통권 No.60 2020년 7/8월호

CNP CNP 차앤박피부과

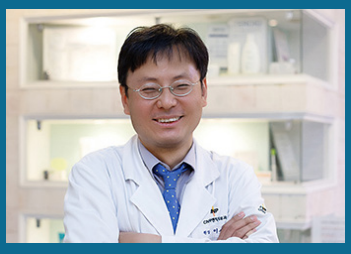
마스크 트러블과의 전쟁을 선포하다





CNP CLINIC

코로나에 대처하는 피부 미인의 자세
마스크 트러블과의 전쟁을 선포하다



CNP STORY

지역 피부주치의는 무한 영광
평촌점 이상정 피부과 전문의



CNP NEWS

역지사지의 마음으로,
고객은 항상 처음이다

포스트 코로나에 대처하는 피부 미인의 자세

마스크 트러블과의 전쟁을 선포하다

2020년 상반기는 코로나19 로 인한 두려움, 당혹감 그리고 지난함의 연속으로 평범한 일상을 내어주었다고 해도 과언이 아니다. 남녀노소 할 것 없이 마스크가 이렇게 일상이 될 줄을 지난 겨울만 해도 상상할 수 없었기 때문이다.
일명 독감으로 불리는 신종플루나 봄이면 극성이던 황사, 미세먼지의 이슈도 이미 실종된지 오래다. 이를 대처하듯 모든 이슈는 10g도 채 되지 않는 마스크가 차지했다. 우리를 보호하는 기본템일 뿐 아니라 피부 건강을 위협하는 빌런으로써 말이다. 포스트 코로나 시대, 이제 마스크를 대처하는 우리의 자세가 필요하다.



마스크 메이크업 명암, 마스크 트러블



마스크 착용이 생활화되면서 마스크에 가려지지 않는 눈 부위 등을 강조하는 '마스크 메이크업'이 대두되고 있다. 여기에 날씨가 더워지면서 마스크를 착용해도 화장이 오랫동안 지속될 수 있는 제품에 대한 관심도 급상승이다. 이에 반해 피부 상황은 사면초가다. 마스크를 쓰면 땀은 물론 기름과 먼지도 빠져나가지 못하고 피부 가까이 고이게 되면서 얼굴이 가렵고, 뾰루지가 올라온다. 마스크를 쓴 상태에서 말을 하면 습도가 높아지면서 박테리아가 번성하게 되고, 이는 여드름과 모낭 염증의 원인이 되기도 한다. 종일 마스크를 쓰고 일해야 하는 상황이라면 문제는 훨씬 심각하다. 최근 피부과에는 피부 타입에 상관없이 접촉성 피부염 등 어느 날 갑자기 트러블이 발생했다고 고민을 호소하는 환자들이 늘고 있다.

마스크 생활 속 피부를 지키는 방법

마스크 트러블이 생겼다면 비말 마스크나 천 마스크를 선택하도록 한다. 공기 순환이 잘되고 액체 저항성이 높아 코로나 마스크로서의 역할 뿐만 아니라 마스크 트러블의 발생 비율을 낮추기 때문이다. 또한 클렌징시 피부가 더욱 예민해질 수 있으므로 주의하되 자극이 있거나 붉어진다면 평소의 기초라인에 보습을 강화하고 진정팩 등을 진행해 준다. **클렌징은 강화하지만 보습에 신경 쓰는 것. 그리고 트러블이 발생했다면 바로 피부과를 방문하여 진료를 받도록 한다.**



일단, 하이드로 필

클렌징은 항상 중요했지만 더욱 중요해졌다. 그 중에서 전문적인 클렌징은 앞으로도 수요가 계속 될 것으로 보인다. 진동 클렌저와 같이 개인이 임의로 사용하는 디바이스는 여러가지 부작용이 뒤따르는 경우가 많다. 따라서 전문가에게 클렌징을 받아 과분비된 피지와 홈케어만으로 해결되지 않는 메이크업 잔여물 및 노폐물을 제거하도록 한다.

그래서 **일단 하이드로 필이다.** 청소와 동시에 보습력을 침투시켜 피부를 대청소 해준다.

#전문클렌징 #하이드로필 # 보습강화



트러블은 잡자, 여드름케어

트러블 및 여드름 발생은 개인차가 크지만 마스크 일상 속에서 누구나 발생할 수 있는 질환이 되었다. 생애 최초 여드름이 발생하여 당황한 기색이 역력한 환자들도 방문하면서 새로운 양상의 트러블 원인이 생겨난 것이다. **트러블의 원인이 명확하더라도 치료 방법은 개인에 따라 다양하기 때문에 차앤박피부과의 오랜 노하우로 해결해 갈 것**을 권한다. 여드름 단계별 치료를 비롯해 만족스러운 솔루션을 제공할 것이다.

#트러블잡자차앤박 #여드름치료는차앤박



피부 강화 프로그램

강력한 진정 보습으로 피부 컨디션을 빠르게 회복하고, 진피층을 강화하여 피부 본연의 자생력을 키우는 차앤박 피부 강화 프로그램은 단계별로 피부 속부터 건강하게 잡아주는 토탈 프로그램이다. 1단계는 피부 장벽이 무너지기 시작하는 응급 상태의 피부에 강력한 보습을 채우고, 진피층의 수분 보유율을 높이는 2단계를 통해 피부 진피층을 강화할 뿐만 아니라 피부 본연의 기능을 회복하여 3단계에서는 피부 면역력을 높인다. 차앤박피부과의 피부 강화 프로그램은 그동안의 임상 노하우로 계절의 변화와 외부 자극이 강력해지는 피부 환경에 대응하는 차앤박피부과 특화 프로그램이다.

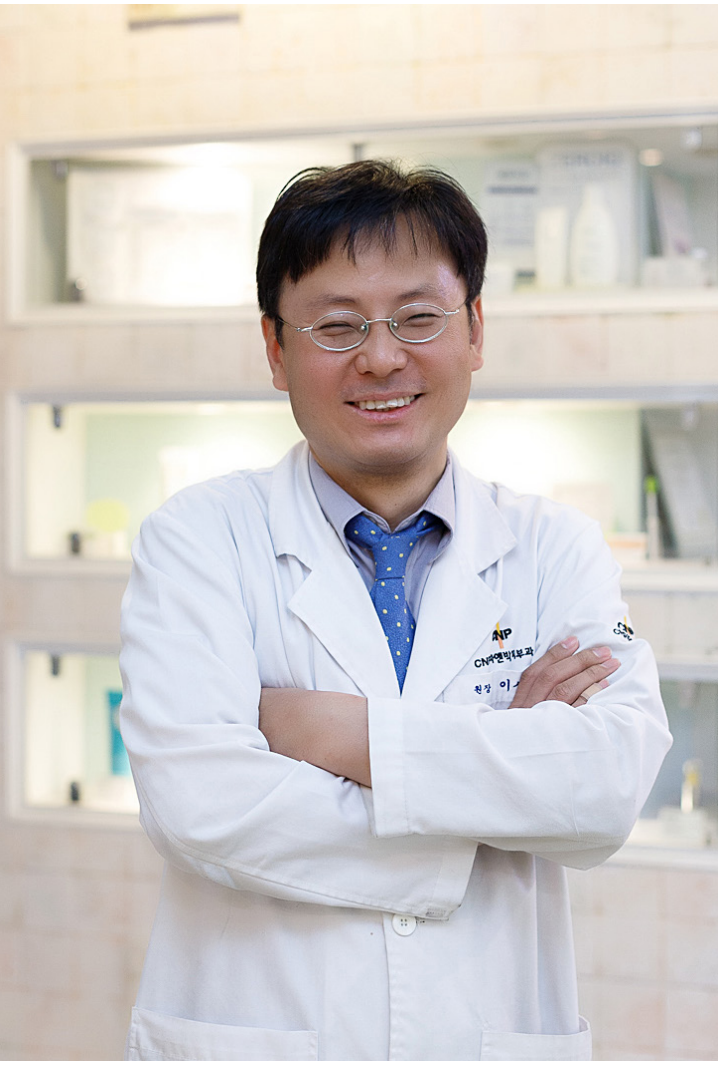
#피부면역력 #차앤박특화프로그램

지역 피부주치의는 무한 영광, 임상 노하우는 과학이다

평촌점 이상정 피부과 전문의 (대표 원장)



2005년 개원. 횟수로 따지면 15년이나 된 세월이지만 평촌차앤박피부과의 시간은 지금도 똑딱 똑딱 쉼없이 흐르고 있다. 주변 상가가 오피스텔로 바뀌고 유명 백화점들이 앞다퉈 들어 오는 번화가가 된 지 오래다. 그러나 어김없이 평촌차앤박피부과의 아침은 밝아오고 진료실을 찾는 환자들의 발걸음은 가볍다. 이상정 피부과 전문의의 미소 속에 평촌차앤박피부과는 시나브로 편안한 피부 안식처로 자리잡고 있기 때문이다.



특별할 게 없는 15주년, 매 순간이 중요하다

“많이 바뀌었지요. 시간의 흐름에 따라 모든 것이 변하듯 평촌도 발전하고 변한 것 같습니다. 병원 역시 15년이란 시간이 지나면서 내원하는 환자들의 연령대도 바뀌고 성별은 다양해지고 있습니다.” 특별할 게 없는 15주년이라고 짐짓 의미를 축소하지만 바꾸어 말하면 하루하루 소중하지 않았던 날이 없었다는 의미이리라. 환자들의 연령대가 바뀌었다는 것은 15년이라는 세월 동안 피부 고민의 영역이 확장되었음을, 성별의 다양성은 남자 환자들이 늘어났음을 의미한다고 부연 설명하였다. 지역 피부과들의 여러 경쟁 속에서도 차앤박피부과만의 독보적인 영역인 여드름, 기미색소 그리고 여드름 흉터 결과가 피부 과학의 발전만큼이나 긍정적이라는 부분은 이상정 피부과 전문의의 자부심이다. 물론 직원들과 전문의의 조언을 잘 따라와 준 환자들의 역할이 주효했다는 점도 강조했다.

피부 과학의 진화 속 임상 노하우와 결합하여 시너지를 내다 (피코초 레이저)

최근에는 면접이나 웨딩을 앞두고 20대 남자 환자들의 내원이 많아지고 있는데 그동안 학업이나 스펙 쌓기 때문에 방치했던 흉터 치료 때문이다. 그들이 시술 상담 중 가장 궁금해하는 부분은 시술 후의 일상 생활을 유지할 수 있는지다. 피부 과학의 발전은 탁월한 치료 효과의 임상 노하우는 물론 시술 전후의 불편사항까지 고려한다. 가장 편안하게 치료받을 수 있게 미리 예측하고 계획을 세울 수 있도록 도와주는 것이다. 본원에서는 진피층을 재생하는 치료로 다양한 질환에 효과를 가져왔던 노하우와 피코초 기술력을 더해 결과가 좋다.

지역 피부주치의가 된다는 것은 영광이다

이렇듯 한 지역의 피부주치의가 된다는 것은 피부과 전문의로서의 소명도 이룰 수 있게 해주는 영광스러운 일이다. 환자들을 꾸준히 만나고 함께 해오면서 그들의 필요를 미리 점검할 수 있는 지역 피부주치의로서의 내공이 생긴 것.

“피부 건강은 꾸준함에 있어요. 꾸준함은 배신하지 않는 것이죠. 자외선 차단제 바르기, 클렌징 철저하게 하기 등 집에서 할 수 있는 간단한 꾸준함에서부터 트러블 발생시 즉시 치료를 받는 등의 적극적인 꾸준함까지. 이 꾸준함이 모여 습관이 되고 습관은 피부 건강이라는 결과를 가져옵니다.” 앞으로도 평촌차앤박피부과는 지역의 피부주치의로서의 역할을 자임하며 피부건강을 수호하는 든든한 버팀목이 될 것이라고 다짐했다.

피부 과학을 실천하는 현장인 평촌차앤박피부과는 그동안 내원한 환자와 의료 서비스를 솔선수범하는 직원들 그리고 피부과 전문의의 앙상블로 만들어낸 피부 안식처의 다른 이름이다. 모두의 꾸준함이 이뤄낸 편안함이다. (끝)



천안불당점 방문교육 현장 스케치 2020

역지사지의 마음으로, 고객은 항상 처음이다

: 의료 서비스 롤플레잉(역할 연기법) 교육편



차앤박피부과 임직원들은 무형의 의료 서비스를 수행하고 있다. 병원이라는 특수한 환경에서 무형의 서비스를 제공하는 직업군이다 보니 일반 서비스직보다도 감정노동의 피로도가 높다. 하지만 무슨 일이든 익히고 학습하다 보면 전문가로 발전하게 된다. 그런데 사람 간 이뤄지는 의료 서비스는 유기적이어서 주관적이고 상황에 따라 변할 수 있다는 게 함정이다. 같은 의료 서비스를 제공하는 환경에서도 고객이 느끼는 감정은 고객의 상황에 맞춰 흔하지 않게 왜곡되기도 한다. 이 감정은 굳이 남에게 치환할 필요 없이 누구나 의료를 비롯해 서비스를 제공받는 상황에 놓이면 알 수 있다.

모든 상황을 대응할 수는 없지만 역지사지의 마음으로 '고객은 항상 처음이다'라는 명제로 운영되는 교육이 1996년 이래 차앤박에듀시스템에서 고도화된 '롤플레잉 (역할 연기법)'이다.

> “ 롤플레잉(ROLE-PLAYING)은 일정한 장면을 설정하고 등장인물에 일정한 역할을 주어 일상적인 장면으로 행동하도록 등장인물에게 연기를 시켜보는 것이다. 대본을 주기도 하지만 대체적으로 의료 서비스를 제공하는 현장에서의 상황을 재연하도록 한다. 상황을 객관화 시키면서도 잠시나마 서비스를 제공하거나 제공받는 입장이 되어 보는 것 즉 자기의 입장만이 아니라, 상대방의 입장도 이해하게 하는 데 있다. ”

천안불당점의 고객 응대는 모니터링 결과 최고점으로 고객의 만족도가 높았다. 이제 7년 차인 병원의 의료 서비스 역량 분야에서는 배울 점이 더 많았다. 다만 **고객을 맞이하는 상황**과 **비언어 제스처**에 대한 보완이 필요했고, 개원 초기의 첫 환자를 맞이했을 때의 초심을 소환해 보았다.

롤플레잉 #01 "고객맞이 편"



현장 재현



표준 영상 감상



롤플레잉

고객과의 첫 대면이 빈번한 간호부로 조 편성을 하여 진행하였으며 매번 고객맞이 시 서서(기립) 해야 한다는 번거로움을 넘어서 눈높이를 맞춰주는 것 그래서 고객의 입장에서 **'나에게 좀 더 집중'**하도록 느끼게 하는 것이 주 목적이었다.
간단한 롤플레잉 진행 후 **직원들 스스로 고객에게 집중하였으며, 고객의 마음에서 집중 받았을 때의 소감을 이야기** 나눌 수 있었다.

롤플레잉 #02 "비언어 제스처(손안내 동작) 편"



현장 재현



표준 영상 감상



롤플레잉

치료실로 안내하는 과정에서 '반보 앞서 걷기, 스몰 토크 그리고 착석할 베드나 의자 안내'에 대한 역할극으로 이어졌다. 간단한 손동작 만으로도 방향을 제시할 수 있다는 부분이 다시 한번 강조되는 시간이었다. 롤플레잉이 끝난 뒤 참가자 전원에게 롤플레잉의 좋은 점, 나쁜 점을 자유롭게 토론하면서 놓치고 있었던 소소한 상황들을 객관화했다. 어떻게 하면 **고객에게 많은 긍정적인 경험을 줄 수 있는지에 대해 확인**할 수 있는 시간이었다.

미소가 끝나지 않은 시간, 자기 반성을 하는 이들도 있었고 고객의 마음을 이해하는 발언들도 함께 공유할 수 있었다. 짧은 시간 동안 평소 출근 시간보다 1시간이나 일찍 나와서 듣는 교육이지만 의료 서비스 전문가로서의 현 위치를 인지하고, 전문가로서의 마음을 담금질하는 의미있는 시간이 되었기를 기대해 본다.

차앤박피부과의 에듀시스템은 계속되고 있다.

신청 / 문의 cnp1996@cnpskin.com