

2022년 서울 정신건강

# ISSUE&BRIEF

이슈 앤 브리프

## 서울시 코로나19 확진자 심리지원

· 서울시 생활치료센터 입소자 중심으로 ·

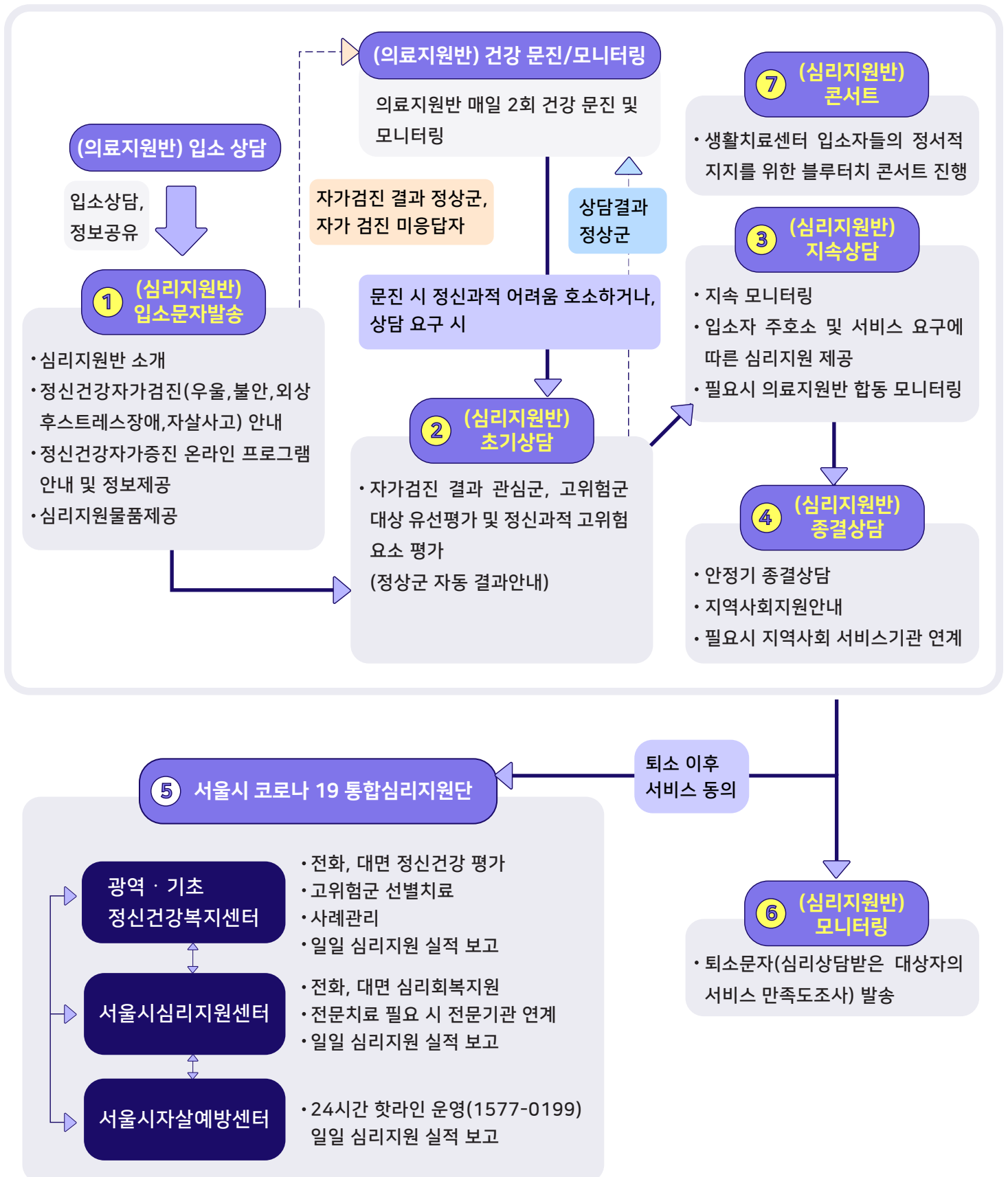
2022년  
제 2호

서울시정신건강복지센터는 2020년 3월 16일 태릉을 시작으로 코로나19 감염병 확진에 따른 19개 생활치료센터의 확진자 대상 심리지원을 운영함. 이번 2022년 2호 이슈 앤 브리프에서는 2020년 3월부터 2022년 5월 31일까지 코로나19 확진으로 서울시 운영 생활치료센터에 입소한 자 중, 심리지원한 대상자의 심리적 특징 및 현황을 살펴 보고 향후 감염병 재난 상황에서의 심리지원에 대해 제언 하고자 함.

## 코로나19 발생 및 서울시 코로나19 생활치료센터 운영 주요 이슈

- 2020년 1월 20일 코로나19 국내 첫 번째 확진자가 발생하였고, 수도권에서도 종교집단, 콜센터, 대형병원 등 집단 감염 사례가 발생함에 따라 서울시는 '사회적 거리두기 캠페인'을 실시함.
- 서울시는 코로나19로 인한 사회 전반에 걸친 심리적 문제에 대응하기 위해 서울시-서울시정신건강복지센터(광역)-지역정신건강복지센터(기초)-서울시자살예방센터-서울심리지원센터로 이루어진 『서울시 코로나19 통합심리지원단』을 구성하고 심리지원 관련 정보공유 및 즉각대응 등 서울시민의 심리지원을 제공함.
- 코로나19의 확진자 중 경증 또는 무증상이지만, 의료진의 모니터링이 필요한 확진자를 대상으로 2020년 3월 16일 "서울시 태릉생활치료센터"를 개소함. 이에 서울시정신건강복지센터가 앞장서 생활치료센터 내 "심리지원반"으로 합류하여 심리지원하고 그 경험을 바탕으로 「코로나19 생활치료센터 심리지원 안내서」를 제작하여 서울시 25개 자치구에 배포함.
- 2020년 3월~2022년 5월 31일 기준 19개의 서울시 코로나19 생활치료센터 내 심리지원반을 운영하고 5월 31일자 생활치료센터 운영 종료함에 따라 심리지원을 종결함.

## 서울시 코로나19 생활치료센터 심리지원 흐름도



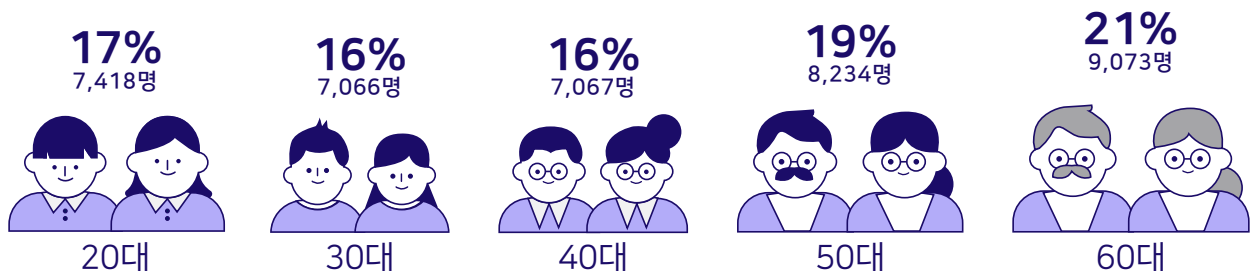
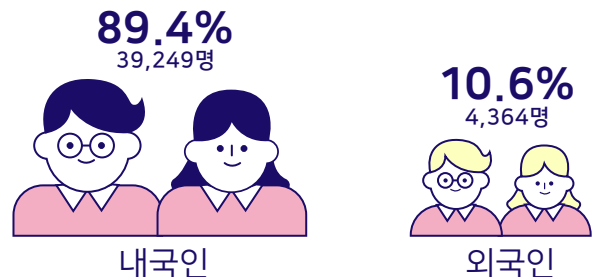
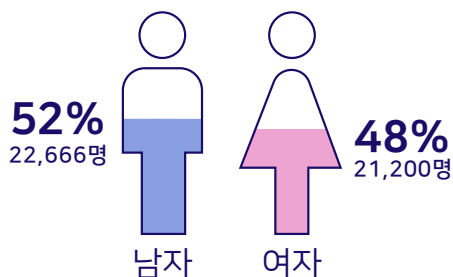
## 서울시 코로나19 생활치료센터 내 심리지원 운영

- 서울시정신건강복지센터는 생활치료센터 내 심리지원반 으로서 입소자 대상 심리지원 운영체계 가동함.
- 입소자 전원대상 ①입소문자발송하여 정신건강자가검진 안내 및 온라인 서비스, 심리지원용품 제공함.
- 정신건강자가검진 결과 관심군, 고위험군에 해당한 자에게 ②초기상담을 제공하고, 입소기간 내 동의한 이에게 ③지속 상담을 제공하여 정서적지지 및 심리안정에 기여함.
- 퇴소시점에 ④종결상담을 제공하여 지역사회 정신건강기관 정보 안내 및 필요시 지역사회기관에 ⑤사례 연계함.
- 이후 심리지원받은 자를 대상으로 ⑥모니터링으로 만족도 조사를 실시함. 그 외에도 생활치료센터 입소자를 대상으로 한 정서지지의 ⑦콘서트를 이벤트로 진행하기도 하였음.
- 생활치료센터 심리지원서비스 중 정보제공건수는 총 210,358건이었으며, 상담건수는 총 7,351건임. 입소기간 동안 상담받은 대상자 중 지속상담이 필요한 경우, 연계동의받아 지역사회 의뢰한 건수는 총 59건임.

## 서울시 코로나19 생활치료센터 입소자 일반적특성 (20.3~22.4)

• 성별, 국적, 연령 •

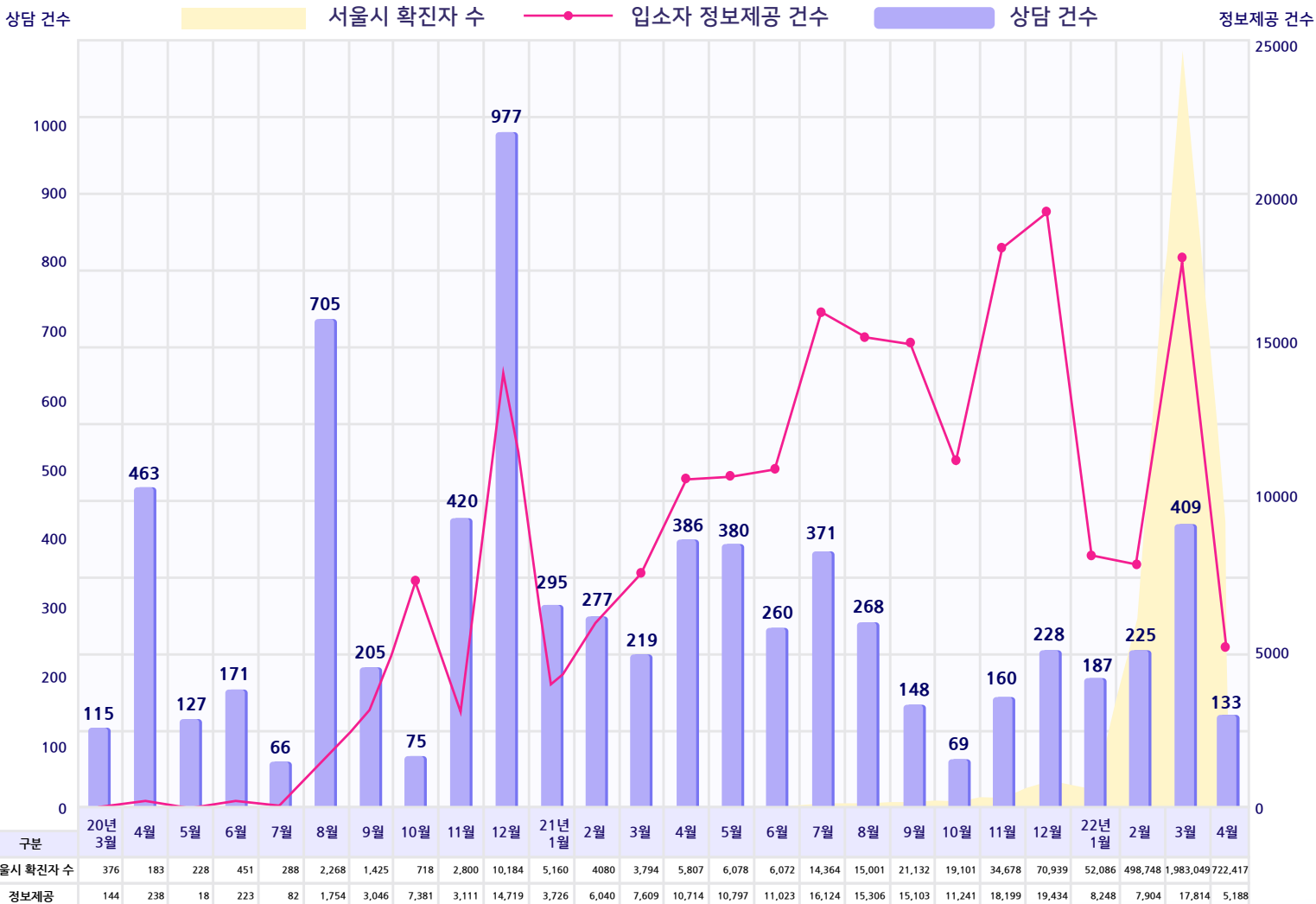
서울시 운영 생활치료센터 총 19개소 중 안내문자 발송가능한 입소자수만 해당됨.  
외국인 심리지원상담의 경우, 영어권역일 경우 대한신경정신의학회에서 주관하는 대국민심층 상담안내 및 연계 또는 해당 언어통역이 가능한 다문화 가족지원센터 정보를 제공함.



## 서울시 코로나19 생활치료센터 입소자 심리지원 현황 (20.3~22.4)

· 월별 확진자 및 입소자 서비스 추이 (상담 및 정보제공) ·

- 서울시는 3월 초 구로구 콜센터 및 다중·집단이용시설 내 집단감염이 확인되는 시점으로 선제적 대응책 가동함.
- 심리지원서비스를 제공하기 시작한 태릉생활치료센터(20.03.16.~20.05.26.) 1차 운영기간 동안 서울시정신건강복지센터 정신건강전문요원이 생활치료센터 내 상근인력으로 유선상담 진행함.
- 20년 8월 성북구 사랑제일교회 집단감염 대규모 확산으로 "2차 대유행"으로 총 5개 생활치료센터 개소하여 심리상담 705건 진행함. 이는 이전 5개월(3~7월) 심리상담 평균 건수 188건에 비해 375% 증가한 수치임.
- 20년 11월~12월 제3차 대유행시기로 사회적거리두기 2.5단계로 방역을 강화하였음에도 신규확진자가 1,000명대를 돌파함. 생활치료센터도 총 11개소로 증설 운영되고, 격리시설 내 입소자 수가 1,000명대가 지속되어져 12월은 상담 건수 977건으로 전월에 비해 233% 증가함.
- 21년 하반기 코로나19 심리지원강화방안에 따라, 코로나19 대응인력 소진 및 대리외상 예방차원으로 국가트라우마센터 소진예방 소책자 및 심리지원서비스 안내 리플릿, 홍보물품 등을 제공함. 11월~12월에는 입소자증가로 인한 홍보 및 정보제공 건수가 가장 많게 나타남.
- 22년 상반기 코로나변이바이러스로 인하여 돌파감염으로 일일신규확진자 수가 급증하게 됨. 정부방역지침에 따라, 일반의료체제로 들어서게 되어 3월부터 생활치료센터 감축운영하게 됨에 따라 심리지원서비스도 감소추세임.



## 서울시 코로나19 생활치료센터 입소자 심리지원 특성 현황 (20.3~22.4)

· 기왕력 유무에 따른 평가결과 빈도 ·

(단위: 건)

		총합계	고위험군 <sup>1)</sup>	관심군 <sup>2)</sup>	정상군 <sup>3)</sup>
예	합계	816	274	308	234
	비율	100%	33.6%	37.7%	28.7%
아니오	합계	11,276	4,052	1,223	6,001
	비율	100%	35.9%	10.8%	53.2%
총합계	합계	12,092	4,326	1,531	6,235
	비율	100%	35.8%	12.7%	51.6%

- 생활치료센터 입소자 대상으로 마음건강 자가검진[우울(PHQ-2), 외상후스트레스(PC-PTSD), 불안(GAD-7), 자살(P4)] 응답완료된 평가결과는 총 12,092건임.
- 정신과적 기왕력이 있는 경우가 총 816건(6.7%)이며, 없는 경우는 총 11,276건(93.3%)으로 나타남. 그 중 기왕력이 있는 대상자의 평가결과는 관심군 308건(37.7%)이 가장 많았으며, 그 다음순으로는 고위험군이 274건(33.6%), 정상군 234건(28.7%)으로 나타남.

## 서울시 코로나19 생활치료센터 심리상담 키워드분석 (20.3~22.4)

· 상담주요내용 키워드 빈도 ·

생활치료센터 입소자 상담내용 주요키워드 74,531개를 추출하여, 재난경험 후 스트레스 반응으로 정신행동반응, 정서반응, 신체반응, 인지반응으로 범주화 함.

### 정신행동반응

### 정서반응

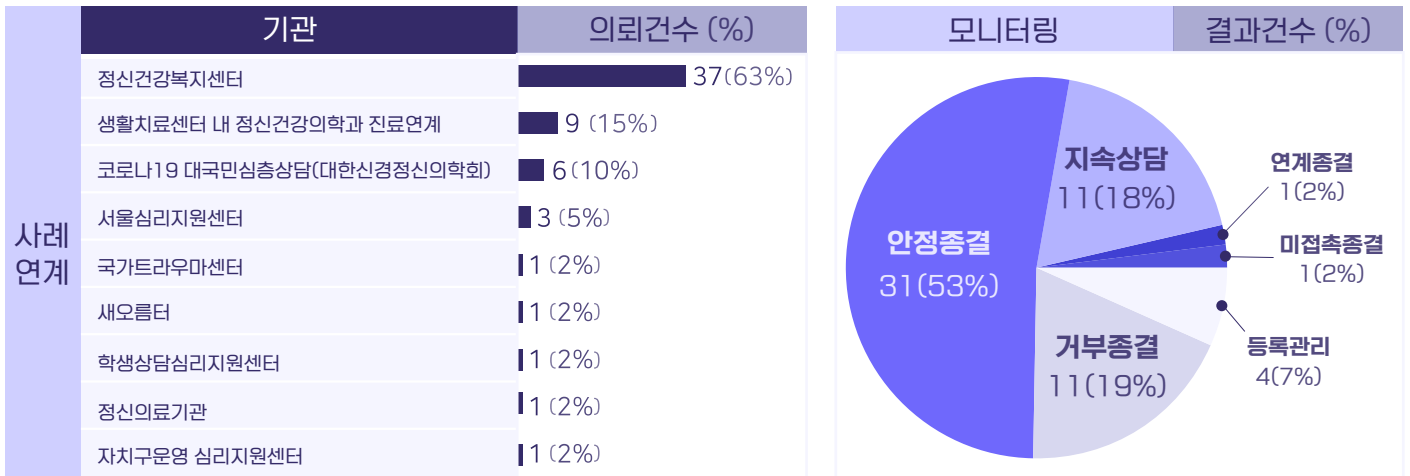
### 신체반응

### 인지반응



1) 고위험군: 다른조건과 무관하게 자살척도(P4)가 "고도"로 나온 경우 혹은 3개 척도이상 "고도"로 나온 경우  
 2) 관심군: 1개의 척도라도 "경도"이상인 경우 혹은 정신건강 위험요인이 2개 이상인 경우  
 3) 정상군: 모든 척도가 정상인 경우

## 사례연계 및 모니터링 (20.3~22.4)



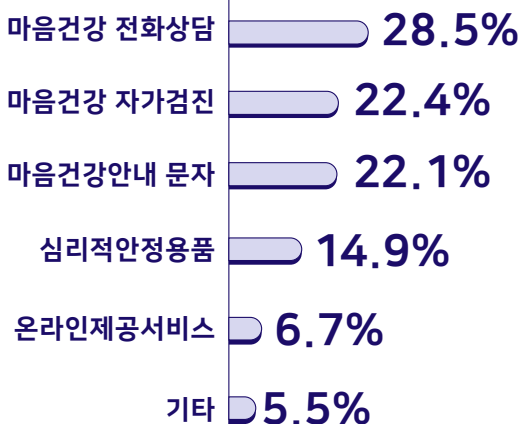
- 정신과치료연계 또는 지속상담욕구가 있는 대상자 총 59명은 거주지 기준 지역사회 내 기관으로 의뢰·연계함.
- 기관유형중 정신건강복지센터가 37건(63%)로 가장 많았으며, 태릉생활치료센터 운영 시 운영병원인 서울특별시 보라매병원 정신건강의학과 진료연계한 경우가 9건(15%)임.
- 영어권역의 외국인이 상담을 원하는 경우, 대한신경정신의학회에서 주관하는 코로나19 대국민심층상담을 연계했으며 총 6건(10%)으로 나타남.
- 기관 의뢰 및 연계 후 모니터링 시 종결한 사례가 44건(75%)으로 가장 많았으며, 그 중 상담이후 안정종결된 경우가 31건(53%)이 가장 많았음. 또한, 거부종결은 상담 후 지속이용을 하지 않은 경우임. 22년도에 의뢰한 건수는 대부분 정신과적 치료군 및 사례관리 유입하고자 지속상담으로 유지하는 경우가 11건(19%)으로 나타남. 미접촉종결 1건의 경우, 기관에서 상담연계를 하지 않은 경우로 확인됨.

## 심리지원 이용자 만족도 분석

코로나19 생활치료센터 입소자 중 심리지원 서비스 대상자 4,968명을 대상으로 만족도 조사 실시함.  
입소기간동안 마음건강상담이 도움되었다는 응답자는 320명으로 평균 만족도는 80.3점(100점 환산)으로 나타남.

## 마음안정에 도움이 되었던 서비스

(중복응답 선택가능)

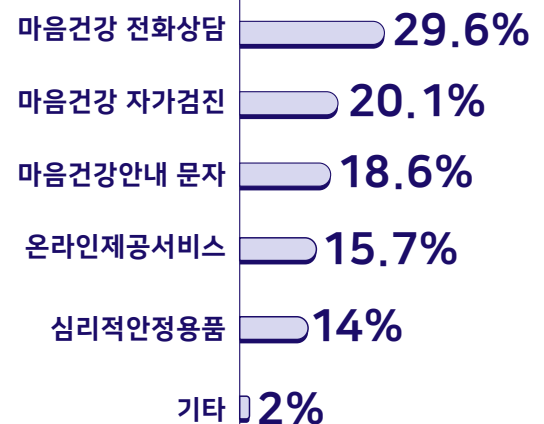


재난상황 발생 시, 마음건강 상담이  
필요하다고 생각하는 경우

**89.4점**  
(100점 환산)

## 향후 재난발생 시, 필요한 서비스

(중복응답 선택가능)



## 결론 및 제언

### 성과

서울시 코로나19 생활치료센터 내 심리지원반 역할을 가지며 의료지원반과 상시 의사소통 창구 구축하여 고위험군 모니터링 및 지역사회 연계 체계 등 기능 수행함.

정신건강정보제공 - 자가검진 - 심리상담을 통한 생활치료센터 입소자 심리적 안정지원 및 퇴소후 지역정신건강 서비스 연계를 통한 치료 연속성 도모에 기여함.

코로나19 생활치료센터 입소자 추이 및 변화 등에 신속하게 대응하여 자가검진 결과 자동안내 페이지 구축 및 생활치료센터 입소자 실적 일원화 등 행정업무 간소화하고 심리지원에 집중할수 있도록 환경개선에 이바지함.

자치구 생활치료센터 개소시 선도적 경험 바탕, 생활치료센터 심리지원 운영매뉴얼 개발 및 배포로 코로나19통합심리지원단 내 기관들 대상 심리지원 컨트롤 타워로서의 역할 수행함.

### 한계

재난심리지원에 대한 법적근거의 미비로 생활치료센터 내 심리지원의 당위성 확보에 한계가 있었음.

생활치료센터 내 심리지원반 운영이 필수사항이 아니었기에 생활치료센터 의지에 따라 결정되어 사전 서비스 안내 및 설득작업을 요하기도 하였음. 이에 따른 업무 로딩이 있었으며 생활치료센터 내 심리지원 체계를 일관적으로 구축하는데 한계를 가짐.

갑작스런 확진자 급증에 따른 생활치료센터 심리지원 대응인력에게 심리지원 관련 역량강화 지원에 한계를 가져 개인별 상담 역량에 따른 위험성 평가 및 심리상담의 수준이 상이함.

외국인이나 노인, 아동 등 재난안전 취약계층에 따른 심리지원 자원이 부재함. 특히 생활치료센터 내 입소한 외국인의 경우, 서울시내 통역을 담당해줄만한 자원의 부재로 국가트라우마센터에 일괄적으로 의뢰하였으나, 국가트라우마센터가 전국을 관할하는 만큼 서울시만의 협조의뢰할수 있는 자원마련이 요구됨.

### 제언

- 정신건강복지법 개정을 통한 재난심리지원 법적 근거 마련으로 당위성을 확보할 수 있어야 함.
- 감염병 재난 발생 시, 생활치료센터 내 심리지원반이 필수 구성 운영될 수 있도록 지침이 마련되어야 함.
- 감염병 재난 발생에 따른 심리지원 교육 및 모의훈련을 실시하여 역량강화될 수 있는 지원 마련이 필수적임.