, 처음 치과를 어떻게 경험하느냐에 따라 이후 진료에 대한 인식이나 태도를 결정하게 됩니다.
  - 진료환경에 친숙할 수 있도록 약간의 여유를 가질 필요가 있습니다.
  - 응급이 아닌 경우에는 당일 진료를 완료하는 것보다는 진료실과 진료에 대한 심리적 저항감을 없애는 것이 더 중요할 수 있습니다.
- 진료경험이 있는 경우에도 심리적 안정과 내방환자에 대한 인정이 중요합니다.
  - 안부도 묻고 치과 방문에 대해 칭찬하고 격려해 주는 것이 필요합니다.

## ◆ 발달장애인과 이렇게 의사소통하면 좋습니다.

### 1. 많은 발달장애인들은 자신만의 소통방법을 갖고 있습니다.

- 많은 발달장애인은 말이나 음성으로 의사소통할 수 있습니다. 하지만 또 다른 많은

발달장애인들은 언어로 이야기하기 보다는 자신만의 방식으로 자신의 의사를 표현합니다. 표정으로, 어떤 몸짓으로 자신의 좋고 싫음을 표현하기도 합니다. 그래서 발달장애인의 의사를 읽어내기가 쉽지 않을 때가 있습니다.

- 발달장애인의 많은 경우에는 각자 다른 의사소통방식을 갖고 있음을 알면 좋겠습니다.
- 내방한 환자가 의사소통이 어느 정도 가능한지, 가능하다면 어떻게 자신의 의사를 표현하는지 등에 대해서 주변의 사람(부모, 복지관 직원 등)에게 먼저 확인하면 좋습니다.
- 또 좀 더 친해지면 의사소통이 보다 쉬워질 수 있습니다.

## 2. 처음 대면하는 순간이 중요합니다.

- 누구나 그렇듯이 자신을 칭찬하고, 자신이 표현하고자 하는 것에 귀 기울여주고 관심을 가져주는 사람을 좋아하고 또 따르게 됩니다. 발달장애인도 마찬가지입니다.
- 치과진료실은 비장애인에게도 심리적인 두려움과 저항감이 있습니다. 발달장애인에게도 그렇습니다. 또 발달장애인들은 낯선 환경을 매우 힘들어합니다.
  - 그러므로 발달장애인은 2중의 어려움에 부딪치게 되는 상황이라고 할 수 있습니다.
  - 이때 발달장애인을 만나자마자 평소대로 바로 진료에 들어가면 심리적으로 위축될 수밖에 없습니다.
  - 의사선생님이 나를 좋아하고 나를 돕는 사람이라고 생각하게 하는 것이 중요합니다.
  - 그러기 위해서는 말을 걸어주고 그 발달장애인 환자에게 관심을 표현하는 것이 좋습니다. 초기 환자-의사 신뢰관계 (라포르(Rapport)) 형성이 매우 중요합니다.
  - 또 낯선 환경이기 때문에 일방적으로 진료를 진행하기보다는 다음 단계 다음 단계로 넘어갈 때 간단하게 설명해 주는 것이 매우 중요합니다. 발달장애인 자신이 자신에게 이해시키는 과정과 시간이 필요한 것입니다.

## 3. 표현은 쉽고 명확하게 하는 것이 좋습니다.

- 한꺼번에 너무 많은 질문을 하면 이해하기 힘들어합니다.
  - 말로 소통하기 어려우면 시각적 자료나 글로 써서 소통을 시도해 봅니다.
- 이중부정 표현을 하면 이해하기 어렵습니다.
  - “이렇게 하지 않으면 안돼!”라기 보다는 “이렇게 하자!”라고 이야기합니다.

- 하지만 이중부정이 불가피할 때도 있습니다. ‘치아를 건강하게’라고 하면 되지만 치아를 건강하게 한다는 말을 이해하기 어려울 수 있습니다. 추상적이기 때문입니다. 이럴 때 정확하게 대등한 의미는 아니지만 불가피하게 ‘이를 아프지 않게’라고 하게 됩니다.
- 그러므로 이중부정보다는 쉽게 표현하는 것이 좋다는 정도로 이해하시면 좋겠습니다.

■ **은유적 표현은 이해하기 어렵습니다.**

- “너 이빨은 옥수수 같아. 가지런하네” 라기보다는 “너 이빨 이쁘게 났네”라고 이야기합니다.

■ **될 수 있으면 한 문장에서 한 가지 정보만 제공하면 좋습니다.**

- “가만히 있으면서 입을 크게 벌리면 좋다”라고 하기 보다는 “가만히 있으면 좋아요” “입을 크게 벌리면 좋아요”라고 정보를 분리해서 이야기합니다.

◆ **진료과정에서 이렇게 하시면 좋습니다.**

1. **환자-의사 신뢰관계 (라포르) 형성을 위해 이름을 부르고 격려해 줍니다.**

- 발달장애인 환자의 이름을 불러주면 좋습니다.
- 치아를 건강하게, 이제 더는 안 아프게 해 줄 거라는 확신을 심어 줍니다.
- 잘할 수 있을 거라고 격려해 줍니다.

2. **진료 전에 진료도구에 대해 간단하게 설명해 주면 좋습니다.**

- 진료도구에 대한 두려움을 없애기 위해 이에 대해 설명해 주면 좋습니다.
  - “이것 봐봐. 여기서 바람이 나온다”라고 하면서 손등에 바람이 나오는 걸 느끼게 합니다.
  - “여기서는 물이 나온단다. 이빨에 있는 찌꺼기들을 씻어준다”

3. **예측하게 해 주면 좋습니다.**

- 치료과정에서 일어나는 일들에 대해 미리 어떤 일이 벌어지는지 왜 이걸 하는지 설명해 주면 좋습니다.
  - “의자 등받이가 뒤로 내려갈 거예요”
  - “불을 켜게요” “불을 켜야 아픈 이를 더 잘 볼 수 있어요”

- “다치지 않게 몸을 잠깐 묶을게요. 불편하면 이야기하세요”
- “이제 마취할게요. 조금 불편할 수 있어요. 조금 따끔할 수 있어요. 이렇게 해야 이가 안 아플 수 있어요”
- “이빨에 있는 더러운 것을 없애줄게요. 이제 소리가 날 거예요. 아프지 않아요”
- “물이 얼굴에 튀지 않게 수건을 덮을게요.”

#### 4. 처음 진료일 경우 최대한 편안한 상태에서 진료를 받게 합니다.

- 처음 진료 때 치료에 대한 트라우마가 생기면 이후의 과정에서 계속 첫 기억이 되살아나 치료과정이 매우 어려울 수 있습니다.
  - 그러므로 처음 내방한 발달장애인 환자의 경우 최대한 시간을 가지면서 새로운 장소에 심리적으로 적응하고 또 치료환경에 익숙해질 수 있도록 하는 것이 매우 중요합니다.

#### 5. 별도의 조치가 도움이 될 수 있습니다.

- 발달장애인은 소음이나 빛 등 여러 자극을 받으면 힘들어 합니다. 작은 소음으로도 큰 고통을 받을 수 있는데 치과에서의 소리에 대해 민감하게 반응할 수도 있습니다.
  - 발달장애인이 치료받는 부위나 치료과정에서 생기는 소음에 몰입하거나 두려움을 갖지 않도록 이어폰을 통해 자신이 좋아하는 유튜브(YOUTUBE) 방송을 시청하게 하거나 좋아하는 음악을 듣게 하는 것도 하나의 방법이 될 수 있습니다.
  - 그럴 때 옆에서 보호자가 핸드폰이나 아이패드 등을 들고서 시청을 쉽게 하게 하는 노력이 필요합니다.
  - 핸드폰이나 아이패드를 거치할 수 있는 장치를 마련하는 것이 도움이 될 수 있습니다.

#### 6. 치료 후 귀가해서 해야 할 일을 간단하게 이야기해 주세요.

- (약을 먹어야 하면) 밥 먹고 약 꼭 드세요.
- (손으로 가리키며) 음식을 이쪽(치료하지 않은 쪽) 이로 씹으세요.
- 딱딱한 것은 씹지 마세요.
- (달력을 가리키며) 이날 또 오세요. 미리 문자 보낼게요.





제2장

치과진료 이용 발달장애인 당사자용 매뉴얼

의료환경 기반의 발달장애인 의사소통 매뉴얼 개발 연구

# 치과진료 받는 것에 대해 알아보시다





#### **책 소개**

- 이 책은 쉽게 이해할 수 있도록 그림과 쉬운 단어를 사용하여 만들었습니다.
- 이 책은 치과에서 진료받는 것에 대해 설명하고 있습니다.
- 이 책은 발달장애인이 치과 진료를 좀더 쉽게 받을 수 있는 방법을 설명하고 있습니다.

#### **책 이용 방법**

- 이 책은 치과에서 무엇을 하는지 알려줍니다.
- 이 책은 치과 의사가 어떻게 치료를 하는지 알려줍니다.
- 이 책을 보면서 치과에서 무엇을 어떻게 하는지 미리 알면, 치과가 무섭지 않습니다.
- 이 책을 부모님이나 가족, 도와주는 사람과 같이 보면서 치과진료에 대해 연습을 해 볼 수 있습니다.

치과진료 받는 것에 대해 알아보시다

순서

1. 치과에 가기

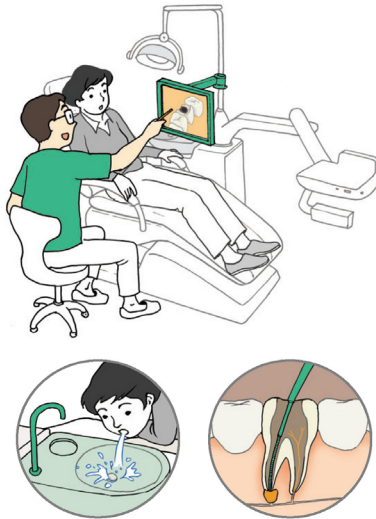
4



- 치과에서 하는 일
- 치과에 가기

2. 치과 치료 받기

8



- 진찰하기
- 설명 듣기
- 치료 준비 하기
- 마취하기
- 입 벌리기
- 썩은 이 치료하기
- 입 행구기(가글 하기)
- 치료 끝내기
- 이를 치료하는 여러가지 방법

3. 치과 치료를 받고나서 하는 일

18



- 다음에 치과 오는 날 예약하기
- 치과를 나와서 할 일
- 집에서 지켜야 할 것들



## 치과에서 하는 일

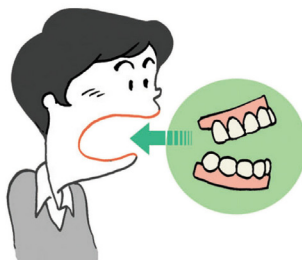
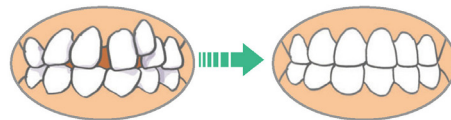
### 치과에서는 아픈 이를 치료합니다



치과에서는  
아픈 이를  
치료합니다.



치과에서는  
삐들삐들한 이를  
바르게 교정치료합니다.



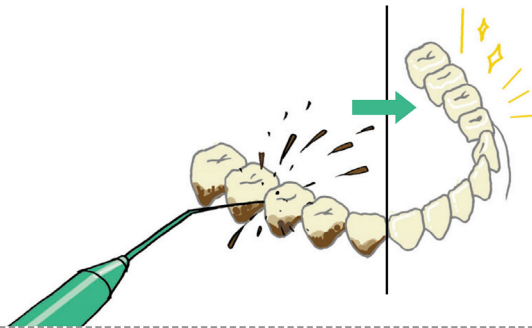
이가 없는 경우  
틀니를 만들어 줍니다.

\*틀니: 이가 많이 빠지거나 없는 사람에게  
가짜 이빨을 만들어 넣어줘서  
음식을 잘 먹을 수 있도록 하는 것

## 치과에서는 이를 튼튼하게 합니다



치과에서는  
내 이가 튼튼한지  
검사를 합니다.



치과에서는  
이가 튼튼하도록  
깨끗이 청소합니다.  
(스케일링)



이가 아프지 않아도  
6개월 마다  
치과에 갑니다.



치과에 가기 전에  
전화로 미리 예약하면 좋습니다.

예약을 하면 많이 기다리지 않아도 됩니다.



치과에 가기 전에  
이를 깨끗이 닦습니다.



치과에 갈 때  
복지카드, 돈이나 신용카드를  
갖고 갑니다.



치과에 혼자 갈 수 있습니다.

혼자 가기 어려우면  
보호자와 함께 가도 좋습니다.





접수하는 곳에 갑니다.



접수하는 직원이 나의 이름, 생일을 물어봅니다.

이름과 생일을 말합니다.

처음 가는 치과에서는 이름 / 주민등록번호 / 집주소 / 전화번호를 물어 볼 수 있습니다.



대답하기 어려우면, 복지카드를 보여줘도 됩니다.



접수가 끝나면 앉아서 기다립니다.



치과진료 받기  
2. 치과 치료 받기

## 진찰하기

8



간호사가  
내 이름을 부르면,  
안내하는 진료실로  
들어갑니다.

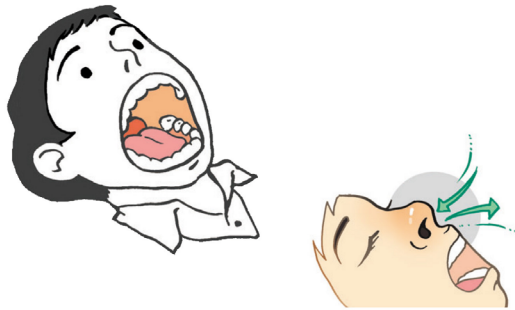


직원이 안내하는  
치과 의자에 앉습니다.



이를 잘 치료하기 위해서  
의자가 뒤로 눕혀집니다.  
밝은 불빛을 비춥니다.





의사가  
입을 크게 벌리라고 하면  
입을 “아~”하고  
크게 벌립니다.

숨은 코로 쉽니다.



의사가  
내 입안을  
작은 거울로 살펴봅니다.

막대처럼 생긴 카메라로  
입안을 사진찍습니다.



엑스레이 사진을  
찍을 수도 있습니다.

간호사가 안내하는 대로  
따라하면 됩니다.



# 설명 듣기



의사가  
내 이에 대해서  
설명해 줍니다.



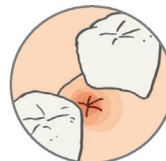
의사가  
어떻게 치료할 것인지  
설명해 줍니다.



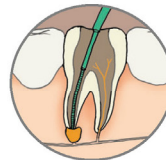
썩은 부분을 갈아내고  
구멍난 부분을 막습니다.



썩은 부분을 갈아내고  
이빨 모양 뒀개로 뒀습니다.



썩은 이를 뽑아냅니다.



신경치료를 합니다.



치과진료 받기

2. 치과 치료 받기

# 치료 준비 하기



얼굴에 수건을 덮을 수 있습니다.



수건은 치료할 때 나오는 물이 얼굴이나 몸에 튀는 것을 막아줍니다.



수건을 덮는 것이 무섭거나 싫으면 싫다고 말해도 됩니다.

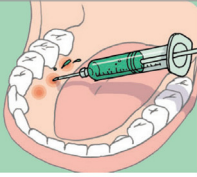
몸을 많이 움직이는 사람은 안전하게 치료받기 위해서 몸을 의자에 묶을 수도 있습니다.



치료받는 동안 몸을 움직이게 되면 내 잇몸이 이가 다칠 수 있기 때문입니다.

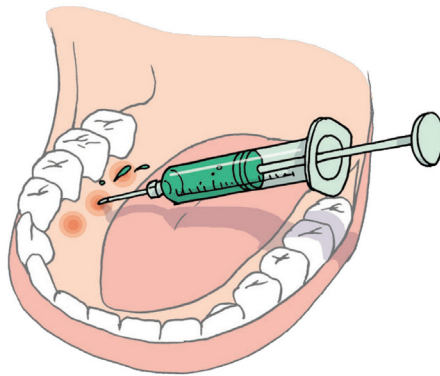


몸을 묶는 것이 무섭거나 싫으면 싫다고 말해도 됩니다.



치과진료 받기  
2. 치과 치료 받기

# 마취하기

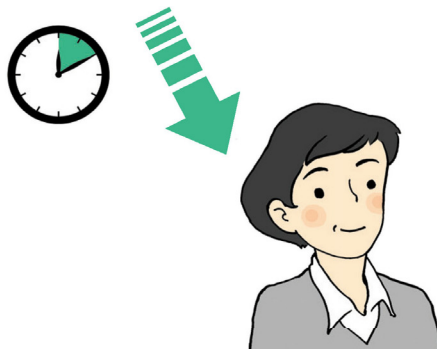


이를 치료할 때  
아프지 않도록  
마취를 합니다.

잇몸에  
마취주사를 놓습니다.  
조금 따끔합니다.



마취주사를 맞으면  
입술이나 입 안이  
얼얼하고 불편할 수 있습니다.



시간이 조금 지나면  
불편하지 않습니다.

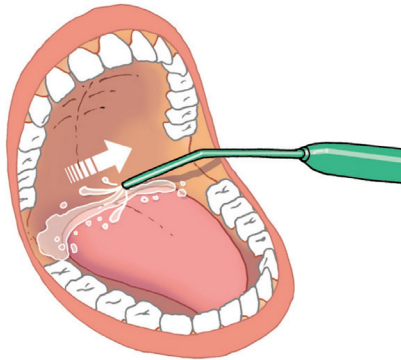


치과진료 받기

2. 치과 치료 받기

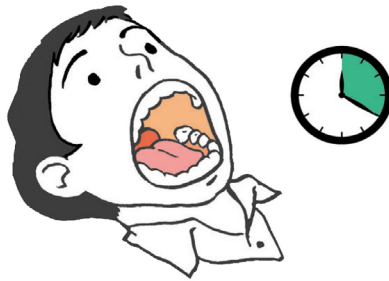
13

## 입 벌리기

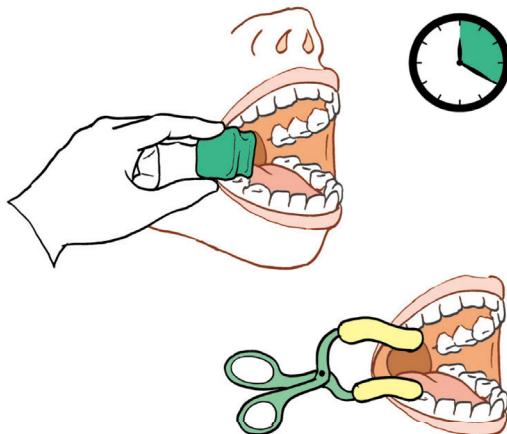


입 안에  
물과 침을 빨아들이는  
작은 기계를 걸쳐 놓습니다.

'쉬익~' 바람 소리가  
계속 납니다.



치료를 하는 동안  
계속해서 입을 크게 벌리고  
있어야 합니다.



치료시간이 많이 걸린다면,  
입을 계속 벌리고 있도록

입에  
고무나,  
가위처럼 생긴 기계를  
끼워줍니다.



치과진료 받기  
2. 치과 치료 받기

## 썩은 이 치료하기

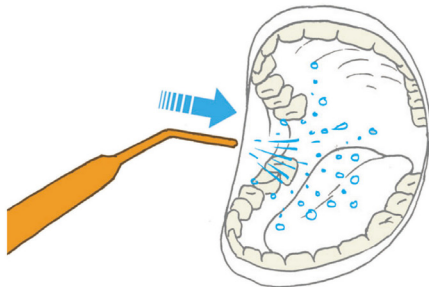


의사가  
이의 썩은 부분을  
긁어냅니다.

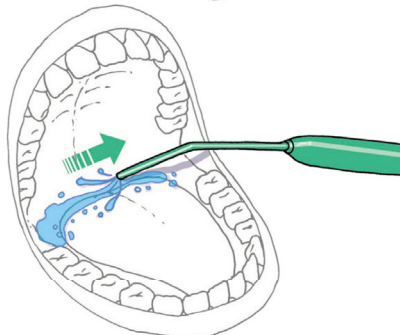


“찌~잉” 기계소리가 납니다.

“끄르륵 끄르륵”  
긁어내는 소리가 납니다.



긁어낸 부분을  
씻어내기 위해  
입 안에 물을 뿌립니다.



물과 침을 삼키면 안됩니다.

작은 기계가  
물과 침을 빨아들입니다.



치과진료 받기  
2. 치과 치료 받기

## 입 헹구기(가글 하기)



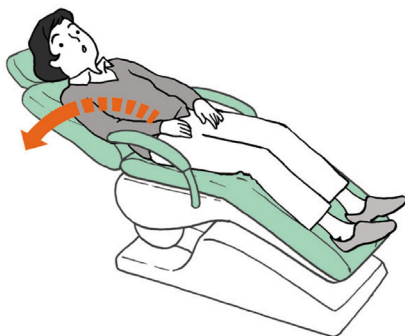
“입 헹구세요” 또는  
“가글 하세요”라고 하면서  
의자가 자동으로 세워집니다.



옆에 있는 종이컵 물로  
입 안을 헹구고  
물은 뱉어냅니다.



종이컵은  
제 자리에 두면 됩니다



입을 다 헹구고 나면  
다시 의자가 뒤로 눕혀집니다.

치료를  
계속 합니다.







치과진료 받기

2. 치과 치료 받기

## 치료 끝내기



치료가 끝나면  
"수고하셨습니다"  
"끝났습니다"라고 말해줍니다.

의자가 자동으로 세워집니다.



옆에 있는 종이컵 물로  
입 안을 헹구고  
물은 뱉어냅니다.

종이컵은  
제 자리에 두면 됩니다



의자에서 내려와  
진료실을 나옵니다.





치과진료 받기

2. 치과 치료 받기

## 이를 치료하는 여러가지 방법

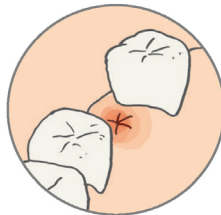
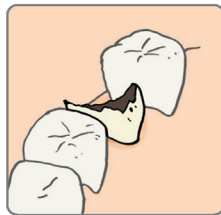


썩은 부분을 갈아내고  
구멍난 부분을 막습니다.  
(레진)



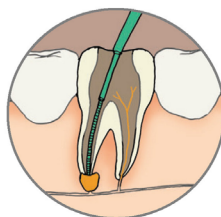
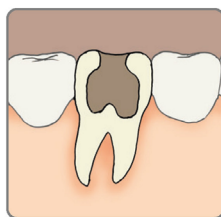
이빨 모양 덮개를 만들어  
이를 덮습니다. (크라운)

많이 썩어서 작아진 이에  
덮개를 씌워  
처음 이 모양처럼 만들어 줍니다.  
금색이나 이빨 색으로 할 수 있습니다.



썩은 이를 뽑아냅니다. (발치)

너무 많이 썩어서  
쓸 수 없는 이는 뽑아냅니다.



신경치료가 있습니다.

이가 뿌리까지 썩었을 때  
잇몸 안쪽까지 치료합니다.

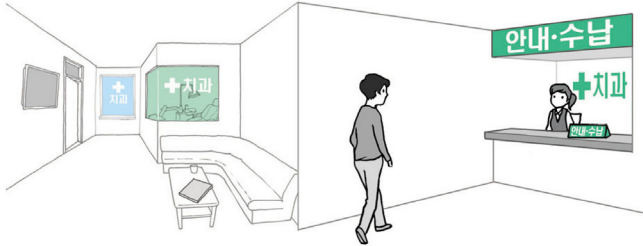
치료하는데 시간이 많이 걸립니다.  
치과에 여러번 가야 합니다.



치과진료 받기

3. 치과 치료를 받고나서 하는 일

## 다음에 치과 오는 날 예약하기



진료실을 나와  
접수하는 곳으로 갑니다.



한번 더 치과에 와야 한다면,  
다음 치과에 오는 날짜를  
예약합니다.

내가 원하는 날짜와  
치과에서 진료할 수 있는 날짜를  
서로 이야기해서 결정합니다.



약을 먹어야 한다면,  
처방전을 줍니다.



진료비를 냅니다.  
돈이나 신용카드를 줍니다.

영수증을 받습니다.



치과진료 받기

3. 치과 치료를 받고나서 하는 일

19

## 치과를 나와서 할 일

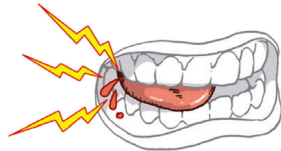


처방전을 받았으면,  
약국에 가서  
약을 사야합니다.

약사가 설명하는  
약 먹는 방법을  
듣습니다.



마취를 했다면,  
마취가 없어질 때까지  
음식을 먹으면 안됩니다.



마취가 덜 풀린 상태에서  
음식을 먹으면,  
혀나 입 안을 씹을 수도  
있습니다.



집에서 쉽니다.  
심한 운동이나  
힘든 일은 하지 않습니다.



치과진료 받기

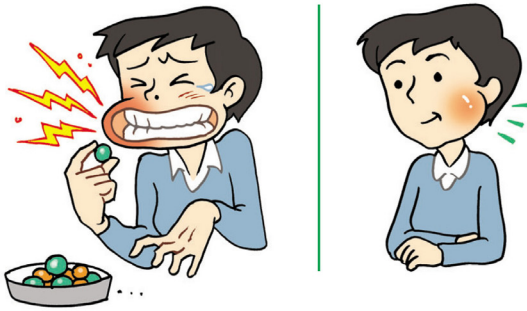
3. 치과 치료를 받고나서 하는 일

20

## 집에서 지켜야 할 것들

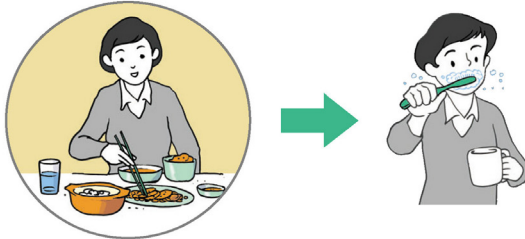


약 먹는 시간에  
약을 먹어야 합니다.



치료한 이로  
딱딱한 음식을  
씹으면 안됩니다.

치료를 하지 않은  
반대쪽 이로  
씹어야 합니다.



평소에  
이를 잘 닦습니다.

음식을 먹고 난 후에는  
반드시 이를 닦습니다.



잠자기 전에는  
반드시 이를 닦습니다.

■ 기획 보건복지부

■ 집필 (가나다순)

김진우 덕성여자대학교 사회복지학과 교수

김창오 건강의집의원 원장

성명진 성공회대학교 사회복지연구소 연구원

이상윤 젊은기획 대표

최미영 서울장애인종합복지관 사람중심서비스국장

■ 감수 (가나다순)

강동장애인자립생활센터, 살림의원, 서울대치과병원, 서울의료원검진센터,

서울장애인종합복지관, 한일병원, 송파 나아 나! 자조모임, 송파부모연대

## 발달장애인 이용자 의사소통 지원 매뉴얼

- 치과진료 이용(의료진용) -

발행처 보건복지부

발행인 박능후 보건복지부 장관

발행일 2019.12

디자인 젊은기획

주소 : 세종특별자치시 도움4로 13(어진동) 보건복지부, 전화 044-202-3296, 3297

※ 본 책자는 보건복지부 홈페이지와 장애인보건의료센터(중앙 및 지역)에서도 확인할 수 있으며, 전자책자 형태로 제작되어 무료로 누구든지 쉽게 참고할 수 있도록 하여 접근성과 이용도를 더욱 높였습니다.

※ 공공누리 제4유형 : 출처표시/비상업적 이용만 가능. 변형 등 2차적 저작물 작성금지

※ 본 책자의 내용 중 개선·보완해야 할 내용이 있으면, 보건복지부(044-202-3296, 3297)로 연락주시요, 보내주신 의견은 좀더 나은 자료를 만드는데 귀중하게 사용하도록 하겠습니다.

